



HỘI LIÊN HIỆP PHỤ NỮ VIỆT NAM

TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN THÀNH LẬP VÀ VẬN HÀNH “ĐỊA CHỈ TIN CẬY”

*(Dành cho cán bộ Hội Liên hiệp Phụ nữ Việt Nam các cấp;
UBND và các ngành, đoàn thể cấp xã, phường; cấp thôn, bản
và thành viên Ban quản lý địa chỉ tin cậy)*



NHÀ XUẤT BẢN PHỤ NỮ VIỆT NAM



DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

ASXH:	An sinh xã hội
BĐG:	Bình đẳng giới
BLGD:	Bạo lực gia đình
ĐCTC:	Địa chỉ tin cậy
DTTS:	Dân tộc thiểu số
LĐ-TB &XH:	Lao động, Thương binh và Xã hội
MTTQ:	Mặt trận Tổ quốc
UBND:	Ủy ban nhân dân
VHTT&DL:	Văn hóa, Thể thao và Du lịch
LHPN:	Liên hiệp Phụ nữ
ĐTN:	Đoàn Thanh niên
NBBL:	Người bị bạo lực
THG:	Tổ hòa giải
BLTCSG:	Bạo lực trên cơ sở giới

MỤC LỤC

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	2
LỜI NÓI ĐẦU	5
PHẦN 1: BẠO LỰC TRÊN CƠ SỞ GIỚI, BẠO LỰC GIA ĐÌNH	7
1. Một số khái niệm cơ bản và các thuật ngữ thường sử dụng	7
2. Các hình thức bạo lực trên cơ sở giới và bạo lực gia đình	8
2.1. Các hình thức bạo lực trên cơ sở giới.....	8
2.2. Các hình thức bạo lực gia đình.....	9
3. Nguyên nhân của bạo lực gia đình	11
3.1. Về phía cá nhân người có hành vi bạo lực gia đình.....	11
3.2. Về phía người bị bạo lực.....	12
3.3. Về phía gia đình, xã hội.....	12
4. Hậu quả của bạo lực gia đình	13
4.1. Đối với người bị bạo lực.....	13
4.2. Hậu quả đối với người có hành vi bạo lực.....	14
4.3. Hậu quả đối với gia đình, xã hội.....	14
PHẦN 2: HƯỚNG DẪN THÀNH LẬP VÀ VẬN HÀNH ĐỊA CHỈ TIN CẬY	15
1. Phạm vi triển khai, vai trò, nguyên tắc hoạt động của Địa chỉ tin cậy	15
1.1. Phạm vi triển khai.....	15
1.2. Vai trò của Địa chỉ tin cậy.....	15
1.3. Nguyên tắc hoạt động của Địa chỉ tin cậy.....	16
2. Hướng dẫn thành lập Địa chỉ tin cậy	18
2.1. Xác định số lượng, địa điểm thành lập Địa chỉ tin cậy.....	19
2.2. Ban hành Quyết định và trang bị cơ sở vật chất, kỹ năng cho Địa chỉ tin cậy....	21
2.3. Trang bị cơ sở vật chất và kiến thức, kỹ năng cho người vận hành Địa chỉ tin cậy.....	22
2.4. Truyền thông, quảng bá Địa chỉ tin cậy.....	24



3. Hướng dẫn vận hành Địa chỉ tin cậy	25
3.1. Nguyên tắc vận hành Địa chỉ tin cậy.....	25
3.2. Vận hành Địa chỉ tin cậy.....	25
4. Kiểm tra, đánh giá, khen thưởng	30
5. Vai trò của các cơ quan, đoàn thể, tổ chức liên quan trong vận hành Địa chỉ tin cậy	31
PHẦN 3: HỖ TRỢ NGƯỜI BỊ BẠO LỰC GIA ĐÌNH	33
1. Kỹ năng hỗ trợ người bị bạo lực lên tiếng, tìm kiếm sự giúp đỡ	33
1.1. Kỹ năng quan sát (nhìn).....	34
1.2. Kỹ năng lắng nghe.....	35
1.3. Kỹ năng khai thác thông tin (hỏi).....	35
1.4. Kỹ năng phân tích và ra quyết định.....	36
1.5. Kỹ năng thúc đẩy.....	36
2. Quy trình hỗ trợ người bị bạo lực lên tiếng, tìm kiếm sự hỗ trợ	37
2.1. Đối với trường hợp hỗ trợ tại chỗ.....	38
2.2. Đối với trường hợp chuyển gửi.....	40
2.3. Báo cáo - giám sát hỗ trợ.....	40
3. Vai trò của các cơ quan, cộng đồng trong hỗ trợ người bị bạo lực lên tiếng	41
PHỤ LỤC	44
Phụ lục 1. NĂNG LỰC CỦA NGƯỜI VẬN HÀNH ĐỊA CHỈ TIN CẬY.....	44
Phụ lục 2. PHIẾU THU THẬP THÔNG TIN CA BẠO LỰC.....	46
Phụ lục 3. DANH MỤC TRANG THIẾT BỊ TỐI THIỂU TẠI ĐỊA CHỈ TIN CẬY.....	49
Phụ lục 4. MẪU BÁO CÁO THÁNG/QUÝ/NĂM.....	50

LỜI NÓI ĐẦU

Mục đích sử dụng

“Tài liệu Hướng dẫn thành lập và vận hành được xây dựng trong khuôn khổ triển khai thực hiện Dự án 8 về “Thực hiện bình đẳng giới và giải quyết những vấn đề cấp thiết đối với phụ nữ và trẻ em” trong Chương trình mục tiêu quốc gia phát triển kinh tế - xã hội vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi giai đoạn 2021-2030, giai đoạn I từ năm 2021-2025. Tài liệu nhằm hỗ trợ cán bộ.....” nhằm hỗ trợ cán bộ Hội Liên hiệp Phụ nữ Việt Nam các cấp và các tổ chức, đoàn thể cấp xã, phường nói chung, đặc biệt là vùng DTTS và miền núi nắm được các bước cần thực hiện khi thành lập, vận hành và quản lý ĐCTC, hỗ trợ người bị bạo lực, đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật.

Đối tượng sử dụng tài liệu

“Tài liệu Hướng dẫn thành lập và vận hành Địa chỉ tin cậy” dành cho cán bộ Hội LHPN Việt Nam; cán bộ các cơ quan, tổ chức, các đơn vị chức năng và các tổ chức, đoàn thể cấp xã, cá nhân tại cộng đồng quan tâm sử dụng.

- Cấp xã: Lãnh đạo UBND xã, thành viên Ban quản lý Địa chỉ tin cậy, Hội Phụ nữ xã, cán bộ chuyên trách Lao động, Thương binh và Xã hội, cán bộ Tư pháp xã, Công an xã, Mặt trận Tổ quốc và các ban, ngành liên quan cấp xã, phường.

- Tại các thôn, bản: Trưởng thôn/bản, đại diện MTTQ, Già làng - Trưởng bản, Hội nông dân, Hội Phụ nữ, Đoàn thanh niên, các tổ chức xã hội, các tổ chức tôn giáo, các doanh nghiệp và người dân tại cộng đồng...

Cấu trúc tài liệu

Tài liệu gồm 4 phần chính:

Phần 1: Bạo lực trên cơ sở giới, bạo lực gia đình, gồm các nội dung chính: (1) Một số khái niệm cơ bản và các thuật ngữ thường sử dụng; (2) Các hình thức bạo lực trên cơ sở giới, BLGD; (3) Nguyên nhân BLGD; (4) Hậu quả BLGD.

Phần 2: Hướng dẫn thành lập và vận hành ĐCTC, gồm các phần chính: (1) Khái niệm, vai trò, nguyên tắc hoạt động của ĐCTC; (2) Hướng dẫn thành lập ĐCTC; (3) Hướng dẫn vận hành ĐCTC; (4) Kiểm tra, đánh giá, khen thưởng, kỷ luật; và (5) Công tác phối hợp trong vận hành ĐCTC.



Phần 3: Hỗ trợ người bị bạo lực, gồm các nội dung chính: (1) Kỹ năng hỗ trợ người bị bạo lực lên tiếng, tìm kiếm sự giúp đỡ; (2) Quy trình hỗ trợ người bị bạo lực lên tiếng, tìm kiếm sự hỗ trợ; (3) Vai trò của các cơ quan, cộng đồng trong hỗ trợ người bị bạo lực lên tiếng, tìm kiếm sự hỗ trợ.

Phần 4: Phụ lục các biểu mẫu.

Tài liệu được biên soạn bởi nhóm tác giả: ThS Trương Thị Thu Thủy, ThS Nguyễn Hoàng Yến, ThS Phí Thị Lệ Dung, ThS Nguyễn Thị Ngân, ThS Cao Thị Phương Hiền.

Trung ương Hội Liên hiệp Phụ nữ Việt Nam trân trọng giới thiệu tới độc giả.

HỘI LIÊN HIỆP PHỤ NỮ VIỆT NAM

PHẦN 1

BẠO LỰC TRÊN CƠ SỞ GIỚI, BẠO LỰC GIA ĐÌNH

1. Một số khái niệm cơ bản và các thuật ngữ thường sử dụng

Khái niệm *Bạo lực trên cơ sở giới*¹: là bạo lực nhằm vào một người dựa trên cơ sở giới tính của người đó.

Khái niệm *Bạo lực gia đình*²: là hành vi cố ý của thành viên gia đình gây tổn hại hoặc có khả năng gây tổn hại về thể chất, tinh thần, tình dục, kinh tế đối với thành viên khác trong gia đình.

Khái niệm *Người bị bạo lực* trong tài liệu này được hiểu là người bị bạo lực gia đình hoặc bạo lực trên cơ sở giới hoặc vừa bị bạo lực gia đình vừa bị bạo lực trên cơ sở giới.

Khái niệm *Người có hành vi bạo lực* trong tài liệu này được hiểu là người có hành vi bạo lực gia đình hoặc bạo lực giới hoặc vừa có hành vi bạo lực gia đình vừa có hành vi bạo lực trên cơ sở giới.

Khái niệm *Xâm hại tình dục trẻ em*³: là việc dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực, ép buộc, lôi kéo, dụ dỗ trẻ em tham gia vào các hành vi liên quan đến tình dục, bao gồm hiếp dâm, cưỡng dâm, giao cấu, dâm ô với trẻ em và sử dụng trẻ em vào mục đích mại dâm, khiêu dâm dưới mọi hình thức.

- Mở rộng khái niệm “xâm hại tình dục” để làm rõ đây không phải chỉ là hành vi đối với trẻ em mà đối tượng bị xâm hại bao gồm người lớn. Với người lớn còn có “lạm dụng” tình dục.

Khái niệm *Quấy rối tình dục tại nơi làm việc*⁴: là hành vi có tính chất tình dục của bất kỳ người nào đối với người khác tại nơi làm việc mà không được người đó mong muốn hoặc chấp nhận.

Khái niệm *Buôn bán người*⁵: là quá trình tuyển mộ, vận chuyển, chuyển giao, chứa chấp hoặc nhận người bằng cách đe dọa, dùng vũ lực hay các hình thức ép buộc khác, hoặc bắt cóc, lừa gạt, man trá, lạm dụng quyền lực, hoặc lợi dụng vị

¹ Tuyên bố về Loại trừ bạo lực chống lại phụ nữ của Liên hiệp quốc năm 1993 (CEDAW).

² Khoản 1, Điều 2, Luật Phòng chống bạo lực gia đình 2022 (sửa đổi).

³ Khoản 8, Điều 4, Luật Trẻ em 2016.

⁴ Khoản 9 Điều 3, Bộ luật Lao động 2019.

⁵ Khoản a, Điều 3, Định nghĩa của LHQ - Nghị định thư Palermo, 2000.



thể dễ bị tổn thương hay bằng việc cho và nhận tiền hay lợi nhuận để đạt được sự đồng ý của một người kiểm soát đối với người khác, với mục đích bóc lột. Bóc lột bao gồm bóc lột tình dục, bóc lột thông qua mại dâm, các hình thức lao động hoặc dịch vụ cưỡng bức, nô lệ hay những hình thức tương tự nô lệ, khổ sai hoặc lấy các bộ phận cơ thể.

Khái niệm *Tảo hôn*¹: Tảo hôn là việc lấy vợ, lấy chồng khi một bên hoặc cả hai bên chưa đủ tuổi kết hôn theo quy định của pháp luật.

Khái niệm *Cưỡng ép kết hôn, ly hôn*²: Là việc đe dọa, uy hiếp tinh thần, hành hạ, ngược đãi, yêu sách của cải hoặc hành vi khác để buộc người khác phải kết hôn hoặc ly hôn trái với ý muốn của họ.

Khái niệm *Địa chỉ tin cậy*³: “Địa chỉ tin cậy” là tổ chức, cá nhân có uy tín, khả năng và tự nguyện giúp đỡ người bị BLGD.

2. Các hình thức bạo lực trên cơ sở giới và bạo lực gia đình

2.1. Các hình thức bạo lực giới

Bạo lực trên cơ sở giới được che đậy hoặc thể hiện ở nhiều hình thức khác nhau với các hành vi đa dạng và khó nhận biết, việc nhận diện được các hành vi, hình thức bạo lực trên cơ sở giới sẽ góp phần thúc đẩy phòng ngừa, ứng phó với bạo lực giới, BLGD. Các hình thức bạo lực trên cơ sở giới thường gặp nhất gồm có:



Trong thực tế, người bị bạo lực có thể bị tác động đồng thời các hình thái bạo lực khác nhau. Việc nhận diện đúng, đủ các hình thái bạo lực trên cơ sở giới sẽ giúp cho cơ quan quản lý, các đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ người bị bạo lực thiết kế chính sách, chương trình hành động cũng như phối hợp, điều phối tốt hơn để giảm thiểu và đạt được mục tiêu cuối cùng là xóa bỏ bạo lực trên cơ sở giới, BLGD.

¹ Khoản 8, Điều 3, Luật Hôn nhân và gia đình 2014.

² Khoản 9, Điều 3, Luật Hôn nhân và gia đình 2014.

³ Khoản 1, Điều 36 Luật Phòng chống bạo lực gia đình 2022 (sửa đổi).

2.2. Các hình thức bạo lực gia đình

Bạo lực gia đình được nhận diện qua 4 hình thức chủ yếu là bạo lực thân thể, bạo lực kinh tế, bạo lực tinh thần và bạo lực tình dục. Người bị bạo lực có thể bị một (01) hoặc cùng lúc bị cả bốn (04) hình thức bạo lực. Các hành vi bạo lực cũng được áp dụng đối với người đã ly hôn; người chung sống với nhau như vợ chồng; người là cha, mẹ, con riêng, anh, chị em của người đã ly hôn, của người chung sống với nhau như vợ chồng; người đã từng có quan hệ cha mẹ nuôi và con nuôi¹.

