

VAI TRÒ CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG TRỢ GIÚP NGƯỜI CAO TUỔI Ở VIỆT NAM HIỆN NAY

I MAI XUÂN HUY

Email: maixuanhuy@gmail.com

I VŨ VĂN TÙNG

Email: tungvu01t1@gmail.com

I PHẠM CÔNG BÌNH

Email: pcbinh.ctxh@gmail.com

Lớp K2 Công tác xã hội, Khoa Văn hóa Nghệ thuật- Trường ĐHSP Nghệ thuật Trung ương

THE ROLE OF SOCIAL WORKERS IN HELPING THE ELDERLY IN VIETNAM

TÓM TẮT

ABSTRACT



Tốc độ già hóa dân số đang là một trong những vấn đề xã hội đáng được nhiều sự quan tâm của nhiều nước trên thế giới, trong đó có Việt Nam. Không chỉ bởi người cao tuổi (NCT) thường được xem như là nhóm người yếu thế cần có sự trợ giúp của xã hội mà NCT còn là một lực lượng đông đảo trong xã hội có vai trò và ảnh hưởng nhất định tới nền an sinh của các quốc gia. Nhân viên công tác xã hội có vai trò không chỉ giúp cho cuộc sống của NCT được hòa nhập, ổn định như những thành viên khác trong xã hội mà còn hướng tới đảm bảo an sinh xã hội cho toàn dân. Vì vậy nhân viên CTXH cần có kiến thức kỹ năng chuyên môn chăm sóc giúp đỡ người cao tuổi cũng như thực thi các chính sách xã hội cho người cao tuổi là rất cần thiết và có ý nghĩa

The speed of population aging is one of the social issues that have attracted much attention from many countries around the world, including Vietnam. Not only because the elderly are often seen as a disadvantaged group that needs social support, but the elderly are also a large force in society with a certain role and influence on the welfare of countries. Social workers have a role not only to help the elderly to integrate and stabilize their lives like other members of society, but also to ensure social security for the entire population. Therefore, it is very necessary and meaningful for social workers to have professional knowledge and skills to care for and help the elderly as well as to implement social policies for the elderly.

Từ khóa: Công tác xã hội với người cao tuổi, nhân viên công tác xã hội, an sinh xã hội

Keywords: Social work with the elderly, social worker, Social Security

1. Đặt vấn đề

Công tác chăm sóc người cao tuổi (NCT) là một trong những chủ trương được Đảng và Nhà nước ta quan tâm. Điều này được thể hiện ở nhiều văn kiện khác nhau, văn kiện đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIII đã nêu: “Bảo vệ và chăm sóc NCT, phấn đấu đến năm 2025 có ít nhất 20% số xã, phường đạt tiêu chí môi trường thân thiện với NCT; khuyến khích NCT tham gia các hoạt động kinh tế - xã hội. Phát triển hệ thống dịch vụ y tế dành cho NCT; phấn đấu đến năm 2025, 95% NCT có thể bảo hiểm y tế, được quản lý sức khỏe, khám, chữa bệnh, chăm sóc tại gia đình, cộng đồng, cơ sở chăm sóc tập trung; khoảng 55% số người sau độ tuổi nghỉ hưu được hưởng lương hưu, bảo hiểm xã hội hằng tháng và trợ cấp hưu trí xã hội”

Tuy nhiên, già hóa dân số một cách nhanh chóng cũng tạo ra những thách thức lớn đối với Việt Nam. Theo số liệu năm 2021 của Tổng cục Thống kê, Việt Nam đã chính thức bước vào giai đoạn “già hóa dân số” từ năm 2017 và là một trong những quốc gia có tốc độ già hóa nhanh nhất thế giới. Điều này đặt ra những thách thức mới đối với công tác chăm sóc sức khỏe NCT. Riêng số người từ 80 tuổi trở lên là 2 triệu người, dự báo đến năm 2030 chiếm 18% và năm 2050 sẽ là 26% tỉ lệ NCT [1, tr.7].

