

HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ NẠN NHÂN BỊ MUA BÁN DỰA TRÊN HIỂU BIẾT VỀ SANG CHẤN TẠI TỔ CHỨC HAGAR QUỐC TẾ TẠI VIỆT NAM

NGUYỄN THỊ THU HƯỜNG *

Tóm tắt: Bài viết này phân tích hoạt động hỗ trợ nạn nhân bị mua bán dựa trên hiểu biết về sang chấn tại Tổ chức Hagar Quốc tế tại Việt Nam. Dựa vào kết quả phỏng vấn và thảo luận nhóm, bài viết phân tích các hoạt động hỗ trợ chuyên nghiệp theo ba giai đoạn, bao gồm: giai đoạn tiếp nhận nạn nhân, giai đoạn hỗ trợ trong thời gian lưu trú, giai đoạn hỗ trợ hồi gia. Bài viết cũng phân tích cách thức hỗ trợ dựa trên hiểu biết về sang chấn của Tổ chức Quốc tế Hagar trong quá trình hỗ trợ nạn nhân bị mua bán.

Từ khóa: Hỗ trợ dựa trên hiểu biết về sang chấn, nạn nhân bị mua bán, tổ chức Hagar.

Abstract: This article analyzes trauma-informed care activities for trafficking victims at Hagar International in Vietnam. Based on the results of interviews and group discussions, it also focuses on professional support services in three stages, including receiving clients, supporting them during their stay, and continuously assisting them after they return home. The article also analyzes trauma informed care (TIC) solutions that Hagar International conducted in the process of assisting trafficking victims.

Keywords: Trauma informed care (TIC), trafficking victims, Hagar organization.

1. Giới thiệu

Đất nước ta đang bước vào thời kỳ đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa và quá trình toàn cầu hóa. Đó là bước vận động tất yếu của quá trình phát triển. Sự phát triển đó tác động đến mọi mặt của đời sống kinh tế - xã hội, mọi vùng miền của đất nước. Tuy nhiên, mặt trái của quá trình này cũng làm phát sinh nhiều vấn đề xã hội phức tạp, trong đó có vấn nạn mua bán người. Đây là một loại tội phạm nguy hiểm, xâm phạm quyền con người, gây ảnh hưởng nghiêm trọng tới thể chất và tinh thần của nạn nhân. Nạn nhân của mua bán người cần được hỗ trợ đặc biệt để có thể tái hòa nhập cộng đồng.

Trong những năm gần đây, tình hình mua bán người trên toàn cầu xảy ra ngày càng phức tạp, nghiêm trọng và có xu hướng gia tăng. Tại Việt Nam mua bán người không chỉ xảy ra ở một số tỉnh, thành phố mà đã lan rộng ra hầu hết khu vực khác trong cả nước. Mặc dù rất

* Học viện Phụ nữ Việt Nam

Ngày nhận bài: 18/2/2022; Ngày phản biện: 22/4/2022; Ngày duyệt đăng: 1/11/2022

khó để nắm bắt được chính xác quy mô của tình trạng mua bán người do bản chất phi pháp cũng như những khó khăn trong việc xác định các hoạt động cấu thành của nó nhưng các cơ quan nhà nước và quốc tế vẫn khẳng định rằng, nạn mua bán người ở Việt Nam (chủ yếu là buôn bán phụ nữ và trẻ em) rất trầm trọng và ngày một gia tăng. Hoạt động mua bán người đang diễn ra ngày càng đa dạng và phức tạp, nó gây ra nhiều hậu quả nghiêm trọng vì xâm phạm đến những quyền cơ bản của con người như quyền tự do di chuyển, quyền lựa chọn, quyền kiểm soát bản thân...

Hỗ trợ nạn nhân bị mua bán trở về là một công tác toàn diện, phức tạp, liên quan tới các vấn đề tâm lý, pháp luật, giáo dục và giáo dục lại, hỗ trợ hồi phục và tái hòa nhập cộng đồng... Công tác hỗ trợ nạn nhân hồi phục và tái hòa nhập cộng đồng vẫn đang tiếp tục đặt ra nhiều vấn đề về mặt thực tế và chính sách. Hiện nay ở Hà Nội có một số tổ chức, trung tâm có nhiệm vụ hỗ trợ nạn nhân bị mua bán trở về trong đó có Tổ chức Hagar Quốc tế tại Việt Nam. Tuy nhiên quá trình hỗ trợ nạn nhân cũng gặp nhiều khó khăn về nguồn lực, chính sách, sự phối hợp giữa các bên liên quan... Bài viết này sẽ phân tích các hoạt động hỗ trợ nạn nhân bị mua bán dựa trên hiểu biết về sang chấn với mong muốn đưa ra cái nhìn toàn diện về công tác hỗ trợ nạn nhân bị mua bán dưới góc độ công tác xã hội.

2. Phương pháp nghiên cứu và cách tiếp cận

2.1. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được triển khai năm 2020 về hoạt động hỗ trợ nạn nhân bị mua bán trở về với phạm vi không gian tại Hà Nội, trên 3 địa bàn nghiên cứu là Ngôi nhà Bình Yên thuộc Trung tâm Phụ nữ và Phát triển, trực thuộc Hội Liên hiệp Phụ nữ Việt Nam; Tổ chức Trẻ em Rộng Xanh và Tổ chức Hagar Quốc tế tại Việt Nam. Bài viết sử dụng kết quả từ nghiên cứu trên với các phương pháp sau:

2.1.1. Phương pháp phân tích tài liệu

Phương pháp nghiên cứu tài liệu, văn bản bao gồm các phân tích, tổng hợp, hệ thống hoá và khái quát hoá lý thuyết cũng như những công trình nghiên cứu thực tiễn có liên quan đến hoạt động hỗ trợ nạn nhân bị mua bán đã được đăng tải trên các sách báo và tạp chí trong và ngoài nước. Các loại tài liệu sẽ sử dụng bao gồm: Văn kiện, chính sách, luật pháp của Đảng và Nhà nước liên quan đến hỗ trợ nạn nhân bị mua bán; các công trình khoa học; các bài viết của các tác giả trong và ngoài nước; các kết quả của các hội thảo khoa học quốc gia, quốc tế về mua bán người và hỗ trợ nạn nhân bị mua bán.

