

MỘT SỐ KHÓ KHĂN, THÁCH THỨC TRONG CÔNG TÁC BẢO VỆ TRẺ EM CỦA NGƯỜI LÀM CÔNG TÁC XÃ HỘI CẤP CƠ SỞ TẠI THÀNH PHỐ HÀ NỘI

TS. Nguyễn Thùy Trang

Trường Đại học Lao động - Xã hội

tranghtqt2389@gmail.com

Tóm tắt: Bảo vệ trẻ em được thực hiện với mục tiêu đảm bảo an toàn cho trẻ trước những hành vi và nguy cơ ảnh hưởng đến sức khỏe thể chất và tâm thần, đồng thời tạo ra một môi trường sống an toàn và lành mạnh cho trẻ. Công tác bảo vệ trẻ em mang tính hệ thống và liên tục, đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, tổ chức trong hệ thống bảo vệ trẻ em nhằm phát triển và thực hiện chính sách, pháp luật, cũng như cung cấp các dịch vụ bảo vệ trẻ em. Tuy nhiên, việc thực hiện bảo vệ trẻ em vẫn gặp nhiều khó khăn và thách thức, đòi hỏi những người làm công tác xã hội phải đáp ứng yêu cầu về kiến thức, kỹ năng và đạo đức nghề nghiệp công tác xã hội. Nghiên cứu này phản ánh thực trạng khó khăn mà đa số những người làm công tác xã hội cấp cơ sở tại Hà Nội đang phải đối mặt, bao gồm khó khăn trong việc phối hợp liên ngành, tương tác với gia đình trẻ, các thủ tục hành chính phức tạp, thiếu hụt năng lực về công tác xã hội và bảo vệ trẻ em, khối lượng công việc lớn và mức thu nhập hàng tháng thấp. Để khắc phục những thách thức đó, nghiên cứu cũng đề xuất một số giải pháp cụ thể nhằm hỗ trợ người làm công tác xã hội cấp cơ sở.

Từ khóa: bảo vệ trẻ em, công tác xã hội, người làm công tác xã hội cấp cơ sở, khó khăn

SOME DIFFICULTIES, CHALLENGES IN CHILD PROTECTION WORK FACED BY GRASSROOTS SOCIAL WORKERS IN HANOI

Abstract: Child protection is implemented with the goal of ensuring the safety of children against behaviors and risks that may affect their physical and mental health, while also creating a secure and healthy living environment for them. Child protection work is systematic and continuous, requiring close collaboration among various agencies and organizations within the child protection system to develop and implement policies, laws, and provide child protection services. However, the execution of child protection work faces numerous complexities and challenges, necessitating that social workers possess the necessary professional competencies and professional ethics to be effective in their roles. This study reflects the difficulties faced by the majority of grassroots social workers in Hanoi, including challenges in interdisciplinary collaboration, engagement with children's families, complex administrative procedures, a lack of capacity in social work and child protection, a heavy workload, and low monthly income. To address these challenges, the study also proposes specific solutions to support grassroots social workers.

1. Giới thiệu

Công tác bảo vệ trẻ em (BVTE) có vai trò rất quan trọng trong việc phát triển kinh tế - xã hội bền vững và đảm bảo các quyền lợi của trẻ em, bao gồm quyền được học tập, vui chơi, chăm sóc sức khỏe và được sống trong môi trường an toàn. Thực hiện hiệu quả việc BVTE sẽ giúp phát hiện sớm, phòng ngừa rủi ro và ứng phó kịp thời với những tình huống xấu xảy đến với trẻ em như bị xâm hại, bị bóc lột sức lao động bị sao nhãng và bị bỏ rơi. BVTE tạo điều kiện cho các em phát triển toàn diện về thể chất, tinh thần và tình cảm. Một môi trường sống an toàn, lành mạnh và yêu thương sẽ giúp trẻ phát huy tối đa tiềm năng của mình. Trong công tác BVTE, người làm công tác xã hội (CTXH) có vai trò quan trọng giúp bảo vệ và thúc đẩy quyền lợi của trẻ em và gia đình, cung cấp các dịch vụ tư vấn, tham vấn giúp trẻ em và gia đình vượt qua khó khăn và cải thiện tình hình, kết nối các dịch vụ và nguồn lực tạo điều kiện để trẻ em phát huy quyền được tham gia phát biểu những nguyện vọng và mong ước của mình, phối hợp với các chuyên gia, đồng nghiệp trong các lĩnh vực khác nhau nhằm thực hiện các can thiệp đối với trẻ em.

