

PROFESSIONAL ETHICS IN SOCIAL WORK AND EMERGING CHALLENGES IN THE DIGITAL AGE

Trinh Phuong Thao

Faculty of Social Work, Hanoi National University of Education, Hanoi city, Vietnam

Corresponding author: Trinh Phuong Thao,
e-mail: thaotp@hnue.edu.vn

Received May 12, 2025.

Revised May 15, 2025.

Accepted May 25, 2025.

Abstract. Professional ethics constitute the foundational framework of social work, shaping both the conduct and decision-making processes of practitioners. In the context of rapid advancements in digital technology, the integration of digital tools into social work practice has generated significant opportunities for innovation. However, it has concurrently introduced complex ethical dilemmas, including but not limited to issues of confidentiality, professional boundaries, informed consent in digital environments, and the evolving requirements for digital competence. In Vietnam, although the Code of Ethics for Social Work was promulgated under Circular No. 01/2017/TT-BLĐTBXH, its provisions remain largely general and lack concrete guidelines for ethical practice in digitally mediated settings. This study employs a systematic thematic analysis of 35 selected scholarly and professional documents, drawn from an initial pool of 87, to examine the ethical challenges emerging from social work practice in the digital age. From there, the article offers contextually grounded recommendations to support the development of a more comprehensive and responsive ethical foundation for professional social work practice in Vietnam.

Keywords: professional ethics, social work, digital age, social work practice.

ĐẠO ĐỨC NGHỀ CÔNG TÁC XÃ HỘI VÀ NHỮNG THÁCH THỨC TRONG THỜI ĐẠI CÔNG NGHỆ SỐ

Trinh Phương Thảo

Khoa Công tác Xã hội, Trường Đại học Sư phạm Hà Nội, thành phố Hà Nội, Việt Nam

Tác giả liên hệ: Trinh Phương Thảo,
e-mail: thaotp@hnue.edu.vn

Ngày nhận bài: 12/5/2025.

Ngày sửa bài: 15/5/2025.

Ngày nhận đăng: 25/5/2025.

Tóm tắt. Đạo đức nghề nghiệp là nền tảng cốt lõi của công tác xã hội (CTXH), định hướng hành vi và quyết định chuyên môn của nhân viên xã hội. Trong bối cảnh công nghệ số phát triển mạnh mẽ, việc tích hợp công nghệ vào thực hành CTXH đã tạo ra những cơ hội mới nhưng cũng đặt ra nhiều thách thức đạo đức chưa từng có, như vấn đề bảo mật, ranh giới nghề nghiệp, sự đồng thuận có hiểu biết, năng lực chuyên môn. Mặc dù ở Việt Nam đã có quy định đạo đức nghề CTXH (Thông tư 01/2017/TT-BLĐTBXH), song các nội dung vẫn còn chung chung và thiếu hướng dẫn thực hành cụ thể về đạo đức trong môi trường công nghệ. Dựa trên phương pháp phân tích tài liệu (với tổng quan 87 tài liệu được xác định, 35 tài liệu tiến hành phân tích sâu), bài viết đã tập trung đánh giá bối cảnh thực hành CTXH trong thời đại công nghệ số, những thách thức đạo đức phát sinh trong quá trình thực hành nghề. Trên cơ sở đó, gợi mở những định hướng xây dựng nền tảng đạo đức nghề toàn diện và thích ứng trong thực hành CTXH chuyên nghiệp trong thời đại số tại Việt Nam.

Từ khóa: đạo đức nghề, công tác xã hội, thời đại công nghệ số, thực hành công tác xã hội.

1. Mở đầu

Đạo đức nghề là vấn đề cốt lõi trong công tác xã hội (CTXH) [1], được quy định rõ ràng trong các Bộ quy điều đạo đức ở nhiều quốc gia trên thế giới. Quy điều đạo đức phản ánh rõ bản sắc nghề nghiệp, định hướng việc ra quyết định và hành vi của mỗi cá nhân khi các vấn đề đạo đức phát sinh trong bối cảnh thực tế, từ đó thể hiện mức độ chuyên môn hoá và chuyên nghiệp hoá của nghề trong hệ thống xã hội [1]-[2]. Sự phát triển của các quy điều, tiêu chuẩn đạo đức trong CTXH là một trong những diễn biến thú vị trong lịch sử của nghề này kể từ khi CTXH bắt đầu chính thức phát triển. Trên bình diện thế giới, sự phát triển của đạo đức nghề CTXH có thể chia thành nhiều giai đoạn, phản ánh sự thay đổi trong nhận thức và yêu cầu đối với người hành nghề theo dòng chảy của xã hội [3]-[4].

Tại Việt Nam, ngành CTXH đã có nhiều chuyển biến tích cực trong những năm vừa qua, vấn đề đạo đức nghề nghiệp tuy được đề cập nhưng vẫn chưa được phân tích một cách sâu sắc và hệ thống. Cột mốc đáng nhớ nhất về sự phát triển đạo đức nghề CTXH đến nay là việc ra đời Thông tư số 01/2017/TT-BLĐTBXH với tên gọi “*Quy định về tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp đối với người làm công tác xã hội*”. Thông tư này đưa ra những tiêu chuẩn mà những người làm CTXH phải tuân thủ bao gồm: các nguyên tắc cơ bản, yêu cầu về phẩm chất đạo đức nghề nghiệp và tuân thủ kỉ luật nghề nghiệp. Nhưng, so với các Quy điều đạo đức của các quốc gia như Mỹ, Anh, Úc, Philippines... những nội dung thể hiện trong Thông tư này còn mang tính chất chung chung, tương đối sơ sài và vụn vặt, chưa có những hướng dẫn thực hành cụ thể [5]. Về mặt khoa học, những nghiên cứu về đạo đức nghề CTXH còn rất hạn chế, thiếu tính hệ thống ở cả lí luận lẫn thực tiễn ở Việt Nam [6]. Các nghiên cứu hiện có trình bày thực trạng hiểu biết, hành vi đạo đức nghề, các yếu tố ảnh hưởng đến đạo đức nghề của Nhân viên CTXH hay đề xuất xây dựng khung tiêu chuẩn đầu ra đạo đức nghề nói chung [5]-[6]. Chưa có bài viết nào đề cập đến việc nghiên cứu và phát triển nền tảng đạo đức nghề nghiệp cho ngành CTXH ở Việt Nam trong bối cảnh mới - bối cảnh thời đại công nghệ số. Đây là một khoảng trống lớn bởi: (1) Ngành CTXH, với tư cách là một lĩnh vực học thuật và nghề nghiệp, đang đòi hỏi những thay đổi do tác động của chuyển đổi số, bởi lẽ CTXH liên quan đến các vấn đề xã hội và việc tìm kiếm những giải pháp mới khả thi [7]; (2) Công nghệ số được sử dụng trong ngành CTXH từ thập niên 1960 nhưng từ khi Đại dịch Covid xảy ra, công nghệ dần chiếm vị thế mới trong các hoạt động nghiệp vụ và giao tiếp với thân chủ trong lĩnh vực CTXH hiện nay [8]; (3) Nhân viên CTXH cần biết cách sử dụng công nghệ số, sử dụng mạng xã hội để trợ giúp thân chủ và người giám hộ trong thời đại công nghệ 4.0 hiện nay – điều vốn là một yêu điểm của nhân viên CTXH tại Việt Nam [6]; (4) Cuối cùng, thể hệ học và làm CTXH chuyên nghiệp tại Việt Nam được sinh ra trong thời đại công nghệ số của thế kỉ 21 và cần hiểu cách sử dụng trong đời sống cá nhân để đảm bảo tính chuyên nghiệp của nghề. Bài viết này giới thiệu những khám phá về việc thực hành CTXH trong thời đại công nghệ, những thách thức đặt ra về đạo đức và gợi ý bài học kinh nghiệm cho Việt Nam để xây dựng đạo đức nghề CTXH chuyên nghiệp.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Phương pháp và đối tượng nghiên cứu

