

Nội dung Vol. 8

- Hoàn thành đánh giá chất lượng tư vấn !
- Tổ chức đào tạo cho các nhân viên tư vấn
- Ký kết Kế hoạch phối hợp liên ngành!
- Các hoạt động truyền thông trên các phương tiện thông tin đại chúng
- Các hoạt động trong thời gian tới



Lễ ký Kế hoạch phối hợp liên ngành ngày 06/10/ 2021.

Hoàn thành đánh giá chất lượng tư vấn !

Trong tháng 6 và tháng 7 năm 2021, Dự án đã thực hiện hoạt động đánh giá chất lượng nhân viên tư vấn (NVTV). Nội tiếp hoạt động đánh giá từ năm 2020, chuyên gia tư vấn ngoài đã đánh giá 60 ca ghi âm trong khoảng thời gian từ tháng 5 năm 2020 tới tháng 5 năm 2021. Chuyên gia đánh giá về nội dung mua bán người tiến sỹ Nguyễn Thị Hải và giáo sư, tiến sỹ tâm lý học Trần Thị Minh Đức đã tiến hành đánh giá 5 ca tư vấn của mỗi NVTV của tổng đài An Giang, Đà Nẵng và NVTV mới của tổng đài Hà Nội

Kết quả đánh giá cho thấy chất lượng tư vấn đã được cải thiện đáng kể so với năm ngoái. Đáng chú ý là:

- ☆ Một số NVTV vẫn chưa hiểu rõ về tình trạng khẩn cấp, cần phải cách ly và chăm sóc đặc biệt trong các trường hợp thân chủ bị người thân trong gia đình lạm dụng. Do đó, cần phải có thêm các khóa đào tạo và lãnh đạo Tổng đài cần đưa ra các giải pháp.
 - ☆ Nhằm nắm bắt được chính xác hơn nhu cầu của các thân chủ, các kỹ năng nghe và đặt câu hỏi của nhân viên tư vấn cần được cải thiện hơn. Các NVTV trước tiên cần phải lắng nghe thân chủ, để thân chủ thể hiện các cảm xúc của họ.
 - ☆ Có một vài trường hợp NVTV vẫn còn nhầm lẫn trong xác định vấn đề và đặt ra các mục tiêu tư vấn
 - ☆ Quá trình tư vấn được quản lý kém khiến câu chuyện của khách hàng trở nên phức tạp hơn và gây khó khăn cho việc tư vấn. Khó khăn này là do nhân viên tư vấn thiếu kinh nghiệm.
 - ☆ Vẫn có một số trường hợp nhân viên tư vấn không lắng nghe hết nhu cầu của thân chủ, khái quát quá nhiều vấn đề của thân chủ và vội vàng đưa ra lời khuyên.
- ☆ Sự giảm đáng kể các lỗi mắc phải trong giai đoạn trước như kết nối chậm, lệ thuộc vào thông tin của các cán bộ địa phương mà không phản hồi cũng như xác nhận thông tin từ các thân chủ.
- ☆ Tất cả các NVTV đều nhiệt tình, trách nhiệm và kiên nhẫn khi làm việc với các thân chủ, đặc biệt là các thân chủ gọi tới từ các vùng dân tộc thiểu số hoặc thân chủ nói giọng địa phương. Các báo cáo ca cũng được ghi chép cẩn thận.
- ☆ Các NVTV hiểu biết rõ về nội dung mua bán người (MBN), quy trình tiếp nhận thông tin, giải cứu, hỗ trợ và bảo vệ nạn nhân MBN, chức năng nhiệm vụ của các cơ quan liên quan nên quy trình chuyển tuyến diễn ra suôn sẻ và nhận được sự hợp tác từ các cơ quan.

Tuy nhiên, vẫn còn một số vấn đề như sau:

- ☆ 7 ngày sau khi thông báo, NVTV cần gọi điện lại để hỏi về kết quả và xác nhận tình trạng của thân chủ trước khi đóng ca.



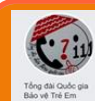
Đào tạo cho các NVTV được thực hiện dựa trên các kết quả đánh giá chất lượng NVTV



Khóa đào tạo online cho NVTV của 3 vùng

- ☆ Có một số trường hợp phản hồi không đầy đủ khi thân chủ thực tế là những người khác với người gọi.

