

# MỘT SỐ TRAO ĐỔI VỀ KIỂM HUẤN TRONG CÔNG TÁC XÃ HỘI

Vũ Thị Hạnh

Khoa Tâm lý Giáo dục học

Email: vuhanhdhhp@gmail.com

Ngày nhận bài: 10/2/2017

Ngày PB đánh giá: 24/02/2017

Ngày duyệt đăng: 28/02/2017

## TÓM TẮT

Hiện nay, ở Việt Nam chưa có một khái niệm đầy đủ nhất về kiểm huấn. Trên cơ sở nghiên cứu các tài liệu của tác giả nước ngoài, và qua thực tế kiểm huấn sinh viên ngành công tác xã hội, tác giả bài viết giới thiệu định nghĩa về kiểm huấn. Trong đó, tác giả làm rõ thuật ngữ kiểm huấn viên và người được kiểm huấn. Tác giả giới thiệu các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả của công tác kiểm huấn như môi trường vật chất, mối quan hệ cá nhân, yếu tố tâm lý, yếu tố văn hóa. Trong đó, tác giả đã nói rõ về sự tác động của từng yếu tố và những cách làm phát huy hiệu quả của chúng, góp phần đảm bảo hiệu quả và phát triển tính chuyên nghiệp của công tác kiểm huấn.

**Từ khóa:** kiểm huấn, kiểm huấn trong công tác xã hội, kiểm huấn viên, người được kiểm huấn, môi trường kiểm huấn.

---

## SOME TALK ABOUT DISCUSSION OF SUPERVISION IN SOCIAL WORK

### ABSTRACT

Currently, there has not been a fully concept of supervision in Vietnam. Based on the study the documents of foreign authors, and supervision students in social work, the author introduces the definition of supervisor. In it, the author clarifies the term test tested supervisor and supervisee. The author has given the factors affecting the effectiveness of the supervision such as physical environment, personal relationships, psychological factors, cultural factors. The author made it clear on the impact of each factor and how to promote their efficiency, contribute to ensuring development effectiveness and professionalism of the supervision.

**Key word:** supervision, supervision of social work, supervisor, supervisee, physical environment of the supervision.

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Đối với nghề công tác xã hội (CTXH) nói chung và trong công tác đào tạo sinh viên ngành CTXH nói riêng, khi sinh viên thực hành, thực tập tại cơ sở cần có kiến huấn viên hướng dẫn, giúp đỡ, hỗ trợ cho sinh viên hoàn thành nhiệm vụ. Mỗi quan hệ giữa kiến huấn viên và người được kiến huấn được đặc biệt coi trọng, đó là mối quan hệ công việc hướng đến mục đích bồi dưỡng kiến thức, kinh nghiệm cho người được kiến huấn và đảm bảo tính chuyên nghiệp trong thực hành công tác xã hội. Tại các phiên kiến huấn, kiến huấn viên và người được kiến huấn cần chú ý đến các yếu tố như môi trường vật chất, yếu tố tâm lý, yếu tố văn hóa, mối quan hệ cá nhân để đảm bảo hiệu quả của kiến huấn.

## 2. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

### 2.1. Khái niệm liên quan

Trên thế giới, kiến huấn là công việc đã được chú ý đến từ những thập kỷ 60 và 70 của thế kỷ trước. Nhiều tác giả nước ngoài nghiên cứu và đưa ra khái niệm về kiến huấn trong công tác xã hội. Trong phạm vi của bài viết, tác giả giới thiệu một số khái niệm về kiến huấn trong công tác xã hội.

#### 2.1.1. Kiến huấn trong công tác xã hội

Kiến huấn có nghĩa gốc từ tiếng Anh "supervision" là giám sát. Sự giám sát còn bao hàm trong đó sự kiểm tra, hướng dẫn giúp đỡ người khác. Trong lĩnh vực công tác xã hội, công việc giám sát của nhân viên công tác xã hội có kinh nghiệm đối với đồng nghiệp hay sinh viên thực tập, kiến huấn là giúp đỡ, hỗ trợ họ giải quyết những khó khăn trong công tác chuyên môn. Dưới đây là khái niệm về kiến huấn trong công tác xã hội.

Towle (1968) cho rằng, kiến huấn là quá trình quản trị trong đó việc phát triển đội ngũ nhân viên là mối quan tâm chính. Trong quá trình này, kiến huấn có ba chức năng đó là quản lý, đào tạo và giúp đỡ.

Skidmore (1983) định nghĩa kiến huấn được dùng để mô tả chức năng của một cá nhân, được gọi là kiến huấn viên (supervisor), có quan hệ nghề nghiệp với một người, được gọi là người được kiến huấn (supervisee), nhằm giúp đỡ người này sử dụng các kiến thức và kỹ năng của họ để hoàn thành công việc có hiệu quả.

