



TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG - XÃ HỘI

ThS. NGUYỄN THỊ THÁI LAN (Chủ biên)

GIÁO TRÌNH CÔNG TÁC XÃ HỘI NHÓM

TT VÀ DL
TT-TV

1
TR



NHÀ XUẤT BẢN LAO ĐỘNG - XÃ HỘI

GI 108 / K

TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG - XÃ HỘI

ThS. Nguyễn Thị Thái Lan (Chủ biên)

ThS. Nguyễn Thị Thanh Hương

TS. Bùi Thị Xuân Mai

GIÁO TRÌNH
CÔNG TÁC XÃ HỘI NHÓM

TRUNG TÂM THÔNG TIN - THƯ VIỆN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HÓA,
THỂ THAO VÀ DU LỊCH THANH HÓA

PHÒNG ĐỌC

Hà Nội, tháng 10 năm 2008

ИЗВЕЩЕНИЕ ИЛИ ОТЧЕТ НАТ ОРИГАТ
АДМ ИВ ДОП РАБ КИ С И Т
АДМ НААНТН ДИ ДС КИ С И Т
ДОП РАБ КИ

Мã số: $\frac{29-280}{29-9}$

Lời mở đầu

Từ rất lâu trong đời sống xã hội, con người đã sử dụng nhiều hình thức sinh hoạt nhóm nhằm cải thiện tốt hơn điều kiện môi trường cuộc sống. Do vậy, nhóm có vai trò quan trọng và là môi trường không thể tách rời với sự sinh ra và trưởng thành của mỗi con người. Nhận thức những lợi ích của các hình thức sinh hoạt nhóm, nghề công tác xã hội chuyên nghiệp đã đưa hoạt động nhóm thành một phương pháp can thiệp và hỗ trợ những thành viên trong xã hội, đặc biệt là những thân chủ yếu thế nhằm mục tiêu cải thiện và nâng cao chất lượng cuộc sống.

Trong bối cảnh Việt Nam, mặc dù, công tác xã hội đang trong quá trình hình thành và phát triển như một nghề chuyên nghiệp, phương pháp công tác xã hội nhóm hay còn gọi là công tác xã hội nhóm, cũng giống như những phương pháp công tác xã hội khác, đã và đang là cách tiếp cận hiệu quả phục vụ cho nhiều lĩnh vực xã hội, đặc biệt là với những người dễ bị tổn thương. Phương pháp này cũng đã bắt đầu được hình thành và phát triển trên cơ sở khoa học thông qua việc được đưa vào giảng dạy tại Việt Nam từ những năm giữa và cuối của thập kỷ 90 thế kỷ XX. Tuy nhiên, việc giảng dạy phương pháp này còn gặp nhiều khó khăn về tài liệu, giáo trình bài

giảng. Nhằm đáp ứng nhu cầu giảng dạy và học tập môn học này, Trường Đại học Lao động-Xã hội đã biên soạn cuốn giáo trình “Công tác xã hội nhóm”.

Cuốn giáo trình được tập thể tác giả: Ths. Nguyễn Thị Thái Lan, chủ biên và viết chương I, III và IV; Ths. Nguyễn Thị Thanh Hương viết chương II và TS. Bùi Thị Xuân Mai viết chương III. Giáo trình nhằm cung cấp những kiến thức cơ bản, nền tảng lý luận, tiến trình giúp đỡ và đặc biệt là các kỹ năng, kỹ thuật tác nghiệp được sử dụng trong phương pháp công tác xã hội nhóm. Giáo trình bao gồm 4 chương với các nội dung chủ yếu sau:

Chương I: Một số vấn đề chung về công tác xã hội nhóm;

Chương II: Nền tảng lý thuyết trong công tác xã hội nhóm;

Chương III: Tiến trình công tác xã hội nhóm;

Chương IV: Một số kỹ năng cơ bản và kỹ thuật tác nghiệp trong công tác xã hội nhóm.

Giáo trình “Công tác xã hội nhóm” được biên soạn nhằm đáp ứng kịp thời công tác giảng dạy cho sinh viên trường Đại học Lao động-Xã hội, trên cơ sở tham khảo tài liệu trong nước và nước ngoài cũng như ý kiến của nhiều nhà nghiên cứu, giảng dạy và thực hành về lĩnh vực này. Lần đầu tiên xuất bản, chắc chắn còn có nhiều thiếu sót, mong nhận được ý kiến đóng góp của các đồng nghiệp và bạn đọc để cuốn giáo trình ngày càng hoàn thiện hơn.

Khoa Công tác xã hội

Trường Đại học Lao động-Xã hội

MỤC LỤC

Lời mở đầu	3
Chương I. Một số vấn đề chung về công tác xã hội nhóm	11
I. Sự hình thành và phát triển của công tác xã hội nhóm	12
1.1 Lịch sử hình thành và phát triển công tác xã hội nhóm trên thế giới	13
1.1.1 Thời kỳ ban đầu (thế kỷ XIX và đầu thế kỷ XX)	13
1.1.2 Thời kỳ hình thành cơ sở khoa học (những năm 1920 đến 1950)	16
1.1.3 Thời kỳ phát triển (những năm 1950 đến nay)	20
1.2 Sự hình thành và phát triển công tác xã hội nhóm ở Việt Nam	22
II. Khái niệm, đặc trưng, tầm quan trọng của công tác xã hội nhóm	27
2.1 Khái niệm	27
2.1.1 Khái niệm nhóm, nhóm xã hội	27
2.1.2 Khái niệm phương pháp công tác xã hội nhóm	30
2.2 Đặc trưng của công tác xã hội nhóm	34
2.3 Tầm quan trọng của công tác xã hội nhóm	37
III. Mục đích, giá trị đạo đức công tác xã hội nhóm	39
3.1 Mục đích của công tác xã hội nhóm	39
3.2 Giá trị đạo đức trong công tác xã hội nhóm	41
IV. Các mô hình tiếp cận công tác xã hội nhóm	44
4.1 Mô hình phòng ngừa (preventive model)	44

4.2 Mô hình chữa trị (<i>treatment model</i>)	44
4.3 Mô hình phát triển (<i>development model</i>)	45
V. Phân loại nhóm	45
5.1 Nhóm tự nhiên (<i>natural group</i>)	45
5.2 Nhóm được thành lập (<i>formed groups</i>)	46
5.3 Các nhóm trong công tác xã hội nhóm (<i>social work groups</i>)	46
5.3.1 Nhóm can thiệp (<i>intervention/treatment groups</i>)	47
5.3.2 Nhóm nhiệm vụ (<i>task groups</i>)	52
Câu hỏi ôn tập chương I	54
Chương II. Nền tảng lý thuyết trong công tác xã hội nhóm	55
I. Một số lý thuyết cơ bản ứng dụng trong công tác xã hội nhóm	56
1.1 Thuyết hệ thống (<i>system theory</i>)	56
1.1.1 Những vấn đề chung	56
1.1.2 Thuyết hệ thống trong công tác xã hội nhóm	60
1.2 Thuyết lãnh đạo (<i>leadership theory</i>)	63
1.2.1 Những vấn đề chung	63
1.2.2 Thuyết lãnh đạo trong công tác xã hội nhóm	74
1.3 Thuyết xung đột xã hội (<i>social conflict theory</i>)	77
1.3.1 Một số vấn đề chung	77
1.3.2 Thuyết xung đột trong công tác xã hội nhóm	78
1.4 Thuyết động năng tâm lý (<i>psychodynamic theory</i>)	80
1.4.1 Những vấn đề chung	80
1.4.2 Thuyết động năng tâm lý trong công tác xã hội nhóm	81
1.5 Thuyết học tập xã hội (<i>social learning theory</i>)	83
1.5.1 Những vấn đề chung	83
1.5.2 Thuyết học tập trong công tác xã hội nhóm	84
1.6 Thuyết vai trò (<i>role theory</i>)	86
1.6.1 Những vấn đề chung	86
1.6.2 Thuyết vai trò vào trong công tác xã hội nhóm	90

1.7	Thuyết trao đổi xã hội (<i>social exchange theory</i>)	91
1.7.1	Những vấn đề chung	91
1.7.2	Thuyết trao đổi xã hội trong công tác xã hội nhóm	93
1.8	Thuyết thực nghiệm (<i>field theory</i>)	94
1.8.1	Những vấn đề chung	94
1.8.2	Thuyết thực nghiệm trong công tác xã hội nhóm	95
II. Một số kiến thức về năng động nhóm		96
2.1	Năng động nhóm	96
2.2	Tương tác nhóm	97
2.3	Cố kết nhóm	98
2.4	Kiểm soát xã hội	101
2.5	Chuẩn mực nhóm	101
2.6	Văn hoá nhóm	103
2.7	Xung đột nhóm	105
III. Các giai đoạn phát triển của nhóm		107
3.1	Mô hình các giai đoạn phát triển nhóm của Garland, Jones và Kolodny	107
3.2	Mô hình các giai đoạn phát triển nhóm của Lambert Maguire	110
3.3	Mô hình các giai đoạn phát triển nhóm của Tuckman và Jensen	111
IV. Một số yếu tố sử dụng trong can thiệp nhóm công tác xã hội		119
4.1	Tạo niềm hy vọng	120
4.2	Tự nhận thức	121
4.3	Học tập từ sự tương tác	121
4.4	Tìm kiếm sự tương đồng trong trải nghiệm	122
4.5	Chấp nhận	122
4.6	Bộc lộ bản thân	123
4.7	Thử nghiệm thực tế	124
Câu hỏi ôn tập chương II		125

Chương III. Tiến trình công tác xã hội nhóm	127
I. Giai đoạn chuẩn bị và thành lập nhóm	129
1.1 Xác định mục đích hỗ trợ nhóm	130
1.2 Đánh giá khả năng thành lập nhóm	132
1.3 Thành lập nhóm	136
1.4. Định hướng cho các thành viên trong nhóm	146
1.5 Thoả thuận nhóm	148
1.6 Chuẩn bị môi trường	150
1.7 Viết đề xuất nhóm	153
II. Giai đoạn nhóm bắt đầu hoạt động	155
2.1 Giới thiệu các thành viên trong nhóm	157
2.2 Làm rõ mục đích hỗ trợ nhóm của nhân viên xã hội	161
2.3 Xây dựng mục tiêu nhóm	163
2.4 Thảo luận đưa ra nguyên tắc bảo mật thông tin của nhóm	166
2.5 Giúp các thành viên nhóm cảm nhận họ là một phần của nhóm	167
2.6 Định hướng phát triển của nhóm	170
2.7 Cân bằng giữa nhiệm vụ, yếu tố tình cảm, xã hội của tiến trình nhóm	171
2.8 Thoả thuận các công việc của nhóm	172
2.9 Khích lệ động cơ các thành viên thực hiện mục tiêu đề ra	173
2.10 Dự đoán về những khó khăn, cản trở	177
III. Giai đoạn can thiệp/thực hiện nhiệm vụ	178
3.1 Các nhóm can thiệp	179
3.1.1 Chuẩn bị các cuộc họp nhóm	180
3.1.2 Tổ chức các bước trị liệu nhóm có kế hoạch	184
3.1.3 Thu hút sự tham gia, tăng cường năng lực các thành viên nhóm	188
3.1.4 Hỗ trợ các thành viên nhóm đạt được mục tiêu của họ	191
3.1.5 Làm việc với những thành viên đối kháng	200

1.6 Giám sát, đánh giá tiến bộ của nhóm	201
2 Nhóm nhiệm vụ	203
3.2.1 Chuẩn bị các cuộc họp nhóm	204
3.2.2 Chia sẻ thông tin	206
3.2.3 Thu hút sự tham gia, tăng cường tính cam kết của các thành viên	208
3.2.4 Điều phối tìm kiếm thông tin về những vấn đề nhóm đối mặt	210
3.2.5 Giải quyết xung đột/mâu thuẫn	212
3.2.6 Đưa ra những quyết định hiệu quả	215
3.2.7 Hiểu về sự phân chia chính trị của nhóm	217
3.2.8 Theo dõi và lượng giá	218
3.2.9 Giải quyết vấn đề	218

IV. Giai đoạn kết thúc	228
4.1 Lượng giá	228
4.2 Kết thúc	232
4.2.1 Giải quyết những cảm xúc của các thành viên	234
4.2.2 Giảm sự phụ thuộc vào nhóm	236
4.2.3 Duy trì, phát huy những nỗ lực thay đổi	237
4.2.4 Lập kế hoạch hành động cho tương lai, chuyển giao	241
Câu hỏi ôn tập chương III	243

Chương IV. Một số kỹ năng cơ bản và kỹ thuật tác nghiệp trong công tác xã hội nhóm	245
I. Một số kỹ năng công tác xã hội nhóm	246
1.1 Các kỹ năng lãnh đạo nhóm	246
1.1.1 Nhóm kỹ năng thúc đẩy tiến trình nhóm	249
1.1.2 Nhóm kỹ năng thu thập và đánh giá thông tin	257
1.1.3 Nhóm kỹ năng hành động	262
1.2 Kỹ năng tạo lập liên hệ giữa các cá nhân trong nhóm	267
1.3 Kỹ năng thấu cảm	268

1.4 Kỹ năng điều phối	270
1.5 Kỹ năng tự bộc lộ	272
1.6 Kỹ năng lắng nghe tích cực	274.
II. Một số kỹ thuật tác nghiệp sử dụng trong công tác xã hội nhóm	275
2.1 Các kỹ thuật giúp các thành viên vận động, thay đổi không khí, tạo hoạt động vui vẻ cùng nhau	276
2.1.1 Thực hiện các hoạt động vận động thể chất	276
2.1.2 Liệu pháp thư giãn	276
2.1.3 Tổ chức các trò chơi	277
2.2 Các kỹ thuật giúp các thành viên nhận biết, thể hiện suy nghĩ, tình cảm, sự sáng tạo của mình	281
2.2.1 Sử dụng ngôn ngữ viết	281
2.2.2 Vẽ tranh, cắt dán giấy, đất nặn	282
2.2.3 Sử dụng tranh ảnh	283
2.3 Kỹ thuật vẽ sơ đồ tương tác các thành viên của nhóm	285
2.4 Các kỹ thuật sử dụng trong việc lấy ý kiến của cả nhóm, giúp các thành viên học kỹ năng mới	287
2.4.1 Động não	287
2.4.2 Thảo luận nhóm	289
2.4.3 Sắm vai	290
Câu hỏi ôn tập chương IV	293

Chương I

MỘT SỐ VẤN ĐỀ CHUNG VỀ CÔNG TÁC XÃ HỘI NHÓM

Theo triết học Mác - Lê Nin, bản chất con người là tổng hoà của các mối quan hệ xã hội, nhờ có hoạt động nhóm, hoạt động tập thể mà con người trở thành con người xã hội. Vì vậy, trong quá trình hình thành và phát triển của mình, con người không thể tách rời khỏi các hoạt động tập thể, các hoạt động nhóm. Kể từ lúc mới được sinh ra và trong suốt thời kỳ thơ ấu, con người đã sống trong môi trường nhóm. Đó là những môi trường nhóm đầu đời: nhóm gia đình trong đó là cha mẹ, ông bà, bà con họ hàng; Tiếp đó là các nhóm trong cộng đồng như nhóm bạn trẻ con hàng xóm, nhóm bạn nhà trẻ, lớp học mẫu giáo. Trong quá trình phát triển tiếp theo của cuộc đời, con người cũng không thể thiếu những trải nghiệm tham gia vào các hoạt động nhóm. Đó là ở các môi trường nhóm mở rộng hơn như các nhóm đáp ứng nhu cầu, sở thích cá nhân, các nhóm chuyên môn,... Có thể nói, con người đã, đang và sẽ tham gia vào nhiều các hoạt động nhóm trong hoạt động sinh hoạt hàng ngày của cuộc sống, trong học tập và

công việc. Như vậy, có thể khẳng định nhóm có vai trò quan trọng trong sự hình thành và phát triển nhân cách, tư duy nhận thức và hành vi của mỗi con người trong xã hội. Từ đó, nhóm có những tác động rất lớn đến sự phát triển môi trường cộng đồng và xã hội.

Nhận thức được tầm quan trọng và những tác dụng to lớn của nhóm đối với con người và cộng đồng xã hội, hình thức sử dụng sinh hoạt nhóm hỗ trợ các thành viên trong cộng đồng đã xuất hiện từ rất lâu. Những hình thức này bắt nguồn từ truyền thống văn hoá cộng đồng, giá trị nhân văn tương trợ giúp đỡ những người có hoàn cảnh khó khăn. Đây chính là xuất phát điểm quan trọng cho việc hình thành nên một phương pháp giúp đỡ chuyên nghiệp - công tác xã hội nhóm (CTXHN) sau này trong nghề công tác xã hội trên thế giới và ở Việt Nam.

Chương I trình bày những kiến thức chung về công tác xã hội nhóm nhằm cung cấp cho người học và người đọc hiểu biết về quá trình hình thành và phát triển, những khái niệm, đặc trưng, vị trí, mục tiêu, giá trị đạo đức, các mô hình tiếp cận hiện nay và các loại hình nhóm công tác xã hội.

I. SỰ HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN CỦA CÔNG TÁC XÃ HỘI NHÓM

Như đã đề cập, công tác xã hội nhóm được xây dựng trên nền tảng ban đầu từ truyền thống văn hoá, và giá trị nhân văn trong cộng đồng xã hội. Tuy nhiên, để trở thành một phương pháp hỗ trợ và trị liệu khoa học, chuyên nghiệp, công tác xã hội nhóm trải qua quá trình phát triển với nhiều khó khăn và nỗ lực của nhiều nhà khoa học, chuyên môn công tác xã hội. Sự xuất hiện của

phương pháp công tác xã hội nhóm mới thực sự bắt đầu ở những năm đầu và giữa của thế kỷ XX. Để cung cấp được những mốc quan trọng trong quá trình hình thành của công tác xã hội nhóm, nội dung phần này sẽ giới thiệu lịch sử hình thành và phát triển công tác xã hội nhóm trên thế giới và ở Việt Nam.

1.1 Lịch sử hình thành và phát triển công tác xã hội nhóm trên thế giới

Theo nhiều tác giả (William, Smith, & Boyle, (1994), Reid. (1997), và Corey và Corey (1987)) sự manh nha hình thành phương pháp giúp đỡ theo hình thức nhóm đã có từ thế kỷ XIX, tuy nhiên, phương pháp giúp đỡ này mới thực sự được công nhận là một hoạt động chuyên môn công tác xã hội từ những năm 30 của thế kỷ XX. Giai đoạn những năm 1940 và 1950 cho đến nay là giai đoạn đánh dấu sự phát triển mạnh mẽ của phương pháp công tác xã hội này. Phần nội dung sau sẽ trình bày các giai đoạn phát triển phân chia theo các mốc thời gian và những chặng đường phát triển quan trọng của công tác xã hội nhóm trong nghề công tác xã hội từ thế kỷ XIX đến nay.

1.1.1 Thời kỳ ban đầu (thế kỷ XIX và đầu thế kỷ XX)

Theo lịch sử ghi nhận, cơ sở hình thành hoạt động giúp đỡ nhóm trên thế giới là từ các hoạt động từ thiện tôn giáo. Vào những năm 1855-1865, hoạt động xã hội nhóm bắt đầu hình thành như một loại hình dịch vụ xã hội gắn liền với các nhóm hoạt động của nhà thờ. Các nhóm Hiệp hội Công giáo của những Nam thanh niên (YMCA-Young Men's Catholic Association) và Hiệp hội Công giáo của những Nữ thanh niên (YWCA-Young Women's Catholic Association) được thành lập. Các nhóm YMCA

và YWCA đã sử dụng nhóm để nói về kinh thánh và thu hút người tham gia qua các hoạt động thể thao. Ở giai đoạn này, hoạt động nhóm chỉ dừng lại ở các hoạt động tình nguyện và tùy theo các tổ chức khác nhau mà các nhóm này có các chương trình hoạt động của nhóm khác nhau cho các thân chủ và đặc biệt còn mang tính tôn giáo cao.

Sự kiện tiếp theo có ảnh hưởng đến sự hình thành các hoạt động nhóm là do tác động của những biến đổi xã hội đi kèm với sự phát triển của công nghiệp. Xuất phát ở Anh vào thế kỷ XIX, trong bối cảnh xã hội Anh lúc đó có những thay đổi lớn do cuộc cách mạng công nghiệp mang lại, là nguyên nhân chính gây ra những vấn đề xã hội như người lao động nghèo, trẻ em không được chăm sóc, giáo dục... Những nhà máy mọc lên đồng nghĩa với việc thu hút nguồn di cư lao động từ khu vực nông thôn lên thành thị ở những trung tâm công nghiệp tại Bristol, Birmingham, Sheffield và Luân Đôn. Do sự chuyển dịch lớn lực lượng dân cư trong khoảng thời gian ngắn đã làm nảy sinh những khó khăn về nhà ở, vệ sinh, tội phạm và sự quá tải của các dịch vụ hỗ trợ. Thêm vào đó là những vấn đề nảy sinh từ mối quan hệ giữa các ông chủ và người lao động. Thu nhập của người lao động hoàn toàn phụ thuộc vào các ông chủ, nếu họ trả lương thấp hoặc đuổi việc lao động thì người lao động không thể đảm bảo được cuộc sống. Chính vì sự đối xử không công bằng mà quyền lực nằm trong tay giới chủ làm ảnh hưởng lớn đến cuộc sống của hàng triệu gia đình lao động. Để cải thiện cuộc sống, hỗ trợ những người lao động khổ khổ và gia đình họ, các nhóm từ thiện được hình thành. Ban đầu, nhiệm vụ của các nhóm này là

đưa ra các hình thức trợ cấp và cung cấp thức ăn. Các hoạt động nhóm này giúp giải quyết các vấn đề về nhà ở, giáo dục, tội phạm và lao động trẻ em đã phần nào hỗ trợ cải thiện cuộc sống người yếu thế. Như vậy, mặc dù những hoạt động nhóm này chưa phải là các hoạt động mang tính chất chuyên nghiệp, nhưng đã phần nào phản ánh được bản chất của công tác xã hội nhóm là hỗ trợ những nhóm người yếu thế trong xã hội (William, Smith, & Boyle, (1994)).

Cũng trong thời kỳ này, sự ra đời của phong trào “Nhà định cư “Settlement House” - giải pháp tiếp theo giải quyết vấn đề của cuộc cách mạng công nghiệp gia cố thêm hoạt động của nhóm với sự tham gia của nhiều tầng lớp xã hội hơn vào cuối thế kỷ XIX. Các phong trào giúp đỡ nhà ở, giáo dục, lao động trẻ em, tội phạm thông qua hình thức hoạt động nhóm đã phần nào giúp cải thiện cuộc sống của họ. Những người khởi xướng và lãnh đạo phong trào là những người thuộc tầng lớp trí thức trung lưu, họ mong muốn giúp đỡ người nghèo khổ để tiến tới sự phát triển công bằng hơn trong xã hội.

Những phong trào quan trọng trong thời kỳ này phải kể đến “Toynbee Hall” được khởi xướng tại Luân Đôn ở Anh vào năm 1884 và người sáng lập là Samuel Barnett (Reid, 1997). Toynbee Hall được nhắc đến và ghi nhận với những nỗ lực giúp đỡ hoạt động của nhóm những người yếu thế. Người lãnh đạo của tổ chức này tin rằng những sinh viên được học hành trong các trường đại học sống gần gũi và chia sẻ với những người nghèo là thể hiện việc đạt tới tiêu chuẩn cao cho cuộc sống và là cơ hội để những người nghèo có được cuộc sống như họ. Hoạt động của Toynbee

Hall là sử dụng các nhóm để giáo dục người nghèo và người cần giúp đỡ.

Tại Mỹ, “Neighborhood Guild” thành lập năm 1886 và đặc biệt là “Hull House” của Jane Adams ở Chicago năm 1889. Mục đích chính của Nhà định cư là cung cấp chỗ ở cho những người bị yếu thế và thông qua việc tương tác của các cá nhân trong nhóm để phát triển tính cách và cải thiện cuộc sống của những con người này. Phong trào Nhà định cư cũng lan sang Canada, với mô hình được mang từ Anh ở trường đại học Toronto vào năm 1910. Phong trào này bao gồm các hoạt động thể thao, lớp học tiếng Anh cho người lớn, các câu lạc bộ người bạn cho trẻ em và lớp học ban đêm cho những trẻ em phải bỏ học.

Như vậy, ở giai đoạn ban đầu này, các hoạt động nhóm chủ yếu chỉ dừng ở những hình thức hỗ trợ, giúp đỡ mang nhiều sắc thái của tôn giáo và từ thiện. Nhưng đã hình thành các nhóm hành động là những sinh viên tình nguyện giúp đỡ những người yếu thế. Tuy nhiên, hoạt động của các nhóm phụ thuộc nhiều vào quan điểm của tổ chức. Có tổ chức nhấn mạnh vào xây dựng tính trung thành, thẳng thắn, nhận thức về xã hội và sắc tộc, có tổ chức nhấn mạnh tình yêu đất nước, giai cấp, đảng phái, có tổ chức lại đề cao nghệ thuật, thiên nhiên và thẩm mỹ. Điểm quan trọng là những mục đích chính của hoạt động giúp đỡ là để phát triển nhân cách, cá tính, làm công dân tốt, kiểm soát môi trường tự nhiên và quan trọng hơn là đã có định hướng hỗ trợ những nhóm yếu thế trong xã hội.

1.1.2 Thời kỳ hình thành cơ sở khoa học (những năm 1920 đến 1950)

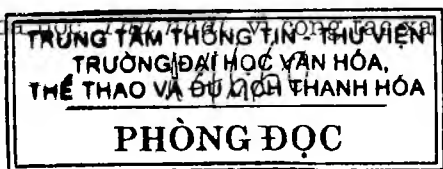
Trải qua một thời gian dài phát triển và tự khẳng định

những lợi ích của hoạt động nhóm đem lại cho cuộc sống con người và đặc biệt là những hiệu quả trực tiếp đến với những người yếu thế trong xã hội, trong giai đoạn này, các hoạt động nhóm đã dần hình thành cơ sở khoa học. Cơ sở khoa học đầu tiên thể hiện qua công tác đào tạo kiến thức và kỹ năng làm việc nhóm trong khoá học đầu tiên tại trường Đại học Western Reserve năm 1923. Nội dung khoá học tập trung vào trang bị cho cán bộ các nguyên tắc và phương pháp làm việc với nhóm thông qua câu lạc bộ và lãnh đạo lớp (William, Smith & Boyle, (1994)).

Khác với giai đoạn trước, các loại hình nhóm chỉ đơn thuần mang tính hỗ trợ, chưa thể hiện rõ được quan điểm can thiệp và trị liệu thì trong giai đoạn những năm 20 của thế kỷ XX, đã có những nỗ lực sử dụng nhóm trong chữa trị nhóm người nghiện tại Hull House, và nhóm những người bị tâm thần tại Chicago, Mỹ. Tiếp sau đó, là thử nghiệm với nhóm 20 trẻ em bị bệnh tâm thần tại Lincoln, trường Illinois, Mỹ vào mùa hè năm 1929. Kết quả của thử nghiệm này cho thấy tương tác của nhóm nhỏ đã có ảnh hưởng tích cực đến những hành vi của nhóm trẻ. 1980

Đến những năm 30 của thế kỷ XX, công tác xã hội nhóm được công nhận một cách chính thức và được đưa vào thảo luận. Lần đầu tiên, công tác xã hội nhóm được dành một phần nội dung để trình bày và thảo luận tại Hội nghị Quốc gia của Mỹ về Công tác xã hội năm 1935. Đây có thể coi là dấu mốc quan trọng đánh dấu sự có mặt chính thức của hoạt động nhóm trong nghề công tác xã hội chuyên nghiệp.

Lúc này, công tác xã hội nhóm dần được thừa nhận là một phương pháp khoa học và được đưa vào giảng dạy trong các trường đại học xã hội nhóm xuất



phát từ những lợi ích của các hoạt động nhóm: mọi người cùng đến với nhau, sinh hoạt thường xuyên, chăm sóc lẫn nhau dưới sự lãnh đạo của các trưởng nhóm, ở môi trường nhóm cả nam giới và nữ giới đều có thể học các kỹ năng xã hội và giá trị của xã hội. Người trưởng nhóm được coi như là mô hình mẫu, khuyến khích và giúp các thành viên trong nhóm đạt được mục tiêu của nhóm (Reid, 1997). Thứ hai, hình thái sinh hoạt nhóm này khẳng định giá trị của giáo dục thông qua chơi và hoạt động chung. Như vậy, nền tảng tiếp cận dựa trên hoạt động thực tế đã tạo ra sự khác biệt và sau này giúp công tác xã hội nhóm giải quyết nhiều tranh cãi xoay quanh việc có thừa nhận phương pháp công tác xã hội nhóm là một phương pháp của nghề công tác xã hội hay không. Tuy nhiên, ở giai đoạn này, công tác xã hội nhóm còn mờ nhạt và không được quan tâm phát triển so với phương pháp công tác xã hội cá nhân. Vì phương pháp xã hội cá nhân đã khẳng định được hiệu quả trong việc đánh giá, phân tích và giải quyết các vấn đề cá nhân thân chủ. Thời điểm này, dường như phương pháp này bộc lộ hạn chế trong giải quyết một số vấn đề cần có môi trường để các cá nhân cùng nhau giải quyết và cùng giúp nhau phát triển khả năng bản thân.

Để khẳng định phương pháp công tác xã hội nhóm là một phần bổ sung quan trọng và hỗ trợ phương pháp công tác xã hội cá nhân trong hoạt động nghề nghiệp công tác xã hội, phương pháp công tác xã hội nhóm đã đưa ra những đặc điểm khác biệt với công tác xã hội cá nhân cụ thể: (1) công tác xã hội nhóm tập trung vào một nhóm thân chủ không chỉ là cá nhân thân chủ; (2) phương thức và cách tiếp cận của công tác xã hội nhóm là làm

việc “với” các thân chủ khác với làm việc “cho” thân chủ; (3) các hoạt động tập thể thể hiện trong tiến trình công tác xã hội nhóm khác với nhân viên xã hội làm việc theo phương thức một - một với cá nhân; và (4) công tác xã hội nhóm đặt trọng tâm vào sự phát triển của cá nhân và xã hội và đặc biệt là những đóng góp của xã hội với các thân chủ. Nhìn chung, cách tiếp cận này được nhìn nhận trên quan điểm mở hơn, mang tính hệ thống và theo quan điểm sinh thái hơn, không chỉ tập trung vào những vấn đề của cá nhân. Đây chính là cơ sở khoa học vững chắc phát triển công tác xã hội nhóm.

Năm 1936, Hiệp hội Quốc gia về Nghiên cứu công tác xã hội nhóm của Mỹ được thành lập với đại diện của 100 thành viên đến từ tất cả các khu vực của Mỹ. Sự kiện này đánh dấu sự phát triển tiếp theo về mặt tổ chức của những nhà thực hành phương pháp công tác xã hội nhóm. Mục tiêu của Hiệp hội này là để xây dựng và triển khai những lợi ích của công tác xã hội nhóm và thu hút nhiều nhà chuyên môn tham gia vào đào tạo phương pháp này. Thông qua Hiệp hội, công tác xã hội được biết đến nhiều hơn và tạo ra nhu cầu đào tạo phương pháp mới này trong chuyên môn công tác xã hội. Sau đó, trong suốt những năm của thập kỷ 40, Hiệp hội các trường đào tạo công tác xã hội ở Mỹ đã khuyến khích và ủng hộ cho việc đưa nội dung phương pháp công tác xã hội nhóm vào trong chương trình đào tạo đại học và sau đại học. Nhờ những hoạt động chuyên môn của các nhà thực hành phương pháp công tác xã hội nhóm, giai đoạn này công tác xã hội nhóm hướng nhiều hơn tới quá trình can thiệp và trị liệu, giúp đỡ các nhóm dễ bị tổn thương.

Chiến tranh thế giới lần thứ hai có ảnh hưởng đến công tác xã hội nhóm khi phương pháp này được đưa vào chữa trị cho các binh sĩ quân đội. Thời điểm này công tác xã hội nhóm phát triển hình thức chữa trị tâm lý nhóm giải quyết vấn đề tâm lý tình cảm của những binh sĩ bị thương trong các bệnh viện/trạm y tế. Phương pháp công tác xã hội này được sử dụng rất nhiều trong các bệnh viện, trạm xá. Kết quả của quá trình giúp đỡ này đã chứng minh được hiệu quả của công tác xã hội nhóm trong chữa trị cho bệnh nhân. Thuật ngữ thường được dùng để chỉ công tác xã hội nhóm là "trị liệu nhóm - (group therapy)".

Như vậy, thời kỳ này đánh dấu sự hình thành cơ sở khoa học của công tác xã hội nhóm. *Thứ nhất*, thể hiện ở việc đưa công tác xã hội nhóm vào quá trình đào tạo. *Thứ hai*, là đã phát triển cách thức tiếp cận, phương pháp giúp đỡ, và những thử nghiệm can thiệp, trị liệu cho những thân chủ yếu thế đã cho kết quả hữu hiệu. Và *Thứ ba*, là đã có sự công nhận về tổ chức thông qua việc đưa vào thảo luận và thành lập hiệp hội.

1.1.3 Thời kỳ phát triển (những năm 1950 đến nay)

Những năm 50 và 60 của thế kỷ XX được coi là thời điểm xây dựng và phát triển các mô hình công tác xã hội nhóm. Một lần nữa công tác xã hội nhóm khẳng định được là một phương pháp của nghề chuyên môn công tác xã hội. Năm 1955 đánh dấu sự phát triển mạnh mẽ về tổ chức thông qua Hiệp hội những nhân viên công tác xã hội nhóm tại Mỹ.

Về hình thức tiếp cận, phương pháp công tác xã hội nhóm được xây dựng theo bốn mô hình dựa trên nhu cầu và định hướng mục tiêu can thiệp và giúp đỡ khác nhau. *Thứ nhất là*, mô hình

phòng chống và phục hồi (Preventive and Rehabilitation Model). Đây là mô hình sử dụng các nhóm thành lập do nhân viên xã hội lựa chọn và nhóm được sử dụng nhằm gây ảnh hưởng đến sự tham gia và tạo cơ hội để thân chủ tương tác đưa đến sự thay đổi tích cực của thân chủ. *Thứ hai là*, mô hình tương tác (Interactional Model). Mô hình tương tác nhấn mạnh vào tiến trình giúp đỡ ở đó giai đoạn lý tưởng của nhóm là các thành viên giúp nhau với nhiệm vụ giải quyết vấn đề có những điểm tương đồng của họ. *Thứ ba là*, mô hình các mục tiêu xã hội (Social Goals Model). Mô hình này đề cao nhận thức, trách nhiệm của xã hội và nhiệm vụ của nhân viên xã hội là giúp mở mang kiến thức và kỹ năng về đất nước mình. Mô hình này tạo ra niềm tin sẽ có thay đổi trong xã hội nếu có sự thay đổi của các cá nhân có trách nhiệm trong nhóm. *Và thứ tư là*, mô hình lồng ghép (Mainstream Model). Mô hình lồng ghép cho rằng nhóm nhỏ được hình thành bằng những mục tiêu chung, nhân viên xã hội và các thành viên có sự hỗ trợ tương tác lẫn nhau. Mục tiêu của mô hình lồng ghép là có sự hoà nhập các mục tiêu của các thành viên với nhóm và cùng đi đến việc giải quyết vấn đề.

Hiện nay, công tác xã hội nhóm đã khẳng định được hiệu quả hỗ trợ, trị liệu trong quá trình giúp đỡ những thân chủ yếu thế vượt qua khó khăn, hoà nhập với cuộc sống cộng đồng. Công tác xã hội nhóm đã được công nhận là một phương pháp của nghề công tác xã hội chuyên nghiệp dựa trên nền tảng cơ sở khoa học tâm lý, xã hội học và các khoa học khác để phát triển lý thuyết ứng dụng vào giải quyết vấn đề thân chủ. Phương pháp này đã và đang được sử dụng để trợ giúp hầu hết các thân chủ xã hội ở

nhiều lĩnh vực đa dạng của công tác xã hội như trong các cơ sở/trung tâm chăm sóc thân chủ trẻ em, người già, người khuyết tật, người bị ảnh hưởng HIV/AIDS, thân chủ lạm dụng chất gây nghiện... trong trường học, trong bệnh viện, trong ngành tư pháp... Bên cạnh việc ngày càng phát triển và hoàn thiện các mô hình hỗ trợ, trị liệu những thân chủ yếu thế và những người cần sự giúp đỡ trong xã hội, việc đào tạo công tác xã hội nhóm đã phát triển. Trong chương trình đào tạo ở các cấp bậc khác nhau của tất cả các trường công tác xã hội trên thế giới, quy định bắt buộc có ít nhất từ một cho đến hai môn học về công tác xã hội nhóm.

Tóm lại, mặc dù phương pháp công tác xã hội nhóm mới xuất hiện một cách chính thức trong nghề công tác xã hội ở những năm 50 của thế kỷ XX, phương pháp này đã có những bước phát triển mạnh mẽ trong nghề nghiệp. Công tác xã hội nhóm đã chứng minh được những đóng góp quan trọng đem lại cuộc sống tốt đẹp hơn cho con người và đặc biệt là cho những thân chủ yếu thế, trên cơ sở nền tảng khoa học vững chắc.

1.2 Sự hình thành và phát triển công tác xã hội nhóm ở Việt Nam

Công tác xã hội chưa được chính thức coi là một nghề chuyên nghiệp tại Việt Nam, tuy nhiên, các hoạt động làm cơ sở mạnh mẽ cho sự hình thành công tác xã hội đã tồn tại và đang phát triển. Cũng giống như lịch sử phát triển của công tác xã hội nhóm trên thế giới, các hoạt động sinh hoạt nhóm đã bắt nguồn từ rất lâu đời trong văn hoá tương thân, tương ái, đánh giá cao tinh thần đoàn kết của cộng đồng người Việt. Đó là sự đùm bọc

trong nhóm cộng đồng “Lá lành đùm lá rách, lá rách ít đùm lá rách nhiều”, “Hàng xóm tắt lửa tối đèn có nhau”... Và đây cũng là triết lý của ông cha ta cho rằng cá nhân luôn sống trong các nhóm và cộng đồng. Nếu chỉ một mình cá nhân không thể làm được nhiều điều. “Một cây làm chẳng nên non, ba cây chụm lại nên hòn núi cao”... Như vậy, các hoạt động ban đầu đã khơi nguồn cho công tác xã hội nhóm phát triển xuất phát từ tinh thần tự nguyện, tính từ thiện, nhân đạo trong cộng đồng làng xã.

Tiếp đó là sự có mặt của các hoạt động nhóm mang tính hỗ trợ, giúp đỡ lẫn nhau trong hoàn cảnh khó khăn, mặc dù chưa thể hiện được bản chất chuyên nghiệp của công tác xã hội nhóm. Đó là các loại hình nhóm đối công, nhóm bình dân học vụ, ... Đây là mô hình đem lại nhiều tác động cho việc hỗ trợ những người gặp khó khăn, neo đơn và giúp đỡ nhau phát triển trong xã hội. Các nhóm giúp đỡ những người dân, những người yếu thế do chiến tranh gây ra cũng được xem là hoạt động nhóm mang lại nhiều hiệu quả hỗ trợ cải thiện cuộc sống.

Ngày nay, các nhóm sinh hoạt nữ công, công đoàn, đoàn thanh niên... đặc biệt là các nhóm tự lực hay các nhóm đồng đẳng trong các thân chủ của công tác xã hội đã hình thành và là mô hình đang có những đóng góp tốt giúp nâng cao chất lượng cuộc sống của các thân chủ. Đơn cử như các nhóm tự lực của người nhiễm HIV/AIDS hỗ trợ các thành viên trong nhóm vượt qua những khó khăn về tâm lý xã hội, giúp các thành viên sống có ích, tích cực tuyên truyền cho cộng đồng về HIV/AIDS. Những nhóm điển hình tiêu biểu trong các hoạt động nhóm này phải kể đến Nhóm Hoa Phượng ở Hải Phòng do một chị bị nhiễm HIV

(Chị được coi là anh hùng Châu Á phòng chống HIV/AIDS) sáng lập. Nhóm Hoa sữa của các chị ở Hà Nội cũng do một chị nhiễm HIV đứng ra thành lập và điều hành hoạt động của nhóm. Loại hình nhóm đồng đẳng cũng đã và đang phát huy tác dụng trong hỗ trợ các thân chủ xã hội khác như nhóm của những chị bị bạo hành gia đình tại Thái Bình, nhóm đồng đẳng sau cai nghiện của những người lạm dụng ma túy ở nhiều địa phương giúp nhau sinh hoạt và hỗ trợ phát triển kinh tế.

Bên cạnh đó, cùng với sự hỗ trợ của nhiều tổ chức trong nước và quốc tế, loại hình sinh hoạt nhóm cho các thân chủ mang tính chuyên nghiệp hơn đã được tổ chức cho những trẻ em cần sự bảo vệ đặc biệt như trẻ em lang thang, trẻ em nhà nghèo, trẻ em mồ côi, trẻ em bị lạm dụng, người khuyết tật, người bị nhiễm HIV/AIDS, người bị buôn bán, những nhóm người nghiện, người hành nghề mại dâm, ... Các hoạt động nhóm cho các thân chủ yếu thế trên đã được các những cán bộ đã qua đào tạo hoặc bổ sung kiến thức kỹ năng công tác xã hội tổ chức. Vì vậy, quy trình tiếp cận, cách thức hỗ trợ phần nào mang tính chuyên nghiệp và hệ thống.

Như đã đề cập, vì công tác xã hội chưa được công nhận là một nghề chính thức, nên các phương pháp và mô hình công tác xã hội nhóm chưa được phổ biến và nhân rộng trong hoạt động hỗ trợ những người dễ bị tổn thương. Tuy nhiên, việc đào tạo công tác xã hội nhóm đã được thực hiện từ những năm đầu những năm thập kỷ 90 của thế kỷ XX. Đầu tiên là tại trường Đại học Mở bán công Thành phố Hồ Chí Minh và Trường Cao đẳng Lao động-Xã hội (nay là trường Đại học Lao động-Xã hội), nội dung

công tác xã hội nhóm đã được đào tạo trong các ngành học Nghiên cứu Phụ nữ và Xã hội học.

Đến năm 2004, học phần này được chính thức quy định trong Chương trình khung của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành kèm theo quyết định số 35/2004/QĐ-BGD&ĐT ngày 11 tháng 10 năm 2004 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo áp dụng cho tất cả các trường trong cả nước được phép đào tạo ngành công tác xã hội. Trong chương trình khung, công tác xã hội nhóm là môn học bắt buộc nằm trong khối kiến thức ngành. Ở bậc đại học môn học này có thời lượng giảng dạy là 3 đơn vị học trình (45 tiết) lý thuyết và 3 đơn vị học trình (45 tiết) thực hành. Với chương trình cao đẳng nội dung phương pháp công tác xã hội nhóm được ghép vào với công tác xã hội cá nhân và tổng thời gian dành cho hai phương pháp này là 6 đơn vị học trình (90 tiết) lý thuyết và 6 đơn vị học trình (90 tiết) thực hành.

Hiện nay, tùy theo chương trình cụ thể của mỗi trường mà học phần công tác xã hội nhóm được quyết định dành bao nhiêu thời lượng, tuy nhiên dao động từ 3-5 đơn vị học trình lý thuyết và 3-6 đơn vị học trình thực hành ở chương trình cao đẳng và đại học. Với chương trình đào tạo ở bậc trung học, công tác xã hội nhóm được thiết kế 6 đơn vị học trình cả lý thuyết và thực hành. Tại trường Đại học Lao động - Xã hội, chương trình áp dụng trong năm học 2007-2008, thời lượng cho công tác xã hội nhóm là 4 đơn vị học trình lý thuyết và 4 đơn vị học trình thực hành ở trình độ đại học. Trình độ cao đẳng là 3 đơn vị học trình lý thuyết và 3 đơn vị học trình thực hành.

Bên cạnh đó, với các chương trình đào tạo ngắn hạn, bồi

dưỡng kiến thức chuyên môn cho cán bộ cơ sở ở những ngành, lĩnh vực an sinh xã hội và trợ giúp xã hội, chủ đề phương pháp công tác xã hội nhóm đã được đưa vào là một nội dung tập huấn. Ví dụ như trong chương trình đào tạo cán bộ ngành lao động - thương binh và xã hội, ngành dân số, gia đình và trẻ em, cán bộ hội chữ thập đỏ, cán bộ đoàn thanh niên, cán bộ phụ nữ...

Trong những năm vừa qua đã có nhiều hội thảo, hội nghị sinh hoạt chuyên môn được tổ chức và nội dung công tác xã hội nhóm được bàn thảo và công nhận chính thức trong giới chuyên môn công tác xã hội.

Tuy chưa có sự ghi nhận chính thức là một phương pháp trong nghề nghiệp chuyên môn công tác xã hội ở Việt Nam, nhưng cần phải khẳng định công tác xã hội nhóm ở Việt Nam đã có nền tảng hình thành và đang ở giai đoạn phát triển ban đầu cả ở việc phát triển các mô hình can thiệp, trợ giúp và đào tạo chuyên sâu. Hiện nay, công tác xã hội nhóm đã phần nào khẳng định tính hiệu quả trong quá trình hỗ trợ những thân chủ yếu thế giải quyết những khó khăn về tâm lý xã hội. Trong thời gian tới, khi công tác xã hội trở thành một nghề chuyên môn ở Việt Nam, phương pháp công tác xã hội nhóm sẽ có cơ hội để phát triển mạnh mẽ hơn, chuyên nghiệp hơn góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống của những người yếu thế nói riêng và chất lượng cuộc sống của mọi người trong cộng đồng xã hội ở Việt nam nói chung.

Tóm lại, quá trình phát triển của phương pháp công tác xã hội nhóm có cơ sở hình thành từ rất lâu được ghi lại tại nước Anh

và Mỹ vào những năm của thế kỷ XIX. Tuy nhiên, phương pháp này chỉ mới thực sự được công nhận là một phương pháp trong nghề công tác xã hội từ những năm 1930 của thế kỷ XX. Với khoảng thời gian trên 70 năm phát triển chính thức và theo hình thức chuyên nghiệp, công tác xã hội nhóm đã được công nhận là một phương pháp giúp đỡ hiệu quả và mang lại nhiều lợi ích cho cuộc sống con người, đặc biệt là những người dễ bị tổn thương. Hiện nay, công tác xã hội nhóm được sử dụng rộng rãi trong nghề công tác xã hội cả về đào tạo và phương pháp thực hành. Ở Việt Nam, công tác xã hội dù chưa được công nhận là một nghề, nhưng phương pháp này đã được đào tạo và đây được coi là một cơ sở khoa học cho việc phát triển thành một phương pháp của nghề công tác xã hội chuyên nghiệp.

II. KHÁI NIỆM, ĐẶC TRUNG, TẦM QUAN TRỌNG CỦA CÔNG TÁC XÃ HỘI NHÓM

2.1 Khái niệm

2.1.1 Khái niệm nhóm, nhóm xã hội

*** Khái niệm nhóm**

Để đi đến khái niệm công tác xã hội nhóm, trước hết chúng ta xem xét khái niệm về nhóm và nhóm xã hội. Trong cuộc sống mỗi chúng ta ai cũng là thành viên của một hay nhiều nhóm đa dạng khác nhau như gia đình, bạn bè, nhóm làm việc... Tuy nhiên, để định nghĩa về nhóm thì có rất nhiều quan điểm khác nhau dựa trên nền tảng lĩnh vực nghiên cứu khác nhau. Theo quan điểm giải thích cổ điển, thì "Một nhóm được định nghĩa như là hai hay nhiều người có tương tác với một người khác theo cách

mỗi một người đều gây ảnh hưởng và chịu ảnh hưởng bởi mỗi người khác” (Từ điển Xã hội học, tr.299).

Theo quan điểm xã hội học đưa ra “Nhóm là một hệ thống xã hội mà mối quan hệ ý nghĩa của nó được xác định qua những quan hệ thành viên trực tiếp và phân tán cũng như qua tính bền lâu tương đối” (Từ điển Xã hội học, tr 299)¹

Dưới góc độ nhìn nhận của các nhà tâm lý học, nhóm được xem là chủ thể các hiện tượng tâm lý xã hội, ở đây các hiện tượng tâm lý xã hội hình thành, phát triển và diễn ra hết sức phức tạp. Trong cuốn giáo trình tâm lý học xã hội¹ đưa ra hai khái niệm về nhóm: nhóm lớn và nhóm nhỏ. Nhóm lớn là “Tập hợp đông người liên kết với nhau trong quá trình hoạt động sống, tạo ra những giá trị, chuẩn mực và đặc điểm tâm lý chung có khả năng điều chỉnh, định hướng và điều hoá tâm lý, hành vi của cá nhân” (tr.58). Nhóm lớn được gắn với đặc trưng qua dấu hiệu định lượng (đông người và qua dấu hiệu xã hội như giai cấp, dân tộc, nghề nghiệp cùng với tính lịch sử khách quan của sự hình thành và tồn tại của nhóm trong quá trình phát triển xã hội. Nhóm nhỏ là “Một tập hợp người nhất định có quan hệ qua lại trực tiếp với nhau thường xuyên, liên kết với nhau trong một hoạt động chung, tồn tại trong một khoảng không gian và thời gian nhất định” (tr. 72,73). Nhóm nhỏ được xem là một nhóm xã hội/nhóm tâm lý ở môi trường nhóm nhỏ này con người hình thành nên các đặc trưng xã hội, các chuẩn mực ứng xử xã hội, các kiến thức và kinh nghiệm xã hội.

1. Giáo trình của trường Đại học Lao động-Xã hội, 2001.

* Nhóm xã hội

Theo các nhà xã hội học: “Nhóm xã hội là một tập hợp của những cá nhân được gắn kết với nhau bởi những mục đích nhất định. Những cá nhân có những hoạt động chung với nhau trên cơ sở cùng chia sẻ và giúp đỡ lẫn nhau nhằm đạt được những mục đích cho mọi thành viên” (Từ điển Xã hội học phương tây hiện đại, 1990)².

Theo tổng hợp quan điểm của các nhà tâm lý học, nhóm xã hội có ba dấu hiệu chung:

- + Có một số lượng người nhất định
- + Có một hoạt động chung, trong đó các thành viên có sự tương tác và ảnh hưởng qua lại lẫn nhau
- + Cơ sở tâm lý - xã hội của hành động nhóm là cùng chung hứng thú, nhu cầu, chung mục đích thống nhất hành động và nhóm có thể trở thành chủ thể hoạt động khi 3 yếu tố trên có sự thống nhất.³

Như vậy, theo cách hiểu đơn giản, nhóm là một tập hợp người có từ hai người trở lên, giữa họ có một sự tương tác và ảnh hưởng lẫn nhau trong quá trình thực hiện hoạt động chung nhằm thoả mãn nhu cầu nào đó của tất cả các thành viên trong

2. Tác giả Đavudốp chủ biên, bản tiếng Nga, trích trong giáo trình Tâm lý học xã hội, Đại học Lao động-Xã hội, 2001.

3. Giáo trình Tâm lý học, Đại học Lao động-Xã hội, 2004.

nhóm. Tất cả các thành viên trong nhóm được điều chỉnh và tuân theo các qui tắc và thiết chế nhất định.

Qua việc nêu ra một số những khái niệm về nhóm, nhóm lớn, nhóm nhỏ hay nhóm xã hội, nhóm chúng ta có thể xác định trong công tác xã hội nhóm là nhóm nhỏ xã hội. Bởi vì đây là loại hình nhóm nhấn mạnh đến những tương tác và ảnh hưởng qua lại lẫn nhau về mặt tâm lý xã hội của các thành viên trong nhóm. Nhóm nhỏ xã hội cung cấp cho các thành viên trong nhóm môi trường hoạt động để các thành viên đạt được mục đích của mình và của nhóm.

Nhóm nhỏ xã hội trong công tác xã hội nhóm là nhóm thân chủ bao gồm tập hợp từ hai cá nhân thân chủ, những người dễ bị tổn thương cần sự giúp đỡ chuyên nghiệp của công tác xã hội trở lên. Bên cạnh đó, nhóm công tác xã hội cần được xác định là nhóm nhân viên xã hội, tình nguyện viên, các nhà chuyên môn... thực hiện nhiệm vụ hỗ trợ thân chủ.

2.1.2 Khái niệm phương pháp công tác xã hội nhóm

Theo các tác giả Toseland và Rivas (1998) có nhiều cách tiếp cận với công tác xã hội nhóm và mỗi cách tiếp cận có những điểm mạnh và ứng dụng thực hành cụ thể. Vì vậy, các tác giả này đã đưa ra một định nghĩa bao quát được bản chất của công tác xã hội nhóm và tổng hợp được những điểm riêng biệt của các cách tiếp cận với công tác xã hội nhóm như sau: “Công tác xã hội nhóm là hoạt động có mục đích với các nhóm nhiệm vụ và trị liệu nhỏ nhằm đáp ứng nhu cầu tình cảm xã hội và hoàn thành nhiệm vụ. Hoạt động này hướng trực tiếp tới cá nhân các thành viên trong nhóm và tới toàn thể nhóm trong một hệ thống cung

cấp dịch vụ” (tr.12). Hoạt động có mục đích được các tác giả này nhấn mạnh là hoạt động có kế hoạch đúng trật tự, hướng tới nhiều mục đích khác nhau ví dụ như để hỗ trợ hay giáo dục nhóm giúp các thành viên trong nhóm giao tiếp và phát triển cá nhân. Định nghĩa này cũng nhấn mạnh hoạt động có định hướng không chỉ với cá nhân thành viên trong nhóm mà với cả toàn thể nhóm.

Trong Từ điển Công tác xã hội của Barker (1995), công tác xã hội nhóm được định nghĩa là: “Một định hướng và phương pháp can thiệp công tác xã hội, trong đó các thành viên chia sẻ những mối quan tâm và những vấn đề chung họp mặt thường xuyên và tham gia vào các hoạt động được đưa ra nhằm đạt được những mục tiêu cụ thể. Đối lập với trị liệu tâm lý nhóm, mục tiêu của công tác xã hội nhóm không chỉ là trị liệu những vấn đề về tâm lý, tình cảm mà còn là trao đổi thông tin, phát triển các kỹ năng xã hội và lao động, thay đổi các định hướng giá trị và làm chuyển biến các hành vi chống lại xã hội thành các nguồn lực hiệu quả. Các kỹ thuật can thiệp đều được đưa vào quá trình công tác xã hội nhóm nhưng không hạn chế kiểm soát những trao đổi về trị liệu”⁴ (tr. 85)

Khái niệm trên có đưa ra sự khác biệt giữa công tác xã hội nhóm và trị liệu tâm lý nhóm ở việc “phát triển các kỹ năng xã hội và lao động, thay đổi định hướng giá trị và làm chuyển biến

4. Trích trong Nhập môn công tác xã hội của Skidmore, 2001.

hành vi chống lại xã hội”. Để kiểm chứng cho những khác biệt trên, chúng ta tìm hiểu khái niệm về trị liệu tâm lý, trong đó bao gồm cả trị liệu tâm lý nhóm. Từ điển Công tác xã hội (Barker, 1991) nêu: “Trị liệu tâm lý là một hoạt động tương tác đặc biệt và chính thức giữa một nhân viên xã hội hay các nhà chuyên môn về sức khoẻ tâm thần khác với thân chủ (cá nhân, hai người, gia đình hay nhóm) ở đó mối quan hệ trị liệu được thiết lập để giúp giải quyết những biểu hiện của rối nhiễu tâm thần, căng thẳng tâm lý xã hội, các vấn đề về quan hệ và những khó khăn gặp phải trong môi trường xã hội”. Như vậy, có thể thấy sự khác biệt lớn của trị liệu tâm lý nhóm và công tác xã hội nhóm là ở những hoạt động mang tính chuyên sâu hơn và thường được các nhà tâm lý học hay tâm thần học sử dụng trong quá trình hỗ trợ, trị liệu thân chủ có những tổn thương sức khoẻ tâm thần và rối nhiễu tâm lý nghiêm trọng hơn.

Tuy nhiên, thuật ngữ “Trị liệu nhóm-group therapy” cũng thường được nhắc đến trong chuyên môn công tác xã hội. Theo Reid, (1997) “Trị liệu nhóm là một chiến lược can thiệp giúp các cá nhân có những rối nhiễu tình cảm và những vấn đề xã hội không điều chỉnh được bằng việc nhóm hai hay nhiều cá nhân lại dưới sự chỉ dẫn của nhân viên xã hội hay các nhà trị liệu chuyên nghiệp khác. Cá nhân được chia sẻ vấn đề của mình với các thành viên khác trong nhóm, thảo luận các cách thức giải quyết vấn đề, trao đổi thông tin và xem xét nguồn lực, kỹ thuật giải quyết vấn đề và chia sẻ những trải nghiệm cảm xúc trong một môi trường được kiểm soát nhằm giúp cho các cá nhân vượt qua được những khó khăn” (tr.5). Theo sách bách khoa về kiến thức

chung y học, “Trị liệu nhóm là một hình thức trị liệu tâm lý xã hội nơi một nhóm nhỏ các thân chủ (bệnh nhân) thường xuyên gặp gỡ để nói chuyện, tương tác và thảo luận các vấn đề với nhau và với người trưởng nhóm”. Nhà chuyên môn trong trị liệu nhóm được xác định khá rộng từ các nhà tâm lý, nhà tâm thần học, các nhân viên xã hội đến cả các chuyên gia chăm sóc sức khỏe khác.

Tác giả Nguyễn Thị Oanh (1998) đưa ra khái niệm trị liệu nhóm mô tả rõ nét hơn thân chủ và yêu cầu của cán bộ chuyên môn trong trị liệu nhóm. Theo bà, “Trị liệu nhóm nhằm trị liệu cá nhân các bệnh (bệnh) nhân tâm thần, những người bị rối loạn, ức chế tâm lý khá sâu. Mối tương tác giữa bệnh nhân được sử dụng để hỗ trợ quá trình trị liệu nhưng công tác này đòi hỏi kiến thức chuyên sâu về tâm lý, tâm lý trị liệu và tâm thần học” (tr. 54).

Theo các khái niệm trên, không phải có nhiều điểm khác biệt giữa công tác xã hội nhóm và trị liệu nhóm. Trị liệu nhóm nhấn mạnh nhiều hơn vào cách thức thực hiện trị liệu, độ chuyên sâu của các hình thức trị liệu, còn công tác xã hội nhóm đề cập đến phương pháp tiếp cận ở mức tổng thể. Và cũng theo nhiều tài liệu khác, thuật ngữ công tác xã hội nhóm và trị liệu nhóm nhiều lần được sử dụng thay thế cho nhau, đặc biệt là trong các trung tâm, cơ sở cung cấp các dịch vụ tham vấn. Ngay cả trong quá trình phát triển của công tác xã hội nhóm, cũng có giai đoạn trị liệu nhóm thường được nhắc đến như là thuật ngữ thay thế. Mặc dù vậy, cũng đồng quan điểm với tác giả Oanh, nhiều tác giả đề cập đến điểm khác biệt lớn nhất của hai thuật ngữ trên chính là mức độ chuyên sâu của các kỹ thuật trị liệu hay của các bài trắc nghiệm (test) hỗ trợ quá trình chuẩn đoán những rối nhiễu của

các thành viên. Những kỹ thuật hay các bài trắc nghiệm này được sử dụng nhiều trong ngành tâm lý học.

Nói tóm lại, dù được định nghĩa trên phương diện nào thì công tác xã hội nhóm trước hết phải được coi là một phương pháp can thiệp của công tác xã hội. Đây là một tiến trình trợ giúp mà trong đó các thành viên trong nhóm được tạo cơ hội và môi trường có các hoạt động tương tác lẫn nhau, chia sẻ những mối quan tâm hay những vấn đề chung, tham gia vào các hoạt động nhóm nhằm đạt được tối mục tiêu chung của nhóm và hướng đến giải quyết những mục đích của cá nhân thành viên giải tỏa những vấn đề khó khăn. Trong hoạt động công tác xã hội nhóm, một nhóm thân chủ được thành lập, sinh hoạt thường kỳ dưới sự điều phối của người trưởng nhóm (có thể là nhân viên xã hội và có thể là thành viên của nhóm) và đặc biệt là sự trợ giúp, điều phối của nhân viên xã hội (trong trường hợp trưởng nhóm là thành viên của nhóm).

2.2 Đặc trưng của công tác xã hội nhóm

Cùng với các phương pháp khác trong chuyên môn công tác xã hội, công tác xã hội nhóm được sử dụng trong nhiều hoạt động của quá trình giúp đỡ thân chủ. Tuy nhiên, để trả lời cho câu hỏi khi nào sử dụng phương pháp này là phù hợp, chúng ta cần xem xét các đặc trưng của công tác xã hội nhóm. Theo tổng hợp từ nhiều tài liệu, công tác xã hội nhóm có ba đặc trưng cơ bản sau:

Đặc trưng thứ nhất là ở đối tượng tác động của phương pháp này là toàn nhóm. Khác với công tác xã hội cá nhân, công tác xã hội nhóm tác động đến toàn bộ các thành viên trong nhóm. Công tác xã hội nhóm đi theo cách tiếp cận nhóm như một tổng thể tác

động không phải chỉ là phép cộng đơn thuần của từng thành viên. Điều này có thể được hiểu qua các hoạt động thực tiễn của công tác xã hội nhóm hướng đến toàn thể các thành viên trong nhóm. Nhóm và ảnh hưởng của nhóm được dùng để giải quyết vấn đề của cá nhân và của nhóm.

Đặc trưng thứ hai là công cụ tác động của nhóm chính là mối quan hệ, sự tương tác giữa các thành viên trong nhóm. Công tác xã hội nhóm nhấn mạnh vào sự tác động qua lại, tương tác giữa các thành viên trong nhóm để xây dựng và củng cố nhân cách của các thành viên trong nhóm. Đặc trưng này khác biệt với phương pháp công tác xã hội cá nhân khi công cụ tác động thay đổi cá nhân là quá trình trợ giúp của người nhân viên xã hội.

Đặc trưng thứ ba là ở vai trò của nhân viên xã hội trong tiến trình giúp đỡ nhóm thân chủ. Khác với cách tiếp cận trực tiếp của nhân viên xã hội trong phương pháp công tác xã hội cá nhân, trong phương pháp này, nhân viên xã hội chủ yếu đóng vai trò tổ chức, điều phối, hướng dẫn, định hướng sinh hoạt của nhóm. Ảnh hưởng của nhân viên xã hội trong hoạt động nhóm chủ yếu mang tính gián tiếp thông qua việc tạo môi trường lành mạnh thúc đẩy các tương tác nhóm hướng đến sự thay đổi và hỗ trợ trưởng nhóm điều hành nhóm. Vai trò nhân viên xã hội giảm dần và tương đối gián tiếp để các thành viên trong nhóm có ảnh hưởng tích cực lên nhau. Tuy nhiên, ở những nhóm trị liệu, khi yêu cầu trị liệu sâu hơn, cần nhiều kiến thức và kỹ năng chuyên môn hơn thì vai trò của nhân viên xã hội trực tiếp hơn.

Những đặc trưng trên đã gợi mở cho chúng ta những vấn đề nào có thể sử dụng công tác xã hội nhóm. Trước hết đó là những

vấn đề liên quan đến việc giải quyết nhu cầu tương đối giống nhau của nhiều người. Ví dụ như sử dụng công tác xã hội nhóm cho những trẻ em lang thang dạy các em kỹ năng sống và cách tránh xa những tệ nạn xã hội tại thành phố nơi các em đến kiếm sống. Hầu hết các trẻ em lang thang này ở nông thôn do những hoàn cảnh khác nhau phải bỏ nhà tìm đến thành phố kiếm việc làm gửi tiền về hỗ trợ cho gia đình. Các em lúc bỏ nhà đi còn nhỏ lại đến một môi trường thành thị vốn có rất nhiều khó khăn và cạm bẫy, nên các em có nhu cầu bổ sung nhiều kiến thức và kỹ năng sống, đặc biệt là nhu cầu cần bảo vệ mình tránh xa khỏi các tệ nạn xã hội. Vì vậy, công tác xã hội nhóm là cách tốt nhất để hỗ trợ các em đáp ứng các nhu cầu chung về kỹ năng sống và cách bảo vệ bản thân. Một ví dụ khác về công tác xã hội nhóm cho những người phụ nữ bị bạo hành gia đình. Bạo lực gia đình đã làm cho họ luôn cảm thấy tự ti, hổ thẹn và đau khổ về vấn đề của mình. Vì vậy, tạo cho họ môi trường nhóm để họ chia sẻ cảm xúc, nỗi buồn, giúp lấy lại nghị lực và cùng học nhau có các biện pháp ứng phó thích hợp trong cách đối phó với người chồng gây ra bạo hành.

Bên cạnh đó, công tác xã hội nhóm cũng có thể được sử dụng trong việc xử lý những vấn đề nảy sinh trong mối tương quan giữa hai hay nhiều người. Đơn cử như việc cải thiện các mối quan hệ giao tiếp trong các thành viên trong nhóm thân chủ tại trung tâm/các cơ sở nuôi dưỡng tập trung. Công tác xã hội nhóm được sử dụng đáp ứng nhu cầu chung nào đó của một số thân chủ ví dụ như đáp ứng nhu cầu giải trí, nhu cầu nâng cao nhận thức về các quyền, sinh sản vị thành niên,... Công tác xã hội nhóm còn

được sử dụng khi xuất hiện yêu cầu công việc hỗ trợ một cách gián tiếp thân chủ như yêu cầu vận động chính sách (biện hộ) và tổ chức các dịch vụ.

2.3 Tầm quan trọng của công tác xã hội nhóm

Công tác xã hội nhóm được coi là một trong những phương pháp can thiệp chính của nghề công tác xã hội chuyên nghiệp trên thế giới. Nhân viên xã hội hiểu được những tác động tích cực và có hiệu quả của tiến trình nhóm giúp cá nhân nâng cao chức năng xã hội. Công tác xã hội nhóm ra đời dựa trên niềm tin hoạt động nhóm là một biện pháp tích cực xây dựng tính cách và thúc đẩy sự phát triển của con người, đặc biệt là những con người yếu thế, có những rối nhiễu chức năng xã hội. Trong các trung tâm/cơ sở hỗ trợ những người dễ bị tổn thương, phương pháp làm việc với nhóm có những tác động quan trọng đến việc hỗ trợ những thân giải quyết vấn đề.

Những hoạt động nhóm sẽ giúp từng cá nhân nâng cao khả năng hoàn thành các nhiệm vụ giảm bớt những sự căng thẳng, lo âu và nhận ra giá trị bản thân mình từ đó giúp thân chủ nâng cao khả năng giải quyết vấn đề và ngăn ngừa nảy sinh ra những vấn đề xã hội nghiêm trọng khác.

Công tác xã hội nhóm có nhiều lợi ích, có thể đưa ra bốn lợi ích lớn như sau:

Trước hết, công tác xã hội nhóm tạo ra cảm giác được thuộc về nhóm cho các thân chủ. Đây là một nhu cầu cơ bản bậc 3 của con người được nhà tâm lý học Abraham H. Maslow (1908-1970) đưa ra trong 5 bậc thang nhu cầu của con người. Được tham gia vào sinh hoạt nhóm, thân chủ có những trải nghiệm được thuộc

về nhóm. Những trải nghiệm này thể hiện ở chính sự chấp nhận và được tôn trọng của các thành viên trong nhóm đem lại cho mỗi cá nhân có được cảm nhận mình là một phần của nhóm. Quan trọng hơn, quá trình trải nghiệm nhóm, thông qua các tương tác giúp thân chủ sẽ thấy mình cũng quan trọng và có giá trị.

Thứ hai, công tác xã hội nhóm tạo ra cơ hội để thử nghiệm thực tế. Trong nhóm các thành viên sẽ có cơ hội thực hành thay đổi hành vi trước khi thực hiện những hành vi đó trong các tình huống thực tiễn. Để từ đó thân chủ có được ý niệm những hành vi mới thay đổi này sẽ được chấp nhận ở ngoài nhóm như thế nào.

Thứ ba, công tác xã hội nhóm tạo ra sự hỗ trợ qua lại lẫn nhau. Trong quá trình sinh hoạt nhóm, qua quá trình tương tác qua lại giữa các cá nhân thành viên, các thành viên tạo ra sự gắn bó với nhau và với nhóm. Mỗi thành viên có cơ hội được giúp và giúp đỡ người khác từ đó cho họ cảm nhận về trách nhiệm với người khác và với chính mình.

Thứ tư, công tác xã hội nhóm tạo ra sức mạnh và nghị lực cho thân chủ. Trong nhiều trường hợp khi cá nhân thân chủ đến với nhóm anh/chị ấy có cảm giác bất lực và vô vọng đối với vấn đề của mình, với các hoạt động trong nhóm bày tỏ và chia sẻ những kinh nghiệm... dưới sự điều phối của nhân viên xã hội giúp các thành viên nhận ra những điểm mạnh và lấy lại sức mạnh và nghị lực vươn lên (Reid, 1997).

Trong cuốn bài giảng công tác xã hội nhóm⁵ các tác giả đã nhấn mạnh nhóm có vị trí quan trọng và ảnh hưởng lớn lao tới đời sống cá nhân. Cụ thể thể hiện ở 3 tác động sau:

5. Trường Đại học Lao động-Xã hội, 2005.

(1) Nhóm đem lại quyền được công nhận, vì khi tham gia vào các hoạt động nhóm, cá nhân được tham gia, được chấp nhận thuộc về nhóm xã hội và được công nhận.

(2) Nhóm đem lại cho cá nhân sự quan tâm, chăm sóc vì mục đích của công tác xã hội nhóm là giúp các thành viên nhận thức về hành động, suy nghĩ, cảm xúc và sử dụng áp lực nhóm để có được sự thay đổi.

(3) Nhóm làm tăng cường sự gắn bó giữa các cá nhân, tác giả cho rằng nhóm giúp các cá nhân chia sẻ thông tin, nhu cầu giao tiếp, chia sẻ tâm tư, tình cảm, tạo ảnh hưởng của cá nhân với nhóm và ngược lại.

Tóm lại, công tác xã hội nhóm có vai trò quan trọng trong quá trình hỗ trợ thân chủ yếu tố thể có những khó khăn trong xã hội. Vai trò quan trọng của công tác xã hội nhóm thể hiện ở những tác động về mặt tâm lý tình cảm mang lại cho các cá nhân có khó khăn trong cuộc sống như giải tỏa tâm tư, tình cảm, giúp họ lấy lại sự lạc quan, giá trị bản thân. Bên cạnh đó, công tác xã hội nhóm còn đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ cá nhân về mặt xã hội, giúp họ tự tin trong quản lý cuộc sống của bản thân, của gia đình và hoà nhập hơn với cuộc sống xã hội.

III. MỤC ĐÍCH, GIÁ TRỊ ĐẠO ĐỨC CÔNG TÁC XÃ HỘI NHÓM

3.1 Mục đích của công tác xã hội nhóm

Công tác xã hội nhóm ra đời và phát triển với mục đích thông qua hoạt động của nhóm giúp các cá nhân giải quyết vấn đề và thoả mãn các nhu cầu được an toàn, chia sẻ, cảm thông, được

công nhận, được yêu thương gắn bó, được khẳng định mình và nâng cao năng lực phát huy tiềm năng.

