

THÁCH THỨC VỀ QUAN HỆ LAO ĐỘNG TẠI CÁC DOANH NGHIỆP LÀM VIỆC THEO MÔ HÌNH TRỰC TUYẾN TRONG BỐI CẢNH CHUYỂN ĐỔI SỐ

ThS. Hà Nam Phong

Trường Đại học Lao động - Xã hội

phonghn.tlql@ulsa.edu.vn

ThS. Nguyễn Việt Hồng

Trường Đại học Lao động - Xã hội

hongnv.tlql@ulsa.edu.vn

Tóm tắt: Chuyển đổi số là xu hướng tất yếu trong thời đại ngày nay, giúp mang lại nhiều lợi ích nhưng đồng thời cũng đặt ra không ít thách thức với các lĩnh vực của xã hội, trong đó có mối quan hệ lao động tại doanh nghiệp. Thách thức về mối quan hệ này càng được thể hiện rõ hơn ở mô hình làm việc trực tuyến. Nhiều ngành nghề, công việc theo truyền thống trước kia người lao động phải đến công sở, nhà máy, đơn vị để trực tiếp làm việc thì nay họ có thể làm việc từ xa, làm việc online. Ngay cả việc quản lý điều hành từ xa cũng trở nên phổ biến hơn. Do đó, mối quan hệ lao động trong doanh nghiệp sẽ biến đổi theo và gây ra những thách thức không hề nhỏ. Các thách thức về mối quan hệ lao động này thể hiện rõ nhất ở những nội dung như: giao tiếp giữa các bên, mức độ gắn kết của người lao động đối với tổ chức, cạnh tranh về việc làm, vấn đề bảo mật và riêng tư. Để phù hợp và thích nghi, đòi hỏi người lao động và người sử dụng lao động phải thay đổi các kỹ năng làm việc của mình. Ngoài việc nâng cao các kỹ năng về kỹ thuật, đáp ứng với cách làm việc mới thì bổ sung các kỹ năng mềm là điều hết sức cần thiết.

Từ khóa: Quan hệ lao động, mô hình làm việc trực tuyến, chuyển đổi số

LABOR RELATIONS CHALLENGES IN ENTERPRISES THAT WORK ONLINE MODEL IN THE CONTEXT OF DIGITAL TRANSFORMATION

Abstract: Digital transformation is an inevitable trend in today's era. Digital transformation brings many benefits but also poses many challenges to many areas of society, including labor relations at businesses. This relationship challenge is even more evident in the online working model. Many professions and jobs traditionally required workers to go to offices, factories, and units to work directly, but now they can work remotely or online. Even remote management and operations are becoming more popular. Therefore, the labor relationship in the enterprise will change accordingly and cause significant challenges. These labor relationship challenges are most clearly shown in contents such as: communication between parties, the level of engagement of employees with the organization, competition for jobs, security issues and private. To be suitable and adaptable requires employees and employers to change their work skills. In addition to improving technical skills and adapting to new ways of working, adding soft skills is extremely necessary.

Keywords: Labor relations, online working model, digital transformation

Mã bài báo: JHS - 182

Ngày nhận bài sửa: 05/12/2023

Ngày nhận bài: 25/10/2023

Ngày duyệt đăng: 20/03/2024

Ngày nhận phản biện: 10/11/2023

1. Đặt vấn đề

Ngày nay, công nghệ số đang chuyển đổi và thay đổi mọi khía cạnh của cuộc sống. Công nghệ số đã thúc đẩy sự tự động hóa trong quá trình sản xuất và cung ứng, từ việc sử dụng robot trong dây chuyền sản xuất đến sự phát triển của trí tuệ nhân tạo (AI) trong quản lý và dự đoán thị trường. Những thay đổi này tạo ra một môi trường làm việc mới, yêu cầu người lao động phải có kiến thức và kỹ năng cập nhật liên tục để thích nghi với công nghệ. Công nghệ số cũng đã thay đổi cách làm việc của người lao động và người sử dụng lao động. Khái niệm làm việc tại một văn phòng truyền thống đã dần dần thay thế bởi mô hình làm việc từ xa và làm việc linh hoạt. Sự phát triển của các công cụ trực tuyến như phần mềm hợp tác cùng các ứng dụng quản lý đã giúp người lao động, người sử dụng lao động không cần phải có mặt tại văn phòng truyền thống để làm việc mà thay vào đó, họ có thể làm việc từ bất kỳ đâu, từ nhà riêng đến các quán cafe hoặc không gian làm việc chia sẻ.

Những thay đổi này vừa mang lại nhiều lợi ích khi đáp ứng được sự phù hợp của thời đại nhưng đồng thời lại đặt ra nhiều thách thức trong vấn đề quan hệ lao động tại doanh nghiệp. Môi trường văn phòng truyền thống không còn tồn tại, gây ra sự xa lạ và dễ mất đi sự gắn kết giữa người lao động và người sử dụng lao động cũng như chính những người lao động với nhau. Nguy cơ mất đi cảm giác “thuộc về một tổ chức” ngày một hiện hữu đối người lao động, họ sẽ dễ dàng rời bỏ tổ chức hơn khi họ làm việc trong môi trường trực tuyến. Sự thiếu đi ngôn ngữ phi ngôn từ cũng khiến cho tình cảm đồng nghiệp vốn phổ biến trong môi trường làm việc trực tiếp dễ bị phai nhạt dần. Vấn đề sai lệch, nhiễu trong quá trình truyền đạt, phản hồi thông tin khi không trực tiếp làm việc với nhau cũng dễ xảy ra hơn, dẫn đến việc hiểu sai ý, gây sự hiểu lầm hoặc thậm chí là xảy ra xung đột vì không hiểu rõ thông điệp chính xác của nhau.

