

BỘ TÀI LIỆU TẬP HUẤN

Dự án Tiếp cận Đất đai cho Phụ nữ Việt Nam (LAW)

Ảnh: ISDS

Kỹ năng Giám sát cho Tình nguyện viên cộng đồng về Bình đẳng giới tại Việt Nam



USAID
TỪ NHÂN DÂN MỸ



ICRW International Center
for Research on Women
where insight and action connect



Viện Nghiên Cứu Phát Triển Xã Hội
Institute for social Development Studies

Bộ công cụ này được thực hiện với sự tài trợ hào phóng của nhân dân Hoa Kỳ thông qua Cơ quan Phát triển Quốc tế Hoa Kỳ (USAID). Nội dung của Bộ công cụ này thuộc về trách nhiệm của ICRW và ISDS và không phản ánh quan điểm của USAID hay Chính phủ Hoa Kỳ

LỜI CẢM ƠN

Nhà tài trợ

Bộ công cụ này được thực hiện với sự tài trợ hào phóng của nhân dân Hoa Kỳ thông qua Cơ quan Phát triển Quốc tế Hoa Kỳ (USAID). Nội dung của Bộ công cụ này thuộc về trách nhiệm của ICRW và ISDS và không phản ánh quan điểm của USAID hay Chính phủ Hoa Kỳ.

Các tác giả bản tiếng Việt

Khuất Thu Hồng

Nguyễn Thị Vân Anh

Nguyễn Thị Phương Thảo

Vũ Xuân Thái

Gina Alvarado

Stella Mukasa

Zayid Douglas

Jennifer Schulzman

Chịu trách nhiệm xuất bản tiếng Việt

Nguyễn Thảo Linh

Jennifer Schulzman

Cơ quan thực hiện

Viện Nghiên cứu Phát triển Xã hội (ISDS)

Trung tâm Nghiên cứu Quốc tế về Phụ nữ (ICRW) và Viện Nghiên cứu Phát triển Xã hội trân trọng cảm ơn sự hợp tác của nguyên Thẩm phán Tòa án Nhân dân Tối cao Việt Nam Nguyễn Thị Tú, Nguyễn Hương Ngọc Quỳnh và Đỗ Mai Quỳnh Liên vì sự đóng góp của họ cho tài liệu này.

©2015 Trung tâm Nghiên cứu Quốc tế về Phụ nữ (ICRW) và Viện Nghiên cứu Phát triển Xã hội. Các nội dung của tài liệu này có thể được tái xuất bản mà không nhất thiết phải xin phép nhưng phải có lời cảm ơn ICRW và ISDS.

Nội dung

VỀ BỘ CÔNG CỤ NÀY.....	5
CÁC KỸ NĂNG GIÁM SÁT DÀNH CHO TÌNH NGUYỆN VIÊN BÌNH ĐẲNG GIỚI.....	7
GIÁM SÁT	8
Bài giảng: Giám sát là gì?	8
Bài giảng: Giám sát để làm gì	8
Bài giảng: Vì sao giám sát là quan trọng đối với các tình nguyện viên?	9
SỬ DỤNG BIỂU MẪU ĐỂ THU THẬP THÔNG TIN GIÁM SÁT	10
Thông tin chung: Sử dụng các biểu mẫu giám sát khác nhau	10
BIỂU MẪU HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG	12
Bài giảng: Biểu mẫu Hỗ trợ khách hàng.....	12
BIỂU MẪU BÁO CÁO HÀNG THÁNG	23
Giới thiệu: Mẫu báo cáo hàng tháng	23
BIỂU MẪU HOẠT ĐỘNG CỘNG ĐỒNG	26
Giới thiệu: Biểu mẫu Hoạt động cộng đồng	26
BIỂU MẪU KẾ HOẠCH HÀNG THÁNG CỦA TÌNH NGUYỆN VIÊN	31
Giới thiệu chung: Biểu mẫu kế hoạch tháng	31

Về bộ Công cụ này

Quyền tiếp cận, sử dụng và kiểm soát đất đai là quyền căn bản của con người được khẳng định trong Tuyên ngôn Quốc tế về Nhân quyền (và Công ước Xoá bỏ Mọi Hình thức Phân biệt đối xử chống lại Phụ nữ). Tiếp cận và kiểm soát đất đai hết sức quan trọng vì tài sản cho phép mọi người xây nhà và/hoặc duy trì cuộc sống cho bản thân và gia đình họ. Quyền sở hữu của cá nhân đối với nhà và đất có thể nâng cao quyền lực của cá nhân trong gia đình, cộng đồng và xã hội. Tuy nhiên, khả năng chiếm hữu và sử dụng đất phụ thuộc vào các mối tương tác phức tạp giữa các yếu tố pháp lý và xã hội. Trong khi cả phụ nữ và nam giới có thể bị từ chối quyền về đất và tài sản của họ, phụ nữ thường bị gạt ra ngoài do các chuẩn mực giới về xã hội và pháp lý, ngăn cản họ thực hiện các quyền đó của họ.

Dự án Tiếp cận Đất đai cho Phụ nữ (LAW) đề cập đến khoảng trống trong thực hiện quyền của phụ nữ về đất và tài sản. Dự án LAW được thực hiện bởi Trung tâm Nghiên cứu Quốc tế về Phụ nữ (ICRW) có trụ sở tại Washington và Viện Nghiên cứu Phát triển Xã hội (ISDS) có văn phòng tại Hà Nội, với sự tài trợ của Cơ quan Phát triển Quốc tế Hoa Kỳ (USAID). Dự án này nhằm nâng cao nhận thức của nông dân về quyền đối với đất đai, tăng cường khả năng thực hiện các quyền đó của họ, thu thập bằng chứng về các rào cản mà người nông dân gặp phải khi thực hiện quyền của mình, nâng cao năng lực cho các tổ chức xã hội dân sự và tổ chức quần chúng ở địa phương để vận động thực hiện luật pháp một cách bình đẳng cho phụ nữ và nam giới. Hoạt động chủ chốt của dự án là tổ chức và hỗ trợ nhóm các tình nguyện viên cộng đồng về bình đẳng giới (TNV) để họ giúp người nông dân, đặc biệt là phụ nữ nông dân ở Hưng Yên ở miền Bắc và Long An ở đồng bằng sông Cửu Long để cải thiện sự hiểu biết của họ về quyền đối với đất đai.

Bộ Công cụ Đào tạo về Giới và Quyền sở hữu cho tình nguyện viên cộng đồng về bình đẳng giới nhằm tăng cường sự hiểu biết về quyền sở hữu - cụ thể là các quyền đối với đất - cho phụ nữ và nam giới như những công dân bình đẳng với nhau.

Tuy nhiên, trong thực tế, phụ nữ thường không được đối xử bình đẳng nên bộ tài liệu này sẽ tập trung làm rõ về các quyền của phụ nữ để học viên hiểu rõ hơn phụ nữ có những quyền gì, làm thế nào để phụ nữ nói về quyền của họ, và có những rào cản nào khiến phụ nữ khó thực hiện và bảo vệ được quyền của họ, đồng thời hướng dẫn thực hành giải quyết những vấn đề này.

Với Bộ Công cụ Đào tạo về Giới và Quyền sở hữu cho TNV, ICRW và ISDS nhằm nâng cao:

- Kiến thức của phụ nữ về quyền hợp pháp của họ đối với đất theo luật hiện hành, hiểu biết và sự công nhận quyền bình đẳng của phụ nữ và nam giới trước pháp luật Việt Nam đặc biệt là sự tiếp cận đối với quyền về đất của họ;
- Nhận thức về các thách thức liên quan đến giới trong thực hiện quyền đối với đất ở nông thôn;
- Nhận thức về khả năng của phụ nữ thực hiện và bảo vệ quyền đất đai trong khi tôn trọng các quyền của các công dân khác.

ICRW và ISDS tin rằng bước đầu tiên để đảm bảo quyền về đất là nâng cao nhận thức về quyền hợp pháp của mỗi người và nhấn mạnh rằng các quyền của phụ nữ được bảo vệ bởi luật pháp, và cũng quan trọng như các quyền của nam giới .

Bộ công cụ có 5 hợp phần, bao gồm:

- Quyền và giới ở Việt Nam
- Luật Đất đai và Giới ở Việt nam
- Quyền về nhà, đất trong Luật Hôn nhân & Gia đình ở Việt Nam
- Luật Thừa kế, Di chúc và Phụ nữ ở Việt Nam;
- Kỹ năng Giám sát của các TNV

Các hợp phần được thiết kế để giảng viên có thể sử dụng tất cả cùng một lúc hoặc chỉ tập trung vào một hợp phần nào đó. Tuy nhiên, các bạn nên bắt

đầu với Hợp phần 1 - Quyền và Giới ở Việt Nam, đặc biệt là cho các tình nguyện viên cộng đồng về bình đẳng giới chưa hoặc ít được tập huấn về giới hoặc về quyền. Hợp phần này sử dụng cách tiếp cận dựa trên quyền con người để giới thiệu về các quyền của phụ nữ, quyền về nhà, đất, và giới như một điểm khởi đầu tích cực cho các cuộc thảo luận về quyền đất đai của phụ nữ, theo kinh nghiệm của nhóm tác giả của bộ công cụ này¹ - Trung tâm Quốc tế Nghiên cứu về Phụ nữ và Viện Nghiên cứu Phát triển Xã hội.

Các hợp phần sử dụng các phương pháp khác nhau để lôi cuốn các học viên.

- Thông tin cơ bản giới thiệu tổng quát về nội dung mới, các khái niệm mới và thảo luận về các khía cạnh của giới. Giảng viên có thể sử dụng các thông tin ở phần này như một bài giảng ngắn, tài liệu đọc cho học viên hay như lời giới thiệu một chủ đề mới.
- Bài giảng cung cấp các thông tin cụ thể về

chủ đề của hợp phần. Giảng viên cần trình bày nội dung của bài giảng một cách rõ ràng và đầy đủ.

- Thảo luận thúc đẩy đối thoại trong nhóm, khuyến khích học viên đặt các câu hỏi và chia sẻ kinh nghiệm của họ về sự khác biệt giữa luật tục và luật pháp. Vai trò của giảng viên là hướng dẫn đối thoại hơn là trình bày thông tin.
- Bài tập tạo cơ hội cho học viên thực hành kỹ năng hay ý tưởng mới. Các bài tập có thể sử dụng để làm sáng tỏ hơn những nội dung trong phần giới thiệu, Bài giảng và Thảo luận.
- Tài liệu đọc ở cuối mỗi hợp phần: Giảng viên có thể được sử dụng trong khi tập huấn và các tình nguyện viên có thể sử dụng trong khi tư vấn cho người dân ở cộng đồng hay trong các hoạt động truyền thông thay đổi nhận thức.

