

Số: /QĐ-BGDĐT Hà Nội, ngày tháng năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

Phê duyệt Tài liệu hướng dẫn triển khai mô hình cung cấp dịch vụ công tác xã hội trong trường học

BỘ TRƯỞNG BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

Căn cứ Nghị định số 86/2022/NĐ-CP ngày 24/10/2022 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Giáo dục và Đào tạo;

Căn cứ Kế hoạch số 735/KH-BGDĐT ngày 10/5/2023 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về biên soạn Tài liệu hướng dẫn triển khai mô hình cung cấp dịch vụ công tác xã hội trong trường học và Tài liệu hướng dẫn triển khai mô hình cung cấp dịch vụ tư vấn tâm lý trong trường học;

Căn cứ Biên bản họp Hội đồng thẩm định Tài liệu hướng dẫn triển khai mô hình cung cấp dịch vụ công tác xã hội trong trường học ngày 06/9/2023;

Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Giáo dục Chính trị và Công tác học sinh, sinh viên.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt Tài liệu hướng dẫn triển khai mô hình cung cấp dịch vụ công tác xã hội trong trường học kèm theo Quyết định này.

Điều 2. Tài liệu hướng dẫn triển khai mô hình cung cấp dịch vụ công tác xã hội trong trường học sẽ được số hóa và được sử dụng làm tài liệu tham khảo trong triển khai công tác xã hội tại các cơ sở giáo dục.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 4. Chánh Văn phòng, Vụ trưởng Vụ Giáo dục Chính trị và Công tác học sinh, sinh viên, Thủ trưởng các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- Bộ trưởng (để báo cáo);
- Các Thứ trưởng;
- Lưu: VT, GDCTHSSV.

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**

Ngô Thị Minh



BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO



TỔ CHỨC GOOD NEIGHBORS INTERNATIONAL

TÀI LIỆU
HƯỚNG DẪN TRIỂN KHAI MÔ HÌNH CUNG CẤP
DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG TRƯỜNG HỌC

Hà Nội, tháng 9 năm 2023



BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO



TỔ CHỨC GOOD NEIGHBORS INTERNATIONAL

TÀI LIỆU

HƯỚNG DẪN TRIỂN KHAI MÔ HÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG TRƯỜNG HỌC

Nhóm tác giả:

TS. Đặng Thị Huyền Oanh

TS. Tô Phương Oanh

TS. Nguyễn Thị Bích Thủy

TS. Hà Thị Thư

ThS. Đỗ Thị Bích Thảo

Hà Nội, tháng 9 năm 2023

LỜI MỞ ĐẦU

Công tác xã hội là một hoạt động thực tiễn xã hội, được thực hiện theo những nguyên tắc và phương pháp nhất định, nhằm trợ giúp cá nhân và nhóm trong việc giải quyết các vấn đề, hướng đến đảm bảo phúc lợi, hạnh phúc con người và tiến bộ xã hội. Hiện nay, học sinh tại các trường học ở Việt Nam đã và đang phải đối diện với nhiều vấn đề phức tạp, ảnh hưởng lớn tới quyền của HS, trong đó có học tập và phát triển tương lai. Vì vậy, cần phải có sự hỗ trợ, can thiệp đồng bộ của các dịch vụ hỗ trợ khác nhau, trong đó có dịch vụ công tác xã hội trường học. Công tác xã hội trường học ra đời từ đầu thế kỷ XX, hướng quá trình tác động vào nhóm đối tượng: học sinh, cha mẹ học sinh, thầy cô giáo và cán bộ quản lý giáo dục với những hoạt động từ phòng ngừa đến hỗ trợ, giải quyết vấn đề và phát triển. Công tác xã hội trường học trở thành cầu nối giữa học sinh - gia đình - nhà trường nhằm giúp các em có điều kiện và phát huy khả năng học tập tốt nhất, tạo môi trường trường học an toàn, thân thiện và hạnh phúc.

Để hướng dẫn các cơ sở giáo dục phổ thông triển khai cung cấp dịch vụ công tác xã hội trường học, Bộ Giáo dục và Đào tạo đã phối hợp với Tổ chức Good Neighbors International biên soạn **“Tài liệu hướng dẫn triển khai mô hình cung cấp dịch vụ công tác xã hội trong trường học”**. Tài liệu cung cấp các kiến thức, quy trình, cách thức thực hiện cung cấp dịch vụ công tác xã hội trường học, giúp cho cán bộ quản lý, giáo viên, nhân viên tại các cơ sở giáo dục phổ thông xây dựng, phát triển và vận hành hiệu quả mô hình cung cấp dịch vụ công tác xã hội trong trường học. Từ đó, nâng cao hiệu quả hoạt động phòng ngừa, hỗ trợ học sinh, góp phần đẩy mạnh chất lượng giáo dục tại các cơ sở giáo dục.

Trân trọng cảm ơn Tổ chức Good Neighbors International đã hỗ trợ, hợp tác với Bộ Giáo dục và Đào tạo, trân trọng cảm ơn nhóm chuyên gia đến từ Trường Đại học Sư phạm Hà Nội, Học viện Khoa học Xã hội đã phối hợp biên soạn cuốn Tài liệu này.

Vụ Giáo dục Chính trị và Công tác HS, sinh viên,

Bộ Giáo dục và Đào tạo

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Viết đầy đủ
CTXH	Công tác xã hội
HS	Học sinh
GV	Giáo viên

MỤC LỤC

I. MỤC ĐÍCH, ĐỐI TƯỢNG	7
1. Mục đích.....	7
2. Đối tượng sử dụng.....	7
II. MỘT SỐ VẤN ĐỀ CHUNG VỀ MÔ HÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ CTXH TRƯỜNG HỌC	7
1. Khái niệm mô hình cung cấp dịch vụ CTXH trường học	7
2. Cơ sở pháp lý triển khai mô hình cung cấp dịch vụ CTXH trường học.....	7
3. Bối cảnh và sự cần thiết triển khai mô hình cung cấp dịch vụ CTXH trường học..	8
4. Chức năng, nhiệm vụ của mô hình cung cấp dịch vụ CTXH trường học	9
4.1. Chức năng	9
4.2. Nhiệm vụ.....	10
4.3. Đối tượng hỗ trợ cung cấp dịch vụ CTXH trong trường học	10
4.4. Nguyên tắc thực hiện mô hình cung cấp dịch vụ CTXH trường học.....	11
III. MÔ TẢ MÔ HÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ CTXH TRONG TRƯỜNG HỌC	11
1. Điều kiện bảo đảm xây dựng mô hình cung cấp dịch vụ CTXH trường học	11
1.1. Điều kiện cơ sở vật chất	11
1.2. Quản lý và sử dụng tài chính.....	13
2. Cơ cấu tổ chức mô hình cung cấp dịch vụ CTXH trong trường học.....	13
2.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ máy.....	13
2.2. Nhân sự thuộc Tổ Cung cấp dịch vụ CTXH trường học	14
2.3. Quyền lợi và trách nhiệm của nhân sự tham gia vận hành mô hình.....	21
2.4. Vai trò của các thành phần liên quan.....	23
IV. HƯỚNG DẪN TỔ CHỨC THỰC HIỆN MÔ HÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ CTXH TRƯỜNG HỌC.....	24
1. Xây dựng kế hoạch triển khai mô hình cung cấp dịch vụ CTXH trường học	24
2. Tổ chức cung cấp các dịch vụ CTXH cho HS trong trường học.....	26
2.1. Dịch vụ rà soát, phát hiện nguy cơ.....	27
2.2. Các dịch vụ phòng ngừa.....	42
2.3. Các dịch vụ can thiệp, trợ giúp	48

<i>2.4. Các dịch vụ hỗ trợ phát triển.....</i>	<i>58</i>
PHỤ LỤC	62
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	65

I. MỤC ĐÍCH, ĐỐI TƯỢNG

1. Mục đích

Tài liệu nhằm hướng dẫn cán bộ quản lý giáo dục, cán bộ, GV phụ trách CTXH trường học xây dựng, phát triển và vận hành hiệu quả mô hình cung cấp dịch vụ CTXH trong trường học phù hợp với điều kiện kinh tế, văn hóa, xã hội. Trên cơ sở cung cấp các kiến thức, quy trình, cách thức thực hiện mô hình cung cấp dịch vụ CTXH trong trường học cho HS, cha mẹ hoặc người chăm sóc/ giám hộ HS (sau đây gọi chung là cha mẹ HS) và các cán bộ quản lý, GV, nhân viên trong nhà trường, theo nhu cầu, nguyện vọng của các đối tượng và các vấn đề trong trường học.

2. Đối tượng sử dụng

Tài liệu này biên soạn và được sử dụng dành cho:

- *Đối tượng sử dụng trực tiếp:*

+ Cán bộ quản lý giáo dục cấp Sở Giáo dục và Đào tạo;

+ Cán bộ Phòng Giáo dục và Đào tạo các cấp;

+ Cán bộ quản lý (hiệu trưởng, phó hiệu trưởng), GV chủ nhiệm, GV bộ môn, GV phụ trách CTXH trong các cơ sở giáo dục phổ thông.

- *Đối tượng sử dụng gián tiếp:* HS, cha mẹ HS, cộng đồng xã hội.

II. MỘT SỐ VẤN ĐỀ CHUNG VỀ MÔ HÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ CTXH TRƯỜNG HỌC

1. Khái niệm mô hình cung cấp dịch vụ CTXH trường học

Dịch vụ CTXH trường học cơ bản là hệ thống cung cấp dịch vụ nhằm hỗ trợ giải quyết các vấn đề cũng như đáp ứng những nhu cầu của HS, cán bộ GV, cha mẹ HS, cộng đồng xã hội. Cung cấp dịch vụ CTXH trong trường học được chia thành 4 loại: Dịch vụ rà soát, phát hiện nguy cơ, dịch vụ phòng ngừa, dịch vụ can thiệp, trợ giúp, dịch vụ hỗ trợ phát triển. Thực hiện các hoạt động hỗ trợ về tinh thần hay vật chất cho HS, cán bộ quản lý, GV, cha mẹ HS, cộng đồng có nhu cầu hỗ trợ về mặt tâm lý xã hội, trợ giúp pháp lý nhằm giảm thiểu những rào cản, những bất công và đảm bảo bình đẳng trong môi trường học đường.

Mô hình cung cấp dịch vụ CTXH trường học là một hệ thống trong đó bao gồm các thành tố là mục tiêu, cơ cấu tổ chức, cơ chế quản lý, phương thức hoạt động và nguồn lực thực hiện nhằm cung cấp các dịch vụ CTXH trường học.

2. Cơ sở pháp lý triển khai mô hình cung cấp dịch vụ CTXH trường học

Nghị định số 80/2017/NĐ-CP ngày 17/7/2017 của Chính phủ quy định đối với cơ sở giáo dục đó là hình thành môi trường giáo dục an toàn, lành mạnh và thân thiện nhằm phòng chống bạo lực học đường trong đó Chính phủ, Bộ Giáo dục và Đào tạo hướng dẫn cụ thể về công tác xã hội trong trường học;

Thông tư số 33/2018/TT-BGDĐT ngày 26/12/2018 về hướng dẫn công tác xã hội trong trường học (Thông tư số 33/2018/TT-BGDĐT);

Quyết định số 112/QĐ-TTg ngày 22/01/2021 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Chương trình phát triển công tác xã hội giai đoạn 2021-2030;

Quyết định số 4969/QĐ-BGDĐT 30/12/2021 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc ban hành Kế hoạch phát triển công tác xã hội trong ngành giáo dục giai đoạn 2021-2025.

3. Bối cảnh và sự cần thiết triển khai mô hình cung cấp dịch vụ CTXH trường học

Các trường học ở trên thế giới và ở Việt Nam đều tồn tại rất nhiều vấn đề phát sinh cần sự can thiệp, trợ giúp của cán bộ, GV phụ trách CTXH trường học, điển hình là: các vấn đề thuộc về sức khỏe, hành vi và tinh thần của các cá nhân như bị bạo lực, xâm hại, trầm cảm, nghiện, có thai, khủng hoảng tinh thần; các vấn đề xảy ra trong mối quan hệ với bạn bè như mâu thuẫn, bị bắt nạt, bị bỏ rơi, cô lập...; các vấn đề xuất phát từ phía gia đình như nghèo đói, bạo lực gia đình, bố mẹ ly hôn, bố mẹ sử dụng chất gây nghiện, bất bình đẳng giới...; các vấn đề xảy ra ngay tại nhà trường như áp lực học tập, căng thẳng tâm lý trong mối quan hệ với bạn bè, thầy cô. Đặc biệt, ngày nay, vấn đề bạo lực học đường xảy ra ngày càng phổ biến và nghiêm trọng hơn ở nhiều quốc gia, đòi hỏi cần thiết phải có sự hỗ trợ của các cán bộ, GV phụ trách CTXH trường học - những người có kiến thức, kỹ năng chuyên môn trong việc đánh giá nhu cầu, nhìn nhận vấn đề mang tính tổng quát.

Sự phát triển mạnh mẽ của CTXH trường học ở nhiều quốc gia trên thế giới đã minh chứng cho tầm quan trọng của việc tổ chức mô hình cung cấp dịch vụ CTXH trong trường học theo hướng phối hợp giữa cán bộ, GV phụ trách CTXH trường học với GV chủ nhiệm, GV bộ môn và các bên liên quan nhằm giải quyết các vấn đề của HS. Ví dụ điển hình là ở các nước có ngành CTXH phát triển như Mỹ, Úc, Singapore hay Hồng Kông, tại mỗi trường học thường có ít nhất 1 cán bộ, GV phụ trách CTXH (NASW, 2012; NCSS, 2007; SWD, 2008). Ngoài sự trợ giúp của cán bộ, GV phụ trách CTXH, HS còn có thể tìm kiếm sự hỗ trợ từ nhiều nguồn nhân lực khác nhau trong nhà trường ngoài giáo viên giảng dạy như GV hướng dẫn, cán bộ phụ trách công tác HS, chuyên gia tham vấn tâm lý giáo dục, cán bộ kết nối nguồn lực,... và các nguồn lực hỗ trợ bên ngoài nhà trường như các cơ sở cung cấp dịch vụ trị liệu tư nhân, phòng khám tâm lý...

Theo số liệu thống kê của Bộ Giáo dục và Đào tạo, năm học 2021 - 2022, Việt Nam có khoảng 17,9 triệu HS phổ thông (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2022). Thời gian HS ở trường khá nhiều, khoảng từ 4 - 8 giờ/ ngày, do đó cần có sự chăm sóc, hỗ trợ thường xuyên từ phía nhà trường. Thực tế cho thấy, các GV mặc dù rất tận tâm và nhiệt tình nhưng cũng không đủ sức quan tâm đến tất cả các vấn đề của HS bên cạnh công việc chính của mình là dạy học. Hơn nữa, đa phần GV không có chuyên môn về CTXH nên không thể đánh giá, nhìn nhận hết tất cả các vấn đề của HS gặp phải để

đưa ra định hướng hỗ trợ hiệu quả.

Năm 2018, Thông tư 33/2018/TT-BGDĐT do Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành về hướng dẫn CTXH trong trường học (Thông tư 33/2018/TT-BGDĐT) ra đời đánh dấu mốc quan trọng, tạo cơ sở pháp lý quan trọng cho việc phát triển CTXH trường học. Tuy nhiên, mức độ hiểu biết về CTXH trường học và việc triển khai, phát triển lĩnh vực này ở Việt Nam vẫn còn khá hạn chế. Hiện tại ở Việt Nam, những hoạt động trợ giúp HS thường được giao trực tiếp cho GV chủ nhiệm và/ hoặc GV tổng phụ trách Đoàn/Đội, những người thường xuyên tiếp cận và có thể giúp đỡ HS. Tuy nhiên, những GV này không thể thực hiện những dịch vụ CTXH một cách chuyên nghiệp theo những chuẩn mực kiến thức, hành vi đặc thù của cán bộ CTXH do hạn chế về năng lực chuyên môn, thời gian. Chưa kể, áp lực công việc, quy định chính sách cũng như điều kiện thực tế cản trở họ đảm đương các công việc này.

Ở một số trường, mặc dù gọi là có phòng Tư vấn tâm lý hoặc phòng CTXH trường học nhưng thường chưa thực sự phát huy nhiệm vụ và chức năng của phòng dẫn đến sự e ngại của HS khi muốn tìm kiếm sự trợ giúp trực tiếp từ phòng này. Bên cạnh đó, các trang thiết bị, đồ dùng phục vụ cho việc can thiệp, trợ giúp cũng không đầy đủ, dẫn đến hoạt động của phòng này chưa đạt được hiệu quả tối ưu. Việc kết nối với các cơ sở cung cấp dịch vụ trợ giúp hoặc dịch vụ xã hội cũng chưa được thực hiện tốt, mà nguyên do chính là do các nhà trường đang loay hoay và chưa biết cách triển khai thực hiện các hoạt động này như thế nào, phân công cho ai thì phù hợp.

Trong bối cảnh thiếu hụt về nhân lực làm CTXH trong trường học, đồng thời các trường chưa có một mô hình cung cấp dịch vụ CTXH cụ thể với vị trí việc làm, bố trí nhân sự, cơ chế hoạt động rõ ràng, cùng với những ưu thế điển hình của phương pháp trợ giúp CTXH trong trường học, Việt Nam nên xây dựng và triển khai mô hình cung cấp dịch vụ CTXH trường học nhằm hỗ trợ những HS, cha mẹ HS, cán bộ, GV, cộng đồng xã hội có nhu cầu. Để xây dựng được mô hình này, cần có những hướng dẫn cụ thể, chi tiết dành cho cán bộ, GV phụ trách CTXH trong trường học để họ có thể tự xây dựng và phát triển một mô hình cung cấp dịch vụ CTXH riêng cho trường mình. Và do đó, việc xây dựng một tài liệu nhằm hướng dẫn các trường thành lập và triển khai mô hình cung cấp dịch vụ CTXH trong trường học là vô cùng cần thiết và có tính ứng dụng cao.

4. Chức năng, nhiệm vụ của mô hình cung cấp dịch vụ CTXH trường học

4.1. Chức năng

Cung cấp các dịch vụ đánh giá ban đầu, phòng ngừa, can thiệp và hỗ trợ phát triển đối với HS, GV, cha mẹ HS, cộng đồng đang gặp phải vấn đề khó khăn hoặc có nhu cầu trợ giúp trong trường học.

4.2. Nhiệm vụ

- Rà soát, nắm bắt thông tin, tâm tư nguyện vọng, hoàn cảnh gia đình và các hiện tượng bất thường của HS. Nâng cao kiến thức và kỹ năng để HS phòng ngừa sớm những vấn đề xã hội gặp phải trong học tập, cuộc sống.

- Nâng cao nhận thức, kỹ năng của cha mẹ HS, cán bộ, GV, nhân viên nhà trường trong việc hiểu, chia sẻ, đồng hành cùng HS. Nâng cao kiến thức, kỹ năng về CTXH trong trường học.

- Kết nối nguồn lực từ cộng đồng tham gia, phối hợp cùng cơ sở giáo dục thúc đẩy hoạt động CTXH trong trường học;

- Kết nối với các trung tâm CTXH, chuyên gia CTXH để chuyển gửi với những trường hợp đặc biệt cần trợ giúp.

- Cung cấp thông tin về luật pháp, chính sách bảo vệ trẻ em trong trường học

4.3. Đối tượng hỗ trợ cung cấp dịch vụ CTXH trong trường học

Với HS

- Hỗ trợ nâng cao năng lực và kỹ năng để vượt qua những vấn đề xã hội gặp phải trong quá trình học tập ở trường học;

- Hỗ trợ các em nâng cao nhận thức, hiểu biết để tránh xa những hành vi nguy cơ có thể gây tổn hại đến thể chất, tinh thần và xã hội;

- Hướng dẫn tiếp cận được các dịch vụ CTXH chất lượng, hiệu quả ngay tại trường học và ngoài cộng đồng;

Với cha mẹ HS

- Nâng cao năng lực, kỹ năng giáo dục, định hướng con cái theo các giá trị, chuẩn mực tích cực;

- Hướng dẫn tiếp cận được các dịch vụ CTXH có chất lượng, hiệu quả;

- Hỗ trợ cha mẹ thêm hiểu về con cái, từ đó tăng cường kỹ năng làm cha mẹ;

Với các GV

- Hướng dẫn thầy cô có thêm kỹ năng giao tiếp ứng xử trong mối quan hệ giữa thầy cô - HS, HS - HS, HS - GV - cha mẹ HS tránh được những xung đột không đáng có;

- Hỗ trợ các thầy cô giảm thiểu căng thẳng trong quá trình làm việc, cân bằng cảm xúc, nâng cao năng lực và kỹ năng nhận diện sớm những vấn đề xã hội của HS hoặc những hành vi nguy cơ có thể dẫn tới bạo lực học đường hay hủy hoại bản thân...

- Hướng dẫn thầy cô hiểu hơn về gia đình, cộng đồng những yếu tố văn hóa xã hội ảnh hưởng đến HS.

Cộng đồng xã hội

- Cộng đồng xã hội hiểu rõ hơn về mục đích, nhiệm vụ, chức năng, triển khai mô hình cung cấp dịch vụ CTXH trong trường học.

- Thúc đẩy sự tham gia giữa nhà trường và các cơ quan đoàn thể, doanh nghiệp địa phương trong việc huy động nguồn lực hỗ trợ HS có vấn đề xã hội, giúp GV trong các hoạt động CTXH tại cơ sở giáo dục.

- Tăng cường hệ thống giám sát và chuyển gửi dịch vụ CTXH trong trường học và ngoài cộng đồng.

4.4. Nguyên tắc thực hiện mô hình cung cấp dịch vụ CTXH trường học

- Tôn trọng các đặc điểm, hoàn cảnh, tôn giáo, giá trị của cá nhân cũng như quan điểm, niềm tin và quyền tự quyết của HS và cán bộ, GV, cha mẹ HS trong nhà trường.

- Giữ bí mật các thông tin cá nhân khi sử dụng các dịch vụ CTXH. Chỉ chia sẻ thông tin với những cá nhân liên quan trong trường hợp cần thiết và có sự đồng ý của người được hỗ trợ hoặc theo quy định của pháp luật.

