

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN

PHẠM THỊ HUYỀN TRANG

ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP
CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI HIỆN NAY
(Nghiên cứu tại thành phố Hà Nội)

Chuyên ngành: Công tác xã hội
Mã số: 9760101.01

TÓM TẮT LUẬN ÁN TIẾN SĨ CÔNG TÁC XÃ HỘI

Hà Nội - 2021

Người hướng dẫn khoa học 1: PGS.TS. Bùi Thị Hồng Thái

Người hướng dẫn khoa học 2: TS. Nguyễn Bá Đạt

Phản biện 1:

Phản biện 2:.....

Luận án sẽ được bảo vệ trước hội đồng cấp cơ sở chấm luận án tiến sĩ họp tại

Vào hồigiờ....., ngày.....tháng.....năm.....

Cụ thể tìm hiểu luận án tại :

- Thư viện Quốc gia Việt Nam

- Trung tâm Thông tin – Thư viện, Đại học Quốc gia Hà Nội

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Đạo đức nghề nghiệp (ĐĐNN) là một phần quan trọng trong việc vận hành các nghề nghiệp nói chung và các công việc liên quan đến hỗ trợ con người nói riêng, trong đó có nghề công tác xã hội (CTXH). Do đó, mỗi nghề nghiệp lại có một hệ thống các tiêu chuẩn được coi là chuẩn đạo đức của người làm nghề. Banks (2004) và nhiều tác giả đều cho rằng, ĐĐNN là mối quan tâm hàng đầu và tập trung vào các ngành nghề giúp đỡ (Banks, 2004; Dean & Rhodes, 1992; Hugman, 2005; Williams, 1997). Erik Blennberger (2006) khẳng định rằng ĐĐNN chính là nền tảng của ngành CTXH. Có thể thấy rằng, ĐĐNN được xem như là xương sống và có vai trò quan trọng đối với sự phát triển tính chuyên nghiệp của nghề hỗ trợ và làm việc với con người và vì sự an sinh của con người, của CTXH.

Laura Rodica Giurgiu và Mircea Adrian Marica (2013) khẳng định, CTXH là một trong những ngành nghề trong đó hệ thống các giá trị đạo đức đóng vai trò quan trọng. Sự tồn tại của nghề CTXH được quy định bởi một tập hợp các giá trị đạo đức như bình đẳng, công bằng xã hội, đoàn kết, tôn trọng và chăm sóc cho người khác. Các giá trị đạo đức này được quy định rõ ràng trong các bộ quy điều đạo đức – là kim chỉ nam cho việc ra quyết định hành động của NV CTXH, đặc biệt là trong những trường hợp nhạy cảm về đạo đức nghề nghiệp. Nói cách khác, quy điều đạo đức được coi là cốt lõi của bản sắc nghề nghiệp và định hướng cho người làm nghề đưa ra quyết định phù hợp với chuẩn đạo đức nghề nghiệp trong quá trình thực hành CTXH (Banks, 1995; Hugman, 2005). Nói cách khác, quy điều đạo đức nghề CTXH cũng là công cụ hữu hiệu để giám sát việc thực hành nghề nghiệp của các thành viên, phản ánh mức độ chuyên nghiệp hóa của nghề nghiệp và thể hiện được mong muốn của xã hội đối với nghề trong hệ thống xã hội (Nguyễn Thị Thu Hà, 2012).

Tại Việt Nam, ĐĐNN cho đến nay dù không còn là khái niệm mới đối với ngành khá non trẻ như CTXH nhưng hiện cũng chưa có Bộ quy điều ĐĐNN cho NV CTXH. Nghề CTXH ở nước ta chính thức thể chế hóa vào năm 2010 theo Quyết định số 32/2010/QĐ-TTg của Thủ tướng chính phủ về việc phê duyệt đề án phát triển nghề CTXH giai đoạn 2010-2020 (gọi tắt là Đề án 32), cho đến nay, chúng ta đã đạt nhiều thành tựu, đặc biệt là trong việc phát triển hệ thống văn bản luật pháp về đào tạo, thực hành CTXH. Thực hiện Quyết định số 32/2010/QĐ-TTg, một số Thông tư đã được ban hành để làm cơ sở ban đầu nhằm xây dựng khung pháp lý cho ngành CTXH. Thông tư số 30/2015/TTLT-BLĐTBXH-BNV quy định mã ngạch và tiêu chuẩn nghề của NV CTXH. Các chức danh công việc được quy định theo các mã ngạch được bao gồm: i) CTXH viên chính cấp (mã ngạch: V.09.04.01); ii) CTXH viên (mã ngạch: .09.04.02); và iii) NV CTXH (mã ngạch: .09.04.03). Ngày 02 tháng 02 năm 2017, Thông tư số 01/2017/TT-BLĐTBXH ra đời với tên gọi “Quy định về tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp đối với người làm công tác xã hội” cũng đưa ra những tiêu chuẩn mà những người làm CTXH phải tuân thủ trong quá trình thực hành nghề CTXH. Nội dung trong Thông tư 01 có 3 điều liên quan đến tiêu chuẩn đạo đức nghề CTXH là: Tuân thủ các nguyên tắc cơ bản của công tác xã hội, yêu cầu về phẩm chất đạo đức nghề nghiệp và tuân thủ kỷ luật nghề nghiệp (Phụ lục 1). Nhìn chung, những nội dung thể hiện trong Thông tư này còn mang tính chất chung chung, tương đối sơ sài và có sự trùng lặp. Điều đáng chú ý, hiện nay ở Việt Nam có rất nhiều tổ chức trong và ngoài nước tham gia vào cung cấp các dịch vụ CTXH cho các đối tượng. Do đó, các Thông tư của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội cũng giới hạn trong khả năng ảnh hưởng và có hiệu lực (Nguyễn Thị Thái Lan, 2018: 22). Theo báo cáo của Bộ Lao động Thương binh và Xã hội (2017b), hiện nay ngành CTXH ở nước ta vẫn còn nhiều khoảng trống và bất cập do thiếu những điều kiện cần thiết liên quan giữa các quy định pháp luật đã được ban hành so với thực tiễn triển khai thực hiện (những bất cập về nhận thức, cơ chế, con người, cơ sở vật chất,...), bởi vậy loại hình dịch vụ CTXH chưa đáp ứng được nhu cầu thực tiễn, các hoạt động mang tính

CTXH chuyên nghiệp vẫn còn yếu. Khúc Hồng Thiện (2018) nhấn mạnh rằng, trong thời gian thực hiện Đề án 32, NV CTXH chưa có điều kiện thực hiện đầy đủ các chức năng nghề CTXH, vì các văn Bộ Quy phạm pháp luật về CTXH hiện nay mới chỉ là các văn bản dưới luật, có giá trị pháp lý tương đối thấp, do đó đã hạn chế chức năng, vai trò, vị trí của NV CTXH. Vì vậy, trong thời điểm hiện nay, khi CTXH ở nước ta đang bắt đầu những bước đi đầu tiên, vấn đề ĐĐNN cần phải được nhận thức một cách đầy đủ hơn bao giờ hết. Sở dĩ, tiêu chuẩn ĐĐNN cần thiết với hoạt động thực tiễn là do các quy định của Nhà nước về đạo đức nghề CTXH dù đã có nhưng vẫn còn vụn vặt và thiếu tính thực tế và chưa có các hướng dẫn thực hành cụ thể (Nguyễn Thị Thái Lan, 2018: 27).

Trên thế giới, đã có nhiều nghiên cứu được thực hiện về vấn đề đạo đức của NV CTXH trong thực hành nghề. Các nghiên cứu mà chúng tôi tham khảo được chủ yếu bàn về các vi phạm đạo đức nói chung của NV CTXH, vi phạm về mối quan hệ kép của NV CTXH với thân chủ, vi phạm về bảo mật thông tin và năng lực thực hành kém. Đạo đức trong CTXH và việc thực hiện chúng trong hoạt động nghề nghiệp hiếm khi được phân tích trong các ấn phẩm khoa học (Leliūgienė và cộng sự, 2016: 19). Tại Việt Nam, các khoảng trống về ĐĐNN còn rất lớn, trong lĩnh vực CTXH chỉ có rất ít những nghiên cứu về ĐĐNN, phần lớn là những bài viết ngắn, chưa có những nghiên cứu chuyên sâu. Thêm vào đó, qua quan sát thực tế các đợt hướng dẫn thực tập cho sinh viên chuyên ngành CTXH tại các cơ sở thực tập, chúng tôi nhận thấy bên cạnh những hành vi đạo đức được NV CTXH nhận thức đúng và tôn trọng theo như việc họ thể hiện thái độ tôn trọng, chấp nhận thân chủ, thì còn có rất nhiều những vi phạm ĐĐNN đã và đang xảy ra như việc tiết lộ thông tin cá nhân, chia sẻ hình ảnh đối tượng trên các trang mạng xã hội. Các hiện tượng trên cho thấy ĐĐNN thực sự là một vấn đề đáng quan tâm và cần được định hướng cho các tổ chức, các nhà cung cấp dịch vụ trong quá trình hành nghề.

Xuất phát từ cơ sở lý luận và thực tiễn nêu trên, chúng tôi lựa chọn đề tài “Đạo đức nghề nghiệp của nhân viên công tác xã hội hiện nay (nghiên cứu tại thành phố Hà Nội)” làm chủ đề nghiên cứu cho luận án. Trên cơ sở nhận diện được thực trạng hành vi ĐĐNN của NV CTXH trong quá trình thực hành nghề nghiệp, luận án nhằm xác định được các yếu tố ảnh hưởng đến nhận thức và hành vi đạo đức của NV CTXH trong quá trình thực hành nghề nghiệp.

2. Mục đích, nhiệm vụ nghiên cứu

2.1 Mục đích nghiên cứu

Nghiên cứu lý luận liên quan đến các vấn đề về ĐĐNN của NV CTXH và khảo sát thực trạng hiểu biết và hành vi đạo đức của NV CTXH; đánh giá những yếu tố có thể liên quan đến ĐĐNN của NV CTXH trong quá trình thực hành nghề nghiệp. Trên cơ sở đó, luận án nhằm đề xuất những kiến nghị, giải pháp cả về đào tạo tại các trường cũng như hướng dẫn thực hành tại mỗi cơ sở cung cấp dịch vụ nhằm tăng cường hiểu biết và hành vi phù hợp với chuẩn mực ĐĐNN của NV CTXH.

2.2 Nhiệm vụ nghiên cứu

Với mục đích nghiên cứu được xác định như trên, đề tài thực hiện những nhiệm vụ sau đây:

2.2.1 Xây dựng cơ sở lý luận về ĐĐNN và ĐĐNN của NV CTXH trong quá trình thực hành nghề.

2.2.2 Điều tra, đánh giá thực trạng về ĐĐNN của NV CTXH trong quá trình thực hành nghề nghiệp.

2.2.3 Phân tích, đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến ĐĐNN của NV CTXH trong quá trình thực hành nghề nghiệp.

2.2.4. Đề xuất một số giải pháp nhằm tăng cường hiểu biết và hành vi phù hợp với ĐĐNN của NV CTXH trong thực hành nghề.

3. Đối tượng, khách thể và phạm vi nghiên cứu

3.1 Đối tượng nghiên cứu

Trong luận án này, đạo đức nghề nghiệp của NV CTXH trong hoạt động thực hành được xem xét, đánh giá ở 05 khía cạnh: (i) trách nhiệm chuyên môn; (ii) bảo mật thông tin; (iii) mối quan hệ với thân chủ; (iv) mối quan hệ với đồng nghiệp và (v) mối quan hệ với tổ chức.

3.2 Khách thể nghiên cứu

388 NV CTXH đang làm công việc trợ giúp cho các đối tượng là trẻ em, thanh thiếu niên có rối loạn phát triển tại các trung tâm dành cho trẻ em; và nhóm NV CTXH cho bệnh nhân tại các bệnh viện trên địa bàn thành phố Hà Nội.

3.3 Phạm vi nghiên cứu của đề tài

- **Thời gian:** Từ tháng 11/2017 – 09/2020

- **Không gian:** Chúng tôi tiến hành nghiên cứu tại 04 trung tâm bảo trợ xã hội, 06 bệnh viện; 06 trung tâm chăm sóc, giáo dục trẻ em có rối loạn phát triển trên địa bàn thành phố Hà Nội.

- **Giới hạn phạm vi nội dung:** trong khuôn khổ đề tài, chúng tôi chỉ tập trung nghiên cứu nhận thức và hành vi ĐĐNN của các NV CTXH ở 5 khía cạnh là (i) trách nhiệm chuyên môn; (ii) bảo mật thông tin; (iii) mối quan hệ với thân chủ; (iv) mối quan hệ với đồng nghiệp; và (v) mối quan hệ với tổ chức.

- **Giới hạn về khách thể khảo sát:** Một trong những đặc điểm của CTXH ở Việt Nam là bất cứ ai làm công việc trợ giúp cho nhóm “yếu thế” đều được xem như người làm CTXH. Do đó, các khách thể trong nghiên cứu này không hoàn toàn là những NV CTXH chuyên nghiệp (người được đào tạo chính thức về chuyên ngành CTXH ở các trường Đại học), mà còn bao gồm những người tốt nghiệp các ngành khác và đang làm việc ở vị trí NV CTXH tại các cơ sở cung cấp các dịch vụ CTXH.

Có nhiều cách để đánh giá về nhận thức và hành vi đạo đức của những người làm nghề hỗ trợ, như lấy ý kiến đánh giá từ nhà quản lý, từ người giám sát chuyên môn, từ các thân chủ hưởng dịch vụ và hỏi trực tiếp từ chính NV CTXH. Nếu có sự kết hợp giữa các cách thức này sẽ là tối ưu và đảm bảo tính khách quan của kết quả thu được. Tuy nhiên, vì không có điều kiện để điều tra trên diện rộng, đồng thời do tính chất của việc đảm bảo nguyên tắc bảo mật thông tin tại các cơ sở cung cấp dịch vụ CTXH, chúng tôi khó lòng tiếp cận các nhà quản lý, người giám sát chuyên môn và thân chủ để hỏi về một NV CTXH cụ thể. Do đó, chúng tôi chỉ thực hiện khảo sát về nhận thức và hành vi ĐĐNN qua hình thức tự báo cáo của chính những NV CTXH. Cách đánh giá này cũng là phổ biến trong các nghiên cứu trên thế giới (ví dụ, Banks (2011), Reamer (2016a)).

4. Câu hỏi nghiên cứu và giả thuyết nghiên cứu

4.1 Câu hỏi nghiên cứu

Câu hỏi nghiên cứu 1: Hiểu biết và hành vi đạo đức nghề nghiệp của NV CTXH trong hoạt động thực hành nghề nghiệp như thế nào?

Câu hỏi nghiên cứu 2: Liệu có sự khác biệt trong hiểu biết và hành vi đạo đức nghề nghiệp của NV CTXH xét theo các đặc điểm nhân khẩu - xã hội - nghề nghiệp?

