

THỰC HÀNH CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG KỶ NGUYÊN SỐ

✍️ HOÀNG THỊ THU THỦY - TRƯƠNG THỊ LY*

Ngày nhận: 03/10/2022

Ngày phản biện: 18/11/2022

Ngày duyệt đăng: 30/8/2022

Tóm tắt: Trong kỷ nguyên số, một thách thức lớn đối với công tác xã hội là khai thác và tận dụng những tiến bộ của công nghệ vì lợi ích của thân chủ và xã hội. Tuy khởi đầu chậm chạp nhưng công nghệ đang bắt đầu thâm nhập vào các công việc của nhân viên công tác xã hội. Mặc dù phải đối diện với rất nhiều các khó khăn trong việc đưa công nghệ vào hoạt động thực hành nhưng các nhân viên công tác xã hội đang thích nghi và có khả năng sử dụng công nghệ trong các hoạt động thực hành của mình. Nhân viên công tác xã hội có thể cung cấp dịch vụ cho khách hàng bằng cách sử dụng tư vấn trực tuyến, tư vấn qua điện thoại, tư vấn video, can thiệp dựa trên web tự hướng dẫn, hay sử dụng mạng xã hội,... Ứng dụng công nghệ có tiềm năng thay đổi đáng kể, tạo ra các đổi mới thực hành và nâng cao hiệu quả thực hành công tác xã hội trong thập kỷ tới.

Từ khóa: Công tác xã hội, thực hành công tác xã hội, ứng dụng công nghệ trong thực hành công tác xã hội

PRACTICING SOCIAL WORK IN THE DIGITAL ERA

Abstract: In the digital age, a major challenge for social work is harnessing and leveraging technological advances for the benefit of clients and society. Despite the slow start, technology is beginning to infiltrate the work of social workers. Despite facing many difficulties in putting technology into practice, social workers are adapting and able to use technology in their practice. Social workers may be able to provide services to clients using online counseling, telephone counseling, video counseling, self-guided web-based interventions, or the use of social media. The application of technology has the potential to dramatically change, create practice innovations, and improve the effectiveness of social work practice over the next decade.

Keywords: social work, social work practice, technology application in social work practice

1. Đặt vấn đề

Các quốc gia trên toàn thế giới đang chứng kiến và chịu ảnh hưởng mạnh mẽ của một cuộc cách mạng công nghệ, thường được gọi là Cách mạng Công nghiệp 4.0 (IR 4.0)[7-8]. Đặc trưng của IR 4.0 là sự cải tiến công nghệ một cách nhanh chóng thông qua việc tăng cường sử dụng truyền thông di động và kết nối internet, dữ liệu lớn, trí tuệ nhân tạo,... Không nằm ngoài xu thế đó, Việt Nam là quốc gia đang chứng kiến sự cải tiến và ứng dụng công nghệ tại nơi làm việc ở tốc độ nhanh hơn bao giờ hết và rất đa dạng trong các ngành nghề khác nhau[7].

Khi thế giới ngày càng phụ thuộc vào công nghệ, một thách thức lớn đối với công tác xã hội là khai thác và tận dụng những tiến bộ của công nghệ vì lợi ích của thân chủ và xã hội. Trên thực tế, công tác xã hội với cách làm việc truyền thống mặt đối mặt đã

khiến cho việc ứng dụng công nghệ trong các hoạt động chậm hơn so với các lĩnh vực kinh doanh và nhiều lĩnh vực khác. Mặc dù khởi đầu chậm chạp, nhưng công nghệ đang bắt đầu thâm nhập vào các công việc của nhân viên công tác xã hội. Nhân viên công tác xã hội xã hội có thể sử dụng công nghệ để quản trị, để giao tiếp hoặc cung cấp các dịch vụ cho khách hàng [9]. Các dịch vụ can thiệp trực tuyến có tiềm năng tiết kiệm chi phí, thuận tiện và tiếp cận đa dạng dân số hơn các dịch vụ truyền thống, trực tiếp [2]. Công tác xã hội có cơ hội xóa bỏ những rào cản về địa lý, thời gian làm việc, chi phí,... bằng cách tích hợp công nghệ vào thực hành. Nhờ đó, cho phép mọi người nhận các dịch vụ qua internet, điện thoại di động, mạng xã hội,... Thông qua bài viết này, tác giả muốn chỉ ra khả năng ứng dụng công nghệ

* Trường Đại học Công đoàn

thông tin trong hoạt động thực hành công tác xã hội và những khó khăn mà nhân viên công tác xã hội phải đối diện khi đưa công nghệ vào trong các hoạt động thực hành.

