

**CỤC BẢO VỆ, CHĂM SÓC TRẺ EM
TRUNG TÂM TƯ VẤN VÀ DỊCH VỤ TRUYỀN THÔNG**

**TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN HOẠT ĐỘNG
ĐƯỜNG DÂY NÓNG PHÒNG, CHỐNG MUA BÁN NGƯỜI**

Hà Nội, năm 2015

MỤC LỤC

(Khi thiết kế sẽ đưa nội dung và số trang vào mục này)

LỜI NÓI ĐẦU

Trong khuôn khổ Dự án “Đường dây nóng về phòng chống mua bán người” do Cơ quan Hợp tác quốc tế Nhật Bản (JICA) viện trợ không hoàn lại đã hỗ trợ nhiều nội dung để Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội xây dựng được Đường dây nóng về phòng chống mua bán người có tổng đài Trung ương đặt tại Hà Nội và 2 tổng đài kết nối đặt tại 2 tỉnh An Giang và Hà Giang.

Sự hỗ trợ của Dự án bao gồm các nội dung như: đầu tư mới tổng đài tại 2 tỉnh và nâng cấp tổng đài trung ương, hỗ trợ đào tạo tập huấn nhân viên tư vấn, hỗ trợ xây dựng văn bản phối kết hợp giữa các cơ quan ban ngành liên quan để cung cấp dịch vụ Đường dây nóng phòng chống mua bán người....

Để hướng dẫn nhân viên tư vấn ở Tổng đài Trung ương tại Hà Nội và tổng đài tại 2 tỉnh An Giang và Hà Giang thực hiện công việc tiếp nhận cuộc gọi, tư vấn, kết nối can thiệp theo một quy trình thống nhất, đồng bộ, đảm bảo chất lượng cung cấp dịch vụ Dự án cũng hỗ trợ xây dựng Tài liệu Hướng dẫn hoạt động của Đường dây nóng về phòng chống mua bán người.

Tài liệu hướng dẫn gồm 6 phần:

Phần một: Những vấn đề chung

Phần hai: Quy trình tiếp nhận và xử lý cuộc gọi

Phần ba: Quy trình chuyển tuyến đến các cơ quan liên quan

Phần bốn: Quản lý cơ sở dữ liệu và báo cáo

Phần năm: Nâng cao năng lực cho nhân viên tư vấn

PHỤ LỤC

- Phụ lục 1: Các mẫu câu hỏi
- Phụ lục 2: Các kỹ năng tham vấn qua điện thoại
- Phụ lục 3: Khái niệm và các kiến thức cần thiết về mua bán người và hỗ trợ nạn nhân

THUẬT NGỮ VÀ CÁC TỪ VIẾT TẮT

| | |
|-----------|--|
| CNTT | : Công nghệ thông tin |
| C45 | : Cục Cảnh sát Hình sự-Bộ Công an |
| PC45 | : Phòng Cảnh sát điều tra tội phạm về trật tự xã hội –Thuộc Sở Công an các tỉnh/thành phố |
| JICA | : Cơ quan Hợp tác Quốc tế Nhật Bản |
| LĐTBOXH | : Lao động-Thương binh và Xã hội |
| BVCSTE | : Bảo vệ, chăm sóc trẻ em |
| NVTV | : Nhân viên tư vấn |
| CTV | : Cộng tác viên |
| MBN | : Mua bán người |
| PCMBN | : Phòng chống mua bán người |
| TTCTXH | : Trung tâm Công tác xã hội |
| TTTVDVTT | : Trung tâm Tư vấn và Dịch vụ truyền thông (thuộc Cục Bảo vệ, chăm sóc trẻ em, Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội) |
| NGƯỜI GỌI | : Người thực hiện cuộc gọi điện thoại đến Đường dây nóng |
| THÂN CHỦ | : Là người/hoặc những người cần sự trợ giúp từ Đường dây nóng và các cơ quan khác (có thể họ gọi đến Đường dây nóng hoặc họ được người thân trong gia đình, họ hàng, người hàng xóm... gọi đến nhờ giúp đỡ vì cho rằng họ là nạn nhân của nạn mua bán người) |

Phần 1

NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG

I. Mục đích của tài liệu

Đối với hoạt động cung cấp dịch vụ của Đường dây nóng về phòng, chống mua bán người cần phải đưa ra các tiêu chuẩn từ bước tiếp nhận cuộc gọi, tư vấn, kết nối và can thiệp giữa các nhân viên tư vấn, giữa tổng đài tư vấn Trung ương tại Hà Nội với tổng đài kết nối tại An Giang và Hà Giang, giữa các tổng đài với các cơ quan chức năng, các dịch vụ hỗ trợ phòng, chống mua bán người. Vì vậy, rất cần thiết có một tài liệu hướng dẫn hoạt động cho Đường dây nóng để có quy trình làm việc đảm bảo chất lượng cung cấp dịch vụ, sự ổn định trong vận hành và thống nhất trong lưu trữ, quản lý, sử dụng cơ sở dữ liệu.

Mục đích của tài liệu này: (i) Tiêu chuẩn hóa quy trình cung cấp dịch vụ của Đường dây nóng phòng, chống mua bán người; (ii) Thống nhất nội dung lưu trữ, các tiêu chuẩn trong quản lý và sử dụng cơ sở dữ liệu Tổng đài; (iii) Làm tài liệu tập huấn cho NVTV, đặc biệt là nhân viên mới; (iv) Tài liệu tham khảo cho cán bộ các cơ quan liên quan đến phòng, chống mua bán người như Công an, Bộ đội biên phòng, Phụ nữ...

II. Đối tượng sử dụng tài liệu

Tài liệu này được áp dụng cho hoạt động của Tổng đài Đường dây nóng về phòng, chống mua bán người tại Hà Nội (Cục Bảo vệ, chăm sóc trẻ em, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội), 2 trung tâm kết nối Đường dây nóng về phòng, chống mua bán người tại Hà Giang và An giang (Thuộc Sở LĐTBXH tỉnh An Giang và Hà Giang).

Đối tượng sử dụng chính là các nhân viên tư vấn, cán bộ quản lý ca, quản lý Đường dây nóng, cán bộ phân tích và xử lý cơ sở dữ liệu Đường dây nóng Hà Nội, An Giang và Hà Giang.

Cán bộ làm công tác Phòng chống mua bán người của các cơ quan trong Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội, Bộ Công an, Bộ Quốc phòng, Hội Liên hiệp Phụ nữ Việt Nam có thể sử dụng tài liệu này như tài liệu tham khảo để phối hợp thực hiện việc trao đổi thông tin, xử lý các ca can thiệp, kết nối, trợ giúp nạn nhân.

III. Chức năng và cơ cấu của Đường dây nóng phòng, chống mua bán người

Đường dây nóng phòng, chống mua bán người tại Việt Nam trực thuộc Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội, bao gồm tổng đài tại Hà Nội và các trung tâm kết nối tại An Giang và Hà Giang

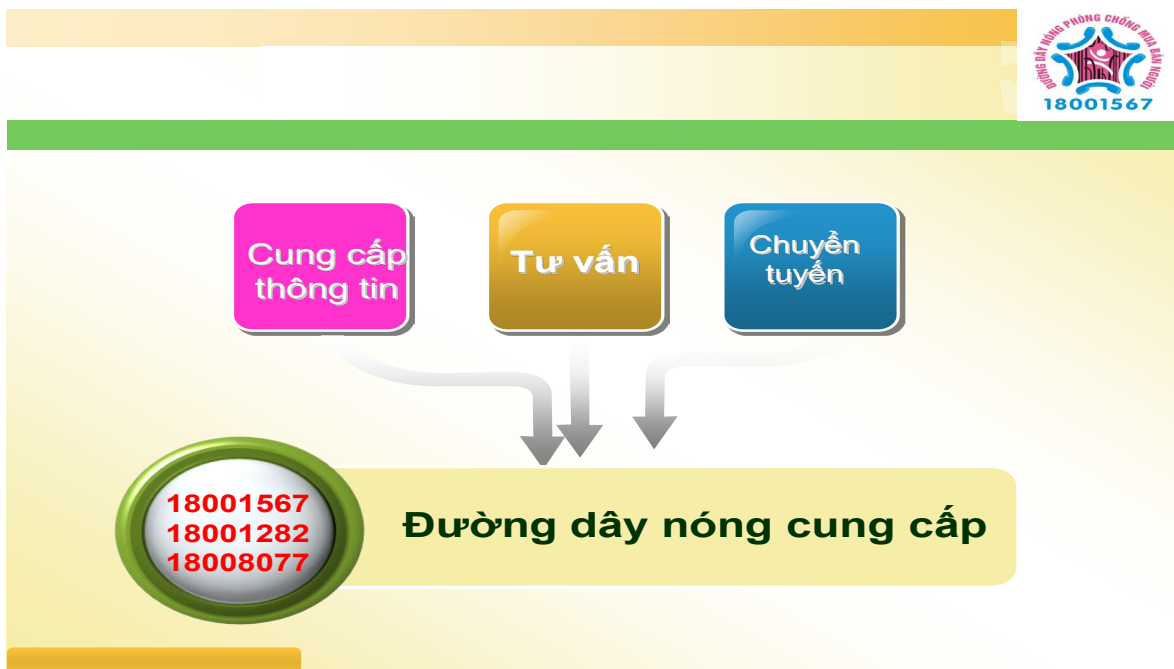
1. Chức năng của Đường dây nóng:

Đường dây nóng có những chức năng chủ yếu như sau:

- Nhận và cung cấp thông tin về phòng chống mua bán người;
- Tư vấn;
- Kết nối, can thiệp, chuyển tuyến.

Tổng đài Hà Nội có chức năng hỗ trợ và hướng dẫn hai Trung tâm kết nối khi:

- Cuộc gọi đến các Trung tâm kết nối sau thời gian quy định của mỗi tổng đài sẽ được chuyển về Tổng đài Hà Nội.
- Khi nhận được các ca khó (là các ca nhân viên tư vấn không thể giải quyết hoặc không tự tin để giải quyết) thì nhân viên tư vấn của Trung tâm kết nối trao đổi với trưởng ca và các nhân viên tư vấn tại Tổng đài Hà Nội để tìm ra hướng giải quyết phù hợp.
- Nếu có nhu cầu tập huấn hoặc hướng dẫn, Tổng đài Hà Nội sẽ cử cán bộ xuống hỗ trợ Trung tâm kết nối.
- Trao đổi công nghệ mới cho các Trung tâm kết nối.



2. Cơ cấu của Đường dây nóng phòng, chống mua bán người:

Tổng đài tại Hà Nội - 18001567

- Có chức năng nhận cuộc gọi về phòng chống mua bán người và bảo vệ trẻ em (Đường dây Tư vấn Hỗ trợ Trẻ em – Child Helpline tại Việt Nam);
- Thời gian hoạt động: 24/24, 7 ngày một tuần;
- Số line điện thoại: 5 line;
- Số lượng NVTV: 18 nhân viên trực trong đó có 6 trưởng ca, 2 giám sát;
- Ca trực: 3 ca/ngày, ca sáng từ 6h-14h (5 nhân viên trực), ca chiều từ 14h-22h (5 nhân viên trực) và ca đêm từ 22h-6h (2 nhân viên trực);
- Quy mô tiếp nhận cuộc gọi: từ 63 tỉnh/thành phố.

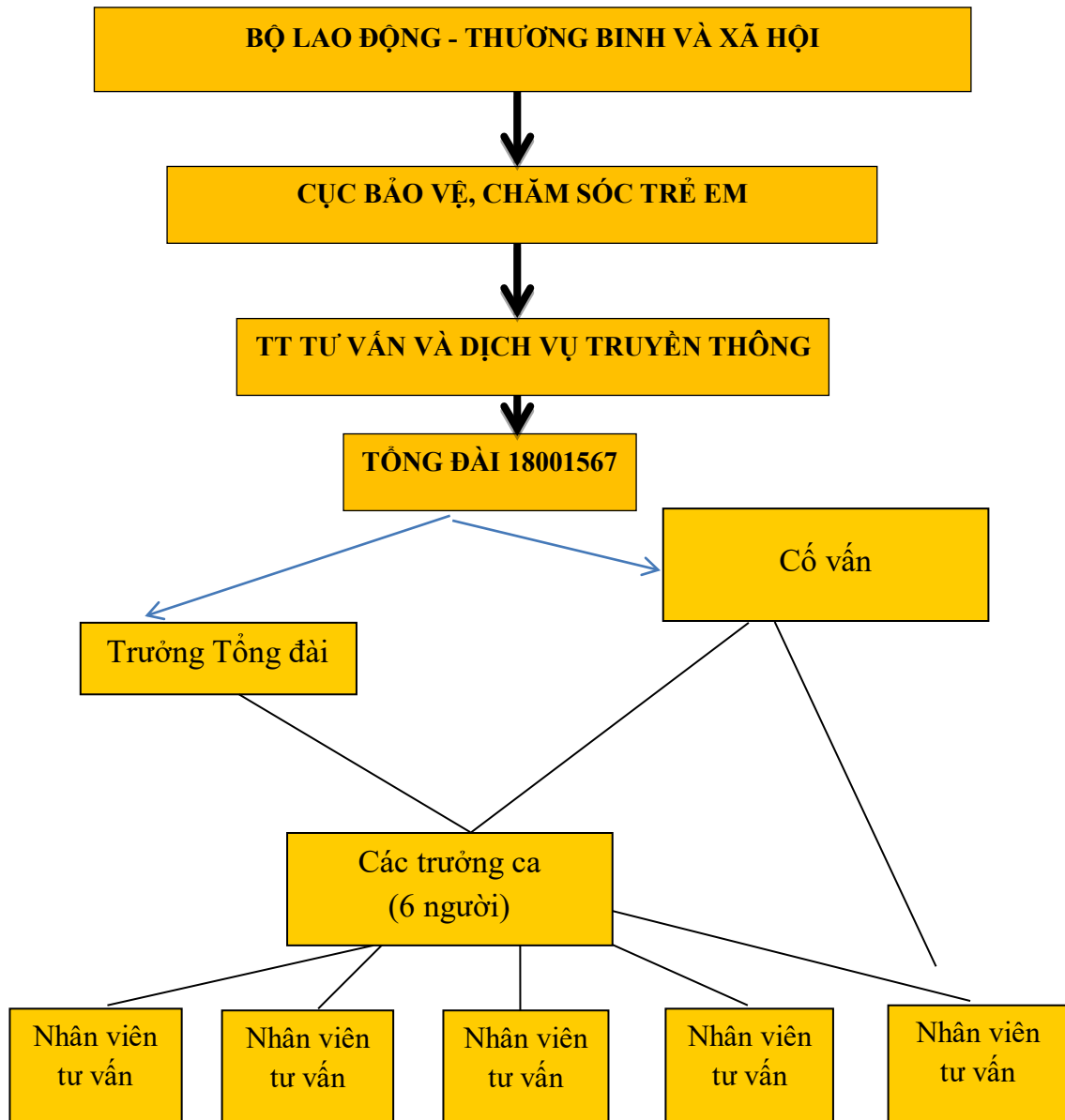
Tổng đài tại Trung tâm kết nối tỉnh An Giang - 18008077

- Thời gian hoạt động: từ 7h đến 21h các ngày từ thứ Hai đến thứ Sáu trừ ngày nghỉ Lễ. Ngoài thời gian đó, các cuộc gọi sẽ tự động chuyển về tổng đài 18001567;
- Số line điện thoại: 2 line;
- Quy mô tiếp nhận cuộc gọi: chỉ thực hiện chức năng kết nối, can thiệp đối với các ca tại An Giang.

