

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO      BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG - XÃ HỘI**

**NGUYỄN THỊ THANH LIÊN**

**VAI TRÒ CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG  
TRỢ GIÚP TRẺ EM BỊ XÂM HẠI TÌNH DỤC TẠI TRUNG TÂM  
TƯ VẤN VÀ DỊCH VỤ TRUYỀN THÔNG - CỤC TRẺ EM**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ CÔNG TÁC XÃ HỘI**

**HÀ NỘI - 2018**

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO      BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG XÃ HỘI**

**NGUYỄN THỊ THANH LIÊN**

**VAI TRÒ CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI**  
**TRONG TRỢ GIÚP TRẺ EM BỊ XÂM HẠI TÌNH DỤC TẠI**  
**TRUNG TÂM TƯ VẤN DỊCH VỤ TRUYỀN THÔNG - CỤC TRẺ EM**

Chuyên ngành      : Công tác xã hội

Mã số                : 8760101

**LUẬN VĂN THẠC SĨ CÔNG TÁC XÃ HỘI**

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: TS. NGUYỄN HẢI HỮU**

**HÀ NỘI - 2018**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan Luận văn này là công trình nghiên cứu thực sự của cá nhân tôi, chưa được công bố trong bất cứ một công trình nghiên cứu nào. Các số liệu, nội dung được trình bày trong luận văn này là hoàn toàn hợp lệ và đảm bảo tuân thủ các quy định về bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ.

Tôi xin chịu trách nhiệm về đề tài nghiên cứu của mình.

**Tác giả luận văn**

**Nguyễn Thị Thanh Liên**

## LỜI CẢM ƠN

Để thực hiện và hoàn thành Luận văn này, tôi đã nhận được sự hỗ trợ, giúp đỡ và tạo điều kiện từ nhiều cơ quan, tổ chức và cá nhân. Luận văn được hoàn thành dựa trên sự tham khảo, học tập kinh nghiệm từ các kết quả nghiên cứu liên quan, các tạp chí chuyên ngành của nhiều tác giả. Đồng thời là sự giúp đỡ về vật chất và tinh thần từ phía gia đình, bạn bè và các đồng nghiệp.

Trước hết, tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Tiến sỹ Nguyễn Hải Hữu – người hướng dẫn khoa học đã trực tiếp dành nhiều thời gian, công sức hướng dẫn tôi trong quá trình thực hiện nghiên cứu và hoàn thành Luận văn.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban giám hiệu, giáo viên chủ nhiệm lớp cùng toàn thể các cán bộ, thầy, cô giáo Khoa Sau đại học, Khoa Công tác xã hội – Trường Đại học Lao động – Xã hội đã tận tình truyền đạt những kiến thức quý báu, giúp đỡ tôi trong quá trình học tập và nghiên cứu.

Tôi xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của Lãnh đạo, cán bộ Trung tâm tư vấn dịch vụ truyền thông - Cục Trẻ em, đặc biệt là trẻ em và gia đình trẻ đã hỗ trợ tôi trong quá trình thu thập thông tin để hoàn thiện luận văn.

Tuy có nhiều cố gắng, nhưng trong Luận văn này không tránh khỏi những thiếu sót, hạn chế. Kính mong Quý thầy cô, các chuyên gia, những người quan tâm đến đề tài có những ý kiến đóng góp, giúp đỡ để Luận văn được hoàn thiện hơn.

Một lần nữa xin trân trọng cảm ơn!

*Hà Nội, ngày      tháng      năm 2018*

**Tác giả luận văn**

**Nguyễn Thị Thanh Liên**

## MỤC LỤC

<b>DANH TỪ VIẾT TẮT</b> .....	V
<b>DANH MỤC HÌNH</b> .....	VI
<b>DANH MỤC BẢNG</b> .....	VI
<b>LỜI MỞ ĐẦU</b> .....	1
1. Lý do chọn đề tài.....	1
2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài .....	3
3. Mục đích, nhiệm vụ nghiên cứu .....	6
4. Đối tượng, khách thể, phạm vi nghiên cứu .....	6
5. Phương pháp nghiên cứu .....	7
6. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn của luận văn.....	9
7. Kết cấu của luận văn .....	10
<b>CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ VAI TRÒ CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG TRỢ GIÚP TRẺ EM BỊ XÂM HẠI TÌNH DỤC</b> .....	11
<b>1.1. Một số khái niệm cơ bản</b> .....	11
1.1.1. Khái niệm trẻ em .....	11
1.1.2. Khái niệm xâm hại trẻ em.....	11
1.1.3. Xâm hại tình dục trẻ em.....	11
1.1.4. Khái niệm công tác xã hội với trẻ em bị xâm hại tình dục .....	17
<b>1.2. Lý luận về vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục</b> .....	19
1.2.1. Khái niệm nhân viên công tác xã hội .....	19
1.2.2. Khái niệm vai trò và vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục .....	20

1.2.3. Vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục .....	21
<b>1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục.....</b>	<b>24</b>
1.3.1. Yếu tố khách quan .....	24
1.3.2. Yếu tố chủ quan thuộc về nhân viên công tác xã hội.....	26
<b>1.4. Lý thuyết áp dụng trong nghiên cứu .....</b>	<b>27</b>
1.4.1. Thuyết vai trò .....	27
1.4.2. Thuyết nhu cầu của Maslow .....	29
1.4.3. Lý thuyết hệ thống.....	31
<b>1.5. Luật pháp, chính sách đối với trẻ em bị xâm hại tình dục .....</b>	<b>32</b>
<b>CHƯƠNG 2 THỰC TRẠNG VAI TRÒ CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG TRỢ GIÚP TRẺ EM BỊ XÂM HẠI TÌNH DỤC TẠI TRUNG TÂM TƯ VẤN VÀ DỊCH VỤ TRUYỀN THÔNG.....</b>	<b>35</b>
<b>2.1. Đặc điểm địa bàn và khách thể nghiên cứu.....</b>	<b>35</b>
2.1.1. Đặc điểm của Trung tâm Tư vấn và Dịch vụ truyền thông.....	35
2.1.2. Đặc điểm khách thể nghiên cứu.....	41
<b>2.2. Vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục tại Trung tâm Tư vấn và Dịch vụ truyền thông.....</b>	<b>42</b>
2.2.1. Vai trò tư vấn, cung cấp thông tin.....	43
2.2.2. Vai trò tham vấn .....	44
2.2.3. Vai trò trị liệu tâm lý .....	45
2.2.4. Vai trò kết nối, vận động nguồn lực.....	46
2.2.5. Vai trò truyền thông, nâng cao nhận thức .....	48
<b>2.3. Đánh giá vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục tại Trung tâm Tư vấn và Dịch vụ truyền thông .....</b>	<b>50</b>
2.3.1. Những mặt được chủ yếu.....	50

2.3.2. Những khó khăn, hạn chế .....	51
<b>2.4. Thực trạng yếu tố ảnh hưởng đến vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục tại Trung tâm Tư vấn và Dịch vụ truyền thông.....</b>	<b>52</b>
2.4.1. Yếu tố khách quan .....	52
2.4.2. Yếu tố chủ quan thuộc về nhân viên công tác xã hội tại Trung tâm ....	55
<b>CHƯƠNG 3 ỨNG DỤNG QUY TRÌNH CÔNG TÁC XÃ HỘI CÁ NHÂN TRONG VIỆC TRỢ GIÚP TRẺ EM BỊ XÂM HẠI TÌNH DỤC VÀ GIẢI PHÁP, KHUYẾN NGHỊ.....</b>	<b>58</b>
<b>3.1. Căn cứ áp dụng.....</b>	<b>58</b>
3.1.1. Lý thuyết công tác xã hội cá nhân.....	58
3.1.2. Phương pháp công tác xã hội cá nhân.....	58
<b>3.2. Đánh giá việc thực hiện vai trò của nhân viên công tác xã hội qua trường hợp cụ thể.....</b>	<b>59</b>
3.2.1. Bước 1: Tiếp nhận cuộc gọi.....	60
3.2.2. Bước 2: Tiếp nhận thông tin và thu thập thông tin .....	60
3.2.3. Bước 3: Xác định vấn đề của thân chủ.....	61
3.2.4. Bước 4: Đánh giá nhu cầu của thân chủ và lên kế hoạch trợ giúp .....	62
3.2.5. Bước 5: Thực hiện kế hoạch can thiệp, hỗ trợ.....	63
3.2.6. Bước 6: Lượng giá.....	67
3.2.7. Bước 7: Đóng ca.....	68
<b>3.3. Một số nhận xét về quy trình cung cấp dịch vụ công tác xã hội của Trung tâm.....</b>	<b>68</b>
<b>3.4. Nhận xét về vai trò của nhân viên công tác xã hội tại Trung tâm.....</b>	<b>69</b>
3.4.1. Vai trò tham vấn, tư vấn, trị liệu tâm lý .....	69
3.4.2. Vai trò kết nối, vận động nguồn lực.....	70
3.4.3. Vai trò truyền thông, nâng cao nhận thức .....	71

<b>3.5. Đề xuất giải pháp nâng cao vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục.....</b>	<b>72</b>
3.5.1. Nâng cao năng lực cho đội ngũ nhân viên công tác xã hội của Trung tâm .....	72
3.5.2. Hoàn thiện quy trình, tiêu chuẩn, định mức chi phí cho việc trợ giúp đối với trẻ em bị xâm hại tình dục .....	73
3.5.3. Mở rộng dịch vụ công tác xã hội đối với trẻ em bị xâm hại tình dục... ..	74
3.5.4. Tăng cường kiểm tra, giám sát, đánh giá chất lượng đội ngũ nhân viên công tác xã hội .....	74
3.5.5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị .....	75
<b>3.6 . Khuyến nghị.....</b>	<b>75</b>
3.6.1. Đối với Nhà nước .....	75
3.6.2. Đối với Lãnh đạo Trung tâm .....	76
3.6.3. Đối với nhân viên công tác xã hội.....	77
3.6.4. Đối với cha mẹ trẻ em và trẻ em.....	77
<b>KẾT LUẬN.....</b>	<b>79</b>
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>81</b>
<b>PHỤ LỤC.....</b>	<b>.....</b>



**DANH TỪ VIẾT TẮT**

<b>TỪ VIẾT TẮT</b>	<b>NỘI DUNG ĐẦY ĐỦ</b>
BVTE	Bảo vệ trẻ em
CTXH	Công tác xã hội
LĐTBOXH	Lao động – Thương binh và Xã hội
NVCTXH	Nhân viên công tác xã hội
PVS	Phòng vấn sâu
TEBXHTD	Trẻ em bị xâm hại tình dục
TVTLTL	Tư vấn trị liệu tâm lý
UNICEF	Quỹ Nhi đồng Liên hợp quốc

**DANH MỤC HÌNH**

Hình 1.1. Tháp nhu cầu của Abraham Maslow .....	29
Hình 2.1. Logo Tổng đài điện thoại quốc gia bảo vệ trẻ em 111 .....	37
Hình 2.2. Tổng số cuộc gọi đến Tổng đài tính theo năm.....	39
Hình 2.3. Đối tượng gọi đến Tổng đài theo độ tuổi .....	40

**DANH MỤC BẢNG**

Bảng 2.1. Số trường hợp hỗ trợ, can thiệp cho TEBXHTD 2014-2017.....	40
Bảng 2.2. Số lượng trẻ em được cung cấp dịch vụ từ Văn phòng TVTLTLTE .....	41

## LỜI MỞ ĐẦU

### 1. Lý do chọn đề tài

Công cuộc đổi mới của Việt Nam do Đảng cộng sản khởi xướng và lãnh đạo đã mang lại những thành tựu to lớn về kinh tế - xã hội. Đời sống nhân dân từng bước được nâng cao, trẻ em ngày càng được bảo vệ, chăm sóc và giáo dục tốt hơn theo hướng bảo đảm ngày càng đầy đủ hơn các quyền cơ bản và nhu cầu của trẻ em; điều kiện giáo dục, vui chơi giải trí cho trẻ em, các quyền của trẻ em ngày càng được bảo đảm tốt hơn; nhiều trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt được chăm sóc, phục hồi chức năng và tái hòa nhập cộng đồng, ngân sách dành cho công tác trẻ em ngày càng được tăng cường, các công trình phúc lợi xã hội dành cho trẻ em ngày càng được mở rộng đầu tư. Tuy nhiên, kinh tế càng phát triển thì việc phân hóa giàu nghèo cũng có xu hướng gia tăng, điều này đã tạo nên sự bất bình đẳng về cơ hội được sống, được bảo vệ và phát triển giữa nhóm trẻ em bị xâm hại tình dục (TEBXHTD) với các nhóm trẻ em khác. Tình trạng xao nhãng, ngược đãi, xâm hại tình dục, bạo lực, buôn bán, mại dâm, sử dụng văn hóa phẩm khiêu dâm trẻ em, sử dụng trẻ em làm việc trong điều kiện tồi tệ, tình trạng tảo hôn ở lứa tuổi trẻ em và người chưa thành niên vẫn chưa được phòng ngừa và ngăn chặn một cách có hiệu quả; thậm chí nhiều vụ việc có tính chất nghiêm trọng và tồn tại trong thời gian dài, gây bức xúc trong dư luận xã hội.

Mỗi năm trung bình Việt Nam có khoảng 2.000 trường hợp trẻ em bị bạo lực, xâm hại được phát hiện và giải quyết, trong đó trẻ em bị xâm hại tình dục chiếm hơn 60%. Những hành vi, vụ việc xâm hại trẻ em chỉ khi chạm ngưỡng hình sự mới bị phát hiện, bị xử lý (bạo lực gây hậu quả nghiêm trọng và xâm hại tình dục trẻ em theo quy định của Bộ luật Hình sự) cho nên con số nói trên mới là phần nổi của tảng băng chìm. TEBXHTD xảy ra ở nhiều độ tuổi, đặc biệt có cả những em bé tuổi mầm non; hiếp dâm tập thể, hiếp dâm rồi giết trẻ em; thầy giáo, nhân viên bảo vệ nhà trường xâm hại tình dục nhiều học sinh; người cao tuổi xâm hại tình dục trẻ em nhỏ tuổi; một số vụ hiếp dâm

mang tính loạn luân như cha dượng hiếp dâm con riêng của vợ, cha đẻ hiếp dâm con gái ruột trong một thời gian dài. Đối tượng xâm hại tình dục trẻ em đa phần là những người quen, họ hàng, hàng xóm. Bên cạnh đó xuất hiện những đối tượng xâm hại tình dục trẻ em là người nước ngoài và xuất hiện xâm hại tình dục trẻ em trên môi trường mạng. Nhiều vụ việc gia đình không cung cấp thông tin, thông báo, tố giác tới các cơ quan chức năng, vì sợ ảnh hưởng đến trẻ em và gia đình; thủ phạm có sự đe dọa hoặc dùng tiền hòa giải với gia đình của nạn nhân.

Những hệ quả của xâm hại tình dục đối với trẻ em không chỉ ảnh hưởng đến trẻ em hay các gia đình có TEBXHTD mà toàn xã hội cũng bị ảnh hưởng, nó cản trở sự phát triển kinh tế - xã hội, những hệ lụy này còn truyền từ thế hệ này sang thế hệ khác.

Mặc dù vậy, trên thực tế hoạt động trợ giúp TEBXHTD còn ít được nghiên cứu và triển khai thực hiện. Các cơ sở cung cấp dịch vụ công tác xã hội hiện tại chưa đầy đủ, hoạt động chủ yếu mới tập trung vào trợ giúp tiếp cận chính sách xã hội, chưa bảo đảm các điều kiện thực hiện quy trình phát hiện, can thiệp sớm, tư vấn, phục hồi tích cực cho trẻ em và tái hòa nhập cộng đồng cho các nạn nhân là TEBXHTD. Mạng lưới nhân viên CTXH còn mỏng và hoạt động thiếu chuyên nghiệp. Người dân nói chung chưa thực sự nhận thức đúng về CTXH, do vậy việc chủ động tìm đến dịch vụ để được trợ giúp khi gia đình có TEBXHTD còn rất hạn chế.

Đã có nhiều công trình nghiên cứu về công tác xã hội và TEBXHTD, song chưa có nhiều công trình nghiên cứu về vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp TEBXHTD. Với mong muốn góp phần phòng ngừa, giảm thiểu tình trạng TEBXHTD, đồng thời trợ giúp cho trẻ em đã bị xâm hại tình dục được tiếp cận và trợ giúp ngày càng tốt hơn, học viên lựa chọn đề tài nghiên cứu: **“Vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục tại Trung tâm tư vấn và Dịch vụ truyền thông - Cục Trẻ em”** qua đó đề xuất một số giải pháp để nâng cao vai trò của nhân viên CTXH trong trợ giúp TEBXHTD.

## 2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài

“Nghiên cứu Đa quốc gia về Nguyên nhân bạo lực, xâm hại trẻ em” (2016) do Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội đã phối hợp với Quỹ Nhi đồng Liên hợp quốc tại Việt Nam (UNICEF) tiến hành nghiên cứu được thực hiện trên 4 quốc gia gồm Peru, Italia, Zimbabwe và Việt Nam từ năm 2013-2015 với sự hỗ trợ kỹ thuật của Văn phòng Nghiên cứu của UNICEF – Innocenti. Nghiên cứu đã tổng quan những nguyên nhân cá nhân, liên cá nhân, gia đình, cộng đồng và thể chế dẫn đến bạo lực, xâm hại trẻ em theo khung sinh thái xã hội và phân tích những can thiệp về phòng chống bạo lực, xâm hại trẻ em để chỉ ra những yếu tố thành công và chưa thành công của từng loại hình can thiệp để làm cơ sở lập kế hoạch và đưa ra các giải pháp phòng ngừa và can thiệp trợ giúp trẻ em bị bạo lực, xâm hại. Tuy vậy, nghiên cứu này không đề cập đến vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp trẻ em bị bạo lực, xâm hại [28].

Báo cáo khảo sát ban đầu của Dự án “Trường học an toàn, thân thiện và bình đẳng tại Hà Nội” của Tổ chức Plan International thực hiện năm 2014 với 2.943 học sinh tại 30 trường Trung học cơ sở và Trung học phổ thông tại Hà Nội có 10,9% học sinh báo cáo bị quấy rối và xâm hại tình dục trong sáu tháng trước điều tra trong khi ở trường. Số học sinh Trung học phổ thông (13%) bị quấy rối và xâm hại tình dục ở trường nhiều hơn một chút so với học sinh Trung học cơ sở (9,5%). Ở trường Trung học cơ sở, 10,6% nam sinh và 8,5% nữ sinh từng bị quấy rối và xâm hại tình dục trong khi ở trường [16].

Báo cáo phân tích tình hình trẻ em ở Việt Nam (2009) của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội và Unicef cho rằng cũng giống nhiều quốc gia khác, trẻ em lang thang ở Việt Nam dễ trở thành nạn nhân của hiếp dâm và lạm dụng tình dục và ở Việt Nam chưa có thủ tục tố cáo riêng để báo cáo những trường hợp TEBXHTD.

Báo cáo phân tích tình hình trẻ em Việt Nam (2016) của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội và Unicef cho rằng sự phổ biến nhanh chóng của công nghệ truyền thông và thông tin tại Việt Nam đã tạo ra môi trường mới cho bạo lực, xâm hại và bóc lột trẻ em - đó là môi trường mạng. Báo cáo cũng cho rằng một số quan điểm, tín ngưỡng và thực hành văn hóa cũng góp phần tạo nên tính chất dễ bị tổn thương của trẻ em để dẫn tới tình trạng lạm dụng và bóc lột tình dục trẻ em. Đó là sự bất bình đẳng giới, mối quan hệ cha-con theo thứ bậc và việc chấp nhận ngoại tình ở nam giới. Theo các nghiên cứu tại Việt Nam vấn đề trinh tiết của người con gái, danh dự gia đình và uy tín trong cộng đồng đều rất được coi trọng và các cô gái bị cưỡng hiếp thường bị lên án vì điều này. Điều này góp phần tạo nên một nền văn hóa của sự im lặng và phủ nhận. Sự thiếu kiến thức cũng như những điều cấm kỵ văn hóa đã phản đối những cuộc thảo luận về các vấn đề tình dục như cuộc nói chuyện cởi mở với con về tình dục và cách phòng tránh bị xâm hại tình dục [2].

Cục Bảo vệ, chăm sóc trẻ em (2012), Tài liệu tập huấn công tác bảo vệ, chăm sóc trẻ em dành cho cán bộ cấp xã và cộng tác viên nêu ra vai trò của nhân viên công tác xã hội khi trợ giúp trẻ, bao gồm: trị liệu cho trẻ, trị liệu cho cha mẹ trẻ, quản lý ca, kết nối, giáo dục và biện hộ.

Nguyễn Hải Hữu (2016) nghiên cứu về “Công tác xã hội với trẻ em - thực trạng và giải pháp”, đã chỉ ra nhu cầu tiếp cận dịch vụ công tác xã hội của trẻ em, theo ước tính cứ 5 trẻ em Việt Nam thì có 1 em rơi vào hoàn cảnh đặc biệt hoặc có vấn đề về sức khỏe tâm thần, cần được trợ giúp và cung cấp dịch vụ công tác xã hội và nghiên cứu này cũng chỉ ra 21 loại dịch vụ công tác xã hội với trẻ em.

Bùi Thị Xuân Mai (2012) giáo trình “Nhập môn công tác xã hội” đã nhận định rằng khi nhân viên công tác xã hội ở những vị trí khác nhau thì vai trò và các hoạt động của họ cũng rất khác nhau, tùy theo chức năng và nhóm đối tượng họ làm việc nhưng không nằm ngoài 12 vai trò theo quan điểm của

Feyerico (1973): vận động nguồn lực; kết nối dịch vụ, chính sách; người biên hộ; người vận động/hoạt động xã hội; người giáo dục; người tạo sự thay đổi; người tư vấn; người tham vấn; người trợ giúp xây dựng và thực hiện kế hoạch; người chăm sóc và trợ giúp; người quản lý hành chính; người tìm hiểu và khám phá cộng đồng.

Nguyễn Thị Hải (2015) đã có nghiên cứu “Vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc hỗ trợ cho trẻ em bị xâm hại tại Hà Nội” đã nêu ra được chín vai trò của nhân viên công tác đang thực hiện bao gồm: hỗ trợ pháp luật, hỗ trợ y tế, hỗ trợ giáo dục, tham vấn tâm lý, thăm hỏi, hỗ trợ tài chính, kết nối công an. Tuy nhiên nghiên cứu chưa đưa ra được thực trạng thực hiện các vai trò đó được thực hiện như thế nào và chưa có khuyến nghị để nâng cao vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc hỗ trợ cho trẻ em bị xâm hại.

Bài viết *Vai trò của nhân viên Công tác xã hội trong việc hỗ trợ cho trẻ bị xâm hại tại Hà Nội* của tác giả Nguyễn Thị Hải, Đại học Thăng Long khẳng định những trẻ bị xâm hại ở độ tuổi dưới 13 tuổi ngày càng nhiều. Trẻ em trai bị bạo hành nhiều hơn trẻ em gái và trẻ em gái bị xâm hại tình dục nhiều hơn trẻ em trai. Đối tượng xâm hại chủ yếu là người lớn trên 18 tuổi và những người thân quen chính là những người xâm hại các em như: bố, mẹ, hàng xóm... Nhân viên công tác xã hội đóng vai trò chủ yếu là thăm hỏi, động viên, hỗ trợ về tài chính theo chính sách, tặng quà ... trong khi đó những vai trò quan trọng như tham vấn, trị liệu tâm lý, pháp luật... để ổn định tâm lý và hiểu về pháp luật để bảo vệ bản thân thì nhân viên công tác xã hội chưa làm tốt. Do đó, mục đích nghiên cứu của đề tài để đưa ra những kế hoạch đào tạo cho sinh viên những nhân viên công tác xã hội trong tương lai làm tốt nhất vai trò của mình khi hỗ trợ cho trẻ bị xâm hại.

Như đã trình bày ở trên, tuy đã có một số nghiên cứu về TEBXHTD và về vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại, bạo lực; nhưng rất ít nghiên cứu chuyên sâu về vai trò của nhân viên CTXH trong

trợ giúp TEBXHTD, đây là khoảng trống mà đề tài luận văn sẽ nghiên cứu Tại Trung tâm Tư vấn và Dịch vụ truyền thông (sau đây gọi là Trung tâm) thuộc Cục trẻ em, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.

### **3. Mục đích, nhiệm vụ nghiên cứu**

- Mục đích nghiên cứu: Nghiên cứu nhằm hệ thống hóa một số vấn đề lý luận và thực trạng về TEBXHTD, vai trò của nhân viên công tác xã hội đối với TEBXHTD. Áp dụng tiến trình công tác xã hội các nhân để đánh giá vai trò của nhân viên công tác xã hội đối với TEBXHTD tại Trung tâm Tư vấn và Dịch vụ truyền thông từ đó đưa ra các khuyến nghị giải pháp nâng cao vai trò của nhân viên công tác xã hội đối với TEBXHTD tại Trung tâm.

- Nhiệm vụ nghiên cứu:

+ Nghiên cứu một số vấn đề về xâm hại tình dục trẻ em và lý luận cơ bản về vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp TEBXHTD;

+ Tìm hiểu về việc thực hiện vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp TEBXHTD tại Trung tâm;

+ Phân tích, đánh giá những yếu tố ảnh hưởng đến vai trò của nhân viên công tác xã hội trong quá trình trợ giúp TEBXHTD.

+ Áp dụng tiến trình công tác xã hội cá nhân với TEBXHTD để phân tích vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc trợ giúp TEBXHTD ở Trung tâm;

### **4. Đối tượng, khách thể, phạm vi nghiên cứu**

#### **4.1. Đối tượng nghiên cứu**

Vai trò của nhân viên công tác xã hội đối với TEBXHTD tại Trung tâm Tư vấn và Dịch vụ truyền thông.

#### **4.2. Khách thể nghiên cứu**

+ 05 TEBXHTD và 05 cha mẹ TEBXHTD được hỗ trợ tại Trung tâm

+ 01 chuyên gia kiểm huấn và 05 nhân viên công tác xã hội tham gia vào hỗ trợ TEBXHTD cần sự trợ giúp



+ 03 Lãnh đạo quản lý Trung tâm

#### **4.3. Phạm vi nghiên cứu**

- Phạm vi về nội dung: Nghiên cứu 05 vai trò của nhân viên công tác xã hội đối với TEBXHTD ở Trung tâm tư vấn và Dịch vụ truyền thông – Cục Trẻ em (vai trò tư vấn, cung cấp thông tin; vai trò tham vấn; vai trò trị liệu tâm lý; vai trò kết nối, vận động nguồn lực; vai trò truyền thông nâng cao nhận thức).

- Phạm vi về không gian: Trung tâm tư vấn và Dịch vụ truyền thông – Cục Trẻ em.

- Phạm vi về thời gian: Từ năm 2007 đến năm 2017.

### **5. Phương pháp nghiên cứu**

#### **5.1. Phương pháp luận nghiên cứu**

Phương pháp luận là hệ thống các nguyên lý, quan điểm (trước hết là những nguyên lý, quan điểm liên quan đến thế giới quan) làm cơ sở, có tác dụng chỉ đạo, xây dựng các phương pháp, xác định phạm vi, khả năng áp dụng các phương pháp và định hướng cho việc nghiên cứu tìm tòi cũng như việc lựa chọn, vận dụng phương pháp. *Nói cách khác thì phương pháp luận chính là lý luận về phương pháp bao hàm hệ thống các phương pháp, thế giới quan và nhân sinh quan của người sử dụng phương pháp và các nguyên tắc để giải quyết các vấn đề đã đặt ra.*

#### **5.2 Phương pháp thu thập thông tin**

*Phương pháp phân tích tài liệu:* Luận văn sử dụng phương pháp này để tổng hợp, phân tích những quy định của luật pháp, chính sách có liên quan đến công tác trẻ em, TEBXHTD, vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc trợ giúp TEBXHTD. Luận văn cũng sử dụng phương pháp này để phân tích các tài liệu thu thập được từ các báo cáo, đề tài nghiên cứu khoa học, luận văn, mạng Internet, sách, báo, tạp chí liên quan đến vấn đề TEBXHTD, vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc trợ giúp TEBXHTD.

*Phương pháp phỏng vấn sâu:* Phỏng vấn sâu là phương pháp thu thập thông tin xã hội học thông qua việc tác động tâm lý học xã hội trực tiếp giữa người đi phỏng vấn và người được phỏng vấn trên cơ sở mục tiêu của đề tài nghiên cứu. Mục tiêu của việc thực hiện phỏng vấn sâu không phải để hiểu một cách đại diện, khái quát mà giúp người nghiên cứu hiểu sâu, hiểu kỹ về vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc trợ giúp TEBXHTD. Việc lựa chọn đối tượng là có chủ đích và là những người có liên quan trực tiếp đến nội dung nghiên cứu. Nguồn thông tin trong phỏng vấn không chỉ đơn thuần là những câu trả lời phản ánh ý thức, quan điểm của người được phỏng vấn, mà còn bao gồm cả các yếu tố khác như hành vi, cử chỉ, ngôn ngữ thân thể của người trả lời mà người phỏng vấn quan sát được trong suốt quá trình tiếp xúc.

