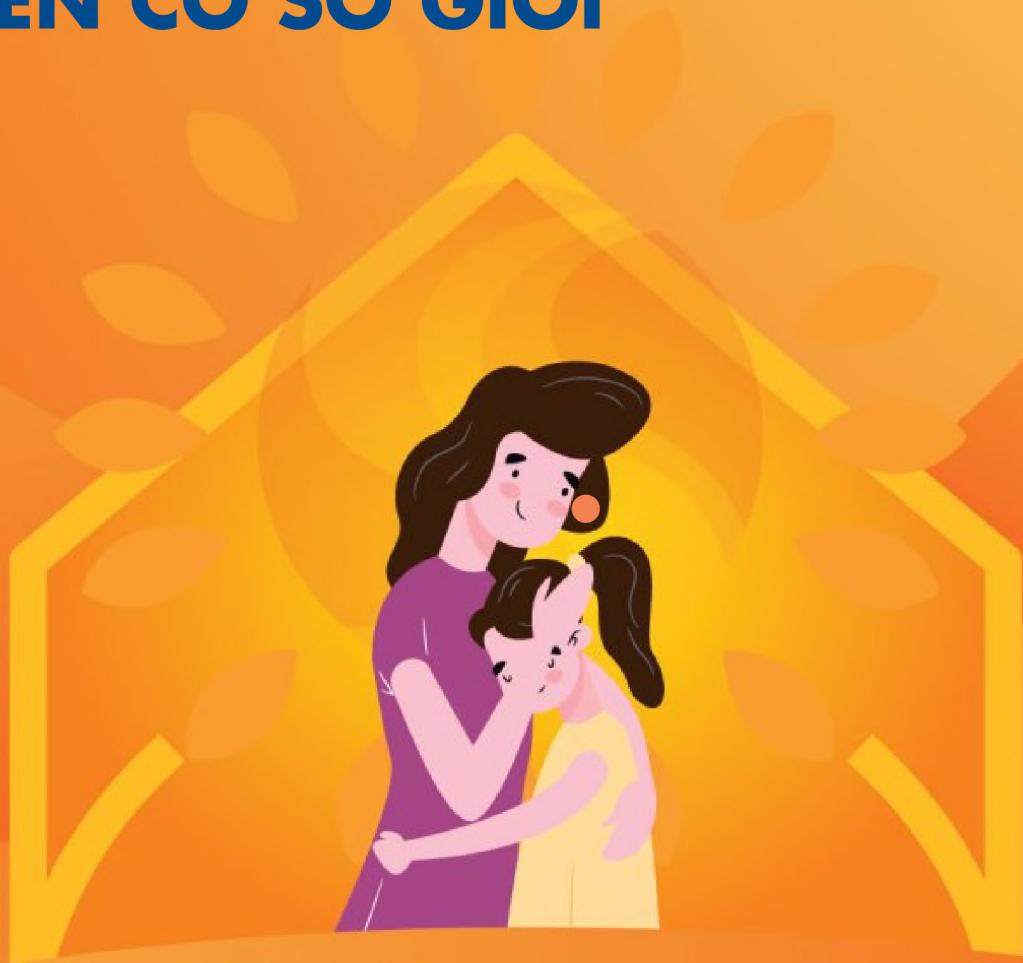




TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN THỰC HÀNH QUẢN LÝ TRƯỜNG HỢP VỚI NGƯỜI BỊ BẠO LỰC TRÊN CƠ SỞ GIỚI



MỤC LỤC

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT	1
PHẦN I - TỔNG QUAN	2
1.Giới thiệu	3
2.Mục đích của tài liệu	3
3.Cấu trúc tài liệu	4
4.Đối tượng sử dụng tài liệu	4
PHẦN II - KIẾN THỨC NỀN TẢNG VỀ QUẢN LÝ TRƯỜNG HỢP VỚI NGƯỜI BỊ BẠO LỰC GIỚI	5
1.Người bị bạo lực giới	7
2.Hậu quả của bạo lực giới đối với NBBLG	7
3.Người gây ra bạo lực giới	8
4.Gói dịch vụ thiết yếu cho NBBLG	8
5.Dịch vụ xã hội thiết yếu	9
6.Quản lý trường hợp	9
7.Cán bộ quản lý trường hợp	10
7.1.Cán bộ QLTH	10
7.2.Vai trò của Cán bộ quản lý trường hợp	10
PHẦN III - NGUYÊN TẮC THỰC HÀNH QUẢN LÝ TRƯỜNG HỢP VỚI NGƯỜI BỊ BẠO LỰC GIỚI	13
1. Nguyên tắc Tiếp cận dựa trên quyền	14
2. Nguyên tắc An toàn là trên hết	14
3. Nguyên tắc Thúc đẩy bình đẳng giới và trao quyền cho phụ nữ và trẻ em gái	15
4. Nguyên tắc Tiếp cận lấy NBBLG làm trung tâm	16
5. Nguyên tắc Bảo mật	16
6. Nguyên tắc Phù hợp và nhạy cảm với lứa tuổi và văn hoá	17
7. Nguyên tắc trách nhiệm của người gây ra bạo lực	18
PHẦN IV - TIẾN TRÌNH QUẢN LÝ TRƯỜNG HỢP VỚI NGƯỜI BỊ BẠO LỰC GIỚI	19
1.Giai đoạn 1 – Mở ca	22
1.1.Mục tiêu	22
1.2.Nhiệm vụ	22
1.3.Lưu ý	23
2.Giai đoạn 2: Đánh giá	24
2.1.Mục tiêu	25
2.2.Nhiệm vụ	25
3.Giai đoạn 3: Lập kế hoạch	28
3.1.Mục tiêu	29
3.2.Nhiệm vụ	29
3.3.Lưu ý	31
4.Giai đoạn 4: Thực hiện kế hoạch	31
4.1.Mục tiêu	32

4.2.Nhiệm vụ	32
5.Giai đoạn 5: Theo dõi, rà soát	33
5.1.Mục tiêu	33
5.2.Nhiệm vụ	33
6.Giai đoạn 6: Đóng ca	34
PHẦN V - KỸ NĂNG THỰC HÀNH QUẢN LÝ TRƯỜNG HỢP VỚI NGƯỜI BỊ BẠO LỰC GIỚI	37
1.Kỹ năng xây dựng mối quan hệ	38
2.Kỹ năng lắng nghe tích cực	39
3.Kỹ năng đặt câu hỏi	41
3.1.Mục đích	41
3.2.Phân loại câu hỏi	41
3.3.Những lưu ý khi sử dụng câu hỏi	42
4.Kỹ năng xây dựng kế hoạch an toàn	42
4.1.Đánh giá nguy cơ	43
4.2.Đánh giá KHAT hiện tại	43
4.3.Đánh giá các nguồn lực	43
4.4.Lập kế hoạch an toàn	43
4.5.Lưu ý	44
5.Kỹ năng đánh giá và can thiệp tự tử	45
6.Kỹ năng điều phối	46
7.Kỹ năng biện hộ	47
PHỤ LỤC	50
Công cụ 1: Một số thông điệp có thể sử dụng trong trao đổi với NBBLG	51
Công cụ 2: Chu kỳ bạo lực	52
Công cụ 3: Đánh giá sàng lọc trầm cảm, lo âu, căng thẳng DASS21	54
Công cụ 4: Phân tích điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội, thách thức SWOT	56
Công cụ 5: Kế hoạch an toàn cảm xúc	57
Công cụ 6: Kế hoạch chăm sóc bản thân	58
Biểu mẫu 1: Đơn đề nghị hỗ trợ	59
Biểu mẫu 2: Cam kết của người giám hộ	60
Biểu mẫu 3: Nhật ký làm việc	61
Biểu mẫu 4: Đánh giá hoàn cảnh NBBLG	62
Biểu mẫu 5: Kế hoạch an toàn	63
Biểu mẫu 6: Kế hoạch hỗ trợ	64
Biểu mẫu 7: Giấy biên nhận	65
Biểu mẫu 8: Đánh giá nguy cơ tự tử và kế hoạch ngăn ngừa	66
Biểu mẫu 9: Biên bản báo cáo tình huống khẩn cấp	68
Biểu mẫu 10: Biên bản chuyển tuyến	69
Biểu mẫu 11: Biên bản bàn giao	71
Biểu mẫu 12: Biên bản lượng giá	72
Biểu mẫu 13: Biên bản đóng ca	73
Biểu mẫu 14: Phiếu đánh giá dịch vụ	75
TÀI LIỆU THAM KHẢO	77

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

BLG	Bạo lực giới
CBQLTH	Cán bộ quản lý trường hợp
CTXH	Công tác xã hội
DVXH	Dịch vụ xã hội
ESP	Gói dịch vụ thiết yếu dành cho Phụ nữ và Trẻ em gái bị bạo lực
KHAT	Kế hoạch an toàn
LĐTBXH	Lao động – Thương binh và Xã hội
NBBLG	Người bị bạo lực giới
NGBL	Người gây bạo lực
NVCTXH	Nhân viên công tác xã hội



PHẦN I

TỔNG QUAN

1. Giới thiệu

Tại Việt Nam, Điều tra về Bạo lực đối với phụ nữ năm 2019 cho thấy cứ ba phụ nữ tuổi khoảng từ 15 đến 64 từng có chồng/bạn tình thì có một người (32%, tương đương 9.251.740 người) đã từng bị bạo lực thể xác và/hoặc tình dục trong đời, 47% số phụ nữ từng bị bạo lực tinh thần, 27,3% từng bị các hình thức kiểm soát hành vi và 20,6 % bị bạo lực kinh tế. Nếu tính gộp các hình thức bạo lực trên thì tỷ lệ lên tới 62,9%. Hơn một nửa số phụ nữ từng có chồng/bạn tình (52,9%) đã phải chịu đựng ít nhất một hình thức bạo lực thể xác, tình dục và/hoặc tinh thần do chồng/bạn tình hiện tại hoặc trước đây gây ra. Đồng thời, 11,4 % phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực thể xác, 9% bị bạo lực tình dục do người khác gây ra từ năm 15 tuổi. Tỷ lệ phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực tình dục trước 15 tuổi do người khác gây ra là 4%.

Bạo lực giới (BLG) gây ra những thương tích nghiêm trọng, ảnh hưởng đến sức khỏe tâm thần, sức khỏe tình dục và sinh sản lên phụ nữ. Đồng thời cuộc nghiên cứu cho thấy những bằng chứng về tính liên thế hệ của bạo lực, theo đó trẻ em sống trong gia đình có bạo lực có những vấn đề về tâm lý/hành vi và có xu hướng lặp lại hành vi bạo lực trong mối quan hệ hôn nhân khi trưởng thành. Về mặt kinh tế, tính riêng BLG do chồng/bạn tình gây ra, phụ nữ bị mất 9.426.500 Việt Nam Đồng (VND) do hệ quả trực tiếp do bị bạo lực trong 12 tháng qua, thu nhập hàng năm giảm 30,8% so với phụ nữ không bị bạo lực. Tổng thiệt hại năng suất lao động của Việt Nam do chồng/bạn tình bạo lực thể xác và/hoặc tình dục đối với với phụ nữ trong độ tuổi từ 15 đến 64 khá lớn lên đến 100.507 tỷ đồng, tương đương với 1,81% GDP năm 2018.

Trong những năm qua, Chính phủ Việt Nam cùng với sự hỗ trợ của nhiều tổ chức quốc tế đã tích cực trong việc thúc đẩy các mục tiêu về bình đẳng giới và phòng chống BLG. So với điều tra năm 2010, các số liệu năm 2019 cho thấy xu hướng bạo lực cơ bản giảm đi (ngoại trừ bạo lực tình dục), đồng thời thái độ của phụ nữ trẻ/có trình độ học vấn đối với BLG cũng như quyền làm chủ gia đình của đàn ông trở nên cứng rắn, ít chấp nhận hơn. Dù vậy, tỷ lệ tiếp cận dịch vụ trợ giúp hiện là rất thấp, 90,4% phụ nữ chưa từng tìm kiếm trợ giúp khi bị BLG. Điều này đồng nghĩa với việc cuộc sống của rất nhiều phụ nữ và trẻ em gái vẫn chưa được an toàn, những hậu quả do BLG để lại đối với họ và con cái của họ vẫn chưa được giải quyết hoàn toàn.

Nhằm hỗ trợ phụ nữ và trẻ em gái bị BLG dễ dàng tiếp cận được với dịch vụ hỗ trợ toàn diện, trong khuôn khổ dự án “Xây dựng mô hình phòng chống bạo lực đối với phụ nữ và trẻ em gái tại Việt Nam” do Cơ quan Hợp tác quốc tế Hàn Quốc phối hợp với Quỹ Dân số Liên hợp quốc tài trợ, mô hình Ngôi nhà Ánh Dương đã được thành lập tại Quảng Ninh cùng với việc xây dựng các hướng dẫn về cung cấp dịch vụ và nâng cao năng lực cho cán bộ cung cấp dịch vụ. Năm trong nỗ lực về nâng cao chất lượng quản trị và điều phối các dịch vụ này để đảm bảo mọi phụ nữ và trẻ em gái có nhu cầu đều có thể nhận được những trợ giúp họ cần, chúng tôi xây dựng tài liệu Hướng dẫn thực hành Quản lý trường hợp với Người bị bạo lực giới (NBBLG), hiểu rằng NBBLG có nhiều nhu cầu phức tạp, lâu dài và cần một mô hình có thể đáp ứng một cách hiệu quả, hỗ trợ họ đảm bảo quyền và sự an sinh cho bản thân và con cái.

2. Mục đích của tài liệu

Tài liệu này nhằm cung cấp những hướng dẫn về nguyên tắc thực hành, các giai

¹ Australian Aid, TCTK, Bộ LĐTBXH, UNFPA (2020) Kết quả điều tra về Bạo lực đối với phụ nữ ở Việt Nam năm 2019

đoạn, kỹ năng và công cụ trong tiến trình thực hành quản lý trường hợp (QLTH) đối với phụ nữ và trẻ em gái bị BLG.

Dựa trên việc so sánh các tiêu chuẩn và kinh nghiệm quốc tế và thực trạng công tác xã hội (CTXH) tại Việt Nam, tài liệu cũng đưa ra một số các hướng dẫn cơ bản về tiêu chuẩn thực hành QLTH đối với NBBLG để nhằm đưa chất lượng cung cấp dịch vụ cho NBBLG tiến gần hơn đến các tiêu chuẩn chung của quốc tế.

3. Cấu trúc tài liệu

Tài liệu được cấu trúc bao gồm 6 phần:

Phần I: Tổng quan:

- Giới thiệu về tài liệu, bao gồm bối cảnh ra đời, mục tiêu và cấu trúc và đối tượng sử dụng tài liệu

Phần II: Kiến thức nền tảng về QLTH đối với NBBLG:

- Làm rõ: BLG và các loại BLG; NBBLG và hậu quả của BLG; các DVXH thiết yếu cho NBBLG; khái niệm QLTH, cán bộ QLTH và các vai trò của họ.

Phần III: Nguyên tắc thực hành QLTH:

- Làm rõ và phân tích các nguyên tắc thực hành QLTH đối với NBBLG để đảm bảo chất lượng cung cấp dịch vụ, bao gồm một số hướng dẫn để áp dụng các nguyên tắc này trong thực tế.

Phần IV: Tiến trình QLTH:

- Trình bày các giai đoạn trong tiến trình QLTH, phân tích nhiệm vụ của mỗi giai đoạn, kèm theo một số các lưu ý cho mỗi bước.

Phần V: Kỹ năng:

- Trình bày và hướng dẫn một số các kỹ năng cơ bản áp dụng trong tiến trình QLTH

Phần Phụ lục: Các công cụ thực hành và biểu mẫu sử dụng trong tiến trình QLTH.

4. Đối tượng sử dụng tài liệu

- Tài liệu được xây dựng trước hết dành cho các nhân viên công tác xã hội (NVCTXH) làm việc tại Ngôi nhà Ánh Dương – nơi cung cấp dịch vụ toàn diện hỗ trợ phụ nữ và trẻ em gái đã trải qua BLG. NVCTXH làm việc tại các Trung tâm công tác xã hội, nhà mồ/nhà tạm lánh khác và các cán bộ cơ sở được giao nhiệm vụ QLTH cũng có thể sử dụng tài liệu này trong quá trình trợ giúp.

- Những người làm quản lý các tổ chức/cơ sở cung cấp dịch vụ QLTH có thể tham khảo để thiết kế, giám sát và hỗ trợ quá trình cung cấp dịch vụ QLTH của nhân viên.

- Ngoài ra, tài liệu cũng bổ ích cho cán bộ/quản lý tại các tổ chức/cơ sở cung cấp dịch vụ xã hội (DVXH) cho NBBLG để hiểu về QLTH và phối hợp một cách hiệu quả trong quá trình cung cấp dịch vụ.

- Các sinh viên ngành CTXH và những ai quan tâm đến dịch vụ hỗ trợ NBBLG có thể nghiên cứu như một tài liệu tham khảo.

PHẦN II

**KIẾN THỨC NỀN TẢNG
VỀ QUẢN LÝ TRƯỜNG HỢP
VỚI NGƯỜI BỊ BẠO LỰC GIỚI**

Bạo lực trên cơ sở giới

Bạo lực trên cơ sở giới hay còn gọi là Bạo lực giới (BLG) là “*bạo lực nhắm vào một người trên cơ sở đối xử phân biệt giới hoặc giới tính*. Nó bao gồm các hành động gây tác hại hoặc gây đau đớn về thể xác, tinh thần hay tình dục, gồm cả sự đe dọa thực hiện những hành vi này, sự cưỡng bức và tước đoạt tự do dưới các hình thức khác nhau. Mặc dù phụ nữ, nam giới, trẻ em trai và trẻ em gái đều có thể trở thành nạn nhân của BLG nhưng phụ nữ và trẻ em gái thường là nạn nhân chủ yếu”.

Để xác định một hành vi là bạo lực thông thường hay là BLG, chúng ta trước hết xem xét động cơ, lý do của hành vi bạo lực, theo đó BLG có căn nguyên là những định kiến giới, sự phân biệt giới và bất bình đẳng giới. Ngoài ra yếu tố hậu quả cũng là một cơ sở để xem xét, theo đó các hậu quả có thể tác động trên nhiều khía cạnh khác nhau của NBBLG.

Các dạng của bạo lực giới bao gồm:

- Bạo lực thể chất: là hình thức rất phổ biến, gồm các hành vi ban đầu như tát, đá, đấm và mức độ nặng hơn như bóp cổ, đánh vào đầu, đánh vào bất cứ phần nào trên cơ thể mà không quan tâm tới mức độ nguy hiểm; dùng hung khí, đối xử tàn tệ, tra tấn hoặc những hành vi có mục đích khác để gây thương tổn cho sức khỏe và cuộc sống của người bị bạo lực;

- Bạo lực tinh thần (một dạng của bạo lực tâm lý): là hình thức rất phổ biến và đa dạng nhắm kiểm soát và thống trị người bị bạo lực về mặt tinh thần. Bạo lực tinh thần thể hiện ở các hành vi mang tính xúc phạm như chửi, rủa, lăng mạ, hạ nhục, làm nạn nhân nghĩ rằng mình vô dụng, ngu dốt, xấu xa...; hoặc đe dọa, khủng bố tinh thần khiến nạn nhân cảm thấy sợ hãi, ám ảnh, và dễ dàng tuân phục theo mong muốn của NGBL. Bạo lực tinh thần đôi khi có thể tinh vi bằng việc thể hiện với người ngoài rất lịch thiệp, lo lắng cho gia đình, nhưng sau đó thao túng tinh thần NBBL và cả người hỗ trợ thông qua việc vu khống, dựng chuyện, đổ lỗi cho NBBL là có vấn đề tâm lý/ tinh thần;

- Kiểm soát hành vi (một dạng của bạo lực tâm lý): là việc hạn chế, ngăn cản các mối quan hệ của NBBL như không cho về thăm người thân, không cho đi gặp gỡ, họp nhóm bạn bè, hạn chế các mối quan hệ giao lưu xã hội như câu lạc bộ phụ nữ, hay các câu lạc bộ theo sở thích. Kiểm soát hành vi có thể bao gồm cả việc gắn các thiết bị theo dõi, định vị để luôn kiểm soát việc đi tới đâu hay kiểm soát điện thoại và các cuộc liên lạc với người khác. Một số người có biểu hiện luôn muốn đi cùng NBBL trong các cuộc đi gặp gỡ mọi người. Kiểm soát hành vi có thể được bọc bởi lớp vỏ về việc người nam giới muốn quan tâm, hay vì những lý do về sự trách nhiệm của người phụ nữ với gia đình, với con và không nên mất nhiều thời gian cho những người ngoài.

- Bạo lực tình dục: là hành vi quấy rối tình dục hoặc cưỡng ép quan hệ tình dục ngoài ý muốn của nạn nhân, sử dụng những lời lẽ hoặc hành động cưỡng ép NBBL thực hiện những hành vi tình dục. Bạo lực tình dục khiến NBBL đau đớn về thể xác, nhục nhã về tinh thần. Hành vi bạo lực tình dục gồm: các biểu hiện cưỡng ép quan hệ tình dục trái ý muốn, tấn công/quấy rối tình dục, bắt mang thai, nạo phá thai, ép xem các ấn phẩm đồi trụy, chứng kiến các hành vi tình dục của người khác...;

- Bạo lực kinh tế: là hành vi nhắm xóa bỏ sự độc lập kinh tế của NBBL, bao gồm các hành vi đập phá tài sản của NBBL, phá hủy/ngăn cản công ăn việc làm; bắt đóng góp kinh tế quá khả năng; kiểm soát tiền bạc hoặc chi tiêu của NBBL. Đây là dạng bạo

² Tuyên bố Cao ủy LHQ về Người Tị nạn (UNHCR) 2003

lực thể hiện rất rõ trong những hình thức của bạo lực gia đình, bao gồm cả việc ép buộc các NBBLG lao động quá sức hoặc đóng góp vượt quá khả năng thu nhập của họ, kiểm soát thu nhập và từ đó gây ra sự phụ thuộc về tài chính.

1. Người bị bạo lực giới

Người bị bạo lực giới (NBBLG) là những người phải chịu một hoặc nhiều hình thức BLG, để lại những hậu quả lâm thể chất, tâm lý – cảm xúc, hành vi, kinh tế, xã hội. Trong một số tài liệu, thuật ngữ người sống sót hoặc người trải qua BLG, hay nạn nhân bạo lực giới được sử dụng thay cho thuật ngữ NBBLG.

Bất kỳ ai cũng có thể trở thành nạn nhân của BLG; cho đến nay các thống kê/báo cáo cho thấy phụ nữ, nam giới và trẻ em đều có thể bị BLG, tuy nhiên phần lớn nạn nhân của BLG là phụ nữ và trẻ em gái. Do vậy trong phạm vi của tài liệu này, tập trung cung cấp những hướng dẫn thực hành cho nạn nhân là phụ nữ và trẻ em gái; nạn nhân là nam giới có những đặc trưng riêng về tâm lý xã hội do đó cần được đề cập trong một tài liệu khác để đảm bảo tính hiệu quả.

2. Hậu quả của bạo lực giới đối với NBBLG

BLG để lại những hậu quả sâu rộng đối với NBBLG trên các khía cạnh thể chất, tâm lý – cảm xúc, hành vi, nhận thức và xã hội.

Về thể chất, BLG gây ra những chấn thương thể chất, mang thai ngoài ý muốn, các bệnh lây truyền qua đường tình dục, khuyết tật hoặc tử vong. Ngoài ra, do những hậu quả kéo dài về mặt tâm lý, NBBLG có thể bị rối loạn giấc ngủ, có các vấn đề bệnh lý không giải thích được, hạn chế sự phát triển và chức năng hoạt động của não (đặc biệt với trẻ em), suy giảm hệ miễn dịch, có nguy cơ cao bị các bệnh về tiêu hóa, tim mạch, tiểu đường, ...

Về tâm lý – cảm xúc, NBBLG có thể phải trải qua rất nhiều những rối loạn tâm lý xã hội như lo âu, trầm cảm, rối loạn căng thẳng sau sang chấn, phân ly cảm xúc/vô cảm, mất ổn định về cảm xúc, dễ bị kích thích và/hoặc có cảm giác căm thù.

Về hành vi, NBBLG thường có khó khăn trong việc tập trung, ghi nhớ, có các hành vi không an toàn/liều lĩnh như tự làm đau mình, tự tử.... Căng thẳng kéo dài và các vấn đề tâm lý – cảm xúc khác có thể khiến họ có những lựa chọn không sáng suốt và những hành vi không giống thông lệ, có các hành vi gây hấn, lơ là nhiệm vụ.

Về nhận thức, BLG khiến NBBLG tự ti, thấy mình bị hủy hoại, mất hy vọng, mất niềm tin vào con người và cuộc sống.

Về xã hội, NBBLG có thể bị cô lập, bị định kiến xã hội, họ thường bị mất hoặc giảm chất lượng các mối quan hệ xã hội, thiếu/mất cơ hội tiếp cận dịch vụ và phát triển bản thân.

Những hậu quả trên cũng được ghi nhận trên trẻ em sống trong môi trường có bạo lực, thường xuyên phải chứng kiến bạo lực. Trẻ em bị bạo lực/chứng kiến bạo lực có nguy cơ rất cao gặp các vấn đề như đánh nhau, bắt nạt, nói dối hoặc gian lận. Chúng dễ gặp những vấn đề về việc khó tuân thủ các quy định trong gia đình hay nhà trường và dễ bị nhìn nhận là hỗn láo, ngỗ ngược. Do có nhiều cảm xúc tiêu cực dẫn đến những khó khăn trong việc tập trung và ghi nhớ nên các em thường có kết quả học tập kém và khó khăn trong mối quan hệ với người khác. Trẻ thường xem bạo lực như một phương tiện giải quyết xung đột và thể hiện mức độ sẵn sàng sử dụng bạo lực cao hơn. Khi so sánh, trẻ em đến từ các gia đình có bạo lực có nhiều vấn đề về hành vi và cảm xúc hơn

những trẻ đến từ gia đình không có bạo lực.

Những hậu quả của BLG tạo ra những rào cản lớn trong quá trình NBBLG tiếp cận DVXH và tìm kiếm sự trợ giúp từ các hệ thống xung quanh (gia đình, bạn bè, hàng xóm...). Một mặt, việc bị BLG và thường xuyên bị phê phán và đỗ lỗi bởi NGBL, gia đình và cộng đồng sẽ khiến họ tự ti và mất niềm tin vào mọi người, nghĩ rằng mình sẽ không được ai thông cảm và giúp đỡ. Mặt khác, những hậu quả của BLG khiến họ gặp khó khăn trong việc xây dựng, duy trì các mối quan hệ xã hội một cách hiệu quả.

Làm việc với NBBLG vì thế là một công việc thực sự thách thức, đòi hỏi chúng ta phải áp dụng các kiến thức, kỹ năng cần thiết để có thể có được cách tiếp cận phù hợp và nhạy cảm, luôn đặt câu hỏi “**Điều gì đã xảy ra với họ?**” để tìm nguyên nhân của hành vi, thay vì hỏi “**Họ bị làm sao?**” để quy kết về tính cách và sự thiếu sót trong năng lực của họ.

3. Người gây ra bạo lực giới

Người gây ra BLG là người thực hiện một hoặc nhiều hành vi bạo lực giới. Họ thường là người nắm giữ nhiều quyền lực hoặc quyền kiểm soát hơn so với NBBLG. Các nghiên cứu chỉ ra rằng hầu hết người gây ra bạo lực là người quen biết với NBBLG, là chồng/người yêu, cha mẹ/người chăm sóc/anh chị em, cấp trên/bạn bè/dồng nghiệp/hàng xóm...nhưng đồng thời, có những trường hợp BLG được gây ra bởi người mà họ không quen biết.

Hành vi BLG có thể là biểu hiện của các vấn đề về sức khỏe tâm thần, nghiện chất, những lêch lạc trong nhận thức giới và khó khăn trong kiểm soát cảm xúc và hành vi của Người gây bạo lực. Để có thể tạo ra một môi trường an toàn cho NBBLG và giảm nguy cơ hành vi bạo lực giới tái diễn, việc cung cấp các hỗ trợ cho người gây bạo lực để họ giải quyết các vấn đề nêu trên là hết sức cần thiết.

