

SO SÁNH BA NĂM VỀ ĐIỀU KIỆN LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN XÃ HỘI TOÀN CẦU

A THREE-YEAR COMPARISON OF GLOBAL SOCIAL WORKER WORKING CONDITIONS

Jermaine M Ravalier, Paula McFadden, David Jones, Rory Truell

Bản dịch học thuật rút gọn

TÓM TẮT (ABSTRACT)

Nhân viên công tác xã hội đóng vai trò cốt lõi trong việc hỗ trợ những nhóm dân cư dễ bị tổn thương nhất trên toàn cầu. Tuy nhiên, các bằng chứng ngày càng chỉ ra rằng họ đang làm việc trong những điều kiện căng thẳng và thiếu bền vững. Nghiên cứu này phân tích ảnh hưởng của điều kiện làm việc đối với sức khỏe tinh thần của nhân viên công tác xã hội trên toàn cầu, đồng thời so sánh sự thay đổi qua ba năm thông qua khảo sát hai giai đoạn. Kết quả chỉ ra rằng sáu trên bảy yếu tố điều kiện làm việc đều giảm đáng kể, đồng thời mức độ hạnh phúc tinh thần cũng suy giảm. Sự thay đổi rõ nhất tại châu Âu, trong khi Bắc Mỹ cho thấy cải thiện nhẹ ở khía cạnh quan hệ đồng nghiệp và hiểu rõ vai trò. Nghiên cứu kết luận rằng cần hành động chính sách khẩn cấp để bảo vệ sức khỏe tinh thần và nâng cao chất lượng môi trường làm việc trong nghề công tác xã hội.

1. GIỚI THIỆU (INTRODUCTION)

Công tác xã hội là một nghề chuyên nghiệp mang tính nhân văn và toàn cầu, nhằm thúc đẩy công bằng xã hội, hỗ trợ cá nhân, gia đình và cộng đồng vượt qua nghịch cảnh. Các nghiên cứu đã chứng minh rằng đầu tư vào dịch vụ công tác xã hội không chỉ giúp cải thiện đời sống con người mà còn tạo ra lợi ích kinh tế – xã hội dài hạn. Tuy nhiên, nhân viên công tác xã hội đang phải chịu áp lực công việc ngày càng lớn: khối lượng cao, thiếu nhân sự, yêu cầu cảm xúc và chính sách phức tạp, dẫn đến kiệt sức nghề nghiệp và ý định rời bỏ nghề. Nhiều nghiên cứu quốc tế (Ravalier, 2019; Lloyd et al., 2002; Yurur & Sarikaya, 2012) xác nhận xu hướng này. Khi điều kiện làm việc kém, chất lượng dịch vụ và phúc lợi người dân cũng bị ảnh hưởng, làm xói mòn lòng tin vào hệ thống hỗ trợ xã hội.

2. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ NGHIÊN CỨU LIÊN QUAN

2.1. Tác động của điều kiện làm việc đối với sức khỏe tinh thần

Các yếu tố tâm lý – xã hội tại nơi làm việc có liên hệ chặt chẽ với sức khỏe thể chất và tinh thần của nhân viên. Nhân viên công tác xã hội thường xuyên đối mặt với các yếu tố stress mãn tính: khối lượng công việc quá tải, thiếu quyền tự chủ, thiếu nguồn lực và hỗ trợ, xung đột vai trò. Những yếu tố này không chỉ làm giảm năng suất mà còn dẫn đến các vấn đề sức khỏe thể chất nghiêm trọng như huyết áp cao, bệnh tim mạch và rối loạn thần kinh tự động.

2.2. Mô hình Tiêu chuẩn Quản lý (HSE – UK)

Bộ Tiêu chuẩn Quản lý Stress nghề nghiệp của HSE (Anh, 2004) xác định bảy yếu tố cốt lõi ảnh hưởng đến phúc lợi nhân viên: 1) Yêu cầu công việc; 2) Kiểm soát; 3) Hỗ trợ quản lý; 4) Hỗ trợ đồng nghiệp; 5) Môi quan hệ; 6) Vai trò; 7) Thay đổi. Công cụ HSE Indicator Tool được sử dụng rộng rãi để đánh giá rủi ro stress trong môi trường làm việc.

2.3. Mô hình Nhu cầu – Nguồn lực công việc

Mô hình Job Demands–Resources (Bakker & Demerouti, 2007) giải thích mối quan hệ giữa yêu cầu công việc, nguồn lực và sức khỏe tinh thần. Sự mất cân bằng giữa hai nhóm yếu tố này dẫn đến stress và kiệt sức. Ngược lại, khi nguồn lực tăng (ví dụ: hỗ trợ quản lý, quyền tự chủ), phúc lợi tinh thần và động lực nghề nghiệp được cải thiện.