Câu hỏi nghiên cứu 3: Có những yếu tố nào từ góc độ tổ chức và cá nhân có thể ảnh hưởng đến hiểu biết và các hành vi đạo đức của NV CTXH trong hoạt động thực hành nghề nghiệp?

4.2 Giả thuyết nghiên cứu

Giả thuyết nghiên cứu 1: Trong quá trình thực hành nghề nghiệp, phần lớn hiểu biết, hành vi đạo đức của NV CTXH ở mức độ trung bình. Trong 5 khía cạnh nghiên cứu thì các khách thể có nhận thức, hành vi phù hợp với chuẩn đạo đức nghề nghiệp cao nhất ở khía cạnh mối quan hệ với thân chủ và thấp nhất ở khía cạnh trách nhiệm chuyên môn.

Giả thuyết nghiên cứu 2: Có sự khác biệt trong hiểu biết và hành vi ĐĐNN của NV CTXH xét theo các đặc điểm nhân khẩu - xã hội - nghề nghiệp như giới tính, tuổi, trình độ đào tạo, kinh nghiệm làm việc.

Giả thuyết nghiên cứu 3: Các yếu tố thuộc về tổ chức (chế tài đạo đức nghề nghiệp, đào tạo về đạo đức nghề nghiệp, hỗ trợ chuyên môn, thu nhập) và cá nhân (cảm nhận hạnh phúc trong công việc) có thể dự báo cho sự thay đổi về hiểu biết và hành vi ĐĐNN của các nhà thực hành CTXH.

5. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài

5.1 Ý nghĩa khoa học

Nghiên cứu được thực hiện trong bối cảnh Việt Nam chưa xây dựng được văn bản pháp lý thống nhất và có hướng dẫn chi tiết nhằm giúp những người làm CTXH phát triển cả về số lượng, chất lượng, hình thành đội ngũ viên chức, NV CTXH chuyên nghiệp.

Nghiên cứu cũng cung cấp những kiến thức về biểu hiện của ĐĐNN trong thực hành nghề CTXH và những luận cứ khi tìm hiểu những yếu tố tác động đến nhận thức và hành vi đạo đức của NV CTXH trong thực hành nghề.

Ngoài ra, nghiên cứu cũng cung cấp nguồn tài liệu lý luận liên quan đến hệ thống khái niệm khoa học như khái niệm hành vi ĐĐNN, vi phạm ĐĐNN, đạo đức nghề CTXH.

5.2 Ý nghĩa thực tiễn

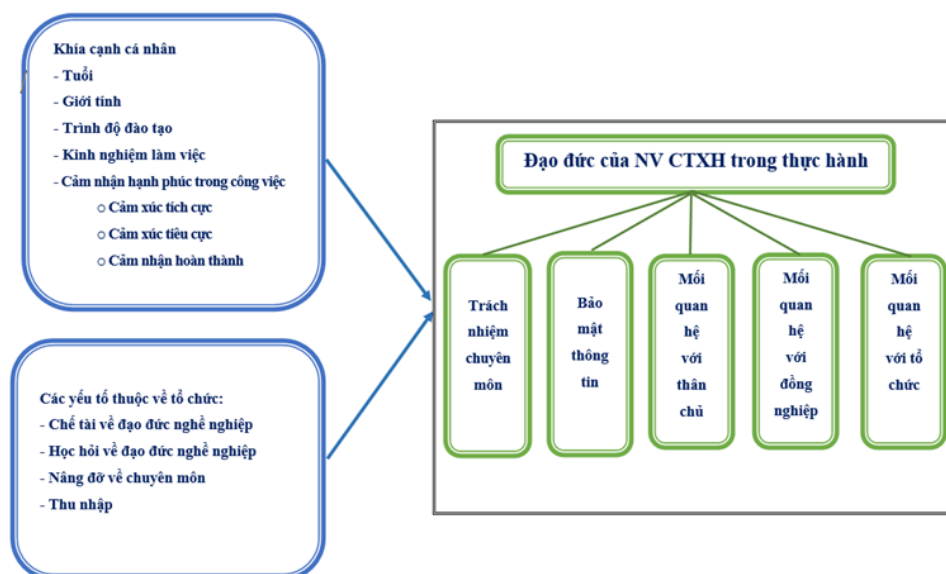
Những đóng góp mới của luận án về mặt thực tiễn được thể hiện ở những điểm sau:

Thứ nhất, so với các công trình nghiên cứu đi trước, luận án mô tả, đánh giá thực trạng về nhận thức, hành vi đạo đức của NV CTXH trong quá trình thực hành nghề nghiệp thông qua phân tích các tình huống đạo đức đã được nghiên cứu phổ biến trên thế giới.

Thứ hai, luận án chỉ ra và phân tích sự khác biệt giữa các nhóm khách thể xét theo đặc điểm nhân khẩu-xã hội- Nghề nghiệp về hiểu biết và hành vi ĐĐNN

Thứ ba, nhìn nhận các NV CTXH trong vai trò của người lao động, luận án cũng làm rõ những ảnh hưởng từ góc độ cá nhân, cụ thể là cảm nhận hạnh phúc trong công việc và từ góc độ tổ chức như chế tài liên quan đến ĐĐNN, cơ hội học hỏi về ĐĐNN, sự nâng đỡ về chuyên môn và mức thu nhập mà tổ chức mang lại đến hiểu biết và hành vi ĐĐNN của khách thể.

6. Khung phân tích



CHƯƠNG 1. TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU VỀ ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI

Trên cơ sở tổng hợp các nghiên cứu về ĐĐNN của NV CTXH, do điều kiện về thời gian và dung lượng giới hạn nên trong chương này, chúng tôi tập trung phân tích 05 chủ đề - các chủ đề được phân chia mang tính chất tương đối để thuận tiện trong việc trình bày là: (i) đạo đức của NV CTXH ở khía cạnh trách nhiệm chuyên môn; (ii) đạo đức của NV CTXH về bảo mật thông tin; (iii) đạo đức của NV CTXH trong mối quan hệ với thân chủ; (iv) đạo đức của NV CTXH trong mối quan hệ với đồng nghiệp; và (v) đạo đức của NV CTXH trong mối quan hệ với tổ chức.

1.1 Những nghiên cứu về đạo đức của nhân viên công tác xã hội ở khía cạnh trách nhiệm chuyên môn

Qua tổng hợp, phân tích tài liệu liên quan đến khía cạnh trách nhiệm chuyên môn, luận án nhận thấy nghiên cứu của các tác giả trên thế giới (ví dụ: Steinman và cộng sự, 1998; Congress và McAuliffe, 2006; Reamer, 2013b) đã chỉ ra chân dung của những người vi phạm đạo đức hành nghề có thể là bất kỳ ai, thậm chí những NV CTXH có tay nghề cao, tận tâm vẫn mắc phải những sai lầm không lường trước được. Những vi phạm được đề cập chủ yếu là thiếu năng lực chuyên môn khi thực hành nghề nghiệp, cung cấp dịch vụ trị liệu vượt quá phạm vi thẩm quyền chuyên môn, không tham khảo ý kiến của người giám sát/kiểm huấn, không chuyển giao trường hợp hoặc không giới thiệu thân chủ đến nơi cung cấp dịch vụ phù hợp (dù bản thân NV CTXH không đủ năng lực để làm việc với thân chủ); kéo dài không cần thiết hoặc chấm dứt sớm tiến trình trợ giúp; gian lận trong tài chính, lưu giữ hồ sơ kém; theo dõi trường hợp kém,...

Ở Việt Nam, các tác giả (ví dụ: Nguyễn Thị Thu Hương và Lê Thị Thêm, 2016; Trần Thị Minh Đức, 2016; Lê Thị Lâm và Trịnh Thị Nguyệt, 2018; Phạm Thị Kiều Duyên, Lê Thị Kim Dung, 2018) cũng đã chỉ ra các hành vi vi phạm ĐĐNN ở các chiều cạnh: (i) Thứ nhất là thiếu kiến thức chuyên nghiệp khi hỗ trợ các khách hàng (cung cấp dịch vụ không phù hợp với khả năng, chuyên môn đào tạo; thiếu sự quan tâm, chăm sóc đối tượng theo đúng tính chất của nghề CTXH). (ii) Thứ hai là khả năng thực hành kém (chưa có đánh giá được khả năng và nhu cầu của đối tượng, hỗ trợ đối tượng không thường xuyên, quá trình kiểm tra, theo dõi không sát sao và chưa có sự giám sát, quản lý bởi chủ thể có trách nhiệm. Chính vì vậy nên chất lượng dịch vụ CTXH cung cấp cho đối tượng không được đảm bảo, lợi ích của đối tượng bị ảnh hưởng rất nhiều.

1.2 Những nghiên cứu về đạo đức của nhân viên công tác xã hội ở khía cạnh bảo mật thông tin

Bảo mật thông tin của thân chủ là một trong những khía cạnh đạo đức quan trọng trong thực hành nghề của các nhà cung cấp dịch vụ trợ giúp con người nói chung cũng như của NV CTXH nói riêng. Tổng quan các kết quả nghiên cứu của các tác giả trên thế giới (ví dụ: Pope và Vetter, 1992; Saxon, Jacinto và Dziegielewski, 2006; Reamer, 2016a) về vấn đề bảo mật thông tin của thân chủ cho thấy sự vi phạm ĐĐNN ở khía cạnh này thể hiện một cách đa dạng: Thứ nhất là loại vi phạm bảo mật thông tin chung như: phá vỡ tính bảo mật của thông tin nếu nó có lợi cho khách hàng, lợi dụng thông tin của khách hàng để kinh doanh, gửi thư điện tử đến đồng nghiệp để chế nhạo những người tự sát, vô tình tiết lộ thông tin khách hàng khi sử dụng mạng xã hội. Thứ hai là không cho thân chủ biết về những giới hạn, ngoại lệ của bảo mật thông tin.

Tại Việt Nam, mặc dù nỗ lực tìm kiếm các tài liệu liên quan đến bảo mật thông tin trong lĩnh vực CTXH, luận án vẫn chưa tìm thấy những công bố khoa học liên quan đến vấn đề này. Khi tìm hiểu thêm về lĩnh vực các ngành nghề trợ giúp của các tác giả (ví dụ: Lê Thị Huyền Trang và Trần Thành Nam, 2016; Trần Thị Minh Đức, 2016; Bùi Thị Hồng Thái, 2016) chúng tôi thấy rằng, hiểu biết của những người thực hành ở khía cạnh bảo mật thông tin khá hạn chế, họ chưa phân định được ranh giới nhạy cảm giữa những gì được phép làm và không được phép làm về bảo mật thông tin trong quá trình thực hành nghề của bản thân.

1.3 Những nghiên cứu về đạo đức của nhân viên công tác xã hội ở khía cạnh mối quan hệ với thân chủ

Khi thu thập và phân tích các công trình nghiên cứu của các tác giả trên thế giới (ví dụ: Borys và Pope, 1989; Strom-Gottfried và cộng sự, 1999a; Pope, 2001; Copper, 2012; Reamer, 2016a; Morrissey và cộng sự, 2016) về ĐĐNN của NV CTXH trong mối quan hệ với thân chủ, chúng tôi tổng hợp theo 2 hướng: Thứ nhất, các nghiên cứu liên quan đến ranh giới nghề nghiệp và mối quan hệ kép đối với thân chủ; thứ hai, các nghiên cứu liên quan đến mối quan hệ tình dục với thân chủ.

Ở hướng nghiên cứu này, mặc dù đã nỗ lực tìm kiếm, chúng tôi vẫn chưa tìm thấy công trình nghiên cứu nào của các tác giả Việt Nam trong lĩnh vực CTXH. Ở lĩnh vực khác, các nghiên cứu của các tác giả (ví dụ: Hạnh Dung, 2012; Trần Thị Minh Đức và Nguyễn Thị Như Trang, 2017b) chỉ ra rằng những người làm nghề trợ giúp có nhận thức khá hạn chế về mối quan hệ đa chiều với thân chủ. Thêm vào đó, ở hướng nghiên cứu liên quan đến mối quan hệ tình dục với thân chủ, chúng tôi cũng chưa tìm thấy một nghiên cứu nào được công bố. Nhưng không nghiên cứu không có nghĩa là vấn đề mối quan hệ tình dục không tồn tại giữa NV CTXH và thân chủ. Có thể chủ đề này ít nhiều tế nhị nên các nghiên cứu không đề cập tới. Tuy nhiên trong những cuộc thảo luận tại các lớp tập huấn, chúng tôi vẫn nhận được ý kiến từ học viên (là NV CTXH tình nguyện tại cộng đồng) là nếu mối quan hệ yêu đương là điều cần thiết để hỗ trợ cho vấn đề của thân chủ thì việc kết đôi với thân chủ có thể chấp nhận được. Điều thú vị là gần như các học viên rất tán đồng với quan điểm này vì họ cho rằng miễn sao giúp thân chủ vượt qua khó khăn tâm lý. Đáng tiếc rằng sự “vượt qua” một cách tạm thời này chỉ làm gia tăng nguy cơ cho các khó khăn tâm lý khác ở thân chủ và về lâu dài điều này cũng có thể hủy hoại sự nghiệp của người trợ giúp.

1.4 Những nghiên cứu về đạo đức của nhân viên công tác xã hội ở khía cạnh mối quan hệ với đồng nghiệp

Ở khía cạnh này, chúng tôi thấy rằng, đã có những nghiên cứu của các tác giả nước ngoài (ví dụ: Robison và Reeser, 2000; Carnwell và cộng sự, 2005; Reamer, 2009; Parrott, 2010; Miller, 2018; Reamer, 2018) về ĐĐNN của NV CTXH trong mối quan hệ với đồng nghiệp. Các nghiên cứu đã tập trung vào nhận diện những vi phạm của NV CTXH trong mối quan hệ với đồng nghiệp; những nguyên nhân, hậu quả của những vi phạm đạo đức này đối với các nhà thực hành CTXH. Thêm vào đó, một số nghiên cứu cũng đã đề xuất các biện pháp để hạn chế những tình huống khó xử về mặt đạo đức trong mối quan hệ với đồng nghiệp của các NV CTXH.

Tại Việt Nam, trong nỗ lực tìm kiếm các nghiên cứu liên quan đến khía cạnh này, tuy nhiên, chúng tôi vẫn chưa tìm thấy một nghiên cứu nào được công bố.

1.5. Những nghiên cứu về đạo đức của nhân viên công tác xã hội ở khía cạnh mối quan hệ với tổ chức

Khi tìm kiếm các tài liệu, chúng tôi nhận thấy, chưa có nhiều nghiên cứu về đạo đức của NV CTXH ở khía cạnh mối quan hệ với tổ chức trong các ấn phẩm khoa học. Những nghiên cứu của các tác giả nước ngoài (ví dụ: Strom-Gottfried, 1999b; Parrott, 2010; Reamer, 2014; Janssen, 2016; Leliūgienė và cộng sự, 2016; Mänttari-van der Kuip, 2016) về ĐĐNN của NV CTXH trong mối quan hệ với tổ chức tập trung vào mô tả những vi phạm của NV CTXH trong mối quan hệ với cơ quan, tổ chức; những nguyên nhân và hậu quả của những vi phạm đạo đức này đối với các nhà thực hành CTXH.

