BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI
CỤC PHÒNG, CHỐNG TỆ NẠN XÃ HỘI

SCDI
Cùng Phát Triển

CẨM NANG
Đội công tác xã hội tình nguyện

NHÀ XUẤT BẢN LAO ĐỘNG - XÃ HỘI

CẨM NANG Đội công tác xã hội tình nguyện

ISBN 9786046529354
9 786046 529354

Tài liệu không bán

CẨM NANG
ĐỘI CÔNG TÁC XÃ HỘI TÌNH NGUYỆN

Nhà Xuất bản Lao động - Xã hội
Số 36, ngõ Hòa Bình 4, Minh Khai
Hai Bà Trưng, Hà Nội
ĐT: (04). 36246917 - 36244608
Fax: (04). 36246915

Chịu trách nhiệm xuất bản:
Tổng giám đốc NGUYỄN HOÀNG CẦM

Chịu trách nhiệm nội dung:
Tổng biên tập VŨ ANH TUẤN

Biên tập và sửa bản in:
NGUYỄN THỊ HÂN

Trình bày, bìa và kỹ thuật vi tính:
NGUYỄN VÂN ANH

In 4.000 cuốn, khổ 14,8x21,0 (cm) tại Công ty TNHH in ấn Đa Sắc
Địa chỉ: Tổ dân phố số 7, P. Xuân Hương, Q. Nam Từ Liêm, TP. Hà Nội
Xác nhận ĐKXB số 614-2017/CXBIPH/01-40/LĐXH
Quyết định XB số 46/QĐ-NXBLĐXH, cấp ngày 08/03/2017
ISBN: 978-604-65-2935-4
In xong và nộp lưu chiểu năm 2017

BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI
CỤC PHÒNG, CHỐNG TỆ NẠN XÃ HỘI

SCDI
Cùng Phát Triển
TRUNG TÂM HỖ TRỢ SÁNG KIẾN
PHÁT TRIỂN CỘNG ĐỒNG

CẨM NANG
ĐỘI CÔNG TÁC XÃ HỘI TÌNH NGUYỆN

NHÀ XUẤT BẢN LAO ĐỘNG - XÃ HỘI

Tài liệu này được xuất bản
nhờ sự hỗ trợ xây dựng nội dung bởi Cộng đồng châu Âu
thông qua Dự án châu Á Hành động Giảm hại
và hỗ trợ xuất bản bởi Dự án PITCH

BAN BIÊN SOẠN:

Nguyễn Thị Mai Anh
Lương Chí Cường
Nguyễn Thị Kiều Diễm
Lê Đức Hiền
Nguyễn Thị Thanh Hương
Khuất Thị Huyền
Nguyễn Thị Hồng Phượng
Lê Văn Quý
Nguyễn Xuân Quý
Phạm Hoài Thanh
Nguyễn Thanh Thuỷ
Lê Thị Thúy
Đinh Xuân Tứ

BAN CỐ VẤN:

Lê Đức Hiền
Khuất Thị Hải Oanh
Phạm Hoài Thanh

MỤC LỤC

Lời nói đầu 1
Lời cảm ơn 2
Từ viết tắt 4
Giải thích từ ngữ 6

PHẦN 1: HƯỚNG DẪN TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG

1. Hướng dẫn tổ chức, phân công nhiệm vụ 8
2. Công tác tổ chức hoạt động của ĐTN 10
3. Khuyến khích khách hàng tham gia vào ĐTN 12
4. Phối hợp, hỗ trợ hoạt động của các CLB, đội, nhóm 14
5. Phối hợp với các tổ chức, đoàn thể và cơ quan chức năng 16

PHẦN 2: KINH NGHIỆM - KỸ NĂNG

1. KINH NGHIỆM HOẠT ĐỘNG 21
1.1 Huy động nguồn lực là gì và tại sao cần huy động nguồn lực? 21
1.2 Huy động nguồn lực từ cá nhân 22
1.3 Huy động nguồn lực từ gia đình 26
1.4 Huy động nguồn lực từ cộng đồng 30
1.5 Huy động nguồn lực từ các cơ quan đoàn thể 34
1.6 Huy động nguồn lực từ doanh nghiệp 40
2. BỘ CÂU HỎI TƯ VẤN – TIẾP CẬN 44
3. TÌNH HUỐNG HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG 52
3.1 Tình huống hỗ trợ người sử dụng ma tuý 53
3.2 Tình huống hỗ trợ người bán dâm 76
3.3 Tình huống hỗ trợ nạn nhân bị mua bán trở về 84
3.4 Tình huống hỗ trợ người có HIV 94
4 NHỮNG ĐIỀU CẦN LƯU Ý KHI LÀM VIỆC VỚI KHÁCH HÀNG 100

PHẦN 3: CHỈ SỐ KẾT QUẢ VÀ CHỈ SỐ TIẾN ĐỘ

1. CHỈ SỐ KẾT QUẢ 110
1.1 Số lượng kế hoạch 110
1.2 Số lượng báo cáo 113
1.3 Số buổi truyền thông và lồng ghép tuyên truyền 116
1.4 Số tài liệu tuyên truyền được cấp phát 117
1.5 Số buổi sinh hoạt đội 118
1.6 Huy động nguồn lực 119
1.7 Số lượng tình nguyện viên được tập huấn 120
1.8 Số nhóm cộng đồng phối hợp hoạt động 121
2. CHỈ SỐ TIẾN ĐỘ 122
2.1 Thông tin khách hàng 122
2.2 Số người được tiếp cận và hỗ trợ 124
2.3 Số người được tiếp cận dịch vụ 125
2.4 Vay vốn, học nghề, giải quyết việc làm 126
2.5 Tư vấn pháp luật, thực hiện chính sách 127
2.6 Tham gia các hoạt động xã hội tại cộng đồng 128
Bảng tổng hợp các chỉ số tiến độ 130

PHẦN PHỤ LỤC: CÁC TRÒ CHƠI TẬP THỂ PHỔ BIẾN 138

LỜI NÓI ĐẦU

Tiếp theo cuốn "Sổ tay tình nguyện viên" đã phát hành tháng 3/2015, Cục Phòng, chống tệ nạn xã hội phối hợp với Trung tâm Hỗ trợ Sáng kiến Phát triển cộng đồng (SCDI) xây dựng và phát hành cuốn "Cẩm nang Đội công tác xã hội tình nguyện".

Tài liệu này mang tính hướng dẫn nghiệp vụ giúp Đội công tác xã hội tình nguyện nghiên cứu, tham khảo, áp dụng để làm tốt hơn nhiệm vụ của mình. Cẩm nang chọn lọc và đề cập chuyên sâu vào những nội dung vừa phổ quát, vừa cụ thể mà Đội cần thực hiện hoặc xử lý những tình huống thường xuyên gặp phải trong quá trình hoạt động.

Tài liệu gồm 3 phần, với những nội dung chính sau:

- Phần 1 - Hướng dẫn tổ chức và hoạt động: là bộ công cụ để xây dựng kế hoạch, đánh giá, báo cáo kết quả hoạt động của Đội công tác xã hội tình nguyện hàng năm hoặc trong từng giai đoạn, từng nhiệm vụ cụ thể.
- Phần 2 - Kinh nghiệm - Kỹ năng: là những gợi ý chuyên môn để Đội công tác xã hội tình nguyện vận hành có hiệu quả tốt nhất.
- Phần 3 - Chỉ số kết quả và chỉ số tiến độ: các hướng dẫn nghiệp vụ để phục vụ công tác lập kế hoạch, thu thập và xử lý thông tin, tổng hợp, thống kê, báo cáo hoạt động của Đội.

Các cơ quan chức năng phụ trách Đội, Đội trưởng Đội công tác xã hội tình nguyện tổ chức tập huấn, tạo điều kiện cho tình nguyện viên trao đổi, thảo luận và tự nghiên cứu cuốn Cẩm nang này để áp dụng vào hoạt động tình nguyện của mình.

Thực tiễn phong phú và hoạt động sáng tạo của Đội công tác xã hội tình nguyện chính là kinh nghiệm sống động và hiệu quả nhất. Vì vậy, rất mong sự đóng góp ý kiến của tình nguyện viên và người đọc để tài liệu được hoàn thiện trong những lần tái bản sau.

Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội
Cục Phòng, chống tệ nạn xã hội

LỜI CẢM ƠN

Các bạn Tình nguyện viên thân mến!

Trong nhiều năm qua, tình nguyện viên Đội Công tác xã hội tình nguyện đã có mặt ở nhiều tỉnh, thành phố trong cả nước và có những nỗ lực rất lớn trong việc giúp đỡ những người dễ bị tổn thương (người sống chung với HIV, người bán dâm, người sử dụng ma túy, nạn nhân của tệ nạn mua bán người) ổn định cuộc sống, hòa nhập cộng đồng.

Nhờ tâm huyết và trách nhiệm của các tình nguyện viên mà nhóm người dễ bị tổn thương đã được tiếp cận với các chính sách, các chương trình an sinh xã hội và các dịch vụ hỗ trợ cải thiện đời sống - sức khỏe - tinh thần, từ đó những người yếu thế có thể ổn định cuộc sống và hòa nhập với xã hội, đóng góp vào sự phát triển chung của đất nước.

Để thực hiện nhiệm vụ của mình và giúp đỡ những người có hoàn cảnh đặc biệt, ngoài sự tâm huyết còn cần kiến thức, kỹ năng và phương pháp làm việc khoa học. Chính vì vậy, Cục PCTNXH và Trung tâm Hỗ trợ Sáng kiến Phát triển cộng đồng (SCDI) xây dựng cuốn **Cẩm nang Đội công tác xã hội tình nguyện** tiếp theo cuốn **Sổ tay tình nguyện viên** đã xây dựng và phát hành năm 2015, với mong muốn góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của TNV trong việc giúp đỡ những người bị tổn thương để họ có được sự tự tin, sức khỏe, niềm vui, hạnh phúc trong cuộc sống, cùng đóng góp vào sự phát triển chung của xã hội.

Chúng tôi xin thay mặt cho những người được hưởng thành quả của Dự án châu Á hành động tại Việt Nam thông qua Liên minh phòng, chống HIV/AIDS Quốc tế gửi tới Liên minh châu Âu và nhân dân châu Âu lời cảm ơn chân thành và sâu sắc cho sự san sẻ quý báu về tài chính. Điều đó đã giúp chúng tôi hoàn thành cuốn tài liệu này và phổ biến rộng rãi những kiến thức, kỹ năng, phương pháp làm việc và công cụ hoạt động cho ĐTN và các TNV.

Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội
Cục Phòng, chống tệ nạn xã hội

TỪ VIẾT TẮT

Tên viết tắt	Tên viết đầy đủ
HIV	Vi rút gây suy giảm miễn dịch ở người
AIDS	Hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải ở người
BCS	Bao cao su
BKT	Bơm kim tiêm
CTXH	Công tác xã hội
ĐTN	Đội công tác xã hội tình nguyện
HĐND	Hội đồng nhân dân
UBND	Ủy ban nhân dân
KH	Khách hàng
KTXH	Kinh tế - xã hội
LĐTBXH	Lao động - Thương binh và Xã hội
MBN	Mua bán người
NBD	Người bán dâm
NSDMT	Người sử dụng ma túy
PCMD	Phòng, chống mại dâm
PCTNXH	Phòng, chống tệ nạn xã hội
SCDI	Trung tâm Hỗ trợ Sáng kiến Phát triển Cộng đồng
TNV	Tình nguyện viên
TTVĐ	Tuyên truyền - vận động

GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

- **Báo cáo năm:** là bản tổng hợp, phân tích, đánh giá các thông tin về kết quả hoạt động của ĐTN. Trong báo cáo năm cũng thường đề ra kế hoạch, mục tiêu, nhiệm vụ và giải pháp thực hiện của năm tiếp theo.
- **Đánh giá thông tin:** Là việc nhận xét, phân tích, kết luận về thông tin thu thập được dựa trên việc tổng hợp thông tin. Thường sẽ được viết ở dạng nhận định của cá nhân người viết báo cáo.
- **Khách hàng:** là những người thuộc một hoặc nhiều nhóm đối tượng trong bốn nhóm đối tượng chính do ĐTN hỗ trợ, bao gồm nhóm sử dụng ma tuý, bán dâm, sống chung với HIV và bị mua bán trở về; ngoài ra còn một số đối tượng yếu thế cần giúp đỡ khác như người tàn tật, nghèo khó, bị thiên tai...
- **Nguồn thông tin:** Là các tư liệu, các nhân chứng, các văn bản giấy tờ có những thông tin cần thiết cho việc làm báo cáo năm của ĐTN.

- **Nhận định:** Là những đánh giá mang tính tổng hợp về các con số, các vấn đề, các nhu cầu của các nhóm KH.
- **Nhu cầu:** là những mong muốn được đáp ứng của nhóm KH nhằm đảm bảo đời sống an toàn, ổn định hướng tới hòa nhập.
- **Thăm hộ gia đình:** Là các hoạt động được TNV thực hiện tại gia đình của KH nhằm đạt được mục đích nào đó trong kế hoạch trợ giúp KH.
- **Tiếp cận:** Là những hoạt động đầu tiên của TNV đối với KH, gia đình KH, với mục đích để giúp KH biết có người muốn giúp đỡ KH. Tiếp cận là việc tiến gần hơn với KH (cả nghĩa đen và nghĩa bóng), là tiếp xúc, làm quen, tạo lập mối quan hệ, tạo niềm tin và thúc đẩy sự chia sẻ của KH.
- **Tổng hợp thông tin:** Là hoạt động tập hợp các thông tin cơ bản, các nhóm thông tin xuất hiện nhiều lần liên quan đến vấn đề quan tâm.

PHẦN 1: HƯỚNG DẪN TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG

01 HƯỚNG DẪN TỔ CHỨC, PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ

Làm thế nào để phân công nhiệm vụ cho TNV làm việc một cách hiệu quả?

- TNV cần có sự hỗ trợ của UBND, Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị xã hội và cán bộ chuyên trách công tác LĐTBXH cấp xã.
- Phân công cho TNV giúp đỡ những nhóm KH phải phù hợp với lứa tuổi, tâm lý, giới tính, địa bàn hoạt động và đặc điểm của từng nhóm KH,
- Cần căn cứ vào sự am hiểu, kiến thức, sở trường, kinh nghiệm, sức khỏe của TNV để phân công nhiệm vụ phù hợp,
- Thường xuyên nắm tình hình, đôn đốc, nhắc nhở, động viên, hỗ trợ tháo gỡ vướng mắc trong quá trình TNV thực hiện nhiệm vụ.

Để phát huy tối đa năng lực của TNV thì cần phải tổ chức như thế nào?

TNV là nguồn lực lớn và đem lại nhiều lợi ích cho KH, cộng đồng và xã hội. Để phát huy tối đa năng lực của TNV cần:

- Lựa chọn người có đủ điều kiện, tự nguyện tham gia làm TNV để kết nạp vào ĐTN.
- Trang bị cho TNV kiến thức, kỹ năng thông qua tập huấn, tài liệu tuyên truyền, giao lưu, trao đổi, học hỏi kinh nghiệm.

02 CÔNG TÁC TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG CỦA ĐTN

Làm thế nào để tổ chức các hoạt động của ĐTN được hiệu quả?

- **Xây dựng kế hoạch hoạt động hàng năm:**

Đây là nhiệm vụ không thể thiếu của ĐTN và thường do Đội trưởng hoặc Đội phó đảm nhiệm. Người làm kế hoạch phải đảm bảo các mục tiêu, chỉ tiêu, nhiệm vụ, các hoạt động cụ thể; phân công nhiệm vụ phải phát huy được khả năng cá nhân của từng TNV và có tính khả thi; tương xứng với nguồn tài chính để thực hiện kế hoạch. Bản kế hoạch này phải được UBND cấp xã phê duyệt.

- **Xây dựng kế hoạch cho từng hoạt động:**

Tổ chức thực hiện từng nội dung hoạt động của kế hoạch năm. Thực chất là xây dựng một quy trình bao gồm các bước cụ thể để tiến hành thực hiện hoạt động, trong đó có phân công nhiệm vụ cho TNV, biện pháp tiến hành, thời gian, địa điểm, nguồn lực...

- **Xây dựng nội dung trong các buổi sinh hoạt ĐTN định kỳ hoặc đột xuất:**

Hàng tháng và hàng quý, dựa vào tình hình thực tế của địa phương, Đội trưởng hoặc TNV được phân công xây dựng nội dung cho các buổi sinh hoạt đội phù hợp với chỉ đạo của UBND và kế hoạch hoạt động của ĐTN trong năm.

Nội dung một buổi sinh hoạt ĐTN

PHẦN 1

Tổng hợp kết quả đạt được theo kế hoạch phân công của kỳ họp trước có phân tích nguyên nhân, các mặt tích cực, hạn chế, rút kinh nghiệm

PHẦN 2

Triển khai công tác tháng, quý tiếp theo, phân công người thực hiện, lắng nghe chia sẻ của các TNV...

PHẦN 3

Nâng cao năng lực cho TNV, phổ biến các văn bản mới có liên quan đến hoạt động công tác của TNV, trang bị các kỹ năng...

03 KHUYẾN KHÍCH KHÁCH HÀNG THAM GIA VÀO ĐTN

Một trong những nhiệm vụ của TNV là hỗ trợ, giúp đỡ KH nâng cao nhận thức để thay đổi hành vi, cải thiện cuộc sống. Tuy nhiên, chỉ có TNV thì không thể giúp KH một cách toàn diện, do vậy, cần phải huy động cả cộng đồng tham gia vào các hoạt động trợ giúp KH tùy theo khả năng của từng người.

Tại sao cần khuyến khích KH tham gia ĐTN?

Vì KH chính là những người thấu hiểu và nắm được tâm tư, nguyện vọng của những người cùng hoàn cảnh rõ nhất, qua đó, có nhiều thuận lợi trong việc tiếp cận, tư vấn và hỗ trợ cho những KH khác.

Mặt khác, TNV cần tư vấn, động viên để KH thấy được ý nghĩa của việc tham gia ĐTN là sẽ mang lại niềm vui, hạnh phúc cho người khác, đồng thời, cũng tiếp thêm năng lượng cho chính mình.

Làm thế nào để thu hút khách hàng tham gia vào các hoạt động của ĐTN?

Khơi dậy tinh thần tương thân tương ái, truyền thống lá lành đùm lá rách của người Việt Nam. Mỗi TNV là cầu nối giữa KH cần sự trợ giúp với cộng đồng và các hoạt động xã hội, các hoạt động của ĐTN. Giới thiệu, giải thích cho người dân trên địa bàn biết rõ mục đích của các hoạt động, vận động mọi người tham gia, nâng cao trách nhiệm xã hội của mỗi người.

Làm thế nào để thu hút KH tham gia vào các hoạt động xã hội?

Phải nắm bắt tâm lý của KH, biết tận dụng những thế mạnh của KH để động viên khuyến khích tham gia vào các hoạt động của cộng đồng. Ví dụ: nếu KH có khả năng ca hát thì khuyến khích KH tham gia vào các buổi văn nghệ của cộng đồng, nếu KH có khả năng vẽ, thì có thể động viên tham gia vào vẽ biển hiệu, pano, áp phích, nếu KH có tay nghề, kỹ năng về một nghề nào đó thì truyền nghề hoặc hoặc phổ biến cho người được giúp đỡ có nhu cầu... qua đó, tạo cơ hội cho KH khám phá và phát huy được năng lực của bản thân, giúp họ tự tin vươn lên trong cuộc sống.

Làm thế nào để thu hút KH tham gia vào các tổ chức xã hội?

Cần tư vấn, động viên KH, chỉ cho KH thấy rõ lợi ích của việc tham gia vào tổ chức xã hội, ví dụ, KH sẽ có cơ hội được biết nhiều điều hơn, được làm việc, được góp sức mình vào công việc chung để giúp đỡ những người khác, được gặp gỡ, giao lưu, trau dồi nhiều kỹ năng cho bản thân và có thêm nhiều trải nghiệm rất thú vị.

> *"KH chính là những người thấu hiểu và nắm được tâm tư, nguyện vọng của những người cùng hoàn cảnh rõ nhất, qua đó, có nhiều thuận lợi trong việc tiếp cận, tư vấn và hỗ trợ cho những KH khác."*

04 PHỐI HỢP, HỖ TRỢ HOẠT ĐỘNG CỦA CÁC CLB, ĐỘI, NHÓM

Tại sao ĐTN cần phối hợp với các câu lạc bộ, đội, nhóm tại cộng đồng?

Thông thường các câu lạc bộ, đội, nhóm tại cộng đồng đã được thừa nhận và được một tổ chức xã hội trong cộng đồng hỗ trợ. Mỗi nhóm, đội hay CLB có hệ thống nguồn lực đa dạng khác nhau. Trong điều kiện hoạt động theo chức năng và nhiệm vụ được giao, ĐTN không thể trực tiếp giải quyết tất cả các nhu cầu của KH. Như vậy, nếu làm tốt công tác phối hợp với các CLB và nhóm cộng đồng, việc kết nối chuyển gửi sẽ thuận tiện và hiệu quả hơn, qua đó tăng cường khả năng giải quyết được nhu cầu KH.

ĐTN cần làm gì để phối hợp với các hoạt động của câu lạc bộ, đội, nhóm?

Để thực hiện tốt công tác phối hợp giữa ĐTN và các câu lạc bộ, đội, nhóm tại cộng đồng, ĐTN phải tạo lập được mối quan hệ với các câu lạc bộ, đội, nhóm cộng đồng hiện có. Việc tạo lập mối quan hệ có thể thông qua những cuộc làm việc trực tiếp với những người đứng đầu các CLB, đội, nhóm hoặc cũng có thể thông qua các mối quan hệ quen biết với thành viên CLB, đội, nhóm tại cộng đồng.

