



BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

TÀI LIỆU HỎI ĐÁP
VỀ CÔNG TÁC TƯ VẤN TÂM LÝ HỌC
ĐƯỜNG TẠI CÁC CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI
HỌC VÀ CƠ SỞ GIÁO DỤC NGHỀ NGHIỆP

Hà Nội, tháng 6 năm 2026



BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

TÀI LIỆU HỎI ĐÁP
VỀ CÔNG TÁC TƯ VẤN TÂM LÝ HỌC
ĐƯỜNG TẠI CÁC CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI
HỌC VÀ CƠ SỞ GIÁO DỤC NGHỀ NGHIỆP

Nhóm tác giả:

TS. Nguyễn Xuân An Việt

PGS.TS Phạm Mạnh Hà

TS. Cao Xuân Liễu

TS. BS Phan Thị Minh Ngọc

TS. Nguyễn Thị Bích Thủy

Hà Nội, tháng 6 năm 2026

LỜI MỞ ĐẦU

Hiện nay, giáo dục đại học và giáo dục nghề nghiệp tại Việt Nam ngày càng mở rộng về quy mô và đa dạng hóa đối tượng người học. Bên cạnh đó, các vấn đề sức khỏe tâm thần của người học tại các cơ sở giáo dục đại học và cơ sở giáo dục nghề nghiệp như: trầm cảm, lo âu, căng thẳng học tập, khủng hoảng bản sắc, nghiện mạng xã hội, nghiện game, nguy cơ tự hại,... ngày càng xuất hiện nhiều. Đặc thù của người học ở bậc này là phần lớn đã thành niên, sống xa gia đình, đôi mắt đồng thời với áp lực học tập, tài chính, chuyển tiếp nghề nghiệp và các mối quan hệ xã hội phức tạp, trong khi công tác tư vấn tâm lý học đường tại nhiều cơ sở giáo dục còn chưa được triển khai một cách hệ thống theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

Ngày 15/9/2025, Bộ Giáo dục và Đào tạo đã ban hành Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT về hướng dẫn công tác tư vấn học đường và công tác xã hội trong trường học, áp dụng đối với cơ sở giáo dục phổ thông, cơ sở giáo dục thường xuyên, trường chuyên biệt, cơ sở giáo dục nghề nghiệp, cơ sở giáo dục đại học và học sinh, sinh viên, học viên đang theo học tại các cơ sở giáo dục này. Nhiệm vụ tư vấn tâm lý học đường tại các cơ sở giáo dục đại học và cơ sở giáo dục nghề nghiệp lần đầu tiên có căn cứ pháp lý để triển khai về các khía cạnh: nhân sự, nguồn lực, cơ sở vật chất cùng các quy định về mặt chuyên môn, báo cáo, lưu trữ hồ sơ,... Bên cạnh đó, Thông tư số 40/2026/TT-BGDĐT ngày 15/5/2026 của Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định về công tác sinh viên đã quy định nhiệm vụ tư vấn học đường và công tác xã hội trường học là một trong bốn hoạt động của nội dung tư vấn, hỗ trợ sinh viên, càng khẳng định đây là nhiệm vụ quan trọng, cần thực hiện tại các cơ sở giáo dục đại học và cơ sở giáo dục nghề nghiệp.

Với mục đích (1) cung cấp các kiến thức, kỹ năng về tư vấn tâm lý học đường tại các cơ sở giáo dục đại học, cơ sở giáo dục nghề nghiệp; (2) hướng dẫn cho cán bộ quản lý, giảng viên, giáo viên, nhân viên trong các cơ sở giáo dục đại học, cơ sở giáo dục nghề nghiệp về thực hành các kỹ năng tư vấn tâm lý trong trường học được quy định tại Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT và Thông tư số 40/2026/TT-BGDĐT, Bộ Giáo dục và Đào tạo tổ chức biên soạn **Tài liệu hỏi đáp về công tác tư vấn tâm lý học đường tại các cơ sở giáo dục đại học và cơ sở giáo dục nghề nghiệp**. Tài liệu được trình bày theo hình thức hỏi - đáp, gồm 4 chủ đề với 124 câu hỏi, 42 tình huống minh họa, cung cấp cho người đọc những giải đáp thiết thực về khung pháp lý, mô hình tổ chức, nội dung, hình thức, quy trình chuyên môn và cách xử lý các tình huống thường gặp trong công tác tư vấn tâm lý học đường, giúp người đọc dễ tra cứu và áp dụng vào thực tiễn triển khai.

Vụ Học sinh, sinh viên - Bộ Giáo dục và Đào tạo trân trọng cảm ơn nhóm chuyên gia tâm lý đến từ Đại học Bách khoa Hà Nội, Học viện Quản lý giáo dục, Trường Đại học Y Hà Nội đã tham gia biên soạn Tài liệu này. Vụ Học sinh, sinh viên - Bộ Giáo dục và Đào tạo mong muốn nhận được ý kiến đóng góp của các cơ sở giáo dục, các chuyên gia, cán bộ quản lý, giảng viên,... để Tài liệu ngày càng được hoàn thiện và phát huy hiệu quả trong thực tế triển khai công tác tư vấn tâm lý học đường tại các cơ sở giáo dục đại học và cơ sở giáo dục nghề nghiệp.

**Vụ Học sinh, sinh viên,
Bộ Giáo dục và Đào tạo**

MỤC LỤC

| | |
|---|-----------|
| CHỦ ĐỀ 1. CÁC VẤN ĐỀ CHUNG VỀ CÔNG TÁC TƯ VẤN TÂM LÝ HỌC ĐƯỜNG TẠI CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC VÀ CƠ SỞ GIÁO DỤC NGHỀ NGHIỆP | 9 |
| 1. Chính sách về công tác tư vấn tâm lý học đường..... | 9 |
| 2. Tổ chức thực hiện công tác tư vấn tâm lý học đường | 11 |
| 3. Công tác phối hợp thực hiện tư vấn tâm lý học đường | 15 |
| CHỦ ĐỀ 2. NỘI DUNG, HÌNH THỨC TRIỂN KHAI CÔNG TÁC TƯ VẤN TÂM LÝ HỌC ĐƯỜNG TẠI CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC VÀ CƠ SỞ GIÁO DỤC NGHỀ NGHIỆP | 17 |
| 1. NỘI DUNG CÔNG TÁC TƯ VẤN TÂM LÝ HỌC ĐƯỜNG..... | 17 |
| 1.1. Tư vấn các vấn đề về học tập | 17 |
| 1.2. Tư vấn các vấn đề về giới và quan hệ xã hội | 19 |
| 1.3. Tư vấn các vấn đề về tâm lý | 21 |
| 1.4. Tư vấn các vấn đề về kỹ năng sống..... | 24 |
| 1.5. Tư vấn các vấn đề về hướng nghiệp, việc làm, khởi nghiệp | 25 |
| 1.6. Tư vấn các vấn đề về chính sách, pháp luật | 27 |
| 1.7. Tư vấn về dịch vụ tư vấn tâm lý học đường..... | 29 |
| 2. HÌNH THỨC VÀ PHƯƠNG THỨC TƯ VẤN TÂM LÝ HỌC ĐƯỜNG ... | 30 |
| 2.1. Các hình thức tư vấn, tham vấn tâm lý..... | 30 |
| 2.2. Các phương thức tiếp nhận, phòng ngừa và hỗ trợ phát triển người học | 33 |
| CHỦ ĐỀ 3. QUY TRÌNH THỰC HIỆN TƯ VẤN TÂM LÝ HỌC ĐƯỜNG TẠI CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC VÀ CƠ SỞ GIÁO DỤC NGHỀ NGHIỆP | 39 |
| 1. QUY TRÌNH THỰC HIỆN CẤP CƠ SỞ GIÁO DỤC | 39 |
| 1.1. Bước 1. Tiếp nhận, thu thập thông tin, phân tích thông tin và xác định, phân loại nội dung cần tư vấn | 39 |
| 1.2. Bước 2. Xây dựng và thực hiện kế hoạch công tác tư vấn tâm lý học đường... .. | 42 |
| 1.3. Bước 3. Kiểm tra, giám sát việc thực hiện Kế hoạch công tác tư vấn tâm lý học đường..... | 44 |
| 1.4. Bước 4. Kết thúc Kế hoạch công tác tư vấn học đường và công tác xã hội cho người học..... | 46 |
| 2. QUY TRÌNH TƯ VẤN, THAM VẤN TÂM LÝ CA..... | 49 |
| 2.1. Bước 1. Xây dựng quan hệ và tiếp nhận | 50 |
| 2.2. Bước 2. Đánh giá và xác định vấn đề..... | 52 |
| 2.3. Bước 3. Lựa chọn giải pháp và can thiệp | 55 |
| 2.4. Bước 4. Lượng giá, kết thúc và theo dõi | 59 |
| 3. NGUYÊN TẮC THỰC HIỆN | 63 |
| 3.1. Bảo mật thông tin | 63 |
| 3.2. Đạo đức và ranh giới nghề nghiệp..... | 68 |
| CHỦ ĐỀ 4. CÁC TÌNH HUỐNG MINH HỌA TRONG TƯ VẤN TÂM LÝ HỌC ĐƯỜNG TẠI CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC VÀ CƠ SỞ GIÁO DỤC NGHỀ NGHIỆP | 76 |
| 1. VẤN ĐỀ HỌC TẬP..... | 76 |
| Tình huống 1. Sinh viên năm nhất từng là học sinh giỏi bị sốc khi lên đại học..... | 76 |
| Tình huống 2. Lo âu thực tập và áp lực gia đình..... | 77 |
| Tình huống 3. Chuyển ngành nhiều lần và mất định hướng | 78 |

| | |
|--|------------|
| Tình huống 4. Nhiều sinh viên năm nhất cùng gặp khó khăn học tập | 79 |
| 2. VẤN ĐỀ VỀ GIỚI VÀ QUAN HỆ XÃ HỘI | 80 |
| Tình huống 5. Bị tống tiền bằng hình ảnh riêng tư | 80 |
| Tình huống 6. Mâu thuẫn giữa tự quyết và áp lực hôn nhân sớm..... | 81 |
| Tình huống 7. Bạo lực hèn hò và tự hại | 83 |
| Tình huống 8. Quấy rối tình dục tại nơi thực tập | 84 |
| Tình huống 9. Bắt nạt trực tuyến trong môi trường học đường | 85 |
| Tình huống 10. Xử lý sự cố bắt nạt trực tuyến lan rộng trong trường | 86 |
| Tình huống 11. Học viên trung cấp nghề chưa thành niên tiết lộ bị bạo hành gia đình | 87 |
| 3. VẤN ĐỀ VỀ TÂM LÝ | 88 |
| Tình huống 12. Can thiệp khủng hoảng khi người học có nguy cơ tự tử..... | 88 |
| Tình huống 13. Phản ứng đau buồn kéo dài sau mất mát người thân | 89 |
| Tình huống 14. Trầm cảm tái phát, từ chối điều trị và vấn đề hồ sơ cũ..... | 90 |
| Tình huống 15. Học viên nghề lo âu sau tai nạn thực hành, không dám quay lại xưởng | 92 |
| Tình huống 16. Nhiều sinh viên có dấu hiệu tâm lý nhưng không tự đến Tổ/bộ phận phụ trách công tác tư vấn tâm lý học đường | 93 |
| Tình huống 17. Học viên giáo dục thường xuyên 16 tuổi vừa học vừa làm, kiệt sức và nguy cơ bỏ học..... | 94 |
| 4. VẤN ĐỀ VỀ KỸ NĂNG SỐNG | 95 |
| Tình huống 18. Mất kiểm soát cảm xúc và xung đột nơi ở..... | 95 |
| Tình huống 19. Sinh viên bị lôi kéo vào mô hình kinh doanh đa cấp..... | 97 |
| Tình huống 20. Sinh viên hướng nội gặp khó khăn làm việc nhóm..... | 98 |
| Tình huống 21. Học viên thiếu kỹ năng giao tiếp nghề nghiệp trong môi trường thực hành | 99 |
| Tình huống 22. Nhiều sinh viên thiếu kỹ năng sống cơ bản khi xa nhà lần đầu | 100 |
| 5. VẤN ĐỀ VỀ HƯỚNG NGHIỆP, VIỆC LÀM, KHỞI NGHIỆP | 101 |
| Tình huống 23. Mâu thuẫn giữa đam mê và kỳ vọng gia đình..... | 101 |
| Tình huống 24. Sinh viên ra trường thiếu kỹ năng chuẩn bị nghề nghiệp | 103 |
| Tình huống 25. Khởi nghiệp thất bại và khủng hoảng niềm tin bản thân | 104 |
| Tình huống 26. Học viên nghề phân vân giữa đi làm sớm và học tiếp | 105 |
| Tình huống 27. Nhiều sinh viên ra trường không tìm được việc làm | 106 |
| 6. VẤN ĐỀ VỀ CHÍNH SÁCH, PHÁP LUẬT..... | 108 |
| Tình huống 28. Người học dân tộc thiểu số không biết chính sách hỗ trợ học phí | 108 |
| Tình huống 29. Sinh viên khiếu nại điểm thi và lo ngại bị trả thù | 109 |
| Tình huống 30. Lộ dữ liệu cá nhân và lo ngại hồ sơ tư vấn bị truy cập | 110 |
| Tình huống 31. Học viên nghề không biết quyền lợi khi bị tai nạn trong thực tập | 112 |
| Tình huống 32. Người học khiếu nại quyền lợi trong trạng thái căng thẳng tâm lý | 113 |
| 7. VẤN ĐỀ VỀ DỊCH VỤ TƯ VẤN TÂM LÝ HỌC ĐƯỜNG | 114 |
| Tình huống 33. Sinh viên mò côi khủng hoảng vì không có chỗ ở..... | 114 |
| Tình huống 34. Sinh viên khuyết tật mặc cảm và ngại phản ánh khó khăn | 115 |
| Tình huống 35. Sinh viên lo âu nhưng từ chối sử dụng dịch vụ tư vấn vì sợ bị kỳ thị | 117 |
| Tình huống 36. Cơ sở giáo dục thiếu nhân sự tư vấn trước nhu cầu tăng đột biến | 118 |
| 8. NHIỀU VẤN ĐỀ TRÊN MỘT CA TƯ VẤN..... | 119 |

| | |
|--|------------|
| Tình huống 37. Sinh viên dân tộc thiểu số bị áp lực về tài chính, học tập và nguy cơ trầm cảm | 119 |
| Tình huống 38. Sang chấn tâm lý nhưng từ chối chuyển tuyến và ranh giới pháp lý | 121 |
| Tình huống 39. Nghiện game, cảnh báo học vụ nguy cấp và ý nghĩ tự hại | 123 |
| Tình huống 40. Học viên nghề gặp vấn đề về tài chính, sức khỏe tâm thần và nguy cơ bỏ học | 124 |
| Tình huống 41. Nhiều ca đa vấn đề cùng lúc vượt năng lực xử lý của cô vấn học tập | 126 |
| Tình huống 42. Học viên trung cấp nghề 15 tuổi đa vấn đề: gia đình ly hôn, bị lôi kéo nhóm xấu và không hợp tác..... | 127 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO | 129 |
| PHỤ LỤC 1. SƠ ĐỒ XỬ LÝ CA NGUY CƠ CAO..... | 131 |
| PHỤ LỤC 2: CÁC BIỂU MẪU VỀ TƯ VẤN TÂM LÝ HỌC ĐƯỜNG TẠI CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC VÀ CƠ SỞ GIÁO DỤC NGHỀ NGHIỆP | 132 |
| 1. DANH MỤC BIỂU MẪU..... | 132 |
| 2. MÔ TẢ CHI TIẾT TỪNG BIỂU MẪU..... | 132 |

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

| Từ viết tắt | Nội dung đầy đủ |
|-------------|---|
| BGH | Ban Giám hiệu |
| CSGDĐH | Cơ sở giáo dục đại học |
| CSGDNN | Cơ sở giáo dục nghề nghiệp |
| CTXH | Công tác xã hội |
| CVHT | Cổ vấn học tập |
| DTTS | Dân tộc thiểu số |
| GAD-7 | Thang đo Lo âu lan toả (7 câu) (Generalized Anxiety Disorder Scale) |
| IELTS | Hệ thống kiểm tra tiếng Anh quốc tế (International English Language Testing System) |
| PHQ-9 | Thang đo Sức khỏe bệnh nhân – Trầm cảm (9 câu) (Patient Health Questionnaire) |
| RIASEC | Mô hình sở thích nghề nghiệp Holland (Realistic, Investigative, Artistic, Social, Enterprising, Conventional) |
| THPT | Trung học phổ thông |
| TVTLHD | Tư vấn tâm lý học đường |

GIẢI THÍCH THUẬT NGỮ

Trong Tài liệu này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Tham vấn tâm lý là hình thức hỗ trợ tâm lý chuyên sâu, diễn ra trong mối quan hệ chuyên nghiệp giữa nhà tham vấn và người học, theo quy trình có cấu trúc gồm xây dựng quan hệ, đánh giá, can thiệp và lượng giá. Tham vấn tâm lý là một trong các hình thức triển khai của tư vấn tâm lý học đường khi người học có vấn đề tâm lý cần hỗ trợ cá nhân hoặc nhóm có chiều sâu. Tài liệu dùng “tư vấn” và “tham vấn” phân biệt theo mức độ chuyên môn và cấu trúc của buổi làm việc.

2. Sơ cứu tâm lý (Psychological First Aid, PFA) là tập hợp các phản ứng hỗ trợ ban đầu dành cho người đang trải qua khủng hoảng tâm lý cấp tính, bao gồm ba bước cốt lõi: Nhìn (Look, quan sát và đánh giá an toàn), Lắng nghe (Listen, kết nối và lắng nghe không phán xét) và Kết nối (Link, kết nối với nguồn hỗ trợ phù hợp). Sơ cứu tâm lý không thay thế điều trị chuyên khoa.

3. Chuyển gửi là quá trình nhân sự phụ trách TVTLHD giới thiệu người học đến dịch vụ hỗ trợ phù hợp hơn trong nội bộ cơ sở giáo dục, ví dụ từ CVHT đến Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHD. Tài liệu phân biệt chuyển gửi (nội bộ, trong cùng hệ thống nhà trường) với chuyển tuyến (ra ngoài cơ sở, đến cơ sở y tế hoặc dịch vụ chuyên khoa bên ngoài).

4. Chuyển tuyến là quá trình đưa người học ra khỏi phạm vi hỗ trợ của nhà trường, kết nối với dịch vụ chuyên khoa bên ngoài như bệnh viện tâm thần, phòng khám tâm lý lâm sàng hoặc các cơ quan bảo vệ trẻ em, bảo trợ xã hội,... khi vấn đề của người học vượt quá năng lực can thiệp của cơ sở giáo dục. Chuyển tuyến cần có sự đồng thuận của người học (và gia đình nếu người học chưa đủ 18 tuổi), trừ trường hợp có nguy cơ mất an toàn tính mạng rõ ràng.

5. Nguy cơ cao trong Tài liệu này chỉ tình trạng người học có biểu hiện hoặc tiền sử tự hại, ý tưởng tự sát, hoặc đang trong khủng hoảng tâm lý cấp tính cần xử lý ngay. Các tình huống nguy cơ cao yêu cầu quy trình xử lý riêng, ưu tiên đảm bảo an toàn tính mạng trước khi thực hiện các bước hỗ trợ tâm lý thông thường.

CHỦ ĐỀ 1. CÁC VẤN ĐỀ CHUNG VỀ CÔNG TÁC TƯ VẤN TÂM LÝ HỌC ĐƯỜNG TẠI CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC VÀ CƠ SỞ GIÁO DỤC NGHỀ NGHIỆP

1. Chính sách về công tác tư vấn tâm lý học đường

Câu 1. Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT ngày 15/9/2025 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về hướng dẫn công tác tư vấn học đường và CTXH trong trường học (Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT) thay thế những văn bản quy phạm pháp luật nào? CSGDDH và CSGDNN cần lưu ý những điểm kế thừa và thay đổi quan trọng nào để điều chỉnh cho phù hợp với quy định hiện hành?

Trả lời:

Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT (có hiệu lực từ ngày 31/10/2025) thay thế Thông tư số 31/2017/TT-BGDĐT ngày 18/12/2017 về hướng dẫn thực hiện công tác tư vấn tâm lý cho học sinh trong trường phổ thông (Thông tư số 31/2017/TT-BGDĐT).

Điểm kế thừa: Bản chất hoạt động tư vấn học đường là hỗ trợ người học, không phải khám chữa bệnh tâm thần; các nguyên tắc tự nguyện, bảo mật, tôn trọng quyền tự quyết của người học tiếp tục là nền tảng xuyên suốt; phòng ngừa vẫn được xem là nhiệm vụ ưu tiên hàng đầu.

Thay đổi quan trọng CSGDDH và CSGDNN cần lưu ý:

Thứ nhất, Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT mở rộng phạm vi, áp dụng đối với cơ sở giáo dục phổ thông, cơ sở giáo dục thường xuyên, trường chuyên biệt, CSGDNN, CSGDDH và học sinh, sinh viên, học viên đang theo học tại các cơ sở giáo dục này. Nhiệm vụ TVTLHĐ tại các CSGDDH và CSGDNN lần đầu tiên có căn cứ pháp lý để triển khai về các khía cạnh: nhân sự, nguồn lực, cơ sở vật chất cùng các quy định về mặt chuyên môn, báo cáo, lưu trữ hồ sơ,....

Thứ hai, công tác TVTLHĐ được tích hợp với CTXH trong trường học thành một thể thống nhất, mở rộng phạm vi hỗ trợ người học sang cả chiều cạnh xã hội, chính sách và kết nối dịch vụ, hỗ trợ phát triển.

Thứ ba, Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT ban hành kèm theo quy định về các biểu mẫu khi triển khai. CSGDDH và CSGDNN cần rà soát, điều chỉnh toàn bộ quy trình và biểu mẫu nội bộ hiện có đảm bảo phù hợp.

Câu 2. Ngoài Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT, còn có những văn bản quy phạm pháp luật nào làm căn cứ triển khai công tác tư vấn học đường tại CSGDDH và CSGDNN?

Trả lời:

Hệ thống văn bản căn cứ được nhóm theo ba cấp độ:

Luật Giáo dục đại học sửa đổi số 125/2025/QH15 và Luật Giáo dục nghề nghiệp sửa đổi số 124/2025/QH15 (có hiệu lực từ 01/01/2026) quy định trách nhiệm pháp lý của CSGDDH và CSGDNN trong việc hỗ trợ và phát triển cho người học đây là căn cứ pháp lý để bố trí nguồn lực. Luật Trẻ em số 102/2016/QH13 có giá trị tham chiếu với người học dưới 18 tuổi, đặc biệt tại CSGDNN.

Nghị định số 13/2023/NĐ-CP ngày 17/4/2023 về bảo vệ dữ liệu cá nhân (Nghị định số 13/2023/NĐ-CP) là căn cứ trực tiếp khi xây dựng quy chế bảo mật hồ sơ tư vấn.

Nghị định số 80/2017/NĐ-CP ngày 17/7/2017 quy định về môi trường giáo dục an toàn, lành mạnh, thân thiện, phòng, chống bạo lực học đường (Nghị định số 80/2017/NĐ-CP) là một trong những căn cứ để triển khai nhiệm vụ TVTLHĐ.

Bên cạnh đó, Thông tư số 40/2026/TT-BGDĐT ngày 15/5/2026 quy định về công tác sinh viên (Thông tư số 40/2026/TT-BGDĐT) đặt công tác TVTLHĐ trong tổng thể công tác tư vấn, hỗ trợ sinh viên tại CSGDDH và CSGDNN. Cụ thể, điểm a khoản 2 Điều 10 của Thông tư số 40/2026/TT-BGDĐT xác định “tư vấn học đường và CTXH” là một trong bốn nhóm hoạt động chủ yếu của nội dung tư vấn, hỗ trợ sinh viên; khoản 3 Điều 10 quy định công tác này thực hiện theo quy định của pháp luật, tức tham chiếu trực tiếp đến Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT. Khi triển khai công tác TVTLHĐ, nhà trường cần áp dụng đồng thời cả Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT và Thông tư số 40/2026/TT-BGDĐT.

Câu 3. Nội dung tư vấn, tham vấn tâm lý cho người học tại CSGDDH và CSGDNN được triển khai như thế nào? Có gì khác so với cơ sở giáo dục phổ thông?

Trả lời:

Theo Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT, nội dung TVTLHĐ tại CSGDDH và CSGDNN gồm bảy nhóm: học tập; giới và quan hệ xã hội; tâm lý; kỹ năng sống; hướng nghiệp, việc làm, khởi nghiệp; chính sách và pháp luật; dịch vụ TVTLHĐ. Cách triển khai có những điểm khác biệt cơ bản so với bậc phổ thông mà nhân sự phụ trách cần nắm để không áp dụng máy móc.

Chủ thể người học: Người học tại CSGDDH và CSGDNN chủ yếu đã thành niên, có năng lực hành vi dân sự đầy đủ. Nguyên tắc tôn trọng quyền tự quyết và bảo mật thông tin do đó được áp dụng ở mức cao hơn: nhân sự phụ trách không được tự ý thông báo cho gia đình hoặc CVHT về nội dung buổi tư vấn nếu không được người học đồng ý, trừ khi có nguy cơ mất an toàn rõ ràng.

Áp lực đặc thù: Người học đối mặt với áp lực tự lập tài chính, chuyển tiếp từ học sinh sang người đi làm, và gắn kết học tập với thực tập và thị trường lao động. Nhóm nội dung hướng nghiệp, việc làm và chính sách pháp luật do đó có trọng số lớn hơn đáng kể.

Cơ chế phối hợp: Vai trò trung gian của CVHT trong việc phát hiện và giới thiệu người học đến Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHĐ cần được thể chế hóa rõ ràng, kèm quy tắc chia sẻ thông tin không vi phạm bảo mật.

Câu 4. Triển khai tư vấn, tham vấn tâm lý cho người học tại các cơ sở giáo dục là bắt buộc hay khuyến khích? Trong trường hợp điều kiện thực tiễn của cơ sở giáo dục chưa đáp ứng đầy đủ, cần lựa chọn nội dung, hình thức triển khai theo những phương án nào?

Trả lời:

Đây là nhiệm vụ bắt buộc. Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT quy định triển khai công tác tư vấn học đường là nhiệm vụ của người đứng đầu CSGDDH và CSGDNN. Cơ sở giáo dục phải báo cáo định kỳ theo Mẫu số 04 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT.

Khi điều kiện thực tiễn của nhà trường chưa đáp ứng yêu cầu, cơ sở giáo dục cần lựa chọn cách thức triển khai công tác TVTLHĐ phù hợp, cụ thể như sau:

Phương án 1 - Ưu tiên phòng ngừa phổ cập: tập trung vào truyền thông, giáo dục sức khỏe tâm thần trong tuần sinh hoạt công dân và hoạt động đoàn thể hình thức tiếp cận số đông, chi phí thấp, triển khai được ngay.

Phương án 2 - Phân công kiêm nhiệm có đào tạo bổ trợ: phân công CVHT hoặc giảng viên đủ điều kiện kiêm nhiệm, yêu cầu cần được bồi dưỡng kỹ năng cơ bản và nắm rõ giới hạn can thiệp trong phạm vi kiêm nhiệm.

Phương án 3 - Xây dựng mạng lưới chuyên gửi: lập danh mục cơ sở chuyên môn, đường dây hỗ trợ và chuyên gia tâm lý bên ngoài để chuyên gửi kịp thời các trường hợp vượt năng lực nội bộ.

Phương án 4 - Lập kế hoạch phân kỳ: xây dựng lộ trình nâng cao năng lực theo từng năm, trình người đứng đầu phê duyệt và lưu hồ sơ làm căn cứ giải trình với cơ quan quản lý.

Câu 5. Khi xây dựng quy định về bảo mật thông tin trong Hồ sơ tư vấn học đường, đặc biệt đối với thông tin liên quan đến nội dung tư vấn tâm lý của người học, nhân sự phụ trách công tác tư vấn học đường cần tham chiếu những quy định nào về bảo vệ dữ liệu cá nhân? Loại thông tin này có được xác định là dữ liệu cá nhân nhạy cảm không?

Trả lời:

Thông tin tư vấn tâm lý là dữ liệu cá nhân nhạy cảm. Nghị định số 13/2023/NĐ-CP xác định dữ liệu về sức khỏe, bao gồm thể chất và tinh thần của con người thuộc nhóm dữ liệu cá nhân nhạy cảm. Toàn bộ thông tin ghi trong hồ sơ tư vấn gồm tình trạng tâm lý, nội dung buổi tư vấn và kết quả sàng lọc sức khỏe tâm thần đều thuộc phạm vi này.

Các văn bản cần tham chiếu khi xây dựng quy chế bảo mật: Nghị định số 13/2023/NĐ-CP là cơ sở pháp lý, yêu cầu: phải có sự đồng ý của người học trước khi thu thập và xử lý; phải thông báo mục đích sử dụng; phải có biện pháp kỹ thuật và tổ chức bảo vệ phù hợp. Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT quy định cụ thể về lưu trữ và bảo mật hồ sơ theo Mẫu số 01, 02, 03.

Bốn nội dung quy chế bảo mật cần xác định rõ: ai được phép tiếp cận hồ sơ; hình thức lưu trữ đảm bảo an toàn (tủ khóa riêng với hồ sơ giấy, phân quyền truy cập với hồ sơ điện tử); các trường hợp ngoại lệ được phép tiết lộ thông tin (nguy cơ mất an toàn tính mạng hoặc yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật) nhưng phải tuân theo quy trình; thời hạn lưu trữ và quy trình tiêu hủy khi hết hạn.

Người học phải được thông báo và ký đồng thuận về cách thức thu thập, sử dụng và bảo mật thông tin ngay từ buổi tư vấn đầu tiên theo Mẫu số 06 (Phiếu đồng thuận tham gia tư vấn, hỗ trợ) là mẫu tham khảo do nhóm biên soạn đề xuất, không phải biểu mẫu ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT.

2. Tổ chức thực hiện công tác tư vấn tâm lý học đường

Câu 6. Thực hiện hướng dẫn thành lập tổ hoặc bộ phận TVTLHĐ theo mô hình nào cho phù hợp với điều kiện thực tế của các CSGDĐH và CSGDNN? Cần phân công nhiệm vụ như thế nào cho phù hợp và hiệu quả?

Trả lời:

Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT quy định CSGDDH và CSGDNN thành lập tổ hoặc bộ phận TVTLHĐ phù hợp với điều kiện thực tế của đơn vị. Căn cứ quy mô và nguồn lực, các CSGDDH và CSGDNN có thể tham khảo tổ chức theo ba mô hình:

Mô hình 1 - Bộ phận chuyên trách độc lập: áp dụng với CSGDDH và CSGDNN quy mô lớn (từ 3.000 người học trở lên). Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHĐ hoạt động độc lập, có nhân sự chuyên trách, trực thuộc đơn vị phụ trách công tác sinh viên.

Mô hình 2 - Tổ tư vấn ghép với đơn vị chức năng: áp dụng với cơ sở quy mô vừa. Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHĐ đặt trong đơn vị phụ trách công tác sinh viên, có nhân sự kiêm nhiệm được phân công rõ ràng về thời gian và trách nhiệm.

Mô hình 3 - Nhân sự kiêm nhiệm có điều phối: áp dụng với CSGDNN quy mô nhỏ. Phân công giáo viên hoặc cán bộ đủ tiêu chuẩn kiêm nhiệm, có người đứng đầu điều phối chung.

Phân công nhiệm vụ cơ bản trong tổ/bộ phận: nhân sự phụ trách tư vấn trực tiếp thực hiện tiếp nhận, đánh giá, tư vấn ca và lưu trữ hồ sơ. CVHT thực hiện phát hiện sớm, giới thiệu người học đến Tổ/bộ phận phụ trách và theo dõi sau tư vấn trong phạm vi vai trò của mình. Người đứng đầu tổ/bộ phận chịu trách nhiệm xây dựng kế hoạch, điều phối hoạt động và báo cáo định kỳ theo Mẫu số 04 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT.

Câu 7. Để công tác TVTLHĐ thực hiện hiệu quả, CSGDDH và CSGDNN cần đảm bảo những điều kiện nguồn lực nào để triển khai?

Trả lời:

Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT quy định người đứng đầu cơ sở giáo dục có trách nhiệm đảm bảo các điều kiện cần thiết để triển khai công tác TVTLHĐ. Các điều kiện nguồn lực gồm bốn nhóm chính:

Nhân sự: bố trí ít nhất một nhân sự có chuyên môn phù hợp phụ trách công tác TVTLHĐ. Với cơ sở quy mô lớn, cần tính tỉ lệ nhân sự/người học hợp lý để đảm bảo khả năng tiếp cận. Nhân sự kiêm nhiệm cần được giảm tải công việc chính để có thời gian thực hiện nhiệm vụ tư vấn.

Cơ sở vật chất: bố trí phòng tư vấn riêng, đảm bảo kín đáo, yên tĩnh. Phòng cần có lối vào thuận tiện, không gây chú ý để người học không ngại đến. Hồ sơ tư vấn phải được lưu trữ trong tủ khóa riêng hoặc hệ thống bảo mật điện tử.

Tài chính: bố trí kinh phí cho cải tạo cơ sở vật chất, bồi dưỡng chuyên môn nhân sự, tổ chức chương trình phòng ngừa, mua sắm công cụ sàng lọc và tài liệu chuyên môn. Xây dựng và bổ sung vào quy chế chi tiêu nội bộ chế độ thù lao phù hợp cho nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ. Căn cứ Luật Giáo dục đại học sửa đổi số 125/2025/QH15 và Luật Giáo dục nghề nghiệp sửa đổi số 124/2025/QH15, đây là chi phí hợp lệ trong hoạt động hỗ trợ người học.

Thông tin và kết nối: xây dựng danh mục cơ sở chuyên môn, đường dây hỗ trợ bên ngoài để chuyển gửi kịp thời; thiết lập kênh tiếp nhận thông tin đa dạng (trực tiếp, trực tuyến, đường dây nóng).

Câu 8. Người đứng đầu CSGDNN cần lưu ý gì khi thực hiện công tác TVTLHĐ so với CSGDDH?

Trả lời:

Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT áp dụng chung cho cả CSGDDH và CSGDNN, nhưng đặc thù của giáo dục nghề nghiệp đòi hỏi một số điều chỉnh trong tổ chức thực hiện:

Thứ nhất, người học thường xuyên vắng mặt tại cơ sở. Hình thức tư vấn trực tuyến và kênh tiếp nhận thông tin từ xa cần được ưu tiên thiết lập ngay từ đầu.

Thứ hai, nhiều người học chưa đủ 18 tuổi. CSGDNN tiếp nhận nhiều học viên nhóm tuổi 15-17, thuộc phạm vi điều chỉnh của Luật Trẻ em số 102/2016/QH13. Các quy định về bảo mật thông tin, thông báo gia đình và can thiệp bảo vệ trẻ em cần được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật.

Thứ ba, các vấn đề tâm lý gắn với môi trường nghề nghiệp. Lo âu thực hành, sang chấn sau tai nạn lao động, áp lực từ doanh nghiệp thực tập là những vấn đề đặc thù. Cơ chế phối hợp với doanh nghiệp tiếp nhận thực tập cần được thiết lập rõ ràng trong hợp đồng thực tập.

Thứ tư, quy mô nhân sự thường hạn chế hơn. Mô hình kiêm nhiệm phổ biến hơn tại CSGDNN, vì vậy người đứng đầu cần xây dựng mạng lưới chuyển gửi bên ngoài chặt chẽ.

Câu 9. Khi được lãnh đạo cơ sở giáo dục hỏi về phạm vi hoạt động, nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ nên giải thích thế nào về sự khác biệt giữa tư vấn, tham vấn tâm lý cho người học theo quy định hiện hành và dịch vụ khám chữa bệnh tâm thần?

Trả lời:

Tư vấn, tham vấn tâm lý học đường theo Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT là hoạt động hỗ trợ tâm lý - xã hội trong môi trường giáo dục, nhằm giúp người học nhận diện khó khăn, phát triển nguồn lực nội tâm, xây dựng kỹ năng ứng phó và cải thiện chức năng học tập, sinh hoạt. Hoạt động này không đòi hỏi bằng cấp y khoa và không bao gồm chẩn đoán bệnh tâm thần, kê đơn thuốc hoặc điều trị y tế.

Khám chữa bệnh tâm thần là hoạt động y tế chuyên khoa, thực hiện bởi bác sĩ tâm thần hoặc chuyên gia lâm sàng có chứng chỉ hành nghề, áp dụng với người có rối loạn tâm thần cần chẩn đoán, điều trị thuốc hoặc can thiệp lâm sàng chuyên sâu.

Ranh giới thực hành: khi người học có biểu hiện rối loạn tâm thần rõ ràng (hoang tưởng, ảo giác, rối loạn hành vi nặng), đang dùng thuốc tâm thần hoặc đã có chẩn đoán lâm sàng trước đó, nhân sự phụ trách không can thiệp thay thế bác sĩ mà thực hiện hỗ trợ tâm lý bổ trợ và phối hợp chuyển gửi đến cơ sở y tế chuyên khoa theo quy trình quy định tại Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT.

Câu 10. Yêu cầu về tiêu chuẩn chuyên môn của nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ ở CSGDDH, CSGDNN khác gì ở cơ sở giáo dục phổ thông? Và cần lưu ý gì khi lựa chọn nhân sự?

Trả lời:

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ tại CSGDDH và CSGDNN cần có bằng tốt nghiệp đại học trở lên thuộc một trong các ngành: Tâm lý học, Tâm lý giáo dục,

CTXH, ngành gắn có liên quan hoặc các ngành đào tạo sư phạm. Trong trường hợp kiêm nhiệm, người được phân công cần được bồi dưỡng chuyên môn theo chương trình do Bộ GDĐT quy định hoặc hướng dẫn.

Khác biệt so với cơ sở giáo dục phổ thông: tại CSGDDH và CSGDNN, do tính chất phức tạp hơn của các vấn đề tâm lý người học trưởng thành, yêu cầu nền tảng chuyên môn tâm lý học cao hơn, đặc biệt khi xử lý các ca liên quan đến lo âu, trầm cảm, sang chấn hoặc nguy cơ tự hại.

Những điểm cần lưu ý khi lựa chọn nhân sự: bằng cấp đúng ngành là điều kiện cần nhưng chưa đủ. Người được lựa chọn cần có kỹ năng lắng nghe, thiết lập quan hệ tin tưởng và nhận biết giới hạn chuyên môn. Ưu tiên nhân sự đã có kinh nghiệm làm việc trực tiếp với người học hoặc đã được bồi dưỡng về tham vấn tâm lý. Tránh lựa chọn chỉ dựa trên tiêu chí hành chính mà bỏ qua tố chất nghề nghiệp.

Câu 11. Nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ được hưởng chế độ gì theo quy định hiện hành, và người đứng đầu cơ sở giáo dục có thể dựa vào những quy định nào để bố trí kinh phí chi trả?

Trả lời:

Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT quy định nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ được hưởng chế độ theo quy định của pháp luật hiện hành về viên chức, người lao động và các quy định đặc thù về phụ cấp nghề nghiệp trong ngành giáo dục.

Đối với nhân sự chuyên trách: được hưởng lương và phụ cấp theo ngạch, bậc viên chức hoặc hợp đồng lao động tương ứng. Luật Nhà giáo số 73/2025/QH15 (có hiệu lực từ 01/01/2026) là căn cứ để xác định mức chi trả phù hợp.

Đối với nhân sự kiêm nhiệm: được hưởng phụ cấp kiêm nhiệm theo quy định hiện hành. Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Cán bộ, công chức và Luật Viên chức số 52/2019/QH14 là căn cứ xác định chế độ kiêm nhiệm.

Căn cứ bố trí kinh phí: người đứng đầu cơ sở giáo dục có thể dựa vào Luật Giáo dục đại học sửa đổi số 125/2025/QH15, Luật Giáo dục nghề nghiệp sửa đổi số 124/2025/QH15 và Nghị định số 110/2024/NĐ-CP để đưa nội dung chi trả nhân sự tư vấn vào dự toán ngân sách hoạt động thường xuyên. Trường hợp nguồn ngân sách hạn chế, có thể huy động từ nguồn thu hợp pháp khác hoặc nguồn tài trợ từ tổ chức, doanh nghiệp theo quy định.

Câu 12. Khi sử dụng hoạt động tư vấn, tham vấn tâm lý tại cơ sở giáo dục thì người học có những quyền lợi và trách nhiệm gì?

Trả lời:

Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT quy định rõ quyền và trách nhiệm của người học trong quá trình tham gia tư vấn, tham vấn tâm lý tại cơ sở giáo dục.

Quyền lợi của người học: được tiếp cận dịch vụ TVTLHĐ hoàn toàn tự nguyện, không bị ép buộc. Thông tin cá nhân và nội dung buổi tư vấn được bảo mật; không được tiết lộ cho bên thứ ba khi chưa có sự đồng ý, trừ các trường hợp ngoại lệ theo quy định pháp luật. Được thông báo đầy đủ về mục đích, nội dung và giới hạn của hoạt động tư vấn trước khi bắt đầu; có quyền đặt câu hỏi, từ chối tiếp tục hoặc rút khỏi tiến trình tư vấn bất kỳ lúc nào. Được chuyển gửi đến dịch vụ chuyên môn phù hợp khi vấn đề vượt

quá phạm vi TVTLHĐ. Thông tin về việc sử dụng dịch vụ TVTLHĐ không được ghi vào hồ sơ học tập và không ảnh hưởng đến kết quả học tập hay quá trình xét kỷ luật.

Trách nhiệm của người học: cung cấp thông tin trung thực trong quá trình tư vấn; tuân thủ các thỏa thuận đã xác lập với nhân sự phụ trách về kế hoạch tư vấn; thông báo kịp thời khi có thay đổi quan trọng về tình trạng tâm lý hoặc khi không thể tiếp tục tham gia tiến trình tư vấn theo lịch đã hẹn.

3. Công tác phối hợp thực hiện TVTLHĐ

Câu 13. Triển khai công tác TVTLHĐ tại CSGDDH và CSGDNN cần có sự phối hợp của các đơn vị, cá nhân nào? Vai trò các đơn vị, cá nhân đó như thế nào?

Trả lời:

Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT quy định công tác TVTLHĐ không thể thực hiện đơn độc bởi một bộ phận mà cần cơ chế phối hợp liên chức năng trong và ngoài cơ sở giáo dục.

Bên trong cơ sở giáo dục: Người đứng đầu cơ sở giáo dục ban hành quy chế, phê duyệt kế hoạch, bố trí nguồn lực và chịu trách nhiệm báo cáo với cơ quan quản lý.

Đơn vị phụ trách công tác sinh viên điều phối hoạt động chung, tiếp nhận phản ánh từ người học và là đầu mối xử lý các trường hợp liên quan đến chính sách, kỷ luật.

Phòng Quản lý đào tạo (hoặc đơn vị tương đương) theo dõi, phát hiện sớm người học có nguy cơ thông qua dữ liệu học tập; phối hợp với các đơn vị liên quan trong hỗ trợ người học; điều chỉnh chính sách học vụ, tiến độ học tập phù hợp với tình trạng tâm lý của người học.

Phòng Thanh tra, pháp chế (hoặc đơn vị tương đương) hỗ trợ xử lý các vấn đề có liên quan đến pháp lý.

CVHT phát hiện sớm người học có dấu hiệu khó khăn tâm lý, thực hiện giới thiệu đến Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHĐ và theo dõi sau can thiệp trong phạm vi vai trò của mình.

Giảng viên, giáo viên hỗ trợ phát hiện biểu hiện bất thường trong học tập và sinh hoạt, thông báo cho CVHT hoặc Tổ/bộ phận phụ trách khi cần thiết.

Bộ phận y tế học đường (nếu có) phối hợp xử lý các trường hợp có yếu tố sức khỏe thể chất liên quan và hỗ trợ chuyển gửi đến cơ sở y tế chuyên khoa.

Tổ chức Đoàn, Hội sinh viên hỗ trợ triển khai các hoạt động truyền thông, phòng ngừa và hòa nhập cộng đồng sau can thiệp.

Bên ngoài cơ sở giáo dục: cơ sở tham vấn tâm lý chuyên sâu, cơ sở y tế chuyên khoa tiếp nhận các trường hợp chuyển gửi vượt phạm vi TVTLHĐ. Gia đình người học tham gia theo dõi với sự đồng ý của người học. Doanh nghiệp tiếp nhận thực tập (hoặc đơn vị tương đương) phối hợp thông báo và hỗ trợ khi người học gặp khó khăn tâm lý, đặc biệt quan trọng tại CSGDNN.

Câu 14. Nhân sự phụ trách công tác tư vấn học đường và CVHT cùng làm việc với một người học nhưng mỗi bên có cách nhìn khác nhau về hướng xử lý. Làm thế nào để xác định rõ “ai làm gì” trong từng giai đoạn? Khi hai bên có bất đồng thì giải quyết theo cơ chế nào?

Trả lời:

Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT xác định ranh giới chức năng giữa hai vai trò như sau:

Phân định “ai làm gì”: CVHT chịu trách nhiệm về quá trình học tập, tiến độ hoàn thành chương trình và các vấn đề hành chính học vụ đây là vai trò quản lý, hỗ trợ học thuật, không phải can thiệp tâm lý. Nhân sự phụ trách TVTLHĐ chịu trách nhiệm đánh giá, can thiệp và theo dõi các khó khăn tâm lý trong phạm vi chuyên môn tư vấn; thông tin từ buổi tư vấn thuộc phạm vi bảo mật, không chia sẻ toàn bộ với CVHT.

Nguyên tắc phân công theo giai đoạn: CVHT là người phát hiện và giới thiệu người học đến Tổ/bộ phận phụ trách; nhân sự tư vấn là người tiếp nhận và can thiệp chuyên môn; sau can thiệp, CVHT tiếp tục theo dõi trong phạm vi học tập và sinh hoạt. Hai vai trò bổ trợ nhau, không thay thế nhau.

Cơ chế giải quyết bất đồng: khi có khác biệt về hướng xử lý, hai bên trao đổi trực tiếp dựa trên lợi ích tốt nhất của người học; thông tin trao đổi chỉ ở mức cần thiết cho phối hợp. Nếu không thống nhất được, đưa lên người đứng đầu Tổ/bộ phận TVTLHĐ hoặc đơn vị phụ trách công tác sinh viên phân xử theo quy chế nội bộ. Quyền lợi và an toàn của người học là tiêu chí ưu tiên cao nhất.

Câu 15. Quy định hiện hành yêu cầu cơ sở giáo dục lưu trữ hồ sơ TVTLHĐ theo mẫu nào? Cá nhân nào chịu trách nhiệm lưu trữ? Khi lưu trữ cần lưu ý gì để đảm bảo tính bảo mật?

Trả lời:

Hệ thống biểu mẫu lưu trữ: Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT ban hành bốn mẫu áp dụng thống nhất: Mẫu số 01 Kế hoạch công tác TVTLHĐ; Mẫu số 02 Nhật ký thực hiện công tác TVTLHĐ cho người học; Mẫu số 03 Phiếu chuyển dịch vụ TVTLHĐ cho người học; Mẫu số 04 Báo cáo việc thực hiện Kế hoạch TVTLHĐ.

Ngoài ra, các cơ sở giáo dục có thể tham khảo thêm một số biểu mẫu sau: Mẫu số 05 Phiếu tiếp nhận và sàng lọc ban đầu, Mẫu số 06 Phiếu đồng thuận tham gia tư vấn, Mẫu số 07 Biên bản tư vấn cá nhân/nhóm, Mẫu số 08 Phiếu theo dõi sau tư vấn, Mẫu số 09 Phiếu cam kết bảo mật thông tin, Mẫu số 10 Sổ quản lý hồ sơ TVTLHĐ.

Trách nhiệm lưu trữ: nhân sự trực tiếp thực hiện tư vấn lập và lưu giữ Mẫu số 02 và 03 theo từng ca. Người đứng đầu tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHĐ quản lý toàn bộ hồ sơ và lập Mẫu số 01, 04 báo cáo định kỳ. Người đứng đầu cơ sở giáo dục chịu trách nhiệm pháp lý về việc lưu trữ đúng quy định.

Những lưu ý bảo mật khi lưu trữ: căn cứ Nghị định số 13/2023/NĐ-CP, hồ sơ tư vấn chứa dữ liệu cá nhân nhạy cảm phải được bảo vệ ở tiêu chuẩn cao nhất: hồ sơ giấy lưu trong tủ khóa riêng; hồ sơ điện tử phải có mật khẩu và phân quyền truy cập, không lưu trên thiết bị cá nhân không được bảo mật; danh sách người học đang được tư vấn không để ở nơi người ngoài có thể nhìn thấy; khi hết thời hạn lưu trữ, hồ sơ phải được tiêu hủy đúng quy trình.

CHỦ ĐỀ 2. NỘI DUNG, HÌNH THỨC TRIỂN KHAI CÔNG TÁC TƯ VẤN TÂM LÝ HỌC ĐƯỜNG TẠI CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC VÀ CƠ SỞ GIÁO DỤC NGHỀ NGHIỆP

1. NỘI DUNG CÔNG TÁC TƯ VẤN TÂM LÝ HỌC ĐƯỜNG

1.1. Tư vấn các vấn đề về học tập

Câu 16. Khi tiếp nhận người học đến Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHĐ với lý do “học không hiệu quả”, nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ cần thu thập thông tin và phân loại như thế nào để xác định đây là khó khăn học tập thuần túy cần chuyển hướng, hay là biểu hiện của khó khăn tâm lý cần được tư vấn, hỗ trợ?

Trả lời:

Khó khăn học tập thuần túy: thiếu kỹ năng quản lý thời gian, chưa chọn được phương pháp học phù hợp, kết quả giảm sút có nguyên nhân rõ ràng từ khối lượng bài hoặc yêu cầu chương trình tăng đột ngột; cảm xúc của người học về cơ bản ổn định. Hướng xử lý: chuyển đến bộ phận hỗ trợ học tập.

Khó khăn tâm lý: lo âu kéo dài, mất ngủ, chán nản, mất hứng thú, sợ thi cử không tương xứng với áp lực thực tế, thu mình, kết quả sa sút đi kèm cảm xúc tiêu cực về bản thân. Có thể sàng lọc bước đầu bằng PHQ-9 hoặc GAD-7 (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2022a). Hướng xử lý: tiếp nhận vào tiến trình tư vấn tâm lý.

Nguyên tắc phân loại: không vội kết luận từ buổi đầu, thu thập thông tin qua lắng nghe mở, quan sát biểu hiện cảm xúc và hành vi. Nếu có cả hai lớp vấn đề, can thiệp tâm lý trước; kỹ năng học tập chỉ phát huy hiệu quả khi người học đã ổn định.

Câu 17. Khi người học có nhu cầu tư vấn vì không đạt được mục tiêu và kế hoạch học tập đã đề ra, nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ cần nhận diện những biểu hiện khó khăn tâm lý nào trong nhận thức, thái độ và hành vi đang cản trở quá trình học tập của người học?

Trả lời:

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ cần đánh giá toàn diện các dấu hiệu cản trở học tập trên ba phương diện:

Về nhận thức: mất tập trung, trí nhớ giảm sút, tư duy tiêu cực về năng lực bản thân (“tôi không đủ giỏi”, “học mãi không vào”).

Về thái độ (cảm xúc): chán học, mất động lực, không thấy ý nghĩa của việc học, lo âu thi cử, cảm thấy mệt mỏi hoặc trống rỗng.

Về hành vi: thường xuyên trì hoãn, trốn học, không hoàn thành bài tập, thu mình, từ chối tham gia các hoạt động nhóm cùng bạn bè, kết quả học tập sa sút liên tiếp.

Câu 18. Khi tư vấn cho người học có biểu hiện khó khăn tâm lý liên quan đến việc quản lý thời gian và lựa chọn phương pháp học tập, nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ cần đánh giá những yếu tố tâm lý nào và vận dụng cách tiếp cận nào để giúp người học tự xây dựng được thói quen học tập hiệu quả?

Trả lời:

Đánh giá tâm lý trước: mức độ căng thẳng và tình trạng quá tải tâm lý quá tải làm giảm trực tiếp chức năng nhận thức; hướng dẫn kỹ năng sẽ không hiệu quả khi người học còn căng thẳng cao độ.

Cách tiếp cận sau khi người học đã ổn định: cùng người học đặt mục tiêu theo nguyên tắc SMART (Cụ thể, Đo lường được, Khả thi, Liên quan và Có thời hạn); chia nhỏ nhiệm vụ từ dễ đến khó để tạo “thành công ban đầu” dẫn động lực; hướng dẫn phân loại công việc theo mức độ ưu tiên. Để người học tự chọn phương pháp phù hợp không áp công thức cứng.

Câu 19. Khi CVHT phát hiện người học có biểu hiện khó khăn học tập kéo dài nhiều học kỳ, ranh giới nào xác định CVHT vẫn có thể xử lý trong phạm vi vai trò của mình và thời điểm nào cần chuyển đến nhân sự phụ trách công tác TVTLHD cho người học?

Trả lời:

Phạm vi CVHT có thể tự xử lý: hỗ trợ học thuật, hướng dẫn phương pháp học, theo dõi tiến độ chương trình và nhắc nhở thực hiện nghĩa vụ học tập. Khi khó khăn ở mức nhẹ đến trung bình, chưa có dấu hiệu tâm lý nghiêm trọng, CVHT có thể trao đổi trực tiếp với người học và kết nối các hoạt động hỗ trợ học thuật của nhà trường.

Thời điểm CVHT cần giới thiệu đến nhân sự phụ trách: khi khó khăn học tập đi kèm các dấu hiệu tổn thương tâm lý (lo âu kéo dài, trầm cảm, thu mình, mất hứng thú kéo dài), có ý nghĩ bỏ học hoặc tự hại. CVHT không tự can thiệp tâm lý mà chuyển sang giới thiệu, nhân sự phụ trách mới là người tiếp nhận, đánh giá và quyết định hướng xử lý.

Vai trò nhân sự phụ trách sau khi tiếp nhận: thực hiện đánh giá chuyên môn, xây dựng kế hoạch can thiệp tâm lý. Khi vấn đề vượt quá khả năng xử lý nội bộ, nhân sự phụ trách lập Mẫu số 03 (Phiếu chuyển dịch vụ) ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT để chuyển gửi người học đến cơ sở y tế chuyên khoa hoặc chuyên gia tâm lý lâm sàng.

Câu 20. CVHT muốn phối hợp với Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHD để hỗ trợ người học có khó khăn về học tập, cơ chế trao đổi thông tin giữa CVHT và nhân sự phụ trách công tác TVTLHD cần được thiết lập như thế nào mà không vi phạm nguyên tắc bảo mật?

Trả lời:

Nguyên tắc nền tảng: mọi trao đổi thông tin với CVHT đều phải có sự đồng ý của người học, không chia sẻ nội dung buổi tư vấn khi chưa được phép (Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT).

Thông tin CVHT được phép nhận: định hướng hỗ trợ chung, ví dụ: “người học đang căng thẳng, cần linh hoạt về thời hạn nộp bài” và không bao gồm chi tiết đời tư, nội dung câu chuyện hay nhận định lâm sàng.

Ngoại lệ bảo mật: khi có nguy cơ tự hại hoặc gây hại cho người khác, thông báo theo quy trình bảo vệ an toàn, chỉ chia sẻ thông tin tối thiểu cần thiết.

Câu 21. Khi người học đã được xác định có khó khăn tâm lý trực tiếp cản trở kết quả học tập không phải do phương pháp hay năng lực học thuật, nhân sự phụ trách công tác TVTLHD cần xây dựng kế hoạch can thiệp như thế nào, bao

gồm mục tiêu, số buổi dự kiến, hình thức theo dõi tiến triển và tiêu chí xác định khi nào có thể kết thúc hoặc chuyển tuyến?

Trả lời:

Mục tiêu can thiệp: xác định cùng người học cụ thể, đo lường được; ví dụ giảm lo âu trước buổi thi, kiểm soát được suy nghĩ tiêu cực về bản thân. Tránh mục tiêu chung chung như “cải thiện học tập”.

Số buổi và tốc độ: không ấn định cứng phụ thuộc vào tiến triển thực tế của người học. Mỗi buổi kết thúc bằng một hành động nhỏ người học cam kết thực hiện trước buổi tiếp theo.

Theo dõi tiến triển: đánh giá sau mỗi buổi dựa trên phản hồi của người học; có thể dùng lại PHQ-9/GAD-7 sau 4-5 buổi để so sánh. Ghi Nhật ký theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi buổi; lưu trữ bảo mật theo quy định.

Tiêu chí kết thúc: người học đạt mục tiêu đã xác định và tự tin duy trì thay đổi. Tiêu chí chuyển tuyến: không tiến triển sau vài buổi, hoặc phát hiện rối loạn tâm lý cần can thiệp chuyên khoa.

1.2. Tư vấn các vấn đề về giới và quan hệ xã hội

Câu 22. Khi người học chia sẻ các vấn đề liên quan đến tâm sinh lý lứa tuổi, giới, giới tính, bình đẳng giới hoặc sức khỏe sinh sản, nhân sự phụ trách công tác TVTLHD cần đảm bảo những yếu tố nào về không gian tư vấn và thái độ nghề nghiệp để người học cảm thấy an toàn và tự nguyện tiếp tục chia sẻ?

Trả lời:

Các vấn đề về giới và sức khỏe sinh sản mang tính nhạy cảm cao, do đó nhân sự phụ trách công tác TVTLHD cần đặc biệt chú trọng:

Về không gian: bố trí phòng tư vấn đảm bảo tính riêng tư, yên tĩnh, dễ tiếp cận và cách âm tốt để người học an tâm chia sẻ mà không sợ bị nghe lén.

