

MỘT SỐ KHÓ KHĂN ẢNH HƯỞNG TỚI HIỆU QUẢ CÔNG VIỆC CỦA ĐỘI NGŨ NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI

TS. Nguyễn Trung Hải (79)

Trường Đại học Lao động – Xã hội

hainguyentrong1979@gmail.com

Tóm tắt: Bài viết này hướng tới đánh giá một số khó khăn ảnh hưởng tới hiệu quả công việc của đội ngũ nhân viên công tác xã hội (CTXH). Nội dung phân tích dựa trên phương pháp nghiên cứu tài liệu cũng như phỏng vấn sâu chuyên gia ở các lĩnh vực khác nhau như trong các cơ sở Bảo trợ xã hội, CTXH, các bệnh viện cũng như các cơ sở có sử dụng đội ngũ nhân viên CTXH. Kết quả nghiên cứu và phân tích cho thấy những khó khăn ảnh hưởng tới công việc của đội ngũ nhân viên CTXH bao gồm đặc thù công việc, cơ chế chính sách liên quan tới công việc của nhân viên CTXH, năng lực của đội ngũ nhân viên CTXH và sự phối hợp với cơ sở trong mạng lưới cung cấp dịch vụ. Xuất phát từ những khó khăn này, bài viết cũng đề xuất một số giải pháp nhằm hạn chế những khó khăn từ đó nâng cao hiệu quả các hoạt động can thiệp của nhân viên CTXH.

Từ khóa: khó khăn trong công việc, nhân viên công tác xã hội, yếu tố ảnh hưởng.

SOME DIFFICULTIES AFFECTING THE WORK PERFORMANCE OF SOCIAL WORKERS

Abstract: This article aims to evaluate some difficulties affecting the work performance of social workers. The content of the analysis is based on the method of document research as well as in-depth interviews with experts in different fields such as in Social Protection, Social Work, hospitals, as well as facilities that use social services. employ social workers. Research and analysis results show that the difficulties affecting the work of social workers include job characteristics, mechanisms and policies related to the work of social workers, capacity of the Social Work staff and coordination with the facility in the service delivery network. Stemming from these difficulties, the article also proposes some solutions to limit the difficulties thereby improving the effectiveness of intervention activities of social workers.

Keywords: difficulties at work, social workers, influencing factors.

Mã bài báo: JHS-22

Ngày nhận sửa bài: 15/01/2022

Ngày nhận bài: 25/12/2021

Ngày duyệt đăng: 19/02/2022

Ngày nhận phản biện: 05/01/2022

1. Giới thiệu

Sau gần 10 năm thực hiện Quyết định số 32/2010/QĐ-TTg ngày 25/3/2010 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án phát triển nghề CTXH giai đoạn 2010-2020, nhiều văn bản quy phạm pháp luật đã được ban hành, quy định về chức danh, mã số,

tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp viên chức CTXH; tiêu chuẩn chăm sóc đối tượng tại các cơ sở bảo trợ xã hội; tiêu chuẩn cộng tác viên CTXH cấp xã; chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của trung tâm CTXH; quản lý trường hợp; quy định về chế độ tiền lương đối với đội ngũ viên chức CTXH;

phụ cấp ưu đãi đối với công chức, viên chức, người lao động làm việc tại cơ sở trợ giúp xã hội.

Đến nay, cả nước đã thành lập được 425 cơ sở trợ giúp xã hội (191 cơ sở công lập và 234 cơ sở ngoài công lập) đáp ứng nhu cầu trợ giúp xã hội cho 30% đối tượng. Đối với đối tượng là NCT, các dịch vụ CTXH được cung cấp thông qua các cơ sở công lập thuộc Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội bao gồm khoảng 34 Trung tâm CTXH (CTXH) và 32 cơ sở chăm sóc người cao tuổi. Ngoài ra, cũng có hàng chục cơ sở Bảo trợ xã hội (BTXH) chăm sóc tập trung người cao tuổi theo quy định pháp luật. Tuy nhiên qua đánh giá, các cơ sở này còn những hạn chế nhất định như cơ sở vật chất hạn chế, nguồn nhân lực cung cấp dịch vụ cũng còn thiếu về số lượng năng lực chuyên môn còn chưa thực sự đáp ứng mong muốn. Mặc dù chưa có số lượng cụ thể về các dịch vụ xã hội, tuy nhiên đối với dịch vụ CTXH thì hiện nay Việt Nam hiện có khoảng 235 nghìn người tham gia cung cấp dịch vụ CTXH, trong đó có khoảng 33.000 công chức, viên chức và người lao động làm việc tại các cơ sở cung cấp dịch vụ CTXH công lập và ngoài công lập, gần 100 nghìn người làm việc tại các hội, đoàn thể các cấp; trên 100 nghìn cộng tác viên giảm nghèo, phòng chống tệ nạn xã hội, bảo vệ trẻ em và phát triển cộng đồng... tạo thành một mạng lưới cán bộ, nhân viên và cộng tác viên CTXH trợ giúp các đối tượng yếu thế ở các cơ sở và cộng đồng, góp phần trợ giúp cho người nghèo và người có hoàn cảnh khó khăn tiếp cận, thụ hưởng các chính sách phúc lợi xã hội. Tuy nhiên, có khoảng hơn 50% cán bộ, nhân viên làm CTXH tại các cơ sở trợ giúp xã hội, trung tâm CTXH chưa được đào tạo về CTXH hoặc được đào tạo từ nhiều nghề khác nhau (*Báo cáo của Cục Bảo trợ Xã hội, 2015*). Điều này đòi hỏi chúng ta cần phải tiếp tục nâng cao chất lượng nguồn nhân lực CTXH trong việc chăm sóc, hỗ trợ nhằm đáp ứng nhu cầu xã hội và giải quyết các vấn đề bức xúc trong xã hội. Bài viết dưới đây dựa trên kết quả khảo sát được thực hiện vào năm 2020 nhằm đánh giá về thực trạng nguồn nhân lực CTXH tại Việt Nam giai đoạn 2010-2020.