Sự phối hợp này được thể hiện qua việc các bên cùng xây dựng kế hoạch và thống nhất các hoạt động lồng ghép; hỗ trợ lẫn nhau trong quá trình triển khai hoạt động chung; luôn có ý thức trong việc xây dựng mối quan hệ hợp tác; không tạo ra các mâu thuẫn trong mục đích và tôn chỉ hoạt động của các bên.

Hỗ trợ các câu lạc bộ, các nhóm hay đội là cần thiết và phù hợp với bối cảnh hiện nay khi nhiều CLB, nhóm, đội còn gặp những khó khăn nhất định về nguồn lực và năng lực thực hiện các hoạt động của họ. Với sự ủng hộ của chính quyền, các hoạt động đều công khai, có sự kết nối với các cơ quan, đoàn thể... ĐTN có thể hỗ trợ CLB, đội, nhóm nhiều mặt trong quá trình phối hợp hoạt động.

05 PHỐI HỢP VỚI CÁC TỔ CHỨC, ĐOÀN THỂ VÀ CƠ QUAN CHỨC NĂNG

Tại sao ĐTN phải phối hợp với chính quyền, các tổ chức chính trị - xã hội, đoàn thể và các cơ quan chức năng?

Để thực hiện 5 nhiệm vụ, ĐTN không thể hoạt động độc lập mà cần có sự phối hợp để tận dụng nguồn lực về con người, tài chính, cơ sở vật chất từ chính quyền cũng như các tổ chức chính trị, xã hội và đoàn thể, các cơ quan chức năng ở địa phương.

Các tổ chức chính trị xã hội và đoàn thể là những tổ chức đại diện cho lợi ích của các cộng đồng xã hội khác nhau tham gia vào hệ thống chính trị theo tôn chỉ, mục đích, tính chất của từng tổ chức.
Ở Việt Nam hiện có 6 tổ chức chính trị - xã hội gồm: Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Công đoàn, Hội Liên hiệp Phụ nữ Việt Nam, Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh, Hội Cựu chiến binh, Hội Nông dân.

ĐTN có thể:

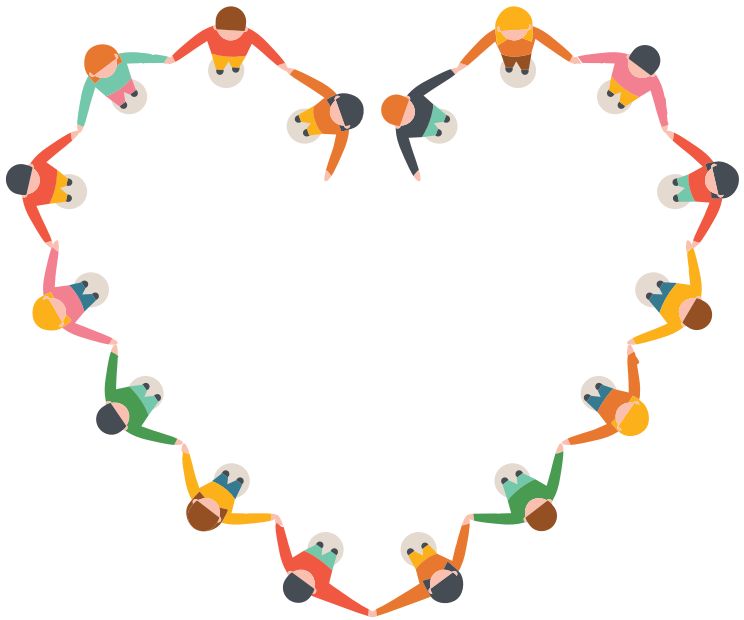
- Phối hợp với UBND xã, phường, thị trấn trong việc xây dựng kế hoạch, triển khai các công việc được phân công.
- Phối hợp với lực lượng công an trong việc phát hiện các biểu hiện vi phạm pháp luật về tệ nạn xã hội trên địa bàn.
- Phối hợp với trạm y tế xã, phường, thị trấn, Hội phụ nữ, đoàn thanh niên trong việc tư vấn và kết nối KH với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe, dạy nghề, hướng nghiệp, tìm việc làm.
- Phối hợp với thành viên các tổ chức chính trị - xã hội, đoàn thể trong việc tiếp cận, hỗ trợ người có nguy cơ cao, người mắc tệ nạn xã hội. Phối hợp với Trung tâm y tế, điểm điều trị Methadone, các cơ sở điều trị nghiện để vận động đưa KH vào điều trị...

Các cơ quan chức năng về phòng, chống lây nhiễm HIV/AIDS, ma túy, mại dâm và hỗ trợ nạn nhân bị mua bán ở địa phương gồm có: Công an, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội, Y tế.

ĐTN cần làm gì để phối hợp với các tổ chức chính trị xã hội và đoàn thể, các cơ quan chức năng ở địa phương?

- Thường xuyên giữ mối liên hệ với Ban chỉ đạo Phòng chống AIDS và phòng chống tệ nạn ma túy, mại dâm; người đứng đầu và các thành viên của tổ chức chính trị xã hội và đoàn thể, các cơ quan chức năng.
- Nắm rõ những quy định chế độ, chính sách của Đảng, Nhà nước và của địa phương đối với công tác phòng, chống lây nhiễm HIV/AIDS, ma túy, mại dâm, hỗ trợ nạn nhân bị mua bán trở về.
- Tìm hiểu các hoạt động, chương trình, dự án các đoàn thể, cơ quan đang thực hiện để xem có nội dung gì phù hợp với nhiệm vụ của ĐTN hoặc ĐTN có thể tham gia và đề xuất phối hợp.
- Tìm hiểu về các chương trình dạy nghề, cho vay vốn ưu đãi của các tổ chức, đoàn thể trên địa bàn như Hội phụ nữ, Hội nông dân, Hội chữ thập đỏ, Đoàn thanh niên...
- Tích cực tham gia và đề xuất được tham gia các buổi họp, giao ban, sinh hoạt của chính quyền, các tổ chức chính trị xã hội và đoàn thể, cơ quan chức năng trên địa bàn. Tại các buổi họp đó, chủ động đề xuất những hoạt động của Đội có thể gắn với hoạt động của chính quyền, các tổ chức chính trị - xã hội và đoàn thể, các cơ quan chức năng.

- Tích cực tham gia và chủ động đề xuất với các tổ chức xã hội, cơ quan chức năng để tổ chức các buổi tuyên truyền giáo dục nâng cao nhận thức cộng đồng về các vấn đề có liên quan tới các nhóm KH.
- Định kỳ thông tin, báo cáo những kết quả đạt được và những khó khăn vướng mắc khi triển khai thực hiện cho chính quyền, tổ chức chính trị - xã hội và đoàn thể, các cơ quan chức năng, đồng thời đề xuất những giải pháp tháo gỡ.
- Thực hiện thật tốt các hoạt động phối hợp để xây dựng lòng tin.



PHẦN 2:
KINH NGHIỆM - KỸ NĂNG

Dù có làm việc lâu năm thế nào trong công việc trợ giúp, không ai có thể khẳng định là người biết tất cả. Chia sẻ kinh nghiệm trong trợ giúp KH sẽ giúp cho những người làm công tác trợ giúp có thể học tập, bổ sung điều chỉnh kiến thức, kinh nghiệm và chuẩn bị tâm thế tốt cho sự trợ giúp. Nội dung phần này sẽ cung cấp cho tình nguyện viên những kỹ năng cần thiết thông qua việc xử lý và gợi ý xử lý tình huống để tình nguyện viên lựa chọn vận dụng cho việc trợ giúp KH một cách thật hiệu quả.

01 KINH NGHIỆM HOẠT ĐỘNG

1.1. Huy động nguồn lực là gì và tại sao cần huy động nguồn lực?

Huy động nguồn lực là gì?

Huy động nguồn lực là sự hiểu biết và khả năng thu hút những đóng góp về sức người, sức của, kiến thức, khoa học kỹ thuật từ các cá nhân, gia đình, cơ quan, doanh nghiệp, tổ chức xã hội nhằm thực hiện các hoạt động xã hội như xây dựng các công trình an sinh xã hội, hỗ trợ các cá nhân và các nhóm KH yếu thế, thực hiện các hoạt động tăng cường năng lực hoặc xây dựng các mô hình phát triển kinh tế để họ vượt qua khó khăn trong cuộc sống.

Tại sao TNV cần huy động nguồn lực?

Việc huy động nguồn lực nhằm duy trì cung cấp về vật chất và dịch vụ cho KH, tăng các cơ hội lựa chọn trong trợ giúp KH, nâng cao trách nhiệm xã hội của các cá nhân, tổ chức tham gia vào các hoạt động trợ giúp xã hội cho KH, nâng cao trách nhiệm và tăng cường năng lực tự giải quyết vấn đề của KH và gia đình của họ.

1.2. Huy động nguồn lực từ cá nhân

Nguồn lực cá nhân bao gồm những gì?

Ngoài nguồn lực về vật chất như tiền của, nhà cửa, đất đai... Nguồn lực từ mỗi cá nhân còn là sức khỏe, ý chí, tình cảm, niềm tin, kiến thức, kinh nghiệm thực tiễn, kỹ năng: những cách ứng xử và giải quyết vấn đề đã được trải nghiệm trong thực tiễn, mối quan hệ với những người quan trọng trong chính mỗi cá nhân đó.

Huy động nguồn lực từ cá nhân như thế nào?

- Tin tưởng vào sự thay đổi: tỏ thái độ tôn trọng, không phán xét, lắng nghe tâm tư nguyện vọng của KH.
- Khích lệ sự chia sẻ: gợi mở các ý tưởng về dự định kế hoạch tương lai, lắng nghe, thể hiện thái độ quan tâm, chủ động chia sẻ suy nghĩ, kinh nghiệm của cá nhân, khiến họ cảm thấy gần gũi, thân quen.
- Câu hỏi gợi mở: chuẩn bị hệ thống câu hỏi mang tính trọng tâm, tránh các câu hỏi nhạy cảm hoặc nếu sử dụng phải khéo léo.
- Nắm vững tình hình thực tiễn của KH: sức khỏe, các điểm mạnh, điểm hạn chế, sở thích sở đoản, các vướng mắc, các nhu cầu.
- Biết được các trải nghiệm mà KH đã chứng kiến hay đã vượt qua trong quá khứ để khích lệ, lôi kéo sự tham gia.

Xưởng mộc của người sau cai tại Chợ Mới, Bắc Kạn

Người sau cai mở xưởng chế biến gỗ tại Bắc Kạn

Kinh nghiệm thực tế

Vì có kinh nghiệm trong nghề làm tóc nên một KH quyết tâm từ bỏ bán dâm và muốn mở một tiệm làm tóc. Gia đình KH sẵn sàng hỗ trợ con cái và cho KH mượn địa điểm để mở tiệm. TNV đã thể hiện khả năng huy động nguồn lực từ cá nhân KH như thế nào?

Giải quyết thực tế:

- TNV đã tìm hiểu kỹ lưỡng để nhận định chính xác về những nguồn lực từ cá nhân KH. Cụ thể: KH có quyết tâm từ bỏ bán dâm và theo đuổi nghề làm tóc, có năng lực phù hợp với công việc; được gia đình hỗ trợ. TNV đã khai thác những điểm mạnh này để hỗ trợ, hướng dẫn KH lên kế hoạch kinh doanh mở cửa hàng chăm sóc tóc và móng tại nhà;
- Trong kế hoạch phải có đầy đủ các nội dung đảm bảo cho việc kinh doanh, hạn chế rủi ro như: Sản phẩm dịch vụ là gì, KH là những đối tượng nào, đối thủ cạnh tranh là ai, giá cả của từng sản phẩm dịch vụ là bao nhiêu, địa điểm mở tiệm, phương thức quảng bá, khuyến mãi, kế hoạch tài chính, chi phí thuê nhà, điện, nước, nguyên liệu, trang thiết bị, nguồn vốn, rủi ro...

Khó khăn và thuận lợi:

Thuận lợi: KH tự tin vào tay nghề của mình, quyết tâm từ bỏ mại dâm, đã khảo sát giá cả nguyên vật liệu, thiết bị phục vụ kinh doanh, được gia đình đồng tình, ủng hộ, tạo điều kiện;

Khó khăn: Chưa có nguồn vốn để mở cửa hàng, chưa có kỹ năng kinh doanh, chưa có nhiều KH.

Lưu ý

- TNV cần nắm chắc hoàn cảnh của KH về mọi mặt, bao gồm cả mặt mạnh và hạn chế của KH;
- Xác định được nguồn lực cá nhân của KH là gì, ví dụ như trong trường hợp trên là quyết tâm muốn thay đổi cuộc sống, đã học nghề, có sự hỗ trợ của gia đình;
- TNV cần có kỹ năng xây dựng kế hoạch kinh doanh để đưa ra một số gợi ý giúp KH kinh doanh ổn định, bền vững.

1.3. Huy động nguồn lực từ gia đình

Nguồn lực từ gia đình bao gồm những gì?

- Nguồn nhân lực: sức khỏe, ngày công để hỗ trợ KH khi có nhu cầu, gia đình KH (đưa đón, di chuyển, sửa sang nhà cửa...).
- Tài chính.
- Kiến thức, hiểu biết về tâm lý và tình cảm của KH.
- Cơ sở vật chất: phòng ở, nhà cửa, phương tiện.
- Kỹ năng chăm sóc KH, thuyết phục sự trợ giúp từ bên ngoài.
- Uy tín của thành viên gia đình đối với cộng đồng hoặc tổ chức xã hội mà họ tham gia.
- Các mối quan hệ hỗ trợ của các thành viên trong gia đình với nhau và của các thành viên trong gia đình với những người quen thân của họ. Chẳng hạn, 2 bố mẹ có sự gắn bó, tôn trọng nhau, mối quan hệ rộng của người bố với những tổ chức hiệp hội, cơ sở kinh doanh, những địa chỉ có thể cung cấp các loại nguồn lực để giải quyết vấn đề KH.

Huy động như thế nào?

- Tăng cường niềm tin của thành viên gia đình đối với khả năng thay đổi của KH.
- Nêu ra những điểm lợi khi có sự hỗ trợ của gia đình đối với KH: cải thiện được vấn đề tâm lý, đảm bảo được uy tín gia đình, đảm bảo an toàn của gia đình và xã hội.
- Nắm vững hoàn cảnh gia đình về điều kiện kinh tế công ăn việc làm, các mối quan hệ của các thành viên; nắm vững lịch sử vấn đề của KH.
- Nắm vững các nhu cầu về tâm lý, tình cảm, công ăn việc làm và các nhu cầu khác của KH và của gia đình liên quan tới giải quyết vấn đề của KH
- Có khả năng làm thân, tạo lập mối quan hệ.
- Có đủ kiên trì để tạo lập niềm tin và mối quan hệ với gia đình KH và họ hàng của gia đình.
- Hiểu biết về mối quan hệ của các thành viên họ hàng với KH và gia đình KH.
- Tìm hiểu các mối quan hệ tích cực giữa các thành viên trong gia đình với bên ngoài như bạn bè, đồng nghiệp, cơ quan, tổ chức xã hội...
- Khích lệ những trải nghiệm tích cực từ các thành viên gia đình
- Khích lệ sự cam kết của thành viên trong gia đình đối với việc hỗ trợ KH đạt mục tiêu thay đổi.

Kinh nghiệm thực tế

Chồng chết, bỏ lại 2 con, bản thân KH cũng vừa phát hiện bị nhiễm HIV và bị cộng đồng kỳ thị, xa lánh. Mặc dù được mẹ chồng khuyên bảo nhưng KH vẫn thấy rất tuyệt vọng. TNV đã thể hiện khả năng huy động nguồn lực từ gia đình như thế nào?

Giải quyết thực tế:

- TNV nhận thấy nguồn lực hỗ trợ KH đắc lực nhất lúc này là mẹ chồng vì mẹ chồng KH là người yêu thương con dâu và cháu.
- TNV tìm đến mẹ chồng để cùng bà có kế hoạch nói chuyện với KH, giúp KH không bi quan về sức khoẻ của mình cũng như hướng dẫn cách chăm sóc vào bảo vệ cháu không bị lây nhiễm HIV từ mẹ.
- Thông qua các mối quan hệ của mẹ chồng, giới thiệu KH tới các câu lạc bộ, Hội phụ nữ để KH được vay vốn, tạo việc làm ổn định trong cuộc sống.
- Phối hợp với mẹ chồng KH đưa ra các chủ đề về người nhiễm HIV và những nhu cầu của họ để chia sẻ trong các cuộc họp, sinh hoạt câu lạc bộ, giúp cộng đồng hiểu hơn về những người bị nhiễm HIV. Qua đó họ sẽ thay đổi cách nghĩ về người nhiễm HIV và giảm bớt sự kỳ thị đối với KH và con cái KH.
- TNV cũng cần động viên, an ủi KH cố gắng vượt qua khó khăn để chăm lo cho 2 con và người mẹ.

Khó khăn và thuận lợi:

Thuận lợi:

Mẹ chồng cùng 2 con của KH rất quan tâm và luôn động viên KH.

Khó khăn:

Cảm giác tuyệt vọng và mất mát người thân làm ảnh hưởng nặng nề đến tâm lý KH cùng các thành viên trong gia đình. Ngoài ra, sự kỳ thị của cộng đồng khiến KH gặp nhiều khó khăn hơn trong cuộc sống.

1.4. Huy động nguồn lực từ cộng đồng

Nguồn lực cộng đồng bao gồm những gì?

- Tư vấn, chia sẻ từ hàng xóm, bạn bè thân thích.
- Vật chất: tiền của, nơi ở, nguyên vật liệu...
- Nhân lực: ngày công.
- Kỹ thuật chuyên môn có liên quan tới nhu cầu của KH.
- Việc làm...

Huy động như thế nào?

- Nắm vững vấn đề của KH, các mối quan hệ, điểm mạnh, điểm hạn chế của KH.
- Hiểu biết về nguồn lực của cộng đồng liên quan tới đáp ứng nhu cầu cho KH.
- Tuyên truyền nâng cao nhận thức về nguyên nhân xã hội dẫn đến việc nghiện ma tuý, mại dâm, HIV...
- Tuyên truyền nâng cao trách nhiệm cộng đồng trong giải quyết các vấn đề cộng đồng.
- Lồng ghép các buổi nói chuyện về tình trạng hiện nay của nhóm KH trong các hoạt động cộng đồng như họp khu dân cư, các cuộc họp của các tổ chức đoàn thể trong địa phương.
- Xin ý kiến của lãnh đạo cộng đồng về việc tổ chức huy động nguồn lực.

- Xây dựng kế hoạch huy động được sự thông qua của lãnh đạo cộng đồng.
- Hình thành nhóm vận động tại cộng đồng.
- Tổ chức triển khai kế hoạch vận động.
- Thông tin phản hồi cập nhật về sự hỗ trợ của cộng đồng một cách thường xuyên.
- Báo cáo minh bạch về chi tiêu, sự tham gia hỗ trợ ở các loại hình của các nhóm, cá nhân trong cộng đồng.
- Tác động vào lãnh đạo các tổ chức đoàn thể và xã hội để tăng tính thuyết phục khi triển khai hoạt động huy động nguồn lực.
- Hình thành các nhóm tích cực với phong trào trợ giúp nhóm KH thực hiện các chương trình văn nghệ trong những ngày mang tính chất sự kiện để thực hiện việc huy động nguồn lực của người dân địa phương.

Kinh nghiệm thực tế

TNV đã huy động nguồn lực cộng đồng như thế nào để giúp một KH với những khó khăn sau: bị nhiễm HIV nhưng gia đình chưa biết; không có hộ khẩu nên khó tìm việc làm; muốn đi cai nghiện ma túy tự nguyện nhưng lại không có tiền.

Giải quyết thực tế:

- Nhận thấy KH đang gặp rất nhiều khó khăn cần sự trợ giúp khẩn cấp nếu không sẽ dễ dàng quay lại con đường nghiện ma túy, trước khi tiến hành huy động nguồn lực TNV tiếp cận với gia đình của KH, chia sẻ thông tin về cách phòng tránh lây nhiễm HIV và không phân biệt đối xử với người nhiễm HIV.
- Vấn đề của KH liên quan tới hộ khẩu, do vậy, TNV liên lạc trực tiếp với Phòng Tư pháp, phòng Lao động – Thương binh và xã hội, Công an quận, huyện hỗ trợ và hướng dẫn KH làm thủ tục về hộ khẩu.
- Về việc làm: TNV đã tìm kiếm đến các gia đình có làm nghề để thuyết phục họ tạo điều kiện cho KH một việc làm.
- Ngoài ra, TNV giới thiệu và thông tin về các chương trình cai nghiện tự nguyện, chương trình điều trị nghiện thay thế bằng Methadone trên địa bàn để KH có sự chọn lựa phù hợp; cần giúp KH cân nhắc lựa chọn biện pháp điều trị, cai nghiện phù hợp trong điều kiện KH đã tái nghiện nhiều lần.

Khó khăn và thuận lợi:

Khó khăn:

- Người dân địa phương chưa hoàn toàn tin cậy đối với khả năng từ bỏ ma túy của KH.
- Sự kỳ thị của cộng đồng dân cư nói chung đối với những người nhiễm HIV và sử dụng ma túy vẫn còn lớn.

Thuận lợi:

- Khu vực có nhiều hộ kinh doanh hoặc làm nghề truyền thống.

Lưu ý:

- TNV cần nắm chắc hoàn cảnh của KH về mọi mặt như mặt mạnh và những hạn chế, các nguồn lực cá nhân của KH là gì, nguồn tài chính, nguồn hỗ trợ của gia đình nếu huy động được.
- Cần nắm được những điểm mạnh liên quan đến nguồn lực từ phía cộng đồng nơi KH sinh sống.
- Biết sử dụng uy tín của mình, mức độ am hiểu các chương trình chính sách của địa phương dành cho KH, xây dựng kế hoạch hỗ trợ trong đó có sự tham gia của địa phương.