Cordero cùng cộng sự (1985) đánh giá kiến huấn là một quá trình năng động, tạo ra thuận lợi, qua đó, một nhân viên được chỉ định sẽ trợ giúp các cá nhân có trách nhiệm trực tiếp thực hiện một phần kế hoạch của cơ sở. Sự trợ giúp này nhằm phát huy tốt nhất khả năng của các nhân viên để họ có thể thực hiện công việc hiệu quả hơn, và chính bản thân họ cũng như cơ sở hài lòng đối với sự thực hiện này. Tác giả muốn cho thấy kết quả của kiến huấn nằm ở việc phát huy khả năng của các nhân viên, hiệu quả làm việc của kiến huấn viên thể hiện ở việc khơi gợi khả năng làm việc của người được kiến huấn, khả năng này được kiểm nghiệm qua đánh giá của cơ sở và của chính bản thân người được kiến huấn.

Kiến huấn trong công tác xã hội Theo Hiệp hội Quốc gia Nhân viên xã hội Mỹ (NASW - National Association of Social Workers) (1994): Kiến huấn là mối quan hệ giữa kiến huấn viên và người được kiến huấn nhằm thúc đẩy sự phát triển về trách nhiệm, kỹ năng, kiến thức, thái độ và các tiêu chuẩn đạo đức trong thực hành công tác xã hội. Quá trình này giúp cho quá trình giúp đỡ

và cung cấp dịch vụ cho thân chủ thêm hiệu quả và chất lượng.

Các tác giả nói trên đưa ra định nghĩa khác nhau về kiểm huấn, mỗi tác giả nhấn mạnh những khía cạnh của kiểm huấn như kiểm huấn thúc đẩy kiến thức, kỹ năng, thái độ hoặc nhấn mạnh mối quan hệ nghề nghiệp hay đề nói đến sự hỗ trợ, giúp đỡ của kiểm huấn viên đối với người được kiểm huấn. Qua nghiên cứu các khái niệm của tác giả nước và trên cơ sở tìm hiểu về công tác kiểm huấn tại Việt Nam, chúng tôi cho rằng:

*Kiểm huấn là quá trình kiểm huấn viên hỗ trợ cho người được kiểm huấn về kiến thức, kỹ năng trong việc thực hiện nhiệm vụ, công việc tại cơ sở một cách có chất lượng. Qua đó, người được kiểm huấn củng cố, mở rộng, khơi sâu kiến thức, thành thạo về kỹ năng, trưởng thành hơn về nghề nghiệp, những dịch vụ mà người được kiểm huấn cung cấp đều đảm bảo an sinh cho thân chủ.*

Trong khái niệm kiểm huấn cần hiểu cụ thể về kiểm huấn viên và người được kiểm huấn. Cho đến nay, ở Việt Nam, các nhà nghiên cứu về công tác xã hội chưa đưa ra khái niệm về kiểm huấn viên và người được kiểm huấn. Trên cơ sở nghiên cứu, tác giả giới thiệu một số đặc trưng của người đóng vai trò là kiểm huấn viên.

### 2.1.2. Người kiểm huấn (Kiểm huấn viên)

Người kiểm huấn hay còn gọi là kiểm huấn viên (supervisor) phải là người nắm vững kiến thức lý thuyết trong lĩnh vực Công tác xã hội, thành thạo các phương pháp công tác xã hội (CTXH cá nhân, CTXH nhóm, phát triển cộng đồng) và thuần thục các kỹ năng chuyên môn, có kinh nghiệm trong việc cung cấp các dịch vụ xã hội cho

đối tượng. Kiểm huấn viên làm việc có kế hoạch, lắng nghe những mong đợi của người được kiểm huấn nhằm hỗ trợ cho họ trong việc cung cấp dịch vụ cho đối tượng tại cơ sở, hay đó chính là sự hướng dẫn, giúp đỡ người được kiểm huấn.

Vậy kiểm huấn viên (KHV) là người thành thạo trong hoạt động nghề nghiệp, có kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm nghề CTXH, sẵn sàng hỗ trợ, giúp đỡ đồng nghiệp và sinh viên khi họ gặp khó khăn trong việc cung cấp dịch vụ cho đối tượng.

Với thực tế của nghề công tác xã hội hiện nay có kiểm huấn viên trong nhà trường và kiểm huấn viên tại cơ sở.

Kiểm huấn viên tại các cơ sở an sinh xã hội, bảo trợ xã hội: Là những người có kinh nghiệm nghề nghiệp; Có uy tín trong công việc; Có phẩm chất và năng lực của một nhà quản trị; Có khả năng thấu cảm những khó khăn của đồng nghiệp và những người xung quanh; Sẵn sàng tham gia công tác kiểm huấn; được cấp trên phân công nhiệm vụ làm kiểm huấn viên hoặc được đặt hàng (đối với những nước có nghề CTXH chuyên nghiệp).