Dân số trẻ em của cả nước hiện nay là 25.968.912 em. Số trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt là 1.757.567 em, chiếm tỷ lệ 6,76% trong tổng dân số trẻ em (Cục Trẻ em, 2023). “Từ năm 2020 đến hết tháng 9 năm 2023, cả nước phát hiện 7.483 vụ, 8.788 đối tượng, xâm hại 7.883 trẻ em, trong đó xâm hại tình dục trẻ em chiếm trên 80% số vụ xâm hại trẻ em; có cả trẻ em dưới 6 tuổi bị xâm hại” (Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, 2024). Hà Nội có nhiều trụ sở hoạt động của các cơ quan, tổ chức, đoàn thể các cấp từ trung ương tới địa phương trong hệ thống BVTE. Tại thành phố Hà Nội, có nhiều nhóm trẻ em cần sự trợ giúp đang sinh sống như trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt, trẻ em bị xâm hại, trẻ em bị bạo lực... 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 Lao động - Thương binh và Xã hội, 2023). Những vấn đề mà trẻ em thủ đồ 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, trong quá trình thực hiện công tác BVTE, người làm công tác xã hội đang gặp phải những vấn đề, khó khăn và thách thức cần được tháo gỡ để có thể thực hiện BVTE một cách hiệu quả. Nghiên cứu này xác định những khó khăn, thách thức mà người làm CTXH gặp phải trong quá trình thực hiện công tác BVTE dựa trên những quan điểm của họ.

Nghiên cứu có ý nghĩa quan trọng trong việc hệ thống hóa cơ sở lý luận, các khái niệm liên quan tới BVTE nhằm tăng cường sự hiểu biết và hạn chế những khó khăn, thách thức trong quá trình thực hiện công việc. Kết quả nghiên cứu là căn cứ nhằm đề xuất các giải pháp để giảm bớt những thách thức, khó khăn của người làm CTXH cấp cơ sở, đồng thời tăng cường năng lực cho họ khi thực hành nghề. Nghiên cứu có ý nghĩa quan trọng trong việc xây dựng các chương trình đào tạo/bồi dưỡng nhân lực trong lĩnh vực BVTE, qua đó tăng cường chất lượng cung cấp dịch vụ cho trẻ em và gia đình. Kết quả nghiên cứu thực tiễn đã xác định, phân tích và đánh giá thực trạng những khó khăn, thách thức của người làm CTXH cấp cơ sở và những quan điểm của họ đối với những khó khăn, thách thức này. Việc xác định các khó khăn, thách thức trong công tác BVTE giúp người làm CTXH nhận diện và tìm ra những bài học kinh nghiệm, các nhà quản lý các cơ sở cung cấp dịch vụ BVTE xây dựng các giải pháp phù hợp nâng cao chất lượng dịch vụ, đồng thời đánh giá được nhu cầu đào tạo của người làm CTXH trong lĩnh vực BVTE. Ngoài ra, nghiên cứu cũng cung cấp thông tin, dữ liệu về công tác BVTE là nguồn tài

liệu tham khảo cho các chương trình đào tạo/bồi dưỡng kiến thức về trẻ em.

2. Tổng quan nghiên cứu

“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). Đội ngũ người làm công tác BVTE đa dạng bao gồm cộng tác viên CTXH, cán bộ Văn hóa - Xã hội phụ trách mảng lao động - thương binh và xã hội, trong đó có BVTE, nhân viên CTXH/XH tại các trung tâm dịch vụ CTXH. Trong nghiên cứu này, 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. Trong quá trình thực hiện công việc, người làm CTXH gặp một số khó khăn. Đó là những yếu tố hoặc tình huống gây trở ngại tới việc thực hiện công tác BVTE hoặc có ảnh hưởng bất lợi tới đến hiệu quả công việc. Thách thức bao gồm những nhiệm vụ hoặc tình huống mà người làm CTXH phải đối mặt trong quá trình thực hiện BVTE, đòi hỏi sự nỗ lực, kiên trì và phát triển những kiến thức, kỹ năng để vượt qua để có thể đạt được mục tiêu hiệu quả công việc.

Nghiên cứu của Farzana Adell (2023) đã chỉ ra những thách thức, rào cản quan trọng đối với công tác BVTE trong trường học, đó là sự khác biệt về văn hóa, các quá trình mở rộng chính sách giáo dục và nguy cơ thiếu an toàn trong môi trường mạng. Những rào cản này cho thấy rõ sự phức tạp trong việc thực hiện BVTE. Học sinh đến từ nền văn hóa khác và có ngôn ngữ gốc khác với các học sinh khác trong lớp học thì cảm thấy khó khăn trong giao tiếp với các học sinh cùng lớp và nhân viên CTXH, khó hòa nhập trong môi trường học tập mới. Ngoài ra, yếu tố kinh tế có ảnh hưởng lớn tới các gia đình khiến họ xao nhãng đối với trẻ em và kết quả nghiên cứu cho thấy trẻ em bị xao nhãng do nghèo. Lao động cưỡng bức đối với trẻ em diễn ra ở cả thành thị và nông thôn mặc dù luật pháp và nỗ lực từ chính quyền ngăn chặn lao động cưỡng bức trẻ em (Adell, 2023). Người làm CTXH gặp khó khăn trong việc xây dựng mối

quan hệ với các gia đình khi tìm hiểu về lịch sử gia đình hay tình trạng hiện tại của gia đình. Ngoài ra, việc đánh giá vấn đề của cha mẹ trẻ em như lạm dụng chất, bạo lực gia đình vẫn còn định kiến và chưa đầy đủ (Munro, 2010).