Duy trì mối quan hệ mật thiết với KH và gia đình KH để có sự phối hợp hỗ trợ trong điều kiện cần thiết.

1.5. Huy động nguồn lực từ cơ quan, đoàn thể

Nguồn lực từ các cơ quan, đoàn thể bao gồm những gì?

- Kinh phí.
- Cơ sở vật chất.
- Việc làm.
- Kết nối với các nguồn lực khác.
- Tăng cường sự tin cậy để huy động nguồn lực từ người dân trong cộng đồng hoặc gia đình, doanh nghiệp.

Huy động như thế nào?

- Nắm vững các trường hợp KH.
- Nắm vững vai trò nhiệm vụ của các tổ chức đối với cộng đồng xã hội.
- Nắm rõ những chính sách, quy định và các chương trình mà các tổ chức xã hội có liên quan tới giải quyết vấn đề của KH.
- Lựa chọn những thông tin của gia đình KH như là yếu tố mang tính thuyết phục để chuẩn bị cho việc trình bày với các đoàn thể.
- Hiểu và trình bày tốt về vai trò nhiệm vụ của TNV.
- Trình bày tốt về các vấn đề liên quan tới tình hình địa phương khi có tồn tại nhóm KH mang lại cho địa phương.
- Tổ chức được buổi nói chuyện về ý nghĩa của việc trợ giúp các nhóm KH đối với an toàn chung của cả cộng đồng.
- Xây dựng niềm tin thông qua thái độ nhiệt tình cam kết của bản thân TNV với công việc trợ giúp KH.
- Tạo ảnh hưởng của bản thân đối với những môi quan hệ có lợi cho việc cung cấp nguồn lực cho KH.
- Tổ chức các chương trình văn nghệ, giao lưu của các nhóm TNV, các thành viên tích cực trong cộng đồng để mời các doanh nghiệp đến tham dự có đóng góp tự nguyện.

Kinh nghiệm thực tế

Một công ty tuyển 2 kỹ sư. KH là một kỹ sư giỏi mới cai nghiện ở Trung tâm về và đã nộp đơn vào công ty trên; tuy nhiên, công ty không chấp nhận KH. TNV cần làm gì để giúp KH được vào làm việc ở công ty này?

Giải quyết thực tế:

- Gặp gỡ KH để nắm bắt toàn bộ các bước KH đã thực hiện trong quá trình xin việc, bao gồm chi tiết của cả nội dung trao đổi với đại diện công ty, lý do không tiếp nhận.
- Vận động chính quyền cơ sở, công an phường tham gia vận động công ty nhận KH vào làm việc. Cùng đại diện chính quyền cơ sở đến làm việc với công ty để tìm hiểu lý do tại sao công ty không tiếp nhận KH.
- Nêu các chính sách của Nhà nước đối với người cai nghiện ma túy. Nhấn mạnh tính nhân đạo và trách nhiệm xã hội của công ty khi nhận KH vào làm việc;
- Chứng minh KH trước đây là Kỹ sư xây dựng giỏi, chứng minh các tiến bộ gần đây của KH tại nơi cư trú và ngoài xã hội.
- Đưa ra các ví dụ về những công ty khác đã nhận nhiều người cai nghiện vào làm việc và họ đã làm việc hiệu quả. Cam kết tiếp tục hỗ trợ, kèm cặp, giúp đỡ KH. Đề nghị công ty ký hợp đồng thử việc 3 tháng để theo dõi, nếu thực sự tốt thì tiếp nhận.

Khó khăn và thuận lợi:

Khó khăn: Xin vào làm việc ở các công ty, cơ quan đơn vị, tổ chức đối với người sau cai nghiện gặp nhiều rào cản do kỳ thị, do làm việc đòi hỏi phải có trình độ chuyên môn nhất định, phải được đào tạo qua các trường theo ngành nghề, người sau cai nghiện thường không có trình độ chuyên môn đáp ứng khi tuyển dụng.

Thuận lợi: TNV đã biết chuyển từ nắm bắt thông tin sang cơ hội tìm việc làm cho người sau cai nghiện tại cơ sở. TNV còn nắm vững những kiến thức cơ bản về chế độ chính sách của Nhà nước đối với người cai nghiện ma túy, đã biết huy động bộ máy chính quyền, công an phường cùng vào cuộc để tác động với công ty.

Lưu ý:

- Cần nắm chắc nhu cầu việc làm của người sau cai nghiện ở địa phương, cũng như các yêu cầu về trình độ đào tạo, kinh nghiệm, kỹ năng, ngành nghề của các cơ quan, tổ chức.
- Thường xuyên tìm cách kết nối với các cơ quan, tổ chức để nắm bắt nhu cầu tuyển dụng, tạo cơ hội cho người sau cai nghiện có việc làm phù hợp, ổn định cuộc sống.
- Tìm cách vận động các tổ chức trong hệ thống chính trị của phường vào cuộc để tác động với các công ty, cơ quan, tổ chức có nhu cầu tuyển dụng phù hợp với khả năng người sau cai nghiện.

1.6. Huy động nguồn lực từ doanh nghiệp

Có thể huy động những gì từ doanh nghiệp?

- Kinh phí.
- Cơ sở vật chất: hội trường, sân thể thao, xe vận chuyển, bàn ghế, các máy móc, các sản phẩm của doanh nghiệp...
- Việc làm.
- Kết nối tới các nguồn lực khác.

Huy động như thế nào?

- Nắm vững các trường hợp KH.
- Tìm hiểu về những chương trình hoạt động xã hội của các cơ quan đoàn thể.
- Tìm hiểu về quan điểm của Lãnh đạo cơ quan về công tác xã hội và những chương trình vì cộng đồng.
- Lựa chọn những thông tin của gia đình KH như là yếu tố mang tính thuyết phục để chuẩn bị cho việc trình bày với các đoàn thể.
- Hiểu và trình bày tốt về vai trò nhiệm vụ của TNV.
- Trình bày tốt về các vấn đề liên quan tới tình hình địa phương khi có tồn tại nhóm KH mang lại cho địa phương.
- Xây dựng niềm tin thông qua thái độ nhiệt tình cam kết của bản thân TNV với công việc trợ giúp KH.
- Tăng cường xây dựng và duy trì mối quan hệ với các tổ chức doanh nghiệp.
- Tạo mọi cơ hội chia sẻ nhu cầu của các nhóm.
- Kêu gọi trách nhiệm cộng đồng, từ các cơ quan doanh nghiệp trên địa bàn.
- Mời tham dự các chương trình.

Kinh nghiệm thực tế:

ĐTN cần đi giao lưu với đội bạn ở cách 30km. Do quãng đường xa, phải chuyên chở theo nhiều đạo cụ để biểu diễn nên đoàn phải đi bằng ô tô; tuy nhiên đội không có tiền thuê ô tô. TNV cần phải làm gì để huy động được ô tô giúp ĐTN?

Giải quyết thực tế:

- TNV biết một công ty trên địa bàn có xe 24 chỗ đưa đón công nhân đi làm hàng ngày nhưng chỉ sử dụng vào 2 thời điểm là 7 giờ sáng và 17 giờ chiều. Thời gian còn lại thì hầu như không sử dụng đến xe này.
- Để chắc chắn hơn nữa, TNV đã làm văn bản trình UBND ký xin doanh nghiệp hỗ trợ 1 chuyến xe để phục vụ buổi giao lưu.
- Cử đại diện đến làm việc với công ty, trình văn bản của UBND, giới thiệu về ý nghĩa của hoạt động giao lưu này, cam kết sẽ sử dụng xe đúng mục đích cũng như chịu chi phí xăng dầu.
- Với sự cam kết của TNV cũng như hiểu được mục đích, ý nghĩa của buổi giao lưu, doanh nghiệp đã đồng ý hỗ trợ xe cho ĐTN.

Khó khăn và thuận lợi:

Khó khăn:

Không có nhiều doanh nghiệp có ô tô loại xe chở khách (24 ghế ngồi trở lên).

Thuận lợi:

Do TNV luôn có mối quan hệ mật thiết với các doanh nghiệp đóng trên địa bàn phường nên khi cần huy động thường được hỗ trợ.

Lưu ý:

- Cần nắm chắc danh sách, đặc điểm, mô hình hoạt động, cơ sở vật chất của các doanh nghiệp đóng trên địa bàn phường.
- Thường xuyên có những buổi giao lưu chia sẻ, đặc biệt thông qua tổ chức Đoàn thanh niên, Phụ nữ, Công đoàn để tạo mối gắn kết khi cần phối hợp sẽ thuận lợi hơn;
- Cần có sự sắp xếp khoa học để không ảnh hưởng tới công việc của cơ quan cung cấp hay hỗ trợ nguồn lực;
- Một số buổi hoạt động tuyên truyền cho công tác PCTNXH nên mời đại diện doanh nghiệp tham gia với phường để vừa phòng ngừa TNXH, vừa tạo sự thân thiện với ĐTN của phường.

02 BỘ CÂU HỎI TƯ VẤN - TIẾP CẬN

Phần này giới thiệu một số câu hỏi thường được sử dụng trong tư vấn – tiếp cận. Đây chỉ là những câu hỏi gợi ý để TNV tham khảo. Trong thực tế công việc, tuỳ vào bối cảnh của từng KH, TNV có thể đặt ra những câu hỏi sao cho phù hợp, tránh làm KH cảm thấy khó chịu mà lại đạt được mục tiêu trợ giúp của mình.

Tiếp cận làm thân với KH hoặc với cả gia đình khách hàng

- Anh/chị thấy tình hình sức khỏe như thế nào?
- Anh/chị đã đi đến đây bằng phương tiện gì?
- Dạo này cuộc sống của anh/chị ra sao?
- Tình hình các cháu ở nhà thế nào?
- Nói chuyện với anh/chị ở chỗ/lúc này có tiện cho anh/chị không?...

Lưu ý:

Tùy theo bối cảnh và thời gian, TNV có thể đặt các câu hỏi làm thân một cách tự nhiên nhất, khiến KH và gia đình cảm giác dễ chịu khi cùng nói chuyện với TNV.

Hỏi tìm hiểu thông tin và xác định vấn đề

Có thể hỏi trực tiếp KH hoặc cần thu thập thông tin từ gia đình KH.

Về vấn đề sức khỏe

- Tâm trạng của anh/chị gần đây có tốt không?
- Sức khỏe của anh/chị hiện nay thế nào? Nếu không tốt, anh/chị có thể nói rõ hơn được không?
- Anh/chị đã chăm sóc sức khỏe của bản thân như thế nào?
- Anh/chị đã đi khám sức khỏe chưa?
- Những lo lắng về sức khỏe của anh/chị đã được kiểm tra?
- Liệu anh/chị có nghĩ là mình cần nên khám/tới trung tâm xét nghiệm/tới y tế để kiểm tra sức khỏe của mình không?
- Việc thăm khám bệnh có gặp khó khăn với anh/chị không? Nếu khó, đó là gì?
- Liệu có dấu hiệu gì của bệnh tật xuất hiện với anh/chị gần đây không? Nếu có, anh/chị nghĩ đó là bệnh gì?

Về vấn đề sức khỏe (tiếp)

- Liệu anh/chị có nghĩ rằng bệnh của mình có liên quan tới HIV không?
- Anh/chị đã xét nghiệm để biết chắc chắn về bệnh của mình chưa? Nếu đã xét nghiệm, hiện nay anh đang chữa trị, chăm sóc bản thân mình như thế nào?
- Anh/chị có khó khăn gì trong việc chăm sóc bản thân mình không?
- Liệu anh chị có mong đợi gì để giúp anh chị chăm sóc tốt hơn về vấn đề sức khỏe của mình hiện nay không?
- Điều gì khiến chị/anh lo lắng nhiều nhất cho sức khỏe của mình hiện nay?
- Anh/chị đã làm gì để chăm sóc cho tình trạng sức khỏe không tốt hiện nay của mình?

Về tình hình gia đình

- Liệu gia đình có thấy các biểu hiện hành vi gì bất thường ở KH không? Gia đình có lo lắng về thể hiện này của thành viên gia đình họ không? Tại sao?
- Gia đình có khó khăn gì để có thể giúp người nhà của mình về vấn đề sức khỏe trong tình trạng hiện nay?
- Điều gì khiến chị/anh lo lắng nhiều nhất cho sức khỏe của con/chồng/bố/mẹ mình hiện nay?
- Anh/chị đã làm gì để chăm sóc cho tình trạng sức khỏe không tốt hiện nay của họ?...

Về hoàn cảnh gia đình

- Gia đình mình có gặp khó khăn nhiều không?

Cụ thể là trong các lĩnh vực nào?

- Thu nhập chính trong gia đình dựa vào nguồn nào?
- Mọi người trong gia đình ổn không?
- Chuyện gia đình có khiến anh lo lắng không?
- Mối quan hệ của gia đình có ảnh hưởng gì nhiều tới cuộc sống tinh thần, tình cảm của anh/chị không?
- Vấn đề mà anh chị cho là quan trọng đối với anh từ phía gia đình anh/chị là gì?
- Anh/chị mong muốn được thay đổi điều này như thế nào?...

Về công việc

- Công việc của anh/chị có khó khăn gì không?
- Liệu anh có nghĩ kiếm một công việc thời điểm này là cần thiết không?
- Nếu có công việc rồi, những khó khăn anh/chị gặp phải trong công việc của mình là gì?
- Sự phù hợp công việc đối với anh hiện nay như thế nào?
- Điều gì khiến anh/chị không thấy thoải mái/bức xúc trong công việc hiện nay?
- Chị có gặp khó khăn gì trong việc đảm bảo thu nhập mỗi ngày không?
- Chị có nghĩ là công việc hiện nay của chị là bấp bênh, không mang lại thu nhập ổn định không?
- Nếu đồng ý, những điều gì xảy ra trong công việc: với KH, bảo kê, chủ nhà khiến chị có suy nghĩ đó?
- Anh/chị có thấy bị lấn át trong công việc đang làm với những người có liên quan không?
- Có khó khăn cho anh/chị không khi cùng một lúc phải giữ gìn sức khỏe mà vẫn phải đảm bảo thu nhập mỗi ngày?
- Việc sử dụng bao cao su để đảm bảo an toàn chị có thấy khó khăn trong việc thuyết phục KH không?
- Những mong muốn để thay đổi tình trạng khó chịu này của anh/chị là gì?

Về các mối quan tâm khác

- Có những khó khăn gì về thủ tục giấy tờ để được hưởng các chính sách hay các quyền lợi thông thường của anh/chị không?
- Mọi người xung quanh làm anh/chị thấy thoải mái khi giao tiếp không?
- Cảm xúc của anh/chị trước cách ứng xử của các thành viên trong gia đình và của mọi người ngoài cộng đồng là gì? Điều gì khiến cho anh chị có cảm xúc đó?
- Điều gì khiến anh/chị lo lắng nhất liên quan tới việc gắn bó gần gũi của anh/chị với gia đình, người thân bây giờ?

Hỏi xác định vấn đề mức độ nguy cơ

- Điều gì khiến anh/chị thấy lo lắng nhất trong thời gian gần đây?
- Đối với sức khỏe, điều lo lắng của anh/chị là gì?
- Đối với công việc, điều gì các anh/chị băn khoăn nhất?
- Đối với mối quan hệ gia đình, anh chị thấy lo lắng điều gì?
- Ngoài những điều kể trên ra, còn những gì khác khó nói khiến anh/chị cảm thấy không thoải mái trong cuộc sống hàng ngày?

Về tình trạng sử dụng ma túy/các nguy cơ lây nhiễm

- Loại ma túy hiện nay anh/chị đang sử dụng là loại gì?
- Loại ma túy mà anh/chị đã sử dụng từ trước đến nay là gì?
- Anh/chị có thay loại ma túy không? Nếu có, tại sao anh chị thay?
- Hình thức sử dụng ma túy của anh/chị?
- Anh chị có dùng kim tiêm riêng khi chích không?
- Liều lượng mà anh/chị sử dụng như thế nào? Tăng hay giảm?
- Những biểu hiện trong cơ thể mà anh/chị đang cảm nhận thấy hiện nay?
- Tình trạng sử dụng ma túy của những người bạn hút của anh/chị hiện nay như thế nào?
- Khi phục vụ khách, chị/khách có sử dụng BCS hay không?
- Chị có gặp khó khăn khi thuyết phục KH sử dụng bao cao su khi chị đi khách không?
- Lần cuối không sử dụng BCS với khách là khi nào và chị đã thăm khám lại bệnh sau lần cuối không sử dụng BCS chưa?

03 TÌNH HUỐNG HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG

Dưới đây là một số tình huống cơ bản được rút ra trong quá trình làm việc thực tế của TNV với bốn nhóm KH chính. Sau mỗi câu hỏi tình huống là phần giải đáp gợi ý. Giải đáp của tài liệu chỉ mang tính chất tham khảo. Trong công việc hỗ trợ KH, không có một khuôn mẫu nào có thể áp dụng với nhiều KH, vì mỗi cá nhân có một hoàn cảnh gia đình, bối cảnh cộng đồng, các mối quan hệ, năng lực và sự thể hiện bản thân khác nhau. Do vậy, TNV cần sử dụng những gợi ý một cách linh hoạt và phù hợp với trường hợp của mình.

3.1. Tình huống hỗ trợ người sử dụng ma túy

Tình huống 1:

Một KH đang được quản lý sau cai tại nơi cư trú nhưng đã tái nghiện. KH hiện rất lo lắng sẽ bị bắt đi cai nghiện ma túy bắt buộc. TNV cần phải làm gì để tư vấn và hỗ trợ cho KH?

Giải đáp gợi ý:

- Cần kiên trì gặp gỡ, tiếp xúc với KH, tìm hiểu nguyên nhân tái nghiện, giúp KH hiểu nghiện ma túy là bệnh mãn tính và tái diễn, vì vậy, việc tái nghiện vẫn có thể xảy ra;
- Giới thiệu với KH các hình thức cai nghiện đang được áp dụng tại địa phương, khuyết khích KH tham gia các hoạt động tại cộng đồng;
- Phối hợp với gia đình vận động KH đăng ký tự nguyện cai nghiện, tham gia điều trị thay thế bằng Methadone;
- Giải thích để KH hiểu khi tham gia điều trị thay thế nghiện các chất dạng thuốc phiện bằng Methadone ;
- Phổ biến các chính sách trong công tác cai nghiện hiện nay để KH được yên tâm điều trị nghiện.
- Trao đổi kiến thức và kinh nghiệm phòng chống tái nghiện.

Tình huống 2:

TNV cần phải làm gì để giúp một người được tham gia điều trị nghiện chất dạng thuốc phiện bằng Methadone?

Giải đáp gợi ý:

- Tư vấn cho KH về điều kiện để đăng ký tham gia điều trị nghiện chất dạng thuốc phiện bằng methadone như: là người nghiện chất dạng thuốc phiện; có nơi cư trú rõ ràng; tự nguyện tham gia điều trị và cam kết tuân thủ điều trị nghiện chất dạng thuốc phiện; Tìm hiểu về các nơi cung cấp methadone tại địa bàn nơi KH cư trú hoặc các vùng lân cận để giới thiệu cho KH;
- Giúp KH hoàn thiện hồ sơ đăng ký, bao gồm: Đơn đăng ký tham gia điều trị nghiện chất dạng thuốc phiện theo mẫu; bản sao có chứng thực của một trong các giấy tờ sau: Chứng minh nhân dân, hộ chiếu, giấy khai sinh hoặc hộ khẩu;
- Cùng KH đi nộp hồ sơ để nếu có gì cần bổ sung thì có thể giúp KH được ngay;
- Thường xuyên thăm hỏi, động viên KH uống methadone đúng giờ;

Tình huống 3:

KH nghiện ma tuý nhiều năm, mới từ Trung tâm về, hiện đang sống cùng mẹ già và nguồn thu nhập chính của gia đình là lương hưu của người mẹ. KH muốn nhờ mẹ vay tiền mua xe máy để chạy xe ôm. Mẹ của KH đến gặp TNV để tham khảo ý kiến. TNV sẽ tư vấn cho người mẹ thế nào?

Giải đáp gợi ý:

- Cần thảo luận về nguồn tài chính của gia đình cũng như các rủi ro có thể xảy ra nếu vay tiền, qua đó có thể nắm được khả năng về tài chính của gia đình KH cũng như mong muốn và ý định thật sự của người mẹ;
- Tiếp cận và trao đổi với KH về mong muốn làm xe ôm và quyết tâm theo đuổi công việc của KH;
- Tìm hiểu xem sức khoẻ của KH có phù hợp với công việc chạy xe ôm không, nhu cầu về xe ôm nơi KH đang cư trú có cao không, đã có bao nhiêu người đang làm xe ôm tại đấy. Nếu có nhiều thông tin không thuận lợi, đề nghị KH nên cân nhắc và tìm công việc khác phù hợp hơn;
- Nếu có nhiều thông tin thuận lợi, đồng thời, người mẹ và KH đều có mong muốn mua xe, TNV có thể gợi ý KH mua xe cũ với giá hợp lý;
- Tìm hiểu xem cộng đồng xung quanh có xe cũ vẫn còn sử dụng tốt muốn bán, cùng KH đến vận động mua lại xe với giá ưu đãi;

Tình huống 4:

Một KH tái nghiện, có con nhỏ, sống trong hoàn cảnh khó khăn và muốn được địa phương giúp đỡ, tạo điều kiện để có việc làm. TNV cần làm gì để giúp KH này?