2.1.2. Phương pháp phỏng vấn sâu

Phương pháp phỏng vấn sâu được dùng để phỏng vấn trực tiếp các khách thể nghiên cứu với những câu hỏi mở để họ có thể trả lời theo ý riêng của mình. Khách thể phỏng vấn sâu là 32 người gồm 15 trường hợp nạn nhân bị mua bán trở về, 9 nhân viên công tác xã hội, 6 lãnh đạo cơ sở, 2 chuyên gia tại Cục phòng chống tệ nạn xã hội.

2.1.3. Phương pháp thảo luận nhóm

Phương pháp này được thực hiện đối với 03 nhóm khách thể là nạn nhân bị mua bán (2 cuộc), nhân viên công tác xã hội và lãnh đạo các cơ sở hỗ trợ nạn nhân bị mua bán trở về (1 cuộc).

2.2. Cách tiếp cận hỗ trợ dựa trên hiểu biết về sang chấn

2.2.1. Sang chấn và tái sang chấn

Sang chấn:

Sang chấn tâm lý là hệ quả của việc trải qua tình huống, sự kiện gây căng thẳng hay mang tính đe dọa đến cuộc sống, khiến cá nhân trải nghiệm sự quá tải về cảm xúc và thể chất và để lại những tác động lâu dài lên các khía cạnh như thể chất, cảm xúc, xã hội, tinh thần hay tâm linh (Tổ chức Hagar Quốc tế, 2019).

Sang chấn có thể đến từ các sự kiện nghiêm trọng như thiên tai hay các hành vi của con người như bạo lực thể chất, bạo lực tinh thần, bạo lực tình dục, xao nhãng, mất mát... Sang chấn là một trải nghiệm mang tính cá nhân, cùng một sự kiện có thể không gây sang chấn cho người này nhưng lại có thể gây sang chấn cho một người khác. Khi một người tiếp xúc với một sự kiện gây sang chấn hoặc căng thẳng, cách họ trải nghiệm nó như thế nào sẽ ảnh hưởng lớn tới hệ quả thể chất, tinh thần đối với họ. Các tác động của sang chấn có thể bao gồm những thay đổi trong hoạt động sinh lý thần kinh của cá nhân, suy nghĩ tự sát, trầm cảm, ác mộng và tái trải nghiệm sự kiện, khó khăn trong việc ứng phó, không thể tin tưởng người khác, quản lý quá trình nhận thức và điều chỉnh hành vi các nhân (Tổ chức Hagar Quốc tế, 2019).

Tái sang chấn:

Tái sang chấn có thể xảy ra khi cá nhân gợi nhớ lại sự kiện trong quá khứ, gây ra việc trải nghiệm lại sang chấn như lần đầu. Tái sang chấn có thể bị kích hoạt bởi một tình huống, một thái độ hoặc một cảm giác mất quyền lực, mất kiểm soát và mất an toàn. Đối với một số người, tái sang chấn có thể mạnh mẽ như lần đầu họ trải qua sự kiện đó, với nhiều người khác tái trải nghiệm có thể ở cấp độ nhẹ hơn. Tái sang chấn có thể gây ra sự căng thẳng nghiêm trọng dẫn tới cản trở quá trình phục hồi lâu dài. Do đó phòng ngừa tái sang chấn là rất quan trọng trong việc tối ưu hóa hiệu quả của quá trình trợ giúp (Tổ chức Hagar Quốc tế, 2019).

2.2.2. Tác động của sang chấn và tái sang chấn

** Tác động của sang chấn lên cá nhân:*

Tiếp xúc với sang chấn dẫn đến sự thay đổi về sinh lý thần kinh. Những thay đổi sinh học này liên quan chặt chẽ đến rối loạn căng thẳng sau sang chấn, rối loạn sử dụng chất gây nghiện và các bệnh tâm thần khác. Trạng thái này sẽ ảnh hưởng lớn khả năng suy nghĩ sáng suốt và kỹ càng, do vậy dễ dẫn đến các hành vi không mong muốn hoặc có thể khiến cho cá nhân đó gặp vấn đề về trí nhớ. Sang chấn để lại nỗi sợ hãi và vì vậy cá nhân đó trở nên rất nhạy cảm với các kích thích bên ngoài, họ dễ căng thẳng và bất an nhiều hơn, dễ nhìn nhận một sự việc mang tính đe dọa với bản thân hơn người khác.

Việc gây tái sang chấn đến cá nhân và người cung cấp dịch vụ hỗ trợ gây ra nhiều ảnh hưởng như: Sự suy giảm hoặc mất lòng tin; sự suy giảm trong tâm thế sẵn sàng hợp tác với người hỗ trợ; giảm hiệu quả tham vấn và các hoạt động hỗ trợ khác; tăng khả năng tái xuất hiện các triệu chứng sang chấn và khả năng tái nhập viện; tăng khả năng xuất hiện các cảm giác mất giá trị, vô vọng, tự hủy hoại và tự sát; tăng khả năng xuất hiện các ám ảnh, các cơn ác mộng và các hồi tưởng về sự việc sang chấn; tăng mức độ căng thẳng mãn tính và nguy cơ cao mắc các bệnh tâm thần; giảm khả năng thực hiện các chức năng xã hội với gia đình, bạn bè và cộng đồng.

