

CÁC HÌNH THỨC TRUYỀN THÔNG VÀ MÔ HÌNH TRUNG TÂM CÔNG TÁC XÃ HỘI HỖ TRỢ SINH VIÊN TẠI HỌC VIỆN BÁO CHÍ VÀ TUYÊN TRUYỀN

CN. Nguyễn Thanh Tùng
Học viện Báo chí và Tuyên truyền

Tóm tắt: Bài viết dựa trên kết quả nghiên cứu của đề tài “Xây dựng mô hình Trung tâm công tác xã hội hỗ trợ sinh viên thông qua các hình thức truyền thông tại Học viện Báo chí và Tuyên truyền”. Nội dung chủ yếu là giới thiệu, đánh giá về các hình thức truyền thông, nêu lên hiện trạng tiếp cận thông tin của sinh viên. Từ đó, đề xuất xây dựng mô hình trung tâm công tác xã hội hỗ trợ sinh viên qua các hình thức truyền thông tại Học viện Báo chí và Tuyên truyền hiện nay.

Từ khóa: Công tác xã hội trường học, mô hình trung tâm công tác xã hội, hình thức truyền thông.

Abstract: This article draws on the research findings of the project: “Building the model of the social work center for student supports through media channels at the Academy of Journalism and Communication”. The article mainly discusses the forms of communication used and the students' access to information. It recommends building a model of social work center for student supports through media channels at the Academy of Journalism and Communication.

Keywords: Social work for school, Model of the social work center, Communication forms

Ngày nhận bài: 25/8/2020; ngày gửi phản biện: 31/8/2020; ngày duyệt đăng: 4/10/2020

Mở đầu

Ngày nay, trước sự phát triển của khoa học công nghệ, đặc biệt là công nghệ thông tin - truyền thông đã dẫn tới sự ra đời của các loại hình truyền thông mới dựa trên nền tảng Internet. Trong tiến trình hội nhập của Việt Nam ra thế giới đã tạo điều kiện cho công nghệ thông tin, truyền thông trong nước phát triển mạnh mẽ.

Tại Học viện Báo chí và Tuyên truyền, thực hiện quyết định số 6509-QĐ/HVBC&TT, ban hành ngày 31/12/2019 của Học viện Báo chí và Tuyên truyền (HVBC&TT) về “Phê duyệt Đề án truyền thông giai đoạn 2020 - 2022” được coi là bước tiến quan trọng nhằm nâng cao vai trò của các hoạt động truyền thông đại chúng hiện nay trong HVBC&TT một cách hiệu quả nhất. Tuy nhiên, trong bối cảnh hiện nay, khi lượng thông tin vô cùng phong

phù với nội dung mang cả tính tích cực lẫn tiêu cực thì việc tiếp nhận và chọn lọc thông tin vẫn còn hạn chế. Chính điều này đã tác động không nhỏ với sinh viên, do đó cần thiết phải có một cơ sở uy tín với mạng lưới nhân viên chuyên nghiệp tại HVBC&TT nhằm giải quyết vấn đề vừa nêu.

Công tác xã hội trường học là một lĩnh vực thực hành chuyên biệt của công tác xã hội (CTXH). Nhân viên CTXH mang những kiến thức và kỹ năng được đào tạo bài bản đến hệ thống trường học nhằm trợ giúp và kết nối sinh viên với các nguồn lực, để từ đó sinh viên có thể tự tin làm chủ bản thân trong học tập cũng như trong sinh hoạt hàng ngày. Đồng thời, qua hoạt động trợ giúp chuyên nghiệp của nhân viên CTXH, nhà trường cũng sẽ nắm bắt được thực trạng và những nhu cầu, mong muốn của sinh viên cần hỗ trợ, để không ngừng hoàn thiện và xây dựng một môi trường học đường an toàn và thân thiện.

Nghiên cứu này sử dụng phương pháp định tính kết hợp chọn mẫu ngẫu nhiên để phân tích 10 sinh viên đang học từ năm thứ nhất đến năm thứ tư, thuộc hai khối lý luận và nghiệp vụ tại HVBC&TT (5 sinh viên nam và 5 sinh viên nữ). Đề tài cũng đã nghiên cứu, phân tích 01 cán bộ lãnh đạo quản lý Phòng Công tác chính trị tại HVBC&TT; 01 đại diện Ban Chủ nhiệm Khoa Xã hội học và Phát triển của HVBC&TT; 02 đại diện từ các trang mạng xã hội tại HVBC&TT; 01 đại diện Trung tâm Đồng hành cùng sinh viên tại HVBC&TT.