Nghiên cứu của UNICEF về an toàn trẻ em trên môi trường mạng cho thấy tội phạm về tình dục trẻ em xuyên quốc gia không chỉ là thách thức lớn đối với lực lượng cảnh sát các nước mà còn là vấn đề mà đội ngũ làm công tác chăm sóc, BVTE phải đối mặt. Đây là những thách thức lớn đối với quy trình xử lý theo luật pháp và BVTE, đòi hỏi sự hợp tác chặt chẽ giữa các lực lượng cảnh sát ở các nước khác nhau và xem xét các quy trình thủ tục về pháp lý khác nhau, môi trường văn hóa - xã hội, năng lực chuyên môn của đội ngũ làm công tác BVTE (UNICEF, 2011). Nghiên cứu tại Hungary đã chỉ ra thái độ phân biệt đối xử của các nhà trợ giúp đối với nhóm “trẻ em hư” do những nhân viên này không được đào tạo để làm việc với các nhóm trẻ em có vấn đề phức tạp và họ cũng không nhận được sự hỗ trợ. Vì họ thiếu kiến thức nên nỗ lực của họ không thành công, ví dụ khi họ làm việc với trẻ em nghiện chất hay nghiện rượu. Việc thiếu kiến thức chuyên môn về tâm lý, tâm thần hay tham vấn nhằm hỗ trợ cho trẻ em bị lạm dụng, bị sang chấn, tự tử, trẻ em có vấn đề về sức khỏe tâm thần và không có khả năng học tập đã trở thành một vấn đề trong hệ thống BVTE. Điều này làm ảnh hưởng tới trẻ em đang được chăm sóc, trẻ em có nhu cầu dịch vụ tại cộng đồng (Anghela & Maria Herczogh, 2013).

Tương tự, dữ liệu nghiên cứu tại Rumani cho thấy chất lượng nguồn nhân lực BVTE yếu làm cản trở việc thực hiện BVTE và đảm bảo quyền của trẻ em. Nhiều nhân viên trong hệ thống BVTE không có trình độ về CTXH hay an sinh xã hội do việc tuyển dụng chủ yếu dựa trên yếu tố chính trị. Hơn nữa, việc cắt giảm kinh phí hoạt động BVTE ở cấp nhà nước đã có những ảnh hưởng tới hiệu quả thực hiện công việc ở cấp cơ sở. Việc cắt các phụ cấp đi đường của nhân viên CTXH đã làm ảnh hưởng tới việc đi lại của họ đặc biệt là ở các vùng nông thôn, làm hạn chế việc thực hiện giám sát và các hoạt động phòng ngừa, do đó làm tăng nguy cơ trẻ em bị lạm dụng và bị xao nhãng. Việc

cắt giảm 25% lương đã khiến những nhân viên chuyên nghiệp rời khỏi hệ thống an sinh trẻ em và việc loại bỏ kinh phí đào tạo đã làm hạn chế việc chuyên nghiệp hóa đội ngũ còn lại (Preda và nnk., 2013 viện dẫn bởi Anghela, 2013). Kết quả nghiên cứu của Stanley Oloji Isangha và các đồng nghiệp tại Nigeria phản ánh công việc chữa trị tập trung vào trẻ em và những thách thức mà nhân viên CTXH gặp phải, đó là sự thất vọng do thiếu nguồn lực và trẻ em chống đối, thiếu nhân lực CTXH và số lượng ca tăng cao. Trong khi đó, những thách thức mang tính hệ thống như thiếu sự công nhận của luật pháp đối với nghề cũng như sự hỗ trợ từ chính phủ (Isangha và nnk., 2023).