2.2.3. Hỗ trợ dựa trên hiểu biết về sang chấn

Hagar là một trong những tổ chức đi đầu trong việc hỗ trợ người từng trải qua sang chấn nhằm giúp họ phục hồi, phát triển sức mạnh nội tại và hướng tới một cuộc sống có ích và trọn vẹn. Hagar gọi cách tiếp cận này là Hỗ trợ dựa trên hiểu biết về sang chấn. Hỗ trợ dựa trên hiểu biết về sang chấn (TIC) tập trung vào thế mạnh của từng cá nhân, hỗ trợ họ xây dựng khả năng tự chủ và phát triển sức mạnh nội tại của mình, thông qua các hình thức như: nhận biết mức độ ảnh hưởng rộng rãi của sang chấn và tái sang chấn; nhận diện các dấu hiệu của sang chấn; nhạy cảm trong ứng xử, lồng ghép kiến thức TIC vào hoạt động của tổ chức; ngăn ngừa việc gây tái sang chấn cho bất kì thành viên nào trong cộng đồng, đối tác hay thân chủ.

Hỗ trợ dựa trên hiểu biết về sang chấn là cách tiếp cận cung cấp dịch vụ dựa vào điểm mạnh, dựa trên những hiểu biết về sang chấn và ứng xử nhạy cảm với những tác động từ sang chấn. Cách tiếp cận này tập trung vào sự an toàn thể chất, tâm lý và xã hội của cả người cung cấp và sử dụng dịch vụ, tạo ra cơ hội cho những cá nhân này xây dựng lại cảm giác tự kiểm soát và tự chủ.

3. Kết quả nghiên cứu hoạt động hỗ trợ nạn nhân bị mua bán và bàn luận

3.1. Hoạt động hỗ trợ tại Tổ chức Quốc tế Hagar

Chương trình của Hagar làm việc trực tiếp với phụ nữ và trẻ em chịu ảnh hưởng của sang chấn từ mua bán người, xâm hại tình dục và bạo lực gia đình, đồng thời nâng cao năng lực cho cán bộ địa phương, tổ chức phi chính phủ và các tổ chức liên quan. Các nạn nhân được hỗ trợ thông qua các dịch vụ: pháp lý, nhà ở an toàn, quản lý ca, tham vấn, sức khỏe, phát triển kỹ năng xã hội, giáo dục, nâng cao năng lực kinh tế, vận động chính sách, chia sẻ kinh nghiệm của bản thân, truyền thông cộng đồng. Từ năm 2009 đến cuối năm 2017, Hagar thực hiện hỗ trợ nạn nhân bị mua bán, nạn nhân bị xâm hại tình dục và bạo lực gia đình tại 30 tỉnh, thành phố. Từ năm 2018, Hagar tập trung vào một số tỉnh, thành phố: Hà Nội, Hòa Bình, Nghệ An, Yên Bái.

3.1.1. Tiếp nhận nạn nhân

Tại Hagar bước tiếp nhận nạn nhân được gọi là tuyển sinh: Hagar tiếp cận thông tin thông qua đường dây nóng 24/24; fanpage của Hagar; tổng đài 111 và các đối tác, tổ chức có nguồn tin về nạn nhân. Ngoài ra, thông qua phương tiện truyền thông như truyền hình, báo chí, Hagar sẽ chủ động tiếp cận thông tin nếu phù hợp với đối tượng của Hagar. Bộ phận

tuyển sinh tiếp nhận các thông tin ban đầu, sàng lọc đánh giá xem có phải thân chủ đích hay không, nhu cầu có phù hợp với tổ chức hay không. Sau khi xác định phù hợp thì họ sẽ trở thành thân chủ của Hagar và được tiếp nhận bởi quản lý ca. Cán bộ quản lý ca làm việc với thân chủ để họ nhận diện nhu cầu và quyết định có tiếp nhận giúp đỡ hay không.

Tại Hagar, các thông tin đầu vào liên tục được cung cấp cho các khách hàng đang sống trên 30 tỉnh và với sự hỗ trợ của các đối tác. Hagar có thể tiếp nhận khách hàng trên toàn quốc. Ngoài ra Hagar cung cấp cho các đối tác về tư vấn kỹ thuật và chấp nhận những khách hàng trải qua sang chấn phức tạp. Cách tiếp cận này cho phép Hagar tối ưu hóa chữa trị sang chấn bằng cách xây dựng mối quan hệ đối tác ở các địa phương mạnh mẽ hơn và nhằm mục tiêu vào việc sử dụng các nguồn lực địa phương. Trong giai đoạn chuyển tiếp này, Hagar tiếp tục cung cấp thông tin, tư vấn và can thiệp khủng hoảng cho những phụ nữ và trẻ em dễ bị tổn thương ở các khu vực khác thông qua đường dây nóng của Hagar trước khi giới thiệu họ đến các nhà cung cấp dịch vụ phù hợp, và tiếp tục hoạt động sau khi giới thiệu những người dễ bị tổn thương với các cơ quan phù hợp ở địa phương.

Hơn nữa, để kết nối những nạn nhân với các dịch vụ phù hợp, Hagar tiếp tục phát triển quan hệ với các đối tác và mạng lưới các nhà cung cấp dịch vụ liên quan trên toàn quốc, bao gồm Ngôi nhà bình yên, Tổ chức Trẻ em Rừng Xanh, Đường dây nóng Bảo vệ Trẻ em Quốc gia (111) tại Hà Nội, Trung tâm Vệ tinh Yên Bái ở tỉnh Yên Bái.