Nghiên cứu này áp dụng phương pháp tổng quan tài liệu có hệ thống nhằm phân tích và tổng hợp các nghiên cứu, tài liệu liên quan đến đạo đức nghề công tác xã hội trong bối cảnh công nghệ số. Quá trình nghiên cứu được thực hiện qua ba giai đoạn chính:

Giai đoạn 1: Thu thập tài liệu từ các cơ sở dữ liệu học thuật uy tín (ScienceDirect, EBSCO, ProQuest, Google Scholar) với các từ khóa tìm kiếm: “đạo đức nghề công tác xã hội”, “công tác xã hội và công nghệ số”, “e-social work”, “digital ethics”, “social work codes of ethics”, “technology and social work practice”. Tổng số 87 tài liệu ban đầu được xác định, bao gồm các

bài báo khoa học, sách chuyên khảo, văn bản pháp lí và báo cáo của các tổ chức nghề nghiệp từ năm 2000 đến 2024.

Giai đoạn 2: Sàng lọc tài liệu dựa trên các tiêu chí: (1) liên quan trực tiếp đến đạo đức nghề CTXH trong môi trường số; (2) được xuất bản trong vòng 10 năm gần đây (ưu tiên), trừ các tài liệu mang tính nền tảng lí luận về đạo đức nghề CTXH; (3) có độ tin cậy cao (xuất bản bởi các nhà xuất bản hoặc tạp chí uy tín). Sau quá trình sàng lọc, 35 tài liệu được chọn để phân tích sâu.

Giai đoạn 3: Phân tích nội dung theo phương pháp phân tích chủ đề (thematic analysis) để xác định ba chủ đề chính bao gồm (1) Bối cảnh thực hành CTXH trong thời đại công nghệ số; (2) Những thách thức về đạo đức trong thực hành nghề; Trên cơ sở đó (3) gợi mở những định hướng trong xây dựng đạo đức nghề trong thực hành CTXH ở Việt Nam.

Đối tượng nghiên cứu là các nguyên tắc, tiêu chuẩn đạo đức nghề CTXH truyền thống và những thách thức, điều chỉnh cần thiết trong bối cảnh công nghệ số; cùng các mô hình, kinh nghiệm quốc tế trong việc xây dựng và điều chỉnh đạo đức nghề CTXH phù hợp với thời đại công nghệ số. Từ đó, nghiên cứu đề xuất các khuyến nghị phù hợp với bối cảnh Việt Nam.

2.2. Kết quả nghiên cứu

2.2.1. Bối cảnh thực hành công tác xã hội trong thời đại công nghệ số

Trong hai thập kỉ gần đây, thế giới chứng kiến sự phát triển vượt bậc của công nghệ số, đặc biệt là internet, mạng xã hội, trí tuệ nhân tạo (AI), và các nền tảng kĩ thuật số đa phương tiện. Những đổi thay này không chỉ tác động đến đời sống cá nhân mà còn làm biến chuyển mạnh mẽ các lĩnh vực nghề nghiệp, trong đó có CTXH [9], [10]. Trên thực tế, sự quan tâm đến việc sử dụng công nghệ trong thực hành CTXH bắt nguồn từ sớm trong thế kỉ XX chứ không chỉ bùng nổ nhanh chóng sau đại dịch Covid [7]. Bởi vậy, nhiều học giả như Castillo de Mesa (2019), Bryne & Kirwan (2019), López Peláez & Marcuello-Servós (2018), Mishna (2012), cùng với Reamer (2013) đã nhấn mạnh tầm quan trọng về việc ngành CTXH và các dịch vụ xã hội cần chủ động thích ứng với quá trình chuyển đổi số [4], [7], [10]-[12]. Đồng quan điểm với các học giả, các tổ chức uy tín như Hiệp hội nhân viên CTXH Hoa Kỳ (NASW), Hiệp hội giáo dục CTXH Hoa Kỳ, cũng khuyến khích sử dụng công nghệ như một công cụ hỗ trợ công việc hiệu quả [13]-[14].

Trong thực hành CTXH, ban đầu, công nghệ được sử dụng như một công cụ để cung cấp dịch vụ cho khách hàng dưới hình thức các nhóm hỗ trợ từ xa từ năm 1982 thông qua việc cung cấp dịch vụ sức khoẻ tâm thần trực tuyến [3], [15]. Sau đó, công nghệ được sử dụng nhằm mục tiêu giao tiếp giữa các nhân viên CTXH khi họ sử dụng các phòng trò chuyện trực tuyến để kết nối với nhau, sử dụng các trang web mạng lưới chuyên nghiệp và dùng e-mail giao tiếp [16]. Bước sang thế kỉ XXI, việc sử dụng công nghệ ngày càng phát triển mạnh mẽ hơn, đặc biệt trong lĩnh vực lâm sàng [3]. Việc sử dụng không chỉ dừng ở việc sử dụng email, trò chuyện trực tuyến mà còn mở rộng sang các sản phẩm công nghệ khác như điện thoại thông minh, trò chuyện video. Sự phát triển công nghệ, các mạng xã hội đã khiến việc sử dụng công nghệ không chỉ giới hạn trong giao tiếp, cung cấp dịch vụ mà còn giúp nhân viên CTXH dễ dàng truy cập thông tin về khách hàng, quản lí hồ sơ của cả những khách hàng thậm chí họ không bao giờ gặp trực tiếp. Ví dụ, nhân viên xã hội có thể sử dụng e-mail như một công cụ trị liệu và cung cấp cho khách hàng điện thoại thông minh chuyên dụng cho phép họ ghi lại và truyền tải tóm tắt về tâm trạng của họ cho bác sĩ và nhân viên CTXH phụ trách họ, nhận thông báo và thông báo điều trị cũng như giao tiếp với những người khác trong mạng lưới kĩ thuật số những người phải đối mặt với những thách thức cuộc sống tương tự (một nhóm hỗ trợ ảo). Ngoài ra, còn có những hình thức đổi mới trong việc sử dụng các dịch vụ trực tuyến, bao gồm tư vấn từ xa và các chuyển vãng gia thông qua môi trường ảo. Ngay cả trong giám sát, quản lí CTXH, giáo dục CTXH cũng được chuyển đổi bởi công nghệ. Một số nhân viên CTXH cung cấp dịch vụ giám sát trực tuyến cho những đồng nghiệp mà họ chưa từng gặp trực tiếp. Các trường hiện nay cũng có hệ thống quản lí khóa học trực tuyến để tiếp cận với sinh viên ngoài trường trên toàn thế giới. Ngày càng có nhiều nhà giáo dục CTXH

