

**ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN**

---

**Nguyễn Thùy Trang**

**NĂNG LỰC BẢO VỆ TRẺ EM**  
**CỦA NGƯỜI LÀM CÔNG TÁC XÃ HỘI**  
**CẤP CƠ SỞ TẠI THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

**LUẬN ÁN TIẾN SĨ CÔNG TÁC XÃ HỘI**

**Hà Nội – 2024**

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN

Nguyễn Thùy Trang

**NĂNG LỰC BẢO VỆ TRẺ EM  
CỦA NGƯỜI LÀM CÔNG TÁC XÃ HỘI  
CẤP CƠ SỞ TẠI THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

Chuyên ngành: Công tác xã hội

Mã số: 9760101.01

LUẬN ÁN TIẾN SĨ CÔNG TÁC XÃ HỘI

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:

1. PGS.TS. Nguyễn Thị Thái Lan
2. TS. Pauline Meemeduma

Hà Nội - 2024

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan Luận án Tiến sỹ về đề tài “Năng lực bảo vệ trẻ em của người làm công tác xã hội cấp cơ sở tại thành phố Hà Nội” là công trình nghiên cứu của cá nhân tôi và những kết quả trong nghiên cứu là hoàn toàn trung thực.

Tác giả Luận án

Nguyễn Thùy Trang

## LỜI CẢM ƠN

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn chân thành và lời cảm ơn sâu sắc tới các cá nhân và tập thể sau đây đã hỗ trợ tôi hoàn thành Luận án nghiên cứu này.

PGS.TS. Nguyễn Thị Thái Lan và TS. Meemeduma đã tận tình hướng dẫn, khuyến khích động viên tôi thực hiện và hoàn thành Luận án;

Ban Giám hiệu, Ban Chủ nhiệm và các thầy, cô trong Khoa Xã hội học và Bộ môn Công tác xã hội, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn - Đại học Quốc gia Hà Nội đã góp ý về chuyên môn và tạo điều kiện về các thủ tục hành chính;

Cục Trẻ em, Phòng Lao động- Thương binh & Xã hội các quận/huyện, Ủy ban nhân dân các xã/phường/thị trấn, các trung tâm, các cơ sở dịch vụ CTXH, phòng CTXH, đường dây hotline trẻ em 111 tại Tp. Hà Nội, lãnh đạo, quản lý và đặc biệt là các cán bộ/nhân viên CTXH tại các đơn vị đã hợp tác, chia sẻ thông tin và tạo điều kiện thuận lợi cho tôi trong quá trình nghiên cứu, thực hiện Luận án;

Gia đình trẻ em tại cộng đồng đã tham gia phỏng vấn, chia sẻ thông tin;

Gia đình tôi đã động viên và hỗ trợ tôi trong suốt thời gian dài thực hiện luận án;

Ban Giám hiệu và đồng nghiệp Trường Đại học Lao động- Xã hội trụ sở chính đã tạo mọi điều kiện hỗ trợ về thời gian cho tôi hoàn thành Luận án;

Những người bạn thân và các đồng nghiệp đã luôn động viên tinh thần, hỗ trợ tôi trong suốt quá trình học tập và thực hiện Luận án.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

## MỤC LỤC

<b>DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU VÀ TỪ VIẾT TẮT</b> .....	5
<b>DANH MỤC CÁC BẢNG</b> .....	7
<b>DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ</b> .....	8
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	9
1. Lý do chọn đề tài nghiên cứu.....	9
2. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu.....	11
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	12
4. Hạn chế của nghiên cứu.....	13
5. Các câu hỏi nghiên cứu.....	13
6. Giả thuyết nghiên cứu.....	13
7. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của luận án.....	14
8. Kết cấu của Luận án .....	15
<b>CHƯƠNG I. TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU</b> .....	16
1.1. Các nghiên cứu về công tác xã hội và bảo vệ trẻ em .....	17
1.2. Các nghiên cứu về vai trò, trách nhiệm của người làm công tác xã hội trong lĩnh vực bảo vệ trẻ em .....	20
1.3. Các nghiên cứu về các tiêu chuẩn năng lực của người làm công tác xã hội cấp cơ sở.....	23
1.4. Các nghiên cứu về năng lực bảo vệ trẻ em của người làm công tác xã hội .....	26
1.5. Các khung năng lực bảo vệ trẻ em trên thế giới và tại Việt Nam.....	28
1.5.1. Khung năng lực bảo vệ trẻ em của Liên minh Bảo vệ trẻ em hành động nhân văn (CPHA) .....	28
1.5.2. Khung năng lực bảo vệ trẻ em của Úc.....	29
1.5.3. Khung năng lực bảo vệ trẻ em của Anh .....	31
1.6. Các nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng đến năng lực bảo vệ trẻ em của người làm công tác xã hội.....	33
1.6.1. Nhóm yếu tố Đặc điểm cá nhân .....	33

1.6.2. Nhóm yếu tố giáo dục và đào tạo.....	34
1.6.3. Nhóm yếu tố môi trường làm việc.....	35
1.6.4. Nhóm yếu tố văn hóa.....	36
1.7. Khoảng trống của các nghiên cứu và xu hướng nghiên cứu.....	37
<b>Tiểu kết Chương I</b> .....	38
<b>CHƯƠNG II. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	40
2.1. Các khái niệm công cụ.....	40
2.1.1 Khái niệm năng lực.....	40
2.1.2. Khái niệm bảo vệ trẻ em .....	41
2.1.3. Khái niệm năng lực bảo vệ trẻ em.....	43
2.1.4. Khái niệm khung năng lực .....	45
2.1.5. Khái niệm khung năng lực bảo vệ trẻ em .....	46
2.1.6. Khái niệm người làm công tác xã hội.....	47
2.1.7. Khái niệm người làm công tác xã hội trong lĩnh vực bảo vệ trẻ em.....	50
2.1.8. Khái niệm cấp cơ sở .....	51
2.1.9. Khái niệm năng lực bảo vệ trẻ em của người làm công tác xã hội cấp cơ sở.....	52
2.2. Các lý thuyết.....	55
2.2.1. Lý thuyết Học tập xã hội.....	56
2.2.2. Lý thuyết Hệ thống sinh thái.....	57
2.2.3. Khung năng lực ASK.....	59
2.4. Phương pháp nghiên cứu .....	64
2.4.1. Phương pháp nghiên cứu tài liệu.....	64
2.4.2. Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi.....	65
2.4.3. Phương pháp phỏng vấn sâu .....	69
2.4.4. Phương pháp chuyên gia.....	70
<b>CHƯƠNG III. THỰC TRẠNG NĂNG LỰC BẢO VỆ TRẺ EM CỦA NGƯỜI LÀM CÔNG TÁC XÃ HỘI CẤP CƠ SỞ</b> .....	71
3.1. Địa bàn nghiên cứu.....	71
3.1.1. Hoạt động truyền thông .....	71

3.1.2. Hoạt động tập huấn.....	72
3.1.3. Công tác thu thập, quản lý bộ chỉ tiêu số liệu và hoạt động hỗ trợ, can thiệp, trợ giúp trẻ em.....	72
3.2. Đặc điểm của khách thể tham gia nghiên cứu .....	73
3.3. Thực trạng trình độ đào tạo công tác xã hội của người làm công tác xã hội cấp cơ sở.....	76
3.4. Tự đánh giá thực trạng năng lực kiến thức, kỹ năng về bảo vệ trẻ em và thái độ của người làm công tác xã hội .....	78
3.4.1. Kiến thức về Bảo vệ trẻ em.....	79
3.4.2. Kỹ năng bảo vệ trẻ em của người làm công tác xã hội .....	81
3.4.3. Thực trạng thái độ/hành vi của người làm công tác xã hội cấp cơ sở.....	84
3.5. Mức độ tham gia các lớp đào tạo/bồi dưỡng về công tác bảo vệ trẻ em.....	88
3.6. Khả năng thực hiện công tác bảo vệ trẻ em.....	91
3.6.1. Khả năng thực hiện công tác phòng ngừa.....	91
3.6.2. Khả năng thực hiện công tác hỗ trợ.....	94
3.6.3. Khả năng thực hiện công tác can thiệp.....	97
3.7. Tương quan giữa trình độ đào tạo Công tác xã hội và năng lực bảo vệ trẻ em của người làm công tác xã hội .....	102
<b>Tiểu kết chương III .....</b>	<b>105</b>
<b>CHƯƠNG IV. ĐÁNH GIÁ CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG TỚI NĂNG LỰC BẢO VỆ TRẺ EM CỦA NGƯỜI LÀM CÔNG TÁC XÃ HỘI CẤP CƠ SỞ..</b>	<b>107</b>
4.1. Xác định các yếu tố ảnh hưởng tới năng lực bảo vệ trẻ em của người làm công tác xã hội cấp cơ sở .....	108
4.2. Phân tích nhân tố khám phá cho các yếu tố ảnh hưởng .....	109
4.2.1. Đặc điểm cá nhân của người làm công tác xã hội.....	111
4.2.2. Giáo dục và đào tạo .....	114
4.2.3. Môi trường làm việc .....	119
4.2.4. Các đặc điểm văn hóa .....	124
<b>Tiểu kết Chương IV.....</b>	<b>128</b>

<b>CHƯƠNG V. CÁC GIẢI PHÁP VÀ ĐỀ XUẤT KHUNG NĂNG LỰC BẢO VỆ TRẺ EM</b> .....	130
5.1. Sự cần thiết phải có các giải pháp và khung năng lực bảo vệ trẻ em.....	130
5.2. Giải pháp về các quy định, chính sách .....	134
5.3. Giải pháp về tổ chức, thực hiện thực hiện chính sách.....	136
5.3.1. Chuẩn bị tổ chức thực hiện chính sách.....	136
5.3.2. Tổ chức thực hiện chính sách.....	137
5.3.3. Đánh giá việc tổ chức. thực hiện chính sách.....	138
5.4. Các giải pháp tăng cường năng lực bảo vệ trẻ em của người làm công tác xã hội ..	139
5.5. Đề xuất khung năng lực bảo vệ trẻ em cho người làm công tác xã hội cấp cơ sở...	141
5.5.1. Cơ sở lý luận.....	141
5.5.2. Cơ sở thực tiễn.....	142
<b>Tiểu kết Chương V</b> .....	151
<b>KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ</b> .....	151
I. Kết luận.....	152
II. Khuyến nghị .....	156
<b>DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH CỦA TÁC GIẢ LIÊN QUAN ĐẾN LUẬN ÁN</b> .....	160
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	161
<b>PHỤ LỤC</b>	



## DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU VÀ TỪ VIẾT TẮT

Chữ viết tắt	Nội dung chữ viết tắt
AASW	Hiệp hội nhân viên Công tác xã hội Úc
ASK	Thái độ - Kỹ năng – Kiến thức
ASTE	An sinh trẻ em
ASXH	An sinh xã hội
BVTE	Bảo vệ trẻ em
BVTEVN	Bảo vệ trẻ em Việt Nam
CASW	Hiệp hội Nhân viên công tác xã hội Ca-na-đa
CB PCTXH	Cán bộ phòng Công tác xã hội
CBE	Giáo dục dựa trên năng lực
CM	Cha mẹ
CPHA	Hiệp hội hành động nhân đạo BVTE của Mỹ
CPWG	Nhóm làm việc BVTE
CSCTXH	Cơ sở công tác xã hội
CSDVCTXH	Cơ sở dịch vụ công tác xã hội
CTXH	Công tác xã hội
ĐTB	Điểm trung bình
GDDT	Giáo dục và đào tạo
IASSW	Hiệp hội các Trường đào tạo công tác xã hội quốc tế
IFSW	Hiệp hội Nhân viên công tác xã hội quốc tế
LĐ PCTXH	Lãnh đạo Phòng Công tác xã hội
LDTBXH	Lao động – Thương binh và Xã hội
NASW	Hiệp hội Nhân viên công tác xã hội quốc gia Mỹ
NES	Cơ quan Đào tạo và giáo dục Xcốt-len
OECD	Tổ chức hợp tác phát triển kinh tế
PCTXH	Phòng công tác xã hội

SHRM	Hiệp hội quản lý nguồn nhân lực
TP.Hà Nội	Thành phố Hà Nội
TTPNPT	Trung tâm Phụ nữ và phát triển
UAE	Các tiêu chuẩn quốc tế Á-rập Thống nhất
UBND	Ủy Ban nhân dân
UN	Liên hợp quốc
UNICEF	Quỹ nhi đồng Liên hợp quốc
VH-XH	Văn hóa - Xã hội
VHTTDL	Văn hóa, Thể thao và Du lịch
XHTD	Xâm hại tình dục

## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 1.1. Khung năng lực thực hành BVTE.....	29
Bảng 1.2. Các nguyên tắc thực hành BVTE.....	32
Bảng 2.1. Mức độ thang đo theo giá trị trung bình.....	69
Bảng 3.1. Một số đặc điểm của khách thể nghiên cứu.....	74
Bảng 3.2. Trình độ đào tạo về CTXH.....	77
Bảng 3.3. Biến nghiên cứu và mã hóa.....	98
Bảng 3.4. Tổng hợp năng lực BVTE của người làm CTXH.....	103
Bảng 3.5. Kiểm định ANOVA.....	104
Bảng 3.6. Thống kê mô tả sự khác biệt về giá trị trung bình giữa các yếu tố.....	104
Bảng 4.1. Tỷ lệ người làm CTXH gặp khó khăn khi thực hiện công việc.....	107
Bảng 4.2. Các yếu tố ảnh hưởng tới năng lực BVTE.....	108
Bảng 4.3. Ma trận xoay các nhân tố.....	110
Bảng 4.4. Mức độ ảnh hưởng của nhóm nhân tố Đặc điểm cá nhân.....	112
Bảng 4.5. Mức độ ảnh hưởng của nhóm nhân tố Giáo dục và đào tạo.....	117
Bảng 4.6. Mức độ ảnh hưởng của Môi trường làm việc.....	120
Bảng 4.7. Mức độ ảnh hưởng của nhóm yếu tố Văn hóa.....	125
Bảng 5.1. Mô tả nhóm năng lực chung của người làm CTXH cấp cơ sở.....	144
Bảng 5.2. Mô tả các cấp độ năng lực bảo vệ trẻ em.....	146
Bảng 5.3. Mô tả nhóm năng lực bảo vệ trẻ em của người làm CTXH chuyên nghiệp..	146
Bảng 5.4. Mô tả nhóm năng lực bảo vệ trẻ em của người làm CTXH phụ trách công tác bảo vệ trẻ em cấp xã.....	149
Bảng 5.5. Mô tả nhóm năng lực bảo vệ trẻ em của cộng tác viên bảo vệ trẻ em cấp xã.....	150

## DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 2.1. Khung phân tích .....	62
Biểu đồ 3.1. Mức độ Kiến thức về Bảo vệ trẻ em.....	79
Biểu đồ 3.2. Mức độ thực hiện các kỹ năng Bảo vệ trẻ em.....	82
Biểu đồ 3.3. Thái độ/hành vi của người làm công tác xã hội.....	86
Biểu đồ 3.4. Tỷ lệ cán bộ tham gia các khóa học về bảo vệ trẻ em.....	90
Biểu đồ 3.5. Khả năng thực hiện công tác phòng ngừa .....	92
Biểu đồ 3.6. Khả năng thực hiện công tác hỗ trợ.....	95
Biểu đồ 3.7. Khả năng thực hiện can thiệp.....	98
Biểu đồ 5.1. Khung năng lực BVTE .....	143

## MỞ ĐẦU

### 1. Lý do chọn đề tài nghiên cứu

Là quốc gia đầu tiên tại Châu Á phê chuẩn Công ước quốc tế về Quyền của trẻ em vào năm 1990, Việt Nam thể hiện cam kết mạnh mẽ với cộng đồng quốc tế về chăm sóc và bảo vệ trẻ em, đồng thời phấn đấu không ngừng để mỗi trẻ em đều có quyền được sống trong môi trường lành mạnh, được vui chơi và tự do phát triển. Không chỉ vậy, Việt Nam cũng là nước luôn đặt công tác bảo vệ và chăm sóc trẻ em là một trong những mục tiêu có ý nghĩa quan trọng trong các chủ trương chính sách và chiến lược phát triển bền vững của Đảng và Nhà nước. Chỉ thị 20/CT-TW ngày 5-11-2012 của Đảng đã khẳng định công tác chăm sóc, giáo dục và bảo vệ trẻ em có tính chiến lược, lâu dài, góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đáp ứng sự phát triển của đất nước (Bộ Chính trị, 2023).

Hoạt động chăm sóc và bảo vệ trẻ em đã được luật hoá từ rất sớm, Pháp lệnh về Bảo vệ, chăm sóc và giáo dục trẻ em được ban hành từ năm 1979 khi đất nước vừa mới thống nhất. Luật Bảo vệ, chăm sóc và giáo dục trẻ em được thông qua vào năm 1991 và được sửa đổi, bổ sung vào năm 2004, sau đó Luật Trẻ em được ban hành vào năm 2016 (Quốc hội Việt Nam, 2016). Nhà nước đã ban hành nhiều luật liên quan như Luật hình sự, Luật Lao động, Luật Dân sự, Luật Hôn nhân và gia đình, Luật Giáo dục, Luật phòng chống HIV/AIDS, Nghị định 56/2017/NĐ – CP ngày 09/5/2017 Quy định chi tiết về một số điều của Luật Trẻ em nhằm triển khai một cách có hệ thống và chuyên nghiệp hoạt động chăm sóc và bảo vệ trẻ em. Song hành với hệ thống luật pháp và chính sách, Chính phủ cũng phê duyệt các kế hoạch và chương trình hành động Quốc gia vì trẻ em theo các giai đoạn từ 2021-2030.

Hiện nay, dân số trẻ em của cả nước là 25.968.912 em. Tổng số trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt là 1.757.567 em. Tỷ lệ trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt trên tổng dân số trẻ em là 6,76% (Cục Trẻ em, 2024). Mặc dù có sự chuyển biến tích cực về công tác BVTE, tuy nhiên trong những năm qua số vụ xâm hại trẻ em, số trẻ em bị xâm hại,

số trẻ em bị tai nạn thương tích đặc biệt trẻ em tử vong do đuối nước vẫn diễn biến phức tạp, ngày càng xuất hiện nhiều vụ việc nghiêm trọng gây bức xúc trong xã hội. Trong ba năm từ 2019 đến 2023 có 7.483 vụ xâm hại trẻ em trên toàn quốc, trong đó xâm tình dục trẻ em chiếm trên 80%. Nhiều vụ gây hậu quả nghiêm trọng cho trẻ em nữ mang thai, chết, tự tử (Sở LĐTBXH, 2024). Hơn nữa, số lượng trẻ em suy dinh dưỡng, trẻ em thiếu sự quan tâm, chăm sóc của cha mẹ, trẻ em có nguy cơ cao rơi vào hoàn cảnh đặc biệt, trẻ em bị xâm hại, trẻ em vi phạm pháp luật, trẻ bị tai nạn thương tích có xu hướng gia tăng (Ban Tuyên giáo TW, 2021). Đối tượng xâm hại trẻ em ngày càng trẻ hóa không chỉ là người lớn mà còn là trẻ vị thành niên (UNICEF, 2019a).

Thành phố Hà Nội là thành phố thủ đô nơi có nhiều trụ sở hoạt động của hệ thống Bảo vệ trẻ em (BVTE) bao gồm các cơ quan, tổ chức, đoàn thể các cấp từ trung ương tới địa phương. Tại Thành phố có nhiều nhóm trẻ em đang sinh sống bao gồm trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt, trẻ em bị xâm hại, trẻ em bị bạo lực... Nghiên cứu tại địa bàn thủ đô sẽ cung cấp các dữ liệu nghiên cứu đầy đủ nhất về thực trạng công tác BVTE, năng lực BVTE của người làm công tác xã hội (CTXH). Trên địa bàn Hà Nội có 12.765 trẻ em có hoàn cảnh khó khăn và 30.501 trẻ em có nguy cơ rơi vào hoàn cảnh khó khăn (Sở LĐTBXH, 2023). Đây là những đối tượng cần sự quan tâm của các cấp, các ngành và toàn xã hội. Những vấn đề mà trẻ em thủ đô gặp phải ngày càng gia tăng với mức độ phức tạp hơn và khó giải quyết vì vậy cần có sự trợ giúp chuyên nghiệp của đội ngũ người làm công tác xã hội. Tuy nhiên, hệ thống BVTE vẫn còn chưa chủ động, kịp thời trong việc phát hiện và tiếp nhận các thông báo về các vụ việc nên các can thiệp, trợ giúp vẫn còn chậm chưa đạt hiệu quả. Báo cáo của Chính phủ về công tác BVTE cho thấy vấn đề về năng lực của cán bộ BVTE ở cấp xã khi chưa kịp thời xử lý thông tin, thông báo, tố giác hành vi xâm hại trẻ em. Do họ thiếu kiến thức, kỹ năng nghiệp vụ nên công tác hỗ trợ, can thiệp cho trẻ em bị xâm hại chưa đạt yêu cầu (Báo Điện tử Chính phủ, 2022). Nghiên cứu của UNICEF Việt Nam cũng khuyến cáo đội ngũ cán bộ làm việc với trẻ em vẫn còn có những bất cập do lực lượng mỏng và thiếu các dịch vụ tham vấn chuyên

nghiệp đáp ứng các tiêu chuẩn thực hành Quốc tế nhằm giải quyết các vấn đề phức tạp và các nguy cơ cao của công tác bảo vệ trẻ em (UNICEF, 2019b). Thực tế đội ngũ cán bộ chuyên trách làm công tác trẻ em từ cấp tỉnh, cấp huyện và cấp xã đều giảm do thực hiện tinh giản cơ cấu tổ chức, đội ngũ cán bộ chuyên trách ngày càng giảm và thường xuyên luân chuyển công tác; cán bộ kiêm nhiệm lại chưa được đào tạo cơ bản về quyền trẻ em và CTXH nên chất lượng, hiệu quả công tác trẻ em chưa cao (Cục Trẻ em, 2022).

Kinh nghiệm quốc tế đã chứng minh vai trò quan trọng của đội ngũ cán bộ làm công tác xã hội trong việc thực hiện các chính sách BVTE, cung cấp các dịch vụ, thực hiện kết nối, chuyển gửi đảm bảo sự tiếp cận và công bằng cho trẻ em và gia đình (AASW, 2015). Chính vì vậy họ cần có năng lực chuyên môn đặc biệt là khả năng thực hành, phát triển kiến thức, năng lực, các giá trị của bản thân và phát triển nghề nghiệp (Statham và cộng sự, 2006). Tuy nhiên, tại Việt Nam các công trình nghiên cứu về năng lực của người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE cấp cơ sở còn rất hạn chế. Điều này ảnh hưởng rất lớn đến thực hiện chủ trương, chính sách, các chương trình chăm sóc và bảo vệ trẻ em, đặc biệt là đến hạnh phúc và an sinh của trẻ em trên cả nước nói chung và tại Tp. Hà Nội nói riêng. Chính vì vậy, tác giả đã chọn đề tài “*Năng lực bảo vệ trẻ em của người làm công tác xã hội cấp cơ sở tại thành phố Hà Nội*” nhằm nghiên cứu, đánh giá năng lực của đội ngũ người làm CTXH trong lĩnh vực bảo vệ trẻ em hướng đến đề xuất các tiêu chuẩn năng lực thực hành và phát triển đội ngũ nhân viên CTXH có năng lực chuyên môn và phẩm chất để thực hiện tốt công tác BVTE.

## **2. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu**

### **2.1. Mục đích nghiên cứu**

Luận án nhằm xây dựng cơ sở lý luận, đánh giá thực trạng và các yếu tố ảnh hưởng tới năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở. Từ đó, nghiên cứu đề xuất các giải pháp nâng cao năng lực và khung năng lực BVTE cho đội ngũ người làm CTXH cấp cơ sở tại TP. Hà Nội.

## **2.2. Nhiệm vụ nghiên cứu**

a) Thu thập và phân tích tổng quan các tài liệu liên quan tới năng lực BVTE trên thế giới và Việt Nam bao gồm: các công trình nghiên cứu, các báo cáo tổng kết, đánh giá, các ấn phẩm xuất bản trên các tạp chí trong nước và quốc tế. Xây dựng cơ sở lý luận, thao tác hóa các khái niệm công cụ liên quan tới năng lực BVTE của người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE cấp cơ sở.

b) Mô tả, phân tích và đánh giá thực trạng năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở.

c) Đánh giá và phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến năng lực BVTE của người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE cấp cơ sở.

d) Xác định các năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở và đề xuất các giải pháp và khung năng lực BVTE nhằm nâng cao năng lực cho người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE cấp cơ sở.

## **3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

**3.1. Đối tượng nghiên cứu:** Năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở.

**3.2. Phạm vi nghiên cứu:**

### **3.2.1. Phạm vi về nội dung**

Luận án sử dụng lý thuyết Hệ thống sinh thái, lý thuyết Học tập và khung năng lực ASK (Attitudes, Skills, Knowledge) để nghiên cứu, mô tả, phân tích và đánh giá năng lực BVTE của người làm CTXH. Xác định, đánh giá và phân tích các yếu tố ảnh hưởng tới năng lực BVTE của họ. Trên cơ sở những dữ liệu thu thập được từ đó đề xuất các giải pháp và khung năng lực BVTE nâng cao năng lực BVTE cho người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE cấp cơ sở.

### **3.2.2. Phạm vi về khách thể nghiên cứu**

Nhóm đối tượng tham gia khảo sát là người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE có kinh nghiệm làm việc từ 01 năm trở lên tại UBND cấp xã, các cơ sở dịch vụ CTXH cung cấp dịch vụ trực tiếp cho trẻ em và gia đình trẻ gồm có trung tâm CTXH và Quỹ bảo trợ trẻ em, đường dây hotline 111, trung tâm Phụ nữ và phát triển. Đối tượng tham gia phỏng vấn sâu bao gồm các nhà quản lý, lãnh đạo UBND



cấp xã, các cơ sở, trung tâm, tổ chức cung cấp dịch vụ BVTE công lập và một số đại diện gia đình/người chăm sóc của trẻ em tham gia phỏng vấn sâu.

3.2.3. *Phạm vi không gian*: 30 quận/huyện tại TP. Hà Nội.

3.2.4. *Thời gian nghiên cứu*: Từ năm 2020 – 2023.

#### **4. Hạn chế của nghiên cứu**

Với điều kiện tiếp cận khách thể nghiên cứu, luận án thực hiện khảo sát đánh giá năng lực BVTE dựa trên hoạt động tự đánh giá của người làm CTXH cấp cơ sở. Vì vậy kết quả nghiên cứu chỉ tập trung vào phân tích năng lực BVTE dựa trên nhận thức từ chính những người cung cấp dịch vụ. Để khắc phục hạn chế này, bên cạnh việc trực tiếp đi thu thập dữ liệu, nghiên cứu còn đánh giá năng lực BVTE thông qua các phỏng vấn sâu với những các nhà quản lý, lãnh đạo, cha mẹ/người chăm sóc trẻ em để có được các đánh giá đa chiều về năng lực BVTE đảm bảo tính khách quan và độ tin cậy của dữ liệu khảo sát.

#### **5. Các câu hỏi nghiên cứu**

a) Thực trạng năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở tại TP. Hà Nội hiện nay như thế nào?

b) Có những yếu tố nào ảnh hưởng tới năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở tại TP. Hà Nội?

c) Người làm CTXH cấp cơ sở cần có những năng lực BVTE gì?

d) Cần đề xuất các giải pháp và khung năng lực BVTE cho người làm CTXH cấp cơ sở như thế nào?

#### **6. Giả thuyết nghiên cứu**

Giả thuyết 1: Người làm CTXH cấp cơ sở còn thiếu năng lực về kiến thức, kỹ năng về BVTE và thái độ đối với thân chủ.

Giả thuyết 2: Các yếu tố ảnh hưởng bao gồm đặc điểm cá nhân, giáo dục và đào tạo, môi trường làm việc, yếu tố văn hóa có tác động cao đến năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở.

Giả thuyết 3: Cần phải xây dựng khung năng lực BVTE cho người làm CTXH cấp cơ sở đáp ứng yêu cầu thực tiễn.

## **7. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của luận án**

**7.1. Ý nghĩa khoa học của luận án:** Kết quả nghiên cứu của luận án cung cấp một hệ thống lý luận, khái niệm về năng lực BVTE của người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE cấp cơ sở. Luận án còn xây dựng mới một số khái niệm công cụ về năng lực BVTE của người làm CTXH trong bối cảnh Việt Nam, giúp định hướng và giải quyết nhiều vấn đề liên quan đến thực trạng năng lực BVTE của người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE cấp cơ sở tại TP. Hà Nội. Nghiên cứu còn là nguồn tài liệu tham khảo cho các nghiên cứu sau này. Ngoài ra, việc đề xuất các giải pháp nâng cao năng lực BVTE cho người làm CTXH có ý nghĩa quan trọng trong việc nghiên cứu xây dựng chương trình đào tạo/bồi dưỡng nhân lực trong lĩnh vực BVTE.

**7.2. Ý nghĩa thực tiễn của luận án:** Kết quả nghiên cứu thực tiễn của luận án đã xác định, đánh giá và phân tích thực trạng năng lực BVTE và các yếu tố ảnh hưởng tới năng lực BVTE; xác định những khoảng trống về chuyên môn của người làm CTXH từ đó xây dựng những giải pháp nâng cao năng lực cho họ; đồng thời tăng cường chất lượng cung cấp dịch vụ cho trẻ em và gia đình. Luận án đề xuất khung năng lực BVTE cho người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE cấp cơ sở làm khung tham khảo cho các nhà hoạch định chính sách, nhà quản lý và các cơ sở dịch vụ xây dựng chiến lược phát triển nguồn nhân lực trong lĩnh vực BVTE và làm cơ sở cho việc tuyển dụng và đào tạo/bồi dưỡng nâng cao năng lực.

Việc xác định các năng lực cần thiết về BVTE không chỉ hỗ trợ phát triển các chương trình đào tạo liên quan tới BVTE mà còn là công cụ đánh giá năng lực của nhân viên CTXH sau khi được đào tạo. Ngoài ra, việc đề xuất các giải pháp nâng cao năng lực BVTE là cơ sở tăng cường chất lượng nguồn nhân lực CTXH trong lĩnh vực BVTE, góp phần vào nâng cao chất lượng dịch vụ cho trẻ em và gia đình, phát triển công tác tuyển dụng, đào tạo/bồi dưỡng nhân sự CTXH trong lĩnh vực BVTE, đánh giá các dịch vụ và hướng dẫn thực hiện công tác BVTE.

Ngoài ra, Luận án cũng cung cấp thông tin về một số mô hình BVTE trong nước và quốc tế, hệ thống cơ sở lý luận và kết quả nghiên cứu của luận án giúp các cơ sở đào tạo thiết kế chương trình đào tạo về BVTE phù hợp với thực trạng năng

lực BVTE cho người làm CTXH. Kết quả đề xuất khung năng lực BVTE cho người làm CTXH là cơ sở để tuyển dụng, đánh giá năng lực, xác định các vai trò và yêu cầu năng lực của vị trí việc làm về BVTE cho đội ngũ người làm CTXH cấp cơ sở.

Từ những dữ liệu khoa học của luận án, các nhà hoạch định chính sách có thêm căn cứ khoa học để hoạch định chính sách phù hợp với công tác BVTE và các nhà quản lý các cơ sở dịch vụ có cơ sở tuyển dụng nhân viên, quản lý công việc và phát triển đội ngũ nhân viên CTXH thực hiện BVTE. Kết quả của luận án là tư liệu tham khảo cho các cơ quan của chính phủ xây dựng khung năng lực BVTE cho người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE cấp cơ sở từ đó xây dựng vị trí việc làm về BVTE.

## **8. Kết cấu của Luận án**

Ngoài Phần mở đầu, Kết luận và Khuyến nghị, Tài liệu tham khảo, Danh mục các công trình công bố và Phụ lục, nội dung luận án được trình bày trong 5 chương:

### ***Chương I. Tổng quan vấn đề nghiên cứu***

Chương I phân tích tổng quan những nghiên cứu đã có về năng lực BVTE, năng lực CTXH, các nghiên cứu về CTXH và BVTE, các nghiên cứu về khung năng lực BVTE của người làm CTXH, các mô hình/hệ thống BVTE và các nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng đến năng lực BVTE của người làm CTXH. Trên cơ sở đó tóm tắt, phân tích những kết quả nghiên cứu đã có, thảo luận những kết quả đã đạt được của những nghiên cứu đó, phát hiện các khoảng trống hoặc những định hướng nghiên cứu tiếp theo để tiến hành nghiên cứu.

### ***Chương II: Cơ sở lý luận và phương pháp nghiên cứu***

Chương II bao gồm các khái niệm công cụ về năng lực, BVTE, năng lực BVTE, năng lực BVTE của người làm CTXH, cấp cơ sở, lĩnh vực BVTE cấp cơ sở, các yếu tố ảnh hưởng tới năng lực BVTE của người làm CTXH, các lý thuyết được vận dụng trong phân tích như lý thuyết Hệ thống sinh thái, lý thuyết Học tập và mô hình ASK, các phương pháp nghiên cứu đã sử dụng và mô tả về địa bàn nghiên cứu là TP. Hà Nội.

### ***Chương III: Thực trạng năng lực bảo vệ trẻ em của người làm công tác xã hội cấp cơ sở tại thành phố Hà Nội***

Chương III mô tả, phân tích về thực trạng công tác BVTE tại TP. Hà Nội bao

gồm việc thực hiện công tác BVTE, số lượng trẻ em đang gặp phải những vấn đề cần giải quyết; phân tích, đánh giá thực trạng năng lực BVTE của người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE cấp cơ sở tại TP. Hà Nội.

***Chương IV: Đánh giá các yếu tố ảnh hưởng tới năng lực bảo vệ trẻ em của người làm công tác xã hội trong lĩnh vực trẻ em cấp cơ sở***

Chương này tập trung vào việc xác định và đánh giá, phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến năng lực BVTE của người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE cấp cơ sở tại TP. Hà Nội dựa trên các công trình nghiên cứu trước đó và lý thuyết Hệ thống sinh thái. Ngoài ra, Chương IV còn xác định những khó khăn, thách thức mà người làm CTXH gặp phải trong quá trình thực hiện công tác BVTE.

***Chương V: Các giải pháp nâng cao năng lực bảo vệ trẻ em cho người làm công tác xã hội trong lĩnh vực bảo vệ trẻ em cấp cơ sở, đề xuất khung năng lực bảo vệ trẻ em***

Dựa trên kết quả nghiên cứu năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở tại TP. Hà Nội gồm có thực trạng năng lực BVTE của người làm CTXH tại Chương III và nhóm các yếu tố ảnh hưởng trong Chương IV. Chương V đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao năng lực cho người làm CTXH trong lĩnh vực bảo vệ trẻ em cấp cơ sở và đề xuất một khung năng lực BVTE cho người làm CTXH cấp cơ sở.

## CHƯƠNG I. TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU

Chương I phân tích, tổng hợp những kết quả và các phát hiện của các nghiên cứu tiêu biểu trong nước và trên thế giới liên quan tới chủ đề năng lực BVTE của người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE cấp cơ sở; phân tích những phát hiện mới và những điểm tồn tại, phương pháp nghiên cứu, khoảng trống và hướng nghiên cứu của các nghiên cứu liên quan.

### 1.1. Các nghiên cứu về công tác xã hội và bảo vệ trẻ em

Công tác xã hội bắt đầu xuất hiện tại Mỹ và Châu Âu và có liên quan tới những hoạt động giảm nghèo. Từ những hoạt động từ thiện và tình nguyện ban đầu, CTXH dần phát triển chuyên nghiệp và trở thành một ngành khoa học xã hội không chỉ hỗ trợ các cá nhân, gia đình và cộng đồng mà còn giúp giải quyết các vấn đề xã hội, đặc biệt là vấn đề liên quan tới trẻ em. Người làm CTXH làm việc trong một số trại giam đặc biệt là trại giam dành cho thanh thiếu niên, trong các bệnh viện và các chương trình chăm sóc bệnh nhân ngoại trú, các bệnh viện tâm thần dành cho trẻ em (Stuart, 2019, tr.6). Sự phát triển của CTXH gắn với sự hình thành của các trường đào tạo CTXH chuyên nghiệp nhằm xây dựng đội ngũ người làm CTXH có đủ năng lực thực hiện công việc. Theo nghiên cứu của Jame Migley, các trường CTXH chuyên nghiệp đã liên kết với Hiệp hội các trường CTXH Quốc tế và đã xuất hiện tại hơn 77 nước trên thế giới. CTXH tiếp tục được mở rộng ra các nước Đông Âu, các nước Xô Viết và Trung Hoa (James Midley, 1996).

Mặc dù CTXH đã phát triển lan rộng ra các quốc gia trên thế giới nhưng thực sự lúc đó vẫn chưa giải quyết được các vấn đề của trẻ em do trước đây công tác trẻ em chưa được quan tâm ở xã hội Châu Âu và một vài nước. Nghiên cứu của Philip Aries về trẻ em cho thấy xã hội Châu Âu thời trung cổ trước thế kỷ 19 không quan tâm tới thời thơ ấu và những đặc điểm đặc biệt của trẻ em khi phân biệt với người trưởng thành. Thời thơ ấu không được nhìn nhận và không được coi là một giai đoạn phát triển của con người. Tuy nhiên, nền y học của Hồi giáo đã quan tâm tới việc nghiên cứu các kiến thức đa dạng về các đặc điểm đặc biệt về thể chất và tinh thần của trẻ em. Các y, bác sỹ đã quan tâm tới công tác chữa trị cho trẻ em bằng

cách kết hợp các phương pháp chữa trị nhi đặc biệt mà chưa được biết tới ở thời đó (Arises, 1960 viện dẫn bởi Jabeen, 2019, tr.2).

Trong những vấn đề liên quan tới trẻ em thì xâm hại trẻ em luôn xảy ra thường xuyên trong lịch sử và ở nhiều nền văn hóa khác nhau. Từ cuối thế kỷ thứ 19, BVTE lần đầu tiên được biết đến từ nỗi lo chung của xã hội vì cảm xúc của trẻ em bị coi nhẹ và trẻ em dễ bị tổn thương do độ tuổi, sức khỏe và thể trạng non nớt. Do đó, các nước đã cố gắng giảm tỉ lệ chết ở trẻ em, trẻ sơ sinh và xây dựng luật pháp về lao động trẻ em và giáo dục phổ cập. Nhiều hoạt động bảo vệ trẻ em bị xâm hại đã được thực hiện cùng với sự ra đời của các tổ chức xã hội phòng ngừa tội ác đối với trẻ em tại nhiều nước trên thế giới như nước Mỹ và Anh. Vào giữa thế kỷ thứ 20, các dịch vụ BVTE đã được cung cấp bởi các nhân viên chuyên nghiệp có chuyên môn về đánh giá và trị liệu (Tahira Jabeen, 2013).

Hệ thống BVTE với nhiệm vụ bảo vệ trẻ em hàng giờ, tuy nhiên các hoạt động chưa hiệu quả chỉ khi có vấn đề thực sự nghiêm trọng xảy đến với trẻ em thì xã hội mới biết đến. Người làm CTXH đã không thể trợ giúp trẻ em thoát khỏi nguy cơ tử vong hoặc đưa ra quyết định chuyển gửi phù hợp (John Mayers, 2008). BVTE là một lĩnh vực thuộc CTXH và được hỗ trợ bởi luật pháp, sức khỏe tâm thần, thuốc, điều dưỡng và giáo dục. Nhân viên CTXH ở địa phương đã sắp xếp chỗ ở cho trẻ em mồ côi, bảo vệ trẻ em bị lạm dụng và sao nhãng, hỗ trợ người nghèo (Myers, 2010).

Tại Việt Nam, các đối tượng trợ giúp của CTXH ngày càng đa dạng bao gồm: người già, trẻ em, phụ nữ yếu thế, người khuyết tật, người nghiện ma túy, mại dâm... “Từ năm 2020 đến tháng 9 năm 2023 cả nước có 7.883 trẻ em bị bạo lực, xâm hại dưới các hình thức khác nhau (bình quân một tháng có 170 em, một ngày có gần 6 em bị bạo lực, xâm hại; trẻ em gái chiếm tới 86%, trẻ em trai 14%) ảnh hưởng đến tâm lý, sức khỏe, tính mạng của trẻ em và hiện nay tình hình bạo lực, xâm hại trẻ em vẫn diễn biến phức tạp, chưa có xu hướng giảm do nhiều thách thức” (Sở LĐTBXH, 2024). Việc chuyên nghiệp hóa CTXH đã được chính phủ Việt Nam, cộng đồng và các đối tác cũng như các tổ chức chăm sóc và BVTE quốc tế quan tâm

sâu sắc. Đặc biệt năm 2004, Bộ GDĐT đã phê duyệt đưa CTXH vào giảng dạy tại một số chương trình đào tạo và ban hành chương trình khung đào tạo CTXH. Sau 5 năm thực hiện chương trình khung đào tạo CTXH thì có một số hạn chế, đó là các kiến thức cơ bản chưa đủ đáp ứng yêu cầu của chương trình đào tạo và chưa phân bổ đủ thời gian để phát triển kỹ năng thực hành CTXH. Do đó đến năm 2010, chương trình khung quốc gia đào tạo CTXH đã được sửa đổi và cũng trong thời gian này, chính phủ đã phê duyệt Đề án 32 phát triển nghề CTXH giai đoạn năm 2010-2020 với mục tiêu công nhận CTXH là một nghề trong xã hội (Nguyễn Thị Thái Lan, 2012).

“CTXH bao gồm an sinh trẻ em (ASTE) góp phần đào tạo đội ngũ thực hành và phát triển lĩnh vực ASTE” (Whitaker, 2012, tr.3). Việc chuyên nghiệp hóa CTXH được thực hiện bởi chính phủ Việt Nam, các tổ chức chăm sóc bảo vệ trẻ em quốc tế và các bên liên quan. Các chuyên gia BVTE đã nhấn mạnh ý nghĩa quan trọng của CTXH tại Việt Nam khi có nhiều trẻ em và thanh thiếu niên khuyết tật có nhu cầu đặc biệt. Để chăm sóc, BVTE và gia đình đồng thời đáp ứng nhu cầu của họ thì cần đào tạo, nâng cao chất lượng đội ngũ làm CTXH (Khadijah Madihi, Sahra Brubeck, 2018). Nhiều ca trẻ em bị lạm dụng và bạo lực trong trường học và cộng đồng đã làm tăng áp lực và nhu cầu của xã hội dẫn đến sự thay đổi và cam kết giải quyết bạo lực với trẻ em của hệ thống chính trị. Sự thay đổi về cơ cấu trong hệ thống an sinh cụ thể là sát nhập nhiều đơn vị cấp cơ sở đã khiến cho chất lượng của đội ngũ cán bộ bị giảm trong việc giải quyết nhu cầu ngày càng cao của ASXH bao gồm các vấn đề về BVTE (UNICEF, 2019c, tr.7).

Các công trình nghiên cứu đã mô tả khái quát sự phát triển của CTXH và BVTE trong nước và trên thế giới và các lĩnh vực hoạt động đa dạng của người làm CTXH trong hệ thống ASXH như: các hoạt động từ thiện, giảm nghèo, hỗ trợ bệnh viện, nhà tù cho thanh thiếu niên và trẻ em có vấn đề về sức khỏe tâm thần, cung cấp dịch vụ... Kết quả của mỗi nghiên cứu khác nhau từ những góc nhìn khác nhau của nhà nghiên cứu đã khái quát những điểm mạnh cũng như những tồn tại của CTXH và BVTE. Các nghiên cứu đã thể hiện rõ ý nghĩa nhân văn và tầm quan trọng

của CTXH trong việc giải quyết các vấn đề xã hội, đặc biệt là vấn đề BVTE. CTXH đã phát triển chuyên nghiệp ở một số nước trên thế giới nhưng năng lực của người làm CTXH vẫn còn hạn chế. Bên cạnh đó, các nghiên cứu cũng đã chỉ ra sự thiếu hụt về năng lực của người làm CTXH khi làm việc với trẻ em. Một số nghiên cứu mới chỉ dừng lại ở việc khái quát hiện tượng và chủ yếu dựa trên tài liệu thứ cấp, chưa thể hiện rõ phương pháp nghiên cứu, vai trò và sự tham gia của người làm CTXH trong hệ thống BVTE, đặc biệt, chưa có nghiên cứu cụ thể về năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở.

## **1.2. Các nghiên cứu về vai trò, trách nhiệm của người làm công tác xã hội trong lĩnh vực bảo vệ trẻ em**

Vai trò, trách nhiệm của người làm CTXH đã được xác định cụ thể trong các nghiên cứu khác nhau. Tài liệu nghiên cứu của Statham, Cameron và Mooney (2006) đã xác định các vai trò của người làm CTXH bao gồm: vai trò là người biện hộ, nhà tham vấn, quản lý trường hợp, người cộng tác, người đánh giá nguy cơ, quản lý chăm sóc và vai trò làm tác nhân kiểm soát xã hội. Việc kết hợp và ưu tiên sử dụng vai trò nào còn tùy thuộc vào nhu cầu của khách hàng và bối cảnh làm việc của người làm CTXH (Statham và cộng sự, 2006, tr.9). Vai trò, trách nhiệm của người làm CTXH được mở rộng thêm là người bảo vệ, người cộng tác, người điều phối, người biện hộ, người đảm bảo các quyền của thân chủ và là người tạo sự thay đổi đảm bảo sự công bằng xã hội (Dominelly, 2009, tr.184).

Ngoài các vai trò đã đề cập ở trên, Hiệp hội Nhân viên CTXH Quốc tế đã xác định các vai trò, trách nhiệm của nhân viên CTXH trong các hệ thống bảo trợ xã hội là đảm bảo sự tham gia của cộng đồng vào việc phát triển các hệ thống xã hội và đối xử với mọi người bằng sự liêm chính và tôn trọng, đảm bảo các quyền con người và công bằng xã hội. Người làm CTXH có vai trò điều phối giữa các dịch vụ công với các hệ thống dịch vụ cộng đồng và gia đình nhằm tăng cường vai trò của gia đình, cộng đồng và tăng cường sự tiếp cận cho người dân; vai trò vận động các dịch vụ sẵn có tại cộng đồng, vận động các dịch vụ bảo trợ xã hội tạo khả năng tiếp cận tối đa cho người dân tránh sự trùng lặp (IFSW, 2016).



Có thể thấy nhân viên CTXH thực hiện nhiều vai trò đa dạng khác nhau nhưng cùng chung mục tiêu tăng cường an sinh cho cá nhân, gia đình, và cộng đồng, đảm bảo công bằng xã hội và sự tiếp cận các dịch vụ xã hội cho họ. Những người làm việc với trẻ em và gia đình, cha mẹ/người chăm sóc cần phải hiểu rõ vai trò của họ và vai trò của cơ quan BVTE tại địa phương (Sở Giáo dục Anh, 2018, tr.11). Vai trò giáo dục của người làm CTXH tại trường học là người làm CTXH cần hiểu được các chính sách BVTE của chính phủ và hướng dẫn để trường học thực hiện theo các chính sách này, tuy nhiên trong thực tế có sự xung đột về vai trò và trách nhiệm của trường học đối với việc thực hiện các chính sách này (Asio và cộng sự, 2020, tr.8).

Theo nghiên cứu của Hiệp hội CTXH Úc, năm 2020 có nhiều người làm CTXH hoạt động trong các cơ sở BVTE và ASTE với các vai trò thực hiện can thiệp trực tiếp với cá nhân, quản lý trường hợp và vận động chính sách. CTXH cần nhiều kiến thức cần thiết để thực hành BVTE có chất lượng. Do đó, người làm CTXH được thể giới được công nhận là đội ngũ chuyên nghiệp trong quản lý và thực hành chính sách BVTE (AASW, 2020). Xã hội đã coi vai trò, trách nhiệm của nhân viên CTXH là giải cứu trẻ em đang gặp phải các nguy cơ và họ phải chịu trách nhiệm cho những thất bại trong việc BVTE. Để đánh giá xem một trẻ em có an toàn khi ở nhà thì người làm CTXH thường thận trọng và sử dụng những quy định, luật pháp để có thể đảm bảo trẻ em đó được bảo vệ và chăm sóc. Điều này đã hình thành nên quan điểm xã hội đối với vai trò của người làm CTXH. Nghiên cứu của Leigh đã mô tả và phân tích vai trò của người làm CTXH có liên quan tới yếu tố văn hóa, trong bối cảnh xã hội chỉ trích và đổ lỗi cho nghề CTXH và người làm CTXH (Jadwiga Leigh, 2017, tr.1).

Tại Việt Nam, trách nhiệm của người làm công tác BVTE được quy định theo Luật Trẻ em năm 2016. Đó là người làm công tác BVTE sẽ: (1) Đánh giá nguy cơ và xác định các nhu cầu của trẻ em cần được bảo vệ; (2) Tham gia quá trình xây dựng và thực hiện kế hoạch hỗ trợ, can thiệp đối với trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt, trẻ em bị xâm hại hoặc có nguy cơ bị bạo lực, bóc lột, bỏ rơi ; (3) Tư vấn, cung cấp

thông tin, hướng dẫn trẻ em và cha, mẹ, người chăm sóc trẻ em tiếp cận dịch vụ bảo vệ trẻ em, trợ giúp xã hội, y tế, giáo dục, pháp lý và các nguồn trợ giúp khác; (4) Tư vấn kiến thức, kỹ năng bảo vệ trẻ em cho trẻ em, cha, mẹ, người chăm sóc trẻ em và các thành viên trong gia đình, cộng đồng; (5) Kiến nghị biện pháp chăm sóc thay thế và theo dõi quá trình thực hiện; (6) Hỗ trợ trẻ em vi phạm pháp luật, trẻ em là người bị hại, người làm chứng trong quá trình tố tụng, xử lý vi phạm hành chính, phục hồi và tái hòa nhập cộng đồng theo quy định tại Điều 72 của Luật này (Chính phủ Việt Nam, 2016).

Tác giả Bùi Thị Xuân Mai 2014 có trích dẫn các vai trò của nhân viên CTXH của Feyerico bao gồm các vai trò “vận động nguồn lực, kết nối, vai trò là người biện hộ, người hoạt động xã hội, nhà giáo dục, người tạo sự thay đổi, nhà tham vấn, người chăm sóc và trợ giúp, người quản lý hành chính, người phát triển cộng đồng, người xây dựng và thực hiện kế hoạch” (Bùi Thị Xuân Mai, 2014, tr.14). Nghiên cứu về vai trò của người làm CTXH trong việc hỗ trợ trẻ em bị xâm hại tình dục tại Trung tâm Tư vấn và Dịch vụ truyền thông đã xác định được các vai trò của người làm CTXH bao gồm: “tư vấn, cung cấp thông tin; tham vấn; trị liệu tâm lý; kết nối và vận động nguồn lực; truyền thông nâng cao nhận thức” (Nguyễn Thị Thanh Liên, 2018, tr.7). Mặc dù vậy, hạn chế của nghiên cứu là chỉ tập trung nghiên cứu về 05 vai trò của nhân viên CTXH mà bỏ qua các vai trò quan trọng khác như vai trò quản lý trường hợp, vai trò người điều phối, vai trò giáo dục...

Trong đại dịch Covid 19, vai trò của người làm CTXH trong lĩnh vực chăm sóc và BVTE được tăng cường nhiều hơn nhằm thực hiện các hoạt động như: phòng ngừa xâm hại trẻ em, BVTE trên môi trường mạng, tư vấn cho cha mẹ và người chăm sóc trẻ em, hỗ trợ, chăm sóc trẻ em mồ côi do ảnh hưởng bởi Covid-19 (Tạp chí Vì trẻ em, 2021). Trong công tác phòng chống tai nạn thương tích cho trẻ em, người làm CTXH có vai trò giáo dục như: truyền tải kỹ năng phòng ngừa các rủi ro tai nạn đuối nước, kỹ năng xử lý khi bị điện giật, bị động vật cắn, kiến thức an toàn giao thông cho trẻ em, kiến thức về các quyền lợi hưởng bảo hiểm y tế cho trẻ khi bị tai nạn thương tích... , thực hiện vai trò tham vấn giúp trẻ em ổn định tâm lý, giảm

căng thẳng, thực hiện vai trò kết nối trẻ em với cơ sở y tế, trường học để kết nối các nguồn lực với gia đình, truyền thông nâng cao nhận thức cho trẻ em, gia đình và cộng đồng về cách phòng ngừa tai nạn thương tích đối với trẻ em (Thảo Lan, 2021).

Các nghiên cứu đã khẳng định người làm CTXH có vai trò, trách nhiệm quan trọng góp phần phát triển lĩnh vực BVTE. Các nghiên cứu đều thống nhất vai trò chủ yếu của người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE là đảm bảo an toàn cho trẻ em và BVTE trong trường hợp khẩn cấp, phát triển hài hòa các mối quan hệ trong gia đình, tăng cường vai trò, trách nhiệm của người làm CTXH trong việc thực hiện công tác BVTE nhằm trợ giúp trẻ em và gia đình. Các vai trò, trách nhiệm của người làm CTXH được xác định trong các nghiên cứu thể hiện sự đa dạng về công việc mà họ thực hiện trong lĩnh vực BVTE.

### **1.3. Các nghiên cứu về các tiêu chuẩn năng lực của người làm công tác xã hội cấp cơ sở**

Tiêu chuẩn năng lực của người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE có ý nghĩa quan trọng trong việc đánh giá chất lượng, hoạch định phát triển nguồn nhân lực. Theo nghiên cứu của Man (2006), các yếu tố kỹ năng, khả năng hay kiến thức kết hợp cùng với các giá trị cụ thể và thái độ cần được xem xét nhằm thực hiện công việc hơn là chỉ sở hữu những đặc điểm này. Quan trọng hơn là năng lực được thể hiện và quan sát thông qua các khuôn mẫu hành vi hay hoạt động, các mức độ năng lực khác nhau sẽ tạo ra các kết quả khác nhau (Thomas Yan Man, 2006a, tr.5).

Các tiêu chuẩn chất lượng của cá nhân theo quan điểm của Ủy ban Châu Âu gồm: “các năng lực nằm ngoài việc sử dụng kiến thức (năng lực nhận thức) và kỹ năng (năng lực chức năng) của cá nhân (biết cách ứng xử trong một tình huống cụ thể) và tiêu chuẩn đạo đức (sở hữu một số giá trị của cá nhân và nghề nghiệp nhất định)” (CoRe, 2011, tr.13).

Hiệp hội nhân viên CTXH Úc (AASW) đã nghiên cứu các tiêu chuẩn năng lực và yêu cầu tất cả người làm CTXH có chất lượng phải có kiến thức và kỹ năng thực hành trong 4 lĩnh vực: trẻ em trong gia đình và cộng đồng, chính sách, luật pháp, các điều kiện dịch vụ CTXH với trẻ em và gia đình và thực hành CTXH với

trẻ em và gia đình (AASW, 2020, tr.11). Nghiên cứu của Brahim và cộng sự (2015) đã chứng minh năng lực thực hành cần có sự kết hợp của kiến thức, kỹ năng và nhà thực hành luôn mong muốn học tập và phát triển các kỹ năng chuyên môn. Một nhân viên CTXH cần có kiến thức, kỹ năng và các giá trị bao gồm những đặc điểm sau: (1) Có sự nhạy cảm với các tập tục văn hóa và dân tộc thiểu số; (2) Các kỹ năng giải quyết các trường hợp ASTE; (3) Các phương pháp làm việc vận dụng các kỹ năng xã hội; (4) Phát triển môi trường con người và môi trường xã hội; (5) Quản lý nơi làm việc; (6) Hoạch định chính sách và quản lý ASTE (Brahim và cộng sự, 2015a, tr.3095).