Có 16 nhóm hành vi BLGD được quy định tại Khoản 1, điều 3, Luật Phòng chống BLGD 2022 như sau:

- a) Hành hạ, ngược đãi, đánh đập, đe dọa hoặc hành vi cố ý khác xâm hại đến sức khỏe, tính mạng;
- b) Lãng mạ, chì chiết hoặc hành vi cố ý khác xúc phạm danh dự, nhân phẩm;
- c) Cưỡng ép chứng kiến cảnh bạo lực đối với người, con vật nhằm gây áp lực thường xuyên về tâm lý;
- d) Bỏ mặc, không quan tâm, nuôi dưỡng, chăm sóc, giáo dục thành viên gia đình là trẻ em, phụ nữ có thai, phụ nữ đang nuôi con dưới 36 tháng tuổi, người cao tuổi, người khuyết tật, người bị bệnh không có khả năng tự chăm sóc;
- đ) Kỳ thị, phân biệt đối xử về hình thể, giới, giới tính, năng lực của thành viên gia đình;
- e) Ngăn cản thành viên gia đình ra khỏi chỗ ở, gặp gỡ người thân, có quan hệ xã hội hợp pháp, lành mạnh hoặc các hành vi khác nhằm cô lập, gây áp lực thường xuyên về tâm lý;
- g) Ngăn cản việc thực hiện quyền, nghĩa vụ trong quan hệ gia đình giữa ông, bà và cháu; giữa cha, mẹ và con; giữa vợ và chồng; giữa anh, chị, em với nhau;
- h) Tiết lộ hoặc phát tán thông tin thuộc đời sống riêng tư, bí mật cá nhân và bí mật gia đình của thành viên gia đình nhằm xúc phạm danh dự, nhân phẩm;
- i) Cưỡng ép thực hiện hành vi quan hệ tình dục trái ý muốn của vợ hoặc chồng;
- k) Cưỡng ép nghe âm thanh, xem hình ảnh, đọc nội dung, trình diễn hành vi khiêu dâm, kích thích bạo lực;
- l) Cưỡng ép tảo hôn, kết hôn, ly hôn hoặc cản trở kết hôn, ly hôn hợp pháp;
- m) Cưỡng ép mang thai, phá thai, lựa chọn giới tính thai nhi;
- n) Chiếm đoạt, hủy hoại tài sản riêng của thành viên khác trong gia đình hoặc tài sản chung của gia đình;

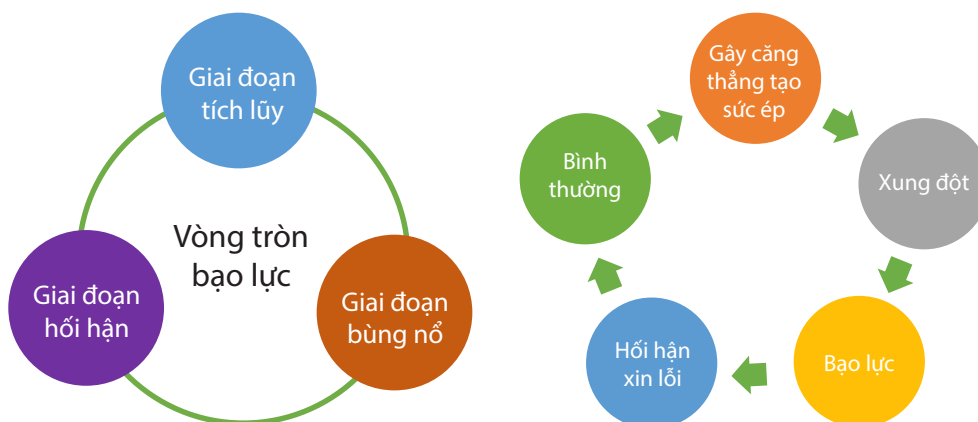
¹ Khoản 2, điều 3, Luật Phòng chống bạo lực gia đình 2022 (sửa đổi).



- o) Cưỡng ép thành viên gia đình học tập, lao động quá sức, đóng góp tài chính quá khả năng của họ; kiểm soát thu nhập của thành viên gia đình nhằm tạo ra tình trạng phụ thuộc về tài chính;
- p) Cô lập, giam cầm thành viên gia đình tại chỗ ở hợp pháp;
- q) Cưỡng ép thành viên gia đình ra khỏi chỗ ở hợp pháp trái pháp luật.

Khi tiếp cận người bị bạo lực cần lưu ý quan sát, khai thác thông tin và tiến hành khám nếu cần thiết để phát hiện sớm, phát hiện đầy đủ các hình thức bị bạo lực góp phần hỗ trợ, chăm sóc, điều trị cho người bị bạo lực tốt hơn cũng như có đầy đủ cơ sở, bằng chứng sử dụng trong truy tố người có hành vi bạo lực.

Các hành vi BLDĐ thường xảy ra theo chu kỳ như sau:



Bạo lực gia đình thường có tính chu kỳ. Thông thường chu kỳ đó gồm 3 giai đoạn lặp đi lặp lại với mức độ ngày càng tăng: (1) Giai đoạn tích lũy căng thẳng; (2) Giai đoạn bùng nổ bạo lực; (3) Giai đoạn hối hận, xoa dịu, làm lành. Mỗi giai đoạn có những dấu hiệu nhận biết như sau:

Giai đoạn tích lũy căng thẳng:

- Người có hành vi bạo lực: Khó chịu, cáu gắt, bực tức, kiểm soát;
- Người bị bạo lực: Cảm thấy căng thẳng, vô vọng, sợ hãi, thấy mình có lỗi, cố gắng xoa dịu,...

Giai đoạn bùng nổ bạo lực:

- Người có hành vi bạo lực: Bùng phát hành vi mắng chửi, miệt thị, hành động dùng chân, tay hoặc bất cứ vật gì gây thương tích cho đối phương;
- Người bị bạo lực: Chịu đựng, im lặng hoặc phản ứng lại như gào thét, khóc lóc, chửi bới hoặc tự vệ,...

Giai đoạn hối hận, xoa dịu, làm lành:

- Người có hành vi bạo lực: Tìm cách làm lành; tỏ ra hối hận, ăn năn bằng lời xin lỗi, lời hứa chấm dứt bạo lực hoặc bằng hành động hối lỗi như dẫn vật bản thân, mua quà tặng, chịu khó làm việc nhà, chăm con ... ;

- Người bị bạo lực: Sự tổn thương được vỗ về, người ngoại; Hy vọng vào sự thay đổi, tin vào lời nói, việc làm của kẻ gây bạo lực; Tha thứ vì nghĩ đến gia đình, con cái ...

Nhận diện được vòng tròn bạo lực, cơ quan chức năng, người hỗ trợ và cộng đồng dự báo được nguy cơ, mức độ bạo lực tiếp diễn nếu không được can thiệp sớm, xử lý vụ việc dứt điểm cũng như có kế hoạch theo dõi, giám sát việc thực hiện cam kết không bạo lực của người có hành vi bạo lực. Bên cạnh đó, người hỗ trợ cần có kiến thức, kỹ năng để xử lý vụ việc, tinh hướng cũng như nâng cao năng lực kỹ năng cho người bị bạo lực trong phòng ngừa, ứng phó khi bị bạo lực để bạo lực không có cơ hội lặp lại, hoặc giảm nguy cơ, hoặc giảm mức độ tổn hại khi bị bạo lực.

3. Nguyên nhân của bạo lực gia đình

Nguyên nhân có thể đến từ cá nhân người có hành vi bạo lực, từ người bị bạo lực và từ gia đình - xã hội.

3.1. Về phía cá nhân người có hành vi bạo lực gia đình

Người có hành vi bạo lực thường là người:

- Người có định kiến giới, thường có thái độ gia trưởng, tư tưởng trọng nam khinh nữ, không thừa nhận vai trò của nữ giới trong gia đình, xã hội; độc đoán, áp đặt, bảo thủ, không tiếp thu ý kiến của người khác. Cảm thấy luôn luôn cần bảo vệ vị trí của mình, bất kể là bằng cách nào.

- Thường sử dụng bạo lực hoặc có ý nghĩ sử dụng bạo lực khi giải quyết các vấn đề nảy sinh trong cuộc sống.

- Không thừa nhận điều mình đã làm: Đổ lỗi cho người khác, giảm nhẹ lỗi của mình, hoặc không thừa nhận lỗi lầm, chối bỏ động cơ và hành động thực sự của mình.

- Muốn kiểm soát, kiểm chế người khác.

- Thiếu sự tự tin vào bản thân, sợ người khác nhìn nhận và đánh giá bản thân mình. Có nhiều nhu cầu lệ thuộc vào người khác và luôn sợ bị bỏ rơi.

- Dễ nổi nóng, không quản lý được cảm xúc của mình, tính tình thất thường, hay chỉ trích, ra yêu sách với người khác. Không đoán trước được vấn đề, hành động bột phát.

- Có vấn đề về tâm lý, tinh thần hoặc phải chịu đựng một vài tổn thương nào đó trong quá khứ. Những người bị tổn thương sẽ làm tổn thương người khác. Bản thân người có hành vi bạo lực có những vết thương thể chất, tinh thần.



- Có tiền sử bị bạo lực hoặc đã từng bạo lực người khác, có trải nghiệm về bạo lực trong gia đình khi còn nhỏ tuổi có nguy cơ cao BLGD đối với các thành viên khác khi trưởng thành.

- Kỳ vọng quá lớn vì vậy người gây ra bạo lực thường kiểm soát gắt gao và kỷ luật nặng nề đối với các thành viên trong gia đình.

- Thiếu kỹ năng làm cha mẹ hay kỹ năng trong giao tiếp, kỹ năng quản lý bản thân cũng khiến người có hành vi BLGD không hiểu đặc điểm nhu cầu và tâm lý của vợ/chồng hay con cái hay người già, không kiểm soát được bản thân, từ đó dễ có ứng xử thô bạo trong gia đình.

- Thiếu hiểu biết về quy định pháp luật như Luật Bình đẳng giới, Luật Hôn nhân và Gia đình, Luật Phòng, chống BLGD.

- Lạm dụng rượu bia và chất gây nghiện là một trong những nguyên nhân gián tiếp làm tăng nguy cơ có những hành vi BLGD.

3.2. Về phía người bị bạo lực

Người bị bạo lực có một số đặc điểm, yếu tố thường gặp như sau:

- Sự cam chịu, nín nhịn, không dám công khai, báo cáo, lên tiếng tố cáo hành vi BLGD khiến cho người có hành vi BLGD nhầm tưởng họ có quyền thực hiện hành vi đó.

- Thái độ biện minh, dung túng cho bạo lực, coi các hành vi bạo lực là bình thường, chấp nhận được.

- Sự tự ti, tự hạ thấp nhân phẩm, quyền của bản thân làm tăng thêm tính gia trưởng, áp đảo của người có hành vi BLGD.

- Thiếu kỹ năng kiến thức, kỹ năng xử lý tình huống đặc biệt là các kỹ năng xử lý mâu thuẫn, tranh chấp trong gia đình.

- Bị phụ thuộc vào người có hành vi bạo lực nên không dám tố cáo, sợ bị người có hành vi BLGD bỏ rơi, trả thù.

3.3. Về phía gia đình, xã hội

Bạo lực trên cơ sở giới, BLGD ảnh hưởng rất lớn bởi các tác động, biến động của gia đình và sự phát triển xã hội. Cụ thể, tình trạng bạo lực tăng tỷ lệ thuận khi:

- Phim ảnh, trò chơi mang tính bạo lực phát tán rộng rãi trên mạng xã hội.

- Cộng đồng, xã hội chưa quan tâm đến việc lên tiếng, hỗ trợ người bị bạo lực, cho rằng BLGD là chuyện riêng tư, chỉ can thiệp khi gây ra hậu quả nghiêm trọng.

- Công tác phòng, chống BLGD chưa được quan tâm đúng mức, chưa đầu tư nâng cao năng lực, tài liệu, kinh phí cho hoạt động phòng, chống BLGD.

- Thiếu những dịch vụ để chăm sóc và hỗ trợ người bị bạo lực: hệ thống chăm sóc sức khỏe, tham vấn, trợ giúp pháp lý...

- Thiếu dữ liệu về tình trạng BLGD, vì vậy hạn chế việc phân tích và hoạch định chính sách liên quan đến phòng, chống BLGD.

- Bản thân người có trách nhiệm xử lý vấn đề liên quan BLGD tại cộng đồng còn hạn chế về nhận thức, thiếu kỹ năng, còn nhiều định kiến, thái độ đổ lỗi cho người bị bạo lực, thiếu khách quan. Công tác hòa giải mang tính hình thức và thiên về hàn gắn gia đình, chưa quan tâm đến nhu cầu, nguyện vọng của người bị bạo lực, chưa tập trung vào xử lý hành vi của người có hành vi bạo lực.

4. Hậu quả của bạo lực gia đình

BLGD xảy ra luôn gây hậu quả không chỉ đối với người bị bạo lực, người có hành vi bạo lực mà còn ảnh hưởng đến gia đình và xã hội.

4.1. Đối với người bị bạo lực

- Về thể chất: Người bị bạo lực khi bị bạo lực sẽ suy giảm khả năng lao động, ảnh hưởng đến thể chất - tinh thần do: chán ăn, mất ngủ, các tổn thương thể xác từ nhẹ như bị bầm tím, xây xước, chảy máu... tới nặng hơn như bị thương tật làm giảm hoặc mất khả năng lao động thậm chí là tử vong. Riêng với phụ nữ, trẻ em gái, do những ép buộc tình dục họ còn bị ảnh hưởng tới sức khỏe sinh sản như: mang thai ngoài ý muốn, bị các bệnh hay biến chứng sản khoa, bệnh lây nhiễm qua đường tình dục.

- Về tâm lý: Người bị bạo lực thường có cảm giác sợ sệt, lo lắng về an toàn của bản thân và con cái; Cảm giác tội lỗi, xấu hổ, tự hạ thấp giá trị của mình, khó khăn trong chăm sóc giáo dục con cái. Bạo lực gia đình khiến cho trẻ em có xu hướng thụ động thu mình hoặc có hành vi quá khích, chống đối lại bạn bè, nhà trường, kết quả học tập của trẻ bị giảm sút, có nguy cơ bỏ học sớm, dễ có xu hướng bị bạo lực sau này hoặc bạo lực với người khác.

- Quan hệ xã hội: Người bị bạo lực thường có biểu hiện tự cô lập, thu mình, lảng tránh không giao tiếp với người khác; không muốn tham gia vào các hoạt động xã hội bởi họ có cảm giác phụ thuộc, tâm lý thụ động do bị bạo lực hoặc sợ người có hành vi BLGD không cho tham gia. Người bị bạo lực tự cô lập, thu mình, lảng tránh không giao tiếp, mối quan hệ xã hội ngày càng thu hẹp. Trẻ em không vui chơi với bạn bè. BLGD còn ảnh hưởng tới các thành viên khác trong gia đình. Gia tăng chi phí cho việc chữa trị và phục hồi sức khỏe người bị bạo lực; tài sản của gia đình bị giảm sút do sự đập phá, tiêu tán bởi hành vi BLGD; thu nhập của gia đình giảm bởi khả năng lao động của người bị bạo lực (phần nhiều là phụ nữ) giảm sút do tình trạng sức khỏe suy yếu, họ phải nghỉ làm việc.



Mối quan hệ gia đình giữa vợ chồng, cha con bị ảnh hưởng tiêu cực, mâu thuẫn gia đình tăng lên, các thành viên giảm trách nhiệm, ít quan tâm chăm sóc nhau.

Quan hệ của gia đình với bên ngoài xã hội bị thu hẹp, ít giao lưu với các gia đình khác và xã hội bên ngoài.

4.2. Hậu quả đối với người có hành vi bạo lực

Khi có các hành vi bạo lực, người có hành vi bạo lực là vi phạm pháp luật, tùy theo tính chất, mức độ gây ra cho người bị bạo lực, họ có thể bị xử lý vi phạm hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự. Bên cạnh đó, người có hành vi bạo lực phải đối mặt với sự lên án của người thân trong gia đình cũng như của cộng đồng. Các hậu quả mà người có hành vi bạo lực thường gặp là:

- Chịu những chế tài hành chính hoặc hình sự vì chính những hành vi vi phạm do họ gây ra.
- Bị mất uy tín, xấu hổ và chịu sự lên án của người thân trong gia đình và cộng đồng; đặc biệt là thiếu sự tôn trọng của con cái trong quá trình nuôi dạy.
- Tăng gánh nặng kinh tế do sự sụt giảm kinh tế do sự đập phá, phá hủy tài sản bởi hành vi BLGD; Thu nhập của gia đình suy giảm; Vì thiếu hụt sự đóng góp của người bị bạo lực cũng như phải tăng chi trả cho các chi phí chữa trị cho người bị bạo lực.
- Có thể dẫn đến cái chết của người bị bạo lực, gia đình ly tán.

4.3. Hậu quả đối với gia đình, xã hội

- Tăng gánh nặng cho y tế, mất chi phí cho việc chữa trị và phục hồi sức khỏe.
- Mâu thuẫn gia đình tăng lên, sự quan tâm chăm sóc giữa các thành viên gia đình giảm sút; Con trẻ bị cộng đồng cô lập, né tránh; Cha mẹ già thiếu sự chăm sóc về thể chất, tinh thần.
- Ảnh hưởng nghiêm trọng đối với tâm lý con trẻ khi chứng kiến cảnh bạo lực trong gia đình.
- Gây áp lực lên hệ thống y tế trong xã hội; Chi phí xã hội phải dành cho can thiệp BLGD gia tăng, làm ảnh hưởng đến tăng trưởng GDP.
- Nguy cơ gia tăng của những hành vi lệch chuẩn, tội phạm trong xã hội; Ảnh hưởng tới nỗ lực phòng, chống BLGD của toàn xã hội.
- Làm băng hoại giá trị đạo đức, ảnh hưởng trực tiếp đến phong tục tập quán, truyền thống tốt đẹp và đạo đức lối sống trong gia đình, cộng đồng, xã hội. Nếu không xử lý triệt để; xã hội sẽ chấp nhận và dung túng cho hành vi BLGD.
- Giảm chất lượng lực lượng lao động vì sức khỏe thể chất và tinh thần yếu, thiếu sáng tạo, thiếu sự chủ động.