4. Gói dịch vụ thiết yếu cho NBBLG

Chương trình chung trên toàn cầu của Liên Hợp Quốc về các Dịch vụ thiết yếu dành cho phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực xác định gói dịch vụ thiết yếu (Essential services package - ESP) bao gồm Dịch vụ y tế, Dịch vụ tư pháp - hành pháp, Dịch vụ Xã hội và Hướng dẫn điều phối. Các dịch vụ thiết yếu bao gồm một loạt những dịch vụ cốt lõi được cung cấp bởi các ngành y tế, xã hội, tư pháp và hành pháp. Các dịch vụ ở mức tối thiểu cần bảo đảm các quyền, sự an toàn và sức khoẻ của mọi phụ nữ và trẻ em gái từng bị bạo lực trên cơ sở giới.

ESP phản ánh những cầu phần không thể thiếu của việc điều phối các biện pháp ứng phó đa ngành dành cho phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực. Việc cung cấp, điều phối và quản trị các dịch vụ y tế, hành pháp, tư pháp và xã hội thiết yếu có thể giúp giảm thiểu đáng kể hậu quả mà bạo lực gây ra đối với an sinh, sức khoẻ và sự an toàn của phụ nữ và trẻ em gái, hỗ trợ quá trình hồi phục và tăng quyền năng cho phụ nữ, ngăn chặn sự tái diễn của bạo lực, đồng thời giúp giảm nhẹ những tổn thất đối với phụ nữ, gia đình và cộng đồng về năng suất lao động, kết quả giáo dục, chính sách công và ngân sách, đồng thời giúp chấm dứt sự tái diễn của vòng tròn bạo lực. ESP cũng đóng vai trò chủ đạo trong giảm nghèo và phát triển, cũng như những nỗ lực nhằm thực hiện Các Mục tiêu Phát triển Bền vững đến năm 2030.

³ Liên Hợp Quốc (2018) Gói dịch vụ thiết yếu dành cho Phụ nữ và Trẻ em gái bị bạo lực. Những yếu tố cốt lõi và Hướng dẫn về chất lượng (ESP)

5. Dịch vụ xã hội thiết yếu

Các dịch vụ xã hội (DVXH) ứng phó với bạo lực nhằm vào phụ nữ và trẻ em gái tập trung vào nạn nhân/người trải qua bạo lực, chúng đóng vai trò không thể thiếu trong việc giúp phụ nữ và trẻ em gái phục hồi sau khi bị bạo lực, tăng quyền năng cho họ và ngăn ngừa bạo lực tái diễn, và trong một số trường hợp, các dịch vụ này còn kết hợp cùng với các cấu phần cụ thể khác của xã hội hoặc cộng đồng làm thay đổi thái độ và quan niệm về bạo lực.

Các DVXH được đề xuất trong Gói dịch vụ thiết yếu gồm 12 dịch vụ, trong bối cảnh Việt Nam được cụ thể hóa thành 10 nhóm dịch vụ:

- (1) Truyền thông phòng ngừa và giáo dục cộng đồng, cung cấp thông tin về các dịch vụ hỗ trợ;
- (2) Thông tin và tư vấn khủng hoảng;
- (3) Đường dây nóng: tư vấn tâm lý, cung cấp thông tin, can thiệp khủng hoảng, kết nối với các bên cung cấp dịch vụ...;
- (4) Nơi tạm lánh an toàn;
- (5) Dịch vụ y tế: như khám, chữa bệnh, hỗ trợ chi phí y tế, tư vấn chăm sóc sức khỏe...;
- (6) Hỗ trợ vật chất, tài chính;
- (7) Thông tin, tư vấn và hỗ trợ về pháp lý;
- (8) Hỗ trợ, tham vấn, tư vấn tâm lý - xã hội;
- (9) Các dịch vụ dành cho trẻ em là con của người bị BLG như tư vấn tâm lý, y tế, giáo dục, nhà ở, dạy nghề...;
- (10) Hỗ trợ hòa nhập cộng đồng: như hỗ trợ phát triển sinh kế, đào tạo nghề, giới thiệu việc làm, phát triển mạng lưới đồng đẳng...

Các DVXH thiết yếu được cung cấp đến NBBLG trong sự phối hợp đồng bộ với ngành Y tế và Tư pháp – Hành pháp kèm theo các giải pháp quản trị và điều phối. Trong quá trình cung cấp các dịch vụ này, quản lý trường hợp là một phương pháp thực hành nhằm đảm bảo các dịch vụ được kết nối và điều phối đến NBBLG một cách kịp thời, toàn diện và hiệu quả.

6. Quản lý trường hợp

Quản lý trường hợp (QLTH) hay còn gọi là Quản lý ca hoặc Quản lý đối tượng trong một số tài liệu khác, là quá trình điều phối các dịch vụ, trong đó cán bộ quản lý trường hợp (CBQLTH) làm việc với NBBLG để xác định những dịch vụ cần thiết, tìm kiếm và kết nối các nguồn lực, tổ chức thực hiện và theo dõi sự chuyển giao các dịch vụ đó tới họ một cách hiệu quả.

QLTH thường được áp dụng với những trường hợp NBBLG có các nhu cầu phức tạp, dài hạn và cần nhiều bên cung cấp dịch vụ. Thông thường thì các tổ chức/cơ sở sẽ có các tiêu chí để xác định ai là người được nhận dịch vụ hỗ trợ của cơ sở/tổ chức, và dịch vụ bao gồm những gì.

Có ba mục đích chính trong QLTH:

- Kết nối NBBLG tới các nguồn lực của những cá nhân và cộng đồng để họ có thể giải quyết vấn đề của mình;

⁴ <https://www.unwomen.org/-/media/headquarters/attachments/sec-tions/library/publications/2015/essential-services-package-module-4-vn.pdf?la=en&vs=1235>

⁵ UNFPA, Vụ Bình đẳng Giới (2019) Tài liệu hướng dẫn Quy trình khung cung cấp dịch vụ xã hội hỗ trợ người bị bạo lực trên cơ sở giới

- Tăng cường khả năng tự giải quyết và đối phó vấn đề của NBBLG;
- Thiết lập và thúc đẩy hệ thống cung cấp dịch vụ hoạt động hiệu quả, huy động nguồn lực xã hội nhằm đáp ứng nhu cầu NBBLG, góp phần cho sự phát triển và hình thành chính sách xã hội.

7. Cán bộ quản lý trường hợp

7.1. Cán bộ QLTH

Cán bộ quản lý trường hợp (CBQLTH) là công chức, viên chức, người lao động, cộng tác viên công tác xã hội được người đứng đầu cơ sở trợ giúp xã hội hoặc Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã giao nhiệm vụ quản lý đối tượng⁶. CBQLTH là người hỗ trợ chịu trách nhiệm QLTH NBBLG từ khi phát hiện vụ việc, thu thập thông tin, xây dựng kế hoạch và đồng hành với NBBLG cũng như kết nối, phối hợp để thực hiện kế hoạch hỗ trợ đến khi kết thúc quá trình hỗ trợ (theo dõi cả quá trình chuyển tuyến).

QLTH không chỉ đòi hỏi người cán bộ phải có đam mê với công việc mà còn cần phải có kiến thức trong nhiều lĩnh vực (như pháp luật, tâm lý, y tế, giáo dục...) và nhiều nhóm kỹ năng phức tạp (như công tác xã hội, tham vấn, điều phối, biện hộ, can thiệp khủng hoảng, ...). Người CBQLTH phải liên tục học hỏi để bồi dưỡng, cập nhật kiến thức, kỹ năng, đồng thời cũng cần chú trọng phát triển mạng lưới mối quan hệ công việc để có thể huy động trong quá trình hỗ trợ NBBLG.

Đối với mỗi trường hợp cụ thể, nên có một người thực hiện QLTH từ đầu cho đến khi kết thúc tiến trình nhằm duy trì sự ổn định trong mối quan hệ trợ giúp, đảm bảo chất lượng trợ giúp trên cơ sở một mối quan hệ tin tưởng và ổn định, tránh thay đổi CBQLTH có thể khiến NBBLG cảm thấy không an toàn (trừ các lý do bất khả kháng như sức khỏe, chuyển công tác, NBBLG yêu cầu đổi CBQLTH...). Ngoài ra, giới tính của CBQLTH cũng nên được cân nhắc khi hỗ trợ phụ nữ và trẻ em gái bị bạo lực vì họ có thể cảm thấy an toàn và dễ xây dựng lòng tin/mối quan hệ hơn khi làm việc với nữ giới, giúp cho quá trình làm việc hiệu quả hơn.

QLTH là một công việc rất áp lực, do đó cơ sở/trung tâm nên có định mức công việc để đảm bảo lợi ích cho cả NBBLG và CBQLTH. Mỗi CBQLTH có kinh nghiệm tối đa chỉ nên quản lý từ 16 – 20 trường hợp, bao gồm cả trường hợp mới nhận đang cần những can thiệp tích cực và những trường hợp đang theo dõi, đã khá ổn định. Ngoài ra, nên có các hoạt động kiểm huấn để CBQLTH có thể trao đổi về những khó khăn chuyên môn và cảm xúc trong quá trình làm việc của mình.

7.2. Vai trò của Cán bộ quản lý trường hợp

Người CBQLTH thực hiện đầy đủ các vai trò như một NVXH thông thường, bao gồm người giáo dục, người tạo điều kiện thuận lợi, người lập kế hoạch... Tuy nhiên với đặc trưng điều phối dịch vụ từ nhiều bên cung cấp dịch vụ khác nhau, và hỗ trợ cho nhóm NBBLG, có một số vai trò hết sức đặc trưng của một CBQLTH bao gồm:

Tham vấn

Tham vấn BLG tâm lý – xã hội là một vai trò xuyên suốt của CBQLTH khi làm việc với các trường hợp BLG. Đây là quá trình CBQLTH sử dụng các kiến thức và kỹ năng nghề nghiệp để làm việc cùng NBBLG và người thân của họ, giúp họ nhận diện các vấn đề, thảo luận, phân tích các giải pháp khác nhau để giải quyết các vấn đề trên.

⁶ UNICEF và Bộ LĐTBXH (2016) Tài liệu hướng dẫn thực hành quản lý trường hợp (Dành cho cán bộ cấp cơ sở)

⁷ Thông tư 02/2020/Bộ LĐTBXH: Hướng dẫn quản lý đối tượng được cơ sở trợ giúp xã hội cung cấp dịch vụ Công tác xã hội

⁸ UNFPA, Vụ Bình đẳng Giới (2019) Tài liệu hướng dẫn Tiêu chuẩn tối thiểu nhà tạm lánh hỗ trợ người bị bạo lực trên cơ sở giới

Trong tham vấn, CBQLTH không đưa lời khuyên, không dẫn dắt NBBLG làm theo các định hướng của người hỗ trợ (dù người hỗ trợ nghĩ rằng đó là giải pháp tốt). Bản chất của tham vấn là giúp NBBLG trở nên mạnh mẽ, độc lập, tự chủ cho cuộc sống và các quyết định của mình. Để đạt được điều đó, NBBLG cần có thêm hiểu biết, kiến thức, kỹ năng, sự tự tin vào suy nghĩ và lựa chọn của mình.

CBQLTH thường thực hiện tham vấn trong 4 lĩnh vực:

- Nâng cao nhận thức về BLG: giúp NBBLG hiểu về bản chất của bạo lực, dạng bạo lực; chu kỳ, cách thức, hậu quả của bạo lực giới; các biện pháp đảm bảo an toàn, các giải pháp xử lý bạo lực....;

- Hỗ trợ cảm xúc: Giúp NBBLG nhận diện những căng thẳng, lo lắng và một số cảm xúc khác, học các kỹ năng để điều hòa cảm xúc, xây dựng kế hoạch để bảo vệ an toàn cảm xúc...

CBQLTH không phải là người được đào tạo chuyên sâu về tâm lý, do đó lý tưởng nhất là kết nối NBBLG đến dịch vụ tham vấn/trị liệu tâm lý chuyên nghiệp để họ được đánh giá và hỗ trợ. Tuy nhiên nếu không có sẵn nguồn lực, chúng ta có thể sử dụng một số các công cụ sàng lọc đơn giản (tham khảo công cụ DASS21 phần Phụ lục) để nhận diện các dấu hiệu của những vấn đề tâm lý. Khi nhận thấy các dấu hiệu trên, nên dành thời gian trong mỗi phiên làm việc (khoảng 15-20 phút) để hỗ trợ cảm xúc cho NBBLG.

- Hỗ trợ ra quyết định: cung cấp thông tin về luật pháp, chính sách, dịch vụ...; cùng NBBLG phân tích vấn đề và các giải pháp khác nhau; huấn luyện kỹ năng để họ có thể tự mình đưa ra và thực hiện các quyết định (Tham khảo công cụ SWOT trong phần phụ lục).

- Tham vấn các lĩnh vực khác: NBBLG có thể đến gặp CBQLTH với rất nhiều những vấn đề khiến họ lo lắng như nuôi dạy con cái, kinh tế, công việc, các mối quan hệ xã hội...CBQLTH cần chắc chắn rằng mình sẽ không bỏ qua những lo lắng đó, luôn lắng nghe và hỗ trợ NBBLG.

Biện Hộ

Biện hộ là một tiến trình trong đó CBQLTH đại diện cho NBBLG để xuất nhu cầu/ý tưởng của họ và tác động đến việc ra quyết định của các bên cung cấp dịch vụ khác nhau nhằm đảm bảo quyền và lợi ích tốt nhất của NBBLG.

Trong quá trình hỗ trợ, khi các quyền của NBBLG không được đáp ứng hoặc việc tiếp cận dịch vụ có khó khăn, CBQLTH hỗ trợ NBBLG bằng cách tạo các điều kiện thuận lợi để họ có thể lên tiếng cho quyền lợi của chính mình hoặc đại diện cho NBBLG làm việc với các bên liên quan để bảo vệ quyền lợi của họ, với sự cho phép, ủy quyền của NBBLG.

Thông qua biện hộ, CBQLTH thúc đẩy bình đẳng, công bằng và hòa nhập xã hội; trao quyền cho NBBLG để họ lên tiếng cho bản thân, giúp họ nhận thức tốt hơn về quyền của mình và tham gia vào quá trình ra quyết định.

Kết nối nguồn lực

Bản chất của QLTH là nhằm đáp ứng với các nhu cầu phức tạp của NBBLG, giúp họ nhận được các dịch vụ từ nhiều bên cung cấp dịch vụ khác nhau và giải quyết các vấn đề để đảm bảo cuộc sống an toàn, an sinh. CBQLTH cần có hiểu biết về mạng lưới nguồn lực (Ai/ở đâu cung cấp dịch vụ nào? Quy trình và tiêu chí để tiếp nhận dịch vụ...) nhằm cung cấp những thông tin này cho NBBLG và hỗ trợ họ tiếp cận được những dịch vụ này.

Người CBQLTH cần phải xem việc phát triển hiểu biết về mạng lưới nguồn lực như một nhiệm vụ chuyên môn, phải chú trọng phát triển mạng lưới mối quan hệ công việc của bản thân và duy trì mạng lưới này nhằm hỗ trợ tốt nhất, nhanh nhất và hiệu quả nhất cho NBBLG.

Điều Phối

Điều phối là quá trình CBQLTH liên hệ, chia sẻ thông tin và hợp tác với các bên cung cấp dịch vụ khác có liên quan đến quá trình hỗ trợ NBBLG nhằm đảm bảo tiến độ, sự phối hợp và chất lượng cung cấp dịch vụ. Quá trình này CBQLTH cùng với các bên liên quan cập nhật về những tiến triển của trường hợp, thảo luận về những khó khăn khi cung cấp dịch vụ và đề xuất giải pháp để xử lý vấn đề.

CBQLTH và các bên cung cấp dịch vụ khuyến khích sự tham gia của NBBLG trong các cuộc thảo luận này, luôn tôn trọng lợi ích và quyền ra quyết định của họ.

PHẦN III

**NGUYÊN TẮC THỰC HÀNH
QUẢN LÝ TRƯỜNG HỢP
VỚI NGƯỜI BỊ BẠO LỰC GIỚI**

Nguyên tắc đạo đức là những hướng dẫn để đảm bảo CBQLTH thực hành có trách nhiệm và dịch vụ cung cấp đến NBGLG có chất lượng. Trong hầu hết các tình huống, nguyên tắc đạo đức là công cụ hiệu quả định hướng cho CBQLTH đưa ra những quyết định quan trọng, khó khăn và giảm thiểu những rủi ro khi thực hành.

Các nguyên tắc đạo đức dưới đây được phân tích dưới góc nhìn hỗ trợ dựa trên hiểu biết về sang chấn, với niềm tin rằng NBBLG chịu các hậu quả của sang chấn và cần được cung cấp các dịch vụ toàn diện, kịp thời, an toàn, có chất lượng để có thể hồi phục từ sang chấn của họ.

1. Nguyên tắc Tiếp cận dựa trên quyền

Tiếp cận dựa trên quyền là một khuôn khổ thực hành trong đó chúng ta xây dựng dịch vụ, đưa ra các quyết định can thiệp và hành động dựa trên quyền con người của NBBLG. Khi BLG xảy ra, nó xâm phạm nghiêm trọng một số quyền cơ bản của nạn nhân được quy định trong Hiến pháp .

Khi áp dụng cách thực hành này, CBQLTH cần phải có hiểu biết cơ bản về pháp luật và các chính sách/chương trình liên quan được quy định bởi Nhà nước, của địa phương nơi mình làm việc cũng như những thống nhất quốc tế chung mà Việt Nam đã phê duyệt.

Để đảm bảo nguyên tắc này chúng ta cần:

- Tôn trọng, bảo vệ/thúc đẩy việc bảo vệ quyền của phụ nữ và trẻ em gái;
- Sự hỗ trợ ưu tiên an toàn, an sinh;
- Đối xử với sự tôn trọng, nhạy cảm;
- Dịch vụ sẵn có, dễ tiếp cận, thân thiện;
- Cung cấp thông tin, giải thích để đảm bảo NBBLG và những người liên quan hiểu các quyền của mình, hỗ trợ và đào tạo kỹ năng để họ có thể tiếp cận các dịch vụ một cách thuận lợi, hiệu quả;
- Không chỉ đảm bảo quyền được nhận dịch vụ nhưng đồng thời phải tôn trọng quyền được từ chối nhận dịch vụ của NBBLG;
- Vận động, biện hộ để các cá nhân/cơ quan/tổ chức liên quan cung cấp các dịch vụ đầy đủ, có chất lượng và đảm bảo tính nhân văn theo quy định về hỗ trợ NBBLG;
- Đề xuất/khiếu nghị để hoàn thiện thêm các Quy định/chính sách và dịch vụ hỗ trợ NBBLG.

2. Nguyên tắc An toàn là trên hết

Khi BLG xảy ra, sự an toàn của NBBLG bị vi phạm nghiêm trọng, do đó mục tiêu hàng đầu của việc cung cấp dịch vụ là nhằm đảm bảo sự an toàn và không gây ra những tổn hại khác tới họ. Lưu ý rằng khi nói đến an toàn, chúng ta không chỉ giới hạn về mặt thể chất, mà bao gồm cả An toàn cảm xúc/tâm lý, An toàn xã hội.

Để đảm bảo sự an toàn cho NBBLG, chúng ta cần:

- Đặt lợi ích của NBBLG lên hàng đầu, ý thức về sự khác biệt giữa nhận thức của chúng ta và của NBBLG về Điều gì có lợi cho họ, và hành động dựa trên mong muốn của họ hơn là ý tưởng của CBQLTH;
- Cùng NBBLG đánh giá nguy cơ gây mất an toàn một cách kỹ lưỡng và có các giải pháp/kế hoạch để kiểm soát/giảm thiểu những nguy cơ đó;
- Nhạy cảm về những thời điểm mà nguy cơ bạo lực gia tăng và cung cấp thông

⁹ Quyền sống (Điều 19), quyền bất khả xâm phạm về thân thể, được pháp luật bảo hộ về sức khoẻ, danh dự và nhân phẩm; không bị tra tấn, bạo lực, truy bức, nhục hình hay bất kỳ hình thức đối xử nào khác xâm phạm thân thể, sức khỏe, xúc phạm danh dự, nhân phẩm (Điều 20), quyền được đối xử bình đẳng (Điều 16), quyền bình đẳng giới (điều 26) quyền làm việc (điều 35)...

tin này cho NBBLG và người liên quan;

- Cần phải xem xét các nguy cơ gây mất an toàn có thể xảy ra cho NBBLG và người thân của họ do quá trình hỗ trợ của CBQLTH và các bên cung cấp dịch vụ, ví dụ như việc thăm hộ, gọi điện thoại, tìm cách tác động vào người gây bạo lực...

- Ý thức về các nguy cơ tự làm đau/tự tử của NBBLG và rèn luyện các kỹ năng đánh giá/hỗ trợ;

- Luôn tôn trọng ranh giới nghề nghiệp và cá nhân;

- Nhận thức rằng NBBLG có nguy cơ cao trải qua tái sang chấn và có các đánh giá yếu tố kích hoạt cũng như thực hành phù hợp để ngăn ngừa, hỗ trợ tái sang chấn.

Ngoài ra, khi nói đến an toàn trong thực hành QLTH với NBBLG, cũng cần có các giải pháp để đảm bảo an toàn cho bản thân CBQLTH và các nhân viên khác; các nguy cơ có thể đến từ quá trình thăm hộ, đánh giá, từ người gây bạo lực hoặc có thể là chính NBBLG và người thân của họ. Chúng không chỉ là nguy cơ về thể chất, mà còn bao gồm các nguy cơ về pháp lý, tâm lý, xã hội... Một số các khuyến nghị về an toàn cho nhân viên mà các trung tâm/tổ chức nên áp dụng bao gồm:

- An toàn khi thăm hộ: CBQLTH phải xây dựng và thông báo về kế hoạch thăm hộ chi tiết cho cấp trên và đồng nghiệp, khi sắp xếp phương tiện đi lại và chỗ nghỉ (nếu cần nghỉ lại) phải tính đến yếu tố an toàn. Tổ chức/trung tâm nên bố trí 02 cán bộ cùng đi thăm hộ để có thể hỗ trợ nhau trong các trường hợp cần thiết. Khi đi thăm hộ, cần đảm bảo điện thoại có đủ pin và bật nguồn để liên lạc. Nếu cần thiết, có thể đề nghị cán bộ địa phương/công an đi cùng, tuy nhiên khi làm việc với NBBLG thì vẫn phải làm việc riêng để đảm bảo tính bảo mật.

- An toàn khi tiếp xúc NBBLG và người thân của họ: Phòng làm việc/phòng tham vấn nên có camera, tường kính một chiều hoặc tường kính cách âm để các nhân viên khác có thể nhận diện các tình huống nguy cơ và hỗ trợ, đồng thời giảm thiểu các nguy cơ bị vu khống, tấn công thể chất/tình dục hoặc các hành vi sai chuẩn mực khác. CBQLTH nên mang theo các vật dụng bảo vệ/tự vệ như còi, bình xịt hơi cay...

- An toàn về pháp lý: Tất cả quá trình làm việc cần được ghi chép lại trong hồ sơ một cách đầy đủ. Cần lấy đủ chữ ký của NBBLG (và người giám hộ nếu làm việc với trẻ em) vào các biểu mẫu cần thiết, những cuộc nói chuyện để đạt được sự đồng thuận trong tiếp nhận dịch vụ, chuyển tuyến, chia sẻ thông tin...nên được lưu lại với chữ ký của NBBLG hoặc ghi âm và lưu lại.

- Ngoài ra, CBQLTH luôn thực hành các ranh giới nghề nghiệp, không cung cấp thông tin cá nhân, địa chỉ nhà riêng cho NBBLG, người gây bạo lực và người thân của họ để tránh các nguy cơ tấn công có thể xảy ra.

3. Nguyên tắc thúc đẩy bình đẳng giới và trao quyền cho phụ nữ và trẻ em gái

Cốt lõi của cả bất bình đẳng giới và phân biệt đối xử là nguyên nhân gốc rễ và là hệ quả của bạo lực với phụ nữ và trẻ em gái, do đó, đòi hỏi các dịch vụ phải bảo đảm có các chính sách và thực tiễn có khả năng ứng phó và nhạy cảm giới. Các dịch vụ phải đảm bảo rằng bạo lực với phụ nữ và trẻ em gái là không thể tha thứ, và không được tiếp tục tái diễn. Các dịch vụ cần thúc đẩy vai trò tác nhân của phụ nữ, trong đó phụ nữ và trẻ

¹⁰ Là một tình huống, sự tương tác, thái độ, môi trường phản ánh lại/gọi lại sự kiện BLG và những sự kiện sang chấn khác mà NBBLG từng trải qua và kích hoạt phản ứng cảm xúc, thể chất quá tải, tuy nhiên thường là ở mức nhẹ hơn, Hagar Việt Nam (2018) Tài liệu tập huấn Hỗ trợ dựa trên hiểu biết về sang chấn

em gái có quyền đưa ra quyết định của riêng mình.

Để thúc đẩy bình đẳng giới và trao quyền cho NBBLG, chúng ta cần đảm bảo:

- Luôn cung cấp đầy đủ thông tin và hỏi ý kiến của NBBLG;
- Giải pháp từ NBBLG, chúng ta có thể gợi mở, thảo luận để họ có góc nhìn đa chiều về các lựa chọn nhưng tuyệt đối không khuyên răn hay ép buộc;
- Xây dựng mối quan hệ tôn trọng, tin tưởng, thấu cảm, kiên nhẫn với NBBLG;
- Tập trung vào điểm mạnh, luôn động viên và khen ngợi đúng lúc;
- Tạo cơ hội học hỏi, gấp gỡ và chia sẻ để NBBLG nâng cao giá trị bản thân, giành lại quyền ra quyết định và kiểm soát cuộc đời mình;
- Chia nhỏ các công việc hỗ trợ để NBBLG không phải chịu quá nhiều áp lực;
- Nhận ra và giải thích cho NBBLG những niềm tin sai lầm về giới trong chính họ, NGBL và cộng đồng, chống lại văn hóa “đổ lỗi cho nạn nhân”;
- Lưu ý đến những hạn chế về quyền và khả năng ra quyết định của trẻ em.

4. Nguyên tắc Tiếp cận lấy NBBLG làm trung tâm

Nguyên tắc này nhấn mạnh việc tạo ra một môi trường mang tính hỗ trợ mà ở đó quyền và phẩm giá của mỗi một NBBLG được tôn trọng. Nguyên tắc này nhận thức rằng mỗi NBBLG là một cá thể độc lập có những điểm mạnh, khả năng, nguồn lực và nhu cầu khác nhau, tất cả họ đều có quyền được chăm sóc và hỗ trợ bình đẳng, quyền được tin tưởng và đối xử một cách tôn trọng, thấu cảm.

Tuân thủ nguyên tắc này có nghĩa là người CBQLTH:

- Công nhận trải nghiệm của NBBLG, tin tưởng và không phán xét trải nghiệm/quyết định của NBBLG và thể hiện điều này với họ một cách liên tục trong quá trình làm việc, thừa nhận rằng NBBLG chính là chuyên gia về hoàn cảnh của họ;
- Hướng đến việc trao quyền cho NBBLG: Chúng ta công nhận rằng BLG có thể đã cướp đi sự kiểm soát của NBBLG đối với cơ thể và tâm trí họ và quá trình làm việc nhằm hướng đến việc hồi phục lại quyền kiểm soát của họ thông qua việc tôn trọng quyền quyết định của họ;
- Tập trung vào điểm mạnh: Những trải nghiệm sang chấn có thể hủy hoại lòng tự tin của NBBLG và khiến họ chỉ nhìn thấy bản thân yếu kém, thất bại...Nhưng thực tế họ là những người đã rất kiên cường vượt qua nghịch cảnh và phát triển được những cách thức để đương đầu và giải quyết vấn đề. Do đó, cùng NBBLG công nhận những điểm mạnh của bản thân họ, làm mạnh những nguồn lực bên trong và bên ngoài sẽ giúp xây dựng một hình ảnh bản thân tích cực.
- Trân trọng mối quan hệ giúp đỡ: nguyên tắc can thiệp lấy NBBLG làm trọng tâm tin rằng mỗi quan hệ tin tưởng giữa CBQLTH và NBBLG là nền tảng của quá trình hồi phục sau sang chấn. Vì thế, CBQLTH cần tận dụng mọi cuộc gấp gáp để xây dựng sự kết nối và lòng tin.

