

NHU CẦU ĐÀO TẠO NGHỀ GIÚP VIỆC GIA ĐÌNH TRÊN ĐỊA BÀN HÀ NỘI

Trần Thị Hồng Việt*

Ngày nhận: 8/5/2014

Ngày nhận bản sửa: 26/12/2014

Ngày duyệt đăng: 20/01/2015

Tóm tắt:

Ngày nay các gia đình ở thành thị đang có nhu cầu ngày càng tăng về lao động giúp việc gia đình. Do vậy, giúp việc gia đình đang dần trở thành một nghề chính thức ở Việt Nam. Phát triển thị trường lao động giúp việc gia đình sẽ mang lại nhiều lợi ích kinh tế xã hội to lớn. Tuy nhiên, ở Hà Nội đang có một sự không phù hợp giữa năng lực làm việc thực tế của người giúp việc và mong đợi của các chủ sử dụng lao động về năng lực làm việc của họ. Nghiên cứu đã đánh giá thực trạng kiến thức, kỹ năng và thái độ của lao động giúp việc, khám phá nguyên nhân để đưa ra các đề xuất về nhu cầu đào tạo nghề giúp việc gia đình chuyên nghiệp ở Hà Nội. Các đề xuất này tập trung chủ yếu vào nội dung đào tạo và một số khía cạnh liên quan khác như đối tượng đào tạo, tuyển chọn và thu hút học viên, thời lượng, phương pháp đào tạo.

Từ khóa: Giúp việc gia đình, nghề giúp việc, năng lực làm việc, kiến thức, kỹ năng, thái độ.

The need for training of maid job in Hanoi

Abstract:

Urban families' demand for maid labors has been recently increasing. Therefore, maid job is going to become an official job in Vietnam. Development of maid labor market will bring a lot of socioeconomic benefits. However, there is mismatch between maids' real working competency and families' expectation in Hanoi. This research assessed current knowledge, skills and attitudes of maids, discovered reasons of shortcomings to provide suggestions regarding professional maid job training needs in Hanoi. These suggestions focus mainly on training contents and some related areas such as training objects, selecting and attracting trainees, training duration, and training method.

Keywords: Maid, maid job, working competency, knowledge, skill, attitude.

1. Giới thiệu

Giúp việc gia đình ở các đô thị lớn như Hà Nội đã trở thành một công việc hấp dẫn đối với nhiều phụ nữ nông thôn. Các hộ gia đình thành thị ngày nay coi giúp việc gia đình như một nhu cầu thiết yếu của họ, đồng thời nó cũng giúp giải quyết tình trạng thiếu việc làm của một bộ phận lao động, đặc biệt là lao động nữ ở nông thôn. Như vậy, quan hệ cung – cầu trong xã hội về lao động giúp việc gia đình đã được thiết lập.

Ở Việt Nam, giúp việc gia đình đang dần trở thành một nghề chính thức. Ngày 25 tháng 5 năm 2014, Nghị định số 27-NĐCP của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Bộ Luật Lao động về lao động là người giúp việc gia đình đã có hiệu lực (Chính phủ, 2014). Tác động tích cực của Nghị định này là nó sẽ gửi đi một thông điệp mạnh mẽ rằng nghề giúp việc gia đình, khi bảo đảm các yêu cầu quy định, là một nghề chuyên nghiệp, mang lại những lợi ích đáng kể về kinh tế và xã hội cho

các gia đình thuê người giúp việc, cho bản thân người giúp việc và cả xã hội Việt Nam (Hong Kiều, 2014). Sự ra đời của Nghị định này thể hiện sự ghi nhận của Chính phủ rằng nghề giúp việc gia đình mang ý nghĩa quan trọng, để các thị trường lao động có thể vận hành hiệu quả bằng cách tạo điều kiện để phụ nữ làm việc và duy trì năng suất lao động ngoài gia đình.

Tuy nhiên, nguồn cung cấp nhân lực cho dịch vụ giúp việc gia đình hầu hết là phụ nữ và trẻ em nghèo nông thôn với trình độ học vấn và kỹ năng chưa cao. Kênh thuê người giúp việc lại chủ yếu thông qua quan hệ cá nhân như bà con ở quê hoặc bạn bè giới thiệu, chỉ có một số rất ít tìm qua các trung tâm giới thiệu việc làm. Điều này nói lên rằng hầu hết các lao động giúp việc được thuê đều không được đào tạo kỹ năng giúp việc.

Trình độ, năng lực làm việc của người lao động bị hạn chế đã gây nhiều khó khăn, trở ngại và làm mất thời gian cho cả người sử dụng lao động và người lao động trong việc tìm kiếm lẫn nhau. Các hộ gia đình thì phân tán rất khó tìm được người giúp việc đạt yêu cầu cả về kiến thức, kỹ năng làm việc chuyên nghiệp, cũng như về tinh thần, thái độ, ý thức trách nhiệm và nếp sống văn minh đô thị. Lao động giúp việc thì cần tìm kiếm việc làm nhưng không chịu đi đào tạo, hoặc chưa thỏa mãn về mức lương và quyền lợi. Như vậy, cung- cầu lao động giúp việc mặc dù đã được xác lập nhưng không gặp nhau.

Nghề giúp việc gia đình và những vấn đề còn tồn tại đã trở thành mối quan tâm của các nhà nghiên cứu từ nhiều năm nay. Lê Việt Nga (2006) bước đầu đã chỉ ra rằng nhu cầu thuê người giúp việc hiện nay ở Hà Nội là rất lớn, đồng nghĩa với những tác động không nhỏ của việc thuê người giúp việc tới cuộc sống của gia đình sử dụng dịch vụ và cũng nêu lên một số hạn chế về chất lượng làm việc của người lao động. Tuy nhiên, nghiên cứu này chỉ khai thác được một số khía cạnh của hoạt động giúp việc gia đình do phạm vi nghiên cứu chưa rộng và cũng chưa đề ra được nhiều giải pháp thiết thực khắc phục tình trạng này.

Đào Bích Hà (2009) đã chỉ ra đa số người giúp việc đều không hài lòng về thời gian làm việc nặng nhọc, thiếu tự do và chịu sự kiểm soát của gia chủ. Tuy phạm vi nghiên cứu đã được mở rộng hơn so với nghiên cứu của Lê Việt Nga nhưng nghiên cứu này vẫn chưa đưa ra được những giải pháp thiết

thực, cụ thể nhằm giải quyết những tồn đọng trên.