1. Bộ Công cụ này bắt nguồn từ tài liệu do ICRW và Liên minh Đất đai Uganda cùng với các tình nguyện viên của Uganda thực hiện.

Bộ Công cụ này là tài liệu hướng dẫn hoạt động cho các tình nguyện viên cộng đồng về bình đẳng giới (TNV). Các hợp phần giới thiệu các thông tin về luật pháp nhằm giúp các TNV hỗ trợ cho người dân và tổ chức các hoạt động truyền thông ở cộng đồng.

Các kỹ năng giám sát dành cho tình nguyện viên bình đẳng giới

Việc báo cáo về các trường hợp và hoạt động sẽ giúp bản thân tình nguyện viên cộng đồng về bình đẳng giới (TNV) và những người khác cung cấp các dịch vụ hiệu quả hơn. Các báo cáo cũng sẽ giúp TNV nắm vững và hiệu quả thông qua việc ghi chép về công việc của mình cũng như những khó khăn thách thức và kinh nghiệm. Để báo cáo đạt được chất lượng cao, các TNV cần phải xây dựng kỹ năng thông qua học hỏi những phương pháp tốt để ghi chép và hoàn thiện báo cáo, những thông tin gì cần đưa vào báo cáo cũng như làm gì với báo cáo sau khi đã hoàn thành.

Hợp phần này sẽ hướng dẫn về giám sát và làm báo cáo, bao gồm các bài tập tình huống cụ thể để thực hành qua đó TNV có thể học được từ các ví dụ đó.

Mục tiêu của hợp phần này:

TNV sẽ **hiểu được**:

- Giám sát là gì
- Sử dụng báo cáo như thế nào
- Vì sao tính nhất quán lại quan trọng.

TNV có thể **truyền thông được về**:

- Thông tin chính về các trường hợp và sự kiện bằng cách sử dụng biểu mẫu giám sát để vận động điều chỉnh và thực hiện chính sách hiệu quả hơn.

Tài liệu phát tay:

Bốn mẫu biểu giám sát (Biểu mẫu Hỗ trợ khách hàng, Biểu mẫu tổng hợp tháng, và biểu mẫu các hoạt động cộng đồng và mẫu kế hoạch tháng) sẽ được giới thiệu và làm rõ trong các bài tập về sử dụng biểu mẫu.

Thời gian tập huấn: 8 giờ

Ghi chú cho người điều hành:

Hợp phần này nên sử dụng ngôn ngữ địa phương để điều hành. Một vài từ ngữ trong hợp phần có ý nghĩa cụ thể trong bối cảnh hoạt động giám sát, không nên chuyển sang ý nghĩa thông thường của ngôn ngữ địa phương. Các biểu mẫu giám sát nên dịch sang ngôn ngữ địa phương, đặc biệt là danh sách ở cuối mỗi biểu mẫu để đảm bảo các TNV chia sẻ một cách hiểu thống nhất về các từ ngữ được đưa ra. Tính nhất quán là yếu tố quyết định tới việc nhận số liệu hữu ích cho mục đích giám sát.

Giám sát

Bài giảng: Giám sát là gì?

Trong lĩnh vực giám sát và đánh giá của các chương trình, chính sách và các can thiệp, giám sát được định nghĩa là: hoạt động thu thập thông tin **định kỳ**, theo kế hoạch và **có tổ chức** để mô tả chương trình của bạn đang làm gì.

Giám sát là bức tranh rộng hơn không chỉ về các cá nhân khách hàng, hay các tình nguyện viên, mà bao trùm cả cộng đồng và cả chương trình: tất cả các trường hợp không thể nhìn thấy một cách chi tiết, nhưng toàn cảnh của các trường hợp có thể cho thấy **tổng quan về** số lượng các trường hợp, loại trường hợp, các trở ngại chung thường gặp, vv.... Giám sát bao gồm việc thu thập thường xuyên các thông tin từ nhiều tình nguyện viên để tìm ra xu hướng chung trong các hoạt động họ làm, những thách thức họ gặp phải và nhu cầu của cộng đồng. Ví dụ, xem xét thông tin từ rất cả tình nguyện viên, dự án có thể thấy ngày càng có nhiều phụ nữ lên tiếng việc họ không được ghi tên trên giấy chứng nhận quyền sử dụng đất. Điều này có thể dẫn tới quyết định cần cung cấp những tập huấn hoặc tài liệu khác cho các tình nguyện viên về nội dung tên của những ai nên được ghi trên giấy chứng nhận quyền sử dụng đất.

Để có thể nhìn được bức tranh tổng thể, một người bên ngoài cần nắm được thông tin về những gì đang xảy ra. Khi các tình nguyện viên ghi chép thông tin về khách hàng hoặc các sự kiện cộng đồng, đó chính là họ đang “giám sát” hoạt động. Viết báo cáo về các hoạt động sử dụng những thông tin được ghi chép lại là cách để chia sẻ thông tin giám sát với những người khác.

Mỗi tình nguyện viên là người duy nhất biết cụ thể về công việc cụ thể mình đang làm và ảnh hưởng của nó đối với cộng đồng. Việc thu thập thông tin và báo cáo các hoạt động là rất quan trọng nên thông tin đó phải được thu thập và chia sẻ với những người khác. Kiến thức có được từ các lần tư vấn cho khách hàng và các sự kiện cộng đồng sẽ mất đi nếu chúng không được ghi chép lại. Thông tin như về các khó khăn, bài học kinh nghiệm, các

hoạt động được ghi chép tốt sẽ giúp bản thân tình nguyện viên và những TNV khác cùng làm việc với họ, và tổ chức mà họ đại diện có thể học hỏi, nâng cao chất lượng chương trình và dịch vụ.

Bài giảng: Giám sát để làm gì

Việc giám sát trả lời cho câu hỏi về bức tranh chung của một chương trình, ví dụ “Tỷ lệ các trường hợp về thừa kế, bạo lực gia đình và tranh chấp ranh giới là bao nhiêu, những dạng mâu thuẫn phổ biến nhất là gì? Các TNV cần được tập huấn thêm về chủ đề nào? Các TNV sử dụng nguồn thông tin nào nhiều nhất?” Đây là các câu hỏi giúp dự án hiểu được nhu cầu của tình nguyện viên và cộng đồng mà họ đang cung cấp dịch vụ.

Sau đây là các câu hỏi chung mà các dự án hỗ trợ tình nguyện viên có thể sử dụng giám sát để trả lời:

1. Những dịch vụ nào được cung cấp?

Việc ghi chép lại các hoạt động sẽ giúp dự án biết được các loại và số lượng dịch vụ được cung cấp. Thông tin này có thể cho thấy công việc mà TNV làm tác động hoặc thay đổi kiến thức, thái độ và thực hành của người dân cộng đồng như thế nào.

2. TNV cần phản hồi hoặc thông tin về những vấn đề gì?

Các dự án có thể không đủ ngân sách cho việc theo dõi từng tình nguyện viên xem họ có sử dụng nguồn thông tin cần thiết để làm việc và cung cấp các dịch vụ một cách hiệu quả và chính xác không. Số liệu giám sát là một kênh thông tin cho các tình nguyện viên mô tả các nguồn thông tin họ đã sử dụng, bổ sung các nguồn thông tin họ cần, những khó khăn, thành công trong công việc và các câu hỏi của họ. Với thông tin về các loại trường hợp và hoạt động mà tình nguyện viên đã làm việc, dự án có thể có đánh giá chung liệu tình nguyện viên có đang đưa ra những tư vấn, chỉ dẫn phù hợp hay không.

3. *Làm thế nào để giúp tình nguyện viên làm việc hiệu quả?*

Các giải pháp giúp tình nguyện viên làm việc hiệu quả bao gồm: tập huấn lại, các tài liệu pháp luật mà tình nguyện viên có thể cung cấp cho khách hàng. Do mọi dự án đều có hạn chế về ngân sách, nên việc sử dụng kinh phí cần đạt hiệu quả nhất. Nếu tổ chức có thể thu thập thông tin về số lượng mỗi dạng trường hợp mà tình nguyện viên gặp phải, họ có thể biết nên tập huấn lại về nội dung gì và những thông tin luật pháp hoặc kiến thức nào hữu ích nhất cho các tình nguyện viên (ví dụ, thông tin về luật hình sự có thể không hữu ích nếu phần lớn các trường hợp mà tình nguyện viên gặp phải chỉ là tranh chấp đất đai).

Bài giảng: Vì sao giám sát là quan trọng đối với các tình nguyện viên?

Giám sát không chỉ mang lại lợi ích cho dự án mà còn giúp nâng cao tính hiệu quả của mỗi TNV. Ví dụ, việc giám sát có thể giúp tình nguyện viên:

1. *Theo dõi trường hợp của từng khách hàng.*

Khó có thể nhớ tất cả các thông tin chi tiết về từng trường hợp nếu TNV phải tư vấn nhiều lần cho một khách hàng. Ghi chép lại những thông tin mỗi lần tư vấn sẽ giúp tình nguyện viên dễ dàng tìm đọc và nhớ lại chi tiết những gì mình viết từ lần gặp trước. Việc này thực sự hữu ích nếu một khách hàng có nhiều hơn một vấn đề cần hỗ trợ, hoặc tình nguyện viên đang hỗ trợ nhiều khách hàng tại một thời điểm

2. *Phát hiện xu hướng chung hoặc những điểm tương tự trong công việc.*

Ghi chép về các hoạt động có thể giúp giải

quyết các trường hợp tương tự nếu xảy ra trong tương lai. Nếu tình nguyện viên ghi chép cụ thể mỗi trường hợp, khi gặp một khách hàng khác có vấn đề tương tự, TNV có thể tham khảo lại những trường hợp này và cách họ đã giải quyết. Việc làm này cũng hữu ích đối với các sự kiện cộng đồng. Nếu một sự kiện thành công và việc ghi chép về sự kiện này tốt, thì dễ dàng thực hiện một sự kiện tương tự tại địa điểm khác. Ghi chép thành tài liệu về các hoạt động là cách chia sẻ thành công cũng như khó khăn cho các tình nguyện viên khác.

3. *Được tập huấn và cung cấp tài liệu khi có nhu cầu cấp thiết.*

Dự án có thể sử dụng thông tin của các tình nguyện viên để xác định nhu cầu hỗ trợ hoặc tài liệu mà các tình nguyện viên cần nhất. Nếu số liệu giám sát chỉ ra rằng một vấn đề cụ thể đang trở thành vấn đề chung trong cộng đồng, thì dự án có thể đưa vấn đề đó vào nội dung tập huấn trong thời gian tới. Hơn nữa, số liệu giám sát có thể chỉ ra những điểm cụ thể mà các tình nguyện viên cần sự hỗ trợ kỹ thuật.