2. Khả năng ứng dụng công nghệ vào các hoạt động thực hành công tác xã hội

Công tác xã hội là một khoa học cơ bản mang tính ứng dụng, một hoạt động chuyên nghiệp nhằm trợ giúp các cá nhân, gia đình và cộng đồng nâng cao năng lực đáp ứng nhu cầu và tăng cường chức năng xã hội, đồng thời thúc đẩy môi trường xã hội về chính sách, nguồn lực và dịch vụ nhằm giúp cá nhân, gia đình và cộng đồng giải quyết và phòng ngừa các vấn đề xã hội góp phần đảm bảo an sinh xã hội[5]. Việc khai thác công nghệ đặc biệt là công nghệ không dây (ví dụ như wifi, 4G) trong các hoạt động thực hành của nhân viên công tác xã hội có khả năng tạo ra những tác động với quy mô lớn khi có đến hơn 5,1 tỷ người, chiếm 65,6% dân số thế giới truy cập Internet trong đó riêng tại khu vực Đông Nam Á ước tính có 440 triệu người chiếm 75% dân số dùng Internet [1]. Công nghệ đã thay đổi cơ bản cách con người giao tiếp với nhau, tạo ra những thay đổi đột phá trong hoạt động thực hành và tạo ra cơ hội chuyển đổi cho những biện pháp can thiệp mới trong thực hành của nhân viên công tác xã hội, đánh dấu bằng sự ra đời của các dịch vụ xã hội điện tử, kỹ thuật số, trực tuyến và các hình thức đa dạng khác [11]. Các nhân viên xã hội đương đại có thể cung cấp dịch vụ cho khách hàng bằng cách sử dụng tư vấn trực tuyến, tư vấn qua điện thoại, tư vấn video, can thiệp dựa trên web tự hướng dẫn, hay sử dụng mạng xã hội,...

2.1. Thực hành trực tuyến qua internet

Nhân viên xã hội hiện có thể tăng cường khả năng tiếp cận của thân chủ bằng cách thiết kế và cung cấp đa dạng các loại hình can thiệp trực tuyến. Sử dụng công nghệ internet có thể giúp nhân viên công tác xã hội tiếp cận hàng nghìn khách hàng, từ đó có thể cung cấp các dịch vụ cho nhiều đối tượng

có các vấn đề đặc biệt [11]. Trên thế giới hiện nay có hàng trăm dịch vụ tư vấn trực tuyến [4]. Điều quan trọng là các dịch vụ này đã thu hút được những người chưa từng được tiếp cận các dịch vụ xã hội hoặc cảm thấy e ngại khi phải đến các dịch vụ trực tiếp. Ví dụ như nhóm LGBT hoặc nhóm thanh niên có quan hệ tình dục cảm thấy môi trường trực tuyến an toàn hơn môi trường trực tiếp. Vì thế, họ quan tâm đến việc tham gia vào các dịch vụ công tác xã hội trực tuyến hơn [10]. Trong hơn một thập kỷ qua, các biện pháp can thiệp tâm lý trị liệu dựa trên Internet đã được sử dụng và ghi nhận những hiệu quả nhất định. Azy Barak và cộng sự (2008) đã tiến hành một nghiên cứu liên quan đến tổng số 9.764 khách hàng đã được điều trị thông qua các biện pháp can thiệp tâm lý dựa trên Internet. Kết quả nghiên cứu cho thấy dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần trực tuyến có hiệu quả trong việc giảm các triệu chứng của khách hàng và cải thiện chức năng tâm lý [4].

