



BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
MINISTRY OF EDUCATION AND TRAINING



unicef 
vì mọi trẻ em

SỔ TAY HƯỚNG DẪN HOẠT ĐỘNG CỦA PHÒNG TƯ VẤN HỌC ĐƯỜNG TẠI CÁC CƠ SỞ GIÁO DỤC, BAO GỒM TRONG BỐI CẢNH THIÊN TAI

Hà Nội, tháng 9 năm 2026



BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
MINISTRY OF EDUCATION AND TRAINING



SỔ TAY HƯỚNG DẪN HOẠT ĐỘNG CỦA PHÒNG TƯ VẤN HỌC ĐƯỜNG TẠI CÁC CƠ SỞ GIÁO DỤC, BAO GỒM TRONG BỐI CẢNH THIÊN TÀI

Nhóm tác giả:

**TS. Nguyễn Xuân An Việt
GS.TS. Đặng Hoàng Minh
PGS. TS. Hoàng Trung Học
PGS. TS. Trần Thị Lệ Thu
TS. Ngô Thanh Huệ
TS. Nguyễn Thị Bích Thủy**

Hà Nội, tháng 9 năm 2026

LỜI MỞ ĐẦU

Phòng Tư vấn học đường tại các cơ sở giáo dục phổ thông được xây dựng nhằm tạo lập một không gian an toàn, thân thiện và tin cậy để học sinh được lắng nghe, chia sẻ và tiếp cận các hoạt động tư vấn, hỗ trợ phù hợp. Thông qua các hoạt động phòng ngừa, phát hiện sớm và hỗ trợ kịp thời, Phòng Tư vấn học đường góp phần giúp học sinh hỗ trợ học sinh nhận diện, thích ứng và từng bước vượt qua khó khăn và thích nghi với môi trường học đường; nâng cao năng lực tự nhận thức, ứng phó và giải quyết vấn đề. Đồng thời, Phòng Tư vấn học đường giúp tăng cường sự phối hợp giữa nhà trường, gia đình và các thành phần liên quan trong tư vấn, hỗ trợ học sinh; góp phần phòng ngừa các nguy cơ, thúc đẩy nâng cao sức khỏe tâm thần và xây dựng môi trường giáo dục an toàn, lành mạnh, thân thiện, tạo điều kiện để học sinh phát triển toàn diện.

Sổ tay hướng dẫn hoạt động của Phòng Tư vấn học đường tại các cơ sở giáo dục, bao gồm trong bối cảnh thiên tai được Bộ Giáo dục và Đào tạo cùng với Tổ chức UNICEF Việt Nam phối hợp biên soạn nhằm hướng dẫn và nâng cao hiệu quả của việc vận hành Phòng Tư vấn học đường tại các cơ sở giáo dục phổ thông; cung cấp kiến thức về chức năng, nhiệm vụ và các điều kiện của Phòng Tư vấn học đường; hướng dẫn triển khai quy trình, hoạt động chuyên môn của phòng tư vấn học đường; xây dựng, lưu trữ hồ sơ và tổ chức vận hành Phòng Tư vấn học đường.

Đối tượng sử dụng của Sổ tay bao gồm: (1) Cán bộ quản lý tại cơ sở giáo dục phổ thông; (2) Viên chức tư vấn học sinh; (3) Giáo viên chủ nhiệm, giáo viên bộ môn; (4) Nhân viên y tế, cán bộ phụ trách Đoàn, Đội. Sổ tay góp phần nâng cao tính chuyên nghiệp, thống nhất và hiệu quả của công tác tư vấn học đường tại các trường phổ thông, giúp nhà trường xác định rõ chức năng, nhiệm vụ, nguyên tắc và quy trình vận hành Phòng Tư vấn học đường. Qua đó, góp phần khắc phục tình trạng tổ chức mang tính hình thức, thiếu đồng bộ; nâng cao khả năng phát hiện sớm và tư vấn, hỗ trợ kịp thời cho học sinh gặp khó khăn về tâm lý - xã hội.

Lưu ý khi sử dụng Sổ tay: Sổ tay này là tài liệu hướng dẫn chuyên môn nhằm hỗ trợ cán bộ quản lý, giáo viên, nhân viên tư vấn tâm lý và công tác xã hội và các lực lượng liên quan trong quá trình triển khai các hoạt động phòng ngừa, phát hiện, hỗ trợ và can thiệp đối với học sinh. Nội dung của Sổ tay không thay thế các quy định của pháp luật, văn bản chỉ đạo của cơ quan có thẩm quyền hoặc các quy trình chuyên môn về bảo vệ trẻ em, cấp cứu, chăm sóc sức khỏe và xử lý các tình huống khẩn cấp. Các cơ sở giáo dục phổ thông cần vận dụng nội dung Sổ tay phù hợp với điều kiện thực tiễn của nhà trường và các quy định hiện hành. Sổ tay không được sử dụng như công cụ để tự chẩn đoán hoặc tự thực hiện điều trị các vấn đề sức khỏe tâm thần hoặc thay thế việc đánh giá, tư vấn, can thiệp của các chuyên gia, cơ sở chuyên môn có thẩm quyền. Việc phổ biến và sử dụng Sổ tay cần phù hợp với từng nhóm đối tượng. Những nội dung mang tính nghiệp vụ chuyên sâu chỉ nên được sử dụng bởi cán bộ, giáo viên, nhân viên đã được tập huấn hoặc có trách nhiệm liên quan. Đối với học sinh, chỉ nên giới thiệu các nội dung phù hợp với lứa tuổi, nhu cầu và mục tiêu giáo dục nhằm nâng cao nhận thức, kỹ năng tự bảo vệ và tìm kiếm sự hỗ trợ khi cần thiết.

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU.....	2
MỤC LỤC	3
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	6
PHẦN I: NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ CÔNG TÁC TƯ VẤN HỌC ĐƯỜNG TRONG TRƯỜNG HỌC	7
1. Khái quát về công tác tư vấn học đường trong trường học.....	7
1.1. Thực tiễn công tác tư vấn học đường và triển khai Phòng Tư vấn học đường tại các cơ sở giáo dục phổ thông ở Việt Nam.....	7
1.1.1. Sự cần thiết của tư vấn học đường	7
1.1.2. Các nhóm vấn đề học sinh thường tìm kiếm hỗ trợ.....	8
1.1.3. Hành lang pháp lý về tư vấn học đường tại Việt Nam	9
1.1.4. Những thách thức từ thực tiễn và giải pháp của Thông tư 18/2025/TT-BGDĐT.....	10
1.2. Các khái niệm cơ bản trong công tác tư vấn học đường	10
1.3. Tiếp cận hỗ trợ ba tầng trong tư vấn học đường (Mô hình MTSS).....	12
2. Các điều kiện đảm bảo hoạt động của Phòng Tư vấn học đường.....	14
2.1. Điều kiện về nhân sự	14
2.2. Điều kiện về cơ sở vật chất và trang thiết bị	14
2.3. Điều kiện tài chính và nguyên tắc huy động nguồn lực	17
3. Nguyên tắc hoạt động của Phòng Tư vấn học đường	18
3.1. Nguyên tắc chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp.....	18
3.2. Nguyên tắc phối hợp với nhà trường và gia đình.....	19
3.3. Nguyên tắc quản lý hồ sơ	19
3.3.1. Biểu mẫu hồ sơ.....	19
3.3.2. Báo cáo ca	19
3.4. Nguyên tắc xử lý khủng hoảng.....	20
3.5. Nguyên tắc giới hạn nghề nghiệp và chuyển gửi ca.....	20
PHẦN II. HƯỚNG DẪN VỀ HOẠT ĐỘNG, QUY TRÌNH VÀ VIỆC LƯU TRỮ HỒ SƠ CỦA PHÒNG TƯ VẤN HỌC ĐƯỜNG.....	21
1. Hướng dẫn về hoạt động của Phòng Tư vấn học đường.....	21
1.1. Hoạt động phòng ngừa	21
1.1.1. Mục tiêu	21
1.1.2. Đối tượng áp dụng.....	22
1.1.3. Người thực hiện	22
1.1.4. Nguyên tắc thực hiện	23
1.1.5. Các hoạt động phòng ngừa chủ yếu	23
1.2. Hoạt động can thiệp.....	27
1.2.1. Sàng lọc và Đánh giá tâm lý	27
1.2.2. Tham vấn cá nhân	32
1.2.3. Tham vấn nhóm	33
1.2.4. Quản lý trường hợp	34
1.2.5. Hoạt động tư vấn cho các bên liên quan	34
1.3. Hoạt động tư vấn, hỗ trợ trong bối cảnh thiên tai, khủng hoảng và tình huống đặc biệt	35
1.3.1. Tư vấn, hỗ trợ tâm lý trong bối cảnh đặc biệt.....	35

1.3.2. Kiến thức nền tảng về sang chấn tâm lý.....	36
1.3.3. Tình huống khẩn cấp trong trường học.....	40
1.3.4. Thảm họa, thiên tai.....	41
1.3.5. Khủng hoảng tâm lý do bạo lực, xâm hại.....	43
1.4. Ứng dụng công nghệ số vào hoạt động của Phòng Tư vấn học đường.....	44
1.4.1. Mục tiêu.....	44
1.4.2. Nguyên tắc thực hiện.....	44
1.4.3. Đối tượng áp dụng.....	45
1.4.4. Nội dung ứng dụng công nghệ số.....	45
1.5. Kết nối và chuyển tuyến.....	47
1.5.1. Mục tiêu.....	47
1.5.2. Nguyên tắc thực hiện.....	47
1.5.3. Các trường hợp cần xem xét chuyển tuyến.....	47
1.5.4. Các đơn vị kết nối và chuyển tuyến.....	48
1.5.5. Quy trình kết nối và chuyển tuyến.....	48
1.5.6. Lưu ý chuyên môn.....	49
1.6. Tổ chức hoạt động hỗ trợ phát triển cho học sinh.....	49
1.6.1. Mục tiêu.....	49
1.6.2. Nguyên tắc thực hiện.....	50
1.6.3. Người thực hiện.....	50
1.6.4. Các hoạt động hỗ trợ phát triển.....	50
1.6.5. Các bước tổ chức hoạt động.....	51
1.6.6. Lưu ý chuyên môn.....	51
2. Quy trình hoạt động của phòng tư vấn học đường.....	52
2.1. Mục tiêu.....	52
2.2. Nguyên tắc thực hiện.....	52
2.3. Quy trình thực hiện - 6 Bước chi tiết.....	52
2.4. Theo dõi sau kết thúc hỗ trợ.....	54
2.5. Những trường hợp cần ưu tiên xử lý.....	54
3. Việc xây dựng và lưu trữ hồ sơ.....	55
3.1. Mục tiêu.....	55
3.2. Nguyên tắc quản lý hồ sơ.....	55
3.3. Các loại hồ sơ.....	55
3.4. Xây dựng hồ sơ hỗ trợ học sinh.....	56
3.5. Quản lý hồ sơ.....	57
3.6. Khai thác và sử dụng hồ sơ.....	57
3.7. Bảo mật thông tin.....	57
3.8. Lưu trữ và tiêu hủy hồ sơ.....	58
3.9. Lưu ý chuyên môn.....	58
PHẦN III. HƯỚNG DẪN TỔ CHỨC VẬN HÀNH PHÒNG TƯ VẤN HỌC ĐƯỜNG	59
1. Trách nhiệm của người đứng đầu cơ sở giáo dục.....	59
1.1. Thành lập, kiện toàn Tổ tư vấn học đường.....	59
1.2. Xây dựng kế hoạch vận hành.....	61
1.3. Ban hành quy chế vận hành và quy trình nội bộ.....	62
1.4. Bảo đảm nhân lực, thời gian và năng lực.....	63
1.5. Bảo đảm cơ sở vật chất, kinh phí và tính liên tục.....	64
1.6. Tổ chức truyền thông, bảo đảm khả năng tiếp cận và trách nhiệm giải trình.....	65

2. Trách nhiệm của viên chức tư vấn học sinh, giáo viên, nhân viên trong cơ sở giáo dục	66
2.1. Trách nhiệm của viên chức tư vấn học sinh hoặc viên chức phụ trách Phòng Tư vấn học đường	66
2.1.1. Tham mưu xây dựng kế hoạch	66
2.1.2. Tổ chức hoạt động phòng ngừa	66
2.1.3. Tổ chức tư vấn, tham vấn	67
2.1.4. Tổ chức hỗ trợ chuyên sâu và chuyển tuyến	67
2.1.5. Điều phối, theo dõi và giám sát	68
2.1.6. Tuyên truyền về an toàn tâm lý	68
2.2. Trách nhiệm của giáo viên chủ nhiệm	68
2.3. Trách nhiệm của giáo viên bộ môn	70
2.4. Trách nhiệm của cán bộ Đoàn, Đội	71
2.5. Trách nhiệm của nhân viên y tế trường học	71
2.6. Trách nhiệm của các nhân viên khác trong nhà trường	72
3. Trách nhiệm của cha mẹ học sinh	72
3.1. Phối hợp cung cấp và cập nhật thông tin	73
3.2. Tham gia xây dựng và thực hiện kế hoạch	73
3.3. Phối hợp chuyển tuyến và theo dõi	73
3.4. Trách nhiệm của cha mẹ trong tình huống thiên tai, khẩn cấp	74
4. Phối hợp với các thành phần liên quan	74
4.1. Nguyên tắc phối hợp	74
4.2. Phối hợp trong nội bộ nhà trường	75
4.3. Phối hợp với cơ quan, tổ chức ngoài nhà trường	75
4.4. Quy trình 7 bước phối hợp và chuyển tuyến	76
5. Ứng dụng công nghệ số trong tổ chức, vận hành Phòng Tư vấn học đường	77
5.1. Phạm vi ứng dụng phù hợp	77
5.2. Quy tắc quản trị dữ liệu	77
5.3. Tổ chức tư vấn trực tuyến và Sử dụng Trí tuệ nhân tạo (AI)	79
6. Giám sát chuyên môn trong tổ chức, vận hành Phòng Tư vấn học đường	79
6.1. Khái niệm	79
6.2. Mục tiêu và Hình thức giám sát	80
6.3. Quy trình 7 bước phiên giám sát chuyên môn	80
6.4. Các tình huống phải xin ý kiến chuyên môn hoặc kích hoạt hỗ trợ khẩn cấp	81
6.5. Theo dõi và Đánh giá chất lượng hoạt động	81
6.6. Tóm tắt 10 việc cần làm để tổ chức vận hành hiệu quả	82
TÀI LIỆU THAM KHẢO	84
PHỤ LỤC	86

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

STT	Từ viết tắt	Tên đầy đủ / Cụm từ gốc
1	AI	Trí tuệ nhân tạo (Artificial Intelligence)
2	BASC-3	Hệ thống Đánh giá Hành vi Trẻ em, Phiên bản 3 (Behavior Assessment System for Children, 3rd Edition)
3	CNTT	Công nghệ thông tin
4	EQ	Chỉ số cảm xúc (Emotional Quotient)
5	GAD-7	Thang đo Rối loạn Lo âu Lan tỏa- 7 (Generalized Anxiety Disorder-7)
6	IASC	Ủy ban Thường trực Liên cơ quan (Inter-Agency Standing Committee)
7	IEP	Chương trình/kế hoạch giáo dục cá nhân (Individualized Education Program / Plan)
8	MTSS	Hệ thống Hỗ trợ Đa tầng (Multi-Tiered System of Supports)
9	PFA	Sơ cứu tâm lý (Psychological First Aid)
10	PHQ-9	Bảng sức khỏe bệnh nhân- 9 (Patient Health Questionnaire- 9)
11	SDQ	Bảng hỏi Điểm mạnh và Khó khăn (Strengths and Difficulties Questionnaire)
12	SEL	Học tập Cảm xúc và Xã hội (Social and Emotional Learning)
13	SSRS	Hệ thống Đánh giá Kỹ năng Xã hội (Social Skills Rating System)
14	UNESCO	Tổ chức Giáo dục, Khoa học và Văn hóa Liên Hợp Quốc (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization)
15	UNICEF	Quỹ Nhi đồng Liên Hợp Quốc (United Nations Children's Fund)
16	WHO	Tổ chức Y tế thế giới (World Health Organization)

PHẦN I: NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ CÔNG TÁC TƯ VẤN HỌC ĐƯỜNG TRONG TRƯỜNG HỌC

1. Khái quát về công tác tư vấn học đường trong trường học

1.1. Thực tiễn công tác tư vấn học đường và triển khai Phòng Tư vấn học đường tại các cơ sở giáo dục phổ thông ở Việt Nam

1.1.1. Sự cần thiết của tư vấn học đường

Trường học là một trong những môi trường quan trọng đối với quá trình phát triển toàn diện của học sinh. Tại đây, học sinh không chỉ học tập và phát triển năng lực nhận thức mà còn hình thành các mối quan hệ xã hội, phát triển đời sống cảm xúc, xây dựng nhận thức về bản thân và từng bước chuẩn bị cho cuộc sống trưởng thành.

Trong quá trình học tập và phát triển, học sinh có thể gặp phải những khó khăn liên quan đến học tập, cảm xúc, quan hệ với bạn bè, thầy cô và gia đình, sự thích ứng với những thay đổi của lứa tuổi, môi trường sống hoặc các biến cố trong cuộc sống. Những khó khăn này có thể xuất hiện ở các mức độ khác nhau, từ những trở ngại tạm thời trong sinh hoạt và học tập đến những vấn đề kéo dài, ảnh hưởng đáng kể đến sự an toàn, sức khỏe tinh thần, quan hệ xã hội và khả năng tham gia các hoạt động giáo dục của học sinh.

Vì vậy, công tác tư vấn học đường cần được nhìn nhận như một bộ phận của hệ thống hỗ trợ học sinh trong nhà trường, không chỉ nhằm giải quyết những vấn đề đã xuất hiện mà còn hướng tới nâng cao năng lực thích ứng, phòng ngừa khó khăn, phát hiện sớm nhu cầu hỗ trợ và kết nối các nguồn lực phù hợp cho học sinh.

Lĩnh vực phát triển	Những khó khăn học sinh phải gặp
Cảm xúc và sức khỏe tinh thần	Khó nhận diện, diễn đạt hoặc điều chỉnh cảm xúc; căng thẳng kéo dài; lo âu; khí sắc buồn; cảm giác cô đơn; khó khăn trong việc tìm kiếm sự hỗ trợ.
Học tập và thích ứng với nhà trường	Khó khăn trong quản lý thời gian, duy trì động lực, phương pháp học tập; áp lực điểm số, thi cử; khó thích ứng với môi trường học tập hoặc những thay đổi trong yêu cầu học tập.
Quan hệ xã hội	Mâu thuẫn với bạn bè, thầy cô hoặc gia đình; khó kết nối; bị cô lập, bắt nạt hoặc chứng kiến bạo lực học đường.
Nhận thức về bản thân	Tự đánh giá bản thân thấp; thiếu tự tin; băn khoăn về giá trị, năng lực, ngoại hình hoặc những thay đổi của bản thân; khó nhận diện điểm mạnh và nhu cầu cá nhân.
Phát triển thể chất và tâm lý lứa tuổi	Khó thích ứng với những thay đổi về cơ thể, cảm xúc, nhu cầu riêng tư, tình cảm và các mối quan hệ trong giai đoạn phát triển.
Định hướng tương lai	Băn khoăn về lựa chọn môn học, định hướng nghề nghiệp; áp lực kỳ vọng gia đình; khó nhận diện sở thích, năng lực và các lựa chọn phù hợp.

Lĩnh vực phát triển	Những khó khăn học sinh phải gặp
Môi trường số	Khó kiểm soát thời gian sử dụng thiết bị; bị bắt nạt, đe dọa hoặc xâm phạm quyền riêng tư trên mạng; gặp khó khăn trong sử dụng Internet an toàn và có trách nhiệm.
Biến cố và hoàn cảnh đặc biệt	Ảnh hưởng của thiên tai, bão lũ, mất mát, tai nạn, thay đổi nơi ở, khó khăn gia đình hoặc những trải nghiệm gây căng thẳng và ảnh hưởng đến khả năng thích ứng của học sinh.

Nghiên cứu của UNICEF Việt Nam (2022) khẳng định: “Trường học là một trong những môi trường tâm lý – xã hội quan trọng nhất đối với trẻ vị thành niên. Các yếu tố thuộc môi trường trường học có thể vừa là yếu tố nguy cơ, vừa là yếu tố bảo vệ đối với sức khỏe tâm thần”.

Bài học rút ra: Trường học là môi trường thuận lợi để triển khai đồng bộ 4 hoạt động: (1) Nâng cao sức khỏe tinh thần; (2) Phòng ngừa khó khăn; (3) Phát hiện sớm vấn đề; (4) Hỗ trợ và can thiệp kịp thời cho học sinh.

1.1.2. Các nhóm vấn đề học sinh thường tìm kiếm hỗ trợ

Nhóm vấn đề	Biểu hiện cụ thể thường gặp
Học tập	Khó khăn tiếp thu kiến thức, thiếu phương pháp học tập phù hợp, áp lực điểm số và thi cử.
Tâm lý và cảm xúc	Căng thẳng (stress), lo âu, trầm cảm, khó kiểm soát cơn giận, cảm giác cô đơn.
Quan hệ xã hội	Mâu thuẫn bạn bè, bất đồng với cha mẹ/thầy cô, bị cô lập, bắt nạt hoặc bạo lực học đường.
Giới và giới tính	Khó khăn nhận diện bản sắc giới, băn khoăn về sức khỏe sinh sản, tình cảm học đường.
Hướng nghiệp	Lúng túng trong định hướng nghề nghiệp, áp lực từ kỳ vọng gia đình, nguy cơ bỏ học.
Môi trường số	Nghiện game, sử dụng mạng xã hội mất kiểm soát, bị bắt nạt/đe dọa trên không gian mạng.
Biến cố và khủng hoảng	Mất người thân, tai nạn nghiêm trọng, bạo lực gia đình, thiên tai, sang chấn tâm lý.

Hệ thống hỗ trợ học sinh trong nhà trường

Công tác tư vấn học đường cần được triển khai như một hệ thống hỗ trợ có tính chủ động, liên tục và phù hợp với nhu cầu đa dạng của học sinh. Hệ thống không chỉ tập trung vào việc xử lý các khó khăn đã xuất hiện mà còn bao gồm các hoạt động nâng cao sức khỏe tinh thần, phòng ngừa, phát hiện sớm, hỗ trợ kịp thời và kết nối dịch vụ chuyên môn khi cần thiết.

Các hoạt động hỗ trợ cần được tổ chức theo mức độ nhu cầu và nguy cơ của học sinh. Không phải mọi học sinh đều cần trải qua tất cả các bước; việc lựa chọn hình thức

và mức độ hỗ trợ cần dựa trên thông tin thu thập được, sự tham gia của học sinh, điều kiện thực tế và năng lực chuyên môn của người thực hiện.

Chuỗi hoạt động liên tục của hệ thống hỗ trợ học đường:

1. Nâng cao sức khỏe tinh thần (Toàn trường); 2. Phòng ngừa từ xa; 3. Phát hiện sớm các nguy cơ; 4. Tư vấn, tham vấn và hỗ trợ; 5. Can thiệp sớm có mục tiêu; 6. Kết nối, chuyển gửi chuyên sâu; 7. Theo dõi và hỗ trợ hòa nhập.

1.1.3. Hành lang pháp lý về tư vấn học đường tại Việt Nam

Công tác tư vấn học đường và hỗ trợ học sinh được triển khai trong khuôn khổ pháp luật về giáo dục, bảo vệ trẻ em, quyền và lợi ích hợp pháp của học sinh, cùng các quy định liên quan đến công tác tư vấn học đường và công tác xã hội trong trường học.

Đối với các cơ sở giáo dục phổ thông, việc xây dựng và vận hành Phòng Tư vấn học đường cần căn cứ vào các văn bản pháp luật hiện hành, quy định của ngành Giáo dục và điều kiện thực tế của từng nhà trường. Đây là cơ sở để xác định chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm phối hợp, phạm vi hoạt động và các yêu cầu về bảo đảm quyền lợi, sự an toàn của học sinh.

Thời điểm	Văn bản quy phạm pháp luật	Ý nghĩa và tác động
2025	Thông tư 18/2025/TT-BGDĐT (Hiệu lực từ ngày 31/10/2025)	Hợp nhất tư vấn học đường và công tác xã hội trong cùng một hệ thống hỗ trợ người học đồng bộ, thay thế Thông tư 31/2017/TT-BGDĐT và Thông tư 33/2018/TT-BGDĐT.

Theo Điều 2 Thông tư 18/2025/TT-BGDĐT, công tác tư vấn học đường bao gồm hoạt động tư vấn, hỗ trợ người học giải quyết 08 nhóm vấn đề:

STT	Lĩnh vực hoạt động	Nội dung trọng tâm theo Thông tư 18/2025/TT-BGDĐT
1	Học tập	Khó khăn tiếp thu, động lực học tập, xây dựng phương pháp học hiệu quả.
2	Giới và quan hệ xã hội	Quan hệ bạn bè, gia đình, thầy cô; giáo dục giới tính và bình đẳng giới.
3	Tâm lý	Nhận diện, phòng ngừa và hỗ trợ các khó khăn về tâm lý – cảm xúc.
4	Kỹ năng sống	Phát triển các kỹ năng sống cần thiết, kỹ năng thích ứng và tự bảo vệ.
5	Hướng nghiệp và khởi nghiệp	Khám phá bản thân, định hướng nghề nghiệp, kỹ năng việc làm.
6	Chính sách, pháp luật	Cung cấp thông tin pháp luật, quyền trẻ em, hỗ trợ tiếp cận chính sách.

STT	Lĩnh vực hoạt động	Nội dung trọng tâm theo Thông tư 18/2025/TT-BGDDT
7	Dịch vụ công tác xã hội	Đánh giá nhu cầu, huy động nguồn lực và kết nối các dịch vụ công tác xã hội.
8	Các vấn đề khác	Hỗ trợ linh hoạt theo các nhu cầu thực tế phát sinh của người học.

1.1.4. Những thách thức từ thực tiễn và giải pháp của Thông tư 18/2025/TT-BGDDT

Thách thức thực tiễn	Biểu hiện cụ thể	Yêu cầu và định hướng tổ chức hoạt động từ Thông tư 18/2025/TT-BGDDT
Nhân sự và năng lực chuyên môn	Thiếu cán bộ đào tạo chuyên sâu tâm lý/công tác xã hội; chủ yếu là giáo viên kiêm nhiệm.	Điều 27: Đề xuất biên chế chuyên trách; ký hợp đồng lao động hoặc bố trí nhân sự phù hợp.
Phân định vai trò phối hợp	Chồng chéo giữa viên chức tư vấn, giáo viên chủ nhiệm, Tổng phụ trách Đội, Đoàn thanh niên.	Điều 22–28: Quy định rõ vị trí, quyền hạn, nhiệm vụ của từng thành viên trong nhà trường.
Không gian Phòng Tư vấn học đường	Phòng Tư vấn học đường chung với phòng y tế, đoàn đội; thiếu bảo đảm tính riêng tư.	Điều 27 (k.3): Bắt buộc bố trí Phòng Tư vấn học đường riêng tư, yên tĩnh, dễ tiếp cận và an toàn.
Quy trình tiếp nhận và hỗ trợ	Nặng về xử lý sự cố, giải quyết vụ việc đột xuất hơn là phòng ngừa diện rộng.	Điều 12–21: Chuẩn hóa quy trình từ phòng ngừa, sàng lọc, can thiệp sớm đến chuyên sâu.
Mạng lưới chuyên gửi	Thiếu đối tác chuyên môn ổn định; lúng túng khi xử lý ca vượt thẩm quyền.	Điều 15: Quy định cụ thể quy trình phối hợp, chuyển tuyến và ban hành Mẫu số 03.
Hồ sơ và bảo mật	Chưa chuẩn hóa quản lý thông tin; nguy cơ lộ dữ liệu nhạy cảm của học sinh.	Điều 16: Ban hành 04 mẫu hồ sơ chuẩn hóa và quy định bảo mật dữ liệu nghiêm ngặt.

1.2. Các khái niệm cơ bản trong công tác tư vấn học đường

Các thuật ngữ trong công tác tư vấn học đường và hỗ trợ tâm lý học sinh có mối liên hệ chặt chẽ nhưng không hoàn toàn đồng nhất. Việc phân biệt các khái niệm giúp cán bộ nhà trường xác định đúng mục tiêu, phạm vi, phương thức hỗ trợ và trách nhiệm chuyên môn trong quá trình làm việc với học sinh.

Khái niệm	Thuật ngữ/ Khái niệm	Trọng tâm áp dụng
Công tác tư vấn học đường và công tác xã hội trong	Hoạt động tư vấn, hỗ trợ người học giải quyết các vấn đề về học tập; giới, quan hệ xã hội; tâm lý; kỹ năng sống; hướng nghiệp, việc làm, khởi nghiệp; chính sách, pháp luật; dịch vụ công tác xã hội	- Hỗ trợ học sinh tiếp cận các nguồn lực cần thiết. - Góp phần giải quyết những khó khăn ảnh hưởng đến học tập, đời sống và sự phát triển.

trường học	và các vấn đề tư vấn, hỗ trợ khác. (Điều 2 Thông tư 18/2025/TT-BGDĐT).	- Tăng cường sự phối hợp giữa học sinh, gia đình, nhà trường và cộng đồng. - Bảo đảm hỗ trợ phù hợp với nhu cầu, quyền lợi, sự an toàn và phạm vi chuyên môn của người thực hiện.
Công tác tư vấn học đường (công tác tâm lý học đường)	Là hệ thống hoạt động sàng lọc, đánh giá, phòng ngừa, phát hiện sớm, tư vấn, tham vấn và hỗ trợ nhằm thúc đẩy sức khỏe tinh thần (tâm thần), học tập, khả năng thích ứng và phát triển toàn diện của học sinh.	- Nâng cao sức khỏe tâm thần và năng lực thích ứng. - Phòng ngừa và phát hiện sớm những khó khăn tâm lý. - Hỗ trợ học sinh trong các vấn đề cảm xúc, hành vi, học tập và quan hệ. - Phối hợp với gia đình, nhà trường và các dịch vụ chuyên môn. - Không đồng nhất với hoạt động chẩn đoán hoặc điều trị rối loạn tâm thần.
Công tác xã hội trường học	Hoạt động đánh giá nhu cầu, huy động nguồn lực, kết nối dịch vụ và hỗ trợ tiếp cận chính sách cho học sinh.	Kết nối chặt chẽ 4 chủ thể: học sinh – gia đình – nhà trường – cộng đồng/ dịch vụ.
Tham vấn	Quá trình hỗ trợ chuyên môn giúp học sinh hiểu vấn đề, nhận diện nguồn lực, lựa chọn và tự giải quyết khó khăn phù hợp.	Không quyết định thay học sinh; tôn trọng quyền tham gia và quyền tự quyết của học sinh.
Tư vấn	Cung cấp thông tin, hướng dẫn và đề xuất phương án cho gia đình, giáo viên, học sinh và các lực lượng liên quan nhằm giải quyết vấn đề và hỗ trợ sự phát triển của học sinh.	Cung cấp thông tin Giải thích, hướng dẫn Đề xuất phương án Tư vấn cách hỗ trợ học sinh Kết nối nguồn lực/dịch vụ.
Phòng ngừa	Hoạt động chủ động nhằm giảm yếu tố nguy cơ, củng cố yếu tố bảo vệ, hạn chế khó khăn xuất hiện hoặc gia tăng.	Thực hiện từ sớm; hướng tới toàn trường, nhóm nhỏ hoặc cá nhân học sinh có nguy cơ.
Can thiệp	Hoạt động hỗ trợ có mục tiêu khi học sinh đã xuất hiện khó khăn, nguy cơ ảnh hưởng đến học tập, tâm lý, an toàn.	Hỗ trợ đúng mức độ; trong phạm vi năng lực; kịp thời chuyển gửi chuyên sâu khi cần.
Hỗ trợ tâm lý – xã hội trong thiên tai, thảm họa và tình	Bất kỳ loại hỗ trợ nào hướng tới việc bảo vệ hay nâng cao sự lành mạnh về tâm lý xã hội và/hoặc phòng ngừa hoặc điều trị các rối loạn tâm thần, nhằm bảo đảm an toàn, ổn định tâm lý – xã hội	An toàn nhu cầu cơ bản hỗ trợ ban đầu kết nối phát hiện nguy cơ chuyển gửi khi cần.

huống khẩn cấp	và phục hồi hoạt động thường ngày của học sinh sau biến cố.	
-----------------------	---	--

Lưu ý về phạm vi hoạt động của Phòng Tư vấn học đường

Phòng Tư vấn học đường là một bộ phận hỗ trợ trong hệ thống giáo dục, có chức năng góp phần bảo vệ, nâng cao sức khỏe tâm thần, hỗ trợ khả năng thích ứng và thúc đẩy sự phát triển toàn diện của học sinh.

Hoạt động của Phòng Tư vấn học đường không đồng nhất với hoạt động điều trị y khoa hoặc điều trị rối loạn tâm thần. Các hoạt động đánh giá, hỗ trợ và can thiệp cần được thực hiện trong phạm vi chuyên môn, năng lực, chức năng và điều kiện thực tế của nhà trường.