- Lắng nghe ý kiến của người được hỗ trợ và tạo cơ hội để người được hỗ trợ tham gia tối đa vào việc thảo luận các giải pháp cho những vấn đề của mình.

- Bảo đảm mọi quyết định được đưa ra đều có sự cân nhắc kỹ lưỡng vì lợi ích tốt nhất của người được hỗ trợ song không xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của người khác.

- Đảm bảo quyền được tham gia, tự nguyện, tự chủ, tự quyết định của học HS và bảo mật thông tin trong các hoạt động CTXH theo quy định của pháp luật.

- Bảo đảm mối quan hệ giữa cán bộ, GV phụ trách CTXH với HS, cha mẹ HS, GV là bình đẳng, tôn trọng, khách quan và trên cơ sở công việc, không vì cảm xúc, tình cảm cá nhân.

- Tuân thủ các tiêu chuẩn khác về đạo đức nghề nghiệp đối với cán bộ, GV phụ trách CTXH và các quy định liên quan của pháp luật.

III. MÔ TẢ MÔ HÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ CTXH TRONG TRƯỜNG HỌC

1. Điều kiện bảo đảm xây dựng mô hình cung cấp dịch vụ CTXH trường học

1.1. Điều kiện cơ sở vật chất

Để triển khai và hoạt động tốt các nội dung, hình thức của mô hình cung cấp dịch vụ CTXH trường học một cách ổn định, hiệu quả, tuân thủ các nguyên tắc trong CTXH trường học. Nhà trường cần đảm bảo các yêu cầu về điều kiện cơ sở vật chất như:

Nhà trường có thể bố trí phòng hoặc không gian riêng tùy theo quy mô và điều kiện nhà trường, đảm bảo tính an toàn, thoải mái, dễ tiếp cận và phù hợp với các hoạt động của CTXH trường học.

Tùy vào điều kiện của từng nhà trường, phòng CTXH trường học gồm:

- 01 không gian có chức năng tiếp nhận thông tin, xử lý, lưu trữ hồ sơ gồm: Bàn làm việc, máy tính, tủ hồ sơ, giá để tài liệu, sách...

- 01 không gian có chức năng hoạt động CTXH hoặc tiếp cha mẹ HS, GV khi cần trao đổi. Cơ sở vật chất gồm: 01 bộ bàn ghế, ghế ngồi dành cho cán bộ GV phụ trách CTXH trường học, một số đồ vật trang trí như: tranh treo tường phù hợp lứa tuổi, cây cảnh,...

Yêu cầu chung về phòng CTXH trường học ấm áp về mùa đông, thoáng mát về mùa hè và trang bị các biện pháp phòng cháy chữa cháy theo đúng quy định an toàn hiện hành.

Cơ sở vật chất của mô hình cần được thiết kế đáp ứng các yêu cầu về tiêu chuẩn học tập của trường học bao gồm: Không gian thoáng mát, ánh sáng tự nhiên, phương tiện và đồ dùng học tập; đảm bảo các biện pháp phòng cháy chữa cháy, hệ thống điện, cấp thoát nước và các biện pháp an toàn phòng ngừa tai nạn thương tích phù hợp với các quy định, tiêu chuẩn an toàn hiện hành.



Hình ảnh 1: Cơ sở vật chất của phòng CTXH trường học

Trước cửa ra vào có biển treo, biển hiệu rõ ràng giới thiệu về phòng CTXH trong trường học, có bảng trắng ghi chép thời gian làm việc trong ngày của cán bộ, GV phụ trách CTXH trường học.

Cần có kệ và tủ đựng hồ sơ, tài liệu và dụng cụ hỗ trợ nghiên cứu, tư vấn, tham vấn, đánh giá và lập kế hoạch công việc.

Các tài liệu gồm: hồ sơ HS, các biểu mẫu, tài liệu tham khảo và các tài liệu hỗ trợ các hoạt động khác như kỹ năng sống, giá trị sống, tài liệu về bảo vệ trẻ em, luật pháp, chính sách xã hội, an sinh xã hội và phát triển cộng đồng tại các địa phương,...

1.2. Quản lý và sử dụng tài chính

Vấn đề liên quan đến tài chính là một trong những khó khăn rất lớn của các nhà trường trong khi thực hiện triển khai các hoạt động của mô hình. Nhà trường cần linh hoạt để có thể vận dụng hay tìm kiếm nguồn lực tài chính.

Một trong những mục đích của CTXH trong trường học là kết nối nguồn lực từ cộng đồng, phối hợp cùng cơ sở giáo dục thúc đẩy hoạt động CTXH trong trường học, theo Thông tư số 33/2018/TT-BGDĐT hướng dẫn thì kinh phí thực hiện cung cấp dịch vụ CTXH trong trường học có thể là:

- Nguồn chi kinh phí thường xuyên của nhà trường;
- Các khoản tài trợ, hỗ trợ của các tổ chức, cá nhân trong nước và nước ngoài theo quy định của pháp luật;
- Các nguồn thu hợp pháp từ vận động các nguồn xã hội hóa từ cha mẹ HS; tài trợ của các mạnh thường quân, các tổ chức xã hội, đoàn thể và từ các nguồn thực hiện các hoạt động chuyên môn thường niên của nhà trường,... các hoạt động nghiên cứu khoa học, đề tài, dự án liên quan đến hoạt động CTXH trong trường học.

Kinh phí chi cho hoạt động CTXH trong trường học được quản lý và sử dụng đúng mục đích, có sổ sách, kế toán theo dõi nguồn thu và chi. Các khoản thu, chi phải đúng theo quy định của pháp luật và cấp có thẩm quyền.

2. Cơ cấu tổ chức mô hình cung cấp dịch vụ CTXH trong trường học

2.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ máy

Căn cứ quy mô trường học, số lượng cán bộ quản lý, cán bộ, GV phụ trách CTXH và số lượng HS trong trường, trên cơ sở điều kiện về khả năng đáp ứng năng lực chuyên môn, Hiệu trưởng quyết định thành lập hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền quyết định thành lập Tổ CTXH trực thuộc trường học nhằm cung cấp dịch vụ CTXH tại nhà trường.

Tên gọi tùy thuộc vào phong cách và văn hoá của từng nhà trường.

Gợi ý tên gọi: **TỔ CUNG CẤP DỊCH VỤ CTXH**

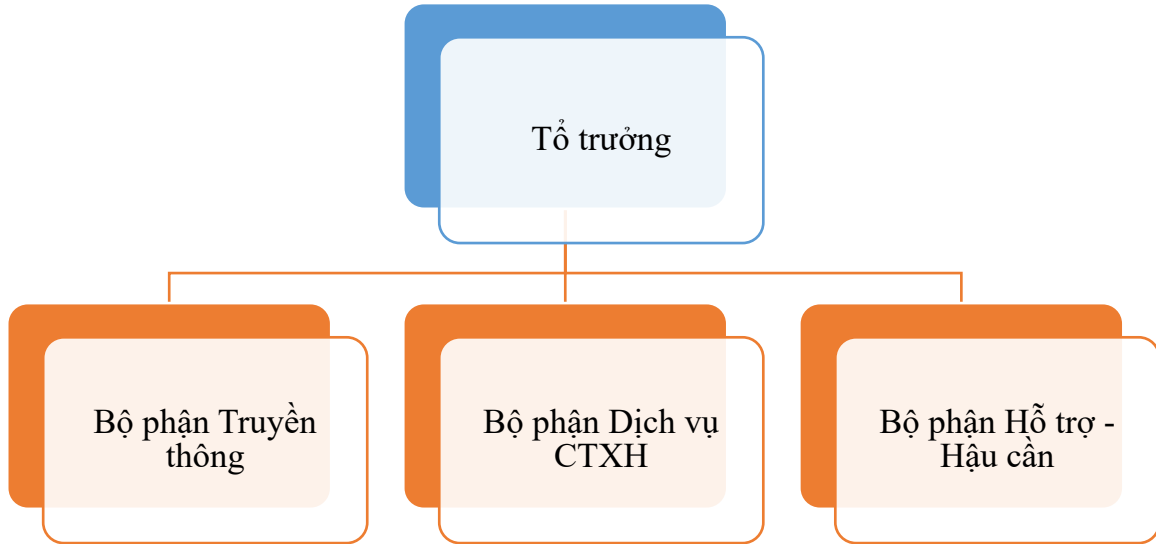
Tổ Cung cấp dịch vụ CTXH là đơn vị thuộc trường học. Các trường học căn cứ vào tình hình thực tế của nhà trường để xây dựng cơ cấu tổ chức Tổ Cung cấp dịch vụ CTXH phù hợp.

Về mặt cơ cấu tổ chức, Tổ Cung cấp dịch vụ CTXH cần bao gồm 3 bộ phận chính, gồm:

- 1/ Bộ phận Truyền thông
- 2/ Bộ phận Dịch vụ CTXH
- 3/ Bộ phận Hỗ trợ - Hậu cần.

* *Lưu ý:* Tùy thuộc vào điều kiện vào thực tế từng trường, có thể thành lập thêm các bộ phận khác trực thuộc Tổ, tuy nhiên, mỗi Tổ cung cấp dịch vụ CTXH nên bao gồm ít nhất 3 bộ phận cơ bản như trên.

Gợi ý Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Tổ cung cấp dịch vụ CTXH:



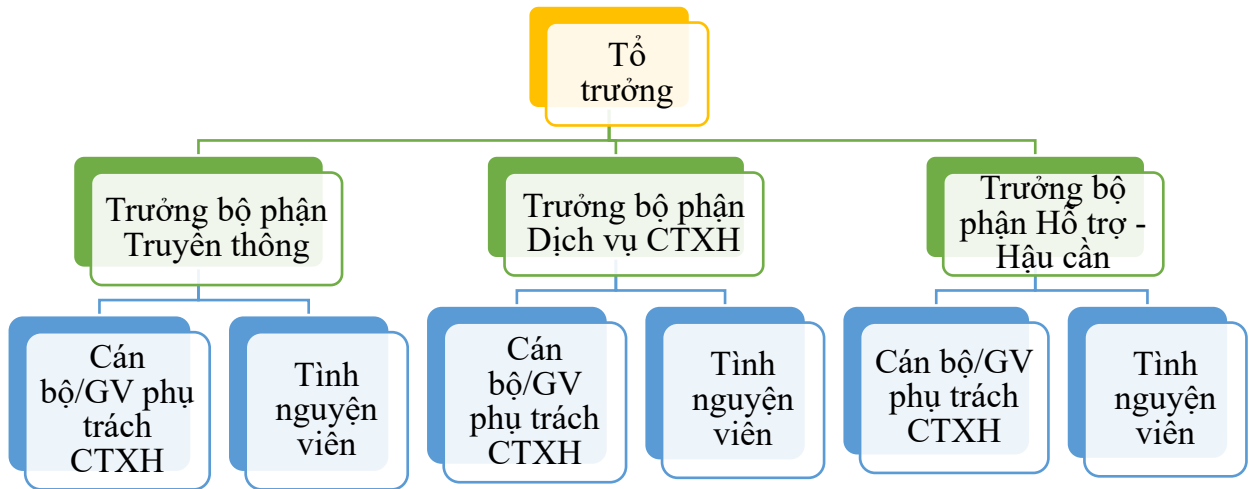
Sơ đồ 1. Cơ cấu tổ chức bộ máy Tổ Cung cấp dịch vụ CTXH trường học

2.2. Nhân sự thuộc Tổ Cung cấp dịch vụ CTXH trường học

Tương ứng với cơ cấu tổ chức, về mặt bố trí nhân sự, Tổ Cung cấp dịch vụ CTXH có tổ trưởng, trưởng các bộ phận, cán bộ, GV phụ trách CTXH và tình nguyện viên. Tùy thuộc vào đặc thù của nhà trường là cơ sở giáo dục tự chủ tài chính hay cơ sở giáo dục phụ thuộc ngân sách nhà nước, tổ trưởng sẽ quyết định số lượng vị trí nhân sự phục vụ hoạt động của Tổ.

2.2.1. Nhân sự theo mô hình chuyên trách

Gợi ý sơ đồ bố trí nhân sự đối với các cơ sở giáo dục có khả năng tự cân đối tài chính - Mô hình chuyên trách:



Sơ đồ 2. Bố trí nhân sự chuyên trách thuộc Tổ Cung cấp dịch vụ CTXH trường học

Căn cứ vào vị trí công việc của mô hình chuyên trách, nhiệm vụ và yêu cầu năng lực của từng vị trí được đề xuất như sau:

Bảng 1. Nhiệm vụ và yêu cầu năng lực của từng vị trí việc làm theo mô hình chuyên trách

Vị trí	Nhiệm vụ	Yêu cầu năng lực	Đề xuất nhân lực
Tổ trưởng	<ul style="list-style-type: none"> Chỉ đạo, hướng dẫn trưởng các bộ phận xây dựng kế hoạch hoạt động hằng năm, quý và tháng đảm bảo phù hợp với định hướng và chính sách của Tổ; trực tiếp rà soát và ký xác nhận vào bảng kế hoạch tổng hợp để báo cáo Hiệu trưởng phê duyệt. Đôn đốc và chỉ đạo việc báo cáo kết quả hoạt động của Tổ cung cấp dịch vụ CTXH. 	<ul style="list-style-type: none"> Có kiến thức cơ bản về CTXH. Có năng lực quản lý, ngoại giao. 	<ul style="list-style-type: none"> Số lượng: 01 Đề xuất: Thành viên Ban giám hiệu.
Bộ phận Truyền thông			
Trưởng bộ phận	<ul style="list-style-type: none"> Trực tiếp hướng dẫn, kiểm tra, giám sát, đánh giá tiến trình thực hiện các hoạt động truyền thông, quảng bá về Tổ và các hoạt động huy động tài trợ theo kế hoạch hằng năm, quý và tháng 	<ul style="list-style-type: none"> Có kiến thức cơ bản về CTXH và truyền thông. Có năng lực tổng hợp, phân 	<ul style="list-style-type: none"> Số lượng: 01 Đề xuất: người tốt nghiệp chuyên ngành CTXH, báo chí, truyền thông... và đã có

	<ul style="list-style-type: none"> - Hỗ trợ cán bộ, GV phụ trách CTXH và các thành viên giải quyết các vấn đề gặp phải trong quá trình tổ chức các hoạt động truyền thông và vận động nguồn lực để bảo đảm hoàn thành các hoạt động theo kế hoạch. - Tổng hợp và báo cáo định kỳ hoặc đột xuất tình hình thực hiện của bộ phận Truyền thông cho tổ trưởng. - Đôn đốc và chỉ đạo việc báo cáo kết quả hoạt động của bộ phận Truyền thông. 	tích và xử lý thông tin.	kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực truyền thông CTXH.
Cán bộ, GV phụ trách CTXH	<ul style="list-style-type: none"> - Xây dựng kế hoạch các hoạt động truyền thông, quảng bá về Tổ và các hoạt động huy động tài trợ theo kế hoạch hàng năm, quý và tháng - Báo cáo định kỳ hoặc đột xuất tình hình thực hiện của bộ phận Truyền thông cho Trưởng bộ phận - Thực hiện các công việc theo đề nghị phối hợp của các bộ phận khác trong Tổ. 	<ul style="list-style-type: none"> + Có kiến thức cơ bản về CTXH và truyền thông + Có năng lực tổng hợp, phân tích và xử lý thông tin 	<ul style="list-style-type: none"> - Số lượng: 01 - Đề xuất: người tốt nghiệp chuyên ngành CTXH, báo chí, truyền thông, hoặc các ngành xã hội phù hợp khác.
Bộ phận Dịch vụ CTXH			
Trưởng bộ phận	<ul style="list-style-type: none"> - Trực tiếp hướng dẫn, kiểm tra, giám sát, đánh giá tiến trình thực hiện các hoạt động cung cấp dịch vụ CTXH trường học theo kế hoạch hàng năm, quý và tháng. - Hỗ trợ cán bộ, GV và các tình nguyện viên giải quyết các vấn đề gặp phải trong quá trình cung cấp dịch vụ để bảo đảm hoàn thành các hoạt động theo kế hoạch. 	<ul style="list-style-type: none"> - Có kiến thức chuyên sâu về CTXH - Có năng lực tổng hợp, phân tích và xử lý thông tin - Có khả năng hướng dẫn nghiệp vụ, phổ biến kinh 	<ul style="list-style-type: none"> - Số lượng: 1 - Đề xuất: người tốt nghiệp nghiệp cao đẳng, đại học trở lên thuộc các chuyên ngành CTXH và giáo dục đặc biệt hoặc các chuyên ngành khoa học xã hội khác phù hợp với nhiệm vụ CTXH

	<ul style="list-style-type: none"> - Tổng hợp và báo cáo định kỳ hoặc đột xuất tình hình thực hiện của bộ phận Dịch vụ CTXH trường học cho tổ trưởng. - Đôn đốc và chỉ đạo việc báo cáo kết quả hoạt động của bộ phận Dịch vụ CTXH trường học. 	<p>những về CTXH.</p>	<p>và đã có kinh nghiệm trong lĩnh vực này.</p>
<p>Cán bộ, GV phụ trách CTXH</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Xây dựng kế hoạch các hoạt động cần thực hiện để cung cấp dịch vụ CTXH trường học theo kế hoạch hằng năm, quý và tháng. - Hỗ trợ, phối hợp với các tình nguyện viên giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình cung cấp dịch vụ để bảo đảm hoàn thành các hoạt động theo kế hoạch. - Giám sát, hỗ trợ chuyên môn cho các tình nguyện viên và các cán bộ, GV khác trong nhà trường thông qua trao đổi, chia sẻ kinh nghiệm, tập huấn, hội thảo... để từ đó tăng cường năng lực cung cấp dịch vụ có chất lượng. - Hỗ trợ tinh thần cho tình nguyện viên và các cán bộ, GV khác trong nhà trường nhằm ngăn ngừa và ứng phó với các tác động tiêu cực do phải tiếp xúc với các trường hợp khó khăn. - Thực hiện các công việc theo đề nghị phối hợp của các bộ phận khác trong Tổ. - Báo cáo định kỳ hoặc đột xuất tình hình thực hiện của bộ phận 	<ul style="list-style-type: none"> - Có kiến thức chuyên sâu về CTXH. - Có kiến thức về quyền trẻ em và bảo vệ trẻ em; và các chương trình, luật pháp, chính sách quốc gia liên quan đến chăm sóc, giáo dục và bảo vệ trẻ em. - Có khả năng độc lập, thực hiện thành thạo các kỹ năng, nghiệp vụ CTXH chuyên nghiệp tại trường học. 	<ul style="list-style-type: none"> - Số lượng: 1 - Đề xuất: người tốt nghiệp nghiệp cao đẳng, đại học trở lên thuộc các chuyên ngành CTXH và giáo dục đặc biệt hoặc các chuyên ngành khoa học xã hội khác phù hợp với nhiệm vụ CTXH.

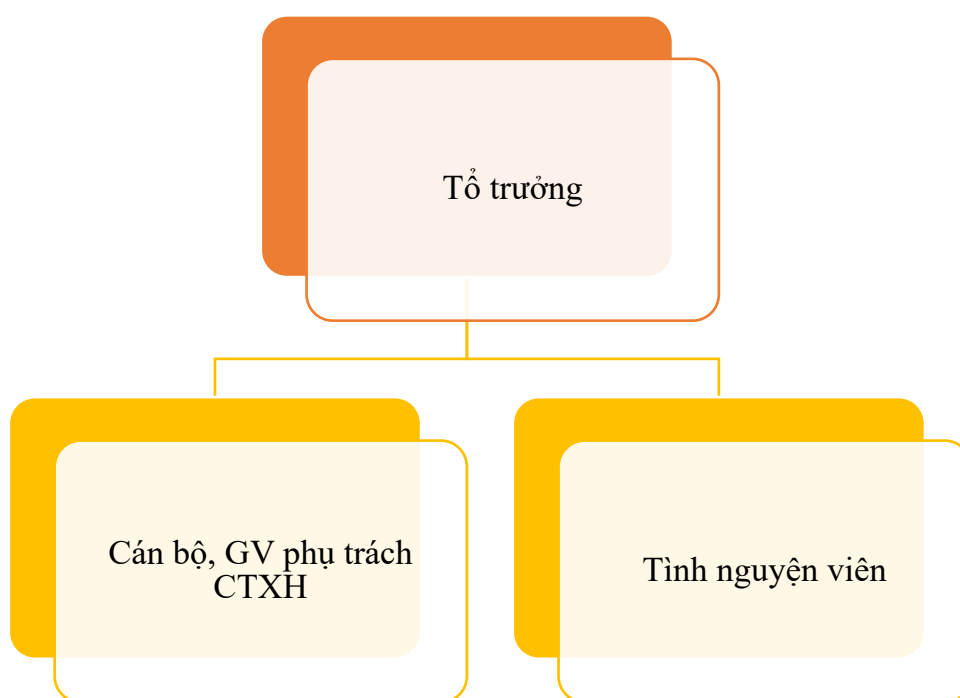
Dịch vụ CTXH cho Trường bộ phận.			
Bộ phận Hỗ trợ - Hậu cần			
Trưởng bộ phận	<ul style="list-style-type: none"> - Chỉ đạo, hướng dẫn công tác tiếp nhận, chăm sóc/ hỗ trợ khách hàng. - Quản lý cơ sở vật chất và công tác hậu cần. - Đôn đốc, hỗ trợ các cán bộ, GV phụ trách CTXH thực hiện báo cáo về kết quả hoạt động thuộc phạm vi quản lý. - Tổng hợp và báo cáo định kỳ hoặc đột xuất tình hình thực hiện các hoạt động cho tổ trưởng. 	<ul style="list-style-type: none"> - Có năng lực quản lý - Có kiến thức cơ bản về tài chính - kế toán 	<ul style="list-style-type: none"> - Số lượng: 1 - Đề xuất: người tốt nghiệp chuyên ngành CTXH.
Cán bộ, GV phụ trách CTXH	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện công tác tiếp nhận, chăm sóc/ hỗ trợ khách hàng. - Chuẩn bị cơ sở vật chất và công tác hậu cần cho các hoạt động của Tổ. - Thường xuyên gặp gỡ HS, gia đình HS, cán bộ, GV trong nhà trường để đánh giá mức độ hài lòng đối với dịch vụ do Tổ cung cấp. 	<ul style="list-style-type: none"> - Có năng lực bố trí, sắp xếp công việc khoa học - Kỹ năng giao tiếp tốt - Có kiến thức cơ bản về CTXH - Có kiến thức cơ bản về tài chính - kế toán 	<ul style="list-style-type: none"> - Số lượng: 1 - Đề xuất: người tốt nghiệp chuyên ngành kế toán, hành chính – nhân sự hoặc các ngành khoa học xã hội khác phù hợp (có chứng chỉ bồi dưỡng nghiệp vụ CTXH).
Tình nguyện viên	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện các công việc theo sự phân công của Trưởng bộ phận. - Phối hợp, hỗ trợ đội ngũ nhân viên chuyên trách tại các bộ phận thực hiện các công việc cụ thể. 	Nhiệt tình, nhanh nhẹn, yêu thích các hoạt động xã hội.	<ul style="list-style-type: none"> - Số lượng: 15 (5 người/ bộ phận). - Đề xuất: <ul style="list-style-type: none"> + GV chủ nhiệm + Các thầy cô giáo có mong muốn hỗ trợ các hoạt động của phòng CTXH

			<ul style="list-style-type: none"> + HS trong trường có nguyện vọng tham gia + Đội ngũ cựu giáo chức, cán bộ về hưu + Cha mẹ HS.
--	--	--	---

Lương, thưởng cho nhân sự trong mô hình chuyên trách do nhà trường chi trả căn cứ vào kinh phí nhà trường tự cân đối. Trường có thể có chế độ hỗ trợ kinh phí nhất định cho đội ngũ tình nguyện viên căn cứ đề xuất của Tổ trưởng Tổ Cung cấp dịch vụ CTXH.