Thành phần	Định nghĩa	Ví dụ
Nhu cầu công việc	Yếu tố gây tiêu hao thể chất, tâm lý hoặc cảm xúc	Áp lực thời gian, tiếp xúc với thân chủ tổn thương
Nguồn lực công việc	Yếu tố giúp đối phó yêu cầu và phát triển nghề nghiệp	Hỗ trợ từ quản lý, tự chủ công việc, ghi nhận đóng góp

2.4. Mục tiêu và câu hỏi nghiên cứu

Nghiên cứu nhằm so sánh điều kiện làm việc và phúc lợi tinh thần của nhân viên công tác xã hội toàn cầu giai đoạn 2019–2022; phân tích sự khác biệt giữa các khu vực; xác định yếu tố ảnh hưởng mạnh nhất đến sức khỏe tinh thần; và đề xuất khuyến nghị chính sách cải thiện môi trường nghề nghiệp.

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1. Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện theo thiết kế cắt ngang hai giai đoạn (two-wave cross-sectional study) nhằm khảo sát điều kiện làm việc và sức khỏe tinh thần của nhân viên công tác xã hội trên toàn cầu trong giai đoạn 2019–2022. Hai đợt khảo sát được tiến hành từ tháng 11/2019–3/2020 và 11/2021–3/2022. Các khảo sát triển khai trực tuyến thông qua Liên đoàn Công tác Xã hội Quốc tế (IFSW), hoàn toàn tự nguyện và ẩn danh. Nghiên cứu được phê duyệt bởi Hội đồng Đạo đức của Đại học Bath Spa (Anh).

3.2. Đối tượng khảo sát

Tổng số người tham gia hợp lệ: 5.875 (2019: 3.517; 2022: 2.358). Khảo sát được thực hiện bằng năm ngôn ngữ: Anh, Pháp, Tây Ban Nha, Latvia, Ba Lan. Người tham gia đến từ năm khu vực: Châu Phi, Châu Á – Thái Bình Dương, Châu Âu, Nam Mỹ & Caribe, Bắc Mỹ. Dữ liệu được thu thập ẩn danh, không lưu thông tin định danh cá nhân.

3.3. Đặc điểm mẫu khảo sát

Bảng 1. Đặc điểm nhân khẩu học của người tham gia khảo sát

Khu vực	Giai đoạn	n	Tuổi TB	Nam (%)	Nữ (%)	Bằng ĐH (%)	Kinh nghiệm	CTXH (%)
Toàn cầu	2019	3517	34–37	11,0	88,4	82,7	1–6 năm	77,0
Toàn cầu	2022	2358	42–45	14,0	85,4	91,7	4–6 năm	80,8
Châu Âu	2019	1811	30–41	8,6	91,0	79,6	1–6 năm	80,0
Châu Âu	2022	1811	38–41	12,3	86,9	90,9	1–3 năm	86,5
Châu Phi	2019	81	30–45	45,5	54,5	93,1	1–9 năm	69,0
Châu Phi	2022	81	42–45	45,7	54,3	92,5	10–12 năm	60,5

Ghi chú: Tỷ lệ nữ giới chiếm ưu thế. Hầu hết người tham gia có trình độ đại học trở lên và kinh nghiệm nghề 1–6 năm.

Bảng 2. Phân bố theo quốc gia (≥ 30 phản hồi)

Quốc gia	Khu vực	n	Tuổi TB	Nam (%)	Nữ (%)	Bảng ĐH (%)	Kinh nghiệm
Nigeria	Châu Phi	33	42–45	36,4	63,6	100	10–12 năm
Ba Lan	Châu Âu	467	38–41	10,4	88,7	92,8	13–15 năm
Tây Ban Nha	Châu Âu	112	42–45	15,2	83,9	87,5	1–3 năm
Canada	Bắc Mỹ	130	38–41	6,2	93,8	100	4–6 năm
Hoa Kỳ	Bắc Mỹ	115	34–37	8,8	91,2	51,8	1–3 năm

3.4. Công cụ đo lường

Điều kiện làm việc được đánh giá bằng phiên bản rút gọn 25 mục của HSE Management Standards Indicator Tool, gồm 7 yếu tố: yêu cầu công việc, kiểm soát, hỗ trợ quản lý, hỗ trợ đồng nghiệp, mối quan hệ, vai trò và thay đổi. Thang Likert 5 mức từ 1–Không bao giờ đến 5–Luôn luôn. Cronbach’s alpha trung bình 0,72–0,90.