Một đội ngũ nhân sự ASTE có chất lượng và ổn định là nền tảng cho việc cung cấp dịch vụ ASTE. Người làm CTXH phải ra quyết định cho cuộc sống của trẻ em và thanh thiếu niên bị tổn thương trong khi họ phải làm việc trong môi trường căng thẳng bao gồm khối lượng cao lớn, khối lượng công việc nhiều và thiếu sự kiểm soát, lo lắng về vấn đề an toàn và hạn chế về nguồn lực và đào tạo. Nếu người làm CTXH có trình độ giáo dục và đào tạo tốt, được kiểm soát và hỗ trợ, tiếp cận với các nguồn lực thì họ có thể phục vụ trẻ em, thanh thiếu niên và gia đình một cách hiệu quả trong hệ thống ASTE đảm bảo kết quả tốt hơn (NASW, 2017). Hiệp hội nhân viên CTXH của Mỹ đã xác định 11 tiêu chuẩn dành cho người làm CTXH trong trường học đó là: “Tuân thủ theo đạo đức và các giá trị đạo đức; có phẩm chất; có năng lực đánh giá; khả năng can thiệp và ra quyết định, đánh giá quá trình thực hành; lưu hồ sơ; quản lý khối lượng công việc; phát triển nghề nghiệp; có năng lực văn hóa; khả năng lãnh đạo và hợp tác liên ngành; vận động nguồn lực” (NASW, 2012. tr.5).

Tại Việt Nam, một nghiên cứu về nguồn nhân lực CTXH đã khẳng định năng lực của người làm CTXH phải phù hợp với các quy chuẩn nghề nghiệp, đạo đức nghề, quy định của pháp luật. Người làm CTXH cần có kiến thức về các quyền của con người như quyền của phụ nữ, trẻ em, người khuyết tật... để thúc đẩy quyền của thân chủ (Trường Đại học Sư phạm TP. HCM, 2018, tr.77). Năng lực của người làm công tác BVTE chưa được xác định cụ thể trong luật Trẻ em 2016, tuy nhiên đã có

quy định về trách nhiệm của đội ngũ này khi thực hiện công tác chăm sóc và BVTE (Chính phủ Việt Nam, 2016b).

Tiêu chuẩn năng lực của người làm CTXH được thể hiện trong các quy định của Nhà nước. Công tác xã hội viên phải đáp ứng các tiêu chuẩn năng lực chung yêu cầu “có trình độ đại học chuyên ngành công tác xã hội..., có kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin cơ bản, ngoại ngữ hoặc tiếng dân tộc thiểu số; có chứng chỉ bồi dưỡng tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp viên chức chuyên ngành CTXH” và tiêu chuẩn về năng lực chuyên môn, nghiệp vụ CTXH (Điều 5). Năng lực của Nhân viên công tác xã hội cũng bao gồm tiêu chuẩn năng lực chung và năng lực chuyên môn, nghiệp vụ. Tuy nhiên, yêu cầu trình độ năng lực thấp hơn Công tác xã hội viên. Về năng lực chung yêu cầu “có trình độ trung cấp trở lên ... Có chứng chỉ bồi dưỡng tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp viên chức chuyên ngành CTXH” (Bộ LĐTBXH, 2022).

Khác với các tiêu chuẩn trên tiêu chuẩn năng lực của của cộng tác viên cấp xã yêu cầu trình độ thấp hơn trong đó có quy định năng lực chung là “có chứng chỉ, chứng nhận đã tham gia các lớp tập huấn, bồi dưỡng kiến thức hoặc có bằng cấp về nghiệp vụ CTXH, tâm lý, xã hội học, giáo dục đặc biệt và các chuyên ngành xã hội khác phù hợp với nhiệm vụ CTXH. Từ năm 2015, cộng tác viên CTXH cấp xã đạt chuẩn tối thiểu trình độ trung cấp nghề CTXH hoặc chuyên ngành khác có liên quan đến CTXH”. Tiêu chuẩn năng lực chuyên môn của cộng tác viên yêu cầu “nắm được quy trình, kỹ năng thực hành CTXH ở mức độ cơ bản để trợ giúp đối tượng; hiểu biết về chế độ chính sách trợ giúp đối tượng; nắm vững chức trách, nhiệm vụ của cộng tác viên công tác xã hội; tổ chức phối hợp hiệu quả với các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình thực hiện nhiệm vụ về CTXH” (Bộ LĐTBXH, 2013).

Tiêu chuẩn năng lực của người làm CTXH đã được thể hiện rõ tại các nghiên cứu trên thế giới và Việt Nam. Mỗi nước sẽ xây dựng những tiêu chuẩn năng lực riêng dành cho người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE tùy thuộc vào bối cảnh của từng nước.

#### **1.4. Các nghiên cứu về năng lực bảo vệ trẻ em của người làm công tác xã hội**

Năng lực BVTE của người làm CTXH có vai trò quan trọng trong hệ thống ASXH. Trong các báo cáo của các chuyên gia nghiên cứu trường hợp thì người làm CTXH cần trang bị kiến thức chuyên môn bao gồm: kiến thức và sự hiểu biết về tâm lý của trẻ em, hiểu biết về các phương pháp sử dụng các công cụ như: lập kế hoạch đánh giá nhu cầu và môi trường sống của trẻ em, quan sát, lưu trữ, báo cáo, phân tích và đánh giá (CoRe, 2011, tr. 93).

Bên cạnh đó, các năng lực BVTE đã được xác định cụ thể trong nghiên cứu về quản lý trường hợp trẻ em của Brahim và cộng sự gồm 4 năng lực cơ bản: “1- Kiến thức về quản lý trường hợp trẻ em; 2- Các giá trị nghề nghiệp về quản lý trường hợp; 3- Các kỹ năng quản lý trường hợp và 4- Năng lực thực hành văn hóa trong quản lý trường hợp trẻ em”. Một điểm mới của nghiên cứu là sự hợp tác của các cơ quan khác nhau trong việc trợ giúp trẻ em đôi khi gặp khó khăn vì họ không hiểu hết được chức năng nhiệm vụ của từng cơ quan theo quy định và để cung cấp các dịch vụ thì cần nhiều năng lực và các kỹ năng chuyên nghiệp hơn trong CTXH. Bối cảnh năng lực văn hóa và tôn giáo của các nhân viên CTXH cũng là một điểm mạnh cần được nghiên cứu sâu hơn để góp phần quan trọng trong thực hành CTXH và quản lý trường hợp (Brahim và cộng sự, 2015b, tr.2).

Tương tự, nghiên cứu của Tina Fischer về các năng lực BVTE trong trường hợp khẩn cấp đã xác định được một số năng lực cốt lõi của người làm CTXH tập trung vào các kiến thức căn bản trong BVTE và các nguyên tắc, và quan điểm tiếp cận đối với chương trình BVTE như: “hiểu được các vấn đề về trẻ em, nhạy cảm đạo đức, đồng cảm, hiểu được các chương trình BVTE, sử dụng phương pháp dựa vào quyền trong BVTE...” (Fischer, 2010, tr.8).

Mặc dù, năng lực BVTE đã được xác định trong một số nghiên cứu, tuy nhiên, những vấn đề liên quan tới năng lực BVTE cũng cần được đề cập tới. Nhiều người làm CTXH thực hiện can thiệp trong lĩnh vực ASTE không có bằng tốt nghiệp CTXH chuyên nghiệp hoặc tốt nghiệp ngành nghề gần với CTXH. Họ không được đào tạo chuyên môn để xác định nhu cầu về sức khỏe tâm thần của trẻ em hay

nhận biết được các dịch vụ chất lượng tốt, do đó nghiên cứu cho thấy việc chuyển gửi đối tượng ít khi xảy ra và việc giám sát, đánh giá các kết quả trị liệu của nhân viên CTXH cũng bị hạn chế (Fitzgerald và cộng sự, 2015).

Ngoài ra, những vấn đề liên quan tới năng lực BVTE của người làm CTXH cũng được thể hiện rõ trong nghiên cứu của Statham khi cho rằng người làm CTXH và quản lý không thể hoàn thành công việc trong giờ làm việc và phải làm thêm ngoài giờ hoặc làm việc ở nhà. Hơn nữa, người làm CTXH thực hành tại cơ sở cho rằng thời gian họ làm việc trực tiếp với trẻ em và gia đình không đủ, chỉ chiếm khoảng  $\frac{1}{4}$  tổng số thời gian làm việc của họ bởi vì công việc chủ yếu là giải quyết khủng hoảng (Statham và cộng sự, 2006).

Tại Việt Nam, các nghiên cứu về năng lực chủ yếu tập trung trong lĩnh vực quản lý nguồn nhân lực, quản trị nhân sự trong khi đó, có rất ít nghiên cứu về năng lực trong lĩnh vực BVTE. Mới chỉ có một số nghiên cứu về các vai trò, trách nhiệm của người làm CTXH trong lĩnh vực bảo vệ và chăm sóc trẻ em. Trách nhiệm bảo vệ và chăm sóc trẻ em được quy định theo Luật Trẻ em năm 2016, yêu cầu có sự hiểu biết về chính sách hỗ trợ, có năng lực thực hiện báo cáo tiếp nhận và phối hợp xử lý thông tin đảm bảo tính bảo mật; có khả năng đánh giá ban đầu mức độ tổn hại về thể chất và tinh thần; năng lực BVTE trên môi trường mạng...(Chính phủ Việt Nam, 2016b). Phần lớn cán bộ làm công tác BVTE đào tạo từ ngành, nghề khác, chưa được đào tạo cơ bản về CTXH và BVTE. Số người được đào tạo chuyên môn chỉ chiếm tỷ lệ nhỏ khoảng từ 10% đến dưới 30% nên chất lượng, hiệu quả các hoạt động BVTE chưa hiệu quả (Nguyễn Thị Thái Lan, 2021). Nguyên nhân của những bất cập trên là do đội ngũ nhân sự CTXH thiếu chuyên môn do được đào tạo ở các chuyên ngành khác nhau. Dù nhu cầu của xã hội với nghề CTXH rất lớn nhưng thực tế cho thấy, công tác tuyển sinh và đào tạo nhân sự trong lĩnh vực này chưa cao (Báo nhân dân điện tử, 2022).

Nhân lực BVTE cấp cơ sở còn rất mỏng, cán bộ CTXH nhiều người đang làm kiêm nhiệm mấy chức danh, việc sắp xếp bố trí nhân sự chưa hợp lý làm ảnh hưởng đến công tác BVTE (Báo Thanh niên, 2022). Mạng lưới cộng tác viên, công chức, viên chức CTXH trên cả nước khoảng 230.000 người làm việc tại các cơ sở xã hội

công lập và ngoài công lập, tại các hội, đoàn thể các cấp tuy nhiên mới chỉ đáp ứng nhu cầu trợ giúp xã hội cho 30% đối tượng (Báo sài gòn giải phóng online, 2023). Có thể thấy rằng năng lực BVTE của người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE được xác định theo vai trò, trách nhiệm của vị trí công việc BVTE. Các nghiên cứu đã chỉ ra những thiếu hụt về năng lực BVTE sẽ dẫn tới những hạn chế về kết quả thực hiện công việc.

### **1.5. Các khung năng lực bảo vệ trẻ em trên thế giới và tại Việt Nam**

Công việc của người làm công tác BVTE có nhiều thách thức và phức tạp, đòi hỏi đội ngũ này có kiến thức, kỹ năng và thái độ nhằm giải quyết các vấn đề của trẻ em và gia đình. Để xác định các năng lực cần thiết cho người làm CTXH bao gồm năng lực BVTE thì cần có khung năng lực BVTE. Khung năng lực ASK (Attitudes/Skills/Knowledge) đưa ra các tiêu chuẩn nghề nghiệp cho từng vị trí việc làm dựa trên ba nhóm tiêu chuẩn chính là Thái độ, Kỹ năng và Kiến thức (Wan Ismail và cộng sự, 2018). Khung ASK được phát triển từ ý tưởng của Benjamin Bloom vào năm 1956 (Nguyễn Thị Vân Anh, 2018) và khung năng lực này cũng được sử dụng cho người quản lý trường hợp trẻ em trong lĩnh vực an sinh trẻ em nhằm xác định các kiến thức, kỹ năng và thái độ cần thiết để thực hiện các nhiệm vụ cụ thể (Bernoavicz, 1996).

#### ***1.5.1. Khung năng lực bảo vệ trẻ em của Liên minh Bảo vệ trẻ em hành động nhân văn (CPHA)***

Khung năng lực BVTE mô tả các kiến thức, kỹ năng và thái độ mà nhân viên thực hành của CPHA cần phải có để thực hiện tốt vai trò của họ.

- *Đảm bảo công tác can thiệp có chất lượng*: Nhân viên thực hành cần tuân thủ các chiến lược nguồn nhân lực, chiến lược vận động truyền thông, thực hiện quản lý chương trình, quản lý thông tin, giám sát công tác BVTE.

- *Phòng ngừa và giải quyết các nguy cơ BVTE*: Phòng ngừa và giải quyết các mối nguy hiểm và nguy cơ bị thương tích, nguy cơ bị ngược đãi về thể chất và tinh thần, nguy cơ bị bạo lực giới và tình dục, xử lý căng thẳng tâm lý và cải thiện sức khỏe tinh thần, BVTE liên quan tới lực lượng vũ trang hoặc nhóm có trang bị vũ khí, xử lý



nguy cơ lao động trẻ em, nguy cơ trẻ bị cách ly và không có người chăm sóc.

- *Phát triển các chiến lược BVTE*: Phát triển các chương trình BVTE với phương pháp tiếp cận sinh thái – xã hội, hoạt động nhóm vì an sinh trẻ em, chiến lược củng cố môi trường gia đình và chăm sóc trẻ em, sử dụng các phương pháp tiếp cận cộng đồng, các chiến lược quản lý trường hợp, chiến lược chăm sóc thay thế, chiến lược thúc đẩy và đảm bảo công bằng cho trẻ em.

- *Hợp tác liên ngành*: Làm việc với các bên liên quan như an toàn lương thực, sinh kế, giáo dục, sức khỏe, dinh dưỡng, nước sạch, vệ sinh và an toàn, nơi tạm trú và định cư...(CPHA, 2023).

### **1.5.2. Khung năng lực bảo vệ trẻ em của Úc**

Khung năng lực mô tả các kiến thức và kỹ năng thực hành BVTE của người làm thực hành trực tiếp với trẻ em và gia đình (Phòng Dịch vụ về con người bang Victoria, 2012, tr.11). Khung năng lực thực hành BVTE được thể hiện trong bảng sau:

**Bảng 1.1. Khung năng lực thực hành BVTE**

<b>Phẩm chất cá nhân</b>	<b>Mô tả</b>
<b>Hiểu biết về sự phát triển của trẻ em</b>	Xác định các giai đoạn phát triển bình thường của trẻ em Hiểu được lý thuyết gắn bó và sang chấn liên quan tới thực hành BVTE
<b>Xác định được các nguy cơ đối với trẻ em</b>	Xác định các yếu tố nguy cơ đối với trẻ em bị lạm dụng và sao nhãng Thông tin về nguy cơ bằng lời nói và văn bản tới những bên liên quan như cha mẹ, trẻ em và các chuyên gia khác
<b>Hiểu được khung luật pháp</b>	Hiểu được điều luật về Trẻ em, Thanh niên và Gia đình bao gồm trách nhiệm và các nguyên tắc của luật
<b>Tự tin khi làm việc với gia đình nghiện chất và nghiện rượu</b>	Thể hiện sự hiểu biết về luật pháp, chính sách và các yêu cầu thực hành liên quan tới các gia đình nghiện chất và nghiện rượu và có thể áp dụng các kỹ năng trong thực hành
<b>Tự tin khi làm việc</b>	Thể hiện sự hiểu biết về luật pháp, chính sách và các yêu

<b>với gia đình có bạo lực gia đình</b>	cầu thực hành liên quan tới bạo lực gia đình và có thể áp dụng các kỹ năng trong thực hành
<b>Tự tin khi làm việc với trẻ em thô dân và gia đình</b>	Thể hiện sự hiểu biết về luật pháp, chính sách và các yêu cầu thực hành liên quan tới trẻ em thô dân, gia đình và cộng đồng với khả năng áp dụng vào các ca thực tế và ra quyết định
<b>Hoạt động hiệu quả trong môi trường năng động và linh hoạt</b>	Ưu tiên giải quyết khối lượng công việc và các hoạt động theo lộ trình Thảo luận và đề xuất các chiến lược/phương pháp mới Tóm tắt những hoạt động đã thực hiện và nhiệm vụ trong tương lai Kiểm tra thường xuyên với những bên liên quan để đạt được kết quả có chất lượng cao đối với trẻ em và gia đình
<b>Tự tin khi làm việc ở tòa án</b>	Thể hiện năng lực của một người can thiệp bảo vệ trong tất cả các lĩnh vực pháp lý và chức năng (tòa án, cơ quan giám sát, cơ quan điều tra, các đối tác liên bang và liên ngành). Xem xét cẩn thận hậu quả của các hành động tiềm năng nhằm đạt được sự an toàn cho trẻ em. Tham khảo ý kiến của cán bộ giám sát, người hành nghề luật và những người khác. Sử dụng phương pháp tiếp cận dựa trên bằng chứng để chuẩn bị, trình bày và bắt đầu các thủ tục tố tụng.
<b>Thông tin về các nguy cơ và các khái niệm liên quan đến nguy cơ bằng lời nói</b>	Tự tin truyền đạt các ý tưởng, thông tin và đánh giá có liên quan một cách rõ ràng và mạch lạc. Hiểu và đáp ứng nhu cầu của đối tượng đích (cung cấp đúng thông tin cho đúng người vào đúng thời điểm). Cởi mở với các quan điểm mới. Xem xét mọi việc từ quan điểm của người khác và có sự hiểu biết.
<b>Khả năng viết</b>	Chuẩn bị các bản tóm tắt, thư, email và báo cáo bằng ngôn

<b>chuyên nghiệp và có tính thuyết phục</b>	<p>ngữ rõ ràng, ngắn gọn và đúng ngữ pháp.</p> <p>Chỉnh sửa các thông tin bằng văn bản để đảm bảo truyền tải thông tin cần thiết nhằm đạt được mục đích và đáp ứng nhu cầu của khách hàng.</p> <p>Đảm bảo sử dụng phong cách và định dạng phù hợp.</p>
---	--

*Nguồn: Phòng Dịch vụ và con người bang Victoria (Úc), 2012*

### **1.5.3. Khung năng lực bảo vệ trẻ em của Anh**

Khung năng lực BVTE của Anh bao gồm 03 nhóm năng lực: Nhóm 1 mô tả năng lực chung/cốt lõi dành cho các vai trò khác nhau. Nhóm 2 mô tả năng lực dành cho người làm CTXH tuyển đầu và tình nguyện viên làm việc trực tiếp với trẻ em. Nhóm 3 mô tả năng lực bổ sung tùy theo từng vai trò và trách nhiệm của từng vị trí (Ban Hợp tác Leicester, 2020a, tr.9-11).

*Nhóm 1: Nhóm năng lực chung/cốt lõi dành cho tất cả các vị trí, vai trò khác nhau (5 năng lực)*

1. Đánh giá thông tin về cuộc sống của trẻ em, thanh niên và coi họ là trung tâm, lắng nghe, phân tích câu chuyện và phải quan tâm tới các nhu cầu của họ.

2. Biết xác định các dấu hiệu và những biểu hiện của sự lạm dụng và sao nhãng.

3. Biết xử lý thông tin quan trọng, ghi âm thông tin, và chia sẻ thông tin một cách an toàn cho đối tượng phù hợp. Chia sẻ thông tin cần thiết trong trường hợp chuyển gửi theo quy định.

4. Hiểu biết về tầm quan trọng của việc chia sẻ thông tin và giới hạn của việc chia sẻ này. Không nên hạn chế chia sẻ những thông tin liên quan tới bảo vệ thân chủ.

5. Kiên định trong việc giải quyết các nhu cầu, ghi lại, kiểm tra, chia sẻ và áp dụng để tìm hiểu thông tin một cách chuyên nghiệp. Theo dõi các yêu cầu có thể bổ sung thêm các yêu cầu hoặc xóa bỏ yêu cầu khi cần thiết.

*Nhóm 2: Nhóm năng lực của người làm CTXH ở tuyển đầu hoặc tình nguyện viên là những người làm việc trực tiếp với trẻ em và thanh thiếu niên.*

6. Biết cách xử lý tình huống và giao tiếp với trẻ em, thanh niên hoặc người

lớn khi họ cố gắng nói ra điều gì đó. Đó có thể là lời nói, hành động phi ngôn ngữ hoặc hành vi.

7. Hiểu về những điều khiến trẻ bị tổn thương nhiều hơn bao gồm cả sự đa dạng và khác biệt và thúc đẩy sự công bằng và hòa nhập.

8. Có kiến thức bảo vệ pháp luật, hướng dẫn theo luật định và phi luật định cũng như hiểu về các cơ quan/đơn vị bảo vệ khác có liên quan

9. Hiểu biết và nhận thức về độ tuổi và các giai đoạn phát triển của trẻ em bao gồm những trẻ có nhu cầu đặc biệt và khuyết tật từ đó xác định và đánh giá sự thay đổi về hành vi như là dấu hiệu của sự lạm dụng.

10. Hiểu rằng bảo vệ cần phải làm việc nhóm liên ngành hiệu quả với các cơ quan và các chuyên gia khác nhau cũng như với trẻ em, thanh niên và gia đình.

*Nhóm 3:* Nhóm năng lực bổ sung tùy theo vai trò khác nhau gồm có 21 năng lực

Tất cả nhân viên làm việc với trẻ em cần phải có năng lực từ 1-5 đó là năng lực cốt lõi/chung. Nếu nhân viên tình nguyện hoặc nhân viên chuyên trách làm việc với trẻ em thì phải có năng lực từ 1-10. Trong đó, một số nhân viên phải có năng lực bổ sung (Nhóm 3) tùy vào vai trò và trách nhiệm của họ. Nhà quản lý và nhân viên cần có thêm các năng lực trong danh mục có liên quan tới họ.

Tại Việt Nam, mặc dù khung năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở chưa được xây dựng nhưng người làm công tác BVTE đã được tập huấn nâng cao năng lực theo các nguyên tắc thực hành sau:

**Bảng 1.2. Các nguyên tắc thực hành bảo vệ trẻ em**

STT	Nguyên tắc thực hành BVTE	Năng lực BVTE
1	Phù hợp với luật pháp, chính sách và quy định về dịch vụ của tổ chức.	Tuân thủ theo quy định của tổ chức.
2	Hiểu về trách nhiệm của tổ chức và chuyên môn của bản thân để đảm bảo cung cấp dịch vụ BVTE tốt nhất cho trẻ	

3	Xây dựng và duy trì mối quan hệ với trẻ em, gia đình và cộng đồng	Có khả năng làm việc với trẻ em, gia đình để thực hiện chăm sóc, an toàn và bảo vệ trẻ em.
4	Đảm bảo các giá trị, kiến thức và kỹ năng BVTE	Tuân thủ quy điều đạo đức và thực hành BVTE dựa trên giá trị đạo đức giữa cán bộ BVTE với trẻ em, gia đình, xã hội và quốc gia.
5	Tác động thay đổi môi trường chăm sóc của trẻ và phù hợp với những cam kết đảm bảo chăm sóc và BVTE	Thực hiện giám sát rủi ro và đánh giá hiệu quả thực hành BVTE.

*Nguồn: Tài liệu tập huấn UNICEF, 2021*

### **1.6. Các nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng đến năng lực bảo vệ trẻ em của người làm công tác xã hội**

Các nghiên cứu trước đây đã xác định và phân tích các yếu tố ảnh hưởng tới năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở gồm nhiều nhóm yếu tố khác nhau như: áp lực về thời gian, số lượng ca, định kiến cá nhân, sức khỏe về thể chất, thông tin, giáo dục và đào tạo, môi trường làm việc.

#### **1.6.1. Nhóm yếu tố Đặc điểm cá nhân**

Nghiên cứu của Alainati và các cộng sự (2011) cho thấy các yếu tố như việc thực hiện công việc hàng ngày và kinh nghiệm của bản thân có ảnh hưởng tới năng lực của cá nhân. Các cá nhân thực hiện một công việc hàng ngày đều đặn sẽ ít có sự sáng tạo trong công việc bởi vì họ làm lâu dài một công việc thì ít có thông tin chia sẻ trong công việc. Trái ngược với công việc đều đặn hàng ngày, tính chất công việc đa dạng sẽ tạo ra sự sáng tạo nhất là những công việc đòi hỏi phải ra quyết định (Alainati và cộng sự, 2011). Nonaka đã mô tả “kinh nghiệm là một khía cạnh của kiến thức nhờ những trải nghiệm của cá nhân, đồng thời cũng là khả năng vận dụng trí lực và thể chất của một người khi bản thân người đó trải qua những tình huống

hay những vấn đề” (Nonaka, 1994, tr.22).

Nghiên cứu của các tác giả Aetis Heromi, Usop, Mughal và Channa về các yếu tố tác động tới năng lực của nhân viên đã chứng minh đặc điểm tính cách cá nhân cần phù hợp với bản chất của công việc. Nếu tính cách cá nhân không phù hợp với đặc điểm công việc thì cá nhân đó sẽ khó có thể thực hiện nhiệm vụ một cách hiệu quả. Tính cách của cá nhân được coi là năng lực của nhân viên khi phù hợp với nhiệm vụ (Aetis Heromi và cộng sự, 2016).

### ***1.6.2. Nhóm yếu tố giáo dục và đào tạo***

Nghiên cứu của Kirkman và Melrose đã chỉ ra bốn yếu tố làm giảm chất lượng của năng lực ra quyết định của nhân viên CTXH trong hệ thống ASTE. Đó là (1) áp lực về thời gian và khối lượng công việc, (2) định kiến cá nhân, (3) sự mệt mỏi khi ra quyết định và (4) chất lượng thông tin. Ngoài ra còn có một số yếu tố khác có ảnh hưởng tới việc ra quyết định của người làm CTXH đó là yếu tố giáo dục và đào tạo, kinh nghiệm bản thân khi thực hiện công tác BVTE (Kirkman, 2014, tr.4).

Trong một nghiên cứu thực hiện tại Mỹ cho thấy đào tạo liên tục và đào tạo liên ngành có tác động tới năng lực của người làm CTXH. Cụ thể là người làm CTXH có nhu cầu được đào tạo chuyên sâu và đào tạo lại khi các chính sách thay đổi và nhu cầu này được thể hiện rõ trong quá trình thực hiện sàng lọc thông tin đầu vào đối với các trường hợp thân chủ bị lạm dụng. Quá trình tìm kiếm thông tin có thể không hiệu quả do người làm CTXH chưa phân loại được các thông tin quan trọng (Shawna Lee và cộng sự, 2013, tr.639).

“Giáo dục không chỉ ảnh hưởng tới việc thực hiện nhiệm vụ mà còn có liên quan tới sự sáng tạo, các hành vi của cá nhân và mức độ phức tạp của công việc” (Ng Thomas, Feldman, 2009, tr.109). Nghiên cứu của Tổ chức hợp tác và phát triển kinh tế (OECD) đã chứng minh kết quả giáo dục đạt được càng cao thì năng lực càng cao, tuy nhiên việc đánh giá năng lực trung bình trong cùng bậc giáo dục tại các nước khác nhau thì khác nhau (OECD Ca-Na-Đa, 2005). Tương tự như nghiên cứu của OECD một nghiên cứu khác đã đưa ra bằng chứng khi kết hợp chương trình BVTE với chương trình giáo dục không chỉ giảm thiểu nguy cơ về BVTE mà còn

cải thiện ASTE và sẽ tạo ra kết quả giáo dục tốt hơn (Huynjooon Park, Pearl Kyei, 2022).

Để đạt được các tiêu chuẩn BVTE thì người làm CTXH cần phải có năng lực BVTE, nghiên cứu của Save the children Ca-Na-Đa đã cho thấy khoảng cách giữa đào tạo các kỹ năng tại trường học với kỹ năng cần thiết tại nơi làm việc (Save the Children, 2007). Để BVTE, các cơ sở giáo dục cần có hướng dẫn cụ thể và có quy định khi có nghi ngờ xâm hại trẻ em, tố cáo vụ việc đặc biệt là sự cố liên quan tới BVTE, có hướng dẫn cụ thể về quá trình phát hiện, xử lý và chuyển gửi trẻ em gặp sự cố, tuy nhiên một số giáo viên chưa hiểu được về ý nghĩa của BVTE, xâm hại trẻ em và cách giải quyết trong trường hợp liên quan tới BVTE (UNICEF, 2019d). Mọi nỗ lực nhằm nâng cao năng lực về BVTE cho các giáo viên cần đảm bảo đào tạo đủ và có hiệu quả khi họ tham gia lực lượng BVTE đặc biệt trong khóa đào tạo đầu tiên (Kerryann Walsh và cộng sự, 2023). Giáo dục chính thống được thiết kế nhằm cung cấp kiến thức và kỹ năng cho người học để thực hiện các nhiệm vụ công việc trong tương lai nhưng trong thực tế thì không phải như vậy (Gholamreza Emad, Wolff Roth, 2008). Theo nghiên cứu này có sự mâu thuẫn giữa kết quả mong đợi và thực tế diễn ra trong giáo dục và đào tạo.

Nghiên cứu tại Việt Nam cho thấy “đào tạo là quá trình phát triển có hệ thống các kiến thức, kỹ năng và thái độ để tạo ra năng suất và hiệu quả” (Nguyễn Minh Đường, Nguyễn Thị Hằng, 2008, tr.19). “Giáo dục, đào tạo có vai trò quan trọng đối với phát triển nguồn nhân lực là vì, đối tượng hướng đến của giáo dục là con người và mục tiêu của nó là trang bị những năng lực cần thiết cho con người tham gia vào đời sống xã hội” (Ngô Thị Thu Hà, 1997, tr.87).

### ***1.6.3. Nhóm yếu tố môi trường làm việc***

Ngoài yếu tố giáo dục và đào tạo, môi trường làm việc cũng có ảnh hưởng tới năng lực của nhân viên nói chung và người làm CTXH nói riêng (Hadiansah và cộng sự, 2020). Trang thiết bị tại môi trường làm việc như “hệ thống máy tính kém chất lượng khiến cho người làm CTXH phải ghi lại thông tin nhiều lần từ các biểu mẫu khác nhau, và những nơi không có nhiều sự hỗ trợ của bộ phận hành chính thì họ còn phải thực hiện các nhiệm vụ như đặt phòng, tổ chức các cuộc họp làm lãng

phí thời gian của họ” (Statham và cộng sự, 2006b, tr.7). Ngược lại, những nơi có các thiết bị hỗ trợ công việc có thể giúp nhân viên hoàn thành nhiệm vụ nhanh chóng (Hadiansah và cộng sự, 2020b).

Ngoài ra, môi trường làm việc là phương tiện thúc đẩy quá trình công việc tạo sự thoải mái và an toàn, không khí làm việc cho nhân viên thực hiện các hoạt động công việc (Thomas Yan Man, 2006b). Liên quan tới môi trường làm việc, nghiên cứu của Leigh đã đưa ra ảnh hưởng của yếu tố hành chính, khi mục tiêu và thời gian biểu làm giảm sự phát triển mối quan hệ tin cậy giữa nhân viên CTXH và gia đình, khi nhân viên CTXH không có đủ thời gian lắng nghe các câu chuyện của các gia đình, không hiểu các vấn đề của họ và ít có thời gian làm việc cùng với họ để tìm ra giải pháp (Leigh, 2018). Nghiên cứu của Leigh đã đưa ra được yếu tố mới liên quan tới thủ tục hành chính của cơ quan làm cản trở việc tìm hiểu thông tin của nhân viên CTXH với các gia đình.

Một nghiên cứu khác đã kiểm chứng các yếu tố như các chính sách và quy định về BVTE, thời gian, nguồn lực và thông tin có ảnh hưởng tới việc ra quyết định của nhân viên CTXH. Người làm CTXH cung cấp dịch vụ BVTE phải ra những quyết định khó khăn khi chuyên trẻ em ra khỏi gia đình có vấn đề. Kết quả nghiên cứu cho thấy năng lực ra quyết định bị ảnh hưởng bởi các yếu tố thời gian, thông tin và nguồn lực (Danielle & Turney Platt, 2014).

#### ***1.6.4. Nhóm yếu tố văn hóa***

Nghiên cứu của Alainati, Alshawi và Karaghoulis (2011) đã chứng minh văn hóa của cơ quan có ảnh hưởng tới sự phát triển năng lực của cá nhân và các thành viên trong tổ chức cơ quan đều có vai trò quan trọng trong việc phát triển và tạo ra các kiến thức nhằm phát triển toàn diện (Alainati và cộng sự, 2011). Khi can thiệp đối với gia đình - một hệ thống riêng tư, khép kín, đặc biệt là mối quan hệ với cha mẹ trẻ em, người chăm sóc trong hệ thống gia đình. Họ phải làm việc trong môi trường thực hành đầy nguy cơ do đó, “năng lực thực hành BVTE của người làm CTXH phụ thuộc vào các giá trị văn hóa gia đình, liên quan tới quyền được an toàn, được chăm sóc và được bảo vệ của trẻ em; các quyền được hướng dẫn, hỗ trợ, giáo dục của cha mẹ nhằm thực hiện vai trò, trách nhiệm của họ trong gia đình; các kinh



nghiệm cá nhân, kinh nghiệm thực hành, sự hiểu biết về các lý thuyết trong nước và quốc tế, các kỹ năng liên cá nhân chuyên nghiệp, kỹ năng giám sát và thực hành” (Meemeduma Pauline, 2019, tr. 10). Sự ảnh hưởng của yếu tố văn hóa tới năng lực của người làm CTXH trong lĩnh vực quản lý trường hợp trẻ em còn được thể hiện trong nghiên cứu của Brahim và các cộng sự. Đó là sự hiểu biết về bối cảnh liên văn hóa và sự xung đột về văn hóa giữa người làm CTXH và thân chủ trong quá trình can thiệp có thể ảnh hưởng tới năng lực của họ (Brahim và cộng sự, 2015c, tr.3099).

### **1.7. Khoảng trống của các nghiên cứu và xu hướng nghiên cứu**

Các nghiên cứu đã nhấn mạnh sự phát triển của CTXH và BVTE trên toàn thế giới trợ giúp trẻ em và gia đình. Mặc dù vậy, một số nghiên cứu mới chỉ dừng lại ở việc khái quát hiện tượng và chủ yếu dựa trên tài liệu thứ cấp, chưa thể hiện rõ phương pháp nghiên cứu và chưa đề cập đến năng lực thực hành của người làm CTXH khi tham gia hệ thống BVTE. Do đó, xu hướng nghiên cứu mới cần tập trung vào năng lực thực hành của người làm CTXH, đồng thời sử dụng các phương pháp nghiên cứu cụ thể làm nổi bật ý nghĩa và vai trò năng lực thực hành của người làm CTXH trong hệ thống BVTE.

Các nghiên cứu trước đây đã xác định được các vai trò, trách nhiệm của người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE. Tùy từng trường hợp và bối cảnh khác nhau mà các vai trò được thể hiện khác nhau. Tuy nhiên, các nghiên cứu này tập trung phân tích, mô tả một số vai trò và bỏ qua các vai trò khác của người làm CTXH. Nghiên cứu tại Trung tâm Tư vấn và Dịch vụ truyền thông đã xác định được 05 vai trò của người làm CTXH khi xử lý vấn đề liên quan tới trẻ em bị xâm hại nhưng lại bỏ qua các vai trò khác như vai trò quản lý trường hợp, vai trò người điều phối, vai trò giáo dục... Hướng nghiên cứu tiếp theo cần thực hiện là nghiên cứu về các vai trò của người làm CTXH chưa được đề cập tới trong các nghiên cứu trước đây.

Các nghiên cứu đã xác định các tiêu chuẩn năng lực mà người làm CTXH cần có như tiêu chuẩn năng lực của người làm CTXH trong trường học, tiêu chuẩn chất lượng của nhân viên CTXH, tiêu chuẩn năng lực của nhân viên CTXH. Tuy nhiên, các nghiên cứu chưa đề cập đến tiêu chuẩn năng lực BVTE của người làm CTXH

cấp cơ sở. Khoảng trống tiếp theo là hiện nay tại Việt Nam chưa có nghiên cứu về khung năng lực BVTE mặc dù các nghiên cứu trên thế giới và tại Việt Nam đã nhấn mạnh khung năng lực bao gồm các kiến thức, kỹ năng và thái độ là rất quan trọng trong quá trình thực hành nghề nghiệp. Các nghiên cứu về khung năng lực cho thấy cần xây dựng khung năng lực phù hợp với bối cảnh của quốc gia.

Bên cạnh đó, nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng tới năng lực BVTE của người làm CTXH đã được thực hiện tại nhiều nước nhằm xác định, phân tích và đánh giá những yếu tố có ảnh hưởng tích cực góp phần phát triển năng lực của người làm CTXH và các yếu tố làm hạn chế năng lực BVTE của người làm CTXH. Tại Việt Nam mặc dù đã có các nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng tới năng lực của nhân viên trong tổ chức nhưng chưa có nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng tới năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở. Đây là một khoảng trống cho nghiên cứu thực hiện xác định, phân tích, đánh giá các yếu tố ảnh hưởng tới năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở.

### **Tiểu kết Chương I**

Chương I đã phân tích, mô tả các công trình nghiên cứu trong nước và quốc tế có liên quan tới năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở. Các nghiên cứu đã chỉ ra quá trình phát triển của ngành CTXH và BVTE xuất phát từ những hoạt động giảm nghèo và hoạt động từ thiện tự phát đến giai đoạn phát triển thành nghề CTXH có chuyên môn và trở thành ngành khoa học hỗ trợ đảm bảo ASTE và gia đình. Trong những vấn đề liên quan tới trẻ em thì xâm hại trẻ em luôn xảy ra thường xuyên trong lịch sử và ở nhiều nền văn hóa khác nhau. Các hoạt động thực hiện BVTE bị xâm hại và các tổ chức xã hội phòng ngừa tội ác đối với trẻ em đã ra đời tại nhiều nước trên thế giới như các nước Mỹ và Anh. Các dịch vụ BVTE chuyên nghiệp, hiệu quả đã được xây dựng ở nhiều nơi trên thế giới. Người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE có nhiệm vụ đảm bảo an toàn cho trẻ em và gia đình, tăng cường kiến thức và các khả năng cho cha mẹ trẻ, tăng cường các mối quan hệ trong

gia đình. Vai trò, trách nhiệm của họ là phòng ngừa, hỗ trợ và can thiệp các trường hợp trẻ em đang gặp phải những vấn đề cần hỗ trợ.

Nghiên cứu đã đưa ra được các khung năng lực BVTE trên thế giới, trong đó tập trung vào các năng lực làm việc với trẻ em và gia đình, năng lực làm việc liên ngành, năng lực ra quyết định, năng lực quản lý trường hợp và hiểu biết về luật pháp. Mỗi nước có khung năng lực BVTE khác nhau và mỗi khung năng lực lại có các nhóm năng lực cốt lõi phù hợp với từng vị trí công việc cụ thể trong lĩnh vực BVTE. Tại Việt Nam, chưa có khung năng lực BVTE cho người làm CTXH, mặc dù luật Trẻ em 2016 đã quy định trách nhiệm của người làm công tác BVTE cấp xã. Năng lực BVTE của người làm CTXH bị ảnh hưởng bởi các nhóm yếu tố giáo dục và đào tạo, thời gian, khối lượng công việc và các thủ tục hành chính có ảnh hưởng tới năng lực ra quyết định của họ. Các đặc điểm của cá nhân như: các kỹ năng, thái độ và mức độ căng thẳng khi làm việc đều có ảnh hưởng tới hiệu quả công việc của họ. Năng lực BVTE của người làm CTXH còn bị tác động bởi các yếu tố văn hóa như văn hóa của cơ quan, giá trị văn hóa của gia đình.

## CHƯƠNG II. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Chương này tác giả nghiên cứu phân tích và xây dựng các khái niệm công cụ cũng như khung lý thuyết sử dụng trong nghiên cứu. Trên cơ sở đó xây dựng bộ công cụ đánh giá năng lực BVTE của người làm CTXH. Nội dung chương cũng mô tả các phương pháp nghiên cứu sử dụng trong luận án, các lý thuyết áp dụng và khung nghiên cứu.

### 2.1. Các khái niệm công cụ

#### 2.1.1 Khái niệm năng lực

Có nhiều khái niệm về năng lực từ khái niệm năng lực ẩn dấu đến năng lực thực hành nhằm đạt được kết quả của công việc một cách hiệu quả. Một nghiên cứu cho thấy “Năng lực là một đặc điểm ẩn dấu của một người, là kết quả thực hiện công việc một cách hiệu quả” (Klempm, George, 1980, tr.9). Nghiên cứu của học giả Boyatzis đã có định nghĩa tương tự về năng lực như sau: “Năng lực là khả năng gồm các hành vi tương đồng hoặc khác biệt có liên quan tới các đặc điểm ẩn dấu được gọi là ý định” (Boyatzis, 2008, tr.6). Một số học giả đã đưa ra khái niệm năng lực gần như tương đồng đó là năng lực là tổng hợp các kiến thức, kỹ năng, thái độ, giá trị và sự đánh giá cần thiết thúc đẩy hành động, thực hiện các chức năng trong công việc (Barnett, tr. 64, Baartman, De Bruijn, 2011, tr.126, Wong, 2020, tr. 101)

Theo Westera và Nederland, năng lực là một phẩm chất có giá trị cao có tính đến việc sử dụng hiệu quả các kiến thức và kỹ năng trong một bối cảnh cụ thể, phức tạp (Westera, Nederland, 2014, tr.5). Ngoài ra, khái niệm năng lực còn được mở rộng với việc vận động các nguồn lực về tâm lý - xã hội và đặc điểm cá nhân nhằm đáp ứng nhu cầu của con người trong một hoàn cảnh cụ thể (OECD, 2005, tr.4)

Một số nghiên cứu cho thấy năng lực hướng tới các mục đích ở mức độ cao nhất của năng lực và chuyên môn. “Năng lực bao gồm các kiến thức, thái độ và khuôn mẫu hành vi có thể quan sát được nhằm tạo ra khả năng cung cấp dịch vụ chuyên nghiệp, cụ thể. Cá nhân có năng lực có thể thực hiện nhiều nhiệm vụ khác nhau trong đó yêu cầu kiến thức, lý thuyết, nguyên tắc của khoa học xã hội hoặc sự

hiểu biết về các yếu tố văn hóa - xã hội” (Neary, 2002, tr. 110). Bên cạnh đó, năng lực của chuyên gia CTXH là “nguồn lực của cá nhân được chuyên nghiệp hóa và các cấu phần của năng lực bao gồm làm việc với thân chủ, phân tích vấn đề, giao tiếp, cảnh báo và giải quyết xung đột cũng như tăng cường chất lượng thông qua việc tự học tập bổ sung kiến thức” (Davletkaliev và cộng sự, 2015, tr.177).

Tại Việt Nam, năng lực được hiểu là “khả năng, điều kiện chủ quan hoặc tự nhiên sẵn có để thực hiện một hành động nào đó. Năng lực là phẩm chất tâm lý và sinh lý tạo cho con người khả năng hoàn thành một loại hoạt động nào đó với chất lượng cao” (Hoàng Phê, 1997, tr.639). Theo từ điển tâm lý học, “năng lực là tập hợp các tính chất hay phẩm chất của tâm lý cá nhân, đóng vai trò là điều kiện bên trong tạo thuận lợi cho việc thực hiện tốt một dạng hoạt động nhất định” (Vũ Dũng, 2000, tr.499). Tác giả Lê Phương Nga đã đưa ra khái niệm năng lực từ quan điểm giáo dục coi “năng lực hành động là sự thể hiện tổng hòa các kiến thức, kỹ năng, thái độ, là sự tích hợp những hiểu biết và khả năng thực hành của người học để giải quyết một nhiệm vụ cụ thể” (Lê Phương Nga, 2013, tr.3). Có thể thấy rằng, mặc dù xuất phát từ những góc nhìn đa chiều, nhưng các nhà nghiên cứu đều có chung quan niệm đó là năng lực bao gồm các thành tố khác nhau trong đó có 3 thành tố cốt lõi là kiến thức, kỹ năng và thái độ.

Trong nghiên cứu này, năng lực được hiểu là các đặc điểm kiến thức, các kỹ năng, thái độ/phẩm chất của người làm CTXH cần có nhằm thực hiện một nhiệm vụ cụ thể hay hành động phù hợp với một hoàn cảnh cụ thể.

### **2.1.2. Khái niệm bảo vệ trẻ em**

Khái niệm BVTE được đề cập đến trong các nghiên cứu về trẻ em và gia đình. Theo đó, BVTE nhằm bảo vệ cuộc sống, mang lại sức khỏe về thể chất và tinh thần cho trẻ em và đảm bảo môi trường an toàn cho trẻ. Khái niệm BVTE của Bộ Giáo dục Anh là BVTE khỏi bị xâm hại, phòng ngừa trẻ em bị giảm sức khỏe về thể chất và tinh thần hay bị chậm phát triển, đảm bảo trẻ em lớn lên trong môi trường được chăm sóc an toàn và hiệu quả, hành động để mang lại cuộc sống tốt đẹp nhất cho trẻ em (Sở Giáo dục Anh, 2018). Liên minh hành động nhân đạo đưa ra khái

niệm tương tự “BVTE là sự phòng ngừa và giải quyết các vấn đề của trẻ em như lạm dụng, sao nhãng, bóc lột và bạo lực nhằm bảo vệ cuộc sống, giảm nỗi đau của trẻ em” (Liên minh hành động bảo vệ trẻ em, 2019, tr.19).

Tổ chức Save the Children (2007) đã mở rộng khái niệm BVTE liên quan tới quyền con người là “BVTE nhằm thúc đẩy các quyền của trẻ em, bảo vệ trẻ em khỏi bị lạm dụng, sao nhãng, bóc lột và bạo lực như đã thể hiện trong Công ước Liên hợp quốc về các quyền của trẻ em và các công ước, hiệp ước về quyền con người, nhân đạo và di cư cũng như các điều luật quốc gia” (Save the Children International, 2007, tr.1). “BVTE là bảo vệ nhu cầu về thể chất, tinh thần và tâm lý xã hội của trẻ nhằm bảo vệ tương lai của trẻ em” (UNICEF, 2023, tr.1).

Luật Trẻ em Việt Nam 2016 tại khoản 1 điều 4 đã quy định “BVTE là việc thực hiện các biện pháp phù hợp để bảo đảm trẻ em được sống an toàn, lành mạnh; phòng ngừa, ngăn chặn và xử lý các hành vi xâm hại trẻ em; trợ giúp trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt” (Quốc hội Việt Nam, 2016). Khái niệm của Luật Trẻ em đã quan tâm tới việc bảo vệ an toàn cho trẻ em là ưu tiên hàng đầu, phòng ngừa những hành vi xâm hại trẻ em và quan tâm trợ giúp đối tượng trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt. Tương tự, UNICEF đã đưa ra khái niệm BVTE là “sự phòng ngừa và ứng phó với bạo lực, bóc lột và lạm dụng trẻ em trong tất cả các bối cảnh. Đồng thời, tiếp cận trẻ em bị tổn thương khi gặp phải những vấn đề trên như sống trong gia đình không có sự chăm sóc của gia đình, trẻ em lang thang đường phố hoặc trẻ em trong các tình trạng xung đột hay thảm họa” (UNICEF, 2022a, tr.2).

Trong đề tài nghiên cứu này, BVTE được định nghĩa là việc sử dụng (1) các biện pháp phòng ngừa nguy cơ có hại đối với trẻ em bao gồm tuyên truyền, cung cấp thông tin, giáo dục/hướng dẫn kỹ năng tự bảo vệ cho trẻ em, trang bị kiến thức/kỹ năng làm cha mẹ và tạo môi trường sống an toàn phù hợp với trẻ em; (2) các biện pháp can thiệp phù hợp ngăn chặn các nguy cơ và hành vi có hại cho trẻ em, bao gồm tiếp nhận và đánh giá mức độ tổn hại, đánh giá nhu cầu của trẻ em, tham vấn tâm lý, bố trí nơi tạm trú an toàn cho trẻ em, nơi chăm sóc thay thế, chuyển gửi tới các cơ sở trợ giúp liên quan; theo dõi đánh giá sự an toàn của trẻ em;

(3) các biện pháp trợ giúp trẻ em bao gồm: trợ giúp trẻ em và gia đình, nhận diện các nguy cơ gây tổn hại cho trẻ em, tư vấn các biện pháp loại bỏ, giảm thiểu nguy cơ; hỗ trợ trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt; hỗ trợ thông tin về các dịch vụ, nguồn lực, và trợ giúp về luật pháp chính sách.

### **2.1.3. Khái niệm năng lực bảo vệ trẻ em**

Có nhiều khái niệm khác nhau về năng lực BVTE trong đó nhấn mạnh các yếu tố kiến thức, kỹ năng và hành vi của người làm công tác BVTE. Nghiên cứu của Fischer định nghĩa: “Năng lực BVTE bao gồm các kỹ năng, hành vi và kiến thức cụ thể cần thiết đối với người làm công tác BVTE để thực hiện công việc bất kể trong chương trình hay bối cảnh BVTE cụ thể. Năng lực BVTE bao gồm 2 lĩnh vực: kiến thức nền về BVTE và các nguyên tắc và phương pháp tiếp cận chương trình BVTE” (Fischer, 2018, tr.6). Tương tự, khái niệm năng lực BVTE của Brahim và các cộng sự bao gồm các kiến thức, kỹ năng và các giá trị thể hiện ở 6 khía cạnh: (1) hiểu biết các tập tục văn hóa và dân tộc thiểu số; (2) sử dụng các kỹ năng quan trọng trong công tác ASTE; (3) sử dụng các kỹ năng xã hội; (4) phát triển con người và môi trường xã hội; (5) quản lý nơi làm việc và (6) xây dựng kế hoạch quản lý và thực hiện chính sách về ASTE (Brahim và cộng sự, 2015e, tr.3095).

Một khái niệm khác cũng thể hiện năng lực BVTE mà người làm công tác BVTE cần có bao gồm kiến thức, các kỹ năng, thái độ và các giá trị liên quan tới các vấn đề của trẻ em (Trường Cao đẳng Điều dưỡng Royal, 2019, tr.19-20). Năng lực BVTE còn được định nghĩa theo hướng thực hành, đó là năng lực thực hành với trẻ em và gia đình áp dụng phương pháp can thiệp hiệu quả, phương pháp tiếp cận cộng tác liên ngành có sự tham gia và trao quyền, có khả năng suy nghĩ phản biện, có kiến thức nền và các lý thuyết nhằm đánh giá và can thiệp BVTE (Fernandez, 2014, tr. 793).

Tại Việt Nam, mặc dù năng lực BVTE chưa được xác định nhưng người làm CTXH thực hiện BVTE theo 3 cấp độ: phòng ngừa, hỗ trợ và can thiệp. Theo Luật trẻ em 2016, ở cấp độ phòng ngừa, các biện pháp bảo vệ được áp dụng nhằm nâng cao nhận thức, trang bị kiến thức về BVTE, xây dựng môi trường sống an toàn, lành

manh cho trẻ em, giảm thiểu nguy cơ trẻ em bị xâm hại hoặc rơi vào hoàn cảnh đặc biệt. Ở cấp độ hỗ trợ, các biện pháp bảo vệ được áp dụng nhằm kịp thời phát hiện, giảm thiểu hoặc loại bỏ nguy cơ gây tổn hại cho trẻ em. Ở cấp độ can thiệp, các biện pháp bảo vệ nhằm ngăn chặn hành vi xâm hại; hỗ trợ chăm sóc phục hồi, tái hòa nhập cộng đồng cho trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt (Quốc hội Việt Nam, 2016b).

Theo quy định của Nghị định số 56/2017/NĐ-CP trong trường hợp khẩn cấp thì người làm công tác BVTE cấp xã cần thể hiện những kỹ năng như: “Tiếp nhận thông tin, kết nối với cơ quan công an; phối hợp với cơ sở khám chữa bệnh cấp cứu ban đầu cho trẻ em và lưu giữ đồ vật, tài liệu liên quan đến tổn hại của trẻ em do bị xâm hại để hỗ trợ việc điều tra, xử lý, bảo vệ trẻ em; đánh giá mức độ tổn hại và mức độ an toàn môi trường sống của trẻ em, xây dựng kế hoạch hỗ trợ, can thiệp; phối hợp với Tổng đài điện thoại quốc gia bảo vệ trẻ em để được hướng dẫn, hỗ trợ việc can thiệp khẩn cấp và xây dựng, thực hiện kế hoạch hỗ trợ, can thiệp” (Chính phủ Việt Nam, 2017).

Trong nghiên cứu này, năng lực BVTE được xác định bao gồm: (1) Kiến thức về luật pháp chính sách, công ước quyền trẻ em; Chương trình, đề án nguồn lực BVTE; Kiến thức chung về trẻ em; Nhận diện các nhóm trẻ em; Các dịch vụ BVTE; Quy trình BVTE; Kiến thức về quản lý trường hợp/ca; Đặc điểm tâm lý xã hội của trẻ em; Các nguyên tắc và giá trị CTXH; Vai trò trách nhiệm của người làm công tác BVTE; (2) Kỹ năng tư vấn luật pháp, chính sách, dịch vụ; Tham vấn tâm lý; Đánh giá nguy cơ, tổn hại, vấn đề của trẻ em; Kỹ năng làm việc với trẻ em và gia đình; xử lý trong tình huống khẩn cấp; Kỹ năng làm việc nhóm liên ngành; Đánh giá nhu cầu, nguồn lực trợ giúp, quá trình can thiệp; Kỹ năng xử lý căng thẳng, khủng hoảng; Kỹ năng phát hiện, phòng ngừa, can thiệp; Kết nối, điều phối, giám sát dịch vụ. (3) Thái độ/hành vi của người làm CTXH bao gồm các đức tính cần, kiệm, liêm, chính; tâm huyết, trách nhiệm, chủ động và sáng tạo; kiên nhẫn, thấu hiểu, chia sẻ và quan tâm; đặt lợi ích của đối tượng là quan trọng nhất; chuyên nghiệp và trách nhiệm trong các hoạt động nghề nghiệp; gìn giữ sự đoàn kết với các đồng nghiệp; chăm sóc bản thân và xây dựng hình ảnh phù hợp; tuân thủ các nguyên tắc cơ bản của nghề nghiệp; tuân thủ kỷ luật nghề nghiệp.



#### **2.1.4. Khái niệm khung năng lực**

Các khái niệm về khung năng lực trong các nghiên cứu đều có đặc điểm chung là bao gồm các nhóm năng lực đa dạng với các cấp độ khác nhau. Theo Liên minh hành động nhân đạo BVTE thì “khung năng lực mô tả các cấp độ khác nhau về kiến thức, kỹ năng, thái độ mà nhân viên cần có để phát triển mục đích và mục tiêu của tổ chức hoặc lĩnh vực. Khung năng lực bao gồm những mong đợi của tổ chức và công việc cụ thể nhằm đảm bảo sự thống nhất về thực hiện và đánh giá kết quả của công việc” (Liên minh hành động bảo vệ trẻ em, 2019, tr.7). Tương tự, trong một nghiên cứu khác, khung năng lực được định nghĩa là một tập hợp các năng lực nhằm xác định các yêu cầu thực hiện công việc một cách có hiệu quả trong một công việc cụ thể, một nghề hay tổ chức cụ thể” (SHRM, 2016, tr.4).

Khái niệm khung năng lực của tác giả Fischer được mô tả cụ thể hơn với mỗi nhóm năng lực có chỉ số hành vi phù hợp với năng lực đó. “Khung năng lực để chỉ một nhóm các năng lực xác định kinh nghiệm, các kỹ năng, kiến thức và hành vi cần thiết cho việc thực hiện công việc hiệu quả trong một lĩnh vực cụ thể. Mỗi nhóm năng lực được phân loại theo các mục tiêu khác nhau với các năng lực riêng, mỗi năng lực riêng có những chỉ số hành vi thể hiện năng lực đó”. (Fischer, 2010, tr.5). Khung năng lực không chỉ mô tả các nhóm năng lực và các hành vi cụ thể mà còn được mô tả ở các cấp độ năng lực cụ thể khác nhau nhằm thực hiện công việc một cách hiệu quả.