Dương Kim Hồng (2007) đã phân nào phản ánh được một số khía cạnh của hoạt động giúp việc gia đình ở hai thành phố lớn là Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh nhưng có hạn chế là chỉ lấy ý kiến của những người là chủ nhà mà không thực hiện phỏng vấn sâu người lao động giúp việc để phản ánh trực tiếp tâm trạng, hoàn cảnh cũng như tâm tư nguyện vọng của họ.

Ngô Thị Ngọc Anh (2009) đã phỏng vấn sâu người lao động để có cái nhìn sâu hơn về thực trạng lao động giúp việc nhưng mới chỉ đề xuất giải pháp về quản lý lực lượng lao động chứ chưa thực sự đi sâu vào các giải pháp đào tạo nhằm nâng cao tay nghề làm việc của họ.

Tóm lại, các nghiên cứu trên mới chỉ tập trung vào một số khía cạnh về pháp luật và quản lý; hầu như chưa đánh giá đầy đủ và hệ thống về thực trạng năng lực làm việc lao động giúp việc gia đình trên toàn thành phố Hà Nội nên chưa xác định một cách chi tiết và cụ thể nhu cầu đào tạo nghề giúp việc gia đình chuyên nghiệp cho các trung tâm đào tạo nghề ở Hà Nội để đưa ra các giải pháp về đào tạo nghề giúp việc.

Từ những vấn đề trên, một số câu hỏi cấp thiết được đặt ra là: *Những kiến thức, kỹ năng và thái độ cần thiết của lao động giúp việc gia đình hiện nay ở Hà Nội là gì? Thực trạng năng lực làm việc của đội ngũ lao động này đang ở mức độ nào? Từ đó xác định nhu cầu đào tạo nghề giúp việc gia đình trên địa bàn Hà Nội hiện nay như thế nào ?*

Để trả lời các câu hỏi trên, nghiên cứu này đã được tiến hành trong thời gian từ tháng 2 đến tháng 5 năm 2014 nhằm đánh giá năng lực làm việc của lao động giúp việc gia đình trên địa bàn Thành phố Hà Nội, từ đó xác định nhu cầu đào tạo nghề giúp việc gia đình trên địa bàn Hà Nội. Nghiên cứu này sẽ đóng góp một phần hữu ích trong việc thúc đẩy đào tạo nghề giúp việc gia đình, phát triển thị trường lao động giúp việc, nâng cao thu nhập cho lao động nông thôn và phát triển kinh tế xã hội của Thủ đô Hà Nội.

2. Một số khái niệm cơ bản

2.1. Nghề giúp việc gia đình

Hiện nay, ở Việt Nam chưa có quy định hay điều luật nào nêu chính xác, rõ ràng về khái niệm **nghề giúp việc gia đình**. Kể cả khái niệm **người giúp việc gia đình** thì cũng không có nhiều nguồn tài liệu

trích dẫn. Cho đến thời điểm hiện tại, định nghĩa duy nhất có thể tìm thấy là: *Người giúp việc gia đình là người làm các công việc để phục vụ cho gia đình người khác* (từ điển từ vựng vocabulary.com, không năm xuất bản). Như vậy, cũng có thể thấy rằng công việc giúp việc gia đình là công việc được thực hiện bởi người giúp việc nhằm phục vụ cho gia đình người được giúp việc.

Theo Nguyễn Hùng (2008), *nghề* là một lĩnh vực hoạt động lao động mà trong đó, nhờ được đào tạo, con người có được những tri thức, những kỹ năng để làm ra các loại sản phẩm vật chất hay tinh thần nào đó, đáp ứng được những nhu cầu của xã hội. Căn cứ vào những khái niệm trên, có thể định nghĩa *nghề giúp việc gia đình* như sau:

“Nghề giúp việc gia đình là một loại hình dịch vụ, trong đó những người giúp việc gia đình bằng kiến thức và kỹ năng của mình sẽ thực hiện các công việc để phục vụ cho gia đình khác trong mối quan hệ việc làm”.

2.2. Lao động giúp việc gia đình

Nguyễn Hữu Minh (2011) chỉ ra rằng hiện nay vẫn chưa có một định nghĩa cụ thể nào về lao động giúp việc gia đình trên thế giới. Ở Việt Nam, theo điều 179 Bộ luật Lao động 2012, *“Lao động giúp việc gia đình là người lao động làm thường xuyên các công việc trong gia đình của một hoặc nhiều hộ gia đình. Các công việc trong gia đình bao gồm công việc nội trợ, quản gia, chăm sóc trẻ, chăm sóc người bệnh, chăm sóc người già, lái xe, làm vườn và các công việc khác cho hộ gia đình nhưng không liên quan đến hoạt động thương mại. Người làm các công việc giúp việc gia đình theo hình thức khoán việc thì không thuộc đối tượng áp dụng của Bộ luật này”*(Quốc hội, 2012).

2.3. Thị trường lao động giúp việc gia đình

Thị trường lao động giúp việc gia đình là thị trường lao động mà ở đó có sự trao đổi giữa chủ sở hữu lao động giúp việc gia đình và lao động giúp việc hợp tác, thỏa thuận với nhau làm những công việc gia đình và chăm sóc gia đình để đem đến lợi ích cho cả hai bên. Thị trường lao động giúp việc có đặc điểm khác với những thị trường lao động khác. Thông thường lao động giúp việc gia đình đa số thường xuất phát từ nông thôn, người lao động thường có hoàn cảnh gia đình và điều kiện kinh tế khó khăn. Hiện nay, ở Việt Nam thị trường lao động giúp việc đang được đánh giá cao và có số lượng

cầu khá lớn trên thị trường lao động.