Nhân viên công tác xã hội có thể cung cấp các dịch vụ tham vấn trực tuyến qua internet dành cho các đối tượng trầm cảm, nghiện chất, những đối tượng gặp các vấn đề trong hôn nhân hoặc đối diện với các xung đột trong gia đình và xã hội, những người gặp phải các vấn đề về tâm lý như cảm thấy lo lắng, bất an, rối loạn ăn uống, đau buồn và các vấn đề khác liên quan đến sức khỏe tâm thần,... [9]. Các đối tượng này thay vì đến trực tiếp các trung tâm thì có thể sử dụng internet để tìm kiếm và lựa chọn dịch vụ trò chuyện trực tuyến phù hợp mà nhân viên công tác xã hội cung cấp.

Trong quá trình thực hành nghề nghiệp, việc nhân viên công tác xã hội cung cấp các hoạt động tham vấn và tư vấn trực tuyến sẽ giúp cho thân chủ của mình có thể giữ kín các thông tin cá nhân nếu họ không thích cung cấp. Ở bất cứ đâu chỉ cần có kết nối internet, họ đều có thể nhận được các hỗ trợ từ các nhà trị liệu trực tuyến. Nhân viên công tác xã hội cũng có thể kết nối các chuyên gia trong nhiều lĩnh vực như tâm lý, chăm sóc sức khỏe, y tế trong cùng một cuộc tham vấn trực tuyến giúp cho thân

chủ có thể giải quyết được vấn đề của mình một cách tốt nhất. Bên cạnh đó, nhờ sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ và các phần mềm ứng dụng, nhân viên công tác xã hội có thể cung cấp dịch vụ tư vấn từ xa trực tiếp bằng cách sử dụng webcam, camera.

2.2. Thực hành qua điện thoại

Tại nhiều quốc gia trên thế giới, nhân viên công tác xã hội có thể cung cấp cho khách hàng số điện thoại của các tổng đài dịch vụ tư vấn qua điện thoại mà không cần phải gặp mặt trực tiếp. Sau khi đăng ký dịch vụ, khách hàng sẽ được cung cấp một tài khoản cá nhân. Khách hàng có thể ẩn danh và nhận được tư vấn qua điện thoại mà không cần phải hẹn trước lịch hoặc phải sử dụng các dịch vụ kết nối internet. Với dịch vụ này, nhân viên công tác xã hội có thể hỗ trợ được khách hàng dù khách hàng đó đang ở bất cứ đâu và vào bất cứ thời điểm nào mà họ có nhu cầu nhận được sự hỗ trợ[9]. Tại Việt Nam, trong những năm gần đây đã bắt đầu hình thành những “đường dây nóng” với các số điện thoại tiếp nhận tư vấn và hỗ trợ cho các đối tượng yếu thế gặp phải các vấn đề trong cuộc sống. Có thể kể đến một số tổng đài như Ứng dụng Tổng đài 111 là kênh tiếp nhận thông tin, bằng chứng, thông báo tố giác nguy cơ, hành vi xâm hại trẻ em thuộc Tổng đài quốc gia Bảo vệ trẻ em; Đường dây nóng 1800.1768 miễn phí hỗ trợ phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực; Đường dây nóng phòng, chống mua bán người tại Việt Nam 111,... Đặc biệt, các hoạt động tư vấn và hỗ trợ qua điện thoại đã phát huy tác dụng trong đại dịch Covid 19 khi các hoạt động giao tiếp trực tiếp bị giới hạn trong khi nhu cầu của người dân lại rất lớn.

2.3. Can thiệp dựa trên các trang web tự hướng dẫn

Bên cạnh việc thực hành các hoạt động hỗ trợ trực tuyến, nhân viên công tác xã hội có thể thực hiện các biện pháp can thiệp, phòng ngừa thông qua các trang web tự hướng dẫn. Các trang web được thiết kế cho từng nhóm đối tượng khác nhau. Ví dụ như trang web về sức khỏe tâm thần, trang