Kiểm huấn viên trong các trường cao đẳng, đại học đào tạo nghề CTXH: Là những giảng viên có kinh nghiệm trong thực hành CTXH; có phẩm chất của những người làm CTXH chuyên nghiệp; trên cơ sở hệ thống lý thuyết và những trải nghiệm trong nghề CTXH họ hiểu rõ những thuận lợi và khó khăn của những người làm CTXH chuyên nghiệp; đã tham gia cung cấp dịch vụ xã hội cho đối tượng và có uy tín trong lĩnh vực nghề nghiệp.

Là kiểm huấn viên trong trường đào tạo nghề CTXH hay kiểm huấn viên tại cơ sở đều

cần có những phẩm chất và năng lực đáp ứng những yêu cầu và nhiệm vụ của công tác kiểm huấn đồng thời để đảm bảo chất lượng và hiệu quả của các dịch vụ mà người được kiểm huấn cung cấp. Trên cơ sở hướng đến việc hoàn thiện về phẩm chất và năng lực của kiểm huấn viên, chúng tôi thống nhất với tác giả Trịnh Thị Chinh[2], kiểm huấn viên cần có các đặc điểm sau đây:

*Sự am tường*, kiểm huấn viên phải là người am hiểu các kiến thức chuyên môn cũng như kiến thức thực tiễn ở cơ sở, nơi đang diễn ra việc thực hành của sinh viên. Kiểm huấn viên cần có kiến thức, kỹ năng toàn diện về các lĩnh vực cơ bản của CTXH, có thái độ nghề nghiệp và năng lực nối kết chúng với tổ chức và dịch vụ của cơ sở. Kiểm huấn viên cũng phải làm quen với các tài liệu, sách báo chuyên môn để có thể giới thiệu cho người được kiểm huấn nghiên cứu sâu hơn.

*Kỹ năng thực hành*, kiểm huấn viên phải có năng lực chuyên môn, phải vững vàng các phương pháp đặc thù của CTXH kết hợp với các phương pháp CTXH cơ bản. Kiểm huấn viên sử dụng năng lực chuyên môn vào đáp ứng các nhu cầu trong những dịch vụ cung cấp cho thân chủ.

*Sẵn lòng giúp đỡ*, đặc điểm này thể hiện kiểm huấn viên có được tâm thế sẵn sàng giúp đỡ người được kiểm huấn. Người được kiểm huấn có thể gặp kiểm huấn viên trong các phiên kiểm huấn và ngay cả trong những trường hợp khẩn cấp để xin được hướng dẫn. Sự sẵn sàng giúp đỡ người được kiểm huấn còn được thể hiện kiểm huấn viên có đầu óc cởi mở, có khi phải trả lời những câu hỏi được đặt ra ngoài khả năng của họ. Điều đó cũng có nghĩa là kiểm huấn viên phải thường xuyên học hỏi, tìm hiểu, tích lũy kinh nghiệm

để đáp ứng những yêu cầu cao hơn khả năng hiện có. Sự từ chối những câu hỏi nằm ngoài khả năng của mình khiến cho người được kiểm huấn không tin tưởng vào kiểm huấn viên và dễ có suy nghĩ họ không sẵn sàng được giúp đỡ. Nhưng để giải quyết những trường hợp nằm ngoài khả năng hiện có, kiểm huấn viên cần tinh táo để có biện pháp hiệu quả và cần có thêm thời gian cho câu trả lời chính xác.

*Tận tụy với công việc kiểm huấn*, đó là người kiểm huấn viên có sự quan tâm, thường xuyên đến cơ sở để nắm bắt thông tin thực tiễn về công việc của họ. Kiểm huấn viên thể hiện trách nhiệm với công việc của mình và trách nhiệm đối với người được kiểm huấn. Công việc kiểm huấn đòi hỏi kiểm huấn viên không thể có sự quan tâm hời hợt hay giả tạo bên ngoài. Sự quan tâm sâu sắc, giúp đỡ, sát sao là yếu tố tích cực giúp củng cố, nâng cao kiến thức, kỹ năng và thái độ nghề nghiệp nhiều hơn cho người được kiểm huấn.

*Sự động viên khích lệ*, kiểm huấn viên nên đưa ra sự động viên, khích lệ kịp thời khi người được kiểm huấn có được sự nỗ lực và đạt được những kết quả như mong đợi. Những kiểm huấn viên không chứng tỏ được sự cảm kích của mình đối với những tiến bộ của người được kiểm huấn sẽ hạn chế chính kết quả làm việc của họ, làm chậm lại sự phát triển nghề nghiệp và làm giảm năng lực của người được kiểm huấn.

### 2.1.3. Người được kiểm huấn

Là những người trong quá trình cung cấp dịch vụ cho thân chủ đã và sẽ gặp phải những khó khăn mà bản thân họ chưa thể tự giải quyết ngay được do còn hạn chế về kiến thức, kỹ năng

hoặc kinh nghiệm trong lĩnh vực công tác xã hội.