Do vậy, song song với việc đẩy mạnh áp dụng công nghệ số để bắt kịp xu hướng phát triển thì việc xác định các mặt hạn chế, những thách thức của chuyển đổi số, nhất là đối với những lĩnh vực có sự biến đổi căn bản như quan hệ lao động là rất cần thiết. Bài viết này sẽ làm rõ những thách thức về mối quan hệ lao động tại doanh nghiệp trong mô hình làm việc trực tuyến, qua đó giúp đưa ra những giải pháp để điều chỉnh mối quan hệ này cho phù hợp với yêu cầu của bối cảnh chuyển đổi số.

2. Tổng quan nghiên cứu và cơ sở lý luận

2.1. Tổng quan nghiên cứu

Ngày 27/9/2019 Bộ Chính trị đã ban hành Nghị quyết số 52-NQ/TW “về một số chủ trương, chính sách

chủ động tham gia cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư” đã khẳng định chủ trương, chính sách đúng đắn của Đảng, Nhà nước đối với việc đẩy nhanh tốc độ phát triển kinh tế dựa trên ứng dụng công nghệ cao. Ngay sau đó Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Chỉ thị 01/CTTTg ngày 14/1/2020 về “Thúc đẩy phát triển công nghệ số Việt Nam”, Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 3/6/2020 phê duyệt “Chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”; Quyết định số 2289/QĐ-TTg ngày 31/12/2020 ban hành Chiến lược quốc gia về Cách mạng công nghiệp lần thứ tư đến năm 2030... với kỳ vọng về sự bứt phá cho Việt Nam trong những thập niên tới. Bên cạnh đó, Bộ luật Lao động 2019 ban hành đã có những điều chỉnh căn bản về các vấn đề lao động. Trong đó các khái niệm, các quyền lợi của các chủ thể trong quan hệ lao động được làm rõ và bổ sung thêm cho phù hợp với tình hình mới khi Việt Nam tham gia sâu rộng hơn vào nền kinh tế thế giới bằng việc ký kết các Hiệp định tự do thương mại thế hệ mới. Mới đây nhất, ngày 22/6/2023 Quốc hội đã thông qua sửa đổi Luật Giao dịch điện tử. Đây là cơ sở pháp lý rất quan trọng để các tổ chức và doanh nghiệp thực hiện làm việc và giao dịch trực tuyến. Nhận thức được ý nghĩa chính trị, xã hội của chủ trương phát triển kinh tế trên, đã có khá nhiều công trình, bài viết bàn luận về chủ đề ảnh hưởng của chuyển đổi số đến quan hệ lao động.

Một số bài viết như “Xây dựng quan hệ lao động ổn định, hài hòa, bền vững, góp phần khôi phục và phát triển sản xuất” của Anh (2022), Phó Chủ tịch Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam, tập trung nghiên cứu vào cơ chế vận hành của quan hệ lao động thông qua cơ chế hai bên và ba bên. Bài viết đã cho thấy sự cần thiết của các cơ chế đối thoại, tham vấn, thương lượng trong việc xây dựng quan hệ lao động hài hòa, bền vững cũng như những tác động của tình hình hiện tại, xu hướng tương lai đến các chủ thể của quan hệ lao động.

Bài “Báo cáo vấn đề lao động trong chuyển đổi số: Thách thức và giải pháp” của Minh (2022) tập trung nghiên cứu, làm rõ thực trạng vấn đề lao động trong chuyển đổi số ở Việt Nam ở các lĩnh vực: y tế, giáo dục, tài chính - ngân hàng, giao thông vận tải và logistics. Báo cáo đã nêu được các bất cập, thách thức cũng như những rủi ro của chuyển đổi số tạo ra cho các doanh nghiệp và phát triển nguồn nhân lực.

Bài “Những vấn đề pháp lý về chuyển đổi số trong quản trị nguồn nhân lực của doanh nghiệp tại Việt Nam” Thủy & Tấn (2023) nghiên cứu, phân tích thực trạng các quy định của pháp luật về chuyển đổi số hiện nay. Bài viết đã chỉ ra những hạn chế về các quy định của pháp luật

điều chỉnh về chuyển đổi số trong quản trị nguồn nhân lực và cũng nêu vấn đề hiện nay chưa có một văn bản cụ thể nào quy định về chuyển đổi số trong quản trị nguồn nhân lực mà các quy định của pháp luật trong lĩnh vực này nằm rải rác ở các văn bản quy phạm pháp luật khác.

Bài “Làm việc từ xa: Tương lai ngay lúc này đây” của Ngọc (2020) tập trung nghiên cứu về xu hướng tất yếu của mô hình làm việc trực tuyến trong tương lai. Bài viết đã chỉ ra các lợi ích của mô hình làm việc trực tuyến đem lại cho cả doanh nghiệp và người lao động như giảm chi phí hoạt động, giảm thiểu sự gián đoạn hoạt động, cân bằng cuộc sống hơn, giúp giảm tai nạn giao thông và hạn chế tình trạng tắc nghẽn giao thông do sự bất di chuyển mang lại.

