

HOẠT ĐỘNG KIỂM HUẤN CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG CÁC CƠ SỞ XÃ HỘI TƯ NHÂN DÀNH CHO NGƯỜI KHUYẾT TẬT TẠI HÀ NỘI

Lê Thu Hiền

Học viện Thanh thiếu niên Việt Nam

lethuhien884@gmail.com

Chu Thị Kim Ngân

Trung tâm Giáo dục kỹ năng cho trẻ có nhu cầu đặc biệt Akari

nganchu12@gmail.com

Tóm tắt: Kiểm huấn có vai trò quan trọng trong phát triển chuyên môn cũng như nâng cao chất lượng dịch vụ công tác xã hội. Tuy nhiên, kiểm huấn công tác xã hội vẫn còn là một vấn đề mới trong các cơ sở xã hội tại Việt Nam. Bài báo này tìm hiểu về công tác kiểm huấn tại 10 cơ sở xã hội cung cấp dịch vụ tư nhân dành cho người khuyết tật ở Hà Nội. Dữ liệu thu thập được thông qua phỏng vấn sâu 3 nhóm tham gia gồm lãnh đạo, kiểm huấn viên và người nhận kiểm huấn. Kết quả nghiên cứu cho thấy, kiểm huấn mới bắt đầu được thực hiện tại các cơ sở. Tuy nhiên, chưa có quy định cụ thể, chức năng và vai trò của kiểm huấn cũng đã được thể hiện trong thực tế. Cán bộ thực hiện vai trò kiểm huấn viên được phân công dựa trên kinh nghiệm về chuyên môn và vị trí đang đảm nhận mà chưa có được đào tạo bài bản. Mặc dù đánh giá của những người tham gia nghiên cứu khá tích cực, song để đạt được các tiêu chuẩn về kiểm huấn chuyên nghiệp và hiệu quả cần đến sự nỗ lực của tất cả các bên có liên quan và các nghiên cứu chuyên sâu.

Từ khóa: kiểm huấn, phát triển chuyên môn, chất lượng dịch vụ, công tác xã hội, cơ sở xã hội

SOCIAL WORK SUPERVISION ACTIVITIES IN PRIVATE SOCIAL SERVICE CENTERS FOR INDIVIDUALS WITH DISABILITIES IN HANOI

Abstract: Supervision is essential for professional growth and enhancing the quality of social work services. Nevertheless, social work supervision is still a relatively recent concern within social service center in Vietnam. This paper examines supervisory practices at ten private social service organizations that assist individuals with disabilities in Hanoi. Data were gathered through comprehensive interviews with three distinct groups of participants: administrators, supervisors, and supervisees. The results reveal that supervision has only been recently introduced in these organizations. Although formal regulations are absent, the functions and roles of supervision have started to take form in practice. Staff members designated as supervisors were chosen based on their professional experience and current roles, rather than through formal training in supervision. While participants generally provided favorable evaluations, reaching professional and effective supervision

standards will necessitate collaborative efforts from all pertinent stakeholders and additional thorough research.

Keywords: *supervision; professional development; service quality; social work; social service facilities.*

Mã bài báo: JHS - 276

Ngày nhận bài sửa: 17/04/2025

Ngày nhận bài: 28/02/2025

Ngày duyệt đăng: 20/07/2025

Ngày nhận phản biện: 17/03/2025

1. Giới thiệu

Công tác xã hội (CTXH) được công nhận là một nghề chuyên nghiệp với đội ngũ nhân viên CTXH được đào tạo bài bản và cung cấp dịch vụ hiệu quả, góp phần quan trọng trong xây dựng xã hội công bằng, văn minh trên cơ sở khoa học và bài học kinh nghiệm đã tích lũy. Kiểm huấn CTXH hình thành và phát triển do bản chất nghề CTXH phức tạp và đầy thách thức, với lĩnh vực can thiệp có độ bao phủ rộng từ vấn đề an sinh xã hội, phúc lợi, y tế, giáo dục đến sức khỏe tâm thần. Vì vậy, nhân viên CTXH cần có những hỗ trợ ở nhiều phương diện khác nhau, đặc biệt là những sinh viên mới tốt nghiệp hoặc cán bộ mới bắt đầu thực hành nghề để đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp và xây dựng sự tự tin trong công việc. Ở Việt Nam, trong hơn hai thập kỷ qua, CTXH đã có những bước phát triển mạnh mẽ kể từ sau khi Đề án phát triển nghề CTXH ở Việt Nam được ban hành (Đề án 32 ban hành năm 2010), Chương trình Phát triển công tác xã hội giai đoạn 2021-2030 theo Quyết định 112/QĐ-TTg ban hành năm 2021 và Nghị định 110 ban hành ngày 30/8/2024 về công tác xã hội.

Hiện cả nước có 425 cơ sở trợ giúp xã hội, gồm 195 cơ sở công lập, 230 cơ sở ngoài công lập (Hữu, 2022). Mặc dù đã có mã số nghề nghiệp và một số quy định liên quan đến chức năng nhiệm vụ của người làm CTXH thuộc hệ thống nhà nước, song chưa có các quy định về điều kiện hành nghề, chứng chỉ hành nghề, tiêu chuẩn về chất lượng dịch vụ cũng như các biện pháp và cách thức đảm bảo chất lượng dịch vụ, đặc biệt là thiếu những quy định liên quan đến kiểm huấn CTXH hay trách nhiệm, năng lực của KHV. Kiểm huấn CTXH vẫn đang là một lĩnh vực mới mẻ, các nghiên cứu về lĩnh vực này còn rất hạn chế, chủ yếu tập trung vào kiểm huấn thực hành cho sinh viên CTXH. Vì vậy, nghiên cứu về hoạt động kiểm huấn CTXH là một yêu cầu mang tính cấp thiết vừa mang ý nghĩa lý luận, vừa mang ý nghĩa thực tiễn trong quá

trình phát triển và hướng tới sự chuyên nghiệp của nghề CTXH tại Việt Nam.

2. Tổng quan nghiên cứu

Kiểm huấn CTXH bắt nguồn từ những năm cuối của thế kỷ 19 (Kadushin & Harkness, 2002; Munson, 2002; Tsui, 1997), các tài liệu quan tâm đến lý thuyết và thực hành kiểm huấn, lý thuyết cũng như những nội dung phản ánh thực hành thực tế, rà soát lý luận và các lý thuyết được đưa ra bởi các nhà thực hành và giới học thuật từ những năm 1970.

2.1. Tình hình nghiên cứu trên thế giới

Trên thế giới, có nhiều công trình nghiên cứu về kiểm huấn CTXH theo các chiều cạnh khác nhau nhằm góp phần phát triển và nâng cao chất lượng của hoạt động, đồng thời thúc đẩy phát triển chất lượng dịch vụ CTXH.

Tầm quan trọng của kiểm huấn CTXH đã được khẳng định thông qua các nghiên cứu: kiểm huấn đóng vai trò quan trọng trong thực hành CTXH chuyên nghiệp, không chỉ ở dịch vụ được cung cấp mà còn trong các mối quan hệ nghề nghiệp hiệu quả (Hughes, 2010), kiểm huấn có tính năng động và nó thay đổi về chiều cạnh, mục đích, vai trò, mức độ phù hợp và mối quan hệ với sự phát triển chuyên môn (Johnston, 2021). Tuy nhiên, tiến trình kiểm huấn của cả kiểm huấn viên (KHV) và người nhận kiểm huấn chưa đầy đủ (Mboniswa, 2005). Nghiên cứu tại Đức cho thấy kiểm huấn CTXH sau 20 năm phát triển, từ những năm 1970, kiểm huấn trở thành một nghề mới, với tư cách là một ngành khoa học ứng dụng, cung cấp dịch vụ cho CTXH, hệ thống y tế, dịch vụ giáo dục, quản lý và thậm chí cả lĩnh vực thương mại do nền an sinh có tiêu chuẩn cao (Belardi, 2002). Còn tại New Zealand, hoạt động kiểm huấn ở đây đã phát triển một nền văn hóa nghề nghiệp đặc biệt theo 4 khía cạnh: công nhận và chấp nhận tính đa dạng và đa số, các phương pháp tiếp cận dựa trên văn hóa, sử dụng khái niệm kiểm huấn văn hóa và cam kết thực hành CTXH có năng lực; đồng thời khẳng định

kinh nghiệm của New Zealand cung cấp những hiểu biết và bài học có giá trị cho hoạt động kiểm huấn trên phạm vi quốc tế (O'Donoghue & Tsui, 2012). Trong khi đó, nghiên cứu về nghề CTXH ở Châu Phi khẳng định kiểm huấn là một hợp phần cơ bản trong thực hành CTXH với các KHV phải được đào tạo về 3 chức năng của kiểm huấn gồm hỗ trợ, giáo dục và quản trị hành chính. Kiểm huấn đóng vai trò then chốt trong phát triển chuyên môn của các nhân viên CTXH, mang lại những lợi ích về hỗ trợ và cải thiện chất lượng công việc (Rossouw, 2022).