Với những thay đổi trong tâm sinh lý, trong lao động – thu nhập và cả trong những mối quan hệ, NCT bị hạn chế và mất thăng bằng trong việc thực hiện một số chức năng xã hội của mình. NCT trở thành một

CULTURE

đối tượng yếu thế, dễ bị tổn thương và cần sự hỗ trợ của công tác xã hội. Với đặc thù là nghề trợ giúp xã hội, công tác xã hội hướng trọng tâm nghề nghiệp đến việc giúp đỡ các cá nhân, nhóm, cộng đồng phục hồi, phát triển các chức năng và đạt được những giá trị phù hợp trong xã hội. Các chức năng của công tác xã hội được thực hiện thông qua việc thực hiện các vai trò của nhân viên công tác xã hội trong tiến trình trợ giúp NCT.

2. Một số vấn đề sức khỏe, bệnh tật và tâm lý thường gặp ở NCT

2.1. Vấn đề sức khỏe, bệnh tật

Theo quan điểm y học: Người cao tuổi là người ở giai đoạn già hóa gắn liền với việc suy giảm các chức năng của cơ thể.

Luật Người cao tuổi Việt Nam năm 2009 quy định: NCT là “tất cả các công dân Việt Nam từ 60 tuổi trở lên”.

Theo Tổ chức Y tế thế giới (WHO): Người cao tuổi phải từ 70 tuổi trở lên.

Một số nước phát triển như Đức, Hoa Kỳ... lại quy định người cao tuổi là những người từ 65 tuổi trở lên. Quy định ở mỗi nước có sự khác biệt là do sự khác nhau về lứa tuổi có các biểu hiện về già của người dân ở các nước đó khác nhau.

Theo quan điểm của Công tác xã hội - đặc thù là một nghề trợ giúp xã hội, công tác xã hội nhìn nhận về NCT với những thay đổi về nhiều vấn đề khác nhau trong cuộc sống trong đó có thể kể đến chính là yếu tố sức khỏe.

Trích dẫn từ sách dịch Sở tay y học NCT của Phó giáo sư bác sĩ Anne Merriman - một chuyên gia về lão khoa, đã có nhiều kinh nghiệm trong việc điều trị cho NCT ở phương Tây (Anh) và phương Đông (Ấn Độ, Malaixia, Xingapore) về một số đặc điểm sức khỏe của NCT:

Diện mạo thay đổi: Tóc bạc, da mồi, có thêm nhiều nếp nhăn. Da trở nên khô và thô hơn. Trên cơ thể, đầu và mặt xuất hiện mụn com nhiều hơn. Ở tuổi già có những nếp nhăn là do lớp mỡ ở dưới lớp da mất đi cũng như do da không còn tính chất đàn hồi. Các mạch máu mỏng vỡ ra, tạo thành các chất xanh đen nhỏ dưới da.

Bộ răng yếu làm cho NCT ngại dùng các thức ăn cứng, khô, dai dù thức ăn này giàu vitamin, đạm và chất khoáng. NCT thường chọn các thức ăn mềm.

Các cơ quan cảm giác: Cảm giác - nghe nhìn, nếm và khứu giác cùng với tuổi tác ngày càng cao thường bắt đầu hoạt động kém hiệu quả.

Các cơ quan nội tạng: Tim là một cơ bắp có trình độ chuyên môn hoá cao cùng với tuổi tác cũng phải chịu những vấn đề tương tự như các cơ bắp khác của cơ thể. Tim phụ thuộc vào hiệu quả hoạt động của hệ tuần hoàn, mà có thể là nguyên nhân phát sinh nhiều vấn đề liên quan đến lão hoá. Phổi của người già thường làm việc ít hiệu quả khi hít vào và khi lượng oxy giảm. Khả năng dự phòng của tim, phổi và các cơ quan khác cùng với cũng giảm sút. Người già thích nghi với các điều kiện rét chậm hơn. Người già dễ dàng bị cảm lạnh, nhiệt độ có thể hạ thấp sẽ rủi ro nghiêm trọng cho sức khoẻ của họ. Họ cũng phải chịu đựng những khó khăn tương tự khi trong trường hợp cần thiết phải tiếp cận với nhiệt độ cao.

Khả năng tinh dục giảm: Do sự thay đổi của nội tiết tố, ham muốn tình dục ở NCT cũng giảm rõ rệt. Ở người già xương và khớp không còn linh hoạt, mềm dẻo, các cơ đều yếu đi dẫn đến mọi cử động đều chậm chạp, vụng về. Người già hay bị mệt mỏi, mọi hành vi, cử chỉ yêu đương gặp khó khăn [2]

Bệnh về trí nhớ, tâm thần: Giảm đáng kể hay mất trí nhớ là một trong các bệnh phổ biến ở NCT và gây nên rất nhiều khó khăn cho cuộc sống của NCT. Các bệnh tim mạch và huyết áp: Cao huyết áp, nhồi máu cơ tim, suy tim, loạn nhịp tim...