Tại Việt Nam, mặc dù công tác BVTE đã có nhiều tiến triển nhưng vẫn còn tồn tại nhiều vấn đề. Cha mẹ trẻ em thiếu kiểm soát việc sử dụng mạng xã hội dẫn đến thực trạng các trường hợp trẻ em bị xâm hại tình dục gia tăng, nguồn lực cơ sở vật chất hạn chế, thiên tai và hệ thống pháp luật chưa hoàn thiện là những thách thức đối với việc BVTE bị xâm hại tình dục (Nguyễn Văn Chiến, 2024). Hiện nay, mặc dù Việt Nam đã có nhiều thành công trong công cuộc xóa đói giảm nghèo nhưng vẫn chưa giảm được những tác động tiêu cực tới nhóm người yếu thế trong đó có trẻ em. Và một trong những thách thức đó là số liệu về trẻ em vẫn chưa đầy đủ và thống nhất (UNICEF - Việt Nam, 2024). Ngoài ra, đội ngũ cán bộ làm công tác trẻ em các cấp có sự biến động giảm về số lượng do thực hiện tinh giản cơ cấu tổ chức và thường xuyên luân chuyển công tác, trong khi đó cán bộ kiêm nhiệm lại chưa được đào tạo cơ bản về quyền trẻ em nên chất lượng, hiệu quả công tác trẻ em chưa cao (Cục Trẻ em, 2022). Thách thức trong công tác BVTE được thể hiện rõ trong công tác đào tạo đội ngũ làm công tác BVTE. “Mặc dù đã có các chương trình đào tạo về BVTE nhưng nội dung đào tạo tại nhiều nơi còn chưa đầy đủ và thiếu tính đồng bộ. Nhiều nhân viên BVTE chỉ được trang bị kiến thức sơ lược, thiếu kỹ năng chuyên môn sâu về tư vấn tâm lý và can thiệp trong các tình huống khẩn cấp” (Dân sinh, 2024). Do đó, việc thực hiện BVTE chưa được kịp thời và hiệu quả. Ngoài thiếu hụt về nhân lực, chế độ đãi ngộ đối với người làm công tác BVTE vẫn chưa tương

xứng với những áp lực công việc và tính chất phức tạp trong công việc của họ (Bình Yên, 2024). Các nghiên cứu đã phản ánh những khó khăn, thách thức trong công tác BVTE từ cấp độ cá nhân tới cấp độ quốc gia. Tuy nhiên, tại Việt Nam chưa có nghiên cứu nào về những khó khăn, thách thức trong công tác BVTE của người làm CTXH cấp cơ sở tại thành phố Hà Nội. Do đó, nghiên cứu này đã được thực hiện nhằm xác định những khó khăn, thách thức trong công tác BVTE từ quan điểm của người làm CTXH đối với những yếu tố này. Đồng thời, đề xuất các giải pháp giải quyết những thách thức khó khăn này tạo điều kiện thuận lợi cho người làm CTXH thực hiện công tác BVTE và nâng cao chất lượng dịch vụ BVTE.

3. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp nghiên cứu tài liệu

Để thu thập thông tin, dữ liệu thứ cấp và xây dựng hệ thống cơ sở lý luận, 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, những khó khăn của người làm CTXH trong việc thực hiện công tác BVTE sau đó tổng hợp và khái quát khóa để xây dựng các khái niệm, lý luận liên quan.

- Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi

Để thu thập thông tin sơ cấp, nghiên cứu đã tiến hành sử dụng bảng hỏi khảo sát 249 người làm CTXH chuyên nghiệp và bán chuyên nghiệp cung cấp dịch vụ trực tiếp cho trẻ em và gia đình làm việc tại trung tâm cung cấp dịch vụ BVTE, UBND xã/ phường và các cơ sở BVTE công lập. 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. Thang đo sử dụng theo 4 cấp độ, 0 = Không gặp khó khăn, 1 = ít khó khăn, 2 = Khó khăn, 3 = Rất khó khăn (Turner-stokes, 2014). Số liệu đã thu thập được xử lý thông qua

phần mềm SPSS phiên bản 22.

- Phương pháp phỏng vấn sâu

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 bao gồm 05 lãnh đạo các cơ sở, trung tâm BVTE, UBND cấp xã, 10 người làm CTXH cấp cơ sở.

- Đặc điểm nhân khẩu học của người làm CTXH cấp cơ sở

Nghiên cứu đã thực hiện khảo sát về một số đặc điểm nhân khẩu học của người làm CTXH cấp cơ sở tại thành phố Hà Nội về giới tính, vị trí công việc và thu nhập hàng tháng. Trong tổng số 242 người làm CTXH có 86,4% là nữ giới, số

lượng nam giới chiếm tỷ lệ nhỏ là 13,6%. Họ là cộng tác viên BVTE, nhân viên CTXH/XH và cán bộ LĐTĐBXH, thu nhập hàng tháng ở mức dưới trung bình là 69,8%, 24,8% có thu nhập từ 5 triệu đến 10 triệu đồng và số người có thu nhập trên 10 triệu đồng chiếm số ít 5,4%.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Thực trạng mức độ những khó khăn của người làm công tác xã hội cấp cơ sở

Ngoài đặc điểm nhân khẩu học, nghiên cứu đã thực hiện đánh giá thực trạng mức độ những khó khăn mà người làm CTXH cấp cơ sở đang gặp phải trong công tác BVTE. Những khó khăn đó được phản ánh trong bảng sau:

Bảng 1. Thực trạng một số khó khăn của người làm CTXH (N=242)