Đối với các nước có nghề CTXH phát triển ở mức độ chuyên nghiệp, người được kiểm huấn là người gặp khó khăn trong việc cung cấp dịch vụ trực tiếp cho đối tượng và có nhu cầu được trợ giúp để tháo gỡ khó khăn, họ đặt hợp đồng với những người hành nghề CTXH có kinh nghiệm và phải trả một khoản chi phí cho hợp đồng đó. Hay người được kiểm huấn là sinh viên trong các trường đào tạo nghề CTXH, khi thực tập, họ cũng phải trực tiếp cung cấp dịch vụ cho thân chủ theo yêu cầu của chương trình thực tập nên cần có người giám sát, giúp đỡ nhằm đảm bảo hiệu quả của các dịch vụ mà họ cung cấp.

Ở Việt Nam, với nghề CTXH chưa thực sự phát triển ở mức độ chuyên nghiệp, để đảm bảo hiệu quả của các dịch vụ cung cấp cho thân chủ, lãnh đạo hay người phụ trách tại cơ sở thường cử nhân viên xã hội có kinh nghiệm kiểm huấn nhân viên mới ra nghề và sinh viên khi đến thực tập tại cơ sở. Do đó, người được kiểm huấn thường là những người có ít kinh nghiệm trong lĩnh vực nghề CTXH và sinh viên khi thực tập tại cơ sở, họ có thể gặp phải những khó khăn và vướng mắc trong công việc và thực hiện nhiệm vụ được giao khi trực tiếp làm việc với thân chủ nên được cử kiểm huấn viên để giám sát, giúp đỡ. Nhìn chung, người được kiểm huấn thường đặc điểm dưới đây:

- Là những người chưa thực sự vững vàng về kiến thức và kỹ năng trong hành nghề CTXH.

- Những người gặp một số khó khăn trong hành nghề CTXH và chưa tự tin để đưa ra quyết định trong việc cung cấp dịch vụ cho thân chủ.

- Những người tự nhận thấy bản thân cần hoàn thiện hơn về kiến thức chuyên môn và kinh nghiệm nghề nghiệp, họ có nhu cầu được đồng nghiệp giúp đỡ và thực hiện hợp đồng với đồng nghiệp.

- Những người đang hành nghề CTXH được cấp trên cử người có kinh nghiệm hơn hỗ trợ, giúp đỡ để hoàn thành tốt công việc được giao.

- Những người đến thực tập (học việc) cần có người giám sát, giúp đỡ để hoàn thành nhiệm vụ được giao.

Trong chương trình đào tạo ngành CTXH của trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn Thành phố Hồ Chí Minh với phương châm lấy thực hành làm thước đo đã chú trọng đến vai trò của kiểm huấn viên nhà trường và kiểm huấn viên cơ sở cũng như nhấn mạnh đến mối quan hệ giữa hai nhân tố này[4]. Trong một báo cáo của Trường đã khẳng định, muốn đạt hiệu quả cần phải chú ý: Kiểm huấn viên cơ sở có thời gian quan tâm và nhiệt tình giúp đỡ người được kiểm huấn; Hợp kiểm huấn thường xuyên, liên tục, có thể họp đột xuất nếu cần; Kiểm huấn viên cơ sở cung cấp cơ cấu làm việc và sự độc lập; Kiểm huấn vừa hỗ trợ tinh thần, vừa đưa ra những nhận xét tích cực.

Muốn đánh giá chính xác hoạt động thực tập của sinh viên ở cơ sở thì kiểm huấn viên nhà trường và kiểm huấn viên cơ sở phải phối hợp với nhau trong đánh giá. Đánh giá sinh viên thông qua việc đọc nhật ký thực tập, đọc và đánh giá những công việc sinh viên đã làm được (bài viết của sinh viên về cơ sở thực tập, kế hoạch can thiệp, những công cụ sinh viên sử dụng khi làm việc với thân chủ, tiến độ công việc của sinh viên...).

## 2.2. Các yếu tố trong kiểm huấn

Trong công tác kiểm huấn nói chung và kiểm huấn sinh viên khi thực tập tại cơ sở nói riêng, các yếu tố như môi trường kiểm huấn, mối quan hệ cá nhân, yếu tố tâm lý... đóng vai trò quan trọng. Việc nắm bắt được sự ảnh hưởng của các yếu tố này có ảnh hưởng không ít đến chất lượng của các phiên kiểm huấn.