Các bệnh về xương khớp: Thoái hóa khớp, loãng xương, bệnh gút...

Các bệnh về hô hấp: Cảm sốt, viêm họng – mũi, cúm, viêm phế quản, viêm phổi, ung thư phổi...

Các bệnh răng miệng: Khô miệng, sâu răng, bệnh nha chu...

Các bệnh về tiêu hóa và dinh dưỡng: Rối loạn tiêu hóa, suy dinh dưỡng... Các bệnh về ung bướu, nhất là do môi trường ô nhiễm nên tỷ lệ người già mất vì ung thư hiện nay cũng gia tăng so với trước.

Nhìn chung, lão hóa là quá trình tất yếu của cơ thể sống tuy nhiên lão hóa có thể đến sớm hay muộn tùy thuộc vào cơ thể từng người. Khi tuổi già các đáp ứng kém nhanh nhạy, khả năng tự điều chỉnh và thích nghi cũng giảm dần, tất yếu sức khỏe về thể chất và tinh thần sẽ có những thay đổi theo chiều hướng đi xuống.

2.2. Vấn đề tâm lý

Trạng thái tâm lý và sức khỏe của người cao tuổi không chỉ phụ thuộc vào nội lực của bản thân mà còn phụ thuộc vào môi trường xã hội, đặc biệt là môi trường văn hóa - tình cảm và quan trọng nhất là môi trường gia đình. Khi bước sang giai đoạn tuổi già, những thay đổi tâm lý của mỗi người mỗi khác, nhưng tựu chung những thay đổi thường gặp là:

CULTURE

Hướng về quá khứ: Để giải tỏa những ưu phiền thường nhật trong cuộc sống hiện tại, NCT thường thích hội họp, tìm lại bạn cũ, cảnh xưa, hội cựu chiến binh... Họ thích ôn lại chuyện cũ, viết hồi ký, tái hiện kinh nghiệm sống cũng như hướng về cội nguồn: Viếng mộ tổ tiên, suu tầm cổ vật...

Chuyển từ trạng thái “tích cực” sang trạng thái “tiêu cực”: Khi về già NCT phải đối mặt với bước ngoặt lớn lao về lao động và nghề nghiệp. Đó là chuyển từ trạng thái lao động (bận rộn với công việc, bạn bè) sang trạng thái nghỉ ngơi, chuyển từ trạng thái tích cực khẩn trương sang trạng thái tiêu cực xả hơi. Do vậy NCT sẽ phải tìm cách thích nghi với cuộc sống mới. Người ta dễ gặp phải “hội chứng về hưu”.

- Sự cô đơn và mong được quan tâm chăm sóc nhiều hơn: Con cháu thường bận rộn với cuộc sống. Điều này làm cho NCT cảm thấy mình bị lãng quên, bị bỏ rơi. Họ rất muốn tuổi già của mình vui vẻ bên con cháu, muốn được người khác coi mình không là người vô dụng. Họ rất muốn được nhiều người quan tâm, lo lắng cho mình và ngược lại. Họ sợ sự cô đơn, sợ phải ở nhà một mình.

- Cảm nhận thấy bất lực và tủi thân: Đa số NCT nếu còn sức khỏe vẫn còn có thể giúp con cháu một vài việc vặt trong nhà, tự đi lại phục vụ mình, hoặc có thể tham gia được các sinh hoạt giải trí, cộng đồng. Nhưng cũng có một số NCT do tuổi tác đã cao, sức khỏe giảm sút nên sinh hoạt phần lớn phụ thuộc vào con cháu. Do vậy dễ nảy sinh tâm trạng chán nản, buồn phiền, hay tự dằn vặt mình.

- Nói nhiều hoặc trầm cảm: Vì muốn truyền đạt kinh nghiệm sống cho con cháu, muốn con cháu sống theo khuôn phép đạo đức thế hệ mình nên họ hay bắt lỗi, nói nhiều và có khi còn làm cho người khác khó chịu. Với một bộ phận NCT bảo thủ và khó thích ứng với sự thay đổi, cộng với sự giảm sút của sức khỏe, khả năng thực hiện công việc hạn chế, nếu thời trẻ có những ước mơ không thực hiện được, hoặc không thỏa đáng, không hài lòng... có thể xuất hiện triệu chứng của bệnh trầm cảm.