Học viên sử dụng phương pháp này để tìm hiểu, thu thập thông tin về vai trò của nhân viên CTXH trong việc trợ giúp TEBXHTD, phỏng vấn sâu TEBXHTD (đối với những trẻ em từ 9 tuổi trở lên), cha mẹ TEBXHTD, lãnh đạo quản lý, chuyên gia, nhân viên công tác xã hội tại Trung tâm.

*Phương pháp quan sát:* Phương pháp quan sát thực tế được sử dụng trong suốt quá trình nghiên cứu. Đây là phương pháp thu thập thông tin của nghiên cứu xã hội học thực nghiệm thông qua các tri giác như nghe, nhìn để thu thập các thông tin từ thực tế nhằm đáp ứng mục tiêu nghiên cứu của đề tài.

Học viên sử dụng phương pháp này nhằm thu thập, bổ sung những thông tin còn thiếu và kiểm tra, đối chiếu, so sánh các thông tin có được từ việc quan sát để đánh giá độ tin cậy của các thông tin sẵn có thu thập được. Thông qua quan sát, ghi chép nhật ký để có được câu trả lời đầy đủ, những thông tin chính xác cho phỏng vấn sâu. Cụ thể, đề tài tập trung quan sát nhân viên công tác xã hội thực hiện vai trò trong trợ giúp TEBXHTD, quan sát về môi trường, điều kiện làm việc; cơ sở vật chất; thái độ, hành vi của nhân viên công tác xã hội. Quan sát về thể chất, tâm lý của khách thể nghiên cứu, nhằm

xác định xem họ có gặp khó khăn gì về tâm lý, sức khỏe hoặc những khó khăn khác hay không và đã được đáp ứng đầy đủ nhu cầu hay chưa.

*Phương pháp công tác xã hội cá nhân:* Luận văn sử dụng phương pháp công tác xã hội cá nhân để nghiên cứu trường hợp TEBXHTD đã được trợ giúp tại Trung tâm để hiểu rõ hơn về vai trò của nhân viên CTXH trong trợ giúp TEBXHTD tại Trung tâm để từ đó đưa ra các khuyến nghị nhằm nâng cao vai trò của nhân viên CTXH trong trợ giúp TEBXHTD.

## **6. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn của luận văn**

### **6.1. Ý nghĩa lý luận**

Đề tài sẽ cung cấp một số kiến thức về vai trò của nhân viên CTXH trong trợ giúp TEBXHTD, qua đó góp phần tích cực vào việc bảo đảm các quyền của trẻ em, đặc biệt là quyền được bảo vệ. Đồng thời, với những thông tin thu được từ thực tiễn cũng sẽ làm phong phú thêm lý luận về vai trò của nhân viên CTXH trong trợ giúp TEBXHTD.

### **6.2. Ý nghĩa thực tiễn**

Kết quả nghiên cứu của đề tài giúp các cơ quan quản lý trong quá trình hoạch định chính sách đối với trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt nói chung, TEBXHTD nói riêng và vai trò của nhân viên CTXH trong trợ giúp TEBXHTD có thêm bằng chứng hoàn thiện chính sách phù hợp.

Đề tài cũng giúp cho Trung tâm và NVCTXH hiểu rõ hơn về nhu cầu của TEBXHTD và đánh giá của TEBXHTD và gia đình TEBXHTD về vai trò của nhân viên CTXH trong trợ giúp TEBXHTD của Trung tâm, qua đó có biện pháp nâng cao vai trò của nhân viên CTXH trong trợ giúp TEBXHTD.

Đề tài giúp cho TEBXHTD và gia đình của TEBXHTD hiểu rõ hơn về chính sách bảo vệ trẻ em, hỗ trợ TEBXHTD, DVCTXH đối với TEBBL, vai trò của nhân viên CTXH trong trợ giúp TEBXHTD qua đó giúp họ tiếp cận DVCTXH thuận lợi và tự tin hơn.

Đối với học viên, sau khi nghiên cứu đề tài giúp bản thân mở rộng kiến thức về vai trò của nhân viên CTXH trong trợ giúp TEBXHTD, đưa lý luận vào thực tiễn công việc và mang thực tiễn soi rọi lại để hiểu rõ hơn lý luận về lĩnh vực này.

Đề tài cũng là tài liệu tham khảo tốt cho những ai quan tâm đến vai trò của nhân viên CTXH trong trợ giúp cho trẻ em nói chung và TEBXHTD nói riêng.

## **7. Kết cấu của luận văn**

Ngoài phần mở đầu, khuyến nghị, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo, phụ lục, luận văn được kết cấu thành 3 chương, gồm:

Chương 1: Cơ sở lý luận về vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục

Chương 2: Thực trạng vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục tại Trung tâm Tư vấn và Dịch vụ truyền thông

Chương 3: Ứng dụng quy trình công tác xã hội cá nhân trong việc trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục và giải pháp, khuyến nghị

# CHƯƠNG 1

## CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ VAI TRÒ CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG TRỢ GIÚP TRẺ EM BỊ XÂM HẠI TÌNH DỤC

### 1.1. Một số khái niệm cơ bản

#### 1.1.1. Khái niệm trẻ em

Khái niệm trẻ em đã được đề cập đến trong nhiều tài liệu khác nhau, tùy theo mục đích sử dụng, cụ thể như sau:

Trẻ em là người chưa đến tuổi trưởng thành và theo quy định của luật pháp từng quốc gia có thể từ 0-15 tuổi hoặc từ 0-18 tuổi. [25, tr 88]

Trẻ em được xác định là người dưới 18 tuổi, trừ khi luật pháp quốc gia công nhận tuổi thành niên sớm hơn. [6, tr.23]

Trẻ em là người dưới 16 tuổi. [14, tr.7]

Khái niệm “Trẻ em là người dưới 16 tuổi” đã được Luật trẻ em quy định, vì vậy luận văn lựa chọn và sử dụng thống nhất khái niệm này.

#### 1.1.2. Khái niệm xâm hại trẻ em

Xâm hại trẻ em là các hình thức bạo lực về thể chất hoặc tinh thần, bị đánh đập hay lạm dụng, bị bỏ mặc hoặc xao nhãng chăm sóc, bị ngược đãi hoặc bóc lột, gồm cả sự xâm phạm tình dục, trong khi trẻ em vẫn nằm trong vòng chăm sóc của cha, mẹ hoặc cả cha lẫn mẹ, của một hay nhiều người giám hộ pháp lý, hoặc của bất kỳ người nào khác được giao việc chăm sóc trẻ em. [6, tr.34]

Xâm hại trẻ em là hành vi gây tổn hại về thể chất, tình cảm, tâm lý, danh dự, nhân phẩm của trẻ em dưới các hình thức bạo lực, bóc lột, xâm hại tình dục, mua bán, bỏ rơi, bỏ mặc trẻ em và các hình thức gây tổn hại khác. [14, tr.9]

#### 1.1.3. Xâm hại tình dục trẻ em

##### 1.1.3.1. Khái niệm xâm hại tình dục trẻ em

Xâm hại tình dục trẻ em là việc dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực, ép buộc, lôi kéo, dụ dỗ trẻ em tham gia vào các hành vi liên quan đến tình dục,

bao gồm hiếp dâm, cưỡng dâm, giao cấu, dâm ô với trẻ em và sử dụng trẻ em vào mục đích mại dâm, khiêu dâm dưới mọi hình thức. [14, tr.9-10]

#### *1.1.3.2. Các hình thức xâm hại tình dục trẻ em*

Các hình thức xâm hại tình dục trẻ em bao gồm: Hiếp dâm trẻ em; cưỡng dâm trẻ em; giao cấu với trẻ em; dâm ô với trẻ em; sử dụng trẻ em vào mục đích mại dâm, khiêu dâm dưới mọi hình thức. [14, tr.10]

Ngoài ra, các hình thức xâm hại tình dục trẻ em có thể chia thành 02 hình thức như sau:

- Xâm hại tình dục không tiếp xúc thân thể: Phô bày thân thể cho trẻ thấy; cho trẻ xem phim, ảnh khiêu dâm; cho trẻ thấy các hành vi của quá trình giao hợp, thủ dâm trước mặt trẻ; nhìn trộm khi trẻ tắm/thay đồ; đưa ra những nhận xét dâm dục về cơ thể trẻ.

- Xâm hại tình dục có tiếp xúc thân thể: Trẻ chạm vào bộ phận sinh dục của người lớn; sờ mó hoặc vuốt ve những bộ phận kín và nhạy cảm của trẻ (cơ quan sinh dục ngoài, hậu môn, sờ mó và ngực của bé gái) hoặc sờ mó vào những bộ phận trên cơ thể đứa trẻ mà có tác động tới bộ phận sinh dục, hôn trẻ để thỏa mãn nhu cầu tình dục; tím cách xâm nhập vào vùng kín hoặc hậu môn của trẻ bằng những dụng cụ không vì mục đích chữa bệnh; quan hệ tình dục với trẻ; dụ dỗ trẻ vào con đường mại dâm, bóc lột tình dục; quay phim, chụp ảnh khiêu dâm với trẻ.

#### *1.1.3.3. Đặc điểm trẻ em bị xâm hại tình dục*

Từ những hiểu biết, nghiên cứu của bản thân, học viên nhận thấy TEBXHTD thường có những đặc điểm biểu hiện như sau:

- Đặc điểm về thể chất: Những TEBXHTD thể chất thường xuất hiện những tổn thương trên bộ phận sinh dục, hậu môn như bầm tím, chảy máu, rách, trầy xước, đau rát; sức khỏe suy yếu, mang thai, mắc các bệnh lây nhiễm qua đường tình dục...

- Đặc điểm về nhận thức: Có xu hướng từ chối, phủ nhận và có ý định tự sát; đổ lỗi, trách cứ bản thân, tự đánh giá thấp bản thân; mất lòng tin vào người thân; mơ hồ, nhầm lẫn, bị lẫn lộn vai trò; hồi tưởng liên miên, ám ảnh, thiếu tập trung, hay quên lãng, có ác mộng lặp đi lặp lại; kỹ năng xã hội kém; học tập sa sút...

- Đặc điểm về hành vi: TEBXHTD có thể có những biểu hiện về hành vi như: Từ chối cởi trang phục hay đồ lót khi đi khám bệnh, ngại đến các cơ sở y tế; có sự quan tâm không bình thường hoặc sợ hãi khi đề cập đến vấn đề về tình dục; tự xâm hại bản thân (làm đau bản thân); né tránh sự động chạm cơ thể; tự cô lập, xa lánh, không chan hòa với mọi người; ăn uống thất thường, các chức năng tiêu hóa, tuần hoàn bị rối loạn, liên tục đái dầm, ỉa đùn...; có những cách cư xử thụ lùi như nói tục, mút ngón tay; lạm dụng rượu, ma túy, chất gây nghiện; nghiện tình dục, ngủ hay gặp ác mộng; hay giết mình, không thể tập trung, mơ hồ; trẻ còn có thể bị các hội chứng lệch lạc về giới tính và có thể trở thành tội phạm xâm hại tình dục...

- Đặc điểm về xúc cảm, tình cảm: Trẻ có những nỗi lo sợ, xấu hổ, u sầu, đau đớn, bồn chồn, tức giận vô cớ, suy sụp, hoảng loạn, khủng hoảng, khiếp sợ, cuồng nộ, lo sợ bị tấn công, hung hăng, thù địch; dửng dưng, không có phản ứng về cảm xúc; cảm giác bất lực, tuyệt vọng; thay đổi cảm xúc thường xuyên và đột ngột; thần kinh luôn căng thẳng, xuất hiện các ảo giác bệnh lý...

#### *1.1.3.4. Nguyên nhân xâm hại tình dục trẻ em*

Xâm hại tình dục trẻ em xuất phát từ nhiều nguyên nhân, có thể khái quát một số nguyên nhân chính sau: [1, tr.10-11]

*Một là:* Nhận thức, kiến thức, năng lực phòng, chống xâm hại tình dục trẻ em còn hạn chế; một số cán bộ, gia đình, cộng đồng và trẻ em chưa nhận thức đầy đủ về xâm hại tình dục trẻ em; thói quen, tập quán có hại cho trẻ em chưa được loại bỏ như người lớn có cử chỉ thân mật với trẻ em là chuyện

bình thường, dẫn đến trẻ em dễ trở thành nạn nhân của các hành vi xâm hại tình dục. Người dân chưa hình thành thói quen, trách nhiệm thông tin, thông báo, tố giác hành vi xâm hại tình dục trẻ em đến các cơ quan có thẩm quyền, một mặt vì họ ngại liên lụy, sợ bị trả thù, coi đó là việc của nhà người khác; bản thân gia đình trẻ sợ ảnh hưởng đến trẻ em và gia đình; thủ phạm có sự đe dọa hoặc dùng tiền mua chuộc, hòa giải với gia đình của nạn nhân.

*Hai là:* Sự phân hóa giàu nghèo, phân tầng xã hội, rõ nhất là sự chênh lệch về thu nhập, mức sống giữa các vùng, miền, giữa các nhóm dân cư trong xã hội làm nảy sinh các vấn đề xã hội, trong đó có xâm hại tình dục trẻ em. Những khó khăn về kinh tế của một bộ phận các gia đình, các vùng do khủng hoảng kinh tế, biến đổi khí hậu, dẫn đến tình trạng sa sút, bỏ mặc trẻ em là điều kiện thuận lợi cho việc nảy sinh hành vi xâm hại tình dục trẻ em. Sự biến đổi các giá trị xã hội, lối sống thực dụng chỉ coi trọng đồng tiền và vật chất; tình trạng gia đình ly hôn, ly thân dẫn đến các sang chấn tâm lý, các hành vi "lệch chuẩn" ở trẻ em và người lớn, trẻ em có nguy cơ cao bị xâm hại đặc biệt là xâm hại tình dục. Các dịch vụ xã hội, đặc biệt các dịch vụ bảo vệ trẻ em, chưa đáp ứng kịp sự thay đổi của xã hội và nhu cầu của các gia đình, người chăm sóc trẻ và trẻ em.

*Ba là:* Xuất phát từ đặc điểm tâm lý của trẻ em, các em có nhu cầu tự thể hiện mình rất cao bằng những hành động tự phát, không có định hướng, thiếu suy nghĩ chín chắn; thích nổi loạn, thích phá vỡ các quy tắc, luật lệ, tò mò thích khám phá đặc biệt là vấn đề giới tính. Vì vậy trẻ dễ bị rủ rê, lôi kéo và trở thành nạn nhân bị xâm hại tình dục.

*Bốn là:* Thiếu đội ngũ cán bộ làm công tác bảo vệ trẻ em và đội ngũ nhân viên công tác xã hội ở cấp xã cả về số lượng và năng lực chuyên môn hạn chế. Kinh phí dành cho phòng, chống xâm hại tình dục trẻ em còn hạn hẹp, chủ yếu là lồng ghép trong các hoạt động BVTE nói chung.



*Năm là:* Hệ thống cơ sở cung cấp dịch vụ BVTE mới hình thành nên chưa đồng bộ và hoạt động kém hiệu quả; do vậy, việc phòng ngừa, phát hiện sớm, can thiệp để giảm thiểu hoặc loại bỏ các nguy cơ và trợ giúp phục hồi tái hòa nhập cộng đồng cho TEBXHTD chưa có tính liên tục và thông suốt để đáp ứng nhu cầu được bảo vệ toàn diện của trẻ em. Hoạt động cơ sở cung cấp dịch vụ BVTE chưa chú trọng phòng ngừa mà vẫn tập trung nhiều cho việc giải quyết hậu quả. Việc trợ giúp TEBXHTD chủ yếu dừng lại ở việc thăm hỏi, động viên, tặng quà và hỗ trợ tiền.

*Sáu là:* Hệ lụy từ mặt trái của internet, mạng xã hội, những trò chơi trực tuyến có những hình ảnh chưa phù hợp với lứa tuổi trẻ em, những trang web đen là không thể lường trước được những ảnh hưởng tiêu cực của chúng đến sự phát triển lành mạnh của trẻ.

#### *1.1.3.5. Hậu quả của xâm hại tình dục trẻ em*

- Đối với TEBXHTD: Trẻ em đang trong độ tuổi phát triển, chưa hoàn thiện về mặt thể chất và tâm sinh lý. Chính vì vậy, hậu quả do xâm hại tình dục gây ra đối với các em là rất nặng nề cả về thể xác cũng như tâm lý, tình cảm.

Về mặt thể chất: gây ra những tổn thương nặng nề các vùng trên cơ thể, để lại những vết thương, di chứng cho trẻ em, có trường hợp đến hết đời (khuyết tật).

Về mặt tinh thần: Trẻ thường sợ hãi, hoảng loạn, hoang mang, mất lòng tin và tình thương đối với bản thân, gia đình, cộng đồng; có cảm giác ghét bỏ, thù hận, tủi nhục, tự ti và có các hành vi tiêu cực. Tâm lý xấu hổ và sợ hãi khiến các em lánh xa mọi người. Đối với một số em thì việc bị xâm hại tình dục nhiều lần và trong một thời gian dài mà không được phát hiện và ngăn chặn kịp thời làm cho các em trở nên chai sạn và xem chuyện bị xâm hại là chuyện bình thường. Khi lớn lên, những trẻ em này sẽ nhìn cuộc đời lệch lạc

qua lăng kính của bản thân, thù hận đời, lại trở thành những kẻ xâm hại trực tiếp hay gián tiếp các trẻ em và người khác.

Xâm hại tình dục tác động tiêu cực đến chất lượng học tập, hình thành nhân cách đạo đức và sự phát triển toàn diện của trẻ em trong thời điểm bị xâm hại tình dục và kéo dài trong tương lai.

- Đối với gia đình TEBXHTD: Những người thân trong gia đình, đặc biệt là cha mẹ TEBXHTD có cảm giác đau đớn, u buồn, căng thẳng, bất an khi con em mình bị xâm hại tình dục. Gia đình TEBXHTD có thể bị đàm tiếu, bình phẩm, xét nét từ phía cộng đồng. Gia đình TEBXHTD phải chi trả nhiều các khoản chi phí để khám, chữa trị cho trẻ, bị tổn hại về kinh tế, nhiều khi vượt khả năng của gia đình; nhiều gia đình không thể có tiền chữa trị cho con cái, các em trở thành gánh nặng suốt đời cho gia đình và xã hội. Nhiều gia đình phải chuyển nơi làm việc, chuyển chỗ ở và sống trong tình cảnh ức chế, căng thẳng.

- Đối với cộng đồng và xã hội: Xâm hại tình dục trẻ em cảnh báo sự xuống cấp của đạo đức xã hội. Dư luận xã hội không chỉ bất bình, phẫn nộ mà còn hoang mang, lo lắng, bất an, mất niềm tin nếu vụ việc không được xử lý công bằng, nghiêm minh. Cộng đồng, xã hội phải chịu gánh nặng về vật chất và tinh thần đối với việc phục hồi sức khỏe và tâm lý của nạn nhân trẻ em, cùng với những chi phí điều tra, xử lý và đền bù do các vụ việc xâm hại tình dục trẻ em.

Những hệ quả của xâm hại tình dục trẻ em không chỉ ảnh hưởng đến trẻ em hay các gia đình có TEBXHTD mà toàn xã hội cũng bị ảnh hưởng, nó cản trở sự phát triển kinh tế do mất năng suất lao động, khuyết tật và giảm chất lượng cuộc sống, những hệ lụy này còn truyền từ thế hệ này sang thế hệ khác.

#### *1.1.3.6. Nhu cầu của trẻ em bị xâm hại tình dục*

- Nhu cầu ăn, uống, ngủ, không khí để thở, chỗ ở, đây là những nhu cầu cơ bản nhất của tất cả trẻ em trong đó có TEBXHTD.

- Nhu cầu về an toàn: Đối với TEBXHTD thì nhu cầu này càng trở nên quan trọng, trẻ cần được an toàn, cần có một mái ấm gia đình an toàn cả về thể chất và tinh thần, bảo vệ trẻ tránh khỏi nguy hiểm. Trong một số trường hợp nghiêm trọng khẩn cấp và người xâm hại tình dục trẻ chính là cha, người chăm sóc trẻ thì cần phải cách ly tạm thời trẻ ra khỏi môi gia đình để tránh tái phạm việc xâm hại tình dục đối với trẻ em.

- Nhu cầu về xã hội: Đó là nhu cầu được kết bạn, được giao tiếp với xã hội, được đến trường, tham gia các hoạt động của lớp học, được vui chơi giải trí, nhu cầu được yêu thương, chia sẻ, được tham gia các câu lạc bộ, đội, nhóm,...

- Nhu cầu được tôn trọng hay còn gọi là nhu cầu tự trọng, được người khác công nhận, tin tưởng. Nhu cầu này được đáp ứng sẽ giúp cho trẻ tự tin, tăng thêm nghị lực cho trẻ.

- Nhu cầu tự khẳng định, được thể hiện mình, tự phát triển và thể hiện tiềm năng của mình, đó là nhu cầu được làm những việc mà các em có khả năng làm, sử dụng hết khả năng, tiềm năng của mình để tự khẳng định mình, để học tập, làm việc và tự hào về những thành quả đạt được.

#### ***1.1.4. Công tác xã hội với trẻ em bị xâm hại tình dục***

##### ***1.1.4.1. Khái niệm công tác xã hội***

Qua nghiên cứu các tài liệu liên quan cho thấy có khá nhiều khái niệm về CTXH được đưa ra ở nhiều góc độ khác nhau.

Theo Hiệp hội cán bộ xã hội quốc tế và Hiệp Hội các trường đào tạo CTXH quốc tế định nghĩa: “Nghề CTXH thúc đẩy sự phát triển xã hội, giải quyết các vấn đề trong các mối quan hệ, tạo khả năng và giải phóng con người nhằm thúc đẩy phúc lợi. Sử dụng các học thuyết về hành vi con người và các hệ thống xã hội, CTXH can thiệp vào những thời điểm khi con người tương tác với các môi trường của mình. Nhân quyền và công lý trong xã hội là những nguyên tắc nền tảng của CTXH”. [9]

Theo Từ điển CTXH của Barker R.L (1995) thì “CTXH là một khoa học ứng dụng nhằm tăng cường hiệu quả hoạt động của con người, tạo ra những chuyển biến xã hội và đem lại nền an sinh cho người dân trong xã hội”. [30]

Theo Luật CTXH của Philippine “CTXH là một nghề bao gồm các hoạt động cung cấp dịch vụ nhằm thúc đẩy hay điều phối các mối quan hệ xã hội và sự điều chỉnh hòa hợp giữa cá nhân và môi trường xã hội để có xã hội tốt đẹp”, pháp luật của Philippine cũng đã quy định về điều này. [12]

Theo tác giả Nguyễn Thị Oanh “ CTXH là một hoạt động thực tiễn, mang tính tổng hợp được thực hiện và chi phối bởi các nguyên tắc, phương pháp hỗ trợ cá nhân, nhóm và cộng đồng giải quyết vấn đề”. [15, tr.16]

Theo tác giả Bùi Thị Xuân Mai: *“CTXH là một nghề, một hoạt động chuyên nghiệp nhằm trợ giúp các cá nhân, gia đình và cộng đồng nâng cao năng lực đáp ứng nhu cầu và tăng cường chức năng xã hội, đồng thời thúc đẩy môi trường xã hội về chính sách, nguồn lực và dịch vụ nhằm trợ giúp cá nhân, gia đình và cộng đồng giải quyết và phòng ngừa các vấn đề xã hội góp phần bảo đảm an sinh xã hội”*. [15, tr.19]

Cho dù có sự khác nhau, nhưng nhìn chung các khái niệm đều nói đến khía cạnh tác động tích cực của CTXH nhằm tạo ra sự thay đổi của xã hội, nhằm nâng cao chất lượng cuộc sống cho tất cả mọi người, đặc biệt là nhóm người yếu thế, góp phần bảo đảm nền an sinh xã hội cho mọi người dân, hướng tới tiên bộ và công bằng xã hội.

Trong phạm vi nghiên cứu của luận văn này, tác giả nhận thấy khái niệm CTXH của tác giả Bùi Thị Xuân Mai thể hiện được đầy đủ các nội dung về CTXH do vậy luận văn lựa chọn sử dụng khái niệm này trong nghiên cứu.

#### *1.1.4.2. Khái niệm công tác xã hội với trẻ em bị xâm hại tình dục*

Công tác xã hội với trẻ em bị xâm hại tình dục là một bộ phận của công tác xã hội nói chung; công tác xã hội với TEBXHTD có thể làm việc trực tiếp với trẻ thông qua các hoạt động tư vấn, tham vấn, giúp trẻ em nâng cao nhận

thức và hành động phù hợp để tự mình vượt qua khó khăn của hoàn cảnh hoặc cùng với sự hỗ trợ của cộng đồng trẻ em sẽ được bảo vệ an toàn và vượt qua khó khăn của hoàn cảnh, làm việc trực tiếp với trẻ còn được gọi là quản lý ca là một hoạt động quan trọng nhất của công tác xã hội đối với trẻ em bị xâm hại tình dục [8, tr. 93]

Công tác xã hội đối với trẻ em bị xâm hại tình dục còn tiếp cận làm việc với trẻ em bị xâm hại tình dục để giúp trẻ em vượt qua những khó khăn, rào cản, được tiếp cận các dịch vụ xã hội và có cơ hội phát triển toàn diện cả về thể chất, đạo đức và tri thức.

## **1.2. Lý luận về vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục**

### ***1.2.1. Khái niệm nhân viên công tác xã hội***

Nhân viên xã hội (social worker) được Hiệp hội các nhà CTXH chuyên nghiệp quốc tế (IASW) định nghĩa như sau: “NVCTXH là người được đào tạo và trang bị các kiến thức, kỹ năng CTXH, họ có nhiệm vụ trợ giúp các đối tượng nâng cao khả năng giải quyết và đối phó với vấn đề trong cuộc sống, tạo cơ hội để các đối tượng tiếp cận được nguồn lực cần thiết, thúc đẩy sự tương tác giữa các cá nhân với môi trường tạo ảnh hưởng tới chính sách xã hội, các cơ quan, tổ chức vì lợi ích của cá nhân, gia đình, nhóm và cộng đồng thông qua hoạt động nghiên cứu và thực tiễn”.

Theo Thuật ngữ Lao động - Xã hội: NVCTXH là những người được đào tạo chuyên môn về CTXH để hỗ trợ cá nhân và cộng đồng tiếp cận các chính sách và dịch vụ xã hội.

Từ những khái niệm trên cho thấy NVCTXH là người được đào tạo về chuyên môn (kiến thức và kỹ năng). NVCTXH là người trợ giúp cá nhân, gia đình, làm việc nhóm, cộng đồng giải quyết vấn đề khó khăn của họ; kết nối họ với các dịch vụ và nguồn lực trong xã hội; thúc đẩy cung cấp dịch vụ trợ giúp và

sử dụng nguồn lực có hiệu quả; tham gia vào xây dựng và hoàn thiện hệ thống chính sách an sinh xã hội.

### ***1.2.2. Khái niệm vai trò và vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục***

Vai trò thường là tính từ chỉ tính chất của sự vật, sự việc, hiện tượng, dùng để nói về vị trí chức năng, nhiệm vụ, mục đích của sự vật, sự việc, hiện tượng trong một hoàn cảnh, bối cảnh và mối quan hệ nào đó. Theo Robertsons vai trò là một tập hợp các chuẩn mực, hành vi, quyền lợi và nghĩa vụ được gắn liền với một vị thế xã hội nhất định. Mỗi cá nhân có vô vàn vai trò, có bao nhiêu mối quan hệ xã hội thì có bấy nhiêu vai trò xã hội.

Từ khái niệm vai trò và khái niệm nhân viên Công tác xã hội, tác giả đưa ra cách hiểu về vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục như sau: *“Vai trò của nhân viên công tác xã hội là tập hợp các chuẩn mực, hành vi, quyền lợi và nghĩa vụ của những người làm công tác xã hội cũng như vị trí của hoạt động công tác xã hội trong đời sống xã hội”*.

Vai trò của công tác xã hội trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục là can thiệp vào cuộc sống của cá nhân, gia đình, cộng đồng và các hệ thống xã hội nhằm hỗ trợ thân chủ đạt được sự thay đổi về mặt xã hội, giải quyết các vấn đề trong các mối quan hệ với con người và để nâng cao an sinh xã hội. Để đạt được các điều này, nhân viên công tác xã hội phải thực hiện các nhiệm vụ tham vấn, trị liệu, giáo dục, thương lượng, hòa giải, hỗ trợ, nghiên cứu và vận động chính sách...

