

Quan Điểm Thế Mạnh Trong Thực Hành Công Tác Xã Hội

Strength Perspective In Social Work Practice

Doãn Thị Ngọc

Khoa Khoa Học Xã Hội, Trường Đại học Hoa Sen

Hội Thảo Khoa Học Công Tác Xã Hội-Nhu Cầu Nhân Lực & Vấn Đề ĐT CTXH Viên 10/2018

Tóm tắt (Abstract)

Quan điểm thế mạnh là triết lý trọng tâm của ngành công tác xã hội (CTXH). Chuyên viên xã hội cần nắm vững các khái niệm, các nguyên tắc và năm loại câu hỏi của quan điểm thế mạnh để thực hành đánh giá toàn diện những điểm mạnh, điểm có sẵn của thân chủ hay trong hệ thống hỗ trợ chính qui và phi chính qui của thân chủ. Những điểm mạnh có thể gồm: nghị lực, ý chí, tính vượt khó, tính kiên cường, cảm xúc tích cực, kinh nghiệm, nhận thức, kỹ năng, tài lẻ, cộng đồng gắn kết, có bạn bè giúp đỡ, có tổ chức cung cấp các dịch vụ và những yếu tố thuận lợi khác nhằm tạo động lực, tăng niềm tin, hi vọng, tăng quyền lực, tăng năng lực cho thân chủ trong quá trình can thiệp.

Từ khóa: *quan điểm, quan điểm thế mạnh, điểm mạnh, tiềm năng, khả năng, nhân viên xã hội.*

The strength perspective is the core philosophy of social work. Social workers require to understand the key concepts, constructs, primary principles, and five types of questions of the strength perspective in order to put them into daily practice. To enhance effective intervention, practitioners can assess clients' needs, strengths and available resources of their formal and informal support systems. Strengths of client may include their resilient, will, persistence, positive emotions, experiences, self-awareness, skills, talents, knowledge, hope to make change, bonding and helpful community, friends helping in time of trouble. During the change process,

social workers help clients identify their those positive aspects to create momentum, trust, hope, empowerment and capacitiesfor them.

Key words: *perspective, strength perspective, positive aspects, potentials, ability, social worker.*

Giới thiệu

Công tác xã hội (CTXH) là một nghề giúp đỡ chuyên nghiệp, một ngành khoa học ứng dụng dựa vào quyền con người và nền tảng của giáo dục khai phóng. Một trong những quan điểm trọng tâm của ngành công tác xã hội là quan điểm thế mạnh và quan điểm này được kết hợp với các quan điểm và các lý thuyết công tác xã hội như: khung khái niệm Con người trong môi trường (Person in Environment), lý thuyết hệ sinh thái (Ecosystem theory), lý thuyết Hệ thống (system theory), lý thuyết về hành vi con người và bộ qui tắc đạo đức công tác xã hội nhằm hướng dẫn tiến trình can thiệp trong thực hành công tác xã hội hàng ngày. Nội dung của bài viết này sẽ tập trung vào thảo luận quan điểm thế mạnh của học giả Saleebey gồm: khái niệm về quan điểm, khái niệm về quan điểm thế mạnh, bảy nguyên tắc của quan điểm thế mạnh, và năm loại câu hỏi thực hành để đánh giá điểm mạnh của thân chủ trong ngành công tác xã hội (de Shazer, Berg, Lipchik, Nunnally, Molnar, Gingerich, & Weiner-Davis, 1986; Hare, 2004; Kirst-Ashman & Hull, 2012; Nilsen, 2015; Martin, 2014; Pincus & Minahan, 1973; Weick, 1981; Westbrook, Kennerley, & Kirk, 2011)

Nội dung

Trong phần này, bài viết sẽ tập trung vào việc giải thích từ lý thuyết tới thực hành của quan điểm thế mạnh, bao gồm: các khái niệm, các nguyên tắc và năm loại câu hỏi để khơi gợi những sức mạnh nội lực, tiềm năng, khả năng, niềm tin, hi vọng, khát khao, khí phách hay tính anh hùng của thân chủ để giúp họ tự quyết, tự giúp, tự thay đổi, tự có trách nhiệm giải quyết các vấn đề đang xảy ra.

Khái niệm về quan điểm và quan điểm thế mạnh

Trước hết, bài viết giải thích khái niệm về **quan điểm**(perspective) trong ngành công tác xã hội. Theo Hutchison (2008) và Saleebey (1992a), khái niệm **quan điểm** là một cách tư duy, một góc nhìn, hay một cách nhận thức về các yếu tố kinh nghiệm cá nhân và xã hội bắt nguồn từ một vị trí có giá trị. Hay nói cách khác, quan điểm cung cấp cho chúng ta một góc nhìn hay một lăng kính về nhân sinh quan thế giới quan. Kế đến, Saleebey (1992d) định nghĩa **quan điểm thế mạnh** là “mỗi cá nhân trong xã hội đều có nhiều điểm mạnh, điểm tốt, khả năng và tiềm năng để tự giải quyết hay thay đổi hành vi của mình”(trang 15).

Trước những năm 1980, ngành công tác xã hội, cũng như các ngành giúp đỡ khác, thường có khuynh hướng tập trung vào xác định vấn đề để giúp đỡ thân chủ. Đơn cử như ngành y thường hỏi người bệnh về vấn đề sức khỏe và làm các xét nghiệm để chẩn đoán bệnh. Điều này rất phù hợp với ngành y. Các nghiên cứu cũng cho thấy mô hình thực hành tập trung vào vấn đề cũng phổ biến trong ngành công tác xã hội vì hàng ngày thân chủ và chúng ta đều phải đối mặt với rất nhiều vấn đề trong cuộc sống (de Shazer et al., 1986; Hare, 2004; Saleebey, 2005, 1996, 1992a).