- Sợ phải đối mặt với cái chết: Sinh – tử là quy luật của tự nhiên, dù vậy NCT vẫn sợ phải đối mặt với cái chết. Cũng có những trường hợp các cụ bàn việc hậu sự cho mình, viết di chúc cho con cháu... có những cụ không chấp nhận, lảng tránh điều đó và sợ chết.

Với những thay đổi chung về tâm lý của NCT đã trình bày ở trên dẫn đến việc một bộ phận NCT thường thay đổi tính nết. Người nhà và người chăm sóc nói chung (y tế, tâm lý hoặc nhân viên xã hội) cần chuẩn bị sẵn tâm lý để đón nhận thực tế này nhằm có những ứng xử phù hợp.

2.3. Vấn đề kinh tế

Bước vào giai đoạn cao tuổi đồng nghĩa là con người bước vào giai đoạn nghỉ ngơi. Tuy nhiên chỉ có một số ít NCT có điều kiện kinh tế khá giả: Cán bộ, viên chức nhà nước nghỉ hưu, sự hỗ trợ của con cháu... Còn lại đa số người tuổi, nhất là những người neo đơn đều gặp phải những khó khăn về kinh tế do sự suy giảm của thu nhập. Nhu cầu của NCT, nhất là khám chữa bệnh hay chế độ dinh dưỡng đòi hỏi những chi phí nhất định.

Hiện nay Việt Nam đã có nhiều chính sách về an sinh xã hội dành cho NCT (chính sách về bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế và trợ cấp xã hội...), nhưng hệ thống chính sách an sinh xã hội mới chỉ hỗ trợ cho một bộ phận NCT. Hiện cả nước mới có khoảng 39% NCT được hưởng lương hưu, bảo hiểm xã hội, chính sách đối với người có công và trợ cấp xã hội; 61% còn lại sống dựa hoàn toàn vào kinh tế của chính mình [3]. Trong tổng số gần 11,4 triệu NCT thì chỉ có 3,1 triệu người có lương hưu, như vậy, hơn 8 triệu NCT còn lại không có nguồn thu nhập ổn định và hầu như phụ thuộc vào con cháu cũng như cộng đồng và xã hội; khoảng 6 triệu người không có bất kỳ một khoản thu nhập nào thường xuyên và ổn định [4].

3. Vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp NCT

Công tác xã hội trợ giúp NCT và gia đình họ nâng cao năng lực, tăng khả năng ứng phó và kỹ năng giải quyết các vấn đề xảy ra trong cuộc sống; trợ giúp NCT đáp ứng nhu cầu cơ bản giúp gia đình NCT, cộng đồng và xã hội ổn định, phát triển. Đồng thời, nhân viên công tác xã hội cần phối hợp với tổ chức xã hội, các cơ quan đơn vị làm công tác xã hội, các chương trình dự án, các nguồn hỗ trợ khác để huy động nguồn lực (nhân lực, vật lực, tài lực) cộng đồng nhằm giải quyết vấn đề, đáp ứng nhu cầu cho NCT, kết nối thực hiện các chính sách phúc lợi xã hội cho đối tượng thể hiện các vai trò khác nhau như:

3.1. Người tạo khả năng

NCT có quá trình lao động lâu dài vì thế kinh nghiệm thực tế của họ rất phong phú và rất có giá trị. Sau khi về hưu, không được tiếp tục cống hiến, họ trở nên chán nản và coi mình là người bỏ đi từ đó gây ra nhiều vấn đề nhất là các vấn đề tâm lý cho bản thân. Đồng thời, việc không nhận thức và khai thác những kiến thức và kinh nghiệm của NCT là sự lãng phí rất lớn của xã hội.

Nhân viên xã hội cần giúp NCT nhận thức được giá trị của mình để họ tiếp tục lao động với cách thức phù hợp. Thông qua lao động, các vấn đề của NCT: Tâm sinh lý, thu nhập, quan hệ... sẽ được giải quyết. Thêm vào đó, khi huy động được NCT vào đội ngũ lao động, xã hội sẽ có thêm nguồn kinh nghiệm và trí thức quý giá để phát triển hơn và bền vững hơn.