Khi nhân viên xã hội ở những vị trí khác nhau thì vai trò và nhiệm vụ của họ cũng rất khác nhau, tùy theo chức năng và nhóm đối tượng họ làm việc.

### ***1.2.3. Vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục***

Khi nhân viên công tác xã hội ở những vị trí khác nhau thì vai trò và các hoạt động của họ cũng rất khác nhau, tùy theo chức năng và nhóm đối tượng mà họ làm việc.

Theo quan điểm của Feyerico (1973) người nhân viên xã hội có 13 nhóm vai trò, nhiệm vụ chính sau đây: [15, tr.145-148]

- *Vai trò là người kết nối, chuyển gửi:* Nhân viên công tác xã hội là người có được những thông tin về các dịch vụ, chính sách và giới thiệu cho đối tượng các chính sách, dịch vụ, nguồn tài nguyên đang sẵn có từ các cá nhân, cơ quan, tổ chức để họ tiếp cận với những nguồn lực, chính sách, tài chính, kỹ thuật để có thêm sức mạnh trong giải quyết vấn đề.

- *Vai trò là người vận động nguồn lực:* Nhân viên công tác xã hội là người trợ giúp đối tượng (cá nhân, gia đình và cộng đồng...) tìm kiếm nguồn lực (nội lực, ngoại lực) cho giải quyết vấn đề. Nguồn lực có thể bao gồm về con người, về cơ sở vật chất, về tài chính, kỹ thuật, thông tin, sự ủng hộ về chính sách, chính trị và quan điểm.

- *Vai trò là người biện hộ:* Nhân viên công tác xã hội là người bảo vệ quyền lợi cho đối tượng để họ được hưởng những dịch vụ, chính sách, quyền lợi của họ đặc biệt trong những trường hợp họ bị từ chối những dịch vụ, chính sách lẽ ra họ được hưởng.

- *Vai trò là người vận động/hoạt động xã hội:* Nhân viên công tác xã hội là người vận động xã hội tổ chức các hoạt động xã hội để biện hộ, bảo vệ quyền lợi cho đối tượng, cổ vũ tuyên truyền.

- *Vai trò là người giáo dục:* Nhân viên công tác xã hội là người cung cấp kiến thức, kỹ năng liên quan tới vấn đề họ cần giải quyết, nâng cao năng lực cho cá nhân, gia đình, nhóm hay cộng đồng qua tập huấn, giáo dục cộng đồng để họ hiểu biết, tự tin và tự mình nhìn nhận vấn đề, đánh giá vấn đề

phân tích và tìm kiếm nguồn lực cho vấn đề cần giải quyết. Nhân viên xã hội có thể tổ chức các khóa tập huấn cho người dân trong cộng đồng để cung cấp thông tin, kiến thức về các lĩnh vực mà thân chủ có nhu cầu hoặc hiểu biết còn hạn chế.

- *Vai trò là người tạo sự thay đổi:* Nhân viên xã hội được xem như người tạo ra sự thay đổi cho cá nhân, giúp họ thay đổi suy nghĩ, thay đổi hành vi tiêu cực hướng tới những suy nghĩ và hành vi tốt đẹp hơn. Nhân viên xã hội được xem như người tạo ra sự thay đổi cho cá nhân, giúp họ thay đổi suy nghĩ, thay đổi hành vi tiêu cực hướng tới những suy nghĩ và hành vi tốt đẹp hơn. Nhân viên xã hội tham gia vào các hoạt động phát triển cộng đồng để tạo nên sự thay đổi về đời sống cũng như tư duy của người dân trong cộng đồng.

- *Vai trò là người tư vấn:* Nhân viên xã hội tham gia như người cung cấp thông tin tư vấn cho các đối tượng cần có những thông tin như thông tin về chăm sóc sức khỏe sinh sản, thông tin về bảo vệ môi trường, dinh dưỡng cho trẻ nhỏ và người già... Nhân viên xã hội tư vấn, cung cấp thông tin cho cá nhân, gia đình, cộng đồng, làm việc với những nhà chuyên môn khác để giúp họ có được những dịch vụ tốt hơn.

- *Vai trò là người tham vấn:* Nhân viên xã hội trợ giúp gia đình và cá nhân tự mình xem xét vấn đề và tự thay đổi bao gồm thay đổi trạng thái cảm xúc, hành vi tiêu cực, cải thiện và tăng cường các động cơ tích cực. Nhân viên công tác xã hội trợ giúp cá nhân, gia đình đưa ra các quyết định đúng đắn dựa trên thông tin và khả năng cũng như tiềm năng của cá nhân, gia đình; có những hỗ trợ kịp thời trong thời gian thân chủ bị khủng hoảng.

- *Vai trò là người trợ giúp xây dựng và thực hiện kế hoạch cộng đồng:* Trên cơ sở nhu cầu của cộng đồng đã được xác định, nhân viên xã hội giúp cộng đồng xây dựng chương trình hành động phù hợp với điều kiện hoàn cảnh, tiềm năng của cộng đồng để giải quyết vấn đề của cộng đồng. Nhân viên xã hội được xem như người trợ giúp, xúc tác để tăng cường năng lực cho



người dân tự đánh giá nhu cầu, tự thiết kế chương trình hành động của cộng đồng một cách rõ ràng như mục tiêu đạt tới là gì, làm gì, ai làm, nguồn lực cần có gì và ai tham gia đánh giá theo dõi. Với phương châm đi từ dưới lên, không áp đặt các hoạt động trợ giúp mới có sự tham gia tích cực và trách nhiệm của người dân.

- *Vai trò là người chăm sóc, người trợ giúp:* Nhân viên xã hội còn được xem như người cung cấp các dịch vụ trợ giúp cho những cá nhân, gia đình không có khả năng tự đáp ứng được đầy đủ nhu cầu của mình và giải quyết vấn đề.

- *Vai trò người xử lý dữ liệu:* Với vai trò này nhân viên xã hội nhiều khi là người nghiên cứu, thu thập thông tin và phân tích thông tin trên cơ sở đó tư vấn cho đối tượng để họ đưa ra những quyết định đúng đắn.

- *Vai trò là người quản lý hành chính:* Nhân viên xã hội khi này thực hiện những công việc cần thiết cho việc quản lý các hoạt động, các chương trình, lên kế hoạch và triển khai kế hoạch các chương trình dịch vụ cá nhân, gia đình, cộng đồng. Thực hiện công tác đánh giá và báo cáo về sự thực hiện công việc, chất lượng dịch vụ.

- *Vai trò người tìm hiểu và khám phá cộng đồng:* Nhân viên xã hội đi vào cộng đồng để xác định vấn đề của cộng đồng để đưa ra những kế hoạch trợ giúp, theo dõi, giới thiệu chuyển giao những dịch vụ cần thiết cho các nhóm đối tượng trong cộng đồng.

Nói tóm lại nhân viên xã hội có rất nhiều vai trò khi thực hiện vị trí, chức năng của mình trong nghề công tác xã hội. Họ có thể đảm nhiệm một hay nhiều vai trò tùy thuộc vào vị trí công việc họ đảm nhận, công việc được giao, và năng lực của nhân viên CTXH.

Đối với nhân viên công tác xã hội làm việc với trẻ em nhất là nhóm TEBXHTD có vai trò và hoạt động cụ thể như:

- Nhân viên công tác xã hội nhận biết được các nhu cầu của trẻ đứng trên quan điểm phát triển để từ đó giải quyết các vấn đề của trẻ.

- Hiểu biết khá sâu rộng nhiều lĩnh vực, nhận thức về thế giới nội tâm của trẻ đối với vấn đề trẻ đang gặp phải.

- Nhân viên công tác xã hội là người có thể giúp các em chia sẻ những khó khăn, mong muốn của trẻ. Để làm được điều này người nhân viên công tác xã hội cần trang bị cho mình những kỹ năng về tâm lý lứa tuổi trẻ em. Tạo sự thân mật gần gũi với các em như người thân, biết lắng nghe những tâm tư nguyện vọng và tôn trọng những ý kiến của các em để các em biết rằng các em có người để chia sẻ và luôn có những tấm lòng quan tâm đến các em.

- Là cầu nối giúp các em tiếp cận được với những nguồn lực xung quanh như các cơ sở giáo dục, cơ sở y tế, trung tâm trợ giúp pháp lý, các tổ chức xã hội....

- Là người tham vấn giúp các em nhận thức được những vấn đề mà các em đang gặp phải, nâng cao năng lực cho các em và giúp các em giải quyết vấn đề...

### **1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục**

#### **1.3.1. Yếu tố khách quan**

*Chính sách, pháp luật của nhà nước:* Chính sách, pháp luật của nhà nước là yếu tố quan trọng tác động đến sự hình thành và phát triển nghề công tác xã hội ở nước ta, đặc biệt các chính sách liên quan trực tiếp đến việc đào tạo, phát triển đội ngũ nhân viên công tác xã hội, chính sách hành nghề, cung cấp dịch vụ công tác xã hội, cơ chế kiểm soát chất lượng dịch vụ công tác xã hội, chính sách đối với nhân viên công tác xã hội... Tính đến thời điểm hiện nay, nhà nước đã ban hành một số chính sách cho trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt, hỗ trợ cho các em về y tế, chăm sóc sức khỏe, hỗ trợ học tập, dạy nghề, trợ cấp hàng tháng, hỗ trợ pháp lý,... Tuy vậy, khung khổ pháp luật về công

tác xã hội ở nước ta còn nhiều khoảng trống, chưa toàn diện; chưa có luật chuyên ngành về công tác xã hội. Các văn bản quy phạm pháp luật dưới luật tuy có nhưng cũng chưa đầy đủ, giá trị pháp lý thấp, hiệu lực chưa cao. Các văn bản luật có liên quan đến công tác xã hội mới chỉ có tác động gián tiếp, thiếu tính cụ thể, khó thực hiện. Do vậy, việc phát triển dịch vụ công tác xã hội nói chung và tăng cường vai trò của nhân viên công tác xã hội đối với TEBXHTD nói riêng cũng gặp nhiều khó khăn và thách thức.

*Về cơ sở vật chất phục vụ việc trợ giúp của NVCTXH đối với TEBXHTD:* TEBXHTD là đối tượng đã bị tổn thương cả về thể chất, tinh thần, cần được chữa trị, phục hồi, nhất là những TEBXHTD nghiêm trọng, nếu không có đủ cơ sở vật chất, trang thiết bị, công cụ phục vụ việc đánh giá, tham vấn, tư vấn, trị liệu phù hợp thì việc cung cấp DVCTXH sẽ kém hiệu quả. Nếu có đủ cơ sở vật chất, trang thiết bị, công cụ phù hợp thì nhân viên công tác xã hội sẽ thực hiện tốt hơn vai trò của mình, đồng nghĩa với việc cung cấp DVCTXH sẽ có hiệu quả tốt hơn. Nếu tổ chức cung cấp DVCTXH có đội ngũ nhân viên CTXH chuyên nghiệp, nhiệt tình nhưng cơ sở vật chất nghèo nàn, thiếu thốn, không đầy đủ các trang thiết bị thiết yếu, phòng trị liệu chật hẹp, bí bách thì cũng ảnh hưởng rất lớn đến việc thực hiện vai trò của nhân viên CTXH trong trợ giúp TEBXHTD.

*Yếu tố thuộc về TEBXHTD và gia đình trẻ (thân chủ hay người sử dụng dịch vụ):* TEBXHTD thường bị tổn hại nghiêm trọng cả về thể chất và tinh thần; giai đoạn bị tổn thương nghiêm trọng các em thường có biểu hiện phản ứng chậm chạp, mất đi sự hoạt bát, dễ giận dữ, nổi cáu, đôi khi hung hăng, phá phách, không nói thật trong thời gian tiếp xúc ban đầu do mất lòng tin. Trẻ hay buồn bã, ít tập trung, khó tính, căng thẳng, hoài nghi, thiếu tin tưởng, hay có ác cảm và suy nghĩ tiêu cực, dẫn đến trẻ mất dần động cơ phấn đấu học tập, rèn luyện của mình; trẻ hay mặc cảm có tội, hay tự trách bản thân; trẻ ngại tiếp xúc với người khác nhất là người lạ, nếu phải gặp hoặc nói chuyện với người khác thì thường thụ động, nói rất ít. Gia đình trẻ thường phải đối mặt với những khó

khăn về vật chất, tinh thần; sự an toàn cho trẻ và các thành viên khác trong gia đình, dư luận xã hội. Những điều này trực tiếp ảnh hưởng đến việc nhân viên công tác xã hội thực hiện các vai trò của mình trong quá trình trợ giúp trẻ.

### ***1.3.2. Yếu tố chủ quan thuộc về nhân viên công tác xã hội***

Nhân viên công tác xã hội là những người có kiến thức, kỹ năng, có chuyên môn vững chắc, có phương pháp của nghề công tác xã hội chuyên nghiệp, có thái độ, đạo đức nghề nghiệp, đáp ứng yêu cầu của người được trợ giúp. Nhân viên công tác xã hội vừa là người trực tiếp trợ giúp TEBXHTD vừa là cầu nối giữa TEBXHTD - người sử dụng dịch vụ với nguồn lực hỗ trợ của xã hội và kết nối giữa các bên liên quan với người sử dụng dịch vụ để tối đa hóa hiệu quả cung cấp dịch vụ công tác xã hội. Chất lượng việc trợ giúp của nhân viên công tác xã hội đối với TEBXHTD phụ thuộc rất lớn vào trình độ hiểu biết kiến thức, kỹ năng và thái độ của nhân viên công tác xã hội.

Về kiến thức chuyên môn: Nhân viên công tác xã hội cần có kiến thức về: công tác xã hội (khái niệm công tác xã hội, các lý thuyết trong công tác xã hội, các phương pháp công tác xã hội, tiến trình công tác xã hội, các tiêu chuẩn đạo đức nghề công tác xã hội); đặc điểm tâm sinh lý trẻ em, trẻ em bị xâm hại tình dục; luật pháp, chính sách; kiến thức phổ thông về chính trị, kinh tế, văn hóa xã hội liên quan đến công tác xã hội.

Về kỹ năng: Kỹ năng là khả năng vận dụng những kiến thức đã thu nhận được trong một lĩnh vực nào đó để áp dụng vào thực tế. Nhân viên công tác xã hội cần có những kỹ năng để trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục, có nhiều kỹ năng được sử dụng như: quan sát, lắng nghe, phản hồi, thấu cảm, đặt câu hỏi, xử lý sự im lặng, kết nối nguồn lực... Người làm công tác xã hội cần có những kỹ năng để tạo nên hiệu quả khi trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục.

Về thái độ: Ngoài trình độ chuyên môn nghiệp vụ thì nhân viên công tác xã hội phải có thái độ phù hợp, phải đủ đức mới thực hành các nội dung công tác xã hội, can thiệp, hỗ trợ các cá nhân, gia đình, nhóm, cộng đồng một cách

chuyên nghiệp theo đúng triết lý, giá trị, nguyên tắc và phương pháp nghề CTXH, để đưa ra những giải pháp phù hợp, đáp nhu cầu thực tế của người cần trợ giúp một cách tốt nhất. Ngược lại nếu NVCTXH thiếu sự hiểu biết và kỹ năng thực hành nghề CTXH và không thực hiện đúng vai trò của mình thì việc trợ giúp sẽ không có hiệu quả, thậm chí có thể gây tổn thương thêm cho người được trợ giúp.

## **1.4. Lý thuyết áp dụng trong nghiên cứu**

### ***1.4.1. Thuyết vai trò***

Mặc dù cụm từ “*Vai trò*” đã tồn tại trong các ngôn ngữ châu Âu trong nhiều thế kỷ, nhưng nó chỉ được biết đến với tư cách là một thuật ngữ xã hội chỉ từ khoảng những năm 1920 và 1930. Cụm từ này trở nên nổi bật hơn trong các diễn đàn ngôn ngữ xã hội học thông qua các công trình lý thuyết của George Herbert Mead (Mỹ), Jacob L. Moreno, và Linton. Hai trong số các khái niệm của Mead - tâm trí và bản thân - chính là tiền đề cho lý thuyết vai trò.

Vai trò là những khuôn mẫu ứng xử khác nhau do xã hội áp đặt cho mỗi chức vị của con người trong xã hội đó. Có hai loại vai trò khác nhau là vai trò hiện và vai trò ẩn. Vai trò hiện là vai trò bên ngoài mọi người đều có thể thấy được. Vai trò ẩn là vai trò không biểu lộ ra bên ngoài mà có khi chính người đóng vai trò đó cũng không biết.

Thuyết vai trò được đánh giá là phương pháp tiếp cận hiệu quả đối với việc hiểu biết về con người và xã hội, vì vậy có rất nhiều khái niệm liên quan được đề cập tới: Mơ hồ trong vai trò, xung đột vai trò, sợ hãi vai trò, thể hiện vai trò, áp lực vai trò và ý thức về vai trò.

Hành vi cá nhân là các hoạt động để thực hiện vai trò, vị trí của một cá nhân. Khi vai trò phù hợp với khả năng của cá nhân thì người đó đã đảm trách tốt vai trò được phân công. Thuyết cũng cho rằng muốn thay đổi hành vi một cá nhân, cần tạo cơ hội cho họ thay đổi vai trò. CTXH đã vận dụng luận điểm đó cùng với các phương pháp tiếp cận khác để thực hiện can thiệp cho đối tượng của mình.

Người ta có thể thay đổi không tiếp tục đóng một vai trò nào đó không lành mạnh, hoặc tập đóng một vai trò mới tốt đẹp hơn cho cuộc sống. Vai trò của nhân viên CTXH ở đây là giúp khách hàng (thân chủ) thấy được những vai trò khác nhau họ có thể đóng tùy theo hoàn cảnh cá nhân và nguồn lực có thể huy động được.

*Ứng dụng thuyết vai trò trong nghiên cứu:*

Vận dụng lý thuyết vai trò trong nghiên cứu, tác giả nhận thấy cán bộ lãnh đạo, cán bộ quản lý, cán bộ làm công tác bảo vệ và chăm sóc trẻ em, các cơ quan ban ngành đoàn thể, gia đình trẻ, bản thân trẻ có những vai trò nhất định trong việc trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục. Mỗi một vai trò thể hiện qua những công việc, nhiệm vụ, hành vi cụ thể.

Đối với cán bộ lãnh đạo, quản lý, vai trò thể hiện ở việc tổ chức, quản lý các dịch vụ hỗ trợ TEBXHTD thông qua công việc như lập kế hoạch, phân công nhiệm vụ, tổ chức thực hiện, giám sát, đánh giá các hoạt động của cán bộ, nhân viên công tác xã hội làm công tác can thiệp, hỗ trợ TEBXHTD được trợ giúp tại Trung tâm Tư vấn và Dịch vụ truyền thông. Ngoài ra, cán bộ quản lý còn thực hiện báo cáo tình hình hoạt động trong lĩnh vực mình quản lý cho ban Giám đốc Trung tâm và công tác đối ngoại với các tổ chức tài trợ khác.

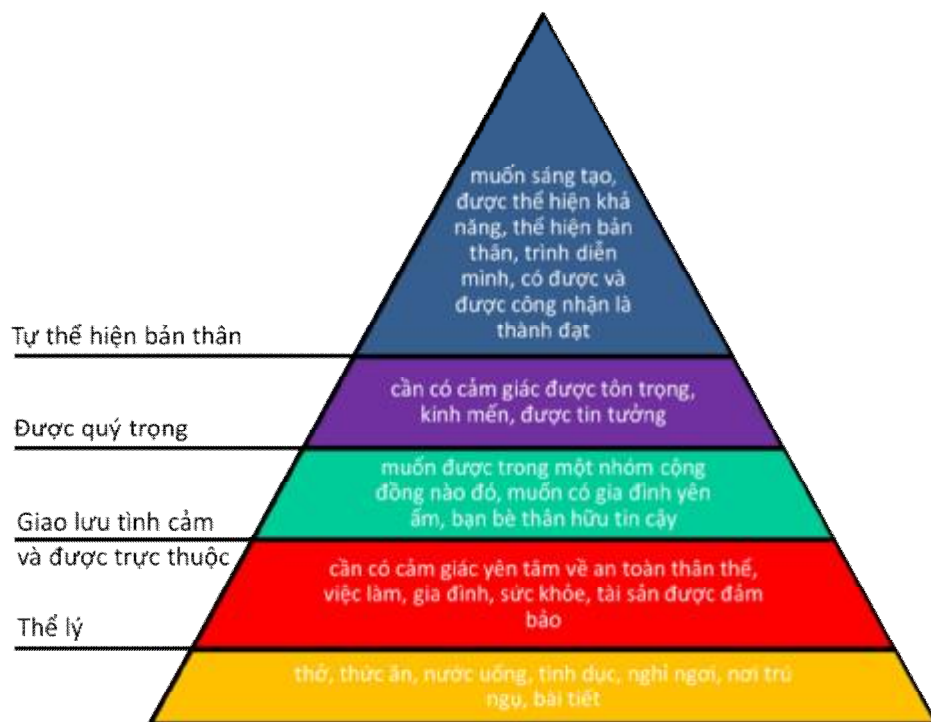
Nhân viên công tác xã hội có các vai trò thực hiện các hoạt động và kết nối với các nguồn lực trợ giúp cho TEBXHTD; phối hợp với cơ quan chuyên môn, với gia đình trẻ để thực hiện các quy định, chế độ, chính sách đảm bảo quyền và lợi ích của trẻ em. Bên cạnh đó, nhân viên công tác xã hội cũng thực hiện việc hướng dẫn, phối hợp, với các cơ quan, ban ngành cùng thực hiện các quy định, chế độ, chính sách, các hoạt động bảo vệ TEBXHTD.

Chuyên gia kiểm huấn có vai trò đảm bảo đội ngũ nhân viên hoàn thành tốt nhiệm vụ, mục tiêu của trợ giúp, đem lại các kết quả tích cực cho trẻ em cũng như gia đình của trẻ thông qua việc kịp thời cung ứng các dịch vụ phù hợp và nhạy bén. Chuyên gia kiểm huấn là sợi dây liên kết giữa những nhân viên công tác xã hội và các cấp quản lý của Trung tâm. Giám sát viên có

hai vai trò chính: xây dựng nền tảng nhằm duy trì hoạt động của các Trung tâm và phát triển năng lực của nhân viên thông qua việc giám sát và đánh giá. Đối với TEBXHTD có vai trò chủ động vươn lên trong cuộc sống, tiếp nhận sự trợ giúp của nhân viên công tác xã hội, gia đình, cộng đồng để ổn định tâm lý, sức khỏe và tái hòa nhập cộng đồng. [8]

#### 1.4.2. Thuyết nhu cầu của Maslow

Nhà tâm lý học Abraham Maslow (1908-1970) được xem như một trong những người tiên phong trong trường phái Tâm lý học nhân văn (humanistic psychology). Năm 1943, ông đã phát triển một trong các lý thuyết mà tầm ảnh hưởng của nó được thừa nhận rộng rãi và được sử dụng trong nhiều lĩnh vực khác nhau, bao gồm cả lĩnh vực giáo dục. Đó là lý thuyết về Thang bậc nhu cầu (Hierarchy of Needs) của con người. Trong lý thuyết này, ông sắp xếp các nhu cầu của con người theo một hệ thống trật tự cấp bậc (05 bậc), trong đó, các nhu cầu ở mức độ cao hơn muốn xuất hiện thì các nhu cầu ở mức độ thấp hơn phải được thỏa mãn trước.



**Hình 1.1. Tháp nhu cầu của Abraham Maslow**

Bậc thứ nhất: Các nhu cầu về căn bản nhất thuộc "Sinh lý" (physiological)

- thức ăn, nước uống, nơi trú ngụ, tình dục, bài tiết, thờ, nghỉ ngơi.

Bậc thứ hai: Nhu cầu an toàn (safety) - cần có cảm giác yên tâm về an toàn thân thể, việc làm, gia đình, sức khỏe, tài sản được đảm bảo.

Bậc thứ ba: Nhu cầu về xã hội (love/belonging) - nhu cầu được giao lưu tình cảm và được thuộc về một nhóm cộng đồng nào đó, muốn có gia đình yên ấm, bạn bè thân hữu tin cậy.

Bậc thứ tư: Nhu cầu được tôn trọng (esteem) - cần được quý trọng, kính mến, được tin tưởng.

Bậc thứ năm: Nhu cầu về tự thể hiện bản thân (self-actualization) - muốn sáng tạo, được thể hiện khả năng, thể hiện bản thân, trình diễn mình, có được và được công nhận là thành đạt.

Maslow cho rằng, những nhu cầu ở mức độ cao hơn sẽ không xuất hiện trừ khi những nhu cầu cơ bản này được thỏa mãn và những nhu cầu cơ bản này sẽ chế ngự, hồi thúc, giục giã một người hành động khi nhu cầu cơ bản này chưa đạt được.

Ứng dụng thuyết nhu cầu trong nghiên cứu:

Áp dụng lý thuyết này để nghiên cứu, đánh giá thực trạng về tình hình TEBXHTD theo từng nhu cầu phát triển của trẻ, là một căn cứ xây dựng các chính sách, chiến lược để tạo điều kiện cho trẻ được phát triển toàn diện cả về thể chất, tinh thần và trí tuệ cho đến khi trưởng thành. Có 5 bậc thang nhu cầu TEBXHTD không được bảo đảm ở nhu cầu bậc thứ 2: nhu cầu được an toàn. Hiện nay việc một người bị xâm hại tình dục nói chung và TEBXHTD nói riêng vẫn còn chịu nhiều áp lực từ dư luận xã hội hay sự phân biệt, kỳ thị, xa lánh, điều này ảnh hưởng đến nhu cầu được yêu thương; nhu cầu được tôn trọng; nhu cầu phát huy bản ngã của trẻ. Như vậy có thể thấy từ việc nhu cầu được an toàn không được bảo đảm có thể ảnh hưởng đến các nhu cầu khác của trẻ. Từ những phân tích như trên nhân viên công tác xã hội dễ dàng có thể nhận biết, xem xét các nhu cầu nào đã được đáp ứng và đáp ứng ở mức độ nào; nhu cầu nào chưa được đáp ứng; ưu tiên đáp ứng nhu cầu nào trước, nhu cầu nào



sau hay theo tuần tự các bậc thang của Maslow. Thuyết này cũng giúp cho nhân viên công tác xã hội trong quá trình đánh giá nhu cầu của TEBXHTD một cách chính xác nhất, để làm căn cứ xây dựng và triển khai kế hoạch hỗ trợ, can thiệp đối với TEBXHTD đạt kết quả tốt.

Bên cạnh đó, cần bảo đảm an toàn cho TEBXHTD trong việc tách trẻ ra khỏi môi trường nguy hiểm và có những chăm sóc cho trẻ cả về thể chất và tinh thần. [8]

### ***1.4.3. Lý thuyết hệ thống***

Lý thuyết hệ thống được ra đời từ những năm 1940 bởi nhà sinh vật học Ludwig Von Bertalanffy. Sau này lý thuyết hệ thống được các nhà khoa học khác nghiên cứu và phát triển như Hanson (1985), Mancoske (1981), Siporin (1980). Hệ thống được định nghĩa là “Một tổng thể phức hợp gồm nhiều thành tố tương tác và phụ thuộc lẫn nhau” (Bertalanffy). Dưới góc độ CTXH: “Hệ thống là một tập hợp những thành tố được sắp xếp có trật tự và liên hệ với nhau để hoạt động thống nhất. Con người phụ thuộc vào hệ thống trong môi trường xã hội nhằm đáp ứng nhu cầu trực tiếp của mình trong cuộc sống” (Bùi Thị Xuân Mai, 2010).

Trong CTXH hai hình thức cơ bản của lý thuyết hệ thống được phân biệt đó là lý thuyết hệ thống tổng quát và lý thuyết hệ thống sinh thái.

Thuyết hệ thống sinh thái là một lý thuyết rất quan trọng trong nền tảng triết lý của ngành CTXH nó nói lên sự liên hệ giữa các hệ thống (các tổ chức nhóm) và vai trò của cá nhân trong môi trường sống. Lý thuyết này dựa trên giả thiết rằng, mỗi cá nhân đều trực thuộc vào môi trường và hoàn cảnh sống. Cả cá nhân và môi trường đều được coi là một sự thống nhất, mà trong đó các yếu tố liên hệ và trực thuộc lẫn nhau rất chặt chẽ (Compton, 1989). Trong môi trường sinh thái, các hệ thống hoạt động vừa có tính chất riêng biệt và phức tạp, vừa có sự trao đổi liên kết chặt chẽ giữa chúng. Để hiểu biết về một yếu tố nào đó trong môi trường (ví dụ như một cá nhân), chúng ta phải nghiên

cứu để hiểu cả hệ thống môi trường xung quanh của nó. Tập trung xem mỗi cá nhân là một phần của của các hệ thống khác và cá nhân tương tác với các hệ thống (gia đình, xã hội,...).

