



Do Liên Minh Châu Âu tài trợ



EU JULE



OXFAM



Tập 2



THAM VẤN TÂM LÝ VÀ CÁC KỸ NĂNG LÀM VIỆC VỚI TRẺ BỊ XÂM HẠI TÌNH DỤC



NHÀ XUẤT BẢN THANH NIÊN

**SẢN PHẨM NÀY ĐƯỢC THỰC HIỆN TRONG KHUÔN KHỔ DỰ ÁN
"HỖ TRỢ TIẾP CẬN TƯ PHÁP CHO TRẺ EM BỊ XÂM HẠI TÌNH DỤC
TẠI HÀ NỘI" DO QUỸ THÚC ĐẨY SÁNG KIẾN TƯ PHÁP
(EU JULE JIFF) TÀI TRỢ. CÁC Ý KIẾN, PHÂN TÍCH VÀ KHUYẾN
NGHỊ TRONG TÀI LIỆU NÀY KHÔNG NHẤT THIẾT PHẢN ÁNH
QUAN ĐIỂM CHÍNH THỨC CỦA LIÊN MINH CHÂU ÂU VÀ
TỔ CHỨC OXFAM TẠI VIỆT NAM.**

MỤC LỤC

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT GIỚI THIỆU VỀ TÀI LIỆU

3

4

05

PHẦN I. THAM VẤN TÂM LÝ

I.	Một số vấn đề chung về Tham vấn tâm lý	6
1.	Khái niệm tham vấn	6
2.	Mục đích, ý nghĩa	6
3.	Những yêu cầu trong thực hành tham vấn	6
	Lấy trẻ em làm trung tâm trong tham vấn và giúp trẻ chia sẻ những điều thầm kín	6
	05 giao tiếp quan trọng để khuyến khích trẻ tiết lộ	7
4.	Nhiệm vụ của nhà tham vấn	7
II.	Tiến trình tham vấn, hỗ trợ tâm lý cho trẻ là nạn nhân của xâm hại tình dục	8

11

PHẦN II. MỘT SỐ KỸ NĂNG CẦN THIẾT TRONG QUÁ TRÌNH THAM VẤN

1.	Một số lưu ý trong quá trình hỏi thông tin đối với trẻ bị XHTD	12
2.	Kỹ năng lắng nghe tích cực	12
3.	Kỹ năng đặt câu hỏi	14
4.	Kỹ năng phản hồi	18
5.	Kỹ năng thấu cảm	19
6.	Kỹ năng xử lý im lặng	20
7.	Kỹ năng đương đầu/ thách thức	20
KẾT LUẬN		22
TÀI LIỆU THAM KHẢO		23

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

XHTD

Xâm hại tình dục

BVTE

Bảo vệ trẻ em

CBHT

Cán bộ hỗ trợ

**Tổng đài
111**

**Tổng đài điện thoại
Quốc gia bảo vệ trẻ em**

UBND

Ủy ban Nhân dân

HTTL

Hỗ trợ tâm lý

LTQĐTD

**Lây truyền qua
đường tình dục**



GIỚI THIỆU VỀ TÀI LIỆU

1. Mục đích

Với mục đích tăng cường tiếp cận tư pháp và hỗ trợ tư pháp cho trẻ em và gia đình là nạn nhân của xâm hại tình dục tại Hà Nội, Hội Bảo vệ quyền trẻ em Việt Nam (VACR) với sự hỗ trợ của Quỹ Thúc đẩy sáng kiến tư pháp (EU JULE JIFF) thực hiện dự án “*Hỗ trợ tiếp cận tư pháp cho trẻ em bị xâm hại tình dục tại Hà Nội*” đã xây dựng tài liệu “*Quy trình Thực hiện chăm sóc, hỗ trợ y tế cho trẻ em bị xâm hại tình dục trước, trong và sau quá trình tố tụng dành cho cán bộ y tế, tư vấn viên cấp cơ sở*”. Bộ tài liệu này đã được các nhóm hỗ trợ thực thi pháp luật và hỗ trợ y tế cho trẻ em và gia đình trẻ là nạn nhân của xâm hại tình dục tại Hà Nội sử dụng trong quá trình hỗ trợ, can thiệp về y tế đối với trẻ em bị XHTD trên địa bàn thành phố Hà Nội.

Tuy nhiên, với những khó khăn của việc tiếp cận, hỗ trợ cho nhóm đối tượng đặc biệt là trẻ em bị XHTD và gia đình của trẻ, nhằm cung cấp kỹ năng, kiến thức cho đội ngũ cán bộ y tế cơ sở thực hiện tốt hơn quy trình này, Hội Bảo vệ quyền trẻ em Việt Nam xây dựng tài liệu tham khảo về “*Tham vấn tâm lý và kỹ năng làm việc với trẻ em bị xâm hại tình dục*” bổ trợ cho tài liệu về quy trình trên.

2. Đối tượng sử dụng tài liệu

Tài liệu được sử dụng cho các nhóm chăm sóc, hỗ trợ y tế cho trẻ em và gia đình trẻ là nạn nhân của xâm hại tình dục tại Hà Nội, bao gồm:

- Nhóm các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội liên quan và tư vấn của Tổng đài quốc gia bảo vệ trẻ em 111;
- Phóng viên báo chí - truyền thông;
- Các trung tâm chăm sóc, nuôi dưỡng, hỗ trợ trẻ em;
- Các nhân viên y tế, các bác sĩ tâm lý tại bệnh viện công/trung tâm y tế/Phòng khám đa khoa khu vực/trạm y tế xã/phường;
- Các nhóm hỗ trợ thực thi pháp luật như công an, điều tra viên, kiểm sát viên, thẩm phán, Hội thẩm nhân dân, giảng viên giảng dạy pháp luật trong nhà trường... và những người công tác trong lĩnh vực trẻ em dùng để tham khảo

3. Cấu trúc tài liệu: Tài liệu gồm 02 phần

Phần 1. Những vấn đề chung về Tham vấn tâm lý

Phần 2. Một số kỹ năng làm việc với gia đình và trẻ em bị xâm hại tình dục



PHẦN I: THAM VẤN TÂM LÝ



I. MỘT SỐ VẤN ĐỀ CHUNG VỀ THAM VẤN TÂM LÝ

1. Khái niệm tham vấn

Tham vấn là áp dụng nguyên tắc về sự phát triển tâm lý con người thông qua các chiến lược can thiệp về nhận thức, cảm xúc, hành vi một cách có hệ thống và lành mạnh cho sự phát triển cá nhân, phát triển nghề nghiệp, cũng như vấn đề bệnh lý của thân chủ. (theo Hiệp hội các nhà tham vấn Hoa Kỳ, 1997).



2. Mục đích, ý nghĩa

Tham vấn nhằm giúp cá nhân và gia đình giảm bớt cảm xúc tiêu cực trong hoàn cảnh khó khăn, tăng cường hiểu biết về bản thân và nguồn lực của chính mình, qua đó giúp giải quyết được vấn đề tâm lý xã hội đang tồn tại, nâng cao sự tự tin. Tham vấn giúp trẻ biết cách đưa ra những quyết định lành mạnh và thực hiện các quyết định liên quan tới cuộc sống của bản thân.

Trẻ bị xâm hại tình dục thường ở trong tâm trạng bất ổn về tâm lý. Tham vấn đối với nhóm đối tượng này và cha mẹ của trẻ sẽ rất cần thiết vì đây là nguyên nhân dẫn đến các hành vi tiêu cực của họ, làm suy giảm khả năng đối phó với bối cảnh thực tiễn.

Để tham vấn hiệu quả, cán bộ y tế hỗ trợ cần tuân thủ những nguyên tắc và làm tốt một số yêu cầu dưới đây.

3. Những yêu cầu trong thực hành tham vấn

Lấy trẻ em làm trung tâm trong tham vấn và giúp trẻ chia sẻ những điều thầm kín

Khung cảnh tham vấn:

Thân thiện, có đồ vật, đồ chơi hợp lý để giúp trẻ thoải mái nhưng phải an toàn cho trẻ; có thể thực hiện buổi tham vấn ngoài trời để cán bộ hỗ trợ có thể tổ chức các trò chơi, vẽ, đóng kịch hay kể chuyện một cách thoải mái.



Một số giao tiếp cần lưu ý khi thực hiện tham vấn cho nhóm trẻ bị xâm hại

NÊN

- Nói “ngôn ngữ” của trẻ (ngôn ngữ cử chỉ, ngôn ngữ khi chơi, ngôn ngữ nói);
- Biết các từ ngữ địa phương khi nói về các bộ phận kín;
- Hỏi gia đình về cách trẻ thường nói về các bộ phận kín trên người nếu CBXH chưa biết;
- Khuyến khích trẻ nói cụ thể về hành vi của kẻ xâm hại qua nhiều hình thức: viết hoặc vẽ nếu trẻ ngại, xấu hổ khi phải nói.

KHÔNG NÊN

- Hỏi thúc khi trẻ chưa sẵn sàng nói ra;
- Yêu cầu trẻ nói chuyện quá lâu;
- Đụng chạm vào trẻ.
- Không tặng quà khi trẻ cung cấp thông tin vì tránh trẻ nghĩ mình lại đang chuẩn bị xâm hại (kẻ xâm hại thường hay tặng quà trước và sau khi có hành vi xâm hại);

05 ngôn ngữ giao tiếp quan trọng để khuyến khích trẻ tiết lộ:

Cô/chú tin tưởng cháu...