2. Tổng quan nghiên cứu

Báo cáo của Cục Bảo trợ Xã hội (2015) về kết quả thực hiện điều tra, rà soát nhu cầu đào tạo của cán bộ, viên chức, nhân viên và cộng tác viên CTXH năm 2010 của toàn quốc cho thấy, nguồn nhân lực trong

linh vực CTXH có nhu cầu cao trong việc đào tạo xuất phát từ việc hiệu quả trong công việc của họ còn gặp nhiều hạn chế.

Cùng quan điểm này, tác giả Hà (2011) trong bài viết của mình về Hoạt động đào tạo nhân lực CTXH tại Việt Nam hiện nay cũng nhấn mạnh cần phải đào tạo nguồn nhân lực CTXH chuyên sâu nhằm khắc phục những hạn chế trong việc can thiệp hỗ trợ thân chủ và đáp ứng nhu cầu xã hội.

Báo cáo của UNICEF (2018) về đánh giá nguồn nhân lực dịch vụ xã hội cho thấy những tín hiệu tích cực về số lượng và chất lượng của đội ngũ cán bộ này, tuy nhiên cũng cho thấy hiệu quả công việc của đội ngũ này còn chưa được như mong đợi.

Trong bài viết của mình, tác giả Lan (2017) nhấn mạnh tầm quan trọng của CTXH trong việc đáp ứng nhu cầu và giải quyết các vấn đề xã hội, điều đó sẽ được thực hiện tốt nếu có nguồn nhân lực CTXH chất lượng.

Hội thảo khoa học (2018) về CTXH: nhu cầu nhân lực và vấn đề đào tạo CTXH Thành phố Hồ Chí Minh cho thấy nguồn nhân lực trong lĩnh vực CTXH đang dần được đáp ứng và phát triển nhưng vẫn cần phải tiếp tục tìm hiểu và phân tích những vấn đề mà nguồn nhân lực này đang phải đối mặt.

Xuất phát từ việc tổng quan nghiên cứu trên cho thấy tính cấp thiết và tầm quan trọng của đội ngũ cán bộ nhân viên CTXH trong việc đáp ứng nhu cầu xã hội. Tuy nhiên, các nghiên cứu cũng chỉ ra hiệu quả trong công việc của đội ngũ này chưa đạt được như mong đợi. Do đó, cần phải có thêm những nghiên cứu và phân tích sâu nhằm chỉ ra được các khó khăn thách thức của đội ngũ cán bộ này, từ đó có những giải pháp trong lĩnh vực này.

3. Phương pháp khảo sát và địa bàn khảo sát

- Nghiên cứu triển khai theo phương pháp định tính thông qua các phỏng vấn sâu và phân tích ý kiến chuyên gia.

- Do tình hình diễn biến phức tạp của dịch bệnh Covid-19, do đó khảo sát được triển khai thông qua phương pháp khảo sát từ xa (điện thoại hoặc email).

- Ngoài ra nghiên cứu thu thập thông tin và phân tích các tài liệu thứ cấp như các báo cáo tổng kết, các chương trình đào tạo, các kết quả nghiên cứu khác...

- Khảo sát sẽ triển khai tại một số địa bàn có hệ thống cung cấp dịch vụ CTXH tại Hà Nội, Quảng Ninh, Thái Nguyên.

Các cơ sở cung cấp dịch vụ CTXH trực thuộc Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội (15 phiếu)

- Trung tâm cung cấp dịch vụ CTXH Hà Nội: 2 cơ sở

- Trung tâm CTXH và BTXH Thái nguyên: 1 cơ sở

- Trung tâm cung cấp dịch vụ CTXH tỉnh Quảng Ninh: 2 cơ sở

Các bệnh viện có phòng/ban/tổ có sử dụng nguồn nhân lực CTXH (6 phiếu)

- 2 bệnh viện: Mỗi bệnh viện có 1 lãnh đạo và 2 nhân viên CTXH

Các cơ sở ngoài công lập cung cấp dịch vụ CTXH (6 phiếu)

- Trung tâm ngoài công lập Hà Nội: 1 lãnh đạo và 1 nhân viên CTXH

- Trung tâm ngoài công lập tỉnh Quảng Ninh: 1 lãnh đạo và 1 nhân viên CTXH

- Trung tâm ngoài công lập Thái Nguyên: 1 lãnh đạo và 1 nhân viên CTXH

4. Một số khó khăn khi thực hiện công việc của nhân viên công tác xã hội

Với việc phải đảm nhận nhiều nhiệm vụ và công việc như mô tả ở trên có thể thấy nhân viên CTXH cần phải thực hiện rất nhiều hoạt động đa dạng và toàn diện ở các cấp độ khác nhau. Tuy nhiên, trong quá trình thực hiện công việc, nhân viên CTXH còn gặp nhiều khó khăn, vướng mắc hạn chế hiệu quả công việc của họ. Nội dung dưới đây phân tích những khó khăn trong việc thực hiện công việc của nhân viên CTXH.

4.1. Đặc thù công việc chuyên môn của nhân viên công tác xã hội

Trên thực tế, đối tượng của nhân viên CTXH đều là những người có vấn đề, từ những vấn đề xã hội thông thường đến cả những vấn đề bạo lực hoặc gây nguy hiểm đến bản thân và xã hội. Ngoài ra, công việc của nhân viên CTXH còn là chăm sóc, hỗ trợ cho những nhóm đối tượng tâm thần, không tự chăm sóc được bản thân và như vậy áp lực công việc của họ rất nặng nề. Ví dụ như chia sẻ: “Đối với người cán bộ làm việc trực tiếp, việc chăm sóc người bệnh của các chuyên khoa khác đã vất vả nhưng đối với người tâm thần thì công tác chăm sóc, điều dưỡng càng khó khăn vất vả hơn gấp nhiều lần. Chúng tôi nói đùa nhau phải có duyên nợ mới làm được công việc này, có những hôm gần đến giờ về cho đối tượng uống