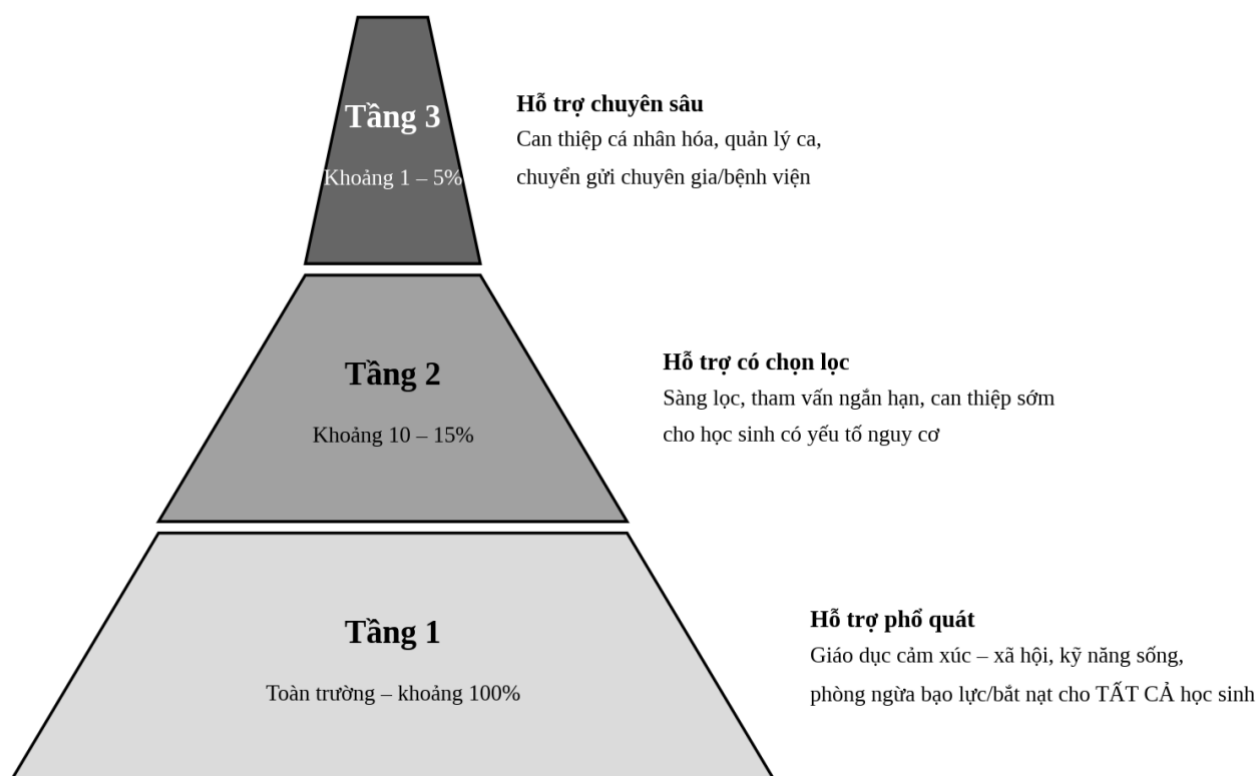
Đối với những trường hợp có dấu hiệu nguy cơ cao, khó khăn kéo dài, ảnh hưởng đáng kể đến hoạt động thường ngày hoặc cần đánh giá, điều trị chuyên sâu, nhà trường cần phối hợp với gia đình và các dịch vụ chuyên môn phù hợp.

Trong mọi hoạt động, cần bảo đảm quyền lợi, sự an toàn, sự tham gia phù hợp với lứa tuổi và quyền riêng tư của học sinh; đồng thời tuân thủ các quy định pháp luật và nguyên tắc đạo đức nghề nghiệp có liên quan.

1.3. Tiếp cận hỗ trợ ba tầng trong tư vấn học đường (Mô hình MTSS)

Sổ tay này sử dụng tiếp cận hỗ trợ ba tầng dựa trên logic của Hệ thống hỗ trợ đa tầng – Multi-Tiered System of Supports (MTSS) và Hệ thống sức khỏe tâm thần học đường toàn diện (Harrison và cộng sự, 2020). Ba tầng này là khung thực hành tham khảo, không thay thế quy định của Thông tư 18/2025/TT-BGDĐT mà là khung tổ chức thực hành giúp nhà trường triển khai các nhiệm vụ của Thông tư một cách hệ thống.

Mô hình hỗ trợ 3 tầng (MTSS)



Hình: Mô hình hỗ trợ 3 tầng (MTSS)

Tầng hỗ trợ	Đối tượng hướng tới	Mục tiêu trọng tâm	Các hoạt động chủ yếu
Tầng 1: Hỗ trợ phổ quát (Toàn trường-100%)	Tất cả học sinh toàn trường. Không chờ có vấn đề mới triển khai.	- Nâng cao sức khỏe tinh thần. - Phát triển kỹ năng sống (SEL) - Giảm yếu tố nguy cơ, tăng yếu tố bảo vệ.	- Chuyên đề giáo dục cảm xúc – xã hội. - Kỹ năng giao tiếp, quản lý căng thẳng. - Phòng chống bạo lực/bắt nạt học đường. - An toàn mạng, hướng nghiệp, khảo sát nhu cầu.
Tầng 2: Hỗ trợ có chọn lọc (Can thiệp sớm - 10-15%)	Học sinh có yếu tố nguy cơ, bắt đầu xuất hiện khó khăn về cảm xúc, hành vi, học tập.	- Can thiệp sớm, nhắm đích. - Ngăn chặn khó khăn tiến triển thành rối loạn nghiêm trọng.	- Rà soát, sàng lọc ban đầu. - Tham vấn ngắn hạn (cá nhân/nhóm nhỏ). - Rèn luyện kỹ năng ứng phó. - Phối hợp chặt chẽ với giáo viên chủ nhiệm và cha mẹ.
Tầng 3: Hỗ trợ chuyên sâu (Cá nhân hóa - 1-5%)	Học sinh có khó khăn nghiêm trọng, kéo dài; nguy cơ tự hại/ gây hại; nạn nhân bạo lực, xâm hại.	- Can thiệp chuyên sâu, cá nhân hóa. - Bảo đảm an toàn tính mạng. - Khôi phục chức năng và tái hòa nhập.	- Hỗ trợ khủng hoảng khẩn cấp. - Lập kế hoạch hỗ trợ cá nhân (IEP). - Quản lý ca (case management). - Lập Phiếu Mẫu 03 chuyển gửi chuyên gia/bệnh viện. • Theo dõi và đồng hành sau chuyển gửi.

Nguyên tắc vận hành khung 3 tầng:

1. Ba tầng không phải là 3 nhóm học sinh cố định: Học sinh có thể chuyển đổi linh hoạt giữa các tầng tùy theo tiến triển tâm lý và đáp ứng can thiệp.
2. Không bắt buộc đi tuần tự Tầng 1 Tầng 2 Tầng 3: Khi phát hiện nguy cơ nghiêm trọng (tự hại, tự sát, bạo lực,...) phải kích hoạt ngay lập tức các biện pháp Tầng 3.
3. Ra quyết định dựa trên đa nguồn thông tin: Kết hợp quan sát lớp học, trao đổi với học sinh, thông tin từ giáo viên chủ nhiệm, từ cha mẹ/gia đình và các kết quả sàng lọc, đánh giá chuyên sâu phù hợp.
4. Tỷ lệ nêu trong bảng chỉ mang tính tham khảo, không phải chỉ tiêu áp dụng cứng cho các cơ sở giáo dục tại Việt Nam.

2. Các điều kiện đảm bảo hoạt động của Phòng Tư vấn học đường

2.1. Điều kiện về nhân sự

Theo Điều 27 Thông tư 18/2025/TT-BGDĐT, cơ sở giáo dục thành lập Tổ/bộ phận Tư vấn học đường và Công tác xã hội trường học với sự tham gia của các lực lượng trong và ngoài nhà trường:

Nhân sự tham gia	Vị trí/ Bản chất	Vai trò, trách nhiệm chính
Lãnh đạo nhà trường	Tổ trưởng – Chỉ đạo chung	Quyết định thành lập Tổ; phê duyệt kế hoạch năm; bố trí kinh phí, cơ sở vật chất; chỉ đạo xử lý ca khủng hoảng.
Viên chức tư vấn học sinh	Phụ trách chuyên môn (Theo Thông tư 11/2024/TT-BGDĐT)	Đầu mối phụ trách; tiếp nhận thông tin; tham vấn ban đầu; quản lý hồ sơ; điều phối hỗ trợ và đề xuất chuyển gửi.
Giáo viên chủ nhiệm	Lực lượng theo dõi sát sao	Phát hiện sớm dấu hiệu bất thường; cung cấp thông tin quan sát; điều chỉnh tương tác tại lớp; phối hợp với phụ huynh.
Cán bộ Đoàn, Đội	Lực lượng phong trào	Chủ trì các hoạt động truyền thông, câu lạc bộ, diễn đàn; xây dựng môi trường học đường tích cực; hỗ trợ phòng ngừa.
Nhân viên y tế trường học	Phối hợp chăm sóc sức khỏe	Phân loại triệu chứng thực thể và tâm lý; sơ cấp cứu chấn thương; xử lý tình huống khẩn cấp; kết nối cơ sở y tế.
Chuyên gia tâm lý ngoài trường	Đối tác chuyên môn sâu	Thực hiện đánh giá chuyên sâu; trị liệu tâm lý; can thiệp ca phức tạp; giám sát chuyên môn và tập huấn giáo viên.

Lưu ý về phân định trách nhiệm chuyên môn

- Thành viên Tổ tư vấn tham gia theo đúng chức năng, nhiệm vụ và năng lực chuyên môn của mình, không đồng nghĩa tất cả đều làm tham vấn tâm lý hoặc can thiệp tâm lý.
- Giáo viên chủ nhiệm và cán bộ nhà trường tuyệt đối không tự ý gán nhãn hoặc chẩn đoán bệnh lý tâm thần cho học sinh, chỉ có bác sĩ đúng chuyên ngành mới có quyền chẩn đoán/gọi tên các vấn đề sức khỏe tâm thần cụ thể.

2.2. Điều kiện về cơ sở vật chất và trang thiết bị

Khoản 3 Điều 27 Thông tư 18/2025/TT-BGDĐT quy định Phòng Tư vấn học đường phải bảo đảm tính riêng tư, yên tĩnh, dễ tiếp cận và phù hợp với hoạt động chuyên môn. Do đó, không nên bố trí phòng ở vị trí quá ồn; nơi quá đông người qua lại; chung không gian với hoạt động thường xuyên gây gián đoạn; nơi người bên ngoài có thể dễ dàng nghe nội dung trao đổi. Đồng thời, phòng cũng không nên quá biệt lập đến mức khó tiếp cận hoặc gây nguy cơ mất an toàn.

Thông tư 18/2025/TT-BGDĐT yêu cầu phòng phù hợp với hoạt động tư vấn, hỗ trợ, nhưng không quy định diện tích cụ thể. Tùy điều kiện, mỗi cơ sở có thể bố trí khác

nhau. Dưới đây là một số gợi ý bố trí không gian và cơ cấu chức năng của Phòng Tư vấn học đường: Không gian tham vấn là một yếu tố quan trọng, ảnh hưởng lớn tới sự thành công của ca tham vấn, và một trong số các tiêu chí quan trọng trong môi trường tham vấn là Sự an toàn.

SAFE - AN TOÀN

S - Surrounding	A - Atmosphere	F - Feeling	E - Example
Không gian/ Môi trường xung quanh	Bầu không khí	Cảm nhận, cảm giác	Ví dụ/ Hình mẫu
Yên tĩnh, dễ kết nối, an toàn, sạch sẽ	Thân thiện, ấm áp, dễ gần, trong lành, dễ chịu	An toàn, được lắng nghe, tin tưởng, thoải mái, dễ chịu, thích thú, được đón chào,...	
Thể hiện qua vị trí của phòng tham vấn	Thể hiện qua màu sắc của phòng tham vấn,... âm nhạc, mùi, ánh sáng trong phòng tham vấn. Phong cách làm việc của tham vấn viên.	Thể hiện qua đồ dùng trong phòng tham vấn, cách bài trí,... Thông qua ánh sáng, màu sắc, mùi vị, âm thanh Phong cách làm việc của tham vấn viên	

(Tài liệu: *Thiết lập và vận hành PTV, viện sức khỏe tinh thần*)

Để cụ thể hóa các nguyên tắc trên, dưới đây là tiêu chuẩn kỹ thuật gợi ý về diện tích, bố trí mặt bằng, an toàn nghề nghiệp và điều kiện tiếp cận của Phòng Tư vấn học đường. Các tiêu chuẩn này mang tính khuyến nghị, và kinh nghiệm triển khai thực tế; mỗi cơ sở giáo dục vận dụng phù hợp với điều kiện cụ thể của mình.

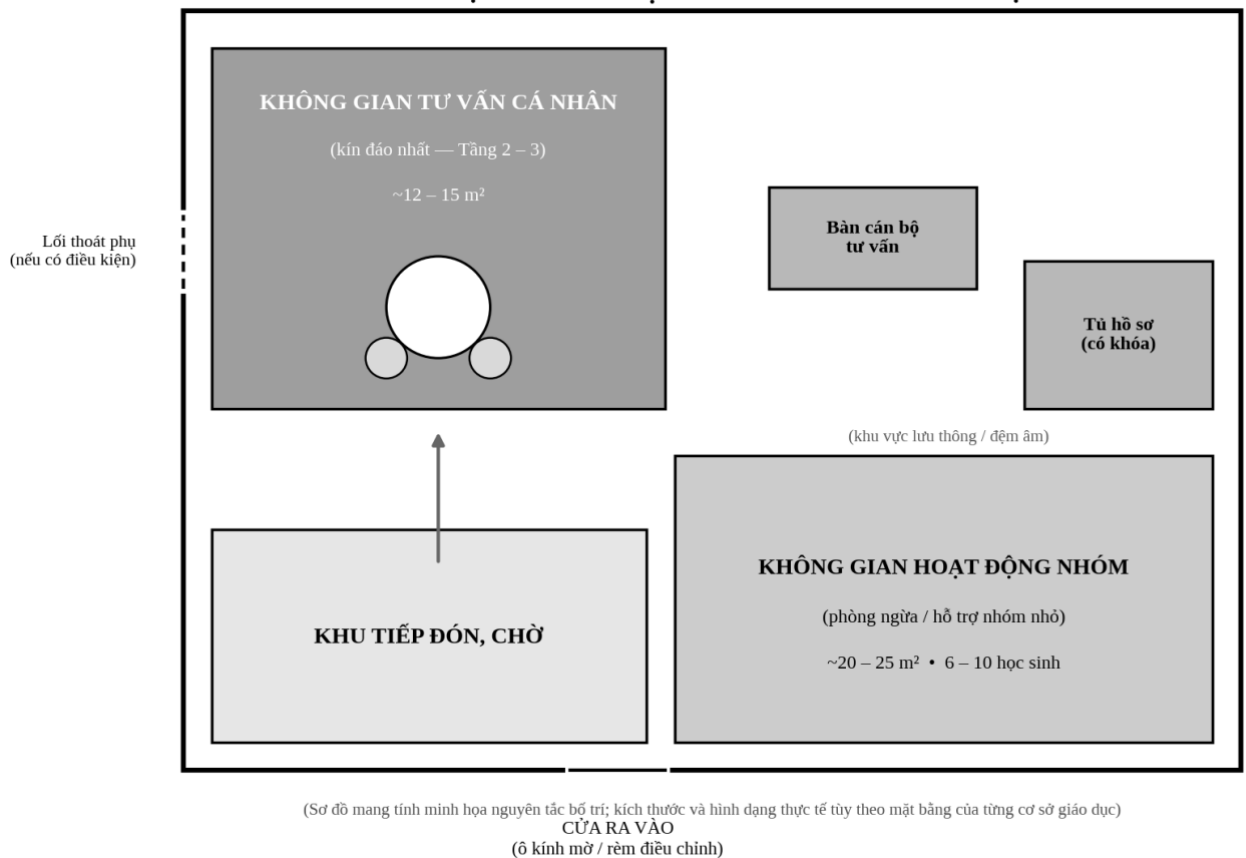
Diện tích và bố trí mặt bằng theo khu vực chức năng

Khu vực chức năng	Diện tích tối thiểu gợi ý	Liên kết với mô hình hỗ trợ ba tầng (MTSS)
Khu tiếp đón, chờ	Đủ chỗ ngồi chờ, bảo đảm kín đáo tương đối	Phục vụ chung cho cả ba tầng
Không gian hoạt động nhóm / phòng ngừa	20 – 25 m ² (cho 6 – 10 học sinh)	Tầng 1 (phổ cập, phòng ngừa diện rộng — có thể dùng chung hội trường, lớp học, không nhất thiết cần phòng riêng) và Tầng 2 (hỗ trợ nhóm nhỏ có mục tiêu)
Không gian tư vấn cá nhân	12 – 15 m ²	Tầng 2 và đặc biệt là Tầng 3 (hỗ trợ chuyên sâu, cá nhân hóa) — cần phòng kín đáo, an toàn nhất
Khu lưu trữ hồ sơ	Tủ hồ sơ có khóa, bố trí riêng hoặc trong góc làm việc của cán bộ	Phục vụ chung, bảo mật cho cả ba tầng

Gợi ý nguyên tắc bố trí mặt bằng (mô tả thay cho sơ đồ hình vẽ, để nhà trường tham khảo khi thiết kế cụ thể):

Vị trí trong phòng	Nguyên tắc bố trí
Cửa ra vào	Có ô kính mờ hoặc rèm điều chỉnh được; không đặt đối diện trực tiếp với khu vực tư vấn cá nhân
Góc làm việc của cán bộ tư vấn	Gần cửa/lối thoát, không bị chắn đường ra
Không gian tư vấn cá nhân	Ở vị trí trong cùng, kín đáo nhất trong phòng
Không gian hoạt động nhóm	Gần lối vào hơn so với khu vực tư vấn cá nhân
Lối thoát phụ (nếu có điều kiện)	Bố trí thêm một lối thoát phụ để tăng an toàn khi xử lý ca có nguy cơ kích động

SƠ ĐỒ MINH HỌA: BỐ TRÍ MẶT BẰNG PHÒNG TƯ VẤN HỌC ĐƯỜNG



Hình: Sơ đồ minh họa bố trí mặt bằng Phòng Tư vấn học đường (tham khảo)

Yêu cầu về cửa ra vào và an toàn nghề nghiệp

Cửa Phòng Tư vấn học đường cá nhân nên có ô kính mờ hoặc rèm có thể điều chỉnh, cho phép quan sát từ bên ngoài khi cần thiết mà không nghe rõ nội dung trò chuyện, vừa bảo đảm quyền riêng tư của học sinh, vừa bảo đảm an toàn quan sát cho cả học sinh và cán bộ tư vấn. Vị trí ngồi của cán bộ tư vấn nên luôn gần cửa/lối thoát, không bị chắn đường ra khi làm việc với ca có nguy cơ kích động; trong phòng không để vật sắc nhọn, dây điện dài trong tầm với đối với ca có nguy cơ tự hại. Nếu điều kiện cho phép, nên bố trí thêm một lối thoát phụ.

Cách âm, ánh sáng và màu sắc

Về cách âm, ưu tiên sử dụng vật liệu hấp thụ âm (rèm dày, thảm, xốp tiêu âm) thay vì chỉ dựa vào vách ngăn thạch cao mỏng phổ biến hiện nay, để nội dung trò chuyện không lọt ra ngoài. Về ánh sáng, ưu tiên ánh sáng tự nhiên dịu kết hợp đèn ánh sáng

vàng ấm, tránh đèn huỳnh quang trắng lạnh dễ gây cảm giác căng thẳng. Về màu sắc, nên chọn gam màu trung tính, âm áp (xanh lá nhạt, xanh dương nhạt, vàng nhạt hoặc be) vì các nghiên cứu tâm lý học môi trường cho thấy những màu này giúp giảm lo âu và tạo cảm giác an toàn; hạn chế các màu quá mạnh hoặc quá tối (đỏ đậm, cam/vàng chói, xám đậm, đen) vì dễ gây cảm giác căng thẳng, bức bối. Đối với học sinh nhỏ tuổi, có thể bố trí thêm một góc trị liệu qua trò chơi (play therapy) với đồ chơi, dụng cụ phù hợp lứa tuổi, giúp trẻ biểu đạt cảm xúc một cách tự nhiên trong quá trình tương tác với cán bộ tư vấn (Landreth, 2012, dẫn theo Liệu pháp trị liệu sang chấn cơ bản dành cho trẻ em bị ảnh hưởng bởi thiên tai, 2025).

Bàn ghế và trang thiết bị tối thiểu

Hạng mục	Gợi ý
Bàn làm việc của cán bộ tư vấn	Tối thiểu 120cm x 60cm; ưu tiên chất liệu gỗ, tránh kim loại để giảm cảm giác lạnh lẽo, thiếu gần gũi
Ghế cho học sinh	Kích thước phù hợp lứa tuổi (khoảng 40 – 45cm); có thể bổ sung ghế sofa/ghế bành mềm cho ca cần cảm giác an toàn đặc biệt
Trang thiết bị khác	Tủ hồ sơ có khóa; văn phòng phẩm; nước uống; tùy điều kiện có thể bổ sung cây xanh, tranh ảnh thiên nhiên để tạo cảm giác thân thiện

Vị trí phòng trong khuôn viên trường và khả năng tiếp cận

Phòng Tư vấn học đường nên đặt ở nơi dễ tiếp cận nhưng không phô trương; tránh đặt liền kề phòng Hiệu trưởng, phòng kỷ luật, phòng bảo vệ vì nhiều học sinh e ngại bị nhìn thấy khi đến các khu vực này, dễ hiểu nhầm là “bị gọi lên vì làm sai”. Ngoài việc trang bị phương tiện hỗ trợ học sinh khuyết tật, bản thân không gian Phòng Tư vấn học đường cần bảo đảm khả năng tiếp cận vật lý: không có bậc thang cản trở, có đường dốc nếu cần, độ rộng cửa đủ cho xe lăn di chuyển.

Phương án không gian thay thế khi gián đoạn

Khi Phòng Tư vấn học đường không sử dụng được (đang sửa chữa, phải sơ tán, thiên tai), nhà trường cần chuẩn bị phương án thay thế bảo đảm tối thiểu: kín đáo tương đối, an toàn, cách xa khu vực ồn ào, đông người; có phương án niêm phong và di chuyển hồ sơ giấy đi kèm (xem thêm Phần III, mục 1.5 về “Quy định vận hành tối thiểu khi gián đoạn”).

2.3. Điều kiện tài chính và nguyên tắc huy động nguồn lực

Kinh phí hoạt động được bố trí từ ngân sách chi thường xuyên của nhà trường và các nguồn xã hội hóa hợp pháp theo quy định.

Ba nguyên tắc quản lý tài chính và nguồn lực

1. Hợp pháp và Minh bạch: Tuân thủ đầy đủ các quy định về quản lý tài chính công khai, rõ ràng.
2. Đúng mục đích: Mọi khoản kinh phí phải phục vụ trực tiếp cho hoạt động hỗ trợ và phòng ngừa của học sinh.
3. Tuyệt đối không vì mục đích thương mại: Không biến Phòng Tư vấn học đường thành nơi quảng cáo dịch vụ hoặc trục lợi từ việc chuyển tuyến học sinh.

3. Nguyên tắc hoạt động của Phòng Tư vấn học đường

3.1. Nguyên tắc chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp

Việc các hiệp hội sức khỏe tâm thần phát triển nguyên tắc đạo đức nhằm xây dựng tiêu chuẩn nghề nghiệp cho các hành vi hợp lý, quy định các mong đợi trong nghề và phòng ngừa nguy cơ gây tổn thương đến những người làm hoạt động tham vấn trị liệu. Ngoài ra, nguyên tắc đạo đức giúp nhà tham vấn học đường đưa ra các quyết định kịp thời trong tình huống phức tạp.

Theo Điều 4 Thông tư 18/2025/TT-BGDĐT, toàn bộ hoạt động tư vấn học đường và công tác xã hội phải tuân theo 4 nhóm nguyên tắc nền tảng:

STT	Nhóm nguyên tắc nền tảng	Yêu cầu cốt lõi
1	Bảo đảm quyền lợi, an toàn và bảo mật.	Bảo vệ thông tin cá nhân; tôn trọng quyền tự nguyện và quyền tự quyết của học sinh.
2	Lấy người học làm trung tâm.	Không phân biệt đối xử, không kỳ thị; bảo đảm bình đẳng, khách quan và chuẩn mực.
3	Dựa trên điểm mạnh và nguồn lực.	Tập trung khơi dậy năng lực nội tại; tận dụng nguồn lực từ gia đình, nhà trường và xã hội.
4	Hỗ trợ kịp thời và phối hợp liên ngành.	Can thiệp nhanh chóng; duy trì liên lạc chặt chẽ giữa nhà trường, gia đình và chuyên gia.

Giới hạn bảo mật:

Bảo mật thông tin là nền tảng sống còn để xây dựng mối quan hệ tin cậy giữa học sinh và cán bộ tư vấn. Tuy nhiên, bảo mật không phải là tuyệt đối. Người làm công tác tư vấn có trách nhiệm giải thích rõ cho học sinh ngay từ đầu các trường hợp ngoại lệ bắt buộc phải chia sẻ thông tin:

Tình huống ngoại lệ bắt buộc chia sẻ thông tin	Cơ sở pháp lý và lý do bảo vệ
Học sinh có nguy cơ tự sát hoặc tự gây thương tích nghiêm trọng.	Bảo vệ an toàn tính mạng của chính học sinh là ưu tiên cao nhất.
Học sinh có hành vi hoặc đe dọa gây hại đến tính mạng người khác.	Bảo vệ an toàn thể chất và tính mạng của cộng đồng xung quanh.
Nghi ngờ hoặc có bằng chứng học sinh bị bạo lực, bạo hành, xâm hại tình dục.	Thực hiện nghĩa vụ bảo vệ trẻ em bắt buộc theo quy định Luật Trẻ em.
Có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan pháp luật có thẩm quyền.	Tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành.

Ba nguyên tắc khi chia sẻ bảo mật

- Chỉ chia sẻ với đúng người có trách nhiệm (Lãnh đạo trường, phụ huynh, bác sĩ điều trị, công an).
- Chỉ chia sẻ lượng thông tin tối thiểu cần thiết nhằm bảo vệ an toàn, không tiết lộ đời tư chi tiết.

- Giải thích và thông báo trước cho học sinh về việc cần phải báo cáo/chia sẻ thông tin để các em thấu hiểu.

3.2. Nguyên tắc phối hợp với nhà trường và gia đình

Thông tư 18/2025/TT-BGDĐT đặc biệt nhấn mạnh sự phối hợp giữa nhà trường – gia đình – xã hội. Phòng tư vấn học đường không hoạt động như một đơn vị biệt lập. Phối hợp với giáo viên để: phát hiện sớm; thu thập thông tin; điều chỉnh môi trường học tập; hỗ trợ học sinh tại lớp; theo dõi tiến triển. Phối hợp với cha mẹ/người chăm sóc để: hiểu hoàn cảnh học sinh; thống nhất mục tiêu hỗ trợ; hướng dẫn cách hỗ trợ tại nhà; bảo đảm an toàn; thực hiện chuyển gửi khi cần.

Tuy nhiên, phối hợp không có nghĩa là chuyển toàn bộ nội dung học sinh chia sẻ cho cha mẹ hoặc giáo viên. Chỉ cung cấp thông tin cần thiết phục vụ mục tiêu hỗ trợ và bảo đảm an toàn.

3.3. Nguyên tắc quản lý hồ sơ

3.3.1. Biểu mẫu hồ sơ

Theo quy định của Thông tư 18/2025/TT-BGDĐT, hệ thống hồ sơ tư vấn học đường chuẩn hóa gồm 04 biểu mẫu:

Mẫu hồ sơ	Tên văn bản / Biểu mẫu	Mục đích sử dụng chính
Mẫu số 01	Kế hoạch công tác tư vấn học đường và công tác xã hội trong trường học.	Xây dựng kế hoạch định hướng hoạt động, dự trù kinh phí và phân công nhân sự hàng năm.
Mẫu số 02	Nhật ký thực hiện công tác tư vấn học đường và công tác xã hội cho người học.	Ghi chép tiến trình, nội dung làm việc, diễn biến hỗ trợ của từng buổi tư vấn/tham vấn.
Mẫu số 03	Phiếu chuyển dịch vụ tư vấn học đường và công tác xã hội trong trường học.	Bàn giao hồ sơ tóm tắt và yêu cầu chuyển tuyến học sinh đến cơ sở chuyên môn bên ngoài.
Mẫu số 04	Báo cáo việc thực hiện Kế hoạch công tác tư vấn học đường và công tác xã hội trong trường học..	Tổng kết, đánh giá hiệu quả định kỳ theo học kỳ hoặc năm học gửi cấp trên.

Hồ sơ cần bảo đảm: Chính xác – cần thiết – khách quan – bảo mật – có kiểm soát truy cập. Không nên ghi nhận xét mang tính chủ quan/cực đoan; phán đoán thiếu căn cứ; chẩn đoán khi không có thẩm quyền; những thông tin đời tư không liên quan đến mục tiêu hỗ trợ. Hồ sơ điện tử phải được bảo vệ bằng giải pháp kỹ thuật phù hợp.

3.3.2. Báo cáo ca

Trong hoạt động báo cáo, đây là loại văn bản phản ánh tình hình thực tế, trình bày kết quả công việc trong hoạt động tham vấn học đường, giúp đánh giá việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ của Phòng Tư vấn học đường. Theo đó, để vận động Phòng Tư vấn học đường đạt hiệu quả, bền vững thì cần duy trì các loại cơ chế báo cáo sau:

Dạng báo cáo	Tính chất báo cáo	Mục đích sử dụng chính
Báo cáo theo định kỳ	Báo cáo được viết và nộp hàng tuần, hàng tháng, hàng quý, hàng năm hay theo nhiệm kỳ hoạt động của Phòng tham vấn.	Là cơ sở quan trọng để quản lý Phòng Tư vấn học đường, Lãnh đạo Nhà trường kiểm tra, đánh giá hoạt động của nhân viên Phòng tham vấn, phát hiện khó khăn, yếu kém về tổ chức, nhân sự, cơ chế hoạt động, chính sách của Phòng, từ đó đưa ra những chủ trương, biện pháp phù hợp.
Báo cáo đột xuất	Thực hiện xảy ra hay có nguy cơ xảy ra biến động bất thường.	Được dùng để thông tin nhanh về những vấn đề cụ thể làm cơ sở cho các quyết định quản lý nhanh nhạy, phù hợp với các tình huống bất thường, xảy ra trong quá trình hoạt động của Phòng Tư vấn học đường.

3.4. Nguyên tắc xử lý khủng hoảng

Khi xảy ra tình huống khủng hoảng cấp tính (đe dọa tự hại, bạo lực nghiêm trọng, ngất xỉu hoảng loạn do sang chấn), cán bộ nhà trường cần thực hiện:

- Tuyệt đối không để học sinh ở một mình; cách ly học sinh khỏi vật dụng nguy hiểm và môi trường kích động; đưa về không gian yên tĩnh, an toàn.
- Xác định nhanh: Vấn đề đang xảy ra? Mức độ nguy hiểm tới tính mạng? Trạng thái nhận thức và cảm xúc? Các nguồn lực hỗ trợ sẵn có tại chỗ?
- Báo cáo ngay cho Ban Giám hiệu theo quy trình khẩn cấp nội bộ; huy động nhân viên y tế trường học hỗ trợ kiểm tra thể chất và sơ cứu nếu cần.
- Mời cha mẹ/người giám hộ đến trường ngay; kết nối cấp cứu y tế, chuyên gia tâm lý lâm sàng hoặc cơ quan bảo vệ trẻ em; lập Mẫu số 03 nếu chuyển viện.
- Duy trì liên lạc chặt chẽ với gia đình trong suốt quá trình hỗ trợ; xây dựng kế hoạch đón học sinh trở lại trường, hỗ trợ học tập và giảm kỳ thị.

3.5. Nguyên tắc giới hạn nghề nghiệp và chuyển gửi ca

Mỗi cán bộ tham gia tư vấn chỉ thực hiện nhiệm vụ trong phạm vi thẩm quyền và bằng cấp chuyên môn của mình:

Hành vi được phép thực hiện	Hành vi tuyệt đối tránh
- Lắng nghe thấu cảm, đồng hành cảm xúc. - Hướng dẫn kỹ năng sống, kỹ năng ứng phó. - Tổ chức hoạt động phòng ngừa toàn trường. - Quản lý hồ sơ ca và làm việc với phụ huynh. - Kết nối dịch vụ và chuyển gửi ca phức tạp.	- Tự ý chẩn đoán bệnh lý hoặc rối loạn tâm thần. - Thực hiện các liệu pháp tâm lý trị liệu chuyên sâu. - Kê đơn thuốc hoặc khuyên dùng thuốc hướng thần. - Hứa giữ bí mật tuyệt đối trong ca nguy cơ tự hại. - Thu tiền phí tư vấn hoặc vụ lợi cá nhân.

Khi ca hỗ trợ vượt quá năng lực của nhà trường, quy trình chuyển gửi được thực hiện theo 4 bước:

Bước	Quy trình	Hành động thực hành
1	Nhận diện đúng	Đánh giá chính xác tình trạng học sinh, xác định ca vượt quá khả năng xử lý của trường.

Bước	Quy trình	Hành động thực hành
2	Hỗ trợ trong phạm vi	Thực hiện các biện pháp trấn an, bảo vệ và ổn định tâm lý ban đầu.
3	Chuyển gửi chuyên môn	Phối hợp với gia đình, kết nối cơ sở chuyên khoa phù hợp và hoàn thiện Phiếu Mẫu 03.
4	Theo dõi sau chuyển gửi	Tiếp tục liên hệ nắm bắt tình hình, chuẩn bị điều kiện đón học sinh tái hòa nhập lớp học.

Thông điệp:

“Phòng Tư vấn học đường là bộ phận hỗ trợ quan trọng trong hệ thống chăm sóc và phát triển học sinh, nơi các hoạt động phòng ngừa, phát hiện sớm, đồng hành và kết nối được vận hành một cách bài bản và nhân văn. Mỗi quy trình, mỗi nguyên tắc đều hướng tới một mục tiêu duy nhất: giúp học sinh phát triển toàn diện.”

**PHẦN II. HƯỚNG DẪN VỀ HOẠT ĐỘNG, QUY TRÌNH VÀ VIỆC LƯU TRỮ
HỒ SƠ CỦA PHÒNG TƯ VẤN HỌC ĐƯỜNG**

1. Hướng dẫn về hoạt động của Phòng Tư vấn học đường

1.1. Hoạt động phòng ngừa

1.1.1. Mục tiêu

Hoạt động phòng ngừa là một cấu phần quan trọng trong công tác tư vấn học đường. Hoạt động này được triển khai chủ động, thường xuyên và có hệ thống nhằm tăng cường các yếu tố bảo vệ, hạn chế các yếu tố nguy cơ, hỗ trợ học sinh phát triển lành mạnh về thể chất, tâm lý và xã hội.