Cô/chú rất mừng cháu đã kể cho cô/chú nghe...

Cô/chú rất tiếc điều đó đã xảy ra với cháu...

Đó không phải lỗi của cháu...

Cô/chú cần phải nói chuyện với người khác nữa để đảm bảo việc này sẽ không xảy ra với cháu nữa...



Sau khi trẻ tiết lộ những ‘bí mật’, cán bộ hỗ trợ cần quan tâm đến một số vấn đề như bảo đảm sự an toàn của trẻ. Cán bộ hỗ trợ phải làm việc với gia đình và các cơ quan chức năng để đưa ra kế hoạch bảo vệ trẻ. Có thể phải tiến hành tách trẻ ra khỏi gia đình nếu gia đình không còn an toàn cho trẻ hoặc phải chuẩn bị tâm lý cho các em khi kẻ xâm hại, là người thân trong gia đình, có thể bị truy tố.

4. Nhiệm vụ của nhà tham vấn

Làm thư giãn cảm xúc của trẻ bằng cách lắng nghe tích cực, có sự ủng hộ và chấp nhận thái độ của trẻ, hỗ trợ và giúp đỡ để họ được giải tỏa cảm xúc;

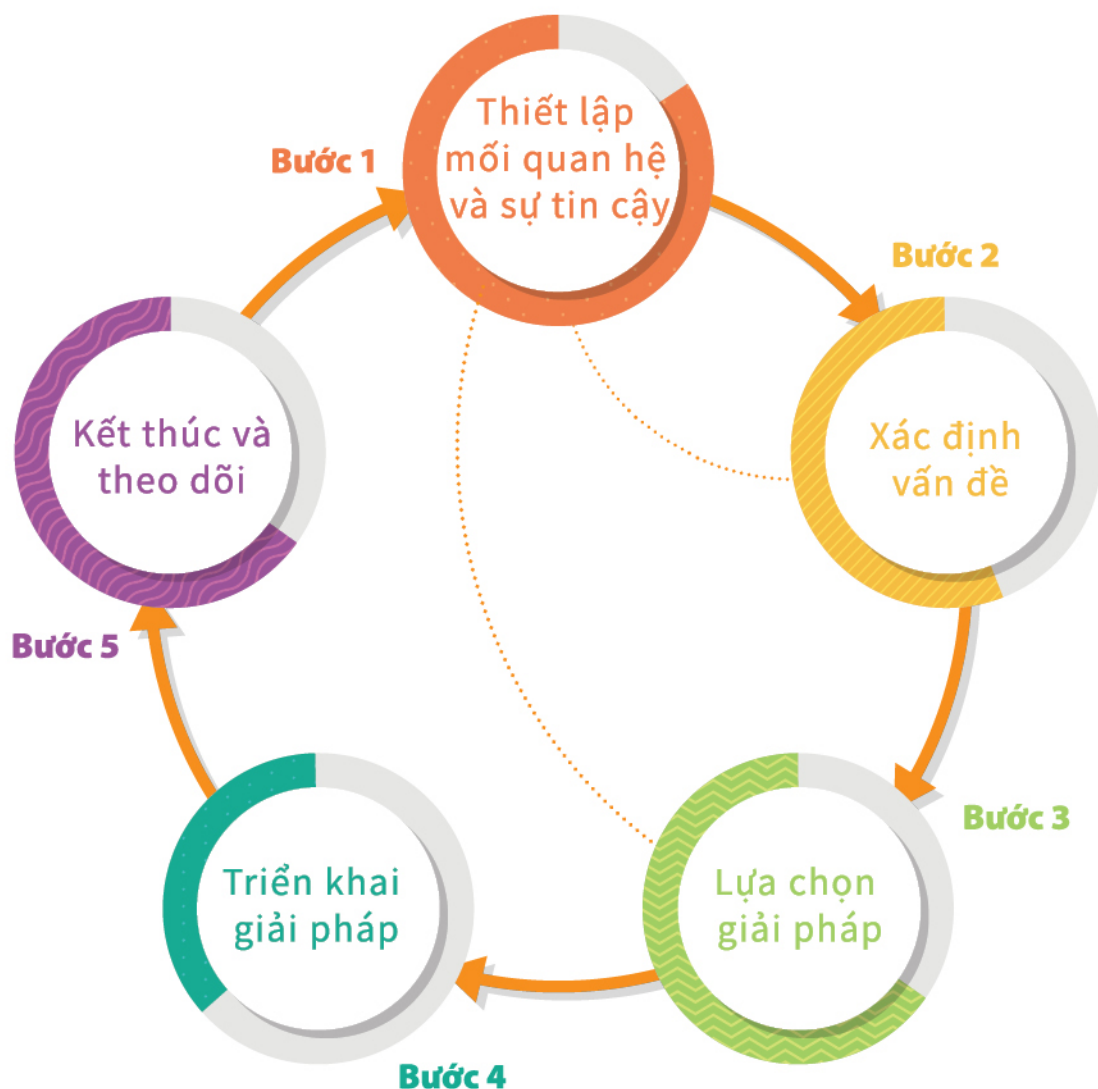
Giúp trẻ nhận diện được vấn đề, cải thiện những suy nghĩ tiêu cực không hợp lý thông qua trò chuyện để thu thập thông tin, sàng lọc các nguyện vọng, nhu cầu của trẻ, cung cấp thông tin để giảm thiểu những quan niệm lệch lạc, giúp trẻ xác định vấn đề quan trọng và chịu trách nhiệm về vấn đề của họ, xác định những tiềm năng cũng như hạn chế. Tóm lại cần giúp trẻ nhận diện vấn đề như vốn có của nó.

Giúp trẻ đưa ra các quyết định bằng cách cùng trẻ phân tích những khó khăn, tìm ra các giải pháp hành động và các giải pháp thay thế; giúp sàng lọc hậu quả của mỗi quyết định được đưa ra và các giải pháp thay thế. Cuối cùng tìm ra được các giải pháp hiệu quả.

Giúp trẻ có kế hoạch thay đổi hành vi: Khi các giải pháp đã được lựa chọn, cán bộ hỗ trợ khuyến khích họ thực hiện các kế hoạch họ đề ra. Giúp họ đánh giá được những thay đổi trong nhận thức, hành vi và trang bị cho trẻ các kỹ năng sống phù hợp để có thể thích nghi với hành vi, hay điều kiện mới.

II. TIẾN TRÌNH THAM VẤN, HỖ TRỢ TÂM LÝ CHO TRẺ LÀ NẠN NHÂN CỦA XÂM HẠI TÌNH DỤC

Quy trình của mỗi buổi tham vấn cần theo các bước sau: (1) Thiết lập mối quan hệ và sự tin cậy; (2) Xác định vấn đề; (3) Lựa chọn giải pháp; (4) Triển khai giải pháp; (5) Kết thúc và Theo dõi.



Thiết lập mối quan hệ và lòng tin: Nhằm thiết lập mối quan hệ và sự tin cậy, cán bộ hỗ trợ cần đảm bảo thể hiện được niềm tin của mình vào sự thay đổi của trẻ, không phán xét và hết sức thấu cảm.

Xác định vấn đề: Đây là nhiệm vụ cần thực hiện sau khi đã có sự tin cậy của trẻ và gia đình. Cán bộ hỗ trợ cần thực hiện kỹ năng thu thập thông tin thật tốt để có thể thu thập được nhiều thông tin nhất và chính xác nhất có thể. Với các thông tin thu thập được, cán bộ hỗ trợ sẽ có thể xác định được vấn đề của trẻ và gia đình trẻ.

Thông thường sẽ có nhiều vấn đề dẫn đến vấn đề chính mà trẻ và gia đình có thể gặp phải. Tuy nhiên, mỗi phiên làm việc cần xác định một vấn đề cấp bách nhất hoặc vấn đề là nguyên nhân

then chốt dẫn đến tình trạng cảm xúc hiện nay của trẻ để giải quyết. Cũng cần lưu ý chỉ giải quyết.... Cũng cần lưu ý chỉ giải quyết vấn đề tiếp theo sau khi vấn đề thứ nhất đã được giải quyết.

Lựa chọn giải pháp: giải pháp cho vấn đề không phải đến từ cán bộ hỗ trợ mà cần phải do chính trẻ và gia đình trẻ quyết định. Do vậy, bước lựa chọn giải pháp này là việc cán bộ hỗ trợ cần biết cách đặt câu hỏi để trẻ và gia đình suy nghĩ về giải pháp và tự đưa ra các giải pháp.

-Con định làm gì để có thể khiến cho ba mẹ con tin về điều con sẽ nói? (hỗ trợ suy nghĩ về cách thức thể hiện mình đáng tin cậy cho bố mẹ)

-Anh/chị có dự định gì để có thể duy trì được sự thoải mái mà anh/chị mong muốn? (giúp cha mẹ suy nghĩ về các giải pháp mang tới mục tiêu có được bầu không khí hòa thuận, thoải mái trong gia đình)



Trong nhiều trường hợp, trẻ hoặc gia đình chưa thể nghĩ ra được các giải pháp, cán bộ hỗ trợ có thể gợi ý một giải pháp nào đó bằng cách sử dụng cụm từ "Con nghĩ thế nào nếu.....?"