đang giảng dạy các khóa học kết hợp trực tiếp và trực tuyến hoặc và trực tuyến bằng các nền tảng dựa trên website [3]. Như vậy, cho đến nay, thời kì công nghệ số không chỉ ảnh hưởng tới cách cung cấp dịch vụ với khách hàng, cách giao tiếp với khách hàng, mà còn cách quản lí và thu thập thông tin, dữ liệu cũng như các hoạt động giám sát, giáo dục trong CTXH. Đồng thời, công nghệ còn được sử dụng để xây dựng cộng đồng qua mạng, chia sẻ thông tin và vận động chính sách xã hội [17].

Có nhiều lợi ích khi sử dụng công nghệ trong thực hành CTXH. Thứ nhất, là tính thuận tiện và tăng cường khả năng tiếp cận của dịch vụ. Công nghệ mở rộng các lựa chọn cung cấp dịch vụ: nền tảng trực tuyến, hội nghị/hội thảo có video hay điện thoại. Điều này cho phép nhân viên CTXH có thể tiếp cận với những nhóm dân số khó tiếp cận, hoặc ít/ khó khăn trong di chuyển hơn hoặc sinh sống ở các khu vực còn thiếu dịch vụ [18]-[20]. Thứ hai, cách cung cấp dịch vụ trên có thể thúc đẩy cảm giác an toàn cho khách hàng, giúp họ kiểm soát nhiều hơn môi trường của mình và cách họ muốn tương tác, trong khi cảm giác được bảo vệ hoặc ẩn danh có thể ảnh hưởng đến người sử dụng dịch vụ để họ cởi mở và thoải mái hơn [20]-[21]. Thứ ba, trong một bài đánh giá tài liệu về các dịch vụ sức khỏe tâm thần từ xa qua hội nghị truyền hình, Richardson và đồng sự đã báo cáo rằng mức độ hài lòng của người dùng luôn ở mức cao, với hiệu quả tương đương khi so sánh với các dịch vụ gặp mặt trực tiếp [22]. Sự hài lòng còn diễn ra với cả việc sử dụng đồng thời giao tiếp qua email và gặp mặt trực tiếp, bởi điều này tạo ra môi trường có thời gian tự suy ngẫm, tự thể hiện, giúp khách hàng làm rõ suy nghĩ của họ để chuẩn bị cho các buổi trị liệu tiếp theo [23].

Tuy nhiên, bất chấp những cơ hội và lợi ích mà công nghệ mang lại, các nhân viên CTXH đã kêu gọi cần định hướng và xây dựng chính sách rõ ràng hơn để đảm bảo an toàn cho người học, khách hàng, đồng thời quản lí các mối quan tâm, rủi ro và thách thức về mặt đạo đức phát sinh khi sử dụng công nghệ [13], [10], [23]. Điều này đúng với sự phát triển thú vị của đạo đức mà Reamer đã đề cập từ năm 1998 đến năm 2013. Sau 4 thời kì đạo đức nghề bao gồm: thời kì đạo đức (morality period), thời kì giá trị (values period), thời kì thời kì khó xử về đạo đức và ra quyết định (ethics dilemmas and decision-making period), thời kì quản lí rủi ro đạo đức (ethical risk management period) được phân loại năm 1998, đến năm 2013, Reamer (2013) cho rằng đã đến thời kì đạo đức kĩ thuật số (digital period) - đây là một thời kì mới, một thời kì mà rất ít người có thể lường trước được [3]. Nói cách khác, sự ra đời của công nghệ - được một số người hoan nghênh và những người khác chê bai - đã đưa ra những thách thức đạo đức chưa từng có liên quan đến sự đồng ý, quyền riêng tư và bảo mật, ranh giới nghề nghiệp, tài liệu hoá, sự từ bỏ của khách hàng và việc cung cấp dịch vụ qua các biên giới pháp lí.

Những phân tích trên giúp làm rõ bối cảnh phát triển của CTXH trong thời đại công nghệ số, từ sự kết hợp ban đầu giữa công nghệ và CTXH đến sự mở rộng và chuyển đổi toàn diện trong nhiều khía cạnh của nghề. Mặc dù việc ứng dụng công nghệ mang lại nhiều lợi ích thiết thực cho cả nhân viên CTXH và người thụ hưởng dịch vụ, nhưng cũng đặt ra những thách thức đạo đức mới, đòi hỏi phải có sự điều chỉnh và phát triển trong các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp. Điều này dẫn đến nhu cầu tìm hiểu sâu hơn về những thách thức cụ thể về đạo đức nghề trong thực hành CTXH hiện đại, sẽ được phân tích chi tiết trong phần tiếp theo.

2.2.2. Những thách thức về đạo đức nghề trong thực hành công tác xã hội

Nghề CTXH từ lâu đã đặt đạo đức nghề nghiệp làm nền tảng trung tâm cho mọi hoạt động chuyên môn. Các nguyên tắc đạo đức nghề truyền thống không chỉ giúp định hướng hành vi của nhân viên CTXH mà còn củng cố lòng tin của thân chủ và cộng đồng vào các dịch vụ xã hội. Nhiều tổ chức nghề nghiệp trên thế giới đã xây dựng bộ quy tắc đạo đức, trong đó nổi bật là NASW và Liên đoàn CTXH Quốc tế (IFSW).