5. Nguyên tắc Bảo mật

Nguyên tắc này hướng dẫn về quá trình chia sẻ, lưu trữ và bảo vệ thông tin của NBBLG và những người có liên quan. Theo đó, CBQLTH không được chia sẻ các thông tin liên quan đến NBBLG trừ khi họ cho phép. Thực hành nguyên tắc này không chỉ giúp đảm bảo sự an toàn cho NBBLG, ngăn ngừa nguy cơ gia tăng BLG hoặc sự kỳ thị từ

¹¹ <https://www.unwomen.org/en/digital-library/publications/2015/12/essential-services-package-for-women-and-girls-subject-to-violence>

cộng đồng mà còn có ý nghĩa rất quan trọng trong việc xây dựng và phát triển lòng tin của NBBLG với CBQLTH.

Những cuộc tiếp xúc với NBBLG và gia đình nên được tiến hành tại các không gian đảm bảo tính riêng tư, có cửa, cửa không thể nhìn xuyên qua, không có người ra vào; hoặc nếu phải gặp tại những nơi công cộng (quán cà phê, bệnh viện, trường học...) thì không thảo luận các vấn đề nhạy cảm tại đây. Các cuộc gặp với đối tác để thảo luận vấn đề của NBBLG chỉ mời những người có liên quan trực tiếp, nhắc nhở người tham gia về nguyên tắc bảo mật trước cuộc họp và cũng phải được thực hiện trong phòng họp có cửa.

Hồ sơ, giấy tờ liên quan đến các trường hợp được hỗ trợ cần cất giữ trong tủ hồ sơ có khóa và chỉ những người liên quan mới được tiếp cận, những thông tin lưu trữ điện tử cũng phải đảm bảo có mật khẩu bảo vệ.

Một số trường hợp giới hạn khi CBQLTH có thể phải phá vỡ cam kết bảo mật:

- Thông tin cho thấy NBBLG hoặc người khác đang gặp nguy hiểm hoặc có nguy cơ gặp nguy hiểm;

- CBQLTH được yêu cầu cung cấp thông tin cho quá trình làm việc của các cơ quan chức năng (công an, tòa án), có thể dưới dạng cung cấp hồ sơ, hoặc cung cấp lời khai;

Việc báo cáo thông tin cho cấp trên về quá trình hỗ trợ, hay thảo luận về trường hợp trong các nhóm chuyên môn, hoặc chia sẻ thông tin với đối tác để kết nối dịch vụ cho NBBLG không bị coi là vi phạm nguyên tắc bảo mật, tuy nhiên cần thông tin cho NBBLG về điều này ngay từ đầu tiến trình. Đồng thời khi chia sẻ thông tin cũng cần nhắc để chỉ chia sẻ thông tin có liên quan, hạn chế tối đa việc chia sẻ quá mức cần thiết.

6. Nguyên tắc Phù hợp và nhạy cảm với lứa tuổi và văn hóa

Nguyên tắc này đòi hỏi CBQLTH phải biết và tôn trọng cũng như nhạy cảm với các đặc điểm về giới tính, lứa tuổi, tôn giáo, dân tộc, văn hóa, trải nghiệm, niềm tin, hoàn cảnh sống của NBBLG. Dịch vụ QLTH nên được thiết kế để Người bị bạo lực giới đến từ mọi nhóm khác nhau đều có thể tiếp cận một cách bình đẳng, lưu ý đến các nhóm đặc biệt dễ bị tổn thương như phụ nữ và trẻ em gái bị khuyết tật.

Trẻ em

cần các kỹ thuật và công cụ làm việc phù hợp với lứa tuổi, khả năng nhận thức và tập trung của các em. CBQLTH cần trang bị kiến thức về sự phát triển của trẻ em để có thể có phương pháp làm việc phù hợp.



Sự phù hợp và nhạy cảm với lứa tuổi và văn hóa là nền tảng quan trọng giúp xây dựng mối quan hệ giữa NBBLG và CBQLTH, nó giúp thiết lập một môi trường an toàn nơi NBBLG được thể hiện chính con người họ mà không lo sợ bị phán xét hay đánh giá. Do vậy họ cũng sẽ tự tin hơn để đưa ra quyết định và hành động nhằm thay đổi cuộc sống của họ.

Để thực hành nguyên tắc này chúng ta cần:

- Phát triển sự tự nhận thức bản thân, nhận diện những niềm tin, giá trị và hành vi của chính mình với vai trò là người trợ giúp và ý thức về cách mà chúng ảnh hưởng đến quá trình tương tác với NBBLG và các bên liên quan (Ví dụ bạn là người muốn sống độc thân, điều này ảnh hưởng như thế nào trong quá trình bạn thảo luận với NBBLG về quyết định Liệu có nên ly hôn hay không?).

- Tự trang bị kiến thức về tôn giáo, văn hóa, đặc điểm phát triển lứa tuổi, xu hướng giới tính...và cởi mở với những sự khác biệt;

- Lắng nghe và tôn trọng những lý do mang tính văn hóa đằng sau quyết định của NBBLG;

- Lựa chọn phương pháp làm việc phù hợp, đặc biệt quan tâm đến đặc điểm phát triển lứa tuổi;

- Lựa chọn trang phục phù hợp với bối cảnh và đối tượng làm việc;

- Lựa chọn ngôn từ đơn giản, dễ hiểu;

- Thể hiện tinh thần sẵn sàng học hỏi từ chính NBBLG, điều này sẽ có hiệu quả trong việc làm mạnh mẽ quan hệ đồng thời tăng sự tự tin của họ.

7. Nguyên tắc trách nhiệm của người gây ra bạo lực

Nguyên tắc này nhấn mạnh rằng quá trình cung cấp dịch vụ QLTH cần “phải buộc thủ phạm gây ra bạo lực có trách nhiệm đồng thời bảo đảm công bằng trong các ứng phó về pháp lý” và “cần hỗ trợ và tạo điều kiện thuận lợi để nạn nhân/người trải qua bạo lực tham gia vào quá trình tư pháp, tăng cường năng lực của người đó trong việc hành động hoặc thực hiện vai trò tác nhân của mình, đồng thời bảo đảm rằng gánh nặng hoặc trách nhiệm trong việc tìm kiếm công lý là của nhà nước chứ không phải của nạn nhân”.¹²

Quy trách nhiệm cho người gây bạo lực là việc nhìn nhận ai là người thực hiện hành vi bạo lực thì phải chịu trách nhiệm trước pháp luật và xã hội về điều này. Điều này đồng nghĩa với việc không đổ lỗi cho người nạn nhân bất kể việc nạn nhân có thể có hành vi, lời nói mang tính rủi ro.

Có thể thấy thực tế tỷ lệ các vụ BLG được đưa ra xét xử tại Việt Nam nói riêng và trên thế giới nói chung còn rất thấp. Điều này ngoài các rào cản về nhận thức, năng lực của NBBLG cũng như văn hóa, còn có các rào cản liên quan đến hệ thống Tư pháp và hành pháp. Với vai trò là người biện hộ và kết nối nguồn lực, CBQLTH cần thúc đẩy khả năng tiếp cận các hỗ trợ pháp lý và các nguồn lực cần thiết cho NBBLG, để họ tìm được công lý.

¹² <https://www.unwomen.org/en/digital-library/publications/2015/12/essential-services-package-for-women-and-girls-subject-to-violence>

PHẦN IV

TIẾN TRÌNH QUẢN LÝ TRƯỜNG HỢP VỚI NGƯỜI BỊ BẠO LỰC GIỚI

Tiến trình QLTH được mô tả trong Nghị định 56/2017 và Thông tư 02/2020 và một số tài liệu khác, nó bao gồm 06 giai đoạn: tiếp nhận thông tin, đánh giá, lập kế hoạch, thực hiện kế hoạch, theo dõi rà soát và đóng ca. Tuy nhiên, Ngôi nhà Ánh Dương là mô hình dịch vụ một cửa, nơi cán bộ Đường dây nóng chịu trách nhiệm tiếp nhận thông tin, đánh giá sơ bộ, tư vấn ban đầu, can thiệp khẩn hoảng và kết nối dịch vụ trước khi trường hợp được chuyển cho CBQLTH nên tiến trình được trình bày trong tài liệu này vẫn bao gồm 06 giai đoạn, nhưng có sự thay đổi trong cách đặt tên các giai đoạn để phản ánh đúng công việc và các nhiệm vụ của CBQLTH.

Trước hết, chúng ta cần làm rõ rằng không phải mọi trường hợp bị BLG đều cần và sẽ sử dụng dịch vụ QLTH. Khi cán bộ Đường dây nóng tiếp nhận thông tin họ sẽ thực hiện đánh giá sơ bộ để nắm bắt nhu cầu của NBBLG cũng như phân loại dịch vụ hỗ trợ.

- Nếu NBBLG không có nhu cầu, hoặc không muốn nhận hỗ trợ, đồng thời quyết định này không có nguy cơ gây ra những hậu quả nghiêm trọng đối với sự an toàn của họ¹³, cán bộ Đường dây nóng lưu hồ sơ và đóng ca;

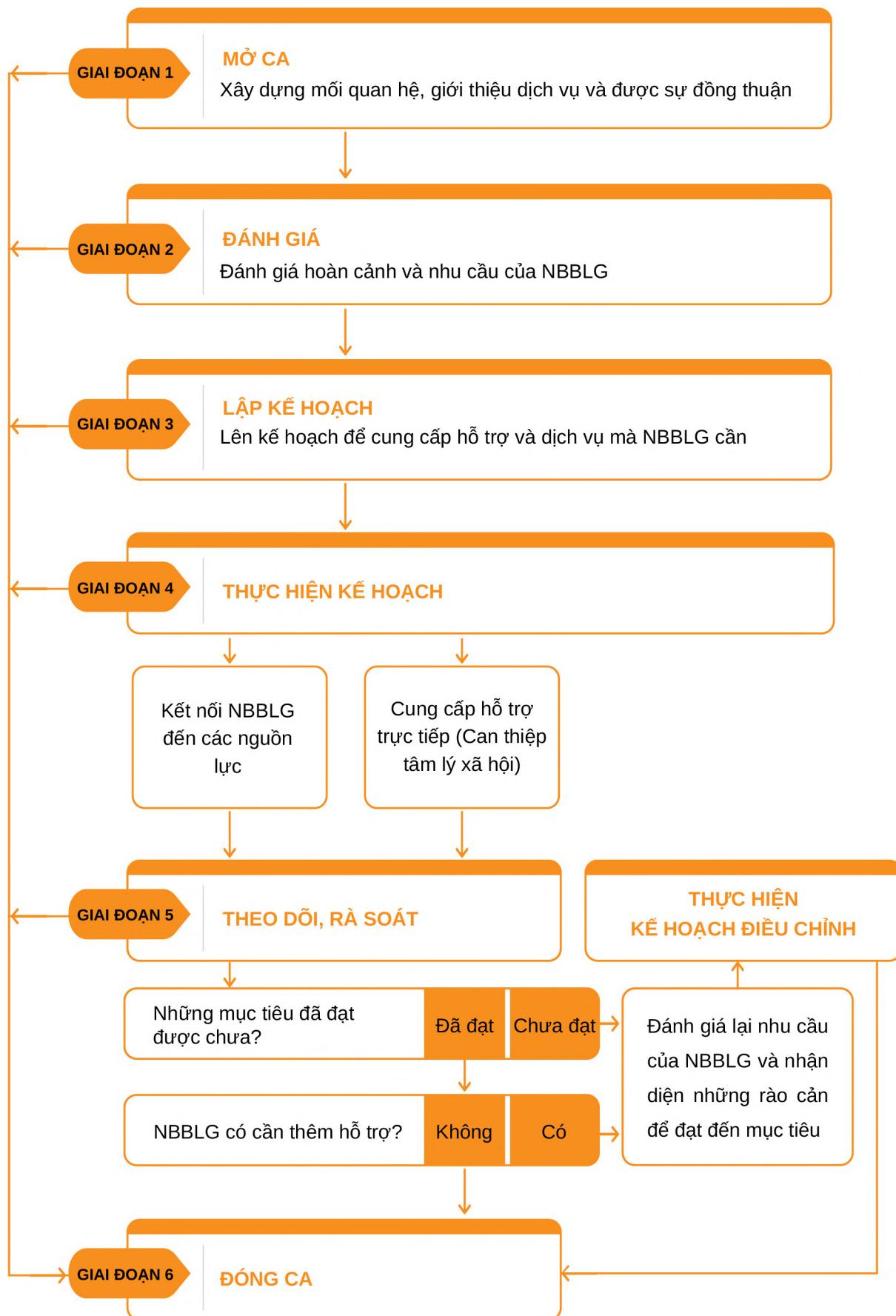
- Nếu NBBLG có nhu cầu, nhưng những nhu cầu này có thể được đáp ứng riêng lẻ bởi một bên cung cấp dịch vụ nào đó (ví dụ cơ sở y tế, Trung tâm trợ giúp pháp lý...) thì cán bộ Đường dây nóng kết nối dịch vụ và theo dõi sau kết nối;

- Khi NBBLG có nhiều nhu cầu và để đáp ứng các nhu cầu này, cần phải có một cán bộ chuyên trách đánh giá sâu, điều phối, kết nối, biện hộ thì cán bộ Đường dây nóng sẽ chia sẻ toàn bộ thông tin mình đã thu thập được sang cho CBQLTH. Lúc này, CBQLTH bắt đầu tiến trình QLTH, với bước đầu tiên là Mở ca (Nghĩa là bỏ qua các nhiệm vụ thu thập thông tin ban đầu và đánh giá sơ bộ được mô tả trong Nghị định 56/2017 và Thông tư 02/2020).

Ngoài ra, với đặc thù làm việc với NBBLG, chúng ta cũng không thực hiện việc chủ động tiếp cận, nhận diện NBBLG tại cộng đồng vì điều này có thể dẫn đến rủi ro cho NBBLG và bản thân CBQLTH. Chính vì thế, việc dựa vào mạng lưới cộng tác viên và cán bộ cơ sở tại cộng đồng để phát hiện, báo cáo các trường hợp bị BLG, tăng cường truyền thông giới thiệu dịch vụ và nâng cao uy tín, chất lượng là những việc hết sức quan trọng để các trung tâm/tổ chức có thể cung cấp dịch vụ của mình đến NBBLG.

Dưới đây là sơ đồ tiến trình quản lý trường hợp:

¹³ Trường hợp cán bộ Đường dây nóng đánh giá rằng việc từ chối dịch vụ của NBBLG hoặc người giám hộ của trẻ em có thể để lại những tổn hại nghiêm trọng đến sự an toàn, lợi ích của họ và trẻ thì cán bộ Đường dây nóng cần xin ý kiến của cấp trên để đưa ra các quyết định tiếp theo về dịch vụ.



1. Giai đoạn 1 – Mở ca

	<p>Nhiệm vụ cần hoàn thành</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Thiết lập mối quan hệ 2. Cung cấp thông tin về dịch vụ 3. Xác nhận sự đồng thuận 4. Thống nhất kế hoạch làm việc 5. Mở hồ sơ trường hợp
	<p>Biểu mẫu cần hoàn thành</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Đơn đề nghị hỗ trợ (Biểu mẫu 1) 2. Cam kết của người giám hộ (Biểu mẫu 2) 3. Biên bản bàn giao (Nếu cần) (Biểu mẫu 11) 4. Nhật ký làm việc (Biểu mẫu 3) 5. Giấy biên nhận (Nếu cần) – (Biểu mẫu 7) 6. Biên bản báo cáo tình huống khẩn cấp (Nếu cần) – (Biểu mẫu 9) 7. Phiếu chuyển tuyến (Nếu cần) – (Biểu mẫu 10)
	<p>Công cụ có thể áp dụng</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Chu kỳ bạo lực 2. Tờ rơi giới thiệu dịch vụ, chính sách, giải thích về bạo lực... 3. Kế hoạch chăm sóc bản thân

Là bước đầu tiên trong tiến trình QLTH, Mở ca có ý nghĩa quan trọng giúp CBQLTH xây dựng mối quan hệ và lòng tin với NBBLG. Giai đoạn này có thể hoàn tất sau một phiên làm việc, nhưng cũng có thể kéo dài hơn, tùy vào thời gian NBBLG cần để đưa ra quyết định của mình.

1.1. Mục tiêu

- Thiết lập mối quan hệ;
- Giúp NBBLG hiểu về dịch vụ;
- Xác định mong muốn sử dụng dịch vụ của NBBLG;

1.2. Nhiệm vụ

1.2.1. Nhiệm vụ 1: Thiết lập mối quan hệ (Xem thêm Kỹ năng xây dựng mối quan hệ phần V)

- Chào hỏi: Nếu làm việc trực tiếp, cần mời NBBLG ngồi, đảm bảo họ cảm thấy thoải mái, riêng tư trong không gian làm việc, không nên có bàn ngăn cách giữa CBQLTH và NBBLG. Nếu lần làm việc đầu tiên được thực hiện bằng hình thức gọi điện, cần nêu lý do gọi điện thoại và người giới thiệu/chuyển tuyến;

- Giới thiệu bản thân và vai trò của CBQLTH một cách dễ hiểu;
- Đề nghị, khuyến khích NBBLG giới thiệu về bản thân nếu họ cảm thấy thoải mái.

1.2.2. Nhiệm vụ 2: Cung cấp thông tin về dịch vụ

- Giới thiệu với NBBLG về cơ sở, chức năng và các dịch vụ của cơ sở nơi CBQLTH làm việc;

- Giải thích về quy trình làm việc (ví dụ như sẽ có các bên khác liên quan, sẽ có các đánh giá,...)

- Giải thích nguyên tắc bảo mật và các giới hạn của nó;

- Giải thích về quyền của NBBLG trong quá trình làm việc với CBQLTH và các bên cung cấp dịch vụ, bao gồm:

- Quyền từ chối nhận dịch vụ, và/hoặc yêu cầu dừng dịch vụ bất kỳ lúc nào;
- Quyền im lặng, từ chối trả lời một câu hỏi cụ thể hoặc yêu cầu CBQLTH không ghi thông tin đó vào hồ sơ;
- Quyền ra quyết định, đề xuất nhu cầu và dịch vụ;
- Quyền được cung cấp/giải thích đầy đủ thông tin liên quan đến quá trình hỗ trợ;
- Quyền xem hồ sơ;
- Quyền được kiến nghị về chất lượng hỗ trợ, hoặc thay đổi CBQLTH (Tùy thuộc vào nhân lực của cơ sở/trung tâm/tổ chức tại thời điểm đó);

- Trả lời những câu hỏi của NBBLG nếu họ có;

1.2.3. *Nhiệm vụ 3: Xác nhận sự đồng thuận*

- Xác nhận nguyện vọng nhận hỗ trợ của NBBLG, người giám hộ của NBBLG;
- Hướng dẫn NBBLG, người giám hộ hoàn thành các mẫu đơn đề nghị hỗ trợ;

1.2.4. *Nhiệm vụ 4: Thông nhất về tần suất, hình thức, thời gian, địa điểm làm việc giữa NBBLG và CBQLTH*

1.2.5. *Nhiệm vụ 5: Mở hồ sơ trường hợp*

- Mỗi một NBBLG phải được lập 01 hồ sơ riêng, để trong tủ khóa lại. Mỗi CBQLTH nên có ít nhất 01 ngăn tủ riêng để lưu hồ sơ những trường hợp mà người này quản lý.

- Hồ sơ trường hợp lưu tất cả các giấy tờ liên quan đến NBBLG như thông tin cá nhân, bản Photo Giấy CMND/Khai sinh của NBBLG (nếu có), tất cả những biểu mẫu trong phần phụ lục, những chứng từ hỗ trợ tài chính và hiện vật (nếu có) và các giấy tờ được chuyển đến từ các bên cung cấp dịch vụ khác (nếu có).

- Nếu cơ sở/đơn vị có thực hành lưu hồ sơ điện tử, chúng ta cũng cần nhập các thông tin này vào máy tính. Luôn đảm bảo các hướng dẫn về bảo mật hồ sơ (cả hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử) của Cơ sở/đơn vị.

1.3. *Lưu ý*

- Để đảm bảo an toàn, chúng ta không thực hiện nhận diện và tiếp cận cộng đồng trong QLTH với NBBLG, tức là không chủ động tìm đến nhà của NBBLG sau khi nghe người dân báo tin. Trừ khi:

- Chúng ta đã liên hệ qua điện thoại với NBBLG trước đó, và thống nhất được một địa điểm, phương án, thời gian an toàn để gặp mặt;

- Bạo lực đang/vừa xảy ra, NBBLG cần được giải cứu hoặc trợ giúp y tế, lúc này cần có sự vào cuộc của cán bộ địa phương (Công an xã, UBND xã).

- Các nhu cầu an sinh như chăm sóc y tế, nơi ở, thức ăn, quần áo... cần được ưu tiên đáp ứng trong giai đoạn này;

- Có nhiều NBBLG và người giám hộ của trẻ em có thể không nhận ra nhu cầu và nguy cơ của mình và người thân hoặc họ chưa sẵn sàng hợp tác... Do vậy, CBQLTH cần kiên nhẫn, cung cấp đầy đủ thông tin và thời gian để họ đưa ra quyết định.

- Khi NBBLG có con đi cùng, chúng ta cần cân nhắc 02 trường hợp:

- Trẻ không bị BLG, nhưng có các nhu cầu hỗ trợ: lúc này chúng ta sẽ thực hiện đánh giá nhu cầu của trẻ cùng với nhu cầu của mẹ, và trong kế hoạch trường hợp cần bao gồm các hoạt động để đáp ứng nhu cầu của trẻ, nhưng không cần mở hồ sơ trường hợp riêng biệt;

- Trẻ cũng là NBBLG và có các nhu cầu hỗ trợ: trong trường hợp này nên xem trẻ là một trường hợp độc lập, áp dụng đầy đủ 06 giai đoạn QLTH đối với trẻ và mở hồ

sơ trường hợp riêng để có thể tập trung đáp ứng nhu cầu của trẻ tốt nhất.

- Với trẻ em, chúng ta cần có được sự đồng thuận tiếp nhận dịch vụ của cả trẻ em và người giám hộ hợp pháp. Tùy theo quy định của tổ chức/cơ sở, CBQLTH có thể phải làm việc với trẻ khi có sự có mặt của người giám hộ. Đồng thời, có nhiều trẻ sẽ chỉ cảm thấy an toàn/thoải mái khi người chăm sóc/giám hộ có mặt cùng khi gặp gỡ CBQLTH. Tuy nhiên, Điều 32 Nghị định 56 cho phép tạm thời cách ly trẻ khỏi cha mẹ, người chăm sóc nếu họ xâm hại, bạo lực, bóc lột, bỏ rơi trẻ hoặc từ chối thực hiện kế hoạch hỗ trợ trẻ; do đó khi nhận thấy quyết định từ chối nhận dịch vụ của gia đình/người giám hộ ảnh hưởng tiêu cực đến lợi ích của trẻ, CBQLTH cần thực hiện các thủ tục cần thiết để có thể thay đổi quyết định này.

- Khi NBBLG hoặc người giám hộ của trẻ em từ chối can thiệp mặc dù CBQLTH nhìn nhận rằng việc này sẽ gây nguy hiểm hoặc để lại hậu quả nghiêm trọng, CBQLTH có thể cần phá vỡ quyền đồng thuận của NBBLG/Người giám hộ (lúc này chúng ta đặt nguyên tắc An toàn lên trên hết làm ưu tiên để ra quyết định). Quyết định này phải được thảo luận với cấp trên của CBQLTH và/hoặc trong nhóm chuyên môn, và được sự cho phép của cấp trên, đồng thời phải phù hợp với các quy định của pháp luật hiện hành về báo cáo/thông báo các trường hợp bạo lực giới và xâm hại trẻ em.

2. Giai đoạn 2: Đánh giá

	Nhiệm vụ cần hoàn thành <ol style="list-style-type: none"> 1. Thu thập thông tin cơ bản 2. Tìm hiểu về bạo lực 3. Hỗ trợ cảm xúc 4. Cung cấp thông tin 5. Đánh giá nhu cầu 6. Ghi chép thông tin
	Biểu mẫu cần hoàn thành <ol style="list-style-type: none"> 1. Nhật ký làm việc (Biểu mẫu 3) 2. Đánh giá hoàn cảnh NBBLG (Biểu mẫu 4) 3. Đánh giá nguy cơ và kế hoạch ngăn ngừa tự tử (Nếu cần) – (Biểu mẫu 8) 4. Giấy biên nhận (Nếu cần) - (Biểu mẫu số 7); 5. Phiếu chuyển tuyến (Nếu cần) – (Biểu mẫu 10) 6. Biên bản báo cáo tình huống khẩn cấp (Nếu cần) – (Biểu mẫu 9)
	Công cụ có thể áp dụng <ol style="list-style-type: none"> 1. Chu kỳ bạo lực 2. Công cụ đánh giá sàng lọc trầm cảm, lo âu, căng thẳng (DASS21) 3. Kế hoạch an toàn cảm xúc (KHAT) Kế hoạch chăm sóc bản thân

Đánh giá là giai đoạn có ý nghĩa rất quan trọng trong việc định hướng dịch vụ, quyết định sự thành công của quá trình hỗ trợ. Giai đoạn này bắt đầu từ khi NBBLG đồng ý nhận dịch vụ cho đến khi CBQLTH thu thập đủ thông tin để có thể đưa ra những nhận định về vấn đề của trường hợp, thường được khuyến khích hoàn thành trong vòng 2

tuần sau khi mở ca.

CBQLTH thực hiện đánh giá với sự cung cấp thông tin chủ yếu từ NBBLG, nếu việc tiếp xúc với những người khác trong môi trường của NBBLG (gia đình, hàng xóm, giáo viên...) là cần thiết để thu thập thông tin, không gây mất an toàn cho NBBLG và được sự cho phép của NBBLG thì lúc này quá trình thu thập thông tin để đánh giá có thể mở rộng. Ngoài ra, các hồ sơ/giấy tờ được chuyển đến từ các cơ quan/bộ phận khác (cơ sở y tế, tòa án, công an, hội phụ nữ...) và các bài báo về trường hợp của NBBLG cũng là những nguồn thông tin quan trọng làm cơ sở cho việc đánh giá.

2.1. Mục tiêu

- Thu thập thông tin về các khía cạnh trong đời sống của NBBLG;
- Đưa ra các nhận định về vấn đề, nhu cầu, điểm mạnh/điểm yếu của NBBLG và người thân.

2.2. Nhiệm vụ

2.2.1. Nhiệm vụ 1: Thu thập thông tin cơ bản

Đặt câu hỏi để đề nghị NBBLG giới thiệu về bản thân, không nên hỏi các câu hỏi đóng/ngắn mà nên hỏi câu hỏi mở, ví dụ “Chị vui lòng giới thiệu về bản thân”, sau đó hỏi bổ sung nếu cần. Những thông tin cần thu thập gồm: Tên, tuổi, nơi ở hiện tại và tình trạng nơi ở, tình trạng gia đình, nghề nghiệp, tôn giáo, dân tộc, trình độ học vấn.

Lưu ý:

- Nếu khi NBBLG đến báo cáo/gọi lên Đường dây nóng/được chuyển đến đã có người thu thập thông tin cá nhân của họ thì CBQLTH cần cập nhật thông tin đó và không hỏi lại NBBLG.

- Một số NBBLG có nhiều cảm xúc dồn nén và nhu cầu lớn được nói về sự việc BLG, hãy để họ làm điều này trước và thu thập thông tin cơ bản sau.

2.2.2. Nhiệm vụ 2: Tìm hiểu về Bạo lực giới

CBQLTH thực hiện đặt câu hỏi, lắng nghe, hỗ trợ cảm xúc, phản hồi (Xem Kỹ năng Lắng nghe tích cực ở phần V) để giúp NBBLG kể lại câu chuyện bạo lực của mình.

Những thông tin về câu chuyện BLG cần hướng NBBLG chia sẻ gồm:

- Thông tin về bạo lực: Xác định loại bạo lực mà NBBLG trải qua, lần cuối bạo lực xảy ra, bạo lực đã diễn ra trong bao lâu, tần suất bạo lực, liệu thủ phạm có sử dụng vũ khí không? Liệu có khi nào NGBL cõi giết hoặc đe dọa giết NBBLG?...;

- Thông tin về NGBL: Ai/Những ai là NGBL? Mối quan hệ với NBBLG? Họ có đang sống chung/ở gần/dễ tiếp cận NBBLG không? Nghề nghiệp của NGBL? NGBL có các vấn đề về sử dụng chất kích thích hay các vấn đề về sức khỏe tâm thần không?...:

- Thông tin về hậu quả của bạo lực: Hiện có vết thương nào đang cần chữa trị khẩn cấp hay không? Bạo lực để lại những hậu quả gì về thể chất? Bạo lực ảnh hưởng thế nào đến tâm lý-cảm xúc, hành vi, nhận thức của NBBLG? Có bao nhiêu nạn nhân? Những nạn nhân còn lại là ai? Tình trạng của họ? Họ đang ở đâu? Họ có cần hỗ trợ?....