1. Các hình thức truyền thông tại Học viện Báo chí và Tuyên truyền

1.1. Quá trình hình thành và phát triển của các hình thức truyền thông tại Học viện Báo chí và Tuyên truyền

Tại trường học, nếu trước kia việc truyền tải thông tin gặp phải khó khăn, thì hiện nay hầu hết các trường học đều đã áp dụng truyền thông vào các hoạt động có liên quan trong mọi công việc của nhà trường. Đối với HVBC&TT cũng vậy, gần đây đã có khá nhiều hình thức truyền thông trong Học viện. Đa số các hình thức truyền thông truyền tải thông tin (trực tiếp và gián tiếp) đã được xây dựng và định hướng hoạt động dựa trên quyền lợi, nhu cầu và nguyện vọng của sinh viên. Có thể thấy, các hình thức truyền thông này tại HVBC&TT được lập lên và sử dụng có mục đích rõ ràng, bằng chứng là việc tương tác giữa người truyền tải thông tin đến người được nhận thông tin (thông qua các bình luận, chia sẻ, phản hồi...) chủ yếu gồm hai nội dung: truyền thông về hình ảnh của khoa, của nhà trường và kết nối sinh viên. Tuy cùng chung mục đích thông điệp đến mọi người, nhưng giữa các hình thức truyền thông này lại khác nhau về cách thức hoạt động, mức độ tương tác và hiệu quả hoạt động. Qua việc nghiên cứu tài liệu và kết quả phỏng vấn sâu cho thấy về cách thức hoạt động của các hình thức truyền thông hiện nay tại Học viện như sau:

Thứ nhất, truyền thông qua hệ thống các văn bản, âm thanh, hình ảnh tại các Phòng, Ban của HVBC&TT (Phòng Công tác Chính trị, Ban Quản lý và Đào tạo...). Đây là cách truyền

thông trực tiếp qua các thông báo, văn bản, công văn... từ những Phòng, Ban tại Học viện, nhằm tạo minh chứng và cung cấp thông tin trong học tập cũng như rèn luyện của sinh viên, cung cấp thông tin cho các giảng viên về lịch giảng dạy, thông báo cho cố vấn học tập,...

Thứ hai, truyền thông qua hệ thống bảng tin và loa phát thanh của HVBC&TT. Tại Học viện hiện nay, các thông báo quan trọng được đưa lên bảng tin đặt ở tòa nhà A1 và trên bảng thông báo đặt cạnh tòa nhà Thư viện, để sinh viên, giảng viên có thể đón nhận và theo dõi thông tin. Tại ký túc xá có trang bị hệ thống loa đài - phát thanh. Bên cạnh những thông tin thông báo của nhà trường, của ký túc xá, kênh phát thanh còn có chuyên mục giải trí dành cho sinh viên.

Thứ ba, truyền thông qua mạng xã hội và Website của HVBC&TT. Truyền thông qua mạng xã hội là hình thức phổ biến hiện nay tại Học viện, đặc biệt là qua ứng dụng là Facebook và Zalo. Các khoa chủ quản trực thuộc Học viện đã có những trang thông tin riêng cho mỗi khoa. Các giao diện thông tin này thường cung cấp về thông tin lịch sử hình thành, phát triển của mỗi khoa nói riêng và về hoạt động của nhà trường nói chung.

Bên cạnh các trang thông tin của mỗi khoa còn có trang thông tin của các câu lạc bộ hay đội, nhóm tại HVBC&TT. Tại đây sẽ đăng tải nội dung hoạt động của các câu lạc bộ, tôn chỉ và mục tiêu mà các câu lạc bộ hướng đến. Ngoài ra, các thông báo, tin tức của HVBC&TT cũng được đăng tải trên trang Website riêng (<https://ajc.hcma.vn>). Các thông tin được sắp xếp và đưa vào những danh mục cụ thể để dễ tra cứu, tìm đọc.