thuốc, ra ngoài bị ngay họ xé toạc áo ra, những lần bị họ đánh và giật tóc là chuyện bình thường. Chúng tôi mong muốn được đào tạo thêm về kỹ năng làm việc với nhóm người tâm thần để làm sao cho chúng tôi được an toàn, và vẫn đảm bảo được sức khỏe của bệnh nhân” (Nam, lãnh đạo Trung tâm CTXH ngoài công lập Quảng Ninh). Hoặc như “Công việc của chúng tôi là chăm sóc và hỗ trợ trẻ em và người cao tuổi. Trẻ lúc ngoan thì không sao nhưng lúc hư và quậy phá thì rất mệt mỏi với chúng tôi vì một số trẻ khi lớn tâm sinh lý thay đổi và sống trong môi trường này nên các em rất ương bướng. Còn đối với người cao tuổi thì họ rất hay giận và tự ái. Nhiều lúc cứ phải dỗ dành như trẻ con và đôi khi còn bị mắng vô cớ nên rất mệt mỏi” (Nam, lãnh đạo Trung tâm CTXH Thái Nguyên).

Một trong những đặc thù trong công việc của nhân viên CTXH là khối lượng công việc mà họ đảm nhận. Trong một số nghiên cứu, kết quả cho thấy nhân viên CTXH cũng gặp những áp lực về khối lượng công việc do họ còn thực hiện nhiều việc khác. Cụ thể, ngoài những công việc chuyên môn thì cán bộ, nhân viên CTXH vẫn thường phải làm ngoài giờ như thực hiện việc trực quản sinh, tổ chức giao lưu văn nghệ, lao động, tăng gia sản xuất nâng cao chế độ dinh dưỡng cho đối tượng. Ngoài ra, với những nhân viên CTXH thực hiện việc cung cấp dịch vụ ngoài cộng đồng thì chuyện đi sớm về muộn cả kể buổi tối là vẫn thường xảy ra. Hoặc như với các cơ sở công lập thì ngay cả những nhân viên có bằng CTXH thì cũng được sử dụng vào nhiều hoạt động khác nhau ngoài chuyên môn. Ở khía cạnh nào đó thì những hoạt động này vẫn hữu ích vì giúp họ hiểu hơn về các hoạt động của trẻ cũng như tạo dựng mối quan hệ, hòa đồng hơn với trẻ. Tuy nhiên, nếu tập trung quá nhiều vào những hoạt động này sẽ ảnh hưởng tới các hoạt động chuyên môn.

Với tình hình hiện nay khi biên chế giảm và các chức năng nhiệm vụ thay đổi thì nhân viên CTXH đang ngày càng đảm nhận nhiều công việc hơn khi nhu cầu của xã hội về các dịch vụ CTXH ngày càng tăng. Nhưng cũng phải khách quan xem xét việc này ở khía cạnh nhân viên CTXH có thể thiếu kiến thức kỹ năng để xử lý công việc nhanh, chính xác hơn hoặc là còn thiếu kỹ năng quản lý công việc/thời gian. Do đó, ngoài việc sắp xếp lại công việc hợp lý thì cũng cần thiết phải có những hoạt động hỗ trợ họ về mặt

chuyên môn và nâng cao kỹ năng trong việc xử lý công việc, tăng cường kiểm huấn những nhân viên CTXH mới vào nghề để giảm áp lực công việc.

4.2. Cơ chế chính sách trong việc cung cấp dịch vụ

Thiếu hụt chính sách hoặc các chính sách còn chưa đầy đủ là một trong những khó khăn đối với nhân viên CTXH trong quá trình thực hiện công việc. Trên thực tế, việc xây dựng và phát triển chính sách trong lĩnh vực này đã mang lại nhiều hiệu quả và lợi ích cho đối tượng. Ví dụ như việc ban hành Nghị định 103/2017/NĐ-CP “Quy định về thành lập, tổ chức, hoạt động, giải thể và quản lý các cơ sở trợ giúp xã hội” đã giao quyền tiếp nhận các đối tượng vào cơ sở cho các lãnh đạo đứng đầu cơ sở. Điều đó đã giúp các cơ sở chủ động hơn trong việc tiếp nhận và cung cấp dịch vụ. Hoặc việc vận dụng Thông tư 02/2012/TTLT-BYT-BNV-BTC hướng dẫn Nghị định 56/2011/NĐ-CP quy định chế độ phụ cấp ưu đãi theo nghề đối với công chức, viên chức công tác tại các cơ sở y tế công lập. Hiện tại, các cơ sở công lập đã thực hiện theo Nghị định 26/2016/NĐ-CP của Chính phủ quy định các chế độ trợ cấp, phụ cấp đối với công chức, viên chức và người lao động làm việc tại các cơ sở quản lý người nghiện ma túy, người sau cai nghiện ma túy và cơ sở công lập với mức phụ cấp cao nhất là 70% áp dụng đối với công chức, viên chức thường xuyên, trực tiếp xét nghiệm, khám, điều trị, chăm sóc, nuôi dưỡng, trợ giúp người bệnh HIV/AIDS, phong, lao, tâm thần; người khuyết tật đặc biệt nặng. Chính sách này được đưa ra đã khiến đội ngũ cán bộ được động viên rất nhiều và yên tâm, cam kết hơn trong công việc.

Hơn nữa, do CTXH là một nghề mới nên rất cần có sự thống nhất chung dựa trên việc ban hành các văn bản pháp luật. Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội đã ban hành Thông tư 01/2015 hướng dẫn quản lý trường hợp với người khuyết tật. Đây là thông tư rất hữu ích là căn cứ chuyên môn để đội ngũ nhân viên CTXH làm việc trong lĩnh vực này có thể thực hiện một cách thống nhất về các hoạt động và quy trình trợ giúp từ đó tạo ra hiệu quả cao hơn trong việc cung cấp dịch vụ. Như vậy, với những nhóm đối tượng yếu thế khác thì cũng rất cần những văn bản định hướng để thống nhất chung các quy trình, cách thức triển khai công việc.