3.2. Người điều phối - kết nối dịch vụ

Nhân viên công tác xã hội thông qua đánh giá, chẩn đoán các vấn đề và nguồn lực của NCT để điều phối, cung cấp các dịch vụ phù hợp. Với những NCT bị hạn chế khả năng phục vụ bản thân trong sinh hoạt hàng ngày, nhân viên xã hội có thể giới thiệu và cung cấp cho NCT những dịch vụ hỗ trợ tại nhà như người giúp việc, người chăm sóc y tế.

Với những NCT neo đơn, không nơi nương tựa, nhân viên công tác xã hội có thể giới thiệu, làm thủ tục để NCT vào sinh sống trong các trung tâm bảo trợ phù hợp. Nhân viên công tác xã hội cần giới thiệu cho NCT các câu lạc bộ phù hợp để NCT sinh hoạt. Việc sinh hoạt ở các câu lạc bộ NCT: Câu lạc bộ văn thơ, cựu chiến binh, dưỡng sinh... sẽ giúp NCT đáp ứng các nhu cầu về quan hệ xã hội cho NCT.

3.3. Người giáo dục

NCT phải đối mặt với rất nhiều những thay đổi về tâm sinh lý cũng như các chức năng xã hội. Do đó, để thích ứng với cuộc sống, NCT cần phải có thêm nhiều kiến thức, kỹ năng về chế độ dinh dưỡng, chăm sóc bản thân, các kỹ năng xã hội... Nhân viên công tác xã hội hỗ trợ NCT những kiến thức và kỹ năng đó thông qua vai trò là người giáo dục.

Hình thức giáo dục có thể qua việc cung cấp tài liệu, các lớp tập huấn, hoặc được lồng ghép trong tiến trình trợ giúp. Thông qua giáo dục, nhân viên xã hội sẽ giúp NCT có thêm những kiến thức, kỹ năng để phòng ngừa, chữa trị, phục hồi hay cũng như phát triển các chức năng xã hội phù hợp. Việc cung cấp cho NCT những kiến thức, kỹ năng chăm sóc bản thân như chế độ dinh dưỡng, các hoạt động thể chất, các cách thức phòng bệnh, chữa bệnh... khoa học và phù hợp sẽ giúp NCT có cuộc sống mạnh khỏe và an toàn hơn.

3.4. Người biện hộ

Trong xã hội Việt Nam, do đặc thù của văn hóa, nhu cầu tình dục của NCT chưa được chú ý đúng mức, thậm chí là một hành vi bị lên án. Những NCT kết hôn luôn chịu sự bàn tán, đánh giá của gia đình, của những người xung quanh. Đây là một nhạy cảm văn hóa mà nhân viên xã hội cần hết sức chú ý. Cần làm cho bản thân NCT cũng như gia đình và những người xung quanh hiểu và tôn trọng nhu cầu đó của NCT bởi tình dục cũng như ăn, uống, hít thở... là những nhu cầu cơ bản nhất của con người. NCT suy giảm nhu cầu tình dục chứ không phải là hoàn toàn không có nhu cầu đó.

3.5. Người tạo môi trường thuận lợi

Nhân viên công tác xã hội cần tác động và làm thay đổi các hệ thống đó để tạo ra môi trường thuận lợi nhất phục vụ NCT giải quyết các vấn đề của bản thân

cũng như những hoạt động phù hợp với nhu cầu của bản thân và sự mong đợi của xã hội.

Gia đình là một thiết chế quan trọng đối với mọi cá nhân trong đó có NCT. Ngày nay, do ảnh hưởng của sự thay đổi điều kiện kinh tế - xã hội, gia đình cũng có sự biến đổi về nhiều mặt như cấu trúc, quy mô, văn hóa... và sự thay đổi đó có ảnh hưởng sâu sắc đến NCT. Nhịp sống công nghiệp làm cho con người ít quan tâm đến nhau, sự thiếu quan tâm của con cháu, sự mâu thuẫn và xung đột về tư tưởng giữa các thế hệ... làm cho NCT cảm thấy bị cô lập, cảm giác không được quan tâm. Đó là nguyên nhân nảy sinh nhiều vấn đề tiêu cực ở NCT.

Chính vì thế, trong tiến trình công tác xã hội với NCT, nhân viên công tác xã hội cần quan tâm đến việc huy động các nguồn lực hỗ trợ từ gia đình thông qua cải thiện các mối quan hệ, thúc đẩy sự quan tâm của các cá nhân trong gia đình NCT... để NCT có thêm các nguồn lực hỗ trợ, có thêm các điều kiện thuận lợi để tự lực vươn lên, giải quyết triệt để các vấn đề của cá nhân và đạt được những giá trị xã hội như mong đợi của họ.

