

Chuyên đề 4

CÔNG TÁC KIỂM HUẤN TRONG BẢO VỆ TRẺ EM



Chuyên đề 4

CÔNG TÁC KIỂM HUẤN TRONG BẢO VỆ TRẺ EM

Chịu trách nhiệm nội dung
Văn phòng đại diện ChildFund Australia tại Việt Nam

Biên soạn

Hà Thị Thư

(Trưởng nhóm biên soạn; chịu trách nhiệm tổng thể)

Nguyễn Kim Loan

Hà Thị Minh Chính

Nguyễn Ngọc Tùng

Biên tập bản thảo

Lê Ngọc Bảo

Bùi Xuân Hoà

Trần Văn Tú

Thiết kế mỹ thuật & In ấn

Công ty Cổ phần Công nghệ Truyền thông Hoàng Minh

Bản quyền hình ảnh

ChildFund Việt Nam; freepik.com

Văn phòng Đại diện ChildFund Australia tại Việt Nam

Địa chỉ: Tầng 5, Tòa nhà Vinafor, 127 Lò Đúc, Hà Nội

Tel: (+84 24) 3944 6449 | Email: info@childfund.org.vn

Website: www.childfund.org.vn

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG BỘ TÀI LIỆU BỒI DƯỠNG NĂNG LỰC CHO CÁN BỘ HỆ THỐNG BẢO VỆ TRẺ EM CẤP HUYỆN VÀ XÃ

Giới thiệu

Dự án Bảo vệ trẻ em của ChildFund, sau nhiều năm thực hành và rút kinh nghiệm, đã hợp tác với tổ chức Hagar International và một số chuyên gia công tác xã hội đầu ngành xây dựng thành công Bộ tài liệu bồi dưỡng năng lực dành cho cán bộ trong hệ thống bảo vệ trẻ em cấp huyện và xã. Bộ tài liệu này là công cụ thiết yếu để nâng cao kiến thức, kỹ năng và nghiệp vụ cho cán bộ, góp phần đảm bảo trẻ em được bảo vệ và phát triển toàn diện.

Nội dung bộ tài liệu

Bộ tài liệu được chia thành hai phần chính:

Phần 1: Tài liệu tập huấn

- ▶ **Chuyên đề 1:** Tổng quan về bảo vệ trẻ em và công tác xã hội với trẻ em
- ▶ **Chuyên đề 2:** Quản lý trường hợp trong bảo vệ trẻ em cấp xã
- ▶ **Chuyên đề 3:** Tham vấn và hỗ trợ tâm lý ban đầu cho nạn nhân và gia đình
- ▶ **Chuyên đề 4:** Hướng dẫn các bước trong công tác kiểm huấn

Phần 2: Cẩm nang thực hành công tác xã hội trong bảo vệ trẻ em

- ▶ **Chuyên đề 5:** Hướng dẫn công tác BVTE tại trường học
- ▶ **Chuyên đề 6:** Hướng dẫn BVTE cho cha mẹ và người chăm sóc
- ▶ **Chuyên đề 7:** Hướng dẫn BVTE cho học sinh
- ▶ **Chuyên đề 8:** Hướng dẫn họp giao ban công tác BVTE

- ▶ **Chuyên đề 9:** Thực hành quản lý trường hợp cho cán bộ BVTE cấp cơ sở
- ▶ **Chuyên đề 10:** Hướng dẫn sử dụng Phần mềm quản lý trường hợp và học tập trực tuyến.

Hướng dẫn sử dụng

Bộ tài liệu được thiết kế để sử dụng linh hoạt, phù hợp với nhu cầu và điều kiện cụ thể của từng địa phương. Các chuyên đề trong bộ tài liệu có thể được sử dụng riêng lẻ hoặc kết hợp với nhau để tạo thành chương trình tập huấn hoặc hoạt động bồi dưỡng năng lực toàn diện.

Để sử dụng hiệu quả bộ tài liệu, người dùng cần lưu ý những điểm sau:

- ▶ Xác định rõ mục tiêu và đối tượng tham gia tập huấn hoặc bồi dưỡng năng lực.
- ▶ Lựa chọn các chuyên đề phù hợp với mục tiêu và đối tượng tham gia.
- ▶ Chuẩn bị đầy đủ tài liệu và phương tiện giảng dạy.
- ▶ Tổ chức tập huấn hoặc bồi dưỡng năng lực theo phương pháp khoa học, sáng tạo và hiệu quả.
- ▶ Đánh giá kết quả tập huấn hoặc bồi dưỡng năng lực và rút kinh nghiệm để hoàn thiện cho các hoạt động tiếp theo.

Kết luận

Bộ tài liệu bồi dưỡng năng lực cho cán bộ hệ thống bảo vệ trẻ em cấp huyện và xã là công cụ hữu ích để nâng cao chất lượng công tác bảo vệ trẻ em. ChildFund hy vọng rằng bộ tài liệu này sẽ góp phần tạo dựng môi trường an toàn, lành mạnh và phát triển toàn diện cho trẻ em Việt Nam.

Từ viết tắt

BVTE	Bảo vệ trẻ em
CTXH	Công tác xã hội
HCĐB	Hoàn cảnh đặc biệt
LĐTBXH	Lao động, Thương binh và Xã hội
QLTH	Quản lý trường hợp
UBND	Ủy ban nhân dân

Mục lục

A. MỤC TIÊU BỒI DƯỠNG	7
B. NỘI DUNG	9
1. Khái niệm kiểm huấn, kiểm huấn cán bộ làm công tác bảo vệ trẻ em	10
1.1. Khái niệm kiểm huấn.....	10
1.2. Khái niệm kiểm huấn cán bộ làm công tác bảo vệ trẻ em	11
2. Mục đích kiểm huấn trong công tác bảo vệ trẻ em	11
3. Các hình thức kiểm huấn.....	11
4. Các nguyên tắc trong kiểm huấn.....	15
5. Nhiệm vụ của kiểm huấn viên	15
6. Quy trình kiểm huấn.....	17
6.1. Giai đoạn sơ bộ	18
6.2. Giai đoạn bắt đầu.....	18
6.3. Giai đoạn làm việc.....	19
6.4. Giai đoạn kết thúc.....	19
7. Một số kỹ năng quan trọng trong kiểm huấn	19
7.1. Kỹ năng thấu cảm	19
7.2. Kỹ năng điều chỉnh.....	20
7.3. Kỹ năng thỏa thuận phiên làm việc.....	21
7.4. Kỹ năng làm rõ.....	21
7.5. Kỹ năng chia sẻ cảm xúc	22
7.6. Kỹ năng quyết đoán	23
7.7. Kỹ năng chỉ ra trở ngại.....	23
7.8. Kỹ năng chia sẻ dữ liệu.....	24
7.9. Kỹ năng kết thúc phiên làm việc.....	24
8. Hoạt động kiểm huấn trong công tác bảo vệ trẻ em.....	24
8.1. Đánh giá nhu cầu của trẻ.....	25
8.2. Xác định các mốc thời gian liên quan đến trẻ	26

A

**MỤC TIÊU
BỒI DƯỠNG**

Chuyên đề được xây dựng nhằm trang bị cho kiểm huấn viên các kiến thức về công tác kiểm huấn trong bảo vệ trẻ em.



Về kiến thức

- ▶ Hiểu và phân tích được những kiến thức cơ bản về kiểm huấn: khái niệm kiểm huấn, mục đích kiểm huấn, các hình thức kiểm huấn...
- ▶ Vận dụng được quy trình kiểm huấn trong công tác bảo vệ trẻ em.



Về kỹ năng

- ▶ Cung cấp những kỹ năng cơ bản về công tác kiểm huấn: Kỹ năng quan sát; kỹ năng lắng nghe; kỹ năng thấu cảm; kỹ năng kiểm tra đánh giá...
- ▶ Vận dụng được các kỹ năng cơ bản của kiểm huấn vào trong công tác bảo vệ trẻ em.



Về thái độ

Nhận thức được vai trò, trách nhiệm của mình trong công tác kiểm huấn bảo vệ trẻ em.