Định nghĩa của Mohan đã thể hiện khung năng lực có các danh mục năng lực cần thiết để thực hiện công việc một cách hiệu quả đó là một công việc cụ thể, nhóm công việc có liên quan tới tổ chức, chức năng hay quy trình. Khung năng lực được tổ chức theo các cấp độ năng lực với các mô tả hoạt động và hành vi liên quan tới từng năng lực (Reenu Mohan, 2013, tr.91). Một mô hình năng lực tốt sẽ thể hiện rõ vai trò của tổ chức và cá nhân và các nhiệm vụ của công việc. Mô hình rõ ràng và dễ hiểu không có những chi tiết mập mờ hay mô tả phức tạp gây hiểu nhầm. Tất cả các yếu tố năng lực của mô hình cần độc lập và không phụ thuộc lẫn nhau. Quan trọng là các năng lực được mô tả thể hiện các cấp độ thực hiện công việc khác nhau

(Sienkiewicz, 2014, tr.13).

Tại Việt Nam có một số nghiên cứu về khung năng lực trong đó mô tả các nhóm năng lực và cấp độ hành vi. Một nghiên cứu đã định nghĩa mô hình năng lực bao gồm các năng lực và các cấp độ hành vi mô tả các năng lực mà nhân viên cần phải phát triển để có thể hoàn thành công việc với thành tích vượt trội hoặc giúp họ xây dựng, phát triển sự nghiệp trên cơ sở phân tích những khoảng trống về năng lực hoặc so sánh năng lực của cá nhân sẵn có với năng lực theo yêu cầu của tổ chức (Dương Thị Hoài Nhung, Vũ Thị Hương Giang, 2017, tr.15).

Khung năng lực gắn với vị trí việc làm. “Khung năng lực bao gồm tập hợp các năng lực gắn với một chức danh hay vị trí công việc để hoàn thành các công việc của chức danh hay vị trí công việc đó. Cụ thể, khung năng lực trả lời các câu hỏi sau: vị trí, chức danh, công việc đòi hỏi người đảm nhận có những năng lực (kiến thức, kỹ năng, phẩm chất) gì? Từng năng lực được định nghĩa ra sao, ở cấp độ nào?” (Vũ Văn Thịnh, Vũ Thị Minh Xuân Thịnh, 2020, tr.2). Một nghiên cứu khác đã định nghĩa khung năng lực giống như bảng mô tả công việc. Đó là khung chuẩn để xác định các năng lực cụ thể phù hợp với từng vị trí công việc (Nguyễn Hồng Tín và các cộng sự, 2015, tr.78).

Đề tài nghiên cứu này nhìn nhận khung năng lực bao gồm các nhóm năng lực cốt lõi/chung và năng lực chuyên môn của người làm CTXH. Mỗi một nhóm năng lực được mô tả theo kỹ năng, kiến thức và thái độ với những tiêu chuẩn hành vi hay hoạt động cụ thể thể hiện năng lực đó. Ngoài ra, khung năng lực thể hiện các cấp độ năng lực cụ thể khác nhau tùy theo mỗi vị trí nhằm thực hiện công việc một cách hiệu quả.

#### ***2.1.5. Khái niệm khung năng lực bảo vệ trẻ em***

Khung năng lực BVTE mô tả chi tiết công việc hàng ngày của nhân viên làm công tác BVTE theo các tiêu chí kiến thức, kỹ năng và các đặc trưng phù hợp. Khung năng lực BVTE khái quát các mục tiêu mong muốn đạt được của người làm công tác BVTE trong công việc (Cục Dịch vụ con người, 2012, tr.4). Khác với khái niệm trên, khung năng lực BVTE của Xcôt-len được thiết kế nhằm mô tả các lĩnh vực quan trọng của công tác BVTE, đồng thời mô tả các kiến thức và sự hiểu biết cơ

bản cần thiết để hỗ trợ công tác BVTE (NES, 2011, tr.4).

“Mô hình thực hành BVTE đã được gắn với lý thuyết cụ thể và phương pháp tiếp cận thực hành. Mô hình này ngày càng phổ biến ở nhiều nước trên thế giới như nước Anh, Mỹ, và các nước Châu Âu” (Isokuorrtti và các cộng sự, 2020, tr.3). Nghiên cứu về mô hình thực hành trong lĩnh vực quản lý trường hợp, một học giả đã rút ra khái niệm khung thực hành quản lý trường hợp trong ASTE dựa trên các giá trị và lý thuyết phù hợp với hệ thống ASTE và được hỗ trợ bởi hệ thống này. Mô hình bao gồm các kỹ năng thực hành cụ thể trong tất cả các giai đoạn và từng trường hợp ASTE nhằm tối đa hóa sự an toàn, ổn định và đảm bảo an sinh cho trẻ em, đối tượng trợ giúp của hệ thống ASTE (Barbee và các cộng sự, 2011, tr.623).

Nghiên cứu này đưa khái niệm khung năng lực BVTE là tập hợp các nhóm năng lực cốt lõi/năng lực chung và năng lực chuyên môn của người làm CTXH với trẻ em ở các cấp độ khác nhau nhằm thực hiện công việc BVTE một cách hiệu quả. Mỗi năng lực cụ thể bao gồm các kiến thức, kỹ năng và thái độ liên quan đến năng lực đó.

### ***2.1.6. Khái niệm người làm công tác xã hội***

Trong các tài liệu tiếng Việt có nhiều từ khác nhau để chỉ nhân viên CTXH như: nhân viên CTXH, cán bộ xã hội, cán sự xã hội, người trợ giúp, nhân viên xã hội, người làm CTXH... Nhân viên CTXH là những người có trách nhiệm giải quyết những vấn đề, khó khăn phức tạp của cá nhân, gia đình và cộng đồng, luôn xem xét các yếu tố cá nhân với yếu tố xã hội. Ngoài ra, nhân viên CTXH còn là những nhà giáo dục xã hội có ảnh hưởng tới cộng đồng, kết nối người nghèo với các nguồn lực như chính phủ các quốc gia, chính quyền khu vực và quốc tế nhằm xóa nghèo và đạt các mục tiêu thiên niên kỷ (Truell, Jones, 2012, tr4-12).

“Nhân viên CTXH thay mặt cho khách hàng (cá nhân, nhóm, gia đình, tổ chức và cộng đồng) thúc đẩy công bằng và thay đổi xã hội. Đồng thời, họ có sự nhạy cảm với sự đa dạng về văn hóa và đạo đức với nỗ lực chấm dứt sự phân biệt, áp bức, nghèo khổ và bất bình đẳng xã hội. Các hoạt động này có thể là thực hành trực tiếp, tổ chức cộng đồng, kiểm huấn, tư vấn, quản lý, vận động, hành động mang

tính xã hội và chính trị, phát triển chính sách và thực hiện hoạt động giáo dục, nghiên cứu và đánh giá. Nhân viên CTXH tăng cường năng lực cho mọi người, vận động các nguồn lực trợ giúp cá nhân trong việc đáp ứng các nhu cầu và giải quyết vấn đề xã hội” (NASW, 2008, tr.1).

Theo một số nghiên cứu tại Việt Nam, khái niệm người làm CTXH được hiểu là người thực thi các hoạt động nghề nghiệp của mình như: “Trợ giúp cá nhân, gia đình giải quyết vấn đề khó khăn; nối kết họ với các dịch vụ và nguồn lực trong xã hội; thúc đẩy sự cung cấp dịch vụ trợ giúp và nguồn lực có hiệu quả; tham gia vào xây dựng và hoàn thiện hệ thống chính sách ASXH” (Bùi Thị Xuân Mai, 2014b, tr.19).

#### *2.1.6.1. Nhân viên công tác xã hội chuyên nghiệp*

Theo Hiệp hội nhân viên CTXH quốc gia (NASW), “nhân viên CTXH chuyên nghiệp phải có bằng cử nhân CTXH trở lên, nhiều người được đào tạo về CTXH lâm sàng. Nhân viên CTXH chuyên nghiệp làm việc trong nhiều lĩnh vực như: trong trường học, bệnh viện, phòng khám tâm thần, trung tâm dịch vụ cao cấp, văn phòng, thực hành cá nhân, nhà tù, quân đội, tập đoàn và các cơ sở công lập và tư nhân cung cấp các dịch vụ cho cá nhân và gia đình” (NASW, 2023, tr.1).

Đối với Hiệp hội nhân viên CTXH Quốc tế và Hiệp hội các Trường đào tạo CTXH Quốc tế thì nhân viên CTXH chuyên nghiệp phải có năng lực, phẩm chất phù hợp theo xu hướng phát triển của nghề CTXH. Nhân viên CTXH chuyên nghiệp cần có bằng Thạc sỹ về CTXH hoặc một ngành liên quan đặc biệt là ở những nước mà CTXH mới phát triển (IASW, IASSW, 2012).

Tại Việt Nam, Thông tư số 26/2022/TT-LĐTBXH ngày 12 tháng 12 năm 2022 của Bộ Lao động – Thương binh và xã hội (LĐTBXH) quy định mã số, tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp và xếp lương viên chức chuyên ngành CTXH trong đó quy định trình độ đào tạo của Công tác xã hội viên, nhân viên CTXH (Bộ LĐTBXH, 2022).

#### *2.1.6.2. Nhân viên công tác xã hội bán chuyên nghiệp*

Trong bối cảnh có rất ít chương trình phát triển chuyên nghiệp dành cho lực

lượng cung cấp dịch vụ xã hội (đặc biệt tại các nước thu nhập thấp – trung bình) thì nhân viên CTXH bán chuyên nghiệp chưa có đủ trình độ chuyên môn về CTXH, sự phạm xã hội, tham vấn hoặc tâm lý và thực hành CTXH (UNICEF, 2022, tr.18). Một khái niệm tương tự cho thấy “thuật ngữ bán chuyên nghiệp để chỉ nhân viên không được đào tạo đại học (Ví dụ không có bằng cấp trong lĩnh vực dịch vụ xã hội). Người làm công việc bán chuyên làm việc cùng với các chuyên gia và góp phần quan trọng trong lĩnh vực an sinh và chất lượng cuộc sống của những người bị tổn thương và gia đình của họ. Họ làm việc dưới sự giám sát của các chuyên gia trong các lĩnh vực khác nhau và có thể được đào tạo để ra quyết định về dịch vụ và hỗ trợ” (Liên minh dịch vụ xã hội toàn cầu, 2017, tr.6).

“Đội ngũ nhân viên cung cấp dịch vụ xã hội tại cộng đồng (ở cấp độ vi mô) được gọi là nhân viên CTXH bán chuyên nghiệp. Họ là tình nguyện viên, là cầu nối giữa hệ thống phi chính thức và hệ thống chính thức tại cộng đồng. Đội ngũ nhân viên cung cấp dịch vụ xã hội tại cộng đồng thường gồm có nhân viên bán chuyên nghiệp nhưng có thể bao gồm nhân viên cung cấp dịch vụ xã hội chuyên nghiệp. Nhân viên CTXH bán chuyên nghiệp không có bằng cấp chính thức và thường không được trả lương” (Catholic Relief Services, 2017, tr.1).

Tại Việt Nam, các cộng tác viên CTXH làm việc tại các cơ sở xã hội công lập và ngoài công lập; làm việc tại các hội, đoàn thể các cấp như Hội phụ nữ, thanh niên, Hội chữ thập đỏ, Hội người cao tuổi, Mặt trận tổ quốc, Hội nông dân, Liên đoàn lao động và Cựu chiến binh tạo thành một mạng lưới cán bộ, nhân viên và cộng tác viên CTXH trợ giúp các nhóm đối tượng bảo trợ xã hội và các đối tượng khác tiếp cận, thụ hưởng các chính sách phúc lợi xã hội, y tế, giáo dục (Báo Điện tử Chính phủ, 2022).

Theo Thông tư số 07/2013/TT-BLĐTBXH ngày 24/5/2013 của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội, quy định tiêu chuẩn nghiệp vụ của cộng tác viên CTXH cấp xã là những người “có chứng chỉ, chứng nhận đã tham gia các lớp tập huấn, bồi dưỡng kiến thức hoặc có bằng cấp về nghiệp vụ CTXH, tâm lý, xã hội học, giáo dục đặc biệt và các chuyên ngành xã hội khác phù hợp với nhiệm vụ CTXH. Từ năm

2015, cộng tác viên công tác xã hội cấp xã đạt chuẩn tối thiểu trình độ trung cấp nghề công tác xã hội hoặc chuyên ngành khác có liên quan đến công tác xã hội” (Bộ LĐTBXH, 2013).

Trong nghiên cứu này, vì người thực hiện các hoạt động BVTE ở nhiều trình độ, vị trí việc làm khác nhau, cấp độ chuyên nghiệp và bán chuyên nghiệp do đó, nghiên cứu đã sử dụng chung thuật ngữ là Người làm CTXH. Người làm CTXH bao gồm:

*Người làm CTXH chuyên nghiệp* làm việc trong lĩnh vực CTXH và BVTE, cung cấp dịch vụ xã hội trực tiếp cho trẻ em và gia đình được đào tạo bậc cử nhân hoặc trình độ cao hơn về CTXH, Xã hội học, Tâm lý học, Giáo dục đặc biệt hay ngành khoa học xã hội khác phù hợp với nhiệm vụ CTXH, có chứng chỉ bồi dưỡng tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp viên chức chuyên ngành CTXH, có đạo đức nghề nghiệp và tuân thủ theo quy định của Đảng và Nhà nước.

*Người làm CTXH bán chuyên nghiệp* là cộng tác viên CTXH hoặc người làm việc tình nguyện trong lĩnh vực CTXH và BVTE cung cấp dịch vụ xã hội trực tiếp cho trẻ em và gia đình nhưng không được đào tạo bậc cử nhân hay ở cấp độ cao hơn về CTXH, Xã hội học, Tâm lý học, Giáo dục đặc biệt hay ngành khoa học xã hội khác. Người làm CTXH bán chuyên nghiệp có chứng chỉ tham gia các lớp tập huấn nghiệp vụ hoặc chứng chỉ bồi dưỡng nghiệp vụ CTXH, đạt trình độ từ trung cấp nghề CTXH hoặc các chuyên ngành liên quan, có đạo đức nghề nghiệp và tuân thủ theo quy định của Đảng và Nhà nước.

### **2.1.7. Khái niệm người làm công tác xã hội trong lĩnh vực bảo vệ trẻ em**

Người làm CTXH trong hệ thống ASTE là những người có vai trò quan trọng trong thực hành trực tiếp về ASTE. Khái niệm người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE được thể hiện trong nhiều nghiên cứu khác nhau. Trong đó, có nghiên cứu cho rằng “người làm CTXH trong hệ thống ASTE thực hiện các cam kết mang tính cá nhân và nghề nghiệp để BVTE và gia đình bằng các phương pháp can thiệp lâm sàng, làm việc trực tiếp với trẻ em và gia đình, xây dựng các chương trình, hỗ trợ xã hội giúp phòng ngừa lạm dụng trẻ em và tác động tới chính sách xã hội nhằm đảm

bảo lười an toàn và dịch vụ cần thiết cho trẻ em và gia đình khi họ bị khủng hoảng” (Whitaker và cộng sự, 2004, tr.2).

Một khái niệm khác của Hiệp hội nhân viên CTXH Ca-Na-Đa cho thấy “người làm CTXH trong lĩnh vực trẻ em là người lập kế hoạch và cung cấp các dịch vụ cho trẻ em và gia đình, tuân thủ theo Luật Dịch vụ trẻ em và Gia đình trong thực hành, các điều luật, các tiêu chuẩn và quy định liên quan đến dịch vụ. Người làm CTXH làm việc vì lợi ích tốt nhất của trẻ em nhằm đảm bảo trẻ em được chăm sóc tốt nhất tại gia đình với các nguồn lực hỗ trợ từ gia đình” (CASW, 2022).

Tại Việt Nam, người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE là những cán bộ làm công tác BVTE tại các UBND cấp xã, cơ sở cung cấp dịch vụ CTXH, các phòng CTXH, các tổ chức phi chính phủ, các trường học và bệnh viện. Người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE bao gồm các cộng tác viên BVTE, người phụ trách công tác trẻ em, cán bộ/nhân viên CTXH.

Trong nghiên cứu này, khái niệm Người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE là những người làm CTXH chuyên nghiệp và bán chuyên nghiệp được đào tạo từ trình độ trung cấp nghề, trình độ cử nhân hoặc trình độ cao hơn về CTXH, Xã hội học, Tâm lý học, Giáo dục đặc biệt hay ngành khoa học xã hội khác phù hợp với nhiệm vụ CTXH. Người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE cung cấp dịch vụ trực tiếp cho trẻ em và gia đình và có kinh nghiệm làm việc từ 01 năm trở lên về BVTE.

#### ***2.1.8. Khái niệm cấp cơ sở***

Cấp cơ sở có nghĩa là cấp tổ chức để chỉ tất cả các tổ chức ở cấp độ nhóm, cộng đồng hay địa phương (Uphoff, 2017, tr.609). Theo quy định tại điều 118 Hiến pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, trong hệ thống hành chính ở nước ta bao gồm bốn cấp độ từ Trung ương đến cơ sở, trong đó cấp cơ sở là cấp xã, phường, thị trấn. Đây là cấp thấp nhất trong hệ thống phân cấp quản lý ở nước ta. Trong các đơn vị hành chính cấp cơ sở xã/phường/thị trấn, đơn vị xã chiếm số lượng lớn nhất. Đây là những cộng đồng dân cư tồn tại lâu đời, có cùng đặc điểm kinh tế, văn hóa, xã hội (Bộ Nội vụ, 2022). Đề tài nghiên cứu này nhìn nhận cấp cơ sở là đơn vị hành chính cấp xã, các tổ chức cung cấp dịch vụ tại cộng đồng dân cư.

### ***2.1.9. Khái niệm năng lực bảo vệ trẻ em của người làm công tác xã hội cấp cơ sở***

Năng lực BVTE được thực hiện để hoàn thành các nhiệm vụ cụ thể một cách hiệu quả nhằm đạt mục tiêu đề ra (Kuittinen và cộng sự, 2014). Theo nghiên cứu của Meemeduma (2019), BVTE yêu cầu nhân viên phải có năng lực làm việc và ứng phó với những vấn đề khó khăn liên quan tới chức năng của con người. “Trong thực hành BVTE thì nhân viên cần phải gắn kết và can thiệp gia đình, một hệ thống riêng tư thường không cởi mở với can thiệp bên ngoài, đặc biệt là mối quan hệ với vai trò và trách nhiệm chăm sóc/vai trò làm cha mẹ của hệ thống gia đình. Các năng lực chuyên môn của người làm công tác BVTE bao gồm những năng lực sau:

a) Năng lực được định hướng bởi các giá trị liên quan đến:

- Quyền được chăm sóc, đảm bảo an toàn và bảo vệ của trẻ em.
- Quyền của gia đình/người chăm sóc trong việc làm rõ vai trò và trách nhiệm nuôi dưỡng chăm sóc trẻ và kỳ vọng được hỗ trợ, giáo dục và định hướng để thực hiện các vai trò và trách nhiệm này.

b) Năng lực tư duy thực hành tốt để áp dụng:

- Kiến thức, kinh nghiệm của cá nhân;
- Kiến thức kinh nghiệm thực hành;
- Kiến thức lý thuyết của quốc tế và quốc gia;
- Kiến thức về đánh giá và lập kế hoạch can thiệp trường hợp.

c) Năng lực áp dụng các giá trị và khả năng tư duy thông qua:

- Kỹ năng giao tiếp chuyên nghiệp;
- Tuân thủ quy trình về tính liên tục của dịch vụ;
- Giám sát về việc tuân thủ theo kế hoạch về quản lý trường hợp và kết quả đạt được” (Meemeduma, 2019, tr.15-16).

Cũng theo Meemeduma các năng lực chuyên môn về BVTE yêu cầu người làm CTXH làm việc trong ba lĩnh vực và tuân thủ theo các nguyên tắc quốc tế, đó là phải có sự hiểu biết về tâm lý – xã hội đối với những vấn đề của trẻ em, nhu cầu dịch vụ của trẻ em, phương pháp tiếp cận thực hành các dịch vụ phòng ngừa và giải quyết các vấn đề.



Dựa trên nghiên cứu quốc tế, Meemeduma (2010) đã xác định hai nhóm năng lực cần thiết để thực hành CTXH/ASXH theo quan điểm tâm lý – xã hội và thực hành BVTE.

Nhóm thứ nhất là nhóm năng lực thực hành chuyên nghiệp được gọi là các năng lực chuyên môn chung. Các năng lực chung là nền tảng cơ sở cho năng lực chuyên môn cụ thể. Có 06 năng lực chung đó là: Giao tiếp liên cá nhân, giải quyết vấn đề, quản lý nhiệm vụ, phân tích nhận thức, suy nghĩ sáng tạo và khả năng lãnh đạo.

Nhóm thứ hai là nhóm các năng lực cụ thể dành cho một nhóm chuyên môn. Lĩnh vực CTXH dựa trên cách tiếp cận Tâm lý - Xã hội để nhận thức và đáp ứng nhu cầu dịch vụ. Đây là lĩnh vực chính chịu trách nhiệm cung cấp dịch vụ BVTE trên toàn thế giới. Nhóm năng lực cụ thể bao gồm 04 năng lực chuyên môn sau:

- Làm việc với các cá nhân, gia đình và cộng đồng, sử dụng kiến thức và kỹ năng chuyên môn công tác xã hội để triển khai các biện pháp can thiệp.
- Làm việc tuân thủ đạo đức trong lĩnh vực công tác xã hội.
- Làm việc chuyên nghiệp trong một môi trường tổ chức.
- Có năng lực tư duy phân biện chuyên môn.

Năng lực phụ bao gồm 15 năng lực, tiêu chí năng lực thực hành bao gồm 41 năng lực và các chỉ tiêu năng lực gồm có 119 chỉ tiêu (Meemeduma Pauline, 2010).

Tại Việt Nam chưa có khái niệm về năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở mà chỉ có quy định của luật pháp về nhiệm vụ của công chức VH-XH trong nhiều lĩnh vực khác nhau như văn hóa, truyền thông, thể dục thể thao, lao động – thương binh và xã hội bao gồm lĩnh vực BVTE được quy định tại Mục 6, Điều 11 của Nghị định 33/2023/NĐ-CP ngày 10/6/2023 của Chính phủ.

Ngoài ra, căn cứ Mục 2, Điều 36 của Nghị định này cũng quy định trách nhiệm của cộng tác viên BVTE tại các UBND cấp xã “thực hiện các nhiệm vụ theo quy định; phối hợp, trợ giúp cán bộ, công chức cấp xã thực hiện chức trách, nhiệm vụ được giao, đảm bảo các lĩnh vực công tác của cấp ủy, chính quyền địa phương cấp xã đều có người đảm nhiệm, theo dõi thực hiện” (Chính phủ Việt Nam, 2023). Tại các cơ sở dịch vụ tại cộng đồng, cán bộ/nhân viên CTXH cung cấp dịch vụ

BVTE theo quy định của cơ sở mà họ đang làm việc. Luật Trẻ em 2016 cũng quy định trách nhiệm của người làm công tác BVTE cấp xã khi thực hiện BVTE (Chính phủ Việt Nam, 2016).

Trong nghiên cứu này, khái niệm năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở là tập hợp các kiến thức, kỹ năng về BVTE và phẩm chất/thái độ cần thiết của người làm CTXH chuyên nghiệp và bán chuyên nghiệp tại cấp xã được thực hiện nhằm đảm bảo các quyền của trẻ em, bảo đảm trẻ em được sống an toàn, lành mạnh; phòng ngừa, ngăn chặn các nguy cơ có hại cho trẻ em; trợ giúp trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt.

Năng lực BVTE của người làm CTXH chuyên nghiệp cấp cơ sở được xác định như sau: Có bằng đại học hoặc trình độ cao hơn về CTXH, Xã hội học, Tâm lý học và Giáo dục đặc biệt hoặc các ngành khoa học xã hội khác phù hợp với công tác BVTE, bao gồm các kiến thức, kỹ năng chuyên sâu về BVTE bao gồm:

(1) Kiến thức về luật pháp chính sách, công ước quyền trẻ em; Chương trình, đề án nguồn lực BVTE; Kiến thức chung về trẻ em; Nhận diện các nhóm trẻ em; Các dịch vụ BVTE; Quy trình BVTE; Kiến thức về quản lý trường hợp/ca; Đặc điểm tâm lý xã hội của trẻ em; Các nguyên tắc và giá trị CTXH; Vai trò trách nhiệm của người làm công tác BVTE.

(2) Kỹ năng tư vấn luật pháp, chính sách, dịch vụ; Tham vấn tâm lý; Đánh giá nguy cơ, tổn hại, vấn đề của trẻ em; Kỹ năng làm việc với trẻ em và gia đình; xử lý trong tình huống khẩn cấp; Kỹ năng làm việc nhóm liên ngành; Đánh giá nhu cầu, nguồn lực trợ giúp, quá trình can thiệp; Kỹ năng xử lý căng thẳng, khủng hoảng; Kỹ năng phát hiện, phòng ngừa, can thiệp; Kết nối, điều phối, giám sát dịch vụ.

(3) Thái độ/phẩm chất đạo đức, đó là cần, kiệm, liêm, chính; Tâm huyết, trách nhiệm, chủ động và sáng tạo; Kiên nhẫn, thấu hiểu, chia sẻ và quan tâm; Đặt lợi ích của đối tượng là quan trọng nhất; Chịu trách nhiệm về các hoạt động nghề nghiệp; Giữ gìn sự đoàn kết với các đồng nghiệp; Chăm sóc bản thân và xây dựng hình ảnh phù hợp; Tuân thủ các nguyên tắc cơ bản của nghề nghiệp; Tuân thủ kỷ luật nghề nghiệp.

Năng lực BVTE của người làm CTXH bán chuyên nghiệp cấp cơ sở được

xác định như sau: Có chứng chỉ trung cấp hoặc tương đương về CTXH, Xã hội học, Tâm lý học và Giáo dục đặc biệt hoặc các ngành khoa học xã hội khác phù hợp với công tác BVTE. Tiêu chuẩn năng lực chuyên môn bao gồm các kiến thức, kỹ năng cơ bản về BVTE như sau: (1) Kiến thức về luật pháp chính sách, công ước quyền trẻ em; Chương trình, đề án nguồn lực BVTE; Kiến thức chung về trẻ em; Nhận diện các nhóm trẻ em; Các dịch vụ BVTE; Quy trình BVTE; Kiến thức về quản lý trường hợp/ca; Đặc điểm tâm lý xã hội của trẻ em; Các nguyên tắc và giá trị CTXH; Vai trò trách nhiệm của người làm công tác BVTE. (2) Kỹ năng tư vấn luật pháp, chính sách, dịch vụ; Tham vấn tâm lý; Đánh giá nguy cơ, tổn hại, vấn đề của trẻ em; Kỹ năng làm việc với trẻ em và gia đình; xử lý trong tình huống khẩn cấp; Kỹ năng làm việc nhóm liên ngành; Đánh giá nhu cầu, nguồn lực trợ giúp, quá trình can thiệp; Kỹ năng xử lý căng thẳng, khủng hoảng; Kỹ năng phát hiện, phòng ngừa, can thiệp; Kết nối, điều phối, giám sát dịch vụ (3) Thái độ/phẩm chất đạo đức, đó là cần, kiệm, liêm, chính; Tâm huyết, trách nhiệm, chủ động và sáng tạo; Kiên nhẫn, thấu hiểu, chia sẻ và quan tâm; Đặt lợi ích của đối tượng là quan trọng nhất; Chịu trách nhiệm về các hoạt động nghề nghiệp; Giữ gìn sự đoàn kết với các đồng nghiệp; Chăm sóc bản thân và xây dựng hình ảnh phù hợp; Tuân thủ các nguyên tắc cơ bản của nghề nghiệp; Tuân thủ kỷ luật nghề nghiệp.

## **2.2. Các lý thuyết**

Các lý thuyết Học tập xã hội của Albert Bandura, lý thuyết Hệ thống sinh thái của Urie Bronfenbrenner và khung năng lực ASK của Benjamin Bloom đã được vận dụng để nghiên cứu năng lực BVTE của người làm CTXH. Các lý thuyết Học tập xã hội, lý thuyết Hệ thống sinh thái xoay quanh các mối quan hệ biện chứng giữa con người và môi trường xung quanh. Trong đó, lý thuyết Học tập nhấn mạnh việc học tập thông qua quan sát hành vi của người khác, lý thuyết Hệ thống sinh thái tập trung vào sự phát triển của con người chịu tác động của môi trường bên ngoài. Khung năng lực ASK bao gồm các tiêu chuẩn năng lực về kiến thức, kỹ năng và thái độ của cá nhân cần đạt được để thực hiện công việc. Do đó, các lý thuyết trên đã được lựa chọn và vận dụng trong nghiên cứu này nhằm giải thích một cách

có hệ thống quá trình nghiên cứu, làm rõ vấn đề nghiên cứu và xác định các yếu tố ảnh hưởng tới năng lực BVTE của người làm CTXH.

### ***2.2.1. Lý thuyết Học tập xã hội***

Lý thuyết Học tập xã hội (Social Learning Theory) được phát triển bởi Albert Bandura. Lý thuyết này dựa trên ý tưởng cho rằng con người học tập thông qua những tương tác với người khác trong một bối cảnh xã hội nào đó. Bằng cách quan sát hành vi của người khác con người sẽ phát triển những hành vi tương tự (Nabavi, 2012, tr.5). Từ việc quan sát các hình mẫu, quan sát người khác rồi hình thành ý tưởng mới, sau đó ý tưởng mới được chuyển thể bằng hành động. “Lý thuyết Học tập xã hội bao gồm 3 mô hình cơ bản: 1- Mô hình hành vi; 2-Mô hình học tập mang tính hình tượng; 3- Mô hình hướng dẫn bằng ngôn từ. Học tập thông qua quan sát không chỉ yêu cầu xem người khác hành động mà còn học thông qua các phương pháp như nghe đài, đọc sách/tài liệu, xem phim” (Bajcar & Babel, 2018, tr.5).

Lý thuyết Học tập xã hội là nền tảng cho việc tìm hiểu các hành vi trong CTXH, dựa trên quan điểm thực chứng được sử dụng trong thực hành CTXH nhằm tìm hiểu mối quan hệ giữa con người và môi trường tâm lý xã hội (Thyer & Wodarski, 1990, tr.44). Đối với người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE thì lý thuyết Học tập xã hội có vai trò quan trọng trong việc nâng cao năng lực BVTE bởi vì từ quan sát các hành vi của người hướng dẫn khi can thiệp, tham vấn, tập huấn cho trẻ em và gia đình, người làm CTXH học tập các kỹ năng, kiến thức của người hướng dẫn và ứng dụng những kiến thức đã học vào công việc thực tế dưới sự giám sát của kiểm huấn viên. Ngoài ra, người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE cũng tiếp thu các kiến thức, kỹ năng về BVTE thông qua nghiên cứu tài liệu sách báo, ấn phẩm NCKH chuyên ngành, xem phim tài liệu và các video mẫu trong tham vấn cá nhân và gia đình. Đồng thời, bổ sung các kiến thức, kỹ năng về BVTE thông qua những chương trình đào tạo/bồi dưỡng nâng cao năng lực, qua những bài giảng ở trên lớp. Người làm CTXH ứng dụng Lý thuyết này vào trong nghiên cứu luật pháp, các chính sách bảo vệ trẻ em và quyền trẻ em để tăng cường hiểu biết về luật pháp và chính sách đáp ứng hỗ trợ cho trẻ em và gia đình.

Ngoài ra, lý thuyết Học tập xã hội được sử dụng trong CTXH nhằm phân tích, giải thích các hành vi của các thành viên trong nhóm từ đó có những điều chỉnh hành vi của họ theo hướng tích cực. Các hành vi của các thành viên trong nhóm cũng được củng cố thông qua việc quan sát, học tập các hành vi của các thành viên khác. Ứng dụng lý thuyết Học tập trong quá trình phát hiện các vấn đề, nguy cơ liên quan tới trẻ em và khi thực hiện can thiệp người làm CTXH phối hợp làm việc đa ngành với các bên liên quan như tòa án, công an, y tế, giáo dục và truyền thông. Người làm CTXH có thể quan sát các hoạt động, tiếp thu các kiến thức mới, những kinh nghiệm từ các đồng nghiệp thông qua quá trình làm việc, thảo luận và chia sẻ kinh nghiệm. Lý thuyết Học tập xã hội được áp dụng trong trị liệu gia đình giúp các thành viên trong gia đình hiểu rõ hơn về nhau từ đó có sự hòa hợp và đoàn kết gia đình. Lý thuyết Học tập xã hội còn giúp người làm CTXH giúp xác định các vấn đề và tìm ra những phương pháp phù hợp trong việc hỗ trợ trẻ em, đặc biệt khi thực hiện can thiệp đối với trẻ bị tự kỷ, trẻ em bị lạm dụng, trẻ bị xâm hại. Các can thiệp dựa trên lý thuyết Học tập trong việc phát hiện vấn đề trẻ em bị bạo lực gia đình thông qua quan sát những dấu hiệu về thể chất và tinh thần của trẻ em. Từ đó người làm CTXH xây dựng các kế hoạch, giải pháp can thiệp.

### ***2.2.2. Lý thuyết Hệ thống sinh thái***

Lý thuyết Hệ thống sinh thái ra đời từ những năm 70, lý thuyết này giúp nhân viên CTXH phân tích và đánh giá sự tương tác giữa cá nhân thân chủ và môi trường xã hội. Lý thuyết Hệ thống sinh thái của Urie Bronfenbrenner cho thấy sự phát triển của con người chịu ảnh hưởng bởi các hệ thống môi trường bên ngoài và cá nhân có vai trò tích cực của trong quá trình phát triển. Môi trường sinh thái được hiểu là môi trường không chỉ có cá nhân chịu ảnh hưởng trực tiếp bởi các chủ thể hay con người trong môi trường đó mà còn bao gồm các môi trường xung quanh và những người có ảnh hưởng gián tiếp tới cá nhân đó (Urie Bronfenbrenner, 1979).

Sự phát triển của con người theo thời gian là quá trình phát triển phức tạp bao gồm sự tương tác bên trong cá nhân và tương tác giữa cá nhân và môi trường (Ettetal và cộng sự, 2017). Lý thuyết Hệ thống sinh thái được sử dụng nhiều trong

CTXH như trợ giúp cá nhân, tham vấn cá nhân, nhóm và phát triển cộng đồng... Để đánh giá một yếu tố nào đó trong hệ thống thì phải nghiên cứu cả hệ thống và môi trường xung quanh. Theo lý thuyết Hệ thống sinh thái của Urie Bronfenbrenner thì hệ thống sinh thái bao gồm 4 cấp độ: Cấp độ vi mô (micro), cấp độ trung mô nội sinh (Meso system), trung mô ngoại sinh (Exo system) và cấp độ vĩ mô (Macro).

Có thể thấy rằng Quan điểm hệ thống sinh thái nhấn mạnh hành vi của con người cần được xem xét trong toàn hệ thống bởi vì đó là hệ quả của một chuỗi các tương tác giữa các hệ thống với nhau, giữa hệ thống nhỏ với hệ thống lớn hơn và giữa các hệ thống với nhau. Nhìn nhận từ cấp độ vi mô có thể xác định những yếu tố liên quan tới bản thân của người làm CTXH như năng lực, kinh nghiệm, các đặc điểm cá nhân và động lực làm việc để thực hiện công tác BVTE. Năng lực của người làm CTXH còn có liên quan tới chính sách đào tạo của cơ quan, môi trường làm việc hoặc nơi công tác. Ở cấp độ trung mô nội sinh thể hiện mối quan hệ tương tác giữa người làm CTXH với trẻ em và gia đình, mối quan hệ giữa người làm CTXH với các cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ liên quan tới BVTE như tòa án, trường học, bệnh viện, trung tâm bảo trợ xã hội, các cơ sở dịch vụ và các nguồn lực khác. Ở cấp độ trung mô ngoại sinh, có thể thấy mối quan hệ tương tác giữa trẻ em và gia đình với các cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ và các nguồn lực khác trong quá trình sử dụng dịch vụ. Ở cấp độ vĩ mô là các chính sách và luật pháp về BVTE, các yếu tố văn hóa được người làm CTXH nghiên cứu và vận dụng trong quá trình trợ giúp, can thiệp, đồng thời đây cũng là kim chỉ nam giúp họ tư vấn kiến thức nhằm đảm bảo quyền lợi và an sinh cho trẻ em và gia đình.

Lý thuyết Hệ thống sinh thái không chỉ giúp người làm CTXH nhìn nhận bản thân và phát triển mối quan hệ với các hệ thống xung quanh như bạn bè, đồng nghiệp, các tổ chức, cơ quan liên quan, mà còn giúp người làm CTXH hình dung một bức tranh tổng thể liên quan tới năng lực BVTE của họ. Ứng dụng lý thuyết Hệ thống sinh thái giúp người làm CTXH nhìn nhận các vấn đề và các yếu tố ảnh hưởng tới năng lực BVTE của bản thân đồng thời xác định được nguồn lực trợ giúp phát triển bản thân. Thay vì chỉ tập trung vào những vấn đề của cá nhân, người làm CTXH sẽ đánh

giá phân tích các hệ thống có liên quan, phát huy vai trò kết nối, biện hộ để phát triển chính sách nhằm tạo ra môi trường thuận lợi, dễ tiếp cận hơn cho công tác trẻ em và gia đình trẻ.

Vận dụng lý thuyết Hệ thống sinh thái trong công tác BVTE giúp người làm CTXH nhìn nhận các vấn đề của trẻ em từ đó tìm hiểu các chính sách trợ giúp phù hợp, biện hộ bảo vệ quyền trẻ em, vận động xây dựng và phát triển chính sách tạo điều kiện cho trẻ em phát triển toàn diện. Đồng thời, tìm kiếm và kết nối các nguồn lực phù hợp trong cộng đồng trợ giúp cho trẻ em và gia đình một cách tốt nhất. Lý thuyết Hệ thống sinh thái giúp người làm CTXH xác định được các vấn đề xảy ra với trẻ em, tìm hiểu các mối quan hệ giữa trẻ em và môi trường xung quanh. Từ cấp độ vi mô, người làm CTXH có thể xác định các vấn đề hay nhìn nhận sự phát triển của trẻ em thông qua môi trường gia đình, thầy cô giáo, bạn bè, hàng xóm,.. Cấp độ trung mô nội sinh thể hiện mối quan hệ tương tác giữa trẻ em với các hệ thống trên. Cấp độ trung mô ngoại sinh thể hiện mối quan hệ mở rộng hơn giữa trẻ em với các yếu tố như: nơi làm việc, đồng nghiệp của cha mẹ, các tổ chức cung cấp dịch vụ xã hội, bệnh viện, trường học,.. Ở cấp độ vi mô, người làm CTXH có thể xem xét những yếu tố ảnh hưởng tới trẻ em và gia đình như chính sách, luật pháp về chăm sóc và BVTE, các chương trình hành động quốc gia vì trẻ em, văn hóa, tôn giáo...

### **2.2.3. Khung năng lực ASK**

Khung năng lực ASK (Attitudes, Skills, Knowledge) hay còn được biết đến là khung KSA bao gồm 3 yếu tố kiến thức, kỹ năng và thái độ (Trần Thị Minh Phương, 2022). Đây là một khung năng lực được sử dụng rộng rãi trong lĩnh vực giáo dục và đào tạo, quản lý nguồn nhân lực tại các tổ chức, cơ sở và nhiều lĩnh vực khác. Khung năng lực ASK đề cập tới những kết quả mong đợi đối với một người mới tốt nghiệp và mô tả các đặc điểm cần thiết để đo lường và đánh giá được. Khung ASK được sử dụng trong tuyển dụng, xác định các tiêu chuẩn đánh giá trong đào tạo (Bakarman và cộng sự, 2011, tr.2).

Tương tự nghiên cứu trên, các yếu tố kiến thức, kỹ năng và thái độ kết hợp tạo nên một mô hình cơ bản được sử dụng trong quá trình giáo dục và tuyển dụng.

Những yếu tố trên góp phần hình thành những quan điểm mới phản ánh kết quả nghề nghiệp trong tương lai (Woaswi và cộng sự, 2018, tr.3). Bên cạnh đó, khung năng lực ASK còn được sử dụng trong đánh giá năng lực của nhân viên. Đây là một mô hình đơn giản, dễ sử dụng bao gồm các yếu tố: kiến thức - kỹ năng - thái độ (Nguyễn Thị Vân Anh, 2018). Khung năng lực ASK được sử dụng rộng rãi tại các cơ sở đào tạo bao gồm các năng lực nhằm thực hiện và hoàn thành các nhiệm vụ của một vị trí công việc hay một ngành nghề (Nguyễn Thị Hồng, Vũ Hồng Phong, 2022, tr.6-10). Khung năng lực ASK được ứng dụng trong chương trình đào tạo cử nhân CTXH của trường Đại học Murdoch (Úc) để xây dựng các tiêu chuẩn thực hành CTXH cho sinh viên ngành CTXH bao gồm giá trị, kiến thức và kỹ năng. Mỗi một tiêu chuẩn có vai trò quan trọng và có liên quan tới các tiêu chuẩn còn lại. Đây là những tiêu chuẩn đầu ra mà sinh viên CTXH cần phải đạt được sau khi tốt nghiệp (Meemeduma, 2010).

Tương tự, khung năng lực ASK được ứng dụng nhằm xác định chuẩn đầu ra các chương trình đào tạo của trường Đại học Lao động – Xã hội, cụ thể trong chương trình đào tạo cử nhân CTXH bao gồm các tiêu chuẩn năng lực như: năng lực về kiến thức, về kỹ năng, năng lực tự chủ và chịu trách nhiệm, trình độ ngoại ngữ và tin học (Trường Đại học Lao động - Xã hội, 2022). Khung năng lực ASK cũng được áp dụng tại Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn (ĐHKHXHNV) với các tiêu chuẩn về năng lực mà sinh viên CTXH cần có bao gồm tiêu chuẩn năng lực về kiến thức, kỹ năng, về phẩm chất đạo đức cá nhân, đạo đức nghề nghiệp, đạo đức xã hội (Trường ĐHKHXHNV, Hà Nội, 2023). Có thể thấy khung năng lực ASK được sử dụng để phân tích, đánh giá năng lực của sinh viên CTXH đạt được sau khi tốt nghiệp. Áp dụng khung này đối với người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE thì ngoài năng lực chung, nhân viên CTXH cần có năng lực chuyên môn làm việc với trẻ em và gia đình bao gồm các kiến thức, kỹ năng và các giá trị/phẩm chất cần thiết đáp ứng nhu cầu của trẻ em và gia đình. Người làm CTXH nhận biết, diễn giải, vận dụng các kiến thức chuyên sâu về lĩnh vực BVTE để có thể thực hiện hoặc phối hợp cùng thực hiện các hoạt động hỗ trợ trẻ em và gia đình như kết nối chuyển gửi, cung



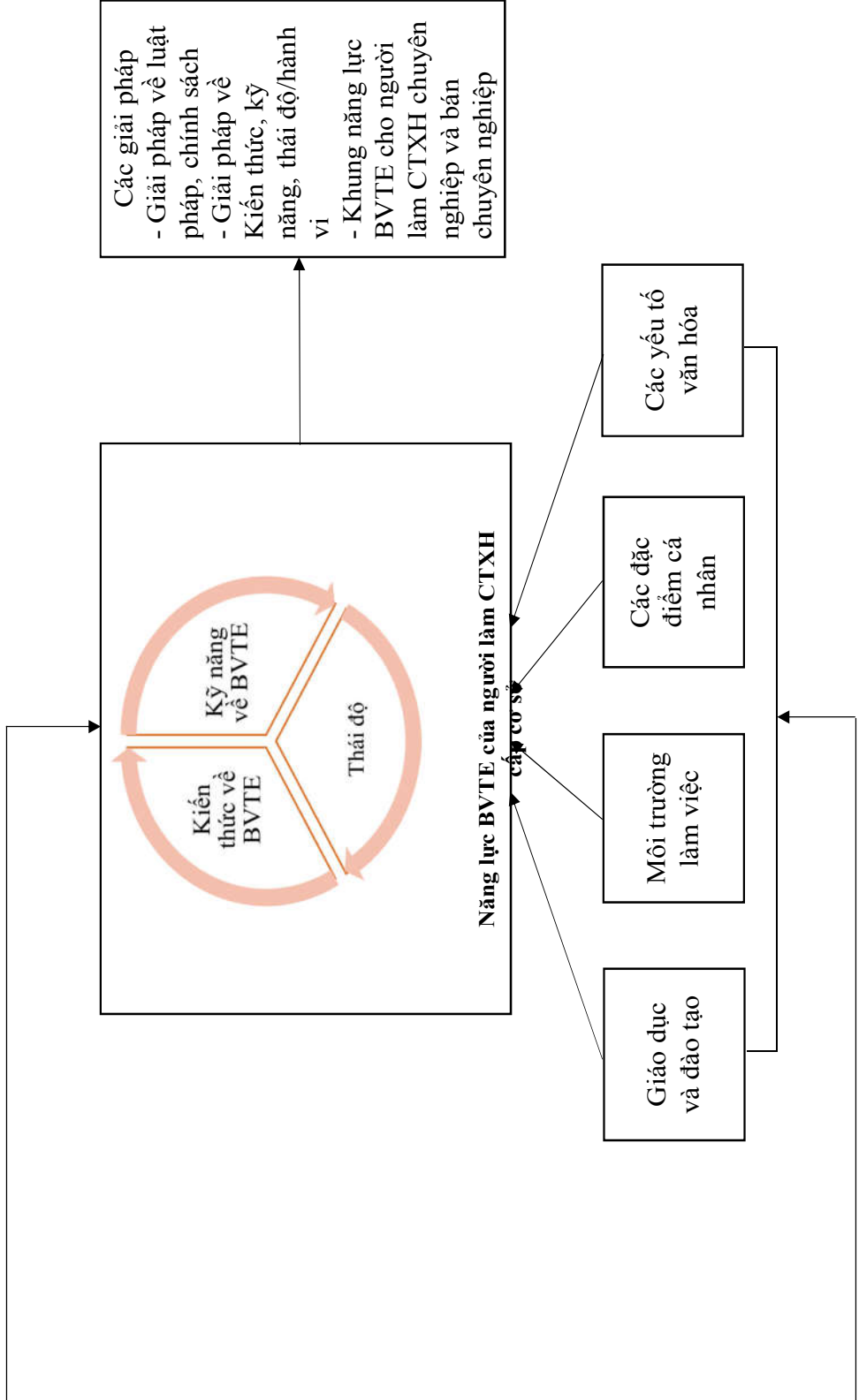
cấp dịch vụ công tác xã hội, nghiên cứu luật pháp, chính sách cho trẻ em và gia đình, triển khai các chương trình bảo vệ trẻ em, biện hộ đề xuất chính sách, truyền thông, giáo dục, huy động nguồn lực.

Các nghiên cứu đã tập trung nghiên cứu các năng lực làm việc với trẻ em và gia đình, năng lực làm việc liên ngành, năng lực ra quyết định, năng lực quản lý trường hợp và hiểu biết về luật pháp. Khung năng lực của Mỹ sử dụng phương pháp tiếp cận dựa trên quan điểm sinh thái xã hội và nhân đạo, tập trung vào năng lực phòng ngừa các nguy cơ gây tổn thương và nguy hiểm cho trẻ em và năng lực giải quyết các nguy cơ đó. Khung năng lực BVTE của Úc đã đưa ra những năng lực phẩm chất cụ thể của người làm CTXH trong lĩnh vực thực hành BVTE và mô tả chi tiết cho từng năng lực cụ thể. Phương pháp tiếp cận mô hình năng lực BVTE của Anh đã xác định được các nhóm năng lực BVTE của người làm CTXH phù hợp với vị trí việc làm cho các nhóm đối tượng khác nhau gồm có người làm CTXH/tình nguyện viên làm việc trực tiếp với trẻ em và gia đình, nhân viên làm việc với trẻ em và quản lý, kiểm huấn viên.

Tại Việt Nam, hiện nay chưa có khung năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở mà chỉ có các quy định của luật pháp, chính sách về trách nhiệm BVTE của cá nhân, cơ quan, tổ chức trong hệ thống BVTE và các dịch vụ của tổ chức.

### **2.3. Khung phân tích**

Từ việc nghiên cứu xác định và ứng dụng các lý thuyết trong CTXH như lý thuyết Hệ thống sinh thái, lý thuyết Học tập xã hội, khung năng lực ASK, luận án đã xây dựng Khung phân tích để tìm hiểu, phân tích thực trạng năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở tại thành phố Hà Nội từ việc phân tích các yếu tố kiến thức, kỹ năng và thái độ của người làm CTXH cấp cơ sở và các yếu tố ảnh hưởng tới năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở.



**Biểu đồ 2.1. Khung phân tích**

## **2.4. Phương pháp nghiên cứu**

Để thực hiện nhiệm vụ nghiên cứu, tác giả đã sử dụng phối hợp phương pháp định lượng và định tính, trong đó có phương pháp nghiên cứu tài liệu, phương pháp điều tra bằng bảng hỏi, phương pháp phỏng vấn sâu, phương pháp chuyên gia.

### ***2.4.1. Phương pháp nghiên cứu tài liệu***

Để thu thập thông tin, dữ liệu thứ cấp và xây dựng cơ sở lí luận, khung nghiên cứu, tác giả đã nghiên cứu và phân tích các thông tin có sẵn từ các công trình khoa học trước đó có nội dung liên quan tới vấn đề nghiên cứu, các tài liệu, báo cáo trong nước và trên thế giới; nghiên cứu và phân tích kinh nghiệm quốc tế về các mô hình BVTE, năng lực BVTE của người làm CTXH, khung năng lực BVTE sau đó tổng hợp và khái quát khóa để xây dựng hệ thống khái niệm. Phương pháp nghiên cứu tài liệu bao gồm các phương pháp như sau:

#### ***- Thu thập và phân loại tài liệu***

Tác giả tiến hành xác định các nguồn tài liệu, tìm kiếm và lựa chọn những tài liệu cần thiết. Việc thu thập tài liệu được thực hiện bằng việc tìm kiếm các thông tin, dữ liệu liên quan tới năng lực BVTE của người làm CTXH thông qua các từ khóa: BVTE, ASTE, năng lực BVTE, CTXH, nhân viên CTXH, người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE, Khung năng lực, Khung năng lực BVTE. Việc tìm kiếm được thực hiện trên mạng internet, các trang thông tin điện tử đáng tin cậy của các tạp chí quốc tế và trong nước, các tài liệu thư viện điện tử, các trang web của các trường đại học, các viện nghiên cứu trên thế giới; tìm kiếm trong các thư viện, các báo cáo, sách, báo, tạp chí và ấn phẩm khác liên quan tới BVTE, CTXH với trẻ em. Hơn nữa, việc tìm kiếm thông tin và dữ liệu nghiên cứu được thực hiện bằng việc nghiên cứu các danh mục tài liệu tham khảo từ 300 tài liệu sẵn có, chọn lọc được hơn 140 các ấn phẩm có sẵn.

Sau khi thu thập khoảng 300 tài liệu cần thiết, tác giả đã tiến hành phân tích 150 tài liệu, phân loại các thông tin, dữ liệu liên quan tới năng lực BVTE của nhân viên CTXH thành các nhóm vấn đề nghiên cứu. Các tài liệu nghiên cứu được tổng

hợp và khái quát theo các khía cạnh nghiên cứu có liên quan tới vấn đề nghiên cứu về năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở phù hợp với mục đích, nhiệm vụ của nghiên cứu.

- *Phân tích và tổng hợp tài liệu*

Sau khi đã thu thập và phân loại được các tài liệu liên quan, người nghiên cứu tiến hành phân tích các kết quả, các dữ liệu thứ cấp thu thập được. Các nguồn tài liệu đa dạng giúp tác giả so sánh các thông tin đa chiều để tìm ra những điểm mạnh và xác định các khoảng trống của nghiên cứu. Nghiên cứu tìm hiểu những bằng chứng khoa học chứng minh những yếu tố ảnh hưởng tới năng lực BVTE cũng như những khó khăn, thách thức mà nhân viên CTXH gặp phải trong quá trình làm việc với trẻ em và gia đình. Việc tổng hợp tài liệu được thực hiện dựa trên cơ sở kết quả phân tích tài liệu, để có được những thông tin toàn diện và khái quát về vấn đề nghiên cứu liên quan tới năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở.

**2.4.2. Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi**

Mục đích điều tra bằng bảng hỏi nhằm làm rõ các nội dung: Thực trạng năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở, các yếu tố ảnh hưởng tới năng lực BVTE của người làm CTXH, các khó khăn mà họ gặp phải và các giải pháp đề xuất.

*2.4.2.1. Phương pháp chọn mẫu*

- Số lượng mẫu khảo sát:

Nghiên cứu đã xác định cỡ mẫu theo ước lượng tổng thể mẫu đã biết đó là số người làm CTXH cung cấp dịch vụ BVTE tại cộng đồng tại TP. Hà Nội là 663 người (Cục Trẻ em, 2019). Do vậy, số lượng mẫu theo Yamane Taro (1967) sẽ được tính như sau:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{663}{1 + 663 \cdot (0.05)^2} = 249$$

Trong đó:

n = số lượng cỡ mẫu

N = số lượng tổng quần thể

e: sai số cho phép. Thường ba tỷ lệ sai số hay sử dụng là:  $\pm 01$  (1%),  $\pm 0.05$  (5%),  $\pm 0.1$  (10%), trong đó mức phổ biến nhất là  $\pm 0.05$ .

Phương pháp chọn mẫu có mục đích (Purposive sampling) theo các tiêu chí đó là người làm CTXH chuyên nghiệp và bán chuyên nghiệp làm việc trực tiếp với trẻ em và gia đình, có hồ sơ ca và có kinh nghiệm làm công tác BVTE từ 1 năm trở lên. Danh sách người làm CTXH từ các nguồn đa dạng khác nhau được tổng hợp từ đơn vị quản lý của Cục Trẻ em, UBND quận/huyện, UBND phường/xã/thôn tại Hà Nội, mạng lưới người làm CTXH tại các trung tâm dịch vụ CTXH thực hiện BVTE, các cơ sở cung cấp dịch vụ BVTE công lập.

Để thu thập thông tin sơ cấp, bảng hỏi được tiến hành với 249 người làm CTXH chuyên nghiệp và bán chuyên nghiệp cung cấp dịch vụ trực tiếp cho trẻ em và gia đình, có kinh nghiệm làm việc với trẻ em từ 01 năm trở lên tại cộng đồng, trung tâm cung cấp dịch vụ BVTE, UBND xã/ phường và các cơ sở BVTE công lập.

#### 2.4.2.2. Quy trình thực hiện điều tra bằng bảng hỏi

##### a) Xây dựng bảng hỏi

ác giả đã xây dựng bảng hỏi dự thảo.

- Nội dung của bảng hỏi bao gồm những phần sau:

Phần A. Thông tin chung của người trả lời

Phần B. Năng lực BVTE của người làm CTXH bao gồm:

1- Kiến thức về BVTE (Kiến thức về luật pháp, chính sách về trẻ em, dịch vụ và quy trình BVTE), 2- Các kỹ năng BVTE, 3- Khả năng thực hiện công tác BVTE.

Phần C: Thái độ/hành vi của người làm CTXH khi làm việc với trẻ em và gia đình.

Phần D: Các yếu tố ảnh hưởng tới năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở.