-Con nghĩ sao nếu cuộc nói chuyện với cha mẹ con khi có thêm một người bạn thân?

-Anh/chị nghĩ như thế nào nếu trong gia đình thống nhất một tuần một buổi nói chuyện chung với mọi thành viên?



Lưu ý, cần khơi gợi từ trẻ và gia đình nhiều giải pháp nhất có thể. Các cụm từ có thể thường được sử dụng để giao tiếp "liệu có cách nào khác...?" Hoặc "ngoài việc con có nghĩ là sẽ có cách khác không?"

-Liệu còn cách khác nữa không để cả nhà mình hiểu nhau hơn?

-Ngoài việc nói chuyện một tuần một buổi, anh/chị còn nghĩ có thể làm được điều gì nữa để có thể giữ được sự thoải mái trong gia đình?



Khi trẻ và gia đình xác định được các giải pháp, cán bộ hỗ trợ cần giúp thân chủ quyết định được giải pháp nào tối ưu. Cách thức để giúp xác định giải pháp tối ưu, cán bộ hỗ trợ cần giúp trẻ và gia đình phân tích điểm hạn chế và tích cực của mỗi giải pháp. Qua đó, trẻ và gia đình quyết định việc nên chọn giải pháp nào.

- 2 giải pháp mà cháu nghĩ tới là (1) nói chuyện trực tiếp với cha mẹ và (2) viết thư để trình bày vấn đề, tại sao cháu nghĩ tới cách 2 mà không phải là cách đầu tiên?

- Sau khi phân tích những điểm hạn chế/khó khăn và tích cực, cháu nhận thấy giải pháp nào là phù hợp với hoàn cảnh của mình nhất lúc này?

- Giữa 2 giải pháp: (1) gia đình mình sẽ mua một xe máy cũ để anh chạy xe ôm và mở tạp hóa nhỏ ngay ở trước cửa nhà giúp tăng thêm thu nhập. Cách nào anh/chị cho là hợp với gia đình mình nhất?



Triển khai giải pháp

Triển khai giải pháp được hiểu là việc cán bộ hỗ trợ hỗ trợ cho trẻ tiến hành thực hiện giải pháp đã được lựa chọn. Có 2 thời điểm có thể hỗ trợ: (1) ngay trong buổi tham vấn và (2) trong cuộc sống thường ngày của trẻ.

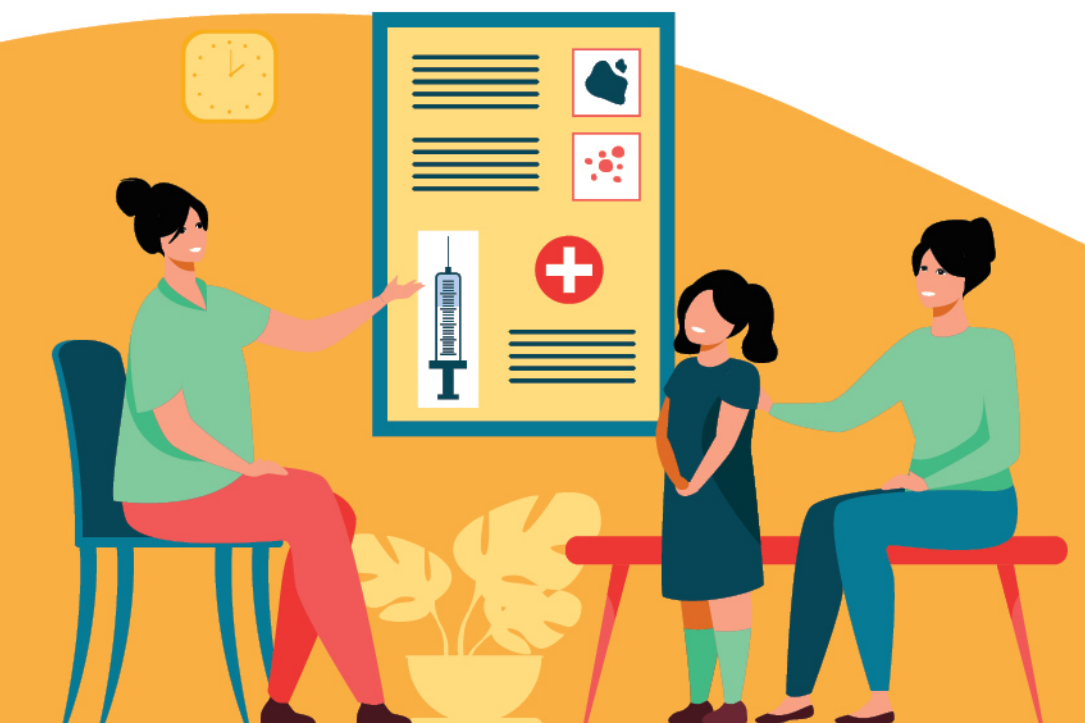
Hỗ trợ thực hiện giải pháp tại buổi tham vấn thường có thể được bắt đầu bằng việc làm mẫu của cán bộ hỗ trợ. Cán bộ hỗ trợ sẽ hỗ trợ cho trẻ thực hiện các kỹ thuật và phương pháp để giải quyết vấn đề. Chẳng hạn như việc sẽ nên chuẩn bị cuộc nói chuyện với bố mẹ như thế nào? Liệu có gặp khó khăn gì khi trình bày không? Nếu trẻ cảm thấy bối rối chưa biết cách trình bày, cán bộ hỗ trợ có thể hỗ trợ trẻ trải nghiệm việc trình bày này bằng phương pháp sắm vai. Việc phân tích về những điểm tích cực và hạn chế của những lần sắm vai này sẽ giúp trẻ có thể làm tốt hơn khi thực hiện giải pháp trong thực tế.

Trong trường hợp trẻ cần sự vào cuộc của cán bộ hỗ trợ khi họ triển khai giải pháp trong thực tế, cán bộ hỗ trợ có thể thực hiện điều này, tuy nhiên, tránh tối đa việc làm thay làm hộ mà phải lưu ý đây là tiến trình nâng cao năng lực để sau này trẻ có thể tự thực hiện các công việc tương tự như vậy trong cuộc sống của mình.

Kết thúc: kết thúc mỗi buổi tham vấn, cán bộ hỗ trợ cần giúp trẻ/gia đình trẻ tóm tắt lại những gì đã được thực hiện trong buổi tham vấn, giao nhiệm vụ về nhà và thống nhất về nội dung trong buổi làm việc tiếp theo. Luôn khích lệ việc trải nghiệm khi thực hiện giải pháp để tạo thành thói quen tích cực sớm nhất có thể.

Theo dõi: khi giao nhiệm vụ, cán bộ hỗ trợ luôn chú ý theo dõi để có sự hỗ trợ khi cần thiết.

PHẦN II: MỘT SỐ KỸ NĂNG CẦN THIẾT TRONG QUÁ TRÌNH THAM VẤN



1. MỘT SỐ LƯU Ý TRONG QUÁ TRÌNH HỎI THÔNG TIN ĐỐI VỚI TRẺ BỊ XHTD



Trong nhiều tình huống, trẻ hoặc gia đình trẻ có thể ở trong tình trạng sợ hãi, bối rối do mức độ trầm trọng về sức khỏe của trẻ, tính khẩn cấp, cấp bách đối với an toàn của trẻ, vì bị đe dọa, sợ bị trả thù của người gây hại.... Lúc này, cán bộ tiếp nhận thông tin phải:

- Trấn an người cung cấp thông tin và khích lệ sự chia sẻ thông tin về tình hình của trẻ tại thời điểm đó nhiều nhất có thể;

- Lắng nghe, giao tiếp hiệu quả; biết cách đặt câu hỏi đi vào trọng tâm. Những câu hỏi trọng tâm là những câu hỏi về tổn hại hiện nay của trẻ, nguy cơ đối với sự an toàn của của trẻ khi không được can thiệp kịp thời;

- Khi tiếp nhận thông báo, cán bộ hỗ trợ cần sử dụng các câu hỏi đóng, ngắn, để hướng người thông báo vào việc cung cấp những thông tin cần thiết. Giai đoạn này, người hỏi thông tin phải hành động nhanh: đặt câu hỏi tập trung vào vấn đề chính, tránh đặt câu hỏi rườm rà, khó hiểu khiến người thông báo phải suy nghĩ lâu hoặc trả lời không chính xác;

- Tránh không bắt trẻ hoặc người cung cấp thông tin nói ra người có hành vi xâm hại khi họ chưa sẵn sàng;

- Để người cung cấp thông tin không phải lo lắng về việc cung cấp thông tin của họ về trẻ và người xâm hại, không yêu cầu họ cho biết tên và địa chỉ nếu họ không muốn;

Việc khai thác thông tin về người gây hại trong bước này chỉ nên tập trung vào tổn hại về sức khỏe của trẻ, hành vi và các yếu tố nguy cơ gây tổn hại tức thời cho trẻ từ người xâm hại và môi trường xung quanh. Các thông tin khác sẽ chuyển gửi đến các cơ quan chức năng thu thập.

Dưới đây là một số câu hỏi thường được thực hiện khi hỏi thông tin.