Xuất phát từ những điểm tích cực khi có các chính

sách hữu hiệu thì cũng có thể nhận thấy việc thiếu hụt chính sách ngược lại sẽ khiến nhân viên CTXH gặp nhiều khó khăn. Cụ thể hiện tại, Việt Nam chưa có Luật nghề CTXH nên việc tác nghiệp của nhân viên CTXH còn gặp những khó khăn nhất định. Trên thế giới, ở một số quốc gia có Luật về CTXH thì nhân viên CTXH có cơ sở pháp lý tốt để thực hiện công việc của mình. Đây là một điều rất quan trọng, do nghề CTXH ngoài việc can thiệp hỗ trợ trực tiếp đối tượng và thân chủ thì bản thân họ trong nhiều trường hợp còn phải kết nối, huy động nguồn lực từ các cơ quan tổ chức, ban ngành đoàn thể khác. Việc chưa có Luật nghề CTXH sẽ làm hạn chế hiệu quả công việc của nhân viên CTXH. Do đó, các đề xuất tập trung hướng tới “Cần sớm ban hành Luật CTXH để đảm bảo nghề CTXH được phát triển theo đúng nhu cầu và xu thế phát triển xã hội; Hành lang pháp lý dựa trên Luật về CTXH là yếu tố cực kỳ quan trọng để giúp nhân viên CTXH cung cấp các can thiệp cho đối tượng cũng như để có vị thế nhất định khi làm việc với các đối tác nếu cần phối hợp cung cấp dịch vụ hỗ trợ đối tượng trong những trường hợp cần thiết”. (Ý kiến tổng hợp từ các cơ sở).

Những chính sách về biên chế cán bộ hoạt động trong lĩnh vực CTXH cũng là một chủ đề được nhiều cơ sở quan tâm. “Do sáp nhập và tinh giản biên chế nên nguồn nhân lực bị thu hẹp; Hàng năm đều phải tinh giản biên chế theo chỉ tiêu trong khi khối lượng công việc không hề giảm mà đôi lúc còn tăng thêm nên đội ngũ cán bộ cảm thấy khá áp lực.” (Lãnh đạo cơ sở Thái Nguyên, Quảng Ninh). Xuất phát từ những hạn chế như trên, các ý kiến cho rằng cần linh hoạt về vấn đề biên chế. “Trong một số lĩnh vực đặc thù như chăm sóc đối tượng, không nên giao chỉ tiêu tinh giản biên chế theo kiểu bình quân chủ nghĩa, mà cần xác định đúng nhu cầu biên chế theo chức năng nhiệm vụ và vị trí việc làm thực tế...”. Đây là điều mà các nhà hoạch định chính sách cần quan tâm lưu ý.

Cuối cùng là việc các cơ sở ngoài công lập thì hiện nay còn rất hạn chế các chính sách hỗ trợ. Điều đó khiến các cơ sở này nói chung và nhân viên CTXH nói riêng gặp nhiều khó khăn trong các hoạt động cung cấp dịch vụ hỗ trợ đối tượng. “Cơ sở chúng tôi hoạt động chủ động, gần như không có chính sách nào hỗ trợ các cơ sở ngoài công lập. Chúng tôi biết là các cơ sở công lập có phần phụ cấp trong công việc nhưng chúng

tôi thì không có gì. Đối tượng ở đây cũng không có hỗ trợ gì từ chính sách nên nhiều gia đình khó khăn không tiếp cận được và không sử dụng được dịch vụ lâu dài. Điều đó ảnh hưởng lớn tới hiệu quả của các dịch vụ chăm sóc. Do đó, chúng tôi mong muốn không nên phân biệt giữa cơ sở công lập hay ngoài công lập vì đối tượng chăm sóc là như nhau. Cần bổ sung các chính sách dành cho cả các cơ sở ngoài công lập để đảm bảo chất lượng dịch vụ” (Lãnh đạo cơ sở ngoài công lập, Hà Nội).

4.3. Năng lực, kiến thức chuyên môn của nhân viên công tác xã hội

Ngoài những khó khăn trong công việc của nhân viên CTXH thường gặp, trong quá trình làm việc còn liên quan đến việc họ còn hạn chế kiến thức ở một số lĩnh vực cũng như bản thân còn thiếu kỹ năng xử lý trong một số tình huống khẩn cấp. “Khó khăn chung là nhân viên chúng tôi mặc dù có kiến thức nhất định về chuyên ngành nhưng kỹ năng xử lý vấn đề và sự hiểu biết về đặc điểm tâm sinh lý của đối tượng còn hạn chế, nhất là những nhân viên trẻ. Ngoài ra, việc còn thiếu những hướng dẫn cụ thể và chính thống trong cách chuẩn đoán, sàng lọc, điều trị, hoặc các hoạt động can thiệp chuyên sâu khác cũng khiến nhân viên chúng tôi còn lúng túng” (Cán bộ quản lý, cơ sở Thái Nguyên).

Nghiên cứu cho thấy những công việc mà nhân viên CTXH cho rằng họ vẫn còn gặp lúng túng là các hoạt động can thiệp tham vấn hỗ trợ tâm lý chuyên sâu; Các hoạt động biện hộ, can thiệp khủng hoảng, kết nối chuyển gửi... Bên cạnh đó, có một số hoạt động với nhóm nhân viên CTXH này thì gặp khó khăn nhưng với những nhóm nhân viên CTXH khác thì không phải là vấn đề như hoạt động huy động, kết nối nguồn lực ở các cơ sở tư nhân còn hạn chế nhưng với các cơ sở công lập hoặc với đội ngũ nhân viên CTXH trong bệnh viện thì lại được thực hiện tốt hơn. Ngoài ra, nhìn chung có một số hoạt động hiện nay nhân viên CTXH vẫn làm và không gặp khó khăn. Tuy nhiên, trên thực tế những hoạt động này không hoàn toàn được triển khai một cách bài bản. Ví dụ như cán bộ chia sẻ họ vẫn thường xuyên tổ chức các hoạt động nhóm vui chơi giải trí, nhưng nếu phải thực hiện các hoạt động tham vấn nhóm hay CTXH nhóm thì họ không làm được một cách bài bản.