4. Một số kỹ năng của nhân viên xã hội khi làm việc với NCT

4.1. Kỹ năng quan sát

- Dáng vẻ bên ngoài: Nhân viên xã hội cần chú ý đến kiểu quần áo người cao tuổi mặc, mức độ sạch sẽ, gọn gàng, màu sắc trang phục... Nó biểu thị cho kinh tế của NCT, nghề nghiệp của họ hoặc một phần tính cách của NCT trong đó. Biểu hiện qua nét mặt: Vui, buồn, giận giữ và thù địch... từ đó giúp nhân viên xã hội nhận biết cảm xúc, suy nghĩ của họ có phù hợp với những điều họ nói không. Với người già, nét mặt là một kênh biểu hiện cảm xúc rõ ràng của họ. Nhân viên xã hội cần rất lưu ý quan sát đặc điểm này. Cử chỉ, điệu bộ, tư thế, phản ứng từ đó giúp nhân viên xã hội nắm được các biểu hiện về cảm xúc của NCT.

- Quan sát môi trường sống của NCT nhằm hiểu thêm về điều kiện sống cũng như các tương tác xung quanh, đặc biệt trong những buổi vắng gia nhân viên xã hội cần quan sát kỹ để có những thông tin đầy đủ và toàn diện. Ví dụ: Quan sát cách thức người già trong gia đình tương tác với con cháu; phòng ở và các điều kiện sinh hoạt có phù hợp với sức khỏe của NCT hay không; cách thức người già được chăm sóc...

4.2. Kỹ năng lắng nghe

NCT có thể bày tỏ rất nhiều, nhưng không nêu vấn đề nào là quan trọng, nhu cầu nào là cần thiết đối với họ hiện tại. Khi đó nhân viên xã hội biết lắng nghe cần phải biết chú ý đến những gì NCT truyền tải để có thể tóm lược và diễn giải thông tin cơ bản. Nhân viên xã hội cũng có thể giúp khách hàng trình bày một cách

CULTURE

rõ và tập trung hơn về vấn đề của họ. Cần tránh kiểu nghe không chú ý, giả vờ nghe hoặc nghe không đầy đủ.

Ngôn ngữ cử chỉ mang nhiều thông tin ẩn chứa trong đó. Lắng nghe không có nghĩa chỉ nghe âm thanh, mà nhân viên xã hội cần biết “nghe” cả những biểu hiện không lời của NCT. Có thể họ muốn diễn đạt một điều gì đó bằng lời nhưng rất khó khăn, do đó cử chỉ, điệu bộ mà họ thể hiện ra sẽ là kênh thông tin hữu ích đối với nhân viên xã hội. Vì thế nhân viên xã hội cần hiểu biết về nền văn hoá của NCT để giao tiếp cho phù hợp.

4.3. Kỹ năng xử lý sự im lặng

Trong quá trình làm việc với NCT, có những lúc NCT im lặng. Thay vì bối rối và chuyên chủ đề, thì nhân viên xã hội cần tìm hiểu sự yên lặng đó của NCT mang ý nghĩa gì?

NCT không có gì để nói, đầu óc họ đang trống rỗng; NCT không biết bày tỏ như thế nào, họ cảm thấy khó khăn khi nói về vấn đề đó; NCT không muốn nói vì có thể điều đó làm tổn thương họ; hoặc sợ nhân viên xã hội hiểu lầm; cảm giác không an toàn, nghi ngờ người giúp đỡ ...

Tính cách của NCT là người kín đáo, thích nghe hơn là nói, họ chờ nhân viên xã hội nói... Rất nhiều lý do để NCT im lặng, và nhiệm vụ của nhân viên xã hội là tìm hiểu sự im lặng.