1.2. Đánh giá hoạt động của các hình thức truyền thông tại Học viện Báo chí và Tuyên truyền

- *Về hiệu quả thông tin*: Hiệu quả của thông tin là vấn đề đi đôi với mức độ tương tác. Nếu các đối tượng có sự quan tâm, hưởng ứng sẽ có sự chia sẻ và cùng nhau hoạt động vì mục đích chung. Ngược lại, nếu thông qua các hình thức truyền thông mà đạt được hiệu quả như kết nối tuyển dụng - tìm kiếm cơ hội việc làm thêm; tìm kiếm học bổng hoặc sự trợ giúp cho sinh viên khó khăn lập tức sẽ tạo nên làn sóng mạnh mẽ, gây dựng niềm tin trong cộng đồng sinh viên tại HVBC&TT. Những thông tin mà sinh viên thường quan tâm và tiếp cận qua các hình thức truyền thông tại Học viện chủ yếu về vấn đề học tập (việc tự học, học phí, kinh nghiệm học ngoại ngữ, cách đăng ký tín chỉ), vấn đề việc làm thêm, giải trí văn hóa,... Sự kết nối giữa sinh viên với các hình thức truyền thông tại HVBC&TT đã được duy trì thực hiện, song vẫn còn những hạn chế nhất định.

Một số bạn sinh viên năm thứ nhất mới vào trường thường gặp nhiều khó khăn, đặc biệt là đối với sinh viên ngoại tỉnh. Các bạn phải đối mặt với nhiều vấn đề như kiếm tìm nhà trọ, thích nghi với cuộc sống xa gia đình, tính toán chi tiêu các khoản phí hàng ngày, làm quen với thầy cô và bạn bè, phương pháp học tập tại môi trường mới,... Khi đó, các bạn rất cần đến sự hỗ trợ từ phía thầy cô, bạn bè và những người xung quanh. Để những trợ giúp đó

diễn ra bài bản và thống nhất, góp phần giải quyết nhanh chóng và kịp thời những vấn đề trở ngại của sinh viên thì việc xây dựng một tổ chức có trách nhiệm dành cho sinh viên tại Học viện là việc làm vô cùng quan trọng. Đặc biệt, ở thời điểm hiện nay khi cả thế giới đang bước vào cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0, nhất là khi đại dịch toàn cầu Covid-19 đang diễn ra phức tạp, khiến vấn đề tương tác và sử dụng hiệu quả các hình thức truyền thông càng trở nên cấp thiết hơn.

Một số hình thức truyền thông tại HVBC&TT hiện nay đang thực hiện, như hệ thống bảng tin; loa phát thanh; mạng xã hội - Facebook, Zalo, website; hệ thống văn bản, âm thanh, hình ảnh... được khảo sát cho thấy đã đạt được những kết quả quan trọng trong hỗ trợ, giải đáp tư vấn cho sinh viên tại Học viện. Nhưng bên cạnh đó, một số hình thức truyền thông cũng đang gặp khó khăn trong triển khai thực hiện. Có nhiều nguyên nhân dẫn đến tình trạng đó, chẳng hạn như thiếu đội ngũ quản lý các trang thông tin hoặc chưa có nhiều kinh nghiệm nên chậm trễ trong kết nối thông tin,... Một số bài đăng thiếu độ tin cậy, không được kiểm duyệt kỹ lưỡng. Nội dung các bài đăng còn dập khuôn, chưa có tính sáng tạo cả về nội dung lẫn hình ảnh.

- *Về mức độ tương tác*: Để đánh giá được chính xác, đòi hỏi các hình thức truyền thông phải hoạt động sau một thời gian nhất định, mỗi đánh giá sẽ chỉ mang tính chất chủ quan, có thể thay đổi theo thời gian hoặc thậm chí dựa trên ý kiến cá nhân của từng người. Qua khảo sát một số hình thức truyền thông tại HVBC&TT cho thấy, rất ít kênh đạt mức độ tương tác từ khá trở lên. Hình thức truyền thông đạt mức độ tương tác từ khá trở lên chủ yếu là các khoa có số lượng sinh viên lớn và có thể mạnh chuyên môn về truyền thông. Bên cạnh đó, việc gặp khó khăn trong thu hút sự quan tâm sinh viên khiến mức độ tương tác thấp hoặc không đồng đều do bản thân sinh viên phải tiếp nhận quá nhiều nguồn tin khác nhau nên thiếu đi sự tập trung vào mối quan tâm lớn nhất của họ; các hình thức truyền thông đăng tải nội dung thiếu sự đa dạng; thông tin đăng tải của mỗi khoa chủ yếu chỉ phục vụ sinh viên trong khoa, chưa có sự kết nối với sinh viên khác khoa hoặc ở ngoài trường.