Về thái độ nghề nghiệp: thể hiện sự thấu cảm, tôn trọng bản sắc cá nhân và tuyệt đối không phán xét. Nhân sự phụ trách cần nhận diện và loại bỏ các định kiến, khuôn mẫu giới của chính bản thân, không áp đặt các tiêu chuẩn đạo đức xã hội hay kỳ vọng giới tính lên người học.

Câu 23. Trong buổi tư vấn, khi người học đặt câu hỏi về sức khỏe sinh sản hoặc các vấn đề liên quan đến giới và giới tính, nhân sự phụ trách công tác TVTLHD cần xác định ranh giới như thế nào giữa cung cấp thông tin khách quan, kết nối đến dịch vụ chuyên môn phù hợp và tránh áp đặt quan điểm cá nhân để vừa đảm bảo chuẩn mực nghề nghiệp vừa tôn trọng quyền tự quyết định của người học?

Trả lời:

Cung cấp thông tin khách quan: chỉ cung cấp thông tin có cơ sở khoa học, không đưa vào quan điểm cá nhân, tín ngưỡng hay định kiến văn hóa. Khi không chắc chắn về nội dung, thừa nhận giới hạn và hướng người học đến nguồn thông tin tin cậy.

Tránh áp đặt quan điểm cá nhân: không bình luận về lựa chọn liên quan đến giới tính, xu hướng tình dục hay quyết định sức khỏe sinh sản của người học. Nhận diện

và kiểm soát việc bộc lộ định kiến của bản thân (kể cả bằng lời nói hoặc ngôn ngữ cơ thể) trước khi bắt đầu và trong suốt buổi tư vấn.

Kết nối dịch vụ chuyên môn: khi câu hỏi vượt phạm vi TVTLHĐ (cần tư vấn y khoa, pháp lý hoặc chuyên biệt), chuyển gửi kịp thời đến đúng chuyên gia, không trì hoãn vì ngại chủ đề nhạy cảm. Quyết định cuối cùng thuộc về người học.

Câu 24. Khi người học đến tư vấn vì xung đột gia đình hoặc mối quan hệ tình cảm đang ảnh hưởng đến học tập, nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ tiếp cận như thế nào để tăng cường quyền tự quyết định và nguồn lực nội tâm của người học, thay vì tạo ra sự phụ thuộc vào quá trình tư vấn?

Trả lời:

Tôn trọng tình cảm và lạm dụng kiểm soát có thể đẩy người học đến các hành vi rủi ro.

Đánh giá nguy cơ: trước tiên ưu tiên đánh giá nguy cơ tự hại hoặc tự sát; đồng thời đánh giá nguy cơ bạo lực từ phía đối tác để xác định mức độ đe dọa an toàn thể chất.

Lập kế hoạch can thiệp: thực hiện sơ cứu tâm lý để làm dịu các cảm xúc hoảng loạn, hoang mang tức thời. Hướng dẫn người học nhận diện rõ các hành vi kiểm soát, độc hại trong mối quan hệ. Cùng người học xây dựng “kế hoạch an toàn”, trang bị kỹ năng từ chối và thiết lập ranh giới cá nhân.

Tăng cường quyền tự quyết, tránh phụ thuộc: mỗi buổi kết thúc bằng một quyết định nhỏ do người học tự đưa ra, không áp đặt giải pháp. Khai thác và củng cố nguồn lực nội tâm sẵn có. Giảm dần tần suất gặp khi người học đã có thể tự ứng phó.

Câu 25. Khi tiếp nhận người học có biểu hiện cô lập xã hội hoặc khó khăn trong việc thiết lập các mối quan hệ trong môi trường học tập mới, nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ cần phân biệt như thế nào giữa thiếu hụt kỹ năng tương tác có thể rèn luyện, đặc điểm tính cách hướng nội và dấu hiệu của khó khăn tâm lý cần can thiệp chuyên sâu?

Trả lời:

Để có định hướng can thiệp đúng, nhân sự phụ trách cần phân biệt rõ ba nhóm này thông qua phỏng vấn và sử dụng công cụ đo lường phù hợp.

Tính cách hướng nội: người học cảm thấy thoải mái với việc có ít bạn, không bị đau khổ tâm lý, có thái độ tích cực với việc ở một mình. Đây là trạng thái bình thường, không cần can thiệp.

Thiếu hụt kỹ năng tương tác: người học muốn kết bạn nhưng không biết cách bắt chuyện, duy trì hội thoại. Hướng can thiệp là tư vấn nhóm, đóng vai (role-play) rèn luyện kỹ năng giao tiếp.

Khó khăn tâm lý sâu (cô lập, cô đơn): người học cảm thấy buồn bã, bị bỏ rơi, né tránh xã hội do lo âu, trầm cảm hoặc sang chấn. Cần can thiệp tâm lý cá nhân chuyên sâu hoặc chuyển tuyến y tế.

Câu 26. Khi người học đến từ cộng đồng DTTS hoặc vùng nông thôn gặp khó khăn tâm lý xuất phát từ xung đột giữa giá trị văn hóa gia đình và chuẩn mực ứng xử trong môi trường học tập đô thị, nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ cần

vận dụng nguyên tắc tôn trọng đặc điểm văn hóa và hoàn cảnh cá nhân như thế nào?

Trả lời:

Theo quy định tại Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT, công tác tư vấn phải phù hợp với điều kiện kinh tế - xã hội và đặc điểm văn hóa vùng miền. Nhân sự phụ trách cần:

Tránh áp đặt chuẩn mực đô thị: tiếp cận với thái độ tò mò, khiêm tốn về văn hóa tìm hiểu trước khi nhận định.

Tiếp cận với thái độ khiêm tốn về văn hóa: lắng nghe để hiểu rõ cội rễ của những niềm tin, phong tục đang chi phối suy nghĩ của người học (ví dụ áp lực kết hôn sớm, vai trò trụ cột gia đình).

Hỗ trợ dung hòa, không chỉ trích: không chỉ trích các giá trị văn hóa truyền thống, mà đồng hành giúp người học tìm ra giải pháp dung hòa giữa việc giữ gìn bản sắc và thích nghi với môi trường mới.

Câu 27. Trong buổi tư vấn, khi người học tiết lộ thông tin cho thấy có thể đang hoặc đã bị xâm hại thể chất, tình cảm hoặc tình dục, nhân sự phụ trách công tác TVTLHD cần xử lý như thế nào để vừa đảm bảo an toàn và quyền lợi hợp pháp của người học, vừa thực hiện đúng trách nhiệm thông báo đến các bên liên quan?

Trả lời:

Đây là tình huống đặc biệt nghiêm trọng đòi hỏi sự cẩn trọng cao độ:

Áp dụng ngoại lệ bảo mật: khi có hành vi xâm hại vi phạm pháp luật, nhân sự phụ trách buộc phải phá vỡ nguyên tắc bảo mật. Thông báo trước một cách nhẹ nhàng cho người học hiểu rằng việc chia sẻ thông tin này là để bảo vệ an toàn cho họ.

Sơ cứu và bảo vệ cảm xúc: trấn an người học, khẳng định việc bị xâm hại không phải là lỗi của các em. Tuyệt đối không ép người học phải kể lại chi tiết sự việc gây sang chấn.

Thực hiện quy trình an toàn: phối hợp thiết lập ngay các biện pháp cách ly người học khỏi đối tượng gây hại, đồng thời thực hiện quy trình chuyển gửi khẩn cấp theo Mẫu số 03 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT. Nếu người học dưới 18 tuổi, liên hệ Tổng đài Quốc gia bảo vệ trẻ em (111).

1.3. Tư vấn các vấn đề về tâm lý

Câu 28. Quy định hiện hành đặt phòng ngừa, phát hiện sớm là nhiệm vụ đầu tiên trong công tác tư vấn, tham vấn tâm lý cho người học, nhân sự phụ trách công tác TVTLHD cần thiết kế chương trình phòng ngừa chủ động như thế nào bao gồm đối tượng ưu tiên, nội dung, hình thức triển khai và tiêu chí kiểm tra, đánh giá hiệu quả phù hợp với đặc thù của CSGDDH và CSGDNN?

Trả lời:

Theo Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT, nhân sự phụ trách thiết kế chương trình phòng ngừa dựa trên kết quả khảo sát thực trạng và nhu cầu thực tế của người học.

Đối tượng ưu tiên: tân sinh viên mới vào trường (giai đoạn chuyển cấp dễ sốc tâm lý) hoặc các nhóm người học có nguy cơ cao (áp lực nợ môn, thực tập).

Nội dung: cung cấp kiến thức về sức khỏe tâm thần, giáo dục kỹ năng quản lý căng thẳng, giá trị sống và các biện pháp ứng xử an toàn trên mạng.

Hình thức triển khai: lồng ghép vào tuần sinh hoạt công dân đầu năm, tổ chức các buổi tọa đàm, hội thảo chuyên đề, hoặc sinh hoạt thông qua các câu lạc bộ tâm lý.

Tiêu chí đánh giá: mức độ thay đổi trong nhận thức của người học, khả năng vận dụng các kỹ năng phòng ngừa vào thực tế và sự giảm thiểu các sự vụ khủng hoảng học đường.

Câu 29. Mới được phân công phụ trách công tác TVTLHD, nhân sự phụ trách nghe nói đến các bộ công cụ sàng lọc như PHQ-9, GAD-7, DASS-21, K-10 nhưng chưa được đào tạo bài bản về cách dùng. Vậy những công cụ này có thể dùng được ngay không, hay cần đáp ứng những điều kiện gì trước? Trong khi chờ được bồi dưỡng đầy đủ, nhân sự phụ trách có thể làm gì để vẫn nhận ra được người học đang có vấn đề cần tư vấn, hỗ trợ mà không gây ra rủi ro vì dùng sai công cụ?

Trả lời:

Nhân sự phụ trách tuyệt đối không sử dụng các công cụ này để đưa ra “chẩn đoán” y khoa mà chỉ là sàng lọc ban đầu. Việc sử dụng công cụ yêu cầu: toàn vẹn bảng hỏi (không tự ý sửa đổi), giải thích rõ mục đích cho người học, và trấn an kịp thời nếu người học lo lắng về kết quả (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2022a).

Trong khi chờ được đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn đầy đủ, nhân sự phụ trách có thể nhận diện khó khăn của người học thông qua:

Quan sát lâm sàng: chú ý các biểu hiện hành vi, cảm xúc bất thường trên lớp hoặc trong sinh hoạt (thu mình, cáu gắt, giảm chú ý).

Khai thác thông tin: thu thập dữ liệu từ giảng viên, CVHT, bạn bè cùng phòng hoặc phân tích các sản phẩm học tập.

Sử dụng bảng kiểm cơ bản: dùng các bảng kiểm quan sát hành vi đơn giản thay vì các thang đo lâm sàng chuyên sâu.

Câu 30. Khi người học đến Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHD với biểu hiện stress kéo dài, nhân sự phụ trách cần đánh giá những dấu hiệu nào để xác định đây là stress thích nghi bình thường hay đã chuyển sang mức độ khó khăn tâm lý cần kết nối dịch vụ chuyên môn bên ngoài?

Trả lời:

Nhân sự phụ trách cần đánh giá mức độ ảnh hưởng của stress đến chức năng sinh hoạt và học tập của người học.

Stress thích nghi bình thường: diễn ra trong ngắn hạn, gắn liền với một sự kiện cụ thể (kỳ thi, chuyển môi trường); người học có biểu hiện lo lắng nhưng vẫn kiểm soát và duy trì được việc học tập, sinh hoạt.

Khó khăn tâm lý cần can thiệp: stress kéo dài dẫn đến suy giảm chức năng rõ rệt. Về nhận thức: liên tục suy nghĩ tiêu cực, mất tập trung, trống rỗng. Về thái độ: hoang loạn, tuyệt vọng, mất hứng thú hoàn toàn. Về hành vi: mất ngủ kéo dài, né tránh xã hội, bỏ học, hoặc có triệu chứng đau thực thể không rõ nguyên nhân y khoa. Lúc này, lập hồ sơ chuyển gửi theo Mẫu số 03 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT.

Câu 31. Trong buổi tư vấn, khi người học bộc lộ ý nghĩ tự hại hoặc tự tử, nhân sự phụ trách công tác TVTLHD cần thực hiện những bước gì ngay trong buổi tư vấn, sau buổi tư vấn và khi phối hợp với gia đình người học cùng các cơ sở, chuyên gia cung cấp dịch vụ tâm lý chuyên nghiệp?

Trả lời:

Đây là tình huống khẩn cấp, nhân sự phụ trách lập tức ưu tiên sự an toàn của người học.

Ngay trong buổi tư vấn: tuyệt đối không để người học ở một mình; loại bỏ ngay các vật dụng có thể gây sát thương; duy trì thái độ bình tĩnh, thấu cảm. Tiến hành đánh giá rủi ro qua bốn trọng tâm: ý nghĩ (tần suất), kế hoạch (đã dự định làm thế nào), phương tiện (có sẵn công cụ không) và tiền sử (đã từng tự hại chưa).

Sau buổi tư vấn và phối hợp: bắt buộc áp dụng ngoại lệ của nguyên tắc bảo mật. Thông báo ngay cho BGH, phối hợp với y tế trường học, liên hệ khẩn cấp với gia đình và thực hiện quy trình chuyển gửi đến cơ sở y tế chuyên khoa để can thiệp kịp thời.

Câu 32. Khi xảy ra tình huống khủng hoảng tập thể tại cơ sở giáo dục, nhân sự phụ trách công tác TVTLHD được yêu cầu triển khai sơ cứu tâm lý tại chỗ. Các bước cơ bản của sơ cứu tâm lý được vận dụng như thế nào trong bối cảnh CSGDDH và CSGDNN?

Trả lời:

Sơ cứu tâm lý nhằm làm dịu hoảng loạn và đáp ứng nhu cầu cấp bách của người học. Nhân sự phụ trách vận dụng qua các bước:

Liên hệ và kết nối: tiếp cận người học một cách bình tĩnh, giới thiệu vai trò và hỏi thăm nhu cầu cấp thiết.

Đảm bảo an toàn và thoải mái: đưa người học ra khỏi khu vực kích động, cung cấp không gian yên tĩnh, nước uống.

Thu thập thông tin và hỗ trợ: lắng nghe, trấn an, tuyệt đối không ép người học phải kể lại chi tiết sự việc gây sang chấn. Chủ động phối hợp với các bên liên quan tùy từng trường hợp (ví dụ như BGH, y tế cơ sở, chính quyền địa phương và gia đình,...) để thiết lập vòng an toàn và bảo vệ thông tin cho người học.

Câu 33. Người học đang được theo dõi tại Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHD vì lo âu và mất ngủ, tự ý ngừng thuốc và từ chối tiếp tục gặp bác sĩ. Nhân sự phụ trách công tác TVTLHD xử lý tình huống này như thế nào?

Trả lời:

Nhân sự phụ trách không được phép thay thế chức năng y khoa (không được khuyên người học bỏ thuốc hay dùng thuốc). Cách xử lý đúng chuẩn mực là:

Lắng nghe và thấu cảm: tìm hiểu lý do người học từ chối (có thể do sợ tác dụng phụ, mặc cảm bị kỳ thị).

Giáo dục tâm lý: giải thích cho người học về tầm quan trọng của việc tuân thủ phác đồ điều trị chuyên khoa.

Duy trì kết nối và giám sát an toàn: tiếp tục duy trì lịch gặp định kỳ tại trường để giám sát nguy cơ; đồng thời động viên, hỗ trợ người học quay lại tái khám hoặc kết nối với bác sĩ tâm thần khác nếu cần.

Câu 34. Sau khi kết thúc buổi đánh giá nguy cơ, nhân sự phụ trách công tác TVTLHD cần theo dõi người học theo quy trình nào bao gồm tần suất, hình thức liên lạc và những dấu hiệu nào cho thấy có thể chuyển sang theo dõi ở mức độ thấp hơn hoặc kết thúc kế hoạch tư vấn, tham vấn?

Trả lời:

Quy trình theo dõi cần được thực hiện linh hoạt nhưng chặt chẽ.

Hình thức và tần suất: giai đoạn đầu nguy cơ cao, gặp gỡ trực tiếp hoặc liên lạc sát sao (1-2 tuần/lần). Khi người học ổn định hơn, tần suất có thể giãn ra theo tháng, thông qua tin nhắn, điện thoại hoặc gặp ngắn.

Dấu hiệu chuyển hoặc kết thúc: có thể giảm mức độ theo dõi hoặc kết thúc kế hoạch tư vấn khi người học duy trì được trạng thái cảm xúc ổn định, tự áp dụng được các kỹ năng ứng phó, không còn ý nghĩ hoặc hành vi rủi ro và tự chủ được nhịp độ học tập, sinh hoạt. Ghi Nhật ký theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi lần theo dõi; lưu trữ bảo mật theo quy định.

1.4. Tư vấn các vấn đề về kỹ năng sống

Câu 35. Khi được giao xây dựng chương trình tư vấn kỹ năng sống cho người học năm nhất, nhân sự phụ trách công tác TVTLHD căn cứ vào những nguyên tắc nào để xác định nhóm kỹ năng nào trong số sáu nhóm theo quy định tại Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT cần được tư vấn trực tiếp cá nhân, nhóm nào phù hợp triển khai theo hình thức tư vấn nhóm và nhóm nào có thể lồng ghép vào các hoạt động tập thể?

Trả lời:

Việc phân loại dựa trên tính chất phức tạp và độ nhạy cảm của từng kỹ năng theo quy định tại Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT:

Tư vấn trực tiếp cá nhân: dành cho các kỹ năng mang tính nhận thức sâu sắc về nội tâm hoặc quản lý cảm xúc phức tạp (như kỹ năng vượt qua sang chấn, kiểm soát bùng nổ giận dữ cá nhân) cần không gian riêng tư, bảo mật.

Tư vấn nhóm: phù hợp với các kỹ năng cần sự tương tác (giao tiếp, làm việc nhóm, giải quyết xung đột, ứng phó áp lực đồng trang lứa). Người học có thể đóng vai (role-play) và học hỏi từ bạn đồng lứa.

Lồng ghép hoạt động ngoại khóa, tập thể: dành cho các kỹ năng mang tính phổ quát (tự bảo vệ an toàn trên mạng, quản lý thời gian, tạo động lực học tập) có thể triển khai diện rộng qua tuần sinh hoạt công dân hoặc câu lạc bộ.

Câu 36. Khi tư vấn cho người học có biểu hiện thiếu hụt kỹ năng quản lý cảm xúc và kiểm soát xung lực, nhân sự phụ trách công tác TVTLHD cần đánh giá như thế nào để xác định đây là thiếu hụt kỹ năng có thể rèn luyện hay là biểu hiện của khó khăn tâm lý cần kết nối dịch vụ chuyên môn bên ngoài cơ sở giáo dục?

Trả lời:

Nhân sự phụ trách dựa trên tần suất, mức độ nghiêm trọng và ảnh hưởng đến chức năng sống để phân biệt:

Thiếu hụt kỹ năng: người học bộc phát cảm xúc sai cách do chưa biết kỹ thuật hít thở, thư giãn; tuy nhiên, sau đó vẫn nhận thức được, duy trì được việc học và các quan hệ khác. Tình trạng này có thể rèn luyện qua hướng dẫn.

Khó khăn tâm lý: mất kiểm soát cảm xúc đi kèm các dấu hiệu nghiêm trọng như hoảng loạn tột độ, hành vi tự hại, trầm cảm, hoặc kéo dài liên tục làm suy yếu hoàn toàn chức năng học tập và khả năng kết nối xã hội. Đây là dấu hiệu cần chuyển tuyến y tế.

Câu 37. Khi tư vấn cho người học gặp khó khăn trong tương tác xã hội và hòa nhập môi trường học tập, đặc biệt người học năm nhất hoặc người học chuyển từ môi trường nông thôn, miền núi sang đô thị, nhân sự phụ trách công tác TVTLHD cần phân biệt đây là giai đoạn thích nghi bình thường, thiếu hụt kỹ năng tương tác có thể rèn luyện hay là biểu hiện của khó khăn tâm lý sâu hơn?

Trả lời:

Để có hướng can thiệp đúng, cần nhận diện:

Giai đoạn thích nghi bình thường: người học ngỡ ban đầu, có chút e ngại khi chuyển từ nông thôn lên đô thị, nhưng tình trạng này dần cải thiện sau vài tuần.

Thiếu hụt kỹ năng tương tác: người học muốn kết bạn, muốn tham gia hoạt động nhưng lóng ngóng, không biết cách bắt chuyện. Hướng can thiệp: tư vấn nhóm, rèn luyện kỹ năng giao tiếp.

Khó khăn tâm lý sâu: người học chủ động thu mình, trốn tránh đám đông, có biểu hiện lo âu xã hội mãnh liệt kèm theo các triệu chứng thể chất (tim đập nhanh, mất ngủ). Cần can thiệp tâm lý cá nhân chuyên sâu hoặc chuyển tuyến y khoa.

1.5. Tư vấn các vấn đề về hướng nghiệp, việc làm, khởi nghiệp

Câu 38. Khi người đứng đầu CSGDNN muốn xây dựng lộ trình phát triển kỹ năng sống theo từng năm học, đặc biệt các nhóm kỹ năng làm việc hiệu quả và ứng xử với môi trường nghề nghiệp, nhân sự phụ trách công tác TVTLHD tham gia phần nào, phần nào thuộc về đơn vị đào tạo, phần nào nên để doanh nghiệp đảm nhận?

Trả lời:

Để không trùng lặp nhiệm vụ và đảm bảo tính thực tiễn, cần phân định rõ vai trò của từng bên:

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHD: đảm nhận phần “nền tảng tâm lý” giúp người học khám phá sở thích, năng lực bản thân, rèn luyện thái độ làm việc, kỹ năng kiểm soát áp lực và giải quyết xung đột.

Cơ sở giáo dục (Khoa/Bộ môn): chịu trách nhiệm cung cấp kiến thức chuyên môn nền tảng và các kỹ năng nghề nghiệp cốt lõi theo khung chương trình đào tạo.

Doanh nghiệp: là môi trường cọ xát thực tế cung cấp cơ hội thực tập, đánh giá thái độ ứng xử của người học trong môi trường làm việc thật và phản hồi lại cho nhà trường.

Cơ chế phối hợp: nhân sự phụ trách định hướng tâm lý ban đầu → khoa chuyên môn trang bị kỹ năng nghề → doanh nghiệp phản hồi thực tiễn → nhân sự phụ trách tiếp tục hỗ trợ khắc phục các điểm yếu về thái độ.

Câu 39. Khi người học được CVHT hoặc giáo viên giới thiệu đến Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHD vì các vấn đề về kỹ năng sống nhưng người học không tự nhận ra nhu cầu của mình, nhân sự phụ trách tiếp cận trường hợp “được chuyển đến nhưng không chủ động” này như thế nào?

Trả lời:

Với các ca “được chuyển đến”, nhân sự phụ trách tuyệt đối không ép buộc hay tra hỏi ngay lập tức. Quy trình tiếp cận cần tinh tế:

Tạo không gian an toàn: làm rõ ranh giới bảo mật và quyền tự quyết, khẳng định người học có quyền không trả lời những gì chưa sẵn sàng.

Tôn trọng sự miễn cưỡng: có thể nói “Mình hiểu bạn đến đây do yêu cầu của thầy cô, bạn chỉ cần chia sẻ những gì bạn thấy thoải mái” để giảm phòng vệ.

Khơi gợi động lực tự thân: sử dụng kỹ năng lắng nghe tích cực và câu hỏi mở để người học tự nói về góc nhìn của họ, từ đó dần dần chủ động tham gia vào quá trình giải quyết vấn đề.

Câu 40. Một sinh viên đang học năm thứ hai hoặc năm thứ ba nói “em không biết mình học có đúng ngành không”, đây là khó khăn tâm lý trong giai đoạn thích nghi hay là dấu hiệu thực sự sinh viên không phù hợp với ngành đào tạo, cần được chuyển sang tư vấn hướng nghiệp? Nhân sự phụ trách căn cứ vào đâu để phân biệt và hỗ trợ sinh viên tự đưa ra quyết định?

Trả lời:

Vấn đề “không biết học đúng ngành không” có thể xuất phát từ hai nguyên nhân hoàn toàn khác nhau:

Khó khăn tâm lý trong giai đoạn thích nghi: sốc môi trường đại học, áp lực do kết quả học tập tạm thời đi xuống cảm giác “không đúng ngành” là biểu hiện của lo âu, không phải thiếu định hướng thực sự.

Thiếu hụt thực sự về định hướng nghề nghiệp: sở thích và năng lực hoàn toàn không khớp với ngành học hiện tại, kéo dài qua nhiều học kỳ và không cải thiện dù tâm lý ổn định.

Nhân sự phụ trách cần tách bạch hai lớp vấn đề này ưu tiên can thiệp tâm lý trước. Chỉ khi tâm lý người học đã ổn định, mới sử dụng các công cụ đánh giá sở thích và năng lực (như trắc nghiệm Holland,...) để đối chiếu với yêu cầu ngành học và hỗ trợ người học tự đưa ra quyết định.

Câu 41. Khi người học năm cuối tại CSGDDH hoặc CSGDNN có biểu hiện lo âu, thiếu tự tin và né tránh cơ hội việc làm, nhân sự phụ trách công tác TVTLHD cần phân biệt giữa thiếu hụt kỹ năng tìm việc cần chuyển hướng sang tư vấn hướng nghiệp và khó khăn tâm lý biểu hiện qua né tránh và thiếu tự tin?

Trả lời:

Sự né tránh cơ hội việc làm của người học năm cuối có thể mang hai lớp ý nghĩa:

Khó khăn tâm lý: tự ti tội độ, nỗi sợ thất bại, lo âu kéo dài biểu hiện qua né tránh ngay cả khi có đủ năng lực. Nhân sự phụ trách trực tiếp thực hiện tham vấn cá nhân để giúp người học phục hồi động lực, thay đổi nhận thức tiêu cực và giảm dần hành vi né tránh.

Thiếu hụt kỹ năng: không biết cách viết CV, yếu kỹ năng phỏng vấn, thiếu thông tin thị trường lao động. Sau khi người học đã lấy lại được sự tự tin, nhân sự phụ trách chuyển gửi sang bộ phận chuyên trách tư vấn hướng nghiệp/việc làm.

Nguyên tắc: can thiệp tâm lý trước kỹ năng cứng chỉ phát huy hiệu quả khi rào cản tâm lý đã được tháo gỡ.

Câu 42. Trong hệ thống tư vấn hướng nghiệp xuyên suốt từ năm nhất đến sau tốt nghiệp cho người học tại các CSGDDH và CSGDNN, các thành phần: nhân sự phụ trách công tác TVTLHD, cơ sở giáo dục, doanh nghiệp có nhiệm vụ gì, phối hợp với nhau như thế nào để không bị trùng lặp hoặc bỏ sót nhiệm vụ?

Trả lời:

Nhiệm vụ được phân chia cụ thể như sau:

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHD: chịu trách nhiệm xây dựng “nền tảng tâm lý” giúp người học khám phá năng lực, sở thích bản thân, xử lý các khủng hoảng về niềm tin, kiểm soát áp lực và rèn luyện thái độ làm việc tích cực.

Cơ sở giáo dục (Khoa/Phòng/Ban): đảm nhận vai trò đào tạo kiến thức chuyên môn, xây dựng khung chương trình bám sát thực tiễn và rèn luyện các kỹ năng nghề nghiệp cốt lõi.

Doanh nghiệp (hoặc đơn vị đối tác tương đương): là môi trường trải nghiệm thực tế cung cấp cơ hội thực tập, đánh giá mức độ đáp ứng công việc của người học và phản hồi lại cho nhà trường để tiếp tục điều chỉnh.

1.6. Tư vấn các vấn đề về chính sách, pháp luật

Câu 43. Một sinh viên bước vào Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHD đang rất bức xúc vì cho rằng mình bị kỷ luật không đúng, nhân sự phụ trách ưu tiên làm gì trước: giúp người học bình tĩnh lại hay giải thích ngay về quyền khiếu nại?

Trả lời:

Ưu tiên sơ cứu cảm xúc trước: khi người học đang bị cảm xúc tiêu cực (tức giận, oan ức) chi phối hoàn toàn, việc giải thích ngay về quyền lợi hay quy trình khiếu nại sẽ không mang lại hiệu quả, thậm chí tạo ra sự đối đầu. Tạo không gian an toàn, sử dụng kỹ năng lắng nghe tích cực và thấu cảm để người học được tự do “xả” sự bức xúc, cảm thấy mình được tôn trọng và thấu hiểu.

Cung cấp thông tin sau khi người học bình tĩnh: chỉ sau khi cảm xúc đã được làm dịu, nhân sự phụ trách mới cung cấp các thông tin khách quan về chính sách, quy định của nhà trường và hướng dẫn các bước khiếu nại hợp pháp.

Câu 44. Một người học đang bị xử lý kỷ luật, nhưng xem xét hoàn cảnh và biểu hiện của họ, nhân sự phụ trách công tác TVTLHD nghi ngờ hành vi vi phạm có liên quan đến vấn đề tâm lý. Trong tình huống này, nhân sự phụ trách có vai trò gì và cần phối hợp với đơn vị, cá nhân nào để hỗ trợ người học?

Trả lời:

Vai trò của nhân sự phụ trách: không can thiệp vào quyết định kỷ luật, đó là thẩm quyền của hội đồng kỷ luật. Vai trò là đánh giá xem hành vi vi phạm có xuất phát từ vấn đề tâm lý không (trầm cảm, lo âu, rối loạn kiểm soát xung lực, áp lực quá mức).

Nếu phát hiện có vấn đề tâm lý: cung cấp thông tin đánh giá tâm lý cho hội đồng xử lý tham khảo (với sự đồng ý của người học), không quyết định thay hội đồng. Đồng thời hỗ trợ người học ổn định tâm lý trong suốt quá trình bị xử lý.

Phối hợp: đơn vị phụ trách công tác sinh viên, hội đồng kỷ luật và gia đình người học (nếu được đồng ý).

Câu 45. Khi phát hiện người học đang liên quan đến cờ bạc, chất kích thích hoặc tín dụng đen, nhân sự phụ trách công tác TVTLHD vừa cần hỗ trợ tâm lý cho họ, vừa có trách nhiệm thông báo cho các bên liên quan. Làm thế nào để thực hiện cả hai mà người học không cảm thấy bị “tố cáo”?

Trả lời:

Áp dụng ngoại lệ bảo mật: cờ bạc, chất kích thích, tín dụng đen là vi phạm pháp luật đây là trường hợp bắt buộc phá vỡ nguyên tắc bảo mật. Nhân sự phụ trách phải thực hiện nhưng cần thông báo trước cho người học.

Cách thông báo để không tạo cảm giác “tố cáo”: giải thích thẳng thắn và chân thành trước khi báo cáo “Vấn đề này liên quan đến an toàn và pháp luật, thầy cô buộc phải thông báo với nhà trường để bảo vệ em, không phải để trừng phạt em.” Sự minh bạch này giúp duy trì niềm tin dù phải phá vỡ bảo mật.

Thực hiện song song: sơ cứu tâm lý đồng thời với việc thông báo cho BGH và phối hợp hỗ trợ cai nghiện hoặc thoát nợ nếu cần thiết.

Câu 46. Người học đến Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHD kể rằng mình bị ghi sai điểm, thu tiền sai hoặc bị quấy rối, nhân sự phụ trách xử lý thế nào khi người học vừa đang rất hoảng loạn về mặt cảm xúc, vừa cần được hướng đến đúng bộ phận có thẩm quyền giải quyết ngay?

Trả lời:

Ưu tiên sơ cứu cảm xúc trước: khi người học đang hoảng loạn, hướng dẫn thủ tục ngay lập tức sẽ không được tiếp nhận. Dành 5-10 phút lắng nghe, trấn an để người học lấy lại bình tĩnh đủ để nghe và hành động.

Sau khi ổn định, hướng dẫn đến đúng bộ phận: Phòng Đào tạo (sai điểm), Phòng Kế hoạch Tài chính (thu tiền sai), BGH hoặc bộ phận tiếp nhận phản ánh (quấy rối). Đồng hành cùng người học nếu họ cần hỗ trợ khi trình bày.

Khi hai việc cần làm song song: khi có nguy cơ mất bằng chứng hoặc có thời hạn pháp lý gấp, lúc này không thể chờ người học hoàn toàn bình tĩnh mới xử lý thủ tục.

Câu 47. Một người học vừa bị tai nạn trong quá trình thực tập tại doanh nghiệp, nhân sự phụ trách công tác TVTLHD cần làm gì để hỗ trợ cho trạng thái tâm lý và quyền lợi pháp lý của người học?

Trả lời:

Về mặt tâm lý: lập tức thực hiện sơ cứu tâm lý: lắng nghe, trấn an những lo âu của người học về sức khỏe và kết quả học tập.

Về mặt pháp lý: kết nối và phối hợp ngay với BGH, Khoa chuyên môn và đơn vị phụ trách công tác sinh viên. Các đơn vị này trực tiếp làm việc với doanh nghiệp tiếp nhận thực tập để đảm bảo quyền lợi về chi phí y tế, bảo hiểm tai nạn lao động cho người học được thực thi đúng quy định pháp luật (Bộ luật Lao động số 45/2019/QH14).

1.7. Tư vấn về dịch vụ TVTLHĐ

Câu 48. Khi người học hỏi “em đến đây được hỗ trợ những gì”, nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ giải thích như thế nào về các hình thức hỗ trợ trực tiếp, trực tuyến, kết nối dịch vụ bên ngoài? Với những người học có hoàn cảnh đặc biệt như: người DTTS, người khuyết tật hay người học vừa làm vừa học, cách hỗ trợ cần được điều chỉnh như thế nào?

Trả lời:

Nhân sự phụ trách cần giải thích rõ ba hình thức hỗ trợ:

Tư vấn trực tiếp tại phòng: giải quyết các khó khăn tâm lý, học tập, hướng nghiệp theo lịch hẹn phù hợp nhất với các ca phức tạp.

Hỗ trợ trực tuyến: qua đường dây nóng, email hoặc nền tảng gọi video bảo mật đảm bảo tiếp cận cho người học không thể đến trực tiếp.

Kết nối dịch vụ chuyên sâu bên ngoài: khi vấn đề vượt quá phạm vi tư vấn học đường, nhân sự phụ trách thực hiện chuyển gửi theo Mẫu số 03 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT.

Với nhóm đặc thù:

Người khuyết tật: bố trí không gian dễ tiếp cận, không có rào cản vật lý.

Người học vừa làm vừa học: linh hoạt khung giờ ngoài giờ hành chính, ưu tiên kênh trực tuyến.

Người DTTS: tiếp cận với thái độ thấu cảm, khiêm tốn về văn hóa không áp chuẩn đô thị, không phán xét giá trị khác biệt.

Câu 49. Người học nói thẳng “em không dám đến vì sợ bị lộ”, nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ giải thích về bảo mật thông tin và quyền tự nguyện như thế nào để người học thực sự yên tâm? Nếu người học vẫn còn e ngại, có thể bắt đầu bằng hình thức nào?

Trả lời:

Giải thích bảo mật bằng ngôn ngữ đơn giản, đồng hành: “Mọi thông tin em chia sẻ sẽ được giữ kín hoàn toàn. Tuy nhiên, để bảo vệ sự an toàn cho em, thầy cô buộc phải báo cho các bên liên quan trong ba trường hợp: (1) Em có ý định tự làm hại tính mạng; (2) Em có nguy cơ làm hại người khác hoặc vi phạm pháp luật; (3) Em đang bị bạo hành, xâm hại.”

Khẳng định không ghi vào hồ sơ học tập: thông tin buổi tư vấn được lưu riêng trong hồ sơ tư vấn bảo mật, không ảnh hưởng đến kết quả học tập hay quá trình xét kỷ luật (Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT).

Nếu người học vẫn e ngại: thử tiếp cận qua kênh ít áp lực hơn như đường dây nóng ẩn danh, hộp thư điện tử hoặc một buổi gặp ngắn 15 phút không cam kết gì để người học tự trải nghiệm trước khi quyết định tiếp tục.

Câu 50. Sau một thời gian làm việc với người học, nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ nhận ra trường hợp này vượt quá khả năng xử lý của mình, vậy cần dựa vào những dấu hiệu gì để đưa ra quyết định chuyển gửi người học, và cần

chuẩn bị gì, làm thủ tục giấy tờ gì để người học tiếp tục được hỗ trợ bên ngoài mà không bị gián đoạn?

Trả lời:

Dấu hiệu cần chuyển gửi: không tiến triển sau vài buổi can thiệp phù hợp; xuất hiện hoặc gia tăng nguy cơ tự hại; có dấu hiệu rối loạn tâm lý cần chẩn đoán lâm sàng hoặc dùng thuốc; vấn đề đòi hỏi kỹ thuật chuyên sâu vượt đào tạo của nhân sự phụ trách.

Chuẩn bị thủ tục: điền đầy đủ Mẫu số 03 (Phiếu chuyển dịch vụ TVTLHĐ) ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT ghi rõ lý do chuyển, tóm tắt vấn đề và cơ sở được giới thiệu. Chỉ chia sẻ thông tin tối thiểu cần thiết và phải có sự đồng ý của người học.

Cách nói với người học: “Vấn đề của em cần một chuyên gia có chuyên môn sâu hơn để hỗ trợ hiệu quả nhất. Thầy cô sẽ kết nối em với họ, và thầy cô vẫn ở đây để đồng hành cùng em tại trường.”

Câu 51. Nhìn lại một năm hoạt động, nhân sự phụ trách nhận thấy hầu hết người đến Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHĐ đều là những người học sẵn sàng tìm kiếm giúp đỡ, còn một số trường hợp như người học DTTS, người học vừa làm vừa học thì gần như không đến. Cần làm gì để những người học này cảm thấy dịch vụ TVTLHĐ là dành cho cả mình?

Trả lời:

Nhân sự phụ trách không thể chỉ “ngồi chờ” mà phải chủ động tiếp cận. Cụ thể:

Truyền thông bao dung, tôn trọng đa dạng văn hóa: thiết kế thông điệp theo ngôn ngữ và văn hóa của từng nhóm, không dùng thuật ngữ y khoa hay hành chính gây xa cách.

Phối hợp với Tổ chức Đoàn/Hội và CVHT: tổ chức các buổi sinh hoạt chuyên đề ngắn ngay tại lớp học, ký túc xá, mang dịch vụ đến gần người học thay vì chờ họ tự tìm đến.

Mở rộng kênh và khung giờ tiếp cận: tư vấn ngoài giờ hành chính, kênh trực tuyến ẩn danh phù hợp với lịch làm việc của người học vừa làm vừa học.

2. HÌNH THỨC VÀ PHƯƠNG THỨC TVTLHĐ

2.1. Các hình thức tư vấn, tham vấn tâm lý

2.2.1. Tư vấn, tham vấn tâm lý trực tiếp

Câu 52. Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHĐ của trường không phải lúc nào cũng có điều kiện lý tưởng khi gặp riêng người học, nhân sự phụ trách cần đảm bảo tối thiểu những gì về không gian để người học cảm thấy an toàn và bảo mật thông tin? Buổi gặp được sắp xếp, tiến hành và kết thúc như thế nào để đúng với chuẩn mực nghề nghiệp?

Trả lời:

Về không gian: phòng tư vấn bắt buộc phải đảm bảo tính riêng tư, kín đáo, cách âm tốt và không bị làm phiền; đây là tiêu chuẩn không thể thỏa hiệp dù cơ sở giáo dục chưa có điều kiện lý tưởng.

Về quy trình buổi gặp, gồm bốn bước: Bước 1: đón tiếp, thiết lập quan hệ an toàn, làm rõ giới hạn bảo mật. Bước 2: đánh giá vấn đề. Bước 3: cùng người học xây dựng kế hoạch can thiệp. Bước 4: lượng giá, kết thúc và lên lịch theo dõi sau tư vấn.

Câu 53. Có những vấn đề người học chỉ nên chia sẻ trong phòng kín, có những vấn đề có thể chia sẻ theo nhóm. Nhân sự phụ trách công tác TVTLHD dựa vào đâu để quyết định trường hợp nào cần gặp riêng, trường hợp nào có thể làm theo nhóm hoặc tổ chức chuyên đề, đặc biệt khi nội dung nhạy cảm và có nguy cơ ảnh hưởng đến sự an toàn hoặc bảo mật thông tin của người học?

Trả lời:

Tư vấn cá nhân trực tiếp: áp dụng với các ca có nguy cơ tự sát, bị bạo hành, xâm hại tình dục hoặc các tổn thương tâm lý phức tạp cần bảo mật tuyệt đối.

Tư vấn nhóm: áp dụng cho các vấn đề mang tính phổ biến, cần sự tương tác (như kỹ năng giao tiếp, giải quyết xung đột bạn bè, hướng nghiệp) để người học học hỏi lẫn nhau qua đóng vai (role-play).

Nguyên tắc: hình thức quyết định bởi mức độ nhạy cảm và nguy cơ lộ thông tin không quyết định theo sở thích cá nhân hay tiện lợi tổ chức.

Câu 54. Sau khi người học rời Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHD, nhân sự phụ trách cần ghi lại những gì vào Nhật ký thực hiện công tác tư vấn? Theo quy định thì ghi đến mức nào là đủ, lưu ở đâu và cần chú ý gì để hồ sơ vừa phản ánh đúng buổi làm việc vừa không để lộ thông tin cá nhân của người học?

Trả lời:

Công cụ và nội dung ghi chép: sử dụng Mẫu số 02 (Nhật ký thực hiện công tác TVTLHD) ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT. Ghi ngắn gọn, tập trung vào: biểu hiện khó khăn chính, phương pháp can thiệp đã dùng, thái độ hợp tác và kế hoạch tiếp theo.

Giới hạn nội dung: tuyệt đối không ghi các chi tiết đời tư, tình dục hay bí mật nhạy cảm; hồ sơ nhật ký là công cụ hỗ trợ trí nhớ chuyên môn, không phải biên bản tường thuật sự việc.

Bảo quản: hồ sơ giấy hoặc điện tử phải được mã hóa, khóa bảo mật và chỉ nhân sự phụ trách mới được truy cập.

Câu 55. Một số trường muốn xây dựng nhóm hỗ trợ đồng đẳng để sinh viên tình nguyện hỗ trợ nhau. Nhân sự phụ trách công tác TVTLHD cần tập huấn gì cho nhóm này, để họ biết mình được làm gì và không được làm gì, tránh trường hợp người học tình nguyện vô tình can thiệp quá mức hoặc xử lý những tình huống vượt quá khả năng của một người không có chuyên môn?

Trả lời:

Nhân sự phụ trách phải tập huấn cho nhóm đồng đẳng ba yếu tố cốt lõi:

Kỹ năng lắng nghe thấu cảm, không phán xét: đây là năng lực cốt lõi nhất của người hỗ trợ đồng đẳng, lắng nghe để bạn cảm thấy được chia sẻ, không phải để giải quyết vấn đề thay.

Kỹ năng nhận diện “cờ đỏ”: nhận ra các dấu hiệu nguy cơ tự sát, bạo lực hoặc khủng hoảng tâm lý cần can thiệp chuyên môn ngay.

Ranh giới cứng: tuyệt đối không khuyến báo chuyên sâu hay trị liệu tâm lý. Khi phát hiện nguy cơ, nhiệm vụ duy nhất là báo cáo khẩn cấp và kết nối bạn mình đến Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHĐ.

2.1.2. Tư vấn, tham vấn tâm lý trực tuyến

Câu 56. Khi tư vấn qua mạng xã hội, email hay điện thoại, nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ cần cảnh giác với những rủi ro gì mà tư vấn trực tiếp không gặp phải, chẳng hạn không nhìn thấy nét mặt người học, không chắc ai đang đọc tin nhắn ở đâu kia, hoặc không biết xử lý thế nào khi người học đột ngột im lặng giữa chừng và có dấu hiệu đang rất không ổn?

Trả lời:

Không thấy ngôn ngữ cơ thể: mất đi tín hiệu phi ngôn ngữ quan trọng (nét mặt, cử chỉ, nhịp thở). Cần bù đắp bằng cách chú ý từ ngữ người học dùng, thời gian phản hồi và những thay đổi bất thường trong cách viết.

Không chắc ai đọc tin nhắn: nguy cơ bị lộ thông tin nếu người thứ ba có thể đọc màn hình. Cần thống nhất kênh bảo mật từ trước khi bắt đầu (ví dụ nền tảng gọi video mã hóa); tuyệt đối không tư vấn qua mạng xã hội cá nhân như Facebook Messenger hay Zalo cá nhân.

Người học đột ngột im lặng: xây dựng sẵn quy trình xử lý trước mỗi phiên nhắn kiểm tra sau 5 phút im lặng bất thường; nếu không phản hồi, gọi điện ngay; nếu vẫn không liên lạc được và có lo ngại về an toàn, kích hoạt người liên hệ khẩn cấp.

Luôn lấy thông tin khẩn cấp trước mỗi phiên: địa chỉ hiện tại của người học và số điện thoại người thân hoặc bạn bè có thể liên hệ ngay đây là điều kiện bắt buộc trước khi bắt đầu bất kỳ phiên tư vấn trực tuyến nào.

Câu 57. Đang trao đổi qua kênh trực tuyến thì người học có biểu hiện khùng hoảng, nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ xử lý tình huống này từng bước như thế nào để vừa giữ được kết nối với người học, vừa kịp thời kéo thêm người có thể can thiệp trực tiếp vào cuộc mà không khiến người học cảm thấy bị báo động hay bị phản bội?

Trả lời:

Không ngắt kết nối: duy trì giao tiếp bằng tin nhắn hoặc giọng nói ngắn, bình tĩnh sự có mặt liên tục của nhân sự phụ trách là neo giữ cảm xúc quan trọng nhất lúc này.

Đánh giá nguy cơ trực tiếp: hỏi thẳng về mức độ nguy cơ tự hại “Em có đang nghĩ đến việc tự làm hại bản thân không?” Hỏi thẳng không làm tăng nguy cơ mà giúp nhận định chính xác.

Kéo người hỗ trợ tại chỗ: song song với việc duy trì kết nối, dùng thiết bị khác liên hệ ngay người có thể đến bên cạnh người học (bạn cùng phòng, người thân gần nhất). Giải thích trước với người học: “Thầy cô đang liên hệ người ở cạnh em để đảm bảo em an toàn đây là cách thầy cô bảo vệ em, không phải phản bội.”

Nếu mất kết nối: gọi điện ngay. Nếu không thể liên hệ và có lo ngại thực sự về an toàn, kích hoạt người liên hệ khẩn cấp hoặc yêu cầu cơ quan chức năng tại địa phương kiểm tra.

Câu 58. Khi người học đi thực tập xa trường nhiều tháng, nhân sự phụ trách công tác TVTLHD có thể duy trì hỗ trợ qua kênh trực tuyến không và nếu làm thì cần chuẩn bị gì về công nghệ, bảo mật, cũng như cần nhận ra những giới hạn nào của hình thức này so với gặp trực tiếp để người học không rơi vào tình huống nguy hiểm mà mình không hay biết?

Trả lời:

Nhân sự phụ trách hoàn toàn có thể duy trì hỗ trợ qua kênh trực tuyến, nhưng cần chuẩn bị kỹ:

Về công nghệ và bảo mật: sử dụng nền tảng gọi video mã hóa; không trao đổi nội dung tư vấn qua mạng xã hội cá nhân; yêu cầu người học cung cấp địa chỉ chính xác nơi đang lưu trú và số điện thoại người liên hệ khẩn cấp tại địa phương đó trước khi bắt đầu.

Giới hạn cần nhận ra: tư vấn trực tuyến hạn chế việc đọc ngôn ngữ cơ thể và không thể can thiệp vật lý nếu người học có ý định tự hại tại nơi thực tập xa. Nếu phát hiện sang chấn nặng hoặc nguy cơ tự sát, phải kích hoạt mạng lưới hỗ trợ tại địa phương (công an, y tế, người thân) thay vì chỉ trấn an qua màn hình.

2.2. Các phương thức tiếp nhận, phòng ngừa và hỗ trợ phát triển người học

2.2.1. Thiết lập hệ thống tiếp nhận, trao đổi thông tin

Câu 59. Nhà trường yêu cầu phải có nhiều kênh để người học có thể liên hệ khi cần, nhân sự phụ trách công tác TVTLHD cần thiết lập những kênh nào theo đúng quy định, và làm thế nào để những kênh đó thực sự dùng được, kể cả với người học đang đi thực tập xa trường chứ không chỉ là lập ra cho có?

Trả lời:

Thiết lập đa kênh theo quy định: bao gồm hòm thư góp ý, đường dây nóng, hộp thư điện tử, mạng nội bộ nhà trường, trang thông tin điện tử, mạng xã hội (fanpage, nhóm Zalo) và điện thoại (Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT).

Để các kênh thực sự hoạt động: phân công rõ cán bộ trực tiếp nhận và phản hồi kịp thời, bảo mật; truyền thông rộng rãi để người học biết và dùng khi cần.

Với người học đi thực tập xa trường: duy trì hỗ trợ qua các kênh trực tuyến nêu trên. Khi phát hiện tình huống khẩn cấp, phối hợp ngay với gia đình và các cơ quan liên quan (y tế, công an, chính quyền địa phương gần nơi thực tập) để can thiệp kịp thời.

Câu 60. CVHT thấy một sinh viên có biểu hiện không ổn nhưng người học đó nhất quyết không chịu xuống Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHD, trong tình huống này nhân sự phụ trách và CVHT phối hợp với nhau như thế nào để vẫn có thể theo dõi và hỗ trợ kịp thời cho người học, mà không vi phạm quyền tự nguyện hay để lộ thông tin của người học?

Trả lời:

Nhân sự phụ trách đóng vai trò “cố vấn chuyên môn”, hướng dẫn CVHT cách tiếp cận gián tiếp:

Hướng dẫn CVHT kỹ năng tiếp cận: hỏi han nhẹ nhàng, sử dụng kỹ năng lắng nghe tích cực và sơ cứu tâm lý cơ bản ngay tại lớp học. Tuyệt đối không tra hỏi hay ép buộc người học nói ra nguyên nhân (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2022a).

Cung cấp kênh hỗ trợ ẩn danh: thông qua CVHT, khéo léo cung cấp cho người học số điện thoại đường dây nóng hoặc kênh tư vấn trực tuyến ẩn danh của nhà trường.

Quan sát và giới thiệu đúng thời điểm: CVHT tiếp tục theo dõi biểu hiện của người học trong học tập, sinh hoạt. Chỉ khi người học thực sự mở lòng và sẵn sàng, CVHT mới làm cầu nối giới thiệu đến gặp trực tiếp nhân sự phụ trách, không giới thiệu thay người học.

Câu 61. Khi một người học đã thành niên đang trong tình trạng nguy hiểm nhưng không đồng ý để nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ liên hệ gia đình hỗ trợ, nhân sự phụ trách xử lý thế nào? Căn cứ vào đâu để quyết định khi nào cần báo cho gia đình dù người học không muốn, và nói chuyện với gia đình như thế nào để sau này người học không cảm thấy bị phản bội?

Trả lời:

Thời điểm được phép trao đổi với gia đình: trừ các tình huống cấp cứu đe dọa tính mạng (áp dụng ngoại lệ bảo mật), mọi trao đổi đều phải có sự đồng ý của người học (có thể bằng văn bản hoặc tin nhắn xác nhận) (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2022a).

Mức độ và cách thức trao đổi: chỉ thảo luận với gia đình về các định hướng phối hợp hỗ trợ (ví dụ cần tạo môi trường yên tĩnh ở nhà, cần giảm áp lực điểm số). Tuyệt đối không tiết lộ chi tiết câu chuyện, rạn nứt tình cảm, xu hướng tính dục hay bí mật nhạy cảm của người học vi phạm đạo đức tư vấn và vi phạm Nghị định số 13/2023/NĐ-CP về bảo vệ dữ liệu cá nhân.

Nếu phụ huynh gặng hỏi: khéo léo giải thích về nguyên tắc bảo mật nghề nghiệp để phụ huynh hiểu và thông cảm.

Câu 62. Có những trường hợp cần giữ liên lạc thường xuyên với gia đình để đảm bảo an toàn cho người học nhưng người học đã thành niên và có quyền bảo mật thông tin cá nhân. Nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ xác định như thế nào khi nào thì được phép thiết lập kênh trao đổi với gia đình, trao đổi ở mức độ nào và theo cách nào để không vi phạm quyền riêng tư của người học?

Trả lời:

Khi được phép kích hoạt ngoại lệ bảo mật: theo Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT, khi người học có nguy cơ cao đe dọa trực tiếp đến tính mạng bản thân hoặc người khác nhân sự phụ trách bắt buộc thông báo cho gia đình và cơ quan chức năng.

Cách thông báo để không gây cảm giác phản bội: minh bạch và chân thành trước khi liên hệ gia đình “Thầy cô rất tôn trọng em và bí mật của em. Nhưng sự sống và an toàn của em là ưu tiên số một. Vì sự an toàn của em, thầy cô buộc phải chia sẻ thông tin này với gia đình để cùng bảo vệ em.”

Nội dung trao đổi với gia đình: tuân thủ nguyên tắc “tối thiểu cần thiết” chỉ cung cấp thông tin liên quan trực tiếp đến mức độ nguy hiểm để gia đình phối hợp bảo vệ tính mạng. Tuyệt đối không kể lại các chi tiết đời tư thầm kín.

2.2.2. Tổ chức các hoạt động truyền thông, chương trình phòng ngừa

Câu 63. Khi tổ chức truyền thông hay các buổi phòng ngừa về sức khỏe tâm lý, nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ cần chú ý những gì để người học không cảm thấy bị ám chỉ hay bị gán nhãn vì nếu làm không khéo, chính những buổi đó

lại khiến người đang có vấn đề càng không dám bước vào Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHD?

Trả lời:

Bình thường hóa vấn đề: thiết kế thông điệp truyền tải rằng khó khăn tâm lý (stress, lo âu) là phản ứng bình thường trước áp lực cuộc sống, ai cũng có lúc gặp phải và hoàn toàn có thể vượt qua.

Sử dụng ngôn ngữ tích cực, hướng tới giải pháp: tránh thuật ngữ gây kỳ thị hay gán nhãn bệnh lý (“bệnh tâm thần”, “đen tối”); dùng ngôn ngữ đơn giản, tập trung vào nhu cầu hỗ trợ và kỹ năng ứng phó.

Bảo mật tuyệt đối thông tin ca thật: tuyệt đối không lấy ví dụ cụ thể, có thật liên quan đến bất kỳ người học nào trong trường (dù đã giấu tên) để phân tích trong các buổi truyền thông, điều này có thể gây tổn thương nghiêm trọng và phá vỡ niềm tin vào tính bảo mật của dịch vụ.

Câu 64. Tuần sinh hoạt công dân đầu năm là cơ hội để tiếp cận toàn bộ người học năm nhất, nhân sự phụ trách công tác TVTLHD cần tham mưu lồng ghép nội dung gì vào tuần sinh hoạt công dân này để người học hiểu về hoạt động TVTLHD của nhà trường?

Trả lời:

Nhân sự phụ trách cần tham mưu lồng ghép các nội dung thiết yếu sau:

Giới thiệu minh bạch về dịch vụ: phổ biến rõ ràng về vị trí, chức năng, đội ngũ của Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHD; cung cấp đầy đủ các kênh liên hệ (đường dây nóng, email, hộp thư ẩn danh).

Nhấn mạnh hai yếu tố cốt lõi: dịch vụ hoàn toàn miễn phí và bảo mật thông tin tuyệt đối, giải thích cả các ngoại lệ bảo mật theo cách dễ hiểu.

Giáo dục tâm lý nền tảng: kiến thức cơ bản về sức khỏe tâm thần, nhận diện cảm xúc, kỹ năng quản lý căng thẳng, thích ứng với môi trường học tập mới và hướng dẫn cách tự tìm kiếm sự hỗ trợ khi cần.

Câu 65. Khi trong trường xảy ra sự việc nghiêm trọng, ví dụ có vụ tai nạn, có người tự tử, thiên tai, nhân sự phụ trách công tác TVTLHD cần làm gì ngay trong những ngày đầu để hỗ trợ người học đang bị ảnh hưởng trực tiếp? Và sau đó cần thực hiện những công việc gì, phối hợp với đơn vị, cá nhân nào để ngăn tác động tiêu cực của sự việc lan rộng?

Trả lời:

Nhân sự phụ trách triển khai theo hai giai đoạn:

Ngay trong những ngày đầu: ưu tiên thực hiện sơ cứu tâm lý cho người học hoặc cán bộ chứng kiến hoặc liên quan trực tiếp. Tiếp cận để trấn an, đảm bảo an toàn thể chất và tinh thần, đáp ứng các nhu cầu thiết yếu. Tuyệt đối không ép người học kể lại chi tiết sự việc.

Các bước tiếp theo và phối hợp:

Với BGH: phối hợp phát ngôn truyền thông minh bạch, chính xác nhằm dập tắt tin đồn thất thiệt.

Với CVHT và Tổ chức Đoàn/Hội: rà soát, khoanh vùng người học có nguy cơ cao (tiền sử trầm cảm, từng có ý định tự sát, thân thiết với nạn nhân) để giám sát và hỗ trợ.

Với đơn vị y tế hoặc chuyên gia bên ngoài: chuyên tuyến khẩn cấp những cá nhân có biểu hiện sang chấn nặng hoặc có ý định bất chước hành vi nguy hiểm.

Tham vấn nhóm: tổ chức các buổi tham vấn nhóm hoặc cung cấp thông tin về cách ứng phó với đau buồn, sang chấn để cộng đồng trường học dần ổn định và phục hồi.