Chính vì vậy, trước những năm 1980, những ý tưởng, lý thuyết, những quan điểm, những mô hình thực hành của ngành công tác xã hội đều phát triển xung quanh việc nhận diện vấn đề. Ví dụ: Người ta thường nói hay dán nhãn hay đổ lỗi cho cá nhân có vấn đề như: “*người điên*” hay “*người tâm thần*” hay “*người bệnh*” hay “*người tàn tật*”. Cách nhìn đầy vấn đề này làm cho thân chủ cũng tự gán nhãn mình là người bệnh, người khuyết tật, người điên nên họ có lối suy nghĩ vấn đề khó thay đổi được, có tư tưởng ỷ lại, sống dựa vào gia đình và cộng đồng. Điều này không chỉ tác động tới tư duy, suy nghĩ của thân chủ, mà còn ảnh hưởng tới tư duy, suy nghĩ của các chuyên gia và cộng đồng về thân chủ. Trên thực tế, khi chúng ta bị chìm ngập, chìm đắm

trong vấn đề thì hành xử, suy nghĩ của chúng ta về thân chủ cũng đầy vấn đề. Các yếu tố khác liên quan tới thân chủ gồm: tính cách, cảm xúc, nhân phẩm, kiến thức, ước mong, nhu cầu, tiếng nói, hành động cũng được chúng ta có thể gán nhãn ngầm là “điên”, “bệnh”, “nghiện”, “yếu kém”, “bất thường”, “lười biếng” và thậm chí cho rằng “giang sơn dễ đổi bản tính khó dời”, hay “chúng nào tật ấy”. Cách nhìn đầy vấn đề, đầy bi quan, gán nhãn này sẽ làm cho thân chủ và những người xung quanh nghĩ rằng thân chủ không tự quyết định cuộc đời mình, không tự làm chủ mình, không tự chăm sóc cho chính họ, họ trở nên vô dụng, là gánh nặng, đáng sợ và thậm chí có thể là mối nguy hiểm cho cộng đồng (DeJong & Miller, 1995; Saleeybee, 1992a,b,c,d, 1996, 2005).

Qua thực hành trong thực tế, các chuyên gia công tác xã hội đã thấy cách tiếp cận này không hiệu quả và trong quá trình can thiệp họ phát hiện ra rằng thân chủ thường gặp phải nhiều vấn đề nghiêm trọng, nhưng không phải lúc nào vấn đề trong câu chuyện của họ cũng bi đát, trầm trọng như họ nghĩ (de Shazer et al., 1986; Hare, 2004). Chuyên viên xã hội giỏi biết cách khai thác và tìm ra được những điểm mạnh của thân chủ qua ngôn ngữ tôn trọng, thái độ hiếu kỳ, không định kiến, không gán nhãn. Chuyên viên công tác xã hội tự thay đổi mình trước bằng việc nhìn nhận “thân chủ bị mắc chứng điên” chứ không phải “người điên” hay thân chủ là “người phải sống với bệnh tâm thần” chứ không phải “người tâm thần”. Cách nhìn mới này không chỉ truyền cảm hứng, niềm tin, hi vọng trong từng giây phút tương tác với thân chủ, mà chuyên viên xã hội còn giúp thân chủ nhìn thấy những điểm mạnh, tính kiên cường trong chính con người họ, giúp họ tin rằng gia đình và cộng đồng, xã hội luôn có nguồn lực để giúp họ trở về cuộc sống bình thường thì đó được gọi là **quan điểm Thế Mạnh** trong ngành CTXH (de Shazer et al., 1986; Saleebey, 1992a,b,c,d).

Nhưng từ những năm 1980 trở lại đây **quan điểm Thế Mạnh** rất phổ biến không chỉ trong trong thực hành công tác xã hội, mà còn lan tỏa ra các ngành giúp đỡ khác, ngành kinh tế, chính trị, và văn hóa trên toàn cầu. Mọi người mọi quốc gia luôn tìm kiếm những giải pháp mới, giải pháp thay thế (alternative) để giải quyết các vấn đề ở cấp độ cá nhân, gia đình, tổ chức, cộng đồng và trên toàn thế giới. Để giúp thân chủ tự thay đổi trong tiến trình can thiệp, chuyên gia công tác xã hội cần lắng nghe hiệu quả, khai thác một cách hiệu quả những lúc ngoại lệ, những giây phút tốt đẹp nhỏ nhoi, hi vọng mong manh, ngăn ngừa bị vùi lấp, che chắn trong cuộc đời thân chủ. Chuyên viên xã hội giúp họ khơi gợi, khuyến khích đại những điểm có sẵn trong thân chủ để họ nhận ra rằng họ đã từng tự biết cách giúp mình và tự xử lý vấn đề khi không có ai giúp đỡ. Khi lắng nghe hay đánh giá nhu cầu, chuyên viên xã hội không chỉ thu thập thông tin về mối quan tâm, lo lắng, hoàn cảnh thăng trầm của thân chủ, mà còn cần tập trung tìm hiểu, khám phá những điều họ đã làm được trong quá khứ, khả năng tự vượt qua khó khăn, nghịch cảnh trước khi thân chủ gặp chúng ta (DeJong & Miller, 1995; Saleebey, 1992 a,b,c,d, 1996, 2005).

Giả dụ: chuyên viên xã hội hiểu rằng thân chủ đang bị bệnh ung thư và chúng ta tìm mọi cách hợp lý để giúp thân chủ hiểu về tình trạng bệnh và một số loại ung thư vẫn có thể chữa khỏi. Chuyên viên xã hội cũng cần cho thân chủ thấy họ đã biết cách chống chọi với bệnh tật, đi điều trị, và họ có thể trở lại cuộc sống bình thường. Bệnh chỉ là một phần chứ không phải tất cả con người toàn diện của họ. Người bị bệnh có thể mất niềm tin, mất hi vọng vì họ tự nghĩ bệnh ung thư là “án tử” vì họ không có đủ kiến thức, không đủ động lực, niềm tin, hỗ trợ để chống chọi với bệnh tật và có thể họ luôn có cảm giác bệnh càng nghiêm trọng hơn, không tin mình có thể khỏi bệnh hay cảm giác là gánh nặng của gia đình khi bị bệnh cứ ám ảnh trong tâm tư của họ. Người sống với bệnh ung thư nếu được giúp đỡ về y tế, song hành với sự giúp đỡ về tham vấn tâm lý, về mối quan hệ xã hội, được cung cấp kiến thức về bệnh ung thư, về thay đổi lối sống, về

