

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM TP. HỒ CHÍ MINH**

Phạm Thị Thái Hiền

**NHU CẦU THAM VẤN TÂM LÝ CỦA NHÂN
VIÊN VĂN PHÒNG TẠI DOANH NGHIỆP
Ở THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

LUẬN VĂN THẠC SĨ TÂM LÝ HỌC

Thành phố Hồ Chí Minh – 2013

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM TP. HỒ CHÍ MINH

Phạm Thị Thái Hiền

**NHU CẦU THAM VẤN TÂM LÝ CỦA NHÂN
VIÊN VĂN PHÒNG TẠI DOANH NGHIỆP
Ở THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

Chuyên ngành : Tâm lý học

Mã số : 60 31 04 01

LUẬN VĂN THẠC SĨ TÂM LÝ HỌC

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:

TS. MAI NGUYỆT NGÀ

Thành phố Hồ Chí Minh – 2013

LỜI CAM ĐOAN

Kính gửi: Phòng sau Đại học Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh

Tôi tên: Phạm Thị Thái Hiền, hiện là sinh viên cao học khóa 22, chuyên ngành Tâm lý học. Tôi nghiên cứu đề tài: “Nhu cầu tham vấn tâm lý của nhân viên văn phòng làm việc trong các Doanh nghiệp ở Thành phố Hồ Chí Minh”.

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi, các số liệu và kết quả nghiên cứu trên là trung thực và chưa từng được công bố trong bất kỳ công trình khoa học nào khác.

Tác giả

Phạm Thị Thái Hiền

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành tốt đề tài này, trong suốt quá trình thực hiện, người nghiên cứu đã nhận được rất nhiều sự quan tâm, giúp đỡ từ phía các cá nhân và tập thể. Người nghiên cứu xin gửi lời tri ân chân thành đến Tiến sĩ Mai Nguyệt Nga, Cô đã hướng dẫn, chỉ bảo tận tình và đồng hành cùng người nghiên cứu suốt quá trình thực hiện đề tài. Xin chân thành cảm ơn các thầy cô đã giảng dạy, truyền kiến thức, kinh nghiệm, góp ý khoa học cho toàn thể học viên cao học K22. Cảm ơn các Anh, Chị, Bạn bè cùng khóa học; đồng nghiệp; người thân và gia đình đã động viên, giúp đỡ trong suốt quá trình thực hiện luận văn này.

Qua đây người nghiên cứu xin chân thành cảm ơn:

- Ban quản lý các doanh nghiệp đã hỗ trợ và giúp đỡ người nghiên cứu thu thập số liệu.
- Các anh (chị) nhân viên đang làm việc tại các doanh nghiệp

Đã tận tình giúp đỡ tôi, tạo điều kiện cho tôi hoàn thành đề tài này.

Chân thành cảm ơn!

Học viên

(Phạm Thị Thái Hiền)

Tp. Hồ Chí Minh ngày 30 tháng 09 năm 2013

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	1
LỜI CẢM ƠN	2
MỤC LỤC	3
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	5
MỞ ĐẦU.....	6
1. Lý do chọn đề tài	6
2. Mục đích nghiên cứu.....	7
3. Đối tượng và khách thể nghiên cứu	8
4. Giới hạn – phạm vi đề tài nghiên cứu	8
5. Giả thuyết nghiên cứu.....	8
6. Nhiệm vụ nghiên cứu	8
7. Phương pháp nghiên cứu.....	9
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN CỦA ĐỀ TÀI.....	11
1.1. Lịch sử nghiên cứu về hoạt động tham vấn tâm lý	11
1.1.1. Các nghiên cứu ở nước ngoài	11
1.1.2. Các nghiên cứu ở Việt Nam	13
1.2. Cơ sở lý luận của vấn đề nghiên cứu	18
1.2.1. Nhu cầu.....	18
1.2.2. Tham vấn.....	27
1.2.3. Nhu cầu tham vấn tâm lý.....	35
1.2.4. Nhân viên văn phòng và doanh nghiệp	38
1.2.5. Nhu cầu tham vấn tâm lý của nhân viên văn phòng.....	42
1.2.6. Các khái niệm công cụ của đề tài	46
CHƯƠNG 2: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU THỰC TRẠNG NHU CẦU THAM VẤN TÂM LÝ CỦA NHÂN VIÊN VĂN PHÒNG	48
2.1. Thể thức nghiên cứu.....	48
2.1.1. Khách thể nhóm nghiên cứu.....	48
2.1.2. Mô tả công cụ nghiên cứu	49
2.1.3. Cách thức thu và xử lý số liệu	50

