|  |  |
| --- | --- |
|  | **HỌC VIỆN HÀNG KHÔNG VIỆT NAM** |

**QUY TRÌNH**

**HỖ TRỢ, TƯ VẤN TÂM LÝ NGƯỜI HỌC**

**Ký hiệu: SV.12**

**PHÂN PHỐI:**

|  |  |
| --- | --- |
| 🞏 Hội đồng Học viện  🞏 Ban Giám đốc Học viện  🞏 Các phòng chức năng | 🞏 Các Khoa  🞏 Các Trung tâm  🞏 Viện đào tạo quốc tế |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Lần ban hành : 01 Ngày ban hành : 13/06/2025  Lần sửa đổi : 00 Ngày sửa đổi : 00 | | |
| Biên soạn | Kiểm tra | Phê duyệt |
| Chữ ký |  |  |  |
| Chức vụ | Thư ký Ban ISO-CĐS | Trưởng Ban ISO-CĐS |  |
| Họ tên | Hoàng Trung Dũng | PGS.TS.Trần Hoài An |  |

**I. MỤC ĐÍCH**

Quy định rõ các bước tiến hành từ việc tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ, xử lý thông tin, hướng dẫn quy trình tư vấn, hỗ trợ cho người học tại Học viện nhằm:

- Hỗ trợ tất cả người học tại Học viện khi có yêu cầu;

- Quá trình tư vấn, hỗ trợ cần có sự đồng thuận của người học;

- Đảm bảo người học được hỗ trợ, chăm sóc và hài lòng sau tư vấn;

- Tôn trọng ý kiến và quyết định sau cùng của người học.

**II. PHẠM VI ÁP DỤNG**

**2.1. Đối tượng áp dụng**

Áp dụng đối với các Cố vấn học tập thuộc Học viện có chức năng nhiệm vụ tư vấn, hỗ trợ sinh viên.

**2.2. Trách nhiệm áp dụng**

- Phòng TS&CTSV;

- BP Y tế;

- Phòng TCHC;

- Cố vấn học tập;

- Đoàn thanh niên - Hội sinh viên;

- Các đơn vị khác thuộc Học viện có chức năng - nhiệm vụ liên quan đến công tác hỗ trợ sinh viên.

**III. CĂN CỨ PHÁP LÝ**

- Quyết định số 426/QĐ-HVHK ngày 20 tháng 07 năm 2021 của Giám đốc Học viện Hàng không Việt Nam về việc ban hành Quy định công tác Cố vấn học tập tại Học viện HKVN.

**IV. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ VÀ CÁC TỪ VIẾT TẮT**

|  |  |
| --- | --- |
| Người học | Tất cả người học đang trong quá trình học tập, nghiên cứu tại Học viện, bao gồm: sinh viên của chương trình đào tạo đại học, học viên của chương trình đào tạo thạc sĩ, nghiên cứu sinh của chương trình đào tạo tiến sĩ đang trong niên hạn học tập. |
| Tư vấn | Tư vấn (consultation) là quá trình tiếp nhận yêu cầu, gặp gỡ người học ở Học viện nhằm lắng nghe, đồng cảm, gỡ rối những vấn đề người học gặp phải và cần tư vấn viên hỗ trợ. Kiến thức và thông tin tư vấn dựa vào chuyên môn, kinh nghiệm của tư vấn viên và thông tin chính xác từ người học cung cấp |
| Tham vấn | Tham vấn (counseling) là quá trình tương tác giúp người học ở Học viện hiểu và chấp nhận các vấn đề thực tế, tình cảm và mất mát và tự giải quyết vấn đề của mình. Tham vấn viên là người trợ giúp thông tin, giải tỏa các xúc cảm tiêu cực gây ảnh hưởng đến quyết định của người học. |
| Bảo mật | Là thỏa thuận giữa tư vấn viên và người học ở Học viện dựa trên nguyên tắc hạn chế tiết lộ danh tính, tình trạng hoặc bất kỳ dữ liệu nào đã được chia sẻ trong quá trình tham vấn, tùy mức độ thông tin cung cấp và sự cho phép của người được tham vấn. Mục đích nhằm bảo vệ và tôn trọng quyền riêng tư của người học khỏi việc truy cập trái phép từ bên thứ 3 (ngoại trừ việc cung cấp thông tin này là bắt buộc để phục vụ quá trình giải quyết triệt để những trở ngại khi người học bị đe dọa, uy hiếp, hay giúp vụ việc giải quyết nhanh chóng, theo hướng có lợi có lợi cho người học). |
| Đồng thuận | Là sự đồng ý hoặc chấp thuận tự nguyện của người học về việc tham gia tham vấn sau khi đã được thông báo đầy đủ về quy trình chi tiết cũng như các rủi ro và lợi ích tiềm năng khi tham gia. |
| Sức khỏe tâm thần bình thường | Sức khỏe tâm thần bình thường là tình trạng sức khỏe mà mỗi cá nhân nhận thức rõ khả năng của mình, có thể đối phó với những căng thẳng bình thường trong cuộc sống, làm việc hiệu quả và đóng góp lợi ích cho cộng đồng. |
| Rối loạn sức khỏe tâm thần | Là sự rối loạn đáng kể về mặt lâm sàng trong nhận thức, điều chỉnh cảm xúc hoặc hành vi của một cá nhân. Thường liên quan đến mệt mỏi, kiệt sức hoặc làm suy giảm khả năng thực hiện các hoạt động quan trọng. |
| Phiếu đăng ký | Là biểu mẫu người học điền thông tin để gửi cho Tư vấn viên (CVHT) khi có nhu cầu tư vấn/hỗ trợ |
| Hồ sơ tiếp nhận | Là các thông tin cơ bản của người học gồm danh tính và nhu cầu trợ giúp của người học. |
| Hồ sơ tham vấn | Là các thông tin cá nhân mà người học chia sẻ trong quá trình tham vấn có thể bằng lời nói, email, tài liệu bản cứng hoặc mềm,... |
| Mã hồ sơ tham vấn | Là số thứ tự hồ sơ tham vấn phục vụ mục đích lưu hồ sơ. |