các dịch vụ hỗ trợ khác thì có thể sẽ giúp họ phục hồi nhanh và sớm hơn. Bệnh ung thư đôi khi không đáng sợ bằng việc chúng ta sợ về bệnh ung thư, hay đáng sợ hơn là thái độ thiếu hiểu biết của những người xung quanh, sự thờ ơ, không hiểu cảm nhận, cảm xúc, tinh thần, nhu cầu, mong đợi thực sự của người sống với bệnh ung thư. Quan điểm thế mạnh được áp dụng để nhân viên xã hội tìm ra được điều tốt, tích cực, điều hay, ý chí, nghị lực của thân chủ chính là cơ sở bền vững cho các hoạt động thực hành can thiệp trực tiếp, sẽ khuyến khích thân chủ tham gia và bày tỏ cách nhìn nhận về bản thân và sự tự quyết của họ trong mọi quyết định (Hutchison & Oltedal, 2014; Nguyễn Thị Oanh, 1998, 2012; Poulin, 2005; Saleebey, 1992 a,b,c,d, 1996, 2005; Sullivan & Rapp, 1994; Weick, 1992).

Nhân viên xã hội khi giúp thân chủ cần tập trung vào cái gì có thể, hơn là cái gì không thể làm. Điều này có nghĩa khi làm việc với thân chủ, nhân viên xã hội rất cần tập trung vào nhận diện các vấn đề gốc rễ, nhưng không nên chìm đắm, quá lún sâu hay quá tập trung vào vấn đề, vào những thách thức, vào những lỗi lầm, vào những khiếm khuyết, vào những yếu kém, vào những bệnh tật, hay vào sự bất lực của thân chủ. Điều quan trọng, chuyên viên xã hội cần xem xét, đánh giá nhu cầu và đánh giá điểm mạnh của thân chủ dù rất nhỏ nhoi như: khả năng, tài năng, tài lẻ, uy tín, kiến thức, tài chính, các nguồn lực có sẵn của cá nhân, gia đình, nhóm, tổ chức, cộng đồng để tăng năng lực, tăng quyền lực, giúp họ tự ý thức, tự quyết, và tự tìm các giải pháp phù hợp để giải quyết vấn đề theo một cách tiếp cận toàn diện và đa chiều (de Shazer et al., 1986; Hare, 2004; Nguyễn Thị Oanh, 1998, 2012; Rapp & Goscha, 2012; Saleebey, 1992a,b,c,d; Sullivan & Rapp, 1994; Sharry, J, 2004).

Góc nhìn của ngành CTXH cho rằng “vấn đề là vấn đề” và “con người không phải là vấn đề” là một trong những lăng kính rất quan trọng để hiểu và thực hành quan điểm Thế mạnh. Tách vấn đề ra khỏi con người thân chủ sẽ giúp họ tự nhận trách nhiệm để giải quyết vấn đề và việc

“gán nhãn” hay “đổ lỗi” cho cá nhân sẽ được hạn chế. Một vấn đề xảy ra thường bị tác động bởi nhiều yếu tố như: niềm tin, giá trị, thái độ, văn hóa, kinh tế, chính trị, bạn bè, gia đình, cộng đồng, tổ chức, bối cảnh xã hội. Những yếu tố này thường đan xen nhau, liên kết chặt chẽ với nhau. Vì vậy, khi vấn đề xảy ra với cá nhân, gia đình và các hệ thống xung quanh cần chủ động tham gia và hợp lực cùng giải quyết thì mới đạt kết quả mong đợi. Vừa rồi chúng ta đã tìm hiểu những khái niệm, từ ngữ của quan điểm thế mạnh và sau đây là những nguyên tắc xuất phát từ tư duy này (de Shazer et al., 1986; Lê Chí An, 2012; Nguyễn Thị Oanh, 1998,2012; Rapp & Goscha, 2012; Sullivan & Rapp, 1994; Sharry, J, 2004).

Giải thích bảy nguyên tắc của quan điểm thế mạnh

Kể đến, bài viết trình bày về **bảy nguyên tắc** nền tảng của **quan điểm thế mạnh**. Bảy nguyên tắc này giúp nhân viên xã hội đánh giá những điểm mạnh của thân chủ và giúp họ nhìn ra rõ ràng vấn đề gốc rễ, tiến tới tìm kiếm, xây dựng giải pháp thay thế để giải quyết vấn đề. Các nguyên tắc bao gồm các giả định mang tính hướng dẫn trong thực hành công tác xã hội. Những nguyên tắc dưới đây chỉ là những gợi ý, hướng dẫn tạm thời, và có thể không phù hợp với tất cả các hoạt động thực hành hay bối cảnh thực hành cụ thể. Những chuyên gia công tác xã hội cần biết rõ bối cảnh thực hành để có thể tự điều chỉnh, tự xây dựng và phát triển thêm các giả định mới.

Nguyên tắc thứ 1: mỗi cá nhân, mỗi nhóm, mỗi gia đình, mỗi tổ chức, mỗi cộng đồng đều có nhiều tiềm năng, điểm mạnh, điểm tốt và nguồn lực có sẵn như: con người, tinh thần kiên cường, gắn kết, uy tín, kiến thức, đất đai, kinh nghiệm, sự chân tình, thời gian, lòng nhân đạo để giải quyết vấn đề. Mỗi cá nhân đều có khả năng phát triển, thay đổi, thậm chí thay đổi rất nhanh và triệt để (Nguyễn Thị Oanh, 1998,2012; Rapp & Goscha, 2006; Saleebey, 1992 a, b, c,d; Sullivan & Rapp, 1994; Sharry, J, 2004).