2.2.3. Nhiệm vụ 3: Hỗ trợ cảm xúc

Quá trình lắng nghe NBBLG chia sẻ về bạo lực, các vấn đề và nhu cầu của họ, CBQLTH cần nhạy cảm để nắm bắt cảm xúc của họ và cung cấp những hỗ trợ kịp thời. Vốn dĩ việc kể lại câu chuyện bạo lực thường là một trải nghiệm khó khăn và đáng sợ đối với NBBLG, do đó nếu họ cảm nhận được sự thấu cảm, tin tưởng từ chúng ta thì sẽ giúp họ cảm thấy an toàn hơn, đồng thời cũng là mạnh mẽ quan hệ trợ giúp. CBQLTH có thể hướng dẫn NBBLG thực hành các kỹ thuật điều hòa cảm xúc, hít thở sâu, căng chùng cơ,...trong phiên làm việc, và động viên họ thực hành các kỹ thuật này thường xuyên để giảm căng thẳng, lo âu.

2.2.4. Nhiệm vụ 4: Cung cấp thông tin

Nếu NBBLG trình bày những băn khoăn, thắc mắc về BLG, chính sách, dịch vụ...hay bất cứ điều gì, CBQLTH cần thực hiện cung cấp thông tin để giải tỏa những băn khoăn, lo lắng của họ.

2.2.5. Nhiệm vụ 5: Đánh giá các nhu cầu và điểm mạnh

Sau khi lắng nghe, phản hồi và làm rõ câu chuyện của NBBLG, CBQLTH cùng họ đánh giá về các khía cạnh để nhận diện nhu cầu của họ và những người khác trong gia đình. Trong quá trình đánh giá, chúng ta có thể dễ dàng nhận diện một số vấn đề và nhu cầu một cách nhanh chóng, trong khi một số khía cạnh khác sẽ đòi hỏi nhiều thời gian hơn. Ví dụ, các vấn đề về an toàn, thực phẩm, đồ dùng cá nhân, sức khỏe sẽ tồn tại ít thời gian hơn việc đánh giá các vấn đề về kinh tế, sức khỏe tâm thần, kỹ năng... Nếu nhận thấy việc đáp ứng một số nhu cầu trước mắt là cần thiết trước khi có kế hoạch hoàn chỉnh, CBQLTH cần đề xuất điều này lên quản lý của mình. Chúng ta cần hiểu rằng tiến trình QLTH là những giai đoạn linh hoạt, nơi lợi ích của NBBLG quan trọng hơn việc phải làm mọi việc theo một trình tự thời gian cứng nhắc.

Để có thể xây dựng một kế hoạch can thiệp tốt, trong bước này chúng ta cũng cần cùng NBBLG nhận diện những điểm mạnh của bản thân họ, gia đình và các hệ thống liên quan. Như vậy khi xây dựng kế hoạch chúng ta sẽ tận dụng tốt hơn các lợi thế này, giúp tăng sự tự tin và trao quyền cho NBBLG và các hệ thống liên quan trong quá trình hỗ trợ.

Dưới đây là một số gợi ý để thực hiện đánh giá nhu cầu:

Khía cạnh	Vấn đề	Điểm mạnh
Nhu cầu an toàn	<ul style="list-style-type: none"> - Những nơi/người/thời điểm NBBLG cảm thấy an toàn? - NBBLG đã làm gì để bảo vệ an toàn cho mình và người thân? Hiệu quả của những giải pháp đó ra sao? Liệu có thể tiếp tục thực hiện trong tương lai không? - Những ai đã hỗ trợ để đảm bảo an toàn cho họ? - Những hệ thống nào có thể huy động để đảm bảo an toàn? Những rào cản trong tiếp cận các hệ thống này? 	<ul style="list-style-type: none"> - NBBLG có các giải pháp để giảm thiểu tổn thương, đảm bảo an toàn cho bản thân; - NBBLG có tình trạng sức khỏe và nhận thức đảm bảo để có thể thực hiện các giải pháp trên; - Có những người trong môi trường có thể hỗ trợ và cam kết hỗ trợ NBBLG; - NBBLG biết ai và ở đâu mình có thể tìm kiếm sự hỗ trợ.
Nhu cầu y tế	<ul style="list-style-type: none"> - Có các vấn đề y tế khẩn cấp hoặc mãn tính cần được điều trị không? Người bị bạo lực giới gặp khó khăn gì khi điều trị (không có BHYT, không có tài chính, không có người đi cùng...) - Trường hợp NBBLG bị hiếp dâm, có một số mốc thời gian quan trọng: thực hiện thu thập bằng chứng với sự hỗ trợ/phối hợp của Công an (trong vòng 48h); Uống thuốc tránh thai khẩn cấp trong vòng 72 giờ và tiêm ngừa HIV trong vòng 120 giờ theo chỉ dẫn và phối hợp của cán Bộ Y tế. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sức khỏe tốt, không có các bệnh mãn tính, không bị suy giảm chức năng thể chất; - Biết cách tự chăm sóc bản thân; - Có thể tiếp cận được đến các dịch vụ y tế, có BHYT và/hoặc có khả năng chi trả chi phí y tế; - Tuổi trẻ, khả năng hồi phục cao. - Có thể tiếp cận được các chính sách hỗ trợ y tế của nhà nước và địa phương, bệnh viện dành cho NBBLG.

Nhu cầu tâm lý	<ul style="list-style-type: none"> - Xác định trạng thái cảm xúc hiện tại của NBBLG (Lưu ý rằng nhiều NBBLG mất kết nối với cảm xúc của họ và gặp khó khăn trong việc bộc lộ cảm xúc) - Quan sát vẻ bề ngoài và hành vi của NBBLG sẽ cung cấp thông tin để đánh giá liệu họ có đang chăm sóc bản thân tốt, họ có đang tức giận, tê liệt, buồn... - Đánh giá những thay đổi về hành vi và cảm xúc của NBBLG sẽ giúp xác định xem BLG đã ảnh hưởng đến tâm lý của họ như thế nào, ví dụ nhiều NBBLG sẽ nói họ không rời khỏi nhà, họ không còn gặp hay nói chuyện với người nhà, họ không thể ngủ hay thường xuyên gặp ác mộng, họ không còn vui tươi như trước đây mà trở nên buồn bã, tuyệt vọng.... - Họ có từng hoặc đang được chẩn đoán và điều trị các vấn đề sức khỏe tâm thần không? Hiệu quả? Khó khăn? - Họ có từng hoặc đang nhận hỗ trợ tâm lý không? Hiệu quả? Khó khăn? 	<ul style="list-style-type: none"> - Không có các rối loạn tâm thần, chưa từng/không cần phải dùng thuốc... - Có các cảm xúc tích cực như lạc quan, hy vọng, an tâm, yêu thương.... - Nhận thức tốt và gọi tên được cảm xúc của mình; - Biết cách để tự làm dịu cảm xúc hoặc quản lý cảm xúc và hành vi; - Có nhận thức tích cực về bản thân, hoặc nhận ra được những điểm mạnh và điểm yếu của bản thân, tự mô tả được mình; - Có ước mơ, mục đích, mong muốn; - Có các đức tính đáng quý như kiên cường, có trách nhiệm, chịu khó, tiết kiệm....
Nhu cầu nhà ở	<ul style="list-style-type: none"> - Chỗ ở hiện tại của NBBLG, điều kiện chỗ ở và tính pháp lý của nó? - NBBLT có nhu cầu tìm hay thay đổi chỗ ở hay không? - Họ có đủ nguồn lực để thực hiện hay không? 	<ul style="list-style-type: none"> - Có chỗ ở hoặc có khả năng tự sắp xếp được chỗ ở; - Có thể tiếp cận được các chính sách/chương trình hỗ trợ chỗ ở tạm thời hoặc dài hạn;
Nhu cầu giáo dục	<ul style="list-style-type: none"> - Tình trạng giáo dục hiện tại của NBBLG? Họ có gặp trở ngại nào trong việc tiếp cận và theo đuổi giáo dục không? - Liệu tình trạng giáo dục của họ có liên quan như thế nào với BLG, ví dụ: việc không biết chữ khiến tình trạng BLG trở nên tồi tệ hơn, hoặc NBBLG xuất thân từ một gia đình nghèo, nơi các cô gái thường kết hôn lúc 13-14 tuổi, vì vậy cô rất muốn tốt nghiệp đại học để có thể độc lập – điều này sẽ góp phần định hướng cho kế hoạch hỗ trợ sau này; 	<ul style="list-style-type: none"> - Biết chữ hoặc có trình độ học vấn; - Các phẩm chất và năng lực liên quan đến học tập, như điểm số tốt, ham học... - Được sự hỗ trợ, tạo điều kiện của gia đình, nhà trường; - Có thể tiếp cận được các chính sách hỗ trợ giáo dục của nhà trường, địa phương và nhà nước - Có thể tiếp cận được các chương trình hỗ trợ giáo dục của Tổ chức phi chính phủ...
Nhu cầu sinh kế	<ul style="list-style-type: none"> - Có các nhu cầu cơ bản nào cần được đáp ứng ngay không (ví dụ như thực phẩm, đồ dùng cá nhân) - Nghề nghiệp và thu nhập hiện tại của NBBLG? Họ có đủ thu nhập để đáp ứng các nhu cầu cơ bản hay không? - Họ có nhu cầu được đào tạo/giới thiệu/chuyển đổi nghề nghiệp hay không? 	<ul style="list-style-type: none"> - Có kinh nghiệm và kỹ năng làm ăn, quản lý tài chính, xoay xở trong nghèo đói; - Có ý tưởng, có sức khỏe để làm việc; - Có công việc và thu nhập ổn định; - Có thể tiếp cận được các chính

	<ul style="list-style-type: none"> Những rào cản trong việc đảm bảo sinh kế của NBBLG? 	sách ưu đãi hộ nghèo, chính sách vay vốn và phát triển kinh tế của địa phương và nhà nước
Nhu cầu pháp lý	<ul style="list-style-type: none"> NBBLG có nhu cầu về pháp lý hay không (giấy tờ tùy thân, bắt đầu một vụ kiện...) Họ đã từng sử dụng dịch vụ pháp lý chưa? Kết quả? Thuận lợi khó khăn? Những rào cản hiện nay trong việc theo đuổi công lý (không có đủ bằng chứng, không có tiền, không có thông tin...). 	<ul style="list-style-type: none"> Có nhận thức về quyền của mình, biết cách/đã từng lên tiếng để bảo vệ quyền của mình; Có thể tiếp cận được các chương trình hỗ trợ pháp lý cho NBBLG của địa phương/nhà nước.
Nhu cầu của người thân	<ul style="list-style-type: none"> Đánh giá xem liệu con cái và những người thân khác trong gia đình của NBBLG có các nhu cầu nào trong các nhu cầu đã trình bày ở trên cần được đáp ứng để đảm bảo an toàn, an sinh cho họ hoặc hỗ trợ đảm bảo an toàn, an sinh cho NBBLG 	<ul style="list-style-type: none"> Nhận diện những điểm mạnh của con cái và người thân mà có thể giúp họ vượt qua khó khăn, giải quyết vấn đề.

2.2.6. **Nhiệm vụ 6: Ghi chép lại thông tin từ đánh giá**

Đến cuối bước đánh giá, CBQLTH ghi chép lại thông tin vào mẫu Đánh giá hoàn cảnh NBBLG để làm cơ sở lập kế hoạch và theo dõi sau này.

3. Giai đoạn 3: Lập kế hoạch

	Nhiệm vụ cần hoàn thành <ol style="list-style-type: none"> Tóm tắt nhu cầu của NBBLG Xác định mục tiêu Cân nhắc các lựa chọn dịch vụ Thảo luận các giải pháp Phát triển kế hoạch trường hợp Phê duyệt kế hoạch trường hợp Lưu hồ sơ
	Biểu mẫu cần hoàn thành <ol style="list-style-type: none"> Kế hoạch hỗ trợ (Biểu mẫu 6); Nhật ký làm việc (Biểu mẫu 3); Giấy biên nhận (Nếu cần) – (Biểu mẫu số 7) Phiếu chuyển tuyến (Nếu cần) – (Biểu mẫu 10) Biên bản báo cáo tình huống khẩn cấp (Nếu cần) – (Biểu mẫu 9)
	Công cụ có thể áp dụng <ol style="list-style-type: none"> Chu kỳ bạo lực KHAT cảm xúc Phân tích SWOT Kế hoạch chăm sóc bản thân

Kế hoạch trường hợp là một bản tuyên bố về những nhu cầu của NBBLG, những thay đổi họ muốn đạt được (mục tiêu), cách thức để đạt được những thay đổi đó (hành động), người sẽ thực hiện, thời gian cần hoàn thành và những sắp xếp hậu cần liên quan.

Thông thường kế hoạch trường hợp được CBQLTH và NBBLG xây dựng, tuy nhiên tính khả thi sẽ cao hơn nếu những bên liên quan được đóng góp ý kiến về kế hoạch trường hợp. Bằng cách đó chúng ta sẽ xác định được ngay từ đầu mục tiêu và hoạt động nào là phù hợp và đưa ra được kế hoạch phù hợp về thời gian, đồng thời nâng cao tính cam kết của các bên liên quan trong hỗ trợ.

3.1. Mục tiêu

- Xác định được các dịch vụ và hoạt động cụ thể, khả thi, cần thiết để giải quyết nhu cầu và đạt được những mục tiêu của NBBLG trong một giới hạn thời gian nhất định;
- Chuẩn bị được về nhân lực, nguồn lực và dự tính được những thách thức, rủi ro khi thực hiện;

3.2. Nhiệm vụ

3.2.1. Nhiệm vụ 1: Tóm tắt nhu cầu

CBQLTH nhắc lại ngắn gọn những nhu cầu của NBBLG và các thành viên khác trong gia đình, kiểm tra xem họ có đồng ý với những nhận định đó hay không, liệu có điều gì họ muốn bổ sung hay không.

Chúng ta có thể nói:

"Dựa trên những thông tin chị đã chia sẻ, em hiểu rằng hiện giờ chị đang lo lắng về chỗ ở vì chị không thấy an toàn để quay về nhà....chị cũng không biết làm gì để kiếm tiền...chị muốn ly hôn và dành quyền nuôi các con nhưng lại chưa rõ phải làm thế nào...chị cảm thấy cô đơn vì từ lâu rồi không gặp gỡ gia đình và bạn bè...Những điều này đã đúng và đầy đủ chưa hay chị muốn bổ sung thêm ạ?"

3.2.2. Nhiệm vụ 2: Xác định mục tiêu

Dựa trên những vấn đề/nhu cầu đã tóm tắt ở trên, CBQLTH thảo luận và giúp NBBLG xây dựng các mục tiêu, những thay đổi họ muốn nhìn thấy sau khi thực hiện kế hoạch trường hợp. CBQLTH cần cùng NBBLG xem xét những yếu tố liên quan quyết định thành công của mục tiêu (như địa lý, ngân sách, nhân lực, chính sách...) để nhận diện rào cản (nếu có) nhằm hỗ trợ họ đưa ra những mục tiêu mang tính thực tế, khả thi.

Để khuyến khích, hỗ trợ NBBLG xác định được mục tiêu, chúng ta có thể sử dụng kỹ thuật Câu hỏi mẫu nhiệm, là dạng câu hỏi trong đó chúng ta cho phép NBBLG tưởng tượng về một hoàn cảnh/sự kiện không có thật có thể xảy ra với họ. Bằng cách sử dụng câu hỏi này, chúng ta có thể tìm hiểu về điều NBBLG mong muốn, những thay đổi mà họ muốn chúng xảy ra.

Ví dụ:

"Bây giờ cô sẽ hỏi cháu một câu hỏi hơi kỳ quặc. Giả sử tối nay trong lúc cháu đang ngủ, có một điều kỳ diệu xảy ra và tất cả những khó khăn mà cháu đang trải qua đều không còn nữa. Vậy sáng mai khi ngủ dậy, cuộc sống của cháu sẽ như thế nào?"

3.2.3. Nhiệm vụ 3: Cân nhắc các lựa chọn dịch vụ

- Cung cấp thông tin cho NBBLG về các dịch vụ, bên cung cấp, các tiêu chí/điều kiện để nhận dịch vụ (ví dụ dịch vụ miễn phí hay có phí,...)
- Cùng phân tích lợi ích và rủi ro của dịch vụ (Ví dụ lợi ích/rủi ro khi quyết định tham gia trong nhóm đồng đẳng);
- Giải thích với NBBLG điều gì sẽ xảy ra khi thực hiện chuyển tuyến (Ví dụ phải

chia sẻ thông tin, phải thực hiện kiểm tra sức khỏe, phải chuyển sang tỉnh khác một thời gian vì dịch vụ đó không có sẵn tại địa phương...)?

- Khẳng định quyền từ chối toàn bộ hoặc một phần dịch vụ được cung cấp bởi CBQLTH/cơ sở được chuyển tuyến tới của NBBLG (Ví dụ: NBBLG muốn được hỗ trợ tâm lý, nhưng từ chối sinh hoạt trong các nhóm đồng đẳng, hoặc tham gia các khóa học với những NBBLG khác);

Việc cung cấp thông tin về dịch vụ nên được thực hiện theo từng vấn đề/nhu cầu/mục tiêu riêng để NBBLG không bị quá tải thông tin và rối trong việc ra quyết định. Sử dụng các tờ rơi làm công cụ trực quan cũng sẽ thuận tiện hơn cho quá trình làm việc với NBBLG.

3.2.4. *Nhiệm vụ 4: Thảo luận các giải pháp để đáp ứng những nhu cầu*

- Xác định các dịch vụ NBBLG mong muốn sử dụng;
- Xác định những ai sẽ liên quan và trách nhiệm của các bên liên quan, bao gồm cả nhiệm vụ của NBBLG;
- Xem xét những hỗ trợ cần thiết trong quá trình chuyển tuyến (Ví dụ cần CBQLTH đi cùng, cần hỗ trợ chi phí đi lại,...)
- Xác định thời gian dự kiến hoàn thành việc cung cấp dịch vụ và/hoặc chuyển tuyến.

3.2.5. *Nhiệm vụ 5: Phát triển kế hoạch trường hợp*

Sau khi đã thảo luận tất cả những nội dung trên, CBQLTH ghi lại kế hoạch trường hợp, cho NBBLG ký vào, sau đó CBQLTH ký vào và lưu lại hoặc trình Quản lý trước khi lưu lại (tùy theo quy định của cơ quan).

Ví dụ về kế hoạch trường hợp:

Nhu cầu	Mục tiêu	Hoạt động	Người thực hiện	Thời hạn
Ly hôn và giành quyền nuôi con	Được tư vấn thủ tục, quy trình và rủi ro trong quá trình ly hôn và giành quyền nuôi con	- Tư vấn pháp lý về ly hôn, quyền nuôi con sau ly hôn, bạo lực giới	Cán bộ TT Trợ giúp pháp lý tỉnh A NBBLG	30/10/2020
	Ly hôn an toàn Giành được quyền nuôi con	- Hoàn tất Đơn ly hôn;	NBBLG	10/11/2020
		<ul style="list-style-type: none"> - Cung cấp/thu thập bằng chứng về Bạo lực giới (Giấy khám sức khỏe, Hồ sơ của Công an xã H); - Cung cấp/thu thập các bằng chứng cho thấy NGBLG sao nhãng/bạo lực con; - Cung cấp/thu thập các bằng chứng cho thấy khả năng nuôi con; 	NBBLG CBQLTH Cán bộ Trợ giúp pháp lý	30/11/2020
		<ul style="list-style-type: none"> - Nộp Đơn ly hôn và các giấy tờ liên quan. - Đi cùng/có mặt trong các cuộc gặp/phoenix tòa để hỗ trợ tâm lý và giảm nguy cơ bị tấn công/theo dõi bởi chồng - Biện hộ trong phiên tòa. 	Cán bộ Trợ giúp pháp lý tỉnh A CBQLTH	

3.2.6. Nhiệm vụ 6: Trình kế hoạch để quản lý phê duyệt

Kế hoạch sau khi đã thảo luận với NBBLG (và con cái, người đi cùng...) cần được ghi chép lại theo biểu mẫu 6, CQLTH và NBBLG ghi ngày tháng, ký tên, sau đó trình cho cấp trên phê duyệt theo quy trình thủ tục của cơ quan/đơn vị.

3.2.7. Nhiệm vụ 7: Lưu hồ sơ

Quá trình làm việc với NBBLG và các bên liên quan, Kế hoạch trường hợp và các biểu mẫu khác (nếu có) đều cần được ghi chép và lưu vào hồ sơ trường hợp.

3.3. Lưu ý

- NBBLG bởi chồng/bạn tình là những người sống trong các nguy cơ tiếp diễn, CBQLTH và các cán bộ tham vấn thường có xu hướng cho rằng rời bỏ mối quan hệ bạo lực (ly hôn, ly thân, chia tay, rời đi...) là giải pháp bền vững để đảm bảo an toàn cho NBBLG. Tuy nhiên, trong nhiều trường hợp NBBLG không cân nhắc giải pháp này vì các chuẩn mực xã hội khiến họ tin rằng BLG đối với phụ nữ là bình thường và/hoặc đó là lỗi của họ. Kể cả nếu họ muốn rời bỏ thì có thể có rất nhiều rào cản (Ví dụ như sợ bị bám đuôi và tấn công, không thể mang theo con, không có tài chính, thiếu các mối quan hệ hỗ trợ, BLG trong thời gian dài khiến họ thiếu tự tin,...). CBQLTH cần hiểu rằng rời bỏ mối quan hệ với NGBL là giai đoạn vô cùng nguy hiểm cho NBBLG, do đó chúng ta không bao giờ khuyên NBBLG thực hiện giải pháp này, trừ khi đó là ý muốn của họ. Là một CBQLTH, vai trò quan trọng nhất khi làm việc với NBBLG bởi chồng/bạn tình là tập trung vào các giải pháp để giảm thiểu các nguy cơ bạo lực thể chất và cùng lên kế hoạch về những điều họ sẽ làm nếu họ phải rời đi tạm thời hoặc lâu dài.

- Điều quan trọng nhất cần ghi nhớ là những kế hoạch mà CBQLTH thảo luận với NBBLG sẽ chỉ hữu ích khi họ có thể thực hiện chúng, vì thế để NBBLG tự đề xuất kế hoạch sẽ là cách hiệu quả nhất.

- Các giải pháp nên dựa trên kinh nghiệm của NBBLG, tận dụng được điểm mạnh của họ, nếu có một giải pháp nào họ đã từng áp dụng và hiệu quả, nên duy trì thực hiện nó, điều này sẽ giúp phát triển sự tự tin cho NBBLG.

- Một điều hết sức quan trọng cần xem xét khi lên kế hoạch là sắp xếp thời gian/thứ tự của các hoạt động sao cho những mục tiêu trong kế hoạch có thể hỗ trợ cho nhau. Có những mục tiêu có thể đạt được một cách độc lập, nhưng cũng có những mục tiêu bị phụ thuộc vào tiến độ của những mục tiêu khác.

4. Giai đoạn 4: Thực hiện kế hoạch

	Nhiệm vụ cần hoàn thành <ol style="list-style-type: none"> 1. Chuyển tuyến và hỗ trợ NBBLG tiếp cận dịch vụ 2. Điều phối trường hợp 3. Cung cấp dịch vụ trực tiếp 4. Lưu hồ sơ
	Biểu mẫu cần hoàn thành <ol style="list-style-type: none"> 1. Nhật ký làm việc (Biểu mẫu 3) 2. Phiếu chuyển tuyến (Biểu mẫu 10) 3. Giấy biên nhận (Biểu mẫu 7) 4. Biên bản báo cáo tình huống khẩn cấp (Biểu mẫu 9)



Công cụ có thể áp dụng

1. Chu kỳ bạo lực
2. KHAT cảm xúc
3. Kế hoạch chăm sóc bản thân

Là giai đoạn thực hiện các hoạt động đã được đề xuất trong kế hoạch trường hợp, cần sự tham gia của tất cả các bên liên quan đã được liệt kê trong kế hoạch trường hợp, liên kết lại với nhau thành một hệ thống hành động để hỗ trợ cho các mục tiêu của NBBLG. Trong hệ thống này, CBQLTH có vai trò như một người thúc đẩy, giám sát, kết nối để đảm bảo các dịch vụ được cung cấp một cách thuận lợi, hiệu quả.

4.1. Mục tiêu

- Cung cấp/kết nối các dịch vụ đến cho NBBLG;
- Đảm bảo các dịch vụ triển khai có chất lượng và theo đúng tiến độ.

4.2. Nhiệm vụ

4.2.1. Nhiệm vụ 1: Chuyển tuyến và hỗ trợ NBBLG tiếp cận các dịch vụ

- Việc chuyển tuyến bao gồm chuyển tuyến một phần (gửi NBBLG sang một cơ sở cung cấp dịch vụ để họ nhận một/một số dịch vụ, ví dụ dạy nghề, tập huấn kỹ năng sống) và chuyển tuyến toàn bộ (chuyển NBBLG hoàn toàn sang một cơ sở cung cấp dịch vụ và cơ sở này sẽ thay thế chúng ta chịu trách nhiệm về quá trình hỗ trợ NBBLG). Nếu thực hiện chuyển tuyến một phần, chúng ta chỉ chia sẻ những thông tin có liên quan đến dịch vụ mà đơn vị này cung cấp; Nếu chuyển tuyến toàn bộ, chúng ta đóng ca sau đó. Trong phần này, chúng ta tập trung vào giải thích việc chuyển tuyến một phần.

- Gặp gỡ với các bên cung cấp dịch vụ, cung cấp thông tin về trường hợp và nhu cầu dịch vụ để NBBLG không phải kể lại câu chuyện của họ nhiều lần (Phải được sự đồng ý của NBBLG);

- Liên hệ trước với các bên cung cấp dịch vụ để lên lịch hẹn;
- Đi cùng NBBLG đến các bên cung cấp dịch vụ trong lần gặp đầu tiên, và những lần sau nếu họ thấy việc này là cần thiết;
- Biện hộ cho NBBLG khi có các vấn đề liên quan đến tiếp cận hoặc chất lượng dịch vụ xảy ra;
- Hoàn tất Phiếu chuyển tuyến (Mẫu 8 phần Phụ lục) mỗi lần chuyển tuyến và lưu vào hồ sơ trường hợp.

4.2.2. Nhiệm vụ 2: Điều phối trường hợp

- Làm việc với các bên liên quan để theo dõi quá trình cung cấp và chất lượng dịch vụ;

- Tổ chức họp ca để đánh giá về tiến độ thực hiện kế hoạch, xem xét quá trình phối hợp giữa các dịch vụ với nhau, giải quyết những điều còn vướng mắc khi cung cấp dịch vụ, điều chỉnh kế hoạch.

4.2.3. Nhiệm vụ 3: Cung cấp dịch vụ trực tiếp

Dịch vụ trực tiếp CBQLTH có thể cung cấp bao gồm:

- Cung cấp thông tin và tư vấn về bạo lực giới, chính sách hỗ trợ, hệ thống nguồn lực...
- Cung cấp và tư vấn về sức khỏe sinh sản, chăm sóc bản thân, mối quan hệ xã hội...

- Đào tạo các kỹ năng như kỹ năng làm cha mẹ, kỹ năng quản lý cảm xúc,...

4.2.4. Nhiệm vụ 4: Lưu hồ sơ

Quá trình làm việc, trao đổi với NBBLG và các bên cung cấp dịch vụ đều cần được ghi chép lại và lưu vào hồ sơ.