Tuy nhiên, ở Việt Nam còn thiếu các nghiên cứu ở khía cạnh này trong lĩnh vực CTXH. Ở lĩnh vực các ngành nghề trợ giúp, các tác giả (ví dụ: Bùi Thị Hồng Thái, 2016; Trần Thị Minh Đức, 2016) đã chỉ ra rằng, những người làm những công việc liên quan trực tiếp hoặc gián tiếp đến nghề trợ giúp tâm lý có nhận thức không phù hợp ĐĐNN ở khía cạnh khai thác lợi ích cá nhân từ thân chủ và công việc.

Xem xét tổng thể các công trình nghiên cứu của các tác giả trong và ngoài nước, có thể nhận thấy, cho đến nay, ở Việt Nam chưa có một công trình, một đề tài khoa học nào nghiên cứu một cách có hệ thống dưới

góc độ CTXH về vấn đề ĐĐNN của NV CTXH. Do đó, cần thiết phải có một công trình khoa học chuyên sâu nghiên cứu, khảo sát về ĐĐNN của NV CTXH hiện nay. Điều đó đã thôi thúc tác giả luận án đi sâu vào tìm hiểu, nghiên cứu vấn đề này. Trên cơ sở kế thừa có chọn lọc và bổ sung các kết quả nghiên cứu nêu trên, luận án sẽ tiếp tục giải quyết những vấn đề cơ bản sau: Một là, luận án nhằm xây dựng khung phân tích ĐĐNN đối với những người làm CTXH. Hai là, phân tích thực trạng hiểu biết, hành vi ĐĐNN của NV CTXH hiện nay (qua khảo sát các NV CTXH trên địa bàn thành phố Hà Nội). Ba là, làm rõ các yếu tố ảnh hưởng đến ĐĐNN của NV CTXH trong quá trình thực hành nghề nghiệp.

CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Chương này tập trung làm rõ các khái niệm cơ bản được sử dụng trong luận án nhằm phục vụ cho quá trình thao tác hóa khái niệm. Tiếp đó, phần cơ sở lý luận về đạo đức nghề CTXH được tổng hợp nhằm chỉ ra các nền tảng hình thành giá trị đạo đức trong thực hành nghề CTXH; đồng thời phân tích sâu hơn về các tiêu chuẩn ĐĐNN dựa trên việc tham khảo các tiêu chuẩn ĐĐNN đối với người làm CTXH được quy định tại Thông tư số 01/2017/TT-BLĐTBXH ban hành ngày 02 tháng 02 năm 2017 và kết hợp nghiên cứu một số quy điều đạo đức có liên quan đến 05 khía cạnh nội dung nghiên cứu của đề tài trong thực hành CTXH của 9 Hiệp hội NV CTXH là Vương Quốc Anh, Thụy Điển, Ireland, Australia, Mỹ, Canada, Singapore, Nhật Bản, Hàn Quốc.

2.1. Hệ thống khái niệm công cụ

2.1.1 Công tác xã hội

Trong luận án này, chúng tôi sử dụng định nghĩa của Hiệp hội NV CTXH Quốc tế (International Federation of Social Workers - viết tắt là IFSW) thông qua vào ngày 2 tháng 7 năm 2018: “CTXH là một nghề thực hành và là một ngành học nhằm thúc đẩy sự thay đổi và phát triển xã hội, gắn kết xã hội, trao quyền và giải phóng con người. Các nguyên tắc công bằng xã hội, quyền con người, trách nhiệm tập thể và tôn trọng sự đa dạng là trọng tâm của CTXH. Dựa trên những lập luận của các lý thuyết CTXH, khoa học xã hội và nhân văn và tri thức bản địa, CTXH thu hút mọi người và các thành phần, tổ chức tham gia giải quyết những thách thức trong cuộc sống và nâng cao phúc lợi cho người dân. Định nghĩa trên có thể được sử dụng ở cấp quốc gia và/hoặc khu vực” (IFSW, 2018). Các quan niệm này nhìn nhận CTXH xoay quanh trục định hướng can thiệp đến cá nhân, nhóm và cộng đồng nhằm giúp các đối tượng này tự phát triển, tự quyết định những vấn đề của bản thân (Trần Văn Kham, 2009: 2).

2.1.2 Nhân viên công tác xã hội

Trong luận án này, chúng tôi hướng theo định nghĩa về NV CTXH của Hiệp hội NV CTXH quốc tế như đã nêu trên, nghĩa là những người được đào tạo bài bản, có chứng chỉ phù hợp, làm việc trong các cơ quan cung cấp các dịch vụ CTXH để trợ giúp các cá nhân, nhóm, cộng đồng. Tuy nhiên, cũng cần nhấn mạnh rằng đây là điều kiện lý tưởng để xác định một người có được gọi là NV CTXH một cách chính thức hay không. Trong bối cảnh thực hành nghề CTXH hiện nay tại Việt Nam, kỳ vọng này không được đáp ứng vì thực tế quá trình làm khảo sát, chúng tôi nhận thấy rằng bên cạnh những NV CTXH là những người được đào tạo đúng chuyên ngành thì còn một bộ phận không nhỏ là những người chưa từng qua đào tạo chính thức về CTXH, nhưng họ vẫn đang làm việc với vai trò như một NV CTXH. Do vậy, dù mong muốn đi theo một định nghĩa chuyên nghiệp về NV CTXH thì các khách thể nghiên cứu trong luận án này vẫn bao gồm những người không chuyên, hoặc bán chuyên nghiệp.

2.1.3 Đạo đức, đạo đức nghề nghiệp, đạo đức nghề Công tác xã hội

2.1.3.1 Đạo đức

Trong lịch sử phát triển của nhân loại đã có rất nhiều quan niệm khác nhau về đạo đức. Trong luận án này, chúng tôi đồng thuận với khái niệm mà Gareth (2007: 42) đưa ra, đó là: “Đạo đức là các nguyên tắc xác định hành vi đúng hay sai dựa trên giá trị, quy tắc hoặc niềm tin”. Định nghĩa này cũng có cách hiểu tương đồng trong nghiên cứu của Davis và Frederick (1984: 76). Các cá nhân phát triển các tiêu chuẩn đạo đức từ các triết lý đạo đức và cơ sở giá trị của họ (Carlson và cộng sự, 2002) và áp dụng các quy tắc này khi phải đưa ra một quyết định đạo đức.

2.1.3.2 Đạo đức nghề nghiệp

Khái niệm về ĐĐNN được hình thành từ rất sớm, cách đây gần 3000 năm với “Lời thề Hippocrates” và những người hành nghề y đã tuân theo Lời thề này (Nguyễn Thị Thái Lan, 2018: 36). Theo Hugman (2013), trong thế kỉ XXI, vấn đề ĐĐNN được chia thành hai luồng suy nghĩ về cái gì được coi là “tốt” và cái gì được coi là “đúng đắn”. Theo ông, đặc điểm chính của đạo đức thời hiện đại, thời kỳ khoa học là sự hình thành của các “quy điều đạo đức” cho các nghề nghiệp.

Theo Bộ Quy điều đạo đức của Hiệp hội NV CTXH Vương quốc Anh (BASW, 2014: 17) thì: ĐĐNN liên quan đến các vấn đề về hành vi đúng và sai, phẩm chất tốt và xấu, và trách nhiệm nghề nghiệp của những người hành nghề gắn liền với các mối quan hệ trong bối cảnh công việc.

Trong luận án này, chúng tôi tiếp cận khái niệm ĐĐNN trên phương diện hiểu biết và hành vi phù hợp hoặc không phù hợp với tiêu chuẩn, trách nhiệm nghề nghiệp của những người hành nghề gắn liền với các mối quan hệ trong bối cảnh công việc.

2.1.3.3 Đạo đức nghề công tác xã hội

Ở Việt Nam, trong Thông tư 01/2017/TT-BLĐTBXH Quy định về tiêu chuẩn ĐĐNN đối với người làm CTXH đưa ra định nghĩa: “Đạo đức nghề CTXH là các chuẩn mực về nhận thức, thái độ và hành vi phù hợp với đặc thù nghề CTXH”. Hay nói cách khác, đạo đức nghề CTXH là một tập hợp các chế định xã hội có chức năng điều chỉnh hành vi của những nhân viên và các tổ chức hành nghề trong lĩnh vực CTXH; có nội dung phản ánh giá trị, mục tiêu và kỳ vọng xã hội đối với nghề; được sự thống nhất bởi những người làm nghề CTXH. Tiêu chuẩn ĐĐNN của người làm CTXH tại Điều 2 trong Thông tư này cũng quy định “là các chuẩn mực đạo đức mà người làm CTXH phải tuân thủ trong quá trình thực hành CTXH, quan hệ xã hội với đối tượng sử dụng dịch vụ CTXH, đồng nghiệp, các tổ chức, cá nhân có liên quan và mối quan hệ tại nơi làm việc” (Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội, 2017a: 1).

Là một quốc gia mới gia nhập IFSW, vì vậy Việt Nam cũng cần phải có trách nhiệm phát triển và thường xuyên cập nhật các quy tắc đạo đức nghề CTXH chung trên thế giới hoặc xây dựng Bộ nguyên tắc đạo đức riêng của mình để phù hợp với tuyên bố toàn cầu của IFSW và Hiệp hội các Trường đào tạo công tác xã hội quốc tế (viết tắt tiếng Anh là IASSW - International Association of Schools of Social Work). IFSW và IASSW đặt trọng trách của các tổ chức quốc gia thông tin cho người làm CTXH và các trường đào tạo CTXH về các quy tắc đạo đức. Người làm CTXH nên hành động phù hợp với đạo luật hoặc nguyên tắc đạo đức hiện hành ở nước mình (Nguyễn Thị Thái Lan, 2018: 40).

Trong luận án này, chúng tôi tiếp cận khái niệm đạo đức nghề CTXH là các chuẩn mực đạo đức mà người làm CTXH phải tuân thủ trong quá trình thực hành nghề CTXH, được biểu hiện trong các mối quan hệ với nghề CTXH, mối quan hệ xã hội với người sử dụng dịch vụ CTXH, mối quan hệ với đồng nghiệp, các tổ chức, cá nhân có liên quan và mối quan hệ tại nơi làm việc được quy định trong Điều 3, 4, 5 của Thông tư 01/2017/TT-BLĐTBXH.

2.2. Một số vấn đề lý luận về đạo đức nghề công tác xã hội

2.2.1 Nền tảng xây dựng các nguyên tắc đạo đức trong thực hành công tác xã hội

Qua phân tích một số luận cứ liên quan, chúng tôi nhận thấy rằng, nền tảng để xây dựng và phát triển quy điều đạo đức nghề CTXH được dựa trên ba cách tiếp cận. Thứ nhất là dựa trên cách tiếp cận của Tổ chức Từ thiện xã hội (là linh hồn thứ nhất của CTXH); thứ hai là dựa trên ý tưởng của Phong trào định cư (là linh hồn thứ hai của CTXH) và thứ ba là Tuyên ngôn Nhân quyền của Liên hợp quốc.

2.2.2 Các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp trong các bộ quy điều đạo đức

Trong luận án này, chúng tôi tham khảo và bám sát những nội dung trong Thông tư số 01/2017/TT-BLĐTBXH - Quy định về tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp đối với người làm công tác xã hội của Bộ Lao động Thương binh và Xã hội ban hành ngày 02 tháng 02 năm 2017 và kết hợp nghiên cứu một số quy điều đạo đức của 9 nước có ngành CTXH phát triển và đang phát triển trên thế giới thuộc 04 châu lục (Châu Mỹ, châu Âu, châu Úc và châu Á) có liên quan đến 05 khía cạnh nội dung nghiên cứu của đề tài. Đây cũng chính là căn cứ để chúng tôi tiến hành xây dựng bộ công cụ để khảo sát, đánh giá về nhận thức, hành vi của NV CTXH cho đề tài nghiên cứu.

2.2.2.1 Đạo đức của nhân viên công tác xã hội ở khía cạnh trách nhiệm chuyên môn

Luận án tập trung vào các nguyên tắc đạo đức liên quan trách nhiệm, hành vi đạo đức và kỳ vọng chuyên môn của những người thực hành CTXH là chuyên môn, nghiệp vụ của NV CTXH, quy tắc liên quan đến sự suy yếu bản thân của NV CTXH được thể hiện trong Thông tư số 01/2017/TT-BLĐTBXH và 09 bộ quy điều đạo đức của các nước khác trên thế giới.

2.2.2.2 Đạo đức của nhân viên công tác xã hội ở khía cạnh bảo mật thông tin

Luận án tập trung vào phân tích các nguyên tắc về bảo mật thông tin chung và những giới hạn, ngoại lệ của bảo mật thông tin của thân chủ được thể hiện trong Thông tư số 01/2017/TT-BLĐTBXH và 09 bộ quy điều đạo đức của các nước khác trên thế giới.

2.2.2.3 Đạo đức của nhân viên công tác xã hội ở khía cạnh mối quan hệ với thân chủ

Trong giới hạn của nghiên cứu, chúng tôi chỉ tập trung vào một số khía cạnh lý luận về đạo đức của NV CTXH với thân chủ đó là tôn trọng nhân phẩm, giá trị của thân chủ, mối quan hệ giữa NV CTXH với thân chủ được thể hiện trong Thông tư số 01/2017/TT-BLĐTBXH và 09 bộ quy điều đạo đức của các nước khác trên thế giới.

2.2.2.4 Đạo đức của nhân viên công tác xã hội ở khía cạnh mối quan hệ với đồng nghiệp

Nghiên cứu đề cập đến các quy tắc liên quan đến trách nhiệm của NV CTXH với đồng nghiệp như sự liêm chính, tôn trọng, bảo mật thông tin, hợp tác với đồng nghiệp trong và ngoài ngành khác với thái độ lịch sự, cởi mở, khách quan, chuyên nghiệp được thể hiện trong Thông tư số 01/2017/TT-BLĐTBXH và 09 bộ quy điều đạo đức của các nước khác trên thế giới.

2.2.2.5 Đạo đức của nhân viên công tác xã hội ở khía cạnh mối quan hệ với tổ chức

Dựa trên việc tổng hợp và phân tích tài liệu, chúng tôi thấy rằng, các khía cạnh đạo đức mà luận án đề cập tới là những điểm được ghi nhận trong các Bộ quy điều đạo đức của các Hiệp hội NV CTXH của các nước trên thế giới và đâu đó có xuất hiện và được kế thừa trong Thông tư 01/2017/TT-BLĐTBXH Quy định về tiêu chuẩn ĐĐNN đối với người làm CTXH của Việt Nam. Điều này chính là cơ sở để luận án tìm hiểu sâu về thực trạng hiểu biết và hành xử phù hợp/không phù hợp đạo đức nghề nghiệp của NV CTXH. Tuy nhiên, điều hạn chế là chính sự chung chung, sơ sài và có sự trùng lặp các nguyên tắc đạo đức trong nội dung Thông tư 01/2017/TT-BLĐTBXH có thể dẫn tới những cách hiểu chưa thấu đáo và nguy cơ sai phạm trong quá trình thực hành nghề của các NV CTXH.