Theo NASW (2021), sáu giá trị cốt lõi của CTXH bao gồm: (1) Dịch vụ phụng sự con người; (2) Công bằng xã hội; (3) Phẩm giá và giá trị vốn có của mỗi cá nhân; (4) Tầm quan trọng của mối quan hệ con người; (5) Liêm chính nghề nghiệp; và (6) Năng lực chuyên môn. Mỗi giá trị đi

kèm với các nguyên tắc hành xử cụ thể, định hình cách nhân viên CTXH ra quyết định và phản ứng trong các tình huống nghề nghiệp khác nhau với những cân nhắc về bối cảnh và sự phức tạp của trải nghiệm con người [1]. Những giá trị cốt lõi của đạo đức nghề trong thực hành CTXH trên đều bị thách thức trong thời đại công nghệ. Sự thay đổi trong phương thức giao tiếp, chia sẻ thông tin và quản lý dữ liệu không chỉ làm mờ đi ranh giới giữa đời sống cá nhân và nghề nghiệp mà còn đặt ra những vấn đề đạo đức chưa từng có tiền lệ.

Trong tuyên bố mới nhất của mình, NASW cũng trình bày các khía cạnh thực hành CTXH trong bối cảnh công nghệ, truyền thông nhấn mạnh việc các nhân viên CTXH cần nhận thức được những thách thức độc đáo có thể phát sinh liên quan đến việc duy trì tính bảo mật, sự đồng thuận có hiểu biết, ranh giới nghề nghiệp, năng lực chuyên môn, lưu giữ hồ sơ và các cân nhắc về đạo đức khác [1]. Một số học giả khác như Mattison (2012), Reamer (2013), Banks (2021) cũng đồng tình với những thách thức về đạo đức nổi bật nhất liên quan đến việc cung cấp các dịch vụ lâm sàng bằng công nghệ kỹ thuật số: quyền riêng tư và bảo mật, đồng thuận có hiểu biết, ranh giới nghề nghiệp cùng mối quan hệ kép và xung đột lợi ích, năng lực chuyên môn, lưu trữ hồ sơ và tài liệu; và mối quan hệ đồng nghiệp [3], [17], [23]. Cụ thể:

Thứ nhất, vấn đề bảo mật và quyền riêng tư của khách hàng trên không gian số là một trong những thách thức lớn nhất. Khi nhân viên CTXH sử dụng email, tin nhắn, video call hoặc các nền tảng trực tuyến để tương tác với thân chủ, khả năng rò rỉ thông tin cá nhân và vi phạm quyền riêng tư tăng lên đáng kể [24]. Bản thân nhân viên CTXH hiểu nghĩa vụ bảo vệ quyền riêng tư và bảo mật của khách hàng cũng như biết các trường hợp ngoại lệ. Tuy nhiên, khi sử dụng công nghệ để cung cấp dịch vụ trực tuyến, khả năng kiểm soát tính bảo mật ít hơn nhiều so với khi họ cung cấp các dịch vụ tại văn phòng truyền thống. Ví dụ, khách hàng đang nhận dịch vụ tư vấn qua video có thể mời một thành viên gia đình hoặc người quen tham gia vào một buổi tư vấn - ngoài phạm vi camera - mà không có sự hiểu biết hoặc sự đồng ý của nhân viên CTXH. Ngoài ra, mặc dù so với việc mã hóa bằng tài liệu, văn bản truyền thống, công nghệ mã hóa tinh vi có thể bảo vệ tính bảo mật của khách hàng tốt hơn đáng kể [25], nhưng việc lưu trữ thông tin thân chủ trên đám mây hoặc phần mềm quản lý dữ liệu đòi hỏi người hành nghề phải có hiểu biết và kỹ năng bảo mật công nghệ – điều không phải lúc nào cũng được đào tạo bài bản trong các chương trình đào tạo CTXH [24].

Thứ hai, ranh giới nghề nghiệp cũng trở nên mong manh hơn trong môi trường số. Việc thân chủ tìm thấy thông tin cá nhân, ảnh gia đình, hoặc bài đăng của nhân viên CTXH trên mạng xã hội có thể ảnh hưởng đến tính chuyên nghiệp và lòng tin. Nhiều nghiên cứu cho thấy, thân chủ có xu hướng theo dõi nhân viên trên Facebook, Instagram, TikTok hoặc gửi lời mời kết bạn, hoặc trao đổi ngoài giờ qua các ứng dụng cá nhân, khiến người hành nghề rơi vào thế tiến thoái lưỡng nan giữa đạo đức nghề và nhu cầu cá nhân [24], [26]. Trong một số trường hợp, nhân viên CTXH thậm chí vô tình chia sẻ thông tin có thể gây tổn hại cho hình ảnh nghề nghiệp hoặc tiết lộ thân chủ. Tương tự như vậy, nhân viên CTXH có thể tiến hành tìm kiếm trực tuyến và giám sát phương tiện truyền thông xã hội đối với khách hàng để thông báo các quyết định can thiệp và cung cấp dịch vụ đã được quan sát. Thực hành này gây ra những lo ngại về mặt đạo đức, đặt câu hỏi về quyền riêng tư của khách hàng và đặt câu hỏi về tính chính xác của thông tin có nguồn gốc [27]. Thêm vào đó, rõ ràng, việc sử dụng phương tiện truyền thông xã hội có thể bóp méo ranh giới chuyên môn nếu kết nối với các tài khoản cá nhân. Khi tài khoản cá nhân được kết nối, thân chủ có thể nhắn tin bất kỳ lúc nào và kỳ vọng được phản hồi nhanh chóng, điều này tạo ra một áp lực hiện diện liên tục và phản hồi nhanh. Áp lực này khiến người hành nghề dễ rơi vào trạng thái kiệt sức hoặc mất cân bằng giữa công việc và cuộc sống cá nhân, ảnh hưởng đến sức khỏe tinh thần của người hành nghề, vừa có thể làm lu mờ ranh giới giờ làm việc rõ ràng – một yếu tố quan trọng trong việc bảo vệ nhân viên CTXH khỏi kiệt sức nghề nghiệp [1], thậm chí nếu từ chối các yêu cầu kết nối mạng xã hội có thể khiến khách hàng hiểu là sự từ chối cá nhân nếu không được làm rõ về mặt đạo đức trước đó [24].