2.4. Năng lực làm việc của lao động giúp việc gia đình

Spencer và cộng sự (1994) định nghĩa *“...năng lực là những động lực, đặc điểm, sự tự nhận thức, kiến thức, quan điểm và các giá trị, các kỹ năng nhận biết và hành vi... Năng lực có thể bao gồm cả ý định, hành động và kết quả”.*

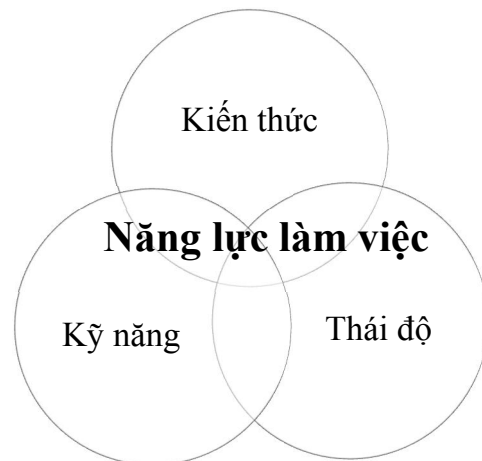
Theo Wynne và Stringer (1997), *“Năng lực là một tập hợp các kỹ năng, kiến thức, hành vi và thái độ được cá nhân tích lũy và sử dụng để đạt được kết quả theo yêu cầu công việc”.*

Từ các định nghĩa trên có thể thấy, *năng lực làm việc của lao động giúp việc gia đình* là kiến thức, kỹ năng và thái độ cần có của người giúp việc khi tham gia vào các công việc gia đình và chăm sóc gia đình như công việc nội trợ, quản gia, chăm sóc trẻ, chăm sóc người bệnh, chăm sóc người già, lái xe, làm vườn và các công việc khác cho hộ gia đình nhưng không liên quan đến hoạt động thương mại. Nó đòi hỏi phải được trang bị những kiến thức cần thiết, kỹ năng cơ bản, thái độ và hành vi của lao động giúp việc gia đình nhằm đảm bảo cho người đó có thể thực hiện được công việc của họ và đạt kết quả tốt (hình 1).

Có thể diễn giải cụ thể hơn các nghiên cứu trên như sau:

Kiến thức là (i) chuyên môn được người lao động tiếp thu được thông qua kinh nghiệm hoặc đào tạo, hiểu biết về lý thuyết và thực hành của một lĩnh vực cụ thể, (ii) là vốn hiểu biết trong một lĩnh vực nhất định hoặc hiểu biết chung, bao gồm thực tiễn

Hình 1: Mô hình khung năng lực làm việc



Nguồn: Spencer và cộng sự (1994), Wynne và Stringer (1997) và Quốc hội (2012)

và thông tin, (iii) sự quan tâm hoặc am hiểu có được từ kinh nghiệm về một tình huống hoặc sự kiện nhất định.

Kỹ năng là khả năng tiếp thu để có thể thực hiện được một kết quả nhất định trong khoảng thời gian và công sức bỏ ra ít nhất. Kỹ năng thường đòi hỏi những bối cảnh hoặc kích thích nhất định từ môi trường để đánh giá mức độ kỹ năng được bộc lộ và áp dụng.

Thái độ là khuynh hướng phản ứng lại các đối tượng, tình huống theo hướng tích cực hoặc tiêu cực. Thái độ có thể ảnh hưởng đến sự lựa chọn về hành động, phản ứng lại các thách thức, động cơ và khen thưởng của mỗi cá nhân.

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Điều tra

Nghiên cứu sử dụng nguồn dữ liệu sơ cấp từ điều tra 120 hộ gia đình sử dụng lao động giúp việc ở 8 quận nội thành Hà Nội, trong đó phân loại theo giới tính thì nữ chiếm 62,5%; theo vị trí trong gia đình thì chủ hộ chiếm 45,8%; theo nghề nghiệp là kinh doanh tự do (44,2%), công chức Nhà nước (29,2%) và nội trợ (26,6%); phân loại theo thu nhập lần lượt là: Dưới 10 triệu đồng/tháng (11,7%); từ 10 – 20 triệu (37,5%); từ 20 – 30 triệu (34,2%); trên 30 triệu (16,6%).

Bảng hỏi được xây dựng trên thang đo likert 5 điểm với 2 phần: Phần thông tin chung về người được khảo sát và phần câu hỏi liên quan đến tìm hiểu năng lực làm việc mong đợi và thực tế của người lao động dựa trên 3 tiêu chí: Kiến thức, kỹ năng và thái độ.

3.2. Phỏng vấn sâu

Nhóm nghiên cứu đã tiến hành phỏng vấn sâu 10 chủ sử dụng lao động và 15 lao động giúp việc gia đình. Mục đích phỏng vấn sâu chủ sử dụng lao động

để nắm được các yếu tố phản ánh nội dung năng lực làm việc cần thiết hay mong đợi của họ đối với người giúp việc, thực trạng năng lực làm việc thực tế của người lao động hiện nay và đặc biệt là giúp làm rõ hơn nội hàm của các vấn đề được phát hiện trong thực trạng. Phỏng vấn sâu lao động giúp việc nhằm nhận biết năng lực làm việc thực tế của lao động giúp việc hiện nay, mức độ đạt được cụ thể về kiến thức, kỹ năng và thái độ, và các nhân tố ảnh hưởng đến mỗi loại.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Phân tích nhân tố EFA và kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha (α)

Phần mềm SPSS 16.0 được sử dụng để phân tích nhân tố Principal Components với phép xoay Varimax. Điều kiện phân tích thỏa mãn các tiêu chí (1) Hệ số Eigenvalue >1; (2) Hệ số kiểm định KMO > 0,5; (3) Kiểm định Bartlett có Sig. ≤ 0,05; (4) Tiêu chuẩn Factor Loading > 0,5 ; (5) Phương sai trích > 50%. Kết quả phân tích được thể hiện qua bảng 1.

Theo bảng 1, kết quả phân tích nhân tố qua hệ số KMO và kiểm định Bartlett cho thấy: (1) tất cả 17 biến kiến thức đủ điều kiện phân tích; (2) trong 20 biến kỹ năng sau khi phân tích EFA lần 2 cho thấy còn 19 biến đủ điều kiện phân tích; và (3) tất cả 11 biến thái độ đủ điều kiện phân tích.

Kết quả kiểm định độ tin cậy hệ số Cronbach's Alpha (α) của 17 biến kiến thức, 19 biến kỹ năng và 11 biến thái độ cho thấy các số liệu điều tra là đáng tin cậy và phù hợp để phân tích.