Nội dung	Không gặp khó khăn	Ít khó khăn	Khó khăn	Rất khó khăn
Phối hợp làm việc đa ngành (công an, y tế, trường học...)	0,8% (2)	58,2% (141)	40,6% (98)	0,4% (1)
Khó khăn khi làm việc với gia đình trẻ em	1,2% (3)	48,8% (118)	49,2% (119)	0,8% (2)
Thủ tục hành chính	0	38% (92)	61,6% (149)	0,4% (1)
Kiến thức, kỹ năng về CTXH	0,4% (1)	35,2% (85)	62,8% (152)	1,6% (4)
Kiến thức, kỹ năng về BVTE	0	40,5% (98)	59,1% (143)	0,4% (1)
Khối lượng công việc nhiều	1,6% (4)	58,7% (142)	39,3% (95)	0,4% (1)
Thu nhập hàng tháng	2,1% (5)	33,1% (80)	64% (155)	0,8% (2)

Nguồn: Khảo sát của nghiên cứu

Dữ liệu trong bảng 1 cho thấy gần như toàn bộ người làm CTXH tham gia khảo sát đều cảm thấy khó khăn trong công tác BVTE, số người không gặp khó khăn chiếm tỷ lệ từ 0,4% đến 2,1%. Sau đây là một số khó khăn mà người làm CTXH gặp phải trong quá trình thực hiện công tác BVTE:

Khó khăn trong việc phối hợp làm việc đa ngành:

Công tác BVTE đòi hỏi người làm CTXH có sự phối hợp với các đồng nghiệp, chuyên gia trong các lĩnh vực khác nhau như giáo dục, y tế, công an, tòa án, chính quyền địa phương... Cộng tác phối hợp làm việc đa ngành được thực hiện nhằm phát hiện và báo cáo và can thiệp các trường hợp liên quan tới trẻ em, đặc biệt là trẻ em bị xâm hại, trẻ em trên không gian mạng. Luật Trẻ em 2016 và Nghị định 56/2017/NĐ-CP đã quy định rõ các cơ quan tổ chức và cá nhân có trách nhiệm

và nghĩa vụ BVTE bao gồm: người làm công tác BVTE, Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp; Chính phủ; Tòa án nhân dân; Viện kiểm sát nhân dân; các bộ ngành... Mặc dù 58,2% số người làm CTXH cho biết, họ chỉ gặp ít khó khăn trong việc phối hợp đa ngành, vẫn có đến 40% cảm thấy khó khăn. Điều này cho thấy, việc phối hợp giữa các ngành vẫn còn nhiều vướng mắc. 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. "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 đổ 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 09, nữ,

LĐ CSCTXH). Việc lặp lại các khó khăn này có thể diễn ra liên tục và nếu không được giải quyết, có thể dẫn đến sự chán nản cho những người làm CTXH và ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ mà các gia đình và trẻ em nhận được. Chính quyền địa phương không thể tham gia trực tiếp trong vai trò của mình, dẫn đến việc gia tăng phụ thuộc vào các cơ quan khác. Việc chậm trễ trong việc giải quyết các vụ việc khẩn cấp liên quan đến trẻ em có thể dẫn đến những hậu quả nghiêm trọng. Trẻ em và gia đình cần được hỗ trợ kịp thời nhằm đảm bảo việc can thiệp có hiệu quả. Từ những phân tích trên, có thể thấy việc phối hợp giữa cán bộ phòng CTXH và chính quyền địa phương trong việc giải quyết các vấn đề liên quan đến trẻ em gặp rất nhiều khó khăn. Sự thiếu liên lạc và không tiếp nhận kịp thời không chỉ ảnh hưởng đến hiệu quả công việc mà còn có tác động tiêu cực đến sự an toàn của trẻ em đang cần được bảo vệ.

Khó khăn khi làm việc với gia đình trẻ em

Đa số người tham gia khảo sát cho rằng họ gặp trở ngại khi làm việc với gia đình trẻ em (98,8%). Đặc biệt là các gia đình ly hôn có sự xung đột giữa cha và mẹ trẻ em, gia đình có bạo lực trẻ em, gia đình có người nghiện chất... ít có sự hợp tác với người làm CTXH. Trong thực hành CTXH, phương pháp lấy gia đình làm trung tâm luôn được áp dụng, người làm CTXH tập trung tăng cường năng lực cho các gia đình để có thể chăm sóc và BVTE một cách tốt nhất đáp ứng nhu cầu của họ. Tuy nhiên, khi làm việc với các gia đình có những vấn đề thì người làm CTXH chưa thực sự giải quyết được mong muốn của cha mẹ và lợi ích của trẻ em. Một phỏng vấn sâu của người làm CTXH khi làm việc với gia đình trẻ em: “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). Thực tế trên đã phản ánh sự căng thẳng và khó khăn mà người phỏng vấn gặp phải khi tương tác với phụ huynh của trẻ. Điều này có thể gây ảnh hưởng đến mối quan hệ giữa người chăm sóc và gia đình, đồng thời cũng

có thể tạo ra áp lực cho người làm nghề.