### 2.2.1. Môi trường vật chất của kiểm huấn

Môi trường vật chất trong kiểm huấn chính là nơi làm việc của kiểm huấn viên và người được kiểm huấn, nơi diễn ra các ca kiểm huấn. Việc bố trí, sắp xếp môi trường làm việc như thế nào phụ thuộc chủ yếu vào thái độ của kiểm huấn viên và bản chất mối quan hệ kiểm huấn. Người được kiểm huấn sẽ không cảm thấy bị phụ thuộc hoàn toàn vào kiểm huấn viên nếu được bố trí phiên kiểm huấn tại nơi hợp lý như phòng họp của cơ quan chứ không phải phòng làm việc riêng của kiểm huấn viên. Môi trường vật chất ảnh hưởng nhiều đến chất lượng của phiên kiểm huấn, vì vậy việc sắp xếp nơi kiểm huấn phải được bố trí, sắp đặt cho phù hợp với từng loại hình kiểm huấn, phải tạo được bầu không khí thoải mái, an toàn và bình đẳng giữa kiểm huấn viên và người được kiểm huấn. Có một số ý kiến cho rằng, các ca kiểm huấn sẽ đạt được chất lượng cao hơn nếu nó được diễn ra ngoài nơi làm việc. Điều này tạo cho người được kiểm huấn cảm thấy tự nhiên vì đây chỉ như một cuộc trao đổi nhỏ về chuyên môn giữa hai đồng nghiệp có cùng vị trí trong cơ quan.

Trong môi trường vật chất, việc sắp xếp chỗ ngồi ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng của ca kiểm huấn. Theo các nhà công tác xã hội Việt Nam, có ba cách sắp xếp chỗ ngồi phổ biến trong kiểm huấn[3]:

Cách thứ nhất là ngồi đối diện, kiểm huấn viên và người được kiểm huấn ngồi đối diện với nhau, giữa họ có một bàn làm việc chắn ngang. Cách bố trí chỗ ngồi như vậy sẽ hạn chế sự tương tác và liên kết giữa họ. Đồng thời, thể hiện sự phân cấp bậc rõ ràng trong quan hệ. Mối quan tâm chính của họ là hiệu quả công việc. Người được kiểm huấn sẽ tập trung vào việc giải trình công việc của mình trước kiểm huấn viên. Kiểm huấn viên dễ dàng đưa ra các chỉ thị liên quan đến công việc, các hướng dẫn về nhiệm vụ và báo cáo.

Cách ngồi thứ hai là xếp ghé ngồi một góc vuông  $90^{\circ}$ . Đây là cách ngồi phổ biến trong hoạt động tham vấn tâm lý và công tác xã hội cá nhân. Ưu điểm của cách ngồi này là tạo ra sự thoải mái cho cả kiểm huấn viên và người được kiểm huấn khi họ không phải nhìn đối diện vào mắt của người còn lại. Cách ngồi này cũng rút ngắn khoảng cách giữa họ. Họ có điều kiện được biểu lộ cảm xúc của bản thân và dễ dàng quan sát được những bộc lộ của ngôn ngữ không lời từ người ngồi đối diện. Việc ngồi vuông góc sẽ thuận khi họ cùng nhau trao đổi và nghiên cứu tài liệu. Hạn chế của cách ngồi này khiến người được kiểm huấn cảm thấy mình như một thân chủ đang ngồi với một nhân viên xã hội.

Cách ngồi thứ ba là kiểm huấn viên và người được kiểm huấn ngồi gần và ngang hàng với nhau. Cách bố trí chỗ ngồi này phù hợp với không gian phòng làm việc nhỏ. Có thể diễn ra tại phòng làm việc nhóm hoặc phòng họp. Cách ngồi này tạo cho người được kiểm huấn có cảm giác thân thiện và bình đẳng khi ngồi với kiểm huấn viên. Họ thấy thoải mái khi thể hiện cảm xúc cá nhân. Khoảng cách giữa

họ được rút ngắn và dễ dàng quan sát những biểu lộ trạng thái trên khuôn mặt. Trong thực tế không có một cách sắp xếp kiểu ngồi nào là hoàn hảo phù hợp cho mọi tình huống kiểm huấn. Vì vậy, trước khi diễn ra ca kiểm huấn cần phải xác định được mô hình kiểm huấn, đối tượng, tính chất và mục tiêu của ca kiểm huấn để bố trí chỗ ngồi sao cho mang lại hiệu quả tốt nhất.

### 2.2.2. *Mối quan hệ của kiểm huấn*

Theo tác giả Ngô Thị Dung [3], mối quan hệ cá nhân của kiểm huấn thể hiện quan hệ giữa kiểm huấn viên và người được kiểm huấn trong tiến trình kiểm huấn. Đó là quan hệ công việc, nhấn mạnh đến sự tác động qua lại giữa kiểm huấn viên và người được kiểm huấn. Đây là yếu tố quan trọng nhất làm nên hiệu quả của công tác kiểm huấn và đáp ứng dịch vụ, đảm bảo an sinh cho thân chủ. Trong hoạt động tham vấn, yếu tố này chiếm 40% mức độ quan trọng trong khi các yếu tố như kỹ năng, kiến thức, kinh nghiệm chỉ chiếm tới 15%. Mối quan hệ là một công cụ tạo sự thuận lợi cho việc tiến hành hoạt động kiểm huấn giữa kiểm huấn viên và người được kiểm huấn, đây là yếu tố tiên quyết cho chất lượng của quá trình giao tiếp và tin tưởng giữa họ.