4. *Là cơ sở cho sự thành lập tổ chức dựa vào cộng đồng hoặc mạng lưới của các tình nguyện viên.*

Nếu các tình nguyện viên muốn tập hợp lại với nhau trở thành một tổ chức dựa vào cộng đồng, họ sẽ phải quan tâm trả lời “những câu hỏi chung” cho chính mình khi nhóm của họ phải tự duy trì. Nhóm có thể sử dụng số liệu giám sát để phân bổ ngân sách, tập huấn cho các thành viên và phân bổ nguồn lực đến những điểm quan trọng, nhóm còn có thể xác định nhu cầu của cộng đồng để tổ chức các sự kiện về các chủ đề này.

Sử dụng biểu mẫu để thu thập thông tin giám sát

Lưu ý cho người điều hành:

Phát các biểu mẫu trong phần này trước khi bắt đầu để người tham gia có thể theo dõi trong suốt quá trình thảo luận. Các biểu mẫu nên có thêm các mẫu biểu trống (có chỗ điền vào) cho người tham gia có thể sử dụng trong các bài tập.

Thời gian dự kiến cho thảo luận và làm bài tập của mỗi biểu mẫu là:

- Mẫu Hỗ trợ khách hàng: 3.5 – 4 giờ
- Mẫu tổng hợp tháng: 45 phút – 1 giờ
- Mẫu các hoạt động cộng đồng: 45 phút – 1 giờ
- Mẫu kế hoạch tháng của TNV – 30 phút – 1 giờ

Người điều hành có thể nhận thấy cần dành phần lớn thời gian cho biểu mẫu **Hỗ trợ khách hàng** để đảm bảo tất cả các tình nguyện viên hiểu được cách điền vào biểu mẫu và nắm được danh sách các mã sử dụng trong biểu mẫu. Đưa ra tình huống cụ thể cho học viên thực hành cách ghi biểu mẫu và giải thích khi có các cách hiểu khác nhau hoặc sự không chắc chắn hoặc những khó khăn mà họ có thể gặp phải đồng thời tạo các cơ hội thảo luận.

Thảo luận: Giới thiệu các biểu mẫu (15 phút)

Các dự án thường xây dựng các hướng dẫn hoặc biểu mẫu để làm rõ về các thông tin cần được thu thập và báo cáo trong quá trình giám sát. Giải thích cho học viên biết rằng biểu mẫu giám sát thường được sử dụng hơn là các báo cáo mô tả vì:

1. *Biểu mẫu giám sát xác định những thông tin quan trọng để thu thập.*

Nếu bạn nhìn vào mẫu các lần đến thăm hàng tháng, bạn sẽ thấy nhiều ô trống khác nhau cần phải điền vào (“Tên khách hàng”, “Loại trường hợp”, “Các hoạt động đã thực hiện”,

vv...). Đây là thông tin quan trọng để biết về một trường hợp cụ thể. Sử dụng biểu mẫu sẽ đảm bảo bạn ghi chép đầy đủ những thông tin này mà không bị bỏ sót như khi viết một báo cáo tường thuật mô tả.

2. *Biểu mẫu giám sát dễ ghi chép và phân tích các thông tin hơn.*

Thông tin được ghi lại trong biểu mẫu giúp dự án dễ dàng nhập số liệu vào một cơ sở dữ liệu và phân tích. Đọc một báo cáo tường thuật và nhật ra những thông tin quan trọng sẽ tốn rất nhiều thời gian. Phân tích nhanh hơn nghĩa là thông tin sẽ được sử dụng để cải thiện chương trình nhanh hơn.

Về nguyên tắc, sẽ có một người thu thập tất cả các biểu mẫu và thông tin mà các tình nguyện viên gửi tới, nhập thông tin vào máy tính và sử dụng máy tính để sắp xếp, tổng hợp các thông tin để trả lời cho những câu hỏi chung quan trọng nhất.

3. *Biểu mẫu giám sát nâng cao tính nhất quán của thông tin.*

Tính nhất quán của thông tin thu thập nghĩa là mọi người sẽ thu thập *thông tin như nhau với cùng một mức độ chi tiết* và có *cùng sự giải thích* hoặc cách hiểu về thông tin được yêu cầu. Biểu mẫu giám sát nâng cao tính nhất quán của số liệu bởi vì chúng đặt ra các quy định chuẩn cho thông tin được thu thập và cách mọi người thu thập thông tin sẽ giải thích và ghi chép chúng.

Thông tin chung: Sử dụng các biểu mẫu giám sát khác nhau

Phần này sẽ tìm hiểu cách các tình nguyện viên sử dụng biểu mẫu giám sát để theo dõi công việc của mình như thế nào. Học viên sẽ có cơ hội thực hành việc sử dụng các biểu mẫu. Biểu mẫu trình

bày ở đây chỉ là các ví dụ; học viên có thể nhận thấy là họ cần các biểu mẫu cho các loại thông tin khác nhau hoặc biểu mẫu có cấu trúc khác nhau.

Hợp phần này có 4 biểu mẫu để theo dõi công việc của tình nguyện viên. TNV sử dụng biểu mẫu **Hỗ trợ khách hàng** để ghi chép và lưu những thông tin quan trọng về các buổi gặp khách hàng của họ. Sau đó TNV tổng hợp những thông tin chính từ các biểu mẫu Hỗ trợ khách hàng vào biểu mẫu **Tổng hợp hàng tháng**. Họ sẽ gửi lại biểu mẫu Tổng hợp hàng tháng cho Ban quản lý Dự án nhưng giữ lại biểu mẫu Hỗ trợ khách hàng có nhiều thông tin

chi tiết và các ghi chép của họ. Nhóm trưởng nhóm TNV, người đóng vai trò điều phối các buổi truyền thông cộng đồng cũng hoàn thành và gửi lại Ban Quản lý Dự án biểu mẫu **Các hoạt động cộng đồng**, cung cấp những thông tin chính về các sự kiện mà TNV thực hiện hoặc đã tham gia. TNV điều phối cũng hoàn thành mẫu **Kế hoạch hàng tháng** có ghi kế hoạch ngày tháng, nội dung các hoạt động sẽ diễn ra tại cộng đồng trong tháng tới. Dưới đây là bảng tổng hợp mục đích của các biểu mẫu và người hoàn thành, người thu thập thông tin và cách thu thập thông tin ở mỗi biểu mẫu.

Tên biểu mẫu	Người hoàn thành	Người thu thập thông tin	Cách thức thu thập thông tin
Hỗ trợ khách hàng	TNV	TNV	TNV hoàn thành biểu mẫu sau mỗi lần gặp khách hàng
Tổng hợp hàng tháng	TNV	ISDS	TNV điền biểu mẫu khi kết thúc mỗi tháng
Các hoạt động cộng đồng	Nhóm trưởng TNV	ISDS	Nhóm trưởng/ điều phối TNV điền biểu mẫu sau khi hoạt động cộng đồng diễn ra
Kế hoạch hàng tháng	Nhóm trưởng TNV	ISDS	Nhóm trưởng TNV điền biểu mẫu kế hoạch cho tháng tiếp theo

Biểu mẫu Hỗ trợ khách hàng

Bài giảng: Biểu mẫu Hỗ trợ khách hàng

Biểu mẫu Hỗ trợ khách hàng sau đây thu thập thông tin về các lần đến thăm/tư vấn cho khách hàng. Mỗi ô trống tương ứng với một phần thông tin khác nhau mà dự án muốn các tình nguyện viên thu thập. Biểu mẫu được thiết kế để các lần đến thăm/tư vấn khách hàng vẫn có thể diễn ra tự nhiên trong khi TNV vẫn thu thập được thông tin giám sát. Các tình nguyện viên có thể ghi chép tự do vào sổ tay trong khi nói chuyện với khách hàng (hoặc ngay sau đó). Sau mỗi lần đến gặp khách hàng, TNV có thể sử dụng thông tin ghi chép này để điền vào biểu mẫu Hỗ trợ khách hàng.

TNV nên giữ mẫu Hỗ trợ khách hàng bên mình, như một tài liệu lưu giữ để có thể tham khảo lại nếu họ có nhiều lần gặp với cùng một khách hàng. Mỗi

biểu mẫu nên chứa thông tin của chỉ một khách hàng hoặc một vấn đề. Nếu một khách hàng có nhiều vấn đề, tình nguyện viên nên điền riêng mỗi biểu mẫu một vấn đề. Nếu một khách hàng được đến gặp nhiều lần với cùng một vấn đề, chi tiết các cuộc đến thăm của một khách hàng, với cùng một vấn đề nên được ghi chép riêng trên dòng “Thông tin lần đến thăm” trên biểu mẫu.

Thảo luận: Đọc và hiểu biểu mẫu Hỗ trợ khách hàng (45 phút)

1. Người tham gia đọc biểu mẫu Hỗ trợ khách hàng và giải thích những thông tin nào họ nghĩ nên điền vào mỗi ô. Khi họ đã đi qua tất cả các ô trên biểu mẫu, làm rõ cách giải thích và mô tả của người tham gia qua bảng dưới đây.