2.2.2. Nhân sự theo mô hình bán chuyên trách

Gợi ý sơ đồ bố trí nhân sự đối với các cơ sở giáo dục chưa có khả năng tự cân đối tài chính - Mô hình bán chuyên trách:



Sơ đồ 3. Bố trí nhân sự theo mô hình bán chuyên trách Tổ Cung cấp dịch vụ CTXH trường học

Trong mô hình bán chuyên trách, Tổ trưởng sẽ giao nhiệm vụ thực hiện các hoạt động cung cấp dịch vụ CTXH trong trường học cho 1 cán bộ, GV phụ trách CTXH - có thể huy động hoặc kết nối nguồn lực trong và ngoài trường để hỗ trợ thực hiện các nhiệm vụ).

Nhân sự trong mô hình bán chuyên trách do nhà trường chi trả lương, thuộc hệ thống lương giáo dục và có các chế độ hỗ trợ theo quy định của pháp luật. Các tình nguyện viên hoạt động theo tiêu chí phi lợi nhuận.

Cán bộ, GV phụ trách CTXH trong trường học ở mô hình bán chuyên trách được quy định về nhiệm vụ, yêu cầu năng lực như sau:

Bảng 2. Nhiệm vụ, yêu cầu năng lực theo vị trí công việc tại mô hình

Bán chuyên trách

Vị trí	Nhiệm vụ	Yêu cầu năng lực	Đề xuất nhân lực
Tổ trưởng	<ul style="list-style-type: none"> - Chỉ đạo, hướng dẫn trưởng các bộ phận xây dựng kế hoạch hoạt động hằng năm, quý và tháng đảm bảo phù hợp với định hướng và chính sách của Tổ; trực tiếp rà soát và ký xác nhận vào bảng kế hoạch tổng hợp để gửi cho Hiệu trưởng phê duyệt. - Đôn đốc và chỉ đạo việc báo cáo kết quả hoạt động của Tổ cung cấp dịch vụ CTXH. 	<ul style="list-style-type: none"> - Có kiến thức cơ bản về CTXH - Có năng lực quản lý, ngoại giao 	<ul style="list-style-type: none"> - Số lượng: 1 - Đề xuất: Thành viên Ban giám hiệu kiêm nhiệm (có chứng chỉ bồi dưỡng nghiệp vụ CTXH).
Cán bộ, GV phụ trách CTXH	<ul style="list-style-type: none"> - Xây dựng kế hoạch các hoạt động truyền thông, quảng bá về Tổ và các hoạt động huy động tài trợ theo kế hoạch hằng năm, quý và tháng. - Xây dựng kế hoạch các hoạt động cần thực hiện để cung cấp dịch vụ CTXH trường học theo kế hoạch hằng năm, quý và tháng. - Thực hiện công tác tiếp nhận, chăm sóc/ hỗ trợ khách hàng - Hỗ trợ, phối hợp với tình nguyện viên nhằm giải quyết các vấn đề gặp phải trong quá trình cung cấp dịch vụ để bảo đảm hoàn thành các hoạt động theo kế hoạch. - Báo cáo định kỳ hoặc đột xuất tình hình thực hiện công việc cho tổ trưởng. 	<ul style="list-style-type: none"> - Có kiến thức và kỹ năng cơ bản về CTXH - Có năng lực bố trí, sắp xếp công việc khoa học - Kỹ năng giao tiếp tốt 	<ul style="list-style-type: none"> - Số lượng: 1 - Đề xuất: Bí thư đoàn thanh niên/ GV tổng phụ trách hoặc do Tổ trưởng lựa chọn (có chứng chỉ bồi dưỡng nghiệp vụ CTXH).

Tình nguyện viên	- Thực hiện các công việc theo sự phân công của Tổ trưởng.	Nhiệt tình, nhanh nhẹn, yêu thích các hoạt động xã hội.	- Số lượng: 15 (5 người/ bộ phận). - Đề xuất: + Các thầy cô giáo có mong muốn hỗ trợ các hoạt động của phòng CTXH. + HS trong trường có nguyện vọng tham gia. + Đội ngũ cựu giáo chức, cán bộ về hưu + Cha mẹ HS
-------------------------	--	---	---

Ngoài ra, nhân sự làm việc trong Tổ Cung cấp dịch vụ CTXH trường học cần đáp ứng những quy định cụ thể về tiêu chuẩn đạo đức và nguyên tắc nghề nghiệp đối với người làm CTXH theo Thông tư số 01/2017/TT-BLĐTBXH về “Quy định tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp đối với người làm CTXH” [1] và Quy tắc đạo đức trong hỗ trợ được nêu rõ trong Sổ tay hướng dẫn thực hành CTXH trường học [4] ban hành kèm theo Quyết định số 4216/QĐ-BGDĐT do Bộ GDĐT ban hành ngày 14/12/2022.

2.3. Quyền lợi và trách nhiệm của nhân sự tham gia vận hành mô hình

2.3.1. Quyền lợi của đội ngũ nhân sự

- Quyền được hành nghề CTXH:

+ Được quy định và chịu trách nhiệm về rà soát, phát hiện, phòng ngừa, can thiệp, sử dụng các phương pháp CTXH trong phạm vi hoạt động chuyên môn.

+ Được ký hợp đồng hành nghề CTXH - được hưởng lương (đối với mô hình chuyên trách) hoặc được quyết định bằng văn bản phân công nhiệm vụ - có quy định chế độ hỗ trợ (đối với mô hình bán chuyên trách).

+ Được sử dụng các biện pháp nghiệp vụ CTXH để can thiệp, trợ giúp các đối tượng có nhu cầu trong trường học.

+ Tham gia biện hộ, hỗ trợ tâm lý xã hội, bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp cho người sử dụng dịch vụ CTXH.

- Quyền từ chối cung cấp dịch vụ CTXH:

+ Được từ chối cung cấp dịch vụ CTXH nếu trong quá trình cấp dịch vụ CTXH vượt quá khả năng hoặc trái với phạm vi hoạt động chuyên môn của mình.

+ Được từ chối cung cấp dịch vụ CTXH nếu việc cấp dịch vụ CTXH đó trái với quy định của pháp luật hoặc đạo đức nghề nghiệp CTXH.

- Quyền được nâng cao năng lực chuyên môn:

+ Được đào tạo, đào tạo lại và cập nhật kiến thức CTXH liên tục phù hợp với trình độ chuyên môn hành nghề CTXH.

+ Được tham gia bồi dưỡng, trao đổi thông tin về chuyên môn, kiến thức pháp luật về CXTX.

- Quyền lợi khác:

+ Được bảo vệ sức khỏe, tính mạng, danh dự, thân thể.

+ Được khen thưởng phù hợp khi có thành tích xuất sắc.

2.3.2. Trách nhiệm của đội ngũ nhân sự

- Trách nhiệm đối với người sử dụng dịch vụ:

+ Tôn trọng các quyền của người sử dụng dịch vụ CTXH.

+ Tư vấn, cung cấp thông tin cho người sử dụng dịch vụ CTXH.

+ Đối xử bình đẳng với người sử dụng dịch vụ CTXH, không để lợi ích cá nhân hay sự phân biệt đối xử ảnh hưởng đến quyết định chuyên môn của mình.

- Trách nhiệm đối với nghề nghiệp:

+ Thực hiện đúng quy định chuyên môn CTXH.

+ Chịu trách nhiệm về các quyết định chuyên môn CTXH.

+ Thường xuyên học tập, cập nhật kiến thức CTXH liên tục để nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ CTXH.

+ Giữ bí mật những thông tin mà người sử dụng dịch vụ CTXH đã cung cấp, trừ trường hợp pháp luật quy định.

+ Thông báo với người có thẩm quyền về người hành nghề CTXH có hành vi vi phạm đạo đức nghề nghiệp với người sử dụng dịch vụ CTXH, đồng nghiệp.

+ Không được lợi dụng người sử dụng dịch vụ trong quá trình hành nghề CTXH.

- Trách nhiệm đối với đồng nghiệp:

+ Hợp tác và tôn trọng đồng nghiệp trong hành nghề CTXH.

+ Bảo vệ danh dự, uy tín của đồng nghiệp

- Trách nhiệm đối với xã hội:

+ Tham gia phát triển cộng đồng.

+ Tham gia giám sát về năng lực chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp của người hành nghề khác.

2.4. Vai trò của các thành phần liên quan

2.4.1. Vai trò của Hiệu trưởng

- Phê duyệt Kế hoạch thực hiện xây dựng và triển khai mô hình cung cấp dịch vụ CTXH trường học phù hợp với điều kiện thực tế của nhà trường.

- Tạo điều kiện để cán bộ, GV phụ trách CTXH, trong cơ sở giáo dục tham gia bồi dưỡng, tập huấn nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ về CTXH.

- Chịu trách nhiệm thực hiện CTXH trường học, bố trí nhân sự làm đầu mối tham mưu triển khai các hoạt động CTXH trường học.

- Bảo đảm các điều kiện để thực hiện các nội dung hoạt động CTXH trường học tại cơ sở giáo dục.

- Phối hợp, hỗ trợ các cơ sở đào tạo ngành CTXH tổ chức thực hành, thực tập, trao đổi kinh nghiệm chuyên môn về CTXH trường học.

2.4.2. GV chủ nhiệm

- Phối hợp với Tổ Cung cấp dịch vụ CTXH trường học thực hiện các hoạt động CTXH trường học.

- Phát hiện, báo cáo Hiệu trưởng hoặc thông báo với tổ trưởng Tổ Cung cấp dịch vụ CTXH trường học các trường hợp HS gặp các vấn đề như: có hoàn cảnh đặc biệt, bị xâm hại, bị bạo lực, bỏ học, vi phạm pháp luật,...

- Phối hợp chặt chẽ với Tổ Cung cấp dịch vụ CTXH trường học thực hiện hoạt động phòng ngừa, can thiệp, trợ giúp HS tại cơ sở giáo dục.

3.4.3. Cha mẹ HS

- Phối hợp với GV chủ nhiệm, GV bộ môn và Tổ Cung cấp dịch vụ CTXH trường học phát hiện, tiếp nhận thông tin về các trường hợp người học có hoàn cảnh đặc biệt, bị bạo lực, bị xâm hại, bỏ học, vi phạm pháp luật.

- Chủ động đề xuất và phối hợp với Tổ Cung cấp dịch vụ CTXH trường học tổ chức các hoạt động phòng ngừa cho HS.

- Phối hợp với Tổ Cung cấp dịch vụ CTXH trường học tham gia các hoạt động can thiệp, trợ giúp HS tại cơ sở giáo dục và cộng đồng khi có đề nghị của GV chủ nhiệm hoặc tổ trưởng.

* *Lưu ý:* Vai trò của nhà trường là cung cấp và sử dụng các dịch vụ rà soát, phát hiện nguy cơ, tổ chức phòng ngừa, can thiệp, trợ giúp, hỗ trợ phát triển đối với HS, GV, cha mẹ HS, cộng đồng xã hội. Thông báo và chuyển gửi đối với những trường hợp vượt khả năng hỗ trợ của nhà trường.

IV. HƯỚNG DẪN TỔ CHỨC THỰC HIỆN MÔ HÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ CTXH TRƯỜNG HỌC

1. Xây dựng kế hoạch triển khai mô hình cung cấp dịch vụ CTXH trường học

➤ *Hình thức hỗ trợ trực tuyến*

- Mục đích: Hỗ trợ trực tuyến là hình thức cung cấp dịch vụ CTXH dựa trên các nền tảng mạng xã hội và công cụ giao tiếp không dây, giúp người sử dụng dịch vụ giải quyết các vấn đề một cách nhanh chóng, kịp thời. Hỗ trợ trực tuyến giúp cán bộ, GV phụ trách CTXH thu thập thông tin về nhu cầu và vấn đề sơ khai ban đầu của người sử dụng dịch vụ, làm căn cứ để lập kế hoạch trợ giúp tiếp theo hoặc giới thiệu, chuyển gửi sang hình thức hỗ trợ trực tiếp. Trong các trường hợp người sử dụng dịch vụ không đang ở trong trường học, hoặc đang cần có nhu cầu hỗ trợ khẩn cấp, việc sử dụng hình thức hỗ trợ trực tuyến được xem là phù hợp hơn và mang lại hiệu quả cao hơn hình thức trực tiếp. Hình thức trực tuyến cũng đặc biệt phù hợp với những cá nhân có tính cách rụt rè, nhút nhát, không tự tin tìm đến hình thức hỗ trợ trực tiếp.

- Thời gian: Theo giờ làm việc hành chính của nhà trường. Ngoài ra, nếu có nhu cầu hỗ trợ khẩn cấp, có thể gọi điện đến Tổng đài Bảo vệ trẻ em 111.

- Phương thức hỗ trợ: Sử dụng thiết bị có kết nối Internet và các ứng dụng cho phép gọi điện face-time như Zalo, Messenger hoặc gọi điện thoại truyền thống theo số hotline của Tổ Cung cấp dịch vụ CTXH trường học.

- Phân công nhiệm vụ: Tổ trưởng giao Bộ phận Hỗ trợ - Hậu cần sắp xếp và bố trí nhân sự phụ trách hỗ trợ trực tuyến và thiết lập các công cụ hỗ trợ trực tuyến cần thiết.

- Nội dung hỗ trợ:

+ Hỗ trợ, trợ giúp khẩn cấp.

+ Tìm hiểu nhu cầu, rà soát nguy cơ.

+ Chuyển gửi đến bộ phận hỗ trợ phù hợp để các bộ phận chuyên môn quyết định HS tiếp tục nhận hỗ trợ trực tuyến hay cần tiếp nhận hình thức hỗ trợ trực tiếp.

➤ *Hình thức hỗ trợ trực tiếp:*

+ Thời gian: Theo giờ làm việc hành chính của nhà trường.

+ Địa điểm: Tổ Cung cấp dịch vụ CTXH

➤ *Nội dung dịch vụ (dự kiến) cung cấp:*

Bảng 3. Nội dung dịch vụ dự kiến cung cấp của mô hình cung cấp dịch vụ CTXH trường học

Dịch vụ	Hình thức
Dịch vụ rà soát, phát hiện nguy cơ	Phát hiện và hỗ trợ HS cần sự bảo vệ khẩn cấp
	Đánh giá, sàng lọc, phân loại nhu cầu/ vấn đề của HS, GV, cha mẹ HS.
	Phát hiện các vấn đề cần phòng ngừa tại trường học.
	Chuyển gửi HS cần trợ giúp tới bộ phận hỗ trợ phù hợp
Dịch vụ phòng ngừa	Tổ chức các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, cảnh báo và hướng dẫn HS, GV, cha mẹ HS về các tình huống, nguy cơ

	<p>roi vào hoàn cảnh đặc biệt, bị xâm hại, bị bạo lực, bỏ học, vi phạm pháp luật.</p> <p>Tuyên truyền, vận động cộng đồng, xã hội kịp thời phản ánh thông tin về các vụ việc liên quan đến HS và tham gia xây dựng môi trường trường học an toàn, lành mạnh.</p> <p>Tuyên truyền nâng cao nhận thức của HS về các vấn đề đang phát sinh tại trường học và cách thức ứng phó.</p> <p>Tập huấn hướng dẫn HS, cha mẹ HS, GV, cán bộ quản lý cơ sở giáo dục sử dụng các dịch vụ hỗ trợ.</p> <p>Cung cấp thông tin, tài liệu, trang bị cho cha mẹ HS, GV các kiến thức, kỹ năng, phương pháp phát hiện các trường hợp HS có nguy cơ và trách nhiệm thông báo, phối hợp giải quyết cùng cơ sở giáo dục.</p>
Dịch vụ can thiệp, trợ giúp	Xây dựng và thực hiện kế hoạch can thiệp, trợ giúp cá nhân HS có nguy cơ cao như HS hoàn cảnh đặc biệt, bị xâm hại, bị bạo lực, bỏ học, vi phạm pháp luật...
	Xây dựng và thực hiện kế hoạch trợ giúp nhóm HS có nhu cầu/ vấn đề cần trợ giúp.
	Xây dựng và thực hiện kế hoạch can thiệp, trợ giúp dựa vào phát triển cộng đồng.
Dịch vụ hỗ trợ phát triển	Lập kế hoạch hỗ trợ HS tham gia một cách bình đẳng các hoạt động tại trường học và cộng đồng sau khi kết thúc quy trình can thiệp, trợ giúp.
	Cập nhật và cung cấp thông tin về luật pháp, chính sách xã hội liên quan cho người sử dụng dịch vụ.
	Vận động chính sách liên quan đến HS và thúc đẩy việc thực hiện quyền của HS.
	Lập kế hoạch kết nối nguồn lực giữa trường học với cơ quan, doanh nghiệp, địa phương.

- Kế hoạch kiểm tra, giám sát hoạt động của mô hình:

Nội dung dịch vụ cần kiểm tra, giám sát	Người thực hiện	Người phối hợp	Kinh phí	Thời gian
<ul style="list-style-type: none"> - Dịch vụ rà soát, phát hiện nguy cơ - Dịch vụ phòng ngừa - Dịch vụ can thiệp, trợ giúp 	<ul style="list-style-type: none"> - Tổ trưởng - Mời chuyên gia đánh giá độc lập 	<ul style="list-style-type: none"> - Trưởng các bộ phận - Cán bộ, GV phụ trách CTXH - HS, cha mẹ HS 	<ul style="list-style-type: none"> - Nguồn chi thường xuyên của nhà trường; - Nguồn kinh phí từ các hoạt 	<ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra thường xuyên: Sau khi hoàn thành các hoạt động cung cấp dịch vụ rà soát, phát hiện nguy cơ.

- Dịch vụ hỗ trợ phát triển			động tài trợ từ các tổ chức, cá nhân, hội, nhóm	- Kiểm tra, giám sát đột xuất: Bất cứ khi nào phát sinh vấn đề hoặc cần xác nhận lại kết quả đã đạt được.
-----------------------------	--	--	---	---

Có thể sử dụng mẫu sau để đánh giá kết quả cung cấp dịch vụ:

Bảng 4. Mẫu đánh giá kết quả cung cấp dịch vụ CTXH trường học

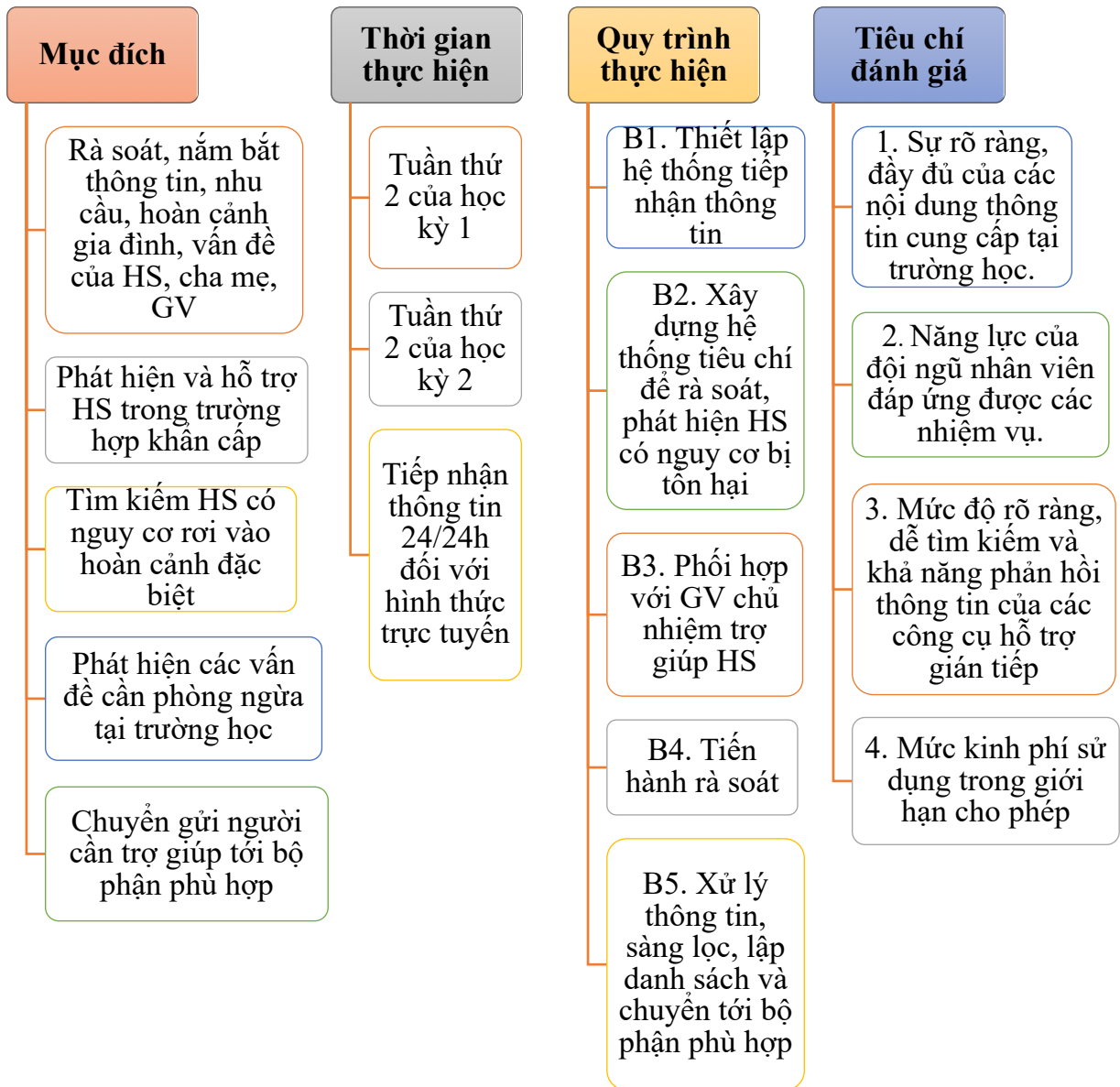
TT	Dịch vụ cung cấp	Mức độ giải quyết vấn đề của dịch vụ (1 = Đã giải quyết được vấn đề, 2 = Giải quyết được phần lớn vấn đề, 3 = Giải quyết được phần nhỏ vấn đề, 4 = Chưa giải quyết được vấn đề, 5 = Vấn đề trầm trọng hơn, 6 = khác).	Đánh giá (1 = Tiếp tục duy trì, 2 = Điều chỉnh dịch vụ, 3 = Kết thúc dịch vụ, 4 = Khác)	Ghi chú
1	Dịch vụ 1:
2	Dịch vụ 2:
...