4.2. Các loại hình giúp việc gia đình, kênh và phương thức thuê lao động

Theo kết quả điều tra, hiện nay các hộ gia đình trên địa bàn thành phố Hà Nội sử dụng lao động giúp việc với các mục đích khác nhau, trong đó chiếm tỉ trọng nhiều nhất là **lau dọn, làm vệ sinh**

Bảng 1: Kết quả phân tích nhân tố EFA

EFA	Các hệ số KMO	P-value	Phương sai trích	Số biến	Factor loading	Kết luận	
Lần 1	Kiến thức	0,902	0,000	65,548	17	Tất cả >0,5	Đủ điều kiện phân tích
	Kỹ năng	0,902	0,000	75,158	20	1 biến <0,5	Loại 1 biến
	Thái độ	0,918	0,000	64,803	11	Tất cả >0,5	Đủ điều kiện phân tích
Lần 2	Kỹ năng	0,899	0,000	75,898	19	Tất cả >0,5	Đủ điều kiện phân tích

(Nguồn: Kết quả phân tích nhân tố EFA)

Bảng 2: Điểm đánh giá về Kiến thức của lao động giúp việc gia đình ở Hà Nội

Nhóm công việc	Điểm trung bình		
	Mong đợi	Thực tế	Khoảng cách
Lau dọn nhà cửa	3,82	3,02	0,8
Nấu ăn	3,89	3,04	0,85
Chăm sóc trẻ em	3,94	2,93	1,01
Trông nom người ốm/cao tuổi	3,73	2,80	0,93
Phụ giúp bán hàng	3,43	2,74	0,69

(Nguồn: Kết quả điều tra chủ sử dụng lao động)

nhà cửa (35%), tiếp theo là các mục đích: **Nấu ăn** (23%); **Trông trẻ em** (20%); **Chăm sóc người ốm và chăm nom người cao tuổi** (14%); **Phụ giúp bán hàng/quán ăn** (8%). Kênh thông tin thường được chủ sử dụng lao động giúp việc chủ yếu là thông qua bạn bè, quen biết và họ hàng, người thân với tỷ lệ lần lượt giữa hai nhóm là 42% và 43%. Hai phương thức thuê lao động chính hiện nay là thuê giúp việc theo giờ (53%) và thuê giúp việc ở cùng gia đình (47%).

4.3. Đánh giá năng lực làm việc của lao động giúp việc gia đình

4.3.1. Kiến thức

Bảng 2 cho thấy hiện nay người lao động giúp việc ở Hà Nội đang thiếu kiến thức để hoàn thành tốt vai trò của mình, đặc biệt là ở nhóm công việc

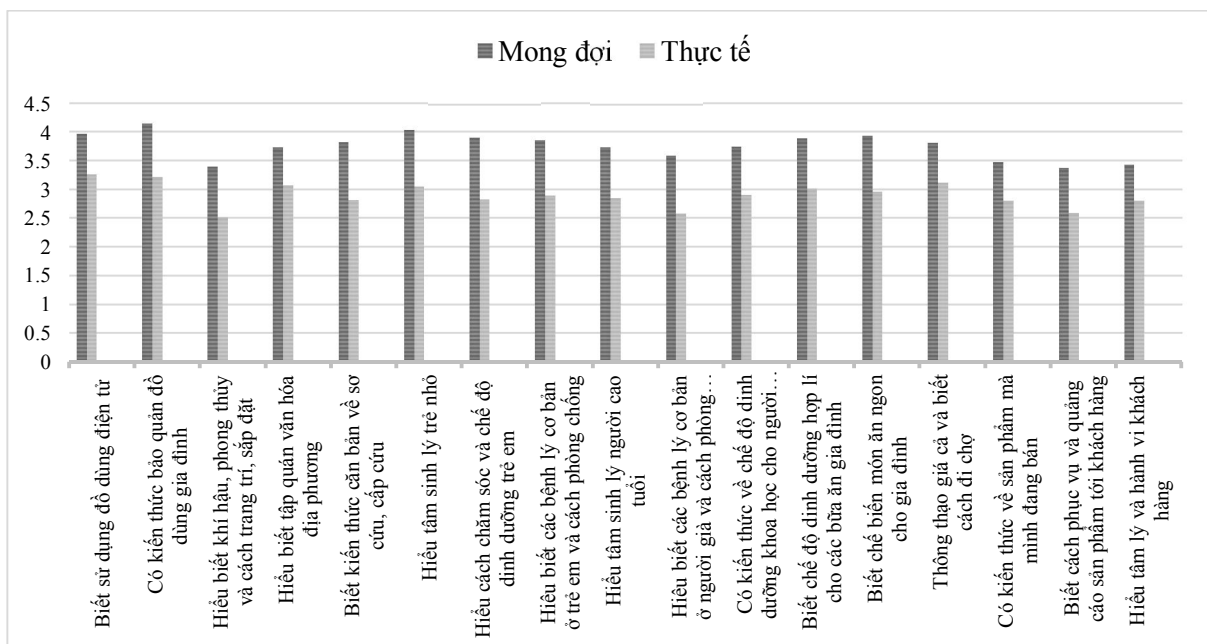
chăm sóc trẻ em có chênh lệch lớn nhất giữa mức mong đợi và thực tế (1,01 điểm), tiếp theo là nhóm trông nom người ốm và người cao tuổi (0,93 điểm).

Xem xét chi tiết cho các biến của các nhóm công việc (hình 2) trong số 17 biến kiến thức, tất cả đều có mức chênh lệch từ 0,6 đến trên 1,0 điểm trong đó các kiến thức cần được đào tạo nhiều là: Kiến thức về cách giữ gìn, bảo quản các đồ dùng gia đình sau khi sử dụng; Phương pháp chăm sóc và chế độ dinh dưỡng cho trẻ em đúng khoa học; Kiến thức về các bệnh lý cơ bản thường gặp ở người già và cách phòng chống; Kiến thức căn bản về sơ cứu và cấp cứu nói chung; Phương pháp phục vụ và quảng cáo sản phẩm tới khách hàng.

4.3.2. Kỹ năng

Bảng 3 cho thấy tất cả các kỹ năng của các nhóm

Hình 2: Khoảng cách các biến kiến thức của lao động giúp việc gia đình ở Hà Nội



(Nguồn: Kết quả điều tra chủ sử dụng lao động)

Bảng 3: Điểm đánh giá về Kỹ năng của lao động giúp việc gia đình ở Hà Nội

Nhóm công việc	Điểm trung bình		
	Mong đợi	Thực tế	Khoảng cách
Lau dọn nhà cửa	3,94	3,27	0,67
Nấu ăn	3,91	3,16	0,75
Chăm sóc trẻ em	3,86	3,15	0,71
Trông nom người ốm/cao tuổi	3,69	3,06	0,63
Phụ giúp bán hàng	3,59	2,85	0,74
Kỹ năng sống	3,91	3,22	0,69

(Nguồn: Kết quả điều tra chủ sử dụng lao động)

công việc đều chưa đạt yêu cầu so với mong đợi của chủ sử dụng lao động với mức chênh lệch giao động từ 0,63 đến 0,75 điểm trong đó nhóm kỹ năng nấu ăn có mức chênh lệch nhiều nhất.