Mục tiêu trọng tâm	Ý nghĩa và giá trị thực tiễn
Nâng cao sức khỏe tâm thần	Tăng cường khả năng thích ứng và sự lành mạnh tâm lý của học sinh.
Tăng yếu tố bảo vệ – Giảm yếu tố nguy cơ	Bảo vệ toàn diện sự phát triển thể chất, tâm lý và xã hội của học sinh.
Phát hiện sớm	Nhận diện kịp thời các dấu hiệu khó khăn tâm lý.
Phát triển năng lực cảm xúc – xã hội	Hỗ trợ học sinh nhận diện và điều chỉnh cảm xúc, giao tiếp phù hợp, giải quyết vấn đề, ra quyết định có trách nhiệm và xây dựng các mối quan hệ lành mạnh.
Xây dựng môi trường học đường an toàn	Tạo không gian thân thiện, tôn trọng và hỗ trợ sự phát triển toàn diện.

Hoạt động phòng ngừa cần được triển khai trong suốt năm học, phù hợp với:

Đặc điểm phát triển tâm lý và nhu cầu của từng nhóm tuổi;

Đặc điểm văn hóa, điều kiện kinh tế – xã hội và bối cảnh của nhà trường;

Các vấn đề nổi bật được ghi nhận qua quan sát, phản hồi, khảo sát nhu cầu hoặc tổng hợp hoạt động hỗ trợ;

Điều kiện nhân sự, thời lượng, cơ sở vật chất và nguồn lực phối hợp của nhà trường.

Hoạt động phòng ngừa không thay thế cho hoạt động tham vấn cá nhân, đánh giá chuyên

sâu hoặc chuyển gửi khi học sinh có khó khăn cần hỗ trợ ở mức độ cao hơn.

1.1.2. Đối tượng áp dụng

Hoạt động phòng ngừa hướng tới toàn bộ cộng đồng trường học, trong đó học sinh là đối tượng thụ hưởng trung tâm.

Đối tượng	Mô tả phạm vi áp dụng
Học sinh	Học sinh ở tất cả các khối lớp, bao gồm học sinh có nguy cơ, học sinh đang gặp khó khăn và học sinh có nhu cầu phát triển kỹ năng tâm lý, xã hội.
Giáo viên và nhân viên	Toàn thể cán bộ quản lý, giáo viên chủ nhiệm, giáo viên bộ môn và nhân viên nhà trường.
Cha mẹ học sinh	Phụ huynh, người giám hộ và người chăm sóc học sinh.
Cộng đồng trường học	Các cơ quan, tổ chức, đoàn thể và các lực lượng phối hợp giáo dục tại địa phương.

1.1.3. Người thực hiện

Hoạt động phòng ngừa cần được tổ chức theo cơ chế phối hợp, trong đó Phòng Tư vấn học đường giữ vai trò tham mưu chuyên môn và điều phối các hoạt động thuộc phạm vi chức năng của phòng.

Vai trò	Thành phần và Trách nhiệm
Đơn vị chỉ đạo và bảo đảm điều kiện	Ban Giám hiệu chỉ đạo chung; phê duyệt kế hoạch; bố trí thời gian, nhân sự, không gian và các điều kiện cần thiết; chỉ đạo phối hợp giữa các bộ phận trong nhà trường.
Đơn vị chủ trì chuyên môn	Phòng Tư vấn học đường hoặc nhân sự được phân công phụ trách công tác tư vấn học đường: khảo sát nhu cầu, đề xuất nội dung, xây dựng kế hoạch, tổ chức hoặc phối hợp tổ chức, theo dõi và đánh giá hoạt động.
Người phối hợp trong nhà trường	Giáo viên chủ nhiệm, giáo viên bộ môn, nhân viên y tế trường học, Tổng phụ trách Đội, Đoàn Thanh niên, bộ phận quản lý học sinh và các lực lượng giáo dục liên quan.
Gia đình	Phối hợp cung cấp thông tin cần thiết, củng cố kỹ năng và thông điệp phòng ngừa tại gia đình, phản hồi về những thay đổi đáng lưu ý của học sinh.
Đơn vị, chuyên gia phối hợp bên ngoài	Hỗ trợ chuyên môn, truyền thông, tập huấn, tổ chức chuyên đề hoặc cung cấp dịch vụ chuyên sâu theo thỏa thuận và trong phạm vi năng lực, trách nhiệm được xác định

Yêu cầu về phân công

Mỗi hoạt động phòng ngừa cần xác định tối thiểu:

1. Người phụ trách chính;

2. Người hoặc bộ phận phối hợp;
3. Đối tượng tham gia;
4. Thời gian và địa điểm;
5. Nội dung và phương pháp thực hiện;
6. Cách thức ghi nhận kết quả;
7. Phương án xử lý khi phát hiện học sinh có nhu cầu hỗ trợ riêng.

1.1.4. Nguyên tắc thực hiện

Nguyên tắc cốt lõi	Yêu cầu thực hiện
Phù hợp lứa tuổi	Phù hợp với đặc điểm phát triển tâm lý và nhận thức của từng lứa tuổi.
Dựa trên nhu cầu thực tế	Xây dựng chương trình dựa trên nhu cầu thực tế của học sinh và điều kiện cơ sở vật chất của nhà trường.
Kết hợp lý thuyết – thực hành	Kết hợp giữa cung cấp kiến thức và tạo cơ hội cho học sinh thực hành.
Tăng cường phối hợp	Phối hợp chặt chẽ, đồng bộ giữa nhà trường, gia đình và cộng đồng.
Tôn trọng và Không kỳ thị	Không kỳ thị, không gán nhãn học sinh và tôn trọng quyền riêng tư và bảo mật thông tin của học sinh; việc chia sẻ thông tin chỉ được thực hiện trong phạm vi cần thiết, phù hợp với sự đồng thuận, trách nhiệm bảo vệ học sinh và các quy định có liên quan.

1.1.5. Các hoạt động phòng ngừa chủ yếu

Căn cứ vào điều kiện thực tế, nhà trường xây dựng kế hoạch phòng ngừa theo năm học. Các hoạt động có thể bao gồm:

1. Giáo dục, nâng cao nhận thức và phát triển kỹ năng cảm xúc – xã hội;
2. Truyền thông và xây dựng văn hóa học đường an toàn;
3. Bồi dưỡng năng lực hỗ trợ học sinh cho giáo viên, nhân viên và cha mẹ;
4. Phát hiện sớm và kết nối hỗ trợ ban đầu;
5. Phòng ngừa theo nhóm nguy cơ hoặc theo bối cảnh cụ thể.

Trong phạm vi mục này, hoạt động đầu tiên được hướng dẫn như sau:

1.1.5.1. Giáo dục, nâng cao nhận thức và phát triển kỹ năng cảm xúc – xã hội

Giáo dục, nâng cao nhận thức và phát triển kỹ năng cảm xúc - xã hội là một trong những biện pháp phòng ngừa quan trọng nhằm bảo vệ và tăng cường sức khỏe tâm thần cho học sinh. Hoạt động này giúp học sinh hiểu biết về cảm xúc, hành vi và các yếu tố ảnh hưởng đến sức khỏe tinh thần; từ đó nâng cao khả năng nhận diện, quản lý cảm xúc và ứng phó tích cực với những khó khăn, thách thức trong học tập và cuộc sống. Đồng thời, việc trang bị kiến thức và kỹ năng phù hợp còn góp phần xây dựng môi trường học đường an toàn, thân thiện, giảm thiểu các nguy cơ bạo lực, bắt nạt, xâm hại và các vấn đề tâm lý khác. Nội dung giáo dục tập trung vào việc giúp học sinh nhận biết và gọi tên cảm xúc của bản thân, hiểu được nguyên nhân và tác động của các trạng thái cảm xúc khác nhau đối với suy nghĩ và hành vi. Học sinh được hướng dẫn các kỹ năng quản lý cảm xúc như kiểm soát căng thẳng, vượt qua thất vọng, giải quyết xung đột một cách tích cực và tìm kiếm sự hỗ trợ khi cần thiết. Bên cạnh đó, các em còn được phát triển những năng lực xã hội quan trọng như giao tiếp hiệu quả, lắng nghe tích cực, hợp tác,

đồng cảm, tôn trọng sự khác biệt và xây dựng các mối quan hệ lành mạnh với bạn bè, thầy cô và gia đình.

Ví dụ minh họa

Trong một năm học, nhà trường xây dựng chương trình “Trường học an toàn – Học sinh phát triển lành mạnh” theo chu kỳ 9 tháng. Mỗi tháng lựa chọn một chủ đề phù hợp với nhu cầu và đặc điểm của học sinh, chẳng hạn:

Thời điểm	Chủ đề gợi ý	Hình thức triển khai
Tháng 1	Làm quen môi trường học tập và xây dựng cảm giác thuộc về.	Sinh hoạt lớp, hoạt động kết nối.
Tháng 2	Nhận diện và điều chỉnh cảm xúc.	Chuyên đề theo khối, thực hành kỹ năng.
Tháng 3	Tình bạn lành mạnh và phòng chống bắt nạt.	Đóng vai, xử lý tình huống.
Tháng 4	Giao tiếp và giải quyết xung đột.	Thảo luận nhóm, hoạt động trải nghiệm.
Tháng 5	Ứng phó với áp lực học tập và kiểm tra.	Sinh hoạt lớp, hướng dẫn kỹ năng.
Tháng 6	Sử dụng mạng xã hội an toàn.	Truyền thông, phân tích tình huống.
Tháng 7	Tìm kiếm sự giúp đỡ khi gặp khó khăn.	Hoạt động nhận diện người hỗ trợ.
Tháng 8	Kỹ năng tự bảo vệ và tôn trọng ranh giới.	Chuyên đề theo lứa tuổi.
Tháng 9	Tổng kết, phản hồi và củng cố kỹ năng.	Khảo sát phản hồi, hoạt động tổng kết.

Các chủ đề trên chỉ mang tính gợi ý. Nhà trường cần điều chỉnh theo kế hoạch giáo dục, nhu cầu thực tế và những vấn đề nổi bật được ghi nhận trong từng năm học.

Lưu ý thực hành

- Nội dung cần gần gũi với trải nghiệm thực tế của học sinh.
- Không sử dụng các tình huống quá nặng nề hoặc mô tả chi tiết sự kiện gây tổn thương nếu không cần thiết.
- Không yêu cầu học sinh công khai các vấn đề riêng tư, hoàn cảnh gia đình hoặc trải nghiệm cá nhân trước tập thể.
- Người thực hiện cần chuẩn bị phương án tiếp nhận và hỗ trợ riêng nếu học sinh có phản ứng cảm xúc mạnh.
- Không sử dụng hoạt động phòng ngừa để chẩn đoán, gắn nhãn hoặc phân loại học sinh.
- Khi phát hiện dấu hiệu nguy cơ cao, cần chuyển sang quy trình tiếp nhận, đánh giá nhu cầu và chuyển gửi phù hợp.
- Sau hoạt động nên có hình thức đánh giá ngắn gọn, chẳng hạn: phiếu phản hồi, câu hỏi kiểm tra mức độ hiểu, quan sát sự tham gia hoặc trao đổi với giáo viên phụ trách.

1.1.5.2. Hoạt động truyền thông

Hoạt động truyền thông nhằm cung cấp thông tin chính xác, phù hợp với lứa tuổi và bối cảnh về sức khỏe tâm thần, kỹ năng chăm sóc sức khỏe tâm thần và các nguồn lực hỗ trợ; góp phần giảm định kiến, kỳ thị và quan niệm sai lệch; đồng thời khuyến

khích học sinh, cha mẹ học sinh và cán bộ, giáo viên, nhân viên chủ động tìm kiếm sự hỗ trợ khi cần thiết.

Hình thức truyền thông	Mô tả phương thức triển khai
Bảng tin	Trung bày thông tin trực quan, áp phích, infographic tại khuôn viên trường.
Pano, áp phích	Hình ảnh sinh động, thông điệp ngắn gọn, dễ nhớ.
Website và Mạng xã hội	Đăng tải bài viết, infographic qua Fanpage, Zalo, Cổng thông tin của trường.
Bản tin điện tử, Video, Podcast	Sản xuất nội dung số đa phương tiện, hấp dẫn, gần gũi với giới trẻ.
Ngày hội sức khỏe tâm thần	Tổ chức sự kiện trải nghiệm, diễn đàn trao đổi chuyên đề toàn trường.
Chiến dịch theo chủ đề	Tập trung giải quyết từng vấn đề cụ thể theo các thời điểm trong năm học.

Cơ quan / Tổ chức	Kênh thông tin chính thống
Bộ Giáo dục và Đào tạo	moet-congtacxahoi-tuvantamly.edu.vn
Bệnh viện Nhi Trung ương	benhviennhitrunguong.gov.vn
Bệnh viện Tâm thần Trung ương 1	bvtttw1.gov.vn

Nguyên tắc thông điệp truyền thông

- Yêu cầu thông điệp: Chính xác (dựa trên khoa học), Tích cực (tránh hoang mang), Dễ hiểu và Phù hợp từng đối tượng.

- Tuyệt đối không sử dụng hình ảnh hoặc ngôn từ gây kỳ thị, làm tăng cảm giác lo lắng không cần thiết.

Có thể sử dụng các công cụ công nghệ và AI để hỗ trợ biên tập, thiết kế hoặc trình bày sản phẩm truyền thông. Tuy nhiên, nội dung về sức khỏe tâm thần phải được kiểm tra và chịu trách nhiệm chuyên môn bởi người được phân công trước khi phổ biến; không sử dụng AI như nguồn xác thực duy nhất cho thông tin chuyên môn.

1.1.5.3. Triển khai các chương trình phòng ngừa dành cho học sinh

Chương trình phòng ngừa dành cho học sinh là các hoạt động được thiết kế có mục tiêu, có cấu trúc và được triển khai theo kế hoạch nhằm tăng cường yếu tố bảo vệ, phát triển năng lực cảm xúc – xã hội, kỹ năng ứng phó và khả năng tìm kiếm hỗ trợ của học sinh; đồng thời góp phần giảm thiểu các yếu tố nguy cơ đối với sức khỏe tâm thần và sự thích ứng học đường.

Chủ đề gợi ý	Mục tiêu hướng tới
Hiểu cảm xúc	Nhận diện và gọi tên chính xác các trạng thái cảm xúc cá nhân.

Chủ đề gợi ý	Mục tiêu hướng tới
Thói quen lành mạnh	Xây dựng lối sống khoa học, cân bằng sinh hoạt và học tập.
Ứng phó với tức giận	Học cách kiểm soát và giải tỏa cơn giận an toàn.
Kỹ năng đồng cảm	Thấu hiểu cảm xúc của người khác và xây dựng sự sẻ chia.
Giải phóng căng thẳng	Thực hành các kỹ thuật thư giãn và giải tỏa áp lực.
Chăm sóc SKTT	Nhận biết các trạng thái sức khỏe tâm thần và tự chăm sóc bản thân.

Ví dụ: Chuyên đề quản lý căng thẳng mùa thi

Trước kỳ kiểm tra cuối học kỳ, Phòng Tư vấn học đường phối hợp với giáo viên tổ chức chuyên đề “Quản lý căng thẳng trong học tập”. Học sinh được giới thiệu về căng thẳng có lợi/bất lợi, nhận diện biểu hiện căng thẳng, thực hành kỹ thuật thư giãn cơ sâu/hít thở và thảo luận nhóm về các phương pháp ứng phó hiệu quả trong kỳ thi.

1.1.5.4. Hoạt động tập huấn, đào tạo nâng cao năng lực cho cán bộ, giáo viên

Giáo viên là lực lượng tiếp xúc với học sinh hàng ngày và dễ nhận thấy những thay đổi về cảm xúc, hành vi hoặc học tập của học sinh trong lớp học. Hoạt động tập huấn giúp nâng cao năng lực phát hiện sớm và hỗ trợ ban đầu của giáo viên.

Chủ đề tập huấn ưu tiên	Nội dung và Mục tiêu trọng tâm
Nhận diện vấn đề SKTT	Hiểu đúng và nhận diện sớm các dấu hiệu bất thường, rối loạn tâm lý thường gặp ở học sinh.
Lắng nghe tích cực	Kỹ năng lắng nghe, kỹ năng thấu cảm, không phán xét, tạo không gian an toàn.
Giao tiếp hiệu quả	Kỹ năng trao đổi với học sinh và phối hợp với phụ huynh học sinh.
Xử lý tình huống khủng hoảng	Kỹ năng phản ứng và ứng phó ban đầu khi xảy ra tình huống khủng hoảng cấp tính.
Quy trình chuyển tuyến	Nắm vững quy trình kết nối với Phòng Tư vấn học đường và dịch vụ chuyên môn bên ngoài.
Chăm sóc sức khỏe tâm thần cho giáo viên	Kỹ năng tự nhận diện áp lực và chăm sóc sức khỏe tinh thần cho bản thân giáo viên.

Yêu cầu về phương pháp tập huấn

Phương pháp tập huấn cần kết hợp giữa lý thuyết nền tảng với thực hành chuyên sâu (phân tích tình huống thực tế, đóng vai, thảo luận nhóm và mô phỏng) để giáo viên có thể áp dụng ngay vào công việc hàng ngày.

1.1.5.5. Xây dựng hệ thống hỗ trợ đồng đẳng trong học sinh

Phát huy vai trò tích cực của học sinh trong việc phát hiện sớm bạn bè gặp khó khăn, tạo dựng văn hóa quan tâm, chia sẻ và tương trợ lẫn nhau trong nhà trường.

Bước	Quy trình xây dựng mạng lưới hỗ trợ đồng đẳng
1	Lựa chọn những học sinh phù hợp, có tinh thần trách nhiệm và sự đồng cảm.
2	Thành lập nhóm hoặc câu lạc bộ hỗ trợ đồng đẳng trong nhà trường.
3	Tập huấn kỹ năng cơ bản: lắng nghe, hỗ trợ ban đầu, nhận diện nguy cơ và quy trình báo cáo.
4	Quy định rõ ràng về vai trò, trách nhiệm và giới hạn của học sinh hỗ trợ đồng đẳng.
5	Duy trì lịch sinh hoạt định kỳ để trao đổi và nắm bắt tình hình.
6	Cán bộ tư vấn thực hiện đánh giá và hỗ trợ chuyên môn thường xuyên cho nhóm.

Lưu ý quan trọng về giới hạn của hỗ trợ đồng đẳng

Học sinh hỗ trợ đồng đẳng:

- Được làm: Lắng nghe, động viên, chia sẻ; khuyến khích bạn tìm đến phòng tư vấn/thầy cô; báo cáo kịp thời khi phát hiện nguy cơ.
- Tuyệt đối không được làm: Thực hiện tham vấn hoặc trị liệu tâm lý; thay thế cán bộ tư vấn; tự ý xử lý các tình huống nguy cơ cao.
- Báo ngay cho giáo viên chủ nhiệm/Phòng Tư vấn học đường khi: Phát hiện bạn có dấu hiệu tự gây tổn thương, ý nghĩ tự sát, bị bạo lực hoặc đang ở trong tình huống mất an toàn.

1.2. Hoạt động can thiệp

1.2.1. Sàng lọc và Đánh giá tâm lý

Sàng lọc, là quá trình sử dụng một công cụ hoặc phương pháp ngắn gọn nhằm xác định liệu học sinh có những dấu hiệu hoặc vấn đề tiềm ẩn về tâm lý, xã hội hoặc hành vi cần được xem xét, đánh giá hoặc hỗ trợ thêm hay không. Theo *APA Dictionary of Psychology*, sàng lọc tâm lý, xã hội ngắn là việc sử dụng một công cụ đánh giá ngắn nhằm xác định các vấn đề tâm lý, xã hội hoặc hành vi tiềm ẩn có thể cần được đánh giá hoặc can thiệp thêm (American Psychological Association, 2026). Trong môi trường học đường, dữ liệu sàng lọc có thể được sử dụng để nhận diện học sinh có nguy cơ hoặc nhu cầu hỗ trợ, từ đó hỗ trợ nhà trường đưa ra quyết định về mức độ và hình thức hỗ trợ phù hợp. Sàng lọc không nhằm thay thế cho đánh giá tâm lý chuyên sâu và không phải là cơ sở độc lập để xác định chẩn đoán.

Lĩnh vực sàng lọc/nhận diện	Mục đích	Công cụ/bảng hỏi có thể tham khảo	Xử lý sau sàng lọc
Triệu chứng trầm cảm	Nhận diện các triệu chứng có thể liên quan đến trầm cảm và mức độ triệu chứng để xác định nhu cầu theo dõi, đánh giá hoặc	PHQ-9 (<i>Patient Health Questionnaire-9</i>), thực hiện bởi người có chuyên môn	Xem xét kết quả cùng thông tin phỏng vấn, quan sát và bối cảnh; trường hợp có dấu hiệu nguy cơ cần đánh giá an toàn và thực hiện

	hỗ trợ thêm.		quy trình hỗ trợ/chuyên tuyến phù hợp.
Triệu chứng lo âu	Nhận diện các triệu chứng lo âu và mức độ khó khăn có thể ảnh hưởng đến hoạt động học tập, quan hệ và sinh hoạt của học sinh.	GAD-7 (<i>Generalized Anxiety Disorder-7</i>), thực hiện bởi người có chuyên môn	Không sử dụng kết quả đơn lẻ để chẩn đoán; cần xem xét thêm biểu hiện, bối cảnh và mức độ ảnh hưởng trước khi quyết định hỗ trợ hoặc đánh giá thêm.
Khó khăn cảm xúc – hành vi và năng lực thích nghi	Nhận diện những khó khăn về cảm xúc, hành vi, quan hệ xã hội và các mặt chức năng có thể cần được hỗ trợ.	SDQ (<i>Strengths and Difficulties Questionnaire</i>); các công cụ sàng lọc phù hợp khác; thực hiện bởi người có chuyên môn	Kết quả được sử dụng để xác định học sinh cần theo dõi, hỗ trợ có mục tiêu hoặc đánh giá thêm.
Kỹ năng xã hội và hành vi thích ứng	Nhận diện những khó khăn liên quan đến kỹ năng xã hội, tương tác và hành vi thích ứng trong môi trường học đường.	Chỉ sử dụng công cụ có bằng chứng về độ tin cậy, giá trị và phù hợp với độ tuổi, bối cảnh ; việc lựa chọn công cụ cần căn cứ vào mục đích đánh giá.	Kết hợp kết quả với thông tin từ học sinh, giáo viên, cha mẹ/người chăm sóc và quan sát trong bối cảnh thực tế khi phù hợp.
Khó khăn học tập	Nhận diện những dấu hiệu cho thấy học sinh có khó khăn đáng kể trong học tập hoặc cần được xem xét thêm về các yếu tố nhận thức, cảm xúc, hành vi và môi trường học tập.	Bảng hỏi, bảng kiểm hoặc công cụ đánh giá học tập phù hợp với mục đích và độ tuổi	Sàng lọc không nhằm xác định khuyết tật hay rối loạn học tập; trường hợp cần thiết được chuyển sang đánh giá chuyên sâu.
Nguy cơ tự sát và tự gây tổn thương	Nhận diện dấu hiệu nguy cơ để đánh giá ngay mức độ an toàn và nhu cầu hỗ trợ khẩn cấp .	Công cụ sàng lọc nguy cơ tự sát được sử dụng theo hướng dẫn chuyên môn và phạm vi năng lực của người thực hiện.	Không chỉ dựa vào điểm số. Khi có dấu hiệu nguy cơ, cần thực hiện đánh giá an toàn, không để học sinh ở tình trạng không được giám sát khi có nguy cơ trước mắt, thông báo/kết nối nguồn lực phù hợp và thực hiện quy

			trình chuyển tuyến khẩn cấp của cơ sở giáo dục.
--	--	--	---

Bước thực hiện	Nhiệm vụ cụ thể
1. Xác định mục tiêu và phạm vi sàng lọc	- Xác định rõ vấn đề hoặc lĩnh vực cần sàng lọc. - Xác định đối tượng, phạm vi và thời điểm thực hiện. - Xác định mục đích sử dụng kết quả và các quyết định dự kiến sau sàng lọc. - Xem xét dữ liệu, thông tin sẵn có của nhà trường để xác định nhu cầu sàng lọc.
2. Xác định nhân sự và trách nhiệm	- Xác định người phụ trách chung và những người tham gia từng khâu của quá trình sàng lọc. - Phân định rõ trách nhiệm trong việc hướng dẫn học sinh, thu thập dữ liệu, quản lý thông tin, xem xét kết quả và tổ chức hỗ trợ sau sàng lọc. - Bảo đảm người thực hiện có năng lực phù hợp với công cụ và nhiệm vụ được giao.
3. Xác định nguồn lực và hệ thống hỗ trợ	- Rà soát các nguồn lực hỗ trợ học sinh hiện có trong nhà trường và tại cộng đồng. - Xác định các hình thức hỗ trợ theo mức độ nhu cầu, từ hỗ trợ phổ thông, hỗ trợ có mục tiêu đến hỗ trợ chuyên sâu/chuyển tuyến. - Xác định nguồn lực chuyên môn và cơ sở dịch vụ bên ngoài để kết nối khi cần thiết. - Chuẩn bị và hướng dẫn nhân sự tham gia thực hiện sàng lọc.
4. Lựa chọn công cụ sàng lọc	- Lựa chọn công cụ phù hợp với mục tiêu, độ tuổi, đặc điểm học sinh và bối cảnh sử dụng. - Ưu tiên các công cụ có bằng chứng về độ tin cậy và giá trị, có hướng dẫn sử dụng rõ ràng và phiên bản phù hợp với đối tượng. - Xác định cách thức sử dụng, chấm điểm và diễn giải kết quả theo hướng dẫn của công cụ. - Không tự ý thay đổi điểm cắt hoặc cách diễn giải khi chưa có căn cứ chuyên môn.
5. Chuẩn bị thông tin và sự đồng thuận tham gia	- Cung cấp cho học sinh và cha mẹ/người chăm sóc thông tin phù hợp về mục đích, nội dung, cách thức thực hiện và phạm vi sử dụng kết quả sàng lọc. - Thực hiện các thủ tục về sự đồng thuận/chấp thuận tham gia theo quy định hiện hành và chính sách của cơ sở giáo dục. - Thông báo rõ cách thức bảo mật, lưu trữ và chia sẻ thông tin. - Xác định cách xử lý khi học sinh bộc lộ nhu cầu hỗ trợ hoặc nguy cơ trong quá trình sàng lọc.
6. Lập kế hoạch và tổ chức thu thập dữ liệu	- Xác định thời gian, địa điểm, hình thức và đối tượng tham gia. - Chuẩn bị công cụ, biểu mẫu, hướng dẫn và các điều kiện cần thiết.

Bước thực hiện	Nhiệm vụ cụ thể
	- Thống nhất cách hướng dẫn và thực hiện để bảo đảm tính nhất quán. - Bảo đảm điều kiện phù hợp để học sinh có thể trả lời một cách riêng tư và trung thực trong phạm vi có thể.
7. Chấm điểm, xem xét và diễn giải kết quả	- Chấm điểm và xử lý dữ liệu theo đúng hướng dẫn của công cụ. - Sử dụng các điểm cắt/phân loại theo hướng dẫn chính thức của công cụ khi có quy định. - Không xem kết quả sàng lọc là chẩn đoán. - Kết hợp kết quả sàng lọc với thông tin từ phỏng vấn, quan sát, hồ sơ và các nguồn thông tin phù hợp khác trước khi đưa ra quyết định hỗ trợ.
8. Phân loại nhu cầu và tổ chức hỗ trợ	- Xác định học sinh không có dấu hiệu cần hỗ trợ thêm, học sinh cần theo dõi, học sinh cần hỗ trợ có mục tiêu và học sinh cần đánh giá/chuyển tuyến chuyên sâu, tùy theo mục tiêu và quy trình của nhà trường. - Trao đổi với các bên liên quan phù hợp trên nguyên tắc bảo mật và lợi ích tốt nhất của học sinh. - Xây dựng hoặc kết nối với hình thức hỗ trợ tương ứng với nhu cầu. - Trường hợp có dấu hiệu nguy cơ an toàn cần thực hiện ngay quy trình đánh giá và ứng phó phù hợp.

Đánh giá tâm lý (psychological assessment) là quá trình có hệ thống nhằm thu thập, xem xét và tích hợp thông tin từ nhiều nguồn và phương pháp phù hợp để nhận diện và làm rõ đặc điểm tâm lý, khó khăn, nguồn lực và nhu cầu của học sinh. Đây là quá trình thu thập và tích hợp thông tin nhằm đánh giá hành vi, năng lực và các đặc điểm tâm lý của một cá nhân, phục vụ cho việc đưa ra các quyết định chuyên môn phù hợp. Theo *APA Dictionary of Psychology*, dữ liệu đánh giá tâm lý có thể được thu thập từ nhiều phương pháp và nguồn thông tin khác nhau, bao gồm phỏng vấn, quan sát, các trắc nghiệm chuẩn hóa, thang đo tự báo cáo và các phương pháp chuyên biệt khác (American Psychological Association, 2018).

Trong môi trường học đường, đánh giá tâm lý có thể sử dụng các phương pháp như phỏng vấn, quan sát, xem xét hồ sơ và thông tin từ các bên liên quan, bảng hỏi hoặc các công cụ đánh giá tâm lý phù hợp với mục đích, độ tuổi và đặc điểm của học sinh. Việc lựa chọn và sử dụng phương pháp đánh giá cần bảo đảm tính khoa học, năng lực chuyên môn của người thực hiện, nguyên tắc đạo đức nghề nghiệp, bảo mật thông tin và các quy định pháp luật có liên quan, đồng thời phù hợp với đặc điểm phát triển, văn hóa và bối cảnh của học sinh.

Đánh giá tâm lý không đồng nghĩa với chẩn đoán rối loạn tâm thần. Trong trường hợp kết quả đánh giá cho thấy học sinh có dấu hiệu hoặc nhu cầu vượt quá phạm vi hỗ trợ của nhà trường, cần thực hiện quy trình kết nối, chuyển tuyến hoặc giới thiệu tới dịch vụ chuyên môn phù hợp. Kết quả đánh giá được sử dụng để hỗ trợ ra quyết định chuyên môn, xác định mức độ và hình thức hỗ trợ phù hợp, đồng thời xem xét nhu cầu theo dõi, đánh giá thêm hoặc chuyển tuyến khi cần thiết.

Mục tiêu của đánh giá

- Đánh giá tổng quan sau khi đối chiếu kết quả từ nhiều nguồn: các trắc nghiệm tâm lý, phỏng vấn lâm sàng, quan sát hành vi, xem xét hồ sơ lâm sàng và thông tin từ các nguồn tham chiếu khác
- Mang lại bức tranh toàn diện và khách quan về cá nhân
- Tập trung một cách toàn diện vào chức năng của cá nhân trên nhiều lĩnh vực
- Hỗ trợ quá trình chẩn đoán và/hoặc lập kế hoạch điều trị phù hợp về văn hóa
- Giúp xác định các vấn đề và tình trạng tâm lý, đánh giá nguy cơ, mức độ nghiêm trọng và đưa ra các khuyến nghị
- Có thể bao gồm các lĩnh vực chức năng như trí nhớ và ngôn ngữ, trí tuệ, nhận thức, khả năng giải quyết vấn đề (bằng hình ảnh và ngôn ngữ), chức năng điều hành, khả năng thích ứng, trạng thái tâm lý, khả năng tự chăm sóc, tiền sử tâm lý - xã hội liên quan, cùng các yếu tố khác cần thiết để giải đáp các câu hỏi đặt ra khi yêu cầu đánh giá.

Quy trình 5 bước thực hiện đánh giá tâm lý chuyên sâu

1. Thu thập thông tin ban đầu và lập hồ sơ: Sau khi xác định những học sinh có biểu hiện khó khăn về cảm xúc, hành vi, quan hệ xã hội hoặc học tập, bước tiếp theo là thu thập thông tin ban đầu và lập hồ sơ. Hồ sơ ban đầu là tài liệu đầu tiên được hoàn thành khi bắt đầu mối quan hệ hỗ trợ tâm lý, bao gồm: i) Thông tin hành chính: Họ tên, tuổi, giới tính, thông tin liên hệ,... ii) Lý do phải đánh giá: Mô tả lý do cần đánh giá HS, các triệu chứng, biểu hiện ban đầu. iii) Tiền sử bệnh lý tâm thần: Bao gồm tiền sử cá nhân và gia đình về sức khỏe tâm thần, các khó khăn tâm lý, các lần điều trị trước đây, các loại thuốc đã sử dụng (nếu có). iv) Lịch sử y tế và xã hội: Tình trạng sức khỏe hiện tại, lịch sử phát triển, lịch sử học tập, xu hướng tính cách, quan hệ xã hội, hoàn cảnh gia đình, công việc, học vấn, văn hóa và các yếu tố liên quan khác. v) Thông tin về các hành vi nguy cơ: Kiểm tra nguy cơ tự tử, hành vi tự gây hại, nghiện chất hoặc các vấn đề an toàn khác.

2. Lập kế hoạch đánh giá: Kế hoạch đánh giá là một bản thiết kế chiến lược để đảm bảo quy trình thu thập thông tin đánh giá được thực hiện một cách khoa học. Kế hoạch đánh giá cần có:

- Mục tiêu đánh giá: Cần làm sáng tỏ một số vấn đề như đánh giá toàn diện các vấn đề hành vi cảm xúc; đánh giá sàng lọc lo âu, trầm cảm, đánh giá mức độ stress; đánh giá khó khăn học tập; năng lực nhận thức và trí tuệ; đánh giá hoạt động chức năng; đánh giá sự khó khăn trong các mối quan hệ;
- Phương pháp đánh giá: Có thể xem xét sử dụng một số phương pháp như phỏng vấn lâm sàng; quan sát lâm sàng; thảo luận nhóm tập trung, trắc nghiệm chuẩn hóa, bảng hỏi,...
- Nguồn cấp tin: Thông tin có thể được thu thập từ nhiều nguồn như học sinh, giáo viên, phụ huynh HS; những người thân quan trọng, có ý nghĩa với học sinh như bạn bè, thành viên gia đình.
- Lịch trình thực hiện: thời gian, địa điểm, số buổi, người tham gia.

Kế hoạch cần có sự thống nhất của học sinh (nếu phù hợp), phụ huynh HS, và đảm bảo yếu tố bảo mật - minh bạch - không gây hại.

3. Tiến hành thu thập thông tin: Việc thu thập thông tin đánh giá được thực hiện theo kế hoạch đã thiết lập. Quá trình thu thập thông tin nên được tiến hành cẩn trọng và linh hoạt, phối hợp nhiều phương pháp để tăng độ tin cậy của thông tin thu được như: Quan sát hành vi trong lớp học, giờ ra chơi, hoạt động nhóm, hoạt động ngoại khóa; Phỏng vấn học sinh, giáo viên, phụ huynh học sinh; Sử dụng trắc nghiệm, thang đo, bảng kiểm

phù hợp lứa tuổi; Xem xét các sản phẩm học tập, hồ sơ cá nhân (nếu có)¹.