2.3. Tổ chức và phương pháp nghiên cứu

Luận án đã sử dụng đồng bộ các phương pháp khác nhau như nghiên cứu tài liệu, điều tra bằng bảng hỏi, nghiên cứu trường hợp, phương pháp quan sát, xử lý dữ liệu bằng toán học thống kê,... Những dữ liệu thu thập được từ các phương pháp này là cơ sở để luận án đề xuất một số kiến nghị thực tiễn nhằm thúc đẩy nhận thức và hành vi phù hợp với ĐĐNN của NV CTXH.

2.3.1 Vài nét về địa bàn và khách thể nghiên cứu

Về địa bàn nghiên cứu: Luận án đã tiến hành nghiên cứu tại địa bàn thành phố Hà Nội. Cụ thể, chúng tôi đã tiến hành khảo sát tại 04 trung tâm bảo trợ xã hội, trung tâm cung cấp dịch vụ CTXH; 06 bệnh viện, 06 trung tâm chăm sóc, giáo dục trẻ em và thanh thiếu niên. Để bảo mật danh tính của các đơn vị - nơi chúng tôi tiến hành khảo sát dữ liệu, luận án sẽ không đề cập đến tên định danh của những cơ quan, tổ chức này.

Về khách thể nghiên cứu, luận án đã tiến hành khảo sát bằng bảng hỏi trên 388 NV CTXH và thu về 388 phiếu hợp lệ (đạt tỉ lệ trả lời là 100%).

2.3.2 Các giai đoạn tổ chức nghiên cứu

Luận án được tổ chức nghiên cứu theo 4 giai đoạn:

2.3.2.1 Giai đoạn 1: Nghiên cứu lý luận

a. Mục đích nghiên cứu: Xây dựng cơ sở lý luận cho đề tài nghiên cứu, từ đó xác lập các khía cạnh chính cần nghiên cứu trong luận án.

b. Nội dung nghiên cứu: Thu thập, tổng hợp và phân tích những tài liệu nghiên cứu trên thế giới và trong nước liên quan đến các vấn đề về ĐĐNN của NV CTXH. Dựa vào nội dung các tài liệu tham khảo được, tác giả luận án xác định các hướng cần nghiên cứu trong luận án này. Bên cạnh đó, việc tổng hợp các tài liệu cũng nhằm xây dựng hệ thống các khái niệm, cơ sở lý luận và tìm kiếm/xây dựng các công cụ đánh giá để tác giả luận án có thể tiến hành khảo sát thực tiễn.

c. Phương pháp tiến hành: Ở giai đoạn này, chúng tôi tiến hành phân tích, tổng hợp và khái quát hoá các tài liệu nghiên cứu về những vấn đề lý luận liên quan đến ĐĐNN của NV CTXH.

2.3.2.2 Giai đoạn 2: Xây dựng công cụ nghiên cứu và tiến hành khảo sát thực tiễn

a. Mục đích nghiên cứu: Xây dựng bộ công cụ nghiên cứu nhằm phục vụ cho việc thu thập dữ liệu đồng thời khảo sát thực trạng hiểu biết và hành vi ĐĐNN của NV CTXH.

b. Mẫu nghiên cứu: Xuất phát từ mục đích nghiên cứu, chúng tôi tiến hành chọn mẫu khảo sát. Trong nghiên cứu này, mẫu khảo sát được lựa chọn ngẫu nhiên, thuận tiện ở trên địa bàn thành phố Hà Nội, bởi việc lựa chọn khách thể để nghiên cứu là hết sức khó khăn, tâm lý chung của các NV CTXH khi được hỏi về vấn đề ĐĐNN mang tính tương đối nhạy cảm là phòng vệ cao, không sẵn sàng trả lời. Chúng tôi đã tiến hành liên hệ rất nhiều nơi và có được sự đồng ý của một số cơ quan, tổ chức.

Ngoài ra, chúng tôi cũng tiến hành phỏng vấn sâu các khách thể là những NV CTXH, cán bộ quản lý để đưa ra những dữ liệu định tính cho luận án.

c. Nội dung nghiên cứu: Từ việc phân tích các tài liệu có liên quan và xin ý kiến các chuyên gia, chúng tôi xây dựng bảng hỏi. Bảng hỏi được thực hiện điều tra thử trên 32 khách thể nhằm đánh giá độ hiệu lực bề mặt, độ hiệu lực tin cậy (qua chỉ số Cronbach's alpha) và xác định xem liệu có cần điều chỉnh ngôn từ/câu hỏi trước khi tiến hành điều tra chính thức.

Khảo sát thực trạng hiểu biết và hành vi đạo đức của NV CTXH và đánh giá những yếu tố có thể liên quan đến hiểu biết và hành vi ĐĐNN của NV CTXH.

d. Phương pháp tiến hành: Để thực hiện các nội dung nghiên cứu cụ thể, luận án sử dụng một số phương pháp như: Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi/thang đo, phương pháp phỏng vấn sâu và phương pháp xử lý dữ liệu bằng phần mềm thống kê toán học SPSS phiên bản 23.0.

2.3.2.3 Giai đoạn 3: Viết luận án

a. Mục đích: Trên cơ sở dữ liệu thu được từ kết quả điều tra thực trạng hiểu biết và hành vi ĐĐNN của NV CTXH cũng như các yếu tố có liên quan, tác giả luận án tiến hành phân tích và lý giải kết quả nghiên cứu, chỉ ra những điểm mới về vấn đề nghiên cứu và đề xuất những kiến nghị trong luận án.

b. Nội dung: Luận án được viết theo bố cục 4 chương:

Chương 1: Tổng quan nghiên cứu về đạo đức nghề nghiệp của nhân viên công tác xã hội

Chương 2: Cơ sở lý luận về đạo đức nghề nghiệp của nhân viên CTXH và phương pháp nghiên cứu

Chương 3: Thực trạng đạo đức nghề nghiệp của nhân viên công tác xã hội

Chương 4: Một số yếu tố ảnh hưởng đến đạo đức nghề nghiệp của nhân viên công tác xã hội

c. Cách thức tiến hành: Trình bày theo cấu trúc từng chương, mô tả và phân tích kết quả nghiên cứu, số liệu được biểu thị qua các bảng hoặc biểu đồ nhằm minh chứng cho kết quả nghiên cứu một cách khách quan và cụ thể.

2.3.2.4 Giai đoạn 4: Nghiên cứu trường hợp

a. Mục đích nghiên cứu: Sau khi tiến hành điều tra thực trạng ĐĐNN của NV CTXH, luận án tiến hành nghiên cứu trường hợp đối với hai NV CTXH nhằm tìm hiểu thêm các thông tin bổ sung cho kết quả nghiên cứu định lượng và đưa ra một số kiến nghị nhằm nâng cao nhận thức và hành vi ĐĐNN của NV CTXH.

b. Nội dung nghiên cứu: Phân tích trường hợp đối với hai NV CTXH để tìm hiểu những hiểu biết và cách ứng xử của NV CTXH trong công việc, những thuận lợi/khó khăn của họ khi thực hiện/không thực hiện các hành vi phù hợp với ĐĐNN. Lưu ý rằng luận án quan tâm tới khía cạnh đạo đức nghề của khách thể với vai trò là NV CTXH chứ không nhằm tìm hiểu đánh giá về đạo đức con người nói chung.

Đề xuất một số kiến nghị nhằm nâng cao nhận thức và hành vi ĐĐNN của NV CTXH.

c. Phương pháp tiến hành: Để triển khai các nội dung nghiên cứu trong giai đoạn này, các phương pháp nghiên cứu sau được sử dụng: Phương pháp nghiên cứu tài liệu, phương pháp phỏng vấn sâu và phương pháp quan sát. Cuộc phỏng vấn vừa được ghi âm với sự đồng ý của khách thể và vừa được ghi chép bởi nhà nghiên cứu.

2.3.3 Các phương pháp nghiên cứu

2.3.3.1 Phương pháp nghiên cứu tài liệu

a. Mục đích: Xây dựng cơ sở lý luận và khái niệm công cụ của đề tài.

b. Nội dung nghiên cứu: Phân tích các công trình nghiên cứu về các khía cạnh ĐĐNN của NV CTXH theo 5 hướng, đó là đạo đức của NV CTXH ở khía cạnh: (i) trách nhiệm chuyên môn; (ii) bảo mật thông tin; (iii) mối quan hệ với thân chủ; (iv) mối quan hệ với đồng nghiệp; (v) mối quan hệ với tổ chức; Xác định hệ thống khái niệm công cụ liên quan đến đề tài luận án: đạo đức, ĐĐNN, đạo đức nghề CTXH, hành vi ĐĐNN, CTXH và NV CTXH. Đồng thời xác định một số yếu tố ảnh hưởng đến nhận thức và hành vi ĐĐNN của NV CTXH.

c. Cách thức tiến hành: Thu thập và nghiên cứu các tài liệu, sách chuyên khảo, bài báo khoa học về ĐĐNN của NV CTXH. Phân loại tài liệu thành các nhóm nội dung để viết phần tổng quan nghiên cứu; Khái quát các công trình nghiên cứu và vận dụng các nội dung đó trong quá trình thiết kế công cụ nghiên cứu, xem xét để lý giải cho các kết quả khảo sát thực tiễn.

2.3.3.2 Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi

a. Mục đích nghiên cứu: Khảo sát thực trạng hiểu biết và hành vi ĐĐNN của NV CTXH và các yếu tố ảnh hưởng.

b. Nội dung bảng hỏi

Phần A: Các câu hỏi về đặc điểm nhân khẩu của khách thể, gồm: giới tính, tuổi, trình độ đào tạo, chuyên ngành đào tạo, kinh nghiệm làm việc, đối tượng trợ giúp.

Phần B: Các câu hỏi về đạo đức trong thực hành nghề của NV CTXH thể hiện qua 05 khía cạnh đạo đức là: (i) Trách nhiệm chuyên môn – 14 biểu hiện; (ii) bảo mật thông tin – 11 biểu hiện, (iii) mối quan hệ với thân chủ - 29 biểu hiện, (iv) mối quan hệ với đồng nghiệp – 15 biểu hiện, và (v) mối quan hệ với tổ chức – 9 biểu hiện. Các biểu hiện này được xây dựng dựa trên việc bám sát các tiêu chuẩn ĐĐNN đối với người làm CTXH được quy định trong Thông tư số 01/2017/TT-BLĐTBXH và tham khảo nội dung 09 bộ quy điều đạo đức hành nghề của NV CTXH trên thế giới. Khi điều tra, chúng tôi đưa phương án lựa chọn từ 1-không bao giờ đến 4-liên tục. Khi xử lý dữ liệu, chúng tôi đưa về hai phương án trả lời là “phù hợp với ĐĐNN” và “không phù hợp với ĐĐNN”.

Phần C: Thang đo Cảm nhận hạnh phúc trong công việc gồm 29 items (Paschoal và Tamayo, 2008) đã được sử dụng trên các khách thể Việt Nam và báo cáo độ tin cậy tốt (Bùi Thị Hồng Thái, Nguyễn Thị Như Trang, và Trần Thị Minh Đức, 2020). Thang đo được chia thành 3 khía cạnh: cảm xúc tích cực, cảm xúc tiêu cực và cảm nhận hoàn thành. Điểm số càng cao càng thể hiện trạng thái cảm xúc liên quan ở mức cao và ngược lại.

Phần D: Thang đo Các yếu tố thuộc về tổ chức: bao gồm 19 tình huống liên quan tổ chức (Ali Salehnia và Shieva Salehnia, 2016). Khách thể trả lời theo 4 phương án từ 1 - Hoàn toàn không đúng, 2 - một chút đúng, 3- phần lớn đúng và 4 - hoàn toàn đúng. Điểm số càng cao càng thể hiện sự hài lòng của NV CTXH với tổ chức mà họ làm việc và ngược lại.

c. Cách thức tiến hành

** Điều tra thử*

- Mục đích: Trước khi tiến hành điều tra chính thức, chúng tôi đã thực hiện quá trình điều tra thử nhằm kiểm tra độ tin cậy của các thang đo, đồng thời tiến hành chỉnh sửa những mệnh đề chưa phù hợp với tổng thể nội dung cần nghiên cứu.

- Nội dung nghiên cứu: Tiến hành điều tra thử bằng bảng hỏi sơ bộ đã được thiết kế.

- Khách thể: 32 NV CTXH.

- Xử lý số liệu: Kết quả khảo sát sơ bộ được xử lý bằng phần mềm SPSS phiên bản 23.0 với kỹ thuật thống kê là phân tích độ tin cậy bằng cách tính hệ số Cronbach's Alpha. Kết quả điều tra thử cho thấy các thang đánh giá đều đáp ứng tiêu chí về độ tin cậy khi hệ số Cronbach's Alpha dao động từ 0,7 đến 0,9. Bên cạnh đó, trong quá trình điều tra thử, chúng tôi cũng ngồi cùng các khách thể để tạo cơ hội cho họ được đặt câu hỏi trao đổi nếu có bất cứ thắc mắc nào liên quan đến nội dung hay cách diễn đạt. Những từ ngữ hoặc câu hỏi gây phân vân cho người trả lời đã được chúng tôi chỉnh sửa cho phù hợp trước khi đưa bộ công cụ vào điều tra chính thức.

** Điều tra chính thức*

- Mục đích: Khảo sát thực trạng về ĐĐNN của NV CTXH.

- Khách thể nghiên cứu: 388 NV CTXH tại địa bàn thành phố Hà Nội.

- Nội dung nghiên cứu: Bảng hỏi được hoàn chỉnh sau khi tiến hành điều tra thử.

- Nguyên tắc và cách thức tiến hành: Để thu được thông tin chính xác, chúng tôi giới thiệu trước về mục đích và cách thức trả lời các câu hỏi trong phiếu điều tra, nhấn mạnh với khách thể rằng bảng hỏi chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu, sẽ hoàn toàn được bảo mật thông tin và chắc chắn rằng sự đồng ý tham gia của họ là tự nguyện. Khách thể tham gia trả lời bảng hỏi một cách độc lập và tự do lựa chọn đáp án phù

hợp với suy nghĩ riêng của mình. Nhà nghiên cứu không đưa ra những gợi ý mang tính định hướng đối với khách thể vì điều này có thể làm ảnh hưởng tới kết quả nghiên cứu.

2.3.3.3 Phương pháp xử lý dữ liệu bằng toán học thống kê

a. *Mục đích*: Nhằm xử lý, phân tích các dữ liệu thu thập được từ điều tra thực tiễn.

b. *Cách thức tiến hành*: Dưới đây là các phép toán đã được sử dụng trong nghiên cứu này:

* *Phân tích nhân tố*: Trong nghiên cứu này, do thang đo các điều kiện với tổ chức chưa được thích ứng trên khách thể Việt Nam nên chúng tôi đã sử dụng phép phân tích nhân tố cho thang đo này.