Xem xét cụ thể 19 biến kỹ năng thì tất cả các biến cũng đều có mức chênh lệch giữa thực tế và mong đợi trong khoảng từ 0,5 đến hơn 0,8 điểm (hình 3). Trong đó các kỹ năng có khoảng cách lớn nhất cần được cải thiện là: Thao tác sử dụng các đồ điện tử và thiết bị hiện đại trong gia đình; Thương thuyết và mua sắm các đồ ăn và thực phẩm; Chăm sóc em bé như thay tã, tắm, vệ sinh, cho ăn; Sử dụng các dụng cụ y tế cơ bản để chăm sóc người ốm và người cao tuổi; Giao tiếp bán hàng đơn giản. Một số kỹ năng sống của người giúp việc còn yếu cũng cần được đào tạo như: Kỹ năng xử lý tình huống và giải quyết tốt các mối quan hệ với chủ nhà; Kỹ năng giao tiếp;

Kỹ năng hiểu mình, hiểu người, tự bảo vệ và điều chỉnh bản thân để phù hợp với môi trường đô thị.

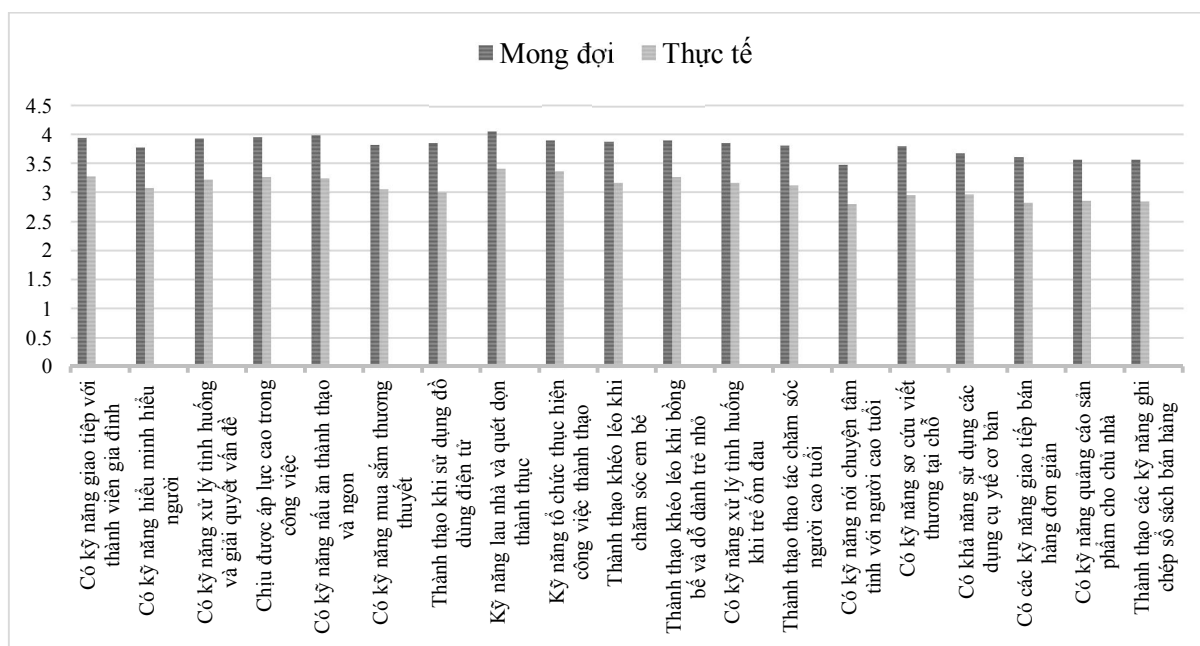
4.3.3. Thái độ

Hình 4 cho thấy các tiêu chí về thái độ cũng chưa đáp ứng được sự mong đợi của chủ sử dụng lao động. Nhiều người giúp việc còn chưa có ý thức tiết kiệm cho chủ nhà, chưa dám chịu trách nhiệm, chưa có thái độ tiếp thu khi chủ nhà góp ý hoặc còn hay ngồi lê đôi mách và phát ngôn bừa bãi (các mức chênh lệch trong khoảng 0,69 - 0,77 điểm). Có chủ sử dụng lao động được phỏng vấn đã phàn nàn rằng: “Người giúp việc ở gia đình tôi hay ngồi lê đôi mách với giúp việc của các gia đình khác, trong đó nhiều lần họ nói xấu hoặc bêu xấu chủ nhà như chúng tôi.” (Nguyễn Thị Xuân Yến, Quận Hai Bà Trưng).

4.4. Vấn đề và nguyên nhân

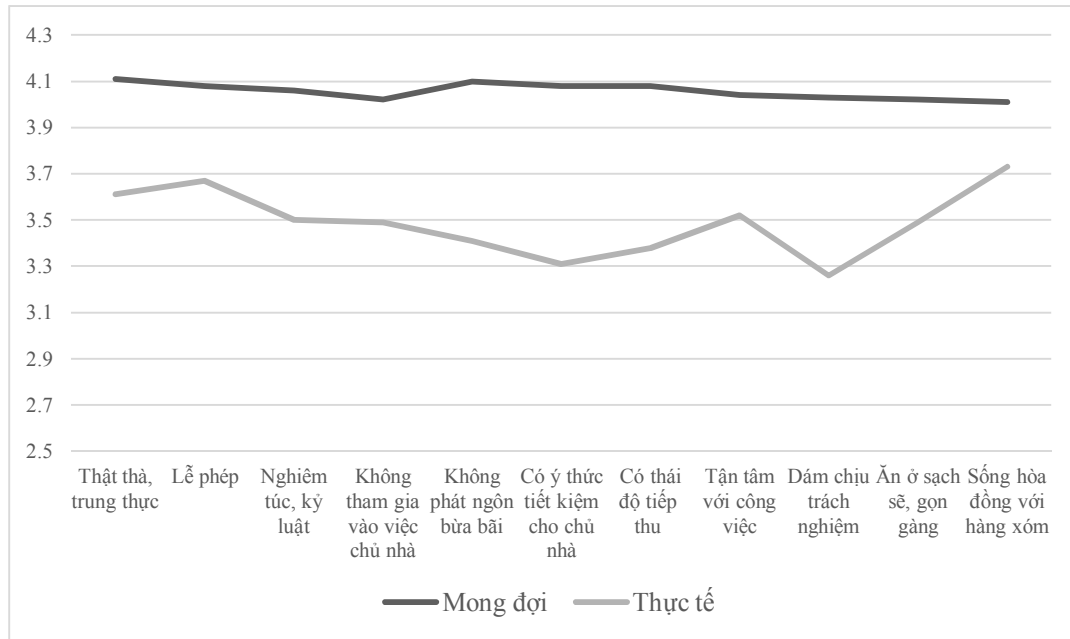
4.4.1. Lao động giúp việc chưa được đào tạo bài