*Ứng dụng thuyết hệ thống trong nghiên cứu:*

Khi làm việc với TEBXHTD nhân viên CTXH cần xem xét bản thân trẻ là một hệ thống, hệ thống này nằm trong hệ thống lớn hơn là hệ thống gia đình và hệ thống gia đình lại là một phần tử trong hệ thống một cộng đồng nhất định chứa gia đình đó. Các hệ thống này đều có sự tương tác và ảnh hưởng lẫn nhau. Khi xác định vấn đề của trẻ hoặc gia đình trẻ thì cần đặt trong mối quan hệ tương tác giữa các hệ thống này để phân tích sâu hơn về các nguyên nhân dẫn đến vấn đề. Trong công tác bảo vệ trẻ em, lý thuyết hệ thống sinh thái chỉ ra sự tác động mà các tổ chức, các chính sách, các cộng đồng, nhóm, gia đình ảnh hưởng lên trẻ em. Lý thuyết hệ thống sinh thái cho phép phân tích thấu đáo sự tương tác giữa trẻ em và hệ thống sinh thái – môi trường xã hội. Mỗi cá nhân trẻ đều có một môi trường sống và một hoàn cảnh sống, chịu tác động của các yếu tố trong môi trường sống và cũng tác động, ảnh hưởng ngược lại môi trường xung quanh. Luận văn vận dụng Lý thuyết hệ thống để soi rọi, phân tích về mối quan hệ tác động qua lại giữa TEBXHTD với gia đình, bạn bè, trường lớp, cộng đồng để can thiệp, trợ giúp TEBXHTD bởi vì TEBXHTD là một bộ phận cấu thành của gia đình, cộng đồng và xã hội.

### **1.5. Luật pháp, chính sách đối với trẻ em bị xâm hại tình dục**

TEBXHTD là một trong những nhóm trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt. Đảng và Nhà nước ta rất quan tâm đến công tác bảo vệ, chăm sóc trẻ em, bảo đảm để mọi trẻ em đều được hưởng quyền của mình. Trong những năm qua, đã có nhiều văn bản luật pháp, chính sách, chương trình về bảo vệ, chăm sóc trẻ em đã được xây dựng và thực hiện.

Hiến pháp năm 2013 đã quy định “Trẻ em được Nhà nước, gia đình và xã hội bảo vệ, chăm sóc và giáo dục; được tham gia vào các vấn đề về trẻ em.

Nghiêm cấm xâm hại, hành hạ, ngược đãi, bỏ mặc, lạm dụng, bóc lột sức lao động và những hành vi khác vi phạm quyền trẻ em”.

Luật trẻ em năm 2016 đã quy định về quyền, bổn phận của trẻ em; nguyên tắc, biện pháp bảo đảm thực hiện quyền trẻ em; trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cơ sở giáo dục, gia đình, cá nhân trong việc thực hiện quyền và bổn phận của trẻ em; nghiêm cấm hành vi xâm hại tình dục, bạo lực, lạm dụng, bóc lột trẻ em. Luật này đã quy định 14 nhóm trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt trong đó có nhóm “TEBXHTD”; trách nhiệm thông báo, tố giác hành vi bạo lực, xâm hại trẻ em; bảo vệ trẻ em trên môi trường mạng cũng như trách nhiệm của các cơ quan, bộ, ngành, tổ chức, cá nhân trong việc bảo vệ, chăm sóc trẻ em.

Nghị định số 56/2017/NĐ-CP ngày 09/5/2017 quy định chi tiết một số điều của Luật trẻ em cũng đã quy định chính sách hỗ trợ cho TEBXHTD; kế hoạch hỗ trợ, can thiệp đối với trường hợp trẻ em bị xâm hại hoặc có nguy cơ bị bạo lực, bóc lột, bỏ rơi và trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt.

Với mục tiêu phát triển CTXH trở thành một nghề ở Việt Nam, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 32/2010/QĐ-TTg ngày 25/3/2010 phê duyệt Đề án phát triển nghề công tác xã hội giai đoạn 2010-2020. Đề án đã đưa ra nhiệm vụ và giải pháp phát triển hệ thống cơ sở cung cấp DVCTXH tại các cấp, phấn đấu đến năm 2020, nhân rộng mô hình cung cấp DVCTXH ở các quận, huyện, thị xã, thành phố thuộc các tỉnh, thành phố; đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực cho 60.000 cán bộ, nhân viên và cộng tác viên CTXH.

Thủ tướng Chính phủ cũng đã phê duyệt và chỉ đạo các bộ ngành thực hiện rất nhiều chương trình, kế hoạch về bảo vệ, chăm sóc trẻ em, điển hình như: Chương trình mục tiêu phát triển hệ thống trợ giúp xã hội gia đoạn 2016 – 2020; Chương trình hành động quốc gia vì trẻ em giai đoạn 2012-2020, Chương trình quốc gia bảo vệ trẻ em giai đoạn 2016-2020, Chương trình Mục tiêu quốc gia phát triển hệ thống trợ giúp xã hội giai đoạn 2016-2020,... đã góp phần mang lại cho trẻ em một cuộc sống ngày càng tốt đẹp hơn.

### ***Tiểu kết chương 1***

Trong chương 1, Luận văn đã trình bày tổng quát khái niệm, đặc điểm, nhu cầu của TEBXHTD, nguyên nhân và hậu quả của BLTE. Một số vấn đề lý luận cơ bản về vai trò của NVCTXH đối với TEBXHTD; các yếu tố ảnh hưởng đến vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục và các lý thuyết áp dụng trong nghiên cứu.

Vai trò của NVCTXH trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục là can thiệp vào cuộc sống của cá nhân, gia đình, cộng đồng và các hệ thống xã hội nhằm hỗ trợ thân chủ đạt được sự thay đổi về mặt xã hội, giải quyết các vấn đề trong các mối quan hệ với con người và để nâng cao an sinh xã hội. Để đạt được các điều này, nhân viên công tác xã hội phải thực hiện các nhiệm vụ tham vấn, trị liệu, giáo dục, thương lượng, hòa giải, hỗ trợ, nghiên cứu và vận động chính sách. Các yếu tố tác động đến vai trò của NVCTXH trong trợ giúp TEBXHTD bao gồm các yếu tố khách quan và yếu tố chủ quan của nhân viên công tác xã hội.

Nội dung trình bày ở chương 1 sẽ làm nền tảng cho việc phân tích đánh giá thực trạng thực hiện vai trò của NVCTXH ở chương 2 và phân tích thực hành CTXH cá nhân đối với TEBXHTD ở chương 3; qua đó đề xuất các khuyến nghị với Nhà nước, Trung tâm, NVCTXH, gia đình và TEBXHTD trong việc nâng cao Vai trò của NVCTXH đối với TEBXHTD.

## CHƯƠNG 2

# THỰC TRẠNG VAI TRÒ CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG TRỢ GIÚP TRẺ EM BỊ XÂM HẠI TÌNH DỤC TẠI TRUNG TÂM TƯ VẤN VÀ DỊCH VỤ TRUYỀN THÔNG

### 2.1. Đặc điểm địa bàn và khách thể nghiên cứu

#### 2.1.1. Đặc điểm của Trung tâm Tư vấn và Dịch vụ truyền thông

##### 2.1.1.1. Quá trình hình thành, chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm tư vấn và Dịch vụ truyền thông

Trung tâm Tư vấn và Dịch vụ truyền thông là đơn vị sự nghiệp công lập được thành lập từ năm 1994, theo Quyết định số 518/QĐ-LĐTBXH ngày 10/4/2008 của Bộ trưởng Bộ LĐTBXH, Trung tâm có chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức như sau: [3]

Chức năng: Tổ chức hoạt động truyền thông, tư vấn, tham vấn về các quyền trẻ em; cung cấp dịch vụ công trong lĩnh vực trẻ em thuộc phạm vi quản lý của Bộ theo quy định của pháp luật.

Trung tâm Tư vấn và Dịch vụ truyền thông có nhiệm vụ:

- Tham gia xây dựng và thực hiện các nội dung trong chiến lược, chương trình, kế hoạch truyền thông, tư vấn dài hạn, trung hạn, và hàng năm về trẻ em.

- Tổ chức thực hiện nhiệm vụ Tổng đài điện thoại quốc gia bảo vệ trẻ em theo quy định của pháp luật.

- Tư vấn pháp luật, chính sách, tham vấn, trị liệu tâm lý cho trẻ em, cha, mẹ, thành viên gia đình, người chăm sóc trẻ em.

- Sản xuất chương trình truyền hình vì trẻ em; phối hợp với Đài Truyền hình Việt Nam sản xuất, phát sóng chương trình truyền hình về An sinh xã hội; phối hợp với các cơ quan báo chí, truyền thông thực hiện các hoạt động truyền thông, đăng tải thông tin, sản xuất, phát hành sản phẩm truyền thông

về trẻ em, các lĩnh vực khác của Bộ, ngành theo quy định của pháp luật và theo phân công của Bộ, chỉ đạo, điều hành của Cục trẻ em.

- Lưu trữ tư liệu, sản phẩm truyền thông. Lựa chọn cung cấp, trao đổi bản quyền các tư liệu, sản phẩm truyền thông với các cơ quan báo chí, truyền thông, thông tin, các tổ chức, cá nhân trong nước và quốc tế theo quy định của pháp luật.

- Thực hiện các chương trình, dự án, các hoạt động dịch vụ truyền thông, dịch vụ bảo vệ trẻ em, dịch vụ công tác xã hội trẻ em, khảo sát, điều tra về trẻ em và các dịch vụ khác phù hợp lĩnh vực chuyên môn, khả năng của đơn vị theo quy định của pháp luật và theo phân cấp của Bộ, của Cục Trẻ em.

#### *2.1.1.2. Cơ cấu tổ chức của Trung tâm Tư vấn và Dịch vụ truyền thông*

Cơ cấu tổ chức của Trung tâm như sau: [3]

- Lãnh đạo Trung tâm gồm có giám đốc và hai phó giám đốc;
- Các phòng chức năng gồm:
  - + Tổng đài điện thoại quốc gia bảo vệ trẻ em – 111;
  - + Phòng Truyền thông.
  - + Phòng Hành chính - Tổng hợp;

Văn phòng TVTTLTE thuộc cơ cấu, chức năng của Tổng đài điện thoại quốc gia bảo vệ trẻ em – 111;

Tổng đài được thành lập từ năm 2004, thực hiện quy định của khoản 3 Điều 51 Luật trẻ em năm 2016, ngày 6/12/2017 Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội đã làm lễ ra mắt chính thức Tổng đài điện thoại quốc gia bảo vệ trẻ em 111 (tiền thân là Tổng đài 18001567). Tổng đài điện thoại quốc gia bảo vệ trẻ em có nhiệm vụ cung cấp dịch vụ BVTE qua điện thoại do Bộ LĐTBXH quản lý.



**Hình 2.1. Logo Tổng đài điện thoại quốc gia bảo vệ trẻ em 111**

Văn phòng TVTLTLTE được thành lập từ năm 2012 có chức năng, nhiệm vụ đánh giá, sàng lọc và trị liệu tâm lý cho trẻ em bị rối nhiễu tâm lý, trẻ em bị khủng hoảng tâm lý do bị bạo lực, xâm hại.

### *2.1.1.3. Đội ngũ viên chức, nhân viên của Trung tâm Tư vấn và Dịch vụ truyền thông*

Tính đến 30 tháng 6 năm 2018, tổng số công chức, viên chức và nhân viên của Trung tâm là 37 người. Đội ngũ viên chức tương đối đồng đều, có 01 tiến sĩ, 10 viên chức có trình độ thạc sĩ, 03 viên chức đang học cao học còn lại viên chức có trình độ đại học; các nhân viên được đào tạo chuyên ngành về công tác xã hội, tâm lý, xã hội học chiếm khoảng trên 50% và là những người có chuyên môn, năng động, nhiệt tình, tận tâm với công việc, tâm huyết với công tác bảo vệ, chăm sóc trẻ em.

Tổng đài 111 do 01 Lãnh đạo Trung tâm phụ trách, 02 cố vấn chuyên môn, 01 trưởng tổng đài và 15 tổng đài viên. Hiện nay Trung tâm đã thực hiện việc xây dựng và phát triển 02 chi nhánh của Tổng đài quốc gia bảo vệ trẻ em tại Đà Nẵng để tư vấn, hỗ trợ can thiệp cho trẻ em khu vực miền Trung và

Tây Nguyên; tại An Giang để tư vấn, hỗ trợ và can thiệp cho trẻ em tại khu vực miền Nam và đồng bằng sông Cửu Long.

Văn phòng TVTLTLTE do 01 Lãnh đạo Trung tâm phụ trách, 01 trưởng phòng của Trung tâm quản lý, 01 nhân viên hành chính, 06 nhân viên trị liệu được đào tạo chuyên môn về tâm lý, 02 cố vấn chuyên môn (hợp đồng công việc) với trình độ tiến sĩ hiện đang giảng dạy tại các trường đại học có uy tín trong nước và 06 cộng tác viên đã được đào tạo đầy đủ theo chương trình đào tạo chính quy trong các trường đại học và chương trình cộng tác viên hàng năm. Bên cạnh đó thông qua các kế hoạch và Chương trình hợp tác giữa Việt Nam và Nhật Bản, hàng năm Chính phủ Nhật Bản cử các chuyên gia đến làm việc tại Văn phòng TVTLTLTE như một tình nguyện viên.

#### *2.1.1.4. Cơ sở vật chất phục vụ cho hoạt động của Trung tâm Tư vấn và Dịch vụ truyền thông*

Tổng đài có 2 phòng, 1 phòng được thiết kế là tổng đài điện thoại với 05 line điện thoại tư vấn thông suốt 24/24h tất cả các ngày trong tuần; 1 phòng được sử dụng để đánh giá ca và hợp trao đổi chuyên môn.

Văn phòng TVTLTLTE có diện tích khoảng 300 m<sup>2</sup> trên 3 tầng, mỗi tầng được chia thành từng phòng các chức năng rõ rệt. Tầng 1 có 3 phòng: phòng hành chính và 2 phòng vận động được trang bị dụng cụ học tập, nguyên vật liệu phục vụ cho quá trình học vận động thô, điều hòa giác quan cho trẻ như: bộ massage điều hòa giác quan, nhà bóng, cầu thang, thảm gai, bóng gai, vòng nhựa nhiều kích cỡ, cầu thang bằng, võng đu, bowling, bàn bật. Tầng 2 có 3 phòng: 1 phòng đánh giá, 2 phòng học được trang bị dụng cụ học tập phục vụ học nhận thức, vận động, phối hợp tay mắt, Pecs, ABA... như: bàn học, thẻ tranh, mảnh ghép tranh nhiều mảnh, còi, nệm, đất nặn, kính vạn hoa, tháp hê, xe thả khối, đàn organ, truyện đọc cho trẻ, bộ học toán, búp bê, bộ rối tay, khối xếp tháp. Tầng 3 cũng có 1 phòng họp, 1 phòng học bằng video được trang bị máy tính, nhà cát.

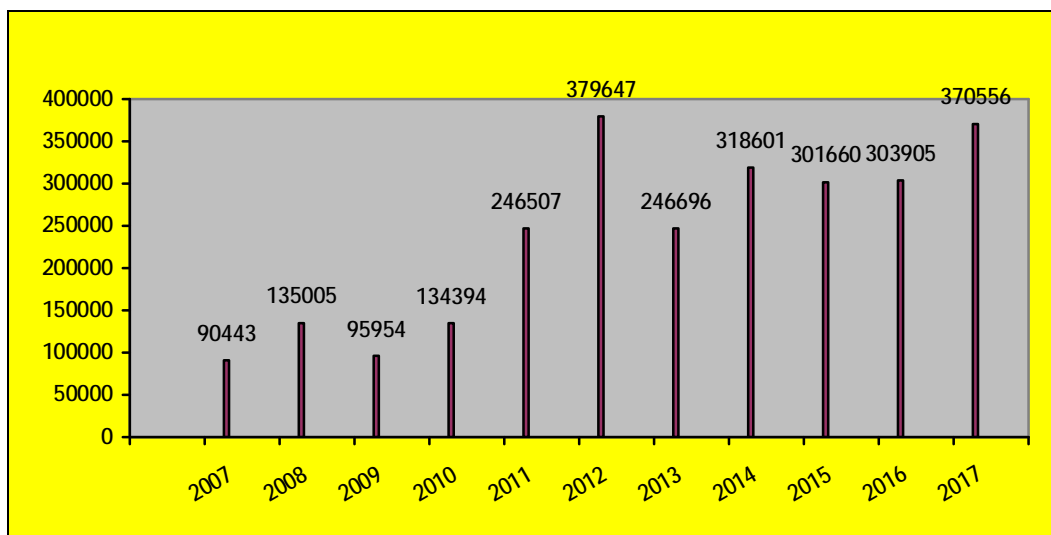


Nhìn chung các trang bị dụng cụ học tập, nguyên vật liệu phục vụ cho quá trình học vận động thô, điều hòa giác quan,... phục vụ cho quá trình trị liệu của trẻ em đã được trang bị song vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu trị liệu của trẻ em nên các nhân viên ở đây vẫn thường xuyên sáng tạo và làm ra các dụng cụ nhỏ phục vụ cho việc trị liệu tâm lý cho trẻ em đạt kết quả tốt hơn.

#### 2.1.1.5. Kết quả hoạt động tại Trung tâm Tư vấn và Dịch vụ truyền thông

Việc cung cấp các dịch vụ của Trung tâm chủ yếu thông qua Tổng đài và Văn phòng TVTLTLTE, do vậy Luận văn xin nghiên cứu vai trò của nhân viên công tác xã hội từ thực tiễn của Trung tâm thông qua hai đơn vị này.

Tại Tổng đài điện thoại quốc gia bảo vệ trẻ em 111: Từ tháng 5 năm 2004 đến nay, Tổng đài 111 đã tiếp nhận khoảng trên 3 triệu cuộc gọi của trẻ em và người lớn trên phạm vi toàn quốc, trong đó gần 20% là các cuộc gọi tư vấn và trên 3.000 trường hợp trẻ em bị xâm hại, bị bạo lực, bị mua bán, trẻ bị lạc, bị bỏ rơi,... đã được Tổng đài can thiệp, trợ giúp. Số cuộc gọi tăng dần, trong 3 năm gần đây (2014-2016), trung bình mỗi năm có khoảng 300 nghìn cuộc gọi đến. [23]



**Hình 2.2. Tổng số cuộc gọi đến Tổng đài tính theo năm**

Số trường hợp tư vấn, hỗ trợ, can thiệp cho TEBXHTD tăng hằng năm, năm 2016 số trường hợp tư vấn tăng gấp gần 2 lần và số trường hợp hỗ trợ, can thiệp tăng gấp 2,5 lần so với năm 2013. Các trường hợp TEBXHTD được

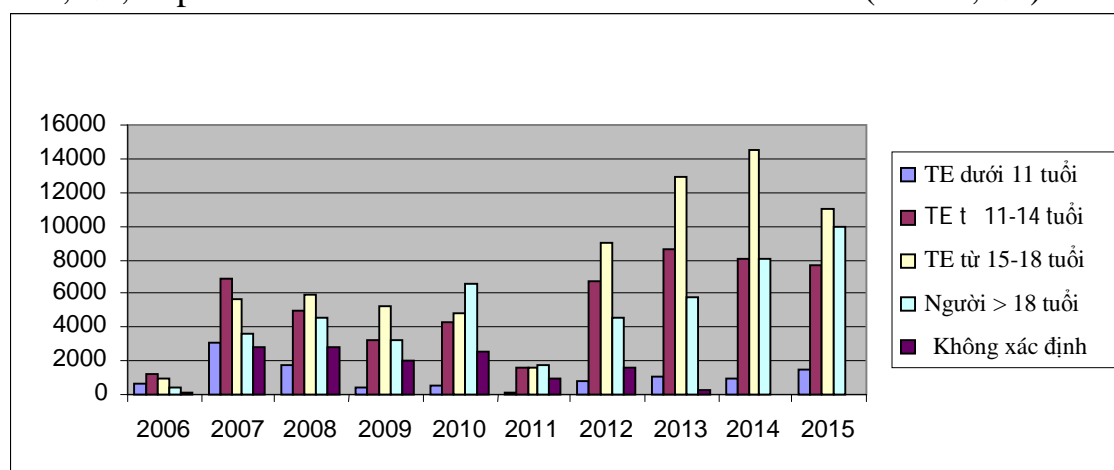
hỗ trợ, can thiệp chiếm 36,56% trong tổng số trường hợp tư vấn. Trẻ em là nhóm gọi đến Tổng đài nhiều nhất, chiếm 69% trong tổng cuộc gọi. Trong đó trẻ em có hoàn cảnh bình thường, trẻ em ở khu vực thành phố chiếm khoảng 65%, trẻ em có hoàn cảnh khó khăn, trẻ em ở vùng sâu, vùng xa chiếm khoảng 4%.

**Bảng 2.1. Số trường hợp hỗ trợ, can thiệp cho TEBXHTD 2014-2017**

TT	Nội dung	Năm				Tổng cộng
		2014	2015	2016	2017	
<b>1</b>	<b>Số ca tư vấn</b>	853	793	986	1261	<b>3893</b>
	Cung cấp thông tin	556	584	635	876	2615
	Tư vấn	297	245	351	584	1477
<b>2</b>	<b>Số ca can thiệp, hỗ trợ</b>	174	122	144	215	<b>655</b>

Trong ba năm gần đây nhóm trẻ em dân tộc thiểu số gọi đến Tổng đài cũng tăng mạnh, từ 1,7% năm 2010 lên gần 6% năm 2016. Nam giới có cuộc gọi ít hơn so với nữ giới, trung bình nữ giới gọi nhiều hơn 2 lần so với số cuộc gọi trả lời của nam giới. Tuy vậy, từ năm 2014 số cuộc gọi của nam giới đã tăng lên tiệm cận với số cuộc gọi đến của nữ giới.

Trẻ em ở nhóm từ 15 tuổi đến dưới 18 tuổi có số cuộc gọi cao hơn cả với 34,1%, tiếp đến là trẻ em ở nhóm từ 11 tuổi đến 14 tuổi (với 20,5%).



**Hình 2.3. Đối tượng gọi đến Tổng đài theo độ tuổi**

*Tại Văn phòng tư vấn và trị liệu tâm lý trẻ em:* Từ năm 2014-2017, Văn phòng TVTLTLTE đã hỗ trợ, can thiệp miễn phí cho 41 trường hợp TEBXHTD. Thực hiện đánh giá miễn phí 255 ca và 1.020 ca trị liệu. Cung

cấp dịch vụ có thu phí với tổng số ca đánh giá là 803 ca, số ca trị liệu là 16.749 ca. [23]

**Bảng 2.2. Số lượng trẻ em được cung cấp dịch vụ từ Văn phòng TVTLTLTE**

Dịch vụ	Nội dung	Năm				Tổng
		2014	2015	2016	2017	
Đánh giá trị liệu miễn phí	Số ca trẻ em bị bạo lực, xâm hại tình dục được trị liệu miễn phí	23	20	22	20	<b>85</b>
Đánh giá, trị liệu có thu phí	Số ca đánh giá	309	213	149	132	<b>803</b>
	Số ca trị liệu	3.800	3.082	4.129	5.738	<b>16.749</b>

Đối tượng miễn phí hoàn toàn: Trẻ em bị bạo lực, bị xâm hại tình dục, bị mua bán trở về.

Đối tượng có thu phí: Các đối tượng ngoài nhóm ở trên, tuy nhiên trẻ em thuộc các hộ nghèo cũng được miễn phí một phần.

### **2.1.2. Đặc điểm khách thể nghiên cứu**

*- Hoàn cảnh gia đình và nguyên nhân trẻ em bị xâm hại tình dục được trợ giúp tại Trung tâm*

Trẻ em sử dụng dịch vụ tại Văn phòng TVTLTLTE chủ yếu ở Hà Nội (80%), còn lại 20% trẻ em đến từ các tỉnh khác như Sơn La, Lạng Sơn, Nam Định, Bắc Ninh, Hà Giang, Quảng Ninh, ... còn trẻ em sử dụng DVCTXH qua Tổng đài thì ở khắp nơi trên cả nước.

05 trẻ em được nghiên cứu đề là trẻ em nữ trong độ tuổi từ 7 đến 14 tuổi, tất cả các em đề đang được đi học, có 01 em đang vừa học văn hóa vừa học nghề hướng nghiệp tại địa phương. Các em bị xâm hại tình dục và được Trung tâm trợ giúp.

Trong số 05 TEBXHTD được phỏng vấn sâu thì tất cả các em đều sống trong các gia đình có vấn đề xã hội: 02 trẻ em gia đình mâu thuẫn, bất hòa,

bạo lực gia đình, vi phạm pháp luật. 03 trẻ em do bố mẹ mãi làm ăn thiếu quan tâm, chăm sóc dẫn đến trẻ bị xâm hại tình dục.

Nguyên nhân dẫn đến TEBXHTD: Có nhiều nguyên nhân dẫn đến TEBXHTD, qua nghiên cứu các trường hợp TEBXHTD đã được hỗ trợ, can thiệp tại Trung tâm cho thấy có nguyên nhân thuộc về gia đình, nhà trường và cũng có nguyên nhân thuộc về trẻ em; có trường hợp cha mẹ li hôn, con gái sống cùng mẹ và cha dượng, mẹ mãi kinh doanh để con ở nhà với cha dượng. Trẻ bị chính cha dượng xâm hại tình dục. Cũng có trường hợp do trẻ em bị xâm hại tình dục rất bất ngờ, nếu trẻ không được trang bị kỹ năng thì sẽ rất khó phản kháng và thoát khỏi nguy hiểm.

*Các kênh thông tin chủ yếu để các gia đình, trẻ em biết đến Tổng đài và Văn phòng Tư vấn Trị liệu tâm lý trẻ em*

Từ kết quả phỏng vấn sâu cho thấy trẻ em, cha mẹ và người chăm sóc trẻ em biết đến Tổng đài và Văn phòng TVTLTLTE chủ yếu thông qua các nguồn thông tin sau: Ti vi; chương trình 1h đường dây nóng trên VOV giao thông; Tổng đài; các tổ chức, cá nhân, bạn bè, người thân giới thiệu.

## **2.2. Vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục tại Trung tâm Tư vấn và Dịch vụ truyền thông**

Hoạt động trợ giúp TEBXHTD tại Trung tâm: Thông qua báo cáo hàng năm của Trung tâm và kết quả phỏng vấn sâu các nhóm đối tượng cho thấy, nhân viên CTXH tại Trung tâm (Tổng đài và Văn phòng TVTLTLTE) hiện đang thực hiện các vai trò chính như sau:

- Vai trò tư vấn, cung cấp thông tin;
- Vai trò tham vấn;
- Vai trò trị liệu tâm lý;
- Vai trò kết nối, vận động nguồn lực trợ giúp TEBXHTD;
- Vai trò truyền thông nâng cao nhận thức, kỹ năng.

### 2.2.1. Vai trò tư vấn, cung cấp thông tin

Vai trò tư vấn, cung cấp thông tin là một trong những vai trò đầu tiên của nhân viên CTXH được Trung tâm cung cấp. Việc tư vấn và cung cấp thông tin của NVCTXH giúp cho TEBXHTD và gia đình trẻ có thêm thông tin, hiểu biết và giải đáp những thắc mắc về vấn đề mà họ đang vướng mắc *“Hầu hết các cuộc gọi tư vấn, cung cấp thông tin nhân viên tư vấn đều thực hiện tốt do đã được đào tạo kiến thức và kỹ năng chuyên môn. Những người có nhu cầu tư vấn, cung cấp thông tin chỉ cần gọi đến Tổng đài 1 lần là đã được cung cấp đầy đủ các thông tin, rất ít trường hợp phải gọi lại để bổ sung thông tin, đính chính thông tin (PVS Lãnh đạo Trung tâm)”*

Việc tư vấn, cung cấp thông tin được thực hiện trực tiếp giữa nhân viên công tác xã hội với TEBXHTD hay gia đình trẻ. Những thông tin cung cấp chủ yếu liên quan đến vấn đề của trẻ, những việc cha mẹ, người chăm sóc cần phối hợp trong quá trình tư vấn, trị liệu; về bảo vệ, chăm sóc, giáo dục trẻ em, thông tin về chính sách, pháp luật về trẻ em, đặc biệt là chính sách hỗ trợ đối với TEBXHTD *“Khi gọi đến tổng đài tôi được nhân viên tại đây cung cấp rất nhiều thông tin về pháp luật liên quan đến hành vi xâm hại tình dục trẻ em, tôi được hướng dẫn nhiều thủ tục quy trình để bảo vệ quyền và lợi ích cho con mình (PVS mẹ em M, 10 tuổi)”*.