Chẳng hạn, trường hợp của Trần Ngọc Ánh tại Bình Dương rất phù hợp với nguyên tắc thứ nhất của Saleebey. Ánh mồ côi cha mẹ từ nhỏ vì cha mẹ em bị tử vong khi trên đường vào nam lập nghiệp. Em thoát nạn do còn nhỏ nên cha mẹ chưa đem em đi theo. Em ở với ông bà và theo ông bà vào Bình Dương. Dù sống trong nghèo khó và đi bán bánh giò phụ ông bà sau khi đi học về, nhưng năm nào em cũng là học sinh giỏi. Ánh luôn có khát khao cháy bỏng trở thành kỹ sư công nghệ thông tin và em đã vào học tại trường Đại Học Sài Gòn. Khi biết tin về gia cảnh của em, cộng đồng và những nhà hảo tâm rất cảm động và tìm tới Ánh để giúp em thực hiện ước mơ của mình (Đỗ Trường, 2017).

Trường hợp của Ánh cho thấy cá nhân dù khó khăn và gặp nhiều vấn đề, nhưng em Ánh có một trong những điểm tích cực như: đã từng có việc làm như phụ bán bánh giò cho ông bà, hay từng giúp đỡ người khác, hay có sức khỏe tốt, có uy tín, có trình độ, có tay nghề, biết nấu ăn, biết vượt qua khó khăn, biết tự chăm sóc mình, thương yêu gia đình, có kỹ năng giao tiếp tốt với mọi người, hay mong đợi một tương lai tốt đẹp cho mình, gia đình và mọi người v.v. đó là điểm mạnh của thân chủ. Chuyên gia công tác xã hội trong trường hợp này khi làm việc với hệ thống thân chủ cần lắng nghe và tôn trọng những gì họ nói bất kể điều đó là tốt hay xấu trong quá khứ của họ. Nhân viên xã hội cần tin thân chủ có thể làm những điều mà họ tưởng không làm được (Saleebey, 1992a,b).

Weick (1992) cho rằng: Mỗi cá nhân đều có một sức mạnh vốn có mà sức mạnh này được mô tả như là động lực sống hay sức sống, khả năng tự chữa lành vết thương, niềm tin mãnh liệt vào cuộc sống, sức mạnh tâm linh có sẵn trong mỗi cá nhân và nếu có thể khai phá đúng lúc thì sức mạnh này có thể định hướng sự thay đổi hành vi của cá nhân và xã hội.

Saleebey (1992b) mô tả rằng mọi người thường vượt qua khó khăn rất tốt vào thời điểm gặp khó khăn và tìm ra những nguồn lực có sẵn trong những tình huống nan giải đó.

Những người sống còn đến thời điểm mà họ gặp nhân viên xã hội chắc chắn họ không chỉ có đau thương-mà còn có ý tưởng, ý chí, niềm hi vọng, kỹ năng, và những người khác bên họ. Tất cả những điều này chúng ta cần hiểu, xem xét và đánh giá đầy đủ, toàn diện để giúp đỡ.

Ví dụ: Câu chuyện của Trần Thị Hậu, 22 tuổi từ Thái Bình có thể là ví dụ điển hình và cho thấy ai cũng có khả năng vượt qua nghịch cảnh và có sức mạnh nội lực để đạt được ước mơ. Hậu là học sinh giỏi, từng bị trầm cảm do phải sống trong gia đình bạo lực, cha mẹ chia tay và rơi vào cảnh cùng cực. Hậu mong muốn học nghề làm tóc nhưng ở địa phương lại không dễ dàng có nơi để học nghề. Hậu muốn đi lên Hà Nội để học nhưng luôn bị người trong gia đình cấm cản. Nhưng Hậu không hề nản chí hay bỏ cuộc. Em tìm kiếm thông tin qua mạng và đến với chương trình dự án tạo nghề tóc thuộc dự án “Làm đẹp để sống – Sống để làm đẹp” trên Hà Nội. Em đã được dự án hỗ trợ dạy nghề miễn phí và hỗ trợ tiền sinh hoạt 1 triệu đồng/tháng. Tuy nhiên, số tiền này không đủ, nên em vừa đi học nghề, vừa giúp việc nhà để tự trang trải cuộc sống bằng năng lực của mình. Em đã hoàn thành khóa học và tìm được việc làm ổn định tại Hà Nội. Thành công mới đây là em đã đoạt giải nhất trong cuộc thi tạo mẫu tóc năm 2017 (Như Lịch, 2017).

Qua ví dụ trên cho thấy rằng nếu chúng ta nghĩ rằng Hậu còn trẻ và chưa từng sống ở đô thị thì làm sao có thể tự lo cho mình. Chúng ta có thể có những ý nghĩ như Hậu có thể bị dụ dỗ hay bị lừa đi vào con đường mại dâm vì em quá trẻ. Nếu chúng ta nhìn như vậy thì có nghĩa là chúng ta đang tập trung vào nhìn vấn đề và vấn đề xuất phát từ sự tưởng tượng hay do định kiến. Nghĩa là chúng ta sẽ chỉ nhìn được những hạn chế và khó khăn, chứ chúng ta không nhìn ra những tiềm năng, những khả năng của Hậu. Thực tế đã chứng minh Hậu là người kiên cường, có khả năng và được dự án hỗ trợ để em đạt mục tiêu, đạt được khao khát cháy bỏng thì chúng ta đang nhìn theo quan điểm thế mạnh của Saleebey. Nghĩa là chúng ta tin thân chủ có tiềm năng và khả năng thay đổi chính mình, giúp được gia đình và cộng đồng. Chúng ta, cùng với các hệ

thống khác, giúp đỡ thân chủ thực hiện những mong muốn, niềm tin chính đáng và hợp lý của họ. Vì vậy, một hành động nhỏ, đơn giản, tử tế và sáng tạo sẽ mang lại sự khác biệt lớn và tác động lan tỏa toàn xã hội vì nó bắt đầu từ quan điểm đúng đắn và nhân văn.

Để phát hiện điểm mạnh, tiềm năng, khả năng của một thân chủ mà họ đang chìm ngập vào vấn đề, đau khổ, bi thương, bất lực, căng thẳng, trầm cảm, vô dụng, không có niềm tin là chuyện không dễ dàng gì. Tuy nhiên, một chuyên gia công tác xã hội được đạo tạo tốt và vững vàng là người thực sự quan tâm, tôn trọng lắng nghe những câu chuyện thăng trầm, cay đắng, nặng nề, đau đớn của thân chủ và từ chính câu chuyện của thân chủ nhân viên xã hội sẽ tìm ra được những điểm mạnh có sẵn trong họ. Đây chính là điều quan trọng trong thực hành hiệu quả.