B

NỘI DUNG



Khái niệm kiểm huấn, kiểm huấn cán bộ làm công tác bảo vệ trẻ em

1.1. Khái niệm kiểm huấn

Theo Hiệp hội Quốc gia Nhân viên Xã hội Mỹ (2013): "Kiểm huấn được định nghĩa là mối quan hệ giữa kiểm huấn viên và người được kiểm huấn nhằm thúc đẩy trách nhiệm giải trình trong thực hành để từ đó phát triển năng lực chuyên môn, thái độ và đạo đức nghề nghiệp, và đảm bảo tuân thủ các tiêu chuẩn thực hành công tác xã hội. Trong mối quan hệ này, kiểm huấn viên có trách nhiệm hướng dẫn người được kiểm huấn áp dụng các lý thuyết công tác xã hội, các kiến thức, kỹ năng và đạo đức nghề nghiệp vào thực tế công việc. Cả kiểm huấn viên và người được kiểm huấn cùng chia sẻ trách nhiệm thực hiện vai trò của mình trong quá trình hợp tác này."

Theo Nguyễn Hữu Tân (2011): "Kiểm huấn là mối quan hệ giữa kiểm huấn viên và người được kiểm huấn nhằm thúc đẩy sự phát triển về trách nhiệm, kỹ năng, kiến thức, thái độ và các tiêu chuẩn đạo đức trong thực hành công tác xã hội." (Nguyễn, 2011)¹

Như vậy, kiểm huấn được hiểu đầy đủ là:

- Là mối quan hệ nghề nghiệp giữa người kiểm huấn và người được kiểm huấn.
- Người kiểm huấn được đào tạo đầy đủ, căn bản về kiến thức chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp, thái độ cung cấp dịch vụ.
- Mục đích của kiểm huấn là thúc đẩy mối quan hệ nghề nghiệp theo hướng chuyên nghiệp, nâng cao năng lực cho người được kiểm huấn trong vai trò cung cấp các dịch vụ công tác xã hội.

¹ Dẫn theo Nguyễn Thị Ngọc Bích, Lưu Mạnh Hùng, Võ Thị Tường Vy (2021) Một số bài luận về kiểm huấn thực hành cho sinh viên ngành công tác xã hội tại trường đại học Sư phạm thành phố Hồ Chí Minh, Tạp chí Khoa học trường Đại học Sư phạm thành phố Hồ Chí Minh, tập 18, số 7.

1.2. Khái niệm kiểm huấn cán bộ làm công tác bảo vệ trẻ em

Kiểm huấn cán bộ làm công tác trẻ em là quá trình thúc đẩy trách nhiệm giải trình trong thực hành để từ đó phát triển năng lực chuyên môn, thái độ và đạo đức nghề nghiệp, đảm bảo tuân thủ các tiêu chuẩn thực hành công tác xã hội. Qua đó nhằm thúc đẩy vai trò, phát huy năng lực của trẻ em để ứng phó với những khó khăn, thách thức trong môi trường đang sinh sống.

Mục đích kiểm huấn trong công tác bảo vệ trẻ em

Mục đích của kiểm huấn trong bảo vệ trẻ em là nâng cao kiến thức, kỹ năng và thái độ của nhân viên xã hội nhằm đạt được năng lực cung cấp sự hỗ trợ hoặc chăm sóc có chất lượng đối với trẻ em. Qua đó kiểm huấn giúp cải tiến và phát triển một cách chuyên nghiệp những kết quả của công tác xã hội.

- Nâng cao kỹ năng chuyên môn và năng lực thực hành của nhân viên xã hội, từ đó giúp họ đạt được những kết quả tích cực trong quá trình trợ giúp thân chủ.
- Gắn kết nhân viên xã hội trong việc tham gia học tập chuyên môn liên tục, từ đó nâng cao năng lực đáp ứng hiệu quả với môi trường thực hành phức tạp và nhiều thay đổi.
- Tạo động lực cho nhân viên xã hội trong các tổ chức bằng cách hỗ trợ và cung cấp nguồn lực để họ cung cấp cho người hưởng lợi các dịch vụ có chất lượng, đề cao đạo đức và trách nhiệm giải trình phù hợp với tầm nhìn, mục tiêu và chính sách của tổ chức.

Các hình thức kiểm huấn

Trong một cơ sở xã hội có thể có các loại hình kiểm huấn sau: Kiểm huấn nhân viên xã hội cơ sở; Kiểm huấn nhân viên xã hội bán chuyên nghiệp; Kiểm huấn tình nguyện viên²

² MOLISA - ULSA - CFSI - ASI - AP - UNICEF (2011) Kiểm huấn công tác xã hội, Khóa đào tạo Công tác xã hội cho các nhà Quản lý trong lĩnh vực Công tác xã hội

1) Kiểm huấn nhân viên xã hội cơ sở

Kiểm huấn nhân viên trong cơ sở xã hội nhằm bảo đảm rằng thân chủ có được những dịch vụ hoặc sự phục vụ tốt nhất từ cơ sở và công việc của cơ sở được thực hiện một cách công bằng và hiệu quả. Một số điều kiện nhằm đảm bảo cho công tác kiểm huấn nhân viên được thực hiện hiệu quả là: i) Sự hiểu biết và thừa nhận của cơ sở về nguyên tắc và thực hành của kiểm huấn: Sự thừa nhận vị trí của kiểm huấn là rất quan trọng trong việc thiết lập bầu không khí đúng đắn đối với công tác kiểm huấn. Cơ sở phải rõ ràng về các mục tiêu của mình và phải tin rằng một kiểm huấn viên tốt sẽ giúp cải tiến chất lượng thực hành công tác xã hội; ii) Năng lực của kiểm huấn viên: Kiểm huấn nhân viên là một trong những cơ hội học tập quan trọng cho nhân viên xã hội. Song cơ hội này được thực hiện ra sao lại phụ thuộc vào năng lực của kiểm huấn viên. Để giúp nhân viên học hỏi, kiểm huấn viên phải biết cách đặt ra những câu hỏi nhằm dẫn dắt họ đi đến các quyết định thích hợp và được suy xét cẩn thận dựa trên những hiểu biết về mặt lý thuyết, kỹ năng thực hành và kinh nghiệm công tác xã hội.

2) Kiểm huấn nhân viên xã hội bán chuyên nghiệp

Theo Cordero và cộng sự (1985) thì nhân viên xã hội bán chuyên nghiệp là những người giúp đỡ nhân viên xã hội thực hiện các dịch vụ xã hội trực tiếp dưới sự kiểm huấn của nhân viên xã hội được đào tạo một cách chuyên nghiệp. Người này có thể là một tình nguyện viên hoặc lãnh đạo ở cộng đồng, hoặc một người đã qua tập huấn công tác cộng đồng, hoặc là một nhân viên trong lĩnh vực khác nhưng có nhiều năm làm việc bên cạnh nhân viên xã hội được đào tạo chuyên nghiệp dưới sự hướng dẫn và kiểm huấn của cơ sở.

Trong thực tế có hai loại nhân viên xã hội bán chuyên nghiệp:

- Những người đã tốt nghiệp đại học thuộc các ngành ứng dụng trong lĩnh vực khoa học xã hội mà họ ở vị trí hỗ trợ phúc lợi thuộc các cơ sở của chính phủ. Họ được xem là nhân viên bán chuyên nghiệp vì họ không thực hành trong lĩnh vực tương ứng của họ nhưng lại giúp đỡ các hoạt động thuộc công tác xã hội.

- Cộng tác viên cộng đồng, các thành viên người bản xứ thuộc cộng đồng, các nhân viên phụ tá, những người giúp đỡ tại nhà. Những người này không có bằng cấp đại học nhưng đã phối hợp tham gia vào việc cung cấp các dịch vụ xã hội trực tiếp. Họ cũng có thể trải qua hoặc chưa trải qua các khóa tập huấn ngắn hạn về công tác xã hội.

Chức năng của nhân viên xã hội bán chuyên nghiệp bao gồm:

- Phục vụ như là một cầu nối nhân sự giữa cơ sở xã hội và cộng đồng, giữa cơ sở xã hội và người dân có nhu cầu.
- Giúp đỡ các công việc như điền thông tin vào các biểu mẫu, phân phối sự giúp đỡ, đi vắng gia, thực hiện các điều tra xã hội, tính toán số liệu, xây dựng các dự án đơn giản, viết các báo cáo đơn giản, lưu giữ hồ sơ, tham gia họp, liên hệ lãnh đạo, tổ chức các nhóm trong cộng đồng, giải thích các chương trình, dịch vụ và nối kết nguồn lực.