3.1.2. Hỗ trợ nơi ở an toàn

Sự an toàn của thân chủ là ưu tiên hàng đầu của Hagar. Trước năm 2018 Hagar có nhà tạm lánh bảo vệ 24/24 giờ. Đây là địa chỉ bí mật và được thay đổi liên tục. Nạn nhân phải tuân thủ các nguyên tắc liên quan đến tính bảo mật, tính an toàn và kí các cam kết trong quá trình can thiệp, hỗ trợ. Nhưng đến tháng 11/2018, Hagar không áp dụng mô hình nhà tạm lánh nữa vì công kênh và tốn kém nên đã chuyển đổi cách thức trợ giúp như:

- Phối kết hợp với cán bộ địa phương tìm nơi an toàn tại địa phương cho nạn nhân vì họ không muốn di chuyển đi xa.

- Thuê khách sạn, nơi ở tạm thời cho nạn nhân tại địa phương nếu họ có nhu cầu tạm trú ngắn ngày.

- Chuyển tuyến đến Ngôi nhà Bình yên của Hội Liên hiệp Phụ nữ Việt Nam hoặc Trung tâm Bảo trợ Xã hội.

- Thuê một địa điểm “nơi ở an toàn” dành cho những người muốn đến Hà Nội trong một khoảng thời gian nhưng không có bảo vệ, chỉ làm việc với quản lý ca. Tại đây có các trang thiết bị cơ bản như tivi, quạt, dụng cụ nấu ăn...và có hỗ trợ tiền ăn nếu nạn nhân không có kinh phí. Thường nạn nhân đến tạm lánh một thời gian để đi khám hoặc tìm kiếm việc làm.

Chỗ ở an toàn có thể được hỗ trợ khẩn cấp, ngắn hạn hoặc dài hạn. Hagar quốc tế tại Việt Nam đã áp dụng các cách tiếp cận khác nhau để đảm bảo 100% khách hàng có tiếp cận chỗ ở an toàn. Hagar đã hợp tác với các nhà tạm trú hoặc lựa chọn chỗ ở an toàn được vận hành bởi chính phủ như (Trung tâm chăm sóc vệ tinh Yên Bái, Ngôi nhà Bình yên....) và các

đối tác phi chính phủ khác để tiếp nhận khách hàng. Hagar cũng thuê những ngôi nhà đơn giản trong cộng đồng để những người quản lý hồ sơ và khách hàng cùng phát triển một kế hoạch an toàn. *“Trong năm 2018, Hagar đã thuê hai ngôi nhà cộng đồng tại Hà Nội cho các khách hàng đang chuyển đổi để sống độc lập. Một dành cho khách hàng học trình độ học vấn cao. Một dành cho người mẹ và những đứa con của họ, cần được can thiệp và hỗ trợ”* (PVS, nữ, 45 tuổi, quản lý Tổ chức Hagar quốc tế).

Trong năm 2018, Hagar đã tiếp nhận 23 khách hàng mới và 100% khách hàng tiếp cận với Hagar đều có chỗ ở an toàn (Báo cáo hoạt động của Tổ chức Hagar quốc tế tại Việt Nam, 2018). Năm 2019 có 09 khách hàng được cung cấp chỗ ở an toàn, tránh bị tổn hại về thể chất, lạm dụng hoặc bóc lột, 100% người thụ hưởng trực tiếp cho biết họ cảm thấy an toàn hơn (Báo cáo hoạt động của Tổ chức Hagar quốc tế tại Việt Nam, 2019). Dịch vụ chỗ ở an toàn (hoặc hỗ trợ thuê nhà cho nạn nhân) diễn ra trong suốt thời gian nạn nhân tham gia quá trình hỗ trợ và quá trình bắt đầu tái hòa nhập cộng đồng. *“Khi bị mua bán trở về, chúng tôi được Hagar cung cấp chỗ ở an toàn. Nếu không có sự can thiệp của Hagar, chúng tôi có thể trở thành người vô gia cư và con tôi sẽ không có cơ hội đến trường. Chúng tôi đã rất may mắn. Cảm ơn Hagar rất nhiều”* (Trích PVS từ Báo cáo hoạt động của Tổ chức Hagar quốc tế tại Việt Nam, 2019).

3.1.3. Tham vấn, trị liệu tâm lý

Tổ chức Hagar có đội ngũ điều trị tâm lý chuyên nghiệp để hỗ trợ tâm lý cho các nạn nhân. Tại Hagar hoạt động tham vấn, trị liệu tâm lý do cán bộ tâm lý phụ trách. Cán bộ tâm lý sẽ đánh giá tình trạng tâm lý hiện tại của nạn nhân và xác định cấp độ can thiệp. Hoạt động tham vấn được thực hiện dưới hai hình thức:

Tham vấn cá nhân: có thể tư vấn qua điện thoại hoặc gặp mặt trực tiếp nhưng ưu tiên gặp mặt trực tiếp. Chu trình trị liệu tùy theo từng người, có người can thiệp từ 10 đến 12 buổi, có người 3 tháng, có người 6 tháng. Sau quá trình can thiệp cán bộ tâm lý tiến hành đánh giá lại, nếu tâm lý nạn nhân ổn định thì sẽ đóng ca về tâm lý.

Tham vấn nhóm: Tham vấn nhóm có thể tiến hành ngay tại địa phương hoặc nạn nhân trực tiếp đến Hagar để tham gia các buổi trị liệu. Thành viên tham gia trị liệu nhóm khoảng từ 10 đến 12 nạn nhân trong thời gian 8 đến 10 buổi tham vấn nhóm.