2. Tổ chức cung cấp các dịch vụ CTXH cho HS trong trường học

Mỗi dịch vụ được cung cấp dưới đây sẽ được nêu rõ về mục đích, đối tượng, quy trình, tiêu chí đánh giá mà tổ Dịch vụ CTXH trường học thực hiện. Tổ dịch vụ CTXH chính là cán bộ, GV phụ trách CTXH triển khai, vận hành mô hình cung cấp các dịch vụ CTXH đến với HS, GV, cha mẹ HS trong toàn trường và phối kết hợp với các ban ngành đoàn thể bên ngoài trường cùng tham gia hoạt động CTXH trường học.

Vì tài liệu là khung hướng dẫn thực hiện và triển khai mô hình cung cấp dịch vụ CTXH trong trường học nên sẽ không tập trung chi tiết cụ thể vào từng kỹ thuật, kỹ năng cho từng dịch vụ.

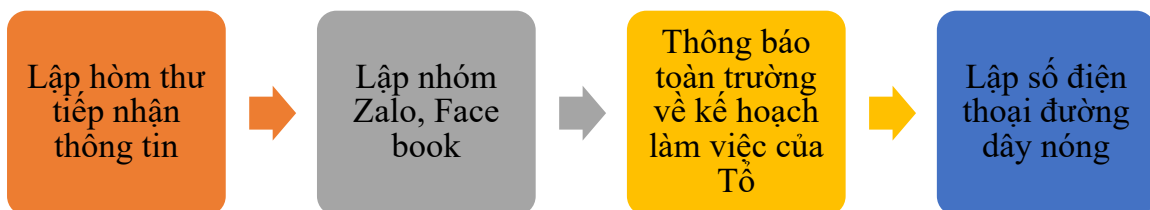
2.1. Dịch vụ rà soát, phát hiện nguy cơ



Sơ đồ 4. Kế hoạch thực hiện Dịch vụ rà soát, phát hiện nguy cơ

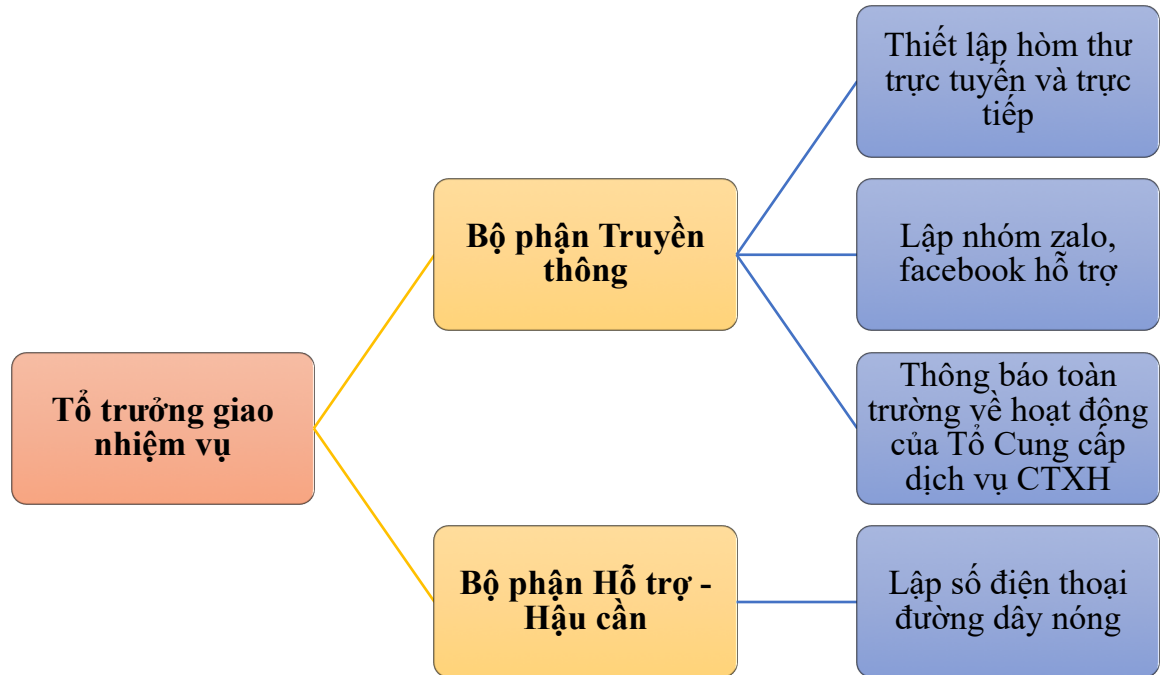
Thiết lập hệ thống tiếp nhận thông tin

Quy trình thiết lập hệ thống tiếp nhận thông tin:



Sơ đồ 5. Quy trình thiết lập hệ thống tiếp nhận thông tin

Phân công nhiệm vụ thực hiện quy trình:



Sơ đồ 6. Phân công nhiệm vụ thực hiện quy trình thiết lập hệ thống tiếp nhận thông tin

- Tổ trưởng phân công cho **Bộ phận Truyền thông**:

+ Phụ trách thiết lập hòm thư tiếp nhận thông tin trực tuyến và hòm thư trực tiếp.

Ví dụ hòm thư tiếp nhận thông tin trực tuyến:

HÒM THƯ TIẾP NHẬN THÔNG TIN TRỰC TUYẾN TỔ CUNG CẤP DỊCH VỤ CTXH
<p>Hòm thư tiếp nhận thông tin trực tuyến được thành lập nhằm tiếp nhận thông tin về các vấn đề/ nhu cầu của học sinh, cha mẹ HS và GV trong trường học đang gặp phải. Trên cơ sở các thông tin thu nhận được, chúng tôi sẽ tiến hành rà soát để hỗ trợ kịp thời các trường hợp khẩn cấp và lập kế hoạch hỗ trợ cho các trường hợp có nhu cầu.</p> <p>Hòm thư cũng là địa chỉ để lắng nghe ý kiến của người sử dụng dịch vụ về chất lượng cung cấp dịch vụ của Tổ để giúp chúng tôi cải thiện dịch vụ tốt hơn.</p> <p>Thông tin quý vị cung cấp sẽ được giữ bí mật và được sử dụng cho mục đích hỗ trợ giải quyết vấn đề của quý khách. Chúng tôi cam kết KHÔNG chia sẻ bất kỳ thông tin nào với một bên thứ ba hoặc cho các mục đích khác.</p> <p>Mọi thông tin quý khách có thể gửi về địa chỉ email sau:</p> <p>Email: ttdvctxhtruong...@...</p>

Các hòm thư tiếp nhận thông tin trực tiếp cần được bố trí ở chỗ dễ nhìn, vừa tầm với. Mỗi khối lớp học nên có ít nhất 1 hòm thư trực tiếp.

+ Lập nhóm zalo hoặc thiết lập công cụ nhắn tin facebook để tiếp nhận các vụ việc có nguy cơ gây tổn hại đến HS.

Tên nhóm Zalo: Bộ phận tiếp nhận thông tin - Tổ Cung cấp dịch vụ CTXH Trường A

Tên Facebook: Tổ Cung cấp Dịch vụ CTXH Trường ...

+ Thông báo tới HS toàn trường về địa điểm, thời gian làm việc, các dịch vụ hỗ trợ HS trong trường học của Tổ cung cấp dịch vụ CTXH để HS dễ dàng tiếp cận và nhờ sự hỗ trợ trực tiếp từ Tổ.

Gợi ý mẫu thông báo:

THÔNG BÁO

Về hoạt động của Tổ Cung cấp dịch vụ CTXH Trường A

Nhằm mục đích hỗ trợ HS và cha mẹ HS giải quyết các vấn đề khó khăn trong trường học, Tổ CTXH Trường A thông báo về thời gian, địa điểm làm việc và các dịch vụ Tổ cung cấp như sau:

- Thời gian: 8h00 – 17h00
- Địa điểm:
- Các dịch vụ CTXH gồm:

1/ Tiếp nhận thông tin cần được trợ giúp; đánh giá ban đầu và lập kế hoạch trợ giúp.

2/ Rà soát, phát hiện HS đang gặp khó khăn hoặc có nguy cơ rơi vào hoàn cảnh đặc biệt.

3/ Phòng ngừa, tuyên truyền, phổ biến, cảnh báo và hướng dẫn HS về các tình huống, nguy cơ rơi vào hoàn cảnh đặc biệt.

4/ Thực hiện kế hoạch trợ giúp HS.

5/ Phối hợp với gia đình, nhà trường, cộng đồng và các đơn vị cung cấp dịch vụ CTXH tại cộng đồng để giải quyết vấn đề của HS.

6/ Tổ chức các hoạt động hỗ trợ phát triển, hòa nhập cộng đồng cho HS.

Ngoài thời gian trên, Tổ hỗ trợ khách hàng 24/24 qua các kênh trực tuyến:

Zalo:

Facebook:

Hotline:

- Tổ trưởng phân công **Bộ phận Hỗ trợ - Hậu cần** đăng ký số điện thoại làm đường dây nóng hỗ trợ HS trong giờ hành chính. Cán bộ, GV phụ trách CTXH hoặc tình nguyện viên tại bộ phận Hỗ trợ - Hậu cần có trách nhiệm trực điện thoại đường dây nóng trong ca làm việc của mình.

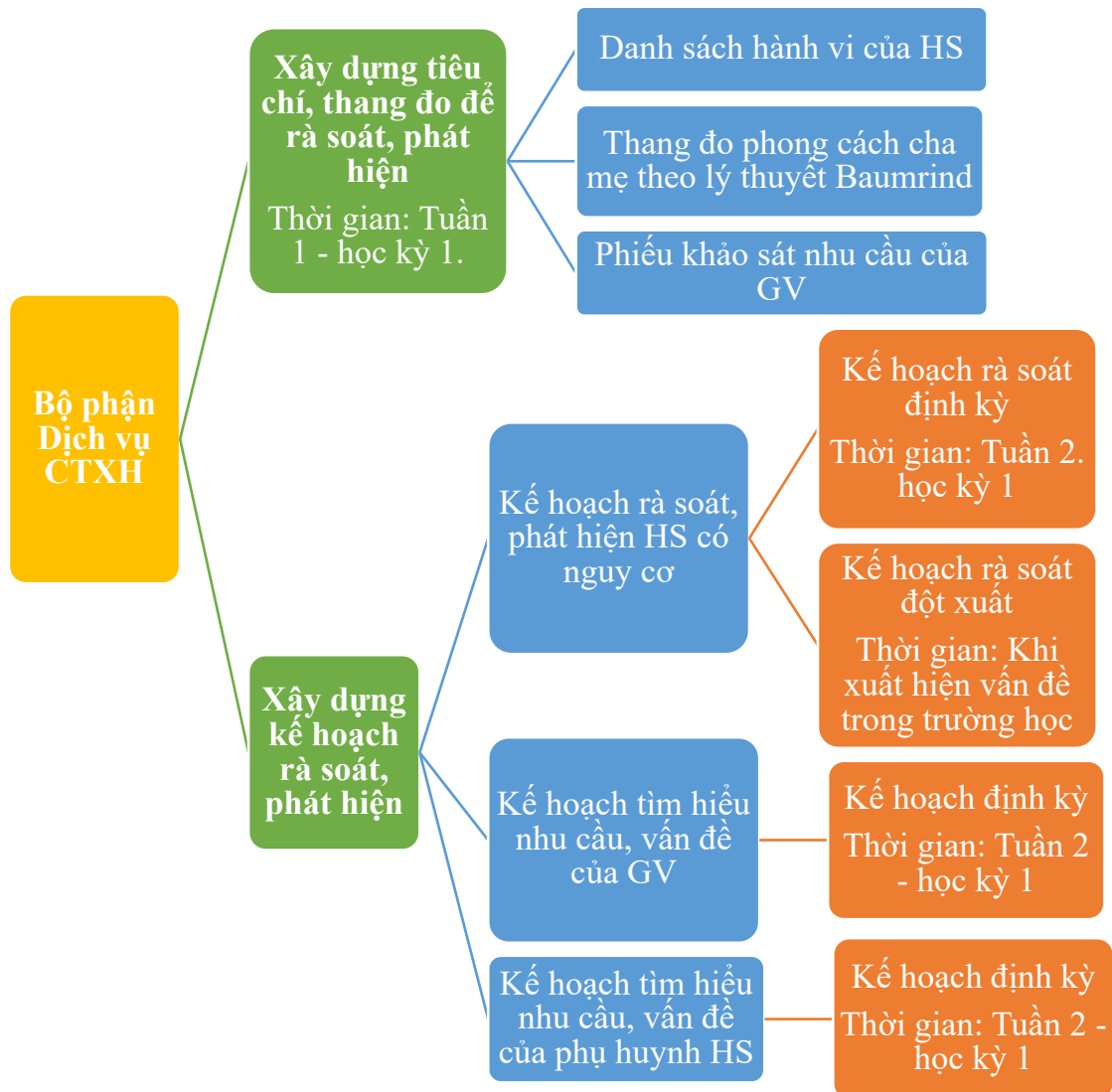
2.1.2. Xây dựng hệ thống tiêu chí để rà soát, phát hiện HS có nguy cơ bị tổn hại và tìm hiểu nhu cầu GV, cha mẹ HS.

Quy trình:



Sơ đồ 7. Quy trình xây dựng hệ thống tiêu chí để rà soát HS, cha mẹ, GV

Phân công nhiệm vụ:



Sơ đồ 8. Phân công nhiệm vụ thực hiện công tác xây dựng hệ thống tiêu chí rà soát, phát hiện

Tổ trưởng giao cho Bộ phận Dịch vụ CTXH:

- Xây dựng các bảng biểu, tiêu chí, thang đo để rà soát, phát hiện HS, cha mẹ, GV, cộng đồng xã hội có nguy cơ cao trong trường học và các vấn đề cần phòng ngừa.

Sau đây làm một số bảng biểu hướng dẫn cán bộ, GV phụ trách CTXH có thể tham khảo và sử dụng trong quá trình thực hiện rà soát, phát hiện vấn đề của HS trong trường học.

Hộp số 1: Phiếu tìm hiểu vấn đề của HS		
Đánh dấu X hoặc V vào ô nội dung mà em thấy đã xảy ra đối với bản thân mình!		
Stt	Vấn đề	
Các vấn đề thuộc về sức khỏe, hành vi và tinh thần của cá nhân		
1	Bạo lực học đường	
2	Xâm hại tình dục	
3	Trầm cảm	
4	Nghiện game	
5	Nghiện chất	
6	Có thai	
7	Căng thẳng/ khủng hoảng tinh thần	
8	Áp lực học tập	
9	Mối quan hệ với thầy cô không tốt	
10	Khác (ghi rõ):	
Các vấn đề liên quan đến mối quan hệ bạn bè		
1	Mâu thuẫn bạn bè	
2	Bị bắt nạt	
3	Bị bỏ rơi, cô lập	
4	Khác (ghi rõ):	
Các vấn đề từ phía gia đình		
1	Nghèo	
2	Bạo lực gia đình	
3	Bố mẹ ly hôn	
4	Bố mẹ sử dụng chất gây nghiện	
5	Bất bình đẳng giới	
6	Khác (ghi rõ):	

Hộp số 2: Phiếu đánh giá GV về mức độ vấn đề gặp phải của HS trong trường học
Đánh dấu X hoặc V vào ô nội dung mà thầy/cô thấy đối với vấn đề gặp phải của HS

Stt	Vấn đề	Mức độ				
		1	2	3	4	5
		Không có	Thỉnh thoảng	Đang có	Thường xuyên	Rất thường xuyên
Các vấn đề thuộc về sức khỏe, hành vi và tinh thần						
1	Bạo lực học đường					
2	Xâm hại tình dục					
3	Trầm cảm					
4	Nghiện game					
5	Nghiện chất					
6	Có thai					
7	Căng thẳng/ khủng hoảng tinh thần					
8	Áp lực học tập					
9	Mối quan hệ với thầy cô không tốt					
10	Khác (ghi rõ):					
Các vấn đề liên quan đến mối quan hệ bạn bè						
1	Mâu thuẫn bạn bè					
2	Bị bắt nạt					
3	Bị bỏ rơi, cô lập					
4	Khác (ghi rõ):					
Các vấn đề từ phía gia đình						
1	Nghèo					
2	Bạo lực gia đình					
3	Bố mẹ ly hôn					
4	Bố mẹ sử dụng chất gây nghiện					
5	Bất bình đẳng giới					

6	Khác (ghi rõ):					
---	----------------	--	--	--	--	--

Hộp số 3: Phiếu đánh giá GV về mức độ vấn đề gặp phải của HS trong trường học

PHỎNG VẤN SÂU DÀNH CHO CHA MẸ HS

I. Một số thông tin cá nhân

- Họ tên
- Giới tính: Nam.....Nữ.....
- Độ tuổi:
- Trình độ học vấn
- Nghề nghiệp
- Nơi ở:

II. Nội dung

1. Đánh giá về mối quan hệ giữa các thành viên trong gia đình

- Số người trong gia đình.
- Thứ tự con trong gia đình.
- Quan hệ của cháu... với các thành viên trong gia đình (bố, mẹ, anh/ chị, em).

2. Đánh giá của cha mẹ về trẻ

- Đánh giá của anh/ chị về cháu...
- Những điều anh/ chị hài lòng/ chưa hài lòng ở cháu...
- Những điều anh/ chị mong muốn ở cháu...

3. Đánh giá về cách giáo dục con của cha mẹ

- Người thường xuyên chăm sóc, dạy dỗ con trong gia đình anh/ chị.
- Cách giáo dục con của anh/ chị (dân chủ, độc đoán hay tự do). Cảm nhận của anh/ chị về cách giáo dục này.
- Điểm khác biệt trong cách giáo dục của anh/ chị đối với các con trong gia đình (con trai/ con gái, con lớn/ con bé, con tự tin/ con nhút nhát) ---> (Anh/ chị hãy cho ví dụ cụ thể).
- Những việc anh/ chị quan tâm đến con.
- Thời gian dành cho con trong ngày của anh/ chị.
- Theo anh/ chị, để con cái tự tin, đánh giá bản thân tích cực thì cha mẹ cần ứng xử với con cái như thế nào.

- Xây dựng kế hoạch rà soát HS toàn trường định kỳ và đột xuất.

+ Kế hoạch rà soát định kỳ:

Bảng 5. Kế hoạch rà soát định kỳ đối với HS trong trường học

Thời gian	Địa điểm	Nội dung/ Phương pháp rà soát	Người thực hiện	Ghi chú
Tuần thứ 2 - học kì 1	Tại lớp học	<ul style="list-style-type: none"> - Quan sát trực tiếp HS trong hệ thống (ví dụ: lớp học, sân chơi, quán café, nhà) tại những thời điểm khác nhau trong ngày và các ngày trong tuần. - Rà soát lại các ghi chép tại trường của HS (ví dụ: những hồ sơ lưu trữ) - Phỏng vấn với cha mẹ HS hay người bảo trợ - Theo dõi hành vi của HS dựa trên các thang bậc hành vi thích ứng. 	Cán bộ, GV phụ trách CTXH, Tỉnh nguyên viên	
Tuần cuối cùng - học kì 2	Tại lớp học	<ul style="list-style-type: none"> - Quan sát trực tiếp HS trong hệ thống (ví dụ: lớp học, sân chơi, quán café, nhà) tại những thời điểm khác nhau trong ngày và các ngày trong tuần. - Rà soát lại các ghi chép tại trường của HS (ví dụ: những hồ sơ lưu trữ) - Phỏng vấn với cha mẹ HS hay người bảo trợ - Theo dõi hành vi của HS dựa trên các thang bậc hành vi thích ứng. 	Cán bộ, GV phụ trách CTXH, Tỉnh nguyên viên	

+ Kế hoạch rà soát đột xuất: Khi trường xuất hiện tình trạng bất thường một cách đồng loạt, ví dụ hiện tượng nhiều HS có biểu hiện sợ sệt hay bỏ học hàng loạt, bộ phận Dịch vụ CTXH cần ngay lập tức lên kế hoạch rà soát đột xuất để phát hiện vấn đề gây ra tình trạng bất thường này và phát hiện những HS đang gặp phải vấn đề để lập kế hoạch trợ giúp.