Một buổi kiểm huấn cho người làm công tác Bảo vệ trẻ em cấp xã

3) Kiểm huấn tình nguyện viên

Tình nguyện viên là người cung cấp những kỹ năng, kiến thức và dịch vụ của họ cho cơ sở mà không nhận hoặc không tính đến sự trả thù lao từ cơ sở. Các nhiệm vụ và hoạt động cụ thể dành cho tình nguyện viên thay đổi tùy theo từng cơ sở xã hội.

Các tình nguyện viên, mặc dù không được trả công cho những gì họ làm đối với cơ sở xã hội, song họ cũng mong đợi được tạo điều kiện tốt nhất để làm việc, nhằm đảm bảo rằng các chương trình của cơ sở được thực hiện một cách hiệu quả sao cho cả bên cơ sở xã hội lẫn tình nguyện viên đều hài lòng. Do đó, kiểm huấn viên cũng cần phải vào cuộc.

Cũng giống như kiểm huấn nhân viên xã hội bán chuyên nghiệp, các nhiệm vụ của kiểm huấn viên đối với tình nguyện viên có thể phân thành:

- Trong vai trò quản lý, đầu tiên và trước nhất là kiểm huấn viên cần mô tả rõ ràng chức năng của tình nguyện viên.
- Kiểm huấn viên giúp tình nguyện viên xác lập "vị trí" của mình trong cơ sở xã hội. Việc này được thực hiện bằng cách giới thiệu tình nguyện viên với các nhân viên hành chính và nhân viên xã hội của cơ sở.
- Kiểm huấn viên phải mô tả cho tình nguyện viên nắm được các chính sách, thủ tục, chương trình và dịch vụ của cơ sở.
- Kiểm huấn viên giao các nhiệm vụ tương xứng với năng lực và kỳ vọng của tình nguyện viên; các nhiệm vụ chỉ định không nên quá sức đối với tình nguyện viên.

Về mặt đào tạo, các tình nguyện viên có thể cần được hỗ trợ từ phía kiểm huấn viên trong việc chuyên nghiệp hóa mối quan hệ của họ đối với các thân chủ. Đồng thời kiểm huấn viên cũng có thể cần giúp các tình nguyện viên tránh sự kỳ vọng quá cao của bản thân đối với cơ sở để rồi dẫn đến sự thất vọng sau đó.



Các nguyên tắc trong kiểm huấn

Người kiểm huấn trong bảo vệ trẻ em trước hết cần tuân thủ các nguyên tắc cơ bản của công tác xã hội được quy định tại Thông tư số 01/2017/TT-BLĐTBXH quy định về tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp đối với người làm công tác xã hội để có thể hỗ trợ cho những đối tượng được kiểm huấn tuân thủ nguyên tắc đạo đức. Bên cạnh đó, người kiểm huấn trong bảo vệ trẻ em cũng cần tuân thủ những nguyên tắc sau:

- (1) Kiểm huấn viên được xem là người giảng dạy kiến thức, kỹ năng của cơ sở và sau đó người được kiểm huấn tự điều hành: Nguyên tắc này đòi hỏi người được kiểm huấn tự quyết định cách thực hiện của họ trong cơ sở miễn sao phù hợp với chính sách và mục tiêu của cơ sở.
- (2) Tính sẵn sàng và sự dẫn thân của kiểm huấn viên: Điều này có nghĩa là người kiểm huấn luôn sẵn sàng chào đón bất cứ khi nào người được kiểm huấn cần gặp để hỗ trợ vấn đề khẩn cấp.
- (3) Việc lượng giá và sự chịu trách nhiệm: được xem là tiến trình giáo dục thực sự đối với người được kiểm huấn. Từ kết quả tự đánh giá, kiểm huấn viên có thể truyền đạt những nguyên tắc và kỹ năng thêm cho người được kiểm huấn.³



Nhiệm vụ của kiểm huấn viên

Kiểm huấn được nhìn nhận có ba chức năng gồm: giáo dục, quản trị và hỗ trợ (Kadushin, 1992). Các chức năng kiểm huấn thực hành CTXH được mô tả rõ ràng bởi Skidmore (1995) gồm: chức năng truyền đạt kiến thức, chức năng giải quyết vấn đề quản trị, và chức năng hỗ trợ tăng năng lực.⁴

³ Dẫn theo Nguyễn Thị Ngọc Bích, Lưu Mạnh Hùng, Võ Thị Tường Vy (2021), Một số bài luận về kiểm huấn thực hành cho sinh viên ngành công tác xã hội tại Trường Đại Học Sư Phạm Thành Phố Hồ Chí Minh, Tạp chí Khoa học trường Đại học Sư phạm TP Hồ Chí Minh

⁴ Dẫn theo Nguyễn Thị Ngọc Bích, Lưu Mạnh Hùng, Võ Thị Tường Vy (2021), Một số bài luận về kiểm huấn thực hành cho sinh viên ngành công tác xã hội tại Trường Đại Học Sư Phạm Thành Phố Hồ Chí Minh, Tạp chí Khoa học trường Đại học Sư phạm TP Hồ Chí Minh

Nhiệm vụ của kiểm huấn viên được xác định theo từng chức năng của công tác kiểm huấn, cụ thể như sau:

- **Chức năng truyền đạt kiến thức** (chức năng dạy học – giáo dục): nhằm giúp người được kiểm huấn tăng kiến thức và hiểu biết để tạo nên tính chuyên nghiệp. Theo Waston (1973), truyền đạt kiến thức thông qua kiểm huấn là việc trang bị những điều người được kiểm huấn cần được biết như: triết lí Công tác xã hội, lịch sử và chính sách của cơ sở, kiến thức và kĩ năng Công tác xã hội, sự tự ý thức, hay những tài nguyên sẵn có ở cơ sở/cộng đồng và cách thức quản lí thời gian. Các nhiệm vụ cần được thực hiện trong công tác kiểm huấn bao gồm: tạo điều kiện đào tạo; gợi ý, giảng dạy và trình diễn; định hướng và cung cấp thông tin cần thiết cho sinh viên thực hành. Có thể thấy việc trang bị này góp phần củng cố cho người được kiểm huấn thực hành kiến thức được học và vận dụng kiến thức đó vào quá trình thực hành khi tiếp cận với thân chủ thực tế, giúp người được kiểm huấn ghi nhớ sâu hơn về chuyên môn đã học.
- **Chức năng quản trị giải quyết vấn đề:** nhằm chỉ dẫn, giúp đỡ cho người được kiểm huấn thực hành, thực hành những vấn đề thuộc quản lí, như: giúp người được kiểm huấn hiểu phương châm và nguyên tắc làm việc của cơ sở, hướng dẫn và kiểm tra việc tuân thủ các quy định nghiệp vụ (thời gian tiếp cận thân chủ, cách ghi chép hồ sơ, báo cáo...), thảo luận với người được kiểm huấn về cách đánh giá và quá trình hỗ trợ thân chủ trong thời gian thực hành. Điều quan trọng hơn, kiểm huấn viên sẽ là người liên kết với các bộ phận khác trong cơ sở để tạo môi trường làm việc thuận lợi cho người được kiểm huấn và giải quyết các vấn đề phát sinh có thể xảy ra giữa người được kiểm huấn với thân chủ.
- **Chức năng hỗ trợ và tăng năng lực:** bao gồm những thảo luận, đối thoại về những áp lực của người được kiểm huấn khi tham gia thực hành, thực hành công tác xã hội. Những áp lực có thể nảy sinh trong quá trình thực hành: 1) người được kiểm huấn phải biết cách để hoàn thành những nhiệm vụ thực hành tại cơ sở; 2) người được kiểm huấn cần xây dựng mối quan hệ công việc với kiểm