2.2.3. *Cung cấp thông tin chính sách, pháp luật và hướng dẫn sử dụng dịch vụ*

Câu 66. Nhân sự phụ trách công tác TVTLHD phối hợp với các đơn vị liên quan như thế nào để đảm bảo những người học DTTS hoặc có hoàn cảnh đặc biệt không bị bỏ qua thông tin khi nhà trường phổ biến các chính sách hỗ trợ về học phí, học bổng hay trợ cấp xã hội?

Trả lời:

Chủ động rà soát và cung cấp thông tin: phối hợp với Phòng Đào tạo và đơn vị phụ trách công tác sinh viên để rà soát danh sách, cập nhật đầy đủ các quy định và chính sách liên quan đến quyền lợi của người học.

Tiếp cận cá nhân hóa: thay vì chỉ thông báo chung, phối hợp với cán bộ lớp gặp gỡ trực tiếp, giải thích cặn kẽ các thủ tục và hồ sơ cần thiết bằng thái độ tôn trọng, không phân biệt đối xử.

Kết nối nguồn lực: kiến nghị với cơ quan có thẩm quyền thúc đẩy thực hiện quyền của người học; huy động các nguồn lực hợp pháp trong và ngoài trường để hỗ trợ thêm.

Câu 67. Nhiều người học không biết trường có Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHD, hoặc biết nhưng không dám đến vì sợ bị ghi vào hồ sơ hay bị người khác biết. Nhân sự phụ trách làm thế nào để tiếp cận được những người học đó và ngay trong cách truyền thông, làm thế nào để họ hiểu rằng đến đây không có nghĩa là “có vấn đề” và thông tin của họ được giữ kín?

Trả lời:

Truyền thông bình thường hóa: tổ chức sinh hoạt chuyên đề, tọa đàm, diễn đàn giúp người học hiểu rõ TVTLHD là dịch vụ hỗ trợ phát triển bản thân, ai cũng có thể cần, không phải nơi dành cho người “có vấn đề”.

Cam kết bảo mật công khai, rõ ràng: khẳng định thông tin tư vấn được bảo mật tuyệt đối, không ghi vào hồ sơ học tập, không ảnh hưởng đến kết quả học tập hay quá trình xét kỷ luật.

Xây dựng quy trình minh bạch: ngay trong buổi đầu, giải thích rõ quyền tự nguyện, quyền rút lui và ký cam kết bảo mật thông tin (chỉ phá vỡ trong các ngoại lệ theo quy định pháp luật để bảo vệ tính mạng).

Câu 68. Khi một người học đã vượt qua được khó khăn và kết thúc quá trình tư vấn, nhân sự phụ trách công tác TVTLHD theo dõi tiếp như thế nào? Và cần phối hợp với gia đình và các bên liên quan ra sao để đảm bảo kết quả đạt được

không bị đảo ngược? Và dựa vào những dấu hiệu nào để nhận ra khi nào cần chủ động can thiệp trở lại?

Trả lời:

Quy trình theo dõi: cơ sở giáo dục dùng hoạt động tư vấn nhưng nhân sự phụ trách tiếp tục phối hợp với gia đình và các lực lượng liên quan theo dõi để đảm bảo duy trì kết quả đạt được.

Cách thức phối hợp: giữ liên lạc ngắn gọn định kỳ (hỏi thăm qua tin nhắn, gặp mặt) hoặc phối hợp “ngâm” thông qua giảng viên, CVHT quan sát biểu hiện trên lớp đảm bảo không xâm phạm quyền riêng tư. Tần suất theo dõi giảm dần theo thời gian.

Căn cứ can thiệp trở lại: can thiệp khi người học có nhu cầu hoặc khi quan sát thấy các dấu hiệu “cờ đỏ” tái diễn hành vi né tránh, kết quả học tập sa sút đột ngột, biểu hiện mất kiểm soát cảm xúc.

2.2.4. Tổ chức các hoạt động hỗ trợ phát triển người học

Câu 69. Quy định hiện hành xác định sau khi kết thúc hoạt động tư vấn, tham vấn tâm lý, cơ sở giáo dục tổ chức các hoạt động hỗ trợ phát triển, hòa nhập cộng đồng cho người học. Khi được giao thiết kế chương trình này lồng ghép với hoạt động ngoại khóa, câu lạc bộ, nhân sự phụ trách cần xác định ranh giới như thế nào giữa hoạt động phục hồi tâm lý thuộc phạm vi chuyên môn và hoạt động phong trào thuộc phạm vi Tổ chức Đoàn/Hội để phối hợp hiệu quả mà không trùng lặp chức năng?

Trả lời:

Về chuyên môn tư vấn: nhân sự phụ trách trực tiếp đảm nhận các hoạt động chuyên môn sâu: sàng lọc, đánh giá tâm lý, tham vấn cá nhân/nhóm, can thiệp khủng hoảng và phục hồi tâm lý.

Về hoạt động Tổ chức Đoàn/Hội: tập trung tạo sân chơi, tổ chức ngoại khóa, câu lạc bộ, diễn đàn giúp người học rèn luyện kỹ năng sống và hòa nhập cộng đồng sau can thiệp.

Cơ chế phối hợp: nhân sự phụ trách lồng ghép truyền thông phòng ngừa vào các buổi sinh hoạt tập thể của Tổ chức Đoàn/Hội. Cán bộ Đoàn/Hội là lực lượng phát hiện sớm dấu hiệu khó khăn và giới thiệu người học đến Tổ/bộ phận phụ trách.

Câu 70. Theo Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT, CSGDDH có nhóm ngành hoặc ngành Tâm lý học có trách nhiệm gì trong triển khai công tác TVTLHĐ? Và các CSGDDH này cần thiết lập cơ chế tổ chức thực hành, thực tập cho người học ngành Tâm lý học tại các cơ sở giáo dục như thế nào để đảm bảo vừa nâng cao năng lực vừa đảm bảo an toàn cho người học trong quá trình thực tập?

Trả lời:

Theo quy định tại Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT, trách nhiệm và cơ chế được thiết lập như sau:

Trách nhiệm của CSGDDH: người đứng đầu CSGDDH có ngành Tâm lý học, CTXH, Xã hội học phải tham gia xây dựng tài liệu, phối hợp tổ chức bồi dưỡng, tập huấn nâng cao năng lực về công tác tư vấn học đường cho các cơ sở giáo dục khác.

Cơ chế phối hợp thực hành: phối hợp với các cơ quan quản lý giáo dục và cơ sở giáo dục khác để tổ chức cho chuyên gia, giảng viên và sinh viên đến thực hành, thực tập công tác tư vấn học đường và CTXH.

Đảm bảo an toàn qua giám sát chuyên môn: việc sinh viên thực hành bắt buộc phải được đặt dưới cơ chế giám sát nghiêm ngặt. Phải có giảng viên hoặc nhân sự có chuyên môn hướng dẫn, duyệt kế hoạch can thiệp và theo dõi sát sao tuyệt đối không để sinh viên tự ý xử lý các ca phức tạp.

CHỦ ĐỀ 3. QUY TRÌNH THỰC HIỆN TƯ VẤN TÂM LÝ HỌC ĐƯỜNG TẠI CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC VÀ CƠ SỞ GIÁO DỤC NGHỀ NGHIỆP

1. QUY TRÌNH THỰC HIỆN CẤP CƠ SỞ GIÁO DỤC

1.1. Bước 1. Tiếp nhận, thu thập thông tin, phân tích thông tin và xác định, phân loại nội dung cần tư vấn

Câu 71. Cơ sở giáo dục thực hiện khảo sát, rà soát, phỏng vấn, đánh giá, tổng hợp thông tin và phát hiện sớm các trường hợp người học cần tư vấn, hỗ trợ bằng cách nào?

Trả lời:

Việc phát hiện sớm người học cần hỗ trợ là khâu nền của toàn bộ quy trình TVTLHD, được triển khai qua chuỗi hoạt động liên hoàn từ khảo sát đến phối hợp.

Khảo sát định kỳ: dùng bảng hỏi trực tuyến hoặc công cụ đánh giá nhanh trong học phần. Đối chiếu thêm với thông tin từ giảng viên, CVHT, đơn vị hỗ trợ sinh viên.

Rà soát qua hệ thống quản lý đào tạo: theo dõi kết quả học tập, học lại, cảnh báo học vụ, chuyên cần để nhận diện sinh viên có nguy cơ. Đặc biệt chú ý sinh viên năm nhất, năm cuối, hoàn cảnh đặc biệt, đang chịu áp lực tốt nghiệp, việc làm.

Phỏng vấn, đánh giá ban đầu khi phát hiện dấu hiệu: khi phát hiện dấu hiệu cần quan tâm, giảng viên hoặc CVHT giới thiệu người học đến nhân sự phụ trách. Nhân sự phụ trách phỏng vấn trực tiếp hoặc qua kênh trực tuyến để làm rõ khó khăn và xác định nhu cầu hỗ trợ, tôn trọng tính tự chủ và bảo mật của người học.

Đánh giá chuyên sâu khi cần: với trường hợp phức tạp, phối hợp cơ sở chuyên môn dùng trắc nghiệm tâm lý, thang đo lo âu/trầm cảm, bảng kiểm hành vi để phân loại mức độ và xây dựng kế hoạch cá nhân hóa.

Tổng hợp, phân tích, quản lý dữ liệu: đối chiếu thông tin từ các nguồn, phân loại theo mức độ cần hỗ trợ, lập hồ sơ theo dõi cho các trường hợp đặc thù.

Triển khai hỗ trợ và chuyển tuyến: kết nối dịch vụ tư vấn tâm lý, hỗ trợ học tập, hướng nghiệp; với trường hợp vượt phạm vi tư vấn học đường, nhân sự phụ trách lập Mẫu số 03 (Phiếu chuyển dịch vụ) ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT để chuyển gửi cơ sở y tế chuyên khoa hoặc trung tâm tham vấn chuyên nghiệp.

Phối hợp giữa các lực lượng: giảng viên, CVHT, đơn vị phụ trách công tác sinh viên, Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHD, các tổ chức Đoàn, Hội cùng tạo thành mạng lưới hỗ trợ toàn diện cho việc phát hiện sớm và can thiệp kịp thời.

Câu 72. Cơ sở giáo dục phân loại nội dung cần tư vấn, hỗ trợ cho người học bằng phương pháp nào?

Trả lời:

Phân loại nội dung tư vấn là bước trung gian giúp chuyển từ thông tin thu thập sang định hướng hỗ trợ phù hợp, được thực hiện theo nhiều phương pháp song hành.

Theo kết quả khảo sát ban đầu: dùng dữ liệu từ bảng hỏi và thông tin của giảng viên, CVHT, đơn vị hỗ trợ để phân chia nội dung tư vấn theo lĩnh vực học tập, tâm lý, quan hệ xã hội, tài chính, định hướng nghề nghiệp.

Theo mức độ khó khăn: phân thành nhẹ - trung bình - nghiêm trọng. Trường hợp nhẹ: tư vấn chung hoặc giáo dục kỹ năng. Trường hợp phức tạp: can thiệp chuyên sâu hoặc chuyển tuyến.

Theo lĩnh vực nội dung: (1) hỗ trợ học tập và phương pháp học; (2) tư vấn tâm lý - sức khỏe tâm thần; (3) thích ứng môi trường sống và quan hệ xã hội; (4) hướng nghiệp - phát triển nghề nghiệp; (5) chính sách, tài chính, phúc lợi sinh viên.

Theo nhóm đối tượng đặc thù: sinh viên năm nhất (chuyển tiếp), năm cuối (áp lực tốt nghiệp - việc làm), hoàn cảnh khó khăn, khuyết tật, sinh viên quốc tế.

Dựa trên kết quả đánh giá chuyên sâu: sau khi dùng công cụ tâm lý, xác định nội dung cụ thể giảm căng thẳng, can thiệp lo âu - trầm cảm, cải thiện kỹ năng học tập, giải quyết khủng hoảng cá nhân làm cơ sở xây dựng kế hoạch cá nhân hóa.

Câu 73. Làm thế nào để cơ sở giáo dục xác định nguyên nhân, yếu tố tác động, thực trạng, dự báo hậu quả các nguy cơ, khó khăn của người học?

Trả lời:

Để xác định đúng nguyên nhân và dự báo hậu quả, cơ sở giáo dục cần kết hợp nhiều nguồn dữ liệu và công cụ chuyên môn theo trình tự logic.

Thu thập thông tin đa chiều: lấy dữ liệu từ khảo sát sinh viên, kết quả học tập, hệ thống quản lý đào tạo, phản hồi của giảng viên, CVHT, đơn vị hỗ trợ.

Phỏng vấn chuyên sâu: nhân sự phụ trách trao đổi trực tiếp với sinh viên để tìm hiểu bối cảnh cá nhân, hoàn cảnh gia đình, áp lực học tập, mối quan hệ xã hội, yếu tố tâm lý bên trong.

Đánh giá bằng công cụ chuyên môn: dùng trắc nghiệm tâm lý, thang đo căng thẳng/lo âu/trầm cảm, bảng kiểm hành vi để xác định mức độ và tính chất khó khăn.

Phân tích yếu tố ảnh hưởng: xem xét áp lực học tập, phương pháp giảng dạy, môi trường lớp học, điều kiện kinh tế, sự hỗ trợ từ gia đình và bạn bè để xác định tác động chính.

Đánh giá thực trạng và xác định mức độ nguy cơ: phân loại theo mức độ (nhẹ - trung bình - nghiêm trọng) và loại vấn đề (học tập, tâm lý, xã hội, nghề nghiệp).

Dự báo hậu quả: dự đoán rủi ro nếu không can thiệp kịp thời (sa sút học tập, bỏ học, rối loạn tâm lý nghiêm trọng, khó khăn định hướng nghề nghiệp) làm căn cứ xây dựng kế hoạch can thiệp, phòng ngừa.

Câu 74. Cơ sở giáo dục nên thực hiện bước 1 tiếp nhận, thu thập thông tin, phân tích thông tin và xác định, phân loại nội dung cần tư vấn vào thời gian nào của năm học?

Trả lời:

Theo Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT, bước 1 cần triển khai thường xuyên trong suốt năm học, đồng thời có một số mốc thời gian trọng tâm.

Đầu năm học hoặc đầu khóa học: thu thập thông tin sớm với sinh viên năm nhất để xây dựng hồ sơ ban đầu, nhận diện nhóm có nguy cơ, định hướng hoạt động hỗ trợ phù hợp.

Định kỳ giữa và cuối học kỳ: rà soát khi sinh viên chịu áp lực thi cử, đánh giá kết quả; cập nhật thực trạng và điều chỉnh biện pháp hỗ trợ.

Khi xuất hiện dấu hiệu bất thường: tiếp nhận và phân tích thông tin tức thì khi giảng viên, CVHT hoặc các sinh viên khác phát hiện sinh viên nghỉ học kéo dài, kết quả giảm sút, thay đổi hành vi hoặc khủng hoảng tâm lý.

Tại các giai đoạn chuyển tiếp: đầu năm thứ nhất (thích nghi đại học), cuối năm thứ hai, ba (áp lực chuyên ngành), năm cuối (áp lực tốt nghiệp, việc làm) theo dõi và hỗ trợ sát sao.

Thường xuyên qua kênh hỗ trợ mở: Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHD, đơn vị phụ trách công tác sinh viên (hoặc đơn vị tương đương), hệ thống trực tuyến tiếp nhận khi sinh viên chủ động tìm đến, không phụ thuộc vào đợt khảo sát định kỳ.

Câu 75. Đối với trường hợp tiếp nhận, thu thập thông tin ở ca tư vấn, tại buổi đầu tiên một người học bước vào Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHD, nhân sự phụ trách công tác TVTLHD cần hỏi và ghi lại những gì để không bỏ sót thông tin quan trọng? Làm thế nào để nhận ra ngay trong buổi hôm đó liệu trường hợp này có cần xử lý gấp hay không?

Trả lời:

Buổi tiếp nhận đầu tiên có ý nghĩa đặc biệt: vừa thu thập thông tin nền, vừa thiết lập quan hệ trợ giúp, vừa phải nhận diện kịp thời ca khẩn cấp.

Thông tin hành chính và bối cảnh: họ tên, tuổi, ngành học, năm học, liên hệ, người liên hệ khẩn cấp; hoàn cảnh sống (ký túc xá, trọ, gia đình), tình trạng tài chính cơ bản, yếu tố môi trường liên quan.

Vấn đề chính người học đang gặp: đặt câu hỏi mở “Điều gì khiến bạn đến gặp chúng tôi hôm nay?”, “Bắt đầu từ khi nào?”, “Ảnh hưởng đến học tập, cuộc sống ra sao?”. Ghi loại vấn đề, thời gian xuất hiện, tần suất, mức độ, tình huống liên quan.

Nguyên nhân và yếu tố tác động: áp lực học tập, mối quan hệ gia đình, bạn bè, tình cảm, sự kiện căng thẳng gần đây, thay đổi trong cuộc sống. Hỏi cách đối phó trước đó và mức hiệu quả.

Trạng thái tâm lý hiện tại: quan sát biểu hiện cảm xúc (lo âu, buồn bã, căng thẳng), hành vi (thu mình, kích động), khả năng kiểm soát cảm xúc. Hỏi về giấc ngủ, ăn uống, mức tập trung, động lực học tập.

Sàng lọc nguy cơ cao: hỏi tế nhị nhưng rõ về ý nghĩ tự hại, ý định tự tử, hành vi tự hại, sử dụng chất kích thích; lưu ý dấu hiệu tuyệt vọng, mất kiểm soát, cô lập xã hội, sang chấn gần đây.

Tiêu chí nhận diện ca cần xử lý gấp: (1) có ý định, kế hoạch tự hại hoặc tự tử; (2) rối loạn tâm lý nghiêm trọng (hoảng loạn, mất kiểm soát hành vi, rối loạn nhận thức); (3) tình huống nguy hiểm (bạo lực, xâm hại, khủng hoảng cấp tính); (4) suy giảm nghiêm trọng chức năng học tập, sinh hoạt.

Quy trình khẩn cấp khi phát hiện ca cần xử lý gấp: không để sinh viên ở một mình; báo ngay đơn vị phụ trách công tác sinh viên và lãnh đạo đơn vị; lập Mẫu số 03 (Phiếu chuyên dịch vụ) ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT chuyển gửi cơ sở y tế hoặc chuyên gia tâm lý lâm sàng. Ưu tiên an toàn tính mạng cao hơn nguyên tắc bảo mật.

Ghi chép hồ sơ: ghi đầy đủ vào Mẫu số 02 (Nhật ký thực hiện công tác TVTLHĐ) ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT, bảo mật trong hồ sơ tư vấn làm cơ sở theo dõi và xây dựng kế hoạch can thiệp các buổi tiếp theo.

1.2. Bước 2. Xây dựng và thực hiện kế hoạch công tác TVTLHĐ

Câu 76. Mỗi năm học nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ phải nộp kế hoạch công tác lên lãnh đạo nhà trường phê duyệt. Kế hoạch đó cần có những mục gì theo quy định? Và làm thế nào để kế hoạch đúng về hình thức và phù hợp với điều kiện nhân lực và thời gian của đơn vị?

Trả lời:

Kế hoạch công tác TVTLHĐ hằng năm cần đầy đủ về cấu trúc và phù hợp với điều kiện thực tế của đơn vị, đáp ứng cả yêu cầu hành chính lẫn yêu cầu chuyên môn.

Cấu trúc nội dung bắt buộc: (1) căn cứ xây dựng (văn bản chỉ đạo, tình hình thực tế); (2) mục tiêu chung và cụ thể; (3) nội dung trọng tâm (phòng ngừa, phát hiện sớm, tư vấn cá nhân/nhóm, truyền thông, phối hợp gia đình); (4) đối tượng và phạm vi; (5) phương thức tổ chức; (6) tiến độ theo tháng/học kỳ; (7) phân công nhân sự; (8) điều kiện đảm bảo (cơ sở vật chất, tài liệu, kinh phí); (9) cơ chế theo dõi, đánh giá, báo cáo.

Thể thức văn bản hành chính: trình bày đúng quy định tiêu đề, căn cứ pháp lý, nội dung, chữ ký phê duyệt.

Bám sát thực trạng đơn vị: xây dựng dựa trên số lượng người học, vấn đề tâm lý nổi bật, nguồn lực nhân sự tránh sao chép máy móc hoặc lý tưởng hóa vượt khả năng triển khai.

Cụ thể hóa mục tiêu và phân công: mục tiêu phải đo lường được, gắn thời gian rõ ràng; phân công phù hợp với năng lực từng người.

Ưu tiên hoạt động trọng tâm và tham khảo ý kiến: tập trung vào sàng lọc, tư vấn ca điển hình, truyền thông chuyên đề thay vì dàn trải. Tham khảo ý kiến lãnh đạo và các bộ phận liên quan từ khâu dự thảo để tăng đồng thuận, thuận lợi phê duyệt.

Câu 77. Ở các CSGDNN, lịch học theo mô đun của người học thay đổi liên tục, rất khó sắp xếp các buổi tư vấn phòng ngừa định kỳ. Nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ có thể đề xuất với lãnh đạo cách lồng ghép các hoạt động phòng ngừa vào lịch học thực tế như thế nào để không bị cắt bỏ buổi tư vấn mỗi khi lịch học của người học thay đổi?

Trả lời:

Đặc thù lịch học theo mô đun ở CSGDNN đòi hỏi cách tổ chức phòng ngừa linh hoạt, khác với mô hình “buổi cố định” thường áp dụng ở CSGDĐH.

Lồng ghép vào khung giờ chính khóa: tích hợp nội dung tâm lý, kỹ năng sống vào đầu hoặc cuối giờ các mô đun phù hợp (kỹ năng mềm, giáo dục công dân, an toàn lao động); thiết kế “bài học ngắn” 10-15 phút xen kẽ trong tiết học để truyền tải thông điệp phòng ngừa thiết yếu (quản lý căng thẳng, kỹ năng giao tiếp, nhận diện nguy cơ sức khỏe tâm thần).

Chuyển từ “buổi cố định” sang “chủ đề và cơ hội tích hợp”: xây dựng các gói nội dung phòng ngừa ngắn gọn, linh hoạt, triển khai ở nhiều thời điểm khác nhau. Bổ sung tài liệu số (video ngắn, infographic, e-learning) qua kênh truyền thông nội bộ (nhóm lớp, công thông tin điện tử) để duy trì hoạt động liên tục.

Phối hợp với phòng đào tạo và GVCN/CVHT: cập nhật kịp thời thay đổi lịch học, chủ động điều chỉnh hình thức triển khai. Hoạt động phòng ngừa được “cài cắm” linh hoạt vào dòng chảy học tập thực tế.

Câu 78. Khi nhà trường yêu cầu khảo sát tâm lý sinh viên năm nhất, nhân sự phụ trách triển khai các bước như thế nào, chọn công cụ gì, xử lý kết quả ra sao, giữ bí mật thông tin thế nào? Và sau khi có danh sách người học có nguy cơ cao thì bước tiếp theo là gì để đợt khảo sát thực sự có ích chứ không chỉ là thu số liệu để báo cáo?

Trả lời:

Khảo sát tâm lý sinh viên năm nhất chỉ thực sự có ích khi được triển khai theo quy trình khoa học và gắn với hành động can thiệp tiếp theo, không dừng ở việc thu số liệu để báo cáo.

Xây dựng kế hoạch khảo sát: xác định mục đích (sàng lọc, phát hiện nguy cơ), đối tượng (sinh viên năm nhất), phạm vi, thời gian, cách thức (trực tiếp/trực tuyến).

Lựa chọn công cụ: ưu tiên thang đo chuẩn hóa, ngắn gọn, dễ triển khai diện rộng (PHQ-9, GAD-7, bảng sàng lọc stress, thích nghi học đường) (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2022a). Có thể bổ sung bảng hỏi tự xây dựng về hoàn cảnh học tập, tài chính, quan hệ xã hội, câu hỏi rõ ràng, không xâm phạm đời tư quá mức.

Quy trình triển khai: truyền thông trước khảo sát để sinh viên hiểu mục đích, tính tự nguyện và quyền bảo mật; thu thập dữ liệu, ưu tiên hình thức trực tuyến để dễ tổng hợp.

Xử lý kết quả: phân loại theo mức nguy cơ (thấp, trung bình, cao) dựa trên điểm cắt; đọc thêm câu trả lời mở để phát hiện dấu hiệu đặc biệt.

Bảo mật dữ liệu: lưu trữ an toàn, hạn chế truy cập, mã hóa hoặc tách thông tin cá nhân khỏi dữ liệu phân tích. Báo cáo lãnh đạo ở dạng tổng hợp, không nêu danh tính cụ thể.

Liên hệ và hỗ trợ ca nguy cơ cao: liên hệ riêng từng trường hợp (email, điện thoại) mời tư vấn cá nhân, đảm bảo tôn trọng, tự nguyện, không kỳ thị. Phối hợp CVHT, giảng viên chủ nhiệm theo dõi gián tiếp trong học tập, sinh hoạt. Trường hợp nghiêm trọng: nhân sự phụ trách lập Mẫu số 03 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT chuyển gửi cơ sở chuyên môn bên ngoài.

Thiết kế hoạt động phòng ngừa: dùng kết quả khảo sát thiết kế chuyên đề cho toàn bộ sinh viên năm nhất (thích nghi đại học, quản lý stress, kỹ năng tìm kiếm hỗ trợ).

Câu 79. Sau đợt khảo sát, nhân sự phụ trách thống kê được danh sách những người học có nguy cơ cao nhưng không ai trong số đó chủ động đến gặp. Cần tiếp cận nhóm này như thế nào: nhờ CVHT chuyển lời mời, mời theo nhóm hay gặp riêng từng người để họ không cảm thấy bị theo dõi hay bị đánh dấu là “có vấn đề”?

Trả lời:

Trong tình huống không có sinh viên nào chủ động tìm đến, cách tiếp cận hiệu quả là kết hợp nhiều hình thức “mềm” trước khi chuyển sang tiếp cận cá nhân hóa.

Phối hợp CVHT chuyển lời mời mang tính hỗ trợ chung: CVHT hoặc giảng viên chủ nhiệm chuyển lời mời dạng quan tâm học tập, đời sống (“nhà trường có chương trình hỗ trợ thích nghi, quản lý căng thẳng cho sinh viên năm nhất”) thay vì nêu đích

danh “nguy cơ cao”. CVHT chỉ chuyển lời mời, không tiếp nhận hay đánh giá ca; người học khi đồng ý sẽ gặp trực tiếp nhân sự phụ trách.

Tổ chức tư vấn nhóm nhỏ hoặc workshop: mời nhiều sinh viên (không chỉ nhóm nguy cơ) tham gia chuyên đề quản lý stress, cân bằng học tập, cuộc sống, kỹ năng tìm kiếm hỗ trợ. Sinh viên nguy cơ cao được “mời khéo” tham gia cùng những sinh viên khác để tránh cảm giác bị tách biệt.

Tiếp cận cá nhân với trường hợp nguy cơ rất cao: liên hệ riêng qua email hoặc tin nhắn với nội dung trung tính, nhấn mạnh quyền tự nguyện và bảo mật, tránh ngôn ngữ chẩn đoán hay gán nhãn.

Duy trì hệ sinh thái hỗ trợ đa tầng: mở nhiều “cửa vào” tư vấn trực tuyến ẩn danh, hộp thư chia sẻ, đường dây hỗ trợ để sinh viên chủ động lựa chọn khi sẵn sàng. Tránh các hình thức khiến sinh viên cảm thấy bị theo dõi (gọi tên công khai, yêu cầu gặp bắt buộc).

Câu 80. Tại các buổi tư vấn, nhân sự phụ trách công tác TVTLHD ghi nhật ký như thế nào để vừa theo dõi tiến triển của người học qua các buổi, vừa không mất quá nhiều thời gian? Khi nào thì những gì ghi trong nhật ký cho thấy cần thay đổi cách làm việc với người học đó?

Trả lời:

Việc ghi Nhật ký thực hiện công tác tư vấn phải đảm bảo theo dõi được tiến triển qua các buổi mà không tốn nhiều thời gian, đồng thời là căn cứ để điều chỉnh cách làm việc khi cần.

Cấu trúc mẫu nhật ký: dùng Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT theo các mục thông tin buổi (thời gian, hình thức), vấn đề chính người học trình bày, quan sát chuyên môn (cảm xúc, hành vi đáng chú ý), nội dung can thiệp đã thực hiện, phản hồi của người học, kế hoạch buổi tiếp theo. Có thể áp dụng mô hình SOAP (Subjective - Objective - Assessment - Plan).

Thời điểm và cách ghi: ghi ngay sau buổi tư vấn (5-10 phút), tập trung vào từ khóa, ý chính, thay đổi nổi bật so với buổi trước. Mã hóa thông tin cá nhân hoặc dùng ký hiệu thay tên thật để bảo mật.

Dấu hiệu cần thay đổi cách làm việc: (1) vấn đề chính lặp lại nhiều buổi không tiến triển; (2) người học né tránh hoặc phản hồi mờ nhạt; (3) kỹ thuật áp dụng không hiệu quả; (4) xuất hiện yếu tố mới phức tạp hơn (rối loạn nặng hơn, khủng hoảng cấp tính); (5) quan hệ tư vấn không thiết lập tốt.

Cách điều chỉnh: thay đổi kỹ thuật tư vấn, làm rõ lại mục tiêu, tăng cường xây dựng quan hệ trị liệu; trường hợp cần thiết tham vấn chuyên môn, phối hợp lực lượng khác hoặc chuyển tuyến.

1.3. Bước 3. Kiểm tra, giám sát việc thực hiện Kế hoạch công tác TVTLHD

Câu 81. Mới được phân công làm công tác TVTLHD, nhân sự phụ trách nghe nói đến “kiểm tra, giám sát việc thực hiện kế hoạch” nhưng không rõ nội dung này, tại sao lại cần thiết và ai trong nhà trường có trách nhiệm thực hiện việc này?

Trả lời:

Kiểm tra, giám sát không phải khâu hành chính đơn thuần mà là cơ chế đảm bảo hoạt động được triển khai đúng chất lượng, có phân định rõ trách nhiệm theo cấp.

Nội dung kiểm tra, giám sát: theo dõi quá trình thực hiện, đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ, phát hiện khó khăn, vướng mắc, kịp thời điều chỉnh kế hoạch. Tập trung vào: hoạt động đã triển khai có đúng kế hoạch không, chất lượng buổi tư vấn và hoạt động phòng ngừa, mức độ tham gia của người học, lưu trữ hồ sơ, bảo mật thông tin, hiệu quả thực tế.

Lý do cần thiết: công tác tư vấn nhạy cảm, khó đo lường bằng chỉ số định lượng đơn giản, dễ bị hình thức hóa. Kiểm tra, giám sát đảm bảo kế hoạch được triển khai thực chất, là căn cứ nâng cao chất lượng chuyên môn và báo cáo cấp quản lý.

Phân định trách nhiệm: BGH (hiệu trưởng hoặc phó hiệu trưởng phụ trách) chịu trách nhiệm chung tổ chức kiểm tra, giám sát. Đơn vị phụ trách công tác sinh viên, tổ chuyên môn, bộ phận tư vấn tâm lý tham gia ở các mức độ. Nhân sự phụ trách thực hiện tự giám sát qua rà soát kế hoạch, nhật ký tư vấn, kết quả hoạt động.

Câu 82. Khi xây dựng kế hoạch công tác tư vấn tâm lý cho người học trình người đứng đầu cơ sở giáo dục phê duyệt, nhân sự phụ trách công tác TVTLHD cần đưa vào những nội dung bắt buộc nào? Và cơ chế kiểm tra, giám sát việc thực hiện kế hoạch được tiến hành như thế nào theo quy định hiện hành?

Trả lời:

Một kế hoạch hợp chuẩn phải đáp ứng cả hai mặt: đầy đủ nội dung bắt buộc và có cơ chế giám sát thực hiện rõ ràng.

Nội dung bắt buộc của kế hoạch: căn cứ xây dựng; mục tiêu chung và cụ thể; nội dung, nhiệm vụ trọng tâm (phòng ngừa, sàng lọc, tư vấn cá nhân/nhóm, can thiệp, truyền thông, phối hợp gia đình); đối tượng và phạm vi; hình thức và phương thức tổ chức; tiến độ thời gian (tháng, học kỳ, năm học); phân công nhân sự; điều kiện đảm bảo; cơ chế theo dõi, đánh giá, báo cáo.

Tổ chức kiểm tra, giám sát: người đứng đầu chỉ đạo chung, tổ chức kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất đánh giá tiến độ, chất lượng, hiệu quả. Đơn vị phụ trách công tác sinh viên, tổ chuyên môn, nhóm tư vấn phối hợp theo dõi, rà soát triển khai. Nội dung gồm mức độ thực hiện kế hoạch, chất lượng buổi tư vấn, tuân thủ quy trình chuyên môn và bảo mật, kết quả hỗ trợ thực tế.

Tự giám sát của nhân sự phụ trách: ghi chép nhật ký tư vấn, tổng hợp số liệu, đánh giá định kỳ, báo cáo kết quả, tạo vòng phản hồi liên tục giữa kế hoạch, thực hiện, đánh giá, điều chỉnh.

Câu 83. Tổ chức, cá nhân nào có trách nhiệm kiểm tra, giám sát việc thực hiện kế hoạch công tác TVTLHD của các cơ sở giáo dục? Người đứng đầu cơ sở giáo dục có trách nhiệm như thế nào trong việc báo cáo với cấp có thẩm quyền về công tác này? Người đứng đầu cơ sở giáo dục có trách nhiệm như thế nào trong kiểm tra, giám sát việc thực hiện công tác này tại đơn vị của mình?

Trả lời:

Trách nhiệm kiểm tra, giám sát công tác TVTLHD được phân cấp giữa cơ quan quản lý cấp trên và cơ sở giáo dục, trong đó người đứng đầu giữ vai trò trung tâm.

Cơ quan quản lý cấp trên: Bộ Giáo dục và Đào tạo, cơ quan chủ quản của CSGDDH và CSGDNN tổ chức kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất, đánh giá mức tuân thủ quy định, chất lượng triển khai, hiệu quả thực tế đối với người học.

Trách nhiệm chỉ đạo và báo cáo của người đứng đầu: tổ chức thực hiện và chịu trách nhiệm toàn diện về công tác tư vấn tại đơn vị; xây dựng và phê duyệt kế hoạch, chỉ đạo triển khai. Báo cáo theo Mẫu số 04 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT về tình hình triển khai, kết quả, khó khăn, vướng mắc, đề xuất, kiến nghị; đảm bảo trung thực, đầy đủ, kịp thời.

Trách nhiệm kiểm tra, giám sát tại đơn vị: thiết lập cơ chế theo dõi thường xuyên (báo cáo nội bộ, họp chuyên môn, kiểm tra hồ sơ, dự giờ hoạt động phòng ngừa), đánh giá mức thực hiện kế hoạch, kịp thời điều chỉnh khi phát sinh vấn đề. Đảm bảo điều kiện thực hiện (nhân sự, cơ sở vật chất, thời gian).

1.4. Bước 4. Kết thúc Kế hoạch công tác tư vấn học đường và CTXH cho người học

Câu 84. Sau một thời gian làm việc cùng người học, nhân sự phụ trách công tác TVTLHD nhận ra đã đến lúc kết thúc ca. Có 3 tình huống kết thúc ca: (1) người học đã ổn; (2) người học đã ổn một phần; (3) trường hợp này vượt quá khả năng xử lý của nhân sự phụ trách công tác TVTLHD. Dựa vào điều gì để phân biệt ba tình huống đó? Và mỗi tình huống cần làm gì tiếp theo, hoàn thiện hồ sơ ra sao theo quy định?

Trả lời:

Ba tình huống kết thúc ca có cách phân biệt và xử lý khác nhau, nhưng đều phải hoàn thiện hồ sơ theo cùng một chuẩn đảm bảo tính liên tục của hỗ trợ.

Tiêu chí phân biệt ba tình huống: căn cứ vào nhật ký tư vấn, mục tiêu can thiệp ban đầu và mức độ thay đổi thực tế. Đối chiếu các yếu tố mức giảm triệu chứng, khả năng tự ứng phó, mức đạt mục tiêu, nguy cơ tái phát.

Trường hợp người học đã ổn: vấn đề chính được giải quyết hoặc giảm đáng kể, người học tự vận dụng kỹ năng, không còn dấu hiệu nguy cơ. Tổ chức buổi tổng kết cùng nhìn lại tiến trình, củng cố kỹ năng, thống nhất phương án tự theo dõi; cung cấp thông tin để quay lại khi cần.

Trường hợp người học ổn một phần: cải thiện chưa bền vững, một số khó khăn còn tồn tại. Chuyển sang giai đoạn theo dõi duy trì (follow-up), giảm tần suất gặp; kết hợp tham gia nhóm kỹ năng hoặc hoạt động phòng ngừa.

Trường hợp vượt quá khả năng xử lý: xuất hiện rối loạn tâm lý phức tạp, nguy cơ cao (tự hại, sang chấn nặng) hoặc yêu cầu chuyên môn vượt phạm vi tư vấn học đường. Nhân sự phụ trách lập Mẫu số 03 (Phiếu chuyển dịch vụ) ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT chuyển gửi cơ sở chuyên môn phù hợp; giải thích rõ cho người học, phối hợp gia đình khi cần, có sự đồng ý của người học.

Hoàn thiện hồ sơ trong cả ba tình huống: cập nhật Mẫu số 02 (Nhật ký thực hiện công tác tư vấn) ghi rõ lý do kết thúc, mức đạt mục tiêu, đánh giá tổng thể, hướng xử lý tiếp theo. Trường hợp chuyển tuyến: bổ sung Mẫu số 03 và ghi nhận việc người học đã được hướng dẫn tiếp cận dịch vụ chuyên môn khác.

Câu 85. Khi nhận ra một trường hợp cần chuyển đến cơ sở chuyên môn bên ngoài, nhân sự phụ trách công tác TVTLHD điền Phiếu chuyển dịch vụ theo Mẫu số 03 tại Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT như thế nào và nói chuyện với người học ra sao để họ không cảm thấy bị đẩy đi hay bị từ chối, mà hiểu rằng việc chuyển gửi là vì lợi ích của chính họ và họ hoàn toàn có quyền quyết định có đi hay không?

Trả lời:

Chuyển gửi là quyết định kép vừa hoàn thành đúng Mẫu số 03, vừa giao tiếp tinh tế để người học chấp nhận thay vì cảm thấy bị đẩy đi.

Nội dung Mẫu số 03 cần điền: Mẫu số 03 (Phiếu chuyển dịch vụ) ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT gồm thông tin nhận diện người học (mã hóa khi cần để bảo mật); tóm tắt vấn đề tâm lý hoặc khó khăn chính (tránh chi tiết nhạy cảm không cần thiết); lý do chuyển tuyến (vượt phạm vi tư vấn học đường hoặc cần can thiệp chuyên sâu nghi ngờ rối loạn tâm lý, cần đánh giá lâm sàng); thông tin cơ sở tiếp nhận đề xuất (tên đơn vị, lĩnh vực chuyên môn phù hợp); ý kiến đồng thuận của người học (hoặc người giám hộ nếu cần); chữ ký người lập, xác nhận của nhà trường. Lưu trữ trong hồ sơ tư vấn; chỉ chia sẻ với bên tiếp nhận khi có sự đồng ý của người học.

Cách trao đổi với người học: ghi nhận nỗ lực và sự hợp tác của người học trong suốt quá trình tư vấn; giải thích minh bạch rằng mỗi hình thức hỗ trợ có phạm vi chuyên môn nhất định, kết nối dịch vụ chuyên sâu hơn sẽ hỗ trợ tốt hơn. Nhấn mạnh đây không phải sự từ chối mà là bước tiếp theo phù hợp trong chăm sóc sức khỏe tâm lý.

Khẳng định quyền tự quyết: người học có quyền đồng ý hoặc từ chối chuyển tuyến; mọi thông tin chỉ chia sẻ khi có chấp thuận của họ.

Giảm lo lắng cho người học: cung cấp thông tin về cơ sở được giới thiệu (dịch vụ, cách tiếp cận, quy trình); đề nghị tiếp tục đồng hành ở mức phù hợp hỗ trợ kết nối ban đầu, theo dõi sau chuyển tuyến nếu người học đồng ý.

1.5. Bước 5. Báo cáo việc thực hiện Kế hoạch công tác tư vấn học đường, CTXH cho người học và lưu trữ hồ sơ

Câu 86. Cuối học kỳ lãnh đạo hỏi công tác tư vấn có hiệu quả không, nhân sự phụ trách công tác TVTLHD biết dựa vào đâu để trả lời trong khi số ca tiếp nhận không nói lên được nhiều? Ngoài con số thống kê, có thể thu thập thêm thông tin từ đâu, bằng cách nào để đánh giá thực chất xem hoạt động tư vấn có đang đáp ứng đúng nhu cầu của người học hay không?

Trả lời:

Số ca tiếp nhận không phản ánh đầy đủ chất lượng can thiệp dự liệu định lượng nâng cao và thông tin định tính để báo cáo có cơ sở.

Khai thác từ hồ sơ và nhật ký tư vấn: tỷ lệ ca có tiến triển tích cực, mức đạt mục tiêu ban đầu, số trường hợp cần theo dõi kéo dài hoặc chuyển tuyến chỉ báo trực tiếp về hiệu quả can thiệp, có giá trị hơn việc chỉ đếm số ca.

Phản hồi trực tiếp từ người học: phiếu khảo sát mức độ hài lòng sau tư vấn, phỏng vấn ngắn, bảng tự đánh giá trước - sau can thiệp (mức căng thẳng, lo âu, khả năng thích nghi).

Ý kiến từ các bên liên quan: giảng viên, CVHT, CBQL sinh viên về sự thay đổi của người học (đi học đều hơn, giảm vi phạm nội quy, cải thiện giao tiếp).

Đánh giá hoạt động phòng ngừa: mức độ tham gia, phản hồi sau chuyên đề, khả năng người học áp dụng kiến thức - kỹ năng vào thực tế.

Phân tích theo nhóm vấn đề: đối chiếu nhu cầu (stress học tập, khó khăn tài chính, quan hệ xã hội) với hoạt động đã triển khai để phát hiện lệch pha và điều chỉnh kế hoạch.

Đo lường thay đổi bằng công cụ sàng lọc: dùng PHQ-9, GAD-7 trước - sau can thiệp để có dữ liệu so sánh ở nhóm người học cụ thể.

Câu 87. Người đứng đầu cơ sở giáo dục muốn biết trường mình có nghĩa vụ báo cáo định kỳ về công tác TVTLHD không? Nếu có thì báo cáo theo khung thời gian nào, gửi đến đâu và dùng mẫu báo cáo nào? Và trong báo cáo đó, phần liên quan đến tư vấn, tham vấn tâm lý cho người học cụ thể được trình bày như thế nào?

Trả lời:

Báo cáo định kỳ về công tác TVTLHD là yêu cầu bắt buộc theo Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT, kết hợp số liệu tổng hợp và phân tích chuyên môn, đảm bảo bảo mật thông tin cá nhân.

Nghĩa vụ báo cáo: cơ sở giáo dục có nghĩa vụ báo cáo định kỳ về công tác TVTLHD, yêu cầu bắt buộc giúp cơ quan quản lý nắm tình hình triển khai và đánh giá hiệu quả.

Khung thời gian: định kỳ cuối học kỳ, cuối năm học; báo cáo đột xuất khi có yêu cầu hoặc xảy ra vụ việc nổi bật liên quan đến sức khỏe tâm lý người học.

Nơi nhận và mẫu báo cáo: gửi cơ quan chủ quản của CSGDĐH và CSGDNN theo Mẫu số 04 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT.

Nội dung tổng quát: tổ chức bộ máy, nhân sự; hoạt động đã triển khai (phòng ngừa, truyền thông, sàng lọc, tư vấn, tham vấn, phối hợp); kết quả; khó khăn, vướng mắc; đề xuất, kiến nghị. Số liệu rõ ràng, có đối chiếu so sánh để thể hiện xu hướng.

Phần tư vấn, tham vấn tâm lý cho người học: số ca tiếp nhận phân loại theo nhóm vấn đề (học tập, cảm xúc, quan hệ, khủng hoảng); hình thức tư vấn (trực tiếp/trực tuyến, cá nhân/nhóm); kết quả xử lý (đã ổn định, đang theo dõi, chuyển tuyến); nhận định xu hướng vấn đề tâm lý nổi bật.

Bảo mật trong báo cáo: không nêu danh tính cụ thể, chỉ trình bày dạng tổng hợp hoặc mã hóa. Có thể bổ sung minh chứng định tính (phản hồi ẩn danh, ví dụ điển hình đã ẩn danh).

Câu 88. Mẫu báo cáo định kỳ theo Mẫu số 04 tại Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT chủ yếu yêu cầu thống kê số lượng, nhưng lãnh đạo nhà trường muốn biết Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHD hoạt động có chất lượng không. Nhân sự phụ trách có thể tự theo dõi thêm những số liệu hay thông tin nào trong suốt năm học để khi cần báo cáo có đủ căn cứ cho thấy công việc đang được làm thực chất chứ không chỉ đủ về mặt hình thức?

Trả lời:

Mẫu số 04 chủ yếu là chỉ số định lượng, để chứng minh chất lượng thực chất, nhân sự phụ trách cần xây dựng hệ thống theo dõi bổ sung trong suốt năm học.

Số liệu định lượng nâng cao: tỷ lệ ca đạt mục tiêu (đã ổn), cải thiện một phần, cần theo dõi dài hạn, chuyển tuyến; thời lượng can thiệp trung bình, số buổi/ca, mức duy trì tham gia (bỏ dở hay theo hết tiến trình). Dùng PHQ-9 hoặc GAD-7 trước, sau để đo mức thay đổi, tạo bằng chứng định lượng về hiệu quả.

Phản hồi từ người học: phiếu đánh giá sau tư vấn (mức hài lòng, cảm nhận được hỗ trợ, mức sẵn sàng quay lại hoặc giới thiệu cho người khác); phỏng vấn ngắn theo dõi sau kết thúc ca (follow-up).

Thông tin từ các bên liên quan: CVHT, giảng viên, cán bộ quản lý sinh viên về sự thay đổi của người học (cải thiện chuyên cần, giảm vi phạm, tăng tương tác xã hội).

Chỉ số gián tiếp cấp toàn trường: số vụ việc khủng hoảng tăng/giảm, mức độ tham gia hoạt động phòng ngừa, xu hướng vấn đề tâm lý qua từng học kỳ.

Minh chứng định tính: trường hợp điển hình (case study đã ẩn danh), nhật ký tư vấn cho thấy tiến trình thay đổi, tình huống can thiệp thành công, làm “sống” báo cáo bằng chiều sâu chuyên môn mà các con số khó thể hiện.

Câu 89. Khi lãnh đạo nhà trường hoặc Bộ Giáo dục và Đào tạo yêu cầu báo cáo, nhân sự phụ trách công tác TVTLHD đưa thông tin nào vào báo cáo và giữ lại thông tin nào trong hồ sơ nội bộ? Ranh giới giữa thông tin cần công khai theo Mẫu số 04 tại Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT và thông tin cá nhân của người học cần được bảo mật trong các Mẫu số 01, 02, 03 tại Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT được xác định như thế nào trong thực tế?

Trả lời:

Phân định thông tin báo cáo và thông tin lưu nội bộ dựa trên hai yêu cầu cốt lõi phục vụ quản lý cấp hệ thống và bảo vệ tuyệt đối quyền riêng tư của người học.

Thông tin đưa vào Mẫu số 04 (báo cáo): dạng tổng hợp, thống kê, ẩn danh số ca tư vấn, phân loại theo nhóm vấn đề (học tập, cảm xúc, quan hệ), hình thức tư vấn (cá nhân/nhóm, trực tiếp/trực tuyến), kết quả xử lý (đã ổn, đang theo dõi, chuyển tuyến), số hoạt động phòng ngừa, mức tham gia của người học, nhận định xu hướng. Theo Mẫu số 04 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT.

Ví dụ minh họa nếu dùng: phải ẩn danh hoàn toàn (không có tên, lớp, đặc điểm nhận diện cụ thể), chỉ chọn chi tiết cần thiết cho mục đích chuyên môn.

Thông tin giữ trong hồ sơ nội bộ: theo Mẫu số 01 (Kế hoạch), Mẫu số 02 (Nhật ký), Mẫu số 03 (Phiếu chuyển dịch vụ) ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT; mang tính cá nhân và nhạy cảm họ tên, thông tin liên hệ, hoàn cảnh cụ thể, nội dung chi tiết buổi tư vấn, diễn biến tâm lý, đánh giá chuyên môn, kế hoạch can thiệp riêng. Chỉ người có trách nhiệm mới được tiếp cận; không chia sẻ ra ngoài nếu không có sự đồng ý của người học (trừ trường hợp đặc biệt theo quy định).

Ranh giới phân định: dữ liệu có khả năng nhận diện cá nhân hoặc tiết lộ chi tiết đời sống riêng tư → giữ ở hồ sơ nội bộ; dữ liệu đã được “làm sạch” yếu tố nhận diện và mang tính xu hướng, tổng hợp → có thể đưa vào báo cáo.

Thói quen phân tách dữ liệu: ngay từ khâu ghi chép, tách phần phục vụ báo cáo tổng hợp và phần lưu chi tiết giúp báo cáo về sau đúng quy định và an toàn chuyên nghiệp.

2. QUY TRÌNH TƯ VẤN, THAM VẤN TÂM LÝ CA

2.1. Bước 1. Xây dựng quan hệ và tiếp nhận

Câu 90. Nhân sự phụ trách công tác tư vấn học đường muốn tạo được không khí đủ an toàn và tự nguyện ngay từ buổi gặp đầu tiên, đặc biệt với người học chưa từng tham gia tư vấn, tham vấn tâm lý hoặc được chuyển đến mà chưa thực sự chủ động. Nên bắt đầu như thế nào để người học thực sự sẵn sàng chia sẻ thay vì chỉ ngồi trả lời cho xong?

Trả lời:

Buổi gặp đầu tiên không phải để giải quyết vấn đề mà để thiết lập cảm giác an toàn và tính tự nguyện cho người học.

Mở đầu nhẹ nhàng, trung tính: trao đổi cảm nhận khi đến buổi gặp, lịch học, điều quan tâm gần đây không bắt đầu bằng câu hỏi vấn đề. Giới thiệu vai trò, mục đích buổi gặp, nguyên tắc bảo mật, quyền dừng hoặc không trả lời câu hỏi chưa sẵn sàng.

Câu hỏi mở và phản hồi thấu hiểu: “Điều gì khiến bạn quyết định đến đây hôm nay?” thay vì “Bạn đang gặp vấn đề gì?”. Phản ánh cảm xúc và paraphrase để người học cảm thấy được lắng nghe thực sự.

Với người học được chuyển đến, chưa sẵn sàng: thừa nhận sự miễn cưỡng một cách tôn trọng “Mình hiểu là việc đến đây có thể không phải do bạn tự chọn, nên bạn có thể chia sẻ ở mức bạn thấy thoải mái” giảm sức ép và tạo điều kiện cho sự hợp tác dần hình thành.

Thống nhất mục tiêu buổi gặp linh hoạt: buổi đầu không nhất thiết phải “giải quyết vấn đề” mà có thể chỉ là làm quen, hiểu nhau, xác định xem việc tư vấn có phù hợp với người học hay không.

Câu 91. Nhân sự phụ trách công tác tư vấn học đường muốn giải thích rõ cho người học về quyền tự nguyện, quyền rút lui, bảo mật thông tin và các trường hợp ngoại lệ bảo mật trước khi bắt đầu tiến trình tư vấn, tham vấn nhưng thực tế nhiều người học chỉ gật đầu rồi ký vào biểu mẫu cho xong. Làm thế nào để người học thực sự hiểu và chủ động đồng ý tham gia?

Trả lời:

Đồng thuận chỉ có hiệu lực khi người học thực sự hiểu quyền của mình phải kiểm tra lại sự hiểu, không chỉ đọc cho ký.

Trình bày đơn giản, cá nhân hóa: dùng ngôn ngữ gần gũi gắn với tình huống cụ thể (ví dụ “Những gì bạn chia sẻ ở đây sẽ được giữ kín, trừ khi có tình huống liên quan đến an toàn của bạn hoặc người khác”) thay vì đọc nguyên văn biểu mẫu. Chia nhỏ thông tin, nói chậm, dừng để người học tiếp nhận.

Kỹ thuật teach-back kiểm tra lại sự hiểu: sau khi giải thích, hỏi lại nhẹ nhàng “Bạn có thể nói lại theo cách của bạn về quyền dừng buổi tư vấn bất cứ lúc nào không?”, “Theo bạn, khi nào thì thông tin có thể không còn được giữ kín?”. Khi người học tự diễn đạt lại, mức hiểu và ghi nhớ cao hơn nhiều so với việc nghe.

Mở không gian đặt câu hỏi: “Có điều gì trong những quy định này khiến bạn chưa yên tâm không?”, “Bạn có muốn hỏi thêm gì trước khi mình bắt đầu không?”. Với người học ít nói, đưa ra vài lựa chọn cụ thể “Bạn thấy ổn với việc chia sẻ thông tin ở mức nào hôm nay?”.

Ký biểu mẫu sau khi có đồng thuận thực sự: nhấn mạnh đây là sự xác nhận quyền lợi của người học, không phải thủ tục bắt buộc. Nếu chưa sẵn sàng, trì hoãn ký và bắt đầu buổi gặp ở mức thăm dò nhẹ nhàng.

Câu 92. Nhân sự phụ trách công tác tư vấn học đường thường gặp trường hợp người học đến với lý do mơ hồ hoặc chỉ kể chuyện theo hướng đổ lỗi cho người khác mà không nói được vấn đề thực sự của mình. Làm thế nào để khai thác thông tin và dần xác định, phân loại vấn đề trọng tâm, không dẫn dắt người học theo ý mình nhưng cũng không để buổi tư vấn bị lan man?

Trả lời:

Cân bằng giữa lắng nghe - phản ánh - định hướng nhẹ - kiểm tra lại để người học tự nhận diện vấn đề thay vì bị áp đặt.

Chấp nhận “lan man ban đầu”: khi người học kể chuyện đổ lỗi, thường phản ánh cảm xúc (bức xúc, tổn thương, bất lực) hơn là nội dung. Lắng nghe tích cực, phản ánh lại cảm xúc và ý chính (“Nghe có vẻ bạn đang rất khó chịu với cách bạn đó đối xử...”) để giảm nhu cầu kể dài.

Thu hẹp trọng tâm bằng câu hỏi định hướng nhẹ: “Trong tất cả những điều bạn vừa chia sẻ, điều nào khiến bạn khó chịu nhất lúc này?”, “Việc này ảnh hưởng đến bạn như thế nào trong học tập, sinh hoạt?” chuyển từ mô tả người khác sang trải nghiệm cá nhân của người học.

Tóm tắt theo từng chặng (summary): “Mình đang hiểu là... bạn thấy đúng không?” gom lại thông tin và kiểm tra lại, giúp buổi tư vấn không trôi đi quá xa.

Phân loại vấn đề cùng người học (giả thuyết mềm): “Không biết có phải một phần khó khăn của bạn là...?”, “Mình đang thấy có hai hướng một là chuyện mối quan hệ, hai là áp lực học tập bạn thấy cái nào gần với mình hơn?” vừa định hình vấn đề, vừa giữ quyền chủ động cho người học, tránh cảm giác bị “gán nhãn”.

Nhắc lại mục tiêu buổi gặp linh hoạt: “Hôm nay mình có thể cùng nhau làm rõ điều gì là quan trọng nhất với bạn lúc này, bạn thấy có phù hợp không?”. Nếu câu chuyện đi quá xa, đưa về trọng tâm bằng cách liên hệ lại mục tiêu đã thống nhất.

Câu 93. Nhân sự phụ trách công tác tư vấn học đường đôi khi tiếp nhận người học thuộc nhóm đặc thù như người học nghề trung niên, người học khuyết tật, người học DTTS. Làm thế nào để điều chỉnh cách tiếp nhận ban đầu cho phù hợp với đặc điểm và hoàn cảnh cá nhân của từng nhóm người học, tránh để quy trình tiếp nhận vốn thiết kế cho đại đa số người học lại vô tình trở thành rào cản thêm với chính những người cần được tiếp cận nhất?

Trả lời:

Mỗi nhóm đặc thù cần điều chỉnh khác nhau quy trình chuẩn cho số đông không nên trở thành rào cản với người cần tiếp cận nhất.

Cá thể hóa theo bối cảnh riêng: quan sát ngay từ phút đầu để hiểu hoàn cảnh cụ thể của người học, không giả định họ giống sinh viên phổ thông. Tự nhận diện định kiến tiềm ẩn của bản thân để không ảnh hưởng cách tiếp cận và đánh giá.

Theo từng nhóm đặc thù: với người học nghề trung niên điều chỉnh xung hô, tôn trọng kinh nghiệm sống, tránh tạo cảm giác “bị dạy bảo”. Với người học khuyết tật chú ý điều kiện tiếp cận (không gian, thời gian, phương tiện hỗ trợ) và tốc độ trao đổi.

Với người học DTTS lưu ý ngôn ngữ, văn hóa, cách diễn đạt cảm xúc; tránh đánh giá theo chuẩn mực chủ quan.

Điều chỉnh quy trình tiếp nhận: rút gọn câu hỏi, dùng ngôn ngữ dễ hiểu, chuyển từ hình thức viết sang trao đổi trực tiếp nếu người học khó đọc - viết. Dành thêm thời gian giải thích mục đích tư vấn và quyền lợi.

Tránh gán nhãn “khác biệt”: tập trung vào nhu cầu cụ thể của cá nhân tại thời điểm hiện tại thay vì nhấn mạnh họ thuộc “nhóm đặc thù” giúp người học cảm thấy được nhìn nhận như một cá thể bình thường, dễ mở lòng hơn.