- Xây dựng kế hoạch tìm hiểu nhu cầu, vấn đề của GV trong trường học:

Bảng 6. Kế hoạch rà soát định kỳ đối với GV trong trường học

Thời gian	Địa điểm	Nội dung/ Phương pháp rà soát	Người thực hiện	Ghi chú
Tuần thứ 2 – học kỳ 1	Tại trường học	<ul style="list-style-type: none"> - Phát phiếu tìm hiểu nhu cầu của GV. - Phỏng vấn GV. - Lập danh sách các vấn đề chính yếu, bức xúc phần lớn GV đang gặp phải. - Lập danh sách các GV có vấn đề và cần trợ giúp cá nhân. - Chuyển danh sách GV có vấn đề cần trợ giúp tới Bộ phận Dịch vụ CTXH. - Chuyển danh sách các vấn đề nhóm GV đang gặp phải để lên kế hoạch phòng ngừa và trợ giúp nhóm. 	Cán bộ, GV phụ trách CTXH, Tình nguyện viên	

- Xây dựng kế hoạch tìm hiểu nhu cầu của cha mẹ HS:

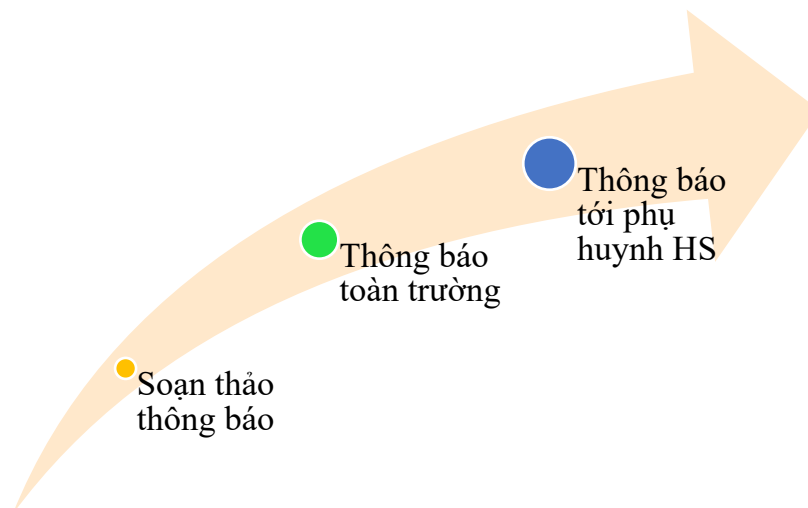
Bảng 7. Kế hoạch rà soát định kỳ đối với cha mẹ HS

Thời gian	Địa điểm	Nội dung/ Phương pháp rà soát	Người thực hiện	Ghi chú
Tuần thứ 2 - Học kỳ 1	Tại buổi họp cha mẹ HS đầu năm	<ul style="list-style-type: none"> - Phát phiếu tìm hiểu nhu cầu của cha mẹ HS. - Phỏng vấn cha mẹ HS. - Lập danh sách các vấn đề chính yếu, bức xúc phần lớn cha mẹ HS đang gặp phải. - Lập danh sách các cha mẹ HS có vấn đề và cần trợ giúp cá nhân. - Chuyển danh sách cha mẹ HS có vấn đề cần trợ giúp cá nhân tới Bộ phận Dịch vụ CTXH. 	Cha mẹ HS, cán bộ, GV phụ trách CTXH, Tình nguyện viên	

		- Chuyển danh sách các vấn đề nhóm cha mẹ HS đang gặp phải để lên kế hoạch phòng ngừa và trợ giúp nhóm.		
Tuần cuối cùng - Học kì 2	Tại lớp học	<ul style="list-style-type: none"> - Quan sát trực tiếp HS trong hệ thống (ví dụ: lớp học, sân chơi, quán café, nhà) tại những thời điểm khác nhau trong ngày và các ngày trong tuần. - Rà soát lại các ghi chép tại trường của HS (ví dụ: những hồ sơ lưu trữ) - Phỏng vấn với cha mẹ HS hay người bảo trợ - Theo dõi hành vi của HS dựa trên các thang bậc hành vi thích ứng. 	Cán bộ, GV phụ trách CTXH, Tình nguyện viên	

2.1.3. Thông báo kế hoạch rà soát

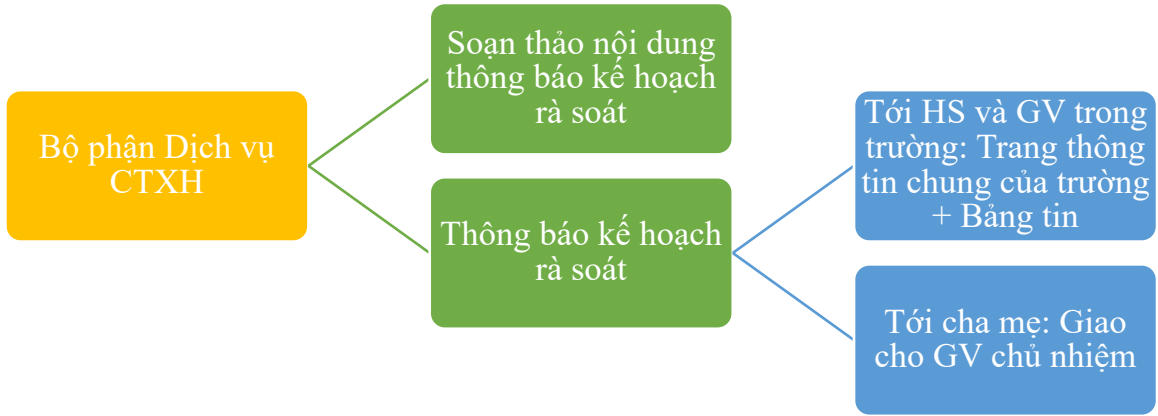
Quy trình:



Sơ đồ 9. Quy trình thông báo kế hoạch rà soát tại trường học

Phân công nhiệm vụ:

Tổ trưởng yêu cầu bộ phận Dịch vụ CTXH phối hợp với các GV chủ nhiệm thông báo kế hoạch rà soát định kỳ để phát hiện HS có nguy cơ bị tổn thương:



Sơ đồ 10. Phân công nhiệm vụ thông báo kế hoạch rà soát

- Bộ phận Dịch vụ CTXH soạn thảo nội dung thông báo kế hoạch rà soát định kỳ tới GV, HS, cha mẹ HS và cộng đồng xã hội.

Gợi ý Thông báo về Kế hoạch rà soát định kỳ đối với HS:

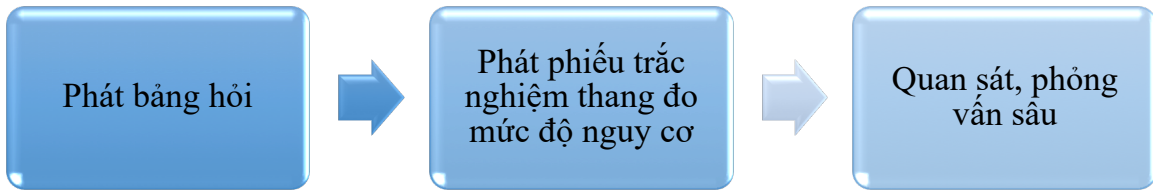
<p>TRƯỜNG A</p> <p>TỔ CUNG CẤP DỊCH VỤ CTXH</p> <p>THÔNG BÁO</p> <p>Về kế hoạch rà soát định kỳ đối với học sinh</p> <p><i>Kính gửi: Quý cha mẹ học sinh Trường A</i></p> <p>Nhằm hỗ trợ kịp thời những HS đang gặp khó khăn trong trường học và lên kế hoạch cho các hoạt động hướng tới xây dựng trường học hạnh phúc, Tổ Cung cấp dịch vụ CTXH Trường A trân trọng thông báo kế hoạch rà soát định kỳ đối với HS trong trường như sau:</p> <p>Thời gian:</p> <p>Địa điểm: Tại các lớp học</p> <p>Đối tượng: Toàn thể HS Trường A</p> <p>Tổ xin trân trọng thông báo tới quý cha mẹ và mong được sự phối hợp, tạo điều kiện từ phía gia đình để công tác rà soát đạt hiệu quả cao nhất.</p> <p><i>Trân trọng!</i></p> <p style="text-align: right;">TỔ TRƯỞNG (đã ký)</p>

- Bộ phận Truyền thông gửi thông tin rà soát lên trang thông tin chung toàn trường và dán thông báo bằng văn bản lên Bảng thông tin chung của trường.

- GV chủ nhiệm thông báo bằng văn bản nội dung này tới cha mẹ HS và thông báo miệng tới HS.

2.1.4. Tiến hành rà soát

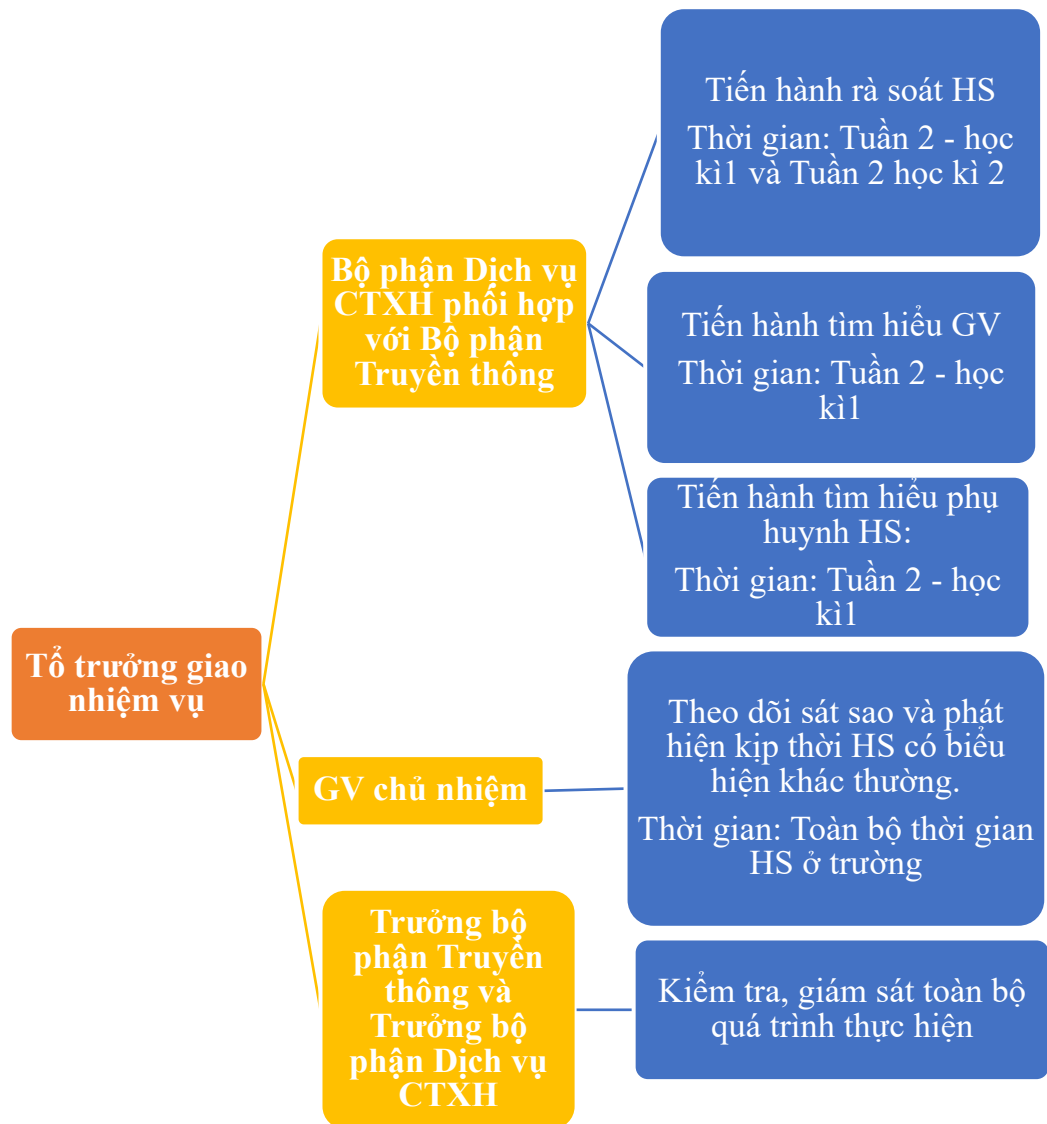
Quy trình:



Các phương thức cán bộ, GV phụ trách CTXH có thể áp dụng để phát hiện HS có nguy cơ cao bao gồm:

- Phát phiếu trắc nghiệm nguy cơ (các thang đo)
- Tiến hành quan sát và phỏng vấn sâu đối với những HS có biểu hiện khác thường.

Phân công nhiệm vụ:



Sơ đồ 11. Phân công nhiệm vụ hoạt động rà soát, phát hiện

- Bộ phận Dịch vụ CTXH phối hợp với Bộ phận Truyền thông và GV chủ nhiệm tiến hành rà soát HS tại từng lớp học, tìm hiểu nhu cầu của từng GV trong trường học và nhu cầu của cha mẹ HS.

- Ngoài ra, trong toàn bộ thời gian học, GV chủ nhiệm có nhiệm vụ theo dõi sát sao và phát hiện kịp thời những HS có biểu hiện khác thường như: hoảng sợ, làm lì, có thương tích trên người, sợ đám đông, bỏ học...

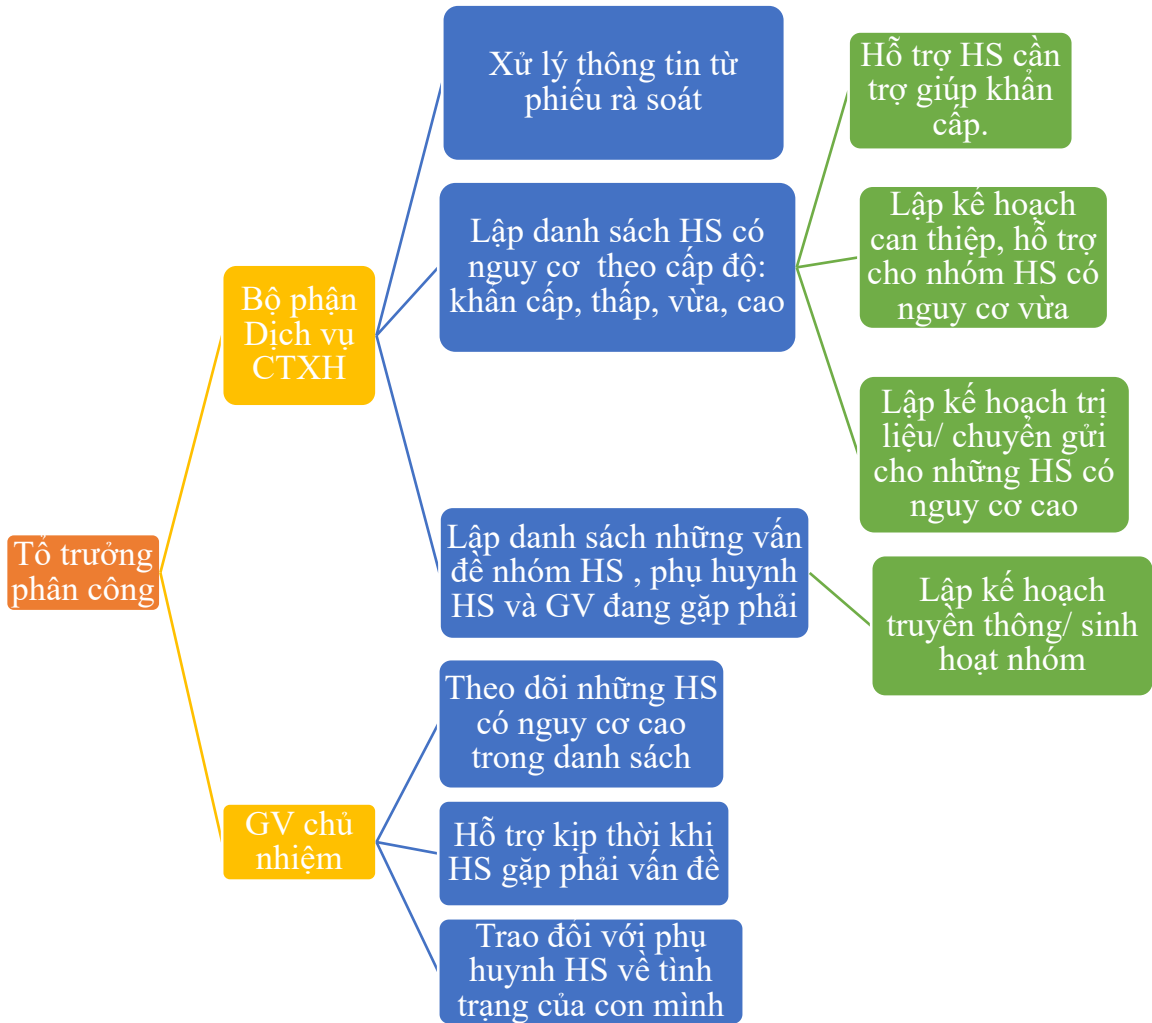
2.1.5. Xử lý thông tin, sàng lọc, lập danh HS có nguy cơ cao để có kế hoạch trợ giúp phù hợp

Tiến trình:



Sơ đồ 12. Tiến trình xử lý thông tin, sàng lọc HS có nguy cơ cao và tìm hiểu nhu cầu của GV, cha mẹ HS

Phân công nhiệm vụ:

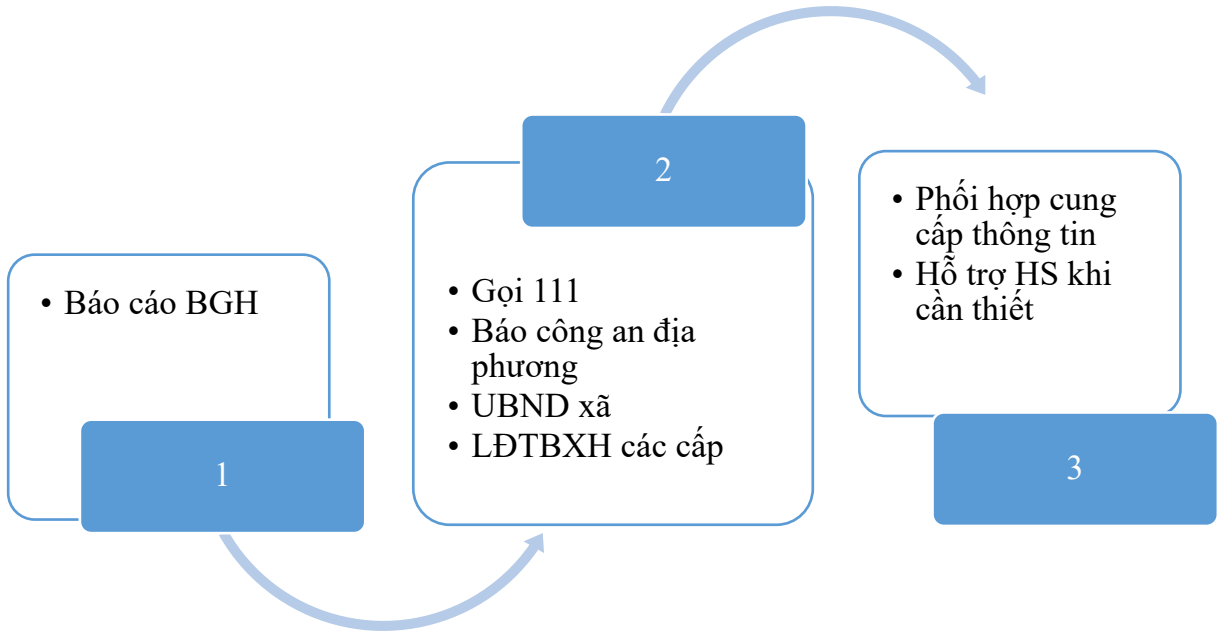


Sơ đồ 13. Phân công nhiệm vụ thực hiện công tác xử lý thông tin, sàng lọc và lập danh sách

Sau mỗi lần rà soát, bộ phận Dịch vụ CTXH có nhiệm vụ xử lý thông tin từ các phiếu rà soát. Bộ phận Dịch vụ CTXH cần lập danh sách HS theo các cấp độ nguy cơ của vấn đề HS gặp phải. Các danh sách bao gồm:

- + Danh sách HS cần hỗ trợ khẩn cấp.
- + Danh sách nhu cầu/ vấn đề của HS.
- + Danh sách nhu cầu/ vấn đề của cha mẹ HS.
- + Danh sách nhu cầu/ vấn đề của GV.
- + Danh sách HS có nguy cơ, vấn đề ở mức độ vừa cần can thiệp, hỗ trợ.
- + Danh sách HS có vấn đề ở mức độ nghiêm trọng cần can thiệp, trị liệu.

Đối với HS cần hỗ trợ khẩn cấp, quy trình xử trí như sau:



Sơ đồ 14. Quy trình hỗ trợ khẩn cấp cho HS

Đối với danh sách các nhu cầu/ vấn đề của HS, cha mẹ HS và GV: Trong các danh sách này cần liệt kê những nhu cầu của HS, cha mẹ HS, GV và những vấn đề các đối tượng này đang gặp phải trong trường học để xây dựng kế hoạch truyền thông và tổ chức các buổi sinh hoạt CTXH nhóm nhằm cung cấp các hoạt động hỗ trợ, phòng ngừa cho nhóm HS.

Đối với HS có nguy cơ, vấn đề ở mức độ vừa cần can thiệp, hỗ trợ:

+ Bộ phận Dịch vụ CTXH đề nghị các GV chủ nhiệm chú ý quan sát, sát sao hơn đối với những HS này, nếu có biểu hiện tiêu cực cần hỗ trợ kịp thời hoặc báo ngay với bộ phận cung cấp dịch vụ CTXH. Cần lưu ý các GV chủ nhiệm, danh sách các HS có nguy cơ cao này cần được bảo mật để tránh sự kì thị, bắt nạt, cô lập trong trường học.

+ Các GV chủ nhiệm có trách nhiệm trao đổi với cha mẹ của từng HS về tình trạng của con mình và giới thiệu cha mẹ tìm đến sự trợ giúp từ phía Tổ cung cấp dịch vụ CTXH.