web dành cho các đối tượng bị bạo hành, trang web dành cho các đối tượng nghiện chất,... Trên các trang web này, nhân viên công tác xã hội có thể cung cấp các hình ảnh, các bài viết, các thông điệp truyền thông,... giúp cung cấp kiến thức đến các đối tượng có nhu cầu tìm hiểu. Ngoài ra, nhờ sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ nói chung, công nghệ thông tin và kỹ thuật số nói riêng, nhân viên công tác xã hội cũng có thể thiết kế và xây dựng các video clip với các nội dung hướng dẫn cho thân chủ các cách giải quyết khi gặp phải các vấn đề khó khăn trong cuộc sống. Các video clip này được đưa lên các trang web phù hợp với từng nhóm đối tượng. Như vậy, nhân viên công tác xã hội không cần phải can thiệp trực tiếp mà có thể qua các website cung cấp các kiến thức cần thiết đến thân chủ của mình. Thay vì các hỗ trợ trực tiếp trên cơ sở mặt đối mặt vào những khung giờ nhất định, nhân viên công tác xã hội có thể phục vụ khách hàng của mình 24/7.

Ngoài ra, các trang web này cũng có thể cung cấp các dịch vụ trực tuyến. Khi các nội dung có sẵn trên các web không đáp ứng đủ nhu cầu của các khách hàng, họ có thể liên hệ để nhận các dịch vụ hỗ trợ trực tuyến từ nhân viên công tác xã hội. Tại Mỹ, các chuyên gia sức khỏe tâm thần đã xây dựng một trang web dành cho thanh thiếu niên. Các chuyên gia nhận thấy rằng nhiều thanh thiếu niên thích sử dụng các dịch vụ trực tuyến hơn các dịch vụ tại văn phòng. Vì thế, họ đã đưa công nghệ thông tin vào trong công việc của mình bằng cách xây dựng một trang web sử dụng các nguyên tắc trị liệu tập trung vào giải pháp giúp thanh thiếu niên giải quyết những khó khăn trong cuộc sống[9].

2.4. Sử dụng mạng xã hội trong quá trình hỗ trợ thân chủ

Tại Việt Nam cũng như toàn thế giới, sự phát triển mạnh mẽ của điện thoại thông minh cùng với sự phát triển của internet giúp cho việc vào mạng vô cùng đơn giản. Chính vì thế, người sử dụng có thể vào mạng xã hội ở bất cứ đâu và bất cứ khi nào mà mình có nhu cầu nếu trong tay có thiết bị kết nối internet.

Hiện nay, có rất nhiều các trang mạng xã hội miễn phí và phổ biến trong cuộc sống của cả khách hàng và nhân viên công tác xã hội như Facebook, Zalo, Instagram, Tik Tok, Twitter, LinkedIn,... Nhân viên công tác xã hội có thể thông qua các trang mạng xã hội này để duy trì mối quan hệ trực tuyến và thường xuyên trao đổi các thông tin với khách hàng. Nhân viên công tác xã hội có thể sử dụng các trang mạng xã hội như một công cụ điều trị [3].

2.4.1. Những khó khăn trong việc đưa công nghệ vào các hoạt động thực hành của nhân viên công tác xã hội

Trên thế giới, công nghệ đã và đang được nhiều nhân viên công tác xã hội sử dụng trong quá trình thực hành nghề nghiệp. Sự ra đời của các dịch vụ xã hội điện tử, kỹ thuật số, trực tuyến và các hình thức đa dạng khác trong các hoạt động thực hành của nhân viên công tác xã hội là xu hướng tất yếu trong thời đại kỷ nguyên số[11]. Công nghệ sẽ giúp cho các hoạt động thực hành của nhân viên công tác xã hội thuận lợi hơn. Tuy nhiên, nhân viên công tác xã hội sẽ phải đối diện với không ít khó khăn trong quá trình tích hợp công nghệ vào trong các hoạt động thực hành[6]. Tại Việt Nam, nhân viên công tác xã hội cũng gặp phải không ít những khó khăn để có thể sử dụng công nghệ trong quá trình thực hành. Khó khăn đầu tiên cần phải nhắc đến chính là những hạn chế trong nhận thức của nhân viên công tác xã hội và những người cấp trên của họ về vai trò của việc ứng dụng công nghệ vào trong các hoạt động thực hành của nhân viên công tác xã hội. Công tác xã hội là một nghề mới xuất hiện tại Việt Nam nên còn có nhiều cách hiểu chưa đúng về các hoạt động thực hành công tác xã hội. Chính vì thế, một bộ phận nhân viên công tác xã hội chưa hiểu hết được các hoạt động thực hành công tác xã hội và sự cần thiết của công nghệ trong thực hành của công tác xã hội. Do đó, họ chưa chủ động tích hợp và sử dụng linh hoạt công nghệ trong quá trình thực hành nghề nghiệp của mình.