- * Tên của trẻ là gì ?**

- * Trẻ bao nhiêu tuổi?**

- * Giới tính của trẻ?**

- * Trẻ có đặc điểm sức khỏe gì không (có khuyết tật, có bị rối nhiễu tâm trí?)**

- * Điều gì đang diễn ra với trẻ?**

- * Người chăm sóc trẻ là ai? Họ ở đâu?**

- * Sơ lược một số nét nổi bật về hoàn cảnh của họ liên quan tới việc chăm sóc và nuôi dưỡng trẻ?**

- * Sự việc XHTD đã diễn ra như thế nào?**

- * Đã có can thiệp gì cho trẻ chưa?**

2. KỸ NĂNG LẮNG NGHE TÍCH CỰC

1. Những vấn đề chung của kỹ năng lắng nghe

Lắng nghe là dừng nói và dừng suy nghĩ, đòi hỏi người nghe phải tập trung chú ý cao độ, sử dụng tất cả các giác quan để tiếp nhận và hiểu được ý nghĩa của thông tin.

Lắng nghe là chìa khoá tạo lập mối quan hệ hợp tác giữa cán bộ hỗ trợ và trẻ em bị xâm hại tình dục. Lắng nghe là biểu hiện của sự tôn trọng của thái độ chấp nhận trẻ.

Hành vi lắng nghe đem lại cho trẻ cảm giác rằng, cán bộ hỗ trợ đang ở đó để ghi nhận những nỗi buồn, niềm vui, cùng trẻ chia sẻ những khó khăn mà trẻ đang trải qua. Điều này khiến trẻ trở nên tự tin hơn, hợp tác hơn trong quá trình giải quyết vấn đề.

2. Nguyên tắc của lắng nghe

- Cán bộ hỗ trợ nghe thấy bằng cảm giác.
- Nhận ra trẻ đang có vấn đề: biết được vấn đề hiện tại của trẻ là gì, họ đang có cơ chế phòng vệ nào.
- Nhận biết được cảm xúc của trẻ: gọi tên được cảm xúc mà trẻ đang có hoặc đang cố che giấu.
- Nhận thấy muốn giúp đỡ trẻ: cán bộ hỗ trợ nhận thấy mình thực sự muốn giúp trẻ vượt qua được vấn đề mà họ đang có. Mong muốn giúp đỡ này đến từ sự chân thành của cán bộ hỗ trợ nhưng không có nghĩa là đưa lời khuyên, giải pháp cho trẻ hoặc gia đình.
- Không bị thúc ép về thời gian: *cán bộ hỗ trợ chỉ thực sự lắng nghe được khi không vội vàng về thời gian.*

- Cảm thấy sẵn sàng chờ đợi trẻ hoặc gia đình nói: Khi tham vấn, có những lúc trẻ sẽ im lặng, vì vậy cán bộ hỗ trợ không nên nói ngay mà hãy cho phép trẻ được im lặng trong khoảng thời gian cho phép (20-30 giây) để họ suy nghĩ về vấn đề của mình. Khi trẻ im lặng quá khoảng thời gian này thì cán bộ hỗ trợ cần phá vỡ sự im lặng.
- Phản hồi bằng những từ khách quan.
- Không hỏi vặn.
- Không gợi ý, không đưa lời khuyên.

3. Những biểu hiện của kỹ năng lắng nghe

Các biểu hiện dưới đây cho thấy cán bộ hỗ trợ lắng nghe ở mức độ nào. Điều này thể hiện khả năng (kỹ năng) lắng nghe của cán bộ hỗ trợ.

3.1 Sự hoà nhập với ngôn ngữ cơ thể

Những đáp ứng không lời của cán bộ hỗ trợ có thể đem đến cho trẻ biết rằng mình đang lắng nghe, mức độ lưu tâm về điều mà trẻ đang nói ra. Hành vi phi ngôn ngữ của cán bộ hỗ trợ thể hiện qua:

- Giọng nói, tốc độ, biểu cảm nét mặt.
- Tư thế đứng, ngồi, cử chỉ, điệu bộ khi giao tiếp.
- Sử dụng khoảng cách không gian khi tiếp xúc.

3.2 Sử dụng câu trả lời tối thiểu, khuyến khích

Các dấu hiệu cho thấy cán bộ hỗ trợ đang lắng nghe và khuyến khích trẻ nói:

- Bày tỏ sự lắng nghe “à, ờ” “ừ, ừ”.
- Dùng lời đáp ngắn gọn: “phải”; “được”; “đúng vậy”; “điều đó đúng”; “vâng”; “cô hiểu”; “có đang nghe con nói; “tiếp tục đi”; “kể thêm cho cô nghe”...
- Tránh bộc lộ quá lộ liễu sự tán thưởng hay không tán thưởng của mình như: “đi”; “chà”; “thật kinh khủng”; “thế à”.

Lưu ý khi đáp ứng trẻ, giọng nói, tốc độ, âm lượng của cán bộ hỗ trợ cần tương xứng với kiểu cách và năng lực của trẻ. Điều này có nghĩa là khi trẻ nói to, cán bộ hỗ trợ cũng đáp lại to, khi trẻ nói chậm, cán bộ hỗ trợ cũng trả lời chậm.

3.3 Sử dụng phản hồi ngắn

Phản hồi giúp cho trẻ hiểu mình đã được cán bộ hỗ trợ cảm nhận như thế nào, giúp trẻ có khoảng thời gian yên lặng để xem xét những gì mình nói ra, giúp trẻ ý thức về sự hiện hữu các vấn đề trong bản thân mình một cách tốt hơn. Nếu cán bộ hỗ trợ chỉ biết nghe (khai thác) tất cả những tin tức từ trẻ và không có một sự phản hồi nào, trẻ có thể sẽ cảm thấy như mình bị lợi dụng. Cán bộ hỗ trợ có thể sử dụng các mệnh đề, dấu câu khi phản hồi:

- “*Đường như con cảm thấy thất vọng khi bị bạn châm chọc?*”
- “*Có vẻ như con không thừa nhận lỗi của mình?*”

3.4. Đặt câu hỏi ngắn gọn

Việc đặt câu hỏi đi trúng vào vấn đề của trẻ đang nói và phản ánh lại rõ ràng, chính xác cảm xúc của một nội dung vấn đề của trẻ là thể hiện sự lắng nghe tích cực.

Cán bộ hỗ trợ có thể đặt câu hỏi ngắn gọn

- “*Thế rồi sao?*”
- “*Điều gì làm con tức giận?*”

3.5. Lưu ý điều thiếu sót, chưa rõ ràng

Bằng cách lắng nghe tích cực, cán bộ hỗ trợ nhận ra được trong các câu chuyện của trẻ có những thông tin mập mờ, chưa đầy đủ; những thông tin bị mâu thuẫn; những chỗ thiếu logic, những ý tiềm ẩn. Cán bộ hỗ trợ cần tìm những bằng chứng về thông tin mâu thuẫn và các ý nghĩa tiềm ẩn có thể là những khoảng ngừng trong câu nói, âm lượng của giọng nói, sự thờ dãi, nói lạc chủ đề, tư thế bồn chồn, cự người liên tục, hay có những động tác thừa trong khi trò chuyện. Những thiếu sót trong thông tin có thể còn được nhận biết qua các cơ chế phòng vệ và trẻ sử dụng một cách vô thức khi có lo âu, căng thẳng. Bằng cách tự nhiên và không đường đột, cán bộ hỗ trợ lưu ý trẻ có những dấu hiệu của những thiếu sót này. Cán bộ hỗ trợ có thể lưu ý như:

“Ý con nói gì khi con nói...”

“Con hãy nói rõ hơn khi muốn làm gì cũng được nghĩa là như thế nào?”

3.6. Tóm tắt, tóm lược

Mục đích của tóm tắt là đưa toàn bộ câu chuyện của trẻ vào một trọng tâm, qua đó để tạo đà thảo luận những khía cạnh khác của vấn đề. Khi tóm tắt, cán bộ hỗ trợ phản hồi bằng chính ngôn từ của mình, một tóm tắt ngắn gọn và súc tích về những điều trẻ đã nói. Tóm tắt này không mang tất cả những chi tiết của những điều trẻ đã thảo luận, mà chỉ chọn ra những nét nổi bật nhất. Tóm tắt giúp trẻ biết rằng cán bộ hỗ trợ đã nghe và hiểu, đồng thời giúp trẻ làm sáng tỏ tư tưởng, xác định được điều gì là quan trọng nhất, nhờ thế trẻ có cơ hội tìm giải pháp cho vấn đề của mình.

Cán bộ hỗ trợ có thể tóm tắt: *“Những ý nghĩa mà trẻ nêu ra là...”,* hay *“Như vậy là chúng ta đã nói về...”*

3. KỸ NĂNG ĐẶT CÂU HỎI

1. Những vấn đề chung của kỹ năng hỏi

Đặt câu hỏi là một cách thức khai thác thông tin từ người hỏi, nhằm mục đích giúp người nói chuyện sáng rõ vấn đề của mình. Trong tham vấn, đặt câu hỏi không chỉ làm cho họ bộc lộ những điều đang trải nghiệm, mà còn giúp họ nói ra những điều đã bị quên trong quá khứ.

Đặt câu hỏi được sử dụng trong suốt quá trình tham vấn, tuy nhiên nó được sử dụng nhiều nhất ở giai đoạn thu thập thông tin/ xác định vấn đề của trẻ. Khi đặt câu hỏi, cán bộ hỗ trợ cần ý thức được: Khi nào nên đặt câu hỏi? Câu hỏi nào sẽ đem lại mục đích gì? Câu hỏi thể hiện bằng cách nào thì tốt hơn? Vì sao lại đưa ra câu hỏi?...