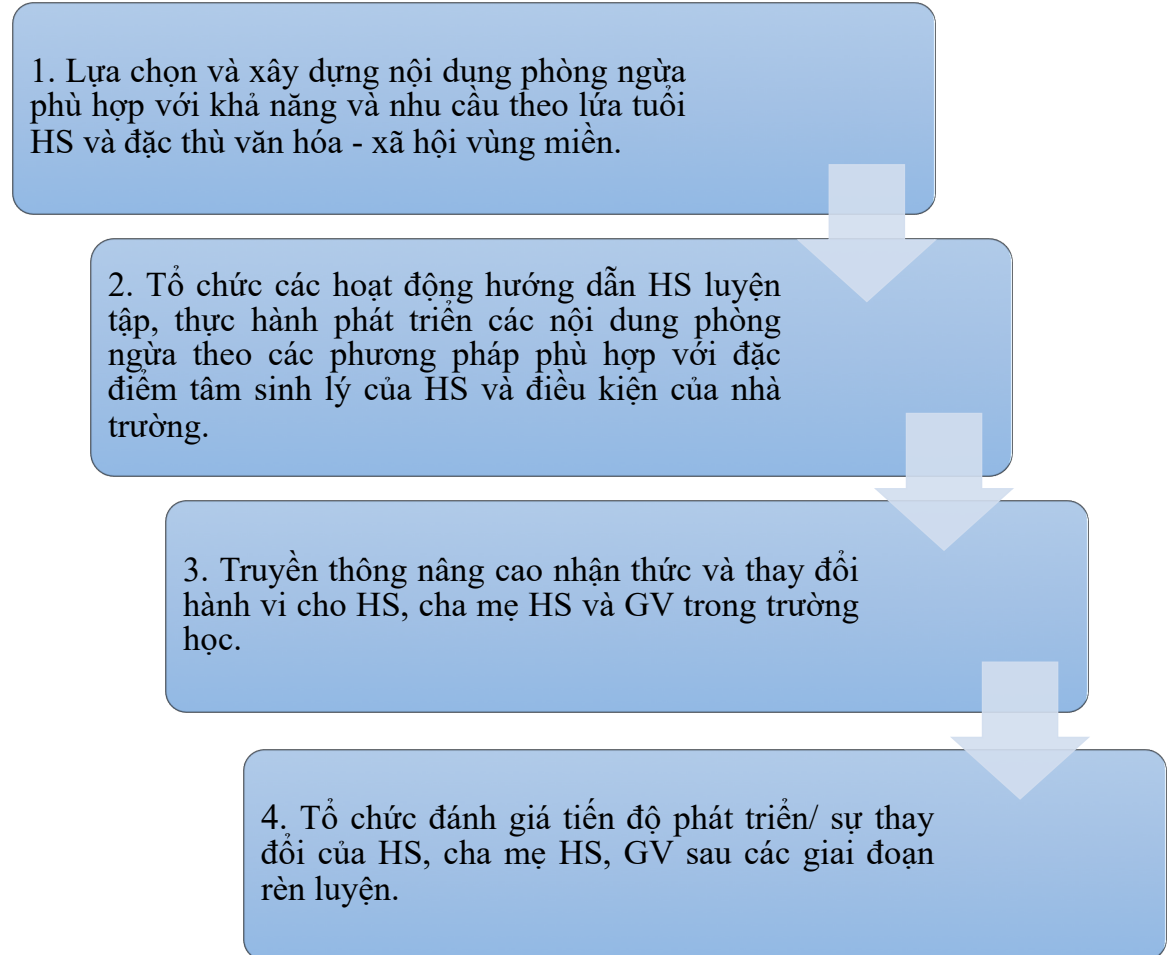
- Bộ phận dịch vụ CTXH cần thành lập nhóm riêng theo từng vấn đề/ nhu cầu của HS và có kế hoạch can thiệp/ phòng ngừa cho từng nhóm này.

* *Lưu ý:* Với HS có vấn đề ở mức độ nghiêm trọng cần can thiệp, trị liệu tâm lý, HS thuộc cấp độ nguy cơ cao, có biểu hiện của rối loạn tâm thần, sợ hãi, lo lắng... thì đưa vào một nhóm và chuyển tới bộ phận tư vấn tâm lý trường học. Đối với những ca đặc biệt, cần kết nối, chuyển gửi tới các cơ quan trị liệu chuyên biệt.

2.2. Các dịch vụ phòng ngừa

Mục đích: Tổ cung cấp dịch vụ CTXH lựa chọn và xây dựng nội dung phòng ngừa và tổ chức đánh giá các hoạt động phòng ngừa dựa trên sự thay đổi của HS, cha mẹ HS, cán bộ, GV trong trường và cộng đồng xã hội.

Quy trình tổ chức các hoạt động phòng ngừa:



Sơ đồ 15. Tiến trình tổ chức các hoạt động phòng ngừa

Phân công nhiệm vụ cụ thể:

Bước 1. Lựa chọn và xây dựng nội dung phòng ngừa phù hợp với khả năng và nhu cầu theo lứa tuổi HS và đặc thù văn hóa - xã hội vùng miền.

- Bộ phận Truyền thông chịu trách nhiệm sắp xếp thứ tự các nội dung cần phòng ngừa dựa trên danh sách các vấn đề trong trường học nhận được từ Dịch vụ rà soát, phát hiện nguy cơ tương ứng với từng khối lớp và các vấn đề chung của HS toàn trường và báo cáo Tổ trưởng phê duyệt.

Bảng 8. Mẫu danh sách nội dung cần tổ chức phòng ngừa tại trường học

Đối tượng	Nội dung phòng ngừa
HS	- ...
(Khối lớp...)	- ...

	- ...
HS (Khối lớp...)	- ... - ... - ...
HS (khối lớp...)	- ... - ... - ...
HS toàn trường	- ... - ... - ...

- Bộ phận Truyền thông tiến hành lập kế hoạch triển khai tổ chức các hoạt động phòng ngừa trong trường học.

Bảng 9. Mẫu kế hoạch triển khai các hoạt động phòng ngừa trong trường học

Mục tiêu	Nội dung (gợi ý)	Người thực hiện	Người phối hợp	Kinh phí	Thời gian	Kết quả đầu ra
Phòng ngừa	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng chống xâm hại trẻ em. - Phòng chống lạm dụng game, chất gây nghiện. - Hướng dẫn kỹ năng giải quyết xung đột - Giáo dục nâng cao hiểu biết về bản thân và người khác - Kiến thức về tình yêu, giới tính, 	<ul style="list-style-type: none"> - Bộ phận truyền thông - Chuyên gia trong các lĩnh vực phù hợp. 	<ul style="list-style-type: none"> - Lãnh đạo nhà trường trong xây dựng kế hoạch. - GV chủ nhiệm trong thu thập thông tin; phối hợp tổ chức hoạt động. - GV, cán bộ nhân viên nhà trường trong triển khai hoạt động. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nguồn chi thường xuyên của nhà trường; - Nguồn kinh phí từ các hoạt động tài trợ từ các tổ chức, cá nhân, hội, nhóm. 	<ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện lồng ghép trong các môn học tại trường học như Hoạt động trải nghiệm, đạo đức, giáo dục công dân... - Triển khai định kỳ hàng tháng lồng ghép 	<ul style="list-style-type: none"> - Các sản phẩm truyền thông: poster, bài báo, bộ phim, sổ tay, các hoạt động truyền thông trực tiếp... - Các khóa học giá trị sống, kỹ năng sống...

	<p>sức khoẻ sinh sản và tình dục an toàn.</p> <p>- Dạy các kỹ năng xã hội, ứng xử, giao tiếp hiệu quả</p> <p>- Nâng cao nhận thức nghề nghiệp, tư vấn hướng nghiệp.</p>				<p>trong buổi sinh hoạt dưới cờ.</p> <p>- Lòng ghép trong các chương trình vui chơi, dã ngoại, lễ hội của nhà trường.</p>	
--	---	--	--	--	---	--

Bước 2. Tổ chức các hoạt động hướng dẫn HS luyện tập, thực hành phát triển các nội dung phòng ngừa theo các phương pháp phù hợp với đặc điểm tâm sinh lý của HS và điều kiện của nhà trường.

- Bộ phận Truyền thông có nhiệm vụ xây dựng kế hoạch tổ chức các hoạt động phòng ngừa tại trường học cho HS căn cứ vào lứa tuổi, thời gian, địa điểm và quy mô dự kiến tổ chức.

Bảng 10. Mẫu kế hoạch tổ chức các hoạt động phòng ngừa tại trường học

<p>Thời gian, địa điểm:</p> <p>+ Thời gian: ...</p> <p>+ Địa điểm: ...</p> <p>Nội dung: Bạo lực học đường, xâm hại tình dục,....</p> <p>Thành phần tham gia: HS, cán bộ quản lý, GV chủ nhiệm, cha mẹ HS</p> <p>Phương tiện/tài liệu hỗ trợ: Tài liệu, tờ gấp, sách mỏng, pano, áp phích...</p> <p>Hình thức triển khai:</p> <p>+ Kết hợp đa dạng các hình thức: trực tiếp (các buổi sinh hoạt trên lớp, tại sân trường, trong hội trường), trực tuyến (Zoom, mạng xã hội, các ứng dụng thuận tiện cho HS, thầy cô và cha mẹ tham gia truy cập);</p> <p>+ Phương pháp: Thảo luận nhóm, sử dụng các phương pháp trực quan sinh động: tranh vẽ, phim ảnh, phát động các cuộc thi (viết, vẽ, tiểu phẩm), sắm vai, hỏi - đáp;</p> <p>+ Đánh giá: Sau mỗi buổi tuyên truyền, phổ biến, cảnh báo cán bộ, GV phụ trách CTXH trường học cần nắm được những thay đổi “trước - sau” của người tham</p>

dự. Những thay đổi liên quan để kiến thức, kỹ năng, thái độ và hành vi.. các ý kiến đề xuất để cải thiện các hoạt động tuyên truyền tiếp theo.

Tiến trình triển khai: Bộ phận truyền thông đề xuất các hoạt động phù hợp với nội dung phòng ngừa và sắp xếp cụ thể theo thứ tự về mặt thời gian.

* *Lưu ý:* Cần khuyến khích sự chia sẻ của HS, GV, cha mẹ HS, cộng đồng xã hội để thấy được những thay đổi của họ về kiến thức, thái độ, hành vi... Tạo ra sự tương tác hai chiều trong quá trình truyền tải thông tin và tiếp nhận thông tin.

- Căn cứ vào kế hoạch đã xây dựng, Trưởng bộ phận Truyền thông giao nhiệm vụ cho cán bộ, GV phụ trách CTXH hoặc các tình nguyện viên phối hợp với GV chủ nhiệm và GV bộ môn hoặc những người liên quan hướng dẫn thực hành, rèn luyện các kiến thức, kỹ năng đã được học tại các buổi học được lồng ghép trên lớp.

- Trưởng bộ phận Truyền thông giao nhiệm vụ người phù hợp thành lập các câu lạc bộ hoặc các nhóm HS trong trường học có nhu cầu tương ứng với từng vấn đề đã được liệt kê trong danh sách các vấn đề phòng ngừa, tiến hành xây dựng kế hoạch sinh hoạt nhóm cho các câu lạc bộ/ nhóm.

- Các tình nguyện viên hỗ trợ điều phối và tương tác với các nhóm theo hướng dẫn của cán bộ, GV phụ trách CTXH và kế hoạch sinh hoạt nhóm đã đề ra.

Bảng 11. Mẫu kế hoạch thành lập nhóm và sinh hoạt nhóm phòng ngừa

Nội dung	Thời gian	Địa điểm	Người thực hiện	Kinh phí
Chọn nhóm viên và thành lập nhóm	Tuần thứ 3 của học kì I	Tại các lớp	Cán bộ, GV phụ trách CTXH thuộc bộ phận truyền thông Tình nguyện viên GV chủ nhiệm	- Nguồn chi thường xuyên của nhà trường; - Nguồn kinh phí từ các hoạt động tài trợ từ các tổ chức, cá nhân, hội, nhóm;
Xác định mục đích, mục tiêu và quy tắc hoạt động của nhóm	Buổi sinh hoạt số 1	Tổ Cung cấp dịch vụ CTXH	Cán bộ, GV phụ trách CTXH thuộc bộ phận truyền thông Tình nguyện viên HS	- Đóng góp của các thành viên trong nhóm.

Thảo luận các nội dung dự kiến sẽ triển khai theo từng buổi sinh hoạt nhóm và lập kế hoạch cụ thể	Buổi sinh hoạt số 2	Tổ Cung cấp dịch vụ CTXH	Cán bộ, GV phụ trách CTXH thuộc bộ phận truyền thông Tình nguyện viên HS	
Lập kế hoạch tổ chức phòng ngừa theo từng nội dung (xem mẫu tại Bảng 9) và tổ chức triển khai thực hiện các nội dung sinh hoạt nhóm đã thống nhất trong kế hoạch	Các buổi sinh hoạt tiếp theo, định kỳ 1 buổi/ tuần	Tổ Cung cấp dịch vụ CTXH	Cán bộ, GV phụ trách CTXH thuộc bộ phận truyền thông Tình nguyện viên HS	
Tổng kết, đánh giá, kết thúc hoặc chuyển giao	Sau khi kết thúc các nội dung sinh hoạt đã dự kiến.	Tổ Cung cấp dịch vụ CTXH	Cán bộ, GV phụ trách CTXH thuộc bộ phận truyền thông Tình nguyện viên HS	

Bước 3. Truyền thông nâng cao nhận thức và thay đổi hành vi cho cha mẹ HS và GV trong trường học.

- Căn cứ vào danh sách nhu cầu/ vấn đề của cha mẹ HS và của cán bộ/ GV được chuyển tới từ Dịch vụ rà soát, phát hiện nguy cơ, Bộ phận Truyền thông tập hợp, đánh giá và thống kê danh sách các nhu cầu/ vấn đề cấp thiết của cha mẹ HS và cán bộ/ GV trong trường học, trình Tổ trưởng phê duyệt.

Bảng 12. Mẫu danh sách nội dung cần tổ chức phòng ngừa tại trường học

Đối tượng	Nội dung nhu cầu/ vấn đề (gợi ý)
Cha mẹ HS	<ul style="list-style-type: none"> - Kiến thức về quyền trẻ em - Kiến thức về đặc điểm tâm sinh lý của HS - Kiến thức làm cha mẹ - Kiến thức kỹ luật tích cực - Kỹ năng ứng phó với các hành vi của con cái - Kỹ năng giao tiếp với GV - Kỹ năng làm bạn cùng con - Kiến thức về các dịch vụ giáo dục đặc biệt - ...
Cán bộ, GV nhà trường	<ul style="list-style-type: none"> - Kiến thức về quyền trẻ em - Kiến thức giáo dục với các đối tượng HS đặc biệt - Kỹ năng giao tiếp với HS - Kỹ năng giao tiếp với cha mẹ HS - Cách thức xử lý khi gặp phải vấn đề khó khăn trong trường học - Kỹ năng tư vấn tâm lý cho HS - Kinh nghiệm hỗ trợ HS khó khăn/ có vấn đề - ...

- Bộ phận Truyền thông lập kế hoạch truyền thông nâng cao nhận thức và thay đổi hành vi cho các nhóm đối tượng này theo từng nhóm nhu cầu/ vấn đề đã được xác định (Tham khảo mẫu tại Bảng 7), trong đó chú ý kế hoạch cung cấp các thông tin, tài liệu về kiến thức, kỹ năng cần thiết cho cha mẹ HS và GV. Các thông tin cần cung cấp bao gồm:

- + Các kiến thức về nhu cầu chăm sóc, an toàn và bảo vệ của HS.
- + Các vấn đề xã hội mà HS đang phải đối mặt.
- + Các nhu cầu của HS và cách thức thoả mãn nhu cầu phù hợp.
- + Các cách thức thông báo/ báo cáo khi HS gặp vấn đề.

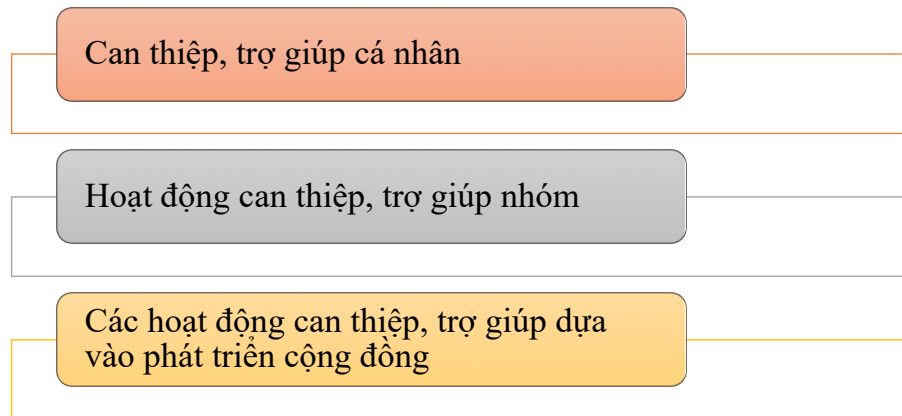
- Bộ phận Truyền thông tiến hành tổ chức các nội dung truyền thông theo kế hoạch đã lập, trong đó chú ý huy động tối đa sự tham gia của cha mẹ HS và cán bộ GV, tạo mọi cơ hội để cha mẹ HS, cán bộ, GV có thể tìm hiểu, trao đổi kiến thức và

thực hành kĩ năng theo phương pháp tương tác, giao tiếp tích cực trong từng tình huống cụ thể.

2.3. Các dịch vụ can thiệp, trợ giúp

Mục đích: Nhằm trợ giúp HS, cha mẹ HS, cán bộ, GV và cộng đồng xã hội giải quyết các vấn đề khó khăn đang phải đối mặt. Với từng vấn đề và với mỗi HS, tổ cung cấp dịch vụ CTXH trường học sẽ có phương pháp can thiệp hỗ trợ riêng biệt. Với những HS có khó khăn về tâm lý, cán bộ, GV phụ trách CTXH sẽ cung cấp dịch vụ tham vấn để HS vượt qua khó khăn về tâm lý. Với những vấn đề phức tạp, cần nhiều nguồn lực, cán bộ, GV phụ trách CTXH cần tìm kiếm, điều phối và kết nối các dịch vụ, nguồn lực đối với HS. Phương pháp chủ đạo của CTXH là giúp cho HS, cha mẹ HS, GV và cộng đồng được tăng năng lực và tự giải quyết vấn đề của mình.

Quy trình can thiệp, trợ giúp HS, cha mẹ HS, GV, cộng đồng xã hội là:



2.3.1. Can thiệp trợ giúp cá nhân

Hộp số 5: Trường hợp 1. H là HS nữ lớp 8 đã được GV chủ nhiệm giới thiệu đến gặp cán bộ, GV phụ trách CTXH trường học.

Đánh giá để can thiệp

- Cán bộ, GV phụ trách CTXH cần tìm ra các yếu tố ảnh hưởng hay “tác động” liên quan đến HS

- Cán bộ, GV phụ trách CTXH cần đánh giá thông tin theo nhiều chiều: từ góc độ cá nhân, môi trường (nhóm) xã hội, gia đình, trường học, cộng đồng, bạn bè.

- Cán bộ, GV phụ trách CTXH nhận diện mạng lưới hỗ trợ hiện có của HS vì HS là một phần của mạng lưới hỗ trợ. Các em có thể đóng góp nhằm đáp ứng nhu cầu của chính mình.

- Cán bộ, GV phụ trách CTXH cần chú ý tập trung vào thông tin nào quan trọng nhất để can thiệp (thường xuyên bị quan, mặc cảm hoàn cảnh gia đình)

- Các vấn đề cần phải được xác định trên cơ sở những nguy cơ có thể làm hại đến HS (mẹ bị thần kinh, bà ngoại gặp khó khăn trong việc xử lý các vấn đề gặp phải của cháu, thầy cô không có nhiều thời gian để hỗ trợ, một số bạn bè xa lánh...)

Ví dụ: Đánh giá trường hợp 1:

Việc đánh giá chỉ ra những sự kiện về cuộc sống của em H là mối quan tâm của cán bộ, GV phụ trách CTXH, điều này có ý nghĩa quan trọng để tập trung tìm ra nguyên nhân tích cực và tiêu cực, xác định tiềm lực để định hướng cho việc thiết lập các can thiệp, trợ giúp.