Giải đáp gợi ý:

- Tìm hiểu tình hình sức khoẻ và hoàn cảnh sống của KH và con, hỗ trợ các nhu cầu khẩn cấp và thiết yếu để 2 mẹ con KH không bị đói, lạnh hoặc ốm đau;
- Cần trao đổi với KH để tìm hiểu nguyên nhân tái nghiện, qua đó, giúp KH nhận ra và hạn chế lặp lại việc tái nghiện này để phục hồi sức khoẻ, ổn định cuộc sống nhằm duy trì cơ hội làm việc và sinh kế;
- Tư vấn, giới thiệu cho KH các hình thức cai nghiện hiện đang được áp dụng tại địa phương, chương trình điều trị nghiện thay thế bằng methadone;
- Khuyến khích KH chủ động tìm công việc làm phù hợp với khả năng;
- Giới thiệu các chương trình hỗ trợ cho vay vốn hiện có trên địa bàn, đồng thời đứng ra bảo lãnh để chị được vay vốn đối với những kế hoạch làm ăn khả thi của KH;
- Huy động sự tham gia của các tổ chức chính trị - xã hội tại địa phương trong việc hỗ trợ KH và trợ cấp học bổng cho con KH.

Tình huống 5:

KH đã giữ sạch thành công được hơn 6 tháng thì gặp lại 2 người bạn cũ trước đây từng chơi ma tuý chung. KH thấy nhớ và thèm, chơi lại ma tuý. TNV sẽ làm gì để giúp KH vượt qua cơn thèm nhớ và không chơi lại ma tuý?

Giải đáp gợi ý:

- Đề nghị KH tham gia vào một số hoạt động của ĐTN để giúp KH tránh xa 2 người bạn cũ càng nhanh càng tốt;
- Hướng dẫn KH chuyển việc suy nghĩ về ma túy sang một suy nghĩ và hành động khác tích cực hơn, như thể thao, âm nhạc, phim ảnh, công việc... để làm KH bận rộn hơn, tránh nghĩ về ma túy;
- Phối hợp với gia đình KH để thường xuyên động viên, khuyên nhủ KH duy trì việc cai nghiện;
- Tìm hiểu về nhu cầu học tập, học nghề hay làm việc của KH để có thể kết nối hoặc tạo điều kiện cho KH được tham gia;
- Tư vấn cho KH tự nhủ bản thân mỗi khi thấy thèm nhớ ma tuý: "Cơn thèm nhớ sẽ qua nhanh thôi. Ai cũng gặp phải và mình sẽ vượt qua được";

Tình huống 6:

KH và bạn trai đã cai được ma tuý được hơn 2 tháng. Thời gian gần đây bạn trai của KH có dấu hiệu tái nghiện. KH rất lo lắng và đã nhờ ĐTN trợ giúp bạn trai cai nghiện. TNV cần làm gì để giúp KH?

Giải đáp gợi ý:

- Động viên trấn an tinh thần của KH. Cần nói với KH là cho dù bạn trai KH đã sử dụng lại ma túy nhưng chưa chắc đã tái nghiện. Cho dù có tái nghiện thì cũng là chuyện dễ hiểu vì nghiện ma tuý là bệnh mãn tính và tái phát của não bộ, cần được điều trị lâu dài;
- Đề nghị được gặp và nói chuyện với bạn trai của KH, qua đó, có thể cung cấp kiến thức và kỹ năng dự phòng tái nghiện cho cả KH và bạn trai;
- Giới thiệu và tư vấn cho KH các hình thức cai nghiện hiện đang được áp dụng tại địa phương, cũng như điều trị bằng methadone để KH chọn lựa; sẵn sàng hỗ trợ KH làm hồ sơ để tham gia điều trị;
- Khuyến khích KH và bạn trai tham gia vào các câu lạc bộ hoặc nhóm cộng đồng hỗ trợ người sử dụng ma tuý;
- Nếu KH và bạn trai có nhu cầu việc làm, giới thiệu họ đến với các trung tâm cung cấp dịch vụ việc làm hoặc hỗ trợ họ vào làm việc ở những nơi phù hợp với trình độ và kỹ năng của họ.

Tình huống 7:

Khi thấy một em bé chạy ra đường và sắp bị xe đâm, một KH đã lao ra cứu em bé. Tuy nhiên, thay vì nói cảm ơn, mẹ em bé đã chạy đến, giằng lấy em bé và nhìn KH một cách hằn học vì biết KH đã từng sử dụng ma tuý. KH cảm thấy rất buồn, mặc cảm và tự ti. TNV cần làm gì để giúp KH lấy lại được sự tin tưởng của cộng đồng?

Giải đáp gợi ý:

Đối với KH:

- Giúp KH hiểu việc lấy lại niềm tin của cộng đồng là quá trình lâu dài và bền bỉ, cần sự quyết tâm thay đổi theo hướng tích cực của chính bản thân KH;
- KH nên đối mặt với quá khứ, qua đó có thể hiểu, thông cảm và chấp nhận thái độ của người mẹ hoặc những hành động thể hiện sự kỳ thị từ cộng đồng, tránh những phản ứng thái quá hoặc tiêu cực, mất tự tin hoặc tỏ thái độ bất cần;
- Luôn phát huy những hành động, biểu hiện và thái độ tích cực; cố gắng vươn lên trong mọi hoàn cảnh;
- Quyết tâm theo đuổi kế hoạch cá nhân để ổn định cuộc sống;
- Giúp những người có cùng hoàn cảnh từ bỏ ma tuý, sống tích cực, làm việc có ích cho cộng đồng.

Đối với cộng đồng nơi KH sinh sống:

- Thực hiện các hoạt động truyền thông tuyên truyền về ma tuý để người dân hiểu ma tuý là bệnh mãn tính của não bộ;
- Kêu gọi, vận động người dân không kỳ thị với người sử dụng ma tuý, đồng thời, giúp họ vươn lên trong cuộc sống.

Tình huống 8:

KH có biểu hiện tái nghiện, thường xuyên đánh đập vợ con. Đã 2 lần bị công an phạt vì gây mất trật tự nhưng KH vẫn không thay đổi. TNV cần làm gì để giúp KH và gia đình KH?

Giải đáp gợi ý:

- Phải kiên trì gặp gỡ, tiếp xúc với KH và gia đình KH để tìm hiểu nguyên nhân tái nghiện, nguyên nhân gây bất hòa. Tìm người có ảnh hưởng tới KH nhiều nhất để cùng người đó vận động, thuyết phục KH thấy được cái sai của mình trong việc đánh đập, hắt hủi vợ con để sửa chữa;
- Phối hợp với gia đình vận động KH tự nguyện cai nghiện, hoặc tham gia điều trị thay thể bằng methadone. Phối hợp với tổ chức đoàn thể, chính quyền tạo điều kiện cho KH được học nghề, tạo việc làm thích hợp để có thu nhập, ổn định cuộc sống.

Tình huống 9:

KH vừa phát hiện con trai mình nghiện ma tuý. KH rất hoang mang, lo lắng và nhờ ĐTN giúp. TNV cần làm gì để giúp KH và con trai KH cai nghiện?

Giải đáp gợi ý:

- Cần thấu hiểu và chia sẻ với cảm xúc và suy nghĩ của KH;
- Giúp KH hiểu nghiện ma tuý là bệnh mãn tính của não bộ, có thể điều trị khỏi và hiện nay đã có một số phương pháp điều trị tự nguyện tại cộng đồng. Như vậy, sẽ giúp KH bình tĩnh hơn;
- Phối hợp với KH tìm thời điểm thích hợp để nói chuyện với con trai của KH. Dùng kiến thức về ma tuý và các kỹ năng như tiếp cận, tư vấn, nhận diện vấn đề, đánh giá nhu cầu để giúp con trai của KH đối mặt với việc nghiện ma tuý, qua đó, có thể cùng thảo luận để tìm ra giải pháp điều trị nghiện phù hợp theo nguyện vọng của KH và con trai KH;
- Đề nghị KH luôn đồng hành và giúp con trai KH trong suốt quá trình điều trị nghiện. Chính sự hỗ trợ của gia đình là một trong những yếu tố quan trọng giúp việc điều trị nghiện ma tuý được hiệu quả hơn.

Tình huống 10:

Biết con nghiện ma tuý nhưng vì xấu hổ với hàng xóm nên gia đình KH không muốn đưa con đi cai nghiện. TNV cần làm gì để giúp gia đình KH hiểu về lợi ích của việc cai nghiện và đồng ý đưa con của họ đi điều trị?

TNV tư vấn, động viên người nghiện ma túy cai nghiện tại TX Buôn Hồ Đắc Lắc

Giải đáp gợi ý:

- Thường xuyên đến thăm hỏi, chia sẻ với gia đình KH với tư cách là hàng xóm, láng giềng. Tránh nhắc tới việc nghiện ma tuý hay cai nghiện trong những lần đầu đến thăm hỏi để gia đình KH cảm thấy không bị xoi mói, động chạm tới sự xấu hổ của họ;
- Dần dần tìm hiểu những khó khăn, vướng mắc của gia đình KH để động viên, giúp đỡ kịp thời;
- Khi gia đình KH đã cởi mở hơn, cần khéo léo nói chuyện, chia sẻ với KH và gia đình KH về các thông tin liên quan đến ma tuý, điều trị nghiện, dự phòng tái nghiện. Tìm hiểu tâm tư, nguyện vọng của họ liên quan đến cai nghiện;
- Khi bản thân KH và gia đình đã sẵn sàng cho việc cai nghiện, cần tư vấn và hỗ trợ họ tiếp cận tới các dịch vụ phù hợp với điều kiện, hoàn cảnh của họ;
- Thường xuyên thăm hỏi, động viên, khuyến khích KH tuân thủ tốt việc cai nghiện cũng như tham gia vào các hoạt động cộng đồng, câu lạc bộ, đội, nhóm...;
- Nếu KH có nhu cầu tìm kiếm việc làm hoặc học nghề thì kết nối với các nguồn lực liên quan tại địa phương để hỗ trợ KH.

Tình huống 11:

Sắp được trở lại cộng đồng sau 24 tháng cai nghiện bắt buộc ở Trung tâm nhưng bố mẹ KH đã mất, KH sợ không còn ai để nương tựa. TNV cần làm gì để giúp KH?

Giải đáp gợi ý:

- Tìm hiểu xem KH còn có anh/chị/em hay họ hàng nào không. Nếu còn thì trao đổi với họ về việc của KH, đồng thời, lên kế hoạch tiếp đón, hỗ trợ KH;
- Tìm hiểu các cơ sở khám chữa bệnh tại địa phương để khi KH về có thể tới đó tư vấn, khám và kiểm tra sức khỏe;
- Tìm hiểu các cơ sở cung cấp dịch vụ điều trị nghiện tự nguyện để có thể chuyển gửi khi KH có nhu cầu;
- Kết nối với các nhóm tự lực, nhóm đồng đẳng, các hội, ban, ngành, đoàn thể để KH tham gia;
- Khi KH về, cần tìm hiểu tâm tư, nguyện vọng của KH để có các giải pháp hỗ trợ, tư vấn để KH ổn định tâm lý, hòa nhập cộng đồng;
- Giúp KH tìm hiểu các chính sách dạy nghề, hỗ trợ vay vốn, tạo việc làm; đề xuất với chính quyền địa phương hỗ trợ khi cần thiết.

Tình huống 12:

KH muốn tham gia nhóm cộng đồng của người sử dụng ma tuý và đề nghị TNV giúp. TNV làm gì để giúp KH?

Giải đáp gợi ý:

- Tìm kiếm các nhóm tự lực hiện có trên địa bàn. Tìm hiểu kỹ xem các nhóm đang hoạt động như thế nào, mục đích gì, bao nhiêu thành viên, kết quả hoạt động của từng nhóm để từ đó sẽ tư vấn cho KH nhóm phù hợp;
- Tư vấn cho KH biết lợi ích và sự cần thiết khi tham gia nhóm này, cần làm những gì để đóng góp tích cực và phát triển nhóm.
- Liên hệ với nhóm để thông báo nhu cầu của KH.

Tình huống 13:

Sau khi từ trung tâm cai nghiện trở về, KH bị gia đình và họ hàng hắt hủi, không tin tưởng. TNV cần làm gì để giúp KH được gia đình chấp nhận?

Giải đáp gợi ý:

- Cần giúp KH hiểu việc sử dụng ma túy có thể làm thay đổi, thậm chí phá vỡ nhiều mối quan hệ với gia đình, người thân, hàng xóm hay bạn bè. Hầu hết người nghiện đều gặp vấn đề tương tự. Việc khôi phục lại niềm tin đã mất là một điều khó khăn, cần có thời gian và sự cố gắng từ nhiều phía;
- Gợi ý KH kiên nhẫn thực hiện một số điều sau:

- Tự chăm sóc bản thân: hãy chú ý đến quần áo, đầu tóc, vệ sinh cá nhân và cả việc ăn uống. Mọi người sẽ có cảm tình hơn nếu KH giữ một vẻ bề ngoài gọn gàng, sạch sẽ;

- Sinh hoạt điều độ theo thời gian biểu: Người sử dụng ma túy thường có thói quen sinh hoạt khác thường. Vì vậy, nếu KH duy trì nếp sinh hoạt và làm việc có kỷ luật thì sẽ tạo được ấn tượng tốt rằng KH đã thay đổi tích cực;

- Là một thành viên thực sự của gia đình: KH cần chủ động tham gia vào công việc hàng ngày của gia đình như dọn dẹp nhà cửa, nấu cơm, chăm sóc con cái... hoặc chủ động đề nghị giúp đỡ các thành viên khác trong gia đình những công việc của họ;

- Chia sẻ cảm xúc: Việc KH cảm thấy buồn chán hay giận dữ là hoàn toàn bình thường, nhưng hãy thể hiện những cảm xúc của mình một cách cởi mở, điềm tĩnh thay vì giữ trong lòng;

- Trung thực và giữ lời hứa: Nếu KH đã hứa điều gì thì phải cố gắng thực hiện. Hãy hạn chế tối đa những rắc rối hay hiểu lầm liên quan đến tiền bạc và vật chất;

- Nói chuyện về tương lai: Nói với người thân về những dự định của KH rằng KH mong muốn trở thành một người có ích và KH cần họ giúp đỡ để thực hiện được điều đó;

- Tìm sự hỗ trợ bên ngoài: KH có thể nhờ những người có uy tín trong dòng họ, cộng đồng hoặc nếu cần, TNV có thể nói chuyện với người thân và gia đình KH;

- Kiên nhẫn và cố gắng từng bước một: KH hãy cùng gia đình lập những kế hoạch nhỏ cho từng ngày, từng tuần và cố gắng thực hiện;
- Tư vấn cho KH rằng gia đình KH cũng trải qua nhiều mất mát và gánh nặng vì ma túy chứ không riêng gì KH. Họ cũng có những mặc cảm với họ hàng, láng giềng. Hãy thông cảm và cùng những người thân từng bước xây dựng lại lòng tin. Hãy nhớ rằng, những người KH yêu quý và gần gũi nhất sẽ là những người giúp đỡ KH nhiều nhất.
- Tư vấn cho gia đình KH: cần quan tâm, dành tình cảm nhiều hơn cho KH, để KH cảm thấy mình được yêu thương, thì mới giảm được khả năng tái nghiện.

Tình huống 14:

Sau khi đã cai nghiện được một thời gian, KH có sử dụng lại ma tuý vài lần rồi thôi. KH băn khoăn không biết đã nghiện lại chưa. TNV làm thế nào để giúp KH hết băn khoăn?

Giải đáp gợi ý:

- Cần cho KH biết đúng là có sự khác biệt giữa việc dùng lại một vài lần và tái nghiện thực sự. Tuy nhiên, ranh giới giữa việc dùng lại vài lần với tái nghiện rất mong manh. Nhiều người đã tái nghiện sau chỉ 1 hoặc 2 lần dùng lại;
- Khuyên KH nên dừng hẳn việc sử dụng lại ma tuý dưới mọi hình thức. Nếu có những yếu tố gợi KH nhớ đến ma tuý thì khuyên KH làm theo các giải đáp gợi ý trong Tình huống 5;
- Khuyến khích KH tham gia vào các câu lạc bộ hoặc nhóm cộng đồng hỗ trợ người sử dụng ma tuý;
- Nếu KH có nhu cầu, giới thiệu họ đến với các trung tâm cung cấp dịch vụ việc làm hoặc hỗ trợ họ vào làm việc ở những nơi phù hợp với trình độ và kỹ năng của họ;
- Sẵn sàng hỗ trợ KH làm hồ sơ để tham gia điều trị nghiện phù hợp với nhu cầu của KH.

Tình huống 15:

KH đang điều trị thay thế bằng Methadone và muốn vay vốn làm ăn theo Quyết định số 29/2014/QĐ-TTg ngày 26/4/2014 của Thủ tướng chính phủ. TNV cần làm gì để giúp KH?

Giải đáp gợi ý:

- Cần tìm hiểu xem KH có phải là đối tượng và đáp ứng đủ yêu cầu đề ra của Quyết định số 29/2014/QĐ-TTg không. Nếu KH không thuộc đối tượng hoặc không đáp ứng được các yêu cầu thì nên khuyên KH chọn phương án khác;
- Đối tượng và điều kiện vay vốn theo Quyết định số 29 như sau:

- Đối tượng: Là người đang điều trị thay thế bằng Methadone; sống một mình hoặc sống cùng con chưa đến tuổi lao động hoặc sống cùng bố, mẹ, vợ, chồng, con, ông, bà, anh, chị, em ruột nhưng những người này đã quá tuổi lao động hoặc không còn khả năng lao động theo quy định của pháp luật;
- Điều kiện:

Có thể tự đứng ra vay hoặc nhờ người thân đứng ra vay giúp (vay theo hộ gia đình);

Có giấy xác nhận của người phụ trách cơ sở điều trị Methadone về việc bạn đã qua thời gian dò liều và có thời gian điều trị ổn định từ 3 tháng trở lên.

KH đang sinh sống ổn định tại địa phương nơi KH muốn vay vốn;

KH có phương án sản xuất kinh doanh và có khả năng trả nợ vay theo cam kết;

Khi thấy đã đáp ứng đủ các điều kiện trên, KH làm đơn xin vay vốn, kèm giấy xác nhận của người phụ trách cơ sở điều trị Methadone gửi Uỷ ban nhân dân cấp xã (thời điểm gửi đơn đăng ký vay vốn từ ngày 01 đến ngày 05 hàng tháng). Sau đó, KH hoặc người đại diện của gia đình sẽ được kết nạp vào Tổ Tiết kiệm và vay vốn ở địa phương; được hướng dẫn làm thủ tục vay vốn theo quy định của Ngân hàng Chính sách xã hội.

- Nếu KH đáp ứng đủ các tiêu chí, cần trao đổi cặn kẽ với KH xem quyết tâm từ bỏ ma tuý và kế hoạch làm ăn có cao không, có khả thi không, có ai hỗ trợ trong việc làm ăn không, nếu làm ăn thất bại thì gia đình KH có khả năng giúp KH hoàn trả vốn không...;
- Nếu những điều nêu trên của KH đều tốt, TNV cần hỗ trợ KH xây dựng hồ sơ vay vốn, kế hoạch sử dụng nguồn vốn hiệu quả;
- Thường xuyên thăm hỏi, động viên, khuyến khích và hỗ trợ KH kịp thời trong cuộc sống cũng như trong việc làm ăn của KH.

Tình huống 16:

"Tôi đã đi cai nghiện vài lần nhưng vẫn tái nghiện; tuy nhiên, tôi không muốn điều trị Methadone mà vẫn quyết tâm tiếp tục tự cai nghiện". TNV hãy cho KH một lời khuyên.

Giải đáp gợi ý:

Cần chia sẻ để nâng cao sự quyết tâm cai nghiện của KH:

- Việc tái nghiện là chuyện bình thường và nhiều người đã đi cai nghiện nhiều lần nhưng vẫn tái nghiện. Điều quan trọng là KH vẫn quyết tâm cai nghiện;
- Trong thực tế có rất nhiều người nghiện 10, 20 năm nhưng họ đã đoạn tuyệt hẳn với ma túy, có cuộc sống ổn định, kinh tế phát triển, tích cực tham gia các hoạt động của chính quyền, đoàn thể và có nhiều hoạt động tích cực giúp những người cùng cảnh ngộ;
- Kinh nghiệm cho thấy, để cai nghiện thành công thì sự quyết tâm của bản thân người nghiện đóng vai trò quan trọng nhất, ngoài ra cần có thêm sự giúp đỡ của gia đình, chính quyền, các tổ chức đoàn thể, các TNV, tư vấn viên;

- Để tự cai nghiện, KH thật sự quyết tâm và xây dựng cho mình một kế hoạch cai nghiện phù hợp rồi từng bước thực hiện kế hoạch, kết hợp với sự hỗ trợ của TNV, tư vấn viên, cán bộ làm công tác phòng, chống tệ nạn xã hội ở địa phương để KH có thêm các kiến thức, kỹ năng cần thiết giúp cho quá trình cai nghiện.
- Nếu KH vẫn kiên quyết tự cai, TNV cần giúp KH tiếp cận với các dịch vụ liên quan tại cộng đồng nơi KH sinh sống.

Thường xuyên thăm hỏi, động viên, hỗ trợ KH kịp thời, đặc biệt trong những thời gian đầu KH cai nghiện.

3.2. Tình huống hỗ trợ người bán dâm

Tình huống 17:

KH mong muốn từ bỏ hoạt động mại dâm và muốn vay vốn để chuyển đổi công việc. TNV cần làm gì để hỗ trợ KH?

Giải đáp gợi ý:

- Tham khảo phần giải đáp của Tình huống 15;
- Cân nhắc việc đứng ra bảo lãnh hoặc thuyết phục chính quyền địa phương và ngân hàng chính sách để giải quyết cho chị KH vay vốn để kinh doanh theo Quyết định số 29/2014/QĐ-TTg ngày 26/4/2014 của Thủ tướng Chính phủ.

Tình huống 18:

TNV cần làm gì để giúp một KH muốn từ bỏ bán dâm nhưng không thể bỏ được do rất cần tiền để nuôi 2 con nhỏ và không biết phải làm việc gì khác?