Khi nào cán bộ hỗ trợ đặt câu hỏi đúng cách, đúng chỗ, sẽ thu thập được thông tin, giúp trẻ tự nhận thức suy nghĩ, cảm xúc và hành vi cũng như tiềm năng của bản thân. Hỏi cũng là cách tự giúp cán bộ hỗ trợ và trẻ sáng tỏ về những mong muốn, dự định cho hướng đi có vấn đề để cần giải quyết.

Có nhiều loại câu hỏi, nhưng ở đây chúng tôi xin tập trung giới thiệu một số kiểu câu hỏi thường dùng, hay gặp trong khi trò chuyện với trẻ em là nạn nhân của xâm hại tình dục.

1.1. Câu hỏi đóng

Đó là những câu hỏi đưa đến câu trả lời cụ thể, đơn giản, ngắn: *“Có”* hoặc *“không”*, *“rồi”* hoặc *“chưa”* hay chỉ có một câu trả lời vì phương án trả lời đã nằm trong câu hỏi đó với ý khẳng định, hay phủ định một vấn đề nào đó mà cán bộ hỗ trợ muốn biết, và nó nhằm để kiểm tra thông tin là phát hiện thông tin. Câu hỏi đóng giới hạn cách trả lời của trẻ, không cho phép trẻ có cơ hội diễn giải về những gì định thể hiện.



Câu hỏi đóng được sử dụng khi muốn biết về thông tin cụ thể, hoặc nhằm khoanh vùng nội dung thảo luận. Chẳng hạn như khi tìm hiểu về việc một trẻ có ý định tự tử, sử dụng câu hỏi đóng sẽ giúp cho cán bộ hỗ trợ quyết định về sự an toàn và bảo vệ cho trẻ, hay những trường hợp bị xâm hại tình dục.

1.2. Câu hỏi mở

Là những câu hỏi đưa ra mà người trả lời có thể diễn giải ý nghĩa của mình hoặc sự việc theo nhiều phương án, có thể diễn giải hoặc không trực tiếp trả lời vào câu hỏi. Loại câu hỏi mở có ưu điểm không làm cho người trả lời cảm thấy bị bó buộc, có thể tự do giải thích về những suy nghĩ

của mình vì vậy thông tin có thể thu thập được đầy đủ hơn. Câu hỏi mở thường khuyến khích câu trả lời có tính chất đàm thoại và làm việc tự bộc lộ dễ dàng hơn. Câu hỏi mở thường có các từ như: **Ai? Ở đâu? Khi nào? Bao giờ? Gì? Điều gì? Như thế nào? Thế nào?**

1.3. Câu hỏi tập trung vào sự kiện

- Hành vi xâm hại diễn ra như thế nào? Khi nào? Ở đâu?
- Tình trạng xâm hại này đã tồn tại bao lâu?
- Ai liên quan đến vấn đề? Liên quan như thế nào ?
- Mức độ nghiêm trọng đối với trẻ? Vấn đề có đe dọa đến cuộc sống của bản thân trẻ hay người khác không?

1.4. Câu hỏi mở tập trung vào cảm xúc

- Trẻ nhận thức về vấn đề đó như thế nào?
- Trẻ cảm thấy như thế nào khi vấn đề xảy ra?
- Trẻ cảm thấy/ suy nghĩ thế nào nếu vấn đề đó sẽ quay trở lại?



1.5. Câu hỏi tìm thông tin chung

Thông tin chung thường là những thông tin mở đầu của cuộc gặp gỡ đầu tiên. Nó giúp dễ dàng khởi thông tin câu chuyện. Thông tin chung giúp cho cán bộ hỗ trợ có cái nhìn ban đầu về trẻ khi những câu hỏi này được mở đầu với những lời cho thấy sự lưu ý và sự hiếu kỳ của cán bộ hỗ trợ vì trẻ cũng cảm thấy mình đóng vai trò quan trọng như là một nguồn thông tin.

Ví dụ:

Cô không biết nhiều lắm về các loại game, thế điều gì khiến giới trẻ lại thích chơi game như vậy nhỉ?

1.6. Câu hỏi hướng về mục đích

Là câu hỏi đưa ra nhằm định hướng cho trẻ tập trung vào thông tin liên quan đến vấn đề của trẻ, giúp trẻ tập trung vào chủ đề trọng tâm. Kiểu câu hỏi này buộc trẻ phải tư duy cụ thể, trực tiếp vào vấn đề, giúp trẻ nhìn vấn đề của mình rõ ràng hơn.

Ví dụ:

- Con đã chia sẻ với cô rất nhiều thông tin về vấn đề con đang phải đối mặt, vậy con cho cô biết con muốn giải quyết việc nào trước tiên?

- Mục đích của chị là gì khi chị nói là chị muốn lấy lại "danh dự" cho con?

- Tóm lại, con muốn bố mẹ xử sự với cháu như thế nào?

- Em nghĩ cuộc sống sẽ trở nên như thế nào nếu em không tức giận nữa?

1.7. Câu hỏi phản hồi

Đây là loại câu hỏi khuyến khích trẻ ý thức tốt hơn về vấn đề họ vừa trình bày, nó giúp cho cán bộ hỗ trợ và trẻ xem xét sự kiện này trong mối quan hệ với các sự kiện khác một cách khách quan.

Ví dụ:

Theo em kể thì bố mẹ em không muốn cho người khác biết chuyện em bị xâm hại, còn em thì lại muốn người gây ra sự việc này phải bị trừng phạt, em nghĩ như thế nào về việc này?

1.8. Câu hỏi lựa chọn

Câu hỏi lựa chọn hướng trẻ đến một sự mạch lạc trong tư duy; so sánh, cân nhắc vấn đề lựa chọn hoặc thế này, hoặc thế kia. Điều này giúp trẻ ý thức được điều nào là quan trọng hơn cho mình và trẻ chịu trách nhiệm về sự lựa chọn các giải pháp hành động của mình.

Ví dụ:

- Nếu bố mẹ con báo cáo việc cháu bị xâm hại, con sẽ làm gì?

- Nếu chú ấy vẫn còn dọa sẽ nói với bố mẹ em về việc em bị đụng chạm, thì em sẽ làm gì?

- Em có thể làm gì khác nữa nếu lần sau chú ấy tiếp tục xâm hại em?

2. Đặt câu hỏi tốt (Câu hỏi có kỹ năng)

Câu hỏi tốt được thể hiện ở 2 khía cạnh:

- **Kỹ thuật hỏi:** Đặt câu hỏi mở ngắn gọn, rõ ý, phù hợp.

- **Nội dung hỏi:** Đi theo từng chủ đề trong câu chuyện của trẻ, chứ không hỏi lung tung làm cho trẻ bị rối trong vấn đề của bản thân.

Một số lưu ý khi đặt câu hỏi

- Không đặt câu hỏi kép

- Không hỏi tại sao? Vì sao?

Những câu hỏi dạng này khiến cho người được hỏi có cảm giác như đang bị chất vấn. Trẻ sẽ có cảm giác rằng người trợ giúp (cán bộ hỗ trợ) đang “chĩa” sự hoài nghi về phía mình. Mục đích của câu hỏi là tìm kiếm lý do, nguyên nhân dẫn đến sự việc của trẻ, nhưng thay vì câu hỏi chất vấn “**vì sao**” “**tại sao**” thì cán bộ hỗ trợ nên hỏi là “**Điều gì ...?**”, “**lý do gì ...?**”.

3. Kỹ thuật hỏi

Các câu hỏi chưa đúng kỹ thuật thường được dẫn dắt từ góc nhìn của cán bộ hỗ trợ và hướng đến trả lời những thông tin mà cán bộ hỗ trợ chưa biết. Kiểu hỏi này thường được xuất phát từ nhu cầu khai thác thông tin. Câu hỏi được đưa ra thu được rất nhiều thông tin, nhưng lại không tập trung vào trẻ, làm trẻ bị rối.

Các câu hỏi trên quá tản mạn và xa rời sự khai thác nội tâm của trẻ. Trong tham vấn thì điều cốt yếu là tập trung vào cảm xúc của trẻ “**tại đây**” và “**ngay bây giờ**” chứ không phải nhằm giải mã những thông tin mà cán bộ hỗ trợ đang thấy thiếu. Kiểu hỏi tập trung vào nhu cầu thông tin của cán bộ hỗ trợ khiến cho trẻ có thể cảm thấy bị chất vấn, họ sẽ tìm cách trả lời ngắn gọn “**thoát**” khỏi cuộc tham vấn như “**tra khảo**” này.

Ví dụ như các câu hỏi thiếu kỹ thuật dưới đây:

- **Bố có đánh em khi biết sự việc không?**

- **Em có thấy xấu hổ sau khi sự việc xảy ra không?**

- **Em bỏ nhà đi lâu chưa?**

- **Bố em bao nhiêu tuổi?**

- **Mẹ em có yêu em không?**

- **Em bỏ nhà đi, mẹ em có biết không?**

- **Tại sao bố lại nói: Vì em không biết giữ mình nên mới để xảy ra sự việc?**

- **Tại sao em 15 tuổi rồi mà mới học lớp 8?**

Các câu hỏi trên chủ yếu ở dưới dạng câu hỏi đóng, nhận được ít thông tin, và các thông tin này tản mạn theo sự thu nhận của cán bộ hỗ trợ.

