QUY TRÌNH KỸ THUẬT VÀ THAM VẤN BAN ĐẦU

Xử lý bạo lực trực tuyến (BNTT) dành cho giáo viên

I. MỤC ĐÍCH & PHẠM VI ÁP DỤNG

1. Mục đích:

- Định hình chuẩn mực ứng xử và thao tác kỹ thuật cho Giáo viên chủ nhiệm (GVCN) và Giáo viên bộ môn (GVBM) khi tiếp nhận các vụ việc bạo lực trên không gian mạng.
- Đảm bảo học sinh được bảo vệ an toàn tâm lý, loại bỏ hoàn toàn thái độ đổ lỗi cho nạn nhân (victim-blaming), hạn chế tối đa tổn thương thứ cấp.
- Tiêu chuẩn hóa quy trình 5 bước ứng phó khẩn cấp và kết nối mạng lưới hỗ trợ toàn trường.

2. Phạm vi áp dụng: Toàn thể cán bộ, giáo viên, nhân viên và Ban tư vấn tâm lý học đường

II. QUY TRÌNH 5 BƯỚC XỬ LÝ CHUẨN KỸ THUẬT (SƠ ĐỒ A-C-T-I-O)

[Bước 1: ACCESS] Tạo không gian an toàn & Lắng nghe thấu cảm

↓

[Bước 2: COLLECT] Thu thập & Bảo lưu bằng chứng số

↓

[Bước 3: TRIAGE] Đánh giá nguy cơ & Phân loại tổn thương

↓

[Bước 4: INTERVENE] Tham vấn ban đầu & Thiết lập lá chắn bảo vệ

↓

[Bước 5: ONGOING SUPPORT] Kết nối hệ sinh thái & Theo dõi dài hạn

III. NỘI DUNG CHI TIẾT CÁC BƯỚC THỰC HIỆN

BƯỚC 1: ACCESS – Tạo không gian an toàn và lắng nghe thấu cảm

* **Mục tiêu:** Giải tỏa hoảng loạn cảm xúc (de-escalation) và tạo dựng niềm tin ban đầu.

*** Trách nhiệm thực hiện:** Giáo viên tiếp nhận thông tin đầu tiên / GVCN.

*** Quy trình thao tác:**

- Đưa học sinh vào không gian riêng tư (Phòng Tư vấn tâm lý hoặc văn phòng làm việc riêng), tuyệt đối không truy vấn trước mặt tập thể.

- Sử dụng ngôn ngữ cơ thể thân thiện: Ngồi ngang tầm mắt, duy trì thái độ bình tĩnh, lắng nghe chủ động không ngắt lời.

- Nguyên tắc giao tiếp (Không đổ lỗi):

❌ **Tuyệt đối không dùng:** "Tại sao em lại đăng ảnh đó?", "Sao em không chặn bạn từ đầu?", "Em làm gì nên bạn mới nói thế đúng không?"

✅ **Thay bằng:** "Thầy/cô ở đây để hỗ trợ em.", "Mọi hành vi xúc phạm em trên mạng đều là không đúng.", "Em đã rất dũng cảm khi chia sẻ điều này."

BƯỚC 2: COLLECT – Thu thập và bảo lưu bằng chứng số

*** Mục tiêu:** Chuyển dịch từ trạng thái xúc động sang quản lý chứng cứ pháp lý/hành chính.

*** Trách nhiệm thực hiện:** GVCN phối hợp cùng Học sinh/Phụ huynh.

*** Quy trình thao tác:**

- Hướng dẫn học sinh chụp màn hình hiển thị rõ: Nội dung công kích, tên tài khoản/URL đăng tải, thời gian và các bình luận tiêu cực liên quan.
- Lưu lại liên kết (link) trang cá nhân hoặc hội nhóm vi phạm.
- Quán triệt nguyên tắc "3 KHÔNG": Không xóa tin nhắn/ứng dụng ngay (tránh mất bằng chứng); Không đáp trả/tranh cãi trên mạng; Không chụp ảnh chia sẻ tiếp cho bạn bè khác.