Tổng đài tại Trung tâm kết nối tỉnh Hà Giang - 18001282

- Thời gian hoạt động: từ 8h đến 17h các ngày từ thứ Hai đến thứ Sáu trừ ngày nghỉ Lễ. Ngoài giờ hành chính, các cuộc gọi sẽ tự động chuyển về tổng đài 18001567;
- Số line điện thoại: 2 line;
- Ca trực: 1 ca, theo giờ hành chính (8h-17h), quy định này có thể sẽ thay đổi theo sự phát triển của tổng đài kết nối này;
- Quy mô tiếp nhận cuộc gọi: chỉ thực hiện chức năng kết nối, can thiệp đối với các ca tại Hà Giang.

CẤU TRÚC CỦA ĐƯỜNG DÂY NÓNG TRONG
BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI



Tổng đài Hà Nội có cố vấn và 6 trưởng ca. Các Trung tâm kết nối, mỗi Trung tâm có ít nhất 1 trưởng ca. Vai trò và trách nhiệm của cố vấn và trưởng ca của Tổng đài Hà Nội, An Giang, Hà Giang được quy định như sau:

3. Chức năng nhiệm vụ của trưởng ca

Trưởng ca trong ca trực được phân công nhiệm vụ theo 3 mảng sau đây:

3.1. Công việc hành chính trong ca:

- Thực hiện và có quyền phân công các công việc về hành chính trong ca trực cho các NVTV khác trong ca, đảm bảo các công việc hành chính theo quy định trong Quy chế làm việc của Tổng đài;
- Ghi chép sổ giao ca và có trách nhiệm ký, bàn giao sổ giao ca cho trưởng ca của ca sau;
- Có trách nhiệm chấm công cho NVTV trong ca trực.

3.2. Kỷ luật công việc trong ca trực:

Trưởng ca có quyền đưa ra các quyết định để đảm bảo kỷ luật trong ca trực gồm:

- Nhắc nhở các nhân viên tư vấn đi làm muộn, về sớm, nói chuyện riêng, làm việc riêng, bỏ ca trực...
- Trưởng ca có quyền đình chỉ những NVTV trong ca có những hành vi, thái độ có thể dẫn đến không đảm bảo chất lượng công việc. Ví dụ: cãi nhau, đánh nhau, uống rượu bia... trong ca.

3.3. Công việc chuyên môn trong ca:

3.3.1. Tiếp nhận và Tư vấn qua điện thoại như các nhân viên tư vấn khác

- Nhận và trả lời các cuộc gọi và theo dõi ca theo quy trình của Đường dây;
- Ghi chép các cuộc gọi vào hệ thống sổ sách, phần mềm theo quy định;
- Phân tích số liệu, làm báo cáo Tổng đài hàng tháng theo phân công;
- Thường xuyên tự cập nhật kiến thức nâng cao chất lượng tư vấn.

3.3.2. Hỗ trợ lập kế hoạch đào tạo cho cộng tác viên, nhân viên mới. Đào tạo cộng tác viên, nhân viên tư vấn mới.

3.3.3. Có trách nhiệm hỗ trợ nghe ca tư vấn khó cho các nhân viên tư vấn mới và cộng tác viên. Đưa ra các ý kiến trao đổi, thảo luận về các ca tư vấn khó trong ca trực.

3.3.4. Có trách nhiệm nhắc nhở về nghiệp vụ cho các NVTV trong ca khi cho rằng ca tư vấn chưa đáp ứng về quy trình và kỹ năng tư vấn.

3.3.5. Chịu trách nhiệm về phương án kết nối, can thiệp đối với các ca can thiệp, hỗ trợ và trao đổi với trưởng ca sau để đảm bảo tính thống nhất trong quá trình kết nối, can thiệp.

4. Nhiệm vụ của Cố vấn

- Tham gia công tác tư vấn qua điện thoại với những ca tư vấn khó, phức tạp;
- Giám sát tư vấn trực tiếp tại Tổng đài;
- Đánh giá chất lượng tư vấn của NVTV, CTV;

- Kiểm tra và sửa báo cáo tháng;
- Dự các buổi giao ban chuyên môn tại tổng đài chia sẻ ca;
- Đào tạo nhân viên tư vấn mới.

5. Các nguyên tắc hoạt động của Đường dây nóng phòng, chống mua bán người

- Tôn trọng tất cả;
- Sẵn sàng lắng nghe;
- Sẵn sàng chia sẻ;
- Bí mật, riêng tư;
- Tin cậy, thân thiện;
- Tư vấn, hỗ trợ ở mức tối đa có thể.

*** Các nhân viên tư vấn của Đường dây cần luôn luôn ghi nhớ các nguyên tắc này**

Tóm tắt hoạt động của 3 Tổng đài:

| Danh sách | Địa điểm | Quản lý | Giờ làm việc | Số line điện thoại | Số lượng NVTV |
|----------------------------|---|--|---------------------|---------------------------|----------------------|
| Tổng đài Hà Nội | Trung tâm Tư vấn và Dịch vụ Truyền thông, Cục Bảo vệ, chăm sóc trẻ em | Cục Bảo vệ, chăm sóc trẻ em, Bộ LĐTBXH | 24/7 | 5 | 18 |
| Trung tâm kết nối An Giang | Trung tâm Công tác xã hội Bảo vệ trẻ em tỉnh An Giang | Sở LĐTBXH tỉnh An Giang | 7h – 21h | 2 | 5 |
| Trung tâm kết nối Hà Giang | Trung tâm Bảo trợ Xã hội Hà Giang | Sở LĐTBXH tỉnh Hà Giang | 8h – 17h | 2 | 2 |

Bước 1: Tiếp nhận cuộc gọi

Tổng đài – 18001567 tại Hà Nội là tổng đài cung cấp dịch vụ đồng thời của cả Đường dây nóng về tư vấn, hỗ trợ, bảo vệ trẻ em và Đường dây nóng về phòng, chống mua bán người. Vì vậy, việc tiếp nhận cuộc gọi từ câu chào cũng có sự khác biệt so với tiếp nhận cuộc gọi ở 2 Trung tâm kết nối An Giang và Hà Giang.

- ***Đối với Tổng đài tại Hà Nội***

- Khi chuông reo NVTV nhắc máy trả lời trong vòng 3 hồi chuông
- Nói lời chào: “Tổng đài 18001567 xin nghe”

- ***Đối với Tổng đài kết nối An Giang và Hà Giang***

- Khi chuông reo NVTV nhắc máy trả lời trong vòng 3 hồi chuông
- Nói lời chào: “Đường dây nóng về phòng, chống mua bán người tỉnh An Giang/Hà Giang xin nghe”

Đây là giai đoạn quan trọng vì trước khi thân chủ gọi đến đường dây, NVTV chưa biết thân chủ là ai và ngược lại. Đây là lúc NVTV tạo những ấn tượng đầu tiên, tạo niềm tin với thân chủ chuẩn bị cho ca tham vấn được tiến hành tốt đẹp. Môi quan hệ giữa NVTV và thân chủ là yếu tố ảnh hưởng nhiều nhất đến ca tư vấn.

NVTV nói chậm và phát âm rõ ràng với âm điệu thân thiện.

Khuyến khích thân chủ thể hiện suy nghĩ, cảm xúc của mình và lắng nghe, chia sẻ cảm xúc với họ; giải thích rằng các thông tin của họ được bảo mật cũng như chức năng và nhiệm vụ của NVTV; hỏi về những vấn đề thân chủ lo lắng; tìm ra những mong muốn của thân chủ từ ca tư vấn. Những điều này nên được thực hiện trong bước 1.

Lắng nghe thông tin từ thân chủ và nhanh chóng xác định loại cuộc gọi. Có những loại cuộc gọi sau: cung cấp thông tin hoặc xin lời khuyên, can thiệp, kết nối hay những dịch vụ khác.

Cũng có những trường hợp nạn nhân trong quá trình khẩn cấp, tâm lý khủng hoảng, bị xúc động mạnh, có thể chỉ khóc mà không nói được thành lời... trong trường hợp này NVTV cần phải trấn an thân chủ, đến khi thân chủ bình tĩnh trở lại mới tiếp tục khai thác thông tin. Trong trường hợp thời gian trấn an quá lâu (tối đa đến 3 phút), NVTV nói lời đề nghị thân chủ gọi lại khi đã bình tĩnh và có thể nói chuyện rồi đặt máy.

Có những cuộc gọi có ý định làm gián đoạn công việc của Đường dây nóng. Những cuộc gọi này cần được xử lý cẩn thận.

* Cuộc gọi câm (thân chủ gọi tới và im lặng không nói), NVTV nói về phạm vi, tôn chỉ hoạt động của đường dây tư vấn và xin phép được dừng máy để nhường máy cho các cuộc gọi khác (Giữ máy 5 giây rồi đặt máy).

* Cuộc gọi trêu đùa, nói bậy (những cuộc gọi được thực hiện vì những lý do không chính đáng), NVTV giải thích với thân chủ về tôn chỉ hoạt động của đường dây tư vấn và đề nghị thân chủ gọi lại khi cần hỗ trợ (giữ máy 5 giây) rồi đặt máy. Nếu số điện thoại đó tiếp tục gọi đến trêu đùa và nói bậy, NVTV thao tác liệt kê số điện thoại này vào danh sách số điện thoại xấu (số điện thoại đó sẽ không thể gọi điện đến Tổng đài trong vòng 7 ngày).

Bước 2: Tiếp nhận thông tin ban đầu

NVTV đã thiết lập được mối quan hệ với thân chủ ở bước 1, và bây giờ NVTV muốn biết nội dung và nguyên nhân của thân chủ điện gọi đến Đường dây.

Mục đích của bước này là để có được thông tin về mối quan tâm của thân chủ. Trong trường hợp cuộc gọi đến Tổng đài Hà Nội, NVTV có thể chọn và đến phần mềm mua bán người.

NVTV thu thập những thông tin cá nhân của người gọi căn cứ theo những trường nhập liệu thông tin yêu cầu của phần mềm quản lý cơ sở dữ liệu. Cụ thể về các trường này, NVTV sẽ được tập huấn và hướng dẫn cụ thể. Để tránh nhầm lẫn hoặc thao tác chậm, có thể là không kịp vừa khai thác thông tin cá nhân của thân chủ vừa gõ bàn phím nhập liệu, nhân viên tư vấn cần sử dụng bút và sổ ghi chép để tốc ký, sau khi kết thúc ca tư vấn sẽ tiến hành nhập liệu và chỉnh sửa trường thông tin trên phần mềm (Lưu ý bút và sổ ghi chép luôn luôn đặt trên bàn làm việc bên cạnh điện thoại). Giấy dùng để ghi chép nên được hủy và bỏ đi nhằm không để bất cứ nội dung thông tin nào được đưa ra ngoài.

Bước 3: Xác định vấn đề của thân chủ

NVTV cần đặt những câu hỏi để xác định vấn đề chẳng hạn “Vấn đề của bạn là gì? Tôi có thể giúp gì cho bạn?”

Khi thân chủ nói đến các vấn đề liên quan đến mua bán người:

- Cần được giải cứu;
- Bị ép buộc mua bán tình dục;
- Lao động không trả tiền;
- Bắt cóc;
- Hôn nhân bất hợp pháp.

NVTV cần tăng cường các câu hỏi để xác định chính xác về trường hợp, các loại hình của mua bán người. Các câu hỏi tiếp theo để hiểu rõ hơn về vấn đề của thân chủ và tác động của chúng đối với thân chủ.

- Lịch sử của vấn đề: vấn đề xuất hiện như thế nào? Tồn tại bao lâu? Ai liên quan đến vấn đề? Liên quan như thế nào? Mức độ nghiêm trọng của vấn đề? Vấn đề đã giải quyết như thế nào? Vấn đề trước mắt muốn giải quyết là gì?
- Cảm xúc của thân chủ như thế nào?
- Hoàn cảnh gia đình, văn hóa cộng đồng liên quan đến vấn đề của thân chủ.

Cần đặc biệt lưu ý các câu hỏi để hỏi về sự an toàn của thân chủ khi đang gọi điện đến Đường dây nóng. Đảm bảo rằng thân chủ được an toàn và cảm thấy thoải mái để nói về những vấn đề nhạy cảm. Các mẫu câu có thể xem thêm trong phần Phụ lục.

Trong các trường hợp cần giải thích rõ về cam kết bảo mật thông tin cho thân chủ. Đồng thời với việc nghe điện thoại, khi tiếp nhận cuộc gọi, xác định vấn đề, đối với tổng đài Hà Nội, NVTV cần nhanh chóng sử dụng phần mềm phù hợp (dùng phần mềm quản lý cơ sở dữ liệu trẻ em hoặc buôn bán người). Lưu ý: Khi nhận được cuộc điện thoại yêu cầu hỗ trợ cho 01 nạn nhân là trẻ em thì sử dụng phần mềm quản lý cơ sở dữ liệu mua bán người để nhập liệu, trong khi nhập liệu, sẽ có nội dung khai báo và phần mềm sẽ tự động copy, chuyển dữ liệu trường hợp này sang cơ sở dữ liệu trẻ em. Như vậy, khi triết xuất các báo cáo sẽ không bị thiếu hụt thông tin.

Bước 4: Đánh giá nhu cầu của thân chủ, lên kế hoạch hỗ trợ và cung cấp dịch vụ

Mục đích của giai đoạn này là phải khai thác thông tin và giúp tìm ra những cách giải quyết vấn đề cho thân chủ.

NVTV có thể hỏi thân chủ: Anh / chị / em mong muốn điều gì xảy ra? Sau khi nghe thân chủ trình bày, NNTV xác định chính xác vấn đề thân chủ quan tâm, lựa chọn và trao đổi với thân chủ những thông tin có liên quan đến vấn đề thân chủ đang quan tâm giúp thân chủ vận dụng một cách có hiệu quả để chuẩn bị giải quyết vấn đề

của họ. Đây được xem như một bước quan trọng trong một ca tư vấn, trao đổi thông tin và lập kế hoạch cho các giải pháp.

NVTV và thân chủ cùng thảo luận và đồng ý với nhau trong các cách giải quyết vấn đề sau khi thân chủ xác định và thu thập đầy đủ thông tin về vấn đề của họ.