Có những câu hỏi kỹ thuật như:

- **Mối quan hệ giữa em và mẹ như thế nào?**

- **Em đến ở nhà bạn nào?**

- **Bố em làm nghề gì?**

- **Điều gì khiến bố lại nói vì mẹ nuông chiều nên em hư hỏng?**

- **Em cảm thấy như thế nào khi sự việc xảy ra?**

Trên đây là những câu hỏi có kỹ thuật tuy nhiên về nội dung thì lại không tốt.

Với câu chuyện của trẻ trên, có lẽ cán bộ hỗ trợ nên bắt đầu hỏi câu hỏi bao quát về chính trẻ tham vấn có thể hỏi.

- **“Cô đã nghe kể qua về câu chuyện của em. Bây giờ chúng ta sẽ trò chuyện một chút về bản thân em: Điều gì khiến em nói rằng mình ghét người đàn ông kia?”**

Sau khi trẻ nói về nguyên nhân khiến em ghét người đàn ông đấy, cán bộ hỗ trợ tập trung rõ ràng cảm xúc, ví dụ như:

- **“Em cảm thấy như thế nào về việc hàng ngày vẫn gặp lại người mà em không muốn gặp đấy?”...**

Các câu hỏi đặt ra của cán bộ hỗ trợ không nên bắt đầu từ nhu cầu tìm kiếm thông tin của cán bộ hỗ trợ, mà cần bắt đầu từ thông tin trẻ đưa ra, đi theo mạch thông tin của trẻ. Hỏi như vậy sẽ không làm xáo trộn nội tâm của trẻ, giúp trẻ nói được nhiều hơn vì cảm thấy có người lắng nghe mình, tôn trọng mình.

4. KỸ NĂNG PHẢN HỒI

1. Những vấn đề chung của kỹ năng phản hồi

Phản hồi là nói lại bằng từ ngữ của mình hoặc nhắc lại lời của trẻ một cách cô đọng hay làm sáng tỏ điều trẻ cảm thấy và đạt được sự tán thành của họ.

Phản hồi trong tham vấn là việc truyền tải được những cảm xúc suy nghĩ, hành vi của trẻ nhằm kiểm tra thông tin và thể hiện sự quan tâm, chú ý, đồng thời khích lệ trẻ nhận thức rõ hơn về cảm xúc, suy nghĩ của bản thân để thay đổi.

Phản hồi của cán bộ hỗ trợ giúp cho trẻ:

- Cảm thấy có một người đang lắng nghe và hiểu mình.
- Cảm thấy được khích lệ, được tôn trọng.
- Ý thức tốt hơn điều họ vừa nói.
- Có trách nhiệm với bản thân mình

Một số mẫu câu phản hồi:

- * *Dường như là...*
- * *Tôi có cảm nhận rằng...*
- * *Như vậy, bạn muốn rằng ...*
- * *Hình như bạn ...*
- * *Liệu tôi nói có nhầm khi hiểu ý bạn vừa nói là...*
- * *Tôi cảm thấy những bức xúc của bạn có liên hệ tới...*
- * *Có vẻ như bạn đang cảm thấy ...*
- * *Vấn đề chính bạn muốn nói là ...*
- * *Tôi đã cố gắng hiểu bạn nói, ý bạn là...*
- * *Có thể thấy rằng, cháu đang cảm thấy...*
- * *Đối với tôi, điều này giống như cháu đang nói...*
- * *Dường như cháu muốn nói...*
- * *Tôi băn khoăn liệu có phải cháu đang nói...*
- * *Thông điệp mà tôi nhận được từ sự chia sẻ của cháu là ...*

2. Các loại phản hồi

2.1. Phản hồi nội dung

Là nhắc lại một cách ngắn gọn, rõ ràng những gì trẻ nói khi phản hồi nội dung, lưu ý việc sử dụng từ ngữ của trẻ và có thể thêm vào một số từ ngữ của cán bộ hỗ trợ nhưng cần đảm bảo ý nội dung của họ đã trình bày.

Bố cháu lúc nào cũng đi công tác, cả tháng mới ra được 1, 2 buổi tối ở nhà. Mẹ cháu thì đi từ sáng sớm đến khuya mới về. Mẹ về đến nhà cháu đã đi ngủ rồi.

Phản hồi: *Dường như cháu muốn nói là bố mẹ cháu luôn luôn bận rộn. Bố cháu thường đi công tác xa nhà, hiếm khi thấy tối cùng gia đình. Mẹ cháu thì phải đi làm từ sáng sớm đến khuya mới về, thì cháu đã ngủ rồi.*

Cách phản hồi này thường thiếu sự thấu hiểu và không nói về cảm xúc của trẻ, nó đơn giản chỉ là sự nhắc lại nội dung của trẻ vừa nói. Loại phản hồi này không được đánh giá cao, vì phản hồi nhắc lại đôi khi dẫn cán bộ hỗ trợ đến trạng thái nhắc lại như một cái máy.

Loại phản hồi nội dung được thực hiện khi cán bộ hỗ trợ bắt đầu tiếp cận với trẻ, còn thiếu hiểu biết về trẻ.

2.2. Phản hồi cảm xúc

Là loại phản hồi mô tả lại trạng thái cảm xúc hiện tại của trẻ mà cán bộ hỗ trợ nhận biết được qua quan sát, lắng nghe những điều họ đang nói.

- Các bước phản hồi như sau:

Bước 1: Xác định cảm xúc của trẻ.

Bước 2: Lựa chọn từ ngữ để chuyển lại cảm xúc.

Bước 3: Kiểm tra lại phản ứng của trẻ sau khi phản hồi qua quan sát thái độ, hành vi, cùng với những câu nói đáp lại của họ.

Thông qua quan sát, lắng nghe câu chuyện của trẻ, cán bộ hỗ trợ gọi tên cảm xúc của trẻ, vừa bày tỏ theo cách làm cho trẻ cảm thấy dễ chịu, phù hợp với sự diễn tả của trẻ.

Bố cháu là người đàn ông mẫu mực, hết lòng yêu thương, chăm lo cho gia đình, vậy mà giờ đây cháu phát hiện ra ông ấy có những hành vi không thể chấp nhận được đối với cháu.

Phản hồi: *Có vẻ như cháu cảm thấy bối rối/bất ngờ khi biết sự thật về bố mình.*

2.3. Phản hồi soi sáng:

Cha mẹ/người chăm sóc trẻ Làm sáng tỏ những cảm nhận vô thức của trẻ về điều họ đang bản khoăn mà họ chưa ý thức đến được.

Ví dụ: Con nhà tôi năm nay 13 tuổi, cái tuổi này khó bảo, tôi không thể nào hiểu được... À thế chị đã có gia đình chưa?

Ý ngầm ẩn của cha mẹ/người chăm sóc trẻ có thể là: **Những người trẻ tuổi, chưa có gia đình, chưa có con thì khó mà hiểu được tâm lý của trẻ.**

Cán bộ hỗ trợ cần hoá giải trạng thái ngầm ẩn, vô

thức của cha mẹ/người chăm sóc trẻ bằng cách phản hồi cảm xúc soi sáng.

- Tôi chưa có gia đình và chưa có con nhưng tôi cũng đã cảm nhận được những trở ngại của các bậc cha mẹ về việc nuôi dạy con. Liệu có phải chị đang phân vân về việc không biết tôi có thể hiểu được những điều mà chị đang bận tâm lúc này.

5. KỸ NĂNG THẤU CẢM

1. Những vấn đề chung của kỹ năng thấu cảm

Thấu cảm là trải nghiệm điều mà trẻ đang trải nghiệm, hiểu được những tình cảm, suy nghĩ bên trong của họ, hiểu họ như là họ hiểu bản thân họ.

Thấu cảm không phải là đồng cảm. Đồng cảm là suy nghĩ và cảm nhận giống người khác, cán bộ hỗ trợ không nên có cảm xúc giống trẻ, mà nên hiểu trẻ một cách tách biệt các cảm xúc của mình.

Kỹ năng thấu cảm được sử dụng khi trẻ có những cảm xúc tiêu cực, âm tính. Cán bộ hỗ trợ nói lời thấu cảm để giúp trẻ cảm nhận được rằng có một người đang lắng nghe, chia sẻ và giúp họ vượt đi cảm xúc tiêu cực đang có, điều này còn giúp trẻ nhìn lại được bản thân một cách tôn trọng và cảm nhận theo cách mà cán bộ hỗ trợ đối xử với mình.

2. Kỹ năng thấu cảm

- Thấu cảm là đặt mình vào hoàn cảnh của người khác đang nói để hiểu những cảm xúc, suy nghĩ bên trong của trẻ.

- Nhắc lại cảm xúc của trẻ đang nói và nguyên nhân dẫn đến cảm xúc.

- Làm cho trẻ cảm nhận điều họ đang cảm thấy là đúng trong hoàn cảnh của họ. Trẻ được chấp nhận, được tôn trọng.

- Làm cho trẻ cảm thấy mình có giá trị, trẻ tăng lòng tự trọng của bản thân cảm thấy chấp nhận thực tế của mình.

*** Một số điều nên tránh khi cán bộ hỗ trợ nói lời thấu cảm:**

- Không đưa ra lời khuyên (Hãy, nên...) hoặc bảo họ phải làm gì, làm thế nào...