Tham vấn và trị liệu tâm lý bao gồm đánh giá mức độ tổn thương tâm lý, xác định phương pháp tham vấn và trị liệu, cung cấp dịch vụ trị liệu tâm lý để phục hồi sang chấn. *“Nếu không có sự hỗ trợ của Hagar, tôi không thể vượt qua và có lẽ đã chết. Vào thời điểm đó, sức khỏe tinh thần của tôi rất ốm yếu, tôi chỉ muốn tự tử vì không thấy chút ánh sáng nào trong cuộc đời. Hagar đã cứu mạng tôi. Hagar dạy tôi cách cư xử, tạo mối quan hệ, tiết kiệm tiền và xác định mục tiêu cho cuộc đời mình”* (Trích PVS từ Báo cáo hoạt động của Tổ chức Hagar quốc tế tại Việt Nam, 2018).

Năm 2018 các nhà tâm lý của Hagar đã làm việc để hỗ trợ khách hàng và gia đình của họ về các vấn đề tâm lý cụ thể: 556 buổi tư vấn được cung cấp; 55 khách hàng và người phụ

thuộc của họ đã nhận được dịch vụ tư vấn, trong đó nhiều người có nhu cầu tâm lý; 85 % khách hàng tăng lòng tự trọng của họ; 88 % khách hàng đã phục hồi, thiết lập và duy trì mối quan hệ lành mạnh với gia đình của họ và các thành viên trong cộng đồng (Báo cáo hoạt động của Tổ chức Hagar quốc tế tại Việt Nam, 2018). Năm 2019 thực hiện 578 lượt tham vấn cá nhân cho 51 người; 16 lượt tham vấn nhóm cho 14 thân chủ; 45 buổi tham vấn gia đình được thực hiện, 38 thân chủ giảm các triệu chứng sang chấn và các vấn đề sức khỏe tâm thần khác (Báo cáo hoạt động của Tổ chức Hagar quốc tế tại Việt Nam, 2019).

Hagar thực hiện phương pháp tiếp cận Hỗ trợ dựa trên hiểu biết về sang chấn. Hagar cung cấp đánh giá tâm lý, tư vấn ngắn hạn, sơ cứu tâm lý, can thiệp khủng hoảng và hỗ trợ ở mỗi bước hành trình phục hồi và tư vấn lâu dài. Hagar cũng tập trung về giáo dục tâm lý, nâng cao nhận thức về sức khỏe tâm thần nói chung, và sang chấn nói riêng. Các dịch vụ tâm lý nhằm phát triển khả năng cho khách hàng, thể hiện và quản lý cảm xúc của họ trong quá trình phục hồi. *“Tức giận, sợ hãi, lo lắng, trầm cảm và tê liệt là một trong những cảm xúc chung của khách hàng. 95% khách hàng trải qua các vấn đề liên quan đến sang chấn do hậu quả của việc bạo lực, lạm dụng tình dục và buôn bán người. Chúng gây ra một loạt các vấn đề về nhận thức, cảm xúc và hành vi bao gồm tự ti, tự trách bản thân, thu mình lại với xã hội, hung hăng và lạm dụng các hành vi tự làm hại và có ý định tự sát”* (PVS nữ, 39 tuổi, nhân viên công tác xã hội, Tổ chức Hagar quốc tế). Thông qua các đánh giá tâm lý, liệu pháp tư vấn ngắn hạn và dài hạn, can thiệp khủng hoảng và giáo dục tâm lý, các nhà tâm lý của Hagar đã đồng hành cùng thân chủ cho đến khi họ lấy lại sự tự tin và kiểm soát được bản thân và cuộc sống của mình.

3.1.4. Hỗ trợ pháp lý

Khách hàng của Hagar đều bị ảnh hưởng bởi các vụ vi phạm nhân quyền, do đó hầu hết họ đều cần một số hỗ trợ pháp lý, từ thông tin, đến hỗ trợ kiện tụng. Dịch vụ pháp lý của Hagar tại Việt Nam bao gồm các cấp độ khác nhau: nâng cao nhận thức về luật pháp quốc gia để hiểu về các quyền của họ, hỗ trợ để đảm bảo danh tính giấy tờ, hướng dẫn các thủ tục pháp lý và nộp đơn khiếu nại, kết nối khách hàng với các cơ quan của chính phủ và các trung tâm pháp nhân tư nhân bao gồm trung tâm trợ giúp pháp lý và luật sư, ủng hộ các quyền hợp pháp của khách hàng với chính quyền địa phương và đồng hành cùng khách hàng trong quá trình kiện tụng của họ. Hầu hết những nạn nhân trở về cùng với con cái của họ sẽ cần phải có giấy tờ tùy thân để đưa trẻ đi học. Trẻ em sinh ra ở nước ngoài, phụ nữ bị mua bán trở không biết tiếng phổ thông sẽ được học các lớp xóa mù chữ trước khi được theo học các trường công lập ở Việt Nam.

Năm 2018, Hagar đã thiết lập quan hệ đối tác với Đoàn luật sư Hà Nội, những người có nhiều kinh nghiệm trong các vấn đề hôn nhân và gia đình. Luật sư làm việc chặt chẽ với các nhóm của Hagar nhằm cung cấp, hỗ trợ pháp lý cho khách hàng tại đây. Hagar có ba nhân viên từ Parry Fields Lawyers, một công ty luật có trụ sở tại New Zealand để xem xét các dịch vụ pháp lý dành cho các nhóm khách hàng của Hagar tại Việt Nam. Trong năm 2018 đã có 44 khách hàng có kiến thức, kỹ năng và khả năng tự bảo vệ mình, 29 khách hàng được hỗ trợ pháp lý, 4 khách hàng có được tài liệu pháp lý cá nhân, 6 khách hàng đã đòi lại

quyền công bằng pháp lý, chính quyền ở 20 xã đã được cung cấp thông tin về các kỹ năng hỗ trợ nạn nhân (Báo cáo hoạt động của Tổ chức Hagar quốc tế tại Việt Nam, 2018). Năm 2019 có 41 người được hỗ trợ pháp lý, 08 vụ việc được Tòa án thụ lý (Tổ chức Hagar quốc tế tại Việt Nam, 2019).