Kiểm huấn CTXH đã phát triển mạnh mẽ kể từ khi bắt đầu với chức năng hành chính, quản trị tổ chức. Kiểm huấn hiện nay cung cấp cho nhân viên CTXH những hỗ trợ tinh cảm, phát triển năng lực chuyên môn cũng như những chức năng hành chính. Các nghiên cứu trong lĩnh vực này vẫn chưa cùng nhịp phát triển. Vấn đề chính là thiếu các cơ sở thực nghiệm cho kiểm huấn CTXH của các nhân viên chuyên nghiệp (Bogo và McKnight, 2006; Sewell, 2018). Cụ thể, khoảng trống cả về nghiên cứu và thực hành về kiểm huấn của các KHV hỗ trợ cho các nhân viên CTXH. Thực hành cơ bản cho phát triển kiểm huấn chỉ được đề cập đến ở Singapore trong một nghiên cứu tổng quan quốc tế về kiểm huấn CTXH (O'Donoghue và Engelbrecht, 2021). Nghiên cứu này đóng góp kiến thức về kiểm huấn CTXH với sự hiện diện của kiểm huấn trong chương trình thực hành kiểm huấn của các KHV và lượng giá tác động đối với KHV và người nhận kiểm huấn. “Cẩm nang kiểm huấn công tác xã hội quốc tế” năm 2021 đã cung cấp tổng quan toàn diện về kiểm huấn CTXH quốc tế và đưa ra đánh giá phân tích về lý thuyết, thực hành và nghiên cứu kiểm huấn CTXH trong 7 phần: các quan điểm quốc tế; các bối cảnh kiểm huấn; vai trò, trách nhiệm và quan hệ; các mô hình và cách tiếp cận; tiến trình tương tác; kiểm huấn lãnh đạo và quản lý; và các lĩnh vực đang phát triển (O'Donoghue & Engelbrecht, 2021).

Như vậy, các tài liệu nghiên cứu về kiểm huấn trên thế giới rất đa dạng và phong phú. Tuy nhiên, các nghiên cứu này cũng đưa ra những khoảng trống cần tiếp tục có các nghiên cứu để công tác kiểm huấn phát triển chuyên nghiệp hơn.

2.2. Tình hình nghiên cứu ở Việt Nam

Kiểm huấn thực hành cho sinh viên ngành CTXH

Các tác giả Bích, Hùng và Vy (2021) đã cung cấp những thông tin cơ bản về kiểm huấn thực hành

CTXH như khái niệm, đặc trưng, mục đích, vai trò, chức năng, đồng thời chia sẻ những yêu cầu mang tính đặc thù của kiểm huấn thực hành CTXH tại Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh gồm năng lực chuyên môn về CTXH (đã qua đào tạo CTXH hoặc các ngành gần như Tâm lý học, Xã hội học), có kinh nghiệm thực tiễn, hiểu biết về cơ sở thực hành, có một số kỹ năng cơ bản như kỹ năng giao tiếp, hướng dẫn, điều phối và duy trì mạng lưới cơ sở thực hành CTXH. Kết quả nghiên cứu của các tác giả cũng góp phần xây dựng các tiêu chí chọn lựa KHV thực hành nhằm đảm bảo chất lượng đào tạo ngành CTXH của nhà trường.

Các tiêu chuẩn về KHV cũng đã được nhắc đến trong các nghiên cứu bao gồm Bình (2021) được đào tạo về chuyên môn CTXH, có nhiều kinh nghiệm thực tế; (1) Có kỹ năng kiểm huấn thực tập; (2) Hiện đang công tác tại một cơ sở xã hội hay một tổ chức đào tạo; (3) Luôn có tinh thần học hỏi và nhiệt tình hỗ trợ cho những nhân viên CTXH tương lai; (4) Quan trọng nhất là phải hiểu rõ mục tiêu đào tạo, cũng như mục tiêu thực hành thực tập, đồng thời chấp nhận các quy định kiểm huấn theo đúng chương trình đào tạo của trường (Bình, 2021); (5) Nắm được quy trình thực hành CTXH của sinh viên tại cơ sở và sẵn sàng hỗ trợ khi cần thiết, và (6) Có cam kết với Học viện về hỗ trợ việc học tập của sinh viên để đạt mục tiêu trong toàn bộ thời gian thực hành, thực tập tại cơ sở (Học viện Thanh thiếu niên Việt Nam, 2015; Đại học Mở Bán công Thành phố Hồ Chí Minh, 2011)

Tác giả Mai (2022) trong nghiên cứu của mình đã khẳng định thái độ của cán bộ giáo viên hướng dẫn, của KHV tại cơ sở can thiệp là lý do quan trọng để sinh viên lựa chọn làm việc với nhóm trẻ này. Mặc dù, họ nhiệt tình và tận tâm hướng dẫn song phần lớn lại là những cán bộ quản lý hoặc giáo viên can thiệp kiêm nhiệm nên đều không được đào tạo đúng chuyên ngành, do đó, không cung cấp được nhiều kiến thức và kỹ năng chuyên môn CTXH cho sinh viên thực hành, thực tập.

Kiểm huấn cán bộ nhân viên

Công tác kiểm huấn đối với cán bộ nhân viên làm nghề được đề cập đến trong các tài liệu được xây dựng trong các khóa đào tạo ngắn hạn như: Tài liệu “Kiểm huấn Công tác xã hội” của (MOLISA-ULSA-CFSI-ASI-AP-UNICEF, 2011) hay cuốn “Sổ tay kiểm huấn quản lý trường hợp” của Catherine Medina (2014) đưa ra hướng dẫn về KH đối với

cán bộ quản lý trường hợp trong khuôn khổ mô hình Quản lý trường hợp với người khuyết tật tại thành phố Đà Nẵng.

Tóm lại, từ những kết quả nghiên cứu quốc tế và trong nước đều khẳng định tầm quan trọng của kiểm huấn đối với chất lượng dịch vụ cung cấp, sự phát triển chuyên môn của nhân viên cũng như giúp tổ chức duy trì và phát triển nguồn nhân lực. Tuy nhiên, vẫn thiếu các nghiên cứu chuyên sâu về kiểm huấn, thực hành kiểm huấn.

3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu áp dụng phương pháp phân tích tài liệu, phương pháp thu thập thông tin bằng phỏng vấn sâu bán cấu trúc. 3 bộ câu hỏi được thiết kế dành cho 3 nhóm khách thể nghiên cứu gồm lãnh đạo, KHV và người được kiểm huấn tại cơ sở xã hội tư nhân dành cho người khuyết tật trên địa bàn thành phố Hà Nội. Đạo đức nghiên cứu được thực hiện thông qua đồng ý tham gia của người được phỏng vấn, vấn đề bảo mật thông tin và cam kết sử dụng vì mục đích nghiên cứu.

Kết quả nghiên cứu thực địa được thực hiện tại 10 cơ sở với 31 phỏng vấn sâu (PVS) với thời lượng trung bình 120 phút/phỏng vấn, tuy nhiên, có 03 trường hợp phỏng vấn được kéo dài 150 phút để khai thác tối đa thông tin hữu ích phục vụ cho nghiên cứu.