* *Phân tích thống kê mô tả*: Để tìm hiểu thực trạng hiểu biết và ứng xử phù hợp/không phù hợp với ĐĐNN của NV CTXH, chúng tôi đã thực hiện các phép tính về tần suất. Khi xử lý dữ liệu, chúng tôi quy gán điểm cho mỗi mệnh đề về đạo đức trong bảng được hỏi như sau:

- 0 điểm: Tương ứng với việc hiểu biết và hành xử không phù hợp đạo đức nghề nghiệp.
- 1 điểm: Tương ứng với việc hiểu biết và hành xử phù hợp với đạo đức nghề nghiệp.

Bên cạnh đó, chúng tôi đã thiết lập những biến mới từ các biến có sẵn để việc phân tích cho các kết quả sâu sắc hơn, cụ thể là: biến về số lượng các câu trả lời đúng ở mỗi khía cạnh đạo đức và biến tổng về mỗi khía cạnh đạo đức nhằm có thể so sánh sự khác biệt giữa các nhóm (ví dụ: giới tính, trình độ đào tạo...) trong việc hiểu biết và ứng xử phù hợp với đạo đức nghề.

* *Phân tích thống kê suy luận*

- *Phân tích so sánh*: Nghiên cứu sử dụng phép so sánh giá trị trung bình. Giá trị thống kê này được sử dụng nhằm xác định liệu có mối liên hệ giữa các khía cạnh đạo đức với các yếu tố nhân khẩu như giới tính, độ tuổi, nghề nghiệp, trình độ học vấn hay không.

Khi so sánh sự khác biệt giữa hai nhóm khách thể về ĐĐNN, chúng tôi dùng phép phân tích Independent Samples T- test, còn phép phân tích One-way ANOVA dùng để so sánh sự khác biệt về ĐĐNN của từ 3 nhóm khách thể trở lên.

Khi so sánh các giá trị trung bình giữa 5 khía cạnh đạo đức mà nghiên cứu đề cập tới, chúng tôi đã sử dụng phép phân tích theo từng cặp Paired Samples T-test.

- *Phân tích tương quan*: Phép phân tích tương quan r Pearson được sử dụng nhằm tìm mối tương quan giữa hai biến định lượng. Trong nghiên cứu này, phép phân tích tương quan được áp dụng nhằm tìm mối liên hệ giữa các biến về các khía cạnh ĐĐNN với các biến cảm nhận hạnh phúc trong công việc và sự hài lòng với tổ chức.

- *Phân tích hồi quy*: Phép phân tích hồi quy nhằm xem xét mối liên hệ giữa một biến số phụ thuộc với một hay nhiều biến số độc lập. Trong nghiên cứu này, phép phân tích hồi quy được áp dụng cho:

- Hồi quy bội nhằm đánh giá tác động của các khía cạnh về các yếu tố thuộc về tổ chức đến hiểu biết và hành vi đạo đức của NV CTXH.
- Hồi quy bội nhằm đánh giá tác động của các khía cạnh cảm nhận hạnh phúc trong công việc của NV CTXH đến hiểu biết và hành vi đạo đức của NV CTXH.

CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI

Trong chương này, chúng tôi tập trung mô tả thực trạng về hiểu biết, hành vi của NV CTXH ở 05 khía cạnh đạo đức là (i) trách nhiệm chuyên môn; (ii) bảo mật thông tin; (iii) mối quan hệ với thân chủ; (iv) mối quan hệ với đồng nghiệp; và (v) mối quan hệ với tổ chức. Kết quả được tóm lược văn tắt như sau:

3.1 Đạo đức của NV CTXH thể hiện qua trách nhiệm chuyên môn

Phần lớn NV CTXH được khảo sát có nhận thức, hành vi không phù hợp với tiêu chuẩn ĐĐNN về trách nhiệm chuyên môn đối với thân chủ như quyền được thông tin và sự đồng ý có hiểu biết của thân chủ. Vẫn còn hơn 1/3 NV CTXH cung cấp dịch vụ CTXH ngoài phạm vi đã được giáo dục, huấn luyện về chuyên môn và hơn một nửa số khách thể nghiên cứu không thường xuyên đọc các tài liệu chuyên môn CTXH để nâng cao tay nghề. Bên cạnh đó, nhiều NV CTXH cũng ít nhận được sự hỗ trợ, giám sát chuyên môn trong công việc. Thêm nữa, vẫn còn nhiều NV CTXH vẫn làm công việc trợ giúp khi sức khỏe bản thân bị suy yếu hoặc công việc quá tải. Đây thực sự là một vấn đề đáng báo động, cần có những cơ chế, chính sách phù hợp hơn để NV CTXH có thể làm đúng chuyên môn của mình góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ của công việc trợ giúp.

Bảng 3.1: Tỷ lệ phần trăm khách thể có câu trả lời **phù hợp/không phù hợp đạo đức** ở mỗi biểu hiện nhỏ của khía cạnh Trách nhiệm chuyên môn

Các biểu hiện	Số câu trả lời PHÙ HỢP ĐẠO ĐỨC		Số câu trả lời KHÔNG PHÙ HỢP ĐẠO ĐỨC	
	Số lượng	Tỉ lệ	Số lượng	Tỉ lệ
1. Tôi là người làm việc có trách nhiệm	247	63,7	141	36,3
2. Tôi thông báo cho thân chủ về mục đích thu thập thông tin, cho thân chủ xem kết quả trắc nghiệm về thân chủ.	122	31,4	266	68,6
3. Tôi luôn có người hỗ trợ, giám sát chuyên môn cho mình	112	28,9	276	71,1
4. Tôi thường cố gắng trợ giúp thân chủ ngay cả khi công việc của tôi quá tải *	110	28,4	278	71,6
5. Tôi cố gắng trợ giúp thân chủ ngay cả khi sức khỏe của bản thân bị suy yếu *	106	27,3	282	72,7
6. Tôi cảm thấy tội nghiệp khi thân chủ gặp những chuyện không may mắn *	60	15,5	328	84,5
7. Tôi giúp một trẻ em mà không cần sự đồng ý của cha mẹ/người giám hộ *	222	57,2	166	42,8
8. Để giúp thân chủ hiệu quả hơn, tôi tìm hiểu thân chủ từ các nguồn khác nhau mà không nhất thiết phải có sự đồng ý của thân chủ hoặc người giám hộ *	124	32,0	264	68,0
9. Tôi kể cho thân chủ nghe những thông tin tôi thu thập được từ người thân hoặc người quen của họ để thân chủ biết	24	6,2	364	93,8
10. Tôi cung cấp dịch vụ CTXH trong phạm vi đã được giáo dục, huấn luyện về chuyên môn	236	60,8	152	39,2
11. Tôi thường xuyên đọc các tài liệu chuyên môn CTXH để nâng cao tay nghề	173	44,6	215	55,4
12. Tôi đã tham gia khóa tập huấn về đạo đức trong thực hành CTXH	141	36,3	247	63,7
13. Tôi dừng cung cấp dịch vụ khi thân chủ không còn nhu cầu trợ giúp	180	46,4	208	53,6
14. Tôi từ chối cung cấp dịch vụ CTXH khi vấn đề của thân chủ không phù hợp với chuyên môn hẹp của tôi	138	35,6	250	64,4

Ghi chú: * Các tình huống đạo đức

3.2 Đạo đức của NV CTXH thể hiện qua bảo mật thông tin

Kết quả thu được ở bảng 3.3 cho thấy, phần lớn NV CTXH đã tôn trọng tính cá nhân và riêng tư của thân chủ và lưu trữ hồ sơ cẩn thận. Tuy nhiên, về tổng thể sự nhận thức đúng đắn, phù hợp đạo đức của NV CTXH trong khía cạnh bảo mật thông tin chỉ đạt ở mức độ trung bình, nhiều NV CTXH còn “mơ hồ”, “mù mờ” trong các tình huống ngoại lệ của khía cạnh bảo mật thông tin trong thực hành trợ giúp thân chủ. Kết quả đánh giá chung về nhận thức, hành vi của các NV CTXH đối với khía cạnh bảo mật thông tin qua 11 tình huống cho thấy, chỉ có 5% số NV CTXH được khảo sát thật sự có nhận thức và hành vi đúng đắn về các tình

huống ứng xử đạo đức có liên quan đến việc bảo mật thông tin. Kết quả này thật sự báo động về khả năng yếu kém trong việc duy trì các quy điều đạo đức trong thực hành nghề CTXH liên quan đến vấn đề bảo mật thông tin ở Việt Nam hiện nay.

Bảng 3.3: Tỷ lệ phần trăm khách thể có câu trả lời **phù hợp/không phù hợp đạo đức** ở mỗi biểu hiện nhỏ của khía cạnh Bảo mật thông tin

Các biểu hiện	Số câu trả lời PHÙ HỢP ĐẠO ĐỨC		Số câu trả lời KHÔNG PHÙ HỢP ĐẠO ĐỨC	
	Số lượng	Tỉ lệ	Số lượng	Tỉ lệ
1. Tôi chụp ảnh, ghi âm cuộc nói chuyện với thân chủ để có thể giúp đỡ họ tốt hơn mà không cần thiết hỏi ý kiến của họ *	263	67.8	125	32.2
2. Tôi từ chối cho thân chủ/người giám hộ xem hồ sơ đánh giá về họ *	186	47.9	202	52.1
3. Đối với thân chủ ở tuổi vị thành niên, tôi thực hiện các đề xuất hợp lý của cha mẹ/người giám hộ, người đại diện pháp lý mà không cần hỏi ý kiến họ *	166	42.8	222	57.2
4. Tôi tiết lộ thông tin của thân chủ là trẻ nhỏ với người giám hộ của họ mà không cần phải nói cho trẻ biết *	162	41.8	226	58.2
5. Tôi luôn tôn trọng và bảo vệ sự riêng tư của thân chủ	326	84.0	62	16.0
6. Tôi đã mã hóa hồ sơ, sử dụng mật khẩu để bảo vệ thông tin bí mật được lưu trữ trên máy tính	234	60.3	154	39.7
7. Tôi tiết lộ thông tin của thân chủ khi được họ hoặc người đại diện pháp lý của họ cho phép	206	53.1	182	46.9
8. Tôi hứa với thân chủ sẽ giữ bí mật tuyệt đối những chuyện họ kể với tôi *	35	9.0	353	91.0
9. Tôi tiết lộ thông tin của thân chủ cho người có thẩm quyền nếu họ có dự định làm hại bản thân hoặc người khác	209	53.9	179	46.1
10. Tôi giữ bí mật chuyện của thân chủ ngay cả khi tòa án yêu cầu tôi cung cấp thông tin về họ *	165	42.5	223	57.5
11. Tôi thực hiện tham vấn cho thân chủ ở nơi mà tôi thấy cần thiết	63	16.2	325	83.8

Ghi chú: * Các tình huống đảo chiều

3.3 Đạo đức của NV CTXH thể hiện qua mối quan hệ với thân chủ

Bảng 3.5: Tỷ lệ phần trăm khách thể có câu trả lời **phù hợp/không phù hợp đạo đức** ở mỗi biểu hiện nhỏ của khía cạnh Đạo đức của NV CTXH trong MQH với thân chủ

Các biểu hiện	Số câu trả lời PHÙ HỢP ĐẠO ĐỨC		Số câu trả lời KHÔNG PHÙ HỢP ĐẠO ĐỨC	
	Số lượng	Tỉ lệ	Số lượng	Tỉ lệ
1. Tình cảm, tình dục có thể chấp nhận được nếu điều này giúp thân chủ tốt hơn *	312	80.4	76	19.6
2. Khách hàng của tôi là người tôi đã có mối quan hệ tình cảm thân thiết hoặc tình yêu trước đó *	291	75.0	97	25.0
3. Tôi dành tình cảm đặc biệt cho thân chủ của mình *	286	73.7	102	26.3
4. Tôi có ưu đãi đối với những thân chủ đã giới thiệu thân chủ mới cho tôi *	275	70.9	113	29.1
5. Tôi có mối quan hệ gần gũi, thân thiết như bạn bè, anh chị em kết nghĩa, con nuôi với thân chủ *	264	68.0	124	32.0
6. Bạn bè, người thân của thân chủ cũng là bạn bè, người thân của tôi *	259	66.8	129	33.2
7. Tôi không tham gia vào các mối quan hệ đa chiều với thân chủ	201	51.8	187	48.2
8. Khách hàng của tôi có thể là bạn bè hoặc người thân quen của tôi *	176	45.4	212	54.6
9. Tôi cho thân chủ vay tiền hoặc cho phép họ ghi nợ phí dịch vụ *	305	78.6	83	21.4
10. Tôi vay tiền thân chủ nếu họ sẵn sàng cho vay với động cơ trong sáng *	318	82.0	70	18.0
11. Tôi hợp tác làm ăn, kinh doanh với thân chủ *	310	79.9	78	20.1

12. Tôi mời hoặc nhận lời mời thân chủ đi dự tiệc hoặc các sự kiện để có dịp hiểu hơn về họ và cũng để họ có điều kiện hiểu tôi hơn *	244	62.9	144	37.1
13. Tôi thường xuyên tặng quà cho thân chủ để khích lệ họ *	227	58.5	161	41.5
14. Tùy vào hoàn cảnh, tôi có thể nhận quà biếu của thân chủ (vd, tiền, hiện vật có giá trị,...) khi tôi giúp thân chủ hiệu quả *	205	52.8	183	47.2
15. Tôi cảm thấy khó chịu khi làm việc với thân chủ có giọng nói khó nghe *	300	77.3	88	22.7
16. Tôi không thích làm việc với một số nhóm người (ví dụ người có khuynh hướng tình dục đồng tính, người vô trách nhiệm với bản thân...) *	267	68.8	121	31.2
17. Tôi cảm thấy không thoải mái khi làm việc với những người quá sùng đạo *	265	68.3	123	31.7
18. Tôi có thành kiến với những thân chủ thiếu trách nhiệm với bản thân *	248	63.9	140	36.1
19. Đôi khi tôi nói nặng lời với thân chủ nhằm giúp họ thay đổi tích cực *	173	44.6	215	55.4
20. Tôi hủy bỏ hồ sơ của thân chủ bằng cách bán giấy vụn hoặc vứt vào thùng rác *	319	82.2	69	17.8
21. Tôi hủy bỏ hồ sơ của thân chủ ngay sau khi kết thúc quá trình trợ giúp *	275	70.9	113	29.1
22. Tôi sử dụng hình ảnh của thân chủ để quảng cáo về chất lượng dịch vụ *	257	66.2	131	33.8
23. Tôi xóa tên và thông tin cá nhân nhạy cảm khác của thân chủ trước khi chúng được sử dụng chúng cho mục đích công bố, đào tạo hoặc giáo dục khác	150	38.7	238	61.3
24. Tôi dễ dàng nổi cáu với thân chủ khi họ không làm theo gợi ý tốt của tôi *	283	72.9	105	27.1
25. Khi làm việc với thân chủ, tôi thường là người nói nhiều hơn, giải thích, nhắc lại cho thân chủ nhớ *	141	36.3	247	63.7
26. Tôi đưa ra lời khuyên phù hợp và hướng thân chủ làm theo nhằm giúp thân chủ giải quyết vấn đề của họ nhanh và có định hướng rõ ràng *	116	29.9	272	70.1
27. Tôi sử dụng những trường hợp mình đã làm để minh họa trong giảng dạy hoặc hướng dẫn người khác làm nghề mà không cần phải hỏi ý kiến của thân chủ	35	9.0	353	91.0
28. Tôi tiết lộ thông tin của thân chủ cũ hoặc thân chủ đã qua đời, khi cần thiết	32	8.2	356	91.8
29. Tôi sử dụng các trang mạng xã hội để hỗ trợ với thân chủ/người giám hộ	25	6.4	363	93.6

Ghi chú: * Các tình huống đảo chiều

Kết quả nghiên cứu cho thấy, tỉ lệ NV CTXH nhận thức, hành vi phù hợp đạo đức ở mức độ khá. Phần lớn NV CTXH không tham gia các mối quan hệ đa chiều với thân chủ; tuy nhiên cũng khá nhiều NV CTXH thừa nhận mình có trợ giúp cho những người thân quen vì đây cũng khó có thể tránh khỏi đối với các NV CTXH hành nghề trong các nơi mà có tính cộng đồng cao như Việt Nam. Nhiều NV CTXH đã nhận thức và có hành vi tôn trọng, chấp nhận thân chủ, tôn trọng quyền tự quyết của thân chủ; họ không lạm dụng vật chất đối với thân chủ. Tuy vậy, vẫn có một số ít NV CTXH không thực hiện đúng nguyên tắc khi trợ giúp thân chủ, họ vẫn có đến tính lợi ích của cá nhân khi bước vào mối quan hệ với thân chủ; thậm chí một số NV CTXH có định kiến, kì thị về giọng nói, tôn giáo, tính dục của thân chủ. Vẫn còn những NV CTXH trong lĩnh vực giáo dục và y tế còn nói nặng lời với thân chủ trong quá trình trợ giúp. Bên cạnh đó, nhiều NV CTXH chưa sử dụng các trang mạng xã hội để trợ giúp thân chủ và người giám hộ trong thời đại công nghệ 4.0 hiện nay.