Tương tự như vậy, các hoạt động tham vấn tâm lý dường như mới được thực hiện tốt ở khía cạnh tư vấn. Tuy nhiên, tư vấn được hiểu là một quá trình

tác động của người cán bộ đến đối tượng bằng cách đưa ra những hướng dẫn, chỉ bảo, định hướng, đưa ra lời khuyên. Tham vấn là một hoạt động trợ giúp đối tượng nhằm nâng cao khả năng tự tìm giải pháp để ứng phó với những vấn đề của chính mình. Như vậy, để thực hiện được hiệu quả các hoạt động tham vấn cho đối tượng đòi hỏi người cán bộ ngoài việc cần có các kiến thức về tham vấn, tư vấn tâm lý, cần được trang bị các kỹ năng tác nghiệp như kỹ năng lắng nghe, kỹ năng quan sát, kỹ năng thấu cảm, kỹ năng phản hồi, kỹ năng đối chất, kỹ năng điều phối, kỹ năng làm rõ ý. Như chia sẻ của một số nhân viên CTXH, họ cho rằng: Một số người mới chỉ được nghe nói đến các kỹ năng đó, có người được tập huấn về các phương pháp này nhưng để làm cách nào, áp dụng phương pháp ấy trong quá trình làm việc với đối tượng ra sao? Mức độ thành công, hiệu quả như thế nào thì nhìn chung, cán bộ hiện nay còn lúng túng mà chỉ làm tốt việc tư vấn cung cấp thông tin...

Điều này càng đúng đối với những cán bộ có bằng cấp chuyên môn khác với ngành CTXH. Như đã phân tích ở trên, hiện nay vẫn còn một bộ phận cán bộ làm việc trong lĩnh vực này nhưng lại có bằng cấp chuyên môn từ y, dược, sư phạm, điều dưỡng, kinh tế, luật... Chính vì vậy, kiến thức mà họ sử dụng trong quá trình làm việc chủ yếu là chăm sóc và điều trị đối tượng thông qua các hình thức can thiệp về y tế, điều dưỡng, tư vấn cung cấp thông tin. Những can thiệp khác liên quan CTXH như tham vấn tâm lý hoặc các hoạt động chuyên môn khác đều ít được cán bộ biết đến để áp dụng trong quá trình làm việc.

4.4. Sự phối hợp với cơ sở trong mạng lưới cung cấp dịch vụ

Các hoạt động can thiệp hỗ trợ đối tượng của nhân viên CTXH rất cần phải có sự phối kết hợp với các tổ chức ban ngành khác. Cán bộ nhân viên CTXH luôn cần có mối liên hệ và thường xuyên phải làm việc với các cơ sở như: Các bệnh viện; Phòng/Trung tâm bảo trợ, Ủy ban xã/ phường; các cơ sở chăm sóc giáo dục về sức khỏe và tâm lý, cơ quan chức năng về luật pháp, các cơ sở cung cấp dịch vụ như cơ sở dạy nghề, cấp phát thuốc methadone, chăm khám sức khỏe tâm thần... Với việc thường xuyên phải trao đổi, hợp tác với các cơ sở sẽ khiến hiệu quả của dịch vụ cũng chịu tác động và ảnh hưởng nhiều nếu việc phối hợp với các cơ sở này không thông suốt.

Như vậy, có thể thấy trong quá trình tác nghiệp, nhân viên CTXH cần thực hiện nhiều hoạt động phối hợp với các cơ sở, ban ngành khác. Tuy nhiên, theo ý kiến của đội ngũ cán bộ thì sự phối hợp giữa các cơ sở này cũng không phải lúc nào cũng được suôn sẻ. “Nhiều trường hợp chúng tôi cần đưa đối tượng đến các cơ sở y tế để khám bệnh nhưng khi đến nơi có thể do đồng bệnh nhân hoặc lý do gì khác mà nhiều khi phải đợi rất lâu. Do ở các cơ quan khác nhau nên chúng tôi cũng không tác động được nhiều vì cũng không có cơ chế phối hợp cụ thể” hoặc “Cơ sở chúng tôi có chăm sóc trẻ có hoàn cảnh đặc biệt. Trẻ học và được can thiệp ở trung tâm chúng tôi đã thuyên giảm nhiều. Gia đình có nhu cầu cho trẻ học hòa nhập trong các trường học nhưng khi chúng tôi liên hệ thì hẹn mấy lần mới gặp được hiệu trưởng và cũng gặp nhiều khó khăn khi muốn đưa trẻ vào học vì nhà trường nói rằng sợ trẻ không theo kịp các bạn. Tôi nghĩ rằng cần có nhiều thêm chính sách và cơ chế phối hợp giữa các cơ sở để tạo ra mạng lưới và nâng cao hiệu quả can thiệp” (Ý kiến từ các cán bộ tại cơ sở Hà Nội).

Ngược lại một số cơ sở như các Trung tâm CTXH do có chức năng cụ thể và xác định rõ về vai trò của CTXH là việc kết nối và điều phối các dịch vụ nên các trung tâm CTXH đã xây dựng mối liên hệ và tạo ra những cơ chế phối hợp khá tốt với các cơ sở nên mang lại nhiều hiệu quả trong việc cung cấp dịch vụ hỗ trợ đối tượng. Đối với yếu tố tác động này, nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc xã hội, đội ngũ cán bộ cũng đề xuất về mặt văn bản pháp lý các cơ quan quản lý nhà nước cần có nghiên cứu xây dựng các quy định có thể là những quy định nội bộ hay cam kết giữa lãnh đạo các cơ sở để từ đó tạo ra cơ chế và hành lang pháp lý giúp đội ngũ cán bộ có thể triển khai các hoạt động cung cấp dịch vụ một cách hiệu quả hơn. Về lâu về dài, vẫn rất cần ban hành Luật nghề CTXH để làm căn cứ ban hành các chính sách cụ thể trong việc phối kết hợp hoặc xây dựng mạng lưới giữa các Bộ ban ngành trong việc can thiệp và hỗ trợ đối tượng.