Phần E: Các khó khăn, thách thức mà người làm CTXH gặp phải khi thực

hiện công tác BVTE

Phần F: Các đề xuất và giải pháp.

b) Điều tra thử

Điều tra thử và tham khảo ý kiến của các chuyên gia

Mục đích nhằm phát hiện các lỗi của bảng hỏi như câu hỏi đa nghĩa, câu hỏi không rõ nghĩa, câu hỏi khó hiểu hoặc dễ bị hiểu sai, các phương án lựa chọn... Kết quả độ tin cậy của các thang đo trong bảng hỏi được đánh giá bằng hệ số Cronbach's Alpha (Cortina, 1993, tr.98).

c) *Điều chỉnh bảng hỏi*

Sau khi khảo sát thử và tham khảo ý kiến chuyên gia, tác giả tiến hành điều chỉnh bảng hỏi nhằm khắc phục các lỗi của bảng hỏi theo sự góp ý của chuyên gia và từ việc khảo sát thử để xây dựng được một bảng hỏi hoàn chỉnh.

d) *Điều tra tại thực địa*

Sau khi có bảng hỏi hoàn chỉnh, khảo sát được thực hiện với 249 khách thể là người làm CTXH chuyên nghiệp và bán chuyên nghiệp trong lĩnh vực BVTE tại UBND phường/xã, trung tâm dịch vụ CTXH, các cơ sở thực hiện công tác BVTE. Nội dung bảng hỏi được thiết kế kèm theo hướng dẫn được gửi cùng với thư giới thiệu. Các hình thức khảo sát như sau:

+ Khảo sát online: 70 Bộ khảo sát gửi đi gồm thư giới thiệu, phiếu khảo sát. Sau đó bộ khảo sát được gửi theo danh sách tổng hợp qua các kênh email, Zalo.

+ Khảo sát phát phiếu bảng hỏi: 179 Bộ khảo sát được gửi trực tiếp tới các UBND phường/xã thông qua đơn vị đầu mối là các phòng LĐTBXH tại các quận/huyện trong TP. Hà Nội, đối với các cơ sở khác bảng hỏi do người nghiên cứu gửi trực tiếp.

e) *Xử lý và phân tích dữ liệu*

Sau khi thực hiện khảo sát tại thực địa, số phiếu thu về là 249 phiếu. Các phiếu thu về được kiểm tra và sàng lọc cẩn thận để loại bỏ những phiếu không hợp lệ. Số phiếu hợp lệ thu về là 242 phiếu. Số phiếu không hợp lệ là 7 phiếu bao gồm những phiếu bỏ trống nhiều câu hỏi theo yêu cầu và dữ liệu trả lời không phù hợp.

Số liệu đã thu thập được xử lý thông qua phần mềm SPSS phiên bản 22 nhằm xác định năng lực hiểu biết của người làm CTXH cấp cơ sở về công tác BVTE gồm kiến thức, kỹ năng và thái độ, xác định các yếu tố ảnh hưởng tới năng lực BVTE của họ và tìm hiểu những khó khăn mà họ gặp phải trong quá trình làm việc với trẻ em và gia đình.

*f) Thang đo*

Để đánh giá, bảng hỏi khảo sát sử dụng các thang đo Likert với 05 mức độ (Jugessur, 2022, tr.13). Để xử lý và phân tích dữ kiện điều tra bằng bảng hỏi, nghiên cứu sử dụng công cụ phần mềm IBM SPSS Statistic 22. Nghiên cứu kiểm định Cronbach's Alpha để kiểm tra độ tin cậy của các thang đo, chạy mô hình EFA để kiểm tra sự phù hợp, độ chính xác và giá trị của các biến quan sát. Các biến quan sát được xây dựng qua quá trình quan sát thực tiễn, nghiên cứu tổng quan các tài liệu quốc tế và các quy định, luật pháp liên quan tới BVTE và CTXH. Phỏng vấn sâu xin ý kiến của các chuyên gia về sự hợp lí, tính khoa học và tính khả thi của thang đo.

Thang đo được thiết kế theo 5 mức độ từ 1 đến 5. Thang đo kiến thức: “1=mức hiểu rất thấp, 2 = mức hiểu thấp, 3= mức hiểu trung bình, 4 = mức hiểu cao, 5= mức hiểu rất cao”. Thang đo kỹ năng: “1=mức độ thực hiện rất thấp, 2=mức độ thực hiện thấp, 3=mức độ thực hiện trung bình, 4=mức độ thực hiện cao, 5=mức độ thực hiện rất cao”. Thang đo thái độ: “1=rất không đồng ý, 2= không đồng ý, 3=đồng ý một phần, 4= đồng ý, 5=rất đồng ý”. Mức độ thang đo đánh giá năng lực BVTE của người làm CTXH được thể hiện trong bảng sau:

**Bảng 2.1. Mức độ thang đo theo giá trị trung bình**

<b>Giá trị trung bình</b>	<b>Ý nghĩa</b>	<b>Mức độ</b>
1,0 < M < 1,8	Mức hiểu rất thấp/Mức độ thực hiện rất thấp/rất không đồng ý	Mức rất thấp
1,81 < M < 2,6	Mức hiểu thấp/Mức độ thực hiện thấp/không	Mức thấp

	đồng ý	
$2,61 < M < 3,4$	Mức hiểu trung bình/Mức độ thực hiện trung bình/đồng ý một phần	Trung bình
$3,41 < M < 4,2$	Mức hiểu cao/Mức độ thực hiện cao/đồng ý	Mức cao
$4,21 < M < 5,0$	Mức hiểu rất cao/Mức độ thực hiện rất cao/ rất đồng ý	Mức rất cao

### 2.4.3. Phương pháp phỏng vấn sâu

Phương pháp phỏng vấn sâu được thực hiện phỏng vấn trực tiếp các khách thể nghiên cứu nhằm thu thập những dữ liệu cụ thể, chi tiết về thực trạng năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở. Trong quá trình phỏng vấn sâu, tác giả đã đưa ra các câu hỏi mở tìm hiểu sâu hơn về thực trạng năng lực BVTE của người làm công tác BVTE hiện nay, những yếu tố ảnh hưởng tới năng lực BVTE, những khó khăn mà họ đang gặp phải. Mục đích phỏng vấn sâu nhằm thu thập nhiều thông tin chi tiết, rà soát và làm rõ hơn các dữ liệu từ khảo sát định lượng.

Khách thể phỏng vấn sâu là 37 người bao gồm các chuyên gia trong lĩnh vực quản lý nguồn nhân lực và lĩnh vực BVTE (07 người), lãnh đạo các cơ sở, trung tâm BVTE, UBND cấp xã (10 người) và 20 người làm CTXH cấp cơ sở. Tiêu chí lựa chọn khách thể phỏng vấn sâu phải đảm bảo mục đích của phỏng vấn. Đối với chuyên gia là những người có kinh nghiệm thực tiễn về giảng dạy hoặc nghiên cứu, có danh tiếng trong lĩnh vực quản lý nguồn nhân lực và BVTE. Đối với lãnh đạo các cơ sở, trung tâm và người làm CTXH cấp cơ sở được lựa chọn ngẫu nhiên theo giới thiệu của người được phỏng vấn trước.

Xử lý các dữ liệu định tính: Các kết quả phỏng vấn sâu được ghi âm, chép tay sau đó gõ bằng. Các dữ liệu cần thiết được trích dẫn kèm với người được phỏng vấn (ẩn danh) nhằm đảm bảo nguyên tắc bảo mật, việc phân tích các dữ liệu định tính sẽ cụ thể hóa các dữ liệu từ khảo sát định lượng và đưa ra những phát hiện mới mà khảo sát bằng bảng hỏi chưa thu thập được. Phương pháp phỏng vấn sâu góp phần đa dạng hóa và làm sâu sắc hơn nhưng phần phân tích định lượng có trong Luận án.



#### **2.4.4. Phương pháp chuyên gia**

Phương pháp trung cầu ý kiến chuyên gia được thực hiện với 07 chuyên gia là các nhà nghiên cứu, giảng viên có chuyên môn sâu về năng lực và BVTE, lãnh đạo cơ sở có chuyên môn và kinh nghiệm thực tế trong lĩnh vực BVTE. Phương pháp được thực hiện nhằm tham khảo ý kiến góp ý về nội dung chính trong bảng hỏi khảo sát, phiếu phỏng vấn sâu, xác định các lỗi của bảng hỏi. Các ý kiến đánh giá chuyên môn của các chuyên gia sẽ được áp dụng để hoàn thiện các công cụ khảo sát nhằm thu thập dữ liệu một cách chính xác và đầy đủ.

#### **Tiểu kết Chương II**

Chương II đã hệ thống hóa các công cụ, khái niệm về năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở với các biến cụ thể và các chỉ báo. Các khái niệm đã được thao tác hóa đó là khái niệm năng lực, khái niệm BVTE, năng lực BVTE, khái niệm CTXH, người làm CTXH trong đó làm rõ khái niệm người làm CTXH chuyên nghiệp và người làm CTXH bán chuyên nghiệp, năng lực của người làm CTXH, khái niệm cấp cơ sở và năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở. Ngoài ra, các khái niệm khung năng lực và khung năng lực BVTE cũng được thao tác hóa để có thể cung cấp những dữ liệu nghiên cứu sâu hơn về năng lực BVTE cấp cơ sở.

Mô hình nghiên cứu được thiết kế dựa trên những lý thuyết như lý thuyết Hệ thống sinh thái, lý thuyết Học tập và khung năng lực ASK. Năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở được xác định dựa trên các năng lực kiến thức, kỹ năng và thái độ cần thiết khi làm việc với trẻ em và gia đình.

Để phân tích và tìm hiểu thực trạng năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở và xác định các năng lực cần thiết để BVTE, nội dung chương II diễn giải các phương pháp nghiên cứu được sử dụng đa dạng như phương pháp nghiên cứu tài liệu, phương pháp điều tra bằng bảng hỏi, phương pháp phỏng vấn sâu, phương pháp chuyên gia, phương pháp thực nghiệm, phương pháp xử lý số liệu.

### **CHƯƠNG III. THỰC TRẠNG NĂNG LỰC BẢO VỆ TRẺ EM CỦA NGƯỜI LÀM CÔNG TÁC XÃ HỘI CẤP CƠ SỞ**

Chương III xác định, phân tích và đánh giá thực trạng năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở. Trong đó, năng lực bao gồm các yếu tố như kiến thức về CTXH, kiến thức và kỹ năng BVTE, thái độ của người làm CTXH khi làm việc với trẻ em và gia đình. Dựa trên các lý thuyết như: Lý thuyết Học tập của Bandura, lý thuyết Hệ thống sinh thái, khung năng lực ASK (Attitude, Skills and Knowledge), năng lực BVTE của người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE cấp cơ sở được phân tích ở các khía cạnh như sau: trình độ đào tạo về CTXH, mức độ hiểu biết về công tác BVTE, mức độ thực hiện các kỹ năng trong BVTE và thái độ/hành vi của họ đối với khách hàng nói chung và trẻ em nói riêng.

#### **3.1. Địa bàn nghiên cứu**

Hà Nội là trung tâm chính trị, kinh tế, văn hóa của cả nước, bao gồm 30 quận, huyện, thị xã với 579 xã, phường, thị trấn trực thuộc. Hà Nội có diện tích là 3.358 km<sup>2</sup> và dân số là hơn 8,3 triệu người (Báo điện tử Đảng cộng sản, 2020). Năm 2016, TP. Hà Nội đã ban hành Kế hoạch thực hiện chương trình BVTE trên địa bàn TP. Hà Nội giai đoạn 2016-2020 với mục tiêu đảm bảo cho mọi trẻ em được bảo vệ an toàn, được sống trong môi trường lành mạnh (UBND TP. Hà Nội, 2016, tr.1). Các hoạt động về công tác BVTE tại Thành phố đã và đang được thực hiện theo các kế hoạch của “Chương trình về bảo vệ và chăm sóc trẻ em giai đoạn 2021-2025, tầm nhìn đến năm 2030 bao gồm: hoạt động truyền thông; tập huấn; thu thập, quản lý bộ chỉ tiêu số liệu và hoạt động hỗ trợ, can thiệp, trợ giúp trẻ em; công tác giáo dục, văn hóa, thông tin, thể thao, du lịch cho trẻ em” (Sở LĐTBXH, 2022a, tr.5). Một số hoạt động của TP. Hà Nội về công tác BVTE đã được thực hiện như sau:

##### ***3.1.1. Hoạt động truyền thông về công tác bảo vệ trẻ em***

TP. Hà Nội đã thực hiện các hoạt động truyền thông nhằm nâng cao nhận thức cho người dân về công tác BVTE. Theo Báo cáo của Sở Lao động – Thương binh và Xã hội năm 2022, các hoạt động truyền thông, tập huấn nâng cao năng lực cho đội ngũ người làm CTXH tại địa phương trong lĩnh vực bảo vệ và chăm sóc trẻ

em đã được thực hiện. Tổ chức tuyên truyền về công tác bảo vệ, chăm sóc trẻ em tại địa phương bằng nhiều kênh khác nhau như tuyên truyền trên Đài phát thanh, đài truyền hình, tờ rơi, video, sách, sổ theo dõi trẻ em trong gia đình, Cổng thông tin điện tử của quận, huyện, thị xã... Nội dung tuyên truyền về Luật Trẻ em, phòng, chống xâm hại, bạo lực trẻ em, phòng chống đuối nước; tuyên truyền việc chăm sóc phát triển toàn diện trẻ em trong những năm đầu đời, trẻ em khuyết tật tại gia đình và cộng đồng; hướng dẫn hỗ trợ phẫu thuật tim bẩm sinh cho trẻ em; tuyên truyền về phòng, chống xâm hại trẻ em; phòng, chống tai nạn, thương tích trẻ em. Tuyên truyền thông điệp Tháng hành động vì trẻ em, tuyên truyền về phòng, chống đuối nước trẻ em trên kênh truyền hình Hà Nội. Thực hiện các dự án phòng chống đuối nước trẻ em tại một số huyện như: Quốc Oai, Đan Phượng, Đông Anh, Thường Tín.

### ***3.1.2. Hoạt động tập huấn liên quan tới bảo vệ trẻ em***

Xây dựng các Kế hoạch tập huấn với các nội dung phong phú cho cán bộ làm công tác trẻ em các cấp, đại diện các ban, ngành, đoàn thể của xã, phường, thị trấn, đội ngũ công tác viên tại địa bàn dân cư, cha mẹ/người chăm sóc trẻ em và trẻ em. Trong năm 2021, các quận, huyện, thị xã tại Hà Nội đã tổ chức 16 lớp tập huấn cho 2.581 lượt cán bộ, công tác viên làm công tác trẻ em về công tác bảo vệ, chăm sóc trẻ em, Luật Trẻ em, Nghị định 56/NĐ-CP ngày 09/5/2017 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Trẻ em, quyền trẻ em...; 17 lớp tập huấn cho 1.423 lượt trẻ em về quyền trẻ em và kỹ năng tự bảo vệ cho trẻ em.

### ***3.1.3. Công tác thu thập, quản lý bộ chỉ tiêu số liệu và hoạt động hỗ trợ, can thiệp, trợ giúp trẻ em***

Ban hành bộ chỉ tiêu số liệu bảo vệ, chăm sóc trẻ em (trong đó có bổ sung thêm 01 nhóm trẻ em có nguy cơ rơi vào hoàn cảnh đặc biệt và 01 nhóm trẻ em khác); rà soát, cập nhật dữ liệu trẻ em vào phần mềm quản lý trẻ em. TP. Hà Nội hiện có 1.912.636 trẻ em, trong đó có 12.765 trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt và 30.501 trẻ em có nguy cơ rơi vào hoàn cảnh đặc biệt (trẻ em sống trong gia đình nghèo, cận nghèo, trẻ em sống trong các gia đình có vấn đề xã hội...), tình trạng trẻ em và trẻ chưa thành niên vi phạm pháp luật có xu hướng diễn biến phức tạp, tình trạng trẻ em bị đuối nước ở mức cao, chỉ trong 6 tháng đầu năm 2023 có 758 trẻ em

bị tử vong do tai nạn đuối nước. Nhân lực quản lý nhà nước về thực hiện quyền trẻ em và cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em ở nhiều địa phương còn thiếu và yếu, nhất là cấp xã...(Sở LĐTBXH, 2023).

Để giải quyết những vấn đề liên quan tới trẻ em, TP Hà Nội đã thành lập và kiện toàn các Ban BVTE tại 579 xã, phường, thị trấn, nhóm thường trực BVTE. Thành phố có 01 Trung tâm Cung cấp dịch vụ Công tác xã hội, Quỹ Bảo trợ trẻ em Thành phố và 16 cơ sở công lập thuộc Sở LĐTBXH, 07 cơ sở tại cộng đồng do quận, huyện, thị xã quản lý, 01 văn phòng tư vấn bảo vệ trẻ em cấp huyện; 26 điểm tư vấn cộng đồng (Sở LĐTBXH, 2023).

Người làm CTXH trong hệ thống BVTE chịu trách nhiệm cung cấp và phát triển các dịch vụ hỗ trợ cho trẻ em và gia đình. Năng lực BVTE của người làm CTXH là một trong những yếu tố quyết định chất lượng dịch vụ cung cấp cho trẻ em và gia đình, do đó yêu cầu cần có đủ năng lực để thực hiện các trách nhiệm công việc BVTE được quy định rõ trong Luật Trẻ em năm 2016 (Quốc Hội Việt Nam, 2016). Làm việc với trẻ em khác với người lớn vì trẻ em vẫn chưa đủ trưởng thành về thể chất và tâm sinh lý, do vậy đòi hỏi người làm CTXH có năng lực thực hành tốt, đặc biệt là có phẩm chất đạo đức, kỹ năng làm việc phù hợp với trẻ em. Người làm CTXH không chỉ làm việc với trẻ em và gia đình mà còn làm việc đa ngành, phối hợp với các ngành khác như công an, y tế, giáo dục, truyền thông, tòa án... để trợ giúp cho trẻ em và gia đình một cách hiệu quả. Có thể thấy năng lực BVTE của người làm CTXH có ý nghĩa đặc biệt quan trọng trong công tác bảo vệ và chăm sóc trẻ em.

### **3.2. Đặc điểm của khách thể tham gia nghiên cứu**

Khách thể tham gia nghiên cứu là những người làm CTXH cung cấp dịch vụ trực tiếp cho trẻ em và gia đình. Họ là cộng tác viên BVTE, cán bộ LĐTBXH phụ trách lĩnh vực BVTE đang làm việc tại các UBND phường/xã/thôn và nhân viên CTXH đang làm việc tại các phòng BVTE, các trung tâm dịch vụ CTXH công lập tại cộng đồng. Bảng sau thể hiện một số đặc điểm của khách thể tham gia nghiên cứu.

**Bảng 3.1. Một số đặc điểm của khách thể nghiên cứu**

Tiêu chí		Số lượng	Tỷ lệ %
<b>Giới tính</b>	Nam	33	13,6
	Nữ	209	86,4
<b>Tuổi</b>	18-30	50	20,7
	31-40	92	38,0
	41-55	62	25,6
	56-60	20	8,3
	Trên 60	18	7,4
<b>Vị trí công việc</b>	Cộng tác viên BVTE	112	46,3
	Cán bộ / nhân viên CTXH	84	34,7
	Cán bộ LĐTBXH	46	19,0
<b>Đơn vị công tác</b>	UBND Phường	158	65,3
	TTPNPT	16	6,6
	TTCTXH	37	15,3
	Tổng đài 111	31	12,8
<b>Thâm niên trong lĩnh vực công tác BVTE</b>	1-5 năm	45	18,6
	6-10 năm	120	49,6
	11-15 năm	51	21,1
	16-20 năm	26	10,7

*Nguồn: Khảo sát của luận án*

Bảng 3.1 cho thấy một số đặc điểm của người làm CTXH cấp cơ sở trong lĩnh vực BVTE. Xét về khía cạnh giới khách thể tham gia nghiên cứu thì có sự mất cân bằng giữa nam và nữ trong số những người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE. Tỷ lệ nữ giới chiếm đa số (86,4%) so với tỷ lệ nam giới (13,6%). Đây cũng là đặc thù của ngành CTXH nơi có nhiều nữ giới làm việc hơn là nam giới. Số người làm CTXH cấp cơ sở chủ yếu trong độ tuổi lao động vàng từ 18-40 chiếm tỷ lệ hơn 1/2 (58,7%) so với những độ tuổi còn lại. Đặc biệt số người làm công tác BVTE có số

tuổi cao nhất là trên 60 tuổi chiếm 7,4%.

Có thể thấy những người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE thực hiện các vị trí công việc khác nhau. Họ là cán bộ LĐTBXH phụ trách công tác BVTE hoặc cộng tác viên BVTE thuộc các UBND xã, phường, cán bộ/nhân viên CTXH đang làm việc cho các cơ sở cung cấp dịch vụ BVTE công lập tại cộng đồng. Tại UBND cấp xã thì trách nhiệm BVTE được giao cho cán bộ phụ trách về LĐTBXH (thường là cán bộ Văn hóa - Xã hội) là người quản lý nhiều đối tượng, trong đó có các cộng tác viên BVTE. Cộng tác viên BVTE thực hiện nhiều công việc kiêm nhiệm bao gồm công tác BVTE tại địa bàn. Nhiệm vụ của công chức VH-XH khá đa dạng trong nhiều lĩnh vực đó là: Tham mưu giúp UBND cấp xã trong các lĩnh vực về văn hóa, thể dục, thể thao, du lịch, thông tin, truyền thông, LĐTBXH, y tế, giáo dục, tín ngưỡng, tôn giáo, dân tộc, gia đình, trẻ em và thanh niên theo quy định của pháp luật (Bộ Nội vụ, 2019).

Cán bộ VH-XH không chỉ thực hiện các nhiệm vụ về văn hóa-xã hội mà còn thực hiện các nhiệm vụ chuyên trách về LĐTBXH liên quan tới rất nhiều đối tượng như các đối tượng chính sách lao động, người có công, thanh niên, trẻ em và gia đình trên địa bàn. Ngoài ra, cán bộ VH-XH còn thực hiện các hoạt động bảo trợ xã hội và chương trình xóa đói, giảm nghèo, phối hợp với các đơn vị khác thực hiện công tác bảo vệ, chăm sóc trẻ em trên địa bàn, đồng thời theo dõi, tổng hợp, báo cáo về số lượng và tình hình biến động của các đối tượng chính sách và trẻ em. Có thể thấy cán bộ làm về BVTE phải thực hiện rất nhiều nhiệm vụ khác nhau trong nhiều mảng lĩnh vực công việc và BVTE chỉ là một mảng công việc của họ.

Ở các tổ dân phố có các cộng tác viên BVTE là cộng tác viên dân số-gia đình, cán bộ hội người cao tuổi, bí thư đoàn thanh niên, chi hội trưởng hội phụ nữ, chi hội trưởng hội nông dân, nhân viên tổ y tế, tổ trưởng tổ dân phố. Tỷ lệ cộng tác viên BVTE chiếm gần 50% trong số người được khảo sát, trong đó đáng chú ý số người có độ tuổi từ 56 tuổi trở lên chiếm tỷ lệ 15,7% (Bảng 3.1). Họ là cán bộ đã nghỉ hưu nhưng vẫn tham gia vào các hoạt động của phường và làm cộng tác viên cho các UBND phường. Số cán bộ làm công tác BVTE tại các phường chiếm đa số

(65,3%), có tỷ lệ cao hơn số cán bộ/nhân viên CTXH làm việc tại các cơ sở dịch vụ CTXH (34,7%). Số cán bộ có số năm thâm niên công tác làm công tác BVTE trong khoảng 6-10 năm chiếm tỷ lệ cao nhất gần 50% trong khi đó số cán bộ có số năm thâm niên làm việc lâu hơn từ 11 năm đến 20 năm chiếm tỷ lệ thấp hơn 31,8%. Số cán bộ có ít năm công tác (1-5 năm) chiếm tỷ lệ thấp nhất là 18,6%. Như vậy, hầu hết người làm CTXH đều có nhiều năm kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực BVTE từ 6 năm đến 20 năm và chỉ có một số ít cán bộ có thâm niên công tác dưới 5 năm trong lĩnh vực này.

### **3.3. Thực trạng trình độ đào tạo công tác xã hội của người làm công tác xã hội cấp cơ sở**

Người làm CTXH cấp cơ sở làm việc trực tiếp với trẻ em và gia đình, sử dụng những kiến thức, kỹ năng chuyên môn để can thiệp trợ giúp trẻ em và gia đình giải quyết các vấn đề. Do đó, người làm việc trong lĩnh vực trẻ em cần có trình độ đào tạo về CTXH để hiểu được các giá trị của nghề nghiệp, tiêu chuẩn đạo đức nghề, các vai trò, nhiệm vụ của một nhân viên CTXH khi làm việc với thân chủ, đặc biệt là với trẻ em, một đối tượng đặc thù, rất dễ bị tổn thương do thể trạng và tâm sinh lý chưa trưởng thành. Thực trạng trình độ đào tạo về CTXH của người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE cấp cơ sở được thể hiện trong bảng sau:

**Bảng 3.2. Trình độ đào tạo về CTXH**

	<b>Số lượng</b>	<b>Tỷ lệ %</b>
Chưa qua đào tạo về CTXH	54	22,3
Các khóa tập huấn ngắn hạn	95	39,3
Chứng chỉ nghề	18	7,4
Trình độ đại học	55	22,7
Trình độ sau đại học	20	8,3
<b>Tổng số</b>	<b>242</b>	<b>100</b>

*Nguồn: khảo sát của luận án*

Bảng 3.2 mô tả trình độ đào tạo về CTXH của người làm CTXH cấp cơ sở. Kết quả cho thấy trong tổng số khách thể tham gia nghiên cứu thì số người chưa qua đào tạo về CTXH chiếm tỷ lệ khá lớn (22,3%) gần tương đương với tỷ lệ số người đạt trình độ đại học (22,7%). Các khóa tập huấn ngắn hạn chiếm tỷ lệ lớn nhất về số người tham gia gần 40%. Số lượng người làm CTXH có chứng chỉ nghề chiếm tỷ lệ nhỏ nhất là 7,4% xấp xỉ với tỷ lệ số khách thể có trình độ sau đại học (8,3%). Kết quả của các cuộc phỏng vấn sâu cán bộ lãnh đạo UBND cấp xã và người làm công tác BVTE lý giải theo hướng người làm CTXH không nhất thiết phải có bằng cấp về CTXH do họ đảm nhiệm nhiều lĩnh vực thuộc các chuyên môn khác nhau và do trước đây chưa có quy định về trình độ chuyên môn CTXH. *“Theo quy định, cán bộ VH-XH chuyên trách về LĐT BXH bắt buộc phải có bằng đại học phù hợp với vị trí việc làm. Do họ phụ trách nhiều lĩnh vực nên bằng đại học của họ không nhất thiết phải là bằng đại học về CTXH”* (PVS 01, nữ, LĐ UBND).

Thông tư 13/2019/TT-BNV ngày 06 tháng 11 năm 2019 quy định rõ về tiêu chuẩn chuyên môn nghiệp vụ đối với công chức cấp xã là *“tốt nghiệp đại học trở lên của ngành đào tạo phù hợp với yêu cầu nhiệm vụ của từng chức danh công chức cấp xã trong từng thời kỳ tuyển dụng”* (Bộ Nội vụ, 2019). Theo đó thì công chức VH-XH khi được tuyển dụng sẽ không yêu cầu phải là cử nhân CTXH nhưng phải có bằng đại học phù hợp với nhiệm vụ được phân công bao gồm: *“Văn hóa, thông tin, truyền thông, thể dục, thể thao, du lịch, lao động, thương binh, xã hội, y tế, giáo dục, tín ngưỡng, tôn giáo, dân tộc, gia đình, trẻ em và thanh niên theo quy định của pháp luật; tham mưu về công tác bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, an toàn vệ sinh, lao động; xây dựng tiêu chí phát triển đối tượng tham gia bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế trong kế hoạch phát triển KT-XH hàng năm”* (Chính phủ Việt Nam, 2023).

Thông tin từ phỏng vấn sâu của cán bộ VH-XH cũng cho thấy người làm CTXH có bằng đại học nhưng không phù hợp với yêu cầu nhiệm vụ của công chức VH-XH nên phải bổ sung bằng cấp liên quan tới nhiệm vụ công việc. *“Chị thấy là trước đây chưa có quy định về vị trí việc làm thì hầu như những người ở vị trí của chị chuyên trách về LĐT BXH đều có trình độ từ những ngành khác nhau nhưng*



*không phải là CTXH. Như chị thì chị học kế toán, ra trường thì làm việc cho một số công ty tư nhân. Sau đó chị làm việc cho phường nên phải đi học thêm một cái bằng tại chức về CTXH để đáp ứng yêu cầu của vị trí này”* (PVS 08, nữ, CB UBND).

Dữ liệu định tính trong phỏng vấn sâu các cán bộ UBND phường phản ánh thực trạng người làm CTXH có bằng đại học liên quan tới văn hóa – xã hội nhưng không phải là CTXH. *“Tôi tốt nghiệp Trường Đại học Văn hóa sau đó vào đây làm luôn cho tới tận bây giờ”* (PVS A1, CB UBND). Một cán bộ công tác tại một UBND phường đã tốt nghiệp ngành học về báo chí nhưng làm việc trong lĩnh vực LĐT BXH. *“Chị học ngành báo chí, truyền thông đi làm ở một số công ty tư nhân sau đó thì vào làm việc cho phường trong lĩnh vực LĐT BXH”*. (PVS 03, nữ, CB UBND).

Nhìn chung, vẫn còn nhiều cán bộ làm công tác BVTE chưa qua đào tạo về CTXH đặc biệt là cán bộ phụ trách BVTE tại các UBND phường. Tỷ lệ số người có bằng đại học và sau đại học về CTXH chiếm khoảng 1/3 tổng số người tham gia khảo sát. Một số cán bộ đã được đào tạo ngắn hạn về CTXH và đã có chứng chỉ nghề CTXH. Có thể thấy người làm công tác BVTE có kiến thức nền khác nhau tuy nhiên do họ phụ trách nhiều lĩnh vực nên phù hợp với vị trí việc làm của cán bộ VH-XH. Vì điều này họ có thể bị hạn chế các năng lực kiến thức về CTXH.

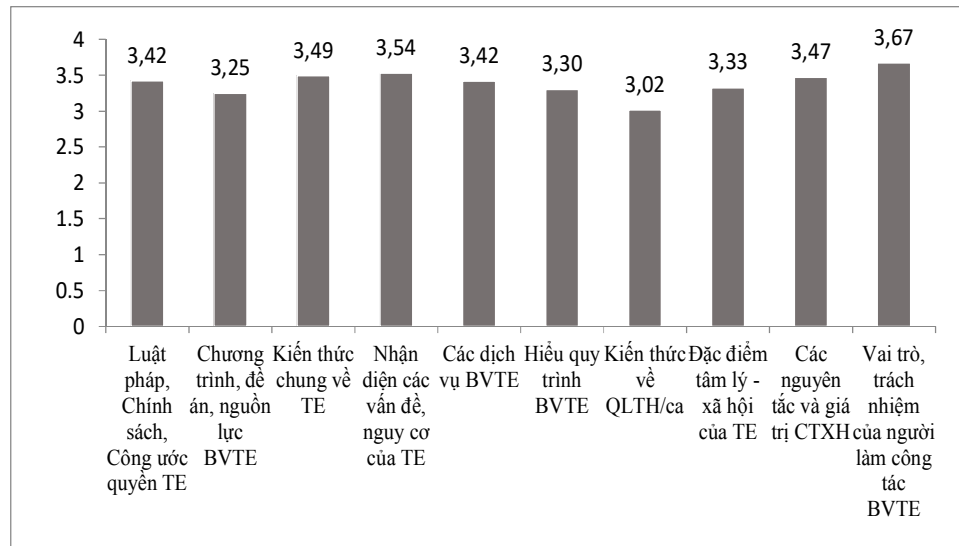
#### **3.4. Tụ đánh giá thực trạng năng lực kiến thức, kỹ năng về bảo vệ trẻ em và thái độ của người làm công tác xã hội**

Ngoài trình độ đào tạo chuyên môn về CTXH, người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE cấp cơ sở cần có năng lực BVTE bao gồm kiến thức, kỹ năng chuyên môn và thái độ khi làm việc với trẻ em và gia đình. Khung năng lực ASK đã phản ánh rõ ba yếu tố kiến thức, kỹ năng và thái độ là những yếu tố cần thiết hình thành năng lực làm việc của nhân viên. Trên cơ sở đó, nghiên cứu đánh giá thực trạng về năng lực BVTE dựa trên quan điểm của người làm CTXH, đánh giá về mặt kiến thức, kỹ năng về BVTE và thái độ của người làm CTXH đối với thân chủ.

### 3.4.1. Kiến thức về Bảo vệ trẻ em

Kiến thức về BVTE của người làm CTXH được đánh giá theo các biến quan sát bao gồm 10 biến: Kiến thức về luật pháp chính sách, công ước quyền trẻ em; Chương trình, đề án nguồn lực BVTE; Kiến thức chung về trẻ em; Nhận diện các vấn đề, nguy cơ của trẻ em; Các dịch vụ BVTE; Quy trình BVTE; Kiến thức về quản lý trường hợp/ca; Đặc điểm tâm lý xã hội của trẻ em; Các nguyên tắc và giá trị CTXH; Vai trò trách nhiệm của người làm công tác BVTE. Kiến thức về BVTE được đánh giá dựa trên quan điểm của người làm CTXH với 5 mức độ từ “1=Hiểu mức rất thấp; 2=Hiểu mức thấp; 3=Trung bình; 4=Hiểu mức cao; 5=Hiểu mức rất cao”. Kiểm định độ tin cậy của thang đo các kiến thức BVTE bằng hệ số Cronbach’s Alpha = 0,927 > 0,6. Thang đo đạt độ tin cậy rất tốt.

Biểu đồ sau thể hiện mức độ về Kiến thức BVTE của người làm CTXH qua kết quả tính trung bình:



*Nguồn: Khảo sát của luận án*

**Biểu đồ 3.1. Mức độ Kiến thức về Bảo vệ trẻ em (N=242)**

Từ biểu đồ 3.1 có thể thấy mức độ hiểu biết về kiến thức BVTE của người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE cấp cơ sở ở mức độ trung bình ( $M < 3,4$ ) chỉ một số kiến thức ở mức độ cao. Kết quả khảo sát cho thấy họ thiếu kiến thức về quản lý trường hợp/ca với điểm trung bình đạt mức thấp nhất ( $M = 3,02$ ), mức độ hiểu biết

thấp tiếp theo là về các chương trình, đề án và nguồn lực BVTE (M = 3,25), quy trình BVTE (M = 3,30) và đặc điểm tâm lý - xã hội của trẻ em (M = 3,33). Người làm CTXH đạt mức hiểu cao nhất về vai trò trách nhiệm của họ trong công tác BVTE (M=3,67), nhận diện các vấn đề, nguy cơ của trẻ em như nhóm trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt, trẻ em bị sao nhãng, trẻ em bị bóc lột sức lao động...(M=3,54). Họ có kiến thức về luật pháp, chính sách, công ước về quyền trẻ em. Đồng thời họ cũng hiểu được các nguyên tắc, giá trị CTXH trong quá trình làm việc với trẻ em và gia đình (M=3,47).

Kết quả phỏng vấn sâu cán bộ BVTE đã phản ánh thực trạng người làm CTXH tại UBND phường cho thấy vẫn có sự nhầm lẫn giữa lưu trữ hồ sơ và quản lý trường hợp. Việc lưu trữ hồ sơ các trường hợp trẻ em được quy định theo pháp luật và chỉ là một trong những kỹ năng của người làm CTXH. *“Về quản lý trường hợp của trẻ em thì có lưu trữ hồ sơ của trẻ em và nhập vào cơ sở dữ liệu trẻ em quốc gia, trẻ em nào có vấn đề được phường hỗ trợ cũng đều có hồ sơ ở đây để quản lý trường hợp”* (PVS 12, nữ, CB UBND). Một ý kiến khác của cán bộ BVTE cũng phản ánh thực tế trên: *“Cán bộ ở đây tuân thủ theo quy định của Nhà nước về BVTE về lưu trữ hồ sơ đầy đủ các trường hợp trẻ em cần sự hỗ trợ và nhập hồ sơ vào cơ sở dữ liệu trẻ em quốc gia, việc quản lý trường hợp như vậy giúp cho công tác BVTE hiệu quả hơn khi cần các thông tin về từng trường hợp trẻ em”* (PVS 19, nữ, CB UBND).

Ngoài ra, thông tin từ phỏng vấn của cán bộ BVTE cũng thể hiện vai trò thực hiện quản lý trường hợp trẻ em mờ nhạt do thiếu quy định pháp lý về vai trò, nhiệm vụ này. Luật Trẻ em 2016 và Nghị định 56/2017/NĐ-CP không đề cập cụ thể về vai trò quản lý trường hợp của người làm công tác BVTE. *“Minh cũng không rõ lắm về quản lý trường hợp trong công tác BVTE mà trong văn bản luật pháp cũng không đề cập tới quản lý trường hợp đối với người làm công tác BVTE”*. (PVS 05, nữ, CB UBND). Người làm quản lý trường hợp có nhiệm vụ “phát triển mạng lưới các nguồn lực, đánh giá thân chủ, đánh giá các nhu cầu và sức mạnh của thân chủ, phát triển việc lập kế hoạch chăm sóc, thiết kế mạng lưới dịch vụ, xây dựng các hợp

đồng thành văn, thực hiện hoạt động chăm sóc, lập kế hoạch, giám sát và lượng giá các dịch vụ, kết thúc các dịch vụ và thực hiện các hoạt động tiếp theo” (Trần Văn Kham, 2016, tr.24). Tuy nhiên, trong thực tế thì cán bộ BVTE tại UBND phường chỉ thực hiện một số nhiệm vụ như kết nối dịch vụ và chuyển gửi trẻ em có tình trạng nghiêm trọng có nhu cầu tham vấn tâm lý. Phòng vấn sâu cán bộ BVTE đã phản ánh thực tế này. *“Bên mình không có nhiều trường hợp trẻ em gặp phải những vấn đề về tâm lý hay vấn đề nghiêm trọng nhưng trong trường hợp trẻ em bị xâm hại hay bị tổn thương tinh thần thì sẽ chuyển gửi đến các cơ sở dịch vụ CTXH để hỗ trợ tâm lý sau đó sẽ nhận báo cáo từ cơ sở đánh giá tình trạng trẻ em đó và báo cáo cấp trên”* (PVS 17, nữ, CB UBND).

Bên cạnh đó, người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE cho rằng họ chưa hiểu rõ về các chương trình, đề án BVTE và quy trình BVTE. Theo lý giải của người tham gia nghiên cứu là họ làm theo nhiệm vụ cụ thể đã phân công. *“Thực tế là bên mình chỉ thực hiện công việc theo vai trò nhiệm vụ đã phân công cụ thể nên mình cũng không rõ lắm về quy trình BVTE. Các trường hợp trẻ em cần trợ giúp chủ yếu là nhận chuyển gửi từ nơi khác đến”* (PVS 06, nữ, CB CSDVCTXH). Tương tự, thông tin từ người làm CTXH khác cho thấy họ chưa hiểu lắm về các chương trình, đề án BVTE vì ít có thời gian nghiên cứu các chương trình về trẻ em. *“Có nhiều chương trình, đề án BVTE hàng năm tuy nhiên, bên mình khối lượng công việc nhiều nên ít có thời gian tìm hiểu các chương trình, đề án đó”* (PVS 03, nữ, CB PCTXH).

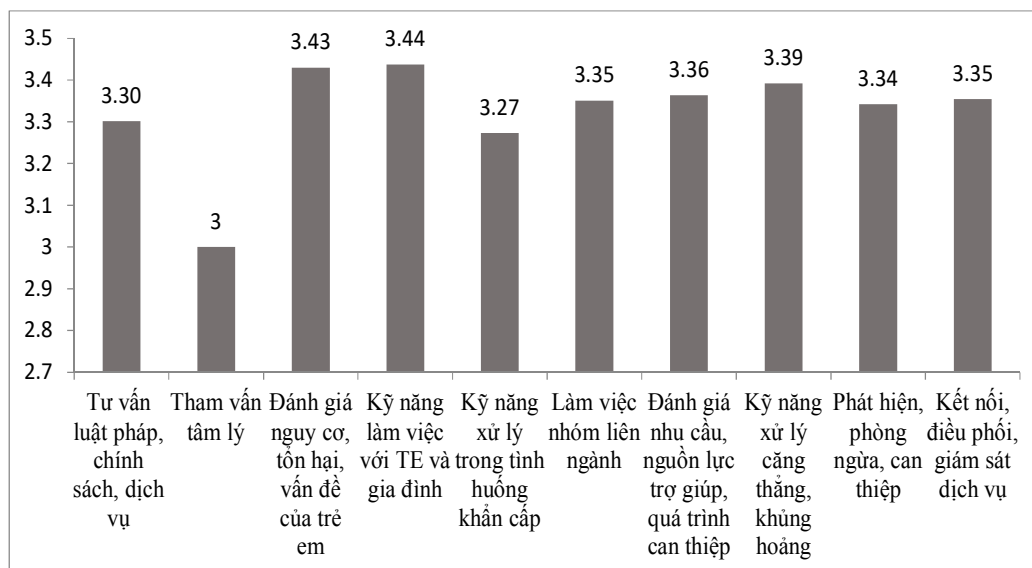
Nhìn chung, người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE cấp cơ sở có mức độ hiểu biết về công tác BVTE vẫn còn hạn chế ở một số kiến thức liên quan đến quản lý trường hợp, chương trình đề án BVTE, quy trình BVTE và đặc điểm tâm lý - xã hội của trẻ em.

#### **3.4.2. Kỹ năng bảo vệ trẻ em của người làm công tác xã hội**

Trong quá trình làm việc với trẻ em và gia đình, người làm CTXH cấp cơ sở cần có những kỹ năng về BVTE. Các kỹ năng BVTE sẽ giúp nhân viên CTXH trong việc phòng ngừa, hỗ trợ và can thiệp các vấn đề của trẻ em đảm bảo an sinh

cho trẻ em để trẻ có thể phát triển tối đa trong môi trường an toàn, lành mạnh và hạnh phúc. Có 10 biến quan sát về kỹ năng BVTE bao gồm: Kỹ năng tư vấn luật pháp, chính sách, dịch vụ; Tham vấn tâm lý; Đánh giá nguy cơ, tổn hại, vấn đề của trẻ em; Kỹ năng làm việc với trẻ em và gia đình; Kỹ năng xử lý trong tình huống khẩn cấp; Kỹ năng làm việc nhóm liên ngành; Đánh giá nhu cầu, nguồn lực trợ giúp, quá trình can thiệp; Kỹ năng xử lý căng thẳng, khủng hoảng; Kỹ năng phát hiện, phòng ngừa, can thiệp; Kết nối, điều phối, giám sát dịch vụ.

Kiểm định độ tin cậy của thang đo các kỹ năng BVTE bằng hệ số Cronbach's Alpha = 0,93 > 0,6. Thang đo đạt độ tin cậy rất tốt. Kỹ năng về BVTE được đánh giá dựa trên quan điểm của người làm CTXH với 5 mức độ từ "1=Thực hiện mức rất thấp; 2=Thực hiện ở mức thấp; 3=Thực hiện ở mức trung bình; 4=Thực hiện ở mức cao; 5=Thực hiện ở mức rất cao". Mức độ thực hiện các kỹ năng BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở được thể hiện trong biểu đồ sau:



*Nguồn: Khảo sát của luận án*

**Biểu đồ 3.2. Mức độ thực hiện các kỹ năng Bảo vệ trẻ em (N=242)**

Kết quả khảo sát cho thấy mức độ thực hiện các kỹ năng BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở dao động trong khoảng  $3 \leq M \leq 3,44$ . Hai kỹ năng mà người làm CTXH thực hiện đạt mức cao nhất và gần tương đương nhau đó là kỹ năng làm việc với trẻ em và gia đình ( $M=3,44$ ) và kỹ năng đánh giá nguy cơ, tổn hại, vấn đề

của trẻ em ( $M=3,43$ ). Kỹ năng tham vấn tâm lý đạt ở mức thấp nhất ( $M = 3$ ), kỹ năng ở mức thấp tiếp theo là kỹ năng xử lý trong tình huống khẩn cấp với ĐTB  $M=3,27$ . Các kỹ năng khác như tư vấn luật pháp, chính sách; kỹ năng làm việc nhóm liên ngành; kỹ năng đánh giá nhu cầu, nguồn lực trợ giúp, quá trình can thiệp; kỹ năng xử lý căng thẳng; phát hiện phòng ngừa và kết nối, điều phối giám sát dịch vụ dao động ở mức độ gần xấp xỉ nhau trong khoảng  $3,34 \leq M \leq 3,39$ .

Từ kết quả phỏng vấn sâu tìm ra một số chủ đề được khách thể nghiên cứu lý giải thực trạng và nguyên nhân việc người làm CTXH thực hiện hai kỹ năng mà người làm CTXH thực hiện đạt mức cao nhất đó là kỹ năng làm việc với trẻ em và gia đình và kỹ năng đánh giá nguy cơ, tổn hại, vấn đề của trẻ em. Một cán bộ lý giải về việc họ có thời gian làm việc lâu dài với trẻ em và cũng được đào tạo kỹ năng làm việc với trẻ em và đánh giá các nguy cơ, vấn đề của trẻ em. *“Em có nhiều thời gian làm việc với trẻ em và gia đình do đó làm việc với trẻ em không khó đối với em và em cũng được đào tạo về cách thiết lập mối quan hệ với trẻ em và gia đình, đánh giá nguy cơ, các vấn đề của trẻ em để xác định xem mức độ ảnh hưởng của vấn đề đối với trẻ em”* (PVS 05, nữ, CB CSDVCTXH).

Bên cạnh đó, hai kỹ năng tham vấn tâm lý và kỹ năng xử lý trong tình huống khẩn cấp của người tham gia nghiên cứu được thực hiện ở mức độ thấp nhất do hạn chế về năng lực, không được trau dồi thường xuyên và thiếu kiến thức về đặc điểm tâm lý - xã hội của từng đối tượng trẻ em và thiếu hướng dẫn cụ thể trong quá trình đánh giá, can thiệp trong xử lý tình huống khẩn cấp. Hơn nữa, cán bộ BVTE tại phường ít làm tham vấn tâm lý mà chủ yếu là thực hiện hỗ trợ tài chính cho trẻ em. Trong trường hợp trẻ có nhu cầu tham vấn tâm lý họ sẽ chuyển gửi cho các dịch vụ chuyên sâu. Một cán bộ UBND lý giải về việc kỹ năng tham vấn tâm lý ở mức thấp do ít trau dồi kỹ năng thường xuyên và hạn chế về kiến thức: *“Phường chị không có trường hợp trẻ em có vấn đề nghiêm trọng cần tham vấn tâm lý. Trong trường hợp nghiêm trọng xảy ra cần tư vấn tâm lý thì bên chị sẽ chuyển gửi đi trung tâm tư vấn tâm lý vì tham vấn tâm lý cần được đào tạo chuyên sâu”* (PVS 10, nữ, CB UBND).

Một cán bộ lãnh đạo cũng cho rằng cán bộ BVTE việc tham vấn tâm lý chỉ dừng ở mức độ cung cấp thông tin, hướng dẫn: *“Tham vấn tâm lý đòi hỏi người làm CTXH phải có hiểu biết về đặc điểm tâm sinh lý của đối tượng đồng thời phải kết hợp nhiều kỹ năng khác để thấu cảm và giúp đối tượng thay đổi cảm xúc, hành vi tiêu cực. Hiện nay, nhiều cán bộ BVTE chưa thực sự làm tham vấn mà chỉ tư vấn, hướng dẫn cho trẻ em nên có suy nghĩ tích cực loại bỏ suy nghĩ tiêu cực”*. (PVS 06, nữ, LD UBND). Phòng vấn sâu một cộng tác viên BVTE cho thấy công tác hỗ trợ chủ yếu tập trung vào hỗ trợ tài chính và chưa thực hiện tham vấn tâm lý cho trẻ em. *“Từ lúc em làm công việc này đến nay thì chủ yếu là cấp phát quà hoặc tiền trợ cấp cho trẻ em nghèo, trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt theo quy định của phường còn tham vấn tâm lý thì em chưa làm bao giờ”* (PVS 11, nữ, CTV UBND).

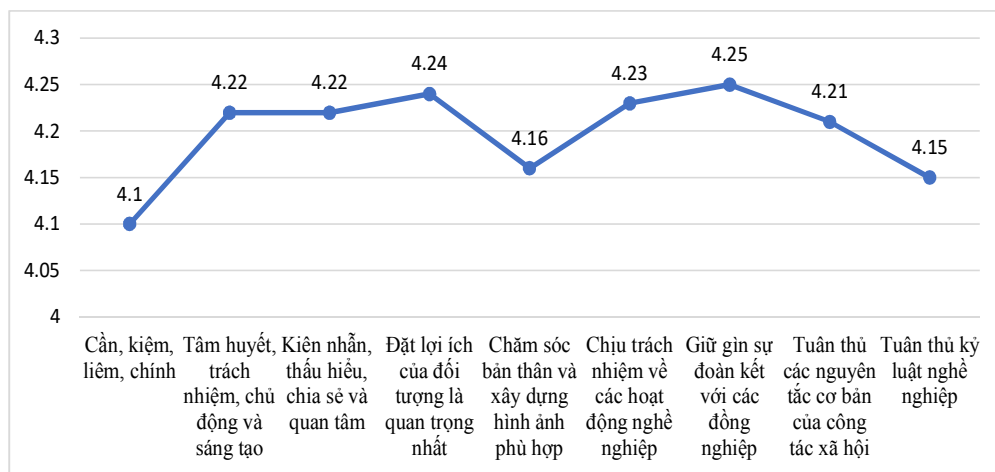
Bên cạnh việc thực hiện kỹ năng tham vấn tâm lý thì người tham gia nghiên cứu cho rằng họ còn thiếu kỹ năng xử lý trong tình huống khẩn cấp do không hiểu các đặc điểm tâm sinh lý của trẻ em và thiếu hướng dẫn cụ thể trong đánh giá, can thiệp chuyên sâu. Lý giải về điều này, một cán bộ làm công tác BVTE tại UBND phường cho biết: *“Mặc dù mình được đào tạo về CTXH nhưng trong những tình huống khẩn cấp để giải quyết vấn đề của trẻ em bị xâm hại tình dục hay trẻ em bị bạo hành thì mình vẫn còn lúng túng vì thực sự chưa hiểu biết về tâm lý xã hội của đối tượng này và cũng chưa được hướng dẫn đánh giá, can thiệp khẩn cấp như thế nào”* (PVS 06, nam, CB UBND).

Có thể thấy rằng người tham gia nghiên cứu chưa đạt mức độ hiểu biết cao về công tác BVTE (M=4). Họ thực hiện kỹ năng BVTE ở mức trung bình trong đó các kỹ năng tham vấn tâm lý, kỹ năng xử lý trong tình huống khẩn cấp đạt ở mức thấp nhất, kỹ năng phát hiện, phòng ngừa, can thiệp, kỹ năng xử lý căng thẳng, khủng hoảng và một số kỹ năng khác ở mức độ thấp tiếp theo. Người làm CTXH đánh giá hai kỹ năng cao hơn cả là kỹ năng làm việc với trẻ em và gia đình, kỹ năng đánh giá nguy cơ, tổn hại, vấn đề của trẻ em.

#### **3.4.3. Thực trạng thái độ/hành vi của người làm công tác xã hội cấp cơ sở**

Thái độ/hành vi của người làm CTXH là một yếu tố cần thiết không thể thiếu tạo thành năng lực BVTE. Người làm CTXH phải đáp ứng các yêu cầu về phẩm

chất đạo đức khi làm việc với thân chủ, đặc biệt là khi làm việc với trẻ em, một đối tượng đặc thù. Thái độ/hành vi gồm các biến quan sát sau: Cần, kiệm, liêm, chính; Tâm huyết, trách nhiệm, chủ động và sáng tạo; Kiên nhẫn, thấu hiểu, chia sẻ và quan tâm; Đặt lợi ích của đối tượng là quan trọng nhất; Chăm sóc bản thân và xây dựng hình ảnh phù hợp; Tuân thủ các nguyên tắc cơ bản của nghề nghiệp; Tuân thủ kỷ luật nghề nghiệp. Để đánh giá thái độ/hành vi của người làm CTXH thì nghiên cứu đã thực hiện khảo sát bằng thang đo Likert-5 mức độ với “1= Hoàn toàn không đồng ý, 2=Không đồng ý, 3=Bình thường, 4=Đồng ý, 5=Hoàn toàn đồng ý”. Kiểm định độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach’s alpha = 0,95 > 0,6 thang đo đạt giá trị tin cậy rất tốt, đảm bảo sự thống nhất giữa những biến quan sát. Thái độ/hành vi của người làm CTXH được đánh giá theo biểu đồ sau:



Nguồn: Khảo sát của luận án

### Biểu đồ 3.3. Thái độ/hành vi của người làm công tác xã hội (N=242)

Biểu đồ 3.3 cho thấy thái độ/hành vi của người làm CTXH cấp cơ sở được thể hiện ở mức độ “4 = Đồng ý”. Tổng số người làm CTXH tham gia khảo sát đồng ý rằng họ có những thái độ/hành vi phù hợp với những tiêu chuẩn của đạo đức nghề. Trong đó có 3 mức độ đồng ý thấp hơn cả là Cần, kiệm, liêm, chính với ĐTB M=4,1; Chăm sóc bản thân và xây dựng hình ảnh phù hợp với M=4,16 và Tuân thủ



kỷ luật nghề nghiệp (M=4,15). Hai đức tính được sự đồng ý cao nhất của người tham gia khảo sát là Đặt lợi ích của đối tượng là trọng tâm (M=4,24) và Giữ gìn sự đoàn kết với các đồng nghiệp (M=4,25). Các đức tính khác mà người làm CTXH cũng sở hữu như: Tâm huyết, trách nhiệm, chủ động và sáng tạo; Kiên nhẫn, thấu hiểu, chia sẻ và quan tâm đối với thân chủ; Chịu trách nhiệm về các hoạt động nghề nghiệp; Tuân thủ các nguyên tắc cơ bản của CTXH.

Từ các kết quả phỏng vấn sâu, người tham gia nghiên cứu đã lý giải thực trạng và nguyên nhân mức độ đồng ý thấp ở ba đức tính: Cần, kiệm, liêm chính; Chăm sóc bản thân và xây dựng hình ảnh phù hợp và Tuân thủ kỷ luật nghề nghiệp. Các nguyên nhân xuất phát từ việc quên tắt thiết bị điện khi không sử dụng đến, khối lượng công việc nhiều nên đôi khi thể hiện sự căng thẳng ra bên ngoài và chưa đảm bảo quy định về giờ làm việc. Một nhân viên CTXH đã giải thích rằng: *“Một vài bạn hay ra ngoài ăn trưa nhiều khi quên tắt đèn, một số bạn khác tan làm muộn cũng thỉnh thoảng quên tắt điều hòa. Em hay ghi ra một tờ giấy dán đằng trước máy tính để nhớ”* (PVS 02, nữ, CB PCTXH).

Ngoài ra, người tham gia nghiên cứu cảm thấy căng thẳng, mệt mỏi và ít có thời gian chăm sóc bản thân, xây dựng hình ảnh phù hợp lý do là họ phải xử lý khối lượng lớn công việc và làm ca kíp. Cán bộ BVTE giải thích rằng: *“Mình phải xử lý nhiều công việc lắm nào người có công, lao động –việc làm, chi trả chế độ cho các đối tượng, BVTE, làm báo cáo...nên thỉnh thoảng bị căng thẳng đầu óc, lúc đấy chắc trông mình hơi khó tính”* (PVS 03, nữ, CB UBND). Tương tự, một cán bộ CTXH cũng phản ánh thực trạng khối lượng công việc nhiều nên hay bị căng thẳng. *“Mình đã tiếp nhận nhiều ca, trong đó nhiều trường hợp phải can thiệp khẩn cấp, lại làm ca nữa nên hầu như chả có thời gian mấy cho bản thân. Nhiều khi mình cũng cảm thấy rất là căng thẳng, mệt mỏi”* (PVS 04, nữ, CB PCTXH).