Nguyên tắc thứ 2: Khi giúp đỡ, nhân viên xã hội cần tập trung vào những nhu cầu, nguyện vọng, mong muốn hợp lý v.v. của thân chủ, không “gán nhãn” hay “đổ lỗi”. Thay đổi của thân chủ chỉ có thể xảy ra khi nhân viên xã hội kết hợp với những mong đợi, ước muốn, nhận thức, sức mạnh, ý chí, niềm tin của họ. **Nhân viên xã hội** cần tin tưởng rằng mọi người đều có thể thay đổi nếu họ được tạo cơ hội, có đủ điều kiện và nguồn lực và khi chúng ta thực sự tin vào họ. Sống trên đời, ai cũng gặp những lúc thăng trầm, đau khổ, suy sụp, buồn chán, khó khăn, thất bại, sai lầm. Những điều này là vừa là thách thức vừa là cơ hội, vừa là một phần tất yếu trong cuộc sống và giúp mỗi cá nhân trưởng thành, phát triển, có thêm động lực, để tiếp tục thay đổi và tiến về phía trước (Lê Chí An, 2012; Nguyễn Thị Oanh, 1998,2012; Rapp & Goscha, 2012; Saleebey, 1992 a, b, c,d; Sullivan & Rapp, 1994; Sharry, J, 2004)..

Ví dụ: Hiệp sĩ công nghệ thông tin Nguyễn Công Hùng. Anh bị bệnh bại liệt toàn thân và nghỉ học sớm, nhưng anh tự học máy tính và rất giỏi công nghệ thông tin. Nhờ phát hiện điểm mạnh này mà anh được tăng thêm nghị lực, tự lo cho mình và sẵn sàng hỗ trợ những người cùng

cảnh ngộ. Anh đã phổ cập tin học cho thanh niên ở xã, giúp đỡ hàng trăm người khuyết tật, trẻ mồ côi tìm được việc làm phù hợp (Nguyễn Công Hùng, 2013).

Nguyên tắc thứ 3: để giúp thân chủ, **nhân viên xã hội** cần dựa vào sự hợp tác và tham gia chủ động của cá nhân, gia đình, cộng đồng địa phương của cá nhân đó vì nơi đây có nhiều tiềm năng và có khả năng cung cấp nguồn lực có sẵn và hỗ trợ cho thân chủ (Nguyễn Thị Oanh, 1998,2012; Rapp & Goscha, 2012; Saleebey, 1992 a, b, c,d; Sullivan & Rapp, 1994; Sharry, J, 2004).

Nhân viên xã hội cần biết rằng sự thay đổi lành mạnh của thân chủ xảy ra trong bối cảnh sống với những mối quan hệ chân tình của các hệ thống xung quanh. Thân chủ cần biết ai, tổ chức nào trong cộng đồng sẽ quan tâm, giúp đỡ họ khi họ cần nhất. Đây là tiến trình giúp đỡ qua lại, điều hòa, phối hợp của việc tiến trình can thiệp và xây dựng năng lực dựa vào cộng đồng. Cộng đồng hay môi trường xung quanh cung cấp nguồn tài nguyên quan trọng cho mọi người, không chỉ có thân chủ. Saleebey chỉ ra rằng cộng đồng nào cũng có cái gì đó để cho đi, một cái gì đó mà người khác rất cần như: gia đình mở rộng, bạn bè, điểm tình làng nghĩa xóm, nhà thờ, kiến thức, thời gian và địa điểm, đất đai, uy tín, thông tin, cơ quan tổ chức chính trị-xã hội, công việc, các nhóm hay hội đoàn.

Môi trường sống hay bối cảnh sống của một người liên quan đến vị trí của người đó và vị trí của họ trong môi trường sống đó. Theo Rapp & Goscha (2012), một môi trường có thể thuận lợi hoặc gây cản trở cho một cá nhân. Một môi trường gây cản trở là một nơi mà con người bị đẩy ra ngoài lề, bị thiệt thòi, nguồn lực hoặc hỗ trợ rất ít, không có nhiều triển vọng của một xã hội di động, và người ta cảm thấy không thuộc về nơi đó. Ngược lại, một môi trường sống thuận lợi là một môi trường nơi mà người ta được cung cấp các nguồn lực, được hỗ trợ, có nhiều hứa hẹn của một xã hội luôn chuyển động, một cộng đồng có sự kết nối, và thuộc về mọi người.

Ví dụ: Chúng ta có hoạt động hiến máu nhân đạo. Hay hàng năm Việt Nam đều bị thiên tai lũ lụt và mọi người trong xã hội đều chung tay đóng góp giúp cho người dân vùng lũ sớm trở về với cuộc sống bình thường. Người có tiền thì góp tiền, người không có tiền thì góp sức lực, đò đạc, ý tưởng. Hay để nuôi một đứa trẻ, chúng ta cần có sự tham gia chủ động của cả một cộng đồng. Đứa trẻ không thể tốt nếu cộng đồng không tốt.

Quan điểm thế mạnh cũng cho rằng tất cả các cá nhân có động lực để thay đổi, biết sử dụng nguồn lực, khám phá môi trường xung quanh họ và ngược lại, cộng đồng cũng thúc đẩy họ làm điều tốt cho người khác và chính họ. **Quan điểm Thế mạnh** lập luận rằng các tổ chức xã hội tại địa phương có khả năng cung cấp dịch vụ xã hội cho thân chủ. Ví dụ: vai trò của nhân viên xã hội có thể kết nối nguồn lực, phối hợp với các tổ chức để thân chủ được nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe, được đi học, được học nghề, được hỗ trợ các chính sách về nghèo đói, được vay tín dụng nhỏ để làm ăn buôn bán hay có thể tìm việc ngay tại cộng đồng họ. Quan điểm Thế mạnh cũng khuyến khích các nhà cung cấp dịch vụ tìm ra các nguồn hỗ trợ có sẵn trong cộng đồng, hơn là dựa vào các tổ chức phúc lợi xã hội hay tổ chức chuyên môn (Saleebey, 1992 a, b, c,d; Sullivan & Rapp, 1994).

