

Nhóm tác giả: NGUYỄN THỊ HIỀN - NGUYỄN THỊ HUỆ
TRẦN THỊ HỒNG - HOÀNG THU HẰNG

Tư vấn kỹ thuật: TS. NGÔ THỊ NGỌC ANH - PGS.TS. PHẠM HƯƠNG TRÀ

TÀI LIỆU ĐÀO TẠO KỸ NĂNG MỀM CHO LAO ĐỘNG GIÚP VIỆC GIA ĐÌNH

Tuyên bố miễn trừ trách nhiệm

Tài liệu này được xây dựng trong khuôn khổ Dự án «Quyển tiếp cận nơi làm việc an toàn của lao động giúp việc gia đình tại Việt Nam» do Chính phủ Úc tài trợ thông qua Quỹ Hỗ trợ Cựu sinh viên. Mọi quan điểm và nhận định trình bày trong tài liệu là của nhóm tác giả và không nhất thiết thể hiện quan điểm của Chính phủ Úc.

Hà Nội, tháng 11 năm 2019

Mục lục

	Trang
GIỚI THIỆU	3
ĐẠO ĐỨC NGHỀ GIÚP VIỆC GIA ĐÌNH.....	5
KỸ NĂNG GIAO TIẾP - ỨNG XỬ.....	12
KỸ NĂNG QUẢN LÝ THỜI GIAN VÀ TỔ CHỨC CÔNG VIỆC.....	28
KỸ NĂNG TÌM KIẾM THÔNG TIN VÀ SỰ HỖ TRỢ	41
KỸ NĂNG TỰ BẢO VỆ.....	54

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

BHXH:	Bảo hiểm xã hội
BHYT:	Bảo hiểm y tế
CLB:	Câu lạc bộ
GVGD:	Giúp việc gia đình
LĐXH:	Lao động - Xã hội
LĐGVGD:	Lao động giúp việc gia đình
NGV:	Người giúp việc
VD:	Ví dụ
UBND:	Ủy ban nhân dân

GIỚI THIỆU

1.1 Mục tiêu

Tài liệu ***Đào tạo kỹ năng mềm cho lao động giúp việc gia đình*** được xây dựng nhằm cung cấp các kiến thức và kỹ năng mềm cần thiết cho người lao động đang làm các công việc liên quan đến giúp việc gia đình. Tài liệu là một trong những sản phẩm chính của Dự án *Quyền tiếp cận nơi làm việc an toàn cho lao động giúp việc gia đình ở Việt Nam* do nhóm cựu sinh viên Úc, bao gồm: Nguyễn Thị Hiền (trưởng nhóm), Nguyễn Thị Huệ, Trần Thị Hồng và Hoàng Thu Hằng xây dựng với hỗ trợ kỹ thuật từ TS. Ngô Thị Ngọc Anh và PGS.TS. Phạm Hương Trà. Dự án do Chính phủ Úc tài trợ thông qua Quỹ Hỗ trợ Cựu sinh viên nhằm hỗ trợ cựu sinh viên áp dụng các kiến thức và kỹ năng chuyên môn đã học tại Úc vào thực tiễn Việt Nam.

1.2 Nội dung tài liệu

Tài liệu đào tạo được xây dựng dưới dạng bài giảng và sách tham khảo, gồm 5 phần chính sau:

Phần 1. Đạo đức nghề giúp việc gia đình. Phần này trình bày các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp đối với công việc giúp việc gia đình; nhấn mạnh sự cần thiết phải rèn luyện đạo đức trong công việc; và bài tập thực hành.

Phần 2. Kỹ năng giao tiếp - ứng xử. Phần này trình bày các kiến thức cơ bản về giao tiếp, ứng xử và đặc điểm mối quan hệ giữa lao động giúp việc gia đình với các thành viên trong gia đình người sử dụng lao động; một số nguyên tắc ứng xử với các thành viên trong và ngoài gia đình người sử dụng lao động; hướng dẫn xử lý các tình huống nảy sinh mâu thuẫn trong các mối quan hệ trong gia đình người sử dụng lao động; và bài tập thực hành.

Phần 3. Kỹ năng quản lý thời gian và tổ chức công việc. Phần này trình bày về giá trị thời gian; lý do vì sao phải quản lý thời gian;

giới thiệu về nhật ký thời gian và các bước lập kế hoạch cho công việc cần làm; nguyên nhân gây lãng phí thời gian; nguyên tắc quản lý thời gian; và bài tập thực hành.

Phần 4. Kỹ năng tìm kiếm thông tin và sự hỗ trợ. Phần này trình bày các khái niệm về thông tin, hình thức thông tin; khái niệm về hỗ trợ; kỹ năng tìm kiếm thông tin và sự hỗ trợ và bài tập thực hành.

Phần 5. Kỹ năng tự bảo vệ. Phần này trình bày thế nào là kỹ năng tự bảo vệ; chỉ ra một số nguy cơ lao động giúp việc gia đình có thể gặp phải trong quá trình làm việc; giới thiệu một số kỹ năng tự bảo vệ cho lao động giúp việc gia đình; và bài tập thực hành.

1.3 Đối tượng sử dụng

Tài liệu *Đào tạo kỹ năng mềm cho lao động giúp việc gia đình* được xây dựng dành cho các nhóm đối tượng sau:

(I) **Các trung tâm đào tạo, trường dạy nghề tư, các giảng viên và giáo viên dạy nghề** cho lao động giúp việc gia đình hoặc các lao động khác liên quan cần kỹ năng tương tự.

(II) **Lao động giúp việc gia đình** có thể tự đọc và tự học các kỹ năng từ tài liệu đào tạo.

(III) **Các nhà nghiên cứu, các cán bộ cộng đồng, cán bộ làm công tác phát triển** tham khảo trong quá trình xây dựng nghiên cứu, các chương trình hỗ trợ can thiệp và làm việc với lao động giúp việc gia đình.

(IV) **Các nhà quản lý, nhà hoạch định chính sách** tham khảo để hiểu rõ hơn về nhu cầu kỹ năng mềm của lao động giúp việc gia đình, từ đó xây dựng các chương trình quản lý, hỗ trợ, chính sách phù hợp với nhóm đối tượng này.

Tùy theo mục đích mà người sử dụng có thể tham khảo các nội dung/ phần khác nhau trong tài liệu hay điều chỉnh các nội dung đào tạo, bài tập thực hành phù hợp với mục đích sử dụng của mình.

Phần 1

ĐẠO ĐỨC NGHỀ GIÚP VIỆC GIA ĐÌNH

Mục tiêu: Giúp lao động giúp việc gia đình:

- Hiểu được chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp đối với công việc giúp việc gia đình (GVGD)
- Có ý thức rèn luyện đạo đức nghề nghiệp

Nội dung

I. Khái niệm đạo đức nghề nghiệp

- **Đạo đức** là toàn bộ những quan niệm, tri thức và các trạng thái cảm xúc tâm lý chung của cộng đồng về các giá trị thiện – ác, đúng – sai, tốt – xấu, ... được cộng đồng thừa nhận như là những quy tắc đánh giá, điều chỉnh hành vi giữa cá nhân với cá nhân, cá nhân với xã hội.

- **Nghề nghiệp** là những hoạt động, những công việc nhằm đáp ứng nhu cầu nhất định của xã hội (cung cấp các sản phẩm, dịch vụ). Nghề nghiệp được hình thành trong quá trình phân công lao động xã hội, được cộng đồng, xã hội và pháp luật công nhận.

- Đạo đức nghề nghiệp:

- Những giá trị, chuẩn mực mà người lao động trong nghề phải tuân theo và hướng tới trong hoạt động ngành nghề của mình
- Đạo đức nghề nghiệp được duy trì dựa trên nỗ lực cá nhân, tổ chức nghề nghiệp, pháp luật nhà nước và kỳ vọng của xã hội
- Mỗi nghề đều có những giá trị riêng

- Đạo đức nghề nghiệp là yếu tố quan trọng để phát triển sự nghiệp. Nó quyết định khả năng tồn tại của người lao động trong thị trường lao động.

Hiện nay, “đạo đức nghề nghiệp” được nhắc nhiều để thức tỉnh lương tri người lao động trong xã hội.

Ví dụ: Một người giúp việc trông nom một cụ già bị lẫn. Các con cháu của cụ đi làm và đi học cả ngày, tối muộn mới về. Chị giúp việc ở nhà hàng ngày cho cụ ăn, nhưng chị không cho cụ ăn 3 hộp sữa non/ngày như yêu cầu của gia đình mà chỉ cho cụ ăn 1 hộp và dấu đi 2 hộp để mang về quê cho cháu!.

Đạo đức nghề giúp việc gia đình

Giúp việc gia đình là công việc trực tiếp liên quan đến: Sức khỏe; Tính mạng con người; Tài sản; Mọi quan hệ của gia đình chủ nhà, vì vậy giống như các ngành nghề khác, rất cần có chuẩn mực đạo đức nghề GVGĐ.



➔ Đạo đức nghề GVGD là những giá trị, những quy tắc về đạo đức mà lao động giúp việc gia đình (LDGVGD) cần phải hướng tới và tuân theo trong quá trình làm GVGD

- Đặc trưng của công việc GVGD:

+ Vừa có quan hệ lao động (làm công ăn lương)

+ Vừa có quan hệ gia đình

+ Người giúp việc thay gia chủ làm tất cả các công việc nội trợ, chăm sóc các thành viên trong gia đình, trông coi tài sản, nhà cửa...

- Khi làm GVGD, người lao động trước hết phải xuất phát từ “cái tâm”. Một người giúp việc tốt cần phải có và rèn luyện một số chuẩn mực đạo đức cơ bản sau đây:

➤ **Trung thực và thật thà:**

- Trung thực với các thành viên trong gia đình gia chủ về hoàn cảnh bản thân và gia đình mình;



- Không được tắt mắt/ lấy trộm đồ đạc, tiền, tài sản của gia chủ/các thành viên gia đình gia chủ;

- Không đưa chuyện, nói xấu gây mâu thuẫn giữa các thành viên trong gia đình gia chủ hoặc với hàng xóm;

- Khi làm hỏng, làm mất đồ dùng của gia chủ phải thật thà, chủ động nhận lỗi.

➤ **Tinh thần trách nhiệm:**

- Có trách nhiệm và cẩn thận với từng công việc trong thỏa thuận với gia chủ; và trách nhiệm cuộc sống, công việc của bản thân;

- Có trách nhiệm bảo đảm an toàn sức khỏe, tài sản cho gia chủ;

- Cẩn thận trong chăm sóc sức khỏe, chế biến món ăn, đồ uống, giặt là quần áo và lau dọn nhà cửa gia đình gia chủ;

- Chủ động học hỏi và biết sắp xếp công việc một cách khoa học, hợp lý;

- Lắng nghe và học hỏi những điều chưa thông thạo trong công việc;

- Tuyệt đối không tự ý sử dụng đồ dùng, thiết bị điện, điện tử, điện lạnh khi không biết rõ tính năng và cách sử dụng;

- Không chủ quan, bảo thủ, dựa vào “kinh nghiệm” và thói quen của bản thân khi làm nghề GVGĐ.

➤ **Thân thiện, cởi mở:**

- Luôn tôn trọng, coi các thành viên trong gia đình gia chủ như người nhà của mình, đặc biệt đối với trẻ nhỏ, người cao tuổi, người khuyết tật phải gần gũi, lắng nghe và chăm sóc chu đáo;

- Quan hệ với hàng xóm, họ hàng, khách... của gia chủ đúng mực, không đưa chuyện gây mất đoàn kết;

- Luôn giữ gìn nhân phẩm, giá trị, danh dự của bản thân.

➤ **Được đào tạo những kiến thức và kỹ năng cơ bản theo tiêu**

chuẩn nghề GVGD:

- Trước khi đi làm GVGD cần tìm hiểu kỹ về địa phương nơi mình đến làm việc để nắm được những đặc trưng về văn hóa, phong tục, tập quán;

- Chủ động tham gia đào tạo kỹ năng cơ bản theo tiêu chuẩn nghề GVGD.

Cụ thể:

- Quy định pháp luật liên quan đến LĐGVGD
- Đặc điểm tâm sinh lý con người theo chu kỳ vòng đời
- Kỹ năng ứng xử với các thành viên trong gia đình
- Kỹ năng tự bảo vệ
- Đạo đức nghề giúp việc gia đình
- Kiến thức và kỹ năng sử dụng đồ dùng trong gia đình
- Kiến thức và kỹ năng chế biến món ăn, đồ uống
- Kiến thức và kỹ năng chăm sóc sức khỏe các thành viên trong gia đình
- Kiến thức và kỹ năng dọn dẹp nhà cửa

II. Rèn luyện đạo đức nghề giúp việc gia đình

- Giúp việc gia đình, giống như các ngành nghề khác như giáo viên, bác sỹ, kỹ sư, công nhân... là người lao động chân chính, kiếm tiền bằng sức lao động của mình để nuôi sống bản thân và gia đình và giúp ích cho xã hội. Tất cả các công việc này đều cần phải có đạo đức nghề nghiệp.

- Đạo đức nghề GVGD không phải là thứ có được trong một sớm, một chiều. Vì vậy, người lao động phải thường xuyên rèn luyện và điều quan trọng nhất là ý thức của mỗi người. Khi đã xác định gắn bó với nghề thì cần phải xác định trách nhiệm và nghĩa vụ của mình.

Nguyên tắc rèn luyện đạo đức nghề giúp việc gia đình

- Luôn trung thực, thẳng thắn
- Yêu nghề, có trách nhiệm cao trong công việc
- Ứng xử có nhân phẩm và danh dự
- Thường xuyên trau dồi các kỹ năng, kiến thức nghề nghiệp
- Luôn làm chủ được bản thân
- Rèn luyện đức tính cần cù, chịu khó, cẩn trọng, bình tĩnh và tiết kiệm
- Tôn trọng các thành viên trong gia đình chủ nhà, sẵn sàng giúp đỡ

Thực hành rèn luyện đạo đức nghề GVGĐ

Mục đích: Giúp học viên vận dụng được kiến thức đã học để rèn luyện đạo đức

Tình huống 1

Trên bàn trang điểm của chị Thanh (chủ nhà) có nhiều loại nước hoa, mỹ phẩm. Trong chiếc hộp đựng đồ lát vật có chiếc vòng hạt trai và 2 chiếc nhẫn mặt đá. Trong gần một năm làm giúp việc cho gia đình chị Thanh, chị Thái hàng ngày lau chùi bàn trang điểm và không thấy chị Thanh dùng 2 chiếc nhẫn này.