2.2. Thực trạng nhu cầu tham vấn tâm lý của nhân viên văn phòng tại các doanh nghiệp ở Tp. HCM	52
2.2.1. Các vấn đề tâm lý của nhân viên văn phòng	53
2.2.2. Nhu cầu tham vấn tâm lý của nhân viên văn phòng.....	66
2.3. Thực trạng nhu cầu sử dụng các dịch vụ tham vấn tâm lý của nhân viên văn phòng tại doanh nghiệp	72
2.3.1. Nhu cầu sử dụng các dịch vụ tham vấn của nhân viên văn phòng.....	72
2.3.2. Những yếu tố ảnh hưởng đến nhu cầu sử dụng các dịch vụ TVTL của NVVP.....	75
2.4. Mong muốn của nhân viên văn phòng đối với các dịch vụ tham vấn tâm lý	79
2.4.1. Mong muốn của NVVP về các lĩnh vực cần được TVTL.....	79
2.4.2. Mong muốn của NVVP đối với dịch vụ tham vấn tâm lý.....	80
2.5. Đề xuất một số biện pháp đáp ứng nhu cầu tham vấn tâm lý của nhân viên văn phòng	84
2.5.1. Cơ sở đề xuất các biện pháp	84
2.5.2. Một số biện pháp nhằm đáp ứng nhu cầu tham vấn tâm lý của nhân viên văn phòng làm việc tại doanh nghiệp.....	84
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	88
1. Kết luận	88
2. Kiến nghị	89
TÀI LIỆU THAM KHẢO	92

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Doanh nghiệp	:	DN
Điểm trung bình	:	ĐTB
Đồng ý	:	ĐY
Gần như đồng ý	:	GNĐY
Gần như thường xuyên	:	GNTX
Hiếm khi	:	HK
Hoàn toàn không đồng ý	:	HTKĐY
Không bao giờ	:	KBG
Không đồng ý	:	KĐY
Lưỡng lự	:	LL
Nhân viên văn phòng	:	NVVP
Tham vấn tâm lý	:	TVTL
Thỉnh thoảng	:	TT
Thường xuyên	:	TX

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong cuộc sống, con người gặp phải những khó khăn trở ngại từ gia đình, công việc,... chính những khó khăn đó phần nào tạo ra áp lực tâm lý cho con người. Đặc biệt mỗi người khi trưởng thành lớn lên phải tham gia lao động, phải hòa nhập mình vào môi trường làm việc hoàn toàn mới, những đồng nghiệp mới, những công việc mới, từ đó nảy sinh ra nhiều vấn đề khác nhau. Xã hội ngày càng phát triển thì tâm lý con người ngày càng trở nên phức tạp và nảy sinh nhiều vấn đề mà tự bản thân mỗi người không tự gỡ rối được. Mặt khác xã hội hiện nay trong thời đại bão giá, thời đại của khủng hoảng và lạm phát, hàng nghìn vấn đề nảy sinh mà con người phải đối mặt. Trong đó những khó khăn về tài chính là những nỗi lo lớn lao của những người đi làm. Không chỉ chịu những vấn đề từ gia đình, xã hội mà người lao động còn phải chịu thêm những nỗi lo từ công việc, từ các mối quan hệ trong công sở,... chính những nỗi lo lắng đó tạo thành áp lực cho mỗi người.

Hiện nay Đảng và Nhà nước đã đặc biệt quan tâm đến các vấn đề của người lao động. Đã có rất nhiều chính sách có lợi cho người lao động được ban hành, những chính sách nhằm đảm ứng phần nào những nhu cầu của người lao động, những chính sách nhằm giúp đỡ lao động giải quyết phần nào những khó khăn trong thời đại hiện nay. Ngày 21/6/2012, Quốc hội đã thông qua Nghị quyết 29/2012/QH13 về chính sách thuế nhằm tháo gỡ khó khăn cho tổ chức và cá nhân năm 2012. Trong đó: *Người lao động có mức thu nhập chịu thuế ở bậc 1 (đến 5 triệu đồng) được miễn nộp thuế thu nhập cá nhân trong 6 tháng cuối năm* [5]. Quy định của Bộ luật Lao động số 10/2012/QH13 người lao động được nghỉ thai sản 6 tháng sau khi sinh [5]. Đa số các chính sách trên hướng đến lợi ích vật chất, các chính sách lo cho sức khỏe tinh thần của người lao động còn nhiều hạn chế. Như ta đã biết con người ngoài những nhu cầu về vật chất phục vụ cho cuộc sống hằng ngày thì những nhu cầu về tinh thần cũng quan trọng không kém. Những nhu cầu về tinh thần của người lao động không phải tất cả đều có thể tự giải quyết được, con người thường có xu hướng tìm kiếm những nơi có thể giúp họ giải quyết những vấn đề trên và đáp ứng các nhu cầu chưa được thỏa mãn.