Thứ ba, sự đồng thuận có hiểu biết là bắt buộc trước khi tham gia vào các dịch vụ và áp dụng cho dù được cung cấp trực tuyến, trực tiếp hay được bổ sung bằng các công cụ hỗ trợ công nghệ. Sự đồng ý được thông báo phải bao gồm thảo luận về lợi ích và hạn chế của các dịch vụ được cung cấp trực tuyến hoặc được trung gian hóa bằng công nghệ, các thông số về tính bảo mật, các vấn đề tiềm ẩn về công nghệ, những việc cần làm trong trường hợp khẩn cấp, thời gian phản hồi dự kiến và những gì phù hợp để thảo luận qua email và tin nhắn văn bản bên ngoài các cuộc hẹn đã lên lịch [3], [10], [24]. Việc xin sự đồng ý từ người sử dụng dịch vụ trong môi trường số phức tạp hơn do yếu tố ngôn ngữ, kỹ năng số và hiểu biết pháp lý. Mishna và cộng sự (2012) khuyến cáo rằng sự đồng ý chỉ có giá trị khi người sử dụng dịch vụ hiểu rõ mục đích, phạm vi, lợi ích và nguy cơ của việc sử dụng các phương tiện kỹ thuật số. Điều này đòi hỏi nhân viên xã hội phải diễn giải rõ ràng và điều chỉnh cách tiếp cận phù hợp với từng đối tượng [10]. Ngoài ra, Reamer (2013) còn đề cập tới những khó khăn khi danh tính và khả năng của người sử dụng dịch vụ không phải lúc nào cũng được thể hiện chính xác, có thể khó xác nhận và vấn đề về sự đồng ý của cha mẹ đối với trẻ vị thành niên. Đôi khi, vấn đề khác xảy ra khi khách hàng có thể truy cập các dịch vụ lúc đang chịu ảnh hưởng của rượu hoặc các loại ma túy khác, khiến họ tạm thời không đủ năng lực thể cung cấp sự đồng ý được thông báo [3].

Thứ tư, vấn đề năng lực chuyên môn của nhân viên CTXH lúc này lại mở rộng ra cả năng lực hiểu biết và sử dụng thành thạo công nghệ. Megele (2020) chỉ ra rằng nhân viên CTXH cần có năng lực công nghệ số (digital professionalism) hoặc năng lực điện tử (e-professionalism). Megele cho rằng tính chuyên nghiệp kỹ thuật số cũng bao gồm khả năng xác định và quản lý hiệu quả các rủi ro và cơ hội mới và sử dụng tiềm năng của các công nghệ kỹ thuật số để nâng cao hiệu quả hoạt động thực hành [28]. Tác giả Lopez (2021) đồng tình cho rằng thiếu kỹ năng số có thể dẫn đến sai sót chuyên môn hoặc vi phạm đạo đức, chẳng hạn như gửi sai thông tin, đánh giá sai nhu cầu do thiếu tín hiệu phi ngôn ngữ trong giao tiếp qua mạng. Ngoài ra, việc không làm chủ công nghệ có thể khiến nhân viên CTXH gặp khó khăn khi hỗ trợ các nhóm đối tượng yếu thế vốn đã có khoảng cách năng lực số như với người cao tuổi, người di cư, và các nhóm yếu thế khác, dẫn đến tình trạng “bất bình đẳng kép” – vừa khó tiếp cận dịch vụ, vừa bị hạn chế quyền lợi do người hỗ trợ thiếu năng lực kỹ thuật [29].

Thứ năm, vấn đề lưu giữ hồ sơ và quản lý dữ liệu của khách hàng trên các nền tảng kỹ thuật số đòi hỏi sự tuân thủ nghiêm ngặt về bảo mật, phân quyền truy cập, và thời gian lưu giữ hồ sơ. NASW (2017) yêu cầu nhân viên xã hội phải áp dụng các biện pháp bảo vệ thông tin điện tử tương đương như hồ sơ giấy, đồng thời cần có quy trình hủy dữ liệu an toàn khi không còn sử dụng [13]. Việc sử dụng dịch vụ lưu trữ đám mây hoặc phần mềm quản lý dữ liệu của bên thứ ba cũng đòi hỏi nhân viên CTXH phải đánh giá mức độ an toàn, tính pháp lý và khả năng kiểm soát thông tin cá nhân trong suốt vòng đời dữ liệu [30].

Thứ sáu, các cân nhắc đạo đức khác được đề cập đến trong các nghiên cứu bao gồm việc sử dụng trí tuệ nhân tạo AI và dịch vụ của bên thứ ba. Sự phát triển nhanh chóng của trí tuệ nhân tạo (AI) và các công cụ ra quyết định dựa trên thuật toán đang tác động mạnh đến lĩnh vực CTXH, đặc biệt trong các chức năng như sàng lọc đối tượng nguy cơ, đánh giá nhu cầu can thiệp, hoặc gợi ý kế hoạch dịch vụ [31]. Tuy nhiên, những công nghệ này tiềm ẩn rủi ro lớn về đạo đức nếu không được sử dụng đúng cách. Reamer (2023) nhấn mạnh rằng các thuật toán, dù có vẻ “khách quan”, vẫn có thể phản ánh thiên kiến của người lập trình hoặc dữ liệu đầu vào. Điều này có thể dẫn đến những quyết định không công bằng, đặc biệt là với các nhóm yếu thế. Hơn nữa, các hệ thống này thường thiếu minh bạch, khiến nhân viên xã hội khó truy nguyên cách mà một kết quả đánh giá được đưa ra. Việc phụ thuộc vào AI hoặc các dịch vụ của bên thứ ba cũng đặt ra câu hỏi về quyền kiểm soát chuyên môn và đạo đức: ai chịu trách nhiệm khi hệ thống đưa ra quyết định sai lầm? Reamer cảnh báo rằng nhân viên CTXH cần hiểu rõ giới hạn và rủi ro khi sử dụng công nghệ này, đảm bảo không trao toàn bộ quyền quyết định cho hệ thống tự động [31].