5. Giai đoạn 5: Theo dõi, rà soát

	Nhiệm vụ cần hoàn thành <ol style="list-style-type: none"> 1. Giám sát tiến trình cung cấp dịch vụ 2. Đánh giá hoàn cảnh của NBBLG 3. Rà soát kế hoạch 4. Điều chỉnh kế hoạch 5. Thực hiện kế hoạch mới 6. Lưu hồ sơ
	Biểu mẫu cần hoàn thành <ol style="list-style-type: none"> 1. Nhật ký làm việc (Biểu mẫu 3) 2. Phiếu chuyển tuyến (Biểu mẫu 10) 3. Biên bản lượng giá (Biểu mẫu 12) 4. Đánh giá hoàn cảnh NBBLG (Biểu mẫu 4) 5. Kế hoạch hỗ trợ (Biểu mẫu 6) 6. Giấy biên nhận (Nếu cần) – (Biểu mẫu 7) 7. Biên bản báo cáo tình huống khẩn cấp (Nếu cần) – (Biểu mẫu 9) 8. Đánh giá nguy cơ và kế hoạch ngăn ngừa tự tử (Nếu cần) – (Biểu mẫu 8)
	Công cụ có thể áp dụng <ol style="list-style-type: none"> 1. Công cụ sàng lọc DASS21 2. Phân tích SWOT 3. Chu kỳ bạo lực 4. KHAT cảm xúc 5. Kế hoạch chăm sóc bản thân

5.1. Mục tiêu

- Giám sát, thúc đẩy quá trình cung cấp dịch vụ;
- Nắm bắt được những thay đổi trong vấn đề, nhu cầu của NBBLG;
- Điều chỉnh/cập nhật kế hoạch và thực hiện kế hoạch điều chỉnh

5.2. Nhiệm vụ

5.2.1. Nhiệm vụ 1: Giám sát tiến trình cung cấp dịch vụ

Liên lạc với các bên cung cấp dịch vụ cũng như lắng nghe phản hồi từ phía NBBLG để giám sát tiến trình cung cấp dịch vụ.

5.2.2. Nhiệm vụ 2: Đánh giá lại hoàn cảnh của NBBLG

- Gặp mặt hoặc liên lạc với NBBLG;
- Đánh giá lại an toàn của NBBLG: Nguy cơ của NBBLG thường tăng lên sau khi họ tiết lộ về việc bị bạo lực (bị tấn công/đe dọa từ NGBL hoặc gia đình NGBL) do đó ở các cuộc gặp mặt CBQLTH nên hỏi NBBLG về tình trạng an toàn của họ và quan sát

cơ thể của họ để đánh giá, có thể tiếp tục sử dụng Mẫu đánh giá rủi ro, cập nhật KHAT nếu việc đó cần thiết với bối cảnh mới;

- Đánh giá lại tình trạng tâm lý - xã hội

- Nếu CBQLTH là người cung cấp hỗ trợ tâm lý cho NBBLG, thì cần đánh giá xem tình trạng cảm xúc/tâm lý/các kết nối xã hội có được cải thiện hay không; Nếu nó không cải thiện hoặc thậm chí tệ hơn (Họ không chăm sóc bản thân hoặc con cái, họ càng ngày càng tự cô lập bản thân,...) thì cần phải giới thiệu sang dịch vụ tâm lý chuyên nghiệp (Tham vấn tâm lý được cung cấp bởi Cán bộ tâm lý).

- Trường hợp NBBLG đang nhận hỗ trợ tâm lý từ cán bộ tâm lý, CBQLTH cần tham khảo đánh giá tâm lý, đồng thời vẫn thu thập thông tin về trạng thái tâm lý – xã hội từ NBBLG để có thể phản hồi và đề xuất với cán bộ tâm lý nếu cần thiết

5.2.3. Nhiệm vụ 3: Rà soát kế hoạch trường hợp

- Đánh giá về những kết quả đã đạt được của việc thực hiện kế hoạch trường hợp;

- Thảo luận sự cần thiết phải có một kế hoạch trường hợp mới.

- Thông thường, 03 tháng một lần, CBQLTH cần phải thực hiện lượng giá và xây dựng kế hoạch mới cho 03 tháng tiếp theo (nếu cần) hoặc đóng ca.

5.2.4. Nhiệm vụ 4: Điều chỉnh kế hoạch trường hợp

CBQLTH và NBBLG cùng nhau thảo luận kế hoạch ca mới nếu:

- Có những mục tiêu trong kế hoạch cũ chưa đạt được;

- Có các vấn đề/nhu cầu mới phát sinh cần được can thiệp;

5.2.5. Nhiệm vụ 5: Thực hiện kế hoạch trường hợp mới

Khi áp dụng tiến trình QLTH, chúng ta hiểu rằng NBBLG thường có những nhu cầu phức tạp và sống trong các môi trường nguy cơ cao, việc đáp ứng được tất cả những nhu cầu của NBBLG đôi khi trở nên rất thách thức và cần nhiều thời gian. Mặc dù hỗ trợ NBBLG hết sức mình, chúng ta không kỳ vọng mình có thể tìm được lời giải cho mọi vấn đề của họ và cần phải hết sức thực tế khi xác định mục tiêu của các trường hợp.

Do đó CBQLTH cần cung cấp thông tin và cùng phân tích với NBBLG để thiết lập các mục tiêu mang tính thực tế, tránh lãng phí nguồn lực và thời gian cho những mục tiêu không khả thi.

5.2.6. Nhiệm vụ 6: Lưu hồ sơ

Quá trình làm việc với NBBLG và các bên liên quan cùng các biểu mẫu đều cần được ghi chép và lưu vào hồ sơ trường hợp.

6. Giai đoạn 6: Đóng ca

	<p>Nhiệm vụ cần hoàn thành</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Thông báo về việc đóng ca 2. Hỗ trợ cảm xúc cho NBBLG 3. Xây dựng kế hoạch sau đóng ca 4. Lưu hồ sơ
	<p>Biểu mẫu cần hoàn thành</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nhật ký làm việc (Biểu mẫu 3) 2. Biên bản lượng giá (Biểu mẫu 12) 3. Phiếu chuyển tuyến (Biểu mẫu 10)

	4. Biên bản đóng ca (Biểu mẫu 13) 5. Biên bản bàn giao (Biểu mẫu 11) 6. Phiếu đánh giá dịch vụ (Biểu mẫu 14)
	Công cụ có thể áp dụng 1. KHAT cảm xúc 2. Kế hoạch chăm sóc bản thân

Chúng ta thực hiện đóng ca trong các trường hợp sau:

- Khi các nhu cầu của NBBLG đã được đáp ứng, hoặc các hệ thống hỗ trợ hoạt động tốt và không cần đến các hỗ trợ của CBQLTH nữa;
- Khi NBBLG muốn dừng nhận dịch vụ QLTH;
- Khi NBBLG chuyển chỗ ở nằm ngoài phạm vi quản lý của cơ quan thực hiện dịch vụ QLTH;
 - Khi CBQLTH không thể liên lạc tới NBBLG trong một khoảng thời gian, tùy vào quy định của từng cơ quan/cơ sở, thường là ít nhất 30 ngày;
 - Khi NBBLG vi phạm các quy tắc của cơ sở/cơ quan, gây hại đến những NBBLG khác hoặc gây hại đến danh dự của CBQLTH hoặc cơ sở, đã được nhắc nhở nhưng tiếp tục vi phạm (quyết định dựa trên quy định của cơ sở hỗ trợ). Những vi phạm này ví dụ như tấn công người khác, nói dối, ...
 - Khi NBBLG qua đời;

Trong nhiều trường hợp, đóng ca là một giai đoạn khó khăn đối với NBBLG vì họ đã phát triển sự kết nối mạnh mẽ với CBQLTH, họ có thể cảm thấy căng thẳng, hụt hengo, lo lắng, thậm chí mất mát. Để chuẩn bị tốt cho giai đoạn này, ngay từ khi bắt đầu quá trình làm việc CBQLTH phải làm rõ rằng mối quan hệ trợ giúp sẽ không phải là mãi mãi, và mục tiêu cuối cùng là NBBLG có thể độc lập giải quyết vấn đề và đảm bảo an sinh cho chính mình và gia đình mà không cần đến sự có mặt của CBQLTH.

Các nhiệm vụ của bước Đóng ca:

- *Nhiệm vụ 1: Thông báo về kế hoạch đóng ca:*
 - Kế hoạch đóng ca nên được thông báo sớm cho NBBLG, không nên để nó diễn ra đột ngột. Quá trình theo dõi và rà soát nếu chúng ta nhận thấy các kế hoạch và mục tiêu đạt hiệu quả tốt, và có ý tưởng về việc đóng ca trong thời gian tới, thì đó cũng là lúc nên đề cập đến việc này với NBBLG;
 - Các bên liên quan cung cấp dịch vụ cũng cần phải được thông tin về việc đóng ca;
- *Nhiệm vụ 2: Hỗ trợ cảm xúc*
 - Lắng nghe, giúp NBBLG bộc lộ những cảm xúc của họ và phản hồi lại những cảm xúc đó;
 - Ghi nhận những kết quả đã đạt được, sự trưởng thành của NBBLG sau quá trình hỗ trợ, nhấn mạnh những điểm mạnh có thể giúp họ độc lập trong tương lai;
- *Nhiệm vụ 3: Xây dựng kế hoạch sau đóng ca*
 - Thảo luận với NBBLG về những dịch vụ mà họ có thể tiếp cận nếu có các vấn đề nảy sinh trong tương lai;
 - Thảo luận với NBBLG về những hỗ trợ từ gia đình, bạn bè mà họ có thể huy động;
 - Thảo luận với NBBLG về cách thức họ sẽ xử lý các vấn đề phát sinh trong

tương lai;

• Thông nhất với NBBLG về kế hoạch theo dõi sau đóng ca. Thông thường việc theo dõi sau đóng ca sẽ thực hiện bằng cách liên lạc qua điện thoại và duy trì trong 03 tháng, mỗi tháng 01 cuộc gọi. Các cuộc gọi theo dõi sau đóng ca vẫn cần được ghi vào Nhật ký làm việc và lưu vào hồ sơ.

- *Nhiệm vụ 4: Lưu hồ sơ*

- Hoàn tất biểu mẫu lượng giá và đóng ca;
- Kiểm tra lại hồ sơ để đảm bảo đã lưu lại đầy đủ và chính xác;
- Rà soát với các bên cung cấp dịch vụ để hoàn tất những giấy tờ mà các bên cung cấp dịch vụ cần (nếu có)



PHẦN V

KỸ NĂNG THỰC HÀNH QUẢN LÝ TRƯỜNG HỢP VỚI NGƯỜI BỊ BẠO LỰC GIỚI

1. Kỹ năng xây dựng mối quan hệ

Rất nhiều tài liệu hướng dẫn thực hành và các nghiên cứu về CTXH đã chỉ ra rằng mối quan hệ tin tưởng, thấu cảm, chân thành giữa CBQLTH và NBBLG là cốt lõi cho quá trình hồi phục của NBBLG sau những sự kiện sang chấn mà họ đã trải qua. Nếu BLG khiến họ cảm thấy bị kiểm soát, tước quyền và mất kết nối thì mối quan hệ trợ giúp lành mạnh giúp họ thấy được tôn trọng, bình đẳng, có giá trị và được kết nối.

Thực tế, chúng ta có thể cùng NBBLG xác định rất nhiều vấn đề/nhu cầu và xây dựng rất nhiều mục tiêu thay đổi, nhưng không phải mọi mục tiêu đều có thể đạt được (Ví dụ như phiên tòa có thể thất bại vì không đủ bằng chứng; sức khỏe của NBBLG không thể được cải thiện;...) dù cho CBQLTH đã rất nỗ lực. Vậy điều duy nhất mà chúng ta luôn luôn có sẵn để cung cấp cho NBBLG là một mối quan hệ an toàn và tích cực, một mối quan hệ nơi NBBLG cảm thấy **ĐƯỢC NHÌN THẤY, ĐƯỢC LẮNG NGHE VÀ ĐƯỢC CÓ GIÁ TRỊ**.

Để xây dựng mối quan hệ này, CBQLTH trước hết cần luôn tuân thủ các nguyên tắc thực hành QLTH, đặc biệt là các nguyên tắc về Phù hợp và Nhạy cảm với lứa tuổi và văn hóa, nguyên tắc An toàn là trên hết, duy trì ranh giới nghề nghiệp...

Ngoài ra, có một số hướng dẫn cụ thể như:

- Luôn thể hiện sự tôn trọng, chấp nhận, lắng nghe và thấu cảm, không chỉ bằng lời nói, mà bằng cả ngôn ngữ cơ thể bao gồm ánh mắt, gật đầu, dáng ngồi, sự im lặng...;
- Giữ sự cân bằng: NBBLG có thể cảm thấy căng thẳng, bối rối trong các buổi làm việc, đặc biệt vì họ tìm đến CBQLTH trong những giai đoạn khó khăn và bẩn thân họ đang trải qua nhiều cảm xúc tiêu cực như sợ hãi, lo âu, kiệt sức... Do đó, CBQLTH nên thể hiện những cảm xúc, hành vi phù hợp với cảm xúc, hành vi của NBBLG. Điều này giúp NBBLG không cảm thấy bị lấn át, thiếu tự tin, và thấy được cảm thông. Ví dụ như chúng ta không nên tỏ ra rất hăng hái khi NBBLG ngồi nép vào góc im lặng;
- Luôn thực hành kỹ năng lắng nghe tích cực;
- Không hứa nếu không làm được;
- Chú ý đến trang phục, đảm bảo lịch sự, tinh tươm, không khiến NBBLG cảm thấy xa cách vì chúng ta trông quá sang trọng, hay cảm thấy bị thiếu tôn trọng vì trông quá tuềnh toàng.

Ví dụ Trường hợp của B

B (23 tuổi, nạn nhân bị bạo lực tình dục) đang trải qua một thời kỳ rất khó khăn, em thường xuyên cảm thấy lo lắng, sợ hãi, mất ngủ triền miên và nếu ngủ được thì em sẽ mơ thấy những ác mộng kinh khủng. Những lần quá căng thẳng, em đã dùng các vật sắc nhọn để đâm và rạch vào tay.

Trong buổi đầu gặp gỡ, do CBQLTH đang có việc nhà cần quan tâm nên muốn cầm điện thoại để tiện liên lạc. Có 2 lần khi B đang kể chuyện thì CBQLTH phải xin lỗi một cách lịch sự để tạm dừng và nghe điện thoại. Khi nói chuyện, thỉnh thoảng CBQLTH có liếc nhìn điện thoại. Lắng nghe câu chuyện của B, CBQLTH rất bức xúc với những kẻ xâm hại, và cũng hơi khó chịu vì B đã không cố gắng bỏ đi từ sớm khiến tình trạng xâm hại bị diễn ra, người can bộ đã nói “vì sao em không phản ứng gì, sao em không kêu lên hay chạy đi?”.

Rất mong muốn giúp B có cách thức để tự bảo vệ an toàn cho bản thân CBQLTH tạm ngắt khi B đang tạm im lặng chìm đắm vào cảm xúc của mình khi nói về câu chuyện đã xảy ra. Khi tiếp nhận thông tin, B tỏ ra hơi chậm hiểu về

những điều CBQLQH nói, CBQLTH hơi mất bình tĩnh và mặt hơi căng thẳng và tông giọng hơi cao hơn một chút so với lúc đầu.

Hãy phân tích mối quan hệ giữa CBQLTH và H. Điều gì cần thay đổi trong mối quan hệ này?

Phân tích

Thiết lập, duy trì mối quan hệ quan trọng trong bất cứ tình huống tiếp xúc nào với NBBLG, tuy nhiên trong giai đoạn đầu, khi mới gặp là đặc biệt quan trọng. Việc thiết lập mối quan hệ tùy thuộc vào nhiều yếu tố, cả ngôn ngữ có lời và ngôn ngữ không lời, cảm nhận về sự lắng nghe, thông hiểu của người hỗ trợ. Ở đây người hỗ trợ có sự lắng nghe, có lịch sự xin lỗi khi phải nghe điện thoại, có hỗ trợ kiến thức KHAT, tuy nhiên có một số sự nhạy cảm mà người hỗ trợ đã chưa đạt được như:

Ngôn từ: đặt câu hỏi về việc vì sao không tìm cách thoát, chạy đi – điều này có thể khiến NBBLG cảm nhận lỗi thuộc về mình hoặc mình kém cỏi, điều cần làm mà lại không biết làm.

Sự chú tâm: người hỗ trợ ngắt quãng nghe điện thoại khi NBBLG đang chia sẻ và cần sự thấu cảm về cảm xúc

Ngôn ngữ cơ thể: Tỏ ra rất bức xúc với kẻ xâm hại, khó chịu về cách ứng xử của NBBLG, căng thẳng, hơi mất bình tĩnh, tông giọng hơi cao khi NBBLG tỏ ra chậm hiểu.

Ngôn ngữ cơ thể, tuy không biểu hiện quá rõ rệt để NBBLG gọi tên về nó nhưng họ hoàn toàn có thể cảm nhận và có cảm xúc ban đầu ít kết nối với người hỗ trợ.

Với người trải qua bạo lực, khi gợi lại câu chuyện, đó là thời điểm cảm xúc có thể quá tải, căng thẳng cao độ và rất cần việc làm chậm lại tiến trình cảm xúc qua việc lắng nghe, im lặng đồng hành bên cảm xúc, bày tỏ sự thấu cảm. Đồng thời việc cung cấp thông tin, kiến thức cần làm đúng thời điểm, khi NBBLG đã ổn định cảm xúc, và lượng thông tin cung cấp cần ở mức độ giới hạn. Thông tin cần được nhắc lại và kiểm tra mức độ hiểu để họ không bị quá tải về mặt thông tin.

2. Kỹ năng lắng nghe tích cực

Lắng nghe tích cực là một kỹ năng hết sức quan trọng được áp dụng xuyên suốt trong tiến trình QLTH, đòi hỏi sự luyện tập thường xuyên của CBQLTH.

Lắng nghe tích cực có 03 bước

Bước 1: Khuyến khích NBBLG chia sẻ

- CBQLTH thể hiện sự sẵn sàng lắng nghe bằng cách ngồi yên, hướng mắt về phía NBBLG và đề nghị họ chia sẻ.

- Không ép buộc, thúc giục NBBLG chia sẻ.

- Bắt đầu cuộc nói chuyện bằng “Chị có thể kể em nghe điều gì đã xảy ra không?” thay vì “Việc bạo lực đã xảy ra như thế nào?”

Bước 2: Lắng nghe

- Lắng nghe cẩn thận, không lơ đãng, đảo mắt, đổi tư thế liên tục, kiểm tra điện

thoại,...khi NBBLG đang nói;

- Chú ý đến ngôn ngữ cơ thể của NBBLG, như quay mặt đi, đột nhiên im bặt, khóc...để hỏi họ xem họ có ổn không, họ có cần tạm dừng buổi làm việc không;
- Có thể ghi chép nếu cần thiết, nhưng vẫn phải tập trung vào NBBLG;
- Thể hiện cho NBBLG bạn vẫn đang nghe bằng cách gật đầu hay các âm thanh như Ủ, À,...không phản hồi bằng những câu như “Thế ư?”, “Thật không vậy?”
- Chỉ hỏi các câu hỏi làm rõ thông tin sau khi NBBLG đã nói xong, không ngắt lời khi họ đang nói;
- Nghe một cách không phán xét, không đổ lỗi, không nên nói “Sao chị lại làm thế?” hay “Sao anh ta tàn nhẫn thế?” – Đôi khi dù biết NGBLG không đối xử tốt với mình nhưng NBBLG vẫn yêu thương và muốn bảo vệ họ.
- Trong quá trình lắng nghe và hướng dẫn NBBLG cung cấp thông tin, luôn sử dụng câu hỏi mở. Câu hỏi mở giúp chúng ta thu thập được nhiều thông tin hơn và cũng khiến cuộc giao tiếp trở nên cởi mở, thoải mái hơn cho NBBLG.

Bước 3: Phản hồi lại những chia sẻ của NBBLG

Có những phản hồi phù hợp, nhạy cảm sẽ giúp làm mạnh mẽ quan hệ của CBQLTH với NBBLG, mặt khác những thông điệp mà chúng ta đưa đến cho NBBLG lúc này chính là những hỗ trợ tâm lý cần thiết để bắt đầu quá trình hàn gắn những sang chấn tâm lý, nếu trước đây họ thường bị đổ lỗi, đánh giá bởi những người khác khi kể câu chuyện của mình thì bây giờ họ CẦN cảm thấy được cảm thông, chấp nhận và tin tưởng.

Chúng ta cần bày tỏ sự tôn trọng với trải nghiệm của NBBLG, đồng thời bày tỏ sự cảm kích vì họ đã chia sẻ câu chuyện với chúng ta. Một số câu nói có thể sử dụng lúc này như:

- “Chị đã rất dũng cảm khi chia sẻ câu chuyện này và tìm kiếm sự giúp đỡ.” – Để Công nhận và trao quyền
- “Em rất tiếc về những gì đã xảy ra với chị” hoặc “Em rất tiếc chị phải chịu đựng những việc này” – Để thể hiện sự cảm thông
- “Những gì xảy ra không phải lỗi của chị” – Để khẳng định rằng bạn không đánh giá, đổ lỗi cho họ.
- “Cảm ơn chị đã tin tưởng và cho phép em được lắng nghe câu chuyện của chị” – Để nhấn mạnh tầm quan trọng của mối quan hệ.

Đôi khi, một cái nắm tay hoặc một cái ôm sẽ rất ý nghĩa vào lúc này, tuy nhiên hãy chắc chắn NBBLG không cảm thấy khó chịu, mất an toàn vì những động chạm cơ thể bằng cách hỏi “Chị có muốn em ôm/nắm tay chị không?”

Bước 4: Làm rõ thông tin

Nếu có bất kỳ thông tin nào NBBLG chia sẻ mà CBQLTH chưa hiểu hết hoặc không chắc mình hiểu đúng thì cần phải hỏi lại để làm rõ, không giả định rằng suy nghĩ/suy luận của mình là đúng. Thực ra việc chúng ta đặt câu hỏi để làm rõ thông tin có tác dụng tốt trong việc thể hiện cho NBBLG rằng chúng ta lắng nghe, quan tâm và mong muốn được hiểu câu chuyện của họ.

Một số câu nói để làm rõ thông tin như:

- Lúc nãy em có nghe chị nói...phiền chị có thể giải thích thêm cho em hiểu?
- Khi chị nói...có phải ý chị là...?
- Em nghe chị nói..., vậy em nghe đúng chưa ạ?

3. Kỹ năng đặt câu hỏi

3.1. Mục đích

- Khai thác thông tin, làm rõ thông tin;
- Đánh giá nhu cầu/vấn đề của NBBLG và gia đình;
- Giúp NBBLG và gia đình định hướng và đưa ra giải pháp.

3.2. Phân loại câu hỏi

- Phân loại theo cách đặt câu hỏi

- Câu hỏi mở

Thường là những câu hỏi có hiệu quả nhất trong giao tiếp bởi chúng hướng cho NBBLG trả lời một cách chi tiết và đầy đủ hơn. Những câu trả lời này sẽ cung cấp cho chúng ta nhiều thông tin hơn để từ đó tiếp cận hoàn cảnh của trẻ. Câu hỏi này thường bắt đầu với những từ “điều gì”, “thế nào”, “ở đâu”, “khi nào”,...

• Câu hỏi đóng

Nói chung là kém hiệu quả hơn, nhưng đôi khi nó cũng cần thiết để giúp chúng ta thu được những thông tin nhanh và cụ thể, đưa lại sự rõ ràng, mạch lạc, giúp NBBLG tập trung vào chủ đề của cuộc nói chuyện, hoặc kết thúc những cuộc thảo luận dài dòng hoặc tản漫. Câu hỏi đóng thường bắt đầu với những từ “có phải”, “có... không”, “đã” và được trả lời “có” hoặc “không”. Mật hạn chế của loại câu hỏi này là chúng không cho phép NBBLG giải bày quan điểm hay tình huống.

Chúng ta có thể so sánh câu hỏi mở và câu hỏi đóng trong bảng dưới đây:

CÂU HỎI ĐÓNG	CÂU HỎI MỞ
Hôm nay chị khỏe không?	Hôm nay chị cảm thấy thế nào?
Có phải cháu thân thiết nhất với mẹ không?	Mối quan hệ của cháu với các thành viên trong gia đình như thế nào?
Chị không kể với ai về chuyện này vì thấy xấu hổ phải không?	Điều gì khiến chị không chia sẻ chuyện này với ai?
Chị có cảm thấy mất an toàn khi chồng say rượu không?	Chị thường cảm thấy mất an toàn (nếu có, với chồng chị) khi nào?
Việc vào đại học rất quan trọng với cháu phải không?	Đối với cháu, việc vào đại học có ý nghĩa như thế nào?

- Phân loại theo mục đích để hỏi

- Hỏi về sự kiện

Nhằm giúp CBQLTH hiểu về một sự kiện cụ thể xảy ra với NBBLG. Những câu hỏi này thường bắt đầu với Ai, Cái gì, Ở đâu, Như thế nào, Khi nào. Ví dụ:

Chuyện đó đã xảy ra như thế nào?

Có ai giúp đỡ cháu trong thời điểm đó?

- Hỏi về hệ quả của sự việc

Nhằm tìm hiểu những hệ quả về sức khỏe thể chất, cảm xúc, suy nghĩ, học tập, công việc ...của một/nhiều sự kiện lên NBBLG. Ví dụ:

Việc đã xảy ra có ảnh hưởng như thế nào đến mối quan hệ của cháu với bạn bè?

Sau khi sự việc diễn ra chị nhận thấy sức khỏe của mình thay đổi như thế nào?

Chị cảm thấy như thế nào sau khi đã nói chuyện được với các con về quyết định của mình?

- Hỏi để khám phá giải pháp

Nhằm khám phá và giúp NBBLG xác định được điều họ mong muốn, những giải pháp và cách thức họ muốn thực hiện các giải pháp đó. Ví dụ:

Chị mong muốn điều gì cho bản thân và các con?

Chị nghĩ mình sẽ làm gì để đạt được mong muốn đó?

Với giải pháp A thì điểm tích cực/ khó khăn là gì?

Có ai, điều gì có thể giúp chị thực hiện được giải pháp A?

3.3. Những lưu ý khi sử dụng câu hỏi

- Định hướng rõ nội dung hỏi: Hỏi để hiểu về suy nghĩ, nhu cầu của NBBLG; hỏi những thông tin liên quan đến cả quá khứ và hiện tại,...

- Đặt câu hỏi phải kết hợp với lắng nghe tích cực, có thái độ/hành vi khích lệ trong khi hỏi: thấu cảm, kiên nhẫn, dành thời gian cho NBBLG suy nghĩ, phản hồi, tóm lược...

- Làm chủ tiến trình hỏi: Xác định thời điểm hỏi, tần suất hỏi phù hợp, không hối thúc, vội vàng.

- Sử dụng các loại câu hỏi một cách hợp lý, linh hoạt: Tránh hỏi tới tấp, hỏi nhiều câu hỏi một lúc sẽ làm NBBLG lẩn lộn hoặc đẩy họ vào thế tự vệ.

- Nếu NBBLG phát hiện ra mình đang tiết lộ quá nhiều điều và chúng ta cảm nhận được sự bất an của họ, lúc này chúng ta nên sử dụng các câu hỏi đóng để có thể giúp họ giảm tốc độ và bình tĩnh trở lại.

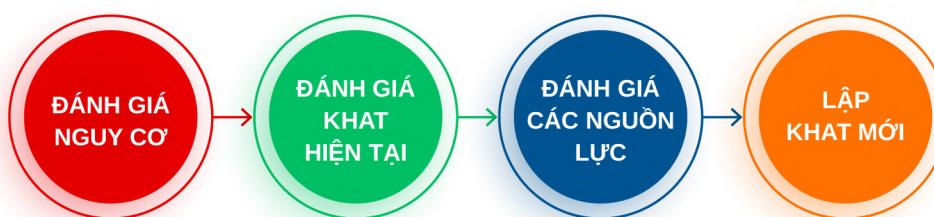
- Việc sử dụng các câu hỏi một cách khôn khéo và có dụng ý có thể hỗ trợ để tạo nên một cuộc giao tiếp thành công.

4. Kỹ năng xây dựng kế hoạch an toàn

Kế hoạch an toàn (KHAT) là một kế hoạch CÁ NHÂN gồm danh sách những việc KHẢ THI và HIỆU QUẢ mà NBBLG có thể thực hiện khi gặp nguy hiểm hoặc có nguy cơ gặp nguy hiểm để đảm bảo an toàn cho bản thân. KHAT nên là ưu tiên thảo luận đầu tiên trong bước Lên kế hoạch, và không chỉ để đảm bảo an toàn về thể chất mà còn nhằm duy trì sự an toàn về mặt cảm xúc cho NBBLG (Tham khảo công cụ KHAT cảm xúc phần Phụ lục).