Với phương pháp nghiên cứu định tính sử dụng PVS bán cấu trúc trong khuôn khổ nghiên cứu này, dữ liệu được tổng hợp và phân tích theo phương pháp phân tích theo chủ đề. Phân tích này được thực hiện thông qua một quá trình mã hóa qua một số giai đoạn, cụ thể từ việc tạo và thiết lập các mã có ý nghĩa, làm quen với dữ liệu đã được thu thập, tạo mã ban đầu, tìm kiếm các chủ đề giữa các mã, rà soát các chủ đề, xác định và đặt tên các chủ đề; viết báo cáo cuối cùng.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Quan điểm về kiểm huấn và vai trò của kiểm huấn viên trong các cơ sở xã hội

Kiểm huấn trong một tổ chức cung cấp dịch vụ xã hội được xác định là một tiến trình tương tác trong bối cảnh của một mối quan hệ tích cực, không phân biệt đối xử, dựa trên nền tảng của những lý thuyết, mô hình và quan điểm riêng, trong đó một KHV tiến hành kiểm huấn đối với một người nhận kiểm huấn thông qua việc thực hiện các chức năng giáo dục, hỗ trợ, quản trị hành chính và điều hòa để thúc đẩy cung cấp dịch vụ một cách hiệu quả và chuyên nghiệp. Một số quan điểm cá nhân về kiểm huấn được các thành viên tham gia nghiên cứu đã thể hiện tầm quan

trọng của kiểm huấn trong hoạt động của các tổ chức cung cấp dịch vụ cũng như đảm bảo và tăng cường chất lượng của dịch vụ được cung cấp.

“Kiểm huấn là một phần không thể thiếu hay nói cách khác là rất quan trọng trong hoạt động của đơn vị. Kiểm huấn giúp phát triển và nâng cao năng lực của đội ngũ cung cấp dịch vụ và góp phần nâng cao chất lượng của dịch vụ được cung cấp cho đối tượng hưởng lợi/ thân chủ” (PVS - Nam, KHV, 17 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực CTXH).

Bên cạnh đó, những người tham gia nghiên cứu cũng khẳng định kiểm huấn không chỉ là một nội dung mới và thuật ngữ này cũng chưa được biết đến nhiều, đồng thời nêu rõ nhận thức tại các cơ sở xã hội chưa hiểu về kiểm huấn nên chưa có các qui định về kiểm huấn trong tổ chức:

“Kiểm huấn là thuật ngữ khá mới tại Việt Nam, phần lớn các cơ sở cung cấp dịch vụ không hiểu về kiểm huấn, không có qui trình kiểm huấn đối với nhân viên mới hoặc thực tập sinh. Các cơ sở cung cấp dịch vụ cũng có các hoạt động đào tạo, nâng cao năng lực chuyên môn nói chung cho nhân viên, tuy nhiên chỉ đơn thuần là hỗ trợ, đào tạo chuyên môn” (PVS - Nữ, KHV, 17 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực CTXH).

Tuy nhiên, với các KHV là người có kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực CTXH lâu năm, họ khẳng định kiểm huấn được hình thành cùng với sự hình thành và phát triển của nghề CTXH tại Việt Nam. Điều này cho thấy sự khác biệt giữa những người có kinh nghiệm và hiểu biết về nghề so với những người có nền tảng từ các ngành khác hoặc chưa có nhiều kinh nghiệm.

“Trong lĩnh vực CTXH tại Việt Nam, kiểm huấn được đề cập đến từ khi CTXH bắt đầu hình thành nhưng chưa được hiểu đúng bản chất cũng như chưa được quan tâm đúng mức. Kiểm huấn CTXH không chỉ dừng lại ở kiểm huấn sinh viên CTXH thực hành thực tập mà còn là quá trình hỗ trợ của những người có kinh nghiệm, kỹ năng nhiều hơn dành cho những ai mới vào nghề và những người cần hỗ trợ. Kiểm huấn là trách nhiệm nghề nghiệp của mỗi nhân viên CTXH” (PVS - Nữ, KHV, 20 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực CTXH).

Mặc dù vậy, tất cả đều cũng có chung quan điểm kiểm huấn chưa được hiểu đúng về mặt bản chất, thiếu các qui định về kiểm huấn, chưa có hướng dẫn hay qui trình thực hiện. Kiểm huấn CTXH thiên về hướng kiểm huấn cho sinh viên CTXH trong quá

trình thực hành, thực tập, kiểm huấn trong các tổ chức cung cấp dịch vụ chưa được quan tâm đúng mức, thậm chí ở một số cơ sở không có kiểm huấn.

“Thuật ngữ kiểm huấn viên hầu như không được sử dụng trong công việc thường ngày mà chủ yếu là áp dụng trong quá trình hướng dẫn sinh viên thực hành” (PVS - Nữ, 12 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực CTXH).

“Hiện nay, gần như không có kiểm huấn tại cơ sở” (PVS - Nữ, KHV, 13 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực CTXH).

Kết quả nghiên cứu thực tế tại 10 cơ sở cho thấy, chỉ có một số KHV xác định được một phần nội dung của kiểm huấn dưới góc độ hướng dẫn, hỗ trợ hoặc kiểm tra, giám sát; chưa thực sự hiểu rõ các đặc điểm, tính chuyên nghiệp và yêu cầu của kiểm huấn:

“Kiểm huấn là một phần công việc góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực (chuyên môn, tâm lý, lý tưởng...) nhờ đó chất lượng dịch vụ do cơ sở cung cấp được cải thiện. Nhân viên hiểu rõ việc mình cần làm, hiểu được tiêu chuẩn dịch vụ của cơ sở mình” (PVS - Nữ, KHV, 17 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực CTXH).

“Kiểm huấn để hướng dẫn nhân viên mới hoặc cho sinh viên CTXH” (PVS - Nữ, KHV, 12 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực CTXH).

“Kiểm huấn là hướng dẫn, hỗ trợ khi gặp khó khăn” (PVS - Nữ, KHV, 20 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực CTXH).

Tuy nhiên, ngay cả những người tham gia đã từng được đào tạo về CTXH lại phân tích kiểm huấn từ góc độ triết lý, phân tích ngữ nghĩa của từ thay vì nhận thức về kiểm huấn dưới góc độ chuyên môn:

“Tôi thích từ này, theo phân tích triết lý: kiểm là kiểm tra, giám sát xem có làm đúng hay không. Huấn là từ hay hơn vì nó là huấn luyện. Vừa hữu ích cho KHV và người nhận kiểm huấn, cả hai cùng tốt thì chất lượng dịch vụ cung cấp sẽ hiệu quả hơn. Học và thực tế đi làm thì nhận thấy rõ ràng hơn - KHV không cần phải là người giỏi hơn và đồng đẳng cũng có thể hỗ trợ nhau tốt hơn” (PVS - Nữ, KHV, 6 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực CTXH).

Chính những phản ánh này cho thấy người làm kiểm huấn chưa có được đào tạo chuyên nghiệp về nội dung này nên còn thiếu những kiến thức cơ bản về kiểm huấn. Bên cạnh đó, kết quả thực tế cho thấy không có nhiều người tham gia phỏng vấn hiểu về kiểm huấn, thậm chí, có người có khẳng định đây là lần đầu tiên được nghe đến khái niệm này:

“Đây là lần đầu tiên biết về thuật ngữ này. Phân tích ý nghĩa của thuật ngữ, cá nhân cho rằng kiểm huấn phải được diễn ra thường xuyên, liên tục, theo quá trình” (PVS - Nữ, KHV, 10 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực CTXH).

“Em chưa bao giờ nghe đến kiểm huấn... thực sự không biết có thể hình dung thế nào để hiểu thuật ngữ này” (PVS - Nữ, Người nhận kiểm huấn 8).