Thông tin	Mô tả
Tên của tình nguyện viên	<i>Ghi tên của tình nguyện viên (TNV)</i>
Tên khách hàng	<i>Ghi tên của khách hàng – Khách hàng là người mà TNV đến gặp, trao đổi, hỗ trợ</i>
Điện thoại	<i>Ghi số điện thoại của khách hàng</i>
Làng/xã/Tỉnh	<i>Ghi tên làng, hoặc cụm/tổ/ấp, xã, tỉnh nơi mà khách hàng đang sinh sống</i>
Giới tính	<i>Ghi giới tính của khách hàng bằng cách khoanh tròn vào chữ “Nam” hoặc “Nữ”</i>
Tình trạng hôn nhân	<i>Lựa chọn “tình trạng hôn nhân” từ danh sách liệt kê ở cuối biểu mẫu để xác định tình trạng hôn nhân của khách hàng.</i>
Tuổi	<i>Ghi tuổi của khách hàng</i>
Nghề nghiệp	<i>Ghi nghề nghiệp của khách hàng</i>

Học vấn	<i>Ghi trình độ học vấn cao nhất của khách hàng</i>
Làm thế nào biết về các tình nguyện viên	<i>Lựa chọn phương án trong danh sách “Biết đến TNV từ đâu” ở cuối biểu mẫu, để xác định cụ thể bằng cách nào khách hàng biết đến dịch vụ của các tình nguyện viên.</i>
Tên của bên liên quan	<i>Ghi tên người hoặc nhóm có tham gia vào trường hợp/vấn đề này (nếu có)</i>
Quan hệ với khách hàng	<i>Ghi mối quan hệ của những người khác với khách hàng</i>
Loại trường hợp/vấn đề	<i>Lựa chọn từ danh sách “Loại trường hợp” bên cuối biểu mẫu để xác định rõ các vấn đề pháp lý mà khách hàng thảo luận với bạn. Đảm bảo rằng các ghi chép về những gì KHÁCH HÀNG cho rằng đó là vấn đề của họ. Bạn không nên giả định hoặc tạo ra các vấn đề của khách hàng. Tự hỏi bản thân: “Vì sao khách hàng đến gặp mình?”</i>
Ngày	<i>Ghi ngày đến thăm</i>
Thời gian	<i>Ghi khoảng thời gian bạn dành cho khách hàng. Nếu không có đồng hồ hãy ước lượng chính xác nhất có thể.</i>
Nội dung hoạt động	<i>Lựa chọn danh sách “Nội dung hoạt động” bên dưới biểu mẫu để chỉ rõ hành động mà bạn đã thực hiện để giúp khách hàng. Ghi rõ hành động thực hiện nếu bạn lựa chọn “Hoạt động khác”.</i>
Kết quả	<i>Lựa chọn từ danh sách “Kết quả” ở bên dưới biểu mẫu để chỉ rõ kết quả của trường hợp. Ghi rõ kết quả nếu bạn lựa chọn “Kết quả khác”.</i>
Ngày hẹn gặp lại	<i>Nếu trường hợp chuyển gửi đến tổ chức khác hoặc làm việc với bên liên quan khác đã xác định thời gian cụ thể, hoặc trong trường hợp yêu cầu cần phải quay lại thì TNV nên ghi ngày hẹn gặp lại vào đây</i>
Nhận xét của TNV	<i>Đây là nơi TNV có thể ghi chú về lần đến thăm. Ví dụ, nếu bạn TNV đang nói chuyện với khách hàng về bạo lực gia đình và chồng của cô ấy bước vào phòng, TNV có thể ghi chú tại đây.</i>
Các hỗ trợ trước đây	<i>Hỏi khách hàng những sự trợ giúp mà họ có trước khi đến tìm gặp bạn. Ghi chép lại câu trả lời vào dòng này.</i>
Vấn đề của khách hàng (mô tả)	<i>Đây là nơi TNV ghi chép tự do trong khi nói chuyện với khách hàng. Sau đó bạn có thể điền vào biểu mẫu giám sát. Cần đảm bảo bạn hỏi và ghi chép đầy đủ các thông tin được yêu cầu trong những phần khác của biểu mẫu.</i>

2. Giải thích cho các cột “Loại trường hợp/vấn đề”, “Nội dung hoạt động” và “Kết quả”, đây là nội dung có phương án trả lời ở phía dưới của biểu mẫu mà người tham gia có thể lựa chọn như cách mô tả tốt nhất. Yêu cầu người tham gia đọc danh sách các phương án trả lời. Sử dụng các từ ngữ trong danh sách là rất quan trọng cho tính nhất quán. Bởi vậy bạn cần chắc chắn rằng các TNV hiểu chính xác ý nghĩa của từng từ, và họ có thể lựa chọn một phương án cho “Loại trường hợp”, “Nội dung hoạt động” và “Kết quả”.
3. Tiếp tục đi qua các định nghĩa tiếp theo của các loại trường hợp khác nhau trong suốt thời gian tập huấn. Ví dụ hướng vào sự trùng lặp giữa tranh chấp đất đai và thừa kế. Đảm bảo rằng các TNV biết được sự khác biệt giữa các định nghĩa.
4. Nhấn mạnh rằng TNV nên ghi chép những gì khách hàng nói đó là vấn đề của họ. Ví dụ khách hàng có thể kể rằng họ bị đuổi khỏi gia đình nhà vợ/chồng và muốn giúp đỡ để lấy lại những tài sản của mình. TNV có thể định ghi tóm tắt I rằng khách hàng có vấn đề về hôn

nhân, nhưng thực ra khách hàng muốn được tư vấn về pháp luật về việc làm thế nào lấy lại tài sản của họ. Vì vậy TNV phải ghi đúng tên vấn đề mà khách hàng đặt ra.

5. Thảo luận một số lưu ý khi hoàn thành các biểu mẫu với TNV. Họ có thể điền các biểu mẫu theo hướng dẫn trên và sử dụng danh sách các phương án đưa ra khi thích hợp. Quan trọng là họ điền biểu mẫu ngay sau khi đến gặp khách hàng, nhưng không nên ghi chép trong khi nói chuyện với khách hàng. Các TNV nên thay thế bằng ghi chép tự do lên mặt trắng phía sau của tờ biểu mẫu trong suốt buổi gặp.

Biểu mẫu **Hỗ trợ khách hàng** được các tình nguyện viên giữ như một tài liệu lưu những trường hợp của họ. Các tình nguyện viên sẽ hoàn thành biểu mẫu Tổng hợp hàng tháng bằng cách tổng hợp các trường hợp, vấn đề trong mỗi tháng. **Biểu mẫu Tổng hợp hàng tháng** sẽ được gửi lại cho dự án.

Hai trang tiếp theo là ví dụ về một biểu mẫu Hỗ trợ khách hàng chưa điền và một biểu mẫu đã được điền thông tin.

MẪU HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG

Họ và tên TNV:

Thông tin về khách hàng

Tên khách hàng:	Làng:
Điện thoại	Xã:
	Tỉnh
Giới tính: M F	Hôn nhân:
Tuổi	Nghề nghiệp:
Học vấn:	Nghe đến TNV từ nguồn nào:

Thông tin bên liên quan

Tên của bên liên quan:	Làng:
	Xã:
	Tỉnh:
Giới tính: M F	Hôn nhân
Tuổi	Quan hệ với khách hàng:

Loại trường hợp:

Ghi rõ nếu khác: _____

Thông tin các lần đến thăm

Ngày	Thời gian (phút)	Nội dung hoạt động <i>Ghi cụ thể nội dung trao đổi, hỗ trợ trong lần đến gặp mặt</i>	Kết quả <i>Nếu chọn “Chuyển gửi” hoặc “Khác”, đề nghị ghi rõ</i>	Ngày hẹn gặp lần sau <i>Nếu chọn “Lên kế hoạch...”</i>	Nhận xét

Hôn nhân: Kết hôn (đăng ký); Kết hôn (phong tục); Kết hôn (Tôn giáo); Chưa từng kết hôn; Góa; Sống chung; Ly dị/ly thân

Loại trường hợp: Mâu thuẫn về ranh giới đất đai; Bị chủ sở hữu đất đuổi khỏi nhà; Bị chồng/vợ đuổi khỏi nhà; Cướp đất; Chiếm đoạt/khiếu nại về đất đai; Bán đất không được thông báo; Xâm lấn; Tranh chấp tài sản khác; Thừa kế; Viết di chúc; Nhận chứng nhận đất đai; Nhận giấy khai sinh/khai tử; Nhận đăng ký kết hôn; Vấn đề hôn nhân; Bạo lực gia đình; Bạo hành/bỏ mặc trẻ em; Bị giam giữ; Giết người; Hiếp dâm; Nợ nần; Trộm cắp; Thiệt hại về tài sản; Hành hung/bạo lực; Bạo hành do nghiện/rượu

Nội dung hoạt động: Cung cấp thông tin pháp lý (ghi rõ); Hỏi thăm; Chuyển gửi; Khác (ghi rõ)

Biết đến TNV từ nguồn nào: Loa phát thanh; Bạn bè/người thân; Lãnh đạo địa phương; Họp làng/thôn; Khác (ghi rõ)

Kết quả: Chuyển gửi: (ghi rõ chuyển gửi đến đâu Ví dụ: Tổ hòa giải, cán bộ tư pháp, cán bộ địa chính, cơ quan ban ngành, nhân viên hỗ trợ pháp lý...); Lên kế hoạch gặp khách hàng lần tiếp theo; Kế hoạch làm việc với bên liên quan; Lên kế hoạch làm việc với cơ quan ban ngành; Lên kế hoạch làm việc với lãnh đạo xã; Lên kế hoạch làm việc với lãnh đạo cộng đồng; Hỗ trợ chuẩn bị hồ sơ (giấy chứng nhận, di chúc, vv...); Vấn đề được giải quyết – theo mong muốn của khách hàng; Vấn đề được giải quyết – không theo mong muốn của khách hàng; (Số người) đã viết di chúc; Đang xử lý – không thêm kế hoạch đến thăm; Khác (ghi rõ)

Các hỗ trợ trước đây: Không có

Vấn đề của khách hàng (TNV mô tả chi tiết):

VÍ DỤ VỀ MẪU HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG ĐÃ ĐIỀN THÔNG TIN

Họ và tên TNV: Long

Thông tin về khách hàng

Tên khách hàng: Vân	Làng: Quảng Hà Xã: Hải Hà Tỉnh: Quảng Ninh
Điện thoại: 091234578	
Giới tính: Nam <input type="radio"/> Nữ <input checked="" type="radio"/>	Hôn nhân: Kết hôn – đăng ký
Tuổi: 45	Nghề nghiệp: Nội trợ
Học vấn: Tiểu học	Nghe đến TNV từ nguồn nào: Bạn bè

Thông tin bên liên quan

Tên của bên liên quan: Tâm	Làng: Quảng Hà Xã: Hải Hà Tỉnh: Quảng Ninh
Giới tính: Nam <input checked="" type="radio"/> Nữ <input type="radio"/>	Hôn nhân: Kết hôn – đăng ký
Tuổi: 51	Quan hệ với khách hàng: Chồng

Loại trường hợp: Bán đất không thông báo

Ghi rõ nếu khác:

Thông tin các lần đến thăm

Ngày	Thời gian (phút)	Nội dung hoạt động	Kết quả	Ngày hẹn gặp lần sau	Nhận xét
		<i>Ghi cụ thể nội dung trao đổi, hỗ trợ trong lần đến gặp mặt</i>	<i>Nếu chọn “Chuyển gửi” hoặc “Khác”, đề nghị ghi rõ</i>	<i>Nếu chọn “Lên kế hoạch...”</i>	
10/3/16	15	Đưa ra lời khuyên pháp lý, lắng nghe vấn đề của khách hàng và trao đổi về luật đất đai	Lên kế hoạch gặp khách hàng lần sau	12/3/16	Chồng của khách hàng có mặt trong suốt cuộc nói chuyện
12/3/16	45	Đưa ra lời khuyên pháp lý – nói với khách hàng rằng chồng của chị phải được sự đồng ý của chị thì mới chuyển quyền sử dụng đất đúng pháp lý	Chuyển gửi đến luật sư	15/4/16	Lên kế hoạch gặp hỏi thăm
15/3/16	30	Nói chuyện hỏi thăm	Đã giải quyết – theo ý muốn của khách hàng		

Các hỗ trợ trước đây: Không có

Vấn đề của khách hàng (mô tả):

10/3/16

Vân đang buồn phiền vì chồng cô, anh Tâm, muốn bán mảnh đất trang trại của họ. Cô ấy đã nói với chồng rằng cô không muốn bán đất, nhưng anh vẫn giữ ý định. Cô đã nghe thấy thông tin tại một sự kiện cộng đồng rằng người vợ phải đồng ý trước khi gia đình bán đất. Vì thế cô muốn biết cô có được pháp luật bảo vệ trong việc chồng cô bán đất không. Chồng cô có kế hoạch gặp người mua trong tuần tới để bán đất. Chồng của Vân ở trong phòng trong suốt buổi gặp, và tỏ ra bực bội khi tôi đến nhà. Chúng tôi lên kế hoạch gặp mặt vào một buổi khác.