Thông thường NBBLG có những cách thức cụ thể để đảm bảo sự an toàn cho bản thân và những người quan trọng với họ như con cái, bố mẹ. Có nhiều NBBLG không nhận ra họ đã có những cách thức này. Do đó, chúng ta cần giúp họ nhận ra và phân tích được ưu điểm, nhược điểm của những giải pháp mà họ đang thực hiện, sau đó phát triển một kế hoạch dựa trên kinh nghiệm và các nguồn lực xung quanh của NBBLG, lưu ý rằng kế hoạch này vẫn phải xuất phát từ NBBLG, vì họ hiểu rõ hơn ai hết về khả năng hành động của họ trong tình huống nguy hiểm hay sự sẵn sàng của những người khác trong gia đình/cộng đồng để hỗ trợ họ.

Để giúp NBBLG xây dựng KHAT, có thể làm theo các bước dưới đây:



4.1. Đánh giá nguy cơ

Cùng thảo luận với NBBLG để làm rõ:

- Khi nào/Ở đâu/Với ai nguy hiểm có thể xuất hiện?
- Các dấu hiệu để nhận biết nguy hiểm?
- Điều gì làm tăng nguy cơ?

4.2. Đánh giá KHAT hiện tại

Thảo luận về cách NBBLG xử lý trong các tình huống nguy hiểm và phân tích tính hiệu quả của những cách xử lý đó.

- Chị/cháu làm gì khi ở trong các tình huống nguy cơ?
- Cách làm đó có hiệu quả không? Hiệu quả như thế nào?
- Các yếu tố thể chất/cảm xúc/niềm tin nào cản trở chị/cháu tự bảo vệ mình? (Có thể là tình trạng khuyết tật/bệnh lý, những cảm xúc mâu thuẫn dành cho NGBL, nhận thức về giá trị bản thân/vai trò giới,...)

4.3. Đánh giá các nguồn lực

- Khi gặp nguy hiểm chị/cháu có thể đi đâu? – giúp NBBLG nghĩ đến ít nhất một nơi mà họ có thể nhanh chóng đến trong các tình huống khẩn cấp.

- Những ai đã biết về vấn đề của chị/cháu? Chị/cháu tin tưởng ai? Những ai có thể giúp đỡ chị/cháu (bằng cách lắng nghe NBBLG, lên tiếng bảo vệ NBBLG và con họ,...)

- Chị/cháu có tiền tiết kiệm/các đồ vật có giá trị hoặc có thường có tiền trong người không? Có ai có thể giúp đỡ chị/cháu về tài chính trong trường hợp khẩn cấp? Có cách nào để chị/cháu có thể có một ít tiền phòng thân trong người (và/hoặc tiết kiệm một ít tiền, giấu đi/gửi người chị tin tưởng mà chồng/bạn trai chị không biết – trong trường hợp bị BLG bởi chồng/bạn tình)?

- Chị/cháu có các món đồ tự vệ như còi hay vật dụng gì đó...không? Chị/cháu có giữ các giấy tờ cá nhân của mình (và các con) không? (chứng minh nhân dân/hộ chiếu, BHYT, bằng lái xe, bằng cấp, giấy khai sinh của con,...)

- Số điện thoại nào chị/cháu có thể gọi nếu cần giúp đỡ? – các tổng đài, số cảnh sát khu vực, số đại sứ quán,...)

4.4. Lập kế hoạch an toàn

Hướng dẫn NBBLG hoàn thành KHAT bằng việc lên danh sách những việc họ sẽ làm/tránh làm, những nơi/người họ sẽ tìm đến...và ghi lại, giữ ở nơi an toàn (hoặc ghi nhớ nếu thấy không có nơi nào an toàn để giữ lại).

Trọng tâm thảo luận trong những trường hợp NBBLG bị bạo lực ngoài môi trường gia đình là giúp họ nhận diện và có sự chuẩn bị để ứng phó với những nguy cơ không đoán trước/không thường trực. KHAT của họ nên bao gồm việc xác định các ranh giới cá nhân và kỹ năng duy trì các ranh giới cá nhân cần thiết để ngăn ngừa những tình huống rủi ro (Ví dụ: những ranh giới nào giúp NBBLG cảm thấy an toàn trong mối quan hệ với nam giới (ngồi bao xa, động chạm ở phần nào của cơ thể được chấp nhận, ngôn từ như thế nào thì trong giới hạn chấp nhận được/ ngoài giới hạn chấp nhận, quyền từ chối/ hay bảy tỏ suy nghĩ, ranh giới của mình...)? Làm thế nào để đối phương biết và tôn trọng các ranh giới với NBBLG?...)

Đối với NBBLG do chồng/bạn tình gây ra, họ có thể luôn ở trong các tình huống nguy cơ cao, một số người có thể đang cân nhắc các kế hoạch để rời đi, hoặc họ đã rời đi nhưng vẫn tiếp tục bị làm phiền/tấn công tại nơi làm việc, các địa điểm công cộng. Nhiệm vụ của CBQLTH là đảm bảo xem xét hết mọi bối cảnh nơi BLG có thể xảy ra và có kế hoạch để

giảm thiểu tối đa rủi ro nhất có thể.

Nếu NBBLG bởi chồng/bạn tình đang có kế hoạch rời đi, chúng ta cần thảo luận kỹ với họ về quá trình chuẩn bị (tiền, tư trang, giấy tờ, nói chuyện với con cái...) và có thể sẽ cần tập dượt nhiều lần các kế hoạch này. Lưu ý với họ rằng giai đoạn chuẩn bị rời đi thường là giai đoạn nguy hiểm nhất, do đó họ cần đảm bảo giữ kín ý định với NGBL và/hoặc có một kế hoạch hỗ trợ hiệu quả.

4.5. Lưu ý

- Tính hiệu quả trong xử lý tình huống nguy hiểm là yếu tố quan trọng nhất;
- KHAT phải phù hợp với từng trường hợp, không thể áp dụng chung một KHAT cho những NBBLG khác nhau;
- Các nguy cơ mất an toàn đôi khi đến từ chính NBBLG, ví dụ như họ có ý định tự tử, tự làm đau mình hay bỏ bê bản thân;
- Xem xét cẩn thận để việc thực hiện KHAT không làm gia tăng nguy cơ mất an toàn (Ví dụ việc viết nhật ký/gọi điện chia sẻ với ai đó có khiến NBBLG gặp nguy hiểm nếu NGBL phát hiện ra? Làm thế nào để phòng ngừa? Hay liệu có nên chọn giải pháp khác?);
- Nếu có ai đó liên quan trong KHAT, cần báo cho người đó và được sự đồng ý của họ (Ví dụ bố mẹ, hàng xóm, con cái...)
- Có những giải pháp sẽ cần có sự chuẩn bị, tập dượt trước, CBQLTH nên hỗ trợ NBBLG trong quá trình chuẩn bị, tập dượt này.
- KHAT cần được xem xét, điều chỉnh lại thường xuyên để thích nghi với thay đổi trong bối cảnh sống của NBBLG cũng như hành vi của NGBL.

Ví dụ trường hợp chị G

Chị G (33 tuổi) sống cùng một người chồng nghiện rượu và rất bạo lực.

Ông thường xuyên đánh chị rất dã man, hiện một chân chị rất yếu do từng bị chồng đánh gãy, 1 tai không nghe được. Chị nói mỗi lần nghe tiếng chồng đi về từ đầu ngõ, chị có thể xác định được chồng có đang say không và liệu có sắp đánh chị không, nhưng chị không trốn đi, chị vẫn tiếp tục làm việc trong nhà. Khi bị chồng đánh, chị không kêu khóc mà thường lùi vào góc nhà và đứng/ngồi yên ở đó.

P con gái chị G (8 tuổi) kể rằng mỗi lần bố đánh mẹ, em chạy đến tất cả những nhà hàng xóm để cầu cứu nhưng không ai đến, em khóc nức nở và lặp đi lặp lại “Cháu không thể cứu mẹ”.

Những thông tin nào thể hiện KHAT hiện tại của chị G? KHAT này có điểm yếu và ưu điểm nào?

Bạn sẽ phản hồi lại cháu P như thế nào?

Phân tích

Trong trường hợp của chị G, chúng ta có thể thấy một số vấn đề ảnh hưởng tiêu cực đến sự an toàn của chị:

- Sức khỏe thể chất không đủ tốt để có thể tự bảo vệ bản thân;
- Không có người hỗ trợ, con gái rất muốn giúp nhưng tuổi còn nhỏ;
- Chiến lược hiện tại thiếu hiệu quả: biết chồng sắp đánh nhưng không

bắt đầu đi trốn, lùi vào góc tường thì sẽ bị “khóa” lại và không còn đường thoát;

Do đó, các giải pháp trong thời gian tới phải đảm bảo thay đổi chiến lược thiếu hiệu quả hiện tại, huy động được sự hỗ trợ từ bên ngoài (Hội phụ nữ, công an Thôn/xã, Trưởng thôn, đoàn thanh niên...) khi cần thiết.

Đối với P, chúng ta có thể thấy cháu trải qua những cảm giác có lỗi, bất lực, sợ hãi, tuyệt vọng... Tuy nhiên cháu là một cô bé kiên cường, thương mẹ, có trách nhiệm và cũng biết tìm kiếm sự giúp đỡ. Chúng ta cần phản hồi để cô bé biết chúng ta hiểu những cảm xúc của cháu, chúng ta ghi nhận những điểm mạnh. Đồng thời, một điều quan trọng cần nhấn mạnh rằng cháu không có lỗi khi bạo lực xảy ra, cháu cũng không có lỗi khi mọi người từ chối giúp đỡ, chúng ta hiểu rằng cháu đã cố gắng hết sức nhưng ở lứa tuổi của cháu, cháu chưa thể chịu trách nhiệm cho sự an toàn của mẹ. Chúng ta cần cháu trước hết đảm bảo an toàn cho bản thân khi bạo lực xảy ra, và chúng ta, với vai trò là CBQLTH, sẽ thảo luận thêm với mẹ và các bên liên quan để có thể đảm bảo an toàn cho mẹ và cháu tốt hơn trong thời gian sắp tới.

Một số khía cạnh chúng ta cần làm rõ thêm về P như:

- P có là nạn nhân của bạo lực không? Cần làm gì để bảo vệ P nếu em cũng là nạn nhân.

- Khi bạo lực xảy ra, hoặc sau khi bạo lực xảy ra, ai là người đáp ứng các nhu cầu chăm sóc của P? Quá trình chăm sóc này có hiệu quả/khó khăn gì?

5. Kỹ năng đánh giá và can thiệp tự tử

BLG có thể làm tăng nguy cơ tự tử của nạn nhân. NBBLG có thể có cảm giác muốn chết, kết thúc cuộc sống của mình hoặc biến mất. Nếu có bất kỳ lúc nào họ đề cập đến những ý nghĩ trên (trực diện hoặc hàm ý, ngay cả khi họ không nói nhưng CBQLTH cảm thấy lo ngại), CBQLTH cần thực hiện đánh giá sâu hơn để xác định liệu đó chỉ là ý nghĩ hay nó thực sự là một kế hoạch hành động.

Bước 1: Đánh giá nguy cơ

Thu thập các thông tin để hoàn thành mẫu “Đánh giá nguy cơ tự tử” trong phần phụ lục. Dựa trên việc xem xét ý nghĩ, kế hoạch, lý do tự tử của NBBLG và các yếu tố khác như lịch sử và tình trạng sức khỏe tâm thần, các vấn đề họ đang phải đối mặt, kết nối xã hội,...để CBQLTH đưa ra kết luận về mức độ nguy cơ.

Một số câu hỏi có thể sử dụng để bắt đầu cuộc trò chuyện về chủ đề này như:

- Chị/Cháu đã bao giờ nghĩ đến việc tự làm đau mình hoặc tự tử chưa?

- Liệu có phải tất cả những nỗi đau mà chị/cháu đang phải trải qua khiến chị/cháu nghĩ đến việc tự làm hại mình?

- Chị/cháu đã bao giờ ước mình có thể đi ngủ và không bao giờ tỉnh dậy chưa? Từ khi nào?

Nếu câu trả lời là KHÔNG, và cũng không có bằng chứng nào cho thấy nguy cơ, CBQLTH có thể dừng việc đánh giá. Nếu câu trả lời là CÓ, CBQLTH cần tiếp tục thực hiện đánh giá.

Nguy cơ tự tử được cho rằng sẽ cao hơn rất nhiều đối với những NBBLG có thể mô tả kế hoạch tự tử (Khi nào? Ở đâu? Bằng cách nào? Chuẩn bị ra sao?) và/hoặc đã từng cố gắng tự tử. Ngược lại nếu họ không có kế hoạch và/hoặc chưa từng tự tử trước đó, nguy cơ sẽ không cao.

Bước 2: Hỗ trợ cảm xúc

Đánh giá và can thiệp tự tử là việc hoàn toàn không dễ dàng, nhưng CBQLTH cần phải giữ bình tĩnh ngay cả khi NBBLG bộc lộ suy nghĩ và kế hoạch tự tử. Một số việc chúng ta cần làm:

- Không lên án cảm xúc của họ, thay vào đó cần ghi nhận và thấu cảm;
- Không cho lời khuyên;
- Ghi nhận sự dũng cảm của họ khi chia sẻ thông tin và truyền đạt đến họ mối lo ngại của CBQLTH về sự an toàn của họ;

CBQLTH có thể nói:

“Cô hiểu rằng cháu đang cảm thấy vô cùng tuyệt vọng và cô rất tiếc cháu phải trải qua tất cả những chuyện này. Để có thể kể với cô cũng là việc rất khó khăn nhưng cháu đã rất dũng cảm. Điều quan trọng với cô là cháu được an toàn. Cô muốn chúng ta có thể đưa ra được một kế hoạch để giúp cháu không tự làm đau mình. Cháu có muốn làm việc đó cùng cô không?”

Bước 3: Phát triển kế hoạch an toàn

Cùng NBBLG thảo luận để tìm ra:

- Những dấu hiệu cảnh báo nguy cơ tự tử bằng cách hỏi NBBLG “Nói cho em/cô biết điều gì xảy ra khi chị/cháu bắt đầu nghĩ đến việc tự tử hoặc làm đau bản thân?”. Dấu hiệu cảnh báo có thể là những suy nghĩ, hình ảnh, hành vi, tâm trạng mà khi nó xuất hiện thì làm tăng ý muốn tự tử của NBBLG.

- Cách thức để cảm thấy tốt hơn, những việc mà NBBLG có thể làm khi bắt đầu nhận thấy các dấu hiệu cảnh báo nhằm cân bằng cảm xúc và ngăn chặn ý nghĩ tự tử phát triển (Xem thêm tại Phụ lục: Công cụ kế hoạch an toàn cảm xúc)

- Người hỗ trợ: Giải thích với NBBLG rằng ngoài việc xác định những việc họ có thể làm để giữ an toàn cho bản thân thì cần có một người thân/bạn bè mà họ tin tưởng hỗ trợ, ở bên họ ít nhất là trong 24h tiếp theo. Sau khi xác định được người hỗ trợ, QLTH cần trao đổi với người này về bối cảnh và sắp xếp để người này có thể đến với NBBLG hoặc đưa NBBLG đến chỗ họ.

Nếu NBBLG từ chối thảo luận kế hoạch để giữ họ an toàn, hoặc họ không thể xác định được Kế hoạch an toàn cảm xúc, và/hoặc cũng không có ai hỗ trợ, CBQLTH cần thảo luận với quản lý của mình để có thể chuyển NBBLG đến dịch vụ sức khỏe tâm thần, hoặc nếu không có dịch vụ sức khỏe tâm thần thì có thể là dịch vụ y tế. CBQLTH cần đảm bảo luôn có người ở cùng NBBLG vì sẽ rất nguy hiểm để họ ở một mình.

6. Kỹ năng điều phối

Những hậu quả đa dạng và lâu dài của BLG dẫn đến việc NBBLG và con cái họ thường có nhiều nhu cầu hỗ trợ, liên quan đến nhiều cơ sở cung cấp dịch vụ khác nhau. Nếu các cơ sở cung cấp DVXH phối hợp với nhau tốt thì sẽ thúc đẩy khả năng tiếp cận

dịch vụ, giảm sự trùng lặp và tạo ra một hệ thống DVXH hiệu quả.

Chúng ta thừa nhận với nhau rằng mỗi bên cung cấp dịch vụ hoặc thậm chí mỗi bộ phận trong cùng một cơ sở/trung tâm đều có góc nhìn chuyên môn, hay hướng dẫn quy trình đặc thù, những yếu tố này khi mang vào các nhóm đa ngành đôi khi sẽ tạo ra những khó khăn nhất định, và thậm chí là mâu thuẫn. Nhiệm vụ chủ yếu và quan trọng nhất của CBQLTH là để mang tất cả những chương trình, dịch vụ này lại chung với nhau, thành lập một nhóm phối hợp chặt chẽ với nhau để hỗ trợ mục tiêu của NBBLG. Việc xác định được các nguyên tắc và phương pháp chung trong hỗ trợ NBBLG sẽ là cơ sở tiên quyết trong việc đảm bảo các bộ phận bên trong tổ chức/cơ sở cũng như các bên cung cấp dịch vụ có thể tìm thấy tiếng nói chung trong hỗ trợ NBBLG. Các bên cần rất cởi mở để hiểu được góc nhìn của nhau, không phán xét đâu là góc nhìn đúng hay sai – mà cùng nhau thiết lập một cách nhìn đa chiều – trong đó quyền và lợi ích của NBBLG là rường cột hướng dẫn việc ra quyết định.

Một số những nhiệm vụ cụ thể của CBQLTH trong quá trình điều phối dịch vụ:

- Tổ chức và hướng dẫn các cuộc họp ca bao gồm NBBLG, gia đình họ, các bên cung cấp dịch vụ, những người liên quan để xác định, đánh giá, điều chỉnh việc cung cấp dịch vụ.

- Giám sát kế hoạch, quản lý việc chia sẻ thông tin giữa các bên với nhau để duy trì sự phối hợp hướng đến các mục tiêu;

- Làm việc với NBBLG và gia đình để nhanh chóng nhận ra những vấn đề trong quá trình họ tiếp cận các dịch vụ, cùng với NBBLG hoặc đại diện họ làm việc với các bên để giải quyết các vấn đề này;

- Đóng vai trò như một người liên lạc giữa NBBLG và các bên cung cấp dịch vụ cũng như giữa các bên cung cấp dịch vụ với nhau nhằm ngăn ngừa bất kỳ xung đột hoặc hiểu nhầm nào trong quá trình hỗ trợ và phối hợp hỗ trợ NBBLG.

- Tham vấn và cung cấp thông tin để giúp NBBLG và gia đình giải quyết vấn đề khi có những mâu thuẫn với các bên cung cấp dịch vụ;

- Hỗ trợ về mặt cảm xúc cho NBBLG và gia đình để họ có thể giải quyết tốt hơn các vấn đề và tận dụng được các nguồn lực;

- Lưu hồ sơ để theo dõi tiến độ và những kết quả trong quá trình thực hiện kế hoạch;

- Thiết lập và duy trì mối quan hệ đáng tin cậy với các nguồn lực chính thức và phi chính thức để có thể huy động nguồn lực cho NBBLG khi cần thiết.

- Trong quá trình điều phối, kỹ năng truyền thông giao tiếp và kỹ năng làm việc nhóm là hết sức quan trọng, CBQLTH cần hiểu về tiến trình nhóm, năng động nhóm, tiến trình giải quyết xung đột, giao tiếp một cách hiệu quả bằng lời và không lời, tôn trọng sự đa dạng trong nhóm.

7. Kỹ năng biện hộ

NBBLG là một trong những nhóm yếu thế, họ thường phải đối mặt nhiều trở ngại trong quá trình tiếp cận dịch vụ do những hạn chế về hiểu biết/sức khỏe/địa vị xã hội, những rào cản của định kiến xã hội hay sự chưa hoàn thiện của hệ thống DVXH. Chính vì thế, kỹ năng biện hộ là hết sức cần thiết để CBQLTH có thể hỗ trợ NBBLG hiệu quả.

Biện hộ trong QLTH bao gồm các hoạt động:

- Cung cấp thông tin và hỗ trợ tâm lý để NBBLG có thể lên tiếng cho các nhu cầu của mình; trao quyền, gia tăng sự tham gia và tăng sự độc lập của họ, thúc đẩy hiểu biết và kỹ năng để họ có thể tự giải quyết vấn đề. Khi cần thiết và được sự cho phép,

CBQLTH đại diện cho NBBLG để đề đạt những nhu cầu của họ với các bên liên quan.

- Cung cấp thông tin để các bên cung cấp dịch vụ khác, có thể đến từ các chuyên ngành khác, hiểu về sang chấn của NBBLG và có cách tiếp cận nhạy cảm về sang chấn, tránh gây hại cho NBBLG trong quá trình cung cấp dịch vụ; loại bỏ các rào cản về nhận thức, thái độ của người cung cấp dịch vụ và nâng cao chất lượng dịch vụ.

- Biện hộ hệ thống: cung cấp các bằng chứng thực hành có ý nghĩa để những nhà quản lý, những người hoạch định chính sách thực hiện những thay đổi cần thiết trong thiết kế dịch vụ, quy trình cung cấp và quản lý chất lượng dịch vụ nhằm bảo vệ tốt hơn quyền của NBBLG.

Sẽ có nhiều trường hợp, đối tác không thể hoặc không muốn cung cấp dịch vụ, hoặc không muốn thay đổi cách cung cấp dịch vụ của họ, điều này ảnh hưởng đến việc đạt mục tiêu và quá trình hồi phục của NBBLG. Lúc này CBQLTH cần hiểu rằng vai trò của chúng ta không chỉ là để hỗ trợ NBBLG, mà còn hỗ trợ các bên cung cấp dịch vụ để họ có thể hỗ trợ NBBLG một cách hiệu quả, vì thế đầu tiên hãy hỏi “*Tôi có thể làm gì để anh/chị có thể hỗ trợ Người bị bạo lực giới này tốt hơn?*”.

Để việc biện hộ đạt được kết quả mong muốn, điều quan trọng trước tiên là chuẩn bị đầy đủ thông tin. Chúng ta cần hiểu chính xác vấn đề, nhu cầu và quyền của NBBLG; hiểu rõ về dịch vụ, chức năng, nhiệm vụ của cơ sở cung cấp dịch vụ, quy trình và tiêu chí của họ; hiểu chính xác về quá trình cung cấp dịch vụ cho NBBLG hiện tại (đã xảy ra chưa, kết quả ra sao, gặp vướng mắc ở đâu...). Tất cả những thông tin này sẽ giúp chúng ta đạt được sự tự tin và chắc chắn trong những tuyên bố và đề xuất của mình; chúng ta không thể đi gặp đối tác để biện hộ khi bản thân không biết sẽ nói gì để chứng minh cho nhu cầu và quyền lợi của người mà chúng ta đại diện.

Để đề xuất một nhu cầu hay lo ngại của chúng ta liên quan đến dịch vụ của NBBLG, có một số cách sau đây để hạn chế mâu thuẫn và hiểu nhầm:

- Luôn dùng câu hỏi mở để hiểu về bối cảnh cung cấp dịch vụ. Ví dụ “*Chị cho em biết những hoạt động mình đã triển khai được với Người bị bạo lực giới B. đến lúc này à?*”

- Luôn dùng danh xưng Tôi (hoặc anh, chị, em) để đề cập lo ngại của mình. Ví dụ “*Em nghĩ rằng chúng ta đang có quan điểm khác biệt về H. Đây là một vụ xâm hại tình dục trẻ em và H. là nạn nhân, bất kể sự việc xảy ra như thế nào, em không đồng ý việc đổ lỗi ngược lại cho H. và gia đình và xem đó là lý do để phía chị từ chối hỗ trợ. Em đồng ý rằng có những yếu tố từ phía gia đình làm gia tăng nguy cơ H. bị xâm hại, và hiện bên em đang làm việc với gia đình để nâng cao trách nhiệm và kỹ năng của họ, trong lúc đó, em tin rằng H. vẫn là đối tượng đủ tiêu chí để nhận dịch vụ hỗ trợ*”.

- Cuối cùng, nếu dịch vụ không đảm bảo chất lượng nhưng đối tác không sẵn sàng thay đổi, chúng ta cần thảo luận với NBBLG về quyết định tìm một bên cung cấp dịch vụ khác nếu có, hoặc dừng sử dụng dịch vụ nếu việc này gây tổn hại cho họ.

Trường hợp chị T

Chị T (34 tuổi) là giáo viên cấp 1. Chị thường xuyên bị chồng đánh và đã nhiều lần phải chạy đến nhà trưởng thôn để xin cầu cứu. Gần đây sau một lần bị đánh rất nặng dẫn đến rạn xương sườn và gãy một số răng, kèm theo các vết thương phần mềm phải nhập viện, bạn của chị T đã gọi điện cho cơ

sở của bạn để nhờ hỗ trợ.

Trong quá trình trao đổi qua điện thoại, lúc này chị T đang điều trị ở bệnh viện, chị cho biết chị có bảo hiểm y tế, nhưng lần điều trị này không được chi trả với lý do vết thương của chị là hậu quả của bạo lực gia đình.

Theo bạn, việc giải quyết chế độ bảo hiểm y tế của bệnh viện cho chị T như vậy là có thỏa đáng không? Bạn sẽ làm gì tiếp theo?

Phân tích

Về mặt quy định, theo Điều 11, Thông tư 24 năm 2017 của Bộ Y tế, chi phí khám và điều trị cho người bị bạo lực gia đình có BHYT do Quỹ BHYT chi trả theo quy định của pháp luật về BHYT; trường hợp người bị bạo lực gia đình không có BHYT thì nạn nhân và gia đình tự chi trả, tuy nhiên nhà nước khuyến khích cơ sở khám chữa bệnh xem xét miễn giảm chi phí cho các trường hợp khó khăn.

Để có thể hướng dẫn chị T tự biện hộ cho quyền lợi của mình, hoặc để chúng ta đại diện biện hộ cho chị T chúng ta cần tìm hiểu thêm các thông tin:

- Tình trạng thẻ BHYT của chị T (còn hạn hay không? Đã đúng tuyến hay không?...)

- Xác nhận lại thông tin về lý do chị không được chi trả chế độ BHYT, đảm bảo thông tin chính thống, chị T không nghe nhầm hoặc hiểu nhầm...

- Tìm hiểu tình trạng chi trả tiền khám và điều trị: Đã thanh toán chưa? Thanh toán bao nhiêu? Biên lai và chứng từ liên quan...

Sau khi đã tìm hiểu thông tin, nếu đúng như chị T đã nói, chúng ta cần cung cấp thông tin cho chị về quy định pháp luật để chị hiểu quyền của mình. Tuy nhiên, cũng cần làm rõ rằng chúng ta sẽ làm việc với bệnh viện trên tinh thần tôn trọng, không đổ lỗi.

Sau đó cần làm việc với bệnh viện, bắt đầu từ người cán bộ đã từ chối chi trả BHYT, tìm hiểu lý do họ từ chối chi trả, cung cấp Thông tư 24 để họ tham khảo. Nếu vẫn không đạt kết quả, cần tiếp tục làm việc với cấp trên của người này hoặc/và phía BHYT huyện để đảm bảo quyền lợi chính đáng cho chị T.



PHỤ LỤC

Công cụ 1: Một số thông điệp có thể sử dụng trong trao đổi với NBBLG

Lưu ý: những thông điệp này chỉ là gợi ý, người sử dụng cần linh hoạt trong sử dụng ngôn từ cho phù hợp với văn hóa địa phương, với từng thời điểm, đặc điểm nhận thức, tính cách của NBBLG chứ không phải sử dụng như một quy trình. Cụm từ bạo lực giới tình dục, bạo lực giới có thể thay thế bằng từ khác theo cách NBBLG muốn gọi.

Trong tài liệu này ngôi xưng hô chủ yếu dùng là tôi - bạn - anh ta, người sử dụng có thể thay đổi ngôi xưng cho phù hợp với tình huống và độ tuổi của NBBLG.

Đối với người bị bạo lực tình dục

1. Việc bạn đến tham vấn có thể xuất phát từ sự tác động của thành viên trong gia đình, tuy nhiên tôi tin là chỉ có bạn mới có quyền quyết định có nói ra và có tìm sự hỗ trợ không.