Như vậy, có thể thấy rõ ràng rằng dù được phân công ở vị trí KHV nhưng chỉ có một số ít hiểu được bản chất của kiểm huấn, một số mới hiểu được một phần còn với đa số chưa biết hoặc chưa hiểu về kiểm huấn.

Khái niệm kiểm huấn cũng được người tham gia thể hiện qua cách nhìn nhận về KHV. Từ kết quả phỏng vấn sâu, người tham gia nghiên cứu nhìn nhận KHV chủ yếu là người hướng dẫn và giúp đỡ mà chưa có cái nhìn tổng thể về vai trò và chức năng của KHV.

“KHV là người hướng dẫn, dẫn dắt cho người học, người làm để có thể áp dụng kiến thức được học vào thực tế. Trong kiểm huấn thực hành cho sinh viên, KHV giữ vai trò kết nối giữa nhà trường và nơi thực hành để sinh viên có thể kết nối giữa kiến thức được học trên lớp vào thực hành. Ở trung tâm, cán bộ can thiệp/giáo viên cần ứng dụng kiến thức vào môi trường làm việc hướng dẫn của KHV thay đổi theo yêu cầu của cơ sở” (PVS - Nữ, KHV, 12 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực CTXH).

“KHV giống người hướng dẫn, từ kinh nghiệm và chuyên môn của bản thân để hướng dẫn và giúp đỡ cán bộ, nhân viên mới” (PVS - Nữ, Người nhận kiểm huấn 6).

Những nhận định này phản ánh chức năng giáo dục của kiểm huấn, trong đó KHV là người hướng dẫn trên cơ sở kinh nghiệm và chuyên môn của bản thân. Trong khi đó, KHV không chỉ thực hiện chức năng kiểm huấn giáo dục mà còn phải đảm bảo chức năng hành chính quản trị, hỗ trợ và trung gian/hòa giải mới có thể thực hiện KH trọn vẹn và hiệu quả. Bên cạnh những nhìn nhận về KHV, người tham gia phỏng vấn cũng đưa ra ý kiến cụ thể về những yêu cầu đối với một KHV, cụ thể như sau:

“Có kinh nghiệm chuyên môn, kiến thức chuyên sâu, có óc tổ chức, khả năng lập kế hoạch; tính kỉ luật, thái độ sẵn sàng hỗ trợ người khác, nhạy cảm; có năng lực hướng dẫn, dẫn dắt người khác” (PVS - Nữ, KHV, 8 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực CTXH).

“Để có thể làm một KHV, cần có trí nhớ tốt, có khả năng lập kế hoạch tốt; theo dõi, giám sát công

việc; có thể hướng dẫn và đóng góp về chuyên môn. Bên cạnh đó, KHV cũng cần làm chi tiết, đồng thời bao quát được tất cả các hoạt động. Về mặt tâm thế phải thư thái, không tạo áp lực, và có tinh thần học hỏi” (PVS - Nữ, Lãnh đạo 2).

“Sẵn lòng trở thành KHV cho các bạn. Nếu làm đúng trách nhiệm của một người KHV thì sẽ rất tốt. Nếu làm sai tinh thần thì gây áp lực cho NNKH” (PVS - Nữ, Người nhận kiểm huấn 7).

Những yêu cầu đối với KHV được đề cập đến ở cả 3 lĩnh vực gồm kinh nghiệm hay kỹ năng, kiến thức và thái độ, song những yêu cầu này chỉ được nhắc chung mà không đưa ra chi tiết. Chính những ý kiến này càng khẳng định thêm sự thiếu hụt những hiểu biết cơ bản về kiểm huấn CTXH trong các cơ sở.

“KHV có vai trò hỗ trợ khi gặp khó khăn và định hướng với sinh viên chưa có kinh nghiệm” (PVS - Nam, KHV, 20 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực CTXH).

Không những vậy, trong những ý kiến của người tham gia nghiên cứu còn có một số ý kiến cho thấy sự nhầm lẫn về công việc của nhân viên CTXH hay nhân viên xã hội tại các cơ sở cung cấp dịch vụ can thiệp giáo dục đặc biệt hoặc đa ngành cho trẻ khuyết tật:

“KHV phải có tấm lòng trao đi thì mới có thể đảm nhận trách nhiệm này, đồng thời phải nhiệt tình, nhiệt huyết. Về mặt chuyên môn phải đảm bảo được chuyên môn về đánh giá, lượng giá; am hiểu những vấn đề về

trẻ” (PVS - Nữ, Người nhận kiểm huấn 6).

Theo đó, về vị trí công việc của nhân viên CTXH giống như giáo viên can thiệp cho trẻ khuyết tật vì thế, người tham gia đưa ra yêu cầu về mặt chuyên môn tập trung vào đánh giá và can thiệp cho trẻ khuyết tật chính là những yêu cầu chuyên môn giáo dục đặc biệt của giáo viên can thiệp. Trong khi, yêu cầu đối với một KHV CTXH cần phải có những năng lực thiết yếu để cung cấp kiểm huấn hiệu quả gồm (Johnson, 2021):

Các mô hình, phương pháp kiểm huấn và can thiệp
Giải quyết các vấn đề liên quan đến đạo đức, pháp lý và chuyên môn;

Quản lý các tiến trình trong quan hệ kiểm huấn;
Đánh giá và lượng giá kiểm huấn;

Bồi dưỡng sự tập trung chú ý đến sự khác biệt và đa dạng;

Cởi mở và sử dụng quan điểm tự phản ánh, tự đánh giá trong kiểm huấn.

Điều này cho thấy khoảng trống rất lớn trong kiểm huấn thực tế tại các cơ sở xã hội cung cấp dịch vụ cho người khuyết tật tại Hà Nội, đặc biệt là những năng lực của KHV cần có cung cấp kiểm huấn chất lượng cho người nhận kiểm huấn.

Ngoài ra, theo ý kiến của người tham gia thì một KHV lý tưởng phải đảm bảo những yêu cầu cụ thể ở cả ba lĩnh vực gồm kiến thức, kỹ năng và thái độ:

Bảng 2. Quan điểm về một kiểm huấn viên lý tưởng

Người trả lời	Kiến thức	Kỹ năng	Thái độ
Người nhận kiểm huấn 5	Kiến thức về công việc đang làm Kiểm thức sâu rộng về các lĩnh vực liên quan để có thể giải quyết những câu hỏi của người nhận kiểm huấn	Làm việc nhóm, làm việc cá nhân Lãnh đạo	Hợp tác Lắng nghe Đứng về phía người nhận kiểm huấn để người nhận kiểm huấn có thể chia sẻ những vấn đề mà họ gặp phải
Người nhận kiểm huấn 6	Kiến thức chuyên môn tốt	Kỹ năng truyền đạt, chia sẻ	Đây là nội dung quan trọng nhất vì KHV cần biết trao đi. Khi trao đi tất cả thì nhận được nhiều hơn.
Người nhận kiểm huấn 7	Cần có các kiến thức về văn hóa, chính trị, xã hội; chuyên môn CTXH cũng như tâm lý cơ bản	Có kỹ năng toàn diện về CTXH và tâm lý; tôn trọng và bình đẳng.	Chỉ mang tính chất hỗ trợ người nhận kiểm huấn với mong muốn tốt hơn cho thân chủ và người nhận kiểm huấn để có thể làm chủ năng lực, cung cấp dịch vụ chất lượng cho thân chủ.

Nguồn: Ngân (2024)

Trong quan điểm của những người tham gia phỏng vấn, một KHV lý tưởng là người có kiến thức về công việc đang làm, những lĩnh vực liên quan, môi trường nơi tổ chức hoạt động cũng như chuyên

môn về CTXH hay tâm lý cơ bản. Về mặt kỹ năng, ngoài kỹ năng CTXH còn cần có kỹ năng lãnh đạo và hướng dẫn. Những thái độ cần có là hợp tác, lắng nghe, chia sẻ.