Việc tuân thủ kỷ luật chưa được nghiêm ngặt lý giải điều này người tham gia nghiên cứu cho rằng đôi khi họ chưa đảm bảo đúng quy định về giờ làm việc. Một cán bộ CTXH giải thích: *“Nói thật là nhiều khi em cũng tranh thủ thời gian nên thỉnh thoảng đi làm muộn. May mà thỉnh thoảng mới xảy ra việc như vậy”* (PVS

05, nữ, CB CSDVCTXH). Tình trạng này cũng diễn ra ở một số cơ quan, phòng vấn sâu cán bộ CTXH phản ánh: *“Thỉnh thoảng em cũng đến cơ quan hơi muộn một chút vì con em còn nhỏ. Em cũng thấy ngại nên cố gắng khắc phục cho con đi lớp thì đỡ hơn”* (PVS 19, nữ, CB UBND).

Dữ liệu phỏng vấn sâu một lãnh đạo một cơ sở dịch vụ CTXH đã cho thấy sự bất bình của người làm CTXH khi có mâu thuẫn giữa dịch vụ trợ giúp và mong muốn của cha mẹ trẻ em bị khuyết tật. Lý giải nguyên nhân về tình trạng này, một cán bộ CTXH cho biết: *“Mình làm việc với trẻ em khuyết tật đặc biệt là trẻ tự kỷ nhưng nhiều khi cảm thấy rất khó chịu khi làm việc với một số cha, mẹ của trẻ vì họ chỉ quan tâm nhiều đến hỗ trợ tài chính xem con họ nhận được bao nhiêu khoản trợ cấp mà ít quan tâm tới việc học các kỹ năng để hỗ trợ trẻ khi ở nhà”* (PVS 07, nữ, CB CSDVCTXH).

Mặc dù người làm CTXH đánh giá thấp về các đức tính Cần, kiệm, liêm chính; Chăm sóc bản thân, xây dựng hình ảnh phù hợp và Tuân thủ kỷ luật nghề nghiệp, tuy nhiên kết quả phỏng vấn sâu cha mẹ/người chăm sóc trẻ em đã thể hiện sự hài lòng của họ đối với dịch vụ đón tiếp và thái độ nhiệt tình của người làm CTXH. Ngoài ra, họ còn hài lòng khi nhận được sự hỗ trợ kịp thời và hiệu quả của người làm CTXH. Một phụ huynh của trẻ em được trợ giúp cho biết con họ đã đỡ nghiện game và tập trung vào việc học hơn trước: *“Tôi thấy hài lòng với nhân viên ở đây. Mỗi khi tôi đến đều được đón tiếp chu đáo. Con tôi sau khi được tư vấn thì cũng đã đỡ nghiện chơi game hơn trước và đã chịu học hơn. Tôi rất cảm ơn trung tâm”* (PVS 01, nam, CM).

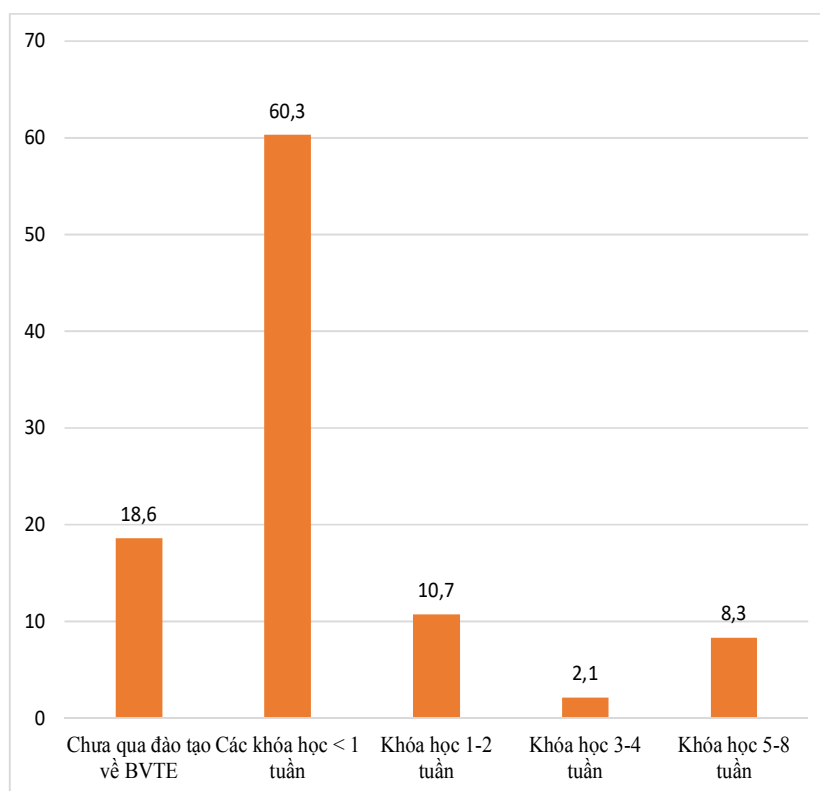
Phỏng vấn sâu một phụ huynh khác phản ánh thái độ nhiệt tình của người làm công tác BVTE khi trợ cấp cho hộ nghèo. *“Gia đình tôi thuộc hộ nghèo. Hàng tháng gia đình nhận được khoản trợ cấp của phường rất đầy đủ. Các bác ở tổ dân phố rất nhiệt tình đi đến từng nhà hỏi thăm. Nói chung, tôi cũng không có ý kiến gì về thái độ của họ”* (PVS 03, nam, CM). Tương tự, thái độ và sự tư vấn nhiệt tình của người làm CTXH đã làm hài lòng người nhận dịch vụ trợ giúp trẻ em bị bắt nạt học đường. *“Khi tôi đến đây tôi được tư vấn rất đầy đủ về các quy định và con tôi*

được hỗ trợ tâm lý không còn lo sợ khi đến trường. Ngày trước cháu bị bắt nạt ở trường luôn sợ hãi, lo lắng các cô ở đây tư vấn nhiệt tình. Tôi cảm thấy rất hài lòng”. (PVS 06, nữ, CM).

Người tham gia nghiên cứu đánh giá cao một số thái độ/hành vi, tuân thủ nguyên tắc nghề nghiệp tuy nhiên, còn có những đức tính được đánh giá ở mức thấp như cần, kiệm, liêm chính; Chăm sóc bản thân, xây dựng hình ảnh phù hợp, và Tuân thủ kỷ luật nghề nghiệp. Mặc dù vậy, người nhận dịch vụ như cha, mẹ/người chăm sóc trẻ đã cảm thấy hài lòng với dịch vụ và thái độ của người làm CTXH.

### 3.5. Mức độ tham gia các lớp đào tạo/bồi dưỡng về công tác bảo vệ trẻ em

Hiện nay, công tác bảo vệ và chăm sóc trẻ em chuyên sâu chưa được đưa vào chương trình đào tạo tại các trường đại học do đó, việc đào tạo bồi dưỡng về BVTE chủ yếu thông qua hình thức đào tạo, tập huấn ngắn hạn. Tỷ lệ người làm CTXH tham gia các khóa học đào tạo, bồi dưỡng được mô tả ở bảng sau:



Nguồn: Khảo sát của luận án

Biểu đồ 3.4. Tỷ lệ cán bộ tham gia các khóa học về bảo vệ trẻ em (N=242)

Kết quả khảo sát cho thấy tỷ lệ người làm CTXH tham dự các khóa đào tạo ngắn hạn về BVTE. Các khóa học BVTE cung cấp những kiến thức, kỹ năng về BVTE cần thiết cho những người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE được tổ chức với các khung thời gian khác nhau cho người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE. Kết quả khảo sát cho thấy số khách thể tham gia các khóa học về công tác BVTE dưới 1 tuần chiếm tỷ lệ lớn nhất trong tổng số các khách thể (60,3%), tiếp theo là khóa tập huấn từ 1-2 tuần chiếm tỷ lệ 10,7%. Tuy nhiên vẫn còn số cán bộ chưa qua đào tạo về BVTE chiếm tỷ lệ khá cao là 18,6%. Các khóa tập huấn từ 3 tuần trở lên có số lượng cán bộ tham gia ít nhất với tỷ lệ lần lượt là 2,1% đối với khóa học từ 3-4 tuần và 8,3% đối với khóa học từ 5-8 tuần.

Kết quả phỏng vấn sâu lãnh đạo UBND cấp xã, người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE cấp cơ sở đã lý giải nguyên nhân số lượng cán bộ chưa qua đào tạo về BVTE còn cao do nội dung khóa tập huấn chưa đáp ứng nhu cầu của người học và khối lượng công việc nhiều làm hạn chế thời gian tham gia các khóa học của họ. *“Các khóa tập huấn về BVTE chưa đạt hiệu quả nhiều do báo cáo viên là người không am hiểu công việc và nhu cầu của phường nên nội dung tập huấn không sát với thực tế công việc. Trong khi đó cán bộ phường còn rất nhiều việc phải làm. Khi có công văn gửi đến bắt buộc phải cử người tham dự thì phường sẽ cử người đi”* (PVS 04, nữ, LD UBND).

Phỏng vấn lãnh đạo tại UBND phường phản ánh nơi tập huấn xa chỗ làm việc là một nguyên nhân dẫn đến cán bộ phụ trách về BVTE không tham gia các khóa học về BVTE. *“Công tác tập huấn BVTE nếu không quan trọng thì phường sẽ cử người khác đi thay cán bộ BVTE vì họ phải đảm nhiệm nhiều công việc trong khi đó nơi tập huấn thì xa nên họ cũng không thể tranh thủ về phường để giải quyết công việc được”* (PVS 14, nam, LD UBND). Ngoài ra, các dữ liệu phỏng vấn sâu khác cho thấy các lớp tập huấn chưa đạt hiệu quả do hình thức tổ chức lớp học cả hội trường đông người chưa phù hợp với quy mô của một lớp học và phương pháp giảng dạy chưa đáp ứng với nhu cầu của người học và nội dung tập huấn chưa tập trung nhiều vào thực hành BVTE. *“Chị thấy mấy lớp tập huấn BVTE chẳng hiệu quả gì cả. Lớp học thì đông toàn ngồi cả hội trường lớn. Họ dạy toàn lý thuyết trong sách, mà như thế thì bọn chị đọc tài liệu cũng được cần gì đi tập huấn cho*

mệt. Ở cơ quan bao nhiêu việc phải làm còn chưa làm xong. Tập huấn thì phải giống như “cầm tay chỉ việc” ý. Phải cụ thể rõ ràng thì bọn chị mới thấy rõ được là mình cần phải làm như thế nào” (PVS 05, nữ CB UBND). Phỏng vấn sâu một cán bộ khác cho thông tin tương tự “Năm nào bọn em cũng tham gia ít nhất một lớp tập huấn về BVTE tuy nhiên em thấy lớp học cũng chẳng hiệu quả mấy vì lớp đông và báo cáo viên cứ thuyết giảng mà chẳng thực hành gì mấy. Em thấy lớp tập huấn là rất cần đấy nhưng còn có hiệu quả không thì chưa hiệu quả lắm, đấy là theo ý kiến riêng của em nhé”. (PVS 05, nữ, CB UBND).

Khi phỏng vấn cán bộ VH-XH về việc nếu không được đào tạo về kiến thức và kỹ năng BVTE thì liệu rằng người làm CTXH có hỗ trợ được trẻ em và gia đình được không? Ý kiến trả lời cho thấy rằng sự hiểu biết và kinh nghiệm làm việc là hai yếu tố khiến cho người làm CTXH có thể thực hiện công tác BVTE mà không cần tới đào tạo về BVTE. “Anh cho rằng có thể làm được việc đó dựa vào sự hiểu biết và kinh nghiệm làm việc. Anh thấy nhiều người có kiến thức về BVTE đâu mà vẫn làm được đấy thôi. Ví dụ như cộng tác viên nhé, nhiều người có được đào tạo về BVTE đâu nhưng họ có kinh nghiệm làm việc với trẻ em và gia đình lâu rồi nên họ làm được thôi”. (PVS 12, nam, CB UBND). Có thể thấy đội ngũ cán bộ UBND phường chưa nhận thức đúng đắn về sự cần thiết và vai trò quan trọng của công tác đào tạo BVTE.

Các lớp tập huấn về BVTE chưa thu hút được sự quan tâm của lãnh đạo UBND phường cũng như sự tham gia của các cán bộ BVTE. Mặc dù vậy, tại các cơ sở cung cấp dịch vụ BVTE ở cộng đồng thì các lớp tập huấn BVTE là cần thiết nên khi có lớp tập huấn về BVTE thì cán bộ sẽ được cử đi tham dự. “Khi nào có thông báo hoặc thư mời tham dự tập huấn về BVTE là em sẽ cử cán bộ đi học chỉ có người nào đang đảm nhiệm công việc quan trọng, cấp thiết thì sẽ phải ở lại cơ quan. Tuy nhiên, những người đi học sẽ mang tài liệu về chia sẻ với những người ở lại để mọi người cùng cập nhật kiến thức mới”. (PVS 01, nữ, LD PCTXH). Các cơ sở cung cấp dịch vụ CTXH cũng đã nhận thức được sự cần thiết của các lớp tập huấn. “Anh cho là các lớp tập huấn về BVTE rất quan trọng trong công tác BVTE nên anh sẽ cử người tham dự khi có thông báo hoặc thư mời”. (PVS 02, nam, LD CSDVCTXH).

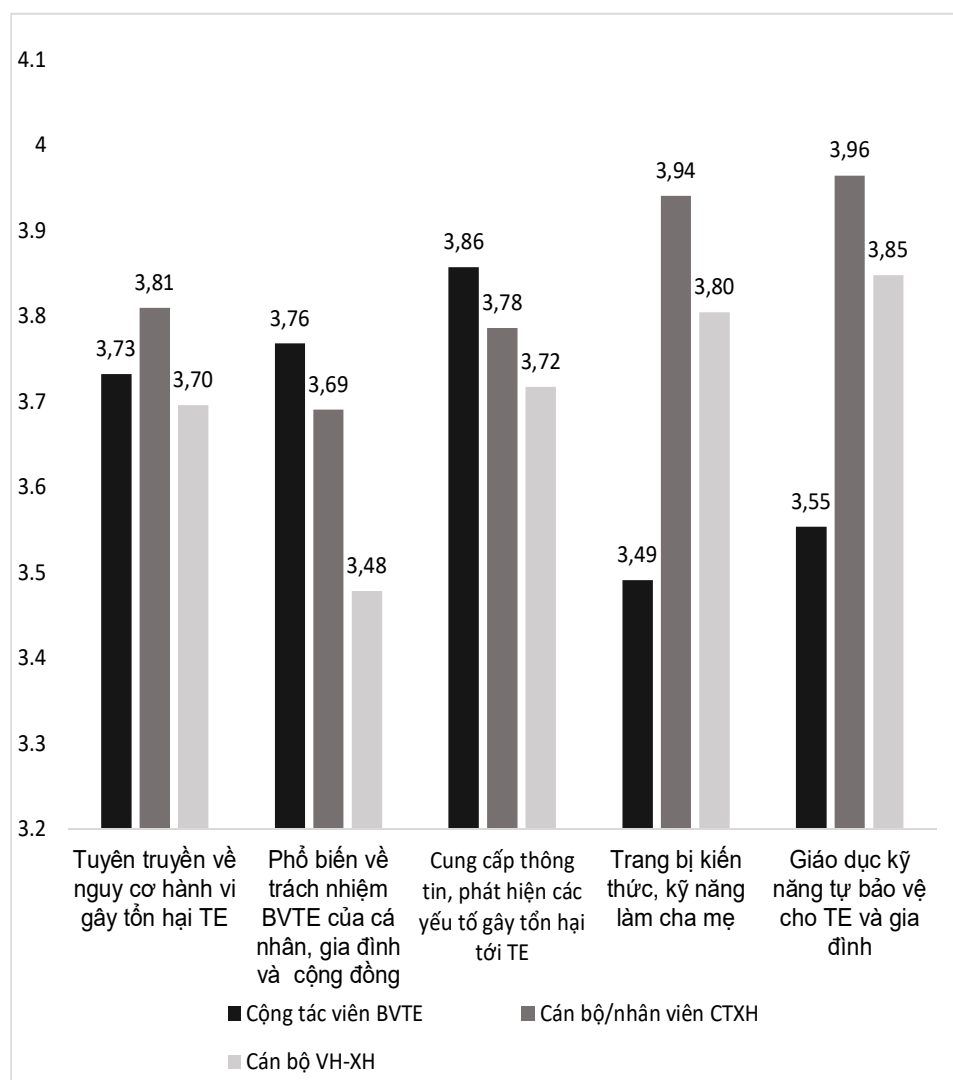
Tóm lại, thực trạng đào tạo kiến thức BVTE vẫn còn những tồn tại như các khóa tập huấn BVTE chưa thu hút và tạo được sự quan tâm của lãnh đạo phường

cũng như cán bộ làm công tác BVTE. Tuy nhiên, các cơ sở cung cấp dịch vụ CTXH đã có sự quan tâm tới khóa tập huấn BVTE nhiều hơn.

### **3.6. Khả năng thực hiện công tác bảo vệ trẻ em**

#### ***3.6.1. Khả năng thực hiện công tác phòng ngừa***

Hiện nay, công tác BVTE đang được thực hiện theo 3 cấp độ: phòng ngừa, hỗ trợ và can thiệp (Chính phủ Việt Nam, 2016). Để tìm hiểu thực trạng khả năng thực hiện công tác BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở, nghiên cứu đã tiến hành khảo sát khả năng thực hiện công tác BVTE theo từng cấp độ. Cấp độ phòng ngừa có vai trò quan trọng trong việc giảm thiểu hoặc xóa bỏ các nguy cơ xảy đến với trẻ em, giảm bớt những tổn hại mà trẻ em gặp phải đặc biệt là trẻ em bị xâm hại, bị bạo hành và ngược đãi. Các biến quan sát bao gồm: Tuyên truyền về nguy cơ hành vi gây tổn hại cho trẻ em; Phổ biến về trách nhiệm BVTE của cá nhân, gia đình, cộng đồng; Cung cấp thông tin phát hiện các yếu tố nguy cơ gây tổn hại cho trẻ em; Trang bị kiến thức kỹ năng làm cha mẹ; Giáo dục kỹ năng tự bảo vệ cho trẻ em và gia đình. Kiểm định độ tin cậy của thang đo mức độ thực hiện công tác phòng ngừa bằng Cronbach's alpha = 0,81 > 0,6, thang đo đạt độ tin cậy rất tốt, thể hiện sự thống nhất của các biến quan sát. Biểu đồ sau thể hiện khả năng thực hiện công tác phòng ngừa của người làm CTXH cấp cơ sở.



*Nguồn: Khảo sát của luận án*

### **Biểu đồ 3.5. Khả năng thực hiện công tác phòng ngừa (N=242)**

Biểu đồ 3.5 phản ánh khả năng thực hiện công tác phòng ngừa của người làm CTXH cấp cơ sở đạt mức độ cao từ  $3,49 \leq M < 3,96$ . Cán bộ/nhân viên CTXH và cán bộ VH-XH thực hiện Giáo dục kỹ năng tự bảo vệ cho trẻ em đạt ở mức cao nhất lần lượt với ĐTB  $M=3,96$  và  $M=3,85$ , mức cao tiếp theo là Trang bị kiến thức, kỹ năng làm cha mẹ với  $M=3,94$  và  $M=3,80$ . Tuyên truyền về nguy cơ hành vi gây tổn hại trẻ em với  $M=3,81$  và  $M=3,70$ . Tuy nhiên, các cán bộ này có khả năng cung

cấp thông tin phát hiện các yếu tố gây tổn hại tới trẻ em và phổ biến về trách nhiệm BVTE cho cá nhân, nhóm, cộng đồng thấp hơn cộng tác viên BVTE.

Ngược lại, cộng tác viên BVTE hỗ trợ ở mức cao nhất về cung cấp thông tin, phát hiện các yếu tố gây tổn hại tới trẻ em (M=3,86), tiếp theo là phổ biến trách nhiệm BVTE cho cá nhân, gia đình cộng đồng (M=3,73) và tuyên truyền về nguy cơ hành vi gây tổn hại với M=3,70. Việc thực hiện các hoạt động còn lại ở mức độ thấp hơn cán bộ VH-XH và cán bộ/nhân viên CTXH bao gồm Giáo dục kỹ năng tự bảo vệ cho trẻ em (M=3,55) và Trang bị kiến thức, kỹ năng làm cha mẹ cho cha mẹ và người chăm sóc trẻ em (M=3,49).

Kết quả phỏng vấn sâu đã phản ánh thực trạng cán bộ CTXH và cán bộ VH-XH thực hiện chủ yếu các hoạt động liên quan tới giáo dục và đào tạo nhiều hơn là cộng tác viên BVTE. Ngược lại, cộng tác viên BVTE thực hiện chủ yếu về công tác cung cấp thông tin, phát hiện nguy cơ, phổ biến trách nhiệm BVTE và công tác truyền thông nâng cao nhận thức cho trẻ em, gia đình và cộng đồng. Các thông tin thu được từ phỏng vấn sâu các cán bộ BVTE cho thấy cộng tác viên BVTE có vai trò quan trọng trong việc phát hiện các trường hợp của trẻ em tại địa phương. *“Chị làm chuyên trách về LDTBXH đồng thời cũng quản lý các cộng tác viên BVTE. Họ là những người phát hiện các trường hợp của trẻ em vì họ hoạt động nhiều ở tổ dân phố, cụm dân cư”* (PVS 07, nữ, CB UBND).

Bởi vì hầu hết cộng tác viên BVTE là người hoạt động ở các tổ dân phố, thông thuộc địa bàn khu phố, hiểu biết rõ về tập quán, đặc điểm sinh sống của người dân tại địa bàn nên họ là những người có vai trò quan trọng trong việc phát hiện và báo cáo các trường hợp trẻ em bị xâm hại, bị bạo hành, bị bóc lột. Thông tin phỏng vấn sâu lãnh đạo UBND phường cho thấy cộng tác viên BVTE phát hiện những vấn đề xảy ra ở địa phương. *“Lực lượng cộng tác viên BVTE phần lớn là những người nắm tình hình, quản lý, theo dõi các vấn đề xảy ra ở khu dân cư. Đặc biệt là vấn đề liên quan tới sức khỏe, dinh dưỡng, tiêm chủng, phòng chống dịch bệnh cho trẻ em. Do vậy, họ rất thuận lợi trong việc tiếp cận, phát hiện nắm bắt các thông tin về trẻ em và gia đình ở địa bàn dân cư”*. (PVS 10, nữ, LD UBND).



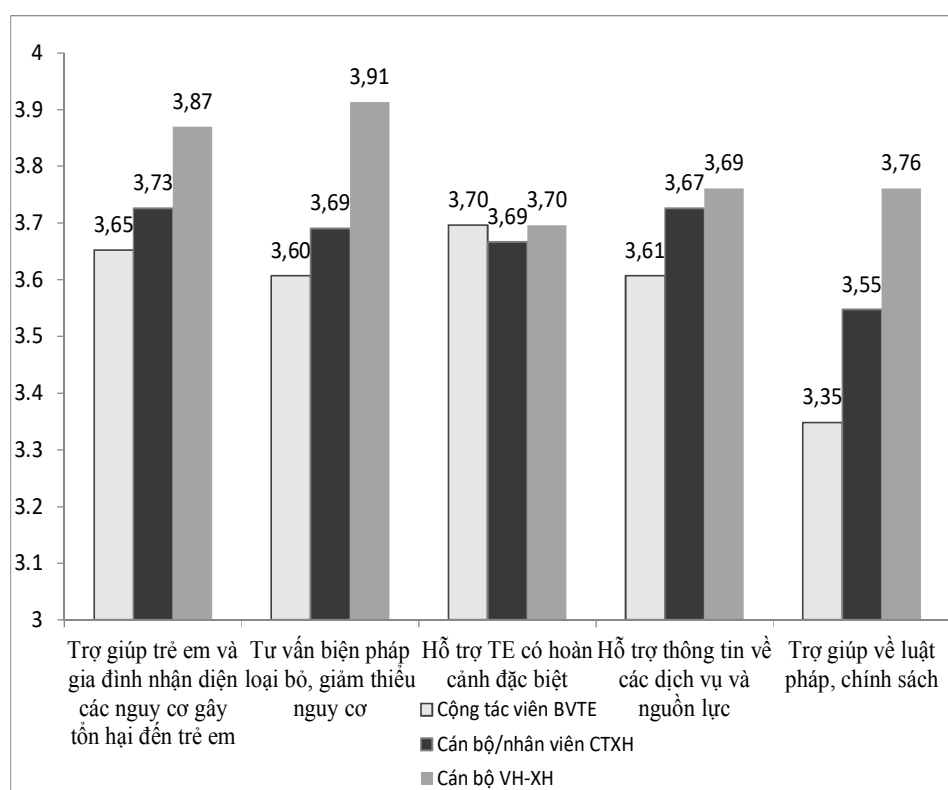
Cộng tác viên là người làm việc trực tiếp với trẻ em thông qua các hoạt động của phường, có trách nhiệm báo cáo thông tin cho cán bộ phụ trách công tác trẻ em. *“Em làm việc trực tiếp với trẻ em trong nhiều hoạt động của phường. Cộng tác viên như em làm việc cho đoàn thanh niên, còn có các chị, các cô ở hội phụ nữ, các bác trong tổ dân phố nên có chuyện gì là họ sẽ nắm được ngay thông tin và báo cáo cho cán bộ phụ trách về trẻ em”*. (PVS 17, nam, CTV UBND). Thông tin phỏng vấn sâu một cộng tác viên BVTE đã lý giải thực tế trên: *“Khi có chuyện gì xảy ra ở đây thì có thể do bọn em phát hiện nhưng cũng có khi có người báo thì bọn em sẽ đến ngay và báo cáo thông tin cho cán bộ phụ trách vấn đề trẻ em”* (PVS D3, nam, CTV UBND).

Cán bộ CTXH và cán bộ VH-XH thực hiện công tác giáo dục và đào tạo với mục tiêu hướng dẫn kiến thức, kỹ năng phòng, chống bạo lực, phòng ngừa xâm hại tình dục trẻ em, tai nạn thương tích. Một cán bộ BVTE đã phản ánh nội dung trên như sau: *“Hàng năm, cha mẹ và người chăm sóc trẻ em được tham gia các lớp tập huấn, dự án truyền thông, tọa đàm về chăm sóc và BVTE. Ngoài ra, trong quá trình làm việc với cha mẹ hoặc người chăm sóc trẻ em, bọn mình cũng hướng dẫn cho họ những kỹ năng liên quan tới phòng ngừa xâm hại, phòng chống bạo lực, tai nạn thương tích, kỹ năng làm cha mẹ”* (PVS 02, nữ, CB CSDVCTXH).

Nhìn chung, công tác phòng ngừa được thực hiện bởi người làm CTXH cấp cơ sở ở mức độ cao với ĐTB M > 3,4. Cộng tác viên BVTE chủ yếu thực hiện công tác tuyên truyền, cung cấp thông tin, phát hiện nguy cơ và phổ biến trách nhiệm BVTE, trong khi đó cán bộ VH-XH, cán bộ/nhân viên CTXH chủ yếu thực hiện giáo dục kỹ năng tự bảo vệ cho trẻ em và trang bị kỹ năng làm cha mẹ cho cha, mẹ trẻ em. Mục tiêu nhằm trợ giúp tăng nhận thức cho trẻ em và gia đình về các nguy cơ và những hành vi gây tổn hại, giúp giảm thiểu những nguy cơ đó, đồng thời tuyên truyền phòng, chống bạo lực, phòng ngừa xâm hại, tai nạn thương tích, góp phần xây dựng môi trường sống an toàn cho trẻ em. Sau công tác phòng ngừa, người làm CTXH cấp cơ sở còn thực hiện công tác hỗ trợ cho trẻ em và gia đình.

### **3.6.2. Khả năng thực hiện công tác hỗ trợ**

Trước những nguy cơ ảnh hưởng tới sự an toàn của trẻ em, người làm CTXH cấp cơ sở có trách nhiệm và nhiệm vụ hỗ trợ trẻ em và gia đình. Các cách thức hỗ trợ được thực hiện trong nghiên cứu này bao gồm: Trợ giúp trẻ em và gia đình nhận diện các nguy cơ gây tổn hại cho trẻ em; Tư vấn các biện pháp loại bỏ, giảm thiểu nguy cơ; Hỗ trợ trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt; Hỗ trợ thông tin về các dịch vụ và nguồn lực, và Trợ giúp về luật pháp chính sách. Kiểm định độ tin cậy của thang đo bằng Cronbach's alpha = 0,936 > 0,6, thang đo đạt độ tin cậy rất tốt. Khả năng thực hiện công tác hỗ trợ được thể hiện trong biểu đồ sau đây:



*Nguồn: Khảo sát của luận án*

**Biểu đồ 3.6. Khả năng thực hiện công tác hỗ trợ (N=242)**

Có thể thấy từ kết quả khảo sát, tất cả các biện pháp hỗ trợ được người tham gia khảo sát có khả năng thực hiện ở mức độ cao từ  $3,55 \leq M \leq 3,91$ . Cán bộ VH-XH có khả năng thực hiện nhiệm vụ hỗ trợ ở mức độ cao hơn cán bộ/nhân viên CTXH và cộng tác viên BVTE. Trong đó, cán bộ VH-XH thực hiện ở mức độ cao

nhất về tư vấn biện pháp loại bỏ hoặc giảm thiểu nguy cơ gây tổn hại (M=3,91) và hỗ trợ trẻ em và gia đình nhận diện các nguy cơ (M=3,87). Việc trợ giúp về luật pháp, chính sách do cộng tác viên BVTE thực hiện đạt ở mức thấp nhất M=3,35 so với cán bộ VH-XH và cán bộ/nhân viên CTXH. Các biện pháp hỗ trợ khác như hỗ trợ thông tin về các dịch vụ và nguồn lực được người tham gia khảo sát thực hiện ở mức độ cao với  $M \geq 3,61$ . Riêng hoạt động hỗ trợ trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt thì cộng tác viên BVTE và cán bộ VH-XH thực hiện với mức độ khá cao với điểm trung bình M=3,70.

Kết quả khảo sát phỏng vấn sâu đã phản ánh thực tế người tham gia khảo sát đã thực hiện công tác hỗ trợ trẻ em và gia đình. Tuy nhiên mức độ thực hiện tùy thuộc vào vị trí công việc và quy định về vai trò, nhiệm vụ của từng vị trí việc làm. Cán bộ VH-XH có khả năng thực hiện hỗ trợ ở mức cao về nhận diện nguy cơ và xóa bỏ hoặc giảm thiểu nguy cơ chủ yếu liên quan đến xâm hại tình dục và bạo lực gia đình, một trong các hình thức hỗ trợ là thông qua truyền thông trên website của phường, các lớp tập huấn, các chương trình, dự án BVTE. Thực tế này được một cán bộ BVTE lý giải như sau: *“UBND phường là nơi tiếp nhận thông tin về trẻ em bị xâm hại hoặc bị bạo lực trên địa bàn từ nhiều nguồn khác nhau, đồng thời là nơi người dân tìm đến đầu tiên để hỗ trợ các trường hợp này nên bên mình có biện pháp trợ giúp trẻ em và gia đình hiểu được các nguy cơ trẻ em bị xâm hại và bị bạo lực để có biện pháp phòng tránh. Phương pháp chủ yếu là tuyên truyền qua trang thông tin điện tử của phường, lớp tập huấn cho cha mẹ trẻ em, các dự án bảo vệ và chăm sóc trẻ em”* (PVS 20, nữ, CB UBND).

Về trợ giúp luật pháp và chính sách thì cộng tác viên BVTE thực hiện ở mức thấp nhất trong các hoạt động trợ giúp và dịch vụ này chủ yếu do cán bộ VH-XH và cán bộ/nhân viên CTXH cung cấp. Cộng tác viên BVTE thực hiện công tác tuyên truyền về chủ trương chính sách mang tính chất bao quát nhiều hơn là chuyên sâu, đồng thời dịch vụ trợ giúp luật pháp và chính sách được thực hiện chuyên sâu tại các trung tâm dịch vụ CTXH cho từng đối tượng trẻ em. Một phỏng vấn sâu với lãnh đạo một trung tâm dịch vụ CTXH đã lý giải thực tế trên. *“Bên em cung cấp dịch vụ tư vấn tâm lý, tư vấn pháp lý và hỗ trợ thăm khám y tế khẩn cấp ban đầu*

*cho đối tượng trẻ em và phụ nữ bị bạo lực gia đình, xâm hại tình dục, bị buôn bán trở về. Hỗ trợ trẻ em từ 2 ngày tuổi đến 16 tuổi, cung cấp dịch vụ chăm sóc thay thế cho nhóm trẻ em có cha mẹ bị án tù. Hỗ trợ các em hòa nhập cộng đồng”.* (PVS 01, nữ, LĐ CSDVCTXH).

Về hoạt động hỗ trợ trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt thì nhóm trẻ em nghèo, trẻ em khuyết tật, trẻ em bị buôn bán là đối tượng hiện đang được hỗ trợ tại các địa phương. Hình thức hỗ trợ chủ yếu là các khoản trợ cấp hàng tháng từ nguồn ngân sách của nhà nước. Kết quả phỏng vấn sâu cán bộ BVTE đã thể hiện điều này: *“Đối tượng trẻ em mà phường đang trợ giúp hiện nay là trẻ em trong các hộ nghèo. Các em được nhận khoản hỗ trợ xã hội từ ngân sách nhà nước và được miễn giảm học phí ở trường, được hỗ trợ bảo hiểm y tế. Ngoài ra, vào dịp lễ tết như tết cổ truyền, tết trung thu các em cũng có quà”.* (PVS 14, nam, CB UBND).

Nhìn chung, người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE cấp cơ sở đã thực hiện công tác hỗ trợ trẻ em và gia đình khá đầy đủ. Khả năng thực hiện tùy thuộc vào vị trí công việc và quy định về vai trò, nhiệm vụ của từng vị trí việc làm. Cán bộ VH-XH và cán bộ/nhân viên CTXH thực hiện hỗ trợ về nhận diện nguy cơ và xóa bỏ hoặc giảm thiểu nguy cơ chủ yếu liên quan đến xâm hại tình dục và bạo lực gia đình; hỗ trợ luật pháp, chính sách cao hơn so với cộng tác viên BVTE.

### **3.6.3. Khả năng thực hiện công tác can thiệp**

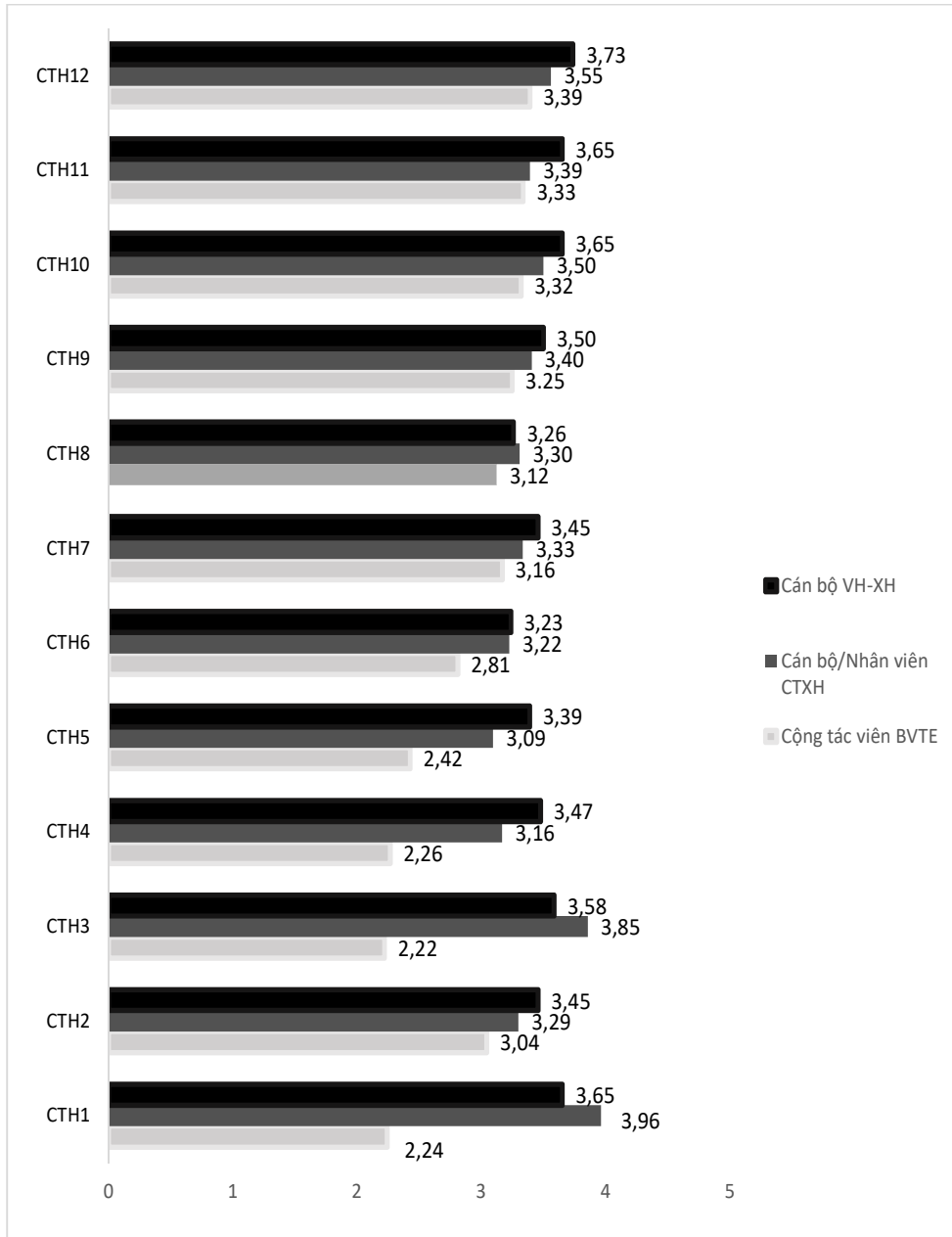
Cấp độ can thiệp cho trẻ em và gia đình bao gồm các biện pháp can thiệp được sử dụng trong các trường hợp trẻ bị xâm hại hoặc trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt. Các biện pháp này được liệt kê trong bảng dưới đây. Thang đo được kiểm định bằng hệ số Cronbach's alpha = 0,936 > 0,6 nên đạt độ tin cậy rất tốt.

**Bảng 3.3. Biến nghiên cứu và mã hóa**

STT	Mã hóa	Biến nghiên cứu
1	CTH1	Đánh giá các vấn đề và nhu cầu của trẻ em
2	CTH2	Lập kế hoạch can thiệp (Xây dựng các mục tiêu và hoạt động, xác định nguồn lực, cơ quan, đơn vị phối hợp, xác định dịch vụ/giải pháp)
3	CTH3	Kết nối trẻ em và gia đình với các nguồn lực, dịch vụ
4	CTH4	Cung cấp nơi tạm trú an toàn cho trẻ em
5	CTH5	Cung cấp dịch vụ chăm sóc thay thế tạm thời hoặc lâu dài cho trẻ em
6	CTH6	Hòa nhập trẻ em với gia đình, trường học, cộng đồng
7	CTH7	Đào tạo kỹ năng chăm sóc và BVTE cho cha mẹ, người chăm sóc trẻ em
8	CTH8	Tham vấn tâm lý cho trẻ em, chăm sóc, phục hồi những tổn hại về thể chất cho trẻ em
9	CTH9	Giáo dục trẻ em, nâng cao kỹ năng sống cho trẻ em
10	CTH10	Tư vấn pháp lý cho cha, mẹ, người chăm sóc trẻ em và trẻ em
11	CTH11	Theo dõi, đánh giá sự an toàn của trẻ em bị xâm hại hoặc có nguy cơ bị xâm hại
12	CTH12	Phản hồi, theo dõi, giám sát dịch vụ

*Nguồn: Khảo sát của luận án*

Khả năng thực hiện can thiệp của người làm CTXH được thể hiện cụ thể trong biểu đồ sau:



**Biểu đồ 3.7. Khả năng thực hiện can thiệp**

Kết quả khảo sát cho thấy mức độ thực hiện can thiệp của người làm CTXH cấp cơ sở dao động trong khoảng  $2 < M < 4$ . Trong đó, cộng tác viên BVTE thực hiện tất cả các khả năng can thiệp ở mức thấp nhất so với cán bộ/nhân viên CTXH và cán bộ VH-XH. Các mức độ khả năng can thiệp đạt ở mức thấp nhất là CH3- Kết nối trẻ em và gia đình với các nguồn lực, dịch vụ ( $M=2,22$ ) và CH1- Đánh giá các

vấn đề và nhu cầu của trẻ em và CH4 – Cung cấp nơi tạm trú an toàn cho trẻ em (M=2,24 và 2,26). Cán bộ CTXH và cán bộ VH-XH thực hiện can thiệp ở mức độ cao hơn với ĐTB xấp xỉ M=4. Trong đó, cán bộ CTXH có khả năng thực hiện can thiệp ở mức độ cao nhất bao gồm đánh giá các vấn đề và nhu cầu của trẻ em (M=3,96) và kết nối trẻ em và gia đình với các nguồn lực, dịch vụ (M=3,86). Các biện pháp còn lại được thực hiện ở mức độ trung bình.

Kết quả phỏng vấn sâu đã phản ánh tình trạng cán bộ/nhân viên CTXH tại các cơ sở dịch vụ CTXH và cán bộ phụ trách BVTE thực hiện can thiệp ở mức độ cao hơn so với và cộng tác viên BVTE. Người tham gia khảo sát đã lý giải nguyên nhân thực tế trên là nhiệm vụ của cộng tác viên BVTE chủ yếu là phối hợp và hỗ trợ cán bộ VH-XH nên việc thực hiện can thiệp ở mức thấp. Nhiệm vụ của họ rất đa dạng và mang tính bao quát, đó là rà soát, thống kê, thu thập số liệu, cập nhật thông tin trẻ em, tuyên truyền chủ trương, chính sách, phát hiện và báo cáo các trường hợp trẻ em bị xâm hại, bạo hành, bóc lột trên địa bàn. Phỏng vấn sâu cộng tác viên BVTE tại địa phương đã cho thấy cộng tác viên BVTE làm nhiều công việc trong đó có thực hiện công tác tuyên truyền tại địa phương. *“Tôi nghỉ hưu từ năm 2018, sau đó tiếp tục tham gia công tác ở địa phương với nhiều vai trò, nhiệm vụ khác nhau. Cụm dân cư do tôi quản lý có 138 hộ, với 35 trẻ em. Bên cạnh thường xuyên rà soát, cập nhật tình hình trẻ em, quan tâm, tìm hiểu từng hoàn cảnh gia đình, tôi còn thực hiện công tác tuyên truyền chủ trương, chính sách để gia đình trẻ em có thể nắm bắt kịp thời những thông tin mới cập nhật”*. (PVS 18, nữ, CTV UBND).

Phản ánh của cán bộ VH-XH đã khẳng định thực tế cộng tác viên BVTE chủ yếu thực hiện công tác tuyên truyền, phổ biến thông tin, theo dõi việc thực hiện chế độ chính sách và báo cáo. *“Các cô chủ làm cộng tác viên BVTE đa phần lớn tuổi, đã nghỉ hưu nhưng vẫn rất nhiệt tình tham gia và gắn bó với CTXH, đặc biệt là công tác trẻ em tại địa phương. Các cô, chủ tịch cực phối hợp và hỗ trợ rất nhiều trong công tác tuyên truyền, phổ biến chủ trương, chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước về trẻ em; theo dõi, kiểm tra, giám sát việc thực hiện các chế độ, chính sách của Nhà nước đối với trẻ em, kịp thời phản ánh, báo cáo các vấn đề, vụ việc liên quan đến trẻ em trên địa bàn.”*(PVS 20, nữ, CB UBND).

Kết quả phỏng vấn sâu một số cán bộ lãnh đạo đã cho thấy hoạt động của cán bộ phường chủ yếu tập trung vào thăm hỏi và hỗ trợ tài chính còn trong trường hợp cần can thiệp tâm lý họ sẽ chuyển gửi tới các cơ sở dịch vụ CTXH. *“Chị thấy khi có trường hợp trẻ em gặp vấn đề như bị bạo hành chẳng hạn thì địa phương đi theo đoàn xuống thăm hỏi trao phần hỗ trợ kinh phí. Nếu cần hỗ trợ tâm lý thì họ sẽ chuyển gửi đến cơ sở dịch vụ CTXH”* (PVS 03, nữ, LĐ CSCTXH). Dữ liệu phỏng vấn sâu khác cũng phản ánh thông tin tương tự: *“Mình thì thấy rằng khi có vấn đề xảy đến với trẻ em thì địa phương thường đi theo đoàn đến thăm hỏi. Khi thấy trẻ vẫn vui vẻ thì yên tâm đi. Thực tế như vậy thì không hiệu quả, khó lấy thông tin của trẻ nhất là trẻ em bị xâm hại tình dục”*. (PVS 02, nữ, LĐ CSDVCTXH).

Phỏng vấn sâu người tham gia nghiên cứu đã phản ánh thực tế là cán bộ CTXH và cán bộ VH-XH thực hiện việc kết nối trẻ em với các nguồn lực ở mức cao nhất  $M=3,86$  cao hơn so với cộng tác viên BVTE. Nội dung này đã thể hiện thực tế là cơ sở dịch vụ CTXH cung cấp các dịch vụ tham vấn chuyên nghiệp cho trẻ em đặc biệt trẻ em bị xâm hại tình dục, trẻ em bị buôn bán trở về, trẻ em bị bạo hành. Phỏng vấn sâu lãnh đạo cơ sở dịch vụ chuyên sâu cho thấy việc kết nối với các nguồn lực sẵn có trong cộng đồng thực hiện với mức độ cao: *“Chỗ em nhận nhiều ca trẻ em bị buôn bán trở về trong đó có các em bị xâm hại tình dục và bị bạo hành. Do đó, việc kết nối trẻ em và gia đình với các bên liên quan như y tế, trường học và bệnh viện diễn ra thường xuyên”* (PVS 01, nữ, LĐ PCTXH). Một lãnh đạo cơ sở dịch vụ CTXH khác cũng cho biết cơ sở của họ đã kết nối nhiều ca trẻ em chuyển gửi đến với các cơ sở liên quan nhằm giải quyết các nhu cầu của trẻ. *“Bên anh cung cấp nhiều dịch vụ do đó phải làm việc với nhiều nhóm trẻ như trẻ em bị bỏ rơi, bị bạo lực gia đình, bị xâm hại tình dục, nạn nhân bị buôn bán, nạn nhân bị cưỡng bức lao động. Việc hợp tác với bên y tế, trường học và công an là rất cần thiết để giải quyết vấn đề của trẻ”*. (PVS 02, nam, CSDVCTXH).

Nhìn chung, ở cấp độ can thiệp thì người tham gia nghiên cứu đã thực hiện ở các mức độ khác nhau. Cộng tác viên BVTE thực hiện can thiệp ở mức thấp nhất so với cán bộ/nhân viên CTXH và cán bộ VH-XH. Nhiệm vụ của cộng tác viên chủ yếu là hỗ trợ và hợp tác với các bên liên quan, chịu sự quản lý của cán bộ VH-XH.



Các biện pháp can thiệp chủ yếu hướng tới đối tượng trẻ em bị xâm hại và trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt. Các biện pháp đánh giá nhu cầu, vấn đề của trẻ em và kết nối trẻ em và gia đình với các nguồn lực được các cán bộ/nhân viên CTXH và cán bộ VH-XH thực hiện ở mức độ cao hơn các biện pháp can thiệp khác.

**Bảng 3.4. Tổng hợp năng lực BVTE của người làm CTXH**

<b>Năng lực BVTE N=242</b>	<b>Tổng giá trị trung bình</b>	<b>Độ lệch chuẩn</b>
Kiến thức BVTE	3,39	0,67
Kỹ năng BVTE	3,32	0,76
Thái độ	4,20	0,58
Mức độ khả năng hỗ trợ	3,66	0,73
Mức độ khả năng phòng ngừa	3,74	0,48
Mức độ khả năng can thiệp	3,21	0,84

Bảng 3.4. tổng hợp năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở bao gồm các yếu tố kiến thức BVTE, kỹ năng BVTE và thái độ đối với thân chủ, mức độ khả năng hỗ trợ, phòng ngừa và can thiệp. Trong đó, khả năng can thiệp ở mức thấp nhất với M=3,21, mức thấp tiếp theo là kỹ năng BVTE với M=3,32. Các khả năng thực hiện phòng ngừa và hỗ trợ đạt giá trị trung bình cao nhất với M=3,74 và 3,66. Mặc dù năng lực BVTE của người làm CTXH chỉ đạt mức độ trung bình nhưng phẩm chất/thái độ của họ được đánh giá tích cực với M=4,2. Nhìn chung, năng lực BVTE của người tham gia khảo sát đạt mức trung bình và khả năng thực hiện hỗ trợ, phòng ngừa, can thiệp ở mức trung bình.

### **3.7. Tương quan giữa trình độ đào tạo Công tác xã hội và năng lực bảo vệ trẻ em của người làm công tác xã hội**

Để tìm hiểu sâu hơn về năng lực BVTE dựa trên trình độ đào tạo về công tác xã hội của người làm CTXH, người nghiên cứu đã tiến hành nghiên cứu mối tương quan giữa năng lực BVTE (Kiến thức, Kỹ năng và Thái độ) và trình độ đào tạo công tác xã hội của người làm CTXH. Giả thuyết H0 là không có sự khác biệt nào về mức độ năng lực BVTE với trình độ đào tạo CTXH. Giả thuyết H1 là có sự khác biệt về mức độ năng lực BVTE với trình độ đào tạo CTXH. Kiểm định Levene và

Welch cho thấy có sự khác biệt trung bình một cách có ý nghĩa thống kê giữa các nhóm giá trị. Như vậy, có sự khác biệt giữa mức độ kiến thức BVTE, kỹ năng BVTE, thái độ trong các trình độ đào tạo CTXH (Phụ lục 3). Nghiên cứu thực hiện kiểm định One-way ANOVA được thể hiện trong Bảng 4.2:

**Bảng 3.5. Kiểm định ANOVA**

		<b>Tổng bình phương</b>	<b>Độ lệch chuẩn</b>	<b>Bình phương trung bình</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
Kiến thức BVTE	Giữa các nhóm	21,89	4	5,47	14,49	0,00
	Nội nhóm	89,48	237	0,37		
	Tổng	111,37	241			
Kỹ năng BVTE	Giữa các nhóm	17,38	4	4,34	8,35	0,00
	Nội nhóm	123,26	237	0,52		
	Tổng	140,65	241			
Thái độ BVTE	Giữa các nhóm	10,33	4	2,58	8,41	0,00
	Nội nhóm	72,76	237	0,30		
	Tổng	83,09	241			

Kiểm định ANOVA cho thấy các yếu tố Kiến thức BVTE, Kỹ năng BVTE và Thái độ có sig. = 0,00 < 0,05 do đó tồn tại mối tương quan giữa năng lực BVTE với trình độ đào tạo công tác xã hội của người làm CTXH. Bác bỏ giả thuyết H0 là không có sự khác biệt về mức độ năng lực BVTE trong các trình độ đào tạo CTXH và chấp nhận giả thuyết H1 là có sự khác biệt về mức độ năng lực BVTE trong các trình độ đào tạo CTXH của người làm CTXH. Sự khác biệt đó được thể hiện trong bảng sau:

**Bảng 3.6. Thống kê mô tả sự khác biệt về giá trị trung bình giữa các yếu tố**

		N	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn	Sai số	95% khoảng tin cậy trung bình		Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất
						Cận dưới	Cận trên		
Kiến thức BVTE	Chưa được đào tạo về CTXH	54	2,96	0,56	0,07	2,80	3,11	2,00	3,90
	Các khóa tập huấn ngắn hạn	95	3,47	0,61	0,06	3,34	3,60	1,50	4,50
	Chứng chỉ nghề	18	2,95	0,80	0,18	2,55	3,34	2,10	4,90
	Trình độ đại học	55	3,73	0,60	0,08	3,56	3,89	2,30	4,80
	Trình độ sau đại học	20	3,65	0,56	0,12	3,39	3,91	2,20	4,90
	Tổng số	242	3,39	0,67	0,04	3,30	3,48	1,50	4,90
Kỹ năng BVTE	Chưa được đào tạo về CTXH	54	2,94	0,76	0,10	2,73	3,14	1,10	4,70
	Các khóa tập huấn ngắn hạn	95	3,39	0,63	0,06	3,26	3,52	1,40	5,00
	Chứng chỉ nghề	18	2,92	0,59	0,13	2,63	3,22	2,40	4,00
	Trình độ đại học	55	3,58	0,88	0,11	3,34	3,81	1,40	5,00
	Trình độ sau đại học	20	3,68	0,55	0,12	3,41	3,94	2,40	4,70
	Tổng số	242	3,32	0,76	0,04	3,22	3,42	1,10	5,00
Thái độ	Chưa được đào tạo về CTXH	54	3,89	0,69	0,09	3,70	4,08	1,89	5,00
	Các khóa tập huấn ngắn hạn	95	4,18	0,53	0,05	4,07	4,29	2,67	5,00
	Chứng chỉ nghề	18	4,14	0,28	0,06	3,99	4,28	3,89	4,78
	Trình độ đại học	55	4,45	0,51	0,06	4,31	4,59	3,00	5,00
	Trình độ sau đại học	20	4,48	0,43	0,09	4,27	4,68	3,89	5,00
	Tổng số	242	4,20	0,58	0,03	4,12	4,27	1,89	5,00

Bảng 3.6. mô tả các giá trị trung bình, độ lệch chuẩn, độ tin cậy và giá trị lớn nhất, giá trị nhỏ nhất của các yếu tố kiến thức, kỹ năng, thái độ và các trình độ đào tạo CTXH. Người làm CTXH có trình độ đào tạo CTXH khác nhau thì có mức độ kiến thức, kỹ năng về BVTE và thái độ khác nhau. Những người chưa qua

đào tạo về CTXH và những người có chứng chỉ nghề CTXH có kiến thức và kỹ năng BVTE ở mức thấp nhất ( $M < 3$ ). Tiếp theo là những người tham gia các khóa tập huấn ngắn hạn có kiến thức và kỹ năng BVTE ở mức cao hơn với  $M = 3,47$  và  $3,39$ . Những người đạt trình độ đại học và sau đại học có kiến thức và kỹ năng BVTE cao nhất với giá trị trung bình gần dao động trong khoảng  $3,58 \leq M \leq 3,73$ . Về phẩm chất/thái độ thì giá trị trung bình của các yếu tố chênh lệch không đáng kể. Trong số người tham gia khảo sát thì những người chưa qua đào tạo về CTXH được đánh giá có phẩm chất/thái độ thấp nhất với  $M = 3,89$ . Có thể họ chưa được đào tạo về các giá trị đạo đức nghề, các nguyên tắc và triết lý trong CTXH. Có thể thấy dù ở trình độ đào tạo CTXH nào thì người làm CTXH đều có thái độ tích cực với thân chủ và đồng nghiệp. Giá trị trung bình của các yếu tố kiến thức, kỹ năng về BVTE có xu hướng tăng dần theo trình độ đào tạo CTXH. Như vậy, người làm CTXH được đào tạo về chuyên môn CTXH bài bản, chuyên sâu hơn thì sẽ có năng lực BVTE cao hơn.