Chị Thái vẫn ao ước có một chiếc nhẫn mặt đá. “Tháng sau con gái đi lấy chồng, giá có chiếc nhẫn đó mà đeo trong ngày cưới của con thì “oách” với nhà trai biết mấy”.

Chị Thái đã có suy nghĩ như thế nào? Chị sẽ làm gì?

Với bạn? Có suy nghĩ như chị Thái không? Nếu có suy nghĩ như thế bạn sẽ hành động thế nào? Có cân nhắc đến hậu quả không?

Tình huống 2

Chị Ngân làm giúp việc cho nhà bác Hợp được gần nửa năm. Công việc hàng ngày của chị là lau dọn nhà cửa, nấu ăn và chăm sóc

mẹ chồng bác Hợp bị mù lòa. Công việc không vất vả. Vợ chồng bác Hợp coi chị như người thân trong gia đình. Nhưng vì thu nhập thấp nên bác Hợp trả lương cho chị Ngân: 3.500.000đ/tháng (ít hơn một chút so với những gia đình xung quanh). Một hôm ra ngoài nói chuyện phiếm với mấy chị em hàng xóm, chị giúp việc nhà bà Hòa nói có mấy nhà cần người giúp chăm sóc trẻ nhỏ với mức lương 5.000.000đ/tháng, và rủ chị Ngân chuyển đi. Thấy lương cao chị Ngân thích lắm. Nhưng đang ở quen và rất quý mến gia đình bác Hợp, thương bà mắt kém... chị Ngân sẽ quyết định thế nào? Bạn có dẫn đo trong tình huống này không?

Tình huống 3

Đi sinh hoạt Câu lạc bộ Giúp việc gia đình của phường về, chị Hải biết được thông tin là nhiều người giúp việc được gia chủ mua cho bảo hiểm y tế tự nguyện. Chị đã làm giúp việc cho gia đình ông Quý, họ hàng xa được 2 năm. Gia đình rất quý mến chị vì chị chịu thương, chịu khó và thật thà. Nhưng chị hay bị đau đầu, chóng mặt phải đi khám và uống thuốc thường xuyên, đôi khi nặng quá phải vào viện điều trị. Nhưng chị không có bảo hiểm y tế nên mất khá nhiều tiền. Lương của chị dành gửi về nuôi 2 con ăn học nên không có tiền mua bảo hiểm y tế. Chị rất muốn được chủ nhà mua bảo hiểm y tế cho mình như một số chị em khác trong CLB. Chị Hải phải làm thế nào để có BHYT ở quận Hai Bà Trưng?

Phần 2

KỸ NĂNG GIAO TIẾP - ỨNG XỬ

Mục tiêu: Giúp lao động giúp việc gia đình:

- Hiểu được những kiến thức cơ bản về giao tiếp, ứng xử và đặc điểm mối quan hệ giữa LĐGVGD với các thành viên trong gia đình người sử dụng lao động;

- Nắm vững và thực hành một số nguyên tắc ứng xử với các thành viên trong và ngoài gia đình người sử dụng lao động;

- Biết cách xử lý các tình huống nảy sinh mâu thuẫn trong các mối quan hệ trong gia đình người sử dụng lao động;

- Có ý thức rèn luyện kỹ năng giao tiếp, ứng xử của mình để thực hiện công việc hiệu quả.

Nội dung

1. Khái niệm giao tiếp và ứng xử

Giao tiếp

Trong quá trình sống và làm việc chung với mọi người, con người có rất nhiều nhu cầu cần phải được thỏa mãn. Đó là nhu cầu trao đổi thông tin; thổ lộ tâm tư, tình cảm, suy nghĩ và mong muốn được người khác chia sẻ những niềm vui, nỗi buồn trong cuộc sống; muốn được người khác hợp tác và giúp đỡ v.v... Tất cả những nhu cầu tâm lý xã hội đó chúng ta chỉ có thể được thỏa mãn thông qua hoạt động giao tiếp.

Giao tiếp là quá trình hoạt động trao đổi thông tin giữa người nói

và người nghe nhằm đạt mục đích nào đó. Giao tiếp là sự truyền đạt điều muốn nói từ người này sang người khác để đối tượng có thể hiểu những thông điệp truyền đi.

Thông thường giao tiếp trải qua 3 trạng thái:

- (1) Trao đổi thông tin, tiếp xúc tâm lý
- (2) Hiểu biết lẫn nhau
- (3) Tác động ảnh hưởng lẫn nhau

Ví dụ:

- Gia chủ và người giúp việc trao đổi với nhau về việc nấu một món ăn chuẩn bị đãi khách;

- Khi nói chuyện, nhìn vào người đối diện, chú ý lắng nghe, gật đầu khi đồng ý với ý kiến của họ.

Ứng xử được hiểu là phản ứng của con người đối với sự tác động của nhóm/người khác đến mình trong một tình huống cụ thể nhất định. Sự ứng xử thể hiện qua thái độ, hành vi, cử chỉ, cách nói năng; nó tùy thuộc vào tri thức, kinh nghiệm và nhân cách của cá nhân trong giao tiếp.

Ví dụ:

- Khi có khách đến chơi nhà, người giúp việc tươi cười chào khách.

Giao tiếp và ứng xử là hai khái niệm khác nhau, nhưng có mối quan hệ chặt chẽ, tương hỗ với nhau, nên người ta thường gọi chung là giao tiếp, ứng xử.

2. Đặc điểm mối quan hệ giao tiếp giữa LĐGVGD với gia đình người sử dụng lao động

Mối quan hệ giữa LĐGVGD và gia đình người sử dụng lao động mang 2 tính chất cơ bản:

Quan hệ lao động: Đây là mối quan hệ làm công – ăn lương, dựa trên cơ sở cung – cầu:



Gia chủ có nhu cầu thuê người giúp việc để hỗ trợ họ giảm bớt gánh nặng công việc gia đình như: nội trợ, chăm sóc con nhỏ, chăm sóc người già, người ốm,... giúp họ có thêm thời gian học tập, làm việc, vui chơi, giải trí,...; cũng có thể họ cần thời gian để làm thêm tạo thu nhập nhằm nâng cao chất lượng cuộc sống và trả lương cho người giúp việc.

Người lao động cũng có nhu cầu giúp việc gia đình để có thu nhập ổn định, tăng thêm nguồn thu cho gia đình; hoặc đơn giản chỉ là họ thấy công việc này phù hợp hơn so với công việc hiện tại của họ,...

Đây là đặc điểm của quan hệ lao động vì nó mang tính chất trao đổi (thời gian, sức lao động – tiền công).

Ví dụ: Chủ nhà trả tiền lương cho người giúp việc 4 triệu đồng/tháng.

Quan hệ gia đình: Tuy người giúp việc và gia đình gia chủ không cùng chung huyết thống, nhưng khi sống chung cùng dưới một mái

nhà, cùng ăn, cùng ở, sử dụng chung các đồ dùng,... thường xuyên gặp gỡ và tiếp xúc với nhau, cùng chia sẻ vui, buồn,... Mặt khác, người giúp việc (NGV) thay gia chủ trực tiếp làm các công việc nội trợ và chăm sóc các thành viên trong gia đình,... Chính tính chất của công việc và các mối quan hệ này sẽ nảy sinh tình cảm giữa NGV và các thành viên trong gia đình gia chủ.

Đây là đặc điểm của quan hệ gia đình vì nó mang tính chất tình cảm (gần gũi, yêu thương, thân thiết, gắn bó và có trách nhiệm với nhau).

Do vậy, nếu hiểu được tính chất của hai mối quan hệ này, cả người giúp việc và gia đình gia chủ sẽ có thái độ và hành vi giao tiếp ứng xử với nhau chân tình và trách nhiệm hơn, chứ không chỉ đơn thuần là nhu cầu công việc và tiền lương; dễ cảm thông và yêu thương, tôn trọng nhau hơn; có thể tránh được hoặc hạn chế những xung đột và những mâu thuẫn nảy sinh trong công việc và cuộc sống.

Ví dụ: Gia chủ mua quần áo cho người giúp việc. Khi người giúp việc về quê ăn tết, gia chủ còn gửi quà cho người giúp việc về biếu ông bà, bố mẹ, lì xì cho con. Với người giúp việc khi ở quê lên có thể mang những món quà quê dân dã để biếu gia đình chủ nhà.

3. Nguyên tắc chung trong giao tiếp, ứng xử của LĐGVGD với các thành viên gia đình người sử dụng lao động

Giao tiếp là một nghệ thuật của cuộc sống, không phải ai sinh ra cũng đã biết cách giao tiếp ứng xử khéo léo, mà phải thông qua học hỏi và trải nghiệm cuộc sống. Vì vậy, để giao tiếp, ứng xử hiệu quả, chúng ta cần nắm vững các nguyên tắc giao tiếp sau:

☞ **Mọi ứng xử với con người phải xuất phát từ “cái tâm”**: ứng xử là sự biểu hiện bên ngoài của “cái tâm” và là thước đo lòng người. Nếu giao tiếp với gia chủ bằng “cái tâm” nhân hậu, chúng ta sẽ có thái độ ứng xử thiện chí, độ lượng, chân thành và vị tha hơn; ngược lại, nếu “ác tâm” sẽ khiến chúng ta có thái độ ích kỷ, đố kỵ, làm việc vô trách nhiệm và ít cảm thông, chia sẻ.

☞ **Tôn trọng gia chủ và bản thân:** Tôn trọng nhân cách, sự riêng tư cũng như ý kiến của các thành viên trong gia đình gia chủ. Đồng thời cũng phải biết tôn trọng nhân cách và chủ kiến của chính mình (nhưng không bảo thủ), không tự ti, mặc cảm hoặc coi thường người khác; tự cao, tự đại “coi trời bằng vung”.

☞ **Luôn có thái độ giao tiếp ứng xử đúng mực:** vui vẻ, cởi mở, chân thành và tế nhị với các thành viên trong gia đình gia chủ. Không vui vẻ gượng ép hay giả bộ quan tâm đến người khác. Tuyệt đối không nói xấu, đem chuyện “làm quà” với người ngoài gia đình gia chủ, nhất là những chuyện không hay của họ.

☞ **Biết quan sát và lắng nghe:** Quan sát thái độ của người đang giao tiếp và lắng nghe xem họ mong muốn điều gì, có yêu cầu gì; họ có hài lòng, vui vẻ, thỏa mãn hay không? Họ đang không hài lòng, đang lo lắng, hay đang thất vọng?... để điều chỉnh cách ứng xử cho phù hợp. Ví dụ, khi thấy bà chủ nhà đang vui vẻ thoải mái và mặc một chiếc áo đẹp, bạn có thể đưa ra một lời khen “Hôm nay chị mặc chiếc áo rất đẹp”. Ngược lại, nếu quan sát thấy bà chủ nhà không vui, hoặc có tâm trạng gì đó không thoải mái, thì chớ vội khen chiếc áo đẹp mà hãy quan tâm lắng nghe hoặc chú tâm quan sát xem lý do gì mà bà lại có tâm trạng như vậy để ứng xử phù hợp.

☞ **Biết đồng cảm và thấu hiểu:** Đối tượng chăm sóc của LĐGVGD thường là trẻ em, người già và người bị bệnh. Nguyên tắc này được hiểu là khi làm bất cứ việc gì LĐGVGD cũng phải biết đặt mình vào vị trí của đối tượng giao tiếp để có thể thấu hiểu và đồng cảm với họ; nhằm tạo ra sự gần gũi, thân mật, độ lượng, khoan dung, ngay cả khi đối tượng giao tiếp gây khó dễ với mình.

☞ **Biết hài hòa lợi ích hai bên:** Tâm lý của con người là luôn chỉ muốn đạt được mục đích hay lợi ích cho mình mà quên hoặc xem nhẹ lợi ích của người khác. Người giúp việc cần hiểu nguyên tắc này để hành xử đúng mực, không háms lợi; coi tài sản của gia chủ cũng như của mình, tiết kiệm trong sinh hoạt, xây dựng lòng tin, làm việc có trách nhiệm để đôi bên cùng có lợi.

☞ **Đánh giá con người và sự việc khách quan:** Là con người không có ai hoàn toàn tốt, hoặc hoàn toàn xấu. Ranh giới giữa cái đúng, sai, thiện, ác, tốt, xấu... rất mỏng manh. Vì vậy, trong giao tiếp, ứng xử với gia chủ, nhất là đối với đối tượng chăm sóc trực tiếp, LĐGVGD không nên để định kiến “yêu nên tốt, ghét nên xấu” chi phối, dễ mắc sai lầm trong ứng xử.

Tích cực rèn luyện kỹ năng giao tiếp hiệu quả, thể hiện ở hai hình thức dưới đây:

❖ **Giao tiếp bằng ngôn ngữ lời nói:**

- **Học cách chào hỏi**, xưng hô (nhập gia, tùy tục): Chào hỏi lễ phép; xưng hô phù hợp với từng lứa tuổi. Chẳng hạn, người lớn tuổi thì phải gọi bằng cô, chú, bác, ông/bà,... người ngang bằng thì có thể xưng hô là anh/chị, tôi; đối với người nhỏ tuổi hơn thì xưng hô là em, cháu,... có thể gọi tên, biệt danh ở nhà để tạo sự thân thiết gần gũi.

- **Chú ý sử dụng ngôn ngữ từ khi giao tiếp:** Không dùng tiếng lóng, từ địa phương. Không nên dùng từ một cách cầu kỳ, quá hoa mỹ, nên dùng từ phổ thông, dễ hiểu.

- **Điều chỉnh âm lượng giọng nói:** Không nói quá to, lên giọng quá cao, hoặc nói nhỏ quá; tốc độ nói không quá nhanh, hoặc quá chậm/è à, hoặc nói nhát gừng, nói rõ ràng, vừa phải, dễ nghe,

❖ **Giao tiếp bằng ngôn ngữ không lời (ngôn ngữ cử chỉ).**

- **Ánh mắt nhìn thân thiện:** Khi giao tiếp, nhìn thẳng vào đối tượng với ánh mắt tự tin, chân thành; không nhìn chằm chằm, nhìn lơ đãng, đảo mắt liên hồi, liếc xéo ngang/dọc hoặc cúi gầm mặt nhìn xuống chân như người mắc lỗi,... Chú ý điều chỉnh ánh mắt nhìn trong những tình huống nhạy cảm (Ví dụ: không nhìn vào khiếm khuyết của người khuyết tật với ánh mắt thương hại; khi ăn cơm, không nhìn vào việc gắp thức ăn của ai đó dù họ có hành vi không đẹp,...)