- Không bày tỏ thái độ, quan điểm cá nhân (Không đúng về phía nào, bên nào, để bệnh hoặc chệ).

- Không giảng giải đạo đức xã hội.

- Không đặt câu hỏi.



*** Các mức độ biểu hiện của kỹ năng thấu cảm: Thấu cảm được chia ra 4 mức độ như sau:**

- Mức độ 1: Lời nói của cán bộ hỗ trợ không những không bày tỏ được sự thấu hiểu mà còn gây ra sự khó chịu, sự bất ổn của trẻ.

- Mức độ 2: Cán bộ hỗ trợ nói về vấn đề của trẻ mà không tập trung vào cảm xúc của trẻ. Cán bộ hỗ trợ không truyền đạt một cách có ý nghĩa cảm xúc của trẻ, mà chỉ truyền đạt quan điểm, hay truyền đạt cảm xúc của cán bộ hỗ trợ và nặng nề cho lời khuyên, sự chỉ dẫn. Cách nói này không làm trẻ vượt đi cảm xúc tiêu cực, trẻ không cảm thấy được, hiểu và vì thế không thúc đẩy trẻ hướng về hành vi thay đổi thực tế.

- Mức độ 3: Lời nói có thấu cảm giúp trẻ vượt đi nỗi lòng, do cảm thấy có người hiểu mình. Cán bộ hỗ trợ và trẻ đã bày tỏ cảm xúc và ý nghĩ cho nhau. Sự bày tỏ kỹ năng thấu cảm đòi hỏi cán bộ hỗ trợ phải đặt mình vào hoàn cảnh của trẻ để cảm nhận về điều họ đang cảm thấy như thể là vấn đề của cán bộ hỗ trợ, nhưng không bao giờ là của mình.

- Mức độ 4: Sự bày tỏ thấu cảm của cán bộ hỗ trợ đạt mức độ sâu sắc khi chỉ ra được những giá trị tích cực của trẻ và làm cho trẻ thấy được mình có giá trị. Điều này hướng trẻ đến thay đổi hành vi và tình trạng thực tế của họ, tuy nhiên trong tham vấn nói chung và tham vấn qua điện thoại nói riêng, cán bộ hỗ trợ tập trung nói lời thấu cảm ở mức độ 3 và mức độ 4, tránh nói lời thấu cảm. Ở mức độ 1 và mức độ 2 khiến cho trẻ bị tổn thương.

6. KỸ NĂNG XỬ LÝ IM LẶNG

1. Những vấn đề chung về kỹ năng xử lý im lặng

Im lặng là không thể hiện phản ứng thái độ hay lời nói. Im lặng cho phép trẻ ngẫm suy về những điều đang xảy ra, còn cán bộ hỗ trợ có thời gian xử lý tình huống của trẻ, suy nghĩ và cất nghĩa rõ ràng hơn sự im lặng của trẻ. Tuy nhiên, nếu cứ để im lặng kéo dài, trẻ sẽ lảng tránh vấn đề của mình, cuộc tham vấn có thể kết thúc.

Kỹ năng xử lý im lặng là cách nói cho nhà tham vấn giúp trẻ ý thức về trạng thái im lặng mà họ đang có, giúp trẻ phá đi im lặng “khơi thông” vấn đề của mình.

Để sử dụng được kỹ năng xử lý im lặng thì cán bộ hỗ trợ cần được xác định và gọi tên được nguyên nhân của sự im lặng mà trẻ đang có.

* Những nguyên nhân của im lặng

- Sợ bị lộ chuyện.

- Không có gì để nói, đầu óc trống rỗng.

- Không có khả năng bày tỏ nội tâm.

- Là người nhút nhát, người không quen tâm sự.

- Nói ra sợ không được chia sẻ.

- Sợ nói ra sẽ bị cười, chê trách, hiểu lầm hay đánh giá.

- Sợ nói ra tổn thương đến người khác, cho chính mình.

- Không tin tưởng ở cán bộ hỗ trợ.

- Cho rằng giữ im lặng sẽ tốt hơn nói ra.

- Là người giữ kín đáo, thích nghe hơn nói, cảm giác không an tâm, nghi ngờ động cơ của người giúp đỡ.

- Quan niệm rằng chuyện cá nhân không nên nói ra.

- Cho rằng là lỗi của bản thân nên không muốn nhắc lại.

- Không có hiểu biết về tham vấn nên im lặng để nghe.

- Lúng túng khi chưa biết bắt đầu từ đâu...

2. Kỹ năng xử lý im lặng

Xác định lý do của tình trạng im lặng (đây là công việc khó khăn nhất định của kỹ năng xử lý im lặng). Sau đó, thực hiện một số yêu cầu sau:

- Để trẻ duy trì sự im lặng từ 15-20 giây.

- Gọi tên lý do gây sự im lặng của trẻ (đòi hỏi khả năng nhạy cảm của cán bộ hỗ trợ để đoán trúng lý do gây ra sự im lặng).

- Bày tỏ thấu cảm với sự im lặng của trẻ (*Việc chấp nhận trẻ im lặng cho thấy cán bộ hỗ trợ không tò mò chuyện của họ, cho phép họ được thể hiện như họ muốn*).

- Khuyến khích họ nói ra vấn đề của họ (nói cho trẻ hiểu tích tụ điều không vui trong lòng sẽ khiến họ sẽ phải chịu đựng một mình và vấn đề không tự mất đi, hay nếu nói ra biết đâu, có thể lại được nhẹ nhõm trong lòng; nói ra được giúp đỡ...).

- Nói về sự bảo mật của thông tin, lưu ý trong kỹ thuật xử lý im lặng, những từ như “im lặng; “nói”; “Không nói”...

Đây là những từ chốt cần nhấn để trẻ ý thức về trạng thái tâm lý của mình – mình đang im lặng, không nói.

7. KỸ NĂNG ĐƯƠNG ĐẦU/ THÁCH THỨC

1. Những vấn đề chung của kỹ năng đương đầu/thách thức

Kỹ năng đương đầu hay còn gọi là kỹ năng thách thức là sự đáp ứng bằng lời của cán bộ hỗ trợ để mô tả hay chỉ ra sự khác biệt trong thông điệp bằng lời, suy nghĩ, cảm xúc và hành vi của trẻ nhằm làm cho trẻ dám vượt qua khó khăn để làm một việc gì đó có tính chất đương đầu với bản thân hoặc với bên ngoài.

Bản chất của kỹ năng thách thức là chỉ ra được mâu thuẫn trong câu nói, biểu cảm và hành vi của trẻ với mục đích giúp trẻ thay đổi cách nhìn cho có hiệu quả đối với vấn đề của họ.

Đây là một kỹ năng đòi hỏi kỹ thuật và sự tinh tế giúp trẻ nhận biết được mâu thuẫn nội tại mà không cảm thấy bị tổn thương.

1.1 Một số lưu ý khi sử dụng kỹ năng đương đầu/thách thức

- Cán bộ hỗ trợ cần thiết lập được mối quan hệ chân thành, tin tưởng với trẻ.

- Mục tiêu của thách thức là khích lệ trẻ có cách nhìn nhận mới nhằm làm sáng tỏ vấn đề.

- Khích lệ trẻ thách thức bản thân, vì vậy hãy cho họ cơ hội để làm điều đó.

- Cần thể hiện thái độ tôn trọng, thấu cảm và chấp nhận giá trị của trẻ.

- Chỉ ra những mâu thuẫn trong hành vi, lời nói, suy nghĩ, cảm xúc của trẻ. Khi chỉ ra mâu thuẫn cần đứng trên quan điểm, giá trị của trẻ chứ không phải theo quan điểm của cán bộ hỗ trợ.

- Quan tâm đến những điểm mạnh của trẻ hơn là những điểm yếu của họ.

Những mâu thuẫn trong câu chuyện của trẻ hướng cán bộ hỗ trợ sử dụng kỹ năng đương đầu/thách thức.

Các nhà nghiên cứu, nhà thực hành đã chỉ ra 04 loại mâu thuẫn chính ở trẻ mà người trợ giúp cần chỉ ra như sau:

- **Mâu thuẫn giữa giá trị và hành vi của trẻ:**

Người bố trong khi ngồi làm “phao” cho con đi thi đã không ngớt khuyên con cố gắng vươn lên trong học tập.

- **Mâu thuẫn giữa hành vi và cảm xúc của trẻ:**

Bà mẹ vừa đánh con, vừa khóc.

- **Mâu thuẫn giữa chính những lời nói của trẻ:**

Một trẻ nói rằng cậu ta không muốn nhìn mặt cậu bạn thân của mình, nhưng sau đó lại nói là không thể sống thiếu bạn ấy.

- **Mâu thuẫn giữa những lời nói và những cảm xúc ẩn giấu:**

Người mẹ nghe thấy con chửi bậy, vừa cười vừa nhắc “chửi bậy là không ngoan”.

* **Có một số dấu hiệu trong câu chuyện của trẻ mà cán bộ hỗ trợ có thể sử dụng kỹ năng đương đầu:**

- Khi trẻ nói về sự việc một cách lộn xộn, không mạch lạc, có mâu thuẫn.

- Khi trẻ có hành vi nguy cơ tự huỷ hoại nhưng họ không nhận biết được điều này.

- Khi trẻ lảng tránh vấn đề đang làm họ bối rối.