4. Tổng hợp, phân tích và diễn giải kết quả: Đây là quá trình giúp cán bộ tư vấn xây dựng một hệ thống giả thuyết về nguyên nhân, những yếu tố kích hoạt, duy trì, ảnh hưởng đến hành vi, cảm xúc và suy nghĩ của HS. Thông tin thu thập được cần được hệ thống hóa, đối chiếu giữa các nguồn để có cái nhìn toàn diện.

Khi phân tích, cán bộ tư vấn học sinh nên cân nhắc: Tính ổn định và mức độ nghiêm trọng của biểu hiện; Mức độ ảnh hưởng đến học tập, các mối quan hệ và sức khỏe tinh thần của HS; Các yếu tố nguy cơ (gia đình, học đường, cá nhân) và yếu tố bảo vệ (mối quan hệ tích cực, năng lực cá nhân...). Phân tích nên tập trung vào việc hiểu học sinh đang gặp khó khăn gì, vì sao và cần hỗ trợ ở mức độ nào.

5. Báo cáo kết quả và kế hoạch hỗ trợ: Báo cáo kết quả cho các bên liên quan, và mô tả từng bước nhỏ để thực hiện được mục tiêu quá trình và mục tiêu đầu ra. Cần nêu đã thực hiện những bước gì hoặc sẽ lên kế hoạch thực hiện những bước nào, kỹ thuật nào; tương ứng với từng vấn đề thuộc (i) mối quan hệ; (ii) học tập; (iii) các vấn đề hành vi cảm xúc và sức khỏe tâm thần; (iv) hoạt động chức năng, đề xuất hỗ trợ sẽ phải ghi rõ mục tiêu đầu ra, các nhiệm vụ sẽ được thực hiện; phân công nhiệm vụ người thực hiện, người hỗ trợ, người giám sát.

Sau khi đánh giá, cán bộ tư vấn triển khai hỗ trợ theo 5 lĩnh vực của Thông tư 18/2025/TT-BGDĐT/2025/TT-BGDĐT:

Lĩnh vực hỗ trợ	Nội dung hoạt động can thiệp cụ thể
1. Học tập	Xác định mục tiêu học tập, lập kế hoạch học tập; quản lý thời gian, lựa chọn phương pháp học; tháo gỡ khó khăn học tập.
2. Giới và quan hệ xã hội	Giải quyết vấn đề tâm sinh lý lứa tuổi, giới tính, bình đẳng giới, sức khỏe sinh sản; tư vấn quan hệ bạn bè, tình yêu, gia đình.
3. Các vấn đề về tâm lý	Tư vấn, tham vấn tâm lý cho học sinh có khó khăn; kết nối dịch vụ chuyên sâu khi cần thiết.
4. Kỹ năng sống	Nhóm kỹ năng tự nhận thức, tự bảo vệ; tự tạo động lực; làm chủ cảm xúc; tương tác, hòa nhập xã hội; làm việc hiệu quả; ứng xử cộng đồng.
5. Hướng nghiệp và việc làm	Cung cấp thông tin nghề nghiệp, xu hướng thị trường lao động số; nhận thức năng lực, sở thích; kỹ năng chọn nghề, tìm việc, khởi nghiệp.

Như vậy, sàng lọc và đánh giá tâm lý là hai hoạt động có mục đích và mức độ chuyên sâu khác nhau. Sàng lọc tập trung vào việc nhận diện ban đầu những học sinh có dấu hiệu, nguy cơ hoặc nhu cầu cần được xem xét thêm; trong khi đánh giá tâm lý nhằm thu thập và tích hợp thông tin một cách toàn diện hơn để hiểu rõ đặc điểm, khó khăn, nguồn lực và nhu cầu của học sinh, qua đó hỗ trợ việc xác định hướng tư vấn, hỗ trợ hoặc chuyển tuyến phù hợp.

1.2.2. Tham vấn cá nhân

Tham vấn cá nhân trong trường học là dịch vụ tham vấn ngắn hạn, cung cấp cho một học sinh, tập trung vào mục tiêu cụ thể, do Viên chức tư vấn học sinh (được đào tạo

¹Cụ thể về các phương pháp và công cụ đánh giá, xem “Tài liệu hướng dẫn nhận diện, đánh giá khó khăn tâm lý của học sinh trong trường học” theo Quyết định Số 2655 /QĐ-BGDĐT, ban hành ngày 22 tháng 09 năm 2025.

về tham vấn) cung cấp. Viên chức tư vấn học sinh đóng vai trò đồng hành cùng học sinh trong các khó khăn tâm lý (vấn đề cá nhân, xã hội, cảm xúc hoặc học tập) trong một không gian an toàn và riêng tư.

Mục tiêu của tham vấn cá nhân

1. Thúc đẩy thành tích học tập.
2. Cung cấp sự hỗ trợ về mặt cảm xúc.
3. Huấn luyện kỹ năng ứng phó.
4. Khuyến khích sự tự nhận thức.
5. Xây dựng khả năng phục hồi ngắn hạn.

Lưu ý thực hành tham vấn cá nhân

- Khi nào cần tham vấn cá nhân: Triển khai khi hỗ trợ Tầng 1 và Tầng 2 chưa đáp ứng đủ; hoặc khi học sinh gặp biến cố/căng thẳng cụ thể (mất mát, mâu thuẫn lớn, lo âu, hành vi tự hại, thay đổi đột ngột).
- Kỹ năng tham vấn cơ bản: Lắng nghe tích cực, thấu cảm đặt câu hỏi, phản hồi, đánh giá và thiết lập mục tiêu, tìm kiếm giải pháp (Theo Quyết định số 2655/QĐ-BGDĐT ngày 22/09/2025).

1.2.3. Tham vấn nhóm

Hoạt động tham vấn nhóm tại trường học quy tụ từ 5 đến 10 học sinh có chung một vấn đề để phát triển các kỹ năng xã hội - cảm xúc, ứng phó với căng thẳng và hỗ trợ thành tích học tập. Các buổi tham vấn thường kéo dài từ 30 đến 45 phút trong khoảng thời gian ngắn, từ 6 đến 12 tuần. Các nội dung của tham vấn nhóm có thể (nhưng không giới hạn) là: hỗ trợ kỹ năng học tập (quản lý thời gian, chiến lược và thói quen học tập, chiến lược tư duy,...), kỹ năng cảm xúc - xã hội (giao tiếp, kết bạn, quản lý stress,...), hỗ trợ sức khỏe tâm thần (lo âu, mất mát, các thay đổi lớn trong cuộc đời,...).

Mục tiêu của tham vấn nhóm

Mục tiêu chính của hoạt động tham vấn nhóm trong trường học là thúc đẩy sự phát triển về học tập, định hướng nghề nghiệp và kỹ năng xã hội - cảm xúc thông qua việc tạo ra một môi trường an toàn, nơi học sinh nhận được sự hỗ trợ từ bạn bè đồng trang lứa.

1. Các mục tiêu học tập: cải thiện thói quen và phương pháp học tập; tăng cường động cơ học tập; hỗ trợ làm bài tập
2. Các mục tiêu xã hội: xây dựng quan hệ bạn bè lành mạnh, năng lực xã hội; kỹ năng giải quyết mâu thuẫn và thiết lập ranh giới, giảm cảm nhận cô độc và bị xa cách xã hội; hình thành kỹ năng lắng nghe và giao tiếp tích cực
3. Các kỹ năng cảm xúc: tăng cường EQ và kỹ năng quản lý cảm xúc; học cách đương đầu lành mạnh; xây dựng khả năng kháng cự lành mạnh; nâng cao tự trọng, phản tư và bản sắc.

Bước	Quy trình thực hiện tham vấn nhóm
1. Chọn chủ đề tham vấn nhóm	Xác định chủ đề/mục tiêu chung của nhóm dựa trên nhu cầu phổ biến đã ghi nhận qua sàng lọc, quan sát hoặc đề xuất của giáo viên (ví dụ: quản lý cảm xúc, kỹ năng giao tiếp, thích ứng sau biến cố).
2. Xây dựng kế hoạch tham	Lập kế hoạch số buổi, thời lượng, số lượng thành viên

Bước	Quy trình thực hiện tham vấn nhóm
vấn nhóm	phù hợp, phương pháp và tài liệu sử dụng cho từng buổi.
3. Lựa chọn học sinh	Dựa trên sàng lọc, đánh giá, giáo viên giới thiệu hoặc học sinh tự nguyện đăng ký.
4. Thông báo phụ huynh	Thông báo cho phụ huynh học sinh về nội dung, mục tiêu và tần suất tham gia nhóm.
5. Thống nhất lịch làm việc	Trao đổi với giáo viên bộ môn/chủ nhiệm để chọn khung giờ sinh hoạt hợp lý.
6. Thiết lập nguyên tắc nhóm	Thống nhất các quy tắc bảo mật, an toàn, tôn trọng và tin tưởng lẫn nhau.

1.2.4. Quản lý trường hợp

Quản lý trường hợp là phương thức phối hợp chăm sóc mang tính hợp tác, bao gồm việc điều phối các dịch vụ đa dạng dành cho từng cá nhân học sinh nhằm tối ưu hóa sức khỏe, học tập và sự an sinh của các em.

Mục tiêu của quản lý trường hợp trong trường học

1. Giúp học sinh phát huy tối đa năng lực và thích ứng tốt nhất với hoàn cảnh, cả trong và ngoài hệ thống nhà trường, bất kể các nhu cầu hỗ trợ.
2. Góp phần thu hút học sinh tham gia vào các hoạt động học tập có ý nghĩa.
3. Xây dựng, theo dõi, phổ biến và đánh giá kế hoạch hành động.
4. Đảm bảo quy trình cung cấp dịch vụ diễn ra liền mạch thông qua sự phối hợp và hợp tác giữa các đơn vị cung cấp dịch vụ.
5. Đảm bảo học sinh cùng cha mẹ HS/người chăm sóc có thể tiếp cận các đơn vị cung cấp dịch vụ này.
6. Chủ động tạo điều kiện và trao quyền cho học sinh cũng như cha mẹ HS/người chăm sóc tham gia vào quá trình ra quyết định.
7. Hỗ trợ giáo viên và nhân viên nhà trường trong quá trình làm việc với những học sinh có nhu cầu hỗ trợ.

1.2.5. Hoạt động tư vấn cho các bên liên quan

Hoạt động tư vấn là một quy trình hợp tác giữa cán bộ/nhân sự phụ trách tư vấn học đường với phụ huynh, giáo viên hoặc Ban Giám hiệu nhằm giải quyết vấn đề, hợp tác chia sẻ nhận định, lập kế hoạch và kết nối nguồn lực.

Dạng tư vấn	Đối tượng làm việc	Nội dung trọng tâm
Tư vấn Giáo viên	Giáo viên	Quản lý lớp học, điều chỉnh phương pháp dạy học, giảm áp lực nghề nghiệp...
Tư vấn phụ huynh	Phụ huynh học sinh	Xem xét thay đổi hành vi, cảm xúc, các mốc phát triển, phối hợp giáo dục.
Tư vấn cấp hệ thống	Ban Giám hiệu	Tham mưu chính sách hỗ trợ học sinh quy mô rộng, tiếp cận sức khỏe tinh thần toàn trường.

Dạng tư vấn	Đối tượng làm việc	Nội dung trọng tâm
Tư vấn chính sách, pháp luật	Người học và gia đình	Cung cấp quy định chính sách, quyền người học, phòng chống tội phạm và tệ nạn.
Tư vấn Dịch vụ công tác xã hội	Người học và gia đình	Thông tin, cung cấp và kết nối các tổ chức/cá nhân cung cấp dịch vụ công tác xã hội.

1.3. Hoạt động tư vấn, hỗ trợ trong bối cảnh thiên tai, khủng hoảng và tình huống đặc biệt

1.3.1. Tư vấn, hỗ trợ tâm lý trong bối cảnh đặc biệt

Hoạt động tư vấn, hỗ trợ tâm lý trong bối cảnh đặc biệt (khẩn cấp, thiên tai, khủng hoảng, bạo lực, xâm hại,...) là công tác **can thiệp khủng hoảng** trong tham vấn học đường. Đây là dịch vụ cung cấp sự hỗ trợ tức thời và ngắn hạn cho những học sinh đang gặp phải tình trạng khủng hoảng cấp tính về mặt cảm xúc, tâm lý hoặc hành vi. Các mục tiêu chính của hoạt động này là đảm bảo an toàn về thể chất và tinh thần, ổn định trạng thái khủng hoảng, đồng thời kết nối học sinh với các nguồn lực hỗ trợ sức khỏe tâm thần dài hạn phù hợp.

“Khủng hoảng” là sự gián đoạn trạng thái bình thường hoặc ổn định của một cá nhân. Cụ thể hơn, khủng hoảng xảy ra khi một người gặp phải trở ngại đối với những mục tiêu quan trọng trong cuộc sống - một trở ngại mà trong một khoảng thời gian nhất định, không thể vượt qua bằng cách sử dụng các phương thức giải quyết vấn đề thường ngày của họ.

Khủng hoảng thường được phân loại thành khủng hoảng do hoàn cảnh hoặc khủng hoảng do quá trình phát triển. Khủng hoảng do hoàn cảnh bắt nguồn từ một sự kiện bất ngờ, thường nằm ngoài tầm kiểm soát của cá nhân, bao gồm thiên tai; tai nạn; bị hành hung, tấn công, quấy rối; và sự ra đi đột ngột của bạn bè, giáo viên, người thân,... Khủng hoảng do quá trình phát triển xảy ra khi một người không thể thích nghi hoặc xoay xở trước các giai đoạn phát triển tự nhiên của cuộc đời. Loại khủng hoảng này thường xuất hiện vào những thời điểm chuyển giao quan trọng, chẳng hạn như khi chuyển cấp, dậy thì,... Trong Sổ tay này, chúng tôi sẽ chỉ đề cập đến can thiệp khủng hoảng do hoàn cảnh.

Sau sự kiện khủng hoảng, học sinh và nhân viên cần được quan tâm và hỗ trợ về mặt cảm xúc. Nếu các phản ứng cảm xúc không được hỗ trợ đúng cách trong giai đoạn đầu của cuộc khủng hoảng, những cảm xúc này có thể bị dồn nén vào bên trong. Điều này có thể dẫn đến tình trạng mất tập trung, các hành vi hung hăng hoặc liều lĩnh, hay các triệu chứng thể chất. Nhà trường có thể cố gắng duy trì hoạt động bình thường sau khi khủng hoảng xảy ra; tuy nhiên, nếu không giải quyết trực tiếp vấn đề khủng hoảng, cả học sinh và nhân viên sẽ gặp khó khăn trong việc tập trung vào quá trình dạy và học.

Trong thiên tai/khẩn cấp, Phòng tư vấn học đường có vai trò:

- Hỗ trợ tâm lý xã hội ban đầu;
- Phục hồi cảm giác an toàn và thói quen học tập;
- Nhận diện học sinh bị chia cắt, mất người thân, sang chấn, bạo lực, xâm hại, bỏ bê;
- Kết nối dịch vụ bảo vệ trẻ em, y tế, trợ giúp xã hội;
- Hỗ trợ giáo viên và cha mẹ trong giao tiếp với học sinh sau thiên tai.

Phòng Tư vấn học đường có nhiệm vụ tư vấn cho nhà trường để xây dựng kế hoạch can thiệp khủng hoảng. Dưới đây là các điểm cần lưu ý chuẩn bị trước khi sự kiện khủng hoảng xảy ra.

- **Thiết lập Đội ứng phó khủng hoảng của trường:** Đội ứng phó khủng hoảng hoạt động hiệu quả sẽ đưa ra các quyết định trên tinh thần tập thể, đồng thời phân công các vai trò và trách nhiệm cụ thể cho từng thành viên. Các thành viên của nhóm cần được xác định từ trước khi khủng hoảng xảy ra.

Đội có thể bao gồm lãnh đạo trường, giáo viên, Viên chức tư vấn học sinh, đại diện hội phụ huynh, đại diện đoàn thể (công đoàn, đoàn thanh niên hoặc đội thiếu niên). Tùy đặc điểm của trường và số lượng học sinh, giáo viên, có thể bổ sung những người khác và tương ứng với số lượng của Đội. Trong Đội sẽ có các vai trò và trách nhiệm cụ thể, bao gồm các vai trò chính:

Vai trò trong Đội ứng phó	Trách nhiệm thực hiện bắt buộc
Trưởng đội (Lãnh đạo trường)	Triệu tập và họp đội thường xuyên; điều phối hợp tác cơ quan chức năng; chỉ đạo thực hiện kế hoạch; hoàn thành báo cáo.
Phát ngôn viên	Đại diện phát ngôn thông tin chuẩn xác của nhà trường ra bên ngoài.
Phụ trách hậu cần	Đánh giá nhu cầu; chuẩn bị tài liệu cho các lớp; xếp lịch hỗ trợ/tham vấn cho học sinh có nhu cầu.
Phụ trách Phụ huynh và cộng đồng	Làm việc trực tiếp với gia đình nạn nhân (tự tử, bạo lực, thương tích...); trả lời liên hệ từ phụ huynh.
Phụ trách cơ sở vật chất	Bố trí phòng an toàn, phương tiện di chuyển (xe bus), trang thiết bị cần thiết.

Đội ứng phó khủng hoảng xây dựng kế hoạch xử lý/quản lý khủng hoảng, sơ đồ ứng phó với vai/nhiệm vụ rõ ràng, phân tầng với đường liên lạc (người nào báo tin cho người nào, người nào chỉ đạo người nào).

- **Tập huấn, cập nhật đội ứng phó khủng hoảng** về kế hoạch xử lý khủng hoảng;
- **Thông báo với toàn trường** về đội ứng phó khủng hoảng và kế hoạch xử lý khủng hoảng với các tình huống khác nhau;
- **Cập nhật các tài liệu giáo dục liên quan** đến hiểu biết và ứng phó với khủng hoảng (tai nạn, thiên tai, mất mát, bạo lực, sang chấn) và tập huấn thường xuyên cho học sinh và giáo viên.

1.3.2. Kiến thức nền tảng về sang chấn tâm lý

Trước khi trình bày quy trình ứng phó cụ thể ở các mục 1.3.1 – 1.3.3, phần này cung cấp khối kiến thức nền tảng giúp giáo viên và cán bộ không chuyên tâm lý hiểu đúng bản chất của sang chấn tâm lý (trauma) ở học sinh, vì sao các bước ứng phó cần thực hiện như vậy, và làm sao nhận diện, phân biệt đúng mức độ phản ứng của học sinh.

a) Khái niệm và phân loại

Sang chấn tâm lý là trải nghiệm bị đe dọa đến sự sống hoặc sự toàn vẹn thân thể, khiến cá nhân cảm thấy mất kiểm soát, kinh hoàng hoặc bất lực tại thời điểm xảy ra, để

lại ảnh hưởng kéo dài lên cảm xúc, nhận thức, hành vi và cơ thể. Có ba dạng sang chấn cần phân biệt: (i) Sang chấn đơn, xảy ra một lần, giới hạn thời gian (tai nạn, thiên tai, một lần chứng kiến bạo lực); (ii) Sang chấn phức tạp/mãn tính, lặp đi lặp lại, thường xảy ra trong mối quan hệ gắn bó (bị bạo hành/xâm hại nhiều lần, bỏ mặc kéo dài), ảnh hưởng sâu hơn đến khả năng điều hòa cảm xúc và hình ảnh bản thân; (iii) Sang chấn thứ cấp/gián tiếp — chứng kiến hoặc nghe kể lại sự việc xảy ra với người khác.

b) Cơ chế phản ứng cơ bản

Khi sang chấn xảy ra, vùng não phụ trách cảm xúc hoạt động mạnh trong khi vùng tư duy lý trí bị ức chế, dẫn đến phản ứng bản năng “chiến – chạy – đóng băng” (fight – flight – freeze); ở sang chấn phức tạp có thể xuất hiện thêm phản ứng “làm hài lòng” (fawn). Đây là căn cứ khoa học lý giải vì sao học sinh sang chấn khó “bình tĩnh lại” chỉ bằng lời khuyên lý trí, và dễ phản ứng thái quá trước những yếu tố tưởng như nhỏ nhất.

Bảng tổng hợp: Các phản ứng thường gặp ở học sinh sau sự kiện gây sang chấn (theo nhóm biểu hiện)

Nhóm biểu hiện	Các biểu hiện thường gặp
Suy nghĩ	Hoang mang, khó suy nghĩ mạch lạc, khó nhớ lại sự việc; xuất hiện những suy nghĩ tiêu cực hoặc đáng sợ; liên tục nghĩ về sự kiện; luôn cảnh giác, đề ý xung quanh.
Cảm xúc	Sợ hãi, buồn bã, tê liệt cảm xúc (vô cảm), xấu hổ, tội lỗi, giận dữ tột độ, hoặc cảm thấy quá tải bởi nhiều cảm xúc cùng lúc; né tránh việc bộc lộ cảm xúc.
Hành vi	Thu mình, ngồi một mình; mất lòng tin; dễ giật mình, la hét, phản ứng mạnh; tranh cãi/đánh nhau với bạn; không làm bài tập; ăn quá ít hoặc quá nhiều; khó ngủ hoặc ngủ li bì; vụng về hơn thường ngày; khó ngồi yên.
Cơ thể – sinh lý	Nhìn chằm chằm vô định; đau bụng, đau đầu, chóng mặt; đổ mồ hôi hoặc thấy lạnh vô cớ; bồn chồn; gặp ác mộng.

Nguồn: Tổng hợp từ Liệu pháp trị liệu sang chấn cơ bản dành cho trẻ em bị ảnh hưởng bởi thiên tai (Tài liệu tập huấn, 3/2025), Phần 2, Tác động của sang chấn.

c) Biểu hiện theo lứa tuổi

Cấp học	Biểu hiện thường gặp
Tiểu học	Bám dính người lớn, sợ tách rời, thoái lui hành vi (tè dầm, mút tay), ác mộng, sợ hãi vô cớ, đau bụng/đau đầu không rõ nguyên nhân y khoa, chơi lặp đi lặp lại nội dung liên quan đến sự kiện, khó tập trung.
Trung học cơ sở	Cảm xúc thất thường, cáu gắt hoặc né tránh bạn bè, sa sút học tập, cảm giác tự trách; có thể xuất hiện hành vi nguy cơ (bỏ học, nói dối, chống đối) như một cách che giấu tổn thương.
Trung học phổ thông	Gần với biểu hiện ở người lớn: né tránh địa điểm/chủ đề gợi nhớ sự kiện, hồi tưởng xâm nhập, tê liệt cảm xúc, cảm giác tương lai bị thu hẹp; có nguy cơ dùng chất kích thích hoặc hành vi tự hại để tự điều chỉnh cảm xúc.

d) Ranh giới giữa phản ứng bình thường và cần can thiệp chuyên sâu

Trong khoảng một tháng đầu sau sự kiện, phần lớn học sinh có phản ứng stress cấp tính (lo âu, mất ngủ, né tránh, dễ giật mình), đây là phản ứng bình thường trước một sự kiện bất thường, thường tự thuyên giảm nếu học sinh được bảo đảm an toàn, kết nối xã hội và nhịp sinh hoạt ổn định; không nên vội “bệnh lý hóa”. Nếu triệu chứng kéo dài trên một tháng và gây suy giảm rõ rệt chức năng học tập, sinh hoạt, các mối quan hệ, cần nghĩ đến khả năng rối loạn stress sau sang chấn hoặc các rối loạn lo âu, trầm cảm đi kèm — đây là dấu mốc bắt buộc phải chuyển tuyến chuyên khoa, vượt quá phạm vi hỗ trợ của Phòng Tư vấn học đường.

đ) Nguyên tắc chăm sóc dựa trên hiểu biết về sang chấn (Trauma-Informed Care)

Sáu nguyên tắc sau cần được áp dụng xuyên suốt toàn bộ quá trình hỗ trợ, thay vì chỉ là các chiến lược đơn lẻ: (1) An toàn về thể chất và cảm xúc; (2) Đáng tin cậy và minh bạch trong mọi quyết định, quy trình; (3) Hỗ trợ đồng đẳng; (4) Hợp tác, chia sẻ quyền quyết định thay vì áp đặt; (5) Trao quyền, tôn trọng tiếng nói và sự lựa chọn của học sinh; (6) Nhạy cảm với yếu tố văn hóa, giới và hoàn cảnh.

e) Những điều cần tránh khi làm việc với học sinh sang chấn

- Không ép học sinh kể lại chi tiết sự kiện nhiều lần.
- Không dùng những câu tưởng như an ủi nhưng vô tình phủ nhận cảm xúc (“Thôi đừng nghĩ đến nữa”, “Con vẫn còn may mắn hơn nhiều người”, “Con phải mạnh mẽ lên”).
- Không so sánh mức độ đau khổ giữa các học sinh; không công khai câu chuyện của học sinh trước tập thể dù với mục đích giáo dục, làm gương.
- Không thúc ép mốc thời gian hồi phục, quá trình hồi phục sau sang chấn không diễn ra theo đường thẳng, có thể tái hiện phản ứng vào các dịp gợi nhớ sự kiện (phản ứng ngày kỷ niệm).

g) Vai trò của giáo viên khi học sinh có phản ứng sang chấn ngay tại lớp học

- Duy trì tính dự đoán được của lớp học (thời khóa biểu ổn định, báo trước khi có thay đổi).
- Nhận diện các yếu tố kích hoạt phổ biến trong môi trường học đường: tiếng động lớn đột ngột, nội dung bài học liên quan đến sự kiện, ngày kỷ niệm, không gian đông người/kín.
- Khi học sinh có dấu hiệu hoảng loạn/hồi tưởng ngay tại lớp: đưa đến không gian yên tĩnh, không chất vấn ngay, có thể hướng dẫn kỹ thuật “neo giữ hiện tại” đơn giản (gọi tên 5 vật nhìn thấy – 4 âm thanh nghe thấy – 3 vật chạm được – 2 mùi ngửi thấy – 1 vị nếm được).
- Linh hoạt về yêu cầu học tập trong giai đoạn đầu mà không hạ thấp kỳ vọng lâu dài.

h) Dấu hiệu bắt buộc chuyển tuyến ngay

Cần chuyển tuyến ngay khi học sinh có một trong các dấu hiệu sau: có ý nghĩ hoặc hành vi tự hại/tự sát; mất chức năng gần như hoàn toàn (không đi học, không ăn/ngủ nhiều ngày liên tục); có dấu hiệu hoang tưởng, ảo giác, mất định hướng thực tại; sử dụng chất; hoặc triệu chứng kéo dài trên một tháng không thuyên giảm.

i) Một số kỹ thuật, công cụ hỗ trợ học sinh sau sang chấn

Các kỹ thuật dưới đây phù hợp để cán bộ tư vấn học đường (chưa qua đào tạo chuyên sâu về trị liệu sang chấn) áp dụng như hỗ trợ tâm lý ban đầu (Tầng 1 – 2); các liệu pháp chuyên sâu hơn được nêu ở cuối mục này chỉ do chuyên gia đã qua đào tạo thực hiện.

Giáo dục tâm lý (Psychoeducation):

Giải thích ngắn gọn, phù hợp lứa tuổi cho học sinh (và phụ huynh khi cần) rằng những phản ứng các em đang trải qua (sợ hãi, khó ngủ, dễ giật mình, né tránh...) là phản ứng bình thường trước một sự kiện không bình thường, và phần lớn sẽ giảm dần theo thời gian. Cung cấp thông tin về nơi có thể tìm hỗ trợ nếu cần. Mục đích: giảm cảm giác “mình đang phát điên”, giảm kỳ thị, tăng cảm giác kiểm soát.

Kỹ năng thư giãn và kỹ thuật thở có kiểm soát:

Hướng dẫn học sinh thở chậm, sâu bằng bụng: hít vào bằng mũi trong 4 nhịp đếm, giữ hơi 2 nhịp, thở ra chậm bằng miệng trong 6 nhịp; lặp lại 5 – 10 lần. Có thể kết hợp thả lỏng cơ theo nhóm cơ (căng – thả lỏng lần lượt tay, vai, mặt). Kỹ thuật này giúp làm dịu phản ứng “chiến – biến – đông cứng” của hệ thần kinh, có thể dùng ngay tại lớp học khi học sinh có dấu hiệu căng thẳng cấp.

Kỹ thuật grounding (tiếp đất) 5-4-3-2-1

Khi học sinh có dấu hiệu hồi tưởng/phân ly (mất kết nối với hiện tại), hướng dẫn các em lần lượt gọi tên: 5 vật có thể NHÌN thấy quanh mình; 4 vật có thể CHẠM/CẢM NHẬN được; 3 âm thanh có thể NGHE thấy; 2 mùi có thể NGửi thấy; 1 điều tích cực về bản thân. Kỹ thuật đơn giản, không cần dụng cụ, giúp đưa sự chú ý của học sinh trở lại hiện tại một cách an toàn.

Điều tiết cảm xúc qua vẽ, kể chuyện và hoạt động sáng tạo (đặc biệt phù hợp học sinh nhỏ tuổi)

Với học sinh nhỏ tuổi hoặc gặp khó khăn diễn đạt bằng lời, có thể mời các em vẽ tranh, nặn đất sét, đóng vai hoặc kể chuyện về cảm xúc của mình thay vì yêu cầu mô tả trực tiếp sự việc. Cán bộ tư vấn quan sát, phản hồi đồng cảm (“cô thấy hình như con đang cảm thấy...”) thay vì diễn giải sâu hay hỏi dồn chi tiết. Đây là hoạt động hỗ trợ tại trường; liệu pháp trò chơi/nghệ thuật bài bản (có mục tiêu trị liệu cụ thể) cần chuyên gia được đào tạo thực hiện.

Chiến lược hỗ trợ phục hồi sức khỏe tâm thần ở cấp độ trường học sau thiên tai, thảm họa

- Can thiệp sớm: chủ động rà soát, nhận diện học sinh có nguy cơ và hỗ trợ tâm lý kịp thời (sơ cứu tâm lý, tư vấn khủng hoảng) để phòng ngừa các vấn đề tâm lý kéo dài.

- Kết nối dịch vụ sức khỏe tâm thần: bảo đảm học sinh và gia đình biết và có thể tiếp cận các dịch vụ tư vấn/trị liệu chuyên sâu khi cần.

- Truyền thông, nâng cao nhận thức: phổ biến cho học sinh, giáo viên, phụ huynh về các phản ứng thường gặp sau sang chấn và tầm quan trọng của việc tìm kiếm hỗ trợ chuyên môn, giảm kỳ thị.

- Kế hoạch phục hồi dài hạn: xem sức khỏe tâm thần là một phần của kế hoạch phục hồi sau thiên tai của nhà trường, duy trì nguồn lực hỗ trợ trong thời gian dài chứ không chỉ giai đoạn ngay sau sự kiện.

Các liệu pháp chuyên sâu cần chuyên gia được đào tạo (kiến thức để nhận diện và chuyển tuyến, không tự thực hiện)

- Liệu pháp nhận thức hành vi tập trung vào sang chấn (TF-CBT): mô hình điều trị ngắn hạn (thường 8 – 25 buổi) dành cho trẻ 3 – 17 tuổi, xử lý ký ức và suy nghĩ gây sang chấn, xây dựng kỹ năng ứng phó, có sự tham gia của cha mẹ/người chăm sóc.

- Liệu pháp trò chơi (Play therapy): dùng trò chơi làm phương tiện giao tiếp chính với trẻ nhỏ để trẻ biểu đạt và xử lý cảm xúc, đặc biệt phù hợp khi trẻ chưa đủ khả năng ngôn ngữ để mô tả trải nghiệm bằng lời.

- Liệu pháp nghệ thuật (Art therapy): giúp học sinh thể hiện cảm xúc quá tải thông qua hình ảnh, biểu tượng khi khó diễn đạt bằng lời.

- Trao đổi tâm lý (psychological debriefing): một hình thức hỗ trợ có cấu trúc, thực hiện sớm sau sự kiện đau thương (thường 1 buổi, 1 – 3 giờ), giúp bình thường hóa cảm xúc; đây không phải là hình thức thay thế cho tư vấn/trị liệu.

(*) *Bộ công cụ thực hành chi tiết cho từng kỹ thuật nêu trên (hướng dẫn từng bước, có thể in ấn/phát cho cán bộ tư vấn học đường sử dụng trực tiếp) được trình bày tại “Phụ lục kèm theo: Bộ công cụ thực hành hỗ trợ tâm lý cho học sinh sau sang chấn”..*

Nguồn: tổng hợp và trích dẫn từ Liệu pháp trị liệu sang chấn cơ bản dành cho trẻ em bị ảnh hưởng bởi thiên tai (Tài liệu tập huấn, 3/2025), Phần 3 — Các biện pháp can thiệp trị liệu cho trẻ em, và Phần 6 — Các phương pháp trị liệu cho trẻ em.

1.3.3. Tình huống khẩn cấp trong trường học

Tình huống khẩn cấp tại trường học là một sự kiện bất ngờ, đột ngột gây ra nguy cơ tức thời đối với sức khỏe, sự an toàn hoặc tính mạng của học sinh và nhân viên. Sự kiện này làm gián đoạn hoạt động bình thường của nhà trường và đòi hỏi phải có hành động nhanh chóng, chẳng hạn như sơ tán, phong tỏa hoặc ứng phó y tế.

Các dạng tình huống khẩn cấp có thể bao gồm (nhưng không giới hạn):

- Tình huống khẩn cấp về y tế: Ngộ độc thức ăn; phản ứng dị ứng nghiêm trọng; cơn hen suyễn; ngất; chấn thương đột ngột; hoặc các biến cố tim mạch.
- Nguy hiểm về môi trường: Đổ, rơi vật liệu, cây cối; rò rỉ khí gas, điện; tràn nước, hóa chất; hỏa hoạn; sự cố kết cấu công trình (ví dụ như sập nhà);
- Mối đe dọa về an ninh và an toàn: Kẻ xâm hại; xâm nhập; hành vi bạo lực; đe dọa vũ khí, đe dọa đánh bom; hoạt động điều tra của cảnh sát ở khu vực xung quanh;
- Thiên tai: Lũ lụt; bão lớn; động đất; hoặc cháy rừng (*sẽ được trình bày riêng ở mục 1.3.4*).