PHẦN 2

HƯỚNG DẪN THÀNH LẬP VÀ VẬN HÀNH “ĐỊA CHỈ TIN CẬY”

1. Phạm vi triển khai, vai trò, nguyên tắc hoạt động của Địa chỉ tin cậy

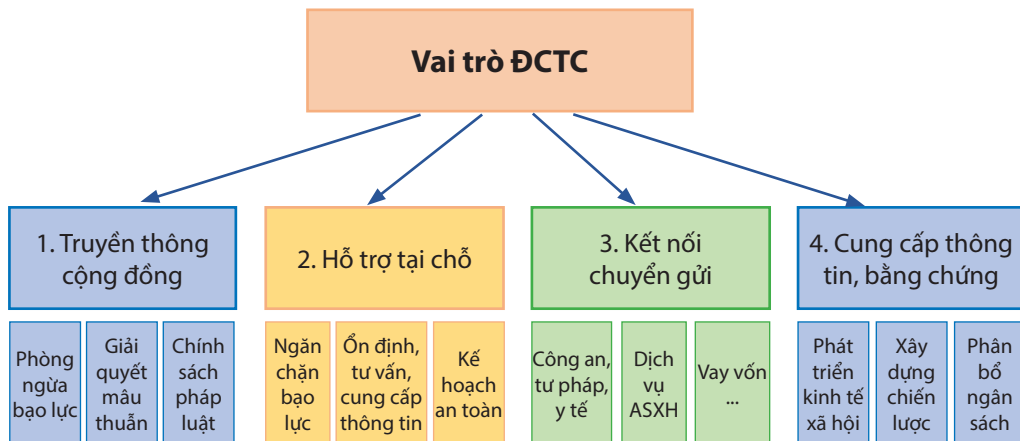
1.1. Phạm vi triển khai

Trong phạm vi triển khai thực hiện chỉ tiêu DA8 tại 51 tỉnh, thành: Lựa chọn ĐCTC là tổ chức có uy tín, khả năng và tự nguyện.

1.2. Vai trò của Địa chỉ tin cậy

ĐCTC cần có 4 vai trò chính là: (1) Truyền thông cho cộng đồng về các vấn đề về bình đẳng giới, về phòng chống BLGD và phòng chống bạo lực trên cơ sở giới; (2) Hỗ trợ tại chỗ kịp thời cho người bị bạo lực; (3) Kết nối, chuyển gửi tới các dịch vụ liên quan; (4) Cung cấp thông tin, kinh nghiệm cho xây dựng kế hoạch thông qua báo cáo vụ việc ngay sau khi xử lý hoặc báo cáo hằng tháng, hằng quý, hằng năm cho cơ quan, tổ chức chủ quản.

Vai trò của ĐCTC được sơ đồ hóa như sau:



- **Vai trò truyền thông:** Đây là một trong những vai trò quan trọng của ĐCTC, chú trọng phòng ngừa BLGD thông qua truyền thông nâng cao kiến thức cộng đồng, người bị bạo lực và người có hành vi bạo lực về các vấn đề giới, giới tính và các thuật ngữ giới; các định kiến - khuôn mẫu giới có hại; các hình thức bạo lực trên cơ sở giới - BLGD và các hành vi thường gặp để cộng đồng, người bị bạo lực, người có hành vi bạo lực nhận biết các hành vi bạo lực, nguyên nhân bạo lực



từ đó có hành động can thiệp hoặc kết nối - phối hợp giải quyết vụ việc BLGD cũng như hỗ trợ cho người bị bạo lực.

Người trực tiếp vận hành ĐCTC cũng có trách nhiệm truyền thông cho cộng đồng, người bị bạo lực, người có hành vi bạo lực về các chính sách pháp luật liên quan đến các hành vi BLGD, đặc biệt là các điều khoản xử phạt hành chính, xử lý hình sự cho các hành vi liên quan để ngăn chặn, xử lý đúng pháp luật khi vụ việc xảy ra.

- **Vai trò Hỗ trợ tại chỗ cho người bị bạo lực:** Kịp thời hỗ trợ cho người bị bạo lực, bao gồm cung cấp chỗ ở, bảo vệ khỏi bạo lực, ngăn chặn người có hành vi bạo lực tiếp cận người bị bạo lực, ổn định tâm lý, hỗ trợ tâm lý, hỗ trợ y tế tối thiểu, cung cấp thực phẩm, cung cấp thông tin pháp lý cho người bị bạo lực.

- **Vai trò Kết nối - Chuyển gửi - Báo cáo:** ĐCTC kết nối, chuyển gửi nhanh nhất tới hệ thống khẩn cấp phòng chống bạo lực trên cơ sở giới tại địa phương như: Công an, tổ hòa giải, y tế, tư pháp... để hỗ trợ người bị bạo lực khi bị bạo lực cũng như khi trở về nhà.

- **Vai trò cung cấp thông tin, bằng chứng:** Sau khi hoàn thành hỗ trợ người bị bạo lực, ĐCTC cần điền đầy đủ thông tin vào biểu mẫu **báo cáo** để chính quyền địa phương và các cơ quan liên quan có cơ sở bằng chứng thực trạng bạo lực giới / BLGD của địa phương để xây dựng kế hoạch ứng phó kịp thời cũng như rút kinh nghiệm trong ứng phó bạo lực giới/BLGD trong thời gian tiếp theo. ĐCTC cần thực hiện chế độ báo cáo tháng, quý, năm cho Hội Phụ nữ hoặc cơ quan chủ quản.

1.3. Nguyên tắc hoạt động của Địa chỉ tin cậy

Trong quá trình hoạt động cung cấp dịch vụ hỗ trợ cho người bị bạo lực, ĐCTC cần đảm bảo 5 nguyên tắc: tính kịp thời, tính an toàn, tính bảo mật thông tin, phối hợp đa ngành và tính chính xác.

1.3.1. Tính kịp thời

Trong quá trình tiếp nhận, hỗ trợ người bị bạo lực, **tính kịp thời là yếu tố quan trọng nhất**. Hỗ trợ kịp thời sẽ đảm bảo an toàn tính mạng của người bị bạo lực, hạn chế tối đa ảnh hưởng tiêu cực của bạo lực cũng như ngăn chặn kịp thời các hành vi bạo lực. ĐCTC nhanh chóng xác định tình trạng người bị bạo lực, người có hành vi bạo lực để có phương án hỗ trợ kịp thời. Đồng thời, báo tin cho cơ quan công an hoặc UBND (theo quy định tại Điều 19 Luật PCBLGD năm 2022 (sửa đổi)).

- **Đối với người bị bạo lực:**

+ **Trong trường hợp khẩn cấp:** Trong trường hợp người bị bạo lực bị đe dọa

tính mạng, ĐCTC nhanh chóng - kịp thời chuyển người bị bạo lực đến cơ sở y tế hoặc cơ quan công an phù hợp với tình trạng hiện tại.

+ *Trong trường hợp không khẩn cấp*: ĐCTC ổn định tâm lý của người bị bạo lực, trao đổi, thảo luận với người bị bạo lực về các dịch vụ hỗ trợ hiện có tại địa phương và cùng người bị bạo lực thảo luận kế hoạch hỗ trợ.

- **Đối với người có hành vi bạo lực:**

+ *Trong trường hợp khẩn cấp*: Trong trường hợp người có hành vi bạo lực đang đe dọa tính mạng người bị bạo lực thì ĐCTC kịp thời huy động, phối hợp với các cơ quan liên quan, đặc biệt là công an ngăn chặn hành vi bạo lực và đưa người có hành vi bạo lực về trụ sở công an nơi gần nhất.

+ *Trong trường hợp không khẩn cấp*: ĐCTC trao đổi, thảo luận với người có hành vi bạo lực, cơ quan liên quan và có kế hoạch hỗ trợ người có hành vi bạo lực không tái phạm hành vi bạo lực.

Lưu ý: Trong một số trường hợp cần cử người theo dõi, hỗ trợ người có hành vi bạo lực đảm bảo không tiếp tục có hành vi bạo lực, nếu cần thiết có thể phải thực hiện cách ly người có hành vi bạo lực với người bị bạo lực và những người liên quan.

1.3.2. Tính an toàn

Tính an toàn luôn được chú ý trong quá trình hỗ trợ người bị bạo lực. Tính an toàn này cần được đảm bảo cho cả người bị bạo lực; người có hành vi bạo lực; người tiếp cận, hỗ trợ người bị bạo lực; những người liên quan của người bị bạo lực như là con, bố mẹ, người sống cùng, hàng xóm... cũng như đảm bảo an toàn cho chính ĐCTC, bao gồm bản thân người vận hành ĐCTC và các thành viên trong gia đình.

Lưu ý: ĐCTC cần đảm bảo các phương tiện thông tin liên lạc được thông suốt để gọi được hỗ trợ khi cần.

1.3.3. Tính bảo mật

ĐCTC cần bảo mật thông tin người bị bạo lực đến tạm lánh, tạm trú cũng như nơi chuyển gửi người bị bạo lực để tránh người có hành vi bạo lực có thể tìm đến và tiếp tục gây bạo lực cũng như thực hiện các hành vi trả thù, chống đối nơi đang hỗ trợ người bị bạo lực.

Đảm bảo bảo mật danh tính của người bị bạo lực, người có hành vi bạo lực cần tuân thủ theo quy định thông tin cá nhân (điều 21/Hiến pháp 2013; khoản 1, Điều 38, Luật dân sự 2015, Luật PCBLGD năm 2022 (sửa đổi)).

Chỉ cung cấp danh tính của người bị bạo lực và người có hành vi bạo lực cho người, cơ quan, tổ chức trong hệ thống/mạng lưới liên quan và cơ quan chức năng khi có yêu cầu bằng văn bản.



1.3.4. Tính đa ngành

ĐCTC cần huy động và kết nối với các cơ quan, tổ chức liên quan để có sự hỗ trợ tối đa trong quá trình cung cấp dịch vụ cho người bị bạo lực, cụ thể như sau:

- Có sự tham gia của công an: Vụ việc cần bắt khẩn cấp hoặc cách ly.
- Có sự tham gia của cơ quan y tế: Khi cần chữa trị, chăm sóc y tế.
- Có sự tham gia của tư pháp xã: Khi các vụ việc có yêu cầu về pháp lý.
- Có sự tham gia của Hội Phụ nữ: Trong tất cả các trường hợp bạo lực trên cơ sở giới/BLGD.
- Có sự tham gia của các cơ quan khác khi có các yêu cầu hỗ trợ cụ thể.

Lưu ý: ĐCTC cần hoàn thành phiếu tiếp nhận và báo cáo kết quả hỗ trợ người bị bạo lực với cơ quan phụ trách tuyến trên để nắm bắt thông tin cũng như có hỗ trợ khác (nếu cần).

1.3.5. Tính chính xác

Cần đảm bảo chính xác thông tin, đặc biệt không định kiến, không đổ lỗi cho người bị bạo lực trong truyền thông, tư vấn kiến thức về phòng, chống bạo lực gia đình.

2. Hướng dẫn thành lập Địa chỉ tin cậy

Để thành lập ĐCTC và đảm bảo vận hành hiệu quả, cần tiến hành khảo sát để có thông tin cơ bản về thực trạng tình hình bạo lực trên cơ sở giới/ BLGD tại cộng đồng cũng như xác định địa chỉ tiềm năng, phù hợp đặt ĐCTC và khả năng hỗ trợ của các cơ quan ban ngành, tổ chức đoàn thể, người dân của địa phương tham gia vào quá trình vận hành ĐCTC.

Thành lập ĐCTC được sơ đồ hóa như sau:



Như vậy, để thành lập ĐCTC ở cộng đồng cần thực hiện 4 bước sau: (1) Xác định số lượng, địa điểm thành lập ĐCTC; (2) Ban hành quyết định thành lập; (3) Trang bị cơ sở vật chất, nâng cao kiến thức & kỹ năng cho ĐCTC ; (4) Truyền thông ĐCTC.

2.1. Xác định số lượng, địa điểm thành lập Địa chỉ tin cậy

Để xác định được số lượng, địa điểm thành lập ĐCTC, Hội Phụ nữ hoặc đơn vị chủ quản cần tiến hành khảo sát thực trạng tình hình bạo lực trên cơ sở giới/BLGD tại địa phương; nhu cầu thành lập ĐCTC; Khảo sát địa điểm dự kiến thành lập ĐCTC về cơ sở vật chất - người phụ trách ĐCTC; Vai trò, khả năng hỗ trợ - phối hợp của các cơ quan, đoàn thể chính quyền địa phương nơi dự kiến thành lập ĐCTC. Cụ thể:

2.1.1. Đối tượng khảo sát

- Đại diện lãnh đạo chính quyền địa phương: Lãnh đạo UBND xã, cán bộ phụ trách các vấn đề văn hóa - xã hội; y tế, an ninh, lao động - thương binh - xã hội; tư pháp.

- Đại diện các tổ chức, đoàn thể chính trị xã hội như Hội Phụ nữ xã; Mặt trận tổ quốc, Hội nông dân, tổ hòa giải, tổ chức xã hội, tổ chức tôn giáo (nhà chùa, nhà thờ...) hoặc doanh nghiệp.

- Người bị bạo lực tại địa phương, bao gồm những người đã từng được hỗ trợ và chưa được hỗ trợ khi bị bạo lực, nếu cần thiết phỏng vấn cả người có hành vi bạo lực.

- Các cá nhân uy tín trong cộng đồng: Già làng, Trưởng bản, các nhà hảo tâm...

- Các địa điểm dự kiến thành lập ĐCTC.

2.1.2. Nội dung khảo sát

- Số vụ và các hình thức BLGD, bạo lực trên cơ sở giới trong 12 tháng qua, các biện pháp xử lý đã thực hiện và kết quả.

- Vai trò, khả năng hỗ trợ - kết nối, chuyển - nhận cung cấp dịch vụ cho người bị bạo lực trong quá trình ĐCTC hoạt động.

- Cơ sở vật chất, tính dễ tiếp cận, kiến thức - kỹ năng của người trực tiếp hỗ trợ người bị bạo lực và các thành viên trong gia đình dự kiến đặt ĐCTC.

- Cơ chế chuyển gửi, báo cáo ghi nhận vụ việc cũng như các biểu mẫu hiện tại: Các điểm tốt cần phát huy - các điểm chưa tốt cần cải thiện.

- Ngân sách thành lập và duy trì hoạt động ĐCTC.

- Các nội dung khác theo đặc thù và yêu cầu của Hội Phụ nữ hoặc đơn vị chủ quản.

- Địa điểm đặt ĐCTC.



2.1.3. Cách thức thực hiện khảo sát

Hội Phụ nữ xã, đơn vị chủ quản sau khi xác định đối tượng khảo sát, nội dung khảo sát thì có thể lựa chọn một hoặc nhiều hình thức thực hiện khảo sát như sau:

- Phiếu thu thập thông tin: Người trả lời tự điền phiếu hoặc có người hỗ trợ.
- Phỏng vấn sâu: Trả lời phỏng vấn sâu theo phiếu.
- Thảo luận nhóm: Tập trung nhóm đối tượng tại 1 điểm để thảo luận.
- Rà soát các báo cáo đã có liên quan đến bạo lực trên cơ sở giới/BLGD của địa phương.

2.1.4. Kết quả khảo sát

Kết quả khảo sát cần có được các thông tin như sau:

- **Danh sách các ĐCTC tiềm năng:** Sẵn sàng cung cấp dịch vụ cho người bị bạo lực dựa trên các tiêu chí: (1) Địa điểm đặt ĐCTC thuận lợi; (2) Người trực tiếp cung cấp dịch vụ và người sống cùng trong gia đình có ưu thế nhất; (3) Cơ sở vật chất ít phải bổ sung, trang bị nhất.

Các tiêu chí của ĐCTC tiềm năng có thể tóm tắt như sau:

ĐCTC cần có 3 tiêu chí sau:		
Địa điểm đặt ĐCTC thuận lợi	Người hỗ trợ trực tiếp và người thân trong gia đình	Cơ sở vật chất
<ul style="list-style-type: none"> - Gần đường lớn, giao thông thuận lợi; - Kiên cố; - Gần khu dân cư, dễ dàng kết nối với cộng đồng. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tự nguyện, có uy tín; - Có kiến thức, kỹ năng hỗ trợ NBBL cơ bản; - Có khả năng kết nối với các cơ quan đoàn thể được hỗ trợ; - Có sức khỏe, không mắc bệnh tâm thần, bệnh mãn tính. 	<ul style="list-style-type: none"> - Đủ kiên cố để NGBL không thể tấn công, tiếp cận NBBL; - Có chỗ riêng tư cho NBBL tạm lánh, tạm trú. - Có thể cung cấp bữa ăn, chỗ nghỉ để miễn phí cho NBBL.