1.3. Thực trạng tiếp cận thông tin của sinh viên thông qua các hình thức truyền thông tại Học viện Báo chí và Tuyên truyền

- *Tiếp cận thông tin phục vụ học tập*: Vấn đề tự học, bồi dưỡng kiến thức văn hóa - xã hội là một trong những nhu cầu hàng đầu của sinh viên. Học đại học là một ngưỡng cửa khá đặc biệt, tại đây không còn lối học truyền thống, hay sự tương tác một chiều giáo viên giảng và người học chép bài. Vì vậy, phải tăng cường kỹ năng tự học, tự nghiên cứu, tự tìm tài liệu của sinh viên, giúp sinh viên rèn luyện kỹ năng đánh giá, chọn lọc thông tin và vận dụng tri thức. Trong quá trình tìm đọc và phân tích tài liệu pháp lý, sinh viên được rèn luyện tư duy logic, tư duy lập luận và bảo vệ quan điểm, đồng thời, sinh viên được tiếp cận những phương pháp xử lý vấn đề một cách chặt chẽ, từ đó áp dụng vào từng trường hợp cụ thể để tìm ra giải pháp giúp cho mình hình thành những phẩm chất, thói quen nghề nghiệp tích cực.

Ngoài ra, các bạn sinh viên năm thứ nhất thường lúng túng và lo sợ khi phải đối diện với các môn học, đặc biệt là những môn đại cương. *“Cách học tập ở đại học hoàn toàn khác với cách học ở cấp ba, em vô cùng lo lắng sẽ phải học lại, khi hiện nay hầu như các môn học trong năm nhất, đều là các môn đại cương”* (Phòng vấn nữ sinh viên lớp Báo Mạng điện tử khóa 39, HVBC&TT). Vì thế, nhu cầu học tập ở đây là nhu cầu tự học về phương pháp và cách thức tiếp thu vấn đề. Các bạn sinh viên đã thành lập ra những nhóm nhỏ tự học, đồng thời lên trang fanpage của các khoa, website của Học viện liên quan đến các vấn đề tự học để củng cố thêm phương pháp tự học hiệu quả. Hầu hết các bạn sinh viên đều cho rằng, trên các trang thông tin của trường, của khoa tại Học viện đã có những bài báo, nội dung về vấn đề tự học hiệu quả. Song, các nội dung chỉ dừng lại ở giải pháp trong thời gian ngắn mà chưa đưa ra cách thức duy trì hiệu quả lâu dài.

Vấn đề học tập ngoại ngữ có vai trò rất quan trọng trong thời đại hiện nay, vì vậy yêu cầu xã hội đặt ra về khả năng ngôn ngữ cho nhóm những người trẻ tuổi cũng rất cao. Tuy nhiên, thực trạng về năng lực ngoại ngữ của sinh viên nói riêng và của giới trẻ nói chung lại chưa đáp ứng được yêu cầu đó. Tại HVBC&TT hiện có hai ngoại ngữ chính cho phép học tập và giảng dạy là tiếng Anh và tiếng Trung Quốc. Đa phần các bạn sinh viên trong Học viện lựa chọn mạng xã hội để làm nơi học hỏi, trao đổi nhóm với các bạn, các anh chị đi trước những kinh nghiệm học tập ngoại ngữ; sử dụng mạng xã hội để làm từ điển, dùng mạng có tiếng Anh và tiếng Trung Quốc để tham gia thảo luận trên các diễn đàn quốc tế về các vấn đề kinh tế, môi trường, xã hội trên thế giới.

Vấn đề đăng ký tín chỉ, đăng ký học lại, đăng ký học cải thiện cũng là nội dung mà các bạn sinh viên theo dõi và tìm hiểu. Việc thay đổi hình thức đào tạo từ niên chế sang hình thức tín chỉ từ khóa 35 tại HVBC&TT, khiến cho việc triển khai các hoạt động quản lý đào tạo của nhà trường khó tránh khỏi hạn chế thiếu sót. Một số văn bản hiện nay liên quan đến việc đăng ký tín chỉ như thời gian đăng ký, thời gian đăng ký bổ sung, cách đăng ký học vượt giờ, cách đăng ký học cải thiện môn cho chương trình đào tạo song ngành..., chưa được cập nhật và phổ biến đầy đủ trong sinh viên nên đa phần các bạn khá lo lắng và mong muốn được nhà trường cập nhật thường xuyên, liên tục hơn. Bên cạnh đó, một số bạn sinh viên lại nhận thức sai hoặc chưa nắm rõ các nội dung truyền đạt của nhà trường khiến thông tin bị sai lệch. *“Hiện tại, nội dung trên trang fanpage của Khoa mới chỉ đề cập đến nội dung số tín chỉ, đề cương các chuyên ngành. Chưa đề cập đến thông tin về việc đăng ký tín chỉ và các nội dung liên quan, công việc này hầu như giao về cho các lớp do lớp trưởng hoặc bí thư phụ trách”* (Phòng vấn nam sinh viên quản lý trang thông tin trên fanpage của khoa Xã hội học và Phát triển, HVBC&TT).