BƯỚC 3: TRIAGE – Đánh giá nguy cơ và phân loại tổn thương

*** Mục tiêu:** Xác định đúng mức độ nghiêm trọng để kích hoạt kênh xử lý phù hợp.

*** Trách nhiệm thực hiện:** GVCN, Ban Tư vấn tâm lý, Ban Giám hiệu.

*** Phân loại & Hướng xử lý:**

Mức độ Nguy cơ	Dấu hiệu Nhận biết	Hành động Kích hoạt
Mức 1: Nhẹ (Vàng)	Lời nói mỉa mai, trêu ghẹo trên nhóm lớp/mạng xã hội; học sinh lo âu nhẹ nhưng vẫn sinh hoạt bình thường.	- GVCN tự tiến hành tham vấn ban đầu. - Làm việc nội bộ với nhóm

		học sinh liên quan. - Theo dõi biểu hiện trong 7–14 ngày.
Mức 2: Trung bình (Cam)	Bị cắt ghép ảnh xúc phạm, gán ghép thông tin sai sự thật, bị tẩy chay hội đồng trên mạng; học sinh bỏ học, hoảng sợ.	- Báo cáo BGH và bộ phận Tư vấn tâm lý học đường. - Mời phụ huynh 2 bên làm việc chính thức tại trường. - Thiết lập kế hoạch bảo vệ học sinh tại lớp.
Mức 3: Khẩn cấp (Đỏ)	Đe dọa bạo lực thể xác, phát tán thông tin/ảnh nhạy cảm (cyberstalking/doxxing), học sinh có ý định tự hại.	- Báo cáo khẩn cấp BGH. - Phân công nhân sự đồng hành 1:1 với học sinh. - Phối hợp Cơ quan Công an/Chuyên gia tâm lý lâm sàng.

BƯỚC 4: INTERVENE – Tham vấn ban đầu và thiết lập lá chắn bảo vệ

*** Mục tiêu:** Can thiệp kỹ thuật số khẩn cấp và hỗ trợ phục hồi tâm lý.

*** Trách nhiệm thực hiện:** GVCN, Tổ CNTT/Công nghệ, Chuyên viên Tư vấn tâm lý.

*** Quy trình thao tác:**

- Lá chắn kỹ thuật: Hướng dẫn học sinh cài đặt quyền riêng tư tài khoản, sử dụng tính năng Block (Chặn), Report (Báo cáo vi phạm) lên nhà mạng/nền tảng. Tạm thời rời khỏi các nhóm chat độc hại.
- Trợ giúp tâm lý: Định hướng nhận thức (“Mạng xã hội là ảo, nhưng tổn thương là thật. Em không phải là những gì họ dựng lên về em”). Hướng dẫn bài tập hít thở xoa dịu cảm xúc (kỹ thuật 4-7-8) và khuyến khích tham gia hoạt động thể chất ngoài đời thực.

BƯỚC 5: ONGOING SUPPORT – Kết nối hệ sinh thái và theo dõi dài hạn

*** Mục tiêu:** Duy trì môi trường an toàn và tránh tái phát tổn thương.

*** Trách nhiệm thực hiện:** GVCN, phụ huynh, tập thể hộc sinh của lớp.

*** Quy trình thao tác:**

- Tương tác Phụ huynh (Kỹ thuật 3T - Thấu cảm, Thông tin, Thỏa thuận): Định hướng phụ huynh nạn nhân không tịch thu thiết bị một cách trừng phạt; làm việc với phụ huynh học sinh gây hấn dựa trên bằng chứng minh bạch, không quy chụp nhân cách.
- Tạo Môi trường Phục hồi tại Lớp: Phân công nhóm "Bạn đồng hành" hỗ trợ học sinh trong các hoạt động; lồng ghép các bài học về "Tôn trọng sự khác biệt" và "Văn hóa ứng xử mạng" trong giờ Sinh hoạt lớp/Hoạt động trải nghiệm.
- Cập nhật Sổ theo dõi: Đánh giá lại diễn biến tâm lý và kết quả học tập của học sinh theo các mốc: 1 tuần – 1 tháng – 3 tháng.