- **Nét mặt:** thể hiện sự tươi vui, niềm nở, bình tĩnh hay sự lo lắng, đồng cảm,... tùy vào từng hoàn cảnh giao tiếp. Điều đó thể hiện sự

quan tâm chia sẻ của NGV với gia chủ. Tránh nét mặt lúc nào cũng cau có, khó chịu, bồn chồn, buồn bã, gây không khí căng thẳng trong gia đình.

- **Cử chỉ:** Khi nói chuyện, trao đổi công việc, thể hiện sự chăm chú lắng nghe bằng cách gật nhẹ đầu, ánh mắt nhìn chăm chú, thỉnh thoảng có thể đệm thêm vài từ (vâng ạ, thế ạ, dạ...). Không gật đầu lia lịa, hoặc vung tay, vung chân, quá lời.

- **Giữ một khoảng cách vừa phải với người đối thoại** (nhất là đối với người khác giới), không áp sát hoặc đứng quá xa; trừ trường hợp người cao tuổi bị lãng tai.

Một số nguyên nhân khiến giao tiếp không hiệu quả:

- Thông điệp sai, không có thông điệp được gửi đi hoặc không đưa ra được thông tin cần thiết

- Phương pháp giao tiếp sai

- Giao tiếp không đúng đối tượng

- Thời điểm truyền đạt thông tin không phù hợp

- Kết hợp các yếu tố trên

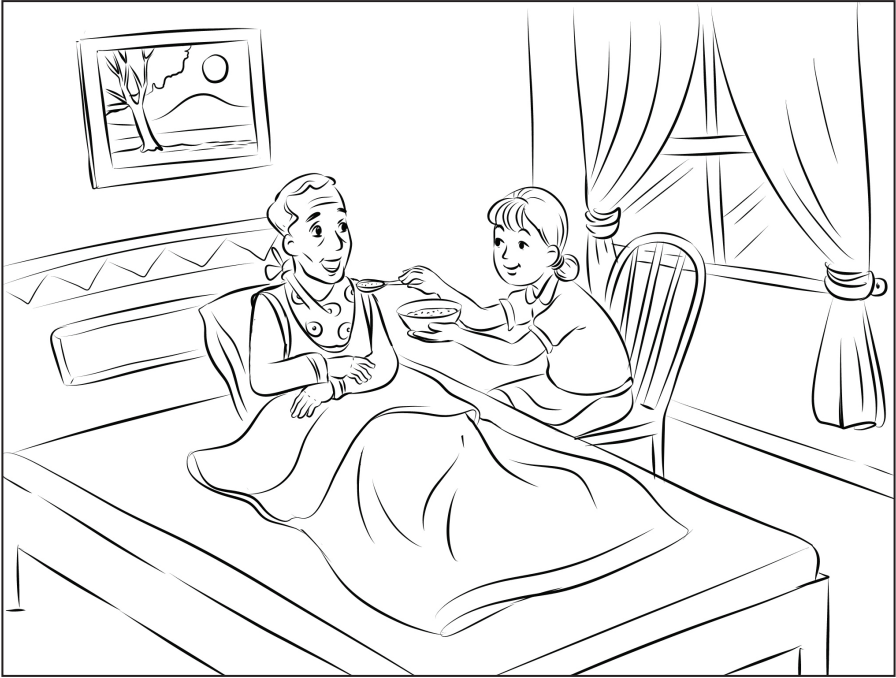
4. Cách thức ứng xử của LDGVGD đối với các thành viên trong gia đình người sử dụng lao động

4.1. Đối với người cao tuổi

- Cần phải lễ phép, có thái độ kính trọng, xưng hô phù hợp.

- Hiểu đặc điểm tâm lý của người cao tuổi để có sự ứng xử phù hợp: Người cao tuổi rất nhạy cảm, độc lập, nhưng cũng thích được quan tâm, chăm sóc, thích được nói chuyện, chia sẻ, thích hoài cổ. Vì thế, người giúp việc cần thường xuyên tâm sự, trò chuyện với người cao tuổi, để giúp người cao tuổi không cảm thấy cô đơn, buồn tủi.

- Khi nói chuyện đặc biệt nên thể hiện sự lắng nghe và ghi nhận, vì người cao tuổi có đặc điểm hay hoài niệm; không nên chen ngang khi họ đang nói.



- Thể hiện sự quan tâm, chăm sóc ân cần bằng cách: chú ý đến các nhu cầu sinh hoạt, các sở thích ăn uống (Ví dụ: cơm nấu mềm, hoa quả mua loại mềm, không quá ngọt...); thời gian ngủ, nghỉ ngơi, nhu cầu được giao lưu bạn bè, tâm sự, kể chuyện,... quan tâm đến sức khỏe của người cao tuổi (chế biến món ăn mềm, nhắc việc uống thuốc đúng giờ, ngủ, nghỉ điều độ,...). Nhưng tránh sự quan tâm thái quá, gây phiền phức cho các cụ.

- Người cao tuổi đôi khi khó tính, nóng nảy, hoặc hay quên, chậm chạp... đối với các tình huống như vậy người giúp việc cũng không nên phản ứng tức thì hoặc tìm cách chứng minh là họ đang sai lầm, cần phải kiên nhẫn, suy nghĩ và nhận xét tình hình trước khi có phản ứng. Ví dụ như các cụ hay quên, có thể hỏi đi hỏi lại một câu hỏi, như vậy cần phải kiên nhẫn, không nên thể hiện thái độ, cáu gắt, bực bội vì sự chậm chạp của người cao tuổi.

- Nếu NGV là nữ giới, cũng nên đề phòng một số trường hợp “nhạy cảm” đối với các người cao tuổi là nam giới trong các tình huống chỉ có 2 người ở nhà, các cụ có những động chạm vào cơ thể, trong một số tình huống thì phải khéo léo từ chối một số “yêu cầu” hay “gợi ý” nhạy cảm.

4.2. Đối với người bệnh/ốm/khuyết tật

- Coi bệnh tật, khuyết tật của họ là bình thường. Chăm sóc chu đáo theo chế độ phù hợp với tình trạng bệnh/khuyết tật của họ. Không đối xử với họ như một trường hợp cá biệt, đặc biệt.

- Tuyệt đối tránh việc mang các bệnh tật, ốm đau, khiếm khuyết của họ ra đùa cợt, chế nhạo; hoặc bình phẩm về khiếm khuyết/bệnh tật của người khác tương tự như họ.

- Quan tâm đúng mức, cảm thông và chia sẻ; nhưng không thể hiện sự thương hại hay phân biệt đối xử.

4.3. Cách ứng xử của LDGVGD đối với chủ nhà là nữ giới

- Nữ chủ nhà thường là người lo toan, quán xuyến mọi công việc nội trợ, chăm lo đời sống vật chất và tinh thần trong gia đình. Vì thế, họ cũng là người căn cơ, để tâm đến mọi vấn đề liên quan đến sinh hoạt hàng ngày của các thành viên trong gia đình; họ cũng chính là người quyết định việc tiếp tục thuê hay hủy hợp đồng lao động đối với người lao động. Do vậy, LDGVGD cần:

- Xây dựng lòng tin đối với nữ gia chủ là ưu tiên hàng đầu đối với bất cứ LDGVGD nào (ngay khi bắt đầu đến cũng như trong suốt quá trình làm việc). Gia chủ thật sự không yên lòng đi làm nếu không tin tưởng vào người giúp việc. Lòng tin không tự nhiên có, mà phải dày công xây đắp bằng sự thật thà, chân thật, trung thực, không giả dối/nói dối và chứng minh bằng kết quả công việc. Chỉ cần một lần làm mất niềm tin là rất khó lấy lại được sự tin tưởng.

- Sẵn sàng học hỏi: Dù người giúp việc có kinh nghiệm nội trợ giỏi đến đâu, khi đến làm việc ở gia đình gia chủ cũng phải biết “nhập gia,

tùy tục”. So với các thành viên khác trong gia đình, hơn ai hết, nữ gia chủ là người đầu tiên mong muốn người giúp việc hoàn thành tốt các công việc. Do vậy, khi được giao việc, người lao động cần tập trung quan sát, lắng nghe, chịu khó học hỏi và để tâm thực hiện đúng các yêu cầu, mong muốn mà nữ gia chủ giao cho.

- Biết quan tâm động viên, chia sẻ và chăm sóc sức khỏe cho nữ gia chủ: So với các thành viên khác, nữ gia chủ là người vất vả, bận rộn nhất trong gia đình (nếu họ đang đi làm); đặc biệt đối với nữ gia chủ đang trong thời kỳ nuôi con nhỏ. Người giúp việc cần đặt mình vào vị trí của nữ gia chủ để xem họ gặp khó khăn gì, có nhu cầu, mong muốn gì; để chủ động thể hiện sự quan tâm, chăm sóc một cách tự nhiên nhất (tránh cảm thấy bị sai vặt, hay miễn cưỡng trong công việc).

4.4. Cách ứng xử của LDGVGD đối với chủ nhà là nam giới

- Trước hết, người lao động cũng cần phải có cách ứng xử với nam gia chủ như với nữ chủ nhà (đã nêu trên).

- Thêm nữa, giữa nam chủ nhà với LDGVGD (là nữ giới) còn có mối quan hệ giữa những người khác giới. Vì thế, cần phải biết cách ứng xử khéo léo, tế nhị để tránh sự hiểu lầm từ phía người vợ và các thành viên khác trong gia đình; đồng thời, tránh được nguy cơ bị quấy rối/xâm hại tình dục. Cụ thể:

+ Quần áo, trang phục phải kín đáo, tránh ăn mặc “mát mẻ”, hở hang.

+ Thái độ giao tiếp phải đúng mực, tránh có thái độ và hành vi khiến cho nam chủ nhà nhầm tưởng (ánh mắt, cử chỉ, thái độ lả lơ, mời gọi, âu yếm, có những sự động chạm về cơ thể,...), thể hiện đúng vị trí, khoảng cách cần thiết của người giúp việc trong gia đình.

+ Chủ động tránh và đề phòng những tình huống nhạy cảm từ phía người chủ.

4.5. Cách ứng xử của LĐGVGD đối với trẻ em

- Nguyên tắc ứng xử nhất quán của người giúp việc đối với trẻ em là làm gương: Ở lứa tuổi này trẻ bắt đầu tiếp xúc với xã hội, với thế giới bên ngoài thông qua sự chỉ dẫn của người lớn. Do vậy, là người hàng ngày gần gũi với trẻ nhiều nhất, người giúp việc phải làm gương cho trẻ từ lời ăn, tiếng nói cho đến hàng động.

- Ngoài ra, cần phải đặc biệt chú ý cách ứng xử với một số đối tượng trẻ sau đây:

+ Đối với trẻ nhỏ bắt đầu biết nhận thức về hành vi của người lớn, thì trước mặt trẻ LĐGVGD phải hết sức chú ý những lời nói và hành động của mình vì trẻ rất dễ học theo và bắt chước. Không được dùng lời lẽ thô tục, khiếm nhã, không chửi thề, nói bậy. Tránh sử dụng những câu nói và hành động vô tình có thể làm hình thành trong trẻ những hành vi bạo lực (Ví dụ: Khi trẻ bị ngã, người lớn thường dỗ trẻ nín bằng câu nói “để bà đánh chừa cái cửa này; trẻ dành đồ chơi với nhau, bác đỡ dành “đánh anh A/chị B vì không chịu nhường em đồ chơi này,...”).

+ Đối với trẻ lớn, đã bắt đầu ý thức được công việc lao động làm thuê của người giúp việc. Đôi khi, có trẻ biết sử dụng quyền “ông chủ” đòi phải thực hiện yêu cầu vô lối của chúng, hoặc có thể sinh ra tâm lý thích sai khiến, ỷ lại, thậm chí có thái độ thiếu tôn trọng người giúp việc. Trong tình huống này, người giúp việc không tự ái, chấp nhận hay tự ti, chấp nhận yêu cầu của trẻ mà phải bình tĩnh, mềm mỏng, khéo léo giải thích cho trẻ hiểu cái gì được phép, cái gì không được phép; đồng thời, nhẹ nhàng nhưng kiên quyết từ chối yêu cầu của trẻ. Nếu trẻ không vâng lời, hay có thái độ thù địch thì phải trao đổi với gia chủ để có cách giải quyết hợp lý và điều chỉnh trẻ cho phù hợp.

+ Trẻ em là đối tượng rất nhạy cảm và dễ gắn bó tình cảm với những ai yêu thương trẻ thực sự. Hiểu đặc điểm này, để LĐGVGD coi trẻ như những đứa con/cháu ruột thịt của mình; yêu thương trẻ thật lòng; biết quan tâm chăm sóc, gần gũi, thân thiện với trẻ; trò chuyện,

đọc truyện, chơi đùa với trẻ; định hướng giúp trẻ phát triển hoàn thiện nhân cách.

+ Đối với những trẻ bướng bỉnh, có dấu hiệu của sự kiêu ngạo, coi thường người khác... người giúp việc không nên tỏ thái độ ghét trẻ. Để tâm tìm hiểu nguyên nhân vì sao trẻ thể hiện như thế; cảm thông, quan tâm đến những trẻ này nhiều hơn. Để trẻ có thể tin cậy, bộc lộ, chia sẻ những cảm nghĩ của trẻ; cho dù trẻ có nhận thức hay hành động chưa đúng, người giúp việc cũng không nên phê phán, chê trách, hay thù ghét với trẻ, hãy cảm hóa trẻ bằng tình yêu thương và sự thấu hiểu. Trong một số trường hợp, khéo léo nói chuyện với bố mẹ của trẻ để họ sớm có sự điều chỉnh, giáo dục.

+ Khi thấy trẻ có những thay đổi về hành vi, nhận thức theo hướng tiêu cực, người giúp việc cũng nên góp ý thẳng thắn với trẻ luôn, và trao đổi lại với bố mẹ của trẻ.