Năm nay, Dự án sẽ tổ chức đào tạo cho các tư vấn viên của Đường dây nóng để giải quyết các vấn đề này.



TỔNG ĐÀI
QUỐC GIA BẢO VỆ TRẺ EM

Đường dây nóng PCMBN có trang Facebook. Người dùng có thể gọi điện, chat hay thông báo về địa điểm mà không cần phải gọi điện trực tiếp. Hãy chia sẻ với bạn bè của các bạn về trang Facebook của Đường dây nóng. Đánh từ khóa "Tổng đài 111" hoặc scan QR code để truy cập trang.



Trang thông tin gồm các nội dung về tiến độ dự án, các thông tin bên lề và các ý kiến cá nhân của các chuyên gia JICA. Đây không phải thông tin chính thức của JICA và các đơn vị đối tác.

Các độc giả có câu hỏi liên quan tới trang thông tin hoặc về dự án, hãy liên hệ tới địa chỉ t-okano@icons.co.jp (Okano).

Tổ chức đào tạo cho các NVTV của Đường dây nóng !

Từ ngày 27/9-1/10/2021, khóa đào tạo cho các NVTV đã được tổ chức tại Hà Nội. Số lượng các NVTV tham gia đào tạo là 28 người bao gồm toàn bộ NVTV của tổng đài Đà Nẵng, An Giang, các NVTV mới và một số nhân viên đã có kinh nghiệm của tổng đài Hà Nội cùng các cộng tác viên.

Dựa trên kết quả đánh giá bên ngoài về chất lượng tư vấn, tập huấn nhằm nâng cao kỹ năng tư vấn để xác định vấn đề tốt hơn và thiết lập mục tiêu tư vấn. Giảng viên của khóa học là tiến sĩ Trần Thị Minh Đức.

Khóa đào tạo được tổ chức trong bối cảnh hạn chế di chuyển do dịch COVID-19. Do đó, ba tổng đài đã được kết nối qua Zoom, học viên tham gia khóa học online. Các NVTV đều tích cực tham gia và chúng tôi đã thấy được sự cam kết mạnh mẽ từ họ.

Trong khóa đào tạo, các học viên được tham gia đóng vai thân chủ và các NVTV. Các “thân chủ” sáng tạo ra các ca dựa trên kinh nghiệm tư vấn của họ. Họ cũng không được nhìn thấy mặt “thân chủ” như trong thực tế.

Qua hoạt động thực hành, có thể thấy năng

lực của các NVTV đã được cải thiện đáng kể. Đặc biệt, các trường ca của các tổng đài vùng đã có thể cung cấp dịch vụ tư vấn với chất lượng ổn định.

Trong năm 2020, các NVTV chỉ lặp lại những gì thân chủ nói khi họ muốn bày tỏ thái độ cảm hoặc tóm tắt lại câu chuyện của thân chủ. Từ nay, các NVTV đã thể hiện sự thấu cảm trong toàn bộ câu chuyện của thân chủ. Chỉ một khóa đào tạo về nội dung này sẽ là không đủ, do đó trong năm nay Dự án sẽ tiếp tục tổ chức đào tạo về nội dung này.

Chỉnh sửa và Ký kết Kế hoạch phối hợp liên ngành giữa bốn cơ quan liên

Vào ngày 06/10/2021, Dự án đã tổ chức lễ ký Kế hoạch phối hợp liên ngành (KHLN) giai đoạn 2021-2025 giữa Bộ Công an (BCA), Bộ Tư lệnh Bộ đội biên phòng (BĐBP), Hội liên hiệp phụ nữ Việt Nam (HLHPNVN) và Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội, đại diện là Cục Trẻ em (CTE). Kế hoạch phối hợp liên ngành giai đoạn 2016-2020 do Dự án pha 1 thực hiện.

KHLN sẽ tăng cường hiệu quả hoạt động của Đường dây nóng PCMBN và nêu rõ vai trò của từng cơ quan, cách thức hợp tác bao gồm các phương thức chia sẻ thông tin. KHLN sẽ là cơ sở pháp lý giữa bốn cơ quan. KHLN hướng tới hoạt động hiệu quả của Đường dây nóng PCMBN và quy định vai trò của từng cơ quan và cách thức hợp tác bao

gồm cả các phương pháp chia sẻ thông tin. KHLN này là cơ sở pháp lý của sự hợp tác giữa bốn cơ quan liên quan. Hiện tại việc phối hợp giữa các cơ quan diễn ra tốt đẹp và việc phối hợp giữa BCA, BĐBP và HLHPNVN là không thể thiếu trong giải cứu và đưa nạn nhân của MBN tái hòa nhập cộng đồng.