Phân tích về các thách thức đạo đức trong thực hành CTXH thời đại số đã chỉ ra sáu vấn đề chính: bảo mật và quyền riêng tư, ranh giới nghề nghiệp, sự đồng thuận có hiểu biết, năng lực chuyên môn, lưu giữ hồ sơ và quản lý dữ liệu, cùng các vấn đề liên quan đến trí tuệ nhân tạo và dịch vụ bên thứ ba. Những thách thức phản ánh yêu cầu cấp bách trong việc cập nhật, bổ sung và làm rõ các nguyên tắc đạo đức nghề CTXH trong bối cảnh công nghệ số. Việc nâng cao chuẩn mực đạo đức không chỉ giúp bảo vệ thân chủ mà còn duy trì tính chuyên nghiệp và phẩm chất của người hành nghề trong kỉ nguyên số. Tại Việt Nam, những thách thức này đặc biệt quan trọng khi nhân viên CTXH đang thực hành nghề dựa trên quy điều đạo đức được ban hành theo Thông tư 01/2017/TT-BLĐTBXH – một văn bản vốn còn nhiều hạn chế khi đối diện với những tình huống phức tạp của thời đại công nghệ số. Thực trạng này đặt ra nhu cầu cấp thiết về việc nghiên cứu và áp dụng các bài học kinh nghiệm quốc tế để hoàn thiện khung đạo đức nghề CTXH trong nước, hướng tới tính chuyên nghiệp và bảo vệ uy tín của nghề. Điều này càng quan trọng khi quy định cấp chứng chỉ hành nghề cho nhân viên CTXH sẽ được chính thức áp dụng từ ngày 01/01/2017 theo Nghị định 110/2014/NĐ-CP. Bên cạnh đó, quá trình toàn cầu hoá đặt ra những thách thức mới cho CTXH Việt Nam: các giá trị phổ quát trong đạo đức nghề giờ đây có thể bị xung đột với những bối cảnh văn hoá đa dạng. Nếu như trước đây, các quy chuẩn đạo đức truyền thống được xây dựng dựa trên bối cảnh văn hóa – xã hội địa phương, thì môi trường số lại mở ra những tình huống xuyên quốc gia, đòi hỏi các chuẩn mực đạo đức phải được điều chỉnh một cách linh hoạt và nhạy cảm với văn hóa [32]. Nội dung dưới đây đưa ra một số bài học kinh nghiệm gợi ý cho Việt Nam nhằm xây dựng đạo đức nghề thích ứng với thời đại số.

2.2.3. Một số bài học kinh nghiệm gợi ý cho Việt Nam nhằm xây dựng đạo đức nghề đáp ứng với thời đại công nghệ số

Có thể thấy, trong thời đại công nghệ số, thực hành CTXH đã có sự chuyển đổi sâu rộng nhờ vào các công cụ kĩ thuật số, giúp mở rộng phạm vi tiếp cận, nâng cao hiệu quả dịch vụ và xây dựng cộng đồng trực tuyến. Tuy nhiên, sự phát triển này cũng làm nảy sinh nhiều thách thức đạo đức mới. Các chuẩn mực đạo đức truyền thống đang bị thử thách nghiêm trọng, đòi hỏi người làm nghề phải nâng cao năng lực số và có hướng dẫn rõ ràng từ tổ chức nghề nghiệp. Vì vậy, cần thiết phải tiếp tục nghiên cứu và điều chỉnh khung đạo đức nghề CTXH, phù hợp với bối cảnh công nghệ đang không ngừng thay đổi và trong bối cảnh nghề đang phát triển mạnh tại Việt Nam, tiến tới việc cấp chứng nhận đăng kí hành nghề CTXH kể từ ngày 01/01/2017 theo Nghị định 110/2024/NĐ-CP.

Ở Việt Nam, nghề CTXH đã phát triển hơn hai thập kỉ trở lại đây và vẫn đang trong quá trình chuyên nghiệp hóa. Nhiều nhân viên CTXH được đào tạo chuyên nghiệp đều là người trẻ tuổi, năng động và quen thuộc với môi trường số nhưng lại thiếu hướng dẫn chính thức về hành vi đạo đức trong không gian mạng. Điều này khiến họ dễ lúng túng trước các tình huống chưa có tiền lệ. Trong bối cảnh đó, việc nghiên cứu và xây dựng các chuẩn mực đạo đức số cho nghề CTXH là hết sức cấp thiết nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ, bảo vệ thân chủ, đồng thời giúp nhân viên CTXH định vị bản thân trong thời đại công nghệ số.

Ngoài ra, về mặt pháp lí, hiện nay ở Việt Nam đã có Thông tư 01/2017/TT-BLĐTBXH quy định chuẩn đạo đức nghề nghiệp đối với người làm CTXH [33]. Đây là nền tảng quan trọng trong quá trình chuyên nghiệp hóa nghề CTXH tại Việt Nam. Tuy nhiên, trong bối cảnh chuyển đổi số mạnh mẽ, sau gần một thập kỉ áp dụng, nội dung của Thông tư này bộc lộ nhiều hạn chế khi đối mặt với các yêu cầu đạo đức mới trong bối cảnh công nghệ số ngày càng ảnh hưởng mạnh mẽ đến phương thức làm việc, giao tiếp và quản lí thông tin trong lĩnh vực CTXH.

Một trong những điểm yếu rõ rệt của Thông tư 01 là (1) Chưa đề cập đến các vấn đề đạo đức phát sinh từ việc sử dụng công nghệ số trong hoạt động nghề nghiệp. Hiện nay, người làm CTXH ngày càng sử dụng các nền tảng trực tuyến để tư vấn, kết nối với thân chủ hoặc quản lí hồ sơ. Nhiều quảng cáo dịch vụ tư vấn qua tổng đài điện thoại, trực tuyến, website... được mở ra. Tuy nhiên, các hành vi đạo đức liên quan đến việc tương tác qua mạng xã hội, sử dụng dữ liệu số, hay

bảo mật thông tin cá nhân vẫn chưa được hướng dẫn rõ ràng trong văn bản hiện hành. Điều này khiến người hành nghề dễ gặp lúng túng trong việc xử lý các tình huống phát sinh trong thực tế, đồng thời tiềm ẩn nguy cơ xâm phạm quyền riêng tư, gây tổn hại đến thân chủ; (2) Bên cạnh đó, như xu hướng trên thế giới, sự phát triển của trí tuệ nhân tạo (AI), các phần mềm đánh giá tự động, và thuật toán xử lý dữ liệu cũng đang dần ảnh hưởng đến quá trình can thiệp xã hội. Nếu không có những nguyên tắc đạo đức rõ ràng khi ứng dụng công nghệ, người làm nghề có thể vô tình vi phạm quyền lợi thân chủ hoặc làm suy giảm chất lượng dịch vụ do thiếu sự giám sát và phản biện đạo đức; (3) Ngoài ra, hình thức làm việc từ xa, tham vấn trực tuyến – vốn gia tăng mạnh trong và sau đại dịch COVID-19 – cũng đặt ra nhiều thách thức mới về bảo mật, thiết lập ranh giới nghề nghiệp, và đảm bảo sự đồng thuận trong môi trường phi truyền thống.