Giải đáp gợi ý:

- Tư vấn cho KH cách phòng tránh lây nhiễm các bệnh lây truyền qua đường tình dục để KH phòng ngừa;
- Trao đổi với KH xem KH có những tiềm năng hoặc khả năng làm việc gì khác, qua đó, có thể hỗ trợ tìm kiếm việc làm phù hợp với năng lực của KH;
- Tìm kiếm, tư vấn, giới thiệu các dịch vụ cho vay vốn mua bán nhỏ đang có tại địa phương để KH tiếp cận; đồng thời, nếu KH đi theo hướng này, cần hỗ trợ thêm nhân lực, kiến thức và kỹ năng về kinh doanh, sản xuất, quản lý tiền bạc... trong thời gian KH làm quen với việc kinh doanh, mua bán nhỏ;
- Phối hợp hội phụ nữ địa phương để có những động viên, hỗ trợ kịp thời như thăm hỏi, mời tham gia sinh hoạt tổ, hội, nhóm có ích cho KH; tặng học bổng, quần áo, sách vở cho con của KH...;
- Giới thiệu KH tham gia những khoá học nghề, tập huấn kỹ năng kinh doanh cũng như kỹ năng bảo vệ sức khoẻ...;
- Thường xuyên động viên, khuyến khích và hỗ trợ KH cũng như con của KH.

Tình huống 19:

KH phải tham gia hoạt động bán dâm để kiếm thêm thu nhập cho gia đình nhưng bản thân không muốn và rất sợ chồng, con biết. TNV cần làm gì để giúp KH?

Giải đáp gợi ý:

- Cần thông tin đầy đủ các rủi ro của hoạt động bán dâm cho KH như bị lây nhiễm các bệnh lây truyền qua đường tình dục như HIV, sùi mào gà, giang mai...; ngoài ra, còn dễ bị KH đánh đập, bị công an phạt, bị mặc cảm, đặc biệt là nếu chồng và con biết thì có thể còn mất cả chồng và con;
- Cần tìm hiểu năng lực của KH để có thể kết nối với tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân tìm kiếm công việc phù hợp cho KH;
- Tìm hiểu hoàn cảnh gia đình của KH để có những hỗ trợ phù hợp. Nếu chồng KH không có việc làm, TNV cũng nên hỗ trợ cả chồng KH tìm kiếm việc làm hoặc học nghề để tăng thêm thu nhập, giảm gánh nặng lo lắng tiền bạc cho gia đình của KH;
- Thường xuyên thăm hỏi, động viên, hỗ trợ gia đình KH;
- Kết nối tới các nguồn lực từ các tổ chức hội trong cộng đồng, địa phương và trường học để có được suất quà và học bổng cho con KH.

Tình huống 20:

KH đã từ bỏ bán dâm và được vay vốn để buôn bán nhỏ; tuy nhiên, do sự kỳ thị của cộng đồng xung quanh, cửa hàng của KH rất ế, thu nhập thấp, không đảm bảo cuộc sống. KH muốn quay lại bán dâm. TNV cần làm gì để giúp KH?

Giải đáp gợi ý:

- Cần động viên KH tiếp tục cố gắng vượt qua được sự kỳ thị của cộng đồng và vươn lên trong cuộc sống;
- Phối hợp với hội phụ nữ và chính quyền địa phương, thông qua các buổi sinh hoạt cộng đồng, tuyên truyền để cộng đồng hiểu và không phân biệt, kỳ thị với KH, tạo điều kiện giúp đỡ KH ổn định cuộc sống, hòa nhập cộng đồng;
- Trao đổi, tư vấn và giới thiệu cho KH một số việc làm khác phù hợp với khả năng, điều kiện của KH để KH có thể chọn lựa công việc khác tốt hơn; nghiên cứu nhu cầu của cộng đồng dân cư để có phương án kinh doanh phù hợp.
- Thường xuyên chia sẻ, an ủi, khuyến khích kịp thời để KH không quay lại hoạt động bán dâm.

Tình huống 21:

TNV cần làm gì để giúp KH đã cao tuổi muốn từ bỏ bán dâm, ổn định cuộc sống?

Giải đáp gợi ý:

- Cần tìm hiểu hoàn cảnh của KH, đánh giá các nhu cầu KH cần hỗ trợ, đặc biệt là những nhu cầu thiết yếu như chỗ ở, nguồn tài chính, người thân... Lên danh sách các thứ TNV có thể hỗ trợ hoặc có thể huy động được;
- Trao đổi với KH về các mong muốn của KH liên quan đến việc làm, hoà nhập cộng đồng, chăm sóc sức khoẻ, tham gia các câu lạc bộ, đội, nhóm tại cộng đồng... để có những hỗ trợ hoặc kết nối KH đến các dịch vụ liên quan;
- Làm việc với hội phụ nữ địa phương để có các hỗ trợ kịp thời đối với KH;
- Vì KH là người cao tuổi nên TNV cần thường xuyên chủ động liên lạc cập nhật tình hình, chia sẻ, động viên, khuyến khích KH sống tích cực;
- Tham gia mại dâm có nguy cơ cao bị nhiễm HIV, do vậy, TNV cũng cần khéo léo tìm hiểu KH đã kiểm tra sức khỏe và có những hỗ trợ phù hợp trong tình huống KH bị nhiễm HIV.

Tình huống 22:

KH không cho TNV tiếp cận và tiếp tục bán dâm vì cho rằng nếu bị bắt thì chỉ bị phạt tiền. TNV cần phải làm thế nào để tiếp cận và tư vấn nhằm giúp KH giảm tác hại của việc bán dâm?

Giải đáp gợi ý :

- Cần kiên trì và kết hợp nhiều phương pháp khác nhau để tiếp cận KH, ví dụ như trực tiếp gặp gỡ, thông qua sự hỗ trợ của bạn bè hoặc người KH tin tưởng... đồng thời, qua đó cũng để tìm hiểu thông tin về KH cũng như hoàn cảnh gia đình KH;
- Sau khi tiếp cận được KH cần tạo niềm tin của KH thông qua việc chủ động chia sẻ, động viên KH, hỗ trợ KH và gia đình KH những thứ trong khả năng đáp ứng của TNV;
- Tiếp theo cần khéo léo lồng ghép các thông tin về các bệnh lây truyền qua đường tình dục, sử dụng bao cao su đúng cách, phòng tránh bị bạo hành... vào những lúc chia sẻ, tâm sự với KH;
- Khi đã tạo được niềm tin lớn hơn ở KH, cần chủ động chia sẻ về các tác hại của mại dâm, các chính sách hỗ trợ người bán dâm, những câu lạc bộ, đội, nhóm KH có thể tham gia để hiểu biết hơn về những thông tin giúp KH được an toàn và có cuộc sống ổn định hơn;

- Tìm hiểu về khả năng, kỹ năng và tiềm năng của KH; những mong muốn của KH, qua đó tư vấn, giới thiệu cho KH những công việc hoặc nghề nghiệp phù hợp để KH chọn lựa;
- Kết nối KH với những nơi cung cấp dịch vụ việc làm hoặc dạy nghề phù hợp với mong muốn của KH; hỗ trợ KH trong suốt quá trình xin việc hoặc học nghề;
- Thường xuyên quan tâm động viên, thăm hỏi và khuyến khích KH sống tích cực.

CLB Chúng tôi là phụ nữ tham gia hoạt động kết nối của các CLB trên địa bàn TP. Cần Thơ

Câu lạc bộ "Chúng tôi là phụ nữ" được ra mắt lần đầu tại TP Cần Thơ, trong khuôn khổ dự án thuộc tổ chức Care quốc tế tại Việt Nam kết hợp với Sở LĐTB-XH TP Cần Thơ. Với các hoạt động nâng cao nhận thức và hỗ trợ, Câu lạc bộ "Chúng tôi là phụ nữ" từng bước giúp phụ nữ tiêm chích ma túy có hoạt động mại dâm có điều kiện cai nghiện ma túy và bỏ nghề. Đặc biệt, thông qua các phương pháp tiếp cận dựa vào cộng đồng, nhóm phụ nữ này được chăm sóc sức khỏe từ các dịch vụ y tế sẵn có miễn phí và thân thiện tại địa phương.

3.3. Tình huống hỗ trợ nạn nhân bị mua bán trở về

Tình huống 24:

KH bị bán sang Trung Quốc và được công an giải cứu cách đây 2 năm. Hiện KH không có việc làm, không có chứng minh nhân dân, sống dựa vào bố mẹ nhưng bố mẹ lạnh nhạt, dẫn đến hay mâu thuẫn, bất hoà trong gia đình. KH cảm thấy bị ức chế, mệt mỏi. TNV cần làm gì để hỗ trợ KH?

Giải đáp gợi ý:

- Cần phối hợp với các đoàn thể khác như hội phụ nữ, hội người cao tuổi, cán bộ xã hội tại địa phương để gặp gỡ, động viên và tư vấn cho bố, mẹ KH thông cảm và chia sẻ với KH;
- Trực tiếp nói chuyện với KH để bộc lộ sự cảm thông với hoàn cảnh, giúp KH chấp nhận suy nghĩ cảm xúc của bố mẹ trong hoàn cảnh hiện nay;
- Hỗ trợ KH đến khai báo với công an cấp xã, nơi KH cư trú để được xác định là nạn nhân bị mua, bán trở về và chuyển phòng Lao động – Thương binh và Xã hội để được tư vấn pháp luật, phòng ngừa bị mua bán trở lại và làm thủ tục đề nghị cấp chứng minh nhân dân;
- Hướng dẫn KH làm thủ tục vay vốn giải quyết việc làm theo quy định tại Quyết định số 29/2014/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ;
- Kết nối KH với các nguồn cung cấp dịch vụ việc làm hoặc học nghề phù hợp với mong muốn và khả năng của KH.

Tình huống 25:

KH tự nguyện lấy chồng Trung Quốc khi quay về địa phương có được coi là nạn nhân bị mua bán trở về không? Hiện KH rất khó khăn, không có việc làm và phải nuôi 2 con nhỏ. ĐTN có thể hỗ trợ gì cho KH?

Giải đáp gợi ý:

- Trường hợp trên không phải là nạn nhân bị mua bán trở về vì KH tự nguyện lấy chồng Trung Quốc. Theo quy định của Luật Phòng, chống mua bán người thì một người được xác định là nạn nhân khi họ là đối tượng của một trong những hành vi sau đây:

- Mua bán người: Coi người như một loại hàng hóa để trao đổi bằng tiền hoặc lợi ích vật chất khác;

- Chuyển giao hoặc tiếp nhận người để: Ép buộc bán dâm; ép buộc làm đối tượng sản xuất băng, đĩa hình, sách, tranh, ảnh, lịch và những hình thức khác có nội dung tuyên truyền lối sống đồi trụy, khiêu dâm; ép buộc biểu diễn cho người khác xem thân thể mình với mục đích kích động tình dục; làm nô lệ tình dục; cưỡng bức lao động; lấy các bộ phận cơ thể một cách bất hợp pháp; ép buộc đi ăn xin; ép buộc làm vợ hoặc chồng; ép buộc đẻ con trái ý muốn của họ; ép buộc thực hiện hành vi vi phạm pháp luật; vì mục đích vô nhân đạo khác.

- Cần thăm hỏi, động viên và tìm hiểu các khó khăn KH đang gặp phải; hỗ trợ KH những nhu cầu thiết yếu trong khả năng huy động được của TNV;
- Tìm hiểu về khả năng, kỹ năng và công việc KH mong muốn hoặc có thể làm được. Kết nối KH tới các cơ sở cung cấp việc làm để KH chọn lựa việc làm phù hợp;
- Tìm kiếm các cơ hội hỗ trợ cho KH và con của KH, như vay vốn, học nghề, khám chữa bệnh, học bổng, quà vào các dịp lễ tết...

Tình huống 26:

Nạn nhân bị mua bán trở về có những quyền và nghĩa vụ gì và được hưởng những chế độ hỗ trợ nào?

Giải đáp gợi ý:

Quyền và nghĩa vụ của nạn nhân mua bán người được quy định tại Điều 6 Luật Phòng, chống mua bán người năm 2011. Cụ thể như sau:

- Đề nghị cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền áp dụng các biện pháp bảo vệ mình, người thân thích khi bị xâm hại hoặc có nguy cơ bị xâm hại về tính mạng, sức khỏe, danh dự, nhân phẩm và tài sản;
- Được hưởng các chế độ hỗ trợ và được bảo vệ theo quy định của Luật này.
- Được bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật;
- Cung cấp thông tin liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật về phòng, chống mua bán người cho cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền;
- Thực hiện yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền liên quan đến vụ việc mua bán người;
- Về chế độ hỗ trợ: Điều 32 Luật Phòng, chống mua bán người năm 2011 quy định các chế độ hỗ trợ nạn nhân gồm: Hỗ trợ về nhu cầu thiết yếu và chi phí đi lại; hỗ trợ y tế; hỗ trợ tâm lý; trợ giúp pháp lý; hỗ trợ học văn hóa, học nghề; trợ cấp khó khăn ban đầu, hỗ trợ vay vốn.

Tình huống 27:

KH là người câm điếc vừa trốn thoát từ người chồng Trung Quốc trở về. KH không biết là người ở địa phương nào. TNV cần làm gì để trợ giúp KH này?

Giải đáp gợi ý:

- Cần quan sát, giao tiếp bằng chữ viết và dùng tranh ảnh để tìm hiểu về nhu cầu của KH. Nếu có nhu cầu cấp bách, TNV cần tìm kiếm nguồn lực từ các hội đặc biệt là hội phụ nữ của địa phương để có những hỗ trợ kịp thời cho KH;
- Cần kết nối với một số cơ sở cung cấp dịch vụ tại địa phương, đặc biệt là Trung tâm Công tác xã hội để được tư vấn hỗ trợ;
- Kết nối với các trung tâm bảo trợ tại địa phương để chuyển KH tới Trung tâm trong thời gian chưa xác định được nơi ở của gia đình KH;
- Phối hợp với chính quyền địa phương, các tổ chức đoàn thể thông báo rộng rãi về trường hợp của KH để giúp tìm người thân cho KH.

Tình huống 28:

KH nghi ngờ con gái họ có nguy cơ bị bạn lừa bán thông qua con đường dụ dỗ làm việc tại nước ngoài với thu nhập cao. Là TNV, bạn sẽ tư vấn cho KH như thế nào để giúp phòng ngừa cho con gái của họ bị kẻ xấu lợi dụng mua bán?

Giải đáp gợi ý:

- Dấu hiệu nhận diện kẻ mua bán người: Thường hiểu biết tâm lý của những người mà chúng định lừa để tiếp cận; dựa vào những mong muốn, bức xúc của người mà chúng muốn lừa đảo, chúng thường đưa ra các chiêu trò như việc làm, lương cao, chồng giàu có không phải chân lấm tay bùn...;
- Cần giúp KH nói chuyện trực tiếp với người bạn của con KH để tìm hiểu về nhân thân, lý lịch, thái độ, cử chỉ, hành vi... nhằm tìm ra điểm bất thường;
- Nên cùng KH trao đổi trực tiếp với con của KH để tìm hiểu tâm tư, nguyện vọng, hoàn cảnh gặp gỡ và những hứa hẹn mà bạn của con KH đã đưa ra;
- Gặp trẻ trực tiếp để đặt những câu hỏi tìm hiểu xem trẻ hiểu biết như thế nào về các tình huống và nguy cơ bị lừa mua bán, trẻ có suy nghĩ thực sự thế nào về người bạn kia. Nếu nhận thấy trẻ chưa hiểu biết về tình trạng lừa đảo mua bán phụ nữ và trẻ em hiện nay; TNV cần cung cấp cho họ những kiến thức này. Điều này sẽ khiến cho họ nhìn lại tình huống của mình để có quyết định đúng đắn.

Tình huống 29:

KH là nạn nhân vừa bị mua bán trở về. Chị luôn cảm thấy sợ hãi khi nhớ lại những ngày tháng phải phục vụ trong một bar trá hình nơi mà chị phải phục vụ mỗi ngày không dưới 5 người đàn ông. Chị cảm thấu xấu hổ mỗi khi ai nhắc và hỏi tới những ngày ở bên đó. Do vậy, chị cũng không dám đi làm. TNV có thể giúp KH như thế nào?

Giải đáp gợi ý:

- KH chưa ổn định tâm lý sau những trải nghiệm ở nước ngoài, do vậy, việc đầu tiên TNV cần hỗ trợ tâm lý trước: an ủi, gần gũi, chia sẻ và động viên KH;
- KH cảm thấy tự ti xấu hổ về tội lỗi của mình, do vậy, TNV cần giúp KH thay đổi cảm xúc này bằng cách nói cho KH biết hoàn cảnh của chị không phải do lỗi của chị; mà do nhiều yếu tố trong đó có những yếu tố xã hội và gia đình. Do vậy, những đau khổ mà chị gặp phải phần nhiều là lỗi của môi trường xung quanh. Chị không cần phải xấu hổ với chuyện quá khứ này của mình;
- Công việc đối với người bị mua bán sau khi trở về nước rất có ý nghĩa, do vậy cần tìm hiểu các cơ hội việc làm phù hợp với KH, kết nối để chị có thể có được việc làm;
- Cần tìm hiểu xem chị có gặp vướng mắc gì về hồ sơ hộ tịch, hộ khẩu hay chứng minh nhân dân để có những giúp đỡ pháp lý được tốt.

Tình huống 30:

Không được chồng đón nhận sau khi được đưa về từ Trung Quốc trở về, KH rất đau khổ và đã dính vào sử dụng ma túy. Nhưng khi nhìn 2 đứa con KH lại muốn năn nỉ với người chồng được về nhà để chăm sóc và gần gũi với các con. TNV có thể làm gì để hỗ trợ KH?

Giải đáp gợi ý:

- Tâm trạng của KH đau khổ, cô đơn dễ dẫn tới hành vi tiêu cực làm hại chính mình. Do vậy, TNV cần gần gũi, khuyến khích lắng nghe họ chia sẻ tâm tư nguyện vọng để bớt buồn chán, suy nghĩ tích cực hơn;
- Vì KH sử dụng ma túy, TNV cần tìm hiểu về sức khỏe hiện nay của KH; những căn bệnh thường hay gặp ở người bán dâm và sử dụng ma túy. Nếu thấy KH thực sự lo lắng, nên giúp họ đi kiểm tra sức khỏe tổng thể;
- Hỗ trợ KH có thể cai nghiện (sử dụng các tình huống 3. Về nghiện ma túy)

- Chồng KH không đón nhận KH, TNV cần tìm hiểu xem lý do gì: Nếu là sự giận dỗi vì trước đây anh có khuyên bảo tránh xa nguy cơ bị mua bán mà KH vẫn không nghe để rơi vào tình huống hiện nay thì TNV cần làm việc với người chồng để động viên anh hiểu, cảm thông và chấp nhận người vợ. Tư vấn với anh: vì người vợ mong muốn kiếm tiền để chăm sóc cho gia đình; Nếu người chồng không chấp nhận người vợ vì lý do biết chị nghiện, cần tâm sự với người chồng về những khó khăn hiện nay mà chị gặp phải, hơn nữa chị là mẹ của 2 con của anh. Do vậy, cần giúp chị vượt qua khó khăn này;
- Gần gũi với 2 đứa trẻ để tìm hiểu về tâm tư của trẻ. Khiến hai đứa trẻ thể hiện sự gắn bó mong muốn có mẹ. Qua đó thúc đẩy việc chấp nhận của người chồng với vợ.

3.4. Tình huống hỗ trợ người có HIV

Tình huống 31:

KH vừa phát hiện nhiễm HIV, sức khỏe giảm sút, khủng hoảng tâm lý và rất lo lắng làm lây nhiễm HIV cho vợ, con và chưa dám thông báo cho vợ về tình trạng của mình. TNV hỗ trợ KH này như thế nào?

Giải đáp gợi ý:

- Cần chia sẻ thông tin đầy đủ về HIV/AIDS cho KH, nhấn mạnh việc nhiễm HIV không có nghĩa là chết ngay, cần phải giữ gìn sức khoẻ và tránh lây nhiễm cho người thân cũng như cộng đồng;
- Giới thiệu KH đến cơ quan y tế có chuyên môn tư vấn về HIV/AIDS để KH được ổn định tâm lý, có biện pháp ăn uống, sinh hoạt, nghỉ ngơi phù hợp để đảm bảo sức khỏe;
- Khuyên KH tìm cách nói thật với vợ về tình trạng nhiễm HIV và đưa vợ, con đến cơ sở y tế đủ điều kiện làm xét nghiệm HIV để có biện pháp can thiệp kịp thời;
- Giới thiệu, tư vấn và khuyết khích KH tham gia sinh hoạt tại các nhóm dành cho người có HIV để KH biết thêm được nhiều thông tin liên quan đến HIV.

Tình huống 32:

KH sắp chuyển đi nơi khác và lo lắng không biết đến nơi ở mới KH có được tiếp tục điều trị ARV hay không. TNV trả lời KH thế nào?

Giải đáp gợi ý:

- KH sẽ được tiếp tục điều trị tại nơi ở mới; tuy nhiên, KH phải tìm hiểu và liên hệ với cơ sở điều trị nơi KH sắp đến cư trú và đề nghị cơ sở nơi đang điều trị cấp phiếu chuyển tiếp điều trị và gửi phiếu phản hồi tiếp nhận điều trị đến cơ sở mới để tiếp tục điều trị;
- TNV cần hỗ trợ KH trong suốt quá trình KH thực hiện thủ tục và hồ sơ chuyển điều trị ARV;
- Kết nối với các TNV nơi KH sắp chuyển đến để có thể hỗ trợ KH ngay khi KH chuyển đến.

Tình huống 33:

KH hỏi TNV: Người nhiễm HIV có được hưởng bảo hiểm y tế khi khám, chữa bệnh và sử dụng các dịch vụ y tế liên quan đến HIV/AIDS?