Yếu tố hỗ trợ linh hoạt: phối hợp người hỗ trợ (phiên dịch, người thân, giáo viên); lựa chọn thời gian, không gian phù hợp; chia nhỏ buổi tiếp nhận thành nhiều bước nếu cần.

Câu 94. Nhân sự phụ trách công tác tư vấn học đường muốn ghi chép đầy đủ sau buổi tiếp nhận đầu tiên để có căn cứ xây dựng kế hoạch tư vấn, tham vấn ở bước tiếp theo. Những thông tin nào về khó khăn tâm lý, nhu cầu và nguyện vọng của người học cần được ghi vào Nhật ký thực hiện công tác tư vấn học đường theo quy định hiện hành và ghi như thế nào để vừa đầy đủ, vừa bảo mật thông tin của người học?

Trả lời:

Nhật ký không phải bản ghi chi tiết toàn bộ buổi gặp mà là bản tóm lược có chọn lọc, có cấu trúc, phục vụ mục đích can thiệp.

Khó khăn hoặc vấn đề tâm lý chính: ghi loại vấn đề, bối cảnh xuất hiện, mức độ ảnh hưởng đến học tập - sinh hoạt - quan hệ; cảm xúc, suy nghĩ, hành vi liên quan.

Nhu cầu và mong đợi của người học: họ đến buổi gặp với hy vọng gì (giải tỏa cảm xúc, tìm giải pháp, chỉ cần được lắng nghe) cơ sở xác định mục tiêu tư vấn.

Yếu tố liên quan: hoàn cảnh cá nhân, gia đình, học tập; nguồn hỗ trợ sẵn có hoặc thiếu hụt; yếu tố nguy cơ hoặc bảo vệ (nếu có).

Quan sát chuyên môn: thái độ, mức hợp tác, biểu hiện cảm xúc đáng chú ý của người học trong buổi gặp.

Định hướng buổi tiếp theo: mục tiêu dự kiến, hướng can thiệp, nhu cầu theo dõi hoặc chuyển tuyến (nếu có).

Cách ghi: ngắn gọn, trung tính, mang tính mô tả; tránh diễn giải cảm tính hoặc suy đoán. Áp dụng cấu trúc vấn đề - quan sát - đánh giá - kế hoạch. Khái quát hóa thay vì ghi chi tiết riêng tư (ví dụ “mâu thuẫn gia đình kéo dài” thay vì mô tả cụ thể từng sự việc).

Bảo mật: dùng Mẫu số 02 (Nhật ký thực hiện công tác tư vấn) ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT; mã hóa hoặc dùng ký hiệu thay tên thật; lưu trữ ở nơi an toàn; chỉ người có trách nhiệm mới được tiếp cận. Phân biệt rõ phần phục vụ báo cáo tổng hợp và phần lưu chi tiết trong nhật ký.

2.2. Bước 2. Đánh giá và xác định vấn đề

Câu 95. Nhân sự phụ trách công tác tư vấn học đường muốn sử dụng công cụ sàng lọc tâm lý trong buổi đánh giá nhưng băn khoăn: mình cần có những điều kiện năng lực chuyên môn nào mới được dùng các công cụ này một cách an toàn,

chính xác? Và căn cứ vào đâu để chọn công cụ phù hợp với từng người học, đọc kết quả đúng cách và quyết định bước can thiệp tiếp theo?

Trả lời:

Sử dụng công cụ sàng lọc đòi hỏi nền tảng đào tạo và kỹ năng thực hành, không thể tách khỏi quy trình tư vấn tổng thể.

Điều kiện năng lực bắt buộc: đào tạo bài bản về tâm lý học, tham vấn hoặc tư vấn tâm lý hoặc lĩnh vực liên quan. Tập huấn cụ thể từng công cụ sàng lọc (mục đích, cấu trúc, cách triển khai, chấm điểm, giới hạn sử dụng) trước khi áp dụng.

Kỹ năng thực hành đi kèm: thiết lập quan hệ với người học; thu thập thông tin đa nguồn; quan sát và đánh giá lâm sàng cơ bản; giữ bí mật và tuân thủ đạo đức nghề nghiệp. Kết quả công cụ chỉ đóng vai trò hỗ trợ, không thay thế đánh giá chuyên môn.

Lựa chọn công cụ phù hợp: theo mục tiêu đánh giá (sàng lọc lo âu, trầm cảm, stress, hành vi, khó khăn học tập); đặc điểm người học (tuổi, trình độ nhận thức, văn hóa - xã hội, ngôn ngữ); mức chuẩn hóa và độ tin cậy của công cụ ưu tiên công cụ đã kiểm định, có hướng dẫn sử dụng rõ ràng và phù hợp với học sinh, sinh viên Việt Nam (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2022a); điều kiện triển khai thực tế (thời gian, không gian, hình thức trực tiếp/trực tuyến).

Đọc và diễn giải kết quả: thận trọng, tránh kết luận vội vàng hoặc gán nhãn. Đặt kết quả trong mối liên hệ với phỏng vấn, quan sát, ý kiến giáo viên/phụ huynh và bối cảnh cụ thể. Trao đổi lại với người học theo hướng hỗ trợ không gây lo lắng hay kỳ thị.

Quyết định bước can thiệp tiếp theo: với trường hợp nhẹ hoặc phòng ngừa tư vấn ngắn hạn, hướng dẫn kỹ năng, theo dõi định kỳ. Với nguy cơ cao (rối loạn tâm lý nghiêm trọng, ý tưởng tự hại) tham vấn cá nhân, phối hợp gia đình - nhà trường; trường hợp vượt phạm vi: lập Mẫu số 03 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT chuyển gửi cơ sở chuyên môn phù hợp.

Câu 96. Nhân sự phụ trách công tác tư vấn học đường sau khi thu thập thông tin và có kết quả sàng lọc muốn xếp loại mức độ khó khăn tâm lý của người học từ chưa rõ ràng, nhẹ, trung bình, nặng đến khẩn cấp. Làm sao nhận biết được người học đang ở mức khẩn cấp qua các biểu hiện ở nhận thức, thái độ và hành vi? Và ngay lúc đó tại Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHD cần làm gì trước tiên?

Trả lời:

Mức khẩn cấp có nguy cơ cao gây hại bản thân hoặc người khác, hoặc người học khủng hoảng tâm lý nghiêm trọng cần can thiệp ngay; phải đánh giá tổng hợp ba phương diện, không dựa trên dấu hiệu đơn lẻ.

Biểu hiện ở nhận thức: ý nghĩ tiêu cực cực đoan (cảm thấy cuộc sống vô nghĩa, tuyệt vọng hoàn toàn, không còn lối thoát); ý tưởng tự hại hoặc tự sát có kế hoạch cụ thể, đã chuẩn bị phương tiện; có thể có méo mó nhận thức (hoang tưởng, nghi ngờ vô căn cứ, mất khả năng đánh giá thực tế).

Biểu hiện ở cảm xúc: trạng thái mãnh liệt và mất kiểm soát: lo âu tột độ, hoảng loạn, buồn bã sâu sắc kéo dài, hoặc tê liệt cảm xúc (không cảm nhận được gì). Kích động mạnh, dễ bùng nổ, hoặc thu mình hoàn toàn không phản ứng với các kích thích xung quanh.

Biểu hiện ở hành vi: hành vi tự gây tổn thương, đe dọa tự sát hoặc đã có hành vi tự sát trước đó; hành vi gây nguy hiểm cho người khác (bạo lực, mất kiểm soát hành vi, bỏ đi đột ngột khỏi môi trường an toàn); thay đổi đột ngột: ngừng giao tiếp hoàn toàn, viết lời từ biệt, cho đi đồ đạc cá nhân.

Đánh giá tổng hợp: xem xét đồng thời ba phương diện (nhận thức, cảm xúc, hành vi), kết hợp yếu tố thời điểm (đang diễn ra hay kéo dài), mức độ nghiêm trọng, khả năng gây nguy hiểm tức thì.

Hành động ngay tại Tổ/bộ phận phụ trách: không để người học ở một mình; nhanh chóng thông báo các bên liên quan trong nhà trường theo quy định; kích hoạt quy trình hỗ trợ khẩn cấp; lập Mẫu số 03 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT chuyển tuyến đến cơ sở y tế hoặc chuyên gia tâm lý có đủ năng lực. Ưu tiên an toàn tính mạng và sức khỏe của người học.

Câu 97. Nhân sự phụ trách công tác tư vấn học đường biết rằng mình cần đánh giá nguy cơ tự hại hoặc tự tử khi có dấu hiệu đáng lo ngại nhưng thực tế rất khó hỏi thẳng về những điều này mà không làm người học cảm thấy bị thẩm vấn hoặc càng thu mình lại. Làm thế nào để khai thác được những nội dung trọng tâm ý nghĩ, kế hoạch, phương tiện, tiền sử theo cách vừa đảm bảo an toàn cho người học vừa giữ được mối quan hệ tin tưởng đang xây dựng?

Trả lời:

Khai thác trực tiếp nhưng nhẹ nhàng, đặt trong khung quan hệ tin tưởng không né tránh nhưng không thẩm vấn.

Thiết lập không gian an toàn trước khi hỏi: phản ánh cảm xúc và trải nghiệm của người học trước (“Thầy cô thấy em đang phải chịu đựng rất nhiều áp lực...”), sau đó dẫn dắt tự nhiên sang câu hỏi về suy nghĩ tiêu cực. Dùng ngôn ngữ trung tính, chẳng hạn “Khi mọi thứ trở nên quá khó khăn như vậy, đã bao giờ em nghĩ đến việc làm đau bản thân hoặc không muốn tiếp tục sống nữa không?”.

Khai thác theo trình tự ý nghĩ - kế hoạch - phương tiện - tiền sử: với ý nghĩ (ideation) tìm hiểu tần suất, mức độ và hoàn cảnh xuất hiện. Nếu có dấu hiệu nguy cơ, thăm dò về kế hoạch (plan): “Em đã từng nghĩ cụ thể mình sẽ làm điều đó như thế nào chưa?”. Tiếp theo về phương tiện (means) và tiền sử (history) các lần trước hoặc yếu tố nguy cơ liên quan. Tất cả trong giọng điệu bình tĩnh, không gây áp lực, đi kèm sự quan tâm chân thành.

Duy trì quan hệ tin tưởng trong suốt quá trình: chấp nhận vô điều kiện, không phản ứng quá mức (hoảng hốt, trách móc) khi nghe thông tin nhạy cảm; đảm bảo nguyên tắc bảo mật nhưng giải thích rõ giới hạn bảo mật trong trường hợp nguy cơ cao. Sự minh bạch giúp người học không cảm thấy bị “phản bội” nếu cần can thiệp từ bên thứ ba.

Phục vụ quyết định can thiệp: với nguy cơ cao kích hoạt ngay biện pháp bảo vệ an toàn (không để người học một mình, liên hệ gia đình hoặc người có trách nhiệm), lập Mẫu số 03 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT chuyển tuyến đến cơ sở chuyên môn. Với nguy cơ thấp/trung bình tiếp tục tham vấn, xây dựng kế hoạch an toàn cùng người học, theo dõi chặt chẽ.

Câu 98. Nhân sự phụ trách công tác tư vấn học đường thường quen tập trung vào đánh giá khó khăn của người học mà đôi khi bỏ qua việc tìm hiểu điểm mạnh và nguồn lực sẵn có của họ. Làm thế nào để đánh giá được nguồn lực thực

sự của người học từ bản thân, gia đình đến cộng đồng và đưa những nguồn lực đó vào kế hoạch can thiệp một cách thực chất thay vì chỉ ghi vào hồ sơ cho có?

Trả lời:

Đánh giá toàn diện đòi hỏi không chỉ nhận diện khó khăn mà còn phát hiện điểm mạnh chuyển từ tiếp cận “vấn đề” sang “dựa trên thế mạnh”.

Khai thác nguồn lực cá nhân: hỏi về năng lực học tập, kỹ năng xã hội, khả năng tự nhận thức, trải nghiệm vượt khó trước đây, sở thích, giá trị sống. Câu hỏi gợi mở: “Trong những lúc khó khăn trước đây, điều gì đã giúp em vượt qua?”, “Em cảm thấy mình làm tốt điều gì nhất?”.

Khai thác nguồn lực từ gia đình: mức độ gắn kết, sự hỗ trợ cảm xúc và vật chất, vai trò các thành viên quan trọng. Phân biệt rõ yếu tố hỗ trợ và yếu tố gây áp lực không phải gia đình nào cũng là nguồn lực tích cực. Câu hỏi: “Khi gặp khó khăn, em thường tìm đến ai trong gia đình?”, “Ai là người hiểu và ủng hộ em nhất?”.

Khai thác nguồn lực từ nhà trường và cộng đồng: bạn bè thân thiết, giáo viên tin cậy, câu lạc bộ, tổ chức Đoàn/Hội, dịch vụ hỗ trợ trong và ngoài trường. Bao gồm cả nguồn lực chính thức (dịch vụ chuyên môn) và không chính thức (mối quan hệ xã hội); đánh giá mức sẵn có và khả năng tiếp cận của người học.

Đưa nguồn lực vào kế hoạch can thiệp cụ thể: tăng cường kỹ năng dựa trên thế mạnh cá nhân; kết nối với một giáo viên hoặc bạn bè hỗ trợ; phối hợp gia đình tạo môi trường tích cực; giới thiệu tham gia hoạt động phù hợp để phát huy năng lực. Mỗi nguồn lực gắn với mục tiêu và bước thực hiện cụ thể, có theo dõi và điều chỉnh.

Đảm bảo “thực chất”: người học chủ động xác định nguồn lực hữu ích và sẵn sàng sử dụng không áp đặt. Khi người học tin vào điểm mạnh và các hỗ trợ xung quanh, can thiệp trở nên hiệu quả và bền vững hơn.

2.3. Bước 3. Lựa chọn giải pháp và can thiệp

Câu 99. Nhân sự phụ trách công tác tư vấn học đường sau khi đánh giá xong muốn xây dựng kế hoạch can thiệp cùng người học nhưng băn khoăn: kế hoạch cần có những yếu tố nào là bắt buộc như mục tiêu, nội dung, hình thức, tần suất và điều kiện kết thúc? Và làm thế nào để người học thực sự tham gia vào việc xây dựng kế hoạch thay vì chỉ nghe và đồng ý với kế hoạch của nhân sự phụ trách công tác tư vấn học đường đề xuất?

Trả lời:

Kế hoạch can thiệp phải đầy đủ cấu phần và do người học cùng xây dựng tham gia thực sự, không chỉ nghe và đồng ý.

Cấu phần bắt buộc của kế hoạch: (1) mục tiêu cụ thể, khả thi, đo lường được; (2) nội dung can thiệp (kỹ thuật, hoạt động dự kiến tham vấn cá nhân, huấn luyện kỹ năng, hỗ trợ học tập, kết nối nguồn lực); (3) hình thức triển khai (trực tiếp/trực tuyến, cá nhân/nhóm); (4) tần suất và thời lượng (số buổi, khoảng cách giữa các buổi); (5) điều kiện kết thúc (đạt mục tiêu, người học ổn định, hoặc chuyển tuyến); (6) vai trò các bên và cơ chế theo dõi, đánh giá tiến trình.

Chia sẻ kết quả đánh giá và hỏi mục tiêu của người học: trình bày kết quả đánh giá theo cách dễ hiểu, sau đó hỏi “Trong những khó khăn vừa trao đổi, điều gì là

quan trọng nhất mà em muốn thay đổi trước?” mục tiêu là sự thống nhất giữa hai bên, không áp đặt từ chuyên môn.

Cho người học lựa chọn nội dung và hình thức: đưa ra một số phương án (tham vấn cá nhân, tham gia nhóm kỹ năng, hoặc kết hợp) và cùng cân nhắc ưu - nhược điểm. Thống nhất tần suất theo điều kiện thực tế của người học, tránh tạo áp lực hoặc khó duy trì.

Đồng kiến tạo kế hoạch: cùng viết các mục tiêu và bước hành động cụ thể, hoặc xây dựng “hợp đồng tham vấn” đơn giản nêu rõ cam kết của cả hai bên. Dùng ngôn ngữ khuyến khích, ghi nhận sự lựa chọn của người học, linh hoạt điều chỉnh khi có phản hồi.

Kế hoạch là tài liệu mở: điều chỉnh trong quá trình thực hiện. Theo dõi định kỳ, cùng người học đánh giá tiến triển và điều chỉnh mục tiêu hoặc phương thức can thiệp khi có phản hồi.

Câu 100. Nhân sự phụ trách công tác tư vấn học đường đang trong buổi tư vấn thì người học bộc lộ ý nghĩ tự tử rõ ràng hoặc đột ngột mất kiểm soát đây là tình huống căng thẳng nhất mà nhiều người chưa biết xử lý thế nào. Cần làm gì trước tiên để đảm bảo an toàn cho người học ngay trong phòng? Và sau đó phối hợp với gia đình, cơ sở chuyên môn ra sao, thông báo ngay lúc đó hay đợi sau buổi tư vấn?

Trả lời:

Tình huống nguy cơ cao trong buổi tư vấn đòi hỏi phản ứng theo trình tự đảm bảo an toàn ngay tại phòng trước, sau đó phối hợp khẩn cấp, không trì hoãn đến sau buổi.

Đảm bảo an toàn ngay tại phòng: giữ bình tĩnh, không để người học ở một mình; loại bỏ vật sắc nhọn, vật nguy hiểm trong tầm với; giữ khoảng cách phù hợp vừa an toàn vừa không khiến người học cảm thấy bị đe dọa. Giao tiếp ngắn gọn, trấn an: “Thầy cô ở đây với em”, “Chúng ta sẽ cùng tìm cách để em được an toàn”. Không tranh luận, không phủ nhận cảm xúc, không phản ứng hoảng hốt vì có thể làm tình huống leo thang.

Đánh giá nguy cơ tức thời: xác định ý định cụ thể, kế hoạch, phương tiện sẵn có và khả năng thực hiện ngay. Nếu nguy cơ cao hoặc mất kiểm soát hành vi, kích hoạt hỗ trợ khẩn cấp trong nhà trường (cán bộ phụ trách, lãnh đạo có trách nhiệm) không cố gắng “xử lý một mình”.

Phối hợp gia đình và cơ sở chuyên môn ngay, không trì hoãn: khi có dấu hiệu đe dọa tính mạng, chia sẻ thông tin cần thiết với các bên liên quan nguyên tắc bảo mật có giới hạn ở tình huống nguy cơ cao. Thông báo minh bạch với người học: “Vì sự an toàn của em, thầy cô cần liên hệ với... để có thêm hỗ trợ cho em” duy trì sự tin tưởng, tránh cảm giác bị “phản bội”.

Hướng dẫn gia đình hỗ trợ ban đầu và chuyển tuyến: không để con một mình, theo dõi sát, tạo môi trường an toàn. Lập Mẫu số 03 (Phiếu chuyển dịch vụ) ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT chuyển tuyến đến cơ sở y tế hoặc chuyên gia tâm lý lâm sàng. Tình huống nguy cơ cận kề (sự sống bị đe dọa tức thì): liên hệ ngay dịch vụ cấp cứu.

Sau khi xử lý tình huống khẩn cấp: theo dõi và xây dựng kế hoạch hỗ trợ dài hạn cho người học. Ghi chép đầy đủ diễn biến, các bước đã thực hiện và kết quả phối

hợp vào Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT. Rút kinh nghiệm chuyên môn và tham vấn từ đồng nghiệp, lãnh đạo.

Trình tự xử lý ca nguy cơ cao nêu trên được tóm tắt trực quan tại Sơ đồ xử lý ca nguy cơ cao ở Phụ lục số 1

Câu 101. Nhân sự phụ trách công tác tư vấn học đường nhận ra người học cần được chuyển đến cơ sở chuyên môn bên ngoài nhưng thực tế cho thấy nhiều người học đồng ý chuyển rồi lại không đến, hoặc đến một lần rồi bỏ. Làm thế nào để xác định đúng thời điểm cần chuyển, chuẩn bị thông tin bàn giao đầy đủ? Và cần trao đổi với người học như thế nào để họ thực sự đến và tiếp tục ở cơ sở được giới thiệu thay vì bỏ giữa chừng?

Trả lời:

Chuyển tuyến hiệu quả không dừng ở việc giới thiệu phải xác định đúng thời điểm, chuẩn bị bàn giao đủ, và đồng hành để người học thực sự đến và duy trì.

Thời điểm cần chuyển tuyến: khó khăn tâm lý vượt phạm vi can thiệp của nhà trường rối loạn tâm lý mức trung bình - nặng, nguy cơ tự hại hoặc tự tử, sang chấn nghiêm trọng, hoặc khi các biện pháp hỗ trợ trong trường không mang lại cải thiện. Cần can thiệp y khoa (thuốc, chẩn đoán lâm sàng) cũng là chỉ định rõ ràng.

Chuẩn bị thông tin bàn giao: thông tin cơ bản của người học; tóm tắt vấn đề tâm lý hiện tại; quá trình thu thập thông tin và kết quả sàng lọc/đánh giá; các biện pháp đã thực hiện tại trường và mức đáp ứng; đánh giá nguy cơ; yếu tố liên quan từ gia đình - học tập - xã hội. Ngắn gọn, chính xác, bảo mật. Có sự đồng thuận của người học (và gia đình nếu phù hợp) trước khi chuyển giao thông tin.

Cách trao đổi với người học: giúp hiểu rõ lý do đây là bước hỗ trợ chuyên sâu hơn, không phải “bị đẩy đi”. Có thể nói “Những gì em đang trải qua cần thêm sự hỗ trợ từ chuyên gia có công cụ chuyên sâu hơn, và thầy cô sẽ đồng hành cùng em trong bước này”. Giảm cảm giác bị gán nhãn hoặc bị “bệnh lý hóa”.

Cụ thể hóa quá trình chuyển tuyến: hỗ trợ chọn cơ sở phù hợp (vị trí, chi phí, chuyên môn); cung cấp thông tin rõ ràng (địa chỉ, cách đặt lịch, quy trình tiếp nhận); hỗ trợ liên hệ ban đầu nếu người học đồng ý. Cùng người học dự đoán những khó khăn có thể khiến họ bỏ dở (lo lắng, chi phí, thời gian, kỳ thị) và xây dựng phương án vượt qua. Hẹn một buổi theo dõi sau khi chuyển tuyến để hỏi thăm và củng cố động lực.

Lập hồ sơ và duy trì đồng hành: lập Mẫu số 03 (Phiếu chuyển dịch vụ) ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT. Chuyển tuyến không phải “kết thúc” vai trò của tư vấn học đường giữ liên hệ phù hợp, phối hợp với gia đình và cơ sở chuyên môn để theo dõi tiến trình. Khi người học cảm nhận được sự đồng hành liên tục, giảm nguy cơ bỏ dở giữa chừng.

Câu 102. Nhân sự phụ trách công tác tư vấn học đường đã gặp người học nhiều buổi nhưng không thấy có chuyển biến rõ rệt thậm chí tình trạng có vẻ nặng hơn. Làm thế nào để nhận ra đây là lúc cần điều chỉnh kế hoạch hay đã đến lúc phải kết nối dịch vụ chuyên môn bên ngoài và tránh rơi vào hai thái cực: tiếp tục kéo dài can thiệp không hiệu quả hoặc chuyển tuyến quá sớm khi người học chưa sẵn sàng?

Trả lời:

Rà soát có hệ thống dựa trên các mốc đánh giá rõ ràng không kéo dài can thiệp không hiệu quả, không chuyển tuyến quá sớm khi người học chưa sẵn sàng.

Rà soát toàn bộ kế hoạch hiện tại: mục tiêu đã đặt ra có cụ thể, khả thi, phù hợp với nhu cầu thực tế của người học không; các phương pháp can thiệp đúng hướng và đủ “độ sâu” chưa; tần suất gặp gỡ có đáp ứng được mức độ khó khăn không. Đánh giá mức độ tham gia của người học thực sự hợp tác, thực hành giữa các buổi, hay chỉ tham gia mang tính hình thức.

Đánh giá lại thông tin ban đầu và điều chỉnh nếu cần: có thể có yếu tố nguy cơ chưa được phát hiện đầy đủ sang chấn tâm lý, vấn đề gia đình phức tạp, rối loạn tâm lý tiềm ẩn. Kết hợp nhiều nguồn thông tin (quan sát, trao đổi với giáo viên/gia đình khi phù hợp, sử dụng lại công cụ sàng lọc). Nếu vấn đề chủ yếu nằm ở cách tiếp cận, mục tiêu hoặc phương pháp, đây là thời điểm cần điều chỉnh kế hoạch theo hướng cụ thể hơn, cá nhân hóa hơn, hoặc thay đổi chiến lược can thiệp.

Dấu hiệu cần kết nối dịch vụ chuyên môn bên ngoài: triệu chứng ngày càng nghiêm trọng và kéo dài; suy giảm rõ rệt chức năng học tập - sinh hoạt; xuất hiện hoặc gia tăng nguy cơ tự hại; người học không đáp ứng các can thiệp đã triển khai một cách hợp lý.

Tránh hai thái cực kéo dài hoặc chuyển tuyến quá sớm: thiết lập các mốc đánh giá tiến trình rõ ràng (sau số buổi nhất định hoặc sau khoảng thời gian cụ thể), tại mỗi mốc đối chiếu với mục tiêu ban đầu để ra quyết định dựa trên bằng chứng thay vì cảm tính. Tham vấn ý kiến chuyên môn (đồng nghiệp, chuyên gia) tăng độ khách quan.

Đánh giá sự sẵn sàng của người học cho chuyển tuyến: ngay cả khi đã có chỉ định chuyên môn, nếu người học chưa sẵn sàng, chuyển tuyến có thể không hiệu quả. Trao đổi minh bạch, giải thích lý do như một bước hỗ trợ tích cực; cung cấp thông tin về dịch vụ; có thể vừa duy trì tư vấn trong trường vừa khuyến khích tiếp cận dịch vụ bên ngoài. Trường hợp cần chuyển: lập Mẫu số 03 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT.

Duy trì vai trò đồng hành: dù chọn điều chỉnh kế hoạch hay chuyển tuyến, nhân sự phụ trách vẫn theo dõi và đồng hành sự linh hoạt dựa trên đánh giá liên tục và tôn trọng người học giúp đưa ra quyết định cân bằng.

Câu 103. Nhân sự phụ trách công tác tư vấn học đường đang theo dõi một người học thì đột ngột mất liên lạc: không đến theo lịch hẹn, không phản hồi, hỏi CVHT cũng không có thông tin. Làm thế nào để phân biệt đây là người học tự ý dừng trong phạm vi quyền tự quyết của họ và cần tôn trọng với trường hợp có nguy cơ mất an toàn thực sự cần ứng phó ngay? Và ranh giới đó được xác định như thế nào để vừa không xâm phạm quyền riêng tư vừa không bỏ sót ca nguy hiểm?

Trả lời:

Phân biệt giữa tôn trọng quyền tự quyết và ứng phó nguy cơ dựa trên mức độ nguy cơ nên đã được đánh giá trước đó, không phải cảm tính.

Rà soát hồ sơ để xác định mức độ nguy cơ nên: xem lại toàn bộ hồ sơ và quá trình làm việc trước khi mất liên lạc.

Trường hợp nguy cơ nên thấp: nếu trước đó người học ở mức khó khăn nhẹ, trung bình, không có dấu hiệu tự hại, không có tiền sử hành vi nguy hiểm, vẫn duy trì chức

năng học tập, xã hội ổn định, việc không đến hẹn có thể thuộc phạm vi tự ý dừng. Liên hệ lại phù hợp (nhắn tin, email, kênh đã được người học đồng ý), thể hiện sự quan tâm nhưng không gây áp lực; tôn trọng nếu người học không muốn tiếp tục.

Trường hợp nguy cơ nền cao: nếu trước đó người học từng bộc lộ ý nghĩ tự hại hoặc tự tử, cảm xúc mất kiểm soát, hành vi nguy hiểm, hoặc đang trong giai đoạn khủng hoảng, đây là tình huống có khả năng mất an toàn. Tiếp cận chủ động hơn: liên hệ nhiều kênh đã được phép sử dụng; trao đổi với các bên liên quan trong nhà trường (CVHT, giáo viên, cán bộ quản lý); nếu cần thiết có thể liên hệ gia đình theo quy định để xác minh tình trạng an toàn.

Ranh giới giữa hai tình huống: đặt câu hỏi trọng tâm “Nếu không can thiệp ngay, người học có khả năng bị nguy hiểm không?”. Nếu “không rõ nhưng có khả năng” hoặc “có”, ưu tiên bảo vệ an toàn cao hơn nguyên tắc bảo mật. Nếu không có dấu hiệu nguy cơ đáng kể, ưu tiên tôn trọng quyền riêng tư, tránh hành động bị xem là xâm phạm hoặc gây áp lực.

Cách thức liên hệ và trao đổi: ngôn ngữ trung tính, thể hiện sự quan tâm: “Thầy cô muốn biết em có đang ổn không...” thay vì kiểm soát hay quy trách nhiệm. Chỉ chia sẻ thông tin trong phạm vi cần thiết, tránh lan truyền thông tin nhạy cảm không phù hợp.

Phòng ngừa từ đầu quá trình tư vấn: thiết lập rõ với người học về cách liên hệ, kế hoạch dự phòng và giới hạn bảo mật trong trường hợp khẩn cấp. Khi người học hiểu trước rằng trong tình huống nguy cơ cao có thể cần liên hệ bên thứ ba để đảm bảo an toàn, xử lý sau này sẽ minh bạch và ít gây tổn hại quan hệ.

2.4. Bước 4. Lượng giá, kết thúc và theo dõi

Câu 104. Nhân sự phụ trách công tác tư vấn học đường muốn biết liệu tiến trình tư vấn, tham vấn có đang đi đúng hướng không nhưng không biết nên đánh giá tiến triển dựa vào đâu và vào lúc nào. Làm thế nào để theo dõi được sự thay đổi thực sự của người học qua từng buổi từ kết quả công cụ sàng lọc, phản hồi của họ đến những thay đổi quan sát được ở nhận thức, thái độ và hành vi? Và nên đánh giá chính thức vào những thời điểm nào trong tiến trình?

Trả lời:

Theo dõi tiến triển dựa trên ba nguồn dữ liệu liên tục và các mốc đánh giá chính thức không phụ thuộc cảm nhận chủ quan.

Xác định chỉ báo tiến triển từ đầu: gắn với mục tiêu đã đề ra mức triệu chứng (lo âu, buồn chán...), khả năng nhận thức vấn đề, thái độ với khó khăn, kỹ năng ứng phó, biểu hiện hành vi cụ thể (đi học đều hơn, giảm xung đột, tăng tương tác xã hội). Có chỉ báo rõ ràng giúp tránh đánh giá chung chung.

Ba nguồn theo dõi: (1) kết quả công cụ sàng lọc/đánh giá dùng lại định kỳ thang đo đã dùng ban đầu để so sánh điểm số (lưu ý công cụ chỉ phản ánh một phần, không phải căn cứ duy nhất); (2) phản hồi chủ quan của người học thường xuyên hỏi “Tuần qua em thấy mình có gì khác trước không?”; (3) quan sát và thông tin khách quan sự thay đổi trong hành vi, thái độ, cách tương tác; phản hồi từ giáo viên, gia đình (khi phù hợp).

Đánh giá ngắn hạn trong từng buổi (check-in): dành thời gian xem lại mục tiêu buổi trước, những gì người học đã thực hiện, khó khăn gặp phải, mức tiến triển. Ghi chép có hệ thống vào nhật ký để tránh phụ thuộc trí nhớ hoặc ấn tượng cá nhân.

Mốc đánh giá chính thức: (1) đánh giá ban đầu trước can thiệp; (2) đánh giá giữa kỳ sau 3-5 buổi hoặc sau 1 tháng để xem xét tiến triển và điều chỉnh kế hoạch; (3) đánh giá trước khi kết thúc can thiệp để xác định mức đạt mục tiêu; (4) đánh giá theo dõi sau can thiệp (nếu có) kiểm tra tính bền vững. Mốc này không cứng nhắc, có thể điều chỉnh tùy tính chất và mức độ vấn đề.

Lưu ý tiến triển không tuyến tính: có thể có giai đoạn “chững lại” hoặc tạm thời xấu đi trước khi cải thiện. Đánh giá trong bối cảnh tổng thể và xu hướng dài hạn, tránh kết luận vội vàng.

Câu 105. Nhân sự phụ trách công tác tư vấn học đường chuẩn bị kết thúc tiến trình với người học nhưng lo rằng người học chưa thực sự sẵn sàng tự đứng vững khi không còn gặp định kỳ nữa. Làm thế nào để đánh giá người học đã sẵn sàng kết thúc hay chưa, giúp họ chuẩn bị để tự duy trì kết quả và xây dựng cùng họ một kế hoạch cụ thể để ứng phó khi khó khăn tâm lý tái phát thay vì chỉ nói “nếu cần thì quay lại”?

Trả lời:

Kết thúc đúng cách không phải dừng đột ngột mà là chuyển tiếp có chuẩn bị, có kế hoạch phòng ngừa tái phát cụ thể.

Đánh giá sẵn sàng kết thúc trên nhiều phương diện: mục tiêu đạt phần lớn các mục tiêu đề ra, mức cải thiện ổn định trong một khoảng thời gian; nhận thức hiểu rõ vấn đề của mình, nhận diện được yếu tố kích hoạt và dấu hiệu cảnh báo sớm; kỹ năng có chiến lược ứng phó cụ thể và tự áp dụng được; hành vi thay đổi rõ rệt và duy trì trong sinh hoạt, học tập, các mối quan hệ; mức tự tin của người học khi không còn gặp định kỳ.

Kết thúc có chuẩn bị, không dừng đột ngột: thông báo trước cho người học về việc sẽ kết thúc trong một số buổi tới; chuyển dần từ gặp thường xuyên sang giãn cách (hàng tuần → hai tuần/lần → theo tháng) để người học “tập thử” khả năng tự quản lý trong khi vẫn còn điểm tựa hỗ trợ.

Xây dựng “kế hoạch an toàn” cùng người học: (1) nhận diện dấu hiệu cảnh báo sớm (thay đổi giấc ngủ, cảm xúc tiêu cực kéo dài, thu mình); (2) chiến lược ứng phó đã hiệu quả trước đó (kỹ năng thư giãn, quản lý suy nghĩ, tìm kiếm hỗ trợ); (3) danh sách nguồn lực hỗ trợ (bạn bè, người thân, giáo viên, dịch vụ chuyên môn); (4) các bước hành động rõ ràng khi tình trạng xấu đi (liên hệ ai trước, khi nào cần tìm chuyên gia). Viết thành tài liệu cụ thể để người học dễ ghi nhớ và sử dụng.

Đồng kiến tạo, không áp đặt: hỏi gợi mở “Nếu sau này em lại cảm thấy như trước, em nghĩ mình sẽ làm gì đầu tiên?”, “Ai là người em có thể tìm đến?”. Có thể diễn tập một số tình huống giả định để củng cố khả năng ứng phó.

Cụ thể hóa “khi nào cần quay lại”: thay vì chung chung “nếu cần thì quay lại”, nêu rõ điều kiện khi các dấu hiệu cảnh báo kéo dài quá một tuần, khi không kiểm soát được cảm xúc, khi xuất hiện ý nghĩ tự hại. Thiết lập một buổi theo dõi sau kết thúc (follow-up) để kiểm tra tình trạng người học.

Câu 106. Sau khi kết thúc tiến trình tư vấn, tham vấn tâm lý chính thức, nhân sự phụ trách công tác TVTLHD cần phối hợp với gia đình người học và các lực lượng liên quan để theo dõi sau kết thúc như thế nào? Và về hình thức, tần suất tiếp xúc và những dấu hiệu nào cho thấy có thể giảm dần mức độ theo dõi sao cho

người học cảm thấy được tiếp tục quan tâm chứ không phải bị bỏ rơi sau khi kết thúc?

Trả lời:

Theo dõi sau kết thúc đảm bảo tính bền vững chuyển từ can thiệp chuyên sâu sang mạng lưới hỗ trợ duy trì, giảm dần theo mức ổn định của người học.

Thiết lập phối hợp ngay từ khi chuẩn bị kết thúc: trao đổi với người học về kế hoạch theo dõi; thống nhất (trong phạm vi phù hợp) với gia đình và các bên liên quan như CVHT, giáo viên chủ nhiệm, cán bộ Đoàn/Hội. Mục tiêu là tạo môi trường hỗ trợ tích cực, không nhằm “giám sát”. Hướng dẫn gia đình nhận diện dấu hiệu tâm lý cơ bản và cách phản ứng phù hợp; nhà trường hỗ trợ học tập, môi trường xã hội, kết nối nguồn lực khi cần.

Hình thức theo dõi linh hoạt: kết hợp nhiều cách gặp trực tiếp ngắn, trao đổi qua điện thoại/tin nhắn/kênh trực tuyến phù hợp với người học. Các buổi follow-up không kéo dài như tham vấn chính thức mà tập trung vào kiểm tra tình trạng hiện tại, củng cố kỹ năng, giải quyết khó khăn phát sinh.

Tần suất giảm dần theo thời gian: giai đoạn đầu sau kết thúc duy trì gần (sau 1-2 tuần), sau đó giãn ra theo tháng, rồi xa hơn nếu tình trạng ổn định. Linh hoạt nếu người học có dấu hiệu khó khăn trở lại, tăng cường theo dõi; nếu duy trì tốt, giảm dần để khuyến khích tính tự chủ.

Dấu hiệu cho thấy có thể giảm mức độ theo dõi: duy trì trạng thái tâm lý ổn định trong một khoảng thời gian; áp dụng hiệu quả các kỹ năng đã học; chủ động tìm kiếm và sử dụng nguồn lực hỗ trợ khi cần; không xuất hiện lại các triệu chứng nghiêm trọng hoặc hành vi nguy cơ; thể hiện sự tự tin trong việc quản lý bản thân.

Truyền thông không “bỏ rơi”: làm rõ rằng việc giảm tần suất không có nghĩa là chấm dứt hoàn toàn hỗ trợ; thống nhất trước các “điểm quay lại” rõ ràng (khi nào nên liên hệ lại); giữ một kênh liên lạc mở để người học cảm thấy an tâm.

Câu 107. Khi người học từ chối chuyển gửi đến cơ sở chuyên môn dù nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ đánh giá nguy cơ khó khăn tâm lý ở mức cao, nhân sự phụ trách xử lý tình huống này như thế nào để vừa tôn trọng quyền tự nguyện và tự quyết định của người học, vừa đảm bảo an toàn cho họ? Trong trường hợp này, giới hạn pháp lý và đạo đức nghề nghiệp của nhân sự phụ trách được xác định ra sao?

Trả lời:

Cân bằng giữa quyền tự quyết và nghĩa vụ đảm bảo an toàn khi nguy cơ vượt ngưỡng, trách nhiệm bảo vệ được ưu tiên.

Trao đổi để làm rõ sự từ chối: không vội áp đặt hiểu lý do người học từ chối (sợ bị “gắn nhãn”, e ngại chi phí, thiếu thông tin về dịch vụ, chưa sẵn sàng tâm lý). Cung cấp thông tin cụ thể, giải thích lợi ích của chuyển tuyến như một hình thức hỗ trợ chuyên sâu hơn, giúp tháo gỡ rào cản (chọn cơ sở phù hợp, hỗ trợ kết nối ban đầu).

Khi nguy cơ chưa cấp chiến lược “chuẩn bị dần”: tiếp tục tham vấn trong trường ở mức phù hợp; từng bước nâng cao nhận thức, củng cố động lực, giảm lo lắng liên quan đến chuyển tuyến. Thỏa thuận các bước nhỏ tìm hiểu thông tin cơ sở, trao đổi thử với chuyên gia, đi cùng người hỗ trợ trong buổi đầu.

Khi nguy cơ cao ưu tiên an toàn: kích hoạt biện pháp bảo vệ phù hợp thông báo các cá nhân/bộ phận có trách nhiệm trong nhà trường; liên hệ gia đình; phối hợp chuyển người học đến cơ sở chuyên môn cần thiết. Chia sẻ thông tin theo nguyên tắc “tối thiểu cần thiết”. Giải thích rõ với người học “Vì sự an toàn của em, thầy cô cần có thêm sự hỗ trợ từ...” để duy trì minh bạch. Lập Mẫu số 03 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT.

Giới hạn pháp lý và đạo đức nghề nghiệp: hai nguyên tắc song hành (1) bảo mật thông tin và tôn trọng quyền riêng tư (chỉ chia sẻ khi có sự đồng ý của người học hoặc khi có nguy cơ rõ ràng đe dọa an toàn); (2) trách nhiệm bảo vệ (khi có dấu hiệu nguy hiểm nghiêm trọng như ý nghĩ hoặc hành vi tự hại, mất kiểm soát không giữ bí mật tuyệt đối, phải chủ động can thiệp và huy động hỗ trợ). Ranh giới giữa hai nguyên tắc dựa trên mức độ nguy cơ nguy cơ càng cao, nghĩa vụ bảo vệ càng được ưu tiên.

Duy trì mối quan hệ tin tưởng: giải thích rõ ràng, tôn trọng cảm xúc, thể hiện sự đồng hành. Khi người học hiểu rằng các quyết định không nhằm kiểm soát mà nhằm bảo vệ, họ dễ chấp nhận hơn.

Quy trình đảm bảo an toàn và kết nối lực lượng liên quan trong trường hợp này được thể hiện tại Sơ đồ xử lý ca nguy cơ cao ở Phụ lục số 1

Câu 108. Khi kết thúc tiến trình tư vấn, tham vấn tâm lý với người học, nhân sự phụ trách công tác TVTLHD cần hoàn thiện Nhật ký thực hiện công tác tư vấn học đường như thế nào về phương thức kết thúc, lịch hẹn theo dõi tiếp theo nếu có và đánh giá hiệu quả tổng thể để hồ sơ phản ánh đầy đủ toàn bộ tiến trình theo quy định hiện hành?

Trả lời:

Hoàn thiện hồ sơ kết thúc theo Mẫu số 02 đảm bảo phản ánh đầy đủ tiến trình và mở hướng cho theo dõi sau này.

Ghi phương thức kết thúc: xác định rõ kết thúc theo kế hoạch (đạt mục tiêu), kết thúc sớm theo đề nghị của người học, tạm dừng, hay chuyển tuyến sang cơ sở chuyên môn. Mô tả ngắn gọn lý do kết thúc và bối cảnh ra quyết định (đã đạt được các mục tiêu chính, tình trạng ổn định; không tiếp tục tham gia; cần can thiệp chuyên sâu hơn). Ghi nhận sự thống nhất giữa các bên (người học, gia đình nếu có).

Ghi lịch hẹn theo dõi sau kết thúc (nếu có): thời điểm dự kiến (sau 2 tuần, 1 tháng...); hình thức liên hệ (gặp trực tiếp, điện thoại, trực tuyến); mục tiêu của buổi theo dõi (kiểm tra mức độ duy trì kết quả, hỗ trợ khi có khó khăn phát sinh). Nếu không có lịch cụ thể, ghi rõ các điều kiện hoặc tình huống mà người học được khuyến nghị quay lại hoặc liên hệ.

Đánh giá hiệu quả tổng thể: tổng hợp các thay đổi của người học so với thời điểm ban đầu kết quả công cụ sàng lọc (nếu có); mức độ đạt được mục tiêu đã đề ra; thay đổi về nhận thức, cảm xúc, hành vi; phản hồi của chính người học và các bên liên quan. Đánh giá khách quan, nêu rõ tiến bộ đạt được, hạn chế còn tồn tại, yếu tố ảnh hưởng (thuận lợi, khó khăn).

Khuyến nghị sau kết thúc: kế hoạch tự duy trì của người học; các nguồn lực hỗ trợ có thể tiếp cận; định hướng nếu cần hỗ trợ chuyên sâu hơn trong tương lai.

Cách ghi và lưu trữ: ngắn gọn, chính xác, bảo mật, có hệ thống. Dùng Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT. Ngôn ngữ chuyên môn phù hợp, tránh suy diễn chủ quan hoặc ghi chép thiếu căn cứ.

3. NGUYÊN TẮC THỰC HIỆN

3.1. Bảo mật thông tin

Câu 109. Nhân sự phụ trách công tác tư vấn học đường mới vào nghề thường băn khoăn: nguyên tắc bảo mật thông tin áp dụng đến đâu trong thực tế: thông tin nào có thể chia sẻ với CVHT, người đứng đầu cơ sở giáo dục hoặc gia đình khi cần phối hợp, và thông tin nào tuyệt đối không được tiết lộ dù có áp lực từ phía quản lý?

Trả lời:

Bảo mật là nguyên tắc nền nhưng không tuyệt đối áp dụng có điều kiện và có giới hạn, đặc biệt khi cần phối hợp để đảm bảo an toàn hoặc hiệu quả hỗ trợ.

Thông tin có thể chia sẻ với CVHT, lãnh đạo, gia đình: mức độ khó khăn chung (nhẹ - trung bình - cần hỗ trợ thêm); nhu cầu hỗ trợ trong học tập hoặc môi trường; khuyến nghị cụ thể về cách ứng xử với người học. Ví dụ “Người học đang gặp khó khăn về tâm lý và cần được giảm áp lực học tập trong thời gian tới” đủ để phối hợp, không đi vào chi tiết nhạy cảm. Tối giản hóa thông tin, có sự đồng ý của người học (trừ trường hợp đặc biệt).

Thông tin tuyệt đối không tiết lộ: nội dung chi tiết các buổi tham vấn; chia sẻ riêng tư về đời sống cá nhân; trải nghiệm nhạy cảm (sang chấn, xâm hại, mối quan hệ cá nhân); suy nghĩ, cảm xúc mang tính cá nhân sâu sắc. Giữ vững nguyên tắc kể cả khi có áp lực từ quản lý tiết lộ không phù hợp gây tổn hại nghiêm trọng đến người học và phá vỡ niềm tin.

Giới hạn bảo mật khi có nguy cơ nghiêm trọng: khi có ý nghĩ hoặc hành vi tự hại, bạo lực, mất an toàn rõ ràng chia sẻ thông tin cần thiết với các bên liên quan (nhà trường, gia đình, cơ sở chuyên môn) để đảm bảo an toàn. Nguyên tắc “tối thiểu cần thiết”; thông báo trước hoặc giải thích rõ với người học để tránh cảm giác bị phản bội.

Thiết lập nguyên tắc bảo mật từ đầu: ngay buổi gặp đầu tiên giải thích rõ với người học “Những gì em chia sẻ sẽ được giữ bí mật, trừ khi có nguy cơ ảnh hưởng đến sự an toàn của em hoặc người khác...”. Khi phát sinh nhu cầu chia sẻ thông tin, ưu tiên xin phép người học và mời họ tham gia vào quá trình trao đổi với các bên liên quan.

Ba tiêu chí xác định ranh giới: (1) mục đích hỗ trợ thông tin có thực sự phục vụ hỗ trợ người học không; (2) mức độ cần thiết chia sẻ ở mức tối thiểu đủ dùng; (3) nguy cơ an toàn có yếu tố đe dọa tính mạng/sức khỏe không. Tuân thủ chặt chẽ ba tiêu chí giúp vừa bảo vệ quyền riêng tư vừa thực hiện đúng trách nhiệm phối hợp.

Câu 110. Nhân sự phụ trách công tác tư vấn học đường phát hiện người học có nguy cơ tự hại hoặc gây hại cho người khác, biết rằng đây là trường hợp có thể cần phá vỡ nguyên tắc bảo mật, nhưng không chắc được phép làm đến đâu. Thông báo cho ai, nói những gì và theo trình tự nào để vừa đảm bảo an toàn cho người học vừa không làm họ mất tin tưởng vào hoạt động tư vấn, tham vấn tâm lý tại trường?

Trả lời:

Phá vỡ bảo mật trong tình huống nguy cơ phải có kiểm soát đúng đối tượng, đúng nội dung, đúng trình tự không chia sẻ tùy ý.

Đánh giá nhanh mức độ nguy cơ: xác định ý định, kế hoạch, phương tiện, khả năng thực hiện ngay. Nếu nguy cơ ở mức cao hoặc khẩn cấp, ưu tiên các biện pháp bảo vệ tức thời không để người học ở một mình, giảm thiểu nguy cơ trong môi trường xung quanh, kích hoạt hỗ trợ nội bộ trong nhà trường. Đây là bước nền tảng trước mọi thông báo.

Thứ tự thông báo từ gần đến xa: trước tiên các cá nhân/bộ phận có trách nhiệm trực tiếp trong nhà trường (lãnh đạo, bộ phận phụ trách công tác học sinh - sinh viên, y tế trường học) để phối hợp xử lý. Đồng thời liên hệ gia đình hoặc người giám hộ. Trường hợp nguy cơ nghiêm trọng hoặc cần can thiệp chuyên sâu kết nối ngay cơ sở y tế hoặc chuyên gia tâm lý phù hợp. Lựa chọn dựa trên khả năng hỗ trợ thực tế và mức cần thiết.

Nội dung thông báo theo nguyên tắc “tối thiểu cần thiết”: chỉ chia sẻ thông tin đủ để các bên hiểu tình huống và hành động phù hợp, tránh tiết lộ chi tiết riêng tư không cần thiết. Ví dụ “Người học đang có nguy cơ mất an toàn và cần được hỗ trợ khẩn cấp” kèm khuyến nghị cụ thể, thay vì kể lại toàn bộ nội dung tham vấn. Bảo vệ quyền riêng tư tối đa trong khi vẫn đảm bảo hiệu quả phối hợp.

Trình tự thực hiện và minh bạch với người học: nếu điều kiện cho phép, thông báo trước cho người học về việc cần chia sẻ thông tin lý do, phạm vi và mục đích là bảo vệ an toàn. Tiến hành thông báo theo thứ tự ưu tiên, đồng thời tiếp tục theo dõi và hỗ trợ trong suốt quá trình chuyển giao. Trong trường hợp khẩn cấp không thể trì hoãn, có thể thông báo ngay nhưng vẫn giải thích lại cho người học sau đó. Lập Mẫu số 03 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT khi chuyển tuyến.

Duy trì niềm tin sau xử lý tình huống: nhất quán với những gì đã thiết lập từ đầu về nguyên tắc bảo mật và các ngoại lệ liên quan đến an toàn. Khi người học hiểu rằng việc chia sẻ thông tin trong tình huống nguy cơ là để bảo vệ chứ không phải tiết lộ tùy tiện, họ dễ chấp nhận hơn.

Các bước nhận diện, đảm bảo an toàn và thông báo theo ngoại lệ bảo mật được tóm tắt tại Sơ đồ xử lý ca nguy cơ cao ở Phụ lục số 1

Câu 111. Nhân sự phụ trách công tác tư vấn học đường nhận được câu hỏi từ giảng viên hoặc CVHT về tình trạng tâm lý của một người học cụ thể với lý do muốn hỗ trợ tốt hơn trên lớp. Làm thế nào để phân biệt thông tin có thể chia sẻ trong khuôn khổ phối hợp chức năng với thông tin thuộc phạm vi bảo mật tuyệt đối của hồ sơ tư vấn? Và trả lời như thế nào để không làm mất quan hệ phối hợp nhưng cũng không vi phạm nguyên tắc nghề nghiệp?

Trả lời:

Bảo mật có điều kiện trong phối hợp chia sẻ trong phạm vi cần thiết để hỗ trợ người học, không vượt quá mục đích phối hợp.

Thông tin có thể chia sẻ với giảng viên hoặc CVHT: mức độ khó khăn chung (đang gặp áp lực tâm lý, cần hỗ trợ thích nghi); biểu hiện ảnh hưởng đến học tập (giảm tập trung, lo âu trong kiểm tra...); khuyến nghị cụ thể để giảng viên hoặc CVHT điều chỉnh cách hỗ trợ (linh hoạt thời hạn, tạo môi trường lớp học an toàn, giảm áp lực đánh giá trong giai đoạn nhất định). Phục vụ trực tiếp việc hỗ trợ trên lớp, không xâm phạm sâu vào đời sống cá nhân.

Thông tin cần bảo mật nghiêm ngặt: toàn bộ nội dung chi tiết các buổi tham vấn; câu chuyện cá nhân nhạy cảm (gia đình, sang chấn, mối quan hệ, sức khỏe tâm thần cụ thể); suy nghĩ, cảm xúc riêng tư người học chia sẻ trong niềm tin bảo mật. Không tiết lộ kể cả khi giảng viên hoặc CVHT có thiện chí hỗ trợ không có sự đồng ý của người học.

Ba tiêu chí phân định ranh giới: (1) thông tin có thực sự cần thiết cho việc hỗ trợ học tập không; (2) nếu chia sẻ, có gây tổn hại đến quyền riêng tư hoặc sự an toàn tâm lý của người học không; (3) người học có đồng ý hoặc đã được thông báo về khả năng chia sẻ chưa. Không đáp ứng ba tiêu chí này giữ kín.

Cách trả lời giữ nguyên tắc và quan hệ phối hợp: dùng cách diễn đạt trung tính và định hướng giải pháp “Vì nguyên tắc bảo mật, tôi không thể chia sẻ chi tiết về nội dung làm việc với người học, tuy nhiên hiện tại em đang gặp một số khó khăn và có thể cần sự hỗ trợ như...”. Tập trung vào khuyến nghị cụ thể giảng viên hoặc CVHT có thể thực hiện. Trường hợp cần thiết, đề nghị trao đổi cùng người học hoặc xin phép người học trước khi chia sẻ thêm.

Thiết lập nguyên tắc phối hợp ngay từ đầu: chủ động giải thích rõ vai trò và giới hạn bảo mật của công tác tư vấn với các bên trong nhà trường. Khi các bên hiểu rằng “không chia sẻ chi tiết” là để bảo vệ người học chứ không phải thiếu hợp tác, mối quan hệ phối hợp được duy trì bền vững.

Câu 112. Nhân sự phụ trách công tác tư vấn học đường và người đứng đầu cơ sở giáo dục nhận được yêu cầu từ cơ quan có thẩm quyền công an, tòa án, thanh tra đề nghị cung cấp thông tin từ hồ sơ tư vấn. Cần xử lý theo quy trình nào để vừa tuân thủ pháp luật vừa bảo vệ quyền bảo mật thông tin của người học theo các quy định hiện hành về bảo vệ dữ liệu cá nhân?

Trả lời:

Yêu cầu từ cơ quan có thẩm quyền cần xử lý theo quy trình chặt chẽ vừa tuân thủ pháp luật vừa bảo vệ tối đa quyền riêng tư người học.

Xác minh tính hợp pháp của yêu cầu: kiểm tra văn bản yêu cầu có chính thức không (số, ký, đóng dấu, căn cứ pháp lý rõ ràng); cơ quan yêu cầu có đúng thẩm quyền không; phạm vi thông tin được yêu cầu có cụ thể không. Yêu cầu chưa đầy đủ căn cứ pháp lý đề nghị làm rõ trước khi cung cấp bất kỳ thông tin nào.

Trao đổi nội bộ theo đúng thẩm quyền: nhân sự phụ trách không tự ý cung cấp thông tin báo cáo và phối hợp với người đứng đầu cơ sở giáo dục hoặc bộ phận pháp chế (nếu có). Quyết định cung cấp thông tin được thực hiện ở cấp có thẩm quyền quản lý hồ sơ, có giám sát và chịu trách nhiệm rõ ràng.

Phạm vi cung cấp theo nguyên tắc “tối thiểu cần thiết”: chỉ cung cấp nội dung đúng yêu cầu và phục vụ trực tiếp mục đích của cơ quan có thẩm quyền không cung cấp toàn bộ hồ sơ nếu không được yêu cầu. Hạn chế tối đa thông tin nhạy cảm không liên quan trực tiếp (chi tiết đời sống cá nhân, nội dung tham vấn sâu); tóm lược hoặc ẩn danh một phần thông tin khi có thể.

Cân nhắc thông báo cho người học (và gia đình nếu phù hợp): trừ những trường hợp pháp luật quy định không được thông báo. Việc minh bạch giúp duy trì niềm tin và thể hiện sự tôn trọng quyền của người học, ngay cả trong bối cảnh phải tuân thủ yêu cầu pháp lý.

Quy trình thực hiện đầy đủ: tiếp nhận và lưu trữ văn bản yêu cầu; xác minh tính pháp lý; xin ý kiến và phê duyệt của người có thẩm quyền trong nhà trường; chuẩn bị nội dung cung cấp theo nguyên tắc tối thiểu; lập biên bản bàn giao hoặc ghi nhận việc cung cấp thông tin; lưu trữ hồ sơ liên quan đến quá trình này đảm bảo tính minh bạch và là căn cứ pháp lý khi cần.

Tránh hai cực đoan: từ chối mọi yêu cầu hợp pháp hoặc cung cấp quá mức cần thiết. Tuân thủ quy trình, giữ vững nguyên tắc, phối hợp chặt chẽ trong nội bộ xử lý đúng đắn các tình huống nhạy cảm.

Câu 113. Nhân sự phụ trách công tác tư vấn học đường muốn xây dựng quy chế lưu trữ hồ sơ tư vấn cho Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHD của trường. Hồ sơ cần lưu những loại tài liệu nào theo quy định hiện hành, ai được phép truy cập, điều kiện nào cho phép tiêu hủy và với những nội dung chưa được quy định cụ thể như thời hạn lưu trữ, cần tham chiếu thêm những văn bản pháp lý nào?

Trả lời:

Quy chế lưu trữ hồ sơ tư vấn vừa phản ánh đầy đủ tiến trình chuyên môn vừa bảo vệ an toàn dữ liệu cá nhân, là căn cứ pháp lý cho mọi tình huống bảo mật, cung cấp và tiêu hủy thông tin.