Maslow là một nhà tâm lý học, ông nhấn mạnh nhu cầu là một phần của cấu tạo con người cũng như các thành phần khác [7]. Tư tưởng của Maslow nhất là lý thuyết về động lực,

về hệ thống các nhu cầu hiện đang được áp dụng trong rất nhiều lĩnh vực nghề nghiệp khác nhau như quản trị nhân sự, hành vi tổ chức, quản lý lãnh đạo,...tóm lại là tất cả các hoạt động liên quan đến con người. Trong lao động cần quan tâm đến việc thỏa mãn nhu cầu của người lao động bởi nhu cầu chính là nguồn gốc nảy sinh tính tích cực hoạt động của cá nhân. Bất kỳ ai cũng có những nhu cầu được thỏa mãn nhưng cũng có những nhu cầu chưa hoặc không được thỏa mãn. Có những nhu cầu chỉ đơn giản là giao tiếp, giải tỏa căng thẳng hay chỉ là nhu cầu được người khác lắng nghe,...nhưng không dễ để thỏa mãn những nhu cầu đó. Mỗi người có cách ứng phó khác nhau với những nhu cầu chưa được thỏa mãn bằng nhiều phương thức khác nhau. Tham vấn tâm lý ra đời phần nào nhằm đáp ứng những nhu cầu đó.

Hiện nay lĩnh vực tham vấn tâm lý không còn quá mới mẻ với mọi người. Các mô hình tham vấn tâm lý đã phổ biến và được áp dụng vào rất nhiều lĩnh vực, đặc biệt là trong nhân sự và kinh doanh. Đã có rất nhiều nghiên cứu về nhu cầu tham vấn của người lao động. Các nghiên cứu đều cho ra một kết quả rằng các lao động hiện nay có nhu cầu tham vấn tâm lý nhưng được tham vấn và sử dụng các dịch vụ của tham vấn còn rất hạn chế, đa số chỉ tiếp cận với các dịch vụ tham vấn tâm lý qua tivi và radio. Tại các doanh nghiệp các dịch vụ tham vấn tâm lý dành cho công nhân thường không phổ biến. Nếu có chỉ thông qua các hoạt động công đoàn, chưa có một nhân viên với trình độ chuyên môn đầy đủ. Từ đó ta như thấy được thực trạng tại các doanh nghiệp chưa thực sự quan tâm đến vấn đề chăm sóc sức khỏe tinh thần đặc biệt là tham vấn tâm lý.

Lao động làm việc tại văn phòng được xem là những lao động có trình độ, vậy việc có trình độ của họ có ảnh hưởng đến việc xử lý các vấn đề tâm lý cũng như nhu cầu tham vấn tâm lý hay không? Sự hiểu biết của họ có phần nào giúp cho họ giải quyết tốt các vấn đề tâm lý hay không? Đa phần các nghiên cứu đều dành cho người lao động là công nhân, vậy phải chăng chỉ có công nhân mới thật sự cần tham vấn tâm lý và sử dụng các dịch vụ tham vấn tâm lý? Những người làm việc hành chánh, làm tại văn phòng có phải chịu áp lực như công nhân hay các vấn đề tâm lý khác hay không?

Thực sự quan tâm đến vấn đề tham vấn cho người lao động làm việc tại văn phòng trong DN, tôi chọn đề tài: **“Nhu cầu tham vấn tâm lý của nhân viên văn phòng tại các doanh nghiệp ở Thành phố Hồ Chí Minh”**, để nghiên cứu.

2. Mục đích nghiên cứu

- Tìm hiểu nhu cầu tham vấn tâm lý của nhân viên văn phòng và mức độ sử dụng các dịch vụ tham vấn tâm lý. Từ đó đề xuất một số biện pháp hỗ trợ doanh nghiệp, các nhà quản lý nhân sự trong việc chăm sóc sức khỏe tinh thần nói chung và tham vấn tâm lý nói riêng.

3. Đối tượng và khách thể nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

- Nhu cầu tham vấn tâm lý của nhân viên văn phòng

3.2. Khách thể nghiên cứu

- Nghiên cứu 300 nhân viên của các công ty thuộc 3 lĩnh vực kinh doanh: thương mại, dịch vụ và sản xuất.
- Phỏng vấn một số khách thể làm việc tại văn phòng.

4. Giới hạn – phạm vi đề tài nghiên cứu

- Về đối tượng nghiên cứu
 - o Nghiên cứu các vấn đề tâm lý của NVVP, nhu cầu TVTL và việc sử dụng các dịch vụ TVTL của NVVP.
- Về khách thể nghiên cứu
 - o Chỉ nghiên cứu nhân viên văn phòng trong một số doanh nghiệp tại các quận trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh.
- Nghiên cứu trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh

5. Giả thuyết nghiên cứu

- Nhân viên văn phòng tại các doanh nghiệp ở TP HCM có nhu cầu tham vấn tâm lý và sử dụng các dịch vụ tham vấn tâm lý, nhưng chưa được thỏa mãn. Việc sử dụng các dịch vụ tham vấn tâm lý còn thấp.
- Có sự khác biệt về nhu cầu tham vấn của nhân viên văn phòng tại doanh nghiệp về giới tính, tuổi tác, lĩnh vực hoạt động, và tình trạng hôn nhân.
- Nhân viên văn phòng gặp các vấn đề trong mối quan hệ gia đình, công việc và các mối quan hệ tại công sở. Trong đó áp lực công việc đạt ở mức độ cao.

6. Nhiệm vụ nghiên cứu