3.4 Đạo đức của NV CTXH thể hiện qua mối quan hệ với đồng nghiệp

Bảng 3.7: Tỷ lệ phần trăm khách thể có câu trả lời **phù hợp/không phù hợp đạo đức** ở mỗi biểu hiện nhỏ của khía cạnh Đạo đức của NV CTXH trong MQH với đồng nghiệp

Các biểu hiện	Số câu trả lời PHÙ HỢP ĐẠO ĐỨC		Số câu trả lời KHÔNG PHÙ HỢP ĐẠO ĐỨC	
	Số lượng	Tỉ lệ	Số lượng	Tỉ lệ
1. Tôi chỉ trích đồng nghiệp của mình trước mặt người khác *	319	82.2	69	17.8
2. Tôi có tình cảm đặc biệt với người giám sát chuyên môn của mình *	295	76.0	93	24.0
3. Tôi nói không đúng danh tính của mình khi đi tham dự các hội thảo liên quan đến nghề nghiệp *	282	72.7	106	27.3
4. Thỉnh thoảng tôi nói những lời cay nghiệt với đồng nghiệp với mục đích để họ thay đổi tích cực hơn *	269	69.3	119	30.7
5. Tôi không tin tưởng năng lực của một số đồng nghiệp, vì vậy làm việc với những người này tôi thường cảm thấy khó chịu *	268	69.1	120	30.9
6. Tôi nói với người khác về những thông tin có liên quan đến thân chủ của đồng nghiệp của mình *	263	67.8	125	32.2
7. Tôi chỉ làm việc với một số đồng nghiệp nhất định, những người họ hiểu tôi *	220	56.7	168	43.3
8. Tôi gián tiếp phê bình đồng nghiệp để tránh xảy ra mâu thuẫn *	194	50.0	194	50.0
9. Tôi từ chối trao đổi vấn đề của thân chủ với các chuyên gia đang làm việc với thân chủ đó (bác sĩ, luật sư, nhà tham vấn tâm lý), khi họ yêu cầu *	240	61.9	148	38.1
10. Tôi luôn tham vấn ý kiến đồng nghiệp để nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ CTXH	205	52.8	183	47.2
11. Tôi cộng tác với đồng nghiệp từ các ngành khác để nâng cao hiệu quả hỗ trợ cho thân chủ	142	36.6	246	63.4
12. Tôi thuyết phục người mình đang hướng dẫn chuyên môn làm theo điều tôi tin là tốt cho họ *	115	29.6	273	70.4
13. Theo tôi, việc đóng góp cho sự phát triển của cơ quan là công sức chung, vì thế việc đề cao thành tích cá nhân của ai đó là điều không nên *	118	30.4	270	69.6
14. Chia sẻ thông tin về vấn đề của thân chủ với đồng nghiệp, tôi cho là không phù hợp	85	21.9	303	78.1
15. Tôi tâm sự về cuộc sống riêng tư của mình với đồng nghiệp để họ hỗ trợ tôi khi tôi có vấn đề *	84	21.6	304	78.4

** Các tình huống đảo chiều*

Kết quả nghiên cứu cho thấy, tỉ lệ NV CTXH nhận thức, hành vi phù hợp đạo đức ở mức độ khá. Các NV CTXH tôn trọng đồng nghiệp của mình, không có mối quan hệ tình cảm với người giám sát chuyên môn, tin tưởng năng lực của đồng nghiệp, hợp tác sẵn sàng làm việc với các chuyên gia khác để giải quyết vấn đề của thân chủ một cách hiệu quả. Bên cạnh đó, khi gặp khó khăn về mặt chuyên môn, các NV CTXH đã tham vấn ý kiến của những người chuyên môn cao hơn để nâng cao trình độ, tay nghề của bản thân. Dẫu vậy, vẫn còn một số NV CTXH chỉ trích, nói nặng lời với đồng nghiệp tại nơi làm việc. Thêm vào đó, vẫn tồn tại một phần nhỏ số NV CTXH tiết lộ thông tin thân chủ của đồng nghiệp cho những người khác.

3.5 Đạo đức của NV CTXH thể hiện qua mối quan hệ với tổ chức

Kết quả nghiên cứu ở bảng 3.9 cho thấy, tỉ lệ NV CTXH nhận thức, hành vi phù hợp đạo đức tương đối tốt ở khía cạnh này. Hầu hết các NV CTXH đều tôn trọng lãnh đạo của mình và tuân thủ các nội quy, quy chế của cơ quan công tác (mặc dù vẫn còn một số quy định của cơ quan chưa phù hợp với lợi ích của thân chủ cũng như quy tắc của hiệp hội nghề CTXH). Tuy nhiên, vẫn còn nhiều NV CTXH chưa có khả năng hợp

tác trong các nhóm liên ngành để trợ giúp thân chủ trong tiến trình trợ giúp. Điều này một phần nguyên nhân cũng là do bối cảnh thực hành ở Việt Nam chưa thực sự tạo điều kiện cho NV CTXH làm tốt điều này.

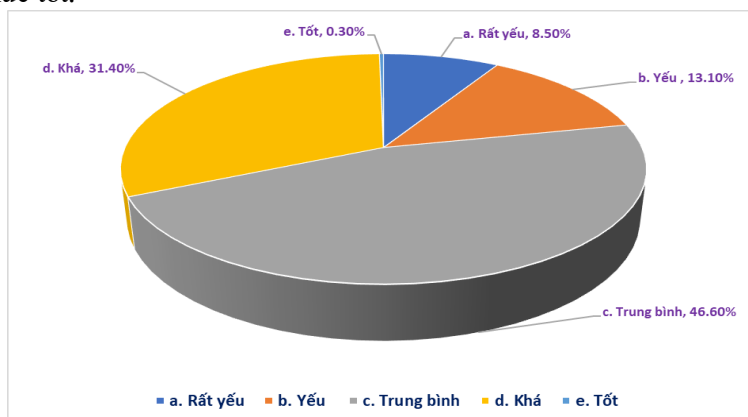
Bảng 3.9: Tỷ lệ phần trăm khách thể có câu trả lời **phù hợp/không phù hợp đạo đức** ở mỗi biểu hiện nhỏ của khía cạnh Đạo đức của NV CTXH trong MQH với tổ chức

Các biểu hiện	Số câu trả lời PHÙ HỢP ĐẠO ĐỨC		Số câu trả lời KHÔNG PHÙ HỢP ĐẠO ĐỨC	
	Số lượng	Tỉ lệ	Số lượng	Tỉ lệ
1. Tôi cho rằng, người lãnh đạo của tổ chức cần tham gia vào các buổi thảo luận ca để nắm rõ tình hình thân chủ và năng lực hỗ trợ của các nhân viên	209	53.9	179	46.1
2. Tôi có khả năng hợp tác làm việc trong các nhóm liên ngành	153	39.4	235	60.6
3. Tôi đưa ra những kiến nghị để cải thiện chất lượng dịch vụ của cơ quan	151	38.9	237	61.1
4. Tôi có biểu hiện không tôn trọng lãnh đạo của mình khi người đó gây tổn thương cho tôi hoặc đồng nghiệp *	288	74.2	100	25.8
5. Tôi không tham gia vào các hiệp hội nghề nghiệp bởi các hội nghề CTXH hiện nay hoạt động không hiệu quả *	201	51.8	187	48.2
6. Tôi chuyển thân chủ ở nơi làm việc để thực hành tại nhà, nếu điều này giúp ích cho họ hơn *	167	43.0	221	57.0
7. Tôi chấp nhận làm việc ở những vị trí không đúng với khả năng của mình *	130	33.5	258	66.5
8. Tôi cung cấp dịch vụ cho thân chủ phù hợp với quy định của cơ quan ngay cả khi quy định này đi ngược với lợi ích của thân chủ *	179	46.1	209	53.9
9. Tôi luôn thực hành nghề nghiệp theo đúng quy định của tổ chức nơi mình công tác, ngay cả khi các quy định này mâu thuẫn với quy định của Hiệp hội CTXH *	110	28.4	278	71.6

* Các tình huống đạo đức

3.6 Các mức độ hiểu biết về đạo đức nghề nghiệp

Nhằm có một đánh giá chung về mức độ hiểu biết của các khách thể về ĐĐNN, dựa theo số lượng các câu trả lời phù hợp đạo đức của khách thể ở 78 tình huống mà nghiên cứu đưa ra, chúng tôi đã phân chia số lượng câu trả lời đúng theo 5 mức độ và quy gán với mức độ hiểu biết về ĐĐNN như sau: Dưới 20% số câu trả lời đúng – hiểu biết mức rất yếu; từ 20 đến dưới 40% số câu trả lời đúng - Hiểu biết mức yếu; từ 40% đến dưới 60% số câu trả lời đúng - Hiểu biết mức trung bình; từ 60 đến dưới 80% câu trả lời đúng - Hiểu biết mức khá; và từ 80% câu trả lời đúng - Hiểu biết mức tốt.



Biểu đồ 3.16: Mức độ hiểu biết về đạo đức nghề nghiệp

Kết quả cho thấy, có 31,40% số NV CTXH có hiểu biết và hành vi phù hợp đạo đức ở mức độ khá; 46,60% ở mức độ trung bình và 21,60% ở mức độ yếu và rất yếu. Điều này cho thấy một thực tế đáng báo động về trách nhiệm của mỗi NV CTXH trong việc tự học hỏi, trau dồi kiến thức về đạo đức nghề, mà nó còn gắn với trách nhiệm của các nhà nghiên cứu, thực hành tại Việt Nam trong việc thành lập một Hiệp hội nghề nghiệp nhằm tập hợp tất cả các nhân viên xã hội chuyên nghiệp và bán chuyên nghiệp có thể bảo đảm được chuẩn mực về chất lượng công việc; và chung tay xây dựng một Bộ quy điều đạo đức nghề CTXH hoàn chỉnh, xây dựng ủy ban đánh giá đạo đức với các chức năng kiểm tra bài tập về đạo đức nhằm xác định có thể cấp giấy phép hành nghề cho người đã được đào tạo về CTXH, đứng ra xử lý các sự vụ vi phạm đạo đức trong hành nghề.

CHƯƠNG 4: MỘT SỐ YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI

Chương này tập trung tìm hiểu những yếu tố có liên hệ/ảnh hưởng đến hiểu biết và hành vi ĐĐNN của NV CTXH. Kết quả cho thấy, có nhiều yếu tố có thể ảnh hưởng đến hiểu biết và hành vi ĐĐNN của các nhà thực hành CTXH. Kết quả được tóm lược vắn tắt như sau:

4.1. Những ảnh hưởng của các đặc điểm nhân khẩu xã hội

4.1.1. Giới tính

Kết quả ở bảng 4.1 cho thấy, có sự khác biệt trong hiểu biết/ứng xử đạo đức xét theo giới tính của khách thể nghiên cứu ở 3 khía cạnh là Mỗi quan hệ với thân chủ và Mỗi quan hệ với đồng nghiệp. Theo đó, các khách thể là nữ giới có điểm trung bình cao hơn so với khách thể nam giới. Khi xem xét các khía cạnh đạo đức thành một chỉnh thể, kết quả cũng cho thấy có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê trong điểm số hiểu biết/ứng xử đạo đức giữa các khách thể nam và nữ. Nhìn chung, kết quả chỉ ra rằng, các khách thể nữ giới có hiểu biết và ứng xử phù hợp với ĐĐNN cao hơn so với nam giới. Những phát hiện này phù hợp với kết quả của một số nghiên cứu trước đó và cũng chỉ ra gợi ý thú vị cho những nghiên cứu tiếp theo trong tương lai liên quan tiêu chuẩn kép về đạo đức mà những người phụ nữ khi làm việc trong các tổ chức phải đối mặt.

Bảng 4.1: So sánh hiểu biết và ứng xử đạo đức nghề nghiệp theo giới tính

Các khía cạnh đạo đức	1. Nam		2. Nữ	
	ĐTB	ĐLC	ĐTB	ĐLC
1.Trách nhiệm chuyên môn $t_{(386)} = 0,350$				
2.Bảo mật thông tin $t_{(386)} = -1,55$				
3.Mối quan hệ với thân chủ $t_{(386)} = -3,38^{**}$	15,33	6,99	17,60	5,68
4.Mối quan hệ với đồng nghiệp $t_{(386)} = -2,89^{**}$	7,29	3,53	8,30	3,00
5.Trách nhiệm với tổ chức, xã hội $t_{(386)} = 0,89$				
Đạo đức nghề nói chung $t_{(386)} = -2,67^{**}$	36,72	15,32	40,47	11,43

Chú thích: $^{**}p < 0,01$

4.1.2. Tuổi

Kết quả chỉ ra rằng các khách thể có sự khác biệt xét theo nhóm tuổi ở hai khía cạnh là Mỗi quan hệ với thân chủ và Mỗi quan hệ với tổ chức. Theo đó, nhóm khách thể ở độ tuổi từ 31 đến 40 tuổi nổi trội hơn về hiểu biết và ứng xử phù hợp với đạo đức ở khía cạnh Mỗi quan hệ với thân chủ và trong tổng chung về đạo đức nghề. Kết quả đồng thời cũng khẳng định rằng, nhóm khách thể trẻ tuổi nhất là nhóm có điểm hiểu biết và hành vi phù hợp đạo đức thấp nhất. Kết quả này có sự tương đồng với một số nghiên cứu của các tác giả trước đây.