### **Tiểu kết chương III**

Chương III đã nghiên cứu, phân tích, đánh giá thực trạng năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở trên cơ sở tìm hiểu về trình độ CTXH, kiến thức, kỹ năng BVTE, mức độ thực hiện công tác BVTE (3 cấp độ phòng ngừa, hỗ trợ và can thiệp), tìm hiểu thái độ/hành vi của người làm CTXH cấp cơ sở. Kết quả nghiên cứu cho thấy vị trí công việc của những người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE khá đa dạng. Tại các phường có các cán bộ VH-XH thực hiện chuyên trách về LĐTBOXH bao gồm BVTE, cộng tác viên BVTE, cán bộ/nhân viên CTXH cung cấp dịch vụ BVTE tại cộng đồng.

Người tham gia nghiên cứu còn hạn chế ở một số kiến thức liên quan đến quản lý trường hợp, chương trình đề án BVTE và quy trình BVTE, kỹ năng tham vấn tâm lý, kỹ năng xử lý trong tình huống khẩn cấp. Thực trạng đào tạo về BVTE vẫn còn những tồn tại như các khóa tập huấn BVTE chưa thu hút và tạo được sự quan tâm của lãnh đạo phường cũng như cán bộ làm công tác BVTE. Tuy nhiên, các cơ sở cung cấp dịch vụ CTXH đã có sự quan tâm tới khóa tập huấn BVTE nhiều hơn. Người tham gia nghiên cứu đánh giá cao một số thái độ/hành vi, tuân

thủ nguyên tắc nghề nghiệp tuy nhiên, còn có những đức tính cần phải phát huy như cần, kiệm, liêm chính; chăm sóc bản thân; xây dựng hình ảnh phù hợp, và tuân thủ kỷ luật nghề nghiệp. Mặc dù vậy, người nhận dịch vụ như cha, mẹ/người chăm sóc trẻ đã cảm thấy hài lòng với dịch vụ và thái độ của người làm CTXH.

Công tác phòng ngừa được thực hiện ở mức độ cao với ĐTB  $M > 3,4$ . Cộng tác viên BVTE chủ yếu thực hiện công tác tuyên truyền, cung cấp thông tin, phát hiện nguy cơ và phổ biến trách nhiệm BVTE, trong khi đó cán bộ VH-XH, cán bộ/nhân viên CTXH chủ yếu thực hiện giáo dục kỹ năng tự bảo vệ cho trẻ em và trang bị kỹ năng làm cha mẹ cho cha, mẹ trẻ em. Mức độ thực hiện công tác hỗ trợ có sự khác biệt tùy theo vị trí việc làm, giữa cán bộ VH-XH, cán bộ/nhân viên CTXH và cộng tác viên BVTE. Tương tự, các biện pháp can thiệp chủ yếu hướng tới đối tượng trẻ em bị xâm hại và trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt. Cộng tác viên BVTE ít thực hiện can thiệp so với cán bộ VH-XH và cán bộ/nhân viên CTXH.

## CHƯƠNG IV. ĐÁNH GIÁ CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG TỚI NĂNG LỰC BẢO VỆ TRẺ EM CỦA NGƯỜI LÀM CÔNG TÁC XÃ HỘI CẤP CƠ SỞ

Trong chương này, nghiên cứu tập trung vào các nhóm yếu tố ảnh hưởng tới năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở nhằm làm rõ mức độ ảnh hưởng của các yếu tố này tới năng lực BVTE của họ. Đồng thời xác định những khó khăn mà người làm CTXH gặp phải trong quá trình thực hiện công việc. Trong quá trình làm việc người làm CTXH đã gặp nhiều khó khăn khác nhau. Luận án đề cập tới một số khó khăn nổi bật mà trên 50% số người tham gia khảo sát đã lựa chọn. Bảng sau thể hiện tỷ lệ người làm CTXH gặp khó khăn và không gặp khó khăn khi thực hiện công việc:

**Bảng 4.1. Tỷ lệ người làm CTXH gặp khó khăn khi thực hiện công việc**

<b>Những khó khăn của người làm CTXH (N=242)</b>	<b>Gặp khó khăn</b>	<b>Không gặp khó khăn</b>	<b>Tổng tỷ lệ phần trăm</b>
Khó khăn khi phối hợp làm việc đa ngành	57,4%	42,6%	100%
Thu nhập thấp	64,9%	35,1%	100%
Khối lượng công việc nhiều	59,1%	40,9%	100%
Khó khăn khi làm việc với nhóm trẻ em bị xâm hại	58,3%	41,7%	100%
Khó khăn khi làm việc với trẻ em vi phạm pháp luật	57,9%	42,1%	100%
Gia đình không hợp tác với nhân viên	62%	38%	100%
Cơ chế chính sách hỗ trợ cho người làm công tác BVTE chưa thỏa đáng	52,9%	47,1%	100%
Cộng đồng thờ ơ với các vấn đề của trẻ em	63,2%	36,8%	100%

Bảng 4.1. phản ánh tỷ lệ phần trăm số người làm CTXH gặp các khó khăn trong quá trình thực hiện công việc. Phần lớn người người làm CTXH gặp phải

những khó khăn về thu nhập thấp (64,9%) và cộng đồng thờ ơ với các vấn đề của trẻ em (63,2%), gia đình trẻ em cũng là một yếu tố gây cản trở cho người làm CTXH khi không có thái độ hợp tác trong quá trình làm việc (62%). Số người không gặp khó khăn về thu nhập chiếm tỷ lệ thấp nhất là 35,1% và không gặp vấn đề liên quan tới cộng đồng là 36,8%, 38% có sự hợp tác từ gia đình trẻ em. Ngoài ra, tỷ lệ phần trăm người làm CTXH gặp khó khăn về khối lượng công việc nhiều, phối hợp làm việc đa ngành tương đương với 57,9% và 58,3% người tham gia khảo sát có khó khăn khi làm việc với trẻ em bị xâm hại và cơ chế chính sách hỗ trợ cho người làm công tác BVTE chưa thỏa đáng chiếm tỷ lệ thấp nhất là 52,9%. Nhìn chung, phần lớn người tham gia khảo sát gặp khó khăn về thu nhập, thái độ thờ ơ của cộng đồng đối với các vấn đề của trẻ em và gia đình không hợp tác với nhân viên.

#### **4.1. Xác định các yếu tố ảnh hưởng tới năng lực bảo vệ trẻ em của người làm công tác xã hội cấp cơ sở**

Dựa trên lý thuyết Hệ thống sinh thái của Bronfenbrenner, các công trình nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng tới năng lực BVTE và các quy định, luật pháp về trẻ em, nghiên cứu đã xác định được các yếu tố ảnh hưởng tới năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở bao gồm các biến quan sát của từng yếu tố. Phòng vấn hỏi ý kiến chuyên gia để xác định sự phù hợp và độ tin cậy của thang đo. Có rất nhiều yếu tố ảnh hưởng tới năng lực BVTE của người làm CTXH, tuy nhiên trong khuôn khổ của luận án nghiên cứu chỉ tập trung vào một số yếu tố ảnh hưởng tới năng lực BVTE của người làm CTXH như: Đặc điểm cá nhân (CN), Giáo dục và đào tạo (G), Môi trường làm việc (MT) và Yếu tố văn hóa (VH), đồng thời đánh giá tương quan trình độ chuyên môn đào tạo công tác xã hội với năng lực BVTE của người làm CTXH nhằm tìm hiểu có sự khác biệt về năng lực giữa các trình độ đào tạo CTXH. Nghiên cứu cũng xác định một số khó khăn nổi bật trong quá trình làm việc của người tham gia khảo sát.

**Bảng 4.2. Các yếu tố ảnh hưởng tới năng lực BVTE**

<b>Các yếu tố ảnh hưởng</b>	<b>Mã biến</b>	<b>Tên biến quan sát</b>
Giáo dục và đào tạo (G)	G1	Trình độ chuyên môn về CTXH
	G2	Trình độ chuyên môn về ngành KHXH khác
	G3	Trình độ chuyên môn về BVTE
	G4	Khóa đào tạo nghề, tập huấn về BVTE
	G5	Khóa đào tạo, tập huấn về CTXH
Môi trường làm việc (MT)	MT1	Môi trường làm việc căng thẳng
	MT2	Khối lượng công việc nhiều
	MT3	Các thủ tục hành chính/quy trình làm việc
	MT4	Chính sách đào tạo của cơ quan
	MT5	Khó khăn về mặt kỹ thuật
	MT6	Thu nhập hàng tháng
Đặc điểm cá nhân (CN)	CN1	Mối quan hệ hỗ trợ từ bạn bè, đồng nghiệp
	CN2	Kinh nghiệm thực hiện công tác BVTE
	CN3	Kinh nghiệm thực hành CTXH
	CN4	Tính cách cá nhân
	CN5	Hành vi của cá nhân
	CN6	Kiến thức mới học từ nơi làm việc
Văn hóa (VH)	VH1	Văn hóa cộng đồng
	VH2	Văn hóa xã hội
	VH3	Văn hóa gia đình
	VH4	Văn hóa tại nơi làm việc

*Nguồn: Khảo sát của luận án*

#### **4.2. Phân tích nhân tố khám phá cho các yếu tố ảnh hưởng**

Trước khi thực hiện phân tích nhân tố khám phá EFA, nghiên cứu tiến hành kiểm định trị số KMO và ý nghĩa Barlett để đánh giá sự phù hợp của mô hình EFA



với các dữ liệu như: Môi trường làm việc (MT), Văn hóa (VH), Đặc điểm cá nhân (CN) và Giáo dục và đào tạo (G). Kết quả xoay nhân tố lần 1 thì trị số KMO đạt giá trị = 0,788 thỏa mãn điều kiện  $0,5 < KMO < 1$  và mức ý nghĩa Barlett test =  $0,000 < 0,05$  (Hair và cộng sự, 2010b) như vậy mô hình phân tích nhân tố khám phá EFA là phù hợp (Phụ lục 1). Tổng phương sai trích bằng  $56,87 > 50\%$  phản ánh sự biến thiên của các nhân tố giải thích được là 56,87%. Chọn nhân tố có trị số phương sai Eigenvalue =  $1,10 > 1$ . Loại những biến xấu và những biến có hệ số tải  $< 0,5$  bao gồm các biến MT1, CN1, G5. Khi xử lý dữ liệu thì yếu tố Kiến thức mới từ nơi làm việc (CN6) được người tham gia khảo sát hiểu rộng hơn và đánh giá có liên quan tới yếu tố môi trường làm việc nên đã thuộc nhóm yếu tố Môi trường làm việc (MT7). Yếu tố này được giữ lại vì có giá trị nhân tố tải bằng  $0,60 > 0,5$ .

Kết quả xoay nhân tố lần 2 sau khi loại biến vi phạm hệ số tải và biến xấu cho thấy trị số KMO đạt giá trị = 0,78 thỏa mãn điều kiện  $0,5 < KMO < 1$  và mức ý nghĩa Barlett test =  $0,000 < 0,05$  như vậy mô hình phân tích nhân tố khám phá EFA là phù hợp. Tổng phương sai trích bằng  $54,83 > 50\%$  phản ánh sự biến thiên của các nhân tố giải thích được là 54.83%. Chọn nhân tố có trị số phương sai Eigenvalue =  $1,34 > 1$  (Phụ lục 2). Bảng sau thể hiện ma trận xoay các nhân tố khám phá.

	Nhân tố			
	1	2	3	4
MT2	.760			
MT3	.686			
MT5	.651			
MT6	.609			
MT7	.603			
MT4	.578			
VH4		.805		
VH3		.787		
VH2		.704		

VH1		.692		
CN4			.798	
CN5			.720	
CN2			.620	
CN3			.502	
G3				.736
G1				.720
G4				.699
G2				.539

Sau khi phân tích EFA có 4 nhân tố được rút trích là Giáo dục và đào tạo (G), Môi trường làm việc (MT), Văn hóa (VH), Đặc điểm cá nhân (CN) bao gồm 18 biến quan sát. Nhóm nhân tố G bao gồm G1, G2, G3 và G4; nhóm nhân tố MT gồm có MT2, MT3, MT4, MT5, MT6, MT7; nhóm nhân tố CN gồm CN2, CN3, CN4, CN5 và nhóm nhân tố VH gồm VH1, VH2, VH3, VH4. Thang đo mức độ ảnh hưởng của các yếu tố tới năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở bao gồm 5 mức độ: “1=Mức ảnh hưởng rất thấp; 2=Mức ảnh hưởng thấp; 3= Mức trung bình; 4=Mức ảnh hưởng mạnh; 5=Mức ảnh hưởng rất mạnh”.

#### **4.2.1. Đặc điểm cá nhân của người làm công tác xã hội**

Nghiên cứu của Luo Lu (2006) về sự khác biệt của cá nhân và xã hội trong các giá trị, niềm tin và phúc lợi đã chứng minh tầm quan trọng của các đặc điểm cá nhân có tác động tới hành vi của cá nhân. Điều đó có tác động tới hiệu suất công việc hay năng lực của cá nhân tại nơi làm việc (Lu, 2006). Một nghiên cứu khác về các đặc điểm cá nhân có ảnh hưởng tới năng lực làm việc cho thấy 72% trong tổng số người được hỏi đồng ý rằng các trải nghiệm cuộc sống khó khăn của cá nhân sẽ làm họ quyết tâm đạt được hiệu quả trong công việc. Những mối quan hệ với bạn bè và gia đình tốt có ảnh hưởng tới năng suất công việc và cũng tạo động lực cho họ khi thực hiện công việc. Ngoài ra, đặc điểm giới tính và tình trạng hôn nhân cũng có ảnh hưởng tới hành vi và sự quyết tâm đạt hiệu quả công việc của các cá nhân (Alainati và cộng sự, 2011). Một số nghiên cứu về mối quan hệ giữa đặc điểm cá

nhân và năng lực cốt lõi như mối quan hệ giữa sự nhạy cảm và năng lực suy nghĩ phản biện, sự cởi mở và năng lực sáng tạo, tính hướng ngoại và năng lực cộng tác (Hu và các cộng sự, 2023). Theo CPHA, năng lực mô tả các hành vi mong đợi phù hợp với vai trò cần thiết cho việc thực hiện BVTE trong chương trình hành động nhân văn (The Alliance, 2023).

Một nghiên cứu khác đã cho thấy kết quả nghiên cứu về các đặc điểm tính cách có ảnh hưởng tới năng lực sáng tạo của nhân viên. Các đặc điểm tính cách làm việc có ảnh hưởng tới năng lực đó là sự chăm chỉ, làm việc có trách nhiệm, cẩn thận; người hướng ngoại thể hiện sự nhiệt tình xã giao, cầu thị, thích khám phá những điều mới (Nguyễn Thị Đức Nguyên & Lê Phước Lương, 2017). Tìm hiểu về sự ảnh hưởng của nhóm yếu tố đặc điểm cá nhân tới năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở, nghiên cứu đã tiến hành khảo sát về sự ảnh hưởng của nhóm nhân tố này tới năng lực của người làm CTXH gồm 4 biến quan sát bao gồm: Kinh nghiệm về công tác BVTE (CN2); Kinh nghiệm thực hành CTXH (CN3); Tính cách cá nhân (hướng ngoại và có mối quan hệ xã hội mở rộng) (CN4); Hành vi của cá nhân (CN5). Kết quả kiểm định cho thấy: Hệ số độ tin cậy thang đo Cronbach's Alpha của nhân tố đặc điểm cá nhân bằng  $0,77 > 0,6$  và các biến quan sát đều có tương quan biến tổng  $> 0.3$  (Phụ lục 2.1). Như vậy thang đo đạt độ tin cậy, các biến quan sát đều có ý nghĩa giải thích tốt cho nhân tố đặc điểm cá nhân.

Bảng sau thể hiện mức độ ảnh hưởng của nhân tố đặc điểm cá nhân của người làm CTXH tới năng lực BVTE của họ.

**Bảng 4.4. Mức độ ảnh hưởng của nhóm nhân tố Đặc điểm cá nhân**

<b>Nội dung</b>	<b>ĐTB</b>	<b>ĐLC</b>
CN2	3,77	0,72
CN3	3,88	0,66
CN4	3,69	0,76
CN5	3,75	0,79
Tổng số	242	242

*Nguồn: Khảo sát của luận án*

Kết quả khảo sát cho thấy mức độ ảnh hưởng của Đặc điểm cá nhân người làm CTXH dao động trong khoảng ảnh hưởng tương đối mạnh  $3,69 \leq M \leq 3,88$ , trong đó mức độ ảnh hưởng mạnh nhất là kinh nghiệm thực hành CTXH (CN3) với ĐTB  $M=3,88$ . Yếu tố Kinh nghiệm làm công tác BVTE (CN2) và Hành vi của cá nhân (CN5) được đánh giá ở mức độ mạnh tương đối với giá trị tương ứng  $M = 3,77$  và  $M=3,75$ , yếu tố tính cách cá nhân (người hướng ngoại và có mối quan hệ xã hội mở rộng) (CN4) có ảnh hưởng thấp nhất với  $M = 3,69$ .

Kết quả phỏng vấn sâu về sự ảnh hưởng của đặc điểm cá nhân của người làm CTXH tới năng lực BVTE người tham gia nghiên cứu đã đánh giá kinh nghiệm thực hành CTXH, kinh nghiệm làm việc về BVTE và hành vi của cá nhân có ảnh hưởng tới năng lực BVTE của họ. Quan điểm của người làm CTXH cho rằng kinh nghiệm thực hành CTXH có ảnh hưởng tới năng lực BVTE của họ rất nhiều bởi vì đó là kiến thức nền tảng giúp họ xác định được vấn đề và nhu cầu của thân chủ và hiểu quy trình can thiệp một cách nhanh chóng và thực hiện can thiệp kịp thời. *“Chị cho là khi mình có kinh nghiệm thực hành CTXH mình sẽ nắm được quy trình rất nhanh và có thể xác định vấn đề của trẻ em được chính xác và kịp thời. Nhất là khi học thêm kiến thức về BVTE thì sẽ tiếp thu nhanh hơn, giống như kiểu mình hiểu được cái kiến thức gốc cơ bản nhất”* (PVS 04, nữ, CB CSCTXH).

Phỏng vấn sâu đối với cán bộ BVTE đã cho thấy những người có kinh nghiệm thực hiện công tác BVTE sẽ nhanh chóng nắm bắt được công việc và xử lý tình huống kịp thời vì họ đã quen với công việc đó. *“Anh nghĩ kinh nghiệm làm việc rất quan trọng đặc biệt trong lĩnh vực BVTE. Anh công tác ở đây cũng khá lâu nên hiểu hết công việc của mình. Trong trường hợp xử lý tình huống khẩn cấp thì mình cũng không bị lúng túng vì mình có kinh nghiệm rồi mà em”* (PVS 05, nam, CB CSDVCTXH).

Ngoài những kinh nghiệm thực hành CTXH, kinh nghiệm về BVTE thì đức tính hướng ngoại của người làm CTXH là người có mối quan hệ xã hội mở rộng, cầu thị, trách nhiệm và nhiệt tình lại được đánh giá ở mức thấp nhất  $M=3,69$ . Mặc dù vậy, kết quả phỏng vấn sâu lãnh đạo cơ sở dịch vụ CTXH đã phản ánh những

khó khăn khi phối hợp, làm việc với địa phương còn gặp nhiều trở ngại. *“Khi nhận được cuộc gọi cần trợ giúp của trẻ em và gia đình, bên chị sẽ liên hệ với UBND phường nơi xảy ra vụ việc để cùng phối hợp giải quyết. Khi gọi vào số điện thoại liên hệ của địa phương thì thấy đồ chuông dài chẳng có ai bắt máy cả. Rất khó để liên hệ với họ nên bên chị lại phải liên hệ với công an để họ làm việc với địa phương. Sự việc như vậy diễn ra rất nhiều lần rồi”* (PVS 06, nữ, LD CSCTXH). Việc thực hiện công tác BVTE gặp khó khăn trong công tác phối hợp đa ngành. Phòng vấn sâu khác với cán bộ lãnh đạo cũng phản ánh tình trạng khó khăn khi liên hệ công việc với địa phương. *“Khi có việc cần thông báo với UBND phường/xã/thôn rất khó khăn. Hình như họ bận nhiều việc quá hay sao mà không bắt máy. Gọi hẵn số điện thoại đăng ký của họ luôn ấy nhưng không có phản hồi”* (PVS 09, LD PCTXH).

Ngoài ra, hành vi của người làm CTXH cũng ảnh hưởng tới năng lực của họ ở mức độ khá mạnh với ĐTB M=3,75, bởi vì hành vi gắn liền với năng lực. Phòng vấn sâu một lãnh đạo cơ sở dịch vụ CTXH đã phản ánh thực tế trên. *“Chị thấy là năng lực và hành vi gắn liền với nhau. Ví dụ như để có năng lực quản lý thì anh phải xem xét hành vi quản lý con người, quản lý tổ chức, hoạch định và tổ chức công việc”* (PVS 01, nữ, LD CSDVCTXH).

Nhìn chung, đặc điểm cá nhân của người làm CTXH có ảnh hưởng tương đối mạnh tới năng lực của người làm CTXH. Với kinh nghiệm thực hành CTXH và kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực BVTE, người làm CTXH tin rằng họ sẽ tiếp thu những kiến thức mới nhanh hơn như hiểu được quy trình can thiệp và xác định được vấn đề của trẻ em một cách chính xác và kịp thời. Sự cầu thị, trách nhiệm và đức tính hướng ngoại sẽ giúp cho người làm CTXH trong việc thực hiện phối hợp đa ngành. Tuy nhiên, người tham gia nghiên cứu gặp khó khăn trong công tác liên hệ phối hợp làm việc với địa phương khi xảy ra trường hợp cần BVTE. Ngoài ra, hành vi của người làm CTXH có ảnh hưởng khá mạnh tới năng lực BVTE của họ.

#### **4.2.2. Giáo dục và đào tạo**

Hiện nay, xu hướng giáo dục và đào tạo dựa trên năng lực (CBE) đang ngày càng phổ biến và thay thế cho giáo dục và đào tạo truyền thống. CBE có nguồn gốc

từ Mỹ từ cuối những năm 1960 và là cơ sở tạo ra năng lực cụ thể trong một lĩnh vực cụ thể trong đó các cấp độ năng lực được tạo ra bởi đặc tính cụ thể của các nhiệm vụ. Khi các đặc điểm của năng lực được xác định và đặt theo thứ tự trong một công việc thực tế thì sẽ có hướng dẫn để người học có thể thực hiện công việc một cách hiệu quả và đạt được mục tiêu đề ra (Butova, 2015). CBE là một phương pháp tiếp cận mới trong giáo dục nhằm truyền tải tới người học nội dung học thuật mà người học có thể hiểu và quản lý. CBE cho phép người học sử dụng những kinh nghiệm, kỹ năng và kiến thức đã có trước đây để hoàn thành một khóa học, nhận bằng hoặc hoàn thành khóa đào tạo cần thiết để theo đuổi mục tiêu (Hyland, 1993).

Mô hình CBE được áp dụng chủ yếu trong lĩnh vực đào tạo nghề, tuy nhiên, trong những thập niên gần đây, các nước phát triển đã áp dụng mô hình này vào trong giáo dục phổ thông và đại học. CBE được xem như là một phương pháp tiếp cận dựa vào kết quả đầu ra của người học, và là một mô hình phù hợp trong các cơ sở đào tạo bởi vì có sự kết hợp chặt chẽ giữa lý thuyết và thực hành. CBE đánh giá kết quả của việc học qua việc thể hiện kiến thức, thái độ, giá trị, kỹ năng và hành vi theo yêu cầu (Gervais, 2016). Khi đề cập tới mối quan hệ giữa năng lực với kiến thức, kỹ năng và thái độ, Bộ Giáo dục và Đào tạo Việt Nam (GDĐT) đã cho rằng người học có thể phát triển năng lực thông qua việc sử dụng những kiến thức, kỹ năng, thái độ đã có để giải quyết những tình huống nảy sinh trong môi trường mới. Như vậy, kiến thức là nền tảng hình thành năng lực giúp người học thực hiện nhiệm vụ hoặc có hành vi phù hợp trong bối cảnh phức tạp (Bộ GDĐT, 2019). Có thể nói năng lực được hình thành trên cơ sở ứng dụng các kiến thức, kỹ năng và thái độ vào thực tiễn khi thực hiện nhiệm vụ công việc và xu hướng giáo dục, đào tạo dựa trên năng lực ngày càng phổ biến rộng rãi.

Đào tạo CTXH có vai trò quan trọng trong việc trang bị những kiến thức, kỹ năng cơ bản cho người làm CTXH. Đó là những kiến thức liên quan tới sự bất bình đẳng và phân biệt đối xử có tính cấu trúc xã hội, kiến thức về phối hợp liên ngành và làm việc nhóm, kiến thức về các chính sách an sinh xã hội, các dịch vụ và pháp luật, hiểu được vai trò của nhân viên CTXH trong việc xây dựng, hoạch định, đánh

giá chính sách thúc đẩy thay đổi xã hội và nhiều kiến thức, kỹ năng khác (IFSW, 2020). CTXH tăng cường an sinh cho trẻ em và gia đình thông qua việc huy động nguồn lực hỗ trợ, đảm bảo quyền của trẻ em. Trẻ em là đối tượng đặc thù do đó nhân viên CTXH làm việc với trẻ em cần có năng lực chuyên môn và phẩm chất đạo đức phù hợp với đối tượng trẻ em. Nhân viên CTXH được thế giới công nhận là nhóm nòng cốt quản lý, thực hiện các chính sách BVTE và có vai trò quan trọng trong việc cung cấp các dịch vụ cho trẻ em hoặc thực hiện kết nối, chuyển gửi đảm bảo sự tiếp cận và công bằng cho trẻ em (AASW, 2020). Người làm CTXH cung cấp các dịch vụ chăm sóc và BVTE cho trẻ em và gia đình, tuân thủ theo các chính sách, các quy định và tiêu chuẩn dịch vụ, có trách nhiệm và quyền hạn khi ra những quyết định quan trọng liên quan tới cuộc sống của trẻ em. Chính vì vậy, người làm CTXH cần hiểu rõ các yêu cầu của công việc, vai trò và kỹ năng thực tế để hoàn thành nhiệm vụ và quan trọng hơn là có đủ năng lực thực hiện công tác BVTE.

Năng lực của nhân viên CTXH làm công tác bảo vệ trẻ em là một yếu tố quan trọng trong việc thúc đẩy sự phát triển của hệ thống chăm sóc và BVTE nói chung và các dịch vụ cung cấp cho trẻ em và gia đình nói riêng. Năng lực của đội ngũ nhân viên CTXH gắn liền với các tiêu chuẩn việc làm và được xem là tiêu chuẩn chất lượng để thực hiện đánh giá công việc và đào tạo. Người có năng lực chuyên môn sẽ có khả năng thực hành, phát triển kiến thức, năng lực, các giá trị của bản thân và phát triển nghề nghiệp (Statham và cộng sự, 2006). Để nâng cao năng lực BVTE cho người làm CTXH cấp cơ sở nhiều lớp tập huấn về BVTE đã được tổ chức tại TP Hà Nội như: tập huấn về “Thúc đẩy sự tham gia của trẻ em trong bảo vệ trẻ em và phòng chống trừng phạt thể chất tinh thần trẻ em” năm 2021 do Tổ chức Cứu trợ trẻ em quốc tế tại Việt Nam (SCI) và Viện Nghiên cứu quản lý phát triển bền vững (MSD) tổ chức (Báo Điện tử Đảng cộng sản, 2021), tập huấn nâng cao năng lực về “Kiến thức và kỹ năng thực hành Quyền trẻ em và Bảo vệ trẻ em” 2022 do Childfund tổ chức (VACR, 2022) và nhiều lớp tập huấn khác. Các lớp tập huấn này cung cấp những kiến thức, kỹ năng về BVTE, chia sẻ thông tin về các vấn đề của trẻ em hiện nay, những thuận lợi và khó khăn trong quá trình hỗ trợ, xử lý các vụ việc vi phạm quyền trẻ em.

Tìm hiểu về sự ảnh hưởng của nhóm yếu tố Giáo dục và đào tạo tới năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở, nghiên cứu đã tiến hành khảo sát và đánh giá mức độ ảnh hưởng của nhóm yếu tố này tới năng lực BVTE. Thang đo gồm 4 biến quan sát: 1-Trình độ chuyên môn về CTXH (G1); 2-Trình độ chuyên môn về ngành KHXH khác (G2); Trình độ chuyên môn về BVTE (G3); Khóa đào tạo nghề, tập huấn về BVTE (G4). Kết quả kiểm định cho thấy: hệ số độ tin cậy thang đo Cronbach's Alpha của nhân tố Giáo dục và đào tạo bằng  $0,69 > 0,6$  và các biến quan sát đều có tương quan biến - tổng  $> 0,3$  (Hair và cộng sự, 2010a) (Phụ lục 2.2). Như vậy, thang đo đạt độ tin cậy, các biến quan sát đều có ý nghĩa giải thích tốt cho nhân tố giáo dục và đào tạo. Việc mô tả, phân tích các mức độ ảnh hưởng của nhân tố Giáo dục và đào tạo tới năng lực BVTE được thể hiện trong bảng sau:

**Bảng 4.5. Mức độ ảnh hưởng của nhóm nhân tố Giáo dục và đào tạo**

Nội dung	ĐTB	ĐLC
G1	3,79	0,68
G2	3,47	0,86
G3	3,62	0,79
G4	3,60	0,75
Tổng số	242	242

*Nguồn: khảo sát của luận án*

Bảng 4.5 thể hiện các yếu tố về Giáo dục và đào tạo được đánh giá ở mức độ ảnh hưởng tương đối mạnh ( $3,47 \leq M \leq 3,79$ ). Người tham gia khảo sát đánh giá trình độ chuyên môn về CTXH (G1) có mức độ ảnh hưởng mạnh nhất với ĐTB  $M=3,79$ . Trình độ chuyên môn về các ngành KHXH khác như Tâm lý học, Xã hội học (G2) có mức độ ảnh hưởng thấp nhất với  $M = 3,48$ . Người được khảo sát đồng ý rằng chuyên môn về BVTE (G3) (các kỹ năng, kiến thức và kinh nghiệm chuyên sâu về BVTE) có ảnh hưởng tương đối mạnh với  $M = 3,62$ . Khóa đào tạo nghề, tập huấn về BVTE (G4) có ảnh hưởng tới năng lực BVTE ở mức độ gần tương đương ( $M=3,60$ ).



Dữ liệu phỏng vấn sâu người làm CTXH cấp cơ sở đã lý giải theo hướng khẳng định vai trò quan trọng của thực hành và lý thuyết CTXH trong việc áp dụng vào quy trình BVTE góp phần giúp người làm CTXH hiểu về quản lý trường hợp, quy trình can thiệp và chuyển tuyến để áp dụng trong công tác BVTE. *“Chị thấy là người làm công tác BVTE phải có kiến thức thực hành về CTXH thì mới hiểu và thực hiện được quy trình tiếp nhận và xử lý can thiệp các trường hợp của trẻ em. Đồng thời, kiến thức về CTXH rất quan trọng khi quản lý trường hợp cũng như là chuyển tuyến các ca trẻ em”* (PVS 09, nữ, LD CSCTXH). Có thể thấy giáo dục và đào tạo CTXH có ảnh hưởng tới năng lực BVTE trong việc thực hiện quy trình can thiệp, quản lý trường hợp và chuyển gửi các trường hợp trẻ em.

Dữ liệu phỏng vấn sâu khác cũng nhấn mạnh vai trò của kiến thức và kỹ năng CTXH trong công tác BVTE cụ thể là khi ứng dụng để đánh giá nhu cầu và vấn đề của thân chủ, lập kế hoạch can thiệp. *“Em nghĩ kiến thức về CTXH rất là quan trọng vì đó là nền tảng cơ bản trong công tác BVTE. Khi anh làm công tác BVTE thì anh cần vận dụng nhiều kiến thức, kỹ năng CTXH ví dụ như đánh giá nhu cầu, vấn đề của trẻ em rồi lập kế hoạch can thiệp. Đây rõ ràng là kiến thức của CTXH. Em thấy là CTXH sẽ hỗ trợ rất nhiều cho người làm công tác BVTE khi làm việc với trẻ em”* (PVS 04, nữ, CB CSCTXH).

Bên cạnh đó, chuyên môn về BVTE có ảnh hưởng tới năng lực BVTE. Các kiến thức, kỹ năng về BVTE giúp người làm CTXH hiểu rõ phương thức làm việc với trẻ em, xác định được nguy cơ, các vấn đề của trẻ em, phương pháp phòng ngừa, hỗ trợ và can thiệp các trường hợp của trẻ em. *“Theo ý kiến em thì kiến thức và kỹ năng BVTE rất cần thiết đối với một cán bộ BVTE. Mình được trang bị những kiến thức đó thì sẽ xác định được các nguy cơ để có biện pháp phòng ngừa, hỗ trợ cho trẻ em, và ngoài ra thì cũng cần kiến thức CTXH. Hai kiến thức này hỗ trợ cho nhau sẽ làm cho cán bộ mình cảm thấy tự tin hơn”*. (PVS 06, nữ, CB UBND). Các kiến thức về BVTE và CTXH sẽ giúp cho người làm CTXH cảm thấy tự tin trong công việc và thực hiện công tác BVTE một cách hiệu quả.

Như vậy, nhóm yếu tố Giáo dục và đào tạo có ảnh hưởng tương đối mạnh tới năng lực BVTE của người làm CTXH, trong đó nhóm yếu tố nổi bật có ảnh hưởng

manh nhất tới năng lực BVTE với sự đồng thuận nhất trí cao của người làm CTXH là Trình độ chuyên môn về CTXH và Trình độ chuyên môn về BVTE.

#### **4.2.3. Môi trường làm việc**

Theo nghiên cứu của Hiệp hội nhân viên CTXH quốc gia về “Tăng cường các dịch vụ ASTE nhằm nâng cao phúc lợi cho trẻ em và gia đình” thì nhân viên CTXH phải đối diện với việc ra các quyết định quan trọng về cuộc sống của trẻ em và thanh thiếu niên bị tổn thương. Họ còn phải làm việc trong các môi trường căng thẳng với số lượng các ca tăng cao và áp lực từ công việc. Trong khi đó công việc của họ thiếu sự chỉ đạo giám sát về mặt kỹ thuật, họ luôn lo lắng về sự an toàn khi làm việc và ít được đào tạo, thiếu nguồn lực khi làm việc, ví dụ như tiếp cận với công nghệ tiên tiến. Tất cả những yếu tố trên cộng với lương thấp và gánh nặng về các thủ tục hành chính có thể ảnh hưởng tới việc tuyển dụng và giữ chân những nhân viên có chất lượng cao. Sự phát triển của các hệ ASTE khắp đất nước Mỹ đã vượt quá năng lực của nhân viên CTXH và làm cho họ bị quá tải (NASW, 2013).

Nghiên cứu của Guy Le Boterf về đánh giá năng lực đã đưa ra quan điểm so sánh thú vị về năng lực. Ông cho rằng năng lực giống như cái cây cần được chăm bón, cần có ánh sáng, đất nuôi dưỡng tốt và được tưới hàng ngày để có thể phát triển. Cái cây cần có hệ sinh thái thuận lợi cho sự phát triển của nó. Tương tự như vậy nhà quản lý không chỉ tạo điều kiện thuận lợi cho nhân viên phát triển chuyên môn mà còn tạo ra và duy trì một môi trường thuận lợi cho sự phát triển các kỹ năng của cá nhân và tập thể (Guy Le Boterf, 2006).

Một nghiên cứu khác thể hiện sự ảnh hưởng của Khối lượng công việc đối với năng lực. Đó là khối lượng công việc quá nhiều sẽ gây ra sự mệt mỏi về thể chất và tinh thần. Ngược lại khối lượng công việc quá ít sẽ tạo ra sự chán chường và thiếu tập trung, làm giảm sự sáng tạo trong công việc (Yusanti & Suprapti, 2023). Tìm hiểu về sự ảnh hưởng của nhóm yếu tố môi trường làm việc tới năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở, người nghiên cứu đã tiến hành khảo sát, nghiên cứu sự ảnh hưởng của nhóm yếu tố này tới năng lực của người làm CTXH. Thang đo gồm 6 biến quan sát bao gồm: Khối lượng công việc (MT2); Các thủ tục hành chính/quy trình làm việc (MT3); Chính sách đào tạo, bồi dưỡng của cơ quan

(MT4); Khó khăn về mặt kỹ thuật (MT5); Thu nhập hàng tháng (MT6) và Kiến thức mới tiếp thu tại nơi làm việc (MT7). Kết quả kiểm định cho thấy: hệ số độ tin cậy thang đo Cronbach's Alpha của nhân tố môi trường làm việc bằng  $0,74 > 0,6$  và các biến quan sát đều có tương quan biến - tổng  $> 0,3$ . Như vậy thang đo đạt độ tin cậy, các biến quan sát đều có ý nghĩa giải thích tốt cho nhân tố Môi trường làm việc (Phụ lục 2.3).

Bảng sau thể hiện sự đánh giá mức độ ảnh hưởng của môi trường làm việc tới năng lực BVTE.

**Bảng 4.6. Mức độ ảnh hưởng của Môi trường làm việc**

<b>Nội dung</b>	<b>ĐTB</b>	<b>ĐLC</b>
MT2	3,95	0,64
MT3	3,77	0,67
MT4	3,72	0,73
MT5	3,67	0,80
MT6	3,73	0,92
MT7	4,12	0,57
Tổng số	242	242

*Nguồn: Khảo sát của luận án*

Kết quả khảo sát cho thấy yếu tố môi trường làm việc có ảnh hưởng tới năng lực BVTE của người làm CTXH ở mức độ mạnh ( $3,67 \leq M \leq 4,12$ ). Người làm CTXH nhất trí rằng Kiến thức mới thu được từ môi trường việc làm (MT7) có ảnh hưởng rất mạnh tới năng lực BVTE của họ với ĐTB  $M= 4,12$ . Các thủ tục hành chính/quy trình làm việc bắt buộc (MT3) ảnh hưởng tương đối mạnh với  $M=3,77$ . Điều này được khẳng định qua phân tích dữ liệu định tính.

Kết quả phỏng vấn sâu lãnh đạo và cán bộ BVTE đã lý giải những yếu tố ảnh hưởng tới năng lực BVTE như kiến thức học tại nơi làm việc, các biểu mẫu phức tạp, phần mềm quản lý thông tin trẻ em quốc gia, chính sách đào tạo bồi dưỡng nâng cao năng lực, các lớp tập huấn chưa đạt hiệu quả cao, kết nối internet hay lỗi kỹ thuật máy tính, khối lượng công việc nhiều thu nhập thấp. Đây là những yếu tố

được đánh giá có ảnh hưởng tới năng lực BVTE của người tham gia nghiên cứu. Phỏng vấn sâu cán bộ BVTE đã cho thấy yếu tố ảnh hưởng rất mạnh tới năng lực của họ là khi vào làm việc tại cơ quan họ đã tiếp thu nhiều kiến thức mới như kiến thức, kỹ năng làm việc với trẻ em bị xâm hại tình dục, kỹ năng phỏng vấn. *“Em làm ở đây cũng được một thời gian. Trong quá trình làm việc em đã học hỏi thêm nhiều kiến thức mới như kiến thức và kỹ năng làm việc với trẻ em bị xâm hại tình dục. Nhờ đó mà em tích lũy thêm kiến thức trong lĩnh vực này”* (PVS 05, nữ, CB PCTXH). Tương tự, một phỏng vấn sâu khác đã cho thấy người làm CTXH đã tiếp thu thêm kỹ năng làm việc với trẻ em bị khuyết tật, đặc biệt là trẻ em bị tự kỷ tại nơi làm việc. *“Trước khi vào làm việc ở đây, em không biết nhiều về trẻ em bị khuyết tật, trẻ tự kỷ nhưng khi làm việc ở đây em đã học hỏi được nhiều kiến thức và kỹ năng mới như hiểu hơn về các dạng tật, về tự kỷ và nhu cầu của các em”* (PVS 05, nữ, CB CSDVCTXH).

Phỏng vấn sâu cán bộ BVTE tại UBND phường đã thể hiện những ảnh hưởng của các thủ tục hành chính đến khả năng hoàn thành công việc như làm báo cáo định kỳ nhiều lần trong một năm, điền thông tin vào các biểu mẫu. *“Chị phải làm báo cáo về BVTE 1 năm 4 lần mà mỗi lần các biểu mẫu đều khác nhau và rất là rắc rối, khó hiểu. Làm sao mà các bác cộng tác viên điền được chứ, hướng dẫn cho các bác làm rất mất thời gian để xong công việc. Do đó, chị lại phải tự nghĩ ra một cái mẫu dễ hiểu hơn đưa cho họ điền rồi mình tổng hợp lại”*. (PVS 09, nữ, CB UBND). Một phỏng vấn sâu cán bộ lãnh đạo một cơ sở dịch vụ CTXH đã phản ánh thực trạng khó khăn khi thực hiện các biểu mẫu đính kèm của Luật trẻ em 2016 và nghị định 56/2017/NĐ-CP. *“Chị thấy là Luật trẻ em và Nghị định 56 được ban hành là một trong những thuận lợi của người làm công tác BVTE, chưa bao giờ mà công tác BVTE lại có quy trình hướng dẫn cụ thể như thế. Tuy vậy, vẫn còn có một số hạn chế là các biểu mẫu đính kèm quá phức tạp và khó điền. Ngay cả những người làm CTXH chuyên nghiệp còn toát mồ hôi mới điền được nữa là những người làm dưới cơ sở phường/xã, nên chị nghĩ cần phải thiết kế lại các biểu mẫu cho thuận tiện hơn”*. (PVS 03, nữ, LĐ CSCTXH).

Người làm CTXH đánh giá các yếu tố có ảnh hưởng tương đối mạnh tới năng lực BVTE bao gồm: chính sách đào tạo của cơ quan (MT4) với M=3,72 và thu nhập hàng tháng (MT6) với M=3,73. Dữ liệu phỏng vấn sâu các cán bộ BVTE cung cấp thông tin các cơ sở đều có chính sách đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực cho cán bộ BVTE và nhờ những chính sách này mà năng lực của họ được bồi đắp thêm. *“Hàng năm, sở LĐTBXH đều tổ chức các lớp tập huấn nâng cao trình độ cho cán bộ BVTE. Cơ quan mình đều cử cán bộ tham dự các lớp học này và bọn mình đi học không mất phí. Nhờ đó mà mình hiểu thêm về một số kỹ năng BVTE như trợ giúp trẻ em bị đuối nước, phòng ngừa trẻ em bị tai nạn, thương tích...”* (PVS 03, nữ, CB CSDVCTXH).

Bên cạnh ưu điểm của chính sách đào tạo/bồi dưỡng khi quan tâm tới nhu cầu đào tạo nâng cao trình độ của người làm CTXH thì việc thực hiện các quy định, chính sách liên quan tới trẻ em như Luật trẻ em 2016 đối với người làm công tác trẻ em cấp xã vẫn còn bất cập. Phỏng vấn sâu một chuyên gia trong lĩnh vực BVTE cho thấy *“Với vị trí công chức chuyên trách theo dõi về LĐTBXH thì ngoài việc thực hiện các nhiệm vụ của ngành gồm ba lĩnh vực lao động, người có công và xã hội, công chức này còn làm nhiệm vụ được giao tại các điều 53 và 72 của Luật Trẻ em thì bị quá tải. Do đó họ không thể tham mưu cho lãnh đạo UBND cấp xã chỉ đạo hỗ trợ can thiệp cho trẻ em bị xâm hại”* (PVS CG02, nữ). Vị trí công chức VH-XH phụ trách các vấn đề lao động – thương binh và xã hội quá tải nhiều công việc do vậy họ không có thời gian để thực hiện tốt công tác BVTE.

Về thu nhập hàng tháng, người làm CTXH đều phản ánh rằng đây là vấn đề khiến họ phải quan tâm nhiều hơn vì thu nhập thấp khó đảm bảo đời sống để họ có thể tập trung chuyên môn. *“Chị nói thật nhé là thu nhập của công chức như chị rất là thấp, mặc dù phụ trách lĩnh vực BVTE nhưng bọn chị không có phụ cấp về BVTE mà chỉ có cộng tác viên BVTE mới được hưởng phụ cấp này. Do đó nhiều khi cũng phải nghĩ xem làm thế nào để có thêm thu nhập”* (PVS 09, nữ, CB UBND). Thu nhập thấp trong khi khối lượng công việc phải giải quyết thì rất nhiều do đó, người tham gia khảo sát cho rằng áp lực công việc và số ca tăng cao có mức độ ảnh hưởng

tương đối mạnh tới năng lực BVTE của họ (MT2, M=3,95). Một phỏng vấn sâu của cán bộ tại cơ sở dịch vụ CTXH cho thấy áp lực công việc nhiều nên không có thời gian đi học tập nâng cao trình độ. *“Công việc của mình nhiều nên không có thời gian để làm thứ gì khác đặc biệt là đi học. Vì công việc của mình thì mình phải chịu trách nhiệm có nhờ người khác làm được đâu”*. (PVS 06, nam, CB UBND).

Ngoài ra, cán bộ BVTE kiêm nhiệm nhiều mảng công việc khiến họ khó có thể tập trung vào công tác BVTE. Lý giải điều này một phỏng vấn sâu với cán bộ BVTE tại UBND phường cho thấy cộng tác viên BVTE là người hỗ trợ cán bộ phụ trách BVTE thực hiện công tác BVTE: *“Em phụ trách nhiều mảng công việc trong đó BVTE chỉ là một phần công việc do đó, mảng BVTE được cộng tác viên BVTE hỗ trợ làm và báo cáo lại.”* (PVS 05, nữ, CB UBND). Ở một số phường công tác BVTE được giao hẳn cho cộng tác viên dân số và gia đình vì cộng tác viên là người hiểu rõ nhất hoàn cảnh gia đình trẻ em tại địa bàn nơi họ sinh sống. Phỏng vấn sâu lãnh đạo UBND phường cho thấy rõ điều này. *“Ở đây, tớ giao luôn cộng tác viên dân số và gia đình làm công tác BVTE vì họ có kinh nghiệm làm việc với gia đình và trẻ em, khi cần thì báo cáo lại cán bộ phụ trách BVTE”* (PVS 01, nữ, LD UBND). Dữ liệu phỏng vấn sâu một chuyên gia trong lĩnh vực BVTE cũng phản ánh thực tế trên *“Người làm công tác BVTE cấp xã còn kiêm nhiệm nhiều đầu việc nên thời gian dành cho công tác BVTE còn hạn chế. Phần lớn cán bộ làm công tác BVTE chưa được đào tạo về quyền trẻ em và CTXH nên chất lượng, hiệu quả hoạt động công tác BVTE chưa cao”* (PVS CG 01, nam).

Yếu tố được người làm CTXH đánh giá có ảnh hưởng thấp nhất là Khó khăn về mặt kỹ thuật (MT5) (M=3,67). Bởi vì hiện nay các phường đều sử dụng máy tính và có kết nối mạng internet và lỗi kỹ thuật máy tính trong quá trình thao tác chưa phải là yếu tố chính ảnh hưởng tới công việc của họ. Tuy vậy, người làm CTXH vẫn gặp khó khăn liên quan tới phần mềm quản lý thông tin trẻ em quốc gia do sự cố nghẽn mạng khi cập nhật các thông tin về trẻ em. Phỏng vấn sâu cán bộ BVTE tại phường cho thấy rõ điều này. *“Chị thấy cái phần mềm quản lý thông tin trẻ em tại cơ sở thì chậm quá cứ quay tròn trên màn hình, riêng truy cập vào đã mất hết cả*

*thời gian chưa kể đến các thông tin. Điền xong chắc chẳng làm được việc gì hết”* (PVS 01, nữ, CB UBND).

Có thể thấy, nhóm yếu tố môi trường làm việc có ảnh hưởng khá mạnh tới năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở. Trong đó, yếu tố kiến thức mới tiếp thu tại nơi làm việc có tác động tích cực tới năng lực BVTE. Tuy nhiên, yếu tố Hành chính/quy trình làm việc bắt buộc lại có ảnh hưởng gây khó khăn cho người làm CTXH. Mặc dù, Chính sách đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực của cơ quan có tạo điều kiện cho cán bộ đi học tuy nhiên, các lớp tập huấn chưa hiệu quả. Thu nhập hàng tháng thấp, áp lực công việc và số lượng công việc nhiều làm hạn chế việc tham dự các lớp tập huấn và làm giảm tập trung vào công việc chuyên môn của họ.

#### **4.2.4. Các đặc điểm văn hóa**

Nói tới năng lực văn hóa là nói tới khả năng của cá nhân hay hệ thống tương tác với con người ở mọi chủng tộc, văn hóa, tầng lớp, xu hướng tính dục, niềm tin hay tôn giáo theo cách tôn trọng và công nhận giá trị của cá nhân, gia đình, nhóm và cộng đồng. Năng lực văn hóa nhằm mở rộng kiến thức và sự hiểu biết về cá nhân và cộng đồng thông qua quá trình học tập những điểm mạnh mang tính văn hóa của họ. Nhân viên CTXH cần phát triển kiến thức và sự hiểu biết chuyên môn về các nguồn lực văn hóa đối với trẻ em và gia đình. Khi cung cấp dịch vụ thì nhân viên CTXH cần quan tâm tới vai trò của tâm linh, tôn giáo, xu hướng tính dục, tình trạng kinh tế-xã hội cũng như tuổi tác (NASW, 2013).

Luật pháp về trẻ em bắt buộc cơ quan nhà nước và nhân viên CTXH phải thực hiện quyền văn hóa của trẻ em, đặc biệt khi làm việc với trẻ em và gia đình da màu và thiểu số, bởi vì họ dễ gặp phải nguy cơ bị phân biệt về màu da và chủng tộc. Khi đánh giá và can thiệp cho trẻ em và gia đình thì cần tính đến yếu tố văn hóa trong từng hoàn cảnh cụ thể của trẻ em và gia đình (Maitra, 2005). Yếu tố văn hóa được thể hiện rõ trong nghiên cứu sự ảnh hưởng của văn hóa tới việc tiếp cận và hỗ trợ trẻ em có nghi ngờ bị xâm hại. Văn hóa hình thành nên những trải nghiệm thời thơ ấu và những tập tục nuôi dạy con cái của gia đình và từ yếu tố văn hóa, có thể xác định giới hạn chung khi làm việc với trẻ em và gia đình có nguồn gốc văn hóa

đa dạng khi phát hiện bị xâm hại (Raman & Hodes, 2012). Sự ảnh hưởng của yếu tố văn hóa đặc biệt là tôn giáo, văn hóa gia đình, tập tục văn hóa của cộng đồng là những yếu tố ảnh hưởng tới năng lực đánh giá và ra quyết định của người quản lý trường hợp đối với trẻ em có nhu cầu chăm sóc thay thế (Brahim và cộng sự, 2015).

Nhóm yếu tố văn hóa ảnh hưởng tới năng lực BVTE của người làm CTXH bao gồm những biến quan sát sau: Văn hóa cộng đồng (VH1); Văn hóa xã hội (VH2); Văn hóa gia đình (VH3); Văn hóa tại nơi làm việc (VH4). Nghiên cứu đã tiến hành khảo sát về sự ảnh hưởng của nhóm yếu tố này tới năng lực của người làm CTXH. Kết quả kiểm định cho thấy: hệ số độ tin cậy thang đo Cronbach's Alpha của nhân tố văn hóa bằng  $0,71 > 0,6$  và các biến quan sát đều có tương quan biến - tổng  $> 0,3$  (Phụ lục 2.4). Như vậy thang đo đạt độ tin cậy, các biến quan sát đều có ý nghĩa giải thích tốt cho nhóm Đặc điểm văn hóa.

Nghiên cứu đã tiến hành khảo sát về sự ảnh hưởng của nhóm yếu tố này với mức độ ảnh hưởng được thể hiện trong bảng sau:

**Bảng 4.7. Mức độ ảnh hưởng của nhóm yếu tố văn hóa**

<b>Nội dung</b>	<b>ĐTB</b>	<b>ĐLC</b>
VH1	3,05	0,52
VH2	3,49	0,52
VH3	3,77	0,45
VH4	3,88	0,91
Tổng số	242	242

*Nguồn: Khảo sát của luận án*

Bảng 4.7 cho thấy mức độ ảnh hưởng của các đặc điểm văn hóa tới năng lực BVTE của người làm CTXH ở mức độ mạnh tương đối dao động trong khoảng  $3,05 \leq M \leq 3,88$  với mức độ ảnh hưởng thấp nhất là Văn hóa cộng đồng (VH1) với  $M = 3,05$ , người được khảo sát cho rằng Văn hóa tại nơi làm việc (VH4) có ảnh hưởng nhiều nhất đến năng lực BVTE với giá trị  $M = 3,88$ .



Dữ liệu phỏng vấn sâu đã thể hiện văn hóa tại nơi làm việc có ảnh hưởng tới năng lực BVTE khi sử dụng phương pháp “hòa giải” đối với các trường hợp xảy đến với trẻ em đặc biệt là trường hợp trẻ em bị xâm hại. *“Đoàn địa phương đến gặp trẻ em và gia đình trẻ hỏi thăm, an ủi rồi hòa giải gia đình với người xâm hại để giữ hòa khí và hai bên thương lượng với nhau. Chị thấy điều đấy là không được, làm như vậy thì khác gì coi như không có chuyện gì xảy ra và không quan tâm tới cảm xúc của đứa trẻ”*. (PVS 01, nữ, LĐ CSCTXH). Một phỏng vấn sâu khác lý giải theo hướng tương tự *“Khi có thông báo họ đến nhà cháu đó thăm hỏi và điều tra tình hình nếu họ thấy không có vấn đề gì thì họ sẽ hòa giải nếu có vấn đề về tâm lý sẽ chuyển gửi trẻ đi trung tâm dịch vụ CTXH”* (PVS 01, nam, LĐ CSDVCTXH).

Yếu tố Văn hóa cộng đồng (VH1), văn hóa xã hội (VH2), được đánh giá là ít có sự ảnh hưởng hơn so với yếu tố Văn hóa gia đình (VH3). Hiện nay, cuộc sống hiện đại đã khiến cho con người trở nên thờ ơ với mọi thứ xung quanh mình. Nhiều người chủ yếu chỉ giao lưu qua mạng xã hội, ít quan tâm tới người khác. Hơn nữa, *“lối sống mang nặng tính cá nhân khiến con người ngày càng ít để tâm đến người khác, có nhiều người thấy không cần giúp ai cả, và lâu dần hình thành tâm lý sống chỉ biết mình. Trong nhiều trường hợp, sự vô cảm còn bắt nguồn cả ở sự sợ va chạm”* (VTV News, 2022, tr.1). Hà Nội là đô thị lớn có nhiều dân nhập cư từ các tỉnh khác nhau nên tình hình xã hội khá phức tạp trong khi đó nhiều gia đình chủ yếu làm ăn kinh tế, sao nhãng, bỏ mặc trẻ em, gia đình cha, mẹ ly hôn, gia đình có hoàn cảnh khó khăn dẫn đến tình trạng trẻ em bị xâm hại (Tiền phong, 2019). Đối với những khó khăn mà người làm CTXH gặp phải khi làm việc với cộng đồng, người làm CTXH đều cho rằng cộng đồng thờ ơ với vấn đề của trẻ em. Phỏng vấn sâu một cán bộ BVTE cho thấy thực tế: *“Một số trường hợp người dân thờ ơ, không quan tâm tới các vấn đề của trẻ em do họ có tâm lý e ngại, sợ va chạm, sợ bị trả thù”*. (PVS 10, nữ, CB UBND).