Cụ thể:

+) **Địa điểm đặt ĐCTC thuận lợi:** Lựa chọn vị trí đặt ĐCTC cần dựa vào các ưu tiên vị trí gần đường giao thông - dễ tiếp cận, không quá hẻo lánh, có thể kết nối với cộng đồng xung quanh để người bị bạo lực dễ dàng tiếp cận nhanh chóng, thuận lợi khi bị bạo lực cũng như các cơ quan đoàn thể dễ dàng hỗ trợ, giám sát khi có vụ việc.

+) **Người trực tiếp vận hành ĐCTC và người sống cùng:** Để lựa chọn ĐCTC, có thể căn cứ vào thứ tự các tiêu chí ưu tiên sau: (1) Là những người có uy tín trong thôn/bản; (2) Có sức khỏe, tự nguyện và sẵn sàng hỗ trợ người bị bạo

lực trong bất kì thời gian và hoàn cảnh nào; (3) Có kiến thức và kỹ năng cơ bản tối thiểu để tiếp nhận và hỗ trợ khẩn cấp cho người bị bạo lực về pháp luật liên quan đến bình đẳng giới, phòng chống BLGD cũng như sơ cấp cứu ban đầu; (4) Có khả năng kết nối - chuyển gửi tới các ban ngành, đoàn thể tại địa phương để đảm bảo an toàn cho người bị bạo lực khi đến tạm lánh, tạm trú; Không có bệnh mãn tính, bệnh tâm thần.

+) *Cơ sở vật chất đạt mức tối thiểu*: ĐCTC đủ kiên cố để người có hành vi bạo lực không thể tấn công, tiếp cận người bị bạo lực khi đến tạm lánh, tạm trú; có thể cung cấp chỗ ở riêng tư cho người bị bạo lực, có thể cung cấp đồ dùng cá nhân tối thiểu dành cho người bị bạo lực khi đến tạm lánh, có thể hỗ trợ bữa ăn miễn phí cho người bị bạo lực khi đến tạm lánh, tạm trú; Có vật tư y tế hoặc có chỗ để tủ thuốc sơ cứu ban đầu để thực hiện sơ cứu người bị bạo lực khi đến tạm lánh.

Căn cứ vào các tiêu chí, ĐCTC có thể đặt ở trạm y tế, UBND xã, công an, nhà văn hóa, nhà dân... tùy vào tình hình của địa phương.

Lưu ý: Trong trường hợp ĐCTC và người trực tiếp tiếp nhận người bị bạo lực thiếu tiêu chí nào thì cần có kế hoạch trang bị, tập huấn để đảm bảo đạt được các tiêu chí cơ bản đã liệt kê trong quá trình hoạt động.

- **Danh mục cơ sở vật chất tối thiểu** cần có ĐCTC (tham khảo phụ lục 3) và danh mục trang thiết bị cần cung cấp cho ĐCTC khi được thành lập đảm bảo vai trò, nhiệm vụ hỗ trợ người bị bạo lực khi đến tạm lánh, tạm trú.

- **Chức năng nhiệm vụ và cơ chế phối hợp** của các cơ quan đoàn thể tại địa phương (cấp thôn, xã) trong hỗ trợ ĐCTC vận hành.

- **Quy chế hoạt động của Ban quản lý ĐCTC và ĐCTC** bao gồm cơ chế báo cáo, giám sát hỗ trợ và cách thức truyền thông ĐCTC tới người dân trong cộng đồng.

- **Ngân sách thành lập và duy trì ĐCTC**, nguồn lực để thành lập và duy trì hoạt động ĐCTC có thể là bằng tiền hoặc hiện vật có thể đến từ: (1) Nguồn từ ngân sách nhà nước được phân bổ hằng năm hoặc từ các chương trình, dự án quốc gia liên quan đến Bình đẳng giới - phòng chống BLGD - phòng chống bạo lực trên cơ sở giới từ các bộ ngành: Bộ LĐ-TB&XH; Bộ Tư pháp; Bộ VH,TT&DL; Trung ương Hội Phụ nữ Việt Nam, Đoàn thanh niên, MTTQ; (2) Nguồn từ các doanh nghiệp, các tổ chức xã hội, các tổ chức tôn giáo có hoạt động tại địa phương, các dự án; (3) Nguồn từ người dân, các nhà hảo tâm, các cá nhân ủng hộ...

2.2. Ban hành Quyết định và trang bị cơ sở vật chất, kỹ năng cho Địa chỉ tin cậy

Sau khi đã xác định được số lượng, dự kiến địa điểm đặt ĐCTC tại thôn/bản,



Hội Phụ nữ hoặc cơ quan chủ quản cần báo cáo (bằng văn bản) và trình UBND xã dự thảo thành lập Ban quản lý ĐCTC, số lượng ĐCTC cũng như kế hoạch trang bị cơ sở vật chất, trang bị kiến thức - kỹ năng cho người trực tiếp tiếp nhận người bị bạo lực của ĐCTC.

Lưu ý về Ban Quản lý ĐCTC:

+ Về số lượng, thành phần: Tùy tình hình thực tế tại địa phương để xác định số lượng thành viên Ban Quản lý ĐCTC (trung bình khoảng 10 người). Ban Quản lý ĐCTC nên có sự tham gia đa dạng của các cơ quan, đoàn thể, tổ chức khác nhau. Trong đó, đặc biệt chú trọng cần có sự tham gia của cấp ủy chính quyền, công an, Hội Phụ nữ, y tế, hội nông dân, già làng, trưởng bản, người có uy tín trong cộng đồng...

+ Về yếu tố giới: Phải đảm bảo 50% thành viên Ban quản lý ĐCTC là nam giới.

Dự thảo quyết định thành lập ĐCTC cần có ít nhất các thông tin sau:

- Tên người phụ trách ĐCTC, địa điểm ĐCTC;
- Vai trò, trách nhiệm, quyền lợi của ĐCTC;
- Vai trò trách nhiệm các bên liên quan bao gồm sự phối hợp hỗ trợ triển khai, đơn vị quản lý ĐCTC, huy động các nguồn lực (nhân lực, vật lực) hỗ trợ trong quá trình hoạt động đảm bảo tính pháp lý theo quy định hiện hành.
- Cơ chế quản lý, báo cáo, giám sát đánh giá ĐCTC; Ngân sách thành lập, vận hành và duy trì ĐCTC.

Lưu ý: Quyết định thành lập ĐCTC được gửi tới tất cả các cơ quan ban ngành đoàn thể cấp xã, cấp thôn bản và người phụ trách ĐCTC để thực thi.

2.3. Trang bị cơ sở vật chất và kiến thức, kỹ năng cho người vận hành Địa chỉ tin cậy

Sau khi có quyết định thành lập ĐCTC, Hội Phụ nữ hoặc đơn vị chủ quản tiến hành mua sắm trang thiết bị cho ĐCTC và tổ chức các khóa tập huấn, học tập, hội thảo để cung cấp kiến thức và kỹ năng cho người vận hành ĐCTC. Nội dung trang bị cơ sở vật chất, kiến thức và kỹ năng cụ thể như dưới đây.

- **Trang bị cơ sở vật chất cho ĐCTC:** Quá trình mua sắm theo quy chế tài chính công hoặc theo quy định của các chương trình dự án - quy định của nhà tài trợ, thông thường như sau:

+ Dựa trên danh mục trang thiết bị mà ĐCTC cần được cung cấp đã được xác định từ kết quả khảo sát, Hội Phụ nữ hoặc đơn vị chủ quản làm đề xuất mua sắm,

lựa chọn đơn vị cung cấp trang thiết bị theo quy định của cơ quan chủ quản. Các trang thiết bị tối thiểu để người bị bạo lực đến tạm lánh, tạm trú như sau: Có chăn ấm mùa đông hoặc chăn mỏng mùa hè; Có quạt điện; Có vật dụng sinh hoạt cá nhân hàng ngày (cốc, bát, dầu tắm, dầu gội, khăn mặt, dép...); Có tủ thuốc hoặc túi thuốc cấp cứu cơ bản khi cần thiết (cồn sát trùng, dầu xoa bóp, bông, băng, kéo, nước muối sinh lý, thuốc giảm đau...); Có thực phẩm cơ bản để cung cấp bữa ăn miễn phí cho người bị bạo lực. **Đặc biệt, cần có đường dây nóng (trực 24/24) để tiếp nhận các phản ánh vụ việc, vấn đề về bạo lực gia đình.**

+ Nguồn ngân sách mua sắm trang thiết bị cho ĐCTC có thể từ các chương trình dự án, các nhà tài trợ hoặc từ nguồn ngân sách địa phương theo Điều 5, mục 1, chương 2 của Thông tư liên tịch số 143/2011/TTLT-BTC-BVHTTDL ngày 21/10/2011 giữa Bộ Tài chính và Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Đặc biệt là Thông tư số 15/2022/TT-BTC ngày 04 tháng 03 năm 2022 quy định quản lý và sử dụng kinh phí sự nghiệp thực hiện Chương trình mục tiêu quốc gia phát triển kinh tế - xã hội vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi giai đoạn 2021-2030, giai đoạn I: từ năm 2021 đến năm 2025 (Khoản 3, điều 39).

- **Trang bị kiến thức, kỹ năng hỗ trợ người bị bạo lực cho người vận hành ĐCTC:** Người vận hành ĐCTC trực tiếp tiếp nhận và hỗ trợ người bị bạo lực đến tạm lánh, tạm trú tại ĐCTC cần có kiến thức và kỹ năng tối thiểu để bảo vệ, hỗ trợ tại chỗ hoặc chuyển gửi người bị bạo lực kịp thời tới các cơ quan chức năng để đảm bảo người bị bạo lực được an toàn về tính mạng, sức khỏe, ổn định tâm lý. Kiến thức kỹ năng cơ bản mà người vận hành ĐCTC cần được trang bị như sau:

+ Kiến thức và kỹ năng về pháp luật liên quan đến BDG/Luật PCBLGD: Hiểu đúng các khái niệm về giới, giới tính và các thuật ngữ giới; các định kiến - khuôn mẫu giới có hại; các hình thức bạo lực trên cơ sở giới/ BLGD và các hành vi thường gặp; chính sách pháp luật liên quan đến các hành vi BLGD, đặc biệt là các điều khoản xử phạt hành chính, xử lý hình sự cho các hành vi liên quan cũng như các quy định thủ tục giấy tờ trong quá trình hỗ trợ người bị bạo lực.

+ Kiến thức và kỹ năng về sơ cấp cứu ban đầu: cung cấp kiến thức, kỹ năng sàng lọc và sơ cứu các vết thương đơn giản, không nguy hại tính mạng như là vết bầm tím, vết thương chảy máu, sơ cứu gãy xương - vận chuyển người bị bạo lực cấp cứu... để đảm bảo ĐCTC biết đánh giá mức độ nguy hiểm của vết thương để quyết định xử lý tại chỗ hay phải chuyển tuyến cấp cứu.

+ Kiến thức và kỹ năng tư vấn, hỗ trợ và ổn định tâm lý cho người bị bạo lực: Cung cấp kiến thức và kỹ năng ứng phó - phòng ngừa bạo lực, bao gồm cả kỹ



năng thúc đẩy, hỗ trợ người bị bạo lực giảm căng thẳng, ổn định tâm lý người bị bạo lực, nhận diện bạo lực, ứng phó tình trạng khẩn cấp và kế hoạch an toàn cho người bị bạo lực; kỹ năng phát hiện, lên tiếng, tiếp nhận, hỗ trợ người bị bạo lực trên cơ sở giới, BLGD...

+ Thông tin mạng lưới kết nối, chuyển gửi tới các cơ quan, tổ chức liên quan để người bị bạo lực được hỗ trợ kịp thời về pháp lý, về sức khỏe và tâm lý: Cần có danh sách các cơ quan đoàn thể tham gia mạng lưới hỗ trợ người bị bạo lực với tên, số điện thoại của người đầu mối để liên lạc khi cần thiết cũng như các hỗ trợ mà người bị bạo lực có thể được nhận.

- **Trang bị kiến thức, kỹ năng truyền thông phòng chống bạo lực trên cơ sở giới, phòng chống BLGD cho người vận hành ĐCTC:**

+ ĐCTC cần được trang bị kiến thức và kỹ năng về pháp luật liên quan đến ĐGD/Luật PCBLGD như đã mô tả ở trên và cần được trang bị kỹ năng truyền thông thay đổi nhận thức, thay đổi hành vi và lấy người nghe là trung tâm.

+ Các nội dung tập huấn kỹ năng truyền thông bao gồm: Kỹ năng thuyết trình, kỹ năng dẫn dắt - điều hành, kỹ năng đặt câu hỏi, kỹ năng lắng nghe, kỹ năng sử dụng công cụ - tài liệu trong truyền thông, kỹ năng truyền thông nhóm lớn, nhóm nhỏ...

Lưu ý: Tập huấn ít nhất 1 lần/năm. Có thể tập huấn bổ sung, chia sẻ kinh nghiệm với những thành viên mới. Các hình thức tập huấn cho ĐCTC linh hoạt các hình thức tập huấn cho phù hợp với từng địa bàn, có thể tập huấn trực tiếp, tập huấn online, nghiên cứu tài liệu, thực nghiệm xử lý tình huống, giao ban, học tập chia sẻ kinh nghiệm, hội nghị chuyên đề hoặc cung cấp các tài liệu, sách báo, tạp chí liên quan nội dung được mô tả ở trên. Hội Phụ nữ xã có thể tìm kiếm chuyên gia phù hợp cho các lĩnh vực từ các cơ quan đoàn thể, các tổ chức xã hội để cung cấp kiến thức cho ĐCTC.

2.4. Truyền thông, quảng bá Địa chỉ tin cậy

Khi có quyết định thành lập ĐCTC, UBND xã chỉ đạo và hỗ trợ Hội Phụ nữ xã phối hợp với các cơ quan, đoàn thể liên quan thực hiện truyền thông, thông tin về phòng chống BLGD, bạo lực trên cơ sở giới và về ĐCTC tới toàn bộ người dân ở cộng đồng thông qua:

- **Hệ thống truyền thông của chính quyền:** Danh sách các ĐCTC được thông tin đến người dân tại địa phương thông qua hệ thống loa phát thanh của xã, dán công khai tại bảng tin của UBND xã, trạm y tế xã, công an xã, tư pháp xã, tổ hòa giải và gửi tới các thôn/bản; giới thiệu ĐCTC trong các hội nghị, hội thảo, các cuộc giao ban, trong các cuộc sinh hoạt cộng đồng.

- **Hệ thống mạng lưới tổ chức chính trị - xã hội và các tổ chức khác:** Thông tin ĐCTC được chuyển tải qua hệ thống mạng lưới thành viên của các cơ quan tổ chức đoàn thể cấp xã như là: MTTQ, Hội Phụ nữ, Đoàn thanh niên, Hội nông dân, hội cựu chiến binh, cộng tác viên dân số, nhà chùa, nhà thờ, các doanh nghiệp - tổ chức xã hội trên địa bàn thông qua các hội nghị, hội thảo, các cuộc giao ban, trong các cuộc sinh hoạt cộng đồng; các nhóm mạng Zalo, Facebook do Hội Liên hiệp Phụ nữ và các tổ chức chính trị xã hội hình thành và quản trị.

Kết quả của các hoạt động truyền thông này là mọi người dân trong thôn/bản, cộng đồng nhận được các thông điệp về BĐG, kiến thức và hướng dẫn kỹ năng phòng chống BLGD, phòng chống bạo lực trên cơ sở giới; biết đến ĐCTC để có thể hỗ trợ người bị bạo lực đến tạm lánh, tạm trú khi cần thiết.

3. Hướng dẫn vận hành Địa chỉ tin cậy

3.1. Nguyên tắc vận hành Địa chỉ tin cậy

Chú trọng song song tuyên truyền phòng ngừa cũng như tiếp nhận, hỗ trợ người bị bạo lực trên cơ sở giới, BLGD.

Đẩy mạnh các hoạt động hỗ trợ sinh kế, vay vốn, tạo việc làm, phát triển kinh tế, tạo nền tảng thúc đẩy các hoạt động của Địa chỉ tin cậy.

Tiếp nhận, hỗ trợ người bị bạo lực cần chú trọng:

+ Đảm bảo an toàn tính mạng cho người bị bạo lực, sự an toàn của trẻ em/con của người bị bạo lực, cho người hỗ trợ và người thân của ĐCTC là ưu tiên hàng đầu.

+ Hỗ trợ theo nhu cầu tối thiểu, thiết yếu của người bị bạo lực.

+ Người bị bạo lực có quyền từ chối nhận các hỗ trợ mà họ không muốn.

+ Đảm bảo bí mật cho người bị bạo lực.

+ Kết nối với các cơ quan, tổ chức trong hệ thống để có hỗ trợ đầy đủ, lâu dài cho người bị bạo lực nhất là sau khi người bị bạo lực trở về nhà.