Hình 3: Khoảng cách các biến kỹ năng của lao động giúp việc gia đình ở Hà Nội



(Nguồn: Kết quả điều tra chủ sử dụng lao động)

Hình 4: Khoảng cách các biến thái độ của lao động giúp việc gia đình ở Hà Nội



(Nguồn: Kết quả điều tra chủ sử dụng lao động)

bản về nghề giúp việc gia đình

Cũng theo kết quả khảo sát, hơn 90% lao động giúp việc hiện nay tại Hà Nội chưa trải qua bất kỳ một khóa đào tạo nghề bài bản nào. Đây là nguyên nhân chủ yếu của việc thiếu năng lực làm việc. Nguyên nhân của thực trạng này là do bản thân những người giúp việc cho rằng đây là công việc giản đơn, không cần phải đào tạo. Hơn nữa, đa số lao động giúp việc đến từ các vùng nông thôn, hoàn cảnh khó khăn nên không có tiền chi trả học phí. Mặt khác, số lượng các trung tâm giới thiệu việc làm ở Hà Nội còn ít, mới chỉ tập trung vào chức năng giới thiệu việc làm chứ chưa có các khóa đào tạo chuyên nghiệp về nghề giúp việc gia đình.

4.4.2. Chưa có sự giao thoa giữa mong đợi của người sử dụng và nhận thức, đánh giá của người lao động về năng lực của họ

Chủ sử dụng lao động cho rằng lao động giúp việc chưa đáp ứng được nhu cầu và mong đợi của họ. Họ thường không cảm thấy hài lòng và nhận thấy lao động giúp việc gia đình cần được đào tạo kỹ lưỡng hơn để tránh làm mất thời gian, công sức dành cho đào tạo tại gia đình. Ngược lại, lao động giúp việc lại nghĩ rằng đây là công việc đơn giản, họ có đủ các kỹ năng cơ bản và cần thiết cho công việc và không cần phải tốn tiền cho đào tạo trong khi chưa chắc chắn là sẽ tìm được việc làm. Như vậy, nếu có các trung tâm đào tạo nghề giúp việc, bên cạnh những biện pháp nâng cao chất lượng đào tạo

để làm hài lòng chủ sử dụng lao động thì vấn đề đặt ra là làm thế nào để có được học viên cho các trung tâm đào tạo nghề hoạt động.

4.4.3. Quan niệm chưa đúng đắn của xã hội về công việc giúp việc gia đình

Cả người sử dụng lao động và bản thân lao động đều có quan niệm chưa đúng đắn về công việc của người giúp việc. Nhiều chủ sử dụng lao động quan niệm người giúp việc là “người ở”, có trình độ học vấn thấp nên có những thái độ, hành vi đối xử chưa đúng đắn với họ. Điều này sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến động lực làm việc của người lao động. Khi bị đối xử bất công, họ sẽ không tích cực làm việc và không muốn cải thiện năng lực làm việc của mình. Ngược lại, về phía người lao động, với quan niệm đây là công việc dễ làm không cần thiết phải có kiến thức, kỹ năng gì chuyên sâu, họ thấy việc đào tạo năng lực làm việc là không cần thiết và cũng không có ý định tham gia.

4.4.4. Các yếu tố về quyền lợi của lao động giúp việc chưa được đảm bảo

Các số liệu điều tra cho thấy chỉ có khoảng 36% người sử dụng lao động có ký kết hợp đồng lao động với người giúp việc. Số còn lại chỉ đơn thuần thỏa thuận bằng miệng giữa hai bên. Nếu không có hợp đồng cụ thể, khi có tranh chấp sẽ không thể phân định rõ đúng sai, và thường thì người lao động sẽ chịu thiệt thòi. Ngoài ra, tiền lương của người giúp việc cũng chưa ổn định, chủ yếu tùy thuộc vào

mức độ công việc và điều kiện tài chính của chủ nhà. Một số người giúp việc nhận được mức lương khá cao so với mức trung bình (4-5 triệu đồng/tháng) nhưng cũng có nhiều người chỉ nhận được khoảng 2,0 - 2,5 triệu đồng/tháng. Lương thấp sẽ hạn chế động lực và tâm huyết của người giúp việc trong việc tận tụy với gia chủ.

4.4.5. Chủ nhà không lựa chọn, đánh giá kỹ càng khi tuyển chọn lao động

Các gia đình có nhu cầu sử dụng lao động giúp việc thường khá bận rộn với công việc xã hội nên không có nhiều thời gian để đánh giá và tuyển chọn kỹ người giúp việc. Họ thường chấp nhận người sau khi đã tin tưởng ở người giới thiệu để giải quyết nhu cầu giúp việc trước mắt còn vấn đề năng lực thì có thể được đào tạo về sau. Ngoài ra, đa số các gia đình đều tìm người giúp việc thông qua bạn bè, họ hàng vì sự căm nê xen lẫn tình cảm nên họ đồng ý tiếp nhận mà không biết thực chất năng lực của người giúp việc ra sao.

5. Kết luận và đề xuất

Năng lực làm việc của lao động giúp việc gia

5.1.1. Về kiến thức

đình trên địa bàn Thành phố Hà Nội đang bị thiếu hụt khá lớn cả về kiến thức, kỹ năng và thái độ. Do nhiều nguyên nhân, cung và cầu về lao động giúp việc ở Hà Nội là khá lớn nhưng thực sự chưa gặp được nhau.