Theo các nghiên cứu đã công bố, trong kiểm huấn có ba dạng quan hệ cơ bản. Căn cứ theo cấp bậc trong công việc người ta đưa ra quan hệ kiểm huấn thứ bậc. Đó là mối quan hệ mà kiểm huấn viên là người giữ quyền lực và người được kiểm huấn là người phụ thuộc. Khi đó, hoạt động kiểm huấn có xu hướng thiên về tính chất quản lý. Hoạt động chính của kiểm huấn viên là đưa ra các chỉ thị, hướng dẫn, giám sát hiệu quả công việc. Người được kiểm

huấn sẽ thực hiện các chỉ thị và hướng dẫn nhận được từ kiểm huấn viên. Mối quan hệ mang tính phân cấp này chỉ tồn tại trong thời gian làm việc và tự động kết thúc sau khi người được kiểm huấn rời khỏi cơ quan, hoặc nơi làm việc.

Căn cứ vào tính chất, mục đích, chức năng của kiểm huấn, kiểm huấn có mối quan hệ hỗ trợ. Trong mối quan hệ này, kiểm huấn viên coi người được kiểm huấn như một đồng nghiệp. Nội dung trao đổi chính của họ sẽ hướng về hoạt động chuyên môn. Công việc chính trong hoạt động kiểm huấn sẽ là phát triển và mở rộng kiến thức, kỹ năng, giá trị nghề nghiệp. Mối quan hệ giữa kiểm huấn và người được kiểm huấn có thể kéo dài trong suốt sự nghiệp, mở rộng trong và ngoài môi trường công việc.

Căn cứ vào mối quan hệ giữa những nhân viên xã hội với nhau, kiểm huấn viên và người được kiểm huấn có thể xem mối quan hệ của họ là quan hệ bè bạn. Họ xem nhau vừa là đồng nghiệp, vừa là bạn bè. Trong mối quan hệ này, họ có xu hướng hỗ trợ nhau nhiều hơn. Họ quan tâm đến cảm xúc, thái độ, quan tâm đến những mối quan tâm cá nhân của nhau bên cạnh mối quan tâm về công việc. Mối quan hệ này có thể kéo dài theo suốt cuộc đời của họ.

Trong công tác kiểm huấn, dù thực hiện mối quan hệ nào thì kiểm huấn viên và người được kiểm huấn phải đảm bảo lợi ích của thân chủ. Bên cạnh đó, kiểm huấn viên luôn bắt đầu từ nơi người được kiểm huấn “đang đứng”, nghĩa là xuất phát từ hiểu biết, kiến thức, kỹ năng của người được kiểm huấn để thực hiện mối quan hệ chứ không phải kiểm huấn viên áp đặt suy nghĩ và hành động của mình cho người được kiểm huấn. Kiểm huấn viên không nên xem mình là người có quyền lực đối với

người được kiểm huấn, hay yêu cầu người được kiểm huấn phục tùng một cách vô điều kiện. Mỗi quan hệ kiểu như vậy không đảm bảo phát triển công tác kiểm huấn một cách chuyên nghiệp. Bản chất mối quan hệ giữa kiểm huấn viên và người được kiểm huấn là mối quan hệ công việc, sự tìm hiểu mong đợi của hai bên để thực hiện mối quan hệ trong các phiên kiểm huấn là hết sức cần thiết. Trên cơ sở công việc, có thể giữa kiểm huấn viên và người được kiểm huấn phát triển mối quan hệ cá nhân nhưng không thể để tình cảm cá nhân lấn át quan hệ công việc. Suy đến cùng, an sinh của thân chủ là yếu tố quyết định kết quả mối quan hệ của kiểm huấn viên và người được kiểm huấn.