Nhìn chung, các bài nghiên cứu, phân tích đều nêu được các tác động tích cực và tiêu cực về ảnh hưởng của chuyển đổi số đến mối quan hệ lao động. Tuy nhiên, các nội dung đề cập chủ yếu là những vấn đề chung về quan hệ lao động. Những vấn đề cụ thể trong mối quan hệ, sự tương tác giữa người lao động và người sử dụng lao động chưa được cụ thể hóa nhiều. Đặc biệt, những đề tài, công trình nghiên cứu sâu về những thách thức trong quan hệ lao động khi các doanh nghiệp làm việc theo mô hình trực tuyến còn ít và hạn chế.

2.2. Cơ sở lý luận

2.2.1. Quan hệ lao động

Theo cách hiểu rộng nhất, quan hệ lao động là quan hệ giữa con người với con người trong quá trình lao động sản xuất và mối quan hệ này ảnh hưởng đến việc sản xuất ra hầu hết của cải vật chất trong xã hội.

Theo Tổ chức Lao động quốc tế (ILO), “*Quan hệ lao động là những mối quan hệ cá nhân và tập thể giữa những người lao động và người sử dụng lao động tại nơi làm việc, cũng như các mối quan hệ giữa những đại diện của họ với Nhà nước*”.

Theo quy định tại khoản 5, Điều 3 Bộ luật Lao động năm 2019: “*Quan hệ lao động là quan hệ xã hội phát sinh trong việc thuê mướn, sử dụng lao động, trả lương giữa người lao động, người sử dụng lao động, các tổ chức đại diện của các bên, cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Quan hệ lao động bao gồm quan hệ lao động cá nhân và quan hệ lao động tập thể*”.

Khi tiếp cận quan hệ lao động trong phạm vi doanh nghiệp chúng ta sẽ quan tâm đến mối quan hệ giữa các chủ thể gồm: người lao động, tổ chức đại diện người lao động và người sử dụng lao động.

2.2.2. Chuyển đổi số

Có nhiều cách hiểu khác nhau về chuyển đổi số, nhiều tổ chức, doanh nghiệp có các định nghĩa riêng của mình về chuyển đổi số. Theo Microsoft, chuyển đổi số là tái

cấu trúc tư duy trong phối hợp giữa dữ liệu, quy trình và con người nhằm tạo ra nhiều giá trị mới. Tuy nhiên, cũng có định nghĩa cho rằng, chuyển đổi số không chỉ ứng dụng công nghệ trong thay đổi mô hình kinh doanh mà còn tham gia vào tất cả các khía cạnh của doanh nghiệp. Chuyển đổi số là quá trình thay đổi tổng thể và toàn diện của cá nhân, tổ chức về cách sống, cách làm việc và phương thức sản xuất dựa trên các công nghệ số. Chuyển đổi số là quá trình tích hợp các công nghệ kỹ thuật số vào tất cả các lĩnh vực của một doanh nghiệp.

Ở Việt Nam, chuyển đổi số là quá trình thay đổi mô hình cũ, mô hình truyền thống sang dạng doanh nghiệp số, dựa trên những ứng dụng công nghệ mới như: Big data, IoT, điện toán đám mây... nhằm thay đổi phương thức điều hành, quy trình làm việc và văn hóa lao động trong doanh nghiệp.

2.2.3. Mô hình làm việc trực tuyến

Là việc người lao động, người sử dụng lao động sử dụng các thiết bị công nghệ liên lạc, phần mềm ứng dụng để làm việc ở bất kỳ đâu nhằm thực hiện nhiệm vụ, công việc của mình. Các mô hình làm việc trực tuyến phổ biến hiện nay như:

- Mô hình trực tuyến hoàn toàn: Mô hình này phù hợp với những công ty có nhiều nhân viên cư trú tại nhiều quốc gia, khu vực khác nhau. Người lao động có thể làm việc bất cứ mọi nơi và bất cứ thời gian nào mà họ muốn. Các đầu mục công việc được giao liên tục với những deadline có sẵn.

Mô hình này tạo ra sự linh hoạt tuyệt đối với nhân viên vì họ có thể chủ động lựa chọn thời gian và địa điểm phù hợp với mình. Vì có nhiều nhân sự phân bố trên các khu vực nhau nên mô hình này cho phép doanh nghiệp có thể cung cấp các sản phẩm, dịch vụ 24/24. Hơn nữa, người sử dụng lao động được phép đưa ra mức lương phù hợp theo khu vực địa lý của nhân viên, từ đó giảm thiểu được chi phí thuê nhân sự.

Tuy nhiên, do nhân viên đến từ các khu vực khác nhau, có thời gian làm việc không đồng nhất nên dẫn đến thiếu liên kết giữa các nhân sự. Người quản lý gặp khó khăn khi giải quyết các vấn đề từ cấp dưới bởi nhiều yếu tố khác nhau như về khoảng cách địa lý hay thời gian làm việc.