Tại Việt Nam, với nguồn lực tài chính hạn chế là

một trong những khó khăn cản trở việc thử nghiệm và áp dụng các công nghệ trong hoạt động thực hành của nhân viên công tác xã hội. Mặc dù công nghệ di động, internet và internet không dây cùng với các ứng dụng giá rẻ và miễn phí khá phổ biến giúp loại bỏ một số rào cản trong quá trình nhân viên công tác xã hội tích hợp công nghệ vào thực hành. Tuy nhiên, những thứ đó không đủ để nhân viên công tác xã hội có thể ứng dụng công nghệ vào thực hành một cách chuyên nghiệp. Để có thể sử dụng công nghệ như một phần của hoạt động thực hành chuyên nghiệp, nhân viên công tác xã hội cần phải được đầu tư hơn nữa về kinh phí và cơ sở vật chất.

Hiện nay, mặc dù một số các chương trình đào tạo công tác xã hội như đào tạo trình độ đại học có đưa tin học vào giảng dạy nhưng các nội dung về tin học còn nhiều hạn chế khiến người học không biết cách kết hợp công nghệ vào thực hành một cách hiệu quả. Phần lớn các chương trình đào tạo đại học chỉ dạy cho người học kỹ năng sử dụng tin học văn phòng và một số phần mềm phục vụ cho việc nghiên cứu khoa học. Trong khi đó, ở các bậc cao hơn như thạc sĩ và tiến sĩ lại không đưa công nghệ thông tin vào nội dung giảng dạy cho người học. Vì thế, trình độ tin học của nhân viên công tác xã hội khó đáp ứng được yêu cầu tích hợp giữa công nghệ và thực hành.

2.4.2. Một số giải pháp khắc phục khó khăn trong việc đưa công nghệ vào các hoạt động thực hành công tác xã hội

Trong kỷ nguyên số, việc ứng dụng công nghệ thông tin vào các hoạt động thực hành công tác xã hội là xu thế tất yếu. Để khắc phục những khó khăn trong việc đưa công nghệ vào các hoạt động thực hành công tác xã hội, cần thực hiện một số giải pháp sau:

Trước hết, cần nâng cao nhận thức của nhân viên công tác xã hội về vai trò của việc ứng dụng công nghệ vào trong các hoạt động thực hành. Khi nhân viên công tác xã hội hiểu được tầm quan trọng và

hiệu quả của việc ứng dụng công nghệ vào công việc của mình, họ sẽ tìm cách để khắc phục các khó khăn và tối đa hóa việc ứng dụng công nghệ vào trong công việc.

Cùng với việc nâng cao nhận thức của nhân viên công tác xã hội, cần nâng cao nhận thức của những người cấp trên của nhân viên công tác xã hội tại các cơ quan, đơn vị. Khi những người lãnh đạo nhận thức được, họ sẽ tạo điều kiện để nhân viên công tác xã hội trong đơn vị mà mình quản lý có thể ứng dụng công nghệ vào trong các hoạt động thực hành nghề nghiệp.

Trong các chương trình phát triển công tác xã hội, Nhà nước cần chú trọng việc đưa công nghệ vào các hoạt động công tác xã hội. Nhà nước cần đầu tư hơn nữa kinh phí, cơ sở vật chất và công nghệ cho các cơ quan, đơn vị có nhân viên công tác xã hội hoạt động. Bên cạnh đó, các chương trình, đề án phát triển công tác xã hội cũng cần quan tâm đào tạo nâng cao trình độ công nghệ thông tin cho nhân viên công tác xã hội để nhân viên công tác xã hội có thể sử dụng công nghệ vào các hoạt động thực hành một cách chuyên nghiệp.