Trong bước này NVTV cần giúp đỡ thân chủ có ý tưởng về quá trình mà họ phải làm để giải quyết vấn đề của mình, đồng thời giúp NVTV dễ dàng theo dõi ca trong những lần tham vấn tiếp theo cho thân chủ.

Một số người gọi đến Đường dây chỉ để lắng nghe, chia sẻ và nhận được sự cảm thông hoặc chỉ để có thêm thông tin. Những người khác cần hướng dẫn nhận được các dịch vụ phù hợp và một số khác cần can thiệp trực tiếp.

Khi có nhu cầu hỗ trợ cho gia đình và những người liên quan, NVTV không chỉ cung cấp dịch vụ cho riêng thân chủ mà cho cả những thành viên liên quan đó.

Tuỳ theo vấn đề của thân chủ mà dịch vụ cung cấp ở các cấp độ khác nhau. Cụ thể có các loại cuộc gọi sau:

Loại 1: Cuộc gọi hỗ trợ cung cấp thông tin theo yêu cầu của thân chủ

NVTV cung cấp thông tin và tham vấn giúp thân chủ giải quyết vấn đề của mình.

Hỗ trợ, cung cấp thông tin theo yêu cầu của thân chủ.

Cấp độ hỗ trợ này nhằm giúp cho thân chủ có được những thông tin chính xác, có điều kiện tiếp cận các dịch vụ khi cần thiết mà không phải thông qua sự can thiệp kết nối của Đường dây.

NVTV thực hiện vai trò là NVTV đồng thời với việc cung cấp, giới thiệu các thông tin, địa chỉ theo yêu cầu hoặc có liên quan tới vấn đề của thân chủ.

Trong trường hợp không thể cung cấp ngay thông tin, địa chỉ mà thân chủ quan tâm thì NVTV có thể hẹn lại thân chủ (hoặc đề nghị thân chủ gọi lại) sau một khoảng thời gian cần thiết cho việc tìm hiểu cập nhật thông tin, xác minh địa chỉ, chức năng nhiệm vụ, hoạt động của cơ quan, tổ chức... (qua Danh bạ nguồn, sách báo, 1080, 116 ...)

Loại 2: Các ca tham vấn

Ca tham vấn sâu, đòi hỏi các kỹ năng tâm lý chuyên sâu. Với ca thuộc cấp độ này có thể cần tham vấn nhiều lần cho thân chủ, mỗi lần tham vấn chỉ giải quyết một vài vấn đề nhất định.

Thân chủ là người quyết định sự thay đổi cả về nội dung và mục tiêu trong cùng một thời điểm. Vì vậy, kế hoạch hỗ trợ nên được thảo luận với thân chủ. Cuộc thảo luận với thân chủ nên đảm bảo tính thường xuyên, liên tục, đầy đủ và tôn trọng lựa chọn của thân chủ. Thảo luận cũng cần giúp thân chủ nhận ra vấn đề của mình, các cách giải quyết để họ có thể tự xử lý một cách phù hợp nhất.

Thông thường, các dịch vụ hay những nguồn lực bên ngoài chỉ đóng vai trò hỗ trợ cho sự thay đổi. Tuy nhiên, trong một vài trường hợp, nó lại đóng một vai trò hết sức quan trọng.

Đối với các ca tham vấn nhóm và tham vấn gia đình tức là hỗ trợ gia đình và những người có liên quan tới vấn đề của thân chủ. Đây là những vấn đề chủ yếu nảy sinh trong quan hệ, ứng xử của những người thân xung quanh mình NVTV phải thực hiện vai trò của mình không chỉ đối với một người (ở đây được hiểu là người gọi) mà còn đối với những người khác.

Ở cấp độ này, điều quan trọng nhất đối với NVTV là giúp thân chủ có đủ tự tin để cải thiện mối quan hệ đối với người thân của mình, đồng thời giúp cho những người thân nhìn nhận về vai trò, trách nhiệm của mình đối với thân chủ một cách rõ ràng, cụ thể hơn.

Lưu ý đối với loại (2) NVTV sẽ:

- a. Đánh giá rủi ro, điểm dễ bị tổn thương và điểm mạnh ảnh hưởng đến khả năng của thân chủ trong việc giải quyết vấn đề. Trong bước này, điều quan trọng là tập trung vào điểm mạnh, các nguồn lực và kỹ năng của từng thân chủ để giúp họ tin rằng những điểm mạnh đấy có thể giúp họ vượt qua vấn đề của chính mình.
- b. Tham khảo ý thân chủ khi hành động. Không áp đặt ý kiến của NVTV mà NVTV cung cấp đầy đủ thông tin, các cách thức cho thân chủ và tôn trọng đề xuất của họ.
- c. Khi thân chủ có nhiều nhu cầu trong cùng một thời điểm, NVTV hỗ trợ thân chủ xác định ưu tiên cho các nhu cầu.

Sau khi xác định được mục tiêu, để những mục tiêu có khả năng biến thành hiện thực, NVTV cùng thân chủ xây dựng kế hoạch để thực hiện mục tiêu đó. Cũng nên nhớ rằng trong một vài trường hợp, một thân chủ cần hỗ trợ dịch vụ của cả loại cuộc gọi (2) và (3).

Loại (3): Chuyển tuyến

Cấp độ này chủ yếu là những ca có liên quan đến những khúc mắc trong việc thực hiện các chủ trương, chính sách pháp luật nhằm đảm bảo các quyền và lợi ích hợp pháp của thân chủ.

Nguyên nhân của vấn đề có thể do sự thiếu kiến thức pháp luật của thân chủ; sự vướng mắc về các thủ tục hành chính của một số cán bộ thuộc các cơ quan, tổ chức có chức năng, nhiệm vụ chính trong lĩnh vực này.

Sau khi đã tiến hành khai thác, xác minh các thông tin do thân chủ cung cấp và xác định rõ yêu cầu của thân chủ, xác định ca cần kết nối chuyên tuyến, NVTV phải báo cáo cho trưởng ca về ca và thảo luận với trưởng ca về phương án kết nối, chuyển tuyến. Trưởng ca sẽ quyết định phương án kết nối, kết nối cho ai và nội dung cụ thể là gì?

(Lưu ý rằng: Việc xác minh thông tin về vấn đề của thân chủ cần phải đầy đủ, chính xác, trong trường hợp cần thiết có thể đề nghị thân chủ gửi đơn trình bày và các giấy tờ cần thiết khác để có cơ sở đối chiếu với các quy định pháp luật có liên quan trước khi thực hiện việc kết nối).

Trước khi chuyển tuyến cuộc gọi, NVTV cần:

- a. Có thông tin về nhà cung cấp dịch vụ và cơ quan liên quan như các dịch vụ có sẵn, yêu cầu, thủ tục v.v... Nếu thiếu những thông tin quan trọng, NVTV hỏi thân chủ liệu họ có thể gọi lại cho thân chủ sau được không.
- b. Hỗ trợ thân chủ lập kế hoạch với đầy đủ thông tin ở trên. Đảm bảo tính bảo mật thông tin của khách hàng.
- c. Giúp thân chủ điền vào phom thông tin hoặc những tuân thủ những thủ tục cần thiết nếu cần.
- d. Chuyển cuộc gọi đến những cơ quan/ tổ chức thích hợp nơi có thể cung cấp các yêu cầu hỗ trợ từ thân chủ. Đảm bảo bảo mật các thông tin được cung cấp bởi NVTV.

Các địa chỉ liên lạc của đơn vị chuyên tuyến của Đường dây nóng phòng, chống MBN bao gồm nhiều cơ quan, tổ chức và cơ sở tạm lánh đa phần thuộc 4 cơ quan chính phủ: Công an, Biên phòng, LĐTBXH và Hội Phụ nữ. Vì vậy, việc xác định chính xác vấn đề của thân chủ, những trường hợp nào thì ngành LĐTBXH trực tiếp giải quyết thì kết nối, trường hợp nào do các cơ quan khác giải quyết thì chuyển tuyến là rất quan trọng, ảnh hưởng đến chất lượng cung cấp dịch vụ.

Kết nối, hợp tác với các cơ quan, phương tiện thông tin đại chúng là một trong những biện pháp quan trọng trong quá trình can thiệp của Đường dây nhằm thúc đẩy nhanh quá trình giải quyết vụ việc.

Loại 4: Cuộc gọi khẩn cấp

Can thiệp - Kết nối khẩn cấp tới tất cả các cơ quan, tổ chức, cá nhân trên địa bàn thân chủ hoặc nạn nhân mua bán người đang gặp nguy hiểm.

Dưới đây là một số trường hợp được cân nhắc là các ca khẩn cấp:

- Người vị thành niên (<18 tuổi) tham gia vào quan hệ tình dục thương mại;
- Cuộc gọi đến từ mọi người có thể là nạn nhân của MBN và cần được giúp đỡ ngay lập tức (ví dụ: can thiệp của công an, hỗ trợ y tế, nơi tạm lánh khẩn cấp v.v...);
- Cuộc gọi của người có thể là nạn nhân đang gặp phải trường hợp bị mua bán và cần sự giúp đỡ để trốn thoát;
- Người gọi có những biểu hiện là nạn nhân của một việc nguy hiểm sắp diễn ra.

Đối với loại cuộc gọi này đòi hỏi sự phản ứng nhanh nhạy và linh hoạt của NVTV ngay sau khi xác định được thân chủ, nạn nhân đang trong tình trạng nguy hiểm đến sức khỏe, tính mạng và đang bị buôn bán. Với đặc điểm của Đường dây nóng về phòng, chống mua bán người không trực tiếp can thiệp, các ca cần được kết nối với các cơ quan, các cấp ngành để kịp thời can thiệp. Tuy vậy, trong những trường hợp khẩn cấp, NVTV không chỉ đơn thuần thực hiện chuyên tuyến cuộc gọi mà phải đồng thời, trực tiếp tham gia vào quá trình can thiệp nhằm đảm bảo tính mạng cho thân chủ, cho nạn nhân.

Việc nắm được một cách chính xác địa điểm nơi nạn đang gặp nguy hiểm cũng như việc NVTV sử dụng kỹ năng hoặc biện pháp nhằm trì hoãn hành vi gây nguy hiểm đến sức khỏe, tính mạng của nạn nhân là điều hết sức quan trọng, đồng thời NVTV cần yêu cầu các NVTV khác giúp đỡ thực hiện việc kết nối khẩn cấp tới cảnh sát 113, công an phường/xã, UBND phường, các đồn biên phòng tại các cửa khẩu, các vùng biên giới và các tổ chức xã hội trên địa bàn để kịp thời giải cứu nạn nhân.

Bước 5: Theo dõi, giám sát tiến trình giải quyết ca.

Bước này được thực hiện bởi NVTV, họ là người đã trực tiếp cung cấp dịch vụ cho thân chủ. Đây là nguyên tắc quan trọng yêu cầu phải thực hiện sau khi NVTV nhân viên tư vấn kết thúc quá trình tiếp nhận thông tin, xác định vấn đề từ phía thân chủ. Điều này sẽ đảm bảo thông tin quản lý thông suốt và với sự góp ý kiến của những người có kinh nghiệm chuyên môn cao hơn, vị trí công tác cao hơn sẽ đảm bảo một kế hoạch trợ giúp hiệu quả hơn.

Việc theo dõi giám sát nhằm đảm bảo ca tham vấn được NVTV giải quyết triệt để, đảm bảo quyền lợi hợp pháp của thân chủ, nâng cao tinh thần trách nhiệm của họ, vấn đề phát sinh được giải quyết kịp thời. Các kênh thông tin để thực hiện việc theo dõi giám sát này là qua điện thoại, thư, công văn, bản fax.

Trong giai đoạn này nhân viên tư vấn cần đảm bảo rằng thân chủ có các mục tiêu để theo đuổi. Cần chú ý xem xét xem những vấn đề và mối quan tâm của thân chủ đã được kết thúc chưa? Mục tiêu đã đạt được hay chưa? Nên nhắc đi nhắc lại nhiều lần những tiến bộ thân chủ đã đạt được.

Trong bước này, NVTV thực hiện công việc giám sát tiến trình giải quyết ca mà mình phụ trách. Đây là cơ chế bắt buộc trong công tác đơn đốc quản lý hiệu quả của quy trình kết nối và các đơn vị khác nhằm mục đích cuối cùng là vì lợi ích của thân chủ. NVTV giám sát việc thực hiện của các đơn vị kết nối.

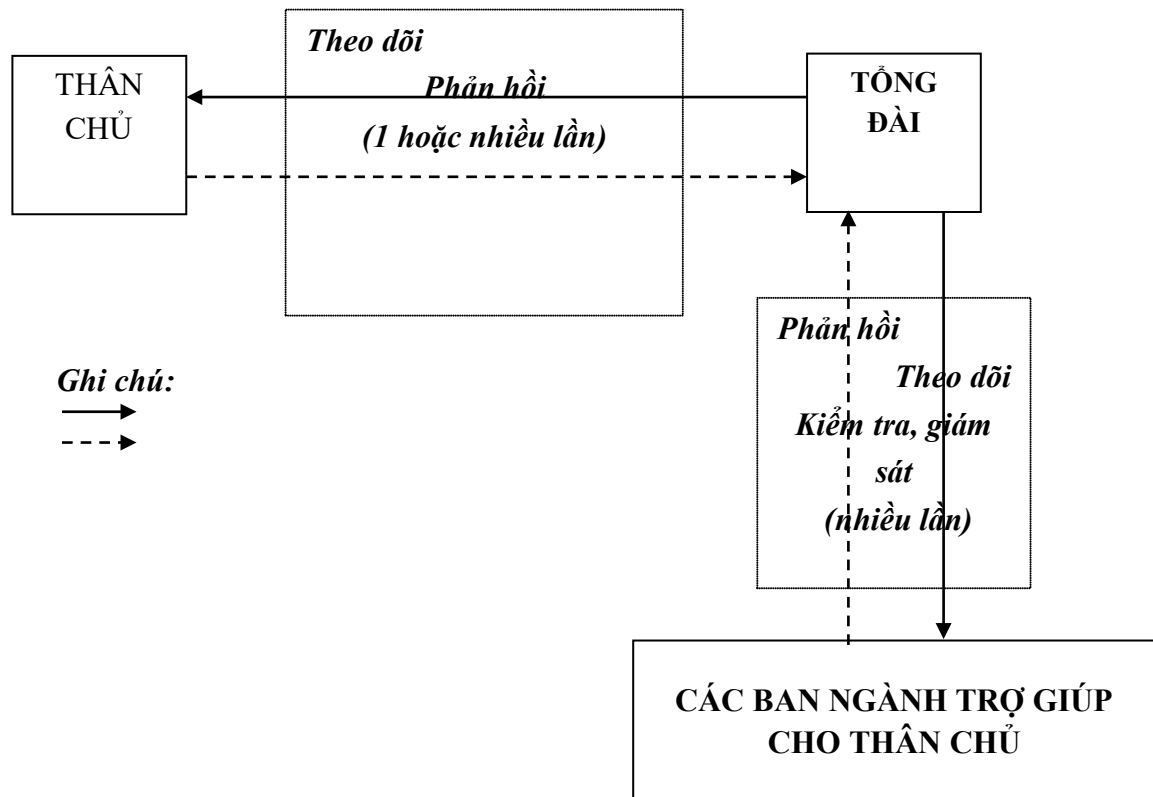
NVTV kiểm tra lại thông tin, theo dõi quá trình cơ quan nhận trách nhiệm giải quyết xem có tiến hành đúng nhiệm vụ không, sự việc đã giải quyết như thế nào. NVTV chủ động gọi lại cho các đơn vị đã chuyển tuyến, quy định về thời gian cụ thể như sau:

+ **Đối với ca chuyển tuyến mức độ thông thường:** Nếu trong **03** ngày không nhận được báo cáo, NVTV gọi đến cơ quan được chuyển tuyến để tìm hiểu tình hình và ghi vào cơ sở dữ liệu. Đối với các cuộc gọi chuyển tuyến tới Bộ Công an, Biên phòng, Hội Phụ nữ, Cục Bảo trợ Xã hội, Cục Cảnh sát điều tra tội phạm về trật tự xã hội và Cục Quản lý lao động ngoài nước phải liên lạc với thành viên Tổ công tác phối hợp liên ngành.