Với trường hợp khẩn cấp, cần cung cấp sự hỗ trợ tâm lý tức thời và ngắn hạn cho học sinh đang trải qua khủng hoảng cấp tính, sang chấn hoặc những tổn thương tâm lý nghiêm trọng. Các dịch vụ bao gồm đánh giá rủi ro, sơ cứu tâm lý, ổn định trạng thái và nhanh chóng kết nối với các chuyên gia y tế bên ngoài nhằm đảm bảo an toàn thể chất cũng như khôi phục sự cân bằng về mặt cảm xúc cho học sinh ngay trong môi trường học đường.

Các bước thực hiện:

- *Phân loại và đảm bảo an toàn:* Đưa học sinh đến không gian yên tĩnh, an toàn (như phòng y tế hoặc phòng tham vấn) để đánh giá các nguy cơ tức thời về thể chất và tâm lý.

- *Sơ cứu tâm lý:* Lắng nghe một cách bình tĩnh và thấu hiểu, công nhận cảm xúc của học sinh và giúp các em ổn định lại trạng thái tinh thần mà không ép buộc phải chia sẻ chi tiết về chấn thương tâm lý (nội dung về sơ cứu tâm lý có thể xem chi tiết tại Tài liệu hướng dẫn nhận diện, đánh giá khó khăn tâm lý của học sinh trong trường học” theo Quyết định Số 2655/QĐ-BGDĐT, ban hành ngày 22/9/2025).

- *Đánh giá nguy cơ:* Kiểm tra các dấu hiệu tự làm hại, ý định tự sát, cơn hoảng loạn cấp tính hoặc các hành vi bùng phát dữ dội cần sự can thiệp khẩn cấp ở cấp độ cao hơn.

- *Thông báo cho cha mẹ HS/Người chăm sóc:* Liên hệ ngay với cha mẹ học sinh hoặc người giám hộ hợp pháp, trừ khi việc này đặt học sinh vào nguy cơ bị tổn hại thêm.

- *Kết nối với các dịch vụ bên ngoài:* Kết nối gia đình với các mạng lưới hỗ trợ khủng hoảng chuyên biệt hoặc các đội ngũ chăm sóc sức khỏe tâm thần tại địa phương nếu cần sự can thiệp chuyên sâu về mặt lâm sàng.

1.3.4. Thảm họa, thiên tai

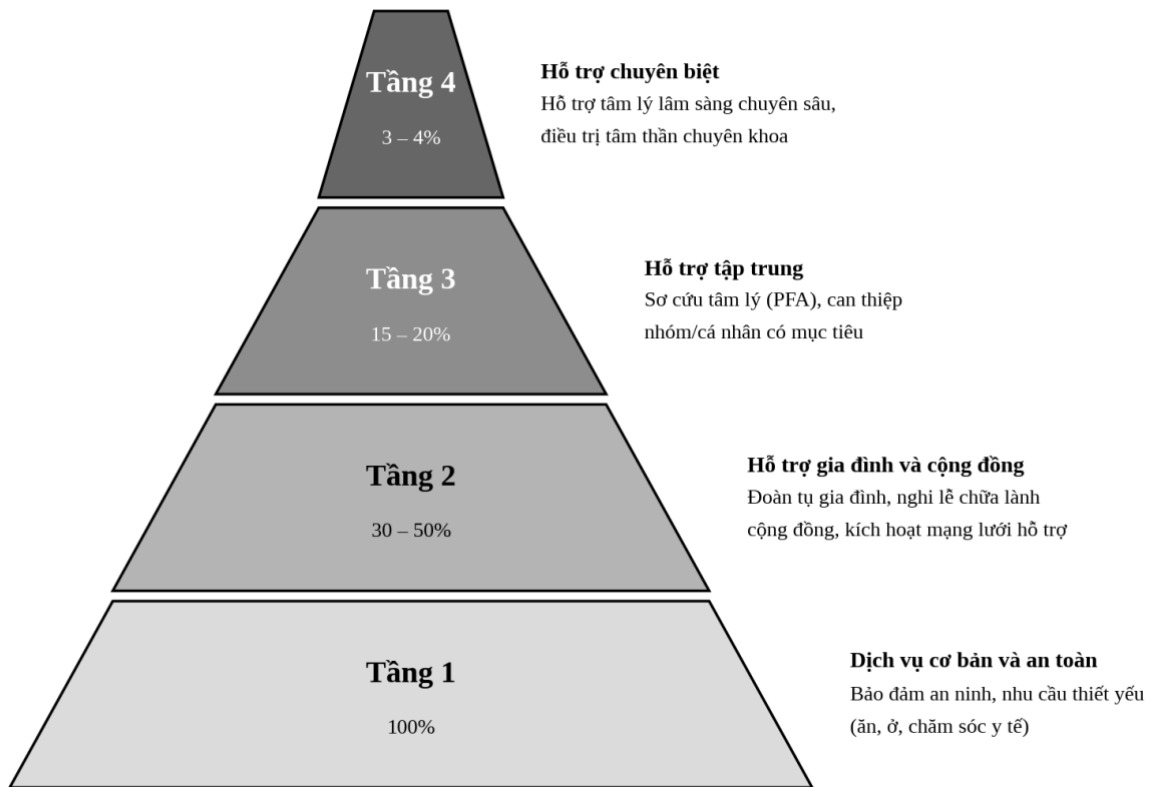
Thảm họa là một sự kiện đột ngột, phá hủy nghiêm trọng các hoạt động thông thường của xã hội hoặc cộng đồng, ví dụ như trường học, gây ra các thiệt hại lớn về con người, vật chất, kinh tế và môi trường, vượt ra khỏi khả năng ứng phó, sử dụng các nguồn lực thường ngày của xã hội hoặc cộng đồng. Thảm họa có thể do thiên nhiên hoặc con người gây ra.

Theo Ủy ban thường trực liên cơ quan (IASC), hỗ trợ sức khỏe tâm thần và tâm lý xã hội trong thảm họa là “*bất kỳ loại hỗ trợ nào ở địa phương hoặc bên ngoài hướng tới việc bảo vệ hay nâng cao sự lành mạnh về tâm lý xã hội và/hoặc phòng ngừa hoặc điều trị các rối loạn tâm thần*”; bao gồm 6 nguyên tắc cốt lõi: (1) Quyền con người và bình đẳng; (2) Sự tham gia; (3) Không gây hại; (4) Xây dựng trên nguồn lực sẵn có; (5) Hệ thống hỗ trợ tích hợp; (6) Hỗ trợ nhiều tầng.

Mô hình hỗ trợ tâm lý và xã hội theo IASC gồm 4 tầng (tỷ lệ dân số bị ảnh hưởng theo từng tầng chỉ mang tính tham khảo từ các bối cảnh khẩn cấp quốc tế, không phải số liệu bắt buộc áp dụng):

Tầng	Tỷ lệ tham khảo	Hoạt động chính
Tầng 1: Dịch vụ cơ bản và an toàn	100% người bị ảnh hưởng	Bảo đảm an ninh; cung cấp nhu cầu thiết yếu (ăn, ở, chăm sóc y tế); hỗ trợ an toàn, tôn trọng văn hóa.
Tầng 2: Hỗ trợ gia đình và cộng đồng	30 – 50% người bị ảnh hưởng	Đoàn tụ gia đình; hỗ trợ tâm lý - xã hội dựa vào cộng đồng; kích hoạt mạng lưới xã hội; giáo dục và sinh kế.
Tầng 3: Hỗ trợ tập trung	15 – 20% người có vấn đề nhẹ – vừa	Sơ cứu tâm lý (PFA); can thiệp nhóm/cá nhân có mục tiêu; do cán bộ đã được tập huấn và giám sát thực hiện.
Tầng 4: Hỗ trợ chuyên biệt	3 – 4% người có rối loạn nghiêm trọng	Hỗ trợ tâm lý lâm sàng chuyên sâu; điều trị tâm thần chuyên khoa tuyến trên.

Mô hình hỗ trợ tâm lý – xã hội 4 tầng (IASC)



Hình: Mô hình hỗ trợ tâm lý – xã hội 4 tầng (IASC) trong bối cảnh thiên tai

Tầng 1: Các dịch vụ cơ bản và an toàn. Tất cả mọi người trong khu vực bị ảnh hưởng bởi thiên tai đều cần được hưởng các dịch vụ cơ bản nhằm đảm bảo an toàn. Các biện pháp hỗ trợ sức khỏe tâm thần và tâm lý xã hội ở tầng này bao gồm:

- Vận động cho các dịch vụ này được triển khai bởi những người thực hiện có trách nhiệm;
- Ghi chép lại các ảnh hưởng của những dịch vụ này tới sức khỏe tâm thần và tâm lý xã hội;
- Thông tin tới các cán bộ trợ giúp để họ cung cấp các dịch vụ này bằng những phương pháp an toàn, tôn trọng, phù hợp về mặt văn hóa - xã hội nhằm nâng cao sức khỏe tâm thần và sự lành mạnh về tâm lý xã hội.

Tầng 2: Các hỗ trợ gia đình và cộng đồng. Tầng thứ hai biểu thị các biện pháp hỗ trợ với một số nhỏ những người có khả năng duy trì sức khỏe tâm thần và sự lành mạnh tâm lý xã hội nếu họ được trợ giúp để tiếp cận với các nguồn lực gia đình và cộng đồng cốt lõi của họ. Các hỗ trợ có ích trong tầng này bao gồm:

- Tìm kiếm gia đình và giúp cho gia đình đoàn tụ;
- Hoạt động hỗ trợ tâm lý - xã hội dựa vào cộng đồng;
- Truyền thông về các phương pháp ứng phó mang tính xây dựng;
- Các chương trình giúp làm cha mẹ để hỗ trợ con cái;
- Các hoạt động giáo dục chính thống và không chính thống;
- Các hoạt động sinh kế và việc kích hoạt các mạng lưới xã hội, như thông qua các nhóm phụ nữ và thanh thiếu niên.

Tầng 3: Hỗ trợ tập trung. Tầng thứ ba biểu thị các hỗ trợ cần thiết cho một

nhóm nhỏ hơn, có nhu cầu cần thêm các can thiệp tập trung vào cá nhân, gia đình hoặc nhóm bởi các cán bộ đã được tập huấn và giám sát (không nhất thiết phải được đào tạo nhiều năm về chăm sóc chuyên sâu). Ví dụ, những người sống sót sau bạo lực trên cơ sở giới có thể cần tới các hỗ trợ kết hợp về cảm xúc và sinh kế từ các cán bộ cộng đồng. Tầng này cũng bao gồm sơ cứu tâm lý và chăm sóc sức khỏe tâm thần cơ bản bởi các cán bộ chăm sóc sức khỏe ban đầu.

Tầng 4: Hỗ trợ chuyên biệt. Tầng cao nhất của mô hình này hướng đến một nhóm dân số tỷ lệ nhỏ, dù đã được hỗ trợ bằng các biện pháp trên, nhưng vẫn không thể chịu được đau khổ tâm lý và có những vấn đề nghiêm trọng trong hoạt động chức năng thông thường. Hỗ trợ ở tầng này bao gồm các hỗ trợ tâm lý hoặc tâm thần cho những người có rối loạn tâm thần nghiêm trọng khi các nhu cầu của họ vượt quá khả năng cung cấp dịch vụ của các tuyến chăm sóc sức khỏe ban đầu.

Các chiến lược hỗ trợ sau thảm họa

1. Hỗ trợ tâm lý ban đầu: Sơ cứu tâm lý (PFA); Hướng dẫn vệ sinh giấc ngủ.
2. Các hỗ trợ nhóm tập trung²: (1) Giáo dục tâm lý về phản ứng sau thảm họa/thiên tai; (2) Kỹ thuật tạo 'nơi an toàn' trong tâm trí; (3) Kỹ thuật thư giãn cơ sâu/hít thở; (4) Kỹ thuật đương đầu với né tránh.

1.3.5. Khủng hoảng tâm lý do bạo lực, xâm hại

Khủng hoảng tâm lý do bạo lực, xâm hại thường biểu hiện trước hết ở sự thay đổi rõ rệt về cảm xúc của học sinh. Các em có thể thường xuyên lo lắng, sợ hãi, căng thẳng hoặc buồn bã kéo dài. Nhiều em trở nên nhạy cảm, dễ xúc động, dễ khóc hoặc dễ nổi nóng hơn bình thường. Một số trường hợp xuất hiện cảm giác mặc cảm, tự ti, xấu hổ hoặc mất niềm tin vào bản thân và những người xung quanh. Những cảm xúc tiêu cực này có thể kéo dài và ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng học tập, sinh hoạt hằng ngày của học sinh. Bên cạnh những thay đổi về cảm xúc, học sinh trải qua bạo lực hoặc xâm hại thường có những biểu hiện bất thường về nhận thức và hành vi. Các em có thể gặp khó khăn trong việc tập trung, ghi nhớ, tiếp thu kiến thức và thường xuyên mất hứng thú với học tập. Một số em trở nên thu mình, né tránh giao tiếp, không muốn tham gia các hoạt động tập thể hoặc không muốn đến trường. Ngược lại, có những em xuất hiện hành vi chống đối, cáu gắt, gây gổ hoặc vi phạm nội quy như một cách phản ứng trước những tổn thương tâm lý đang phải chịu đựng.

Khủng hoảng tâm lý do bạo lực, xâm hại cũng có thể biểu hiện qua các dấu hiệu về sức khỏe thể chất. Học sinh có thể mất ngủ, ngủ không sâu giấc, thường xuyên gặp ác mộng hoặc luôn trong trạng thái căng thẳng, cảnh giác. Nhiều em xuất hiện các triệu chứng như đau đầu, đau bụng, mệt mỏi kéo dài, chán ăn hoặc ăn uống thất thường mà không xác định được nguyên nhân bệnh lý rõ ràng. Ngoài ra, các em thường gặp khó khăn trong việc xây dựng và duy trì các mối quan hệ xã hội, có xu hướng xa lánh bạn bè, giáo viên và người thân, đồng thời mất dần cảm giác an toàn và tin tưởng vào những người có trách nhiệm bảo vệ mình.

Khủng hoảng tâm lý do bạo lực, xâm hại có thể gây ra những hậu quả nghiêm trọng đối với sức khỏe tâm thần của học sinh. Nếu không được hỗ trợ và can thiệp kịp

² Tham khảo về các kỹ thuật hỗ trợ tâm lý nhóm tập trung sau thảm họa trong tài liệu “Tài liệu tập huấn về hỗ trợ sức khỏe tâm thần và tâm lý xã hội trong thảm họa- Tài liệu dành cho Giáo viên và cán bộ quản lý giáo dục” do UNICEF ban hành năm 2021, hoặc <https://tongdai111.vn/tin/tai-lieu-tap-huan-ho-tro-suc-khoe-tam-than-va-tam-ly-xa-hoi-trong-tham-hoa-va-tinh-huong-khan-cap-tai-lieu-danh-cho-cac-can-bo-cap-xa-phuong-tai-cong-dong>

thời, các em có nguy cơ cao mắc các vấn đề như lo âu, trầm cảm, rối loạn stress sau sang chấn và các rối loạn cảm xúc khác. Những tổn thương tâm lý này không chỉ ảnh hưởng đến hiện tại mà còn có thể kéo dài trong nhiều năm, làm suy giảm khả năng thích ứng và phát triển của học sinh. Về mặt học tập và phát triển cá nhân, khủng hoảng tâm lý thường làm giảm động lực học tập, ảnh hưởng đến khả năng tập trung, ghi nhớ và tiếp thu kiến thức. Kết quả học tập của học sinh có thể giảm sút đáng kể, đồng thời các kỹ năng giao tiếp, hợp tác và giải quyết vấn đề cũng bị ảnh hưởng. Những trải nghiệm tiêu cực kéo dài còn khiến học sinh mất tự tin, hạn chế khả năng phát huy năng lực và tiềm năng của bản thân. Đối với các mối quan hệ xã hội, khủng hoảng tâm lý do bạo lực, xâm hại có thể làm suy giảm lòng tin của học sinh đối với gia đình, nhà trường và cộng đồng. Các em dễ rơi vào trạng thái cô lập, khó hòa nhập với tập thể hoặc gặp khó khăn trong việc xây dựng các mối quan hệ tích cực. Trong một số trường hợp, những tổn thương tâm lý chưa được giải quyết có thể ảnh hưởng đến cách ứng xử, khả năng thiết lập các mối quan hệ lành mạnh và chất lượng cuộc sống của các em trong tương lai.

Nhiệm vụ của Phòng Tư vấn học đường nhằm phòng ngừa và hỗ trợ tâm lý cho học sinh trước các tình huống bạo lực, xâm hại:

Nhiệm vụ	Mô tả trách nhiệm
Phòng ngừa cấp trường	Thiết kế và triển khai các chương trình, hoạt động phòng ngừa bạo lực, xâm hại.
Hỗ trợ nạn nhân	Can thiệp cá nhân, cung cấp không gian an toàn, hỗ trợ tâm lý và chăm sóc dựa trên hiểu biết về chấn thương tâm lý.
Kết nối	Phối hợp với cơ quan bảo vệ trẻ em, kết nối gia đình với tổ chức bên ngoài.
Chuyển tuyến	Có mạng lưới chuyên gia tâm lý, bác sĩ ngoài trường để chuyển tuyến.

1.4. Ứng dụng công nghệ số vào hoạt động của Phòng Tư vấn học đường

1.4.1. Mục tiêu

Mục tiêu ứng dụng công nghệ

- Nâng cao hiệu quả hoạt động của phòng tư vấn.
- Mở rộng khả năng tiếp cận dịch vụ.
- Hỗ trợ quản lý thông tin.
- Tăng cường phối hợp giữa nhà trường, học sinh và cha mẹ học sinh.

Lưu ý: Công nghệ là công cụ hỗ trợ, không thay thế hoạt động tư vấn trực tiếp.

1.4.2. Nguyên tắc thực hiện

Nguyên tắc thực hiện	Ý nghĩa và Yêu cầu bảo đảm
Phục vụ mục tiêu hỗ trợ học sinh	Công nghệ là phương tiện, không phải mục đích.
Bảo đảm quyền riêng tư và bảo mật	Tuân thủ quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân.
Tuân thủ pháp luật	Về bảo vệ dữ liệu cá nhân và an toàn thông tin.
Sử dụng nền tảng phù hợp	Có tính bảo mật, dễ sử dụng.

Nguyên tắc thực hiện	Ý nghĩa và Yêu cầu bảo đảm
Kết hợp hài hòa	Giữa trực tiếp và trực tuyến; không thay thế hoàn toàn tương tác trực tiếp.

1.4.3. Đối tượng áp dụng

Đối tượng	Mô tả
Học sinh	Sử dụng các kênh số để tiếp cận hỗ trợ.
Phụ huynh học sinh	Nhận thông tin, phối hợp.
Giáo viên	Cập nhật, báo cáo.
Cán bộ tư vấn học đường	Quản lý, thực hiện hoạt động.
Ban Giám hiệu	Chỉ đạo, giám sát.

1.4.4. Nội dung ứng dụng công nghệ số

1.4.4.1. Ứng dụng công nghệ số trong sàng lọc, đánh giá

Bước	Quy trình thực hiện
1	Lựa chọn công cụ sàng lọc phù hợp với mục tiêu và đối tượng.
2	Thông báo rõ mục đích khảo sát cho học sinh và cha mẹ.
3	Triển khai khảo sát thông qua nền tảng điện tử phù hợp.
4	Phân tích kết quả, xác định trường hợp cần trao đổi hoặc đánh giá thêm.
5	Lưu trữ dữ liệu theo quy định bảo mật.

Công cụ có thể sử dụng: Google Forms, Microsoft Forms; Phần mềm khảo sát của cơ sở giáo dục; Hệ thống quản lý học tập hoặc phần mềm chuyên dụng.

Các lưu ý khi áp dụng công nghệ trong hoạt động sàng lọc và đánh giá tâm lý:

Lưu ý	Ý nghĩa
Chỉ sử dụng công cụ đã được kiểm định hoặc khuyến nghị	Đảm bảo độ tin cậy.
Người sử dụng được tập huấn	Về công cụ và cách diễn giải.
Kết quả sàng lọc không phải là kết luận chuyên môn hoặc chẩn đoán	Sàng lọc chỉ là bước đầu.
Không sử dụng kết quả để gắn nhãn học sinh	Tránh kỳ thị.
Quyết định hỗ trợ cần kết hợp nhiều nguồn	Trao đổi trực tiếp, quan sát, các nguồn khác.
Bảo đảm tính bảo mật	Chỉ người có trách nhiệm mới được truy cập.

1.4.4.2. Ứng dụng công nghệ số trong can thiệp

Ứng dụng	Mô tả
Tư vấn trực tuyến	Trong những trường hợp phù hợp.

Ứng dụng	Mô tả
Gửi tài liệu sau buổi tư vấn	Hỗ trợ học sinh tiếp tục rèn luyện.
Chia sẻ học liệu	Về sức khỏe tâm thần.
Nhắc lịch hẹn	Giúp học sinh duy trì hỗ trợ.
Theo dõi kế hoạch	Thực hiện kế hoạch hỗ trợ.
Duy trì liên lạc	Giữa các buổi làm việc.

Trường hợp KHÔNG thực hiện tư vấn trực tuyến	Lý do
Học sinh đang trong tình trạng khủng hoảng	Cần can thiệp trực tiếp khẩn cấp.
Có nguy cơ tự gây hại hoặc tự sát	Cần đánh giá và can thiệp ngay.
Có nguy cơ gây nguy hiểm cho người khác	Cần bảo vệ người khác.
Không đảm bảo an toàn hoặc riêng tư	Có thể gây tổn hại thêm.

Yêu cầu khi thực hiện tư vấn trực tuyến

- Lựa chọn nền tảng có tính bảo mật: Bảo vệ thông tin học sinh.
- Thông báo trước: Về hình thức làm việc.
- Không ghi âm/ghi hình: Nếu chưa có sự đồng ý theo quy định.

1.4.4.3. Ứng dụng công nghệ số trong sử dụng dịch vụ tư vấn học đường và công tác xã hội

Ứng dụng	Mô tả
Giới thiệu chức năng và hoạt động của phòng tư vấn	Trên website hoặc cổng thông tin trường.
Xây dựng hệ thống đăng ký lịch	Tư vấn trực tuyến.
Tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ	Qua kênh trực tuyến.
Quản lý hồ sơ điện tử	Lưu trữ, tra cứu.
Thống kê và báo cáo	Hoạt động.
Quản lý lịch làm việc	Của phòng tư vấn.

Lưu trữ hồ sơ điện tử cần:

- Phân quyền truy cập: Chỉ người có trách nhiệm được truy cập.
- Sao lưu dữ liệu định kỳ: Bảo vệ dữ liệu.
- Đảm bảo an toàn thông tin: Bảo vệ khỏi xâm nhập.
- Phân quyền nghiêm ngặt: Chỉ cho phép người có trách nhiệm tiếp cận hồ sơ.

Ví dụ thực tế về ứng dụng công nghệ

Một học sinh có nhu cầu được tư vấn nhưng ngại gặp trực tiếp nhân viên tư vấn. Em truy

cập chuyên mục 'Phòng Tư vấn học đường' trên website của trường, đăng ký lịch hẹn trực tuyến và nhận được thông báo xác nhận qua email. Sau buổi tư vấn, hệ thống tự động gửi tài liệu hướng dẫn và nhắc lịch hẹn tiếp theo. Trong trường hợp cần hỗ trợ chuyên sâu, nhân viên tư vấn phối hợp với phụ huynh để giới thiệu học sinh đến cơ sở chuyên môn phù hợp và tiếp tục theo dõi quá trình hỗ trợ.

1.5. Kết nối và chuyển tuyến

1.5.1. Mục tiêu

Kết nối và chuyển tuyến nhằm bảo đảm học sinh được tiếp cận dịch vụ hỗ trợ phù hợp với nhu cầu, đặc biệt trong những trường hợp vượt quá phạm vi hoặc năng lực hỗ trợ của Phòng Tư vấn học đường. Hoạt động này giúp tăng cường sự phối hợp giữa nhà trường, gia đình và các cơ quan, tổ chức chuyên môn nhằm bảo đảm tính liên tục trong quá trình hỗ trợ học sinh.

1.5.2. Nguyên tắc thực hiện

Nguyên tắc	Ý nghĩa
Lấy lợi ích và sự an toàn của học sinh làm ưu tiên hàng đầu	Mọi quyết định vì học sinh.
Chuyển tuyến khi vượt quá năng lực	Chức năng hoặc chuyên môn của phòng tư vấn.
Phối hợp chặt chẽ	Nhà trường, cha mẹ, đơn vị tiếp nhận.
Tôn trọng quyền riêng tư và bảo mật	Tuân theo đạo đức trong tham vấn và quy định pháp luật.
Chỉ chia sẻ thông tin cần thiết	Phục vụ hỗ trợ học sinh.
Nhà trường tiếp tục theo dõi	Sau khi chuyển tuyến trong phạm vi trách nhiệm.

1.5.3. Các trường hợp cần xem xét chuyển tuyến

Trường hợp	Mô tả
Rối loạn tâm lý hoặc sức khỏe tâm thần	Cần đánh giá chuyên môn và hỗ trợ/chuyển tuyến khi cần thiết.
Nguy cơ tự gây hại, tự sát hoặc gây nguy hiểm	Cần can thiệp khẩn cấp.
Nạn nhân hoặc nguy cơ bị bạo lực, xâm hại, mua bán người	Cần can thiệp của cơ quan có thẩm quyền.
Nhu cầu hỗ trợ y tế, tâm lý, công tác xã hội hoặc pháp lý	Ngoài khả năng nhà trường.
Cần đánh giá hoặc can thiệp bởi cơ sở chuyên môn	Theo quy định.

Lưu ý trách nhiệm

Chuyển tuyến không đồng nghĩa với việc chấm dứt trách nhiệm của nhà trường đối với học sinh.

1.5.4. Các đơn vị kết nối và chuyển tuyến

Phòng Tư vấn học đường cần xây dựng và duy trì mạng lưới kết nối, phối hợp và chuyển tuyến với các cơ quan, cơ sở chuyên môn và dịch vụ hỗ trợ trẻ em tại địa phương. Việc kết nối nhằm bảo đảm học sinh được tiếp cận đúng loại hình hỗ trợ khi nhu cầu vượt quá phạm vi chuyên môn hoặc chức năng của nhà trường.

Cán bộ tư vấn học đường không tự thực hiện các hoạt động thuộc phạm vi khám bệnh, chữa bệnh, chẩn đoán và điều trị chuyên khoa, trợ giúp pháp lý hoặc xử lý các vụ việc thuộc thẩm quyền của cơ quan nhà nước. Khi cần thiết, cán bộ có trách nhiệm nhận diện nhu cầu, trao đổi với người có trách nhiệm theo quy định, thực hiện chuyển tuyến và phối hợp theo dõi trong phạm vi được phép.

Đơn vị	Chức năng
Cơ sở khám, chữa bệnh	Y tế, sức khỏe.
Cơ sở cung cấp dịch vụ tâm lý hoặc sức khỏe tâm thần	Hỗ trợ chuyên sâu.
Cơ quan bảo vệ trẻ em	Bảo vệ quyền lợi trẻ em.
Cơ quan công an	Xử lý vi phạm.
Cơ quan quản lý giáo dục	Hỗ trợ hành chính.
Trung tâm công tác xã hội	Hỗ trợ xã hội chuyên sâu.
Tổ chức trợ giúp pháp lý	Hỗ trợ pháp lý.
Các tổ chức, cá nhân có chức năng hỗ trợ trẻ em	Theo quy định pháp luật.

Mẹo tổ chức mạng lưới:

Nhà trường nên chủ động xây dựng danh mục các đơn vị hỗ trợ tại địa phương để thuận lợi trong quá trình phối hợp.

1.5.5. Quy trình kết nối và chuyển tuyến

Bước	Quy trình	Nội dung thực hiện
1	Đánh giá nhu cầu hỗ trợ	Thu thập thông tin từ học sinh, giáo viên, cha mẹ; xác định mức độ khó khăn và nhu cầu hỗ trợ; ưu tiên các biện pháp an toàn cho trường hợp khẩn cấp.
2	Thống nhất kế hoạch chuyển tuyến	Trao đổi với học sinh và cha mẹ về: lý do, mục tiêu, đơn vị dự kiến tiếp nhận, các nội dung cần phối hợp; thực hiện báo cáo cơ quan có thẩm quyền nếu pháp luật quy định.
3	Chuẩn bị hồ sơ chuyển tuyến	Thông tin hành chính của học sinh, tóm tắt quá trình hỗ trợ tại nhà trường, kết quả đánh giá (nếu có), các tài liệu liên quan, Phiếu chuyển dịch vụ Mẫu số 03 (chỉ cung cấp thông tin cần thiết).

Bước	Quy trình	Nội dung thực hiện
4	Thực hiện chuyển tuyến	Liên hệ với đơn vị tiếp nhận; hướng dẫn cha mẹ về thủ tục, thời gian, thông tin liên quan; trường hợp khẩn cấp thực hiện ngay sau khi đảm bảo an toàn ban đầu.
5	Theo dõi sau chuyển tuyến	Tiếp tục phối hợp với học sinh, cha mẹ học sinh, giáo viên chủ nhiệm, đơn vị tiếp nhận (khi phù hợp) nhằm theo dõi quá trình hỗ trợ và tạo điều kiện học sinh hòa nhập tại trường.

1.5.6. Lưu ý chuyên môn

Lưu ý	Ý nghĩa
Không trì hoãn chuyển tuyến	Với trường hợp nguy cơ tính mạng hoặc an toàn.
Không cố gắng vượt năng lực	Chức năng hoặc chuyên môn của phòng tư vấn.
Chuyển tuyến không có nghĩa là chấm dứt hỗ trợ	Nhà trường vẫn cần phối hợp và theo dõi.
Chuyển tuyến trên tinh thần hỗ trợ	Không tạo cảm giác kỳ thị hoặc gán nhãn học sinh.
Bảo mật thông tin	Quản lý, lưu trữ và chia sẻ theo đúng quy định.

Ví dụ thực tế về chuyển tuyến

Một học sinh lớp 10 nhiều lần chia sẻ với cán bộ tư vấn về ý nghĩ tự làm hại bản thân. Sau khi đánh giá ban đầu, cán bộ tư vấn nhận thấy học sinh cần được hỗ trợ chuyên sâu vượt quá phạm vi hoạt động của nhà trường.

Phòng Tư vấn học đường thực hiện:

1. Báo cáo Ban Giám hiệu theo quy định.
2. Phối hợp với cha mẹ học sinh đưa học sinh đến cơ sở chuyên môn phù hợp.
3. Xây dựng kế hoạch phối hợp với giáo viên chủ nhiệm để theo dõi việc học tập và hỗ trợ học sinh khi quay trở lại trường.

1.6. Tổ chức hoạt động hỗ trợ phát triển cho học sinh

1.6.1. Mục tiêu

Các hoạt động hỗ trợ phát triển học sinh nhằm tạo cơ hội để học sinh phát huy năng lực, tăng cường sức khỏe tâm thần, phát triển các kỹ năng cần thiết và xây dựng môi trường học tập tích cực.

Mục tiêu	Ý nghĩa
Phát triển nhận thức về bản thân	Hiểu rõ điểm mạnh, điểm yếu.
Hình thành kỹ năng tâm lý - xã hội	Trang bị nền tảng vững chắc.
Tăng cường khả năng thích ứng	Với học tập và cuộc sống.
Xây dựng mối quan hệ tích cực	Với bạn bè, thầy cô, gia đình.
Chủ động tìm kiếm sự hỗ trợ	Khi gặp khó khăn.

Lưu ý đối tượng hướng tới

Các hoạt động hỗ trợ phát triển được triển khai đối với toàn thể học sinh hoặc nhóm học sinh có nhu cầu, không chỉ dành cho học sinh đang gặp khó khăn.

1.6.2. Nguyên tắc thực hiện

Nguyên tắc	Ý nghĩa
Phù hợp với mục tiêu giáo dục	Của nhà trường.
Đáp ứng đặc điểm phát triển	Của từng cấp học.
Khuyến khích sự tham gia tích cực	Của học sinh.
Kết hợp trải nghiệm - thực hành - phản hồi	Học qua làm.
Bảo đảm an toàn, bình đẳng và hòa nhập	Cho mọi học sinh.
Phối hợp với các lực lượng giáo dục	Giáo viên, cha mẹ, các bên liên quan.

1.6.3. Người thực hiện

Vai trò	Thành phần
Người chủ trì	Viên chức tư vấn học sinh.
Người phối hợp	Ban Giám hiệu; giáo viên chủ nhiệm; giáo viên bộ môn; Đoàn Thanh niên, Đội Thiếu niên Tiền phong Hồ Chí Minh; nhân viên y tế trường học; cha mẹ học sinh; chuyên gia hoặc đơn vị phối hợp (khi cần thiết).

1.6.4. Các hoạt động hỗ trợ phát triển

a) Hoạt động phát triển kỹ năng tâm lý – xã hội

- Mục tiêu: Giúp học sinh hình thành và phát triển các kỹ năng cần thiết để học tập, giao tiếp và ứng phó với những tình huống trong cuộc sống.

- Nội dung: Nhận thức về bản thân; Quản lý cảm xúc; Giao tiếp, hợp tác; Giải quyết xung đột; Ra quyết định; Giải quyết vấn đề; Quản lý căng thẳng; Kỹ năng tìm kiếm sự hỗ trợ; Sử dụng mạng xã hội an toàn.

- Cách thực hiện: Sinh hoạt chuyên đề; Hoạt động trải nghiệm; Trò chơi, thảo luận nhóm; Đóng vai; Câu lạc bộ; Diễn đàn học sinh (Ưu tiên thực hành thay vì chỉ nghe giảng).

b) Hoạt động hỗ trợ thích ứng học đường

- Mục tiêu: Hỗ trợ học sinh thích nghi với môi trường học tập, đặc biệt trong các giai đoạn chuyển tiếp.

- Đối tượng ưu tiên: Học sinh đầu cấp; Học sinh chuyển trường; Học sinh trở lại trường sau thời gian nghỉ dài; Học sinh sau điều trị bệnh hoặc sau các sự kiện khủng hoảng.