12/3/16

Vân tóm tắt vấn đề của cô lần nữa, và tôi trao đổi với cô nhiều hơn về quy định được thông báo khi bán đất, và nói cô có thể được pháp luật bảo vệ. Tôi nói cô tốt nhất là cô nên trao đổi với một luật sư tại địa phương, người có thể hỗ trợ trực tiếp cho cô. Tôi giới thiệu cho Linh tới gặp luật sư

20/3/16

Tôi gặp Vân để hỏi thăm về trường hợp của cô sau khi đã giới thiệu luật sư. Vân nói với tôi rằng luật sư đã sắp xếp một buổi gặp giữa chồng cô và cô. Trong suốt buổi gặp, luật sư đã giải thích nguyên tắc thông báo với Tâm và anh nhận ra rằng Vân phải đồng ý thì anh mới được bán đất. Anh chưa bao giờ nghe nói về luật, anh cũng không nhận ra Vân đã lo lắng về chuyện bán đất. Anh quyết định không bán nữa, và Vân rất vui vẻ với kết quả này.

Bài tập: Sử dụng biểu mẫu Hỗ trợ khách hàng để mô tả một trường hợp (20 phút).

Đọc to mô tả đầu tiên về lần đến thăm khách hàng. Sau khi bạn đọc xong, hỏi những người tham gia xác định thông tin quan trọng được ghi chép trong phần mô tả. Giúp những người tham gia điền vào biểu mẫu Hỗ trợ khách hàng cho trường hợp này. Chú ý đảm bảo rằng các tình nguyện viên biết cách sử dụng danh sách các phương án trả lời để điền thông tin về loại trường hợp, hành động thực hiện và kết quả.

Đọc to lần thứ hai, giúp những người tham gia điền vào biểu mẫu với thông tin cho lần thứ hai gặp mặt trường hợp này.

Mô tả lần đến thăm:

(ĐIỀN NGÀY HÔM NAY) – Thu, một phụ nữ 42 tuổi tại xã Phù Cừ, đến gặp tôi với một vấn đề. Chồng của cô vừa qua đời và di chúc của anh ấy nói Thu có thể thừa kế ngôi nhà và quyền sử dụng mảnh đất rộng 2 sào. Tuy nhiên, bố chồng của Thu, ông Lâm đang đòi quyền sử dụng đất và tài sản của con trai. Ông Lâm nói ông cho phép con trai trồng trọt trên mảnh đất này nhưng chưa bao giờ cho anh quyền sử dụng mảnh đất. Không may là chị Thu không có một giấy tờ nào để chứng minh quyền sử dụng đất mang tên chồng của chị. Tôi lắng nghe câu chuyện của chị trong 45 phút và quyết định sẽ có một buổi trao đổi với bố chồng của chị sớm nhất có thể. Chị Thu làm nông nghiệp và chăm sóc con cái. Chị chưa từng đi học chính thức. Chị nghe thông tin về tôi qua một người bạn. Ông Lâm năm nay 75 tuổi, góa vợ và không làm việc gì.

(ĐIỀN NGÀY SAU ĐÓ 1 TUẦN) – Tôi gặp ông Lâm và Thu tại nhà ông Lâm để cung cấp cho cả hai những thông tin về pháp lý cùng một lúc. Cả hai bên đều đòi quyền sử dụng mảnh đất nhưng không bên nào có thể đưa ra những giấy tờ pháp lý để chứng minh. Tôi quyết định giới thiệu họ đến người có thẩm quyền ở xã để giúp đỡ. Tôi sẽ theo dõi tiến triển của sự việc sau khi Thu đến gặp cán bộ xã.

Bài tập: Đóng vai cho biểu mẫu Hỗ trợ khách hàng khách hàng (1 giờ)

Bài tập đóng vai sau đây sẽ giúp các tình nguyện viên có thêm kinh nghiệm điền vào biểu mẫu Hỗ trợ khách hàng khách hàng. Chia mỗi nhóm có 2 tình nguyện viên, một người sẽ là TNV, một người sẽ đóng vai là khách hàng. Bạn sẽ đưa cho “khách hàng” một mảnh giấy ghi thông tin về một trường hợp mà họ sẽ nói với tình nguyện viên. Bạn cũng đưa cho “TNV” một mảnh giấy ghi các hành động mà họ sẽ thực hiện với “khách hàng”. Đảm bảo rằng “khách hàng” không chia sẻ thông tin trong mảnh giấy với “tình nguyện viên” và “tình nguyện viên” cũng không chia sẻ thông tin trong mảnh giấy với “khách hàng”. Trong khi “khách hàng” đang nói về vấn đề của mình, “tình nguyện viên” nên ghi chép vào mặt sau của biểu mẫu những thông tin cơ bản trong lần gặp này. “Tình nguyện viên” sẽ đưa ra lời khuyên cho “khách hàng” như những chỉ dẫn trong mảnh giấy họ được phát. Sau khi đóng vai xong, “tình nguyện viên” sẽ chuyển thông tin từ phần ghi chú sang mặt trước của biểu mẫu. “Khách hàng” và “tình nguyện viên” có thể cùng làm công việc này.

Lưu ý đối với người điều hành:

Đảm bảo rằng người tham gia hiểu được quy tắc của bài tập đóng vai này. Đảm bảo “khách hàng” không cho “tình nguyện viên” xem mảnh giấy và “tình nguyện viên” cũng không cho “khách hàng” xem mảnh giấy của mình. Điều này đem lại tình huống tương tự như lần đến thăm khách hàng thực sự, mà người tham gia có thể thêm những trải nghiệm lắng nghe, đưa ra lời khuyên, ghi chép và điền vào biểu mẫu. Nếu người đóng vai khách hàng là nam thì khách hàng là Bảo, nếu người đóng vai khách hàng là nữ thì khách hàng là Kim Lý.

Khách hàng: Kim Lý

Tôi nghe thông tin giới thiệu về bạn (TNV) trên loa phát thanh và tôi đã nghĩ bạn có thể giúp đỡ tôi. Cha của tôi vừa mới qua đời, và anh trai tôi, Danh, và tôi thừa kế quyền sử dụng đất của ông tại Tân Hòa. Có một cái ao trên mảnh đất tại vị trí mảnh đất của anh trai tôi. Tuy nhiên, anh trai tôi và tôi không mấy hòa thuận và anh ấy không cho tôi sử dụng cái ao đó, cho dù đó là nguồn nước duy nhất xung quanh đây. Tôi muốn biết tôi có thể đòi hỏi anh ấy cho phép tôi sử dụng ao này không. Tôi có di chúc của cha tôi nói rằng chúng tôi có thể phân chia mảnh đất và tôi nghĩ điều đó có nghĩa chúng tôi đều có thể cùng sử dụng cái ao. Bạn là người đầu tiên tôi đến tìm sự giúp đỡ. Bạn có thể giúp tôi chứ?

Thông tin thêm

Khách hàng

Tình trạng hôn nhân: Góa

Học vấn: Tiểu học

Nghề nghiệp: Bán quần áo ở chợ

Tuổi: 35

Bên liên quan: Anh trai

Tuổi anh trai: 38

Tình trạng hôn nhân: Đã kết hôn

Tình nguyện viên

Tôi đã nghe vấn đề của Kim Lý và quyết định tôi muốn nói chuyện với người anh trai trước khi đưa ra các hành động mang tính pháp lý. Tôi dự định gặp mặt cả khách hàng và anh trai của cô ấy vào ngày tiếp theo

Dành cho tình nguyện viên 25-30 phút để đóng vai. Sau khi họ hoàn thành, thảo luận những gì nên điền vào biểu mẫu Hỗ trợ khách hàng khách hàng. Bạn có thể in phóng to biểu mẫu với các dòng trống và treo trên bảng. Mời một người tham gia điền vào biểu mẫu. Nếu bạn không in được biểu mẫu lớn, hãy đi xuống lớp và hỏi những người tham gia họ viết như thế nào vào mỗi ô trống.

Sau khi đã điền xong chính xác tất cả các ô của biểu mẫu từ trường hợp đóng vai, hãy hỏi những người tham gia có thể sử dụng biểu mẫu như thế nào cho những tình huống sau đó. Điều này kiểm

tra lại cách hiểu bảng biểu của những người tham gia, họ sẽ điền như thế nào cho lần gặp lần thứ hai với cùng một trường hợp hoặc nếu cùng một khách hàng nhưng lại có vấn đề thứ hai.

- Giả sử bạn đến gặp Danh và Kim Lý ngày hôm sau. Sau 2 giờ giải thích, thông tin pháp luật liên quan, họ quyết định sẽ cùng sử dụng chung cái ao. Bạn sẽ điền vào biểu mẫu như thế nào?

(Trả lời: bạn nên ghi chép vào mặt sau của biểu mẫu, và điền vào dòng tiếp theo trên biểu mẫu của mục “Thông tin các lần gặp” như sau:

Ngày	Thời gian (phút)	Nội dung hoạt động	Kết quả	Nhận xét của TNV
[ngày hôm sau]	120	Cung cấp thông tin pháp lý	Đã giải quyết - theo ý muốn của khách hàng	Họ quyết định dùng chung ao nước

- Giả sử sau khi trường hợp này kết thúc, Kim Lý quay lại gặp bạn để thảo luận cách viết di chúc. Bạn sẽ điền vào biểu mẫu như thế nào?