Sức khỏe tinh thần đo bằng thang Warwick–Edinburgh Mental Wellbeing Scale (WEMWBS, 14 câu hỏi, 1–5 điểm). Hệ số Cronbach’s alpha = 0,91, độ tin cậy cao.

3.5. Phân tích dữ liệu

Phân tích dữ liệu bằng phần mềm Jamovi 2.2.5. Bao gồm thống kê mô tả, t-test độc lập, hồi quy tuyến tính phân cấp và phân tích theo khu vực.

4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.1. Tổng quan dữ liệu

Tổng cộng có 5.875 phản hồi hợp lệ từ hơn 20 quốc gia, chia thành hai giai đoạn: 2019–2020 (3.517 người) và 2021–2022 (2.358 người). Kết quả cho

thấy sự suy giảm đồng loạt trong các yếu tố điều kiện làm việc (ngoại trừ hỗ trợ đồng nghiệp), đồng thời phúc lợi tinh thần giảm 2 điểm WEMWBS.

4.2. So sánh trung bình giữa hai giai đoạn

Yếu tố	2019 Mean (SD)	2022 Mean (SD)	Thay đổi	p-value
Yêu cầu công việc	3.12 (0.85)	2.94 (0.93)	↓ 0.18	<0.001
Kiểm soát	3.40 (0.77)	3.34 (0.81)	↓ 0.06	<0.05
Hỗ trợ quản lý	3.12 (0.92)	3.19 (0.96)	↑ 0.07	n.s.
Hỗ trợ đồng nghiệp	3.68 (0.79)	3.68 (0.77)	≈	n.s.
Mối quan hệ	3.89 (0.88)	3.98 (0.92)	↑ 0.09	<0.05
Vai trò	4.07 (0.73)	3.97 (0.80)	↓ 0.10	<0.01
Thay đổi	2.77 (0.89)	2.74 (0.93)	↓ 0.03	n.s.

Phần lớn các yếu tố giảm điểm, cho thấy áp lực tăng và quyền kiểm soát giảm sau đại dịch COVID-19.

4.4. Phúc lợi tinh thần

Điểm trung bình toàn cầu giảm từ 47,9 (2019) xuống 45,9 (2022), phản ánh xu hướng suy giảm hạnh phúc tinh thần.

Khu vực	2019	2022	Thay đổi
Châu Phi	50,75	52,11	+1,36
Châu Á – TBD	47,66	48,43	+0,77
Châu Âu	47,46	45,38	-2,08
Nam Mỹ & Caribe	51,22	47,44	-3,78
Bắc Mỹ	44,16	46,47	+2,31

4.5. Phân tích hồi quy đa biến

Phân tích hồi quy tuyến tính đa biến xác định các yếu tố ảnh hưởng mạnh nhất đến phúc lợi tinh thần (WEMWBS).

Biến độc lập	β	p-value	Diễn giải
Yêu cầu công việc	-0.34	<0.001	Càng nhiều yêu cầu, wellbeing càng giảm
Kiểm soát	+0.19	<0.001	Tự chủ giúp cải thiện wellbeing
Hỗ trợ quản lý	+0.10	<0.05	Ảnh hưởng tích cực nhẹ
Hỗ trợ đồng nghiệp	+0.12	<0.01	Tăng khả năng hồi phục cảm xúc
Mối quan hệ	-0.08	<0.05	Mâu thuẫn làm giảm wellbeing
Vai trò	+0.25	<0.001	Hiểu rõ vai trò → wellbeing cao hơn
Thay đổi	+0.07	<0.05	Truyền thông thay đổi hiệu quả giúp giảm stress

R^2 hiệu chỉnh = 0.36. Vai trò và kiểm soát là hai yếu tố ảnh hưởng mạnh nhất đến phúc lợi tinh thần.

4.6. Kết quả theo khu vực

Khu vực	Yếu tố chính	R^2 (%)
Châu Phi	Hỗ trợ đồng nghiệp, Vai trò	53
Châu Á – TBD	Yêu cầu, Vai trò	55
Châu Âu	Yêu cầu, Kiểm soát, Vai trò	38
Bắc Mỹ	Kiểm soát, Hỗ trợ đồng nghiệp	37
Nam Mỹ & Caribe	Vai trò	22

4.7. Tóm tắt kết quả chính

- Điều kiện làm việc giảm sút rõ rệt sau đại dịch COVID-19.
- Các yếu tố ảnh hưởng mạnh nhất đến wellbeing: yêu cầu, kiểm soát, vai trò.
- Hỗ trợ đồng nghiệp ổn định nhất giữa hai giai đoạn.