Công tác xã hội nhóm là môi trường tốt tạo cơ hội cho các cá nhân phát triển, học hỏi và hàn gắn tổn thương, vì vậy, Klein (1972) đã đưa ra các mục đích của công tác xã hội nhóm như sau:

Phòng ngừa: là việc dự đoán những khó khăn trước khi xảy ra và cung cấp những biện pháp cần thiết đáp ứng nhu cầu con người. Ví dụ như việc trang bị kiến thức, kỹ năng giúp trẻ em hiểu về các quyền của mình để ngăn ngừa việc bị lạm dụng, ngược đãi.

Phục hồi: là quá trình khôi phục cho thân chủ năng lực trước đây của họ. Phục hồi trong công tác xã hội nhóm là hỗ trợ thân chủ có đủ sức mạnh trở lại giải quyết những khó khăn, vấn đề về tâm lý, tình cảm và hành vi của họ. Ví dụ như việc những thân chủ sau những tổn thương về tâm lý xã hội, mất đi khả năng giao tiếp và hoà nhập cộng đồng, công tác xã hội nhóm giúp họ có được sự tự tin, kỹ năng giao tiếp và hòa nhập cộng đồng trở lại.

Chỉnh sửa: là việc giúp đỡ các thành viên chỉnh sửa lại hành vi lệch chuẩn như vi phạm pháp luật, quy luật, giá trị cuộc sống. Chẳng hạn như việc giáo dục pháp luật và kỹ năng sống cho các em vi phạm pháp luật thông qua hoạt động nhóm để các em hiểu và sửa đổi hành vi của mình.

Xã hội hoá hay còn được gọi là hoà nhập xã hội: là việc tạo ra môi trường nhóm hỗ trợ thân chủ học được những gì xã hội mong đợi và sống hoà đồng với những người khác. Trong nhiều trường hợp, thân chủ có những suy nghĩ và hành vi không phù hợp với gia đình, cộng đồng và môi trường xã hội, công tác xã hội nhóm

sẽ giúp họ nhận diện được vấn đề và thay đổi để hoà nhập cuộc sống xã hội.

Hành động xã hội: là tiến trình khuyến khích hoạt động xã hội giúp mọi người học cách thay đổi môi trường và đối phó, điều chỉnh bản thân.

Giải quyết vấn đề và các giá trị xã hội: là việc hỗ trợ thân chủ sử dụng nhóm hoàn thành nhiệm vụ, đưa ra quyết định và giải quyết các vấn đề xã hội. Bên cạnh đó khuyến khích thân chủ có được các giá trị xã hội.

Như vậy, mục tiêu của công tác xã hội nhóm bám sát mục tiêu trao quyền, tăng năng lực các thân chủ tham gia hoạt động công tác xã hội nhóm. Từ đó các thành viên học được cách ứng phó với vấn đề của mình gặp phải.

3.2 Giá trị đạo đức trong công tác xã hội nhóm

Cũng giống như tất cả các phương pháp công tác xã hội khác, khi thực hiện các hoạt động công tác xã hội nhóm, nhân viên xã hội khi thực hiện các hoạt động giúp đỡ đều hướng đến những giá trị nhân văn cao cả. Tuy nhiên, có một số giá trị cần được nhấn mạnh và xem là kim chỉ nam cho hoạt động hỗ trợ thân chủ. Tài liệu này trình bày và phân tích năm giá trị đã được các tác giả Toseland và Rivas (1997) đánh giá là tối quan trọng trong quá trình hỗ trợ công tác xã hội nhóm.

(1) Sự tham gia và tạo lập mối quan hệ tích cực giữa những người khác nhau không phân biệt tuổi, giới tính, chủng tộc và tầng lớp xã hội. Giá trị này thể hiện quan điểm nâng cao năng lực giúp đỡ lẫn nhau của các thành viên. Thông qua mối quan hệ giữa các thành viên giúp cho thành viên phát triển, giúp họ hàn

gắn tổn thương, đáp ứng nhu cầu giao tiếp, kết nối, và cảm nhận sự quan trọng không thể thiếu của nhóm và cộng đồng.

(2) Sự hợp tác và cùng ra quyết định được đưa vào trong các nguyên tắc dân chủ. Giá trị này giúp cho thân chủ được tiếp thêm sức mạnh và tăng cường năng lực. Thân chủ cảm thấy hài lòng với bản thân và tin vào năng lực có thể thay đổi cuộc sống của họ. Đây là giá trị hết sức quan trọng đối với các thân chủ của công tác xã hội, vì họ vốn có những tổn thương và thường có suy nghĩ thiếu tích cực về bản thân.

(3) Khuyến khích những sáng kiến của cá nhân trong nhóm. Giá trị này tạo sự tôn trọng và đánh giá đúng đóng góp của các thành viên sẽ làm gắn kết hơn các thành viên.

(4) Quyền tự do tham gia, bao gồm cả việc bày tỏ suy nghĩ và cảm xúc về vấn đề quan tâm với cá nhân thành viên hay nhóm, có quyền tham gia vào tiến trình ra quyết định của nhóm.

(5) Cá biệt hoá cá nhân trong nhóm để những lo lắng của mỗi cá nhân trong nhóm được quan tâm giải quyết.

Để thực hiện tốt công việc của mình, nhân viên xã hội bắt buộc phải tuân thủ tất cả những giá trị đạo đức quy định trong nghề nghiệp. Nhân viên xã hội khi thực hiện công tác xã hội nhóm cần luôn luôn chú ý đến quy điều đạo đức chung. Các tác giả Corey và Corey (1997) đã cụ thể hoá các quy điều đạo đức trong thực hành công tác xã hội nhóm ở ba khía cạnh sau:

+ Tinh thần thống nhất được thông báo trước: Điều này có nghĩa là các thành viên trong nhóm ngay từ trước khi tham gia sinh hoạt nhóm có quyền được thông báo về mục tiêu, các hoạt

động và cả những khó khăn, thách thức có thể xảy ra trong quá trình sinh hoạt nhóm. Sự tham gia của các thành viên phải xuất phát trên tinh thần tự nguyện dựa trên việc cung cấp đầy đủ thông tin về sinh hoạt nhóm.

+ Năng lực lãnh đạo và trình độ đào tạo: Đây là quy điều quy định nhân viên xã hội cần có năng lực quản lý, điều phối, lãnh đạo. Và quan trọng hơn họ phải là người được đào tạo, được trang bị đầy đủ kiến thức, kỹ năng tác nghiệp.

+ Ứng xử phù hợp trong các cuộc họp nhóm: Quy điều này nhằm nói đến những nguyên tắc đạo đức khi tiến hành các cuộc họp nhóm. Trước hết là việc xem xét tiến trình lựa chọn các thành viên phù hợp. Tiếp đó đến việc người nhân viên hỗ trợ các thành viên trong nhóm xác định mục tiêu, mục đích trị liệu của nhóm. Những vấn đề liên quan đến sự an toàn cả về thể chất và tinh thần của các thành viên trong nhóm. Các thành viên cần được đối xử công bằng và bình đẳng với nhau. Nhân viên xã hội không được lợi dụng thân chủ ở bất cứ trường hợp nào đem lại lợi ích cá nhân. Nhân viên xã hội cần nhận thức được khi nào cần chuyển giao một hoặc một số thân chủ đến nơi trị liệu phù hợp hơn. Và sự cam kết gắn bó, hỗ trợ của nhân viên xã hội đến toàn bộ tiến trình công tác xã hội nhóm.

Như vậy, để thực hiện tốt công tác xã hội nhóm, nhân viên xã hội phải hết sức lưu ý và ghi tâm những giá trị đặc thù nhóm mang lại cho quá trình giải quyết vấn đề của thân chủ. Quan trọng hơn, họ phải là người tuân thủ nghiêm ngặt quy điều đạo đức xuất phát từ việc đáp ứng nguyên tắc đem lại lợi ích tốt nhất cho thân chủ.

IV. CÁC MÔ HÌNH TIẾP CẬN CÔNG TÁC XÃ HỘI NHÓM

Qua quá trình phát triển từ lúc hình thành khi công tác xã hội nhóm chỉ là hoạt động với mô hình đơn giản của các nhóm không chính thức trong cộng đồng, đến các nhóm từ thiện Thiên chúa giáo cho các nam, nữ thanh niên hay các nhóm hỗ trợ người lao động di cư và trẻ em gia đình lao động nghèo. Sự phát triển mô hình hỗ trợ nhóm ở giai đoạn những năm 1920 đến 1940 có hướng tới chữa trị nhóm trẻ em khuyết tật, cho các binh sĩ quân đội. Sau đó là bốn mô hình ở những năm 1950 và 1960 như đã trình bày ở phần đầu. Hiện nay, có ba mô hình tiếp cận của công tác xã hội nhóm thường được các nhân viên xã hội sử dụng thường xuyên trong hỗ trợ nhóm thân chủ. Đó là các mô hình: Phòng ngừa, chữa trị và phát triển.

4.1 Mô hình phòng ngừa (*preventive model*)

Mô hình phòng ngừa là mô hình mang tính chất giáo dục, nâng cao nhận thức của mọi người để ngăn ngừa những vấn đề xã hội có thể nảy sinh trong cuộc sống của con người. Ví dụ như các nhóm tuyên truyền và giáo dục kiến thức về sức khỏe sinh sản vị thành niên cho những thanh thiếu niên tại một cộng đồng A. Việc này nâng cao kiến thức về sức khỏe sinh sản cho thanh thiếu niên góp phần ngăn ngừa những vấn đề xã hội nảy sinh như quan hệ tình dục không lành mạnh, không an toàn, bệnh lây nhiễm qua đường tình dục và HIV/AIDS.

4.2 Mô hình chữa trị (*treatment model*)

Mô hình chữa trị là mô hình sử dụng kiến thức chuyên môn

sâu hỗ trợ giúp đỡ những nhóm thân chủ có vấn đề cần môi trường giao tiếp, chia sẻ vấn đề chung của họ và hoà nhập cộng đồng. Ví dụ như những nhóm phụ nữ gặp khó khăn về tâm lý do ảnh hưởng của bạo lực gia đình cần môi trường để chia sẻ, hỗ trợ cảm thông và hình thành cách thức ứng phó bạo lực gia đình. Hay mô hình trị liệu cho nhóm trẻ em bị lạm dụng tình dục có tổn thương về tâm lý xã hội.

4.3 Mô hình phát triển (development model)

Mô hình này là mô hình hướng tới phát triển cho các thành viên nhóm có những khó khăn. Nhóm cung cấp cơ hội và môi trường để cho các thành viên nhận thức, mở mang và thay đổi suy nghĩ, cảm xúc và hành vi của mình và những người khác. Ví dụ như nhóm nâng cao nhận thức về bình đẳng giới cho phụ nữ bị bạo lực gia đình, các nhóm hoạt động vì các quyền của phụ nữ và trẻ em. Nhóm phát triển nhấn mạnh nhiều đến sự tự hoàn thiện của bản thân cá nhân các thành viên trong nhóm.

V. Phân loại nhóm

Có nhiều cách thức phân loại nhóm khác nhau dựa trên mục tiêu, hình thái và tác dụng của nhóm. Tuy nhiên ở trong phần phân loại nhóm tác giả giới thiệu loại hình nhóm theo hình thái thành lập và phân tích nhóm công tác xã hội.

5.1 Nhóm tự nhiên (natural group)

Nhóm tự nhiên là loại nhóm được hình thành tự phát dựa vào tình bạn hữu, tại địa điểm nào đó hay trong sự kiện đang diễn ra một cách tự nhiên. Loại hình nhóm này do các thành viên trong nhóm tự đến với nhau. Ví dụ như nhóm bạn thích chơi bóng đá, nhóm gia đình, nhóm bạn bè...

5.2 Nhóm được thành lập (*formed groups*)

Nhóm thành lập là nhóm được thiết lập do những ảnh hưởng ngoại cảnh ví dụ như ở cơ quan, khu phố và sinh hoạt với những mục đích cụ thể ví dụ như nhóm người cao tuổi ở cộng đồng A, nhóm tự giúp của phụ nữ xã, nhóm các nhà chuyên môn trị liệu... Trong công tác xã hội, các nhóm hỗ trợ đều thuộc loại hình nhóm thành lập.

5.3 Các nhóm trong công tác xã hội nhóm (*social work groups*)

Có nhiều cách phân loại nhóm khác nhau. Theo Corey và Corey (1992) phân loại thành 6 loại hình nhóm: nhóm trị liệu, nhóm tham vấn, nhóm phát triển nhân cách, nhóm T- tập huấn thử nghiệm, nhóm cấu trúc và nhóm tự giúp. Theo Jacobs và Masson Taecobsen (1996) nhóm được phân chia thành 7 loại: nhóm chia sẻ, nhóm giáo dục, nhóm thảo luận, nhóm nhiệm vụ, nhóm phát triển, nhóm trị liệu và nhóm gia đình. Cũng có cách phân chia khác thành 4 loại do Toseland và Rivas (1997) đưa ra bao gồm: nhóm trị liệu, nhóm giáo dục, nhóm phát triển, nhóm chữa trị và nhóm xã hội hoá.

Trong giáo trình này tác giả đi theo hướng phân chia theo hai loại hình nhóm là các nhóm can thiệp và các nhóm nhiệm vụ theo quan điểm của Toseland và Rivas (1998). Theo quan điểm của các tác giả, hoạt động công tác xã hội nhóm không chỉ hiểu là hoạt động nhóm cho các thân chủ trực tiếp ví dụ như nhóm những trẻ em lang thang, nhóm trẻ em mồ côi hay nhóm người khuyết tật, mà còn hiểu là các nhóm của những người chuyên môn có nhiệm vụ hoạt động bảo vệ cho lợi ích của nhóm thân

chủ. Nhóm can thiệp và nhóm nhiệm vụ về mục tiêu không khác nhau là hỗ trợ thân chủ giải quyết vấn đề, tuy nhiên trong cách tiếp cận cụ thể lại có sự khác nhau. Về cơ bản nhóm can thiệp tập trung vào việc phát triển cá nhân của nhóm thông qua các tương tác giữa các thành viên; mô hình giao tiếp và tiến trình sinh hoạt nhóm mở và tương đối linh động và kết quả của nhóm can thiệp được đánh giá trên việc đạt được các mục tiêu trị liệu của các thành viên. Với nhóm nhiệm vụ, đã có sẵn các nhiệm vụ cần được hoàn thành và tiến trình nhóm tập trung vào thảo luận những nhiệm vụ cụ thể, dựa trên kiến thức, kỹ năng, tài năng và năng lực của thành viên trong nhóm. Mô hình giao tiếp của nhóm này thường ít mở hơn và tập trung chủ yếu vào nhiệm vụ. Kết quả của hoạt động nhóm nhiệm vụ là những nhiệm vụ đã hoàn thành.

Cách nhìn nhận các nhóm trong công tác xã hội này cho chúng ta khái niệm bao quát hơn và hiểu rõ hơn các hoạt động nhóm. Tuy có phân chia theo hai loại hình nhóm, nhưng trong mỗi loại hình nhóm, các loại hình hoạt động nhóm cụ thể sẽ được trình bày chi tiết.

5.3.1 Nhóm can thiệp (intervention / treatment groups)

Như đã trình bày ở phần trên, nhóm can thiệp là nhóm có các hoạt động hỗ trợ/trị liệu trực tiếp đối với thân chủ yếu thế. Ví dụ như nhóm trị liệu cho trẻ em bị lạm dụng tình dục, hay nhóm hỗ trợ những người sau cai nghiện ma túy... Trong loại hình nhóm can thiệp này, tài liệu trình bày năm loại hình nhóm như sau:

5.3.1.1 Nhóm hỗ trợ (support groups)

Nhóm hỗ trợ là loại hình hoạt động nhóm đặt trọng tâm vào việc xây dựng môi trường hỗ trợ, tương hỗ lẫn nhau giữa các thành viên trong nhóm. Đây là loại hình nhóm được đánh giá là đem lại thành công cho quá trình giải quyết vấn đề của nhóm thân chủ, đặc biệt là để giải quyết những vấn đề liên quan đến giải tỏa tâm tư tình cảm, hỗ trợ phát triển. Nhóm hỗ trợ là nhóm sử dụng các chiến lược can thiệp hỗ trợ nhằm giúp các thành viên đối phó được với các sự kiện căng thẳng trong cuộc sống và để nâng cao khả năng ứng phó của thân chủ. Vì vậy, những thân chủ này sau khi tham gia nhóm có thể điều chỉnh một cách có hiệu quả với các sự kiện căng thẳng có thể gặp phải trong tương lai. Ví dụ như nhóm các trẻ em trong gia đình ly hôn gặp gỡ sinh hoạt để thảo luận về những ảnh hưởng của sự ly hôn đến cuộc sống của các em. Hay nhóm những người nhiễm HIV/AIDS sinh hoạt hỗ trợ nhau vượt qua những kỳ thị của người bình thường để tiếp tục sống và sống có ích.

Hình thức sinh hoạt nhóm chủ yếu là giúp các thành viên chia sẻ, cảm thông và trao đổi những kinh nghiệm ứng phó với các sự kiện căng thẳng trong cuộc sống. Thông thường các hoạt động của nhóm là nói về những sự kiện gây căng thẳng, chia sẻ những cảm xúc, trao đổi những cố gắng ứng phó đã giúp họ vượt qua sự sợ hãi, cô đơn hay bị tách ra khỏi cuộc sống. Vai trò của nhân viên xã hội là điều phối để nhóm chia sẻ những hy vọng và có động lực để hình thành kỹ năng ứng phó.

5.3.1.2 Nhóm giáo dục (educational groups)

Nhóm giáo dục là loại hình nhóm áp dụng trong công tác xã

hội với mục tiêu cung cấp những thông tin, nâng cao nhận thức, bồi dưỡng kiến thức kỹ năng về những chủ đề liên quan đến những vấn đề của thân chủ. Nhóm giáo dục có thể được sử dụng ở nhiều môi trường khác nhau như trong trung tâm bảo trợ, cộng đồng, trường học, bệnh viện...

Những loại hình nhóm giáo dục có thể lấy ví dụ như nhóm giáo dục về kỹ năng sống; nhóm trẻ vị thành niên với sinh hoạt về sức khỏe sinh sản vị thành niên; hay nhóm giáo dục về kỹ năng làm cha, mẹ cho các ông bố bà mẹ có khó khăn trong việc nuôi dạy con cái trong lứa tuổi vị thành niên, nhóm cung cấp thông tin và cách hỗ trợ trẻ em bị tự kỷ cho các bà mẹ có con bị tự kỷ...

Nói tóm lại, tất cả các nhóm giáo dục đều nhắm tới mục tiêu tăng cường kiến thức và kỹ năng cho các thành viên. Trong quá trình sinh hoạt nhóm, nhóm có thể mời các chuyên gia chuyên sâu đến trình bày và chia sẻ kiến thức, kinh nghiệm. Nhóm giáo dục đánh giá cao sự trao đổi thảo luận chia sẻ kiến thức và kinh nghiệm xã hội giữa các thành viên trong nhóm.

5.3.1.3 Nhóm phát triển (growth groups)

Nhóm phát triển là nhóm cung cấp cơ hội và môi trường để cho các thành viên nhận thức, mở mang và thay đổi suy nghĩ, cảm xúc và hành vi của mình và những người khác. Mục tiêu chính của nhóm là hướng đến sự phát triển cho mỗi cá nhân thành viên trong nhóm về mặt xã hội và tình cảm. Ở hình thức nhóm này thì nhóm được sử dụng để phát triển năng lực tối đa của các thành viên trong nhóm. Ví dụ như nhóm nâng cao nhận thức về bình đẳng giới, các nhóm hoạt động vì các quyền của phụ nữ và trẻ em.

Nhóm phát triển nhấn mạnh nhiều đến sự tự hoàn thiện của bản thân cá nhân các thành viên trong nhóm. Các hoạt động sinh hoạt nhóm tạo bầu không khí hỗ trợ để cá nhân có được những cảm nhận, trải nghiệm với những hành vi mới và để phát triển. Các giao tiếp trong nhóm phát triển tập trung vào thành viên và đề cao tinh thần tự bộc lộ và các thành viên được khuyến khích chia sẻ về bản thân mình khi họ cảm thấy thoải mái và tin tưởng với nhóm.

5.3.1.4 Nhóm trị liệu (therapy groups)

Nhóm trị liệu là loại hình nhóm có các hoạt động giúp đỡ các thành viên thay đổi hành vi, vượt qua được những vấn đề gây tổn thương lớn đến bản thân thân chủ hoặc phục hồi sau những sang chấn về tâm lý, xã hội và tình cảm. Nhóm trị liệu cũng giống như nhóm hỗ trợ nhấn mạnh đến yếu tố hỗ trợ các thành viên trong nhóm, tuy nhiên nhóm khác với nhóm hỗ trợ là tập trung nhiều vào việc trị liệu và phục hồi.

Trong các hoạt động nhóm, các thành viên được dùng các liệu pháp trị liệu ví dụ như liệu pháp xử lý căng thẳng thần kinh hay khủng hoảng. Khi sinh hoạt nhóm, các thành viên sẽ tham gia vào đánh giá vấn đề, lên kế hoạch trị liệu dưới sự giúp đỡ của nhân viên xã hội. Ví dụ như nhóm dành cho những bệnh nhân ung thư giai đoạn cuối đang trong khủng hoảng hay nhóm dành cho các trẻ em vi phạm pháp luật...

5.3.1.5 Nhóm xã hội hoá (Socialization groups).

Nhóm xã hội hoá hay còn được gọi là nhóm hoà nhập xã hội có mục đích giúp các thành viên trong nhóm học những kỹ năng

xã hội và những hành vi được xã hội chấp nhận để họ có thể thực hiện chức năng của mình một cách hiệu quả. Các hoạt động của các nhóm xã hội hoá là tổ chức các chương trình hoạt động như sắm vai, chơi các trò chơi hay các hoạt động dã ngoại để giúp các thành viên thực hiện các mục đích cá nhân. Như vậy các hoạt động mang lại sự phát triển cho bản thân cá nhân các thành viên trong nhóm chủ yếu đạt được thông qua việc tham gia các hoạt động của nhóm. Cách tiếp cận hoạt động theo Toseland và Rivas (1998) là học tập thông qua hoạt động vì các thành viên sẽ có được những kỹ năng giữa các cá nhân với nhau qua việc tham gia các chương trình hoạt động chung.

Có ba loại hình nhóm xã hội hoá phổ biến là: nhóm các kỹ năng xã hội, nhóm quản lý và nhóm giải trí.

Nhóm kỹ năng xã hội là loại hình nhóm rất hữu hiệu cho các cá nhân có khó khăn trong giao tiếp và không sẵn sàng giao tiếp với những người khác và những người gặp những vấn đề trong việc thiết lập các mối quan hệ xã hội.

Nhóm quản lý là loại hình nhóm thường được sử dụng trong các trung tâm/ cơ sở chăm sóc và nuôi dưỡng tập trung. Mục đích của nhóm là lôi cuốn sự tham gia của các thành viên vào các hoạt động quản lý của trung tâm/cơ sở. Các thành viên tham gia nhóm sẽ gắn kết hơn để đạt được mục tiêu chữa trị.

Nhóm giải trí là nhóm tập trung vào các loại hình vui chơi giải trí. Mục tiêu của loại hình nhóm này là để giúp các thành viên trong nhóm đáp ứng được các nhu cầu cá nhân. Nhóm giải trí là loại hình nhóm rất hữu hiệu cho quá trình làm việc với nhóm trẻ em, trẻ vị thành niên và những người già. Vì các hoạt

động vui chơi giải trí đem lại cho các thành viên sự thoải mái nên nhóm có thể lôi kéo được sự tham gia của các thành viên khó tính, hay quậy phá... Thông qua các hoạt động vui chơi giải trí, các thành viên trong nhóm học được các giá trị của cộng đồng và các loại hình hành vi được chấp nhận, phát triển các kỹ năng giao tiếp giữa các cá nhân và có cảm giác được thuộc về nhóm.

5.3.2 Nhóm nhiệm vụ (task groups)

Nhóm nhiệm vụ hay theo một số tài liệu trước đây gọi là nhóm hành động⁶ là loại hình nhóm rất phổ biến trong nhiều trung tâm/cơ sở/tổ chức chăm sóc. Các trung tâm/cơ sở và tổ chức chăm sóc sử dụng loại hình nhóm này để tìm giải pháp cho các vấn đề tổ chức, lấy ý kiến và đưa ra quyết định. Loại hình nhóm này có ba dạng: nhóm đáp ứng nhu cầu của thân chủ; nhóm đáp ứng nhu cầu của tổ chức và nhóm đáp ứng nhu cầu của cộng đồng.

Nhóm đáp ứng nhu cầu của thân chủ: Mục đích của loại hình nhóm này là để lôi kéo các thành viên tham gia hợp tác và nhóm đứng ra thay mặt thân chủ. Nhóm này hoạt động để xây dựng, điều phối và kiểm soát các kế hoạch trị liệu mang lại những lợi ích tốt nhất cho thân chủ. Hoặc vận động chính sách cho người yếu thế.

Nhóm đáp ứng nhu cầu của tổ chức là loại hình nhóm được lập nên mà đại diện của nó thường là các ban/hội đồng. Các

6. Tài liệu trường Đại học Lao động – Xã hội.

ban/hội đồng có nhiệm vụ thảo luận các vấn đề nảy sinh trong tổ chức và đưa ra giải pháp hoàn thành nhiệm vụ. Kết quả các hoạt động của nhóm sẽ góp phần tham mưu cho các quy định, chính sách, chương trình hoạt động của trung tâm

Nhóm đáp ứng nhu cầu của cộng đồng là nhóm hành động xã hội, mục tiêu của nhóm là tìm ra cách thức thực hiện những chiến lược thay đổi. Hoạt động của loại hình nhóm này là sử dụng những ảnh hưởng lớn hơn thông qua việc chia sẻ các nguồn lực, chuyên gia, quyền lực trong các nhóm hành động xã hội.

Nói tóm lại, loại hình nhóm này mang nhiều sắc thái của các hoạt động vận động cho lợi ích của thân chủ phù hợp với những lợi ích, chương trình của tổ chức và cộng đồng.

CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG I

1. Phân tích những mốc quan trọng trong lịch sử hình thành và phát triển công tác xã hội nhóm trên thế giới và ở Việt Nam? Nêu ý nghĩa của sự hình thành và phát triển của công tác xã hội nhóm trong bối cảnh hiện nay ở Việt Nam?

2. Trình bày và phân tích khái niệm của công tác xã hội nhóm? Phân biệt sự khác biệt giữa công tác xã hội nhóm và công tác xã hội cá nhân?

3. Phương pháp công tác xã hội nhóm được sử dụng khi nào để giúp các thân chủ công tác xã hội tăng cường năng lực và giải quyết vấn đề. Đưa ra những ví dụ cụ thể?

4. Phân tích tầm quan trọng của giá trị đạo đức trong công tác xã hội nhóm và biện pháp triển khai thực hiện trong thực tiễn?

5. Phân tích những thuận lợi và khó khăn trong việc sử dụng các mô hình tiếp cận công tác xã hội nhóm?

6. Trình bày và phân tích so sánh cách phân loại các loại hình nhóm trong công tác xã hội, liên hệ thực tiễn?

Chương II

NỀN TẢNG LÝ THUYẾT TRONG CÔNG TÁC XÃ HỘI NHÓM

Chương II giúp tăng cường hiểu biết về cơ sở khoa học nền tảng lý thuyết làm căn cứ để đánh giá tình hình đối tượng, xác định vấn đề của họ và đưa ra những lý giải hỗ trợ giải quyết vấn đề. Phần các lý thuyết được chọn lọc và trình bày trong chương này bao gồm 8 lý thuyết: (1) thuyết hệ thống (system theory); (2) thuyết lãnh đạo (leadership theory); (3) thuyết xung đột (conflict theory); (4) thuyết động năng tâm lý (psychodynamic theory); (5) thuyết học tập xã hội (social learning theory); (6) thuyết vai trò (role theory); (7) thuyết trao đổi xã hội (social exchange theory) và (8) thuyết thực nghiệm (field theory). Như đã đề cập, đây chỉ là một số lý thuyết chủ đạo được chọn lọc giới thiệu trong giáo trình. Trong thực tế, để thực hiện các hoạt động trong công tác xã hội nhóm, nhân viên xã hội cần nghiên cứu nhiều lý thuyết tâm lý và xã hội để có kiến thức sâu rộng hơn, giúp hiểu biết hơn về đối tượng. Từ đó, có thể đưa ra các phương pháp can thiệp hữu hiệu với từng trường hợp cụ thể. Phần tiếp theo của chương tập

trung vào trình bày và phân tích một số kiến thức về năng động nhóm, quá trình phát triển thông thường của một nhóm và đặc biệt là các thành tố đặc điểm nhóm thường được sử dụng trong quá trình can thiệp nhóm.

I. MỘT SỐ LÝ THUYẾT CƠ BẢN ỨNG DỤNG TRONG CÔNG TÁC XÃ HỘI NHÓM

1.1 Thuyết hệ thống (*system theory*)

1.1.1 Những vấn đề chung

Thuyết hệ thống trong công tác xã hội bắt nguồn từ lý thuyết hệ thống tổng quát của Bertalanffy⁷ (Toseland và Rivas, (1998)). Thuyết này dựa trên quan điểm của 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 đồng thời bản thân các tiểu hệ thống cũng là một phần của hệ thống lớn hơn. Theo Payne (1997), thuyết này cũng có nguồn gốc từ xã hội học của học thuyết xã hội Herbert Spencer⁸. Có hai loại thuyết hệ thống nổi bật được đề cập đến trong công tác xã hội: Thuyết hệ thống tổng quát và thuyết hệ thống sinh thái. Phần nội dung của thuyết hệ thống này sẽ tập trung đi sâu phân tích thuyết hệ thống dựa trên quan điểm sinh thái.

7. Ludwig Von Bertalanffy (1901-1972), nhà sinh học sinh ra tại Vienne có nghiên cứu về sinh lý học so sánh về lý sinh, ung thư, tâm lý học và triết lý khoa học.

8. Theo quan điểm của Mancoske, Payne, M, (1997). Lý thuyết công tác xã hội hiện đại.

Đại diện của thuyết hệ thống dựa trên quan điểm sinh thái là Hearn, Siporin, Germain & Gitterman và Germain (Karen, K, Kirst Ashman, (2001)). Thuyết hệ thống sinh thái nhấn mạnh vào sự tương tác giữa con người với môi trường sinh thái của mình. Vì vậy, nguyên tắc tiếp cận chủ đạo của lý thuyết này là cuộc sống bình thường của con người phụ thuộc vào môi trường xã hội hiện tại của họ. Thuyết nhấn mạnh: sự can thiệp tại bất cứ điểm nào trong hệ thống cũng sẽ ảnh hưởng hoặc tạo ra sự thay đổi trong toàn bộ hệ thống. Có thể hình dung về ảnh hưởng lan toả dây chuyền giống như việc khi ném một viên sỏi xuống nước, lập tức trên mặt nước sẽ tạo ra những làn sóng lan toả từ điểm rơi của viên sỏi. Điều này cũng nhắc nhở nhân viên xã hội phải lưu ý khi lựa chọn hành động để có được sự thay đổi như mong muốn và không gây ra những hiệu ứng lan toả tiêu cực. Có nghĩa là, nhân viên xã hội cần khéo léo và sáng tạo khi lập kế hoạch với thân chủ, tạo ra những ảnh hưởng cho những hệ thống liên quan, hướng tới việc hỗ trợ đối tượng một cách hiệu quả nhất.

Khái niệm hệ thống được các nhân viên xã hội định nghĩa khác nhau và các hình thức can thiệp dựa vào hệ thống cũng có thay đổi tương đối khi được vận dụng vào thực tiễn. Tuy nhiên, có một số khái niệm cơ bản cần được đề cập đến khi nghiên cứu về thuyết hệ thống:

Hệ thống: là bất cứ đơn vị, tổ chức nào có những giới hạn xác định được với những bộ phận tương tác, những đơn vị, tổ chức này có thể mang tính vật chất (như nhà cửa, các vật dụng hàng ngày...), mang tính xã hội (hệ thống gia đình, bạn bè, hàng xóm

và những người làm việc cùng nhau...), mang tính kinh tế (những yếu tố liên quan đến tài chính, ngân sách và đầu tư...), hoặc mang tính lý luận (ý tưởng, lý thuyết...). Cần phải lưu ý, bản thân mỗi cá nhân cũng là một hệ thống và bao gồm một chuỗi các tiểu hệ thống như: hệ thống sinh lý; hệ thống nhận thức; hệ thống tình cảm; hành động và các hệ thống phản ứng.

Động năng: là những tương tác nhằm duy trì chu trình hoạt động của hệ thống thông qua việc trao đổi với các thành tố bên ngoài hoặc từ nguồn lực bên trong hệ thống.

Hệ thống mở: là hệ thống có sự tương tác với môi trường bên ngoài hệ thống nhằm mục đích mang lại những thay đổi trong suốt tiến trình. Hệ thống mở xuất hiện khi các mối tương tác của các thành viên nhóm không bó hẹp trong nhóm mà có hoạt động tương tác với các cá nhân hoặc tổ chức ngoài nhóm mình. Tất cả mọi hệ thống xã hội đều cần mở để tiếp nhận đầu vào từ các hệ thống tương tác bên ngoài.

Hệ thống đóng: là hệ thống có những giới hạn chặt chẽ và không có sự tương tác với bên ngoài.

Đường biên: là những hạn định hoặc biên giới của hệ thống đóng vai trò là nền tảng cho việc thiết lập một hệ thống cụ thể với những hệ thống bên ngoài nó. Tuy nhiên, ý nghĩa của “đường biên đóng hay mở” sẽ thay đổi theo các hệ thống khác nhau. Có những đường biên giúp cho hệ thống phát triển, nhưng cũng có những đường biên ngăn cản sự phát triển của hệ thống. Ví dụ, để ngăn cản không cho nhân viên xã hội thâm nhập vào gia đình, cha mẹ tạo ra rào cản (đường biên) chắc chắn. Nhưng lại cũng có những gia đình, thay vào việc dựng lên các rào cản, họ lại tạo sự

thoải mái cho nhân viên xã hội thâm nhập và tác nghiệp. Như vậy, nhân viên xã hội cần lưu ý đến việc tìm hiểu về “chất lượng” của đường biên giữa hệ thống đối tượng và các hệ thống liên quan để có thể giúp được nhóm đối tượng một cách hiệu quả nhất.

Sự phản hồi: là tiến trình đặc biệt trong một hệ thống mở, ở đó hệ thống đón nhận và sử dụng các thông tin thu nhận được, lấy đó làm nền tảng cho sự thay đổi của hệ thống.

Những hệ thống mà nhân viên xã hội làm việc là những hệ thống đa dạng: gia đình, cộng đồng, hệ thống xã hội và môi trường văn hoá mà trong đó con người tồn tại. Tuy nhiên, trong cuộc sống hàng ngày, hệ thống thường được phân thành các loại sau:

- *Hệ thống tự nhiên hoặc không chính thức:* gia đình, bạn bè, nhóm người lao động tự do,...

- *Hệ thống chính thức:* nhóm cộng đồng, tổ chức đoàn, đội, công đoàn,...

- *Hệ thống xã hội:* bệnh viện, trường học, ...

Hệ thống xã hội ảnh hưởng lên cá nhân một cách sâu sắc và ở nhiều khía cạnh. Do vậy, vấn đề của đối tượng được giúp đỡ cũng mang tính lịch sử.

Hệ thống chính thức trong cộng đồng là nguồn lực hỗ trợ tích cực cho con người, đặc biệt là những người yếu thế. Tuy nhiên, không phải lúc nào hệ thống này đều mang lại nguồn lực, trong thực tế, đôi lúc đặc điểm của hệ thống cũng có những khó khăn trở ngại. Chẳng hạn như những yếu tố về chất lượng trường học,

sự trong lành của bầu khí quyển, mức độ tội phạm hay sự hưng thịnh của kinh tế thị trường..., tất cả những yếu tố này đều có tác động hai mặt trực tiếp tới các thành viên của cộng đồng. Thêm vào đó, không phải tất cả mọi người trong cộng đồng đều có khả năng tiếp cận sự hỗ trợ như nhau về nguồn lực từ các hệ thống trong cộng đồng. Thực tế, việc tiếp cận các nguồn lực phụ thuộc vào nhiều yếu tố, trong đó có quyền lực, khả năng của bản thân và cơ hội khác nhau của mỗi cá nhân. Như vậy, mỗi cá nhân chịu những tác động khác nhau từ hệ thống mà họ tồn tại.

Ngoài ra, thuyết hệ thống cũng giúp chúng ta có kiến thức về các thể chế, mối tương tác của con người với nhau và với các thể chế có tác động đến con người. Đồng thời, thuyết cũng giúp chúng ta nắm bắt được những sự thay đổi tiềm ẩn một cách toàn diện nhất.

Hiểu biết về thuyết hệ thống đặc biệt quan trọng với nhân viên xã hội, vì thực hành công tác xã hội ở cấp độ vĩ mô có thể phải hướng tới với bất cứ hệ thống nào để tạo ra sự thay đổi. Là người làm công việc có tính tổng hợp, nhân viên xã hội sẽ phải xem xét vấn đề từ mọi khía cạnh của hệ thống được lựa chọn để tập trung vào giải quyết vấn đề.

1.1.2 Thuyết hệ thống trong công tác xã hội nhóm

Thuyết hệ thống được sử dụng rộng rãi trong công tác xã hội nhóm vì thuyết này giúp cho nhân viên xã hội hiểu được nhóm như là một hệ thống của các yếu tố tương tác với nhau. Bên cạnh đó, để hệ thống nhóm này hoạt động hiệu quả, nhóm sẽ có nhiều tương tác với các hệ thống môi trường bên ngoài khác.

Nhiều nhà nghiên cứu về thuyết hệ thống có tên tuổi như Parsons (1951), Anderson, (1979), Olsen (1968) đã xem xét nhóm như hệ thống xã hội. Parsons (1951) cho rằng “Nhóm là những hệ thống xã hội với vô số những thành viên có các mối quan hệ tương hỗ với nhau nhằm mục đích duy trì trật tự và sự cân bằng ổn định theo phương pháp hoạt động như một thể thống nhất” (tr.56, trích trong Toseland và Rivas (1998)). Nhóm thường xuyên đối đầu với những nhu cầu luôn thay đổi nhằm đạt được mục đích, mục tiêu, duy trì sự cân bằng ổn định. Vì vậy, nhóm phải huy động được nguồn lực và hành động để đáp ứng được nhu cầu luôn thay đổi để tồn tại và phát triển.

Parsons, Bales và Shils (1953) đã chỉ ra bốn nhiệm vụ cơ bản có ảnh hưởng đến công tác xã hội nhóm: (1) Hoà nhập - đảm bảo rằng các thành viên trong nhóm hoà hợp với nhau; (2) Điều chỉnh - đảm bảo các thành viên trong nhóm thay đổi để thích ứng với những yêu cầu của môi trường; (3) Duy trì mô hình - nhóm phải xác định và duy trì những mục đích và luôn tuân thủ tiến trình cơ bản; và (4) Tiến trình đạt mục tiêu - đảm bảo nhóm duy trì và hoàn thành nhiệm vụ. Việc tuân thủ bốn nhiệm vụ trên sẽ giúp nhóm có thể duy trì tính ổn định và cân bằng.

Thuyết hệ thống giúp nhà thực hành công tác xã hội có những hiểu biết về các thể chế, sự tương tác của các hệ thống này với nhau và với các đối tượng trong nhóm, biết cách thức mà mọi cá nhân tương tác với nhau, những nhân tố nào hỗ trợ cho sự thay đổi sẽ tham gia vào tiến trình giúp đỡ này.

Tóm lại, thuyết hệ thống đã cung cấp một mô hình giúp nâng cao hiểu biết cho nhà chuyên môn và cách đáp ứng những nhu

cầu cần thiết cho con người trong môi trường của họ. Ở góc độ công tác xã hội, người nhân viên xã hội nếu hiểu về thuyết hệ thống, sẽ có được cơ hội lựa chọn các dịch vụ không phải chỉ để hỗ trợ trực tiếp đối tượng mà còn để xác định sự đóng góp vào việc cung cấp các dịch vụ xã hội. Ví dụ, nhân viên xã hội chuyên nghiệp có thể cung cấp những đánh giá ở cấp độ cá nhân, nhóm, cộng đồng và các tổ chức, trên cơ sở đó thúc đẩy sự hiểu biết về hệ thống và tạo ra những thay đổi mà hệ thống có thể đạt được nhằm phục vụ tốt hơn cho đối tượng của mình.

Tuy vậy, thuyết hệ thống có những hạn chế dễ dàng nhận thấy. Thứ nhất, thuyết hệ thống chưa xác định được rõ ràng các khái niệm và hệ thống chuẩn mực, chẳng hạn như: cái gì hình thành ra hệ thống, ranh giới của hệ thống là gì, và những thành tố khác của hệ thống. Vì vậy, thuyết chưa hoàn toàn đưa ra những lý giải thoả đáng trong cả lý thuyết và thực hành. (Wake Field, (1996)). Trong khi đó, người ta lại đề nghị các nhà thực hành chấp nhận những nhận định cơ bản rút ra từ thuyết hệ thống. Đơn cử nhận định cho rằng, tất cả các thành phần của hệ thống đan quện vào nhau một cách rất phức tạp, và sự thay đổi một bộ phận của hệ thống chắc chắn dẫn đến sự thay đổi trong các phần khác của hệ thống. Thứ hai, một số nhà bình luận đã chỉ ra sự không thống nhất giữa giá trị công tác xã hội và các thuyết hệ thống. Ví dụ khi đề cập đến một trong những giá trị công tác xã hội, người ta quan tâm tới tính cá biệt của đối tượng, có nghĩa là yêu cầu nhân viên xã hội cần tuân thủ nguyên tắc cá biệt hoá trong quá trình giúp đỡ. Trong khi đó, thuyết hệ thống, lại nhấn mạnh vào mối tương tác và mạng lưới làm việc. Sự

không thống nhất này làm cho nhân viên xã hội mất đi sự tập trung vào tính riêng biệt của mỗi cá nhân.

1.2 Thuyết lãnh đạo (*leadership theory*)

1.2.1 Những vấn đề chung

1.2.1.1 Các phương pháp tiếp cận trong thuyết lãnh đạo

Theo Charles Zastrow (1985), có 3 phương pháp tiếp cận chính trong thuyết lãnh đạo: cách tiếp cận thứ nhất theo đặc điểm; cách tiếp cận thứ hai theo phong cách và cách tiếp cận thứ ba theo phân quyền (*trait, style and distributed*). Phần tài liệu này sẽ lần lượt trình bày và phân tích ba cách tiếp cận này.

Phương pháp tiếp cận theo đặc điểm

Phương pháp tiếp cận theo đặc điểm trong lãnh đạo đã tồn tại hàng thế kỷ nay kể từ khi Aristotle thông qua việc quan sát của bản thân, nhận thấy rằng một số người có những dấu hiệu là người lãnh đạo ngay khi mới sinh ra, và trong đó cũng có những người có các dấu hiệu của những người bị điều hành. Dựa vào những phát hiện trên mà những nhà khoa học tiếp cận theo phương pháp này cho rằng những nhà lãnh đạo thường có những đặc tính hoặc những đặc điểm cá nhân nổi trội và những đặc điểm này làm cho họ khác với những người cùng thời. Điều này có nghĩa là họ quan niệm lãnh đạo được sinh ra một cách tự nhiên chứ không phải do đào tạo. Vì vậy, họ gọi những người lãnh đạo này là những “Người vĩ đại”.

Nhiều nghiên cứu đã chỉ ra rằng, so với những người cùng thời, những người làm lãnh đạo có đặc điểm này thường có xu hướng thích nghi tốt hơn, nổi bật hơn, có vẻ hướng ngoại, mạnh

mẽ hơn và có sự nhạy cảm bên trong lớn hơn. Ngoài ra, những người lãnh đạo loại này còn thể hiện những nét nổi bật khác, chẳng hạn như sự thông minh, nhiệt tình và nét độc đáo, tự tin và theo chủ nghĩa bình đẳng. Những vị trí lãnh đạo khác nhau yêu cầu lãnh đạo có những nét tiêu biểu khác nhau. Tuy nhiên, cũng có nghiên cứu về những vị lãnh đạo được lựa chọn do có những điểm nổi bật cũng chỉ ra rằng, những đặc tính tìm thấy ở họ cũng tìm thấy ở những người khác dưới họ.

Dựa vào những nghiên cứu về các đặc điểm nổi bật cần thiết cho một người lãnh đạo, Krech, Crutchfield và Ballachey (1992) (trong Charles Zastrow, 1985) đã xác định: một người lãnh đạo cần phải được nhìn nhận như một thành viên của nhóm mà anh ta đang nỗ lực để lãnh đạo; có bằng cấp chuyên môn; có các chuẩn mực giá trị mà đa số thành viên trong nhóm tuân thủ; và người này được đánh giá là thành viên có khả năng tốt nhất để đạt được mục đích, mục tiêu của nhóm và phù hợp với mong muốn của mọi người về hành vi cư xử và chức năng mà anh ta sẽ phục vụ cho nhóm.

Phương pháp tiếp cận theo phong cách

Do có những kết quả trái ngược nhau trong các nghiên cứu về người lãnh đạo theo phương pháp tiếp cận đặc điểm, Lewin, Lippit và White (1939)⁹ đã tập trung vào nghiên cứu các theo cách tiếp cận phong cách của lãnh đạo. Kết quả nghiên cứu cho

9. Ronald. W, Toseland, Robert. Rivas, F, An introduction to group work practice (2001).

thấy có ba loại phong cách lãnh đạo chiếm ưu thế. Đó là: phong cách *độc tài*, phong cách *dân chủ* và phong cách *tự do*.

● *Phong cách độc tài*

Trong phong cách lãnh đạo độc tài, người lãnh đạo có quyền hành cụ thể, tự họ đưa ra các mục tiêu và chính sách, đề xướng ra các hoạt động cho thành viên của nhóm và lập kế hoạch. Họ cũng là người đưa ra các hình thức thưởng, phạt và chỉ duy nhất họ biết được tiến trình các bước hoạt động của nhóm trong tương lai. Phong cách lãnh đạo này trái ngược với phong cách *lãnh đạo dân chủ* được trình bày ở phần sau. Trong phong cách lãnh đạo dân chủ, người lãnh đạo đề cao sự tham gia của mọi thành viên trong tất cả các hoạt động có ảnh hưởng tới nhóm, và cố gắng chia sẻ trách nhiệm hơn là tập trung trong một người.

Lãnh đạo độc tài thông thường hiệu quả trong tình huống cấp bách và có tính quyết đoán. Phong cách lãnh đạo này được thể hiện nổi bật qua việc đưa ra quyết định nhóm. Có thể nói, việc ra quyết định của loại nhóm với phong cách lãnh đạo này thường đơn giản nhanh chóng và không tốn thời gian. Người trưởng nhóm khởi xướng và thực hiện quyết định không cần hỏi ý kiến của thành viên nhóm, không giải thích dài dòng, thể hiện tính quyết đoán, dám làm dám chịu về các nhiệm vụ mà bản thân gánh vác.

Tuy nhiên, phong cách này có yếu điểm là làm giảm sút tinh thần trách nhiệm, sự sáng tạo của các thành viên, dẫn tới sự ỷ lại, trông chờ của các thành viên và đặc biệt, về lâu dài, sẽ dẫn tới những cản trở trong việc chia sẻ, sự đoàn kết trong nhóm và dẫn tới việc giảm hiệu quả hoạt động của nhóm. Nếu trong nhóm

có sự nhất trí từ cấp dưới thì sẽ có thể đưa đến thành công, ngược lại, tình hình nhóm sẽ rất căng thẳng và dễ dẫn đến những xung đột, phe phái trong nhóm.

● *Phong cách dân chủ*

Với phong cách lãnh đạo dân chủ, việc đưa ra quyết định thường mất thời gian và đôi lúc không rõ ràng, nhưng thường lại thành công hơn bởi vì luôn có sự hợp tác cao trong nhóm khi đưa ra quyết định. Các thành viên nhóm có cơ hội chia sẻ, trình bày ý kiến của mình về vấn đề, chẳng hạn như: những bản khoản cũng như thái độ không thoải mái về cách thức làm việc của nhóm trưởng, hay những quan tâm về sự nỗ lực vươn lên của các cá nhân thân chủ, tất cả đều trở thành những vấn đề được thảo luận và bàn bạc. Phong cách này giúp giải quyết mâu thuẫn công khai và dân chủ, từ đó, thúc đẩy sự cam kết của từng các thành viên nhóm trong việc thực hiện quyết định của nhóm.

Tuy nhiên, phong cách lãnh đạo này cũng có vấn đề vì nó đặt nhóm vào một số tình huống mạo hiểm gây ra những hậu quả đáng tiếc. Ví dụ như việc chậm chạp trong ra quyết định sẽ có thể làm tuột mất cơ hội, hoặc khó khăn trong việc giữ bí mật của quyết định vì số đông người tham gia, và đặc biệt nguy hại khi năng lực của hầu hết thành viên nhóm còn nhiều hạn chế, dẫn đến việc ra quyết định sai. Để tránh những sai lầm có thể xảy ra, người lãnh đạo phải hiểu rõ các thành viên trong nhóm, năng lực và tâm tư của họ, đồng thời, người nhóm trưởng cũng phải có các kỹ thuật điều hành nhóm, có năng lực để giữ vững vai trò của mình, nếu không, sẽ tổn hại tới tiến trình dân chủ. Chỉ khi các

thành viên có thể đứng vững được, họ mới có thể thúc đẩy sự tiến bộ của nhóm trong việc phát triển năng lực để đưa ra quyết định với vai trò là một nhóm.

● *Phong cách tự do*

Phong cách lãnh đạo này thường thấy trong đời sống xã hội. Với cách tiếp cận kiểu này, các thành viên nhóm tự do xác định và thực hiện quyết định, rất ít có sự tham gia của trưởng nhóm. Thành viên của nhóm thường tự thân vận động với một chút ít hỗ trợ ban đầu của người trưởng nhóm. Với phong cách tự do, nhiều thành viên nhóm thành công khi mà họ cam kết với sự nghiệp của nhóm, có nguồn lực để thực hiện và hạn chế tối đa ảnh hưởng của lãnh đạo để công việc có hiệu quả.

Tóm lại, các loại nhóm khác nhau sẽ cần các kiểu lãnh đạo khác nhau để mang lại hiệu quả tối đa cho hoạt động nhóm. Tuy nhiên, dù tiếp cận theo phong cách lãnh đạo nào thì cũng cần đảm bảo việc đáp ứng những mong đợi của thành viên về năng lực, phẩm chất và những hành vi thích hợp của người trưởng nhóm đối với nhóm viên nhằm đạt mục đích, mục tiêu chung của nhóm. Ví dụ, đối với môi trường giáo dục (lớp học, thảo luận nhóm), kiểu dân chủ luôn được xem như là giúp tạo ra hiệu quả hoạt động của nhóm. Trong khi đó, hình thức lãnh đạo độc quyền hay được sử dụng trong công nghiệp hoặc quân đội và khi đó các thành viên nhìn thấy được sự lãnh đạo uy quyền từ những người giỏi hơn.

Bên cạnh cách phân chia theo ba hình thức trên, cũng dựa vào đặc điểm phong cách của người lãnh đạo, người ta còn phân

chia những loại lãnh đạo theo bốn phong cách lãnh đạo: lãnh đạo ra lệnh, lãnh đạo nhượng bộ, lãnh đạo cùng tham gia và lãnh đạo uỷ quyền.

- Lãnh đạo ra lệnh

Người lãnh đạo loại này yêu cầu thành viên làm việc này việc kia, và không để tâm về cảm xúc hoặc mối quan hệ trong nhóm. Kiểu lãnh đạo này phù hợp với hoàn cảnh khi mà các thành viên mới hoặc chưa có kinh nghiệm và cần sự giúp đỡ nhiều cũng như sự định hướng nhằm để hoàn thành công việc.

- Lãnh đạo nhượng bộ

Trong kiểu lãnh đạo này, nhóm có một chút ít trách nhiệm và không có nhiều kinh nghiệm. Lãnh đạo nhóm cần phải có sự nhượng bộ hoặc thuyết phục để khiến các thành viên nhóm chịu thực hiện nhiệm vụ một cách thoải mái. Sự chỉ dẫn và định hướng của lãnh đạo vẫn cần thiết tại cấp độ này.

- Lãnh đạo cùng tham gia

Người lãnh đạo theo phong cách này nhận thức được rằng những người kế cận mình là những người có năng lực. Vì thế, thành viên của nhóm và lãnh đạo nhóm cùng tham gia trong việc ra quyết định và thực hiện nhiệm vụ. Trong nhóm, người lãnh đạo tập trung tạo lập các mối quan hệ trong nhóm nhiều hơn là nhiệm vụ của nhóm.

- Lãnh đạo uỷ quyền

Người lãnh đạo được chọn sẽ trở thành thành viên để họ uỷ quyền và tin tưởng rằng họ luôn sẵn sàng và có khả năng điều hành để thực hiện tốt công việc của mình.

Phương pháp tiếp cận phân quyền / phân chia dựa vào chức năng

Ngoài những phương pháp tiếp cận vừa được đề cập ở trên, phương pháp tiếp cận phân quyền hay còn gọi là phân chia dựa vào chức năng đã được các nghiên cứu quan tâm nhiều trong những năm gần đây. Theo phương pháp tiếp cận này, quyền lãnh đạo được xác định là chương trình hoạt động để giúp nhóm đạt được mục đích, mục tiêu và duy trì tốt tiến trình công việc (Johnson and Johnson, 1975).

Lãnh đạo phân quyền bao gồm việc đưa ra mục tiêu, lựa chọn và thực thi nhiệm vụ, và cung cấp nguồn lực để hoàn thành mục đích, mục tiêu. Lãnh đạo theo hình thức này còn bao gồm cả việc duy trì nhiệm vụ của nhóm về việc cải thiện sự gắn kết nhóm và tìm kiếm những giải pháp để đảm bảo rằng tất cả các thành viên đều thoả mãn. Phương pháp tiếp cận lãnh đạo phân quyền cố gắng tìm ra các nhiệm vụ thiết yếu đối với nhóm, phân cấp các vai trò khác nhau cho các thành viên nhóm để giúp nhóm đạt được mục đích, mục tiêu đề ra trong những bối cảnh khác nhau.

Phương pháp tiếp cận này trái ngược với tiếp cận lãnh đạo là “Người vĩ đại”. Trong phương pháp này, bất cứ thành viên nào trong nhóm cũng sẽ đóng góp vai trò trưởng nhóm khi thực hiện một hành động nào đó để phục vụ cho chức năng của nhóm. Bên cạnh đó, phương pháp tiếp cận chức năng cho rằng, lãnh đạo sẽ xuất hiện khi một cá nhân có ảnh hưởng lên các thành viên khác

trong nhóm và nhằm tới mục tiêu của nhóm. Do mỗi thành viên trong nhóm ảnh hưởng đến các thành viên khác của nhóm, mỗi thành viên trong nhóm tác động như vai trò lãnh đạo. Chính vì vậy, thuật ngữ lãnh đạo được gán cho một thành viên khi anh/ta/chị ta đang gây ảnh hưởng lên những thành viên khác của nhóm để giúp nhóm đạt được mục tiêu. Phương pháp này cũng nhấn mạnh quyền lãnh đạo là một chuỗi các kỹ năng có thể học tập. Bất cứ thành viên nào cũng có thể có được những kỹ năng này khi thành viên đó đáp ứng được một số yêu cầu tối thiểu. Như vậy, có nghĩa là thành viên có thể học được các kỹ năng và hành vi để giúp nhóm hoàn thành mục đích, mục tiêu của mình và duy trì tốt mối quan hệ công việc. Do vậy, mọi người hoàn toàn có thể làm một nhà lãnh đạo có năng lực. Giống như các thành viên khác của nhóm, người lãnh đạo được chỉ định có thể được yêu cầu, hoặc bị bắt buộc giao thêm nhiệm vụ chuyên môn hoặc duy trì vai trò chuyên gia. Như vậy, người lãnh đạo phải đưa ra hình thức bắt buộc đặc biệt nào đó để kịp thời ứng phó cho những trường hợp cần thiết, hoặc hỗ trợ bất cứ vai trò nào đó một cách kịp thời và thích hợp. Tuy nhiên, sự đóng góp của nhóm trưởng đối với nhóm là không giới hạn. Mỗi trưởng nhóm chịu trách nhiệm cho một loạt các chức năng khác nhau, đó là những công việc từ lúc khởi đầu cho tới khi lập kế hoạch để kết thúc.

Nhu cầu và các giai đoạn phát triển của nhóm tại các thời điểm khác nhau đòi hỏi ở một người lãnh đạo cần phải có những vai trò sau:

- Quản lý;
- Lập chính sách;
- Lập kế hoạch;
- Chuyển giao;
- Ngoại giao cho nhóm;
- Kiểm soát các mối quan hệ trong nhóm;
- Đưa ra hình thức khen thưởng và kỷ luật.

Tóm lại, dù thuộc về nhóm nào chăng nữa, sự lãnh đạo luôn là yếu tố then chốt trong thành công của nhóm. Các nhóm thường xuyên đạt được mục đích, mục tiêu cũng như có thể giữ được các thành viên cũ và thu hút thành viên mới luôn được đánh giá là các tổ chức có người lãnh đạo giỏi. Người lãnh đạo phải trải qua quá trình học tập, tu dưỡng, rèn luyện nhiều hơn là tự có. Đó chính là tiến trình đáp ứng các nhu cầu của mọi người thông qua việc hiểu biết về hành vi con người. Nhiều nghiên cứu thực tế đã tổng kết và đưa ra một số nhận định sau:

Có một số người được đánh giá là những nhà lãnh đạo bẩm sinh, trong khi đó, có rất nhiều người đã học tập kỹ năng lãnh đạo thông qua các thử thách và lỗi lầm từ những trải nghiệm của chính bản thân họ và người khác;

Những lãnh đạo thành công thường có rất nhiều phẩm chất giống nhau, những phẩm chất mà mỗi chúng ta có thể tự phát triển được;

Có rất nhiều loại lãnh đạo mà chúng ta có thể sử dụng cho hoàn cảnh khác nhau của nhóm.

Bên cạnh đó, những nhà lãnh đạo cũng cần phải có được những kiến thức và thực hành được những kỹ năng : (1) Có kiến thức hoặc hiểu biết về mục tiêu và mục đích của tổ chức mình; (2) Có khả năng diễn đạt sự hiểu biết đó hoặc viễn cảnh tương lai của nhóm cho cả thành viên và những người ngoài tổ chức; (3) Biết cách hoặc học cách làm việc với người khác; (4) Dành thời gian cho tổ chức của mình, và phải sắp xếp khoa học; (5) Có kỹ năng giao tiếp tốt- họ có thể diễn đạt ý nghĩ của mình một cách rõ ràng với sự tự tin; và (6) Biết chấp nhận một số mâu thuẫn nào đó và nhận thức được không ai có thể làm hài lòng tất cả mọi người.

● Cách thức chọn kiểu lãnh đạo hiệu quả nhất

Như đã trình bày trong phần trên, không có loại hình lãnh đạo nào luôn thích hợp cho mọi trường hợp hoặc hoàn cảnh. Mỗi cá nhân có thể hoàn toàn thoải mái với một kiểu lãnh đạo nào đó và thường xuyên vận dụng nó. Tuy nhiên, là một người lãnh đạo giỏi, cần phải hiểu được nhóm của mình “đang ở đâu?” có nghĩa là khả năng và kiến thức cũng như sự khao khát và sẵn sàng cho công việc của thành viên nhóm hiện đang ở mức độ nào, và mọi người đã sẵn sàng để thích ứng kiểu lãnh đạo trong hoàn cảnh đó chưa. Vì vậy, một kiểu lãnh đạo phù hợp với hoàn cảnh sẽ được quyết định khi nhóm đã tương đối xác định được cách thức hoạt động của nhóm; ví dụ, nếu thường thoải mái với kiểu lãnh

đạo cùng tham gia, trong khi đó, nhiều thành viên của nhóm lại mới mà công việc lại yêu cầu phải hoàn thành sớm, lúc này, sẽ thích hợp hơn khi người lãnh đạo “nhượng bộ” hoặc thậm chí là người lãnh đạo “ra lệnh”.

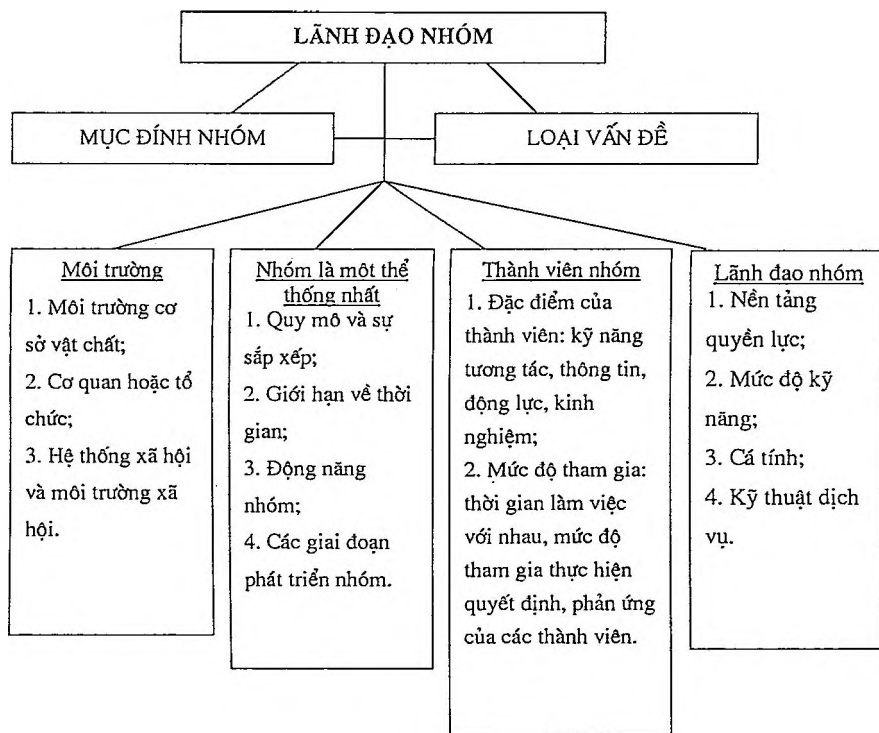
1.2.1.2 Mô hình tương tác của lãnh đạo

Mô hình tương tác được xây dựng dựa trên sự hợp nhất của các kết quả thực tế triển khai với các dạng mô hình khác của các tác giả Smitdt, Germain, Shulman, Malucio, Likert (trích trong Rolnald. W, Toseland, Robert. Rivas, F, (2001)).

Mô hình tương tác trong lãnh đạo nhóm xác định quyền lãnh đạo hình thành từ tương tác nhóm, giữa các thành viên của nhóm, người lãnh đạo và môi trường. Mô hình tương tác đề cập quyền lãnh đạo như một chức năng được chia sẻ chứ không phải đơn giản chỉ ở người lãnh đạo được chỉ định. Mô hình này là công cụ hiệu quả giúp nhóm lập kế hoạch lãnh đạo hiệu quả cho các loại hình nhóm khác nhau.

Có 6 yếu tố tách biệt nhau nhưng lại có sự gắn bó mật thiết với nhau được đề cập trong mô hình này. Đó là: (1) mục đích của nhóm, (2) loại vấn đề mà nhóm đang giải quyết, (3) môi trường sinh hoạt của nhóm, (4) nhóm là một tổng thể (5) thành viên nhóm, và (6) lãnh đạo nhóm. Các nội dung cụ thể có liên quan tới việc lãnh đạo nhóm và cách phát huy hiệu quả tối đa mỗi thành tố của mô hình sẽ được trình bày ngắn gọn trong sơ đồ 1 dưới đây.

Sơ đồ 1. Mô hình tương tác trong lãnh đạo nhóm



Nguyên: Rolnald. W, Toseland, Robert. Rivas, F, (2001). An introduction to group work practice)

1.2.2 *Thuyết lãnh đạo trong công tác xã hội nhóm*

Như đã đề cập, vai trò của nhân viên xã hội trong tiến trình nhóm giống như người lãnh đạo, họ phải thực hiện các nhiệm vụ quản lý và điều phối thúc đẩy tiến trình nhóm để hỗ trợ các

thành viên nhóm. Vì vậy, thuyết lãnh đạo rất quan trọng trong công tác xã hội nhóm và được nhân viên xã hội sử dụng thường xuyên trong tiến trình giúp đỡ của mình. *Thứ nhất*, thuyết lãnh đạo được ứng dụng trong việc lựa chọn hình thức quản lý, lãnh đạo hiệu quả với các thành viên nhóm; *thứ hai*, thuyết được vận dụng thường xuyên trong quá trình điều phối, thúc đẩy tiến trình nhóm; và *thứ ba*, nhân viên xã hội sử dụng thuyết trong việc chia sẻ quyền lãnh đạo với các thành viên nhóm để họ được tăng năng lực, trao quyền để có thể tự lực giải quyết vấn đề của mình trong hiện tại và trong tương lai. Tuy nhiên, việc các thành viên sẵn sàng chia sẻ trách nhiệm lãnh đạo được quyết định khi họ cảm giác có năng lực, và kinh nghiệm lãnh đạo. Bên cạnh đó còn là khi họ cảm nhận được sự sẵn sàng thoải mái chia sẻ chức năng lãnh đạo của người được bổ nhiệm. Thời gian tham gia trong nhóm cũng có phần ảnh hưởng đến ý định chia sẻ trách nhiệm của người lãnh đạo nhóm. Một thành viên mới gia nhập nhóm khó có thể gây ảnh hưởng như một lãnh đạo của nhóm khi mà mối quan hệ của các thành viên trong nhóm đã được thiết lập. Vì thế, sẽ rất dễ hiểu khi một gangster đường phố tham gia lâu năm trong nhóm (đã biết và có ảnh hưởng đến thành viên nhóm) sẽ gây ảnh hưởng tới nhóm nhiều hơn so với một nhân viên xã hội vừa mới bắt đầu làm việc với nhóm. Do vậy, nhân viên xã hội cần thận trọng trong thực hiện lãnh đạo nhóm và biết tận dụng lợi thế của thân chủ này vào quản lý nhóm.

Tóm lại, kiểu lãnh đạo nhóm hiệu quả là khi biết sử dụng các kỹ thuật phù hợp với đặc điểm của các thành viên nhóm. Bảng 1 dưới đây sẽ trình bày cụ thể các nội dung đó.

Bảng 1. Phân tích kiểu lãnh đạo

Đặc điểm của thành viên nhóm	Kiểu lãnh đạo	Kỹ thuật sử dụng
<ul style="list-style-type: none"> - Mới, chưa có kinh nghiệm - Có ít kiến thức hoặc khả năng thực hiện công việc - Thiếu tự tin trong công việc 	Chỉ dẫn	<ul style="list-style-type: none"> - Đưa ra những chỉ dẫn rõ ràng - Cho phản hồi
<ul style="list-style-type: none"> - Có đôi chút kinh nghiệm - Cần giúp đỡ để có khả năng tham gia vào việc ra quyết định - Cần được hướng dẫn cách thực hiện công việc 	Nhượng bộ	<ul style="list-style-type: none"> - Giải thích quyết định - Cho nhiều cơ hội để làm rõ vấn đề
<ul style="list-style-type: none"> - Biết cách làm việc nhưng chưa tự tin - Cần có sự hỗ trợ từ người khác hoặc lãnh đạo nhóm để ra quyết định 	Tham gia	<ul style="list-style-type: none"> - Chia sẻ ý tưởng - Giúp thành viên ra quyết định - Khuyến khích, khen thưởng
<ul style="list-style-type: none"> - Rất có kinh nghiệm - Có khả năng làm công việc - Muốn làm công việc - Có trách nhiệm về việc thực hiện nhiệm vụ của mình 	Ủy thác	<ul style="list-style-type: none"> Giao trách nhiệm quyết định cho thành viên và cho phép thành viên thực hiện theo quyết định đó

Nguồn: Raye Kass, 2004. Theories of small group development.

1.3 Thuyết xung đột xã hội (social conflict theory)

1.3.1 Một số vấn đề chung

Thuyết xung đột xã hội bắt nguồn từ thuyết xung đột của nhà triết học nổi tiếng đồng thời là một nhà xã hội học người Đức Karl Marx (1818-1883). Sau ông, các học giả khác như Gluckman¹⁰, Gumplovicz¹¹, Pareto¹², Simmel¹³, Dahrendorf¹⁴ và Collins¹⁵... đã tiếp tục phát triển thuyết theo hướng sâu hơn.

Thuyết xung đột nhấn mạnh mâu thuẫn là một phần không tránh được trong mối quan hệ con người với nhau. Đồng thời, thuyết cũng cho rằng xung đột và mâu thuẫn đóng góp vào sự thay đổi không ngừng của xã hội. Thuyết này chủ yếu được ứng dụng để giải thích mâu thuẫn giữa các tầng lớp xã hội, giữa người nghèo và người giàu, hoặc giữa các nhóm xã hội với nhau. Giai cấp, quyền lực chính trị và địa vị chính trị là những yếu tố được đề cập trong thuyết xung đột. Đối với thuyết này, tất cả các thể chế chính, luật pháp, và truyền thống trong xã hội được tạo

10. Max Gluckman (1911 – 1975) là nhà nhân chủng học xã hội, người Anh, có đóng góp xuất sắc vào việc xây dựng thuyết xung đột.

11. Ludwig Gumplovicz (1838 – 1909) là một trong những người đặt nền tảng cho phát triển ngành xã hội học châu Âu, là một luật gia và cũng là một khoa học chính trị.

12. Vilfredo Pareto (1848 - 1923), nhà xã hội học và kinh tế người Pháp.

13. George Simmel (1858 – 1918) là một trong những nhà xã hội học Đức đầu tiên và nhà triết gia người Đức.

14. Ralf Dahrendorf người gốc Đức là nhà chính trị nhà khoa học chính trị, triết gia và nhà xã hội học.

15. Randall Collins sinh năm 1941 là xã hội học người Mỹ.

ra để hỗ trợ và bảo vệ những người có quyền lực, hoặc những nhóm mà được xem như là người có địa vị cao hơn trong xã hội (Karl Marx, 1971).

Theo Bách khoa toàn thư Việt Nam, thuyết xung đột đề cập tới các loại xung đột xã hội và nguyên nhân dẫn đến các loại xung đột đó. Xung đột xã hội là hình thức đấu tranh giữa các lực lượng xã hội đối lập nhau (có thể là những tập hợp cộng đồng người hình thành một cách tự phát như dòng họ, tộc người, hoặc được tổ chức một cách có ý thức như các đảng phái, hội đoàn). Nói đến xung đột xã hội là nói đến mức độ cao hơn của tranh chấp, ganh đua hay cạnh tranh thông thường, vì nó có thể dẫn tới những cuộc bạo loạn, phá vỡ mọi qui tắc xã hội có từ trước. Nguyên nhân của xung đột xã hội chính là sự bất bình đẳng xã hội trong việc phân phối tài sản, quyền lực, danh vọng và sự phân biệt kì thị về chủng tộc mà trong đó liên quan đến văn hóa, quan điểm hoặc các mong muốn của các nhóm xã hội/ các tổ chức khác nhau.

Để giải quyết mâu thuẫn xã hội, nhiều tác giả đề cao phê phán và đấu tranh hơn là thoả hiệp. Tuy nhiên, theo một số tác giả, sẽ khó khăn hơn khi giải quyết xung đột bắt nguồn từ mâu thuẫn đối kháng, và cách thức giải quyết loại mâu thuẫn này thường là cuộc cách mạng xã hội làm thay đổi trật tự xã hội theo hướng tiến bộ.