KHLN giai đoạn tiếp theo, nội dung phối hợp liên ngành để đạt được Kế hoạch hành động quốc gia (KHHĐQG) được đề cập rõ ràng. Ngoài ra hợp tác giữa các cơ quan ở cấp địa phương cũng được tăng cường. Điều này góp phần giải quyết các khó khăn mà các NVTV gặp phải trong quá trình làm việc.

Lễ ký kết có sự tham gia của các Cục trưởng/Phó Cục trưởng, lãnh đạo của bốn cơ quan cũng như đại diện của Văn phòng JICA tại Việt Nam. Đường dây nóng PCMBN sẽ

tiếp tục phối hợp với các cơ quan có liên quan trong đó có các cơ quan cấp cơ sở, nâng cao hiệu quả hoạt động của Đường dây.



Ông Đặng Hoa Nam- Cục trưởng Cục trẻ em phát biểu tại buổi lễ

Các hoạt động truyền thông trên các phương tiện thông tin đại chúng

Để ngăn chặn sự lây lan của COVID-19, đã có một số thay đổi đối với các sự kiện dự kiến tại Việt Nam. Ví dụ, các hoạt động hưởng ứng ngày Quốc tế/Toàn dân PCMBN vào ngày 30 tháng 7 không thể quy tụ nhiều người và chỉ có một số lượng hạn chế người tham gia buổi lễ, còn lại là các đại biểu tham gia trực tuyến thông qua phát trực tiếp trên Facebook. Dự án đã lên kế hoạch phân phối tài liệu truyền thông tại sự kiện, nhưng để truyền tải thông điệp đến nhiều nhóm người hơn, các hoạt động truyền thông đã được thực hiện bằng các phương tiện truyền thông như TV, đài phát thanh và Internet.

Dự án đã hỗ trợ BCA sản xuất các chương trình dài 2-3 phút và chương trình đặc biệt kéo dài 10 phút phát trên ti vi. Từ ngày 21/7 tới 30/7, các chương trình này được phát trên kênh ANTV (kênh truyền hình của BCA) để nâng cao nhận thức của người dân về MBN.

Ngoài ra, các thông điệp truyền truyền về Đường dây nóng cũng được phát trên sóng

VOV và được phát bằng 3 thứ tiếng (H'Mông, Khor Me và Ê đê) từ ngày 18/7 tới ngày 15/8.

Ngoài ra, các bài báo kèm ảnh liên quan tới Đường dây nóng cũng được đăng trên Tạp chí Lao động và Xã hội (<http://laodongxahoi.net>) từ tháng 7 tới cuối tháng 10, banner của Đường dây nóng được đăng tải trên trang từ 15/7 tới 15/10 để tăng cường tiếp cận tới Đường dây nóng thông qua mạng xã hội (Zalo). Dự án sẽ tiếp tục thực hiện các hoạt động truyền thông thông qua hàng loạt các phương tiện truyền thông khác.



Ảnh cắt từ clip phát trên truyền hình ANTV

Các hoạt động đang và sẽ thực hiện trong thời gian tới

- Khảo sát cuối kỳ
- Xây dựng tài liệu đào tạo về chuyên tuyến cho các cán bộ biên phòng
- Xây dựng tài liệu đào tạo cho các nhân viên tư vấn của Đường dây nóng
- Thực hiện khảo sát về Chương trình hành động quốc gia của HLHPNVN và xây dựng phông sự
- Đào tạo cho các nhân viên tư vấn
- Hội thảo đầu mối các Sở LĐTBXH
- Các hoạt động truyền thông

Các thành viên dự án

Bà Masako Iwashina: Cố vấn trưởng/ Hợp tác liên ngành / Quản lý đào tạo 1/ Mua bán người 2/ Giới 2

Ông Takayuki Kurita: Chuyên gia IT, Mua sắm thiết bị/ Các hoạt động truyền thông 1

Ông Teppei Okano : Điều phối viên / Quản lý đào tạo 2/ Các hoạt động truyền thông 2