(Trả lời: Bạn nên viết một biểu mẫu Hỗ trợ khách hàng mới)

Thảo luận: Tính nhất quán khi điền biểu mẫu (20 phút)

Tính nhất quán là thực sự cần thiết để chuyển số liệu giám sát từ các biểu mẫu thành thông tin hữu ích một cách nhanh chóng và hiệu quả. Dự án cần tổng hợp và so sánh các báo cáo từ tất cả các tình nguyện viên nói về vấn đề nào đó có ý nghĩa về dự án như một thể thống nhất. Nếu biểu mẫu được hoàn thành với tính nhất quán, dự án sẽ dễ dàng tổng hợp các thông tin từ nhiều biểu mẫu của mọi người. Nói cách khác, nếu mỗi tình nguyện viên viết một báo cáo tường thuật lại từng khách hàng của họ, thì sẽ rất khó để so sánh kết quả và hành động giữa các tình nguyện viên. Đôi khi tình nguyện viên có thể bỏ sót thông tin quan trọng nào đó hoặc cung cấp không đủ chi tiết để cho báo cáo trở nên có ích.

Hãy xem ví dụ, bạn có thể thấy tầm quan trọng của tính nhất quán. Tình huống là có 3 TNV nói chuyện với cùng một khách hàng và họ mô tả những gì họ cung cấp cho khách hàng.

TNV A: Một phụ nữ trong xã phàn nàn rằng hàng xóm của cô ấy canh tác trên mảnh đất của cô, nhưng hàng xóm lại cho rằng đó là mảnh đất của họ. Cô ấy muốn tôi giúp cô bảo vệ ranh giới tài sản của mình. Tôi lên kế hoạch gặp người hàng xóm.

TNV B: Một phụ nữ buộc tội hàng xóm của cô xâm lấn tài sản của cô.

TNV C: Một phụ nữ vừa góa chồng, 55 tuổi tại làng tôi ở Tam Cốc, đến nhà tôi cùng con gái để trao đổi vấn đề của họ với tôi. Vụ mùa vừa qua, hàng xóm của cô trồng ngô và khoai lang trên mảnh đất của cô. Khi cô gặp người hàng xóm để nói chuyện, thì anh ta bảo chỗ nào anh ta trồng ngô và khoai lang là thuộc về anh ta. Tuy nhiên cô nói rằng trước đây anh ta không bao giờ trồng cây gì trên mảnh đất khi chồng cô còn sống. Họ đã có thỏa thuận ai được sử dụng mảnh đất và người phụ nữ đến gặp tôi để giải thích vấn đề này. Đây là một trường hợp về ranh giới đất và tôi đã lên kế hoạch gặp người

hàng xóm kia.

Rất khó để nói 3 mô tả trên đều về một trường hợp. TNV C đưa ra mô tả chi tiết nhất về trường hợp, nhưng một vài chi tiết không quan trọng cho việc giám sát. TNV B không đưa ra đủ thông tin về trường hợp và không ghi lại hành động mà TNV đó thực hiện. Mô tả cũng khác so với các loại trường hợp có thể lựa chọn. TNV A và C xếp loại đây là trường hợp tranh chấp ranh giới, trong khi TNV B không ghi chép bất kỳ vấn đề về ranh giới nào, và xếp loại là xâm lấn đất đai. Nếu cả ba tình nguyện viên hoàn thành biểu mẫu giám sát với nhiều thông tin cụ thể bắt buộc hơn (ví dụ như loại trường hợp, nội dung hoạt động của tình nguyện viên) thì cho phép họ lựa chọn từ những phương án trả lời, điều này dẫn đến mô tả của họ sẽ tương tự nhau và không bị quá chi tiết hoặc quá ngắn.

Danh sách lựa chọn trong biểu mẫu Hỗ trợ khách hàng khách hàng cho tình trạng hôn nhân, loại trường hợp, hành động thực hiện và kết quả hỗ trợ làm nhất quán. Các TNV có thể lựa chọn mô tả từ mỗi danh sách mà phù hợp nhất với trường hợp của họ, thay cho việc mỗi tình nguyện viên viết ra mô tả ngắn về trường hợp, sử dụng các từ khác nhau nó thể làm mất thông tin hoặc quá nhiều thông tin hoặc sẽ mất thời gian và gây ra khó khăn khi phân tích. Việc chỉ cho phép một số lựa chọn để trả lời câu hỏi sẽ gia tăng tính nhất quán, cũng như ít có trường hợp hai người ghi hai câu trả lời khác nhau về ý nghĩa của cùng một sự việc. Một danh sách tốt các phương án là danh sách bao gồm hầu hết các trường hợp có thể có mặc dù chi tiết của các trường hợp có khác nhau.

Bài tập: Thực hành mở rộng với tính nhất quán của các loại trường hợp (30 phút)

Các tình nguyện viên có thể gặp khó khăn khi lần đầu tiên phân loại các trường hợp dựa trên danh sách lựa chọn trong biểu mẫu giám sát. Trong một số tình huống cụ thể khác nhau tình nguyện viên có thể muốn phân loại cùng một trường hợp theo hai cách khác nhau. *Do vậy điều quan trọng cho họ là tìm cách hiểu chung làm sao phân loại trường hợp trong số các lựa chọn đã cho.*

Hãy đọc 3 ví dụ mô tả ngắn sau đây, mỗi mô tả, hỏi người tham gia phân loại các trường hợp này như thế nào trong biểu mẫu giám sát. Hướng họ

lựa chọn một phương án từ danh sách ở cuối biểu mẫu, người tham gia không cần điền hết cả biểu mẫu.

Mô tả trường hợp A: Một nam giới ở làng than phiền rằng hàng xóm trồng cây trên đất của anh ta. Anh hàng xóm vừa mới xây hàng rào xung quanh ruộng. Khi người đàn ông cố gắng ngăn hàng xóm thì anh hàng xóm cho rằng mảnh đất là của anh ta. Người đàn ông muốn hàng xóm ngừng sử dụng đất của mình. Không ai có “Sổ đỏ” có ghi rõ mục đích sử dụng của mảnh đất, ranh giới của nó và ai có thể sử dụng mảnh đất.

Mô tả trường hợp B: Một phụ nữ trong xã đang có vấn đề với chồng. Anh chồng về nhà từ một quán rượu vào lúc đêm khuya, say rượu, và bắt đầu gây sự với vợ. Anh ta càu nhàu rằng cô vợ nấu ăn rất tệ và không bao giờ dọn nhà sạch sẽ. Khi cô cãi lại, anh đánh cô. Anh cũng định đánh cả đứa con trai 12 tuổi của họ, nhưng người vợ ngăn được. Cô không biết phải làm gì bây giờ.

Mô tả trường hợp C: Người chồng của một phụ nữ ở địa phương vừa mới qua đời. Anh có khoản trợ cấp từ công việc của mình và theo luật pháp khoản này có thể chuyển cho vợ thừa kế khi anh mất. Tuy nhiên, khi người vợ đến gặp chủ lao động để chuyển khoản trợ cấp sang tên mình thì lại được yêu cầu vào trình giấy báo tử của người chồng, nhưng chị không có. Chị cần giúp đỡ để nhận được tiền trợ cấp.

Thảo luận: Điền biểu mẫu ngay sau lần ghé thăm hoặc sự kiện (5 phút)

Giải thích cho người tham gia thấy rằng họ rất dễ quên những chi tiết từ lần gặp/tư vấn khách hàng hay sự kiện cộng đồng nếu không ghi chép lại ngay sau đó. Điều này càng dễ xảy ra khi TNV làm việc với nhiều khách hàng hoặc một khách hàng

có nhiều vấn đề. Nếu không điền vào biểu mẫu có thể họ sẽ nhầm lẫn giữa hai vấn đề. Khi một TNV đang thực hiện một hoạt động, họ có thể hoàn toàn tập trung vào nó. Tuy nhiên khi họ thực hiện hành động thứ hai họ có thể quên những chi tiết của hành động đầu tiên sau một thời gian ngắn. TNV phải điền các biểu mẫu giám sát càng sớm càng tốt sau khi hoạt động kết thúc.

Bài tập: Điền biểu mẫu ngay sau lần đến thăm hoặc sự kiện (5 phút)

Đây là bài tập ghi nhớ nhỏ để giải thích chúng ta có thể dễ dàng quên những chi tiết quan trọng trong khoảng thời gian ngắn nếu chúng ta không ghi chép lại.

1. Nói to với những người tham gia bạn sẽ nói với họ về số điện thoại của mình, nhưng họ không được ghi lại hoặc lưu vào điện thoại của họ.
2. Nói to số điện thoại của bạn một lần nữa, đảm bảo không ai ghi lại số điện thoại
3. Yêu cầu nhóm lặp lại số điện thoại của bạn, vẫn đảm bảo không ai ghi lại
4. Bây giờ nói với người tham gia bạn sẽ nói với họ một số điện thoại khác và họ cũng không được ghi hay lưu lại. Chọn một số điện thoại không tương tự như số đầu tiên bạn đưa ra.
5. Nói to số điện thoại một lần nữa, đảm bảo không ai ghi chép hoặc lưu lại
6. Yêu cầu nhóm lặp lại số điện thoại thứ hai của bạn. Đảm bảo không ai ghi chép chúng
7. Bây giờ, bạn hỏi người tham gia số điện thoại của bạn. Việc này sẽ gây khó khăn bởi vì mọi người đang quan tâm và nhớ đến số điện thoại thứ hai, và họ đã không ghi chép lại số thứ nhất.

Biểu mẫu báo cáo hàng tháng

Giới thiệu: Mẫu báo cáo hàng tháng

Do các TNV giữ biểu mẫu Hỗ trợ khách hàng như một tài liệu lưu cho các trường hợp họ gặp phải, họ cũng cần phải báo cáo thông tin về khách hàng với dự án. Biểu mẫu báo cáo hàng tháng có thể giúp báo cáo thông tin về khách hàng trong từng tháng.

Thảo luận: Tổng hợp số liệu với biểu mẫu Báo cáo hàng tháng (30 phút)

Báo cáo hàng tháng yêu cầu nhiều thông tin tương tự như biểu mẫu Hỗ trợ khách hàng để làm việc chuyển từ biểu mẫu này sang biểu mẫu khác được dễ dàng. Mỗi dòng tương ứng với mỗi cuộc đến thăm được thực hiện trong tháng. Để chuyển thông tin từ biểu mẫu **Hỗ trợ khách hàng** sang biểu mẫu **Tổng hợp tháng**, các TNV phải quay lại tất cả các Hỗ trợ khách hàng của họ và tập hợp thành một trường theo “*Thông tin lần đến thăm*” được thực hiện trong cả tháng qua. Sau đó họ sẽ nhập tên của khách hàng, thông tin nhân khẩu, loại vấn đề từ phần trên của biểu mẫu Hỗ trợ khách hàng, vào “*Thông tin lần đến thăm*” tương ứng với lần đến thăm trong biểu mẫu Tổng hợp. Nếu họ đến gặp khách cùng một khách hàng nhiều lần trong tháng, họ sẽ viết “Loại trường hợp”, “Nội dung hoạt động” và “Kết quả” cho mỗi lần đến thăm vào mỗi dòng với cùng “Tên khách hàng”, bất kể đến gặp khách hàng nhiều lần do một vấn đề hay nhiều vấn đề. Các thông tin về tên khách hàng, thông tin nhân khẩu, “Biết TNV từ nguồn nào” sẽ giống nhau ở tất cả các dòng với cùng một khách hàng. “Tổng số lần đến trong tháng” sẽ được tính tất cả các lần cho mỗi “Tên khách hàng”

Tổng hợp báo cáo tháng là bảng tóm tắt thông tin khác nhau của các lần đến thăm. Nó có tất cả thông tin từ biểu mẫu Hỗ trợ khách hàng khách hàng, do vậy bạn không cần giới thiệu sâu. Tham khảo cách giải thích của biểu mẫu Hỗ trợ khách

hàng để giảng dạy cho phân loại những gì nên viết trong mỗi ô trống.