1.3.2 Thuyết xung đột trong công tác xã hội nhóm

Trong suốt giai đoạn phát triển của nhóm cũng như tiến trình công tác xã hội nhóm, xung đột do mâu thuẫn về lợi ích, quan điểm, giá trị niềm tin, văn hoá, sự phân chia vai trò chức

năng, các nhu cầu hoặc vấn đề ưu tiên luôn xảy ra giữa các thành viên hoặc các nhóm với nhau. Biết được nguyên nhân của xung đột sẽ hỗ trợ cho thành viên nhóm giải quyết chúng tốt hơn. Mỗi kiểu mâu thuẫn từ các nguyên nhân khác nhau sẽ được tiếp cận với các chiến lược cụ thể khác nhau. Trong nhóm nhỏ, mâu thuẫn thường xuất phát từ việc hiểu nhầm trong giao tiếp hoặc thiếu thông tin. Loại mâu thuẫn này dễ giải quyết hơn kiểu mâu thuẫn do sự khác biệt trong giá trị và niềm tin, mâu thuẫn do vấn đề cơ cấu lại khó khăn hơn so với mâu thuẫn do sự khác biệt trong nhu cầu và mong muốn. Nắm bắt được điều này, nhân viên xã hội sẽ có những kế hoạch và cách ứng xử phù hợp, cũng như cách giải quyết khôn ngoan cho các trường hợp xung đột khác nhau xuất hiện trong nhóm, giúp các thành viên trưởng thành hơn, tạo điều kiện tăng cường sự cố kết nhóm sau mỗi xung đột.

Để hỗ trợ nhóm hoạt động hiệu quả, nhân viên xã hội cần có được kiến thức hiểu biết về xung đột, các nguyên nhân dẫn đến xung đột, những cách thức được sử dụng trong việc giải quyết các tình huống xung đột. Bên cạnh đó, biết kỹ năng và cách thức điều chỉnh xung đột một cách sáng tạo là yêu cầu hết sức quan trọng trong công tác xã hội nhóm. Quan trọng hơn, nhân viên xã hội trong quá trình giúp đỡ nhóm cần giúp tất cả thành viên nhóm hiểu được các kỹ năng cơ bản, cách thức giải quyết mâu thuẫn. Điều này sẽ giúp cho họ đạt hiệu quả cao trong công việc, vì sau khi giải quyết được mâu thuẫn, các mối quan hệ và sự gắn bó của các thành viên nhóm càng được tăng cường.

1.4 Thuyết động năng tâm lý (*psychodynamic theory*)

1.4.1 Những vấn đề chung

Khi đề cập đến thuyết động năng tâm lý, học giả đầu tiên và quan trọng nhất cần được nhắc đến là nhà tâm lý học nổi tiếng Sigman Freud (1856 - 1939). Ông là người đã phát triển thuyết phân tâm học - nội dung quan trọng trong “thuyết động năng tâm lý”. Lý thuyết của ông nhấn mạnh yếu tố vô thức của con người. Ông cho rằng những kinh nghiệm trong quá khứ của con người là những nhân tố quyết định sâu sắc đối với hành vi sau này của họ. Mặc dù, còn có nhiều quan điểm trái ngược nhau về học thuyết của Freud, thuyết của ông, đặc biệt là lý thuyết về phát triển của cuộc đời đã tạo ra những ảnh hưởng đến nhiều nhà tâm thần học.

Khi xem xét sự phát triển nhân cách của con người, Freud cho rằng có hai động cơ chính thúc đẩy những suy nghĩ, tình cảm và hành vi con người, đó là tính dục và sự hung tính. Tính dục được coi là động cơ chính thúc đẩy các hoạt động nhằm đảm bảo sự đáp ứng các nhu cầu của con người, còn hung tính được xem như là cách con người bảo vệ mình khỏi những tác nhân gây hại cho sự phát triển.

Theo Freud, cấu trúc nhân cách của con người bao gồm ba thành tố: *Tự ngã* hay còn gọi là Cái nó (Id). *Tự ngã* nói đến các bản năng vô thức và thúc đẩy con người thoả mãn những mong muốn mà không tính tới các nguyên tắc, qui định của xã hội. *Bản ngã* còn gọi là cái tôi (Ego). *Bản ngã* nói đến những mong muốn được thoả mãn hoạt động tự điều chỉnh, kiểm soát phù hợp với

môi trường xung quanh. *Siêu ngã* được gọi là cái siêu tôi (super-go). *Siêu ngã* bao gồm các khía cạnh đạo đức, chuẩn mực xã hội, lương tâm con người. Khi những mâu thuẫn trong bản thân không được giải quyết. *Bản ngã* dùng các cơ chế bảo vệ để tạo sự cân bằng giữa *Tự ngã* và cái *Siêu ngã*, các cơ chế phòng vệ bao gồm cơ chế chối bỏ, phóng chiếu, tri thức hoá, thoái lui và dồn nén.

Vận dụng thuyết này vào thực hành công tác xã hội, nhân viên xã hội tin rằng, thân chủ thường lặp lại những hành động và cảm xúc trong thời niên thiếu với một người rất quan trọng trong cuộc đời mình, đặc biệt là cha mẹ hoặc anh chị em, với thầy cô giáo hoặc nhân viên xã hội... Trong một số trường hợp, thân chủ có thể tham gia vào việc phân tích những hiện tượng này được gọi là sự chuyển dịch, bằng cách này giúp làm rõ lý do và cách thức thân chủ cảm nhận và ứng xử.

Trong thực tế, nhà chuyên môn tập trung vào suy nghĩ cảm xúc đang diễn ra của thân chủ nhiều hơn là những yếu tố môi trường và xã hội, giúp thân chủ hiểu được những suy nghĩ và cảm xúc mâu thuẫn trong bản thân họ, nhờ thế nhà chuyên môn có thể giúp họ cải thiện chức năng xã hội cá nhân.

1.4.2 Thuyết động năng tâm lý trong công tác xã hội nhóm

Thuyết động năng tâm lý có ảnh hưởng quan trọng đối với thực hành nhóm. Trong nghiên cứu của mình, Freud (1922) đã trình bày về tâm lý nhóm và phân tích “Bản ngã” (ego). Freud đã phân tích 4 mô hình lý thuyết về nhóm và những ảnh hưởng lên hành vi con người. Những yếu tố về nội tâm (insight), sức mạnh

của cái tôi (ego strength) và cơ chế phòng vệ (defense mechanism) có ảnh hưởng đến thực hành công tác xã hội nhóm. Mặc dù thuyết phân tâm của ông chỉ chú trọng đến cá nhân, nhưng một số người sau ông, như Bion (1991), Reid (1942, 1944) Rutan (1992, 1993) và Yalom (1995) đã vận dụng một cách hợp lý thuyết phân tâm vào công tác xã hội nhóm. Thuyết này giải thích rằng các thành viên trong nhóm tái hiện lại những xung đột không được giải quyết từ những năm đầu đời. Bằng nhiều phương pháp khác nhau, nhóm tái tạo lại các tình huống trong gia đình, trong đó, người trưởng nhóm được ví như người cha đầy uy quyền và các thành viên trong nhóm xác định người trưởng nhóm là "lý tưởng của bản ngã". Các thành viên trong nhóm hình thành các phản ứng chuyển giao tới người trưởng nhóm dựa trên những trải nghiệm trước đây của họ. Vì thế, những tương tác xảy ra trong nhóm phản ánh cấu trúc cá tính và cơ chế tự vệ mà các thành viên đã trải nghiệm ở giai đoạn đầu đời (Toseland và Rivas, 1998).

Nhân viên xã hội sử dụng những hành động tương tác này để giúp các thành viên trong nhóm vượt qua được những xung đột chưa được giải quyết bằng việc khám phá những kiểu mẫu hay khuôn mẫu hành vi trong quá khứ và kết nối với kiểu mẫu hành vi hiện tại. Nhờ vào thuyết động năng tâm lý, người lãnh đạo nhóm có thêm những hiểu biết về cách cư xử của thành viên trong nhóm, giúp cho vai trò lãnh đạo hiệu quả hơn.

1.5 Thuyết học tập xã hội (*social learning theory*)

1.5.1 Những vấn đề chung

Thuyết học tập được bắt đầu từ nguồn gốc của quan điểm học tập của Tarde¹⁶ (1843-1904) (Toseland và Rivas, (1998)). Trong quan điểm của mình, Gabriel nhấn mạnh ý tưởng về học tập xã hội thông qua ba qui luật bắt buộc: đó là sự tiếp xúc gần gũi, bắt chước người khác và sự kết hợp cả hai. Cá nhân học cách hành động và ứng xử của người khác qua quan sát hoặc bắt chước.

Thuyết học tập được ứng dụng vào công tác xã hội từ những năm 80 của thế kỷ XX. Thuyết được sử dụng để giải thích cho hành vi tội phạm liên quan đến việc đột nhập và phá hoại hệ thống máy tính tại các trường đại học (hacker máy tính). Thuyết học tập xã hội còn có thể được sử dụng để điều chỉnh hành vi. Ví dụ: việc bố trí, sắp xếp một học sinh có hành vi lệch lạc ngồi cạnh học sinh có hành vi tốt. Như vậy, cách cư xử của học sinh tốt sẽ giúp cho học sinh kia nhận thấy hành vi chưa đúng của mình và chỉnh sửa. Tuy nhiên, học sinh có hành vi tốt có thể sẽ bị nhiễm hành vi lệch lạc của học sinh kia, đây chính là kết quả trái ngược không mong đợi.

Trong quá trình vận dụng thuyết học tập vào thực tế, có một số nguyên tắc cần được chú trọng. *Thứ nhất*, hiệu quả sẽ đạt được ở mức cao nhất của học tập quan sát là thông qua việc tái

16. Jean Gabriel Tarde là nhà triết học, xã hội học, nghiên cứu tội phạm học và tâm lý học của Pháp.

tổ chức và tập diễn lại hành vi được làm mẫu một cách tượng trưng, sau đó thực hiện lại nó một cách cụ thể. Thứ hai là, mã hoá hành vi được làm mẫu đó bằng lời nói, đặt tên hoặc hình tượng hoá kết quả, và cách này còn tốt hơn việc chỉ quan sát. Các cá nhân rất có thể sẽ bắt chước hành vi được làm mẫu đó nếu như mô hình đó thích hợp với họ và họ thấy ngưỡng mộ, và nếu như nó mang lại kết quả mà họ coi là có giá trị.

1.5.2 Thuyết học tập trong công tác xã hội nhóm

Mặc dù có nhiều tranh luận về thuyết học tập xã hội, không thể phủ nhận những đóng góp của thuyết này trong công tác xã hội nhóm. Thuyết được nghiên cứu và phân tích để đưa ra những giải thích hành vi của các thành viên trong nhóm. Theo cách tiếp cận cổ điển của thuyết học tập, hành vi của thành viên nhóm có thể xuất hiện khi nó được kích thích. Ví dụ như việc nhân viên xã hội nhắc nhở (điều kiện kích thích) thành viên A khi anh ta lẩn át các thành viên khác khi tham gia thảo luận. Nhờ có sự nhắc nhở này mà thành viên A đã thay đổi hành vi của mình. Đây là kết quả của việc đưa ra sự kích thích thay đổi hành vi của thân chủ trong nhóm. Một phương pháp học tập theo thuyết này khá phổ biến ứng dụng trong công tác xã hội là tạo ra môi trường có điều kiện. Đơn cử như hành vi của thành viên A sẽ lặp lại hành vi của chính mình, nếu như hành vi đó nhận được phản ứng tích cực của thành viên trong nhóm. Như thế là tạo ra môi trường có điều kiện để thành viên A tiếp tục củng cố hành vi. Ngược lại, nếu một nhân viên làm việc nhóm nhận được sự phản hồi khó chịu từ các thành viên trong nhóm về một hành vi nào đó của bản thân, anh ta sẽ cố gắng tránh có các biểu hiện kiểu

đó trong tương lai. Bên cạnh đó, thuyết học tập xã hội có thể giúp giải thích cho các hiện tượng lây chuyển hành vi từ thành viên này sang thành viên khác, nếu như hành vi của thành viên đó được các thành viên hưởng ứng.

Khi vận dụng thuyết học tập xã hội trong công tác xã hội nhóm, người điều phối cần phải lưu ý tới việc sử dụng các kỹ thuật để khuyến khích những hành vi được coi là chuẩn mực, chẳng hạn như việc khen thưởng, khích lệ mỗi cá nhân đúng lúc; hoặc có các hình phạt để nhắc nhở nhóm viên tránh lặp lại những hành vi không phù hợp với chuẩn mực nhóm. Ngoài ra, nhân viên xã hội cũng cần phải biết vận dụng các kỹ năng và tạo cơ hội để các khuôn mẫu hành vi tích cực của các thành viên nhóm xuất hiện và lặp đi lặp lại, giúp các thành viên nhóm nhận thức được khuôn mẫu và có thời gian để thực hành.

Mặc dù có những đóng góp tích cực trong công tác xã hội nhóm, có nhiều ý kiến tranh luận về thuyết học tập. *Thứ nhất*, có ý kiến cho rằng thuyết học tập chủ yếu tập trung vào mô tả sự học tập hành vi của cá nhân hơn là hành vi của nhóm. *Thứ hai*, một số ý kiến khác lại xem thuyết học tập đi ngược lại với giá trị và truyền thống của sự phát triển: tự trị và quyết đoán. Trong khi đó, đây là những yếu tố được nhìn nhận kế thừa của quá trình làm việc nhóm.

Tóm lại, cho dù vẫn còn những tranh cãi, thuyết học tập ảnh hưởng rất lớn tới phương pháp thực hành công tác xã hội nhóm. Điều này thể hiện qua từng bước của tiến trình công tác xã hội nhóm, việc lập kế hoạch cụ thể và lập kế hoạch trị liệu từng bước, kết quả trị liệu có thể đo lường được và đánh giá từng phần.

1.6 Thuyết vai trò (*role theory*)

1.6.1 Những vấn đề chung

Thuyết vai trò được ra đời với sự đóng góp lớn của khoa học xã hội học và tâm lý học (Strean, 1971, Davis, 1986)¹⁷. Thuyết vai trò có mối quan hệ chặt chẽ đến thuyết “chức năng cấu trúc” của các tác giả Auguste Comte, Herbert Spencer, Emile Durkheim, Vilfredo Pareto (1848-1932, Athur Radcliffe-Brown (1881-1995), Peter Blau (1918-2002)¹⁸. Cấu trúc được hiểu là “Kiểu quan hệ giữa con người và xã hội được định hình một cách ổn định, bền vững” (Lê Ngọc Hùng, 2002, tr. 200). Chức năng được định nghĩa là “Nhu cầu, lợi ích, sự cần thiết, sự đòi hỏi, hệ quả, tác dụng mà một thành phần, bộ phận tạo ra hay thực hiện để đảm bảo sự tồn tại, vận động của cả hệ thống” (Lê Ngọc Hùng, 2002, tr.201). Thuyết này “nhấn mạnh tính liên kết chặt chẽ của các bộ phận cấu thành nên một chỉnh thể mà mỗi bộ phận đều có chức năng nhất định góp phần đảm bảo sự tồn tại của chỉnh thể đó với tư cách là một cấu trúc tương đối ổn định, bền vững” (Lê Ngọc Hùng, 2002, tr.195).

Thuyết vai trò được đánh giá là phương pháp tiếp cận hiệu quả đối với việc hiểu biết về con người và xã hội, vì vậy, người ta

17. Payne, M, (1997), *Modern Social work theories*, tái bản lần 3, Nhà xuất bản Lyceum Avenue, Chicago, Mỹ.

18. Lê Ngọc Hùng, 2002, *Lịch sử và lý thuyết xã hội học*. Nhà xuất bản Đại học quốc gia Hà Nội.

đề cập tới nhiều khái niệm liên quan. Sau đây là một số khái niệm hay được đề cập tới.

Mơ hồ trong vai trò: là hoàn cảnh một cá nhân gặp phải khó khăn quyết định vai trò nào anh /chị ta nên làm. Chẳng hạn, nếu một sinh viên đã ra trường dự định tham gia một bữa tiệc tại nhà một giáo sư, sinh viên sẽ rơi vào tình trạng mơ hồ trong vai trò khi thấy khó khăn phải quyết định mình nên đóng vai trò như thế nào trong bữa tiệc đó: là một sinh viên đối với giáo sư, bộc lộ sự ngưỡng mộ, tôn trọng, hay như một người bạn hoặc một cộng tác cho giáo sư.

Xung đột vai trò: xảy ra khi một cá nhân đối phó với sự căng thẳng vì cá nhân đó chưa đủ khả năng để thực hiện hoặc đáp ứng các đòi hỏi của vai trò đó. Chẳng hạn, một người mẹ phải làm việc nhiều giờ trong ngày có thể trải qua xung đột vai trò bởi vì chị không đáp ứng được yêu cầu liên quan tới hai vai trò chị ta đang đảm trách. Là một người mẹ, chị nên dành nhiều thời gian hơn để chăm sóc con cái, trong khi đó, với vai trò một nữ cán bộ, chị lại luôn cố gắng làm nhiều thời gian để có tiến bộ hơn trong công việc. Vì vậy, xung đột xảy ra giữa vai trò là người cán bộ và là người mẹ.

Sợ hãi vai trò: nói đến những khó khăn có thể cảm nhận thấy trong việc hoàn thành bốn phận của vai trò. Đối lập với xung đột vai trò, khi mà sự căng thẳng được cảm nhận giữa hai vai trò cạnh tranh nhau, sự căng thẳng trong sợ hãi vai trò thường chỉ xuất hiện từ một vai trò. Ví dụ như những khó khăn của người phụ nữ làm dâu trong gia đình gia trưởng, lo sợ mình không thể đáp ứng yêu cầu của bố mẹ chồng và chồng.

Học giả có những đóng góp lớn trong việc vận dụng thuyết vai trò vào công tác xã hội là Perlman¹⁹ (1968). Bà đã có những đóng góp quan trọng vào phát triển thuyết vai trò với công tác xã hội. Khác với một số tác giả khác, bà nhấn mạnh vào ích lợi của vai trò xã hội trong việc tìm hiểu các mối quan hệ và nhân cách. Bà cho rằng, thuyết đã đưa ra lời giải thích để bổ sung cho những hiểu biết tâm lý nhân cách. Theo bà, công việc, gia đình và vai trò cha mẹ là những yếu tố quyết định giúp hình thành nhân cách và hành vi. Đồng thời, bà cũng đưa ra cách thức mà lý thuyết công tác xã hội truyền thống đã nhấn mạnh vào các thiết chế này như thế nào (Payne, 1997).

Thuyết cho rằng vì mỗi cá nhân thường chiếm giữ các vị trí nào đó trong xã hội, và tương ứng với các vị trí đó là các vai trò. Vai trò bao gồm một chuỗi các luật lệ hoặc các chuẩn mực như là một bản kế hoạch hoặc đề án để chỉ đạo hành vi. Những vai trò chỉ ra cụ thể cách thức nhằm đạt được mục tiêu và hoàn thành nhiệm vụ, đồng thời cũng chỉ ra những nội dung hoạt động cần thiết đòi hỏi phải có trong một bối cảnh hoặc tình huống cho sẵn. Thuyết cũng cho rằng, một phần các hành vi xã hội hàng 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

19. Helen Harris Perlman (1906- 2004) người Mỹ. Bà là nhân viên xã hội, giảng viên Đại học, tác giả cuốn: Quản lý ca - Tiến trình giải quyết vấn đề - cuốn sách hiện đang được sử dụng để giảng dạy ở nhiều trường Đại học.

sân khấu, hoặc các cầu thủ trong sân đấu. Do vậy, khi đề cập tới vai trò cho một vị trí nào đó (chẳng hạn một lính cứu hoả, người chị, hoặc một người cha), người ta có thể đoán trước được một phần lớn các hành vi của người đó trong vị trí mà họ đang có.

Ngoài ra, thuyết cũng khẳng định rằng, hành vi con người chịu sự chỉ đạo của những mong muốn của cá nhân họ hoặc từ mong muốn của những người khác. Những mong muốn cho mỗi vai trò thì khác nhau nhưng phù hợp với vai trò mà cá nhân thực hiện hoặc trình diễn trong cuộc sống hàng ngày của họ. Vì thế, hầu hết mọi người đều có thể hình dung được những gì mà một người thư ký nên làm, đó là việc trả lời điện thoại, sắp xếp các cuộc hẹn, hoàn thành công việc giấy tờ và đánh điện tín. Người ta sẽ không có những mong muốn như vậy đối với một cầu thủ bóng đá chuyên nghiệp. Ngoài ra, thuyết cũng đề cập rằng, với cùng một hành vi, có thể chấp nhận ở vai trò này nhưng lại không được chấp nhận ở vai trò kia, chẳng hạn, với một bác sĩ, vì phúc lợi của thân chủ, ông ta có thể hỏi một loạt các câu hỏi liên quan đến đời sống riêng tư và có thể động chạm vào bệnh nhân. Trong khi đó, một anh thợ điện cũng vì phúc lợi của khách hàng, nhưng nếu anh ta lại cũng làm tương tự như thế, đặc biệt là động chạm vào khách hàng thì rất có thể anh ta sẽ gặp phải vấn đề. Vì như vậy, anh ta đã xâm phạm vào chuẩn mực xã hội liên quan đến vai trò mà anh ta đang thực hiện.

Hành vi cá nhân là các hoạt động để thực hiện vai trò, vị trí của một cá nhân. Khi vai trò phù hợp với khả năng của cá nhân thì người đó đảm trách tốt vai trò được phân công. Thuyết cũng cho rằng, muốn thay đổi hành vi một cá nhân, cần tạo cơ hội cho

họ thay đổi vai trò. Công tác xã hội đã vận dụng luận điểm này cùng với các phương pháp tiếp cận khác để thực hiện can thiệp cho đối tượng của mình.

1.6.2 Thuyết vai trò trong công tác xã hội nhóm

Thuyết vai trò được áp dụng vào phương pháp công tác xã hội nhóm để chỉ ra rằng trong nhóm tồn tại các vị trí khác nhau và các vị trí này được phân cho các thành viên nhóm. Mỗi vị trí thể hiện chi tiết các vai trò bao gồm chuỗi các chức năng cần thiết. Vì vậy, khi là thành viên của nhóm hoặc các tổ chức, các cá nhân luôn đóng một vai trò cụ thể nào đó với những yêu cầu đặc biệt để thực hiện vai trò, và họ luôn cố gắng hoàn thành các chức năng đó. Điều này cũng có nghĩa là họ cố gắng thực hiện đúng chuẩn mực hoặc các yêu cầu đòi hỏi dành cho vai trò được giao phó. Đồng thời, các thành viên trong nhóm cũng luôn mong đợi hành vi của thành viên nhóm phù hợp với vai trò họ gánh vác. Đơn cử như với vai trò trưởng nhóm, các thành viên luôn mong đợi người trưởng nhóm phải tỏ ra gương mẫu, là tấm gương cho mọi người noi theo và phải thực hiện tốt mọi nhiệm vụ. Chính từ yếu tố này, nhân viên xã hội cần lưu ý đến việc hỗ trợ các thành viên nhóm hoàn thành tốt nhiệm vụ của mình để họ có được cảm giác thoải mái khi thực hiện công việc cũng như trạng thái thoải mái khi khẳng định được bản thân vì thấy mình đã hoàn thành tốt nhiệm vụ.

Ngoài ra, việc luân phiên vai trò cho các thành viên trong nhóm cũng là yếu tố mà nhân viên xã hội cần quan tâm. Làm được điều này sẽ giúp cho các thành viên cần thay đổi hành vi trong nhóm có động lực thay đổi hành vi của mình. Đây là một

trong các phương pháp giáo dục đối với thành viên đặc biệt, đó là “Lấy độc trị độc”, ví dụ như khi chỉ định một thành viên thỉnh thoảng có hành vi lệch chuẩn giữ một vai trò cần phải có những hành vi mẫu mực. Để thực hiện tốt vai trò thành viên này cần phải tự điều chỉnh những hành vi lệch chuẩn trước đây của mình thành những hành vi phù hợp với chuẩn mực nhóm để đáp ứng với mong đợi của các thành viên và duy trì vai trò mới của mình.

1.7 Thuyết trao đổi xã hội (*social exchange theory*)

1.7.1 Những vấn đề chung

Blau (1964)²⁰, Homans (1961), Thibaut và Kelly (1954) là những học giả có đóng góp quan trọng trong sự phát triển thuyết trao đổi xã hội trong công tác xã hội nhóm. Trong khi thuyết thực nghiệm nhấn mạnh vào nhóm như một tổng thể, thuyết trao đổi xã hội tập trung vào hành vi của mỗi cá nhân trong nhóm. Bắt nguồn từ thuyết tâm lý động vật, phân tích kinh tế, thuyết trò chơi, các nhà theo thuyết trao đổi xã hội cho rằng, khi con người tương tác với nhau trong nhóm, mỗi cá nhân luôn cố gắng cư xử theo cách để những người khác khen họ nhiều nhất và giảm tối đa sự chê bai cũng như khiển trách, thành viên nhóm bắt đầu quan hệ tương tác với nhau thông qua sự trao đổi.

Như vậy, nội dung chủ yếu của thuyết trao đổi xã hội là ý niệm về công bằng. Các tác giả nghiên cứu thuyết trao đổi xã hội

20. Peter Michael Blau (1918-2002) là nhà xã hội học sinh tại Áo có nghiên cứu sâu về cấu trúc tổ chức và xã hội.

cho rằng luôn có sự trao đổi hay đổi chác trong mỗi quan hệ của con người bởi vì thông thường luôn có đi có lại như người ta thường nói “ông đưa con gà, bà chìa chai rượu”. Tuy nhiên, việc trao đổi này dựa trên sự cân nhắc giữa hai bên về sự công bằng.

Theo thuyết, sự thay đổi của xã hội và tính ổn định của tiến trình trao đổi được các bên thương thuyết với nhau. Thuyết cho rằng, tất cả các mối quan hệ của con người được hình thành bởi sự phân tích giá cả lợi nhuận một cách chủ quan và có sự so sánh giữa các lựa chọn. Ví dụ, khi một người nhận thấy giá trị cái mình cho đi lớn hơn cái họ nhận được, thì người đó tức khắc sẽ quyết định từ bỏ mối quan hệ.

Tuy nhiên, thuyết trao đổi xã hội gần đây trở nên vật chất hoá trong rất nhiều hoàn cảnh khác nhau với cùng một ý tưởng về trao đổi nguồn lực. Theo Homans (1961), hành vi xã hội là sự trao đổi hàng hoá, cả vật chất và phi vật chất. Một người có thể bỏ ra số tiền rất lớn để có được sự chú ý của người khác, hoặc có được uy tín từ những người xung quanh. Những người mà cho người khác nhiều sẽ cố gắng lấy lại nhiều hơn từ chính những người đó. Những người mà nhận nhiều từ người khác luôn bị áp lực phải trả nợ cho họ một giá trị tương đương. Cũng phải nhấn mạnh rằng, giá trị và hệ thống niềm tin của những người cho đi được đặt vào cái mà họ sẽ định nghĩa như là một lợi nhuận, một cơ hội hay một giải thưởng. Cần thiết phải chỉ ra rằng, mỗi cá nhân hay nhóm khác nhau có thể có những ý tưởng khác nhau về những điều khao khát. Chẳng hạn, một số người có thể nhìn nhận tiền, của cải, quyền lực, địa vị xã hội và sự ban ơn như là nguồn của cải quý giá. Trong khi đó, một số người lại có thể tin

ràng, sự tự do, chủ quyền, danh dự, sự hài lòng của xã hội, tình bạn, cảm giác là thành viên của nhóm, và cảm giác làm tốt công việc là có giá trị nhất.

Thuyết trao đổi xã hội có mối quan hệ gắn bó với thuyết lựa chọn dựa trên lý trí và bao hàm tất cả những giả thiết cơ bản của nó, vì thế, nó luôn làm giảm đi mối quan hệ tương tác con người để đi đến một tiến trình lý trí mà nguồn gốc xuất phát từ thuyết kinh tế. Trên thực tế, quá trình tương tác này có xu hướng tiến tới việc tìm ra sự thăng bằng tâm lý để trung hoà trong việc trao đổi.

1.7.2 Thuyết trao đổi xã hội trong công tác xã hội nhóm

Nhân viên xã hội sử dụng thuyết trao đổi trong công tác xã hội nhóm để giúp cá nhân, gia đình, nhóm và các tổ chức cải thiện được chức năng xã hội của mình thông qua việc nhận biết và điều chỉnh khả năng hành động để có thể tránh những hao tổn không cần thiết. Bởi vì, khi nhận thức được sức mạnh lợi ích cá nhân trong các cơ hội và hành vi mà thân chủ lựa chọn, nhân viên xã hội sẽ tăng cường được tính chính xác trong việc đánh giá, do vậy, sẽ tăng hiệu quả can thiệp. Hơn thế nữa, việc nhận biết được lợi ích cá nhân của thân chủ sẽ giúp nhân viên xã hội kết hợp với những phát hiện khác để phát triển và hình thành kế hoạch trợ giúp sau này tốt hơn.

Có hai phương pháp làm việc nhóm theo Toseland và Rivas (1998) tổng hợp từ nghiên cứu của các tác giả Empey và Erickson (1972), McCorkle, Elias và Bixby (1958) và Vorrath và Brendtro (1985) là tương tác nhóm có định hướng và văn hoá tích cực của các thành viên đồng niên. Nhân viên xã hội sử dụng những

phương pháp này vào giúp đỡ nhóm thanh thiếu niên vi phạm pháp luật. Nhân viên xã hội tạo ra thách thức, hướng dẫn tương tác nhóm để nhóm hạn chế những quy định đi ngược lại quy luật của xã hội.

1.8 Thuyết thực nghiệm (*field theory*)

1.8.1 Những vấn đề chung

Lewin²¹ (1939) là học giả có những đóng góp quan trọng trong việc phát triển thuyết thực nghiệm. Lewin đã có những nghiên cứu liên quan đến động năng nhóm, những kiến thức mà sau này được vận dụng rất nhiều trong quá trình công tác xã hội nhóm.

Thuyết thực nghiệm của Lewin cho rằng “Mỗi nhóm có một giai đoạn sống, nó kéo dài trong một khoảng thời gian và luôn có những liên hệ với những vật thể khác, được định hướng nhắm tới các mục tiêu, vận động để theo đuổi các mục tiêu và có thể gặp phải những rào cản trên tiến trình vận động” (Separt, 1964, trích trong Raye Kass; (2004) tr:25).

Có một số khái niệm liên quan đến thuyết thực nghiệm được Lewin đưa ra như sau:

Vai trò: vai trò chỉ tình trạng, quyền lợi và nhiệm vụ của thành viên nhóm.

Qui tắc nhóm: qui tắc nhóm là những qui định điều tiết hành vi của các thành viên trong nhóm.

21. Kurt Zadek Lewin (1890 - 1947), là một nhà tâm lý học sinh ra tại Đức, ông là người đi đầu trong lĩnh vực tâm lý học xã hội, tổ chức và ứng dụng.

Sức mạnh: sức mạnh nhằm nói đến khả năng của các thành viên trong nhóm ảnh hưởng lẫn nhau.

Sự gắn kết: sự gắn kết là mức độ hấp dẫn lôi cuốn các thành viên trong nhóm làm tăng cường sự gắn bó với nhau hơn.

Sự đồng thuận: sự đồng thuận là mức độ nhất trí liên quan tới mục đích và các hoạt động khác.

Sự phối hợp/kết hợp: Sự phối hợp là việc kết hợp được các mục đích và mục tiêu trong suốt giai đoạn tồn tại nhóm.

Đóng góp nổi bật của thuyết thực nghiệm là thuyết xem xét nhóm như một cấu trúc tổng thể - một thực thể hoạt động với sức mạnh cạnh tranh, tập hợp các thành viên trong nhóm làm việc trong quỹ đạo của nhóm vì mục tiêu chung. Theo thuyết này, nhóm luôn luôn thay đổi để ứng phó được với môi trường xã hội.

1.8.2 Thuyết thực nghiệm trong công tác xã hội nhóm

Vào năm 1947, Lewin đã phát triển loại hình nhóm thực nghiệm (T-group) và qua thực nghiệm nhóm này, ông quan sát tác động của tiến trình nhóm lên các thành viên và xem xét ảnh hưởng thay đổi hành vi của các thành viên trong môi trường ảnh hưởng lẫn nhau của nhóm.

Dựa vào nguyên tắc trong thuyết thực nghiệm của Lewin cho rằng mỗi cá nhân sẽ thay đổi hành vi khi họ bị người khác quan sát, nhóm thực nghiệm đã cố gắng cho các nhóm viên mình biết được các phản hồi quan trọng của các thành viên khác về hành vi của họ, Thông qua đó sẽ tạo ra áp lực giúp cá nhân đó thay đổi hành vi của mình cho thích hợp với chuẩn mực của nhóm.

Sau đây là một số kết luận rút ra từ hoạt động của nhóm thực nghiệm:

Mỗi cá nhân sẽ không thay đổi hành vi của mình nếu cá nhân đó không biết được phản hồi của các thành viên trong nhóm đối với hành vi của họ;

Các thành viên tích cực đưa ra phản hồi;

Các thành viên đối phó với những ảnh hưởng do hành vi của mình gây ra và đồng thời cũng tác động lên hành vi của các thành viên nhóm và người điều phối.

Những nghiên cứu của Lewin và các đồng nghiệp về động năng nhóm, sự ảnh hưởng chi phối lẫn nhau của các thành viên trong thời gian tồn tại nhóm như một thực thể không thể tách rời đã có những lợi ích lớn đối với công tác xã hội nhóm. Thứ nhất, thuyết này giúp nhân viên xã hội trong quá trình điều phối và hỗ trợ nhóm đối tượng hiểu được những tương tác trong nhóm và đâu là những yếu tố cốt lõi cần can thiệp. Thứ hai, dựa vào thuyết, mô hình nhóm thực nghiệm đã được ứng dụng vào hỗ trợ các đối tượng thay đổi hành vi chưa tốt chuyển sang hành vi tốt nhờ vào việc tham gia nhóm thực nghiệm dưới sự sắp đặt của nhân viên xã hội và chịu áp lực của nhóm.

II. MỘT SỐ KIẾN THỨC VỀ NĂNG ĐỘNG NHÓM

2.1 Năng động nhóm

Năng động nhóm hay còn gọi là tâm lý nhóm là sự tương tác và các mối quan hệ giữa các thành viên trong nhóm với nhau, và là cách thức mà trong đó nhóm lên kế hoạch, hoạt động và giải quyết vấn đề. Năng động nhóm là một nhân tố quan trọng ảnh

hưởng lên kết quả của bất cứ hình thức hoạt động nào của nhóm. Tuy nhiên, năng động nhóm chịu ảnh hưởng của những vấn đề về quyền lực, tác động bên ngoài và mâu thuẫn bên trong con người, tính cách các thành viên của nhóm và cả những hoạt động cụ thể nhóm thực hiện. Năng động nhóm ảnh hưởng lên hành vi của mỗi cá nhân, tuy nhiên, mức độ ảnh hưởng sẽ phụ thuộc vào địa vị và nhiệm vụ của họ trong nhóm, và nó cũng phụ thuộc vào khuôn mẫu hành vi liên quan tới nhóm, có nghĩa là nó phụ thuộc vào bản chất của nhóm và mức độ tham gia của các thành viên.

2.2 Tương tác nhóm

Tương tác nhóm là những giao tiếp, mối quan hệ qua lại giữa các thành viên trong nhóm và là một đặc điểm tâm lý quan trọng nhân viên xã hội cần phải nắm bắt được khi họ tham gia vào tiến trình giúp đỡ nhóm. Để thực hiện tốt nhiệm vụ điều phối, nhân viên xã hội cần biết và vận dụng được các kiểu tương tác một cách thích hợp để phát huy được tiềm năng của của các thành viên thông qua hoạt động sinh hoạt nhóm. Sau đây là một số kiểu tương tác nhóm:

- 1) Tương tác vai trò trung tâm: là tương tác tập trung chủ yếu vào tương tác từ nhóm trưởng đến thành viên và ngược lại;
- 2) Tương tác kiểu vòng tròn: là tương tác trong đó thành viên luân phiên nhau trình bày;
- 3) Tương tác kiểu chiếc ghế nóng: là tương tác trong đó có một sự trao đổi từ người phía trước và phía sau, giữa người trưởng nhóm và một thành viên trong nhóm, trong khi đó các thành viên khác quan sát;

(4) Tương tác kiểu tự do: là tương tác trong đó thành viên có xu hướng giao tiếp tùy theo sở thích, kể cả nội dung lẫn mức độ tham gia.

Như vậy, ba kiểu tương tác đều tập trung vào trưởng nhóm vì các hình thức tương tác được sắp xếp theo cơ cấu có nhóm trưởng. Kiểu tương tác thứ tư tập trung vào nhóm vì nó xuất hiện từ ý tưởng của thành viên nhóm. Mỗi kiểu tương tác khác nhau sẽ cho cơ hội tương tác nhiều hơn hoặc ít hơn giữa nhóm trưởng với nhóm viên, giữa các thành viên nhóm lớn với nhau hoặc các thành viên nhóm nhỏ với nhau. Vì vậy, là một người lãnh đạo nhóm, nhân viên xã hội phải biết quyết định kiểu tương tác thích hợp với từng thời điểm để giúp nhóm hoạt động hiệu quả nhất.

Ngoài ra, để thiết lập và duy trì các kiểu tương tác phù hợp, cần phải nắm bắt được những nhân tố ảnh hưởng lên sự tương tác này. Những nhân tố ảnh hưởng lên kiểu tương tác gồm:

- Những dấu hiệu có ý nghĩa hỗ trợ mà thành viên nhận được từ sự trao đổi tương tác cụ thể nào đó;

- Sự gắn kết về tình cảm được phát triển trong thành viên của nhóm;

- Sự xuất hiện những nhóm nhỏ trong nhóm;

- Quy mô và sự sắp xếp khoa học của nhóm;

- Mối quan hệ về quyền lực và địa vị trong nhóm

2.3 Cố kết nhóm

Cố kết nhóm là cảm giác được hỗ trợ, chăm sóc, thuộc về nhóm, được chấp nhận vô điều kiện. Cố kết nhóm là sự hấp dẫn,

sức thuyết phục của nhóm lên các thành viên nhằm duy trì nhóm (Festing, 1950).

Cụ thể hơn, trong tạp chí tâm lý học Số 3 (96), 3-2007, khi phân tích về khái niệm cố kết nhóm trong tâm lý học nhóm nhỏ, tác giả Nguyễn Đức Sơn đã đưa ra định nghĩa cố kết nhóm như sau: “*Cố kết nhóm là tổ hợp những sức mạnh lôi cuốn các thành viên trong nhóm tham gia và gắn bó với nhóm, được tạo thành bởi sự hấp dẫn xúc cảm với nhau, sự tương đồng giữa các giá trị nhóm và sự theo đuổi mục đích chung. Sự cố kết nhóm được qui định bởi các hoạt động chung của nhóm*” (tr. 96).

Mọi người bị thu hút vào nhóm vì rất nhiều lý do. Theo Cartwright (1968), có các thành tố tương tác quyết định sự hấp dẫn của nhóm như sau:

- Nhu cầu được gắn bó, thừa nhận và an toàn;
- Nguồn lực cũng như uy tín có sẵn trong việc tham gia nhóm;
- Mong muốn về những kết quả, lợi nhuận, hoặc những tổn hại của nhóm;
- So sánh nhóm với sự trải nghiệm của mình đã có trong các nhóm khác;

Ảnh hưởng của cố kết nhóm, chức năng hoạt động của các thành viên nhóm và tập thể nhóm giúp làm tăng:

- Mức độ biểu lộ những cảm xúc tích cực và tiêu cực;
- Việc sẵn sàng lắng nghe;
- Việc sử dụng hiệu quả những phản hồi và đánh giá của các thành viên;
- Ảnh hưởng của các thành viên với nhau;

- Cảm xúc tự tin, được tôn trọng và tự đánh giá về bản thân;
- Cảm giác hài lòng với những trải nghiệm của nhóm;
- Mức kiên định để đạt được mục đích của nhóm;
- Sự sẵn sàng gánh vác trách nhiệm vì hoạt động của nhóm;
- Khả năng đạt được mục tiêu, công việc của cá nhân và nhóm, những cam kết có tính tổ chức;
- Sự chuyên cần, duy trì mối quan hệ các thành viên và thời gian tham gia.

Tuy nhiên, khi xây dựng cố kết nhóm cần dựa trên nguyên tắc hoạt động, coi nhóm là một chủ thể hoạt động và là một đơn vị chỉnh thể tâm lý, cố kết nhóm không phải là cố kết ở một phương diện riêng lẻ nào đó, chẳng hạn như quan hệ cảm xúc hay sự thống nhất định hướng giá trị tách rời với các quan hệ xúc cảm giữa các thành viên. Cố kết nhóm được hiểu là tổ hợp các "lực" tâm lý được tạo thành bởi các yếu tố khác nhau như là một chỉnh thể, bao gồm sự hấp dẫn xúc cảm, sự thống nhất định hướng giá trị và mục đích nhóm. Cố kết nhóm được hình thành và phát triển cùng với hoạt động của nhóm. Điều đó có nghĩa rằng các can thiệp tác động đến hoạt động của nhóm, có thể tạo ra một cố kết nhóm bền vững.

Như vậy, cố kết nhóm ám chỉ sự gắn bó và mang lại thành công cho nhóm. Khi nhóm có tính cố kết cao thì sẽ có khả năng giải quyết tốt các mâu thuẫn vì khi đó các thành viên có thể bộc lộ hết suy nghĩ cảm xúc của mình một cách thoải mái, không che dấu cảm xúc. Bên cạnh đó, thành viên nhóm sẽ hỗ trợ nhau, chia sẻ kinh nghiệm, mong muốn có phản hồi và thấu hiểu về nhau hơn.

2.4 Kiểm soát xã hội

Kiểm soát xã hội là thuật ngữ được sử dụng để miêu tả tiến trình giúp thành viên nhóm thích ứng với nhóm, tạo ra sự nhất trí cao trong nhóm, trên cơ sở đó nhóm sẽ hoạt động một cách khoa học. Kiểm soát xã hội là kết quả nguồn lực phát sinh từ vô số các nhân tố liên quan đến nhau, trong đó có các điều lệ do nhóm đề ra, vai trò và địa vị của từng thành viên trong nhóm.

Kiểm soát xã hội được đánh giá là có những tác động quan trọng với nhóm, bởi vì, kiểm soát xã hội giúp nhóm tương tác một cách hiệu quả và hoạt động tốt hơn. Nếu không có kiểm soát xã hội, tương tác nhóm sẽ trở nên lộn xộn và không thể đoán trước được chuyện gì sẽ xảy ra, trong khi đó, trật tự xã hội và tính ổn định là điều kiện tiên quyết cho sự hình thành và duy trì cố kết nhóm. Tuy nhiên, khi kiểm soát xã hội quá khắt khe và nghiêm ngặt sẽ làm giảm sự thu hút của nhóm đối với các thành viên và đưa đến những mâu thuẫn, tạo ra không khí không thoải mái trong nhóm.

2.5 Chuẩn mực nhóm

Trong mỗi tập thể và mỗi nhóm xã hội đều có một hệ thống các qui định mà mọi thành viên phải thi hành và phấn đấu thực hiện. Đó là chuẩn mực nhóm. Hay nói một cách khác, chuẩn mực là điều mọi người mong đợi ai đó nên làm hoặc không nên làm và là điều mà nhiều thành viên trong nhóm chia sẻ với nhau. Những từ mà thường hay liên quan tới chuẩn mực là “cần”, “nên”, “phải” hoặc “tốt hơn”.

Chuẩn mực nhóm bắt nguồn từ giá trị và niềm tin mà đã

thiết lập nên văn hoá nhóm. Những nguyên tắc nền tảng cho một nhóm hoạt động hiệu quả là một chuỗi các chuẩn mực dựa trên các giá trị và niềm tin cơ bản của phương pháp tiếp cận cùng với các kỹ năng thúc đẩy. Một nhóm có thể phát triển một chuẩn mực liên quan tới bất cứ điều gì nhóm quan tâm, ví dụ: thành viên sẽ giúp nhau làm hộ việc gì khi người khác có việc gấp; hoặc yêu cầu không được nói những điều tiêu cực về nhóm cho một thành viên không thuộc về nhóm, hoặc thành viên không nên thắc mắc trực tiếp về quyết định của trưởng nhóm.

Chuẩn mực cũng đóng vai trò rất quan trọng trong việc thu nạp các thành viên vào nhóm bởi vì nó giúp họ tiên đoán cách thức thành viên khác sẽ ứng xử trong một tình huống cụ thể, và giúp hình thành những chỉ dẫn cho thành viên nhóm. Chuẩn mực tạo điều kiện để thống nhất các hành vi của các cá nhân trong nhóm, để thực hiện các mục tiêu trong nhóm để ra. Hơn nữa, chuẩn mực đảm bảo cho sự hình thành và tồn tại một trật tự của nhóm, cách ứng xử của các thành viên trong nhóm. Nhóm cố duy trì chuẩn mực nhóm bằng các biện pháp khen thưởng những cá nhân thực hiện tốt và có các biện pháp trừng phạt đối với các thành viên có hành vi lệch chuẩn.

Tuy nhiên, không phải tất cả các chuẩn mực nhóm đều giúp nhóm hoạt động hiệu quả, chẳng hạn, khi đưa ra một chuẩn mực “lãnh đạo nhóm sẽ chịu trách nhiệm về việc giải quyết vấn đề của thành viên nhóm”. Thực hiện theo chuẩn mực này, thành viên nhóm sẽ trở nên thụ động, thiếu tự tin, giảm sút sự tham gia và tính sáng tạo. Ngoài ra, một chuẩn mực nhóm có thể khác với quan điểm của một cá nhân nào đó. Đơn cử như một thành viên nhóm có thể không muốn có sự luân phiên nhiệm vụ trong

các thành viên, và cho rằng nó sẽ làm giảm hiệu quả công việc. Nhưng trong thực tế anh ta vẫn phải làm điều đó, bởi vì đây là điều mọi người mong đợi. Trong trường hợp này, chuẩn mực cũng tạo ra một áp lực khiến mọi thành viên nhóm phải tuân thủ.

Trong một nhóm hoạt động hiệu quả, thành viên nhóm thảo luận công khai và thoả thuận với nhau về chuẩn mực mà họ mong muốn thực hiện trong nhóm. Họ đồng thời cũng muốn cùng nhau duy trì các chuẩn mực này bằng cách chỉ ra trường hợp của một ai đó khi có hành vi không hợp chuẩn mực. Khi một thành viên mới tham gia vào nhóm, việc được thông báo về các chuẩn mực của nhóm sẽ giúp thành viên này không làm phiền tới người khác hoặc cũng tránh bị tổn thương khi các thành viên khác phản đối về việc làm nào đó.

Tóm lại, chuẩn mực là những niềm tin được thoả thuận và chia sẻ với nhau của các thành viên trong một nhóm, là những mong đợi và niềm tin được chia sẻ một cách thích hợp để nhóm có hành động chung. Chuẩn mực nhóm chỉ ra những hành vi cụ thể của thành viên và các kiểu mẫu hành vi chung đã được chấp nhận trong nhóm. Các chuẩn mực bền vững này sẽ điều chỉnh những hành vi trong nhóm, sẽ làm tăng khả năng phỏng đoán, tính ổn định, và sự an toàn cho các thành viên, giúp khuyến khích những hành động hợp tác và công việc tổ chức để đạt được mục tiêu.

2.6 Văn hoá nhóm

Văn hoá nhóm nhằm nói đến những giá trị, niềm tin, thói quen và những truyền thống mà nhóm có. Văn hoá nhóm được tạo ra bởi sự kết hợp giữa hành vi, giá trị và thái độ. Không phải

mọi người đồng ý hoặc dễ dàng thích ứng với văn hoá nhóm. Thực tế, hầu hết đều cảm thấy có những áp lực khi phải thích ứng. Có rất nhiều nhân tố ảnh hưởng lên văn hoá nhóm, kể cả phong cách lãnh đạo, loại hình công việc, văn hoá lịch sử, mục tiêu và nhiệm vụ.

Văn hoá nhóm đóng vai trò quan trọng như năng động nhóm trong làm việc nhóm. Cá nhân có đóng góp lớn lao vào việc hình thành và duy trì văn hoá nhóm bằng việc mang tới nhóm giá trị bản thân, những trải nghiệm hoặc từ các di sản văn hoá của cộng đồng mình... Lúc đầu, các thành viên tìm hiểu, khám phá về những hệ thống giá trị đặc trưng của người khác và cũng cố gắng tìm ra những điểm chung để gắn bó với nhau. Qua các buổi gặp mặt và làm việc, chia sẻ với nhau về những giá trị của cá nhân, nhóm có được một hệ thống giá trị chung. Hệ thống giá trị này tiếp tục phát triển trong suốt giai đoạn nhóm tồn tại và trở thành văn hoá nhóm.

Văn hoá nhóm chịu tác động của môi trường mà nhóm hoạt động. Những nhóm quan tâm đến nhu cầu cộng đồng thường có nhiều mối tương tác với môi trường của họ. Văn hoá nhóm là cách phát triển của nhóm trong quá trình làm việc với nhau, kể cả việc chia sẻ những thói quen, truyền thống và niềm tin. Một văn hoá nhóm mang tính tích cực sẽ giúp phát triển chuẩn mực nhóm, sự hợp tác, học hỏi lẫn nhau, thời gian làm việc cùng nhau và sự tôn trọng lẫn nhau. Khi nhà lãnh đạo tập trung vào sự phát triển và hỗ trợ cho văn hoá nhóm một cách tích cực, nhóm nhất định sẽ có được sự sáng tạo, thoải mái và chừng mực hơn. Một văn hoá chiếm ưu thế có thể là một động năng và là một môi trường gắn kết, nơi chấp nhận sự đổi mới và đề cao tính quyết đoán cũng như sự kiên định.

2.7 Xung đột nhóm

Xung đột nhóm hay còn gọi là mâu thuẫn nhóm, là trạng thái mà trong đó hành vi xã hội của nhóm có thể gây ra các mâu thuẫn giữa từng nhóm với nhau. Một số người cho rằng xung đột trong nhóm là điều không tốt và nên tránh. Do vậy, theo cách nhìn nhận này, một nhóm hoạt động tốt là nhóm không có mâu thuẫn giữa các thành viên với nhau. Thực ra, xung đột và va chạm là hiện tượng tự nhiên trong bất cứ nhóm nào. Nó xuất phát từ việc không tương đồng về ý thức, nhận thức, tình cảm cũng như tính cách, quyền lực và quyền lợi. Mâu thuẫn xuất hiện khi có sự khác biệt trong nhu cầu, nhận thức, mục tiêu, kinh nghiệm và giá trị. Những sự khác biệt này thường là giữa các cá nhân, nhóm nhỏ trong nhóm. Ngoài ra, mâu thuẫn thường hay nảy sinh vì sự thiếu thông tin của mọi người trong nhóm. Nếu người ta hiểu được nhu cầu, giá trị, và nhận thức của người khác trong nhóm thì lúc đó có thể tránh được những mâu thuẫn.

Xung đột nhìn ở khía cạnh tích cực sẽ rất ý nghĩa đối với nhóm. Trước hết, nó giúp cho nhóm kiểm tra lại tiến trình của mình, đồng thời, các nhu cầu, mục tiêu của nhóm sẽ dần thích hợp với các thành viên. Như vậy, giai đoạn xung đột là giai đoạn khó khăn nhất trong các giai đoạn của phát triển nhóm, đồng thời nó cũng rất cần thiết bởi vì nó tạo ra sự phát triển, giúp việc học tập và tái học tập. Đây chính là giai đoạn sóng gió nhất khi mà mọi người sợ hãi và không tin tưởng nhau. Mâu thuẫn tạo ra sự không công bằng, chia rẽ và cản trở trong hệ thống chính là nguyên nhân suy sụp mà nhóm trải qua và có thể khiến nhóm dẫn đến tan rã.

Tuy nhiên, với nhiều trường nhóm, giai đoạn sóng gió chính là thời gian hấp dẫn với họ vì họ thấy cần nỗ lực hơn và kiên quyết hơn trong công việc. Mâu thuẫn có thể tạo ra những ảnh hưởng lớn đối với sự phát triển cá nhân cũng như nhóm. Có thể thấy điều này rất rõ qua bảng tóm tắt “Hai mặt của mâu thuẫn” của T.S. Elliot khi trình bày về “Vai trò của mâu thuẫn, tiềm năng cho sự phát triển”. (Raye Kass, 2004).

Bảng 2. Hai mặt của mâu thuẫn

Phát triển: khi xuất hiện việc học tập và sự cởi mở trong mâu thuẫn	Trì trệ: Khi việc học tập không xảy ra và sự chống đối xuất hiện trong mâu thuẫn
* Việc xuất hiện ý thức học tập và cởi mở của các thành viên trong quá trình mâu thuẫn sẽ thúc đẩy sự thay đổi trong mỗi cá nhân và nhóm.	* Sự trì trệ xuất hiện khi có việc chống đối và ngăn cản học hỏi trong quá mâu thuẫn và giải quyết mâu thuẫn; làm cản trở các vị trí và lúc này các quyết định trở nên kém chất lượng.
* Làm tăng thêm hiệu quả và phát huy tối đa nguồn lực	* Làm hạn chế việc sử dụng nguồn lực và giảm hiệu quả thời gian.
* Hỗ trợ cho sự cam kết và động lực đối với nhiệm vụ trước mắt.	* Chứa đựng sự miễn cưỡng, phân biệt và sự nịnh nọt (khúm núm).
* Hỗ trợ cho nhóm, tăng cường khả năng đối phó với sự mạo hiểm.	* Làm giảm niềm tin, tạo ra những chương trình “đen”, ngăn cản sự cung cấp giữ liệu giữa các thành viên.
* Tạo thêm nhiệm vụ và duy trì chức năng.	* Tạo ra suy nghĩ hão huyền về những vị trí với sự sắp xếp hạn chế và thiên vị cho một người nào đó.

Nguồn: Raye Kass, 2004. Theories of small group development.

Có hai yêu cầu cơ bản phải quan tâm khi giải quyết những tình huống mâu thuẫn: (1) đạt được mục tiêu của cá nhân (định hướng nhiệm vụ) và (2) giữ mối quan hệ tốt với những người khác (định hướng quan hệ). Hai vấn đề này có thể đôi lúc đối ngược nhau. Điều quan trọng là cách thức giải quyết để đảm bảo việc cân bằng hai mục tiêu này. Thông thường, khi giải quyết xung đột nhóm, người ta thường quan tâm tới mức độ xung đột và ảnh hưởng của nó đối với hoạt động của nhóm.

III. CÁC GIAI ĐOẠN PHÁT TRIỂN CỦA NHÓM

Đứng trên các quan điểm và góc độ nhìn nhận khác nhau đối với tiến trình phát triển của nhóm, khi nghiên cứu về nhóm, các tác giả đã có những cách phân chia và gọi tên các giai đoạn phát triển nhóm khác nhau. Tài liệu này sẽ giới thiệu 3 mô hình về các giai đoạn phát triển nhóm của một những nhóm tác giả: Garland, Jones và Kolodny (1965), Lambert Maguire, Tuckman và Jensen.

3.1 Mô hình các giai đoạn phát triển nhóm của Garland, Jones và Kolodny

Theo Charles Zastrow, (1985) các tác giả Garland, Jones và Kolodny đã triển khai mô hình 5 giai đoạn phát triển nhóm trong nhóm trong công tác xã hội. Mô hình này chỉ ra các loại vấn đề thường xuất hiện khi nhóm bắt đầu hình thành và tiếp tục phát triển. Mô hình này nhấn mạnh vào khái niệm “gắn gũi”, đó chính là việc mà các thành viên cho phép gắn gũi với các thành viên khác về mặt tình cảm. Và ý niệm “gắn gũi” này được phản ánh trong tất cả các bước của quá trình phát triển nhóm. Đó là các giai đoạn: (1) mới thành lập, (2) phân cấp quyền lực và

kiểm soát, (3) gắn kết và hợp tác, (4) độc lập hành động, và (5) Chia tay.

(1) Mới thành lập

Đặc điểm trong giai đoạn này là thái độ, cảm xúc của các thành viên viên tỏ ra lịch sự, e ngại, dò la khi bắt đầu tham gia vào nhóm.

(2) Phân cấp quyền lực và kiểm soát

Các nhóm nhỏ xuất hiện khi có sự gắn kết giữa các thành viên. Đồng thời, đây cũng là giai đoạn mà mỗi thành viên được đảm nhận một vai trò và mọi người chịu trách nhiệm với vai trò của mình. Chính vì việc phân chia quyền lực thông qua gánh vác vai trò thúc đẩy các thành viên có xu hướng tự bảo vệ và tạo quyền lực cho bản thân hoặc nhóm mình. Hiện tượng này tạo ra một số khó khăn đáng kể cho quá trình phát triển nhóm. Vai trò trưởng nhóm lúc này là gây ảnh hưởng tối đa đối với thành viên nhóm nhằm hạn chế xu hướng giành quyền lực cho cá nhân thành viên. Vì vậy, điều quan trọng cần thực hiện trong giai đoạn này của người trưởng nhóm là cần phải xây dựng sự tin tưởng đối với các thành viên, vì đây cũng là thời điểm các thành viên sẽ đánh giá khả năng thực hiện vai trò mà trưởng nhóm phải gánh vác.

(3) Gắn kết và hợp tác

Đặc điểm của giai đoạn gắn kết và hợp tác khi nhóm ở trong giai đoạn này là các thành viên trong nhóm bắt đầu chấp nhận nhau thông qua việc bộc lộ tình cảm yêu thương, thân mật hoặc giận hờn. Mối quan hệ của các thành viên như anh chị em trong

gia đình dễ dàng chia sẻ, bộc lộ cảm xúc với nhau, mọi người cũng tỏ ra có những nỗ lực và thể hiện sự cố gắng của mình. Thành viên nhóm cảm thấy thoải mái khi tự trải nghiệm bản thân và thay đổi hành vi thái độ để phù hợp với nhóm.

Vai trò nhóm trưởng lúc này có thể giống như người chăm sóc, động viên an ủi và gắn gũi như trong một gia đình. Đây cũng là thời điểm nhiệm vụ của nhóm được thực hiện và sự gắn kết được tăng cường.

(4) Hành động độc lập

Đặc điểm trong giai đoạn này là các thành viên nhóm cảm thấy tự do hơn khi thử nghiệm các khuôn mẫu hành vi mới. Đồng thời, mỗi cá nhân cũng được sự thừa nhận về quyền và nhu cầu. Các thành viên trong nhóm tăng thêm sự giao tiếp với nhau và ở nhiều lĩnh vực hơn. Nhóm nhìn nhận bản thân một cách rõ ràng. Sự khác biệt của các thành viên được biểu hiện qua việc phân chia vai trò nhưng vẫn dưới sự quan tâm khuyến khích của cả nhóm. Những vấn đề về quyền lực giảm tới thiểu và việc ra quyết định khách quan hơn và bớt thiên về tình cảm.

(5) Chia tay

Giai đoạn này diễn ra khi nhóm đã đạt được mục tiêu đề ra. Các thành viên nhóm đã học được các khuôn mẫu hành vi và họ có thể sẵn sàng với những trải nghiệm xã hội khác. Tuy nhiên, sự kết thúc xảy ra không phải dễ dàng. Có thể các thành viên sẽ có thái độ phản đối việc chia tay vì họ muốn níu kéo sự an toàn của bản thân và của nhóm. Một số trường hợp khác, thành viên nhóm có thể bộc lộ sự tức giận. Vai trò trưởng nhóm lúc này là

phải xây dựng tâm thế sẵn sàng chia tay, bằng cách tập trung nhóm và sự năng động cá nhân, đánh giá kinh nghiệm, giúp thành viên nhóm vượt qua được những bối rối lưỡng lự và lo lắng về việc chia tay.

Mô hình 5 bước về các giai đoạn phát triển nhóm này được sử dụng rộng rãi ở các nhóm xã hội, trị liệu, nhóm đối đầu và nó cũng được sử dụng ở các nhóm tự giúp, nhóm giải quyết vấn đề và nhóm ra quyết định, nhóm giáo dục và nhóm giải trí.

3.2 Mô hình các giai đoạn phát triển nhóm của Lambert Maguire

Khi tập trung nghiên cứu vào sự tương tác và cảm xúc của nhóm, Lambert chia các giai đoạn phát triển nhóm theo 5 giai đoạn sau:

(1) Khởi đầu

Thành viên trong nhóm lúc này bắt đầu làm quen. Vì thế, họ tỏ ra e dè, dò la, ngần ngại và có những so sánh bản khoản. Những đặc điểm của nhóm ở giai đoạn này cũng giống như đặc điểm của nhóm ở giai đoạn mới thành lập của mô hình 5 giai đoạn trình bày ở trên.

(2) Đưa ra chỉ dẫn

Đây là giai đoạn mà các thành viên trong nhóm đã trải qua sự e dè ban đầu. Họ đã bắt đầu tìm ra những sự khác biệt về sở thích, cách nghĩ và các trải nghiệm của nhau. Chính vì vậy, các sự khác biệt này cần được thảo luận trong các buổi sinh hoạt nhóm để tránh dẫn đến xung đột. Quan hệ của các thành viên nhóm sẽ phát triển khi các mâu thuẫn được giải quyết.

(3) Thoả thuận

Đây là thời điểm nhóm đưa ra các chuẩn mực, làm rõ hơn những nội dung mà thành viên nhóm thích và không thích diễn ra trong quá trình hoạt động nhóm. Thông qua các hoạt động thảo luận đưa ra nội qui và chuẩn mực, các thành viên nhóm có cơ hội hiểu hơn về nhu cầu và cảm xúc và hành vi của các thành viên khác, tạo ra được sự cảm thông chia sẻ giữa các thành viên, trên cơ sở đó tăng cường được sự gắn bó, chấp nhận và thích ứng với các loại nhu cầu, cảm xúc và hành vi của người khác. Điều này sẽ tạo ra những thay đổi trong cách thức để cải thiện hoặc duy trì mối quan hệ của các thành viên.

(4) Thực hiện

Các thành viên nhóm bắt đầu cam kết với mối quan hệ và thích thú với việc tham gia. Đây cũng là lúc mà mỗi cá nhân trưởng thành. Mối quan hệ của các thành viên nhóm lúc này phát triển cao, bộc lộ những nét đặc trưng của nhóm và tạo cho mọi người có cảm giác tốt đẹp khác ngoài những quan tâm, hỗ trợ và các giao tiếp chân thật với nhau đã có trong nhóm,

(5) Kết thúc

Nhiệm vụ của người trưởng nhóm trong giai đoạn kết thúc là hỗ trợ cho sự phát triển lành mạnh của nhóm bằng thái độ cởi mở, thật thà, không bảo thủ, không phán xét và giữ được giao tiếp tốt.

3.3 Mô hình các giai đoạn phát triển nhóm của Tuckman và Jensen

Dựa vào kết quả nghiên cứu từ các loại nhóm khác nhau,

Tuckman cũng đã đưa ra mô hình các giai đoạn phát triển nhóm theo 5 giai đoạn: (1) giai đoạn hình thành nhóm, (2) giai đoạn sống gió/bão táp, (3) giai đoạn hình thành qui ước chung, (4) giai đoạn thực hiện nhiệm vụ, và (5) giai đoạn chia tay. Nhận thấy đây là mô hình đã được rút ra từ kết quả nghiên cứu của nhiều loại hình nhóm, giáo trình sẽ trình bày các bước trong giai đoạn này chi tiết hơn để đáp ứng nhu cầu vận dụng cho những nhà thực hành nhóm trong công tác xã hội (Raye Kass, (1985).

Giai đoạn 1: Giai đoạn hình thành nhóm

Những nội dung công việc cần quan tâm xem xét trong giai đoạn này là số lượng nhóm viên, tuổi tác, giới tính, và các vấn đề chung mà các thành viên phải đối mặt. Vào thời điểm hình thành nhóm này, các thành viên trong nhóm thường chưa tỏ ra quá xung khắc, nội dung sinh hoạt của nhóm thường là đưa ra các nội qui và mục tiêu của nhóm. Mối quan hệ của các thành viên lúc này mang tính phụ thuộc và tập trung vào việc định hướng nhiệm vụ của nhóm. Thành viên nhóm thường quan tâm tới giải quyết một số vấn đề liên quan đến thái độ, cách cư xử liên quan tới các mối quan hệ cá nhân. Họ thường có khuynh hướng dựa vào người lãnh đạo để có được cách thức làm việc. Chẳng hạn như việc đưa ra nội qui, lập chương trình hoạt động cho nhóm, các thành viên của nhóm thường dựa vào người điều phối nhóm, chủ tịch, hay người quản lí, chứ không tự quyết định.

Một nhiệm vụ nữa cần làm trong giai đoạn này là định hướng công việc cho các thành viên trong nhóm. Vấn đề phải được cụ thể hoá. Mọi thành viên phải có cách nhìn nhận thấu đáo về nhiệm vụ được giao, trên cơ sở đó cả nhóm mới có những hiểu

biết và thống nhất về mục đích, mục tiêu nhóm: tại sao họ lại ở trong nhóm này và mục đích, mục tiêu của cả nhóm là gì?

Bảng 3. Xu hướng và hoạt động trong suốt giai đoạn hình thành

<i>Giai đoạn phát triển</i>	<i>Cấu trúc nhóm</i>	<i>Nhiệm vụ</i>	<i>Cảm xúc</i>	<i>Mức độ nhu cầu</i>	<i>Kết quả mong muốn</i>
Hình thành nhóm	Thử nghiệm các hoạt động, hành vi, phụ thuộc vào chỉ dẫn.	Định hướng vào việc xác định nhiệm vụ và thiết lập những luật lệ ban đầu.	Bối rối, không rõ ràng, tò mò, nhiệt huyết, khả năng tha thứ thấp, lịch sự, quan tâm.	An toàn bảo vệ về tâm sinh lý.	Cam kết, chấp nhận.

Nguồn: Raye Kass, 2004. Theories of small group development.

Giai đoạn 2: Giai đoạn sóng gió/bão táp

Đặc trưng của giai đoạn này là xuất hiện xung đột trong các mối quan hệ và cách thức tổ chức công việc. Xung đột giữa các cá nhân tất yếu nảy sinh như là một phần của mối tương tác giữa các nhóm nhỏ. Có thể xung đột chỉ diễn ra ngấm ngấm, nhưng thực tế là vẫn có. Đó là những xung đột về quyền lực, về sự phụ thuộc, về nội qui và chương trình hoạt động. Đặc biệt, phải kể đến các xung đột cá nhân trong quá trình tổ chức tiến hành công việc. Các mối quan tâm khác nhau về tổ chức cũng phản ánh sự

xung đột cá nhân về cơ cấu lãnh đạo, quyền lực và quyền hành.

Để hoàn thành tốt nhiệm vụ, trong giai đoạn này, người điều phối nhóm phải bộc lộ được vai trò nhân vật trung tâm của mình. Trong các buổi sinh hoạt nhóm, cần nhấn mạnh mục đích, mục tiêu, chức năng và phạm vi của nhóm. Ngoài ra, cần tìm kiếm những điểm tương đồng giữa các thành viên, tạo điều kiện để cá nhân chia sẻ, bộc lộ. Từ đó, định hướng các cá nhân quan tâm tới mục tiêu chung, xác định thái độ hợp tác, phát triển những điểm chung tích cực, xây dựng đội ngũ nòng cốt và tập trung vào các hoạt động trọng tâm của nhóm.

**Bảng 4. Xu hướng và hoạt động trong giai đoạn
sóng gió/bão táp**

Giai đoạn phát triển	Cấu trúc nhóm	Nhiệm vụ	Cảm xúc của thành viên	Mức độ nhu cầu	Kết quả mong muốn
Sóng gió/bão táp	Lục đục, bất hoà trong nhóm, thiếu sự thống nhất, trải nghiệm, xuất hiện xung đột, mâu thuẫn bè phái.	Xử lý và đưa ra yêu cầu để giải quyết nhiệm vụ, yêu cầu năng lực của người lãnh đạo.	Bị tổn thương, chống đối, sợ hãi, thù địch, tiêu cực, nổi loạn.	Thuộc về xã hội.	Sự rõ ràng, nhận thức, thuộc về nhóm.

Nguồn: Raye Kass, 2004. Theories of small group development.

Giai đoạn 3: Giai đoạn hình thành qui ước chung

Tiến trình hình thành qui ước chung được đặt trong một giai đoạn cụ thể, nhưng trong thực tế, nó xảy ra suốt trong cả tiến trình phát triển của nhóm. Trong giai đoạn này, sự cố kết, hợp tác và hỗ trợ nhau của thành viên nhóm được đề cao. Các thành viên nhóm lúc này hiểu về nhau hơn, nhạy cảm hơn, và hầu hết đều cảm nhận được “tinh thần” nhóm cũng như không khí nhóm trong các hoạt động. Thông thường, trong giai đoạn hình thành, thành viên nhóm đã xác định được các khuôn mẫu hành vi được chấp nhận hoặc không chấp nhận trong nhóm. Tuy nhiên, chính trong giai đoạn này, người lãnh đạo nhóm phải đóng vai trò quan trọng đó là làm mẫu các khuôn mẫu chuẩn hợp với yêu cầu đạo đức và cùng nhóm xây dựng các khuôn mẫu mới. Những giả định được tiếp thu và hình thành qua các trải nghiệm trước đó của các nhóm viên bắt đầu có ảnh hưởng tới việc phát triển các qui ước chung của nhóm. Ví dụ, nếu một thành viên nào đó nghĩ, nhóm này dở, thì mong muốn đóng góp cho nhóm của họ sẽ bị hạn chế hoặc họ sẽ không làm gì cho sự phát triển nhóm.

Sự phát triển qui ước một cách cứng nhắc trong giai đoạn hình thành chuẩn mực bị ảnh hưởng bởi cách thức trải nghiệm của nhóm trong giai đoạn sóng gió. Nếu nhóm bỏ qua các dấu hiệu xung đột, mâu thuẫn và những khó khăn mà nó đang trải nghiệm, hoặc nếu nhóm bị “sa lầy” trong giai đoạn sóng gió thì thường dẫn đến sự hạn chế trong việc đưa ra các chuẩn mực. Tuy vậy, nếu nhóm đã có khả năng giải quyết hoặc nhận ra mâu thuẫn, nhóm sẽ đưa ra những chuẩn mực để giải quyết mâu thuẫn và những chuẩn mực này sẽ tiếp tục được duy trì. Đồng

thời, thành viên nhóm cũng bắt đầu nhận ra khả năng của cá nhân trong việc đóng góp vào thực hiện mục tiêu của nhóm.

Chuẩn mực luôn phản ánh nhu cầu của thành viên. Tuy vậy cũng sẽ rất bình thường khi trong một số nhóm, có những chuẩn mực mâu thuẫn với nhu cầu của các thành viên. Ví dụ, chuẩn mực đề ra của một nhóm khi bắt đầu hoạt động là giờ làm việc của nhóm nên bắt đầu từ 7 giờ để có thời gian nghỉ trưa nhiều hơn, đảm bảo cho chất lượng sinh hoạt buổi chiều. Trong khi đó, với một số nhóm viên có con nhỏ lại muốn được bắt đầu sinh hoạt nhóm muộn hơn để có thời gian chuẩn bị cho con ăn sáng và đưa con đi học. Tuy nhiên, nếu một nhóm có thể hình thành được các chuẩn mực tương thích với các nhu cầu của thành viên nhóm thì điều đó trực tiếp nói lên khả năng hoạt động hiệu quả của các thành viên nhóm.