Cách xử lý im lặng:

Cho phép NCT im lặng trong một khoảng thời gian nhất định (không quá dài, thường chỉ 30 giây) tùy vào cảm nhận của nhân viên xã hội về sự im lặng đó; Bày tỏ sự cảm thông với sự im lặng đó; Khuyến khích NCT nói ra vấn đề của họ và cảm xúc hiện tại của họ. Cho NCT thấy nhân viên xã hội muốn giúp đỡ họ khi nào họ muốn

4.4. Kỹ năng thấu cảm

Thấu cảm là nhân viên xã hội có thể hiểu được một cách chính xác những gì mà NCT của họ đang trải qua từ chính hệ quy chiếu của NCT. Hay nói cách khác, nhân viên xã hội có khả năng cảm nhận điều mà NCT đang cảm nhận, hiểu NCT bằng tư duy cũng như bằng tình cảm. NCT phải cảm thấy rằng họ đang được quan tâm thực sự chứ không phải bị định kiến, phê phán hay chỉ trích để họ có thể cởi mở và chia sẻ hơn với nhân viên xã hội

4.5. Kỹ năng vận động và kết nối nguồn lực

Được coi là kỹ năng cơ bản trong CTXH. Kết nối nguồn lực có thể hiểu ở ba khía cạnh: Kết nối giữa nguồn lực nào đó với NCT; Kết nối giữa các nguồn lực khác nhau để cùng giải quyết vấn đề và trợ giúp

NCT; Vận động và kết nối ngay chính nguồn lực trong cộng đồng.

Các nguồn lực hỗ trợ chính là các hệ thống xung quanh cá nhân, nhóm và cộng đồng. Bao gồm các hệ thống tự nhiên (gia đình, bạn bè...); hệ thống chính thức (cơ quan, đoàn thể...); hệ thống xã hội (tổ chức, ngân hàng, bệnh viện, trường học...) hỗ trợ NCT. Tùy vào vấn đề cụ thể của NCT là gì mà các nguồn lực này phát huy tác dụng hỗ trợ ở khía cạnh nào.

5. Kết luận

Theo các chuyên gia về công tác xã hội, NCT là một kho tàng kiến thức, kinh nghiệm sống. Vì thế CTXH cũng đóng vai trò quan trọng trong tạo cơ hội để NCT tiếp tục cống hiến cho xã hội, vui sống giữa cuộc đời và phát huy vai trò đặc biệt của mình. Trong quá trình trợ giúp NCT, tùy vào mỗi trường hợp thực tế mà nhân viên CTXH có những vai trò khác nhau. Đôi khi các vai trò lồng vào nhau thông qua việc hỗ trợ NCT thực hiện các vai trò cụ thể của mình để hướng đến mục tiêu phòng ngừa, chữa trị và phát triển cho NCT. Nhân viên xã hội làm công tác xã hội với NCT phải am hiểu và cập nhật kịp thời những chính sách, luật pháp liên quan đến NCT để nhân danh họ yêu cầu các tổ chức, đơn vị thực hiện đầy đủ các quyền lợi chính đáng và hợp pháp nhằm đảm bảo quyền lợi cho NCT.

CHÚ THÍCH

¹Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIII (2021), Nxb Chính trị Quốc gia - Sự thật.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. **Tổng Cục thống kê (2021)**, *Tổng điều tra dân số và nhà ở năm 2019 Già hóa dân số và NCT ở Việt Nam*.
2. **Anne Merriman (2000)** Nguyễn Sĩ Quốc dịch, *Sổ tay y học NCT (sách dịch)*, Nxb Y học.
3. **Trịnh Thị Thu Hiền**: “Xu thế già hóa dân số ở nước ta và vấn đề chăm sóc sức khỏe, sử dụng lao động NCT”, **Tạp chí Công sản điện tử**, <https://tapchiconsan.org.vn/chuong-trinhmuc-tieu-y-te-dan-so/-/2018/811402/xu-the-gia-hoa-dan-so-o-nuoc-ta-va-van-de-cham-soc-suckhoe%2C-su-dung-lao-dong-nguoi-cao-tuoi.aspx>, ngày 11-9-2019
4. **Nguyễn Thị Minh Nguyệt**: “Chính sách đối với NCT Việt Nam”, **Tạp chí Quản lý nhà nước điện tử**, <https://www.quanlynhanuoc.vn/2020/12/15/chinh-h-sach-doi-voi-nguoi-cao-tuoi-viet-nam/>, ngày 15-12-2020
5. **Chu Vinh Bình**: *Cuộc sống NCT (2006)*, Nxb Thế giới, Hà Nội.
6. **Nguyễn Văn Đồng**, *Tâm lý học phát triển, giai đoạn thanh niên đến tuổi già (2007)*, Nxb Chính trị Quốc gia, Hà Nội.