Theo người tham gia khảo sát thì đặc điểm văn hóa gia đình *“xấu chàng hổ ai, vạch áo cho người xem lưng”* là nguyên nhân khiến cho gia đình không trình báo vì người xâm hại trẻ em là thành viên trong gia đình. *“Nhiều trường hợp trẻ em bị bạo*

*hành, xâm hại một thời gian dài mà không ai biết vì người xâm hại lại chính là người thân trong gia đình. Nếu không có trình báo thì chính quyền địa phương không thể biết được. Trẻ em thì bị dọa sợ không tố cáo, người lớn trong nhà thì không muốn chuyện đồn ra ngoài càng cảm thấy xấu hổ do đó, việc phát hiện rất là khó khăn”* (PVS 05, nữ, CB UBND). Việc phát hiện các trường hợp trẻ em bị xâm hại và bạo hành cần có sự phối hợp của gia đình trẻ. Phỏng vấn sâu một cán bộ BVTE cho thấy rằng nếu như không có sự trình báo từ gia đình, cộng đồng hay báo cáo từ các cộng tác viên BVTE về các vụ việc của trẻ em như bị xâm hại, bị bạo lực hay các vấn đề nghiêm trọng xảy đến với trẻ em thì phường cũng không biết và không thể giải quyết. *“Nhiều vụ trẻ em bị xâm hại và bị bạo hành trong một thời gian dài, báo đài đã đưa tin rồi thì phường mới biết vì không có đơn trình báo từ gia đình hay cộng đồng thì phường không thể biết được”*. (PVS 03, nữ, CB UBND).

Ngoài ra, nhiều gia đình chỉ tập trung phát triển kinh tế mà quên đi trách nhiệm chăm sóc con cái và gia đình có nhận thức chưa đúng trong việc giáo dục con cái. Dữ liệu phỏng vấn sâu cán bộ tại cơ sở CTXH phản ánh văn hóa cộng đồng có ảnh hưởng tới sự can thiệp đối với thân chủ. *“Tôi thấy nếp sống của người dân địa phương ảnh hưởng nhiều đến việc trợ giúp, can thiệp đối với trẻ bị khuyết tật. Nhiều người dân làng nghề chỉ chú trọng tới công việc làm ăn nên không quan tâm tới trẻ mà phó mặc cho nhà chuyên môn”*. (PVS 06, nữ, CB CSDVCTXH). Một phỏng vấn sâu khác đã thể hiện sự nhận thức của gia đình chưa đúng trong việc dạy con vì vậy việc phối hợp của gia đình và người làm CTXH cũng bị hạn chế. *“Nhiều gia đình dạy con bằng cách dùng roi vọt hoặc vớ được cái gì đánh được là đánh, nhưng họ cho rằng họ đang dạy con. Chính vì họ nhận thức như thế nên việc phối hợp để giải quyết vấn đề của trẻ khá là khó khăn”* (PVS 07, nữ, CB CSDVCTXH).

Theo số liệu thống kê có “70,8% trẻ em dưới 15 tuổi đã phải chịu ít nhất một hình thức xử phạt tâm lý như la hét, chửi mắng trẻ...hoặc thể xác như đánh hoặc phát trẻ vào bàn tay, cánh tay, cẳng chân...bởi các thành viên trong hộ gia đình trong một tháng trước thời điểm điều tra, tỷ lệ này ở trẻ em trai là 73%, cao hơn so với trẻ em gái là 68,3%.” (Tổng cục thống kê, 2021). Gia đình thiếu kiến thức về

bảo vệ, chăm sóc và giáo dục trẻ em cũng gây khó khăn cho người làm CTXH bởi vì họ chưa được trang bị những kiến thức cần thiết để hiểu về tâm lý-xã hội của trẻ nên rất dễ xảy ra bạo lực với trẻ thông qua cách giáo dục trẻ của họ.

Nhìn chung, nhóm yếu tố văn hóa có ảnh hưởng tương đối mạnh tới năng lực BVTE của người làm CTXH. Xem xét một số yếu tố có ảnh hưởng tiêu cực tới năng lực BVTE, làm cản trở việc phát hiện trẻ em bị xâm hại và bị bạo hành. Đó là, sự xấu hổ, ngại tiết lộ chuyện của gia đình và thái độ thờ ơ của người dân, cộng đồng và xã hội. Sự e dè, sợ bị vạ lây của những người xung quanh gây khó khăn, cản trở cho việc phát hiện vụ việc.

#### **Tiểu kết Chương IV**

Chương IV đã trình bày quan điểm của người tham gia nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng tới năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở, đồng thời phân tích và đánh giá mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đó tới năng lực BVTE của họ. Đó là các nhân tố bao gồm: Môi trường làm việc (MT), Văn hóa (VH), Đặc điểm cá nhân (CN) và Giáo dục và đào tạo (G), Kiểm định sự khác biệt về mức độ năng lực BVTE giữa các trình độ đào tạo CTXH.

Nhóm nhân tố Giáo dục và đào tạo: nhóm yếu tố có ảnh hưởng tương đối mạnh tới năng lực BVTE của người làm CTXH, trong đó nhóm yếu tố nổi bật có ảnh hưởng mạnh nhất tới năng lực BVTE với sự đồng thuận nhất trí cao của người làm CTXH là Trình độ chuyên môn về CTXH và Trình độ chuyên môn về BVTE.

Nhóm nhân tố Môi trường làm việc: nhóm yếu tố môi trường làm việc có ảnh hưởng khá mạnh tới năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở. Trong đó, yếu tố kiến thức mới tiếp thu tại nơi làm việc có tác động tích cực tới năng lực BVTE. Tuy nhiên, người làm CTXH gặp khó khăn đối với các thủ tục hành chính/quy trình làm việc bắt buộc. Mặc dù, chính sách đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực của cơ quan có tạo điều kiện cho cán bộ đi học tuy nhiên, các lớp tập huấn chưa hiệu quả. Thu nhập hàng tháng thấp, áp lực công việc và số lượng công việc nhiều làm hạn chế việc tham dự các lớp tập huấn và làm giảm tập trung vào công việc chuyên môn của họ,

Nhóm nhân tố Đặc điểm cá nhân: Đặc điểm cá nhân của người làm CTXH có ảnh hưởng tương đối mạnh tới năng lực của người làm CTXH. Với kinh nghiệm thực hành CTXH và kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực BVTE, người làm CTXH tin rằng họ sẽ tiếp thu những kiến thức mới nhanh hơn như hiểu được quy trình can thiệp và xác định được vấn đề của trẻ em một cách chính xác và kịp thời. Sự cầu thị, trách nhiệm và đức tính hướng ngoại sẽ giúp cho người làm CTXH trong việc thực hiện phối hợp đa ngành. Tuy nhiên người tham gia nghiên cứu gặp khó khăn trong công tác liên hệ phối hợp làm việc với địa phương khi xảy ra trường hợp trẻ em cần sự bảo vệ. Ngoài ra, hành vi của người làm CTXH có ảnh hưởng khá mạnh tới năng lực BVTE của họ.

Nhóm nhân tố Văn hóa: Nhóm yếu tố văn hóa có ảnh hưởng tương đối mạnh tới năng lực BVTE của người làm CTXH, Xem xét một số yếu tố có ảnh hưởng tiêu cực tới năng lực BVTE, làm cản trở việc phát hiện trẻ em bị xâm hại và bị bạo hành. Đó là, sự xấu hổ, ngại tiết lộ chuyện của gia đình và thái độ thờ ơ của người dân, cộng đồng và xã hội. Sự e dè, sợ bị vạ lây của những người xung quanh gây khó khăn, cản trở cho việc phát hiện vụ việc.

Trình độ đào tạo CTXH có ảnh hưởng tới năng lực BVTE của người làm CTXH và có sự khác biệt về mức độ năng lực BVTE trong các bậc đào tạo. Trình độ đào tạo CTXH càng cao thì năng lực BVTE càng cao, người làm CTXH được đào tạo chuyên sâu sẽ có năng lực BVTE một cách hiệu quả.

## **CHƯƠNG V. CÁC GIẢI PHÁP VÀ ĐỀ XUẤT KHUNG NĂNG LỰC BẢO VỆ TRẺ EM**

Căn cứ vào kết quả nghiên cứu tại các chương trước, Chương V đưa ra một số giải pháp liên quan tới những vấn đề mà người làm CTXH cấp cơ sở, bao gồm năng lực BVTE (Kiến thức, kỹ năng và thái độ) đạt ở mức trung bình trong đó người làm CTXH còn có một số hạn chế về kiến thức, kỹ năng, và thái độ, khả năng thực hiện phòng ngừa, can thiệp và hỗ trợ trẻ em. Ngoài ra, những yếu tố ảnh hưởng như trình độ đào tạo, đặc điểm cá nhân, giáo dục và đào tạo, môi trường làm việc và yếu tố văn hóa cũng như những khó khăn trong quá trình làm việc đã tác động tới năng lực BVTE. Những khó khăn về các biểu mẫu gắn kèm với Luật trẻ em 2016 và Nghị định 56/2017/NĐ-CP năm 2017 của Chính phủ, thu nhập thấp, thiếu vị trí việc làm cho cán bộ phụ trách về BVTE là những rào cản cho người làm CTXH trong quá trình thực hiện công việc. Để giải quyết những vấn đề trên, nghiên cứu cung cấp một số giải pháp tăng cường năng lực BVTE và đề xuất khung năng lực BVTE cho người làm CTXH chuyên nghiệp và bán chuyên nghiệp nhằm nâng cao năng lực BVTE cho họ.

### **5.1. Sự cần thiết phải có các giải pháp và khung năng lực bảo vệ trẻ em**

Năng lực BVTE của người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE cấp cơ sở là yếu tố quan trọng quyết định chất lượng dịch vụ đảm bảo an sinh cho trẻ em và gia đình. Công tác bảo vệ và chăm sóc trẻ em có vai trò quan trọng trong việc đảm bảo quyền và lợi ích toàn diện của trẻ em. Do đó, cần phải phát huy vai trò và nguồn lực BVTE đặc biệt là nhân sự cấp cơ sở trở thành đội ngũ chuyên nghiệp hỗ trợ trẻ em và gia đình trong việc phòng ngừa những rủi ro, can thiệp và hỗ trợ đảm bảo an sinh và quyền lợi cho trẻ em. Đây cũng là một trong những nội dung cơ bản được Đảng, Nhà nước và các cơ quan quản lý quan tâm sâu sắc, bởi vì năng lực BVTE là cơ sở cho việc xây dựng những chiến lược phát triển nguồn nhân lực, góp phần tạo ra lực lượng lao động có chất lượng trong lĩnh vực an sinh xã hội, đặc biệt là BVTE. Các tổ chức chính trị - xã hội, trường học, gia đình và toàn xã hội cần bảo vệ, chăm sóc và giáo dục nâng cao đời sống vật chất, tinh thần

cho trẻ em, hướng tới mục tiêu vì lợi ích tốt nhất cho sự phát triển toàn diện về thể chất, tinh thần và đạo đức của trẻ em.

Khung năng lực BVTE có vai trò quan trọng khi xác định các năng lực cần thiết của người làm CTXH cần có để thực hiện công tác trẻ em, Các năng lực nòng cốt là cơ sở giúp định hướng, đào tạo, bồi dưỡng phát triển nguồn nhân lực bảo vệ trẻ em. So với các quy định hiện nay thì Khung năng lực BVTE có những đóng góp mới. Đó là khóa lấp những khoảng trống về năng lực BVTE cho người làm CTXH. Đây là khung tham chiếu cho người làm CTXH, các cơ quan tổ chức cung cấp dịch vụ cho trẻ em nhìn nhận lại thực trạng năng lực của cá nhân từ đó xác định được những nhu cầu, những hạn chế về năng lực của cá nhân cần đào tạo/bồi dưỡng. Khung năng lực BVTE là cơ sở để các cơ quan/tổ chức cung cấp dịch vụ cho trẻ em xây dựng vị trí việc làm cho cán bộ làm công tác trẻ em. Đồng thời, xác định được vai trò của cán bộ làm công tác trẻ em, xóa bỏ bớt các vai trò kiêm nhiệm góp phần làm giảm bớt sự chồng chéo và khối lượng công việc, tăng cường chất lượng dịch vụ.

Nghiên cứu của luận án đã cho thấy một số kết quả như sau:

Nghiên cứu đã tổng quan được các vấn đề liên quan tới năng lực BVTE, đưa ra được các khung năng lực BVTE trên thế giới, xác định các khoảng trống nghiên cứu, Tại Việt Nam, chưa có khung năng lực BVTE cho người làm CTXH.

Năng lực BVTE của người làm CTXH bị ảnh hưởng bởi các nhóm yếu tố giáo dục và đào tạo, thời gian, khối lượng công việc và các thủ tục hành chính có ảnh hưởng tới năng lực ra quyết định của họ. Các đặc điểm của cá nhân như: các kỹ năng, thái độ và mức độ căng thẳng khi làm việc đều có ảnh hưởng tới hiệu quả công việc của họ, Năng lực BVTE của người làm CTXH còn bị tác động bởi các yếu tố văn hóa như văn hóa của cơ quan, giá trị văn hóa của gia đình.

Hệ thống hóa các công cụ, khái niệm về năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở. Mô hình nghiên cứu được thiết kế dựa trên những lý thuyết như lý hệ thống sinh thái, lý thuyết học tập và khung năng lực ASK, Các phương pháp nghiên cứu được sử dụng đa dạng như phương pháp nghiên cứu tài liệu, phương

pháp điều tra bằng bảng hỏi, phương pháp phỏng vấn sâu, phương pháp chuyên gia, phương pháp thực nghiệm, phương pháp xử lý số liệu.

Nghiên cứu, phân tích, đánh giá thực trạng năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở trên cơ sở tìm hiểu về trình độ CTXH, kiến thức, kỹ năng BVTE, khả năng thực hiện công tác BVTE (3 cấp độ phòng ngừa, hỗ trợ và can thiệp), tìm hiểu thái độ/hành vi của người làm CTXH cấp cơ sở. Kết quả nghiên cứu cho thấy vị trí công việc của những người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE khá đa dạng.

Người tham gia nghiên cứu còn hạn chế ở một số kiến thức liên quan đến quản lý trường hợp, chương trình đề án BVTE và quy trình BVTE, kỹ năng tham vấn tâm lý, kỹ năng xử lý trong tình huống khẩn cấp. Thực trạng đào tạo về BVTE vẫn còn những tồn tại như các khóa tập huấn BVTE chưa thu hút và tạo được sự quan tâm của lãnh đạo phường cũng như cán bộ làm công tác BVTE. Tuy nhiên, các cơ sở cung cấp dịch vụ CTXH đã có sự quan tâm tới khóa tập huấn BVTE nhiều hơn. Người tham gia nghiên cứu đánh giá cao một số thái độ/hành vi, tuân thủ nguyên tắc nghề nghiệp tuy nhiên, còn có những đức tính cần phải phát huy như cần, kiệm, liêm chính; chăm sóc bản thân; xây dựng hình ảnh phù hợp, và tuân thủ kỷ luật nghề nghiệp. Mặc dù vậy, người nhận dịch vụ như cha, mẹ/người chăm sóc trẻ đã cảm thấy hài lòng với dịch vụ và thái độ của người làm CTXH.

Công tác phòng ngừa được thực hiện ở mức độ cao. Cộng tác viên BVTE chủ yếu thực hiện công tác tuyên truyền, cung cấp thông tin, phát hiện nguy cơ và phổ biến trách nhiệm BVTE, trong khi đó cán bộ VH-XH, cán bộ/nhân viên CTXH chủ yếu thực hiện giáo dục kỹ năng tự bảo vệ cho trẻ em và trang bị kỹ năng làm cha mẹ cho cha, mẹ trẻ em.

Khả năng thực hiện công tác hỗ trợ có sự khác biệt tùy theo vị trí việc làm, giữa cán bộ VH-XH, cán bộ/nhân viên CTXH và cộng tác viên BVTE. Tương tự, các biện pháp can thiệp chủ yếu hướng tới đối tượng trẻ em bị xâm hại và trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt, Cộng tác viên BVTE ít thực hiện can thiệp so với cán bộ VH-XH và cán bộ/nhân viên CTXH.

Một số khó khăn người làm CTXH gặp phải trong quá trình thực hiện công việc như: Luật pháp và chính sách về công tác BVTE chưa được hoàn chỉnh. Mặc dù Luật Trẻ em 2016 và Nghị định 56/2017 NĐ-CP đã quy định trách nhiệm của người làm công tác BVTE và một số cơ quan, ban ngành liên quan trong hệ thống BVTE, ban thường trực BVTE các cấp. Tuy nhiên, khi thực hiện thì đội ngũ làm công tác trẻ em cấp xã chủ yếu là cán bộ VH-XH phụ trách LĐTBXH kiêm nhiệm nhiều công việc khác nhau bao gồm công tác BVTE, do đó họ bị quá tải về công việc và công tác BVTE do cộng tác viên BVTE hỗ trợ thực hiện và ở một số phường thì nhiệm vụ này giao hẳn cho cộng tác viên dân số - kế hoạch hóa gia đình.

Một số yếu tố ảnh hưởng tới năng lực BVTE của người làm CTXH đó là giáo dục và đào tạo có ảnh hưởng mạnh tuy nhiên hiệu quả của các lớp tập huấn chưa cao. Người tham gia khảo sát tự đánh giá kiến thức CTXH và kiến thức, kỹ năng về BVTE giúp họ thực hiện can thiệp nhanh chóng và dễ dàng tiếp thu những kiến thức mới, Kết quả kiểm định sự khác biệt giữa mức độ năng lực BVTE theo các trình độ đào tạo về CTXH cho thấy trình độ đào tạo CTXH càng cao thì năng lực BVTE càng cao. Người làm CTXH được đào tạo chuyên môn sâu về CTXH sẽ có năng lực tốt để thực hiện công việc BVTE,

Ngoài ra, những khó khăn của người làm CTXH có liên quan tới môi trường làm việc như thủ tục hành chính, quy trình làm việc bắt buộc như biểu mẫu phức tạp, phần mềm dữ liệu thông tin trẻ em quốc gia bị nghẽn mạng khó truy cập. Các đặc điểm của bản thân như kinh nghiệm thực hành CTXH, kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực BVTE đã giúp người làm CTXH giải quyết trường hợp khẩn cấp nhanh chóng và chính xác. Thu nhập thấp, khối lượng công việc nhiều, khó khăn khi phối hợp làm việc đa ngành là những cản trở lớn nhất đối với người làm CTXH khi thực hiện công tác BVTE.

Thực trạng đã phản ánh những ưu điểm và tồn tại về năng lực BVTE của người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE, trong quá trình thực hiện nhiệm vụ. Để tăng cường ưu điểm và giảm thiểu những tồn tại, hạn chế, nghiên cứu đề xuất một số giải pháp như sau:



## **5.2. Giải pháp về các quy định, chính sách**

Từ kết quả nghiên cứu về các quy định liên quan tới Luật Trẻ em 2016, Nghị định 56/2017/NĐ-CP gây ra những khó khăn cho người làm CTXH trong quá trình thực hiện công việc như những biểu mẫu phức tạp, quy định báo cáo thường xuyên, chính sách thu nhập thấp. Chính sách đào tạo tạo điều kiện cho đội ngũ này tham gia các khóa học nâng cao trình độ về BVTE tuy nhiên có những bất cập từ các khóa đào tạo (lớp đông, chương trình thiếu vắng thực hành và nội dung quá học thuật chưa phù hợp với đối tượng học) nên chưa thu hút được sự tham gia của người làm CTXH, đặc biệt là đội ngũ người làm công tác BVTE cấp cơ sở. Người làm công tác BVTE còn kiêm nhiệm nhiều vai trò nên không thể làm tốt công tác BVTE do đó cần xây dựng vị trí việc làm để có những chính sách phù hợp với vị trí công việc và vai trò của đội ngũ này.

Hoàn thiện hệ thống pháp luật, chính sách liên quan đến BVTE nhằm giúp người làm CTXH tăng cường hiệu quả công việc bao gồm: tiếp tục bổ sung chi tiết các quy định pháp luật liên quan đến BVTE, cụ thể hóa năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở; cần có những hướng dẫn cụ thể cho việc hoàn thiện những biểu mẫu; cải thiện các biểu mẫu phức tạp đảm bảo dễ hiểu mà vẫn cung cấp đủ thông tin về trẻ em và những dữ liệu cần thiết khác.

Xây dựng vị trí việc làm cho người làm CTXH cấp cơ sở phụ trách về trẻ em và gia đình nhằm giảm bớt sự chòng chéo về vai trò, trách nhiệm của cán bộ VH-XH phụ trách LĐT BXH tại các phường. Thông qua những quy định về vị trí việc làm, việc trả lương, tuyển dụng, cơ cấu nhân sự, nâng ngạch sẽ được thực hiện và người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE có thể được trả lương và có cơ hội phát triển nghề nghiệp từ đó tập trung vào nhiệm vụ và thực hiện công việc một cách có hiệu quả.

Căn cứ vào vị trí việc làm, cần xây dựng chế độ chính sách lương, thưởng cho người làm CTXH phụ trách về công tác trẻ em và gia đình và cộng tác viên BVTE nhằm khuyến khích tinh thần chủ động, sáng tạo và nhiệt huyết, đồng thời tăng cường động lực làm việc của họ.

Xây dựng chiến lược phát triển nguồn nhân lực bảo vệ và chăm sóc trẻ em tại các cơ sở dịch vụ CTXH, UBND phường/xã và các tổ chức, đơn vị cung cấp dịch vụ BVTE nhằm hoàn thiện đội ngũ nhân sự có đủ chất và lượng trợ giúp cho trẻ em và gia đình, cộng đồng. Trong đó sắp xếp, bố trí sử dụng nguồn nhân lực đã qua đào tạo/bồi dưỡng một cách hợp lý để phát huy những kiến thức, kỹ năng, trình độ chuyên môn về BVTE đáp ứng yêu cầu của công việc.

Phát triển các chính sách đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn cho người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE cấp cơ sở bao gồm các nội dung như:

- Mục tiêu nâng cao năng lực cho người làm CTXH cấp cơ sở.
- Đối tượng áp dụng của chính sách: Người làm CTXH cấp cơ sở trong lĩnh vực Bảo vệ và chăm sóc trẻ em.

- Các nội dung của chính sách tập trung phát triển năng lực của người làm CTXH trong công tác BVTE.

- + Phạm vi đào tạo cấp quốc gia hoặc địa phương, cấp ngành...

- + Thời gian đào tạo ngắn hạn, dài hạn

- + Đối tượng đào tạo

- + Kinh phí

- + Nội dung đào tạo: Bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng thực hành CTXH và BVTE, kiến thức về các chương trình, đề án, kế hoạch về chăm sóc, giáo dục và BVTE, các hướng dẫn thực hiện chương trình, đề án, chính sách về BVTE, kiến thức quản lý trường hợp, kỹ năng tham vấn tâm lý, kỹ năng phối hợp làm việc đa ngành...

- Tổ chức, thực hiện chính sách đào tạo/bồi dưỡng nâng cao năng lực cho người làm CTXH.

- Kiểm tra, giám sát và đánh giá việc tổ chức thực hiện chính sách.

Cải thiện phần mềm dữ liệu bảo vệ trẻ em quốc gia với công nghệ cao đảm bảo việc truy cập và cập nhật thông tin của trẻ em được thông suốt, có thể kết nối thông tin trong nước và quốc tế.

### **5.3. Giải pháp về tổ chức, thực hiện thực hiện chính sách**

Nghiên cứu đưa ra một số giải pháp về việc tổ chức, thực hiện chính sách bao gồm Luật trẻ em 2016, Nghị định 56/2017-NĐCP, chính sách lương thưởng, chính sách đào tạo tại các cơ sở nhằm giải quyết những vấn đề liên quan tới người làm CTXH cấp cơ sở bao gồm kiến thức, kỹ năng về BVTE.

#### **5.3.1. Chuẩn bị tổ chức thực hiện chính sách**

##### *- Đơn vị thực hiện chính sách*

Đơn vị thực hiện chính sách bao gồm các UBND phường/xã, các tổ chức, cơ sở cung cấp dịch vụ BVTE tại các địa phương. Đây là các cơ sở có tư cách pháp nhân và chức năng, nhiệm vụ về BVTE, có nguồn lực hoặc khả năng huy động nguồn lực và chuyên môn-kỹ thuật, có hệ thống báo cáo về tài chính ... có kế hoạch, quy trình, công cụ kiểm tra, đánh giá thực hiện chính sách trong thực tế.

Để phát triển chính sách luật pháp liên quan tới trẻ em và gia đình, cần xác định cơ quan chủ trì và cơ quan phối hợp trong tổ chức thực thi chính sách, phân công chức năng, nhiệm vụ, quyền lợi giữa các cơ quan trong tổ chức thực hiện chính sách đối với người làm CTXH cấp cơ sở.

##### *- Xây dựng kế hoạch hành động*

Các UBND phường/xã, các tổ chức, cơ sở cung cấp dịch vụ BVTE tại các địa phương tiến hành xây dựng kế hoạch hành động để đưa chính sách, các quy định luật pháp áp dụng vào thực tế bao gồm xây dựng các mục tiêu và biện pháp thực thi cụ thể các nhiệm vụ, công việc, lập kế hoạch triển khai, thực hiện chính sách tại các địa phương.

##### *- Xây dựng văn bản hướng dẫn*

Để triển khai thực hiện chính sách một cách chính xác và hiệu quả, các cơ quan ban hành chính sách cần ban hành những văn bản hướng dẫn và cụ thể hoá chính sách, hướng dẫn các biểu mẫu đính kèm Luật trẻ em 2016, Nghị định 56/2017-NĐCP nhằm giúp cơ sở, và các đối tượng của chính sách có thể thực hiện một cách dễ dàng, đầy đủ,

##### *- Tổ chức tập huấn, hướng dẫn*

Hướng dẫn về các nội dung thực hiện chính sách cho các UBND phường/xã, các tổ chức, cơ sở cung cấp dịch vụ BVTE tại các địa phương thông qua văn bản hướng dẫn, các lớp tập huấn,

### **5.3.2. Tổ chức thực hiện chính sách**

Triển khai đưa chính sách vào thực tiễn với các nội dung cơ bản như sau:

Tổ chức thực hiện hiệu quả Luật trẻ em, Nghị định và các chính sách BVTE, thực hiện các chương trình chăm sóc và BVTE như: Chương trình, kế hoạch hành động quốc gia vì trẻ em; Chương trình quốc gia bảo vệ trẻ em; Chương trình thúc đẩy quyền tham gia của trẻ em; Chương trình phòng, chống bạo lực, xâm hại trẻ em; Chương trình phòng, chống tai nạn thương tích trẻ em...

Truyền thông nâng cao nhận thức của cá nhân, nhóm, cộng đồng và xã hội về vai trò của công tác BVTE, chính sách, pháp luật và các chương trình chăm sóc và BVTE, tăng cường thực hiện quyền trẻ em qua đó thay đổi hành vi chăm sóc và BVTE tốt hơn.

Tăng cường hơn nữa vai trò, trách nhiệm của chính quyền địa phương; vai trò, trách nhiệm của người làm CTXH trong quá trình triển khai chính sách, chương trình, kế hoạch bảo vệ, chăm sóc và giáo dục trẻ em tại địa phương. Nâng cao nhận thức và trách nhiệm của mỗi cá nhân, đơn vị và chính quyền địa phương.

Không ngừng đổi mới công tác tuyên truyền, giáo dục kiến thức pháp luật, chính sách, các chương trình hành động BVTE cho gia đình, cộng đồng và cho chính trẻ em. Đa dạng các hình thức truyền thông, giáo dục, vận động xã hội trên các phương tiện thông tin đại chúng, Internet, viễn thông và mạng xã hội, truyền thông trực tiếp đến gia đình, cộng đồng.

Tăng cường đội ngũ làm CTXH trong lĩnh vực BVTE đảm bảo về số lượng và chất lượng. Đào tạo, đào tạo lại, bồi dưỡng chuyên môn về thực hành CTXH và BVTE cho đội ngũ nhân viên CTXH, đội ngũ cộng tác viên CTXH. Tổ chức các lớp tập huấn đào tạo/bồi dưỡng nâng cao năng lực BVTE trên cơ sở đánh giá nhu cầu của người làm CTXH cấp cơ sở với quy mô lớp nhỏ phù hợp với thực hành CTXH.

Tăng cường phối hợp liên ngành về BVTE và thực hiện quyền trẻ em, trong

phòng ngừa, phát hiện, hỗ trợ trẻ em trong các trường hợp trẻ bị xâm hại, bị bạo lực... Xây dựng, hoàn thiện cơ chế, quy trình phối hợp các cấp, liên ngành về một số nội dung, hoạt động trong lĩnh vực trẻ em.

Phát triển hệ thống cung cấp dịch vụ cho trẻ em, bảo vệ trẻ em, lồng ghép và phối hợp giữa các dịch vụ y tế, giáo dục, tư pháp và các dịch vụ an sinh xã hội khác.

Xây dựng các mạng lưới dịch vụ hỗ trợ, thông tin về các chương trình hỗ trợ, các chính sách nhằm duy trì hoạt động BVTE tại địa phương.

Mở rộng mạng lưới cơ sở thực hành, gắn thực hành với lý thuyết, người làm CTXH tham gia các hoạt động của cộng đồng của các tổ chức để tăng cường năng lực về thực hành CTXH và BVTE.

### **5.3.3. Đánh giá việc tổ chức, thực hiện chính sách**

#### *- Thu thập thông tin về thực hiện chính sách*

Thu thập thông tin thông qua các kênh chính thức như: Báo cáo của các cơ quan tổ chức thực thi chính sách; các hoạt động kiểm tra, giám sát thực tế của các UBND phường/xã, các tổ chức, cơ sở cung cấp dịch vụ BVTE tại các địa phương; hoạt động thanh tra của các cơ quan pháp luật, cơ quan hành chính, thanh tra nhân dân...; giám sát của Quốc hội đối với quá trình thực hiện chính sách; thông tin thu thập qua các cuộc điều tra, khảo sát để hiểu rõ hơn thái độ, sự phản ứng của các đối tượng thuộc phạm vi điều chỉnh của chính sách, ý kiến đánh giá của các nhà lãnh đạo, quản lý đối với chính sách.

#### *- Đánh giá việc thực thi chính sách*

Đánh giá việc thực hiện chính sách tại các địa phương bao gồm các chính sách về xây dựng vị trí việc làm cho người làm CTXH cấp cơ sở, chính sách lương, thưởng, chính sách đào tạo/bồi dưỡng nâng cao năng lực, chính sách phát triển nguồn nhân lực CTXH làm việc trong lĩnh vực BVTE.

Trong quá trình đánh giá chính sách, xác định những thuận lợi, khó khăn trong quá trình thực hiện, sự phù hợp của chính sách đối với thực tiễn của địa phương và những yếu tố mới xuất hiện trong quá trình tổ chức, thực hiện chính sách.

Đánh giá sự tác động của chính sách đối với cộng đồng xã hội, những ảnh hưởng tích cực và tiêu cực của chính sách đối với người làm CTXH cấp cơ sở, trẻ em, gia đình, cộng đồng, xã hội; tác động của chính sách đối với kinh tế-xã hội, tác động về giới.

Đánh giá về khả năng thực thi và tuân thủ của chính sách của các cá nhân, cơ quan, tổ chức liên quan đến BVTE; đánh giá việc vận dụng hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật liên quan tới trẻ em và gia đình, người làm CTXH cấp cơ sở và trong thực tế cuộc sống.

*- Đánh giá hiệu quả của chính sách*

Đánh giá kết quả của việc tổ chức, thực hiện chính sách so sánh với các mục tiêu của chính sách và các nguồn lực đã sử dụng dựa trên các chỉ số đánh giá hiệu quả của chính sách.

So sánh kết quả thực hiện chính sách giữa các địa phương nhằm xác định mức độ thực hiện chính sách và những yếu tố ảnh hưởng tới việc vận dụng chính sách về mặt kinh tế - xã hội.

#### **5.4. Các giải pháp tăng cường năng lực bảo vệ trẻ em của người làm công tác xã hội**

Nâng cao năng lực BVTE cho người làm CTXH cấp cơ sở bao gồm việc tăng cường những kiến thức, kỹ năng BVTE như: kiến thức về các chương trình chăm sóc và BVTE, quy trình BVTE, kiến thức về quản lý trường hợp, kỹ năng tham vấn tâm lý, kỹ năng xử lý tình huống khẩn cấp để họ hiểu rõ vai trò của mình trong công tác phối hợp với các đơn vị liên quan, đồng thời hiểu về chức năng nhiệm vụ của các đơn vị trong hệ thống BVTE. Để thực hiện tốt vai trò, trách nhiệm của người làm CTXH trong quy trình BVTE thì cần có những kiến thức về quy trình BVTE bao gồm:

- Thu thập và xử lý các thông tin liên quan tới trường hợp trẻ em cần được bảo vệ, Đây là những trường hợp trẻ em có nguy cơ bị tổn hại đến sức khỏe tinh thần, thể chất, trẻ em bị xâm hại, trẻ em bị sao nhãng, trẻ em bị bóc lột và trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt.

- Phối hợp với các bên liên quan đánh giá tính chính xác của thông tin,

- Đánh giá mức độ tổn hại, các vấn đề của trẻ em.
- Xác định nhu cầu của trẻ em cần can thiệp hỗ trợ.
- Xác định và đánh giá nguồn lực sẵn có.
- Xây dựng kế hoạch hỗ trợ, can thiệp.
- Tổ chức thực hiện kế hoạch hỗ trợ, can thiệp
- Giám sát, đánh giá việc thực hiện kế hoạch can thiệp
- Chuyển gửi hoặc theo dõi sau khi thực hiện kế hoạch hỗ trợ, can thiệp.
- Báo cáo kết quả thực hiện can thiệp và tình trạng của trẻ em với cấp trên

hoặc người giám sát kỹ thuật.

- Lưu trữ hồ sơ của trẻ.

Phát triển kỹ năng tham vấn tâm lý cho người làm CTXH để hỗ trợ trẻ em và gia đình, Ngoài những kiến thức về đặc điểm tâm lý xã hội của trẻ em, người làm CTXH cần được trang bị các kỹ năng như kỹ năng lắng nghe, kỹ năng quan sát, kỹ năng thấu cảm, kỹ năng tham vấn,... Đây là kỹ năng quan trọng làm thay đổi cảm nhận, suy nghĩ, hành vi của thân chủ, giúp thân chủ có suy nghĩ tích cực và tăng cường khả năng ứng phó đối với những vấn đề trong cuộc sống.

Tăng cường kỹ năng làm việc đa ngành. Công tác BVTE rất đa dạng có liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị, ban ngành khác nhau và việc xử lý can thiệp các trường hợp trẻ em cần sự phối hợp của các đơn vị, ban ngành như giáo dục, y tế, công an, tòa án... , kỹ năng xử lý tình huống khẩn cấp.

Tăng cường sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị liên quan tới công tác bảo vệ và chăm sóc trẻ em nhằm đảm bảo tính liên kết giữa các nguồn lực trợ giúp toàn diện, thuận lợi cho trẻ em và gia đình, Huy động sự tham gia của các tổ chức phi chính phủ, tổ chức tư nhân và cộng đồng trong việc trợ giúp nguồn lực tài chính cho công tác BVTE ngoài ngân sách nhà nước.

Đề cao vai trò, trách nhiệm của người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE, cần xây dựng vị trí việc làm cho cán bộ BVTE để họ tập trung vào phát triển công tác BVTE. Các cấp, các ngành và địa phương cần quan tâm tới người làm CTXH nhiều hơn và chăm lo đời sống cho họ. Có những chính sách lương thưởng tạo động lực để họ yên tâm công tác.

Tuyên truyền nâng cao nhận thức cho cha, mẹ/người chăm sóc trẻ em, cộng đồng và người dân về vai trò, trách nhiệm của cá nhân, gia đình, cộng đồng và xã hội đối với việc BVTE, về ý nghĩa quan trọng của công tác BVTE trong đời sống xã hội.

## **5.5. Đề xuất khung năng lực bảo vệ trẻ em cho người làm công tác xã hội cấp cơ sở**

### **5.5.1. Cơ sở lý luận**

Khung năng lực “mô tả tổ hợp các kiến thức, kỹ năng và đặc điểm các nhân cần để hoàn thành tốt một vai trò/công việc” (Dương Thị Hoài Nhung, Vũ Thị Hương Giang, 2017). Xây dựng khung năng lực cho người làm CTXH về BVTE bao gồm các kiến thức, kỹ năng BVTE các cấp độ và thái độ/phẩm chất của nhân viên CTXH khi làm việc với trẻ em và gia đình, làm việc đa ngành.

Khung năng lực BVTE bao gồm các tiêu chuẩn năng lực BVTE của đội ngũ người làm CTXH cấp cơ sở cần được xây dựng phù hợp với các mục tiêu, sứ mệnh và tầm nhìn của cơ quan, tổ chức nơi đội ngũ nhân viên này làm việc.

Kết cấu của khung năng lực thường bao gồm các nhóm năng lực như năng lực theo vai trò, năng lực chung/cốt lõi, năng lực chuyên môn, năng lực hành vi. Năng lực theo vai trò là các năng lực ứng dụng cho các vị trí cụ thể, năng lực chung là năng lực bắt buộc cho mọi vị trí việc làm, năng lực chuyên môn được xác định theo ngành nghề, năng lực hành vi là các năng lực cụ thể của cá nhân nhằm đảm bảo khả năng ứng dụng và mức độ thuần thục (Trần Thị Minh Phương, 2022, tr, 36). Trong phạm vi của nghiên cứu này chủ yếu dành cho người làm CTXH cấp cơ sở là nhân viên nên nghiên cứu đề xuất 2 nhóm năng lực chính như sau:

Năng lực chung/cốt lõi: gồm các năng lực cần thiết cho tất cả các vị trí và được xác định dựa trên chiến lược, giá trị của cơ quan.

Năng lực chuyên môn: là các kiến thức, kỹ năng chuyên môn về BVTE và thái độ/hành vi gắn với vai trò, vị trí của người làm CTXH cấp cơ sở trong lĩnh vực BVTE để hoàn thành công việc.



### ***5.5.2. Cơ sở thực tiễn***

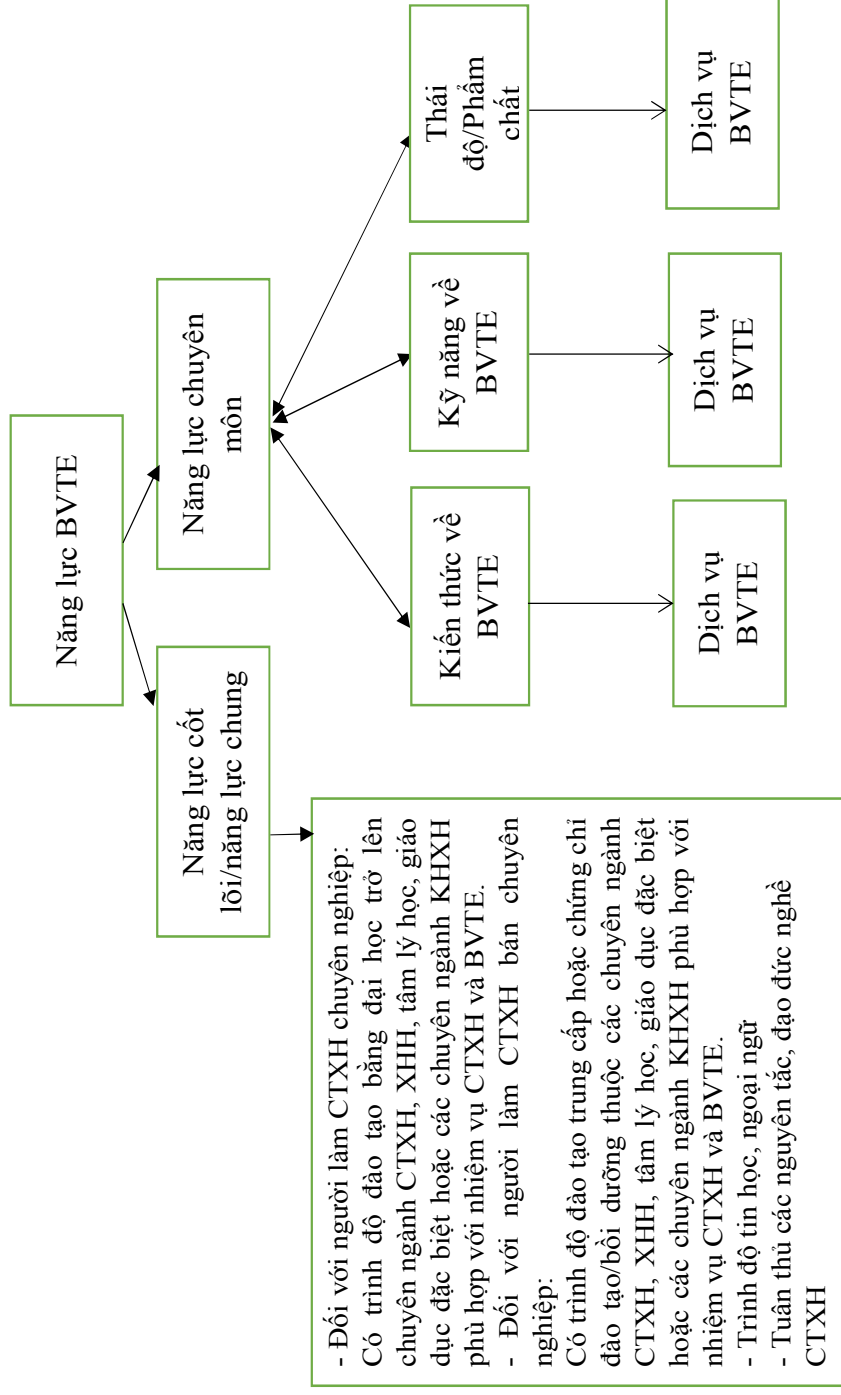
Khung năng lực BVTE là cơ sở để tuyển dụng những nhân viên CTXH có năng lực phù hợp với chiến lược phát triển nhân sự của cơ quan. Hỗ trợ nhà quản lý đánh giá kết quả công việc, năng suất, chất lượng của nhân viên.

Ngoài ra, khung năng lực BVTE giúp người làm CTXH hiểu các kiến thức và kỹ năng cần thiết theo yêu cầu của công việc từ đó lập kế hoạch tiếp cận những kỹ năng cần thiết trong tương lai.

Khung năng lực BVTE có ý nghĩa quan trọng khi ứng dụng trong thực tế phục vụ cho công tác đánh giá năng lực của người làm CTXH. Đây là công cụ tham chiếu quan trọng với mục tiêu xác định được những ưu điểm và tồn tại về năng lực trên cơ sở đó đưa ra những giải pháp để đáp ứng yêu cầu của công việc phù hợp với mục tiêu và chiến lược phát triển của cơ quan, tổ chức.

Nghiên cứu này đã xác định năng lực BVTE của người làm CTXH và những hạn chế về kiến thức, kỹ năng BVTE và thái độ/hành vi của họ, qua đó nhận thấy cần phải có khung năng lực BVTE nhằm mô tả các năng lực, hành vi cụ thể cần thiết. Đây là cơ sở xây dựng chế độ lương, thưởng phù hợp với năng lực, khả năng của mỗi người làm CTXH.

Xuất phát từ cơ sở lý luận và cơ sở thực tiễn, nghiên cứu đã đề xuất khung năng lực BVTE cho người làm CTXH cấp cơ sở phù hợp với bối cảnh của Việt Nam. Khung năng lực đề xuất được xây dựng dựa trên cơ sở phân tích các tài liệu nghiên cứu về khung năng lực BVTE trên thế giới và các tài liệu nghiên cứu của Việt Nam. Sau đây là khung năng lực BVTE:



**Biểu đồ 5.1. Khung năng lực BVTE**

**Bảng 5.1. Mô tả nhóm năng lực cốt lõi/ năng lực chung của người làm CTXH cấp cơ sở**

<b>Nhóm yêu cầu</b>	<b>Người làm CTXH chuyên nghiệp (người làm CTXH tại các cơ sở dịch vụ)</b>	<b>Người làm công tác CTXH bán chuyên nghiệp (người làm CTXH cấp xã)</b>
Trình độ đào tạo	Có bằng đại học trở lên về CTXH hoặc các chuyên ngành KHXH khác phù hợp với nhiệm vụ CTXH (Xã hội học, Tâm lý học, Giáo dục đặc biệt)	Có bằng trung cấp hoặc chứng chỉ đào tạo/bồi dưỡng về CTXH, các chuyên ngành KHXH khác phù hợp với nhiệm vụ CTXH (Xã hội học, Tâm lý học, Giáo dục đặc biệt)
Kỹ năng giao tiếp	Kỹ năng giao tiếp chuyên nghiệp	Kỹ năng giao tiếp cơ bản
Kỹ năng ngoại ngữ, tin học	Có kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin cơ bản, sử dụng được ngoại ngữ hoặc tiếng dân tộc thiểu số theo yêu cầu vị trí việc làm	
Đạo đức nghề nghiệp	<p>1, Có phẩm chất chính trị, đạo đức tốt; chấp hành chủ trương, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước.</p> <p>2, Đặt lợi ích của đối tượng là mục tiêu quan trọng nhất trong hoạt động nghề nghiệp, có ý thức bảo vệ lợi ích lâu dài và liên tục cho đối tượng; tôn trọng đời tư, quyền tự quyết và quyền bảo mật của đối tượng; khuyến khích, hỗ trợ đối tượng thực hiện những mục tiêu phù hợp.</p> <p>3, Không lợi dụng mối quan hệ nghề nghiệp để vụ lợi cá nhân ảnh hưởng đến công tác trợ giúp đối tượng.</p> <p>4, Tôn trọng, cởi mở, đoàn kết, đồng cảm và chia sẻ với các đồng nghiệp trong hoạt động nghề nghiệp.</p> <p>5, Thực hiện đúng và đầy đủ các nghĩa vụ của người viên chức trong hoạt động nghề nghiệp.</p> <p>6, Thường xuyên học tập nâng cao trình độ nghiệp vụ CTXH.</p> <p>7, Tuân thủ quy trình về tính liên tục của dịch vụ.</p>	
Đặc điểm của cá nhân	Kinh nghiệm của cá nhân trong lĩnh vực BVTE	Kinh nghiệm của cá nhân trong lĩnh vực BVTE

*Nguồn: Nghiên cứu của luận án*

Bảng 5.1 thể hiện nhóm năng lực chung cho người làm CTXH chuyên

ng nghiệp và bán chuyên nghiệp cấp cơ sở trong lĩnh vực BVTE. Nhóm năng lực chung bao gồm: trình độ đào tạo, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng ngoại ngữ, tin học, đạo đức nghề nghiệp và đặc điểm của cá nhân. Tuy nhiên, có sự khác biệt về yêu cầu năng lực đối với mỗi đối tượng khác nhau là người làm CTXH chuyên nghiệp và bán chuyên nghiệp. Ngoài nhóm năng lực chung, người làm CTXH cần phải có năng lực chuyên môn về BVTE để có thể làm việc với trẻ em và gia đình một cách chuyên nghiệp, đồng thời cung cấp dịch vụ một cách hiệu quả. Bảng sau thể hiện 5 cấp độ năng lực của người làm CTXH cấp cơ sở.

**Bảng 5.2. Mô tả các cấp độ năng lực bảo vệ trẻ em**

Năng lực BVTE	Cấp độ	Mô tả cấp độ
Kiến thức BVTE	5	Hiểu biết sâu rộng các kiến thức BVTE và ứng dụng sáng tạo, linh hoạt vào công việc
	4	Hiểu biết chuyên sâu các kiến thức và ứng dụng linh hoạt vào công việc
	3	Hiểu đầy đủ các kiến thức BVTE và ứng dụng vào công việc
	2	Hiểu cơ bản về các kiến thức BVTE và ứng dụng vào công việc
	1	Hiểu sơ qua về các kiến thức BVTE và ứng dụng vào công việc
Kỹ năng BVTE	5	Hiểu biết sâu rộng các kỹ năng BVTE và ứng dụng sáng tạo, linh hoạt vào công việc
	4	Hiểu biết chuyên sâu các kỹ năng BVTE và ứng dụng linh hoạt vào công việc
	3	Hiểu đầy đủ các kỹ năng về BVTE và ứng dụng vào công việc
	2	Hiểu cơ bản về các kỹ năng BVTE và ứng dụng vào công việc
	1	Hiểu sơ qua về các kỹ năng BVTE và ứng dụng vào công việc

Thái độ/hành vi	5	Thể hiện tinh thần trách nhiệm rất cao
	4	Thể hiện tinh thần trách nhiệm cao
	3	Thể hiện tinh thần trách nhiệm
	2	Chưa thể hiện tinh thần trách nhiệm
	1	Thiếu tinh thần trách nhiệm

Bảng sau thể hiện các cấp độ năng lực BVTE của người làm CTXH chuyên nghiệp tại các cơ sở dịch vụ tại cộng đồng:

**Bảng 5.3. Mô tả nhóm năng lực bảo vệ trẻ em của người làm CTXH chuyên nghiệp**

<b>Năng lực BVTE</b>	<b>Mô tả năng lực</b>	<b>Các cấp độ năng lực</b>
Kiến thức về BVTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các kiến thức về luật pháp, chính sách về BVTE và lĩnh vực liên quan</li> <li>- Các chương trình, đề án, nguồn lực BVTE</li> <li>- Kiến thức lý thuyết của quốc tế và trong nước về lĩnh vực trẻ em và gia đình</li> <li>- Kiến thức về quản lý trường hợp/ca</li> <li>- Kiến thức thực hành CTXH và BVTE</li> <li>- Kiến thức về tâm lý - xã hội của trẻ em, về vấn đề bảo vệ trẻ em, nhu cầu dịch vụ và cách tiếp cận triển khai dịch vụ mang tính phòng ngừa và ứng phó</li> <li>- Kiến thức đánh giá và lập kế hoạch can thiệp trường hợp</li> <li>- Quy trình BVTE</li> </ul>	<p>Cấp độ 5: Hiểu biết sâu rộng các kiến thức và ứng dụng sáng tạo, linh hoạt vào công việc</p> <p>Cấp độ 4: Hiểu biết chuyên sâu các kiến thức và ứng dụng linh hoạt vào công việc</p>
Kỹ năng BVTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kỹ năng tư vấn luật pháp, chính sách, dịch vụ</li> <li>- Kỹ năng tham vấn tâm lý</li> <li>- Đánh giá nguy cơ, vấn đề của trẻ em, các nhu cầu, nguồn lực trợ giúp, quá trình can thiệp</li> </ul>	<p>Cấp độ 5: Hiểu rõ các kỹ năng và ứng dụng linh hoạt và sáng tạo vào công việc</p> <p>Cấp độ 4: Hiểu rõ các</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kỹ năng làm việc với trẻ em và gia đình</li> <li>- Kỹ năng xử lý trong tình huống khẩn cấp</li> <li>- Kỹ năng làm việc nhóm liên ngành</li> <li>- Kỹ năng xử lý căng thẳng, khủng hoảng</li> <li>- Kỹ năng phát hiện, phòng ngừa, hỗ trợ và can thiệp</li> <li>- Kết nối, điều phối, giám sát dịch vụ</li> </ul>	<p>kỹ năng và ứng dụng linh hoạt vào công việc</p>
<p>Thái độ/hành vi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cần, kiệm, liêm, chính</li> <li>- Tâm huyết, trách nhiệm, chủ động và sáng tạo</li> <li>- Kiên nhẫn, thấu hiểu, chia sẻ và quan tâm</li> <li>- Đặt lợi ích của đối tượng là quan trọng nhất</li> <li>- Chịu trách nhiệm về các hoạt động nghề nghiệp</li> <li>- Giữ gìn sự đoàn kết với các đồng nghiệp</li> <li>- Chăm sóc bản thân và xây dựng hình ảnh phù hợp</li> <li>- Tuân thủ các nguyên tắc cơ bản của nghề nghiệp</li> <li>- Tuân thủ kỷ luật nghề nghiệp,</li> </ul>	<p>Cấp độ 5: Thể hiện tinh thần trách nhiệm rất cao</p> <p>Cấp độ 4: Thể hiện tinh thần trách nhiệm cao</p>

*Nguồn: Nghiên cứu của luận án*

Bảng sau thể hiện mức độ năng lực BVTE của người làm CTXH bán chuyên nghiệp (người làm CTXH phụ trách công tác BVTE cấp xã):

**Bảng 5.4. Mô tả nhóm năng lực bảo vệ trẻ em của người làm công tác xã hội  
phụ trách công tác bảo vệ trẻ em cấp xã**

<b>Năng lực BVTE</b>	<b>Mô tả năng lực</b>	<b>Các cấp độ năng lực</b>
Kiến thức về BVTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các kiến thức về luật pháp, chính sách về BVTE và lĩnh vực liên quan</li> <li>- Các chương trình, đề án, nguồn lực BVTE</li> <li>- Nhận diện các vấn đề, nguy cơ của trẻ em</li> <li>- Các dịch vụ BVTE</li> <li>- Quy trình BVTE</li> <li>- Kiến thức về quản lý trường hợp/ca</li> <li>- Kiến thức thực hành CTXH và BVTE</li> <li>- Kiến thức về tâm lý - xã hội của trẻ em, về vấn đề bảo vệ trẻ em, nhu cầu dịch vụ và cách tiếp cận triển khai dịch vụ mang tính phòng ngừa và ứng phó</li> <li>- Kiến thức đánh giá và lập kế hoạch can thiệp trường hợp</li> </ul>	Cấp độ 3: Hiểu đầy đủ các kiến thức về và ứng dụng vào công việc
Kỹ năng BVTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kỹ năng tư vấn luật pháp, chính sách, dịch vụ</li> <li>- Đánh giá nguy cơ, vấn đề của trẻ em, các nhu cầu, nguồn lực trợ giúp</li> <li>- Kỹ năng làm việc với trẻ em và gia đình</li> <li>- Kỹ năng xử lý trong tình huống khẩn cấp</li> <li>- Kỹ năng làm việc nhóm liên ngành</li> <li>- Kỹ năng xử lý căng thẳng, khủng hoảng</li> <li>- Kỹ năng phát hiện, phòng ngừa, hỗ trợ và can thiệp</li> </ul>	Cấp độ 3: Hiểu đầy đủ các kỹ năng và ứng dụng vào công việc
Thái	- Cần, kiệm, liêm, chính	Cấp độ 4: Thể hiện

độ/hành vi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tâm huyết, trách nhiệm, chủ động và sáng tạo</li> <li>- Kiên nhẫn, thấu hiểu, chia sẻ và quan tâm</li> <li>- Đặt lợi ích của đối tượng là quan trọng nhất</li> <li>- Chịu trách nhiệm về các hoạt động nghề nghiệp</li> <li>- Giữ gìn sự đoàn kết với các đồng nghiệp</li> <li>- Chăm sóc bản thân và xây dựng hình ảnh phù hợp</li> <li>- Tuân thủ các nguyên tắc cơ bản của nghề nghiệp</li> <li>- Tuân thủ kỷ luật nghề nghiệp,</li> </ul>	tinh thần trách nhiệm cao Cấp độ 3: Thể hiện tinh thần trách nhiệm
------------	--	---

Bảng sau thể hiện mức độ năng lực BVTE của người làm CTXH bán chuyên nghiệp (cộng tác viên BVTE cấp xã):

**Bảng 5.5. Mô tả nhóm năng lực bảo vệ trẻ em của cộng tác viên bảo vệ trẻ em cấp xã**

Năng lực BVTE	Mô tả năng lực	Các cấp độ năng lực
Kiến thức về BVTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các kiến thức về luật pháp, chính sách về BVTE</li> <li>- Các chương trình, đề án, nguồn lực BVTE</li> <li>- Nhận diện các vấn đề, nguy cơ của trẻ em</li> <li>- Các dịch vụ BVTE</li> <li>- Quy trình BVTE</li> <li>- Kiến thức thực hành CTXH và BVTE</li> <li>- Kiến thức về tâm lý - xã hội của trẻ em, về vấn đề bảo vệ trẻ em, nhu cầu dịch vụ và cách tiếp cận triển khai dịch vụ mang tính phòng ngừa và ứng phó</li> </ul>	Cấp độ 2: Hiểu cơ bản về các kỹ năng BVTE và ứng dụng vào công việc Cấp độ 1: Hiểu sơ qua về các kỹ năng BVTE và ứng dụng vào công việc
Kỹ năng	- Kỹ năng tư vấn luật pháp, chính sách, dịch vụ	Cấp độ 2: Hiểu cơ



BVTE	vụ <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đánh giá nguy cơ, vấn đề của trẻ em, các nhu cầu, nguồn lực trợ giúp</li> <li>- Kỹ năng làm việc với trẻ em và gia đình</li> <li>- Kỹ năng xử lý trong tình huống khẩn cấp</li> <li>- Kỹ năng làm việc nhóm liên ngành</li> <li>- Kỹ năng phát hiện, phòng ngừa và hỗ trợ</li> </ul>	bản về các kiến thức BVTE và ứng dụng vào công việc Cấp độ 1: Hiểu sơ qua về về các kiến thức BVTE và ứng dụng vào công việc
Thái độ/hành vi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cần, kiệm, liêm, chính</li> <li>- Tâm huyết, trách nhiệm, chủ động và sáng tạo</li> <li>- Kiên nhẫn, thấu hiểu, chia sẻ và quan tâm</li> <li>- Đặt lợi ích của đối tượng là quan trọng nhất</li> <li>- Chịu trách nhiệm về các hoạt động nghề nghiệp</li> <li>- Giữ gìn sự đoàn kết với các đồng nghiệp</li> <li>- Chăm sóc bản thân và xây dựng hình ảnh phù hợp</li> <li>- Tuân thủ các nguyên tắc cơ bản của nghề nghiệp</li> <li>- Tuân thủ kỷ luật nghề nghiệp,</li> </ul>	Cấp độ 4: Thể hiện tinh thần trách nhiệm cao Cấp độ 3: Thể hiện tinh thần trách nhiệm

Các cấp độ năng lực BVTE của người làm CTXH cấp xã được thể hiện theo khung năng lực BVTE và có bảng mô tả năng lực riêng theo 5 cấp độ từ cao đến thấp (cấp độ 5 đến cấp độ 1) cho người làm CTXH cấp cơ sở chuyên nghiệp (người làm CTXH trong các cơ sở dịch vụ) và bán chuyên nghiệp (người làm CTXH cấp xã: người làm công tác BVTE và cộng tác viên BVTE).