+ **Đối với ca khẩn cấp:** Trong vòng 24 giờ cần phải gọi lại cơ quan chuyển tuyến để tìm hiểu thông tin tình hình giải quyết.

NVTV gọi lại cho khách hàng xem xét cách giải quyết của cơ chức năng đã cảm thấy hài lòng chưa?

Sơ đồ tổng đài kiểm tra giám sát tiến trình giải quyết ca



Thời gian theo dõi tiến trình giải quyết ca: ít nhất 3 tháng 1 lần sau khi ca đã được giải quyết để xem nếu thân chủ có phát sinh các vấn đề mới thì sẽ thực hiện các bước giải quyết tiếp theo. Trường hợp thân chủ không còn vấn đề gì cần hỗ trợ thì sau 6 tháng sẽ đóng ca hoàn toàn.

Bước 6: Đóng ca, nhập báo cáo và lưu hồ sơ tại Tổng đài

Sau khi kết thúc tư vấn, nhân viên tư vấn nhập đầy đủ thông tin ca vào phần mềm. Dữ liệu không thể thay đổi. Bởi vậy, sau khi kết thúc cuộc gọi, NVTV cần kiểm tra lại ngay các thông tin trên cơ sở dữ liệu, ghi chép trên giấy và từ sự ghi nhớ của họ về ca.

Hồ sơ cần lập đầy đủ theo các yêu cầu, lưu tại Tổng đài để tiện cho việc theo dõi giám sát, đồng thời làm tư liệu tham khảo, rút kinh nghiệm cho các hoạt động khác. Đối với các trường hợp ca kết nối can thiệp, NVTV có trách nhiệm in hồ sơ, trình cho trưởng ca ký và lưu trữ trong danh mục các ca kết nối, can thiệp của Tổng đài.

Bước 7: Giám sát chất lượng tư vấn và trao đổi rút kinh nghiệm

Bước này được thực hiện xuyên suốt trong cả quá trình tư vấn và can thiệp kết nối. Giám sát được thực hiện bởi cố vấn, giám sát ca và từ sự phản hồi của khách hàng, các ban ngành liên quan. Việc giám sát cũng chính là thực hiện quy trình tư vấn bước hai.

Kiểm tra, giám sát, đánh giá chất lượng, hiệu quả công việc tư vấn của các nhân viên tư vấn. Quy trình kiểm tra có thể là một công đoạn bất kỳ hoặc toàn bộ công việc, công việc đó có thể đã hoàn thành hoặc chưa hoàn thành. Việc kiểm tra, đánh giá chất lượng tư vấn của nhân viên tư vấn có thể lãnh đạo quản lý đơn vị, lãnh đạo phòng, các cố vấn của Đường dây, trưởng tổng đài, các trưởng ca - đồng thời là các giám sát ca thực hiện.

Trong suốt quá trình tư vấn các ca tư vấn sẽ được ghi âm. Do vậy khi giám sát, đánh giá chất lượng tư vấn cần kiểm tra lại quá trình tư vấn thông qua các ca ghi âm nhằm khắc phục những sai sót gặp phải trong quá trình tư vấn đồng thời nhằm giám sát quá trình hợp tác hỗ trợ của các đơn vị kết nối.

Đối với các ca khó, cần có sự thảo luận và lấy ý kiến rộng rãi và là bài học cho các nhân viên tư vấn khác thì ca sẽ được đưa ra trao đổi tại cuộc họp giao ban chuyên môn định kỳ giữa các NVTV tại Tổng đài và các Trung tâm kết nối. Đối với các Trung tâm kết nối, Tổng đài đưa ra hỗ trợ định kỳ bằng các lần thăm Trung tâm hoặc liên lạc qua email hoặc điện thoại.

Phần 3

QUY TRÌNH CHUYỂN TUYỂN CUỘC GỌI ĐẾN CÁC CƠ QUAN LIÊN QUAN

Đối với các cán bộ địa phương, cán bộ của các cơ quan có liên quan trong ngành Lao động - Thương binh và Xã hội và các cơ quan khác không có trách nhiệm phải tuân thủ theo những quy định, quy trình kết nối can thiệp của tài liệu này. Căn cứ vào chức năng nhiệm vụ về phòng, chống và hỗ trợ nạn nhân của mua bán người đã được Chính phủ quy định cho các cơ quan, ban ngành, NVTV tùy theo từng ca kết nối, can thiệp sẽ phối hợp với các cơ quan này để hỗ trợ nạn nhân.

Bên cạnh đó, trong thời gian tới khi Kế hoạch phối hợp liên ngành trong hoạt động của Đường dây nóng về phòng, chống mua bán người được ký kết sẽ là cơ sở pháp lý tốt để NVTV tăng cường khả năng kết nối, can thiệp của Đường dây nóng. Danh bạ điện tử (sử dụng online) là công cụ giúp NVTV có thể trực tiếp, nhanh chóng kết nối với các cơ quan ở tất cả các cấp nhằm đáp ứng yêu cầu đặt ra của Đường dây nóng, đặc biệt trong những trường hợp cần sự can thiệp khẩn cấp đảm bảo tính mạng và sự an toàn cho nạn nhân của mua bán người.

Đối với ca chuyển tuyến, điều quan trọng là chuyển đi các thông tin chính xác cũng như đảm bảo tính bảo mật của thông tin. NVTV cần phải nhấn mạnh vào việc hạn chế trong việc tiếp cận thông tin trong các cơ quan liên quan.

Đối với ca thân chủ là trẻ em (dưới 16 tuổi) NVTV chuyển tuyến đến hệ thống của ngành LĐTBXH. Trong các trường hợp khẩn cấp có thể kết nối với các cơ quan đã được Chính phủ quy định trong việc xác minh, giải cứu, tiếp nhận, hỗ trợ nạn nhân.

1. Đối với ca kết nối, chuyển tuyến trong ngành LĐTBXH: với ca thân chủ cần trợ giúp là trẻ em:

NVTV trực tiếp liên hệ với cán bộ của ngành Lao động - Thương binh và Xã hội cấp huyện và cấp xã, đối với những tỉnh có Trung tâm Công tác Xã hội (TTCTXH) sẽ kết nối trực tiếp với TTCTXH.

Ca kết nối phải đảm bảo cung cấp thông tin rõ ràng, chính xác. Giúp cán bộ địa phương nhanh chóng triển khai được công việc.

Kết nối với cán bộ cấp huyện và xã:

Bước 1: Giới thiệu Đường dây nóng với cán bộ tiếp nhận cuộc gọi.

Bước 2: Cung cấp thông tin ca cho cán bộ

Bước 3: Trao đổi thông nhất tiến trình giải quyết vấn đề.

Bước 4: Hẹn thời gian gọi điện thoại lại nắm thông tin (không quá 2 ngày làm việc).

Tùy theo từng ca, Đường dây nóng sẽ kết nối trực tiếp với cán bộ cấp đó. Đối với các ca chuyển tuyến thông thường, NVTV sẽ không yêu cầu phải có báo cáo kết quả giải quyết mà sẽ chủ động liên lạc để nắm tình hình tiến trình, kết quả giải quyết, trừ những trường hợp đặc biệt. Tuy vậy, ít nhất trong thời gian 3 ngày, NVTV phải liên lạc lại với cán bộ địa phương nhận ca để tìm hiểu thông tin về ca. Trường hợp đặc biệt là những trường hợp khó, thân chủ đã có đơn thư gửi đi nhiều các cơ quan ban ngành các cấp và cần thời gian giải quyết lâu.

Kết nối với các trung tâm công tác xã hội:

Về cơ bản, phương cách và quy trình kết nối với cán bộ Trung tâm Công tác Xã hội và cán bộ cấp huyện/xã là tương đối giống nhau. Tuy nhiên đối với các bộ Trung tâm Công tác Xã hội đa phần đã được đào tạo và tập huấn khá bài bản, cộng với kinh nghiệm trợ giúp đối tượng tại địa phương, nên NVTV chủ yếu chỉ cung cấp thông tin ca cho cán bộ TTCTXH và sau đó cùng trao đổi nắm thông tin quá trình giải quyết ca.

2. Đối với các ca chuyển tuyến đến các cơ quan khác

Đối với các cơ quan như Công an, Biên phòng, Bộ Ngoại giao hay Hội liên hiệp Phụ nữ Việt Nam: Các cơ quan này đều có những bộ phận chuyên trách về đấu tranh phòng, chống mua bán người, xác minh, tiếp nhận nạn nhân cũng như hoạt động hỗ trợ nạn nhân. Vì vậy, họ đều có quy trình quản lý ca riêng.

- Với trường hợp mà nội dung thân chủ phản ánh đang liên quan trực tiếp tới các cơ quan đó.

- Với các nội dung ca liên quan đến trách nhiệm của từng cơ quan:

+ Khi các thông tin liên quan đến việc nạn nhân/thân chủ đang ở nước ngoài cần sự trợ giúp gọi về Đường dây nóng. Ví dụ mất hộ chiếu, mất giấy tờ, bị ép buộc làm việc mà không trả tiền lương... liên quan đến quyền công dân ở nước ngoài: kết nối và chuyển tiến đến Cục Lãnh sự Bộ ngoại giao. Cục Lãnh sự sẽ thực hiện việc trao đổi ngoại giao và làm các thủ tục cần thiết để xác minh thông tin nạn nhân khi đang ở nước ngoài. Cục Lãnh sự sẽ phối hợp với Công an để giải quyết.

+ Các thông tin báo tin mất tích, cần xác minh, giải cứu, tiếp nhận nạn nhân trong nội địa, đấu tranh với tội phạm: kết nối với Công an. Với các trường hợp chỉ là mất tích thì báo công an cấp xã. Với các trường hợp nghi ngờ và có dấu hiệu MBN thì chuyển Phòng Cảnh sát điều tra tội phạm về trật tự xã hội (PC45) hoặc Cục Cảnh sát Hình sự (C45). Khi Đường dây nóng chuyển thông tin cho công an thì cần các thông tin như sau:

- Tên tuổi, giới tính của nạn nhân
- Thời điểm xảy ra vụ việc
- Diễn biến vụ việc
- Người chứng kiến
- Hậu quả đối với nạn nhân
- Giải pháp đã thực hiện

+ Các ca liên quan đến việc nạn nhân đang ở vùng biên giới, tiếp nhận nạn nhân ở biên giới: kết nối với Biên phòng. Trong hợp cần thiết có thể kết nối với Hội Phụ nữ (nếu khi tâm lý nạn nhân hoảng loạn cần sự tư vấn).

+ Các ca liên quan đến tiếp nhận và hỗ trợ nạn nhân: kết nối và chuyển tuyến cho Chi cục Phòng, chống tệ nạn xã hội các tỉnh/thành phố. Trong trường hợp cần thiết có thể kết nối, chuyển tuyến chuyển đến Hội Phụ nữ đối với một số địa phương mà Hội Phụ nữ có thế mạnh về cơ sở cung cấp dịch vụ và kinh nghiệm hỗ trợ.

Các bước thực hiện ca kết nối, chuyển tuyến:

Bước 1: Giới thiệu Đường dây nóng với cán bộ tiếp nhận cuộc gọi;

Bước 2: Bàn giao ca- thông qua cung cấp thông tin ca. Có thể bàn giao cả đầu mối liên lạc (người gọi điện);

Bước 3: Trao đổi nội dung phối kết hợp giải quyết;

Bước 4: Hẹn thời gian nắm thông tin và trao đổi thông tin tiến trình ca.

Lưu ý đối với các ca khẩn cấp, cần sự bảo vệ đặc biệt

Đối với những ca mà đối tượng/nạn nhân đang bị các nguy cơ trực tiếp đặc biệt nghiêm trọng có thể nguy hại đến tính mạng hoặc sắp bị bán qua biên giới... trong những trường hợp này, NVTV nhanh chóng xác minh và cùng lúc liên hệ với các cơ quan chức năng trên địa bàn đề kịp thời ngăn chặn ngay lập tức những hành vi gây tổn hại, nguy hiểm cho nạn nhân. Sau khi vụ việc được ngăn chặn và giải quyết, NVTV thông qua cán bộ cơ sở (cán bộ của cơ quan trực tiếp giải cứu và hỗ trợ nạn

nhân) nhận những thông tin phản hồi và theo dõi tiến trình ca can thiệp. Trong trường hợp NVTV không nhận được thông tin ca can thiệp đầy đủ từ cán bộ cơ sở, người tiếp nhận và trực tiếp xử lý, NVTV trực tiếp liên hệ với các đầu mối của các cơ quan chức năng phối hợp xử lý ca can thiệp khẩn cấp để lấy thông tin báo cáo về tiến trình.

Đối với các trường hợp nạn nhân được giải cứu và đưa vào các cơ sở chăm sóc ngắn hạn và dài hạn của ngành Lao động - Thương binh và Xã hội. NVTV tiếp tục theo dõi và trao đổi trực tiếp với các cơ sở chăm sóc về kế hoạch giúp đỡ nạn nhân, giúp nạn nhân nhanh chóng tái hòa nhập cộng đồng.

Đối với các trường hợp nạn nhân được đưa vào các cơ sở chăm sóc không thuộc ngành Lao động - Thương binh và Xã hội, NVTV cần trao đổi với các đầu mối hợp tác với Đường dây nóng của các bộ ngành, cơ quan để họ trao đổi với cơ sở lên kế hoạch trợ giúp nạn nhân.