2. Nói ra câu chuyện này thật không dễ, bạn đã thật can đảm khi nói ra câu chuyện của mình.

3. Đó (xâm hại tình dục) không phải là lỗi của bạn. Bạn có quyền được làm chủ cơ thể mình, có quyền được đối xử tôn trọng.

4. Việc chúng ta tin vào những hiểu lầm và định kiến vốn có từ trước đến nay về XHTD có thể tạo ra những ảnh hưởng tiêu cực lên cách chúng ta nhìn nhận về bản thân mình. Tôi tin tưởng rằng với sự can đảm, mọi người đều có thể vượt qua được những ảnh hưởng của việc xâm hại và bước tiếp trong cuộc sống. Tôi cũng tin rằng việc trải qua xâm hại tình dục không phải là thứ để xác định tính cách, giá trị con người bạn, không quyết định cuộc đời và tương lai bạn.

5. Người gây ra hành vi xâm hại là người chịu trách nhiệm hoàn toàn cho hành vi của họ. Không có bất cứ lý do gì có thể đưa ra để biện hộ cho hành vi làm tổn hại người khác này.

6. Dù người thực hiện lời nói/ hành động quấy rối/hiếp dâm là người quen hay thân thiết với bạn, là người yêu của bạn, hoặc bạn đã từng quan hệ tình dục với người đó, bạn đồng ý với một số hành vi tình dục nhất định như vuốt ve, ôm ấp... nhưng nếu bạn không đồng ý một hành vi nào đó (như hôn, giao hợp...) mà họ vẫn ép bạn thì đó là hành vi phạm pháp và bạn có quyền tố cáo.

7. Chúng ta dù ở trong tình trạng đang say hay đồng ý đi chơi xa/ chơi tối... điều đó không đồng nghĩa với việc chúng ta đồng ý quan hệ tình dục. Và không có nghĩa là người kia có quyền ép buộc chúng ta quan hệ tình dục. Mỗi người có những giới hạn về sự dung ham mê mà người kia (người yêu/ bạn tình/ chồng) cần tôn trọng.

8. Quan tâm chăm sóc và yêu thương chính bản thân mình là cách mà nhiều người phụ nữ khác đã làm để vượt qua những ảnh hưởng của XHTD. Cách quan tâm chăm sóc bản thân của mỗi người có thể rất khác nhau nhưng có một số hoạt động chung hữu ích với nhiều người. Bạn thử nghĩ xem có cái nào phù hợp với bạn (Liệt kê: Tập thể dục, đi bộ, chơi thể thao, yoga, nghe nhạc, làm vườn, vẽ hay tô màu, làm thơ, chia sẻ với những người tin cậy và lắng nghe bạn...)

Đối với người bị bạo lực bởi chồng/bạn tình

1. BLG trong một mối quan hệ thân mật là hành vi được thực hiện bởi một người trong mối quan hệ đó nhằm đạt được và duy trì quyền lực và sự kiểm soát đối với người còn lại. Nó có thể là bạo lực thể chất, tình dục, cảm xúc, kinh tế...bất kỳ hành vi nào gây tổn thương, hoảng sợ, xấu hổ, đe dọa..

2. Mặc dù có nhiều người đàn ông gây bạo lực khi họ say rượu hoặc đang gấp các vấn đề căng thẳng về công việc, tài chính...nhưng rõ ràng không phải tất cả đàn ông

say rượu và đang gấp căng thẳng đều gây bạo lực. Mặt khác, họ không gây bạo lực với tất cả mọi người, hay ở bất kỳ nơi nào... họ chọn chị để gây bạo lực, và thường thực hiện hành vi đó khi không có ai xung quanh để bảo vệ chị. Điều này có nghĩa là họ có sự cân nhắc, lựa chọn và ra quyết định... Và họ đã quyết định bạo lực chị.

3. Tất cả mọi phụ nữ đều có thể trở thành nạn nhân của bạo lực, bất kể họ giàu hay nghèo, có học vấn cao hay thấp, trẻ hay già...

4. Phụ nữ trải qua BLG bởi chồng/bạn tình thường tự đổ lỗi cho bản thân về những gì đã xảy ra với họ. Tuy nhiên, một điều quan trọng chị cần biết rằng bạo lực xảy ra không phải vì lỗi của chị, và pháp luật không đồng tình với bất kỳ hành vi bạo lực nào với bất kỳ ai, dù vì bất kỳ lý do nào.

5. NGBL có thể thường xuyên nói với chị rằng đó là lỗi của chị, rằng chị đáng phải bị đánh, nhằm duy trì sự kiểm soát và ngăn chị không kể chuyện của mình với người khác hay tìm kiếm sự giúp đỡ. Mọi người xung quanh cũng có thể từng khuyên chị thay đổi hành vi hoặc ngoại hình thì sẽ làm giảm bạo lực. Dù vậy, người duy nhất có thể thay đổi hành vi của NGBL chính là bản thân anh ta.

6. Phụ nữ có thể cảm thấy rất nhiều cảm xúc khác nhau khi ở trong một mối quan hệ bạo lực, tức giận, yêu thương, sợ hãi, hy vọng...những cảm xúc này thường lẩn lộn, thậm chí trái ngược và khó hiểu, đôi khi chúng khiến chị cảm thấy kiệt quệ, bùng nổ. Nhưng điều đó là hết sức bình thường, đặc biệt khi người khiến chị tổn thương lại chính là người mà chị tin tưởng, yêu thương.

7. Cảm xúc xấu hổ, tội lỗi và tuyệt vọng cũng rất phổ biến. Chị có thể cảm thấy mình không thể tin ai được nữa, cách mình nhìn về cuộc sống hay cảm xúc về sự an toàn trong cuộc sống có thể bị thay đổi. Chúng thực sự là những cảm xúc rất khó khăn.

8. Việc thường xuyên phải sống cùng NGBL và cảm thấy tất cả những cảm xúc này có thể ảnh hưởng đến hành vi của chị, ảnh hưởng đến cách chị đưa ra quyết định hay ảnh hưởng đến cách chị suy nghĩ về chính mình và về mọi người xung quanh. Đó là hậu quả của việc phải sống trong BLG, nó không có nghĩa là chị không bình thường.

Công cụ 2: Chu kỳ bạo lực

Chu kỳ bạo lực là một công cụ trực quan hỗ trợ CBQLTH giải thích về chu kỳ của bạo lực do chồng/bạn tình gây ra khi làm việc với NBBG gia đình, giúp họ nhận diện các giai đoạn của bạo lực và giúp họ sẵn sàng nếu họ muốn phá vỡ chu kỳ này. Đồng thời công cụ này cũng có thể dùng để giải thích cho những người không bị bạo lực hiểu rằng để thoát khỏi một mối quan hệ bạo lực là quyết định không hề dễ dàng do sự lặp đi lặp lại của chu kỳ sẽ khiến NBBG có những bối rối, những cảm xúc trái ngược như vừa sợ hãi nhưng lại hy vọng, vừa căm ghét nhưng lại vừa yêu thương, biết ơn...



Khi sử dụng công cụ này với NBBLG, chúng ta có thể cùng thảo luận để họ nhận diện hành vi của chồng/bạn tình trong mỗi giai đoạn và cảm xúc, cách thức ứng phó của họ. Sau quá trình thảo luận đó, có thể giúp NBBLG nhận ra rằng bạo lực hoàn toàn là lựa chọn của NGBL, vì dù họ đã thử rất nhiều cách ứng phó thì bạo lực vẫn xảy ra, lặp đi lặp lại và có thể có xu hướng tệ hơn theo thời gian, do đó, **HỌ KHÔNG CÓ LỐI**.

Những câu hỏi gợi ý để cùng thảo luận với NBBLG về chu kỳ bạo lực:

- Giai đoạn tích lũy căng thẳng

- Những tình huống, vấn đề nào trong cuộc sống thường ngày của anh chị gây ra căng thẳng?
- Khi căng thẳng anh ấy sẽ phản ứng như thế nào?
- Những lúc anh ấy phản ứng như vậy, chị cảm thấy như thế nào và làm gì để đối phó lại?
- Khoảng bao lâu thì những căng thẳng lặt vặt sẽ trở thành bạo lực nghiêm trọng?

- Giai đoạn bạo lực nghiêm trọng

- Những hành vi nào của anh ấy chị cho là bạo lực nghiêm trọng?
- Có những yếu tố nào kích thích để tạo ra bạo lực nghiêm trọng?
- Chị làm gì khi bạo lực nghiêm trọng xảy ra?
- Có ai tác động đến tình trạng bạo lực, hoặc hỗ trợ chị những lúc này không? Họ có giúp cho bạo lực giảm đi không?

- Giai đoạn trăng mật

- Sau khi gây ra bạo lực nghiêm trọng, anh ấy sẽ đối xử với chị (và con cái) như thế nào?
- Chị cảm thấy như thế nào và nghĩ gì khi anh ấy đối xử theo cách

- Nếu anh ấy có các hành vi hối lỗi, chăm sóc...thì khoảng thời gian này kéo dài được bao lâu trước khi chị thấy anh ấy cát gắt trở lại?
- Anh chị đã bao giờ nói chuyện với nhau về nguyên nhân của bạo lực chưa? Cuộc nói chuyện đó diễn ra như thế nào? Hai người đã từng làm gì để thay đổi tình trạng bạo lực?
- Chị có bao giờ nghĩ đến việc trốn đi/lý hôn? Ý nghĩ đó thường xuất hiện ở giai đoạn nào? Vì sao sau đó chị lại thay đổi?

Cũng sẽ có trường hợp NBBLG thấy rằng chu kỳ bạo lực của mình không giống như được mô tả trong công cụ này (ví dụ: "Chồng chị, chị thấy lúc nào cũng hung dữ và nguy hiểm, chưa bao giờ đánh xong mà xin lỗi hay chăm sóc hay tỏ ra bất kỳ ý gì là áy náy hay muốn làm hòa. Mình cứ lê lết cái thân đau đớn mà lo cho con cái thôi"), dù vậy việc CBQLTH cùng trao đổi với họ để hiểu về bạo lực cũng vẫn sẽ có ý nghĩa quan trọng.

Chu kỳ bạo lực này có thể bị phá vỡ khi Người gây bạo lực thừa nhận trách nhiệm của chính mình, và tìm kiếm sự giúp đỡ để thay đổi. Hoặc khi NBBLG, với sự hỗ trợ, rời bỏ mối quan hệ một cách an toàn.

Công cụ 3: Đánh giá sàng lọc trầm cảm, lo âu, căng thẳng DASS21

BẢNG ĐO LƯỜNG MỨC ĐỘ TRẦM CẢM, LO ÂU, CĂNG THẲNG TINH THẦN				
Tên người thực hiện đánh giá: Ngày: / /				
Xin vui lòng đọc từng câu và khoanh tròn số 0, 1, 2, hay 3 để chọn xem câu nào thích hợp với những gì đã xảy ra cho mình trong tuần lễ vừa qua. Không có câu trả lời nào đúng hay sai. Hãy trả lời nhanh ngay sau khi đọc câu hỏi mà không cần suy nghĩ nhiều. Cách phân loại như sau :				D A S
0 Điều này hoàn toàn không xảy ra với tôi	1 Thỉnh thoảng xảy ra	2 Xảy ra nhiều lần	3 Hầu như luôn luôn xảy ra	
1. Tôi cảm thấy mình khó bình tĩnh	0 1 2 3			...
2. Tôi thấy mình bị khô miệng	0 1 2 3			...
3. Tôi không thấy có chút cảm xúc tích cực nào	0 1 2 3	...		
4. Tôi bị khó thở (thở nhanh, khó thở mà không do làm việc mệt)	0 1 2 3			...
5. Tôi thấy khó mà bắt tay vào làm việc	0 1 2 3	...		
6. Tôi đã phản ứng thái quá với những sự việc xảy ra	0 1 2 3			...
7. Tay tôi bị run (không phải vì bệnh lý)	0 1 2 3			...
8. Tôi thấy mình đã dùng quá nhiều năng lượng vào việc lo lắng	0 1 2 3			...

9. Tôi lo lắng về những tình huống có thể khiến tôi bị hốt hoảng và tự làm mình mất mặt	0 1 2 3		...	
10. Tôi thấy tương lai mình chả có gì để mong chờ cả	0 1 2 3	...		
11. Tôi thấy bồn chồn	0 1 2 3			...
12. Tôi thấy khó mà thư giãn	0 1 2 3			...
13. Tôi thấy mình xuống tinh thần và buồn rầu	0 1 2 3	...		
14. Tôi không chấp nhận được có cái gì đó cản trở việc tôi đang làm	0 1 2 3			...
15. Tôi thấy mình gần như bị hốt hoảng	0 1 2 3		...	
16. Tôi không thấy hăng hái để làm bất cứ chuyện gì	0 1 2 3	...		
17. Tôi thấy mình là người kém giá trị	0 1 2 3	...		
18. Tôi thấy mình rất dễ nhạy cảm	0 1 2 3			...
19. Tôi thấy tim mình đập nhanh, đập hụt nhịp mà không do làm việc mệt	0 1 2 3		...	
20. Tôi cảm thấy sợ vô cớ	0 1 2 3		...	
21. Tôi cảm thấy cuộc sống mình không có ý nghĩa	0 1 2 3	...		
Tổng điểm các mục (Dành cho CBQLTH)	

DASS21 là một công cụ đánh giá sàng lọc các dấu hiệu Trầm cảm (D – Depression), Lo âu (A- Anxiety) và Căng thẳng (S – Stress). CBQLTH có thể sử dụng công cụ này trong tất cả các giai đoạn để tìm hiểu về tình trạng sức khỏe tâm thần của NBBLG. Mặc dù không thể thay thế những đánh giá lâm sàng, DASS21 rất hữu ích và dễ sử dụng trong nhận diện những dấu hiệu của căng thẳng, sang chấn để từ đó có những kế hoạch hỗ trợ cảm xúc (Xem thêm ở phần V - Kỹ năng) và/hoặc kết nối dịch vụ nếu cần thiết.

Sau khi hướng dẫn NBBLG hoàn thành 21 câu hỏi, CBQLTH tính tổng điểm của mỗi phần trong 03 cột cuối (Câu hỏi thuộc phần nào thì ô đó được để trống), sau đó nhân tổng điểm mỗi phần với 2 và so sánh với bảng kết quả ở dưới:

	Trầm cảm	Lo âu	Căng thẳng
Bình thường	0 - 9	0 - 7	0 - 14
Nhẹ	10 - 13	8 - 9	15 - 18
Vừa	14 - 20	10 - 14	19 - 25
Nặng	21 - 27	15 - 19	26 - 33
Rất nặng	28+	20+	34+

Công cụ 4: Phân tích điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội, thách thức SWOT

SWOT là chữ viết tắt tiếng Anh của 4 từ Điểm mạnh, Điểm yếu, Cơ hội và Thách thức. Phân tích SWOT là một công cụ rất đơn giản, dễ hiểu, hiệu quả và có tính ứng dụng cao được sử dụng để giúp NBBLG (có thể bao gồm cả gia đình của họ và các bên liên quan) đánh giá được bối cảnh và cân nhắc các giải pháp/kế hoạch cho tương lai, hỗ trợ họ trong việc ra quyết định.

S – Strength: Điểm mạnh	W – Weakness: Điểm yếu
Những đặc điểm cá nhân có thể tạo thuận lợi cho kế hoạch và phát huy trong việc giải quyết vấn đề.	Những đặc điểm cá nhân gây khó khăn, cản trở cho việc giải quyết vấn đề.
O – Opportunity: Cơ hội	T – Threat: Thách thức
Những yếu tố thuận lợi, những nguồn lực từ môi trường có thể hỗ trợ cho việc giải quyết vấn đề, thực hiện giải pháp.	Những đặc điểm, yếu tố trong môi trường tác động không tốt đến NBBLG và các kế hoạch giải quyết vấn đề của họ.

Để áp dụng công cụ này với NBBLG trong việc đưa ra quyết định, CBQLTH cần:

- Thảo luận với thái độ cởi mở, tôn trọng, không phán xét, cẩn trọng ghi nhận điểm mạnh nhưng cũng khách quan nhìn nhận và không chê cười yếu điểm của NBBLG;

- Bằng cách so sánh Điểm mạnh và Cơ hội với Điểm yếu và thách thức được liệt kê, NBBLG có thể đưa ra quyết định tận dụng được lợi thế và ít nguy cơ nhất;

- Một số yếu tố có thể vừa là Điểm mạnh/Cơ hội, vừa là Điểm yếu/Thách thức (Ví dụ: NBBLG xem sự an toàn của con cái là động lực lớn nhất để họ báo cáo về bạo lực, nhưng đồng thời họ cũng lo ngại con cái sẽ có cảm giác mâu thuẫn về đạo đức khi được yêu cầu “kể tội” bố);

- Nhận ra Điểm yếu và Thách thức không nên là lý do để ngăn cản NBBLG thay đổi hay cẩn trọng, mà đó là nguồn thông tin để họ có sự chuẩn bị cho những rủi ro của giải pháp họ chọn, tăng tính chịu trách nhiệm của họ. Đồng thời, thông qua đó CBQLTH cũng biết mình cần hỗ trợ NBBLG như thế nào.

- Phân tích SWOT là công cụ để NBBLG đưa ra lựa chọn, nhưng không có nghĩa họ phải chọn giải pháp nhiều điểm mạnh và cơ hội nhất, do những đặc điểm về kinh nghiệm, văn hóa, lứa tuổi... họ có thể có nguyện vọng ngược lại. Dù họ chọn giải pháp nào, chúng ta cũng cần phải tôn trọng và hỗ trợ.

Một số câu hỏi gợi ý để giúp NBBLG có thể nhận diện Điểm mạnh, Điểm yếu, Cơ hội, Thách thức

- Điểm mạnh:

- Những điều gì về bản thân khiến NBBLG tự tin/tự hào?

- Những khả năng, năng khiếu, hiểu biết, kinh nghiệm nào của NBBLG có thể vận dụng trong thời gian sắp tới?

- Những mối quan tâm, sở thích, ước mơ nào của NBBLG có thể tạo thêm động lực và hy vọng cho họ?

- Những đặc điểm nào về thể chất, tính cách, học vấn, thu nhập, tôn giáo... mà NBBLG cho rằng nó là thuận lợi để thực hiện giải pháp?

- Những người xung quanh đã từng khen ngợi, ghi nhận NBBLG như thế nào?

- Điểm yếu:

- Những điều gì về bản thân khiến NBBLG thiếu tự tin, lo lắng?

- Những điều gì NBBLG cần học hỏi, cải thiện, thay đổi để có thể thực hiện được giải pháp?

- Cơ hội:

- Những người và tổ chức nào có thể hỗ trợ về vật chất, tinh thần, công sức, thời gian...cho NBBLG?

- Những đặc điểm/xu hướng nào về văn hóa (như sự thay đổi quan điểm giới, sự cởi mở của cộng đồng với vấn đề ly hôn...), địa lý, nghề nghiệp, giáo dục... thuận lợi cho NBBLG?

• Những thuận lợi về pháp luật, chính sách và hệ thống cung cấp dịch vụ?

- Những đặc điểm nào về tự nhiên như vị trí/khoảng cách địa lý, thời tiết... thuận lợi cho việc thực hiện giải pháp?

- Thách thức:

• Những yếu tố nào trong phần Cơ hội có thể là bất lợi, rủi ro?

- Cần phải tác động thay đổi điều gì trong môi trường để NBBLG có thể thực hiện được giải pháp của mình?

Công cụ 5: Kế hoạch an toàn cảm xúc¹⁴

Khi sợ hãi, lo lắng, bị đe dọa, gặp nguy hiểm... cơ thể chúng ta thường tiết ra các hóc-môn căng thẳng, kích hoạt cơ chế Chiến – Biến – Tê liệt. Việc cơ thể tiết ra hóc-môn này trong thời gian dài gây ra những hậu quả về sức khỏe thể chất và sức khỏe tâm thần.

Những NBBLG và người thân của họ, và kể cả CBQLTH, những người làm việc với NBBLG đều có thể thường xuyên cảm thấy căng thẳng, do đó họ cần có KHAT cảm xúc để giảm căng thẳng, giúp cơ thể trở lại trạng thái an toàn.

CBQLTH dùng công cụ này để thảo luận về cảm xúc của NBBLG, giúp họ nhận diện những tình huống kích hoạt cảm xúc, cách thức họ đang quản lý cảm xúc của mình, các giới hạn cảm xúc và xây dựng kế hoạch để đảm bảo sự an toàn cảm xúc bằng cách hướng dẫn họ trả lời các câu hỏi sau đây:

1. Khi căng thẳng cao độ/ khẩn hoảng tôi thường có những hành vi:

.....

2. Tình huống hoặc lời nói, hành động của người khác dễ khiến tôi có hành vi không an toàn là:

3. Dấu hiệu cảnh báo để tôi nhận ra trạng thái căng thẳng của bản thân:

.....

4. Cách ứng phó – điều mà tôi có thể làm để bình tĩnh hơn

- Ghi lại 3 – 5 hoạt động có thể thực hiện tức thì:

.....

- Người có thể giúp tôi:

- Nơi có thể giúp tôi dịu lại:

Viết kế hoạch lên thẻ bìa cứng và để ở nơi dễ nhìn thấy nhất như ví dụ trong hình



¹⁴ Hagar Việt Nam (2018) sđd

Công cụ 6: Kế hoạch chăm sóc bản thân¹⁵

Hỗ trợ người trải qua sang chấn có thể khiến chúng ta tiếp xúc với những câu chuyện đau thương hoặc tiếp xúc với những hành vi, thái độ không dễ hiểu và có thể dễ gây khó chịu, bức bối, tức giận hay mệt mỏi, quá tải. Những câu chuyện, hình ảnh gây sang chấn cũng có thể làm bào mòn niềm tin vào con người hay những giá trị tích cực của cuộc sống. Vì vậy chăm sóc bản thân được xem là trách nhiệm, nghĩa vụ với người làm trong lĩnh vực này. Việc đảm bảo cân bằng cuộc sống, chăm sóc bản thân không chỉ có ý nghĩa với đời sống cá nhân CBQLTH mà còn giúp đảm bảo họ có một nền tảng tâm trí và sức khỏe đủ tốt để tiếp tục công việc hỗ trợ một cách có chất lượng, giảm thiểu/ngăn ngừa các nguy cơ bị sang chấn thứ cấp.

Công cụ này cũng được sử dụng với NBBLG để giúp họ cân bằng sức khỏe thể chất, tinh thần, góp phần vào việc thực hiện được KHAT cảm xúc một cách hiệu quả. Một số câu hỏi để giúp xác định các hoạt động chăm sóc các khía cạnh của bản thân:

Chăm sóc về Thể chất	<ol style="list-style-type: none"> Điều gì có thể giúp cơ thể tôi thư giãn (mà không cần dùng tới thuốc, chất kích thích)? Cái gì/ hoạt động nào giúp cơ thể tôi khỏe mạnh?
Chăm sóc về Tâm lý	<ol style="list-style-type: none"> Cái gì giúp cho tâm trí tôi được thư giãn? Tôi thường có kiểu suy nghĩ như thế nào về bản thân? Về gia đình? Về hoàn cảnh? Về những người có nhiều ảnh hưởng đến tôi? Có nếp nghĩ nào tôi cần điều chỉnh? Tôi sẽ điều chỉnh như thế nào? Tôi thực hành mức độ đều đặn như thế nào? Tôi nên gặp gỡ ai và thực hiện những hoạt động gì để mang lại niềm vui, nguồn cảm hứng?
Chăm sóc về Cảm xúc	<ol style="list-style-type: none"> Điều gì giúp tôi bình tĩnh và chấp nhận những cảm xúc mạnh? Điều gì giúp tôi bộc lộ cảm xúc một cách lành mạnh? Ai có thể giúp tôi có cách ứng phó tích cực và họ có thể làm gì? Việc tôi cần làm hàng ngày để cân bằng cảm xúc là gì?
Chăm sóc về Tâm linh /Tinh thần	<ol style="list-style-type: none"> Ai/ Điều gì giúp tôi tìm thấy ý nghĩa trong cuộc sống? Ai/ Điều gì giúp tôi cảm thấy hy vọng? Điều gì giúp tôi chống đỡ được trong thời điểm khó khăn? Điều gì giúp tôi kết nối với những điều lớn lao của cuộc sống?

¹⁵ Hagar Việt Nam (2018) sđd

Biểu mẫu 1: Đơn đề nghị hỗ trợ**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc****ĐƠN ĐỀ NGHỊ HỖ TRỢ****I. THÔNG TIN CÁ NHÂN**

Họ và tên..... Ngày sinh.....

Số CMND/Hộ chiếu/Căn cước:.....

Giới tính..... Dân tộc.....

Địa chỉ.....

Số điện thoại.....

Người liên hệ khi khẩn cấp.....

II. DỊCH VỤ ĐỀ NGHỊ HỖ TRỢ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Nhà ở an toàn | <input type="checkbox"/> Y tế |
| <input type="checkbox"/> Pháp lý | <input type="checkbox"/> Giáo dục |
| <input type="checkbox"/> Hỗ trợ nghề nghiệp/sinh kế | <input type="checkbox"/> Hỗ trợ tâm lý |
| <input type="checkbox"/> Hỗ trợ kỹ năng sống | <input type="checkbox"/> Hỗ trợ người đi kèm |
| <input type="checkbox"/> Dinh dưỡng | <input type="checkbox"/> Dịch vụ khác (ghi rõ) |

Xác nhận đơn có hiệu lực

Tôi xin xác nhận những thông tin được cung cấp trên đây là hoàn toàn đúng sự thật. Bằng việc ký vào đơn này, tôi tự nguyện tiếp nhận dịch vụ của Trung tâm. Tôi đã nghe cán bộ của Trung tâm giải thích và hiểu rõ những quyền lợi và trách nhiệm khi trở thành Người bị bạo lực giới dịch vụ, tôi cam kết sẽ hợp tác với cán bộ của Trung tâm và các bên liên quan để giải quyết các vấn đề của mình.

Ngày.....

Ngày.....

**Người làm chứng về nguyện vọng tiếp nhận
dịch vụ hỗ trợ của người bị bạo lực**
(Trong trường hợp NBBLG không biết chữ)

Người làm đơn
(Ký và ghi rõ họ tên)

Biểu mẫu 2: Cam kết của người giám hộ**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc****CAM KẾT CỦA NGƯỜI GIÁM HỘ***(Dành cho người giám hộ của NBBLG là trẻ em)*

Kính gửi:

Tôi là

Số CMND/hộ chiếu/căn cước:.....

Ngày sinh tháng năm Dân tộc:

Địa chỉ:

.....

Số điện thoại liên hệ:

Là người giám hộ của cháu:

Sinh ngày:

Tôi đã được làm việc với cán bộ của Trung tâm và hiểu rõ về dịch vụ hỗ trợ cũng như các nguyên tắc hỗ trợ của Trung tâm. Tôi làm đơn này đề nghị Trung tâm tạo điều kiện hỗ trợ cho cháu được nhận các dịch vụ:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Nhà ở an toàn | <input type="checkbox"/> Y tế |
| <input type="checkbox"/> Pháp lý | <input type="checkbox"/> Giáo dục |
| <input type="checkbox"/> Hỗ trợ nghề nghiệp | <input type="checkbox"/> Hỗ trợ tâm lý |
| <input type="checkbox"/> Hỗ trợ kỹ năng sống | <input type="checkbox"/> Hỗ trợ người đi kèm |
| <input type="checkbox"/> Dinh dưỡng | <input type="checkbox"/> Dịch vụ khác (ghi rõ) |

Tôi cam kết sẽ phối hợp cùng các cán bộ của trung tâm để hỗ trợ cháu một cách hiệu quả nhất.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

....., ngày tháng năm 20....