- Nội dung: Giới thiệu môi trường học tập; Hướng dẫn sử dụng các nguồn hỗ trợ trong trường; Kỹ năng xây dựng quan hệ với bạn bè; Kỹ năng quản lý thời gian và học tập.

c) Hoạt động phát triển năng lực tự chăm sóc sức khỏe tâm thần

- Mục tiêu: Giúp học sinh hình thành thói quen chăm sóc sức khỏe tâm thần và biết cách tìm kiếm sự hỗ trợ khi cần thiết.

- Nội dung: Nhận biết cảm xúc; Xây dựng lối sống lành mạnh; Cân bằng học tập và nghỉ ngơi; Quản lý áp lực học tập; Xây dựng mối quan hệ tích cực; Tìm kiếm sự hỗ trợ từ gia đình, giáo viên và Phòng Tư vấn học đường (Chủ động chăm sóc sức khỏe tâm thần như một phần sức khỏe toàn diện).

d) Hoạt động định hướng học tập và phát triển bản thân

- Mục tiêu: Giúp học sinh hiểu điểm mạnh, sở thích và định hướng phát triển phù hợp với từng giai đoạn học tập.

- Nội dung: Khám phá năng lực; Xác định mục tiêu học tập; Kỹ năng lập kế hoạch; Kỹ năng tự học; Định hướng nghề nghiệp phù hợp với cấp học; Xây dựng kế hoạch phát triển cá nhân (Phù hợp với chương trình giáo dục và hướng nghiệp nhà trường).

e) Hoạt động xây dựng môi trường học đường tích cực

- Mục tiêu: Góp phần xây dựng văn hóa học đường an toàn, tôn trọng và hỗ trợ lẫn nhau.

- Cách thực hiện: Chiến dịch truyền thông; Diễn đàn học sinh; Ngày hội sức khỏe tâm thần; Hoạt động phòng chống bắt nạt học đường; Hoạt động xây dựng lớp học hạnh phúc; Hoạt động tăng cường sự gắn kết giữa học sinh.

1.6.5. Các bước tổ chức hoạt động

Bước	Nội dung
1. Khảo sát nhu cầu	Thu thập thông tin từ học sinh, giáo viên và cha mẹ học sinh để xác định nhu cầu ưu tiên.
2. Xây dựng kế hoạch	Xác định mục tiêu, đối tượng, nội dung, thời gian, người thực hiện, kinh phí và phương pháp đánh giá.
3. Tổ chức thực hiện	Triển khai hoạt động theo kế hoạch, bảo đảm sự tham gia tích cực của học sinh.
4. Đánh giá	Thu thập ý kiến phản hồi và đánh giá mức độ đạt được của mục tiêu để điều chỉnh cho các hoạt động tiếp theo.

1.6.6. Lưu ý chuyên môn

Lưu ý	
Hoạt động hỗ trợ phát triển không thay thế	Tham vấn hoặc can thiệp đối với học sinh có khó khăn chuyên biệt.
Nội dung cần phù hợp	Với đặc điểm tâm sinh lý và nhu cầu từng cấp học.
Ưu tiên phương pháp trải nghiệm	Tăng cường sự tham gia của học sinh.
Phối hợp với giáo viên và cha mẹ	Tạo sự thống nhất trong hỗ trợ và giáo dục.
Đánh giá hiệu quả dựa trên	Mức độ tham gia, phản hồi, sự thay đổi về kiến thức, kỹ năng, thái độ, KHÔNG chỉ dựa trên số lượng hoạt động.

Ví dụ thực tế: hoạt động thích ứng đầu năm

Đầu năm học, phòng tư vấn phối hợp với giáo viên chủ nhiệm tổ chức chuỗi hoạt động 'Chào năm học mới' dành cho học sinh lớp 6. Hoạt động bao gồm: làm quen với môi trường học tập, kỹ năng kết bạn, quản lý thời gian và tìm kiếm sự hỗ trợ trong trường. Cuối chương trình, học sinh hoàn thành phiếu phản hồi để nhà trường đánh giá mức độ thích ứng và xác định những học sinh cần được hỗ trợ thêm.

2. Quy trình hoạt động của phòng tư vấn học đường

2.1. Mục tiêu

Mục tiêu:

Quy trình này hướng dẫn thống nhất các bước tiếp nhận, đánh giá, lập kế hoạch, triển khai hỗ trợ, theo dõi và kết thúc quá trình hỗ trợ đối với học sinh tại Phòng Tư vấn học đường. Quy trình áp dụng đối với tất cả các trường hợp học sinh được Phòng Tư vấn học đường tiếp nhận, trừ những trường hợp khẩn cấp cần thực hiện theo quy trình xử lý khẩn cấp của nhà trường.

2.2. Nguyên tắc thực hiện

Nguyên tắc thực hiện

Trong suốt quá trình hỗ trợ cần bảo đảm:

- Đặt lợi ích và sự an toàn của học sinh lên hàng đầu;
- Tôn trọng sự khác biệt của học sinh;
- Bảo mật thông tin theo quy định;
- Phối hợp với cha mẹ học sinh và giáo viên khi cần thiết;
- Hỗ trợ trong phạm vi chức năng của nhà trường;
- Chuyển tuyến đối với các trường hợp vượt quá khả năng hỗ trợ.

2.3. Quy trình thực hiện - 6 Bước chi tiết

Lưu ý chung về quy trình 6 bước

- Quy trình mang tính định hướng chung; tùy từng trường hợp, cán bộ tư vấn có thể linh hoạt điều chỉnh trình tự nhưng phải bảo đảm quyền lợi và sự an toàn của học sinh.
- Hỗ trợ không phải lúc nào cũng diễn ra theo một chiều. Sau mỗi giai đoạn theo dõi, có thể quay lại bước đánh giá hoặc điều chỉnh kế hoạch.
- Mọi hoạt động hỗ trợ cần được ghi nhận trong hồ sơ theo quy định.
- Việc chuyển tuyến không làm chấm dứt trách nhiệm phối hợp của nhà trường.

BƯỚC 1: TIẾP NHẬN	Nội dung chi tiết
Mục tiêu	Tiếp nhận thông tin ban đầu và xác định nhu cầu hỗ trợ của học sinh.
Nguồn tiếp nhận	Học sinh tự tìm đến phòng tư vấn; Giáo viên giới thiệu; Phụ huynh học sinh đề nghị; Ban Giám hiệu chuyển đến; Kết quả sàng lọc; Phản ánh từ bạn bè hoặc các nguồn khác.
Nội dung thực hiện	Ghi nhận thông tin ban đầu; Xác định lý do tiếp nhận; Đánh giá mức độ khẩn cấp; Mở hồ sơ theo quy định.

BƯỚC 1: TIẾP NHẬN	Nội dung chi tiết
Trường hợp khẩn cấp	Nếu phát hiện học sinh có nguy cơ ảnh hưởng đến tính mạng hoặc an toàn thực hiện ngay quy trình xử lý tình huống khẩn cấp của nhà trường.

BƯỚC 2: ĐÁNH GIÁ BAN ĐẦU	Nội dung chi tiết
Mục tiêu	Thu thập đầy đủ thông tin để xác định nhu cầu hỗ trợ và lựa chọn hình thức hỗ trợ phù hợp.
Phương pháp thu thập	Trao đổi với học sinh; Trao đổi với giáo viên; Trao đổi với cha mẹ/người chăm sóc học sinh; Quan sát lâm sàng; Hồ sơ học tập; Kết quả sàng lọc; Các công cụ đánh giá phù hợp.
Lưu ý quan trọng	Đánh giá trong nhà trường không nhằm chẩn đoán bệnh, mà nhằm xác định: Mức độ khó khăn; Nhu cầu hỗ trợ; Mức độ ưu tiên; Khả năng can thiệp chuyên tuyến.

BƯỚC 3: LẬP KẾ HOẠCH HỖ TRỢ	Nội dung chi tiết
Mục tiêu	Xác định mục tiêu hỗ trợ và các hoạt động cần thực hiện.
Nội dung kế hoạch	Mục tiêu hỗ trợ; Hình thức hỗ trợ; Người thực hiện; Thời gian thực hiện; Người phối hợp; Tiêu chí đánh giá.
Lưu ý phối hợp	Đối với học sinh có nhu cầu hỗ trợ kéo dài, kế hoạch nên được trao đổi với giáo viên chủ nhiệm và cha mẹ học sinh khi phù hợp.

BƯỚC 4: TRIỂN KHAI HỖ TRỢ	Mô tả hình thức
Tham vấn cá nhân	Hỗ trợ 1-1.
Tham vấn nhóm	Hỗ trợ 5-10 học sinh.
Tư vấn cho phụ huynh học sinh	Hỗ trợ gia đình.
Tư vấn cho giáo viên	Hỗ trợ giáo viên.
Hoạt động phát triển kỹ năng	Rèn luyện kỹ năng.
Quản lý trường hợp	Phối hợp chăm sóc toàn diện.
Kết nối nguồn lực	Huy động hỗ trợ.
Chuyển tuyến	Kết nối dịch vụ chuyên môn.

Yêu cầu cập nhật tiến trình

Yêu cầu bắt buộc: Trong quá trình hỗ trợ cần cập nhật liên tục diễn biến của học sinh vào hồ sơ theo quy định.

BƯỚC 5: THEO DÕI VÀ ĐIỀU CHỈNH	Nội dung chi tiết
Mục tiêu	Đánh giá tiến triển của học sinh và điều chỉnh kế hoạch khi cần thiết.
Hoạt động định kỳ	Đánh giá mức độ đạt mục tiêu; Cập nhật thông tin từ giáo viên; Trao đổi với cha mẹ học sinh; Ghi nhận ý kiến của học sinh; Điều chỉnh kế hoạch nếu cần.
Xem xét chuyển tuyến	Nếu sau một thời gian hỗ trợ, học sinh không có tiến triển hoặc xuất hiện nguy cơ mới.

BƯỚC 6: KẾT THÚC HỖ TRỢ HOẶC CHUYỂN TUYẾN	Mô tả
Mục tiêu đã đạt được	Học sinh đáp ứng được mục tiêu hỗ trợ.
Học sinh không còn nhu cầu hỗ trợ	Tình trạng được cải thiện.
Học sinh chuyển trường	Kết thúc tại trường cũ.
Học sinh tốt nghiệp	Kết thúc hỗ trợ.
Chuyển sang hình thức hỗ trợ khác	Điều chỉnh phương thức.

Sau khi kết thúc, cán bộ tư vấn cần: Đánh giá kết quả (tổng kết quá trình hỗ trợ) Thống nhất với học sinh (xác nhận kết thúc) Trao đổi với cha mẹ (khi phù hợp) Hoàn thiện hồ sơ lưu trữ theo quy định. Nếu nhu cầu vượt quá khả năng hỗ trợ, thực hiện chuyển tuyến theo Mục 1.5.

2.4. Theo dõi sau kết thúc hỗ trợ

Trong những trường hợp cần thiết, Phòng Tư vấn học đường tiếp tục phối hợp với giáo viên chủ nhiệm và cha mẹ học sinh để theo dõi khả năng thích ứng và sự tiến bộ của học sinh. Lợi ích: Giúp phát hiện sớm các dấu hiệu tái diễn hoặc những khó khăn mới để có biện pháp hỗ trợ kịp thời.

2.5. Những trường hợp cần ưu tiên xử lý

Trường hợp ưu tiên tiếp nhận và xử lý ngay	Lý do
Có nguy cơ tự gây hại hoặc tự sát	Cần can thiệp khẩn cấp.
Có nguy cơ gây nguy hiểm cho người khác	Bảo vệ an toàn cho người khác.
Nghi ngờ bị bạo lực hoặc xâm hại	Cần bảo vệ ngay.
Khủng hoảng tâm lý cấp tính	Cần ổn định ngay.
Các tình huống khẩn cấp khác	Ảnh hưởng đến an toàn của học sinh.

Yêu cầu xử lý khẩn cấp

Các trường hợp này cần thực hiện ngay theo quy trình xử lý khẩn cấp của nhà trường và các quy định hiện hành.

3. Việc xây dựng và lưu trữ hồ sơ

3.1. Mục tiêu

Mục tiêu:

Việc xây dựng, quản lý và lưu trữ hồ sơ nhằm:

- Ghi nhận quá trình hỗ trợ học sinh một cách đầy đủ và thống nhất;
- Bảo đảm tính liên tục trong quá trình hỗ trợ;
- Tạo cơ sở cho việc phối hợp giữa các bên liên quan;
- Phục vụ công tác quản lý, thống kê, đánh giá và báo cáo;
- Bảo đảm việc quản lý thông tin theo quy định về bảo mật và bảo vệ dữ liệu cá nhân.

Hồ sơ được lập trong phạm vi hoạt động của Phòng tư vấn học đường và không thay thế hồ sơ y tế hoặc hồ sơ bệnh án của các cơ sở khám, chữa bệnh.

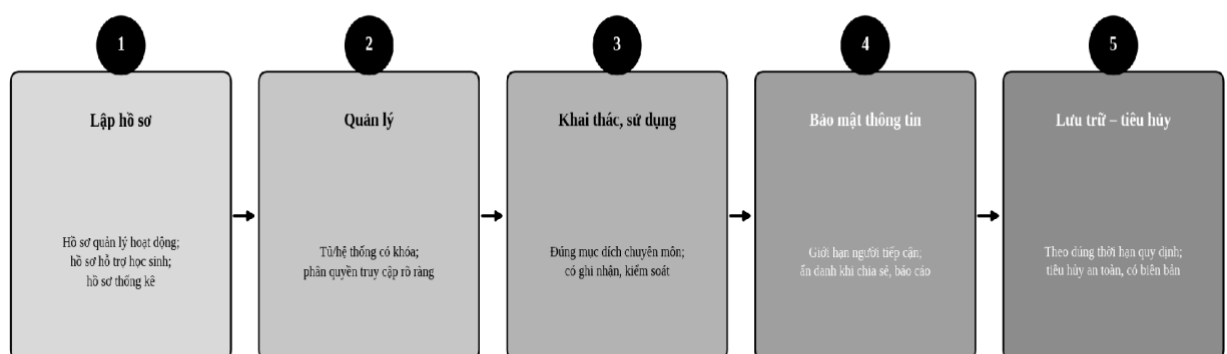
Lưu ý về phạm vi hồ sơ

Hồ sơ được lập trong phạm vi hoạt động của Phòng Tư vấn học đường và không thay thế hồ sơ y tế hoặc hồ sơ bệnh án của các cơ sở khám, chữa bệnh.

3.2. Nguyên tắc quản lý hồ sơ

Nguyên tắc	Ý nghĩa
Đầy đủ	Có đủ thông tin cần thiết.
Chính xác	Thông tin trung thực.
Khách quan	Tránh chủ quan, suy diễn.
Cập nhật kịp thời	Ghi chép ngay sau hoạt động.
Bảo mật	Chỉ sử dụng cho mục đích hỗ trợ.
Kiểm soát truy cập	Chỉ người có trách nhiệm mới được tiếp cận.

QUY TRÌNH XÂY DỰNG VÀ LƯU TRỮ HỒ SƠ



Hình: Quy trình xây dựng và lưu trữ hồ sơ của Phòng Tư vấn học đường

3.3. Các loại hồ sơ

a) Hồ sơ quản lý hoạt động

Nội dung	Mô tả
Kế hoạch công tác tư vấn học đường và công tác xã hội trong trường học	Mục tiêu, hoạt động, phân công trách nhiệm.
Báo cáo việc thực hiện Kế hoạch công tác tư vấn học đường và công tác xã hội trong trường học	Công tác chỉ đạo; việc triển khai Kế hoạch; kết quả và khó khăn, hạn chế

b) Hồ sơ hỗ trợ học sinh (Được lập đối với các trường hợp học sinh được phòng tư vấn tiếp nhận hỗ trợ)

Biểu mẫu	Mô tả
Phiếu tiếp nhận thông tin hỗ trợ	Thông tin ban đầu khi tiếp nhận.
Kế hoạch hỗ trợ học sinh	Mục tiêu, hoạt động.
Nhật ký thực hiện công tác tư vấn học đường và công tác xã hội cho học sinh	Thông tin về người học; nội dung, hình thức tư vấn; khó khăn và nhu cầu của học sinh; đánh giá hiệu quả sau buổi tư vấn.
Phiếu chuyển dịch vụ tư vấn học đường và công tác xã hội trong trường học	Đánh giá sơ bộ khó khăn, nhu cầu của người học; tóm tắt hoạt động tư vấn học đường và công tác xã hội tại cơ sở giáo dục; lý do chuyển dịch vụ.

Lưu ý sử dụng biểu mẫu

Không nhất thiết mọi hồ sơ đều phải có đầy đủ tất cả các biểu mẫu; việc sử dụng biểu mẫu phụ thuộc vào nhu cầu hỗ trợ của từng trường hợp.

c) Số liệu thống kê

Nội dung thống kê	Mục đích
Số lượt tiếp nhận	Đo lường khối lượng công việc.
Số ca đang hỗ trợ	Theo dõi trường hợp đang hỗ trợ.
Số ca kết thúc	Đánh giá hoàn thành.
Số ca chuyển tuyến	Đánh giá nhu cầu chuyển tuyến.
Số hoạt động phòng ngừa	Đánh giá hoạt động phòng ngừa.
Số hoạt động truyền thông	Đánh giá hoạt động truyền thông.
Các số liệu phục vụ quản lý	Các thống kê khác.

3.4. Xây dựng hồ sơ hỗ trợ học sinh

Yêu cầu	Mô tả
Thời điểm mở hồ sơ	Ngay sau khi Phòng Tư vấn học đường tiếp nhận học sinh cần hỗ trợ.

Yêu cầu	Mô tả
Cập nhật	Trong suốt quá trình hỗ trợ.
Yêu cầu về nội dung	Phản ánh trung thực diễn biến hỗ trợ; Sử dụng ngôn ngữ khách quan; Tránh nhận định suy diễn hoặc gán nhãn; Ghi rõ thời gian và người thực hiện.
Thời điểm cập nhật	Sau mỗi buổi làm việc, trong thời gian sớm nhất để đảm bảo tính chính xác.

3.5. Quản lý hồ sơ

Hồ sơ giấy - Yêu cầu	Mô tả
Đánh số hồ sơ	Quản lý theo hệ thống.
Lưu trong tủ có khóa	Bảo vệ khỏi tiếp cận trái phép.
Phân quyền quản lý	Chỉ người có trách nhiệm.
Hạn chế sao chụp	Chỉ khi cần thiết.

Hồ sơ điện tử - Yêu cầu	Mô tả
Sử dụng hệ thống có mật khẩu	Bảo vệ dữ liệu.
Phân quyền truy cập	Chỉ người có trách nhiệm.
Sao lưu dữ liệu định kỳ	Phòng ngừa mất dữ liệu.
Bảo đảm an toàn thông tin	Bảo vệ khỏi xâm nhập.

3.6. Khai thác và sử dụng hồ sơ

Mục đích	Mô tả
Hỗ trợ học sinh	Phục vụ quá trình hỗ trợ.
Theo dõi tiến trình	Đánh giá tiến triển.
Phối hợp giữa các lực lượng	Chia sẻ thông tin cần thiết.
Thống kê, báo cáo	Tổng hợp số liệu.
Đánh giá hoạt động	Đánh giá hiệu quả phòng tư vấn.

Điều cấm khi sử dụng hồ sơ

Tuyệt đối không sử dụng hồ sơ cho mục đích kỳ thị, phân biệt đối xử hoặc ảnh hưởng đến quyền lợi của học sinh.

3.7. Bảo mật thông tin

Điều kiện chia sẻ thông tin	Mô tả
Phục vụ trực tiếp việc hỗ trợ học sinh	Cần thiết cho quá trình hỗ trợ.
Có sự đồng ý theo quy định	Theo đúng quy trình.

Điều kiện chia sẻ thông tin	Mô tả
Có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền	Theo quy định pháp luật.
Cần thiết để bảo vệ tính mạng hoặc sự an toàn	Của học sinh hoặc người khác.

Nguyên tắc bảo mật

Nguyên tắc bảo mật: Thông tin trong hồ sơ phải được bảo mật theo quy định của pháp luật. Khi chia sẻ thông tin, chỉ cung cấp những nội dung cần thiết.

3.8. Lưu trữ và tiêu hủy hồ sơ

Yêu cầu	Mô tả
Quy trình lưu trữ	Xây dựng quy trình phù hợp với quy định hiện hành.
Tiêu hủy khi hết thời hạn	Bảo đảm không làm lộ thông tin cá nhân.
Biện pháp tiêu hủy an toàn	Phù hợp với quy định.
Có người chịu trách nhiệm	Theo quy định của nhà trường.

3.9. Lưu ý chuyên môn

Lưu ý	Ý nghĩa
Hồ sơ là công cụ hỗ trợ chuyên môn	Không phải là bản đánh giá phẩm chất hoặc năng lực của học sinh.
Chỉ ghi thông tin liên quan đến hỗ trợ	Tránh thông tin không cần thiết.
Hạn chế thông tin chưa kiểm chứng	Đảm bảo tính chính xác.
Sử dụng ngôn ngữ mô tả	Mô tả hành vi, cảm xúc, sự kiện thay vì quy kết.
Cập nhật hồ sơ thường xuyên	Trong suốt quá trình hỗ trợ.

Ví dụ thực tế: quản lý hồ sơ ca tham vấn

Một học sinh lớp 8 được giáo viên chủ nhiệm giới thiệu đến Phòng Tư vấn học đường do có biểu hiện lo âu trước các kỳ kiểm tra.

Quá trình xử lý:

1. Sau buổi tiếp nhận, cán bộ tư vấn mở hồ sơ hỗ trợ, ghi nhận thông tin ban đầu.
2. Xây dựng kế hoạch hỗ trợ gồm bốn buổi tham vấn cá nhân.
3. Sau mỗi buổi làm việc, cập nhật nội dung chính, mức độ tiến triển và những nội dung cần tiếp tục hỗ trợ.
4. Sau khi học sinh đạt được mục tiêu đã thống nhất, hồ sơ được hoàn thiện, lưu trữ theo quy định và đưa vào thống kê cuối năm học.

PHẦN III. HƯỚNG DẪN TỔ CHỨC VẬN HÀNH PHÒNG TƯ VẤN HỌC ĐƯỜNG

Giới thiệu

Phần III hướng dẫn viên chức quản lý, viên chức tư vấn học sinh, giáo viên, nhân viên và các lực lượng phối hợp tổ chức vận hành Phòng Tư vấn học đường như một bộ phận trong hệ thống hỗ trợ học sinh và quản trị chất lượng giáo dục trong nhà trường.

Việc vận hành Phòng Tư vấn học đường cần dựa trên bốn nguyên tắc xuyên suốt:

- 1/ Đặt quyền lợi, sự an toàn của học sinh lên hàng đầu;
- 2/ Bảo đảm nguyên tắc tự nguyện, tôn trọng, không kỳ thị và bảo mật thông tin;
- 3/ Hoạt động đúng và chuẩn xác trong phạm vi năng lực nghề nghiệp;
- 4/ Phối hợp có trách nhiệm giữa nhà trường, gia đình, cơ quan chuyên môn; tiếp cận đa tầng và liên ngành (WHO và UNESCO, 2021; WHO, 2021).

1. Trách nhiệm của người đứng đầu cơ sở giáo dục

Người đứng đầu cơ sở giáo dục chịu trách nhiệm cao nhất về tính pháp lý, an toàn và hiệu quả của hoạt động tư vấn học đường trong nhà trường.

Điều 27 Thông tư 18/2025/TT-BGDĐT quy định: người đứng đầu cơ sở giáo dục chỉ đạo xây dựng kế hoạch, bố trí nhân sự, cơ sở vật chất, kinh phí, tài liệu, tổ chức hoạt động bồi dưỡng, xây dựng cơ chế phối hợp và kết nối chuyên gia. Đây là khung trách nhiệm cốt lõi cần được cụ thể hóa trong quy chế nội bộ của từng cơ sở giáo dục khi triển khai hoạt động của Phòng Tư vấn học đường (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2025a).

Nhiệm vụ cốt lõi	Mô tả thực thi
Thành lập Tổ tư vấn	Quyết định thành lập Tổ/bộ phận tư vấn học đường và công tác xã hội trong trường học.
Phân công nhân sự	Phân công nhiệm vụ cụ thể, rõ ràng cho từng thành viên.
Xây dựng cơ chế hoạt động	Ban hành quy chế, quy trình vận hành rõ ràng.
Bảo đảm nguồn lực	Bố trí kinh phí, cơ sở vật chất, tài liệu học liệu phục vụ hoạt động.
Tổ chức bồi dưỡng	Tổ chức bồi dưỡng, nâng cao năng lực chuyên môn cho đội ngũ.
Xây dựng cơ chế phối hợp	Thiết lập cơ chế phối hợp với các bên liên quan và phụ huynh.
Kết nối chuyên gia	Hợp tác với các đơn vị, chuyên gia tâm lý hỗ trợ chuyên môn khi cần.

1.1. Thành lập, kiện toàn Tổ tư vấn học đường

Thành phần tối thiểu	Vai trò phân công
Đại diện lãnh đạo nhà trường	Tổ trưởng / Trưởng bộ phận – Chỉ đạo chung.
Viên chức chuyên trách hoặc kiêm nhiệm	Thường trực chuyên môn – Đầu mối nghiệp vụ.

Thành phần tối thiểu	Vai trò phân công
Giáo viên chủ nhiệm	Thành viên – Phát hiện sớm, phối hợp hỗ trợ.
Cán bộ Đoàn Thanh niên / Đội Thiếu niên	Thành viên – Truyền thông, phong trào, phòng ngừa.
Nhân viên y tế trường học	Thành viên – Sức khỏe thể chất, sơ cấp cứu khẩn cấp.
Đại diện cha mẹ học sinh	Thành viên – Cầu nối phối hợp với gia đình.
Các thành viên khác	Do người đứng đầu cơ sở giáo dục quyết định.

Lưu ý khi lựa chọn thành viên

- Lựa chọn thành viên căn cứ vào năng lực thực tế, mức độ sẵn sàng tham gia, khả năng chuyên môn, tính ổn định và vai trò thực tế.
- Tuyệt đối không chỉ dựa vào cơ cấu mang tính đại diện hình thức.
- Đối với trường liên cấp: Nên có đầu mối theo từng cấp học; có thể dùng chung một quy chế và cơ chế điều phối để tránh đứt đoạn thông tin khi học sinh chuyển cấp trong cùng hệ thống.

Vai trò phân công trong Tổ	Trách nhiệm thực thi
Người chỉ đạo tổng thể	Định hướng chiến lược và chịu trách nhiệm cao nhất.
Người phê duyệt kế hoạch	Phê duyệt kế hoạch và quyết định trong tình huống rủi ro cao.
Đầu mối thường trực	Tiếp nhận thông tin ban đầu và quản lý thông tin ca.
Người thay thế	Đảm nhiệm nhiệm vụ khi đầu mối thường trực vắng mặt.
Người phụ trách truyền thông	Chủ trì các hoạt động phòng ngừa, giáo dục kỹ năng.
Người phụ trách kết nối	Liên hệ mạng lưới y tế, bảo vệ trẻ em và dịch vụ xã hội.
Người quản trị dữ liệu	Quản lý hồ sơ, lưu trữ và bảo mật dữ liệu.
Người tổng hợp báo cáo	Lập báo cáo hoạt động thường xuyên và đột xuất.

Ba cấp độ trách nhiệm trong vận hành Phòng Tư vấn học đường:

Cấp độ	Chủ thể thực hiện	Nhiệm vụ chính trong vận hành
1. Trách nhiệm quản trị	Lãnh đạo nhà trường	Ban hành quy định, cung cấp nguồn lực, quyết định trong tình huống vượt thẩm quyền chuyên môn.

Cấp độ	Chủ thể thực hiện	Nhiệm vụ chính trong vận hành
2. Trách nhiệm nghiệp vụ thường trực	Viên chức tư vấn học sinh	Tiếp nhận, phân loại, tư vấn trong phạm vi năng lực, quản lý ca, tham mưu chuyển tuyến.
3. Trách nhiệm phát hiện sớm và phối hợp	Toàn thể giáo viên, nhân viên	Quan sát, phát hiện sớm dấu hiệu bất thường, chuyển thông tin đúng đầu mối thường trực.

Phân định rõ 3 mức trách nhiệm nhằm tránh 2 trạng thái cực đoan:

1. Mọi vấn đề đều dồn hết cho một người phụ trách gây quá tải.
2. Nhiều người cùng 'tham gia' nhưng không ai chịu trách nhiệm cuối cùng.

1.2. Xây dựng kế hoạch vận hành

Nguồn thông tin căn cứ lập kế hoạch	Mô tả
Dữ liệu năm học trước	Kết quả hoạt động và các số liệu đã thực hiện.
Phản ánh của học sinh và cha mẹ	Nhu cầu, mong muốn thực tế.
Nhận định của giáo viên, nhân viên	Ghi nhận từ quan sát thực tế trong lớp và trường học.
Những thay đổi về nhân sự	Biến động nhân sự ảnh hưởng đến hoạt động.
Các nguy cơ đặc thù tại địa phương	Yếu tố thiên tai, văn hóa, xã hội đặc thù.

Lưu ý bảo mật khi lập kế hoạch

Dữ liệu phải được sử dụng ở mức tổng hợp, hạn chế tối đa việc đưa thông tin định danh nhạy cảm của học sinh vào tài liệu kế hoạch.

Cấu trúc kế hoạch (Mẫu số 01 - Thông tư 18/2025/TT-BGDĐT)	Mô tả chi tiết
Mục tiêu	Cụ thể, đo lường được.
Nội dung hoạt động	Bao gồm phòng ngừa, hỗ trợ và chuyển tuyến.
Người thực hiện	Phân công rõ ràng.
Thời gian	Lịch trình cụ thể.
Kinh phí	Dự toán chi tiết.
Tiêu chí đánh giá	Cách đo lường kết quả đầu ra.

Trong bối cảnh thiên tai, kế hoạch vận hành phải gắn với kế hoạch phòng, chống thiên tai và bảo đảm an toàn của nhà trường:

- Xác định người chỉ đạo và đầu mối tư vấn trong tình huống thiên tai.

- Phương án di chuyển hoặc điểm hỗ trợ tạm thời khi không thể sử dụng phòng tư vấn.
- Danh sách liên lạc khẩn cấp (cập nhật thường xuyên).
- Kênh trực tuyến và kênh thay thế khi mất điện, mất mạng.
- Quy tắc bảo mật hồ sơ khi sơ tán (đảm bảo an toàn dữ liệu).
- Phương pháp rà soát và hỗ trợ nhóm dễ bị tổn thương (học sinh có nhu cầu đặc biệt).
- Cơ chế phối hợp với y tế, chính quyền địa phương và dịch vụ bảo vệ trẻ em.
- Kế hoạch phục hồi học tập và hỗ trợ tâm lý - xã hội sau thiên tai.

1.3. Ban hành quy chế vận hành và quy trình nội bộ

Người đứng đầu cần ban hành riêng hoặc tích hợp vào quy chế nhà trường quy định vận hành Phòng tư vấn học đường với các nội dung tối thiểu:

Nội dung tối thiểu của quy định nội bộ	Mô tả
Phạm vi dịch vụ	Những gì phòng tư vấn có thể cung cấp.
Thời gian, địa điểm và đặt lịch hẹn	Giờ làm việc, cách đặt lịch.
Trách nhiệm của từng bên	Các bên liên quan trong nhà trường.
Quy trình tiếp nhận và phân loại ban đầu	Cách xử lý khi học sinh tìm đến.
Nguyên tắc bảo mật và các ngoại lệ	Khi nào phải chia sẻ thông tin.
Quy trình xin ý kiến và phối hợp phụ huynh	Đồng thuận, phối hợp với cha mẹ.
Quy trình xử lý trường hợp nguy cơ cao	Tự hại, bạo lực, xâm hại, mất tích, sử dụng chất, y tế khẩn cấp.
Quy trình kết nối, chuyển tuyến và theo dõi	Chuyển đến dịch vụ chuyên môn bên ngoài.
Quản lý hồ sơ giấy và điện tử	Lưu trữ, bảo mật dữ liệu.
Sử dụng công nghệ, mạng xã hội và AI	Quy tắc sử dụng an toàn.
Cơ chế phản ánh, khiếu nại	Học sinh, cha mẹ có thể phản hồi.
Giám sát chuyên môn	Theo dõi chất lượng hoạt động.
Phương án hoạt động trong điều kiện thiên tai	Duy trì dịch vụ liên tục.

Phòng Tư vấn học đường được làm	Phòng Tư vấn học đường tuyệt đối không được làm
Phòng ngừa, nhận diện, sàng lọc.	Khám bệnh.
Đánh giá ban đầu.	Chẩn đoán rối loạn tâm thần.
Tư vấn, tham vấn trong phạm vi năng lực.	Điều trị rối loạn tâm thần.
Hỗ trợ học sinh.	Thay thế cơ sở y tế chuyên khoa.

Quy trình chuyển tuyến khi vượt thẩm quyền

Khi nhu cầu vượt quá khả năng Phối hợp với gia đình Kết nối với cơ sở/chuyên gia phù hợp Lập Phiếu chuyển dịch vụ (Mẫu 03) Theo dõi sau chuyển tuyến.

1.4. Bảo đảm nhân lực, thời gian và năng lực

Thông tư 18/2025/TT-BGDĐT yêu cầu cơ sở giáo dục phổ thông đề xuất với cơ quan có thẩm quyền bố trí viên chức chuyên trách tư vấn học sinh. Trường hợp không bố trí được biên chế thì ký hợp đồng lao động hoặc bố trí giáo viên kiêm nhiệm nhiệm vụ tư vấn học đường. Trên cơ sở đó, người đứng đầu cơ sở giáo dục cần ưu tiên bố trí đúng vị trí việc làm, tránh coi tư vấn học đường là một nhiệm vụ bổ sung không rõ ràng (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2024). Đối với người kiêm nhiệm, phải giám hoặc sắp xếp hợp lý thời gian thực hiện các nhiệm vụ khác để có thời gian thực hiện công việc theo mô tả của vị trí việc làm tư vấn học sinh trong trường phổ thông.

Hình thức bố trí nhân sự	Mô tả
Viên chức chuyên trách	Bố trí đúng vị trí việc làm theo quy định.
Hợp đồng lao động	Khi chưa bố trí được biên chế.
Giáo viên kiêm nhiệm	Phải giám/sắp xếp hợp lý thời gian các nhiệm vụ khác (tránh coi tư vấn là nhiệm vụ bổ sung không rõ ràng).