5. Một số khuyến nghị nhằm khắc phục những khó khăn trong công việc của đội ngũ nhân viên công tác xã hội

5.1. Về số lượng nguồn nhân lực công tác xã hội

Thông qua các ý kiến trao đổi và chia sẻ của các cơ sở, việc xây dựng kế hoạch về lực lượng nhân viên

xã hội cần có dựa trên một con số tối ưu để có thể cung cấp đủ những cán bộ có chất lượng cho tất cả các cơ quan tổ chức, tuy nhiên số lượng này cũng phải rất thực tế trong sự phát triển nghề nghiệp. Để xuất nên xây dựng một chương trình điều phối việc lập kế hoạch tổng thể. Công việc này cần tính đến nhu cầu của các nhân viên CTXH tại các cơ sở dịch vụ khác nhau, các loại hình đào tạo hiện đang được giảng dạy và những gì đã được lên kế hoạch cũng như những khả năng phát triển trong 10 năm tới. Trên thực tế theo đánh giá sơ bộ, hiện nay về số lượng đội ngũ nhân viên CTXH cũng khá ổn định và đảm bảo về số lượng. Tuy nhiên, còn nhiều nhân viên CTXH còn chưa đảm bảo được những tiêu chuẩn được quy định về năng lực chuyên môn và bằng cấp nghề nghiệp. Do đó, ngoài việc tiếp tục hoàn thiện các tiêu chí tuyển dụng tập trung và ưu tiên những cán bộ có bằng cấp chuyên ngành CTXH thì cần tiếp tục tạo điều kiện bồi dưỡng, nâng cao năng lực chuyên môn cho đội ngũ nhân viên CTXH hiện tại. Đội ngũ lãnh đạo cơ sở cần có chiến lược phát triển việc cung cấp dịch vụ toàn diện để từ đó định hướng cho việc đào tạo nâng cao năng lực cán bộ nhằm có đủ khả năng cung cấp các dịch vụ theo định hướng phát triển.

Quan điểm hiện nay các cơ sở sẽ hướng tới tự chủ và cung cấp dịch vụ hướng tới đáp ứng nhu cầu của cộng đồng. Do đó, việc phát triển năng lực cán bộ nhân viên CTXH cũng cần được xây dựng theo định hướng này. Căn cứ theo kết quả nghiên cứu cũng như việc tham khảo các tài liệu định hướng phát triển CTXH khác, nghiên cứu đề xuất một số chỉ tiêu trong việc phát triển nguồn nhân lực về CTXH như sau:

- Trong 5 năm tới cần đặt ra mục tiêu trên 50% các cơ quan tổ chức đơn vị liên quan tới việc cung cấp dịch vụ CTXH sẽ được bố trí nhân lực làm CTXH với bằng cấp chuyên môn theo chuẩn năng lực CTXH. Phần đầu mỗi cơ sở cung cấp dịch vụ CTXH chuyên nghiệp đều có cán bộ có bằng thạc sĩ CTXH.

- Tiếp tục mở rộng việc phát triển đội ngũ nhân lực CTXH trong bệnh viện và trường học. Chuẩn hóa bằng cấp và năng lực chuyên môn của nguồn nhân lực CTXH trong lĩnh vực này theo quy định của pháp luật. Phần đầu trong 5 năm tới mỗi cơ sở này có ít nhất 1 cán bộ, nhân viên CTXH chuyên nghiệp.

- Đối với các địa phương, cần có 01 trung tâm

CTXH cấp tỉnh, phần đầu 50% cấp huyện sẽ có trung tâm/phòng CTXH.

- Đối với các xã, phường, cần đẩy mạnh và mở rộng số lượng của nhân viên CTXH thuộc chức danh không chuyên trách hoặc cộng tác viên CTXH (1 – 2 cán bộ) với mức lương cơ bản theo quy định. Tiếp tục đẩy mạnh và chuyên môn hóa mạng lưới cộng tác viên CTXH với từng xã/phường.

5.2. Nâng cao năng lực cho nguồn nhân lực công tác xã hội

- Tiếp tục hoàn thiện các chương trình đào tạo ngắn hạn và dài hạn về CTXH. Tập trung phát triển các chương trình đào tạo chuyên sâu về CTXH với một số nhóm đối tượng đặc thù. Ngoài ra, cũng cần tập trung xây dựng phát triển chuyên sâu các chương trình CTXH trong các lĩnh vực khác nhau như theo lĩnh vực giáo dục - y tế - phúc lợi xã hội - tư pháp...

- Tiếp tục đẩy mạnh việc nâng cao năng lực cho giảng viên chuyên sâu trong những lĩnh vực CTXH đặc thù thông qua các chương trình hợp tác, hội thảo với nước ngoài. Lựa chọn những giáo viên chất lượng, có chuyên ngành phù hợp với nội dung đào tạo để giảng dạy các lớp đào tạo, bồi dưỡng từ đó nâng cao hiệu quả và chất lượng nguồn nhân lực CTXH.

- Đánh giá thực trạng, xác định được nhu cầu cần thiết trong việc phát triển nguồn nhân lực CTXH tại cơ sở là điều kiện tiên quyết để hoàn thành tốt nhiệm vụ trong việc nâng cao chất lượng và năng lực chuyên môn. Ngoài ra, cũng cần đánh giá, xác định được nhu cầu đào tạo nâng cao năng lực cho đội ngũ cán bộ, nhân viên CTXH; tạo điều kiện cử cán bộ tham gia các khóa đào tạo, bồi dưỡng.

- Tổ chức nhiều hơn nữa các khóa đào tạo, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng dựa trên nhu cầu và điều kiện thực tế tại các cơ sở. Phối kết hợp với các cơ sở đào tạo để chủ động đề xuất những nội dung cần được đào tạo.