4.2. Hoạt động kiểm huấn trong các cơ sở xã hội tại Hà Nội

NASW và Hiệp hội các hội đồng CTXH (2013) định nghĩa vai trò của KHV CTXH chính là ở trách nhiệm đảm bảo các nhân viên CTXH được kiểm huấn có kiến thức và kỹ năng để cung cấp các dịch vụ có đạo đức và chất lượng cho các khách hàng. Kiểm huấn bao gồm phản hồi, duy trì bảo mật, hỗ trợ và thấu cảm. Tiến trình kiểm huấn phát triển trên nền tảng 4 trụ cột: Kiểm huấn hành chính quản trị, kiểm huấn giáo dục, kiểm huấn hỗ trợ và trung gian/hòa giải. Sự hợp tác này được xây dựng dựa trên tin tưởng và tôn trọng, cả KHV và người nhận kiểm huấn đều có trách nhiệm duy trì tiến trình này.:

“...vai trò quan trọng đảm bảo dịch vụ cho trẻ và phụ huynh đúng hướng liên tục được điều chỉnh và đúng hướng. Hoàn thiện và phát triển dịch vụ hơn chứ không phải là từ mẫu mà mình đã làm” (PVS - Nữ, KHV, 5 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực CTXH).

“Kiểm huấn được lập kế hoạch làm việc cụ thể, rõ ràng sẽ góp phần tăng cường tính chuyên nghiệp của tổ chức” (PVS - KHV, 13 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực CTXH).

“Đảm bảo tiêu chuẩn và chất lượng dịch vụ cung cấp cho đối tượng hưởng lợi/khách hàng” (PVS - Nam, KHV, 17 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực CTXH).

Quan điểm này cũng được một trong mười lãnh đạo tham gia nghiên cứu nhìn nhận và khẳng định:

“Thông qua việc lập kế hoạch cụ thể và khoa học, đảm bảo cung cấp dịch vụ đúng thời gian hoặc sớm cho người hưởng lợi/người được cung cấp dịch vụ” (PVS - Nam, Lãnh đạo 10).

Bên cạnh đó, kiểm huấn còn được nêu bật ở vai trò và chức năng phát triển đội ngũ nhân sự của cơ sở, tổ chức thông qua các hoạt động huấn luyện, đào tạo của KHV theo nhận thức của cả KHV và người nhận kiểm huấn:

“Nâng cao năng lực cung cấp dịch vụ của đội ngũ cung cấp dịch vụ. Quản lý và xây dựng đội ngũ cung cấp dịch vụ có chất lượng và chuyên nghiệp” (PVS - Nam, KHV, 17 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực CTXH).

“Chỉ dẫn, định hướng rõ ràng cho cán bộ; có các lý thuyết mà mình có; cầm tay chỉ việc; kiểm tra” (PVS - Nữ, Người nhận kiểm huấn 6).

“Nâng cao tính chuyên nghiệp của nhân viên/đội ngũ, tạo ra sự tin tưởng của đối tượng được cung cấp dịch vụ” (PVS - Nữ, KHV, 20 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực CTXH).

Những nội dung kiểm huấn thực hiện giúp các cơ sở cung cấp dịch vụ phát triển nhân sự, có thể là kỹ thuật thực hiện trực tiếp, có thể là kiểm tra, giám sát (hoạt động kiểm huấn hành chính, quản trị) v.v... Qua quá trình kiểm huấn người nhận kiểm huấn không chỉ nâng cao kiến thức, kỹ năng chuyên môn mà còn củng cố tâm lý, niềm tin và ý thức về công việc:

“Điều chỉnh kỹ thuật thực hiện trực tiếp - trang bị thêm” (PVS - KHV9).

“Kiểm tra, huấn luyện, hỗ trợ đào tạo con người và nhân sự” (PVS - Người nhận kiểm huấn 7)

“Chỉ dẫn, định hướng rõ ràng cho cán bộ; có các lý thuyết mà mình có; cầm tay chỉ việc; kiểm tra” (PVS - Người nhận kiểm huấn 6).

“Người nhận kiểm huấn học được nhiều kỹ năng vì được kiểm huấn và hướng dẫn. Người nhận kiểm huấn có cơ hội trao đổi với những người cùng học, cùng làm góp phần tăng cường trao đổi. Qua quá trình kiểm huấn, người nhận kiểm huấn sẽ tự tin hơn về mặt chuyên môn, có ý thức hơn trong công việc, đặc biệt là khi nhận được kiểm huấn thường xuyên” (PVS - Nữ, KHV, 20 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực CTXH).

Ngoài ra, một số phản hồi của người tham gia nghiên cứu còn chỉ ra tác động nhiều chiều của kiểm huấn đối với phát triển tổ chức nói chung thông qua thúc đẩy phát triển chất lượng của đội ngũ chuyên môn và chất lượng dịch vụ cung cấp:

“Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên, tạo sự gắn kết. Nhân viên hiểu mục tiêu, chiến lược, cách thức tổ chức cung cấp dịch vụ... của cơ sở. Cơ sở nắm bắt được những khó khăn, điểm mạnh, điểm yếu để có hỗ trợ phù hợp. Từ đó góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và hoạt động của cơ sở mình” (PVS - Nữ, KHV, 17 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực CTXH).

Đặc biệt, quá trình kiểm huấn không chỉ giúp người nhận kiểm huấn được xác định nhu cầu hỗ trợ và nhận hỗ trợ kịp thời, từng bước trưởng thành và phát triển bản sắc nghề nghiệp của bản thân mà còn thúc đẩy sự trưởng thành của chính KHV cũng như phát triển tính chuyên nghiệp của kiểm huấn.

Như vậy, mục tiêu ngắn hạn của kiểm huấn là nâng cao năng lực của cán bộ nhân viên trong việc thực hiện công việc hiệu quả hơn thông qua việc đảm bảo môi trường làm việc phù hợp, lành mạnh; hỗ trợ kiến thức, kỹ năng thực hành và những vấn đề cần hỗ trợ về tâm lý. Mục tiêu cuối cùng là cung cấp dịch vụ hiệu quả và đầy đủ cho các khách hàng bằng cách

đảm bảo sự hài lòng với hiệu quả công việc và năng lực chuyên môn của cán bộ nhân viên.

Từ kết quả phỏng vấn cho thấy, kiểm huấn được thực hiện dưới nhiều hình thức khác nhau bao gồm kiểm huấn trực tiếp và kiểm huấn trực tuyến (sử dụng các phương tiện công nghệ thông tin hay các nền tảng như Zoom, Teams, Zalo v.v...). Kiểm huấn cũng có thể được thực hiện một - một (kiểm huấn cá nhân) hay kiểm huấn nhóm:

“Mình áp dụng nhiều loại kiểm huấn khác nhau, bao gồm cả kiểm huấn cá nhân, kiểm huấn nhóm, kiểm huấn lẫn nhau...” (PVS - Nam, KHV, 17 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực CTXH).

“Hình thức hướng dẫn/hỗ trợ gồm: cá nhân, nhóm, trực tuyến (nhóm Zalo)” (PVS - Nữ, Lãnh đạo 1 PVS - Nữ, KHV2, 17 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực CTXH).

“Hình thức kiểm huấn gồm cá nhân, online, trao đổi hàng ngày” (PVS - Nam, KHV8, 20 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực CTXH).

“Hợp chuyên môn: thứ 6 hàng tuần trong thời gian khoảng 30 phút hoặc dựa trên nhu cầu thực tế của cả trung tâm và cán bộ” (PVS - Nữ, KHV, 12 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực CTXH).

“Tập huấn chuyên môn; phân công kèm 1-1; kiểm tra chất lượng tiết dạy từ hồ sơ và trao đổi với phụ huynh” (PVS - Nữ, KHV, 5 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực CTXH).

Theo trao đổi của người tham gia nghiên cứu, kiểm huấn hay hướng dẫn, đào tạo có thể được thực hiện theo lịch qui định dưới hình thức họp chuyên môn hàng tuần, hàng tháng hoặc cũng có thể dựa trên nhu cầu và đề nghị của NNKH.