Trong một số trường hợp, các địa phương cần phải xây dựng kế hoạch tổng thể trợ giúp gia đình nạn nhân và các hoạt động nâng cao nhận thức cộng đồng nơi nạn nhân sinh sống cũng như tái hòa nhập.

Phần 4

QUẢN LÝ VÀ SỬ DỤNG CƠ SỞ DỮ LIỆU VÀ BÁO CÁO

I. Quản lý cơ sở dữ liệu

Đường dây nóng phòng, chống mua bán người có 3 tổng đài: 01 Tổng đài cấp Trung ương tại Hà Nội và 2 Tổng đài kết nối tại 2 tỉnh An Giang và Hà Giang. Quản lý cơ sở dữ liệu của các tổng đài được thực hiện thông qua một phần mềm với các chức năng chuyên biệt, đảm bảo hiệu quả về thời gian nhập thông tin đầu vào, triết xuất các báo cáo định kỳ và đột xuất. Đây là cơ sở xây dựng các báo cáo hành chính, các báo cáo dự báo gửi đến các cơ quan chức năng và là một cơ sở cho sự thay đổi các chính sách luật pháp về phòng, chống mua bán người tại Việt Nam.

1. Các yêu cầu đối với việc nhập thông tin về các ca tư vấn, kết nối, can thiệp:

Tài liệu này không hướng dẫn NVTV cách nhập các trường thông tin, vì những nội dung này nhân viên được tập huấn và được hướng dẫn tỉ mỉ trong tài liệu hướng dẫn sử dụng phần mềm quản lý cơ sở dữ liệu bởi các chuyên gia CNTT. Ở đây sẽ đưa ra những yêu cầu cho NVTV trong việc nhập thông tin ca.

Việc nhập thông tin ca là cách thức NVTV cần thực hiện để lưu trữ lại các thông tin cá nhân về thân chủ, những lịch sử tiến trình vấn đề thân chủ gặp phải, cũng như lịch sử tư vấn, trợ giúp và kết nối, can thiệp giải quyết vấn đề của thân chủ.

Như vậy, dù bằng cách nào NVTV cũng phải thực hiện bằng được việc này một cách chính xác, chân thực và đầy đủ.

Trong bất cứ hoàn cảnh nào, NVTV cũng cần phải thu thập và cập nhật được các thông tin ca. Nếu việc nhập trực tiếp vào máy tính khi đang tư vấn điện thoại làm chậm hoặc ảnh hưởng đến chất lượng tư vấn, NVTV có thể sử dụng bút dạng tốc ký để lưu lại thông tin. Trong trường hợp không ghi lại được bằng bút, NVTV cần giành thời gian nghe lại nội dung ghi âm để lấy thông tin.

Việc nhập thông tin ca vào phần mềm máy tính phải được thực hiện muộn nhất sau mỗi ca trực (nhân viên thường có 1 giờ để làm việc này).

Sau khi nhập ca ban đầu, hoặc là đối với những ca mà thân chủ đã có hồ sơ ca, NVTV cần đảm bảo cập nhật đầy đủ thông tin tiến trình theo thời gian. Việc này không những giúp Tổng đài có được cơ sở dữ liệu đầy đủ, chính xác và tin cậy mà còn giúp các NVTV trong trường hợp là người trợ giúp thân chủ ở những lần sau.

Trong trường hợp gặp khó khăn trong việc xác định thông tin nhập ca, NVTV phải chủ động trao đổi với Trưởng ca, trong một số trường hợp cần thiết phải trao đổi với Trưởng Tổng đài, Trưởng phòng và Lãnh đạo Trung tâm.

2. Các yêu cầu đối với việc thu thập, nhập các báo cáo tiến trình ca.

Đối với những ca cần thu thập thông tin tiến trình ca trong các trường hợp kết nối, can thiệp, chuyên tuyến và kết nối báo chí: NVTV phải theo dõi 3 ngày làm việc/1 lần cho đến khi đóng ca. Những thông tin thu thập được bao gồm trao đổi qua điện thoại, mail và cả báo cáo bằng văn bản. Trong trường hợp báo cáo bằng văn bản, NVTV đồng thời phải lưu trữ bản giấy và tóm lược báo cáo giấy nhập vào nội dung theo dõi tiến trình ca ở phần mềm.

Đối với các ca kết nối, can thiệp thông qua báo chí, trước khi kết nối với địa phương, NVTV phải mở hồ sơ ca. Có thể thiếu hụt thông tin, nhưng sau đó sẽ bổ sung hoàn chỉnh thông tin (bao gồm thông tin cá nhân đối tượng và vấn đề của đối tượng). Sau đó tiến trình cập nhật thông tin như đã yêu cầu ở trên.

3. Đối với những trường hợp thiếu hụt thông tin báo cáo tiến trình ca.

Trong thực tế, dù cố gắng một số trường hợp NVTV không thể có được thông tin báo cáo tiến trình ca từ địa phương và từ các cơ quan chuyên tuyến các cấp. Trong trường hợp này, sau 3 lần liên hệ, hẹn lấy thông tin, nếu vẫn không có được thông tin, NVTV làm văn bản báo cáo Trưởng Tổng đài. Trưởng Tổng đài và Trưởng phòng Dịch vụ - Tư vấn trực tiếp giải quyết, nếu vẫn không giải quyết được thì báo cáo Lãnh đạo Trung tâm để xử lý.

4. Quy định về sử dụng cơ sở dữ liệu và bảo mật thông tin

4.1. Về khai thác và sử dụng thông tin.

Quản lý cơ sở dữ liệu Đường dây nóng phòng, chống mua bán người được đặt tại Tổng đài Hà Nội:

(i) 16h thứ 6 hàng tuần, cơ sở dữ liệu của Tổng đài An Giang và Hà Giang tự động cập nhật vào cơ sở dữ liệu chung tại Hà Nội.

(ii) Để phục vụ xây dựng các báo cáo của địa phương, Tổng đài An Giang và Hà Giang có thể truy cập vào cơ sở dữ liệu TW nhưng chỉ xem được cơ sở dữ liệu của tỉnh mình.

Thông tin cơ sở dữ liệu Đường dây nóng về phòng, chống mua bán người được quản lý thống nhất, mọi yêu cầu về khai thác thông tin được thông qua 1 đầu mối là

Trưởng phòng Dịch vụ - Tư vấn để phục vụ việc xây dựng báo cáo tháng và các báo cáo định kỳ khác. Mọi yêu cầu khai thác thông tin trong phạm vi Trung tâm Tư vấn và Dịch vụ Truyền thông và Cục Bảo vệ, chăm sóc trẻ em cũng sẽ thông qua Trưởng phòng Dịch vụ - Tư vấn nhưng phải có sự đồng ý của Lãnh đạo Trung tâm (các thông tin yêu cầu của các cơ quan đối tác phải có ý kiến của Lãnh đạo Cục Bảo vệ, chăm sóc trẻ em).

Các NVTV chỉ có phân quyền cập nhật nội dung ca mà mình thực hiện, có thời gian trễ để NVTV có thể sửa được một số trường thông tin. Theo phân quyền, NVTV không thể tác động được vào hệ thống cơ sở dữ liệu. Trong trường hợp có những nội dung thông tin bổ sung, chỉnh sửa, cập nhật ca muộn hơn quy định NVTV phải báo cáo Trưởng phòng Dịch vụ - Tư vấn để mở ca cập nhật thông tin.

4.2 Bảo mật thông tin

Đường dây nóng tuân thủ nghiêm túc và cao hơn yêu cầu bảo mật thông tin của Chính phủ, nhằm đảm bảo thông tin không bị tin tặc khai thác một cách vô ý hay cố ý. Để công việc này đạt hiệu quả, Đường dây sẽ chú ý đầu tư những thiết bị bảo mật công nghệ cao, đồng thời NVTV không được sử dụng máy tính làm việc tải các phần mềm từ trên mạng vào bất cứ nội dung công việc gì. Mọi nhu cầu phải được thông qua kỹ thuật viên của Đường dây.

Trong việc quản lý các thông tin, dữ liệu của khách hàng, các cán bộ quản lý, cố vấn giám sát, NVTV và các CTV cần tuân thủ các nguyên tắc sau đây:

Thu thập thông tin

Việc thu thập thông tin được xây dựng trên nền tảng của việc tuân thủ theo các quy định của luật pháp và các thông lệ về đạo đức trong tham vấn, và chỉ nhằm mục đích để phục vụ cho việc cung cấp dịch vụ của Đường dây nóng. Các thông tin được thu thập theo yêu cầu của phần mềm quản lý cơ sở dữ liệu của Đường dây nóng.

Sử dụng thông tin của khách hàng

Đường dây nóng sẽ không chia sẻ thông tin của khách hàng với bất kỳ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào mà không có sự đồng ý của khách hàng, kể cả khi cần chuyển tuyến đến một cơ quan, đơn vị khác .

Các thông tin của khách hàng sẽ được lưu giữ theo các thời hạn phù hợp với các mục đích mà nó được thu thập hoặc theo các yêu cầu của luật hoặc trong phạm vi mà pháp luật cho phép.

Đường dây nóng sẽ cố gắng để đảm bảo tính chính xác và mức độ cập nhật của các thông tin được lưu trữ theo mức độ cần thiết của các mục đích sử dụng.

Đối với trường hợp phân tích, đánh giá ca của các NVTV được phép nêu danh và vấn đề của ca. Tất cả những nội dung này, các NVTV được nghe trình bày, nghe băng ghi âm nhưng không photo thành tài liệu phát tay.

Đối với một số trường hợp khai thác thông tin theo yêu cầu của cơ quan an ninh phục vụ công tác điều tra tội phạm thì thực hiện theo quy định luật pháp hiện hành về cung cấp thông tin phục vụ điều tra tội phạm.

NVTV khi lấy các trường hợp điển cứu phục vụ đào tạo tập huấn, cần đảm bảo tính khuyết danh (bao gồm cả việc không nêu họ tên thật của nạn nhân, địa chỉ thật và tên thật của thân nhân nạn nhân).

Đối với các thông tin được cung cấp từ Đường dây nóng cho các cơ quan thông tin báo chí: khi các phóng viên báo chí đến làm việc, xin tư liệu... nhân viên Tổng đài cần yêu cầu họ ký vào bản Cam kết dành cho báo chí. Theo đó:

- Tất cả thông tin, hình ảnh, tư liệu, số liệu về các ca tư vấn, NVTV nếu đã được đồng ý sử dụng đều phải được dấu tên, dấu mặt.
- Tất cả những thông tin, số liệu liên quan đến Đường dây đều phải được lãnh đạo của Trung tâm Tư vấn và Dịch vụ Truyền thông - Cục Bảo vệ, chăm sóc trẻ em (Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội) - đơn vị quản lý Đường dây nóng duyệt trước khi cho đăng lên các phương tiện truyền thông đại chúng.

Bảo vệ thông tin

Đường dây nóng sẽ bảo vệ thông của khách hàng bằng các biện pháp thích hợp với độ nhạy cảm của từng loại thông tin nhằm để đảm bảo rằng các thông tin này sẽ không bị truy cập, tiết lộ hoặc sử dụng một cách trái phép.

Các thông tin của khách hàng sẽ được sử dụng dưới sự kiểm soát chặt chẽ. Quản lý Đường dây nóng đã chỉ định những cá nhân cụ thể được phép truy cập, lấy số liệu, thông tin để giám sát việc tuân thủ đối với các nguyên tắc bảo mật.

Nguyên tắc bảo mật thông tin cho khách hàng là một trong những điều khoản trong hợp đồng lao động, hợp đồng công việc của cố vấn, giám sát, của nhân viên tư vấn và các cộng tác viên.

II. Báo cáo

1. Báo cáo định kỳ

a. Báo cáo tháng

Đường dây nóng về phòng, chống mua bán người sẽ xây dựng báo cáo tháng để gửi đến các cơ quan chức năng, cơ quan đối tác phục vụ công tác hoạch định chính sách, đấu tranh phòng, chống mua bán người và hỗ trợ nạn nhân nội dung báo cáo sẽ bao gồm: Số liệu thông kê, xu hướng của vấn đề, những vấn đề nổi cộm, những ca điển hình.

- Ngày 25 hàng tháng, triết xuất thông tin từ phần mềm cơ sở dữ liệu.
- Ngày 30 hàng tháng, hoàn thiện dự thảo báo cáo
- Ngày 05 hàng tháng của tháng sau đó, hoàn thiện ý kiến bổ sung của Lãnh đạo Trung tâm, trình Lãnh đạo Cục ký duyệt báo cáo và gửi đi.

b. Báo cáo 6 tháng

Báo cáo này dựa trên báo cáo của 6 tháng đầu năm, sự khác biệt của báo cáo này so với báo cáo tháng là đánh giá vấn đề nổi bật với một khoảng thời gian dài hơn (trong quý, các quý) và đưa ra các nhận định xu hướng vấn đề của 6 tháng tới. Form báo cáo này cũng được xây dựng đảm bảo tính thống nhất của các đề mục nội dung phản ánh.

c. Báo cáo năm

Tháng 12 hàng năm, Đường dây phải xây dựng báo cáo năm để báo cáo tổng thể hoạt động của Đường dây trong năm, có số liệu, vấn đề, ca điển hình...rút ra những kinh nghiệm của năm hoạt động và đưa ra kế hoạch hoạt động của năm kế tiếp. Báo cáo này được gửi đi các cơ quan chính phủ, quốc hội, Bộ Công an, Bộ đội Biên phòng, Hội Phụ nữ và Sở Lao động - Thương binh và Xã hội cả nước.

2. Báo cáo đột xuất.

Theo yêu cầu của các cơ quan quản lý, khi cần cơ sở dữ liệu của Đường dây nóng.

- a. Những cơ quan yêu cầu và cấp có thẩm quyền quyết định việc báo cáo đột xuất.

Khi có nhu cầu đột xuất để phục vụ các nhiệm vụ xây dựng chính sách, quản lý nhà nước... thì các cơ quan cấp trên, cơ quan đối tác có quyền yêu cầu Đường dây nóng về phòng chống mua bán người xây dựng các báo cáo đột xuất. Trình tự thủ tục yêu cầu báo cáo đột xuất được thực hiện theo quy định của quản lý nhà nước.

Nội dung báo cáo đột xuất về cơ bản dựa theo báo cáo định kỳ và theo các yêu cầu chi tiết để khai thác và xây dựng báo cáo cho phù hợp.

b. Thời gian hoàn thành báo cáo.

Thời hạn hoàn thành các báo cáo đột xuất này tùy theo yêu cầu về tính cấp bách của cơ quan yêu cầu mà Đường dây thực hiện các báo cáo.