Thành phần hồ sơ cần lưu: thông tin hành chính cơ bản của người học; phiếu tiếp nhận và mô tả vấn đề ban đầu; kết quả sàng lọc/đánh giá tâm lý; kế hoạch can thiệp (Mẫu số 01); nhật ký các buổi tư vấn (Mẫu số 02); Mẫu số 03 chuyển tuyến (nếu có); tài liệu liên quan đến phối hợp (trao đổi với gia đình, nhà trường); biên bản kết thúc, đánh giá hiệu quả; tài liệu hỗ trợ (kế hoạch an toàn, kế hoạch theo dõi sau can thiệp). Lưu trữ có hệ thống, phân loại rõ ràng để vừa thuận tiện tra cứu vừa hạn chế truy cập không cần thiết.

Quyền truy cập theo chức năng và mức cần thiết: trực tiếp nhất là nhân sự tư vấn phụ trách ca và những người được phân công chuyên môn liên quan. Người đứng đầu cơ sở giáo dục có thể truy cập ở mức quản lý, không nhất thiết tiếp cận toàn bộ chi tiết. Các bên khác (giảng viên, CVHT, cơ quan bên ngoài) chỉ tiếp cận khi có căn cứ phù hợp và trong phạm vi cần thiết. Quy chế quy định rõ các mức quyền (xem, sử dụng, sao chép) và trách nhiệm của từng đối tượng.

Điều kiện tiêu hủy hồ sơ: chỉ tiêu hủy khi đã hết thời hạn lưu trữ, không còn giá trị sử dụng chuyên môn, không thuộc các trường hợp cần giữ lại theo yêu cầu pháp lý (khiếu nại, tranh chấp, yêu cầu từ cơ quan có thẩm quyền). Quy trình phê duyệt của người có thẩm quyền; lập danh mục hồ sơ tiêu hủy; phương thức tiêu hủy an toàn (không thể khôi phục dữ liệu).

Văn bản pháp lý tham chiếu: Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT; quy định về lưu trữ hồ sơ trong ngành giáo dục; pháp luật về lưu trữ; các quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân (thu thập, sử dụng, lưu trữ, tiêu hủy) theo Nghị định số 13/2023/NĐ-CP. Có thể tham khảo chuẩn mực nghề nghiệp trong lĩnh vực tâm lý, tham vấn để xác định thời hạn lưu trữ hợp lý, cân bằng giữa nhu cầu chuyên môn và quyền riêng tư.

Biện pháp bảo mật kỹ thuật và tổ chức: lưu trữ ở nơi an toàn (tủ khóa, hệ thống điện tử có mật khẩu); phân quyền truy cập rõ ràng; đào tạo nhân sự về bảo mật thông tin; kiểm tra định kỳ việc tuân thủ.

Câu 114. Nhân sự phụ trách công tác tư vấn học đường muốn triển khai tư vấn, tham vấn nhóm nhưng băn khoăn về việc bảo mật thông tin: khi nhiều người học cùng tham gia một nhóm, nguyên tắc bảo mật thông tin áp dụng như thế nào và làm thế nào để thiết lập cam kết bảo mật giữa các thành viên nhóm ngay từ đầu mà không tạo bầu không khí căng thẳng hay nghi ngờ lẫn nhau?

Trả lời:

Trong tư vấn nhóm, bảo mật là cam kết chung của tất cả thành viên, không chỉ trách nhiệm của người phụ trách phải xây dựng ý thức tự nguyện thay vì áp đặt quy định.

Phạm vi áp dụng nguyên tắc bảo mật: nhân sự phụ trách giữ bí mật toàn bộ thông tin chuyên môn theo quy định. Các thành viên nhóm không chia sẻ ra ngoài thông tin nhận diện cá nhân, câu chuyện riêng tư, nội dung trao đổi trong nhóm. Minh bạch về giới hạn bảo mật trong nhóm không thể tuyệt đối vì không kiểm soát được hành vi từng thành viên.

Thiết lập cam kết từ buổi đầu theo cách định hướng giá trị: giải thích ý nghĩa bảo mật đối với sự an toàn tâm lý của cả nhóm “Để mọi người có thể chia sẻ thoải mái, chúng ta cần tôn trọng và giữ kín những gì được nói trong nhóm”. Mời các thành viên cùng thảo luận và thống nhất nguyên tắc chung. Chuyển từ “quy định” sang “thỏa thuận” tăng tính tự giác và trách nhiệm.

Hình thức cụ thể hóa cam kết: thống nhất quy ước nhóm bằng lời; viết bảng nội quy chung; ký cam kết nếu cần (tùy độ tuổi và tính chất nhóm). Linh hoạt, tránh nặng nề tính hành chính. Cốt lõi bảo mật không phải để “kiểm soát nhau” mà để bảo vệ lẫn nhau.

Củng cố nguyên tắc trong quá trình hoạt động: thường xuyên nhắc lại tinh tế, đặc biệt khi có nội dung nhạy cảm được chia sẻ. Hướng dẫn cách chia sẻ an toàn có thể nói về trải nghiệm của mình mà không cần nêu tên người khác liên quan. Có dấu hiệu vi phạm can thiệp kịp thời để bảo vệ môi trường nhóm.

Làm rõ ngoại lệ của bảo mật: tương tự tư vấn cá nhân nếu có nguy cơ gây hại cho bản thân hoặc người khác, thông tin có thể được chia sẻ với bên có trách nhiệm để đảm bảo an toàn. Minh bạch ngay từ đầu giúp xây dựng môi trường nhóm an toàn, tin cậy nhưng không ảo tưởng về sự tuyệt đối.

Câu 115. Khi có người phản ánh nhân sự phụ trách công tác TVTLLHĐ làm lộ thông tin của người học hoặc có cách ứng xử không phù hợp, người đứng đầu cơ sở giáo dục cần dựa vào những quy định nào để xử lý?

Trả lời:

Xử lý phản ánh dựa trên ba căn cứ song hành quy định chuyên ngành giáo dục, đạo đức nghề nghiệp, pháp luật bảo vệ dữ liệu cá nhân cần khách quan, thận trọng, có quy trình rõ ràng.

Căn cứ quy định chuyên ngành và quy chế nội bộ: Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT là cơ sở trực tiếp xác định hành vi bị phản ánh có vi phạm nguyên tắc nghề nghiệp hay không; mức độ vi phạm (vô ý, thiếu thận trọng, cố ý). Đối chiếu quy định nội bộ của nhà trường (quy chế làm việc, quy định bảo mật, quy trình tư vấn) làm rõ trách nhiệm cụ thể của cá nhân liên quan.

Căn cứ pháp luật và đạo đức nghề nghiệp: thông tin trong hồ sơ tư vấn thuộc loại dữ liệu nhạy cảm nếu lộ không đúng quy định có thể không chỉ vi phạm nội bộ mà còn liên quan trách nhiệm pháp lý theo các quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân (Nghị định số 13/2023/NĐ-CP). Đối chiếu với các quy định về đạo đức nghề nghiệp trong lĩnh vực tâm lý - tham vấn.

Quy trình xử lý khách quan: tiếp nhận thông tin phản ánh → tiến hành xác minh (thu thập thông tin từ các bên liên quan, xem xét hồ sơ, làm việc trực tiếp với nhân sự bị phản ánh) → đảm bảo không làm lộ thêm thông tin nhạy cảm của người học. Trường hợp cần thành lập tổ xác minh hoặc tham vấn ý kiến chuyên môn.

Hình thức xử lý theo mức độ vi phạm và hậu quả: từ nhắc nhở, yêu cầu rút kinh nghiệm, bồi dưỡng lại về chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp, đến các hình thức xử lý kỷ luật theo quy định nếu vi phạm nghiêm trọng.

Khắc phục hậu quả và phòng ngừa tái diễn: hỗ trợ người học bị ảnh hưởng (trấn an tâm lý, bảo vệ quyền lợi, khôi phục niềm tin). Rà soát và hoàn thiện quy chế bảo mật, quy trình tư vấn, công tác giám sát chuyên môn. Tăng cường tập huấn về đạo đức nghề nghiệp và bảo vệ dữ liệu cá nhân cho đội ngũ.

Câu 116. Tại mỗi buổi tư vấn, nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ ghi vào nhật ký như thế nào để thể hiện được diễn biến của ca mà không làm lộ thông tin riêng tư, bí mật cá nhân của người học nếu hồ sơ bị người khác xem?

Trả lời:

Nhật ký phản ánh trung thực diễn biến chuyên môn nhưng phải đủ an toàn nếu hồ sơ được truy cập phải khái quát hóa, không ghi chi tiết câu chuyện cá nhân.

Cấu trúc nhật ký theo yếu tố chuyên môn cốt lõi: mục tiêu buổi làm việc; tóm tắt vấn đề chính (mức khái quát); diễn biến tâm lý nổi bật (nhận thức, cảm xúc, hành vi); các can thiệp đã thực hiện; phản ứng của người học; định hướng buổi tiếp theo. Thể hiện rõ tiến trình mà không cần đưa vào chi tiết nhạy cảm hoặc nhận diện cụ thể. Dùng Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT.

Ngôn ngữ trung tính và khái quát hóa: thay vì ghi cụ thể tên người liên quan, địa điểm, sự kiện chi tiết, dùng các diễn đạt khái quát “mâu thuẫn trong gia đình”, “áp lực từ mối quan hệ cá nhân”, “trải nghiệm tiêu cực trong quá khứ”. Hạn chế trích dẫn nguyên văn lời nói của người học, đặc biệt nội dung nhạy cảm.

Biện pháp kỹ thuật bảo mật: sử dụng mã số thay tên thật; tách riêng thông tin hành chính và nội dung chuyên môn; lưu một số thông tin nhạy cảm ở dạng tối giản. Trường hợp cần ghi nhận chi tiết hơn cho mục đích chuyên môn đảm bảo hồ sơ lưu trữ ở mức bảo mật cao, chỉ người có thẩm quyền trực tiếp tiếp cận.

Tự kiểm tra mức bảo mật: đặt câu hỏi “Nếu một người có thẩm quyền nhưng không trực tiếp tham vấn đọc phần ghi này, họ có thể hiểu được tiến trình mà không xâm phạm đời sống riêng tư của người học không?”. Nếu câu trả lời là “có” cách ghi đã đạt cân bằng giữa đủ thông tin và bảo mật.

Yêu cầu chung của ghi chép: nhất quán, ngắn gọn, chính xác, có hệ thống. Tránh ghi chép cảm tính, suy diễn, đưa vào nhận định cá nhân chưa có căn cứ.

3.2. Đạo đức và ranh giới nghề nghiệp

Câu 117. Với trường hợp nhân sự phụ trách công tác TVTLHD đã tư vấn, hỗ trợ cho người học vượt quá khả năng chuyên môn của mình thay vì chuyển gửi kịp thời, thì ai là người cần phải chịu trách nhiệm trong trường hợp này? Và người đứng đầu cơ sở giáo dục cần chuẩn bị gì để không xảy ra trường hợp này?

Trả lời:

Trách nhiệm trong tình huống này mang tính liên đới cá nhân chịu trách nhiệm trực tiếp về quyết định chuyên môn, nhà trường chịu trách nhiệm hệ thống tạo điều kiện.

Trách nhiệm trực tiếp của nhân sự phụ trách: chịu trách nhiệm chính nếu không nhận diện được giới hạn chuyên môn của mình hoặc đã nhận diện nhưng không thực hiện chuyển gửi theo quy định. Biết khi nào cần chuyển tuyến là một năng lực cốt lõi. Chậm chuyển tuyến dẫn đến hệ quả tiêu cực (tình trạng người học xấu đi, bỏ lỡ can thiệp kịp thời) sai sót chuyên môn, có thể vi phạm nguyên tắc nghề nghiệp.

Trách nhiệm gián tiếp của người đứng đầu và hệ thống quản lý: chưa thiết lập đầy đủ điều kiện đảm bảo cho hoạt động tư vấn đúng chuẩn chưa có quy trình rõ ràng về đánh giá mức độ khó khăn và tiêu chí chuyển tuyến; chưa tổ chức tập huấn, giám sát chuyên môn; chưa xây dựng mạng lưới kết nối với cơ sở chuyên môn bên ngoài. Sai sót cá nhân phản ánh khoảng trống trong hệ thống.

Xây dựng quy trình chuyên môn rõ ràng: quy định cụ thể các ngưỡng cần chuyển tuyến (mức độ nguy cơ, không đáp ứng can thiệp sau một thời gian nhất định). Lập Mẫu số 03 (Phiếu chuyển dịch vụ) ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT khi đến ngưỡng.

Tập huấn, bồi dưỡng và giám sát chuyên môn thường xuyên: nhận diện giới hạn chuyên môn, kỹ năng đánh giá và quyết định chuyển gửi. Thiết lập cơ chế trao đổi ca, tham vấn đồng nghiệp, kết nối chuyên gia để nhân sự không phải “tự xử lý một mình”.

Mạng lưới liên kết với cơ sở chuyên môn bên ngoài: cơ sở y tế, chuyên gia tâm lý có sẵn danh sách đối tác tin cậy, nhân sự tư vấn chủ động và ít do dự hơn trong việc chuyển gửi.

Văn hóa chuyên môn an toàn: chuyển tuyến không bị xem là “thiếu năng lực” mà là quyết định đúng đắn vì lợi ích người học. Khi nhân sự cảm thấy được hỗ trợ, không bị áp lực phải “giữ ca bằng mọi giá”, sẽ dễ tuân thủ quy trình hơn.

Câu 118. Nhân sự phụ trách công tác tư vấn học đường nhận ra mình đang có quan hệ hai chiều với người học: đang tư vấn người học là người quen, cựu học viên hoặc có liên quan đến lợi ích cá nhân. Nguyên tắc đạo đức nghề nghiệp yêu cầu xử lý xung đột lợi ích này theo hướng nào? Và việc chuyển giao ca cho đồng nghiệp khác được thực hiện ra sao để người học không cảm thấy bị bỏ rơi?

Trả lời:

Quan hệ hai chiều (dual relationship) là xung đột lợi ích tiềm ẩn cần xử lý sớm chuyển giao ca khi cần là chuẩn mực đạo đức, không phải dấu hiệu thiếu năng lực.

Nguyên tắc xử lý xung đột lợi ích: nhận diện sớm đánh giá mức độ giảm thiểu hoặc loại bỏ. Tự xem xét liệu mối quan hệ có ảnh hưởng đến sự khách quan, công bằng hoặc ranh giới nghề nghiệp. Nếu có khả năng ảnh hưởng đến quyết định chuyên môn chuyển giao ca cho người khác là lựa chọn phù hợp.

Trao đổi minh bạch với người học trước khi chuyển giao: cách diễn đạt trung tính, bảo vệ mối quan hệ “Do có một số yếu tố liên quan đến mối quan hệ quen biết trước đây, thầy cô nghĩ rằng em sẽ nhận được sự hỗ trợ khách quan và tốt hơn nếu làm việc với một người khác trong phòng tư vấn”. Người học hiểu việc chuyển giao là vì lợi ích của họ, không phải bị từ chối.

Chuyển giao có kế hoạch và đồng thuận: giới thiệu rõ người tiếp nhận (trình độ, vai trò); tổ chức buổi gặp chuyển tiếp (handover) nếu phù hợp để người học làm quen, giảm cảm giác gián đoạn. Bàn giao thông tin chuyên môn cần thiết theo nguyên tắc bảo mật và tối thiểu, tránh để người học phải “kê lại từ đầu”.

Duy trì cảm giác được hỗ trợ liên tục: nhân sự ban đầu khẳng định việc chuyển giao không làm mất đi sự quan tâm của nhà trường; nếu cần, vẫn có thể hỗ trợ ở mức phù hợp (không trực tiếp tham vấn). Sự chuyển tiếp “mềm” giúp người học không cảm thấy bị đẩy đi.

Phòng ngừa cấp tổ chức: nhà trường xây dựng quy định rõ về xung đột lợi ích và mối quan hệ hai chiều; cơ chế báo cáo và hỗ trợ khi nhân sự gặp tình huống này. Khi nguyên tắc đạo đức được hiểu đúng và áp dụng nhất quán, xử lý xung đột lợi ích trở thành phần bình thường của thực hành chuyên môn.

Câu 119. Nhân sự phụ trách công tác tư vấn học đường nhận ra mình đang làm việc với một ca vượt quá năng lực chuyên môn hiện tại của mình nhưng lo ngại rằng từ chối hoặc chuyển tuyến ngay sẽ làm người học mất tin tưởng. Đạo đức nghề nghiệp yêu cầu xử lý tình huống này như thế nào? Và ranh giới giữa cố gắng học hỏi thêm để xử lý và có trách nhiệm chuyển gửi ngay được xác định dựa trên tiêu chí nào?

Trả lời:

Đặt lợi ích và an toàn của người học lên trên mong muốn “giữ ca” biết dừng đúng lúc là biểu hiện của năng lực chuyên môn, không phải sự thiếu năng lực.

Chuyển tiếp có trách nhiệm thay vì từ chối đột ngột: trao đổi minh bạch theo hướng bảo vệ mối quan hệ “Tình huống hiện tại cần mức hỗ trợ chuyên sâu hơn và việc kết nối với chuyên gia phù hợp sẽ giúp em được hỗ trợ tốt nhất”. Nhấn mạnh đây là một bước tiến trong hỗ trợ, không phải sự từ chối. Khi người học cảm nhận sự chân thành và trách nhiệm, niềm tin được duy trì hoặc củng cố.

Bốn tiêu chí xác định ranh giới chuyển tuyến: (1) mức độ nguy cơ có dấu hiệu tự hại, mất kiểm soát, rối loạn nặng → chuyển tuyến ngay, không chờ; (2) mức độ phức tạp đòi hỏi chẩn đoán chuyên sâu, can thiệp lâm sàng vượt đào tạo hiện có → chuyển gửi; (3) hiệu quả can thiệp hiện tại đã làm việc thời gian hợp lý không tiến triển hoặc xấu đi → thay đổi hướng; (4) nguồn lực hỗ trợ sẵn có có thể tham vấn chuyên gia, làm dưới giám sát chuyên môn → tiếp tục trong phạm vi nhất định; không có → chuyển gửi.

Tham vấn đồng nghiệp hoặc giám sát chuyên môn trước khi quyết định: không tự đặt mình vào thế “một mình xử lý”. Bước trung gian cần thiết giúp đánh giá khách quan hơn về năng lực và nhu cầu của ca, vừa nâng cao chuyên môn, vừa giảm nguy cơ sai sót.

Quá trình chuyển tuyến có chuẩn bị và có hỗ trợ: giới thiệu rõ ràng cơ sở/chuyên gia phù hợp; giải thích lý do; hỗ trợ kết nối ban đầu; duy trì liên hệ ở mức

phù hợp trong giai đoạn chuyên tiếp. Lập Mẫu số 03 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT.

Đặc thù nghề nghiệp: ranh giới được xác định không phải bởi sự tự tin chủ quan của người làm nghề mà bởi mức độ đáp ứng nhu cầu của người học một cách an toàn, hiệu quả và đúng chuẩn mực chuyên môn.

Câu 120. Người học đề nghị thêm kết bạn mạng xã hội, nhắn tin ngoài giờ hoặc gặp riêng bên ngoài trường với lý do “chỉ tin tưởng mình thôi”. Nhân sự phụ trách công tác tư vấn học đường thiết lập và duy trì ranh giới nghề nghiệp trong tình huống này như thế nào để từ chối một cách rõ ràng nhưng không làm người học cảm thấy bị bỏ rơi hoặc mất đi chỗ dựa duy nhất họ đang có?

Trả lời:

Ranh giới nghề nghiệp là điều kiện để hỗ trợ tốt từ chối rõ ràng nhưng có lựa chọn thay thế, không né tránh, không trả lời mơ hồ.

Từ chối rõ ràng nhưng mang tính hỗ trợ: kết hợp khẳng định nguyên tắc và thể hiện sự quan tâm “Thầy cô rất trân trọng việc em tin tưởng, nhưng để đảm bảo an toàn và hiệu quả cho việc hỗ trợ, thầy cô chỉ làm việc với em trong khuôn khổ tư vấn của nhà trường...”. Ranh giới không phải sự xa cách cá nhân mà là điều kiện để hỗ trợ tốt hơn.

Giải thích ý nghĩa của ranh giới nghề nghiệp: không kết bạn mạng xã hội hay không liên hệ ngoài giờ không có nghĩa từ chối người học nhằm giữ cho mối quan hệ tư vấn luôn rõ ràng, an toàn, không bị ảnh hưởng bởi yếu tố cá nhân. Khi người học hiểu lý do phía sau, dễ chấp nhận hơn.

Cung cấp lựa chọn thay thế: thống nhất các kênh liên hệ chính thức (lich hẹn, email, số điện thoại công việc nếu được phép); hướng dẫn cách tìm kiếm hỗ trợ khi cần (phòng tư vấn, đường dây nóng, người hỗ trợ khác trong trường). Nếu lo lắng về khoảng thời gian giữa các buổi, cùng xây dựng kế hoạch tự hỗ trợ hoặc lịch hẹn phù hợp hơn.

Khai thác sự phụ thuộc trong tham vấn: khi người học thể hiện “chỉ tin tưởng mình thôi”, đây là một nội dung cần đưa vào tham vấn. Khai thác nhẹ nhàng điều gì khiến người học khó tin tưởng người khác và từng bước giúp họ mở rộng mạng lưới hỗ trợ. Mục tiêu của tư vấn không phải là trở thành “chỗ dựa duy nhất” mà giúp người học phát triển tính tự chủ.

Duy trì ranh giới nhất quán: đã từ chối kết bạn mạng xã hội nhưng lại nhắn tin riêng ngoài giờ, hoặc thỉnh thoảng gặp riêng tạo thông điệp mâu thuẫn, ranh giới mờ nhạt. Sự nhất quán giúp người học cảm thấy an toàn và dự đoán được, thay vì bối rối.

Câu 121. Nhân sự phụ trách công tác tư vấn học đường nhận ra trong buổi tư vấn mình đang có những phản ứng cảm xúc mạnh với người học, có thể là đồng cảm thái quá, bực bội không giải thích được hoặc muốn bảo vệ người học như người thân. Đây là hiện tượng gì trong thực hành tư vấn tâm lý? Và làm thế nào để nhận ra và xử lý những phản ứng này mà không để ảnh hưởng đến chất lượng và tính khách quan của tiến trình tư vấn?

Trả lời:

Phản chuyển di (countertransference) là hiện tượng bình thường, không phải sai sót vấn đề là khả năng nhận diện và kiểm soát để không ảnh hưởng đến tính khách quan của tiến trình.

Nhận diện hiện tượng phản chuyển di: phản ứng cảm xúc, suy nghĩ của người làm nghề phát sinh trong quá trình tương tác với người học, có thể bắt nguồn từ trải nghiệm cá nhân, giá trị riêng hoặc sự cộng hưởng với câu chuyện của người học. Dấu hiệu cảm xúc mạnh vượt mức bình thường của tình huống; xu hướng thiên lệch (quá bảo vệ hoặc quá phê phán); khó giữ ranh giới nghề nghiệp; mong muốn can thiệp thay cho người học thay vì hỗ trợ họ tự giải quyết.

Tự nhận thức trong khi làm việc (in-session awareness): khi nhận thấy cảm xúc thay đổi đột ngột hoặc kéo dài, tự “đánh dấu” trong đầu rằng đây là phản ứng cá nhân; điều chỉnh nhịp độ chậm lại, quay về lắng nghe và đặt câu hỏi thay vì phản ứng theo cảm xúc.

Phản tư chuyên môn sau buổi làm việc (reflection): tự hỏi cảm xúc này xuất phát từ đâu, có liên quan đến trải nghiệm cá nhân không, đang ảnh hưởng như thế nào đến cách hiểu và hỗ trợ người học. Quá trình này chuyển phản ứng cảm xúc thành dữ liệu có ích, thay vì để nó chi phối tiến trình.

Tham vấn đồng nghiệp hoặc giám sát chuyên môn: trao đổi (trong khuôn khổ bảo mật) giúp có thêm góc nhìn khách quan, nhận diện những điểm “mù” trong nhận thức và điều chỉnh cách tiếp cận. Phản chuyển di mạnh, kéo dài hoặc ảnh hưởng rõ rệt đến quyết định chuyên môn cần nhắc chuyên gia ca.

Duy trì ranh giới nghề nghiệp: xuất hiện xu hướng “cứu giúp” hoặc “bảo vệ quá mức” quay lại mục tiêu của tư vấn là giúp người học phát triển năng lực tự giải quyết, không phụ thuộc vào người tư vấn.

Tự chăm sóc và phát triển bản thân lâu dài: tham gia giám sát định kỳ, đào tạo nâng cao, quản lý cảm xúc cá nhân. Khi người làm nghề hiểu rõ bản thân và có nền tảng ổn định, khả năng nhận diện và xử lý phản chuyển di hiệu quả hơn.

Câu 122. Nhân sự phụ trách công tác tư vấn học đường nhận thấy mình đang có dấu hiệu kiệt sức nghề nghiệp sau nhiều ca nặng liên tiếp như mất sự đồng cảm, né tránh ca mới, khó ngủ. Cần làm gì để tự chăm sóc, phục hồi? Và trách nhiệm bố trí giám sát chuyên môn định kỳ để phòng ngừa kiệt sức thuộc về ai trong hệ thống tổ chức của cơ sở giáo dục?

Trả lời:

Kiệt sức nghề nghiệp không thể giải quyết chỉ bằng nỗ lực cá nhân cần kết hợp tự chăm sóc và trách nhiệm tổ chức trong việc đảm bảo điều kiện làm việc.

Tự nhận diện và thừa nhận tình trạng: thay vì cố gắng “chịu đựng”. Chủ động điều chỉnh khối lượng công việc trong ngắn hạn (giảm số ca, tạm dừng nhận ca mới nếu cần), tạo khoảng nghỉ thực sự để phục hồi thể chất và cảm xúc. Duy trì giấc ngủ, vận động, thực hành thư giãn, hoặc tham gia các hoạt động cá nhân có ý nghĩa.

Tự chăm sóc ở mức chuyên môn: tham vấn đồng nghiệp, tham gia giám sát chuyên môn (supervision), hoặc tìm đến hỗ trợ tâm lý cho chính mình giúp “giải tỏa” áp lực tích lũy từ các ca khó. Đặc biệt quan trọng vì cảm xúc của người làm nghề thường bị dồn nén nếu không có không gian xử lý phù hợp.

Thiết lập lại ranh giới nghề nghiệp và nhịp độ làm việc: kiệt sức thường đi kèm với “cho đi quá mức” hoặc khó tách biệt giữa công việc và đời sống cá nhân. Quay lại các nguyên tắc làm việc trong khung giờ rõ ràng, không ôm quá nhiều trách nhiệm vượt khả năng, chấp nhận rằng không thể giải quyết tất cả mọi ca.

Trách nhiệm tổ chức của người đứng đầu: xây dựng cơ chế hỗ trợ tổ chức giám sát chuyên môn thường xuyên; phân bổ khối lượng ca hợp lý; tạo điều kiện cho nhân sự được đào tạo và nghỉ ngơi; có quy trình luân chuyển hoặc hỗ trợ khi gặp ca nặng kéo dài.

Môi trường làm việc an toàn về tâm lý: nhân sự có thể chia sẻ khó khăn mà không lo bị đánh giá là “yếu kém”. Khi việc tìm kiếm hỗ trợ được xem là bình thường và cần thiết, nguy cơ kiệt sức giảm đáng kể.

Câu 123. Người đứng đầu CSGDDH hoặc CSGDNN muốn xây dựng cơ chế giám sát chuyên môn định kỳ cho toàn bộ nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ và CVHT kiêm nhiệm tư vấn. Căn cứ vào quy định hiện hành và chuẩn mực nghề nghiệp trong lĩnh vực tư vấn tâm lý thì mô hình giám sát chuyên môn nào phù hợp với bối cảnh Việt Nam hiện nay, bao gồm: ai giám sát, tần suất bao nhiêu và nội dung giám sát gồm những gì?

Trả lời:

Mô hình giám sát chuyên môn cần thiết kế đa tầng, thường xuyên, chuẩn hóa nội dung; đồng thời phân định rõ vai trò khác nhau của nhân sự phụ trách (tư vấn, can thiệp) và CVHT (phát hiện, giới thiệu).

Phân định vai trò trước khi thiết kế giám sát: theo Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT, nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ chịu trách nhiệm tiếp nhận, đánh giá, can thiệp và lập Mẫu số 03 chuyển gửi, đây là đối tượng của giám sát chuyên môn (clinical supervision) đầy đủ. CVHT chỉ phát hiện sớm và giới thiệu người học đến nhân sự phụ trách, không tham gia tư vấn ca; giám sát đối với CVHT tập trung vào kỹ năng nhận diện dấu hiệu và quy trình giới thiệu, không phải kỹ thuật tư vấn lâm sàng.

Mô hình giám sát kết hợp: giám sát nội bộ theo cấp (hierarchical supervision) kết hợp giám sát đồng cấp theo nhóm (peer/group supervision). Giám sát nội bộ do chuyên viên/tổ trưởng/nhà chuyên môn có đào tạo bài bản đảm nhiệm vai trò hướng dẫn chuyên môn; giám sát đồng cấp giúp chia sẻ ca, phản tư và giảm tải áp lực nghề nghiệp.

Ba cấp độ giám sát: (1) giám sát chuyên môn chính (senior supervisor): người có đào tạo sâu về tâm lý học đường/tham vấn (thạc sĩ trở lên hoặc tương đương), định hướng chuyên môn và xử lý các ca phức tạp; (2) giám sát điều phối tại đơn vị (unit coordinator): trưởng/phó bộ phận phụ trách TVTLHĐ, phân ca, theo dõi tiến trình, đảm bảo quy trình; (3) giám sát đồng nghiệp (peer supervision): nhóm nhân sự tư vấn trao đổi định kỳ để phản tư và hỗ trợ lẫn nhau.

Tần suất giám sát theo nguyên tắc “định kỳ và theo nhu cầu”: giám sát nhóm 2-4 tuần/lần để rà soát các ca đang xử lý và chia sẻ khó khăn chung; giám sát cá nhân với nhân sự phụ trách ca nặng hoặc mới vào nghề thực hiện hàng tuần hoặc theo ca (case-based supervision); giám sát đột xuất khi xuất hiện ca nguy cơ cao (tự hại, bạo lực, rối loạn nặng, vượt năng lực xử lý). Đối với CVHT, giám sát tập trung vào kỹ năng nhận diện và quy trình giới thiệu, áp dụng tần suất theo chu kỳ học kỳ.

Nội dung giám sát: (1) giám sát ca lâm sàng (case review): đánh giá cách tiếp cận, chẩn đoán sơ bộ, kế hoạch can thiệp, kỹ thuật sử dụng và tiến trình thay đổi của người học; (2) giám sát quy trình và đạo đức nghề nghiệp: bảo mật thông tin, ranh giới nghề nghiệp, chuyên tuyến, xử lý xung đột lợi ích; (3) giám sát năng lực và phát triển chuyên môn: xác định điểm mạnh, hạn chế, nhu cầu đào tạo bổ sung; (4) tự chăm sóc nghề nghiệp (self-care): phòng ngừa kiệt sức.

Tích hợp giám sát vào quản lý chất lượng nhà trường: không phải hoạt động tự nguyện. Người đứng đầu cơ sở giáo dục đảm bảo giám sát được tích hợp vào kế hoạch công tác năm, có lịch cố định, có biên bản ghi nhận và có cơ chế phản hồi cải tiến.

Câu 124. Trong thực tế, người đứng đầu cơ sở giáo dục có thể giao thêm nhiệm vụ phụ trách công tác TVTLHĐ cho CVHT (CVHT kiêm Nhân sự phụ trách). Người trong tình huống này cần làm gì để giữ rõ hai vai trò khi cùng làm việc với một người học, tránh trộn lẫn quyết định CVHT và quyết định tư vấn tâm lý?

Trả lời:

Khi một người đảm nhận cả vai CVHT và Nhân sự phụ trách TVTLHĐ, ranh giới giữa hai vai phải được duy trì rõ ràng trong từng tương tác không tự động hợp nhất chỉ vì cùng một người.

Minh bạch hai vai với người học và khai báo rõ ở mỗi buổi gặp: ngay tiếp xúc lần đầu, giải thích hai vai trò khác nhau (CVHT định hướng học tập; Nhân sự phụ trách tư vấn tâm lý), mục đích khác, phạm vi bảo mật khác. Mở đầu mỗi buổi xác định vai “Hôm nay thầy cô gặp em với tư cách CVHT để bàn về kế hoạch học tập” hoặc “Buổi này là buổi tư vấn tâm lý theo quy trình của phòng tư vấn”. Người học biết rõ đang trong tương tác nào, kỳ vọng và quy tắc nào áp dụng.

Tách hồ sơ và ghi chép theo từng vai: sổ CVHT (theo dõi học thuật, định hướng học tập, kế hoạch học) lưu riêng; hồ sơ tư vấn dùng Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT lưu trong phòng tư vấn. Tuyệt đối không trộn không ghi vấn đề tâm lý vào sổ CVHT, không ghi tiến độ học tập vào nhật ký tư vấn.

Tách lịch và không gian khi có thể: giờ tiếp CVHT định kỳ (theo lớp, theo nhóm) khác giờ tư vấn ca (theo lịch hẹn cá nhân). Nếu được, dùng phòng làm việc khác nhau cho hai vai. Tránh trao đổi tâm lý xen lẫn trong buổi tiếp CVHT thông thường.

Nguyên tắc sử dụng thông tin chéo: thông tin biết được trong vai tư vấn KHÔNG được dùng làm căn cứ cho quyết định CVHT (không vì biết người học có lo âu mà giảm yêu cầu học thuật cho riêng họ); thông tin từ vai CVHT chỉ được đưa vào tư vấn khi người học đồng ý hoặc khi có nguy cơ an toàn rõ ràng.

Xung đột vai trò khi nào chuyển ca tư vấn: nếu người học thuộc nhóm CVHT trực tiếp và xuất hiện yếu tố nhạy cảm (xung đột riêng tư, khó giữ ranh giới chuyên môn), chuyển ca tư vấn cho nhân sự khác trong phòng tư vấn (nếu có), giữ vai CVHT bình thường. Trường hợp đơn vị chỉ có một nhân sự kiêm nhiệm tham vấn chuyên gia bên ngoài hoặc lập Mẫu số 03 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT chuyển tuyến.

Giám sát chuyên môn theo từng vai: vai CVHT theo cơ chế của đơn vị (sinh hoạt chuyên môn CVHT, hội thảo CVHT). Vai Nhân sự phụ trách theo cơ chế giám sát

chuyên môn tư vấn (clinical supervision) như Câu 124. Hai cơ chế giám sát không thay thế nhau.

CHỦ ĐỀ 4. CÁC TÌNH HUỐNG MINH HỌA TRONG TƯ VẤN TÂM LÝ HỌC ĐƯỜNG TẠI CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC VÀ CƠ SỞ GIÁO DỤC NGHỀ NGHIỆP

1. VẤN ĐỀ HỌC TẬP

Tình huống 1. Sinh viên năm nhất từng là học sinh giỏi bị sốc khi lên đại học

Mô tả: A, sinh viên năm nhất ngành Công nghệ thông tin, từng là học sinh giỏi THPT. Lên đại học, em bị sốc trước khối lượng bài tập lớn và yêu cầu tự học cao. Xa nhà lần đầu, chưa thích nghi, thường xuyên nhớ nhà và khó tập trung. Sau hai tháng, điểm giữa kỳ thấp, em thức khuya nhưng học không hiệu quả, bắt đầu nghi học không lý do và nghi ngờ năng lực bản thân. Em tìm đến Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHD trong tâm trạng mất phương hướng.

Yêu cầu: Với vai trò nhân sự phụ trách công tác TVTLHD, anh/chị hãy phân tích ca và xây dựng kế hoạch hỗ trợ A, làm rõ vấn đề trọng tâm, mức độ nguy cơ và thời điểm cần phối hợp với CVHT.

Trả lời:

A đang trải qua khủng hoảng tâm lý sâu do “sốc” môi trường khi chuyển tiếp từ bậc phổ thông lên đại học. Khó khăn là sự đan xen giữa thiếu hụt phương pháp học thuật và rào cản tâm lý (xa nhà, cô đơn, sợ bị đánh giá). Mức độ nguy cơ trung bình; nếu không can thiệp, nguy cơ bỏ học là rất lớn.

Giai đoạn 1. Tiếp nhận và đánh giá

Lắng nghe, không phán xét: tạo không gian an toàn để A chia sẻ toàn bộ cảm xúc và khó khăn hiện tại.

Thu thập thông tin: kết quả học tập, thói quen sinh hoạt, mối quan hệ bạn bè, nỗi lo cụ thể nhất của em.

Xác định vấn đề cốt lõi: tách bạch khó khăn học thuật (phương pháp học, quản lý thời gian) và rào cản tâm lý (cô đơn, mất tự tin). Mức độ nguy cơ trung bình; lưu ý dấu hiệu trầm cảm nhẹ nếu có.

Giai đoạn 2. Can thiệp

Bình thường hóa cảm giác sốc: giúp A hiểu rất nhiều tân sinh viên gặp khó khăn tương tự khi chuyển cấp, đây không phải dấu hiệu em thiếu năng lực.

Phân tách và ưu tiên: can thiệp tâm lý trước (giảm tự trách, củng cố tự tin). Sau khi em ổn định, mới hướng dẫn kỹ năng học tập đại học (chia nhỏ nhiệm vụ, quản lý thời gian, phương pháp tự học).

Mỗi buổi kết thúc bằng một hành động nhỏ: A tự cam kết thực hiện trước buổi tiếp theo.

Giai đoạn 3. Lượng giá và kết thúc

Đánh giá sau mỗi buổi: mức lo âu có giảm không, A đã thực hiện được hành động nhỏ đã cam kết không.

Kết thúc: khi A ổn định cảm xúc, tự tin hơn và đi học đều trở lại. Nếu không tiến triển sau vài buổi, xem xét điều chỉnh hướng can thiệp hoặc chuyển gửi theo Mẫu số 03.

Ghi Nhật ký: theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi buổi; lưu trữ bảo mật theo quy định.

Phối hợp

Với sự đồng ý của A: kết nối với CVHT để được hướng dẫn phương pháp học đại học, tuyệt đối giữ bảo mật chi tiết tâm lý mà em đã chia sẻ.

Phân công trách nhiệm

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ: tiếp nhận, đánh giá, can thiệp tâm lý và hướng dẫn kỹ năng học tập cho A; lưu hồ sơ bảo mật.

CVHT: phối hợp theo dõi kết quả học tập, giữ kết nối và động viên A trong phạm vi vai trò.

Đơn vị phụ trách công tác sinh viên: hỗ trợ A tiếp cận các hoạt động hòa nhập, câu lạc bộ, nhóm bạn cùng ngành.

Tình huống 2. Lo âu thực tập và áp lực gia đình

Mô tả: B, sinh viên năm hai ngành Điều dưỡng, đang thực tập tại bệnh viện. Em gặp khó khăn khi vừa học lý thuyết vừa thực hành lâm sàng, thường bị điều dưỡng trưởng nhắc nhở vì thao tác chậm. Em liên tục so sánh với bạn bè, cảm thấy không đủ năng lực. Trước mỗi buổi thực tập, em mất ngủ, bồn chồn, thậm chí buồn nôn và có ý định xin dừng thực tập. Gia đình đã đầu tư rất nhiều nên em không dám chia sẻ. Em tìm đến Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHĐ và yêu cầu không để CVHT hay giảng viên biết.

Yêu cầu: Với vai trò nhân sự phụ trách, anh/chị hãy xác định ranh giới giữa lo âu thực tập bình thường và lo âu cần can thiệp, đồng thời xử lý yêu cầu bảo mật của B.

Trả lời:

Biểu hiện của B (mất ngủ, bồn chồn, buồn nôn, muốn bỏ ngành) đã vượt quá lo âu thích nghi bình thường. Mức độ nguy cơ trung bình. Rào cản lớn nhất là nỗi sợ bị đánh giá kém và sợ lộ thông tin.

Giai đoạn 1. Tiếp nhận và đánh giá

Lắng nghe, không phán xét: khẳng định ngay nguyên tắc bảo mật để B yên tâm chia sẻ.

Sử dụng thang đo GAD-7: đánh giá mức độ lo âu (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2022a).

Xác định vấn đề cốt lõi: rối loạn lo âu liên quan áp lực thực tập lâm sàng; đáp ứng tâm lý đang ảnh hưởng đến chức năng thực hành. Làm rõ yêu cầu bảo mật và giải thích các ngoại lệ.

Giai đoạn 2. Can thiệp

Can thiệp tâm lý trước: dạy B kỹ thuật thư giãn tức thì (hít thở sâu, kiểm soát cơn lo âu) trước khi vào ca trực. Tái nhận thức các suy nghĩ tiêu cực về năng lực bản thân.

Xử lý yêu cầu bảo mật: khẳng định nguyên tắc bảo mật tuyệt đối. Cùng B cân nhắc lợi ích của việc chia sẻ “một phần thông tin cần thiết” (ví dụ: đang gặp vấn đề sức

khỏe cần điều chỉnh cường độ làm việc) cho giáo viên hướng dẫn, tuyệt đối không tự ý liên hệ nếu B chưa đồng ý.

Mỗi buổi kết thúc bằng một hành động nhỏ: B cam kết thực hiện trước buổi tiếp theo.

Giai đoạn 3. Lượng giá và kết thúc

Đánh giá: mức lo âu trước buổi thực tập có giảm không, B có thể thực hiện thủ thuật mà không hoảng loạn không.

Kết thúc: khi B kiểm soát được lo âu và quay lại thực tập. Nếu không tiến triển, xem xét chuyển gửi theo Mẫu số 03.

Ghi Nhật ký: theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi buổi; lưu trữ bảo mật theo quy định.

Phối hợp

Chỉ phối hợp với cơ sở thực tập khi có sự đồng ý của B và chỉ ở mức thông tin tối thiểu cần thiết để bảo vệ quyền lợi học tập của em.

Phân công trách nhiệm

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHD: tiếp nhận, đánh giá lo âu, can thiệp tâm lý và lưu hồ sơ bảo mật.

Giáo viên hướng dẫn thực tập: chỉ tiếp nhận thông tin khi B đồng ý, điều chỉnh cường độ thực hành phù hợp.

Đơn vị phụ trách công tác sinh viên và CVHT: phối hợp theo dõi, hỗ trợ B trong quá trình thực tập.

Tình huống 3. Chuyển ngành nhiều lần và mất định hướng

Mô tả: C đã thôi học sau năm nhất và hiện đang học năm hai ở ngành mới. Sau khi chuyển từ Kinh tế sang Truyền thông, em vẫn chưa cảm thấy phù hợp và lại muốn học Công nghệ thông tin. Em vừa tiếc thời gian vừa thương bố mẹ nuôi ăn học tốn kém đã ba năm. Em lo sợ mọi quyết định của mình đều sai lầm, cảm thấy lạc lõng trong lớp mới. Gần đây em thường trì hoãn mọi việc, đêm nào cũng thức khuya trong trạng thái trống rỗng. Em đến Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHD nhưng yêu cầu tuyệt đối bảo mật vì sợ gia đình và bạn bè biết.

Yêu cầu: Với vai trò nhân sự phụ trách, anh/chị hãy phân tích các yếu tố tâm lý ảnh hưởng đến khả năng ra quyết định của C và xây dựng kế hoạch hỗ trợ định hướng nghề nghiệp phù hợp.

Trả lời:

C đang rơi vào trạng thái bế tắc: khủng hoảng định hướng nghề nghiệp kết hợp áp lực tâm lý tích tụ kéo dài. Khó khăn không chỉ là chọn ngành mà còn là cảm giác tội lỗi, sợ sai lầm, cô lập xã hội và trống rỗng. Mức độ nguy cơ trung bình.

Giai đoạn 1. Tiếp nhận và đánh giá

Lắng nghe và khẳng định bảo mật: ghi nhận sự dửng dưng của C khi chia sẻ.

Sàng lọc PHQ-9: đánh giá mức độ trầm cảm và trạng thái trống rỗng, trì hoãn kéo dài.

Xác định vấn đề cốt lõi: áp lực tâm lý (tội lỗi, sợ hãi) cần can thiệp trước; tư vấn hướng nghiệp chỉ thực sự có ý nghĩa khi tâm lý đã ổn định hơn.

Giai đoạn 2. Can thiệp

Ưu tiên can thiệp tâm lý trước: giải tỏa cảm giác tội lỗi với gia đình, sợ sai lầm mãn tính. Không vội bàn về hướng nghiệp trong các buổi đầu.

Khi tâm lý C đã ổn định hơn: sử dụng công cụ đánh giá sở thích và năng lực (Holland RIASEC hoặc tương đương) để phân tích căn cứ thực tế. Đặt câu hỏi giúp C tự cân nhắc thay vì áp đặt hướng đi.

Hỗ trợ kỹ năng giao tiếp với gia đình: hướng dẫn C cách chia sẻ quyết định với gia đình dựa trên dữ liệu thực tế, không phải cảm xúc.

Mỗi buổi kết thúc bằng một hành động nhỏ.

Giai đoạn 3. Lượng giá và kết thúc

Đánh giá: cảm giác tội lỗi và trống rỗng có giảm không, C có rõ hơn về bản thân không.

Kết thúc: khi C ổn định tâm lý và có đủ thông tin để ra quyết định có cơ sở. Nếu trầm cảm không cải thiện, xem xét chuyển gửi theo Mẫu số 03.

Ghi Nhật ký: theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi buổi; lưu trữ bảo mật theo quy định.

Phối hợp

Phân đánh giá sở thích và năng lực: có thể phối hợp với bộ phận tư vấn hướng nghiệp nếu trường có công cụ chuyên biệt hơn, với sự đồng ý của C.

Phân công trách nhiệm

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ: can thiệp tâm lý, sử dụng công cụ hướng nghiệp và lưu hồ sơ bảo mật.

CVHT: cung cấp thông tin về quy chế chuyển ngành, học vụ và đồng hành định hướng cùng C.

Gia đình: được C chủ động chia sẻ kế hoạch khi đã sẵn sàng, trên cơ sở tôn trọng quyền tự quyết.

Tình huống 4. Nhiều sinh viên năm nhất cùng gặp khó khăn học tập

Mô tả: Đầu học kỳ II, Trưởng đơn vị phụ trách công tác sinh viên nhận báo cáo từ Phòng Đào tạo: hơn 20% sinh viên năm nhất có điểm trung bình học kỳ I dưới 2.0. CVHT phản ánh sinh viên thường xuyên vắng mặt, ít chủ động liên hệ. Trong khi đó Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHĐ ghi nhận lượng sinh viên tự đến tăng đột biến nhưng chỉ có một chuyên viên bán thời gian.

Yêu cầu: Với vai trò Trưởng đơn vị phụ trách công tác sinh viên, anh/chị hãy đề xuất kế hoạch can thiệp cấp cơ sở: xác định thứ tự ưu tiên xử lý, phân công phối hợp giữa các bộ phận và kiến nghị giải pháp nhân sự cho Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHĐ.

Trả lời:

Đây là vấn đề mang tính hệ thống, đòi hỏi can thiệp đồng thời ở cấp cá nhân và cấp tổ chức. Tỷ lệ sinh viên nợ môn 20% và Tổ/bộ phận phụ trách đang quá tải là hai tín hiệu cần hành động ngay.

Bước 1. Phân loại và sàng lọc

Phân luồng nhanh: ưu tiên phát hiện ca khẩn cấp nguy cơ cao (trầm cảm, tự hại) để chuyển nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ xử lý cá nhân ngay.

Các ca khó khăn nhẹ đến trung bình: chuyển sang can thiệp nhóm diện rộng.

Bước 2. Can thiệp hệ thống

Can thiệp nhóm: phối hợp Phòng Đào tạo tổ chức buổi tọa đàm, chuyên đề “Phương pháp học đại học”, “Quản lý thời gian” cho sinh viên năm nhất hai ngành.

Nâng cao năng lực CVHT: tập huấn kỹ năng nhận diện dấu hiệu khó khăn tâm lý và sơ cứu tâm lý cơ bản để xử lý các trường hợp nhẹ ngay tại lớp, giảm tải cho Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHĐ.

Bước 3. Lượng giá và kiến nghị nhân sự

Đánh giá sau 4 tuần: tỷ lệ vắng mặt có giảm không, sinh viên có áp dụng được phương pháp học không.

Kiến nghị BGH: bổ sung ít nhất một nhân sự chuyên trách toàn thời gian cho Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHĐ; xây dựng mô hình hỗ trợ nhiều tầng để tránh quá tải.

Ghi Nhật ký: theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi buổi; lưu trữ bảo mật theo quy định.

Phân công trách nhiệm

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ: xử lý ca cá nhân nguy cơ cao và thiết kế nội dung buổi chuyên đề tâm lý.

CVHT: triển khai tọa đàm, theo dõi và giới thiệu kịp thời.

Phòng Đào tạo: cung cấp danh sách sinh viên nợ môn, hỗ trợ bố trí lịch tọa đàm.

2. VẤN ĐỀ VỀ GIỚI VÀ QUAN HỆ XÃ HỘI

Tình huống 5. Bị tống tiền bằng hình ảnh riêng tư

Mô tả: D, nữ sinh viên năm ba, nhận tin nhắn khiếm nhã từ tài khoản lạ kèm hình ảnh riêng tư, nghi bị quay lén từ phòng trọ cũ. Tài khoản liên tục đe dọa phát tán hình ảnh nếu em không thực hiện các yêu cầu. Em vô cùng lo sợ, không biết báo cho ai, sợ trình báo công an thì thông tin D rộng, sợ kể gia đình thì bị bắt về quê. Em tìm đến Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHĐ, nhấn mạnh mọi thông tin phải bảo mật tuyệt đối kể cả với BGH.

Yêu cầu: Với vai trò nhân sự phụ trách, anh/chị hãy xác định mức độ nguy cơ, xử lý yêu cầu bảo mật của D và đề xuất hướng hỗ trợ pháp lý trong khi vẫn tôn trọng quyền tự quyết của người học.

Trả lời:

D đang đối mặt với hành vi vi phạm pháp luật nghiêm trọng, đe dọa trực tiếp đến danh dự, an toàn và tâm lý. Mức độ nguy cơ tâm lý cao, áp lực liên tục từ người tố tụng làm tăng nguy cơ sang chấn.

Giai đoạn 1. Tiếp nhận và đánh giá

Sơ cứu tâm lý: lắng nghe, thấu cảm và khẳng định mạnh mẽ rằng D là nạn nhân, em không có lỗi trong việc bị quay lén.

Giải thích bảo mật hồ sơ: hồ sơ tư vấn được lưu trữ tách biệt hoàn toàn khỏi hồ sơ học vụ, không ai trong nhà trường được truy cập nếu không có căn cứ pháp lý.

Đánh giá mức độ đe dọa: đã có hành vi tố tụng cụ thể, cần xác định mức độ leo thang và nguy cơ tức thì.

Giai đoạn 2. Can thiệp

Phân tích rủi ro nếu tiếp tục im lặng: nhượng bộ kẻ tố tụng không bao giờ kết thúc, mà còn tăng nguy cơ bị kiểm soát lâu dài. Đây không phải áp đặt mà là cung cấp thông tin để D tự quyết định.

Hỗ trợ pháp lý từng bước: hướng dẫn cách thu thập bằng chứng (lưu tin nhắn, ảnh chụp màn hình). Trình bày quy trình trình báo công an một cách cụ thể, không ép buộc.

Cam kết đồng hành: nhân sự phụ trách sẽ hỗ trợ ổn định tinh thần trong suốt quá trình pháp lý nếu D quyết định trình báo.

Giai đoạn 3. Lượng giá và kết thúc

Đánh giá: D có ổn định hơn không, có bắt đầu thu thập bằng chứng không, mức lo âu có giảm không.

Kết thúc: khi tình huống pháp lý được xử lý và D phục hồi cảm giác an toàn. Nếu có dấu hiệu sang chấn tâm lý kéo dài, xem xét chuyển gửi theo Mẫu số 03.

Ghi Nhật ký: theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi buổi; lưu trữ bảo mật theo quy định.

Phối hợp

Với sự đồng ý của D: có thể thông báo mức tối thiểu cho BGH nếu có nguy cơ an toàn trực tiếp. Giới thiệu D đến cơ quan công an hoặc tổ chức hỗ trợ nạn nhân tội phạm mạng khi em sẵn sàng.

Phân công trách nhiệm

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ: sơ cứu tâm lý, ổn định tinh thần và đồng hành cùng D suốt quá trình; lưu hồ sơ tách biệt, bảo mật.

Người đứng đầu cơ sở giáo dục: được báo cáo để chỉ đạo phối hợp bảo vệ người học khi có nguy cơ an toàn.

Cơ quan công an: tiếp nhận trình báo và xử lý hành vi tố tụng theo quy định pháp luật; nhà trường hỗ trợ D thu thập bằng chứng.

Gia đình: được thông báo khi D đồng ý hoặc khi có nguy cơ mất an toàn, để cùng hỗ trợ.

Tình huống 6. Mâu thuẫn giữa tự quyết và áp lực hôn nhân sớm

Mô tả: S, nam sinh viên năm cuối, người DTTS, 22 tuổi. Gia đình liên tục thúc ép thôi học về kết hôn theo phong tục địa phương. Em hoàn toàn có khả năng tốt nghiệp đúng hạn và muốn phát triển sự nghiệp nhưng cảm thấy mâu thuẫn giữa trách nhiệm gia đình và mong muốn cá nhân. Em tìm đến Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHĐ nhưng lo ngại bạn cùng lớp biết hoàn cảnh sẽ bị kỳ thị.

Yêu cầu: Với vai trò nhân sự phụ trách, anh/chị hãy phân tích xung đột giá trị văn hóa, cá nhân trong ca này và đề xuất hướng hỗ trợ không áp đặt giá trị của người tư vấn.

Trả lời:

S đang rơi vào xung đột sâu giữa định hướng phát triển cá nhân và áp lực từ phong tục, chuẩn mực văn hóa của gia đình. Mức độ nguy cơ tâm lý nhẹ đến trung bình.

Giai đoạn 1. Tiếp nhận và đánh giá

Tiếp cận với sự khiêm tốn về văn hóa: không phán xét phong tục gia đình. Lắng nghe để hiểu rõ giá trị văn hóa đang chi phối suy nghĩ của S.

Làm rõ điều S mong muốn thực sự: tốt nghiệp và phát triển sự nghiệp là nguyện vọng rõ ràng. Xác định mức độ ảnh hưởng đến tâm lý và học tập hiện tại.

Giai đoạn 2. Can thiệp

Không chỉ trích giá trị văn hóa truyền thống: đồng hành giúp S tìm ra giải pháp dung hòa thay vì đối đầu gay gắt. Ví dụ: xin gia hạn đến khi tốt nghiệp, chứng minh khả năng tự lập.

Xây dựng kỹ năng thương lượng: hướng dẫn S cách giao tiếp với gia đình dựa trên sự tôn trọng, không phải đối kháng. Giúp em tìm ngôn ngữ phù hợp với văn hóa gia đình để trình bày kế hoạch của mình.

Mỗi buổi kết thúc bằng một hành động nhỏ S tự chọn.

Giai đoạn 3. Lượng giá và kết thúc

Đánh giá: S có tự tin hơn khi đối thoại với gia đình không, mức lo âu có giảm không.

Kết thúc: khi S có chiến lược thương lượng rõ ràng và bình tĩnh đủ để thực hiện.

Ghi Nhật ký: theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi buổi; lưu trữ bảo mật theo quy định.

Phối hợp

Không có phối hợp bên ngoài trong giai đoạn này trừ khi S đề nghị. Tất cả quyết định thuộc về S.

Phân công trách nhiệm

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ: can thiệp tâm lý, hỗ trợ S kỹ năng thương lượng và lưu hồ sơ bảo mật.

CVHT: theo dõi học tập, giữ kết nối và hỗ trợ S duy trì việc học.

Gia đình: được S chủ động đối thoại khi đã sẵn sàng, trên tinh thần tôn trọng văn hóa và quyền tự quyết.

Tình huống 7. Bảo lực hẹn hò và tự hại

Mô tả: G, nữ sinh viên năm cuối, có người yêu hơn hai năm. Người yêu kiểm soát tài chính, điện thoại và các mối quan hệ của em. Em có hành vi rạch tay để giải tỏa cảm xúc và từng nghĩ đến chuyện tự làm hại bản thân nhưng vì thương bố mẹ nên chưa dám. Người yêu cho rằng yêu nhau có quyền kiểm soát. Em tìm đến Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHD và rất lo lắng về việc bảo mật thông tin nếu người yêu biết.

Yêu cầu: Với vai trò nhân sự phụ trách, anh/chị hãy đánh giá nguy cơ an toàn của G và xác định thứ tự ưu tiên can thiệp, trong đó làm rõ khi nào nguyên tắc bảo mật có thể bị giới hạn để bảo vệ an toàn cho người học.

Trả lời:

Đây là ca khủng hoảng phức tạp với nguy cơ cao: hành vi tự hại hiện tại, ý tưởng đại dốt trong quá khứ, môi trường kiểm soát độc hại. Ưu tiên an toàn tính mạng cao hơn mọi yếu tố khác.

Giai đoạn 1. Tiếp nhận và đánh giá

Đánh giá nguy cơ tự hại ngay trong buổi đầu: tần suất rạch tay, mức độ, ý nghĩ về tự sát cụ thể đến đâu, có kế hoạch và phương tiện không.

Lập kế hoạch an toàn (Safety Plan) ngay: các bước G thực hiện khi cảm xúc bùng phát thay vì tự hại.

Giải thích giới hạn bảo mật: khi tính mạng bị đe dọa rõ ràng, nhân sự phụ trách bắt buộc áp dụng ngoại lệ bảo mật. Thông báo trước để G không cảm thấy bị phản bội.