Những nội dung kiểm huấn đã được triển khai theo nhiệm vụ mà cán bộ, nhân viên đang đảm nhiệm theo quy trình cung cấp dịch vụ cho trẻ khuyết tật và phụ huynh của trung tâm, đặc biệt là những vấn đề khó, thách thức mà cán bộ, nhân viên cần được hỗ trợ để có thể cung cấp dịch vụ tốt hơn dành cho khách hàng:

“Những nội dung cụ thể thực hiện: (1) Phổ biến cho giáo viên mới về đánh giá đầu vào, trả kết quả đánh giá, (2) dự giờ can thiệp của giáo viên, hướng dẫn bổ sung nếu cần; (3) Tư vấn và làm việc với phụ huynh: duyệt kết quả lượng giá - họp phụ huynh cùng với giáo viên. (4) Nếu có vấn đề phát sinh thì xử lý ngay” (PVS - Nữ, KHV, 5 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực CTXH).

“Vừa làm vừa học và dạy nhau để ra được kết quả cuối cùng. Đối với những ca khó, thường là khó về mặt chuyên môn, vì thế các cá nhân cần hợp tác để phối hợp

và chia nhỏ công việc cũng như cùng hợp lại để có thể tìm giải pháp phù hợp” (PVS - Lãnh đạo 2).

Có thể thấy rằng, thực tế kiểm huấn tại các cơ sở xã hội cho người khuyết tật ở Hà Nội khác tương đồng với hiện trạng kiểm huấn ở Nam Phi, tập trung vào hướng dẫn chuyên môn thay vì thực hiện kiểm huấn chuyên nghiệp cho dù Nam Phi đã có những quy định bắt buộc về kiểm huấn còn Việt Nam chưa có được những qui định chính thức này.

Bên cạnh những hỗ trợ, hướng dẫn kiến thức và kỹ năng để nâng cao năng lực chuyên môn (hoạt động giáo dục), kiểm huấn còn cung cấp những hỗ trợ tâm lý (hoạt động hỗ trợ) cho cán bộ, nhân viên:

“Chủ yếu là hỗ trợ về mặt tâm lý. Làm việc với trẻ khuyết tật có nhiều áp lực nên thường nhận được hỗ trợ từ quản lý trực tiếp, đặc biệt là đồng viên về mặt hành động, chủ yếu là thông qua nói chuyện riêng, tin nhắn, gọi điện” (PVS - Người nhận kiểm huấn 5).

Mặc dù, không có nhiều người tham gia nghiên cứu đề cập đến chức năng hỗ trợ tâm lý của kiểm huấn nhưng đã bước đầu được đề cập. Đây chính là cơ sở để chức năng này từng bước được định hình và phát triển, đặc biệt khi làm việc trong lĩnh vực khuyết tật. Ngoài ra, toàn bộ các phản hồi của người tham gia nghiên cứu đều chưa có nội dung đề cập đến chức năng và những hoạt động trung gian/hòa giải của kiểm huấn.

4.3. Một số yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động kiểm huấn công tác xã hội tại các cơ sở xã hội

Để tìm hiểu về ảnh hưởng của các yếu tố tác động đến quá trình thực hiện kiểm huấn tại các tổ chức cung cấp dịch vụ xã hội dành cho người khuyết tật trên địa bàn Hà Nội, nghiên cứu đi sâu vào phân tích tác động của các yếu tố ảnh hưởng:

4.3.1. Mối quan hệ kiểm huấn

Những người tham gia mô tả về những mối quan hệ khác nhau và những gì họ xem là yếu tố chất lượng quan trọng. Những mối quan hệ được đề cập rất đa dạng từ gần bó, ổn định đến rời rạc, căng thẳng. Theo quan điểm của các thành viên tham gia các yếu tố cơ bản quyết định giá trị của mối quan hệ kiểm huấn chính là “lòng tin” và cảm giác “an toàn” và “được hỗ trợ”, thể hiện đặc biệt qua những thống nhất giữa KHV và người nhận kiểm huấn:

“Có được sự thống nhất giữa hai bên rất quan trọng, đặc biệt là chúng tôi có chung giá trị và đam mê về những vấn đề giống nhau (PVS - Người nhận kiểm huấn 8).

Bên cạnh đó, những mối quan hệ tốt đẹp và gần bó không thể là quan hệ một chiều và sự tin tưởng

tương đương với độ tin cậy.

“Khi tôi được tôn trọng, lắng nghe, tôi thấy dễ dàng chia sẻ và trao đổi với KHV của mình. Vì thế, tôi cũng thấy dễ tiếp thu và sẵn sàng hợp tác với KHV” (PVS - Người nhận kiểm huấn 10).

Ngược lại, mối quan hệ không bền vững được nhắc đến khi người tham gia cảm thấy “không thoải mái”, “áp lực” khi trao đổi. Điều này không chỉ đối với người nhận kiểm huấn mà còn với cả KHV, đặc biệt trong giai đoạn bắt đầu mối quan hệ kiểm huấn.

“Tôi nhận thấy sự khó chịu của người nhận kiểm huấn mà tôi phụ trách, cô ấy dường như không tin tưởng bất kì ai, mỗi lần trao đổi cô ấy thể hiện thái độ nghi ngờ, luôn đặt ra những câu hỏi mang tính phán xét (PVS - Nữ, KHV, 5 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực CTXH).”

Như vậy, những giá trị và đặc điểm cá nhân đều ảnh hưởng đến mối quan hệ kiểm huấn. Khi hai bên có sự hợp tác, KHV có kinh nghiệm, người nhận kiểm huấn sẵn sàng học hỏi, trao đổi thì kiểm huấn sẽ đạt kết quả cao, mang lại những lợi ích tích cực cho cả người nhận kiểm huấn và KHV.

4.3.2. Văn hóa và chính sách tổ chức

Qui định về hoạt động thường được xem xét ở hai cấp độ: một là qui định, chính sách của nhà nước và hai là nội qui, qui chế của bản thân tổ chức, cơ sở về nội dung yêu cầu. Trong một số chương trình đào tạo có môn học kiểm huấn, một số trường có quy định về kiểm huấn trong thực hành, thực tập cho sinh viên CTXH. Tuy nhiên, chưa có quy định cụ thể nào về kiểm huấn nói chung và kiểm huấn ở các cơ sở cung cấp DVXH nói riêng. Câu trả lời của những người tham gia nghiên cứu phản ánh đúng thực trạng này:

“Là doanh nghiệp xã hội của người khuyết tật và vì người khuyết tật mới thành lập và đi vào hoạt động gần 3 năm, các qui định đang trong quá trình xây dựng và hoàn thiện. Tuy nhiên, trong số các văn bản, tài liệu hiện có chưa có qui định nào liên quan đến kiểm huấn” (PVS - Lãnh đạo 2).

“Viện có qui chế hoạt động về cung cấp dịch vụ can thiệp, tư vấn tâm lý, tập huấn đồng thời là cơ sở thực hành cho sinh viên các ngành CTXH, tâm lý, giáo dục đặc biệt v.v... Tuy nhiên, trong qui chế chưa có qui định cụ thể về kiểm huấn” (PVS - Nam, KHV, 20 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực CTXH).

Có thể thấy rõ ràng rằng tất cả các cơ sở tham gia nghiên cứu đều chưa có qui định, chính sách về kiểm huấn vì thế kiểm huấn được thực hiện tại các cơ sở

hiện nay được người tham gia nhắc đến thực chất là hướng dẫn chuyên môn (chức năng kiểm huấn đào tạo); qui định về nhân sự (chức năng kiểm huấn quản trị hành chính).

Quy trình chuyên môn này chính là quy trình can thiệp thực tế được áp dụng trong cơ sở cung cấp dịch vụ giáo dục đặc biệt dành cho trẻ khuyết tật, cụ thể là dành cho cán bộ, giáo viên can thiệp. Một lần nữa, điều này khẳng định vị trí công việc của nhân viên CTXH chưa được định hình rõ ràng mà đang được xem như cán bộ, giáo viên can thiệp với nhiệm vụ đánh giá trẻ, xây dựng và thực hiện kế hoạch can thiệp và phối hợp với phụ huynh hỗ trợ cho trẻ.