Để khắc phục những hạn chế này, Việt Nam có thể học hỏi từ kinh nghiệm của các quốc gia đã có bước đi tiên phong trong việc điều chỉnh khung đạo đức CTXH trong thời đại số. Tại Hoa Kỳ, NASW đã tiến hành sửa đổi Bộ Quy tắc đạo đức vào năm 2017, 2021 nhằm bổ sung các hướng dẫn cụ thể liên quan đến hành vi nghề nghiệp trên mạng xã hội, việc sử dụng công nghệ và trách nhiệm bảo vệ thông tin trong môi trường số. NASW cũng khuyến khích người hành nghề thường xuyên tham gia các khóa đào tạo liên tục về đạo đức số như một điều kiện duy trì giấy phép hành nghề [1], [13]. Ở Anh, Hiệp hội CTXH Anh (BASW) đã xây dựng một bộ quy tắc thực hành riêng biệt về đạo đức công nghệ trong CTXH. Văn bản này đề cập đến các vấn đề như quyền truy cập dữ liệu của thân chủ, minh bạch trong việc sử dụng công nghệ, và các giới hạn đạo đức khi sử dụng trí tuệ nhân tạo trong đánh giá – can thiệp [34]. Các quốc gia như Úc cũng đã tích hợp nội dung đạo đức số vào chương trình đào tạo cử nhân và thạc sĩ CTXH, đồng thời thành lập các hội đồng đạo đức nghề nghiệp có chức năng tư vấn, giám sát và xử lý vi phạm trong môi trường công nghệ cao [35].

Từ những bài học quốc tế này, có thể rút ra một số khuyến nghị cho Việt Nam trong việc hoàn thiện khung đạo đức nghề CTXH như sau:

Thứ nhất, cần tiến hành rà soát và cập nhật Thông tư 01/2017/TT-BLĐTBXH theo hướng mở rộng nội dung liên quan đến hành vi nghề nghiệp trong môi trường số. Việc bổ sung các điều khoản cụ thể về nhiều khía cạnh mới như giao tiếp điện tử, lưu trữ dữ liệu số và hành vi chuyên nghiệp trên mạng xã hội, giới hạn đạo đức khi ứng dụng trí tuệ nhân tạo là hết sức cần thiết.

Thứ hai, cần ban hành các hướng dẫn thực hành đạo đức số dưới dạng tài liệu hỗ trợ, giúp người hành nghề xử lý linh hoạt các tình huống thực tế. Những hướng dẫn này nên đi kèm với các ví dụ minh họa cụ thể, mang tính ứng dụng cao, từ đó hỗ trợ nâng cao năng lực phản biện đạo đức của đội ngũ làm nghề.

Thứ ba, nội dung về đạo đức số cần được lồng ghép chính thức vào chương trình đào tạo và bồi dưỡng nghề nghiệp CTXH tại các trường đại học và cơ sở đào tạo chuyên ngành. Việc nâng cao nhận thức và năng lực thực hành đạo đức trong thời đại số phải bắt đầu từ quá trình đào tạo cơ bản và được củng cố thường xuyên qua các khóa tập huấn chuyên sâu. Phát triển khung đạo đức mới cần đi kèm với đào tạo kỹ năng đạo đức công nghệ số cho người hành nghề. Các chương trình đào tạo chính quy và bồi dưỡng phải tích hợp nội dung đạo đức nghề nghiệp trong thời đại số như sử dụng mạng xã hội, AI, phần mềm quản lý thân chủ.

Cuối cùng, việc thành lập một hội đồng đạo đức nghề nghiệp độc lập với chức năng tư vấn, giám sát và giải quyết các tình huống đạo đức trong môi trường công nghệ là một bước đi cần thiết. Hội đồng này có thể đóng vai trò trung gian hỗ trợ các tổ chức, cá nhân hành nghề CTXH đưa ra quyết định đạo đức phù hợp, góp phần bảo vệ thân chủ và nâng cao uy tín nghề nghiệp.

Trong bối cảnh công nghệ số phát triển mạnh mẽ, việc xây dựng một khung đạo đức CTXH toàn diện, linh hoạt và cập nhật là điều kiện tiên quyết để đảm bảo rằng người hành nghề luôn hành động vì lợi ích tối đa của thân chủ, đồng thời giữ vững các giá trị cốt lõi của nghề CTXH trong một thế giới đang thay đổi nhanh chóng. Điều này là bước đi chiến lược giúp khẳng định vị thế chuyên nghiệp của CTXH tại Việt Nam, thể hiện tính thích ứng với thời đại công nghệ mới.

2.3. Bàn luận

Sự chuyển dịch mạnh mẽ của môi trường làm việc sang không gian số đã làm thay đổi đáng kể cách thức thực hành CTXH, đồng thời đặt ra yêu cầu cấp bách trong việc điều chỉnh các nguyên tắc đạo đức nghề. Mặc dù việc xây dựng một khung đạo đức phù hợp với thời đại công nghệ số được xem là một bước tiến chiến lược trong quá trình chuyên nghiệp hóa ngành, nhưng việc hiện thực hóa điều đó tại Việt Nam vẫn còn nhiều rào cản.

Rào cản đầu tiên là thể chế - sự thay đổi trong cơ cấu quản lý ngành CTXH tại Việt Nam, khi Bộ Lao động Thương binh và Xã hội không còn là cơ quan duy nhất chịu trách nhiệm, có thể dẫn đến sự phân tán trách nhiệm và thiếu sự phối hợp đồng bộ. Rào cản thứ hai là sự chênh lệch về trình độ phát triển công nghệ giữa các vùng miền tại Việt Nam. Trong khi các thành phố lớn có cơ sở hạ tầng công nghệ phát triển và đội ngũ nhân viên CTXH trẻ, thành thạo công nghệ, thì nhiều khu vực nông thôn, miền núi vẫn đang gặp khó khăn trong việc tiếp cận cơ bản với công nghệ. Sự chênh lệch này có thể dẫn đến “khoảng cách kỹ thuật số” trong ngành và tạo ra bất bình đẳng trong việc tuân thủ các tiêu chuẩn đạo đức mới. Rào cản thứ ba liên quan đến văn hóa tổ chức và sự chấp nhận đổi mới. Nhiều tổ chức CTXH ở Việt Nam đã quen với cách làm việc truyền thống và có thể gặp khó khăn trong việc chấp nhận các thay đổi liên quan đến công nghệ và các tiêu chuẩn đạo đức mới. Rào cản này đặc biệt mạnh ở các cơ sở CTXH có lịch sử lâu đời hoặc có đội ngũ nhân viên lớn tuổi. Cuối cùng, rào cản về nhận thức - nhiều nhân viên CTXH và thậm chí cả quản lý cấp cao có thể chưa nhận thức đầy đủ về tầm quan trọng của đạo đức nghề trong môi trường số và những rủi ro tiềm ẩn khi thiếu các hướng dẫn rõ ràng.