Giả định nhóm phát triển được đến giai đoạn thứ 3 này, thành viên sẽ có được ý thức nhóm, sự chia sẻ, gắn gũi với nhau sau những lần tranh cãi. Các hoạt động thăm dò và chia sẻ thông tin lúc này thường có liên quan đến công việc. Đây là giai đoạn hấp dẫn cho cả nhóm vì cùng với những vấn đề tiếp tục diễn ra, mỗi cá nhân cảm thấy hài lòng được là một phần của nhóm, cảm nhận được sự thoải mái hơn trong thực hiện nhiệm vụ. Đồng thời, các thành viên vẫn tiếp tục bàn bạc đưa ra những qui tắc hoạt động, các nguyên tắc chung trong một không khí dễ chịu.

Bảng 5. Xu hướng và các hoạt động trong giai đoạn hình thành qui ước chung

<i>Giai đoạn</i>	<i>Cấu trúc nhóm</i>	<i>Nhiệm vụ</i>	<i>Cảm xúc của thành viên</i>	<i>Mức độ nhu cầu</i>	<i>Kết quả mong muốn</i>
Hình thành qui ước chung	ý thức nhóm xuất hiện mang đặc trưng của "tinh thần" nhóm.	Chia sẻ về sự hiểu biết và các quan điểm, sự cởi mở của các thành viên với nhau.	ấn cúng, thích thú, tin tưởng, say mê, thương yêu.	Được thừa nhận, tự khẳng định.	Tham gia, hỗ trợ trung thành, tin tưởng lẫn nhau.

Nguồn: Raye Kass, 2004. Theories of small group development.

Giai đoạn 4: Giai đoạn tập trung vào công việc

Vào thời điểm khi nhóm đã phát triển đến giai đoạn này, tổ chức nhóm đã ổn định, các thành viên đã quen và cảm thông với nhau. Các thành viên trong nhóm có sự đoàn kết, sự hợp tác tăng cường nhằm thực hiện mục tiêu chung. Các thành viên cũng đã tích lũy những kinh nghiệm trong công việc và kiến thức chuyên môn tăng lên. Đây là lúc nhóm đã trưởng thành. Vai trò của người điều phối là định hướng và tạo điều kiện cho các nhóm viên phát huy năng lực tối đa của mình để thực hiện mục tiêu nhóm đề ra.

Giai đoạn tập trung vào công việc là một trong những giai đoạn hiệu quả nhất trong phát triển nhóm, nó có xu hướng kéo dài hơn bất cứ giai đoạn nào trong cả tiến trình vì nó phải hoàn

thành các mục tiêu mà nhóm đã xây dựng trong các buổi sinh hoạt trước đó.

Bảng 6. Xu hướng và các hoạt động của nhóm trong giai đoạn thực hiện công việc

<i>Giai đoạn phát triển</i>	<i>Cấu trúc nhóm</i>	<i>Nhiệm vụ</i>	<i>Cảm xúc</i>	<i>Mức độ nhu cầu</i>	<i>Kết quả mong muốn</i>
Thực hiện công việc	Thành viên nhóm chấp nhận và đóng vai trò để tăng cường vào các hoạt động nhóm.	Vận dụng và thử giải pháp.	Hãnh diện, thoải mái và tự chủ.	Thành tựu, khẳng định bản thân.	Thành tựu, tận dụng được điểm khác biệt, ứng dụng của việc học tập, hợp tác giải quyết vấn đề.

Nguồn: Raye Kass, 2004. Theories of small group development.

Giai đoạn 5: Kết thúc

Tùy theo các loại nhóm được tổ chức, giai đoạn kết thúc này có thể xảy ra hoặc không. Với các nhóm tổ chức vì một mục tiêu nào đó, khi đã hoàn thành mục tiêu thì nhóm có thể kết thúc. Công việc nhóm cần làm là lượng giá các hoạt động của nhóm. Nhóm đã đạt được gì? Mọi người đã học được gì từ hoạt động của nhóm? Cá nhân đã đóng góp gì cho hoạt động của nhóm? Mọi người có muốn tiếp tục hoạt động nhóm nữa hay không? Tất cả những câu hỏi trên nhằm để giúp các thành viên trong nhóm lấy đó làm bài học tiếp theo cho các hoạt động ở trong các nhóm khác, hoàn cảnh và môi trường khác.

Bảng 7. Xu hướng và hoạt động trong giai đoạn kết thúc

<i>Giai đoạn phát triển</i>	<i>Cấu trúc nhóm</i>	<i>Nhiệm vụ</i>	<i>Cảm xúc xuất hiện</i>	<i>Mức độ nhu cầu</i>	<i>Kết quả mong muốn</i>
Kết thúc	Các phương pháp kết thúc nhóm.	Nhóm chấm dứt chức năng hoạt động.	Buồn rầu, hối tiếc, từ chối, cảm kích, nhẹ nhõm.	Hoàn thành	Thừa nhận, thoả mãn, cảm giác về thành công, sâu sắc, hoà nhập và hoàn thiện.

Nguồn: Raye Kass, 2004. Theories of small group development.

IV. MỘT SỐ YẾU TỐ SỬ DỤNG TRONG CAN THIỆP NHÓM CÔNG TÁC XÃ HỘI

Trong quá trình làm việc với nhóm, để có thể có được những kế hoạch hỗ trợ, trị liệu tốt nhất cho đối tượng thông qua các hoạt động nhóm, đáp ứng đúng nhu cầu của đối tượng, hay để có thể hoàn thành được nhiệm vụ được giao, nhân viên xã hội cần nắm bắt được các yếu tố can thiệp nhóm. Những yếu tố hỗ trợ này như những căn cứ hợp lý để nhân viên xã hội đưa ra những phương thức can thiệp phù hợp và hiệu quả. Chính vì nhận thức được tầm quan trọng của các yếu tố được sử dụng trong can thiệp nhóm này, Reid (1997), Corsini và Rosenberg (1995) và Irving

Yalom (1995) đã liệt kê ra một số yếu tố trị liệu như tạo niềm hy vọng, tự hiểu/nhận thức, sự bất chước, học qua sự tương tác, sự tương đồng trong trải nghiệm, thử nghiệm thực tế, chấp nhận, bộc lộ bản thân, sự vị tha, hướng dẫn và chuyển giao học tập liệu pháp. Phần nội dung này sẽ đề cập đến một số yếu tố quan trọng trong quá trình hỗ trợ, trị liệu nhóm.

4.1 Tạo niềm hy vọng

Yếu tố đầu tiên cần được đề cập và phân tích trong các yếu tố trị liệu nhóm là tạo niềm hy vọng. Yếu tố tạo niềm hy vọng trong nhóm có nghĩa là tạo ra cảm giác lạc quan cho các cá nhân khi họ được chứng kiến những thành viên của nhóm thay đổi tích cực. Như chúng ta đã biết, con người muốn có sự phát triển và đạt được những mục tiêu cuộc sống cần phải có hy vọng. Hy vọng sẽ hỗ trợ các đối tượng của công tác xã hội – những đối tượng đã bị tổn thương trong suốt quá trình trị liệu từ giai đoạn chuẩn bị thành lập nhóm đến khi kết thúc tiến trình nhóm. Ở giai đoạn đầu, niềm hy vọng thúc đẩy đối tượng tin tưởng vào sự thay đổi và nỗ lực tham gia vì sự thay đổi giúp giải quyết vấn đề của mình. Đặc biệt là ở giai đoạn giữa, khi các đối tượng bắt đầu thực hiện kế hoạch hỗ trợ, trị liệu và khi họ gặp nhiều khó khăn, niềm hy vọng sẽ tiếp sức để họ có thêm năng lực vượt qua những khó khăn, rào cản. Ngay cả ở giai đoạn cuối, hy vọng giúp cho đối tượng tự tin hơn trong hoà nhập cuộc sống khi chia tay nhóm và nhân viên xã hội.

Như vậy làm thế nào tạo ra niềm hy vọng cho các thành viên trong nhóm? Reid (1997) cho rằng, trước hết, có thể tạo ra được thông qua việc luôn bày tỏ mong muốn giúp đỡ thực sự của nhân

viên xã hội trong quá trình hỗ trợ, trị liệu. Thứ hai, có thể tạo sự hy vọng cho thành viên nhóm từ việc chứng kiến những sự thay đổi tích cực của những nhóm khác hay chính từ những thành viên trong nhóm trị liệu. Thực hiện tốt hai phương pháp này, chính là đã giúp tạo ra hy vọng cho các thành viên nhóm.

4.2 Tự nhận thức

Tự nhận thức được cho là cốt lõi của tiến trình hỗ trợ, trị liệu. Các cá nhân thành viên trong nhóm có thể tự nhận thức thông qua việc có được những kiến thức, kỹ năng, sự hiểu biết của cá nhân. Quá trình tự nhận thức có thể do cá nhân tự tìm tòi, học hỏi và qua việc học từ những cá nhân thành viên khác hay nhóm khác. Để giúp các cá nhân trong nhóm có sự nhận thức tốt, nhân viên xã hội cần điều phối quá trình tương tác trong nhóm, giữa các cá nhân và khích lệ các cá nhân tự tìm tòi, trải nghiệm vấn đề và hình thành quan điểm nhận thức của mình.

4.3 Học tập từ sự tương tác

Dựa trên nhận thức con người là sản phẩm của sự tương tác giữa họ với những người khác trong môi trường hiện tại cũng như quá khứ của họ, vì vậy nhóm chính là môi trường tốt để thúc đẩy việc học tập từ sự tương tác. Nhóm là một phương tiện hữu hiệu để bảo đảm sự hiểu biết và nhận thức về tiến trình phát triển tiềm tàng này. Nhóm khuyến khích thành viên hiểu biết hơn về bản thân họ, suy nghĩ của họ, cảm xúc của họ bằng việc tăng cường khả năng tiếp cận với các mối tương tác cá nhân một cách khách quan. Mỗi cuộc họp nhóm là một cơ hội để các thành viên giúp đỡ nhau thông qua các tương tác cởi mở chân thật và có sự định hướng thường xuyên đối với việc tự phát triển. Việc

học tập qua sự tương tác sẽ đạt được kết quả tốt nhờ vào việc thúc đẩy cơ chế phản hồi hiệu quả giữa các thành viên với nhau và giữa cá nhân các thành viên nhóm và nhân viên xã hội.

4.4 Tìm kiếm sự tương đồng trong trải nghiệm

Trước khi đến với nhóm, các thành viên thường phải trải qua những hoàn cảnh khiến họ bị tổn thương không chỉ là những tổn thương về thể chất mà cả những tổn thương về tinh thần và tình cảm. Chính những tổn thương này làm cho họ có những suy nghĩ rằng họ là người duy nhất phải chịu những trải nghiệm như vậy: "trên đời này có lẽ mình là người khổ đau nhất" hoặc "không ai phải gánh chịu tổn thương như mình"... Tuy nhiên, khi đến với nhóm, khi được chia sẻ, các thành viên sẽ thấy mình không phải là trường hợp duy nhất và đơn độc, còn có nhiều người phải trải qua những trải nghiệm tương tự, thậm chí là những trải nghiệm mang đến sự đau khổ lớn lao hơn mình. Tìm thấy sự tương đồng trong trải nghiệm sẽ giúp các thành viên cảm thấy bớt đơn độc và duy nhất. Việc này cũng giúp các thành viên trở lên gắn kết hơn vì họ cùng có những trải nghiệm giống như đang cùng ngồi trên một con thuyền và từ đó sẽ phát triển sự giúp đỡ, tương trợ lẫn nhau giữa các thành viên trong nhóm.

4.5 Chấp nhận

Yếu tố chấp nhận được đánh giá là một yếu tố quan trọng trong quá trình trị liệu và là chìa khoá thành công của quá trình hỗ trợ, trị liệu. Được chấp nhận sẽ giúp cho đối tượng xoá bỏ được rất nhiều suy nghĩ, cảm xúc không tích cực về bản thân, về cuộc sống và môi trường xung quanh. Vì theo một số tác giả như Reid (1997), Bloch và Crouch (1985) việc được chấp nhận sẽ mang tới

các cảm giác tích cực cho các thành viên trong nhóm. Đó là tạo cảm giác được thuộc về nhóm, sự ấm áp, tình bạn và thoải mái trong nhóm; giúp thành viên nhóm cảm thấy giá trị; và mang lại cho thành viên cảm giác được hỗ trợ được hiểu và được chăm sóc. Với những cảm giác này nhận được từ nhóm, các thành viên có thêm nỗ lực và hy vọng trong quá trình hỗ trợ trị liệu.

4.6 Bộc lộ bản thân

Bộc lộ bản thân là việc chia sẻ kinh nghiệm hay những trải nghiệm, suy nghĩ, cảm xúc của bản thân. Bộc lộ bản thân được đề cập tới ở hai góc độ: (a) nhân viên xã hội chia sẻ, cung cấp thông tin cho thành viên nhóm; và (b) thành viên nhóm chia sẻ với nhau. Yếu tố này trong nhóm trị liệu đóng vai trò tạo ra môi trường hỗ trợ tin cậy, hiểu biết tốt hơn giữa những người tham gia vào nhóm từ đó gây dựng tính kết dính trong nhóm.

Nhân viên xã hội chuẩn bị cho thành viên nhóm bằng cách giảng giải về mục đích của nhóm và cung cấp những chỉ dẫn cũng như những ý tưởng về năng động nhóm hoặc một điểm cơ bản nào đó quan trọng của nhóm, chẳng hạn như mâu thuẫn gia đình, căng thẳng sau sang chấn, hoặc ảnh hưởng của việc li hôn. Các thông tin hay các trải nghiệm được chia sẻ ở đây phụ thuộc vào loại nhóm. Chia sẻ kinh nghiệm hay thông tin giữa các thành viên trong nhóm thực sự cần thiết và hữu ích vì rất nhiều lí do. Chia sẻ hoặc cung cấp thông tin cho một người có quan tâm thì thực sự rất quan trọng. Các thành viên trở nên hiểu nhau hơn và phát triển mối quan hệ thông qua việc chia sẻ những thông tin cơ bản hoặc trải nghiệm của nhau. Điều này hết sức bình thường và là nền tảng cho sự tin cậy. Vì trong phần nói về

các giai đoạn phát triển của nhóm, đây chính là giai đoạn mà các thành viên rất e dè, các cuộc thảo luận mang tính hình thức. Ngoài ra, việc để các thành viên chia sẻ thông tin và trải nghiệm cho nhau là hoạt động giúp tăng cường cảm giác về quyền thành viên của nhóm.

4.7 Thử nghiệm thực tế

Môi trường nhóm được coi như là một xã hội thu nhỏ mà ở đó diễn ra những tình huống, những sự tương tác, giao tiếp cũng đa dạng và phong phú không kém ngoài xã hội. Chính vì vậy, yếu tố mà nhóm tạo cơ hội cho thành viên thử nghiệm thực tế đóng vai trò hỗ trợ rất lớn cho việc thích nghi dần và tái hoà nhập cộng đồng của mỗi cá nhân sau này. Nhóm sẽ là môi trường để các thành viên thử nghiệm những cảm xúc của họ như giận hờn, nghi ngờ, lo lắng... và hiểu hơn về bản thân và đánh giá mức độ phù hợp của những trải nghiệm này với xã hội như thế nào để có những điều chỉnh thích hợp

Trong quá trình trị liệu nhóm, những tình huống giả định trị liệu được đưa ra để giúp các thành viên củng cố thêm kỹ năng ứng phó, giải quyết vấn đề và cũng để sau này họ cảm thấy tự tin hơn trong thực tế.

Nói tóm lại, để nắm bắt và vận dụng được những yếu tố trị liệu của nhóm trong quá trình hỗ trợ đối tượng, nhân viên xã hội luôn quan tâm đến việc nhận biết những yếu tố này hoặc hỗ trợ tạo ra những yếu tố can thiệp trong nhóm trị liệu cho những đối tượng yếu thế. Đây được coi là một phần quan trọng giúp nhân viên xã hội thành công trong quá trình hỗ trợ các thành viên trong nhóm đạt được mục tiêu giải quyết vấn đề của họ.

CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG II

1. Hãy sử dụng thuyết hệ thống để xác định những tiểu hệ thống và hệ thống bên ngoài của nhóm trẻ em khuyết tật tại địa bàn cộng đồng A? Phân tích các mối quan hệ giữa các tiểu hệ thống, hệ thống thân chủ và các hệ thống bên ngoài? Đề xuất cơ chế mở hoặc đóng của các hệ thống này.

2. Thuyết lãnh đạo có những vai trò như thế nào trong công tác xã hội nhóm? Hãy phân tích cách lựa chọn mô hình lãnh đạo cho nhóm phụ nữ nhiễm HIV/AIDS? Người lãnh đạo phù hợp với nhóm này cần có những phẩm chất và năng lực gì?

3. Hãy xác định khi nào xung đột nảy sinh trong nhóm? Phân tích cụ thể cách thức xung đột trong trường hợp nhóm thanh thiếu niên vi phạm pháp luật?

4. Phân tích những đặc điểm chủ đạo của thuyết động năng tâm lý vào công tác xã hội nhóm? Thuyết này lý giải những điều gì trong nhóm phụ nữ là nạn nhân của bạo lực gia đình?

5. Phân tích và so sánh thuyết học tập xã hội và thuyết vai trò? Những thuyết này được lý giải như thế nào trong nhóm người sau cai nghiện ma túy?

6. Thuyết thực nghiệm có ứng dụng như thế nào trong nhóm trẻ em vị thành niên có hành vi chưa đúng và phù hợp?

7. Thuyết trao đổi xã hội có ý nghĩa như thế nào trong công tác xã hội nhóm? Phân tích trong nhóm phụ nữ đơn thân nuôi con?

8. Trình bày và phân tích những khó khăn trở ngại nhân viên xã hội sẽ gặp phải khi vận dụng các thuyết vào thực hành công tác xã hội nhóm? Cách khắc phục là gì?

9. Phân tích tầm quan trọng của kiến thức năng động nhóm trong việc giúp nhóm phát triển lành mạnh? Vai trò của trưởng nhóm trong hoạt động thúc đẩy những mặt tích cực của năng động nhóm là gì?

10. Trình bày và phân tích so sánh mô hình các giai đoạn phát triển nhóm của ba nhóm tác giả: Garland, Jones và Kolodny, Lambert Maguire và Tuckman và Jensen?

11. Trình bày, phân tích và vận dụng một số yếu tố sử dụng trong can thiệp nhóm công tác xã hội?

Chương III

TIẾN TRÌNH CÔNG TÁC XÃ HỘI NHÓM

Tiến trình công tác xã hội nhóm là quá trình tương tác hỗ trợ giữa các thành viên của nhóm công tác xã hội có thể là nhóm thân chủ và nhân viên xã hội trong nhóm can thiệp hoặc nhóm các nhà chuyên môn/tình nguyện viên/nhà chức trách và nhân viên xã hội trong nhóm nhiệm vụ, ở đó diễn ra các bước hoạt động chuyên môn nhằm hỗ trợ thân chủ đạt được mục đích, mục tiêu hoặc các thành viên nhóm nhiệm vụ hoàn thành công việc được giao. Diễn đạt theo cách đơn giản hơn, đây là trình tự các bước hoạt động của công tác xã hội nhóm thực hiện trong quá trình giúp đỡ thân chủ hay hoàn thành nhiệm vụ được giao.

Theo tổng hợp từ nhiều nguồn tài liệu trong nước và ở nước ngoài, có nhiều cách phân chia các giai đoạn trong tiến trình công tác xã hội nhóm khác nhau. Mỗi cách phân chia phản ánh cách nhìn nhận của từng tác giả. Cách phân chia thứ nhất tiến trình công tác xã hội nhóm thành 3 giai đoạn tương đối bao quát của tác giả Nguyễn Thị Oanh (1998): giai đoạn khởi đầu là giai đoạn chọn các thành viên trong nhóm, thảo luận mục đích và chương trình sinh hoạt, phân công tổ chức; giai đoạn giữa là giai

đoạn tìm hiểu thực trạng và xác định vấn đề, lên kế hoạch, kết thúc và lượng giá; và giai đoạn cuối. Cũng với cách phân chia thành 3 giai đoạn, trong tập bài giảng công tác xã hội của trường Đại học Lao động-Xã hội²² đã trình bày tiến trình công tác xã hội nhóm thành các giai đoạn: chuẩn bị, triển khai các hoạt động nhóm và kết thúc. Cách phân chia tiến trình nhóm thứ hai được chia theo 4 giai đoạn của Toseland và Rivas (1998) bao gồm: giai đoạn lập kế hoạch, giai đoạn bắt đầu, giai đoạn giữa và giai đoạn kết thúc. Cũng có cách phân chia tiến trình công tác xã hội nhóm thành 5 giai đoạn của tác giả Corey và Corey (2000) bao gồm: giai đoạn hình thành, giai đoạn ban đầu, giai đoạn chuyển giao (quá độ), giai đoạn công việc và giai đoạn kết thúc. Cách phân chia của Corey và Corey trùng khớp với các giai đoạn phát triển của nhóm thông thường.

Mặc dù có các cách phân chia tiến trình công tác xã hội nhóm khác nhau thành ba, bốn hay năm giai đoạn, nhưng nhìn chung các tác giả của những cách phân chia này đã đề cập hầu hết các bước hoạt động chính trong quá trình hỗ trợ, trị liệu và hoàn thành nhiệm vụ. Do vậy, ở những mô hình này không có nhiều sự khác biệt.

Trong tài liệu này, để có thể thể hiện được những mối quan trọng và thường là những giai đoạn được coi là khó khăn nhất của hoạt động công tác xã hội nhóm, tác giả sẽ đưa ra và phân

22. Bài giảng Công tác Xã hội, Đại học Lao động - Xã hội, 2000.

tích cách phân chia tiến trình nhóm công tác xã hội theo 4 giai đoạn. Đó là (1) Giai đoạn chuẩn bị và thành lập nhóm, (2) Giai đoạn nhóm bắt đầu hoạt động (3) Giai đoạn can thiệp/ thực hiện nhiệm vụ và (4) Giai đoạn kết thúc ở cả nhóm can thiệp và nhóm nhiệm vụ. Cách phân chia này được phát triển và phân tích dựa trên cách phân chia của Toseland và Rivas (1998). Tuy nhiên, để tránh sự trùng lặp, ở giai đoạn 1, 2 và 4, tác giả sẽ lồng ghép vào phân tích tiến trình ở cả hai loại hình nhóm này. Hai loại hình này sẽ được tách ra trình bày và phân tích riêng ở giai đoạn thứ 3. Vì đây là giai đoạn ở hai hình thức nhóm này có sự khác biệt lớn: một nhóm nhiệm vụ chính là can thiệp và hỗ trợ các thân chủ là thành viên nhóm vượt qua khó khăn, giải quyết vấn đề; và một nhóm có nhiệm vụ là giải quyết nhiệm vụ được giao.

I. GIAI ĐOẠN CHUẨN BỊ VÀ THÀNH LẬP NHÓM

Giai đoạn chuẩn bị và thành lập nhóm là giai đoạn đầu tiên trong tiến trình công tác xã hội nhóm. Đây là giai đoạn nhân viên xã hội sau khi nhận được một số trường hợp cần hỗ trợ do yêu cầu của tổ chức hay do các nhân viên xã hội khác giới thiệu/chuyển giao đến; hoặc là sau quá trình giúp đỡ cá nhân thân chủ của người nhân viên xã hội, nhân viên xã hội nhận thấy cần phải có những hoạt động nhóm công tác xã hội cho thân chủ. Cộng thêm những thông tin thu thập được từ việc đánh giá ban đầu về sự cần thiết và hiệu quả tác động của công tác xã hội với thân chủ, qua quá trình nghiên cứu tài liệu, tham khảo từ đồng nghiệp sẽ quyết định sử dụng phương pháp can thiệp này. Cũng có thể nhu cầu xuất phát từ việc cần có các hoạt động nhóm của

nhân viên xã hội, tình nguyện viên, các nhà chuyên môn... hỗ trợ giải quyết các vấn đề về chính sách, thủ tục, tiếp cận dịch vụ xã hội

Để bắt đầu quá trình công tác xã hội nhóm, nhân viên xã hội cần phải có những hoạt động chuẩn bị kỹ càng và cẩn thận dựa trên mục đích hỗ trợ, khả năng thành lập nhóm để hình thành nhóm công tác xã hội. Giai đoạn này bao gồm các bước hoạt động: xác định mục đích hỗ trợ của công tác xã hội nhóm, đánh giá khả năng thành lập nhóm và sau khi đã hội tụ đủ điều kiện tiến tới thành lập nhóm, định hướng cho các thành viên trong nhóm, thoả thuận nhóm, chuẩn bị môi trường và viết đề xuất.

1.1 Xác định mục đích hỗ trợ nhóm

Công việc đầu tiên và rất quan trọng nhân viên xã hội cần làm khi chuẩn bị xem xét áp dụng phương pháp công tác xã hội nhóm vào quá trình can thiệp và hỗ trợ là xác định mục đích của hoạt động công tác xã hội nhóm cho các thân chủ. nhân viên xã hội phải trả lời được các câu hỏi sau: Liệu công tác xã hội nhóm có thực sự cần thiết cho thân chủ hay không? Những lợi ích đem lại cho thân chủ, cho phát triển nghề nghiệp là gì? để từ đó xác định mục đích hỗ trợ.

Việc xác định mục đích hỗ trợ là việc nhân viên xã hội xây dựng những đích hướng tới cuối cùng của quá trình công tác xã hội nhóm. Ví dụ như mục đích giúp nhóm người nghiện sau cai hòa nhập cộng đồng; hay mục đích nâng cao năng lực nhận thức về quyền con người cho phụ nữ bị bạo lực gia đình... Là một nhà

chuyên môn, mục đích hỗ trợ của nhân viên xã hội được điều chỉnh và phải tuân chỉ theo mục đích các giá trị, qui điều đạo đức của nghề công tác xã hội.

Nếu là một cán bộ trong một tổ chức cung cấp dịch vụ xã hội, nhân viên xã hội luôn ý thức được những hạn chế của những dịch vụ họ cung cấp. Vì vậy, khi xác định mục đích hỗ trợ cần lưu ý xem xét đến những hạn chế này.

Bên cạnh đó, việc xác định mục đích hỗ trợ của nhân viên xã hội cần phản ánh được những gì họ tin tưởng có thể hoàn thành được với sự hỗ trợ các nguồn lực và cả hạn chế đối với nhóm.

Xuất phát từ mục đích hỗ trợ mà nhân viên xã hội sẽ lựa chọn mô hình nhóm giúp đỡ. Đơn cử như với mục đích là để nhóm các trẻ em lang thang biết được vấn đề lạm dụng/bạo lực trẻ em và trẻ em có những quyền gì thì có thể lựa chọn mô hình nhóm giáo dục. Còn nếu mục đích là giúp các em điều chỉnh những hành vi chưa đúng đắn hoặc có nhận thức sai lệch về bản thân và cuộc sống thì có thể lựa chọn mô hình nhóm trị liệu. Như đã đề cập ở chương I trong phần về các loại hình nhóm công tác xã hội, thông thường một nhóm công tác xã hội thường là sự kết hợp của một vài loại hình nhóm đơn cử như nhóm giáo dục, nhóm phát triển và nhóm xã hội hoá thường gắn liền với nhau. Khó có thể nói loại hình nhóm chỉ bao gồm một hình thức. Tuy nhiên, có thể nói nhóm công tác xã hội đó mục đích chủ đạo là gì và lấy mục đích chủ đạo đó để xác định loại hình nhóm nhân viên xã hội sử dụng.

Khi xác định mục đích hỗ trợ nhóm cần phải xuất phát từ

những căn cứ đánh giá ban đầu trên hồ sơ, ghi chép về thân chủ, những lần gặp gỡ hay tiếp xúc trong tiến trình công tác xã hội cá nhân. Bên cạnh đó, nhân viên xã hội có thể tham khảo thêm thông tin qua những đồng nghiệp đã giới thiệu hay chuyển giao thân chủ đến.

Nói tóm lại, ở bước công việc này, nhân viên xã hội cần đánh giá và xác định được mục đích hỗ trợ. Mục đích cần được xác định một cách rõ ràng, cẩn thận, dựa trên tôn chỉ đạo đức nghề nghiệp và quan trọng hơn là phải phù hợp với mong muốn, nhu cầu và vì lợi ích tốt nhất cho thân chủ.

1.2 Đánh giá khả năng thành lập nhóm

1.2.1 Đánh giá khả năng tài trợ hoạt động nhóm

Sau khi đã xác định được mục đích hỗ trợ, nhân viên xã hội bắt đầu giai đoạn thực hiện đánh giá khả năng thành lập nhóm. Trước hết là đánh giá khả năng tài trợ. Điều này đặc biệt có ý nghĩa đối với những hoạt động nhóm trong hệ thống cung cấp các dịch vụ xã hội ví dụ như các trung tâm bảo trợ xã hội, các nhà mở, trung tâm giáo dục lao động - xã hội ở nước ta. Để có thể đánh giá được khả năng tài trợ, nhân viên xã hội cần nghiên cứu kỹ về cơ quan/tổ chức cung cấp dịch vụ xã hội, nhiệm vụ, chức năng, các hoạt động, cơ chế làm việc và những định hướng trọng tâm trong việc hỗ trợ, giúp đỡ thân chủ, cơ sở vật chất, các nguồn lực khác. Theo nhiều tác giả như Harford (1971) và Toseland và Rivas (1998) thì việc đánh giá tiềm năng hỗ trợ của tổ chức đặc biệt quan trọng với loại hình nhóm nhiệm vụ. Vì nhóm nhiệm vụ

cần gắn kết rất chặt chẽ với chức năng, nhiệm vụ của tổ chức. Bên cạnh đó, nhân viên xã hội cần tập trung vào việc phân tích sự phù hợp của những mục đích của nhóm và các chính sách, mục đích của tổ chức. Chỉ khi mục đích của nhóm phù hợp với mục đích và chính sách của tổ chức thì tổ chức mới xem xét và ủng hộ nhiệt tình cho hoạt động của nhóm.

1.2.2 Đánh giá khả năng tham gia của các thành viên

Công việc tiếp theo là đánh giá khả năng tham gia của các thành viên trong nhóm. Có một số vấn đề nhân viên xã hội cần xem xét trong quá trình đánh giá này. Trước hết là đánh giá nhu cầu và điều kiện thực tế của thân chủ: nhân viên xã hội xem xét động cơ của mỗi thân chủ, mong muốn và mục tiêu tham gia vào nhóm. Đây là những yếu tố sẽ thể hiện mức độ cam kết và phát triển nhóm của thân chủ. Khi động cơ và mong muốn đã được làm rõ thì việc tiếp theo là cần xem xét liệu họ có đủ điều kiện để tham gia hay không. Qua việc này, nhân viên xã hội xem xét đến những hỗ trợ và biện pháp tháo gỡ khó khăn cho thân chủ không, vì nếu thân chủ thực sự có mong muốn, nhưng họ lại không thể tham gia vì điều kiện khách quan thì không thể thành lập được nhóm. Nhân viên xã hội cần lưu ý xem xét nhóm trên góc độ như một tổng thể để tìm hiểu về các mục tiêu cụ thể và sự năng động của nhóm có thể xảy ra khi các thành viên trong nhóm tương tác.

Việc đánh giá khả năng tham gia của các thành viên có thể thực hiện thông qua những buổi tiếp xúc trực tiếp hay qua những khảo sát bằng bảng hỏi để tìm hiểu động cơ, mục đích và

nhu cầu hỗ trợ của thân chủ. Ví dụ như khi đánh giá sự tham gia của các thành viên tương lai của nhóm trị liệu, nhân viên xã hội có thể bắt đầu bằng việc thu thập thông tin về mức độ phức tạp của vấn đề và nhu cầu dịch vụ xã hội của nhóm. Khi những thành viên tương lai đã được xác định thì việc tiếp theo là thu thập tài liệu về thân chủ thông qua việc tiếp xúc trực tiếp, phỏng vấn qua điện thoại, nói chuyện với những người có liên quan như gia đình hay cán bộ chăm sóc tại trung tâm. Nhân viên xã hội sẽ liên hệ những thông tin này với mục đích của nhóm và quyết định xem vấn đề có thực sự cần và phù hợp với nhóm hay không.

Với nhóm nhiệm vụ, nhân viên xã hội phải xem xét khả năng tham gia của các thành viên tương lai căn cứ vào sự quan tâm, tâm huyết của họ đến nhiệm vụ. Bên cạnh đó, cũng cần xem xét đến khả năng họ có thể dành thời gian để tham gia nhóm được không. Vì trong thực tế, nhiều người có năng lực, quyền lực và vị trí để giúp nhóm hoàn thành nhiệm vụ. Điểm rất quan trọng khi đánh giá thành viên tương lai là xác định những thành viên tương lai có cùng quan niệm về nhiệm vụ nhóm phải đối mặt. Vì theo Toseland và Rivas (1998) việc chia sẻ quan điểm sẽ làm cho nhóm có sự gắn kết và gia tăng mức độ hài lòng với chức năng của nhóm. Nếu nhóm có sự gắn kết và hài lòng với chức năng của nhóm thì nhóm sẽ dễ dàng vượt qua được các khó khăn, cản trở sau này trong quá trình hoạt động. Khi thực hiện bước công việc này, nhân viên xã hội cần có những hoạt động chuẩn bị, lập kế hoạch thực hiện và phải thông báo rõ ràng với thân chủ về mục đích của công việc mình đang thực hiện.

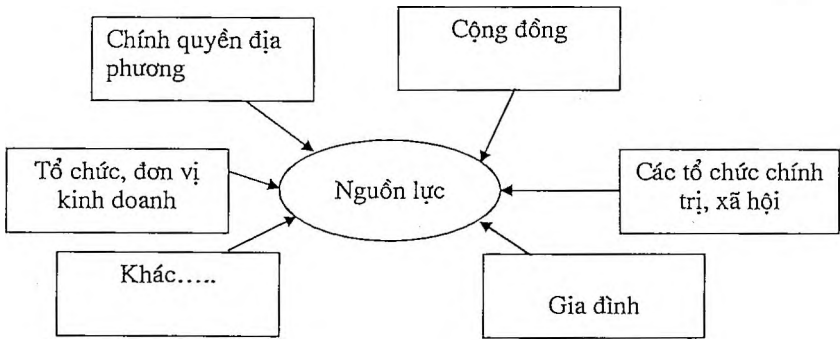
Khi đánh giá về những thành viên tương lai, nhân viên xã

hội cũng cần phải xác định những rào cản, khó khăn có thể xảy ra đối với sự tham gia vào nhóm. Để có thể hạn chế được những khó khăn, trở ngại này, nhân viên xã hội nên trao đổi với những thành viên của nhóm tương lai trong những lần tiếp xúc đánh giá. Bên cạnh đó, cần tìm kiếm những nguồn lực từ phía tổ chức tài trợ hay ngay tại cộng đồng để tháo gỡ khó khăn. Ví dụ như với khó khăn về đi lại hay địa điểm cần yên tĩnh tránh làm cho thân chủ cảm thấy bị kỳ thị - để dẫn đến thân chủ không muốn tham gia vào nhóm, thì nhân viên xã hội có thể liên lạc tìm sự giúp đỡ từ một số cơ quan tài trợ để trợ cấp thêm tiền đi lại bằng xe buýt hay được cung cấp địa điểm họp an toàn và hợp lý.

1.2.3 Đánh giá khả năng các nguồn lực khác

Nhân viên xã hội cũng cần đánh giá khả năng các nguồn lực khác hỗ trợ thành lập nhóm. Nguồn lực khác ở đây không chỉ là về tài chính, cơ sở vật chất mà còn ở sự ủng hộ, hỗ trợ khác của cộng đồng, đoàn thể và chính quyền. Ví dụ như khả năng tài trợ của tổ chức/trung tâm hay cộng đồng, các tổ chức kinh doanh trên địa bàn cho nhóm về tài chính và cơ sở vật chất... Để có được sự hỗ trợ của tổ chức nào đó, thông thường nhân viên xã hội phải xem xét và đối chiếu mục đích của nhóm với các chương trình dịch vụ, chính sách và quy định của tổ chức. Những nguồn lực khác về cơ sở vật chất như phòng họp, hội trường, trang thiết bị phục vụ sinh hoạt nhóm của cộng đồng hay chính quyền sở tại. Thêm vào đó là khả năng tham gia hỗ trợ, động viên của các tổ chức đoàn thể, tổ chức chính trị xã hội khác ở địa phương hay các hội, nhóm tự nguyện khác. Như vậy, nguồn lực để khai thác có thể có được từ nhiều nguồn như liệt kê trong sơ đồ 2 dưới đây.

Sơ đồ 2. Nguồn lực hỗ trợ



Sau khi đã thực hiện đánh giá trên, nhân viên xã hội đã có đủ thông tin và cơ sở quyết định có thành lập nhóm hay không. Nếu quyết định cần phải thành lập nhóm thì công việc tiếp theo là thành lập nhóm.

1.3 Thành lập nhóm

1.3.1 Tuyển chọn thành viên nhóm

Trong bước công việc này nhân viên xã hội sẽ tiến hành tuyển chọn các thành viên trong nhóm. Để việc tuyển chọn được đúng người, đúng đối tượng, nhân viên xã hội dựa trên việc đánh giá các thành viên tương lai ở bước trên. Trong các cơ sở tổ chức thì việc tuyển chọn tương đối thuận lợi, các thành viên chính là những thân chủ tại cơ sở được đồng nghiệp giới thiệu hay qua quá trình hỗ trợ của chính người nhân viên xã hội.

Toseland và Rivas (1998) lưu ý trong một số trường hợp nhóm can thiệp cho những thân chủ đặc biệt ví dụ như phụ nữ bị bạo hành hay trẻ em bị lạm dụng tình dục thì có thể không có sẵn đủ số lượng thành viên, nhân viên xã hội có thể liên hệ với

các trung tâm, cơ sở chăm sóc sức khoẻ, chăm sóc bà mẹ và trẻ em... để có thêm thân chủ.

Đối với nhóm nhiệm vụ, việc tuyển chọn dựa trên mục đích và loại hình nhóm. Ví dụ như nhóm biện hộ cho việc tiếp cận các dịch vụ chăm sóc sức khoẻ cho phụ nữ và trẻ em là nạn nhân của bạo lực gia đình thì nên tuyển những người có vị trí và uy tín trong địa bàn, người hoạt động tích cực trong lĩnh vực chăm sóc và bảo vệ phụ nữ trẻ em như Hội phụ nữ, Đoàn thanh niên... lãnh đạo của ngành y tế, có như thế thì nhóm mới có đủ uy tín và sức mạnh để tạo ảnh hưởng thay đổi chính sách ưu tiên cho việc tiếp cận dịch vụ chăm sóc của những thân chủ này.

Có rất nhiều phương pháp và cách thức tuyển chọn các thành viên trong nhóm. *Thứ nhất*, có thể do nhân viên xã hội liên hệ trực tiếp với những thành viên tương lai của nhóm. *Thứ hai*, là qua gửi thư, gửi thông báo tới thân chủ. Và thứ ba là thông qua phương tiện thông tin đại chúng ví dụ như với một số loại hình nhóm nhiệm vụ hoặc nhóm giáo dục và phát triển thì có thể thông báo rộng rãi trên báo, ti vi...

Các nghiên cứu cho thấy việc liên hệ trực tiếp với thân chủ là phương pháp tuyển chọn hiệu quả nhất. Đây là cách thức tuyển chọn trực tiếp dựa trên những đánh giá đã được thực hiện, hồ sơ sổ sách lưu lại. Sau khi có địa chỉ cụ thể nhân viên xã hội hẹn gặp trực tiếp để giới thiệu về nhóm sẽ thành lập hoặc gọi điện phỏng vấn trực tiếp qua điện thoại. Việc sử dụng loại hình nào để có liên hệ trực tiếp là do nhân viên xã hội quyết định để tránh tốn kém về tài chính và tiết kiệm thời gian. Việc tuyển chọn cũng có thể thông qua những mạng lưới không chính thức

như các hội tại cộng đồng ví dụ như Hội Phụ nữ, nhóm tín dụng cho phụ nữ nghèo, Hội cựu chiến binh, Hội nông dân... Vì đây là những hội rất có uy tín và nắm bắt rất sát tình hình thực tiễn của địa phương.

Cách thức thứ hai là tuyển thành viên nhóm thông qua việc gửi thông báo, thư đến những địa chỉ có thân chủ. Để tránh thất lạc, nhân viên xã hội cần thu thập đầy đủ thông tin, địa chỉ chính xác của những thân chủ muốn tuyển chọn để gửi thông báo tới tay họ. Cách gửi này thường được áp dụng với những tình huống vấn đề của thân chủ "nhạy cảm". Thân chủ không muốn có những tiếp xúc trực tiếp. Hoặc do thân chủ ở những nơi xa, khó tiếp cận trực tiếp. Tuy nhiên, cách tuyển chọn này ít đem lại hiệu quả hơn có thể là do thư thất lạc hay thân chủ chưa thể hiểu hết bản chất của việc tham gia nhóm chỉ qua một lá thư mời nên không muốn tham gia.

Cách thức ba việc thông báo tuyển thành viên trong nhóm được thông báo rộng rãi trên các phương tiện thông tin như đài, báo, ti vi... nhân viên xã hội cũng có thể đến một cộng đồng nào đó xin trình bày trước người dân cộng đồng và lãnh đạo cộng đồng về mục đích và cách giúp đỡ theo hình thức nhóm công tác xã hội. Cùng với công nghệ thông tin phát triển, thông báo trên các trang tin internet cũng là một biện pháp thông tin nhanh và tiết kiệm. Cách tuyển chọn thành viên này thường được áp dụng cho loại hình nhóm nhiệm vụ hoặc nhóm giáo dục, nhóm phát triển- những loại hình nhóm nếu có thông báo rộng rãi không có tác động tiêu cực đến các thành viên.

1.3.2 Thành phần nhóm

Trong quá trình tuyển chọn thành viên trong nhóm, nhân viên xã hội cần chú trọng đến thành phần của nhóm. Theo Toseland và Rivas (1998), việc xác định thành phần trong nhóm được thực hiện trên một số nguyên tắc nhất định mà nhân viên xã hội có thể xem xét đưa vào quá trình lựa chọn thành phần nhóm như sau:

Thứ nhất là, tính đồng nhất của nhóm. Nguyên tắc này có nghĩa là các thành viên của nhóm cần có mục tiêu tương đối nhất quán khi tham gia hoạt động nhóm và có một số kiểu dạng tính cách, đặc điểm tương đồng. Sự đồng nhất này có ảnh hưởng quan trọng đến việc thiết lập quan hệ và hỗ trợ thân chủ liên kết những quan tâm lo lắng với nhau. Ví dụ như những người có những đặc điểm tương đồng về hoàn cảnh sẽ dễ dàng hiểu và đồng cảm với nhau hơn là những người ở những hoàn cảnh khác nhau. Tuy nhiên, cần phải lưu ý là nguyên tắc này không có nghĩa là tất cả các thành viên phải giống hệt nhau về tính cách hay vấn đề gặp phải. Vì mỗi cá nhân có những nhu cầu, đặc điểm riêng biệt mà nhân viên xã hội cần hỗ trợ trên nguyên tắc tính cá biệt hoá của nghề nghiệp. Vì vậy, nhân viên xã hội cần lưu ý khi lựa chọn những người có cùng mục tiêu đến với nhóm và có những đặc điểm tương đồng về tuổi tác, trình độ, văn hoá và hiểu biết liên quan đến các nhiệm vụ của nhóm. Nguyên tắc này rất phù hợp với loại hình nhóm trị liệu, nhóm hỗ trợ vì trong những loại hình nhóm công tác xã hội này, sự đồng nhất chia sẻ những vấn đề, mục tiêu chung, tính cách, hoàn cảnh sẽ tạo cơ hội để các thành viên thông cảm, hoà đồng, chia sẻ và quan trọng hơn là tạo ra sự đoàn kết, gắn bó quyết tâm vượt qua khó khăn của mình.

Thứ hai là, những thành viên của nhóm cần có sự đa dạng về những kỹ năng ứng phó, trải nghiệm và kiến thức về cuộc sống. Để các hoạt động nhóm phong phú, hiệu quả và sáng tạo thì việc lựa chọn các thành viên có sự đa dạng về các kỹ năng ứng phó, trải nghiệm cuộc sống và mức độ hiểu biết chung là cần thiết. Như đã đề cập ở phần đầu, một trong mục đích của công tác xã hội nhóm là giúp các cá nhân phát triển thông qua sự tương tác với các thành viên trong nhóm. Sự tương tác ở đây phải hiểu là cả trong giao tiếp và trao đổi tiếp nhận kiến thức kinh nghiệm từ các thành viên khác trong nhóm. Vì vậy, nếu nhóm nào mà các thành viên tích lũy được nhiều kỹ năng ứng phó và trải nghiệm cuộc sống thì nhóm sẽ giúp từng thành viên trong nhóm học hỏi được nhiều hơn từ chính các thành viên. Ví dụ trong nhóm phát triển cho những chị phụ nữ là nạn nhân của bạo lực gia đình, những trải nghiệm cuộc sống, kinh nghiệm tự bảo vệ mình khỏi những hành vi bạo lực... của từng thành viên càng đa dạng và phong phú sẽ càng giúp nhiều cho các thành viên học được những bài học sống động và thực tiễn của nhau. Nguyên tắc này sẽ rất hữu ích cho những nhóm giáo dục, phát triển và nhóm hoà nhập xã hội. Sự phong phú, đa dạng về kiến thức, kỹ năng trải nghiệm cuộc sống sẽ là môi trường tốt để các thành viên chia sẻ, học hỏi và giúp đỡ nhau phát triển.

Thứ ba là, chú ý đến tính đa dạng về cơ cấu những kỹ năng, hiểu biết, và hoàn cảnh của thành viên. Để thực hiện nguyên tắc này, nhân viên xã hội lựa chọn các thành viên trong nhóm có khả năng đáp ứng nhu cầu của các thành viên khác và có thể cùng phấn đấu đạt được mục đích của nhóm. Nguyên tắc này có thể dễ

bị hiểu trùng với cách thức thể hiện ở nguyên tắc thứ hai. Điểm khác biệt chính là sự lựa chọn đa dạng kết cấu có chuẩn bị trước và được tính toán kỹ để cho nhóm tự lực trong việc hỗ trợ nhau cùng đạt được mục tiêu của nhóm. Toseland và Rivas (1998) đưa ra những gợi ý cho việc lựa chọn đảm bảo cơ cấu/cấu trúc nhóm như sau: có khả năng và mong muốn giao tiếp với các thành viên khác trong nhóm; có khả năng chấp nhận hành vi của người khác; có thể hoà đồng với thành viên khác mặc dù không có một số khác biệt về quan điểm hay vị trí trong xã hội; có khả năng hiểu hành vi của người khác và có động cơ đóng góp vào các hoạt động với nhóm. Nguyên tắc này rất phù hợp với nhóm nhiệm vụ và nhóm phát triển.

Với nhóm nhiệm vụ, thành phần của nhóm được Likert (1967) cho rằng nên bao gồm những thành viên có kỹ năng trong cả vai trò của thành viên và lãnh đạo; gắn bó với nhóm; có động cơ tuân thủ những giá trị của nhóm và quyết tâm đạt được mục tiêu của nhóm; có kỹ năng giao tiếp và thẳng thắn trong việc chia sẻ thông tin liên quan đến hoạt động của nhóm. Để nhóm nhiệm vụ có những lợi thế thực hiện được những mục đích, mục tiêu đề ra, thành phần của nhóm nhiệm vụ cần có các thành viên tạo được những ảnh hưởng quan trọng đến tổ chức tài trợ; có uy tín trong cộng đồng hoặc có ảnh hưởng về chính trị. Nếu như các thành viên trong nhóm nhiệm vụ có ảnh hưởng càng lớn với đối tác thì công việc càng thuận lợi và hiệu quả. Ví dụ như nếu nhóm nhiệm vụ có trách nhiệm biện hộ cho quyền được học tập của những trẻ em lang thang, và trong nhóm có các thành viên của cơ quan Quốc hội, Chính phủ, tổ chức chính trị xã hội và đặc biệt

là Ủy ban Thiếu niên nhi đồng hay Đoàn thanh niên thì nhiệm vụ biện hộ với các trường phổ thông trên địa bàn mà các em sinh sống sẽ có tác động nhanh chóng và đạt hiệu quả.

Nói tóm lại, với nhóm nhiệm vụ bên cạnh những kiến thức, kỹ năng và vị trí lợi thế thì các thành viên cần có sự cam kết, gắn bó phấn đấu vì mục tiêu đạt được nhiệm vụ đề ra. Các thành viên còn phải biết đặt công việc và nhiệm vụ của nhóm lên trên nhu cầu và lợi ích cá nhân. Trong hoạt động nhóm khả năng hợp tác với các thành viên khác là một yếu tố quan trọng, vì vậy khi tuyển chọn các thành viên, nhân viên xã hội cần xem xét đến khả năng này.

Xét về thành phần của nhóm thì nhất thiết phải căn cứ vào loại hình nhóm là gì. Trong một số trường hợp nhất định ví dụ như nhóm phụ nữ bị lạm dụng tình dục hay trẻ em gái bị lạm dụng tình dục thì không thể cho các thành viên nam giới vào nhóm. Vì như thế sẽ ảnh hưởng rất nhiều đến sự chia sẻ thực sự và sự cam kết tham gia cũng như đảm bảo được mục tiêu hỗ trợ và trị liệu cho nhóm thân chủ này. Tuy nhiên, với các nhóm mà mức độ vấn đề không phải là quá nhạy cảm như nhóm đã đề cập ở trên thì thành phần nên gồm cả nam và nữ.

1.3.3 Quy mô thành viên nhóm

Không có một tiêu chuẩn cứng cho quy mô số lượng thành viên trong một nhóm kể cả với nhóm trị liệu hay nhóm nhiệm vụ. Tuy nhiên để quyết định số lượng thành viên trong nhóm, cần phải căn cứ vào những mục tiêu của nhóm và đặc điểm của những thành viên trong nhóm. Nhóm vừa đủ để có thể đạt được

mục đích nhưng cũng đảm bảo cho các thành viên tương tác và học hỏi sự đa dạng từ các thành viên khác.

Khi xem xét đến số lượng các thành viên trong nhóm, Corey và Corey (2000) cũng đã lưu ý một số yếu tố cần xem xét như tuổi của thân chủ, kinh nghiệm của người lãnh đạo, loại hình nhóm và vấn đề của nhóm thân chủ là gì. Theo các tác giả này, nếu là trẻ nhỏ thì số lượng nhỏ hơn khoảng 4 em, còn là người lớn thì 6 đến 8 người. Đối chiếu với nhiều yếu tố và tiêu chuẩn số lượng của các thành viên trong nhóm thông thường của một nhóm theo tham khảo từ nhiều nguồn khác nhau chỉ nên dao động từ 6 đến 10 thành viên. Không nên để nhóm quá ít chỉ có hai hay ba thành viên sẽ làm hạn chế các hình thức sinh hoạt trao đổi trong nhóm gây khó khăn cho quá trình hỗ trợ và tự vươn lên vượt qua khó khăn của thân chủ, hoặc nhóm quá đông thì nhân viên xã hội khó có thể theo dõi hỗ trợ được tất cả các thân chủ khi cần thiết. Hơn nữa, trong nhóm can thiệp thì thành viên quá đông khó thực hiện được các liệu pháp hỗ trợ tâm lý tình cảm.

Cũng có thể quyết định số lượng thành viên theo loại hình nhóm công tác xã hội. Với nhóm can thiệp, nhân viên xã hội cần xem xét các thành viên của mình sẽ có được những ảnh hưởng như thế nào? liệu họ có cảm thấy thoải mái với sự trao đổi hay quan tâm của nhân viên xã hội đến vấn đề của họ không. Số lượng thân chủ sẽ tỷ lệ nghịch với số lần tương tác, giao tiếp, nên nếu số lượng thân chủ đông số lần tương tác sẽ ít đi. Theo kinh nghiệm thực tiễn và qua nghiên cứu, với nhóm trị liệu thì số lượng thành viên lý tưởng khoảng 7 thành viên, tuy nhiên với nhóm phát triển thì tối đa có thể lên tới 15 thành viên.

Còn với nhóm nhiệm vụ, nhân viên xã hội cần xác định cần có bao nhiêu thành viên thì mới có thể hoàn thành nhiệm vụ của nhóm. Vì vậy, với những nhóm nhiệm vụ khó khăn và phức tạp thì có thể cần nhiều thành viên và có thể là những thành viên có vị trí nhất định trong cộng đồng/tổ chức hoặc trong xã hội.

Tóm lại, nhân viên xã hội cần cân đối những lợi thế và hạn chế có thể gặp phải trong việc cân nhắc số lượng thành viên trong nhóm (xem bảng 8). Nhóm quy mô lớn thông thường sẽ có nhiều ý kiến, kỹ năng và nguồn lực cho các thành viên hơn là nhóm quy mô nhỏ. Nhóm quy mô lớn có thể dễ dàng thực hiện những nhiệm vụ khó khăn phức tạp hơn. Các thành viên ở các nhóm này có nhiều cơ hội để học hỏi từ nhiều thành viên khác trong nhóm. Nhóm quy mô lớn cũng sẽ làm giảm tải sức ép phải chia sẻ, phải trình bày đối với các thành viên ở giai đoạn đầu khi họ thực sự muốn chia sẻ. Nhóm này còn có tác dụng tốt trong việc tạo mối quan hệ, tình cảm, chăm sóc lẫn nhau. Bên cạnh đó, nhóm quy mô lớn cũng có một số bất lợi như sự quan tâm chú ý đến cá nhân các thành viên trong nhóm sẽ ít hơn. Những trị liệu trực tiếp với cá thành viên ít được thực hiện thường xuyên. Có thể trong nhóm quy mô lớn sẽ có nguy cơ hình thành các nhóm nhỏ chia theo bè phái. Ngoài ra, nhóm sẽ ít tạo cơ hội để tất cả các thành viên được tham gia. Điều này dễ làm cho thành viên vốn nhút nhát, không muốn tham gia sẽ không tham gia được vào quá trình nhóm. Và điểm quan trọng là nhóm quy mô lớn khó có sự đồng thuận cao vì vậy, đôi khi làm cản trở việc đạt được mục đích của nhóm.

Đối với nhóm quy mô nhỏ lợi thế là sự quan tâm, chăm sóc

nhiều hơn đến với cá nhân thành viên trong nhóm. Nhân viên xã hội có nhiều cơ hội thúc đẩy tương tác của các cá nhân thành viên trong nhóm. Với những thành viên bó mình, hay tách ra khỏi nhóm sẽ có nhiều cơ hội khích lệ tham gia các hoạt động của nhóm. Tuy nhiên, nhóm nhỏ lại có những hạn chế việc trao đổi, tiếp xúc học hỏi từ các thành viên với nhau. Do có ít thành viên nên có ít nguồn lực và ý kiến hơn.

Bảng 8. Điểm mạnh và hạn chế của quy mô nhóm lớn và nhỏ

Loại hình nhóm	Điểm mạnh	Hạn chế
Nhóm quy mô lớn	<ul style="list-style-type: none"> - có nhiều ý kiến, nguồn lực và áp lực nhóm mạnh hơn; - nhiều cơ hội học hỏi từ các thành viên nhóm; - có khả năng thực hiện những nhiệm vụ khó khăn, phức tạp; - giảm áp lực trình bày nhóm lên cá nhân thành viên trong giai đoạn đầu. 	<ul style="list-style-type: none"> - ít cơ hội quan tâm đến từng cá nhân thành viên nhóm; - khó khăn hơn trong trị liệu cá nhân thành viên nhóm; - ít cơ hội tham gia cho tất cả thành viên nhóm; - có nguy cơ hình thành bè phái trong nhóm.
Nhóm quy mô nhỏ	<ul style="list-style-type: none"> - có nhiều quan tâm, chăm sóc tới các thành viên nhóm; - khích lệ sự tham gia của các thành viên bó mình; - có nhiều cơ hội trị liệu cá nhân thành viên nhóm. 	<ul style="list-style-type: none"> - hạn chế trong việc trao đổi, tiếp xúc, học hỏi từ các thành viên nhóm; - có ít ý kiến, nguồn lực hơn

Trong quá trình sinh hoạt nhóm, với một số loại hình nhóm như nhóm xã hội hoá, nhóm phát triển, hay nhóm nhiệm vụ, có

thể nhóm có cơ chế mở với các thành viên mới. Yalom (1995) cho rằng nhóm mở sẽ giúp duy trì được số lượng thành viên của nhóm thay thế cho những thành viên thôi không sinh hoạt nhóm. Đối với loại hình nhóm có số lượng thân chủ thường xuyên thay đổi ví dụ như nhóm cho những bệnh nhân ở bệnh viện, thì việc tạo cơ hội mở để các thành viên tham gia sẽ giúp nhóm duy trì các hoạt động. Sự mở với các thành viên mới trong nhóm nhiệm vụ cũng có thể là một lựa chọn tốt khi nhiệm vụ của nhóm trở lên khá phức tạp và cần những người có đủ sức mạnh và uy tín để hoàn thành nhiệm vụ hoặc đôi khi là thay thế các thành viên khác khi họ không có đủ điều kiện để tham gia.

Trong nhiều trường hợp, nhóm công tác xã hội loại hình nhóm đóng là loại hình cần được duy trì. Ví dụ như nhóm trị liệu thì số lượng thành viên cần phải ổn định và đảm bảo mọi thành viên tham gia đầy đủ các buổi làm việc nhóm thì nhóm mới có thể đạt được kết quả. Hay với nhóm giáo dục, cũng có thể phải yêu cầu các thành viên phải theo từ đầu đến cuối quá trình giáo dục của nhóm. Bất cứ một sự thay đổi nào về nhân sự của nhóm sẽ mang lại khó khăn cho các thành viên còn lại. Vì nhân viên xã hội phải nhắc lại quá trình giáo dục, hay các thành viên khác phải chờ thành viên mới theo kịp tiến độ của nhóm. Nói tóm lại, việc quyết định có tạo cơ hội mở cho các thành viên khác không cần được nhân viên xã hội cân nhắc dựa trên nhu cầu, cách thức sinh hoạt và mục đích của nhóm và phân tích những điểm lợi và hạn chế của cách thức mở này.

1.4. Định hướng cho các thành viên trong nhóm

1.4.1 Thông tin về nhóm và tiến trình hoạt động nhóm

Sau khi các thành viên trong nhóm đã được tuyển chọn, việc tiếp theo nhân viên xã hội cần thực hiện là đưa ra những định hướng ban đầu cho các thành viên. Thông thường trong các nhóm can thiệp thì nhân viên xã hội sẽ có thể có định hướng ngay trong buổi phỏng vấn lấy thông tin ban đầu. Tuy nhiên, nhân viên xã hội có thể nhóm họp các thành viên lại để trình bày định hướng ban đầu như những thông tin về nhóm, cho xem cách thức hoạt động của các nhóm trước đây qua băng video (nếu có và được phép chia sẻ) với mục đích để các thành viên trong nhóm hiểu được mục đích của nhóm và làm quen với các tiến trình nhóm của họ sẽ trải qua. Tiếp theo, nhân viên xã hội sẽ giải thích rõ hơn tiến trình nhóm.

Bên cạnh đó, nhân viên xã hội sẽ giúp giải đáp những thắc mắc của các thành viên về nhóm, các hoạt động sẽ diễn ra trong các giai đoạn sinh hoạt nhóm. Nhân viên xã hội cũng cần dành thời gian giải thích về cách thức quản lý và nhiệm vụ của nhân viên xã hội, của người trưởng nhóm (nếu có) và sự tham gia của các thành viên trong nhóm.

Ở phần định hướng ban đầu, nhân viên xã hội chỉ cung cấp khái niệm rất chung về tiến trình nhóm để các thành viên hình dung được một cách khái quát về những giai đoạn họ sẽ tham gia. Các thành viên nhóm sẽ thảo luận và quyết định quy trình hoạt động cụ thể, chi tiết ở bước công việc sau.

1.4.2 Đánh giá lại nhu cầu thân chủ

Một trong những nội dung khác cũng cần được thực hiện trong bước định hướng là xem xét lại liệu những nhu cầu của thân chủ có phù hợp với mục đích của nhóm hay không. Đây không phải là hoạt động thừa. Vì sau khi được định hướng, các

thành viên nhóm có thêm thông tin để đi đến quyết định cuối cùng tham gia nhóm. Để thực hiện hoạt động này, nhân viên xã hội phải quan sát, thu thập thông tin về thân chủ, sự cam kết và các điều kiện thực tiễn để thân chủ có thể tham gia vào các hoạt động nhóm. Những khó khăn làm cản trở thân chủ tham gia cũng cần được xem xét và thảo luận cách tháo gỡ để khi nhóm đã thực sự đi vào hoạt động thì các thành viên đều có thể tham gia. Nếu như thân chủ cảm thấy không phù hợp, họ có thể rút lui ở giai đoạn này khi nào có nhóm phù hợp sẽ tham gia.

1.5 Thoả thuận nhóm

Thuật ngữ thoả thuận tiếng Anh là “Contract”. Theo từ điển Anh Việt “Contract” là hợp đồng/giao kèo hay kế ước. Tuy nhiên xét ở góc độ chuyên môn công tác xã hội, thuật ngữ này được hiểu là những thoả thuận nhóm.

Trong giai đoạn chuẩn bị và thành lập nhóm này, nhân viên xã hội sẽ bắt đầu công việc thoả thuận chỉ giới hạn về cách thức làm việc, thực hiện các hoạt động nhóm ở giai đoạn đầu. Có hai việc cần đạt được thoả thuận thứ nhất là thoả thuận về cách thức làm việc nhóm và thứ hai là thảo luận về những mục tiêu của cá nhân thành viên.

1.5.1 Thoả thuận về cách thức làm việc nhóm

Thoả thuận đầu tiên cần phải đề cập đến là về cách thức sinh hoạt nhóm, những quy định các thành viên cần tuân theo, số lần sinh hoạt trên tuần, thời gian, địa điểm. Trong nhóm can thiệp, trị liệu cho các cá nhân có vấn đề phức tạp theo gợi ý của Toseland, thời gian trung bình của cuộc họp nhóm nên để từ 30

đến 45 phút. Còn với nhóm hỗ trợ hay phát triển có thể kéo dài từ 1 tiếng đến 2 tiếng. Về tần suất hoạt động của nhóm thì nên sinh hoạt 01 buổi/tuần. Theo kinh nghiệm, nội dung thoả thuận về quy định cần thực hiện trong quá trình sinh hoạt nhóm càng cụ thể càng tốt: ví dụ như quy định về giờ giấc, tham dự tất các các buổi làm việc nhóm, thực hiện những nhiệm vụ được giao, thực hiện phân công công việc của nhóm, tham gia nhiệt tình vào các hoạt động thảo luận, trình bày, sắm vai...

Trong sinh hoạt nhóm công tác xã hội không thể nhắc đến vai trò của người trưởng nhóm. Người trưởng nhóm có thể là nhân viên xã hội hoặc là một thành viên được nhóm tín nhiệm bầu. Vì vậy, trong quy định cần nêu rõ vai trò và trách nhiệm của người trưởng nhóm từ việc chuẩn bị cho cuộc họp (tài liệu, liên hệ thu xếp địa điểm...), điều phối sinh hoạt nhóm hay tham gia vào giải quyết những xung đột của các thành viên trong nhóm. Hoặc cùng cộng tác hướng dẫn nhóm dưới sự hỗ trợ và chỉ dẫn của nhân viên xã hội trong trường hợp trưởng nhóm là một thành viên của nhóm. Việc thực hiện thoả thuận này có thể là thoả thuận bằng miệng trong nhóm với nhau, nhưng cũng có thể là thoả thuận bằng văn bản. Cách tốt nhất để các thành viên nhớ và nhắc nhở họ thường xuyên là ghi lại và dán ở địa điểm sinh hoạt nhóm.

1.5.2 Thoả thuận về các mục tiêu cá nhân

Việc thoả thuận về các mục tiêu cá nhân ở giai đoạn này chủ yếu nhằm giúp các cá nhân định hướng được mục tiêu giải quyết vấn đề của mình nằm trong định hướng mục đích hỗ trợ chung của nhóm. Thông qua việc đưa ra những thoả thuận về mục tiêu

cá nhân, các thân chủ sẽ hiểu rõ hơn về mục đích tham gia nhóm của mình. Quan trọng hơn là giúp cho các thành viên nhóm thấy được những mục tiêu cá nhân của họ đem lại lợi ích phát triển chung cho cả nhóm.

1.6 Chuẩn bị môi trường

Công tác chuẩn bị môi trường bao gồm chuẩn bị về cơ sở vật chất phục vụ cho sinh hoạt, thu xếp những hỗ trợ đặc biệt cho một số thành viên có khó khăn như bị khuyết tật, sức khoẻ quá ốm yếu và chuẩn kinh phí duy trì hoạt động cũng như các nguồn lực khác hỗ trợ cho tiến trình nhóm.

1.6.1 Chuẩn bị cơ sở vật chất

Chuẩn bị về cơ sở vật chất bao gồm việc chọn địa điểm, phòng sinh hoạt, không gian, cách bài trí, sắp đặt trong phòng làm thế nào để tạo được bầu không khí ấm cúng, an toàn và thoải mái cho các thành viên trong nhóm. Khi chọn địa điểm nhân viên xã hội nên tính toán đến sự tiện lợi về việc đi lại cho các thành viên trong nhóm. Không nên chọn ở những nơi quá khó tìm, không có phương tiện giao thông công cộng đi qua hay phải qua quá nhiều lần chuyển đổi phương tiện.

Theo kinh nghiệm thì diện tích của nơi sinh hoạt có ảnh hưởng rất nhiều đến sự di chuyển và tham gia của các thành viên vào các hoạt động của nhóm. Với những phòng nhỏ sẽ tăng cường sự gẫn gũi, giảm cảm giác tách biệt, tạo cảm giác an toàn, ấm cúng. Những căn phòng như thế này rất phù hợp với những nhóm trị liệu mà thân chủ đã trải qua những sang chấn về tâm lý hay những khủng hoảng đã trải qua thời kỳ khó khăn, bị tách

biệt, cô lập và thu mình. Tuy nhiên, không nên chọn căn phòng quá nhỏ vì nếu nhóm có một số hoạt động sẽ khó thực hiện được vì không có đủ khoảng không. Hơn nữa phòng nhỏ tạo cảm giác ngột ngạt, khó chịu và mệt mỏi cho các thành viên. Còn với căn phòng rộng sẽ rất phù hợp với thân chủ là trẻ em khi các em cần có khoảng không để chạy nhảy, vui chơi và tham gia các hoạt động. Vì đặc điểm của trẻ em là các em sẽ học được rất nhiều thông qua việc tham gia vào các trò chơi có định hướng. Với một số loại hình nhóm giải trí hay xã hội hoá, địa điểm họp nên chọn phòng tương đối rộng và thoáng.

Trong khi sắp xếp, nhân viên xã hội phải rất nhạy cảm với những yêu cầu đặc biệt của một hoặc một số thành viên trong nhóm. Ví dụ như với những thành viên khuyết tật vận động dùng đến xe lăn thì căn phòng phải tương đối rộng để thành viên của nhóm sử dụng xe lăn có thể di chuyển linh hoạt và tham gia được các hoạt động của nhóm. Bên cạnh đó, cần để ý đến lối đi, nhà vệ sinh và sự tiện lợi tiếp cận tới các dịch vụ chăm sóc sức khoẻ. Điều này rất quan trọng với những thành viên có vấn đề về sức khoẻ.

Tại địa điểm họp, khi chuẩn bị nhân viên xã hội cần lưu ý đến sự bố trí, sắp xếp của các đồ đạc trong phòng như loại ghế ngồi, đèn, trang trí làm thế nào các thân chủ cảm nhận được sự thoải mái, an toàn, ấm cúng và thân thiện.

Như vậy, việc chuẩn bị địa điểm họp cần chú ý đến sự tiện lợi dễ đến và về, phòng họp cả kích cỡ và sắp đặt đồ đạc bên trong đảm bảo an toàn, tiện lợi và tạo bầu không khí an toàn, thoải mái và ấm cúng. Trong thời đại công nghệ thông tin hiện đại như

hiện nay, việc sử dụng những phương tiện thông tin tiên tiến đã được áp dụng vào sinh hoạt nhóm ví dụ như thông qua các hình thức telephone conference- họp qua điện thoại, họp qua video trực tuyến - khi tất cả các thành viên có thể nghe nhau nói và nhìn thấy nhau. Hay công cụ internet đã được sử dụng trong một số cuộc họp nhóm. Như vậy, thì những vấn đề chuẩn bị về cơ sở vật chất lại có khác ví dụ như nếu sử dụng internet thì phải đảm bảo các thân chủ đều tiếp cận internet hay địa điểm thực hiện các tọa đàm điện thoại hay qua video trực tuyến.

1.6.2 Chuẩn bị kế hoạch tài chính

Nhân viên xã hội cũng cần có kế hoạch chuẩn bị các nguồn hỗ trợ tài chính cho những hoạt động bắt buộc phải có một khoản kinh phí nhất định mới thực hiện được. Đơn cử như việc phô tô tài liệu, văn phòng phẩm cho các buổi sinh hoạt. Để thực hiện được việc này một cách chính xác, nhân viên xã hội phải xác định khoản kinh phí cần có để thực hiện các hoạt động của nhóm. Từ đó tìm kiếm các nguồn tài trợ cho hoạt động của nhóm. Ví dụ như với những nhóm trẻ em lang thang, có thể tìm kiếm từ những dự án hỗ trợ trẻ em lang thang, Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội hay Quỹ Nhi đồng Liên Hợp Quốc... Với một số nhóm can thiệp, có thể các thành viên sẽ có đóng góp chi phí nhất định nếu các cá nhân tự nguyện đóng góp. Tuy nhiên, chủ yếu các nguồn tài chính là từ việc tìm kiếm các nhà tài trợ, một số quỹ do nhóm đứng lên đảm nhiệm. Với nhóm nhiệm vụ, các thành viên có thể huy động từ các nguồn tài trợ hoặc tự đóng góp. Nói tóm lại việc

chuẩn bị môi trường cho hoạt động nhóm không thể thiếu được việc cân nhắc xem xét tính khả thi của các nguồn tài chính hỗ trợ.

1.7 Viết đề xuất nhóm

Bước công việc cuối cùng của giai đoạn chuẩn bị là viết đề xuất nhóm để xin phê duyệt hoạt động nhóm, xin tài trợ hoặc hỗ trợ quá trình hoạt động của nhóm. Đây gần như là công việc bắt buộc để nhóm được phép hoạt động, đặc biệt khi nhóm chúng ta muốn thành lập dưới sự quản lý của một cơ sở, trung tâm hay một tổ chức. Bản kế hoạch đề xuất này cần nêu rõ mục đích, mục tiêu, đối tượng hưởng lợi, phương pháp thực hiện, kết quả và những yêu cầu hỗ trợ. Corey và Corey (2000) đã đưa ra một bản danh mục gồm 14 vấn đề cần rất đầy đủ và bao quát những nội dung cần phải làm rõ trong một bản đề xuất kế hoạch để cho bản đề xuất đó thuyết phục được đơn vị thẩm quyền cho phép hoạt động nhóm.

1) Loại hình nhóm sẽ là loại hình nào? Nhóm phát triển cá nhân hay nhóm trị liệu những thành viên có những rối nhiễu? Nhóm dài hạn hay ngắn hạn?

2) Đối tượng của nhóm là ai? Cho một nhóm thân chủ nào đó hay những thân chủ cụ thể cần hỗ trợ giải quyết vấn đề cá nhân?