Giai đoạn 2. Can thiệp

Hỗ trợ nhận diện hành vi kiểm soát: không phán xét quyết định của G về mối quan hệ, nhưng giúp em nhận ra các dấu hiệu bạo lực tình cảm.

Xây dựng chiến lược an toàn: thoát khỏi tình huống leo thang không nhất thiết phải chấm dứt quan hệ ngay, nhưng cần các bước bảo vệ bản thân cụ thể.

Mỗi buổi kết thúc bằng một cam kết nhỏ của G để thay thế hành vi tự hại.

Giai đoạn 3. Lượng giá và kết thúc

Đánh giá: hành vi rạch tay có giảm không, kế hoạch an toàn có được thực hiện không.

Kết thúc: khi G không còn hành vi tự hại và có chiến lược rõ ràng. Nếu nguy cơ cao hoặc rối loạn tâm lý phức tạp, lập Mẫu số 03 chuyển gửi chuyên gia lâm sàng ngay.

Ghi Nhật ký: theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi buổi; lưu trữ bảo mật theo quy định.

Phối hợp

Khi nguy cơ tính mạng rõ ràng: kết nối với gia đình và BGH theo nguyên tắc tối thiểu cần thiết, thông báo minh bạch với G. Phối hợp chuyên gia y tế tâm thần nếu cần can thiệp y khoa.

Phân công trách nhiệm

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ: đánh giá nguy cơ tự hại, lập kế hoạch an toàn, can thiệp tâm lý và lưu hồ sơ bảo mật.

Người đứng đầu cơ sở giáo dục: được báo cáo khi kích hoạt ngoại lệ bảo mật để chỉ đạo phối hợp đảm bảo an toàn.

Gia đình: được thông báo theo ngoại lệ bảo mật khi tính mạng bị đe dọa, để cùng giám sát và hỗ trợ.

Cơ sở y tế chuyên khoa: tiếp nhận chuyển tuyến theo Mẫu số 03 khi nguy cơ vượt năng lực nhà trường.

Tình huống 8. Quấy rối tình dục tại nơi thực tập

Mô tả: H, học viên năm hai ngành May thời trang tại một trường trung cấp nghề, đang thực tập tại xưởng sản xuất. Tổ trưởng xưởng liên tục có lời lẽ và cử chỉ không phù hợp với em khi kiểm tra sản phẩm. Em không dám phản ứng vì sợ bị đánh giá thực tập kém. Em tìm đến Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHĐ trong trạng thái căng thẳng, xấu hổ và không biết mình có quyền gì.

Yêu cầu: Với vai trò nhân sự phụ trách, anh/chị hãy xác định trách nhiệm pháp lý của CSGDNN và đề xuất quy trình xử lý đảm bảo quyền lợi của H mà không gây bất lợi cho em trong quá trình thực tập.

Trả lời:

Quấy rối tình dục là hành vi vi phạm pháp luật. CSGDNN có trách nhiệm pháp lý bảo vệ học viên tại cơ sở thực tập. Mức độ nguy cơ tâm lý trung bình.

Giai đoạn 1. Tiếp nhận và đánh giá

Sơ cứu và bảo vệ tâm lý: lắng nghe, trấn an và khẳng định mạnh mẽ rằng H không có lỗi.

Đánh giá mức độ ảnh hưởng tâm lý: lo âu, xấu hổ, tự trách bản thân ở mức độ nào.

Xác định yêu cầu bảo mật: tôn trọng quyền tự quyết của H về việc có phản ánh không; cung cấp đầy đủ thông tin về quyền lợi và rủi ro của từng phương án.

Giai đoạn 2. Can thiệp

Cung cấp thông tin về quyền: hành vi của tổ trưởng là vi phạm pháp luật; nhà trường có trách nhiệm bảo vệ H và không thể vì lợi ích hợp đồng mà bỏ qua an toàn học viên.

Phân tích mối lo ngại của H: lo ngại về khóa sau là thực tế nhưng không thể là lý do để H tiếp tục chịu đựng; nhà trường có cơ chế xử lý mà không cần công khai danh tính.

Hỗ trợ thu thập bằng chứng: ghi lại ngày giờ, mô tả cụ thể các sự việc.

Giai đoạn 3. Lượng giá và kết thúc

Đánh giá: H có quyết định phản ánh chưa, trạng thái tâm lý có ổn định hơn không.

Kết thúc: khi sự việc được xử lý và H không còn trong môi trường đe dọa.

Ghi Nhật ký: theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi buổi; lưu trữ bảo mật theo quy định.

Phối hợp

Đóng vai trò cầu nối: hỗ trợ H làm việc với Phòng Đào tạo và giáo viên hướng dẫn để yêu cầu doanh nghiệp xử lý người vi phạm hoặc xin đổi cơ sở thực tập. Căn cứ Bộ luật Lao động số 45/2019/QH14.

Phân công trách nhiệm

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHD: sơ cứu tâm lý, hỗ trợ H thu thập bằng chứng và lưu hồ sơ bảo mật.

Người đứng đầu cơ sở giáo dục: chỉ đạo xử lý theo cơ chế bảo vệ học viên, không công khai danh tính H.

Cơ sở thực tập (doanh nghiệp): phối hợp xử lý hành vi vi phạm theo trách nhiệm trong hợp đồng thực tập.

Tình huống 9. Bắt nạt trực tuyến trong môi trường học đường

Mô tả: K, sinh viên năm hai, bị nhóm bạn cùng lớp quay clip lên trong buổi thuyết trình khi em nói vấp và đăng lên nhóm kín kèm bình luận chế nhạo. Em bắt đầu né tránh đến trường, không tham gia các buổi học có thuyết trình. Em tìm đến Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHD trong trạng thái xấu hổ và tức giận.

Yêu cầu: Với vai trò nhân sự phụ trách, anh/chị hãy đánh giá tác động tâm lý của bắt nạt trực tuyến lên K và đề xuất hướng hỗ trợ đồng thời về tâm lý, pháp lý và phối hợp xử lý với nhà trường.

Trả lời:

Bắt nạt trực tuyến gây tổn thương tâm lý sâu sắc và đẩy người học vào cô lập xã hội. K đang có biểu hiện né tránh, bỏ học, mất cảm giác an toàn. Mức độ nguy cơ trung bình; cần đánh giá thêm nguy cơ trầm cảm hoặc tự hại do cô lập.

Giai đoạn 1. Tiếp nhận và đánh giá

Sơ cứu cảm xúc: lắng nghe, giúp K giải tỏa sự uất ức.

Đánh giá nguy cơ: tự hại hoặc trầm cảm do cô lập xã hội.

Hỗ trợ ngắt kết nối tạm thời: hướng dẫn cách ngừng theo dõi các kênh lan truyền clip để bảo vệ cảm xúc ngay lập tức.

Giai đoạn 2. Can thiệp

Phục hồi cảm giác an toàn và tự trọng: hành vi quay lén và bêu rếu là vi phạm pháp luật; K là nạn nhân, không phải người có lỗi vì lúng túng khi thuyết trình.

Hỗ trợ pháp lý: giải thích quyền yêu cầu gỡ nội dung theo quy định về quyền hình ảnh cá nhân.

Chuẩn bị cho việc quay lại trường: xây dựng từng bước cụ thể để K giảm né tránh.

Giai đoạn 3. Lượng giá và kết thúc

Đánh giá: mức né tránh có giảm không, K có tham gia học trở lại không.

Kết thúc: khi K phục hồi cảm giác an toàn và đi học đều. Nếu có trầm cảm nặng, xem xét chuyển gửi theo Mẫu số 03.

Ghi Nhật ký: theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi buổi; lưu trữ bảo mật theo quy định.

Phối hợp

Đồng hành cùng K báo cáo sự việc lên đơn vị phụ trách công tác sinh viên và Tổ chức Đoàn/Hội của trường để yêu cầu nhóm vi phạm gỡ bỏ clip, đính chính và xử lý kỷ luật phù hợp; tuyệt đối bảo mật thông tin K trong quá trình xử lý.

Phân công trách nhiệm

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHD: sơ cứu cảm xúc, đánh giá nguy cơ và đồng hành cùng K quay lại học; lưu hồ sơ bảo mật.

Đơn vị phụ trách công tác sinh viên: hỗ trợ K yêu cầu gỡ nội dung vi phạm và xử lý người vi phạm.

CVHT và Tổ chức Đoàn/Hội: hỗ trợ K tái hòa nhập, theo dõi môi trường lớp học.

Tình huống 10. Xử lý sự cố bắt nạt trực tuyến lan rộng trong trường

Mô tả: Trưởng đơn vị phụ trách công tác sinh viên nhận đơn phản ánh từ phụ huynh về việc con họ bị quay clip và đăng lên mạng bởi bạn cùng lớp. Qua xác minh, sự việc đã lan rộng trong nhiều nhóm mạng xã hội, có thêm hai sinh viên khác bị ảnh hưởng nhưng chưa lên tiếng. Sinh viên bị hại không muốn xử lý kỷ luật công khai vì sợ bị chú ý thêm.

Yêu cầu: Với vai trò Trưởng đơn vị phụ trách công tác sinh viên, anh/chị hãy đề xuất quy trình xử lý sự việc, cách tiếp cận sinh viên bị hại, xử lý sinh viên vi phạm và xây dựng biện pháp phòng ngừa tái diễn.

Trả lời:

Đây là khủng hoảng truyền thông nội bộ và tổn thương tâm lý tập thể. Nạn nhân sợ kỷ luật công khai tạo ra tổn thương thứ phát, yêu cầu xử lý tinh tế, ưu tiên bảo vệ nạn nhân trước khi xử lý vi phạm.

Bước 1. Phân loại và tiếp cận

Tiếp cận nạn nhân kín đáo: nhân sự phụ trách công tác TVTLHD liên hệ riêng từng nạn nhân, cam kết bảo mật danh tính, thực hiện sơ cứu tâm lý.

Tìm hiểu và tiếp cận hai sinh viên bị ảnh hưởng chưa lên tiếng qua kênh không chính thức (ví dụ: CVHT).

Bước 2. Can thiệp hệ thống

Xử lý vi phạm: xác minh và xử lý kỷ luật nhóm phát tán clip, kiểm soát thông tin không nhắc đến tên, hình ảnh nạn nhân trong văn bản công khai.

Phòng ngừa diện rộng: tổ chức truyền thông, tọa đàm về “Văn hóa ứng xử trên không gian mạng” và “Hậu quả của bắt nạt trực tuyến” cho toàn trường.

Bước 3. Lượng giá và phòng ngừa

Theo dõi hồi phục của nạn nhân; đánh giá mức độ kiểm soát thông tin trên mạng xã hội.

Xây dựng quy trình xử lý bắt nạt trực tuyến chính thức để áp dụng cho các sự việc tương tự sau này.

Ghi Nhật ký: theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi buổi; lưu trữ bảo mật theo quy định.

Phân công trách nhiệm

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ: tiếp cận và hỗ trợ tâm lý nạn nhân, bảo mật danh tính.

Đơn vị phụ trách công tác sinh viên: xử lý kỷ luật và điều phối truyền thông phòng ngừa.

Tổ chức Đoàn/Hội: tổ chức tọa đàm và theo dõi môi trường mạng xã hội nội bộ.

Tình huống 11. Học viên trung cấp nghề chưa thành niên tiết lộ bị bạo hành gia đình

Mô tả: L, học viên năm nhất ngành Hàn công nghiệp tại một trường trung cấp nghề, 15 tuổi. Giáo viên chủ nhiệm phát hiện em có nhiều vết bầm trên cánh tay và giới thiệu em đến Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHĐ. Khi được hỏi trong không gian riêng tư, em chia sẻ bố dượng thường đánh em khi say rượu. Em không dám kể với mẹ vì mẹ phụ thuộc tài chính vào bố dượng và lo sợ nếu phản ánh sẽ bị đuổi ra khỏi nhà.

Yêu cầu: Với vai trò nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ, anh/chị hãy xác định mức độ nguy cơ và thực hiện đúng quy trình bảo vệ trẻ em theo quy định hiện hành, trong đó làm rõ khi nào cần phá vỡ bảo mật và phối hợp với cơ quan có thẩm quyền bảo vệ trẻ em.

Trả lời:

Đây là ca bạo hành trẻ em với đặc thù quan trọng: L là người chưa thành niên (15 tuổi), thuộc phạm vi điều chỉnh của Luật Trẻ em số 102/2016/QH13. Nghĩa vụ bảo vệ an toàn cho em được đặt cao hơn nguyên tắc bảo mật thông thường. Mức độ nguy cơ cao.

Giai đoạn 1. Tiếp nhận và đánh giá

Sơ cứu tâm lý: lắng nghe, khẳng định L không có lỗi và dừng cảm khi chia sẻ. Không ép em kể lại chi tiết sự việc gây sang chấn.

Đánh giá mức độ nguy cơ: tần suất bạo hành, mức độ thương tích, nguy cơ leo thang khi L trở về nhà.

Khác biệt với người học thành niên: không yêu cầu sự đồng ý của L để thông báo; Luật Trẻ em số 102/2016/QH13 quy định mọi người có nghĩa vụ báo cáo khi phát hiện trẻ em bị bạo hành. Giải thích điều này với L một cách nhẹ nhàng, chân thành.

Giai đoạn 2. Can thiệp

Thông báo bắt buộc theo quy định: lập tức thông báo với người đứng đầu cơ sở giáo dục và liên hệ Tổng đài Quốc gia bảo vệ trẻ em (111). Đây là nghĩa vụ pháp lý, không phải tùy chọn, kể cả khi L yêu cầu giữ bí mật.

Đảm bảo an toàn ngay lập tức: phối hợp với nhà trường và cơ quan chức năng để đánh giá L có thể về nhà tối nay không. Nếu nguy cơ cao, kích hoạt cơ chế bảo vệ tạm thời theo quy định bảo vệ trẻ em.

Hỗ trợ tâm lý song song: duy trì liên lạc và hỗ trợ cảm xúc cho L trong suốt quá trình xử lý để em không cảm thấy đơn độc.

Giai đoạn 3. Lượng giá và kết thúc

Đánh giá: L có được bảo vệ an toàn không, trạng thái tâm lý của em thế nào sau khi sự việc được xử lý.

Theo dõi dài hạn: bạo hành gia đình thường để lại sang chấn tâm lý kéo dài; tiếp tục hỗ trợ tâm lý sau khi nguy cơ cấp tính được kiểm soát. Nếu có dấu hiệu sang chấn phức tạp, lập Mẫu số 03 chuyển gửi cơ sở chuyên khoa.

Ghi Nhật ký: theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi buổi; ghi rõ diễn biến xử lý và phối hợp với cơ quan chức năng; lưu trữ bảo mật theo quy định.

Phối hợp

Người đứng đầu cơ sở giáo dục: thông báo ngay để nhà trường thực hiện nghĩa vụ báo cáo theo Luật Trẻ em.

Tổng đài bảo vệ trẻ em 111: tiếp nhận vụ việc và kết nối cơ quan bảo vệ trẻ em có thẩm quyền can thiệp.

Mẹ của L: phối hợp trao đổi (qua cơ quan chức năng nếu cần) để tìm giải pháp bảo vệ L mà không gây thêm áp lực cho mẹ em.

Phân công trách nhiệm

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ: sơ cứu tâm lý, đánh giá nguy cơ và lưu hồ sơ bảo mật.

Người đứng đầu cơ sở giáo dục: tiếp nhận thông báo bắt buộc và chỉ đạo phối hợp bảo vệ trẻ em.

Tổng đài Quốc gia bảo vệ trẻ em (111) và cơ quan chức năng địa phương: tiếp nhận, xác minh và can thiệp bảo vệ theo Luật Trẻ em.

Cha mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp: được thông báo phù hợp, trừ trường hợp chính người thân là nguồn gây nguy cơ.

3. VẤN ĐỀ VỀ TÂM LÝ

Tình huống 12. Can thiệp khẩn hoảng khi người học có nguy cơ tự tử

Mô tả: Đ, nam sinh viên năm hai tại một CSGDDH, gọi điện đến Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHĐ trong trạng thái hoảng loạn. Bạn thân vừa gọi điện trong trạng thái say rượu, nói đang đứng trên cầu, cảm thấy không có ích cho ai và không muốn sống nữa, nhờ Đ chuyển lời lại cho gia đình. Đ đang vừa di chuyển đến đó vừa giả vờ nghe không rõ để giữ bạn ở lại, vừa gọi điện cầu cứu Tổ/bộ phận phụ trách.

Yêu cầu: Với vai trò nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ, anh/chị hãy xác định ngay thứ tự hành động trong tình huống khẩn cấp này: hỗ trợ Đ như thế nào, phối hợp với ai và căn cứ quy định nào để quyết định thông báo gia đình khi chưa có sự đồng ý của người có nguy cơ.

Trả lời:

Đây là tình huống khẩn cấp mức độ cao nhất, đe dọa trực tiếp và tức thời đến tính mạng. Mọi hành động phải xảy ra đồng thời trong vài phút đầu.

Hành động khẩn cấp ngay lập tức

Giữ Đ trên máy liên tục: hướng dẫn em giữ bình tĩnh, cách nói chuyện kéo dài thời gian, khơi gợi tình cảm để giữ chân bạn, tuyệt đối không kích động.

Đồng thời kích hoạt hệ thống khẩn cấp (nhờ đồng nghiệp nếu có): gọi Công an 113, cứu hộ, báo ngay BGH. Đây là tình huống kích hoạt ngoại lệ bảo mật do nguy cơ đe dọa tính mạng tức thì.

Liên hệ gia đình người có nguy cơ ngay: không cần sự đồng ý vì mạng sống đang bị đe dọa trực tiếp, căn cứ quy định ngoại lệ bảo mật theo Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT.

Hỗ trợ Đ trong suốt quá trình

Ghi nhận Đ đang làm đúng khi gọi cho nhân sự phụ trách; hướng dẫn cụ thể từng bước. Sau khi tình huống được kiểm soát, Đ cũng cần được hỗ trợ tâm lý vì chứng kiến khủng hoảng có thể để lại sang chấn.

Ghi Nhật ký: theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi buổi; lưu trữ bảo mật theo quy định.

Phối hợp

Công an 113, cứu hộ: can thiệp vật lý tại hiện trường. BGH và gia đình người có nguy cơ: thông báo ngay. Sau khủng hoảng: hỗ trợ tâm lý cho cả Đ và người có nguy cơ.

Phân công trách nhiệm

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ: giữ liên lạc, trấn an và hỗ trợ tâm lý cho Đ; sau khủng hoảng hỗ trợ tâm lý cho người chứng kiến.

Công an 113 và lực lượng cứu hộ: can thiệp vật lý trực tiếp để đảm bảo an toàn tính mạng.

BGH: được báo cáo ngay để chỉ đạo phối hợp khẩn cấp.

Gia đình người có nguy cơ: được liên hệ ngay theo ngoại lệ bảo mật do tính mạng bị đe dọa trực tiếp.

Tình huống 13. Phản ứng đau buồn kéo dài sau mất mát người thân

Mô tả: N, nữ sinh viên năm nhất tại một CSGDĐH, vừa mất ông nội, người gắn bó nhất với em từ nhỏ. Sau khi ông mất, em buồn bã kéo dài, mất hứng thú với mọi hoạt động, suốt ngày nghĩ về ông, viết thư cho ông và xem lại ảnh hai ông cháu. Đêm em thường mơ thấy ông rồi tỉnh giấc và không ngủ lại được. Em đã tự mua thuốc ngủ về uống nhưng không có tác dụng. Kết quả học tập giảm sút, em ngày càng thu mình và ít giao tiếp. Bạn cùng phòng ký túc xá lo lắng báo cho CVHT. Khi được hẹn gặp tư vấn, em miễn cưỡng đến và bày tỏ rằng mình chỉ đang buồn chứ không “bị bệnh”, không muốn ai ngoài Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHĐ biết tình trạng của mình.

Yêu cầu: Với vai trò nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ, anh/chị hãy phân biệt phản ứng đau buồn bình thường và đau buồn phức tạp cần can thiệp, đồng thời đề xuất hướng tiếp cận phù hợp với một người học đang kháng cự việc nhận hỗ trợ tâm lý.

Trả lời:

N đang trải qua đau buồn phức tạp (mất ngủ kéo dài, tự dùng thuốc, thu mình, suy giảm học tập) vượt quá phản ứng đau buồn bình thường. Khó khăn lớn là N có cơ chế phòng vệ mạnh và sợ bị gán nhãn “bị bệnh”. Mức độ nguy cơ trung bình; lưu ý việc tự dùng thuốc ngủ.

Giai đoạn 1. Tiếp nhận và đánh giá

Tiếp cận phi y khoa: tuyệt đối không dùng các từ ngữ như “điều trị”, “bệnh lý”. Bắt đầu bằng sự thấu cảm sâu sắc về nỗi nhớ ông của em.

Khi N đã tin tưởng: khéo léo đánh giá việc em tự dùng thuốc ngủ (nguy cơ, tần suất, liều lượng). Đây là dấu hiệu cần lưu ý về an toàn.

Phân biệt rõ với N: đau buồn là bình thường, nhưng mất ngủ kéo dài và tự dùng thuốc không kê đơn cần được hỗ trợ chuyên môn để tránh hậu quả sức khỏe.

Giai đoạn 2. Can thiệp

Đồng hành, không áp đặt: giúp N tìm cách lưu giữ kỷ niệm về ông theo hướng tích cực, không phải “quên đi” hay “vượt qua”.

Hướng dẫn kỹ thuật thư giãn tự nhiên: thay thế dần thuốc ngủ bằng các phương pháp thở, thư giãn cơ bắp tiến bộ.

Khuyến khích từng bước nhỏ: khôi phục lại một hoạt động sinh hoạt bình thường mỗi tuần.

Giai đoạn 3. Lượng giá và kết thúc

Đánh giá: giấc ngủ có cải thiện không, N đã ngừng tự dùng thuốc ngủ chưa, em có bắt đầu giao tiếp hơn không.

Kết thúc: khi N ngừng dùng thuốc ngủ không kê đơn, ổn định giấc ngủ và dần hoạt động trở lại. Nếu đau buồn không cải thiện sau vài tuần, xem xét chuyển gửi theo Mẫu số 03.

Ghi Nhật ký: theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi buổi; lưu trữ bảo mật theo quy định.

Phối hợp

Giữ bảo mật theo yêu cầu của N. Chỉ chia sẻ với CVHT ở mức tối thiểu (ví dụ: em cần được giảm áp lực học tập một thời gian) nếu N đồng ý.

Phân công trách nhiệm

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ: can thiệp tâm lý phi y khoa, theo dõi việc tự dùng thuốc và lưu hồ sơ bảo mật.

CVHT: theo dõi học tập, giữ kết nối và hỗ trợ N duy trì sinh hoạt.

Cơ sở y tế chuyên khoa: tiếp nhận chuyển gửi theo Mẫu số 03 nếu biểu hiện vượt phạm vi hỗ trợ tâm lý học đường.

Tình huống 14. Trầm cảm tái phát, từ chối điều trị và vấn đề hồ sơ cũ

Mô tả: O, nữ sinh viên năm thứ năm tại một CSGDDH, từng bảo lưu một năm để điều trị trầm cảm. Sau khi ổn định, em quay lại học nhưng tự ý bỏ thuốc vì cho rằng đã khỏi bệnh. Triệu chứng tái phát nhưng em từ chối điều trị, cho rằng bác sĩ

chẩn đoán sai. Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHĐ có hồ sơ từ lần bảo lưu trước nhưng em không đồng ý mở lại. Tình huống đặt ra: liệu nhân sự phụ trách có quyền sử dụng thông tin hồ sơ cũ để đánh giá nguy cơ hiện tại khi người học không đồng ý? Ranh giới giữa tôn trọng quyền tự quyết và đảm bảo an toàn được xử lý ra sao?

Yêu cầu: Với vai trò nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ, anh/chị hãy xác định cách tiếp cận O trong bối cảnh em đang kháng cự, làm rõ giới hạn pháp lý và đạo đức khi sử dụng hồ sơ cũ, đồng thời đề xuất hướng can thiệp an toàn khi người học từ chối hợp tác.

Trả lời:

Đây là ca phức tạp: tôn trọng quyền tự quyết của người học nhưng không bỏ qua nguy cơ an toàn tâm lý. Hồ sơ cũ là dữ liệu bảo mật, chỉ được sử dụng khi có sự đồng ý của O trừ tình huống nguy cơ tính mạng.

Giai đoạn 1. Tiếp nhận và đánh giá

Tuyệt đối không tự ý sử dụng hồ sơ cũ nếu O chưa đồng ý: việc này sẽ phá vỡ hoàn toàn niềm tin và vi phạm Nghị định số 13/2023/NĐ-CP.

Bắt đầu làm việc với O dựa trên biểu hiện, triệu chứng hiện tại, không đề cập hồ sơ cũ.

Sử dụng kỹ năng thấu cảm: tìm hiểu vì sao O mất niềm tin vào bác sĩ cũ hoặc chẩn đoán cũ. Đây là chìa khóa để xây dựng lại sự hợp tác.

Giai đoạn 2. Can thiệp

Liên tục đánh giá nguy cơ tự hại dựa trên biểu hiện hiện tại, không cần hồ sơ cũ.

Cung cấp thông tin giáo dục tâm lý: giúp O hiểu tại sao trầm cảm có thể tái phát sau khi ngừng thuốc, theo ngôn ngữ dễ tiếp nhận và không áp đặt.

Nếu O sẵn sàng: hỗ trợ kết nối với một chuyên gia hoặc bác sĩ tâm thần khác mà em chưa có định kiến trước.

Giai đoạn 3. Lượng giá và kết thúc

Đánh giá: O có bắt đầu cởi mở hơn về điều trị không, nguy cơ tự hại có kiểm soát được không.

Kết thúc: khi O đồng ý tái khám hoặc nguy cơ ở mức kiểm soát. Nếu nguy cơ tăng cao, kích hoạt ngoại lệ bảo mật và lập Mẫu số 03 chuyển gửi khẩn cấp.

Ghi Nhật ký: theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi buổi; lưu trữ bảo mật theo quy định.

Phối hợp

Không phối hợp bên ngoài khi O chưa đồng ý, trừ khi nguy cơ tự hại ở mức nguy hiểm tức thì.

Phân công trách nhiệm

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ: làm việc dựa trên biểu hiện hiện tại, can thiệp tâm lý và lưu hồ sơ bảo mật; chỉ dùng hồ sơ cũ khi O đồng ý.

Cơ sở y tế chuyên khoa: tiếp nhận chuyển gửi theo Mẫu số 03 khi O đồng ý hoặc khi có nguy cơ an toàn.

Gia đình: được phối hợp khi O đồng ý hoặc khi tính mạng bị đe dọa, để cùng hỗ trợ điều trị.

Tình huống 15. Học viên nghề lo âu sau tai nạn thực hành, không dám quay lại xưởng

Mô tả: L, học viên năm hai ngành Điện công nghiệp tại một trường cao đẳng nghề, bị điện giật nhẹ trong buổi thực hành tại xưởng. Sau tai nạn, em xuất hiện triệu chứng lo âu rõ rệt: tim đập nhanh, đổ mồ hôi và hoảng loạn mỗi khi vào xưởng hoặc nhìn thấy bảng điện. Em đã cố gắng tiếp tục học nhưng không thể tập trung, né tránh các bài thực hành và xin nghỉ ốm nhiều buổi. Giáo viên hướng dẫn cho rằng em “quá nhạy cảm” vì tai nạn không nghiêm trọng và yêu cầu em tiếp tục thực hành bình thường. Em không dám phản ánh vì sợ bị đánh giá thiếu bản lĩnh và ảnh hưởng đến điểm thực hành. Em tìm đến Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHĐ theo gợi ý của bạn cùng lớp.

Yêu cầu: Với vai trò nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ, anh/chị hãy đánh giá các biểu hiện của L có thể là phản ứng sang chấn sau tai nạn, đề xuất kế hoạch hỗ trợ tâm lý và hướng phối hợp với giáo viên hướng dẫn để điều chỉnh lộ trình thực hành phù hợp.

Trả lời:

L đang có biểu hiện lo âu sau sang chấn (tim đập nhanh, đổ mồ hôi, né tránh thiết bị). Phản ứng này là cơ chế bảo vệ tự nhiên của cơ thể, không phải “yếu kém”. Mức độ nguy cơ trung bình; nhận xét thiếu thấu cảm của giáo viên làm tăng thêm áp lực.

Giai đoạn 1. Tiếp nhận và đánh giá

Khẳng định với L: phản ứng lo âu sau tai nạn là hoàn toàn bình thường về mặt tâm lý, không phải sự “yếu kém” hay “thiếu bản lĩnh”.

Đánh giá mức độ sang chấn: tần suất xuất hiện triệu chứng, mức độ ảnh hưởng đến sinh hoạt ngoài giờ học, có né tránh các tình huống liên quan đến điện trong cuộc sống thường ngày không.

Giai đoạn 2. Can thiệp

Kỹ thuật giảm mẫn cảm từng bước: dạy L kỹ thuật hít thở thư giãn. Xây dựng lộ trình tiếp xúc lại với xưởng theo cấp độ tăng dần (từ đứng quan sát xa, đến lại gần thiết bị, đến thao tác nhẹ nhàng).

Phục hồi nhận thức: phân tích cụ thể quy trình an toàn điện giúp L hiểu tai nạn đã xảy ra do nguyên nhân nào và được phòng ngừa như thế nào, giảm cảm giác mất kiểm soát.

Giai đoạn 3. Lượng giá và kết thúc

Đánh giá: mức lo âu khi nhìn thấy bảng điện có giảm không, L đã thực hiện được bước nào trong lộ trình tiếp xúc lại chưa.

Kết thúc: khi L có thể làm việc với thiết bị điện không có triệu chứng lo âu nghiêm trọng. Nếu không tiến triển sau vài buổi, xem xét chuyển gửi chuyên gia sang chấn theo Mẫu số 03.

Ghi Nhật ký: theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi buổi; lưu trữ bảo mật theo quy định.

Phối hợp

Với sự đồng ý của L: khéo léo trao đổi với giáo viên hướng dẫn (bảo mật chi tiết tâm lý) để thầy cô hiểu góc nhìn tâm lý về phản ứng sang chấn, từ đó tạo điều kiện cho L có thời gian thích nghi trở lại theo lộ trình phù hợp.

Phân công trách nhiệm

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ: can thiệp tâm lý, hỗ trợ L giảm né tránh và quay lại xưởng theo lộ trình; lưu hồ sơ bảo mật.

Giáo viên hướng dẫn thực hành: phối hợp tạo điều kiện cho L tiếp cận lại thiết bị theo từng bước, tránh gây thêm áp lực.

Tình huống 16. Nhiều sinh viên có dấu hiệu tâm lý nhưng không tự đến Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHĐ

Mô tả: Trường đơn vị phụ trách công tác sinh viên nhận phản ánh từ các CVHT: nhiều sinh viên có biểu hiện lo âu, trầm cảm hoặc hành vi bất thường nhưng kiên quyết từ chối đến Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHĐ khi được gợi ý, lý do chủ yếu là sợ bị kỳ thị, sợ lộ thông tin và không tin tưởng vào dịch vụ. Trong khi đó, một số trường hợp đã tiến triển nặng hơn do không được can thiệp kịp thời. Nhà trường chưa có chiến lược truyền thông về dịch vụ TVTLHĐ và chưa có cơ chế chủ động tiếp cận người học có nguy cơ.

Yêu cầu: Với vai trò Trường đơn vị phụ trách công tác sinh viên, anh/chị hãy đề xuất chiến lược tiếp cận chủ động người học có nguy cơ tâm lý, bao gồm truyền thông phi kỳ thị, cơ chế phát hiện sớm qua mạng lưới CVHT và phương án can thiệp linh hoạt không phụ thuộc hoàn toàn vào việc người học tự đến.

Trả lời:

Rất nhiều người học gặp khó khăn tâm lý nhưng không tìm đến vì e ngại hoặc không biết cách. Nếu chỉ thụ động chờ, hệ thống sẽ bỏ lọt nhiều ca có nguy cơ. Cần chuyển từ mô hình “chờ đợi” sang chủ động phòng ngừa, sàng lọc và xây dựng mạng lưới hỗ trợ.

Bước 1. Phân loại và sàng lọc

Triển khai khảo sát tâm lý diện rộng (PHQ-9, GAD-7) ngay đầu năm học để khoanh vùng nhóm có nguy cơ cao (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2022a).

Phân loại sinh viên có dấu hiệu: ai cần can thiệp tâm lý cá nhân, ai phù hợp can thiệp nhóm, ai cần truyền thông phòng ngừa.

Bước 2. Can thiệp hệ thống

Truyền thông phi kỳ thị: lồng ghép giới thiệu dịch vụ vào tuần sinh hoạt công dân, bình thường hóa việc chăm sóc sức khỏe tâm thần, nhấn mạnh bảo mật tuyệt đối và không ảnh hưởng hồ sơ học tập.

Phát triển mạng lưới CVHT: tập huấn kỹ năng nhận diện “cờ đỏ” và sơ cứu tâm lý cơ bản; CVHT chuyển giới thiệu kịp thời đến nhân sự phụ trách.

Mở nhiều “cửa vào”: tư vấn trực tuyến ẩn danh, hộp thư góp ý, đường dây nóng để người học chọn kênh phù hợp với mức độ sẵn sàng.

Bước 3. Lượng giá và tham mưu

Đánh giá sau một học kỳ: số ca được tiếp cận so sánh với cùng kỳ, tỷ lệ sinh viên tiếp cận dịch vụ có tăng không.

Xây dựng đề xuất trình BGH: đưa chiến lược tiếp cận chủ động vào kế hoạch năm học chính thức.

Ghi Nhật ký: theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi buổi; lưu trữ bảo mật theo quy định.

Phân công trách nhiệm

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ: thiết kế nội dung tập huấn và xử lý ca được chuyển đến.

CVHT: chủ động phát hiện và giới thiệu; không tiếp nhận hay can thiệp tâm lý trực tiếp.

Đơn vị phụ trách công tác sinh viên: điều phối chung, tổ chức truyền thông và khảo sát định kỳ.

Tình huống 17. Học viên giáo dục thường xuyên 16 tuổi vừa học vừa làm, kiệt sức và nguy cơ bỏ học

Mô tả: P, học viên lớp 10 tại Trung tâm giáo dục thường xuyên, 16 tuổi. Em nghỉ học THPT sau lớp 9 vì gia đình khó khăn, hiện quay lại học GDTX buổi tối. Ban ngày em làm công nhân tại xưởng may từ 7h đến 17h. Em thường xuyên ngủ gật trong giờ học, không hoàn thành bài tập và đã vắng mặt 8 buổi trong học kỳ đầu. Giáo viên chủ nhiệm nhận thấy em gầy đi rõ rệt; khi hỏi thăm em nói “mệt quá, không biết có học được không”. Em đến gặp nhân sự phụ trách theo đề nghị của giáo viên, trong trạng thái kiệt sức nhưng vẫn nói muốn học xong để có bằng.

Yêu cầu: Với vai trò nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ, anh/chị hãy đánh giá mức độ kiệt sức của P và xây dựng kế hoạch hỗ trợ trong bối cảnh em không thể nghỉ việc, đồng thời đề xuất hướng phối hợp với nhà trường để điều chỉnh hỗ trợ học tập phù hợp với hoàn cảnh đặc thù.

Trả lời:

P đang trong tình trạng kiệt sức thể chất và tâm lý do làm việc quá tải kết hợp học tập. Em không thể nghỉ việc vì gia đình cần thu nhập đây là điều kiện thực tế không thể thay đổi. Mục tiêu can thiệp là tìm giải pháp dung hòa, không ép em lựa chọn một trong hai. Mức độ nguy cơ trung bình; lưu ý nguy cơ bỏ học thực sự nếu không có hỗ trợ kịp thời.

Giai đoạn 1. Tiếp nhận và đánh giá

Lắng nghe toàn bộ: không phán xét hoàn cảnh, không đặt câu hỏi so sánh với học sinh khác. Ghi nhận rằng P đang nỗ lực đặc biệt khi vừa làm vừa học.

Đánh giá mức độ kiệt sức: bao lâu rồi em trong trạng thái này, em đang ngủ bao nhiêu tiếng mỗi ngày, có triệu chứng sức khỏe thể chất nào đáng lo không (chóng mặt, tim đập nhanh). Đặc biệt lưu ý vì P mới 16 tuổi, cơ thể đang phát triển.

Xác định điều P muốn nhất: em muốn học xong để có bằng là nguồn lực nội tâm mạnh, cần được củng cố.

Giai đoạn 2. Can thiệp

Không đặt em trước lựa chọn “nghỉ việc hay bỏ học”: thay vào đó, cùng P tìm cách giảm thiểu gánh nặng từng phần. Ví dụ: liệu có thể điều chỉnh giờ làm thêm vào cuối tuần hoặc giảm giờ làm trong tuần thi.

Xây dựng “kế hoạch tối thiểu” cho việc học: thay vì yêu cầu em hoàn thành tất cả bài tập, cùng em xác định những bài tối thiểu cần làm để không bị đánh giá trượt. Ưu tiên học những gì quan trọng nhất.

Hỗ trợ kỹ thuật phục hồi ngắn hạn: hướng dẫn các kỹ thuật tinh táo nhanh trong 5-10 phút (hít thở, vận động nhẹ) có thể áp dụng giữa ca làm và giờ học.

Giai đoạn 3. Lượng giá và kết thúc

Đánh giá sau 2-3 tuần: số buổi vắng mặt có giảm không, P có thực hiện được kế hoạch tối thiểu không, mức kiệt sức có cải thiện dù nhỏ không.

Kết thúc: khi P ổn định đủ để duy trì việc học theo kế hoạch tối thiểu và không có nguy cơ bỏ học trong học kỳ tới. Nếu sức khỏe thể chất đáng lo, hỗ trợ P tiếp cận dịch vụ y tế.

Ghi Nhật ký: theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi buổi; lưu trữ bảo mật theo quy định.

Phối hợp

Với sự đồng ý của P: trao đổi với giáo viên chủ nhiệm để xem xét linh hoạt trong đánh giá, ưu tiên cho em hoàn thành chương trình thay vì xử lý kỷ luật vắng mặt. Nếu nhà trường có chính sách hỗ trợ học sinh hoàn cảnh khó khăn (miễn học phí, học bổng), kết nối ngay để giảm áp lực tài chính cho gia đình P.

Phân công trách nhiệm

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ: can thiệp tâm lý, hỗ trợ P sắp xếp cân bằng học tập và công việc; lưu hồ sơ bảo mật.

CVHT: hỗ trợ P điều chỉnh kế hoạch học tập linh hoạt, giữ kết nối tránh bỏ học.

Đơn vị phụ trách công tác sinh viên: kết nối P với các chính sách hỗ trợ tài chính, học bổng nếu đủ điều kiện.

4. VẤN ĐỀ VỀ KỸ NĂNG SỐNG

Tình huống 18. Mật kiểm soát cảm xúc và xung đột nơi ở

Mô tả: Q, sinh viên năm hai ngành Kế toán tại một CSGDDH, có tính nóng nảy, dễ bị kích động khi đối mặt với căng thẳng. Em ở ký túc xá cùng ba bạn nữ, trong đó một bạn thường bật nhạc to, để đồ lộn xộn sang khu vực của em và ít dọn dẹp chung. Sau nhiều lần nhắc không hiệu quả, Q phản ứng gay gắt: nói lớn tiếng, đóng sập cửa, thậm chí ném đồ của bạn ra hành lang. Sự việc lên đến đỉnh điểm khi hai bên xô xát nhẹ, phải nhờ Ban quản lý can thiệp và lập biên bản cảnh cáo. Các bạn cùng phòng, cùng lớp bắt đầu xa lánh. Em cảm thấy bị cô lập và oan ức. Q tìm đến nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ mong được hỗ trợ “bớt nóng tính”, đồng thời lo lắng nếu tái phạm sẽ bị buộc rời ký túc xá.

Yêu cầu: Với vai trò nhân sự phụ trách công tác TVTLLHĐ, anh/chị hãy xác định phần việc có thể hỗ trợ Q trong phạm vi của mình, đồng thời đề xuất hướng xử lý nguy cơ mất chỗ ở của em.

Trả lời:

Ca này có hai lớp: thiếu kỹ năng kiểm soát cảm xúc (có thể rèn luyện) và nguy cơ thực tế mất chỗ ở nếu tái phạm. Ưu tiên can thiệp tâm lý trước.

Giai đoạn 1. Tiếp nhận và đánh giá

Lắng nghe, không phán xét: ghi nhận cảm xúc oan ức và cô lập của Q là có thật, đây là nền tảng để xây dựng niềm tin.

Thu thập thông tin: hoàn cảnh sống, áp lực hiện tại, đặt câu hỏi mở làm rõ cảm xúc của Q trước, trong và sau mỗi lần phản ứng.

Xác định vấn đề cốt lõi: thiếu kỹ năng kiểm soát cảm xúc có thể rèn luyện, không phải rối loạn tâm lý. Mức độ nguy cơ thấp. Áp lực cấp bách: nguy cơ mất chỗ ở nếu tái phạm.

Giai đoạn 2. Can thiệp

Nhận diện tín hiệu cơ thể khi sắp kích động (tim đập nhanh, căng cơ hàm, giọng tăng) và thực hành kỹ thuật dừng lại, rời khỏi tình huống trước khi phản ứng bùng phát. Bước nhận diện tín hiệu phải làm trước; thiếu bước này, kỹ thuật dừng lại sẽ không hiệu quả (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2022a).

Luyện tập cách đặt vấn đề không đối đầu với bạn cùng phòng: cùng Q xây dựng thỏa thuận sinh hoạt chung cụ thể.

Mỗi buổi kết thúc bằng một hành động nhỏ: Q cam kết thực hiện.

Giai đoạn 3. Lượng giá và kết thúc

Đánh giá: Q nhận diện được tín hiệu sớm hơn không, áp dụng được kỹ thuật dừng lại không, quan hệ phòng ở có cải thiện không.

Kết thúc: khi Q đạt mục tiêu và tự tin duy trì thay đổi. Nếu không tiến triển sau vài buổi, điều chỉnh kế hoạch hoặc chuyển gửi theo Mẫu số 03.

Ghi Nhật ký: theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi buổi; lưu trữ bảo mật theo quy định.

Phối hợp

Với sự đồng ý của Q: cung cấp xác nhận em đang tham gia tư vấn để Q trình bày với Ban quản lý ký túc xá như cam kết cải thiện. Kết nối Q với đơn vị phụ trách công tác sinh viên để tìm hiểu chính sách hỗ trợ chỗ ở cho sinh viên hoàn cảnh khó khăn phòng trường hợp xấu nhất.

Phân công trách nhiệm

Nhân sự phụ trách công tác TVTLLHĐ: can thiệp tâm lý, rèn kỹ năng kiểm soát cảm xúc cho Q và lưu hồ sơ bảo mật.

Ban quản lý ký túc xá: phối hợp theo dõi, hỗ trợ giải quyết xung đột nơi ở trên tinh thần xây dựng.

CVHT: giữ kết nối, phát hiện sớm dấu hiệu tái phát.

Tình huống 19. Sinh viên bị lôi kéo vào mô hình kinh doanh đa cấp

Mô tả: Kh, sinh viên năm hai ngành Quản trị kinh doanh tại một CSGDDH, quê nông thôn, gia đình thu nhập thấp. Em được anh khóa trên giới thiệu tham gia “mô hình kinh doanh số”: đầu tư mua sản phẩm rồi giới thiệu thêm người để nhận hoa hồng. Ban đầu dùng tiền tiết kiệm, sau đó vay bạn bè 8 triệu để mua thêm gói sản phẩm. Sau hai tháng, sản phẩm tồn đọng, hai người em giới thiệu đều rút lui. Bạn cho vay đòi tiền và đe dọa báo CVHT, mối quan hệ trong lớp xấu đi, nhiều bạn đồn em “lừa đảo”. Kh có biểu hiện lo âu, mất ngủ, sụt cân, tự trách bản thân vì “cả tin” và nhiều lần nghĩ đến bỏ học đi làm công nhân trả nợ. Em tìm đến Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHĐ trong trạng thái xấu hổ, e ngại bị đánh giá.

Yêu cầu: Với vai trò nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ, anh/chị hãy phân tích các vấn đề đan xen trong ca này và đề xuất thứ tự ưu tiên can thiệp, trong đó làm rõ ranh giới giữa hỗ trợ tâm lý và hỗ trợ giải quyết hậu quả tài chính, xã hội.

Trả lời:

Ca này có ba vấn đề đan xen: lo âu và tự trách bản thân, hậu quả tài chính và quan hệ xã hội, ý nghĩ bỏ học. Can thiệp tâm lý phải được ưu tiên trước; khi Kh chưa ổn định cảm xúc, mọi giải pháp thực tế đều khó tiếp nhận.

Giai đoạn 1. Tiếp nhận và đánh giá

Lắng nghe, không phán xét: ghi nhận sự dũng cảm của Kh khi chủ động tìm đến dù đang xấu hổ.

Sàng lọc PHQ-9: đánh giá mức độ lo âu và trầm cảm; thăm dò trực tiếp mức độ nghiêm túc của ý nghĩ bỏ học.

Xác định vấn đề cốt lõi: lo âu và tự trách bản thân (can thiệp tâm lý); hậu quả tài chính, quan hệ xã hội (kết nối hỗ trợ). Mức độ nguy cơ trung bình, theo dõi sát ý nghĩ bỏ học.

Giai đoạn 2. Can thiệp

Giảm tự trách bản thân: phân tích cơ chế lôi kéo tâm lý có hệ thống của đa cấp. Kh là nạn nhân của thủ thuật được thiết kế bài bản, không phải người thiếu năng lực. Bước này cần làm trước khi bàn đến giải pháp thực tế.

Làm việc với ý nghĩ bỏ học: cùng Kh phân tích thực tế bỏ học không giải quyết được khoản nợ mà còn tạo thêm hậu quả dài hạn. Để Kh tự đi đến kết luận này.

Lập danh sách hậu quả cần xử lý theo thứ tự ưu tiên (khoản nợ, mối quan hệ, tồn đọng sản phẩm), cùng Kh tìm phương án từng bước. Mỗi buổi kết thúc bằng một hành động nhỏ.

Giai đoạn 3. Lượng giá và kết thúc

Đánh giá: cảm giác tự trách có giảm không, ý nghĩ bỏ học có còn không, Kh có bắt đầu xử lý được hậu quả không.

Kết thúc: khi Kh ổn định cảm xúc và có kế hoạch xử lý hậu quả rõ ràng. Nếu lo âu không cải thiện, xem xét chuyển gửi cơ sở chuyên môn theo Mẫu số 03.

Ghi Nhật ký: theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi buổi; lưu trữ bảo mật theo quy định.

Phối hợp

Với sự đồng ý của Kh: kết nối **đơn vị phụ trách công tác sinh viên** để tìm hiểu học bổng hoặc vay vốn sinh viên hỗ trợ một phần áp lực tài chính. Nếu có dấu hiệu liên quan vi phạm pháp luật, cung cấp thông tin về quyền lợi và kênh phản ánh mà không thay Kh quyết định.

Phân công trách nhiệm

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ: can thiệp tâm lý, ổn định cảm xúc cho Kh và lưu hồ sơ bảo mật.

CVHT: hỗ trợ Kh xử lý hậu quả học vụ, giữ kết nối tránh bỏ học.

Đơn vị phụ trách công tác sinh viên: tư vấn xử lý hậu quả tài chính, cảnh báo phòng ngừa mô hình đa cấp cho sinh viên.

Tình huống 20. Sinh viên hướng nội gặp khó khăn làm việc nhóm

Mô tả: Ph, sinh viên năm ba ngành Xây dựng tại một CSGDDH, tính cách hướng nội, ít giao tiếp. Hai năm đầu hoàn thành tốt bài tập cá nhân nhưng luôn gặp khó khăn với bài tập nhóm. Năm ba, chương trình yêu cầu nhiều đề án nhóm kéo dài cả học kỳ. Trong nhóm, Ph thường im lặng, nhận việc mà không trao đổi, về nhà tự làm theo cách hiểu riêng khiến kết quả không khớp định hướng chung. Nhóm trưởng phân nản em “kéo tiến độ” và đề nghị giảng viên giảm điểm đóng góp. Ph bắt đầu né tránh họp nhóm, trì hoãn nhiệm vụ và dành nhiều thời gian lướt mạng để “né áp lực”. Em chia sẻ với nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ rằng cảm thấy “không hợp với đại học” vì đòi hỏi quá nhiều kỹ năng giao tiếp mà em chưa bao giờ được rèn luyện.

Yêu cầu: Với vai trò nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ, anh/chị hãy phân biệt giữa tính cách hướng nội và khó khăn kỹ năng xã hội thực sự, từ đó đề xuất kế hoạch hỗ trợ Ph cải thiện khả năng làm việc nhóm phù hợp với đặc điểm cá nhân.

Trả lời:

Cần phân biệt rõ ngay từ đầu: tính cách hướng nội không phải vấn đề cần “chữa”, nhưng Ph có thiếu hụt thực sự về kỹ năng giao tiếp nhóm, hoàn toàn có thể rèn luyện được.

Giai đoạn 1. Tiếp nhận và đánh giá

Lắng nghe: đặc biệt chú ý câu “không hợp với đại học” đây là dấu hiệu Ph đang đồng nhất tính cách hướng nội với một khiếm khuyết.

Thu thập thông tin: những tình huống nhóm Ph thấy khó nhất; tần suất và mức độ ảnh hưởng của hành vi lướt mạng né tránh.

Xác định vấn đề: thiếu hụt kỹ năng giao tiếp nhóm cụ thể, không phải lo âu xã hội hay rối loạn tâm lý. Mức độ nguy cơ thấp; lưu ý hành vi né tránh có xu hướng hình thành thói quen.

Giai đoạn 2. Can thiệp

Giúp Ph phân biệt: “tôi là người hướng nội” ≠ “tôi thiếu kỹ năng giao tiếp nhóm”. Người hướng nội hoàn toàn có thể làm việc nhóm tốt khi có đúng công cụ phù hợp phong cách của mình.

Xây dựng chiến lược phù hợp phong cách hướng nội: chuẩn bị ý kiến bằng văn bản trước cuộc họp; nhắn tin trao đổi với nhóm trưởng thay vì chờ họp chung. Không ép Ph thay đổi tính cách, chỉ điều chỉnh cách làm việc.

Về hành vi lướt mạng né tránh: khi chiến lược nhóm rõ ràng hơn, áp lực giảm thì hành vi né tránh thường tự giảm theo.

Giai đoạn 3. Lượng giá và kết thúc

Đánh giá: Ph có thử chiến lược mới trong nhóm chưa, cảm giác “không hợp với đại học” có giảm không.

Kết thúc: khi Ph tự tin hơn trong ít nhất một tình huống nhóm cụ thể và hành vi né tránh giảm rõ. Nếu phát hiện lo âu xã hội nghiêm trọng hơn, điều chỉnh hướng can thiệp hoặc chuyển gửi phù hợp.

Ghi Nhật ký: theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi buổi; lưu trữ bảo mật theo quy định.

Phối hợp

Với sự đồng ý của Ph: trao đổi với CVHT để giảng viên có thêm bối cảnh khi đánh giá, không yêu cầu ưu đãi điểm, chỉ đề nghị nhìn nhận toàn diện hơn về sự tham gia của Ph.

Phân công trách nhiệm

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ: can thiệp tâm lý, rèn kỹ năng giao tiếp nhóm cho Ph và lưu hồ sơ bảo mật.

CVHT: tạo cơ hội cho Ph thực hành làm việc nhóm trong môi trường an toàn, theo dõi tiến bộ.

Tình huống 21. Học viên thiếu kỹ năng giao tiếp nghề nghiệp trong môi trường thực hành

Mô tả: M, học viên năm hai ngành Điện công nghiệp tại trường cao đẳng nghề, có chuyên môn kỹ thuật tốt nhưng gặp nhiều khó khăn trong giao tiếp với đồng nghiệp và giáo viên hướng dẫn tại xưởng thực hành. Em không biết cách đặt câu hỏi khi gặp sự cố kỹ thuật, thường tự xử lý sai rồi bị nhắc nhở. Khi bị phê bình trước nhóm, em im lặng hoặc đổ mặt bỏ đi, khiến giáo viên cho rằng em “thiếu tôn trọng”. Trong kỳ đánh giá thực hành vừa qua, em bị trừ điểm phần “thái độ nghề nghiệp” dù kết quả kỹ thuật đạt yêu cầu. Sắp tới em phải đi thực tập tại doanh nghiệp. Em tìm đến Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHĐ sau khi được giáo viên chủ nhiệm giới thiệu.

Yêu cầu: Với vai trò nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ, anh/chị hãy đánh giá nhu cầu hỗ trợ của M và xây dựng kế hoạch phát triển kỹ năng giao tiếp nghề nghiệp phù hợp với đặc thù môi trường học nghề, đảm bảo em sẵn sàng cho giai đoạn thực tập.

Trả lời:

M đến theo giới thiệu của giáo viên, không hoàn toàn chủ động. Điều này cần được lưu ý ngay từ đầu để thiết lập quan hệ tin tưởng trước khi bắt đầu can thiệp.

Giai đoạn 1. Tiếp nhận và đánh giá

Làm rõ tính tự nguyện: M có quyền quyết định có tiếp tục hay không sau buổi đầu; điều này giúp em không cảm thấy bị ép buộc.

Lắng nghe: khai thác cảm xúc của M trong từng tình huống bị nhắc nhở, bị phê bình trước nhóm.

Xác định vấn đề cốt lõi: thiếu hụt kỹ năng giao tiếp nghề nghiệp cụ thể (hỏi khi gặp sự cố, phản hồi khi bị phê bình), có thể rèn luyện được. Kỹ thuật tốt là điểm mạnh. Mức độ nguy cơ thấp.

Giai đoạn 2. Can thiệp

Giúp M nhìn lại tình huống bị phê bình: không để biện hộ mà để hiểu điều gì có thể làm khác đi; dẫn dắt em nhận ra kỹ năng giao tiếp nghề là một phần của năng lực nghề, có thể học được.

Xác định 3 tình huống giao tiếp cụ thể cần cải thiện trước thực tập: hỏi khi gặp sự cố kỹ thuật; phản hồi khi bị nhắc nhở; chủ động báo cáo tiến độ.

Luyện tập từng tình huống theo mô phỏng thực tế: gắn với đặc thù ngành Điện công nghiệp để M thấy thiết thực.

Giai đoạn 3. Lượng giá và kết thúc

Đánh giá sau mỗi buổi: M tự tin hơn ở tình huống nào, còn lo lắng nhất ở điểm nào.

Kết thúc: khi M đã chuẩn bị được ít nhất 3 tình huống giao tiếp cụ thể và có kế hoạch cá nhân rõ cho giai đoạn thực tập. Duy trì kênh liên lạc để em có thể phản hồi khi gặp tình huống khó tại doanh nghiệp.

Ghi Nhật ký: theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi buổi; lưu trữ bảo mật theo quy định.

Phối hợp

Với sự đồng ý của M: trao đổi với giáo viên chủ nhiệm về tiến triển chỉ thông báo em đang tích cực chuẩn bị, không chia sẻ nội dung tư vấn.

Phân công trách nhiệm

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHD: thiết lập quan hệ tin tưởng, rèn kỹ năng giao tiếp nghề nghiệp cho M và lưu hồ sơ bảo mật.

Giáo viên thực hành: phối hợp tạo môi trường phản hồi tích cực, hỗ trợ M cải thiện kỹ năng tại xưởng.

Tình huống 22. Nhiều sinh viên thiếu kỹ năng sống cơ bản khi xa nhà lần đầu

Mô tả: Đầu năm học, Ban quản lý ký túc xá báo cáo Trưởng đơn vị phụ trách công tác sinh viên về hàng loạt sự cố liên quan đến sinh viên năm nhất: xung đột phòng ở, vay nợ bạn bè không trả, bị lôi kéo vào các nhóm kinh doanh online đáng ngờ và một số trường hợp không biết cách tự chăm sóc sức khỏe cơ bản khi ốm xa nhà. CVHT phản ánh mất nhiều thời gian xử lý các tình huống này thay vì tập trung hỗ trợ học tập. Nhà trường chưa có chương trình định hướng kỹ năng sống bài bản cho sinh viên đầu khóa.

Yêu cầu: Với vai trò Trưởng đơn vị phụ trách công tác sinh viên, anh/chị hãy đề xuất chương trình can thiệp có hệ thống: xác định các kỹ năng sống ưu tiên cần trang bị cho sinh viên năm nhất, hình thức triển khai phù hợp và phân công trách nhiệm giữa các bộ phận liên quan.

Trả lời:

Đây là vấn đề hệ thống cần can thiệp đồng thời ở hai cấp độ: xử lý tình thế cho sinh viên hiện tại và xây dựng giải pháp bền vững cho các khóa tiếp theo.

Giai đoạn 1. Tiếp nhận và phân loại

Phân loại sự cố theo nhóm kỹ năng còn thiếu: xung đột phòng ở (kỹ năng giải quyết xung đột); rủi ro tài chính (quản lý tài chính và nhận biết bẫy); sức khỏe (tự chăm sóc cơ bản).

Tiếp nhận và đánh giá riêng các cá nhân phức tạp do CVHT giới thiệu đến: đây là trường hợp vượt phạm vi hỗ trợ thông thường, cần can thiệp tâm lý trực tiếp.

Giai đoạn 2. Can thiệp

Ưu tiên 4 nhóm kỹ năng sống trang bị trước tiên: quản lý tài chính cá nhân cơ bản; xử lý xung đột trong không gian sống chung; nhận biết và tránh các hình thức lôi kéo tài chính rủi ro; tự chăm sóc sức khỏe khi xa nhà.