- Fully remote và mô hình làm việc “lai” - Hybrid work (mô hình làm việc kết hợp giữa đến văn phòng với làm việc từ xa): Doanh nghiệp sẽ tổ chức cố định một số nhân viên làm việc tại văn phòng và nhân viên làm việc từ xa. Các nhân viên sẽ làm việc tại gia một vài ngày trong tuần, còn lại sẽ làm việc tại công ty. Mô hình này có thể tuyển dụng các vị trí bên ngoài khu vực của doanh nghiệp. Giảm chi phí vận hành và thuê văn phòng do có

một lượng nhân viên làm việc tại nhà. Tuy nhiên, doanh nghiệp vẫn phải lập ngân sách cho các thiết bị, dụng cụ hỗ trợ dành cho nhân viên. Đồng thời, khó liên kết các nhân viên làm từ xa và nhân viên làm tại công ty, gặp khó khăn trong việc cân bằng công việc và cuộc sống và yêu cầu nhân viên phải linh hoạt trong công việc.

3. Phương pháp nghiên cứu

Bài viết này sử dụng phương pháp tiếp cận dữ liệu thứ cấp, qua đó giúp nghiên cứu tìm hiểu, phân tích các thông tin có sẵn nhằm rút ra những kết luận phục vụ cho quá trình nghiên cứu. Đây là phương pháp nghiên cứu thu thập thông tin từ các số liệu, tài liệu khác: phân tích, tổng hợp, hệ thống hóa, khái quát hóa lý thuyết và các công trình nghiên cứu, báo cáo khoa học, ấn phẩm của các tác giả trong và ngoài nước về các vấn đề liên quan đến chuyển đổi số và quan hệ lao động. Tìm hiểu các chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước đã triển khai thực hiện, các chính sách về chuyển đổi số và quan hệ lao động; Các báo cáo tổng kết hàng năm về quan hệ lao động; Từ các nguồn tin trên các tạp chí, báo cáo kết quả nghiên cứu của các tổ chức, bài viết tiến hành tổng hợp, phân tích và đánh giá những thách thức đối với quan hệ lao động của Việt Nam trong bối cảnh chuyển đổi số theo một số vấn đề như: 1) Những thay đổi về quan hệ lao động ở Việt Nam; 2) Những thách thức đặt ra đối với quan hệ lao động ở Việt Nam trong bối cảnh chuyển đổi số, từ phía Chính phủ, doanh nghiệp và người lao động, 3) Báo cáo Quan hệ lao động của Ủy ban Quan hệ lao động quốc gia, 4) Website, các tài liệu tham khảo khác có liên quan đến quan hệ lao động, tác động của chuyển đổi số đến quan hệ lao động, mô hình làm việc trực tuyến.

Cùng với phương pháp phân tích, tổng hợp tài liệu, nghiên cứu còn được xây dựng trên cơ sở đánh giá quan sát thực tiễn quan hệ lao động ở doanh nghiệp trong quá trình chuyển đổi số hiện nay tại Việt Nam. Với phương pháp quan sát thực tiễn sẽ cho phép nghiên cứu đưa ra những đánh giá, nhận định phù hợp với các thông tin đã thu thập được từ các tài liệu. Điều này góp phần củng cố và khẳng định những luận điểm được thể hiện trong nghiên cứu.

4. Kết quả nghiên cứu

Khi chuyển đổi số diễn ra, việc ứng dụng các công nghệ, phần mềm vào làm việc sẽ ngày càng mạnh mẽ và sâu rộng, mô hình làm việc từ xa và trực tuyến sẽ dần trở nên phổ biến. Đặc biệt, đại dịch Covid-19 xảy ra trên toàn cầu dẫn đến việc phải giãn cách, cách ly trong xã hội khiến cho các doanh nghiệp khó có thể tổ chức làm việc trực tiếp như bình thường qua đó mà mô hình làm việc trực tuyến phát triển một cách mạnh mẽ. Theo một nghiên cứu chung của công ty dữ liệu Owl Labs và Global Workplace Analytics năm 2021 cho thấy có 16% các công

ty trên toàn thế giới vận hành làm việc trực tuyến (Vân, 2022). Còn trong “Báo cáo tài năng khởi nghiệp Đông Nam Á 2023” do công ty tuyển dụng nhân sự Glints và quỹ đầu tư mạo hiểm Monk’s Hill Ventures thực hiện cho thấy mô hình làm việc trực tuyến đang là hiện tượng ở Đông Nam Á, với trung bình 45% doanh nghiệp áp dụng. Tại một số quốc gia tỷ lệ áp dụng khá cao, ví dụ Singapore 63%, Indonesia 59%. Theo báo cáo thì tỷ lệ này ở Việt Nam là 11% (Dương, 2023). Như vậy có thể thấy, mô hình làm việc trực tuyến đang ngày càng trở nên phổ biến trên thế giới. So với mô hình làm việc trực tiếp truyền thống thì mô hình này có rất nhiều những lợi ích mang lại cho cả doanh nghiệp và người lao động như: tiết kiệm chi phí và thời gian di chuyển đến nơi làm việc, chủ động bố trí công việc, ứng dụng nhiều phần mềm công nghệ cao để tăng hiệu quả quản lý... Tuy nhiên, mô hình này cũng gây ra những thách thức không hề nhỏ cho các bên, trong đó thể hiện khá rõ về vấn đề quan hệ lao động tại doanh nghiệp ở những điểm sau:

4.1. Giảm sự liên kết trực tiếp giữa người lao động và người sử dụng lao động

Mô hình làm việc từ xa và trực tuyến có thể làm mất đi sự tương tác trực tiếp giữa người lao động và người sử dụng lao động. Sự gặp gỡ mặt đối mặt, thảo luận trực tiếp và tương tác trong môi trường văn phòng truyền thống không còn tồn tại, gây ra sự xa lạ và mất đi sự gắn kết. Trong một cuộc khảo sát với hơn 1.000 nhà quản lý do Viện Quản lý Công chứng (CMI) tại Anh thực hiện, kết quả có 52% nhà quản lý cho biết tỷ lệ làm việc tại nhà càng cao thì mức độ cảm thấy trống trải, buồn chán ở chốn công sở càng tăng lên (Thy, 2023).