huấn viên/giáo viên hướng dẫn để tạo điều kiện thuận lợi cho việc thực hành; 3) người được kiểm huấn cần phải hỗ trợ giải quyết thành công, hoặc đáp ứng nhu cầu của thân chủ; 4) người được kiểm huấn cần thể hiện kỹ năng phối hợp, kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng giao tiếp và xử lý những vấn đề phát sinh trong mối quan hệ liên nhân cách với bạn bè, thân chủ, kiểm... trong suốt quá trình thực hành; 5) có thể bằng một cách nào đó, những khó khăn của thân chủ tái hiện, đánh thức lại những khó khăn tâm lý của người được kiểm huấn và tạo ra căng thẳng; 6) việc sắp xếp kế hoạch vừa bảo đảm tham gia các học phần lý thuyết ở trường vừa đáp ứng thời gian/thời lượng thực hành; và 8) áp lực hoàn thành các báo cáo đúng quy định và thời hạn do kiểm huấn viên tại nơi đào tạo và kiểm huấn viên cơ sở yêu cầu. Đó là chưa tính đến những vấn đề liên quan đến đời sống, phương tiện di chuyển, sức khỏe thể chất... của người được kiểm huấn. Chính từ những áp lực này mà một trong những nhiệm vụ quan trọng mà kiểm huấn viên cần hỗ trợ cho người được kiểm huấn, được nhóm tác giả C. Briscoe và K. Hendriks (2008) mô tả như sau: giúp người được kiểm huấn tự tin, cảm thấy thoải mái và mạnh dạn áp dụng thử các kiến thức và kỹ năng Công tác xã hội trong quá trình thực hành; giúp người được kiểm huấn duy trì tinh thần, động cơ, sự tự tin vào chính khả năng của mình nhằm thực hiện các nhiệm vụ khó khăn; giúp người được kiểm huấn phản hồi lại những khó khăn/mâu thuẫn trong mối quan hệ với thân chủ, nhân viên CTXH tại cơ sở và những người khác; giúp người được kiểm huấn mô tả những tình huống khó khăn và/hoặc bối rối với thân chủ; cho phép người được kiểm huấn được nói về cảm xúc khi làm việc với kiểm huấn viên; theo dõi các trạng thái của người được kiểm huấn cả về thể chất và tinh thần, quan sát các dấu hiệu căng thẳng hay buồn chán.



Quy trình kiểm huấn

Quy trình kiểm huấn trong bảo vệ trẻ em bao gồm bốn giai đoạn: giai đoạn sơ bộ, giai đoạn bắt đầu, giai đoạn làm việc và giai đoạn kết thúc.

6.1. Giai đoạn sơ bộ

Giai đoạn sơ bộ đặt nền tảng cho mối quan hệ giữa kiểm huấn viên và người được kiểm huấn. Trong giai đoạn này, việc điều chỉnh mình để tham gia vào công tác kiểm huấn là kỹ năng quan trọng nhất của kiểm huấn viên. Kiểm huấn viên phát triển sự thấu cảm ban đầu ở một mức độ nhất định bằng cách tự đặt mình vào trong hoàn cảnh của người được kiểm huấn.

Để điều chỉnh mình, kiểm huấn viên phải làm quen với năng lực của người được kiểm huấn, bao gồm giá trị, văn hóa, định hướng, trình độ chuyên môn, thói quen và cả các sở thích riêng của họ.

Kiểm huấn viên nên bắt đầu tại "mức độ mà người được kiểm huấn đang đứng" chứ không phải "mức độ mà người được kiểm huấn nên đứng"; kiểm huấn viên không nên có thái độ ban ơn các kỹ năng hoặc những mong đợi không hợp lý đối với người được kiểm huấn.

Để đạt được mục đích này, kiểm huấn viên nên tập trung trực tiếp vào các chủ đề cần thiết, đồng thời trao đổi cởi mở với người được kiểm huấn.

6.2. Giai đoạn bắt đầu

Trong giai đoạn bắt đầu, việc quan trọng nhất là thiết lập sự thỏa thuận và tin cậy lẫn nhau giữa kiểm huấn viên và người được kiểm huấn. Việc này có thể đạt được thông qua hợp đồng kiểm huấn dạng văn bản hoặc thỏa thuận ở dạng trao đổi bằng lời.

Tsui (2005) trích từ Shulman (1993) đề nghị rằng các kiểm huấn viên cần chia sẻ ý nghĩa của công tác kiểm huấn, mô tả vai trò của kiểm huấn viên, thu thập thông tin phản hồi từ những người được kiểm huấn về những mong đợi của họ, và cùng nhau thảo luận về các nghĩa vụ và kỳ vọng.

Bối cảnh kiểm huấn có thể thậm chí quan trọng hơn nội dung hợp đồng kiểm huấn. Nếu không có sự tin cậy giữa kiểm huấn viên và người được kiểm huấn thì hợp đồng kiểm huấn chỉ là một văn bản không có ý nghĩa.

6.3. Giai đoạn làm việc

Giai đoạn làm việc là giai đoạn cốt lõi của quá trình kiểm huấn. Các kỹ năng cần thiết trong giai đoạn làm việc bao gồm: kỹ năng điều chỉnh, kỹ năng thỏa thuận phiên làm việc, kỹ năng làm rõ, kỹ năng thấu cảm, kỹ năng chia sẻ cảm xúc, kỹ năng quyết đoán, kỹ năng chỉ ra trở ngại, kỹ năng chia sẻ dữ liệu và kỹ năng kết thúc phiên làm việc (Shulman, 1993, Tsui, 2005).

6.4. Giai đoạn kết thúc

Trong giai đoạn kết thúc, kiểm huấn viên tổng kết những giai đoạn khác nhau của toàn bộ tiến trình kiểm huấn và đưa ra sự giải thích về những gì mà người được kiểm huấn đã học được và cách thức họ đã trưởng thành thông qua tiến trình kiểm huấn.

Kiểm huấn viên nên tiến hành việc nhìn lại những điểm mạnh và điểm yếu của người được kiểm huấn. Điều này giúp người được kiểm huấn có thể đáp ứng được những thách thức trong tương lai.

Nên sắp xếp cuộc phỏng vấn tổng kết đối với những người được kiểm huấn sắp rời khỏi tổ chức do thăng tiến, học tiếp cao hơn, từ chức, hoặc về hưu. Kiểm huấn viên nên tổng kết về những gì mà tất cả các bên đã hoàn thành và biểu lộ cảm xúc của mình về việc kết thúc mối quan hệ kiểm huấn. Ngay cả người được kiểm huấn tự tin nhất cũng có những lo âu nhất định về sự tách rời khỏi kiểm huấn viên và sự bất định của tương lai. Kiểm huấn viên cũng nên biểu lộ sự đánh giá cao đối với những nỗ lực mà người được kiểm huấn đã đóng góp vào tiến trình kiểm huấn.



Một số kỹ năng quan trọng trong kiểm huấn

7.1. Kỹ năng thấu cảm

Theo Shulman (1993) thì thấu cảm là một trong những phẩm chất cần thiết và quan trọng nhất của nhân viên xã hội. Kiểm huấn viên nên gắn bó với người được kiểm huấn và loại bỏ bất kỳ trở ngại ngăn cản

sự thấu cảm. Sau đó, kiểm huấn viên phải với đến, thừa nhận và nói rõ được các cảm xúc của người được kiểm huấn.

Kiểm huấn viên không nhất thiết phải giả vờ mình là người mạnh mẽ, cũng như không nhất thiết phải giữ khoảng cách đối với người được kiểm huấn. Kiểm huấn viên nên chủ động thể hiện mối quan tâm của mình. Khi người được kiểm huấn chia sẻ cảm xúc của họ, kiểm huấn viên phải đáp ứng một cách tự nhiên.

Kiểm huấn viên cũng cần giúp người được kiểm huấn hiểu rằng sự độc lập về mặt nghề nghiệp không nhất thiết là điều bắt buộc và sự phụ thuộc nhau về mặt nghề nghiệp không có gì là xấu hổ. Hãy nhớ rằng cần bắt đầu tại "mức mà người được kiểm huấn đang ở", chứ không phải tại "mức mà người được kiểm huấn nên ở".

Cuối cùng, cũng rất ích lợi nếu kiểm huấn viên tóm tắt tình huống mà người được kiểm huấn đang đối mặt. Điều này giúp cho người được kiểm huấn nhận ra rằng kiểm huấn viên hiểu những gì mà anh ta hoặc cô ta cảm thấy.