Nguyên tắc thứ 4: để giúp thân chủ, nhân viên xã hội cần biết rằng các cá nhân sẽ tự tin hơn và thoải mái hơn khi tiến về phía trước, nếu nhân viên xã hội khởi đầu từ xuất phát điểm của chính họ, hướng dẫn, mời gọi họ tham gia chủ động từ những gì họ đã có hay đã biết (Rapp & Goscha, 2012; Sullivan & Rapp, 1994; Sharry, J, 2004).

Nhân viên xã hội nên dùng ngôn ngữ phù hợp với nhận thức của thân chủ, phù hợp với văn hóa, tập quán của họ. Khi nói, nhân viên xã hội nên nhấn mạnh những khả năng, tài năng, tài lẻ độc đáo của họ.

Nguyên tắc thứ 5: tiến trình giúp đỡ cần dựa vào sự **tự quyết** (self-determination) của thân chủ.

Quan điểm thế mạnh lưu ý nhân viên xã hội nên tránh các mối quan hệ chuyên gia với thân chủ, mà nên tập trung vào mối quan hệ hợp tác với thân chủ và tôn trọng sự tự chọn của thân chủ. Mối quan hệ đối tác này sẽ giúp họ nhận diện ra các giải pháp hay tự tìm giải pháp thay thế vì thân chủ là chuyên gia về chính vấn đề của họ. Họ là người hiểu mình nhất, hiểu tình trạng của mình nhất, chứ không phải nhân viên xã hội (Sullivan & Rapp, 1994).

Quan điểm thế mạnh nhắc nhở **nhân viên xã hội** cần có thái độ làm việc không phán xét, không áp đặt hay định kiến, hay làm giùm thân chủ vì cho rằng họ học thấp hay kém hiểu biết. **Nhân viên xã hội** chấp nhận thân chủ là chính họ. **Nhân viên xã hội** cần tin thân chủ có thể tự quyết định cuộc đời của họ và ý thức việc áp dụng nguyên tắc tự quyết. Nhân viên xã hội cần phải biết những gì là tốt nhất và làm cái gì tốt nhất trong khả năng có thể để thân chủ tự lựa chọn cách sống cho chính cuộc đời của họ.

Nguyên tắc thứ 6 : khi hỗ trợ, **nhân viên xã hội** cần phải cam kết tạo động lực, tăng quyền lực (empowerment), tăng năng lực cho thân chủ (Lê Chí An, 2012; Nguyễn Thị Oanh, 1998,2012; Rapp & Goscha, 2012; Saleebey, 1992 a, b, c,d; Sullivan & Rapp, 1994; Sharry, J, 2004).

Quan điểm thế mạnh cho rằng tạo động lực hay còn gọi tăng quyền lực cho thân chủ rất phù hợp với một cách tiếp cận hợp tác, tôn trọng và sự quyết định của thân chủ. Tăng quyền lực là giúp cá nhân, gia đình, nhóm, tổ chức, cộng đồng hành động để đạt được một sự tiếp cận, tham gia, kiểm soát tốt hơn với các nguồn lực tại địa phương và chủ động hơn đối với cuộc sống và số phận của chính họ. Tạo động lực là một tiến trình liên tục, năng động, luôn thay đổi, chứ

không phải chỉ tập trung vào một hay hai ngày (Rapp & Goscha, 2012; Sullivan & Rapp, 1994; Sharry, J, 2004).

Quan điểm thế mạnh cho rằng nhân viên xã hội cần ý thức nâng cao vị thế của thân chủ như giúp thân chủ bắt đầu phát triển một quan điểm độc lập, tự lực, không hay ít bị áp đặt, ít bị kìm kẹp, ít bị trói buộc hay ít bị hạn chế. Nói cách khác, thân chủ được hỗ trợ để đi đến một cảm giác thực tế hơn như: họ là ai, họ có thể làm những gì, và họ muốn làm những gì cho chính cuộc đời mình (Hutchison & Oltedal, 2014; Poulin, 2005; Saleebey, 1996, 2005; Weick, 1992).

Nguyên tắc thứ 7: khi can thiệp, nhân viên xã hội cần nhìn nhận và xem xét “vấn đề là vấn đề”, chứ con người không phải là vấn đề. Con người thường cố gắng làm những gì tốt nhất trong khả năng có thể. Con người thường mong muốn điều tốt đẹp xảy ra cho họ, cho gia đình họ và cộng đồng họ. Con người luôn có khả năng thay đổi, đặc biệt thay đổi từ bên trong (Rapp & Goscha, 2012; Sharry, 2004).

Quan điểm thế mạnh đã thay đổi cách nhìn nhận trên trong các mô hình thực hành CTXH và khi nhân viên xã hội làm việc với thân chủ cần quan sát và xuất phát từ những điểm mạnh của họ. **Nhân viên xã hội** có nhiệm vụ khám phá và khai thác sức mạnh, nguồn lực bên trong và bên ngoài của thân chủ và cung cấp các dịch vụ xã hội nhằm hỗ trợ thân chủ tháo gỡ những vướng mắc và trở ngại để thân chủ đạt được mục tiêu và thực hiện mong muốn của mình (Hutchison & Oltedal, 2014; Poulin, 2005; Saleebey, 1992a,b,c,d,1996, 2005; Sullivan & Rapp, 1994; Weick, 1992; Zastrow, 2004).

Khi sử dụng các **quan điểm thế mạnh**, điều quan trọng là nhân viên xã hội cần đánh giá toàn diện nhận thức, cảm xúc, sức khỏe, kỹ năng và kinh nghiệm cuộc sống của thân chủ. Nhân viên xã hội cần dùng lời nói tích cực với thân chủ để truyền cảm hứng, niềm tin cho thân chủ. Nhân viên xã hội cần tập trung vào những hy vọng, ước mơ, hoài bão của thân chủ và xây

dựng dựa trên khả năng vốn có của thân chủ. Cuối cùng, **quan điểm thế mạnh** thể hiện sứ mệnh, mục tiêu, nguyên tắc, giá trị cốt lõi của ngành CTXH là nhân viên xã hội cần phải tôn trọng nhân phẩm và giá trị của thân chủ, tôn trọng sự tự quyết và tập trung vào tạo động lực, tăng quyền lực, năng lực cho thân chủ.