Trong môi trường làm việc trực tuyến, thông tin được truyền tải chủ yếu qua văn bản, hình ảnh và biểu đồ. Điều này có thể làm thiếu đi khả năng truyền tải cảm xúc, ngôn ngữ cơ thể và các yếu tố phi ngôn ngữ khác mà thông điệp chỉ có thể được hiểu qua giao tiếp trực tiếp. Cũng trong khảo sát trên của CMI, có 70% nhà quản lý đồng tình rằng, khi chuyển dần sang mô hình làm việc trực tuyến, số lượng nhân viên trong văn phòng ít hơn trước khiến họ tự nhận thấy có sự suy giảm trong việc trò chuyện, hỏi thăm đối với những nhân viên khác hiện đang làm việc trực tiếp.

Việc giao tiếp nơi công sở đóng vai trò quan trọng trong công việc. Do sự thiếu liên kết trực tiếp khi làm việc từ xa khiến cho việc chia sẻ và giải quyết những vấn đề gặp phải trong công việc giữa người lao động và người sử dụng lao động trở nên khó khăn hơn, dễ dẫn đến tăng nguy cơ xảy ra xung đột, bất đồng. Thậm chí trong dài hạn sẽ dẫn đến sự mất kết nối và thiếu gắn bó của người lao động. Ngoài ra, do thiếu sự giám sát trực

tiếp và thiếu sự hỗ trợ thông tin cần thiết cũng có thể khiến người lao động kém chăm chỉ hơn hoặc khó khăn hơn khi thực hiện nhiệm vụ được giao. Nhiều người lao động phải “vật lộn” với việc thiếu sự giao tiếp và hỗ trợ hướng dẫn trực tiếp từ người quản lý. Ngược lại, nhà quản lý chỉ có thể nhận báo cáo từ xa qua tin nhắn, qua mail; các cuộc họp online thì rất khó để theo dõi và biết chính xác sự chủ động và mức độ trung thực khi làm việc ở nhà của nhân viên. Việc quản lý từ xa, quản lý hiệu suất của người lao động vẫn là nỗi trăn trở của người sử dụng lao động trong mô hình này. Sự không có mặt trực tiếp tạo ra khó khăn trong việc đánh giá hiệu suất thực sự, đồng thời cũng có thể làm mất đi sự cam kết và thúc đẩy của người lao động.

4.2. Giảm đi sự kết nối của người lao động đối với tổ chức và khó khăn trong việc gìn giữ văn hóa doanh nghiệp

Công việc từ xa và làm việc thông qua các nền tảng trực tuyến có thể làm mất đi sự kết nối với tổ chức. Người lao động không còn cảm giác như một phần của môi trường làm việc cũng như cảm giác “nhất quán” trong văn hóa tổ chức. Trong một cuộc khảo sát mới nhất do Gallup thực hiện dựa trên phản hồi của gần 9.000 nhân sự đang làm việc trực tuyến, cho biết chỉ có 28% trong số đó cảm nhận được mối liên kết giữa mình với công ty, giảm 4% so với mức 32% vào năm 2022 (Nhưng, 2023). Mức 28% cũng là mức thấp nhất kể từ thời điểm trước đại dịch đến nay. Điều này cho thấy khi thời gian làm việc trực tuyến càng nhiều thì việc mất cảm giác thuộc về tổ chức của người lao động sẽ càng tăng lên. Những người lao động này tiếp cận công việc với tâm lý làm việc tự do, chỉ tập trung hoàn thành các trách nhiệm cơ bản của mình hơn là để ý đến vấn đề chung của nhóm hoặc của tổ chức. Về cơ bản, con người luôn có nhu cầu kết nối xã hội, nếu người lao động có cảm giác thuộc về tổ chức, gắn bó với tổ chức thì sự cống hiến cũng như hiệu suất làm việc của họ sẽ cao hơn. Khi gắn bó với tổ chức, thời gian dành cho công việc của người lao động sẽ nhiều hơn và khả năng bỏ việc hay chuyển việc sẽ thấp đi. Do đó, khi làm việc ở mô hình trực tuyến, người lao động có thể cảm thấy bị cách biệt với môi trường làm việc và văn hóa tổ chức, gây ra sự mất đồng nhất và cam kết, mất đi cảm giác thuộc về một tổ chức. Ngoài ra, khi làm việc từ xa, người lao động có thể bị cách biệt với thông tin quan trọng từ tổ chức, như thông tin về các dự án mới, chiến lược kinh doanh, hay thậm chí là các thay đổi quan trọng. Điều này có thể làm mất đi sự hiểu biết và tương tác với hướng đi chung của tổ chức.