7.2. Kỹ năng điều chỉnh

Kỹ năng điều chỉnh có thể được sử dụng trong giai đoạn sơ bộ cũng như trong giai đoạn làm việc. Bản chất của việc điều chỉnh, theo Shulman (1993) là đối diện với vấn đề chứ không tránh né vấn đề.

Kiểm huấn viên phải tập trung vào những vấn đề cụ thể mà người được kiểm huấn gặp phải. Vấn đề có thể là chính sách thuộc tổ chức gây ra bất tiện cho nhân viên hoặc tạo nên sự căng thẳng liên quan đến công việc. Kiểm huấn viên không nên đặt những vấn đề này vào cuối lịch trình làm việc của phiên kiểm huấn. Thay vào đó, chúng nên là những chủ đề cần tập trung thảo luận. Sự thảo luận cho phép người được kiểm huấn biểu lộ những cảm xúc bên trong của họ và đối phó với sự tức giận. Quá trình này tạo thuận lợi cho kiểm huấn viên và người được kiểm huấn phát triển sự tin cậy lẫn nhau và truyền thông giao tiếp hiệu quả. Dĩ nhiên, cả kiểm huấn viên lẫn người được kiểm huấn phải có thái độ chân thành và động cơ tích cực.

7.3. Kỹ năng thỏa thuận phiên làm việc

Mặc dù có thể hợp đồng kiểm huấn đã nói rõ về mục tiêu, vai trò, trách nhiệm, hình thức và cơ cấu kiểm huấn nhưng nội dung của mỗi phiên kiểm huấn vẫn phải được xác định và có sự đồng ý giữa kiểm huấn viên và người được kiểm huấn.

Kiểm huấn viên nên xem lịch trình làm việc đã được bàn luận như là một lịch trình dự kiến. Những vấn đề có nhiều sự quan tâm có thể được đưa ra trong 15 phút thảo luận đầu tiên. Những vấn đề cấp bách có thể được bổ sung vào lịch trình làm việc, hoặc có thể đưa ra vào cuối phiên kiểm huấn.

Trong khi thảo luận, kiểm huấn viên nên trì hoãn việc đưa ra các giải pháp cho các vấn đề do người được kiểm huấn đề cập đến cho đến khi biết chính xác những suy nghĩ và cảm xúc của người được kiểm huấn. Sự chân thành, không phải kỹ năng, là thành phần quan trọng nhất trong quá trình làm việc.

Kiểm huấn viên phải duy trì quyền hạn của mình nhưng không phải lúc nào cũng nhấn mạnh đến nó. Trong hầu hết các trường hợp, lắng nghe thậm chí còn quan trọng hơn việc đưa ra lời khuyên hoặc cung cấp thông tin, đặc biệt khi kiểm huấn viên làm việc với những người được kiểm huấn có nhiều kinh nghiệm làm việc trực tiếp với thân chủ. Kiểm huấn viên phải là người lắng nghe giỏi, nếu không những lời khuyên của họ sẽ gặp sự cản trở lớn về mặt tâm lý từ phía người được kiểm huấn.

7.4. Kỹ năng làm rõ

Shulman (1993) được Tsui (2005) trích dẫn đã chú ý rằng có năm loại kỹ năng kiểm huấn viên nên phát triển nhằm khuyến khích sự làm rõ những chủ đề do nhân viên được kiểm huấn đưa ra.

Đầu tiên là kỹ năng đi từ lĩnh vực tổng quát đến những chủ đề cụ thể. Giống như nhà tham vấn, kiểm huấn viên lắng nghe và sau đó hỏi cái gì, như thế nào, khi nào, ai, ở đâu.

Kỹ năng thứ hai là kiểm chế. Kiểm huấn viên tìm lại không làm gì và giữ im lặng trong khi đang lắng nghe và cố gắng hiểu đầy đủ những vấn đề do người được kiểm huấn trình bày.

Kỹ năng thứ ba là lắng nghe tập trung. Kiểm huấn viên phải tập trung vào mối quan tâm chính của người được kiểm huấn và cố gắng chia sẻ các cảm xúc của người được kiểm huấn. Việc hiểu đầy đủ những vấn đề chính và sự phản ứng của người được kiểm huấn đối với những vấn đề này là cần thiết.

Kỹ năng thứ tư là đặt câu hỏi. Kỹ năng này được dùng để thu thập các thông tin cụ thể hơn về những vấn đề mà người được kiểm huấn đang gặp phải. Việc sử dụng thích hợp các câu hỏi có thể giúp kiểm huấn viên thu thập thông tin, cung cấp sự hỗ trợ và đưa ra những chỉ dẫn.

Kỹ năng thứ năm là khả năng giữ im lặng khi sự im lặng là phù hợp. Sự im lặng cho thấy người lắng nghe không thỏa mãn với câu trả lời hoặc cần nhiều thông tin hơn. Nó cũng là một cách thức khuyến khích người được kiểm huấn tiếp tục cuộc đối thoại.

7.5. Kỹ năng chia sẻ cảm xúc

Để chia sẻ cảm xúc, kiểm huấn viên phải là một người chân thật. Kiểm huấn viên nên biểu lộ những hy vọng hoặc nỗi sợ hãi của mình bằng nụ cười và nước mắt. Không bắt buộc người được kiểm huấn phải tin cậy mình ngay từ phút đầu mà cần chủ động chia sẻ cảm xúc của mình. Hành vi này sẽ khuyến khích người được kiểm huấn cởi mở và chân thành.

Kiểm huấn viên có thể biểu lộ sự việc bị tổn thương như một người bình thường biểu lộ. Khi thích hợp, kiểm huấn viên cũng có thể thể hiện sự giận dữ của mình về những sự việc không công bằng hoặc không hợp lý. Điều này cho phép người được kiểm huấn thấy rằng kiểm huấn viên là con người chân thật và xác thực.

Một kiểm huấn viên hiệu quả phải đảm đương hai vai trò mâu thuẫn nhau. Vai trò thứ nhất là cung cấp sự hỗ trợ niềm nở về mặt cảm xúc đối với người được kiểm huấn. Vai trò thứ hai là bảo đảm

rằng người được kiểm huấn đạt được mức độ mong đợi đối với việc thi hành công việc.

Kiểm huấn viên không cần phải tỏ ra là người hoàn hảo hoặc ưu việt. Kiểm huấn viên cũng là con người với những điểm mạnh và điểm yếu, và phải hòa hợp bản sắc cá nhân với bản sắc nghề nghiệp của mình.

7.6. Kỹ năng quyết đoán

Vì mục tiêu cuối cùng của kiểm huấn trong công tác xã hội là cung cấp dịch vụ hiệu quả và hữu hiệu cho thân chủ nên kiểm huấn viên phải theo dõi sự tiến triển của người được kiểm huấn.

Kiểm huấn viên nên hỏi những câu hỏi cụ thể để bảo đảm rằng công việc được thực hiện và để giám sát cách thức công việc được tiến hành. Kiểm huấn viên phải đánh giá xem người được kiểm huấn có đáp ứng được các yêu cầu của công việc.

Kỹ năng thiết lập các định mức công việc cũng là quan trọng. Chúng cho phép nhân viên được kiểm huấn nhận biết được các yêu cầu và những điều mong đợi. Việc hỏi hàng loạt các câu hỏi sẽ giúp làm rõ các khó khăn, động lực và cảm xúc của người được kiểm huấn.

7.7. Kỹ năng chỉ ra trở ngại

Có nhiều vấn đề nhạy cảm mà chúng có thể gây trở ngại cho sự tiến triển các phiên kiểm huấn. Vấn đề thường hay gặp nhất là sự khác nhau về quyền hạn giữa kiểm huấn viên và người được kiểm huấn trong tổ chức cung cấp các dịch vụ liên quan đến con người. Đồng thời, kiểm huấn viên cũng nên nhận thức rằng có nhiều vấn đề thuộc về đời sống riêng của người được kiểm huấn.

Một kỹ năng khác là tập trung vào hiệu suất công việc chứ không phải tính cách cá nhân. Nếu không thì quyền con người của người được kiểm huấn có thể bị xâm phạm. Nếu kiểm huấn viên cần khuyến khích người được kiểm huấn làm việc siêng năng hơn, kiểm huấn viên nên chỉ rõ những kết quả mong đợi của công việc là gì, đồng thời xác định rõ các nguồn lực sẵn dùng đối với người được kiểm huấn.