Xác định thông tin

Các mối quan tâm về trường hợp	Những sự kiện quan trọng cần xem xét	Các yếu tố có tầm quan trọng	Mối quan hệ nhân quả giữa các sự việc và hậu quả của nó
- Hoàn cảnh gia đình khó khăn bố mất sớm, mẹ bị tai nạn sống thực vật, bà ngoại nuôi 2 chị em	- Tâm lý bất ổn, gây sự với bạn bè - Có xu hướng bạo lực	- Mẹ sống thực vật sau khi bị tai nạn giao thông, bà ngoại việc làm không ổn định	H thiếu thốn tình cảm chăm sóc, giáo dục của bố mẹ, bà bận rộn với cuộc sống mưu sinh kiếm tiền nuôi cháu, nguy cơ H bạo lực

Lập kế hoạch trợ giúp

- + Giúp HS chủ động trong xác định mục tiêu và sự lựa chọn giải pháp
- + Xác định, lựa chọn mục tiêu can thiệp

Hộp số 6: Bài tập thực hành can thiệp hỗ trợ H

Mục tiêu: Giúp H tự tin, xóa bỏ cảm xúc tiêu cực, bi quan, chán nản tạo điều kiện để đáp ứng nhu cầu cuộc sống hàng ngày của gia đình H

Mục tiêu	Đối tượng	Nội dung can thiệp, hỗ trợ	Giúp đỡ của cán bộ, GV phụ trách CTXH	Thời gian	Giám sát
Hỗ trợ việc làm đối với bà ngoại	Giúp em hiểu rõ về những vấn đề mình đang gặp phải. Giúp em thay đổi nhận	Khích lệ, động viên và hỗ trợ trong học tập và sinh hoạt tại cộng đồng	Nhận diện về những việc làm. Tạo điều kiện thuận lợi, đánh giá việc làm	6 tháng	Cán bộ, GV phụ trách CTXH, cán bộ bảo vệ ngoài cộng đồng -

	thức, tăng cường các hoạt động hỗ trợ tại gia đình				người hỗ trợ chính
Được tham gia các lớp học kỹ năng sống, giá trị sống	Thay đổi tâm lý, cảm xúc, tự nhận thức bản thân, khám phá bản thân mình	Khuyến khích và cung cấp hỗ trợ	Tạo điều kiện thuận lợi đánh giá đối với việc tăng cường giáo dục	6 tháng	GV chủ nhiệm, gia đình, cán bộ, GV phụ trách CTXH - người hỗ trợ chính

Vai trò của cán bộ, GV phụ trách CTXH trường học trong các hoạt động (cả HS)

Người thực hiện	Vai trò
Cán bộ, GV phụ trách CTXH	Cung cấp, hỗ trợ các nguồn hay huy động nguồn trợ giúp về vật chất. Thay đổi hoặc cải thiện hoàn cảnh của HS, kết nối với bệnh viện để mẹ H có thể được chữa trị, phục hồi, bà ngoại có việc làm ổn định. Trợ giúp thay đổi thái độ, hành vi, tâm trạng...Giúp H thay đổi thái độ, hành vi trong hoàn cảnh trước mắt.
Người mẹ	Có cơ hội được tiếp cận với dịch vụ y tế
Bà ngoại	Có việc làm ổn định
Bạn bè	Hiểu và chia sẻ với H
Thầy cô trong nhà trường	Cung cấp, hỗ trợ và chia sẻ

* *Lưu ý:* Cán bộ, GV phụ trách CTXH cần nhớ rõ nhiệm vụ, vai trò của mình đối với mỗi vấn đề của HS, trong các trường hợp HS gặp phải những vấn đề đặc biệt cần phải kết nối và chuyển gửi (chính quyền địa phương, công an và cán bộ bảo vệ trẻ em cấp xã, trung tâm CTXH cấp huyện/tỉnh) - có hồ sơ lưu trữ HS sau quá trình can thiệp

Hộp số 4: Hồ sơ cá nhân HS

Hồ sơ xã hội của HS

Thông tin cá nhân HS:

Họ và tên:

Giới tính:

Ngày tháng năm sinh:

Nơi sinh:

Nơi ở:

Các thông tin khác về HS như:

Quá trình sinh sống và lớn lên

Tình trạng học tập

Tình trạng sức khỏe thể chất

Tình trạng sức khỏe tâm thần

Các vấn đề khác.

Thông tin môi trường HS:

Các thông tin về môi trường của HS được trình bày ở đây:

- Thông tin về cha mẹ, anh chị em, những người thân có ảnh hưởng quan trọng đến HS.
- Môi trường sống chung quanh HS như khu phố, tổ dân phố, các mối quan hệ làng xóm, tổ chức chính trị xã hội...

3. Tiến trình làm việc với HS

Giai đoạn 1: Tiếp cận HS

Cần mô tả những buổi gặp gỡ ban đầu với HS, trình bày những kỹ năng sử dụng trong quá trình đó.

Giai đoạn 2: Nhận diện vấn đề

Trên cơ sở tiếp cận HS, cần nhận diện được tất cả những vấn đề HS đang gặp phải, và những vấn đề đó xuất hiện vào khoảng thời gian nào (thời gian cụ thể hoặc khi có sự việc nào đó xảy ra).

Giai đoạn 3: Thu thập thông tin

Cần thu thập thêm thông tin về HS và môi trường xung quanh HS để làm cơ sở phân tích mức độ chân thực của thông tin ban đầu HS cung cấp, đồng thời là cơ sở để nhận diện vấn đề ưu tiên cần trợ giúp. Thông tin có thể thu thập từ các nguồn:

- HS
- Thầy cô, bạn bè
- Gia đình HS
- Chính quyền địa phương, cộng đồng...

Giai đoạn 4: Đánh giá, chẩn đoán

- Phân tích thông tin dữ liệu thu thập được, phân tích tính chất, đặc điểm của vấn đề, nguyên nhân yếu tố tác động, mức độ trầm trọng của vấn đề: nặng, nhẹ, cao, thấp.
- Đánh giá tất cả những vấn đề mà HS cảm thấy cần giải quyết
- Mối quan hệ của các vấn đề liên quan cuộc sống hiện nay của HS
- Các nhu cầu và các yếu tố cản trở việc đáp ứng nhu cầu của HS
- Những người có quan hệ liên quan đến vấn đề hiện nay của HS tức là những người có liên quan
- Đánh giá tiềm năng của HS, các nguồn lực hỗ trợ, môi trường sống của HS
- Những giải pháp đã được HS sử dụng để giải quyết vấn đề, hiệu quả và hạn chế của cách giải quyết
- Các yếu tố hỗ trợ và hạn chế việc giải quyết vấn đề

Giai đoạn 5: Lên kế hoạch giải quyết vấn đề

Lập kế hoạch đảm bảo tính khả thi và thực tế.

Thời gian	Địa điểm	Nội dung công việc trợ giúp	Người thực hiện	Kinh phí	Ghi chú

Giai đoạn 6: Thực hiện kế hoạch (giải quyết vấn đề)

Cần trình bày quá trình can thiệp giúp đỡ HS, có thể vào những cá nhân khác, nhóm, cộng đồng, tổ chức, chính sách... nhằm hỗ trợ HS giải quyết vấn đề của chính mình, tạo ra sự thay đổi tích cực nơi HS.

Giai đoạn này bao gồm các hoạt động và dịch vụ theo như kế hoạch đã định. Các hoạt động có thể là: hỗ trợ, tư vấn, hòa giải, biện hộ...

Giai đoạn 7: Lượng giá

Trong phần này cần lượng giá để xem xét lại và đánh giá kết quả hành động.

Những vấn đề cụ thể cần xem xét khi lượng giá:

- Các mục tiêu, mục đích đặt ra có đạt được hay không? Mức độ đạt được đến đâu, như thế nào?
- Hoạt động nào đưa đến kết quả mong muốn, hoạt động nào không, tại sao?
- Ai tham gia vào các hoạt động? Mức độ tham gia?
- Phương pháp nào đã được sử dụng? Kết quả của mỗi phương pháp?

- Các nguồn hỗ trợ nào được sử dụng? Sử dụng như thế nào

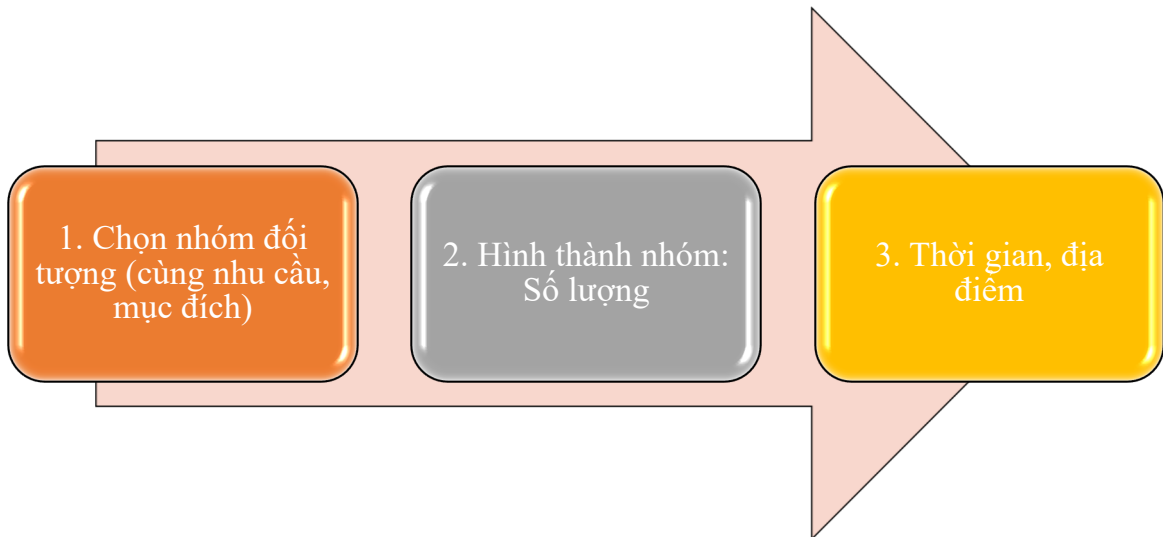
2.3.2. Hoạt động can thiệp nhóm

Hoạt động can thiệp nhóm là quá trình mà cán bộ, GV phụ trách CTXH sử dụng tiến trình sinh hoạt nhóm nhằm giúp HS trong nhóm tác động lẫn nhau, chia sẻ kinh nghiệm, suy nghĩ, tạo sự thay đổi, tăng cường khả năng đáp ứng nhu cầu và năng lực của đối tượng..

Loại hình phổ biến mà cán bộ, GV phụ trách CTXH sử dụng là nhóm tự giúp. Nhóm này tập hợp những HS có chung vấn đề (áp lực học tập, khó khăn trong thiết lập mối quan hệ...). Chia sẻ kinh nghiệm và cùng nguồn lực để giải quyết vấn đề của chính mình.

Các bước triển khai can thiệp nhóm

Bước 1: Chuẩn bị

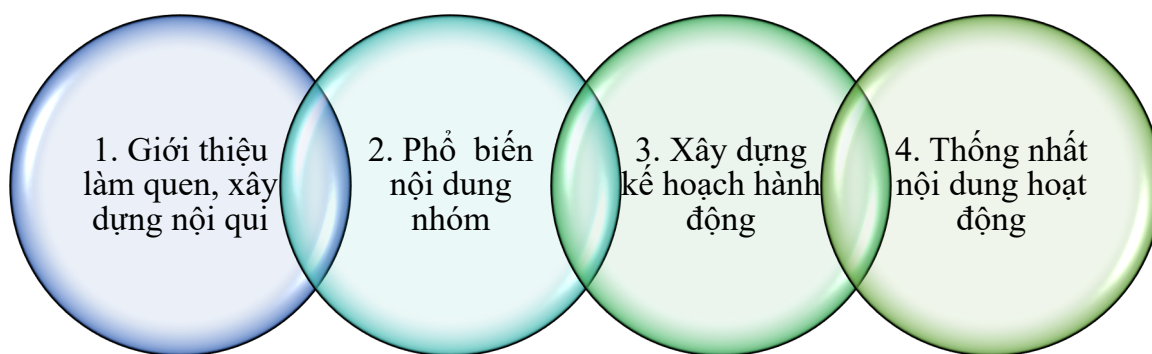


Chọn nhóm đối tượng ở đây có thể là nhóm HS có hoàn cảnh đặc biệt, bị xâm hại,... (cùng nhu cầu, mục đích)

1. Hình thành nhóm: Số lượng:
2. Thời gian, địa điểm

* *Lưu ý:* Cán bộ, GV phụ trách CTXH chọn luôn hoạt động thực hiện: đó là hoạt động gì? (dựa trên đánh giá nhu cầu của HS)

Bước 2: Triển khai hoạt động



1. Giới thiệu làm quen, xây dựng nội quy:

- Tạo bầu không khí trong nhóm vui vẻ, thân thiện bằng các trò chơi;
- Giới thiệu làm quen các thành viên;
- Đề ra nguyên tắc hoạt động;
- Nêu nội dung hoạt động;
- Ghi biên bản thảo luận;
- Thảo luận thống nhất chung về hoạt động;
- Đọc bản tổng kết về nội dung
- Phân công nhiệm vụ cho từng thành viên

* Những điều cần lưu ý :

Tạo bầu không khí thân thiện, cởi mở, thoải mái:

- Trò chơi, vận động...;
- Giới thiệu làm quen;
- Xây dựng nội quy nhóm;
- Mục tiêu khi tham gia nhóm;
- Kế hoạch giao lưu giữa các HS trong nhóm.

Một số nội quy tham khảo:

- Tham gia tích cực;
- Lắng nghe, không nói chuyện riêng;
- Ngắn gọn không trình bày dài dòng;
- Tất cả các ý kiến đều đáng lắng nghe, tham khảo

Thời gian:

- Thời gian phù hợp;

- Luôn định trước thời gian cho từng hoạt động

Sau buổi họp:

- Tổng kết;
- Lắng nghe ý kiến của HS;
- Xây dựng kế hoạch tiếp theo.

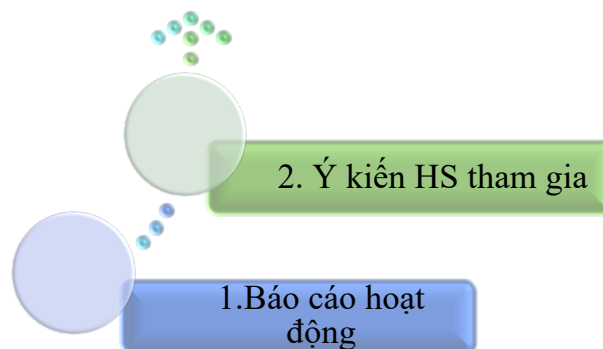
Nhiệm vụ của cán bộ, GV phụ trách CTXH trường học:

- Lắng nghe một cách tích cực;
- Tạo bầu không khí thoải mái, thân thiện;
- Kiên nhẫn, linh động trong sinh hoạt nhóm;
- Giữ vai trò trung lập, trung thực;
- Hướng nhóm tập trung đi đúng chủ đề;
- Cần nhận thức được hạn chế của mình;
- Theo dõi, đánh giá diễn biến, hành vi hoạt động của cá nhân và nhóm;
- Đánh giá quá trình phát triển, kết quả hoạt động.

Đối với trưởng nhóm - HS:

- Trưởng nhóm là HS được nhóm bầu ra, có thể thay mặt cán bộ, GV phụ trách CTXH điều hành, tổ chức và giám sát các hoạt động trong buổi sinh hoạt nhóm.
- Duy trì các buổi sinh hoạt thường xuyên của nhóm.
- Là cầu nối giữa các thành viên của nhóm với cán bộ, GV phụ trách CTXH, thay mặt nhóm tổng hợp các ý kiến kiến nghị, ý kiến đề xuất mà nhóm đã trao đổi thống nhất.
- Thực hiện các hoạt động khác theo yêu cầu của cán bộ, GV phụ trách CTXH.

Bước 3: Kết thúc



Trước khi kết thúc cần đánh giá, làm rõ một số việc:

+ Cảm nhận của HS về các hoạt động vừa thực hiện.

+ Các em học được gì về các hoạt động đó? Có muốn hoạt động đó nữa hay không? Có đề nghị gì?

Hộp số 5: Hồ sơ nhóm

Hồ sơ nhóm HS

Tên nhóm:

Thời gian, địa điểm:

Mục đích và mục tiêu sinh hoạt nhóm:

Các nguồn lực, tiềm năng và sự hỗ trợ bên ngoài:

Chương trình hoạt động của nhóm:

Xây dựng kế hoạch trợ giúp:

Stt	Mục tiêu	Các hoạt động cụ thể	Người thực hiện	Người hỗ trợ	Thời gian thực hiện	Kết quả mong đợi
1						
2						
3						



Minh họa một buổi làm việc nhóm

2.3.3. Hoạt động can thiệp, trợ giúp dựa vào phát triển cộng đồng

Hoạt động can thiệp dựa vào cộng đồng: Là phát triển và sử dụng các nguồn lực trong cộng đồng để đáp ứng nhu cầu, vấn đề của HS; giảm bớt tình trạng khó khăn cho trẻ ở hiện tại hoặc ngăn ngừa những vấn đề xuất hiện trong tương lai của HS; góp

phân tích cực vào việc phòng ngừa và giảm bớt số trẻ có nguy cơ bị bạo lực, xâm hại, áp lực học tập...

+ Cán bộ, GV phụ trách CTXH trường học lựa chọn và áp dụng phương pháp, kỹ năng để trợ giúp nhóm tại cộng đồng phát triển “nguồn lực xã hội”;

+ Phòng ngừa các vấn đề xã hội của HS, gia đình và cộng đồng có thể nảy sinh trong tương lai;

+ Giải quyết các vấn đề xã hội hiện tại đang tác động đến HS.

+ Lựa chọn cách can thiệp, xác định thông tin qua đặc điểm hoàn cảnh của từng HS. Cần quan tâm, chú ý đến mức độ của các vấn đề xã hội đang diễn ra.

Các bước tiến hành can thiệp dựa vào cộng đồng:

+ Khảo sát, tìm hiểu tình hình hiện tại của HS tại cộng đồng: số lượng, mối tương quan giữa HS với các vấn đề xã hội. Ảnh hưởng của môi trường tự nhiên, xã hội, văn hóa, phong tục, kinh tế... đến HS.

+ Tìm ra nguồn lực có sẵn và các nguồn lực hỗ trợ có thể giúp các em.

+ Xác định những phương thức tối ưu có thể đáp ứng để đạt được những thay đổi khi có sự tham gia của cộng đồng. Chọn ra phương thức tối ưu (gia đình của trẻ hay gia đình thay thế).

Lên kế hoạch hành động, tổ chức thực hiện:

Xác định năng lực (khả năng cá nhân) và nguồn lực (nhân lực, tài chính, xã hội) sẵn có nhằm đáp ứng nhu cầu của HS.

HS	Môi trường gia đình	Môi trường cộng đồng xã hội
Khả năng và thế mạnh của HS trong khi giải quyết vấn đề?	Gia đình, họ hàng đã hỗ trợ như thế nào đối với vấn đề của HS	Các đoàn thể xã hội, chính quyền, các ngành đã hỗ trợ như thế nào với những vấn đề gặp phải của HS?

Phương pháp can thiệp (theo cá nhân, nhóm, cộng đồng)

Ví dụ trường hợp số 1	
Cá nhân	HS có hoàn cảnh gia đình đặc biệt khó khăn
Nhóm	Tập hợp HS có cùng vấn đề. Cung cấp kiến thức, hoạt động sinh hoạt nhóm, tăng cường các hoạt động hỗ trợ về kỹ năng sống, giá trị sống.
Cộng đồng	Cung cấp dịch vụ: việc làm, vay vốn, học nghề. Tăng cường kiến thức giúp các em phòng tránh xâm hại và sự hiểu biết về bạo lực. Hỗ trợ nguồn lực kinh tế cho gia đình

* *Lưu ý*: Khi kết thúc quá trình can thiệp, hỗ trợ các vấn đề gặp phải của HS, cán bộ, GV phụ trách CTXH trong trường học cần nghiên cứu và lưu trữ hồ sơ, tìm hiểu sau quá trình can thiệp hỗ trợ đó HS còn gặp phải những khó khăn nào nữa để có kế hoạch theo dõi, giám sát, xem các em đã thực sự ổn định và hòa nhập với cuộc sống chưa. Nếu cần sẽ tư vấn cho HS và cha mẹ HS, GV để có các kế hoạch hỗ trợ tiếp theo.

Những trường hợp HS trở lại bình thường, cán bộ, GV phụ trách CTXH có thể theo dõi trong thời gian từ 3-6 tháng sau đó kết thúc tiến trình can thiệp chuyển gửi đến dịch vụ hỗ trợ phát triển tiếp theo.

2.4. Các dịch vụ hỗ trợ phát triển

Mục đích: Thực hiện thông qua các hoạt động xây dựng kế hoạch, chương trình dịch vụ giúp HS, cha mẹ HS, GV và cộng đồng xã hội phát triển khả năng của mình đóng góp cho sự phát triển của xã hội. Dịch vụ hỗ trợ phát triển còn giúp HS, cha mẹ HS, GV tăng năng lực và tăng khả năng ứng phó với các tình huống và có nguy cơ cao dẫn đến những vấn đề khó khăn gặp phải của HS, cha mẹ HS, GV và cộng đồng, xây dựng các chính sách, chương trình dành cho HS yếu thế, có vấn đề gặp phải, các chương trình quốc gia về giảm nghèo, chăm sóc bảo vệ trẻ em, các dịch vụ trực tiếp cung cấp kiến thức giúp phát triển HS toàn diện.

Quy trình các dịch vụ hỗ trợ phát triển:

Bước 1. Lập kế hoạch hỗ trợ phát triển

Cán bộ, GV phụ trách CTXH cần có kế hoạch có xác định HS có những điểm mạnh, các yếu tố nguy cơ và những nhu cầu chủ yếu cần được hỗ trợ: sức khỏe, tâm lý, mối quan hệ, thực hiện nhu cầu hỗ trợ phục hồi và phát triển đối với HS.

+ Phòng vấn và thảo luận với các bên liên quan bao gồm cán bộ bảo vệ trẻ em cấp xã đảm bảo sự công bằng và bình đẳng của HS tại trường học và cộng đồng.

+ Tìm hiểu các chính sách liên quan đến vấn đề xã hội gặp phải của HS giúp các em tiếp cận hệ thống trợ giúp xã hội.

+ Tham mưu với cán bộ quản lý trong nhà trường hình thành và phát triển các hoạt động hỗ trợ phát triển phù hợp với nhu cầu của HS, GV, cha mẹ HS trong trường và ngoài cộng đồng.

* *Lưu ý*: Các chương trình hỗ trợ phục hồi và phát triển nên nhận thức rõ hoàn cảnh của HS, chấp nhận rằng quá trình này có thể tốn nhiều thời gian và có những điểm không thành công.

Bước 2: Kết nối sự phối hợp liên ngành

Cán bộ, GV phụ trách CTXH trường học với vai trò là người trung gian kết nối HS, GV, cha mẹ HS, cộng đồng xã hội với các nguồn lực cần thiết. Các nguồn lực này có thể là các dịch vụ khác như trị liệu tâm lý, thăm khám thể chất, giáo dục đặc biệt, trợ cấp xã hội, trợ cấp pháp lý, hay các dịch vụ xã hội khác trong cộng đồng,... cán bộ, GV phụ trách CTXH thực hiện các nhiệm vụ như:

- + Phối hợp với Ủy ban nhân dân xã, trung tâm CTXH tỉnh/huyện cung cấp các dịch vụ chuyên sâu về CTXH và bảo vệ trẻ em
- + Hỗ trợ kỹ thuật cho các cán bộ thực hành cấp cơ sở thực hiện các dịch vụ chuyên sâu về chăm sóc, bảo vệ trẻ em
- + Hỗ trợ Ủy ban nhân dân nhân, phòng/sở Lao động thương binh xã hội thực hiện các trường hợp chuyển gửi trẻ em đến các dịch vụ chăm sóc, bảo vệ trẻ em phù hợp
- + Thực hiện vận động chính sách, vận động xã hội và vận động nguồn lực để hỗ trợ thực hiện quyền trẻ em.
- + Giải quyết các chế độ, chính sách cho HS và gia đình nếu họ đủ tiêu chuẩn theo quy định;
- + Hoàn tất và phê duyệt hồ sơ kết nối hỗ trợ phát triển
- + Sắp xếp thời gian hướng dẫn hoặc đưa HS tới đơn vị cung cấp dịch vụ nếu cần thiết;
- + Thường xuyên giữ liên lạc với các bên để cập nhật thông tin về tình hình và kết quả hòa nhập phát triển của HS.
- + Hỗ trợ HS quay trở lại trường học sau khi kết thúc dịch vụ can thiệp, hỗ trợ và tiếp tục theo dõi cập nhật tình hình của HS cho Ủy ban nhân dân xã.