5. Nguyên tắc ứng xử của LDGVGD khi có tình huống mâu thuẫn nảy sinh

❖ Một số tình huống dễ làm nảy sinh mâu thuẫn thường gặp:

- Làm hỏng, làm vỡ đồ quý giá trong gia đình.
- Có sự hiểu lầm về mối quan hệ với nam giới trong gia đình.
- Người giúp việc không đáp ứng đúng với yêu cầu công việc của gia chủ.
- Có sự hiểu lầm nào đó do vô tình hoặc do cố ý giữa hai bên (thái độ của người giúp việc hoặc thái độ của các thành viên trong gia đình gia chủ (VD: coi thường, xúc phạm, miệt thị người giúp việc khi có chuyện không hài lòng...)).
- Gia chủ yêu cầu làm việc gì đó không phù hợp với thỏa thuận ban đầu.
- Có vấn đề nảy sinh ảnh hưởng đến quyền lợi của người giúp việc hoặc gia chủ.

❖ Nguyên tắc giải quyết các tình huống có mâu thuẫn:

- Trong cuộc sống hàng ngày ở mỗi gia đình, mâu thuẫn nảy sinh là chuyện không tránh khỏi. Do vậy, trong quan hệ giữa gia đình gia chủ và LĐGVGD nảy sinh mâu thuẫn vì một lý do nào đó là điều khó tránh khỏi.

- Khi có bất đồng, mâu thuẫn xảy ra cả đôi bên thường cảm thấy khó chịu, không hài lòng, thậm chí có thái độ giận dữ, bực tức và thường có tâm trạng “đổ lỗi”. Nếu không có cách ứng xử phù hợp, cả đôi bên có thái độ và hành vi ứng xử thiếu văn hóa, có thể xúc phạm đến nhau làm cho mối quan hệ trở nên căng thẳng, ảnh hưởng đến hòa khí giữa NGV với gia chủ, thậm chí có thể dẫn đến chấm dứt hợp đồng lao động. Trong trường hợp này, phần thiệt thòi bao giờ cũng thuộc về người lao động.

- Vì vậy, LĐGVGD cần phải nắm vững một số quy tắc sau đây để xử lý các tình huống có mâu thuẫn trong quan hệ giao tiếp với các thành viên trong gia đình gia chủ:

1. Bình tĩnh, lắng nghe và cầu thị là nguyên tắc xuyên suốt trong quá trình làm việc (ngay cả khi bị phản ứng gay gắt, lời nói mang tính xúc phạm, miệt thị, hay sự hiểu lầm... từ một thành viên nào đó trong gia đình gia chủ).

2. Nếu mâu thuẫn nảy sinh do lỗi của người lao động (sơ suất trong quá trình làm việc, chưa hiểu tâm tính của đối tượng, chưa hiểu phong tục, nếp sống của gia chủ,...): điều quan trọng trước tiên người lao động phải biết nhận lỗi, nhận ra thiếu sót của mình (biết nói lời xin lỗi và nói cảm ơn) đối với gia chủ, tích cực học hỏi để sửa chữa những thiếu sót đó một cách nghiêm túc.

3. Biết kiềm chế bản thân, không đổ lỗi, tức giận hay trách móc người khác.

4. Nếu mâu thuẫn nảy sinh do khách quan hay sự hiểu lầm nào đó,... và bị đổ lỗi; người giúp việc cũng phải hết sức bình tĩnh, không

nên phản ứng lại ngay khi gia chủ đang nóng giận, chọn thời điểm thích hợp để giải thích lại.

5. Biết tìm kiếm sự thông hiểu của các thành viên khác có uy tín trong gia đình gia chủ để hóa giải các mâu thuẫn.

6. Không nên có thái độ thách thức, bắt cần, hoặc tự đề cao bản thân; càng không nên nói dối, nói xấu người này với người khác sau lưng, xúi bẩy gây mất đoàn kết hoặc có những lời nói châm chọc thiếu lễ độ với mọi người. Không nên làm việc gì đó quá lên chỉ cốt để lấy lòng gia chủ hoặc phải “gồng mình” lên để ứng xử sao cho “vừa lòng” với tất cả các thành viên trong gia đình gia chủ.

7. Cách ứng xử hiệu quả nhất bao giờ cũng xuất phát từ tấm lòng chân thực, thật thà, thành tâm, thành ý của cả đôi bên, đặc biệt từ người giúp việc (vì môi trường lao động của NGV rất đặc biệt, tế nhị).

Kỹ năng ứng xử không tự nhiên mà có, nó là kết quả của cả một quá trình nhận thức và rèn luyện không ngừng của bản thân người giúp việc.

8. Kỹ năng giao tiếp với người ngoài gia đình gia chủ

Bên cạnh mối quan hệ với các thành viên trong gia đình, LDGVGD còn tham gia giao tiếp với các thành viên khác ngoài cộng đồng có quan hệ với gia chủ: họ hàng, khách thăm, hàng xóm...

Mối quan hệ	Nguyên tắc và cách ứng xử của LDGVGD
Họ hàng của gia chủ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Thái độ giao tiếp lịch sự, tôn trọng và niềm nở. ▪ Cách xưng hô phù hợp, tùy thuộc vào tuổi tác và mối quan hệ họ hàng với gia chủ, tránh xưng “tôi”. ▪ Tránh cử chỉ suồng sã quá mức, ánh mắt soi mói, nghi ngờ. ▪ Không nói các thông tin sai sự thật hoặc các vấn đề nhạy cảm trong gia đình gia chủ.

<p>Khách của gia chủ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Thái độ giao tiếp lịch sự, nhã nhặn. ▪ Khách đến nhà nếu là khách mà đã biết vị khách đó là ai thì mở cửa và đón tiếp niềm nở, chu đáo. ▪ Cách xưng hô phù hợp với tuổi tác của khách và mối quan hệ đối với gia chủ, mời nước uống thì lưu ý mời nước người lớn tuổi/phụ nữ trước. ▪ Trường hợp gia chủ không có nhà, nếu khách hỏi thăm gia chủ thì từ tốn trả lời. Khách ngồi đợi gia chủ thì cũng không nên im lặng hoàn toàn, có thể nói chuyện, hỏi thăm. ▪ Trường hợp không biết vị khách đó là ai, gia chủ đi vắng, LDGVGD nên đề phòng tình huống kẻ gian lợi dụng, cần phải xử lý khéo léo (không vội mở cửa, hỏi han tên, mối quan hệ với gia chủ, sau đó có thể gọi cho gia chủ để hỏi cách xử lý...).
<p>Hàng xóm của gia chủ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gần gũi, thân thiện với hàng xóm. ▪ Tuyệt đối không nói xấu, kể những chuyện mâu thuẫn, tế nhị, không hay, trong gia đình gia chủ cho hàng xóm.

Kết luận

- Sẽ rất sai lầm nếu chúng ta cho rằng, công việc của LDGVGD đã quá bận rộn, chỉ cần làm vừa lòng gia chủ, không cần phải quan tâm đến các mối quan hệ khác của gia chủ.

- Ở một chừng mực nào đó, NGV là một thành viên chính thức, là “người nhà” của gia đình gia chủ. Vì vậy, cách ứng xử của NGV đối với khách của gia chủ có ảnh hưởng đến sự hài lòng và cách đánh giá của khách đối với văn hóa ứng xử của gia đình gia chủ. Điều này càng đặc biệt quan trọng với quan hệ hàng xóm của gia đình gia chủ với tính chất “bán chị em xa, mua láng giềng gần”.

- Do vậy, cởi mở, thân thiện, lịch sự, không ngồi lê đôi mách là những nguyên tắc xuyên suốt của NGV khi giao tiếp với người ngoài của gia đình gia chủ.

Con người là tổng hòa của các mối quan hệ xã hội. Vì vậy, trong quá trình giúp việc gia đình, thái độ chân thành, thiện chí, hành vi và cách ứng xử nhẹ nhàng, lịch sự và có văn hóa của bạn chính là cách để bạn tôn trọng chính mình và gia chủ cũng như cộng đồng mà bạn đến làm việc. Đây cũng là cách để hóa giải các mâu thuẫn nảy sinh và làm cho quan hệ giữa người lao động và người sử dụng lao động xích lại gần nhau hơn.

Bài thực hành:

1. Ứng xử với hàng xóm của gia chủ, người này luôn xoi mói chuyện của gia đình người khác và đặc biệt rất hay hỏi han thông tin từ NGV về gia đình chủ nhà. Đã có vài lần họ đưa tin không chính xác về gia đình gia chủ ra bên ngoài để gia chủ không hài lòng với người giúp việc. Nếu rơi vào tình huống này? Chị sẽ ứng xử như thế nào?

2. Mâu thuẫn giữa LĐGVGD với chị chủ nhà vì có sự hiểu lầm về mối quan hệ giữa NGV với chồng chị. Chị chủ nhà muốn cho NGV nghỉ việc, nếu tình huống đó xảy ra, chị sẽ ứng xử như thế nào?

3. Gia đình gia chủ mới mua được một viên thạch anh rất quý, trong thời gian này cũng có mấy người thân ở quê lên chơi. Một buổi chiều khi gia chủ về nhà bỗng không thấy viên thạch anh đâu. Gia chủ nghi ngờ NGV lấy mất món đồ giá trị này. Chị sẽ xử lý như thế nào khi tình huống này xảy ra?

Phần 3

KỸ NĂNG QUẢN LÝ THỜI GIAN VÀ TỔ CHỨC CÔNG VIỆC

Mục tiêu: Giúp lao động giúp việc gia đình

- Hiểu được giá trị của thời gian và vì sao phải quản lý tốt thời gian;
- Hiểu thế nào là nhật ký thời gian/thời gian biểu và biết cách lập kế hoạch cho công việc cần làm;
- Hiểu các nguyên nhân gây lãng phí thời gian và nguyên tắc quản lý thời gian;
- Rèn luyện được kỹ năng quản lý thời gian và tổ chức công việc hiệu quả.

Nội dung

1. Giá trị của thời gian

- Thời gian “**là vàng là bạc**”; thời gian là “vô giá”; thời gian trôi đi không bao giờ trở lại; thời gian trôi đi không thể lấy lại được, đã mất là mất đi vĩnh viễn.

- Thời gian là **một nguồn năng lượng đặc biệt**, không thể lưu trữ hay tiết kiệm để ngày sau mang ra dùng.

- Mỗi người cùng được chia một lượng thời gian giống nhau trong ngày để sống và làm việc. Việc sử dụng nó như thế nào là **quyết định và năng lực cá nhân** của mỗi người.



**Thời
gian
là vàng
là bạc**

- Thời gian còn là **cơ hội** và bạn phải **trả phí** để có cơ hội đó hoặc mất đi cơ hội đó. Nói một cách dễ hiểu, mỗi giây, mỗi phút, mỗi giờ trong ngày của bạn chính là **cơ hội** để bạn làm việc và nghỉ ngơi. Nếu bạn tận dụng nó, tức là bạn đang có cơ hội để tạo ra thu nhập và làm những điều có lợi cho bản thân. Nếu bạn không sử dụng nó, để nó trôi đi tức là bạn đã **bỏ lỡ cơ hội** để tạo ra thu nhập. Khi đó bạn phải **trả giá cho chính các cơ hội bị mất** khi không kiếm được tiền hoặc không tạo ra được giá trị cụ thể cho cuộc sống.

2. Vì sao phải quản lý tốt thời gian?

Rất nhiều người hay than phiền rằng “tôi có quá nhiều việc phải làm mà lại không có đủ thời gian”, vì vậy họ thường đổ lỗi cho việc thiếu thời gian. Tuy nhiên, bạn nên đặt ngược lại **câu hỏi**:

Tại sao cùng thời gian trong một ngày thì có lao động giúp việc gia đình có thể kiếm được 500 nghìn đồng; tuy nhiên một lao động khác lại chỉ kiếm được 100 nghìn đồng?

→ **Câu trả lời:** có rất nhiều lý do dẫn đến sự khác nhau trong thu nhập ở trên, ví dụ như:

(i) năng lực làm việc của hai người khác nhau

(ii) cơ hội làm việc khác nhau

(iii) kinh nghiệm làm việc khác nhau

(iv) tuy nhiên một yếu tố then chốt là người có thu nhập 500 nghìn đồng sẽ có hiệu quả và năng suất làm việc tốt hơn người có thu nhập 100 nghìn đồng. Hiệu quả, năng suất đó quyết định rất nhiều từ việc họ biết quản lý thời gian và tổ chức công việc hay không.

Vì vậy, quản lý thời gian:

✓ Là yếu tố **cần thiết** cho **hiệu quả** và **năng suất công việc**, giúp bạn hoàn thành **nhiều công việc** hơn mà chỉ cần bỏ **ít thời gian** và **nỗ lực** hơn.

- ✓ Giúp **thiết lập thứ tự ưu tiên** trong công việc, trở lên **sáng tạo hơn** trong việc sắp xếp và bố trí công việc.
- ✓ Ngăn ngừa tính **thụ động** và **bối rối** trong công việc. Một người làm việc có **kế hoạch với thời gian cụ thể** sẽ luôn **làm chủ** công việc mình làm và hạn chế tối đa sự bối rối, không biết làm gì trước, làm gì sau trong công việc.
- ✓ Hỗ trợ đưa những **lựa chọn có ý thức**, ví dụ như nên dành nhiều thời gian làm những công việc quan trọng nào mà mang lại giá trị và có ích cho bản thân.
- ✓ Giúp bạn nhận ra là mình có làm quá nhiều (ít) giờ trong ngày hay không; từ đó giúp bạn **điều chỉnh** thời gian làm việc và nghỉ ngơi hợp lý.
- ✓ Chứng minh được kỹ năng làm việc chuyên nghiệp của bản thân. Một LDGVGD **chuyên nghiệp** luôn cần có **óc tổ chức**; óc tổ chức này liên quan rất nhiều đến kỹ năng quản lý thời gian và tổ chức công việc hợp lý hiệu quả.

3. Nhật ký thời gian

Nhật ký thời gian là gì?

⇒ Là một công cụ hữu ích giúp bạn biết sử dụng thời gian trong ngày làm những **việc gì** và **ở đâu**. Nhật ký thời gian được coi là một bản báo cáo chi tiết các **hoạt động**, **thời gian** và **khoảng thời gian** mà bạn thực hiện các hoạt động.

Mục đích sử dụng Nhật ký thời gian?

⇒ Giúp nâng cao hiệu quả và năng suất của công việc thông qua việc:

- + Xem xét các công việc nào mất thời gian nhất?
- + Đánh giá việc sử dụng thời gian hiệu quả nhất và ít hiệu quả nhất?
- + Xem xét công việc nào có thể kết hợp với nhau để giảm thời gian xuống ít nhất.