## **Tiểu kết Chương V**

Năng lực của người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE tại TP, Hà Nội có ý nghĩa quan trọng trong việc phát triển hệ thống BVTE. Người làm CTXH có năng lực chuyên môn tốt sẽ góp phần tối đa hóa chất lượng dịch vụ cung cấp cho trẻ em và gia đình. Từ cơ sở lý luận về năng lực BVTE, nghiên cứu đã xác định những vấn đề, khó khăn liên quan tới năng lực BVTE và đưa ra đề xuất về các giải pháp cho từng tồn tại, khó khăn của nhân viên CTXH trong quá trình thực hiện công việc.

Xác định những hạn chế về kiến thức, kỹ năng CTXH và BVTE của người làm CTXH từ đó tìm ra giải pháp phù hợp để họ có thể phát triển năng lực chuyên môn trong lĩnh vực BVTE. Nghiên cứu cũng đưa ra những khuyến nghị đối với các cơ quan quản lý Nhà nước như Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội, Bộ Nội vụ và các cơ sở dịch vụ CTXH liên quan đến chính sách đào tạo/bồi dưỡng nhân sự, vị trí việc làm và khung năng lực BVTE của người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE nhằm phát triển đội ngũ nhân viên CTXH chuyên trách thực hiện công tác BVTE một cách chuyên nghiệp.

## KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

### I. Kết luận

Nghiên cứu đã đưa ra một bức tranh tổng thể về thực trạng năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở với việc phân tích, mô tả các cấp độ trình độ, năng lực khác nhau về công tác BVTE, mức độ khả năng thực hiện công tác phòng ngừa, hỗ trợ và can thiệp trong công tác BVTE, phân tích, đánh giá những yếu tố ảnh hưởng mạnh tới năng lực BVTE của họ. Từ đó, xác định được những điểm mạnh và những tồn tại về năng lực BVTE của người tham gia nghiên cứu và đưa ra những giải pháp để giải quyết những vấn đề liên quan tới năng lực BVTE, đề xuất khung năng lực BVTE nhằm tăng cường năng lực cho người làm CTXH cấp cơ sở trong lĩnh vực BVTE.

Luận án đã vận dụng các lý thuyết Học tập, lý thuyết Hệ thống sinh thái và khung năng lực ASK nhằm chứng minh các giả thuyết nghiên cứu. Các phát hiện đã cho thấy người làm CTXH cấp cơ sở còn thiếu năng lực về kiến thức, kỹ năng về BVTE và thái độ đối với thân chủ. Các yếu tố ảnh hưởng bao gồm đặc điểm cá nhân, giáo dục và đào tạo, môi trường làm việc, yếu tố văn hóa có tác động cao đến năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở. Cần phải xây dựng khung năng lực BVTE cho người làm CTXH cấp cơ sở đáp ứng yêu cầu thực tiễn. Kết quả nghiên cứu đã chứng minh các giả thuyết là đúng.

Nghiên cứu về thực trạng năng lực BVTE của người làm CTXH đã cập nhật những số liệu mới về trẻ em trên cả nước và tại TP. Hà Nội, những vấn đề mà trẻ em đang gặp phải như bị bạo hành, bị xâm hại và trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt... Đồng thời, tiến hành khảo sát thực tế trình độ CTXH, trình độ BVTE của người tham gia nghiên cứu, mức độ hiểu biết của họ về công tác BVTE, mức độ thực hiện các kỹ năng BVTE và thái độ/hành vi đối với thân chủ, khả năng thực hiện công tác BVTE theo ba cấp độ phòng ngừa, hỗ trợ và can thiệp.

Người làm CTXH cấp cơ sở đều có chứng chỉ nghiệp vụ, trình độ đại học và sau đại học về CTXH, tuy nhiên vẫn còn một số cán bộ chưa qua đào tạo CTXH, trong đó cộng tác viên BVTE chiếm đa số, số lượng cán bộ phụ trách

BVTE và cán bộ/nhân viên CTXH chưa qua đào tạo CTXH chiếm tỷ lệ thấp. Người tham gia nghiên cứu còn hạn chế một số kiến thức như kiến thức về chương trình đề án về BVTE, quy trình BVTE và kiến thức về quản lý trường hợp/ca, Đặc biệt là cán bộ UBND phường vẫn còn nhầm lẫn về quản lý trường hợp/ca và quản lý lưu trữ hồ sơ ca.

Tương tự, thực trạng người làm CTXH cấp cơ sở thực hiện các kỹ năng BVTE của chỉ đạt mức trung bình. Hai kỹ năng mà người làm CTXH thực hiện ở mức trung bình cao nhất là kỹ năng đánh giá nguy cơ, vấn đề của trẻ em và kỹ năng làm việc với trẻ em và gia đình, các kỹ năng còn hạn chế là kỹ năng tham vấn tâm lý và kỹ năng xử lý trong tình huống khẩn cấp. Lý giải điều này người tham gia nghiên cứu cho rằng ít có nhu cầu từ trẻ em và gia đình tại địa bàn do đó họ ít trau dồi các kỹ năng này và người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE, đặc biệt là cán bộ BVTE phường còn thiếu kiến thức về đặc điểm tâm lý - xã hội của từng nhóm đối tượng trẻ em và thiếu hướng dẫn cụ thể trong quá trình đánh giá, can thiệp trong trường hợp khẩn cấp. Ngoài ra, tại các xã, phường, tham vấn tâm lý cho trẻ em ít được quan tâm mà chủ yếu là thực hiện hỗ trợ tài chính cho trẻ em và gia đình, do đó trong trường hợp trẻ em có nhu cầu dịch vụ tham vấn tâm lý thì sẽ được chuyển gửi tới các cơ sở dịch vụ chuyên sâu.

Người làm CTXH có thái độ/hành vi phù hợp với các tiêu chuẩn đạo đức nghề, tuy nhiên vẫn tồn tại một số vấn đề như lãng phí điện tại cơ quan, chưa đảm bảo giờ giấc làm việc, và đôi khi thái độ bị ảnh hưởng bởi cảm xúc mệt mỏi, căng thẳng do làm ca kíp, khối lượng công việc nhiều và mâu thuẫn giữa vai trò trợ giúp và nhu cầu của cha, mẹ của trẻ. Bên cạnh đó nghiên cứu đã thực hiện khảo sát khả năng thực hiện công tác BVTE với ba cấp độ: phòng ngừa, hỗ trợ và can thiệp, người tham gia nghiên cứu đánh giá khả năng thực hiện công tác phòng ngừa ở mức trung bình. Ở cấp độ này, cộng tác viên BVTE là lực lượng chủ yếu thực hiện công tác truyền thông, phổ biến và cung cấp thông tin cho cộng đồng, gia đình trẻ em và thực hiện báo cáo, Cán bộ/nhân viên CTXH và cán bộ VH-XH chủ yếu thực hiện

đào tạo kỹ năng làm cha mẹ cho cha mẹ/người chăm sóc trẻ em; giáo dục kỹ năng tự bảo vệ cho trẻ em.

Ở cấp độ hỗ trợ, người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE cấp cơ sở đã thực hiện công tác hỗ trợ trẻ em và gia đình khá đầy đủ. Mức độ thực hiện tùy thuộc vào vị trí công việc và quy định về vai trò, nhiệm vụ của từng vị trí việc làm. Cán bộ VH-XH và cán bộ/nhân viên CTXH thực hiện công tác hỗ trợ ở mức độ cao về nhận diện nguy cơ và xóa bỏ hoặc giảm thiểu nguy cơ chủ yếu liên quan đến xâm hại tình dục và bạo lực gia đình; hỗ trợ tư vấn luật pháp, chính sách, Ở cấp độ can thiệp, cộng tác viên BVTE hiếm khi thực hiện can thiệp mà hoạt động này được thực hiện chủ yếu bởi cán bộ/nhân viên CTXH và cán bộ phụ trách BVTE.

Nghiên cứu đã xác định, phân tích và đánh giá các yếu tố ảnh hưởng tới năng lực BVTE của người làm CTXH và những khó khăn mà họ gặp phải trong khi thực hiện công việc. Các yếu tố ảnh hưởng tới năng lực BVTE bao gồm: Đặc điểm cá nhân, Giáo dục và đào tạo, Môi trường làm việc, và các yếu tố Văn hóa. Đồng thời, đánh giá được mức độ ảnh hưởng của từng nhóm yếu tố tới năng lực BVTE. Nhóm yếu tố giáo dục và đào tạo có ảnh hưởng tương đối mạnh tới năng lực BVTE của người làm CTXH, trong đó nhóm yếu tố nổi bật có ảnh hưởng mạnh nhất tới năng lực BVTE với sự đồng thuận nhất trí cao của người làm CTXH là kiến thức, kỹ năng về CTXH và kiến thức chuyên môn về BVTE. Ngoài ra, nghiên cứu cũng xác định một số khó khăn nổi bật của người làm CTXH, đó là thu nhập thấp, thái độ của cộng đồng thờ ơ với các vấn đề của trẻ em, gia đình trẻ em không có thái độ hợp tác trong quá trình làm việc.

Đặc điểm cá nhân của người làm CTXH có ảnh hưởng mạnh tới năng lực của người làm CTXH. Với kinh nghiệm thực hành CTXH và BVTE người làm CTXH tin rằng họ sẽ tiếp thu những kiến thức mới nhanh hơn như hiểu được quy trình can thiệp và xác định được vấn đề của trẻ em một cách chính xác và kịp thời. Sự cầu thị, trách nhiệm và đức tính hướng ngoại sẽ giúp cho người làm CTXH trong việc thực hiện phối hợp đa ngành. Nhóm yếu tố Môi trường làm việc có ảnh hưởng khá mạnh tới năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở. Trong đó, yếu tố kiến thức mới

tiếp thu tại nơi làm việc có tác động tích cực tới năng lực BVTE. Tuy nhiên, yếu tố hành chính/quy trình làm việc bắt buộc như việc điền các biểu mẫu phức tạp, thực hiện nhiều báo cáo chiếm nhiều thời gian làm việc của người làm công tác BVTE và cập nhật thông tin cơ sở dữ liệu về trẻ em thường xuyên bị nghẽn mạng gây khó khăn cho họ.

Mặc dù, chính sách đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực của cơ quan có tạo điều kiện cho cán bộ đi học tuy nhiên hiệu quả chưa cao. Lý giải điều này người tham gia nghiên cứu đã phản ánh phương pháp tổ chức chưa phù hợp với lớp học thực hành, số lượng học viên đông cả hội trường, nội dung tập huấn chưa sát với thực tế công việc của người làm công tác BVTE và còn mang tính học thuật cao. Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy đội ngũ cán bộ UBND phường chưa coi trọng sự cần thiết và vai trò của công tác đào tạo BVTE. Ngược lại, người làm CTXH tại các trung tâm dịch vụ có sự quan tâm hơn đến các khóa tập huấn nâng cao năng lực BVTE. Nhóm yếu tố văn hóa có ảnh hưởng tương đối mạnh tới năng lực BVTE của người làm CTXH. Xem xét một số yếu tố có ảnh hưởng tiêu cực tới năng lực BVTE, làm cản trở việc phát hiện trẻ em bị xâm hại và bị bạo hành. Đó là, sự xấu hổ, ngại tiết lộ chuyện của gia đình và thái độ thờ ơ của người dân, cộng đồng và xã hội. Sự e dè, sợ bị vạ lây của những người xung quanh gây khó khăn, cản trở cho việc phát hiện vụ việc.

Ngoài những yếu tố ảnh hưởng tới năng lực BVTE thì người làm CTXH cũng gặp phải nhưng khó khăn như: thu nhập thấp, áp lực công việc và khối lượng công việc nhiều do khối lượng ca tăng cao và cán bộ làm công tác BVTE cấp xã phải kiêm nhiệm nhiều công việc làm hạn chế việc tham dự các lớp tập huấn và làm giảm tập trung vào công tác bảo vệ trẻ em. Thái độ thờ ơ của cộng đồng đối với các vấn đề của trẻ em, gia đình trẻ em không hợp tác với nhân viên, khó khăn trong phối hợp công tác đa ngành là những cản trở trong quá trình thực hiện công việc của đội ngũ này.

Từ những kết quả nghiên cứu, có thể thấy năng lực BVTE của người làm CTXH còn những thiếu hụt cần được bồi dưỡng, bù đắp. Trong quá trình thực hiện

công việc họ còn gặp những khó khăn và thách thức. Do đó, nghiên cứu đã đưa ra những giải pháp, đề xuất khung năng lực BVTE và các khuyến nghị nhằm cải thiện nâng cao năng lực BVTE cho người làm CTXH cấp cơ sở.

## **II. Khuyến nghị**

Từ việc nghiên cứu về thực trạng năng lực BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở trong lĩnh vực BVTE, các yếu tố ảnh hưởng tới năng lực BVTE, đề tài đưa ra 04 nhóm khuyến nghị bao gồm: Nhóm khuyến nghị đối với các cơ quan quản lý Nhà nước, các cơ sở cung cấp dịch vụ CTXH, các cơ sở đào tạo CTXH và người làm CTXH cấp cơ sở.

### **2.1. Đối với các đơn vị quản lý Nhà nước**

Xây dựng vị trí việc làm cho người làm công tác trẻ em cấp cơ sở để giảm tải công việc kiêm nhiệm và tập trung phát triển năng lực cho đội ngũ này; khung năng lực BVTE cho người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE nhằm xác định những năng lực và hành vi cần phải đáp ứng theo tiêu chuẩn vị trí công việc. Trên cơ sở đó, xác định được vai trò của người làm CTXH cấp cơ sở giúp đánh giá được mức độ phù hợp và hoàn thành yêu cầu công việc của vị trí đảm nhiệm.

Xây dựng khung năng lực BVTE cho người làm CTXH là cơ sở quan trọng trong việc xác định các nhu cầu đào tạo, nội dung chương trình đào tạo để bù đắp cho những hạn chế về năng lực, đồng thời thực hiện đánh giá năng lực của người làm CTXH nhằm phát triển đội ngũ người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE, Khi xây dựng khung năng lực, cần xác định được các loại năng lực và cấp độ ở từng năng lực của vị trí công việc BVTE.

Chuẩn hóa cơ cấu tổ chức, hệ thống vị trí việc làm nhằm xác định vai trò, nhiệm vụ của vị trí việc làm liên quan tới bảo vệ và chăm sóc trẻ em, các năng lực gắn với việc thực hiện những nhiệm vụ nhất định, do đó cần cụ thể hóa năng lực BVTE cho người làm CTXH cấp cơ sở.

Xây dựng chính sách đãi ngộ, lương thưởng cho người làm CTXH theo năng lực đã được xác định, mô tả trong khung năng lực BVTE để khuyến khích nhằm tạo

động lực phấn đấu cho người làm CTXH cấp cơ sở.

Hệ thống hóa các văn bản chính sách, pháp luật về CTXH, BVTE có định hướng rõ ràng và có hướng dẫn cụ thể đưa vào áp dụng trong thực tiễn một cách hiệu quả.

Thường xuyên nâng cấp hệ thống cơ sở dữ liệu quản lý thông tin trẻ em để công tác cập nhật dữ liệu, thông tin được thực hiện nhanh chóng, hiệu quả.

## **2.2. Đối với các cơ sở cung cấp dịch vụ công tác xã hội**

Các cơ sở cung cấp các dịch vụ CTXH cần tạo điều kiện thuận lợi cho người làm CTXH thực hiện công việc như: phát triển chính sách đào tạo, bồi dưỡng; chính sách đãi ngộ khuyến khích tạo động lực làm việc và cam kết với nghề.

Điều phối phân công nhiệm vụ phù hợp giảm bớt khối lượng công việc cho nhân viên CTXH trong lĩnh vực BVTE, Cần có giám sát viên hướng dẫn và giám sát về mặt kỹ thuật cho đội ngũ này nhằm đảm bảo tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ và sự chuyên nghiệp của người làm CTXH.

Nâng cao năng lực cho nhân viên trong lĩnh vực BVTE bao gồm tăng cường kiến thức về các chương trình chăm sóc và BVTE, quy trình BVTE, kiến thức về quản lý trường hợp; các kiến thức, kỹ năng thực hành CTXH; kỹ năng xử lý trong trường hợp khẩn cấp, kỹ năng tham vấn tâm lý, kỹ năng làm việc nhóm liên ngành...Ngoài ra, cần trang bị thêm kiến thức về quy trình BVTE, hiểu về chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị, cơ quan trong hệ thống, các phương thức báo cáo, đánh giá trường hợp đặc biệt là những trường hợp phức tạp cần sự phối hợp đa ngành, cần được những người có chuyên môn và kỹ năng hỗ trợ, cung cấp dịch vụ tham vấn.

Hỗ trợ đào tạo cha, mẹ/người chăm sóc trẻ em về kỹ năng làm cha mẹ, kỹ năng chăm sóc và giáo dục trẻ em, kỹ năng phát hiện và phòng ngừa các nguy cơ xảy đến với trẻ em, Trang bị cho trẻ những kiến thức, kỹ năng cần thiết để ứng phó với những khó khăn tâm lý trong các mối quan hệ với bạn bè, cha, mẹ, gia đình, thầy cô.

Cần phát triển mạng lưới liên ngành với các trung tâm dịch vụ CTXH tư



nhân, các tổ chức đoàn thể, tổ chức phi Chính phủ. Mở rộng quan hệ hợp tác với các nhà tài trợ để có nguồn kinh phí cho một số dịch vụ, Cần lập kế hoạch cho các hỗ trợ tài chính ngắn hạn và dài hạn, trong đó nguồn tài chính từ các nhà tài trợ, và từ ngân sách Nhà nước.

Tăng cường truyền thông nâng cao nhận thức cho người dân, gia đình, cộng đồng và xã hội về vai trò, trách nhiệm của họ trong việc chăm sóc và bảo vệ trẻ em, phổ biến các quy định của luật pháp, chính sách về trẻ em...

Phát triển các dịch vụ BVTE: Tăng cường công tác giám sát, phát hiện và ngăn chặn các tình huống xấu, tình huống bạo lực có ảnh hưởng đến trẻ em. Tổ chức các hình thức giáo dục, trợ giúp nâng cao kỹ năng sống, kỹ năng tự bảo vệ bản thân cho trẻ em, tăng cường năng lực cho trẻ em và gia đình trong việc phòng ngừa các nguy cơ gây tổn hại đến trẻ em.

Mở rộng mạng lưới các tổ chức, các dịch vụ cho trẻ em tại cộng đồng, Liên kết chặt chẽ gia đình và cộng đồng thôn xã, khu phố trong bảo vệ trẻ em. Liên kết chặt chẽ với hệ thống BVTE từ cấp xã/phường đến huyện/quận tạo nguồn lực cho người làm CTXH trong việc kết nối với trẻ em và gia đình.

### **2.3. Đối với các cơ sở đào tạo công tác xã hội**

Xây dựng các chương trình đào tạo/tập huấn cho đội ngũ người làm CTXH, cán bộ/nhân viên CTXH trong lĩnh vực BVTE với các nội dung được thiết kế phù hợp với công tác bảo vệ và chăm sóc trẻ em như kiến thức về các đặc điểm tâm lý, xã hội của từng nhóm đối tượng trẻ em, kiến thức về quy trình BVTE, kỹ năng tham vấn tâm lý, kỹ năng xử lý tình huống trong trường hợp khẩn cấp...

Lồng ghép các kiến thức và kỹ năng cơ bản về BVTE bao gồm đạo đức nghề nghiệp trong các chương trình đào tạo CTXH trình độ đại học hoặc sau đại học, Tăng cường chương trình thực hành CTXH cho sinh viên.

Tham gia vào việc nghiên cứu và phát triển luật pháp, chính sách về BVTE nhằm tạo cơ sở cho việc thực hiện BVTE một cách hiệu quả, góp phần cải thiện dịch vụ, qua đó có thể đưa ra được những tư vấn, hỗ trợ quản lý cho những nhà

hoạch định chính sách ở cấp quốc gia và cấp tỉnh về công tác BVTE.

Tiến hành đào tạo/tập huấn nâng cao năng lực cho người làm CTXH và cộng tác viên BVTE ở cộng đồng các kiến thức, kỹ năng chuyên sâu về BVTE nhằm nâng cao năng lực cho họ để trở thành những cán bộ có chuyên môn sâu, cung cấp dịch vụ chất lượng cao cho trẻ em và gia đình.

Tăng cường giáo dục kiến thức, kỹ năng về BVTE, đặc biệt về phòng ngừa xâm hại tình dục và bạo lực đối với trẻ em cho cá nhân, gia đình, cộng đồng, người trực tiếp làm việc với trẻ em; kiến thức, kỹ năng tự bảo vệ, phòng ngừa xâm hại cho trẻ em.

#### **2.4. Đối với người làm công tác xã hội cấp cơ sở**

Tự trau dồi các kiến thức, kỹ năng về BVTE để thực hiện tốt nhiệm vụ BVTE như: tăng cường năng lực nghiên cứu các chính sách, đề án, chương trình chăm sóc và BVTE, quy trình BVTE và kiến thức quản lý trường hợp/ca. Phát triển các kỹ năng tham vấn tâm lý, kỹ năng xử lý trong tình huống khẩn cấp và kỹ năng làm việc nhóm liên ngành với các đơn vị, cơ quan ban ngành có liên quan như y tế, giáo dục, công an, tòa án, cơ quan truyền thông... Tăng cường kiến thức, kỹ năng thực hành CTXH và BVTE.

Người làm CTXH cần có thái độ/hành vi phù hợp với đạo đức nghề nghiệp, các nguyên tắc của CTXH và tuân thủ quy định của Nhà nước và cơ quan. Khắc phục những tồn tại về thái độ/hành vi thực hiện theo nguyên tắc đạo đức: cần, kiệm, liêm chính; xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp, thái độ làm việc tích cực, trách nhiệm; đảm bảo quy định về giờ giấc làm việc.

Ngoài ra, người làm CTXH cần phải duy trì sức khỏe tinh thần, thể chất biết quản lý cảm xúc, căng thẳng, xử lý các mâu thuẫn nảy sinh trong quá trình làm việc.

Cần ý thức về tầm quan trọng của công tác đào tạo BVTE đặc biệt tích cực tham gia các lớp tập huấn/bồi dưỡng nâng cao trình độ để có thể cung cấp các dịch vụ trợ giúp chuyên nghiệp cho trẻ em và gia đình.

**DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH CỦA TÁC GIẢ LIÊN QUAN  
ĐẾN LUẬN ÁN**

1. Nguyen Thuy Trang, Nguyen Thi Thai Lan (2023), “Child protection competence of social workers at communal level in Hanoi: Status quo and need for capacity building”, *Make a difference social work without barriers in response to sustainable development and public emergency*, ISBN: 978-604-315-116-9, pp, 91-108.

2. Nguyen Thuy Trang (2023), “Factors influencing child protection competence of social workers in Hanoi, Vietnam”, *International Journal of Advanced Multidisciplinary Research and Studies*, Vol.3 (4), pp, 272-276, ISSN: 2583-049X.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

### Tiếng Việt

1. Nguyễn Thị Vân Anh (2018), “Sử dụng Mô hình ASK (Attitude - Skill - Knowledge) trong Đánh Giá Năng lực của Giảng viên các Trường Đại học thuộc Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội”, *Tạp chí Giáo dục* số đặc biệt tháng 6/2018, tr. 94-99.
2. Ban Tuyên giáo Trung ương (2021), “Công tác bảo vệ trẻ em - một số định hướng trong thời gian tới”, *Dân Số và Phát Triển*, Truy cập tại: <https://tuyengiao.vn/dan-so-va-phat-trien/cong-tac-bao-ve-tre-em-mot-so-dinh-huong-trong-thoi-gian-toi-132591>.
3. Bộ Chính trị (2023), Chỉ thị số 28- CT/TW, ngày 25/12/2023, “Tăng cường công tác chăm sóc, giáo dục và bảo vệ trẻ em”.
4. Báo Nhân dân điện tử Chính phủ (2022), “Chuẩn hóa đội ngũ người làm công tác xã hội”, Truy cập tại: <https://baochinhphu.vn/chuan-hoa-doi-ngu-nguoi-lam-cong-tac-xa-hoi-102220513100112784.htm>.
5. Báo thanh niên (2022), “Nhân lực bảo vệ trẻ em ở cấp cơ sở rất mỏng”, Truy cập: <https://thanhnien.vn/nhan-luc-bao-ve-tre-em-o-cap-co-so-rat-mong-1851489692.htm>.
6. Báo Sài Gòn giải phóng (2023), “Thiếu hụt nhân lực công tác xã hội”, Truy cập: <https://www.sggp.org.vn/thieu-hut-nhan-luc-cong-tac-xa-hoi-post716443.html>.
7. Báo Nhân dân (2024), “Thu hút nhân lực cho nghề công tác xã hội: Cần chính sách đi trước”. Truy cập: <https://nhandan.vn/thu-hut-nhan-luc-cho-ngo-cong-tac-xa-hoi-can-chinh-sach-di-truoc-post730497.html>.
8. Báo điện tử Đảng cộng sản Việt Nam (2020), “Hà Nội còn 579 đơn vị hành chính cấp xã”, Truy cập tại: <https://dangcongsan.vn/xa-hoi/ha-noi-con-579->

[don-vi-hanh-chinh-cap-xa-549113.html](https://dangcongsan.vn/kinh-te-va-hoi-nhap/giao-duc-tich-cuc-va-thuc-day-su-tham-gia-cua-tre-em-596655.html).

9. Báo điện tử Đảng cộng sản Việt Nam (2021), “Giáo dục tích cực và thúc đẩy sự tham gia của trẻ em”, Truy cập tại: <https://dangcongsan.vn/kinh-te-va-hoi-nhap/giao-duc-tich-cuc-va-thuc-day-su-tham-gia-cua-tre-em-596655.html>.
10. Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội (2013), Thông tư số 07/2013/TT-BLĐTBXH ngày 24 tháng 5 năm 2013, “Quy định tiêu chuẩn nghiệp vụ công tác viên công tác xã hội xã, phường, thị trấn”.
11. Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội (2022), Thông tư số 26/2022, ngày 12/12/2022, “Quy định mã số, tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp và xếp lương viên chức chuyên ngành công tác xã hội”.
12. Bộ Nội vụ (2019), Thông tư số 13/2019/TT-BNV, ngày 16 tháng 11 năm 2019, “Hướng dẫn một số quy định về cán bộ, công chức cấp xã và người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã, ở thôn và tổ dân phố”.
13. Bộ Nội vụ (2022), “Xây dựng và hoàn thiện chính quyền cấp xã theo tinh thần Hiến pháp năm 2013”, Truy cập: <https://moha.gov.vn/chinh-quyen-dia-phuong/xay-dung-va-hoan-thien-chinh-quyen-cap-xa-theo-tin-d764-t50974.html>.
14. Bộ Chính trị (2012), Chỉ thị số 20-CT/TW, ngày 05 tháng 11 năm 2012 “Về việc tăng cường sự lãnh đạo của đảng đối với công tác chăm sóc, giáo dục và bảo vệ trẻ em trong tình hình mới”.
15. Bộ Giáo dục và đào tạo (2019), “Đổi mới kiểm tra đánh giá theo định hướng tiếp cận năng lực học sinh”, Truy cập tại: <https://moet.gov.vn/giaoducquocdan/giao-duc-trung-hoc/Pages/default.aspx?ItemID=6273>.
16. Chính phủ Việt Nam (2017), Nghị định Số: 56/2017/NĐ-CP, ngày 09 tháng 5 năm 2017, “Quy định chi tiết một số điều của Luật Trẻ em”.
17. Chính phủ Việt Nam (2023), Nghị định số 33/2023/NĐ-CP, ngày 10 tháng 6 năm 2023, “Quy định về cán bộ, công chức cấp xã và người hoạt động

không chuyên trách ở cấp xã, ở thôn, tổ dân phố”.

18. Chính phủ Việt Nam (2010), Đề án phát triển nghề công tác xã hội.
19. Cục Trẻ em (2022), *Báo cáo tình hình công tác chăm sóc và BVTE năm 2022*.
20. Cục Trẻ em (2024), *Báo cáo tình hình công tác chăm sóc và BVTE năm 2023*.
21. Vũ Dũng (2000), *Từ điển Tâm Lý học*, NXB Bách Khoa Hà Nội.
22. Nguyễn Minh Đường, Nguyễn Thị Hằng (2008), “Đào tạo đáp ứng nhu cầu xã hội, quan niệm và giải pháp thực hiện”, *Tạp Chí Khoa Học Giáo Dục* (32), tr. 19.
23. Ngô Thị Thu Hà (1997), “Vai trò của của giáo dục, đào tạo đối với phát triển nguồn nhân lực ở Việt Nam hiện nay”, *Tạp Chí Khoa Học Xã Hội Việt Nam* Tập 3(76), tr.87.
24. Nguyễn Thị Hồng, Vũ Hồng Phong (2022), Quản lý nguồn nhân lực dựa trên năng lực, *Tài liệu tham khảo*, Nhà Xuất bản Lao động Xã hội.
25. Hội bảo vệ quyền trẻ em Việt Nam (2022), Tập huấn về “Kiến thức và Kỹ năng thực hành Quyền trẻ em và Bảo vệ trẻ em”, Truy cập tại: <http://treemviet.vn/tap-huan-ve-kien-thuc-va-ky-nang-thuc-hanh-quyen-tre-em-va-bao-ve-tre-em/>.
26. Trần Văn Kham (2016), “Tổng quan các quan điểm về quản lý trường hợp trong công tác xã hội và khả năng ứng dụng ở Việt Nam”, *Tạp Chí Thông Tin Khoa Học Xã Hội* (3), tr. 23–29.
27. Nguyễn Thị Thái Lan (2012), “Social work in Vietnam: Historical development and current trends in Vietnam: Economic, Political and Social Relations with the US”, *Research gate*, pp 163–181.
28. Nguyễn Thị Thái Lan (2021), “Nâng cao năng lực cho cán bộ bảo vệ trẻ em cấp cơ sở: chìa khoá để công tác xã hội hỗ trợ hiệu quả trẻ em và gia đình bị ảnh hưởng trong thiên tai”, *Tác động của biến đổi khí hậu và dịch bệnh tới gia đình phụ nữ và trẻ em: Giải pháp trợ giúp từ can thiệp tâm lý và công*

- tác xã hội, Kỷ yếu hội thảo khoa học quốc tế*, Trường Đại học Văn Lang.
29. Thảo Lan (2021), “Vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hoạt động chăm sóc sức khỏe trẻ em bị tai nạn thương tích”, *Tạp Chí Lao Động Xã Hội Online*, Truy cập tại: <http://laodongxahoi.net/vai-tro-cua-nhan-vien-cong-tac-xa-hoi-trong-hoat-dong-cham-soc-suc-khoe-tre-em-bi-tai-nan-thuong-tich-1319321.html>.
30. Nguyễn Thị Thanh Liên (2018), *Vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp trẻ em bị xâm hại tình dục tại Trung tâm tư vấn và Dịch vụ truyền thông - Cục Trẻ em*, Luận văn thạc sỹ, Trường Đại học Lao động – Xã hội.
31. Bùi Thị Xuân Mai (2014), *Giáo trình nhập môn Công tác xã hội*, NXB Lao động Xã hội.
32. Lê Phương Nga (2013), “Đảm bảo mục tiêu phát triển năng lực giao tiếp cho học sinh trong quá trình dạy học các tri thức Tiếng Việt ở trường tiểu học”, *Tạp Chí Khoa Học Huế* Tập 58(1), tr, 3-12.
33. Dương Thị Hoài Nhung, Vũ Thị Hương Giang (2017), “Mô hình năng lực trong phát triển và quản lý nguồn nhân lực”, *Tạp Chí Khoa Học Đại Học Đồng Nai* (04), tr. 12-22.
34. Nguyễn Thị Đức Nguyên, Lê Phước Luông (2017), “Các yếu tố tính cách ảnh hưởng đến năng lực sáng tạo của nhân viên tại các doanh nghiệp ở Thành phố Hồ Chí Minh”, *Tạp Chí Khoa Học Đại Học Mở TP, Hồ Chí Minh* 12(2), tr, 144–161.
35. Nguyễn Thị Oanh (2005), “Công tác xã hội: Một ngành khoa học, một nghề chuyên môn”, *Tuổi Trẻ Online*, Truy cập tại: <https://tuoitre.vn/cong-tac-xa-hoi-mot-nganh-khoa-hoc-mot-nghe-chuyen-mon-99695.htm>.
36. Hoàng Phê (1997), *Từ điển Tiếng Việt*, NXB Đà Nẵng.
37. Trần Thị Minh Phương (2022), “Nghiên cứu ứng dụng khung năng lực trong các hoạt động quản trị nhân sự tại doanh nghiệp”, *Tạp chí Nguồn*

*Nhân Lực và An Sinh Xã Hội* (3), tr.36.

38. Quốc hội Việt Nam (2016a), Luật Trẻ em.
39. Quốc hội Việt Nam (2016b), Luật Trẻ em.
40. Sở Lao động - Thương binh và Xã hội Hà Nội (2021), *Báo cáo kết quả công tác bảo vệ, chăm sóc trẻ em năm 2021 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2022*.
41. Sở Lao động - Thương binh và Xã hội Hà Nội (2023), *Báo cáo kết quả công tác bảo vệ, chăm sóc trẻ em năm 2023 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2024*.
42. Sở Lao động - Thương binh và Xã hội Hà Nội (2024), *Báo cáo kết quả công tác bảo vệ, chăm sóc trẻ em năm 2023 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2024*.
43. Tạp chí Lao động - Xã hội (2022), “Hà Nội nhiều hoạt động hưởng ứng Tháng hành động Vì trẻ em năm 2022”, Truy cập tại: <http://laodongxahoi.net/ha-noi-nhieu-hoat-dong-huong-ung-thang-hanh-dong-vi-tre-em-nam-2022-1323553.html>.
44. Tạp chí Vì trẻ em (2021), “Vai trò quan trọng của nhân viên công tác xã hội trong hệ thống bảo vệ trẻ em”, *Báo Điện Tử Dân Sinh*, Truy cập tại: <https://vitreem.baodansinh.vn/vai-tro-quan-trong-cua-nhan-vien-cong-tac-xa-hoi-trong-he-thong-bao-ve-tre-em-20211105160456.htm>.
45. Nguyễn Hồng Tín, Võ Thị Thanh Lộc, Nguyễn Quang Tuyền, Võ Thành Danh và Võ Kim Thoa (2015), “Nghiên cứu và xây dựng khung năng lực cán bộ, công chức”, *Tạp Chí Khoa Học - Trường Đại Học Cần Thơ* (36) tr. 74–83.
46. Tiên phong (2019), “Hơn 4 năm, Hà Nội có 322 trẻ em bị xâm hại”, Truy cập tại: <https://tienphong.vn/hon-4-nam-ha-noi-co-322-tre-em-bi-xam-hai-post1133558.tpo>.
47. Tổng cục thống kê (2021), Báo cáo tình hình kinh tế - xã hội tháng 3 và quý I năm 2021, pp. 1–47.



48. Tổng đài Quốc gia Việt Nam (2021), *Báo cáo 6 tháng đầu năm 2021*.
49. Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn Hà Nội (2021), Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo cử nhân Công tác xã hội.
50. Trường Đại học Lao động - Xã hội (2022), Chuẩn đầu ra chương trình Công tác xã hội.
51. Tổ chức Hợp tác và Phát triển Kinh tế (2005), “The definition and selection of key Competencies”, *Executive summary*, pp. 1–20.
52. UBND TP, Hà Nội (2016), Kế hoạch số: 34/KH-UBND, ngày 04 tháng 2 năm 2016, “Kế hoạch thực hiện chương trình bảo vệ trẻ em trên địa bàn thành phố Hà Nội giai đoạn 2016-2020”.
53. UNICEF – Việt Nam (2017), *CTXH với các cá nhân và gia đình*.
54. UNICEF - Việt Nam (2019), *Vietnam child protection thematic report*.
55. VTV News (2022), “Bệnh vô cảm len lỏi trong giới trẻ thời đại số”, Truy cập tại: <https://vtv.vn/van-hoa-giai-tri/benh-vo-cam-len-loi-trong-gioi-tre-thoi-dai-so-2022111912174103.htm>.
56. Vũ Văn Thịnh, Vũ Thị Minh Xuân (2020), “Ứng dụng khung năng lực trong đào tạo nguồn nhân lực logistics nước ta nhằm đáp ứng yêu cầu của thời kỳ hội nhập”, *Kinh tế Việt Nam trong thời kỳ hội nhập: Cơ hội và thách thức, Kỹ yếu hội thảo khoa học quốc tế*, Trường Đại học Thương mại Hà Nội.

## **Tiếng Anh**

57. Australia Association of Social Workers (2020), *Child well-being and protection* Vol. 6(2), pp. 1-23.
58. Australia Association of Social Workers’ Child Protection Working Group (2015), “Social Work in Child Protection”, Retrieved from: <https://www.aasw.asn.au/document/item/8331>.
59. Alainati, Alshawi, Al-Karaghoul, (2011), “The effect of knowledge

- management and organisational learning on individual competencies”, *Information Systems - Informing Responsible Management: Sustainability in Emerging Economies*, Proceedings of the European, Mediterranean and Middle Eastern Conference, pp. 672–685.
60. Heromi Aetis, Nadri Usop, Mughal, Yasir Hayat Channa (2016), “Factors Contributing To Employee Competency: Insights From Malaysia”, *Sci, Int, (Lahore)* Vol. 28(1), pp. 485–489.
61. John Mark Asio, Bayucca, Shallimar, Jimenez, Edward, “Child Protection Policy Awareness of Teachers and Responsiveness of the School: Their Relationship and Implications”, *Shanlax International Journal of Education* Vol. 9(1), pp. 1–10.
62. Baartman, Liesbeth De Bruijn, Elly (2011), “Integrating knowledge, skills and attitudes: Conceptualising learning processes towards vocational competence”, *Educational Research Review* Vol. 6(2), pp. 125–134, <https://doi.org/10.1016/j.edurev.2011.03.001>.
63. Brahim et al (2012), “The Global Agenda for Social Work and Social Development: Extending the influence of social work”, *International Social Work* Vol. 55(4), pp. 454–472.
64. Elzbieta Bajcar, Przemyslaw Babel (2018), “How does observational learning produce placebo effects? A model integrating research findings”, *Frontiers in Psychology* Vol. 9(10), pp. 1–8, <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.02041>.
65. Ahmed Bakarman (2011), *Attitude, Skill, and Knowledge: (ASK) a New Model for Design Education*, the Canadian Engineering Education Association.
66. Anita Barbee, Christensen, Dana Antle, Wandersman et al (2011), “Successful adoption and implementation of a comprehensive casework practice model in a public child welfare agency: Application of the Getting

- to Outcomes (GTO) model”, *Children and Youth Services Review* Vol. 33(5), pp. 622–633, <https://doi.org/10.1016/j.chidyouth.2010.11.008>.
67. Richard Boyatzis (2008), “Competencies in the 21st century”, *Journal of Management Development* Vol. 27(1), pp. 5–12, <https://doi.org/10.1108/02621710810840730>.
68. Brahim, Mohamad, Zakaria & Kusenin (2015), “Competency-Based Social Work Practice and Challenges in Child Case Management : Studies in the Districts Social Welfare Services, Malaysia”, *International Journal of Humanities and Social Sciences* Vol. 9(9), pp. 3095–3101.
69. Brahim, Mohamad, Zakaria & Kusenin (2015b), “Competency-Based Social Work Practice and Challenges in Child Case Management : Studies in the Districts Social Welfare Services, Malaysia”, *International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic and Management Engineering* Vol. 9(9), pp. 2614–2620.
70. Guy Le Boterf (2006), *Ingenierie et evaluation de competences*, Paris: Eyrolles, Ed, d'Organisation.
71. Yelena Butova (2015), “The History of Development of Competency-Based Education”, *European Scientific Journal* Vol. 7881(6), pp. 1857–7881.
72. Canadian Association of Social Workers (2022), “Social Work Practice in Child Welfare”, Retrieved from: <https://www.casw-acts.ca/en/social-work-practice-child-welfare>.
73. Catholic Relief Services (2017), “The role of para-social workers in creating community-led approaches to preventing and responding to child abuse”, *Case Study on Child Protection within OVC Programs*, pp. 1–8.
74. Child Protection Minimum Standards Working Group (2022), “Education and child protection”, *A Review of Good Practice on Inter-Sectoral Collaboration in Humanitarian Settings*, pp. 24.

75. CoRe (2011), *Competence Requirements in Early Childhood Education and Care, A study for the European Commission Directorate General for Education and Culture*, University of East London/University of Ghent, London and Ghent.
76. Jose Cortina (1993), “What Is Coefficient Alpha? An Examination of Theory and Applications”, *Journal of Applied Psychology* Vol. 78(1), pp. 98–104.
77. Canadian Public Health Association (2023), *CPHA Competency Framework*.
78. Rannveig Dahle (2012), “Social work: A history of gender and class in the profession”, *Ephemera* Vol. 12(3), pp. 309–326.
79. Danielle, Turney Platt (2014), “Making Threshold Decisions in Child Protection: A Conceptual Analysis”, *the British Journal of Social Work* Vol. 44(6), pp. 1472–1490.
80. Denis Kuanyshevich Davletkaliev et al (2015), “Professional competence development of the social work specialists in the period of study in the system of additional education”, *International Education Studies* Vol. 8(6), pp. 176–183.
81. Dominelly (2009), “Introducing Social Work, Short Introductions”, *International Social Work* Vol. 53(5), pp. 184.
82. Department for Education (2018), *Working Together to Safeguard Children, A guide to inter-agency working to safeguard and promote the welfare of children*, pp.13-16.
83. Gholamreza Emad, Wolff Michael Roth (2008), “Contradictions in the practices of training for and assessment of competency: A case study from the maritime domain”, *Education and Training* Vol. 50(3), pp. 265.
84. Education for Scotland (2011), “Core Competency Framework for the Protection of Children”, pp. 10-11.

85. Ettekal, Andrea et al (2017), "Ecological Systems Theory", The SAGE Encyclopedia of Out-of- School Learning, pp. 239–241.
86. Elizabeth Fernandez, Nicola Atwool (2014), "Child protection and vulnerable families: Trends and issues in the Australian context", *Social Sciences* Vol. 3(4), pp. 785–808.
87. Federal Authority for Government Human Resources (2016), "Technical Competencies".
88. Hanna-Tina Fischer (2018), "Child Protection in Emergencies (CPIE) Competency Framework", *Inter-Agency Initiative of the Child Protection Working Group*, <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.23389.72165>.
89. Fitzgerald et al (2015), "Child Welfare Caseworkers as Brokers of Mental Health Services: A Pilot Evaluation of Project Focus Colorado", *Child Maltreatment* Vol. 20(1), pp. 37–49, <https://doi.org/10.1177/1077559514562448>.
90. Gervais (2016), "The operational definition of competency-based education", *The Journal of Competency-Based Education* Vol. 1(2), pp. 98–106.
91. Global Social Service Workforce Alliance (2017), "Para Professionals in the Social Service Workforce: Guiding Principles, Functions and Competencies Interest Group on Para Professionals in the Social Service Workforce", Retrieved from: <http://www.socialserviceworkforce.org/system/files/resource/files/Para-Professionals-in-the-Social-Service-Workforce-2ndedition>
92. Deni Hadiansah et al (2020), "How the Work Environment Affects Employee Competence and its impact on Employee Performance? Survey of the Ministry of Religion of Sukabumi Regency, West Java Province, Indonesia, International", *Journal on Emerging Technologies* Vol. 11(4), pp. 148–151.

93. Hair et al (2010a), *Multivariate Data Analysis*, pp. 116.
94. Hair et al (2010b), *Multivariate Data Analysis*, Pearson Prentice Hall, Vol. 7 edition, pp. 301-306.
95. Anqi Hu et al (2023), “The influence of Big Five personality traits on college students’ key competencies: the mediating effect of psychological capital”, *Frontiers in Psychology* Vol. 14(8), pp. 1–15.
96. Hyland (1993), “Competence, Knowledge and Education”, *Journal of Philosophy of Education* Vol. 27(1), pp. 57–68.
97. Halbert (1923), *What is professional Social work?*, Retrieved from: <https://socialwelfare.library.vcu.edu/social-work/what-is-professional-social-work-by-l-a-halbert/>.
98. International Federation of Social Workers, International Association of Schools of Social Work (2012), *Global Standards*, Retrieved from: <https://www.ifsw.org/global-standards/>.
99. International Federation of Social Workers (2016), *The role of Social Work in Social Protection systems: The Universal Right to Social Protection*, Retrieved from: <https://www.ifsw.org/the-role-of-social-work-in-social-protection-systems-the-universal-right-to-social-protection/>.
100. International Federation of Social Workers (2020), *Global standards for social work education and training*, Retrieved from: <https://www.ifsw.org/global-standards-for-social-work-education-and-training/>.
101. International Federation of Social Workers, International Association of Schools of Social Work (2014), “Global Definition of Social Work.
102. Isokuortti et al (2020), “Effectiveness of child protection practice models: a systematic review”, *Child Abuse and Neglect* 108(10), Retrieved from: <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2020.104632>.
103. Tahira Jabeen (2013), “A history of contemporary child protection in the

- global South (with a special focus on South Asia and Pakistan”, *Journal of the Research Society of Pakistan* Vol. 50(1), pp. 113–134.
104. Jain (2013), “Competency Mapping in Indian Industries: A Case Study”, *International Journal of Emerging Research in Management & Technology* Vol. 2(10), pp. 9–21. James Midley (1996), “Involving Social Work in Economic Development”, *Sage Journals* Vol. 39(1), pp. 5–12.
105. Jugessur (2022), “Reliability and Internal Consistency of data : Significance of Calculating Cronbach’s Alpha Coefficient in Educational Research”, *International Journal of Humanities and Social Science Invention* Vol. 11(4), pp. 9–14.
106. Kirkman (2014), *Clinical Judgement and Decision-Making in Children’s Social Work : An analysis of the ‘front door’ system*, Research Report, Department for Education, pp. 1-64.
107. George Klemp (1980), *The Assessment of occupational competence*, The US Department of Health, Education and Welfare, the National Institute of Education, pp. 9.
108. Kuittinen et al (2014), “Professional competences of young psychologists: The dimensions of self-rated competence domains and their variation in the early years of the psychologist’s career”, *European Journal of Psychology of Education* Vol. 29(1), pp. 64.
109. Shawna Lee et al (2013), “When practice and policy collide: Child welfare workers’ perceptions of investigation processes”, *Children and Youth Services Review* Vol. 35(4), pp. 634–641
110. Leicester Safeguarding Children Partnership Board (2020), *Safeguarding Children Competency Framework Minimum Requirements for Safeguarding Children Learning*, User Guide, pp. 1-12.
111. Jadwiga Leigh (2018), “Blame, Culture and Child Protection”, *Book reviews* Vol. 30(3), pp.97.
112. Luo Lu (2006), “Cultural fit: Individual and societal discrepancies in

- values, beliefs, and subjective well-being”, *Journal of Social Psychology* Vol. 146(2), 203–221.
113. Begum Maitra (2005), “Culture and child protection”, *Current Paediatrics* Vol. 15(3), pp.253
114. Khadijah Madihi, Sahra Brubeck (2018), *Vietnam Case Study*, pp. 1–23.
115. Thomas Wing Yan Man (2006), “Exploring the behavioural patterns of entrepreneurial learning: A competency approach”, *Education and Training*, Vol. 48(5), pp. 309–321.
116. John Mayer (2008), “Personal intelligence”, *Imagination, Cognition, and Personality* Vol. 27(3), pp. 209-232.
117. John Myers (2010), “A short story of child protection in America”, *Family Law Quarterly* Vol. 13, pp. 3–16.
118. Meemeduma Pauline (2010), *Bachelor Social Work Curriculum*.
119. Meemeduma Pauline (2019), *Child protection service review*, UNICEF-Vietnam.
120. Jame Midgley (1981), “Professional Imperialism: Social Work in the Third World”, *The British Journal of Social Work*, pp. 191.
121. Reenu Mohan (2013), “Using Competency Model For Performance Management”, *International Monthly Refereed Journal of Research In Management & Technology* Vol. II, pp. 91.
122. Razieh Tadayon Nabavi (2012), “Bandura’s Social Learning Theory & Social Cognitive Learning Theory”, *Journal of Personality and Social Psychology*, pp. 588-589.
123. National Association of Social Workers (2008), *National Association of Social Workers Code of Ethics*, Retrieved from <https://www.socialworkers.org/About/Ethics/Code-of-Ethics/Code-of-Ethics-English>.
124. National Association of Social Workers (2013), *NASW Standards for*



- Social work practice in child welfare*, Retrieved from: <https://www.socialworkers.org/Practice/Child-Welfare>.
125. National Association of Social Workers (2023), *About Social workers*, Retrieved from: <https://www.socialworkers.org/News/Facts/Social-Workers>.
126. National Association of Social Workers (2017), *Strengthen Child Welfare Service Delivery to Enhance Child and Family Well-Being*, pp. 5, Retrieved from: [https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=FIu\\_UDcEac%3D&portalid=0](https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=FIu_UDcEac%3D&portalid=0).
127. Mary Neary (2002), *Curriculum Studies in Post-compulsory and Adult Education*, Nelson Thornes, pp. 110.
128. Ikujiro Nonaka (1994), “A Dynamic theory of organization knowledge creation”, *Organization Science* Vol. 5, Issue 1, pp. 14–37.
129. Thomas, Feldman (2009), “How broadly does education contribute to job performance?”, *Personnel Psychology* Vol. 62(1), pp. 89–134.
130. Shanti Raman, Raman Hodes (2012), “Cultural issues in child maltreatment”, *Journal of Paediatrics and Child Health* Vol. 48(1), pp. 30–37.
131. Rosecrance, Hayden (2012), “School social work services”, *School Guidance and Personnel Services*, pp. 138–165.
132. Royal College of Nursing (2019), *Safeguarding Children and Young People: Roles and Competencies for Healthcare Staff*, pp. 18–21, Retrieved from: <https://www.rcn.org.uk/professional-development/publications/pub-007366>.
133. Save the Children International (2007), “Save the Children’s Definition on Child Protection”, pp. 1–6, Retrieved from: [https://resourcecentre.savethechildren.net/pdf/sc\\_child\\_protection\\_definition\\_2007](https://resourcecentre.savethechildren.net/pdf/sc_child_protection_definition_2007).
134. Sienkiewicz et al (2014), *Competency-based human resources*

*management, The lifelong learning perspective*, Educational Research Institute.

135. Statham, Cameron, Mooney (2006), *The tasks and roles of social workers: a focused overview of research evidence*, pp. 1–38, Retrieved from: <http://eprints.ioe.ac.uk/59/>.
136. Paul Stuart (2019), “Social Work Profession: History”, *Oxford Research Encyclopedia of Social Work*, Retrieved from: <https://doi.org/https://doi.org/10.1093/acrefore/9780199975839.013.623>.
137. The Alliance (2023), *Child Protection in Humanitarian Action Competency Framework*, Retrieved from: <https://alliancecpha.org/en/child-protection-online-library/guidance-child-protection-humanitarian-action-competency-framework>.
138. The Society for Human Resource Management (2016), “The SHRM competency model”, pp. 4, Retrieved from: <https://www.shrm.org/learningandcareer/competencymodel/publishingimages/pages/default/shrm%20competency%20model%20detailed%20report%20final%20secured.pdf>.
139. The Alliance for Child Protection in Humanitarian Action (2019), *Minimum standards for child protection in humanitarian action*, Handbook, pp. 19.
140. Bruce Thyer, John Wodarski (1990), “Social Learning Theory: Toward a Comprehensive Conceptual Framework for Social Work Education”, *Social Service Review* Vol. 64(1), pp. 144–152.
141. UNICEF (2019a), *Child protection in Educational settings*.
142. UNICEF (2019b), *Child Protection Organizational Service*, Training Needs Review Report, UNICEF.
143. UNICEF, Global Social Service Workforce Alliance (2022), *Social Service Workers in Schools : Their Role in Addressing Violence Against*

*Children and Other Child Protection Concerns.*

144. UNICEF (2022), *Every child has the right to live free from violence, exploitation and abuse*, Global annual results report, UNICEF.
145. Uphoff (2017), “Grassroots Organizations and NGOs in Rural Development: Opportunities with Diminishing States and Expanding Markets”, *World Development* Vol. 21, No. 4, pp. 609.
146. Victorian Government Department of Human Services (2012), *Child Protection Capability Framework*, User Guide pp.19-26.
147. Westera, Nederland (2014), “Competences in education : a confusion of tongues”, *Journal of Curriculum Studies* Vol. 33 (1), pp. 75-88, <https://doi.org/10.1080/00220270120625>.
148. Kerryann Walsh et al (2023), “Child protection and safeguarding in initial teacher education: A systematic scoping review”, *Children and Youth Services Review* Vol. 150(2023), pp. 15.
149. Tracy Whitaker (2012), “Professional Social Workers in the Child Welfare Workforce : Findings from NASW”, *Journal of Family Strength* Vol. 12(1).
150. Tracy Whitaker et al (2004), *If you're right for the job, it's the best job in the world: The National Association of Social Workers' child welfare specialty practice section members describe their experiences in child welfare*, pp. 1-2
151. Wan Woaswi et al (2018), “Generic skills requirements (KSA model) towards future mechanical engineers using discriminant analysis”, *Journal of Fundamental and Applied Sciences* Vol. 10(1S), pp. 169-181, <https://doi.org/10.4314/jfas.v10i1s.12>.
152. Wong (2020), “Competency Definitions, Development and Assessment: A Brief Review”, *International Journal of Academic Research in Progressive Education and Development* Vol. 9(3), pp. 9.

153. Yusanti, Suprapti (2023), *Influence of workload and digital competency on performance of employees*, the Department of Public Works and Spatial Planning of Batang Regency Vol. 1(1), pp. 73–85.