Thảo luận về năm loại câu hỏi được sử dụng trong thực hành công tác xã hội

Tiếp theo, bài viết thảo luận về năm loại câu hỏi được sử dụng trong thực hành. Dựa vào khái niệm về **quan điểm thế mạnh** và bảy nguyên tắc của quan điểm thế mạnh, cùng với khung lý thuyết Con người trong môi trường của ngành CTXH, nhân viên xã hội lắng nghe câu chuyện và những thách thức của một người đang bị bệnh nặng/người đang đau khổ/một người lạc lối/một người nghiện rượu/nghiện game/nghiện ma túy/người nghèo/người bị trầm cảm v.v. và dùng **năm loại câu hỏi** về điểm mạnh sau đây để đánh giá điểm mạnh của cá nhân đó, của gia đình/nhóm/tổ chức/cộng đồng của cá nhân đó (DeJong & Miller, 1995; de Shazer et al., 1986; Saleebey, 1992 a,b,c,d, 1996, 2005):

- Loại câu hỏi thứ nhất dùng để hỏi về thử thách, tồn tại hay khả năng ứng phó khi vấn đề xảy ra với thân chủ

Ví dụ: ***Hỏi về câu chuyện và vấn đề thách thức***

Điều gì đã xảy ra với bạn?

Bạn cảm thấy như thế nào về điều đã xảy ra?

Bạn để ý tới điều này bao lâu rồi?

Điều này tác động tới bạn và những người khác trong gia đình ra sao?

Bạn vượt qua khó khăn, gian khổ, bệnh tật bằng cách nào?

Làm thế nào bạn có thể vượt qua, hay tồn tại được (hoặc sống sót được, hoặc phát triển được) mặc dù bạn đã phải đối mặt với nhiều thách thức như vậy?

Làm thế nào để bạn có thể vượt qua những thách thức đặt ra trước mặt mình?

Bạn đã nghĩ gì vào lúc mà bạn đối mặt với những khó khăn như vậy?

Những phẩm chất đặc biệt nào bạn có thể sử dụng khi gặp vấn đề hay khó khăn hay thách thức trong cuộc sống?

- Loại câu hỏi thứ hai dùng để hỏi về khả năng có thể xảy ra

Ví dụ: ***Hỏi về bức tranh trong tương lai như:***

Điều gì làm bạn vui?

Điều gì là quan trọng với bạn?

Ước mơ, nguyện vọng của bạn là gì?

Hy vọng của bạn là gì?

Mục tiêu học tập/sự nghiệp của bạn là gì?

Bạn đang hướng tới việc đạt được những mục tiêu này như thế nào?

Bạn mong muốn điều gì sẽ xảy ra?

Bạn mong đợi gì cho gia đình và cho bản thân?

Hiện tại bạn muốn làm cái gì?

Điều này sẽ thế nào khi nó được nói ra?

- Loại câu hỏi thứ ba dùng để hỏi về những lúc ngoại lệ hay vấn đề không xảy ra

Ví dụ:

Bạn đã làm gì để vượt qua được nỗi đau lớn như vậy?

Bạn có những điểm mạnh nào có thể hữu ích với vấn đề này?

Bạn giỏi cái gì? Bạn có thể làm được những gì?

- Loại câu hỏi thứ tư dùng để hỏi về nguồn lực có thể hỗ trợ khi vấn đề xảy ra

Ví dụ: ***Hỏi về những nguồn hỗ trợ khác như:***

Ai có thể giúp được vấn đề này?

Nguồn nào khác có thể giải quyết được vấn đề này?

Ai là người mà bạn có thể tin tưởng?

Ai là người mà bạn có thể nhờ hỗ trợ tạm thời khi gặp khó khăn nhất?

Những người đáng tin cậy này đã giúp bạn những điều gì?

Bạn đã tìm gặp những người đáng tin cậy này như thế nào hay họ đến với bạn như thế nào?

Những người hỗ trợ đặc biệt này đã đáp ứng những nhu cầu nào của bạn?

Các hiệp hội, tổ chức, hoặc các nhóm nào đã từng hỗ trợ cho bạn?

- Loại câu hỏi về lòng tự trọng

Ví dụ:

Điều gì làm bạn tự hào trong cuộc sống?

Khi mọi người khen bạn, họ nói những gì?

Khi mọi người nói những điều tốt về bạn, họ có thể nói những điều gì?

Bạn đã từng giúp ai chưa? Bạn thấy thế nào?

Bạn đánh giá bản thân mình như thế nào?

Đâu là những điều đã làm được trong cuộc sống làm cho bạn thực sự tự hào về mình?

Kết luận

Nội dung chính của bài viết tập trung vào thảo luận về kiến thức **quan điểm thế mạnh** (strength perspective) của Saleebey. Quan điểm là một cách tư duy, một góc nhìn, hay một cách nhận thức về xã hội bắt nguồn từ một vị trí có giá trị. **Quan điểm thế mạnh** là nhân viên xã hội khi làm việc và giúp đỡ thân chủ cần tin rằng mỗi cá nhân đều có điểm mạnh, điểm tốt, điểm tích cực, tài năng, tiềm năng, khả năng, kinh nghiệm có sẵn trong họ và trong cộng đồng của họ.

Bài viết cũng trình bày và giải thích bảy nguyên tắc hướng dẫn thực hành và năm loại câu hỏi tập trung khai thác những điểm mạnh của thân chủ trong tiến trình can thiệp ở cấp độ thực hành vi mô, trung mô và vĩ mô.