3.2. Vận hành Địa chỉ tin cậy

Nhiệm vụ của ĐCTC không chỉ là hỗ trợ người bị bạo lực thông qua cung cấp chỗ tạm lánh, sơ cứu, chuyển gửi và ổn định tâm lý người bị bạo lực mà còn có nhiệm vụ hỗ trợ, kết nối người bị bạo lực tới các dịch vụ ASXH khác tại địa phương. Bên cạnh đó, ĐCTC còn có trách nhiệm truyền thông phòng ngừa bạo lực trên cơ sở giới, phòng chống BLGD. Trong quá trình vận hành ĐCTC, việc duy trì sinh hoạt định kỳ thông qua các cuộc họp với ban quản lý địa chỉ là hết sức cần thiết để các hoạt động của ĐCTC được cập nhật, báo cáo, rút kinh nghiệm trong quá trình hoạt động cũng như cho việc nhân rộng ĐCTC.



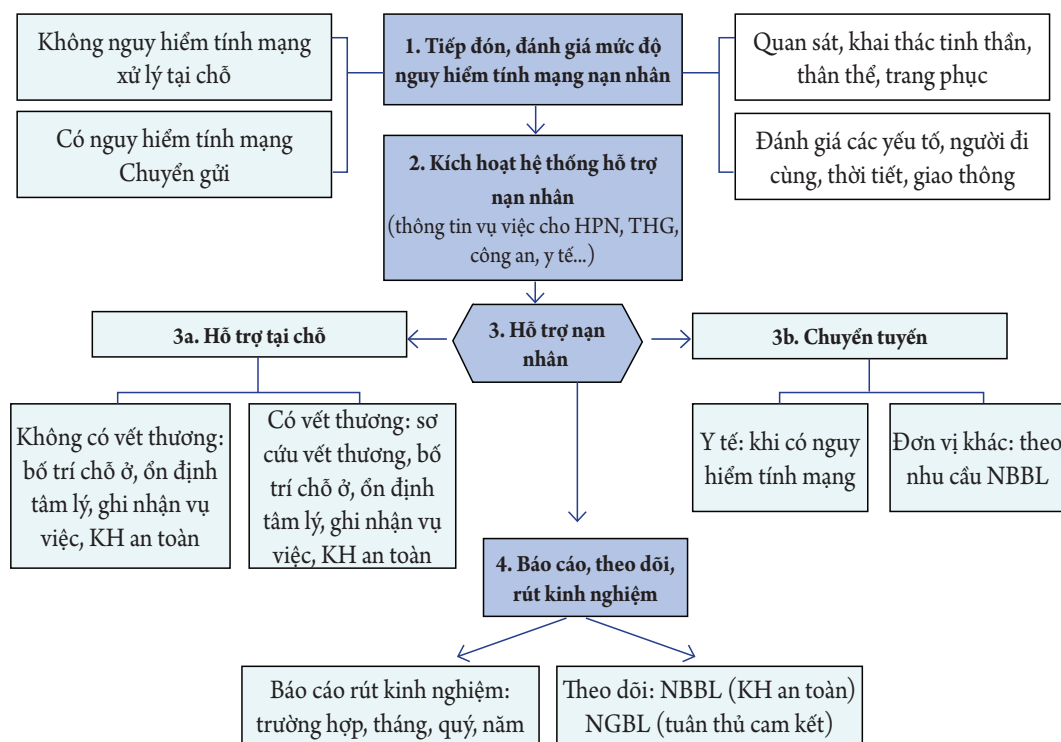
Do vậy, vận hành ĐCTC sẽ bao gồm hỗ trợ người bị bạo lực, truyền thông phòng chống BLGD tại cộng đồng và sinh hoạt định kỳ.

3.2.1. Vận hành Địa chỉ tin cậy trong hỗ trợ người bị bạo lực

Vận hành ĐCTC trong việc hỗ trợ người bị bạo lực gồm các bước chính như sau:

- Tiếp đón, hỗ trợ người bị bạo lực;
- Kích hoạt hệ thống hỗ trợ người bị bạo lực;
- Hỗ trợ người bị bạo lực;
- Báo cáo, theo dõi, rút kinh nghiệm.

Vận hành ĐCTC trong hỗ trợ người bị bạo lực được sơ đồ hóa như dưới đây:



Cụ thể:

Bước 1: Đón tiếp, đánh giá mức độ nguy hiểm của người bị bạo lực

Người vận hành ĐCTC khi tiếp nhận người bị bạo lực cần ân cần, thân thiện và nhanh chóng đưa người bị bạo lực vào nhà. Đồng thời thông báo cho người thân trong gia đình tham gia và hỗ trợ đón tiếp người bị bạo lực cũng như quan sát, nhanh chóng đánh giá mức độ nguy hiểm, ảnh hưởng tới tính mạng của người bị bạo lực. Từ đó, người vận hành có căn cứ để đưa ra phương án hỗ trợ phù hợp (trường hợp sẽ được hỗ trợ tại chỗ hay phải chuyển tuyến trên).

Các quan sát, đánh giá bao gồm:

+ Quan sát người bị bạo lực: Quan sát người bị bạo lực có bị thương tích, chảy máu không? Bị thương tích ở đâu? Có nguy hiểm tính mạng không? Quan sát và đánh giá tinh thần của người bị bạo lực: Có tình trạng hoảng sợ, lo lắng, mệt mỏi, cáu giận...; Quan sát người bị bạo lực có mang theo đồ sinh hoạt cá nhân không? Có mang theo giấy tờ cá nhân không? Có mang theo tiền không? Có con nhỏ đi cùng không? Đi đến bằng phương tiện gì?

+ Quan sát khác: Quan sát xem người có hành vi bạo lực có đi theo người bị bạo lực không? Nếu người có hành vi bạo lực đi theo người bị bạo lực thì có cầm theo hung khí không? Thái độ người có hành vi bạo lực thế nào? (hung hăng, hoảng sợ, lo lắng...) để có ứng phó phù hợp; Quan sát thời gian (Ban ngày hay ban đêm), thời tiết (trời mưa, bão, rét...), có người hỗ trợ đi cùng không?

Lưu ý: Trong quá trình quan sát, nên chụp ảnh vết thương, quay lại hành động của người có hành vi bạo lực để làm bằng chứng sau này.

Bước 2: Kích hoạt hệ thống khẩn cấp

Sau khi quan sát và đánh giá xong mức độ nguy hiểm của người bị bạo lực, cần báo cáo ngay cho công an xã hoặc ủy ban nhân dân (theo quy định Điều 19, Luật Phòng, chống bạo lực gia đình năm 2022 (sửa đổi)), đồng thời gọi cho thành viên gần nhất trong mạng lưới hệ thống hỗ trợ khẩn cấp người bị bạo lực đến phối hợp hỗ trợ kịp thời để đảm bảo an toàn tính mạng cho người bị bạo lực cũng như thực hiện các hỗ trợ cần thiết đối với trường hợp cần phải chuyển lên tuyến trên.

Hệ thống khẩn cấp hỗ trợ người bị bạo lực được thành lập dưới sự chỉ đạo và phê duyệt của UBND xã. Danh sách các thành viên với số điện thoại luôn hoạt động được thông tin tới các thành viên và ĐCTC để đảm bảo có thể liên lạc được bất kỳ lúc nào.

Bước 3: Hỗ trợ người bị bạo lực

ĐCTC sau khi đánh giá mức độ nguy hiểm tính mạng của người bị bạo lực để xác định đây là trường hợp có thể hỗ trợ tại chỗ hoặc phải chuyển gửi tuyến trên. Cụ thể các bước hỗ trợ được thực hiện như sau:

Trường hợp 1: Đối với trường hợp hỗ trợ tại chỗ

+ Với các trường hợp người bị bạo lực không có vết thương và được xác định không nguy hiểm tính mạng, là trường hợp có thể hỗ trợ tại chỗ thì người trực tiếp tiếp nhận ổn định tâm lý cho người bị bạo lực; Thu xếp chỗ nghỉ và hướng



dẫn chỗ vệ sinh cá nhân (rửa mặt, thay quần áo) cho người bị bạo lực; Ân cần hỏi thăm sức khỏe và các vấn đề mà người bị bạo lực đang lo lắng để hỗ trợ cũng như cung cấp bữa ăn, nước uống cho người bị bạo lực và người đi theo trong thời gian ở lại ĐCTC; Tư vấn, cung cấp các thông tin pháp lý cho người bị bạo lực và ghi nhận các mong muốn của người bị bạo lực để thông tin, chuyển gửi tới Hội Phụ nữ xã, Tổ hòa giải và các cơ quan, đoàn thể liên quan.

+ Với các trường hợp người bị bạo lực có vết thương và được xác định không nguy hiểm tính mạng, là trường hợp có thể xử lý được tại chỗ (vết trầy xước chảy máu, bầm tím, không có biểu hiện gãy xương hay chấn thương nội tạng) thì người trực tiếp tiếp nhận người bị bạo lực thực hiện các biện pháp sơ cứu tại chỗ như là rửa vết thương, sát trùng vết thương, băng vết thương...; Ân cần hỏi thăm sức khỏe và các vấn đề mà người bị bạo lực đang lo lắng để hỗ trợ cũng như ổn định tâm lý cho người bị bạo lực; Sau đó thu xếp chỗ nghỉ và hướng dẫn chỗ vệ sinh cá nhân (rửa mặt, thay quần áo...); Cung cấp bữa ăn, nước uống cho người bị bạo lực và người đi theo trong thời gian ở lại ĐCTC; Tư vấn, cung cấp các thông tin pháp lý cho người bị bạo lực và ghi nhận các mong muốn của người bị bạo lực để thông tin, chuyển gửi tới Hội Phụ nữ xã, Tổ hòa giải và các cơ quan, đoàn thể liên quan.

Lưu ý: Cần tìm hiểu thông tin, đánh giá mức độ rủi ro đối với con của người bị bạo lực như là: Trẻ đang ở đâu? Có bị bạo lực không? Có cần đưa trẻ rời nhà không? để từ đó có biện pháp hỗ trợ kịp thời.

+ Xây dựng kế hoạch an toàn cho người bị bạo lực khi trở về nhà: Trước khi đưa người bị bạo lực trở về nhà, ĐCTC thảo luận, trao đổi với người bị bạo lực về kế hoạch đảm bảo an toàn khi về nhà; Thống nhất những hoạt động cụ thể, thời gian theo dõi, hỗ trợ; hình thức liên lạc để người bị bạo lực có thể nhanh chóng được tiếp tục hỗ trợ nếu cần thiết.

Trường hợp 2: Đối với trường hợp chuyển tuyến

Với các trường hợp người bị bạo lực được xác định là đang trong tình trạng nguy hiểm tính mạng như là có nhiều vết thương, chảy máu nhiều, có dấu hiệu gãy xương, chấn thương tạng người trực tiếp tiếp nhận nhanh chóng huy động người trong gia đình hoặc các thành viên gần nhất được UBND xã giao hỗ trợ, phối hợp vận chuyển người bị bạo lực đến trạm y tế xã hoặc tuyến trên nếu cần thiết. Phương tiện vận chuyển người bị bạo lực lên tuyến trên ưu tiên phương tiện sẵn có (xe máy, xe đạp, ô tô) đảm bảo có ít nhất 2 người đi cùng người bị bạo lực với nguyên tắc nhanh nhất có thể.

Sau khi người bị bạo lực được xử lý vết thương, ĐCTC cùng cán bộ y tế nơi tiếp nhận người bị bạo lực tư vấn, ổn định tâm lý người bị bạo lực, cung cấp các thông tin pháp lý cho người bị bạo lực ghi nhận các mong muốn của người bị bạo lực để thông tin tới Tổ hòa giải, Hội Phụ nữ và các cơ quan, đoàn thể liên quan.

Đối với các trường hợp người bị bạo lực không nguy hiểm tính mạng nhưng sau khi ổn định tâm lý, tư vấn, cung cấp các thông tin pháp lý nếu người bị bạo lực có mong muốn được tiếp cận tới các dịch vụ hỗ trợ khác thì ĐCTC kết nối người bị bạo lực tới các dịch vụ này.

Lưu ý: Trước khi người bị bạo lực trở về gia đình, ĐCTC hỗ trợ người bị bạo lực xây dựng kế hoạch an toàn như được mô tả ở trên.

Bước 4: Báo cáo, theo dõi - giám sát, rút kinh nghiệm

ĐCTC cần ghi chép và báo cáo tất cả các trường hợp người bị bạo lực được hỗ trợ tại chỗ hoặc chuyển lên tuyến trên cho Hội Phụ nữ xã và tổ hòa giải tại thôn bản; Báo cáo được thực hiện ngay khi hỗ trợ xong vụ việc; đồng thời thực hiện báo cáo tổng hợp tháng, quý, năm.

Ngoài ra, ĐCTC có thể báo cáo tại các buổi chia sẻ kinh nghiệm, các cuộc họp giao ban, hội nghị, hội thảo tổng kết.

Sau khi người bị bạo lực trở về gia đình, ĐCTC cần tiếp tục theo dõi và hỗ trợ họ, bao gồm:

- Giữ liên lạc với người bị bạo lực để nắm bắt tình hình và kịp thời báo cáo Hội Phụ nữ xã để có hỗ trợ nếu cần thiết;
- Tiếp cận người có hành vi bạo lực, tư vấn và cung cấp thông tin về pháp luật liên quan, giám sát người có hành vi bạo lực thực hiện theo đúng cam kết cũng như đề phòng người có hành vi bạo lực tiếp tục có các hành vi bạo lực.

3.2.2. Truyền thông phòng chống bạo lực gia đình

Một nhiệm vụ quan trọng của ĐCTC là đóng góp vào việc ngăn ngừa, phòng chống bạo lực trên cơ sở giới, phòng chống BLGĐ tại địa phương thông qua truyền thông phòng chống BLGĐ. Cụ thể như sau:

Đối tượng truyền thông: Toàn bộ người dân trên địa bàn, đặc biệt quan tâm tuyên truyền tới các cặp vợ chồng trẻ, nam, nữ thanh niên trước khi kết hôn, nhóm đối tượng gây bạo lực và/hoặc có nguy cơ gây bạo lực.

Nội dung truyền thông: Tập trung tuyên truyền các nội dung như kỹ năng xây dựng gia đình hạnh phúc, tổ chức cuộc sống gia đình, quản lý cảm xúc, kiểm chế cơn nóng giận, giải quyết mâu thuẫn trong gia đình, chăm sóc, giáo dục con cái, lên tiếng khi bị bạo lực trên cơ sở giới, BLGĐ...



Hình thức truyền thông: Đa dạng hóa các hình thức: Trực tiếp hoặc gián tiếp qua mạng xã hội, phương tiện truyền thông đại chúng, cổ động trực quan (tờ rơi, áp phích...).

Lưu ý: Ban Quản lý mô hình và ĐCTC cần chủ động tiếp cận, phát hiện, hỗ trợ và kích hoạt hệ thống hỗ trợ người bị bạo lực bị bạo lực trên cơ sở giới, BLGD cũng như thúc đẩy người bị bạo lực lên tiếng (Chi tiết hướng dẫn tại Phần 3 của tài liệu này).

3.2.3. Sinh hoạt, tổng kết và đánh giá rút kinh nghiệm

Để nâng cao chất lượng hoạt động của ĐCTC cũng như góp phần vào việc xây dựng kế hoạch, chiến lược phòng chống bạo lực trên cơ sở giới, phòng chống BLGD tại địa phương, Ban Quản lý mô hình và ĐCTC cần định kỳ duy trì sinh hoạt, thực hiện sơ kết, tổng kết đánh giá và rút kinh nghiệm trong quá trình hoạt động cũng như nhân rộng ĐCTC.

Đối tượng sinh hoạt/sơ kết/tổng kết: Toàn bộ thành viên trong Ban Quản lý ĐCTC, các cộng tác viên, già làng, trưởng bản, lãnh đạo UBND xã và các cơ quan, tổ chức liên quan.

Nội dung sinh hoạt/sơ kết/tổng kết: Đánh giá kết quả đạt được, bài học kinh nghiệm, xây dựng kế hoạch triển khai các hoạt động quý/năm tiếp theo.

Tần suất:

+ Sinh hoạt định kỳ: Nên tổ chức 1 lần/quý để đảm bảo kịp thời đánh giá và định hướng triển khai các hoạt động

+ Sơ kết 6 tháng/lần; Tổng kết 1 lần/năm.

4. Kiểm tra, đánh giá, khen thưởng

Mục đích: Hoạt động kiểm tra, đánh giá đối với ĐCTC nhằm phát hiện những ưu điểm để tiếp tục phát huy và những hạn chế, vi phạm (nếu có) để khắc phục, xử lý. Công tác kiểm tra được thực hiện thường xuyên, định kỳ, theo chuyên đề và đột xuất.