Người đứng đầu cơ sở giáo dục cần phân công nhân sự dựa trên năng lực thực tế:

Đối tượng đào tạo	Nhiệm vụ phân công phù hợp
Người chưa được đào tạo chuyên sâu	Truyền thông, nhận diện dấu hiệu, hỗ trợ tâm lý ban đầu, chuyển thông tin.
Người có đào tạo cơ bản	Hỗ trợ ban đầu, theo dõi, phối hợp.
Người có chuyên môn chuyên sâu	Xử lý ca phức tạp (tự hại, xâm hại, rối loạn tâm thần nặng, khủng hoảng tâm lý phức tạp).

Người đứng đầu cơ sở giáo dục lập kế hoạch bồi dưỡng năng lực cho đội ngũ:

Nội dung kế hoạch bồi dưỡng tối thiểu	Mô tả
Quyền trẻ em	Hiểu và tôn trọng.
Đạo đức, bảo mật và đồng thuận	Nguyên tắc cốt lõi.
Kỹ năng tiếp nhận và phân loại nguy cơ	Phân loại ban đầu.
Hỗ trợ tâm lý ban đầu	Can thiệp sớm.
Làm việc với gia đình	Phối hợp, trao đổi.
Quản lý trường hợp	Theo dõi, điều phối.
Chuyển tuyến	Kết nối dịch vụ.
Quản trị dữ liệu	Hồ sơ, bảo mật.
Hỗ trợ trong điều kiện thiên tai	Ứng phó khủng hoảng.

1.5. Bảo đảm cơ sở vật chất, kinh phí và tính liên tục

Yêu cầu về phòng tư vấn	Mô tả
Riêng tư	Đảm bảo không gian kín đáo.
Yên tĩnh	Tránh ồn ào.
Dễ tiếp cận	Học sinh dễ tìm đến.
Phù hợp	Với hoạt động hỗ trợ tâm lý.
Có phương án thay thế	Khi phòng không sử dụng được (sửa chữa, sơ tán, thiên tai).

Yêu cầu cơ bản về vị trí	Ý nghĩa
An toàn	Không tạo nguy cơ mất an toàn.
Riêng tư	Bảo vệ thông tin.
Dễ tiếp cận	Học sinh không ngại tìm đến.
Dễ kết nối	Với y tế, lãnh đạo, Đoàn, Đội và các đơn vị chức năng.

Trang bị tối thiểu	Mục đích sử dụng
Khu vực trò chuyện kín đáo	Không gian tư vấn.
Tủ hồ sơ có khóa	Lưu trữ an toàn.
Thiết bị liên lạc	Điện thoại, kết nối.
Tài liệu, học liệu	Phục vụ hoạt động.
Thông tin các kênh hỗ trợ	Công khai, dễ thấy.
Phương tiện hỗ trợ học sinh khuyết tật	Bố trí nếu có; bản thân không gian phòng cũng cần bảo đảm khả năng tiếp cận (không bậc thang, có đường dốc nếu cần, độ rộng cửa đủ cho xe lăn) — xem chi tiết tiêu chuẩn không gian tại Phần I, mục 2.2.

Khoản kinh phí tối thiểu cần dự toán	Mô tả
Học liệu và truyền thông	Tài liệu, áp phích, truyền thông.
Bồi dưỡng và giám sát chuyên môn	Đào tạo, giám sát.
Sàng lọc và đánh giá	Công cụ, triển khai.
Trang thiết bị và bảo mật dữ liệu	Máy tính, phần mềm, bảo mật.
Chi phí kết nối chuyên gia	Phiên dịch, hỗ trợ tiếp cận.
Hoạt động phòng ngừa	Tổ chức chuyên đề, sự kiện.
Dự phòng ứng phó thiên tai	Kế hoạch dự phòng.

Nguyên tắc huy động kinh phí

Huy động nguồn lực xã hội hóa phải minh bạch, không làm phát sinh xung đột lợi ích.

Để duy trì dịch vụ khi xảy ra gián đoạn, nhà trường cần chuẩn bị “Quy định vận hành tối thiểu” gồm:

Quy định vận hành tối thiểu khi gián đoạn	Mô tả
Danh sách liên lạc cập nhật	Điện thoại, email.
Biểu mẫu giấy	Dùng khi không có điện.
Phương án số điện thoại thay thế	Khi mất kết nối.
Danh mục cơ sở y tế, điểm sơ tán	Địa chỉ, số điện thoại.
Quy trình bàn giao trường hợp	Khi thay đổi người phụ trách.

Bảo vệ hồ sơ trong tình huống sơ tán

Hồ sơ chi tiết không nên được mang ra khỏi trường nếu không thật sự cần thiết. Khi phải di chuyển, cần:

- Có người chịu trách nhiệm rõ ràng.
- Niêm phong cẩn thận.
- Ghi nhận biên bản bàn giao.
- Bảo đảm tuyệt đối an toàn thông tin.

1.6. Tổ chức truyền thông, bảo đảm khả năng tiếp cận và trách nhiệm giải trình

Phòng Tư vấn học đường chỉ có ý nghĩa khi học sinh biết, tin tưởng và có thể tiếp cận dịch vụ.

Nội dung cần công khai	Mô tả
Đầu mối tiếp nhận	Ai là người phụ trách.
Địa điểm	Phòng Tư vấn học đường ở đâu.
Thời gian	Giờ làm việc.
Kênh đặt lịch	Cách đặt lịch hẹn.
Các hình thức hỗ trợ	Dịch vụ có sẵn.
Nguyên tắc bảo mật	Và các trường hợp phải chia sẻ thông tin.

KHÔNG GẮN PHÒNG TƯ VẤN HỌC ĐƯỜNG VỚI	THAY VÀO ĐÓ, KHẲNG ĐỊNH
“Học sinh có vấn đề”	Mọi học sinh đều có thể tìm đến.
“Học sinh vi phạm”	Để trao đổi về học tập, cảm xúc, quan hệ.
“Học sinh yếu”	Kỹ năng sống, hướng nghiệp hoặc các nhu cầu hỗ trợ khác.

2. Trách nhiệm của viên chức tư vấn học sinh, giáo viên, nhân viên trong cơ sở giáo dục

Mọi giáo viên, nhân viên đều tham gia xây dựng môi trường học đường an toàn; có trách nhiệm phát hiện, phản hồi, chuyển thông tin đúng đầu mối. Tuy nhiên, trách nhiệm cùng tham gia không đồng nghĩa với việc mọi người cùng thực hiện các hoạt động chuyên môn như nhau.

Được làm	Không được làm
Phát hiện, phản hồi, chuyển thông tin.	Tự chẩn đoán.
Hỗ trợ trong phạm vi năng lực.	Tự điều tra.
Lắng nghe, động viên.	Biến trao đổi thành buổi phê bình.
Phối hợp với đầu mối chuyên môn.	Xử lý kỷ luật học sinh trong buổi tư vấn.

2.1. Trách nhiệm của viên chức tư vấn học sinh hoặc viên chức phụ trách Phòng Tư vấn học đường

Viên chức tư vấn học sinh là đầu mối chuyên môn thường trực của Phòng Tư vấn học đường. Vai trò cốt lõi: Tổ chức, điều phối để các chức năng của phòng tư vấn được triển khai đúng mục tiêu, đúng quy trình, đúng phạm vi chuyên môn.

Viên chức phụ trách Phòng Tư vấn học đường không:	Lý do
Thay thế trách nhiệm quản lý của người đứng đầu	Vai trò quản trị khác nhau.
Làm thay nhiệm vụ của giáo viên, nhân viên	Mỗi người có vai trò riêng.
Làm thay nhiệm vụ của cha mẹ học sinh	Gia đình có trách nhiệm riêng.
Trực tiếp thực hiện mọi hoạt động hỗ trợ tâm lý	Cần phân công và phối hợp.

2.1.1. Tham mưu xây dựng kế hoạch

Nhiệm vụ	Mô tả
Tham mưu xây dựng kế hoạch	Theo năm học và học kỳ.
Tổng hợp thông tin	Từ thực tiễn nhà trường, khảo sát, sàng lọc.
Đề xuất kế hoạch	Cân đối phòng ngừa - phát hiện sớm - tư vấn - chuyển tuyến - theo dõi.
Điều phối hoạt động nghiệp vụ	Và ứng phó tình huống khẩn cấp.
Cụ thể hóa kế hoạch	Thành lịch trình theo kỳ, tháng, tuần.
Chuẩn bị tài liệu, biểu mẫu	Phục vụ hoạt động chuyên môn.

Lưu ý

Tránh tình trạng: Phòng Tư vấn học đường chỉ hoạt động khi đã xảy ra vụ việc!

2.1.2. Tổ chức hoạt động phòng ngừa

Phòng ngừa là chức năng nền tảng của Phòng Tư vấn học đường.

Nhiệm vụ	Mô tả
Tham mưu, thiết kế, điều phối	Hoạt động phòng ngừa diện rộng.
Lựa chọn nội dung	Dựa trên đặc điểm lứa tuổi, cấp học và vấn đề thực tế.
Phối hợp với các lực lượng	Giáo viên chủ nhiệm, giáo viên bộ môn, Đoàn, Đội, y tế, cha mẹ học sinh.
Thẩm định nội dung trước khi triển khai	Bảo đảm chính xác, phù hợp lứa tuổi.
Theo dõi và điều chỉnh	Từ phản hồi của học sinh.

2.1.3. Tổ chức tư vấn, tham vấn

Nhiệm vụ	Mô tả
Tổ chức kênh tiếp nhận	Bảo đảm học sinh biết cách kết nối.
Tiếp nhận, phân loại ban đầu	Bố trí hình thức hỗ trợ phù hợp.
Trực tiếp thực hiện	Trong phạm vi chuyên môn.
Phân công hoặc đề xuất chuyên gia	Khi cần thiết.
Phối hợp với giáo viên, cha mẹ	Khi cần, chỉ chia sẻ thông tin tối thiểu.
Quản lý hồ sơ, theo dõi	Cập nhật, điều chỉnh, kết thúc.

Lưu ý đạo đức

Phòng Tư vấn học đường không phải là nơi phê bình, xử lý vi phạm hoặc gây áp lực buộc học sinh thừa nhận lỗi.

2.1.4. Tổ chức hỗ trợ chuyên sâu và chuyển tuyến

Nhiệm vụ hỗ trợ chuyên sâu	Mô tả
Tham mưu và tổ chức kế hoạch hỗ trợ tăng cường	Cho học sinh có khó khăn kéo dài.
Xác định rõ mục tiêu	Người thực hiện, lực lượng phối hợp, thời gian, mốc rà soát.
Đánh giá định kỳ	Có tiêu chí rõ ràng (tránh hỗ trợ kéo dài không rõ trách nhiệm).

Nhiệm vụ chuyển tuyến	Mô tả
Nhận diện khi vượt quá khả năng	Chuyên môn, an toàn hoặc thẩm quyền.
Tham mưu chuyển tuyến	Kịp thời.
Giải thích lý do	Cho học sinh và cha mẹ.
Lựa chọn địa chỉ phù hợp	Có chuyên môn phù hợp.

Nhiệm vụ chuyển tuyến	Mô tả
Chuẩn bị thông tin cần thiết	Bảo đảm bảo mật.
Xác nhận khả năng tiếp nhận	Của đơn vị nhận.
Theo dõi sau chuyển tuyến	Không chấm dứt trách nhiệm.

Lưu ý:

Chuyển tuyến không phải là chuyển giao toàn bộ trách nhiệm.

2.1.5. Điều phối, theo dõi và giám sát

Nhiệm vụ	Mô tả
Điều phối hoạt động	Giữa các thành viên trong và ngoài trường.
Làm rõ mục tiêu	Đầu mối, nhiệm vụ, thời hạn, cách trao đổi.
Theo dõi tiến độ	Tổng hợp phản hồi, phát hiện điểm nghẽn.
Đề xuất điều chỉnh	Khi phát hiện chông chéo hoặc không phù hợp.
Tổ chức trao đổi chuyên môn	Giám sát với thành phần giới hạn.
Bàn giao có kiểm soát	Khi thay đổi người phụ trách, chuyển lớp, chuyển cấp, chuyển trường.
Tham mưu giám sát chuyên môn	Hoặc xin ý kiến chuyên gia.

2.1.6. Tuyên truyền về an toàn tâm lý

Đối tượng	Nội dung tuyên truyền
Học sinh	Hiểu đúng về sức khỏe tâm thần; nhận biết khi cần trợ giúp; ứng phó với căng thẳng; biết tìm người trợ giúp.
Giáo viên, nhân viên	Nhận diện vấn đề tâm lý điển hình; kỹ năng lắng nghe; bảo đảm an toàn; chuyển thông tin đúng đầu mối.
Cha mẹ học sinh	Đặc điểm phát triển tâm lý; dấu hiệu cần quan tâm; kỹ năng đồng hành; phối hợp với nhà trường.

2.2. Trách nhiệm của giáo viên chủ nhiệm

Giáo viên chủ nhiệm là lực lượng gần gũi nhất, thường xuyên tiếp xúc với học sinh, có điều kiện phát hiện sớm nhu cầu cần hỗ trợ.

Vai trò trọng tâm	Mô tả
Tạo môi trường lớp học an toàn	Nơi học sinh tin tưởng tìm kiếm trợ giúp.
Nhận diện sớm	Quan sát thay đổi bất thường.
Chuyển thông tin đúng đầu mối	Theo quy trình nhà trường.
Phối hợp thực hiện	Kế hoạch hỗ trợ.

Vai trò trọng tâm	Mô tả
Theo dõi, phản hồi kết quả	Trong quá trình hỗ trợ.

Lĩnh vực quan sát	Biểu hiện cần chú ý
Chuyên cần	Nghỉ học nhiều, đi muộn.
Kết quả học tập	Giảm sút đột ngột.
Cảm xúc	Buồn bã, lo âu, cáu gắt kéo dài.
Hành vi	Thay đổi bất thường so với trước.
Giao tiếp	Ít nói, thu mình hoặc hung hăng.
Quan hệ bạn bè	Mâu thuẫn, cô lập.
Sức khỏe	Than phiền đau đầu, mệt mỏi.
Tham gia hoạt động	Ít tham gia hoạt động tập thể.

Lưu ý sư phạm

Không vội vàng suy diễn, gán nhãn hoặc quy kết một biểu hiện riêng lẻ thành vấn đề tâm lý, bệnh lý.

Khi nào hỗ trợ?	Làm gì?
Nhận thấy dấu hiệu bất thường	Lắng nghe bình tĩnh, ghi nhận nhu cầu.
Học sinh chủ động chia sẻ	Chuyển thông tin cho viên chức tư vấn theo đúng quy trình.
Dấu hiệu nguy cơ cao (tự hại, tự sát, bạo lực, xâm hại)	Báo ngay cho viên chức tư vấn và người có thẩm quyền (không tự xử lý một mình, không trì hoãn việc báo tin).

Nhiệm vụ phối hợp	Mô tả
Cung cấp thông tin quan sát	Có liên quan đến quá trình hỗ trợ.
Thực hiện điều chỉnh giáo dục	Trong lớp phù hợp.
Hỗ trợ duy trì chuyên cần	Và thiết lập quan hệ tích cực.
Phối hợp trao đổi với cha mẹ	Khi cần.
Phản hồi kịp thời	Những thay đổi của học sinh cho người phụ trách ca.

Nguyên tắc tiếp cận thông tin

Chỉ tiếp cận thông tin cần thiết để thực hiện nhiệm vụ giáo dục. Không yêu cầu biết toàn bộ nội dung tư vấn riêng tư.

Nhiệm vụ theo dõi sau hỗ trợ	Mô tả
Tiếp tục theo dõi	Sự thích ứng của học sinh trong lớp.
Thực hiện khuyến nghị	Liên quan đến học tập và môi trường giáo dục.
Phản hồi	Thay đổi tích cực hoặc dấu hiệu cần quan tâm.

Tiêu chí đo lường hiệu quả phối hợp của giáo viên chủ nhiệm	Mô tả
Khả năng phát hiện đúng	Nhận diện chính xác dấu hiệu.
Chuyển thông tin kịp thời	Không trì hoãn.
Hỗ trợ nhất quán	Trong suốt quá trình.
Tạo dựng lớp học an toàn	Nơi học sinh tin tưởng tìm kiếm sự trợ giúp.

Lưu ý

Hiệu quả phối hợp của giáo viên chủ nhiệm không đo bằng số trường hợp chuyển đến phòng tư vấn!

Tình huống và cách xử lý

Tình huống học sinh nói: 'Em muốn nói nhưng cô đừng kể với ai!'

Cách phản hồi gợi ý:

'Cô sẽ tôn trọng và chỉ chia sẻ những thông tin thật sự cần thiết. Tuy nhiên, nếu cô cảm thấy rằng em hoặc một người khác không an toàn, cô cần nhờ thêm người có trách nhiệm để bảo vệ em. Trước khi làm, cô sẽ cố gắng trao đổi với em về người cần biết và điều sẽ được nói.'

Trong tình huống này, giáo viên cần:

- Tìm hiểu về an toàn hiện tại của học sinh.
- Không để học sinh tự rời đi nếu nguy cơ cao.
- Liên hệ đầu mối hỗ trợ theo quy trình tư vấn.

2.3. Trách nhiệm của giáo viên bộ môn

Giáo viên bộ môn là lực lượng trực tiếp quan sát học sinh trong các tình huống học tập, kiểm tra, làm việc nhóm và tương tác tại lớp học.

Nhiệm vụ cụ thể	Mô tả
Xây dựng môi trường dạy học tích cực	Tạo không gian an toàn trong giờ học.
Lồng ghép thông điệp phù hợp	Kỹ năng học tập, ứng phó áp lực, hợp tác, tôn trọng, phòng ngừa bạo lực.
Chú ý thay đổi bất thường	Ghi nhận khách quan sự việc, thời điểm, bối cảnh.
Trao đổi kịp thời	Với giáo viên chủ nhiệm hoặc viên chức tư vấn theo quy trình.
Phối hợp thực hiện	Kế hoạch hỗ trợ khi được phân công.

Nhiệm vụ cụ thể	Mô tả
Bảo mật thông tin	Chỉ tiếp nhận thông tin cần thiết cho nhiệm vụ được giao.
Báo ngay khi phát hiện nguy cơ cao	Tự hại, tự sát, bạo lực, xâm hại.
Tiếp tục quan sát sau hỗ trợ	Phản hồi kịp thời cho phòng tư vấn.

2.4. Trách nhiệm của cán bộ Đoàn, Đội

Nhiệm vụ	Mô tả
Chủ trì/phối hợp hoạt động	Truyền thông, giáo dục kỹ năng.
Phòng ngừa	Bạo lực, xâm hại, bắt nạt, sử dụng chất, rủi ro mạng.
Ứng phó thiên tai	Truyền thông an toàn, kết nối bạn bè.
Hỗ trợ đồng đẳng	Tạo cơ hội học sinh tham gia xây dựng thông điệp, kênh phản ánh.

Lưu ý đối với đoàn, đội

Điều cán bộ đoàn, đội không nên làm:

- Không biến hoạt động tư vấn thành công cụ kỷ luật, thi đua.
- Không tuyên truyền hình thức như một phong trào.
- Không công khai tên học sinh có vấn đề.
- Không tổ chức 'đôi chất' trước tập thể.
- Không dùng câu chuyện cá nhân để làm gương nếu chưa có đồng thuận và đánh giá nguy cơ.

Trong thiên tai, lực lượng Đoàn, Đội hỗ trợ dưới sự chỉ đạo của Ban Giám hiệu và phòng tư vấn.

2.5. Trách nhiệm của nhân viên y tế trường học

Nhiệm vụ	Mô tả
Phối hợp đánh giá thể chất	Nhận diện dấu hiệu cần cấp cứu.
Sơ cứu	Xử lý tình huống khẩn cấp y tế.
Quản lý thuốc	Theo quy định.
Kết nối cơ sở y tế tuyến trên	Khi cần thiết.
Nhận diện dấu hiệu	Nhiều biểu hiện tâm lý có thể đi kèm/bị nhầm với vấn đề sức khỏe.
Phân biệt triệu chứng	Không vội vàng kết luận 'do tâm lý' khi chưa đủ căn cứ y khoa.
Xử lý trường hợp nguy cơ	Tự hại, ngộ độc, sử dụng chất, rối loạn ý thức, thương tích do bạo lực.
Phối hợp với phòng tư vấn	Theo quy trình thống nhất.

Nhiệm vụ	Mô tả
Bảo mật dữ liệu sức khỏe	Chỉ chia sẻ dữ liệu cần thiết với đầu mối tư vấn và người có thẩm quyền.
Trong thiên tai	Phân loại nhu cầu, chăm sóc nhóm có bệnh nền, bảo đảm thuốc thiết yếu, kết nối y tế địa phương.

2.6. Trách nhiệm của các nhân viên khác trong nhà trường

Nhân viên bảo vệ, thư viện, thiết bị, văn phòng, cấp dưỡng, quản sinh và các vị trí khác thường tiếp xúc với học sinh trong những không gian ngoài lớp học.

Nhiệm vụ chung	Mô tả
Bảo đảm an toàn	Quan sát, nhận diện dấu hiệu bất thường.
Lắng nghe ban đầu	Khi học sinh tìm kiếm trợ giúp.
Chuyển thông tin	Đến đúng bộ phận chức năng.
Không điều tra	Không bình luận, không lan truyền thông tin.

Vị trí	Nhiệm vụ đặc thù
Bảo vệ	Biết khi học sinh rời trường bất thường; có người lạ tiếp cận; xảy ra xung đột; cần gọi cấp cứu.
Quản sinh	Lưu ý thay đổi giấc ngủ, ăn uống, giao tiếp; dấu hiệu bất nạt ngoài giờ học.

STT	Điều không nên làm	Lý do
1	Gắn nhãn, chẩn đoán hoặc suy diễn từ một biểu hiện đơn lẻ.	Có thể sai lệch, gây tổn thương.
2	Ép học sinh kể chi tiết, đối chất, xin lỗi khi đang có nguy cơ.	Có thể làm tăng tổn thương.
3	Hứa giữ bí mật tuyệt đối và tự ý chia sẻ thông tin cho người không có nhiệm vụ.	Vi phạm đạo đức và pháp luật.
4	Dùng điện thoại cá nhân để chụp ảnh, ghi âm, lưu hồ sơ hoặc đưa trường hợp lên nhóm trò chuyện.	Vi phạm bảo mật.
5	Tự xử lý một mình những tình huống vượt năng lực hoặc có nguy cơ đối với tính mạng, hoặc biểu hiện vi phạm pháp luật.	Có thể gây hậu quả nghiêm trọng.

3. Trách nhiệm của cha mẹ học sinh

Cha mẹ học sinh là đối tác quan trọng trong phòng ngừa, nhận diện, hỗ trợ và duy trì kết quả sau hỗ trợ.

Nguyên tắc phối hợp: Dựa trên lợi ích của học sinh; Tôn trọng quyền tham gia của học sinh; Tránh coi gia đình là 'nguyên nhân' hoặc 'đối tượng phải chấp hành'.

3.1. Phối hợp cung cấp và cập nhật thông tin

Nhiệm vụ	Mô tả
Cung cấp thông tin	Sức khỏe, phát triển, hoàn cảnh, thay đổi gia đình, thuốc đang sử dụng, dịch vụ đang tiếp cận, nguy cơ.
Cập nhật thông tin	Khi có thay đổi, thông báo cho đầu mối phụ trách ca.
Phân biệt thông tin cần thiết	Với chi tiết riêng tư không liên quan.

Lưu ý khi phối hợp thông tin với gia đình

Không yêu cầu gia đình cung cấp toàn bộ hồ sơ y tế hoặc thông tin nhạy cảm nếu không phục vụ trực tiếp cho mục tiêu hỗ trợ.

3.2. Tham gia xây dựng và thực hiện kế hoạch

Nhiệm vụ của cha mẹ học sinh	Mô tả thực thi
Tham gia xác định mục tiêu hỗ trợ	Cùng viên chức phụ trách ca và học sinh thảo luận, thống nhất mục tiêu can thiệp.
Xác định vai trò của cha mẹ ở nhà	Thiết lập phương thức liên lạc, thống nhất các dấu hiệu cảnh báo cần báo ngay cho nhà trường.
Nhất quán với kế hoạch tại trường	Phối hợp đồng bộ, tuyệt đối không đe dọa, trừng phạt, chửi giễu hoặc ép buộc học sinh.

Trọng tâm hỗ trợ tại gia đình

Đối với học sinh có khó khăn về học tập hoặc cảm xúc, cha mẹ cần tập trung hỗ trợ tại gia đình:

- Nhịp sinh hoạt khoa học, điều độ.
- Bảo đảm chất lượng giấc ngủ đầy đủ.
- Quản lý hợp lý thời gian sử dụng thiết bị công nghệ và mạng xã hội.
- Tạo điều kiện và không gian học tập thuận lợi.
- Duy trì kết nối tích cực, lắng nghe và chia sẻ với con.

Lưu ý: Tránh kiểm soát quá mức làm giảm quyền tự chủ và khả năng tự quyết của học sinh.

3.3. Phối hợp chuyên tuyến và theo dõi

Nội dung phối hợp	Mô tả chi tiết
Được cung cấp đầy đủ thông tin	Nhận giải thích rõ ràng về lý do, mức độ khẩn cấp, hướng dẫn lựa chọn dịch vụ chuyên môn và thông tin cần thiết.
Chủ động thông báo tiến trình	Thông báo kịp thời cho nhà trường về những khó khăn, trở ngại trong quá trình tiếp cận dịch vụ tuyến trên.
Chia sẻ khuyến nghị chuyên khoa	Cung cấp các khuyến nghị từ cơ sở y tế/chuyên gia tâm lý liên quan đến học tập, sinh hoạt và an toàn của con tại trường.

3.4. Trách nhiệm của cha mẹ trong tình huống thiên tai, khẩn cấp

Nhiệm vụ	Mô tả thực hiện
Cập nhật thông tin liên lạc	Cung cấp người liên hệ khẩn cấp, phương án quản lý, nhu cầu dịch vụ đặc biệt, điểm sơ tán và kênh liên lạc thay thế.
Phản hồi thông tin an toàn	Báo cáo kịp thời tình trạng an toàn và sức khỏe của học sinh cho nhà trường.
Duy trì nhịp sinh hoạt ổn định	Tạo dựng nếp sinh hoạt quen thuộc trong khả năng tối đa của gia đình.
Kiểm soát thông tin tiêu cực	Hạn chế để học sinh tiếp xúc với hình ảnh, tin tức gây sợ hãi, hoang mang trong khủng hoảng.
Báo cáo phản ứng tâm lý	Báo ngay cho nhà trường khi phát hiện con có phản ứng tâm lý bất thường, nghiêm trọng.

Lưu ý an toàn thông tin trong thiên tai

- Khi gia đình sơ tán hoặc mất kết nối, nhà trường cần phối hợp chính quyền địa phương theo phương án thống nhất.
- Tuyệt đối KHÔNG công khai thông tin riêng tư, hình ảnh của học sinh lên mạng xã hội để tìm kiếm nếu chưa có sự thống nhất và phê duyệt.

Quy trình xử lý: khi cha mẹ từ chối khuyến nghị chuyển tuyến

Bước 1 – Lắng nghe thấu cảm: Tìm hiểu rõ lý do từ chối (chi phí, e ngại kỳ thị, sợ ảnh hưởng học bạ, chưa tin tưởng dịch vụ, khó khăn đi lại hoặc bất đồng nhận định).

Bước 2 – Giải thích dựa trên quan sát: Mô tả hành vi, cảm xúc và nguy cơ thực tế quan sát được; không gán nhãn chẩn đoán bệnh lý; nêu rõ giới hạn chuyên môn của nhà trường.

Bước 3 – Đưa ra giải pháp khả thi: Cung cấp các địa chỉ công lập, uy tín, chi phí phù hợp và mức độ khẩn cấp; hỗ trợ thủ tục kết nối nếu gia đình đồng ý.

Bước 4 – Lập kế hoạch theo dõi tại chỗ: Xây dựng phương án hỗ trợ tâm lý tạm thời trong thời gian học sinh chưa tiếp cận được dịch vụ chuyên khoa.

Bước 5 – Kích hoạt bảo vệ bắt buộc: Nếu phát hiện nguy cơ tự hại nghiêm trọng, bị bạo lực, xâm hại hoặc bỏ mặc Nhà trường thực hiện trách nhiệm báo tin và bảo vệ theo quy định pháp luật. Tuyệt đối không để sự từ chối làm trì hoãn hành động bảo đảm an toàn cho học sinh.

4. Phối hợp với các thành phần liên quan

4.1. Nguyên tắc phối hợp

Nguyên tắc	Mô tả thực thi
1. Một đầu mối điều phối	Mỗi trường hợp phức tạp có một người chịu trách nhiệm tổng hợp, nhắc việc, theo dõi tiến trình và cập nhật kế hoạch.
2. Đúng thẩm quyền, đúng năng lực	Mỗi đơn vị thực hiện công việc thuộc chức năng của mình; không yêu cầu đơn vị ngoài trường làm thay trách nhiệm nhà trường và ngược lại.

Nguyên tắc	Mô tả thực thi
3. Lợi ích và sự tham gia của học sinh	Giải thích rõ cho học sinh về mục đích phối hợp, lắng nghe mong muốn và chuẩn bị tâm lý cho học sinh.
4. Tối thiểu hóa thông tin	Chỉ chia sẻ dữ liệu cần thiết cho nhiệm vụ cụ thể; ưu tiên mô tả nhu cầu, nguy cơ và các biện pháp đã can thiệp.
5. Xác nhận hai chiều	Bên chuyển cần được xác nhận; bên nhận cần phản hồi tình trạng tiếp cận (không coi việc gửi thông tin là đã hoàn thành).
6. Theo dõi và bàn giao có kiểm soát	Khi thay đổi người phụ trách, chuyển cấp, chuyển trường hoặc sau thiên tai phải thực hiện bàn giao chặt chẽ.

4.2. Phối hợp trong nội bộ nhà trường

Tuyến phối hợp	Thành phần tham gia	Mục đích thực hiện
Tuyến thường xuyên	Viên chức tư vấn học sinh, giáo viên chủ nhiệm, giáo viên bộ môn, y tế, Đoàn, Đội.	Phòng ngừa, phát hiện sớm, trao đổi thông tin và hỗ trợ học tập.
Tuyến khẩn cấp	Lãnh đạo trường phụ trách, viên chức tư vấn học sinh, y tế, bảo vệ, cá nhân liên quan.	Xử lý ngay khi có nguy cơ đe dọa an toàn tính mạng của học sinh.

Quy định bảo mật trong hợp nội bộ

- Không tổ chức các cuộc họp đông người để 'cùng biết' một ca; chỉ mời đúng người có nhiệm vụ và liên quan trực tiếp.
- Biên bản cuộc họp: Được ghi (Quyết định, phân công, thời hạn rà soát); Không được ghi (Chi tiết đời tư nhạy cảm, câu chuyện cá nhân, nhận định suy diễn cảm tính).

4.3. Phối hợp với cơ quan, tổ chức ngoài nhà trường

Nhà trường cần xây dựng và rà soát hàng năm mạng lưới đối tác hỗ trợ chuyên môn tại địa phương:

Nhóm cơ quan / Đơn vị	Chức năng phối hợp trọng tâm
Cơ sở y tế và sức khỏe tâm thần	Khám, chẩn đoán, điều trị chuyên khoa và hỗ trợ tâm lý chuyên sâu.
Cơ quan bảo vệ trẻ em và công tác xã hội	Bảo vệ quyền trẻ em, can thiệp khẩn cấp ca bạo hành, hỗ trợ an sinh.
Chính quyền địa phương	Hỗ trợ hành chính, phối hợp xác minh hoàn cảnh và huy động nguồn lực.
Cơ quan công an	Bảo đảm an ninh, an toàn và xử lý các hành vi vi phạm pháp luật.
Trung tâm can thiệp tâm lý	Can thiệp chuyên sâu các khó khăn học tập và hành vi đặc thù.

Nhóm cơ quan / Đơn vị	Chức năng phối hợp trọng tâm
Tổ chức xã hội, đoàn thể	Huy động học bổng, hỗ trợ tâm lý xã hội và sinh kế cho gia đình khó khăn.

Tiêu chí lựa chọn cơ sở phối hợp	Yêu cầu kiểm tra
Tư cách pháp lý	Có giấy phép hoạt động hợp pháp và chứng chỉ hành nghề theo quy định.
Nhân sự chuyên môn	Đội ngũ chuyên gia được đào tạo bài bản, có bằng cấp và kinh nghiệm phù hợp.
Quy trình bảo mật	Có cam kết và quy trình bảo vệ dữ liệu cá nhân rõ ràng.
Chất lượng và uy tín	Được cộng đồng chuyên môn đánh giá cao, quy trình làm việc chuẩn mực.
Khả năng tiếp cận	Thuận tiện về vị trí địa lý, chi phí minh bạch và phù hợp điều kiện gia đình.
Không có xung đột lợi ích	Tuyệt đối không giới thiệu cơ sở vì mục đích hoa hồng hoặc quan hệ cá nhân.

Quản lý dịch vụ số và phối hợp trong thiên tai

Khi phối hợp với các dịch vụ trực tuyến hoặc nền tảng số, bắt buộc kiểm tra: Nơi lưu trữ dữ liệu; Quyền hạn truy cập; Chính sách ghi âm/ghi hình; Cam kết không dùng dữ liệu quảng cáo/huấn luyện AI; Quy trình xóa dữ liệu và phương án phản ứng khi xảy ra sự cố rò rỉ.

Trong thiên tai: Kết nối trực tiếp với Ban chỉ huy Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn địa phương, y tế, cứu trợ và điểm dịch vụ tạm thời.

4.4. Quy trình 7 bước phối hợp và chuyển tuyến

Bước	Quy trình chuyển tuyến	Nội dung thực hiện chi tiết
1	Xác định nhu cầu và mức độ khẩn cấp	Ghi rõ lý do phối hợp, đánh giá nguy cơ, ghi nhận can thiệp đã làm; kích hoạt quy trình khẩn cấp nếu có đe dọa an toàn.
2	Trao đổi với học sinh và cha mẹ	Giải thích mục đích, quyền lựa chọn, nội dung sẽ chia sẻ; lấy văn bản đồng thuận (trừ trường hợp khẩn cấp/luật định).
3	Lựa chọn cơ sở phối hợp	Đối chiếu nhu cầu với phạm vi dịch vụ, kiểm tra điều kiện tiếp nhận và chuẩn bị phương án dự phòng.
4	Chuẩn bị thông tin tối thiểu	Sử dụng Phiếu chuyển dịch vụ (Mẫu 03), chỉ chuyển thông tin cần thiết qua kênh an toàn; không gửi toàn bộ nhật ký tham vấn.