Có khó để thực hiện nhật ký thời gian?

+ KHÔNG KHÓ, bạn chỉ cần có một CÁI BẢNG TRẮNG hoặc một QUYỀN VỎ (hoặc mấy tờ giấy A4), hoặc một QUYỀN LỊCH ĐỂ BÀN/ TỜ LỊCH TREO TƯỜNG để ghi chú công việc và thời gian làm việc. Hiện nay có một số mẫu quản lý thời gian đơn giản mà bạn có thể sử dụng mà không tốn nhiều công sức hoặc chi phí (có biểu mẫu/hình đính kèm dưới đây).

+ Nhiều người biện lý do là KHÔNG CÓ THỜI GIAN để làm NHẬT KÝ THỜI GIAN. Tuy nhiên đây chỉ là biện minh cho sự “LƯỜI BIẾNG” và KHÔNG BIẾT SẮP XẾP THỜI GIAN của bản thân. Duy trì nhật ký thời gian không mất nhiều công sức và thời gian, thực tế, mỗi ngày bạn chỉ cần dùng 10 – 15 phút trước khi làm việc để lên lịch trình, sắp xếp và quản lý công việc; nhưng lợi ích là bạn có được thực sự lớn hơn bạn tưởng tượng. Nếu quản lý thời gian và sắp xếp công việc hợp lý, bạn có thể tăng hiệu quả, chất lượng và năng suất công việc lên gấp đôi, gấp ba. Hơn nữa nó sẽ giúp bạn trở lên chủ động trong công việc và lấy được lòng tin của người sử dụng lao động.

Làm thế nào để tạo ra nhật ký thời gian?

⇒ Rất đơn giản, hãy tạo ra một trang nhật ký thời gian từ lúc bạn THỨC DẬY đến khi bạn ĐI NGỦ. Ví dụ, bạn thường thức dậy lúc 5:00 sáng và đi ngủ lúc 10:00 đêm. Hãy làm nhật ký thời gian theo khung giờ trên.

Sự khác nhau về nhật ký thời gian của LDGVGD sống cùng và làm theo giờ?

LDGVGD sống cùng	LDGVGD làm theo giờ
<ul style="list-style-type: none"> ● Dựa theo yêu cầu của gia chủ ● Có tính phụ thuộc về lựa chọn công việc để làm nhưng lại ít thay đổi về thời gian và sắp xếp công việc ● Thời gian và loại hình công việc giữa các ngày đều khá ổn định 	<ul style="list-style-type: none"> ● Dựa vào lượng công việc và yêu cầu chất lượng công việc ● Có tính độc lập khi lựa chọn công việc nhưng cần độ linh hoạt cao trong sắp xếp công việc ● Thời gian và loại hình công việc giữa các ngày có sự thay đổi thường xuyên

4. Các bước thực hiện quản lý thời gian và tổ chức công việc theo nhật ký thời gian

Bước 1. Phân loại công việc theo các nhóm (*dựa vào bản chất công việc*). Công việc có thể được phân loại thành 3 nhóm như sau:

- + Nhóm 1: phục vụ nhu cầu cá nhân (vệ sinh cá nhân, ăn uống,...)
- + Nhóm 2: công việc giúp việc gia đình như đi chợ mua thực phẩm, chế biến món ăn; lau dọn nhà cửa; giặt phơi, gấp quần áo; chăm sóc trẻ nhỏ; chăm sóc người cao tuổi/người bệnh...
- + Nhóm 3: Công việc dành cho gia đình, sở thích cá nhân và cho xã hội

Bước 2. Thực hiện phân bổ thời gian cho từng nhóm công việc.

- + Phân bổ thời gian hợp lý cho từng nhóm và công việc cụ thể. Nên dựa vào kinh nghiệm của bản thân để đưa ra thời gian hợp lý;
- + Đánh giá tính chất công việc và dành nhiều thời gian cho công việc khó, yêu cầu chất lượng cao và chưa làm bao giờ.

Bước 3. Đánh giá cách phân bổ thời gian và sắp xếp công việc dựa trên hiệu quả và năng suất, có thể đặt câu hỏi:

- + Đã dành thời gian nhiều nhất cho nhóm công việc nào?
- + Đã/Đang làm quá nhiều công việc so với thời gian yêu cầu?

Bước 4. Điều chỉnh thời gian và sắp xếp công việc cho hợp lý và hiệu quả.

- + Dựa trên quá trình thực hiện công việc và việc đánh giá cách phân bổ thời gian và sắp xếp công việc, bạn cần điều chỉnh lại thời gian và sắp xếp công việc cho hợp lý và hiệu quả (nếu cần).

5. Nguyên nhân gây lãng phí thời gian

Có rất nhiều nguyên nhân gây lãng phí thời gian, và vì vậy làm ảnh hưởng đến hiệu quả và năng suất công việc của bạn. Dưới đây là một số nguyên nhân chính:

✓ Chưa biết xác định công việc ưu tiên

Đây là nguyên nhân nhiều LĐGVGD mắc phải, đặc biệt là LĐGVGD mới đi làm hoặc LĐGVGD theo giờ phải làm ở nhiều gia đình, môi trường khác nhau. Khi mới bắt đầu công việc, LĐGVGD thường chưa rõ hoàn cảnh, môi trường sống của gia chủ. Mặc dù cùng là dọn dẹp nhưng nhà bán/nhà sạch sẽ yêu cầu thời gian rất khác nhau. Hơn nữa, gia chủ thường giao cho bạn nhiều công việc một lúc như nấu ăn, dọn dẹp, giặt là quần áo trong một thời gian nhất định bạn phải hoàn thành. Nếu bạn không biết ưu tiên công việc quan trọng và chiếm nhiều thời gian, rất dễ bị cuốn vào những công việc không quan trọng và bị thiếu thời gian.

✓ Làm việc không có kế hoạch, sắp xếp thời gian cho từng việc không hợp lý

Nhiều LĐGVGD khi bắt đầu làm việc. Nhận việc là lao vào làm luôn, tuy nhiên việc dành 5 – 10 phút đánh giá các loại công việc mình cần làm, xem xét môi trường, hoàn cảnh làm việc để đánh giá thời gian cần cho mỗi công việc, lựa chọn việc nào làm trước, việc nào làm sau, việc nào có thể kết hợp thời gian cùng nhau, xen kẽ (ví dụ như trước khi dọn bếp thì nên bỏ quần áo vào máy giặt giặt trước để sau 1 tiếng có thể phơi). Nếu không biết sắp xếp thời gian cho từng công việc hợp lý, bạn khó mà hoàn thành công việc đúng hạn và hiệu quả.

✓ Tập trung quá nhiều thời gian vào một việc hoặc chưa tập trung để hoàn thành một công việc hoặc các việc trong ngày/ tuần

Đây cũng là việc nhiều LĐGVGD mắc phải khi làm việc. Làm việc kỹ càng và chu đáo là một kỹ năng tốt, tuy nhiên nếu kỹ càng và chu đáo mà làm ảnh hưởng đến hiệu quả công việc chung thì cũng chưa phải là một LĐGVGD giỏi và chuyên nghiệp. Ngoài ra, nhiều LĐGVGD cũng chưa chú tâm vào công việc nên cũng gây lãng phí thời gian.

✓ **Quá chú tâm Điện thoại – internet, tivi...**

Rất nhiều LĐGVGD hiện nay dùng điện thoại thông minh, hay vào các trang mạng xã hội, rất dễ bị lôi cuốn và thường xuyên lướt facebook hay zalo để kết nối bạn bè hoặc tìm kiếm các thông tin. Về phương diện phát triển, thì đây là một việc tốt nhưng nếu không biết kiểm soát thì sẽ dễ thành nghiện và dẫn đến sao lãng công việc chính. Ngoài ra việc ham mê theo dõi các chương trình hoặc phim truyền hình dài tập..., nếu không biết chủ động dừng để vào việc cũng rất dễ bỏ bê công việc.

✓ **Tính trì hoãn, làm việc theo kiểu đối phó**

Bệnh “lười”, hoặc làm qua quít cũng là một trong những yếu tố làm giảm hiệu suất công việc; khi bạn “lười” sẽ không có đam mê công việc, không muốn để tâm vào sắp xếp thời gian và công việc hợp lý, dẫn đến không có kết quả công việc tốt, vì vậy không nên trì hoãn và làm việc theo kiểu đối phó, một vài lần thì có thể chấp nhận nhưng lâu dài bạn sẽ mất sự tín nhiệm của gia chủ và cơ hội có thêm tiền thưởng.

6. Các nguyên tắc quản lý thời gian

Dưới đây là một số nguyên tắc quản lý thời gian và tổ chức công việc.

- ***Liệt kê những công việc cần làm trong phạm vi công việc được giao***

Nếu bạn **sống cùng gia chủ**, bạn đã quen với công việc hàng ngày đã làm, vì vậy chỉ cần có 1 danh sách các công việc ghi vào 1 quyển sổ nhỏ để theo dõi hàng ngày. Nếu ngày nào có sự thay đổi, bạn có thể dùng **bút màu** đánh dấu sự thay đổi đó. Khi làm xong các công việc, cần kiểm tra lại xem các công việc đã hoàn thành chưa (để tránh bỏ quên việc).

Nếu bạn là LDGVGD làm theo giờ, việc liệt kê những công việc đã nhận trong ngày/tuần là rất cần thiết. Bạn có thể kết hợp việc liệt kê này vào Nhật ký thời gian như đã trình bày ở trên và cần phân bổ thời gian hợp lý.

- ***Xác định thứ tự ưu tiên cho từng công việc***

Đây là nguyên tắc quan trọng vì cần bạn biết công việc nào cần làm trước, làm đồng thời, và làm sau để đảm bảo tiết kiệm thời gian và sức lực nhất.

- ***Ước tính thời gian hoàn thành cho từng loại công việc***

Đây là kỹ năng cốt lõi trong quản lý thời gian. Nếu bạn có khả năng ước tính thời gian làm mỗi công việc chính xác và điều chỉnh tốc độ làm việc phù hợp với từng loại công việc thì việc quản lý thời gian của bạn được coi là thành công và tiết kiệm được sức lực cho bạn. Việc ước tính thời gian cần dựa vào **kỹ năng phân tích** và **kinh nghiệm** làm việc trước đó cho từng công việc tương tự để có hiệu quả nhất.

- ***Dành thời gian cho việc quan trọng nhất***

Công việc mà gia chủ **đã nhấn mạnh** bạn cần thực hiện tốt hoặc

theo quan sát của bản thân, gia chủ sẽ thường yêu cầu một số công việc cần được làm chu đáo. Ví dụ, có gia chủ yêu cầu bạn nấu ăn ngon, cẩn thận, bạn cần dành nhiều thời gian hơn cho công việc đó; hoặc có gia chủ yêu cầu bạn phải giặt quần áo, giữ nhà cửa sạch sẽ, bạn có thể dành nhiều thời gian cho việc giặt và lau dọn nhà cửa. Khi bạn biết cách quản lý thời gian để đem lại hiệu quả công việc và làm hài lòng gia chủ, tức là bạn đã trở thành người có nghề, chủ động với mọi công việc.

• *Lập kế hoạch thực hiện*

Để việc quản lý thời gian và sắp xếp công việc của bạn thành công, bạn cần lập kế hoạch cụ thể để thực hiện công việc. Điều này không khó, bạn chỉ cần có 1 biểu mẫu quản lý thời gian như trình bày ở trên với thông tin chi tiết về công việc, thời gian cần làm mỗi việc thì kế hoạch của bạn đã thành công.

• *Tạo tính kỷ luật và thói quen*

Nguyên tắc này rất quan trọng bởi vì dù bạn có lập kế hoạch công việc với thời gian hợp lý mà bạn không tự tạo tính kỷ luật và thói quen để duy trì và thực hiện nó thì bạn vẫn chưa có kỹ năng quản lý thời gian và tổ chức công việc tốt.

• *Nhận ra và loại bỏ các thói quen xấu*

Điều này rất khó và không phải bạn có thể làm được ngay. Có nhiều người không nhận ra thói quen xấu của mình khi làm việc, ví dụ như tính trì hoãn công việc. Bạn cần xem xét bản thân của mình **ngghiêm khắc** và xem vì sao việc thực hiện quản lý thời gian và tổ chức công việc chưa hiệu quả và năng suất, liệu có phải đó là do một số thói

quen xấu tạo thành không? Bạn cũng cần lắng nghe ý kiến của đồng nghiệp hoặc gia chủ để nhận ra và loại bỏ thói quen xấu của bản thân.

• Học cách từ chối công việc nếu cảm thấy không thể hoàn thành trong thời gian cho phép

Đây là một nguyên tắc vô cùng quan trọng. Do đặc tính của công việc gia đình là thường tỉ mỉ, lặt vặt và đa dạng nên rất khó để ước tính thời gian và sắp xếp hợp lý. Nhiều gia chủ giao việc tràn lan mà không quan tâm xem bạn có khả năng hoàn thành hay không? Vì vậy bạn cần suy nghĩ, lắng nghe cẩn thận khi được giao việc, tính toán nhanh dựa trên kinh nghiệm của mình xem bạn có thể hoàn thành các công việc được giao trong thời gian cho phép không. Nếu bạn thấy công việc quá nhiều, hay người không khỏe... mà ít thời gian, bạn cần từ chối hoặc “thương lượng” lại với gia chủ về thời gian thực hiện để bạn không bị động và quá sức khi làm việc.

7. Một số biểu mẫu quản lý thời gian và tổ chức công việc

Biểu mẫu 1. Quản lý thời gian theo giờ, tuần và công việc

Ngày Giờ	Thứ hai	Thứ ba	Thứ tư	Thứ năm	Thứ sáu	Thứ bảy	Chủ nhật
Buổi sáng							
5:00							
6:00							
7:00							

8:00							
9:00							
10:00							
11:00							
12:00							
Buổi chiều							
1:00							
2:00							
3:00							
4:00							
5:00							
6:00							
Buổi tối							
7:00							
8:00							
9:00							
10:00							

Biểu mẫu 2. Quản lý thời gian theo ngày, tháng và công việc

Thứ 2	Thứ 3	Thứ 4	Thứ 5	Thứ 6	Thứ 7	Chủ nhật	Ghi chú
1	2	3	4	5	6	7	
8	9	10	11	12	13	14	
15	16	17	18	19	20	21	
22	23	24	25	26	27	28	
29	30	31					

Biểu mẫu 3. Lịch để bàn quản lý thời gian theo ngày, tháng, và công việc (có ghi chú)



Biểu mẫu 4. Sổ lịch dùng để quản lý công việc theo ngày, tuần, tháng



8. Thực hành lập kế hoạch quản lý thời gian và tổ chức công việc

Thực hành lập kế hoạch theo ngày/tuần/tháng của cá nhân.