Cách thức triển khai: UBND xã, Ban quản lý ĐCTC, Hội Phụ nữ xã tiến hành các hoạt động đánh giá định kì 6 tháng một lần và đột xuất tùy vào tình hình phát sinh thực tế trong quá trình vận hành ĐCTC. Hoạt động đánh giá nên có sự tham gia của các bên liên quan tại cộng đồng (như đại diện Hội Phụ nữ, MTTQ, trưởng bản, an ninh...).

Quy trình, nội dung đánh giá: Việc kiểm tra, đánh giá phải được lên kế hoạch hàng năm với nội dung cụ thể, bao gồm thành phần tham gia và nhiệm vụ cụ thể của từng thành viên. Trước khi tiến hành kiểm tra, đánh giá, Hội Phụ nữ xã

chủ trì cùng các thành viên tham gia đánh giá nghiên cứu báo cáo của ĐCTC và thông báo kế hoạch cho đối tượng được kiểm tra, giám sát. Nội dung kiểm tra, đánh giá là do cơ quan chủ quản quyết định, có thể bao gồm:

- Tình hình cung cấp dịch vụ hỗ trợ cho người bị bạo lực tại địa phương;
 - Chất lượng và hiệu quả phối hợp với các bên liên quan tại cộng đồng và các cấp;
 - Hoạt động nâng cao năng lực, truyền thông với cộng đồng;
 - Việc quản lý cơ sở vật chất được đầu tư;
 - Quản lý kinh phí được đầu tư và các nguồn thu hợp pháp khác theo quy định.
- Các hình thức kiểm tra, đánh giá:
- Nghe báo cáo của ĐCTC về các nội dung kiểm tra, đánh giá;
 - Trao đổi, thảo luận, làm rõ các vấn đề liên quan tới nội dung cần kiểm tra, giám sát;
 - Thu thập ý kiến phản hồi của người bị bạo lực đã sử dụng dịch vụ (để tìm hiểu về chất lượng dịch vụ, bao gồm những điểm cần cải thiện) và chưa sử dụng dịch vụ tại cộng đồng (để tìm hiểu những rào cản trong tiếp cận dịch vụ của nhóm đích);

Từ đó, thống nhất các giải pháp trong giai đoạn tiếp theo (ngắn hạn và dài hạn) để cải thiện những điểm hạn chế, phát huy những ưu thế nhằm đem lại những hỗ trợ hiệu quả nhất cho người bị bạo lực tại cộng đồng.

Khen thưởng: Những ĐCTC, cá nhân hỗ trợ kịp thời và hiệu quả cho người bị bạo lực trong cộng đồng hoặc có những sáng kiến cho công tác phòng, chống BLGD được đơn vị quản lý đề xuất UBND xã ra quyết định khen thưởng để khuyến khích, thúc đẩy các tổ chức, cá nhân tham gia mạnh mẽ hơn về bình đẳng giới, phòng/chống BLGD. Hình thức khen thưởng có thể là giấy khen, vinh danh, thưởng vật chất hoặc tinh thần, tùy theo khả năng đáp ứng của địa phương. Tiêu chí khen thưởng nên được công khai hàng năm để các ĐCTC nắm được và phấn đấu.

5. Vai trò của các cơ quan, đoàn thể, tổ chức liên quan trong vận hành Địa chỉ tin cậy

Để hỗ trợ ĐCTC vận hành, hoạt động thì Ban quản lý ĐCTC là đơn vị quản lý, hỗ trợ trực tiếp ĐCTC cũng như UBND xã và các cơ quan đoàn thể liên quan hỗ trợ ĐCTC trong quá trình hoạt động. Vai trò hỗ trợ của các đơn vị được mô tả như sau:



- UBND xã: Tiếp nhận thông báo của cá nhân, tổ chức đăng ký trở thành “Địa chỉ tin cậy” để xét duyệt, công nhận, lập danh sách và công bố các địa chỉ tin cậy ở cộng đồng trên các phương tiện thông tin ở địa phương; Bảo vệ địa chỉ tin cậy, nhà tạm lánh ở cộng đồng trong trường hợp cần thiết. Phê duyệt giải quyết chế độ theo quy định cho các đối tượng đến tạm lánh và hỗ trợ cho Tổ chức/cá nhân là địa chỉ tin cậy theo quy định và hướng dẫn của Sở Lao động - Thương binh và Xã hội. (Theo điều 5, mục 1 chương 2 của Thông tư liên tịch số 143/2011/TTLT-BTC-BVHTTDL ngày 21/10/2011 giữa Bộ Tài chính và Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch). Điều phối các ban, ngành chức năng, các đoàn thể chính trị - xã hội cùng tham gia hỗ trợ ĐCTC hoạt động cũng như vận động các cá nhân, tổ chức ủng hộ về các nguồn lực cần thiết cho các địa chỉ tin cậy duy trì hoạt động. Đặc biệt, quan tâm chỉ đạo tích hợp các hoạt động của Địa chỉ tin cậy với các hoạt động hỗ trợ sinh kế, vay vốn, tạo việc làm, làm nền tảng thúc đẩy các hoạt động của Địa chỉ tin cậy.

- Ban quản lý ĐCTC: Quản lý, giám sát hỗ trợ ĐCTC trong quá trình hoạt động; kết nối các ban, ngành chức năng thành hệ thống mạng lưới hỗ trợ ĐCTC đặc biệt khi có người bị bạo lực đến tạm lánh, tạm trú.

- Công an xã: Hỗ trợ xử lý vụ việc như: Tạm giữ đối tượng gây bạo lực, lập biên bản vụ việc, hỗ trợ chuyển gửi người bị bạo lực lên tuyến trên, phối hợp giám sát người có hành vi bạo lực và người bị bạo lực tại nhà sau khi vụ việc được xử lý.

- Trạm y tế: Hỗ trợ cấp cứu người bị bạo lực khi có tổn thương thân thể hoặc hỗ trợ tư vấn tinh thần hoặc xác nhận tổn thương do bị bạo lực, hỗ trợ chuyển gửi người bị bạo lực lên tuyến trên và hỗ trợ theo dõi sức khỏe người bị bạo lực sau khi trở về nhà.

- Tư pháp xã: Hỗ trợ pháp lý khi có yêu cầu, hỗ trợ lập biên bản vụ việc hoặc hỗ trợ pháp lý khi chuyển gửi người bị bạo lực lên tuyến trên, phối hợp giám sát người có hành vi bạo lực và người bị bạo lực tại nhà sau khi vụ việc được xử lý.

- Hội Phụ nữ xã: Hỗ trợ người bị bạo lực khi có vụ việc liên quan quyền, bình đẳng giới, bạo lực trên cơ sở giới/ BLGD hỗ trợ lập biên bản vụ việc, phối hợp giám sát người có hành vi bạo lực và người bị bạo lực tại nhà sau khi vụ việc được xử lý.

- Tổ hòa giải: Phối hợp, hỗ trợ ĐCTC tiếp nhận, xử lý vụ việc, chuyển gửi người bị bạo lực đến các cơ quan liên quan, hỗ trợ và giám sát người có hành vi bạo lực, người bị bạo lực tại nhà sau khi vụ việc được xử lý.

- Các ban, ngành khác: Luôn sẵn sàng trong mọi trường hợp khi có các yêu cầu hỗ trợ liên quan.

PHẦN 3

HỖ TRỢ NGƯỜI BỊ BẠO LỰC GIA ĐÌNH

Theo kết quả điều tra Quốc gia về bạo lực đối với phụ nữ Việt Nam năm 2019 cho thấy: “63% phụ nữ từng phải chịu đựng ít nhất một hành vi bạo lực (thể xác, tinh dục, tinh thần, kiểm soát hành vi hoặc bạo lực kinh tế do chồng gây ra trong đời)”; tuy nhiên, 90% phụ nữ bị bạo hành thể xác và/hoặc bị bạo lực tinh dục không tìm kiếm sự giúp đỡ từ cơ quan cung cấp dịch vụ nhà nước”. Lý do mà người bị bạo lực không tìm kiếm sự giúp đỡ thường là:

- Sợ nói ra bị bạo lực tiếp với hình thức và mức độ nặng hơn.
- Không nhận diện được đó là hành vi bạo lực, cam chịu.
- Sợ mang tiếng xấu, che giấu, xấu hổ, mặc cảm, tự ti.
- Sợ mất tiền do bị phạt.
- Ràng buộc/trách nhiệm con cái - bố mẹ, gia đình...
- Người có hành vi bạo lực đe dọa người bị bạo lực.
- Ảnh hưởng đến công việc: uy tín, giá trị đang làm.
- Vấn đề bạo lực tinh dục cho là nhạy cảm.
- Các định kiến, khuôn mẫu giới có hại đối với phụ nữ.
- Hàng xóm, họ hàng, cộng đồng chưa mạnh mẽ lên tiếng, hỗ trợ kịp thời.
- Không biết các chính sách, pháp lý liên quan đến bạo lực - không tố cáo.
- Các dịch vụ hỗ trợ người bị bạo lực chưa kết nối tạo hệ thống - mạng lưới hỗ trợ người bị bạo lực cũng như xử lý các vụ việc bạo lực trên cơ sở giới/BLGD.
- Hệ thống xử lý vụ việc liên quan bạo lực còn nhiều lỗ hổng, chồng chéo.

Do vậy, việc cung cấp kiến thức về bạo lực trên cơ sở giới, BLGD cho người bị bạo lực cũng như cho người có hành vi bạo lực, cho các cơ quan cung cấp dịch vụ hỗ trợ hỗ trợ kịp thời và tạo động lực để người bị bạo lực lên tiếng là hết sức cần thiết.

Để giúp người bị bạo lực lên tiếng, tìm kiếm sự giúp đỡ thì cộng đồng, người cung cấp dịch vụ hỗ trợ cần có các kỹ năng cần thiết như dưới đây.

1. Kỹ năng hỗ trợ người bị bạo lực lên tiếng, tìm kiếm sự giúp đỡ

Một trong những rào cản để người bị bạo lực lên tiếng, tìm kiếm sự giúp đỡ là do người tiếp cận, tiếp xúc người bị bạo lực chưa có kiến thức, kỹ năng và nhạy cảm giới/bạo lực giới trong quá trình tiếp xúc, hỗ trợ người bị bạo lực.



Năm (05) kỹ năng cơ bản để phát hiện kịp thời người bị bạo lực hoặc người có nguy cơ bị bạo lực là: Kỹ năng quan sát, kỹ năng lắng nghe, kỹ năng khai thác thông tin, kỹ năng phân tích và ra quyết định, kỹ năng thúc đẩy.

1.1. Kỹ năng quan sát (nhìn)

Người bị bạo lực thường có tâm lý giấu giếm tình trạng của bản thân nên trong quá trình tiếp xúc, hỗ trợ người bị bạo lực, người tiếp xúc luôn nhạy cảm giới khi quan sát để phát hiện các dấu hiệu bất thường của người bị bạo lực về thể trạng, tinh thần và giao tiếp, cụ thể:

1.1.1. Quan sát tổn thương thân thể

Với các trường hợp có tổn thương thân thể cần quan sát và đánh giá:

+ Nếu có vết bầm tím: Vết bầm tím có gọn không? Có xây xát không? Vết bầm tím là do va đập vào vật gì đó hay do vật gì đó tác động vào? Có bị mất chức năng cơ quan đó không?...

+ Vết thương xây xát, chảy máu: Vết rách gọn, sạch? Hay không gọn, có các vết đất/cát, xây xát đi kèm; đặc biệt phần rìa vết thương? Vết rách nông - sâu? Chảy nhiều máu? Có tổn thương khác đi kèm không?

Với trường hợp không có tổn thương thân thể cần quan sát và đánh giá:

+ Dáng đi: Có gì bất thường không? (lom khom, đi chậm, đi cà nhắc, phải dùng thêm dụng cụ hỗ trợ...).

+ Người bị bạo lực có làm được các động tác cơ bản khi được yêu cầu không? (há miệng, bước đi, cầm nắm...).

+ Chức năng cơ học, sinh lý của cơ thể có gì bất thường? Dáng đi/tay/chân có cử động như bình thường ko? Đi tiểu có đau/buồn? Ăn uống có bị khó khăn không?

1.1.2. Quan sát tinh thần

+ Tinh thần: Có hoảng loạn, sợ hãi, u uất, e dè, không muốn tiếp xúc với ai, nói chuyện không mạch lạc, câu nói phân tán, không đúng nội dung đang nói chuyện.

+) Quan sát người sống cùng người bị bạo lực: Có thái độ hung hăng, đe dọa? Sợ hãi, không hợp tác? Có giúp đỡ/hỗ trợ người bị bạo lực không? Có thái độ thế nào khi mình trao đổi về các bất thường của người thân người bị bạo lực?

1.1.3. Quan sát khả năng giao tiếp

+ Có biểu hiện không muốn tiếp xúc với ai? Muốn xa lánh mọi người, nói chuyện một mình, nói chuyện không mạch lạc, câu nói phân tán, không đúng nội dung đang nói chuyện...

+ Quan sát ngôn ngữ cơ thể của người bị bạo lực, khả năng phản hồi của nạn nhân với các câu hỏi thông thường: chậm chạp, phản ứng quá mức.

+ Khả năng nhớ các tình tiết, câu chuyện mới xảy ra gần đây.

1.2. Kỹ năng lắng nghe

Lắng nghe được thực hiện thông qua nghe chủ động hoặc nghe thụ động về câu chuyện, vấn đề của người bị bạo lực như là tiếng kêu cứu, cãi nhau, khóc, gào thét, kể chuyện...

+ Nghe chủ động trực tiếp: Cần chủ động tiếp cận người bị bạo lực càng sớm càng tốt khi nghe tiếng kêu cứu, cãi nhau, đập phá, gào thét, quát mắng, chửi... nhưng phải đảm bảo an toàn cho bản thân; nên có nhiều người cùng tham gia, tiếp cận và có người hỗ trợ nếu cần thiết để người bị bạo lực được an toàn, tin cậy nói ra vấn đề của mình.

+ Nghe chủ động gián tiếp động: Khi được nghe lại câu chuyện bạo lực từ người khác, người tiếp cận khéo léo tiếp cận người bị bạo lực, người có nguy cơ bạo lực khai thác thông tin, xây dựng niềm tin để người bị bạo lực, người có nguy cơ bạo lực nói ra vấn đề của mình.

+ Người tiếp cận chú ý lắng nghe âm thanh, ngôn ngữ cơ thể của người bị bạo lực để đánh giá mức độ chia sẻ vấn đề của người bị bạo lực để từ đó có kế hoạch tác động, hỗ trợ giúp người bị bạo lực nói ra vấn đề của mình.

1.3. Kỹ năng khai thác thông tin (hỏi)

Để xây dựng mối quan hệ thân thiện, xây dựng niềm tin cho người bị bạo lực, người nguy cơ bạo lực chia sẻ vấn đề của mình, người tiếp cận nên bắt đầu từ hỏi thăm sức khỏe, kinh tế, nuôi dạy con, mối quan hệ các thành viên trong gia đình rồi sau đó mới hỏi đến vấn đề mà họ gặp phải như sau:

+ Dùng các câu hỏi gợi mở để người bị bạo lực kể lại, mô tả câu chuyện: Làm sao? Như thế nào? Đã làm gì? Làm thế nào cho đỡ; Bị khi nào? Cái gì gây nên hiện tượng/vết thương đó? Lúc bị như vậy có ai biết không? Nếu có thì đã làm gì cho anh/chị?

+ Khi bị như vậy thì người sống cùng (chồng, bố mẹ chồng, con đã làm gì? Hỗ trợ gì để giảm mức độ ảnh hưởng?

+ Phát hiện những chỗ không hợp lý để hỏi thêm nhằm xác thực, kiểm tra tính logic của sự việc.

Lưu ý tránh:

+ *Hỏi quy kết, đổ lỗi cho người bị bạo lực: Ví dụ: Chị làm gì/nói gì mà bị anh ấy đánh như vậy? Mối quan hệ của chị với chồng như thế nào mà anh ấy lại đi ra ngoài/có bồ?*

+ *Không phán xét: Ví dụ: Chắc chị thế nào anh ấy mới đánh chị chứ bình thường anh ấy chiều chị thế cơ mà!*



+) Một số các vấn đề nhạy cảm khác không liên quan đến người bị bạo lực.

1.4. Kỹ năng phân tích và ra quyết định

Trong quá trình tiếp cận, hỗ trợ NBBL, người tiếp cận cần phải đặt câu hỏi kết hợp với quan sát, lắng nghe để đánh giá tính hợp lý của vấn đề, thường trải qua các bước sau (5W1H):

- Cái gì/vấn đề gì? (What);
- Khi nào? (When);
- Ở đâu? (Where);
- Tại sao? (Why);
- Ai làm? (Who);
- Làm như thế nào? (How).