Giải thích lại các cột “Loại vấn đề”, “Nội dung hoạt động” và “Kết quả”, có các phương án trả lời cho các cột này ở dưới biểu mẫu để tình nguyện viên có thể lựa chọn cách mô tả tốt nhất. Các phương án tương tự như trong biểu mẫu Hỗ trợ khách hàng, do vậy bạn có thể copy những gì đã viết trên biểu mẫu.

Thảo luận về các nguyên tắc hoàn thành biểu mẫu với các tình nguyện viên. Họ nên điền các biểu mẫu theo sự hướng dẫn bên trên, sử dụng danh sách các phương án trả lời đã có khi thực hiện. Họ nên thu thập tất cả các Hỗ trợ khách hàng mà họ đã đến thăm trong tháng, sau đó điền thông tin về lần đến thăm trên biểu mẫu tổng hợp tháng chính xác như những gì đã có trên biểu mẫu Hỗ trợ khách hàng. Tổ chức có thể đặt một thời gian nhất định để các tình nguyện viên nộp lại biểu mẫu hàng tháng.

Bài tập: Thực hành chuyển thông tin từ biểu mẫu Hỗ trợ khách hàng sang Báo cáo tháng (30 phút)

Chia nhóm người tham gia tập huấn làm hai hoặc 3 nhóm. Nhóm sẽ làm việc với nhau để điền biểu mẫu Báo cáo tháng sử dụng các biểu mẫu Hỗ trợ khách hàng khách hàng đã được hoàn thành ở bài tập trên. Bởi vì tất cả các bài tập đều sử dụng ngày trong một tháng, họ nên có số dòng để điền vào. Sau khi họ điền xong biểu mẫu Báo cáo tháng, thảo luận họ nên viết gì vào từng ô trống. Bạn có thể in hoặc vẽ biểu mẫu với kích thước lớn với các dòng trống và treo trên bảng. Một tình nguyện viên sẽ lên điền các ô, và thảo luận với các tình nguyện viên khác. Nếu bạn không in được, hãy đi vòng quanh lớp và hỏi người tham gia trao đổi với hạn họ viết vào mỗi ô những gì.

MẪU TỔNG HỢP THÁNG

Tên TNV:

Tháng:

STT	Tên khách hàng	Làng, xã, tỉnh	Giới tính	Tuổi	Hôn nhân	Học vấn	Nghề nghiệp	Loại vấn đề (<i>ghi rõ nếu chọn "khác"</i>)	Nội dung hỗ trợ (<i>ghi rõ nếu có yêu cầu</i>)	Kết quả (<i>ghi rõ nếu có yêu cầu</i>)	Biết đến TNV từ nguồn nào	Nhận xét của TNV	Số lần gặp trong tháng
			Nam										
			Nữ										
			Nam										
			Nam										
			Nữ										
			Nam										
			Nam										
			Nữ										

BẢNG MÃ

Tình trạng hôn nhân	Loại vấn đề		Nội dung hoạt động	Biết về TNV từ nguồn nào?	Kết quả
Đã kết hôn (theo phong tục)	Mâu thuẫn về ranh giới đất đai	Vấn đề hôn nhân	Cung cấp thông tin pháp lý	Bạn bè/gia đình	Chuyên gửi: (ghi rõ chuyên gửi đến đâu) Ví dụ: Tổ hòa giải, cán bộ tư pháp, cán bộ địa chính, cơ quan ban ngành, nhân viên hỗ trợ pháp lý...
Đã kết hôn (theo luật pháp)	Bị chủ sở hữu đất đuổi khỏi nhà	Bạo lực gia đình	Hướng dẫn thủ tục	Lãnh đạo địa phương	Lên kế hoạch gặp khách hàng lần tiếp theo
Đã kết hôn (theo Nhà thờ)	Bị chồng/vợ đuổi khỏi nhà	Bạo hành/bỏ mặc trẻ em	Giới thiệu địa chỉ chuyên gửi	Hợp làng, tổ dân phố	Kế hoạch làm việc với bên liên quan
Chưa từng kết hôn	Cướp đất	Bị giam giữ	Gặp mặt thăm hỏi	Qua loa đài, truyền thanh	Lên kế hoạch làm việc với cơ quan ban ngành
Góa	Chiếm đoạt/khiếu nại về đất đai	Giết người	Khác(Ghi rõ)	Khác (Ghi rõ)	Lên kế hoạch làm việc với lãnh đạo xã
Ly hôn, ly thân	Bán đất không được thông báo	Hiếp dâm			Lên kế hoạch làm việc với lãnh đạo cộng đồng
Sống chung	Xâm lấn	Nợ nần			Hỗ trợ chuẩn bị hồ sơ (giấy chứng nhận, di chúc, vv...)
	Tranh chấp tài sản khác	Trộm cắp			Vấn đề được giải quyết – theo mong muốn của khách hàng
	Thừa kế	Thiệt hại về tài sản			Vấn đề được giải quyết – không theo mong muốn của khách hàng
	Viết di chúc	Hành hung/bạo lực			(Số người) đã viết di chúc
	Nhận chứng nhận đất đai	Bạo hành do nghiện/rượu			Đang xử lý – không thêm kế hoạch đến thăm
	Nhận giấy khai sinh/khai tử	Khác (ghi rõ)			Khác (ghi rõ)
	Nhận đăng ký kết hôn				

Biểu mẫu Hoạt động cộng đồng

Giới thiệu: Biểu mẫu Hoạt động cộng đồng

Bên cạnh việc đến thăm/chăm sóc khách hàng, TNV cũng tổ chức những sự kiện cộng đồng để hướng dẫn cộng đồng về pháp luật và những nội dung liên quan. Biểu mẫu dưới đây có thể được sử dụng để thu thập thông tin giám sát về các sự kiện cộng đồng. Mỗi cột tương ứng với một loại khác nhau của thông tin mà tổ chức muốn tình nguyện viên thu thập. Biểu mẫu này được thiết kế để ghi chép tất cả các sự kiện diễn ra trong tháng. Các TNV sẽ điền mỗi sự kiện vào một dòng.

Giống như biểu mẫu Hỗ trợ khách hàng khách hàng, biểu mẫu sự kiện cộng đồng cũng có các phương án ở cuối biểu mẫu để các tình nguyện viên lựa chọn và điền vào một số cột.

Thảo luận: Ghi chép tương tác cộng đồng trong biểu mẫu sự kiện cộng đồng (45 phút)

1. Cho người tham gia đọc tất cả các phương án “thông tin” khác nhau và giải thích họ nghĩ gì qua từng ô cần điền trên biểu mẫu. Bảng dưới đây giải thích các thông tin cần điền vào mỗi ô. Các tình nguyện viên sẽ đi qua các loại thông tin khác nhau, phân loại và giải thích cách sử dụng chúng trong bảng.

Thông tin	Mô tả
Tên của nhóm trưởng/ điều phối TNV	<i>Mỗi xã có một trưởng nhóm/điều phối TNV. Ghi tên của nhóm trưởng vào đây</i>
Tháng	<i>Ghi tháng mà sự kiện diễn ra</i>
Ngày	<i>Ghi ngày của sự kiện diễn ra</i>
Thời gian	<i>Ghi thời gian của sự kiện cộng đồng (phút). Nếu bạn không có đồng hồ hãy ước lượng chính xác nhất có thể. Nếu sự kiện cộng đồng là một phần của buổi họp về chủ đề khác, chỉ tính thời gian <u>liên quan đến chủ đề</u> của bạn.</i>
Làng, xã, tỉnh	<i>Ghi tên làng, thôn/ấp/tổ dân phố, xã, tỉnh nơi mà sự kiện diễn ra</i>
Chủ đề của sự kiện	<i>Lựa chọn trong danh sách “Chủ đề của sự kiện” ở bên dưới biểu mẫu để xác định chủ đề của sự kiện nói về cái gì. Chỉ ghi 1 chủ đề</i>
Phương pháp huy động	<i>Lựa chọn danh sách “Phương pháp huy động” bên dưới biểu mẫu để xác định cách bạn mời khán giả đến sự kiện như thế nào. Chỉ ghi 1 phương pháp..</i>
Hoạt động/tập huấn cụ thể	<i>Lựa chọn một hoạt động, tập huấn trong danh sách “Tập huấn/hoạt động” cho bên dưới biểu mẫu để chỉ ra cách bạn dạy những người tham gia về chủ đề của bạn như thế nào. Ghi tất cả các hoạt động, cách dạy vào ô trống. .</i>
Số người tham gia	<i>Ghi lại tổng số nam và nữ tham gia sự kiện. Viết số lượng nam giới dưới chữ “Nam”, số lượng nữ dưới chữ “Nữ”. Ước lượng con số nếu lượng khán giả lớn.</i>
Vấn đề được người tham gia đưa ra	<i>Ghi lại bất kỳ vấn đề nào được đưa ra trong suốt sự kiện, các câu hỏi mà bạn không thể trả lời, về tranh chấp...</i>
Bài học kinh nghiệm	<i>Ghi lại các bài học kinh nghiệm từ sự kiện cộng đồng, phương pháp tổ chức tốt hay không, địa điểm và thời gian phù hợp hay không. ...</i>
Tài liệu	<i>Lựa chọn phương án từ danh sách “Tài liệu của phát tay về quyền sở hữu và giới” bên dưới biểu mẫu để thấy bạn sử dụng và chuẩn bị tài liệu cho sự kiện không. Ghi lại tất cả các phương án thích hợp.</i>
Những lãnh đạo/tổ chức đã tham gia sự kiện	<i>Liệt kê những tổ chức hoặc lãnh đạo đã tham gia vào sự kiện của bạn (nếu có). Ghi lại tất cả lãnh đạo, tổ chức đã tham gia vào ô trống</i>
Trưởng nhóm TNV tổ chức sự kiện	<i>Ghi tên người dẫn dắt sự tổ chức sự kiện</i>
Các TNV hỗ trợ	<i>Ghi tên các TNV đã tham gia hỗ trợ cho sự kiện</i>