7.8. Kỹ năng chia sẻ dữ liệu

Cung cấp các thông tin hữu ích nhằm cho phép người được kiểm huấn thi hành công việc một cách hiệu quả là một phần nhiệm vụ của kiểm huấn viên. Chia sẻ dữ liệu theo cách thức sao cho người được kiểm huấn cảm thấy mình được khuyến khích đưa ra những câu hỏi là điều quan trọng. Nếu điều này không xảy ra thì sẽ có ít giao tiếp hoặc thảo luận chân thật giữa kiểm huấn viên và người được kiểm huấn. Hỗ trợ thông tin có tầm quan trọng như hỗ trợ cảm xúc. Trợ giúp người được kiểm huấn giải quyết các vấn đề về can thiệp là dạng hỗ trợ quan trọng nhất.

7.9. Kỹ năng kết thúc phiên làm việc

Shulman (1993) cho rằng kết thúc phiên kiểm huấn là một nghệ thuật. Kiểm huấn viên nên tóm tắt những gì đã được thảo luận. Nội dung thảo luận có thể bao gồm một số hướng dẫn thực hiện công việc. Kiểm huấn viên cần xác định các bước tiếp theo nhằm hoàn thành các mục tiêu đã được thỏa thuận. Nếu vấn đề được đưa ra bởi người được kiểm huấn cần đến các kỹ năng thực hành cụ thể thì việc nhắc lại có thể hữu ích.

Cuối cùng, kiểm huấn viên phải tỉnh táo đối với các trao đổi kiểu "gõ cửa" trong đó người được kiểm huấn đưa ra những vấn đề quan trọng khi gần kết thúc phiên kiểm huấn. Những giao tiếp kiểu này cho thấy cần phải sắp xếp lại hình thức, cấu trúc và lịch trình của phiên kiểm huấn.



8 Hoạt động kiểm huấn trong công tác bảo vệ trẻ em

Dựa trên cách tiếp cận "lấy trẻ em làm trung tâm", kiểm huấn viên có thể đặt câu hỏi cho nhân viên xã hội để cùng tìm hiểu tình trạng và nhu cầu hiện tại của trẻ qua các khía cạnh. Đối với mỗi tình huống thực hành được gợi mở trong quá trình trả lời câu hỏi, kiểm huấn viên và nhân viên xã hội có thể cùng sử dụng "Vòng tròn-Giải quyết vấn đề" để chiêm nghiệm, phân tích và lên kế hoạch hành động phù hợp nhằm đảm bảo lợi ích tốt nhất cho trẻ.

8.1. Đánh giá nhu cầu của trẻ

Sau khi nhân viên công tác xã hội tiếp nhận đối tượng là trẻ em, ngay trong buổi làm việc đầu tiên nhân viên công tác xã hội cần đánh giá xem thân chủ có nhu cầu được hỗ trợ khẩn cấp không? Việc đánh giá nhu cầu hỗ trợ khẩn cấp là công việc rất quan trọng và là công việc bắt buộc nhân viên công tác xã hội phải thực hiện trong quá trình tiếp nhận thân chủ. Hoạt động này liên quan đến nguyên tắc đảm bảo sự an toàn và đáp ứng nhu cầu sống còn cơ bản của trẻ, đảm bảo các nhu cầu khẩn cấp cần được đáp ứng kịp thời đồng thời đảm bảo trẻ em có thể sẵn sàng tham gia vào quá trình hỗ trợ tiếp theo.

Khi đánh giá nhu cầu hỗ trợ khẩn cấp, nhân viên công tác xã hội cần đánh giá trẻ em đang phải chịu những tổn thương gì hoặc các tổn thương xảy ra có nghiêm trọng/hoặc đe dọa mạng sống của trẻ em hay không; Đánh giá tình trạng có nguy cơ bị tổn thương nếu như trẻ em vẫn ở lại môi trường sống cũ; Đánh giá những yếu tố gây ra tổn thương cho trẻ em; Đánh giá khả năng bảo vệ và chăm sóc trẻ em trong môi trường hiện tại. Các mức độ cần được hỗ trợ khẩn cấp có thể chia thành 3 mức độ từ cao đến thấp như sau: i) Mức độ khẩn cấp cao, đó là những trường hợp trẻ em bị tổn thương nghiêm trọng, có nguy cơ ảnh hưởng đến tính mạng - cần được can thiệp ngay lập tức; ii) Mức độ khẩn cấp trung bình, đó là những trường hợp trẻ em bị tổn thương nhưng không nguy hiểm đến tính mạng - cần can thiệp trong vòng 3 ngày; iii) Mức độ khẩn cấp thấp, đó là những trường hợp trẻ em ít hoặc không bị tổn thương nhưng khả năng tự bảo vệ thấp - cần can thiệp trong vòng 10 ngày. Trên cơ sở đánh giá mức độ cần được hỗ trợ khẩn cấp, nhân viên công tác xã hội tiến hành hỗ trợ để trẻ em được đáp ứng những nhu cầu cấp bách và đảm bảo thân chủ được an toàn. Những trường hợp cần được hỗ trợ khẩn cấp phải kể đến như: trẻ em bị xâm hại tình dục, trẻ em bị xâm hại nghiêm trọng về thể chất, trẻ em bị khuyết tật, trẻ em bị xao nhãng. Những việc này có đe dọa đến sự an toàn về tính mạng của trẻ em; Đối tượng bị xâm hại nghiêm trọng về thể chất và tâm lý: trẻ bị xao nhãng nghiêm trọng về mặt thể chất và tình cảm; trẻ em bị bạo hành gia đình có tổn thương tinh thần nặng dễ dẫn đến có các hành vi đe dọa tính mạng như tự tử hoặc có nguy cơ làm hại tính mạng đến người thân khác.

8.2. Xác định các mốc thời gian liên quan đến trẻ

Đây là quá trình thu thập những thông tin và các mốc thời gian quan trọng liên quan đến trẻ em, qua đây nhân viên công tác xã hội có đủ căn cứ, thông tin liên quan đến những vấn đề của trẻ, nhu cầu của trẻ.

Thu thập thông tin là quá trình nhân viên công tác xã hội và thân chủ tìm kiếm, tập hợp thông tin theo những tiêu chí cụ thể nhằm làm rõ vấn đề và những nội dung liên quan đến vấn đề của thân chủ.

Mục đích của thu thập thông tin: giúp cho nhân viên công tác xã hội và thân chủ xác định được chính xác vấn đề của trẻ em, nguyên nhân dẫn đến vấn đề, những nguồn lực có thể sử dụng để hỗ trợ cho việc giải quyết vấn đề của trẻ em, trên cơ sở đó xây dựng kế hoạch can thiệp hướng tới giải quyết vấn đề của trẻ em.

Để việc thu thập thông tin hiệu quả, khi thu thập thông tin nhân viên công tác xã hội cần: xác định những thông tin cần thu thập; xác định nguồn để thu thập thông tin; xác định phương pháp để thu thập thông tin; xác định các bước cơ bản để thu thập thông tin.

Nhân viên công tác xã hội nhận biết các mốc thời gian quan trọng trong thời thơ ấu và niên thiếu của trẻ

- 1 Trẻ đã đạt được các mốc phát triển theo đúng độ tuổi của mình chưa?
- 2 Dựa vào bằng chứng/dấu hiệu nào để anh/chị khẳng định điều này?
- 3 Tác động của việc bị bạo lực/xâm hại/mua bán tới trẻ trong trường hợp này là gì?
- 4 Các nhu cầu phát triển hiện tại của trẻ là gì?
- 5 Cha mẹ/người chăm sóc trẻ nhận ra những nhu cầu này của trẻ ở mức độ nào?
- 6 Phụ huynh/người chăm sóc trẻ có khả năng đáp ứng được nhu cầu của trẻ ra sao?