Cần bám sát nguyên tắc “Đảm bảo tính mạng, an toàn của người bị bạo lực để ra quyết định”.

- Đây là trường hợp cần xử lý cấp cứu?
- Đây là trường hợp cần chuyển đi hỗ trợ?
- Đây là trường hợp có thể xử lý tại chỗ?
- Đây là trường hợp cần tư vấn tâm lý, pháp lý;
- Đây là trường hợp cần hỗ trợ cung cấp thông tin...

Với mỗi quyết định sẽ có phương án xử lý phù hợp.

1.5. Kỹ năng thúc đẩy

Thúc đẩy là quá trình cùng tham gia và giúp đỡ, khuyến khích, trang bị cho người bị bạo lực kiến thức, kỹ năng để tự mình vượt qua các rào cản bản thân, gia đình, cộng đồng, xã hội để nói ra vấn đề đang gặp phải, thông qua:

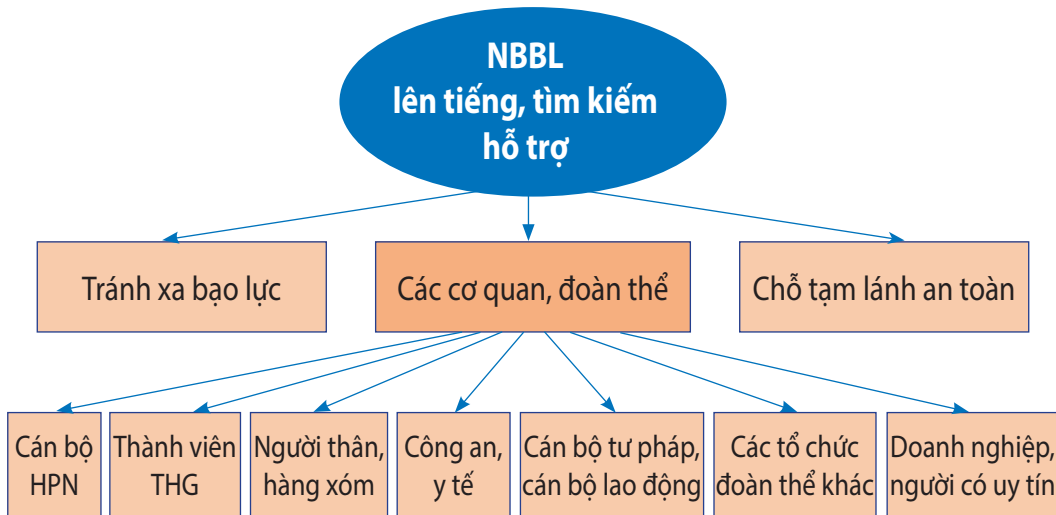
- Chủ động, tăng cường tương tác (trao đổi, thảo luận, tiếp cận) với người bị bạo lực hoặc nguy cơ bị bạo lực.
- Tạo niềm tin đối với người bị bạo lực: Tôn trọng, đồng cảm, thân thiện, bảo mật thông tin, khuyến khích người bị bạo lực chia sẻ vấn đề của mình.
- Hỗ trợ người bị bạo lực xây dựng và duy trì môi trường an toàn.
- Có kỹ năng đặt câu hỏi để giúp người bị bạo lực hiểu rõ hơn vấn đề mình đang gặp phải và mở lòng chia sẻ.
- Có khả năng quan sát và ứng phó kịp thời với các tình huống.
- Có khả năng kết nối, chuyển gửi tới các dịch vụ khác: Y tế, tư pháp.

Lưu ý: Người hỗ trợ cần có mối quan hệ rộng rãi với các cơ quan chức năng và các tổ chức xã hội, có hiểu biết về vấn đề bình đẳng giới cũng như một số vấn đề luật pháp cơ bản thông qua kết nối, tạo mạng lưới hỗ trợ, chuyển gửi tại địa bàn hoạt động.

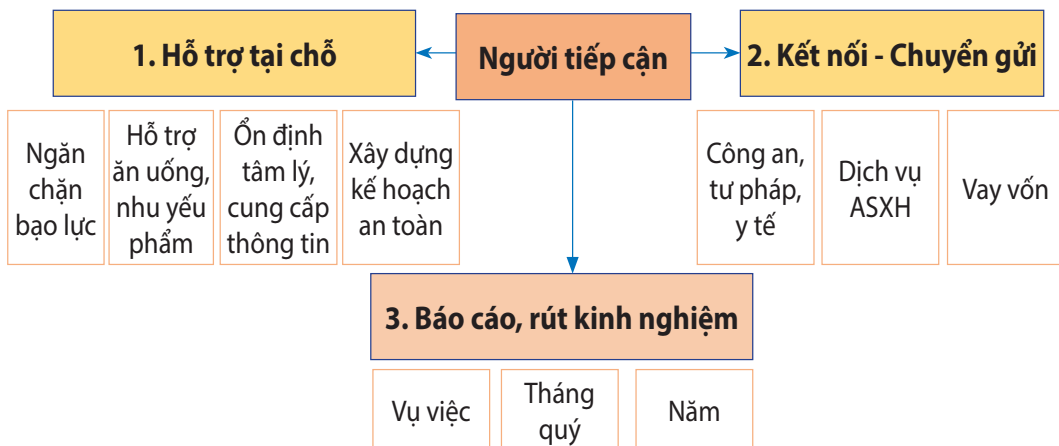
2. Quy trình hỗ trợ người bị bạo lực lên tiếng, tìm kiếm sự hỗ trợ

Người tiếp cận, tiếp xúc người bị bạo lực, cộng đồng và các cơ quan cung cấp dịch vụ hỗ trợ người bị bạo lực trong quá trình gặp gỡ, trao đổi, nói chuyện với người bị bạo lực để tạo niềm tin đối với người bị bạo lực, từ đó giúp họ nói ra vấn đề của mình cũng như các hỗ trợ mà họ mong muốn để được can thiệp giảm, xóa bỏ bạo lực đối với họ.

Khi người bị bạo lực nói ra tình trạng của mình, người tiếp cận là cán bộ Hội Phụ nữ, hoặc thành viên tổ hòa giải hoặc những người xung quanh hoặc bất cứ ai cần hỗ trợ họ (1) tránh xa bạo lực; (2) tìm kiếm hỗ trợ từ các cơ quan, đoàn thể; (3) tiếp cận chỗ tạm lánh an toàn như sơ đồ sau:



Người tiếp cận sẽ phân tích, căn cứ vào tình trạng/mức độ nguy hiểm đến tính mạng của người bị bạo lực để quyết định đây là trường hợp có thể hỗ trợ tại chỗ hay cần chuyển gửi, quá trình hỗ trợ thực hiện theo quy trình sau:





2.1. Đối với trường hợp hỗ trợ tại chỗ

Người tiếp cận ngay lập tức tiến hành các biện pháp cần thiết như sau:

- Ngăn chặn bạo lực: Người tiếp cận thông tin cho các cơ quan, tổ chức, các thành viên trong mạng lưới phòng chống BLGD, để có hỗ trợ kịp thời đối với người bị bạo lực như là đảm bảo người có hành vi bạo lực không tiếp cận để gây bạo lực người bị bạo lực hoặc giám căng thẳng giữa 2 bên.

- Cung cấp thực phẩm, nhu yếu phẩm tối thiểu cần thiết cho người bị bạo lực khi họ đề xuất hỗ trợ, bao gồm có thể là bữa ăn, quần áo...

- Tư vấn, cung cấp thông tin: Người tiếp cận thực hiện tư vấn cho người bị bạo lực về trao đổi nguyên nhân của bạo lực, kỹ năng giảm căng thẳng, các dịch vụ trợ giúp có thể cho người bị bạo lực tại cộng đồng, cơ sở pháp lý bảo vệ cho người bị bạo lực, xây dựng kế hoạch ứng phó an toàn trước nguy cơ bị bạo lực và các vấn đề khác liên quan đến việc ngăn ngừa tình trạng bạo lực tái diễn. Cụ thể:

+ Kỹ năng giảm căng thẳng: Người có hành vi bạo lực muốn gây xung đột để có cơ thực hiện các hành vi bạo lực, người bị bạo lực nên cố gắng tránh chống trả họ. Hãy ứng phó hợp lý, tránh đối đầu nhưng tốt nhất là nên tạm thời nhượng bộ để tránh sự phản ứng hung bạo hơn. Cố gắng giữ mọi thứ kín đáo cho đến khi bạn có kế hoạch an toàn cho tính mạng của bản thân.

+ Các dịch vụ có thể trợ giúp cho người bị bạo lực: Người tiếp cận cung cấp thông tin các dịch vụ có sẵn ở cộng đồng có thể trợ giúp cho người bị bạo lực trong các trường hợp bị bạo lực như sau:

Cụ thể:

- Công an: Hỗ trợ khẩn cấp khi muốn ngăn chặn bạo lực.
- Y tế: Chăm sóc sức khỏe thể chất, tinh thần.
- Địa chỉ tin cậy cộng đồng: Cung cấp chỗ tạm lánh ngắn ngày.
- Tổ hòa giải: Tác động để bạo lực không tiếp diễn.
- Hội Phụ nữ: Đại diện quyền, lợi ích hợp pháp của phụ nữ, trẻ em.
- Các dịch vụ hỗ trợ khác (nếu có).

+ Kế hoạch ứng phó an toàn cho người bị bạo lực: Người tiếp cận hỗ trợ người bị bạo lực kỹ năng chuẩn bị kế hoạch an toàn để chủ động đảm bảo tính mạng, sức khỏe của mình.

Kỹ năng xây dựng kế hoạch an toàn chia thành 2 trường hợp sau đây:

Trường hợp 1: Người bị bạo lực tiếp tục chung sống với người có hành vi bạo lực:

Cần thực hiện các bước như sau:

Khi có xung đột xảy ra, hãy rời khỏi những vị trí có nhiều nguy cơ như: Nhà tắm, bếp, buồng không có cửa thoát, ... Nên chuẩn bị trước/tập cách thoát ra an toàn khi có bạo lực.

Chuẩn bị sẵn các số điện thoại cần thiết: Công an, Hội Phụ nữ, người thân, bạn bè, đường dây tư vấn để gọi khi bị bạo lực; Chuẩn bị sẵn địa chỉ an toàn có thể đến bất cứ khi nào (gia đình, người thân, bạn bè, địa chỉ tin cậy, trạm y tế, ...); Chuẩn bị trước 1 túi đồ gồm quần áo, vật dụng thiết yếu giấu trong nhà hoặc gửi người quen để có thể rời nhà nhanh nhất; Chuẩn bị tiền mặt/tài khoản bí mật để chủ động khi ra khỏi nhà;

Khi ra khỏi nhà nhớ mang theo CMND, sổ hộ khẩu, giấy tờ nhà đất, giấy đăng ký kết hôn, tài sản riêng có giá trị, chìa khóa xe, chìa khóa nhà, giấy khai sinh của con, học bạ, phiếu tiêm chủng,... Nếu có thể thì tập dượt kế hoạch thoát khỏi nguy hiểm.

Nói về tình trạng bạo lực trong gia đình mình với những người tin tưởng có thể giúp đỡ được mình: Hàng xóm, người thân quen, tổ trưởng, cán bộ Hội Phụ nữ, nhân viên y tế, công an, ... để họ kịp thời can thiệp hoặc báo công an khi xảy ra bạo lực hoặc khi có tiếng động nghi ngờ hoặc có ám hiệu riêng.

Nếu tình hình trở nên nghiêm trọng, người có hành vi bạo lực quá mất bình tĩnh, nóng giận đến mức nguy hiểm có thể tạm nghe lời người có hành vi bạo lực để họ bình tĩnh trở lại. Vấn đề cần thiết lúc này là sự an toàn của người bị bạo lực.

Trường hợp 2: Người bị bạo lực không sống cùng với người có hành vi bạo lực

Sửa lại cửa ra vào, cửa nhà chắc chắn. Lưu giữ những tin nhắn hoặc ghi âm cuộc gọi hoặc quay clip các hành vi mang tính chất đe dọa của người có hành vi bạo lực.

Báo cho chủ nhà và hàng xóm biết mình đã ly hôn hoặc đang ly thân với người gây bạo lực. Nếu người có hành vi bạo lực xuất hiện, rình rập hãy báo cho công an và chủ nhà, lãnh đạo cơ quan và chính quyền địa phương biết tình trạng của mình để họ kịp thời ngăn chặn và bảo vệ trong trường hợp người có hành vi bạo lực tìm đến quấy rối, đe dọa.

Báo cho cô giáo của các con biết tình trạng của mình và tên những người có thể được đón các con. Hướng dẫn con cách gọi điện thoại trong trường hợp bị người có hành vi bạo lực bắt cóc.

Mang theo giấy quyết định ly hôn (bản photo hoặc bản chính) để nếu cần có thể yêu cầu chính quyền can thiệp, bảo vệ.

Hãy cẩn thận khi phải liên hệ với người có hành vi bạo lực. Tránh đến những nơi có thể gặp mặt người có hành vi bạo lực. Nếu nhất thiết phải đến gặp người có hành vi bạo lực thì tốt nhất nên đi cùng với bạn hoặc người thân.



Khi cảm thấy suy sụp, chán nản, muốn buông xuôi, quay về cùng người có hành vi bạo lực hãy tâm sự với bạn bè, gọi điện đến đường dây tư vấn hoặc liên hệ với Hội Phụ nữ, nhân viên y tế để được hỗ trợ.

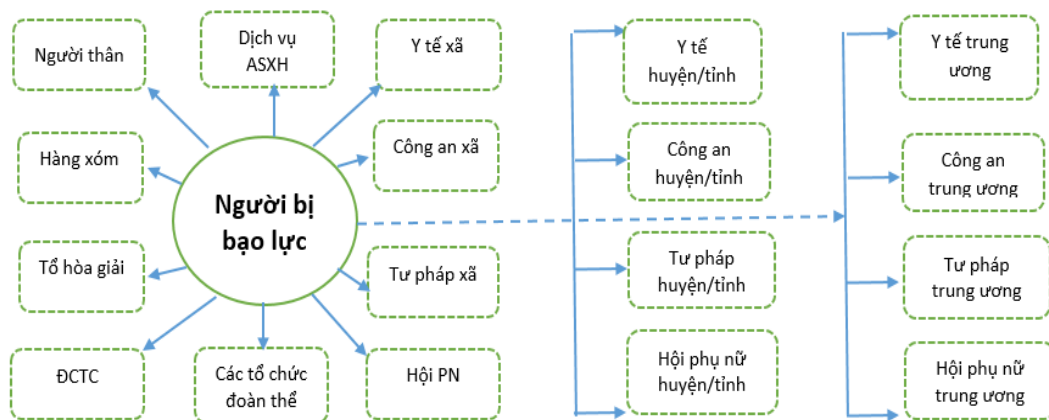
2.2. Đối với trường hợp chuyển gửi

Trong trường hợp người tiếp cận phân tích và nhận thấy người bị bạo lực cần được chuyển gửi đến các dịch vụ liên quan thì hỗ trợ người bị bạo lực chủ động hoặc kết nối người bị bạo lực đến các dịch vụ hỗ trợ, gồm:

- Công an, y tế: Nếu người bị bạo lực cần hỗ trợ về các vấn đề an toàn tính mạng của bản thân hoặc con của họ thì người tiếp cận liên hệ, chuyển người bị bạo lực tới công an, y tế để được bảo vệ kịp thời.
- Tư pháp: Nếu người bị bạo lực cần hỗ trợ về các vấn đề tư pháp (nuôi con, chia tài sản, các hành vi bạo hành, ly hôn...) thì người tiếp cận liên hệ, chuyển người bị bạo lực tới cán bộ tư pháp để có hỗ trợ kịp thời.
- Chính sách ASXH: Nếu người bị bạo lực cần hỗ trợ về các chính sách ASXH (việc làm, học nghề, trường học cho con, vay vốn phát triển kinh tế, điện/nước, nhà ở...) thì người tiếp cận liên hệ, chuyển người bị bạo lực tới tổ chức, cơ quan liên quan để có hỗ trợ kịp thời.

Điều quan trọng là hỗ trợ người bị bạo lực chủ động lên tiếng, tiếp cận đến các dịch vụ tại cộng đồng để được hỗ trợ giảm thiểu hoặc ngăn chặn, chấm dứt bạo lực đối với bản thân và những người liên quan.