Giải đáp gợi ý:

- Khoản 1 Điều 2 Thông tư số 15/2015/TT-BYT ngày 26/6/2015 của Bộ Y tế hướng dẫn thực hiện khám bệnh, chữa bệnh bảo hiểm y tế đối với người nhiễm HIV và người sử dụng các dịch vụ y tế liên quan đến HIV/AIDS, quy định người tham gia BHYT nhiễm HIV khi khám bệnh, chữa bệnh HIV/AIDS và người tham gia BHYT khi sử dụng các dịch vụ y tế liên quan đến HIV/AIDS được hưởng quyền lợi khám bệnh, chữa bệnh theo phạm vi quyền lợi và mức hưởng theo quy định của pháp luật về BHYT;
- Như vậy, nếu KH có tham gia BHYT sẽ được khám bệnh, chữa bệnh và sử dụng các dịch vụ y tế liên quan đến HIV/AIDS bằng BHYT.

Tình huống 34:

KH muốn kiểm tra sức khỏe của mình tại điểm tư vấn xét nghiệm tự nguyện nhưng KH chưa biết địa điểm. TNV giúp KH như thế nào?

Giải đáp gợi ý:

- Cần phải nắm rõ các địa chỉ ở địa phương cung cấp dịch vụ Tư vấn xét nghiệm tự nguyện;
- Xem địa chỉ nào thực sự cần thiết và hiệu quả để có thể giúp KH kiểm tra sức khỏe, tư vấn, hỗ trợ các vấn đề liên quan đến sức khỏe và cả cách tái hòa nhập cộng đồng hiệu quả;
- Giới thiệu và tư vấn cho KH một số địa điểm để KH lựa chọn;
- Kết nối và hỗ trợ KH tới điểm tư vấn xét nghiệm tự nguyện KH đã chọn;
- Giới thiệu KH một số nhóm tự lực của người có HIV để KH tham gia, nếu KH có nhu cầu, nhằm giúp KH hiểu hơn về HIV.

Tình huống 35:

TNV làm thế nào để hỗ trợ KH không còn khả năng lao động, bị người thân và gia đình xa lánh?

Giải pháp gợi ý:

- Cần tìm cách tiếp cận với người thân trong gia đình KH, nhất là những người có uy tín trong gia đình để tạo mối quan hệ cởi mở, thân thiện với họ;
- Cung cấp tài liệu, thông tin về HIV. Phân tích cụ thể về khả năng lây nhiễm HIV để gia đình KH hiểu biết cách phòng ngừa và không xa lánh KH;
- Vận động gia đình, người thân thông cảm, gần gũi, yêu thương và hỗ trợ KH;
- Giới thiệu và tư vấn cho KH đến Trung tâm phòng chống HIV/AIDS để được chăm sóc và điều trị kịp thời;
- Động viên, khích lệ KH tham gia các hoạt động xã hội và nhóm tự lực dành cho người có HIV để KH bớt đi mặc cảm và yên tâm điều trị bệnh.

Tình huống 36:

KH có quan hệ tình dục không an toàn với người bán dâm. Khi biết người bán dâm đó bị nhiễm HIV, KH rất hoang mang, lo lắng. TNV hỗ trợ KH như thế nào?

Giải đáp gợi ý:

- Trấn an tinh thần KH rằng KH có nguy cơ cao nhiễm HIV chứ chưa chắc chắn bị nhiễm; hiện HIV đã có thuốc điều trị và người có HIV có thể sống, lao động và học tập bình thường trong khoảng thời gian rất lâu nếu tuân thủ điều trị tốt;
- Giới thiệu và tư vấn KH đến ngay Trung tâm y tế để xét nghiệm máu, nếu kết quả xét nghiệm dương tính với vi rút HIV, TNV phải giới thiệu KH đến Trung tâm Phòng chống HIV/AIDS để được tư vấn và điều trị kịp thời; Nếu kết quả âm tính thì 3 đến 6 tháng sau kiểm tra lại;
- Trong thời gian điều trị nếu có quan hệ tình dục KH phải sử dụng bao cao su để không truyền bệnh cho người khác, TNV giới thiệu để KH tìm việc làm, tham gia các hoạt động xã hội lành mạnh, nhằm ổn định cuộc sống, không có mặc cảm và hòa nhập cộng đồng.

04 NHỮNG ĐIỀU CẦN LƯU Ý KHI LÀM VIỆC VỚI KHÁCH HÀNG

Đối tượng KH chính của TNV là những người thuộc nhóm yếu thế trong xã hội, những người rất cần được hỗ trợ và giúp đỡ; tuy nhiên, cũng chính vì thế nên TNV càng phải lưu ý hơn trong từng lời nói, hành động, cách tiếp cận, tư vấn cho KH để hạn chế xảy ra những chuyện ngoài mong muốn.

1. TNV có nên hứa sẽ giải quyết ngay các vấn đề KH gặp phải?

KHÔNG. Như vậy, sẽ gặp nhiều rủi ro bởi không phải một mình TNV có thể giải quyết được những nhu cầu hoặc vấn đề của KH, mà còn phải kết nối, chuyển gửi, phối kết hợp với nhiều ban ngành đoàn thể ở địa phương. Nếu sự phối kết hợp này không gặp các trở ngại thì lời hứa mới thực hiện được, ngược lại sẽ không giải quyết được nhu cầu cho KH. Lúc đó TNV sẽ mất uy tín, mất niềm tin đối với KH và từ lần sau sẽ khó lấy lại được niềm tin khi làm việc với KH.

2. Tại sao trước khi làm việc với KH, TNV phải nắm chắc các thông tin cơ bản của KH và nghiệp vụ cơ bản?

Vì khi đã nắm chắc các thông tin cá nhân của KH, nghiệp vụ và kiến thức cơ bản về PCTNXH thì TNV mới có thể quyết định một cách chính xác vấn đề KH đưa ra, qua đó tạo niềm tin đối với KH.

3. Tại sao TNV cần chọn địa điểm và thời gian thích hợp khi làm việc với KH?

Nhằm tạo tâm lý thoải mái để KH có thể chia sẻ hết những tâm tư, nguyện vọng cá nhân, không có rào cản từ bên ngoài, như vậy những chia sẻ của KH sẽ được cởi mở, chân thật và không bị đứt quãng.

4. Khi làm việc với KH lần đầu tiên cần đi thẳng ngay vào vấn đề, đúng hay sai?

SAI. Nhiều KH khi tiếp xúc với TNV còn mặc cảm, không biết có nên nói khó khăn, vướng mắc họ đang gặp phải hay không. Chính vì vậy TNV không nên đi thẳng vào vấn đề mà phải khéo léo nói chuyện xã giao, hỏi thăm sức khoẻ của KH và gia đình nhằm tạo sự thân thiện và tin tưởng, giúp KH cảm thấy thoải mái và bình tĩnh hơn. Từ đó KH sẽ chia sẻ được nhiều hơn.

5. Gặp phải KH không hợp tác và kiên quyết không làm việc với TNV, TNV cần làm gì?

Lúc này TNV cần kiên nhẫn tìm nguyên nhân tại sao KH không muốn làm việc với mình; gặp gỡ riêng gia đình KH xem KH yêu quí, tôn trọng ai nhất, qua đó, TNV có thể nhờ người đó hỗ trợ để cùng nói chuyện với KH, dùng chính sự chân thành để chia sẻ với KH. Dần dần KH sẽ cởi mở hơn và sẽ dễ đón nhận sự hỗ trợ của TNV hơn. Đối với trường hợp này, TNV phải làm việc trong nhiều buổi mới có thể tạo được niềm tin nơi KH. Khi KH đã tin tưởng rồi mới thực hiện các hoạt động trợ giúp cho họ.

6. Có nên hỏi về đời tư KH trong lần đầu tiếp cận với KH không?

KHÔNG. Điều này dễ khiến KH đề phòng, cảm thấy ngờ vực, không muốn tiếp xúc hoặc có ác cảm với TNV.

7. Cần lưu ý điều gì trong ngôn ngữ giao tiếp với KH?

Nên dùng ngôn ngữ giản dị, gần gũi, phù hợp với từng KH, như vậy, sẽ tạo được sự thân thiện, cởi mở và dễ hiểu nhau hơn.

8. Có nên đưa KH đến gặp trực tiếp người hỗ trợ về nguồn lực, hay không?

- **NÊN** nếu KH và người hỗ trợ có mong muốn gặp nhau. Việc gặp nhau này sẽ giúp huy động nguồn lực dễ dàng hơn;
- **KHÔNG NÊN** nếu một trong hai bên cảm thấy không thoải mái hoặc chưa sẵn sàng. Nếu TNV cố ép hai bên gặp nhau sẽ khiến họ khó chịu, dẫn đến việc huy động nguồn lực sẽ khó khăn hơn, đôi khi thất bại.

9. Tại sao cần tránh việc nói nước đôi với KH về một vấn đề gì đó?

Vì dễ khiến dẫn đến sự hiểu lầm nguy hiểm cho cả KH và cho bản thân người trợ giúp.

10. TNV có nên hướng dẫn KH trốn tránh việc thực thi pháp pháp luật không?

KHÔNG. Điều này sẽ nuôi dưỡng trong suy nghĩ của KH là TNV sẽ ủng hộ họ để vi phạm pháp luật. Như vậy, lần sau có thể sự vi phạm pháp luật càng trầm trọng hơn vì KH nghĩ đã có người tiếp tay cho họ.

11. Khi đang nói chuyện mà KH im lặng, cần đặt câu hỏi liên tiếp để thúc ép KH trả lời. Như vậy đúng hay sai?

SAI. Phải có lý do nào đó KH mới im lặng. Những câu hỏi liên tục có thể sẽ khiến KH khó chịu và không muốn tiếp tục cuộc nói chuyện, thậm chí, không muốn gặp lại TNV. Trong quá trình nói chuyện, nếu nhận thấy có sự thay đổi trên nét mặt của KH theo chiều hướng khó chịu, TNV cần điều chỉnh giọng nói, cân nhắc lại lời nói hoặc chuyển chủ đề kịp thời.

12. Tránh áp đặt KH phải làm một điều gì khi họ chưa sẵn sàng cho hành động đó - đúng hay sai?

ĐÚNG. Khi TNV áp đặt KH làm việc gì thì đó là làm theo ý muốn của TNV chứ không phải của KH. Điều này sẽ khiến KH có cảm giác bị điều khiển, không được tự chủ, dẫn đến việc KH sẽ làm một cách không thoải mái, kết quả sẽ không được tốt, càng về sau KH lại càng ỉ lại vào TNV, không suy nghĩ và hành động một cách tự chủ.

13. TNV có nên cho KH vay tiền không?

KHÔNG. Việc cho vay này sẽ tạo thói quen cho KH, có thể dẫn đến rạn nứt mối quan hệ giữa TNV và KH khi KH không thể trả nợ hoặc TNV không cho KH vay nữa, chưa kể việc vay tiền này còn có thể dẫn đến những hệ luỵ khác như mua ma tuý, uống rượu, đánh bạc...

14. TNV cần làm gì khi KH hoặc gia đình KH có những lời nói xúc phạm tới bản thân hoặc gia đình TNV?

TNV nên bình tĩnh và tự nhủ bản thân là KH đang gặp phải quá nhiều vấn đề trong cuộc sống, vì vậy, họ có bực tức hoặc nói xúc phạm tới mình thì cũng dễ hiểu và nên thông cảm. Cần kiên trì và chọn thời điểm thích hợp khác để tiếp cận, không nên tiếp tục cuộc tiếp xúc đó.

15. TNV có nên can thiệp không khi đến làm việc nhưng thấy KH hoặc gia đình KH đang có chuyện xích mích, không được bình tĩnh?

CÓ. Nếu TNV cảm thấy có thể can thiệp trực tiếp để giúp tình hình dịu hơn thì TNV nên can thiệp ngay; nếu cảm thấy tình hình có thể gây ảnh hưởng đến an toàn và tính mạng KH cùng gia đình, TNV nên nhờ sự can thiệp của chính quyền địa phương. Sau đó, TNV cần tâm sự, chia sẻ với KH để tìm ra nguyên nhân nhằm giúp KH và gia đình tránh lặp lại việc xích mích đó.

16. Vừa uống rượu, bia xong, TNV có nên làm việc với KH ngay không?

KHÔNG. Khi TNV có mùi bia, rượu, KH sẽ không còn tin tưởng TNV. Thậm chí, nhiều KH sẽ không còn coi trọng TNV. Ngoài ra, sau khi đã uống rượu, bia, TNV sẽ không thể hoàn toàn làm chủ được ngôn ngữ và hành động của mình, do đó, có thể sẽ gây ra những xung đột không cần thiết, như vậy, TNV sẽ bị mất uy tín trong mắt KH.

17. TNV có nên hẹn gặp và làm việc với KH ở những nơi thiếu ánh sáng, ít người qua lại không?

KHÔNG. Như vậy, có thể gây hiểu nhầm cho mối quan hệ giữa TNV và KH, đồng thời, cũng không an toàn cho TNV và KH vì có thể bị cướp giật hoặc đe doạ bởi những đối tượng bất hảo.

18. Không nên đi cùng người khác đến gặp gỡ và làm việc với KH, đúng hay sai?

ĐÚNG. Hầu hết những điều chia sẻ của KH đều là tâm tư, nguyện vọng cá nhân, những chuyện sâu kín của họ, do đó họ không muốn bị ai khác biết ngoại trừ TNV. Việc xuất hiện người thứ 3 sẽ khiến KH bối rối, không muốn tiếp tục chia sẻ, thậm chí mất cả niềm tin đối với TNV.

19. Những câu mệnh lệnh như "phải", "yêu cầu"... nên sử dụng thường xuyên trong làm việc với KH, đúng hay sai?

SAI. Những câu mệnh lệnh trên thường khiến KH cảm thấy khó chịu và bị áp đặt. Thay vào đó, TNV cần dùng các từ như "nên", "cần"... Như vậy, sẽ giúp lời đề nghị, hướng dẫn của TNV mềm mại hơn, KH cũng cảm thấy dễ chịu hơn.

20. Trong buổi chia sẻ, tư vấn cho KH, TNV chỉ cần sử dụng phương pháp hỏi - đáp, đúng hay sai?

SAI. Làm như vậy thể hiện TNV chỉ nhắm vào mục đích thu thập thông tin của mình bỏ qua trạng thái tâm lý cảm xúc của KH. Việc thể hiện sự lắng nghe, chia sẻ tâm tư cùng với KH sẽ khiến họ cảm thấy mình đang được quan tâm, đang được thấu hiểu và họ thấy tin tưởng vào TNV. Khi có được sự tin cậy họ sẽ tự chia sẻ tất cả những gì thầm kín.

21. Khi làm việc với KH, TNV nên chủ động nói nhiều hơn KH để dẫn dắt buổi nói chuyện, chia sẻ, đúng hay sai?

SAI. TNV cần lắng nghe câu chuyện của KH hơn là nói cho KH nghe những điều TNV biết. Nên áp dụng phương pháp 8 - 2, có nghĩa trong buổi nói chuyện 10 phút thì 8 phút được dành cho KH chia sẻ, 2 phút dành cho TNV đặt câu hỏi, trừ khi KH có nhu cầu muốn được nghe ý kiến chia sẻ nhiều hơn từ TNV. Như vậy, TNV mới có thể thu thập đầy đủ thông tin và biết được tâm tư, nguyện vọng của KH.

Đoàn công tác của Cục PCTNXH làm việc với Ban chỉ đạo và ĐTN thị trấn Liên Nghĩa, Đức Trọng, Lâm Đồng

PHẦN 3:
CHỈ SỐ KẾT QUẢ VÀ CHỈ SỐ TIẾN ĐỘ

01 CHỈ SỐ KẾT QUẢ

1.1. Số lượng kế hoạch

Kế hoạch là gì?

Kế hoạch là tập hợp những giải pháp tốt nhất để đạt được các mục tiêu đã đề ra trên cơ sở thời gian và nguồn lực có thể huy động được.

Tại sao cần lập kế hoạch?

Lập kế hoạch nhằm sắp xếp các hoạt động theo một chiến lược tổng thể, trong đó xác định rõ mục tiêu, thời hạn, nguồn lực, biện pháp... để triển khai phối hợp các hoạt động theo một trình tự nhất định nhằm đạt được những mục tiêu đề ra một cách hiệu quả.

Chỉ báo số lượng kế hoạch bao gồm những gì?

- Số hoạt động được lập kế hoạch;
- Số giải pháp, biện pháp thực hiện hoạt động;
- Nguồn nhân lực và kinh phí thực hiện hoạt động

Làm thế nào để lập kế hoạch cho một hoạt động?

Cần căn cứ vào tình hình thực tế về công tác PCTNXH ở địa phương cũng như khả năng đáp ứng về nguồn lực và kinh phí để xây dựng kế hoạch. Cụ thể:

- Xác định mục tiêu, yêu cầu công việc: Tình nguyện viên cần phải hỏi bản thân tại sao lại làm việc này? Nó có ý nghĩa thế nào đối với KH? Nếu không thực hiện việc này thì hậu quả sẽ ra sao?
- Xác định nội dung công việc: Cần làm rõ công việc đó là gì và các bước cụ thể để thực hiện công việc.
- Địa điểm, thời gian và những người liên quan:

- Địa điểm: Công việc được thực hiện tại những đâu, vì sao lại chọn những địa điểm này.
- Thời gian: Khi nào bắt đầu và khi nào kết thúc? Việc gì làm trước, việc gì làm sau? Tiến độ thực hiện từng nội dung? Để biết được nên làm việc gì trước hoặc sau cần xác định được mức độ khẩn cấp và quan trọng của từng công việc. Cụ thể theo bốn cấp độ sau:

o Quan trọng và khẩn cấp;
o Không quan trọng nhưng khẩn cấp;
o Quan trọng nhưng không khẩn cấp;
o Không quan trọng và không khẩn cấp.

• Người liên quan: Cần làm rõ ai là KH chính, người hỗ trợ trực tiếp, người trợ giúp trong trường hợp khẩn cấp, người thân của KH, thông tin liên lạc chi tiết của từng người liên quan, bao gồm địa chỉ, số điện thoại, email...

• Xác định nguồn lực: Cần xác định rõ những nguồn lực nào cần có cho hoạt động này. Nguồn lực bao gồm các yếu tố như nhân lực, tiền bạc, phương tiện, các mối quan hệ, kinh nghiệm và kiến thức liên quan, hệ thống cung cấp dịch vụ phù hợp với nhu cầu của KH...

Các nguyên tắc của việc lập kế hoạch

Muốn thực hiện thành công thì một bản kế hoạch phải đảm bảo được các yếu tố như thiết thực, liên kết được các nguồn lực, xác định rõ ràng các phương pháp tiến hành và trách nhiệm, tiến hành đánh giá, kiểm tra thường xuyên kế hoạch đã đề ra.

1.2. Số lượng báo cáo

Tại sao TNV lại cần làm báo cáo?

• Đây là nhiệm vụ bắt buộc được quy định tại Điều 10, Thông tư số 24/2012/TTLB-BLĐTBXH-BNV-BTC;

• Thông qua báo cáo để đánh giá tình hình thực hiện và kết quả đạt được, xác định ưu, nhược điểm, thuận lợi khó khăn. Dựa trên kết quả báo cáo để xác định nguyên nhân khách quan, chủ quan, rút ra bài học kinh nghiệm. Phát huy những kết quả đạt được cho các hoạt động ở kỳ sau.

Chỉ số số lượng bao gồm những gì?

• Số nội dung tuyên truyền và số người được tuyên truyền về PCTNXH ở địa phương;

• Số KH có danh sách quản lý ở địa phương;

• Số KH được tình nguyện viên hỗ trợ, giúp đỡ ở địa phương;

• Số buổi phối hợp kiểm tra về tệ nạn xã hội ở địa phương;

• Số hòm thư tố giác tội phạm về tệ nạn xã hội;

• Kết quả bố trí nguồn nhân lực và kinh phí thực hiện kế hoạch;

• Báo cáo đầy đủ các hoạt động được quy định trong 5 nhiệm vụ của TNV;

• Số lượng báo cáo nộp đúng thời hạn quy định của kỳ báo cáo.

CÁC BƯỚC SOẠN THẢO BÁO CÁO

Bước 1: Chuẩn bị

- Xác định mục đích, yêu cầu, số liệu về vấn đề cần báo cáo;
- Xây dựng đề cương: Gồm đánh giá tình hình, mô tả các nội dung, sự việc đã làm được; phân tích nguyên nhân, phương hướng khắc phục những tồn tại, xác định những công việc cần phải được tiếp tục thực hiện; đề ra phương hướng và những biện pháp tổ chức hoạt động;
- Thu thập, xử lý tư liệu và số liệu để đưa vào báo cáo;
- Dự kiến đề xuất.

Bước 2: Xây dựng dàn bài

Mở đầu: Nêu điều kiện và hoàn cảnh ảnh hưởng đến việc thực hiện.

Thân bài:

- Mô tả những điểm chính trong quá trình thực hiện;
- Kết quả thực hiện kế hoạch;
- Đánh giá những việc đã làm được và chưa làm được;
- Nêu ra những tồn tại trong quá trình thực hiện.

Kết luận:

- Đánh giá khái quát và rút ra những bài học kinh nghiệm;
- Đề xuất biện pháp khắc phục thiếu sót và khuyết điểm;
- Xác định các bước tiếp theo và điều chỉnh mục tiêu;
- Đề xuất ý kiến, kiến nghị đối với cấp trên;
- Dự đoán các khó khăn, thuận lợi có thể xảy ra.

Bước 3: Viết báo cáo

- Viết lần 1: Dự thảo nội dung cụ thể theo dàn bài đã xây dựng;
- Viết lần 2: Bổ sung thông tin còn thiếu, kiểm tra chính tả, chỉnh sửa các câu chưa rõ nghĩa;
- Viết lần 3: Hoàn thiện báo cáo;

Bước 4: Trình lãnh đạo thông qua

Lưu ý khi viết báo cáo:

Sử dụng câu từ dễ hiểu, đơn nghĩa; tránh dùng các từ chuyên môn, từ viết tắt, từ địa phương;
Cần nêu những sự kiện kèm theo số liệu chứng minh.