Khó khăn trong thủ tục hành chính

Thủ tục hành chính cũng được coi là một trở ngại lớn đối với người làm CTXH trong quá trình thực hiện BVTE, với gần 62% người tham gia cho rằng họ gặp khó khăn trong khi thực hiện công việc do các quy định hành chính và có 38% cho rằng mình chỉ gặp ít trở ngại. 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, diễn 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 diễn 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 diễn rồi mình tổng hợp lại”. (PVS 06, nữ, CB UBND). Sự phức tạp và không đồng nhất của các biểu mẫu gây khó khăn trong việc thu thập dữ liệu cần thiết cho báo cáo. Điều này có thể dẫn đến sự chậm trễ trong việc hoàn thành công việc và làm giảm hiệu suất tổng thể trong việc báo cáo và phân tích thông tin liên quan đến BVTE. Việc hướng dẫn cho các cộng tác viên cũng cần nhiều thời gian. Điều này cho thấy, áp lực không chỉ đến từ việc hoàn thành báo cáo mà còn từ việc cần phải hỗ trợ và đào tạo cộng tác viên. Việc này không chỉ làm tăng khối lượng công việc của cán bộ mà còn có thể dẫn đến hiệu quả kém trong việc thu thập thông tin.

Khó khăn trong thực hành CTXH

Bên cạnh đó, một trong những thách thức lớn nhất đối với người làm CTXH là sự thiếu hụt kiến thức và kỹ năng trong lĩnh vực CTXH (62,8%). Điều này có thể ảnh hưởng đáng kể đến hiệu quả công việc của họ. Nếu không nắm bắt được kiến thức về lý thuyết và thực hành CTXH, người làm CTXH sẽ gặp khó khăn trong việc đánh giá nhu cầu và vấn đề của trẻ em, thiếu tự tin khi ra quyết định can thiệp hoặc ra quyết định không phù hợp gây ảnh hưởng tới kết quả can thiệp. Ngoài ra, người làm CTXH không được đào tạo chuyên nghiệp có thể không đủ khả năng giải quyết những vấn đề phức tạp, đưa ra giải pháp can thiệp phù

hợp cũng như thiếu khả năng tham vấn, tư vấn dịch vụ hợp lý cho khách hàng. Dữ liệu phỏng vấn sâu của cán bộ BVTE cũng cho thấy người làm công tác BVTE có bằng đại học nhưng không phù hợp với yêu cầu nhiệm vụ 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 lao động – thương binh và xã hội 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 05, nữ, CB UBND). Mặc dù vậy, trong các trường hợp tham vấn chuyên sâu họ phải chuyển gửi khách hàng tới các trung tâm cung cấp dịch vụ CTXH. “Công việc của mình làm việc với nhiều đối tượng khác nhau trong đó có trẻ em tuy nhiên khi trẻ gặp những vấn đề về tâm lý thì mình sẽ chuyển gửi tới các trung tâm dịch vụ CTXH để tham vấn chuyên sâu” (PVS 12, nữ, CBUBND). Sự đa dạng trong nền tảng học vấn có thể tạo ra một cái nhìn toàn diện nhưng đồng thời có thể dẫn đến sự thiếu hụt kiến thức chuyên sâu cần thiết cho công việc. Cuộc phỏng vấn sâu đã nêu bật một số vấn đề quan trọng trong lĩnh vực lao động - thương binh và xã hội, bao gồm thiếu quy định về trình độ chuyên môn, sự đa dạng trong nền tảng học vấn của nhân viên và nhu cầu cấp thiết cho việc đào tạo lại.

Khó khăn trong thực hành BVTE

Công tác BVTE là một lĩnh vực phức tạp đòi hỏi sự chuyên nghiệp cao. Hầu hết người trả lời khảo sát cho rằng họ gặp khó khăn khi thiếu kiến thức, kỹ năng về BVTE (59,1%) và ít khó khăn hơn là 40,5%. Người làm CTXH không được đào tạo đầy đủ về kiến thức và kỹ năng BVTE sẽ gặp khó khăn khi tiếp cận với trẻ em và gia đình trẻ em, do đó việc thiết lập mối quan hệ tin tưởng để thu thập được những thông tin cần thiết là một thách thức lớn, đặc biệt khi làm việc với trẻ em bị xâm hại. Thường trong những trường hợp bị xâm hại thì cả phụ nữ và trẻ em đều có tổn thương tâm lý sâu sắc. Do vậy, việc tiếp cận và thu thập thông tin từ họ là rất khó khăn, đặc biệt là việc đánh giá mức

độ an toàn trong trường hợp có ảnh hưởng tới tính mạng của họ, nạn nhân vì sợ hãi hoặc xấu hổ mà không khai báo thông tin hoặc che giấu kẻ xâm hại. Người làm CTXH thiếu kiến thức và kỹ năng chuyên môn sẽ khó có thể đánh giá đúng mức độ an toàn của họ. Phỏng vấn sâu người làm CTXH cho thấy nhu cầu đào tạo chuyên sâu những kiến thức, kỹ năng làm việc với trẻ em bị xâm hại. “Em rất mong muốn được tập huấn chuyên sâu về phương pháp can thiệp cho trẻ em bị xâm hại. Vì các trường hợp trẻ em bị xâm hại rất phức tạp và nhạy cảm, khó xác định mức độ an toàn xảy đến với trẻ em và gia đình sau khi vụ việc được phát hiện” (PVS 15, nữ, CSDVCTXH). Việc can thiệp cho trẻ em đòi hỏi những người làm công tác can thiệp phải có kiến thức vững vàng về BVTE để thực hiện đúng và hiệu quả.