SƠ ĐỒ NGƯỜI BỊ BẠO LỰC TÌM TRỢ GIÚP TẠI CỘNG ĐỒNG



2.3. Báo cáo - giám sát hỗ trợ

Người tiếp cận, hỗ trợ người bị bạo lực lên tiếng cần ghi chép và báo cáo tất cả các trường hợp người bị bạo lực chia sẻ tình trạng của mình hoặc được hỗ trợ tại chỗ hoặc chuyển lên tuyến trên cho Hội Phụ nữ xã và tổ hòa giải tại thôn bản.

Báo cáo được thực hiện ngay khi tiếp cận, hỗ trợ xong vụ việc, đồng thời thực hiện báo cáo tổng hợp tháng, quý, năm.

Trong toàn bộ quá trình hỗ trợ người bị bạo lực lên tiếng, người hỗ trợ đảm bảo nguyên tắc bảo đảm tính bí mật cá nhân của người bị bạo lực.

3. Vai trò của các cơ quan, cộng đồng trong hỗ trợ người bị bạo lực lên tiếng

Cộng đồng, các cơ quan ban ngành đoàn thể tại địa phương có vai trò rất quan trọng trong hỗ trợ người bị bạo lực lên tiếng để có biện pháp ngăn chặn các hành vi bạo lực dân tiến tới xóa bỏ bạo lực đối với phụ nữ và trẻ em tại cộng đồng. Các đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ được cơ cấu và tổ chức từ cấp thôn bản, xã, huyện, tỉnh, trung ương như là công an, y tế... Tuy nhiên, sự kết nối giữa các đơn vị cung cấp dịch vụ cùng cấp, khác cấp và khác ngành chưa được tốt, chưa gắn kết chặt chẽ để tăng hiệu quả hỗ trợ của dịch vụ tạo niềm tin cho người bị bạo lực. Do vậy, cần làm rõ và hiểu đúng vai trò của từng đơn vị cung cấp dịch vụ, cộng đồng sẽ giúp cả người bị bạo lực tự tin, biết liên hệ - tiếp cận đúng đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ cho mình cũng như các đơn vị cung cấp dịch vụ có thể cung cấp hiệu quả nhất, kịp thời nhất cho người bị bạo lực.

Tóm tắt vai trò, chức năng của các cơ quan, tổ chức trong hệ thống hỗ trợ người bị bạo lực cấp thôn, bản, xã được mô tả như bảng dưới đây:

	Đơn vị cung cấp dịch vụ	Vai trò, nhiệm vụ
	Gia đình, người thân; hàng xóm...	<ul style="list-style-type: none">- Giáo dục, nhắc nhở thành viên gia đình thực hiện quy định của pháp luật về phòng, chống BLGD, hôn nhân và gia đình, bình đẳng giới, phòng, chống ma túy, mại dâm và các tệ nạn xã hội khác;- Phối hợp với cơ quan, tổ chức và cộng đồng dân cư trong phòng, chống BLGD.- Tư vấn về gia đình ở cơ sở cho các thành viên trong cộng đồng dân cư để phòng ngừa BLGD;- Hòa giải mâu thuẫn, tranh chấp giữa các thành viên gia đình.



<p>Thôn/ Tổ dân phố</p>	<p>Trưởng thôn, bản và các tổ chức xã hội (Hội Phụ nữ, MTTQ, ĐTN, Hội Cựu chiến binh...); Đội phản ứng nhanh; An ninh thôn, y tế thôn, bản; Các thành viên tổ hòa giải thôn, bản; Người thân; hàng xóm...</p>	<ul style="list-style-type: none">- Chủ động phát hiện, tiếp nhận và thông báo trường hợp bị bạo lực để can thiệp hỗ trợ tại chỗ hoặc chuyển gửi.- Ngăn chặn các hành vi bạo lực ngay lập tức. Cách ly, ngăn chặn người có hành vi bạo lực tiếp cận người bị bạo lực tại thời điểm bạo lực.- Tuyên truyền, giáo dục, khuyến khích, động viên hội viên và nhân dân chấp hành pháp luật về phòng, chống BLGD, hôn nhân và gia đình, bình đẳng giới, phòng, chống ma túy, mại dâm và các tệ nạn xã hội khác .- Thu thập ý kiến, kiến nghị của người dân những biện pháp cần thiết với cơ quan nhà nước có liên quan để thực hiện pháp luật về phòng, chống BLGD, hôn nhân và gia đình, bình đẳng giới, phòng, chống ma túy, mại dâm và các tệ nạn xã hội khác; tham gia phòng, chống BLGD, chăm sóc, hỗ trợ và bảo vệ người bị bạo lực.- Tham gia giám sát việc thực hiện pháp luật về phòng, chống BLGD.
---------------------------------	---	--

<p>Cấp xã</p>	<p>UBND xã; nhân viên y tế xã, công an xã, Hội Phụ nữ xã, cán bộ văn hóa xã, cán bộ tư pháp xã, cán bộ LĐ-TB&XH xã; các tổ chức đoàn thể xã hội (Đoàn Thanh niên, MTTQ, Hội nông dân, Cựu chiến binh...).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Chủ động phát hiện ca bị bạo lực, nhận thông báo bị bạo lực. - Cử người đến ngăn chặn các hành vi bạo lực, phối hợp với tổ hòa giải thôn xử lý vụ việc tại chỗ. Trong trường hợp quá khả năng giải quyết thì chuyển người bị bạo lực vụ việc lên tuyến trên (cấp huyện, tỉnh...) để có hỗ trợ cần thiết. - Ghi nhận báo cáo ca bị bạo lực của thôn và xã để tổng hợp và báo cáo cho huyện. - Chỉ đạo và thực hiện tuyên truyền, giáo dục, khuyến khích, động viên hội viên và nhân dân chấp hành pháp luật về phòng, chống BLGD, hôn nhân và gia đình, bình đẳng giới, phòng, chống ma túy, mại dâm và các tệ nạn xã hội khác. - Kiến nghị những biện pháp cần thiết với cơ quan nhà nước có liên quan để thực hiện pháp luật về phòng, chống BLGD, hôn nhân và gia đình, bình đẳng giới, phòng, chống ma túy, mại dâm và các tệ nạn xã hội khác; tham gia phòng, chống BLGD, chăm sóc, hỗ trợ và bảo vệ người bị bạo lực. - Tham gia giám sát việc thực hiện pháp luật về phòng, chống BLGD.
---------------	---	--

PHỤ LỤC

Phụ lục 1. NĂNG LỰC CỦA NGƯỜI VẬN HÀNH ĐỊA CHỈ TIN CẬY

Dưới đây là danh mục các năng lực mà người vận hành ĐCTC cần có. Dựa vào danh mục này đơn vị chủ trì đánh giá năng lực ban đầu của người vận hành ĐCTC tiềm năng và làm căn cứ để xây dựng kế hoạch nâng cao năng lực cho người vận hành ĐCTC đáp ứng được yêu cầu trong quá trình cung cấp dịch vụ.

STT	Nội dung	Đánh dấu có/không
A.	Kiến thức về BDG/phòng chống BLTCSG và pháp luật liên quan	
A1	Kiến thức pháp luật liên quan chống BLTCSG của người vận hành ĐCTC.	
A2	Kiến thức về BDG và bất bình đẳng giới.	
A3	Hiểu biết các quy định pháp luật liên quan, bao gồm:	
	<i>Hiểu biết các quy định pháp luật Bình đẳng giới;</i>	
	<i>Hiểu biết các quy định pháp luật liên quan đến Luật Phòng chống BLGD;</i>	
	<i>Hiểu biết các quy định pháp luật liên quan đến Luật Trẻ em, Luật Người khuyết tật;</i>	
	<i>Hiểu biết các quy định pháp luật liên quan đến Luật người khuyết tật và các luật khác liên quan nếu cần thiết;</i>	
A4	Hiểu biết các quy định pháp luật liên quan, bao gồm:	
	<i>Hiểu biết các quy định pháp luật liên quan đến Luật xử phạt vi phạm hành chính;</i>	
	<i>Hiểu biết các quy định pháp luật liên quan đến Luật Hình sự và các văn bản pháp quy khác có liên quan đến bạo lực trên cơ sở giới/BLGD;</i>	

B	Kiến thức, kỹ năng khi tiếp cận người bị bạo lực và người có hành vi bạo lực	
B1	Kiến thức, kỹ năng tiếp cận người bị bạo lực: <i>quan điểm, thái độ, hành vi, thực hành;</i>	
B2	Kiến thức, kỹ năng tiếp cận người gây bạo lực: <i>quan điểm, thái độ, hành vi, thực hành;</i>	
B3	Kiến thức, kỹ năng khác cần thiết phục vụ cho quá trình vận hành ĐCTC, bao gồm:	
	<i>Kỹ năng quan sát;</i>	
	<i>Kỹ năng lắng nghe;</i>	
	<i>Kỹ năng khai thác thông tin;</i>	
	<i>Kỹ năng phân tích và ra quyết định;</i> <i>Kỹ năng khai thác đầy;</i>	
C	Kiến thức, kỹ năng khi hỗ trợ người bị bạo lực	
C1	Kiến thức, kỹ năng sơ cấp cứu ban đầu.	
C2	Kiến thức, kỹ năng huy động hỗ trợ và chuyển gửi người bị bạo lực lên tuyến trên.	
C3	Kiến thức, kỹ năng huy động hỗ trợ và chuyển gửi người bị bạo lực đến các dịch vụ liên quan cùng cấp (thôn, xã, huyện...).	
C4	Kết nối tới các cơ quan - đoàn thể cùng cấp hoặc khác cấp (thôn, xã, huyện...).	
C5	Sức khỏe của người vận hành ĐCTC và người sống cùng gia đình: Khỏe mạnh, không mắc bệnh mãn tính/tâm thần.	



Phụ lục 2. PHIẾU THU THẬP THÔNG TIN CA BẠO LỰC

(dành cho ĐCTC sau khi hỗ trợ người bị bạo lực đến tạm lánh, tạm trú)

1. Mã đơn vị cung cấp dịch vụ
2. Mã người bị bạo lực
3. Thời điểm xảy ra bạo lực

<i>Tháng</i>		<i>Năm</i>
4. Đã từng bị bạo lực chưa?

<i>Đã từng</i>		<i>Chưa từng</i>
5. Trước khi đến đây, đã được đơn vị nào khác hỗ trợ chưa?

<i>Đã từng</i>		<i>Chưa từng</i>
6. Biết đến ca này từ đâu?

<i>Người bị bạo lực chủ động tìm đến</i>		<i>Đơn vị chủ động phát hiện</i>

THÔNG TIN NGƯỜI BỊ BẠO LỰC

7. Độ tuổi

<input style="width: 40px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 15px;" type="text"/>
<i>Năm sinh</i>	<i><18</i>	<i>18-25</i>	<i>26-35</i>	<i>35-50</i>	<i>>50</i>
8. Giới tính

<i>Nam</i>		<i>Nữ</i>		<i>Khác</i>
9. Dân tộc
10. Đặc điểm khuyết tật

<i>Có</i>		<i>Không</i>
11. Tình trạng hôn nhân

<i>Độc thân</i>		<i>Đã kết hôn</i>		<i>Đã ly hôn</i>		<i>Góa</i>
12. Địa bàn cư trú

<input style="width: 150px; height: 15px;" type="text"/>	<input style="width: 150px; height: 15px;" type="text"/>
<i>Huyện</i>	<i>Xã</i>

TÌNH TRẠNG BẠO LỰC

13. Mô tả hành vi bạo lực:

Các hành vi bạo lực thân thể:.....
.....
.....

Các hành vi bạo lực tinh thần:.....
.....
.....

Các hành vi bạo lực kinh tế:.....
.....

Các hành vi bạo lực tình dục:.....
.....

14. Xác định hình thức bạo lực (có nhiều lựa chọn)

- Bạo lực thể xác Bạo lực tinh thần
 Bạo lực tình dục Bạo lực kinh tế

Khác (ghi rõ):.....

15. Xác định người có hành vi bạo lực (có nhiều lựa chọn)

- Chồng/vợ/bạn tình Bố mẹ đẻ/chồng hoặc vợ
 Anh chị em ruột Anh chị em chồng/vợ Họ hàng

16. Giới tính của người có hành vi bạo lực

Nam Nữ Khác

17. Độ tuổi của người có hành vi bạo lực

<18 18-25 26-35 36-50 >50

18. Dân tộc của người có hành vi bạo lực

.....



19. Hỗ trợ mà ĐCTC đã thực hiện

.....

.....

.....

20. Có nhu cầu chuyển gửi/ chuyển tuyến không?

Có Không

(Nếu có, chuyển đến câu 21. Nếu không, kết thúc điền phiếu.)

21. Nếu có, người bị bạo lực được chuyển tới đâu tiếp theo?

Ghi nơi chuyển NBBL đến:.....

.....

.....

.....

KẾT THÚC ĐIỀN PHIẾU!

Họ tên người điền phiếu:

SĐT người điền phiếu:

**Phụ lục 3. DANH MỤC TRANG THIẾT BỊ TỐI THIỂU
TẠI ĐỊA CHỈ TIN CẬY**

*(Dùng cho khảo sát ĐCTC tiềm năng hoặc làm căn cứ
để cung cấp trang thiết bị cho ĐCTC)*

STT	Danh mục	Có/không	Ghi chú
1	Giường hoặc đệm		
2	Màn		
3	Chăn mùa đông/hè, gối		
4	Quạt		
5	Cồn sát trùng, dầu xoa bóp, bông - băng, kéo, nước muối sinh lý, thuốc giảm đau		
6	Bát, cốc, bàn chải đánh răng		
7	Dầu tắm, xà phòng, thuốc đánh răng, khăn mặt		
8	Đép cho người bị bạo lực sử dụng		
9	Băng vệ sinh, quần lót dùng 1 lần		
10	Đèn pin		
11	Áo mưa		
13	Ứng		
14	Gạo, thực phẩm cung cấp miễn phí khi người bị bạo lực đến tạm trú, tạm lánh		
15	Khác... <i>Tùy thuộc vào khả năng của địa phương để có thể đưa vào danh mục những trang thiết bị cần thiết khác.</i>		



Phụ lục 4. MẪU BÁO CÁO THÁNG/QUÝ/NĂM

Mẫu 1. Báo cáo kết quả hoạt động của ĐCTC

Báo cáo tháng/quý....năm 20...

Xã/huyện	Số ca bị bạo lực được tiếp nhận	Số lượt người bị bạo lực được hỗ trợ tại chỗ	Số lượt người bị bạo lực được hỗ trợ chuyển gửi	Sinh hoạt, sơ kết, tổng kết	Tập huấn nâng cao năng lực cho BQL, thành viên ĐCTC (trực tiếp, trực tuyến, qua mạng xã hội...)	Truyền thông về phòng, chống BLDGĐ (trực tiếp, trực tuyến, qua mạng xã hội...)	Tư vấn (kiến thức, kỹ năng xây dựng gia đình hạnh phúc, ứng xử, phòng ngừa BLDGĐ...)	Số lượt							
								Số cuộc tổ chức	Số lượt người tham gia	Số lượt tư vấn cho người bị bạo lực	Số lượt tư vấn cho người có nguy cơ bị bạo lực	Số lượt tư vấn cho người có hành vi bạo lực	Số lượt tư vấn cho đối tượng khác, ghi rõ		

**TÀI LIỆU
HƯỚNG DẪN
THÀNH LẬP VÀ VẬN HÀNH
“ĐỊA CHỈ TIN CẬY”**

(Dành cho cán bộ Hội Liên hiệp Phụ nữ Việt Nam các cấp;

Chịu trách nhiệm xuất bản
Giám đốc - Tổng biên tập
KHÚC THỊ HOA PHƯỢNG

Biên tập: Nguyễn Thị Ánh Ngân
Bìa: Trần Mạnh Cường
Trình bày: Xuân Ngân
Sửa bản in: Anh Đào

NHÀ XUẤT BẢN PHỤ NỮ VIỆT NAM
39 Hàng Chuối - Hà Nội
ĐT: (024) 39717979 - 39717980 - 39710717 - 39716727 - 39712832
FAX: (024) 39712830
E-mail: nxbphunu@vnn.vn
Website: www.nxbphunu.com.vn

Chi nhánh:

16 Alexandre de Rhodes - Q. I - TP Hồ Chí Minh - ĐT: (028) 38234806

In 9.100cuốn, khổ 19x27cm, tại Nhà in Hội Liên hiệp Phụ nữ Việt Nam,
Phú Thị, Gia Lâm, Hà Nội. Giấy xác nhận ĐKXB số: 4867-2022/CXBIPH/4-100/PN
ký ngày 27/12/2022. Giấy QĐXB số: 1617/QĐ-PNVN. ISBN: 978-604-390-193-1
In xong và nộp lưu chiểu quý I năm 2023