PHỤ LỤC:

Những câu hỏi gợi ý giúp kiểm huấn viên xác định chủ đề mà người kiểm huấn mang đến trong phiên kiểm huấn:

1. Vấn đề/chủ đề nào anh (chị) muốn đề cập trong phiên kiểm huấn hôm nay?
 - a. Tại sao anh chị mong muốn đề cập đến vấn đề/chủ đề này?
 - b. Anh (chị) mong muốn việc này có kết quả như thế nào?
 - c. Anh (chị) muốn bắt đầu từ đâu?
 - d. Hôm nay, anh (chị) muốn ưu tiên bàn đến vấn đề/chủ đề nào?
2. Anh (chị) mong muốn điều gì ở tôi?
3. Anh (chị) không mong muốn điều gì ở tôi?
4. Mục đích của vấn đề/chủ đề anh (chị) muốn bàn đến hôm nay là gì?
5. Đối với vấn đề/chủ đề này, anh (chị) mong muốn bàn cụ thể việc gì?
6. Đối với vấn đề/chủ đề này, anh (chị) mong muốn không bàn đến việc gì?
7. Làm thế nào anh (chị) biết được mình đã đạt được điều mình muốn?
8. Anh (chị) hãy kể cho tôi nghe về việc đó.
9. Để hiểu được tình huống anh (chị) trình bày tôi cần phải biết đến mức độ nào?

Những câu hỏi giúp kiểm huấn viên khám phá, hiểu sâu hơn tác động của những gì mà người được kiểm huấn đã thực hành:

10. Cho đến bây giờ anh (chị) đã làm được những gì?
11. Hiện thời, anh (chị) cảm thấy như thế nào về tình huống này?
12. Anh (chị) đã cảm thấy như thế nào ở thời điểm tình huống đó xảy ra?

13. Từ khi việc đó xảy ra, theo anh (chị) đã có những thay đổi nào diễn ra?
14. Trước đây, anh (chị) đã từng ở vào tình huống nào như vậy chưa?
15. Anh (chị) đã có những hỗ trợ gì trong những lần trước đây?
16. Điều gì làm anh (chị) dừng lại việc đó?
17. Nếu như không có kết quả/hệ quả gì thì bây giờ anh (chị) muốn làm/nói về gì?
18. Nếu như anh (chị) được có một điều ước/lời chỉ dẫn thông thái thì đó là gì?
19. Anh (chị) nhìn nhận mối quan hệ giữa mình với thân chủ như thế nào?
20. Anh (chị) nghĩ rằng mình hiểu thân chủ nhiều đến mức độ nào?
21. Anh (chị) đã thảo luận việc này với thân chủ chưa?
22. Đối với thân chủ/gia đình này anh chị thích họ ở những điểm nào?
23. Theo anh (chị) thì thân chủ/gia đình thích mình ở những điểm nào?
24. Đối với thân chủ/gia đình này anh chị không thích họ ở những điểm nào?
25. Theo anh (chị) thì thân chủ nhìn/nghĩ về anh (chị) như thế nào?
26. Điều quan tâm lớn nhất của anh (chị) hiện nay là gì?
27. Việc thân chủ ... quan trọng như thế nào đối với anh (chị)?
28. Tình huống này ảnh hưởng/tác động đến anh (chị) như thế nào?
29. Theo anh (chị) thì mình có thể trao đổi/nói vấn đề này với ai?
30. Nỗi sợ/lo âu lớn nhất của anh (chị) hiện nay là gì?
31. Khi việc đó xảy đó anh (chị) nghĩ gì?
32. Khi việc đó xảy đó anh (chị) cảm thấy như thế nào?
33. Anh (chị) làm gì đối với cảm xúc của mình về việc đó?
34. Anh (chị) nghĩ điều/việc gì sẽ diễn ra đối với thân chủ?
35. Theo anh (chị) thì thân chủ có thể cảm thấy như thế nào?
36. Điều gì ngăn cản anh (chị) làm việc này?

37. Điều gì khiến cho anh (chị) lưỡng lự/bỏ qua việc này?
38. Theo anh (chị) vấn đề này là của ai?
39. Đối với tình huống này, anh (chị) cảm thấy tốt như thế nào?
40. Anh (chị) đã có những giả định nào?
41. Giả định của anh (chị) dựa trên những cơ sở nào?
42. Trong tình huống này thì anh (chị) khía cạnh/việc nào là thách thức nhất?

Những câu hỏi giúp kiểm huấn viên khám phá, hiểu sâu hơn sự thực hành của người được kiểm huấn:

43. Cách đây không lâu thì anh (chị) nghĩ gì?
44. Khi đó anh (chị) đã nghĩ như thế nào?
45. Hiện giờ anh (chị) nghĩ gì?
46. Ở những lần trước anh (chị) đã làm gì?
47. Tình huống/Trường hợp này khác như thế nào?
48. Sự can thiệp/hỗ trợ của anh (chị) đã làm thay đổi tình huống như thế nào?
49. Ai khác có thể làm những việc mà anh (chị) đã làm?
50. Anh (chị) đã thấy những gì?
51. Anh (chị) đã nói những gì?
52. Việc này đã bắt đầu từ khi nào?
53. Anh (chị) đã xác định ưu tiên của mình bằng cách nào?
54. Anh (chị) đi đến kết luận này bằng cách nào?
55. Những ưu điểm của việc mà anh (chị) làm hiện thời là gì?
56. Những nhược điểm của việc mà anh (chị) làm hiện thời là gì?
57. Điều gì sẽ xảy ra nếu anh (chị) dừng việc đó lại?
58. Vai trò của anh (chị) là gì?

59. Ai là thân chủ của anh (chị)?
60. Ai là người mà anh (chị) có trách nhiệm giải trình?
61. Khi anh (chị) làm ... thì thân chủ học được gì?
62. Những nhiệm vụ nào ứng với vai trò của anh (chị)?
63. Mục đích của anh (chị) là gì?
64. Anh (chị) cần gì để nhớ điều mình nói, việc mình làm, cái mình tìm kiếm?
65. Anh (chị) còn có thể có những cách tiếp cận khác nào?
66. Anh (chị) thừa nhận sự khác biệt trong tình huống này như thế nào?
67. Theo anh (chị) thì ai nắm quyền ở đây?
68. Theo anh (chị) việc này có những liên quan về mặt chính trị xã hội gì?
69. Anh (chị) đã xem xét.... chưa?
70. Anh (chị) biết gì về...?
71. Những điểm mạnh của anh (chị) là gì?
72. Những hạn chế của anh (chị) là gì?
73. Theo anh (chị) tại sao thân chủ cư xử theo cách như vậy?
74. Có những liên quan nào đến anh (chị)/thân chủ/cơ sở, ...?
75. Mục đích của sự suy nghĩ của anh (chị) về việc này là gì?
76. Anh (chị) nghĩ như vậy từ quan điểm nào?
77. Anh (chị) đang tạo ra những giả định nào?
78. Anh (chị) đang dùng những thông tin nào?
79. Anh (chị) giải thích thông tin đó như thế nào?
80. Anh (chị) rút ra những kết luận gì?
81. Cơ sở lý luận của cách can thiệp mà anh(chị) dùng là gì?
82. Tại sao anh (chị) chọn cách tiếp cận này?
83. Nếu anh (chị) là thân chủ, anh (chị) sẽ chú tâm đến điều gì?
84. Nếu anh (chị) có được một lời khuyên thông thái thì nó sẽ là gì?

85. Anh (chị) nghĩ mình đã làm tốt như thế nào?
86. Theo anh (chị) thì thân chủ/gia đình này có những điểm mạnh nào?
87. Những thay đổi nào anh (chị) đã quan sát được ở thân chủ/gia đình này?
88. Thân chủ/Gia đình này có những mục đích/mục tiêu gì?
89. Làm thế nào anh (chị) biết chắc điều mà thân chủ/gia đình suy nghĩ?
90. Làm thế nào anh (chị) biết chắc những gì mà thân chủ/gia đình mong muốn?
91. Thân chủ/Gia đình kỳ vọng những gì từ anh (chị)?
92. Thân chủ/Gia đình kỳ vọng những gì từ cơ sở?
93. Theo anh (chị) các mục đích/mục tiêu của thân chủ có thực tế không?
94. Vai trò của anh (chị) có những hạn chế gì?
95. Đối với tình huống này anh (chị) mong muốn thay đổi điều gì?
96. Nếu tình huống này được giải quyết thì nó sẽ giống như là gì?
97. Anh (chị) mong muốn mình sẽ làm khác đi như thế nào?
98. Những chính sách và thủ tục/qui trình nào hướng dẫn công việc của anh (chị)?