Phần 4

KỸ NĂNG TÌM KIẾM THÔNG TIN VÀ SỰ HỖ TRỢ

Mục tiêu: Giúp lao động giúp việc gia đình

- **Nắm được các kỹ năng tìm kiếm thông tin và sự hỗ trợ;**
- Thực hành kỹ năng tìm kiếm sự hỗ trợ để tự bảo vệ bản thân khi đi làm lao động GVGD và trong cuộc sống.

Nội dung

I. Các khái niệm

1. Thông tin là tất cả các sự việc, sự kiện, ý tưởng, phán đoán làm tăng thêm sự hiểu biết của con người. Thông tin hình thành trong quá trình giao tiếp: một người có thể nhận thông tin trực tiếp từ người khác thông qua các phương tiện thông tin đại chúng, từ các ngân hàng dữ liệu, hoặc từ tất cả các hiện tượng quan sát được trong môi trường xung quanh.

Trong thời đại hiện nay, việc biết và nắm giữ được những thông tin quan trọng giúp ích rất nhiều cho công việc, tạo ra những hướng đi và những quyết định chính xác.

Ví dụ: Việc tìm hiểu thông tin về một sản phẩm nào đó rất quan trọng trước khi mua và sở hữu chúng. Chính việc tìm hiểu và phân tích thông tin từ nhiều nguồn sẽ giúp chúng ta hiểu rõ về công dụng, chức năng, thành phần và quan trọng là có thể tìm được các sản phẩm ưng ý với mức giá hợp lý nhất có thể.

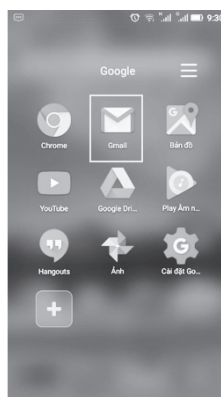
Thông tin được phân loại theo các cách tiếp cận khác nhau, *thông tin liên quan đến lao động giúp việc gia đình* là một loại *thông tin văn hóa xã hội*.

Các hình thức thông tin:

Khả năng tiếp nhận thông tin phụ thuộc rất nhiều vào không chỉ nội dung thông tin mà còn các hình thức thông tin được sử dụng. Những hình thức thông tin chủ yếu là lời nói, chữ viết, ký ám hiệu, văn bản, điện thoại, thư tín v.v..., được truyền tải thông qua báo cáo viên, tuyên truyền viên; các phương tiện thông tin đại chúng, internet, loa truyền thanh ở cơ sở; các phát hành các ấn phẩm, tài liệu tuyên truyền; các loại hình văn hóa truyền thống, văn hóa quần chúng, sáng tác văn học, nghệ thuật, sinh hoạt cộng đồng; qua việc tổ chức các cuộc thi tìm hiểu; qua sinh hoạt của các loại hình câu lạc bộ, sinh hoạt tổ dân phố...

Muốn lựa chọn hình thức thông tin nào là có hiệu quả người ta thường căn cứ vào: (i) hiệu quả truyền thông; (ii) khả năng, điều kiện của tổ chức/người truyền thông tin cũng như tiếp nhận thông tin; (iii) bản chất, ưu nhược điểm của từng hình thức; (iv) nội dung và tính bảo mật... của các hình thức thông tin.

Ví dụ, muốn truyền thông tin qua thư điện tử/email nhưng không có địa chỉ thư điện tử, hoặc không có máy tính/điện thoại có thể truy cập internet, thậm chí có thể là không biết sử dụng máy tính, không biết cách truy cập tài khoản thư điện tử cá nhân thì việc truyền tin không thể diễn ra, không có hiệu quả, không đến được người nhận.



Trên thực tế bên cung cấp thông tin thường có tâm thế sẵn lòng cung cấp những thông tin mà mình có, có thể không biết hoặc không chú tâm, không có điều kiện đi sâu vào những thông tin cụ thể mà bên

tìm kiếm thông tin cần, vì thế thông tin được cung cấp thường chung chung hoặc cần nhiều bước để tiếp cận thông tin cần tìm kiếm. Trong khi đó, bên tìm kiếm thông tin thường chỉ chú tâm vào những thông tin cụ thể mà mình có nhu cầu mà không để ý rằng nó là một bộ phận của trường thông tin lớn hơn hoặc những thông tin liên quan để làm đường dẫn đến thông tin mình cần. Vì vậy, LĐGVGD cần hiểu điều này để tìm kiếm thông tin hiệu quả hơn.

2. Hỗ trợ

- **Hỗ trợ** là một động từ chỉ sự *giúp đỡ lẫn nhau, giúp đỡ thêm vào*.¹ Sự hỗ trợ là rất cần thiết để hoàn thành một công việc, làm cho công việc dễ dàng hơn, an toàn hơn, thú vị và hiệu quả hơn. Bên cạnh năng lực cá nhân và sự chủ động trong mỗi việc, mỗi người cần có sự hỗ trợ để có thể thực hiện được việc đó một cách hiệu quả nhất, an toàn nhất và thoải mái, bớt căng thẳng nhất.

- Các hình thức hỗ trợ mà nhà nước, xã hội, tổ chức và các cá nhân khác dành cho LĐGVGD:

- ✓ Hỗ trợ về cơ sở vật chất, hạ tầng công cộng, hạ tầng xã hội: bao gồm nhà ở, đường giao thông, điện, nước, các dịch vụ y tế, giáo dục...
- ✓ Hỗ trợ phát triển trình độ nghề, kỹ năng nghề, bồi dưỡng chuyên môn.
- ✓ Hỗ trợ vốn, tín dụng.
- ✓ Hỗ trợ di chuyển nơi làm việc, nơi ở.
- ✓ Hỗ trợ cung cấp thông tin và những việc liên quan đến phát triển thị trường LĐGVGD...
- ✓ Hỗ trợ hệ thống an sinh như nhà ở, nhà sinh hoạt cộng đồng... cho LĐGVGD.

¹ Từ điển Tiếng Việt, Gs. Hoàng Phê chủ biên, Viện Ngôn ngữ học, Nhà xuất bản Hồng Đức, 2018, tr.577.



- Các vấn đề thường gặp trong hỗ trợ:

Có thể trong quá trình hỗ trợ, giữa các bên liên quan, đặc biệt là bên nhận hỗ trợ, chưa cảm thấy thỏa đáng, đáp ứng nhu cầu/yêu cầu... có thể dẫn đến, hỗ trợ không hiệu quả, không đạt mục đích, xung đột, mâu thuẫn giữa bên hỗ trợ và bên nhận hỗ trợ. Các vấn đề thường gặp trong hỗ trợ liên quan đến:

- Thái độ: tình huống thường xảy ra khi một trong hai bên (hỗ trợ và nhận hỗ trợ) hoặc cả hai bên không bình tĩnh, không lắng nghe, hoặc tỏ ra thờ ơ, nói dối hoặc hứa hẹn điều không khả thi hoặc không chắc diễn ra. Tất cả điều này cần nên tránh trong quá trình hỗ trợ.
- Kỹ năng xử lý những phản hồi của các bên: Bên hỗ trợ nếu thấy bên nhận hỗ trợ chưa cung cấp đầy đủ thông tin, thủ tục cần thiết để nhận hỗ trợ thì cần bình tĩnh, hướng dẫn. Trong trường hợp bên nhận hỗ trợ có khó khăn trong việc hoàn thiện thủ tục,

bên hỗ trợ cần lắng nghe hết, hiểu vấn đề, đồng cảm, xác định nguyên nhân, thỏa thuận, đưa ra hướng giải quyết thỏa đáng, hoặc chuyển giao cho bên hỗ trợ khác phù hợp hơn. Bên nhận hỗ trợ cần nắm bắt được hết thủ tục, cầu thị, và hợp tác với bên hỗ trợ để đạt được kết quả tốt nhất trong việc hỗ trợ.

Bên nhận hỗ trợ thường có nhiều nhu cầu rất cụ thể và thường mong muốn tối đa có thể trong khi nguồn lực hỗ trợ có hạn.

Vì vậy để việc hai bên gặp nhau và đạt hiệu quả hỗ trợ, bên nhận hỗ trợ cần chủ động tìm kiếm các nguồn lực hỗ trợ, xác định rõ các nhu cầu cần hỗ trợ (mô tả vấn đề thật rõ ràng, chi tiết, đính kèm hình ảnh sự cố nếu có thể) và xếp theo thứ tự ưu tiên các nhu cầu cũng như chuẩn bị chi tiết các thông tin, thủ tục, hồ sơ liên quan đến từng nhu cầu. Đồng thời, bên hỗ trợ cần quảng bá rộng rãi việc cung cấp hỗ trợ (bao gồm cả những thông tin về tiêu chí/điều khoản hỗ trợ, thời điểm và địa điểm cung cấp hỗ trợ) của mình để cá nhân, tổ chức có nhu cầu hỗ trợ được biết và có thể lựa chọn đối tượng nhận hỗ trợ phù hợp.

Ví dụ, LĐGVGD có nhu cầu hỗ trợ vay vốn, cần xác định rõ mình cần vay vốn để làm gì (thuê nhà và mua đồ dùng gia đình ở nơi ở mới); việc vay trước tiên sẽ chi cho cái gì, thứ hai, thứ ba là cái gì; tổng số cần chi bao nhiêu, cho từng cái là bao nhiêu; bản thân đã có bao nhiêu, cần vay thêm bao nhiêu; huy động các kênh thông tin (bạn, đồng nghiệp, người thân, mạng thông tin, tổ chức xã hội tại địa bàn dân cư, UBND xã/phường/thị trấn...) để tìm kiếm và tiếp cận tổ chức/cá nhân cung cấp hỗ trợ.

3. Kỹ năng tìm kiếm thông tin và kỹ năng tìm kiếm sự hỗ trợ là việc vận dụng những kiến thức, khả năng cá nhân để tìm cho được những thông tin và sự hỗ trợ theo đúng nhu cầu, mục tiêu đặt ra.

Kỹ năng tìm kiếm thông tin và kỹ năng tìm kiếm sự hỗ trợ là những kỹ năng mềm khi nội dung thông tin và hỗ trợ liên quan đến việc làm của LĐGVGD (nơi làm việc, chủ nhà, phương tiện làm việc...), là những kỹ năng sống khi nội dung thông tin và hỗ trợ liên quan đến

đời sống hàng ngày của LĐGVGD (nhà ở, dịch vụ y tế, giáo dục...). Những kỹ năng này giúp cho LĐGVGD được bảo vệ an toàn ở nơi sống và làm việc, đặc biệt ở môi trường không quen thuộc, xa lạ, để tạo dựng và phát triển nghề nghiệp cũng như các quan hệ xã hội.

II. Kỹ năng tìm kiếm thông tin

1. Tìm kiếm thông tin của LĐGVGD

- LĐGVGD cần tìm kiếm thông tin để:

- ✓ Tạo ra những quyết định đúng đắn, giải quyết hiệu quả các vấn đề qua việc nhận diện đúng tình trạng, bối cảnh, các yếu tố tác động. Thông tin càng đầy đủ, vấn đề càng được giải quyết hợp lý và hiệu quả. Có được thông tin nhiều chiều, đa dạng và đầy đủ sẽ giúp LĐGVGD hiểu được bối cảnh của mình để có quyết định phù hợp nhất, ví dụ *trong vòng 10 km từ khu vực làm việc, giá nhà thuê với những điều kiện tương tự đều như nhau, vậy lựa chọn nhà thuê gần khu vực làm việc sẽ tốt hơn cho LĐGVGD, giảm chi phí đi lại, giảm thời gian trên đường...*
- ✓ Làm tăng tính cạnh tranh trong nghề nghiệp, năng động, chủ động trong giải quyết vấn đề, thậm chí dự báo vấn đề, đón đầu giải quyết các vấn đề có thể xảy ra. Chẳng hạn, *tìm kiếm được thông tin về nhiều gia đình có nhu cầu thuê LĐGVGD tại một khu vực sẽ giúp LĐGVGD giảm đi lại, nhận được nhiều việc hơn trong một khoảng thời gian nhất định, hiệu suất công việc cao hơn. Nếu khu vực đó gần nhà và gần trường con học, LĐGVGD có thể sẵn sàng giải quyết các vấn đề của con khi cần thiết.*
- ✓ Lựa chọn giải pháp tối ưu, phù hợp nhất với điều kiện, hoàn cảnh của mình.
- ✓ Kết nối tối ưu các nguồn lực và mối quan hệ. Thông qua tìm kiếm thông tin, LĐGVGD có thể mở rộng các mối quan hệ xã hội của mình phục vụ hiệu quả không chỉ cho đời sống mà còn trong công việc, không chỉ hiện tại mà cho tương lai.

- LĐGVGD cần tìm kiếm thông tin về:
 - ✓ Luật pháp chính sách, quyền của LĐGVGD: chính sách y tế và giáo dục cho con của người lao động di cư; chính sách an sinh xã hội cho người lao động...
 - ✓ Nghề GVGD, như: kiến thức và kỹ năng lau dọn; chăm sóc người già, người ốm và trẻ em
 - ✓ Tự bảo vệ: đường dây nóng, địa chỉ tin cậy, nơi trợ giúp khi cần thiết (tổ trưởng/tổ phó tổ dân phố, cảnh sát khu vực, người thân quen...)
 - ✓ Thông tin khác: nhà trọ, giá xăng, giá gạo...; các cách thức bảo vệ và phục hồi sức khỏe sau lao động, chăm sóc người ốm, sức khỏe người thân...; buổi biểu diễn văn nghệ, xem phim miễn phí hoặc giảm giá...; khu vui chơi giải trí cho trẻ em có giá hợp lý.



- Các nơi cung cấp thông tin:

- Hội phụ nữ các cấp, tổ dân phố, Ban quản trị chung cư
- Các tổ chức xã hội
- Câu lạc bộ Giúp việc gia đình
- Mạng internet, Facebook, Zalo...
- Những người thân, bạn bè, đồng nghiệp,
- Sách/báo/tài liệu in, bảng tin của UBND xã/phường/thị trấn.