Bên cạnh đó, văn hóa tổ chức chính là bối cảnh hoạt động kiểm huấn diễn ra nên chịu tác động từ các yếu tố này. Trong số 10 đơn vị tham gia nghiên cứu chỉ có 1 đơn vị trực thuộc cơ quan nhà nước, còn lại là các tổ chức phi chính phủ hoặc tư nhân. Do vậy, văn hóa của tổ chức được định hình theo định hướng phát triển, thường mang tính quản lý, thường tập trung vào trách nhiệm giải trình và mức độ hoàn thành công việc nên những hoạt động được coi là kiểm huấn trong quan điểm của người tham gia tập trung vào giám sát, đảm bảo đạt được chỉ tiêu; hỗ trợ tập trung vào chuyên môn.

4.3.3. Trình độ và kinh nghiệm của kiểm huấn viên

Người thực hiện kiểm huấn hay chính xác hơn trong thực tiễn hiện nay là người cung cấp hỗ trợ cho cán bộ, nhân viên có thể là quản lý chuyên môn (phụ trách chuyên môn hay cố vấn chuyên môn) của cơ sở hoặc cũng có thể là chuyên gia về một lĩnh vực nào đó mà cơ sở mong muốn tăng cường cho cán bộ của nhân viên của mình:

“KHV là người phụ trách chuyên môn của cơ sở, xây dựng, tăng cường năng lực nội bộ cho nhân viên thông qua tập huấn nội bộ hoặc cử đi đào tạo chuyên môn (ngắn hạn, dài hạn) phù hợp với nhu cầu phát triển nhân sự.” (PVS - Nam, KHV, 20 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực CTXH).

“Chuyên gia thuê từ bên ngoài để hỗ trợ chuyên môn, tăng cường năng lực” (PVS - Người nhận kiểm huấn 7).

“Tại trung tâm, người có chuyên môn sâu hướng dẫn cho tình nguyện viên thông qua tập huấn, đào tạo, dự giờ v.v... Mỗi tình nguyện viên đều được phân công giáo viên hướng dẫn” (PVS - Nữ, KHV, 10 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực CTXH).

Để trở thành KHV, cán bộ nhân viên phải được cơ sở chỉ định khi đáp ứng những yêu cầu nhất định, yêu

tổ thường thấy nhất trong các câu trả lời của người tham gia là những người có “chuyên môn”, “kinh nghiệm”:

“Người có chuyên môn, kinh nghiệm” (PVS - Nữ, KHV, 10 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực CTXH).

“Có nhân tố để thực hiện gồm có kiến thức chuyên môn, có khả năng quan sát, uy tín của cán bộ trong đội nhóm (theo hướng so bỏ dũa chọn cột cờ) (PVS - Nữ, KHV, 5 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực CTXH).

Thực tế này cho thấy, các KHV đang tập trung ở chức năng kiểm huấn hành chính quản trị, kiểm huấn giáo dục và một phần kiểm huấn hỗ trợ hướng tới mục tiêu nâng cao năng lực chuyên môn và phát triển chất lượng nhân sự. Điều này cũng có nghĩa là kiểm huấn chưa được triển khai một cách đầy đủ và toàn diện.

“Chức năng thứ 2 (giáo dục) và chức năng thứ 4 (trung gian/hòa giải), chức năng số 1 (hành chính/quản trị) ít vì đã có cán bộ quản lý chuyên môn” (PVS - Nữ, KHV, 10 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực CTXH).

Theo dữ liệu thu thập được, các KHV có số năm kinh nghiệm chỉ thuộc hai nhóm từ 5-10 năm và từ 10-20 năm, trong đó số người có kinh nghiệm từ 10-20 năm chiếm tới 90% tổng số trong nhóm. Vì vậy, KHV là những người có nhiều kinh nghiệm trong lĩnh vực hoạt động của cơ sở, cũng như kiến thức chuyên môn chuyên sâu nên cung cấp những hỗ trợ hiệu quả cho người nhận kiểm huấn. Điều này tương ứng với thực hiện chức năng kiểm huấn giáo dục được thực hiện chủ yếu và hơn các chức năng khác.

5. Bàn luận về kết quả nghiên cứu và kết luận

Kiểm huấn đảm bảo rằng các nhân viên CTXH được hỗ trợ để họ cung cấp dịch vụ với sự tự tin về nghề nghiệp, giúp cho người nhận kiểm huấn làm rõ được những câu hỏi, nghi vấn hay những điều mình chưa chắc chắn với những KHV giàu kinh nghiệm. Tuy nhiên, kết quả nghiên cứu tại các cơ sở đã chỉ rõ: (1) Những cán bộ, nhân viên của các cơ sở cung cấp dịch vụ cho người khuyết tật rất tận tâm, cam kết phục vụ khách hàng và đương đầu với nhiều trường hợp thách thức trong điều kiện hạn chế về thời gian và nguồn lực. Điều này có thể gây ra căng thẳng, sang chấn thứ cấp có khả năng làm tăng tỉ lệ nghỉ việc do vậy, khẳng định nhu cầu cần thiết của kiểm huấn hiệu quả; (2) Phản hồi của những người tham gia nghiên cứu cho thấy sự đồng thuận cao về việc cần có kiểm huấn tại các cơ sở cung cấp dịch vụ xã hội nói chung và dịch vụ dành cho người khuyết

tật nói riêng. Các cơ sở tham gia nghiên cứu đều đã bước đầu thực hiện kiểm huấn nhưng tần suất, mức độ, thời lượng, chức năng của kiểm huấn rất đa dạng; (3) Hầu hết các KHV chưa được đào tạo chính thống về kiểm huấn và được cơ sở giao nhiệm vụ, thực hiện kiểm huấn dựa trên kinh nghiệm chuyên môn. Khi KHV hạn chế chuyên môn kiểm huấn tiến hành kiểm huấn cho cán bộ nhân viên mới có thể lường trước một loạt các vấn đề tiềm tàng; (4) Một thách thức quan trọng khác chính là không có chính sách hay quy định về kiểm huấn và nhận thức về kiểm huấn là cơ chế đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp hay yêu cầu bắt buộc trong trách nhiệm của tổ chức còn hạn chế, KHV và người nhận kiểm huấn có quan điểm khác nhau về kiểm huấn nên cần có khung chương trình đào tạo chung để đảm bảo những hiểu biết chung về mục đích, vai trò và quy trình kiểm huấn.

Kết quả nghiên cứu cho thấy, kiểm huấn CTXH tại các cơ sở cung cấp dịch vụ xã hội cho người khuyết tật trên địa bàn thành phố Hà Nội đã bắt đầu manh nha mặc dù chưa có quy định cụ thể. Chức năng và vai trò của kiểm huấn cũng đã đạt được những nhận thức nhất định song chưa toàn diện. Đội ngũ cán bộ thực hiện vai trò KHV được phân công dựa trên kinh nghiệm về chuyên môn và vị trí đang đảm nhận mà chưa có được đào tạo bài bản. Với tỷ lệ người khuyết tật ngày càng tăng trên phạm vi toàn cầu, cung cấp dịch vụ xã hội dành cho người khuyết tật và gia đình sẽ trở thành một trong những lĩnh vực cung cấp dịch vụ CTXH chuyên sâu. Kiểm huấn là một bộ phận không thể tách rời của CTXH. Tuy nhiên, thực tiễn cho thấy các nhân viên xã hội thường cảm thấy chưa được chuẩn bị đầy đủ và sẵn sàng để có thể làm việc hiệu quả với người khuyết tật. Vì vậy, bên cạnh việc xây dựng và phát triển kiểm huấn CTXH nói chung mà còn cần lưu ý xây dựng và phát triển kiểm huấn CTXH chuyên sâu trong lĩnh vực khuyết tật. Vì thế, xây dựng chính sách và đào tạo nguồn nhân lực chính là những giải pháp then chốt để từng bước định hình và phát triển kiểm huấn chuyên nghiệp với sự tham gia của bốn thành phần gồm tổ chức, KHV, người nhận kiểm huấn và khách hàng và họ đều có vai trò tích cực. Đồng thời, cần có các nghiên cứu sâu hơn, quy mô lớn hơn góp phần đưa ra nhận diện đúng về công tác kiểm huấn hiện nay, và xây dựng cơ sở lý luận và bằng chứng cho việc phát triển hệ thống kiểm huấn.