Hỗ trợ pháp lý giúp nạn nhân tiếp cận các dịch vụ hỗ trợ pháp lý thông qua các tổ chức có uy tín nhằm đảm bảo quyền lợi về pháp lý cho phụ nữ và trẻ em. Nạn nhân có thể gặp các vấn đề như mất các giấy tờ tùy thân, không nắm được các thủ tục pháp lý, các vấn đề liên quan đến tòa án.... Các hỗ trợ pháp lý bao gồm: cung cấp thông tin về pháp lý và các chính sách trợ giúp, hỗ trợ ra tòa (đồng hành cùng họ, kết nối với luật sư và các trung tâm trợ giúp pháp lý). Đối với những trường hợp khó khăn, trợ giúp pháp lý từ luật sư đều là tình nguyện, miễn phí. Trước khi tiến hành trợ giúp pháp lý, nhân viên xã hội làm việc với luật sư, công an, tòa án để họ hiểu biết hơn về vấn đề sang chấn của thân chủ, tránh làm tổn thương thân chủ và tránh đưa ra các kết luận bất lợi cho thân chủ. Đồng thời nhân viên xã hội cũng làm việc với các bên liên quan để họ hiểu hơn về thân chủ và sang chấn của thân chủ.

3.1.5. Hỗ trợ y tế, chăm sóc sức khỏe

Sau hậu quả của nạn mua bán người, nô lệ tình dục và lạm dụng, hầu hết các khách hàng của Hagar có một loạt các vấn đề về sức khỏe. Những người quản lý hồ sơ của Hagar thông báo cho khách hàng và các thành viên gia đình của họ về cách chăm sóc sức khỏe và giúp họ nâng cao kỹ năng chăm sóc sức khỏe của bản thân và gia đình mình. Với sự hỗ trợ của Hagar, khách hàng bắt đầu nhận biết các triệu chứng bệnh tật, tích cực đến gặp bác sĩ và chăm sóc bản thân nhiều hơn.

Trong năm 2018, Hagar Việt Nam đã cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe để đáp ứng nhu cầu cụ thể của từng cá nhân khách hàng: 26 khách hàng và người phụ thuộc được chăm sóc sức khỏe; 28 khách hàng và người phụ thuộc được hỗ trợ thực phẩm dinh dưỡng; 44 khách hàng có hành vi chăm sóc sức khỏe tích cực; 100% khách hàng được hỗ trợ sức khỏe và cải thiện sức khỏe của họ (Báo cáo hoạt động của Tổ chức Hagar quốc tế tại Việt Nam, 2018). Năm 2019 có 34 thân chủ được cung cấp dịch vụ y tế (cung cấp thông tin, bảo hiểm y tế, chăm sóc y tế...) và 100% trong số đó có cải thiện về sức khỏe (Báo cáo hoạt động của Tổ chức Hagar quốc tế tại Việt Nam, 2019). "*Giờ tôi đã hiểu giá trị của bảo hiểm y tế. Tôi và con tôi được điều trị và chăm sóc kịp thời kể từ khi tôi có bảo hiểm. Cảm ơn Hagar rất nhiều*" (Trích PVS từ Báo cáo hoạt động của Tổ chức Hagar quốc tế tại Việt Nam, 2019).

Tùy thuộc từng nạn nhân với các các vấn đề về sức khỏe thì họ sẽ được hỗ trợ đi khám chữa bệnh tại các cơ sở y tế khác nhau. Hagar hỗ trợ chăm sóc sức khỏe, cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất và tinh thần thông qua các đối tác cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe chuyên nghiệp. Quản lý ca sẽ là người kết nối với bệnh viện, phòng khám cho thân chủ đến khám. Về kinh phí, nếu thân chủ có khả năng kinh tế thì sẽ tự chi trả, nếu khó khăn thì Hagar sẽ hỗ trợ viện phí. Trước khi đưa thân chủ đến khám, nhân viên xã hội sẽ làm việc trước với bác sĩ trước để bác sĩ hiểu hơn về sang chấn, tránh những hành động có thể làm tổn thương thân chủ.

3.1.6. Hỗ trợ giáo dục

Hagar đã dành nhiều nguồn lực để đảm bảo rằng thân chủ, người thân của thân chủ có thể tiếp cận với các cơ hội giáo dục chính thức và không chính thức trong các cơ sở công lập hoặc tư thục, từ mẫu giáo đến đại học. Trong năm 2018, Hagar đã cung cấp hỗ trợ giáo dục cho 26 khách hàng và người phụ thuộc; trong đó 12 em học tiểu học và THCS; 7 em đã quay trở lại trường học (Báo cáo hoạt động của Tổ chức Hagar quốc tế tại Việt Nam, 2018). Năm 2019 có 12 người được hỗ trợ giáo dục, trong đó hỗ trợ 03 thân chủ hoàn thành chương trình mẫu giáo, tiểu học và trung học cơ sở; hỗ trợ 04 thân chủ hoàn thành chương trình trung học phổ thông; 02 thân chủ được hỗ trợ hoàn thành đại học; 02 thân chủ được nhận học bổng du học (Tổ chức Hagar quốc tế tại Việt Nam, 2019).