Tất cả TEBXHTD và gia đình trẻ được hỗ trợ, can thiệp tại Trung tâm đều được hưởng dịch vụ này. Đây cũng là câu trả lời của tất cả các nhóm đối tượng thông qua phỏng vấn sâu.

Việc cung cấp thông tin được thực hiện trong suốt quá trình hỗ trợ, can thiệp cho trẻ nhằm bảo đảm việc trợ giúp một cách tốt nhất và đầy đủ nhất. Thông thường nhân viên CTXH thực hiện việc tư vấn, cung cấp thông tin cho trẻ em và gia đình trước khi thực hiện các hoạt động khác. Việc cung cấp đầy đủ thông tin cũng giúp cho cả thân chủ và nhân viên CTXH hiểu nhau hơn và có sự phối hợp tốt hơn trong suốt quá trình trợ giúp *“Trong quá trình cháu B*

*nhà tôi được trị liệu tại Trung tâm các nhân viên luôn cung cấp thông tin đầy đủ và tận tình khi tôi có những thắc mắc, băn khoăn (PVS mẹ em D, 12 tuổi)”*

Chất lượng của việc tư vấn, cung cấp thông tin được giám sát bởi chuyên gia giám sát độc lập, đồng thời với việc tăng cường vai trò và trách nhiệm của các trưởng ca, trưởng tổng đài. Đội ngũ nhân viên tư vấn và cộng tác viên được đào tạo, nâng cao trình độ thường xuyên do vậy chất lượng tư vấn, cung cấp thông tin ngày càng tốt hơn *“Hàng tuần chúng tôi đều có các buổi họp giao ban để đánh giá chất lượng cuộc gọi của nhân viên. Do vậy chất lượng của việc tư vấn, cung cấp thông tin của NVCTXH ngày càng được nâng cao (PVS lãnh đạo tổng đài)”*.

Việc tư vấn và cung cấp thông tin tại Tổng đài là rất quan trọng vì ngoài việc cung cấp thông tin theo yêu cầu của người gọi đến Tổng đài còn có nhiệm vụ cung cấp thông tin đã được tiếp nhận tới các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền, chức năng bảo vệ trẻ em và hỗ trợ các đơn vị này xử lý các vụ việc nếu có yêu cầu *“Để giải quyết các vụ việc trẻ em bị xâm hại tình dục cần có sự vào cuộc của rất nhiều bộ, ngành, đơn vị do vậy nhân viên CTXH tại Trung tâm luôn bảo đảm việc cung cấp thông tin đúng, đủ, kịp thời và đúng nguyên tắc (PVS Lãnh đạo Trung tâm)”*.

### **2.2.2. Vai trò tham vấn**

Xâm hại tình dục trẻ em có thể dẫn đến những tổn thương thực thể hoặc tiềm ẩn đối với sức khỏe, nhân phẩm và tâm lý trẻ em. Trong đó những biểu hiện dễ nhận thấy nhất là sự rối loạn về mặt nhận thức, xúc cảm, tình cảm và hành vi của trẻ trong quá trình phát triển và trưởng thành. Quá trình giúp đỡ trẻ bị xâm hại tình dục đòi hỏi nhà tham vấn có những kiến thức, hiểu biết về xâm hại tình dục, nắm được những kỹ năng trò chuyện và đánh giá ban đầu tình trạng sức khỏe, tâm lý của trẻ và có thể cung cấp những thông tin sơ bộ về khung pháp lý liên quan đến xâm hại tình dục trẻ em cũng như việc kết nối trẻ để hỗ trợ y tế, pháp lý, tâm lý và xã hội cho trẻ và gia đình trẻ *“Để thực*

*hiện được 1 ca tham vấn hoàn chỉnh và đạt được kết quả mong đợi NVCTXH tại Trung tâm ngoài kiến thức và kỹ năng nhân viên còn cần thực hiện linh hoạt các vai trò của mình (PVS kiểm huấn viên)”.*

Tổng đài và Văn phòng TVTLTLTE đều xác định việc cung cấp dịch vụ tham vấn là dịch vụ quan trọng và chủ đạo vì nó giúp cho việc nâng cao năng lực tự giải quyết vấn đề cho cha, mẹ, người chăm sóc và TEBXHTD. Vai trò là nhà tham vấn được thực hiện thông qua điện thoại và trực tiếp tại Văn phòng TVTLTLTE *“Hiện tại Trung tâm đã xây dựng được 1 cuốn tài liệu tham vấn qua điện thoại, các ca tham vấn qua Tổng đài đều được NVCTXH thực hiện thống nhất theo quy trình của tài liệu (PVS Lãnh đạo Tổng đài)”.*

Từ kết quả phỏng vấn sâu NVCTXH cho thấy khi cung cấp dịch vụ này, họ sẽ tiến hành theo một quy trình cụ thể: Làm quen => Tạo lập niềm tin, thiết lập mối quan hệ giữa NVCTXH với trẻ em, cha mẹ, người chăm sóc trẻ em và những người có liên quan => Xác định vấn đề, phân tích điểm mạnh, điểm yếu để giải quyết vấn đề của TEBXHTD giúp cho TEBXHTD và gia đình hiểu rõ vấn đề và tự giải quyết vấn đề của họ (trừ trường hợp khẩn cấp phải có sự can thiệp của các cơ quan có thẩm quyền để bảo vệ sự an toàn tính mạng cho TEBXHTD) => Hỗ trợ lựa chọn giải pháp hỗ trợ, can thiệp => Triển khai thực hiện giải pháp => Theo dõi, đánh giá tiến trình thực hiện => Kết thúc *“Sau mỗi buổi trò chuyện với NVCTXH cháu cảm thấy thoải mái hơn rất nhiều, cháu không còn cảm giác bế tắc và chán nản (PVS em H, 15 tuổi)”.*

### **2.2.3. Vai trò trị liệu tâm lý**

Nhân viên CTXH thực hiện việc trị liệu tâm lý nhằm xóa bỏ, điều chỉnh hay giảm bớt những cảm xúc, hành vi không phù hợp của TEBXHTD. Tại Trung tâm hoạt động này dùng để hỗ trợ những trẻ bị xâm hại tình dục có biểu hiện về rối loạn hành vi, cảm xúc *“Cháu M nhà tôi bị hàng xóm dâm ô,*

*tôi phát hiện ra khi thấy cháu có những biểu hiện bất thường: hay ngủ mê, tè dầm, hay giật mình... Cháu được trị liệu tại Trung tâm 12 buổi (PVS mẹ cháu M, 7 tuổi)”.*

Trẻ em đến Trung tâm được các chuyên gia đánh giá chẩn đoán và kết luận cần trị liệu tâm lý hay không. Trên cơ sở kết luận đó, nhân viên công tác xã hội lên kế hoạch trị liệu chi tiết theo từng tuần, tháng, quý. Kế hoạch trị liệu cũng dựa trên kết quả đánh giá toàn diện nhu cầu và mức độ tổn thương của từng trẻ, xác định mục tiêu, hoạt động, phương pháp, thời gian và người thực hiện. Căn cứ vào kế hoạch tuần, tháng, quý, nhân viên CTXH xây dựng nội dung các hoạt động trị liệu phù hợp cho từng trẻ em. Mỗi trẻ em sẽ có liệu trình trị liệu khác nhau, phù hợp với đặc điểm, nhu cầu của từng em *“Dựa trên mỗi tình trạng mỗi trẻ khác nhau những như biểu hiện và phản ứng của mỗi trẻ đối với việc trị liệu tâm lý để NVCTXH xây dựng kế hoạch trị liệu (PVS Nhân viên công tác xã hội)”.*

Khi thực hiện trị liệu tâm lý cho trẻ các nhân viên của văn phòng TVTLTLTE luôn tạo một bầu không khí tin tưởng, tôn trọng, tránh quan hệ riêng tư và luôn tuân thủ các quy tắc của trị liệu *“Khi trẻ được xác định có rối nhiễu và cần trị liệu tâm lý thì tùy vào mức độ tổn thương của trẻ mà nhân viên có những can thiệp cụ thể. Tất cả các nhân viên thực hiện trị liệu cho trẻ em bị xâm hại tình dục tại Trung tâm đều đã qua đào tạo về tâm lý (PVS Nhân viên công tác xã hội)”.*

#### **2.2.4. Vai trò kết nối, vận động nguồn lực**

TEBXHTD cần sự trợ giúp của nhiều dịch vụ khác nhau mà Trung tâm không có khả năng đáp ứng tất cả, do vậy NVCTXH có vai trò kết nối TE BXHTD và gia đình với các dịch vụ và hppx trợ để họ tiếp cận được với các nguồn lực, chính sách, tài chính để có thêm sức mạnh trong giải quyết vấn đề.



Đối với những trẻ em cần sử dụng các DVCTXH khác ngoài chức năng của Trung tâm TVDVTT thì NVCTXH sẽ thông tin cho cha mẹ, người chăm sóc và TEBXHTD (trong trường hợp trẻ từ 9 tuổi trở lên) và giúp họ kết nối đến những dịch vụ đó. Nhân viên CTXH của Trung tâm đã kết nối trợ giúp cho TEBXHTD đến một số các dịch vụ:

*Dịch vụ chăm sóc, nuôi dưỡng tạm thời:* Khi tiếp nhận thông tin thông báo, tổ giác hành vi xâm hại trẻ em thông qua Tổng đài, NVCTXH nhanh chóng phối hợp với cán bộ LĐTBXH làm công tác trẻ em hoặc công an cấp xã nơi xảy ra vụ việc để xác minh thông tin và kết nối tìm nơi tạm lánh an toàn cho trẻ em. Trong những trường hợp này, thường kết nối để đưa trẻ đến các cơ sở bảo trợ xã hội, Trung tâm cung cấp DVCTXH gần nhất. Tại một số địa phương có địa chỉ nhà tạm lánh bảo đảm an toàn và các nhu cầu tối thiểu thì trẻ cũng được kết nối đến đây “*Chúng tôi có danh bạ điện thoại của cán bộ làm công tác trẻ em ở hơn 11.000 xã, phường, thị trấn trên phạm vi cả nước, khi cần xác minh trường hợp nào là chúng tôi có thể kết nối ngay để hỗ trợ các em kịp thời. Đồng thời có danh bạ điện thoại của tất cả các Trung tâm CTXH, Bảo trợ xã hội để kết nối chuyển gửi trẻ trong trường hợp cần thiết (PVS Nhân viên CTXH)*”.

Đối với các trường hợp TEBXHTD trực tiếp đến Văn phòng TVTLTLTE, sau khi có kết quả đánh giá chẩn đoán cần trị liệu lâu dài, nếu trẻ em hoặc gia đình trẻ em có nhu cầu cần một nơi ở an toàn, thuận lợi cho việc trị liệu (trẻ em không nơi nương tựa, gia đình ở xa hoặc gia đình chính là nơi gây ra bạo lực cho trẻ em) thì NVCTXH liên hệ kết nối tìm nơi chăm sóc, nuôi dưỡng tạm thời và miễn phí cho trẻ em đó “*Hiện tại Trung tâm chủ yếu kết nối cho TEBXHTD và người nhà có nhu cầu đến Ngôi nhà Bình yên của Trung tâm phụ nữ và phát triển (PVS Lãnh đạo Trung tâm)*”, “*Nhà cháu ở Sơn La nên các cô ở Văn phòng đã giúp cháu được ở nhờ bên Ngôi nhà Bình yên trong thời gian cháu trị liệu ở đây (PVS cháu D, 14 tuổi)*”.

Ngoài ra, khi nguồn lực hỗ trợ cho những vụ việc XHTDTE từ các địa phương hạn chế thì Tổng đài kết nối sự trợ giúp từ các tổ chức phi chính phủ trong và ngoài nước trợ giúp cho các em *“Hiện nay, Văn phòng TVTLLTE thường kết nối với Ngôi nhà bình yên và Hagar International để chuyển gửi (PVS Lãnh đạo Trung tâm)”*.

*Dịch vụ hỗ trợ pháp lý:* Nhiều trường hợp TEBXHTD và gia đình các em còn thiếu hiểu biết về pháp luật, đặc biệt là những trường hợp người xâm hại các em lại chính là cha mẹ, người chăm sóc các em. Trong những trường hợp gia đình trẻ có nhu cầu thì NVCTXH đã giới thiệu, kết nối họ đến luật sư hoặc các văn phòng luật sư, trung tâm trợ giúp pháp lý ở địa phương để hỗ trợ, bảo vệ quyền cho TEBXHTD và gia đình của các em *“Gia đình tôi được nhân viên của Trung tâm kết nối với trung tâm trợ giúp pháp lý của tỉnh và được các luật sư ở đây trợ giúp trong suốt quá trình giải quyết vụ việc của cháu (PVS mẹ em T 10 tuổi)”*.

*Dịch vụ kết nối, giới thiệu nguồn lực trợ giúp khác:* Ngoài các dịch vụ kết nối hỗ trợ về nơi chăm sóc, nuôi dưỡng tạm thời, trợ giúp pháp lý, đối với một số trường hợp TEBXHTD, sau khi trị liệu ổn định tâm lý cho các em Văn phòng TVTLLTE đề nghị Tổng đài kết nối hỗ trợ các em được đi học trở lại hoặc giới thiệu cho các em được học nghề tại địa phương *“Tổng đài đã kết nối với địa phương hỗ trợ cho cháu Đ nhà tôi được đi học trở lại, cháu vui lắm.... Con tôi đã ổn định tâm lý, Tổng đài hỗ trợ kết nối với phòng LĐTBXH huyện cho tôi được vừa học nghề vừa làm, tôi biết ơn các cô chú ở Tổng đài nhiều lắm (PVS mẹ em Đ, 14 tuổi)”*.

### **2.2.5. Vai trò truyền thông, nâng cao nhận thức**

Nhân viên CTXH thực hiện vai trò truyền thông, nâng cao nhận thức thông qua việc cung cấp kiến thức, kỹ năng cho cha mẹ trẻ, người chăm sóc trẻ và cộng đồng. Bên cạnh đó cũng tổ chức các khóa tập huấn nâng cao năng

lực cho đội ngũ NVCTXH tại Trung tâm thông qua họp trao đổi chuyên môn, đưa ra các chủ đề để nhân viên trao đổi và chia sẻ kinh nghiệm.

Trong những năm qua, Trung tâm đã triển khai có hiệu quả nhiều hoạt động như: tư vấn và truyền thông định kỳ hàng tháng trực tiếp trên Đài tiếng nói Việt Nam, xuất bản bản tin kết nối trẻ em; Hoàn thành và vận hành phần mềm quản lý cuộc gọi mới; xây dựng cảm nang thực hành kỹ năng tham vấn qua điện thoại. Tổ chức các lớp tập huấn nhằm nâng cao năng lực và chuyển giao kỹ thuật tư vấn, trị liệu cho đội ngũ NVCTXH thuộc các Trung tâm cung cấp dịch vụ các tỉnh, thành phố để tránh tình trạng TEBXHTD và gia đình các em phải đi xa từ các tỉnh về Hà Nội vừa tốn kém lại ảnh hưởng đến công việc, cuộc sống của các em và gia đình. Từ năm 2014-2017 Trung tâm đã tổ chức khoảng 10 khóa đào tạo (gần 600 học viên) nâng cao năng lực cho nhân viên tư vấn Tổng đài và các Trung tâm cung cấp dịch vụ các tỉnh, thành phố.

Bên cạnh đó, Tổng đài và Văn phòng đã lồng ghép cung cấp kiến thức, kỹ năng về quyền trẻ em và trách nhiệm của người lớn và trẻ em trong việc bảo đảm để trẻ em được hưởng đầy đủ các quyền của mình, phòng ngừa trẻ em rơi vào hoàn cảnh đặc biệt thông qua các hoạt động truyền thông trực tiếp tại cộng đồng, trường học như tổ chức các buổi tư vấn nhóm; tư vấn lưu động; nói chuyện chuyên đề. Từ năm 2014-2017 đã tổ chức được 5 cuộc truyền thông tại các trường học cho khoảng trên 1000 cha mẹ, giáo viên. Truyền thông đại chúng thông qua ti vi, các báo, tạp chí, chương trình truyền hình vì trẻ em, chương trình an truyền hình về An sinh xã hội, chương trình 1 giờ đường dây nóng trên VOV giao thông,... Các hoạt động này giúp cha mẹ, người chăm sóc và TEBXHTD nắm được thông tin, hiểu và tự nhìn nhận vấn đề, phân tích, đánh giá và tìm kiếm nguồn lực giải quyết vấn đề; tiếp cận các chính sách dành cho TEBXHTD hoặc trực tiếp liên hệ đến Tổng đài và Văn phòng TVTLTLTE khi có nhu cầu cần trợ giúp “*Trung tâm là đơn vị sản xuất Chương trình truyền hình vì trẻ em, được phát sóng định kỳ vào chiều thứ 5*

*trên VTV1 và chuyên mục An sinh xã hội được phát sóng vào sáng thứ 7 trên VTV2 của Đài truyền hình Việt Nam. Trung tâm thường xuyên sản xuất các chương trình truyền thông về vấn đề xâm hại tình dục trẻ em cho trẻ em; cha mẹ, người chăm sóc trẻ; cộng đồng. Các chương trình này còn được ê kíp sản xuất đưa lên các trang mạng xã hội và nhận được nhiều phản hồi tích cực từ cộng đồng mạng (PVS Lãnh đạo Trung tâm)”.*

### **2.3. Đánh giá vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục tại Trung tâm Tư vấn và Dịch vụ truyền thông**

#### **2.3.1. Những mặt được chú ý**

- Nhân viên CTXH tại Tổng đài và Văn phòng TVTLTLTE đã thực hiện rất tốt vai trò tư vấn, tham vấn qua điện thoại và trực tiếp cho hàng triệu trẻ em, cha mẹ và người chăm sóc trẻ em; đặc biệt đã thực hiện đánh giá, trị liệu tâm lý miễn phí cho 85 trường hợp trẻ em bị bạo lực, bị xâm hại tình dục (3 năm từ 2014-2017). Đến nay, cả 85/85 trẻ em đã hồi phục và tái hòa nhập hoặc chuẩn bị tái hòa nhập với gia đình và cộng đồng. Phải nói thêm một điều rằng, năng lực của nhân viên CTXH tại Tổng đài và Văn phòng TVTLTLTE có thể thực hiện tốt vai trò tư vấn, tham vấn và trị liệu tâm lý cho số trẻ em nhiều hơn, nhưng vì là trị liệu miễn phí nên với phân ngân sách nhà nước cấp hàng năm chỉ đủ để trị liệu trung bình mỗi năm khoảng 20 trẻ em được trị liệu miễn phí.

- Các phụ huynh đánh giá tích cực về hiệu quả trị liệu của Trung tâm, trẻ tiến bộ nhanh sau thời gian trị liệu, kết thúc khóa trị liệu, trẻ hòa nhập được với gia đình và môi trường học tập bình thường.

- Tổng đài và Văn phòng TVTLTLTE được Nhà nước cấp ngân sách hoạt động và mua sắm trang thiết bị, đây là điểm thuận lợi lớn để hỗ trợ nhân viên trong việc thực hiện vai trò trợ giúp TEBXHTD và gia đình trẻ.

- Tổng đài đã xây dựng được một hệ thống phần mềm cơ sở dữ liệu được đầu tư hiện đại, có nhiều tính năng giúp cho nhân viên CTXH có thể thực hiện vai trò của mình hiệu quả nhất.

- Đội ngũ NVCTXH tâm huyết, nhiệt tình, trách nhiệm, được đào tạo cơ bản và thường xuyên được cập nhật, nâng cao năng lực thông qua các khóa tập huấn cũng như những buổi họp phân tích ca cùng với chuyên gia, cố vấn giám sát trình độ chuyên môn cao, nhiệt tình, tâm huyết, giàu kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực tâm lý và trẻ em.

- Nhân viên CTXH cũng đã thực hiện rất tốt vai trò kết nối, vận động nguồn lực giữa Tổng đài, văn phòng TVTLTLTE với hệ thống Trung tâm cung cấp dịch vụ các tỉnh, thành phố rất dễ dàng, thuận lợi. Bên cạnh đó, việc kết nối với mạng lưới các tổ chức hoạt động vì trẻ em, đặc biệt là Ngôi nhà bình yên và Hagar International Việt Nam, đây là nơi cung cấp nguồn lực quan trọng và hỗ trợ TEBXHTD có nơi ở và được chăm sóc tốt, miễn phí và được hỗ trợ thêm các trợ giúp khác đáp ứng nhu cầu của TEBXHTD trong thời gian trị liệu tại Văn phòng TVTLTLTE.

### ***2.3.2. Những khó khăn, hạn chế***

- Nhà nước vẫn chưa có khung khổ pháp luật đầy đủ cho việc hành nghề CTXH, đặc biệt là chưa có các quy định cụ thể về quy trình, quy chuẩn, tiêu chuẩn đối với nhân viên CTXH...Do vậy, Trung tâm đều phải tự nghiên cứu xây dựng và thực hiện, điều này có thể chưa khách quan, nếu quy định tiêu chuẩn đối với nhân viên cao nhưng mức thù lao cho nhân viên lại thấp có thể ảnh hưởng tới đời sống của nhân viên và sự phát triển bền vững của Trung tâm.

- Hiện nay, vị trí, vai trò, thẩm quyền của Tổng đài đã được xác định đầy đủ và rõ ràng, tuy nhiên, việc hỗ trợ, can thiệp của nhân viên còn gặp nhiều khó khăn, nhất là trong quá trình kết nối chuyển tuyến hỗ trợ TEBXHTD do Tổng đài còn mới nên nhiều người còn chưa biết tới.

- Mặc dù trên thực tế các quy trình trợ giúp trẻ em qua điện thoại của Tổng đài theo quy định tại Chương III, Nghị định số 56/2017/NĐ-CP nhưng hiện tại chưa có tài liệu hướng dẫn kỹ thuật chi tiết; còn quy trình tư vấn, trị liệu tâm lý trẻ em của Văn phòng TVTLTLTE là tham khảo một số tài liệu kỹ

thuật, rồi chỉnh lý và áp dụng cho Văn phòng khó khăn cho việc thực hiện chuyên môn của nhân viên.

- Đội ngũ NVCTXH được đào tạo cơ bản về CTXH hoặc chuyên sâu về trị liệu tâm lý chưa nhiều. Năng lực của người làm công tác bảo vệ trẻ em, NVCTXH trong hệ thống chuyển tuyến còn hạn chế, nhất là tuyến dưới, họ ít có cơ hội học hỏi kinh nghiệm ở trong nước và quốc tế; cán bộ cấp xã kiêm nhiệm quá nhiều việc, trình độ chuyên môn hạn chế, biến động nhiều; một số nơi cán bộ chưa nhiệt tình, trách nhiệm chưa cao, chưa biết đến Tổng đài đã ảnh hưởng đến tiến độ; chất lượng và phối hợp thực hiện hỗ trợ, can thiệp trường hợp TEBXHTD. Hiện nay, việc thực hiện chuyển tuyến TEBXHTD xuống tuyến dưới đang gặp nhiều khó khăn do thiếu những chuyên gia đánh giá và nhân viên trị liệu tâm lý cho TEBXHTD có trình độ chuyên môn tốt tạo ra áp lực lớn cho cán bộ của Trung tâm.

- Điều kiện làm việc của Tổng đài và Văn phòng TVTLTLTE chưa đảm bảo, diện tích của Tổng đài thì quá chật hẹp; Văn phòng TVTLTLTE hiện đang phải thuê, trang thiết bị chưa đầy đủ, thiếu hệ thống phòng vận động điều hòa giác quan đạt chuẩn, thiếu khu vui chơi, giải trí, thư viện dành cho trẻ em đến trị liệu; chưa có phần mềm cơ sở dữ liệu quản lý ca trị liệu tại Văn phòng TVTLTLTE.

## **2.4. Thực trạng yếu tố ảnh hưởng đến vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục tại Trung tâm Tư vấn và Dịch vụ truyền thông**

### **2.4.1. Yếu tố khách quan**

#### **2.4.1.1. Yếu tố thuộc về cơ chế, chính sách của nhà nước**

Cơ chế, chính sách có nhiều thuận lợi cho hoạt động của Tổng đài và Văn phòng TVTLTLTE, hiện nay, cả Tổng đài và Văn phòng TVTLTLTE đều được hưởng cơ chế cấp ngân sách của Nhà nước. Hằng năm, ngân sách Nhà nước cấp cho Tổng đài và Văn phòng TVTLTLTE trung bình khoảng

trên 2 tỷ đồng/năm để bảo đảm điều kiện hoạt động với cơ chế miễn phí cước điện thoại, tư vấn, kết nối hỗ trợ cho người gọi đến Tổng đài và tư vấn và trị liệu miễn phí cho TEBXHTD, bị bạo lực, bị mua bán trở về, trẻ em thuộc hộ nghèo.

Tổng đài là một loại dịch vụ công đã hoạt động trên 10 năm nay, phủ sóng toàn quốc, phục vụ 24/24h và 7 ngày/tuần. Tổng đài được nâng cấp thành tổng đài điện thoại quốc gia với số ngắn ba số - 111 có tầm ảnh hưởng lớn, tạo thuận lợi cho việc trợ giúp qua điện thoại cho trẻ em nói chung và TEBXHTD nói riêng được tốt hơn. Tuy nhiên chưa có các văn bản quy định về vị trí việc làm, yêu cầu về năng lực và trình độ chuyên môn đối với nhân viên làm việc tại Tổng đài và văn phòng TVTLTLTE *“Hiện tại việc thành lập Tổng đài mới chỉ căn cứ vào Luật Trẻ em chứ chưa có một văn bản dưới luật nào quy định chi tiết về cơ cấu tổ chức của Tổng đài nên khó khăn trong việc hoạt động (PVS Lãnh đạo Trung tâm)”*.

Văn phòng TVTLTLTE hoạt động hiệu quả nhưng hiện vẫn chỉ là mô hình chứ chưa được quy định trở thành một đơn vị thuộc Trung tâm hay đơn vị sự nghiệp công lập cung cấp dịch vụ tư vấn, trị liệu tâm lý trẻ em. Khi được quy định là một đơn vị có tư cách pháp nhân thì hoạt động của Văn phòng có cơ hội phát triển mảng dịch vụ tập huấn, nâng cao năng lực tư vấn, trị liệu tâm lý trẻ em cho đội ngũ nhân viên CTXH *“Nhu cầu của TEBXHTD nói riêng và các trẻ em khác nói chung rất lớn nhưng do quy mô, cơ cấu cũng như vị trí pháp lý của Văn phòng TLTLTLTE chưa vững chắc nên việc trợ giúp còn rất hạn chế (PVS Nhân viên CTXH)”*.

#### 2.4.1.2. Yếu tố thuộc về trẻ em và gia đình trẻ em bị xâm hại tình dục

Hầu hết TEBXHTD thuộc hộ gia đình nghèo, cận nghèo, khi đến với Tổng đài và Văn phòng TVTLTLTE đều bị tổn thương nghiêm trọng về thể chất và tinh thần, do vậy, ảnh hưởng nhiều đến khả năng hồi phục tâm lý, cảm xúc của trẻ *“90% trẻ đến Văn phòng TVTLTLTE sau khi được đánh giá đều*

*được chỉ định trị liệu tâm lý với liệu trình ít nhất là 10 buổi (PVS Nhân viên công tác xã hội)”*.

Cha mẹ, người chăm sóc thiếu kiến thức, kỹ năng chăm sóc con, nhiều khi người xâm hại trẻ lại chính là người nuôi dưỡng, chăm sóc trẻ khiến cho việc hồi phục và hồi gia của TEBXHTD gặp nhiều khó khăn.

Nhiều gia đình ở xa, thời gian trị liệu cho TEBXHTD dài nên đã ảnh hưởng đến cuộc sống gia đình.

#### *2.4.1.3. Yếu tố thuộc về tổng đài và văn phòng TVTLTLTE*

Tổng đài và Văn phòng TVTLTLTE là hai đơn vị có bề dày kinh nghiệm trong cung cấp dịch vụ cho trẻ em, tạo được uy tín và niềm tin với người sử dụng dịch vụ, đây là những yếu tố tích cực, thuận lợi cho hoạt động của hai đơn vị này ngày càng phát triển. Trong thời gian tới, Trung tâm TVDVTT cần có một chiến lược phát triển tổng thể cho cả Tổng đài và Văn phòng TVTLTLTE. Hiện nay, Trung tâm còn thiếu đội ngũ quản lý, hoạch định chiến lược giỏi và thiếu đội ngũ NVCTXH chuyên nghiệp “ *Hiện nay đội ngũ cán bộ tại Trung tâm mới có khoảng 50% là được đào tạo chuyên ngành về công tác xã hội, tâm lý, xã hội học (PVS Lãnh đạo Trung tâm)”*.