- Việc đào tạo cần gắn với việc sử dụng nhân lực CTXH một cách hợp lý và hiệu quả. Trên thực tế dựa vào kế hoạch, định hướng phát triển dài hạn và ngắn hạn của cơ sở để lập kế hoạch phát triển nhân lực phù hợp. Với những cán bộ có mong muốn được đào tạo nâng cao năng lực thì cần cam kết làm việc lâu dài tại cơ sở với những ràng buộc cụ thể (ví dụ như hoàn lại kinh phí đào tạo). Ngoài ra, cũng cần có chính sách khuyến khích với những cán bộ có năng lực chuyên

môn tốt thì được hưởng đãi ngộ tốt hơn...

- Các cơ sở cũng cần có định hướng trong việc tiếp cận các hình thức học, nâng cao trình độ online để cán bộ dễ dàng tiếp cận kiến thức mới với bối cảnh dịch bệnh khó đi lại hoặc khối lượng công việc nhiều.

- Cần xây dựng các bài giảng trực tuyến và cung cấp cho các cơ sở. Trong trường hợp không tổ chức được hội thảo tập huấn thì các cán bộ vẫn có thể học tập được thông qua các bài giảng trực tuyến này.

- Đẩy mạnh phối hợp với các cơ sở, trường đào tạo về CTXH để đào tạo, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực làm về CTXH với các khóa đào tạo cử nhân, thạc sĩ CTXH.

- Cử cán bộ, nhân viên tham gia các khóa tập huấn ngắn hạn, hội thảo chia sẻ kinh nghiệm trong việc cung cấp các dịch vụ CTXH. Sắp xếp công việc hợp lý cho những cán bộ này để tránh ảnh hưởng đến quá trình học tập.

- Đẩy mạnh các hoạt động trao đổi, chia sẻ kinh nghiệm trong cung cấp dịch vụ CTXH với các cơ sở cung cấp dịch vụ CTXH trong toàn quốc.

- Đề xuất với các cấp có thẩm quyền các hoạt động, dự án cung cấp dịch vụ CTXH có thu phí từ người sử dụng để có nguồn kinh phí ký hợp đồng giao khoán công việc với những nhân viên CTXH có chất lượng để nâng cao hiệu quả của hoạt động.

5.3. Hoàn thiện hệ thống văn bản pháp luật phát triển nguồn nhân lực công tác xã hội

- Cần sớm ban hành Luật CTXH. Đây là văn bản pháp lý hữu hiệu làm cơ sở, pháp lý cho nguồn nhân lực CTXH thực hiện công việc một cách hiệu quả.

- Chuẩn hóa một số khái niệm trong các văn bản để có những định hướng phát triển nguồn nhân lực CTXH cụ thể hơn. Ví dụ như trong Đề án “Đổi mới, phát triển trợ giúp xã hội giai đoạn 2017-2025 và tầm nhìn đến năm 2030” theo Quyết định 488/QĐ-TTg ngày 14/4/2017 quy định như thế nào được gọi là nhân viên CTXH chuyên nghiệp.

- Thông tư liên tịch 30/2015/TTLT-BLĐTBXH-BNV đã quy định về những tiêu chí cụ thể làm điều kiện để các cơ sở tuyển dụng nhân lực CTXH. Tuy nhiên, trong thời gian tới khi chuẩn hóa các thuật ngữ như nhân viên CTXH chuyên nghiệp thì cũng cần chỉnh sửa các tiêu chí nhấn mạnh tới những cán bộ có bằng cấp đúng về CTXH ở các cấp độ khác nhau.

- Tiếp tục nghiên cứu và hoàn thiện, ban hành mã số và tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp viên chức CTXH của các cơ sở có cung cấp dịch vụ CTXH trong các lĩnh vực y tế, giáo dục, trại giam, trường giáo dưỡng, hệ thống tư pháp và ngành Lao động - Thương binh và Xã hội.

- Xem xét nghiên cứu, ban hành các văn bản pháp luật nhằm áp dụng ngạch, bậc lương, phụ cấp ưu đãi theo nghề và chế độ phụ cấp đặc thù khác đối với công chức, viên chức CTXH phù hợp với đặc thù nghề nghiệp, bảo đảm tương quan giữa các ngành nghề.

- Căn cứ theo các tiêu chuẩn trên thế giới và đặc thù của Việt Nam để tiếp tục nghiên cứu, hoàn thiện tiêu chuẩn nghiệp vụ cán bộ, viên chức, nhân viên CTXH tại các cơ sở có cung cấp dịch vụ CTXH, bao gồm: Các cơ sở trợ giúp xã hội; trung tâm chữa bệnh - giáo dục - lao động xã hội; giáo dục, y tế, trại giam, trường giáo dưỡng, hệ thống tư pháp và các ngành đoàn thể, chính trị - xã hội có liên quan. Bổ sung thêm

các tiêu chuẩn về năng lực kiến thức, kỹ năng.