Phần 5

NÂNG CAO NĂNG LỰC CHO NHÂN VIÊN TƯ VẤN

I. Kỹ năng tham vấn trên điện thoại

1. Những khó khăn khi tham vấn trên điện thoại

- Không thực hiện được giao tiếp không lời, không quan sát được ngôn ngữ cơ thể của khách hàng, không bày tỏ sự thấu cảm của nhà tham vấn bằng cử chỉ, ánh mắt. Không phát hiện được vấn đề thực chất ẩn sau lời nói;
- Căng thẳng khi tham vấn, tư vấn vì thời gian nghe máy có thể dài và liên tục;
- Chất lượng cuộc tư vấn có thể bị ảnh hưởng bởi thiết bị truyền dẫn, chất lượng truyền dẫn;
- Bị tác động bởi tiếng ồn, môi trường xung quanh, đồng nghiệp;
- Bị thân chủ đeo bám;
- Thân chủ kỳ vọng quá cao ở NVTV, mong nhận được lời khuyên;
- Bị quấy rối (tình dục, tinh thần) qua điện thoại;
- Không gian làm việc, tính chất công việc có thể gây cảm giác chai sạn, đơn điệu, nhàm chán trong công việc;
- Ngôn ngữ địa phương, sự khác nhau về cách dùng từ giữa các vùng miền;
- Áp lực công việc (về chất lượng, thời lượng);
- Khó xác định các trường hợp trên đũa;

2. Những thuận lợi khi tham vấn trên điện thoại

- Do không có sự giao tiếp trực tiếp, giao tiếp qua cử chỉ không lời nên nhà tham vấn không phải quá chú ý tới trang phục, hình thức bên ngoài, không sợ bị đánh giá là quá trẻ hay không có kinh nghiệm khi tuổi đời còn trẻ. Thân chủ không thể quan sát trực quan cảm xúc của NVTV;
- NVTV và thân chủ đều giấu mặt nên những chuyện tế nhị, khó nói sẽ được bày tỏ một cách dễ dàng hơn;
- NVTV không bị định kiến bởi ấn tượng ban đầu do thân chủ mang lại khi tư vấn trực tiếp;
- Có thể trao đổi với đồng nghiệp ngay;
- Có thể ghi chép thông tin trong lúc tham vấn và có thể ghi âm được cuộc gọi trong khi tư vấn;
- Khả năng thoát hiểm cao hơn;

- Đáp ứng được ngay các nhu cầu tư vấn khác nhau của thân chủ (VD: vừa tham vấn tâm lý vừa tư vấn về pháp luật).

3. Một số lỗi không nên có khi tư vấn trên điện thoại

Mặc dù qua điện thoại nên thân chủ và NVTV hầu như không có giao tiếp không lời, nhưng một số cử chỉ không lời của nhà tham vấn vẫn được thân chủ cảm nhận. Dưới đây là một số cử chỉ mà NVTV không nên có:

- Làm ồn (bấm nút, gõ nhíp lên bàn, nói chuyện với người khác, nghe nhạc, đọc báo, xem TV...)
- Lơ đãng, nghe không tập trung
- Nhai, ợ, uống nước
- Chép miệng, thờ dài
- Im lặng một khoảng dài
- Cười khi nghe vấn đề của thân chủ
- Chuyển ca cho đồng nghiệp mà không báo trước cho thân chủ
- Mang tâm lý, cảm xúc cá nhân vào công việc (không tư vấn khi không tập trung hoặc có cảm xúc tiêu cực, bức xúc)
- Không dồn ép thân chủ
- Cắt ca một cách đột ngột
- Giọng nói đều đều không cảm xúc hoặc dễ bị cuốn theo cảm xúc của thân chủ.

4. Một số mẹo thoát hiểm trong những tình huống khó khăn

- Khi ca tư vấn kéo dài, thân chủ cứ kể lể than khóc hết chuyện nọ, chuyện kia thì NVTV có thể ngắt cuộc gọi bằng các sử dụng kỹ năng tóm lược vấn đề. Ví dụ như: Chúng ta đã nói về vấn đề ABC của anh (chị, bạn) và đã thống nhất ra giải pháp ABC, có lẽ chúng ta tạm dừng cuộc tư vấn này ở đây, hẹn để bạn giải quyết vấn đề này. Bạn có thể gọi lại khi có vướng mắc trong cách giải quyết mà cần trao đổi thêm”;
- Khi thân chủ hỏi quá nhiều điều liên quan tới đời tư của NVTV thì khéo léo chuyển hướng bằng cách đặt lại câu hỏi đó cho thân chủ hoặc có thể lảng tránh bằng cách hướng họ vào trọng tâm vấn đề thân chủ đang gặp phải và cần trợ giúp;

- Khi thân chủ quấy rối: cuộc gọi trêu đùa, chửi bậy, quấy rối tình dục (giới thiệu về hoạt động của Đường dây nóng, hẹn thân chủ gọi lại khi có vấn đề thật sự). Khi thân chủ quấy rối từ 3 lần/ngày trở lên thì sẽ từ chối không nhắc số máy đó nữa;
- Đối với cuộc gọi tâm (thân chủ chưa sẵn sàng chia sẻ): giới thiệu nói về hoạt động của Đường dây nóng, hẹn thân chủ gọi lại khi có vấn đề thật sự;
- Chuyển cuộc gọi cho đồng nghiệp khi chưa sẵn sàng tư vấn hoặc khi gặp vấn đề mình không thật vững.

II. Đào tạo, tập huấn

1. Đào tạo NVTV ban đầu:

NVTV được tuyển dụng để làm việc tại Tổng đài 18001567 có trình độ từ cử nhân trở lên với các ngành tâm lý học, công tác xã hội, xã hội học và luật học. Như vậy về trình độ bằng cấp của các NVTV mới được đánh giá là có khả năng đáp ứng yêu cầu công việc.

Tuy vậy, để có thể cầm máy tư vấn cho thân chủ, kết nối can thiệp với các địa phương thì đòi hỏi nhân viên tư vấn phải qua một quá trình đào tạo tại Tổng đài 18001567, cụ thể như sau:

Bước 1: tuyển nhân viên tư vấn

Bước 2: đào tạo nhân viên tư vấn

Tất cả mọi nhân viên tư vấn mới phải trải qua quá trình đào tạo ngay sau khi ký hợp đồng thử việc, thông thường việc đào tạo này sẽ diễn ra trong vòng 2 tháng.

Mục tiêu của khóa đào tạo:

+ Các nhân viên tư vấn mới nắm được cơ bản về tư vấn, tham vấn, các nguyên tắc cơ bản về tư vấn, tham vấn, kỹ năng tư vấn qua điện thoại, khả năng hỗ trợ can thiệp, cách nhập ca, sử dụng phần mềm tư vấn, vào sổ tư vấn...

+ Nắm được một số nội dung tư vấn thông thường: về văn bản pháp luật, chính sách liên quan đến trợ giúp cho nạn nhân...

Sau thời gian đào tạo 2 tháng, các nhân viên tư vấn mới của Tổng đài 18001567 có thể cầm máy tư vấn cho khách hàng.

Cách thức đào tạo:

+ Đào tạo tập trung theo các chuyên đề

+ Thực hành ca tư vấn qua điện thoại.

Thành phần tham gia đào tạo:

- + Chuyên gia, cố vấn của Đường dây
- + Trưởng Tổng đài
- + Các nhân viên tư vấn, Trưởng ca và các nhân viên tư vấn phụ trách các mảng công việc của Đường dây.

Thời gian và tiến trình cụ thể:

- + Trong 2 tuần đầu tiên: Các nhân viên tư vấn mới đọc, nghiên cứu tài liệu, quan sát tại phòng máy
- + Từ tuần thứ 3 đến tuần thứ 6: Đào tạo theo các chuyên đề, mỗi chuyên đề từ 3-5 ngày, gồm: Các nguyên tắc trong tham vấn và đạo đức trong tham vấn, Quy trình tham vấn qua điện thoại; Các kỹ năng tham vấn cơ bản; Tư vấn về phòng chống mua bán người; Chính sách pháp luật trong lĩnh vực phòng chống mua bán người, hỗ trợ nạn nhân.
- + Tuần 7 và 8: Thực hành nghe ca, phân tích ca (nghe qua loa và qua phức trình ca trên giấy), cầm máy tư vấn, thực hành ghi chép, lưu trữ hồ sơ, nhập ca vào phần mềm quản lý cuộc gọi.

Sau quá trình đào tạo 2 tháng, các nhân viên tư vấn mới cần làm bản cáo cáo kết quả học tập, Trưởng Tổng đài chịu trách nhiệm tổng hợp các đánh giá, nhận xét của từng người đào tạo và trình báo cáo cho trưởng phòng để trình lãnh đạo Trung tâm phê duyệt. Sau đó nhân viên tư vấn mới sẽ chính thức được xếp ca trực, tối đa là 3 ca/tuần

Bước 3: bắt đầu tiếp nhận các cuộc gọi đơn giản.

Trưởng các ca có NVTV mới làm việc chịu trách nhiệm trực tiếp hỗ trợ, phân công NVTV có kinh nghiệm hỗ trợ NVTV mới.

Trong thời gian này, NVTV mới khi tiếp nhận cuộc gọi sẽ trực tiếp trả lời các cuộc gọi dễ hơn như giải đáp thông tin, tiếp nhận thông tin giải đáp chính sách... những cá khó về tâm lý hoặc các ca phức tạp hơn sẽ được chuyển cho Trưởng ca và những NVTV có kinh nghiệm trong ca để thực hiện.

Bước 4: chính thức tham vấn và cung cấp dịch vụ qua điện thoại

Sau 6 tháng tiếp nhận các cuộc gọi đơn giản, NVTV mới được đánh giá tổng thể về trình độ, khả năng, thái độ công việc để có thể quyết định họ đã trở thành một NVTV đầy đủ hay chưa.

Đối với những NVTV bị đánh giá chưa đủ khả năng trở thành nhân viên tư vấn đầy đủ họ sẽ tiếp tục tiếp nhận các cuộc gọi đơn giản trong vòng 2 tháng tiếp theo, sau 2 tháng sẽ đánh giá lại, nếu vẫn không đủ khả năng trở thành NVTV đầy đủ họ sẽ bị chấm dứt hợp đồng lao động.

Đối với những NVTV được đánh giá là đủ khả năng trở thành nhân viên tư vấn đầy đủ họ sẽ được bố trí số ca trực/tháng như các nhân viên tư vấn khác và thực hiện đầy đủ quy trình tham vấn và kết nối can thiệp của NVTV như đã trình bày ở phần trên.

2. Đào tạo khác:

Các nhân viên tư vấn được khuyến khích học tập nâng cao trình độ chuyên môn:

- Được cử tham gia các khóa tập huấn ngắn hạn có các nội dung cần thiết cho công việc chuyên môn do các cơ quan trong và ngoài Bộ LĐTBXH, các tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước tổ chức.
- Được cử đi học các khóa dài hạn để nâng cao trình độ chuyên môn (theo quy định của nhà nước) ví dụ như học thạc sỹ và tiến sỹ các chuyên ngành cần thiết cho hoạt động chuyên môn.
- Hàng năm cơ quan sẽ tổ chức từ 1-2 khóa tập huấn cung cấp các thông tin mới về luật pháp chính sách và chuyên môn cho NVTV, xem xét đánh giá, bổ sung hoàn thiện quy trình làm việc của Tổng đài.

III. Đánh giá ca

Mục đích của đánh giá ca chủ yếu để giúp NVTV nâng cao trình độ chuyên môn, kiến thức và kỹ năng công việc hơn là để làm cơ sở thưởng phạt hay đánh giá thái độ ý thức công tác của NVTV.

Đánh giá ca thông thường được tổ chức định kỳ (hàng tháng) và đánh giá ca đột xuất, cụ thể như sau:

Đánh giá ca định kỳ

Hàng tháng, Tổng đài 18001567 sẽ tổ chức đánh giá ca tư vấn của các NVTV, các ca đánh giá được lấy ngẫu nhiên từ cơ sở dữ liệu Tổng đài (thông qua các ca ghi âm).

Thành phần tham gia:

- Cố vấn: Là các chuyên gia tâm lý, chính sách của Tổng đài;
- Các Trưởng ca;

- Và toàn bộ các NVTV.

Các chuyên gia tư vấn và các trưởng ca sẽ nghe ca và đánh giá ca dựa trên các tiêu chí:

- Kiến thức, kỹ năng;
- Thái độ công việc, khả năng chịu thuyết phục, chịu đựng....;
- Kết quả, hiệu quả của ca tham vấn, kết nối, can thiệp đó.

Sau khi các thành viên đánh giá ca nghe ca, nhận xét và thống nhất các nhận xét về ca, có thể sẽ dành thời gian để làm việc với từng nhân viên tư vấn về ca của mình. NVTV được nghe các ý kiến đánh giá và cùng trao đổi với Cố vấn, Trưởng ca để tiếp thu rút kinh nghiệm.

Đối với những ca khá điển hình, những nội dung rút kinh nghiệm từ ca đó sẽ được đưa ra trao đổi, rút kinh nghiệm với toàn thể NVTV tại cuộc họp giao ban toàn Tổng đài.

Đánh giá ca đột xuất

Thông thường việc đánh giá ca đột xuất xảy ra khi có những phản ánh về chất lượng tư vấn, kết nối và can thiệp nói chung hoặc cụ thể ca nào đó.

Trong trường hợp này, Lãnh đạo Trung tâm Tư vấn và Dịch vụ truyền thông, Trưởng phòng Dịch vụ tư vấn, Cố vấn Tổng đài (tùy trường hợp có thể mời tham gia) sẽ tiến hành nghe một ca hoặc một số ca để đánh giá, nhận định tình hình về chất lượng dịch vụ, thái độ làm việc của nhân viên tư vấn và vấn đề của một ca cụ thể mà đã nhận được phản ánh.

Bên cạnh đó việc đánh giá ca đột xuất để phục vụ cho việc quản lý, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ nói chung sẽ được tiến hành bất cứ khi nào Lãnh đạo Trung tâm Tư vấn và Dịch vụ truyền thông có nhu cầu.

PHỤ LỤC

Phụ lục 1: Các câu hỏi mẫu

Các câu hỏi mẫu để đánh giá liệu đây có phải một ca mua bán người

Nhu cầu trước mắt của bạn là gì?

Bạn có biết bạn đang ở đâu, vị trí chính xác?

Bạn có giữ được các giấy tờ tùy thân của bạn không (ví dụ như Chứng minh thư nhân dân, hộ chiếu hay giấy tờ tùy thân khác)?

Làm cách nào bạn được tuyển vào? Bạn được hứa hẹn điều gì? (câu hỏi này để xem nếu người đó bị lừa, đe dọa, cưỡng bức hay do nợ nần?)

Bạn có đang làm việc mà bạn mong muốn được làm hay không?

Điều kiện làm việc của bạn?

Bạn đã bao giờ bị tước đoạt thực phẩm, nước, không có chỗ ngủ hay không được chăm sóc y tế?

Bạn làm bao nhiêu tiếng mỗi ngày?

Bạn có được trả lương không? Được trả bao nhiêu?

Bạn có được cầm tiền của mình không?

Bạn có được tự do đi lại không?