- Akenson, B. & Canavess, M. (2017). Expert understandings of supervision as a means to strengthen the social services workforce: Results from a global Delphi study. *European Journal of Social Work*, 21(3): 333-347.
- Ammirati, R. J. & Kaslow, N. J. (2017). All supervisors have the potential to be harmful. *The Clinical Supervisor*, 36(1): 116-123.
- Australia Association of Social Workers AASW (2014). Supervision Standards.
- Beddoe L. (2012). External Supervision in Social Work: Power, Space, Risk, and the Search for Safety, *Australian Social Work*, 65:2, 197-213, DOI: 10.1080/0312407X.2011.591187
- Beddoe L. (2017). Harmful supervision: A commentary. *The Clinical Supervisor*, 36(1): 88-101.
- Beddoe L. & Karvinen-Niinikoski S. & Ruch G. & Tsui M. (2019). Professional supervision and professional autonomy. *Aotearoa New Zealand Social Work*. 31. 10.11157/anzswj-vol31iss3id650.
- Belard N. (2002). Social work supervision in Germany, *European Journal of Social Work*, 5:3, 313-318, DOI: 10.1080/714053162
- Bích, N.T.N, Hùng, L.M. & Vy, V.T.T. (2021). Một số bài luận về kiểm huấn thực hành cho sinh viên ngành CTXH tại trường ĐH Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh.
- Bình, N.T. & Thảo, T.P. (2017). Một số yêu cầu về kiến thức và kỹ năng của kiểm huấn viên trong CTXH trường học. *Tạp chí Quản lý giáo dục/ Học viện Quản lý giáo dục*, Vol. 9, No. 9, pp.53-57.
- Bình, P.T. (2021). Xây dựng hệ thống kiểm huấn viên thực hành cho sinh viên ngành CTXH. Trường ĐH Sư phạm Nghệ thuật trung ương.
- Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2023). Báo cáo Phát triển Chương trình đào tạo trình độ đại học ngành Công tác xã hội, Hà Nội.
- Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2004). Quyết định số 35/2004/QĐ-BGD&ĐT ngày 11/10/2004 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc ban hành chương trình khung giáo dục đại học ngành CTXH trình độ đại học, cao đẳng.
- Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội, Bộ Nội vụ. (2015). Thông tư liên tịch số 30/2015/TTLT-BLĐTBXH-BNV ngày 19/8/2015 quy định mã số và tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp viên chức chuyên ngành công tác xã hội.
- Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội - ULSA-CFSI-ASI-AP-UNICEF. (2011). Kiểm huấn Công tác xã hội - Tài liệu trong khóa đào tạo CTXH cho các nhà Quản lý trong lĩnh vực CTXH - Dự án Đào tạo CTXH tại Việt Nam.
- Bogo M. & McKnight K. (2006). Clinical Supervision in Social Work. *The Clinical Supervisor*. 24. 49-67. 10.1300/J001v24n01_04.
- Carpenter J., Webb C., Bostock L. & Coomber C. (2015). *Effective Supervision in Social Work and Social Care*. Social Care Institute for Excellence.
- Đại học Mở Bán công Thành phố Hồ Chí Minh. (2011). *Sổ tay hướng dẫn kiểm huấn và thực tập của sinh viên tại cơ sở*.
- Global Social Service Workforce Alliance. (2020). *Guidance Manual on Strengthening Supervision for the Social Service Workforce*. Washington, DC; Global Social Service Workforce Alliance.
- Hafford-Letchfield T. & Huss E. (2018). Putting you in the picture: the use of visual imagery in social work supervision. *European Journal of Social Work*.
- Hiên, L.T. & Ngàn, C.T.K. (2022). Kiểm huấn CTXH - Một số vấn đề về lý thuyết và gợi ý nhằm thúc đẩy hoạt động kiểm huấn chuyên nghiệp trong phát triển nghề CTXH ở Việt Nam. Kỷ yếu hội thảo khoa học Quốc tế: Hoàn thiện khung pháp lý phát triển CTXH tại Việt Nam. NXB ĐH Quốc gia Hà Nội, trang 369-379.
- Học viện Thanh thiếu niên Việt Nam. (2015). *Tài liệu Hướng dẫn thực hành CTXH*.
- Hữu, N.H. (2022). *Giải pháp thúc đẩy phát triển nghề CTXH chuyên nghiệp ở Việt Nam đến năm 2023 và tầm nhìn 2045*. Kỷ yếu hội thảo khoa học Quốc tế: Hoàn thiện khung pháp lý phát triển CTXH tại Việt Nam. NXB ĐH Quốc gia Hà Nội, trang 12-17.
- Hughes, J. M. (2010). The role of Supervision in Social Work: A critical analysis. *Critical Social Thinking: Policy and Practice*, Vol. 2, 2010, p.59-77. School of Applied Social Studies, University College Cork, Ireland.
- Johnston L. (2021). *Supervising Supervisors: Developing Social work supervision practice*. PhD Thesis. University of Newcastle.
- Kadushin, A. & Harkness, D. (2002). *Supervision in social work* (4th ed). New York: Columbia University Press.
- Mai, N.T.P. (2022). Một số giải pháp nâng cao chất lượng và hiệu quả thực hành CTXH với trẻ tự kỷ cho sinh viên ngành CTXH, Trường Đại học Công Đoàn. Kỷ yếu hội thảo khoa học Quốc tế: Hoàn thiện khung pháp lý phát triển CTXH tại Việt Nam. NXB ĐH Quốc gia Hà Nội, trang 543-547.
- Manthorpe, J., Moriarty, J., Hussein, S., Stevens, M., & Sharpe, E. (2015). Content and Purpose of Supervision in Social Work Practice in England: Views of Newly Qualified Social Workers, Managers and Directors. *The British Journal of Social Work*, 45(1), 52-68. <http://www.jstor.org/stable/43687817>
- Medina C. (2014). Case Management Supervision Manual.
- Mboniswa M. B. (2005). *The perspectives of social workers regarding supervision in the Department of Social Development in Johannesburg*. University of Pretoria.
- Muinjangu E. U. (2006). *Social work supervision in the directorate of developmental welfare services in Namibia*. University of Pretoria.
- Munson, C. (2002). *Handbook of clinical social work supervision*. New York: Haworth Social Work Practice Press.
- O'Donoghue, K. & Tsui, M. (2012). Towards a professional supervision culture: The development of social work supervision in Aotearoa New Zealand. *International Social Work - INT SOC WORK*. 55. 5-28. 10.1177/0020872810396109.
- O'Donoghue, K. & Tsui, M. (2013). Social Work Supervision Research (1970-2010): The Way We Were and the Way Ahead. *British Journal of Social Work* (2013) 1-18. doi:10.1093/bjsw/bct115
- O'Donoghue K. & Engelbrecht L. (2021). *The Routledge International Handbook of social work supervision*. Taylor & Francis Group.
- Pawar M., Anscombe A.W. (Bill) (2022). *Enlightening Professional Supervision in Social work*, https://doi.org/10.1007/978-3-031-18541-0_1
- Rossouw C. (2022). *The experiences and perceptions of newly qualified social workers on the significance of social work supervision in child protection services in Cape Town*. University of the Western Cape.
- Sewell, K. M. (2018). Social work supervision of staff: A primer and scoping review (2013-2017). *Clinical Social Work Journal*, 46(4), 252-265. <https://doi.org/10.1007/s10615-018-0679-0>
- Tsui, M. (1997). The roots of social work supervision: An historical review. *The Clinical Supervisor*, 15(2): 191-198.