Khó khăn, thách thức do yếu tố khối lượng công việc và thu nhập hàng tháng

Khối lượng công việc nhiều cũng là một nhân tố góp phần cản trở hiệu suất, khi chỉ có 1,6% người tham gia khảo sát không gặp khó khăn trong vấn đề này, 39,3% cảm thấy khó khăn và 58,7% cho rằng họ gặp ít khó khăn. 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 03, nam, CB UBND). Dữ liệu đã khẳng định, khối lượng công việc hiện tại quá tải và đòi hỏi nhiều thời gian khiến cho cá nhân không thể cân nhắc đến việc tham gia vào các hoạt động khác như học tập hoặc phát triển bản thân. Điều này cho thấy áp lực lớn từ công việc. Người làm CTXH cảm thấy khó khăn trong việc cân bằng giữa công việc cũng như cuộc sống cá nhân, và điều này hoàn toàn thiếu bền vững trong dài hạn. Vấn đề thu nhập dường như đang tạo ra áp lực cho nhiều người làm CTXH, với chỉ 2,1% cảm thấy không gặp khó khăn. Tỷ lệ cao (64,8%) cho rằng thu nhập là một vấn đề khó khăn hoặc rất khó khăn, cho thấy điều kiện tài chính có thể gây cản trở lớn cho hoạt động của họ. Về thu nhập hàng tháng, người làm CTXH đều phản ánh 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, 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 08, nữ, CB UBND). Khi cán bộ BVTE cảm thấy không thỏa đáng về mặt tài chính, điều này có thể ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ mà họ cung cấp. Họ có thể không đủ động lực để cống hiến hết mình cho công việc, dẫn đến việc giảm bớt chất lượng trong hỗ trợ và BVTE. Sự không hài lòng trong công việc cũng có thể ảnh hưởng đến tinh thần và động lực chấp nhận trách nhiệm của họ trong công việc.

4.2. Kiến nghị một số giải pháp nhằm hạn chế khó khăn, thách thức của người làm công tác xã hội cấp cơ sở

Về công tác phối hợp đa ngành: Các cơ quan liên quan cần có sự cải cách trong quy trình làm việc, nâng cao khả năng tiếp cận và tạo ra sự phối hợp hiệu quả hơn giữa các tổ chức và cơ quan chính quyền. Tổ chức các hội thảo và buổi gặp mặt để tăng cường sự hiểu biết và phối hợp giữa các bên liên quan nhằm tăng cường sự hiểu biết và phối hợp đa ngành.

Về tăng cường năng lực cho người làm CTXH cấp cơ sở: Các cơ sở đào tạo CTXH và BVTE cần xây dựng các lớp tập huấn, các chương trình đào tạo chuyên sâu cho người làm CTXH cấp cơ sở về kiến thức, kỹ năng CTXH và BVTE nhằm nâng cao năng lực chuyên môn cho họ, đặc biệt là các kỹ năng làm việc với trẻ em bị xâm hại. Điều này sẽ giúp cải thiện chất lượng dịch vụ và mang lại những giải pháp hiệu quả hơn cho những đối tượng cần được hỗ trợ.

Về tăng cường giáo dục và truyền thông nâng cao nhận thức cho gia đình và cộng đồng xã hội:

Người làm CTXH cung cấp thông tin cần thiết, hướng dẫn gia đình về các quyền lợi của trẻ em và cách BVTE. Giúp họ hiểu rõ về sự an toàn và hỗ trợ trẻ em. Cung cấp các khóa học, tổ chức hội thảo về nuôi dạy trẻ, tâm lý trẻ em và cách xử lý các tình huống khó khăn trong gia đình.

Về cải thiện tình hình thu nhập và khối lượng công việc: Các chính sách đãi ngộ cần phải được điều chỉnh phù hợp với tình hình thực tế tạo động lực cho cán bộ làm việc trong lĩnh vực đầy thách thức như BVTE. Việc áp dụng các khoản phụ cấp hợp lý có thể là một cách để nâng cao động lực và giữ chân nhân viên. Cần thiết phải có sự hỗ trợ từ cơ quan, tổ chức bao gồm việc phân bổ công việc, nhiệm vụ một cách hợp lý, và tạo điều kiện cho người làm CTXH phát triển bản thân và nâng cao hiệu quả công việc.