Bạn đã bao giờ bị đe dọa chưa? Hoặc có các thành viên gia đình hoặc bạn bè của bạn đang bị đe dọa bằng cách này hay các mối đe dọa khác? Cụ thể bị đe dọa những gì?

Các bạn có bị tổn hại gì về thể chất không?

Bạn bao nhiêu tuổi khi bạn ở đó? (ví dụ như ở nhà chứa, nhà máy, ở nhà đó làm giúp việc hay làm dâu?)

Các mẫu câu hỏi đánh giá sự an toàn

Liệu có an toàn cho bạn khi nói chuyện với tôi bây giờ hay không? Bạn có cảm thấy bạn đang gặp phải mối đe dọa nào không?

Bạn có cảm thấy thoải mái để nói với tôi về bạn và những khó khăn mà bạn đang gặp phải không?

Các mẫu câu hỏi để đánh giá:

- Ca giải cứu

- Bạn có đang ở nơi an toàn bây giờ không? Bạn có thể nói cho tôi biết bạn đang ở đâu không? Nếu không, bạn có thể nhìn thấy gì từ đó? Bạn có nhớ làm cách nào mà bạn đến được đó không?
- Ép buộc mại dâm
 - Ai đó đã ép buộc thực hiện các hành vi tình dục khi bạn không muốn?
 - Ai đó đã ép bạn phải tham gia vào hoạt động tình dục thương mại?
 - Bạn có bị bắt làm việc để kiếm một khoản tiền cố định khi tham gia hoạt động thương mại tình dục không? Điều gì sẽ xảy ra nếu bạn không thể kiếm được khoản tiền đó?
- Bóc lột lao động
 - Bạn bị ai đó ép buộc làm việc nặng nhọc trong nhiều giờ liền à?
 - Bạn đã trả tiền cho bên môi giới và người tuyển dụng để có công việc này à?
 - Bạn được trả mức lương xứng đáng chứ?
 - Có phải bạn bị ép trả lương chỉ đủ mua đồ ăn? Nếu vậy thì mức bạn được trả là bao nhiêu?
 - Bạn có được cầm tiền mà bạn bỏ công sức ra kiếm không?
 - Có ai phạt bạn khi bạn không thể hoàn thành công việc mà họ giao không?
- Bắt cóc trẻ em (người qua đường)
 - Bạn nhìn thấy (nghỉ ngơi) có ca bắt cóc ở đâu và khi nào?
 - Bạn có thông tin nào về (các) em ấy không?
 - Bạn có thông tin nào về nơi các em ấy đang ở và nơi các em bị bắt đến?
- Kết hôn trái phép
 - Có phải bạn hoặc cô dâu đồng ý cuộc hôn nhân này?
 - Liệu bạn hay cô dâu biết về người chồng của mình trước khi cưới?
 - Liệu người chồng của bạn đã trả một khoản nào đó cho kẻ môi giới cho đám cưới?
 - Liệu bạn hoặc cô dâu đó bị ép buộc quan hệ tình dục với người chồng khi bạn/ cô ấy không muốn?
 - Liệu bạn hoặc cô dâu bị ép làm việc/ chăm sóc gia đình chồng?

Phụ lục 2: Một số kỹ năng tham vấn qua điện thoại

1. Kỹ năng thứ nhất: Giao tiếp qua điện thoại

NVTV nên biết rằng mặc dù giao tiếp qua điện thoại, ngăn cách bởi một khoảng cách địa lý giữa người nói và người nghe nhưng những gì bạn thể hiện từ cảm xúc, giọng nói, thái độ tiếp nhận và trả lời đều truyền tín hiệu tới thân chủ thoại hay không?

Chính vì thế để tạo ra một cuộc giao tiếp mang lại hiệu quả tích cực, NVTV nên nắm một số kỹ năng hữu ích như sau:

- Đừng để chuông đổ quá 3 lần khi bạn ở ngay đó. Nhắc máy ngay ở lần thứ 2 hoặc thứ 3 thể hiện bạn là người luôn chú trọng công việc, tôn trọng người gọi.
- Thái độ của bạn sẽ khiến thân chủ cảm nhận được và quyết định có muốn trò chuyện với bạn nữa hay là nói vài ba câu và nhanh chóng cúp máy. Hãy nhắc máy với một tinh thần tích cực, thái độ niềm nở, mỉm cười và xưng danh đủ để thân chủ biết rõ. Có lẽ nhiều người không để ý một điều lý thú rằng nụ cười của bạn sẽ khiến người bên kia cảm nhận được và tạo ra một tín hiệu tích cực cho cuộc giao tiếp.
- Trong khi lắng nghe điện thoại, đừng để người gọi độc thoại trong khi bạn chỉ im lặng lắng nghe. Hãy tích cực lắng nghe một cách có nghệ thuật, thỉnh thoảng thêm vào những từ đệm giống như “Vâng, tôi hiểu...” “Ồ, như vậy sao...”, “Dạ...”. Bạn có thể đặt thêm những câu hỏi khai thác để họ cởi mở chia sẻ vấn đề một cách đầy đủ, chính xác nhất.
- Sử dụng giọng điệu từ tốn, vừa phải, không nói qua to hay thì thầm. Với người Việt Nam việc xưng hô với thân chủ tùy theo tuổi tác với những đại nhân xưng anh, chị, cô chú, em... tỏ ra khá có hiệu quả hơn những nhân xưng trang trọng và khuôn phép.

Kết thúc cuộc gọi, tổng hợp lại những gì đã nói để hai bên cùng thống nhất cách hiểu chung. Cuối cùng hãy cảm ơn thân chủ vì họ đã gọi cho bạn.

2. Kỹ năng thứ hai, lắng nghe:

(1) Những vấn đề chung của kỹ năng lắng nghe

Lắng nghe là dừng nói và dừng suy nghĩ, đòi hỏi người nghe phải tập trung chú ý cao độ, phải sử dụng tất cả các giác quan để tiếp nhận và hiểu được ý nghĩa của thông tin.

Lắng nghe là chìa khóa tạo lập mối quan hệ hợp tác giữa NVTV và thân chủ. Lắng nghe là biểu hiện của sự tôn trọng, của thái độ chấp nhận thân chủ.

Hành vi lắng nghe đem lại cho thân chủ cảm giác rằng, NVTV đang ở đó để nghe họ, ghi nhận những nỗi buồn, niềm vui, cùng họ chia sẻ những khó khăn mà họ đang trải qua. Điều này khiến thân chủ trở nên tự tin hơn, hợp tác hơn trong quá trình giải quyết vấn đề.

(2) Nguyên tắc của lắng nghe

- Nghe thấy cảm giác;
- Nhận ra thân chủ đang có vấn đề: biết được vấn đề hiện tại của thân chủ là gì, họ đang có cơ chế phòng vệ nào;
- Nhận biết được cảm xúc của thân chủ: gọi tên được cảm xúc mà thân chủ đang có hoặc đang cố che giấu;
- Nhận thấy muốn giúp đỡ thân chủ: NVTV nhận thấy mình thật sự muốn giúp thân chủ vượt qua được vấn đề mà họ đang có. Mong muốn giúp đỡ này đến từ sự chân thành của NVTV nhưng không có nghĩa là đưa lời khuyên, giải pháp cho thân chủ;
- Không bị thúc bách về thời gian: NVTV chỉ thực sự lắng nghe được khi không vội vàng về thời gian;
- Cảm thấy sẵn sàng chờ đợi thân chủ nói: khi tham vấn, có những lúc thân chủ sẽ im lặng, vì vậy NVTV không nên nói ngay mà hãy cho phép thân chủ được im lặng trong khoảng thời gian cho phép (20-30 giây) để họ suy nghĩ về vấn đề của mình. Khi thân chủ im lặng quá khoảng thời gian này thì NVTV cần phá vỡ sự im lặng (sử dụng kỹ năng xử lý im lặng);
- Phản hồi bằng những từ khách quan (sử dụng kỹ năng phản hồi);
- Không hỏi vắn (sử dụng kỹ năng hỏi);
- Không gợi ý, không khuyên.

(3) Những biểu hiện của kỹ năng lắng nghe

Trong tham vấn qua điện thoại, NVTV và thân chủ không nhìn thấy nhau nhưng NVTV chỉ có thể lắng nghe được thân chủ của mình khi họ có tác phong, tư thế làm việc «nghiêm túc». Những tư thế và hành động như: tư thế ngồi nghe điện thoại cho 2 chân lên ghế, ngả lưng ra ghế sau; vừa nghe điện thoại vừa cười nói với nhân viên khác; kẹp điện thoại vào vai để nghe, tay thì nhắn tin điện thoại hoặc đang chat, xem phim, vào mạng, thậm chí có lúc bỏ máy ra hoặc bịt máy để nói chuyện với nhân viên

khác... sẽ khiến NVTV không có thái độ đón nhận, lắng nghe nghiêm túc câu chuyện của thân chủ.

Để vận dụng tốt kỹ năng lắng nghe, NVTV cần thực hiện:

- Hoà nhập những biểu hiện phi ngôn ngữ của mình với những biểu cảm cơ thể của thân chủ (thể hiện sự tương hợp trong giọng nói, tốc độ nói, dáng vẻ, tư thế...)
- Sử dụng những câu trả lời, đáp ứng tối thiểu (để tránh làm ngắt quãng dòng thông tin của thân chủ).
- Nhấn mạnh điểm chính trong câu nói của thân chủ (thỉnh thoảng chốt lại một vài từ ngữ chính để giúp thân chủ giữ mạch thông tin).
- Sử dụng sự phản hồi (Khi nghe cần phản hồi để thân chủ biết là NVTV đang tập trung vào thân chủ, cần đưa ra những phản hồi soi sáng).
- Đặt câu hỏi ngắn gọn (khuyến khích thân chủ tiếp tục câu chuyện).
- Lưu ý điều thiếu sót (khi nhận thấy thông tin của thân chủ chưa rõ ràng, cần hỏi lại, hoặc bình luận để thân chủ sáng rõ hơn về thông tin đó).
- Tóm tắt các ý cơ bản (tập trung chính vào thái độ cảm xúc của thân chủ, bày tỏ sự thấu cảm trong thông tin tóm tắt)

3. Kỹ năng thứ ba, đặt câu hỏi:

(1) Những vấn đề chung của kỹ năng hỏi

Đặt câu hỏi là một cách thức khai thác thông tin từ người hỏi, nhằm mục đích giúp người nói chuyện sáng rõ vấn đề của mình. Trong tham vấn, đặt câu hỏi không chỉ làm cho họ bộc lộ những điều đang trải nghiệm, mà còn giúp họ nói ra cả những điều đã bị quên đi trong quá khứ.

Đặt câu hỏi được sử dụng trong suốt quá trình tham vấn, tuy nhiên nó được sử dụng nhiều nhất ở giai đoạn thu thập thông tin/ xác định vấn đề của thân chủ. Khi đặt câu hỏi, NVTV cần ý thức được: Khi nào nên đặt câu hỏi? Câu hỏi này sẽ đem lại mục đích gì? Câu hỏi thể hiện bằng cách nào thì tốt hơn? Vì sao lại phải đưa ra câu hỏi?...

Khi NVTV đặt câu hỏi đúng cách, đúng chỗ sẽ thu thập được thông tin, giúp thân chủ tự nhận thức suy nghĩ, cảm xúc và hành vi cũng như tiềm năng của bản thân. Hỏi cũng là cách thức giúp NVTV và thân chủ sáng tỏ về những mong muốn, dự định hướng đi cho vấn đề cần giải quyết.

(2) Kỹ năng hỏi

Câu hỏi tốt được thể hiện ở hai khía cạnh:

- Kỹ thuật hỏi: Đặt câu hỏi mở, ngắn gọn, rõ ý, phù hợp
- Nội dung hỏi: Đi theo từng chủ đề trong câu chuyện của thân chủ, chứ không hỏi lung tung làm cho thân chủ bị rối trong vấn đề của bản thân.

Một số lưu ý khi đặt câu hỏi

- Không đặt câu hỏi kép

Ví dụ: Em có khẳng định bạn em bị bán không? Em có suy nghĩ bạn em sẽ gặp nguy hiểm gì?

Khi NVTV đặt câu hỏi kép như vậy thân chủ không biết sẽ trả lời câu hỏi nào.

- Không hỏi tại sao? Vì sao?

Ví dụ: Tại sao em lại nghĩ vậy?

Vì sao em không thông báo cho người lớn?

Những câu hỏi dạng này khiến cho người được hỏi có cảm giác như đang bị chất vấn. Thân chủ sẽ có cảm giác rằng người trợ giúp (NVTV) đang “chĩa” sự hoài nghi về phía mình. Mục đích của loại câu hỏi này là tìm kiếm lý do, nguyên nhân dẫn đến sự việc của thân chủ, nhưng thay vì câu hỏi chất vấn “vì sao?”, “tại sao?” như của người công an thì NVTV nên hỏi là “điều gì...?”, “lý do gì...?”.

4. Kỹ năng thứ tư, phản hồi

(1) Những vấn đề chung của kỹ năng phản hồi

Khi NVTV hiểu được tại sao thân chủ gọi điện đến Đường dây nóng, họ có thể tóm tắt lại thân chủ, nhắc lại những gì thân chủ nói hoặc đặt các câu hỏi để kiểm tra lại thông tin. Nếu thân chủ nói rằng NVTV là đúng có nghĩa là NVTV biết được anh/chị ấy hiểu câu chuyện và họ có thể đưa ra những gợi ý phù hợp cho thân chủ. Gợi ý của NVTV có thể là cung cấp thông tin hoặc lời khuyên cho thân chủ, hướng dẫn thân chủ tới những dịch vụ khác hoặc kết nối họ với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

Bởi vì NVTV cố gắng hết sức nhằm nâng lực của thân chủ trong việc giải quyết vấn đề của họ. NVTV nên đặt câu hỏi trực tiếp với thân chủ. Ví dụ: Theo bạn, có bao nhiêu cách để giải quyết vấn đề này?”

Luôn luôn chú ý lắng nghe ý kiến của thân chủ trước khi đưa ra ý kiến của mình.

Phản hồi là nói lại bằng từ ngữ của mình hoặc nhắc lại lời của thân chủ một cách cô đọng hay làm sáng tỏ điều thân chủ cảm thấy và đạt được sự tán thành của họ.

Phản hồi trong tham vấn là việc truyền tải lại những cảm xúc, suy nghĩ, hành vi của thân chủ nhằm kiểm tra thông tin và thể hiện sự quan tâm chú ý, đồng thời khích lệ thân chủ nhận thức rõ hơn về cảm xúc, suy nghĩ của bản thân để thay đổi.