3) Những mục đích của nhóm là gì?

4) Tại sao lại cần thành lập nhóm?

5) Những giả thuyết đằng sau đề xuất là gì?

6) Ai sẽ là người lãnh đạo nhóm? Người lãnh đạo nhóm cần có những phẩm chất, năng lực gì?

7) Quá trình đánh giá và tuyển thành viên nhóm như thế nào?

8) Nhóm gồm bao nhiêu thành viên? Nhóm sẽ gặp gỡ tại đâu? bao nhiêu lâu một lần gặp?

9) Các thành viên tương lai của nhóm được chuẩn bị như thế nào trước khi tham gia vào nhóm? Nhóm cần thiết lập được những quy định nào?

10) Kết cấu của nhóm như thế nào? Sẽ sử dụng những kỹ thuật nào duy trì kết cấu nhóm?

11) Làm thế nào để kiểm soát những rủi ro có thể xảy ra do một số thành viên trong nhóm gây nên? Cách thức cảnh báo về những rủi ro này?

12) Cách thức đánh giá kế hoạch? Cách thức theo dõi tiến trình?

13) Những chủ đề gì sẽ được khám phá trong nhóm? và

14) Chúng ta mong đợi những diễn tiến gì trong các giai đoạn của nhóm? Vai trò của người lãnh đạo trong mỗi giai đoạn? Những vấn đề gì có thể xảy ra và xử lý những vấn đề này như thế nào? (trang 77,78).

Bên cạnh đó, bản đề xuất cần trình bày được những yêu cầu hỗ trợ để nhóm có thể duy trì và sinh hoạt.

Để một bản đề xuất kế hoạch hoạt động dễ được phê duyệt thì nhân viên xã hội nên chú ý một số điểm sau: kế hoạch có đầy đủ thông tin; viết mạch lạc, cô đọng và toát lên được ý nghĩa và mục tiêu, những lợi ích đem lại cho thân chủ. Tuy nhiên độ dài của bản kế hoạch chỉ nên để 2 đến 3 trang giấy A4 không nên viết dài hơn.

Như vậy, ở giai đoạn chuẩn bị, lập kế hoạch hoạt động nhóm, nhân viên xã hội có rất nhiều việc cần quan tâm, công tác kiểm soát kỹ càng sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho công việc của nhóm sau này. Quá trình chuẩn bị và xây dựng kế hoạch cần bám sát mục đích của nhóm, nhu cầu của các thành viên và yêu cầu của nhiệm vụ. Tuy nhiên, trong quá trình thực hiện thực tiễn, sẽ có những thay đổi nhất định để phù hợp với hoàn cảnh và sự thuận lợi cho tiến độ công việc và quan trọng hơn là đảm bảo được hoàn thành mục tiêu hỗ trợ của phương pháp công tác xã hội nhóm. Quá trình chuẩn bị và lên kế hoạch tốt đảm bảo cho sự thành công sau này của nhóm như ông cha ta đã nêu “Chuẩn bị tốt là giành được 50% thành công”.

Khi nhóm đã được chuẩn bị đầy đủ và kế hoạch được duyệt, các thành viên trong nhóm được chính thức mời sinh hoạt nhóm. Đây bắt đầu chuyển sang giai đoạn tiếp theo của tiến trình nhóm: Giai đoạn nhóm bắt đầu hoạt động.

II. GIAI ĐOẠN NHÓM BẮT ĐẦU HOẠT ĐỘNG

Giai đoạn nhóm bắt đầu hoạt động là giai đoạn các thành viên trong nhóm bắt đầu có những buổi sinh hoạt chung. Giai đoạn này là giai đoạn khó khăn của công tác xã hội nhóm bởi vì vào thời điểm mới bắt đầu các hoạt động chung này, các thành viên nhóm có những thăm dò, tìm hiểu nhau. Và đặc biệt là họ có những kỳ vọng rất lớn vào nhóm, và với những thành viên khác, đặc biệt là vào nhân viên xã hội với vai trò là người điều phối hay người trưởng nhóm và/ hoặc vào người trưởng nhóm là thành viên của nhóm. Đây là một hiện tượng tâm lý phổ biến và thường diễn ra trong giai đoạn thứ hai của chặng đường phát

triển nhóm, giai đoạn “bão táp”. Vì vậy, với các hoạt động của nhóm, các thành viên đôi khi còn lưỡng lự khi thực hiện theo các chỉ dẫn của nhân viên xã hội hoặc của người trưởng nhóm. Các thành viên trong nhóm sẽ có những động thái tìm hiểu, thăm dò về nhân viên xã hội và các thành viên khác trong nhóm. Họ có thể giữ thái độ thăm dò và đôi khi có những lo lắng, e ngại trong một thời gian nhất định. Do vậy, để giải toả được trạng thái tâm lý này, nhiệm vụ chính và quan trọng của nhân viên xã hội là giúp các thành viên làm quen với cách thức làm việc với nhau trên tinh thần hợp tác và hoạt động có hiệu quả. Bên cạnh đó, nhân viên xã hội cần cố gắng tạo ra bầu không khí cởi mở, chan hoà, tin cậy và tôn trọng giữa các thành viên trong nhóm. Toseland và Rivas (1998) đã đưa ra những mục tiêu mà nhóm phải đạt được tương ứng với mười hoạt động cần thực hiện trong giai đoạn này như sau:

- + Giới thiệu các thành viên trong nhóm
- + Xây dựng mục đích của nhóm
- + Xác định mục tiêu
- + Thảo luận và đưa ra giới hạn để bảo mật thông tin của nhóm
- + Giúp các thành viên trong nhóm cảm thấy họ là một phần của nhóm
- + Hướng dẫn sự phát triển của nhóm
- + Làm cân bằng giữa nhiệm vụ và những khía cạnh về tình cảm và xã hội của tiến trình nhóm
- + Thoả thuận các công việc của nhóm

+ Khích lệ động cơ của các thành viên thực hiện mục tiêu đề ra

+ Dự đoán về những cản trở, khó khăn để có thể đạt được mục tiêu của cá nhân thành viên trong nhóm và của nhóm.

2.1 Giới thiệu các thành viên trong nhóm

Để nhóm có thể bắt đầu sinh hoạt, công việc đầu tiên nhân viên xã hội cần hướng dẫn các thành viên nhóm thực hiện là giới thiệu các thành viên với nhau và với nhóm. Khi tất cả các thành viên có mặt tại buổi họp nhóm và nhóm đã ổn định có thể bắt đầu làm việc thì nhân viên xã hội sẽ bắt đầu điều phối các thành viên giới thiệu với nhau. Việc giới thiệu này sẽ giúp các thành viên biết sơ qua về nhau, chia sẻ những quan tâm chung và bắt đầu tạo dựng sự tin cậy. Thông thường, có thể chúng ta thấy việc giới thiệu các thành viên là tương đối đơn giản, tuy nhiên, để phần giới thiệu thực sự gây được ấn tượng và hiệu quả với các thành viên thì mỗi cá nhân nhân viên xã hội cần xem xét nội dung cần giới thiệu và lựa chọn cách thức giới thiệu phù hợp với thân chủ và bối cảnh của nhóm. Ở phần Giới thiệu này, nhân viên xã hội cần giới thiệu về mình một cách cởi mở. Đặc biệt là trình bày cụ thể hơn về mục đích hỗ trợ của nhóm và nhiệm vụ của mình. Việc này nhằm giúp các thành viên hiểu rõ mục đích hỗ trợ và động cơ giúp đỡ của nhà chuyên môn công tác xã hội. Bên cạnh đó làm giảm những hoài nghi, lo lắng và e ngại về những vấn đề họ đang đối mặt có thực sự được quan tâm và hỗ trợ giải quyết hay không.

2.1.1 Những nội dung cần giới thiệu

Ngay từ đầu phần giới thiệu, nhân viên xã hội cần định

hướng những nội dung cần giới thiệu là gì. Đầu tiên là những thông tin chung về cá nhân. Với văn hóa người Việt, thì có thể giới thiệu tên, tuổi, nơi ở, hoàn cảnh gia đình (điều này tùy thuộc vào thành viên có muốn chia sẻ hay không, không được bắt ép). Tiếp theo là nói về những nhu cầu, mong muốn cá nhân khi đến với nhóm. Tùy thuộc vào loại hình nhóm và mục đích của nhóm mà nhân viên xã hội có thể gợi ý những nội dung nào khác cần giới thiệu. Ví dụ như với nhóm hỗ trợ người nghiện ma túy hoà nhập với cộng đồng có thể đề xuất nói về cảm nghĩ, nhu cầu cá nhân với kỳ thị, phân biệt đối xử, nhu cầu hỗ trợ giữa các thành viên trong nhóm với nhau... Với nhóm nhiệm vụ có thể giới thiệu lĩnh vực chuyên môn, vị trí công tác để mọi người xem đó là nguồn lực hỗ trợ nhóm có thể thực hiện được nhiệm vụ được giao. Tuy nhiên, ở lần đầu này không nên quá kỳ vọng vào việc cởi mở đưa ra thông tin đặc biệt là những thông tin riêng tư và vấn đề các thân chủ đang phải đối mặt.

Nhìn chung, phần giới thiệu là sự khởi đầu cho sự tương tác đầu tiên của nhóm, nên những thông tin đem ra giới thiệu cần có những điểm tương đồng. Nhân viên xã hội cần điều phối các thành viên chia sẻ những điểm tương đồng trước. Việc này tạo ra cho các thành viên có cảm giác dễ chịu ban đầu với nhau. Quan trọng hơn là phát triển sự gắn kết giữa các thành viên. Thông thường, với nhiều thành viên đặc biệt là những người gặp phải những khó khăn về tâm lý xã hội, trước khi đến với nhóm cảm thấy dường như chỉ có mỗi mình mình có vấn đề như thế và mình thật đơn độc trong việc giải quyết vấn đề, không ai có hoàn cảnh giống như mình. Cũng vì thế, họ thường thu mình và có thái độ

tự ti. Khi họ gặp những người có một số vấn đề như mình ở nhóm họ sẽ thay đổi suy nghĩ và thái độ. Các thành viên trong nhóm sẽ phân nào xoá bỏ được những cảm giác cô đơn và có được cảm giác được hỗ trợ thông qua sự cởi mở, thân thiện ban đầu này.

Còn với nhóm nhiệm vụ, những thành viên có thể tới từ nhiều đơn vị khác nhau, họ cùng chung nỗi niềm mong muốn giúp đỡ, hỗ trợ thân chủ. Khi họ được nhóm lại với nhau, sức mạnh sẽ được tăng lên nhiều vì xung quanh họ là những người cùng chí hướng, chia sẻ mong muốn giúp đỡ. Và để quá trình này thật sự diễn ra hiệu quả thì tiến trình giới thiệu các thành viên cũng cần thực hiện trong không khí đoàn kết và chia sẻ. Tuy nhiên, có sự khác biệt hơn so với nhóm can thiệp, với nhóm nhiệm vụ ở bước công việc này, các thành viên sẽ có sự chủ động hơn trong giao tiếp và vì thế vai trò của nhân viên xã hội sẽ đỡ hơn nhiều.

2.1.2 Cách thức giới thiệu các thành viên trong nhóm

Nhân viên xã hội có thể xem xét là lựa chọn một trong số các cách giới thiệu như sau: Cách thứ nhất là cả nhóm ngồi thành hình tròn và nhân viên xã hội tự đứng lên giới thiệu làm mẫu trước sau đó thoả thuận dành quyền tự giới thiệu cho các thành viên giới thiệu về mình. nhân viên xã hội hỏi ý kiến các thành viên nên bắt đầu từ đâu. Với mỗi lần từng thành viên giới thiệu, để tạo không khí có thể thoả thuận là cả nhóm sẽ vỗ tay. Với cách giới thiệu thế này, phần giới thiệu của nhân viên xã hội rất quan trọng vì với vai trò là người giới thiệu làm mẫu cho các thành viên khác làm theo. Nếu như nhân viên xã hội mong muốn có sự cởi mở, tin cậy, họ có thể thổ lộ một số chia sẻ vấn đề cá nhân.

Nhân viên xã hội luôn chú ý đến việc duy trì sự tự nhiên và bầu không khí ấm áp, không nên gây áp lực căng thẳng cho các thành viên trong nhóm.

Cách thứ hai là chia thành nhóm theo cách là đếm hoặc chuẩn bị một số câu thơ, ngôn ngữ dân gian cắt ra thành các phần phân chia khác nhau và để mỗi thành viên nhặt một mảnh giấy, ghép lại và tìm các thành viên trong nhóm của mình. Sau đó nhóm họp lại tự làm quen, bàn về nội dung cần giới thiệu và sau đó giới thiệu về nhóm nhỏ của mình trước toàn thể nhóm. Cách thức này có thể đem lại sự hứng khởi và gắn kết ban đầu giữa một số thành viên trong nhóm.

Cách thức giới thiệu khác là nhân viên xã hội hoặc trưởng nhóm tạm thời sẽ đứng lên giới thiệu các thành viên. Tuy nhiên, cách giới thiệu này không phải là cách làm hay. Vì theo hình thức giới thiệu này, ngay từ đầu, các thành viên nhóm có thể có cảm giác không được chia sẻ và trách nhiệm dồn hết lên một người giới thiệu. Bên cạnh đó, rất có thể nếu như trong quá trình giới thiệu, người giới thiệu đưa ra thông tin không đúng với mong muốn của các thành viên, sẽ làm cho họ không hài lòng, thậm chí họ còn nghĩ là bị xúc phạm. Cách làm này chỉ nên áp dụng với trường hợp cá nhân có khó khăn trong diễn đạt bằng ngôn ngữ. Và như vậy họ cần trợ giúp của nhân viên xã hội và người trưởng nhóm.

Trong giai đoạn này, Toseland và Rivas (1998) đưa ra một số vấn đề nhân viên xã hội cần chú ý. Thứ nhất là, quan sát và động viên tất cả các thành viên làm quen với nhau kể cả thành viên đã quen nhau từ trước hay thành viên lạ để tránh việc có một số thành viên trong nhóm đã quen nhau từ trước đến nay lại gặp

nhau ở nhóm hình thành nhóm riêng và không giao tiếp với các thành viên khác trong nhóm. Vì thông thường, khi gặp nhau ở một nhóm một số thành viên đã quen nhau có xu hướng rất tự nhiên nhóm lại và nói chuyện với nhau và quên mất phải làm quen và giao tiếp với những thành viên khác. Như vậy những thành viên lạ sẽ cảm thấy bị cô lập và yếu thế hơn. Việc này sẽ ảnh hưởng đến tâm lý tham gia nhóm của họ sau này. Thứ hai là, nhân viên xã hội cần dành một khoảng thời gian nhất định để xây dựng lòng tin và thiết lập quan hệ với nhóm. Nếu như nhóm trước đây đã được hình thành và các thành viên đã quen với cách điều hành và ứng xử của đồng nghiệp trước đó thì thời gian cho hoạt động này sẽ ít hơn. Trong trường hợp này, người nhân viên xã hội cần xem việc tìm hiểu thông tin từ trước về nhóm, người trưởng nhóm và cách thức giao tiếp trước đây là những thông tin quan trọng để duy trì giao tiếp hiệu quả ở lần đầu sinh hoạt nhóm. Nhân viên xã hội cũng cần chú ý đến khâu tổ chức giới thiệu sao cho gọn gàng, trôi chảy để ban đầu tạo cho các thành viên trong nhóm niềm tin về hiệu quả sau này của quá trình hoạt động nhóm.

2.2 Xây dựng mục đích của nhóm

Ngay sau phần giới thiệu về các thành viên trong nhóm, nhân viên xã hội cùng các thành viên nhóm xây dựng mục đích của nhóm. Thông thường, mục đích mang tính bao quát. Mục đích sẽ dần đạt được thông qua các mục tiêu cụ thể trong từng hoạt động. Ví dụ như mục đích hòa nhập cộng đồng cho những người nghiện sau cai sẽ đạt được thông qua việc hoàn thành các mục tiêu cụ thể như xóa bỏ mặc cảm, xóa bỏ kỳ thị phân biệt đối xử; hỗ trợ học nghề và có việc làm; duy trì và phát triển cuộc

sống...; hay mục đích nâng cao nhận thức cho các chị phụ nữ bị bạo lực có thể có được thông qua việc thực hiện tốt các mục tiêu như trang bị kiến thức về quyền phụ nữ, quyền con người, hỗ trợ người phụ nữ bị bạo hành nhìn nhận lại vấn đề bạo lực.

Mục đích đưa ra cần ngắn gọn, ngôn ngữ dễ hiểu, dễ nhớ và lưu ý nên được diễn đạt một cách tích cực. Việc trình bày mục đích theo hướng tích cực để thuyết phục các thành viên trong nhóm và có ảnh hưởng tâm lý nhất định đến hy vọng và niềm tin của thân chủ. Mục đích không nên xoáy sâu vào những lo lắng và những vấn đề của các thành viên mà nên thể hiện những thành quả có thể đạt được. Cách nói thông thường khi đề cập đến mục đích của nhóm nhân viên xã hội có thể dùng để trình bày trước nhóm như: “Sau khi tham gia những hoạt động của nhóm, các thành viên sẽ học được/nhận được những kiến thức và kỹ năng về hỗ trợ tự giải quyết vấn đề của mình” hay “Qua quá trình trải nghiệm nhóm, kỹ năng giao tiếp và của các thành viên sẽ được cải thiện...”.

Bên cạnh đó, để cho mục đích bao hàm được những mục tiêu của các thành viên trong nhóm, cách thể hiện mục đích phải rộng và bao quát. Tuy nhiên không có nghĩa là mục đích đưa ra phải bao quát tất cả những mục tiêu của từng cá nhân, mà cần bao gồm những mục tiêu chung chính của tất cả các thành viên trong nhóm.

Việc xây dựng mục đích của nhóm như đã phần nào trình bày ở trên dựa vào những đánh giá và xác định vấn đề của các thành viên trong nhóm. Bên cạnh đó, nhân viên xã hội phải kết hợp với những điểm chung trong mục tiêu của các thành viên

trong nhóm và đảm bảo sự hài hoà với mục đích của cơ quan hay tổ chức quản lý. Với các nhóm can thiệp, khi xây dựng mục đích cần căn cứ vào những đánh giá có được từ những tiếp xúc ban đầu với các thành viên ở giai đoạn chuẩn bị và những điều kiện có thể có được để hỗ trợ nhóm. Còn với nhóm nhiệm vụ, mục đích được xác định dựa trên liên hệ với sự thay đổi nhóm với tổ chức tài trợ và năng lực của các thành viên.

Để các thành viên có thêm sự tin tưởng vào các hoạt động và tính khả thi của các hoạt động nhóm, nhân viên xã hội có thể bổ sung thông tin mô tả về chức năng, nhiệm vụ của cơ quan/tổ chức tài trợ/bảo trợ cho hoạt động nhóm. Bao gồm cả những dịch vụ có thể hoặc không thể được cung cấp. Với nhóm nhiệm vụ, phần này có ý nghĩa quan trọng để các thành viên xác định được những nguồn lực và những hạn chế sử dụng trong quá trình thực hiện nhiệm vụ được giao.

2.3 Xây dựng mục tiêu nhóm

Trên cơ sở xác định được mục đích của nhóm, nhân viên xã hội điều phối và cùng thành viên triển khai xây dựng các mục tiêu cụ thể của nhóm. Mục tiêu cụ thể chính là từng kết quả cần đạt được trong một thời gian nhất định để hướng tới mục đích của nhóm. Ví dụ như nếu mục đích của nhóm hỗ trợ cho người sau cai nghiện là “Hoà nhập cộng đồng và làm kinh tế ổn định cuộc sống sau 1 năm hoạt động nhóm” thì các mục tiêu cụ thể của nhóm có thể là: “100% thành viên nhóm không còn mặc cảm tự ti thông qua tham gia vào các hoạt động xã hội của cộng đồng trong 3 tháng đầu sinh hoạt nhóm; 80% các hộ gia đình được tuyên truyền hiểu người sau cai nghiện và hỗ trợ họ trong cuộc sống

thông qua phát tờ rơi tận nhà và phát thanh 20 phút/tuần trên đài truyền thanh của cộng đồng về nội dung hỗ trợ người sau cai nghiện, tổ chức 3 hoạt động văn hoá giao lưu... sau 6 tháng sinh hoạt; 100% thành viên nâng cao kiến thức và kỹ năng làm kinh tế gia đình qua việc trao đổi với các thành viên sau cai làm kinh tế giỏi, mời chuyên gia về hướng dẫn cách làm kinh tế gia đình hay giới thiệu đi học lớp dạy nghề, hướng nghiệp.... sau 1 năm sinh hoạt” Như vậy là sau khi đạt được những mục tiêu cụ thể thì cũng là việc đạt được mục đích của nhóm.

Khi xây dựng mục tiêu, nhân viên xã hội đóng vai trò là người điều phối và để các thành viên nhóm dưới sự chỉ đạo của trưởng nhóm (khi nhóm có trưởng nhóm) chủ động xây dựng. Vì hơn ai hết các thành viên nhóm là người hiểu về mình, những vấn đề của mình và khả năng có thể thực hiện được các mục tiêu như thế nào. Nhân viên xã hội chỉ giúp họ nhìn nhận, suy nghĩ và xem xét xem các mục tiêu họ đưa ra có thực sự đúng với nhu cầu, khả năng và điều kiện thực hiện không.

Về căn bản, mục tiêu của các cá nhân trong nhóm được đưa ra dựa trên quan điểm và cách nhìn nhận của cá nhân các thành viên trong nhóm về những vấn đề nào ảnh hưởng đến họ và những thành viên khác của nhóm. Toseland đã đưa ra những căn cứ cụ thể như sau:

- Đánh giá những nhu cầu của cá nhân các thành viên;
- Những cố gắng trước đây trong việc đạt được mục tiêu của mình;
- Những yêu cầu của môi trường, xã hội và gia đình họ đang sống;

- Đánh giá của cá nhân về khả năng và năng lực của mình;
- Những trải nghiệm hay ấn tượng của họ về những ảnh hưởng của tổ chức/cơ quan quản lý có thể có với nhóm (tr.192).

Cách thức xây dựng mục tiêu đơn giản, dễ hiểu và dễ áp dụng là mục tiêu SMART. SMART là cụm từ viết tắt tiếng Anh: Specific, Measurable, Achievable, Realistic, Timetable.

- Specific- có nghĩa là mục tiêu cần phải cụ thể;
- Measurable- có nghĩa là mục tiêu phải đo lường được;
- Achievable- có nghĩa là mục tiêu phải đạt được;
- Realistic- mục tiêu phải thực tiễn;
- Timetable- Mục tiêu phải được thực hiện trong khoảng thời gian nhất định.

Nói tóm lại, các mục tiêu cụ thể là kết quả của hoạt động nào đó cần đạt được trong thời gian nhất định nhằm hoàn thành mục đích. Việc xây dựng các mục tiêu cụ thể càng rõ ràng và dễ đo lường sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho việc đánh giá kết quả các hoạt động của nhóm.

Tuy nhiên, trong quá trình thực hiện, thực tiễn đôi khi khó có được sự đồng thuận về các mục tiêu và mục đích của nhóm đặc biệt là với những thành viên chưa thực sự tự nguyện và họ là những thành viên thường gây ra áp lực cho nhóm. Vì thế, nhân viên xã hội cần lưu ý đến một số cách thức quy định để nhóm đạt được sự nhất trí chung. Ví dụ phân tích cụ thể từng mục tiêu, mục đích, những điểm tốt mà sau khi hoàn thành mục tiêu, mục đích thì các thành viên có thể có được. Hay có thể tận dụng áp lực nhóm để thay đổi thái độ của một số thành viên trong nhóm.

2.4 Thảo luận đưa ra nguyên tắc bảo mật thông tin của nhóm

Bảo mật thông tin là nguyên tắc làm việc tối quan trọng trong quá trình tác nghiệp của người nhân viên xã hội. Đặc biệt, khi nhân viên xã hội hỗ trợ những thân chủ yếu thế, những người có những vấn đề được coi là “nhạy cảm và tế nhị”. Những thông tin về vấn đề này nếu bị tiết lộ sẽ gây những bất lợi cho thân chủ và có thể làm cho họ rơi vào trạng thái khủng hoảng và tổn thương hơn. Chính vì vậy, trong quá trình hỗ trợ thân chủ thông qua các hoạt động nhóm, nhân viên xã hội không những phải luôn luôn ý thức được nguyên tắc này mà còn giúp cho các thành viên trong nhóm hiểu và tuân thủ những quy định về bảo mật thông tin. Những quy định về bảo mật thông tin này sẽ được các thành viên nhóm thảo luận và thống nhất.

Ngay ở giai đoạn đầu, nhân viên xã hội định hướng cho các thành viên thảo luận về vấn đề bảo mật thông tin và những quy định về bảo mật thông tin của nhóm. Với nhóm can thiệp, các thành viên sẽ thảo luận về những thông tin được chia sẻ trong nhóm được tiết lộ đến mức nào, ở đâu và ai được phép tiết lộ. Điều này sẽ đảm bảo thành viên tin tưởng những thông tin về tình cảm, trải nghiệm sâu sắc của cá nhân hay những lo ngại, nguy cơ... không bị rò rỉ ra ngoài và có thể sẽ gây tổn thương rất lớn tới họ và gia đình.

Người nhân viên xã hội, bên cạnh việc đảm bảo quyền lợi tốt nhất của thân chủ cũng cần thực hiện những quy định bắt buộc của nghề nghiệp và luật pháp. Đơn cử như việc nhân viên xã hội có thể phải chia sẻ thông tin với người quản lý chuyên môn và

đồng nghiệp trong các buổi hội thảo can thiệp, hay cung cấp thông tin cho toà án, viện kiểm soát nếu như có yêu cầu. Để tránh những rắc rối sau này khi bắt buộc phải tiết lộ thông tin, nhân viên xã hội phải giải thích rõ cho các thành viên trong nhóm về những hạn chế của bản thân trong việc bảo mật thông tin. Bản thân nhân viên xã hội cũng nắm rõ chỉ lúc nào thì mới phải cung cấp thông tin và cung cấp cho ai.

Với những nhóm nhiệm vụ, việc bảo mật thông tin cũng được coi là vấn đề quan trọng. Vì nhiều lúc những nhiệm vụ mà nhóm thực hiện sẽ động chạm đến quyền lợi hay lợi ích nhất định nào đó của một số thành viên trong xã hội. Nếu thông tin được tiết lộ, quá trình thực hiện nhiệm vụ sẽ trở lên khó khăn và khó có thể hoàn thành đúng kế hoạch.

Nguyên tắc bảo mật thông tin và những quy định của nhóm về bảo mật thông tin là một vấn đề cần có sự quan tâm thích đáng. Vấn đề này không chỉ được đề cập đến trong giai đoạn bắt đầu này mà còn luôn được nhắc nhở và thực hiện trong suốt quá trình hoạt động của nhóm và trong nhiều trường hợp ngay cả sau khi nhóm đã kết thúc, những thông tin lưu trữ hồ sơ không được tiết lộ.

2.5 Giúp các thành viên nhóm cảm nhận họ là một phần của nhóm

Hoạt động nhóm trong công tác xã hội không phải chỉ hiểu đơn thuần là hoạt động đơn lẻ của cá nhân các thành viên trong nhóm, mà đây là hoạt động tập thể của toàn thể nhóm. Ngay từ giai đoạn đầu, nhân viên xã hội cần giúp các thành viên trong nhóm hiểu rõ hoạt động của nhóm là hoạt động của một thực thể

thống nhất của nhóm và mỗi cá nhân thành viên trong nhóm là một phần không thể tách rời của nhóm. Để giúp các thành viên trong nhóm hiểu và cảm nhận được điều này, nhân viên xã hội cần có một số hoạt động tác động như sau: Giúp các thành viên có cảm giác an toàn và thoải mái trong nhóm; Giúp các thành viên nhận biết những điểm tương đồng của các thành viên trong nhóm và tôn trọng sự khác biệt của các thành viên khác; Phân tích những điểm mạnh của sự khác biệt về hoàn cảnh và kinh nghiệm sống đem lại cho nhóm và khích lệ các thành viên tìm hiểu những khác biệt và tiếp nhận quan điểm mới.

2.5.1 Tạo cảm giác an toàn, thoải mái trong nhóm

Để các thành viên có cảm giác an toàn và thoải mái trong nhóm, nhân viên xã hội và trưởng nhóm dưới sự hướng dẫn của nhân viên xã hội cần chú ý tạo dựng niềm tin với các thành viên và giữa các thành viên trong nhóm. Các thành viên cần được hỗ trợ tạo lập mối quan hệ, tìm hiểu và hình thành sự cảm thông và đồng cảm với nhau. Bên cạnh đó, nhân viên xã hội cần chú ý đến việc sắp xếp địa điểm, vị trí chỗ ngồi, trang trí địa điểm họp nhóm để góp phần tạo môi trường cho các thành viên cảm nhận được sự an toàn và ấm cúng.

Nhân viên xã hội có thể chia sẻ một số thông tin riêng tư có liên quan để bày tỏ sự chân thật và thực sự cởi mở và cũng để làm mẫu cho các thành viên khác trong nhóm.

2.5.2 Tìm kiếm sự tương đồng và tôn trọng sự khác biệt giữa các thành viên

Trong giai đoạn đầu sinh hoạt nhóm, theo quy luật phát triển của nhóm, thông thường các thành viên trong nhóm hay

nảy sinh những vấn đề xuất phát từ sự khác biệt của các cá nhân các thành viên trong nhóm. Ví dụ như khác biệt về điều kiện, hoàn cảnh, thói quen, tính cách, ngay cả cách diễn đạt, góp ý cũng có thể gây ra những hiểu lầm không tôn trọng và có những xô sát xảy ra dẫn đến tạo sự tách biệt giữa các thành viên. Để ngăn chặn và hạn chế tình trạng này, nhân viên xã hội cần hỗ trợ các thành viên trong nhóm tìm kiếm những điểm tương đồng từ những mục đích giải quyết vấn đề và hướng dẫn các thành viên học cách tôn trọng những khác biệt. Chính vì mỗi cá nhân thành viên trong nhóm đều có những khác biệt so với các thành viên khác, nên bản thân cá nhân đó phải biết tôn trọng những khác biệt của các thành viên còn lại.

2.5.3 Tìm những điểm mạnh trong sự khác biệt của các thành viên và giúp thành viên chấp nhận quan điểm mới.

Quan trọng hơn, để các thành viên gắn bó với nhau hơn, nhân viên xã hội và trưởng nhóm cần giúp các thành viên tìm kiếm được những điểm mạnh trong sự khác biệt của mỗi cá nhân trong nhóm. Đơn cử như sự khác biệt về tuổi tác: với thành viên lớn tuổi hơn có thể là lợi thế cho các thành viên nhỏ tuổi hơn học hỏi được từ kinh nghiệm tích lũy được trong cuộc sống. Hay sự khác biệt về văn hoá sống của các thành viên sẽ có lợi cho các thành viên trao đổi, hiểu biết thêm về bối cảnh cuộc sống thực tế. Từ việc nhìn nhận được những điểm mạnh này, các thành viên sẽ hiểu được giá trị của sự khác biệt và tính đa dạng trong nhóm. Các thành viên sẽ có những thay đổi trong suy nghĩ và cảm nhận sự hiện diện của các thành viên khác là một phần không thể thiếu của nhóm.

Nói tóm lại, nhân viên xã hội giúp các thành viên có sự gắn

kết và có cảm giác tích cực với nhóm để từ đó mỗi thành viên sẽ tự cảm thấy sự gắn kết của họ với các thành viên khác và là một phần không thể thiếu với nhóm.

2.6 Định hướng phát triển của nhóm

Một số tác giả cho rằng ở giai đoạn đầu nhân viên xã hội không cần hoặc chỉ cần dành ít thời gian cho công việc định hướng nhóm. Những tác giả này cho rằng với nhóm không cần thiết phải đưa ra bất cứ chỉ dẫn, mà cứ để các thành viên tự do tranh luận xác định mục đích và các mục tiêu của nhóm. Những hình thức này thường được sử dụng với nhóm thử nghiệm (T-group) và nhóm phát triển để khuyến khích các thành viên học hỏi về động năng nhóm và các loại hình tương tác giữa các cá nhân. Tuy nhiên, theo cách thức này, quá trình để nhóm tự tranh luận sẽ có thể làm cho nhóm dễ căng thẳng và bùng nổ. Vì vậy, nhân viên xã hội cần hết sức chú ý khi dùng cách thức sinh hoạt nhóm này.

Cách thức khác được nhân viên xã hội sử dụng là các kỹ thuật để hướng dẫn, định hướng nhóm được đánh giá có hiệu quả trong việc kiểm soát các hoạt động nhóm trong giai đoạn nhóm bắt đầu hoạt động. Đó là cách tiếp cận nhân văn của Glassman và Kates (1990) sử dụng kỹ thuật "hình thành tiến trình tương tác và tự bộc lộ của các thành viên trong nhóm". Tuy nhiên, không nên ép buộc, hoặc kiểm soát các thành viên trong nhóm. Bên cạnh đó, việc sử dụng hình thức nhóm có định hướng tổ chức trước và giới hạn thời gian cũng rất hữu ích và thường hay được sử dụng trong việc lên kế hoạch trước buổi sinh hoạt nhóm. Theo cách tiếp cận có định hướng tổ chức trước, nhân viên xã hội có

trách nhiệm lớn hơn trong việc xác định mục đích và mục tiêu của nhóm và cách thức thực hiện các công việc của nhóm.

2.7 Cân bằng giữa nhiệm vụ, yếu tố tình cảm, xã hội của tiến trình nhóm

Một trong những công việc tiếp theo nhân viên xã hội cũng cần chú trọng trong giai đoạn đầu là giữ cân bằng giữa nhiệm vụ và các yếu tố xã hội và tình cảm của tiến trình nhóm. Nếu như nhóm chỉ tập trung cao độ vào việc phải hoàn thành nhiệm vụ hỗ trợ, can thiệp mà không giành thời gian để quan tâm đến các yếu tố về xã hội và tình cảm thì nhóm sẽ hay xảy ra căng thẳng. Hơn nữa, các thành viên trong nhóm trong môi trường như vậy không có cơ hội để giải toả những khúc mắc về tâm tư, tình cảm và xã hội. Ngược lại nếu nhóm chỉ chú trọng vào những hoạt động tương tác về khía cạnh xã hội và tình cảm của các thành viên thì nhóm sẽ có gấn bó tình cảm hơn, nhưng như thế thì nhiệm vụ sẽ không được hoàn thành và vấn đề chính vẫn ở đó chưa thể giải quyết được. Vì vậy, nhân viên xã hội cần xác định rõ tỷ lệ thời gian dành cho hai nhiệm vụ chính này. Theo kinh nghiệm, với nhóm can thiệp đặc biệt là can thiệp trị liệu về vấn đề tâm lý, tình cảm thì việc dành nhiều thời gian cho việc chia sẻ tâm tư, tình cảm và chú ý đến khía cạnh xã hội lại hợp lý. Vì đây chính là một phần nhiệm vụ của nhóm can thiệp giúp các thành viên giải toả những khúc mắc về tâm lý, xã hội. Còn đối với nhóm nhiệm vụ, qua nghiên cứu cho thấy khoảng hai phần ba tương tác trong nhóm tập trung vào việc phải hoàn thành nhiệm vụ và một phần ba tập trung vào vấn đề xã hội tình cảm, như vậy cho phép giải toả căng thẳng và tạo ra sự hỗ trợ.

Tóm lại, tùy theo loại hình sinh hoạt nhóm, trạng thái và vấn đề của các thành viên trong nhóm mà nhân viên xã hội cần nhắc nên dành nhiều thời gian cho hoạt động hướng tới hoàn thành mục tiêu hay tập trung vào những vấn đề xã hội và tình cảm.

2.8 Thoả thuận các công việc của nhóm

Khác với giai đoạn chuẩn bị, thoả thuận nhóm ở giai đoạn bắt đầu này tập trung vào những thoả thuận về, trách nhiệm, phân công công việc, những quy định cụ thể giữa nhân viên xã hội và các thành viên trong nhóm. Thoả thuận các công việc của nhóm cần được nhìn nhận dưới góc độ giữa nhóm và tổ chức; nhóm và nhân viên xã hội; nhóm và các thành viên và nhóm ở đây được hiểu là sự thống nhất của toàn thể các cá nhân như một chủ thể không phải là từng cá nhân cộng lại. Điều này có nghĩa là thoả thuận của nhóm phải được căn cứ vào mục đích, mục tiêu và lợi ích tổng thể của nhóm.

Thoả thuận đầu tiên là thoả thuận giữa nhóm và tổ chức. Thoả thuận này nhằm vào các quy định, quy trình hoạt động nhóm đáp ứng và phù hợp với cơ quan, tổ chức tài trợ. Những thoả thuận này cần nêu rõ những điều khoản các bên tham gia là nhóm và tổ chức cần có trách nhiệm thực hiện.

Thoả thuận tiếp theo giữa nhóm và nhân viên xã hội. Đây là những quy định về trách nhiệm, vai trò của nhân viên xã hội với nhóm. Ví dụ như nhân viên xã hội có trách nhiệm điều phối hoạt động nhóm hay có trách nhiệm để đạt nguyện vọng của nhóm lên

tổ chức. Và những quy định về nguyên tắc các thành viên nhóm cần thực hiện đối với người nhân viên xã hội. Đơn cử như nguyên tắc khi nhân viên xã hội yêu cầu tham gia vào hoạt động nhóm, tất cả các thành viên đều phải cam kết thực hiện. Hay các thành viên phải tuân thủ nhắc nhở của nhân viên xã hội khi các thành viên vi phạm quy định nhóm đề ra.

Thoả thuận giữa nhóm và các thành viên nhóm với nhau là những quy định về cách giao tiếp, ứng xử, tham gia hoạt động trong nhóm các thành viên thảo luận và thống nhất đưa ra. Ví dụ như thoả thuận mỗi thành viên cần tôn trọng nhau và dành quyền tham gia cho các thành viên khác. Hoặc thoả thuận về trách nhiệm của từng thành viên trong việc thu thập thông tin, tìm kiếm các nguồn lực của các thành viên nhóm nhiệm vụ với nhóm để tiến tới đạt được mục tiêu của nhóm.

Khi bàn thảo các thoả thuận, để tránh sự đùn đẩy trách nhiệm hoặc không thực hiện thoả thuận, thoả thuận cần đưa ra càng cụ thể càng tốt. Bao gồm cả nội dung thoả thuận, phân rõ người chịu trách nhiệm, và đánh giá đã thực hiện hoặc chưa thực hiện thoả thuận đề ra. Để tăng tinh thần trách nhiệm, nhóm có thể đưa ra những thoả thuận về hình thức khen thưởng hoặc phải rút kinh nghiệm nếu có những vi phạm thoả thuận đã được thống nhất.

2.9 Khích lệ động cơ các thành viên thực hiện mục tiêu

Theo các nhà tâm lý học L. X. Vugôxki (1886-1934), A.N

Léonchiev nghiên cứu và giải thích, động cơ là một phần cấu trúc chung của hoạt động²³. Các nhà khoa học này cho rằng hoạt động luôn nhằm thoả mãn nhu cầu nào đó của con người. Và khi nhu cầu gặp thân chủ thì trở thành động cơ. Động cơ được xem xét là mục đích chung, mục đích cuối cùng của hoạt động. Động cơ có thể tồn tại ở dạng tinh thần bên trong chủ thể và có thể tồn tại ở bên ngoài mang hình thức vật chất, hiện thực bên ngoài. Như vậy, động cơ có vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy hoạt động để thực hiện mục đích và mục tiêu đề ra. Vì vậy, ngay ở giai đoạn ban đầu khi các thành viên còn có những trở ngại, có nghi hoặc về nhóm và những lợi ích của nhóm đem lại cho mình, nhân viên xã hội cần có hoạt động nhằm tăng cường động cơ của các thành viên. Có thể nói động cơ là chìa khoá của sự thành công của các hoạt động nhóm. Có động cơ nhóm có thể hoàn thành mục đích và các mục tiêu đề ra.

Trong công tác xã hội nhóm, những vấn đề nhân viên xã hội làm để khích lệ nhằm tăng cường động cơ của các thành viên cũng là thể hiện rõ vai trò của họ với nhóm. Trước hết, vai trò này hướng vào việc xử lý những đối kháng và dao động ban đầu để tránh làm ảnh hưởng đến các thành viên khác và để các thành viên hiểu và có động cơ phấn đấu. Trong giai đoạn đầu của nhóm sẽ có một số thành viên còn phân vân, dao động hay có những hành vi đối kháng với nhóm, đặc biệt là những lo lắng liệu nhóm có thể đạt được mục đích, mục tiêu hay không. Với các thành

23. Giáo trình Tâm lý học của trường Đại học Lao động-Xã hội, 2005

viên này, trước mắt họ sẽ còn rất nhiều khó khăn và cản trở. Để giải quyết vấn đề này, nhân viên xã hội cần quan sát, theo dõi để xem có những ý kiến hay biểu hiện cụ thể nào của các thành viên và xử lý bằng lý giải hay hành động cụ thể như họp nhóm nhỏ những người còn phân vân, dao động để họ chia sẻ, thảo luận và hiểu rõ hơn về tiến trình nhóm và vai trò của họ trong quá trình giải quyết vấn đề.

Bên cạnh đó, nhân viên xã hội cũng cần động viên, an ủi kịp thời và làm cho các thành viên hiểu những dao động của họ là vấn đề nhỏ và là hiện tượng tự nhiên khi con người tham gia vào một số loại hình hoạt động. Hơn nữa, nhóm công tác xã hội có những đòi hỏi, yêu cầu nhất định để đi đến hoàn thành mục đích nhóm và các mục tiêu của cá nhân các thành viên trong nhóm. Nhân viên xã hội cần lưu ý không được có những chỉ trích hay lời lẽ nặng nề làm xúc phạm hoặc làm cho các thành viên cảm thấy nản lòng hơn. Cần chấp nhận những cảm xúc dao động và nghi hoặc dẫn đến đối kháng của các thành viên và giúp họ vượt qua. Theo Toseland, với những thành viên còn phân vân và đối kháng nên nói chuyện với họ một cách cởi mở, thẳng thắn và đưa ra những ví dụ thành công của các hoạt động nhóm. Một bài tập mà Toseland đề xuất có thể giải quyết sự dao động bằng cách hướng dẫn cá nhân thành viên tập trung và mục đích, mục tiêu và liệt kê ra những yếu tố tâm lý, xã hội và môi trường làm cản trở việc đạt được mục tiêu, mục đích. Một cách khác có thể giúp cho các thành viên nhận ra được những rào cản là cùng các thành viên thảo luận và viết lên giấy khổ to hoặc bảng những yếu tố thuận lợi và những khó khăn. Khi những yếu tố thuận lợi và những khó

khăn được các thành viên trong nhóm xác định, các thành viên sẽ nhận ra được những điểm mạnh giúp họ tiến đến thành công và đâu là những khó khăn họ sẽ phải khắc phục và vượt qua. Biết được những thuận lợi sẽ làm gia tăng sự cố gắng và hy vọng thành công. Bên cạnh đó, biết được những khó khăn sẽ giúp các thành viên bàn cách vượt qua khó khăn và rèn luyện tinh thần phấn đấu.

Những băn khoăn về sự thay đổi và lo sợ về những yêu cầu tham gia nhóm có thể cản trở các thành viên ít chia sẻ một cách thẳng thắn trong những buổi họp ban đầu của nhóm. Shulman (1992) đã đưa ra biện pháp với nhóm trị liệu, có thể bắt đầu từ việc chia sẻ những vấn đề không đề cập trực tiếp đến những khó khăn nghiêm trọng hơn hay những vấn đề khó nói. Sau đó tiếp cận dần đến vấn đề khó khăn. Với nhóm nhiệm vụ, các thành viên có thể thảo luận những vấn đề bên ngoài có thể làm ảnh hưởng đến việc hoàn thành các nhiệm vụ của nhóm.

Để làm tăng cường những giao tiếp thẳng thắn trong nhóm, nhân viên xã hội có thể thực hiện một số hoạt động sau:

Luôn xử lý những đề xuất và ý kiến của các thành viên một cách tôn trọng. Nhân viên xã hội không được bỏ qua hoặc phớt lờ những gì mà thành viên nhóm chia sẻ. Thay vào đó nhân viên xã hội nên tìm hiểu những vấn đề sâu xa hơn ẩn dấu đằng sau thông điệp thành viên đưa ra.

Biết liên kết những ý tưởng của các thành viên với những mục đích và mục tiêu của nhóm. Nhân viên xã hội có thể thực hiện việc liên kết này thông qua đề nghị các thành viên đưa ra những gợi mở và đề xuất phù hợp với những mục đích và mục tiêu chung của nhóm đã đề ra.

Biết xác định và lồng ghép những thông tin phù hợp trong ý kiến của các thành viên vào các chủ đề nhóm đã thảo luận.

Ứng hộ kịp thời những sáng kiến các thành viên, thể hiện sự tán thành với thành viên. Bắt đầu bằng những đánh giá có tính tích cực để khích lệ thành viên đó và các thành viên khác đưa ra những sáng kiến hay cho nhóm. Đánh giá đúng người, đúng nội dung và đúng thời điểm là rất quan trọng và sẽ tạo ra động lực khích lệ lớn cho các thành viên trong nhóm.

2.10 Dự đoán về những khó khăn, cản trở

Hoạt động cuối cùng nhưng không kém phần quan trọng, góp phần vào thành công của tiến trình nhóm là việc nhân viên xã hội cùng các thành viên nhóm dự đoán được những khó khăn, cản trở có thể ngăn cản nhóm đạt được mục đích và các mục tiêu. Để thực hiện bước công việc này, trước hết, nhân viên xã hội đề nghị các thành viên thảo luận và liệt kê ra những khó khăn mà họ dự báo trước được trong quá trình đạt tới những mục tiêu cá nhân và mục đích của nhóm. Toseland đưa ra bài tập “tưởng tượng” giúp nhóm có thể thực hiện nhiệm vụ này một cách dễ dàng. Trong bài tập này, các thành viên nhóm sẽ tưởng tượng xem họ sẽ như thế nào khi kết thúc nhóm và họ đã đạt được các mục đích, mục tiêu. Khích lệ các thành viên thảo luận về những thay đổi đã mang lại cho họ và liệu có những yếu tố nào cản trở nhóm thực hiện những hoạt động mang lại thay đổi. Sau khi các thành viên chia sẻ những thành công từ những thay đổi ngắn hạn và dài hạn, nhân viên xã hội điều phối thảo luận làm thế nào để vượt qua những khó khăn, rào cản. Cách thực hiện bài tập này mặc dù là dự đoán những khó khăn, nhưng vẫn không làm

năng chí và giảm động cơ hướng tới hoàn thành mục đích và các mục tiêu của nhóm và cá nhân thành viên nhóm.

Giai đoạn đầu được coi là giai đoạn nền tảng của các hoạt động nhóm, vì vậy nó có ý nghĩa quan trọng với hoạt động nhóm. Đây là giai đoạn theo quy luật phát triển của nhóm thông thường, các thành viên phải vượt qua giai đoạn sống gió để dần dần hoà hợp bắt tay vào thực hiện nhiệm vụ ở các giai đoạn tiếp theo. Nhiệm vụ trọng tâm của nhân viên xã hội trong giai đoạn này là điều phối và hướng dẫn nhóm đảm bảo nhóm phát triển theo hướng cộng tác, thống nhất và đưa nhóm vào quỹ đạo để chuẩn bị cho giai đoạn can thiệp/ thực hiện nhiệm vụ của nhóm.

III. GIAI ĐOẠN CAN THIỆP/THỰC HIỆN NHIỆM VỤ

Giai đoạn can thiệp/ thực hiện nhiệm vụ là giai đoạn tập trung vào các hoạt động hỗ trợ, trị liệu và triển khai thực hiện nhiệm vụ hướng tới hoàn thành các mục đích, mục tiêu và nhiệm vụ đã được các thành viên và nhóm đặt ra ở giai đoạn trước. Nhiệm vụ chính của nhân viên xã hội trong giai đoạn này là giúp đỡ các thành viên vượt qua rào cản, khó khăn; điều phối các hoạt động nhóm để hỗ trợ các thành viên đạt được mục tiêu, mục đích của nhóm; thúc đẩy các tổ chức, cộng đồng đáp ứng lại những nỗ lực cố gắng của các thành viên nhóm.

Ở giai đoạn này, do tính khác biệt về nội dung các hoạt động nhằm hướng tới các mục đích và mục tiêu của các loại hình nhóm can thiệp và nhiệm vụ, tài liệu sẽ trình bày các bước công việc riêng rẽ theo hai hình thức nhóm này.

3.1 Các nhóm can thiệp

Với nhóm can thiệp, giai đoạn này bắt đầu có những thử nghiệm, xung đột và điều chỉnh giữa các thành viên trong quá trình tương tác với nhau. Đây là hiện tượng bình thường của nhóm khi nhóm bắt tay vào các hoạt động hỗ trợ/trị liệu cho các thành viên nhóm. Các thành viên trong nhóm sẽ cùng nhau bàn bạc đi đến thống nhất những thoả thuận và thiết lập vị trí của từng cá nhân thành viên với các thành viên khác. Quá trình này sẽ giúp nhóm dần dần tìm được hướng đi và cách thức giao tiếp trong nhóm cho đến khi các thành viên có thể bày tỏ các nhu cầu và quan điểm về nhóm. Thời điểm này cũng đánh dấu bằng việc các thành viên nhóm cảm thấy thoải mái với nhau và với nhóm. Nhóm sẽ xuất hiện nhiều loại hình tương tác, kể cả những tương tác không thuận như có những ý kiến trái ngược về tiến trình nhóm và giao tiếp với trưởng nhóm/người điều phối.

Trong giai đoạn này, nhân viên xã hội cần biết sử dụng hợp lý kỹ năng giải quyết xung đột để giúp cân bằng nhóm và tập trung vào định hướng đạt được mục tiêu chung của nhóm. Trong hầu hết các trường hợp, việc chấp nhận xung đột và lo lắng của các thành viên; phản hồi một cách tôn trọng, lắng nghe; và hướng nhóm thảo luận cách thức làm thế nào để giải quyết những lo lắng là cách tốt nhất để điều hành nhóm theo đúng chức năng và hoạt động nhịp nhàng. Bên cạnh đó, nhân viên xã hội cần có những điều chỉnh hợp lý dựa trên những đánh giá về sự phát triển của nhóm, nhu cầu thay đổi và những yêu cầu mới của môi trường xã hội.

Mặc dù, có những cách phân chia loại hình công việc khác

nhau, nhưng ở giai đoạn này nhóm cần thực hiện 6 loại hoạt động sau (Toseland và Rivas, 1998): (1) Chuẩn bị các cuộc họp nhóm; (2) Tổ chức các hoạt động can thiệp nhóm có kế hoạch; (3) Thu hút sự tham gia và tăng cường năng lực cho các thành viên trong nhóm; (4) Hỗ trợ các thành viên nhóm đạt được mục tiêu; (5) Làm việc với những thành viên đối kháng; và (6) Điều phối, đánh giá tiến trình nhóm.

3.1.1 Chuẩn bị các cuộc họp nhóm

Quá trình chuẩn bị cho các cuộc họp nhóm ở giai đoạn này là quá trình nhân viên xã hội có các hoạt động chuẩn bị giữa các cuộc họp nhóm để bắt đầu cho buổi sinh hoạt nhóm tiếp theo. Nhân viên xã hội lúc này vẫn cần tiếp tục đánh giá nhu cầu của nhóm và các thành viên trong nhóm để có kế hoạch đáp ứng những nhu cầu này trong những buổi họp tiếp theo. Đây là hoạt động thường xuyên để có thể giúp cho tiến trình nhóm đạt mục tiêu can thiệp giúp đỡ.

Công tác chuẩn bị này được áp dụng cho tất cả các loại hình nhóm kể cả những nhóm được tổ chức chặt chẽ về thành phần, thời gian như nhóm trị liệu hoặc nhóm giáo dục. Khoảng thời gian giữa hai lần họp nhóm là thời điểm nhân viên xã hội chuẩn bị chương trình, nội dung, tài liệu và các nguồn lực cho buổi gặp tiếp theo. Ví dụ như với nhóm giáo dục kỹ năng sống cho các trẻ em lang thang, công việc chuẩn bị cho buổi học tiếp theo là đưa ra nội dung sẽ chia sẻ, chuẩn bị kế hoạch buổi học, tài liệu về kỹ năng sống, chuẩn bị các vật liệu, trang thiết bị hỗ trợ quá trình học tập... và những thu xếp về hành chính khác.

Với các nhóm không yêu cầu tổ chức chặt chẽ ví dụ như nhóm

giải trí hay nhóm xã hội hoá, nhóm hỗ trợ thì nhân viên xã hội thực hiện công tác chuẩn bị có phần mang tính linh hoạt hơn. Căn cứ vào việc đánh giá những nội dung sinh hoạt của buổi trước đó mà nhân viên xã hội thảo luận với các thành viên chuẩn bị cho cuộc họp nhóm tiếp theo. Ví dụ như với nhóm giải trí cho trẻ em trong trung tâm bảo trợ xã hội, căn cứ vào buổi sinh hoạt nhóm trước, nhân viên xã hội thấy được nhu cầu các em muốn có hoạt động vui chơi ngoài trời để thay đổi không khí và có hoạt động thú vị hơn với khoảng không gian mở. Nhân viên xã hội sẽ thảo luận với nhóm và người phụ trách trung tâm để chuẩn bị cho buổi sinh hoạt ngoài trời tiếp theo: Từ việc kiểm tra địa điểm có an toàn không, thu xếp, bố trí lại ghế đá ngoài trời, che bạt (nếu trời mưa hoặc nắng quá)...

Trong quá trình chuẩn bị các cuộc họp nhóm, nhân viên xã hội cần lưu ý việc lựa chọn sử dụng các kỹ thuật hướng dẫn cho chương trình sinh hoạt. Đây là phần việc có vị trí quan trọng trong quá trình can thiệp nhóm, đặc biệt là với nhóm trẻ em, nhóm có khó khăn trong việc diễn đạt thể hiện cảm xúc, suy nghĩ. Các kỹ thuật bao gồm các hoạt động, trò chơi, các bài tập thiết kế tạo cho nhóm sự thoải mái, vui vẻ, chia sẻ và có những trải nghiệm trị liệu cho các thành viên.

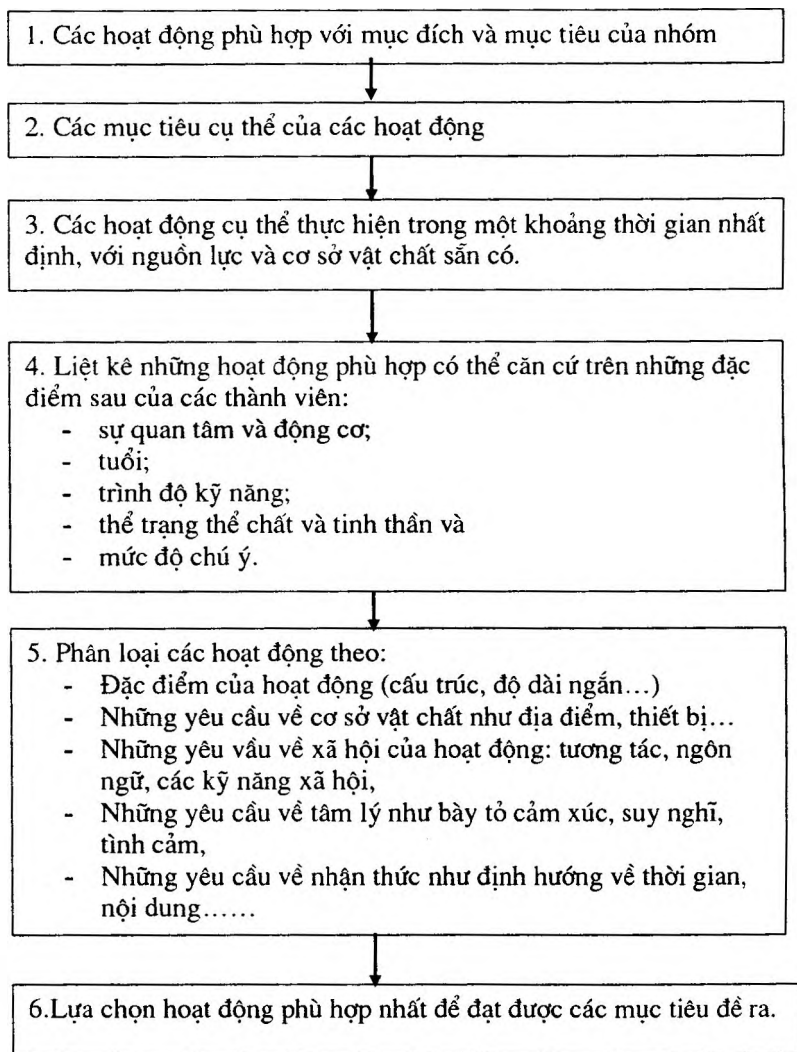
Bên cạnh đó, nhân viên xã hội cần chuẩn bị các hoạt động thông qua đó là phương tiện đánh giá chức năng của các thành viên trong nhóm: từ việc đánh giá các kỹ năng giao tiếp giữa các cá nhân với nhau, năng lực thực hiện các hoạt động thường ngày, điều chỉnh động cơ, năng lực chú ý và khả năng hợp tác trong làm việc nhóm. Các hoạt động cũng là một phần của những can

thiệp trị liệu vì để đạt được những mục tiêu của cá nhân các thành viên cần được nâng cao năng lực giao tiếp giữa cá nhân với cá nhân, năng lực lãnh đạo, giải quyết vấn đề và thực hiện các hoạt động sống thường nhật. Qua những hoạt động này, các thành viên hình thành sự liên kết, văn hoá nhóm để tiếp tục hỗ trợ các thành viên trong nhóm phát triển.

Chính vì vậy, nhân viên xã hội cần phải được xem xét và cân nhắc cẩn thận việc lựa chọn hoạt động phù hợp dựa trên nhu cầu thực tế của các thành viên. Bên cạnh đó, cần phải tính đến yếu tố phù hợp giữa các đặc điểm của các thành viên trong nhóm và đặc điểm của các hoạt động. Để thuận tiện cho quá trình hỗ trợ nhóm sinh hoạt, nhân viên xã hội có thể thu thập và xây dựng ngân hàng các hoạt động dành cho các lứa tuổi khác nhau ví dụ như hoạt động cho trẻ em, cho trẻ vị thành niên, cho người lớn, người cao tuổi. Việc càng tích lũy được nhiều hoạt động cho từng độ tuổi khác nhau giúp cho nhân viên xã hội không những có thể lựa chọn các hoạt động phù hợp không mất quá nhiều thời gian mà còn có được sự phong phú, thay đổi thường xuyên các hoạt động. Vì vậy càng làm tăng cường tính hấp dẫn của sinh hoạt nhóm đối với các thành viên.

Sơ đồ 3 giới thiệu một tiến trình đánh giá các hoạt động đáp ứng những nhu cầu cụ thể của nhóm. Việc lựa chọn được thực hiện căn cứ vào các mục tiêu của chương trình, mục đích của nhóm, các nguồn lực, thời gian, đặc điểm của nhóm và đặc điểm của các hoạt động. Những bước thực hiện đánh giá hoạt động để đưa ra lựa chọn đúng và phù hợp với nhu cầu của các thành viên trong nhóm có thể được áp dụng cho tất cả các loại hình nhóm trị liệu.

**Sơ đồ 3. Bước đánh giá hoạt động phù hợp
nhu cầu thành viên**



Để chuẩn bị cho các cuộc sinh hoạt nhóm, nhân viên xã hội cũng cần phải xem lại những ghi chép của các cuộc họp trước và những thông tin liên quan từ các nguồn khác như từ đồng nghiệp, người chịu trách nhiệm quản lý hay đại diện của cơ quan/tổ chức tài trợ. Cần phải tiếp thu có chọn lọc và hiệu quả những đóng góp, những ý kiến phản hồi về tiến trình của nhóm. Việc chuẩn bị cũng có nghĩa là nhân viên xã hội cần lường tượng trước được cuộc sinh hoạt tiếp theo sẽ diễn ra như thế nào và nếu cần phải tập trước kỹ thuật can thiệp. Công việc này hết sức quan trọng đối với những trường hợp nhân viên xã hội mới thực hiện kỹ thuật can thiệp này.

Kết thúc công việc chuẩn bị nhóm, trong nhiều trường hợp, nhân viên xã hội cần có bản kế hoạch chương trình buổi sinh hoạt tiếp theo phân bổ hoạt động, thời gian, người chịu trách nhiệm và những thiết bị cần thiết hay những lưu ý gì để buổi sinh hoạt diễn ra thuận lợi và thành công.

3.1.2 Tổ chức các hoạt động can thiệp nhóm có kế hoạch

Theo Perlman (1970) việc tổ chức các công việc nhóm một cách có kế hoạch trong các nhóm can thiệp là một thành tố cần thiết trong trị liệu nhóm công tác xã hội. Để thực hiện nhiệm vụ này, nhân viên xã hội sử dụng những can thiệp và các chương trình hoạt động được thiết kế có tổ chức mang tính khoa học và trong giới hạn thời gian nhất định. Một trong những lợi ích của việc này là cung cấp biện pháp hữu hiệu cho các thành viên học hỏi kỹ năng mới. Việc tổ chức có kế hoạch rất quan trọng cho các chương trình trị liệu nhóm giáo dục tâm lý. Ví dụ như trong nhóm giáo dục về kỹ năng kiên định, nhóm có thể cần có phần

diễn thuyết ngắn gọn và thảo luận về khái niệm thế nào là kiên định, sau đó mới là các hoạt động sắm vai, làm mẫu, thực hành, củng cố lại và nhận thức tốt hơn về tính kiên định. Như vậy, tất cả các hoạt động được lên kế hoạch trước để giúp các thành viên thực hành kỹ năng kiên định.

Trong quá trình sinh hoạt nhóm, nhân viên xã hội đôi lúc cần thể hiện các hoạt động được lên kế hoạch từ trước. Ví dụ như kiểm soát về thời gian các cuộc họp đến đúng giờ và kết thúc đúng giờ hay cuối buổi họp một vài lần làm mẫu tóm lược lại những tương tác nhóm đã thực hiện trong buổi họp... Với các buổi sinh hoạt, cần kiểm soát, không nên giới thiệu thêm mục hoạt động nào vào gần cuối vì như thế nhóm sẽ sa đà và khó có thể kết thúc đúng thời gian hoặc vấn đề còn bỏ ngỏ và làm cho các thành viên không thoải mái do thời gian có hạn. Vì vậy, trong khi lên kế hoạch của buổi sinh hoạt, nhân viên xã hội cần chuẩn bị những hoạt động gợi mở để các thành viên đưa ra các mục hoạt động ở giai đoạn giữa buổi.

Một kỹ thuật được đánh giá phục vụ tốt cho nhân viên xã hội trong việc kiểm soát thời gian cho các hoạt động trong buổi sinh hoạt nhóm đó là xây dựng chương trình làm việc của buổi sinh hoạt và bám sát thời gian phân bổ cho các hoạt động. Trong thực tế, rất khó đảm bảo một cách chính xác đúng thời gian, cho nên cũng cần cân nhắc đến việc có những dao động trong biên độ cho phép. Bên cạnh đó, nếu cho chương trình làm việc cụ thể, nhân viên xã hội biết và ghi nhớ được những vấn đề trọng tâm cần được đề cập và giải quyết trong buổi sinh hoạt nhóm.

Nhân viên xã hội cũng có thể duy trì buổi sinh hoạt nhóm

thông qua việc thiết lập và duy trì kiểu giao tiếp và tương tác giữa các thành viên trong nhóm. Ví dụ như với nhóm can thiệp mà mỗi thành viên đều có thoả thuận trị liệu cá nhân, nhân viên xã hội có thể quyết định tập trung vào từng thành viên một và giúp các thành viên đi theo kế hoạch trị liệu cá nhân. Với nhóm giáo dục, nhân viên xã hội có thể thực hiện hoạt động bằng cách phát tài liệu cho các thành viên và khuyến khích họ đọc và thảo luận về tài liệu đó. Nhân viên xã hội kết cấu buổi thảo luận bằng cách để tất cả các thành viên phải trình bày ý kiến, quan điểm của mình về tài liệu và mỗi người không được phép nói quá 3 phút để các thành viên khác có cơ hội chia sẻ. Nhân viên xã hội có thể lên kế hoạch kiểu tương tác và giao tiếp thông qua hình thức giúp nhóm xác định phân bổ thời gian cho từng mục cụ thể và hướng dẫn các thành viên tham gia vào các hoạt động sắm vai, làm mẫu...

Khi hướng dẫn nhóm thực hiện các hoạt động, nhân viên xã hội cần chú ý đảm bảo sự chuyển tiếp giữa các hoạt động diễn ra trôi chảy và có liên kết giữa hoạt động trước và hoạt động sau. Thông thường khi hoạt động trước kết thúc, nhân viên xã hội tóm lược những ý chính và dẫn dắt sang hoạt động tiếp theo.

Việc nhân viên xã hội duy trì trọng tâm buổi sinh hoạt nhóm cũng thể hiện đã thực hiện hoạt động nhóm có tổ chức, có kế hoạch. Trong nhóm can thiệp, thì trọng tâm đặt vào quá trình hỗ trợ, trị liệu ở mức độ cá nhân hay ở toàn nhóm. Trọng tâm có thể thay đổi cùng với sự thay đổi nhu cầu của nhóm. Ví dụ như nhóm sinh hoạt cho những người chồng bạo lực với vợ, trọng tâm ban đầu của buổi sinh hoạt là giúp các thành viên thể hiện sự giận

dữ ra ngoài để từ đó có thể kiểm soát được cơn giận dữ. Tuy nhiên, sau một khoảng thời gian sinh hoạt, nhóm đánh giá nhóm không thể giúp các thành viên thể hiện những cảm giác giận dữ và vì vậy nhóm không thể đạt được mục tiêu là kiểm soát giận dữ và ngăn chặn hành vi bạo lực với người vợ. Trong trường hợp này, không thể cứ tiếp tục theo đuổi trọng tâm là bày tỏ ra ngoài cảm xúc giận dữ, mà nhân viên xã hội phải thay đổi chuyển hướng sang giúp các thành viên học cách bày tỏ cảm xúc. Dần dần mới hướng các thành viên nhận dạng được những cảm xúc giận dữ và từ đó dạy họ kỹ thuật kiểm soát cơn giận dữ. Với một số thân chủ, họ khó có thể kiểm soát được sự giận dữ nếu không thể hiện được cảm xúc. Khi họ thể hiện cảm xúc giận dữ, họ nhận dạng được những dấu hiệu và mức độ giận dữ. Từ đó xác định được thời điểm và cách thức làm thế nào để ngăn chặn cơn giận dữ lên đến đỉnh điểm và bùng nổ bằng các hành vi bạo lực với vợ.

Một kế hoạch hỗ trợ và trị liệu có kế hoạch cao phụ thuộc rất nhiều vào sự hướng dẫn và định hướng của nhân viên xã hội, còn kế hoạch trị liệu có kế hoạch đơn giản tạo cơ hội khuyến khích các thành viên có trách nhiệm với mục tiêu, các biện pháp can thiệp trong nhóm. Như vậy, câu hỏi đặt ra là mức độ tổ chức như thế nào là hợp lý?. Rất khó có thể đưa ra những hướng dẫn cụ thể và chi tiết về mức độ thế nào là đủ. Vì nếu nhân viên xã hội có kế hoạch hỗ trợ, trị liệu có tổ chức quá cao sẽ không khuyến khích được các thành viên của nhóm tham gia và cam kết với các hoạt động của nhóm. Hơn nữa, còn tạo cho các thành viên cảm giác bị thụ động và áp đặt. Trong khi họ có thể chủ động tham

gia và đóng góp tích cực vào các hoạt động nhóm. Còn nếu nhóm ít được tổ chức sẽ dễ bị mất phương hướng và nhóm khó có thể kiểm soát tiến trình phát triển của nhóm và cũng khó khăn cho việc đạt được mục tiêu.

Qua những nghiên cứu thực tiễn, một số nhà học giả như Budman (1972), Mackenzie (1996) và Toseland & Rivas (1998) cho rằng hình thức kế hoạch cao phù hợp hơn với nhóm trị liệu ngắn hạn và cần cường độ trị liệu cao như nhóm thân chủ bị khủng hoảng, căng thẳng thần kinh hay có khó khăn nghiêm trọng về mặt tâm lý xã hội (bị lạm dụng, ngược đãi, cô lập, trầm cảm...). Và nhóm ít có kế hoạch hơn phù hợp với nhóm có mục đích hỗ trợ, giúp đỡ lẫn nhau như nhóm tự giúp, nhóm giải trí, nhóm xã hội hóa.

Mặc dù vậy, với những thời điểm sinh hoạt nhóm khác nhau thì mức độ tổ chức cũng khác nhau. Có thể lúc đầu với những nhóm trị liệu ngắn và vấn đề nghiêm trọng, cần tổ chức nhiều hơn, nhưng về sau thì bớt đi để các thành viên tự chủ, chủ động trong các hoạt động. Nói tóm lại việc sử dụng hình thức lên kế hoạch tổ chức cao hay đơn giản phụ thuộc vào đặc điểm của nhóm và mức độ cần thiết phải trị liệu và ở sự nhanh nhạy và điều chỉnh qua những đánh giá, nhìn nhận và kinh nghiệm của người nhân viên xã hội.

3.1.3 Thu hút sự tham gia, tăng cường năng lực các thành viên nhóm

Thu hút sự tham gia và tăng cường năng lực là một hoạt động quan trọng trong giai đoạn công việc của nhóm can thiệp. Mục đích của hoạt động này là có được sự tham gia hoàn toàn

của các thành viên trong nhóm vào quá trình can thiệp, hỗ trợ và tăng cường năng lực để các thành viên có thể dần dần tự giải quyết khó khăn của mình trong quá trình can thiệp nhóm và ngay cả khi can thiệp nhóm đã kết thúc. Đây cũng là nhiệm vụ hết sức khó khăn với nhân viên xã hội mới vào nghề hoặc thiếu kinh nghiệm. Vì thông thường, những nhân viên xã hội này thường có xu hướng quản lý và kiểm soát nhóm chặt chẽ hơn, nên họ thực hiện nhiều nhiệm vụ và trách nhiệm hơn dẫn đến các thành viên trong nhóm khó có sự tham gia hoàn toàn và chủ động. Hậu quả là việc tăng cường năng lực cho các thành viên trong nhóm không thể đạt hiệu quả như mong muốn.

Để có thể thực hiện được mục tiêu này, trước hết nhân viên xã hội cần giúp các thành viên khai thác và tin tưởng vào những điểm mạnh của mình. Nhân viên xã hội có thể thực hiện được nhiệm vụ này thông qua việc khích lệ các thành viên trong nhóm thể hiện khả năng của mình. Bên cạnh đó, nhân viên xã hội khuyến khích các thành viên chia sẻ những trải nghiệm họ đã cố gắng để giải quyết những vấn đề trong quá khứ... Việc điều phối để các thành viên trong nhóm chia sẻ những trải nghiệm và cách họ đã thực hiện để vượt qua những khó khăn cũng giúp cho các thành viên khẳng định lại năng lực của mình.