Khi tổ chức xây dựng một đội ngũ làm việc từ xa, dù có đặt ra những quy tắc làm việc hay gia tăng cường độ

công việc tới đâu thì yếu tố quyết định tới hiệu quả công việc và năng suất vẫn là tinh thần cống hiến, sự tự giác của người lao động là chính. Một trong những nhân tố tác động trực tiếp tới tinh thần làm việc của người lao động đó chính là văn hóa tổ chức. Không giống làm việc tại văn phòng, những người lao động làm việc từ xa thường không có nhiều thời gian gặp gỡ và kết nối với văn hóa hay tương tác trực tiếp với các đồng nghiệp trong công ty. Làm việc trong mô hình trực tuyến có thể làm giảm việc giữ gìn văn hóa của tổ chức. Theo thời gian, nhân viên có thể trở nên thờ ơ về văn hóa chung của tổ chức.

4.3. Thiếu đi sự gắn kết với đồng nghiệp

“Xa mặt cách lòng” là nỗi lo hàng đầu của các doanh nghiệp hiện nay khi tổ chức mô hình làm việc trực tuyến. Không có mặt tại văn phòng, người lao động thiếu “cảm giác làm việc” đang quen thuộc vốn có ở mô hình làm việc truyền thống. Không gặp gỡ đồng nghiệp, giao tiếp bị hạn chế, tình cảm “ngույն lạnh”, lâu dần dẫn đến ngại hợp tác với nhau. Theo khảo sát của Viện nghiên cứu Pew cho thấy có 60% nhân viên cảm thấy lạc lõng hơn khi giao tiếp với đồng nghiệp trong mô hình làm việc trực tuyến (Chung, 2022). Việc giảm đi sự giao tiếp và tương tác trực tiếp hàng ngày với đồng nghiệp có thể ảnh hưởng đến khả năng xây dựng mối quan hệ, hợp tác và sự thúc đẩy của môi trường làm việc tích cực. Sự gặp gỡ mặt đối mặt, thảo luận trực tiếp và tương tác trong môi trường văn phòng truyền thống không còn tồn tại, gây ra sự xa lạ và mất đi sự gắn kết. Sự “xa lạ” này càng ảnh hưởng mạnh hơn ở nhóm nhân viên mới vào làm việc hoặc nhân viên mới ra tốt nghiệp ra trường. Đối với nhóm này không đến văn phòng có nghĩa là không có cơ hội trò chuyện với đồng nghiệp.

Theo một khảo sát được Viện nghiên cứu xã hội Gallup tiến hành năm 2020, thời điểm mà ảnh hưởng của dịch Covid-19 khiến các doanh nghiệp phải cho người lao động làm việc trực tuyến nhiều hơn cho thấy: trong số gần 4.000 người lao động được hỏi thì chỉ 17% cho biết họ có một đồng nghiệp thân nhất tại nơi làm việc, giảm so với 22% vào năm 2019 (Nhưng, 2023). Khảo sát cũng cho thấy mối liên hệ ngày càng chặt chẽ của việc có “bạn thân” tại nơi làm việc và cảm giác muốn cam kết lâu dài với công việc. Nói cách khác, những người không có kết nối đặc biệt với đồng nghiệp có nhiều khả năng bỏ việc hơn.

4.4. Vấn đề bảo mật và riêng tư

Sự phát triển của trí tuệ nhân tạo và dữ liệu lớn đã làm cho việc theo dõi và phân tích thông tin cá nhân trở nên dễ dàng hơn. Tuy nhiên, điều này đồng thời cũng đặt ra vấn đề về bảo mật dữ liệu. Những thách thức về quyền riêng tư và sự thoải mái của người lao động

càng thể hiện rõ hơn khi thông tin của họ có thể được sử dụng để đánh giá hiệu suất và quyết định liên quan đến việc làm. Mô hình làm việc trực tuyến tiềm ẩn nguy cơ mất an toàn thông tin như: Không kiểm soát được thiết bị đầu cuối kết nối vào mạng; Không kiểm soát được chính sách an toàn thông tin trên thiết bị, ứng dụng; Không kiểm soát được dữ liệu ra/vào hệ thống. Những lỗ hổng bảo mật này khiến người lao động (nhân viên làm việc từ xa) trở thành mục tiêu của tin tặc do sử dụng những thiết bị cá nhân không an toàn.

Thời điểm dịch Covid-19 bùng phát trên toàn thế giới cũng là thời điểm mô hình làm việc trực tuyến phát triển kéo theo các cuộc tấn công mạng cũng tăng theo đột biến. Theo nghiên cứu của HP (nhà cung cấp các sản phẩm doanh nghiệp trên toàn thế giới), các cuộc tấn công mạng trên toàn cầu tăng 238% trong thời gian đại dịch bùng phát và Việt Nam là một trong những nước chịu ảnh hưởng nhiều nhất (Xu hướng làm việc từ xa, 2021). Vấn đề về quyền kiểm soát dữ liệu cá nhân là một phần quan trọng của riêng tư. Người lao động cần phải có quyền kiểm soát việc dữ liệu cá nhân của họ được sử dụng, chia sẻ và lưu trữ như thế nào. Điều này đặt ra thách thức cho người sử dụng lao động trong việc quản lý dữ liệu và đảm bảo tuân thủ các quy định về riêng tư. Với việc sử dụng công nghệ số và kết nối trực tuyến, nguy cơ xâm phạm dữ liệu và tấn công mạng ngày càng gia tăng. Việc xâm phạm dữ liệu cá nhân không chỉ ảnh hưởng đến người lao động mà còn có thể gây ra thiệt hại cho tổ chức. Do đó, vấn đề bảo mật cần trở thành một ưu tiên hàng đầu.