Học phí cũng là vấn đề nhận được sự quan tâm của các bạn sinh viên. Đa phần, sinh viên hài lòng với các thông báo bằng văn bản của Học viện về việc đóng học phí từng kỳ đến mỗi lớp. Song, vấn đề đóng học phí học lại, học phí học cải thiện, học phí học vượt... chưa

cập nhật trên trang thông tin cá nhân của từng sinh viên. Điều này khiến một số sinh viên xảy ra tình trạng đóng thừa hay quên đóng tiền, gây ảnh hưởng đến việc cộng điểm rèn luyện và quá trình ra trường sau này.

- *Tiếp cận các thông tin khác:* Tại HVBC&TT đã có một số câu lạc bộ về rèn luyện kỹ năng mềm cho sinh viên như câu lạc bộ Phát thanh Sóng trẻ, câu lạc bộ Diễn thuyết,... Trên các trang fanpage của câu lạc bộ có cập nhật thường xuyên những hoạt động, bài học, thông tin để giúp sinh viên có thể phân nào học hỏi thêm.

Khi xã hội ngày càng phát triển, vấn đề vui chơi, giải trí của mỗi cá nhân cũng được nâng cao, nhất là bộ phận thanh niên, đặc biệt hơn chính là nhóm sinh viên. Mỗi loại hình giải trí mang trong mình những đặc điểm và sự bổ ích khác nhau, mức độ sử dụng các loại hình giải trí cũng khác biệt. Sinh viên tham gia các loại hình này với tư cách là một cá nhân trong xã hội, họ không bị ràng buộc, gò bó trong những quy tắc, luật lệ của không gian sư phạm, học thuật trong nhà trường. Qua phỏng vấn nam sinh viên lớp Tư tưởng Hồ Chí Minh khóa 36, cho biết: *“Trong đợt dịch Covid-19, khi lệnh cách ly ở nhà, ngoài việc học, mình còn sử dụng mạng xã hội để giải trí và chơi những trò chơi trực tuyến, ở đó mình đã biết thêm nhiều người trên thế giới”*. Tuy vậy, thực tế cho thấy nhiều sinh viên vì quá mải mê khi tham gia mạng xã hội, đam mê chơi game online đến mức quên ăn, quên ngủ, quên cả bạn bè, người thân, bỏ bê học hành. Có những sinh viên đã vô tình “đưa mình” vào những website có nội dung không lành mạnh, và không thể thoát ra được. Điều này không chỉ ảnh hưởng xấu đến thể chất mà còn tổn hại cả về tinh thần của sinh viên. Sinh viên không phải ai cũng được gia đình chăm sóc đầy đủ. Họ sống trong môi trường đại học, cao đẳng, trung cấp... với những thiếu thốn về kinh phí, vật chất. Vì thế, những chế độ, chính sách của trường học và của Nhà nước dành cho họ là rất cần thiết, phần nào đó giúp họ có thể tự lo cho bản thân mà không phụ thuộc vào người khác. Các bạn sinh viên tại Học viện đa phần đều cho rằng mình tìm kiếm thông tin về các chính sách, đãi ngộ chủ yếu qua hệ thống bảng tin tại tòa nhà A1.

Thực tế cho thấy, một bộ phận thanh niên nói chung và sinh viên nói riêng đang có những căng thẳng, rối loạn về tâm lý. Hậu quả ngày càng có những sinh viên gặp không ít khó khăn trong học tập, tu dưỡng đạo đức, xây dựng lý tưởng sống cho mình, cũng như xác định cách thức ứng xử cho phù hợp cho các mối quan hệ xung quanh. Do đó, nhu cầu được tâm sự và nói chuyện là rất cao, họ luôn muốn có người lắng nghe họ nói và hồi đáp lại họ. Mạng xã hội chính là công cụ mà mọi sinh viên hiện nay đều sử dụng và chia sẻ tâm trạng cảm xúc của mình.