Tiếp theo, nhân viên xã hội cần chấp nhận những khó khăn và cản trở mà các thành viên trong nhóm phải vượt qua để đi đến được đích là đạt được những mục đích và mục tiêu đề ra. Việc chấp nhận có những khó khăn và cản trở không có nghĩa là làm cho các thành viên nhóm nản lòng mà cần phải làm để các thành viên hiểu thực tiễn và cố gắng, nỗ lực phấn đấu để khắc phục.

Việc này cũng giúp cho các thành viên nhìn thấy được con đường thách thức họ sẽ phải đi qua với tinh thần được chuẩn bị và biết trước những cản trở. Như thế, họ không bị quá bất ngờ và sẵn sàng đối mặt với khó khăn. Tuy nhiên, khi điều phối hoạt động này, nhân viên xã hội cần luôn có những khuyến khích, động viên làm cho thân chủ thấy mình có đủ năng lực và khả năng để vượt qua những khó khăn này.

Cách thức khác mà nhân viên xã hội có thể làm tăng cường năng lực của các thành viên trong nhóm là làm cho các thành viên hiểu là họ là một phần không thể tách rời của nhóm. Những cách thể hiện như nói với nhóm rằng “Đây là nhóm của anh/chị-Anh/chị muốn nhóm sẽ như thế nào? sẽ giúp các thành viên vượt qua xu hướng mong chờ quá nhiều trách nhiệm và sự tham gia của nhân viên xã hội vào tiến trình nhóm.

Nhân viên xã hội cũng có thể thể hiện sự khích lệ tham gia và tăng cường năng lực của các thành viên trong nhóm thông qua những nhận xét khen ngợi tích cực những thành viên đã có tham gia tích cực và có sự tiến bộ trong các hoạt động nhóm. Luôn nên bắt đầu bằng cách nói: “Tôi rất thích/vui/ấn tượng về những gì anh/chị đã tham gia vào hoạt động...” hay “Các thành viên trong nhóm đã có sự thay đổi/tiến bộ đáng ghi nhận...”. Tuy nhiên, nhân viên xã hội cũng cần lưu ý phải khích lệ và khen ngợi thành viên đúng lúc, đúng chỗ, không nên nghĩ là khen để đấy hoặc khen không đúng sẽ có tác dụng ngược lại làm cho các thành viên sợ tham gia và xấu hổ với các thành viên khác. Khi khen nên nhấn mạnh vào những điểm mạnh của thân chủ, những gì mà các thành viên đã cố gắng, nỗ lực và đã thay đổi, không nên chỉ khen một cách chung chung, chiếu lệ.

Khích lệ các thành viên thử nghiệm những hành vi mới có thể giai đoạn ban đầu ở môi trường của nhóm và sau đó là ở cuộc sống bên ngoài cũng là cách để các thành viên cảm thấy được ghi nhận nỗ lực. Nhân viên xã hội chú ý việc điều phối để các thành viên chia sẻ những thành công ban đầu, có thể là những thành công nhỏ. Đây là giai đoạn rất quan trọng để các thành viên thấy được thành quả của những cố gắng của họ và tạo cho họ tăng cường năng lực.

Để các thành viên tham gia tích cực và tăng cường được năng lực, nhân viên xã hội có thể áp dụng nhiều cách thức, kỹ thuật khác nhau. Hay ngay cả việc lên kế hoạch các hoạt động cũng có thể lôi kéo sự tham gia của các thành viên nhóm. Và cách thức hướng dẫn, tạo sự chủ động cho các thành viên cũng góp phần tăng cường năng lực của các thành viên.

3.1.4 Hỗ trợ các thành viên nhóm đạt được mục tiêu

Hỗ trợ các thành viên nhóm đạt được mục tiêu là công việc trọng tâm và hết sức quan trọng của nhân viên xã hội trong giai đoạn này. Nhân viên xã hội cần tập trung vào việc hỗ trợ các thành viên đạt được mục tiêu mà họ đã thống nhất trong giai đoạn đầu. Để thực hiện được nhiệm vụ này, trước hết, nhân viên xã hội tiếp tục giúp các thành viên thảo luận những thoả thuận cụ thể triển khai các hoạt động căn cứ vào thoả thuận đã được bàn thảo ngay ở giai đoạn nhóm bắt đầu hoạt động. Việc làm này không phải là thừa và lặp lại vì những thoả thuận này được cụ thể hơn và một lần nữa khẳng định lại chắc chắn những mục đích, mục tiêu để các thành viên luôn luôn có định hướng rõ ràng thông qua các hoạt động để đạt được những mục tiêu, mục đích

đề ra. Giống như việc nhắc đi nhắc lại để các thành viên hiểu mình đang làm gì và kết quả sẽ như thế nào. Croxton (1985) gọi thoả thuận này là thoả thuận thứ cấp (secondary agreement) nhằm hoàn chỉnh lại những thoả thuận ban đầu. Ví dụ như nếu như thoả thuận ban đầu là giúp anh B kiểm chế cơn giận giữ đi về muộn và bị vợ nhắc nhở. Thoả thuận thứ cấp có thể là các thành viên tham gia vào thảo luận về những cảm xúc khi giận giữ của anh B với những người khác bên ngoài nhóm để lấy ý kiến đánh giá (cần có giới hạn về đảm bảo bí mật và có sự nhất trí) sau đó báo cáo lại với nhóm để anh B có thêm kinh nghiệm và sự chia sẻ đồng cảm ngay cả bên ngoài nhóm.

Theo Toseland và Rivas (1998) để giúp các thành viên trong nhóm đạt được mục tiêu một cách hiệu quả thì cần thực hiện 4 điều sau: *thứ nhất là*, giúp các thành viên luôn nhận thức được về những mục tiêu của họ; *thứ hai là*, giúp họ xây dựng kế hoạch hỗ trợ, trị liệu cụ thể; *thứ ba là*, vượt qua những khó khăn trong quá trình thực hiện kế hoạch và *thứ tư là*, thực hiện được kế hoạch.

3.1.4.1 Nhận thức về những mục tiêu

Trong quá trình hỗ trợ thành viên đạt mục tiêu, việc cần luôn luôn nhắc nhở các thành viên là ghi nhớ các mục tiêu của họ như đã xác định ở giai đoạn ban đầu. Việc nhắc nhở có nhiều lợi ích cho các thành viên: để các thành viên nhận thấy nhân viên xã hội luôn quan tâm đến tiến trình can thiệp, để giúp các cá nhân tiếp tục theo đuổi và cố gắng hoàn thành mục tiêu và để tránh đi lệch hướng dẫn đến không thể giải quyết được vấn đề. Hơn thế, việc nhắc lại các mục tiêu sẽ giúp cho cả thân chủ và nhân viên xã hội xác định trọng tâm và đi đúng hướng.

Nhân viên xã hội cần luôn hỗ trợ các thành viên xây dựng tiến trình xem xét, đánh giá các mục tiêu hỗ trợ, trị liệu và các thoả thuận. Thông qua hoạt động này, các thành viên sẽ đánh giá được những bước đi trong quá trình hỗ trợ, trị liệu đạt đến mức độ nào so với mục tiêu đề ra. Và những nhiệm vụ trị liệu đã được tiến hành đến đâu.

3.1.4.2 Xây dựng kế hoạch hỗ trợ, trị liệu

Khi tất cả các thành viên cùng hướng đến mục tiêu chung, nhân viên xã hội hỗ trợ các thành viên xây dựng kế hoạch hỗ trợ, trị liệu. Để thực hiện nhiệm vụ này, nhân viên xã hội cần đưa ra những hỗ trợ về kỹ thuật cần thiết cho tất cả các thành viên trong nhóm. Nhân viên xã hội sẽ tận dụng các cơ hội hiện có để kết nối giữa các thành viên với nhau, với nguồn lực. Bên cạnh đó, nhân viên xã hội cần có hành động khích lệ các thành viên tham gia vào quá trình xây dựng và thực hiện kế hoạch.

Hơn nữa, nhân viên xã hội sẽ điều phối các thành viên trong nhóm tham gia hỗ trợ các thành viên khác. Như vậy, nhóm sẽ tăng cường được tính cố kết và các thành viên sẽ cảm thấy hài lòng vì họ đã đóng góp phần nào đó giúp các thành viên khác trong nhóm. Cách thức hỗ trợ theo hình thức các thành viên trong nhóm là người giúp đỡ này cho thấy không chỉ những thành viên được giúp đỡ hưởng lợi, mà các thành viên là những người giúp đỡ cũng cùng hưởng lợi.

Để có thể xây dựng một kế hoạch hỗ trợ, trị liệu tốt, trước đó nhân viên xã hội giúp các thành viên tìm hiểu và thu thập thông tin về tình huống của họ, định hướng cho các thành viên thảo luận về tình huống, suy nghĩ tìm ra những giải pháp thay thế và

xác định những giải pháp khả thi. Việc này là rất cần thiết vì đôi khi các thành viên chỉ để ý đến các giải pháp tiềm năng mà quên đi những giải pháp thay thế. Hiện tượng này hay xảy ra đối với những thành viên nhóm phải trải qua những căng thẳng thần kinh nghiêm trọng hoặc có những tổn thương về tâm thần. Vì vậy, nhân viên xã hội cần khích lệ các thành viên tìm ra những giải pháp thay thế trước khi quyết định kế hoạch hành động.

Sau khi đã có được những thông tin và thảo luận nhóm, kế hoạch sẽ trở lên rõ ràng hơn. Một kế hoạch có thể rất phức tạp, liên quan đến một chuỗi các hành động liên tiếp hoặc được chia ra thành nhiều bước cụ thể. Ví dụ như để giúp các em học được kỹ năng sống- quyết đoán, bước đầu tiên có thể là thảo luận về quan niệm thế nào là quyết đoán. Sau đó là xác định những tình huống nào quyết đoán. Thực hành sắm vai và thảo luận nhóm kỹ năng quyết đoán trong các buổi sinh hoạt nhóm và cuối cùng là thực hành kỹ năng quyết đoán trong môi trường bên ngoài nhóm như tại gia đình, với bạn bè và thực tiễn trong cộng đồng xã hội. Để thực hiện kế hoạch hỗ trợ, trị liệu một cách hoàn hảo, Maple (1977) đã đưa ra những đề xuất trong kế hoạch trị liệu cần chỉ rõ: Ai, làm gì, khi nào, ở đâu, bao nhiêu lần và ở những điều kiện nào. Kế hoạch càng cụ thể và rõ ràng, càng tạo điều kiện thuận lợi cho việc hướng tới đạt được mục tiêu và mục đích đề ra. Điều này đặc biệt hữu ích với những kế hoạch có liên quan đến nhiều người.

Thông thường một kế hoạch hỗ trợ, trị liệu cần có sự tham gia của nhân viên xã hội, các thân chủ, gia đình thân chủ, và cán bộ của tổ chức hỗ trợ. Vì thế, điều quan trọng là phải làm cho mọi thành phần tham gia hiểu rõ vai trò, nhiệm vụ và trách nhiệm của họ trong quá trình can thiệp.

Trong quá trình thực hiện kế hoạch, nhân viên xã hội cần

chú ý đến năng lực thực hiện thành công các bước trong kế hoạch của thân chủ. Nếu thân chủ có được những thành công ở bước ban đầu, động lực này sẽ giúp thân chủ thành công ở các bước tiếp theo. Vì thành công ở bước đầu cho thân chủ thấy kế hoạch của họ có thể thực hiện được. Họ trở lên tự tin, cảm thấy có đủ năng lực và có được khả năng tự giải quyết vấn đề của mình. Để làm được việc này, nhân viên xã hội chỉ nên khích lệ thân chủ thực hiện một nhiệm vụ, không nên để thân chủ cùng một lúc phải thực hiện nhiều nhiệm vụ mà nhiệm vụ nào cũng thấy là quan trọng và cần phải thực hiện thành công. Nếu phải thực hiện nhiều nhiệm vụ và là những nhiệm vụ khó khăn thì đây sẽ là áp lực rất lớn đối với thân chủ, và nếu như không thể thực hiện thành công nhiệm vụ nào, thân chủ sẽ cảm thấy nản lòng khi tiếp tục thực hiện các bước tiếp theo tiến tới mục tiêu đề ra.

Sau mỗi buổi làm việc, nhân viên xã hội cần yêu cầu các thành viên xem xét lại các nhiệm vụ đã được thống nhất để tránh việc quên hoặc chồng chéo nhau/lặp lại các nhiệm vụ. Toseland và Rivas đã đưa ra mẫu ghi chép nhiệm vụ của nhóm trong bảng dưới đây.

Bảng 9. Mẫu ghi chép nhiệm vụ

Ngày:					
Buổi làm việc thứ:					
Nhóm:					
Tên của thành viên	Nhiệm vụ	Thời gian	Địa điểm	Mức độ thường xuyên	Điều kiện nào

Nguồn: Toseland và Rivas, Groupwork practice, 1998.

3.1.4.3 Vượt qua những khó khăn trong quá trình thực hiện kế hoạch

Trong quá trình hỗ trợ các thành viên thực hiện các hoạt động, nhân viên xã hội cần quan tâm, giúp các thành viên vượt qua những khó khăn/rào cản gây cản trở việc thực hiện các hoạt động hướng tới mục đích, mục tiêu. Ví dụ như khó khăn của người cai nghiện tiếp tục duy trì nỗ lực cai sau khi đã được điều trị cắt cơn. Rất có thể thân chủ sẽ dừng lại ma túy nếu như không có sự hỗ trợ thực hiện tiếp các hoạt động duy trì không tái nghiện. Theo Shulman (1992), nhân viên xã hội lúc này cần phải đưa ra “yêu cầu công việc” cụ thể và rõ ràng cho thân chủ. Những yêu cầu ban đầu nên chỉ là sự nhắc nhở nhẹ nhàng để thân chủ biết là nhân viên xã hội và những thành viên khác trong nhóm rất quan tâm đến việc giúp đỡ thân chủ đạt được mục tiêu trị liệu của mình. Yêu cầu công việc nên luôn đi kèm theo sự giúp đỡ, hỗ trợ để thân chủ có thể vượt qua khó khăn.

Nhân viên xã hội nên khuyến khích các thành viên suy nghĩ và khám phá những khó khăn hay rào cản ngăn họ. Sau đó, nhân viên xã hội cùng với nhóm phân tích những yếu tố cản trở và cách thức vượt qua những cản trở này. Bên cạnh đó, nhân viên xã hội tìm cách làm cho các thành viên tăng cường động cơ hành động vượt qua khó khăn/rào cản việc kích lệ động viên các thành viên. Vì theo Toseland và Rivas, nhiều thành viên nhóm sẵn sàng hành động, tuy nhiên họ lại không làm vì họ chưa tin vào khả năng của bản thân có thể thay đổi tình thế. Các thành viên trong nhóm ít nhiều đã có những tổn thương cho nên đây là điều có thể hiểu được. Vì vậy, việc động viên, kích lệ họ là rất quan trọng.

Theo những tác giả này, trong quá trình hỗ trợ, nhân viên xã hội không nên đặt ra các câu hỏi “tại sao”; mà chỉ nên đặt câu hỏi “Làm thế nào”; và “Cái gì/điều gì”. Vì câu hỏi “tại sao” là câu hỏi khó có được sự trả lời chính xác và làm khó thân chủ, còn câu hỏi “như thế nào” và “Cái gì/điều gì” thì lại giúp khuyến khích các thành viên mô tả nhận thức, tình cảm, hành vi và điều kiện môi trường có thể làm lu mờ khả năng của họ đạt được mục tiêu trị liệu. Ví dụ nên dùng những câu hỏi như “Bạn đã cảm thấy thế nào khi sự việc xảy ra? để hỏi về cảm xúc của thân chủ; hay “Điều gì xảy ra trước khi bạn trở lên cáu giận?” để hỏi về tình hình (hoàn cảnh, hành vi...) của thân chủ trước khi anh ta/chị ta trở lên cáu giận.

Việc cuối cùng nhân viên xã hội giúp thân chủ đưa ra quyết định sẽ hành động như thế nào để vượt qua khó khăn. Để làm được việc này nhân viên xã hội cần giúp thân chủ có được những hỗ trợ từ nhiều nguồn khác nhau, đặc biệt là từ các thành viên trong nhóm, gia đình, cơ quan, đoàn thể... Trong quá trình này, nhân viên xã hội cần đặc biệt chú ý cùng giúp nhóm phát triển văn hoá tương trợ trong nhóm để các thành viên trách nhiệm với nhau hơn và có thể vượt qua khó khăn. Ví dụ như để vượt qua khó khăn tái nghiện sau khi vừa mới cắt cơn, nhân viên xã hội điều phối sự hỗ trợ của các thành viên trong nhóm chăm sóc, theo dõi luôn sát cứ ở bên cạnh thân chủ để thân chủ không thể ngã lòng đi tìm ma tuý. Bên cạnh đó, gia đình cũng cần có sự hỗ trợ khi thân chủ ở nhà. Cộng đồng, các đoàn thể cần tham gia tạo cho thân chủ cảm thấy không bị bỏ rơi, kỳ thị. Nếu thân chủ có được những hỗ trợ như vậy, thân chủ sẽ như được tiếp thêm sức

manh để vượt qua khó khăn, chiến thắng đòi hỏi nguy hại cho bản thân.

3.1.4.4. Hỗ trợ các thành viên thực hiện kế hoạch hỗ trợ, trị liệu

Để hỗ trợ các thành viên thực hiện kế hoạch hỗ trợ, trị liệu, theo Toseland và Rivas, nhân viên xã hội có thể thực hiện 5 vai trò của mình: người hỗ trợ, người kết nối, người hoà giải, người biện hộ và người giáo dục.

Với vai trò là người hỗ trợ, nhân viên xã hội cần thể hiện cho các thành viên biết những ý kiến, quan điểm, cảm xúc của họ có giá trị. Nhân viên xã hội khích lệ các thành viên bày tỏ sự quan tâm, lo lắng, cảm xúc liên quan đến kế hoạch hỗ trợ, trị liệu. Nhân viên xã hội cũng hỗ trợ thân chủ trong việc theo dõi những phản ứng của các thành viên tới các hoạt động trong nhóm và khích lệ các thành viên tham gia chia sẻ suy nghĩ với nhóm. Bên cạnh đó, việc không kém phần quan trọng trong thể hiện vai trò hỗ trợ của mình, nhân viên xã hội khích lệ các thành viên sử dụng kỹ năng của họ để xác định, đối đầu và loại bỏ những khó khăn/rào cản làm ngăn cản thực hiện kế hoạch hỗ trợ, trị liệu.

Với vai trò là người kết nối, nhân viên xã hội xác định các nguồn lực hỗ trợ từ cộng đồng, cơ quan, tổ chức, đoàn thể giúp thân chủ thực hiện kế hoạch hỗ trợ, trị liệu. Đây là hoạt động quan trọng và có ý nghĩa với các thành viên khi thực hiện các hoạt động theo kế hoạch của mình để đạt được mục đích, mục tiêu. Những nguồn lực huy động có thể là các dịch vụ hiện có tại cộng đồng như y tế, giáo dục, dạy nghề, định hướng việc làm...; cũng có thể là những nguồn lực tinh thần như sự động viên, quan tâm của các tổ chức đoàn thể như Đoàn thanh niên, Hội phụ nữ.

Hội cựu chiến binh. Hay cũng có thể là các dịch vụ của các tổ chức phi chính phủ trong nước hoặc quốc tế hỗ trợ về vật chất, trang thiết bị, phương tiện...

Với vai trò là người hoà giải, nhân viên xã hội giúp giải quyết những xung đột, mâu thuẫn giữa các thành viên trong nhóm hay giữa các thành viên trong nhóm và tổ chức. Để giải quyết được những vấn đề này cho thân chủ, nhân viên xã hội nên tiếp cận theo hướng dựa trên lợi ích chung cho cả hai bên. Nên tránh chỉ đứng về một bên và đưa ra chỉ trích đối với bên kia. Vai trò hoà giải là vai trò trung gian và có khả năng kêu gọi sự hợp tác cùng giải quyết vấn đề của các bên có xung đột hay mâu thuẫn.

Với vai trò là người biện hộ, nhân viên xã hội thay mặt cho các thành viên làm việc với những cơ quan, tổ chức, đoàn thể có trách nhiệm bảo vệ quyền lợi của họ. Ví dụ như nếu các thành viên trong nhóm có nhu cầu được vay vốn để sản xuất làm kinh tế gia đình, thân chủ là đối tượng đủ tiêu chuẩn được vay vốn, nhưng lại chưa được vay thì nhân viên xã hội có ý kiến với cơ quan chức trách để các thành viên tiếp cận được dịch vụ cho vay vốn này.

Với vai trò là người giáo dục, nhân viên xã hội cung cấp thông tin giúp các thành viên giải quyết lo lắng, làm mẫu hành vi tích cực để các thành viên học tập. Với vai trò này, điều quan trọng là nhân viên xã hội truyền đạt lại những kiến thức chuyên môn giúp đối tượng lý giải những hành vi và thay đổi suy nghĩ, hành vi. Nhân viên xã hội có thể sử dụng nhiều hình thức khác nhau để truyền đạt kiến thức, kỹ năng thông qua hình thức thuyết trình, thảo luận, sắm vai hay qua những phương tiện nghe nhìn như video, film...

3.1.5 Làm việc với những thành viên đối kháng

Trong quá trình can thiệp, nhân viên xã hội nhiều khi phải giúp đỡ nhóm làm việc với những thành viên đối kháng. Có thể hiểu những hành vi đối kháng trong quá trình thực hiện kế hoạch trị liệu là không tham gia, tham gia không đầy đủ và không hợp tác. Để giải quyết vấn đề này, trước hết, nhân viên xã hội cần phải có sự nhìn nhận khách quan và chấp nhận sự hiện diện của hành vi đối kháng từ một số thành viên trong nhóm. Đây là việc hết sức khó khăn với người nhân viên xã hội, họ phải biết kiềm chế, biết đặt mình vào những cảm xúc và hoàn cảnh của thân chủ và vì mục đích cuối cùng là để giúp đỡ tất cả các thành viên trong nhóm đạt được mục đích, mục tiêu giải quyết vấn đề. Nếu nhân viên xã hội không chấp nhận và có những hành vi phản đối trực diện và gay gắt với những thành viên đối kháng thì vô hình chung họ đã không hỗ trợ được những thành viên đó mà còn đẩy họ ra xa hơn khỏi hoạt động hỗ trợ, trị liệu. Nhân viên xã hội luôn luôn ghi nhớ các thành viên tham gia nhóm trên tinh thần tự nguyện; họ được thông báo trước về nhóm và đồng ý tham gia nhóm, vì thế nên họ có thể từ chối tham gia. Nhân viên xã hội không có quyền áp đặt các thành viên phải tham gia mà phải tìm cách định hướng, thu hút sự tham gia của họ.

Để giải quyết vấn đề đối kháng, điều quan trọng trong việc là phải làm rõ nguyên nhân, những yếu tố ngăn trở nào khiến họ không tham gia, tham gia không đầy đủ hoặc không hợp tác. Nhân viên xã hội có cần có những buổi làm việc riêng để tìm hiểu tâm tư, nguyện vọng của thân chủ và cùng thân chủ phân tích

những bất lợi của hành vi đối kháng. Nhân viên xã hội cần có những tác động để bản thân những thành viên đối kháng nhận ra được những hành vi đối kháng của mình không mang lại kết quả tốt cho vấn đề của mình. Hơn nữa những hành vi này còn có thể làm ảnh hưởng đến lợi ích chung của nhóm.

Một trong những kỹ thuật khác thường được nhân viên xã hội áp dụng xử lý hiệu quả trong những tình huống đối kháng là dùng áp lực nhóm. Ví dụ như sử dụng áp lực nhóm bắt buộc tuân thủ những quy định đã được tất cả các thành viên nhất trí (trong đó có cả thân chủ không hợp tác) để các thành viên đối kháng phải thay đổi. Hoặc nhân viên xã hội dùng áp lực là lợi ích chung của nhóm để các thành viên nhóm thay đổi hành vi. Tuy nhiên, khi thực hiện biện pháp này, nhân viên xã hội cần lưu ý trong không được để cho những thành viên này cảm thấy bị cô lập, tách ra khỏi kế hoạch hỗ trợ, trị liệu của nhóm. Nhân viên xã hội hướng dẫn các thành viên nhóm duy trì môi trường không phán xét, chấp nhận và an toàn, tin cậy để thân chủ tự do bày tỏ quan điểm và sửa chữa những khuyết điểm.

3.1.6 Giám sát, đánh giá tiến bộ của nhóm

Nhân viên xã hội và các thành viên thường xuyên thực hiện hoạt động giám sát và đánh giá tiến độ tiến trình nhóm trong suốt quá trình sinh hoạt nhóm. Thông qua bước công việc này, nhân viên xã hội có được những thông tin hữu ích cho việc xây dựng, chỉnh sửa và thay đổi kịp thời kế hoạch hỗ trợ, trị liệu. Bên cạnh đó, việc đánh giá tiến bộ nhóm cũng sẽ bộc lộ ra những vấn đề tương tác nhóm giúp cho nhân viên xã hội có biện pháp duy trì chức năng của nhóm như một thể thống nhất.

Nhân viên xã hội có thể thực hiện công việc giám sát thông qua những quan sát trực tiếp, những ghi chép phức tạp nhóm và ghi nhận những phản hồi của trưởng nhóm. Tuy nhiên, bước công việc này cần được thực hiện khách quan, khoa học và có căn cứ. Nhân viên xã hội có thể yêu cầu một số thành viên nhóm hỗ trợ mình thực hiện quá trình giám sát.

Đối với việc đánh giá tiến trình nhóm, nhân viên xã hội có thể thực hiện hoạt động này theo nhiều cách khác nhau. Một trong những cách làm thông thường là nhân viên xã hội xây dựng và phát phiếu đánh giá hoạt động được thực hiện sau mỗi cuộc họp nhóm. Nội dung phiếu đánh giá cần đề cập đến: phần nội dung chính/hoạt động chính đã được thực hiện đạt hiệu quả ở mức độ nào, mức độ hài lòng của các thành viên với hoạt động, có thể phân chia sự đánh giá theo thang đo từ thấp đến cao (theo mức từ 1, 2, 3... đến 10, 1 là mức thấp nhất và 10 là mức cao nhất; đánh giá những thông tin/hoạt động nào là hữu ích nhất, những thông tin/hoạt động nào kém hiệu quả cần thay đổi; cách thức lãnh đạo, điều hành của trưởng nhóm, nhân viên xã hội; phương pháp tiến hành thực hiện các hoạt động nhóm, các điều kiện cơ sở vật chất hỗ trợ... Nói chung, phiếu đánh giá cần ngắn gọn, diễn đạt dễ hiểu những nội dung cần hỏi, câu hỏi đơn giản, dễ trả lời, không hỏi kép thông tin. Câu hỏi có thể thiết kế dạng trả lời ngắn hoặc ý kiến của các thành viên, tuy nhiên, không được quá dài dòng và làm mất nhiều thời gian của các thành viên trong nhóm. Thông thường, những câu hỏi đưa ra thường để dưới hình thức các thành viên tự đánh giá hành vi của mình và của các bạn khác trong nhóm. Những thông tin phản hồi nhận được sẽ là tài liệu quý cho quá trình giám sát và cũng để các thành viên trong nhóm tự đánh giá được tiến bộ của bản thân họ.

Nhân viên xã hội có thể thực hiện hoạt động đánh giá theo hình thức đánh giá qua góp ý trực tiếp vào 5 đến 10 phút cuối buổi họp. Để cho công việc đánh giá có hiệu quả và nhanh gọn, nhân viên xã hội cần chuẩn bị trước những nội dung cần đánh giá và trình bày trước nhóm. Sau khi các thành viên có ý kiến, nhân viên xã hội thu thập lại, xử lý hoặc có thể giải đáp vào buổi họp nhóm sau.

Một cách khác cũng thường được nhân viên xã hội sử dụng là vẽ những hình vẽ có nét biểu hiện mức độ hài lòng (như mặt cười-tốt, mặt bình thường-bình thường, mặt méo-chưa tốt) lên giấy khổ to hoặc trên bảng, rồi để các thành viên nhóm tự lên đánh dấu. Sau đó nhân viên xã hội tổng hợp lại. Cách làm này rất thích hợp với các nhóm trẻ em vì các em thường thích hoạt động và biểu tượng.

Nhìn chung, căn cứ vào tình hình thực tế, vào đối tượng và hoạt động nhóm mà nhân viên xã hội đưa ra hình thức giám sát và đánh giá tiến bộ của nhóm.

Tóm lại, trong giai đoạn can thiệp này, nhân viên xã hội hỗ trợ các thành viên tập trung xây dựng và thực hiện kế hoạch hỗ trợ, trị liệu theo các mục tiêu đã thống nhất và mong muốn đạt được ở giai đoạn trước. Để thực có thể hướng dẫn nhóm thực hiện tốt tiến trình trong giai đoạn này, nhân viên xã hội có thể vận dụng những kỹ thuật hỗ trợ, khuyến khích, giám sát, đánh giá quá trình thực hiện kế hoạch hỗ trợ, trị liệu.

3.2 Nhóm nhiệm vụ

Hoạt động của nhân viên xã hội trong nhóm nhiệm vụ ở giai đoạn này có nhiều điểm khác biệt với nhóm can thiệp do sự khác biệt về vai trò, chức năng, nhiệm vụ và đặc điểm của hai loại

hình nhóm công tác xã hội. Điểm khác biệt lớn nhất là trọng tâm định hướng công việc của nhóm can thiệp và nhiệm vụ. Với nhóm nhiệm vụ, trọng tâm nhấn mạnh đến sự sáng tạo đưa ra những ý tưởng mới, các chương trình và kế hoạch và giải quyết các vấn đề mang lại quyền lợi nhiều hơn cho thân chủ. Đôi khi những nhiệm vụ này vượt qua cả phạm vi của nhóm như việc đưa ra những quyết định về môi trường tổ chức, về chính sách, dịch vụ hỗ trợ thân chủ.

Để thực hiện thành công nhiệm vụ của nhóm, nhân viên xã hội hướng dẫn nhóm duy trì sự tập trung vào mục tiêu và chức năng, vai trò nhóm đảm nhiệm. Nhân viên xã hội trong nhóm nhiệm vụ thông thường đóng vai trò là người trưởng nhóm hoặc là người chịu trách nhiệm chính trong việc điều phối và quản lý hoạt động của nhóm. Theo Toseland và Rivas (1998) trong giai đoạn giữa này, các hoạt động của nhóm nhiệm vụ bao gồm: (1) Chuẩn bị các cuộc họp nhóm; (2) Chia sẻ thông tin, suy nghĩ và cảm xúc về những lo lắng, quan tâm nhóm đang đối mặt; (3) Thu hút sự tham gia và tăng cường tính cam kết của các thành viên; (4) Điều phối việc tìm kiếm thông tin về những vấn đề nhóm đang đối mặt; (5) Giải quyết xung đột; (6) Đưa ra các quyết định có hiệu quả; (7) Hiểu biết về sự phân chia chính trị của nhóm; (8) Quản lý và lượng giá công việc của nhóm và (9) Giải quyết vấn đề.

3.2.1 Chuẩn bị các cuộc họp nhóm

Cũng giống như với nhóm trị liệu công việc đầu tiên của nhóm nhiệm vụ là chuẩn bị các cuộc họp nhóm. Nhân viên xã hội sẽ chuẩn bị những hoạt động sẽ thực hiện trong quá trình điều hành nhóm họp giữa các lần họp nhóm.

Với các công việc chuẩn bị phục vụ trong các cuộc họp nhóm

nhân viên xã hội cần có kế hoạch chuẩn bị từ lúc ban đầu diễn ra đến khi kết thúc cuộc họp. Ở thời điểm ban đầu của các cuộc họp, như thường lệ, nhân viên xã hội sẽ chịu trách nhiệm giới thiệu các thành viên trong nhóm, nêu lý do, nhiệm vụ, chương trình của cuộc họp. Trong một số trường hợp để tạo bầu không khí ấm cúng và thoải mái ngay từ ban đầu, nhân viên xã hội có thể chuẩn bị một số hoạt động khởi động để tất cả các thành viên tham gia. Nếu là những cuộc họp tiếp theo, nhân viên xã hội sẽ có những tóm lược sơ qua về những hoạt động đã được bàn thảo ở cuộc họp trước, thông qua biên bản cuộc họp.

Công việc cần phải chuẩn bị tiếp theo là dự kiến cách thức điều phối để các thành viên báo cáo tóm tắt lại tiến trình các hoạt động đã thực hiện được đến đâu và như thế nào theo như phân công ở những cuộc họp trước của nhóm. Nhân viên xã hội nên chuẩn bị sẵn một số cách thức xử lý tình huống giúp nhóm đi theo đúng lịch trình đã đề ra, tập trung vào những vấn đề mấu chốt cần hỗ trợ nhóm thân chủ thế nào? những thách thức, cản trở nào cần phải vượt qua và vượt qua bằng cách nào? những điều kiện cơ sở vật chất cần thiết tiếp theo để hỗ trợ hay duy trì các hoạt động giúp đỡ.

Bên cạnh đó, theo Toseland và Rivas (1998), nhân viên xã hội cần có hoạt động xem xét các quyết định và những nhiệm vụ đã đưa ra ở cuộc họp trước thực thi như thế nào trong giai đoạn giữa hai cuộc họp. Để có thể theo dõi được tiến độ thực hiện các quyết định và nhiệm vụ của các cuộc họp trước, nhân viên xã hội có thể cập nhật thông tin thông qua các báo cáo nhanh của các thành viên hoặc đến gặp các thành viên để nắm bắt tình hình.

Nếu cuộc họp tiếp theo cần có tài liệu liên quan thì nhân viên xã hội cần thu thập, phô tô sẵn để phát cho các thành viên. Như

thông lệ, họ cần liên hệ để thu xếp về địa điểm, cơ sở vật chất nếu cần và thông báo cho các thành viên nhóm đến họp.

Những công việc chuẩn bị thông thường rất chi tiết, tỉ mỉ vì vậy, theo kinh nghiệm nhân viên xã hội cần có sổ ghi chép danh mục công việc cần chuẩn bị và đánh dấu những việc đã chuẩn bị xong để tránh quên hoặc sót việc. Bảng sau đưa ra gợi ý ghi chép danh mục công việc.

Bảng 10. Danh mục công việc chuẩn bị cho họp nhóm

Stt	Nội dung công việc	Thời gian	Người chịu trách nhiệm	Tiến độ		Ghi chú
				hoàn thành	chưa hoàn thành	
1.	Chuẩn bị tài liệu về quyền trẻ em	1/8/2008	Nhân viên xã hội	X		
2.	Chuẩn bị báo cáo nhanh tiến độ thực hiện nhiệm vụ lần họp trước	10/8/2008	Nhân viên xã hội và thành viên A		X	do có 2 thành viên chưa báo cáo
3.

3.2.2 Chia sẻ thông tin

Do nhóm nhiệm vụ có những hoạt động khác biệt với nhóm can thiệp, nên nhân viên xã hội có nhiệm vụ quan trọng là cùng hỗ trợ các thành viên tìm kiếm, chia sẻ thông tin quan trọng và có liên quan đến nhiệm vụ nhóm đang thực hiện. Bên cạnh việc

quan tâm và giúp các thành viên nhóm bộc lộ suy nghĩ, chia sẻ cảm xúc với nhau trong tiến trình thực hiện nhiệm vụ. Như đã đề cập ở phần trên, nhóm nhiệm vụ thường được tổ chức nhằm mục đích hỗ trợ thân chủ giải quyết vấn đề nào đó hoặc giúp giải quyết những vấn đề của cơ quan/tổ chức. Ví dụ như nhóm các tình nguyện viên được nhân viên xã hội tổ chức lại để hỗ trợ những người nghiện sau cai tái hoà nhập cộng đồng. Hay nhóm nhiệm vụ của những nhân viên xã hội, cán bộ chăm sóc của các trung tâm bảo trợ xã hội và đại diện của một số tổ chức thành lập, giúp đề xuất thay đổi mức hỗ trợ kinh phí hàng tháng và thúc đẩy việc hoà nhập vào các trường phổ thông tại cộng đồng cho trẻ em mồ côi và khuyết tật trong các trung tâm bảo trợ xã hội. Trong trường hợp này, nhân viên xã hội cần thu thập và cung cấp những thông tin về tình hình thực trạng mức trợ cấp so với giá cả tăng cao như thời điểm hiện tại, những nhu cầu của các em cũng có những thay đổi cần được đáp ứng; Hay những thông tin về những khó khăn trong vận động các trường tại địa bàn cộng đồng đón tiếp trẻ mồ côi và trẻ khuyết tật vào học... cho các thành viên trong nhóm.

Quan trọng hơn, nhân viên xã hội cần điều phối, hướng dẫn để các thành viên chia sẻ thêm thông tin về vấn đề nhóm cần giải quyết vì mỗi thành viên đến với nhóm là một nguồn lực quan trọng cần được khai thác và tập hợp lại thành sức mạnh giải quyết vấn đề. Sau đó, mỗi thành viên sẽ sử dụng hữu hiệu thông tin chia sẻ theo các cách thức khác nhau vào công việc của nhóm. Vì vậy, theo Toseland và Rivas (1998), nhân viên xã hội cần có vai trò trong việc tạo lập những kênh giao tiếp hiệu quả và hình

thành thói quen chia sẻ thông tin trong môi trường an toàn, thoải mái và tôn trọng. Để làm được việc này, nhân viên xã hội cần biết cách kêu gọi sự tham gia của các thành viên, biết điểm mạnh của họ và khai thác triệt để cho công việc của nhóm.

Đôi khi trong quá trình sinh hoạt nhóm, có thể nhiều thông tin đưa ra nếu không tập trung sẽ làm khó cho các thành viên có quyết định đúng đắn, cho nên, nhân viên xã hội cần giúp cho các thành viên hiểu rõ được nhiệm vụ của nhóm, giữ trọng tâm nội dung chủ đề đang bàn thảo. Nhân viên xã hội cần sử dụng khiếu hài hước trong trường hợp cần thiết để các thành viên cảm thấy thoải mái để chia sẻ thông tin với nhóm.

Ngoài việc chia sẻ những vấn đề ảnh hưởng hoặc có liên quan đến nhiệm vụ được giao, nhân viên xã hội cần quan tâm đến những chia sẻ tâm tư nguyện vọng, và tình cảm của các thành viên trong nhóm. Mặc dù đây không phải là nhóm thân chủ có những tổn thương về tâm lý, tình cảm và xã hội, nhưng các thành viên trong nhóm cũng có nhu cầu chia sẻ cảm xúc, nhu cầu hỗ trợ khi họ gặp những khó khăn trong lúc thực hiện nhiệm vụ. Đây cũng là cách thức để nhân viên xã hội giúp tăng cường sự hiểu biết và đoàn kết hợp tác trong nhóm để thực hiện tốt hơn nhiệm vụ.

3.2.3 Thu hút sự tham gia, tăng cường tính cam kết của các thành viên

Để thu hút sự tham gia của các thành viên và tăng cường sự cam kết của họ với hoạt động của nhóm nhiệm vụ, nhân viên xã hội trước hết cần làm cho các thành viên cảm thấy mình là một phần quan trọng và không thể thiếu được trong nhóm, trong

nhệm vụ hỗ trợ thân chủ. Nhân viên xã hội cần tìm ra cách thức tạo lập môi trường làm việc nhóm an toàn, tin cậy để các thành viên có được cảm giác được thuộc về một nhóm, một tổ chức và giảm sự cô lập và tách biệt. Khi các thành viên trong nhóm cảm thấy nhóm có hấp dẫn, họ bị cuốn hút vào các hoạt động thực hiện nhiệm vụ thì lợi ích này không chỉ giúp hỗ trợ cho thân chủ mà còn có những tác động tích cực với cán bộ nhân viên và tổ chức đó. Đặc biệt hơn, hoạt động còn có tác dụng của tạo ra sự gắn kết của cá nhân với tổ chức. Trước hết là nhóm nhiệm vụ tác động đến việc xây dựng, triển khai và nâng cao năng lực của các thành viên trong nhóm. Tiếp theo là nhóm tạo cơ hội để các thành viên của nhóm cũng là cán bộ của cơ quan tổ chức có những ảnh hưởng đến quá trình xây dựng chính sách, quy trình hỗ trợ thân chủ.

Có bốn cách thức nhân viên xã hội có thể thực hiện để thúc đẩy việc thu hút sự tham gia và tăng cường tính cam kết của các thành viên trong nhóm được các học giả đưa ra như sau:

(1) Nhân viên xã hội giúp các thành viên trong nhóm hiểu được tầm quan trọng của nhiệm vụ, công việc nhóm; mối liên hệ với mục tiêu của tổ chức và nhóm có ảnh hưởng đến cơ cấu hành chính của tổ chức như thế nào.

(2) Nhân viên xã hội cần giao cho các thành viên trong nhóm những vai trò cụ thể trong thực hiện nhiệm vụ và hỗ trợ các thành viên khác trong nhóm. Những vai trò này sẽ khuyến khích làm tăng cường sự cố kết, tương trợ lẫn nhau để hoàn thành nhiệm vụ. Hơn nữa là làm cho các thành viên cảm thấy có sự nỗ lực chung của tất cả các thành viên trong nhóm.

(3) Nhân viên xã hội khuyến khích sự tham gia và đóng góp ý kiến của các thành viên cho chương trình, nội dung và các quyết định của nhóm. Nhân viên xã hội nên hỏi ý kiến và đề xuất của các thành viên trong nhóm trước khi đưa ra kết luận hoặc chương trình hành động chung của nhóm. Như vậy, nhân viên xã hội vừa tập trung thu thập được nhiều ý kiến hay và vừa đảm bảo sự cam kết của các thành viên vào việc thực hiện những đề xuất hoạt động. Các hoạt động hay quyết định của nhóm cần quy nạp những ý kiến cá nhân các thành viên.

(4) Nhân viên xã hội cần khuyến khích các thành viên tham gia tối đa và tích cực vào quá trình ra quyết định. Theo Scheidel và Crowell, (1979) sự chia sẻ trong việc ra quyết định sẽ làm tăng cường động cơ, tăng sự chấp nhận và hiểu rõ hơn về các quyết định, có thêm nhiều thông tin cho quá trình ra quyết định đúng đắn và hợp lý.

3.2.4 Điều phối tìm kiếm thông tin về những vấn đề nhóm đối mặt

Bước công việc thứ tư nhân viên xã hội cần thực hiện là giúp các thành viên nhóm tìm kiếm những thông tin và giải pháp thay thế giải quyết những vấn đề nhóm đang phải đối mặt. Toseland và Rivas (1998) đã đưa ra 5 lý do sau lý giải cho việc tại sao lại cần thiết phải có hoạt động này.

Thứ nhất là, do trong nhóm có những thành viên có được nhiều thông tin hơn do họ ở vị trí công việc cao hơn và vì thế các thành viên ở vị trí thấp hơn có thể ít được chia sẻ thông tin hơn. Và đôi khi do một số thành viên nhóm còn ngại ngần đưa ra thông tin trước những thành viên khác.

Thứ hai là, do những quy định và sức ép xã hội làm họ hạn chế bày tỏ những ý tưởng sáng tạo và ý kiến mới.

Thứ ba là, nhóm có lợi thế về kiến thức, sự hiểu biết, nên các thành viên trong nhóm có thể có cách đánh giá khác hơn với những ý kiến trái ngược hoặc ý kiến mới.

Thứ tư là, do trong nhóm có thể có những thành viên sẽ đưa ra những nhận xét phản đối sau lưng làm các thành viên e ngại về những ảnh hưởng của ý kiến trái ngược họ đưa ra. Điều này ngăn cản họ không muốn tiếp tục đưa ra ý kiến cho các hoạt động của nhóm.

Thứ năm là, có thể là do trong một số trường hợp, nhóm có xu hướng đưa ra quyết định chưa chín muồi trước khi xem xét tất cả những căn cứ thực tiễn.

Để giúp các thành viên trong nhóm mở rộng chia sẻ thông tin, nhân viên xã hội cần nhấn mạnh không chỉ qua lời nói mà cả qua mọi hành động bày tỏ sự tôn trọng và tiếp thu mọi ý kiến, thông tin của các thành viên trong nhóm, bất kể là những ý kiến đó có khác biệt với đa số các thành viên khác. Nhân viên xã hội có thể căn cứ vào những quy định thoả thuận ban đầu trong nhóm về sự tôn trọng mọi ý kiến về quyền lợi và nghĩa vụ tham gia của các thành viên trong nhóm để khích lệ các thành viên đưa ra ý kiến và thông tin. Chỉ khi các thành viên trong nhóm cảm thấy tự do và thoải mái thì họ sẽ sẵn sàng đưa ra ý kiến. Để làm được như vậy có một số gợi ý cho nhân viên xã hội như sau:

+ Khuyến khích nhóm đưa ra những quy định nhằm tăng

cường tối đa việc đưa ra ý kiến thảo luận. Lấy đi những áp lực nhóm làm cản trở các thành viên tự do đưa ra ý kiến;

+ Làm mẫu cho các thành viên về sự cởi mở trong trao đổi ý kiến thông qua gợi mở, tự bộc lộ;

+ Khuyến khích các thành viên đưa ra ý kiến của riêng mình thông qua những hình thức khen ngợi kịp thời. Đặc biệt là với những thành viên ở vị trí thấp hơn và còn e dè trong chia sẻ thông tin;

+ Giúp nhóm hiểu sự tách biệt giữa việc đưa ra ý kiến, thông tin và đưa ra quyết định. Điều này có nghĩa giúp các thành viên hiểu cần phải đưa ra nhiều thông tin, ý kiến ngay cả những ý kiến trái ngược hoặc khác biệt trước khi đưa ra quyết định để các thành viên nhóm thảo luận, xem xét. Còn khi đưa ra quyết định, nhóm sẽ căn cứ vào những thông tin và ý kiến phù hợp. Như thế, không có nghĩa là nhân viên xã hội và các thành viên nhóm không để ý đến những thông tin và ý kiến trái ngược và khác biệt. Vì thông qua những thông tin và ý kiến này, nhân viên xã hội và các thành viên nhóm sẽ hiểu rõ hơn và lựa chọn được thông tin và ý kiến phù hợp. Nhóm cũng có thể sử dụng những ý kiến khác biệt vào việc xem xét cách thức giải quyết những khó khăn, cản trở.

3.2.5 Giải quyết xung đột / mâu thuẫn

Như đã được đề cập nhiều lần ở những phần trước đây, xung đột hay mâu thuẫn nhóm là một phần tự nhiên trong quá trình phát triển của bất cứ loại hình nhóm nào. Tuy nhiên, ở những loại hình nhóm khác nhau thì mức độ cũng như loại hình xung

đột có khác nhau. Nhìn ở mặt trái thì xung đột có thể là không tốt, tuy nhiên dưới góc độ khác, xung đột lại tạo ra sự phát triển của nhóm vì nó sẽ tạo ra những luồng tranh luận khác nhau nếu như được nhân viên xã hội hướng dẫn thoả luận theo hình thức đối thoại.

Vì vậy, đối với nhóm nhiệm vụ, nhân viên xã hội cần xem xét xung đột nảy sinh trong nhóm như một phần của quá trình phát triển nhóm. Nhân viên xã hội cần chấp nhận và đánh giá xung đột sẽ tạo ra sự phát triển mới nếu được kiểm soát hợp lý. Những xung đột thường thấy trong nhóm nhiệm vụ là những xung đột về quan điểm khi các thành viên trong nhóm có những nhìn nhận khác biệt với nhau về vấn đề nhóm đang giải quyết. Bên cạnh đó, nhóm nhiệm vụ cũng có những xung đột về tình cảm. Xung đột này tạo ra là do những khác biệt về tình cảm của cá nhân từng thành viên hoặc do thành viên này có tình cảm đặc biệt với thành viên khác nên có những chia sẻ tình cảm với người mình thích và dẫn đến xung đột với những người khác. Hoặc những xung đột này có thể tạo ra do mối quan hệ giữa các thành viên trong nhóm với nhau.

Mỗi khi xảy ra xung đột, bất kể là xung đột về quan điểm hay tình cảm, nhân viên xã hội cần có hình thức xử lý kịp thời. Ví dụ như trong một cuộc họp nhóm, nhân viên xã hội phát hiện thấy có hai nhóm thành viên có khác biệt về quan điểm cách thức tiếp cận với cấp trên để đề xuất việc thay đổi một quy định nào đó về thủ tục nhận nuôi thân chủ trẻ em nhiễm HIV/AIDS chẳng hạn, nhân viên xã hội cần để hai bên bày tỏ hết quan điểm, sau đó cùng tất cả thành viên trong nhóm phân tích, giải quyết ngay để

hai nhóm đó hiểu, không nên để các thành viên ra về còn ầm ứ chưa giải toả. Nếu các thành viên trong nhóm còn ầm ứ thì nó sẽ như ngọn lửa nhen nhóm và thêm một vài lần có sự khác biệt thì ngọn lửa sẽ bùng cháy thành đám cháy lớn, lúc đó xung đột khó kiểm soát được và rất khó xử lý sau khi bùng cháy. Nói tóm lại, nhân viên xã hội và các thành viên nên giải quyết xung đột càng sớm càng tốt và ngay khi phát hiện có xung đột.

Để giải quyết xung đột hiệu quả, chúng ta có thể tham khảo thêm phần thuyết lãnh đạo trình bày ở chương II và phần 1 của chương IV. Tuy nhiên ở phần này, tác giả xin đưa ra một số gợi ý cho nhân viên xã hội giải quyết xung đột nhóm. Thứ nhất, giúp các thành viên hiểu và nhìn nhận xung đột theo hướng tích cực làm phát triển nhóm. Thứ hai, giúp các thành viên nhìn nhận ra xung đột. Thứ ba, khuyến khích các thành viên đưa ra những quy định cụ thể trong sinh hoạt nhóm ví dụ như không được có những định kiến về những thành viên có ý kiến trái ngược hay luôn lắng nghe ý kiến trái ngược hay cần có sự đồng cảm, chia sẻ trong nhóm. Thứ tư, khuyến khích các thành viên giải quyết thắc mắc, bày tỏ hết quan điểm dù có khác biệt hay là đối nghịch với các thành viên khác. Thứ năm, luôn luôn nhắc nhở để các thành viên hiểu nhóm là tổng hoà của các cá nhân không phải là sự cộng ghép từng cá nhân, vì vậy, để nhóm phát triển cần có sự đoàn kết, tương hỗ giữa các thành viên thì mới hoàn thành nhiệm vụ. Khuyến khích các thành viên nhóm nghĩ về những điểm chung của nhóm. Thứ sáu, luôn quan tâm, để ý và nhạy cảm với những lo lắng và nhu cầu của các thành viên trong việc đưa ra các quyết định của nhóm. Cuối cùng, nhân viên xã hội

luôn duy trì vai trò là người điều phối và trung gian hoà giải. Có như vậy thì xung đột mới có thể giải quyết triệt để.

Đối với các bước giải quyết xung đột, xin được nhắc lại các bước sau:

+ Tìm hiểu thông tin về xung đột qua việc khuyến khích các thành viên có xung đột chia sẻ thông tin, suy nghĩ và cụ thể là những lý do đưa đến cho họ những suy nghĩ trái với các thành viên khác.

+ Cùng cả nhóm phân tích những điểm mạnh và những điểm còn có băn khoăn, lo lắng của cả hai bên.

+ Cùng nhóm phân tích những điểm mạnh của từng ý kiến đóng góp trái ngược đối với nhiệm vụ của nhóm và để các thành viên thống nhất và đi đến quyết định.

Đôi lúc trong quá trình giải quyết có những lúc nhân viên xã hội gặp gỡ trực tiếp một số thành viên để giải thích riêng giúp họ hiểu rõ hơn mục tiêu của nhóm và giúp họ có những điều chỉnh nếu như họ khó kiểm soát hành động và lời nói trong những lúc tranh luận ý kiến đối ngược.

Nhìn chung, khi xử lý xung đột, nhân viên xã hội cần thực hiện một cách khéo léo, tế nhị phù hợp với từng tình huống, điều kiện khác nhau. Như vậy, cũng có nghĩa là nhân viên xã hội cần có kinh nghiệm tích lũy qua quá trình làm việc và học hỏi, trao đổi với đồng nghiệp.

3.2.6 Đưa ra những quyết định hiệu quả

Do đây là nhóm nhiệm vụ, nên việc nhân viên xã hội điều phối nhóm đưa ra những quyết định hiệu quả là rất quan trọng

trong quá trình hướng tới hoàn thành nhiệm vụ được giao. Để có thể giúp nhóm đưa ra những quyết định hiệu quả, việc đầu tiên nhân viên xã hội cần làm là khuyến khích các thành viên tham gia vào việc cung cấp thông tin, đưa ra ý kiến đóng góp đi đến những quyết định. Tiếp theo là cùng các thành viên trong nhóm đưa ra một số lựa chọn đưa đến quyết định. Cùng các thành viên phân tích từng lựa chọn: những điểm mạnh, những điểm hạn chế.

Sau đó lựa chọn quyết định hiệu quả nhất có nhiều điểm mạnh, phù hợp với bối cảnh và năng lực của nhóm trên tinh thần thông nhất chung của các thành viên trong nhóm. Ví dụ như để quyết định làm thế nào đưa ý kiến điều chỉnh mức độ trợ cấp cho người già cô đơn tại trung tâm bảo trợ xã hội lên nhà hoạch định chính sách của Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội. Có thể có nhiều lựa chọn đưa ra như cử đại diện lên gặp trực tiếp các nhà hoạch định chính sách hay tất cả các thành viên trong nhóm đi lấy ý kiến của những người già cô đơn và viết thành văn bản gửi các nhà hoạch định chính sách hay cách khác là thực hiện một nghiên cứu về tình hình người già cô đơn (mức ăn, mặc, giải trí...) ở các trung tâm bảo trợ xã hội và đưa kết quả nghiên cứu lên các nhà hoạch định chính sách. Khi có một số lựa chọn được nhóm đưa ra, nhân viên xã hội cùng nhóm xem xét, phân tích và quyết định hiệu quả có thể là làm nghiên cứu đánh giá, sau đó cử người đại diện lên trình bày với các nhà hoạch định chính sách về kết quả nghiên cứu và những đề xuất thay đổi mức trợ cấp nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người già cô đơn tại các trung tâm bảo trợ xã hội.

Việc đưa ra một quyết định hiệu quả là việc làm rất khó, đòi hỏi nhân viên xã hội cùng biết khai thác ý kiến tập thể và điều phối nhóm đi tới sự lựa chọn quyết định đúng và phù hợp. Tuy nhiên cần lưu ý trong quá trình điều phối tránh hiện tượng các thành viên trong nhóm a dua theo một số thành viên có ảnh hưởng hơn trong nhóm (Janis, 1972).

3.2.7 Hiểu biết về sự phân chia chính trị của nhóm

Với nhóm nhiệm vụ đây là bước công việc quan trọng và cần thiết vì nhóm nhiệm vụ thường là nhóm tập hợp của nhiều nhà chuyên môn, nhà quản lý những người có tác động và ảnh hưởng nhất định. Hơn nữa, nhóm nhiệm vụ có những chức năng chính trị thường hay bị bỏ quên hoặc lơ đi vì đây là vấn đề liên quan đến chính trị. Vì vậy, công việc đầu tiên của nhân viên xã hội là đề cập đến nhiệm vụ chính trị của nhóm nhiệm vụ trong buổi định hướng ban đầu. Theo Gummer (1995) gợi ý, các nhóm nhiệm vụ cần phân tích và hiểu làm thế nào họ sử dụng tiềm năng của nhóm vào việc làm tăng cường quyền lực của các thành viên trong nhóm và cuối cùng là quyền lực hay những ảnh hưởng của nhóm. Để nhóm có được sức mạnh lớn hơn thì ngay khi lựa chọn các thành viên tham gia, nhân viên xã hội cần lưu ý đến những thành viên có ảnh hưởng mạnh mẽ đến vấn đề có liên quan đến nhiệm vụ của nhóm.

Bên cạnh đó, cần chú ý đến sự đa dạng của các thành phần liên quan đến nhiệm vụ. Ví dụ như khi giải quyết một nhiệm vụ liên quan đến chính sách nên có những nhà hoạch định chính sách, nhà chức trách, cán bộ quản lý, cán bộ làm việc trực tiếp và

cả thân chủ hưởng lợi. Để huy động được sức mạnh chính trị cần để các thành viên trong nhóm có đủ thời gian suy nghĩ thận trọng về những vấn đề nhóm chịu trách nhiệm giải quyết. Và cũng cần có đầy đủ những đại diện của các thành phần liên quan kể cả thành phần thiểu số.

3.2.8 Theo dõi và lượng giá

Với vai trò là người điều phối, nhân viên xã hội có nhiệm vụ hỗ trợ nhóm theo dõi và đánh giá những nỗ lực của nhóm thực hiện nhiệm vụ được giao phó. Để có thể theo dõi và lượng giá được trong giai đoạn này, nhân viên xã hội giúp các thành viên nhóm nhiệm vụ hiểu rõ về nhiệm vụ của họ đối với tổ chức và những nghĩa vụ về luật pháp, đạo đức tuân thủ theo những quy định của tổ chức, của hiệp hội nghề nghiệp, luật pháp và của xã hội. Tuy nhiên, do nhóm cũng có những quy định, hướng dẫn nên có thể sử dụng vào quá trình theo dõi và lượng giá xem các thành viên trong nhóm và nhóm đã tuân theo những quy định đặt ra hay chưa.

Trong quá trình theo dõi và lượng giá, một trong những công cụ hiệu quả thường được các nhóm đưa ra là tạo ra một cơ chế phản hồi thường xuyên, có thể là thông qua góp ý bằng văn bản hay bằng miệng; góp ý trực tiếp hay góp ý kín. Để làm được việc này, nhân viên xã hội cần tạo bầu không khí góp ý xây dựng và thống nhất quan điểm góp ý để nhóm phát triển, hoàn thành nhiệm vụ của mình.

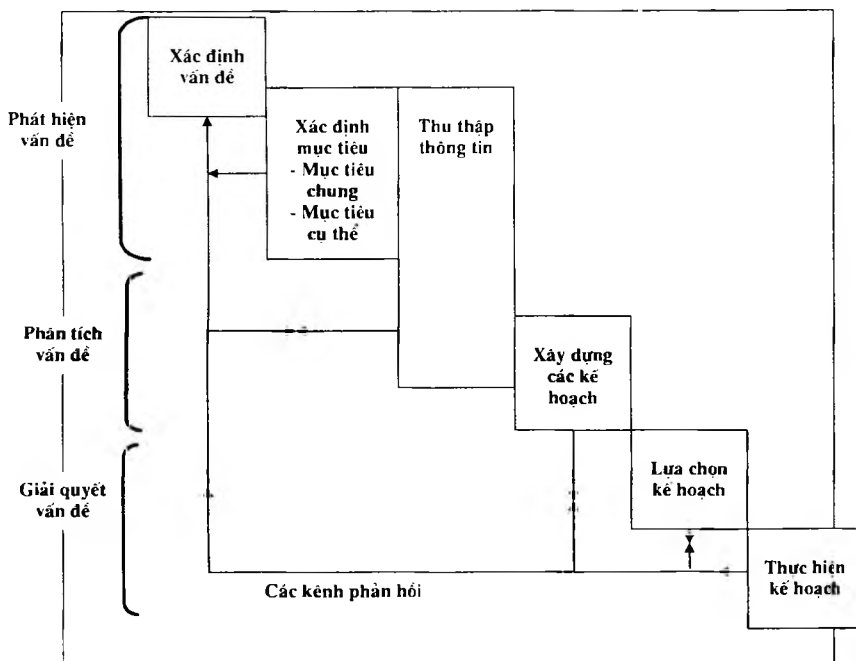
3.2.9 Giải quyết vấn đề

Mục tiêu cuối cùng và quan trọng nhất của nhóm nhiệm vụ là giải quyết vấn đề, nhiệm vụ được giao phó. Việc giải quyết vấn đề được tập hợp vào trong nhiều chức năng của nhóm nhiệm vụ. Vì thế giải quyết vấn đề là một trong những nhiệm vụ phức tạp nhóm phải thực hiện và hoàn thành. Có nhiều mô hình giải quyết vấn đề, trong khuôn khổ tài liệu này, tác giả xin đưa ra mô hình giải quyết vấn đề hiệu quả của Toseland và Rivas (1998) gồm sáu bước sau:

- (1) Xác định vấn đề
- (2) Đưa ra các mục tiêu
- (3) Thu thập thông tin
- (4) Xây dựng kế hoạch
- (5) Lựa chọn kế hoạch tốt nhất
- (6) Thực hiện kế hoạch.

Như mô hình sau, chúng ta thấy 6 bước trong tiến trình giải quyết vấn đề được chia thành 3 giai đoạn: giai đoạn xác định vấn đề (bao gồm xác định vấn đề, xây dựng mục tiêu trong đó có mục tiêu chung và mục tiêu cụ thể và thu thập thông tin), giai đoạn phân tích vấn đề (bao gồm thu thập thông tin, xây dựng kế hoạch) và giai đoạn giải quyết vấn đề (bao gồm giai đoạn lựa chọn kế hoạch và thực hiện kế hoạch). Để có thể cung cấp thông tin cụ thể hơn của từng bước, tác giả sẽ trình bày phần này theo từng bước cụ thể trong tiến trình 3 giai đoạn.

Sơ đồ 4. Mô hình giải quyết vấn đề



• Nguồn: Toseland và Rivas, *Groupwork practice*, 1998, tr. 315.

* Xác định vấn đề

Để có thể đi đến việc giải quyết vấn đề, hoạt động đầu tiên nhân viên xã hội và các thành viên nhóm cần phải xác định được vấn đề là gì. Khác với việc xác định vấn đề của thân chủ trong quá trình can thiệp, khi xác định vấn đề cần giải quyết của nhóm nhiệm vụ cần phải có cách nhìn bao quát không chỉ liên quan đến thu thập thông tin, mà xem xét đến ai sẽ là người/những người cùng giải quyết vấn đề, có những giải pháp thay thế nào

và ai sẽ là người chịu ảnh hưởng khi vấn đề được giải quyết. Ngay cả khi có thể có một số hoặc nhiều vấn đề, thì câu hỏi cần phải trả lời đầu là vấn đề cốt lõi và cấp bách cần phải giải quyết. Trong thực tế, đôi khi nhóm có thể giải quyết vấn đề chính thì một số vấn đề khác cũng được xử lý. Đơn cử như nhóm nhiệm vụ được giao công việc biện hộ để hỗ trợ điều kiện tốt nhất đảm bảo chuẩn chăm sóc cho trẻ em đang được nuôi dưỡng trong các trung tâm hay cơ sở bảo trợ xã hội: Vấn đề ở đây cần phải giải quyết có thể là giải quyết cơ sở vật chất, đời sống tinh thần, cải thiện sinh hoạt và bữa ăn hàng ngày cho các cháu, tăng trợ cấp hàng tháng... Sau một loạt các vấn đề như vậy sau khi xem xét, thu thập thông tin và thảo luận, có thể vấn đề đề nghị tăng trợ cấp là vấn đề chính, cần thiết phải giải quyết. Khi vấn đề tăng trợ cấp được giải quyết thì vấn đề cải thiện sinh hoạt, tăng khẩu phần ăn đảm bảo đủ dinh dưỡng hay các hoạt động nâng cao đời sống tinh thần sẽ được cải thiện.

Toseland và Rivas (1998) gợi mở một số việc cần làm trong khi xác định vấn đề như sau:

+ Làm rõ những biên giới hạn định của vấn đề: Biên giới và hạn định của vấn đề được xác định dựa trên mức độ và bản chất của vấn đề nhóm đang phải giải quyết. Việc xác định những biên giới hạn định rõ ràng sẽ tạo điều kiện cho các thành viên giữ trọng tâm và làm sáng tỏ những suy nghĩ và gợi mở về vấn đề từ đó có thể có được những giải pháp hiệu quả. Làm rõ biên giới hạn định của vấn đề có nghĩa là nhân viên xã hội hướng dẫn nhóm xác định quy mô và tính chất vấn đề lớn nhỏ và phức tạp như thế nào. Việc xác định này giúp nhóm làm rõ liệu nhóm sẽ giải quyết

vấn đề ở mức nào. Vì nếu như vấn đề quá lớn so với năng lực thì nhóm sẽ khó quản lý và vấn đề sẽ không được giải quyết. Tuy nhiên, nếu vấn đề lớn đó được xác định là cấp bách và cần được giải quyết thì một trong những kỹ thuật được sử dụng là chia nhỏ vấn đề và thực hiện giải quyết từng vấn đề một.

Có 6 điểm cần lưu ý khi chia nhỏ vấn đề là: vấn đề nằm trong thẩm quyền pháp lý của nhóm, vấn đề cấp bách, vấn đề nằm trong năng lực kiểm soát của nhóm, vấn đề có những ảnh hưởng tích cực khi được giải quyết, việc giải quyết vấn đề có ý nghĩa quan trọng với các thành viên của nhóm và những người khác bên ngoài nhóm và vấn đề có thể được giải quyết thành công.

+ Khai thác quan điểm và những trải nghiệm của các thành viên: Việc các thành viên có quan điểm và những trải nghiệm như thế nào có ảnh hưởng đến việc các thành viên tiếp cận việc giải quyết vấn đề. Nhân viên xã hội cần biết cách khai thác các quan điểm và những trải nghiệm của các thành viên trong nhóm. Vì vậy, trong quá trình xác định vấn đề, nhân viên xã hội chú ý điều phối để các thành viên bày tỏ hết quan điểm của họ về vấn đề và những kinh nghiệm, trải nghiệm của họ có được từ trước đến nay để giúp nhóm có nhiều thông tin và dễ dàng đi đến lựa chọn đúng đắn.

+ Định hướng giải quyết vấn đề: Đây là phần việc giúp cho nhóm tập trung quan điểm vào việc giải quyết vấn đề trên cùng cách hiểu về cách thức giải quyết vấn đề. Việc định hướng giải quyết vấn đề cần bao gồm 3 việc như sau: thứ nhất là, làm hạn chế những sự dao động, thiếu tin tưởng về vấn đề; thứ hai là, biết và sẵn sàng giải quyết vấn đề khi những vấn đề này thực sự xảy

ra và thứ ba là, hạn chế xu hướng giải quyết một cách nóng vội do sức ép ban đầu.

+ Xác định vấn đề có thể giải quyết: Theo Maier (1963) đôi khi nhóm bị bế tắc trong giải quyết vấn đề bởi vì nhóm không xác định vấn đề một cách chính xác, ví dụ như nhóm xác định sai các yếu tố, hệ thống và những khó khăn/rào cản xung quanh vấn đề. Vấn đề được định nghĩa như thế nào có thể ảnh hưởng rất lớn đến toàn bộ tiến trình giải quyết vấn đề. Nhân viên xã hội có thể áp dụng một số kỹ thuật sau để giúp các thành viên trong nhóm tăng cường năng lực xác định vấn đề có thể giải quyết được. Ví dụ như kỹ thuật tương tượng: yêu cầu các thành viên đặt vị trí của mình là người trải nghiệm vấn đề, sau đó để các thành viên chia sẻ suy nghĩ, quan điểm của họ về những thành tố ảnh hưởng, hệ thống hỗ trợ, những khó khăn nào gặp phải và cùng nhóm cấu trúc lại vấn đề theo cách nhìn nhận của nhóm sát nhất với thân chủ. Sau khi đã xác định vấn đề một cách rõ ràng, để các thành viên có thể làm việc hiệu quả, cần cụ thể hoá vấn đề bằng cách làm rõ những thắc mắc và diễn đạt lại vấn đề ngắn gọn và dễ hiểu.

* Xây dựng các mục tiêu

Bước thứ hai trong tiến trình giải quyết vấn đề là xây dựng mục tiêu. Ngay sau khi nhân viên xã hội và nhóm xác định được vấn đề thì đồng thời cần xây dựng các mục tiêu cùng với việc tiếp tục thu thập thông tin. Việc xây dựng các mục tiêu trong giai đoạn này của nhóm nhiệm vụ cũng giống như quy định xây dựng mục tiêu ở giai đoạn đầu của quá trình công tác xã hội nhóm. Về nguyên tắc có các mục đích (mục tiêu chung) và các mục tiêu cụ

thể. Các mục tiêu đưa ra cần cụ thể, đo lường được, thực hiện được, mang tính thực tiễn và trong một thời gian nhất định.

Tuy nhiên, có một số nguyên tắc cần nhấn mạnh trong quá trình xây dựng mục tiêu của nhóm nhiệm vụ như sau:

+ các mục tiêu có liên hệ trực tiếp đến những quan tâm chung của tất cả các thành viên trong nhóm;

+ các mục tiêu phù hợp với nhiệm vụ, mục đích, giá trị của nhóm;

+ các mục tiêu cần có sự hấp dẫn đảm bảo có được sự cam kết, hợp tác và đầu tư của các thành viên trong nhóm;

+ các mục tiêu cần thực tiễn và có thể đạt được dựa trên những nguồn lực sẵn có;

+ tiến trình thiết lập mục tiêu cần tạo ra môi trường hỗ trợ và khích lệ các thành viên hướng tới thực hiện được.

*** Thu thập thông tin**

Mặc dù, bước công việc thu thập thông tin được đề cập trong tài liệu này sau bước xác định vấn đề và xây dựng mục tiêu, trong thực tế, bước công việc này đã được thực hiện ngay từ khi xác định vấn đề, xuyên suốt quá trình xây dựng mục tiêu và trong cả quá trình xây dựng kế hoạch.

Những thông tin cần thu thập bao gồm:

+ quá trình phát triển của vấn đề;

+ những cố gắng trước đây trong việc giải quyết vấn đề;

+ tình hình thực tiễn về vấn đề cụ thể như ai liên quan, xảy ra ở đâu, như thế nào...;

- + những đặc điểm của vấn đề như trong bao lâu, mức độ nghiêm trọng, bản chất của vấn đề;
- + bối cảnh tâm lý xã hội của vấn đề;
- + những quy định của tổ chức và xã hội có ảnh hưởng đến vấn đề.

Trong quá trình thu thập thông tin, nhân viên xã hội cần điều phối nhóm thu thập tối đa những thông tin liên quan đến vấn đề. Vì vậy, việc quan trọng là nhân viên xã hội cần đảm bảo môi trường khuyến khích các thành viên chia sẻ thông tin và quan điểm về vấn đề. Để có thể thực hiện được hoạt động này, nhân viên xã hội cần duy trì sự cởi mở trong chia sẻ thông tin, khuyến khích các thành viên thu thập thông tin, khích lệ các thành viên bày tỏ quan điểm, tôn trọng sự khác biệt trong nhóm và biết tổng hợp những thông tin chính, quan trọng.

*** Xây dựng kế hoạch**

Trong khi thực hiện bước công việc xây dựng kế hoạch, nhân viên xã hội cùng với các thành viên tổng hợp, phân tích những thông tin thu được xung quanh vấn đề, những ý kiến và quan điểm của các thành viên và trình bày với cả nhóm. Sau khi đã có đầy đủ thông tin, nhóm cùng nhau thống nhất lần nữa vấn đề và xây dựng kế hoạch giải quyết. Trước khi đưa ra quyết định, nhân viên xã hội cần tạo điều kiện tối đa để các thành viên chia sẻ những giải pháp xây dựng kế hoạch. Sau đó cả nhóm cùng nhau phân tích những điểm mạnh và những hạn chế của giải pháp giải quyết vấn đề thì mới đưa ra một số giải pháp khả thi xây dựng kế hoạch.