1.3. Số buổi truyền thông và lồng ghép tuyên truyền

Có những hình thức truyền thông nào?

- Truyền thông trực tiếp: Có sự tham gia, gặp gỡ trực tiếp giữa người truyền thông và đối tượng được truyền thông, ví dụ như hội thảo, họp mặt, văn nghệ...
- Truyền thông gián tiếp: được thực hiện thông qua các phương tiện truyền thông như sách báo, loa, radio, TV...

Lồng ghép tuyên truyền là gì?

Là hoạt động phối hợp tuyên truyền thông qua các hoạt động tại địa phương như: sinh hoạt văn hóa, hội, họp... của chính quyền và các hội, đoàn thể khác tại địa phương.

Số buổi truyền thông, lồng ghép tuyên truyền bao gồm những gì?

- Số buổi tư vấn cho KH, gia đình KH;
- Số buổi truyền thông và tư vấn tại các cuộc tọa đàm, hội thảo, nói chuyện chuyên đề, mít tinh...;
- Số buổi lồng ghép truyền thông trong các buổi họp khu phố, cụm dân cư, sinh hoạt của các câu lạc bộ, họp Hội tại địa phương;

1.4. Số tài liệu truyền thông được cấp phát

Chỉ số về số tài liệu tuyên truyền được cấp phát bao gồm:

- Số tờ rơi;
- Số sách mỏng, cẩm nang, sổ tay;
- Số báo, tạp chí;
- Số băng, đĩa hình;
- Số pa nô, khẩu hiệu;
- Số ấn phẩm tuyên truyền khác...

Số tài liệu được tính vào kết quả tuyên truyền của ĐTN là số tài liệu do Đội công tác xã hội cấp phát trực tiếp đến người dân hoặc 4 nhóm KH.

1.5. Số buổi sinh hoạt Đội

Sinh hoạt Đội là gì?

Là những hoạt động tập thể để duy trì và phát triển ĐTN, giúp cho các thành viên nâng cao nghiệp vụ chuyên môn, gắn bó, chia sẻ kinh nghiệm trong công tác và cuộc sống.

Chỉ số về số buổi sinh hoạt đội bao gồm những gì?

- Số buổi tập huấn dành cho thành viên đội, do đội hoặc phối hợp với cơ quan khác tổ chức;
- Số buổi họp, giao ban, sinh hoạt (có thể chỉ có các thành viên của Đội hoặc lồng ghép với các tổ chức, đoàn thể khác tại địa phương);
- Số buổi giao lưu, dã ngoại.

1.6. Huy động nguồn lực

Nguồn lực bao gồm những gì?

Nguồn lực bao gồm nhân lực và vật lực, trong đó:

- Nhân lực: ĐTN, KH và cộng đồng, các chuyên gia...
- Vật lực: bao gồm giá trị sản phẩm và dịch vụ, tài chính từ nguồn chi ngân sách hoặc huy động được.

Chỉ số về tổng số kinh phí của Đội bao gồm những gì?

Tổng số kinh phí thực hiện trong năm, trong đó:

- Kinh phí thực hiện từ nguồn ngân sách cấp trong năm;
- Kinh phí thực hiện từ các nguồn huy động được trong năm.
- Số lượt người tham gia các hoạt động do ĐTN khởi xướng hoặc phối hợp với các cơ quan, đoàn thể trên địa bàn.

1.7. Số lượng TNV được tập huấn

Tập huấn là gì?

Tập huấn là một hoạt động dạy và học nhằm giúp cho người học nắm bắt được những kiến thức, kỹ năng cần thiết, từ đó, áp dụng vào quá trình triển khai công việc.

Chỉ báo về số lượng TNV được tập huấn là gì?

Là số lượt TNV được tham dự các khóa tập huấn về kiến thức, kỹ năng liên quan như chính sách, pháp luật, kiến thức, kỹ năng.

Chỉ số về số lượng TNV được tập huấn bao gồm những gì?

Tổng số TNV được tập huấn trong năm, trong đó:

- Số TNV được tập huấn các kiến thức cơ bản về PCTNXH;
- Số TNV được tập huấn về các kỹ năng;
- Số TNV được tập huấn về các nội dung khác.

1.8. Số nhóm cộng đồng phối hợp hoạt động

Nhóm đồng đẳng là gì?

- Nhóm cộng đồng là một nhóm người có một hoặc một số đặc điểm chung. Trong phạm vi tài liệu này, nhóm đồng đẳng được hiểu là nhóm của những người nhiễm HIV, nghiện ma túy, người bán dâm, nạn nhân bị mua bán trở về và gia đình của họ.

Thế nào được coi là phối hợp hoạt động?

- Là giữa ĐTN và mỗi nhóm có sự chia sẻ thông tin, kinh nghiệm hay cùng nhau tổ chức, triển khai một hoạt động, một công việc nào đó.

Số lượng phối hợp hoạt động với nhóm đồng đẳng bao gồm những gì?

- Tổng số nhóm đồng đẳng mà ĐTN đã phối hợp hoạt động;
- Số nhóm đồng đẳng ĐTN đang phối hợp hoạt động;
- Số lần phối hợp hoạt động.

> *"Sau khi có được danh sách những người có một hoặc một số đặc điểm chung và có nguy cơ cao, cần phân loại và lập danh sách theo từng nhóm đồng đẳng"*

02 CHỈ SỐ TIẾN ĐỘ

2.1. Thông tin khách hàng

Là những thông tin về số lượng, các đặc điểm nhân khẩu, tình trạng cơ bản của KH.

Thông tin cơ bản về khách hàng

Số lượng của 4 nhóm KH (theo đánh giá của ĐTN) của từng nhóm KH và số lượng phân bố theo khu vực của các nhóm KH (tổ dân phố/thôn/bản...):

- Người sử dụng ma túy;
- Người bán dâm;
- Người bị nhiễm HIV;
- Người bị mua bán.

Đặc điểm nhân khẩu:

- Độ tuổi;
- Giới tính;
- Tình trạng hôn nhân;
- Tình trạng công việc;
- Học vấn.

Quan hệ với các nhóm đồng đẳng

ĐTN nắm rõ, có quan hệ liên tục và nắm rõ thông tin về các nhóm tự lực và các câu lạc bộ tại cộng đồng. (Có đầy đủ thông tin: địa chỉ, điện thoại, email, người lãnh đạo nhóm, đối tượng hướng đến, số lượng thành viên, tiêu chí hoạt động, một số kết quả tiêu biểu...)

ĐTN nắm được thông tin liên lạc và địa chỉ của các CBL và nhóm tự lực (Có ít thông tin: địa chỉ, điện thoại, email, người có thể liên hệ).

2.2. Số người được tiếp cận và hỗ trợ

Số người được tiếp cận

Là số KH mà TNV tiếp cận, xây dựng và duy trì mối quan hệ tốt đẹp.

Có 3 loại chỉ số tiếp cận:

- Tổng số người tiếp cận được từ trước đến nay: là tổng số KH đã tiếp cận được (bao gồm cả những KH mà hiện nay ĐTN dừng hỗ trợ);
- Số người đang được tiếp cận trong năm: là số KH mà TNV tiếp cận và hỗ trợ trong vòng 1 năm qua;
- Số người mới tiếp cận được trong năm: là số KH mà TNV tiếp cận mới kể từ đầu năm cho đến hết năm.

Số người được hỗ trợ

Là số KH đã được TNV hỗ trợ tiếp cận được với các dịch vụ hiện có hoặc chuyển gửi theo nhu cầu KH, giúp KH đưa ra các quyết định dựa trên điều kiện cá nhân hoặc có sự hỗ trợ thêm của người thân.

Các chỉ số bao gồm:

- Tổng số người tiếp cận được các dịch vụ thông qua hỗ trợ, bao gồm: Việc làm, y tế, sức khỏe, vay vốn, học nghề, tham gia sinh hoạt các nhóm cộng đồng...

2.3. Số người được tiếp cận dịch vụ

Sức khoẻ

Là hỗ trợ, kết nối, chuyển gửi cho KH được sử dụng các dịch vụ về y tế:

- Khám sức khỏe tổng quát để xác định, nhận diện tình trạng sức khỏe;
- Chuyển gửi đến các dịch vụ y tế đặc thù (dịch vụ điều trị bệnh có liên quan đến vấn đề sức khoẻ riêng của nhóm KH);
- Tiếp cận dịch vụ và duy trì điều trị khám chữa bệnh đặc thù của nhóm KH bằng BHYT.

Điều trị nghiện

Bao gồm các thông tin:

- Tổng số người tham gia điều trị nghiện tại gia đình, cộng đồng, các cơ sở điều trị nghiện của nhà nước và tư nhân thông qua sự hỗ trợ của ĐTN trong vòng 1 năm qua.
- Tổng số người tham gia điều trị thay thế bằng Methadone thông qua sự hỗ trợ của ĐTN trong vòng 1 năm qua.
- Tổng số người tham gia điều trị tâm lý/xã hội, giáo dục, rèn luyện hành vi nhân cách thông qua sự hỗ trợ của ĐTN trong vòng 1 năm qua.

2.4. Vay vốn, học nghề và giải quyết việc làm

Vay vốn

KH được vay vốn với sự hỗ trợ của ĐTN dưới bất kỳ hình thức hợp pháp nào (ngân hàng, các chương trình xã hội, các dự án, mạnh thường quân...)

Có 2 chỉ số:

- Tổng số lượt người được vay vốn;
- Tổng số tiền được vay.

Học nghề, việc làm

KH được học nghề, tìm được việc làm có trả lương hoặc tạo được sinh kế với sự hỗ trợ, giúp đỡ của ĐTN.

Có 3 chỉ số:

- Số người có việc làm, hoặc tạo được hoạt động kinh tế gia đình có thu nhập thường xuyên;
- Số người có việc làm sau học nghề (bao gồm tại nhà hoặc được trả lương);
- Số người được học nghề.

2.5. Tư vấn pháp luật, thực hiện chính sách

Tư vấn pháp luật, thực hiện chính sách

Số KH được tư vấn pháp luật, chính sách và hỗ trợ thực hiện các dịch vụ pháp lý với sự hỗ trợ của ĐTN.

Có 2 chỉ số:

- Số người được hỗ trợ về thủ tục pháp lý cá nhân, bao gồm được giới thiệu đến cơ quan quản lý có thẩm quyền để được cấp chứng minh nhân dân, hộ khẩu thường trú, giấy khai sinh của bản thân hoặc của con KH, xác nhận lý lịch tư pháp cá nhân và các giấy tờ liên quan khác...thông qua sự hỗ trợ của ĐTN;
- Số người được hỗ trợ chính sách, pháp luật về nhu cầu cá nhân bao gồm được hướng dẫn, phổ biến chính sách, pháp luật liên quan đến việc giải quyết những thắc mắc, khó khăn vướng mắc họ gặp phải theo đúng quy định của Nhà nước hoặc được giới thiệu đến các chuyên gia tư vấn pháp luật, văn phòng Luật sư thông qua sự hỗ trợ của ĐTN.

2.6. Tham gia các hoạt động xã hội tại cộng đồng

Số KH tham gia các hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể dục thể thao, các phong trào do địa phương phát động, các hoạt động từ thiện hoặc tham gia ĐTN, đoàn thể, tổ chức xã hội... tại địa phương thông qua sự giúp đỡ, hỗ trợ và giới thiệu của ĐTN.

Chỉ số bao gồm:

- Số KH tham gia ĐTN;
- Số KH tham gia các tổ chức xã hội, nhóm tự lực, nhóm đồng đẳng, CLB;
- Số lượt KH tham gia các hoạt động văn hoá thể dục, thể thao, hoạt động từ thiện...

Tỉnh Ninh Bình tổ chức cuộc thi Tình nguyện viên với công tác tuyên truyền, tư vấn PC HIV/AIDS và ma túy, mại dâm

BÁO CÁO DẠNG MÔ TẢ

Những nội dung dưới đây là các báo cáo dạng mô tả cần lưu ý. Tuỳ vào từng địa phương và tình hình thực tế tại thời điểm báo cáo mà những nội dung này sẽ có những thông tin khác nhau:

- Những khó khăn của 04 nhóm KH về các vấn đề pháp lý, sức khỏe, tâm lý, kinh tế, việc làm, bị kỳ thị và tự kỳ thị...?
- Những nhu cầu nổi bật của 04 nhóm KH về những vấn đề hỗ trợ pháp lý, chăm sóc sức khỏe, hỗ trợ tâm lý, hỗ trợ vay vốn, hỗ trợ học nghề, hỗ trợ kết nối việc làm, được tham gia vào các hoạt động xã hội, giảm sự kỳ thị và tự kỳ thị?
- Xu thế biến đổi của các nhóm KH trong thời gian nửa năm và 1 năm trở lại đây (tăng, giảm, sự phân bố, nhân khẩu, ảnh hưởng, khó khăn, nhu cầu)?
- Nhận định của lãnh đạo địa phương về các nhóm KH?
- Đánh giá của người dân trong cộng đồng về các nhóm KH?
- Sự quan tâm của các tổ chức, cơ quan đoàn thể có quan tâm, hỗ trợ đội tình nguyện: UBND, Mặt trận tổ quốc, Hội Phụ nữ, Hội Cựu chiến binh, Hội Nông dân; Hội chữ thập đỏ; Đoàn thanh niên?

BẢNG TỔNG HỢP CHỈ SỐ TIẾN ĐỘ

1. Thông tin khách hàng

1.1. Thông tin cơ bản về khách hàng

		NSDMT	Người bán dâm	Người có HIV	Người bị mua bán	Tổng cộng
Độ tuổi	Dưới 18					
	18-30					
	Trên 30					
Giới tính	Nam					
	Nữ					
	Khác					
Tình trạng hôn nhân	Độc thân					
	Có gia đình					
Tình trạng công việc	Có việc làm (có thu nhập)					
	Không có việc làm					
	Cấp 2 (trở xuống)					
	Cấp 3					
	Cao đẳng					
	Đại học					
	Trên đại học					
		Tổng cộng	Tổng cộng	Tổng cộng	Tổng cộng	Tổng số khách hàng

1.2. Quan hệ với các nhóm cộng đồng

		Số lượng
1.2.1	ĐTN nắm rõ, có quan hệ liên tục và nắm rõ thông tin về các nhóm tự lực và các câu lạc bộ tại cộng đồng	
1.2.2	ĐTN nắm được thông tin liên lạc và địa chỉ của các CBL và nhóm tự lực	
Tổng		

2. Số người được tiếp cận và hỗ trợ

2.1. Số người được tiếp cận

		Số lượng
2.1.1	Tổng số người tiếp cận được từ trước đến nay	
2.1.2	Số người đang được tiếp cận trong năm	
2.1.3	Số người mới tiếp cận được trong năm	

2.2. Số người được hỗ trợ

	Số lượng
Tổng số người tiếp cận được các dịch vụ thông qua hỗ trợ	
Tổng	

3. Số người được tiếp cận dịch vụ

3.1. Sức khỏe

		Số lượng
3.1.1	Khám sức khỏe tổng quát để xác định, nhận diện tình trạng sức khỏe	
3.1.2	Chuyển gửi đến các dịch vụ y tế đặc thù	
3.1.3	Tiếp cận dịch vụ và duy trì điều trị Khám chữa bệnh đặc thù của nhóm KH bằng BHYT	

3.2. Điều trị nghiện

		Số lượng
3.2.1	Tổng số người tham gia điều trị nghiện tại gia đình, cộng đồng, các cơ sở điều trị nghiện của nhà nước và tư nhân thông qua sự hỗ trợ của ĐTN trong vòng 1 năm qua	
3.2.2	Tổng số người tham gia điều trị thay thế bằng Methadone thông qua sự hỗ trợ của ĐTN trong vòng 1 năm qua	
3.2.3	Tổng số người tham gia điều trị tâm lý/xã hội, giáo dục, rèn luyện hành vi nhân cách thông qua sự hỗ trợ của ĐTN trong vòng 1 năm qua	
	Tổng	

4. Vay vốn, học nghề, giải quyết việc làm

4.1 Vay vốn

		Số lượng
4.1.1	Tổng số lượt người được vay vốn	
4.1.2	Tổng số tiền được vay	

4.2 Học nghề, việc làm

		Số lượng
4.2.1	Số người có việc làm, hoặc tạo được hoạt động kinh tế gia đình có thu nhập thường xuyên	
4.2.2	Số người có việc làm sau học nghề (bao gồm tại nhà hoặc được trả lương)	
4.2.3	Số người được học nghề	
	Tổng	

5. Tư vấn pháp luật, thực hiện chính sách

		Số lượng
5.1	Số người được hỗ trợ về thủ tục pháp lý cá nhân (chứng minh thư, hộ khẩu, giấy khai sinh...)	
5.2	Số người được hỗ trợ chính sách, pháp luật về nhu cầu cá nhân bao gồm được hướng dẫn, phổ biến chính sách, pháp luật liên quan đến việc giải quyết những thắc mắc, khó khăn vướng mắc họ gặp phải	
	Tổng	

6. Tham gia các hoạt động xã hội tại cộng đồng

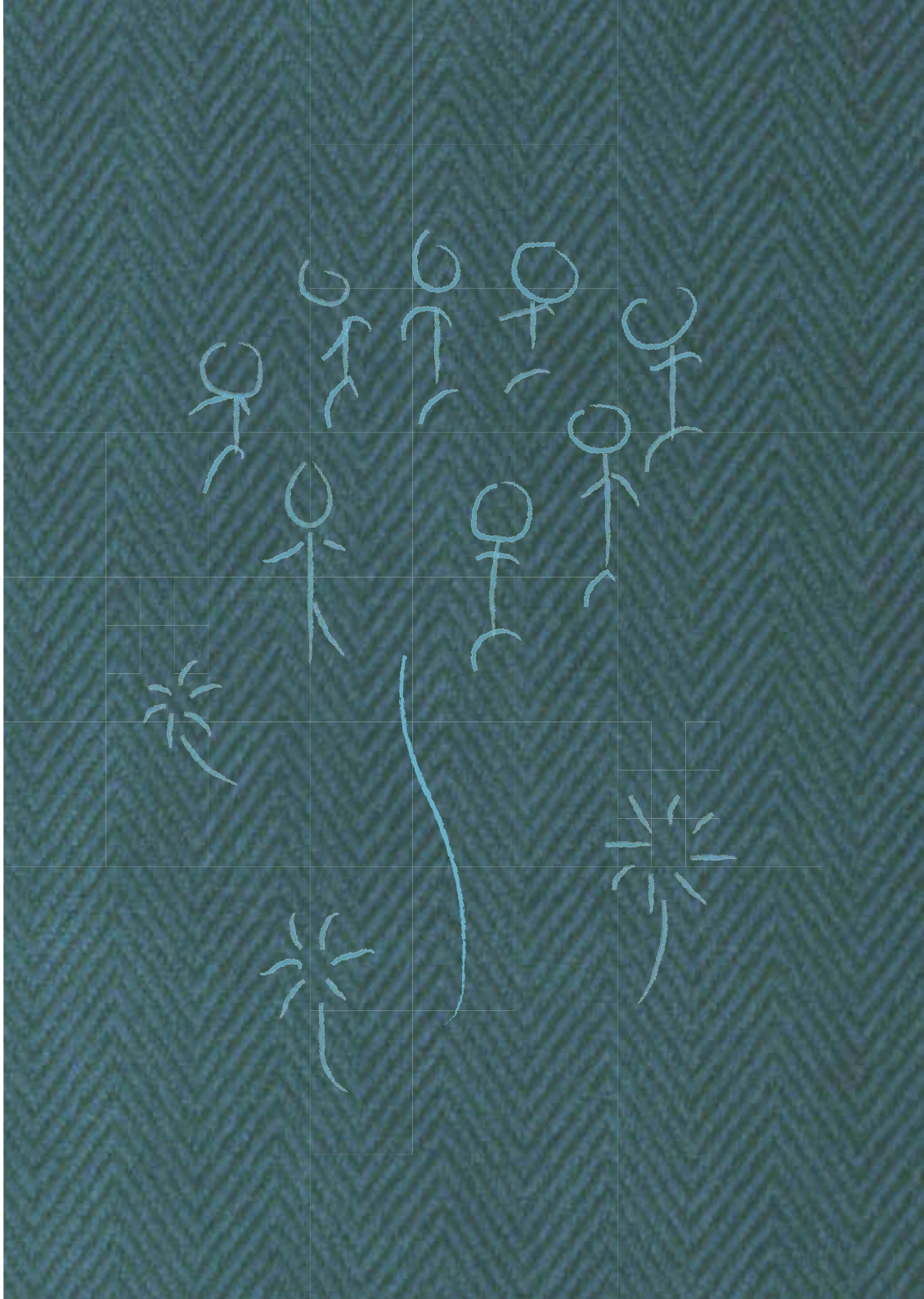
		Số lượng
6.1	Số khách hàng tham gia đội tình nguyện	
6.2	Số KH tham gia các tổ chức xã hội, nhóm tự lực, nhóm đồng đẳng, CLB	
6.3	Số lượt KH tham gia các hoạt động văn hoá thể dục, thể thao, hoạt động từ thiện	
	Tổng	

PHỤ LỤC: CÁC TRÒ CHƠI TẬP THỂ PHỔ BIẾN

Bên cạnh kiến thức, kinh nghiệm và kỹ năng liên quan đến công tác PCTNXH, TNV cũng cần biết thêm một số trò chơi tập thể để có thể làm tốt hơn công việc của mình. Các trò chơi tập thể đóng vai trò quan trọng trong việc gắn kết và tạo sự thân thiện giữa các thành viên tham gia các hoạt động như tập huấn, hội thảo, sinh hoạt nhóm, hoặc trong những hoạt động lồng ghép với các CLB, đội, nhóm tại cộng đồng.