Việc sử dụng các kênh tìm kiếm khác nhau như trên giúp LĐGVGD có được thông tin toàn diện, có thể kiểm chứng thông tin để có thông tin chính xác nhất.

2. Các bước tìm kiếm thông tin

- **Đặt vấn đề/câu hỏi.** Trước hết LĐGVGD cần đặt câu hỏi liên quan trực tiếp đến vấn đề cần tìm kiếm. Có rất nhiều cách để tìm được câu trả lời cho một vấn đề, từ hỏi một ai đó - những người có kinh nghiệm, đến tìm kiếm ở những quyển sách chuyên đề trong thư viện, và ngày nay với xã hội thông tin chúng ta có thể tìm kiếm mọi thứ ở trên internet, và một trong những công cụ mạnh nhất để tìm kiếm thông tin là google. LĐGVGD cần thu hẹp chủ đề tìm kiếm để đặt câu hỏi liên quan nhất đến vấn đề tìm kiếm.

Ví dụ: LĐGVGD muốn tìm chủ đề về nhà thuê trọ, thì nên xác định rõ hơn như “Nhà thuê ở khu vực nào? Có gần nơi làm việc không? Giao thông có thuận tiện không?” Lúc đó, LĐGVGD sẽ dễ dàng tìm được điều mình muốn thay vì đọc vô số thông tin về nhà trọ dẫn đến bị rối và mất thời gian.

- **Phân tích** thông tin thu được: đây là bước LĐGVGD chọn lọc thông tin, so sánh thông tin từ các nguồn khác nhau, kiểm tra các thông tin mình có được (nguồn tin có tin cậy? thực tế có như vậy không?...). Trong bước này, LĐGVGD **cũng cần tích hợp thông tin từ nhiều nguồn khác nhau để có thông tin đầy đủ nhất và toàn diện nhất.**

Thông tin thu thập cần được xử lý theo các nguyên tắc sau:

- Thông tin phải đảm bảo tính đầy đủ, từ nhiều nguồn khác nhau.
- Sử dụng nguồn thông tin đáng tin cậy. Nguồn tin cậy nhất là do cơ quan, tổ chức có trách nhiệm cung cấp; thu thập từ tiếp xúc và khảo sát thực tế; Xem xét kỹ và cân nhắc nguồn thông tin từ mạng xã hội. Thận trọng khi tham khảo, sử dụng với thông tin dự báo, thông tin từ nước ngoài, thông tin có sai biệt với thông tin chính thức. Rất cần có sự so sánh, đối chiếu các nguồn thông tin.
- Thông tin phải bảo đảm chất lượng: liên quan trực tiếp đến chủ đề cần tìm kiếm và sát với mục tiêu đặt ra, để bảo đảm nhận diện được bản chất của sự việc và đưa ra quyết định đúng đắn;

- Đánh giá thông tin: **LĐGVGD đối chiếu các thông tin có được với những yêu cầu bản thân đã đặt ra từ đầu, lựa chọn thông tin phù hợp nhất và ra quyết định cuối cùng sử dụng thông tin nào.**

*Ví dụ: LĐGVGD tìm nhà trọ có thể lên mạng internet, tìm kiếm qua trang google.com.vn, hoặc đọc báo ở trang có các tin quảng cáo nhà đất, hỏi bạn bè, người thân, đồng nghiệp để có nguồn thông tin đa dạng. LĐGVGD cần xác định cụ thể mình thuê nhà trong khoảng tiền bao nhiêu, ở khu vực nào, nhà trọ có hay chưa có nội thất... và xem các thông tin về các nơi cho thuê **đáp ứng được đến đâu các yêu cầu của mình để đảm bảo tính đa chiều. LĐGVGD lựa chọn thông tin đáng tin cậy trên các tờ báo và trang mạng có uy tín (Mua & bán), và kiểm tra thực tế để đảm bảo những thông tin là chính xác, từ đó đối chiếu với các yêu cầu của mình để quyết định có thuê hay không. Khi nơi trọ không đáp ứng được hết các yêu cầu mà LĐGVGD đặt ra từ đầu, LĐGVGD nên lựa chọn các yêu cầu theo thứ tự ưu tiên, như quan trọng nhất là khu vực nào, thứ nhì là tiền thuê, thứ ba là có nội thất, đồ dùng gia dụng...***

- Có quá nhiều thông tin mà không biết quyết định như thế nào.

- Cần tìm kiếm sự hỗ trợ khi: cần được bảo vệ, tìm nhà để ở, tìm việc để làm, vay vốn để mua phương tiện đi lại,...

2. Các bước tìm kiếm sự hỗ trợ

- *Xác định nhu cầu:*

LĐGVGD có thể đặt các câu hỏi và trả lời để xác định nhu cầu: Cần sự hỗ trợ về vấn đề gì? Hỗ trợ như thế nào? Hỗ trợ đến đâu? Vấn đề đang giải quyết cần có những hỗ trợ nào? Hiện có còn thiếu những gì? Những gì quan trọng nhất cần có để giải quyết vấn đề?

LĐGVGD cũng cần xem cá nhân/tổ chức có thể hỗ trợ được bao nhiêu, được những gì, đáp ứng được bao nhiêu nhu cầu của mình. Tiếp cận nhiều nguồn hỗ trợ khác nhau sẽ giúp khai thác được nhiều hỗ trợ hơn. Ví dụ, có thể nhận hỗ trợ vay vốn từ Ngân hàng chính sách xã hội hoặc từ người thân, bạn, đồng nghiệp, chủ nhà...

- *Xác định các kênh và nguồn hỗ trợ:* LĐGVGD thu thập hỗ trợ cần xác định rõ hỗ trợ sẽ đến từ nguồn nào, khoanh vùng để tiết kiệm chi phí, công sức và thời gian.

- *Tiến hành tìm kiếm:* Hỏi các cá nhân/tổ chức có thể trợ giúp thông qua văn bản (đơn, thư đề nghị giúp đỡ) hoặc bằng miệng (xin gặp trực tiếp hoặc gọi đường dây nóng/hotline) để đưa ra các yêu cầu, nội dung trợ giúp cụ thể, chi tiết. Cần thể hiện rõ cho cá nhân/tổ chức biết sự hỗ trợ của họ là cần thiết, quan trọng và có ý nghĩa như thế nào với mình, thậm chí là với cộng đồng và xã hội.

- *Theo dõi sát quá trình xử lý đơn, đề nghị* để có thể cung cấp, đáp ứng ngay các yêu cầu của quy trình hỗ trợ. Không nên thúc ép cá nhân/tổ chức hỗ trợ, khiến họ cảm thấy căng thẳng và bức bối. Nên tìm thời điểm phù hợp để kiểm tra quá trình hỗ trợ và đặt niềm tin vào cá nhân/tổ chức hỗ trợ.

- Nói **“Cảm ơn!”** và **thể hiện sự tri ân** với cá nhân/tổ chức hỗ trợ là cần thiết, bởi họ đã hỗ trợ mình mà còn để tiếp tục mối quan hệ và tạo nguồn hỗ trợ trong tương lai.

- Bản thân LĐGVGD cũng cần **tự phát triển khả năng, nguồn lực của cá nhân sau khi được hỗ trợ**, để độc lập phát triển trong tương lai, tránh ỷ lại vào sự hỗ trợ. Trong quá trình tìm kiếm, LĐGVGD cần huy động tất cả những nguồn lực của mình, không sự dựa dẫm, vì nhà tài trợ nào cũng mong muốn bên nhận hỗ trợ phải tự chủ, chủ động trong giải quyết vấn đề của mình.

- LĐGVGD cần **luôn có sẵn trong người số điện thoại hoặc địa điểm gần nơi làm việc hoặc nhà ở nhất có thể trợ giúp** (của người thân, bạn bè, đồng nghiệp, trụ sở công an...) để khi cần có thể tìm kiếm ngay lập tức sự trợ giúp.

Vi dụ, LĐGVGD cần được hỗ trợ khi bị quấy rối/lạm dụng tình dục tại nơi làm việc, gọi điện hoặc chạy đến trụ sở công an xã/phường/thị trấn gần nhất để tố cáo hành vi quấy rối. LĐGVGD có thể nhờ người thân đưa ngay đến bệnh viện cấp quận/huyện để khám chữa bệnh và có bằng chứng cung cấp cho cơ quan công an điều tra. LĐGVGD cũng cần tìm nơi an toàn để ở tạm, và có thể đề nghị Hội phụ nữ trợ giúp để được tư vấn về tâm lý, pháp luật.

3. Các nơi hỗ trợ

- Cơ quan công an phường/xã, công an phụ trách khu vực dân cư.
- Tổ trưởng dân phố, Ban Quản trị chung cư, Người có uy tín tại khu dân cư...
- Bộ phận tiếp dân của các cơ quan nhà nước (Ủy ban nhân dân tỉnh, huyện, xã, thanh tra...)
- Các tổ chức chính trị-xã hội: Hội Phụ nữ, Hội nông dân, Đoàn Thanh niên, Hội Luật gia...

- Các tổ chức phi chính phủ: Trung tâm nghiên cứu Giới, Gia đình và Phát triển cộng đồng (GFCD), Viện Phát triển Sức khỏe Cộng đồng Ánh sáng (LIGHT)

- Cấp trên, người sử dụng lao động/chủ nhà, người có uy tín tại nơi làm việc...



4. Thực hành tìm kiếm sự hỗ trợ

1. Tìm kiếm hỗ trợ để xin cho con được vào học trường mầm non tại nơi thuê trọ (phường Quan Hoa, quận Cầu Giấy);

2. Cần sự hỗ trợ khi con bị sốt cao, co giật cần đưa vào bệnh viện cấp cứu mà lại để thẻ bảo hiểm của con ở quê;

3. Chị Hải làm giúp việc cho gia đình ông Hùng đã được hơn 3 năm, mọi việc đều thuận lợi, từ quan hệ với các thành viên gia đình, đến những công việc nhà đều suôn sẻ; lương tháng ông bà đều trả đúng ngày, thi thoảng bà còn cho chị thêm tiền mua thẻ điện thoại. Năm ngoái cả nhà ông bà đã về quê chị chơi. Nhưng từ khi con trai ông Hùng từ nước ngoài về ở cùng gia đình thì có chuyện làm chị Hải bất an, anh ta cứ dán mắt vào từng bước đi của chị, rồi còn cố tình động chạm vào người chị... mặc dù chị hơn anh ta đến 9 -10 tuổi! Thật là khó chịu, chị cảm thấy lo lắng, muốn xin thôi việc, nhưng chị lại tiếc vì công việc đã quen, lương cũng khá, ông bà lại quý mến chị nữa! Vậy chị Hải làm gì? Ai? Tổ chức nào tư vấn, hỗ trợ chị?

Phần 5

KỸ NĂNG TỰ BẢO VỆ

Mục tiêu: Giúp lao động giúp việc gia đình:

- Nhận biết được các yếu tố nguy cơ không an toàn có thể ảnh hưởng đến bản thân.
- Rèn luyện và thực hành được một số kỹ năng để tự bảo vệ khi đi làm GVGD và trong cuộc sống.

Nội dung

Trong quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước, nhiều nhà khoa học, doanh nhân, người lao động... ở các thành phố, khu công nghiệp cần tập trung thời gian, sức lực cho công việc chuyên môn, công việc... bởi vậy công việc gia đình và việc chăm sóc các thành viên gia đình rất cần có người hỗ trợ. Nhu cầu cần lao động giúp việc gia đình (LĐGVGD) của nhiều hộ gia đình, cũng như sự tham gia đông đảo người lao động vào thị trường này cho thấy vị trí, vai trò của công việc này ngày càng quan trọng trong đời sống xã hội. Do đặc trưng của công việc có đến 98,6% lao động GVGD là nữ giới, xuất thân từ nông thôn, lối sống có nhiều khác biệt với các gia đình ở thành phố. Bên cạnh đó, GVGD vốn là loại hình lao động diễn ra trong phạm vi khép kín (nhà riêng), vì thế nguy cơ bị bạo lực, ngược đãi, quấy rối tình dục với người lao động cũng dễ xảy ra. Làm gì để bản thân LĐGVGD nhận diện được các nguy cơ bị lạm dụng, bị quấy rối, bị bạo lực? Và quan trọng hơn là làm thế nào để người lao động có thể ứng phó những nguy cơ và có kỹ năng phòng tránh các mối họa đó? Chuyên đề này sẽ tập trung bàn luận về kỹ năng tự bảo vệ cho LĐGVGD.

Trong quá trình làm việc, LĐGVGD có thể gặp phải rất nhiều tình huống có nguy cơ bị lạm dụng, bị quấy rối, bóc lột như: những lời đề nghị khiếm nhã từ những người đàn ông trong và ngoài gia đình gia chủ; yêu cầu bất hợp lý, thậm chí vi phạm pháp luật của gia chủ; lời sai khiến vô lối của trẻ nhỏ; bị lạm dụng thời gian làm việc, bị mắng nhiếc, coi thường, bị đổ lỗi... Để tránh những hậu quả đáng tiếc có thể xảy ra, LĐGVGD cần tự trang bị cho mình những kỹ năng để ứng phó, tự vệ cần thiết.

Kỹ năng bảo vệ bản thân là gì?

Kỹ năng bảo vệ bản thân là những hiểu biết của một người về những sự việc xung quanh mình cũng như cách để hành động đúng, an toàn đối với sự việc đó. Người lao động có kỹ năng bảo vệ bản thân sẽ biết cách làm thế nào để tránh xa những mối nguy hiểm hoặc ứng phó với những sự vụ đó trong phạm vi an toàn.