Ngoài việc đào tạo chuyên môn và tin học cơ bản như hiện nay, các cơ sở giáo dục đào tạo nhân viên công tác xã hội cần đưa thêm nội dung về công nghệ vào chương trình giảng dạy của mình để nâng cao kiến thức và kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin cho người học để sau khi ra trường có thể đáp ứng được yêu cầu công việc. Khi có kiến thức và kỹ năng, việc áp dụng công nghệ vào các hoạt động thực hành của nhân viên công tác xã hội sẽ trở nên thuận lợi hơn. Nhân viên công tác xã hội cũng có thể chủ động áp dụng trong quá trình thực hành nghề nghiệp.

3. Kết luận

Sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ đã và đang có những tác động to lớn đến các ngành nghề trong đó có công tác xã hội. Mặc dù phải đối diện với rất nhiều các khó khăn trong việc đưa công

nghệ thông tin vào hoạt động thực hành nhưng các nhân viên công tác xã hội đang thích nghi và có khả năng sử dụng công nghệ trong các hoạt động thực hành của mình. Họ có thể cung cấp dịch vụ cho khách hàng bằng cách sử dụng tư vấn trực tuyến, tư vấn qua điện thoại, tư vấn video, can thiệp dựa trên web tự hướng dẫn, hay sử dụng mạng xã hội,... Ứng dụng công nghệ có tiềm năng thay đổi đáng kể, tạo ra các đổi mới thực hành và nâng cao hiệu quả thực hành công tác xã hội trong thập kỷ tới. Có thể nói, ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động thực hành là xu thế tất yếu của nhân viên công tác xã hội. □

Tài liệu tham khảo

- [1] Trung tâm Internet Việt Nam (VNNIC) (2021). *Báo cáo Internet, tài nguyên internet Việt Nam*. Internet for all: Nhà xuất bản Công Thương.
- [2] Azy Barak, John M Grohol. (2011). *Current and Future Trends in Internet-Supported Mental Health Interventions*. Journal of Technology in Human Services, 29(3), 155-196. doi: 10.1080/15228835.2011.616939.
- [3] Barak Azy, Grohol John. *Current and future trends in Internet-supported mental health interventions*. Journal of Technology in Human Services, 29, 155-196.
- [4] Azy Barak, Liat Hen, Meyran Boniel-Nissim, Na'ama Shapira (2008). *A Comprehensive Review and a Meta-Analysis of the Effectiveness of Internet-Based Psychotherapeutic Interventions*. Journal of Technology in Human Services, 26(2-4), 109-160. doi: 10.1080/15228830802094429.
- [5] Nguyễn Thị Xuân Mai (chủ biên) (2016). *Nhập môn Công tác xã hội: Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội, Unicef*.
- [6] Faye Mishna, Marion Bogo, Jami-Leigh Sawyer (2015). *Cyber counseling: Illuminating benefits and challenges*. Clinical Social Work Journal, 43(2), 169-178.
- [7] ILO (2018). *Cách mạng công nghiệp 4.0 tại Việt Nam: Hàm ý đối với thị trường lao động Văn phòng ILO tại Việt Nam*.
- [8] Jackie Rafferty, Jan Steyaert (2009). *Social work in the digital age*. British Journal of Social Work, 39, 589-598. doi: 10.1093/bjsw/bcp046
- [9] Frederic G Reamer. (2013). *Social work in a digital age: Ethical and risk management challenges*. Social Work, 58(2), 163-172.
- [10] Shelley Craig, Lauren McInroy, Lance McCreedy, Dane Marco Di Cesare, Lincoln Pettaway (2015). *Connecting without fear: Clinical implications of the consumption of information and communication technologies by sexual minority youth and young adults*. Clinical Social Work Journal, 43(2), 159-168.
- [11] Stephanie Cosner Berzin, Jonathan Singer, Chitai Chan (2015). *Practice innovation through technology in the digital age: A grand challenge for social work*. American Academy of Social Work, Social Welfare, 12, 3-21.