Hiện nay công việc dành cho sinh viên xét theo mức độ toàn thời gian và bán thời gian, theo tính chất công việc, có công việc đòi hỏi chuyên môn cao và công việc khác lại đòi hỏi chuyên môn thấp. Tại trang Website của HVBC&TT đã có mục thông tin việc làm, tuyển dụng của các tổ chức, doanh nghiệp uy tín. Qua đó, sinh viên có thể kết nối để được hỗ trợ.

Ngoài ra, các bạn còn thường truy cập, tìm kiếm thông tin trên Facebook, các hội - nhóm mạng để có thể xem xét và lựa chọn công việc làm thêm phù hợp với bản thân.

Trong quá trình đi thu thập thông tin về giao lưu, gắn kết các mối quan hệ bạn bè, thầy cô, chúng tôi nhận thấy môi trường đại học giúp cho mỗi các nhân có thêm nhiều mối quan hệ bậc cao hơn không chỉ gói gọn trong tình bạn thông thường, đơn thuần về tình cảm. Tùy vào từng môi trường mà mỗi sinh viên lại có thêm nhiều hay ít bạn bè. Việc lựa chọn bạn sao cho hợp lý lại là cả một quá trình tìm hiểu lâu dài.

2. Đề xuất xây dựng mô hình trung tâm công tác xã hội hỗ trợ sinh viên qua các hình thức truyền thông

Trong xu thế hội nhập và phát triển hiện nay, việc phát triển nghề CTXH và đào tạo CTXH theo hướng chuyên nghiệp ở Việt Nam là rất cần thiết. CTXH đã và đang có những đóng góp quan trọng trong sự nghiệp phát triển nhân loại, vì vậy nghề này được ghi nhận sự quan trọng tại nhiều quốc gia trên thế giới. Chăm lo cho đời sống sinh viên là một trong những quan điểm đã được Đảng, Nhà nước, các trường đại học, cao đẳng, trung cấp và các tổ chức xã hội đặc biệt quan tâm. Tuy nhiên, do đặc điểm ở mỗi trường và mỗi địa phương khác nhau, nên công tác này còn có những hạn chế nhất định. Nghiên cứu đã cho thấy một cách cụ thể thực trạng những khó khăn, mong muốn hiện nay của sinh viên trong học tập cũng như trong sinh hoạt và việc tiếp nhận các thông tin qua những hình thức truyền thông hiện có tại HVBC&TT. Qua đó, chúng tôi đề xuất mô hình nhằm xây dựng một trung tâm có chất lượng, có tính chuyên nghiệp nhằm đáp ứng nhu cầu của sinh viên.

Căn cứ điều kiện phát triển mạng lưới truyền thông hiện nay, nhất là qua các hình thức truyền thông hiện có tại Học viện, chúng tôi đề xuất “*Xây dựng mô hình Trung tâm CTXH Hỗ trợ sinh viên thông qua các hình thức truyền thông tại Học viện Báo chí và Tuyên truyền*”. Hy vọng đây sẽ là giải pháp phù hợp đối với thực tiễn hiện nay khi cả thế giới bước vào cuộc Cách mạng công nghệ 4.0 và tình hình dịch bệnh Covid-19 kéo dài, phức tạp. Trung tâm là sự hợp tác có trách nhiệm giữa các bên liên quan, gồm: Khoa Xã hội học và Phát triển, Phòng Công tác Chính trị, Đoàn Thanh niên tại HVBC&TT. Trung tâm này được kỳ vọng có tài khoản ngân hàng, có chữ ký điện tử, địa chỉ pháp lý và giấy chứng nhận cho các thành viên khi tham gia tại đây, cụ thể như sau:

- Mô hình hoạt động của trung tâm gồm 3 nhân tố chính: Thân chủ (Sinh viên HVBC&TT); Các đơn vị liên quan (Phòng Công tác chính trị, Đoàn Thanh niên Học viện, Các khoa chủ quản, mạnh thường quân...); Trung gian - kết nối các dịch vụ: Trung tâm CTXH Hỗ trợ sinh viên thông qua các hình thức truyền thông tại HVBC&TT.