Bước 3: Phối hợp giữa nhà trường và gia đình, cộng đồng trong hỗ trợ HS

Cán bộ, GV phụ trách CTXH trường học cần chủ động, sáng tạo để đưa ra những sáng kiến nhằm cải thiện mối quan hệ giữa trường học và gia đình. Tạo ra môi trường trường học thân thiện tạo điều kiện cho mối quan hệ phát triển bền vững và hiệu quả.

- + Thay đổi nhận thức của gia đình về quyền trẻ em.
- + Cải thiện cam kết của gia đình trong việc phối hợp với nhà trường để đảm bảo các quyền của HS.
- + Tăng cường kỹ năng của gia đình trong việc chăm sóc, giáo dục và bảo vệ HS tích cực.
- + Hỗ trợ giải quyết trực tiếp các vấn đề của HS như bỏ học, bắt nạt, bạo lực, có vấn đề về tâm lý, có hành vi lệch chuẩn. Các hoạt động cụ thể bao gồm tư vấn cho cha mẹ HS kỹ năng chăm sóc và bảo vệ HS, giải quyết những mâu thuẫn xung đột giữa cha mẹ - con cái, giải quyết những trường hợp HS bị xâm hại.
- + Hỗ trợ cải thiện môi trường chăm sóc HS thông qua sử dụng nguồn lực từ tổ cung cấp dịch vụ CTXH trường học và nhóm liên ngành của Ủy ban nhân dân xã để hỗ trợ gia đình giải quyết những khó khăn rào cản trước mắt ảnh hưởng đến việc học tập của HS như cải thiện kinh tế gia đình, hỗ trợ tiếp cận các dịch vụ y tế, chăm sóc sức khỏe tinh thần, các dịch vụ hỗ trợ tâm lý - xã hội.
- + Hỗ trợ mang tính lâu dài nhằm giúp gia đình và HS giải quyết bền vững gốc rễ vấn

đề xã hội của mình như:

Vận động chính sách đáp ứng những quyền cơ bản của HS

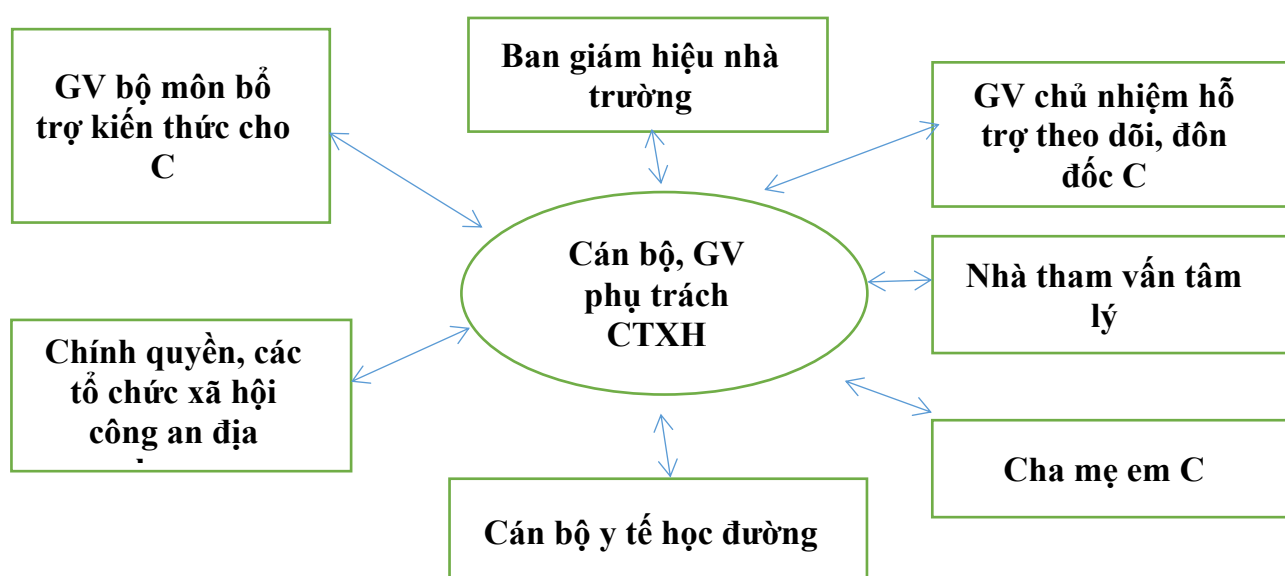
Vận động nguồn lực để giúp cha mẹ HS đáp ứng đầy đủ những nhu cầu chăm sóc bảo vệ của HS

* *Lưu ý:* Cán bộ, GV phụ trách CTXH trường học cần thiết lập sự tin cậy với gia đình để đảm bảo có sự phối hợp của họ trong việc hoạt động hỗ trợ phát triển, tổ cung cấp dịch vụ CTXH cần giữ liên lạc thường xuyên với gia đình để thông báo diễn biến cũng như nắm bắt thông tin từ gia đình, cộng đồng về sự thay đổi của HS. Tạo cho gia đình thấy được sự sát cánh của mình, tăng cường được niềm tin vào quá trình hỗ trợ phát triển của HS. Kết nối gia đình với các tiểu hệ thống để có được sự giúp đỡ tích cực, hiệu quả. Thúc đẩy các thành viên trong gia đình và cộng đồng xã hội tham gia vào các tổ chức, hoạt động nhằm tạo ra một môi trường trường học an toàn, thân thiện và hạnh phúc.

Hộp số 6. Tình huống

Cán bộ, GV phụ trách CTXH trường học làm việc với HS C, là một người thường xuyên có những hành vi bạo lực với bạn. Qua đánh giá, cán bộ, GV phụ trách CTXH trường học thấy rằng C gặp phải những vấn đề trong gia đình khi mà em thường xuyên bị những trận đòn roi của người bố. Việc học hành của C cũng sa sút, em bị nhiều điểm kém và không theo nổi những bài học của cô giáo ở trên lớp, C cũng được chẩn đoán là có những rối nhiễu về cảm xúc và hành vi.

Tình huống này cán bộ, GV phụ trách CTXH có thể kết nối phối hợp liên ngành để tiến trình trợ giúp cho C một cách toàn diện:



Sơ đồ 16: Phối hợp liên ngành trong hỗ trợ phát triển HS

* *Lưu ý:* Để triển khai và tổ chức tốt các loại hình cung cấp dịch vụ CTXH trường học, cán bộ, GV phụ trách CTXH trường học cần có những kỹ năng cơ bản sau:

+ Kỹ năng giao tiếp là hoạt động trao đổi thông tin, cảm xúc, suy nghĩ,... qua lại giữa hai người hay nhiều người.

+ Kỹ năng phỏng vấn trong quá trình gặp gỡ với HS, GV và cha mẹ HS, cộng đồng xã hội. Cán bộ, GV phụ trách CTXH trường học cần thu thập thông tin cần thiết cho công việc của mình và để làm tốt thì cần có kỹ năng đặt câu hỏi, kỹ năng diễn đạt lại và khuyến khích, kỹ năng phản hồi cảm xúc, kỹ năng tóm tắt.

+ Kỹ năng tự nhận thức trong quá trình làm việc với HS, GV, cha mẹ HS, cộng đồng xã hội, cán bộ, GV phụ trách CTXH thường lấy những quan niệm, cách xem xét vấn đề của bản thân để làm việc với HS, do vậy, cán bộ, GV phụ trách CTXH trường học cần tự nhận thức về bản thân một cách đúng đắn để phát huy những điểm phù hợp và điều chỉnh những cái không phù hợp trong nghề nghiệp...

+ Kỹ năng phân tích là khả năng chia vấn đề, tình huống thành những phần nhỏ để thấy rõ hơn từng phần tổng thể. Các kỹ năng này được sử dụng trong: lập kế hoạch, trong lượng giá, trong đánh giá.

+ Kỹ năng kiểm chế cảm xúc: là khả năng chia vấn đề, tình huống thành những phần nhỏ để thấy rõ hơn từng phần và tổng thể. Do khi làm việc với HS, GV, cha mẹ HS, cộng đồng xã hội có những vấn đề khó khăn nên cán bộ, GV phụ trách CTXH có thể bị ảnh hưởng bởi chính những vấn đề đó.

+ Kỹ năng điều chỉnh bản thân: Là khả năng ứng phó linh hoạt trong từng tình huống của cán bộ, GV phụ trách CTXH trường học, cân bằng, cân đối chủ động, kiểm soát mức độ căng thẳng của mình và quản lý thời gian, sử dụng thời gian hiệu quả.

+ Kỹ năng trình bày vấn đề là cách cung cấp thông tin mình muốn truyền đạt đến người khác và kết quả là người nghe hiểu đúng những nội dung mình muốn nói, thông điệp mình muốn đưa ra.

+ Kỹ năng điều phối là khả năng điều phối các dịch vụ, liên kết các hoạt động khác nhau tạo ra tổng thể logic, phù hợp, theo từng giai đoạn.

+ Kỹ năng quan sát, cán bộ, GV phụ trách CTXH trường học cần quan sát HS, GV và cha mẹ HS để hiểu được HS, GV, cha mẹ HS, cộng đồng xã hội với từng tình huống và vấn đề khác nhau.

PHỤ LỤC

Phụ lục 1: Hệ thống các mô hình CTXH thế giới (Nguyễn Thu Hà, 2018)

Mô hình	Nhóm mục tiêu	Hoạt động chính	Các loại dịch vụ	Phương pháp can thiệp	Thời gian xuất hiện
Mô hình lâm sàng truyền thống (Traditional clinical model)	Cha mẹ và HS	Giúp HS giải quyết vấn đề và phục hồi các chức năng xã hội	Tập trung vào phát triển cá nhân HS	CTXH cá nhân và CTXH nhóm	Mỹ đi tiên phong theo mô hình này từ những năm 1920. Trung Quốc áp dụng vào những năm 1990.
Mô hình trường học - cộng đồng (School-community model)	Các trường học và cộng đồng	Tạo ra một môi trường cộng đồng có chất lượng trong các trường học	Sử dụng quan điểm sinh thái học để đồng thời tạo ra sự thay đổi ở cộng đồng và nhà trường	CTXH cá nhân, nhóm, cộng đồng và các dịch vụ xã hội mở rộng	Mỹ áp dụng mô hình này từ những năm 1960 và Trung Quốc là đầu thế kỷ XXI.
Mô hình tương tác xã hội (Social interaction model)	Sự tương tác giữa các HS và xã hội	Xóa bỏ các rào cản giữa thanh thiếu niên và xã hội, tạo ra một cơ chế tương tác và nâng cao cơ chế tương tác.	Nâng cao sức khỏe của HS và cộng đồng; nâng cao quá trình giao tiếp tích cực giữa các cơ chế và mô hình; Tăng cường sự chia sẻ giữa các HS và cộng đồng	CTXH nhóm, CTXH cá nhân, CTXH với cộng đồng, quản trị CTXH và các cách tiếp cận dịch vụ tương tác khác	Mô hình này xuất hiện ở Mỹ từ những năm 1970, 1980 và ở Trung Quốc năm 2008.
Mô hình bốn góc (Wide clinical)	Các cá nhân, nhóm HS và	Sử dụng các tiếp cận vi mô và vĩ mô	Tăng cường sự thay đổi của HS và gia đình	Các phương pháp CTXH vi	Ở Mỹ 2004 và ở Trung Quốc 2009.

quadrant mode)	cả hệ thống nhà trường	để giúp đỡ HS và gia đình	thông qua thay đổi môi trường.	mô và vĩ mô	
----------------	------------------------	---------------------------	--------------------------------	-------------	--

Phụ lục 2: Mô hình hoạt động CTXH tại Việt Nam (Đặng Thị Huyền Oanh, 2022)

STT	Mô hình	Nội dung
1	Các hoạt động hỗ trợ và giải quyết vấn đề xã hội trong trường học thông qua các đề tài nghiên cứu	Các hoạt động hỗ trợ thực nghiệm tại các trường, cung cấp các dịch vụ ngay trong nhà trường, có chuyên gia CTXH tham gia giám sát và đánh giá hiệu quả các nội dung. Thông qua các nghiên cứu vấn đề trong trường học, nhận diện các vấn đề gặp phải của HS can thiệp, thí điểm vai trò của cán bộ, GV phụ trách CTXH trường học nhằm kết nối nguồn lực và tư vấn tâm lý, các hoạt động đã thu hút được sự quan tâm của HS và góp phần tích cực giúp HS giải quyết các khó khăn. Các hoạt động nghiên cứu này cũng góp phần khắc họa những nét cơ bản của một mô hình CTXH trường học phù hợp với Việt Nam từ các vấn đề can thiệp để cách thức phối hợp hoạt động.
2	Các trường đào tạo CTXH đưa sinh viên đến thực hành, thực tập tại trường học	Xây dựng mạng lưới thực hành CTXH trong lĩnh vực trường học để sinh viên, học viên đến thực hành, thực tập với vai trò là một cán bộ, GV phụ trách CTXH trường học dưới sự hỗ trợ của các chuyên gia/thầy cô giảng dạy và phụ trách về hoạt động CTXH hướng tới sự chuyên nghiệp, đáp ứng những tiêu chuẩn mà sinh viên CTXH thực hành, thực tập. Từ mô hình này sẽ mở rộng việc cung cấp dịch vụ CTXH đến các trường trung học cơ sở, trung học phổ thông theo hình thức thỏa thuận cam kết giữa cơ sở giáo dục - thực hành và cơ sở đào tạo CTXH, việc xây dựng các cơ sở thực hành đồng thời cũng là cơ sở cung cấp dịch vụ CTXH tại các trường trung học cơ sở và trung học phổ thông. Mô hình này sẽ đem lại lợi ích kép trong việc phát triển và nâng cao chất lượng dịch vụ CTXH trong trường học. Điều này tạo nên một cấu phần quan trọng trong hệ thống CTXH trường học ở Việt Nam trong bối cảnh nguồn lực còn hạn chế như hiện nay.
3	Hệ thống văn phòng CTXH thuộc các trung tâm CTXH	Các trung tâm CTXH có thể tổ chức các hoạt động truyền thông cho GV, HS về CTXH về các vấn đề liên quan đến phòng ngừa bạo lực học đường, kỹ năng sống. Phối hợp với nhà trường, các tổ chức xã hội, các đoàn thể ở địa phương

		<p>và gia đình tham gia giáo dục toàn diện cho HS; tác động, hỗ trợ giúp HS trong việc phòng ngừa, hạn chế tình trạng bỏ học, mắc các tệ nạn xã hội.</p> <p>Thực hiện các hoạt động tư vấn và truyền thông giáo dục hỗ trợ tâm lý, kiến thức, kỹ năng mềm để HS trong trường học thực hiện tốt các quyền trẻ em và góp phần thực hiện tốt phong trào “Trường học thân thiện - HS tích cực”. Thực hiện tư vấn cho cha mẹ các đối tượng HS có nguy cơ bỏ học, gia đình có người nghiện ma túy, có người bị nhiễm HIV; huy động sự đóng góp của các doanh nghiệp, cơ quan trên địa bàn ủng hộ giúp đỡ HS có hoàn cảnh khó khăn tiếp tục đến trường.</p> <p>Đây là sự kết nối các dịch vụ, nguồn lực tại cộng đồng phát huy các dịch vụ của trung tâm CTXH tỉnh, huyện và ngành Lao động Thương binh Xã hội.</p>
4	<p>Mô hình CTXH thuộc các dự án nhằm thúc đẩy các hoạt động CTXH trong lĩnh vực trường học</p>	<p>Cán bộ, GV phụ trách CTXH trường học được cử từ cơ quan chuyên trách tới làm việc định kỳ tại các trường. CTXH trong nhà trường có thể được thực hiện thông qua những hình thức như làm việc với từng cá nhân hoặc làm việc theo nhóm. Mô hình này thúc đẩy việc đưa CTXH vào trường học với các hoạt động rất chuyên nghiệp giúp cải thiện quan hệ giữa HS với HS, HS với GV và các quan hệ cá nhân của HS. Từ đó vận động cho việc xây dựng và triển khai chính sách nhân rộng mô hình trong toàn hệ thống giáo dục trên cả nước.</p>

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Lao động Thương binh Xã hội (2017), Thông tư số 01/2017/TT-BLĐTBXH về “Quy định tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp đối với người làm CTXH”
2. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2018), Thông tư 33/2018/TT-BGDĐT ngày 26/12/2018 về hướng dẫn công tác xã hội trong trường học
3. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2022), *Niên giám thống kê giáo dục và đào tạo năm học 2021-2022*, Hà Nội.
4. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2022), *Sổ tay hướng dẫn thực hành công tác xã hội trường học*
5. Nguyễn Thanh Bình, Đặng Thị Huyền Oanh (2015), “Mô hình thực hành nghề Công tác xã hội cho sinh viên chuyên ngành Công tác xã hội (Nghiên cứu trường hợp tại trường Đại học Sư phạm Hà Nội)”, Kỷ yếu hội thảo khoa học Quốc tế “*Công tác xã hội Việt Nam thách thức tính chuyên nghiệp trước nhu cầu hội nhập và phát triển*”, tr. 181-184.
6. Nguyễn Thanh Bình (2016), Xây dựng mô hình công tác xã hội học đường ở trường Trung học - đề tài cấp bộ, Mã số: B2016-SPH-08.
7. Nguyễn Thanh Bình, Vũ Thị Kim Dung, Nguyễn Thị Mai Hồng, Đặng Thị Huyền Oanh (2019), *Công tác xã hội với gia đình, cộng đồng và hệ thống nhà trường*, NXB Giáo dục Việt Nam.
8. Nguyễn Thu Hà (2018), “Mô hình công tác xã hội trường học: kinh nghiệm từ Tứ Xuyên, Trung Quốc”, Kỷ yếu Hội thảo khoa học “*Phát triển nghề Công tác xã hội chuyên nghiệp trong nhà trường ở Việt Nam: Thực trạng, giải pháp và định hướng phát triển*”, NXB Đại học Quốc gia Hồ Chí Minh, tr. 282-291.
9. Lương Quang Hưng, Nguyễn Hiệp Thuong, Công tác xã hội trường học: Kinh nghiệm quốc tế và khuyến nghị cho Việt Nam, Kỷ yếu Hội thảo Khoa học Quốc tế về CTXH trường học, 2015.
10. Trần Văn Kham, Lương Quang Hưng, Bùi Thanh Minh, Bùi Tiên Dũng (2016), *Báo cáo nghiên cứu Xây dựng mô hình thí điểm dịch vụ công tác xã hội học đường tại Việt Nam*.
11. Nguyễn Thị Oanh (2008), *Công tác xã hội Đại cương*, NXB Giáo dục.
12. Đặng Thị Huyền Oanh (2015), *Nhu cầu xây dựng mô hình thực hành, thực tập nghề công tác xã hội (Qua nghiên cứu tại trường Đại học Sư phạm Hà Nội)*. Luận văn Thạc sĩ Công tác xã hội, Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội.
13. Đặng Thị Huyền Oanh (2022), “*Xây dựng mô hình công tác xã hội trường học (nghiên cứu tại trường trung học cơ sở Vân Canh, trường trung học cơ sở và trung*

học phổ thông Nguyễn Bình Khiêm, Hà Nội”). Luận án Tiến sĩ Công tác xã hội, Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội.

14. Đỗ Thị Ngọc Phương (2012), *Một số kinh nghiệm quốc tế và những vấn đề đặt ra đối với việc phát triển dịch vụ công tác xã hội trong bảo vệ trẻ em*, Kỷ yếu Hội thảo Khoa học quốc tế, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.

15. Nguyễn Hiệp Thương, Nguyễn Thanh Bình, Phạm Văn Tư, Đỗ Nghiê Thanh Phương, Nguyễn Văn Hiếu (2020), *Đại cương công tác xã hội trường học*, NXB Giáo dục Việt Nam.

16. Tài liệu bồi dưỡng công tác xã hội cho cán bộ cơ sở, 2007, NXB Lao động

17. Achenbach TM & Craig Edelbrock (1983), *Manual for the Child Behavior Checklist and Revised Child Behavior Profile*, Department of Psychiatry, University of Vermont, Burlington.

18. Allen-Meares, P. (2010). *Social work services in schools*. Boston: Allyn & Bacon.

19. Barrett, C., Downing, C., Frederick, J., Johannsen, L. & Riseley, D. (2008). *Practice standards for school social workers: AASW Victorian Branch*.

20. Baumrind D. (1971), *Current patterns of parental authority*, Developmental Psychology Monograph. Vol 4. P. 1 - 103.

21. NASW.(2012). *NASW standards for school social work services*. Washington: National Association of Social Workers.

22. NCSS. (2007). *Aguide to school social work – 2007 edition*: National Council of Social Service (NCSS) of Singapore.

23. SWD. (2008). *Aguide on multi-disciplinary collaboration in school social workers in Hong Kong: A discourse analysis study*. (3254617 Ph.D.), The Chinese University of Hong Kong (Khong Kong), Ann Arbor.

24. <https://congtacxahoi.com.vn/cong-tac-xa-hoi-truong-hoc-nhung-van-de-co-ban/>, truy cập ngày 16/9/2023

25. <https://www.sggp.org.vn/23-trieu-hoc-sinh-ca-nuoc-buoc-vao-nam-hoc-moi-post567395.html>