Những câu hỏi giúp kiểm huấn viên khám phá, hiểu sâu hơn sự thử nghiệm của người được kiểm huấn:

99. Anh (chị) sẽ bắt đầu từ đâu?
100. Khi nào anh (chị) sẽ ...?
101. Anh (chị) sẽ làm gì trước tiên?
102. Anh (chị) có thể tiếp cận người này như thế nào?
103. Anh (chị) có thể làm gì?
104. Anh (chị) sẽ nói/hỏi như thế nào?
105. Anh (chị) sẽ dùng những từ nào?

106. Theo anh (chị) thì thân chủ/gia đình sẽ trả lời/phản ứng như thế nào?
107. Anh (chị) sẽ trả lời lại đối với câu trả lời của thân chủ/gia đình như thế nào?
108. Câu trả lời nào anh (chị) quan tâm nhất?
109. Anh (chị) giải quyết thế nào đối với sự chống lại/ chối từ/phủ nhận/giận dữ ...?
110. Theo anh (chị) kế hoạch này có thể mang lại những kết quả gì?
111. Theo anh (chị) ai cần ở đó/đến đó?
112. Anh (chị) cần những tài nguyên/nguồn lực gì?
113. Nếu việc này xảy ra thì trong tương lai có thể xảy ra điều gì?
114. Quyết định này có thể bị phá hủy/hủy bỏ như thế nào – do ai?
115. Điều gì xảy ra nếu như tình huống này không có gì thay đổi?
116. Kế hoạch nào chốt đến trong ý nghĩ của anh (chị)?
117. Những ai cần biết điều/việc này?
118. Những kết quả này được đo lường bằng cách nào?
119. Anh (chị) sẽ chú ý những điểm khác nào trong hành vi của mình/thân chủ?
120. Anh (chị) đã học được những gì?
121. Để làm việc này, anh (chị) cần những kiến thức, kỹ năng, thái độ gì?
122. Anh (chị) cần ghi lại những gì về tình huống/thân chủ/gia đình này?
123. Có những vấn đề nào liên quan đến sự an toàn không? Nếu có đó là gì?

Những câu hỏi giúp kiểm huấn viên lượng giá hoạt động thực hành, mức độ hoàn thành công việc của người được kiểm huấn:

124. Anh (chị) hãy cho biết mình đã bắt đầu từ đâu?
125. Anh (chị) hãy cho biết hiện thời mình đang ở đâu?

126. Chủ đề/Vấn đề này đã được đề cập như thế nào?
127. Khi bắt đầu anh (chị) đã lượng giá/đánh giá... như thế nào?
128. Hiện giờ anh (chị) lượng giá/đánh giá... như thế nào?
129. Những vấn đề/chủ đề nào đã nảy sinh?
130. Anh (chị) đã đi theo, xem xét lại, lượng giá, phỏng vấn... như thế nào?
131. Khung thời gian của anh (chị) như thế nào?
132. Tiến trình giúp đỡ của anh (chị) đã diễn ra như thế nào?
133. Tiến trình này đã khác đi như thế nào (nếu có)?
134. Anh (chị) đã khám phá/học hỏi được những gì?
135. Anh (chị) cảm thấy như thế nào?
136. Có những vấn đề gì còn tồn tại không?
137. Có những vấn đề gì liên quan đến tôi, với tư cách là kiểm huấn viên không?

Tài liệu tham khảo

1. **Quản trị Công tác xã hội. Chính sách và hoạch định**, Lê Chí An (dịch) (2011), Dự án đào tạo Công tác xã hội ở Việt Nam.
2. **Bảo vệ, chăm sóc và giáo dục trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn, chính sách, kinh nghiệm và mô hình thực tiễn**, Bộ Lao động thương binh và xã hội (2002), Nxb Lao động xã hội, Hà Nội.
3. **Quản trị ngành Công tác xã hội**, Trịnh Thị Chinh (2012), Nxb Lao động - xã hội, Hà Nội.
4. **Giáo trình Tham vấn tâm lí**, Trần Thị Minh Đức, Trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn, Đại học quốc gia Hà Nội.
5. **Giáo trình Nhập môn Công tác xã hội**, Bùi Thị Xuân Mai (2010), Nxb Lao động Xã hội, Hà Nội.
6. **Công Ước Quốc Tế về Quyền Trẻ Em**, Ủy ban bảo vệ và chăm sóc trẻ em Việt Nam (1998), Nxb Đại học Quốc Gia Hà Nội, Hà Nội.
7. **Standards for Employers of Social Workers in England and Supervision Framework 2012**, Social Work Reform Board (2012) Available at: <http://media.education.gov.uk/assets/files/pdf/standards%20for%20employers.pdf> (accessed November 2013).
8. **Staff Supervision in Social Care**, Morrison T (2001) Brighton: Pavilion.
9. **Best Practice in Professional Supervision: A Guide for the Helping Professions**, Davys, A. & Beddoe, L. (2010) Jessica Kingsley, London.
10. **Developing and Supporting Effective Staff Supervision: A reader to support the delivery of staff supervision training for those working with vulnerable children, adults and their families**, Wonnacott, J., & Morrison, T. (2014). Pavilion, 2014.
11. **Staff Supervision in Social Care** (3rd edition), Morrison T (2005), Brighton: Pavilion.
12. **Tea for Two – Time Out for Supervision [presentation notes]**, Hanoi, Balota L (2016)
13. **Supervision Standards**, Australian Association of Social Workers (2014) Canberra.
14. **Making the most of field placement**, 4th ed. Cleak, H. & Wilson, J. (2019). Victoria, Cengage Learning Australia.

15. **Best Practice Standards in Social Work Supervision**, National Association of Social Workers (2013) Washington, D.C.
16. **Social Work: Critical theory and practice**, Fook J (2002), London: Sage.
17. **Social Exclusion and Social Work: The idea of practice**, Sheppard M (2006), Aldershot UK: Ashgate.
18. **The Critically Reflective Practitioner**, Thompson S & Thompson N (2008) Palgrave MacMillan: Basingstoke.
19. **Developing and Supporting Effective Staff Supervision: A reader to support the delivery of staff supervision training for those working with vulnerable children, adults and their families**, Wonnacott, J., & Morrison, T. (2014). Pavilion, 2014.

NHÀ XUẤT BẢN LAO ĐỘNG

Địa chỉ: Tầng 4 - Khu A Tòa nhà số 97 Trần Quốc Toản - Q. Hoàn Kiếm - Hà Nội

Điện thoại: 024 38515380; Fax: 024 38515381

Email: info@nxblaodong.com.vn | Website: www.nxblaodong.com.vn

Chi nhánh phía Nam

Số 85 Cách mạng Tháng Tám, Quận 1, TP. Hồ Chí Minh

ĐT: 028 38390970 | Fax: 028 39257205

Chuyên đề 4

CÔNG TÁC KIỂM HUẤN TRONG BẢO VỆ TRẺ EM

Chịu trách nhiệm xuất bản:

Mai Thị Thanh Hằng

Biên tập: Phan Thị Ánh Tuyết

Trình bày: Hoàng Minh

Bìa: Hoàng Minh

Sửa bản in: Hoàng Minh

LIÊN KẾT XUẤT BẢN

Công ty Cổ phần Công nghệ Truyền thông Hoàng Minh

Địa chỉ: Số 18/79 ngõ Thổ Quan, phường Thổ Quan, quận Đống Đa, Hà Nội

In cuốn, khổ 20,5 x 29,7cm, tại Công ty TNHH In An Bình Minh

Địa chỉ: Số 15, Ngõ 58, Vũ Trọng Phụng, tổ 6, P. Thanh Xuân Trung,

Q. Thanh Xuân, Hà Nội

Số xác nhận ĐKXB:-2024/CXBIPH/.....-...../LĐ

Số quyết định:/QĐ-NXBLĐ ngày tháng năm 2024

Mã ISBN: 978-604-.....

In xong và nộp lưu chiểu năm 2024

ISBN: 978-604-.....-.....-..



9 786044 801193

SÁCH KHÔNG BÁN