- Chức năng của Trung tâm là đơn vị đặt dưới sự tư vấn và bảo trợ của Khoa Xã hội học và Phát triển. Khoa có trách nhiệm giới thiệu các chuyên gia có kinh nghiệm trong tư vấn thực hiện tiến trình giải quyết vấn đề theo hướng CTXH (trong đó thân chủ - TC: là sinh

viên cần được trợ giúp giải quyết vấn đề; nhân viên CTXH - Nhân viên CTXH: là người trợ giúp). Cán bộ giảng viên ở Khoa Xã hội học và Phát triển sẽ đồng hành trong một số hoạt động như hỗ trợ tư vấn, trợ giúp, giám sát các hoạt động của Trung tâm. Trung tâm chịu trách nhiệm tham mưu cho Đoàn Thanh niên HVBC&TT trong các hoạt động văn hóa, vui chơi, giải trí, các chương trình CTXH trong sinh viên; chịu trách nhiệm tham mưu cho Phòng Công tác Chính trị trong các hoạt động liên quan đến việc làm, khởi nghiệp trong sinh viên, tư vấn tuyển sinh đại học và hỗ trợ tìm hiểu các vấn đề trong tâm lý mà sinh viên gặp phải tại HVBC&TT. Trung tâm tự đảm bảo một phần kinh phí hoạt động và trợ giúp sinh viên trong các vấn đề học tập, việc làm, tham vấn sức khỏe tâm lý theo tiến trình giải quyết CTXH. Trong đó, Trung tâm sử dụng các hình thức truyền thông hiện nay tại HVBC&TT là cách thức chính để thực hiện các hoạt động trên.

- Cơ cấu tổ chức gồm có: Ban Giám đốc Trung tâm (Trực tiếp giám sát, quản lý các hoạt động của Trung tâm theo quy định pháp luật và quy định của Trung tâm); Ban Tiếp nhận giải đáp thông tin (Tiếp nhận các thông tin cá nhân, các thắc mắc và giải đáp các thắc mắc của sinh viên dựa trên các căn cứ pháp lý); Ban Truyền thông - Đối ngoại (Xây dựng và quảng bá hình ảnh của Trung tâm, viết bài và đăng tin theo tuần/tháng về các sự kiện tiêu biểu); Ban Điều phối (gồm tiểu ban Tổ chức sự kiện và tiểu ban Hậu cần có nhiệm vụ xây dựng kế hoạch, phân chia công việc, tổ chức thực hiện các chương trình của Trung tâm); Ban Tài chính (Phụ trách tài chính - thanh toán các giấy tờ thu, chi của Trung tâm và tiếp nhận các khoản đóng góp, ủng hộ từ các bên liên quan).

- Cách thức hoạt động của Trung tâm: Tìm kiếm và tư vấn học bổng; giải đáp các thắc mắc liên quan trong trường học; giới thiệu việc làm cho sinh viên; thiết lập dịch vụ tham vấn, tư vấn hỗ trợ tâm lý học đường; trợ giúp các sinh viên có hoàn cảnh khó khăn. Quy trình thực hiện bao gồm các bước sau:

Bước 1: Tiếp nhận thân chủ. Thân chủ cung cấp thông tin cá nhân; đưa ra những vấn đề của bản thân và cần sự trợ giúp. Nhân viên CTXH thu thập và lưu trữ các thông tin, hẹn thân chủ sẽ liên lạc lại.

Bước 2: Đánh giá và xây dựng kế hoạch. Nhân viên CTXH sắp xếp các vấn đề mà thân chủ gặp theo một trình tự nhất định; đưa ra các giải pháp dựa trên căn cứ xác thực.

Bước 3: Thực hiện kế hoạch. Nhân viên CTXH cung cấp các thông tin cần hỗ trợ cho thân chủ một cách đầy đủ và chính xác; nhân viên CTXH đưa ra các thông tin phù hợp đến các kênh truyền thông trong Học viện đăng tin, trên hệ thống bảng tin, trên Website...

Bước 4: Báo cáo các hoạt động. Nhân viên CTXH báo cáo hiệu quả đạt được qua sử dụng các hình thức truyền thông, lượt giải quyết vấn đề thông qua các hình thức truyền thông trực tiếp và gián tiếp.

Bước 5: Đánh giá và rút kinh nghiệm. Nhân viên CTXH kiểm tra đánh giá mức độ hiệu quả của các hoạt động từ chính thân chủ, để thấy những ưu điểm và hạn chế của các hoạt động; từ đó rút ra kinh nghiệm cho ca trợ giúp sau này.