- Khi trẻ cứ vòng vo lặp đi lặp lại mãi một câu chuyện.

- Khi lời nói của trẻ không thống nhất với biểu hiện phi ngôn ngữ.

1.2. Một số mẫu câu dùng để thách thức

* *Một mặt em ... nhưng mặt khác em...*

* *Hãy giải thích cho tôi hiểu em làm gì khi em... trong khi đó em lại...*

* *Em nói rằng ... tóm lại có phải ý em là...*

* *Con vừa nói với cô rằng ... nhưng cô thấy khó hiểu...*

* *Con đã nói về mối quan hệ với bạn của cháu. Tuy nhiên, cô thấy có vẻ lộn xộn, con đã nói..., nhưng con lại nói rằng...*

2. Kỹ năng đương đầu/thách thức

Có 05 mức độ thể hiện sự đương đầu/thách thức của trẻ. Tùy theo khả năng đương đầu của trẻ mà cán bộ hỗ trợ có thể sử dụng kỹ năng thách thức ở các mức độ khác nhau:

Mức độ 1: Cán bộ hỗ trợ chỉ ra sự không thống nhất, bằng cách nói phản hồi làm sáng tỏ cho trẻ thấy sự mâu thuẫn của mình: *“Một mặt em ... nhưng mặt khác em...”*

Mức độ 2: Cán bộ hỗ trợ yêu cầu trẻ biện hộ, giải thích, chứng minh sự không thống nhất của trẻ *“Hãy giải thích cho tôi hiểu em làm gì khi em... trong khi đó em lại...”*

Mức độ 3: Cán bộ hỗ trợ tóm lược điều không thống nhất trong câu chuyện của trẻ và nói rõ những ý trong thông tin của trẻ, thách thức trẻ nhìn vấn đề theo các thách thức khác nhau *“Em nói rằng ... tóm lại có phải ý em là...”*

Mức độ 4: Cán bộ hỗ trợ thấu cảm ở mức độ cao. Thông qua sử dụng những câu nói thấu hiểu ở mức độ cao hơn, cán bộ hỗ trợ thách thức sự mâu thuẫn của trẻ, bằng việc phản hồi những cảm xúc vô thức hay tóm tắt lại những điều trẻ nói với sự thách thức tính không thống nhất, phi lý, để trẻ hiểu sâu sắc hơn về vấn đề chính của anh ta.

Mức độ 5: Cán bộ hỗ trợ sử dụng câu nói hài hước, sự châm biếm, cạnh khoé. Cách nâng cao mâu thuẫn này gây nên sự thách thức nhiều hơn, làm nổi bật sự vô lý của mâu thuẫn. Tuy nhiên ở mức độ này, cán bộ hỗ trợ phải thực hiện một cách thận trọng. Cán bộ hỗ trợ cần nêu bật được sự vô lý của mâu thuẫn, nhưng không làm cho trẻ cảm thấy bị giễu cợt.

KẾT LUẬN

Trẻ em là đối tượng yếu thế trong xã hội, cần sự bảo vệ của gia đình, nhà trường và cộng đồng xã hội. Đặc biệt là với những trẻ em trở thành nạn nhân của xâm hại tình dục thì càng cần sự hỗ trợ, chăm sóc của tất cả mọi người. Chính vì thế để giúp cho trẻ bước qua nỗi sợ hãi, đau đớn, vượt qua những tổn thương cả về tinh thần lẫn thể chất thì mỗi một cán bộ y tế không chỉ chăm sóc, hỗ trợ cho trẻ về mặt y tế mà cần trang bị cho mình kiến thức cơ bản về tâm lý trẻ và kỹ năng làm việc với trẻ, có như thế mới thật sự giúp được trẻ một cách tốt nhất trong suốt quá trình làm việc với trẻ và gia đình trẻ bị xâm hại tình dục.

Việc khai thác thông tin nhằm đưa ra kế hoạch, phương án hỗ trợ cho trẻ bị xâm hại không hề dễ dàng nếu không có kiến thức và kỹ năng cần thiết, trong đó tham vấn tâm lý là một giải pháp tối ưu ở giai đoạn này. Tuy nhiên điều đó phụ thuộc vào kiến thức và kỹ năng làm việc được trang bị của mỗi cán bộ y tế cơ sở.

Việc xây dựng bộ tài liệu “Tham vấn tâm lý và kỹ năng làm việc với trẻ em bị xâm hại tình dục” nhằm cung cấp kỹ năng, kiến thức cho đội ngũ cán bộ y tế cơ sở thực hiện tốt hơn quy trình thực hiện chăm sóc, hỗ trợ y tế cho trẻ em bị xâm hại tình dục trước, trong và sau quá trình tố tụng dành cho cán bộ y tế, tư vấn viên cấp cơ sở. Để xây dựng tài liệu này, tác giả đã nghiên cứu và đưa vào tài liệu những kiến thức về tham vấn tâm lý cho trẻ, những kỹ năng cần thiết khi làm việc với trẻ, đặc biệt là trẻ em bị xâm hại. Những kỹ năng cần thiết khi làm việc với trẻ em bị xâm hại được đưa ra trong cuốn tài liệu này đã được áp dụng khá thành công trong các ca tham vấn, tư vấn của nhân viên công tác xã hội. Việc áp dụng tài liệu này cho đội ngũ cán bộ y tế sẽ phần nào đó giải quyết được những khó khăn của việc tiếp cận, hỗ trợ cho nhóm đối tượng đặc biệt là trẻ em bị XHTD và gia đình của trẻ.



TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Trần Thị Minh Đức, Giáo trình tham vấn tâm lý. Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Hà Nội, 2009.

2. Trần Thị Minh Đức, Kỹ năng tham vấn cho người chưa thành niên vi phạm pháp luật. Tổ chức Plan, 2010.

3. Nguyễn Thái Lan, Bùi Thị Xuân Mai, Giáo trình công tác xã hội cá nhân và gia đình. Nhà xuất bản Lao động – Xã hội, 2001.

4. Tiêu Thị Minh Hoàng, Giáo trình tham vấn cơ bản trong chăm sóc sức khỏe tâm thần. Nhà xuất bản Lao động – Xã hội, 2014.

5. Tổng đài điện thoại quốc gia bảo vệ trẻ em 111, Quy trình hỗ trợ tâm lý cho trẻ em trong trường hợp khẩn cấp, 2020.





Hội Bảo vệ quyền trẻ em Việt Nam là một tổ chức xã hội chuyên nghiệp về bảo vệ quyền trẻ em, hoạt động với mục đích tập hợp, đoàn kết công dân, tổ chức Việt Nam có tâm huyết, tự nguyện hoạt động, phấn đấu vì mục đích làm cho trẻ em được hưởng các quyền cơ bản; góp phần thúc đẩy việc thực hiện quyền trẻ em, tạo điều kiện cho trẻ em Việt Nam được sống trong môi trường an toàn, lành mạnh, được phát triển hài hòa và tham gia bảo vệ, ngăn chặn mọi hành vi xâm hại quyền trẻ em theo quy định của pháp luật Việt Nam và Công ước quốc tế về quyền trẻ em mà Việt Nam đã phê chuẩn.

Hội Bảo vệ quyền trẻ em Việt Nam là thành viên của Ủy ban Trung ương Mặt trận tổ quốc Việt Nam, hoạt động có hiệu quả trên phạm vi toàn quốc, đến nay đã có 23 cơ sở Hội cấp tỉnh/TP, 40 Chi hội, 05 Trung tâm trực thuộc tại 42/63 tỉnh/TP với khoảng 70.000 hội viên.

Vai trò, trách nhiệm của Hội Bảo vệ quyền trẻ em Việt Nam cũng được quy định tại Khoản 4, Điều 92 Luật Trẻ em: *“Hội có nhiệm vụ tổ chức việc kết nối, thu thập thông tin, kiến nghị của các tổ chức xã hội và của trẻ em chuyển đến các cơ quan nhà nước để góp ý, tư vấn cho việc xây dựng và thực hiện chính sách, pháp luật về quyền trẻ em; tham gia giám sát thực hiện quyền trẻ em; phát biểu chính kiến và kiến nghị của Hội đối với các cơ quan nhà nước có liên quan về các vấn đề về trẻ em và việc vi phạm pháp luật về trẻ em”*.

HỘI BẢO VỆ QUYỀN TRẺ EM VIỆT NAM

Địa chỉ liên hệ: Tầng 5, Cung trí thức thành phố, số 01 Tôn Thất Thuyết, phường Dịch Vọng Hậu, quận Cầu Giấy, Hà Nội

Điện thoại: 024 37823936

Email: hoibvqtevn@gmail.com

Website: www.vacr.vn - www.treemviet.vn

CƠ QUAN THƯỜNG TRỰC PHÍA NAM

Địa chỉ : Số 181, Nguyễn Cư Trinh, P. Nguyễn Cư Trinh, Quận 1, TP. Hồ Chí Minh

Điện thoại: 028 38388872

Email: hoibvqtephianam@gmail.com



Do Liên Minh Châu Âu tài trợ



EU JULE



OXFAM



In ấn tại Công ty Cổ Phần In và Thương Mại Thành Đạt
Số xác nhận ĐKXB: 3500-2021/CXBIPH/2-145/TN
Quyết định XB số: 1863 /QĐ-NXBTN
Mã ISBN: 978-604-341-518-3