Hình thức: buổi sinh hoạt nhóm 60-90 phút theo lớp hoặc nhóm ký túc xá, ưu tiên thảo luận tình huống thực tế thay vì giảng lý thuyết.

Các cá nhân phức tạp: tiếp nhận theo đúng quy trình tư vấn cá nhân, đánh giá mức độ nguy cơ và can thiệp phù hợp.

Giai đoạn 3. Lượng giá và tham mưu

Thu thập phản hồi từ sinh viên và CVHT sau khi triển khai: số lượng sự cố có giảm không.

Xây dựng đề xuất trình BGH: đưa chương trình định hướng kỹ năng sống vào tuần sinh hoạt công dân hàng năm.

Ghi Nhật ký: theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi buổi; lưu trữ bảo mật theo quy định.

Phân công trách nhiệm

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHD: thiết kế nội dung và xử lý cá nhân phức tạp.

CVHT: triển khai buổi sinh hoạt nhóm, phát hiện sớm và giới thiệu kịp thời.

Ban quản lý ký túc xá: hỗ trợ phát hiện và giới thiệu.

Đơn vị phụ trách công tác sinh viên: điều phối chung và đưa chương trình vào kế hoạch năm học.

5. VẤN ĐỀ VỀ HƯỚNG NGHIỆP, VIỆC LÀM, KHỞI NGHIỆP

Tình huống 23. Mâu thuẫn giữa đam mê và kỳ vọng gia đình

Mô tả: Q, sinh viên năm hai ngành Y đa khoa tại một CSGDDH, trúng tuyển với điểm cao. Bố là bác sĩ, mẹ là dược sĩ, cả hai kỳ vọng em nối nghiệp gia đình. Sau

ba học kỳ, em nhận ra mình không có đam mê thực sự với y khoa, sợ hãi khi thực hành giải phẫu và ngày càng hứng thú với thiết kế đồ họa. Khi đề cập ý định chuyển ngành, gia đình phản ứng gay gắt. Em rơi vào mâu thuẫn giữa lòng hiếu thảo và khát khao sống với đam mê, gần đây lo âu kéo dài, hay bật khóc, cảm thấy mỗi ngày đến trường là gánh nặng. Em chưa được đánh giá nghề nghiệp bài bản. Em tìm đến Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHD mong được hỗ trợ đánh giá sở thích, năng lực và hướng dẫn cách trao đổi với gia đình.

Yêu cầu: Với vai trò nhân sự phụ trách công tác TVTLHD, anh/chị hãy phân tích các yếu tố tâm lý ảnh hưởng đến quyết định nghề nghiệp của Q và đề xuất hướng hỗ trợ, trong đó làm rõ ranh giới giữa tư vấn hướng nghiệp và tư vấn tâm lý trong ca này.

Trả lời:

Ca này có hai lớp vấn đề: lo âu kéo dài cần can thiệp tâm lý trước; quyết định chuyển ngành cần đủ thông tin và trạng thái tâm lý ổn định mới có thể bàn đến. Không xử lý hướng nghiệp khi tâm lý chưa ổn định.

Giai đoạn 1. Tiếp nhận và đánh giá

Lắng nghe toàn bộ câu chuyện: không vội chuyển sang chủ đề hướng nghiệp hay phân tích ngành học trong buổi đầu.

Sàng lọc GAD-7: đánh giá mức độ lo âu; thăm dò thêm dấu hiệu trầm cảm (hay khóc, cảm giác mỗi ngày là gánh nặng) (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2022a).

Xác định và phân tách hai vấn đề: lo âu kéo dài (can thiệp tâm lý); quyết định chuyển ngành (tư vấn hướng nghiệp, làm sau). Mức độ nguy cơ trung bình.

Giai đoạn 2. Can thiệp

Ưu tiên can thiệp lo âu trước: giúp Q nhận ra lo âu kéo dài đang làm mọi thứ nặng nề hơn thực tế. Không đưa ra nhận xét về quyết định chuyển ngành trong giai đoạn này.

Khi Q đã ổn định: sử dụng công cụ đánh giá sở thích và năng lực (Holland RIASEC hoặc tương đương). Phân tích kết quả khách quan. Nhân sự phụ trách không thúc đẩy hay cản trở quyết định chuyển ngành, đó là quyền của Q.

Hỗ trợ Q chuẩn bị cuộc trò chuyện với gia đình: dựa trên dữ liệu thực tế, không đối đầu.

Giai đoạn 3. Lượng giá và kết thúc

Đánh giá hai chiều: lo âu có giảm không, Q có cảm thấy rõ hơn về bản thân và tình huống không.

Kết thúc: khi Q ổn định cảm xúc và có đủ thông tin để quyết định có cơ sở. Nếu lo âu không cải thiện, xem xét chuyển gửi cơ sở chuyên môn theo Mẫu số 03.

Ghi Nhật ký: theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi buổi; lưu trữ bảo mật theo quy định.

Phối hợp

Phản đánh giá sở thích và năng lực: có thể phối hợp với bộ phận tư vấn hướng nghiệp của trường nếu có công cụ chuyên biệt hơn, với sự đồng ý của Q.

Phân công trách nhiệm

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ: can thiệp tâm lý trước, sau đó hỗ trợ hướng nghiệp cho A và lưu hồ sơ bảo mật.

CVHT: cung cấp thông tin về quy chế chuyển ngành, học vụ.

Gia đình: được A chủ động đối thoại dựa trên dữ liệu thực tế khi đã sẵn sàng.

Tình huống 24. Sinh viên ra trường thiếu kỹ năng chuẩn bị nghề nghiệp

Mô tả: Th, sinh viên năm cuối ngành Ngôn ngữ Anh tại một CSGDDH, điểm trung bình khá, IELTS 7.0. Trong ba tháng tìm việc làm thêm, em nộp hơn 30 đơn nhưng chỉ được phỏng vấn 5 lần và không trúng tuyển lần nào. Nhà tuyển dụng phản hồi: Hồ sơ xin việc thiếu điểm nhấn, phỏng vấn thiếu tự tin, không nêu được thế mạnh cạnh tranh. Suốt bốn năm em tập trung học trên lớp, không thực tập, không tham gia ngoại khóa hay sự kiện nghề nghiệp. Bạn bè hầu hết đã có việc, gia đình liên tục hỏi thăm khiến em càng hoang mang. Em có biểu hiện chán nản, mất tự tin, tránh mọi cuộc trò chuyện về công việc và lo lắng về xu hướng AI thay thế nghề dịch thuật. Em tìm đến Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHĐ mong được hỗ trợ.

Yêu cầu: Với vai trò nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ, anh/chị hãy xác định phần việc hỗ trợ kỹ năng nghề nghiệp trong phạm vi của mình và phần việc cần chuyển sang nhân sự phụ trách tư vấn hướng nghiệp, đồng thời đề xuất kế hoạch hỗ trợ ngắn hạn cho Th trong giai đoạn tìm việc.

Trả lời:

Cần phân định rõ: khó khăn tâm lý (chán nản, mất tự tin, né tránh) thuộc phạm vi TVTLHĐ; thiếu hụt kỹ năng tìm việc (CV, phỏng vấn) thuộc phạm vi tư vấn hướng nghiệp. Hai việc cần được xử lý song song, không chờ nhau.

Giai đoạn 1. Tiếp nhận và đánh giá

Lắng nghe: khai thác cảm xúc và nhận thức của Th em đang cảm thấy thế nào, tự lý giải thất bại ra sao, điều gì đang cản em tiếp tục thử.

Đánh giá mức độ né tránh: xuất hiện từ khi nào, ảnh hưởng đến sinh hoạt hàng ngày không. Mức độ nguy cơ thấp đến trung bình.

Giai đoạn 2. Can thiệp

Làm việc với nhận thức tiêu cực: IELTS 7.0 là năng lực thực sự, không thể bị phủ nhận bởi vài lần phỏng vấn không thành công. Giúp Th nhìn lại kết quả tìm việc như dữ liệu để học hỏi, thay vì bằng chứng về sự thất bại.

Làm việc với hành vi né tránh: tránh trò chuyện về công việc đang củng cố thêm lo âu. Cùng Th xây dựng một hành động nhỏ cụ thể, thực hiện được ngay trong tuần tới.

Cung cấp thông tin thực tế về xu hướng AI trong lĩnh vực ngôn ngữ: phân biệt lo lắng có căn cứ cần hành động và lo lắng cần điều chỉnh nhận thức.

Giai đoạn 3. Lượng giá và kết thúc

Đánh giá: mức độ né tránh có giảm không, Th có thực hiện được hành động nhỏ đã cam kết không.

Kết thúc phần tư vấn tâm lý: khi Th phục hồi được động lực và sẵn sàng tiếp tục tìm việc chủ động. Theo dõi sau kết thúc để đảm bảo Th thực sự tiếp cận được bộ phận hướng nghiệp.

Ghi Nhật ký: theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi buổi; lưu trữ bảo mật theo quy định.

Phối hợp

Giới thiệu Th đến bộ phận tư vấn hướng nghiệp hoặc trung tâm hỗ trợ việc làm để được hỗ trợ viết CV và luyện phỏng vấn; phần này nằm ngoài phạm vi TVTLHD.

Phân công trách nhiệm

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHD: can thiệp tâm lý xử lý chán nản, mất tự tin cho Th; lưu hồ sơ bảo mật.

Bộ phận hướng nghiệp, việc làm: hỗ trợ Th kỹ năng viết CV, phỏng vấn và kết nối cơ hội việc làm song song.

Tình huống 25. Khởi nghiệp thất bại và khủng hoảng niềm tin bản thân

Mô tả: T, sinh viên năm ba ngành Công nghệ thông tin tại một CSGDDH, giỏi lập trình và từng đạt giải nghiên cứu khoa học cấp trường. Em cùng hai bạn thành lập nhóm khởi nghiệp, vay gia đình 25 triệu để đầu tư phát triển ứng dụng di động. Sau bốn tháng, ứng dụng chỉ thu hút khoảng 50 người dùng, hai thành viên xin rút lui, T một mình gánh vác. Kết quả học tập giảm sút nghiêm trọng, hai môn điểm C, một môn phải học lại. Gia đình yêu cầu dừng “chuyện khởi nghiệp viển vông”. T nhận ra “giỏi code không có nghĩa là biết kinh doanh” nhưng không muốn bỏ phí những gì đã đầu tư. Khoản nợ 25 triệu tạo áp lực lớn. Em có biểu hiện kiệt sức, mất ngủ, nghi ngờ năng lực bản thân. Em tìm đến Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHD mong được tư vấn cách cân bằng và kết nối nguồn hỗ trợ.

Yêu cầu: Với vai trò nhân sự phụ trách công tác TVTLHD, anh/chị hãy đánh giá mức độ nguy cơ hiện tại của T và đề xuất kế hoạch hỗ trợ theo thứ tự ưu tiên.

Trả lời:

T đến với mong muốn được giúp “cân bằng” nhưng ẩn sau đó là kiệt sức và nghi ngờ năng lực bản thân, cần được ưu tiên can thiệp trước. Không bị cuốn vào giải quyết vấn đề thực tế trước khi đánh giá đầy đủ trạng thái tâm lý.

Giai đoạn 1. Tiếp nhận và đánh giá

Lắng nghe toàn bộ hành trình: không phán xét quyết định khởi nghiệp hay việc vay tiền gia đình.

Sàng lọc PHQ-9: đánh giá mức độ kiệt sức; xác định thời hạn xử lý học vụ (môn học lại).

Xác định vấn đề theo thứ tự ưu tiên: (1) kiệt sức và nghi ngờ năng lực can thiệp tâm lý; (2) học vụ có thời hạn xử lý song song; (3) khoản nợ áp lực thực tế nhưng không cấp bách bằng. Mức độ nguy cơ trung bình.

Giai đoạn 2. Can thiệp

Phân tách “dự án thất bại” và “tôi là người thất bại”: T có kỹ năng lập trình thực sự, từng đạt giải hackathon đây là năng lực không thể bị xóa bỏ bởi một dự án không thành công vì thiếu kiến thức kinh doanh.

Xử lý học vụ song song: cùng T lập kế hoạch thực tế ưu tiên môn nào, lịch học lại ra sao. Đặt mục tiêu nhỏ cụ thể từng tuần.

Về khoản nợ 25 triệu: không xử lý trong tiến trình tư vấn tâm lý, kết nối đúng nguồn hỗ trợ. Giúp T nhìn khoản nợ trong tầm kiểm soát được theo thời gian.

Giai đoạn 3. Lượng giá và kết thúc

Đánh giá hai chiều: trạng thái tâm lý có ổn định hơn không, T có bắt đầu xử lý được học vụ không.

Kết thúc: khi T phục hồi niềm tin vào năng lực và có kế hoạch học vụ rõ ràng. Nếu mất ngủ kéo dài, xem xét chuyển gửi cơ sở y tế chuyên khoa theo Mẫu số 03.

Ghi Nhật ký: theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi buổi; lưu trữ bảo mật theo quy định.

Phối hợp

Với sự đồng ý của T: kết nối CVHT để xem xét lộ trình hoàn thành chương trình; kết nối đơn vị phụ trách công tác sinh viên nếu T cần hỗ trợ học bổng hoặc vay vốn sinh viên; nếu T muốn tiếp tục khởi nghiệp sau khi ổn định, kết nối trung tâm hỗ trợ khởi nghiệp của trường.

Phân công trách nhiệm

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ: can thiệp tâm lý xử lý kiệt sức, nghi ngờ năng lực cho T; lưu hồ sơ bảo mật.

CVHT: hỗ trợ T xử lý hậu quả học vụ (môn học lại) theo thời hạn.

Bộ phận hỗ trợ khởi nghiệp, hướng nghiệp: đồng hành định hướng lại khi T đã ổn định tâm lý.

Tình huống 26. Học viên nghề phân vân giữa đi làm sớm và học tiếp

Mô tả: X, học viên năm cuối ngành Hàn tại trường trung cấp nghề, tay nghề khá, được một doanh nghiệp trong khu công nghiệp mời nhận việc ngay với mức lương 8 triệu/tháng trước khi em tốt nghiệp hai tháng. Gia đình hoàn cảnh khó khăn, bố đang bệnh, mẹ làm công nhân. Em muốn nhận việc ngay để có thu nhập nhưng lo ngại bỏ dở sẽ không có bằng, ảnh hưởng đến cơ hội thăng tiến sau này. Giáo viên chủ nhiệm cho biết em có thể xin bảo lưu hoặc thi sớm nhưng em không rõ quy trình và hệ quả của từng phương án. Em đến gặp nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ trong trạng thái phân vân.

Yêu cầu: Với vai trò nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ, anh/chị hãy phân tích các phương án khả thi cho X, hướng dẫn em cân nhắc lợi ích dài hạn và kết nối với các chính sách hỗ trợ của nhà trường nếu có.

Trả lời:

Đây chủ yếu là tình huống ra quyết định trong bối cảnh hoàn cảnh khó khăn, không phải ca tâm lý phức tạp. Vai trò của nhân sự phụ trách là hỗ trợ X suy nghĩ có hệ

thông, không quyết định thay em. Thời gian là yếu tố quan trọng, cần xử lý nhanh để X không mất cơ hội.

Giai đoạn 1. Tiếp nhận và đánh giá

Lắng nghe, không phán xét: làm rõ X lo nhất điều gì bố đang bệnh cần tiền ngay, hay lo lâu dài về bằng cấp.

Xác định vấn đề: thiếu thông tin về các phương án học vụ và áp lực hoàn cảnh. Mức độ nguy cơ thấp.

Giai đoạn 2. Can thiệp

Cung cấp thông tin rõ ràng về 3 phương án. Phương án 1 Thi tốt nghiệp sớm: nếu trường cho phép, đây là phương án tối ưu có bằng và nhận việc đúng hạn; cần xác minh điều kiện và thủ tục ngay với Phòng Đào tạo. Phương án 2 Bảo lưu: nhận việc trước, hoàn thành chương trình sau; cần làm rõ thời hạn bảo lưu tối đa và điều kiện quay lại. Phương án 3 Thương lượng với doanh nghiệp: đề nghị doanh nghiệp chờ hai tháng đến khi tốt nghiệp.

Cùng X phân tích thực tế: mức lương 8 triệu có đủ hỗ trợ gia đình không, hai tháng chờ có thực sự là vấn đề lớn với doanh nghiệp không. Để X tự quyết định dựa trên hiểu biết đầy đủ.

Giai đoạn 3. Lượng giá và kết thúc

Ca này có thể kết thúc trong 1-2 buổi nếu X nhận được đủ thông tin và tự tin đưa ra quyết định.

Kết thúc: khi X hiểu rõ các phương án và biết cần liên hệ với ai để thực hiện thủ tục tiếp theo.

Ghi nhật ký: theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi buổi; lưu trữ bảo mật theo quy định.

Phối hợp

Kết nối ngay với giáo viên chủ nhiệm và Phòng Đào tạo: để xác minh quy trình thi sớm hoặc bảo lưu trước khi X trả lời doanh nghiệp. Nếu gia đình cần hỗ trợ tài chính khẩn cấp trong thời gian X chờ tốt nghiệp, kết nối đơn vị phụ trách công tác sinh viên tìm hiểu chính sách hỗ trợ hiện có.

Phân công trách nhiệm

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHD: hỗ trợ X suy nghĩ có hệ thống về các phương án, không quyết định thay em; lưu hồ sơ bảo mật.

CVHT: cung cấp thông tin về quy chế bảo lưu, học vụ và các phương án linh hoạt.

Đơn vị phụ trách công tác sinh viên: kết nối X với chính sách hỗ trợ tài chính nếu đủ điều kiện.

Tình huống 27. Nhiều sinh viên ra trường không tìm được việc làm

Mô tả: Trường đơn vị phụ trách công tác sinh viên nhận được phản ánh từ nhiều giảng viên: một số lượng đáng kể sinh viên khóa vừa tốt nghiệp sau 6 tháng vẫn chưa có việc làm, một số quay lại trường hỏi hỗ trợ trong tâm trạng chán nản và mất định hướng. Khảo sát nhanh cho thấy phần lớn thiếu kỹ năng chuẩn bị nghề nghiệp

ngay từ năm nhất: không thực tập sớm, không xây dựng mạng lưới nghề nghiệp, không được đánh giá năng lực nghề nghiệp bài bản. Nhà trường chưa có chương trình hướng nghiệp xuyên suốt từ năm nhất đến năm cuối.

Yêu cầu: Với vai trò Trưởng đơn vị phụ trách công tác sinh viên, anh/chị hãy đề xuất mô hình hỗ trợ hướng nghiệp có hệ thống từ năm nhất đến sau tốt nghiệp, phân công trách nhiệm giữa Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHĐ và các cá nhân, đơn vị liên quan.

Trả lời:

Đây là vấn đề hệ thống cần can thiệp đồng thời ở cấp độ cá nhân (sinh viên đang chờ việc) và cấp độ tổ chức (xây dựng chương trình hướng nghiệp bền vững).

Bước 1. Phân loại và đánh giá

Phân loại sinh viên chưa có việc theo hai chiều: mức độ khó khăn tâm lý (chán nản nhẹ, mất định hướng, lo âu cần can thiệp) và loại thiếu hụt chủ yếu (kỹ năng tìm việc, mạng lưới, định hướng nghề).

Phân loại này quyết định: ai cần đến nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ và ai cần chuyển sang bộ phận hướng nghiệp ngay.

Bước 2. Can thiệp

Ở cấp độ cá nhân: tiếp nhận ca có biểu hiện khó khăn tâm lý rõ theo đúng quy trình tư vấn cá nhân, ưu tiên ổn định tâm lý trước khi bàn đến kỹ năng tìm việc.

Ở cấp độ nhóm: tổ chức buổi sinh hoạt nhóm theo chủ đề thiết thực: xây dựng lại niềm tin sau thất bại tìm việc, nhận diện và xử lý lo âu trong quá trình tìm việc.

Ở cấp độ hệ thống mô hình hướng nghiệp xuyên suốt: Năm 1-2: đánh giá sở thích, năng lực, giá trị nghề; định hướng học tập gắn thị trường lao động. Năm 3: kết nối thực tập sớm, xây dựng mạng lưới nghề nghiệp, phát triển kỹ năng mềm theo yêu cầu doanh nghiệp. Năm cuối: chuẩn bị hồ sơ xin việc, luyện phỏng vấn, kết nối trực tiếp nhà tuyển dụng. Sau tốt nghiệp: duy trì kênh hỗ trợ ít nhất 6 tháng.

Bước 3. Lượng giá và tham mưu

Đánh giá hiệu quả: số sinh viên tìm được việc sau hỗ trợ, mức độ cải thiện tâm lý, phản hồi từ sinh viên.

Xây dựng đề xuất trình BGH: phê duyệt chương trình hướng nghiệp xuyên suốt chính thức.

Ghi Nhật ký: theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi buổi; lưu trữ bảo mật theo quy định.

Phân công trách nhiệm

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ: can thiệp tâm lý cá nhân và thiết kế nội dung sinh hoạt nhóm về tâm lý tìm việc.

Trung tâm hỗ trợ việc làm hoặc bộ phận hướng nghiệp: chủ trì toàn bộ hoạt động kỹ năng nghề nghiệp.

CVHT: theo dõi và giới thiệu kịp thời.

Đơn vị phụ trách công tác sinh viên: điều phối chung và chủ trì đề xuất chương trình hướng nghiệp xuyên suốt.

6. VẤN ĐỀ VỀ CHÍNH SÁCH, PHÁP LUẬT

Tình huống 28. Người học DTTS không biết chính sách hỗ trợ học phí

Mô tả: Y, sinh viên năm nhất ngành Quản trị kinh doanh tại một CSGDDH, người dân tộc Mông, gia đình thuộc diện hộ nghèo. Khi nhập học, do chưa quen môi trường, kỹ năng công nghệ hạn chế, em không nắm được các thông báo trên website nhà trường. Sau học kỳ I, em tình cờ nghe bạn nhắc đến chính sách miễn giảm học phí dành cho sinh viên DTTS. Em nhận ra mình thuộc diện được hưởng nhưng không rõ thủ tục, hồ sơ và thời hạn nộp. Lo sợ đã quá hạn, em không dám hỏi trực tiếp vì sợ bị đánh giá thiếu chủ động. Bố mẹ đang phải vay mượn họ hàng gửi tiền học. Trong buổi gặp nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ, em bật khóc và chia sẻ đang đứng trước nguy cơ bảo lưu để về quê phụ gia đình nếu không giải quyết được học phí.

Yêu cầu: Với vai trò nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ, anh/chị hãy xác định các bước hỗ trợ Y tiếp cận chính sách kịp thời và đề xuất cách phối hợp với đơn vị phụ trách công tác sinh viên để xử lý trường hợp có thể đã quá hạn đăng ký.

Trả lời:

Y thuộc nhóm yếu thế (DTTS, hộ nghèo) gặp rào cản thông tin và tâm lý tự ti. Vấn đề cốt lõi không chỉ là thiếu thông tin chính sách mà còn là khoảng cách tiếp cận và cảm giác bất lực. Mức độ nguy cơ trung bình; có nguy cơ gián đoạn học tập thực tế nếu không can thiệp ngay.

Giai đoạn 1. Tiếp nhận và đánh giá

Sơ cứu cảm xúc trước: để Y ổn định sau khi bật khóc; ghi nhận hoàn cảnh của em không có gì đáng xấu hổ.

Thu thập thông tin cụ thể: Y có đủ giấy tờ chứng minh DTTS, hộ nghèo không; hạn nộp hồ sơ học kỳ này là khi nào; đã nộp học phí chưa hay đang nợ.

Xác định mức độ khẩn cấp: nếu hạn nộp sắp đến hoặc đã qua, cần hành động ngay trong buổi hôm nay, không thể trì hoãn.

Giai đoạn 2. Can thiệp

Rà soát và xác nhận Y thuộc diện được hưởng chính sách: làm rõ em không có lỗi khi không biết thông tin vì rào cản tiếp cận thông tin là có thật, không phải thiếu chủ động.

Hướng dẫn cụ thể từng bước: hồ sơ cần có những gì, nộp ở đâu, nộp theo cách nào phù hợp với trình độ công nghệ của Y.

Đóng vai trò trung gian tích cực: không để Y một mình đối mặt với thủ tục hành chính khi em còn tự ti và lo lắng.

Giai đoạn 3. Lượng giá và kết thúc

Đánh giá: hồ sơ có được nộp không, vướng mắc học phí có được giải quyết không, trạng thái tâm lý của Y có ổn định không.

Kết thúc giai đoạn cấp bách: khi Y được xác nhận quyền lợi chính sách và không còn nguy cơ bảo lưu ngay trước mắt. Tiếp tục theo dõi để đảm bảo em hòa nhập tốt trong học kỳ tiếp theo.

Ghi Nhật ký: theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi buổi; lưu trữ bảo mật theo quy định.

Phối hợp

Chủ động phối hợp với đơn vị phụ trách công tác sinh viên: trình bày hoàn cảnh đặc thù của Y và đề xuất phương án linh hoạt (gia hạn nộp hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ bổ sung) nếu hạn đã qua. Kết nối thêm với các nguồn học bổng hoặc hỗ trợ đột xuất nếu cần.

Phân công trách nhiệm

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ: sơ cứu cảm xúc, hỗ trợ tâm lý và lưu hồ sơ bảo mật.

Đơn vị phụ trách công tác sinh viên: hướng dẫn Y hoàn thiện hồ sơ và tiếp cận chính sách hỗ trợ học phí cho DTTS, hộ nghèo.

CVHT: giữ kết nối, theo dõi tránh gián đoạn học tập.

Tình huống 29. Sinh viên khiếu nại điểm thi và lo ngại bị trả thù

Mô tả: A, sinh viên năm hai ngành Công nghệ thông tin tại một CSGDDH, học lực khá và thường phát biểu xây dựng bài. Học kỳ này em nhiều lần cảm thấy giảng viên có thái độ thiếu thiện chí, phản ứng gay gắt khi em có ý kiến khác và nhận xét em “thiếu tôn trọng” trước lớp. Trong bài thi giữa kỳ, em nhận điểm thấp hơn kỳ vọng, phát hiện có câu đúng vẫn bị trừ điểm nhưng giảng viên chỉ trả lời “điểm đã chấm theo thang chung” mà không giải thích. A cân nhắc làm đơn khiếu nại nhưng lo lắng nếu không thành công sẽ bị “để ý” và gặp bất lợi ở các học phần cùng bộ môn. Em tìm đến Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHĐ mong được hướng dẫn về quyền lợi, quy trình khiếu nại và hỗ trợ tâm lý.

Yêu cầu: Với vai trò nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ, anh/chị hãy hỗ trợ A phân tích tình huống một cách khách quan, cung cấp thông tin về quyền khiếu nại theo quy định và giúp em cân nhắc các phương án xử lý cùng hệ quả của từng phương án.

Trả lời:

Ca này có hai lớp vấn đề đan xen: bức xúc và lo lắng về hậu quả cần được ổn định trước, sau đó mới có thể cung cấp thông tin về quyền khiếu nại một cách hiệu quả. Nhân sự phụ trách giữ rõ vai trò: hỗ trợ tâm lý và cung cấp thông tin, không phán xét đúng sai trong vụ việc và không thay A quyết định có khiếu nại hay không.

Giai đoạn 1. Tiếp nhận và đánh giá

Lắng nghe A kể lại toàn bộ sự việc: không vội xác nhận hay bác bỏ nhận định của A về thái độ giảng viên; điều quan trọng là A cảm thấy được lắng nghe thật sự.

Làm rõ điều A đang lo ngại nhất: lo về điểm thi hay lo về hậu quả nếu khiếu nại; hai lo lắng này cần được xử lý theo hướng khác nhau. Mức độ nguy cơ tâm lý thấp.

Giai đoạn 2. Can thiệp

Bắt đầu bằng việc giúp A ổn định cảm xúc: ghi nhận cảm giác bức xúc khi cho rằng mình bị đối xử không công bằng là phản ứng hoàn toàn có thể hiểu được.

Khi A đã bình tĩnh hơn, cung cấp thông tin: về quyền khiếu nại điểm thi, theo quy chế đào tạo hiện hành sinh viên có quyền yêu cầu phúc khảo trong thời hạn quy định; A cần xác minh thời hạn này với Phòng Đào tạo ngay.

Về lo ngại bị trả thù: đây là lo lắng có thực và cần được nhìn nhận nghiêm túc. Cùng A phân tích: phúc khảo bài thi là quyền chính đáng ít rủi ro nhất; phản ánh về thái độ giảng viên là vấn đề khác và có thể thực hiện riêng biệt hoặc không thực hiện tùy A quyết định. Không thúc đẩy A phải làm gì.

Giai đoạn 3. Lượng giá và kết thúc

Ca này có thể kết thúc trong 1-2 buổi nếu A ổn định cảm xúc và có đủ thông tin để tự quyết định.

Kết thúc: khi A hiểu rõ quyền lợi, xác định được phương án muốn thực hiện và biết cần liên hệ với ai. Nếu lo lắng vẫn ảnh hưởng đến học tập và sinh hoạt, mời A quay lại tiếp tục hỗ trợ.

Ghi Nhật ký: theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi buổi; lưu trữ bảo mật theo quy định.

Phối hợp

Nhân sự phụ trách không tham gia vào quá trình xử lý khiếu nại, đó là thẩm quyền của Phòng Đào tạo và BGH. Vai trò dừng lại ở việc cung cấp thông tin để A hiểu quyền lợi và kết nối em đến đúng bộ phận khi em đã sẵn sàng.

Phân công trách nhiệm

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ: ổn định tâm lý, cung cấp thông tin về quyền khiếu nại; không phán xét đúng sai vụ việc.

Đơn vị phụ trách đào tạo và thanh tra: tiếp nhận, xử lý khiếu nại điểm thi theo quy định, đảm bảo A không bị trả thù.

Tình huống 30. Lộ dữ liệu cá nhân và lo ngại hồ sơ tư vấn bị truy cập

Mô tả: D, sinh viên năm ba tại một CSGDDH, phát hiện thông tin cá nhân và hình ảnh của mình bị đăng lên nhóm kín trên mạng xã hội kèm bình luận xúc phạm. Em nghi ngờ thông tin bị lấy từ hệ thống nội bộ vì bao gồm cả mã sinh viên, quê quán và số điện thoại gia đình. Em muốn trình báo và yêu cầu nhà trường xử lý nhưng lo ngại quá trình điều tra sẽ khiến nhiều người biết thêm thông tin cá nhân của em, và nếu người vi phạm là cán bộ hoặc sinh viên cùng trường thì việc khiếu nại có thể gây bất lợi. Đặc biệt, em đang được Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHĐ hỗ trợ một vấn đề tâm lý cá nhân và lo sợ hồ sơ tư vấn có thể bị truy cập trong quá trình điều tra.

Yêu cầu: Với vai trò nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ, anh/chị hãy giải thích cho D về cơ chế bảo vệ hồ sơ tư vấn theo quy định hiện hành, đồng thời hỗ trợ em xác định quyền lợi và các bước khiếu nại phù hợp theo quy định pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân.

Trả lời:

Ca này có sự đan xen giữa tổn thương tâm lý do bị xâm phạm dữ liệu cá nhân và nỗi lo bảo mật hồ sơ tư vấn. Cảm giác mất an toàn cần được trấn an trước khi đi vào hướng dẫn pháp lý.

Giai đoạn 1. Tiếp nhận và đánh giá

Lắng nghe D kể toàn bộ sự việc: phát hiện lộ thông tin từ khi nào, mức độ ảnh hưởng, cảm xúc hiện tại của em.

Ghi nhận hai lo lắng song song: lo bị lộ thêm dữ liệu khi khiếu nại; lo hồ sơ tư vấn tâm lý bị truy cập. Hai lo lắng này cần được trả lời tách bạch.

Đánh giá tổn thương tâm lý: biểu hiện lo âu, mất ngủ, cảm giác bị xâm phạm và mất kiểm soát. Sàng lọc bằng GAD-7 nếu có dấu hiệu lo âu rõ rệt (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2022a). Mức độ nguy cơ trung bình.

Giai đoạn 2. Can thiệp

Khẳng định nguyên tắc bảo mật hồ sơ tư vấn: theo Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT, hồ sơ chỉ được sử dụng cho mục đích chuyên môn, lưu trữ riêng biệt, chỉ được tiếp cận khi có sự đồng ý của người học hoặc theo yêu cầu pháp lý đặc biệt theo Nghị định số 13/2023/NĐ-CP về bảo vệ dữ liệu cá nhân.

Tách bạch hai quy trình: việc điều tra hành vi lộ dữ liệu cá nhân hoàn toàn không đồng nghĩa với việc hồ sơ tư vấn bị mở. Đây là hai quy trình tách biệt, do hai chủ thể khác nhau thực hiện và tuân thủ hai khung pháp lý khác nhau.

Cung cấp thông tin về quyền của D theo Nghị định số 13/2023/NĐ-CP: quyền được biết, quyền yêu cầu chấm dứt hành vi vi phạm, quyền yêu cầu xóa hoặc hạn chế xử lý dữ liệu, quyền khiếu nại đến cơ quan có thẩm quyền.

Hướng dẫn thu thập bằng chứng kịp thời: ảnh chụp màn hình, đường link, nội dung bình luận trước khi nội dung bị xóa.

Giai đoạn 3. Lượng giá và kết thúc

Đánh giá: D có yên tâm hơn về hồ sơ tư vấn không, đã thực hiện được bước thu thập bằng chứng và phản ánh chưa, có duy trì được giấc ngủ và sinh hoạt cơ bản không.

Kết thúc giai đoạn cao điểm: khi D đã hoàn tất bước phản ánh đến kênh chính thức và ổn định trạng thái lo âu; đồng thời nối tiếp tiến trình tư vấn về vấn đề tâm lý ban đầu. Nếu lo âu kéo dài, xem xét chuyển gửi cơ sở chuyên môn theo Mẫu số 03.

Ghi Nhật ký: theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi buổi; lưu trữ bảo mật theo quy định.

Phối hợp

Vai trò của tư vấn tâm lý: không tham gia điều tra vụ việc lộ dữ liệu đó là thẩm quyền của đơn vị phụ trách công tác sinh viên, đơn vị công nghệ thông tin và (nếu cần) cơ quan chức năng theo Nghị định số 13/2023/NĐ-CP. Với sự đồng ý của D: có thể đóng vai trò trung gian liên hệ ban đầu để giảm áp lực cho em khi tiếp xúc với các bộ phận chức năng. Tuyệt đối không chia sẻ nội dung tư vấn của D với bất kỳ bên nào dù được yêu cầu, trừ khi có quyết định bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo đúng trình tự pháp luật.

Phân công trách nhiệm

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ: trấn an, ổn định tâm lý và giải thích cơ chế bảo mật hồ sơ tư vấn cho D.

Bộ phận quản lý dữ liệu, công nghệ thông tin: xử lý sự cố lộ dữ liệu theo Nghị định số 13/2023/NĐ-CP.

Đơn vị phụ trách công tác sinh viên: hướng dẫn D thực hiện quyền khiếu nại về bảo vệ dữ liệu cá nhân.

Tình huống 31. Học viên nghề không biết quyền lợi khi bị tai nạn trong thực tập

Mô tả: C, học viên năm hai ngành Cơ khí tại trường cao đẳng nghề, bị chấn thương tay nhẹ trong buổi thực hành tại xưởng của doanh nghiệp tiếp nhận thực tập. Phía doanh nghiệp cho rằng đây là “sự cố nhỏ do học viên bất cẩn” và chỉ hỗ trợ chi phí băng bó tại chỗ. C không rõ mình có được bảo hiểm tai nạn lao động không, ai chịu trách nhiệm chi phí điều trị và liệu sự cố này có ảnh hưởng đến kết quả thực tập không. Em không dám phản ánh với giáo viên hướng dẫn vì sợ doanh nghiệp từ chối tiếp nhận các bạn khóa sau. Em tìm đến Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHĐ sau khi được bạn cùng lớp giới thiệu.

Yêu cầu: Với vai trò nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ, anh/chị hãy cung cấp thông tin cho C về quyền lợi bảo hiểm tai nạn trong thực tập theo quy định hiện hành và đề xuất hướng phối hợp với nhà trường để bảo vệ quyền lợi của em mà không gây bất lợi cho các học viên khóa sau.

Trả lời:

Đây chủ yếu là vấn đề thiếu thông tin pháp lý kết hợp tâm lý e ngại, không phải ca khủng hoảng tâm lý phức tạp. Vai trò của nhân sự phụ trách là cung cấp thông tin chính xác và làm cầu nối với bộ phận có thẩm quyền.

Giai đoạn 1. Tiếp nhận và đánh giá

Lắng nghe C kể về tai nạn: diễn biến cụ thể, mức độ chấn thương hiện tại, phản ứng của doanh nghiệp, cảm xúc của em sau sự việc.

Làm rõ C lo điều gì nhất: chi phí điều trị, kết quả thực tập, hay sợ liên lụy đến khóa sau ba lo lắng này cần được xử lý theo cách khác nhau. Mức độ nguy cơ tâm lý thấp.

Giai đoạn 2. Can thiệp

Cung cấp thông tin về quyền lợi: học viên trong thời gian thực tập tại doanh nghiệp về nguyên tắc thuộc đối tượng bảo hiểm tai nạn theo hợp đồng/thỏa thuận thực tập giữa nhà trường và doanh nghiệp; chi phí điều trị do bên có lỗi hoặc bên ký kết hợp đồng chi trả tùy theo điều khoản cụ thể.

Làm rõ một hiểu lầm thường gặp: việc C phản ánh không đồng nghĩa với việc doanh nghiệp sẽ từ chối nhận khóa sau. Nhà trường có cơ chế đối thoại với doanh nghiệp để bảo vệ quyền lợi học viên đồng thời duy trì quan hệ hợp tác.

Giúp C chuẩn bị cuộc trao đổi với giáo viên hướng dẫn: không phải đi tố cáo mà là báo cáo sự cố theo đúng quy trình.

Giai đoạn 3. Lượng giá và kết thúc

Ca này thường kết thúc trong 1-2 buổi nếu C nhận đủ thông tin và sẵn sàng thực hiện bước tiếp theo.

Kết thúc: khi C có đủ thông tin và biết cần liên hệ với ai. Theo dõi sau: nếu xuất hiện dấu hiệu né tránh xứng thực hành sau tai nạn, mở lại tiến trình hỗ trợ tâm lý.

Ghi Nhật ký: theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi buổi; lưu trữ bảo mật theo quy định.

Phối hợp

Không trực tiếp đàm phán giữa nhà trường và doanh nghiệp chuyển ngay đến giáo viên chủ nhiệm và bộ phận quản lý đào tạo, thực tập. Đơn vị phụ trách công tác sinh viên: tiếp nhận phản ánh chính thức và làm việc với doanh nghiệp về quyền lợi bảo hiểm; nếu doanh nghiệp tiếp tục từ chối trách nhiệm, chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền (Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội địa phương).

Phân công trách nhiệm

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ: ổn định tâm lý, cung cấp thông tin và làm cầu nối với bộ phận có thẩm quyền.

Đơn vị phụ trách công tác sinh viên: hướng dẫn C về quyền lợi bảo hiểm, chế độ tai nạn lao động trong thực tập.

Cơ sở thực tập (doanh nghiệp): phối hợp giải quyết quyền lợi của học viên theo hợp đồng thực tập.

Tình huống 32. Người học khiếu nại quyền lợi trong trạng thái căng thẳng tâm lý

Mô tả: Trưởng đơn vị phụ trách công tác sinh viên nhận cùng lúc ba phản ánh trong một tuần: một sinh viên khiếu nại điểm thi trong trạng thái kích động, khóc và nói “không muốn học nữa”; một học viên CSGDNN tố cáo doanh nghiệp thực tập không an toàn nhưng từ chối gặp trực tiếp vì sợ bị trả thù; một sinh viên bị xử lý kỷ luật có biểu hiện thu mình, bỏ học nhiều buổi sau khi nhận quyết định. Cả ba trường hợp đều có yếu tố pháp lý cần xử lý, nhưng trạng thái tâm lý của người học chưa ổn định nếu giải quyết thủ tục ngay mà bỏ qua hỗ trợ tâm lý, nguy cơ người học phản ứng tiêu cực hoặc bỏ cuộc giữa chừng rất cao.

Yêu cầu: Với vai trò Trưởng đơn vị phụ trách công tác sinh viên, anh/chị hãy đề xuất quy trình tiếp nhận theo hai bước: ưu tiên kết nối hỗ trợ tâm lý trước, sau đó phối hợp nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ và bộ phận liên quan để bảo vệ quyền lợi hợp pháp của người học theo đúng thẩm quyền.

Trả lời:

Cả ba trường hợp đều có dấu hiệu căng thẳng cao (kích động, lo sợ bị trả thù, thu mình và có nguy cơ bỏ học), cho thấy nếu xử lý thuần túy theo quy trình hành chính, pháp lý ngay từ đầu có thể làm gia tăng khủng hoảng tâm lý và cản trở quá trình giải quyết. Nguyên tắc xuyên suốt: tâm lý trước thủ tục sau.

Bước 1. Tiếp nhận và kết nối tâm lý

Cán bộ tiếp nhận tại đơn vị phụ trách công tác sinh viên nhận diện nhanh dấu hiệu căng thẳng tâm lý ngay khi tiếp xúc ban đầu.

Trấn an, lắng nghe ngắn (5-10 phút) và chuyển ngay đến nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ: để ổn định cảm xúc, đánh giá mức độ rủi ro và củng cố khả năng hợp tác của người học.

Với ca từ chối gặp trực tiếp: cung cấp ngay kênh tiếp nhận kín (email, điện thoại) để người học có thể phản ánh mà không phải gặp mặt trực tiếp.

Bước 2. Xử lý hành chính, pháp lý sau khi ổn định tâm lý

Khi người học đã đủ bình tĩnh để tham gia, phối hợp giữa đơn vị phụ trách công tác sinh viên, bộ phận chuyên môn (Đào tạo, thực tập, kỷ luật) và nhân sự tư vấn tâm lý để xử lý đúng quy định đồng thời bảo vệ quyền lợi người học.

Nhân sự tư vấn tâm lý tiếp tục đồng hành như cầu nối: giúp người học hiểu quy trình, duy trì sự hợp tác và hạn chế phản ứng tiêu cực.

Bước 3. Lượng giá

Theo dõi kết quả xử lý từng ca: quyền lợi có được bảo vệ không, người học có đủ ổn định để tiếp tục việc học không.

Đúc kết thành quy trình nội bộ: thiết lập bước “kết nối tâm lý trước” như một bước bắt buộc trong quy trình tiếp nhận phản ánh, khiếu nại tại đơn vị phụ trách công tác sinh viên.

Ghi Nhật ký: theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi buổi; lưu trữ bảo mật theo quy định.

Phân công trách nhiệm

Đơn vị phụ trách công tác sinh viên: điều phối tổng thể, nhận diện nhanh và chuyển ngay.

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ: ổn định tâm lý và đồng hành trong suốt quá trình.

Bộ phận chuyên môn (Đào tạo, kỷ luật, thực tập): xử lý đúng thẩm quyền sau khi người học đã ổn định đủ để hợp tác.

7. VẤN ĐỀ VỀ DỊCH VỤ TƯ VẤN TÂM LÝ HỌC ĐƯỜNG

Tình huống 33. Sinh viên mồ côi khủng hoảng vì không có chỗ ở

Mô tả: G, nữ sinh viên năm nhất, mồ côi cả cha lẫn mẹ, hiện sống cùng bà ngoại lớn tuổi sức khỏe yếu, gia đình thuộc diện hộ nghèo. Khi nhập học, em đã nộp hồ sơ xin ở ký túc xá nhưng bị yêu cầu bổ sung giấy tờ người bảo lãnh điều kiện em không thể đáp ứng, nên phải thuê nhà trọ. Chủ nhà trọ vừa thông báo tăng tiền phòng và yêu cầu đặt cọc thêm. Em có biểu hiện căng thẳng, mất ngủ, nghỉ học vài buổi vì không đủ tiền đóng các khoản tạm thu. Em tìm đến nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ trong tâm trạng hoang mang, bật khóc khi trình bày hoàn cảnh, lo lắng không biết còn có thể tiếp tục học không.

Yêu cầu: Với vai trò nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ, anh/chị hãy xác định trạng thái tâm lý hiện tại của G là ưu tiên hỗ trợ trước, sau đó đề xuất hướng phối hợp với đơn vị phụ trách công tác sinh viên để giải quyết vướng mắc về chỗ ở và tài chính theo đúng quy định.

Trả lời:

G thuộc nhóm đặc biệt dễ tổn thương (mồ côi, hộ nghèo, thiếu nguồn hỗ trợ gia đình) đang rơi vào khủng hoảng tâm lý do áp lực chỗ ở và tài chính. Cảm giác bấp bênh

và mất kiểm soát tương lai học tập là vấn đề cốt lõi cần ưu tiên giải quyết. Mức độ nguy cơ trung bình.

Giai đoạn 1. Tiếp nhận và đánh giá

Sơ cứu cảm xúc trước: để G ổn định sau khi bật khóc; ghi nhận hoàn cảnh của em, khẳng định em đã làm đúng khi tìm đến để được hỗ trợ.

Đánh giá nhanh mức độ khủng hoảng: mất ngủ kéo dài bao lâu, đã nghỉ bao nhiêu buổi, áp lực tài chính cụ thể ra sao. Xác định nguy cơ gián đoạn học tập trong ngắn hạn.

Xác định hai vấn đề song song: tâm lý khủng hoảng (can thiệp ngay) và vướng mắc thủ tục chỗ ở, tài chính (kết nối hỗ trợ sau khi ổn định).

Giai đoạn 2. Can thiệp

Giúp G phục hồi cảm giác kiểm soát: nhìn nhận G là người có quyền lợi rõ ràng (mồ côi, hộ nghèo) không phải đang “xin xỏ” mà đang thực hiện quyền lợi hợp pháp của mình.

Rà soát hồ sơ của G: xác nhận em thuộc diện chính sách ưu tiên. Đây là căn cứ để làm việc với nhà trường.

Đóng vai trò cầu nối tích cực: cùng G chuẩn bị thông tin để làm việc với **đơn vị phụ trách công tác sinh viên**, giảm bớt nỗi sợ khi tiếp xúc với bộ phận hành chính.

Giai đoạn 3. Lượng giá và kết thúc

Đánh giá: vướng mắc chỗ ở và tài chính có tiến triển giải quyết không, tâm lý của G có ổn định hơn không, G có đi học đều trở lại không.

Kết thúc giai đoạn cấp bách: khi G được xác nhận quyền lợi chính sách và không còn nguy cơ gián đoạn học tập ngay trước mắt. Tiếp tục theo dõi để đảm bảo em hòa nhập tốt trong học kỳ tiếp theo.

Ghi Nhật ký: theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi buổi; lưu trữ bảo mật theo quy định.

Phối hợp

Phối hợp với **đơn vị phụ trách công tác sinh viên**: đề xuất xem xét miễn hoặc thay thế điều kiện người bảo lãnh bằng giấy tờ xác nhận hoàn cảnh (mồ côi, hộ nghèo); ưu tiên bố trí chỗ ở ký túc xá hoặc hỗ trợ chỗ ở tạm thời. Kết nối các nguồn hỗ trợ tài chính: miễn giảm học phí, quỹ hỗ trợ sinh viên, học bổng khẩn cấp, giãn thời hạn đóng các khoản tạm thu.

Phân công trách nhiệm

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHD: sơ cứu cảm xúc, ổn định tâm lý cho G và lưu hồ sơ bảo mật.

Đơn vị phụ trách công tác sinh viên: kết nối G với chính sách hỗ trợ chỗ ở, học bổng, quỹ hỗ trợ khó khăn.

CVHT: giữ kết nối, theo dõi tránh gián đoạn học tập.

Tình huống 34. Sinh viên khuyết tật mặc cảm và ngại phản ánh khó khăn

Mô tả: M, sinh viên năm nhất ngành Công nghệ thông tin tại một CSGDDH, khuyết tật vận động, sử dụng xe lăn, học lực tốt và trúng tuyển với điểm cao. Ngay từ

tuần đầu, em nhận thấy nhiều giảng đường ở tầng cao không có thang máy, không có đường dốc cho xe lăn. Em thường phải nhờ bạn bè nâng xe lăn lên cầu thang, vừa nguy hiểm vừa khiến em cảm thấy phụ thuộc và mặc cảm. Một số buổi học em đến muộn hoặc phải nghỉ, dần cảm thấy bị tách biệt và bắt đầu nghi ngờ quyết định học tại trường vì không muốn trở thành “gánh nặng” cho người khác. Em e ngại phản ánh với nhà trường vì sợ làm “phiền” hoặc bị giảng viên nhìn khác. Em tìm đến nhân sự phụ trách công tác TVTLHD trong trạng thái tự ti và mệt mỏi.

Yêu cầu: Với vai trò nhân sự phụ trách công tác TVTLHD, anh/chị hãy hỗ trợ M nhận ra đây là quyền lợi hợp pháp của em chứ không phải đặc ân, đồng thời tư vấn tâm lý và kết nối nhà trường cải thiện điều kiện tiếp cận cho người khuyết tật.

Trả lời:

M gặp đồng thời rào cản môi trường (thiếu hạ tầng tiếp cận) và rào cản tâm lý (tự ti, mặc cảm, né tránh phản ánh). Yếu tố tâm lý đang làm trầm trọng thêm bất bình đẳng tiếp cận. Mức độ nguy cơ trung bình; có nguy cơ lung lay động cơ học nếu không can thiệp.

Giai đoạn 1. Tiếp nhận và đánh giá

Lắng nghe, không phán xét: ghi nhận sự nỗ lực của M khi trúng tuyển và cố gắng theo học dù gặp rào cản.

Đánh giá mức độ tự ti và mặc cảm: cảm giác “là gánh nặng” xuất hiện từ khi nào, ảnh hưởng đến quyết định học tập như thế nào.

Làm rõ nhận thức sai: yêu cầu điều kiện học tập phù hợp là quyền lợi hợp pháp của người khuyết tật, không phải ưu ái hay đặc ân.

Giai đoạn 2. Can thiệp

Giúp M tái định nghĩa giá trị bản thân: sinh viên trúng tuyển bằng năng lực thực sự, học lực tốt điều này không thể bị phủ nhận bởi rào cản hạ tầng mà nhà trường chưa khắc phục.

Củng cố lòng tự trọng và khuyến khích phản ánh chính đáng: phản ánh về rào cản tiếp cận không phải “làm phiền” mà là thực hiện quyền theo Luật Người khuyết tật số 51/2010/QH12.

Chuẩn bị cho M khi làm việc với nhà trường: cùng em xác định nhu cầu cụ thể (bố trí lớp ở tầng phù hợp, hỗ trợ di chuyển an toàn), cách trình bày ngắn gọn, tự tin.

Giai đoạn 3. Lượng giá và kết thúc

Đánh giá: cảm giác “gánh nặng” có giảm không, M có sẵn sàng phản ánh với nhà trường không, tình trạng tiếp cận giảng đường có được cải thiện không.

Kết thúc: khi M có cảm giác thuộc về và tự tin duy trì việc học. Tiếp tục theo dõi để hỗ trợ thích nghi lâu dài.

Ghi Nhật ký: theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi buổi; lưu trữ bảo mật theo quy định.

Phối hợp

Phối hợp (với sự đồng ý của M) với **đơn vị phụ trách công tác sinh viên**, Phòng Đào tạo và các đơn vị liên quan: phản ánh rào cản tiếp cận, đề xuất bố trí lớp học ở tầng

phù hợp, hỗ trợ di chuyển an toàn hoặc từng bước cải thiện cơ sở vật chất. Kết nối M với mạng lưới hỗ trợ (bạn học, CVHT, nhóm hỗ trợ sinh viên khuyết tật nếu có).

Phân công trách nhiệm

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ: can thiệp tâm lý xử lý tự ti, mặc cảm cho M và lưu hồ sơ bảo mật.

Đơn vị phụ trách công tác sinh viên và cơ sở vật chất: cải thiện hạ tầng tiếp cận cho sinh viên khuyết tật.

CVHT: hỗ trợ M phản ánh nhu cầu, giữ kết nối và động viên duy trì động cơ học tập.

Tình huống 35. Sinh viên lo âu nhưng từ chối sử dụng dịch vụ tư vấn vì sợ bị kỳ thị

Mô tả: T, nữ sinh viên năm hai, gần đây có biểu hiện lo âu và mất tập trung rõ rệt. CVHT nhận thấy và khuyên em đến Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHĐ nhưng em kiên quyết từ chối. Em giải thích rằng ở quê, ai đi “tư vấn tâm lý” sẽ bị coi là “bị điên”, sợ bạn bè xa lánh và gia đình ép về quê. Đặc biệt, em lo ngại việc đi tư vấn sẽ được ghi vào hồ sơ sinh viên và ảnh hưởng đến cơ hội xin việc sau này. Em không biết hồ sơ tư vấn có được tách biệt hoàn toàn khỏi hồ sơ học tập không và ai có quyền truy cập thông tin này.

Yêu cầu: Với vai trò CVHT, anh/chị hãy giải thích cho T về cơ chế bảo mật hồ sơ tư vấn theo quy định hiện hành, đồng thời đề xuất cách tiếp cận giúp em vượt qua rào cản kỳ thị để chủ động sử dụng dịch vụ TVTLHĐ.

Trả lời:

T có nhu cầu hỗ trợ tâm lý thực sự nhưng từ chối tiếp cận do kỳ thị xã hội và hiểu lầm về cơ chế bảo mật. Vai trò của CVHT là cung cấp thông tin đúng và tiếp cận mềm dẻo, không ép buộc.

Bước 1. Giải thích về cơ chế bảo mật

Hồ sơ tư vấn tâm lý được lưu trữ hoàn toàn tách biệt khỏi hồ sơ học tập và hồ sơ hành chính. Chỉ nhân sự tư vấn có trách nhiệm chuyên môn mới được tiếp cận; thông tin chỉ được chia sẻ khi có sự đồng ý của người học hoặc trong các trường hợp pháp lý đặc biệt theo Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT.

Tham gia tư vấn không ảnh hưởng đến kết quả học tập hay cơ hội việc làm không để lại dấu vết nào trong hồ sơ công khai.

Bước 2. Tiếp cận mềm dẻo vượt rào cản kỳ thị

Không ép buộc, khuyến khích từng bước: bắt đầu bằng các hình thức ít “gắn nhãn” hơn như trao đổi ngắn, tư vấn về kỹ năng học tập, quản lý stress không cần gọi là “tư vấn tâm lý”.

Bình thường hóa: chăm sóc sức khỏe tâm thần giống như đi khám sức khỏe thể chất, là nhu cầu phổ biến mà ai cũng có thể có.

Cung cấp lựa chọn linh hoạt: đặt lịch kín, tư vấn trực tuyến, không cần ghi danh công khai tăng cảm giác an toàn cho T.

Bước 3. Tiếp tục theo dõi

Duy trì kết nối với T, không cắt đứt dù em từ chối. Tạo môi trường tin cậy để em dần thay đổi nhận thức và sẵn sàng tiếp cận dịch vụ khi cảm thấy an toàn.

Nếu biểu hiện lo âu của T tiến triển nặng hơn hoặc ảnh hưởng rõ đến học tập, CVHT cần báo ngay nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ để có hướng tiếp cận phù hợp hơn.

Ghi Nhật ký: theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi buổi; lưu trữ bảo mật theo quy định.

Phối hợp

CVHT phối hợp với nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ: trao đổi (bảo mật thông tin T) về cách tiếp cận phù hợp; đề nhân sự tư vấn chủ động tạo cơ hội gặp gỡ tự nhiên hơn (ví dụ: chuyên đề kỹ năng học tập do Tổ/bộ phận phụ trách tổ chức) thay vì buổi tư vấn chính thức.

Phân công trách nhiệm

CVHT: giải thích đúng cơ chế bảo mật, tiếp cận mềm dẻo và giới thiệu T đến dịch vụ tư vấn khi em sẵn sàng.

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ: tiếp nhận, can thiệp tâm lý khi T đồng ý sử dụng dịch vụ; lưu hồ sơ bảo mật.

Tình huống 36. Cơ sở giáo dục thiếu nhân sự tư vấn trước nhu cầu tăng đột biến

Mô tả: Đầu học kỳ II, Trưởng đơn vị phụ trách công tác sinh viên nhận được phản ánh từ nhiều CVHT: số lượng sinh viên có biểu hiện lo âu, căng thẳng và khó khăn tâm lý tăng rõ rệt so với cùng kỳ năm trước, đặc biệt sau đợt thi học kỳ I có kết quả thấp. Trong khi đó Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHĐ chỉ có một chuyên viên bán thời gian, lịch hẹn kín đến ba tuần tới. Nhiều sinh viên có nhu cầu cấp thiết nhưng không được tiếp cận dịch vụ kịp thời, một số trường hợp chuyển sang tìm kiếm hỗ trợ từ các nguồn không chính thức trên mạng xã hội.

Yêu cầu: Với vai trò Trưởng đơn vị phụ trách công tác sinh viên, anh/chị hãy đề xuất giải pháp tình thế để đảm bảo người học được tiếp cận hỗ trợ tâm lý kịp thời, đồng thời xây dựng kiến nghị với BGH về bổ sung nhân sự và mô hình tổ chức dịch vụ TVTLHĐ bền vững hơn.

Trả lời:

Đây là tình huống mất cân đối nghiêm trọng giữa nhu cầu hỗ trợ tăng đột biến và nguồn lực cung cấp dịch vụ hạn chế. Vấn đề cốt lõi là thiếu mô hình tổ chức dịch vụ theo nhiều tầng hỗ trợ, khiến mọi nhu cầu dồn vào một đầu mối. Cần giải quyết song song: tình thế trước mắt và tái cấu trúc hệ thống dài hạn.