*** Lựa chọn kế hoạch tốt nhất**

Sau khi đã lựa chọn một số giải pháp khả thi xây dựng kế hoạch, bước công việc tiếp theo là lựa chọn kế hoạch tốt nhất. Lý do cần phải tách bước công việc này ra nhằm mục đích nhấn mạnh sự lựa chọn, cân nhắc nhiều lần để đi đến có một kế hoạch thích hợp nhất. Trong quá trình điều phối nhóm thảo luận về việc lựa chọn một kế hoạch tốt nhất, nhân viên xã hội cần khuyến khích các thành viên đưa ra ý kiến về những biện pháp khắc phục hay vượt qua những khó khăn của từng giải pháp kế hoạch để xuất để nhóm xem xét và cân nhắc. Làm thế nào để kế hoạch giải quyết vấn đề phù hợp với nhiệm vụ của nhóm đang phải thực hiện. Để làm được việc này, nhân viên xã hội cùng các thành viên trong nhóm xây dựng tiêu chí lựa chọn, từ đó đánh giá các kế hoạch giải quyết vấn đề tốt nhất. Các tiêu chí về sự đáp ứng thực hiện nhiệm vụ của nhóm, tính khả thi, điều kiện áp dụng/triển khai, năng lực thực hiện nhiệm vụ của nhóm... Những tiêu chí này sẽ quy định mức độ quan trọng khác nhau có thể được tính bằng điểm và do các thành viên trong nhóm bàn bạc và quyết định. Sau khi sử dụng các tiêu chí đánh giá, các thành viên trong nhóm cộng lại số điểm để thấy kế hoạch giải quyết tốt nhất.

*** Triển khai kế hoạch**

Khi đã lựa chọn được kế hoạch giải quyết vấn đề tốt nhất, nhân viên xã hội và các thành viên trong nhóm sẽ bắt tay vào quá trình triển khai kế hoạch. Trong khi thực hiện kế hoạch, nhân viên xã hội và các thành viên trong nhóm cần chú ý đến việc huy động nguồn lực và sự ủng hộ của các nhà chức trách, các

cá nhân hay các tổ chức bên ngoài nhóm. Các hoạt động của nhóm nhiệm vụ chủ yếu liên quan đến chính sách, biện hộ cho thân chủ, các dịch vụ xã hội đáp ứng nhu cầu thân chủ nên sẽ phải làm việc với nhiều cá nhân và tổ chức bên ngoài thì mới có thể hoàn thành nhiệm vụ. Vì vậy, tranh thủ sự hỗ trợ, ủng hộ của những cá nhân, tổ chức bên ngoài này là rất cần thiết và quan trọng. Hoạt động này góp phần làm gia tăng sự ảnh hưởng và quyền lực của nhóm nhiệm vụ. Có nhiều cách để vận động có thể dựa trên các mối quan hệ, mạng lưới của cá nhân hoặc là dùng ảnh hưởng của tổ chức, đoàn thể.

Nhân viên xã hội cần lưu ý trong quá trình thực hiện kế hoạch là cần phải có cơ chế giám sát, báo cáo, thông tin thường xuyên về tiến độ, chất lượng, những khó khăn rào cản các thành viên đang phải giải quyết. Tuy nhiên, vì các thành viên của nhóm nhiệm vụ có nhiều kinh nghiệm hoặc là người có ảnh hưởng nhất định, nên cơ chế giám sát và thông tin phản hồi cần mềm dẻo, phù hợp và tạo điều kiện để các thành viên có sự chủ động trong công việc. Điều này có khác so với quá trình giám sát các thân chủ trong nhóm can thiệp thực hiện kế hoạch.

Nói tóm lại, trong công tác xã hội, nhóm nhiệm vụ là loại hình nhóm có vai trò quan trọng trong tất cả các tổ chức dịch vụ xã hội cho con người. Khi tổ chức những nhóm nhiệm vụ dù là do yêu cầu của thân chủ hay của tổ chức, nhân viên xã hội cùng với các thành viên thực hiện một cách nghiêm túc tiến trình nhóm để tránh sự tan rã hay không hoàn thành được nhiệm vụ được giao.

IV. Giai đoạn kết thúc

Giai đoạn kết thúc là giai đoạn cuối của tiến trình công tác xã hội nhóm. Giai đoạn này diễn ra khi các thành viên nhóm đã đạt được các mục đích của nhóm, các mục tiêu của thành viên, hoặc sau quá trình đánh giá, xem xét cẩn thận, nghiêm túc nhóm kết thúc để chuyển giao sang hình thức hỗ trợ khác. Nội dung trong giai đoạn kết thúc tiến trình công tác xã hội nhóm sẽ tập trung vào phân tích hai bước công việc chính là (1) lượng giá và (2) kết thúc.

Trong giai đoạn này, các thành viên nhóm bao gồm cả nhân viên xã hội, sẽ trải nghiệm những tác động, ảnh hưởng đến tâm tư, tình cảm. Ở bất kỳ loại hình nhóm nào, cho dù là ở các nhóm can thiệp hay nhóm nhiệm vụ, việc nói lời “chia tay” không phải đơn giản. Theo kinh nghiệm thực tế, để giảm bớt đi những cảm giác mất mát, tách rời của các thành viên và của nhân viên xã hội, ở thời điểm cuối của giai đoạn can thiệp/thực hiện nhiệm vụ, nhân viên xã hội đã có ý thức nhắc nhở hay đề cập nhẹ nhàng đến sự kết thúc của nhóm. Không nên để sự chia tay kết thúc nhóm diễn ra đột ngột và không được chuẩn bị trước. Vì như vậy, các thành viên sẽ cảm thấy bị tổn thương và quá trình hỗ trợ, trị liệu chưa thực sự thành công.

4.1 Lượng giá

4.1.1 Lợi ích của hoạt động lượng giá

Lượng giá là hoạt động thường xuyên diễn ra trong quá trình và khi chuẩn bị kết thúc hoạt động. Ở nội dung công việc này, tác giả sẽ không phân tích về quá trình đánh giá trong quá trình mà

chỉ đi sâu đề cập đến việc lượng giá trước khi kết thúc. Lượng giá trong giai đoạn kết thúc của tiến trình công tác xã hội nhóm là đánh giá lại tiến trình các hoạt động và kết quả cũng như mức độ hoàn thành các mục đích, mục tiêu so với kế hoạch.

Lượng quá trình giúp đỡ đem lại nhiều lợi ích cho việc nâng cao chất lượng hoạt động chuyên môn, nâng cao năng lực của nhân viên xã hội và phát triển nghề nghiệp. Thứ nhất, lượng giá giúp cho nhân viên xã hội xem xét, đánh giá lại tính hiệu quả của phương pháp hỗ trợ đã đưa ra với nhóm thân chủ mình giúp đỡ; hiệu quả của mô hình lãnh đạo, điều hành nhóm nhiệm vụ. Thứ hai, kết quả lượng giá có thể cho thấy những hoạt động nhóm nào được áp dụng không hiệu quả để nhân viên xã hội có thể có những chỉnh sửa khi muốn áp dụng tiếp ở những nhóm mình giúp đỡ sau này. Thứ ba, lượng giá có thể đưa ra những gợi mở cho sự phát triển mô hình hỗ trợ mới. Những mô hình này có thể được chia sẻ và ứng dụng trong quá trình giúp đỡ cho những đồng nghiệp khác.

4.1.2 Nội dung lượng giá

Theo tổng hợp từ nhiều tài liệu và qua nghiên cứu thực tế, nhân viên xã hội trong giai đoạn cuối này điều phối nhóm thực hiện những nội dung lượng giá cụ thể, quan trọng về một số lĩnh vực sau:

Thứ nhất là, xem xét, lượng giá tính hiệu quả của quá trình hoạt động nhóm và nội dung cụ thể là các thành viên trong nhóm có đạt được mục tiêu đề ra hay không? Nhóm có đạt được mục đích đã xây dựng ban đầu hay không? Ví dụ như nếu mục tiêu của các thành viên là kiểm soát được những cơn giận dữ lên đến

cao trào và có thể gây ra các hành vi bạo lực tiếp đó, thì khi lượng giá cần đánh giá được thành viên đó đã đạt được mục tiêu đó chưa?. Để có thể đánh giá được mục tiêu đã đạt được chưa, có thể hỏi trực tiếp các thành viên về sự nhận biết khi nào bắt đầu cảm thấy cơn giận dữ có thể bùng phát? và cách xử lý là như thế nào? đơn cử như họ có những hành động gì ngăn cản cơn giận dữ bùng phát: như bỏ xa khỏi môi trường gây giận dữ (ra khỏi nhà khi thấy mình giận dữ và có thể đánh vợ hoặc con...); hay tìm một việc mình thích làm để cơn giận dữ nguôi ngoai (chơi thể thao, nghe nhạc...).

Thứ hai là, lượng giá sự tiến bộ, năng lực được nâng cao của các thành viên trong nhóm: như họ đã thu nhận được những kiến thức gì từ vấn đề họ đang phải giải quyết, những biến chuyển tích cực trong xử lý các vấn đề liên quan trực tiếp đến họ; những kỹ năng họ đã học được thông qua quá trình sinh hoạt nhóm.

Thứ ba là, lượng giá thu thập ý kiến phản hồi về phương pháp tiếp cận, cách làm việc, hỗ trợ của nhân viên xã hội. Những điểm tốt, những điểm cần chỉnh sửa để phù hợp hơn. Ở nội dung lượng giá, để thu thập được những thông tin tin cậy, nhân viên xã hội cần thực hiện cẩn thận, khéo léo, tế nhị, làm thế nào để lấy được những ý kiến góp ý chân thực và xây dựng. Đôi khi, nhân viên xã hội sẽ không trực tiếp thực hiện đánh giá này mà gián tiếp lấy ý kiến qua viết phiếu góp ý, điều bảng lượng giá. Hoặc nhân viên xã hội nhờ hỗ trợ của trưởng nhóm/thành viên có uy tín trong nhóm thực hiện điều phối lượng giá này.

Thứ tư là, lượng giá về các hoạt động quản lý hành chính như: hội trường sinh hoạt nhóm, chuẩn bị tài liệu, văn phòng

phẩm (nếu có), thời gian sinh hoạt nhóm có phù hợp hay cần có chỉnh sửa...

Trên đây chỉ là những mảng nội dung chủ yếu cần đề cập đến trong quá trình lượng giá. Với mỗi trường hợp cụ thể có những nội dung lượng giá cụ thể dựa trên mục tiêu và các hoạt động cụ thể của tiến trình nhóm.

4.1.3 Phương pháp lượng giá

Để lượng giá thành công và thu được những thông tin chính xác, nhân viên xã hội cần phải tìm ra phương pháp lượng giá phù hợp, đảm bảo độ tin cậy, xác thực và phản ánh đúng thực chất hiệu quả của công việc. Có nhiều cách tiến hành lượng giá như tổ chức họp các thành viên và nhân viên xã hội điều phối, hướng dẫn những nội dung lượng giá để các thành viên thảo luận và cho ý kiến. Hay cách khác là phát cho mỗi thành viên một phiếu hỏi có ghi rõ những nội dung cần đánh giá sau đó để các thành viên điền vào, và tổng hợp kết quả. Cũng có thể tổ chức lượng giá thông qua phỏng vấn cá nhân các thành viên để họ đánh giá tiến trình và xem mục tiêu của họ đã đạt được chưa.

Nhân viên xã hội cũng có thể dùng những phương pháp khoa học khác để đo lường sự tiến bộ của các thân chủ như phương pháp so sánh kết quả thay đổi của họ trước và sau quá trình hỗ trợ, trị liệu. Trong phương pháp này, nhân viên xã hội sẽ ghi chép lại thực trạng ban đầu của các thành viên trong nhóm trước khi diễn ra các hoạt động trợ giúp theo biểu đồ. Việc này giống như ghi lại những dữ liệu ban đầu (basedata). Trong quá trình và sau quá trình sinh hoạt nhóm, nhân viên xã hội lại ghi chép lại sự tiến bộ hoặc không tiến bộ của các thành viên trong một

biểu đồ khác. Khi so sánh hai biểu đồ này sẽ thấy được hoạt động hỗ trợ đem lại lợi ích hay chưa đem lại lợi ích cho quá trình hỗ trợ thân chủ.

4.2 Kết thúc

Như đã đề cập ở trên, cách kết thúc thông thường diễn ra khi nhóm đã đạt được các mục tiêu, mục đích đề ra hoặc hoàn thành được nhiệm vụ được giao. Ở phần kết thúc này, tác giả sẽ đề cập phân tích chi tiết tiến trình nhóm này. Tuy nhiên, trong thực tế đôi khi nhóm phải kết thúc do sau một thời gian làm việc nhóm, các thành viên không có tiến triển tốt nên nhóm phải kết thúc, dừng hoạt động hay do yêu cầu khách quan mà nhóm phải kết thúc. Hình thức này giống như hình thức giải thể nhóm. Hoặc có thể trong quá trình sinh hoạt nhóm sẽ có một số thành viên bỏ không sinh hoạt, tự kết thúc quá trình tham gia nhóm. Ngay cả đối với nhân viên xã hội, cũng có trường hợp do những lý do chủ quan hay khách quan kết thúc sớm tiến trình hỗ trợ nhóm. Đây là những trường hợp sự kết thúc diễn ra không bình thường, tác giả sẽ không đi mô tả tiến trình kết thúc theo hình thức giải thể này trong tài liệu.

Tiến trình kết thúc diễn ra ở các nhóm khác nhau mang theo sắc thái khác nhau về khía cạnh tình cảm. Với những nhóm mà trong tiến trình có sự gắn kết, tương hỗ keo sơn hơn như những nhóm trị liệu, hỗ trợ và phát triển, giai đoạn kết thúc sẽ đi kèm theo những phản ứng mạnh mẽ về tình cảm. Còn với nhóm giáo dục hay nhóm xã hội hay nhóm nhiệm vụ thì mức độ phản ứng về tình cảm sẽ ít hơn rất nhiều. Những tác động của việc chia tay lên các thành viên của nhóm trị liệu và nhóm nhiệm vụ cũng rất

khác nhau. Với nhóm can thiệp, việc chia tay là quá trình khó khăn, cần thời gian và công sức xử lý. Do mức độ gắn kết và tương tác giữa các thành viên và nhân viên xã hội chặt chẽ và ảnh hưởng mạnh mẽ hơn. Còn với nhóm nhiệm vụ, trọng tâm của nhóm là hoàn thành nhiệm vụ, các thành viên đến với nhóm với những trọng trách công việc nên sự tự bộc lộ bản thân cũng như mối quan hệ tương tác có phần lỏng lẻo và ít gắn bó hơn với nhóm can thiệp. Nói tóm lại do mức độ phụ thuộc và gắn kết khác nhau nên tác động của việc chia tay với hai loại hình nhóm này cũng khác nhau.

Đến giai đoạn kết thúc nhóm diễn ra suôn sẻ, việc tổ chức tốt các buổi họp kết thúc nhóm đóng vai trò hết sức quan trọng. Scheidel và Crowell, (1979) xác định ở giai đoạn này, nhân viên xã hội cần tập trung vào việc tổng kết và đánh giá lại các hoạt động nhóm đã thực hiện. Nhân viên xã hội có thể cùng nhóm phân tích, thảo luận về những điểm mạnh, điểm chưa được của quan hệ công việc các thành viên có được trong quá trình sinh hoạt nhóm. (Toseland và Rivas, 1998). Nhân viên xã hội cũng cần tránh đề cập đến những chủ đề mới, vì nếu đề cập đến chủ đề mới, công việc của nhóm sẽ không thể kết thúc được. Bên cạnh đó, nhân viên xã hội giúp giải quyết hết những xung đột còn tồn đọng chưa được giải quyết.

Các cuộc họp kết thúc nhóm cũng sẽ đề cập đến kế hoạch trong tương lai của các thành viên trong nhóm sau khi nhóm kết thúc. Việc này sẽ giúp các thành viên suy nghĩ về những hành động tiếp theo sẽ làm duy trì những kết quả của quá trình hỗ trợ, trị liệu. Quan trọng hơn là ý thức tiếp tục phấn đấu vượt qua khó

khăn trong thời gian tới của thân chủ. Việc lập kế hoạch tiếp theo của các thành viên trong những buổi họp kết thúc và có sự tham gia, góp ý của nhân viên xã hội và các thành viên khác, các thành viên trong nhóm sẽ có được kế hoạch hoàn chỉnh hơn.

Trong tiến trình kết thúc, tác giả sẽ trình bày một số công việc cần phải làm như sau (1) Giải quyết những cảm xúc của các thành viên khi kết thúc nhóm; (2) Giảm sự phụ thuộc vào nhóm (3) Duy trì và phát huy những nỗ lực thay đổi; và (4) Lập kế hoạch cho tương lai và chuyển giao. Đây là những công việc rất quan trọng đối với nhóm can thiệp, vì vậy, tác giả đi phân tích sâu hơn những công việc trong loại hình nhóm này. Còn với nhóm nhiệm vụ, những công việc trong giai đoạn này cũng tương tự nhưng ở mức độ vừa phải. Ví dụ như ở công việc xử lý những cảm xúc của các thành viên khi kết thúc, nhóm nhiệm vụ vẫn thực hiện, nhưng do sự phụ thuộc của các thành viên ít hơn nên công việc này thực hiện đơn giản hơn. Nhân viên xã hội chỉ cần dành một khoảng thời gian để các thành viên chia sẻ những cảm xúc khi phải chia tay và tạo cơ hội để họ kết nối mạng lưới sau này. Nhóm nhiệm vụ sẽ phải xây dựng kế hoạch theo dõi sau khi nhiệm vụ của họ hoàn thành để tiếp tục thúc đẩy việc thực thi những nỗ lực của nhóm.

4.2.1 Giải quyết những cảm xúc của các thành viên

Để có thể kết thúc công việc và chia tay, vấn đề đầu tiên nhân viên xã hội cần giải quyết chính là giúp các thành viên trong nhóm vượt qua được những cảm xúc khi phải chia tay. Những cảm xúc này hình thành một cách hết sức tự nhiên khi

phải chia tay với những mối quan hệ đã được thiết lập và duy trì với các thành viên khác trong suốt quá trình sinh hoạt nhóm cùng nhau. Vì vậy, nhân viên xã hội cần xác định trước hiện tượng này và giúp các thành viên nhóm chấp nhận và vượt qua những cảm xúc buồn đó.

Theo Shulman (1984) ở giai đoạn kết thúc các thành viên sẽ trải qua giai đoạn “buồn đau (mourning)” hay hội chứng “tiệc chia tay (farewell party)” (tr. 341). Theo bà, đây là giai đoạn các thành viên ở mức độ nào đó sẽ bộc lộ những cảm xúc tiêu cực có thể là gián tiếp hoặc trực tiếp. Toseland và Rivas (1998) đã liệt kê những phản ứng thường gặp trong quá trình kết thúc nhóm như phản ứng của chối từ - phủ nhận việc họ sẽ phải chia tay với các thành viên khác; phản ứng thể hiện những cảm xúc thất vọng, mất năng lượng, bị bỏ rơi và bị chối bỏ. Đây là những hiện tượng thường gặp vì hầu hết các thành viên đều mong muốn tiếp tục các mối quan hệ thân thiện, hỗ trợ họ đã có được với các thành viên khác trong nhóm và với nhân viên xã hội. Để giải quyết hiệu quả những phản ứng và cảm xúc này đối với người nhân viên xã hội, việc tốt nhất là khuyến khích để các thành viên chia sẻ những cảm xúc tiêu cực, giải toả họ khỏi những căng thẳng và dần dần hướng dẫn họ đi qua tiến trình chia tay.

Bên cạnh việc khuyến khích bộc lộ những cảm xúc của sự chia tay, nhân viên xã hội cần có những hành động tạo cho các thành viên có được sự tự tin, quyền lực và sức mạnh, giống như người trưởng thành có thể tách khỏi nhóm sống độc lập. Để làm

được việc này Perlingi và Rochelle (1992) đã nhấn mạnh việc nhân viên xã hội cần khen ngợi những thành công của các thành viên nhóm đặc biệt là những kỹ năng giải quyết vấn đề mà các thành viên có được; giúp các thành viên cảm nhận sự tự tin, trưởng thành, có thể hoà nhập với cuộc sống bình thường khi không còn sinh hoạt nhóm.

Như đã đề cập ở phần trên, với nhóm nhiệm vụ, công việc nhân viên xã hội đơn giản hơn khi dành thời gian cho các thành viên chia sẻ cảm xúc và chia tay qua buổi họp hay buổi liên hoan, tổng kết.

4.2.2 Giảm sự phụ thuộc vào nhóm

Để các thành viên quen dần cảm giác tự lập và không phụ thuộc vào nhóm, bên cạnh việc hỗ trợ các thành viên xử lý những cảm xúc trong quá trình kết thúc, nhân viên xã hội cần chú ý đến việc làm giảm dần sự gắn bó của nhóm bao gồm cả sự gắn bó giữa các thành viên với nhau và các thành viên với nhân viên xã hội. Giảm sự gắn bó của nhóm có vai trò quan trọng trong việc giảm tính phụ thuộc của các thành viên vào nhóm và dựa vào những kỹ năng và nguồn lực của mình và bên ngoài nhóm. Từ đó họ có được sự tự tin, tự chủ cho bản thân khi kết thúc nhóm. Hoạt động này cũng có thể xem như là giúp các thành viên trưởng thành, có đủ năng lực để sẵn sàng chia tay nhóm.

Bên cạnh đó, nhân viên xã hội còn có nhiệm vụ khuyến khích các thành viên có những hoạt động độc lập bên ngoài nhóm nhằm tạo thuận lợi cho các thành viên khi hoà nhập lại cuộc sống bình thường. Đơn cử như nếu trước đây nếu còn trong giai

đoạn can thiệp, với một hoạt động giúp một trẻ em lang thang B phản ứng hay ứng xử thế nào trong tình huống bị bạn bè xấu rủ rê tham gia vào tệ nạn xã hội, thì cá nhân em B và các bạn cả nhóm sẽ giúp em biện pháp nói “không” với sự rủ rê tiêu cực của bạn bè xấu; Còn trong tình huống giai đoạn cuối, cá nhân em A được khuyến khích tự nghĩ ra cách nói “không” tốt nhất mà không làm mất đi sự an toàn của em, hơn nữa bản thân em dần dần có thể có suy nghĩ giúp những nhóm bạn bè xấu kia. Như vậy là chúng ta đã giúp em B chuyển từ trạng thái có sự phụ thuộc trong xử lý tình huống sang tự lập trong cách giải quyết. Tuy nhiên, nếu trong trường hợp cần thiết nếu em cảm thấy thực sự nguy hiểm, em B vẫn có thể tham khảo ý kiến của nhân viên xã hội.

Trong giai đoạn này, nhân viên xã hội có thể tổ chức buổi họp nhóm để các thành viên chia sẻ những gì họ đã đạt được và thảo luận về việc họ không cần trợ liệu tiến trình nhóm nữa. Các cuộc họp nhóm nên được tổ chức giãn cách hơn và ít thường xuyên hơn để giảm sự quan trọng của nhóm với các thành viên.

Với nhóm nhiệm vụ, khi nhiệm vụ được hoàn thành thì nhóm sẽ tự giảm tính hấp dẫn của nhóm, nên nhân viên xã hội thường ít phải có những tác động vào quá trình này.

4.2.3 Duy trì, phát huy những nỗ lực thay đổi

Sau khi kế hoạch trợ liệu được thực hiện, một trong những vấn đề hết sức quan trọng đối với các thành viên trong nhóm là làm thế nào để duy trì và phát huy những nỗ lực đã đạt được trong cuộc sống sau khi nhóm kết thúc. Đây là câu hỏi rất khó đối với những thành viên trong các nhóm can thiệp. Vì như

chúng ta đã biết, môi trường nhóm khác với môi trường xã hội bên ngoài. Ở nhóm, các thành viên được ủng hộ, hỗ trợ tối đa cho việc tìm tòi, duy trì và phát huy những nỗ lực thay đổi. Nhưng với môi trường xã hội, sự nỗ lực trong việc duy trì và phát huy những nỗ lực thay đổi đó phụ thuộc rất nhiều vào nỗ lực, cố gắng của các cá nhân thành viên. Môi trường từ gia đình, bạn bè, trường học, nơi công tác... trong cuộc sống có thể hỗ trợ ít nhiều hoặc trong nhiều trường hợp là không có sự hỗ trợ, và đôi khi còn có hiện tượng môi trường không chấp nhận thân chủ. Vì vậy, ngay ở giai đoạn cuối, nhân viên xã hội cần phải chú trọng giúp đỡ các thân chủ làm quen cách thức làm thế nào để duy trì và phát huy những nỗ lực thay đổi.

Theo Toseland và Rivas (1979) tổng hợp, nhân viên xã hội có thể giúp các thành viên đạt được nhiệm vụ này thông qua những công việc sau:

(a) Giúp các thành viên làm quen với những tình huống thực tiễn và ở những môi trường khác nhau ngay trong giai đoạn nhóm kết thúc. Đây là công việc nhân viên xã hội cung cấp những tình huống thực tế trong cuộc sống hàng ngày, đặc biệt là những tình huống rất khó khăn có thể là rào cản lớn cho thân chủ duy trì và phát huy những nỗ lực thay đổi của mình đã có được. Sau đó để thành viên nhóm suy nghĩ cùng với sự hỗ trợ của nhóm và các thành viên khác thảo luận và đưa ra phương án chuẩn bị xử lý trong những tình huống đó. Cần lưu ý là tình huống đưa ra càng sát và hợp lý trong thực tế càng giúp cho thân chủ có sự chuẩn bị hành động phù hợp và hiệu quả. Bên cạnh đó,

nhân viên xã hội cần chú ý đưa ra các tình huống thực tế trong nhiều môi trường hay bối cảnh khác nhau để giúp họ nâng cao năng lực ứng phó trong bối cảnh đa dạng.

Nhân viên xã hội có thể giúp các thành viên thử nghiệm những tình huống trong môi trường khác nhau qua sắm vai những kịch bản lấy từ thực tế để các thành viên hình thành khả năng đối phó thích ứng với sự đa dạng của môi trường.

(b) Giúp các thành viên nhóm tự tin. Để giúp các thành viên tự tin hơn trong giai đoạn kết thúc để họ có sự chuẩn bị vững chắc khi trở về cuộc sống hàng ngày, nhân viên xã hội cần có những hoạt động tạo cho các thành viên có được cảm giác có đủ năng lực để giải quyết vấn đề. Thứ nhất là, để các thành viên cảm thấy họ có đủ kiến thức và kỹ năng xử lý về những vấn đề trong cuộc sống họ sẽ gặp phải. Thứ hai là, khích lệ để họ cảm thấy bản thân có nhiều điểm mạnh có thể phát huy trong cuộc sống. Tuy nhiên, cần luôn mở cho thân chủ trong những tình huống họ không thể giải quyết được thì vẫn còn có hệ thống hỗ trợ, trong đó có nhân viên xã hội. Nói tóm lại, điều quan trọng nhất giúp các thành viên tự tin là tin vào năng lực của chính bản thân họ.

(c) Thực hiện hoạt động theo dõi, giám sát. Để đảm bảo những nỗ lực được duy trì và phát huy, một trong những hoạt động quan trọng là thực hiện hoạt động theo dõi, giám sát. Nhân viên xã hội có thể thoả thuận nhóm một khoảng thời gian nào đó sau một vài tháng, thông thường là từ 3 tháng đến 6 tháng, các thành viên có những thông báo nhanh về quá trình họ trở về cuộc sống thông thường. Việc này giúp cho các thành viên luôn cảm

thấy tự tin vì có nhà chuyên môn ở mức độ nào đó sẵn sàng hỗ trợ khi họ gặp những khó khăn trong việc duy trì và phát huy những nỗ lực thay đổi của mình trong cuộc sống. Việc này tạo cơ hội mở để nhân viên xã hội có những hỗ trợ can thiệp kịp thời, tránh để xảy ra hiện tượng các thân chủ bỏ ngang những nỗ lực đã đạt được.

Với nhóm nhiệm vụ, công việc này là việc duy trì những thay đổi do nhóm thực hiện mang lại cho thân chủ. Công việc này cần có sự kết hợp của các thành viên và các cá nhân, tổ chức có thẩm quyền liên quan.

(d) Ngăn chặn sự chùn bước trong môi trường không thiện cảm. Như trình bày ở phần trên, rất có thể trong quá trình duy trì và phát huy những nỗ lực đã đạt được của thân chủ, thân chủ có thể bỏ ngang hoặc chùn bước. Vì vậy, nhân viên xã hội cần có những hoạt động chuẩn bị ngay từ giai đoạn cuối này cho các thành viên của nhóm. Các thành viên cần được chuẩn bị trước, có thể họ sẽ phải đối mặt với những rào cản làm họ chùn bước, rút lui trong những môi trường không hỗ trợ. Nhân viên xã hội có thể bố trí dành thời gian cho nhóm thảo luận về vấn đề này và cách làm thế nào giải quyết với những tình huống như vậy thông qua làm mẫu, sắm vai, thực hành...

Với nhóm nhiệm vụ, các thành viên cũng cần được chuẩn bị trước cho việc đối phó với môi trường không thân thiện. Vì đôi khi nhiệm vụ họ làm để đảm bảo lợi ích tốt nhất cho thân chủ có thể gây ra những điều không hài lòng với một số cá nhân hoặc tổ chức.

4.2.4 Lập kế hoạch hành động cho tương lai, chuyển giao

Thông thường trong giai đoạn cuối cùng của tiến trình hỗ trợ với các cá nhân, nhóm hay cộng đồng, điều cần thiết phải làm là lập kế hoạch hành động cho tương lai và chuyển giao. Việc lập kế hoạch cho tương lai sẽ giúp những người nhận được sự hỗ trợ có được kế hoạch sẽ áp dụng những nỗ lực, tiến bộ của mình như thế nào trong thời gian tới. Bên cạnh đó sẽ tạo cho họ cơ hội để suy nghĩ về tương lai và những mục tiêu tiếp theo của cuộc sống.

Trong tiến trình công tác xã hội nhóm, giai đoạn kết thúc, nhân viên xã hội hỗ trợ để từng cá nhân thành viên nhóm tự xây dựng kế hoạch hành động cho tương lai của họ. Những vấn đề cần được giải đáp trong kế hoạch hành động là xác định mục tiêu tiếp theo; những công việc sẽ làm tiếp theo: trị liệu tiếp, học nghề, xin việc làm...; thời gian thực hiện; ai thực hiện; nguồn lực cần thiết là gì; và dự báo những khó khăn, cản trở. Bản kế hoạch hành động cần được xây dựng dựa trên cơ sở nguồn lực hiện có, mang tính khả thi và phải vừa sức với thân chủ.

Một trong những công việc khác trong quá trình kết thúc là công tác chuyển giao. Công việc này với công tác xã hội nhóm có thể là kết nối các thành viên với các tổ chức và nguồn lực. Ví dụ như sau khi tổ chức hoạt động nhóm cho nhóm các anh chị bị nhiễm HIV/AIDS, khi họ không còn có những suy nghĩ muốn làm hại bản thân, có suy nghĩ tích cực và xây dựng hơn, nhóm kết thúc, các thành viên có thể được giới thiệu đến các nhóm tự giúp như giành cho những người nhiễm HIV/AIDS sinh hoạt, nhận được thuốc chữa trị và có hoạt động hỗ trợ những thành viên chuyển sang giai đoạn cuối không tự chăm sóc được hoặc có hoạt

động trợ giúp cộng đồng như nhật kim tiêm, tuyên truyền tình dục an toàn, phát bao cao su...

Trong một số trường hợp, sẽ có sự chuyển giao các thân chủ cho những nhà chuyên môn khác để tiếp tục giúp đỡ họ giải quyết vấn đề tiếp theo. Ví dụ như với một số thành viên nhóm, quá trình sinh hoạt nhóm chưa thể giải quyết hoàn toàn vấn đề của họ hoặc họ nảy sinh vấn đề mới thì cần được chuyển giao tới các dịch vụ thích hợp. Với quá trình chuyển giao, nhân viên xã hội cần thiết phải theo dõi và đảm bảo thân chủ của mình được chuyển giao đến đúng dịch vụ cần và phù hợp với thân chủ. Như vậy có nghĩa là cần có những theo dõi ở mức độ nào đó sau khi chuyển giao trong một thời gian hợp lý.

Với nhóm nhiệm vụ, lập kế hoạch cá nhân tăng cường sự thực thi những nhiệm vụ nhóm đã hoàn thành là phần việc quan trọng. Có như vậy, kết quả của nhóm mới được duy trì và áp dụng trong thực tiễn.

CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG III

1. Hãy nêu những công việc cần làm để chuẩn bị thành lập nhóm công tác xã hội cho nhóm phụ nữ bị bạo hành gia đình? Việc thành lập nhóm này có khác biệt gì với việc thành lập một nhóm tình nguyện viên hỗ trợ nhóm phụ nữ bị bạo hành? Nhấn mạnh những lưu ý nhân viên xã hội cần thực hiện trong giai đoạn chuẩn bị thành lập nhóm?

2. Để một nhóm trẻ em lang thang bắt đầu hoạt động nhóm, nhân viên xã hội cần thực hiện các công việc gì? Nêu những khó khăn nhân viên xã hội phải đối mặt trong giai đoạn nhóm mới bắt đầu sinh hoạt này?

3. So sánh những khác biệt trong giai đoạn nhóm bắt đầu hoạt động giữa nhóm can thiệp và nhóm nhiệm vụ?

4. Giai đoạn can thiệp được diễn ra trong nhóm trị liệu cho trẻ em bị lạm dụng như thế nào? Vai trò của nhân viên xã hội trong giai đoạn can thiệp như thế nào?

5. Để giải quyết được nhiệm vụ được giao cho nhóm nhân viên xã hội của các trung tâm bảo trợ xã hội vận động cộng đồng cho trẻ em trong trung tâm tham gia hoà đồng cùng với trẻ em cộng đồng, nhóm cần phải thực hiện những công việc gì? vai trò của nhân viên xã hội với tư cách là người điều phối, quản lý nhóm?

6. Trong một nhóm can thiệp cho người bị nhiễm HIV/AIDS, giai đoạn kết thúc nhân viên xã hội cần làm gì? Hãy nêu phương pháp đánh giá hiệu quả?

7. Nêu và phân tích sự khác biệt giữa nhóm can thiệp và nhóm nhiệm vụ trong giai đoạn kết thúc.

Chương IV

MỘT SỐ KỸ NĂNG CƠ BẢN VÀ KỸ THUẬT TÁC NGHIỆP TRONG CÔNG TÁC XÃ HỘI NHÓM

Để quá trình công tác xã hội nhóm đạt hiệu quả, nhân viên xã hội cần được trang bị những kỹ năng cơ bản và một số kỹ thuật tác nghiệp sử dụng trong quá trình lãnh đạo, quản lý và điều phối các nhóm công tác xã hội. Nội dung chương IV sẽ tập trung trình bày hai phần sau: (1) Một số kỹ năng cơ bản trong công tác xã hội nhóm và (2) Một số kỹ thuật tác nghiệp sử dụng trong tiến trình nhóm. Phần nội dung đầu tiên sẽ đưa ra một số các kỹ năng cơ bản trong công tác xã hội nhóm bao gồm: các kỹ năng lãnh đạo nhóm; các kỹ năng điều phối tương tác trị liệu giữa các cá nhân; kỹ năng thấu cảm; kỹ năng tự bộc lộ bản thân và kỹ năng lắng nghe tích cực. Đây là những kỹ năng nhân viên xã hội thường sử dụng thường xuyên trong quá trình thực hiện nhiệm vụ của mình với các nhóm công tác xã hội. Vì vậy, những kỹ năng này cần được nhấn mạnh trong tài liệu. Tuy nhiên, để có thể thực hiện tốt nhiệm vụ của mình, nhân viên xã hội cần luôn tra dồi và thực hành thường xuyên những kỹ năng cơ bản khác của công tác xã hội.

Trong quá trình tổ chức các hoạt động nhóm, để khích lệ, thu hút các thành viên nhóm tham gia vào quá trình nhóm, nhân viên xã hội cần phải biết sử dụng một số kỹ thuật tác nghiệp làm việc với cả nhóm người lớn và trẻ em. Phần nội dung tiếp theo của chương này sẽ giới thiệu cách thực hiện một số kỹ thuật cơ bản có thể ứng dụng vào thực tiễn, phù hợp với bối cảnh của Việt Nam.

I. MỘT SỐ KỸ NĂNG CÔNG TÁC XÃ HỘI NHÓM

1.1 Các kỹ năng lãnh đạo nhóm

Các kỹ năng lãnh đạo nhóm được đề cập đầu tiên và có vai trò quan trọng đối với nhân viên xã hội trong quá trình giúp đỡ, hỗ trợ và trị liệu nhóm đối với cả hai loại hình nhóm can thiệp và nhóm nhiệm vụ. Những kỹ năng này được sử dụng ngay cả trong một số trường hợp, khi trong nhóm có thành viên đủ năng lực và được nhóm tín nhiệm làm trưởng nhóm, nhân viên xã hội rất cần có kỹ năng lãnh đạo để giúp cho người trưởng nhóm hoàn thành tốt nhiệm vụ của mình. Có nhiều ý kiến cho rằng, kỹ năng lãnh đạo của nhân viên xã hội trong những nhóm thể hiện ở năng lực bao quát, đưa ra những định hướng, tâm nhìn cho nhóm và các thành viên trong nhóm. Còn với người trưởng nhóm nghiêng nặng hơn về năng lực quản lý. Như vậy, dù thực hiện nhiệm vụ nào trong hỗ trợ nhóm công tác xã hội, nhân viên xã hội cần nắm bắt và thể hiện được những kỹ năng lãnh đạo.

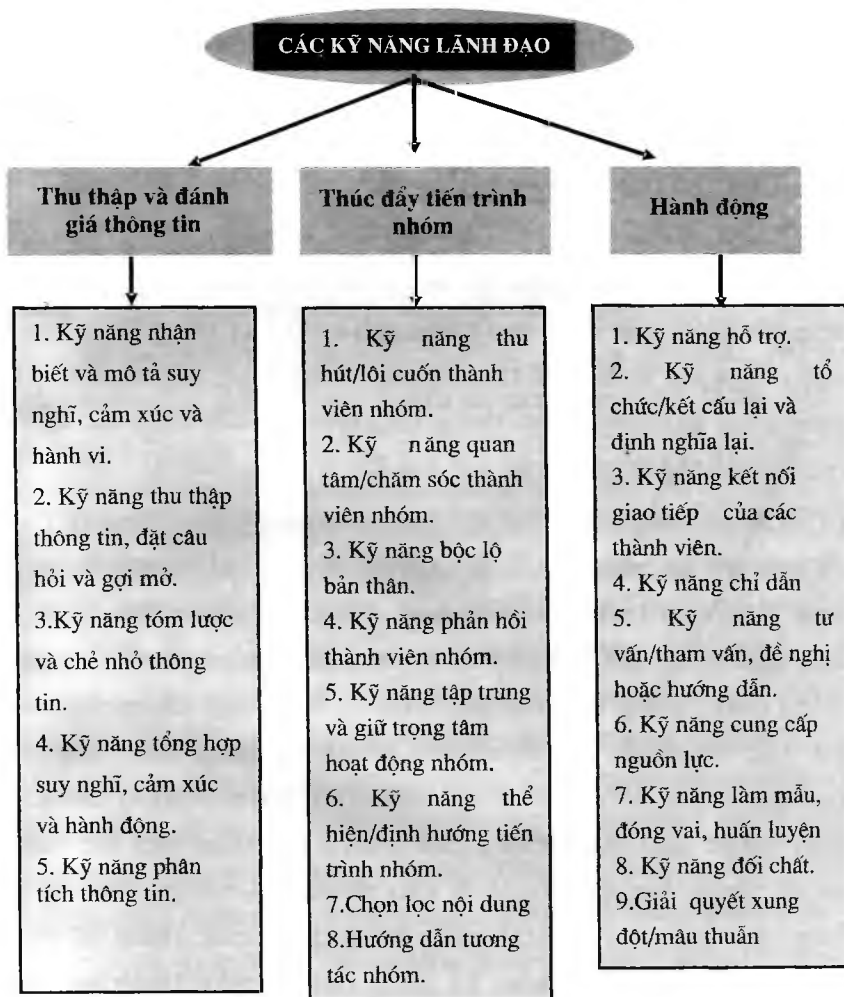
Các kỹ năng lãnh đạo nhóm được hiểu rất rộng từ năng lực điều phối, điều hành, thu hút sự tham gia của các thành viên, xử lý các xung đột nhóm và định hướng các thành viên nhóm hướng tới mục đích, mục tiêu của cá nhân và của nhóm. Kỹ năng lãnh

đạo nhóm có điểm khác biệt với kỹ năng được sử dụng trong khi làm việc với cá nhân. Với nhóm, các thành viên nhóm và nhân viên xã hội nhóm đều có nhiều cơ hội lựa chọn, tham gia vào lãnh đạo, quản lý nhóm trong các tương tác nhóm. Đơn cử như họ có thể lựa chọn ở vai trò chủ động hoặc bị động, và có thể quyết định tương tác với một số thành viên hơn là với những thành viên khác. Cũng có thể có khả năng cao hơn về việc chia sẻ quyền lãnh đạo và chịu trách nhiệm lãnh đạo khác nhau.

Để người đọc và người học nắm bắt được toàn diện những kỹ năng cần thiết cho lãnh đạo nhóm, phần các kỹ năng lãnh đạo sẽ được nhóm lại và liệt kê theo ba nội dung công việc chính nhân viên xã hội cần thực hiện trong tiến trình nhóm công tác xã hội trong sơ đồ tham khảo của tác giả Raye Kass, (2004).

Nhìn vào sơ đồ 5 có thể thấy tính bao quát, phủ rộng và phức tạp của các kỹ năng lãnh đạo nhóm, vì vậy, phần nội dung kỹ năng lãnh đạo trong tài liệu này, không đi phân tích từng kỹ năng nhỏ trong nhóm kỹ năng mà sẽ phân tích một số những kỹ năng chính, quan trọng trong 3 nhóm kỹ năng: nhóm kỹ năng thu thập và đánh giá thông tin; nhóm kỹ năng thúc đẩy tiến trình nhóm; và nhóm kỹ năng hành động. Có một số kỹ năng, để nhấn mạnh tầm quan trọng của những kỹ năng này cho người học và người đọc, tác giả sẽ đi sâu phân tích riêng ở những nội dung kỹ năng sau. Do tính chất quan trọng của nhóm kỹ năng điều phối nhóm nên, nhóm kỹ năng này sẽ được trình bày đầu tiên.

Sơ đồ 5. Phân loại các kỹ năng lãnh đạo



1.1.1 Nhóm kỹ năng thúc đẩy tiến trình nhóm

1.1.1.1 Kỹ năng thu hút thành viên nhóm

Kỹ năng đầu tiên được nhắc đến trong nhóm kỹ năng thúc đẩy tiến trình nhóm là kỹ năng thu hút thành viên nhóm. Kỹ năng thu hút các thành viên thể hiện ở khả năng người lãnh đạo lôi cuốn được các thành viên tham gia và tham gia tích cực vào tiến trình của nhóm. Ví dụ như tham gia nhiệt tình và tích cực vào việc thảo luận các vấn đề liên quan đến nhóm như cách thức sinh hoạt, nội dung sinh hoạt... hoặc cách thức giải quyết vấn đề của nhóm cũng như chia sẻ thông tin và các trải nghiệm cá nhân, đặc biệt là tạo ra sự thích thú về những vấn đề đang được bàn luận trong nhóm. Việc thu hút các thành viên cũng có thể hiểu là làm cho các thành viên tham gia vào chia sẻ vai trò lãnh đạo trong nhóm. Và mức độ tham gia hoặc bị lôi cuốn của nhóm vào tiến trình là thước đo sự thành công của hoạt động nhóm.

Kỹ năng thu hút các thành viên, trước hết thể hiện ở khả năng thuyết trình, thuyết phục các thành viên nhóm về các hoạt động nhóm. Để có được khả năng này, nhân viên xã hội cần chuẩn bị kỹ nội dung cần truyền đạt, tập luyện một vài lần trước khi trình bày trước nhóm. Bên cạnh đó, nhân viên xã hội chú ý đến cách diễn đạt ngôn ngữ rõ ràng, dễ hiểu, mạch lạc. Đôi khi cần lưu ý đến tiếng lóng, ngôn ngữ địa phương.

Tiếp theo, nhân viên xã hội thể hiện cần biết lựa chọn và lồng ghép các nội dung vào hoạt động, giảm tối đa sự nhàm chán, thời gian chết trong các buổi họp nhóm. Vì vậy, trong một buổi họp nhóm, nhân viên xã hội nên tổ chức xen kẽ các hoạt động có

tính chất thu giãn giữa các nhiệm vụ tiêu hao nhiều năng lượng trí tuệ và thể chất của các thành viên.

Trong quá trình điều hành nhóm, nhân viên xã hội cần thể hiện khả năng nhạy cảm với nhu cầu, phản ứng của các thành viên. Nhân viên xã hội cần quan tâm tỉ mỉ đến nhu cầu hỗ trợ của các thành viên. Quan sát và phản hồi kịp thời những phản ứng của thành viên nhóm cũng giúp nhân viên xã hội có được sự tham gia của các thành viên. Đôi khi, trong một số trường hợp, sử dụng khiếu hài hước của mình tạo bầu không khí ấm cúng, vui vẻ, nhân viên xã hội cũng có thể thu hút được các thành viên tham gia.

Để các thành viên tham gia tích cực hơn, nhân viên xã hội cần có hành động hay lời nói nhằm khuyến khích, khen ngợi các thành viên đóng góp vào nội dung thảo luận. Đặc biệt là nhân viên xã hội cần khen ngợi kịp thời nỗ lực thực hiện các hoạt động nhóm của các thành viên.

Để thu hút thành viên nhóm, người lãnh đạo cần phải quan tâm đến các thành viên trong nhóm đặc biệt là những thành viên ít khi có ý kiến tham gia, hoặc những thành viên do bị thiếu một số khả năng làm cản trở quá trình tham gia. Ví dụ như trong nhóm có những thành viên bị khiếm thị, họ khó theo dõi được sự tương tác bằng mắt và ngôn ngữ cơ thể nên họ ngại phát biểu vì không biết là mọi người sẽ phản ứng thế nào, nhân viên xã hội cần biết khích lệ họ để họ biểu đạt ý kiến của mình.

Bên cạnh đó, nhân viên xã hội cần chú ý việc thiết lập môi trường tôn trọng trong nhóm ngay từ những hoạt động đầu tiên của nhóm. Thông thường, với nội dung này, nhân viên xã hội nên

điều phối để các thành viên đưa ra những quy định về tôn trọng ý kiến trong phần xây dựng nội quy hay quy định của nhóm.

Trong thực tế, một số nhân viên xã hội thường hay mắc phải lỗi tập trung nhiều việc cung cấp thông tin và nguồn cần thiết vào cá nhân trong nhóm mà bỏ qua việc tập trung vào toàn nhóm. Lỗi này dẫn đến làm giảm sự nhiệt tình tham gia của các thành viên trong nhóm. Vì nếu làm như vậy, các thành viên nhóm sẽ cảm thấy mình dường như đang xem màn “trình diễn” của người lãnh đạo với một số thành viên thôi, chứ không phải là với tất cả các thành viên. Những thành viên không được quan tâm sẽ trở nên buồn chán, và không muốn tham gia đóng góp ý kiến cho nhóm. Nhân viên xã hội có thể giảm nguy cơ này bằng cách làm việc cân bằng với bốn cấp độ tương tác của nhóm: Cấp 1: Tương tác với cá nhân; Cấp 2: Tương tác trong nhóm nhỏ; Cấp 3: Tương tác với cả nhóm và Cấp 4: Tương tác với những người ngoài nhóm. Việc quan tâm đúng mức với từng cấp độ tương tác thì hiệu quả hoạt động nhóm sẽ tốt hơn.

1.1.1.2 Kỹ năng tập trung và giữ trọng tâm

Trong quá trình giúp đỡ nhóm, một trong những thách thức lớn nhất của nhân viên xã hội là duy trì sự tập trung và trọng tâm của nhóm. Thực tế cho thấy, các thành viên nhóm rất dễ dàng bị mất tập trung và đi chệch hướng, đặc biệt khi thành viên nhóm chưa hoà nhập và nắm bắt được nội dung hoạt động nhóm hoặc họ chưa xem chương trình của nhóm phù hợp với hoàn cảnh của họ. Vì vậy, kỹ năng tiếp theo cũng được đánh giá là một trong những kỹ năng quan trọng thúc đẩy tiến trình nhóm là tập trung và giữ trọng tâm hoạt động nhóm.

Để thực hiện thành công việc duy trì sự tập trung của các thành viên, nhân viên xã hội cần học cách hướng dẫn, nhắc nhở các thành viên tham gia vào công việc, hoạt động đang thực hiện. Khi phát hiện thấy có các thành viên mất tập trung quay sang nói chuyện riêng hoặc lơ đãng không chú ý vào nhóm, nhân viên xã hội có thể nhắc nhở, hỏi xem tiến độ các thành viên đó hoàn thành nhiệm vụ của mình đến đâu. Hoặc hướng dẫn lại họ cách thức thực hiện nhiệm vụ. Trong một số trường hợp, các thành viên nhóm phải thực hiện công việc rất nặng nề và phức tạp, mà họ khó có thể duy trì sự tập trung, nhân viên xã hội cho nhóm nghỉ một chút, thực hiện một vài thủ thuật thư giãn để các thành viên lấy lại sự tập trung.

Trong thực tế, do nhóm là tập hợp của nhiều cá nhân nên nhiều khi mỗi cá nhân đưa ra một ý kiến và ý kiến đó lại khác biệt với ý kiến khác và khác xa so với trọng tâm hoạt động nhóm. Vì vậy nhóm nhiều khi bị một số ý kiến làm mất trọng tâm. Ví dụ như khi nhóm đang thảo luận về hướng giải quyết vấn đề, có thành viên đưa ra ý kiến về xây dựng kế hoạch cho tương lai. Các thành viên thấy thích thú và sa đà vào thảo luận kế hoạch. Hoặc trong nhóm, rất có thể có thành viên đưa ra những thông tin và những vấn đề không liên quan nhưng lại là chủ đề nóng bỏng, thời sự trong cuộc sống làm cho các thành viên bùng nổ tranh luận, thế là nhóm quên đi nội dung chính cần thảo luận. Trong những trường hợp như vậy, nhân viên xã hội phải nhận biết khi nào nhóm đi xa khỏi vấn đề đang thảo luận mà có biện pháp nhắc nhở kịp thời. Nhân viên xã hội có thể nhắc nhở thông qua việc tự mình làm rõ, nhắc lại định hướng đã được cả nhóm thống

nhất. Hoặc có thể thực hiện theo cách khác là đề nghị thành viên nhóm trình bày một cách chi tiết, nhắc lại việc đang làm để cho mục đích gì để các thành viên nhóm giới hạn cuộc thảo luận của họ vào một chủ đề cụ thể và sát thực với mục tiêu họ phải đạt được.

1.1.1.3 Kỹ năng tập trung vào giao tiếp nhóm

Kỹ năng tập trung vào giao tiếp nhóm là khả năng nhân viên xã hội khuyến khích, hướng các thành viên xây dựng và tham gia tích cực vào những giao tiếp giữa các thành viên trong nhóm. Trước hết kỹ năng tập trung vào giao tiếp nhóm thể hiện ở việc nhân viên xã hội luôn quan sát, theo dõi hình thái giao tiếp trong nhóm. Từ đó xác định được những giao tiếp nào còn thiếu và còn yếu để khích lệ thành viên chủ động giao tiếp.

Để biết được hình thái và mức độ giao tiếp giữa các thành viên (trong đó có người trưởng nhóm là thân chủ), nhân viên xã hội quan sát mô hình giao tiếp trong nhóm từ đó đánh giá những giao tiếp nào còn yếu và chưa thể hiện được mối quan hệ trong giao tiếp để có biện pháp khắc phục. Một trong những kênh có được mô hình giao tiếp, nhân viên xã hội có thể dùng những kỹ thuật ghi chép lại sơ đồ tương tác nhóm (xem phần một số kỹ thuật tác nghiệp trình bày ở phần II, của chương này). Qua sơ đồ tương tác nhóm, sẽ cho thấy đã có sự tương tác đồng đều chưa, các thành viên chủ yếu là giao tiếp với trưởng nhóm và không có giao tiếp với các thành viên... qua biểu hiện mức độ tương tác. Vị trí ngồi của các thành viên trong sơ đồ nhóm phần nào nói lên sự tương tác trong giao tiếp trong nhóm. Nếu các thành viên ngồi quây quần theo hình tròn tạo điều kiện cho việc quan sát và giao

tiếp hiệu quả tạo sự thân thiện. Còn như việc trưởng nhóm ngồi trên sau đó các thành viên ngồi thành hàng với nhau, thì giao tiếp giữa các thành viên và người trưởng nhóm mang tính thứ bậc, tạo giao tiếp khó gần gũi.

Như vậy qua sơ đồ tương tác nhóm, nhân viên xã hội xác định được giao tiếp chung của nhóm như thế nào và cụ thể các thành viên nào cần được hỗ trợ trong giao tiếp, từ đó có biện pháp giúp đỡ trưởng nhóm và các thành viên khác.

Trong thực tế, nhân viên xã hội do mãi chú tâm vào nhiệm vụ phải hoàn thành công việc mà sao nhãng giao tiếp trong nhóm. Với các thành viên trong nhóm, họ cũng đôi khi mắc phải hiện tượng không tập trung vào giao tiếp nhóm. Lý do cũng là do các thành viên chỉ cố gắng tập trung vào hoàn thành nhiệm vụ mà không quan tâm đến việc thiết lập và duy trì giao tiếp với tất cả các thành viên khác trong nhóm. Khắc phục hiện tượng này, nhân viên xã hội cần biết cân bằng giữa nhiệm vụ và tạo cơ hội giao tiếp nhóm. Vì thế, nhân viên xã hội cần tạo ra các hoạt động có sự tham gia chung của tất cả các thành viên trong nhóm. Ví dụ như tạo cơ hội các thành viên tham gia các hoạt động khởi động hay thay đổi các vị trí chỗ ngồi, thành viên của các nhóm nhỏ để các thành viên có cơ hội thiết lập giao tiếp với các thành viên khác trong nhóm. Nhân viên xã hội nên đề cập đến việc tập trung vào giao tiếp như một phần của tiến trình hỗ trợ các thành viên nhóm giải quyết vấn đề.

1.1.1.4 Kỹ năng hướng dẫn tương tác nhóm

Như đã trình bày ở chương I, công tác xã hội nhóm sử dụng tương tác giữa các cá nhân trong nhóm để hỗ trợ chính các thành

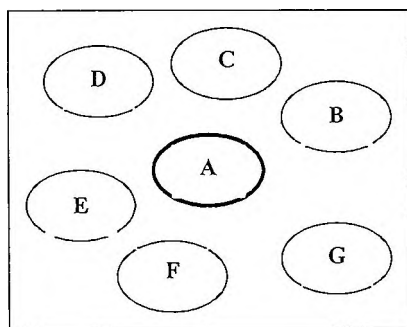
viên có năng lực, khả năng giải quyết vấn đề của mình. Vì vậy kỹ năng hướng dẫn tương tác nhóm có ý nghĩa quan trọng trong công tác xã hội nhóm. Có thể nói, dựa trên những thông tin nắm bắt được về giao tiếp trong nhóm mà nhân viên xã hội quyết định mức độ cần thiết phải có những can thiệp hướng dẫn tương tác trong nhóm. Tuy nhiên thông thường, để nhóm tương tác hiệu quả nhân viên xã hội cần có hướng dẫn tương tác nhóm.

Kỹ năng hướng dẫn sự tương tác được thực hiện qua việc nhân viên xã hội có tác động hướng sự tương tác tới những nơi giao tiếp ít. Ví dụ như sau khi nhận thấy thành viên A của nhóm tương tác rất ít, nhân viên xã hội tác động các thành viên khác có giao tiếp với thành viên A để tạo sự tương tác, hoặc nhân viên xã hội trực tiếp nhắc thành viên A phản hồi lại những giao tiếp của các thành viên khác.

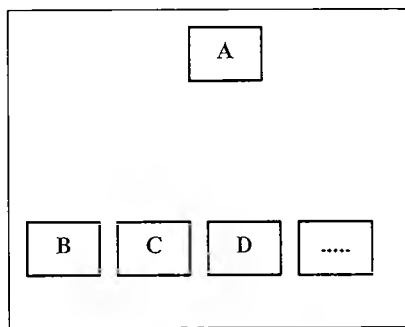
Bên cạnh đó, nhân viên xã hội có thể điều tiết tương tác quá nhiều lên một hay một số ít thành viên của nhóm. Ví dụ như trong nhóm có một hoặc hai thành viên lấn át các thành viên khác, tiếp nhận cả những giao tiếp của những thành viên khác, không để cho những thành viên này có cơ hội tương tác, nhân viên xã hội cần nhắc nhở thành viên lấn át này điều chỉnh, dành quyền tương tác cho các thành viên khác. Nhân viên xã hội có thể thực hiện việc điều tiết này qua thiết lập quy định dành quyền bình đẳng tham gia cho tất cả các thành viên trong nhóm (ví dụ như qui định trong mỗi buổi sinh hoạt nhóm, tất cả các thành viên đều phải tham gia phát biểu, giao tiếp với các thành viên khác, hay qui định giới hạn về thời gian đưa ý kiến để tạo cơ hội cho mọi thành viên có thời gian trình bày ý kiến...).

Để giúp việc xác định hướng dẫn tương tác nhóm như thế nào, nhân viên xã hội có thể lấy thông tin từ việc vẽ sơ đồ tương tác. Để vẽ sơ đồ này, nhân viên xã hội sử dụng giấy và bút ghi lại vị trí ngồi của các thành viên trong nhóm chính xác như trong thực tế. Ví dụ như ngồi theo mô hình hình tròn, người trưởng nhóm ở giữa và các thành viên ngồi xung quanh (mô hình A), hay mô hình người trưởng nhóm ngồi trên và các thành viên ngồi dưới (mô hình B) như mô phỏng dưới đây:

Mô hình A



Mô hình B



Ghi chú: A là trưởng nhóm, đây chỉ là 2 mô hình mô phỏng, trong thực tế giao tiếp hiệu quả diễn ra mô hình ngôi hình chữ U.

Sau khi đã mô tả được chỗ ngồi, nhân viên xã hội sẽ ghi tường thuật lại mức độ tương tác giữa các thành viên: Ai tương tác nhiều với ai, ai không có cơ hội giao tiếp, người trưởng nhóm có xu hướng nghe theo một số thành viên nào mà quên các thành viên khác không. Những tương tác này có thể thể hiện bằng các đường nối giữa các thành viên và theo quy ước của người nhân

viên xã hội. Thông thường là ghi lại số lần và nếu càng đậm có nghĩa là tương tác nhiều, còn đứt quãng hay mờ là tương tác ít.

Bên cạnh việc vẽ sơ đồ nhóm, nhân viên xã hội có thể lấy thông tin qua sự quan sát trước và sau các buổi họp nhóm xem mức độ thân thiện, tương hỗ lẫn nhau giữa các thành viên như thế nào, từ đó hướng dẫn các thành viên tương tác. Ví dụ như với một thành viên rất ít khi tham gia vào hoạt động nhóm có nghĩa là sự tương tác với nhóm ít. Nhân viên xã hội có thể hướng dẫn tương tác của cá nhân này thông qua việc điều phối và dùng áp lực nhóm quy định người nào cũng phải tham gia và hướng dẫn người khác ít nhất một lần để thành viên đó phải tham gia. Với những trường hợp này, sau khi họ tham gia cần có sự khích lệ đúng để họ dần dần hoà nhập vào quá trình tương tác nhóm. Hay đôi khi có trường hợp ngược lại, một thành viên lại có quá nhiều tương tác, lấn át người khác thì nhân viên xã hội phải điều chỉnh một cách tế nhị để người đó bớt lấn át các thành viên khác. Như vậy, tùy theo tình hình cụ thể mà nhân viên xã hội sử dụng kỹ năng hướng dẫn tương tác nhóm để thúc đẩy tiến trình nhóm.

1.1.2 Nhóm kỹ năng thu thập và đánh giá thông tin

Nhóm kỹ năng thu thập và đánh giá thông tin là nhóm kỹ năng rất hữu ích trong việc triển khai xây dựng và thực hiện kế hoạch hỗ trợ, trị liệu hay hoàn thành nhiệm vụ trong nhóm công tác xã hội. Trong phần nội dung này sẽ trình bày năm kỹ năng cơ bản và quan trọng như sau:

1.1.2.1 Kỹ năng nhận biết và mô tả suy nghĩ, cảm xúc và hành vi của các thành viên

Kỹ năng đầu tiên cần được xem xét trong phần nhóm kỹ năng thu thập và đánh giá thông tin là kỹ năng nhận biết và mô

tả suy nghĩ, cảm xúc và hành vi của các thành viên nhóm. Nhân viên xã hội thể hiện kỹ năng này thông qua việc giúp thành viên nhận biết và mô tả suy nghĩ, cảm xúc và hành vi của mình. Thông thường, thân chủ luôn cảm thấy rất khó khăn khi chia sẻ suy nghĩ, cảm xúc và hành vi của họ.

Để thực hiện kỹ năng này, trước hết nhân viên xã hội hướng dẫn các thành viên nhóm nhận dạng được suy nghĩ, cảm xúc và hành vi của mình thông qua việc cung cấp thông tin về những dấu hiệu nhận dạng của những suy nghĩ, cảm xúc và hành vi. Ví dụ như giúp một số thành viên nhóm phát hiện được họ thường có cách suy nghĩ tiêu cực trước những khó khăn: luôn nghĩ mình không đủ khả năng, nghĩ khó khăn này quá lớn không thể vượt qua, nghĩ mình thật vô dụng... Đây là những suy nghĩ có tác động không tốt đến quá trình giải quyết vấn đề của thân chủ. Hơn thế, những suy nghĩ tiêu cực này sẽ làm ảnh hưởng đến các thành viên khác làm họ nhụt trí, không muốn phấn đấu tiếp; hay nhân viên xã hội cung cấp những dấu hiệu nhận dạng trạng thái cảm xúc như khi giận dữ, cơ thể sẽ nóng lên, nhịp tim đập nhanh hơn, khó kiểm soát được ngôn ngữ (quát mắng hoặc sử dụng từ ngữ không suy nghĩ trước). Nhân viên xã hội có thể hỗ trợ thân chủ nhận ra họ có hành vi làm cho thành viên khác nhận thấy bị xúc phạm hay không được tôn trọng như khi nói hay chỉ tay vào mặt người khác hoặc khi thành viên khác trình bày bỏ đi ra ngoài làm gì đó... Mặc dù, có thể thân chủ không có ý xúc phạm hoặc không tôn trọng thành viên khác.

Bên cạnh việc giúp các thành viên nhận dạng được suy nghĩ, cảm xúc và hành vi, nhân viên xã hội cần giúp các thành viên mô

tả được những suy nghĩ, cảm xúc và hành vi của họ. Nhân viên xã hội có thể tập cho các thành viên có thói quen chia sẻ trạng thái suy nghĩ, cảm xúc và hành vi của mình với các thành viên khác. Nhân viên xã hội có thể làm mẫu khi chia sẻ suy nghĩ, cảm xúc và hành vi của mình trước nhóm.

Khi các thành viên có thể chia sẻ suy nghĩ, cảm xúc và hành vi của mình, nhân viên xã hội có thể thu thập thông tin để có thể đánh giá về trạng thái của thân chủ.

1.1.2.2 Kỹ năng thu thập thông tin, đặt câu hỏi, gợi mở

Kỹ năng thứ hai trong nhóm kỹ năng thu thập và đánh giá thông tin là yêu cầu thông tin, đặt câu hỏi và gợi mở. Đây là kỹ năng hết sức cần thiết đối với một nhân viên xã hội để thu thập thông tin thông qua việc gợi hỏi thông tin, đặt câu hỏi, và gợi mở.

Khi thu thập thông tin, nhân viên xã hội xác định những thông tin nào cần thu thập và thu thập ở những nguồn nào. Bên cạnh đó, nhân viên xã hội cần xác định phương pháp thu thập thông tin: phỏng vấn trực tiếp hay qua điện thoại, viết thư hay thảo luận nhóm...

Để thực hiện kỹ năng đặt câu hỏi, nhân viên xã hội cần cẩn thận lựa chọn và đưa ra các câu hỏi rõ ràng, dễ hiểu và phù hợp với nội dung thông tin cần thu thập. Nhân viên xã hội không nên sử dụng các câu hỏi kép và câu hỏi quá nặng nề vì có thể thành viên nhóm không trả lời đúng trọng tâm hoặc có thể tạo ra sự chống đối, bực tức hoặc hiểu nhầm. Trong một số trường hợp hoặc với một số nhóm thành viên, đặt câu hỏi và gợi ý câu hỏi có thể được xem như một sự đối chất và thách thức đối với thân chủ

để kiểm định lại những thông tin đã được phát biểu trước đó. Hình thức đặt câu hỏi xoay vòng như thế này đặc biệt hữu hiệu trong khi thu thập thông tin thành viên không thoải mái cung cấp hoặc thông tin đưa ra có mâu thuẫn với suy nghĩ và hành vi trước đó.

Trong quá trình thu thập thông tin, đôi khi, nhân viên xã hội cần sử dụng kỹ năng gợi mở để các thành viên nhóm cung cấp thông tin. Vì với một số thành viên nhóm, họ cảm thấy khó diễn đạt được thông tin nếu như không có sự gợi mở.

1.1.2.3 Kỹ năng tóm lược, chẻ nhỏ

Kỹ năng thứ ba cần được sử dụng trong quá trình thu thập thông tin là kỹ năng tóm lược và chẻ nhỏ vấn đề. Kỹ năng tóm lược thông tin là việc nhân viên xã hội tổng hợp lại và nói lại một cách ngắn gọn, bao quát những thông tin được trình bày. Nội dung thông tin tóm lược chỉ đề cập đến những chi tiết, thời điểm, địa điểm quan trọng nhất, không đề cập đến những vấn đề ít quan trọng hoặc ít liên quan. Tóm lược sẽ giúp cho nhân viên xác định được vấn đề cốt lõi, chính về những thông tin đã được đưa ra và tạo cơ hội để phản ánh lại. Bên cạnh đó, kỹ năng tóm lược cho thành viên và nhân viên một cơ hội để xem xét những bước tiếp theo trong việc giải quyết vấn đề. Đồng thời, kỹ năng này cũng cho phép thành viên so sánh nhận thức của mình và những gì đang xảy ra trong nhóm mà các nhóm viên nhận thấy.

Kỹ năng chẻ nhỏ thông tin là kỹ năng nhân viên xã hội phân chia thông tin phức tạp cần thu thập thành những nội dung nhỏ hơn tạo điều kiện cho thành viên nhóm trả lời dễ dàng và chính xác. Kỹ năng này rất hữu ích trong việc biến các vấn đề phức tạp

thành những vấn đề nhỏ hơn để giải quyết. Ngoài ra, kỹ năng này sẽ hỗ trợ khuyến khích thành viên nhóm và cũng như tạo ra động cơ cho nhóm viên để giải quyết từng khía cạnh khác nhau của vấn đề lớn.

1.1.2.4 Kỹ năng tổng hợp suy nghĩ, cảm xúc, hành vi

Kỹ năng tổng hợp suy nghĩ, cảm xúc và hành vi là việc nhân viên xã hội tóm lược, chấp nối một cách logic những suy nghĩ, cảm xúc và hành vi chủ đạo của các thành viên trong nhóm. Đây cũng là công việc kết nối các ý nghĩa đằng sau những hành động, bộc lộ kế hoạch được che giấu, làm rõ cảm xúc hoặc suy nghĩ, kết nối các giao tiếp để chỉ ra các quan điểm chính và xu hướng trong hành động và lời nói của các thành viên.

Kỹ năng tổng hợp này có thể rất hữu ích trong việc đưa ra phản hồi cho thành viên về cách các thành viên khác nhìn nhận về họ. Nhân viên xã hội nên tạo cơ hội để các thành viên cùng tham gia vào việc tổng hợp. Sẽ rất hữu ích cho nghề nghiệp khi nhân viên xã hội tổng hợp một loạt các tương tác hoặc chỉ ra sự giống nhau trong giải quyết vấn đề nhóm hoặc trong các kiểu tương tác giao tiếp của nhóm.

1.1.2.5 Kỹ năng phân tích thông tin

Đây là kỹ năng cuối cùng trong nhóm các kỹ năng thu thập và đánh giá thông tin. Tuy nhiên lại là phần kỹ năng quan trọng giúp cho nhân viên xã hội có định hướng cách quản lý phù hợp tiến trình nhóm. Khi dữ liệu đã được tập hợp và sắp xếp lại, nhân viên có thể sử dụng kỹ năng để tổng hợp thông tin và đánh giá cách thức thực hiện. Kỹ năng phân tích này bao gồm việc chỉ

ra các biểu trưng trong dữ liệu, nhận biết các khoảng trống trong dữ liệu và thiết lập cơ chế hoặc kế hoạch để thu thập dữ liệu nhằm hoàn thành bản đánh giá của mình.

1.1.3 Nhóm kỹ năng hành động

Nhóm kỹ năng hành động bao gồm cả những kỹ năng thúc đẩy như hỗ trợ, đưa ra những chỉ dẫn, chỉ ra những nguồn lực, làm mẫu và hướng dẫn lại cho các thành viên nhóm và cả những kỹ năng đối chất và giải quyết mâu thuẫn nhóm. Với những kỹ năng thúc đẩy, tác giả sẽ trình bày sơ lược vì đây là những kỹ năng nằm trong phần các kỹ năng cơ bản của công tác xã hội. nhân viên xã hội thực hành phải sử dụng thành thạo những kỹ năng này. Tác giả sẽ đi phân tích sâu hơn vào kỹ năng giải quyết mâu thuẫn.

1.1.3.1 Các kỹ năng thúc đẩy hành động

Trong tiến trình nhóm công tác xã hội, việc hỗ trợ và đưa ra những chỉ dẫn đúng lúc và phù hợp là rất quan trọng đối với cả nhóm can thiệp và nhóm nhiệm vụ. Tuy nhiên, các kỹ năng này đặc biệt quan trọng hơn với nhóm can thiệp, vì các thành viên có những khó khăn nảy sinh khó có thể tự mình xử lý được khi không có sự hỗ trợ về cả tinh thần lẫn chuyên môn. Vì vậy, nhân viên xã hội cần nhận biết được khi nào các thành viên nhóm cần sự hỗ trợ và hướng dẫn.

Để có thể thực hiện được công việc của nhóm, kỹ năng xác định và tìm ra các nguồn lực để kết nối cho các thành viên trong nhóm cũng là kỹ năng cần thiết. Kỹ năng này có thể đạt được thông qua việc mở rộng giao tiếp, cập nhật thông tin và sử dụng những mạng lưới của cá nhân hay tổ chức liên quan.

Bên cạnh việc chỉ ra những nguồn lực, nhân viên xã hội phải

có kỹ năng làm mẫu và hướng dẫn lại cho các thành viên. Ví dụ như nếu trong nhóm có một số thành viên không biết cách bắt đầu câu chuyện trong giao tiếp như thế nào, nhân viên xã hội làm mẫu và hướng dẫn các thành viên cách giao tiếp hiệu quả.

1.1.3.2 Kỹ năng giải quyết xung đột, mâu thuẫn

Như đã trình bày trong các chương trước đây, hiện tượng xung đột và mâu thuẫn nhóm là hiện tượng thường xảy ra trong môi trường có nhiều cá nhân được tập hợp và sinh hoạt với nhau trong một nhóm. Xung đột nhóm là trạng thái mà trong đó hành vi xã hội của nhóm có thể gây ra cho các cá nhân những mâu thuẫn với nhau. Vì vậy, việc có được kỹ năng giải quyết xung đột và mâu thuẫn nhóm là rất cần thiết cho công tác lãnh đạo và điều phối nhóm.