**Người làm chứng về nguyện vọng
tiếp nhận dịch vụ**

*(Trong trường hợp người làm đơn
không biết chữ)*

Người làm cam kết

Biểu mẫu 3: Nhật ký làm việc

NHẬT KÝ LÀM VIỆC

I. Thông cơ bản

Họ và tên NBBLG:	Mã NBBLG:		
Mục đích của buổi làm việc <i>(Có thể chọn nhiều câu trả lời)</i>	<input type="checkbox"/> Xây dựng quan hệ	<input type="checkbox"/> Thu thập thông tin	
	<input type="checkbox"/> Xây dựng kế hoạch	<input type="checkbox"/> Điều phối dịch vụ	
	<input type="checkbox"/> Làm việc với đối tác	<input type="checkbox"/> Tham vấn	
	<input type="checkbox"/> Can thiệp khẩn hoảng	<input type="checkbox"/> Lượng giá	
	<input type="checkbox"/> Khác:		
Hình thức làm việc	<input type="checkbox"/> Trực tiếp	<input type="checkbox"/> Điện thoại	
Địa điểm			
Thời gian			

II. Nội dung làm việc

Nội dung của buổi làm việc <i>(Ghi rõ đã làm việc với ai, những vấn đề đã thảo luận)</i>	
Đánh giá <i>(Ghi rõ nhận xét của CBQLTH về vấn đề/nhu cầu của NBBLG hoặc quá trình kết nối/cung cấp dịch vụ)</i>	
Đề xuất <i>(Ghi rõ những đề xuất về hỗ trợ/dịch vụ cho NBBLG)</i>	

Biểu mẫu 4: Đánh giá hoàn cảnh NBBLG**ĐÁNH GIÁ HOÀN CẢNH NGƯỜI BỊ BẠO LỰC GIỚI**

Họ và tên NBBLG:	Mã NBBLG:		
Loại hình bạo lực <i>(Có thể chọn nhiều câu trả lời)</i>	<input type="checkbox"/> Bạo lực tinh thần	<input type="checkbox"/> Bạo lực thể chất	<input type="checkbox"/> Bạo lực tình dục

II. Nội dung đánh giá

Khía cạnh	Vấn đề	Điểm mạnh	Nhu cầu
An toàn			
Pháp lý			
Chỗ ở			
Cảm xúc - hành vi			
Tài chính/ sinh kế			
Sức khoẻ			
Mối quan hệ			
Giáo dục/ việc làm			
Kỹ năng sống			
Những vấn đề khác			

Ngày.....tháng.....năm 20...

Người bị bạo lực giới: _____

CBQLTH: _____

Biểu mẫu 5: Kế hoạch an toàn

KẾ HOẠCH AN TOÀN

Họ và tên NBBLG:	Mã NBBLG:	CBQLTH:	Ngày làm việc:
------------------	-----------	---------	----------------

Những lo ngại về an toàn

NBBLG sợ điều gì và tại sao?

NBBLG có lo ngại cho an toàn của con cái không? Giải thích?

Những nguy cơ tiềm ẩn

NBBLG có biết thủ phạm không?

Có Không

Nếu CÓ, bạo lực có đang tiếp diễn không?

Có Không

Nếu CÓ:

- Bạo lực diễn ra vào lúc nào và trong hoàn cảnh nào?
- Bạo lực diễn ra ở đâu?
- Bạo lực diễn ra khi chị ở một mình, trong nhóm hay cả hai? Nếu trong nhóm, nhóm có những ai?

Nguồn lực

Những ai trong cộng đồng có thể giúp chị khi bạo lực xảy ra? (gia đình, hàng xóm, trưởng thôn,...)

Những người này có thể giúp chị như thế nào?

Nơi nào chị có thể ở lại để cảm thấy an toàn? Đó là lựa chọn lâu dài hay tạm thời?

Kế hoạch an toàn

Viết lại KHAT theo từ ngữ của NBBLG

Khi cảm thấy không an toàn tôi sẽ làm những việc sau đây:

Tôi sẽ đi đến....

Tôi sẽ nói chuyện với....

Tôi sẽ thực hiện những hành động sau...

Biểu mẫu 6: Kế hoạch hỗ trợ**KẾ HOẠCH HỖ TRỢ****I. Thông tin Người bị bạo lực giới**

Họ và tên NBBLG:	Mã NBBLG:	CBQLTH:	Ngày làm việc:
------------------	-----------	---------	----------------

II. Kế hoạch cụ thể

Nhu cầu	Mục tiêu	Hoạt động	Người chịu trách nhiệm	Thời hạn	Nguồn lực
.....
.....
.....

Người bị bạo lực giới: _____

Cán bộ Quản lý trường hợp: _____

Biểu mẫu 7: Giấy biên nhận

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

GIẤY BIÊN NHẬN

Họ và tên:

Sinh ngày:.....

Số CMND:.....

Địa chỉ:.....

Đã nhận số tiền/hiện vật là:.....

Số tiền bằng chữ:

Về việc:

.....

.....

.....

....., ngày thángnăm 20....

Người giao
(Ký và ghi rõ họ tên)

Người nhận
(Ký và ghi rõ họ tên)

Biểu mẫu 8: Đánh giá cơ tự tử và kế hoạch ngăn ngừa**ĐÁNH GIÁ NGUY CƠ TỰ TỬ
VÀ KẾ HOẠCH NGĂN NGỪA****Thông tin**

Ngày:		
Tên NBBLG:		Mã NBBLG:
Người liên hệ khẩn cấp:		

Mức độ nguy cơ

THẤP	TRUNG BÌNH	CAO
Không có kế hoạch	Có kế hoạch, không có các nguy cơ sắp xảy ra	Khẩn cấp – có kế hoạch, có vẻ sẽ thực hiện

1. Lo ngại về an toàn

NBBLG dưới 16 tuổi: Có Không
Tìm hiểu và ghi lại những thông tin sau theo lời của NBBLG:
Những suy nghĩ, cảm xúc và trải nghiệm của NBBLG về việc muốn hoặc cố gắng tự tử hay làm hại bản thân:

2. Lịch sử tự tử và các yếu tố nguy cơ

Lần cuối NBBLG có ý nghĩ về việc tự làm hại bản thân hoặc tự tử là khi nào? Cô ấy đã có ý nghĩ ấy bao lâu rồi?

Những địa điểm, người hoặc sự kiện cụ thể nào khiến NBBLG nghĩ về việc làm hại bản thân?

3. Nguồn lực

NBBLG cảm thấy an toàn khi ở cùng những người sau đây:
NBBLG cảm thấy an toàn khi ở những nơi sau:

4. Kế hoạch an toàn

Nếu NBBLG có ý định tự tử hoặc làm hại bản thân, cô sẽ làm những việc sau đây:

Nếu NBBLG có ý định tự tử hoặc làm hại bản thân, cô sẽ nói chuyện với những người sau:

Nếu NBBLG có ý định tự tử hoặc làm hại bản thân, cô sẽ đi đến những nơi dưới đây:

NBBLG hứa không tự tử (ghi lại lời của NBBLG)

CBQLTH nói chuyện với NBBLG và giúp họ đưa ra được quyết định sáng suốt để đảm bảo an toàn cho bản thân.

Nếu NBBLG dưới 16 tuổi, em ấy có thể thể hiện suy nghĩ tích cực hoặc hy vọng vào tương lai không? Có Không

5. Những hoạt động đã thực hiện

Tham vấn hỗ trợ cảm xúc	<input type="checkbox"/> CÓ <input type="checkbox"/> KHÔNG
Lập kế hoạch an toàn	<input type="checkbox"/> CÓ <input type="checkbox"/> KHÔNG
Liên hệ với cảnh sát/113/115	<input type="checkbox"/> CÓ <input type="checkbox"/> KHÔNG
Liên hệ với bạn bè/gia đình	<input type="checkbox"/> CÓ <input type="checkbox"/> KHÔNG
Xin ý kiến tư vấn của _____ chức vụ _____	<input type="checkbox"/> CÓ <input type="checkbox"/> KHÔNG
Lên lịch hẹn tham vấn cho NBBLG	<input type="checkbox"/> CÓ <input type="checkbox"/> KHÔNG
Khác (ghi rõ):	<input type="checkbox"/> CÓ <input type="checkbox"/> KHÔNG

Quản lý (Ký tên và ghi rõ ngày)

Biểu mẫu 9: Biên bản báo cáo tình huống khẩn cấp**BIÊN BẢN BÁO CÁO TÌNH HUỐNG KHẨN CẤP**

I.Thông tin về báo cáo	
Tình trạng báo cáo (Đánh dấu x vào ô)	<input type="checkbox"/> Đang theo dõi <input type="checkbox"/> Đã được giải quyết
Cán bộ giải quyết tình huống	
Ngày báo cáo	
Họ và tên nạn nhân của tình huống (nếu có)	
Mối quan hệ của nạn nhân với Ngôi nhà Ánh Dương	<input type="checkbox"/> Người bị bạo lực giới dịch vụ <input type="checkbox"/> Người thân/người chăm sóc của Người bị bạo lực giới <input type="checkbox"/> Nhân viên của Ngôi nhà Ánh Dương <input type="checkbox"/> Khác (Ghi rõ)
Thông tin liên lạc người thân của nạn nhân	
II. Thông tin liên quan đến tình huống khẩn cấp	
Loại tình huống (Được phép chọn nhiều câu trả lời)	<input type="checkbox"/> Tai nạn <input type="checkbox"/> Bị bắt giữ <input type="checkbox"/> Sử dụng chất gây nghiện <input type="checkbox"/> Sức khỏe thể chất <input type="checkbox"/> Bỏ trốn/BỎ ĐI <input type="checkbox"/> Trộm cắp <input type="checkbox"/> Tự tử (đã làm) <input type="checkbox"/> Bị thủ phạm đe dọa <input type="checkbox"/> Hành vi bạo lực/xâm hại <input type="checkbox"/> Xao nhãng <input type="checkbox"/> Khác (ghi rõ)
Ai gây ra tình huống - tên tuổi, địa chỉ và thông tin liên lạc	
Mối quan hệ của người này với Ngôi nhà Ánh Dương	<input type="checkbox"/> Người bị bạo lực giới dịch vụ <input type="checkbox"/> Người thân/người chăm sóc của Người bị bạo lực giới <input type="checkbox"/> Nhân viên của Ngôi nhà Ánh Dương <input type="checkbox"/> Khác (Ghi rõ)
Mô tả tình huống (Bối cảnh, địa điểm, trong khoảng thời gian nào?)	
Đánh giá của cán bộ xử lý tình huống	
Những biện pháp đã được thực hiện để bảo vệ nạn nhân và những người liên quan	
Tình trạng hiện tại của nạn nhân (thể chất, tâm lý, suy nghĩ....)	
Danh sách những người có thể liên lạc để cập nhật về tình trạng của nạn nhân	

Ngày.....tháng.....năm 20...

Cán bộ báo cáo
(Ký và ghi rõ họ tên)

Biểu mẫu 10: Biên bản chuyển tuyến

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BIÊN BẢN CHUYỂN TUYẾN
Hỗ trợ người bị ...(1)...

Hôm nay, vào hồi ... giờ ... phút, ngày ... tháng ... năm 20.... tại.....

Chung tôi gồm:

A. Bên chuyển tuyến - Đại diện:(2)

1. Ông/Bà:

Chức vụ

2. Ông/Bà: (người làm công tác hỗ trợ trực tiếp):

B. Bên nhận nhận chuyển tuyến - Đại diện:(3)

1. Ông/Bà:

Chức vụ

2. Ông/Bà: (người làm công tác hỗ trợ trực tiếp):

Giấy tờ tuỳ thân: Nơi cấp: Ngày cấp:

Địa chỉ liên hệ:

Điện thoại: Email (nếu có):

Làm thủ tục chuyển tuyến Người bị:(1):

- Họ và tên: Mã số: Giới tính:

- Ngày sinh: Dân tộc: Quốc tịch:

- Số CMND/Hộ chiếu: Ngày cấp: Nơi cấp:

- Tình trạng sức khoẻ hiện tại (4):

- Những dịch vụ đã hỗ trợ NBBLG (5):

- Nhu cầu khi chuyển tuyến của NBBLG (6):

Để đảm bảo sự hỗ trợ liên tục và có sự phối hợp giữa hai bên đơn vị chuyển

tuyến, hai bên thống nhất chia sẻ thông tin hỗ trợ NBBLG (7):

Biên bản này được làm thành 02 bản có giá trị như nhau, mỗi bên giữ bản 01 bản.

Văn bản kèm theo (8)

1.....

2.....

Đại diện bên giao
(Ký, ghi rõ họ tên,
đóng dấu)

Người được
chuyển tuyến
(Ký, ghi rõ họ tên,
đóng dấu)

Đại diện
bên nhận
(Ký, ghi rõ họ tên,
đóng dấu)

Ghi chú:

- (1) Hình thức bạo lực của NBBLG: bị BLGĐ, MBN, Xâm hại tình dục,.....
- (2) Tên cơ quan, đơn vị chuyển tuyến
- (3) Tên cơ quan, đơn vị nhận chuyển tuyến
- (4) Ghi rõ về tình trạng sức khoẻ: thể chất, tinh thần, tâm lý bao các lưu ý để hỗ trợ hồi phục sức khoẻ.
- (5) Ghi rõ những dịch vụ xã hội mà đơn vị chuyển tuyến đã cung cấp cho NBBLG, bao gồm các ý lưu ý dịch vụ cần tiếp tục.
- (6) Ghi rõ những nhu cầu của NBBLG khi được chuyển tuyến đến đơn vị mới.
- (7) Làm rõ khoảng thời gian được bên nhận chuyển tuyến chia sẻ thông tin về NBBLG, thăm gặp (định kỳ hoặc theo thời điểm), địa điểm hoặc các điều kiện khác.
- (8) Liệt kê các văn bản gửi kèm theo biên bản chuyển tuyến để hỗ trợ các dịch vụ xã hội tiếp theo được chuyển tuyến thuận lợi.

Biểu mẫu 11: Biên bản bàn giao**CƠ QUAN (1)****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM*****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc***

Số:/BB-BGDTTG

BIÊN BẢN**Bàn giao đối tượng được trợ giúp**

Hôm nay, hồi.... giờ phút, ngày...././. tại

Chúng tôi gồm:

1. Đại diện bên giao:

Họ và tên: Chức vụ:

Cơ quan:

2. Đại diện bên nhận:

Họ và tên: Chức vụ:

Cơ quan:

Tiến hành bàn giao đối tượng được cơ sở trợ giúp xã hội cung cấp dịch vụ công tác xã hội là:

1. Họ và tên: Giới tính:

Mã NBBLG:

Ngày, tháng, năm sinh:/./. Quốc tịch:

Nghề nghiệp:

Nơi ở hiện tại:

Căn cước/CMND/Hộ chiếu:; ngày cấp:/./.; nơi cấp:

2. Thông tin người đi cùng (nếu có)

Họ và tên: Giới tính:

Ngày, tháng, năm sinh:/./. Quốc tịch:

Căn cước/CMND/Hộ chiếu:; ngày cấp:/./.;

nơi cấp:

3. Tình trạng của người được trợ giúp và người đi cùng (nếu có):

.....
.....

4. Ý kiến bổ sung khác (nếu có):

Biên bản lập xong hồi.... giờ phút, ngày/./., gồm tờ, được lập thành bản có nội dung và giá trị như nhau; đã đọc lại cho những người có tên nêu trên cùng nghe, công nhận là đúng và cùng ký tên dưới đây; bên giao người được trợ giúp giữ 01 bản và bên nhận người được trợ giúp giữ 01 bản.

ĐẠI DIỆN BÊN GIAO

(Ký tên, ghi rõ chức vụ, họ và tên)

ĐẠI DIỆN BÊN NHẬN

Biểu mẫu 12: Biên bản lương giá**BIÊN BẢN LUƠNG GIÁ**

Ngày thực hiện.....Địa điểm.....

Những người tham gia:

I.Thông tin Người bị bạo lực giới

Họ và tên.....Năm sinh.....

Mã NBLG.....

Địa chỉ.....

Điện thoại.....

Loại hình bạo lực.....

Ngày nhận dịch vụ.....

II. Nội dung lương giá

Nhu cầu	Dịch vụ hoạt động	Kết quả đạt được	Hạn chế	Rào cản

III. Đề xuất của các bên liên quan**1. Đề xuất của NBLG**

.....

2. Đề xuất của bên cung cấp dịch vụ

.....

3. Đề xuất của CBQLTH

.....

IV. Kết luận

- Thực hiện đánh giá lại trường hợp và xây dựng kế hoạch điều chỉnh
- Tiếp tục thực hiện kế hoạch cũ với những dịch vụ chưa được cung cấp hoặc chưa hoàn tất, gồm.....
- Tạm dừng các dịch vụ.....Tiếp tục các dịch vụ.....
- Chuyển tuyến toàn bộ sang cho đơn vị.....
- Đóng ca
- Kết luận khác:.....

(Các bên tham gia Lương giá ký tên vào văn bản)

Biểu mẫu 13: Biên bản đóng ca**BIÊN BẢN ĐÓNG CA****Thông tin người bị bạo lực giới**

Họ và tên	
Ngày sinh	
Mã NBBLG	

Trẻ em kèm theo (Nếu có)

Trẻ 1	Trẻ 2
Họ và tên	Họ và tên
Ngày sinh	Ngày sinh
Trẻ 3	Trẻ 4
Họ và tên	Họ và tên
Ngày sinh	Ngày sinh

Những người phụ thuộc khác

1. Họ và tên Thông tin liên lạc	2. Họ và tên Thông tin liên lạc
3. Họ và tên Thông tin liên lạc	4. Họ và tên Thông tin liên lạc

Lý do đóng ca

Tái hòa nhập thành công	<input type="checkbox"/> Hoàn thành kế hoạch trường hợp và đạt được các mục tiêu đề ra. <input type="checkbox"/> Tái hòa nhập về gia đình an toàn và ổn định. <input type="checkbox"/> Sống tự lập tại cộng đồng <input type="checkbox"/> Có việc làm ổn định <input type="checkbox"/> Khác: _____
Lý do khác	<input type="checkbox"/> Người bị bạo lực giới quyết định không muốn tiếp tục nhận hỗ trợ từ cơ sở <input type="checkbox"/> Người bị bạo lực giới được chuyển tuyến tới tổ chức khác <input type="checkbox"/> Cơ sở không có đủ nguồn lực để đáp ứng nhu cầu của Người bị bạo lực giới

- | | |
|--|---|
| | <input type="checkbox"/> Người bị bạo lực giới bỏ đi và không tìm được
<input type="checkbox"/> Người bị bạo lực giới qua đời
<input type="checkbox"/> Người bị bạo lực giới phá vỡ cam kết với cơ sở |
|--|---|

Trình bày tóm tắt về tình hình hiện tại của Người bị bạo lực giới.

Thể chất

Cảm xúc

Tinh thần

Trẻ em (nếu có)

Kế hoạch của Người bị bạo lực giới trong tương lai. Thảo luận với NBBLG về những kế hoạch của họ trong tương lai, bao gồm cả kế hoạch an toàn nếu bạo lực lại xuất hiện.

Nguồn lực. Liệt kê những nguồn lực sẵn có mà NBBLG sẽ tiếp tục sử dụng sau khi đóng ca.

Những dịch vụ đã được cung cấp:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Nhà ở an toàn | <input type="checkbox"/> Y tế |
| <input type="checkbox"/> Pháp lý | <input type="checkbox"/> Giáo dục |
| <input type="checkbox"/> Hỗ trợ nghề nghiệp | <input type="checkbox"/> Hỗ trợ tâm lý |
| <input type="checkbox"/> Hỗ trợ kỹ năng sống | <input type="checkbox"/> Hỗ trợ người đi kèm |
| <input type="checkbox"/> Dinh dưỡng | <input type="checkbox"/> Dịch vụ khác (ghi rõ) |

Cán bộ quản lý trường hợp _____ Ngày đóng ca / /

Người bị bạo lực giới _____

Biểu mẫu 14: Phiếu đánh giá dịch vụ

PHIẾU ĐÁNH GIÁ DỊCH VỤ QUẢN LÝ TRƯỜNG HỢP (Dành cho Người bị bạo lực giới dịch vụ)

I. THÔNG TIN VỀ DỊCH VỤ SỬ DỤNG

Ngày bắt đầu nhận dịch vụ:.....

Ngày thực hiện đánh giá:.....

Cán bộ Quản lý trường hợp:.....

Các dịch vụ đã sử dụng:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Nhà ở an toàn | <input type="checkbox"/> Y tế |
| <input type="checkbox"/> Pháp lý | <input type="checkbox"/> Giáo dục |
| <input type="checkbox"/> Hỗ trợ nghề nghiệp | <input type="checkbox"/> Hỗ trợ tâm lý |
| <input type="checkbox"/> Hỗ trợ kỹ năng sống | <input type="checkbox"/> Hỗ trợ người đi kèm |
| <input type="checkbox"/> Dinh dưỡng | <input type="checkbox"/> Dịch vụ khác (ghi rõ) |

II. ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

1. Chị vui lòng đánh dấu X vào các ô mức độ đồng tình cho từng nhận định liệt kê ở dưới

Nhận định	Rất không đồng tình	Không đồng tình	Đồng tình	Rất đồng tình
Tôi cảm thấy được tôn trọng, tin tưởng, thấu cảm trong quá trình nhận dịch vụ				
Tôi cảm thấy an toàn, được bảo vệ trong quá trình nhận dịch vụ				
Thủ tục để nhận dịch vụ đơn giản, nhanh chóng				
Các dịch vụ được cung cấp theo đúng nhu cầu và quyết định của tôi				
Các dịch vụ được cung cấp kịp thời				
Tôi có thêm nhiều thông tin hữu ích sau quá trình làm việc				
Tôi có thêm nhiều kỹ năng sau quá trình làm việc				
Vấn đề của tôi được cải thiện/giải quyết				
Tôi biết cách để tự giải quyết các vấn đề trong tương lai				
Nếu biết có NBBLG, tôi sẽ giới thiệu đến cơ sở				

2. Chị vui lòng cho biết mức độ hài lòng của mình với quá trình cung cấp dịch vụ của cơ sở (Theo thang điểm từ 1 đến 10)

KHÍA CẠNH ĐÁNH GIÁ	MỨC ĐỘ HÀI LÒNG
Thái độ làm việc của người hỗ trợ	
Kiến thức của người hỗ trợ	
Kỹ năng làm việc của người hỗ trợ	
Cách bố trí, sắp xếp phòng tham vấn của cơ sở	
Quy trình, thủ tục	
Các dịch vụ cơ sở cung cấp/kết nối	
Phòng nghỉ tại cơ sở	

3. Chị vui lòng chia sẻ những góp ý để cải thiện chất lượng dịch vụ của cơ sở

KHÍA CẠNH CẦN CẢI THIỆN	Ý KIẾN
Cơ sở vật chất	
Quy trình, thủ tục	
Người hỗ trợ	
Dịch vụ nói chung	

4. Chị vui lòng cho biết lý do dùng sử dụng dịch vụ

- Các nhu cầu đã được đáp ứng
- Chuyển chỗ ở
- Không thấy hữu ích
- Cơ sở không đáp ứng được nhu cầu
- Các lý do khác (Ghi rõ).....

Chân thành cảm ơn những đóng góp của chị!

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tài liệu tiếng Việt

- [1] Australian Aid, Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Bộ LĐTBXH, UNFPA (2019) Kết quả điều tra về Bạo lực đối với phụ nữ ở Việt Nam năm 2019
- [2] Hagar Việt Nam (2018) Tài liệu tập huấn Hỗ trợ dựa trên hiểu biết về sang chấn
- [3] Hiến pháp Nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam (2013)
- [4] Liên Hợp Quốc (2018) Gói dịch vụ thiết yếu dành cho Phụ nữ và Trẻ em gái bị bạo lực. Những yếu tố cốt lõi và Hướng dẫn về chất lượng
- [5] Luật bình đẳng giới (2006)
- [6] Luật hôn nhân và gia đình (2014)
- [7] Luật phòng chống bạo lực gia đình (2007)
- [8] Luật phòng chống buôn bán người (2011)
- [9] Luật trẻ em (2016)
- [10] Nghị định 56/2017: Quy định chi tiết một số điều của Luật Trẻ em.
- [11] Nguyễn Trung Hải (2019) Tài liệu hướng dẫn cung cấp dịch vụ CTXH cho nạn nhân bị bạo lực giới tại Quảng Ninh (Dự thảo). Quỹ Dân số Liên Hợp Quốc và Văn phòng Ủy ban Quốc gia vì sự tiến bộ của Phụ nữ Việt Nam.
- [12] Tuyên bố Cao ủy LHQ về Người Tị nạn (2003).
- [13] Thông tư 01/2017 Bộ LĐTBXH: Quy định về tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp với với người làm Công tác xã hội
- [14] Thông tư 02/2020 Bộ LĐTBXH: Hướng dẫn quản lý đối tượng được cơ sở trợ giúp xã hội cung cấp dịch vụ công tác xã hội
- [15] Thông tư 24/2017 Bộ Y tế: Quy định quy trình tiếp nhận, chăm sóc y tế và thống kê, báo cáo đối với người bệnh là nạn nhân bạo lực gia đình tại cơ sở khám bệnh, chữa bệnh
- [16] Tuyên bố của Đại Hội Đồng LHQ về Xóa bỏ Bạo lực đối với Phụ nữ (1993)
- [17] UNICEF và Bộ LĐTBXH (2016) Tài liệu hướng dẫn thực hành quản lý trường hợp (Dành cho cán bộ cấp cơ sở)
- [18] UNFPA, Vụ Bình đẳng Giới (2019) Tài liệu hướng dẫn Quy trình khung cung cấp dịch vụ xã hội hỗ trợ người bị bạo lực trên cơ sở giới
- [19] UNFPA, Vụ Bình đẳng Giới (2019) Tài liệu hướng dẫn Tiêu chuẩn tối thiểu nhà tạm lánh hỗ trợ người bị bạo lực trên cơ sở giới
- [20] UNFPA, Vụ Bình đẳng Giới (2019) Tài liệu hướng dẫn hoạt động đường dây nóng hỗ trợ người bị bạo lực trên cơ sở giới

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tài liệu tiếng Anh

- [21] Hagar Cam-pu-chia (2011) Case Management standards and practice guide (Tiêu chuẩn quản lý trường hợp và hướng dẫn thực hành)
 - [22] Laural Radmore (2016) Women against abuse case management manual (Phụ nữ chống lại lạm dụng Cẩm nang quản lý trường hợp)
 - [23] Nancy Summers (2012) Fundamentals of Case Management practice Skills for the Human Services (Nền tảng của những kỹ năng thực hành quản lý trường hợp cho dịch vụ con người). Xuất bản lần thứ tư. Brooks/Cole cengage learning.
 - [24] USAID, GBVIMS, Primero, International Medical Corps, UNHCR, UNFPA, Unicef (2017) Interagency gender-based violence case management guide lines providing care and case management services to gender-based violence survivors in humanitarian settings (Hướng dẫn quản lý trường hợp bạo lực trên cơ sở giới cung cấp dịch vụ chăm sóc và quản lý trường hợp cho những người sống sót bạo lực trên cơ sở giới trong hệ thống nhân đạo).
 - [25] Women's Refugee Commission. (2014). Adolescent Girls Fact Sheet (Tờ thông tin Sự thật về trẻ em gái vị thành niên).
- Tài liệu mạng
- [26] UNFPA (2020) Reporting on gender-based violence in humanitarian settings (Báo cáo về bạo lực trên cơ sở giới trong hệ thống nhân đạo). <https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/Journalists_Handbook_-_March_8_-_English.pdf>
 - [27] UN Women (2010) Consequences and costs (Hậu quả và chi phí). <<https://www.endvawnow.org/en/articles/301-consequences-and-costs-.html>>
 - [28] UN Women (2011) Facts and figures on violence against women (Sự thật và số liệu về bạo lực đối với phụ nữ). <<http://www.unwomen.org/en/what-we-do/ending-violence-against-women/facts-and-figures>>
 - [29] Witnessing Domestic Violence – Effects on children (Chứng kiến bạo lực gia đình – Những tác động đối với trẻ em). <<https://www.aafp.org/ab/p/2002/1201/p2052.html>>

TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN

THỰC HÀNH QUẢN LÝ TRƯỜNG HỢP VỚI NGƯỜI BỊ BẠO LỰC TRÊN CƠ SỞ GIỚI

Chịu trách nhiệm xuất bản

Nguyễn Phúc Phong

Giám đốc Trung tâm Công tác xã hội tỉnh Quảng Ninh

Biên tập nội dung

Đỗ Anh Hòa - Phó Giám đốc Trung tâm

Đỗ Thị Lệ - Trưởng phòng Truyền thông - Phát triển cộng đồng

Tô Thị Hạnh - Tổ chức HAGA tại Việt Nam

Sửa bản in, trình bày

Nguyễn Xuân Huy - Trưởng phòng Tư vấn - Trợ giúp và Hành chính

TÀI LIỆU KHÔNG KINH DOANH