Bước 1. Giải pháp tình thế ngắn hạn

Thiết lập cơ chế sàng lọc qua CVHT: phân loại mức độ (khẩn cấp trung bình hỗ trợ chung); ưu tiên can thiệp ngay cho các trường hợp nguy cơ cao.

Mở rộng nguồn lực nội bộ: huy động giảng viên có chuyên môn liên quan, cộng tác viên tâm lý hoặc kết nối chuyên gia bên ngoài để tổ chức các phiên tư vấn bổ sung (trực tiếp hoặc trực tuyến).

Triển khai hỗ trợ diện rộng: workshop quản lý stress, nhóm hỗ trợ đồng đẳng, tài liệu hướng dẫn tự trợ giúp giảm tải cho tư vấn cá nhân.

Mở thêm kênh tiếp cận: tư vấn trực tuyến, hộp thư ẩn danh, khung giờ mở rộng để sinh viên không phải chờ đến ba tuần.

Bước 2. Kiến nghị dài hạn với BGH

Bổ sung nhân sự chuyên trách: ít nhất 1-2 chuyên viên toàn thời gian có chuyên môn về tâm lý học đường hoặc tham vấn.

Xây dựng mô hình dịch vụ nhiều tầng: phòng ngừa can thiệp sớm tư vấn chuyên sâu chuyên tuyến; tránh để mọi ca đều đổ vào một người.

Đào tạo CVHT: kỹ năng nhận diện sớm và sơ cứu tâm lý cơ bản để xử lý các ca nhẹ ngay tại lớp.

Bước 3. Lượng giá

Theo dõi sau 4 tuần triển khai giải pháp tình thế: số ca được tiếp cận hỗ trợ có tăng không, tình trạng tìm kiếm hỗ trợ từ nguồn không chính thức có giảm không.

Đề xuất kiến nghị với số liệu cụ thể: báo cáo BGH kèm dữ liệu nhu cầu thực tế để thuyết phục phê duyệt bổ sung nhân sự.

Ghi Nhật ký: theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi buổi; lưu trữ bảo mật theo quy định.

Phân công trách nhiệm

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ: ưu tiên xử lý ca nguy cơ cao; thiết kế nội dung hỗ trợ diện rộng.

CVHT: sàng lọc, phân loại và giới thiệu kịp thời; xử lý các ca nhẹ trong phạm vi vai trò.

Đơn vị phụ trách công tác sinh viên: điều phối tổng thể và chuẩn bị kiến nghị BGH.

8. NHIỀU VẤN ĐỀ TRÊN MỘT CA TƯ VẤN

Tình huống 37. Sinh viên DTTS bị áp lực về tài chính, học tập và nguy cơ trầm cảm

Mô tả: S, sinh viên năm hai ngành Sư phạm tại một CSGDDH, người dân tộc Mông, người đầu tiên trong gia đình đỗ đại học. Áp lực tài chính tăng khi học phí điều chỉnh, em phải làm thêm buổi tối, thường xuyên thiếu ngủ và không tập trung trong giờ học, kết quả học tập giảm rõ rệt. Em bắt đầu buồn bã kéo dài, cảm thấy “không thuộc về” môi trường đại học vì khác biệt ngôn ngữ, phong tục và điều kiện kinh tế, ít phát biểu vì tự ti về khả năng diễn đạt. Gần đây em mất ngủ, ăn uống thất thường, nhiều lần nghĩ nghỉ học và chia sẻ với bạn rằng cuộc sống “không còn ý nghĩa”. Sau khi được bạn động viên, em tìm đến nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ trong trạng thái mệt mỏi, bày tỏ muốn bảo lưu hoặc thôi học nhưng sâu thẳm vẫn mong tìm được giải pháp.

Yêu cầu: Với vai trò nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ, anh/chị hãy đánh giá mức độ nguy cơ tâm lý của S và thực hiện tư vấn, hỗ trợ.

Trả lời:

Câu nói “cuộc sống không còn ý nghĩa” là tín hiệu đỏ trong sàng lọc nguy cơ tự hại đánh giá nguy cơ phải được thực hiện ngay trong buổi đầu, đặt trước mọi can thiệp khác.

Giai đoạn 1. Tiếp nhận và đánh giá

Tạo không gian an toàn: S đến từ cộng đồng DTTS, có thể chưa quen với hình thức tư vấn. Chú ý nhịp độ, không vội đưa câu hỏi dồn dập, dùng ngôn ngữ đơn giản và tôn trọng.

Lắng nghe toàn bộ: áp lực tài chính, cảm giác “không thuộc về”, thiếu ngủ, ăn uống thất thường, ý nghĩ thôi học không cắt ngang khi em đang chia sẻ.

Sàng lọc nguy cơ tự hại, tự tử ngay trong buổi đầu: hỏi tế nhị nhưng rõ ràng về câu “cuộc sống không còn ý nghĩa” đó là cảm giác mệt mỏi tạm thời hay đã có ý nghĩ tự làm đau bản thân, có kế hoạch cụ thể không, có phương tiện không.

Sàng lọc PHQ-9: đánh giá mức độ trầm cảm; chú ý kết quả câu 9 về ý nghĩ tự tử (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2022a).

Xác định bốn lớp vấn đề đan xen: (1) nguy cơ tâm lý ưu tiên hàng đầu; (2) áp lực tài chính kết nối chính sách; (3) khó khăn học tập kết quả giảm; (4) khủng hoảng bản sắc văn hóa “không thuộc về”. Mức độ nguy cơ trung bình đến cao tùy kết quả sàng lọc tự hại.

Giai đoạn 2. Can thiệp

Ổn định cảm xúc trước: ghi nhận hành trình của em sinh viên DTTS đầu tiên trong gia đình đỗ đại học là điểm mạnh đáng ghi nhận, không phải gánh nặng. Cảm giác “không thuộc về” là phản ứng chung của nhiều sinh viên trong giai đoạn chuyển tiếp văn hóa.

Cùng S liệt kê các nguồn lực sẵn có: chính sách miễn giảm học phí cho DTTS, học bổng, hỗ trợ sinh viên hoàn cảnh khó khăn theo quy định của nhà trường.

Phân tách hai vấn đề bị nhầm lẫn: “thiếu năng lực” với “thiếu ngủ làm giảm khả năng tập trung” kết quả học tập sa sút có nguyên nhân thực tế, không phải bằng chứng về năng lực.

Cùng em xây dựng kế hoạch nhỏ trong tuần tới: ưu tiên ngủ đủ, gặt **đơn vị phụ trách công tác sinh viên** về chính sách, một hành động tự chăm sóc cụ thể. Mỗi buổi kết thúc bằng một cam kết nhỏ, thực hiện được.

Không bàn việc bảo lưu hay thôi học trong giai đoạn này: quyết định lớn cần đưa ra ở trạng thái tâm lý ổn định, không phải khi đang kiệt sức.

Giai đoạn 3. Lượng giá và kết thúc

Đánh giá: ý nghĩ tiêu cực có giảm không, em có ngủ được hơn không, đã kết nối được với **đơn vị phụ trách công tác sinh viên** chưa, kết quả học tập có dấu hiệu cải thiện nhỏ nào không.

Kết thúc giai đoạn cao điểm: khi nguy cơ tự hại được kiểm soát, em có hỗ trợ tài chính cụ thể và quay lại học tập với thái độ ổn định hơn. Chuyển gửi nếu vượt phạm vi: nếu sàng lọc tự hại ở mức cao hoặc PHQ-9 cho điểm trầm cảm nặng, lập Mẫu số 03 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT chuyển gửi cơ sở chuyên khoa; phối hợp

gia đình với sự đồng ý của em riêng khi có nguy cơ tự hại cao, ưu tiên an toàn cao hơn bảo mật.

Ghi Nhật ký: theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi buổi; ghi rõ kết quả sàng lọc nguy cơ tự hại; lưu trữ bảo mật theo quy định.

Phối hợp

Đơn vị phụ trách công tác sinh viên: chính sách miễn giảm học phí, học bổng, hỗ trợ sinh viên DTTS, hỗ trợ đột xuất. CVHT: hỗ trợ điều chỉnh lộ trình học tập, không để em tích lũy thêm môn nợ trong giai đoạn khủng hoảng. Cơ sở chuyên khoa: kết nối nếu nguy cơ tự hại ở mức cần can thiệp y tế.

Phân công trách nhiệm

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ: đánh giá nguy cơ tự hại ngay buổi đầu, can thiệp tâm lý và lưu hồ sơ bảo mật.

Đơn vị phụ trách công tác sinh viên: kết nối S với chính sách hỗ trợ tài chính, học bổng cho DTTS.

CVHT: giữ kết nối, hỗ trợ học tập và theo dõi sát.

Cơ sở y tế chuyên khoa: tiếp nhận chuyển tuyến theo Mẫu số 03 nếu nguy cơ vượt năng lực nhà trường.

Tình huống 38. Sang chấn tâm lý nhưng từ chối chuyển tuyến và ranh giới pháp lý

Mô tả: Nh, nữ sinh viên năm ba ngành Ngôn ngữ Anh tại một CSGDDH, tìm đến Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHĐ sau nhiều tuần do dự. Em chia sẻ bị một người quen xâm hại tình dục hai tháng trước. Từ sau biến cố, em thường xuyên gặp ác mộng, giật mình, né tránh nơi gọi nhớ sự việc và nghỉ học nhiều buổi. Em cảm thấy tội lỗi, xấu hổ và không dám kể với gia đình. Nhân sự phụ trách nhận thấy dấu hiệu rối loạn stress sau sang chấn và đề xuất chuyển tuyến sang cơ sở chuyên khoa, nhưng Nh kiên quyết từ chối vì sợ bị gán nhãn và gia đình phát hiện sự việc. Em chỉ muốn được tư vấn kín trong phạm vi nhà trường và không muốn trình báo cơ quan chức năng vì sợ bị trả thù.

Yêu cầu: Với vai trò nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ, anh/chị hãy xác định thứ tự ưu tiên can thiệp tâm lý trong ca này, làm rõ ranh giới giữa tôn trọng quyền tự quyết và đảm bảo an toàn cho người học, đồng thời xác định trách nhiệm pháp lý của cơ sở giáo dục khi nghi ngờ có hành vi phạm tội.

Trả lời:

Đây là ca có ranh giới phức tạp giữa quyền tự quyết của người học, an toàn tâm lý và trách nhiệm pháp lý của cơ sở giáo dục cần xử lý từng lớp một, không bỏ qua lớp nào và không ép buộc trong bất kỳ lớp nào.

Giai đoạn 1. Tiếp nhận và đánh giá

Tạo không gian an toàn tuyệt đối: Nh đã do dự nhiều tuần mới đến; bất kỳ yếu tố không an toàn nào đều có thể khiến em đóng cửa lại.

Lắng nghe không phán xét, không yêu cầu kể chi tiết sự việc: chỉ ghi nhận thông tin em chủ động chia sẻ; tránh đặt câu hỏi mang tính điều tra.

Bình thường hóa phản ứng sau sang chấn: ác mộng, giạt mình, né tránh, cảm giác tội lỗi và xấu hổ là phản ứng tự nhiên sau sang chấn, không phải dấu hiệu của sự yếu đuối hay có lỗi.

Đánh giá mức độ ảnh hưởng đến chức năng và sàng lọc nguy cơ tự hại liên tục. Mức độ nguy cơ trung bình đến cao.

Giai đoạn 2. Can thiệp

Tôn trọng quyền tự quyết về việc trình báo: đây là quyết định pháp lý của em với tư cách là người đã thành niên.

Làm rõ trung thực nghĩa vụ pháp lý của cơ sở giáo dục: theo Bộ luật Hình sự, một số trường hợp biết rõ có hành vi phạm tội mà không tố giác có thể bị xem xét trách nhiệm. Giải thích trung thực, không che giấu cũng không gây áp lực.

Về việc từ chối chuyển tuyến: tôn trọng quyết định của em, đồng thời làm rõ giới hạn năng lực của TVTLHĐ không thể thay thế can thiệp lâm sàng cho rối loạn stress sau sang chấn.

Đề xuất phương án trung gian: tiếp tục hỗ trợ ổn định tâm lý trong phạm vi nhà trường (kỹ thuật tiếp đất, vệ sinh giấc ngủ) đồng thời từng bước xây dựng niềm tin để em sẵn sàng chuyển tuyến sau.

Kết nối nguồn lực hỗ trợ ẩn danh: đường dây nóng hỗ trợ phụ nữ và trẻ em bị bạo lực giới (1900.969.680; 1800.1768).

Giai đoạn 3. Lượng giá và kết thúc

Đánh giá liên tục: triệu chứng có tiến triển hay nặng hơn, khả năng quay lại lớp học, có dấu hiệu nguy cơ tự hại không.

Ranh giới đạo đức về chuyển tuyến: nếu sau 3-4 buổi không có cải thiện hoặc xuất hiện ý nghĩ tự hại, lúc này chuyển tuyến không còn là lựa chọn mà là yêu cầu của trách nhiệm bảo vệ tính mạng. Khi em đồng ý, lập Mẫu số 03 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT, kết nối cơ sở chuyên khoa có kinh nghiệm xử lý sang chấn giới.

Ghi Nhật ký: theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi buổi; đặc biệt cẩn trọng về ngôn ngữ, không ghi chi tiết sự việc xâm hại; lưu trữ bảo mật theo quy định.

Phối hợp

Trong nội bộ: chỉ trao đổi với người đứng đầu cơ sở giáo dục về nghĩa vụ pháp lý của cơ sở (không tiết lộ danh tính em); tham vấn đồng nghiệp có chuyên môn cao hơn về hướng can thiệp. Không tự liên hệ gia đình em vì Nh đã thành niên. Nếu em quyết định trình báo: kết nối tổ chức hỗ trợ pháp lý chuyên biệt.

Phân công trách nhiệm

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ: tạo không gian an toàn, hỗ trợ tâm lý theo nhịp độ của Nh; lưu hồ sơ bảo mật.

Người đứng đầu cơ sở giáo dục: được báo cáo trong phạm vi cần thiết để đảm bảo trách nhiệm pháp lý mà không vi phạm bảo mật.

Cơ sở y tế chuyên khoa: tiếp nhận chuyển tuyến theo Mẫu số 03 khi Nh đồng ý hoặc khi có nguy cơ an toàn.

Tình huống 39. Nghiện game, cảnh báo học vụ nguy cấp và ý nghĩ tự hại

Mô tả: H, sinh viên năm cuối ngành Kỹ thuật tại một CSGDDH, được giảng viên giới thiệu đến nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ khi có nguy cơ không đủ điều kiện tốt nghiệp: đang nợ 4 học phần, đã học lại hai lần nhưng chưa đạt. Em thừa nhận dành phần lớn thời gian chơi game, có ngày liên tục 8-10 tiếng, nhiều lần cố giảm nhưng không chơi thì bứt rứt, khó chịu, mất tập trung. Gia đình liên tục trách mắng và so sánh với bạn bè. Gần đây em mất ngủ, mệt mỏi, giảm hứng thú và chia sẻ trong trạng thái xúc động rằng đôi lúc nghĩ “giá như mình biến mất thì sẽ đỡ làm khổ gia đình”, từng có ý nghĩ tự làm đau bản thân dù chưa có kế hoạch cụ thể. Em mong “được giúp thoát khỏi game và cứu vãn việc học” nhưng sợ gia đình biết tình trạng thực sẽ càng thất vọng hơn.

Yêu cầu: Với vai trò nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ, anh/chị hãy đánh giá mức độ nguy cơ tự hại của H và thực hiện tư vấn, hỗ trợ.

Trả lời:

Câu nói “giá như mình biến mất thì sẽ đỡ làm khổ gia đình” cùng tiền sử ý nghĩ tự làm đau bản thân là tín hiệu đỏ đánh giá nguy cơ tự hại phải được thực hiện ngay, đặt trước mọi can thiệp về game hoặc học vụ.

Giai đoạn 1. Tiếp nhận và đánh giá

Tiếp nhận trong khung an toàn: làm rõ tính tự nguyện ngay đầu buổi vì em đến theo giới thiệu của giảng viên.

Đánh giá nguy cơ tự hại có hệ thống: ý nghĩ “biến mất”, “tự làm đau bản thân” có kế hoạch cụ thể không, có phương tiện không, có yếu tố bảo vệ nào (mong muốn không làm khổ gia đình bản thân nó cũng là yếu tố bảo vệ).

Sàng lọc PHQ-9: lưu ý đặc biệt câu 9 về ý nghĩ tự tử; GAD-7 nếu có biểu hiện lo âu kèm theo (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2022a).

Đánh giá hành vi nghiện game: thang đo Rối loạn chơi game (GDT) biểu hiện ở H: dung nạp (tăng thời gian chơi lên 8-10 tiếng/ngày), cai (bứt rứt khó chịu khi không chơi), mất kiểm soát (nhiều lần cố giảm không thành) đáp ứng đầy đủ tiêu chí rối loạn chơi game theo ICD-11.

Xác định ba lớp vấn đề và mức độ nguy cơ: (1) nguy cơ tâm lý ý nghĩ tự hại; (2) rối loạn chơi game; (3) khủng hoảng học vụ. Mức độ nguy cơ tự hại trung bình nếu chưa có kế hoạch cụ thể; cao nếu có kế hoạch hoặc phương tiện.

Giai đoạn 2. Can thiệp

Ưu tiên xử lý nguy cơ tự hại trước mọi việc khác: ghi nhận cảm xúc của em, không tranh luận đúng sai về game hay nợ môn trong giai đoạn này.

Xây dựng kế hoạch an toàn ngay trong buổi: nhận diện dấu hiệu cảnh báo của em, người có thể liên hệ khi có ý nghĩ tự hại, hạn chế phương tiện có thể tự hại, cam kết cụ thể của em trong 24-48 giờ tới.

Về nghiện game: không tiếp cận theo hướng “cai” mà đánh giá vai trò của game đang là cơ chế ứng phó với áp lực gia đình và cảm giác thất bại. Khi em có cách ứng phó khác, vai trò của game sẽ giảm tự nhiên.

Phân tách “hành vi” và “giá trị bản thân”: H người chơi game quá nhiều khác với H người không có giá trị.

Về học vụ: không cố giải quyết tất cả trong một lần. Liên hệ CVHT để hiểu chính xác lộ trình học vụ tối thiểu cần đạt.

Giai đoạn 3. Lượng giá và kết thúc

Đánh giá liên tục: ý nghĩ tự hại có còn xuất hiện không, tần suất chơi game có giảm không, kết quả PHQ-9 có cải thiện không.

Chuyên gửi khi cần: nếu xuất hiện kế hoạch tự hại cụ thể hoặc PHQ-9 ở mức nặng, lập Mẫu số 03 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT chuyển gửi ngay cơ sở chuyên khoa; phối hợp gia đình ngay cả khi em chưa đồng ý hoàn toàn đây là ranh giới đạo đức được phép phá vỡ bảo mật.

Kết thúc giai đoạn cao điểm: khi nguy cơ tự hại được kiểm soát, có lộ trình học vụ thực tế và tần suất chơi game giảm rõ rệt.

Ghi Nhật ký: theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi buổi; ghi rõ kết quả sàng lọc nguy cơ tự hại từng buổi; lưu trữ bảo mật theo quy định.

Phối hợp

CVHT: làm rõ lộ trình học vụ thực tế, các phương án bảo lưu nếu cần. Gia đình: phối hợp với sự chủ động của em (hoặc trực tiếp khi nguy cơ ở mức cao). Cơ sở y tế chuyên khoa: kết nối nếu nguy cơ tự hại cao hoặc rối loạn chơi game cần can thiệp chuyên sâu.

Phân công trách nhiệm

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ: đánh giá nguy cơ tự hại ngay buổi đầu, can thiệp tâm lý và lưu hồ sơ bảo mật.

CVHT và giảng viên: phối hợp xử lý cảnh báo học vụ, giữ kết nối tránh bỏ học.

Gia đình: được phối hợp khi em đồng ý hoặc khi có nguy cơ an toàn, để cùng hỗ trợ.

Cơ sở y tế chuyên khoa: tiếp nhận chuyển tuyến theo Mẫu số 03 nếu nguy cơ vượt năng lực nhà trường.

Tình huống 40. Học viên nghệ gặp vấn đề về tài chính, sức khỏe tâm thần và nguy cơ bỏ học

Mô tả: M, học viên năm hai ngành Hàn tại trường cao đẳng nghề, vừa trải qua tai nạn lao động nhẹ trong xưởng thực hành. Sau tai nạn, em có biểu hiện lo lắng quá mức, không dám vào xưởng, né tránh các bài thực hành liên quan đến thiết bị. Cùng lúc đó, gia đình gặp khó khăn tài chính đột ngột vì bố bị mất việc. Em vừa phải lo học phí học kỳ tới, vừa áp lực hoàn thành chương trình thực hành. Em không biết mình có được hỗ trợ gì sau tai nạn, liệu kết quả thực hành có bị ảnh hưởng không và có thể xin gia hạn thực hành không. Em tìm đến nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ trong trạng thái hoang mang, mệt mỏi và nhắc đến chuyện bỏ học đi làm phụ gia đình.

Yêu cầu: Với vai trò nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ, anh/chị hãy nhận diện các vấn đề đan xen trong ca này và xác định thứ tự xử lý: ưu tiên hỗ trợ tâm lý sau sang chấn trước, sau đó phối hợp giải quyết quyền lợi sau tai nạn và kết nối chính sách hỗ trợ tài chính cho học viên.

Trả lời:

Ca này là khủng hoảng kép: sang chấn sau tai nạn cộng với áp lực kinh tế gia đình. Câu “bỏ học đi làm phụ gia đình” có thể là phản ứng vội với áp lực hơn là quyết định đã chín.

Giai đoạn 1. Tiếp nhận và đánh giá

Lắng nghe M chia sẻ về cả hai luồng áp lực: tai nạn và gia đình không vội phân tách trong buổi đầu, để em kể theo cách của em.

Đánh giá biểu hiện sang chấn sau tai nạn: né tránh xưởng thực hành, lo lắng quá mức phản ứng có thể là sang chấn nhẹ cần xử lý sớm để không cố hữu hóa.

Đánh giá ý định bỏ học: “nhắc đến chuyện bỏ học” (chưa quyết) khác với “đã quyết định bỏ học”; đây thường là phản ứng tức thời với áp lực. Mức độ nguy cơ trung bình.

Giai đoạn 2. Can thiệp

Ổn định cảm xúc trước, xử lý các vấn đề thực tế sau. Phần thông tin chính sách, pháp luật có thể cung cấp song song khi em đã bình tĩnh.

Về sang chấn sau tai nạn: kỹ thuật tiếp đất, hít thở, tái tiếp cận xưởng theo từng bước nhỏ không ép em quay lại xưởng ngay khi còn né tránh.

Về quyền lợi sau tai nạn: học viên thực hành tại xưởng nhà trường thuộc đối tượng được hỗ trợ chi phí điều trị; có thể xin gia hạn thực hành nếu lý do chính đáng hướng dẫn em làm việc với giáo viên hướng dẫn và Phòng Đào tạo.

Tách bạch “bỏ học đi làm” thành lựa chọn tỉnh táo: em có thể bảo lưu thay vì bỏ học hoàn toàn; có thể làm bán thời gian không ảnh hưởng đến việc học; quyết định cuối cùng do em đưa ra sau khi có đủ thông tin.

Giai đoạn 3. Lượng giá và kết thúc

Đánh giá: em có quay lại được xưởng không, đã kết nối được hỗ trợ tài chính chưa, ý định bỏ học còn không, mức độ né tránh có giảm không.

Kết thúc giai đoạn cao điểm: khi em ổn định sau sang chấn, có lộ trình tài chính rõ và quyết định về việc học được đưa ra trong trạng thái bình tĩnh.

Ghi Nhật ký: theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi buổi; lưu trữ bảo mật theo quy định.

Phối hợp

Giáo viên hướng dẫn xưởng: thông báo (với sự đồng ý của em) về việc em đang trong quá trình tiếp cận lại xưởng theo lộ trình từng bước. Đơn vị phụ trách công tác sinh viên: chính sách hỗ trợ tài chính, quyền lợi sau tai nạn lao động trong thực hành. CVHT: phương án bảo lưu hoặc gia hạn nếu em chọn.

Phân công trách nhiệm

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ: can thiệp tâm lý xử lý sang chấn, ổn định cho M và lưu hồ sơ bảo mật.

Đơn vị phụ trách công tác sinh viên: kết nối M với chính sách hỗ trợ tài chính, chế độ tai nạn thực tập.

CVHT: giữ kết nối, hỗ trợ học tập và theo dõi nguy cơ bỏ học.

Tình huống 41. Nhiều ca đa vấn đề cùng lúc vượt năng lực xử lý của CVHT

Mô tả: Trưởng đơn vị phụ trách công tác sinh viên nhận phản ánh từ nhóm CVHT trong một tuần, có ba sinh viên được chuyển lên với các ca phức tạp: một sinh viên có ý nghĩ tự hại, một sinh viên vừa là nạn nhân xâm hại tình dục vừa có nguy cơ bỏ học, một học viên CSGDNN vừa gặp tai nạn thực tập vừa khủng hoảng tài chính. Cả ba trường hợp đều vượt quá phạm vi xử lý của CVHT nhưng Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHĐ chỉ có một chuyên viên đang bận ca khác. Một số CVHT thừa nhận đã cố gắng hỗ trợ một mình vì không muốn để người học chờ lâu, dẫn đến lúng túng và lo lắng đã xử lý không đúng cách.

Yêu cầu: Với vai trò Trưởng đơn vị phụ trách công tác sinh viên, anh/chị hãy đề xuất quy trình phân luồng ca khẩn cấp khi Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHĐ quá tải, xác định rõ ranh giới can thiệp của CVHT trong thời gian chờ và kiến nghị cơ chế hỗ trợ chuyên môn để tránh CVHT xử lý vượt phạm vi vai trò.

Trả lời:

Đây là vấn đề hệ thống: không phải xử lý từng ca cá nhân mà thiết lập quy trình phân luồng và cơ chế hỗ trợ chuyên môn để CVHT không phải đơn độc gánh các ca vượt năng lực.

Bước 1. Phân loại và tiếp cận khẩn cấp

Phân loại ba ca theo mức độ khẩn cấp: ca 1 (sinh viên có ý nghĩ tự hại) khẩn cấp nhất; ca 2 (nạn nhân xâm hại tình dục kèm nguy cơ bỏ học) phức tạp pháp lý kết hợp tâm lý; ca 3 (tai nạn thực tập kèm khủng hoảng tài chính) đa vấn đề nhưng nguy cơ tâm lý chưa cấp tính.

Ca 1 không thể chờ: kích hoạt cơ chế khẩn cấp ngay, trực tiếp liên hệ chuyên viên TVTLHĐ để bố trí khe lịch khẩn cấp; nếu không thể, kết nối ngay cơ sở chuyên khoa theo Mẫu số 03. Trong thời gian chờ, CVHT giữ kết nối (không can thiệp chuyên sâu) và đảm bảo có người ở bên.

Ca 2 xếp lịch ưu tiên trong 24-48 giờ: CVHT giữ vai trò hỗ trợ học vụ và điềm liên lạc.

Ca 3 có thể chờ vài ngày: CVHT kết nối em với đơn vị phụ trách công tác sinh viên để xử lý quyền lợi và chính sách tài chính phần này thuộc thẩm quyền của CVHT và đơn vị phụ trách công tác sinh viên, không cần chờ tư vấn tâm lý.

Bước 2. Xây dựng quy trình phân luồng ba cấp

Cấp 1 (CVHT xử lý): vấn đề học tập, hành chính, tâm lý mức nhẹ. Cấp 2 (chuyên Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHĐ): khó khăn tâm lý cần can thiệp. Cấp 3 (chuyên ngoài): vượt phạm vi nhà trường.

Quy định rõ ranh giới: CVHT chỉ làm “cầu nối” lắng nghe, giữ kết nối, giới thiệu kịp thời; không tự can thiệp tâm lý chuyên sâu dù muốn giúp.

Bước 3. Kiến nghị cơ chế hỗ trợ chuyên môn

Thiết lập giám sát chuyên môn định kỳ cho CVHT: họp nhóm 2 tuần/lần với nhân sự phụ trách TVTLHĐ để trao đổi ca khó, được hỗ trợ tâm lý bản thân sau khi tiếp xúc ca nặng.

Kiến nghị BGH: bổ sung nhân sự chuyên trách Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHĐ; xây dựng mô hình dự phòng (cộng tác viên, đối tác chuyên môn) khi quá tải.

Ghi Nhật ký: theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi buổi; lưu trữ bảo mật theo quy định.

Phân công trách nhiệm

Đơn vị phụ trách công tác sinh viên: điều phối tổng thể, xử lý ca 3 ngày.

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ: tiếp nhận ca 1 và ca 2 theo thứ tự ưu tiên.

CVHT: giữ kết nối an toàn trong thời gian chờ; không vượt phạm vi vai trò.

Tình huống 42. Học viên trung cấp nghề 15 tuổi đa vấn đề: gia đình ly hôn, bị lôi kéo nhóm xấu và không hợp tác

Mô tả: D, học viên năm nhất ngành Điện lạnh tại trường trung cấp nghề, 15 tuổi, gia đình hoàn cảnh khó khăn, bố mẹ ly hôn. Em sống với mẹ và thường xuyên bị mẹ phàn nàn là “học nghề cũng chẳng ra gì”. Hai tháng gần đây, em đi học không đều, bắt đầu giao lưu với một nhóm bạn lớn tuổi hơn trong khu phố, về nhà muộn. Giáo viên chủ nhiệm nghi ngờ nhóm bạn này có hành vi vi phạm pháp luật và có dấu hiệu sử dụng chất kích thích. Đồng thời, kết quả học tập của em sa sút nghiêm trọng và em có thái độ thờ ơ, nói “học xong cũng không được gì”. CVHT giới thiệu em đến Tổ/bộ phận phụ trách công tác TVTLHĐ nhưng em đến trong trạng thái không hợp tác, ngồi im và chỉ trả lời một vài từ.

Yêu cầu: Với vai trò nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ, anh/chị hãy xác định thứ tự ưu tiên trong ca đa vấn đề này và đề xuất cách tiếp cận người học không hợp tác, đồng thời làm rõ trách nhiệm phối hợp với gia đình và cơ quan bảo vệ trẻ em trong trường hợp người học chưa thành niên.

Trả lời:

Ca này có nhiều lớp vấn đề đan xen và người học không hợp tác điều đó không có nghĩa là “không có nhu cầu”. Ở tuổi 15, D thuộc phạm vi bảo vệ của Luật Trẻ em số 102/2016/QH13, vì vậy trách nhiệm của nhân sự phụ trách khác với can thiệp với người học thành niên. Mức độ nguy cơ cao: nguy cơ lôi kéo vi phạm pháp luật và có thể sử dụng chất kích thích.

Giai đoạn 1. Tiếp nhận và đánh giá

Không ép D nói ngay: im lặng là phản ứng bình thường ở trẻ vị thành niên khi bị đưa đến gặp người lạ. Chấp nhận sự im lặng, không tạo áp lực, không đặt nhiều câu hỏi liên tiếp.

Bắt đầu bằng những gì không đe dọa: hỏi về nghề Điện lạnh, về xưởng thực hành, về điều em thích hoặc không thích ở trường không đề cập nhóm bạn hay hành vi của em trong buổi đầu.

Ghi nhận quan sát: thái độ thờ ơ, câu “học xong cũng không được gì” đây có thể là dấu hiệu của mất hy vọng hoặc cảm giác vô nghĩa cần được theo dõi.

Đánh giá đa chiều từ nhiều nguồn (không chỉ từ D): thông tin từ giáo viên chủ nhiệm, CVHT, kết quả học tập. Không phán xét dựa trên thông tin một chiều.

Giai đoạn 2. Can thiệp

Xây dựng niềm tin trước: không thể can thiệp gì nếu chưa có mối quan hệ tối thiểu. Có thể cần 2-3 buổi chỉ để D bắt đầu nói chuyện. Kiên nhẫn là điều kiện tiên quyết.

Khám phá điểm mạnh và mối quan tâm: D đã chọn học nghề Điện lạnh có lý do gì không, em thích điều gì ở nghề này. Đây là cửa vào để kết nối với em trước khi đề cập vấn đề.

Khi D bắt đầu cởi mở hơn: thảo luận nhẹ nhàng về nhóm bạn và những lo ngại, không phán xét bạn bè của em. Dùng câu hỏi mở: “Em thấy thế nào khi ở cùng nhóm đó?”

Về chất kích thích (nếu có): nếu có bằng chứng cụ thể hoặc D tiết lộ, đây là vấn đề bảo vệ trẻ em cần kích hoạt cơ chế phối hợp ngay không xử lý một mình trong phạm vi tư vấn.

Giai đoạn 3. Lượng giá và kết thúc

Đánh giá: D có bắt đầu nói chuyện không, tần suất vắng mặt có giảm không, có dấu hiệu tiếp tục giao lưu với nhóm xấu không.

Kết thúc giai đoạn: khi D có mối quan hệ tin tưởng đủ để chia sẻ và có sự hỗ trợ từ gia đình hoặc người giám hộ. Ca này thường cần nhiều buổi hơn trung bình.

Ghi Nhật ký: theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT sau mỗi buổi; lưu trữ bảo mật theo quy định.

Phối hợp

Gia đình (mẹ D): theo Luật Trẻ em số 102/2016/QH13, nhà trường có nghĩa vụ thông báo với cha mẹ hoặc người giám hộ khi có dấu hiệu trẻ em bị nguy cơ. Cách thông báo cần khéo léo, không đổ lỗi cho mẹ; tìm cách huy động mẹ tham gia hỗ trợ thay vì tiếp tục phàn nàn.

Giáo viên chủ nhiệm: chia sẻ thông tin (tối thiểu cần thiết) để giáo viên có hướng tiếp cận D tích cực hơn trong lớp.

Cơ quan bảo vệ trẻ em: nếu có bằng chứng cụ thể về nguy cơ sử dụng chất kích thích hoặc vi phạm pháp luật, báo cáo theo quy định của Luật Trẻ em đây là nghĩa vụ bắt buộc, không phải tùy chọn.

Phân công trách nhiệm

Nhân sự phụ trách công tác TVTLHĐ: kiên trì thiết lập quan hệ, đánh giá nguy cơ và lưu hồ sơ bảo mật.

Người đứng đầu cơ sở giáo dục: chỉ đạo phối hợp bảo vệ trẻ em theo Luật Trẻ em số 102/2016/QH13.

Cha mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp: được phối hợp để cùng hỗ trợ và giám sát D.

Cơ quan chức năng địa phương: phối hợp khi có nguy cơ D bị lôi kéo vi phạm pháp luật hoặc sử dụng chất kích thích.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

I. Tài liệu tiếng Việt

1. Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2025). *Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT ngày 15 tháng 9 năm 2025 hướng dẫn về công tác tư vấn học đường và công tác xã hội trong trường học* (có hiệu lực từ ngày 31 tháng 10 năm 2025). Bộ Giáo dục và Đào tạo.
2. Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2026). *Thông tư số 40/2026/TT-BGDĐT ngày 15 tháng 5 năm 2026 quy định về công tác sinh viên* (có hiệu lực từ ngày 30 tháng 6 năm 2026). Bộ Giáo dục và Đào tạo.
3. Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2022a). *Sổ tay hướng dẫn tư vấn tâm lý cho học sinh phổ thông* (Quyết định phê duyệt số 4216/QĐ-BGDĐT ngày 14 tháng 12 năm 2022). Bộ Giáo dục và Đào tạo và UNICEF Việt Nam.
4. Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2022b). *Sổ tay thực hành công tác xã hội trong trường học* (Quyết định phê duyệt số 4215/QĐ-BGDĐT ngày 14 tháng 12 năm 2022). Bộ Giáo dục và Đào tạo.
5. Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2023). *Tài liệu hướng dẫn thi điểm mô hình công tác xã hội và tư vấn tâm lý tại các cơ sở giáo dục phổ thông* (Quyết định phê duyệt số 1480/QĐ-BGDĐT ngày 24 tháng 5 năm 2023). Bộ Giáo dục và Đào tạo.
6. Chính phủ Việt Nam. (2017). *Nghị định số 80/2017/NĐ-CP ngày 17 tháng 7 năm 2017 quy định về môi trường giáo dục an toàn, lành mạnh, thân thiện, phòng chống bạo lực học đường*. Chính phủ Việt Nam.
7. Chính phủ Việt Nam. (2023). *Nghị định số 13/2023/NĐ-CP ngày 17 tháng 4 năm 2023 về bảo vệ dữ liệu cá nhân*. Chính phủ Việt Nam.
8. Chính phủ Việt Nam. (2024). *Nghị định số 110/2024/NĐ-CP ngày 30 tháng 8 năm 2024 về công tác xã hội*. Chính phủ Việt Nam.
9. Nguyễn Thị Mỹ Lộc, Đinh Thị Kim Thoa và Trần Văn Tính. (2009). *Tâm lý học giáo dục*. Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Hà Nội.
10. Nguyễn Văn Lược và Trần Thu Hương (chủ biên). (2018). *Tham vấn học đường*. Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Hà Nội.
11. Quốc hội Việt Nam. (2015). *Bộ luật Dân sự số 91/2015/QH13 ngày 24 tháng 11 năm 2015*. Quốc hội Việt Nam.
12. Quốc hội Việt Nam. (2016). *Luật Trẻ em số 102/2016/QH13 ngày 05 tháng 4 năm 2016*. Quốc hội Việt Nam.
13. Quốc hội Việt Nam. (2017). *Bộ luật Hình sự số 100/2015/QH13, sửa đổi bổ sung ngày 20 tháng 6 năm 2017*. Quốc hội Việt Nam.
14. Quốc hội Việt Nam. (2019a). *Bộ luật Lao động số 45/2019/QH14 ngày 20 tháng 11 năm 2019* (có hiệu lực từ ngày 01/01/2021). Quốc hội Việt Nam.
15. Quốc hội Việt Nam. (2019b). *Luật Giáo dục số 43/2019/QH14 ngày 14 tháng 6 năm 2019*. Quốc hội Việt Nam.
16. Quốc hội Việt Nam. (2019c). *Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Cán bộ, công chức và Luật Viên chức số 52/2019/QH14 ngày 25 tháng 11 năm 2019*. Quốc hội Việt Nam.

17. Quốc hội Việt Nam. (2019d). *Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học số 34/2018/QH14 ngày 19 tháng 11 năm 2018* (có hiệu lực từ ngày 01/7/2019). Quốc hội Việt Nam.

18. Quốc hội Việt Nam. (2022a). *Luật Giáo dục nghề nghiệp số 74/2014/QH13, sửa đổi bổ sung theo Luật số 04/2022/QH15 ngày 16 tháng 6 năm 2022*. Quốc hội Việt Nam.

19. Quốc hội Việt Nam. (2022b). *Luật Phòng, chống bạo lực gia đình số 13/2022/QH15 ngày 14 tháng 11 năm 2022* (có hiệu lực từ ngày 01/7/2023). Quốc hội Việt Nam.

20. Quốc hội Việt Nam. (2025a). *Luật Giáo dục đại học (sửa đổi) số 125/2025/QH15 ngày 10 tháng 12 năm 2025* (có hiệu lực từ ngày 01/01/2026). Quốc hội Việt Nam.

21. Quốc hội Việt Nam. (2025b). *Luật Giáo dục nghề nghiệp (sửa đổi) số 124/2025/QH15 ngày 10 tháng 12 năm 2025* (có hiệu lực từ ngày 01/01/2026). Quốc hội Việt Nam.

22. Quốc hội Việt Nam. (2025c). *Luật Nhà giáo số 73/2025/QH15 ngày 10 tháng 12 năm 2025* (có hiệu lực từ ngày 01/01/2026). Quốc hội Việt Nam.

23. Quốc hội Việt Nam. (2025d). *Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục số 123/2025/QH15 ngày 10 tháng 12 năm 2025* (có hiệu lực từ ngày 01/01/2026). Quốc hội Việt Nam.

24. Trần Thị Minh Đức. (2016). *Giáo trình tham vấn tâm lý* (tái bản). Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Hà Nội.

II. Tài liệu tiếng Anh

25. Kroenke, K., Spitzer, R. L. và Williams, J. B. W. (2001). The PHQ-9: Validity of a brief depression severity measure. *Journal of General Internal Medicine*, 16(9), 606–613.

26. Lin, C.-Y., Potenza, M. N., Pakpour, A. H. và cộng sự. (2024). The Gaming Disorder Test and Gaming Disorder Scale for Adolescents: Translation and validation among Vietnamese young adults. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 37(1), 43.

27. Pontes, H. M. và Griffiths, M. D. (2015). Measuring DSM-5 Internet gaming disorder: Development and validation of a short psychometric scale. *Computers in Human Behavior*, 45, 137–143.

28. Pontes, H. M., Schivinski, B., Sindermann, C., Li, M., Becker, B., Zhou, M. và Montag, C. (2021). Measurement and conceptualization of gaming disorder according to the World Health Organization framework: The development of the Gaming Disorder Test. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 19, 508–528.

29. Spitzer, R. L., Kroenke, K., Williams, J. B. W. và Löwe, B. (2006). A brief measure for assessing generalized anxiety disorder: The GAD-7. *Archives of Internal Medicine*, 166(10), 1092–1097.

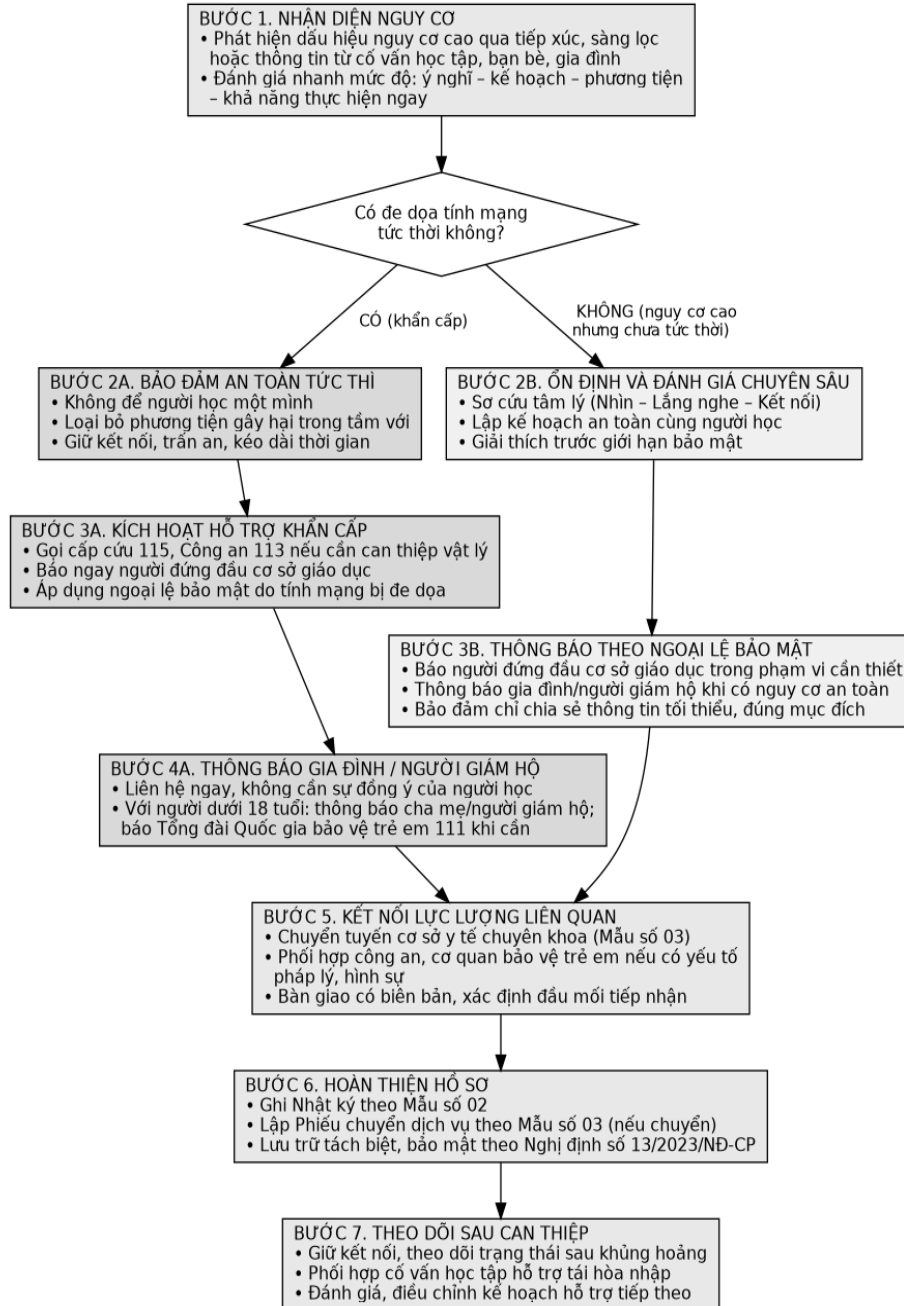
30. World Health Organization. (2019). *International Classification of Diseases for Mortality and Morbidity Statistics (11th Revision)*. WHO.

31. World Health Organization. (2022). *World mental health report: Transforming mental health for all*. WHO.

PHỤ LỤC 1. SƠ ĐỒ XỬ LÝ CA NGUY CƠ CAO

SƠ ĐỒ XỬ LÝ CA NGUY CƠ CAO

(tự tử, tự hại, sang chấn nặng, bị xâm hại, bị đe dọa an toàn, quấy rối tình dục, tổn thương hình ảnh riêng tư)



PHỤ LỤC 2: CÁC BIỂU MẪU VỀ TƯ VẤN TÂM LÝ HỌC ĐƯỜNG TẠI CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC VÀ CƠ SỞ GIÁO DỤC NGHỀ NGHIỆP

Phụ lục này gồm ba phần: Danh mục biểu mẫu được sử dụng trong công tác TVTLHĐ, phân thành nhóm các biểu mẫu đã ban hành chính thức kèm Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT (Mẫu 01–04) và nhóm các biểu mẫu tham khảo theo nhu cầu thực tiễn (Mẫu 05–10); Mô tả chi tiết mục đích, đối tượng áp dụng, cấu trúc nội dung chính và căn cứ tham chiếu của từng biểu mẫu; các Mẫu số 05 đến Mẫu số 09 để các cơ sở giáo dục có cơ sở thiết kế hoặc điều chỉnh phù hợp với điều kiện thực tế.

1. DANH MỤC BIỂU MẪU

| ST T | Ký hiệu | Tên biểu mẫu | Nguồn |
|-------------|------------------|---|------------------------------|
| 1 | Mẫu số 01 | Kế hoạch công tác TVTLHĐ và CTXH trong trường học | Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT |
| 2 | Mẫu số 02 | Nhật ký thực hiện công tác TVTLHĐ và CTXH cho người học | Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT |
| 3 | Mẫu số 03 | Phiếu chuyển dịch vụ TVTLHĐ và CTXH cho người học | Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT |
| 4 | Mẫu số 04 | Báo cáo việc thực hiện Kế hoạch TVTLHĐ và CTXH trong trường học | Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT |
| 5 | Mẫu số 05 | Phiếu tiếp nhận và sàng lọc ban đầu | Cơ sở giáo dục thiết kế |
| 6 | Mẫu số 06 | Phiếu đồng thuận tham gia tư vấn, hỗ trợ | Cơ sở giáo dục thiết kế |
| 7 | Mẫu số 07 | Biên bản tư vấn cá nhân, nhóm | Cơ sở giáo dục thiết kế |
| 8 | Mẫu số 08 | Phiếu theo dõi sau tư vấn | Cơ sở giáo dục thiết kế |
| 9 | Mẫu số 09 | Phiếu cam kết bảo mật thông tin | Cơ sở giáo dục thiết kế |
| 10 | Mẫu số 10 | Sổ quản lý hồ sơ TVTLHĐ và CTXH | Cơ sở giáo dục thiết kế |

2. MÔ TẢ CHI TIẾT TỪNG BIỂU MẪU

CƠ SỞ GIÁO DỤC:
.....
PHÒNG TƯ VẤN TÂM LÝ HỌC
ĐƯỜNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Mẫu số 05

PHIẾU TIẾP NHẬN VÀ SÀNG LỌC BAN ĐẦU
(Mang tính tham khảo, lập trong buổi gặp đầu tiên)

Mã số ca:

Ngày tiếp nhận: **Hình thức:** Trực tiếp Trực tuyến

I. Thông tin hành chính cơ bản

Lớp/Khóa: **Ngành:**

Năm thứ: **Cơ sở:**

Nguồn giới thiệu: Tự đến CVHT chuyên Gia đình Bạn bè Khác:

II. Lý do tìm đến và mô tả vấn đề ban đầu

Theo lời người học:

III. Kết quả sàng lọc bằng công cụ chuẩn hóa

(Thang đo PHQ-9, GAD-7 và các thang đo khác sử dụng theo phụ lục riêng. Tại đây ghi tổng điểm và mức phân loại.)

| Công cụ | Tổng điểm | Mức phân loại | Ghi chú |
|---|------------------|----------------------|----------------|
| PHQ-9 (trầm cảm) | | | |
| GAD-7 (lo âu) | | | |
| K-10 hoặc DASS-21 (nếu có chỉ định) | | | |
| GDT (rối loạn chơi game, nếu có nghi ngờ) | | | |
| Thang đo khác: | | | |

IV. Đánh giá nhanh nguy cơ tự hại

Câu 9 PHQ-9 hoặc thăm dò trực tiếp: Không Có – mức độ: Ý nghĩ thoáng qua Có kế hoạch Có phương tiện

Tiền sử tự hại: Không Có – chi tiết:

V. Phân loại mức độ và định hướng

Mức độ: Chưa rõ Nhẹ Trung bình Nặng Khẩn cấp

Định hướng tiếp theo: Tiếp tục tư vấn tại trường Theo dõi Chuyển tuyến (lập Mẫu số 03)

Ghi chú:

....., ngày tháng năm

NHÂN SỰ TIẾP NHẬN
(Ký, ghi rõ họ tên)

Mẫu số 06

PHIẾU ĐỒNG THUẬN THAM GIA TƯ VẤN, HỖ TRỢ
(Mang tính tham khảo, ký trước khi bắt đầu tiến trình tư vấn)

Mã số ca: **Ngày:**

Tôi tên là (mã số người học):

Lớp/Khóa: **Ngành:**

I. Tôi đã được giải thích đầy đủ về các nội dung sau

Mục đích và phạm vi TVTLHĐ tại nhà trường.

Quyền tự nguyện tham gia, quyền dừng buổi tư vấn bất cứ lúc nào mà không cần giải thích lý do.

Nguyên tắc bảo mật thông tin: hồ sơ tư vấn được lưu trữ riêng biệt, không nằm trong hồ sơ học tập, chỉ được tiếp cận khi có sự đồng ý của tôi hoặc theo trình tự pháp luật.

Các trường hợp ngoại lệ bảo mật: khi có nguy cơ đe dọa tính mạng bản thân tôi hoặc người khác; khi có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền theo trình tự pháp luật.

Cách thức lưu trữ hồ sơ và quyền của tôi đối với dữ liệu cá nhân theo Nghị định số 13/2023/NĐ-CP.

II. Xác nhận bằng phương pháp “teach-back”

Để đảm bảo tôi đã thực sự hiểu, tôi diễn đạt lại theo cách của mình hai trong số các quyền và quy định trên:

(1)

.....
.....

(2)

.....
.....

III. Tôi đồng thuận tham gia

Tôi đã đọc, hiểu và tự nguyện đồng thuận tham gia tiến trình TVTLHĐ tại nhà trường theo những nội dung đã được giải thích trên.

....., ngày tháng năm

NHÂN SỰ PHỤ TRÁCH

(Ký, ghi rõ họ tên)

NGƯỜI HỌC

(Ký, ghi rõ họ tên)

.....

.....

Mẫu số 07

BIÊN BẢN TƯ VẤN CÁ NHÂN, NHÓM
(Mang tính tham khảo, lập sau mỗi buổi tư vấn)

Mã ca/nhóm: Buổi số:

Ngày: Giờ: Thời lượng: phút

Hình thức: Cá nhân Nhóm (số thành viên:) Trực tiếp Trực
tuyến

Địa điểm:

I. Thành phần tham gia

Nhân sự phụ trách:

Người học (ghi mã số):

II. Mục tiêu buổi

III. Tóm tắt nội dung trao đổi

(Khái quát hóa, không ghi nguyên văn nội dung nhạy cảm. Sử dụng ngôn ngữ trung
tính.)

IV. Kỹ thuật can thiệp đã sử dụng

V. Thỏa thuận, cam kết cho buổi tiếp theo

Hành động cụ thể người học cam kết:

Lịch hẹn buổi tiếp theo:

NHÂN SỰ PHỤ TRÁCH
(Ký, ghi rõ họ tên)

....., ngày tháng năm
NGƯỜI HỌC (xác nhận tham gia)
(Ký, ghi rõ họ tên)

CƠ SỞ GIÁO DỤC:
.....
PHÒNG TƯ VẤN TÂM LÝ HỌC
ĐƯỜNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Mẫu số 08

PHIẾU THEO DÕI SAU TƯ VẤN

(Mang tính tham khảo, theo dõi định kỳ sau khi kết thúc tiến trình tư vấn chính thức)

Mã số ca: **Lớp/Ngành:**

Thời điểm kết thúc tư vấn chính thức:

Phương thức kết thúc: Đạt mục tiêu Đề nghị của người học Tạm dừng
 Chuyển tuyến

Bảng theo dõi định kỳ:

| Mốc theo dõi | Ngày liên hệ | Hình thức | Tình trạng tâm lý hiện tại | Quyết định |
|---------------------|---------------------|--|-----------------------------------|--|
| Sau 1-2 tuần | | <input type="checkbox"/> Gặp <input type="checkbox"/> Điện thoại <input type="checkbox"/> Trực tuyến | | <input type="checkbox"/> Tiếp tục theo dõi <input type="checkbox"/> Kết thúc theo dõi <input type="checkbox"/> Mở lại tiến trình |
| Sau 1 tháng | | <input type="checkbox"/> Gặp <input type="checkbox"/> Điện thoại <input type="checkbox"/> Trực tuyến | | <input type="checkbox"/> Tiếp tục theo dõi <input type="checkbox"/> Kết thúc theo dõi <input type="checkbox"/> Mở lại tiến trình |
| Sau 3 tháng | | <input type="checkbox"/> Gặp <input type="checkbox"/> Điện thoại <input type="checkbox"/> Trực tuyến | | <input type="checkbox"/> Tiếp tục theo dõi <input type="checkbox"/> Kết thúc theo dõi <input type="checkbox"/> Mở lại tiến trình |
| Bổ sung (nếu có) | | <input type="checkbox"/> Gặp <input type="checkbox"/> Điện thoại <input type="checkbox"/> Trực tuyến | | <input type="checkbox"/> Tiếp tục theo dõi <input type="checkbox"/> Kết thúc theo dõi <input type="checkbox"/> Mở lại tiến trình |

Đánh giá tổng hợp sau theo dõi:

Tính bền vững của kết quả can thiệp: Tốt Trung bình Có dấu hiệu tái phát

Mức độ duy trì kỹ năng đã học:

Khó khăn mới phát sinh (nếu có):

....., ngày tháng năm

NHÂN SỰ PHỤ TRÁCH

(Ký, ghi rõ họ tên)

Mẫu số 09

PHIẾU CAM KẾT BẢO MẬT THÔNG TIN

(Mang tính tham khảo, ký bởi người có khả năng tiếp xúc với hồ sơ tư vấn)

Căn cứ Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT ngày 15 tháng 9 năm 2025 hướng dẫn về công tác tư vấn học đường và CTXH trong trường học;

Căn cứ Nghị định số 13/2023/NĐ-CP ngày 17 tháng 4 năm 2023 về bảo vệ dữ liệu cá nhân;

I. Thông tin người cam kết

Họ và tên:

Đơn vị công tác:

Vị trí, vai trò:

Phạm vi tiếp xúc với hồ sơ: Cộng tác viên tư vấn Sinh viên thực tập Nhân sự CNTT

Thành viên nhóm tư vấn Khác:

II. Nội dung cam kết

Tôi cam kết:

- Không tiết lộ thông tin nhận diện cá nhân (họ tên, mã số, hình ảnh, hoàn cảnh) của người học cho bất kỳ bên thứ ba nào ngoài phạm vi chuyên môn cho phép.
- Không lưu trữ, sao chép thông tin từ hồ sơ tư vấn ra ngoài hệ thống lưu trữ chính thức của cơ sở giáo dục dưới mọi hình thức (giấy, điện tử, ảnh chụp).
- Không sử dụng thông tin trong hồ sơ tư vấn cho bất kỳ mục đích nào khác ngoài phạm vi chuyên môn được phân công.
- Tuân thủ đầy đủ các quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân theo Nghị định số 13/2023/NĐ-CP và quy định về bảo mật của Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT.
- Báo cáo ngay với người đứng đầu đơn vị nếu phát hiện sự cố lộ, mất, sử dụng sai mục đích thông tin từ hồ sơ tư vấn.

III. Trách nhiệm pháp lý

Trường hợp vi phạm cam kết này, tôi chấp nhận chịu trách nhiệm theo quy định nội bộ của cơ sở giáo dục, các quy định về đạo đức nghề nghiệp và các quy định pháp luật hiện hành.

IV. Thời hạn hiệu lực

Cam kết có hiệu lực từ ngày ký và kéo dài: Trong thời gian thực hiện nhiệm vụ Vô thời hạn (đôi với hồ sơ đã tiếp xúc)

....., ngày tháng năm

XÁC NHẬN CỦA NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU
ĐƠN VỊ
(Ký, ghi rõ họ tên)

NGƯỜI CAM KẾT
(Ký, ghi rõ họ tên)