### 2.2.3. Yếu tố văn hóa trong kiểm huấn

Khi bàn về môi trường trong kiểm huấn công tác xã hội, tác giả Ngô Thị Dung (đã dẫn) đã nói đến yếu tố văn hóa. Yếu tố văn hóa trong kiểm huấn công tác xã hội là thành phần cơ bản trong môi trường kiểm huấn. Yếu tố này có liên quan đến bốn thành phần con người, đó là người được kiểm huấn, kiểm huấn viên, cơ sở xã hội và thân chủ mà người được kiểm huấn có nhiệm vụ giúp đỡ. Tất cả bốn bên này đều là những thành viên của xã hội, chịu chi phối ảnh hưởng bởi nền văn hóa của xã hội nơi họ sinh sống, làm việc. Chính nền văn hóa đó chi phối đến thái độ, suy nghĩ và hành động của con người trong bối cảnh văn hóa đó; chi phối đến quan điểm, tầm nhìn, và quyết định của mỗi cá nhân thuộc nó. Mặt khác, văn hóa còn được xem là hệ thống các khái niệm, giá trị, quy tắc được xây dựng trong một hoàn cảnh xã hội nhất định và được các thành viên trong xã hội thực hiện. Kiểm huấn là một bộ phận của hệ thống giá trị nghề công tác xã hội và liên quan đến hệ thống dịch vụ xã hội được đặt vào trong một

bối cảnh văn hóa nhất định. Cả bốn thành phần con người nêu ở trên đều ảnh hưởng bởi bối cảnh văn hóa đó. Đồng thời, bốn thành phần con người đó đều mang trong mình một bản sắc văn hóa riêng của họ và bản sắc văn hóa đó cũng được mang theo vào tiến trình kiểm huấn.

Khi thực hiện tiến trình kiểm huấn, các bên liên quan cần nắm được yếu tố văn hóa, trong đó bao gồm bối cảnh văn hóa chung và bản sắc văn hóa riêng của mỗi cá nhân. Việc các bên hiểu được nét đặc trưng trong mỗi nền văn hóa mà đối tượng hay đối tác của mình là thành viên sẽ có được sự chấp nhận lẫn nhau, cảm thông và tìm được sự thống nhất trong hành động. Sẽ có những khó khăn xuất hiện nếu như bốn thành phần con người xuất phát từ bốn nền văn hóa khác nhau nhưng không có sự hiểu biết về văn hóa của nhau. Thành viên này phủ nhận văn hóa của thành viên kia sẽ là nguyên nhân dẫn đến những mâu thuẫn và khó khăn không thể giải quyết được. Đồng thời, yếu tố văn hóa có thể giải thích những khó khăn nảy sinh khi người kiểm huấn viên và người được kiểm huấn có sự khác biệt về tầng lớp xã hội, nền tảng giáo dục... trên cơ sở đó, tìm kiếm những biện pháp phù hợp giải quyết khó khăn.

### 2.2.4. Yếu tố tâm lý trong kiểm huấn

Yếu tố tâm lý trong kiểm huấn đóng vai trò quan trọng trong các phiên kiểm huấn, đó chính là thái độ, động cơ, mong đợi, ý thức trách nhiệm... của kiểm huấn viên và người được kiểm huấn. Sự tin tưởng lẫn nhau được hình thành nhờ kiểm huấn viên hiểu biết tâm lý của người được kiểm huấn và ngược lại. Kiểm huấn viên và người được kiểm huấn nắm bắt tâm lý của nhau trên cơ sở tìm hiểu mong đợi, nói rõ trách nhiệm mỗi bên trong các phiên kiểm huấn

là những điều kiện để có thể cùng xây dựng những biện pháp hợp lý giải quyết khó khăn. Trên thực tế, nếu kiểm huấn viên áp đặt quan điểm, suy nghĩ, việc làm đối với người được kiểm huấn càng làm cho người được kiểm huấn mất đi sự tự tin và có tâm lý phụ thuộc vào kiểm huấn viên và dễ làm cho người được kiểm huấn bị sa thải ngay trong thời gian kiểm huấn. Một trong những thành công của công tác kiểm huấn đó chính là biến quá trình kiểm huấn trở thành một trải nghiệm thú vị là nhiệm vụ của kiểm huấn viên và người được kiểm huấn. Khi đó sự tin tưởng, tôn trọng và học hỏi là được phát triển trong suốt tiến trình kiểm huấn.

Yếu tố tâm lý trong kiểm huấn còn thể hiện ở sự chia sẻ và thỏa thuận giữa kiểm huấn viên và người được kiểm huấn luôn được tăng cường. Trên cơ sở thấu hiểu và cảm thông với nhau sẽ xóa đi rào cản cũng như sự khác biệt giữa kiểm huấn viên và người được kiểm huấn. Khi kiểm huấn viên và người được kiểm huấn có sự khác biệt về văn hóa quá trình kiểm huấn sẽ gặp nhiều khó khăn khi xác định mục tiêu và ra quyết định. Tăng cường sự giao tiếp sẽ giúp cho hai bên hiểu và chấp nhận các tư tưởng và giá trị của nhau trong quá trình làm việc và đưa ra quyết định. Thái độ của kiểm huấn viên và người được kiểm huấn cũng là yếu tố tâm lý quan trọng. Thái độ không giống nhau về cùng một vấn đề sẽ xuất hiện trong tiến trình kiểm huấn. Sự khác biệt về thái độ này có thể làm giảm đi sự chia sẻ ý nghĩa trong kiểm huấn vì mỗi thái độ sẽ dẫn đến cách tiếp cận can thiệp khác nhau đối với thân chủ. Khi xuất hiện sự khác nhau trong thái độ đối với vấn đề đang giải quyết, kiểm huấn viên và người được kiểm huấn cần phát triển sự tiếp cận thái độ của nhau, không nên phủ nhận thái độ của người kia và cố gắng

tim thấy điểm chung (dù là nhỏ nhất) để thống nhất suy nghĩ và hành động.