2. Giải thích các cột “Loại sự kiện”, “Phương pháp huy động”, “Tập huấn/hoạt động” và “Tài liệu sử dụng” có các phương án trả lời ở cuối biểu mẫu, các tình nguyện viên có thể lựa chọn các mô tả tốt nhất. Hỏi người tham gia đọc danh sách các phương án trả lời. Bởi vì tính nhất quán là quan trọng, nên họ phải sử dụng các từ trong danh sách, bạn cần đảm bảo các tình nguyện viên hiểu chính xác ý nghĩa của từng từ.
3. Thảo luận về nguyên tắc hoàn thành biểu mẫu với TNV. Họ nên điền biểu mẫu theo hướng dẫn bên trên và sử dụng danh sách các phương án trả lời khi thích hợp. Điều quan trọng nữa là điền biểu mẫu sự kiện cộng đồng sớm nhất có thể, ngay sau khi sự kiện diễn ra. Tổ chức nên đặt thời gian cho các TNV hoàn thành các biểu mẫu hàng tháng.
4. Đôi khi TNV tổ chức buổi gặp gỡ hoặc sự kiện để tìm hiểu cộng đồng. Đôi khi họ được mời để phát biểu tại một cuộc họp hay sự kiện mà người khác tổ chức, cho dù chỉ có 15 phút. Cả hai trường hợp nên được ghi lại trong Báo cáo sự kiện cộng đồng. Thời gian trong ô “Thời gian” nên ghi thời gian sự kiện diễn ra với các chủ đề liên quan đến TNV

MẪU CÁC HOẠT ĐỘNG CỘNG ĐỒNG

Tên của TNV điều phối:	Tháng:
-------------------------------	---------------

Ngày	Thời gian (phút)	Làng, xã, tỉnh	Chủ đề sự kiện	Phương pháp huy động (ghi rõ nếu là "nói chuyện tại buổi họp")	Hoạt động/tập huấn cụ thể (ghi tất cả nếu có)	Số người tham dự Nam Nữ		Vấn đề được những người tham gia đặt ra	Bài học kinh nghiệm	Tài liệu sử dụng	Tổ chức (tên)/ Lãnh đạo (chức vụ) đã tham gia vào sự kiện (ghi tất cả nếu có)	Tên TNV điều hành sự kiện	Tên TNV hỗ trợ

Chủ đề sự kiện	Phương pháp huy động	Hoạt động/ tập huấn	Tài liệu từ bộ công cụ “Quyền sở hữu và giới tại Việt Nam”
Các luật về hôn nhân, ly thân, ly hôn	Quyền con người	Tổ chức sự kiện ngoài trời (cả sự kiện được tổ chức bởi TNV)	Quyền sở hữu của phụ nữ và quyền tài sản trong Hiến pháp Quyền sở hữu của phụ nữ trong luật pháp
Lịch sử quyền sử dụng đất ở Việt Nam	Quyền của phụ nữ	Câu hỏi và trả lời	Phụ nữ và sở hữu tài sản
Luật đất đai	Quyền trẻ em	Bài giảng	Phụ nữ và tài sản
Quyền trong hôn nhân và sở hữu tài sản	Hệ thống pháp luật	Nói chuyện tại một buổi họp cộng đồng (ghi rõ nhóm, cuộc họp)	Di chúc và phụ nữ
Quan hệ chủ sở hữu và làm thuê đất	Giải quyết xung đột	Tài liệu phát tay	Tài sản của người qua đời có di chúc
Luật mới và các ảnh hưởng	Viết di chúc	Khác (ghi rõ)	Tài sản của người qua đời không có di chúc
Cơ quan quản lý đất đai	Chứng nhận đất đai	poster (sử dụng cho sự kiện)	Đóng vai:
Luật thừa kế	Các chứng nhận khác	Khác (ghi rõ)	Quyền sở hữu của phụ nữ khi ly thân và ly dị
Hệ thống thừa kế đất đai	Khác (ghi rõ)		Quyền về ly hôn và ly thân với kết hôn tại nhà thờ
			Thủ tục kết hôn tại nhà thờ
			Thủ tục đăng ký kết hôn
			Thủ tục kết hôn theo phong tục truyền thống
			Thủ tục kết hôn theo phong tục truyền thống
			Các tài liệu về hôn nhân quan trọng
			Quyền về ly hôn và ly thân với kết hôn theo phong tục

Biểu mẫu Kế hoạch hàng tháng của Tình nguyện viên

Giới thiệu chung: Biểu mẫu kế hoạch tháng

Để đảm bảo rằng các TNV đang thực hiện các hoạt động theo kế hoạch, xác định các chủ đề họ sẽ trình bày và các nhóm cộng đồng mà họ hướng tới trong các buổi truyền thông, điều phối TNV sẽ lập kế hoạch hoạt động hàng tháng. Đây là kế hoạch phác thảo cho tháng tiếp theo của tháng đang báo cáo. Biểu mẫu dưới đây sẽ được dự án sử dụng để giám sát, thu thập thông tin về công việc của TNV. Mỗi cột tương ứng với một loại thông tin khác nhau mà dự án cần TNV thu thập. Biểu mẫu này được thiết kế để ghi lại tất cả các hoạt động cộng đồng sẽ được thực hiện trong tháng. TNV sẽ điền vào mỗi sự kiện một hàng.

Thảo luận: Ghi chép mẫu kế hoạch tháng của TNV (30 phút đến 1 giờ)

1. Những người tham gia đọc tất cả các phương án khác nhau cho mục “Thông tin” và giải thích họ nghĩ sẽ điền gì vào các ô này. Dưới đây là giải thích những thông tin cần điền trong mỗi ô. Khi người tham gia đi qua mỗi khái niệm khác nhau, giải thích rõ ràng cho họ bằng việc sử dụng cách giải thích trong bảng.

Thông tin	Giải thích
Tên của nhóm trưởng TNV	Mỗi xã có một nhóm trưởng TNV làm công việc điều phối, tên của nhóm trưởng ghi vào đây
Tháng/Năm	Tháng và năm có các sự kiện được tổ chức
TNV điều hành/ tổ chức	Tên của TNV điều hành, tổ chức sự kiện
Xã, làng	Ghi tên xã, làng nơi tổ chức sự kiện
Ngày	Ngày dự kiến sự kiện diễn ra
Loại sự kiện	Lựa chọn từ danh sách “Loại sự kiện” bên dưới, để phản ánh làm thế nào TNV tập hợp được những khán giả mà họ định truyền thông về chủ đề gì. Chỉ ghi một loại sự kiện trong ô trống
Chủ đề thảo luận	Sử dụng danh sách “Chủ đề thảo luận” để xác định chủ đề của sự kiện. Ghi mỗi chủ đề trong mỗi ô trống
Nhóm khán giả mục tiêu	Lựa chọn danh sách “Khán giả mục tiêu” bên dưới để chỉ nhóm khán giả tham gia sự kiện chủ đề này
TNV hỗ trợ	Ghi tên các TNV tham gia trong sự kiện

2. Giải thích để điền thông tin ở các cột “Loại sự kiện”, “Chủ đề thảo luận” và “Khán giả mục tiêu” TNV có thể lựa chọn những phương án phù hợp nhất. Yêu cầu học viên đọc danh sách các lựa chọn. Điều này cần thiết để đảm bảo tính nhất quán khi sử dụng các từ ngữ trong danh sách, nhóm trưởng TNV phải hiểu chính xác nghĩa của từng từ.
3. Thảo luận những nguyên tắc khi điền biểu mẫu với nhóm trưởng TNV để họ có thể điền biểu mẫu theo hướng dẫn trên và lựa chọn các phương án thích hợp trong danh sách. Quan trọng là phải điền biểu mẫu 1 tháng trước khi sự kiện được thực hiện. Dự án quy định thời gian mà nhóm trưởng TNV gửi kế hoạch hàng tháng.

MẪU KẾ HOẠCH THÁNG

Tên của TNV điều phối:		Tháng:	Năm
-------------------------------	--	---------------	------------

Tên của TNV tổ chức, dẫn dắt	Xã	Làng	Ngày của sự kiện	Loại dự kiện	Chủ đề sự kiện	Khán giả mục tiêu	Tên TNV hỗ trợ

Chủ đề sự kiện (Được thảo luận tại sự kiện): Luật hôn nhân, Quyền con người, Lịch sử quyền của phụ nữ về đất đai trong pháp luật VN, Luật đất đai sửa đổi, Quyền trẻ em, Quyền sở hữu tài sản và hôn nhân, Mối quan hệ giữa chủ và người thuê đất, Các chính sách, luật mới; Viết di chúc, Cơ quan quản lý về đất đai, Chứng nhận sử dụng đất, Thừa kế và các luật sở hữu, Hệ thống sở hữu đất đai, Các chứng nhận khác (ghi rõ), các vấn đề khác (ghi rõ)

Loại sự kiện: Diễn kịch/hát, Hỏi và đáp, Bài giảng, Phân tích trường hợp, Đóng vai, Khác (ghi rõ)

TRUNG TÂM NGHIÊN CỨU QUỐC TẾ VỀ PHỤ NỮ (ICRW)

Trụ sở chính

Washington, D.C. Headquarters
1120 20th St NW
Suite 500 North
Washington, D.C. 20036
tel: 202.797.0007
fax: 202.797.0020
E: info@icrw.org

Văn phòng khu vực Châu Á

C – 59, South Ext, Part II
New Delhi, India - 110049
tel: 91.11.4664.3333
fax: 91.11.2463.5142
E: info.india@icrw.org

Văn phòng Dự án tại Mumbai - Ấn Độ

101-102, 1st Floor, C – Wing, Mangalmurti Complex
Chikuwadi, Mankhurd
Mumbai, India – 400043
tel: 91.22.2550.5718 or 5719
E: info.india@icrw.org

Văn phòng khu vực Châu Phi

ABC Place
Waiyaki Way, Westlands
P.O. Box 20792, 00100 GPO
Nairobi, Kenya
tel: 254.20.2632012
E: info@icrw.org

VIỆN NGHIÊN CỨU PHÁT TRIỂN XÃ HỘI (ISDS)

Phòng 1804, tầng PH, tòa nhà The Garden
Đường Mỹ Trì, Quận Từ Liêm, Thành phố Hà Nội, Việt Nam
Điện thoại: 84.4.37820058
Fax: 84.4.37820059
Email: isdsvn@isds.org.vn
Website: www.isds.org.vn