Hagar đã hỗ trợ tài chính để trang trải học phí, sách vở, đồng phục, thực phẩm, đảm bảo tất cả trẻ em được tiếp cận giáo dục. Hagar cũng làm việc chặt chẽ với các trường học và giáo viên nơi khách hàng theo học để ngăn ngừa và giảm kỳ thị và phân biệt đối xử với những nạn nhân bị mua bán người, để đảm bảo một môi trường an toàn và nâng cao năng lực thích ứng của khách hàng trong trường học. *“Đối với tôi, đi học là một cơn ác mộng, sau tất cả sự kỳ thị, việc đổ lỗi và bị phân biệt đối xử từ bạn bè của tôi. Học xong cấp 3 là đã là một kỳ tích, tôi chưa bao giờ nghĩ mình có thể vào đại học. Có Hagar luôn ở bên cạnh động viên tôi cho đến khi tôi nhận ra không có gì tôi không làm được và quyết định thi vào đại học. Hiện tại, tôi vừa đi học vừa đi làm, tôi cảm thấy mình mạnh mẽ hơn bao giờ hết và vẫn còn rất nhiều ước mơ đang chờ tôi ở phía trước”* (Trích PVS từ Báo cáo hoạt động của Tổ chức Hagar quốc tế tại Việt Nam, 2018).

Ngoài ra, Hagar còn hỗ trợ xây dựng hệ thống bảo vệ, báo cáo và can thiệp cộng đồng nếu cần thiết. 100% khách hàng và người phụ thuộc được hỗ trợ trong trường học, duy trì việc tới trường. Người quản lý ca của Hagar cung cấp thông tin về các vấn đề xã hội, những dấu hiệu tổn thương và các đặc điểm tâm sinh lý để đảm bảo đại diện nhà trường, giáo viên và Hagar cùng thống nhất trong việc hỗ trợ trẻ em đang bị tổn thương. Việc giúp cho nhà trường và cộng đồng hiểu về sang chấn và tái sang chấn sẽ tạo điều kiện hỗ trợ tốt nhất về tâm lý cho nạn nhân, giúp họ tự tin hòa nhập cộng đồng.

3.1.7. Hỗ trợ phát triển nghề nghiệp, việc làm

Hỗ trợ phát triển nghề nghiệp giúp nạn nhân tiếp cận các thông tin và dịch vụ việc làm nhằm xác định sự nghiệp cho tương lai và ổn định thu nhập. Các dịch vụ được cung cấp trong gói dịch vụ hỗ trợ phát triển nghề nghiệp gồm:

- Tư vấn nghề nghiệp thông qua các buổi giới thiệu về các nghề khác nhau, tham quan doanh nghiệp, tham vấn nghề, đánh giá tổng quan về đặc điểm tính cách, tiếp xúc với đơn vị tuyển dụng.
- Hỗ trợ học nghề thông qua cung cấp kinh phí học nghề cho các đối tác đào tạo nghề, hỗ trợ cá nhân và tham vấn nghề nghiệp định kỳ trong thời gian học nghề, xây dựng kế hoạch nghề nghiệp và chuẩn bị hành trang, sẵn sàng làm việc sau khi tốt nghiệp.

- Đào tạo tiếng Anh: các khóa học tiếng Anh bổ trợ phù hợp với nghề nghiệp do Hagar thiết kế dùng phương pháp sáng tạo để hỗ trợ tiếp cận tốt hơn với những công việc yêu cầu có ngoại ngữ và nâng cao năng lực cạnh tranh.

- Hỗ trợ việc làm bao gồm trang bị cho các kỹ năng tìm kiếm thông tin việc làm và phỏng vấn, tiếp cận với nhà tuyển dụng, hỗ trợ theo dõi nghề nghiệp trong 2 năm từ khi tốt nghiệp.

- Hỗ trợ phát triển nghề nghiệp: tham vấn và cung cấp các công cụ lập kế hoạch nghề nghiệp, nâng cao năng lực và thăng tiến trong nghề nghiệp, trang bị thêm kiến thức và kỹ năng mới cho công việc.

- Hỗ trợ bổ túc kiến thức: hỗ trợ các học viên bổ túc kiến thức và khả năng tính toán, đọc và viết thông qua các tiết học bổ túc kiến thức, hỗ trợ kinh phí để hoàn thành chương trình phổ thông.

Hagar đã hợp tác với các doanh nghiệp xã hội (Joma, Koto,...), các cơ quan địa phương (REACH...) và khu vực tư nhân (L'Oréal, Khách sạn Hilton,...) để phối hợp đào tạo và tạo cơ hội việc làm cho khách hàng. Một cách tiếp cận khác được áp dụng là hợp tác với chính quyền ở các địa phương để họ tạo điều kiện phát triển kinh tế dựa vào cộng đồng, từ đó đào tạo và hỗ trợ sinh kế phát triển nông nghiệp, chăn nuôi và nuôi trồng thủy sản cho khách hàng. Hagar hỗ trợ thực hành tiết kiệm và hỗ trợ cho vay vốn, xây dựng kiến thức tài chính cho phụ nữ, cung cấp tiền mặt và đưa nam giới vào hỗ trợ sinh kế. Năm 2019 có 11 khách hàng đã nhận được hỗ, 9 người nhận được công việc ổn định, 150 người chồng và người vợ trong câu lạc bộ Tín dụng tiết kiệm đã nhận được khoản vay (Tổ chức Hagar quốc tế tại Việt Nam, 2019).