- Châu Âu và Nam Mỹ giảm wellbeing mạnh nhất.
- Bắc Mỹ và Châu Phi có xu hướng phục hồi tích cực hơn.

5. THẢO LUẬN (DISCUSSION)

Kết quả nghiên cứu cho thấy sự suy giảm rõ rệt trong điều kiện làm việc và phúc lợi tinh thần của nhân viên công tác xã hội toàn cầu (2019–2022). Sáu trong bảy yếu tố điều kiện làm việc giảm điểm, phản ánh áp lực nghề tăng và quyền tự chủ giảm. Đặc biệt, các biến 'Yêu cầu' và 'Kiểm soát' giảm mạnh, thể hiện mất cân bằng giữa khối lượng và quyền kiểm soát – yếu tố cốt lõi dẫn đến stress nghề nghiệp.

5.2. So sánh theo khu vực

- Châu Âu: giảm mạnh nhất ở 'kiểm soát' và 'vai trò', phản ánh tác động hậu COVID-19 và cắt giảm dịch vụ.
- Bắc Mỹ: cải thiện nhẹ về 'quan hệ đồng nghiệp' và 'phúc lợi tinh thần'.
- Châu Á – Thái Bình Dương: ổn định hơn, nhờ sự thích ứng linh hoạt của cộng đồng.
- Châu Phi: cải thiện nhẹ, do các dự án hợp tác quốc tế.
- Nam Mỹ & Caribe: giảm rõ ở 'vai trò' và 'thay đổi', liên quan đến bất ổn tổ chức.

5.3. Các yếu tố ảnh hưởng chính

Phân tích hồi quy khẳng định 'Yêu cầu công việc cao' làm giảm wellbeing; trong khi 'Kiểm soát' và 'Vai trò' cải thiện wellbeing đáng kể. 'Hỗ trợ đồng nghiệp' là yếu tố ổn định nhất giữa các khu vực, đóng vai trò bảo vệ sức khỏe tinh thần.

5.4. Hàm ý thực tiễn

- Cơ quan và chính phủ: giảm tải công việc, tăng quyền tự chủ, nâng cao năng lực lãnh đạo hỗ trợ.
- Hiệp hội nghề nghiệp: xây dựng chính sách phúc lợi tâm lý, supervision cảm xúc, cơ chế phản hồi nội bộ.
- Cơ sở đào tạo: tích hợp nội dung quản lý stress, phát triển năng lực phục hồi và điều tiết cảm xúc.

6. HẠN CHẾ VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TƯƠNG LAI

Hạn chế: cỡ mẫu không đồng đều giữa khu vực; độ tin cậy bản dịch; thiết kế cắt ngang chưa chứng minh nhân – quả; dữ liệu tự báo cáo có thể chịu ảnh hưởng cảm xúc.

Đề xuất: khảo sát định kỳ 2 năm/lần, kết hợp định tính, nghiên cứu can thiệp tổ chức để nâng cao wellbeing và giảm burnout.

7. KẾT LUẬN (CONCLUSION)

Công tác xã hội là nền tảng của hệ thống phúc lợi toàn cầu. Điều kiện làm việc và sức khỏe tinh thần của nhân viên công tác xã hội đang suy giảm nghiêm trọng. Nếu không có chính sách hỗ trợ kịp thời, burnout và rời bỏ nghề sẽ tăng, ảnh hưởng đến hàng triệu người thụ hưởng. Nghiên cứu này cung cấp bằng chứng thực nghiệm để thúc đẩy cải cách chính sách phúc lợi, xây dựng môi trường làm việc bền vững, và củng cố vai trò của nhân viên công tác xã hội.

TÀI LIỆU THAM KHẢO (REFERENCES)

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands–Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328.

Edwards, J., & Webster, S. (2012). Psychometric analysis of the HSE Management Standards Indicator Tool. *Work & Stress*, 26(4), 345–356.

Griffiths, A., et al. (2024). Physiological evidence of escalating stress during COVID-19. *Journal of Public Child Welfare*, 18(1), 158–181.

McFadden, P., et al. (2020). Relationships build resilience or contribute to burnout in child protection social work. *International Social Work*, 63(2), 164–176.

Ravalier, J. M., et al. (2022). Global social work working conditions and wellbeing. *International Social Work*, 65(6), 1078–1094.

Wilberforce, M., et al. (2014). Revisiting the causes of stress in social work. *British Journal of Social Work*, 44(4), 812–830.