Cuối cùng, **quan điểm thế mạnh** là triết lý cốt lõi, trọng tâm của ngành CTXH. **Quan điểm thế mạnh** trong thực hành thường được kết hợp với quan điểm Con người trong môi trường (PIE), quan điểm sinh thái và quan điểm hệ thống. Từ kiến thức này, nhân viên xã hội sẽ bắt đầu thực hành đánh giá điểm mạnh của cá nhân, gia đình, nhóm, tổ chức, và cộng đồng. Khi sử dụng các quan điểm mạnh, điều quan trọng là nhân viên xã hội cần đánh giá toàn diện nhận thức, cảm xúc, sức khỏe, kỹ năng và kinh nghiệm cuộc sống của thân chủ. Nhân viên xã hội cần dùng lời nói không gán nhãn, tích cực để truyền cảm hứng, niềm tin cho thân chủ. NVXH cần tập trung vào những hy vọng, ước mơ, hoài bão của thân chủ và xây dựng dựa trên khả năng vốn có của thân chủ. Quan điểm thế mạnh cũng thể hiện sứ mệnh, mục tiêu, nguyên tắc, giá trị cốt lõi của ngành CTXH là NVXH cần phải tôn trọng nhân phẩm và giá trị của thân chủ, tôn trọng sự tự quyết và tập trung vào tạo động lực, tăng quyền lực, năng lực cho thân chủ.

Tài liệu tham khảo

- DeJong, P., & Miller, S. (1995). How to interview for client strengths. *Social Work Journal*, 40(6), 729-736.
- de Shazer, S., Berg, I. K., Lipchik, E., Nunnally, E., Molnar, A., Gingerich, W. J., & Weiner-Davis, M. (1986). Brief Therapy: Focused Solution Development. *Family Process*, 25(2), 207-221.
- Đỗ Trường. (2017, tháng 6, 17). Cô nữ sinh giỏi mô côi vươn lên nghịch cảnh. Báo Thanh Niên. Truy cập ngày 14 tháng 9 năm 2018, từ <https://thanhnien.vn/gioi-tre/co-nu-sinh-gioi-mo-coi-vuon-len-nghich-canh-846166.html>.
- Hare, I. (2004). Defining social work for the 21st century. The International Federation of Social Workers' revised definition of social work. *International Social Work*, 47, 407-424.
- Hutchison, D. Elizabeth. (2008). *Dimensions of human behavior: Person and environment*. (3rd ed). Los Angeles, CA: Sage Publications.
- Hutchinson, G. S., & Oltedal, S. (2014). *Five theories in social work*.
- Kirst-Ashman, K. K., & Hull, G. H. (2012). *Understanding generalist practice*. Belmont, CA: Brooks/Cole, Cengage Learning.
- Lê Chí An. (2012). *CTXH Nhập Môn*. NXB ĐH Mở TPHCM.
- Martin, E. (2014). *Introduction to Social Work: Through the Eyes of Practice Settings*. Pearson.
- Nguyễn Công Hùng. (2013, January 2). Cuộc đời 'Hiệp sĩ' Nguyễn Công Hùng. Vnexpress. Truy cập ngày 3 tháng 9 năm 2018, từ <http://vnexpress.net/tin-tuc/thoi-su/hiiep-si-nguyen-cong-hung-qua-doi-2408590-p3.html>.
- Nguyễn Thị Oanh. (1998). *Công tác xã hội đại cương*. NXB Giáo Dục.

- Nguyễn Thị Oanh. (2012). *Công tác xã hội: Một ngành khoa học, Một nghề chuyên môn*. NXB Thanh Niên.
- Như Lịch. (2017, tháng 11, 23). Cô gái vượt lên nghịch cảnh để thành công. Báo Thanh Niên. Truy cập ngày 14 tháng 9 năm 2018, từ <https://thanhnien.vn/gioi-tre/co-gai-vuot-len-nghich-can-h-de-thanh-cong-902993.html>.
- Nilsen, P. (2015). Making sense of implementation theories, models and frameworks. *Implementation Science*, 10(1), 53.
- Pincus, A., & Minahan, A. (1973). *Social work practice: Model method*. Itasca: Peacock.
- Poulin, J. (2005). *Strengths-based generalist practice: A collaborative approach*. (2nd ed.). Belmont, CA: Brooks/Cole – Thomson Learning.
- Rapp, C., & Goscha, R. (2012). *The strength model: A recovery-oriented approach to mental health services*. (3rd ed). New York: Oxford University Press.
- Saleebey, D. (1992a). Conclusion: Possibilities and Problems with the Strengths Perspective. In *The strengths perspective in social work practice*, (Ed.) D Saleebey, New York: Longman.
- Saleebey, D. (1992b). Introduction: Beginnings of a Strengths Approach to Practice. In *The strengths perspective in social work practice*, (Ed.) D Saleebey. New York: Longman.
- Saleebey, D. (1992c). Introduction: Power in the People. In *The strengths perspective in social work practice*, (Ed.) D Saleebey. New York: Longman.
- Saleebey, D. (1992d). *The strengths perspective in social work practice*. New York: Longman.
- Saleebey, D. (1996). The strengths perspective in social work practice: Extensions and cautions. *Social work*, 41(3), 296-305.

- Saleebey, D. (2005). *The strengths perspective in social work practice*.(4th ed). Boston: Allyn & Bacon.
- Sharry, J. (2004). *Counseling children, adolescents and families: A strength-based approach*. London: Sage Publications.
- Sullivan, W.P., & Rapp, C. (1994). Breaking away: The potential and promise of a strengths-based approach to social work practice. In *Issues in social work*(Eds.) R Meinert, J Pardeck, & W Sullivan. Westport, CT, USA: Auburn House.
- Weick, A. (1981). Reframing the person-in-environment perspective. *Social Work*, 26(2), 140-145.
- Weick, A. (1992). Building a Strengths Perspective for Social Work. In *The strengths perspective in social work practice* (Ed.) D Saleebey. New York: Longman.
- Westbrook, D', Kennerley, H. & Kirk, J. (2011). *An introduction to cognitive behaviour therapy*. Los Angeles: SAGE.
- Zastrow, C. (2004). *Introduction to social work and social welfare: Empowering people* (8th ed.). Belmont, CA: Thomson Brooks/Cole.