Bảng 4.2: So sánh hiệu biết và ứng xử đạo đức nghề theo độ tuổi

Các khía cạnh đạo đức	1. Từ 20 - 30		2. Từ 31 - 40		3. Từ 41 trở lên		Ghi chú
	ĐTB	ĐLC	ĐTB	ĐLC	ĐTB	ĐLC	
1. Trách nhiệm chuyên môn $F_{(2,387)} = 2,398$							
2. Bảo mật thông tin $F_{(2,387)} = 0,198$							
3. Mối quan hệ với thân chủ $F_{(2,387)} = 8,984^{***}$	15,9	6,35	18,87	4,89	17,38	7,22	(2) > (1) ***
4. Mối quan hệ đồng nghiệp $F_{(2,387)} = 1,854$							
5. Mối quan hệ với tổ chức $F_{(2,387)} = 2,312^{**}$							
Đạo đức nghề nói chung $F_{(2,387)} = 5,654^{**}$	37,76	13,17	42,67	10,15	39,57	15,95	(2) > 1 **

Chú thích: * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$

4.1.3 Trình độ đào tạo

Kết quả ghi nhận, những khách thể có trình độ đào tạo sau Đại học có điểm số về hiệu biết và ứng xử phù hợp với đạo đức nghề cao nhất ở mọi bình diện đạo đức. Điểm số này giảm dần ở các khách thể có trình độ đào tạo Cao đẳng - Đại học và đạt giá trị thấp nhất ở các khách thể có trình độ đào tạo Trung cấp.

Bảng 4.3: So sánh hiệu biết và ứng xử đạo đức nghề theo trình độ đào tạo

Các khía cạnh đạo đức	1. Trung cấp		2. CĐ - ĐH		3. Sau ĐH		Ghi chú
	ĐTB	ĐLC	ĐTB	ĐLC	ĐTB	ĐLC	
1.Trách nhiệm chuyên môn $F_{(2,387)} = 9,682^{***}$	4,78	2,64	4,97	2,44	6,76	2,75	(3) > (1)*** (3) > (2)***
2.Bảo mật thông tin $F_{(2,387)} = 2,807$							
3.Mối quan hệ với thân chủ $F_{(2,387)} = 14,893^{***}$	14,88	7,32	16,56	6,03	21,49	3,72	(3) > (1)*** (3) > (2)***
4.Mối quan hệ với đồng nghiệp $F_{(2,387)} = 8,114^{***}$	6,83	3,83	7,93	3,15	9,59	2,22	(3) > (1)*** (3) > (2)**
5.Mối quan hệ với tổ chức $F_{(2,387)} = 5,181^{**}$	3,80	2,55	4,00	2,08	5,10	2,19	(3) > (1)** (3) > (2)**
Đạo đức nghề nói chung $F_{(2,387)} = 14,528^{***}$	34,93	16,01	38,66	12,35	48,63	8,02	(3) > (1)*** (3) > (2)***

Chú thích: * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$

4.1.4 Kinh nghiệm làm việc

Bảng 4.4: So sánh hiệu biết và ứng xử đạo đức nghề theo kinh nghiệm làm việc

Các khía cạnh đạo đức	1. Dưới 1 năm		2. Từ 1 đến dưới 3 năm		3. Từ 3 đến dưới 5 năm		4. Từ 5 đến dưới 10 năm		5. Từ 10 năm trở lên		Ghi chú
	ĐTB	ĐLC	ĐTB	ĐLC	ĐTB	ĐLC	ĐTB	ĐLC	ĐTB	ĐLC	
1.Trách nhiệm chuyên môn $F_{(2,387)} = 3,326^*$	4,698	2,71	4,87	2,16	4,73	2,54	5,29	2,61	6,06	2,88	(5) > (2)** (5) > (3)**
2.Bảo mật thông tin $F_{(2,387)} = 1,039$											
3.Mối quan hệ với thân chủ $F_{(2,387)} = 4,564^{**}$	17,31	5,95	15,28	5,95	16,19	6,28	18,15	6,46	18,45	5,53	(5) > (2)** (4) > (2)***
4.Mối quan hệ với đồng nghiệp $F_{(2,387)} = 1,125$											
5.Mối quan hệ với tổ chức $F_{(2,387)} = 2,146$											
Đạo đức nghề nói chung $F_{(2,387)} = 3,057^*$	39,41	12,60	37,39	12,47	36,99	13,23	40,55	12,91	43,23	12,35	(5) > (2)** (5) > (3)**

Chú thích: * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$

Kết quả cho thấy, trong tổng chung, có thể thấy là những khách thể có kinh nghiệm làm việc từ 10 năm trở lên có điểm số về hiểu biết và ứng xử phù hợp với đạo đức nghề cao nhất ở các bình diện đạo đức.

4.2. Ảnh hưởng của các yếu tố thuộc về tổ chức và cảm nhận hạnh phúc trong công việc đến đạo đức nghề nghiệp của nhân viên công tác xã hội

4.2.1 Mối liên hệ giữa các khía cạnh đạo đức nghề nghiệp với các yếu tố thuộc về tổ chức và cảm nhận hạnh phúc trong công việc của nhân viên công tác xã hội

Bảng 4.5: Tương quan r Pearson giữa các biến nghiên cứu

Các biến	Trách nhiệm chuyên môn	Bảo mật thông tin	Mối quan hệ với thân chủ	Mối quan hệ với đồng nghiệp	Trách nhiệm với tổ chức
Chế tài về đạo đức nghề	0,219***	0,218***	0,023	0,137**	0,126*
Học hỏi về đạo đức nghề	0,387***	0,281***	0,357***	0,504***	0,174**
Nâng đỡ về chuyên môn	0,304***	0,214***	0,082	0,202***	0,221***
Thu nhập	0,183***	0,242***	0,277***	0,271***	0,374***
Cảm xúc tích cực	0,350***	0,245***	0,127*	0,325***	0,378***
Cảm xúc tiêu cực	-0,261***	-0,188***	-0,499***	-0,454***	-0,482***
Cảm nhận hoàn thành	0,429***	0,292***	0,141***	0,331***	0,342***

Chú thích: * $p < 0,05$, ** $p < 0,01$, *** $p < 0,001$

Về mối liên hệ giữa các khía cạnh nhận thức/hành vi ĐĐNN với các khía cạnh của các yếu tố thuộc về tổ chức: Chúng tôi nhận thấy, có mối liên hệ tương quan thuận giữa các biến này, trong đó, hai khía cạnh “học hỏi về đạo đức nghề nghiệp” và “thu nhập” nổi lên như là yếu tố quan trọng nhất, góp phần vào sự thay đổi theo hướng tích cực các hành vi ĐĐNN của NV CTXH. Kết quả này có sự tương đồng với một số nghiên cứu trước đây của các tác giả khác. Kết quả này là một gợi ý với các nhà quản lý trong việc không ngừng cung cấp đào tạo tiếp tục, đặc biệt là đào tạo tiếp tục về khía cạnh đạo đức nghề cho nhân viên.

Về mối liên hệ giữa các khía cạnh nhận thức/hành vi ĐĐNN với cảm nhận hạnh phúc trong công việc: Cả năm khía cạnh của ĐĐNN đều có tương quan với ba khía cạnh của cảm nhận hạnh phúc trong công việc. Cụ thể, khi khách thể có điểm số cảm xúc tích cực và cảm nhận hoàn thành trong công việc cao, đồng thời điểm số cảm xúc tiêu cực trong công việc thấp thì họ có xu hướng càng thực hiện theo đúng ĐĐNN ở cả 5 khía cạnh trong nghiên cứu. Kết quả luận án có sự phù hợp với các nghiên cứu ở dự báo cảm xúc tiêu cực và cảm nhận hoàn thành trong công việc của các khách thể khảo sát. Đây là một gợi ý cho những nghiên cứu tiếp theo trong tương lai về tìm hiểu các biện pháp làm giảm các cảm xúc tiêu cực và tăng cảm nhận hoàn thành trong công việc để nâng cao hiểu biết và hành vi đạo đức thực hành nghề của NV CTXH.

4.2.2. Tác động của các yếu tố thuộc về tổ chức đến hành vi đạo đức nghề nghiệp của nhân viên công tác xã hội

Kết quả ở bảng 4.6 chỉ ra rằng, các yếu tố thuộc về tổ chức có thể dự báo cho 30,1% sự thay đổi theo hướng tích cực trong việc thực hiện các hành vi ĐĐNN nói chung của các khách thể. Trong số các khía cạnh của các yếu tố thuộc về tổ chức, thì hai khía cạnh là “chế tài về đạo đức nghề nghiệp” và “nâng đỡ về chuyên môn” không có tác động có ý nghĩa thống kê tới việc thực hiện các hành vi phù hợp với đạo đức nghề của NV CTXH. Bên cạnh đó, hai khía cạnh “học hỏi về đạo đức nghề nghiệp” và “thu nhập” có hệ số tác động mạnh nhất (lần lượt là Beta = 0,44 và Beta = 0,22).

Bảng 4.6: Hồi quy bội về các yếu tố thuộc về tổ chức tác động đến hành vi đạo đức nghề nghiệp

Các yếu tố thuộc về tổ chức	Các khía cạnh đạo đức nghề nghiệp		
	B	SE	Beta
Chế tài về đạo đức nghề nghiệp	0,10	0,21	0,22
Học hỏi về đạo đức nghề nghiệp	2,33	0,25	0,44***
Nâng đỡ về chuyên môn	0,42	0,30	0,00
Thu nhập	2,02	0,42	0,22***
R² hiệu chỉnh		0,301	

Chú thích: *** $p < 0,001$

4.2.3. Tác động của cảm nhận hạnh phúc trong công việc đến thực hiện hành vi đạo đức nghề nghiệp của nhân viên công tác xã hội

Bảng 4.7: Hồi quy bội về cảm nhận hạnh phúc trong công việc đến thực hiện hành vi đạo đức nghề nghiệp

Cảm nhận hạnh phúc trong công việc	Các khía cạnh đạo đức nghề nghiệp		
	B	SE	Beta
Cảm xúc tích cực			
Cảm xúc tiêu cực	-1,02	0,10	-0,46***
Cảm nhận hoàn thành	0,47	0,11	0,20***
R² hiệu chỉnh		0,299	

Chú thích: *** $p < 0,001$

Kết quả nghiên cứu cho thấy ở hai khía cạnh là cảm xúc tiêu cực và cảm nhận hoàn thành có thể giải thích cho sự thay đổi của 29,9% điểm số trong thực hiện hành vi ĐĐNN nói chung của các NV CTXH. Giữa hai yếu tố cùng có tác động thì cảm xúc tiêu cực sẽ dự báo cao hơn sự thay đổi điểm số của các khách thể trong nghiên cứu. Trong số ba khía cạnh của cảm nhận hạnh phúc trong công việc, thì khía cạnh “cảm xúc tích cực” không có tác động có ý nghĩa thống kê tới việc thực hiện các hành vi phù hợp với đạo đức nghề của các khách thể.

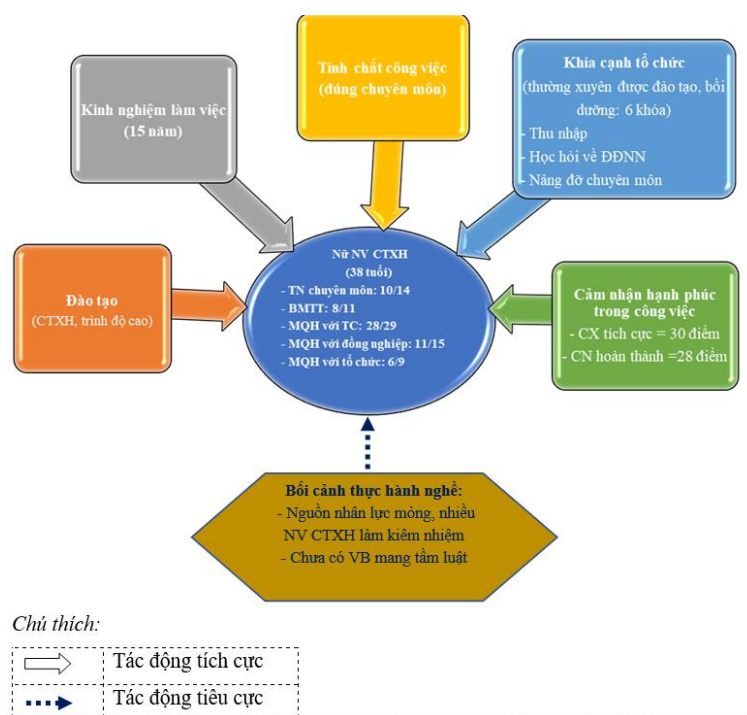
Tóm lại, các kết quả trên đây khẳng định vai trò của một số yếu tố thuộc về tổ chức và tâm lý của các NV CTXH với thực hiện hành vi ĐĐNN. Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra mối liên hệ thuận giữa cảm nhận hạnh phúc trong công việc với sự hiểu biết và hành vi đạo đức thực hành nghề ở các khía cạnh đạo đức khác nhau của các NV CTXH. Đồng thời, cho thấy tầm quan trọng của cảm nhận hoàn thành trong công việc với việc hiểu biết và thực hiện hành vi đạo đức. Khi NV CTXH càng có những cảm nhận hoàn thành trong công việc thì càng gia tăng trải nghiệm hành vi phù hợp với đạo đức. Kết quả này vừa góp phần thúc đẩy, khẳng định lại những kết quả của một số nghiên cứu đi trước và bổ sung thêm những kết quả mới trong khía cạnh hiểu biết và hành vi ĐĐNN trong quá trình thực hành nghề nghiệp của các NV CTXH. Đây cũng là cơ sở để luận án tiếp tục tìm hiểu khả năng dự báo của các yếu tố đến sự thay đổi trong hoạt động thực hành CTXH.

4.3 Nghiên cứu trường hợp

Sau khi trình bày những số liệu định lượng để làm rõ thực trạng về hiểu biết và hành vi đạo đức nghề nghiệp của NV CTXH, cũng như các yếu tố ảnh hưởng đến ĐĐNN của NV CTXH trong quá trình thực hành nghề nghiệp, luận án tiến hành bàn luận thêm về vấn đề này trên cơ sở thông tin định tính. Cụ thể là, ở đây chúng tôi phân tích hai trường hợp cụ thể để có cái nhìn sâu hơn về thực trạng và các yếu tố ảnh hưởng đến hiểu biết và hành vi ĐĐNN của NV CTXH trong quá trình thực hành nghề.