- Công cụ truyền thông: Thông báo trực tiếp trên hệ thống bảng tin, phát thanh tại ký túc xá; liên kết các trang báo mạng điện tử trong và ngoài Học viện; liên kết với Tạp chí Lý luận và Truyền thông của HVBC&TT; phát triển nội dung trang thông tin chính thức của Trung tâm với các trang fanpage của các khoa chủ quản tại Học viện, trên các diễn đàn, trên các trang thông tin của câu lạc bộ tại Học viện và trên một số ứng dụng như Youtube, Tiktok, Zalo.

- Nguồn nhân lực của trung tâm bao gồm: Khoa Xã hội học và Phát triển có trách nhiệm trực tiếp kiểm tra, đánh giá các hoạt động của Trung tâm và tham mưu cho Trung tâm; nhân viên CTXH gồm sinh viên khoa Xã hội học và Phát triển là lực lượng nòng cốt của Trung tâm, thực hiện đầy đủ chu trình can thiệp một ca trợ giúp; các tình nguyện viên hỗ trợ, giúp đỡ Trung tâm, phụ trách các trang truyền thông tại HVBC&TT hỗ trợ đăng tải thông tin liên quan đến vấn đề mà sinh viên cần trợ giúp; các Phòng, Ban phụ trách giải đáp, trợ giúp sinh viên tại Học viện, cung cấp, truyền đạt các thông tin thông báo cho Trung tâm về các vấn đề liên quan đến sinh viên.

- Nguồn vật lực của Trung tâm bao gồm: HVBC&TT hỗ trợ địa điểm đặt Trung tâm; Khoa Xã hội học và Phát triển cung cấp các tài liệu liên quan đến các hoạt động CTXH (các khóa tập huấn, mời tọa đàm...); các đơn vị tuyển dụng cung cấp thông tin liên quan đến vấn đề cần trợ giúp cho sinh viên. Nguồn tài chính từ các đơn vị tuyển dụng trên địa bàn; các mạnh thường quân, các tổ chức, doanh nghiệp, đơn vị; các quỹ khuyến học, trợ giúp dành cho thanh niên, sinh viên tại địa phương; kinh phí hỗ trợ của khoa Xã hội học và Phát triển, HVBC&TT; kinh phí hỗ trợ của Ban Giám đốc HVBC&TT.

Kết luận

Trong bất kỳ thời điểm nào của đất nước, sinh viên vẫn luôn là đối tượng quan trọng bởi họ là nguồn lực tích cực để xây dựng và bảo vệ Tổ quốc Việt Nam xã hội chủ nghĩa. Việc hỗ trợ và chăm lo cho đời sống vật chất, tinh thần của sinh viên đã được Đảng, Nhà nước và toàn xã hội quan tâm. Song, sự quan tâm đó chưa thực sự linh hoạt khi ứng dụng vào thực tiễn của từng cơ sở đào tạo và trong bối cảnh công nghệ thông tin ngày càng phát triển. Kết quả nghiên cứu của đề tài về cơ bản đã phản ánh được một cách cụ thể thực trạng những khó khăn và nhu cầu mong muốn của sinh viên hiện nay trong học tập, sinh hoạt cũng như tiếp nhận các thông tin qua những hình thức truyền thông hiện nay tại HVBC&TT. Nghiên cứu bước đầu đã đề xuất những phương hướng, giải pháp cơ bản nhằm xây dựng được một Trung tâm CTXH Hỗ trợ sinh viên thông qua các hình thức truyền thông của HVBC&TT có chất lượng, tính chuyên nghiệp nhằm đáp ứng nhu cầu của sinh viên hiện nay tại Học viện.

Tài liệu tham khảo

1. Bùi Thị Xuân Mai (2010), *Nhập môn Công tác xã hội*, Nxb. Lao động - Xã hội, Hà Nội.
2. Học viện Báo chí và Tuyên truyền (2019), *Quyết định số 6509-QĐ/HVBCTT “Phê duyệt Đề án truyền thông giai đoạn 2020 - 2022”*, Hà Nội.
3. Lưu Hồng Minh (2017), *Phương pháp nghiên cứu xã hội học*, Nxb. Đại học Quốc gia Hà Nội.
4. Tạ Ngọc Tấn (2001), *Truyền thông đại chúng*, Nxb. Chính trị Quốc gia, Hà Nội.



Nhóm sinh viên lớp Công tác xã hội K36 (khóa 36) trong hoạt động báo cáo bài tập nhóm

Ảnh: Nguyễn Thanh Tùng, chụp năm 2018