- Hiện nay, chúng ta đã có những quy định chung về vai trò, nhiệm vụ của nhân viên CTXH. Trong lĩnh vực giáo dục, y tế cũng đã ban hành Thông tư 43/2015/TT-BYT quy định về nhiệm vụ và hình thức tổ chức thực hiện nhiệm vụ CTXH của bệnh viện và Thông tư 33/2018/TT-BGDĐT hướng dẫn CTXH trong trường học. Tuy nhiên, qua đánh giá những thông tư này còn khá chung chung và đội ngũ cán bộ cần được có thêm các văn bản hướng dẫn cụ thể như các tiêu chuẩn hoặc quy trình, kiến thức kỹ năng chuyên môn cụ thể để thực hiện các công việc trên. Ngoài ra, trong các lĩnh vực đặc thù và theo xu thế định hướng cần phát triển nghề CTXH trong các lĩnh vực khác thì rất cần phải nghiên cứu, hoàn thiện các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan đến quy định vai trò, nhiệm vụ của nhân viên và cộng tác viên CTXH trong trại giam, trường giáo dưỡng, hệ thống tư pháp, ngành Lao động - Thương binh và Xã hội và các ngành khác có liên quan.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội. (2015). *Thông tư số: 01/2015/TT-BLĐTBXH ngày 06 tháng 01 năm 2015 hướng dẫn Quản lý trường hợp với người khuyết tật*.
- Bộ Y tế. (2018). *Báo cáo chung tổng quan ngành y tế năm 2016: hướng tới mục tiêu già hóa khỏe mạnh ở Việt Nam*. NXB Y học.
- Bộ Y tế, Bộ Nội vụ và Bộ Tài chính. (2012). *Thông tư 02/2012/TT-LT-BYT-BNV-BTC hướng dẫn Nghị định 56/2011: Quy định chế độ phụ cấp ưu đãi theo nghề đối với công chức, viên chức công tác tại các cơ sở y tế công lập*.
- Chính phủ. (2016). *Nghị định 26/2016/NĐ-CP của Chính phủ: Quy định các chế độ trợ cấp, phụ cấp đối với công chức, viên chức và người lao động làm việc tại các cơ sở quản lý người nghiện ma túy, người sau cai nghiện ma túy và cơ sở công lập*.
- Cục Bảo trợ Xã hội. (2015). *Báo cáo kết quả thực hiện điều tra, rà soát nhu cầu đào tạo của cán bộ, viên chức, nhân viên và cộng tác viên công tác xã hội năm 2010 của toàn quốc*.
- Hà, L.T và cộng sự. (2020). *Nâng cao hiệu quả tiếp cận dịch vụ xã hội ở cộng đồng đối với người cao tuổi*.
- Hà, N.T.T. (2011). *Hoạt động đào tạo nhân lực công tác xã hội tại Việt Nam hiện nay*. Kỷ yếu hội thảo quốc tế “20 năm khoa xã hội học thành tựu và thách thức”. NXB Đại học Quốc gia Hà Nội
- Hội thảo khoa học. (2018). *Công tác xã hội: Nhu cầu nhân lực và vấn đề đào tạo công tác xã hội Thành phố Hồ Chí Minh*.
- Lan, Đ.T.T. (2017). *Thực trạng triển khai hoạt động công tác xã hội tại bệnh viện đa khoa tỉnh Khánh Hòa năm 2014-2015*. Kỷ yếu Hội thảo khoa học: công tác xã hội trong bệnh viện: Những vấn đề lý luận và thực tiễn thực hành. tr183-195.
- Lan, N.T.T. (2017). *Developing School Social Work in Vietnam: the urgent needs from reality*. International conference on School social work. Hanoi.
- Lan, N.T.T. và Hương, N.T.T. (2018). *Đào tạo thực hành công tác xã hội: Thực trạng, thách thức và những gợi mở từ kinh nghiệm quốc tế*. Hội thảo quốc tế về Đào tạo thực hành công tác xã hội. Trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn, Hà Nội.
- Thanh, M.K. (2011). *Giáo trình Nhập môn công tác xã hội*, NXB Giáo dục.
- UNICEF khu vực. (2018). *Đánh giá nguồn nhân lực dịch vụ xã hội*.

CHẤT LƯỢNG VIỆC LÀM CỦA CÔNG NHÂN TẠI CÁC DOANH NGHIỆP CHẾ BIẾN THỦY HẢI SẢN

TS. Đỗ Thị Tươi

Trường Đại học Lao động - Xã hội

dothituoi@gmail.com

TS. Nguyễn Thị Hồng (88)

Trường Đại học Lao động - Xã hội

hong174ulsa@gmail.com

Tóm tắt: Nâng cao chất lượng việc làm là một trong những nhiệm vụ quan trọng của Nhà nước, doanh nghiệp (DN) và cá nhân người lao động (NLĐ) ở tất cả các ngành nghề, trong đó có ngành chế biến thủy hải sản. Đây được đánh giá một trong những ngành kinh tế truyền thống mũi nhọn của quốc gia. Tuy nhiên, chất lượng việc làm của công nhân tại các DN chế biến thủy hải sản vẫn còn nhiều bất cập và cần được quan tâm đúng mức hơn nữa. Bằng việc tìm hiểu các dữ liệu thứ cấp từ nhiều nguồn khác nhau, bài viết tập trung đánh giá chất lượng việc làm của công nhân tại các DN chế biến thủy hải sản ở Việt Nam thông qua các khía cạnh điều kiện và môi trường làm việc, thu nhập và phúc lợi, thời gian và cường độ làm việc, sức khỏe và sự ổn định việc làm. Trên cơ sở đó, đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng việc làm của công nhân tại các DN chế biến thủy hải sản.

Từ khóa: việc làm, chất lượng việc làm, chế biến thủy hải sản.

EMPLOYMENT QUALITY OF WORKERS IN SEAFOOD PROCESSING ENTERPRISES

Abstract: Improving employment quality is one of the important tasks of the State, businesses and individual employees in all industries, including the seafood processing industry. This is considered one of the key traditional economic sectors of the country. However, the employment quality of workers in seafood processing enterprises is still inadequate and needs more attention. By exploring secondary data from various sources, the article focuses on assessing the quality of workers' employment in seafood processing enterprises in Vietnam through aspects: employment environment and conditions, income and benefits, time and intensity of work, health and employment stability. On that basis, propose solutions to improve the employment quality of workers in seafood processing enterprises.

Keywords: employment, quality of employment, seafood processing.

Mã bài báo: JHS-23

Ngày nhận sửa bài: 26/01/2022

Ngày nhận bài: 10/01/2022

Ngày duyệt đăng: 15/02/2022

Ngày nhận phản biện: 17/01/2022

1. Đặt vấn đề

Ngành chế biến thủy hải sản được đánh giá là một trong những ngành kinh tế truyền thống và quan trọng trong quá trình phát triển kinh tế đất nước. Ngành chế biến thủy hải sản nước ta đã nhanh chóng

nắm bắt xu hướng hội nhập kinh tế quốc tế, khai thác hiệu quả các lợi thế cạnh tranh và dần khẳng định là một trong những ngành xuất khẩu chủ lực, có sự phát triển khởi sắc trong thời gian vừa qua. Là một ngành thâm dụng lao động, với sự tăng trưởng nhanh và