Để ngăn ngừa các nguy cơ liên quan đến bị lạm dụng, quấy rối tình dục, LĐGVGD cần nắm chắc một số kỹ năng sau:



1. Kỹ năng đề đạt nguyện vọng

Một số nhu cầu của người lao động khi đi làm GVGD

- Thỏa thuận được về công việc, giờ làm việc, ngày nghỉ trong tuần/tháng/năm
- Thỏa thuận được về tiền lương, tiền thưởng, hỗ trợ tiền tàu xe khi về thăm nhà, về BHXH
- Thỏa thuận được về nơi ở, mua sắm đồ dùng sinh hoạt cá nhân/quần áo
- Thỏa thuận được về hỗ trợ khám chữa bệnh/thuốc thông thường/BHYT
- Thỏa thuận được về hướng dẫn sử dụng đồ dùng gia dụng
- Thỏa thuận được về việc đền bù khi NGV làm hư hỏng đồ gia dụng

Muốn đạt được nguyện vọng của bản thân, người lao động cần biết cách đề đạt với gia chủ để đạt được nhu cầu mong muốn của mình, theo các bước cụ thể:

- Liệt kê ra giấy tất cả những điều mà bản thân muốn đề đạt.
- Tìm hiểu kỹ gia cảnh của gia chủ và tâm tính của vợ chồng gia chủ trước khi đề đạt nguyện vọng.
- Sắp xếp thứ tự ưu tiên các nguyện vọng cần đề đạt (có thể đề đạt làm nhiều lần), chọn ra những nguyện vọng quan trọng nhất để đề đạt trước.
- Học thuộc những điều muốn trình bày.
- Lựa chọn thời điểm và không gian thích hợp để đề đạt nguyện vọng.
- Lựa chọn cách trình bày phù hợp với tâm tính của gia chủ (người chủ thuê bạn).
- Trong quá trình đề đạt nguyện vọng phải biết cách thương lượng

để đôi bên cùng có lợi (hạ một chút mức độ đáp ứng nhu cầu, cần biết quan tâm đến nhu cầu của gia chủ).

- Nếu chưa được thỏa mãn nhu cầu ngay, bạn đừng vội vàng bỏ cuộc; cần phải biết kiên trì thuyết phục, chứng minh về chất lượng lao động của bản thân (khăng định sau một thời gian làm việc), không nóng vội, tức giận hay tỏ ý thất vọng, đặc biệt không làm việc thiếu trách nhiệm để chứng tỏ rằng “tiền nào của ấy”.

- Có thể tìm kiếm những người có uy tín trong gia đình gia chủ, để tác động thêm với chủ thuê lao động, nếu những người đó tin tưởng vào chất lượng làm việc của bạn.

Ghi nhớ:

- Thân thiện, chân thành, hợp tác và chia sẻ là chìa khóa quan trọng nhất để thành công trong cuộc sống.

- Đối với công việc giúp việc gia đình, người lao động cần xem đây là một nghề chính đáng, để có niềm tin và và sự say mê, yêu thích nghề mình làm. Bởi chỉ có tình yêu nghề nghiệp mới giúp bạn hăng say làm việc, không tự ti, an phận, cam chịu. Có ý thức trau dồi kỹ năng nghề nghiệp, thường xuyên học hỏi để nâng cao kỹ năng thông qua các khóa đào tạo hoặc tự học trong trải nghiệm cuộc sống.

Bên cạnh đó, người giúp việc gia đình cũng cần biết bày tỏ nguyện vọng, nhu cầu chính đáng của mình với gia chủ để đảm bảo những quyền lợi của mình trong suốt quá trình làm việc.

2. Kỹ năng tự bảo vệ trong các tình huống có vấn đề

Trong quá trình làm việc, LĐGVGD có thể gặp phải rất nhiều tình huống có nguy cơ bị lạm dụng, bóc lột như: những lời đề nghị khiếm nhã từ những người đàn ông trong gia đình; yêu cầu bất hợp lý, thậm chí vi phạm pháp luật của gia chủ; lời sai khiến vô lối của trẻ nhỏ... Để tránh những hậu quả đáng tiếc có thể xảy ra, người giúp việc cần tự trang bị cho mình những kỹ năng đề phòng, tự vệ là vô cùng cần thiết.

Một số nguy cơ có thể gặp trong quá trình làm giúp việc gia đình

- + Bị phân biệt đối xử
- + Bị bạo lực/xâm hại
- + Bị lạm dụng, bóc lột sức lao động
- + Bị quấy rối, xâm hại tình dục
- + Bị sỉ nhục, coi thường, miệt thị, khinh rẻ
- + Bị vu cáo, đổ lỗi
- + Bị cảm dỗ bởi tiền và tài sản của gia chủ
- + Bị giữ giấy tờ tùy thân
- + Bị sai khiến vô lý...

Để tránh những tình huống khó xử, LĐGVGD cần:

- Tránh tiếp xúc một mình, nhạy cảm với những người đàn ông (từ 16 tuổi trở lên) trong gia đình; tránh mọi sự cám dỗ về vật chất, tinh thần.

- Tránh sự hờ hênh trong ăn mặc, sinh hoạt cá nhân.

- Tránh tranh cãi với các thành viên trong gia đình.

3. Kỹ năng từ chối

- Từ chối là nghệ thuật nói “không” với những điều người khác đề nghị mà bản thân mình không thích, không muốn, không có khả năng thực hiện;

- Là cách “nói không” với những đề nghị mà bản thân không muốn/không có khả năng thực hiện;

- Vừa làm “vừa lòng” người đề nghị và vẫn giữ được mối quan hệ tốt với họ mà không làm tổn thương chính mình.

Thực tế, khi gặp phải lời đề nghị không mong đợi, không nên từ chối ngay lập tức, mà tìm cách trì hoãn để suy nghĩ thật kỹ lợi hại của đề nghị đó.

+ Khéo léo tách mình ra khỏi người đề nghị, nếu đang ở trong bối cảnh nhạy cảm có nguy cơ bị xâm hại hay bị lạm dụng;

+ Chuẩn bị thật kỹ nội dung từ chối, học thuộc lòng hoặc viết ra giấy (nếu nội dung phức tạp);

+ Bản thân sẵn sàng về tâm lý, thời điểm gia chủ thoải mái, không gian, bối cảnh phù hợp để nói chuyện về những vấn đề mình muốn từ chối;

+ Lựa chọn cách từ chối phù hợp với tâm tính của từng người;

+ Nếu thấy có nguy cơ cao có thể bị xâm hại thì phải tìm kiếm sự hỗ trợ;

+ Nếu việc từ chối liên quan đến những vấn đề “nhạy cảm” như sự khiêm nhã của nam giới, nên chọn cách từ chối an toàn (nói từ chối gián tiếp, không gặp trực tiếp, riêng tư với đối tượng).

Ghi nhớ:

- *Biết phòng xa, không để nước đến chân mới nhảy;*

- *Nếu bản thân không muốn điều gì thì đừng bao giờ trao đổi về điều đó;*

- *Nên tránh những bối cảnh riêng tư có thể nảy sinh những lời đề nghị khiêm nhã của người nam giới;*

- *Bày tỏ thái độ từ chối ngay khi có thể, không hứa hẹn suông hoặc bỏ lửng;*

- *Không nói lý do vòng vo khi từ chối lời đề nghị bất hợp lý;*

- *Thành thật với chính bản thân mình. Không ai thương mình hơn chính bản thân mình;*

- *Nên nhớ, bản thân người lao động rất cần được gia chủ tôn trọng trong bất kỳ tình huống nào;*

- *Hạnh phúc của bản thân là do chính mình quyết định. Không nên vì giữ mối quan hệ nào đó mà phải chấp nhận những điều mình không muốn.*

LƯU Ý:

Không nên làm những việc vượt quá khả năng của bản thân hoặc mạo hiểm chấp nhận những lời đề nghị bất hợp lý, điều này không những không giải quyết được lợi ích của bạn mà ngược lại còn chuốc họa vào thân.

4. Kỹ năng tìm kiếm sự hỗ trợ

Trong công việc và cuộc sống, đặc biệt là việc làm và môi trường làm việc đặc thù của LĐGVGD đôi khi chúng ta sẽ gặp phải những tình huống có nguy cơ cao về mức độ nguy hiểm... vậy làm thế nào để giữ được an toàn? Làm thế nào để tìm được sự hỗ trợ nhanh nhất, hiệu quả nhất? Một số kỹ năng sau sẽ giúp LĐGVGD tìm được sự hỗ trợ tốt nhất.



Trong bất kỳ tình huống nào, LĐGVGD cũng cần:

- *Mạnh mẽ, tự tin để bảo vệ quyền lợi chính đáng, danh dự và lòng tự trọng của mình*; bạn không nên âm thầm chịu đựng, thay vào đó, cần thẳng thắn từ chối những đòi hỏi vô lý của chủ nhà. Tuy điều này có thể khiến bạn bị đuối việc nhưng vẫn còn tốt hơn việc bạn phải hy sinh quyền lợi, danh dự, lòng tự trọng để phục vụ những điều vô lý.

- *Nghỉ việc*: Nếu sự lạm dụng của chủ nhà không giảm bớt mà có chiều hướng tăng lên, bạn hãy mạnh dạn xin nghỉ việc, tìm một nơi khác càng sớm càng tốt. Điều này có thể không đơn giản chút nào, tuy nhiên bạn không thể cứ để người khác chà đạp lên mình.

- *Tố cáo*: Hãy cân nhắc mức độ nghiêm trọng của sự việc xem có cần thiết nhờ đến sự can thiệp của pháp luật hay không? Bạn nên nhận ra hành vi và người đang lạm dụng bạn bằng cách thu thập thông tin và bằng chứng về những việc làm sai trái của người đó càng nhiều càng tốt. Nếu các hành vi đó là nghiêm trọng gây hậu quả nặng nề, bạn có thể tố cáo trước cơ quan chức năng pháp luật.

- *Tìm kiếm sự hỗ trợ từ các cơ quan, đoàn thể tại nơi làm GVGD khi có sự cố mà không tự giải quyết được*:

* Trong tình huống khẩn cấp: kêu to, nhờ sự hỗ trợ ngay từ các thành viên gia đình gia chủ, hàng xóm...

* Tìm ngay và báo cáo với tổ trưởng tổ dân phố, công an khu vực, hội phụ nữ nhờ họ can thiệp khi bạn bị lạm dụng, bị bạo lực...

Địa chỉ hỗ trợ:

☞ Cơ quan công an phường/xã hoặc công an phụ trách khu vực

☞ Tổ trưởng dân phố, Trưởng thôn/bản

☞ Các tổ chức xã hội: Hội Phụ nữ, Hội nông dân, Đoàn Thanh niên,...

☞ Người có uy tín trong cộng đồng, tổ dân phố

Thực hành tìm kiếm sự hỗ trợ

1. Chị Mai lên Hà Nội làm giúp việc nhà đã được 18 năm, chị làm cho gia đình bà Thuận từ bấy đến nay, lúc đầu là chăm sóc chồng bà Thuận bị tai biến (6 năm) đến khi cụ ông mất, thì cụ bà lại bị lẫn... lại miệt mài chăm bà từng miếng cơm giấc ngủ; khi cụ bà về với cụ ông thì con gái bà Thuận lại lấy chồng và sinh con... thế là lại tiếp tục chăm sóc trẻ! Chị chẳng ngại việc gì, vì bây giờ chị đã là người nhà thân thiết như ruột thịt với ông bà Thuận. Nhưng khi công việc thừa thãi xuống sân chung cư chuyện trò với mấy chị em cùng đi làm giúp việc như mình, chị mới ngó ra, các chị em mới lên đi trông trẻ, ai cũng được lương 6.000.000đ/tháng, còn được may 2 bộ quần áo mới, tết được cả tháng lương! Thế còn chị vẫn lương 3.500.000đ từ 10 năm nay, quần áo mặc không thiếu, nhưng toàn đồ cũ của bà Thuận và con gái, tết cũng chỉ được túi quà... Nghĩ mà tủi thân quá, sao mà mình lại thiệt thòi đến thế. Cô bạn “đồng nghiệp” rủ rủ “cô sang nhà chị Bích ở tầng 18 Đôn Nguyên 2 đi, vừa sinh em bé xong, đang nhờ cháu tìm người, để cháu bảo trả cô 6.500.000đ/ tháng, mọi thứ khác chị ấy chịu hết! sao cô dại thế, người ta lợi dụng mình thế mà không biết!”.

Với tình huống này chị Mai sẽ giải quyết ra sao? Các chị tư vấn gì cho chị Mai?

2. Ở quê đang rảnh việc, nhưng nhà vừa làm xong, nợ nần chồng chất, được chị họ chèo kéo lên Hà Nội đi làm giúp việc với những lời đường mật “lên cùng chị cho vui, làm nhàn lắm, toàn những việc ở nhà mình vẫn làm thôi, tháng có dăm triệu bỏ túi, chẳng phải tiêu pha gì... vài năm đủ tiền trả nợ lại về cấy hái lo gì...”. Thế là Nga bàn bạc với chồng rồi khăn gói ra đi. Sau chuyến xe ngất ngư từ Yên Bái xuống Hà Nội, chưa kịp hoàn hồn, chị họ đã đưa Nga đến một gia đình trong phố, chẳng biết họ nói với nhau những gì, chỉ thấy chị họ Nga vui vẻ cười nói

rồi túm tay Nga giao kèo: đây là em họ cùng quê em, cô ấy rất chăm chỉ thật thà, lên ở đây với hai bác, trước lạ sau quen, có gì hai bác cứ bảo em nó. Quay sang Nga, chị bảo: em ở đây nhé, bác bảo gì làm đấy, chị về đây, lúc nào rảnh chị gọi điện...”. Mới lên được mấy ngày, nhìn cái gì cũng lạ, chả biết làm thế nào để nấu cơm, làm đồ ăn, cũng chả biết dùng máy giặt, đến quét nhà cũng không như ở quê, họ dùng máy xịt! Sáng dậy sớm rang cơm nguội họ cũng chả ăn... chả ai nói chuyện gì với Nga. Sang tuần thứ 2 thì bà chủ nhà thờ dài ngoai ngán và buông lời chì chiết “đúng là người rừng! chả biết cái gì, lười chấy thây ra, ăn thì như hùm!” Nga nghe mà tủi thân, nước mắt chảy dài; nào có phải mình lười đâu, nhà mình làm gì có những thứ ấy mà biết. Thế là sau 3 tuần ở nơi xa lạ Nga đành ngậm ngùi ra về, mà không được trả một đồng, không một lời cảm ơn! Chị cũng không biết nhờ cậy ai để có tiền xe về quê, chị họ thì biệt tăm, không một lời nhắn nhủ. Chúng ta cùng bàn cách giúp chị Nga nào!

TÀI LIỆU ĐÀO TẠO KỸ NĂNG MỀM
CHO LAO ĐỘNG GIÚP VIỆC GIA ĐÌNH

Chịu trách nhiệm nội dung:

Giám đốc Trung tâm Nghiên cứu giới, gia đình và phát triển cộng đồng
TS. NGÔ THỊ NGỌC ANH

Trình bày bìa:

LƯƠNG QUỐC HIỆP

Thiết kế sách:

TRỌNG MINH

Minh họa:

MẠNH CUƯỜNG