5. Kết luận

Nghiên cứu đã phản ánh những khó khăn và thách thức mà những người làm CTXH cấp cơ sở tại thành phố Hà Nội đang đối mặt trong việc thực hiện công tác BVTE. Điều này nêu bật sự cần thiết phải nâng cao năng lực cho đội ngũ làm CTXH thông qua các chương trình đào tạo và bồi dưỡng kỹ năng chuyên môn. Việc phát triển và cải thiện nội dung chương trình đào tạo về CTXH và BVTE là vô cùng quan trọng. Bên cạnh đó, việc tăng cường tuyên truyền và giáo dục để nâng cao nhận thức cộng đồng về BVTE, bảo đảm sự an toàn và quyền lợi của trẻ em cũng là một nhiệm vụ cấp bách. Đặc biệt, việc điều chỉnh chính sách đãi ngộ một cách hợp lý sẽ góp phần không nhỏ vào việc thu hút và giữ chân cán bộ trong lĩnh vực này. Chỉ khi tất cả các yếu tố này được triển khai một cách đồng bộ và hiệu quả thì mới có thể tạo ra một môi trường an toàn và hỗ trợ tối đa cho trẻ em và gia đình của họ. Những vấn đề riêng biệt trong lĩnh vực BVTE cũng cần được quan tâm giải quyết từ đó có các giải pháp phù hợp và hiệu quả nhất.

- Adell, F. (2023). *Key Challenges for Safeguarding and Child Protection in the English School- United Kingdom*. *Key Challenges for Safeguarding and Child Protection in the English School-United Kingdom* Farzana Adell Researcher , *Gender Studies*. September, 0-13. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.17391.41127>
- Anghela, R, & , Maria Herczogb, and G. D. (2013). The challenge of reforming child protection in Eastern Europe: The cases of Hungary and Romania. *Psychosocial Intervention*, 22, 239-249.
- Bình Yên. (2024). *Những thách thức trong phát triển đội ngũ BVTE các cấp*. <https://dansinh.dantri.com.vn/vi-tre-em/nhung-thach-thuc-trong-phat-trien-doi-ngu-bao-ve-tre-em-cac-cap-20241116110708211.htm>
- Cục Trẻ em. (2022). *Báo cáo tình hình công tác BVTE năm 2022*.
- Chiến, N.V. (2024). *Những thách thức trong bảo đảm quyền được bảo vệ để không bị xâm hại tình dục của trẻ em và một số giải pháp*. <https://qcn.hcma.vn/Content/nhung-thach-thuc-trong-bao-dam-quyen-duoc-bao-ve-de-khong-bi-xam-hai-tinh-duc-cua-tre-em-va-mot-so-giai-phap-4352>
- Dân sinh. (2024). *Những thách thức trong phát triển đội ngũ BVTE các cấp*. <https://dansinh.dantri.com.vn/vi-tre-em/nhung-thach-thuc-trong-phat-trien-doi-ngu-bao-ve-tre-em-cac-cap-20241116110708211.htm>
- Munro, E. (2010). *The Munro Review of Child Protection* (p. 12).
- Preda et al. (2013). *An analysis of the situation of children in Romania*. Bucharest: Editura Vanemonde.
- Quốc hội Việt Nam. (2016). *Luật Trẻ em 2016* (p. Luật Trẻ em).
- Sở Lao động - Thương binh và Xã hội Hà Nội. (2022). *Báo cáo kết quả công tác bảo vệ, chăm sóc trẻ em năm 2021 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2022*.
- 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 (Report on results of child protection and care in 2023 and direction in 2024)*.
- Sở Lao động - Thương binh và Xã hội Hà Nội. (2024). *Sơ kết 3 năm triển khai thực hiện kế hoạch hành động quốc gia phòng, chống bạo lực, xâm hại trẻ em giai đoạn 2020-2025*.
- Stanley Oloji Isangha; Tosin Yinka Akintunde, Wai Man Anna Choi, T. C. H. L. (2023). There is not much we can do': The roles and challenges of Nigeria's child protection social workers. *Child and Family Social Work Social Work*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/cfs.13122>
- Tạp chí điện tử nghề nghiệp và cuộc sống. (2024). *Thách thức trong phát triển đội ngũ BVTE các cấp*. <https://nghenghiepcuocsong.vn/thach-thuc-trong-phat-trien-doi-ngu-bao-ve-tre-em-cac-cap/>
- Turner-stokes, L. (2014). *Clinical Rehabilitation*. February 2009. <https://doi.org/10.1177/0269215508101742>
- UNICEF. (2011). *Child Safety Online Global challenges and strategies*.
- UNICEF - Việt Nam. (2024). *Thách thức và giải pháp trong việc đảm bảo Quyền của trẻ em tại Việt Nam*. <https://www.unicef.org/vietnam/vi/thach-thuc-va-giai-phap-trong-viec-dam-bao-quyen-cua-tre-em-tai-viet-nam>