Phản hồi của NVTV giúp cho thân chủ:

- Cảm thấy có người đang lắng nghe và hiểu mình
- Cảm thấy được khích lệ, được tôn trọng
- Ý thức tốt hơn điều họ vừa nói
- Có trách nhiệm với bản thân mình

Một số mẫu câu phản hồi:

- Dường như là
- Tôi có cảm nhận rằng
- Như vậy, bạn muốn rằng
- Hình như bạn ...
- Liệu tôi có nhầm khi hiểu ý bạn vừa nói là
- Tôi cảm thấy những bức xúc của bạn có liên quan tới
- Có vẻ như bạn đang cảm thấy
- Vấn đề chính bạn muốn nói là...
- Tôi đã cố gắng hiểu điều bạn nói, ý bạn là ...
- Để xem tôi có hiểu ý bạn không, có phải bạn nói là....
- Có thể thấy rằng cháu đang cảm thấy...
- Đối với tôi, điều này giống như cháu đang nói...
- Dường như cháu đang muốn nói...
- Tôi băn khoăn liệu có phải cháu đang nói...
- Thông điệp mà tôi nhận được từ sự chia sẻ của cháu là...

(2) Các loại phản hồi

- *Phản hồi nội dung*: là nhắc lại một cách ngắn gọn, rõ ràng những gì thân chủ nói. Khi phản hồi nội dung cần lưu ý việc sử dụng từ ngữ của thân chủ và có thể thêm vào một số từ ngữ của NVTV nhưng cần đảm bảo ý nghĩa nội dung của họ đã trình bày.

Ví dụ : Hàng xóm nhà tôi là người chơi cờ, không chịu làm ăn, hay tụ tập đông người, có nhiều cô gái trẻ. Sau đi đâu vài ngày rồi với quay về, lần sau lại là những cô gái trẻ khác.

⇒ *Dường như bác muốn nói hàng xóm nhà bác hay tụ tập các cô gái lạ, xong đi đâu đó vài ngày mới về, lần khác thì lại là các cô gái khác.*

Cách phản hồi này thường thiếu sự thấu hiểu và không nói về cảm xúc của thân chủ, nó đơn giản chỉ là sự nhắc lại nội dung thân chủ vừa nói. Loại phản hồi này không được đánh giá cao, vì phản hồi nhắc lại đôi khi dẫn NVTV đến trạng thái nhại lại như một cái máy.

Loại phản hồi nội dung được thực hiện khi NVTV bắt đầu tiếp cận với thân chủ, còn thiếu hiểu biết về thân chủ.

- *Phản hồi cảm xúc*: là loại phản hồi mô tả lại trạng thái cảm xúc hiện tại của thân chủ mà NVTV nhận biết được qua quan sát, lắng nghe những điều họ đang nói.

- *Phản hồi soi sáng*: là làm sáng tỏ những cảm nhận vô thức của thân chủ về điều họ đang băn khoăn mà họ chưa ý thức được hết.

Ví dụ: Từ ngày tôi được giải cứu về nước, thì tôi không còn ai thân thích nữa, chồng tôi cũng đi đâu không biết nữa... À thế chị đã có gia đình chưa?

Ý ngầm ẩn của thân chủ có thể là: chưa có gia đình, thì chưa thể hiểu nỗi cảm giác khi về nhà không còn thấy chồng đâu. NVTV cần hóa giải trạng thái ngầm ẩn vô thức của thân chủ bằng phản hồi cảm xúc soi sáng.

⇒ *Tôi chưa có gia đình, nhưng tôi có thể hiểu nỗi cảm giác của chị, hiểu những thất vọng mà chị đang gặp phải.*

(3) Các bước phản hồi như sau

Bước 1 : Xác định cảm xúc của thân chủ

Bước 2 : Lựa chọn từ ngữ để chuyển tải lại cảm xúc

Bước 3 : Kiểm tra lại phản ứng của thân chủ sau khi phản hồi qua quan sát thái độ, hành vi, cũng những câu nói đáp lại của họ.

Thông qua quan sát, lắng nghe câu chuyện của thân chủ, NVTV gọi tên cảm xúc mà thân chủ vừa bày tỏ theo cách làm cho thân chủ cảm thấy dễ chịu, phù hợp với sự diễn tả của thân chủ.

Ví dụ : Bạn em là một người tuyệt vời, vậy mà em mới phát hiện ra bạn ấy đưa người lên bán ở biên giới.

⇒ *Có vẻ như em bất ngờ, bối rối khi biết sự thật về bạn mình.*

Khi được đưa về nước, gặp cán bộ nhà tạm lánh, họ đã hứa sẽ hỗ trợ cho em nhiều thứ, em đã ở đây hơn 3 tháng rồi mà chưa được hỗ trợ gì, em muốn về quê.

⇒ *Dường như em cảm thấy thất vọng về việc nhà tạm lánh không hỗ trợ gì cho em.*

5. Kỹ năng thứ năm, thấu cảm

(1) Những vấn đề chung của kỹ năng thấu cảm

Thấu cảm là trải nghiệm điều mà thân chủ đang trải nghiệm, hiểu được những tình cảm và ý nghĩ bên trong của họ. Hiểu họ như là họ hiểu bản thân họ.

Thấu cảm không phải là đồng cảm. Đồng cảm là nghĩ và cảm nhận giống người khác. NVTV không nên có cảm xúc giống thân chủ, mà nên hiểu thân chủ một cách tách biệt với các cảm xúc của mình.

Kỹ năng thấu cảm được sử dụng khi thân chủ có những cảm xúc tiêu cực, âm tính. NVTV nói lời thấu cảm để giúp thân chủ cảm nhận rằng có người đang lắng nghe, chia sẻ với họ, giúp họ vượt đi cảm xúc tiêu cực đang có. Điều này còn giúp thân chủ nhìn nhận lại bản thân một cách tôn trọng và cảm nhận theo cách mà NVTV đối xử với mình.

(2) Kỹ năng thấu cảm

- Đặt mình vào hoàn cảnh của người đang nói để hiểu những cảm xúc, suy nghĩ bên trong của họ.
- Nhắc lại cảm xúc của thân chủ đang nói và nguyên nhân dẫn đến cảm xúc
- Làm cho thân chủ cảm nhận điều họ đang cảm thấy là đúng trong hoàn cảnh của họ. Thân chủ được chấp nhận, được tôn trọng (Mức độ 3)
- Làm cho thân chủ cảm thấy mình có giá trị, thân chủ tăng lòng tự trọng của bản thân, cảm thấy chấp nhận thực tế của mình (Mức độ 4).
- Một số điều nên tránh khi NVTV nói lời thấu cảm
- Không đưa ra lời khuyên (hãy, nên...) hoặc bảo họ phải làm gì, làm thế nào...
- Không bày tỏ thái độ, quan điểm cá nhân (không đứng về phía nào để bênh hoặc chê)
- Không giảng giải đạo đức xã hội.
- Không đặt câu hỏi.

Phụ lục 3: Khái niệm và kiến thức cần biết về mua bán người và hỗ trợ nạn nhân

1. Khái niệm về mua bán người:

Theo quy định của pháp luật Việt Nam: MBN được hiểu là coi con người như một loại hàng hóa để trao đổi bằng tiền hoặc bằng lợi ích vật chất khác.

Luật pháp cấm mua bán phụ nữ và trẻ em ra nước ngoài để bóc lột tình dục (Điều 3.1, theo quy định trong Bộ Luật Hình sự tại điều 119 và 120) và tuyển mộ, vận chuyển, chuyên giao, chứa chấp và tiếp nhận người để bóc lột tình dục, cưỡng bức lao động, lấy các bộ phận cơ thể hoặc vì mục đích vô nhân đạo khác (Điều 3.2 và 3.3). Luật bao gồm buôn bán trong nội địa và cho các mục đích khác nhau không giới hạn khai thác tình dục. Tồng phạm có thể bị truy tố (Điều 3.4 và 3.5). Rò rỉ thông tin cá nhân của nạn nhân cũng bị nghiêm cấm (Điều 3.10).

2. Đặc điểm tâm lý của nạn nhân:

- Tâm lý dễ bị tổn thương: Luôn mặc cảm, tự ti, tự coi mình là người bỏ đi; Muốn tự tử; Giận dữ và có thái độ thù địch; Vô cùng mệt mỏi và lãnh đạm; Căng thẳng; Bị ám ảnh bởi những điều tồi tệ đã xảy đến với mình; Hành động tự làm bị thương như cắt bằng dao cạo, dí thuốc lá cháy, tự đánh hay làmthâm tím mình mẩy,
- Tâm trạng hoang mang, lo sợ: sợ lộ bí mật cá nhân; Lo sợ bị xử lý bởi các hành vi vi phạm luật trong quá trình bị bán (như nhập cảnh trái phép, lao động không được cấp phép hoặc liên quan/dính líu đến các hoạt động bất hợp pháp khác như mại dâm, sử dụng ma túy...); Lo sợ bị đối tượng phạm tội và các tổ chức tội phạm truy đuổi...
- Thiếu niềm tin: Thiếu niềm tin vào bản thân, vào tương lai tốt đẹp; Chưa tin tưởng mọi người sẽ tin những lời chia sẻ của họ; Thiếu niềm tin vào các cơ quan chức năng; Nghi ngờ những người tiếp xúc với họ; Chưa thực sự tin tưởng vào CQĐT sẽ bảo vệ an toàn cho họ và gia đình khỏi sự trả thù của đối tượng phạm tội MBN; Chưa tin tưởng CQĐT sẽ bắt được và xử lý đối tượng phạm tội.
- Rối loạn stress sau sang chấn hay Hội chứng chấn thương tâm lý là một rối loạn tâm lý, biểu hiện bằng các triệu chứng lo âu rõ rệt sau khi phải đương đầu với sự kiện gây tổn thương và vẫn tiếp tục kéo dài sau đó khi sự kiện đã kết thúc từ lâu.

- Bệnh hay gặp ở những người từng trải qua các biến cố gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến sức khỏe tinh thần hoặc/và thể chất Bệnh còn có tên khác là rối loạn stress sau chấn thương hoặc rối loạn tâm căn sau sang chấn.
- Người ta nhận thấy sự tác động khác nhau của sự kiện gây sang chấn đến những người khác nhau, với người này thì để lại hậu quả nghiêm trọng người khác thì không.
- Nạn nhân của buôn bán người thường có rối loạn stress cấp tính (tức là những biểu hiện lo âu quá độ chỉ diễn ra một thời gian ngắn sau sự kiện đau buồn) nhưng cũng có trường hợp kéo dài và dẫn đến rối loạn tâm căn sau sang chấn (PTSD).

3. Một số nguyên tắc trong quá trình tham vấn với nạn nhân

- Không để nạn nhân phải chịu đựng nỗi đau thêm một lần nữa;
- Đảm bảo tính bí mật và riêng tư;
- Cung cấp thông tin đảm bảo tính an toàn cho nạn nhân;
- Không hứa hẹn với nạn nhân những gì mà bản thân không chắc chắn hoặc vượt quá thẩm quyền;
- Đảm bảo tính đồng thuận của nạn nhân;
- Đảm bảo giọng nói nhẹ nhàng, vừa đủ nghe, không nói to hay cao giọng;
- Có hệ thống câu hỏi logic, khoa học, dễ hiểu, không trùng lặp;
- Đảm bảo thu được thông tin chính xác đáng tin cậy từ phía nạn nhân.

**** Lưu ý:** trong trường hợp nạn nhân là trẻ em cần có sự trao đổi với người giám hộ của trẻ.

4. Hệ thống khung pháp lý của VN trong công tác Phòng chống MBN và hỗ trợ nạn nhân

- Luật PCMBN được quốc hội thông qua ngày 29/3/2011 và có hiệu lực 1/1/2012: Chương IV quy định vấn đề tiếp nhận, xác minh và bảo vệ nạn nhân; Chương V quy định các chế độ hỗ trợ mà nạn nhân được hưởng; quy định rõ từng loại đối tượng được hưởng những chế độ hỗ trợ nhất định.
- *Nghị định số 62/2012/NĐ-CP* ngày 13/8/2012 quy định căn cứ xác định nạn nhân bị mua bán và bảo vệ an toàn cho nạn nhân.
- *Nghị định số 09/2013/NĐ-CP* ngày 11/01/2013 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật PCMBN, quy định về cấp, cấp lại, sửa đổi, bổ sung, gia hạn Giấy phép

thành lập cơ sở hỗ trợ nạn nhân; tổ chức, hoạt động của cơ sở hỗ trợ nạn nhân và chế độ hỗ trợ, trình tự, thủ tục thực hiện chế độ hỗ trợ đối với nạn nhân.

- *Thông tư liên tịch số 01/2014/TTLT-BCA-BQP-BLDTBXH-BNG* ngày 10/02/2014 của Bộ Công an - Bộ Quốc phòng - Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội - Bộ Ngoại giao hướng dẫn trình tự, thủ tục quan hệ phối hợp trong xác minh, xác định, tiếp nhận và trao trả nạn nhân bị mua bán.

- *Thông tư số 78/2013/TT-BQP* ngày 25/6/2013 của Bộ Quốc phòng quy định các biện pháp của Bộ đội Biên phòng và Cảnh sát biển trong phòng, chống mua bán người.

- *Thông tư liên tịch số 134/2013/TTLT-BTC-BLDTBXH* ngày 25/9/2013 liên Bộ Tài chính- Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội hướng dẫn nội dung, mức chi cho công tác hỗ trợ nạn nhân quy định tại Nghị định số 09/NĐ-CP ngày 11/01/2013 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Phòng, chống mua bán người;

- *Thông tư số 35/2013/TT-LDTBXH* ngày 30/12/2013 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội hướng dẫn thi hành một số điều của Nghị định số 09/2013/NĐ-CP quy định quy trình thực hiện công tác hỗ trợ nạn nhân; tiêu chuẩn chất lượng cung cấp dịch vụ hỗ trợ nạn nhân tại các cơ quan tiếp nhận, giải cứu, hỗ trợ nạn nhân.

- *Chỉ thị số 776/CT- TTg* ngày 17/9/1997: phân công trách nhiệm thực hiện các biện pháp ngăn chặn việc đưa trái phép PNTE ra nước ngoài cho các bộ ngành theo chức năng

- *Quyết định số 130/2004/QĐ-TTg* ngày 14/7/2004: phê duyệt chương trình hành động phòng chống tội phạm buôn bán PNTE giai đoạn 2004 – 2010

- *Quyết định số 1427/QĐ-TTg* ngày 18/8/2011 phê duyệt chương trình hành động phòng chống tội phạm MBN giai đoạn 2011 – 2015

5. Quy trình tiếp nhận, xác định và bảo vệ nạn nhân

Căn cứ xác minh nạn nhân

KN: một người được coi là nạn nhân khi họ là đối tượng của hành vi mua bán người. theo quy định tại điều 119 và điều 120 bộ luật hình sự.

Công tác xác minh nạn nhân là trách nhiệm của bên Cơ quan công an, cụ thể ở đây là bên Cục Xuất Nhập cảnh sẽ có trách nhiệm xác minh một người có phải là nạn nhân hay không?

Tiếp nhận, xác minh nạn nhân được giải cứu (Điều 25)