Cùng với việc ban hành Nghị định 27/2014/NĐ-CP của Chính phủ, quy định chi tiết thi hành một số điều của Bộ luật Lao động về lao động là người giúp việc gia đình trong đó chú ý hơn đến quyền lợi của lao động giúp việc, để nghề giúp việc gia đình thực sự trở thành một “nghề” theo đúng nghĩa của nó, việc làm quan trọng đầu tiên là đào tạo nâng cao năng lực làm việc cho lao động giúp việc gia đình. Từ phân tích, đánh giá thực trạng kiến thức, kỹ năng và thái độ của lao động giúp việc gia đình trên đây, nhu cầu đào tạo nghề giúp việc gia đình trên địa bàn Hà Nội có thể được xác định trên một số khía cạnh sau:

5.1. Đề xuất về nhu cầu đào tạo

Nội dung đào tạo nên được thiết kế cụ thể cho từng nhóm công việc trên cả 3 tiêu chí kiến thức, kỹ năng và thái độ, trong đó cần tập trung chuyên sâu cho các nhóm công việc mà trình độ năng lực của người giúp việc còn yếu kém (Xem bảng sau).

Nhóm công việc	Nhu cầu đào tạo về kiến thức	Trong đó cần tập trung
<i>Nhóm lau dọn nhà cửa</i>	Biết sử dụng đồ dùng điện tử	x
	Biết cách giữ gìn, bảo quản các đồ dùng gia đình	
	Hiểu biết về khí hậu, phong thủy và cách trang trí sắp đặt	
	Hiểu biết về tập quán, văn hóa và phong cách sống của địa phương	
<i>Nhóm nấu ăn</i>	Biết chế độ dinh dưỡng hợp lý cho các bữa ăn gia đình	x
	Có kiến thức và biết chế biến nhiều món ăn ngon cho gia đình	x
	Thông thạo giá cả và biết cách đi chợ mua đồ ăn ngon, sạch, rẻ	
<i>Nhóm chăm sóc trẻ em</i>	Hiểu tâm sinh lý trẻ nhỏ	
	Biết chăm sóc và chế độ dinh dưỡng khoa học cho trẻ em	x
	Biết về các bệnh lý cơ bản thường gặp ở trẻ em và cách phòng chống	
<i>Nhóm chăm sóc người ốm và người cao tuổi</i>	Kiến thức căn bản về sơ cấp cứu	x
	Hiểu tâm sinh lý người cao tuổi	
	Hiểu các bệnh lý thường gặp ở người già và cách phòng chống	x
	Biết chăm sóc và chế độ dinh dưỡng khoa học cho người ốm	

Nhóm phụ giúp bán hàng	Kiến thức về sản phẩm mà mình đang bán cho chủ nhà	
	Biết cách phục vụ và quảng cáo sản phẩm tới khách hàng	x
	Hiểu tâm lý và hành vi khách hàng	x

5.1.2. Về kỹ năng

Nhóm công việc	Nhu cầu đào tạo về kỹ năng	Trong đó cần tập trung
Nhóm lau dọn nhà cửa	Sử dụng thành thạo các đồ điện tử trong gia đình	x
	Lau dọn nhà cửa thuần thục và sạch sẽ	
	Tổ chức công việc và các thao tác theo quy trình hợp lý	
Nhóm nấu ăn	Chế biến thành thạo được nhiều món ăn ngon	
	Thương thuyết mua sắm	x
Nhóm chăm sóc trẻ em	Thành thạo và khéo léo khi chăm sóc em bé	x
	Thành thạo và khéo léo khi bế bồng và dỗ dành trẻ nhỏ	
	Xử lý các tình huống ốm đau căn bản đối với trẻ như sốt, ho, sổ mũi, mọc răng..	
	Sơ cứu vết thương tại chỗ nhanh chóng, đúng cách, hiệu quả	
Nhóm chăm sóc người ốm và người cao tuổi	Thành thạo trong thao tác khi chăm sóc, vệ sinh, giúp đỡ người cao tuổi	
	Kỹ năng nói chuyện, quan tâm đời sống tinh thần người cao tuổi	
	Kỹ năng sử dụng các dụng cụ y tế cơ bản chăm sóc người ốm	x
Nhóm phụ giúp bán hàng	Thực hiện được các kỹ năng giao tiếp bán hàng đơn giản	x
	Kỹ năng quảng cáo giới thiệu các sản phẩm đang bán cho nhà chủ	
	Thành thạo các kỹ năng về ghi chép sổ sách bán hàng	
Nhóm kỹ năng sống	Kỹ năng giao tiếp với các thành viên trong gia đình/khách hàng	x
	Kỹ năng hiểu mình, hiểu người bảo vệ và tự điều chỉnh bản thân	x
	Kỹ năng xử lý tình huống và giải quyết tốt các mối quan hệ với chủ nhà.	x
	Chịu được áp lực cao trong công việc	
	Kỹ năng đọc và ký hợp đồng lao động	x

5.1.3. Về thái độ

Nhu cầu đào tạo về thái độ (chung cho các nhóm công việc)	Trong đó cần tập trung
Thật thà, trung thực	x
Lễ phép	
Nghiêm túc, kỷ luật, không có hành vi quá trớn	
Không tham gia vào việc gia đình của chủ nhà	
Không phát ngôn bừa bãi	
Có ý thức tiết kiệm cho chủ nhà	x
Có thái độ tiếp thu khi chủ nhà góp ý	x

Tận tâm với công việc, không “đứng núi này trông núi nọ”	x
Dám chịu trách nhiệm	x
Có ý thức ăn ở sạch sẽ, gọn gàng	
Sống hòa đồng với hàng xóm, không gây xích mích, cãi cọ	x

5.2. Một số đề xuất liên quan khác

5.2.1. Đối tượng học viên

Học viên của các trung tâm đào tạo chuyên nghiệp và giới thiệu việc làm cho lao động giúp việc gia đình là tất cả lao động nữ nông thôn và thành thị có nhu cầu muốn tìm việc giúp việc gia đình, có đầy đủ quyền công dân và được pháp luật thừa nhận. Để giải quyết khó khăn trong việc không đủ số lượng học viên sẵn sàng và cam kết tham gia đào tạo, các trung tâm đào tạo cần làm tốt vai trò là cầu nối thực sự và hiệu quả giữa người lao động và chủ sử dụng lao động, để tạo ra được sự yên tâm cho học viên về việc làm và quyền lợi.