Cơ sở vật chất về cơ bản đã được đáp ứng. Tuy nhiên, diện tích dành cho Tổng đài còn chật hẹp, chưa đầy đủ tiện nghi; các phòng trị liệu của Văn phòng TVTLTLTE cần bố trí thân thiện hơn để trẻ em thấy gần gũi, ấm áp, ngoài các phòng trị liệu, cần có phòng vận động giác quan đạt chuẩn, phòng cho trẻ vui chơi sẽ giúp cho quá trình trị liệu tiến triển tốt “*Do thiết bị, dụng cụ còn thiếu nên chúng tôi thường xuyên tìm tòi, tự sáng tạo thêm một số dụng cụ học tập cần thiết để phục vụ cho quá trình trị liệu tâm lý cho trẻ (PVS Nhân viên công tác xã hội)”*.

Nguồn hỗ trợ cho TEBXHTD của Tổng đài và Văn phòng TVTLTLTE khác ngoài chức năng của Tổng đài và Văn phòng TVTLTLTE thì NVCTXH



kết nối cho họ. Địa chỉ kết nối chủ yếu là cơ quan LĐTBXH ở địa phương, các cơ sở bảo trợ xã hội, Trung tâm cung cấp dịch vụ các tỉnh, thành phố, Trung tâm trợ giúp pháp lý; kết nối nhận sự hỗ trợ, can thiệp của các tổ chức phi chính phủ thông qua các chương trình, dự án tại Việt Nam “*Trong những năm qua việc vận động nguồn lực cũng đã được thực hiện nhưng kết quả chưa cao; một số dịch vụ mới cũng được mở ra nhưng mới chỉ là thí điểm như dịch vụ giáo dục kỹ năng sống, kỹ năng làm cha mẹ (PVS Lãnh đạo Trung tâm)*”

#### **2.4.2. Yếu tố chủ quan thuộc về nhân viên công tác xã hội tại Trung tâm**

Trung tâm có đội ngũ NVCTXH có kiến thức, kỹ năng, có chuyên môn, phương pháp, thái độ, đạo đức nghề nghiệp đáp ứng nhu cầu về tư vấn, tham vấn, trị liệu; họ là người kết nối TEBXHTD, cha mẹ, người chăm sóc trẻ em.

Tổng đài quốc gia bảo vệ trẻ em – 111 có 15 nhân viên trong đó có 1 tiến sỹ, 08 thạc sỹ, 06 cán bộ có trình độ cử nhân; các nhân viên được đào tạo chuyên ngành về công tác xã hội, tâm lý, xã hội học chiếm khoảng trên 70% và là những người có chuyên môn, năng động, nhiệt tình, tận tâm với công việc tâm huyết với công tác bảo vệ, chăm sóc trẻ em.

Văn phòng TVTLTLTE có 06 nhân viên trị liệu được đào tạo chuyên môn về tâm lý, 02 cố vấn chuyên môn (hợp đồng công việc) với trình độ tiến sỹ hiện đang giảng dạy tại các trường đại học có uy tín trong nước và 06 cộng tác viên đã được đào tạo đầy đủ theo chương trình đào tạo chính quy trong các trường đại học và chương trình cộng tác viên hàng năm “*Hàng tuần và hàng tháng Tổng đài và Văn phòng luôn có các buổi họp nhóm để trao đổi chuyên môn, rút kinh nghiệm và nâng cao năng lực. Vì vậy nhân viên luôn được củng cố kiến thức chuyên môn cũng như cập nhật được các văn bản pháp quy mới để thực hiện tốt hơn công việc của mình (PVS Nhân viên Công tác xã hội)*”.

Tuy nhiên, vẫn còn một số NVCTXH còn thiếu kinh nghiệm, kỹ năng làm việc với trẻ em, kỹ năng phối hợp liên ngành kết nối nguồn lực.

Số lượng trường hợp xâm hại tình dục trẻ em ngày càng nhiều. Tổng đài và Văn phòng trị liệu có thể phải tiếp nhận những trường hợp TEBXHTD vào bất cứ thời điểm nào trong ngày. Nhiều tổng đài viên thiếu kinh nghiệm, kỹ năng cũng rất dễ bị stress khi tiếp nhận quá nhiều ca ngoài sức tưởng tượng, diễn ra phức tạp và kéo dài và dễ rơi vào tình trạng xuôi chiều theo cảm xúc của nạn nhân; điều này gây ảnh hưởng lớn đến chất lượng của việc trợ giúp và thân chủ *“Các vụ việc xâm hại tình dục trẻ em được Trung tâm tiếp nhận ngày càng nhiều, trong đó có những vụ việc phức tạp, nghiêm trọng; có thể trong một ngày một nhân viên tiếp nhận 2 đến 3 vụ việc với tình tiết ngoài sức tưởng tượng, điều này ảnh hưởng nhiều đến tâm lý nhân viên CTXH (PVS Lãnh đạo Trung tâm)”*

Trị liệu tâm lý cho trẻ em là lĩnh vực khó, đòi hỏi nhân viên tư vấn phải có kiến thức chuyên môn sâu, có nhiều kinh nghiệm làm việc mới đáp ứng được yêu cầu đặt ra *“Có những ca trị liệu tâm lý cho trẻ rất tạp, có vụ việc được tiếp nhận cách đây 3 năm nhưng việc phục hồi của trẻ rất chậm do bị ảnh hưởng quá nặng nề, đối với ca này NVCTXH cần có nhiều kinh nghiệm thì mới có thể trị liệu tốt cho trẻ (PVS nhân viên CTXH)”* . Với mỗi trường hợp TEBXHTD cần có hỗ trợ, can thiệp khác nhau, do vậy nhân viên CTXH cần có tính linh hoạt trong công việc.

## ***Tiểu kết chương 2***

Tại chương 2, Luận văn đã tổng quát địa bàn nghiên cứu; mô tả, phân tích vai trò của nhân viên CTXH trong việc trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục thông qua 5 vai trò: tư vấn, cung cấp thông tin; tham vấn; trị liệu tâm lý; kết nối, vận động nguồn lực; truyền thông nâng cao nhận thức, kỹ năng. Chương 2 cũng đi sâu phân tích 02 yếu tố ảnh hưởng đến vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp TEBXHTD tại Trung tâm đó là yếu tố khách quan và yếu tố chủ quan thuộc về nhân viên công tác xã hội; đánh giá tổng quát những mặt được và những hạn chế, khó khăn trong việc thực hiện vai trò của nhân viên công tác xã hội cho TEBXHTD.

Trong quá trình phân tích học viên đã sử dụng các tư liệu sẵn có thu thập được và kết quả phỏng sâu các nhóm đối tượng để minh chứng cho các phân tích, đánh giá. Những nội dung trình bày trong chương 2 bảo đảm tính logic với chương 1 và làm nền tảng cho việc phân tích đánh giá thực hành cá nhân với TEBXHTD ở chương 3, cũng như các khuyến nghị về giải pháp nâng cao vai trò của nhân viên CTXH tại Trung tâm.

## **CHƯƠNG 3**

### **ỨNG DỤNG QUY TRÌNH CÔNG TÁC XÃ HỘI CÁ NHÂN TRONG VIỆC TRỢ GIÚP TRẺ EM BỊ XÂM HẠI TÌNH DỤC VÀ GIẢI PHÁP, KHUYẾN NGHỊ**

#### **3.1. Căn cứ áp dụng**

Để thực hiện trợ giúp cho TEBXHTD thì có thể sử dụng nhiều phương pháp công tác xã hội khác nhau, tuy nhiên, phương pháp CTXH cá nhân và CTXH nhóm là phổ biến hơn cả.

##### ***3.1.1. Lý thuyết công tác xã hội cá nhân***

Cá nhân có sự độc lập của cá thể đó với người khác, có đặc điểm riêng, mong muốn riêng và các nhu cầu riêng biệt. Từ tính đặc trưng này mà mục đích CTXH là hướng tới giúp cá nhân thỏa mãn nhu cầu, tăng cường chức năng xã hội thông qua các biện pháp can thiệp. Điều này có nghĩa là không chỉ tác động để cá nhân thay đổi, mà thay đổi tương tác giữa cá nhân và môi trường để phù hợp với môi trường. Khi cá nhân rơi vào tình huống khó khăn, gặp phải những vấn đề trong cuộc sống và họ không có khả năng tự giải quyết được vấn đề khi đó họ cần đến sự giúp đỡ của xã hội.

Vận dụng lý thuyết này để học viên đánh giá vai trò của nhân viên công tác xã hội trong quá trình trợ giúp TEBXHTD tại Trung tâm. Tiến trình thực hiện phương pháp này gồm 7 bước, [15] đó là: (i) Đánh giá (ii) Đưa ra nhận định sơ bộ ban đầu về đặc điểm của vấn đề (iii) Xác định và lựa chọn cách thu thập thông tin (iv) phân tích thông tin (v) Xây dựng kế hoạch (vi) Thực hiện kế hoạch (vii) Lượng giá, kết thúc.

Vận dụng lý thuyết này để học viên đánh giá vai trò của nhân viên công tác xã hội trong quá trình trợ giúp đối với cá nhân TEBXHTD tại Trung tâm.

##### ***3.1.2. Phương pháp công tác xã hội cá nhân***

- Khái niệm: CTXH cá nhân là hệ thống giá trị và phương pháp được các nhân viên xã hội chuyên nghiệp sử dụng. Trong đó, các khái niệm về tâm

lý xã hội, hành vi và hệ thống được chuyển thành các kỹ năng giúp đỡ cá nhân và gia đình giải quyết những vấn đề về nội tâm lý, quan hệ giữa các cá nhân, kinh tế - xã hội và môi trường thông qua các mối quan hệ một - một”.

- Mục đích: hướng tới tạo nên sự tương tác tích cực của con người với môi trường xã hội, giúp cá nhân và gia đình tiếp cận được những nguồn lực trong cộng đồng, phát huy những nội lực và ngoại lực để tăng cường sự tương tác giữa cá nhân, gia đình, cộng đồng với môi trường.

### **3.2. Đánh giá việc thực hiện vai trò của nhân viên công tác xã hội qua trường hợp cụ thể.**

#### *Mô tả trường hợp cụ thể đã được Trung tâm trợ giúp*

Tên cháu là Bùi Vũ Hoa M (sau đây gọi tắt là M)

Sinh năm: 26/5/2011

Giới tính: Nữ

Nơi sinh tại huyện Chương Mỹ, thành phố Hà Nội

Thường trú tại huyện Phúc Thọ, thành phố Hà Nội

Gia đình M chỉ có hai mẹ con. Mẹ cháu M làm nông nghiệp và buôn bán nhỏ tại chợ.

Gần đây chị H mẹ của cháu M nhận thấy cháu có nhiều biểu hiện khác thường có biểu hiện rối loạn về tâm lý như sợ hãi, đái dầm, hay giật mình, bị nhiều điềm kém, có biểu hiện lo sợ.

Chị H đã nói chuyện với con nhưng cháu không nói gì, sau nhiều lần gắng hỏi và trấn an cháu thì M kể, cách đây khoảng 2 tháng khi mẹ đi làm, cháu M ở nhà chơi một mình thì ông B hàng xóm sang chơi, ông cho cháu kẹo và dùng tay sờ vào vùng kín của cháu. Cháu M sợ hãi và khóc thì bị ông B đe dọa không được kể cho ai nếu không sẽ giết chết.

Để can thiệp, hỗ trợ cháu M, Trung tâm đã ứng dụng quy trình trợ giúp bao gồm 7 bước để can thiệp, hỗ trợ cháu M cụ thể như sau:

### **3.2.1. Bước 1: Tiếp nhận cuộc gọi**

NVCTXH của Trung tâm tiếp nhận cuộc gọi từ chị T là cộng tác viên trẻ em ở xã A, huyện Phúc Thọ, thành phố Hà Nội gọi đến Tổng đài 111 của Trung tâm thông báo tình hình cháu M thường trú tại xã A bị ông B có hành vi xâm hại tình dục; cháu M hiện có biểu hiện rối loạn về tâm lý như sợ hãi, đái dầm, hay giật mình, bị nhiều điểm kém, giáo viên trong lớp phản ánh ở trường cháu thiếu tập trung trong giờ học, có biểu hiện lo sợ. Chị T yêu cầu được Tổng đài 111 giúp đỡ.

### **3.2.2. Bước 2: Tiếp nhận thông tin và thu thập thông tin**

Việc tiếp nhận và thu thập thông tin về cháu M được NVCTXH của Tổng đài 111 thu nhập từ nhiều nguồn khác nhau, đó là: Chị T - Cộng tác viên trẻ em tại địa phương; mẹ em M; em M; giáo viên. NVCTXH đã kết nối với mẹ cháu M theo số điện thoại mà chị T đã cung cấp để tìm hiểu, xác minh thông tin và tìm hiểu mong muốn, nguyện vọng của cháu M và mẹ cháu. NVCTXH đã lắng nghe, đối chiếu đầy đủ những thông tin do chị T cung cấp với mẹ cháu M.

Mẹ cháu M chia sẻ với NVCTXH *“Chị T là người cùng làng và cũng là họ hàng với gia đình tôi. Khi tôi phát hiện cháu M bị ông B sờ vào vùng kín tôi rất bàng hoàng không biết làm như thế nào, nói với ai. Chị T là người thường xuyên lui tới nhà quan tâm tới mẹ con tôi nên chị em thường tâm sự nên tôi kể lại cho chị ấy. Chị T có nói với tôi về Tổng đài giúp đỡ trẻ em, tôi nhờ chị T gọi hộ để nhờ sự giúp đỡ”*. Kết quả thu thập thông tin đầy đủ về cháu M được thể hiện như sau:

Cháu Bùi Vũ Hoa M, sinh năm 2011 tại huyện Chương Mỹ, thành phố Hà Nội. Hiện nay, cháu và gia đình thường trú tại xã A, huyện Phúc Thọ, thành phố Hà Nội

Gia đình M chỉ có hai mẹ con. Bố cháu mất cách đây 2 năm do nghiện ma túy. Mẹ cháu M là chị H làm nông nghiệp và buôn bán nhỏ tại chợ. Chị H

hiền lành, chất phác, cam chịu và luôn chăm sóc, quan tâm tới con. Tuy nhiên chị không có nhiều thời gian cho con vì còn phải đi làm nuôi con nhỏ. Ngoài mẹ thì gia đình nhà M còn có bà ngoại và cậu mợ nhưng mọi người đều sống ở quê.

Cháu M thường xuyên ở nhà một mình. Cách đây 2 tháng chị H - mẹ của cháu M - nhận thấy cháu có nhiều biểu hiện khác thường có biểu hiện rối loạn về tâm lý như sợ hãi, đái dầm, hay giật mình, bị nhiều điểm kém, giáo viên trong lớp phản ánh ở trường cháu thiếu tập trung trong giờ học, có biểu hiện lo sợ.

Chị H đã nói chuyện với con nhưng cháu đều im lặng hoặc đều nói không có chuyện gì, sau nhiều lần gắng hỏi và trấn an cháu thì M kể, cách đây khoảng 2 tháng khi mẹ đi làm cháu M ở nhà chơi một mình thì ông B hàng xóm sang chơi, ông cho cháu kẹo và dùng tay sờ vào vùng kín của cháu. Cháu M sợ hãi và khóc thì bị ông B đe dọa không được kể cho ai nếu không sẽ giết chết. Sau đó ông B nhiều lần lợi dụng việc M ở nhà một mình để nhiều lần thực hiện hành vi sờ vào vùng kín của M.

Các thông tin trên được cập nhật vào phần mềm lưu trữ thông tin của Tổng đài.

### **3.2.3. Bước 3: Xác định vấn đề của thân chủ**

- + Thể chất: Cháu M không bị tổn thương vùng kín
- + Tinh thần: Cháu M luôn có tâm trạng lo lắng (sợ bị giết chết nếu người lớn biết chuyện). Cháu M bị ám ảnh bởi những hành vi của đối tượng nên có những biểu hiện sinh lý bất thường (mê ngủ, tè dầm, hay giật mình, thiếu tập trung trong học tập ...).

NVCTXH đánh giá sơ bộ và xác định cháu M có vấn đề về tâm lý cần trị liệu. Sau khi trao đổi và thống nhất với trưởng ca trực Tổng đài, NVCTXH hướng dẫn mẹ cháu M đưa cháu đến Văn phòng TVTTLTE để chuyên gia và NVCTXH đánh giá xác định cụ thể vấn đề của cháu M. Tuy nhiên, vì từ

nhà cháu M đến Văn phòng TVTLTLTE khá xa, không thể đi về hằng ngày, hơn nữa nếu cháu M trở về gia đình, nguy cơ cao cháu sẽ tiếp tục bị xâm hại. Sau khi trao đổi và thống nhất với mẹ cháu M, NVCTXH xác định cần tìm kiếm cho cháu M và mẹ cháu một chỗ ở an toàn, cách ly khỏi môi trường xâm hại.

#### **3.2.4. Bước 4: Đánh giá nhu cầu của thân chủ và lên kế hoạch trợ giúp**

Sau khi cháu M và mẹ cháu M đến Văn phòng TVTLTLTE, NVCTXH và cố vấn chuyên môn đã có buổi tham vấn thân mật và cởi mở với cháu M và mẹ cháu M. Thông qua buổi làm việc đó, bằng những câu hỏi làm quen tạo bầu không khí thoải mái đã tạo cho cháu M và mẹ cháu M sự tin tưởng, yên tâm chia sẻ thông tin về những vấn đề liên quan đến cháu M và gia đình, qua đó NVCTXH thu thập thêm thông tin về cháu M. Đồng thời bằng những câu hỏi nghiệp vụ có tính chất chuyên môn, chuyên sâu của CTXH để tìm hiểu về vấn đề tâm lý cháu M. Qua buổi tham vấn NVCTXH đã xác định:

Cháu có nhiều biểu hiện bị ảnh hưởng của việc bị xâm hại tình dục – cụ thể ở đây là hành vi dâm ô, cháu M có những rối loạn về tâm lý như sợ hãi, đái dầm, hay giật mình, luôn cảm thấy lo âu và bị căng thẳng (stress) nặng do bị đối tượng dâm ô đe dọa, học tập bị sa sút nghiêm trọng do lo lắng không tập trung.

NVCTXH cũng đánh giá nhu cầu của cháu M dựa trên những thông tin thu thập được và kết luận:

- Cháu M cần trị liệu tâm lý, nếu để lâu sẽ có thể thoái lui và dẫn đến hậu quả nghiêm trọng, do vậy cần tiến hành trị liệu tâm lý ngay. Sau khi cháu M bình phục cần kết nối với trường học để giúp cháu đi học trở lại.

- Vì nhà ở xa văn phòng TVTLTLTE, thời gian trị liệu dài ngày, trong thời gian trị liệu tốt nhất không để cháu M phải tiếp xúc lại với môi trường gây xâm hại, cháu cần có một nơi ở an toàn, thuận tiện cho việc trị liệu, do vậy cần kết nối đến dịch vụ chăm sóc, nuôi dưỡng tạm thời cho cháu M.



- Vì cháu M bị ông B xâm hại tình dục nên cần hỗ trợ cho cháu được thăm khám sức khỏe sinh sản để được điều trị những tổn thương thể chất (nếu có).

- Hành vi của ông B là hành vi cần phải được tố cáo, tố giác để xử lý theo pháp luật hình sự. NVCTXH xác định hướng dẫn chị H tố cáo vụ việc lên các cơ quan chức năng và kết nối chị với đơn vị hỗ trợ pháp lý nhưng chị H không đồng ý. Chị H nói hiện công việc của chị tại chỗ ở cũng khó khăn, khi cháu ổn định chị và cháu sẽ chuyển về quê (Chương Mỹ, Hà Nội) sinh sống. Do vậy, NVCTXH xác định cần kết nối với các nguồn lực tại địa phương để hỗ trợ mẹ con chị H ổn định cuộc sống khi chuyển đến nơi ở mới.

Từ kết quả đánh giá trên, cố vấn chuyên môn và NVCTXH đã lên kế hoạch hỗ trợ cháu M, trong đó thực hiện các hoạt động trợ giúp như sau:

- + Hỗ trợ trị liệu tâm lý cho cháu M trong thời gian ít nhất 1 đợt 12 buổi tại Văn phòng TVTLTLTE.
- + Kết nối đến dịch vụ chăm sóc, nuôi dưỡng tạm thời cho cháu M.
- + Kết nối với Trung tâm y tế để thăm khám sức khỏe sinh sản cho M.
- + Kết nối với trường học mới để giúp cháu đi học trở lại
- + Kết nối dịch vụ hỗ trợ việc làm tại địa phương để hỗ trợ mẹ cháu có việc làm ngay khi chuyển đến nơi ở mới để chị H vừa có thu nhập đảm bảo cho cuộc sống của hai mẹ con vừa có thời gian chăm sóc và quan tâm hơn tới cháu M.
- + Thực hiện truyền thông nâng cao nhận thức cộng đồng trong việc phòng ngừa trẻ em bị xâm hại tình dục tại xã A.

### **3.2.5. Bước 5: Thực hiện kế hoạch can thiệp, hỗ trợ**

#### **3.2.5.1. Hỗ trợ trị liệu tâm lý cho cháu M**

Từ kết quả đánh giá nhu cầu, kết luận của cố vấn chuyên môn và NVCTXH, Văn phòng TVTLTLTE tiến hành trị liệu tâm lý cho cháu M thông qua các hoạt động sau:

\* *Hoạt động trị liệu 1: Vẽ tranh tự do và tranh về gia đình*

- Tranh vẽ tự do:

Chủ đề: không

Cháu M không vẽ tranh, cháu nói k muốn vẽ gì mặc dù đã được NVTV khích lệ và gợi ý các chủ đề gần gũi với cuộc sống nhưng cháu không vẽ -> tâm trạng bất an, lo lắng, trẻ chưa cảm thấy được an toàn.

Tranh về gia đình:

M vẽ gia đình mở rộng bao gồm: bà ngoại, cậu, mẹ, 2 em con cậu, mẹ. Bà ngoại là nhân vật trung tâm trong gia đình.

M thể hiện sự gần gũi, yêu bà nhất

Vị trí mẹ ở xa M -> vì mẹ không gần gũi yêu thương M bằng bà, thích được sống cùng bà ngoại. Muốn được sống trong gia đình bà và cậu mẹ.

Hình vẽ M người nhỏ, đơn giản, vẽ gần sát tờ giấy -> nhút nhát, mất lòng tin. Hình vẽ M ở vị trí thấp nhất -> thiếu tự tin, mong mọi người trong gia đình quan tâm hơn.

Hình vẽ của M hai bên có khoảng ngăn cách với mọi người -> cô đơn, cảm giác bất lực, tuyệt vọng.

- Chia sẻ 3 điều ước của M: Không muốn phải ở nhà một mình; Không muốn sống tại nhà cũ gần nhà ông B; được mẹ yêu thương quan tâm nhiều hơn.

- NVCTXH (Lê Hà Th) chia sẻ và tư vấn cho mẹ M hiểu những lo lắng, mong muốn của M và hướng dẫn cách ứng xử với M.

\* *Hoạt động trị liệu 2: Giải tỏa bức xúc của M*

NVCTXH cho cháu M giải tỏa bằng phương pháp phóng chiếu. Cho cháu lựa chọn các con vật, thông qua các con vật cháu lựa chọn để xem hình ảnh phóng chiếu những nhân vật xung quanh cháu. NVCTXH cho cháu tự giải tỏa bằng cách cho cháu trừng phạt con vật đại diện cho kẻ xâm hại heo ý của cháu.

Sử dụng phiếu “Em đang ở đâu” cho thấy M sợ hãi, lo lắng vì em thường xuyên phải ở nhà một mình, không được ở gần bà, cậu mợ và các em họ. M rất sợ hãi khi bị ông B sờ vào vùng kín và đe dọa.

*\* Hoạt động trị liệu 3: Luyện thư giãn, vận động, chơi trò chơi*

NVCTXH cùng chơi với trẻ “vẽ tranh, ghép hình, múa hát” (trẻ đầu tư năng lượng tâm trí vào một sở thích và nâng cao tự tin, nhận thức rõ được giá trị bản thân).

Trò chuyện cùng trẻ, tạo sự gần gũi và niềm tin cho trẻ qua các trò chơi (vẽ tranh, lựa chọn các con thú và mặc đồ cho bé yêu) thông qua các trò chơi, nhân viên tư vấn tìm hiểu về sở thích của trẻ, mong muốn của trẻ về các thành viên trong gia đình và bạn bè.

Cho cháu chơi trò chơi tự do bằng cách để cháu tự sắp xếp một ngôi nhà bằng những đồ vật tự có. Cháu tỏ ra có hứng thú với trò chơi này vì bản thân trò chơi giúp cháu phát huy hết những sáng tạo, sở thích của bản thân

Chơi xếp hình, tung bóng, thổi bóng (bóng bay) sử dụng bóng bay làm công cụ trung gian phóng chiếu. Tô màu hình vẽ có sẵn. Trẻ đã kể chuyện về những người bạn cho NVCTXH.

Chơi Bowling, giải phóng năng lượng hướng ngoại.

Chơi búp bê, kể chuyện về các nhân vật búp bê theo chủ đề bạn bè. Trẻ kể về mong muốn ước mơ có những người bạn tốt. Các bạn chia sẻ và nô đùa với nhau.

*\* Hoạt động trị liệu 4: Tư vấn cho mẹ em M để tạo được môi trường sống an toàn và tin tưởng, làm điếm tựa về vật chất và tinh thần cho trẻ.*

NVCTXH làm việc, trao đổi, chia sẻ với chị H để chị nhận thấy được những bất lợi cho trẻ, tâm lý, môi trường sống của trẻ sẽ bị ảnh hưởng, và không an toàn khi trẻ không thay đổi nhận thức và hành vi của mình.

Tư vấn cho chị H cách nuôi dạy trẻ tự tin hơn, cách chăm sóc sức khỏe thể chất và tinh thần cho trẻ.

Trao đổi với bố của trẻ về những biểu hiện cảm xúc. Hướng dẫn gia đình cách chia sẻ và chăm sóc M

Tham vấn cho mẹ của trẻ cách giúp cháu tham gia vào các hoạt động, các trò chơi và hòa đồng, cảm thấy an toàn.

Tư vấn cho mẹ của trẻ cách nuôi dạy trẻ tự tin hơn hòa nhập với bạn bè

- Trao đổi với mẹ của trẻ cách giúp con thư giãn tại nhà bằng cách xoa bóp cho trẻ.

\* *Hoạt động trị liệu 5*: Vẽ tranh tự do, bộc lộ mong muốn được ở cùng mẹ, bà, cậu mợ và các em.

Chia sẻ về những băn khoăn lo lắng về hành vi của ông B, đây là một hành vi hoàn toàn sai trái bị pháp luật nghiêm cấm và bị xã hội lên án. M là một đứa bé dũng cảm vì đã dám nói với mẹ về hành vi không đúng của ông B.

Trị liệu thông qua trò chơi tạo hình các con vật em yêu thích.

\* *Hoạt động trị liệu 6*:

Dùng các bài học về phát triển sáng tạo cùng một số trẻ khác nhằm giúp M hòa đồng, không có mặc cảm tự ti như trò chơi đóng vai gia đình, lớp học để trẻ mở lòng với bạn bè xung quanh

\* *Hoạt động trị liệu 7*: Bài tập giải tỏa những lo âu, căng thẳng.

Tập thư giãn để làm chủ bản thân, tự tin, chuẩn bị cho M tâm thế trở về nhà.

Hướng dẫn trẻ cách tự chăm sóc sức khỏe và bảo vệ bản thân khi ở nhà và trong môi xã hội

Hướng dẫn cho trẻ cách tự chăm sóc và bảo vệ bản thân, kỹ năng sống....

Hướng dẫn trẻ một số tài tập hít thở thư giãn:

Thở loài gấu giúp bé cảm thấy yên bình và được thư giãn. Hãy cho con bạn tưởng tượng ra cảnh một con gấu ngủ đông. Để trẻ hít vào bằng mũi rồi giữ hơi thở, đếm đến ba và thở ra, sau đó cũng đếm đến ba khi hít vào trở lại.

Lặp lại điều này khoảng 5 lần trẻ sẽ thấy được thư giãn và giảm được căng thẳng.

Thở của loài thỏ, hướng dẫn trẻ hít vào ba lần liên tục thật nhanh bằng mũi sau đó thở mạnh ra một hơi thật dài cũng bằng mũi. Thở chú thỏ giúp trẻ đang cảm thấy khó chịu trở nên bình tĩnh hơn, bài tập này cũng giúp trẻ có được một hơi thở mượt mà và không gặp phải bất kỳ vấn đề nào.

### *3.1.5.2. Kết nối các dịch vụ DVCTXH khác hỗ trợ cho cháu M*

- NVCTXH kết nối với Ngôi nhà Bình yên chuyển hồ sơ của hai mẹ con cháu M và đề nghị Ngôi nhà Bình yên hỗ trợ mẹ con cháu M về chỗ ăn, ở trong thời gian cháu trị liệu tại Văn phòng TVTLTLTE theo chế độ hỗ trợ nạn nhân bị xâm hại tình dục.