Bước	Quy trình chuyển tuyến	Nội dung thực hiện chi tiết
5	Xác nhận tiếp nhận	Liên hệ đầu mối nhận, thống nhất lịch hẹn, người đi cùng và nhận văn bản/xác nhận phản hồi tiếp nhận.
6	Theo dõi sau chuyển tuyến	Xác minh học sinh đã tiếp cận dịch vụ, cập nhật khuyến nghị chuyên khoa, hỗ trợ hòa nhập tại trường và tháo gỡ rào cản.
7	Kết thúc hoặc chuyển tiếp trách nhiệm	Ghi nhận kết quả, đánh giá tiêu chí kết thúc; lập kế hoạch phòng ngừa tái diễn; bàn giao hồ sơ khi chuyển trường/chuyển cấp.

5. Ứng dụng công nghệ số trong tổ chức, vận hành Phòng Tư vấn học đường

Công nghệ số hỗ trợ mở rộng khả năng tiếp cận, đặt lịch, sàng lọc, quản lý ca và duy trì kết nối khi thiên tai. Nguyên tắc cốt lõi: An toàn và tối thiểu trước, tiện lợi sau; Hỗ trợ phán đoán chuyên môn, không thay thế con người và trách nhiệm pháp lý.

5.1. Phạm vi ứng dụng phù hợp

Phạm vi ứng dụng	Mô tả triển khai
Công khai thông tin dịch vụ	Đăng tải lịch trực, kênh liên hệ, tài liệu tự hỗ trợ đã được thẩm định.
Đặt lịch và xác nhận	Thu thập lượng thông tin tối thiểu (không yêu cầu mô tả chi tiết vấn đề trên web).
Tiếp nhận cảnh báo ban đầu	Kênh tiếp nhận bảo mật, có thông báo rõ thời gian phản hồi và số hotline khẩn cấp.
Tư vấn trực tuyến	Áp dụng ca phù hợp, có xác minh danh tính, không gian riêng tư và kế hoạch xử lý rủi ro.
Quản lý hồ sơ, lịch theo dõi	Triển khai trên phần mềm được phê duyệt, có phân quyền và lưu nhật ký truy cập.
Phân tích dữ liệu tổng hợp	Sử dụng dữ liệu ẩn danh/giả danh để lập kế hoạch hoạt động và báo cáo.
Hỗ trợ từ xa trong thiên tai	Duy trì kết nối khi học sinh không thể đến trường do bão lũ, dịch bệnh, cách ly.

Điều cấm sử dụng dữ liệu

Tuyệt đối KHÔNG sử dụng dữ liệu cá nhân để xếp hạng, kỳ thị hoặc ra các quyết định tự động gây bất lợi cho học sinh.

5.2. Quy tắc quản trị dữ liệu

Trước khi triển khai công cụ số, phải phê duyệt rõ 9 yếu tố: (1) Mục đích; (2) Loại dữ liệu; (3) Người truy cập; (4) Nơi lưu trữ máy chủ; (5) Thời hạn lưu; (6) Quy trình xóa; (7) Phương thức sao lưu; (8) Đơn vị cung cấp; (9) Phương án ứng phó sự cố.

Dữ liệu cần thu thập (Ví dụ biểu mẫu đặt lịch)	Dữ liệu tuyệt đối không thu thập trên web
Họ tên hoặc mã định danh học sinh.	Chẩn đoán bệnh lý hoặc nghi ngờ rối loạn tâm thần.
Lớp học, khối lớp.	Lịch sử gia đình, hoàn cảnh nhạy cảm.
Cách thức liên hệ an toàn.	Nội dung chi tiết câu chuyện khủng hoảng.
Mức độ khẩn cấp tự chọn.	Các dữ liệu sinh trắc học hoặc thông tin nhạy cảm khác.

Vai trò người dùng	Quyền hạn truy cập dữ liệu
Giáo viên	Gửi thông tin phản ánh, theo dõi tình trạng tiếp nhận (KHÔNG ĐƯỢC đọc nhật ký tham vấn).
Đầu mối tư vấn	Truy cập toàn bộ hồ sơ chuyên môn thuộc phạm vi ca phụ trách.
Lãnh đạo nhà trường	Truy cập thông tin cần thiết phục vụ ra quyết định an toàn và báo cáo quản trị.
Nhân viên CNTT	Quản trị hệ thống, kỹ thuật (Tuyệt đối không truy cập nội dung hỗ trợ tâm lý).

Quy chuẩn an toàn và thời hạn lưu trữ dữ liệu

Quy định kỹ thuật bắt buộc: Xóa bỏ tài khoản dùng chung; sử dụng mật khẩu mạnh, xác thực 2 yếu tố (2FA), tự động khóa màn hình, mã hóa thiết bị và lưu nhật ký truy cập (audit log).

Dữ liệu trẻ em: Phải có sự đồng thuận của cha mẹ/học sinh; giải thích bằng ngôn ngữ dễ hiểu.

Thời hạn lưu trữ: Khi hết thời hạn, tiến hành tiêu hủy hoặc ẩn danh hoàn toàn (xóa cả trên máy chủ, thiết bị sao lưu và tài khoản liên quan).

Bước	Quy trình 6 bước xử lý sự cố dữ liệu (Mất máy, lộ mật khẩu, gửi nhầm)
1	Người phát hiện báo ngay lập tức cho đầu mối tư vấn và bộ phận CNTT.
2	Khoanh vùng sự cố, cô lập tài khoản/thiết bị bị ảnh hưởng.
3	Đánh giá phạm vi, mức độ rủi ro đối với dữ liệu của học sinh.
4	Triển khai các biện pháp bảo vệ học sinh khỏi nguy cơ bị lộ danh tính.
5	Lưu trữ bằng chứng phục vụ công tác điều tra kỹ thuật.
6	Thực hiện nghĩa vụ báo cáo Ban Giám hiệu và thông báo cơ quan thẩm quyền theo luật.

5.3. Tổ chức tư vấn trực tuyến và Sử dụng Trí tuệ nhân tạo (AI)

Tư vấn trực tuyến: Chỉ dùng nền tảng được phê duyệt; xác minh danh tính và vị trí của học sinh; kiểm tra không gian riêng tư; có số hotline người hỗ trợ tại chỗ khi khẩn cấp; thống nhất cách xử lý khi mất mạng; không ghi âm/ghi hình mặc định.

Ứng dụng AI được phép	Ứng dụng AI tuyệt đối không được làm
Soạn thảo tài liệu truyền thông chung không nhạy cảm.	Sử dụng AI làm 'nhà tư vấn' thay thế con người.
Gợi ý khung sườn kế hoạch, biểu mẫu.	Dùng AI làm công cụ chẩn đoán tâm lý.
Xây dựng câu hỏi khảo sát chung.	Để AI tự động ra quyết định thay viên chức tư vấn.
Tổng hợp dữ liệu thống kê đã được ẩn danh.	Nhập dữ liệu nhận dạng cá nhân (nhật ký, bản ghi âm, ảnh, kết quả thang đo) vào các công cụ AI công cộng.

“Năm không” khi sử dụng trí tuệ nhân tạo

1. Không nhập thông tin có thể nhận diện học sinh, gia đình, trường hợp cụ thể vào công cụ AI công cộng.
2. Không dùng AI để chẩn đoán, dự báo nguy cơ tự sát hoặc tự động quyết định chuyển tuyến, kỷ luật.
3. Không gửi trực tiếp nội dung do AI tạo ra cho học sinh khi chưa được chuyên môn kiểm duyệt.
4. Không cho phép nhà cung cấp dùng dữ liệu tư vấn để quảng cáo hoặc huấn luyện mô hình.
5. Không coi câu trả lời trôi chảy của AI là bằng chứng chính xác; luôn xác minh nguồn và chịu trách nhiệm bằng phán đoán chuyên môn của con người.

6. Giám sát chuyên môn trong tổ chức, vận hành Phòng Tư vấn học đường

6.1. Khái niệm

Khái niệm giám sát chuyên môn

Giám sát chuyên môn là quá trình nghiệp vụ có cấu trúc trong đó người có năng lực phù hợp hỗ trợ người làm công tác tư vấn xem xét trường hợp, quyết định, kỹ năng, đạo đức, giới hạn nghề nghiệp và sức khỏe nghề nghiệp.

Tiêu chí phân biệt	Giám sát chuyên môn	Kiểm tra hành chính
Trọng tâm	Trường hợp ca, quan hệ hỗ trợ, đánh giá nguy cơ, lựa chọn can thiệp, chuyển tuyến.	Thực hiện kế hoạch năm học, hồ sơ sổ sách, thời hạn, tuân thủ quy chế.
Mục đích	Phát triển năng lực, nâng cao chất lượng dịch vụ và bảo vệ người tư vấn.	Đảm bảo tính tuân thủ pháp lý và hành chính nhà trường.
Mối quan hệ	Hai hoạt động bổ trợ lẫn nhau, không dùng thay thế nhau.	Không thay thế được việc xem xét ca lâm sàng.

6.2. Mục tiêu và Hình thức giám sát

Mục tiêu giám sát	Mô tả
Bảo vệ học sinh	Phát hiện sớm sai sót chuyên môn, nguy cơ, xung đột lợi ích và tình huống vượt năng lực.
Nâng cao chất lượng	Hỗ trợ phân tích dữ liệu, lựa chọn mục tiêu, phương pháp can thiệp và chuyển tuyến có căn cứ.
Phát triển năng lực	Cung cấp phản hồi chuyên môn cụ thể, học từ tình huống thực tế và xây dựng kế hoạch bồi dưỡng.
Bảo vệ người làm tư vấn	Nhận diện sớm tình trạng quá tải, kiệt sức (burnout), sang chấn thứ cấp và hỗ trợ tự chăm sóc.
Cải tiến hệ thống	Từ các vấn đề lặp lại của ca để điều chỉnh quy trình, chính sách, nguồn lực và mạng lưới.

Hình thức giám sát	Mô tả phương thức
Giám sát nội bộ	Do nhân sự có đủ năng lực chuyên môn trong nhà trường thực hiện.
Giám sát bên ngoài	Hợp tác định kỳ với cơ sở đào tạo chuyên ngành tâm lý/công tác xã hội hoặc chuyên gia độc lập.
Giám sát cá nhân (1-1)	Làm việc trực tiếp 1 người giám sát và 1 người được giám sát.
Giám sát nhóm	Tổ chức nhóm chuyên môn cùng trao đổi, phân tích và học hỏi lẫn nhau.
Hội chẩn liên ngành	Phối hợp nhiều chuyên ngành giải quyết nhu cầu phối hợp của ca (không thay thế giám sát).

Tần suất giám sát chuyên môn

Tần suất giám sát tham khảo: Người mới/kiêm nhiệm (thường xuyên hơn); Ca có nguy cơ cao (tham vấn chuyên môn ngay lập tức); Giám sát nội bộ (hàng tháng); Giám sát bên ngoài (định kỳ theo quý hoặc sau sự cố nghiêm trọng).

Nhà trường phải bảo đảm có cơ chế liên hệ khẩn cấp với chuyên gia ngoài lịch giám sát định kỳ.

6.3. Quy trình 7 bước phiên giám sát chuyên môn

Bước	Quy trình phiên giám sát	Nội dung thực hiện chi tiết
1	Chuẩn bị trường hợp	Người được giám sát tóm tắt ca (đã giả danh), nêu rõ câu hỏi, mục tiêu, dữ liệu và bản khoản.
2	Xác định an toàn và nghĩa vụ	Kiểm tra nguy cơ tức thời, dấu hiệu xâm hại, tự sát, cấp cứu y khoa, sự cố dữ liệu.

Bước	Quy trình phiên giám sát	Nội dung thực hiện chi tiết
3	Phân tích trường hợp	Xem xét điểm mạnh, nhu cầu, bối cảnh gia đình – trường học, giả thuyết và phân biệt sự kiện với diễn giải.
4	Xem xét quá trình hỗ trợ	Đánh giá mục tiêu có học sinh tham gia không; biện pháp có phù hợp năng lực/văn hóa; nguy cơ định kiến.
5	Quyết định bước tiếp theo	Thống nhất tiếp tục, điều chỉnh, phối hợp, chuyển tuyến, kế hoạch an toàn hoặc kết thúc.
6	Phản tư nghề nghiệp	Nhận diện cảm xúc cá nhân, áp lực, sang chấn thứ cấp và nhu cầu tự chăm sóc của người tư vấn.
7	Ghi nhận và theo dõi	Lập biên bản ngắn gọn về quyết định, trách nhiệm và ngày rà soát (không ghi chi tiết nhạy cảm).

6.4. Các tình huống phải xin ý kiến chuyên môn hoặc kích hoạt hỗ trợ khẩn cấp

Tình huống bắt buộc	Biểu hiện cụ thể
Nguy cơ tự hại / Tự sát	Học sinh có ý nghĩ, kế hoạch, hành vi tự sát; tự hại tăng dần; không thể cam kết an toàn.
Bạo lực, Xâm hại	Có dấu hiệu bị bạo lực, xâm hại tình dục, mua bán, bóc lột hoặc bỏ mặc.
Đe dọa nghiêm trọng người khác	Đe dọa bạo lực người khác, mang vũ khí, xung đột bạo lực đang diễn ra.
Cấp cứu y khoa	Rối loạn ý thức, hoang tưởng, ảo giác, kích động nặng, ngộ độc, sử dụng chất.
Khó khăn kéo dài, suy giảm chức năng	Suy giảm chức năng rõ rệt nhưng không đáp ứng với các can thiệp ban đầu.
Xung đột đạo đức và Pháp lý	Mâu thuẫn đạo đức nghề nghiệp, yêu cầu trái với quyền và lợi ích tốt nhất của trẻ.
Sự cố dữ liệu	Mất hồ sơ, lộ lọt thông tin cá nhân, truy cập trái phép.
Biến cố thiên tai	Học sinh bị ảnh hưởng nghiêm trọng, mất người thân, sơ tán, mất liên lạc.

6.5. Theo dõi và Đánh giá chất lượng hoạt động

Nguyên tắc: Đánh giá chất lượng tư vấn học đường cần sử dụng bộ chỉ số cân bằng. Không có chỉ số đơn lẻ nào phản ánh đúng hiệu quả. Dữ liệu phải được diễn giải cùng phản hồi định tính, bối cảnh và xu hướng theo thời gian.

Nhóm chỉ số	Chỉ số gợi ý	Nguồn minh chứng
Quá trình	Thời gian phản hồi, tỷ lệ hồ sơ phân loại nguy cơ, kế hoạch rà soát đúng hạn, tỷ lệ theo dõi sau chuyển tuyến.	Nhật ký, hồ sơ mẫu, biên bản giám sát, kiểm tra hệ thống.
Mức độ phủ sóng	Số học sinh tiếp cận phòng ngừa, số lượt tư vấn, số ca quản lý, số ca chuyển tuyến, số buổi làm việc phụ huynh/giáo viên.	Báo cáo tổng hợp theo Mẫu số 04 (Thông tư 18/2025/TT-BGDĐT).
Kết quả	Mức đạt mục tiêu hỗ trợ, giảm nguy cơ, cải thiện chuyên cần/học tập, khả năng tìm trợ giúp, chuyển tuyến thành công.	Thang mục tiêu, phản hồi HS, dữ liệu chuyên cần, xác nhận.
Trải nghiệm	Mức độ học sinh biết dịch vụ; cảm nhận an toàn, bảo mật; mức độ hài lòng; rào cản của nhóm yếu thế.	Khảo sát ẩn danh, thảo luận nhóm, hòm thư phản hồi.
An toàn và Đạo đức	Sự cố dữ liệu, đơn thư khiếu nại, ca vượt năng lực không chuyển, phản ứng chậm trong khẩn cấp, xung đột lợi ích.	Sổ theo dõi sự cố, đơn thư, biên bản rút kinh nghiệm.
Chống chịu thiên tai	Thời gian khôi phục dịch vụ sau thiên tai, tỷ lệ học sinh nguy cơ cao được liên lạc, mức độ hỗ trợ nhân sự.	Nhật ký sự kiện, danh sách liên lạc, báo cáo phục hồi.

Lưu ý

Những điều tuyệt đối tránh trong đánh giá:

1. Không dùng dữ liệu Phòng Tư vấn học đường để xếp hạng thi đua giáo viên, lớp học hoặc học sinh.
2. Không thưởng/phạt dựa trên số lượng ca tiếp nhận.
3. Không công khai thông tin của nhóm học sinh quá nhỏ (dễ suy đoán danh tính).
4. Không để người trực tiếp tư vấn thu thập phản hồi của học sinh trong tình huống gây áp lực.

Khi thu phản hồi: Chỉ hỏi về cảm nhận được lắng nghe, mức độ hữu ích, an toàn, quyền tham gia; không hỏi lại chi tiết đời tư.

6.6. Tóm tắt 10 việc cần làm để tổ chức vận hành hiệu quả

STT	Nhiệm vụ vận hành cốt lõi	Mô tả thực thi
1	Kiện toàn Tổ tư vấn	Xác định rõ người chịu trách nhiệm, đầu mối thường trực và người thay thế.
2	Xây dựng kế hoạch hoạt động	Dựa trên nhu cầu, cân đối phòng ngừa – can thiệp – chuyển tuyến; có phương án thiên tai.
3	Ban hành quy chế nội bộ	Làm rõ bảo mật, giới hạn nghề nghiệp, quy trình khẩn cấp và trách nhiệm từng vị trí.

STT	Nhiệm vụ vận hành cốt lõi	Mô tả thực thi
4	Bảo đảm nguồn lực	Bố trí đúng nhân sự, thời lượng, phòng tư vấn, kinh phí, học liệu và đào tạo.
5	Thiết lập kênh tiếp nhận	Đa dạng, dễ tiếp cận, an toàn, có thời gian phản hồi và cơ chế ưu tiên nguy cơ.
6	Tổ chức phối hợp đa lực lượng	Phối hợp đồng bộ trong trường, với gia đình, cơ quan chuyên môn, bảo vệ trẻ em, y tế.
7	Xây dựng mạng lưới chuyển tuyến	Lựa chọn cơ sở phù hợp, chuyển tuyến hai chiều và đồng hành theo dõi sau can thiệp.
8	Ứng dụng công nghệ có kiểm soát	Quản trị dữ liệu theo Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân và Nghị định 88/2026/NĐ-CP; dùng AI có trách nhiệm.
9	Tổ chức giám sát chuyên môn	Duy trì giám sát định kỳ và khẩn cấp; bảo vệ sức khỏe nghề nghiệp của người tư vấn.
10	Đánh giá bằng bộ chỉ số cân bằng	Lấy ý kiến học sinh ẩn danh, cải tiến liên tục; không biến số lượng ca thành thành tích.

THÔNG DIỆP

“Phòng Tư vấn học đường không chỉ là một căn phòng hay một bộ phận – đó là cả một hệ thống hỗ trợ, nơi mọi thành phần từ lãnh đạo, giáo viên, nhân viên đến cha mẹ và cộng đồng cùng chung tay vì sự an toàn và phát triển của học sinh. Vận hành tốt hệ thống này là trách nhiệm của tất cả chúng ta!”

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. American School Counselor Association. (2026). *Toolkits, frameworks and resources*. <https://www.schoolcounselor.org/Publications-Research/Publications/Toolkits-Frameworks-Resources>
2. Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2017). *Thông tư số 31/2017/TT-BGDĐT ngày 18 tháng 12 năm 2017 hướng dẫn thực hiện công tác tư vấn tâm lý cho học sinh trong trường phổ thông*.
3. Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2018). *Thông tư số 33/2018/TT-BGDĐT ngày 26 tháng 12 năm 2018 hướng dẫn công tác xã hội trong trường học*.
4. Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2024). *Thông tư số 11/2024/TT-BGDĐT ngày 18 tháng 9 năm 2024 quy định mã số, tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp và xếp lương viên chức tư vấn học sinh trong các cơ sở giáo dục phổ thông và trường chuyên biệt công lập*. <https://moet.gov.vn/chuyen-de-giao-duc-va-dao-tao/to-chuc-can-bo-quan-ly-giao-duc/van-ban-quan-ly/van-ban-quy-pham-phap-luat>
5. Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2025a). *Thông tư số 18/2025/TT-BGDĐT ngày 15 tháng 9 năm 2025 hướng dẫn về công tác tư vấn học đường và công tác xã hội trong trường học*. <https://moet.gov.vn/tintuc/Pages/tin-hoat-dong-cua-bo.aspx?ItemID=11133>
6. Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2025b). *Quyết định số 2655/QĐ-BGDĐT ngày 22 tháng 9 năm 2025 phê duyệt Tài liệu hướng dẫn nhận diện, đánh giá khó khăn tâm lý của học sinh trong trường học*.
7. Chính phủ. (2025). *Nghị định số 356/2025/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2025 quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân*. <https://vanban.chinhphu.vn/?classid=1&docid=216387&pageid=27160>
8. Chính phủ. (2026). *Nghị định số 88/2026/NĐ-CP ngày 28 tháng 3 năm 2026 quy định quản lý dữ liệu giáo dục và đào tạo*. <https://vanban.chinhphu.vn/?docid=217356&pageid=27160>
9. Đặng Hoàng Minh, Nguyễn Cao Minh, & Trần Thành Nam. (2018). *Tư vấn tâm lý học đường: Sách dành cho giáo viên phổ thông*. Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Hà Nội.
10. Harrison, P. L., Proctor, S. L., & Thomas, A. (Eds.). (2020). *Best practices in school psychology* (7th ed.). National Association of School Psychologists (NASP).
11. Inter-Agency Standing Committee [IASC]. (2007). *IASC guidelines on mental health and psychosocial support in emergency settings*. <https://interagencystandingcommittee.org/sites/default/files/migrated/2020-11/IASC%20Guidelines%20on%20Mental%20Health%20and%20Psychosocial%20Support%20in%20Emergency%20Settings%20%28English%29.pdf>
12. Quốc hội. (2025). *Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân số 91/2025/QH15 ngày 26 tháng 6 năm 2025*. <https://vanban.chinhphu.vn/?classid=1&docid=214590&pageid=27160&typegroupid=3>
13. UNICEF. (2018). *Operational guidelines on community-based mental health and psychosocial support in humanitarian settings: Three-tiered support for children and families*. UNICEF. <https://www.unicef.org/reports/community-based-mental-health-and-psychosocial-support-guidelines-2019>
14. UNICEF. (2021). *Tài liệu tập huấn về hỗ trợ sức khỏe tâm thần và tâm lý xã hội trong thảm họa: Tài liệu dành cho giáo viên và cán bộ quản lý giáo dục*.

<https://tongdail11.vn/tin/tai-lieu-tap-huan-ho-tro-suc-khoe-tam-than-va-tam-ly-xa-hoi-trong-tham-hoa-va-tinh-huong-khan-cap-tai-lieu-danh-cho-cac-can-bo-cap-xa-phuong-tai-cong-dong>

15. UNICEF. (2024). *Integrating mental health and psychosocial support into education in emergencies: Technical brief*. UNICEF. <https://www.unicef.org/documents/integrating-mental-health-and-psychosocial-support-education-emergencies>

16. UNICEF Việt Nam. (2022). *Nghiên cứu toàn diện về các yếu tố liên quan đến trường học ảnh hưởng đến sức khỏe tâm thần và sự phát triển toàn diện của trẻ em nam và nữ vị thành niên tại Việt Nam*. UNICEF Việt Nam.

17. World Health Organization, & UNESCO. (2021). *Making every school a health-promoting school: Global standards and indicators*. World Health Organization and UNESCO. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240025059>

18. World Health Organization. (2021). *WHO guideline on school health services*. World Health Organization. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240029392>

PHỤ LỤC 01

CƠ QUAN ĐƠN VỊ...
TÊN CƠ SỞ GIÁO DỤC
 Số: .../...

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

... .., ngày ... tháng ... năm 20...

PHIẾU TIẾP NHẬN THÔNG TIN HỖ TRỢ

Mã số hồ sơ:.....

Người hỗ trợ:

1. Thông tin học sinh

Họ và tên: Ngày
 sinh:

Giới tính: ☐ Nam ☐ Nữ ☐ Khác

2. Thông tin người liên hệ (Phòng Tư vấn học đường chỉ liên hệ trong trường hợp khẩn cấp):

Họ và tên phụ huynh:

Số điện thoại phụ huynh:

3. Vấn đề muốn được hỗ trợ/tham vấn:

.....

4. Tiền sử vấn đề:

Vấn đề xuất hiện từ khi nào?

.....

Đã từng thăm khám và điều trị ở đâu, như thế nào?.....

.....

Mô tả khác (nếu có):

.....

5. Thời gian đến hỗ trợ/tham vấn:

Ngày, giờ.....

PHỤ LỤC 02

BỘ CÔNG CỤ THỰC HÀNH HỖ TRỢ TÂM LÝ CHO HỌC SINH SAU SANG CHẤN

Một số kỹ thuật, công cụ hỗ trợ học sinh sau sang chấn

Hướng dẫn sử dụng: Mỗi công cụ dưới đây được trình bày theo cùng một cấu trúc (mục đích – đối tượng áp dụng – thời điểm sử dụng – các bước thực hiện – lưu ý) để cán bộ tư vấn học đường có thể in riêng từng trang và sử dụng ngay khi cần, không phải tra cứu lại phần lý thuyết. Các công cụ số 1, 2, 4 do cán bộ tư vấn/giáo viên thực hiện; công cụ số 3 có thể in trực tiếp để học sinh tự điền.

BẢNG TRA CỨU NHANH

Tình huống của học sinh	Công cụ nên dùng trước
Lo lắng, hoang mang vì không hiểu các phản ứng cơ thể/cảm xúc bất thường của bản thân sau sự kiện sang chấn	Công cụ 1 – Giáo dục tâm lý
Đang căng thẳng, hồi hộp, thở gấp, khó bình tĩnh lại	Công cụ 2 – Kỹ thuật thở có kiểm soát
Có dấu hiệu hồi tưởng (flashback), phân ly, mất kết nối với hiện tại	Công cụ 3 – Kỹ thuật grounding 5-4-3-2-1
Học sinh nhỏ tuổi hoặc khó diễn đạt cảm xúc bằng lời	Công cụ 4 – Vẽ, kể chuyện, hoạt động sáng tạo

CÔNG CỤ 1 — GIÁO DỤC TÂM LÝ (PSYCHOEDUCATION) CHO HỌC SINH SAU SANG CHẤN

Mục đích	Giúp học sinh (và phụ huynh khi cần) hiểu rằng các phản ứng đang gặp phải (sợ hãi, mất ngủ, dễ giật mình, né tránh...) là phản ứng thường gặp trước một sự kiện bất thường, không phải “bị bệnh” hay “yếu đuối” — qua đó giảm lo lắng, xấu hổ và tăng cảm giác an toàn.
Đối tượng thực hiện	Cán bộ tư vấn học đường, giáo viên chủ nhiệm (không yêu cầu chuyên môn trị liệu sang chấn).
Thời điểm sử dụng	Ngay sau khi học sinh trải qua sự kiện gây sang chấn; hoặc khi học sinh/phụ huynh lo lắng về các biểu hiện bất thường đang xảy ra.
Các bước thực hiện	1. Tạo không gian riêng tư, yên tĩnh, đảm bảo học sinh cảm thấy an toàn trước khi trò chuyện. 2. Hỏi học sinh đang cảm thấy/gặp phải điều gì (không ép buộc kể lại chi tiết sự kiện). 3. Giải thích ngắn gọn, phù hợp lứa tuổi: đây là phản ứng bình thường của cơ thể/tâm lý trước một sự kiện không bình thường, phần lớn sẽ giảm dần theo thời gian. 4. Nêu một số phản ứng thường gặp (khó ngủ, dễ giật mình, hay nghĩ lại, né tránh, mệt mỏi...) để học sinh thấy mình không đơn độc. 5. Trấn an và cung cấp thông tin về nơi có thể tìm hỗ trợ tiếp theo (phòng tư vấn, đường dây hỗ trợ, chuyển tuyến nếu cần).

	cần).
Câu gợi ý sử dụng	“Những gì em đang cảm thấy là phản ứng mà rất nhiều người từng gặp phải sau một chuyện như vậy, không phải do em yếu đuối.” “Cơ thể và cảm xúc của em cần thời gian để trở lại bình thường, thầy/cô (cán bộ tư vấn) sẽ đồng hành cùng em.”
Lưu ý	Nếu các biểu hiện kéo dài trên 4 tuần, có xu hướng nặng hơn, hoặc ảnh hưởng nghiêm trọng đến học tập/sinh hoạt, cần chuyển tuyến theo mục h) “Dấu hiệu bắt buộc chuyển tuyến ngay”.

CÔNG CỤ 2 — HƯỚNG DẪN KỸ THUẬT THỞ CÓ KIỂM SOÁT (NHỊP 4-2-6)

Mục đích	Giúp học sinh làm dịu hệ thần kinh, giảm nhanh cảm giác lo âu/căng thẳng cấp tính thông qua việc điều hòa nhịp thở.	
Đối tượng thực hiện	Cán bộ tư vấn học đường, giáo viên; có thể hướng dẫn học sinh tự thực hiện sau khi đã làm mẫu một vài lần.	
Thời điểm sử dụng	Khi học sinh có dấu hiệu lo âu, hồi hộp, thở gấp, khó bình tĩnh (kể cả ngoài bối cảnh sang chấn, ví dụ trước áp lực thi cử).	
Các bước thực hiện	Xem bảng nhịp đếm bên dưới; lặp lại 4 – 6 lần, quan sát phản ứng của học sinh trong suốt quá trình.	
Bước	Hành động	Số nhịp đếm
1	Hít vào chậm bằng mũi, bụng phình lên	4 nhịp
2	Giữ hơi thở	2 nhịp
3	Thở ra chậm bằng miệng, bụng hạ xuống	6 nhịp

Lưu ý	Không ép buộc học sinh nhắm mắt nếu các em không thoải mái; dừng lại ngay nếu học sinh thấy chóng mặt, khó chịu hoặc hoảng loạn hơn. Có thể cho học sinh đặt tay lên bụng để cảm nhận nhịp thở, giúp dễ tập trung hơn.
--------------	--

CÔNG CỤ 3 — PHIẾU HƯỚNG DẪN KỸ THUẬT GROUNDING (TIẾP ĐẤT) 5-4-3-2-1

Mục đích	Giúp học sinh quay lại kết nối với hiện tại khi có dấu hiệu hồi tưởng (flashback) hoặc phân ly (mất kết nối với thực tại).	
Đối tượng sử dụng	Cán bộ tư vấn hướng dẫn trực tiếp; có thể in phiếu này phát cho học sinh tự thực hiện khi cần.	
Thời điểm sử dụng	Khi học sinh có biểu hiện hồi tưởng, phân ly, hoảng loạn, mất kết nối với hiện tại.	
Cách thực hiện	Hướng dẫn học sinh lần lượt gọi tên (nói to hoặc viết vào phiếu) theo thứ tự dưới đây. Không cần làm nhanh, có thể dừng lại lâu hơn ở bước nào học sinh cảm thấy dễ tập trung nhất.	
Bước	Nội dung	Học sinh ghi/nói (có thể để trống nếu hướng dẫn miệng)

5	Điều em nhìn thấy xung quanh	
4	Điều em nghe thấy xung quanh	
3	Điều em chạm/sờ được (vd: mặt bàn, áo, ghế)	
2	Điều em ngửi thấy (hoặc mùi em thích)	
1	Một điều em cảm nhận về cơ thể mình lúc này (vd: hơi thở, nhịp tim)	

Lưu ý	Nói với tốc độ chậm, giọng bình tĩnh; không tạo áp lực phải trả lời “đúng”. Sau khi hoàn thành, hỏi học sinh cảm thấy thế nào so với lúc bắt đầu để đánh giá hiệu quả.
--------------	--

CÔNG CỤ 4 — GỢI Ý HOẠT ĐỘNG ĐIỀU TIẾT CẢM XÚC QUA VẼ, KỂ CHUYỆN, HOẠT ĐỘNG SÁNG TẠO

Mục đích	Tạo phương tiện an toàn để học sinh (đặc biệt học sinh nhỏ tuổi hoặc khó diễn đạt bằng lời) thể hiện và điều tiết cảm xúc sau sang chấn.
Đối tượng thực hiện	Cán bộ tư vấn học đường; đặc biệt phù hợp với học sinh tiểu học, mầm non.
Thời điểm sử dụng	Khi học sinh nhỏ tuổi khó diễn đạt cảm xúc bằng lời, hoặc muốn tạo không khí thoải mái, giảm áp lực phải “kể lại” sự kiện.
Gợi ý hoạt động	- Vẽ tranh về cảm xúc hiện tại của mình (không yêu cầu vẽ lại sự kiện sang chấn). - Nặn đất sét/plasticine, xé giấy dán tranh theo chủ đề tự chọn. - Kể chuyện qua một nhân vật/con vật tưởng tượng thay cho việc kể trực tiếp về bản thân. - Đóng vai theo tình huống nhẹ nhàng, không liên quan trực tiếp đến sự kiện gây sang chấn.
Câu hỏi gợi mở sau hoạt động	“Con có thể kể cho cô/thầy nghe về bức tranh này không?” “Nhân vật trong câu chuyện đang cảm thấy thế nào?” (Tránh hỏi trực tiếp “Con vẽ/kể về chuyện hôm đó đúng không?” nếu học sinh không tự nêu ra.)
Lưu ý	Không diễn giải/suy đoán quá mức nội dung tranh vẽ như một “chẩn đoán”; nếu nội dung tranh vẽ/câu chuyện cho thấy dấu hiệu đáng lo ngại (ý nghĩ tự hại, chi tiết sang chấn nặng lặp lại nhiều lần...), cần trao đổi với người có chuyên môn sâu hơn và xem xét chuyển tuyến.

Nguồn: xây dựng dựa trên nội dung Liệu pháp trị liệu sang chấn cơ bản dành cho trẻ em bị ảnh hưởng bởi thiên tai (Phần 3, Phần 5, Phần 6) và các nguyên tắc sơ cứu tâm lý, tâm lý học phát triển đã trình bày tại Phần I, Phần II của Sổ tay.



BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
MINISTRY OF EDUCATION AND TRAINING



unicef 
vì mọi trẻ em