Xung đột và mâu thuẫn sẽ xuất hiện trong nhóm khi nhóm có sự khác biệt trong nhu cầu, nhận thức, mục tiêu, kinh nghiệm và giá trị. Những sự khác biệt này thường là giữa các cá nhân, nhóm nhỏ trong nhóm. Ví dụ xung đột và mâu thuẫn sẽ xảy ra khi một cá nhân bảo thủ trong nhóm cố gắng áp đặt quan điểm và hành động của họ với nhóm đối đầu để có sự thoả mãn. Ngoài ra, xung đột và mâu thuẫn còn xuất phát vì sự thiếu thông tin liên lạc của mọi người trong nhóm. Vì vậy, nếu nhân viên xã hội hiểu được nhu cầu, giá trị nhận thức ... của các thành viên trong nhóm thì lúc đó có thể tránh được những mâu thuẫn. Đây là lý do tại sao vai trò quan trọng của người lãnh đạo, điều phối, nhân viên xã hội là cần giới thiệu những mục tiêu, qui định và giá trị cơ bản. Việc này giúp cho tất cả các thành viên có những hiểu biết chung về những gì đang được nhóm mong đợi và giúp tránh được xung đột và mâu thuẫn. Có hai mục đích chính phải quan tâm khi giải quyết những tình huống xung đột và mâu thuẫn:

(1) Đạt được mục tiêu của cá nhân (Định hướng nhiệm vụ) và (2) Giữ mối quan hệ tốt với những người khác (Định hướng quan hệ). Khi xử lý xung đột và mâu thuẫn, nhân viên xã hội cần có cách thức xử lý để cân bằng hai mục tiêu này.

Có hai dạng xung đột và mâu thuẫn thường diễn ra trong nhóm công tác xã hội, đó là: mâu thuẫn nảy sinh trong khi thực hiện nhiệm vụ và mâu thuẫn liên quan đến tình cảm. Nhân viên xã hội muốn xử lý được xung đột và mâu thuẫn nhóm, trước hết cần nắm được hai loại hình này. Xung đột và mâu thuẫn nảy sinh trong khi thực hiện nhiệm vụ là những xung đột và mâu thuẫn về ý tưởng, thông tin và những thực tế được diễn ra trong hoạt động nhiệm vụ của nhóm. Loại mâu thuẫn này thường là rất hữu ích đối với sự phát triển của nhóm bởi nó tự thúc đẩy những cuộc đàm thoại lành mạnh, hình thành ra các giải pháp mà có thể kết nối được những quan điểm khác nhau và có được sự phân tích một cách cẩn thận về giải pháp đề ra. Xung đột và mâu thuẫn liên quan đến tình cảm là do việc đáp ứng các mối quan hệ tình cảm bên trong của các cá nhân trong hoặc ngoài nhóm đôi lúc khiến các thành viên chống đối lại nhau. Loại mâu thuẫn này thường không hữu ích đối với sự phát triển của nhóm. Nhìn chung, giải quyết mâu thuẫn loại này khó hơn những mâu thuẫn trong công việc, bởi vì nó thường chống đối lại những cách lập luận mang tính thuyết phục.

Can thiệp đúng lúc vào tiến trình của nhóm thường có khả năng giảm xung đột và mâu thuẫn. Trong thực tế, có một số nhân viên xã hội thường thấy rất khó khăn khi giải quyết các xung đột và mâu thuẫn. Họ cố né tránh, bỏ qua hoặc giảm thiểu việc đề cập đến những xung đột và mâu thuẫn và hy vọng xung đột sẽ biến mất. Cách xử lý này nhìn chung là không giải quyết

được vấn đề mà có khi lại phản tác dụng. Vì nếu nhân viên xã hội cố né tránh xung đột và mâu thuẫn, nhóm sẽ có ít những cuộc nói chuyện thoải mái và ý nghĩa về những vấn đề mà nhóm đang đối mặt. Hầu hết, khi né tránh giải quyết xung đột và mâu thuẫn, thành viên nhóm sẽ được nhận một thông điệp rằng, họ không nên trình bày cảm xúc thực của mình, việc chia sẻ thông tin hoặc quan điểm một cách chân thành có thể là sự hy sinh để rồi nhóm có thể hoạt động một cách hài hoà. Khi những xung đột và mâu thuẫn bị phớt lờ, chúng sẽ như ngọn lửa cháy âm ỷ cho tới khi có một sự kiện hoặc một tương tác nào đó sẽ làm bùng phát ở mức độ trầm trọng và khó kiểm soát hơn. Trong nhiều trường hợp khác xung đột và mâu thuẫn có thể lắng xuống, nhưng một hay nhiều thành viên của nhóm sẽ có cảm giác bị bỏ rơi, họ không tham gia vào cuộc tranh luận và kết quả hoạt động nhóm hiển nhiên cũng không đạt được như mong muốn.

Trong thực tế, không có một nhóm nào mà các thành viên sẽ ngay lập tức có sự thống nhất cao trong mọi vấn đề của nhóm. Vì thế, nhân viên xã hội với vai trò là người điều phối nhóm cần nhận ra được xung đột và mâu thuẫn sẽ xảy ra ngay cả trong các nhóm hoạt động hiệu quả nhất.

Khi phải xử lý những mâu thuẫn bên trong của mỗi cá nhân, nhân viên xã hội cần cùng các thành viên sử dụng một số số kỹ thuật sau để giúp giải quyết hoặc giải hoà các xung đột và mâu thuẫn. Thứ nhất, cố gắng tìm ra gốc rễ của vấn đề và giải quyết vấn đề. Thứ hai, tìm kiếm những điểm tương đồng về lợi ích của các bên. Thứ ba, nhanh chóng điều chỉnh ngôn ngữ, hành vi phù hợp để ngăn chặn những dấu hiệu xấu có cơ hội bùng phát và được hưởng ứng ở trong nhóm. Thứ tư, giải quyết xung đột và

mâu thuẫn trên cơ sở cùng có lợi và vì lợi ích chung của toàn nhóm.

Sau đây xin đưa ra một mô hình 6 bước giải quyết xung đột và mâu thuẫn.

Sơ đồ 6. Mô hình các bước giải quyết xung đột



1.2 Kỹ năng tạo lập liên hệ giữa các cá nhân trong nhóm

Kỹ năng tạo sự liên hệ giữa các cá nhân được Reid (1997) xếp loại là một trong những kỹ năng cơ bản trong công tác xã hội nhóm. Bởi vì, yếu tố tối quan trọng để trở thành một nhân viên xã hội có năng lực lãnh đạo và điều phối nằm ở các kỹ năng quan hệ giữa các cá nhân. Một nhân viên xã hội biết và sử dụng được kỹ năng này sẽ đem lại những kết quả tích cực cho quá trình giúp đỡ thân chủ.

Kỹ năng này trước hết thể hiện ở sự tôn trọng và ấm áp của người nhân viên xã hội. Sự tôn trọng và ấm áp của nhân viên xã hội góp phần rất lớn vào việc tạo ra được bầu không khí để các thành viên cảm thấy an toàn, an tâm và được tôn trọng. Thể hiện kỹ năng này, người nhân viên có thể biểu hiện bằng những biểu hiện phi ngôn ngữ như nét mặt, điệu bộ, giọng nói và những cử động khác của cơ thể. Bên cạnh đó, việc thể hiện sự lắng nghe tích cực bằng cả tai, tâm và cảm nhận sẽ thúc đẩy quá trình hỗ trợ hiệu quả và diễn ra nhanh chóng. Việc thể hiện kỹ năng này còn đạt được thông qua những ngôn ngữ nhạy cảm và tế nhị khi phân tích, góp ý và cả khi không nhất trí.

Tiếp theo nhân viên xã hội còn thể hiện sự trân trọng tích cực không điều kiện. Kỹ năng này thể hiện qua việc chấp nhận không điều kiện giá trị bản năng vốn có của con người để tránh đưa ra những phê phán và đổ lỗi cho thân chủ.

Những điểm cần được chú ý để thể hiện được những kỹ năng này của người nhân viên xã hội:

+ Duy trì giao tiếp bằng mắt trực tiếp và tế nhị với các thành viên trong nhóm

+ Duy trì vị trí và trạng thái cơ thể thoải mái và cởi mở

+ Biết tên của từng thành viên trong nhóm và biết được những cách gọi thân thiện của từng thành viên.

+ Thể hiện sự tinh tế, tế nhị và nhạy cảm trong những giao tiếp với thân chủ.

Nói tóm lại, nhân viên xã hội nào có được kỹ năng liên hệ giữa các cá nhân, người đó có khả năng tập hợp, thu hút các thành viên nhóm tham gia vào hoạt động nhóm góp phần tạo thành công quá trình công tác xã hội nhóm.

1.3 Kỹ năng thấu cảm

Kỹ năng thấu cảm hay một số tác giả gọi là kỹ năng thấu hiểu trong tiếng Việt, trong tiếng Anh là 'empathy' là kỹ năng quan trọng và được nhắc đến nhiều trong quá trình giúp đỡ của công tác xã hội. Kỹ năng này không chỉ quan trọng với quá trình hỗ trợ cá nhân thông qua phương pháp công tác xã hội cá nhân hay tham vấn, mà nó có ý nghĩa lớn đối với công tác xã hội nhóm.

Kỹ năng thấu cảm là khả năng hiểu người khác đứng trên cách cảm nhận của họ chứ không phải là của người nhân viên xã hội. Đó là khả năng đặt mình vào vị trí của thân chủ để cảm nhận được các nhu cầu và những cảm xúc của thành viên nhóm. Nói cách khác, đây là khả năng đi vào thế giới bên trong của người khác, xem xét thế giới bên trong đó như thế nào và có được hiểu biết về họ. Điều này không có nghĩa là nhân viên xã hội sẽ đánh mất mình trong quá trình giúp đỡ.

Thấu cảm thể hiện ở các cấp bậc khác nhau. Trong tài liệu này, chúng tôi đưa ra hai mức độ theo cách phân chia của Egan

(1982). Đó là mức độ cơ bản và cấp độ cao. Thấu cảm mức độ cơ bản là việc nhân viên xã hội giao tiếp hiểu cơ bản những gì thành viên trong nhóm đang cảm nhận, những trải nghiệm và hành vi phía sau những cảm xúc. Thấu cảm cơ bản giúp cho thành viên trong nhóm khám phá và xác định vấn đề từ cách nghĩ của thân chủ. Thấu cảm cơ bản giúp cho nhân viên xã hội thiết lập quan hệ, giúp thân chủ tạo ra sự cởi mở và tin cậy. Thấu cảm cao là việc nhân viên xã hội có được sự cảm nhận ở mức độ sâu hơn và mãnh liệt hơn về thân chủ. Thấu cảm cao không chỉ dừng lại ở việc hiểu rõ những gì thân chủ nói và còn là hiểu được những điều thân chủ muốn hàm ý hoặc chỉ mới tiết lộ một phần ra bên ngoài.

Để có thể thể hiện được tốt kỹ năng thấu cảm, nhân viên xã hội cần tuân theo các nguyên tắc hướng dẫn việc sử dụng kỹ năng thấu cảm căn bản như sau:

- Sử dụng thấu cảm trong tất cả các giai đoạn và các bước trong tiến trình giúp đỡ;
- Phản hồi một cách có chọn lọc những thông tin chính dựa theo mức độ thoải mái của thân chủ;
- Phản hồi theo cả bối cảnh chứ không chỉ nên theo từng từ;
- Sử dụng kỹ năng thấu cảm thúc đẩy tiến trình giúp đỡ;
- Sửa lại những ý hiểu chưa chính xác;
- Đừng giả vờ là hiểu.
- Những biểu hiện cụ thể của thấu cảm (thấu hiểu) thể hiện trước hết ở thái độ lắng nghe, tôn trọng cảm xúc, quan điểm của thân chủ cả về giá trị, niềm tin, suy nghĩ của họ, mặc dù những

yếu tố này có thể khác với người nhân viên xã hội. Tránh có những phê phán, đánh giá quan điểm của thân chủ. Sau đó là ở sự phản hồi cả về cảm xúc, suy nghĩ và hành vi của thân chủ. Và thể hiện ở sự tin tưởng vào khả năng thay đổi của thân chủ, chấp nhận thân chủ từ suy nghĩ bên trong và hành vi bên ngoài.

Nói tóm lại, thấu cảm là kỹ năng giúp cho nhân viên xã hội nhóm có được sự hiểu biết đầy đủ về thân chủ từ trong nhận thức, suy nghĩ đến cử chỉ, hành vi thể hiện bên ngoài.

1.4 Kỹ năng điều phối

Trong công tác xã hội nhóm, kỹ năng điều phối là kỹ năng tối quan trọng mà mỗi nhân viên xã hội không ngừng học hỏi, áp dụng và nâng cao để có được hiệu quả tốt nhất cho nhóm. Kỹ năng này không chỉ có ý nghĩa quan trọng đối với nhân viên xã hội nói chung mà còn góp phần không nhỏ làm nên thành công trong công tác xã hội nhóm. Vì trong công tác xã hội nhóm, vai trò của nhân viên xã hội chủ yếu là ở việc điều phối hoạt động, dù là hoạt động trị liệu nhóm cho các thân chủ của công tác xã hội hay hoạt động để hoàn thành nhiệm vụ được giao trong nhóm nhiệm vụ.

Kỹ năng điều phối của nhân viên xã hội thể hiện khả năng điều phối, phân công các công việc của nhóm trong tiến trình nhóm sao cho các công việc được diễn ra nhịp nhàng, có tổ chức. Bên cạnh khả năng điều phối tạo lập và duy duy trì bầu không khí xây dựng, kích thích các thành viên tham gia nhiệt tình và có hiệu quả vào tiến trình giúp đỡ.

Trước hết, ở khả năng điều phối, phân công các công việc

nhóm, nhân viên xã hội cần chú ý đến việc xem xét và phát huy những điểm mạnh của từng cá nhân trong nhóm. Ví dụ như một thành viên trong nhóm có năng lực tổ chức các trò chơi khởi động thì có thể phân công thành viên đó giúp nhóm chịu trách nhiệm tổ chức các hoạt động khởi động khi sinh hoạt nhóm. Việc phân công đúng người, đúng việc và có sự tham gia đồng đều giữa các thành viên không chỉ giúp công việc nhóm diễn ra trôi chảy mà còn là quá trình trao quyền hay nâng cao năng lực cho bản thân thành viên được phân công.

Để công việc được diễn ra trôi chảy, kỹ năng điều phối của nhân viên xã hội còn được thể hiện ở việc xử lý sự đa dạng ở trong nhóm. Mỗi nhóm về tự nhiên, đều có sự đa dạng nhất định mà nhân viên xã hội trong quá trình điều phối phải biết để sử dụng những điểm mạnh của sự đa dạng mang lại và hạn chế những điểm yếu. Ví dụ như sự đa dạng về trải nghiệm của các thành viên trong nhóm phụ nữ bị bạo hành gia đình. Xét về mặt quản lý, điều phối những nhóm đa dạng khó khăn hơn nhóm tương đối tương đồng. Tuy nhiên, nhóm đa dạng về trải nghiệm bạo lực gia đình có điểm mạnh là nếu những trải nghiệm này được chia sẻ và sử dụng người có trải nghiệm nhiều giúp người có ít trải nghiệm hơn thì lại rất hữu ích cho tất cả các thành viên trong nhóm.

Tiếp theo khả năng điều phối thể hiện ở việc nhân viên xã hội tạo ra bầu không khí xây dựng, kích thích các thành viên tham gia nhiệt tình và có hiệu quả vào các hoạt động nhóm. Trong công tác xã hội nhóm, môi trường tương hỗ trong nhóm là rất quan trọng, đặc biệt đối với những nhóm trị liệu khi các

thành viên nhóm đều là những thân chủ có những tổn thương nhất định. Vì vậy, nhân viên xã hội phải có kỹ năng tạo lập môi trường nhóm đầm ấm và có tính xây dựng. Kỹ năng này thể hiện ở khả năng giúp các thành viên thiết lập môi trường an toàn và tin cậy trong nhóm và ở cả khả năng xử lý những căng thẳng, xung đột trong nhóm. Bên cạnh đó, nhân viên xã hội dùng kỹ năng điều phối để kích thích sự tham gia của các thành viên trong nhóm cũng rất cần thiết. Khi nhân viên xã hội quan sát thấy nếu có những thành viên chưa tham gia hoặc tham gia ít thì cần tác động ngay. Ví dụ có thể gặp riêng tìm hiểu thêm thông tin về thành viên đó hoặc giao nhiệm vụ, trách nhiệm cho thành viên đó để họ có cơ hội tham gia. Dần dần họ sẽ quen và tích cực tham gia hơn vào các hoạt động của nhóm.

1.5 Kỹ năng tự bộc lộ

Như đã trình bày tại chương II, bộc lộ bản thân là một trong những yếu tố trị liệu quan trọng của nhóm, vì vậy nhân viên xã hội cần phải biết và thể hiện được kỹ năng này trong quá trình hỗ trợ nhóm. Kỹ năng tự bộc lộ là việc nhân viên xã hội chia sẻ những trải nghiệm của bản thân cuộc sống thực tiễn có liên quan với nhóm, giúp các thành viên bộc lộ và chia sẻ những trải nghiệm của họ với nhóm. Kỹ năng này rất quan trọng trong việc thúc đẩy tiến trình nhóm. Khi nhân viên xã hội có chia sẻ những thông tin về trải nghiệm của bản thân, các thành viên trong nhóm sẽ cảm nhận được sự đồng cảm và sự chân thành, cởi mở của họ với nhóm. Những cảm nhận này rất quan trọng trong việc các thành viên quyết định chia sẻ vấn đề của mình với nhóm. Khi

tự chia sẻ những thông tin về bản thân có liên quan đến vấn đề nhóm đang thảo luận, nhân viên xã hội đã làm mẫu để các thành viên trong nhóm học cách thức chia sẻ trong nhóm.

Hơn nữa, việc giúp thành viên trong nhóm bộc lộ được suy nghĩ, cảm xúc của mình về các vấn đề quan trọng một cách thích hợp theo cách định hướng vào mục đích sẽ giúp ích nhiều cho tiến trình nhóm. Kỹ năng này rất cần thiết trong loại nhóm can thiệp vì trong nhóm này thường có những lĩnh vực được cho là “nhạy cảm” hay là vấn đề “kiêng kỵ” không nên nhắc đến. Vì thế mà việc sử dụng kỹ năng này sẽ thúc đẩy giao tiếp trong các chủ đề khó đề cập như thế. Ví dụ như việc bộc lộ những cảm xúc không được coi là “không tích cực” như cho mọi người biết mình hay cáu gắt trong nhóm trị liệu xử lý giận dữ. Thông thường không ai lại kể cho mọi người thông tin như thế. Vì vậy, nhân viên xã hội có thể bắt đầu bằng việc chia sẻ sự kiện làm mình nổi cáu không kiểm chế được. Sau đó khuyến khích các thành viên chia sẻ những hoàn cảnh nào họ cáu giận.

Theo Reid (1997) có hai loại tự bộc lộ. Loại thứ nhất là đưa ra những thông điệp bày tỏ hành động cá nhân nhân viên xã hội đối với thân chủ. Những thông tin và trải nghiệm cá nhân được chia sẻ về suy nghĩ, cảm xúc.

Loại thứ hai là tự bộc lộ những khó khăn mà nhân viên xã hội trải nghiệm tương tự những gì mà thân chủ đang gặp phải như những con người. Loại hình này giúp cho nhân viên xã hội đến gần hơn với thân chủ, thấu cảm hơn hoàn cảnh của họ.

1.6 Kỹ năng lắng nghe tích cực

Lắng nghe là kỹ năng được thể hiện qua những hành vi không lời, chẳng hạn như giao tiếp bằng mắt, cơ thể, và lời nói chứa đựng sự thấu cảm, tôn trọng, ấm áp, tin tưởng, chân thành và chân thật. Đây là kỹ năng quan trọng để thiết lập được sự nhất trí cũng như sự chấp nhận và gắn kết của thành viên nhóm. Kỹ năng lắng nghe hiệu quả bao gồm cả việc nhắc lại, hoặc diễn đạt lại điều mà người khác nói và đáp lại một cách nhiệt tình, đồng cảm với ý nghĩa ẩn sau giao tiếp của thành viên. Theo Middlerman (1978), lắng nghe còn ám chỉ kỹ năng “quét nhanh” khi làm việc nhóm. Việc nhìn nhanh tất cả các thành viên trong nhóm sẽ giúp cho các thành viên trong nhóm hiểu rằng họ được quan tâm như những cá thể độc lập, và kỹ năng này cũng giúp nhân viên tránh tập trung vào một hai cá nhân riêng lẻ.

Lắng nghe tích cực là kỹ năng tiên quyết để hướng tới mối quan hệ liên minh mật thiết của quá trình hỗ trợ nhóm. Một nhân viên xã hội có năng lực là người biết lắng nghe và nghe tích cực. Lắng nghe tích cực là việc nhân viên xã hội phải nghe được những gì thân chủ nói và thể hiện cho thân chủ biết là mình đang lắng nghe họ. Sự lắng nghe của nhân viên xã hội trong mối quan hệ giúp đỡ sẽ giúp cho thân chủ nói tất cả những lo lắng, suy nghĩ bên trong của họ.

Có nhiều cách thể hiện sự lắng nghe tích cực: có thể là bằng ngôn ngữ không lời, cách nhân viên xã hội quan sát, liên hệ bằng mắt, chọn vị trí ngồi; có thể là nhớ và nối kết toàn bộ câu chuyện, những điểm chính, cốt lõi mà thân chủ chia sẻ; đặt câu hỏi cho thấy chúng ta dịch giải được những thông tin thân chủ cung cấp.

Quan trọng hơn, sự lắng nghe tích cực còn thể hiện ở việc có thể đọc, đi sâu và hiểu được những cảm xúc của thân chủ.

Có thể nói, lắng nghe tích cực là lắng nghe cả bằng tai (ngôn ngữ), mắt (quan sát) và bằng tâm (suy nghĩ, tìm cảm) để không những nắm bắt được những gì các thành viên nói bằng lời, thể hiện qua những cử chỉ không lời mà còn là hiểu được tâm tư, tình cảm và suy nghĩ của thân chủ.

II. Một số kỹ thuật tác nghiệp sử dụng trong công tác xã hội nhóm

Trong tiến trình công tác xã hội nhóm, để có thể điều phối nhóm một cách hiệu quả đạt được những mục đích và mục tiêu cho cả nhóm và các thành viên trong nhóm, nhân viên xã hội cần phải sử dụng một số kỹ thuật tác nghiệp để thúc đẩy quá trình hoạt động nhóm. Ví dụ như để các thành viên có tinh thần thoải mái, không khí nhóm sôi nổi và các thành viên hoạt động cùng nhau, nhân viên xã hội có thể sử dụng các trò chơi là kỹ thuật tác nghiệp. Hoặc trong quá trình sinh hoạt nhóm, thường xuyên nhân viên xã hội phải sử dụng phương pháp thảo luận hay sắm vai để các thành viên cùng tham gia tìm hiểu về vấn đề đang được đề cập đến hoặc thử nghiệm một số cách giao tiếp hiệu quả. Thứ nhất là, các kỹ thuật giúp các thành viên vận động, thay đổi không khí, hoạt động cùng nhau và trị liệu. Thứ hai là, các kỹ thuật sử dụng để giúp các thành viên nhận biết và thể hiện suy nghĩ, tình cảm và sự sáng tạo của mình, đánh giá tương tác trong nhóm và thứ ba là, các kỹ thuật sử dụng trong việc lấy ý kiến của cả nhóm và giúp các thành viên học kỹ năng mới.

2.1 Các kỹ thuật giúp các thành viên vận động, trị liệu thay đổi không khí, tạo hoạt động cùng nhau

Nhóm kỹ thuật này sẽ giúp cho các thành viên trong nhóm khoẻ mạnh, tỉnh táo trong các hoạt động và thu hút sự tham gia của tất cả các thành viên. Nội dung phần này sẽ trình bày hai kỹ thuật là các hoạt động vận động thể chất, liệu pháp thư giãn và trò chơi.

2.1.1 Thực hiện các hoạt động vận động thể chất

Các hoạt động vận động thể chất thường được sử dụng trong sinh hoạt nhóm là các hoạt động giúp các thành viên có những vận động chân tay và cơ thể nhẹ nhàng, hít thở... trong một khoảng thời gian ngắn và không phải di chuyển xa khỏi nơi diễn ra hoạt động. Các hoạt động vận động này thường thích hợp thực hiện khi các thành viên trong nhóm phải ngồi lâu thảo luận hay nghe thuyết trình mà không có nhiều thời gian để có các hoạt động di chuyển xa, tránh nhóm xáo trộn và không ổn định ngay để tiếp tục công việc được. Ví dụ như hoạt động vận động tập thể dục tại chỗ: nhân viên xã hội yêu cầu các thành viên đứng dậy, vươn thẳng người, hít thở sâu và kéo căng cơ tay hoặc cơ chân.

Sau khi thực hiện những hoạt động nhẹ như vậy sẽ giúp các thành viên đỡ mệt mỏi, tỉnh táo hơn để tiếp tục công việc.

2.1.2 Liệu pháp thư giãn

Liệu pháp thư giãn là công cụ hữu hiệu và thường hay được sử dụng giúp các thành viên trong nhóm đỡ mệt mỏi, lấy lại sức lực và tập trung tốt hơn cho hoạt động nhóm. Đặc biệt là sau những hoạt động các thành viên phải suy nghĩ nhiều hoặc có

những căng thẳng thần kinh (stress). Liệu pháp thư giãn là việc nhân viên xã hội giúp các thành viên ngồi thoải mái, điều chỉnh nhịp thở (hít vào thật sâu và thở ra từ từ). Và qua lời hướng dẫn để các thành viên lấy bớt đi khỏi cơ thể sự căng thẳng và đi đến môi trường an toàn, ấm cúng và tràn đầy hạnh phúc. Liệu pháp này sẽ hiệu quả hơn nếu như được thực hiện trong môi trường tĩnh lặng và có tiếng nhạc du dương. Liệu pháp này chính là tách các thành viên ra khỏi môi trường hiện tại trong một khoảng thời gian ngắn để đến một môi trường họ mong ước.

Liệu pháp này yêu cầu sự tình nguyện tham gia và không gây ảnh hưởng đến người xung quanh, nên nhân viên xã hội trước khi thực hiện cần lưu ý các thành viên không muốn thực hiện giữ trật tự để tránh ảnh hưởng. Để thực hiện liệu pháp này, nhân viên xã hội cần có nghiên cứu kỹ và thực hành trước khi hướng dẫn cho nhóm.

2.1.3 Tổ chức các trò chơi

Theo nhiều nghiên cứu, trò chơi là một phương pháp rất có hiệu quả để giúp các thành viên trong nhóm có các hoạt động vận động và cùng nhau tham gia tạo bầu không khí vui vẻ và hợp tác với nhau. Trò chơi là biện pháp giúp thu hút sự tham gia của tất cả các thành viên trong nhóm. Trò chơi cũng là biện pháp để tăng cường hứng thú trong học tập, nâng cao sự chú ý và có thể còn giải trừ mệt mỏi để tập trung vào các hoạt động của nhóm (học tập, sinh hoạt, lao động). Tuy nhiên, quan trọng hơn trò chơi còn được sử dụng trong việc trị liệu cho các thân chủ trong công tác xã hội nhóm.

Trò chơi thích hợp với cả nhóm thân chủ là người lớn và trẻ

em, đặc biệt là tác dụng đối với trẻ em. Trẻ em sẽ học và tiếp thu hiệu quả khi các em được tham gia các trò chơi. Chúng ta thường nghe nói “trẻ em học mà chơi, chơi mà học”. Vui chơi thực sự là rất cần thiết cho sự phát triển của các trẻ em nói chung và trẻ em dễ bị tổn thương nói riêng. Theo tài liệu của tổ chức Sức khỏe gia đình Thế giới, vui chơi sẽ giúp các em có được 7 điều lợi: phát triển cơ bắp và các kỹ năng phối hợp; kết bạn và học cách làm bạn; giải tỏa nỗi lo sợ và những suy nghĩ không tích cực; hiểu được cảm xúc của mình; học cách chia sẻ với người khác; cải thiện kỹ năng giao tiếp và khám phá nhiều điều mới mẻ.

Tuy nhiên, với các thân chủ khác nhau thì nội dung trò chơi, tính phức tạp và ý nghĩa của trò chơi khác nhau. Với người lớn trò chơi có thể mang ý nghĩa phức tạp hơn và mức độ yêu cầu phản ứng nhanh hơn. Còn với thân chủ là trẻ em thì trò chơi cần đơn giản, dễ chơi, giúp các em học và rèn luyện một số kỹ năng. Và với độ tuổi khác nhau, các em cũng có những loại hình trò chơi khác nhau (xem bảng 11)

Trong công tác xã hội nhóm, trò chơi thường được sử dụng ở phần đầu khởi động nhóm và trò chơi trong trị liệu nhóm. Vì vậy, phần này tác giả sẽ trình bày việc sử dụng trò chơi theo hai hình thức đã trình bày ở trên.

2.1.3.1 Những trò chơi khởi động

Những trò chơi khởi động giúp các thành viên xây dựng bầu không khí thoải mái và vui vẻ ngay từ ban đầu của buổi sinh hoạt nhóm hoặc nghỉ giải lao xong và bắt đầu tiếp tục phần công việc nhóm. Trò chơi khởi động thường được thực hiện trong vòng từ 10 đến 15 phút ngay lúc đầu của buổi họp nhóm. Ở trò chơi

khởi động sẽ có người chủ trò hướng dẫn, đưa ra cách chơi và luật chơi, sau đó các thành viên thực hiện. Và để trò chơi mang tính sôi động có thể có “phạt” những thành viên chơi không đúng luật chơi. Sau khi trò chơi kết thúc nhân viên xã hội cảm ơn người chủ trò, các thành viên trong nhóm. Đôi khi trong phần trò chơi khởi động này, nhân viên xã hội có thể lồng ghép yêu cầu các thành viên tóm lược lại kết quả của buổi họp trước hoặc giới thiệu về nội dung buổi làm việc nhóm này.

2.1.3.2 Trò chơi trị liệu (hỗ trợ hoạt động nhóm)

Với những trò chơi được sử dụng trong quá trình hỗ trợ, trị liệu thì nhân viên xã hội căn cứ vào nhu cầu và nội dung hoạt động nhóm để tìm một trò chơi thích hợp phục vụ cho quá trình giúp đỡ thân chủ. Ví dụ như nếu muốn sử dụng trò chơi trong việc dạy các trẻ em mồ côi học kỹ năng sống ”tự tin vào bản thân”: nhân viên xã hội chuẩn bị trò chơi “tôi là táo và tôi có ích cho mọi người”. Với trò chơi này, nhân viên xã hội mua một ít táo đem đến buổi họp nhóm, để cho mỗi em chọn một quả táo và đề nghị các em nhớ đặc điểm quả táo của mình. Sau đó thu lại quả táo, trộn đều lại và yêu cầu các em tìm lại quả táo của mình. Sau khi các em đã lựa chọn được quả táo của mình, nhân viên xã hội có thể hỏi: nhờ đặc điểm nào ở quả táo mà các em nhận diện được là của mình? sau khi có câu trả lời về những đặc điểm của quả táo, nhân viên xã hội lại hỏi các em táo có ích cho cuộc sống không và các em có thích táo không? Từ đó phân tích chúng ta mỗi người có đặc điểm riêng biệt giống như những đặc điểm nhận diện của các em về quả táo của mình. Và các em luôn có ích, mọi người thích các em cũng giống như táo có ích cho cuộc sống và

các em thích ăn táo, mặc dù có những đặc điểm khác nhau. Qua trò chơi này giúp các em có thêm tự tin vào giá trị của mình. Trên đây chỉ là một ví dụ, còn việc sử dụng trò chơi nào cần dựa vào mục tiêu, nội dung, hình thức hợp nhóm và quan trọng nhất là thân chủ chơi là ai mà nhân viên xã hội lựa chọn.

Trong cuốn bài giảng công tác xã hội nhóm chương trình cao đẳng của trường Đại học Lao động - Xã hội, các tác giả đã trình bày những điểm cần lưu ý khi sử dụng các trò chơi như sau:

Thứ nhất, là phải nắm rõ mục đích của trò chơi. Ví dụ như trò chơi để giới thiệu một dung bài học hoặc liên quan tới nội dung sinh hoạt nhóm. Trò chơi để khởi động (hâm nóng) hoặc để thư giãn, chống mệt mỏi, hoặc chuyển tải một nội dung kiến thức nào đó cần chuyển tải tới nhóm.

Thứ hai, phải đảm bảo các thành viên trong nhóm tham gia trò chơi nắm rõ được quy tắc chơi và tôn trọng luật chơi, đảm bảo sự công bằng và minh bạch trong khi chơi.

Thứ ba, trò chơi dễ tổ chức, thực hiện và vừa sức với người chơi.

Thứ tư, sau khi chơi, nhân viên xã hội cần tổng kết lại cho cả nhóm, nói rõ là đã học được gì qua trò chơi này và nói rõ về ý nghĩa và mục đích của trò chơi.

Như vậy, kỹ thuật trò chơi rất có ích cho việc thúc đẩy tiến trình nhóm đạt được mục đích và mục tiêu đề ra. Tuy nhiên điều quan trọng là nhân viên xã hội phải biết sử dụng trò chơi phù hợp với thân chủ, mục tiêu, nội dung sinh hoạt và điều kiện thực tế về cơ sở vật chất.

2.2 Các kỹ thuật giúp các thành viên nhận biết, thể hiện suy nghĩ, tình cảm, sự sáng tạo của mình

Trong quá trình công tác xã hội nhóm, nhiều khi nhân viên xã hội gặp phải những tình huống mà các thân chủ trong nhóm khó có thể đưa ra ý kiến, chia sẻ những cảm xúc, suy nghĩ và sự sáng tạo của mình bằng lời. Vì vậy cần có những công cụ hỗ trợ nhân viên xã hội sử dụng để giúp các thành viên dễ dàng nhận biết và thể hiện ý kiến, suy nghĩ, tình cảm và sự sáng tạo của mình với nhóm mà không cần phải tỏ lộ bằng lời ngay từ đầu. Đó là những kỹ thuật sử dụng ngôn ngữ viết, vẽ tranh, dán giấy, đất nặn và hình ảnh.

2.2.1 Sử dụng ngôn ngữ viết

Sử dụng ngôn ngữ viết là việc nhân viên xã hội giúp các thành viên nhóm viết lại những ý kiến, suy nghĩ và tình cảm của mình trên giấy. Hoạt động này được thực hiện như sau: nhân viên xã hội yêu cầu các thành viên ghi lại những vấn đề họ quan tâm bao gồm cả vấn đề về suy nghĩ, tình cảm và mong đợi của họ ra giấy. Sau đó mới cùng chia sẻ với nhóm dưới hình thức trình bày hoặc trao đổi để các thành viên cùng đọc. Kỹ thuật này rất có tác dụng đối với những vấn đề khó chia sẻ bằng lời hoặc cho những thân chủ khả năng trình bày và kỹ năng giao tiếp còn hạn chế. Họ vẫn còn ngần ngại khi nói ra những suy nghĩ, ý kiến của mình.

Phương pháp thứ hai sử dụng ngôn ngữ viết là sử dụng các phiếu ghi các câu hỏi, sau đó phát cho các thành viên trả lời hoặc tiếp tục hoàn thiện. Ví dụ như trong nhóm công tác xã hội giúp các thành viên xử lý giận dữ, nếu hỏi các thành viên các mức độ

giận dữ của họ diễn ra khi nào và yêu cầu họ trình bày trước nhóm, có thể họ sẽ không thoải mái và trả lời thiếu chính xác vì họ sợ người khác nghĩ mình là người không tốt, dễ cáu giận. Để giúp các thành viên chia sẻ thông tin thật, nhân viên xã hội có thể viết lên các phiếu bằng giấy những câu sau để các thành viên điền vào từ đó xác định họ cáu giận khi nào và mức độ nào và trong những trường hợp nào: tôi hơi cáu giận khi...; tôi thực sự giận khi...; tôi rất giận dữ và có thể đánh ai hoặc đập phá đồ đạc khi... Sau đó để các thành viên trả lời, rồi tổng hợp, chia sẻ với cả nhóm. Có thể không yêu cầu các thành viên viết tên của mình, mà chỉ viết ý kiến, suy nghĩ và tình cảm của mình để các thành viên thoải mái chia sẻ hơn.

Sử dụng việc ghi chép nhật ký cũng là một kỹ thuật sử dụng ngôn ngữ viết. Ghi chép nhật ký giúp các thành viên tường thuật lại những gì đã diễn ra và có thể tự đánh giá được mình thông qua những gì đã ghi lại. Từ đó, có những hành động chỉnh sửa và rút kinh nghiệm. Ví dụ như thành viên A ghi lại là ngày hôm nay A đã nói thế này và sau đó B tỏ ra rất giận dữ mình. Khi ghi lại nhật ký A sẽ có thể hiểu ra tại sao B lại tỏ ra rất giận dữ vì mình đã nói không rõ làm B hiểu lầm. Ngoài ra ghi nhật ký giúp các thành viên nhớ lại những hoạt động đã diễn ra (Bùi Thị Xuân Mai, 2008).

Nói tóm lại, việc sử dụng ngôn ngữ viết giúp các thành viên bộc lộ suy nghĩ, tình cảm và giúp họ có tư duy tốt hơn. Công cụ viết thường được sử dụng nhiều hơn với nhóm trẻ vị thành niên hoặc người lớn, những người có khả năng biểu đạt bằng ngôn ngữ viết.

2.2.2 Vẽ tranh, cắt dán giấy, đất nặn

Vẽ tranh, cắt dán giấy và nặn là một kỹ thuật hữu hiệu để

thu thập thông tin về hoàn cảnh, suy nghĩ, tình cảm và cả hành vi, mối quan hệ có liên quan và còn để bày tỏ sự sáng tạo nghệ thuật. Tùy theo những tình huống cụ thể khi các thành viên không muốn nói ra và họ muốn có hoạt động để thông qua đó bày tỏ suy nghĩ và tình cảm của mình. Vẽ tranh, cắt dán giấy và nặn đất thường được sử dụng nhiều hơn với thân chủ là trẻ em (xem bảng 11), những người có khuyết tật về ngôn ngữ nói.

Để có thể thực hiện kỹ thuật này, nhân viên xã hội luôn phải có sự chuẩn bị những vật dụng cần thiết cho các thành viên trong nhóm như giấy, giấy màu, bút sáp màu, chì màu, đất nặn, kéo, hồ... trước khi thực hiện hoạt động.

Cách sử dụng hoạt động này là để những vật dụng cần thiết ra bàn hoặc đất để các thành viên có thể nhìn thấy và dễ đến để lựa chọn vật liệu cho bức tranh của mình. Cho các thành viên một chủ đề, ví dụ như “ước mơ sau này của em”. Sau đó để các thành viên nhóm tự đi lấy những thứ mình cần và thực hiện công việc trong khoảng thời gian cho phép. Sau đó để các thành viên chia sẻ, mô tả lại ý tưởng của mình thông qua sản phẩm là bức tranh vẽ/dán, đất nặn. Cuối cùng nhân viên xã hội cảm ơn các thành viên và tóm lược lại những ý nghĩa nổi bật phục vụ cho nội dung sinh hoạt nhóm.

2.2.3 Sử dụng tranh ảnh

Trong quá trình nhóm, có khi các thành viên khó có thể gọi tên được những cảm xúc của mình nếu như không có sự hỗ trợ của nhân viên xã hội qua tranh ảnh. Đặc biệt là với những người Á đông, họ thường hay ngại nói về cảm xúc của mình và lại là trước những người khác. Để thực hiện kỹ thuật này, nhân viên xã hội chuẩn bị sẵn một số tranh ảnh có miêu tả những cảm xúc, suy nghĩ về vấn đề nào đó. Sau đó cho các thành viên lựa chọn

tranh ảnh nào phản ảnh suy nghĩ và tình cảm của mình. Sau khi các thành viên đã lựa chọn, phân tích sự phù hợp của bức tranh với mình thì nhân viên xã hội yêu cầu các thành viên tình nguyện chia sẻ trước, sau đó là các thành viên khác. Thông qua tranh ảnh, nhân viên xã hội nắm bắt được tốt hơn tâm tư, tình cảm và suy nghĩ của các thành viên nhóm. Bên cạnh đó, các thành viên cũng sẽ hiểu mình hơn.

Bảng 11. Sự thích hợp của phương tiện sinh hoạt đối với các nhóm tuổi

	2-5 tuổi	6-10 tuổi	11-13 tuổi	14-17 tuổi
Sách/truyện				
đất nặn				
tô vẽ				
trò chơi				
hoạ/dán				
con rối/đồ chơi mềm				
phiếu ghi chép				

Ghi chú:

<i>Phù hợp nhất</i>	
<i>Phù hợp vừa phải</i>	
<i>không phù hợp</i>	

Nguồn: Công tác tham vấn trẻ em: Giới thiệu và thực hành, tập II, Đại học Mở bán công, 2000²⁴.

24. Nguyễn Xuân Nghĩa và Lê Lộc dịch và biên tập của tác giả Karthyn Gelar và David Geldard.

2.3 Kỹ thuật vẽ sơ đồ tương tác các thành viên của nhóm

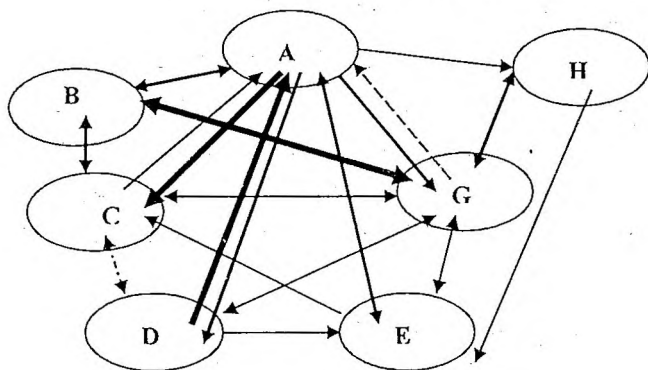
Kỹ thuật vẽ sơ đồ tương tác các thành viên trong nhóm là việc nhân viên xã hội mô tả lại trên giấy vị trí của những thành viên và dùng ký hiệu để đánh dấu số lần giao tiếp, tương tác của các thành viên trong nhóm với nhau. Kỹ thuật này rất hữu ích cho nhân viên xã hội đánh giá sự tương tác của các thành viên và có biện pháp điều chỉnh thích hợp đảm bảo sự tương tác đồng đều và tích cực giữa các thành viên.

Để thực hiện kỹ thuật vẽ sơ đồ tương tác nhóm, trước hết nhân viên xã hội cần chuẩn bị phương tiện ghi chép như giấy, bút...

Sau khi nhóm bắt đầu sinh hoạt, nhân viên xã hội ghi lại vị trí của từng thành viên trong nhóm lên giấy. Nhân viên xã hội cần chú ý quan sát và ghi chép lại số lần tương tác của các thành viên: Ví dụ thành viên A phát biểu bao nhiêu lần, phản hồi lại nhiều nhất với ai hay ít hoặc không có tương tác với thành viên nào khác trong nhóm trong suốt buổi sinh hoạt. Sau khi ghi chép lại, nhân viên xã hội dùng ký hiệu để biểu thị sự tương tác giữa các thành viên. Việc dùng những ký hiệu nào thường do nhân viên xã hội và nhóm qui định với nhau. Thông thường, ký hiệu hay được sử dụng là các đường kẻ đậm, nhạt và đứt quãng hoặc các đường kẻ có màu sắc khác nhau. Đường kẻ càng đậm chứng tỏ sự tương tác càng mạnh hoặc đường kẻ màu xanh biểu hiện tương tác tốt, đường kẻ màu vàng là ít tương tác và màu đỏ là không tương tác. Nhân viên xã hội có thể sử dụng mũi tên để biểu thị tương tác một chiều hướng đến thành viên nào hoặc là tương tác hai chiều. Sơ đồ sau đây là ví dụ sản phẩm sơ đồ tương tác hoàn thiện.

Sơ đồ tương tác nhóm X

Ngày 08 tháng 5 năm 2006



Nhìn vào ví dụ sơ đồ tương tác của nhóm X trên, có thể thấy thành viên A là người có nhiều tương tác nhất với tất cả các thành viên khác và nhận được nhiều tương tác trở lại, chỉ có tương tác từ thành viên G là ít và không có tương tác trở lại từ thành viên H. Thành viên có ít tương tác nhất là thành viên H, nhìn vào vị trí ngồi của thành viên này có thể thấy thành viên này hơi tách mình ra khỏi nhóm. Và hầu như thành viên này không tương tác, chỉ tương tác với thành viên G và E, nhưng không nhận được sự tương tác từ E. Bên cạnh đó có một số tương tác không bình đẳng thể hiện như trường hợp thành viên D tương tác mạnh hơn với A. Như vậy, qua sơ đồ nhân viên xã hội cần có điều chỉnh như đề nghị thành viên H thay đổi vị trí để có điều kiện tương tác nhiều hơn, nhắc nhở và giao nhiệm vụ để thành viên H có tương tác với các thành viên khác như B, C, D

và E; điều phối để các thành viên có tương tác lại với các thành viên khác ví dụ như H tương tác lại A và D tương tác lại A... Như vậy qua việc thể hiện tương tác của các thành viên trên sơ đồ, nhân viên xã hội thấy được điểm yếu trong tương tác và có điều chỉnh kịp thời thúc đẩy tiến trình nhóm.

2.4 Các kỹ thuật sử dụng trong việc lấy ý kiến của cả nhóm, giúp các thành viên học kỹ năng mới

Các công cụ sử dụng trong việc lấy ý kiến của cả nhóm và giúp các thành viên học kỹ năng mới thực chất là những phương pháp thường được sử dụng trong việc truyền đạt kiến thức như phương pháp động não, thảo luận nhóm và sắm vai. Đây là những công cụ thường xuyên được sử dụng trong các buổi sinh hoạt nhóm. Các công cụ này vừa giúp lấy được nhiều ý kiến, vừa giúp các thành viên học tập kỹ năng mới.

2.4.1 Động não

Động não là một kỹ thuật nhằm giúp cho các thành viên trong nhóm trong một thời gian ngắn có thể đưa ra được suy nghĩ, ý tưởng và nhiều giả định về một khái niệm hay vấn đề nào đó.

Cách sử dụng phương pháp này là nhân viên xã hội đưa ra một khái niệm nào đó ví dụ như “bạo lực gia đình”. Sau đó yêu cầu các thành viên trong vòng 2 đến 4 phút suy nghĩ nhanh và nói ra bất cứ từ nào hay cụm từ nào mà họ nghĩ đến khi nghe nhắc đến bạo lực gia đình. Sau đó ghi chép lại những từ, cụm từ mà các thành viên nhóm nghĩ đến. Khuyến khích các thành viên đưa ra càng nhiều ý kiến càng tốt. Cuối cùng nhân viên xã hội

tổng hợp, phân tích đi đến thống nhất khái niệm thế nào là bạo lực. Vì yêu cầu là trong thời gian ngắn phải suy nghĩ và trả lời ngay, nên có thể có những từ hoặc cụm từ không có ý nghĩa lắm với khái niệm chung. Nhân viên xã hội cần nhắc nhở ngay từ ban đầu là tất cả những ý kiến mà các thành viên đưa ra cần được tôn trọng, không được phê phán và chế nhạo những ý kiến đó.

Trong tài liệu bài giảng công tác xã hội nhóm (2005) đã đưa ra một số những điều cần chú ý khi sử dụng phương pháp động não như sau:

Phương pháp động não có thể dùng để lý giải bất kỳ một khái niệm hay vấn đề nào. Tuy nhiên phương pháp này đặc biệt phù hợp với các vấn đề ít nhiều đã quen thuộc, trong thực tế các thành viên đã trải nghiệm hoặc đã biết;

Các ý kiến phát biểu cần ngắn gọn, lý tưởng là một từ hoặc một câu thật ngắn;

Những ý kiến nảy sinh cần nói nhanh (có thể nói hoặc lên bảng viết vào bảng hoặc giấy - nhiều người cùng viết);

Cuối giờ thảo luận nên nhấn mạnh, kết luận này là kết quả của sự tham gia chung của mọi người, là sản phẩm trí tuệ của cả nhóm.

Nói tóm lại, phương pháp động não sử dụng phù hợp nhất khi nhân viên xã hội muốn các thành viên suy nghĩ về một khái niệm hay vấn đề nào đó. Qua phần tổng hợp của nhân viên xã hội, các thành viên xây dựng được khái niệm và hiểu rõ hơn về vấn đề nêu trong phần động não.

2.4.2 Thảo luận nhóm

Phương pháp thảo luận nhóm là việc nhân viên xã hội đưa ra một vấn đề có thể là thông qua một số câu hỏi hay nội dung gợi ý và yêu cầu các thành viên nhóm thảo luận trong một khoảng thời gian nhất định. Phương pháp này được sử dụng thường xuyên trong quá trình sinh hoạt nhóm nhằm thu hút mọi người tham gia một cách chủ động vào việc chia sẻ kinh nghiệm, ý kiến hay để giải quyết một vấn đề đang được quan tâm. Bên cạnh đó thảo luận nhóm cũng giúp các thành viên rèn luyện kỹ năng thuyết trình và trình bày trước người khác qua việc các thành viên được yêu cầu thay phiên nhau cử người trong nhóm lên trình bày.

Cách thức thực hiện phương pháp này như sau:

Bước 1: Nhân viên xã hội yêu cầu các thành viên chia theo nhóm nhỏ (nếu yêu cầu phần thảo luận chia theo nhóm nhỏ). Mỗi nhóm nhỏ thường có từ 4 đến 6 thành viên.

Bước 2: Nhân viên xã hội đưa ra chủ đề thảo luận và những câu hỏi hay những vấn đề nhóm cần thảo luận làm rõ. Chủ đề và những câu hỏi thảo luận đưa ra phải rõ ràng, ngắn gọn và đảm bảo tất cả các thành viên đều hiểu được.

Bước 3: Đưa ra những yêu cầu về thời gian thảo luận, địa điểm thảo luận và phân công người trình bày kết quả thảo luận của nhóm. Lưu ý là nhắc nhở các thành viên thay phiên nhau trình bày các kết quả thảo luận. Không để việc trình bày cho duy nhất một hay một vài thành viên trong nhóm mà tất cả thành viên đều có nhiệm vụ trình bày qua các lần thảo luận nhóm khác

nhau tại các buổi họp nhóm. Trong quá trình các nhóm thảo luận, nhân viên xã hội có thể đi đến các nhóm để giải thích cho các thành viên những vấn đề họ chưa hiểu cặn kẽ.

Bước 4. Sau khi các nhóm đã hoàn thành phần thảo luận, nhân viên xã hội yêu cầu các thành viên lên trình bày kết quả nhóm. Sau khi thành viên nhóm đại diện trình bày xong, có thể đề nghị các thành viên khác trong nhóm đó bổ sung ý kiến và hỏi ý kiến từ những thành viên của nhóm khác.

Bước 5: Phân tích, tóm lược những ý chính nhóm và các nhóm khác đã trình bày và quan trọng là sử dụng những kết quả thảo luận này để phân tích vấn đề cần giải quyết hoặc liên hệ nó với vấn đề đang giải quyết.

Thảo luận nhóm cũng có thể diễn ra trong nhóm lớn (toàn bộ nhóm) hoặc thảo luận nhóm 2 người. Tùy theo yêu cầu về nội dung, thời gian mà nhân viên xã hội có thể lựa chọn hình thức thảo luận nhóm phù hợp. Nhân viên xã hội cần lưu ý chuẩn bị chủ đề thảo luận rõ ràng ngắn gọn. Quan trọng hơn là biết sử dụng kết quả thảo luận-chính là những ý kiến của các thành viên phục vụ cho hoạt động của nhóm. Tránh tình trạng thảo luận xong, kết quả thảo luận nhóm để đó, không sử dụng gì cho phân tích vấn đề mà nhóm quan tâm.

2.4.3 Sắm vai

Sắm vai hay đôi khi còn được gọi là đóng vai là công cụ được sử dụng giúp các thành viên tập hoặc rèn luyện cách ứng xử, kỹ năng giải quyết vấn đề nào đó trong khi đặt họ vào một hoàn cảnh có thật trong thực tế hoặc giả định sẽ xảy ra đối với các

thành viên của nhóm. Ví dụ như sắm vai thể hiện cách các trẻ em lang thang “nói không với tệ nạn” khi bị một người bạn xấu rủ rê. Hay sắm vai thể hiện kỹ năng sử dụng mệnh đề “tôi” trong việc giúp chị em phụ nữ bày tỏ quan điểm, chính kiến của mình với người thân để họ có ứng xử tốt hơn trong gia đình mình.

Cách thức thực hiện phương pháp sắm vai bắt đầu bằng việc chuẩn bị kịch bản/tình huống sắm vai. Nhân viên xã hội giới thiệu về tình huống sắm vai. Sau đó có thể yêu cầu các thành viên tự chọn bạn diễn để thực hành cùng bạn diễn của mình. Hoặc có thể yêu cầu thành viên tình nguyện trong nhóm lên thể hiện tình huống sắm vai. Trong sắm vai bao giờ cũng có các nhân vật đóng vai trong tình huống và những người quan sát, nhận xét và ghi chép tường thuật lại vở kịch sắm vai. Để có thể làm tốt yêu cầu này, nhân viên xã hội phải nêu rõ trong yêu cầu về sắm vai trước khi các thành viên bắt đầu thực hiện. Thông thường, sắm vai diễn ra trong khoảng thời gian từ 5-20 phút. Sau khi các nhóm hoặc nhóm sắm vai trình diễn trước lớp thực hiện xong công việc, nhân viên xã hội hỏi về những cảm xúc của những người sắm vai khi thực hiện nhiệm vụ. Để họ tự đánh giá về phần thể hiện của mình. Tiếp theo điều phối các thành viên còn lại trình bày lại kết quả họ quan sát, ghi chép theo yêu cầu. Từ những kết quả đó nhân viên xã hội tổng hợp, đánh giá và bổ sung ý kiến giúp các thành viên cải thiện cách thể hiện ứng xử của mình. Nhân viên xã hội có thể làm mẫu luôn trước các thành viên trong nhóm.

Có một số vấn đề cần chú ý để sắm vai có hiệu quả: Trước hết là vai trò của người điều phối (nhân viên xã hội) trong việc chọn

kịch bản, tình huống, chọn người đóng vai và định hướng rõ nhiệm vụ cho cả người diễn và người quan sát. Trong quá trình thực hiện công việc cần có sự động viên, khích lệ những người nhút nhát tham gia. Sắm vai là thể hiện kỹ năng ứng xử tự nhiên nên cần tạo điều kiện để các thành viên tham gia sáng tạo, tự nghĩ và thể hiện cách giải quyết của họ. Tiếp theo là lưu ý về kịch bản và tình huống cần phù hợp với vấn đề đang được nhóm quan tâm và thành viên trong nhóm. Quan trọng hơn vẫn là bài học hoặc kỹ năng rút ra được từ tình huống sắm vai để các thành viên nhóm học tập.

Khi vận dụng kỹ năng, đặc biệt là các công cụ, nhân viên xã hội cần có những sáng tạo dựa trên điều kiện thực tiễn, ví dụ như trò chơi “Tôi là táo...” chẳng hạn, nếu không có táo là một loại quả gì có sẵn ở địa phương mà mọi người thích, không nhất thiết phải mua hoa quả quá đắt. Với thân chủ là trẻ em quá nhỏ thì trò chơi này không phù hợp vì có thể các em sẽ ăn lộn không để lại để cùng chơi nữa. Bên cạnh đó điều hết sức quan trọng khi vận dụng những công cụ là cần đảm bảo sự an toàn cho người tham gia. Cần có những biện pháp chuẩn bị kỹ để tránh xảy ra những sai sót hoặc tai nạn khi tham gia.

Như chúng ta đã biết, kỹ năng và công cụ là nội dung đòi hỏi thực hành càng nhiều càng sử dụng thuần thục. Vì vậy, nhân viên xã hội cần không ngừng thực hành các kỹ năng và công cụ nhằm đảm bảo hiệu quả khi sử dụng.

CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG IV

1. Trình bày tóm lược kỹ năng lãnh đạo và phân tích ứng dụng trong công tác xã hội nhóm?
2. Kỹ năng liên hệ giữa các cá nhân là gì và tầm quan trọng của kỹ năng này sử dụng trong công tác xã hội nhóm?
3. Trình bày và phân tích kỹ năng thấu cảm trong công tác xã hội nhóm?
4. Thế nào là kỹ năng điều phối? những hoạt động nhân viên xã hội cần làm trong kỹ năng này là gì?
5. Kỹ năng tự bộc lộ quan trọng như thế nào trong công tác xã hội nhóm?
6. Trình bày cách thể hiện kỹ năng lắng nghe tích cực trong công tác xã hội nhóm?
7. Trình bày và phân tích các kỹ thuật tác nghiệp giúp các thành viên nhóm vận động, thay đổi không khí và hoạt động cùng nhau?
8. Mô tả và thực hành cách vẽ sơ đồ tương tác nhóm?
9. Mô tả và phân tích các kỹ thuật hỗ trợ thành viên nhóm nhận biết và thể hiện suy nghĩ, tình cảm và sáng tạo của các thành viên?
10. Các kỹ thuật tác nghiệp cơ bản sử dụng lấy ý kiến của các

thành viên nhóm và giúp các thành viên nhóm học kỹ năng mới là gì? hãy phân tích ứng dụng các kỹ thuật này.

11. Vận dụng những kiến thức đã học vào xử lý những tình huống sau:

Tình huống 1:

Có một em bé trong nhóm (nhóm trẻ em lang thang) khi chia sẻ với các bạn về tâm sự của mình đã khóc. Trong tình huống như thế này, nhân viên xã hội xử lý thế nào?

Tình huống 2:

Khi hầu hết các chị trong nhóm tham gia đóng góp ý kiến trong một buổi sinh hoạt nhóm, có một chị ngồi rất buồn và không tham gia. Bạn sẽ làm gì để thu hút chị vào tham gia với nhóm.

Tình huống 3:

Có hai thành viên trong nhóm tình nguyện hỗ trợ một nhóm người già cô đơn không cùng quan điểm về hình thức tổ chức sinh hoạt cho các cụ. Làm thế nào để bạn hoà giải và đưa ra sự thống nhất.

Tình huống 4:

Bạn hãy thể hiện kỹ năng điều phối trong nội dung thống nhất hoạt động của nhóm chị phụ nữ bị nhiễm HIV/AIDS (nhằm tạo cơ hội để thành viên trong nhóm chia sẻ cảm xúc và trao đổi thông tin).

Tình huống 5:

Có một em trong nhóm các em lang thang hay lẩn át người

khác, luôn tranh nói với mọi người (em này là trước là thủ lĩnh của nhóm trẻ em trên một địa bàn). Trong tình huống này, người nhân viên xã hội sẽ xử lý như thế nào?

Tình huống 6:

Một trẻ em mồ côi, lang thang đã đứng lên cãi lại nhân viên xã hội và nói: “anh/chị không phải là em thì làm sao hiểu được em”. Nhân viên xã hội trong tình huống này cần xử lý thế nào?

Tình huống 7:

Khi cả nhóm (nhóm sau cai nghiện) sinh hoạt nhóm, có một thành viên đến muộn một vài buổi và khi đến với nhóm người đầy hơi men. Làm thế nào để nhân viên xã hội hướng thành viên này tuân thủ theo các quy định của nhóm?

Tình huống 8:

Cả nhóm phụ nữ bị bạo hành đang sinh hoạt văn nghệ, chồng của một chị chạy vào và lôi chị ấy về. Nhân viên xã hội xử lý thế nào?

Tình huống 9:

Hãy thể hiện kỹ năng điều hướng một trò chơi trong buổi sinh hoạt nhóm cho trẻ em lang thang.

Tình huống 10:

Trong buổi dạy cho nhóm trẻ em mồ côi về kỹ năng sống, một em có những hành vi phá đám (không tham gia và không cho một số em khác tham gia). Hãy đưa ra cách thức xử lý tình huống này?

TÀI LIỆU THAM KHẢO

TÀI LIỆU NƯỚC NGOÀI:

1. Anderson, J (1979). Social work practice with groups in generic base of social work practice. *Social work with groups*. 281-293
2. Bion, W, (1991). *Experiences in groups and other papers*. London. Routledge.
3. Blau, P. (1964). Exchange and power in social life. New York. John Wiley & Sons.
4. Bloch, S., & Crouch, E. (1982). *Therapeutic factors in group psychotherapy*. Oxford: Oxford University Press.
5. Budman, S. et al, (1993). What is cohesive? *An Empirical examination. Small group Research* 24 (2), 199-216.
6. Budman, S et al, (1972). The comparative effectiveness of groups and individuals in solving problems. In J. Lorsch & P Lawrence (Eds). *Managing group and intergroups relations*. Homewood, CA: Dorsey Press.
7. Boyle. S.W et al, 2006, *Direct practice in social work*, Pearson Education, Inc, USA
8. Cartwright, D. (1968). *The nature of group cohesiveness*. Group Dynamics: research and theory (3rd) Harper & Row, New York, USA.
9. Charles Zastrow, (1985). *The practice of social work*. Dorsey Press.

10. Collins. D et at, (2007), *An introduction to family social work*, 2nd Ed, Thomson Brooks/Cole Publishing company, USA.
11. Corey, S, Marriane & Corey Gerald. (1987). *Groups: Process and practice*. (3rd Ed).Brooks/Cole Publishing Company.
12. Croxton, T, (1985) *The theraputic contract in social treatment*, In M, Sundel, P Glasser, R, Sarri & R. Vinter (eds), *Individual change through small groups* (2nd Ed, p. 159-179), The Frees Press, New York, USA.
13. Davis, Liane Vida (1986) "*Role Theory in Francis J, Turner (ed). Social work Treatment*. NewYork, Free Press.
14. Egan, G (1994), *The killed helper* (5th Ed) Brooks/Cole, Pacific Grove, Canada.
15. Festinger, L. (1950), *Informal social communication*. *Psychological Review*, 57, 271-282.
16. Glassman, U, & Kate, L Kates, (1990), *Group work: A humanistic approach*, Sage Pbulications, Newbury Park, Canada.
17. Grace Mathew, (Lê Chí An dịch), (1999). *Công tác xã hội cá nhân*, Đại học Mở Bán công Tp Hồ chí Minh, 1999, Hồ Chí Minh.
18. Harford, M (1971), *Group in social work*, Columbia University Press, New York, USA.
19. Homans, G. (1996). *Social behavior: Its elementary forms*. New York Harwart Brace Javanovich.
20. Jacobsen, B and Jaccosen, (1996). *The young beans*. In R. Rivas and Hull (Eds) *Case studies in general practice* (14-21. Pacific Grow. CA. Brooks/Cole

21. Janis, I, (1972), *Victims of group think*, Houghton Mifflin. Boston, USA.
22. Johnson, J. (1975). *Doing field research*. The Free Press, New York, USA.
23. Karen., K Kirst., (2001). *Generalist Practice with organization and communities*, Library of Congress.
24. Klein, M (1995). *Effective group work*. New York-Associated Press.
25. Kathryn Geldard và David Geldard (Nguyễn Xuân Nghĩa, Lê Lộc dịch), (2000), *Công tác tham vấn trẻ em: Giới thiệu thực hành*, tập II. Đại học Mở bán công Tp.Hồ Chí Minh.
26. Lewin, Kurt (1951). *Field Theory in Social Science*. Harper. New York, USA.
27. Lewin, K, Lipitt, R, White, R. (1939). *Patterns of aggressive behaviour in experimentally created 'social climate'*. Journal of Social Psychology. 10, 271-299.
28. Likert, R. (1967). *The human organization*. MacGraw Hill, New York, USA.
29. Lipitte, R. (1995). *Group dynamics and the individual*. International journal of Group psychotherapy, 7, 86-102.
30. MacKenzie, K, R. (1996). *Time-limited group psychotherapy*. *Internatioanl Journal of Group Psychotherapy*. 15, 154-166.
31. Malcolm, Payne, (1997) *Modern Social work Theory*. Palgrave. New York

32. Maple, F. (1977). *Shared decision making*. Sage Publications, Newbury Park, Canada.

33. Maier, N. (1963). *Problem solving discussions and conference: Leadership methods and skills*. MacGraw Hill, New York, USA.

34. Marx, Karl. 1971. Preface to *A Contribution to the Critique of Political Economy*, Tr. S. W. Ryanzanskaya, edited by M. Dobb. London: Lawrence & Wishart

35. Middlerman, R. (1978). *Returning group process to group work. Social work with groups*. Practitioners Press.

36. Olsen. M, (1968). *The process of social organization*. New York. Holt Rinchart & Winston.

37. Parsons. T, (1951). *The social system*. New York. The Free Press

38. Parsons. T, Bales. R & Shils. E. (1953) (Eds). *Working papers in the theory of action*. New York. The Free Press.

39. Perlman, H. (1970). *The Problem solving method in social casework*,

40. Howorth, New York. USA.

41. Perlman, Hellen Harris (1968) *Personal social role and personality*. Chicago, University of Chicago Press

42. Raye, Kass. (2004). *Theories of Group development*, 3 ED. Center for human relations and community studies.

43. Reid, E, Kenneth. (1942). *Group emotion and leadership psychiatry*.573-596

44. Reid, E, Kenneth. (1944). *Diagnostics group and leadership*. American Journal of orthopsychiatry 53-76.
45. Reid, E, Kenneth (1997). *Social work practice with groups: A clinical perspective*. 2nd ED. Brooks/Cole Publishing company, USA,
46. Ronald, W Toseland and Robert, F. Rivas. (2001). *An introduction to group work practice*. Allyn and Bacon.
47. Ruttan, J. (1992). Psychodynamic group psychotherapy. *International Journal of group psychotherapy*. (42) 19-36.
48. Ruttan, J. (1995). *Psychodynamic group psychotherapy*. (2nd Ed) New York. Guilford.
49. Sheafor, B, W & Horejsi C, R. (2003). *Techniques and guidelines for social work practice*, 6th Ed, Pearson Education, Inc, USA
50. Shulman, Lawrence. (1984). *Skills of Helping Individuals and groups*, 2nd Ed, Peacock Publishers, Inc. USA.
51. Thibau, J., & Kelley, H. (1954). Experimental studies of group problem solving process. In G., Kindrey (Ed) *hand book of social psychology*. Addison Wesley.
52. Toseland. R.W, Rivas. R.F. (1998). *An Introduction to group work practice*. 3rd ED, Ally & Bacon. USA.
53. Scheidel, T & Crowell, L. (1979). *Discussiong and deciding: A deskbook for group leaders and members*. Macmillan. New York, USA.
54. Strean, Herbert S, 1971: *The application of role theory to Social case work in Herbert S. Strean (ed) Social Casework: theories in Action*. NJ, Scarecrow Press.

55. Wakefield, Jerome, C. (1996). Does social work need the eco-systems perspective?. Part 1: Is the perspective clinically usefull. *Social service Review* 70 (1): 1-30.

56. Wallerstein, Immanuel M. 1974. *The Modern World-System: Capitalist Agriculture and the Origins of the European World-Economy in the Sixteenth Century*. New York: Academic Press.

57. William, O. (1994). *Groups work with African Ameriacn men who battered toward more ethnically sensitive practice*. *Journal of comparative Family studies*, 25, 91-103

58. William, O Farley, Smith, L., Larry & Boyle. W, Scott. (1994). *Introduction to Social work*. (3dr Ed). Allyn and Bacon.

59. Yalom, I, (1995), *The theory and practice of group psychotherapy* (4th ed). Basics Books, New York, USA.

TÀI LIỆU TRONG NƯỚC:

1. Bùi Thị Chóm và Nguyễn Thị Vân, (2005). *Tập bài giảng công tác xã hội cá nhân và nhóm*. Đại học Lao động-Xã hội, Hà Nội.

2. Bùi Thị Xuân Mai, Nguyễn Thị Thái Lan, Lim Shaw Hui, (2008). *Giáo trình tham vấn*. Trường Đại học Lao động-Xã hội. Nhà xuất bản Lao động-Xã hội. Hà Nội.

3. *Công tác xã hội với trẻ em làm trái pháp luật*. (2000). Trường Cao đẳng Lao động – Xã hội và Radda Barnen, Nhà Xuất bản Lao động-Xã hội.

4. Lê Văn Phú, (2004). *Công tác xã hội*. Nhà Xuất bản Đại học Quốc gia Hà Nội, Hà Nội.

5. Lê Ngọc Hùng. (2002). Lịch sử và Lý thuyết xã hội học. Nhà xuất bản Đại học quốc gia Hà nội.

6. Lý Thị Hàm. (2001). *Giáo trình tâm lý học xã hội*. Trường Cao đẳng Lao động - Xã hội. Nhà xuất bản Lao động-Xã hội.

7. Nguyễn Thị Oanh, (1998), *Công tác xã hội đại cương: Công tác xã hội cá nhân và nhóm*. Nhà xuất bản giáo dục. Tp Hồ Chí Minh.

8. Nguyễn Văn Gia, Bùi Xuân Mai, (2000). *Công tác xã hội cá nhân*, Trường Cao đẳng Lao động – Xã hội, Hà Nội.

9. *Từ điển xã hội học phương tây hiện đại*. Đavudốp (1990). (phiên bản tiếng Nga).

10. *Từ điển Xã hội học*. (2001). G, Endrweit và G. Trommsdorff. (bản dịch từ tiếng Đức của dịch giả Ngụy Hữu Tâm và Nguyễn Hoài Bảo). Nhà Xuất bản thế giới.

11. Vũ Thị Lụa, Lý Thị Hàm, Lê Thị Dung (2004). *Giáo trình tâm lý học*. Trường Cao đẳng Lao động - Xã hội. Nhà Xuất bản Lao động - Xã hội.

Trang Web:

<http://www.answers.com/topic/group-therapy?cat=health>

<http://www.google.com/topic/groupdynamicdefinition>

http://en.wikipedia.org/wiki/Conflict_theory

<http://vietnamnet.vn/vanhhoa/2008/09/802619/>

<http://dictionary.bachkhoatoanthu.gov.vn/default.aspx?page=8¶m=1605aWQ9ODY3OCZncm91cGlkPSZraW5kPjN0YXJ0JmtleXdvcmQ9eA>.

GIÁO TRÌNH CÔNG TÁC XÃ HỘI NHÓM

NHÀ XUẤT BẢN LAO ĐỘNG - XÃ HỘI

Số 36, Ngõ Hoà Bình 4, Minh Khai,

Hai Bà Trưng, Hà Nội

ĐT: 04.36246917 - 36246920

Fax: 04.36246915

Chịu trách nhiệm xuất bản:

HÀ TẮT THẮNG

Chịu trách nhiệm nội dung:

PGS.TS. NGUYỄN TIỆP

Biên tập và sửa bản in:

NGUYỄN THỊ THÁI LAN

Thiết kế bìa:

HOÀNG DUNG

In 2.000 cuốn khổ 14,5 x 20,5 (cm) tại xưởng in Tin học và Đời sống.

Giấy chấp nhận đăng ký kế hoạch xuất bản số: 927-2008/CXB/29-280/LĐXH.

In xong và nộp lưu chiểu Quý IV/2008.

GIÁO TRÌNH
CÔNG TÁC XÃ HỘI NHÓM

TRƯỜNG
TRUY

1658

44.8