4.5. Một số vấn đề về cạnh tranh tăng cường về việc làm

Công nghệ số đã mở ra cơ hội cho người lao động có thể tham gia vào thị trường lao động toàn cầu. Điều này tạo ra sự cạnh tranh mạnh mẽ về việc làm, đặc biệt trong các ngành nghề mà có thể làm việc từ xa. Người sử dụng lao động có thể lựa chọn từ sự đa dạng nguồn lao động trên toàn thế giới, tạo áp lực về giá và chất lượng công việc. Công nghệ số và mô hình làm việc trực tuyến cho phép người sử dụng lao động không còn bị giới hạn bởi địa lý, mà có thể được tuyển chọn từ các quốc gia khác nhau dựa trên kỹ năng và giá trị mà họ mang lại. Khi đó, người lao động không chỉ cạnh tranh với đồng nghiệp trong nước mà còn phải cạnh tranh với người lao động từ khắp nơi trên thế giới.

Một vấn đề cũng cần lưu ý ở sự cạnh tranh trong việc làm từ xa đó là có thể tạo ra áp lực giảm giá trị công việc. Với sự xuất hiện của nhiều nguồn lao động có kỹ năng tương tự hơn, người sử dụng lao động có thể lựa chọn người lao động với mức giá thấp hơn, ảnh hưởng đến thu nhập và điều kiện làm việc của người lao động.

Sự cạnh tranh việc làm từ xa cũng thúc đẩy xu hướng lao động tạm thời và theo dự án. Người sử dụng lao động có thể tìm kiếm người lao động để thực hiện các nhiệm vụ cụ thể hoặc theo dự án thay vì tuyển dụng nhân viên cố định. Điều này tạo ra sự không ổn định về công việc và thu nhập cho người lao động. Mặt khác, người sử dụng lao động có nhiều khả năng lựa chọn và quyền kiểm soát hơn trong việc chọn người lao động phù hợp với nhu cầu của họ, có thể làm tăng áp lực về kỹ năng và hiệu suất của người lao động.

Sự cạnh tranh việc làm gia tăng ở mô hình làm việc trực tuyến cũng có thể dẫn đến sự chia rẽ giữa người lao động. Thay vì hợp tác và chia sẻ thông tin, môi trường cạnh tranh có thể tạo ra tình trạng cạnh tranh không lành mạnh và thất thoát tương tác cộng đồng.

5. Kết luận

Chuyển đổi số đã không chỉ dừng lại ở những khâu hiệu trong các diễn đàn hay trong phòng hội nghị mà thực sự đã chuyển hóa thành những tác động sâu rộng trong xã hội. Điều quan trọng nhất là người lao động và người sử dụng lao động phải có những tư duy, nhận thức mới để thích nghi và thay đổi trong công việc, hòa mình vào dòng chảy chuyển đổi số. Để thích nghi với sự thay đổi nhanh chóng của chuyển đổi số, người lao động và người sử dụng lao động phải tự đào tạo và được đào tạo để tạo nên mối quan hệ hài hòa. Ở đây không chỉ quá trình tự thân của người lao động, của doanh nghiệp mà còn là của các tổ chức xã hội, đặc biệt là tổ chức đại diện cho người lao động trong việc tạo cơ hội để người lao động nâng cao tay nghề, tiếp cận khoa học công nghệ và ứng dụng chuyển đổi số vào công việc hàng ngày. Sự thay đổi, cần phải đến từ những điều nhỏ nhất.

Trong bối cảnh công nghệ số phát triển mạnh mẽ, ngoài các kỹ năng, kỹ thuật hay tay nghề cần phải được nâng cao để các bên thích ứng và đáp ứng yêu cầu thì phát triển các kỹ năng mềm đã trở thành một yếu tố quan trọng không thể thiếu trong mối quan hệ lao động giữa người lao động và người sử dụng lao động. Dưới đây, nhóm nghiên cứu sẽ tập trung vào đề xuất về những kỹ năng mềm cần phải có cho người lao động và người sử dụng lao động khi doanh nghiệp làm việc theo mô hình trực tuyến:

5.1. Kỹ năng giao tiếp hiệu quả

Kỹ năng giao tiếp là một trong những yếu tố quan trọng nhất trong mối quan hệ lao động. Trong môi trường làm việc trực tuyến và làm việc từ xa, khả năng giao tiếp hiệu quả qua các phương tiện điện tử như email, tin nhắn, hay cuộc họp trực tuyến là vô cùng quan trọng. Người lao động cần biết cách truyền đạt thông tin rõ ràng, đồng thời lắng nghe và hiểu rõ ý kiến của người khác.

5.2. Kỹ năng quản lý thời gian

Làm việc từ xa và linh hoạt về lịch trình đòi hỏi người lao động có khả năng quản lý thời gian tốt. Sự quản lý và ưu tiên công việc là điểm quyết định giữa hiệu suất làm việc tốt và sự thất bại trong môi trường làm việc không có sự giám sát trực tiếp.

5.3. Kỹ năng làm việc nhóm

Dù làm việc từ xa hay trực tiếp, khả năng làm việc nhóm vẫn luôn quan trọng. Công nghệ số đã mang lại khả năng kết nối và làm việc cùng nhóm từ xa, do đó, khả năng cộng tác, chia sẻ thông tin và giải quyết xung đột là vô cùng cần thiết.