Như vậy, có thể thấy kiểm huấn là một tiến trình được diễn ra trong một môi trường trong đó có nhiều yếu tố ở nhiều phương diện khác nhau. Tiến trình kiểm huấn được diễn ra một cách chuyên nghiệp giữa một bên là kiểm huấn viên và một bên là người được kiểm huấn. Cả hai bên đều có trách nhiệm trong việc đảm bảo an sinh của thân chủ. Tiến trình kiểm nhằm nói đến đến sự truyền thông giao tiếp và thiết lập quan hệ kiểm huấn giữa hai bên, có tính tương tác; nhằm nói đến các khuôn mẫu hành vi khi hai bên làm việc với nhau trong quá trình kiểm huấn. Kiểm huấn viên và người được kiểm huấn cùng thảo luận hay giải quyết các vấn đề phức tạp liên quan đến nghề nghiệp. Các phiên kiểm huấn bao giờ cũng được đặt trong môi trường vật chất cụ thể. Các yếu tố như môi trường vật chất, mối quan hệ kiểm huấn, yếu tố văn hóa, yếu tố tâm lý luôn tác động lẫn nhau và cùng có ảnh hưởng đến chất lượng kiểm huấn.

### 3. KẾT LUẬN

Đối với nghề công tác xã hội, kiểm huấn cần được chú ý nhằm đảm bảo tính chuyên nghiệp cũng như phát triển, hoàn thiện đội ngũ nhân viên công tác xã hội. Khi thực hiện tiến trình kiểm huấn, mối quan hệ giữa kiểm huấn viên và người được kiểm huấn được thực hiện trên quan hệ công việc, hướng đến thực hiện các chức năng quản lý, đào tạo và giúp đỡ người được kiểm huấn.

- Trong công tác kiểm huấn, các yếu tố đóng vai trò quan trọng, đó là mối quan hệ kiểm huấn, môi trường vật chất, yếu tố tâm

lý, yếu tố văn hóa. Kiểm huấn viên và người được kiểm huấn không nên xem nhẹ các yếu tố này. Trước khi tiến hành các phiên kiểm huấn, kiểm huấn viên cần chú ý nghiên cứu và xác định nghiêm túc mối quan hệ kiểm huấn, sắp xếp bố trí môi trường kiểm huấn phù hợp và cần tạo được bầu không khí tâm lý tích cực cho người được kiểm huấn và đặc biệt là chú trọng đến văn hóa của người được kiểm huấn.

- Hiện nay, để phát triển nghề công tác xã hội, công tác kiểm huấn cần có được sự quan tâm và đầu tư hơn nữa nhằm đảm bảo tính hiệu quả. Bản thân kiểm huấn viên phải ý thức rõ ràng về trách nhiệm và đạo đức trong tiến trình kiểm huấn. Đặc biệt, các cơ quan, tổ chức hoạt động trong lĩnh vực công tác xã hội và các bên liên quan cần quan tâm và có chế độ, chính sách hợp lý đối với công tác kiểm huấn và kiểm huấn viên./

---

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Dr.Catherine, (2010) *Công tác xã hội* (tài liệu dịch), Đại học sư phạm Hà Nội.
2. Trịnh Thị Chinh, (2012) *Quản trị ngành Công tác xã hội*, Nxb. Lao động - Xã hội, Hà Nội.
3. Ngô Thị Dung, (2014) *Môi trường trong kiểm huấn công tác xã hội*, Kỷ yếu công trình khoa học, ĐH Thăng Long.
4. Đỗ Hạnh Nga, (2016) *Chương trình đào tạo lấy thực hành làm thước đo cho chất lượng đào tạo cử nhân công tác xã hội (Điển cứu Chương trình đào tạo của Khoa Công tác xã hội Trường ĐHKHXH &NV - ĐHQG.HCM)*, Thành phố Hồ Chí Minh.
5. Khoa Công tác xã hội Trường Đại học Lao động Xã hội, (2013) Tài liệu tập huấn về *Kiểm huấn công tác xã hội*, Hà Nội.
6. Fall, M. & Sutton, J. (2004). *Clinical supervision: A handbook for practitioners*.
7. Thelma Lee - Mendoza., (2008) *Social welfare and Social work*. NXB Central book supply.
8. Bernard, J. & Goodyear, R. (2004). *Fundamentals of clinical supervision*, (3ded.). Boston: Pearson Education.