**Các từ viết tắt**

- P.TS&CTSV: Phòng tuyển sinh và công tac sinh viên;

- P.TCHC: Phòng tổ chức hành chính;

- TK: Trưởng khoa

- NH: Người học;

- TBM: Trưởng bộ môn

- CBĐ: Cán bộ đoàn

- CVHT: Cố vấn Học tập

- Tham vấn viên là chuyên gia (CG) về một lĩnh vực nào đó như Chuyên gia tâm lý, Chuyên viên của Phòng ban…

- Tư vấn viên bao gồm CVHT, TBM, CBĐ, TK

**V. NỘI DUNG**

**Lưu đồ:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **BƯỚC** | **QUY TRÌNH** | **TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN** | **TÀI LIỆU/ BIỂU MẪU** |
| 1 | Thực hiện tư vấn  Tổng hợp báo cáo P.TS CTSV | Người học gửi Phiếu đăng ký tư vấn cho  CVHT | BM01-SV.12 |
| 2 |  | CVHT; TBM; CBĐ |  |
| 3 |  | CVHT |  |
| 4 |  | CVHT  P.TS CTSV |  |

**Lưu ý:**

- Trường hợp vấn đề của NH là nghiêm trọng, cần có sự can thiệp hoặc hỗ trợ bắt buộc từ cấp cao hơn, các bên liên quan khác (gia đình, phòng ban, chuyên gia, NH khác,...) nhằm hỗ trợ tốt nhất cho NH, CVHT sẽ thông tin và giải thích cho NH biết những lợi ích tiềm năng của việc can thiệp này.

- NH có quyền không trả lời câu hỏi hoặc bỏ qua câu hỏi của CVHT và dừng tham gia tham vấn nếu muốn.

- Xác nhận NH đã hiểu rõ các thông tin trên và giải đáp thắc mắc của NH.

- Những phát sinh ngoài ý muốn: Trong trường hợp NH có ý định/biểu hiện hoặc đang tự hại mình hoặc làm hại người khác, CVHT cần liên hệ với các bên liên quan, người liên hệ khẩn cấp nhằm đảm bảo an toàn cho bản thân NH, CVHT, NH khác tại VAA và báo cho gia đình NH biết để phối hợp.

- Trong trường hợp cần thiết, CVHT có quyền đề nghị TBM giải đáp sâu hơn các định hướng học tập chuyên môn cho NH; CBĐ giải đáp cho NH về các hoạt động ngoại khóa để có thành tích và điểm rèn luyện tốt.

- CVHT có quyền từ chối câu hỏi liên quan đến thông tin cá nhân của bản thân.

**VI. LƯU TRỮ THÔNG TIN DẠNG VĂN BẢN**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Tên thông tin dạng văn bản** | **Ký hiệu** | **Nơi lưu** | **Thời gian lưu** | **Phương pháp lưu** |
| 1 | Phiếu đăng ký tư vấn | BM01-SV.12 | CVHT;  P.TSCTSV | 4 năm | File cứng |
| 2 | Hồ sơ tiếp nhận | BM02-SV.12 | CVHT;  P.TSCTSV | 4 năm | File cứng |
| 3 | Hồ sơ Tham vấn | BM03-SV.12 | CVHT;  P.TSCTSV | 4 năm | File cứng |
| 4 | Phiếu khảo sát sau buồi tư vấn/tham vấn | BM04-SV.12 | CVHT;  P.TSCTSV | 4 năm | File cứng |
| 5 | Phiếu yêu cầu hủy và xóa hồ sơ tham vấn | BM05-SV.12 | CVHT;  P.TSCTSV | 4 năm | File cứng |

5

Ngày ban hành: 13/06/2025 Lần sửa đổi: 00