Lưu ý:

- Cần có khoảng trống đủ rộng để có thể chơi được trò chơi; lựa chọn trò chơi phù hợp với thời gian cho phép;
- Cần có sự đồng thuận và tình nguyện tham gia của những người chơi;
- Tránh tạo nên bầu không khí ăn thua, chia rẽ giữa các đội chơi;
- Cần diễn đạt rõ ràng các yêu cầu trong trò chơi.



1. TÌM BẮT SÂU CHO CÂY

- *Mục đích:* Tạo không khí vui vẻ trong buổi sinh hoạt hoặc hoạt động tập thể;
- *Dụng cụ:* Khăn bịt mắt bằng với số lượng người tham gia trò chơi, các loại kẹp bướm, băng dính giấy, bút bi hoặc bút viết bảng;
- *Thời gian:* 10 phút;
- *Cách chơi:*

- Chia người chơi thành 4 đến 5 đội, mỗi đội khoảng 5 đến 7 người tùy theo số lượng người tham gia;

- Đề nghị mỗi đội cử 1 người làm đội trưởng;

- Đề nghị các đội trưởng đứng lên phía trước, cách đội mình khoảng 10 bước chân. Đội trưởng sẽ làm cây;

- Bịt mắt tất cả các thành viên của còn lại của mỗi đội;

- Quản trò dùng băng dính giấy buộc vào từng chiếc bút rồi dán treo lên người đội trưởng, dùng kẹp bướm kẹp vào các vị trí khác nhau trên người đội trưởng;

- Giải thích với tất cả người tham gia: Trên người đội trưởng của mỗi đội có kẹp một số kẹp bướm và treo một số bút tượng trưng cho sâu. Nhiệm vụ của mỗi đội là phải bắt sạch hết sâu cho cây. Tất cả thành viên trong đội cùng tham gia bắt sâu. Trong quá trình bắt sâu không được dùng tay kéo khăn bịt mắt ra. Sau đó các đội sẽ đợi hiệu lệnh của quản trò;

- Khi có hiệu lệnh bắt đầu, thành viên các đội sẽ tiến lại gần cây của đội mình tìm và gỡ những kẹp bướm, bút;

- Trong vòng 3 phút (hoặc hơn nếu có thời gian), đội nào bắt được nhiều sâu nhất đội đó sẽ chiến thắng.

Lưu ý:

- Trò chơi này nên áp dụng sau khi học viên đã quen biết nhau hoặc đã quen với các trò chơi cộng đồng, không có cảm giác rụt rè, nhút nhát;

- Khăn bịt mắt phải đủ dày để không nhìn được các vật trên người.

2. ĐIỀU KHIỂN TRÁI CHUỐI/ DƯA CHUỘT

- *Mục đích:* Tạo không khí vui vẻ trong buổi sinh hoạt hoặc hoạt động tập thể;
- *Dụng cụ:* Chuối hoặc dưa chuột có số lượng bằng với số lượng người chơi, dây buộc chuối hoặc dưa (dây len hoặc dây duy băng) có số lượng dây tương ứng với số lượng người chơi; hộp bao diêm/ hộp bánh đậu xanh (25 hộp);
- *Thời gian:* 15 phút;
- *Cách chơi:*

- Chia lớp thành 5 đội;

- Khấc vòng quanh vào phía đầu vào quả chuối hoặc dưa chuột để buộc dây vào quả chuối hoặc vào dưa chuột cho không bị tuột dây;

- Buộc dây vào hông từng thành viên của đội, sao cho đầu quả chuối chạm đất;

- Kẻ vạch xuất phát, để trên vạch xuất phát 5 bao diêm;

- 5 đội đứng thành 5 hàng dọc, cách vạch xuất phát 2 bước chân;

- Khi có tín hiệu bắt đầu, thành viên của từng đội sẽ phải dùng quả chuối/ dưa chuột di chuyển hộp bao diêm về đích. Thành viên đầu tiên xong thì quản trò lại bỏ bao diêm thứ 2 xuống vạch để cho thành viên thứ 2 bắt đầu, làm lần lượt;

- Bấm giờ, trong vòng 10 phút, đội nào di chuyển được nhiều hộp về đích đội đó thắng cuộc.

3. TRANH NGỒI GHẾ

- *Mục đích:* Tạo không khí vui vẻ trong buổi sinh hoạt hoặc hoạt động tập thể;
- *Dụng cụ:* Ghế ngồi theo số lượng của người chơi;
- *Thời gian:* 15 phút;
- *Cách chơi:*

- Xếp các ghế thành vòng tròn quay mặt ghế ra ngoài, xếp thiếu 1 ghế so với số người tham gia chơi; đề nghị mọi người đứng theo vòng tròn của ghế;

- Quản trò sẽ đưa ra yêu cầu: mọi người đi theo vòng tròn, vừa đi vừa hát, khi nghe hiệu lệnh ngồi thì mỗi người sẽ phải nhanh chân tìm ghế cho mình, ai không có ghế sẽ bị dán một cái râu, mời ra khỏi vòng tròn để bắt người cùng với quản trò;

- Tiếp tục lấy 1 cái ghế ra khỏi vòng tròn, mọi người tiếp tục vừa hát vừa đi theo vòng tròn, khi nghe hiệu lệnh ngồi thì sẽ phải nhanh chân tìm ghế ngồi. Ai không có ghế sẽ bị dán râu; chơi tiếp tục cho đến khi có khoảng 6 người bị bắt.

- **Phạt:** Đề nghị những người bị dán râu ghép cặp: 2 người/cặp. Mỗi cặp sẽ nhổ râu cho nhau, không được dùng ngón tay để nhổ râu.

Lưu ý:

Phụ nữ mang thai và trẻ nhỏ không nên tham gia, phòng học phải rộng, có không gian để chơi trò chơi.

4. LUỒN CHANH

- *Mục đích:* Tạo không khí vui vẻ trong buổi sinh hoạt hoặc hoạt động tập thể;
- *Dụng cụ:* 03 quả chanh;
- *Thời gian:* 15 phút;
- *Cách chơi:*

- Chia lớp thành 3 đội, đứng thành hàng dọc;
- Khi có hiệu lệnh của quản trò, người đầu tiên sẽ luồn quả chanh cho người thứ 2, luồn từ tay áo này sang tay áo kia;
- Sau khi người thứ 2 cầm được quả chanh thì sẽ luồn chanh cho người thứ 3;
- Làm lần lượt cho đến hết hàng;
- Đội nào xong, đội đó chiến thắng.

- **Phạt:** Hình phạt do đội thắng quy định.

5. TRUYỀN CHAI NƯỚC

- *Mục đích:* Tạo không khí vui vẻ trong buổi sinh hoạt hoặc hoạt động tập thể;
- *Dụng cụ:* mỗi đội có 5 chai nước lavie/nước C2 đã sử dụng;
- *Thời gian:* 15 phút;
- *Cách chơi:*

- Chia lớp thành 2 đội;
- Mỗi đội xếp 1 hàng dọc;
- Người chơi trong từng đội dùng bất cứ bộ phận gì trên cơ thể (trừ tay) để chuyền chai nước và chuyền cho nhau, nếu rơi thì phải làm lại từ đầu;
- Đội nhanh nhất sẽ được thưởng từ khoản phạt của đội chậm nhất.

6. BỊT MẮT CHO NHAU ĂN

- *Mục đích:* Tạo không khí vui vẻ trong buổi sinh hoạt hoặc hoạt động tập thể;
- *Dụng cụ:* Khăn bịt mắt (4 khăn), bánh/ kẹo hoặc sữa chua, thìa xúc (4 cái bánh hoặc 4 hộp sữa chua);
- *Thời gian:* 15 phút;
- *Cách chơi:*

- Chia đội lớp thành 4 đội và yêu cầu mỗi đội cử ra một đôi nam nữ;
- Từng đôi nam nữ được bịt mắt, mỗi đôi được trang bị một chiếc thìa và một đĩa bánh ga tô hoặc hộp sữa chua;
- Khi quản trò ra hiệu bắt đầu thì từng đôi một sẽ đút cho nhau ăn. Đôi nào ăn nhanh nhất sẽ thắng, không dính bánh bên ngoài;
- Những thành viên khác của đội sẽ cổ vũ.

7. ĐUA THUYỀN

- *Mục đích:* Tạo không khí vui vẻ trong buổi sinh hoạt hoặc hoạt động tập thể, nâng cao khả năng làm việc nhóm;
- *Dụng cụ:* Ghế để làm chướng ngại vật;
- *Thời gian:* 15 phút;
- *Cách chơi:*

- Chia những người tham gia thành 4 đội;
- Kẻ vạch xuất phát, vạch đích;
- Đề nghị các đội ngồi theo thứ tự, người thứ hai gác chân lên chân người thứ nhất, tay để ra phía sau mông để tạo lực chống; người thứ ba gác chân lên người thứ hai;
- Các đội cách vạch xuất phát khoảng 2 bước chân;
- Khi quản trò hô bắt đầu, các đội đua sẽ phải đua theo đường đua của mình, vượt qua chướng ngại vật;
- Đội nào tất cả mọi người đều chạm đến vạch đích, đội đó sẽ thắng.

8. TRUYỀN CHUN

- *Mục đích:* Tạo không khí vui vẻ trong buổi sinh hoạt hoặc hoạt động tập thể, nâng cao khả năng làm việc nhóm;
- *Dụng cụ:* Tăm tre sạch (mỗi học viên 1 cái tăm), dây chun (3 cái);
- *Thời gian:* 15 phút;
- *Cách chơi:*

- Chia lớp thành 3 đội, xếp theo hàng dọc;
- Phát cho mỗi người 1 cái tăm, ngậm tăm vào miệng;
- Khi quản trò hô bắt đầu, người đầu tiên của hàng truyền chun cho người thứ 2, người thứ hai sau khi nhận được chun lại truyền tiếp cho người thứ 3, nếu làm rơi chun sẽ phải làm lại từ đầu. Tiếp tục cho đến hết hàng;
- Đội nào truyền xong, đội đó thắng;
- Đội thua sẽ bị phạt: hình phạt do đội thắng quy định.

9. KHEN BẠN

- *Mục đích:* Tạo không khí vui vẻ trong buổi sinh hoạt hoặc hoạt động tập thể;
- *Dụng cụ:* Không cần;
- *Thời gian:* 15 phút;
- *Cách chơi:*

- Đề nghị những người tham gia ngồi thành 1 vòng tròn. Quản trò yêu cầu mỗi người hãy quay sang người bên phải mình khen cái gì đó trên người của người ngồi bên phải mình đẹp. Ví dụ: quản trò khen người đầu tiên có *"bàn tay đẹp"*, người tiếp theo khen *"Bạn A có đôi mắt đẹp"*... cứ như thế cho tới hết;
- Người quản trò nhắc lại mọi người hãy nhớ lấy lời khen của mình dành cho bạn, tránh lặp lại những cái đã khen;
- Và bắt đầu "hành động": Hành động là, người nào khen bạn mình cái gì đẹp nhất thì hãy hôn lên cái đó. Ví dụ quản trò bàn tay của người đầu tiên đẹp, thì quản trò phải hôn lên bàn tay của người để người kế tiếp làm theo. Và cứ như vậy cho tới hết. Cả vòng tròn sẽ có những trận cười vỡ bụng!

10. GẮP KẸO BẰNG MIỆNG

- *Mục đích:* Tạo không khí vui vẻ trong buổi sinh hoạt hoặc hoạt động tập thể, nâng cao khả năng làm việc nhóm;
- *Dụng cụ:* 1 túi kẹo, 1 túi bột mì, 6 chiếc đĩa nhựa (3 cái để ở điểm xuất phát, có 3 cái để ở cuối hàng);
- *Thời gian:* 15 phút;
- *Cách chơi:*

- Chia lớp thành 3 nhóm, xếp theo hàng dọc;
- Đổ một ít bột mì ra đĩa, bỏ một vài cái kẹo vào đĩa bột mì trộn đều lên và để ở đầu hàng. Ở phía cuối hàng, sẽ để một cái đĩa không đựng kẹo các đội mang về;
- Khi quản trò hô bắt đầu, người đầu hàng sẽ dùng miệng để gắp kẹo sau đó chạy về phía cuối hàng thả vào chiếc đĩa của đội mình. Số kẹo trong đĩa của đội nào nhiều đội đó sẽ thắng;
- Đội thua sẽ được nhận hình phạt do đội thắng yêu cầu.

11. VUA HÙNG KÉN RỂ

- *Mục đích:* Tạo không khí vui vẻ trong buổi sinh hoạt hoặc hoạt động tập thể, nâng cao khả năng làm việc nhóm;
- *Dụng cụ:* Sử dụng các dụng cụ sẵn có trong lớp học, trên người học viên;
- *Thời gian:* 15 phút;
- *Cách chơi:*

- Chia lớp thành 2 đội, đặt 2 cái ghế phía đầu hàng làm cái chứa đồ vật;
- Giải thích với học viên: Vua Hùng mở đợt kén rể cho công chúa, Vua đưa ra một loạt các yêu cầu, 2 đội sẽ đi tìm đồ vật mà Vua yêu cầu để nộp cho Vua;
- Ví dụ: khi quản trò hô "*Vua Hùng cần, Vua Hùng cần*", 2 đội sẽ đáp lại *"Cần gì? Cần gì?"*, quản trò hô *"Cần 1 cái bút viết bảng xanh"* thì lập tức thành viên của 2 đội sẽ phải đi tìm một cái bút xanh để đặt vào vị trí chiếc ghế của đội mình;
- Tiếp tục với các yêu cầu khác, tăng độ khó và hiếm của các món đồ cần "cúng nạp". Đội nào không có có thể tranh cướp của đội bạn nhưng không được làm tổn thương người của đội bạn;
- Đội nào mang được đồ vật về và nhanh hơn, đội đó sẽ chiến thắng;
- Đội thắng sẽ được phạt đội thua.

12. BẮT CÁ

- *Mục đích:* Tạo không khí vui vẻ trong buổi sinh hoạt hoặc hoạt động tập thể, tạo phản ứng nhanh nhẹn cho người tham gia;
- *Dụng cụ:* Không cần;
- *Thời gian:* 15 phút;
- *Cách chơi:*

- Hình thành lồng cá (5 lồng, mỗi lồng 2 người đứng đối diện, hai tay nắm vào nhau và đứng thành vòng tròn, giơ tay lên cao);

- Cá: Những người chơi còn lại là cá, nắm tay nhau tạo thành hàng dọc và phải di chuyển bằng cách chui qua các lồng cá;

- Khi quản trò hô bắt đầu, đoàn cá sẽ đi theo hàng dọc, chui qua khắp lồng cá đồng thời hát một bài tập thể, khi quản trò hô chụp cá thì ngay lập tức các lồng cá phải nhanh tay chụp cá. Cá nào bị bắt sẽ thua và được dán râu;

- Lồng nào không có cá cũng bị thua;

- Những người thắng sẽ đưa ra một hình phạt cho những người thua;

Lưu ý:

Tùy theo số lượng người chơi để cử người bắt cho phù hợp, không ít quá, nhiều quá.

13. ĐẬP BÓNG

- *Mục đích:* Tạo không khí vui vẻ trong buổi sinh hoạt hoặc hoạt động tập thể, nâng cao kỹ năng làm việc nhóm;
- *Dụng cụ:* Bóng bay 2 túi (mỗi túi 50 quả), băng dính giấy, dây chun;
- *Thời gian:* 15 phút;
- *Cách chơi:*

- Chia lớp thành 2 đội, xếp thành hàng dọc tại vạch xuất phát;

- Lần lượt mỗi thành viên của một đội sẽ vừa đi vừa thổi bóng bay, khi đến đích, người đặt bóng xuống và ngồi lên làm vỡ bóng bằng mông rồi chạy về vạch xuất phát, đến lượt người khác làm tương tự;

- Đội nào làm vỡ được nhiều bóng đội đó sẽ thắng.

14. CAO – THẤP – DÀI – NGẮN

- *Mục đích:* Tạo không khí vui vẻ trong buổi sinh hoạt hoặc hoạt động tập thể;
- *Dụng cụ:* Không cần;
- *Thời gian:* 15 phút;
- *Cách chơi:*

- Đề nghị cả lớp đứng thành vòng tròn, quản trò đứng giữa vòng tròn;
- Giải thích luật chơi: Yêu cầu người chơi làm theo lời nói chứ không phải hành động của quản trò;
- Ví dụ quản trò hô "Cao" nhưng bàn tay lại để xuống dưới quá đầu gối; quản trò hô "Ngắn" nhưng hai tay lại dang rộng;
- Cho người chơi nháp thử 1 lần;
- Quản trò hô nhanh các từ kèm theo làm sai các động tác. Ai làm sai sẽ bị dán râu.

Lưu ý:

Luôn đề nghị học viên nhìn vào hành động của quản trò.

15. THI TÌM NHỮNG CÒN VẬT CÓ TỪ LÁY

- *Mục đích:* Tạo không khí vui vẻ trong buổi sinh hoạt hoặc hoạt động tập thể;
- *Dụng cụ:* Bảng/ giấy A0, bút viết bảng;
- *Thời gian:* 10 phút;
- *Cách chơi:*

- Chia lớp học thành 3 nhóm, xếp theo hàng dọc;
- Quản trò đưa ra yêu cầu: tìm những con vật có từ láy ví dụ: chuồn chuồn;
- Lần lượt thành viên của từng đội lên viết tên của con vật đó;
- Trong vòng 5 phút, đội nào viết được nhiều con vật đội đó sẽ thắng.

16. TÌM BẠN

- *Mục đích:* Tạo sự vui tươi, thân mật;
- *Dụng cụ:* Giấy rôky cắt hình trái tim, sau đó cắt trái tim làm 2 mảnh sao cho không đường cắt nào giống nhau, số lượng phụ thuộc người chơi;
- *Thời gian:* 10 phút;
- *Cách chơi:*

- Phát một nửa trái tim đều cho Nam và Nữ. Trên nửa của Nam ghi một câu bắt đầu bằng *"Nếu..",* còn bên Nữ ghi một câu bắt đầu bằng *"Thì..."*;

- Sau khi nghe hiệu lệnh tất cả các đôi Nam, Nữ tìm nửa của mình ghép lại;

- Sau đó lần lượt từng đôi đọc lên những câu viết của mình;

- Đôi tìm nhau nhanh nhất và đôi có câu ghép hay nhất sẽ được giải.

17. TÌM ĐỘNG VẬT

- *Mục đích:* Tạo sự vui tươi, rèn luyện phản xạ;
- *Dụng cụ:* Không cần;
- *Thời gian:* 10 phút;
- *Cách chơi:*

- Các thành viên đứng vòng tròn;

- Quản trò chia làm 3 vùng *"Bầu trời, Mặt Đất, Dưới Biển"*. Khi nhắc đến vùng nào thì người được chỉ định phải đọc ngay tên của một động vật sống tại vùng đó, khi đã đọc rồi không được đọc lại, tên động vật phải rõ ràng như chim gì? cá gì ?

- Quản trò có thể gọi tắt là *"Trời, Đất, Biển"* để đẩy trò chơi lên nhanh hơn;

- Ví dụ:

  Trời → Quạ

  Đất → Bò

  Biển → Cá ngựa

18. VƯỢT BIỂN ĐỎ

- *Mục đích:* Tạo sự đoàn kết và kết hợp khéo léo;
- *Dụng cụ:* Giấy A0 (2 tờ mỗi nhóm chơi);
- *Thời gian:* 10 phút;
- *Cách chơi:*

- Chia những người tham gia thành các nhóm, mỗi nhóm từ 5-7 người;
- Mỗi nhóm được phát 2 tờ giấy A0;
- Các nhóm xuất phát bằng nhau, dùng 2 tờ giấy để đưa tất cả các thành viên trong nhóm về đích. Nhóm nào về đích trước sẽ thắng;

Lưu ý:

Thành viên nhóm nào bước chân ra ngoài tờ giấy A0 sẽ bị phạm luật và nhóm đó phải xuất phát lại từ đầu.

19. ĐỘI NÀO DÀI HƠN

- *Mục đích:* Tạo sự đoàn kết và kết hợp khéo léo;
- *Dụng cụ:* Không cần;
- *Thời gian:* 10 phút;
- *Cách chơi:*

- Chia những người tham gia thành các nhóm, mỗi nhóm từ 5-7 người;
- Yêu cầu các nhóm đứng thành các hàng dọc. Các thành viên trong nhóm có thể làm mọi cách để giúp nhóm mình càng dài càng tốt.
- Nhóm dài nhất sẽ chiến thắng;

Lưu ý:

Thành viên các nhóm chỉ có thể sử dụng những đồ vật họ mang theo bên người lúc đã đứng vào hàng, không được lấy thêm các vật dụng khác sau khi đã được phổ biến luật chơi.

20. ONG ĐỐT, KIẾN CẮN, ĐAU BỤNG

- *Mục đích*: Tăng sự tập trung và linh hoạt;
- *Dụng cụ:* Không cần;
- *Thời gian*: 10 phút;
- *Cách chơi:*

- Chia những người tham gia thành vòng tròn, người quản trò ngồi giữa vòng tròn;

- Khi người quản trò hô *"Ong đốt"* thì người tham gia lấy 2 tay xoa lên đầu; *"Kiến cắn"* thì lấy 2 tay xoa lên 2 mu bàn chân; "*Đau bụng"* thì lấy 2 tay xoa bụng;

- Người quản trò đẩy nhanh dần tốc độ hô, ai làm sai sẽ bị đứng ra ngoài vòng và bị phạt.

Lưu ý:

Quản trò có thể làm khác so với câu hô, ví dụ "Ong đốt" nhưng lại xoa bụng, để tăng độ khó của trò chơi.

BAN BIÊN TẬP: Nguyễn Thị Mai Anh
Lê Đức Hiền
Phạm Hoài Thanh
Hoàng Hải Vương