5.2.2. Tuyển chọn học viên

Các trung tâm khi tuyển chọn học viên cần kèm theo các thông tin liên quan đến danh mục các việc làm, địa chỉ, loại hình lao động... cũng như các tài liệu khác như hợp đồng, cam kết của chủ nhà về việc thuê lao động... để học viên lựa chọn.

5.2.3. Thời lượng đào tạo

Các khóa học nên từ hai đến bốn tuần tùy theo mức độ phức tạp của từng loại hình giúp việc, ví dụ như khóa học lau dọn nhà cửa chỉ cần tối đa 2 tuần trong khi khóa học hướng dẫn nấu ăn hoặc chăm sóc trẻ em có thể kéo dài trong vòng 3-4 tuần. Cơ cấu thời lượng giữa lý thuyết và thực hành cần phải chú ý ưu tiên hai phần ba thời gian cho thực hành.

5.2.4. Phương pháp đào tạo

Tiếp cận định hướng thực hành và đào tạo trên

công việc (on the job training) nên được chú ý trong phương pháp đào tạo sau khi đã giới thiệu lý thuyết cơ bản. Các mô hình lớp học chuyên biệt riêng cho từng loại hình công giúp việc cần phải được xây dựng. Các phương tiện, tài liệu, trang thiết bị dụng cụ phục vụ đào tạo nên được đầu tư chu đáo để đào tạo có kết quả tốt. Khu thực hành dành cho loại hình giúp việc bảo mẫu thì nên được trang bị bếp ga, bếp từ, lò vi sóng, nôi, cũi trẻ em, chậu tắm trẻ em,... Còn khu thực hành dành cho loại hình giúp việc nhà thì lại cần phải có các dụng cụ lau dọn nhà cửa, nôi, chảo, bàn ghế,... Cuối khóa, học viên cần có một bài kiểm tra để chứng thực khả năng để được cấp chứng chỉ nghề chuyên nghiệp.

5.2.5. Các đề xuất khác:

Để thúc đẩy phát triển thị trường lao động giúp việc gia đình, Nhà nước cần phải rà soát và quy hoạch lại các trung tâm đào tạo nghề và giới thiệu việc làm sẵn có để xây dựng một cách hệ thống các trung tâm đào tạo nghề chuyên nghiệp kèm giới thiệu việc làm cho người lao động. Các trung tâm này sẽ thực hiện vai trò cầu nối hiệu quả giữa người giúp việc và chủ nhà, cung cấp nhanh chóng và đầy đủ thông tin để giúp cho hai bên có thể dễ dàng gặp gỡ nhau. Ngoài ra, cần đẩy mạnh tăng cường tuyên truyền ý thức giác ngộ đối với toàn xã hội tầm quan trọng của nghề giúp việc. Các văn bản hướng dẫn chi tiết thi hành Nghị định 27/2014/NĐ-CP cũng cần được nhanh chóng ban hành và thực thi nhằm bảo vệ quyền lợi cho người giúp việc. □

Tài liệu tham khảo

- Chính phủ (2014), Nghị định số 27/2014/NĐ-CP, quy định chi tiết thi hành một số điều của Bộ luật Lao động về lao động là người giúp việc gia đình, ban hành ngày 7 tháng 4 năm 2014.
- Dương Kim Hồng (2007), ‘Làn sóng di cư của phụ nữ trẻ từ nông thôn ra thành thị làm nghề giúp việc gia đình: những vấn đề và giải pháp’, *Kỷ yếu hội thảo Diễn đàn Phát triển Việt Nam giới thiệu sách về các vấn đề xã hội*, Thành phố Hồ Chí Minh, trang 32-35.
- Đào Bích Hà (2009) ‘Hiện trạng công việc và đời sống của nữ nhập cư làm giúp việc nhà tại thành phố Hồ Chí Minh’, *Tạp chí Xã hội học*, số 2 (106) trang 51-58.
- Hồng Kiều (2014), *Thực thi luật về giúp việc gia đình là thách thức lớn*, truy cập ngày 18 tháng 4 năm 2014, từ <<http://www.vietnamplus.vn/thuc-thi-luat-ve-giup-viec-gia-dinh-la-thach-thuc-lon/>>.
- Lê Việt Nga (2006), ‘Tác động của dịch vụ giúp việc tới gia đình - Nghiên cứu trường hợp phường Kim Liên, quận

- Đổng Đa, Hà Nội', Tạp chí Gia đình và Giới, số 1 năm 2006, trang 23-37.
- Ngô Thị Ngọc Anh (2009), *Nghiên cứu thực trạng một số loại hình giúp việc gia đình ở Hà Nội hiện nay và đề xuất giải pháp quản lý*, Đề tài cấp Bộ năm 2009, Hà Nội.
- Nguyễn Hùng (2008), *Sổ tay Tư vấn Hướng Nghiệp và chọn nghề*, Nhà xuất bản Giáo Dục, Hà Nội.
- Nguyễn Hữu Minh (2011), 'Việc làm bền vững cho lao động giúp việc gia đình', *tham luận trình bày tại hội thảo phổ biến báo cáo nghiên cứu việc làm bền vững cho lao động giúp việc gia đình*, thành phố Hồ Chí Minh, ngày 16 tháng 12 năm 2011.
- Phan Quang Mười (2014), *Chuyên nghiệp hóa nghề giúp việc*, truy cập ngày 14 tháng 5 năm 2014, từ <<http://baoquangnam.com.vn/xa-hoi/lao-dong-viec-lam/>>.
- Quốc hội (2012), *Bộ luật Lao động sửa đổi số 10/2012/QH13*, ban hành ngày 18 tháng 6 năm 2012.
- Spencer, L.M., McClelland, D.C. và Spencer, S.M (1994), *Competency Assessment methods: History and state of the art*. Hay/McBer Research Press, New York.
- Wynne, Bernard và Stringer, David (1997), *Competency Based Approach to Training and Development*, FT Pitman, London.

Thông tin tác giả:

***Trần Thị Hồng Việt**, Tiến sỹ

- Tổ chức tác giả công tác: Viện Quản trị Kinh doanh, Đại học Kinh tế quốc dân

- Lĩnh vực nghiên cứu chuyên sâu: Năng lực làm việc của người lao động

- Địa chỉ liên hệ: Địa chỉ Email: tthviet@bsneu.edu.vn