- NVCTXH kết nối với phòng Công tác xã hội của bệnh viện Nhi Trung ương để hỗ trợ thăm khám sức khỏe sinh sản cho cháu M. Kết quả khám cho thấy bộ phận sinh dục của cháu M không bị tổn thương (màng trinh không bị rách, âm đạo không bị xung huyết, không có dấu vết trầy xước, không có dấu hiệu vị viêm nhiễm).

- NVCTXH kết nối với trường S để hỗ trợ mẹ cháu rút hồ sơ và xin chuyển trường cho cháu M, kết nối với phòng Giáo dục - Đào tạo huyện Chương Mỹ, Trường D để giúp đỡ cháu M được trường nhận vào học sau một thời gian gián đoạn việc học để điều trị tâm lý và chuyển đến nơi sinh sống mới.

### **3.2.6. Bước 6: Lượng giá**

Kết quả đánh giá cho thấy:

- Sau liệu trình 12 buổi với 7 hoạt động trị liệu cháu M đã ổn định về tâm lý, vui vẻ hòa đồng với các bạn, không còn mặc cảm tự ti, không còn biểu hiện căng thẳng, lo lắng có thể yên tâm đi học bình thường.

- Môi trường sống của cháu M an toàn khi cháu trở về và tạm thời sống cùng với mẹ, bà ngoại và cậu mợ tại nhà của bà ngoại tại huyện Chương Mỹ, thành phố Hà Nội.

- Trường Trung học cơ sở D tạo điều kiện để cháu M được trở lại trường học.

### **3.2.7. Bước 7: Đóng ca**

Sau khi chuyên gia đánh giá và có kết luận cháu M đã ổn định tâm lý, hòa nhập với các bạn và có thể đi học bình thường, môi trường sống an toàn, không còn nguy cơ tái bị xâm hại, NVCTXH tiến hành đóng ca của cháu M. Hồ sơ cháu M được cập nhật vào cơ sở dữ liệu quản lý trường hợp và được lưu trữ tại Trung tâm.

### **3.3. Một số nhận xét về quy trình cung cấp dịch vụ công tác xã hội của Trung tâm**

Kế hoạch hỗ trợ, can thiệp trẻ em bị xâm hại trẻ em có nguy cơ bị bạo lực, bóc lột, bỏ rơi và trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt quy định tại Nghị định số 56/2017/NĐ-CP bao gồm 6 bước như sau: Bước 1. Tiếp nhận thông tin và phối hợp xử lý thông tin; Bước 2. Đánh giá ban đầu mức độ tổn hại của trẻ em bị xâm hại và mức độ nguy cơ trẻ em bị bạo lực, bóc lột, bỏ rơi; Bước 3. Đánh giá toàn diện vấn đề và nhu cầu của trẻ; Bước 4. Xây dựng, phê duyệt kế hoạch hỗ trợ, can thiệp; Bước 5. Thực hiện kế hoạch hỗ trợ, can thiệp; Bước 6. Rà soát, đánh giá thực hiện kế hoạch.

Đối chiếu, so sánh giữa quy trình can thiệp, trợ giúp TEBXHTD của Trung tâm với Kế hoạch hỗ trợ, can thiệp trẻ em bị xâm hại trẻ em có nguy cơ bị bạo lực, bóc lột, bỏ rơi và trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt quy định tại Nghị định số 56/2017/NĐ-CP cho thấy, về cơ bản quy trình can thiệp, trợ giúp TEBXHTD của Trung tâm (7 bước) đã bảo đảm đầy đủ nội dung các bước của Kế hoạch hỗ trợ, can thiệp trẻ em bị xâm hại trẻ em có nguy cơ bị bạo lực, bóc lột, bỏ rơi và trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt quy định tại Nghị định số 56/2017/NĐ-CP. Tuy nhiên, Trung tâm tách nội dung tiếp nhận cuộc gọi và tiếp nhận thông tin thành 2 bước là không cần thiết, nên gộp 2 nội dung đầu vào 1 bước sẽ hợp lý hơn, phù hợp với tiến trình CTXH cá nhân.

Việc quản lý trường hợp TEBXHTD nói riêng và trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt tại Trung tâm bước đầu có áp dụng theo tiến trình CTXH cá nhân, tuy nhiên nội hàm của mỗi bước ứng dụng chưa đầy đủ. Có thể nói Trung tâm chưa áp dụng đầy đủ tiến trình CTXH cá nhân vào quản lý trường hợp TEBXHTD. Hồ sơ quản lý trường hợp TEBXHTD từ khi mở đến khi đóng ca được cập nhật vào phần mềm của Tổng đài cũng có các bước nhưng còn quá đơn giản và giống như nhật ký tiến trình can thiệp, hỗ trợ, chưa phải là CTXH chuyên nghiệp.

Nhân viên CTXH tại Trung tâm thực hiện hoạt động chuyên nghiệp, nhanh, kịp thời hỗ trợ trẻ và gia đình khi có nhu cầu, nhân viên CTXH cũng đã thực hiện tốt vai trò của trị liệu tâm lý cho trẻ, tham vấn cho mẹ và cho trẻ; thực hiện tốt việc kết nối dịch vụ trợ giúp. Tuy nhiên các công cụ làm việc còn thiếu như bảng đánh giá nguy cơ, phân tích điểm mạnh, yếu, nguồn lực...

### **3.4. Nhận xét về vai trò của nhân viên công tác xã hội tại Trung tâm**

#### **3.4.1. Vai trò tham vấn, tư vấn, trị liệu tâm lý**

Với vai trò là tham vấn, tư vấn và trị liệu tâm lý NVCTXH của Trung tâm đã phối hợp cùng các cơ quan, tổ chức có liên quan tích cực tham vấn, tư vấn và trị liệu tâm lý cho TEBXHTD, cha mẹ, người chăm sóc TEBXHTD, giúp họ nâng cao năng lực để tự giải quyết vấn đề của mình.

- Mặt được: NVCTXH đã thực hiện tốt được vai trò tư vấn, tham vấn và trị liệu tâm lý của mình cho trẻ và gia đình trẻ. Thể hiện ở kết quả quá trình trợ giúp: Tâm lý của trẻ đã bình ổn, trẻ không còn hoảng loạn và bị ám ảnh bởi những hành vi của đối tượng xâm hại. Trẻ nhận thức được sự việc không phải do lỗi của mình, cảm nhận được sự quan tâm và bảo vệ của mọi người trong gia đình. Trẻ đã mạnh dạn giao tiếp hơn với mọi người xung quanh, không sống khép kín sau một thời gian làm việc trực tiếp với các NVCTXH. Mẹ trẻ nhận thức được rằng trong hoàn cảnh hiện tại nên làm những việc tốt nhất cho con gái mình.

NVCTXH thực hành tốt các kỹ năng trong quá trình tư vấn, tham vấn và trị liệu tâm lý cho trẻ: tạo lập mối quan hệ, lắng nghe chia sẻ của mẹ và trẻ, thấu cảm, quan sát, giao tiếp...Thể hiện ở cả 12 buổi trị liệu và quá trình thực hiện các hoạt động trị liệu thì NVCTXH đều nhận được sự hợp tác của trẻ về mẹ của trẻ.

- Hạn chế: Nhân viên chưa thực hiện việc tư vấn về chính sách đối với gia đình trẻ. Trẻ em bị xâm hại tình dục là trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt do vậy trẻ sẽ được hưởng các chính sách của nhà nước bao gồm: chính sách chăm sóc sức khỏe; trợ giúp xã hội; hỗ trợ giáo dục; trợ giúp pháp lý, hỗ trợ tư vấn, trị liệu tâm lý và các dịch vụ bảo vệ trẻ em khác. Ở đây nhân viên chưa thực hiện tư vấn việc trẻ được hưởng chính sách trợ giúp xã hội.

#### ***3.4.2. Vai trò kết nối, vận động nguồn lực***

Đây là một vai trò rất quan trọng của NVCTXH, bởi vì mỗi trường hợp, mỗi người sử dụng dịch vụ có những nhu cầu khác nhau, khó có một cơ sở cung cấp dịch vụ nào có thể đáp ứng tất cả các nhu cầu đó. Bên cạnh đó, nguồn lực về ngân sách của nhà nước có hạn, các gia đình có TEBXHTD hầu hết là các gia đình có khó khăn về kinh tế, do vậy NVCTXH với vai trò là người trung gian kết nối TEBXHTD với các nguồn lực hỗ trợ, đặc biệt là nguồn lực xã hội hóa để trợ giúp cho TEBXHTD.

Trong trường hợp cháu M thì NVCTXH đã là cầu nối để kết nối mẹ con cháu M với dịch vụ chăm sóc, nuôi dưỡng miễn phí tại Ngôi nhà Bình yên để trẻ có được chỗ ở miễn phí trong quá trình trị liệu tâm lý cho trẻ; hỗ trợ y tế trong việc thăm khám sức khỏe sinh sản cho cháu M, hỗ trợ giáo dục trong việc kết nối với trường học cho M được chuyển trường và được nhập học vào trường mới.

Trong quá trình kết nối đến các nguồn DVCTXH khác, NVCTXH đã trao đổi, cung cấp thông tin về hoàn cảnh, nhu cầu của TEBXHTD cho các



bên liên quan để cung cấp cho TEBXHTD những dịch vụ phù hợp và tốt nhất, tránh tổn thương cho trẻ thêm một lần nữa.

### ***3.4.3. Vai trò truyền thông, nâng cao nhận thức***

Quan điểm về bảo vệ trẻ em được thực hiện theo ba cấp độ “phòng ngừa, hỗ trợ và can thiệp” (khoản 1 Điều 47 Luật trẻ em năm 2016), trong đó tập trung, chú trọng cấp độ phòng ngừa, chính vì vậy NVCTXH giữ vai trò quan trọng trong công tác truyền thông, nâng cao nhận thức để các bậc cha mẹ, cộng đồng và trẻ em chủ động phòng ngừa XHTDTE. NVCTXH thực hiện truyền thông ngay trong quá trình cung cấp vụ dịch hoặc kết nối dịch vụ cho TEBXHTD, truyền thông để làm thay đổi nhận thức của cha mẹ, gia đình và xã hội, để họ không còn e ngại khi lên tiếng tố cáo hành vi xâm hại tình dục trẻ em. Với vai trò là người truyền thông, NVCTXH giúp cho cha mẹ, người chăm sóc và những người có liên quan hiểu rằng chúng ta không chỉ chống lại hay xóa bỏ những thói quen lâu đời được xem là truyền thống, tiềm ẩn những nguy cơ vi phạm quyền con người, quyền trẻ em mà còn phải loại bỏ cả những thói quen tưởng như bình thường (ôm, hôn trẻ) .Với vai trò đó, truyền thông góp phần hình thành nên ý thức của một xã hội văn minh.

Đối với trường hợp của cháu M, NVCTXH thực hiện vai trò truyền thông khi tham vấn, tư vấn cho mẹ con cháu M, cung cấp cho họ những thông tin về chính sách pháp luật có liên quan quy định tại Luật trẻ em, Bộ Luật hình sự, Luật bình đẳng giới; về quyền và bổn phận của trẻ em; về những chính sách hỗ trợ cho TEBXHTD mà cháu M được hưởng, kể cả những dịch vụ hỗ trợ miễn phí cho cháu P. Trong quá trình kết nối dịch vụ với các tổ chức, cá nhân có liên quan, NVCTXH cũng tuyên truyền về Trung tâm, về Tổng đài và Văn phòng TVTLTLE.

### **3.5. Đề xuất giải pháp nâng cao vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục**

#### ***3.5.1. Nâng cao năng lực cho đội ngũ nhân viên công tác xã hội của Trung tâm***

Nhân viên CTXH giữ vai trò rất quan trọng trong việc trợ giúp TEBXHTD. Chất lượng việc trợ giúp đối với TEBXHTD phụ thuộc rất lớn vào trình độ, hiểu biết, kỹ năng thực hành và đạo đức nghề nghiệp của NVCTXH. Ngoài trình độ chuyên môn nghiệp vụ họ cần có đủ tài, đủ đức mới thực hành tốt các nội dung CTXH, can thiệp, hỗ trợ các cá nhân, gia đình, nhóm, cộng đồng một cách chuyên nghiệp theo đúng triết lý, giá trị, nguyên tắc và phương pháp nghề CTXH, để đưa ra những quyết định phù hợp, đáp ứng nhu cầu thực tế của người cần sự trợ giúp một cách tốt nhất. Ngược lại nếu NVCTXH thiếu sự hiểu biết, kỹ năng thực hành nghề CTXH và đạo đức nghề nghiệp thì việc trợ giúp sẽ không có hiệu quả, thậm chí có thể gây thêm tổn hại cho TEBXHTD. Vì vậy, Trung tâm cần xây dựng đội ngũ NVCTXH chuyên nghiệp, được đào tạo cơ bản, có kiến thức, kỹ năng chuyên sâu; có đạo đức nghề nghiệp; có ý thức tổ chức kỷ luật, nhiệt tình, trách nhiệm, nhằm đáp ứng tốt nhu cầu toàn diện của TEBXHTD và gia đình TEBXHTD, bằng cách:

- Rà soát, đánh giá thực trạng đội ngũ NVCTXH để làm cơ sở xây dựng kế hoạch đào tạo và bồi dưỡng nâng cao năng lực chuyên môn cho NVCTXH đáp ứng nhu cầu, tiêu chuẩn, cũng như điều kiện làm việc. Nội dung đào tạo tập trung vào kiến thức áp dụng thực tế đối với tham vấn, tư vấn, trị liệu tâm lý cho trẻ em. Đa dạng hóa các hình thức đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ NVCTXH như đào tạo tập huấn, hội nghị, hội thảo, thăm quan học tập kinh nghiệm, trải nghiệm thực tế, nghiên cứu khoa học....

- Ngoài ra Trung tâm cần thực hiện các chính sách động viên, khuyến khích kịp thời, đãi ngộ phù hợp đối với NVCTXH trực tiếp cung cấp dịch vụ,

có phụ cấp đặc thù riêng trên cơ sở xây dựng định mức chế độ ưu đãi nghề CTXH theo văn bản hướng dẫn của Bộ LĐTBXH để họ gắn bó lâu dài với Trung tâm, thấp sáng ngọn lửa đam mê, nhiệt huyết với nghề CTXH.

### ***3.5.2. Hoàn thiện quy trình, tiêu chuẩn, định mức chi phí cho việc trợ giúp đối với trẻ em bị xâm hại tình dục***

Hiện nay, việc trợ giúp cho TEBXHTD hầu hết do các đơn vị cung cấp dịch vụ tự quy định quy trình, tiêu chuẩn và định mức chi phí. Về quy trình thì các đơn vị vận dụng linh hoạt theo quy trình 6 bước quy định tại Nghị định số 56/2017/NĐ-CP ngày 09/5/2017 về việc quy định chi tiết một số điều của Luật trẻ em. Tuy vậy, vẫn chưa có một văn bản quản lý của cơ quan nhà nước có thẩm quyền nào quy định về quy trình, tiêu chuẩn chất lượng và định mức chi phí trợ giúp để làm căn cứ đánh giá chất lượng và giám sát việc thực hiện nhiệm vụ của NVCTXH.

Trung tâm cũng đã nghiên cứu xây dựng quy trình can thiệp, hỗ trợ trẻ em tại Tổng đài và Văn phòng TVTLTLTE. Có thể nói, Tổng đài và Văn phòng TVTLTLTE đã góp phần quan trọng trong việc hạn chế những tổn thương cho TEBXHTD, giúp trẻ em có điều kiện phát triển tốt hơn về cả tinh thần và thể chất. Đồng thời, bảo đảm cho trẻ em, trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt ở đô thị hay ở nông thôn đều có thể tiếp cận với các trợ giúp thông qua điện thoại, được tham vấn, tư vấn hoặc trị liệu trực tiếp. Từng bước hướng việc trợ giúp cho trẻ em tại những nơi trẻ em chưa thể tiếp cận được hoặc sự trợ giúp ở đó chưa đủ hoặc chưa có.

Về quy trình trợ giúp qua điện thoại của Tổng đài và Văn phòng TVTLTLTE cần phải thống nhất với quy trình được quy định tại Nghị định số 56/2017/NĐ-CP ngày 09/5/2017 về việc quy định chi tiết một số điều của Luật trẻ em.

Theo đó, Trung tâm Tư vấn và Dịch vụ truyền thông cần nghiên cứu, tham mưu cho cấp có thẩm quyền ban hành văn bản quy định về quy trình kỹ thuật trợ giúp trẻ em qua điện thoại; quy trình tư vấn và trị liệu tâm lý trẻ em; quy định về tiêu chuẩn, định mức chi phí cho việc trợ giúp đối với

TEBXHTD nói riêng, trẻ em bị khủng hoảng tâm lý nói chung để làm căn cứ theo dõi, nhận xét và đánh giá năng lực của nhân viên CTXH.

### ***3.5.3. Mở rộng dịch vụ công tác xã hội đối với trẻ em bị xâm hại tình dục***

Theo quy định tại Thông tư liên tịch số 09/2013/TTLT-BL ĐTBXH-BNV ngày 20/3/2013 hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm cung cấp DVCTXH công lập thì các đơn vị này có 12 nhiệm vụ cụ thể được coi là 12 loại DVCTXH. Theo kinh nghiệm các nước thì hiện tại có tới trên 20 loại DVCTXH. Theo nghiên cứu của học viên thì hiện nay Trung tâm mới cung cấp 6 loại dịch vụ: Dịch vụ cung cấp thông tin; dịch vụ tiếp nhận thông tin, đánh giá nhu cầu và lập kế hoạch hỗ trợ, can thiệp; dịch vụ tư vấn, tham vấn; dịch vụ trị liệu tâm lý; dịch vụ kết nối, vận động nguồn lực trợ giúp TEBXHTD; dịch vụ truyền thông nâng cao nhận thức. Vì vậy, với khả năng của mình, Trung tâm có thể tiếp tục mở rộng các loại hình DVCTXH khác như: (i) Dịch vụ chăm sóc, nuôi dưỡng trong trường hợp khẩn cấp; (ii) dịch vụ hỗ trợ hồi gia; (iii) dịch vụ tìm kiếm gia đình chăm sóc thay thế. Mặt khác, Trung tâm cũng cần nghiên cứu mở rộng thêm một số loại DVCTXH có thu phí như: đánh giá sức khỏe tâm thần, giáo dục kỹ năng làm cha mẹ, kỹ năng tự bảo vệ cho trẻ em,... Khi mở rộng các dịch vụ đồng nghĩa với việc Trung tâm thực hiện trợ giúp cho nhiều đối tượng hơn; nhân viên công tác xã hội cũng cần thực hiện thêm nhiều vai trò khác nhau. Đây vừa là áp lực nhưng cũng là động lực để nhân viên CTXH củng cố kiến thức, hoàn thiện kỹ năng và thực hiện tốt vai trò của mình trong quá trình trợ giúp trẻ em nói chung và TEBXHTD nói riêng.

### ***3.5.4. Tăng cường kiểm tra, giám sát, đánh giá chất lượng đội ngũ nhân viên công tác xã hội***

Hoạt động , kiểm tra, giám sát và đánh giá chất lượng đội ngũ của nhân viên công tác xã hội là hoạt động thường xuyên của Trung tâm nhằm ngày càng nâng cao hơn nữa chất lượng trợ giúp và nâng cao năng lực, trình độ của nhân viên CTXH tại Trung tâm. Chất lượng đội ngũ nhân viên CTXH có ảnh hưởng trực tiếp đến những người cần sự trợ giúp, việc đảm bảo chất lượng

của Nhân viên CTXH có ý nghĩa rất quan trọng. Do vậy, để đảm bảo chất lượng đội ngũ nhân viên CTXH, Trung tâm cần tăng cường kiểm tra, giám sát, đánh giá nhân viên trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, đặc biệt là các quy định về đạo đức nghề nghiệp, chuyên môn nghiệp vụ bằng các cách thức khác nhau như: đội ngũ giám sát nghe trực tiếp nhân viên tư vấn qua điện thoại (không thông báo), tổ chức các cuộc sinh hoạt trao đổi chuyên môn định kỳ hoặc theo chủ đề; xây dựng các công cụ đánh giá sự hài lòng của trẻ em và gia đình sau khi nhận được sự trợ giúp... Xử lý nghiêm những trường hợp vi phạm quy định để tạo ra tính răn đe.

Tuy nhiên, trên thực tế vì nhiều nguyên nhân khác nhau, việc kiểm tra, đánh giá chất lượng nhân viên CTXH của Trung tâm cũng chưa được thực hiện thường xuyên. Để bảo đảm về chất lượng, hiệu quả trong việc trợ giúp Trung tâm cần phải thường xuyên tổ chức theo dõi, kiểm tra, giám sát, đánh giá chất lượng đội ngũ nhân viên CTXH, nhằm đáp ứng nhu cầu và bảo vệ quyền lợi của người cần sự trợ giúp.

### ***3.5.5. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị***

Cơ sở vật chất, trang thiết bị là yếu tố quan trọng có ảnh hưởng lớn đến việc thực hiện nhiệm vụ của nhân viên CTXH. Cơ sở vật chất tốt, trang thiết bị hiện đại sẽ nâng cao chất lượng công việc và ngược lại. Đối với Trung tâm, việc trợ giúp qua điện thoại của Tổng đài và dịch vụ trị liệu tâm lý cho trẻ em rất cần có cơ sở vật chất đầy đủ, phù hợp và các trang thiết bị hiện đại, việc tăng cường cơ sở vật chất và nâng cấp trang thiết bị là điều cần thiết để giúp nhân viên có đủ công cụ làm việc để đáp ứng nhu cầu của trên 26 triệu trẻ em trên phạm vi cả nước chứ không chỉ 300 nghìn cuộc gọi mỗi năm.

## **3.6 . Khuyến nghị**

### ***3.6.1. Đối với Nhà nước***

- Nâng cấp Văn phòng TVTLTLTE trở thành một đơn vị sự nghiệp cung cấp dịch vụ công về tư vấn và trị liệu tâm lý trẻ em. Bổ sung ngân sách để đảm bảo tốt hơn nữa điều kiện hoạt động của Tổng đài.

- Nghiên cứu, ban hành và hoàn thiện các văn bản quy phạm pháp luật quy định về công tác xã hội như: Luật Công tác xã hội, quy định cụ thể về quyền hạn nhân viên CTXH nói chung và nhân viên CTXH với trẻ em nói riêng.

- Đẩy mạnh hợp tác quốc tế phát triển nghề CTXH chuyên nghiệp: Phòng, chống TEBXHTD là câu chuyện không của riêng quốc gia nào trong bối cảnh hội nhập quốc tế là xu hướng tất yếu. Với những quốc gia có nghề CTXH còn non trẻ như Việt Nam thì việc hợp tác, học hỏi kinh nghiệm, kỹ thuật của những quốc gia có nghề CTXH phát triển là hết sức cần thiết, nó giúp chúng ta rút ngắn được thời gian nghiên cứu lý luận mà tập trung cho ứng dụng các phương pháp CTXH hiệu quả, các mô hình trợ giúp TEBXHTD phù hợp với thực tiễn để phòng ngừa, can thiệp, hỗ trợ có hiệu quả, góp phần từng bước giảm thiểu TEBXHTD, trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt. Hiện nay, Việt Nam có Hiệp hội các trường đào tạo nghề CTXH với sự tham gia của trên 50 trường đại học, cao đẳng trên phạm vi cả nước, Hiệp hội sẽ là cầu nối hợp tác trao đổi sinh viên, nghiên cứu sinh CTXH của nước ta với các nước có nghề CTXH phát triển góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực CTXH của Việt Nam; tổ chức các đoàn thăm quan học tập kinh nghiệm để chúng ta có cơ hội học hỏi, hội nhập với nền CTXH phát triển của thế giới.

### **3.6.2. Đối với Lãnh đạo Trung tâm**

- Tăng cường nâng cao chất lượng độ ngũ nhân viên CTXH để trợ giúp cho TEBXHTD ngày càng hiệu quả, phát triển và đa dạng hóa các loại hình DVCTXH đối với TEBXHTD tại Trung tâm.

- Nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ việc cho nhân viên CTXH trong trợ giúp cho TEBXHTD. Bố trí hệ thống phòng vận động điều hòa giác quan đạt chuẩn, khu vui chơi, giải trí, thư viện dành cho trẻ em đến trị liệu.

- Mở rộng dịch vụ công tác xã hội đối với trẻ em bị xâm hại tình dục nói riêng và trẻ em nói chung để can thiệp trợ giúp trẻ được toàn diện hơn.

- Cải cách hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin và các phương pháp quản lý hiện để hỗ trợ cho nhân viên CTXH trong quá trình tiếp nhận, trợ giúp và theo dõi đối tượng cần sự trợ giúp.

### **3.6.3. Đối với nhân viên công tác xã hội**

- Luôn trau dồi kiến thức, kỹ năng và đạo đức nghề nghiệp, nắm chắc luật pháp, chính sách của Nhà nước về trẻ em, các văn bản liên quan đến lĩnh vực CTXH; Nâng cao vai trò trong trợ giúp cho trẻ em.

- Tích cực, chủ động giúp TEBXHTD tiếp cận các chính sách hỗ trợ của nhà nước và biện hộ, kết nối nguồn lực trợ giúp trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt và gia đình trẻ em.

- Chủ động đề xuất các giải pháp để hoàn thiện và nâng cao hơn nữa vai trò của nhân viên CTXH trong trợ giúp TEBXHTD thông qua thực tiễn hoạt động của mình.

### **3.6.4. Đối với cha mẹ trẻ em và trẻ em**

- Cha mẹ chủ động tìm hiểu thông tin, kiến thức, kỹ năng phòng, chống xâm hại tình dục trẻ em, đặc biệt chú trọng khâu phòng ngừa. Trau dồi kiến thức, kỹ năng giáo dục trẻ em về đạo đức, nhân cách, quyền và bổn phận của trẻ em; tạo môi trường an toàn, phòng ngừa trẻ em rơi vào hoàn cảnh đặc biệt, TEBXHTD hoặc có nguy cơ. Chấp hành các quyết định, biện pháp, quy định của cơ quan, cá nhân có thẩm quyền để bảo đảm sự an toàn, bảo vệ tính mạng, thân thể, nhân phẩm, danh dự và bí mật đời sống riêng tư của trẻ em; Phối hợp chặt chẽ với cơ sở trợ giúp để việc đáp ứng nhu cầu của TEBXHTD được tốt hơn.

- Trẻ em cần thực hiện tốt quyền và bổn phận của mình; khi phát hiện hoặc bị bạo lực, xâm hại phải chia sẻ với cha mẹ, thầy cô giáo và thông tin, thông báo, tố giác với cơ quan có thẩm quyền hoặc gọi ngay đến Tổng đài 111.

### ***Tiểu kết chương 3***

Trong chương 3, luận văn đã đưa ra một trường hợp TEBXHTD cụ thể, mô tả lại quy trình trợ giúp trường hợp để phân tích các biểu hiện vai trò của nhân viên công tác xã hội. Qua phân tích cho thấy NVCTXH thực hiện tốt cả 5 vai trò: tư vấn , cung cấp thông tin; tham vấn; trị liệu tâm lý; kết nối chuyển gửi và truyền thông, nâng cao nhận thức.

Từ những phân tích và đánh giá về vai trò của nhân viên công tác xã hội, luận văn cũng đề ra các kiến nghị để nâng cao hơn nữa vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục bao gồm kiến nghị đối với nhà nước, Lãnh đạo Trung tâm, nhân viên công tác xã hội và đối với cha mẹ trẻ em và trẻ em.



## **KẾT LUẬN**

Hiện nay, vấn đề TEBXHTD vẫn diễn ra khá phổ biến ở nước ta, một số vụ xâm hại tình dục gây hậu quả nghiêm trọng, tạo dư luận bức xúc trong xã hội và để lại hậu quả tiêu cực tới sự phát triển của trẻ em và sự phát triển của gia đình, xã hội.

Việc trợ giúp đối với TEBXHTD để giúp các em giảm thiểu tổn thương, ổn định về tâm lý, tình cảm, hòa nhập cộng đồng là hết sức cần thiết trong bối cảnh hiện nay.

Luận văn đã tổng quan được một số nghiên cứu quan trọng có liên quan đến TEBXHTD và CTXH với trẻ em ở trong nước và quốc tế, qua đó đã xác định được khoảng trống để luận văn tiếp tục nghiên cứu làm sáng tỏ thêm, đặc biệt là nội dung về vai trò của nhân viên công tác xã hội đối với TEBXHTD. Luận văn cũng đã hệ thống hóa được một số khái niệm, thuật ngữ chủ yếu liên quan đến TEBXHTD, các hình thức, nguyên nhân, hậu quả của xâm hại tình dục trẻ em. Làm rõ một số vấn đề lý luận về vai trò nhân viên CTXH đối với TEBXHTD.

Vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp trẻ em nói chung, trợ giúp đối với TEBXHTD nói riêng ở nước ta vẫn còn là vấn đề mới, khung khổ luật pháp, chính sách chưa đầy đủ. Tuy vậy, bằng những nỗ lực của mình, nhân viên công tác xã hội đã thực hiện tốt 5 vai trò quan trọng trong trợ giúp cho TEBXHTD đó là: Vai trò tư vấn, cung cấp thông tin; vai trò trị liệu tâm lý; vai trò kết nối, vận động nguồn lực trợ giúp TEBXHTD; vai trò truyền thông nâng cao nhận thức, kỹ năng cho cha mẹ. Từ năm 2014-2017, Văn phòng TVTLTLTE đã thực hiện được 803 ca đánh giá và 16.749 ca trị liệu, hỗ trợ, can thiệp cho hàng ngàn trẻ em bị xâm hại, bạo lực, bị mua bán,...trong đó có 85 trường hợp trẻ em bị bạo lực, xâm hại tình dục. Từ năm 2004 đến 2017, Tổng đài đã tiếp nhận trên 3 triệu cuộc gọi của trẻ em và người dân trên phạm vi toàn quốc, trong đó gần 20% là các cuộc gọi tư vấn và

trên 3.000 trường hợp trẻ em bị xâm hại, bị bạo lực, bị mua bán, trẻ bị lạc, bị bỏ rơi,... đã được Tổng đài can thiệp, trợ giúp. Vai trò trị liệu tâm lý đối với TEBXHTD được nhân viên CTXH thực hiện tương đối bài bản và hiệu quả tốt. Việc trợ giúp của nhân viên CTXH của Trung tâm đã góp phần quan trọng vào giảm thiểu những tổn thương cho trẻ em, giúp trẻ em có điều kiện phát triển tốt hơn về cả tinh thần và thể chất. Đồng thời cũng giúp cho trẻ em nói chung, TEBXHTD nói riêng ở khắp mọi miền của tổ quốc có thể tiếp cận với việc trợ giúp qua điện thoại, tư vấn, trị liệu trực tiếp, góp phần bảo đảm thực hiện các quyền của trẻ em theo quy định của pháp luật.

Tuy vậy, để tiếp tục nâng cao chất lượng và hiệu quả vai trò của nhân viên CTXH đối với TEBXHTD, Trung tâm cần thực hiện đồng bộ nhiều giải pháp: đào tạo bồi dưỡng nâng cao chất lượng đội ngũ NVCTXH; hoàn thiện quy trình, tiêu chuẩn, định mức chi phí dịch vụ trợ giúp; tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị; tăng cường quảng bá về dịch vụ của Trung tâm để người trẻ em và gia đình trẻ em biết và dễ dàng tiếp cận./.

## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

### A. Tài liệu Tiếng Việt

1. Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội (2017), *Báo cáo tình hình trẻ em bị bạo lực, xâm hại tình dục*.
2. Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội và UNICEF (2016), *Báo cáo phân tích tình hình trẻ em ở Việt Nam năm 2016 (Sitan)*.
3. Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội, *Quyết định số 555/QĐ-LĐTBXH ngày 11/5/2018 quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Tư vấn và Dịch vụ truyền thông*.
4. Chính phủ (2017), *Báo cáo về việc chấp hành các quy định của pháp luật về đấu tranh phòng, chống tội phạm xâm hại tình dục trẻ em*.
5. Chính phủ (2017), *Nghị định số 56/2017/NĐ-CP ngày 09/5/2017 quy định chi tiết một số điều của Luật trẻ em*
6. Công ước quốc tế về Quyền trẻ em (1990).
7. Cục Bảo vệ, chăm sóc trẻ em (2015,2016), Cục Trẻ em (2017) *Báo cáo kết quả thực hiện công tác bảo vệ, chăm sóc trẻ em*.
8. Cục Bảo vệ, chăm sóc trẻ em (2012), *Tài liệu tập huấn về công tác bảo vệ, chăm sóc trẻ em*
9. Nguyễn Thị Hải (2015), *Nghiên cứu vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc hỗ trợ trẻ em bị xâm hại tình dục tại Hà Nội*
10. Hiệp hội cán bộ xã hội quốc tế và Hiệp hội các trường đào tạo công tác xã hội quốc tế
11. Nguyễn Hải Hữu (2016), *Báo cáo nghiên cứu về “Công tác xã hội với trẻ em - thực trạng và giải pháp”*.
12. Luật công tác xã hội của Philippine.
13. Luật bảo vệ, chăm sóc và giáo dục trẻ em (2004).

14. Luật trẻ em (2016).
15. Bùi Thị Xuân Mai (2010), *Nhập môn công tác xã hội*, Nxb Lao động-Xã hội.
16. Plan International (2014) *Báo cáo khảo sát đầu vào dự án “Trường học an toàn, thân thiện và bình đẳng tại Hà Nội”*
17. Thủ tướng Chính phủ (2010), *Quyết định số 32/2010/QĐ-TTg ngày 25/3/2010 phê duyệt Đề án phát triển nghề công tác xã hội giai đoạn 2010-2020.*
18. Thủ tướng Chính phủ (2011), *Quyết định số 267/QĐ-TTg ngày 22/02/2011 phê duyệt Chương trình quốc gia bảo vệ trẻ em giai đoạn 2011-2015.*
19. Thủ tướng Chính phủ (2015), *Quyết định số 2361/QĐ-TTg ngày 22/02/2011 phê duyệt Chương trình bảo vệ trẻ em giai đoạn 2016-2020.*
20. Thuật ngữ bảo vệ trẻ em (2009) Nxb Thời đại.
21. Thuật ngữ Lao động - Xã hội (2014), Nxb Khoa học kỹ thuật.
22. Tổng cục Dân số - Kế hoạch hóa gia đình (Bộ Y tế), Tổng cục Thống kê (2008), *Báo cáo điều tra quốc gia vị thành niên và thanh niên Việt Nam - SAVY 2.*
23. Trung tâm Tư vấn và Dịch vụ truyền thông (2014,2015,2016,2017), *Báo cáo công tác năm*
24. Trung tâm Tư vấn và Dịch vụ truyền thông (2014), *Tham vấn trẻ em qua điện thoại, internet và trực tiếp*
25. Từ điển bách khoa toàn thư, vi.wikipedia.org
26. Từ điển Tiếng Việt (2004), Nxb Đà Nẵng.
27. UNICEF (2009,2016), *Báo cáo “Tình hình trẻ em trên thế giới”.*
28. UNICEF, Bộ LĐTBXH và Đại học Edinburgh (2015), *Nghiên cứu đa*

*quốc gia về nguyên nhân bạo lực, xâm hại trẻ em”.*

29. Young Lives Việt Nam (2017), *Nghiên cứu về “Những cuộc đời trẻ thơ”.*

**B Tài liệu tiếng Anh**

30. Barker R.L (1995); *The Social Work Dictionary*. Washington DC: National Association of Social Work.

**C Trang Web**

31. Website: [Http://www.molisa.gov.vn](http://www.molisa.gov.vn)
32. Website: [Http://www.treem.molisa.gov.vn](http://www.treem.molisa.gov.vn)
33. Website: [Http://www.ngoinhabinhvien.com/new\\_detail.php?news](http://www.ngoinhabinhvien.com/new_detail.php?news).

## PHỤ LỤC

PVS số 01

### PHỎNG VẤN SÂU

#### Lãnh đạo quản lý Trung tâm Tư vấn và Dịch vụ truyền thông

Thời gian phỏng vấn: 60 phút

Địa điểm phỏng vấn: Tại Trung tâm

Tên người phỏng vấn: Nguyễn Thị Thanh Liên

*Xin chào ông/bà,*

*Để phục vụ cho việc nghiên cứu đề tài “Vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục tại Trung tâm tư vấn dịch vụ truyền thông - Cục Trẻ em”, rất mong ông/bà vui lòng cung cấp một số thông tin dưới đây. Những thông tin ông/bà cung cấp vô cùng quan trọng cho nghiên cứu.*

*Tôi xin cam kết những ý kiến của ông/bà chỉ dùng cho mục đích nghiên cứu, rất mong nhận được sự hợp tác nhiệt tình của ông/bà!*

*Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của ông/bà!*

#### **I. Thông tin chung về người được phỏng vấn**

Xin ông/bà vui lòng cho biết đôi điều về bản thân?

1. Họ và tên: .....
2. Sinh năm: .....
3. Trình độ học vấn:.....
4. Công việc của ông/bà đang phụ trách: .....
5. Thời gian công tác: .....

#### **II. Nội dung phỏng vấn sâu**

6. Ông/bà có thể cho biết một số thông tin về quá trình thành lập và tổ chức hoạt động của Trung tâm?

7. Tổ chức, nhân sự của Trung tâm hiện nay như thế nào ạ?
8. Về cơ sở vật chất phục vụ cho việc trợ giúp trẻ em của Trung tâm có đủ và có đáp ứng được nhu cầu của trẻ em cần can thiệp, trợ giúp hay không ạ?
9. Xin ông/bà cho biết hiện nay Trung tâm thực hiện trợ giúp cho những đối tượng nào?
10. Đối với trẻ em bị xâm hại tình dục thì Trung tâm đang trợ giúp như thế nào? Ông /bà cho biết đôi nét về kết quả đạt được trong việc trợ giúp đó đối với trẻ em bị xâm hại tình dục?
11. Xin ông /bà cho biết một số thông tin về chất lượng đội ngũ nhân viên CTXH tại Trung tâm?
12. Ông/bà vui lòng cho biết nhân viên CTXH của Trung tâm thực hiện những vai trò nào trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục? Đôi nét về việc thực hiện vai trò đó?
13. Ông/bà có thể cho biết các yếu tố ảnh hưởng/tác động đến việc thực hiện vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục tại Trung tâm?
14. Ông/bà có thể chia sẻ về những thuận lợi, khó khăn của nhân viên công tác xã hội trong quá trình thực hiện vai trò trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục được không ạ?
15. Với vai trò là những người đứng đầu Trung tâm, ông/bà sẽ định hướng chiến lược phát triển Trung tâm như thế nào để nhân viên công tác xã hội ngày càng thực hiện tốt hơn nữa vai trò trong việc trợ giúp trẻ em nói chung và trẻ em bị xâm hại tình dục nói riêng trong giai đoạn tới ạ?

Xin trân trọng cảm ơn ông/bà./.

## PHỎNG VẤN SÂU

### **Lãnh đạo Tổng đài quốc gia bảo vệ trẻ em (gọi tắt là Tổng đài 111)**

Thời gian phỏng vấn: 60 phút

Địa điểm phỏng vấn: Tại Trung tâm

Tên người phỏng vấn: Nguyễn Thị Thanh Liên

*Xin chào ông/bà,*

*Để phục vụ cho việc nghiên cứu đề tài “Vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục tại Trung tâm tư vấn dịch vụ truyền thông - Cục Trẻ em”, rất mong ông/bà vui lòng cung cấp một số thông tin dưới đây. Những thông tin ông/bà cung cấp vô cùng quan trọng cho nghiên cứu.*

*Tôi xin cam kết những ý kiến của ông/bà chỉ dùng cho mục đích nghiên cứu, rất mong nhận được sự hợp tác nhiệt tình của ông/bà!*

*Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của ông/bà!*

### **I. Thông tin chung về người được phỏng vấn**

Xin ông/bà vui lòng cho biết đôi điều về bản thân?

1. Họ và tên: .....
2. Sinh năm: .....
3. Trình độ học vấn:.....
4. Công việc của ông/bà đang phụ trách: .....
5. Thời gian công tác: .....

### **II. Nội dung phỏng vấn sâu**

6. Ông/bà có thể cho biết một số thông tin về quá trình thành lập và tổ chức của Tổng đài 111 (nhân sự, cơ sở vật chất, các hoạt động chính)?
7. Ông /bà có thể cho biết các cuộc gọi đến Tổng đài hiện nay bao gồm những loại cuộc gọi nào? Tỷ lệ của từng loại cuộc gọi?



8. Xin ông /bà cho biết những trợ giúp được nhân viên Tổng đài cung cấp cho các cuộc gọi liên quan đến vấn đề trẻ em bị xâm hại tình dục?
9. Theo Ông/bà nhân viên CTXH tại Tổng đài đã thực hiện vai trò nào trong trợ giúp cho trẻ em bị xâm hại tình dục? Đôi nét về vai trò đó trong hoạt động trợ giúp TEBXHTD?
10. Ông/bà có thể cho biết vai trò nào là quan trọng nhất? Vai trò nào đang được nhân viên thực hiện tốt nhất?
11. Ông/bà có thể cho biết các yếu tố ảnh hưởng/tác động đến việc thực hiện vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục tại Tổng đài?
12. Ông/bà có thể chia sẻ về những thuận lợi, khó khăn của nhân viên công tác xã hội trong quá trình thực hiện vai trò trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục tại Tổng đài được không ạ?
13. Với vai trò là những người đứng đầu Tổng đài 111 ông/bà sẽ định hướng chiến lược phát triển Tổng đài như thế nào để nhân viên công tác xã hội ngày càng thực hiện tốt hơn nữa vai trò trong việc trợ giúp trẻ em nói chung và trẻ em bị xâm hại tình dục nói riêng trong giai đoạn tới ạ?
14. Ông/bà có kiến nghị, đề xuất gì để nâng cao vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục tại Tổng đài?

Xin trân trọng cảm ơn ông/bà./.

## PHỎNG VẤN SÂU

### Lãnh đạo Văn phòng Tư vấn và Trị liệu tâm lý trẻ em

Thời gian phỏng vấn: 60 phút

Địa điểm phỏng vấn: Tại Văn phòng Tư vấn và Trị liệu

Tên người phỏng vấn: Nguyễn Thị Thanh Liên

*Xin chào ông/bà,*

*Để phục vụ cho việc nghiên cứu đề tài “Vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục tại Trung tâm tư vấn dịch vụ truyền thông - Cục Trẻ em”, rất mong ông/bà vui lòng cung cấp một số thông tin dưới đây. Những thông tin ông/bà cung cấp vô cùng quan trọng cho nghiên cứu.*

*Tôi xin cam kết những ý kiến của ông/bà chỉ dùng cho mục đích nghiên cứu, rất mong nhận được sự hợp tác nhiệt tình của ông/bà!*

*Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của ông/bà!*

#### **I. Thông tin chung về người được phỏng vấn**

Xin ông/bà vui lòng cho biết đôi điều về bản thân?

1. Họ và tên: .....
2. Sinh năm: .....
3. Trình độ học vấn:.....
4. Công việc của ông/bà đang phụ trách: .....
5. Thời gian công tác: .....

#### **II. Nội dung phỏng vấn sâu**

6. Ông/bà có thể cho biết một số thông tin về quá trình thành lập và tổ chức của Văn phòng TVTTLTE (nhân sự, cơ sở vật chất, các hoạt động chính)?

7. Ông /bà có thể cho biết các trường hợp trẻ em và gia đình đến Văn phòng TVTLTLTE để được trợ giúp bao gồm những loại nào? Tỷ lệ của từng loại?
8. Xin ông /bà cho biết những trợ giúp được nhân viên Văn phòng TVTLTLTE cung cấp cho các trường hợp liên quan đến vấn đề trẻ em bị xâm hại tình dục?
9. Theo Ông/bà nhân viên CTXH tại Văn phòng TVTLTLTE đã thực hiện vai trò nào trong trợ giúp cho trẻ em bị xâm hại tình dục? Điểm nét về vai trò đó trong hoạt động trợ giúp TEBXHTD?
10. Ông/bà có thể cho biết vai trò nào là quan trọng nhất? Vai trò nào đang được nhân viên thực hiện tốt nhất?
11. Ông/bà có thể cho biết các yếu tố ảnh hưởng/tác động đến việc thực hiện vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục tại Tổng đài?
12. Ông/bà có thể chia sẻ về những thuận lợi, khó khăn của nhân viên công tác xã hội trong quá trình thực hiện vai trò trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục tại Tổng đài được không ạ?
13. Với vai trò là những người đứng đầu Văn phòng TVTLTLTE ông/bà sẽ định hướng chiến lược phát triển Tổng đài như thế nào để nhân viên công tác xã hội ngày càng thực hiện tốt hơn nữa vai trò trong việc trợ giúp trẻ em nói chung và trẻ em bị xâm hại tình dục nói riêng trong giai đoạn tới ạ?
14. Ông/bà có kiến nghị, đề xuất gì để nâng cao vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục tại Văn phòng TVTLTLTE ?  
Xin trân trọng cảm ơn ông/bà./.

## PHỎNG VẤN SÂU

### Cố vấn chuyên môn của Trung tâm

Thời gian phỏng vấn: 60 phút

Địa điểm phỏng vấn: Tại Văn phòng Tư vấn và Trị liệu

Tên người phỏng vấn: Nguyễn Thị Thanh Liên

*Xin chào ông/bà,*

*Để phục vụ cho việc nghiên cứu đề tài “Vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục tại Trung tâm tư vấn dịch vụ truyền thông - Cục Trẻ em”, rất mong ông/bà vui lòng cung cấp một số thông tin dưới đây. Những thông tin ông/bà cung cấp vô cùng quan trọng cho nghiên cứu.*

*Tôi xin cam kết những ý kiến của ông/bà chỉ dùng cho mục đích nghiên cứu, rất mong nhận được sự hợp tác nhiệt tình của ông/bà!*

*Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của ông/bà!*

#### **I. Thông tin chung về người được phỏng vấn**

Xin ông/bà vui lòng cho biết đôi điều về bản thân?

1. Họ và tên: .....
2. Sinh năm: .....
3. Trình độ học vấn:.....
4. Công việc của ông/bà đang phụ trách: .....
5. Ông/bà làm cố vấn chuyên môn cho Trung tâm từ năm nào: .....

#### **II. Nội dung phỏng vấn sâu**

6. Theo ông/bà, cơ sở vật chất, trang thiết bị hiện nay của Trung tâm có đủ và có đáp ứng được nhu cầu của trẻ em bị xâm hại tình dục được không ạ?

7. Theo ông/bà trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của nhân viên công tác xã hội tại Trung tâm hiện nay có đáp ứng được yêu cầu trong trợ giúp của trẻ em bị xâm hại tình dục hay không ạ?

8. Ông/bà có thể cho biết nhân viên công tác xã hội đã thực hiện những vai trò gì trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục? Nội dung cụ thể từng vai trò?

9. Ông/bà đánh giá như thế nào về việc thực hiện vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục?

10. Tại Trung tâm việc giám sát, đánh giá chất lượng của đội ngũ nhân viên CTXH được thực hiện như thế nào?

11. Theo ông/bà những yếu tố nào ảnh hưởng đến việc thực hiện vai trò của nhân viên công tác xã hội trong quá trình trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục?

- Yếu tố thuộc về cơ chế, chính sách của nhà nước?

- Yếu tố thuộc về Trung tâm ?

- Yếu tố về Nhân viên?

- Yếu tố thuộc về trẻ em, cha mẹ và người chăm sóc trẻ em?

- Yếu tố khác?

12. Theo ông/bà để thực hiện tốt hơn nữa vai trò của mình trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục cho nhân viên công tác xã hội thì Lãnh đạo Trung tâm cần làm gì? Nhân viên công tác xã hội cần làm gì?

Xin trân trọng cảm ơn ông/bà./.

## PHỎNG VẤN SÂU

### Nhân viên công tác xã hội của Trung tâm

Thời gian phỏng vấn: 60 phút

Địa điểm phỏng vấn: Tại Văn phòng Tư vấn và Trị liệu

Tên người phỏng vấn: Nguyễn Thị Thanh Liên

*Xin chào ông/bà,*

*Để phục vụ cho việc nghiên cứu đề tài “Vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục tại Trung tâm tư vấn dịch vụ truyền thông - Cục Trẻ em”, rất mong ông/bà vui lòng cung cấp một số thông tin dưới đây. Những thông tin ông/bà cung cấp vô cùng quan trọng cho nghiên cứu.*

*Tôi xin cam kết những ý kiến của ông/bà chỉ dùng cho mục đích nghiên cứu, rất mong nhận được sự hợp tác nhiệt tình của ông/bà!*

*Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của ông/bà!*

#### **I. Thông tin chung về người được phỏng vấn**

Xin ông/bà vui lòng cho biết đôi điều về bản thân?

1. Họ và tên: .....
2. Sinh năm: .....
3. Trình độ học vấn..... Trình độ chuyên môn.....
4. Công việc của ông/bà đang phụ trách: .....
5. Thời gian công tác: .....

#### **II. Nội dung phỏng vấn sâu**

6. Ông bà vui lòng cho biết Trung tâm thực hiện trợ giúp cho những đối tượng trẻ em chính nào?
7. Ông/bà cho biết số lượng trẻ em bị xâm hại tình dục được cung cấp dịch vụ tại Trung tâm trong 1 năm qua? So sánh với năm trước thì như thế nào?

8. Về cơ sở vật chất, chất lượng của đội ngũ nhân viên CTXH của Trung tâm có đáp ứng được nhu cầu cần trợ giúp của trẻ em bị xâm hại tình dục hay không?

9. Ông /bà có thể cho biết khi trợ giúp TEBXHTD nhân viên CTXH thường thực hiện vai trò nào?

10. Ông/bà cho biết nội dung cụ thể của từng dịch vụ và vai trò được nhân viên công tác xã hội thực hiện trong trợ giúp TEBXHTD?

11. Theo ông/bà những vai trò nào đã được thực hiện tốt, những vai trò nào còn hạn chế? Nguyên nhân?

12. Ông/bà có thể chia sẻ suy nghĩ của mình về các yếu tố ảnh hưởng đến việc thực hiện vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục tại Trung tâm? Cụ thể:

- Yếu tố thuộc về cơ chế, chính sách của nhà nước?

- Yếu tố thuộc về Trung tâm?

- Yếu tố về Nhân viên?

- Yếu tố thuộc về trẻ em, cha mẹ và người chăm sóc trẻ em sử dụng dịch vụ của Trung tâm?

- Yếu tố khác?

13. Ông/bà có thể chia sẻ về những thuận lợi, khó khăn trong quá trình thực hiện vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục được không ạ?

14. Để nhân viên công tác xã hội thực hiện tốt hơn nữa vai trò trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục ông bà có những đề xuất, kiến nghị gì?

Xin trân trọng cảm ơn ông/bà./.

**PHỎNG VẤN SÂU**  
**DÀNH CHO CHA MẸ, NGƯỜI CHĂM SÓC TRẺ EM**  
**(Đã sử dụng DVCTXH cho trẻ em)**

Thời gian phỏng vấn: 60 phút

Địa điểm phỏng vấn: Tại Văn phòng Tư vấn và Trị liệu

Tên người phỏng vấn: Nguyễn Thị Thanh Liên

*Xin chào ông/bà,*

*Để phục vụ cho việc nghiên cứu đề tài “Vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục tại Trung tâm tư vấn dịch vụ truyền thông - Cục Trẻ em”, rất mong ông/bà vui lòng cung cấp một số thông tin dưới đây. Những thông tin ông/bà cung cấp vô cùng quan trọng cho nghiên cứu.*

*Tôi xin cam kết những ý kiến của ông/bà chỉ dùng cho mục đích nghiên cứu, rất mong nhận được sự hợp tác nhiệt tình của ông/bà!*

*Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của ông/bà!*

**I. Thông tin chung về người được phỏng vấn**

Xin ông/bà hãy vui lòng cho biết đôi điều về bản thân?

1. Họ và tên người trả lời: .....
2. Năm sinh: ..... Tuổi:.....
3. Dân tộc: Kinh  Dân tộc khác (ghi rõ).....
4. Trình độ học vấn của ông/bà?
5. Nghề nghiệp của ông/bà hiện nay?
6. Ông/bà có quan hệ như thế nào với trẻ em bị xâm hại tình dục?

**II. Việc tiếp cận và sử dụng dịch vụ tại Trung tâm**

7. Ông/bà biết đến Trung tâm tư vấn dịch vụ truyền thông từ đâu? (Ti vi, đài phát thanh; mạng xã hội; người thân, bạn bè; tờ rơi, báo chí.....).
8. Ông/bà đã nhận được sự trợ giúp của Trung tâm cho con em mình trong thời gian bao lâu?
9. Ông/bà có thể kể những trợ giúp mà con/cháu ông/ bà đã nhận được từ Trung tâm: (đánh giá sức khỏe tâm thần, tư vấn, tham vấn, trị liệu tâm lý, kết nối dịch vụ trợ giúp, chuyển gửi, ...)
10. Theo Ông/bà nhân viên CTXH tại trung tâm có vai trò như thế nào trong quá trình trợ giúp con/cháu của ông/bà?
11. Mức độ hài lòng của ông/bà đối với các trợ giúp tại Trung tâm như thế nào?



Nội dung	Mức độ hài lòng			
	Không Hài lòng	Hài lòng 1 phần	Hài lòng	Rất hài lòng
1. Tiếp nhận thông tin và đánh giá sơ bộ				
2. Đánh giá sức khỏe tâm thần				
3. Cung cấp thông tin/Tư vấn /tham vấn cho cha mẹ, người chăm sóc				
4. Cung cấp thông tin/Tư vấn/Tham vấn trẻ				
5. Trị liệu tâm lý cho trẻ				
6. Kết nối dịch vụ trợ giúp, chuyển gửi				
7. Thực hiện các trợ giúp khác, cụ thể là.....				

12. Những trợ giúp do Trung tâm cung cấp đã đáp ứng được nhu cầu của con/cháu ông bà chưa?

13. Nếu chưa đáp ứng đủ thì ông/bà mong muốn có thêm những trợ giúp gì? (nêu cụ thể tên cần bổ sung thêm).

15. Những thuận lợi, khó khăn mà ông/bà đã gặp khi nhận sự trợ giúp của nhân viên công tác xã hội của Trung tâm?

16. Theo Ông/bà nhân viên công tác xã hội cần phải làm gì để thực hiện tốt  
Xin cảm ơn sự hợp tác của ông/bà!

## PHỎNG VẤN SÂU TRẺ EM

(Đã được trợ giúp tại Trung tâm)

Thời gian phỏng vấn: 30 phút

Địa điểm phỏng vấn: Tại Văn phòng Tư vấn và Trị liệu

Tên người phỏng vấn: Nguyễn Thị Thanh Liên

*Để phục vụ cho việc nghiên cứu đề tài “Vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục tại Trung tâm tư vấn dịch vụ truyền thông - Cục Trẻ em”, rất mong cháu vui lòng cung cấp một số thông tin dưới đây. Những thông tin cháu cung cấp vô cùng quan trọng cho nghiên cứu này. Tôi xin bảo đảm những thông tin đó hoàn toàn được bảo mật và chỉ nhằm mục đích nghiên cứu khoa học.*

*Cảm ơn sự hợp tác của cháu!*

### I. Thông tin chung về người được phỏng vấn

Cháu vui lòng cho biết đôi điều về bản thân?

1. Họ và tên người trả lời: .....
2. Năm sinh: ..... Tuổi:.....
3. Dân tộc:            Kinh                        Dân tộc khác (ghi rõ).....
4. Cháu có đang đi học không?
5. Nếu có, cháu đang học đang học lớp? .....

### II. Việc tiếp cận và sử dụng dịch vụ tại Trung tâm

6. Cháu biết đến Trung tâm tư vấn và Dịch vụ truyền thông từ đâu? (Ti vi; mạng xã hội; người thân, bạn bè; báo chí, tờ rơi.....)
7. Cháu đã nhận được sự trợ giúp do Trung tâm cung cấp trong thời gian bao lâu?
8. Cháu có thể kể những trợ giúp mà nhân viên CTXH của Trung tâm đã hỗ trợ cháu được không?
9. Mức độ hài lòng của cháu đối với việc những trợ giúp đó như thế nào?

Nội dung	Mức độ hài lòng			
	Không hài lòng	Hài lòng 1 phần	Hài lòng	Rất hài lòng
1. Tiếp nhận và đánh giá sơ bộ				
2. Đánh giá sức khỏe tâm thần				
3. Tư vấn				
4. Tham vấn				
5. Trị liệu tâm lý				
6. Kết nối dịch vụ trợ giúp, chuyển gửi				
7. Thực hiện các trợ giúp khác, cụ thể là: .....				

10. Theo cháu nhân viên CTXH tại Trung tâm có vai trò như thế nào trong quá trình hỗ trợ cháu?

11. Các trợ giúp của Trung tâm đã đáp ứng được nhu cầu của cháu hay chưa? Nếu chưa đáp ứng đủ thì cháu mong muốn có thêm những dịch vụ gì?

Ghi cụ thể tên dịch vụ cần bổ sung thêm:

12. Cháu có thể nêu những thuận lợi, khó khăn khi nhân viên CTXH thực hiện việc trợ giúp cho cháu?

13. Cháu có mong muốn nhân viên CTXH thay đổi và hoàn thiện thêm điều gì để việc trợ giúp cháu được tốt hơn?

Xin cảm ơn sự hợp tác của cháu!