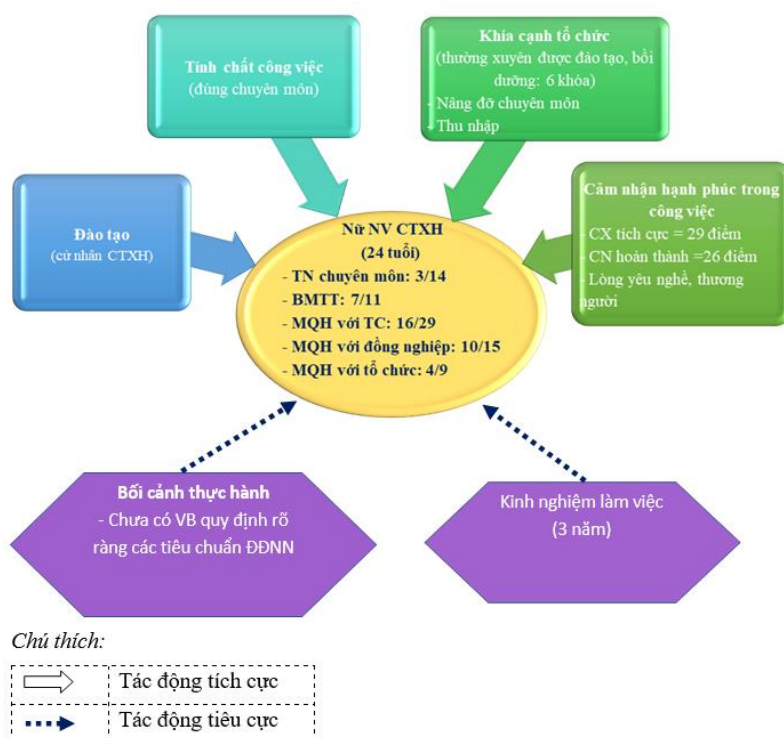
Trường hợp 1: Nền tảng đạo đức và sự chuyên nghiệp: Một nghiên cứu trường hợp về thực hành đạo đức nghề nghiệp CTXH của chị Thu Nguyễn với các bệnh nhân

Trong trường hợp của chị Thu Nguyễn, chúng tôi đã tóm lược các thông tin định tính thành sơ đồ về các yếu tố tác động đến nhận thức, hành vi ĐĐNN. Cụ thể như sau:



Trường hợp 2: Đạo đức nghề nghiệp trong quá trình thực hành nghề của nhân lực trẻ: Một nghiên cứu trường hợp của nhân viên công tác xã hội trẻ Đỗ Thị

Trong trường hợp của chị Đỗ Thị, chúng tôi cũng tóm lược các thông tin định tính thành sơ đồ về các yếu tố tác động đến nhận thức, hành vi ĐĐNN. Cụ thể như sau:



Qua hai trường hợp điển cứu được trình bày ở trên, chúng tôi nhận thấy một số yếu tố thuận lợi đã làm gia tăng về nhận thức và hành vi ĐĐNN của những NV CTXH đó là: (i) Đào tạo bài bản về CTXH và thường xuyên được đào tạo, bồi dưỡng các kiến thức mới, phù hợp với công việc; (ii) kinh nghiệm làm việc; (iii) Tính chất công việc phù hợp với chuyên môn được đào tạo; (iv) khía cạnh tổ chức như thu nhập, sự nâng

đỡ chuyên môn, học hỏi về ĐĐNN và (v) Cảm nhận hạnh phúc trong công việc như cảm xúc tích cực, cảm nhận hoàn thành, lòng yêu nghề. Tuy vậy, vẫn còn một số tồn tại như việc cung cấp dịch vụ chưa phù hợp, duy trì tính bảo mật thông tin của những người sử dụng dịch vụ vẫn chưa được coi trọng do bối cảnh thực hành nghề hiện nay tại Việt Nam chưa có các quy định rõ ràng, cụ thể mang tầm Luật. Thêm vào đó là tình trạng đội ngũ cán bộ, nhân viên và cộng tác viên CTXH còn quá mỏng và cũng chưa thực sự chuyên nghiệp.

KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

1. Kết luận

Trên cơ sở nghiên cứu về mặt lý luận và thực tiễn về “Đạo đức nghề nghiệp của nhân viên công tác xã hội hiện nay”, luận án đi đến một số kết luận như sau:

1.1 Về lý luận

- Luận án tập trung làm rõ một số hướng nghiên cứu chính về đạo đức nghề nghiệp của NV CTXH trên thế giới và ở Việt Nam dựa trên 05 chủ đề: (i) đạo đức của NV CTXH ở khía cạnh trách nhiệm chuyên môn; (ii) đạo đức của NV CTXH về bảo mật thông tin; (iii) đạo đức của NV CTXH trong mối quan hệ với thân chủ; (iv) đạo đức của NV CTXH trong mối quan hệ với đồng nghiệp; (v) đạo đức của NV CTXH trong mối quan hệ với tổ chức.

- Trên cơ sở kế thừa, hệ thống hóa các nghiên cứu trên thế giới, luận án đã xác định được khái niệm công cụ của đề tài: Đạo đức nghề CTXH là tập hợp những nguyên tắc, quy tắc, chuẩn mực chung được đề cập trong Bộ quy điều đạo đức mà NV CTXH phải cam kết tự nguyện thực hiện trong hoạt động thực hành và quan hệ nghề nghiệp với xã hội, được biểu hiện trong các mối quan hệ: với nghề CTXH, với thân chủ, với đồng nghiệp, với cơ quan và với xã hội trong các bối cảnh cụ thể mà phẩm chất cao nhất là lòng yêu nghề và yêu người. Khái niệm “đạo đức nghề nghiệp của NV CTXH” được phân tích dưới chiều cạnh nhận thức và hành vi đạo đức của NV CTXH trong hoạt động thực hành.

- Đây là luận án đầu tiên trong lĩnh vực CTXH nghiên cứu về ĐĐNN của NV CTXH (gồm cả người chuyên nghiệp và bán chuyên nghiệp) ở Việt Nam. Kết quả luận án được sử dụng như một tài liệu hỗ trợ cho công tác nghiên cứu và đào tạo về ĐĐNN trong lĩnh vực CTXH.

1.2 Về thực tiễn

- Ở khía cạnh trách nhiệm chuyên môn, nhận thức và hành vi đạo đức của những NV CTXH còn khá hạn chế và dao động theo từng biểu hiện cụ thể. Ở khía cạnh bảo mật thông tin, sự nhận thức đúng đắn, phù hợp đạo đức của NV CTXH trong hoạt động thực hành chỉ đạt ở mức độ trung bình, nhiều NV CTXH còn “mơ hồ”, “mù mờ” trong các tình huống ngoại lệ của khía cạnh bảo mật thông tin trong thực hành trợ giúp thân chủ. Ở khía cạnh mối quan hệ với thân chủ, sự nhận thức đúng đắn, phù hợp đạo đức của NV CTXH trong hoạt động thực hành chỉ đạt ở mức độ tương đối tốt. Ở khía cạnh mối quan hệ với đồng nghiệp, sự nhận thức đúng đắn, phù hợp đạo đức của NV CTXH trong hoạt động thực hành đạt ở mức độ khá tốt. Ở khía cạnh mối quan hệ với tổ chức, nhiều NV CTXH đã và đang có nhận thức, hành vi không phù hợp đạo đức trong mối quan hệ với cơ quan, tổ chức.

- Luận án đã đưa ra đánh giá chung về mức độ hiểu biết của các khách thể về ĐĐNN, dựa theo số lượng các câu trả lời phù hợp đạo đức của khách thể ở 78 tình huống mà nghiên cứu đưa ra. Kết quả cho thấy, có đến 21,6% khách thể trong nghiên cứu thể hiện những hiểu biết và hành vi phù hợp với ĐĐNN ở mức rất yếu và yếu, 46,6% khách thể có hiểu biết về ĐĐNN ở mức trung bình, 31,7% khách thể có hiểu biết về đạo đức nghề ở mức khá và tốt, trong đó tỉ lệ khách thể có hiểu biết mức tốt là rất khiêm tốn - 0,3%.

Luận án tìm thấy các yếu tố ảnh hưởng đến hiểu biết và hành vi ĐĐNN của các nhà thực hành CTXH, đó là: các đặc điểm nhân khẩu/xã hội của khách thể nghiên cứu (như giới tính, tuổi, trình độ đào tạo, kinh nghiệm làm việc); một số yếu tố thuộc về tổ chức với hiểu biết và ứng xử đạo đức nghề của họ trong công

việc. Kết quả luận án còn cho thấy, yếu tố thuộc về tổ chức là “học hỏi về đạo đức nghề nghiệp” và “thu nhập” nổi lên như là yếu tố quan trọng nhất, góp phần vào sự thay đổi theo hướng tích cực các hành vi ĐĐNN của NV CTXH. Đồng thời nghiên cứu cũng chỉ ra tác động của cảm xúc tiêu cực và cảm nhận hoàn thành trong công việc có thể dự báo sự thay đổi về hiểu biết, hành vi ĐĐNN của các nhà thực hành CTXH. Đây là những đóng góp mới về mặt thực tiễn của luận án.

2. Khuyến nghị

Từ kết quả nghiên cứu của luận án, chúng tôi đưa ra một số khuyến nghị sau có thể được cân nhắc nhằm nâng cao hiểu biết và thực hiện ĐĐNN của các NV CTXH.

2.1 Đối với các nhân viên công tác xã hội

- NV CTXH cần tự tăng cường, bồi dưỡng các kiến thức và kỹ năng liên quan đến công việc trợ giúp của mình đối với những người sử dụng dịch vụ CTXH, đặc biệt là các kiến thức liên quan đến các nguyên tắc đạo đức, cũng như các kỹ năng ra quyết định đạo đức nghề CTXH có tính đến sự thay đổi của luật pháp, thực tiễn và nhu cầu thay đổi của xã hội; NV CTXH cần có thái độ và tinh thần tích cực trong công việc của mình tại các cơ quan, tổ chức. Khi NV CTXH càng trải nghiệm những cảm xúc tích cực và cảm nhận sự hoàn thành trong công việc, họ càng có xu hướng hiểu biết và thực hiện tốt các hành vi đạo đức ở các khía cạnh khác nhau của ĐĐNN và ngược lại; NV CTXH cần có trách nhiệm đảm bảo rằng thể chất, tinh thần của bản thân họ luôn ở trong trạng thái sung sức, khỏe mạnh; cũng như biết cách quản lý căng thẳng, cảm xúc trong công việc và do công việc gây ra một cách hiệu quả; NV CTXH chỉ cung cấp các dịch vụ trong phạm vi giáo dục, đào tạo, nhận được tư vấn và kinh nghiệm được giám sát.

2.2 Đối với các cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ công tác xã hội

- Cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ CTXH cần phân công, sắp xếp công việc cho nhân viên phù hợp với năng lực chuyên môn trong cung cấp dịch vụ cho đối tượng; Hỗ trợ, cung cấp một chương trình giáo dục đạo đức trong công việc hiệu quả cho nhân viên; Áp dụng nhiều hình thức giám sát khác nhau cho những người mới vào nghề; Xây dựng được hệ thống tiêu chuẩn đạo đức chung, rõ ràng cho toàn bộ tổ chức, cũng như văn hóa tổ chức.

2.3 Đối với các cơ sở đào tạo

Các đơn vị đào tạo cử nhân, thạc sĩ, tiến sĩ CTXH cần thiết kế nội dung chuyên môn có tính chất đặc thù về môi trường hoạt động tại Việt Nam trong chương trình giảng dạy về các giá trị và đạo đức, có thể tập trung vào các chủ đề: cơ sở giá trị của nghề CTXH và mối quan hệ của nó với giá trị của sinh viên/học viên, tình huống khó xử về đạo đức trong CTXH, đạo đức ra quyết định và quản lý rủi ro đạo đức. Thêm vào đó, người học cần nhận được sự hướng dẫn có hệ thống về đạo đức nghề nghiệp để nâng cao khả năng xác định, đánh giá và giải quyết các vấn đề đạo đức đầy thách thức của các NV CTXH đương đại. Những kiến thức này là nền tảng để người học có thể thực hiện được công việc chuyên môn một cách thành thạo sau khi tốt nghiệp.

2.4 Đối với Hiệp hội giáo dục nghề nghiệp và nghề công tác xã hội

Trong bối cảnh thực hành nghề CTXH của Việt Nam hiện nay vẫn còn thiếu các cơ chế trong kiểm soát về đào tạo thực hành và giám sát chuyên môn thì các nhà nghiên cứu, thực hành tại Việt Nam cần chung tay trong việc xúc tiến xây dựng và chuẩn hóa một Bộ quy điều đạo đức nghề CTXH hoàn chỉnh, xây dựng ủy ban đánh giá đạo đức với các chức năng kiểm tra bài tập về đạo đức nhằm xác định có thể cấp giấy phép hành nghề cho người đã được đào tạo về CTXH, đứng ra xử lý các sự vụ vi phạm đạo đức trong hành nghề. Công việc này sẽ giúp xác định rõ trách nhiệm của các NV CTXH trong việc bảo vệ lợi ích của thân chủ và vị thế của nghề CTXH.

DANH MỤC CÔNG TRÌNH KHOA HỌC CỦA TÁC GIẢ LIÊN QUAN ĐẾN LUẬN ÁN

1. Phạm Thị Huyền Trang (2019), “Tổng thuật nghiên cứu về vi phạm đạo đức nghề nghiệp của nhân viên công tác xã hội trong thực hành ở Việt Nam và từ kinh nghiệm quốc tế”, Kỷ yếu hội thảo khoa học quốc tế: *Nghề công tác xã hội Việt Nam – những vấn đề lý luận và thực hành*, NXB Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh, Hồ Chí Minh, tr. 32-44.
2. Phạm Thị Huyền Trang (2021), “Nhận thức, hành vi của nhân viên công tác xã hội về các tình huống bảo mật thông tin của thân chủ”, Tạp chí *Khoa học Trường Đại học Thủ đô Hà Nội* Số 47, tr. 47-55.
3. Phạm Thị Huyền Trang (2021), “The relationship between well-being at work and the professional ethics of social workers”, *Int. J. of Adv. Res.* 9 (Apr), pp. 971-975.
4. Phạm Thị Huyền Trang (2021), “The ethics of the social workers in professional responsibility aspect in context of practice in Vietnam”, *American Research Journal of Humanities Social Science (ARJHSS)* Vol. 4(6), pp.32-39.
5. Phạm Thị Huyền Trang (2021), “Ảnh hưởng của các đặc điểm nhân khẩu – xã hội đến đạo đức nghề nghiệp của nhân viên công tác xã hội”, Tạp chí *Nghiên cứu con người*, số 5 (116), tr. 69-76.
6. Phạm Thị Huyền Trang (2021), “The ethics of the hospital social workers in professional responsibility aspect in Hanoi, Vietnam nowadays”, Conference Proceedings *The 2nd International Conference on Innovations in the Social Sciences & Humanities 2021*, pp.445-454.