3.1.8. Hoạt động hỗ trợ hồi gia

Sau khi kết thúc quá trình hỗ trợ cùng nhau, cán bộ quản lý ca sẽ hỗ trợ hồi gia cho thân chủ về thủ tục pháp lý, việc làm, giáo dục... Cán bộ quản lý ca sẽ theo dõi sự hòa nhập của thân chủ trong vòng 3 đến 6 tháng. Ngoài ra Hagar còn chú trọng việc tuyên truyền tới cộng đồng thông qua các dự án nâng cao năng lực cho đội ngũ địa phương khi làm việc với nạn nhân (cán bộ ủy ban, Hội Phụ nữ, Đoàn Thanh niên, tư pháp...); nâng cao nhận thức cộng đồng thông qua truyền thông nhóm nhỏ, nhóm lớn, sân khấu hóa, khẩu hiệu, tờ rơi, pano, áp phích...

Để hồi gia thành công và tránh việc bị kì thị và phân biệt đối xử, Hagar chú trọng đến truyền thông nâng cao nhận thức cộng đồng. Việc thông tin, giáo dục, truyền thông được thực hiện bằng các phương thức như: Gặp gỡ, nói chuyện trực tiếp; cung cấp tài liệu tuyên truyền; thông qua các phương tiện thông tin đại chúng; thông qua hoạt động văn học, nghệ thuật, sinh hoạt cộng đồng và các loại hình văn hoá quần chúng khác. Đồng thời xây dựng mạng lưới tuyên truyền viên ở cơ sở; huy động sự tham gia tích cực của các đoàn thể xã hội.

Hoạt động hỗ trợ tái hòa nhập bao gồm lập kế hoạch tái hòa nhập, cung cấp kinh phí hỗ trợ tái hòa nhập và theo dõi tái hòa nhập trong vòng tối đa 2 năm cho đến khi học viên tái hòa nhập thành công vào cộng đồng.

3.2. Bàn luận

Từ những phân tích về các hoạt động hỗ trợ của tổ chức, có thể nhận thấy tổ chức đã đạt được hiệu quả trợ giúp nhất định. Với các hoạt động trợ giúp thì những hoạt động sau được thực hiện tốt và cần phát huy đó là: Hỗ trợ chỗ ăn ở an toàn, hỗ trợ tâm lý, hỗ trợ kỹ năng sống và hỗ trợ pháp lý. Bên cạnh đó, những hoạt động hỗ trợ cần nhiều kinh phí để can thiệp cũng gặp khó khăn như: hỗ trợ dạy nghề và việc làm, hỗ trợ sức khỏe và hỗ trợ hồi gia.

Tuy nhiên có thể thấy rằng các hoạt động công tác xã hội đối với nạn nhân bị mua bán được thực hiện đa dạng, toàn diện và có vai trò quan trọng trong quá trình hỗ trợ nạn nhân từ khi tiếp nhận đến khi hòa nhập cộng đồng. Với những đặc điểm riêng biệt, nạn nhân bị mua bán trở về cần có sự hỗ trợ khẩn cấp và dài hạn nhằm đảm bảo có một cuộc sống ổn định, hòa nhập xã hội, giảm những kỳ thị và phân biệt đối xử từ gia đình, xã hội. Để nâng cao hơn nữa hiệu quả các hoạt động công tác xã hội đối với nạn nhân bị mua bán trở về cần có những giải pháp đồng bộ từ phía gia đình, cộng đồng, các ban ngành, tổ chức và toàn xã hội.

4. Kết luận

Với hoạt động hỗ trợ chuyên nghiệp, Tổ chức Quốc tế Hagar đã đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ nạn nhân bị mua bán và hỗ trợ các tổ chức khác có liên quan dựa trên các hiểu biết về sang chấn. Mục đích cuối cùng của các hoạt động là hướng tới phục vụ lợi ích tốt nhất dành cho nạn nhân thông qua những hoạt động và dịch vụ hỗ trợ toàn diện, dài hạn, linh hoạt và dựa trên nhu cầu của thân chủ. Các mô hình hỗ trợ đều phát huy được chức năng trợ giúp, hỗ trợ nạn nhân, đáp ứng đúng nhu cầu của nạn nhân, lấy nạn nhân làm trọng tâm trong quá trình hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ đem lại lợi ích tốt nhất cho họ. Mọi hỗ trợ đều đảm bảo nguyên tắc và quy trình chuyên nghiệp, đảm bảo quá trình hòa nhập cộng đồng cho nạn nhân bị mua bán.

Tài liệu tham khảo

- Chính phủ (2015). Báo cáo tổng kết thực hiện Chương trình hành động phòng, chống tội phạm mua bán người giai đoạn 2011- 2015.
- Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội (2011). *Bộ tài liệu tập huấn về công tác hỗ trợ hòa nhập cộng đồng cho nạn nhân bị mua bán*. Hà Nội: Cục Phòng, chống Tệ nạn xã hội.
- Bộ Lao động - Thương Binh và Xã hội (2018). Báo cáo sơ kết công tác hỗ trợ nạn nhân bị mua bán trở về giai đoạn 2016-2018 tại Hội nghị sơ kết 2 năm thực hiện Đề án tiếp nhận, xác minh, bảo vệ và hỗ trợ nạn nhân bị mua bán. Hà Nội: Cục Phòng chống tệ nạn xã hội.
- Lê Bạch Dương & Khuất Thu Hồng (2008). *Di dân và Bảo trợ xã hội ở Việt Nam trong thời kỳ quá độ sang kinh tế thị trường*. Hà Nội: Nxb Thế giới.
- Tổ chức Hagar quốc tế Việt Nam (2018). Báo cáo hoạt động tổ chức Hagar quốc tế Việt Nam năm 2018.
- Tổ chức Hagar quốc tế Việt Nam (2019). Báo cáo hoạt động tổ chức Hagar quốc tế Việt Nam năm 2019.