5.4. Kỹ năng tương tác xã hội

Môi trường làm việc hiện đại yêu cầu người lao động có khả năng tương tác xã hội tốt. Khả năng xây dựng và duy trì mối quan hệ là điểm quyết định trong việc thúc đẩy cơ hội nghề nghiệp và tạo môi trường làm việc tích cực.

5.5. Kỹ năng giải quyết vấn đề

Công nghệ số đã mở ra một loạt vấn đề phức tạp cần được giải quyết, từ việc xử lý thông tin đến giải quyết

xung đột trong môi trường làm việc trực tuyến. Khả năng tư duy logic, phân tích vấn đề và đề xuất giải pháp là những kỹ năng quan trọng.

5.6. Kỹ năng thích nghi với thay đổi

Trong thời đại công nghệ số, sự thay đổi là điều không thể tránh khỏi. Người lao động cần có khả năng thích nghi với những thay đổi trong công nghệ, quy trình làm việc và môi trường lao động. Điều này yêu cầu tính linh hoạt và khả năng học hỏi liên tục.

5.7. Kỹ năng lãnh đạo

Ngay cả khi làm việc từ xa, khả năng lãnh đạo vẫn quan trọng trong việc định hướng công việc và tạo động lực cho người lao động. Kỹ năng lãnh đạo tốt sẽ giúp người lao động thể hiện khả năng tự quản lý và đảm bảo hiệu suất làm việc tốt.

Kỹ năng mềm ngày càng trở nên quan trọng trong mối quan hệ lao động trong thời đại công nghệ số. Những kỹ năng này không chỉ là yếu tố quyết định cho sự thành công cá nhân mà còn định hình cách người lao động tương tác và làm việc với người sử dụng lao động trong môi trường làm việc thay đổi liên tục.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Anh, P. V. (2022). Xây dựng quan hệ lao động ổn định, hài hòa, bền vững, góp phần khôi phục và phát triển sản xuất. *Tạp chí Công sản*. https://www.tapchiconsan.org.vn/media-story/-/asset_publisher/V8hhp4dK31Gf/content.
- Bộ Chính trị. (2019). Nghị quyết số 52-NQ/TW “về một số chủ trương, chính sách chủ động tham gia cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư”.
- Chung, Đ. (2022). *Làm việc từ xa: Lợi thì có lợi...* <http://dantri.com.vn/nhip-song-tre/lam-viec-tu-xa-loi-thi-co-loi-20220522230559829.htm?>
- Davies, P. (1996). *Glossary of Industrial Relations and Related Terms*. London: Routledge.
- Dunlop, J. T. (1958). *Industrial Relations Systems*. New York: Holt.
- Dương, P. (2023). Xu hướng “chơi ngày cà phê đêm”. <http://vnexpress.net/xu-huong-choi-ngay-cay-dem-4585504.html>
- Hà, N.H. (2018). Cách mạng công nghiệp lần thứ tư và vấn đề việc làm và quan hệ lao động. *Tạp chí Lý luận Chính trị*, số 4/2018
- Minh, T. T. H (2022). *Báo cáo vấn đề lao động trong chuyển đổi số: Thách thức và giải pháp*. Chương trình Aus4Reform.
- Ngọc, H. M (2020). *Làm việc từ xa: Tương lai ngay lúc này đây*. <https://www.rmit.edu.vn/vi/tin-tuc/tat-ca-tin-tuc/2020/thang-4/>
- Ngân, V.H. (2020). *Quan hệ lao động Việt Nam trong bối cảnh hội nhập quốc tế*. Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân.
- NIRF. (2018). *Thúc đẩy xây dựng khung khổ quan hệ lao động mới đảm bảo tôn trọng*.
- Nhung, B. (2023). *Nhân viên làm việc từ xa mất dần kết nối với công ty*. <https://baodautu.vn/nhan-vien-lam-viec-tu-xa-mat-dan-ket-noi-voi-cong-ty-d197759.html>
- Quốc hội. (2019). *Bộ luật Lao động số 45/2019/QH14*, ban hành ngày 20/11/2019
- Thủ tướng Chính phủ. (2020). *Chỉ thị 01/CTTTg ngày 14/1/2020 về “Thúc đẩy phát triển công nghệ số Việt Nam”*.
- Thủy, N. T & Tấn, Đ. N. H (2023). Những vấn đề pháp lý về chuyển đổi số trong quản trị nguồn nhân lực của doanh nghiệp tại Việt Nam. *Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp*, số 07(479), tháng 04/2023.
- Thy, H. (2023). *Văn phòng vắng người, sếp cô đơn*. <http://zingnews.vn/van-phong-vang-nguoi-sep-co-don-post1414748.html#wap>
- Vân, H. (2022). *Mô hình làm việc kết hợp trực tiếp, trực tuyến vẫn chiếm ưu thế trong năm 2022*. <https://tuoitre.vn/mo-hinh-lam-viec-ket-hop-truc-tiep-truc-tuyen-van-chiem-uu-the-trong-nam-2022-20211231110943119.htm>
- Xu hướng làm việc từ xa. (2021). *Xu hướng làm việc từ xa khiến gia tăng rủi ro an ninh mạng*. <http://vtv.vn/cong-nghe/xu-huong-lam-viec-tu-xa-khiem-gia-tang-rui-ro-an-ninh-mang-20210727011140807.htm>