Trước thực tế đó, việc xây dựng khung đạo đức số cần được thực hiện theo lộ trình rõ ràng, đồng bộ, với sự tham gia của các bên liên quan – từ cơ quan quản lý, cơ sở đào tạo đến tổ chức hành nghề và cộng đồng thực hành. Cần đồng thời cập nhật chính sách, nâng cao năng lực và nhận thức của đội ngũ nhân sự, cũng như xây dựng hệ thống hỗ trợ tư vấn và giám sát đạo đức trong thực tiễn.

Tuy nhiên, bối cảnh hiện nay cũng mở ra nhiều cơ hội thuận lợi cho việc triển khai các đề xuất. Thứ nhất, chính sách chuyển đổi số quốc gia của Việt Nam đang được đẩy mạnh, tạo động lực cho mọi ngành nghề, bao gồm cả CTXH, tích hợp công nghệ vào hoạt động chuyên môn. Thứ hai, đại dịch COVID-19 đã thúc đẩy sự chấp nhận và sử dụng các phương thức làm việc từ xa và trực tuyến trong ngành CTXH, tạo ra sự sẵn sàng lớn hơn cho những thay đổi liên quan đến công nghệ. Thứ ba, ngành CTXH Việt Nam đang trong giai đoạn phát triển mạnh với việc chuẩn bị áp dụng chế độ cấp chứng chỉ hành nghề từ 01/01/2027 theo Nghị định 110/2024/NĐ-CP, tạo cơ hội tốt để lồng ghép các tiêu chuẩn đạo đức số vào yêu cầu hành nghề. Cuối cùng, thế hệ nhân viên CTXH trẻ - những người thuộc thế hệ Z, sinh ra và lớn lên trong thời đại số - đang ngày càng chiếm tỉ lệ lớn trong lực lượng lao động ngành CTXH. Nhóm này có lợi thế về năng lực số và thường có sự sẵn sàng cao hơn trong việc áp dụng các cách thức làm việc mới, tạo động lực cho sự thay đổi từ cấp cơ sở.

Dù nghiên cứu nghiên cứu này đã góp phần làm rõ khoảng trống trong hệ thống đạo đức nghề CTXH tại Việt Nam, và đã phác thảo các hướng đi khả thi và học hỏi từ kinh nghiệm quốc tế, nhưng nghiên cứu vẫn còn tồn tại một số giới hạn đáng lưu ý. Thứ nhất, nghiên cứu chủ yếu dựa trên phân tích tài liệu và kinh nghiệm quốc tế, chưa có khảo sát thực tiễn tại các cơ sở CTXH trong nước. Do đó, chưa thể phản ánh đầy đủ mức độ nhận thức, khó khăn và nhu cầu thực tế của nhân viên công tác xã hội khi đối mặt với các tình huống đạo đức mới. Các đề xuất tuy hợp lý nhưng cần được cụ thể hóa thành chiến lược thực thi phù hợp với bối cảnh văn hóa, chính sách và nguồn lực trong nước. Thứ hai, các thách thức đạo đức hiện nay không chỉ giới hạn trong môi trường hành nghề trực tuyến, mà còn phản ánh sự thay đổi sâu sắc trong mối quan hệ giữa con người và công nghệ, giữa nhân viên xã hội và cộng đồng. Điều này đòi hỏi ngành công tác xã hội không chỉ cập nhật quy chuẩn đạo đức, mà còn cần tái định hình bản sắc nghề nghiệp, nhằm thích ứng với những biến chuyển nhanh chóng của thời đại số.

3. Kết luận

Công nghệ số đã và đang tạo ra những biến chuyển sâu sắc trong thực hành CTXH, mở ra nhiều cơ hội mới đồng thời đặt ra những thách thức chưa từng có về đạo đức nghề nghiệp. Trong kỉ nguyên số, sự thay đổi về cách thức tương tác, lưu trữ và xử lí thông tin đã tạo ra những áp lực mới đối với đạo đức nghề CTXH. Các chuẩn mực truyền thống như duy trì sự an toàn và tính bảo mật, đồng thuận có hiểu biết, ranh giới nghề nghiệp và năng lực chuyên môn, đang đứng trước yêu cầu phải được cập nhật để đảm bảo vẫn giữ được tính hiệu lực trong môi trường số hóa. Điều này đòi hỏi ngành CTXH Việt Nam không chỉ thích ứng với các công cụ kĩ thuật số mà còn cần chủ động tái cấu trúc khung đạo đức nghề nghiệp để bảo vệ thân chủ và củng cố tính chuyên nghiệp của người hành nghề. Tại Việt Nam, Thông tư 01/2017/TT-BLĐTBXH còn nhiều hạn chế khi đối mặt với các vấn đề đạo đức phát sinh từ thực hành CTXH trong bối cảnh công nghệ. Những nội dung liên quan đến bảo mật thông tin điện tử, đồng thuận có sự hiểu biết, ranh giới nghề nghiệp trên không gian mạng, năng lực công nghệ số, quản lí thông tin khách hàng vẫn chưa được đề cập đầy đủ. Từ kinh nghiệm quốc tế, nghiên cứu đề xuất bốn hướng phát triển cho Việt Nam: (1) cập nhật Thông tư 01/2017/TT-BLĐTBXH; (2) xây dựng hướng dẫn thực hành đạo đức số cụ thể; (3) lồng ghép nội dung đào tạo; và (4) thành lập hội đồng đạo đức nghề nghiệp. Hướng nghiên cứu tiếp theo cần tập trung vào việc xây dựng một khung đạo đức công tác xã hội toàn diện và linh hoạt cho Việt Nam trong thời đại số, kết hợp giữa nghiên cứu định tính và định lượng, đồng thời phát triển cơ chế giám sát và nâng cao năng lực thực hành nhằm đảm bảo tính chuyên nghiệp và bảo vệ quyền lợi thân chủ trong bối cảnh mới. Bên cạnh đó, nghiên cứu việc thử nghiệm các mô hình hướng dẫn hoặc giám sát đạo đức số trong phạm vi nhỏ sẽ giúp kiểm chứng tính khả thi của các giải pháp đề xuất, làm cơ sở cho việc mở rộng áp dụng trong tương lai. Mặc dù còn hạn chế, nghiên cứu này đã cung cấp khung phân tích ban đầu về thách thức đạo đức CTXH trong thời đại số và đề xuất hướng phát triển cho Việt Nam, góp phần xây dựng nền tảng đạo đức nghề vững chắc, đáp ứng yêu cầu kỉ nguyên số và bảo vệ quyền lợi thân chủ.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] National Association of Social Workers, (2021). *Code of Ethics*. NASW Press.
- [2] NT Hà, (2012). Đạo đức nghề công tác xã hội trên thế giới và những vấn đề đặt ra cho Việt Nam. *Tạp chí cộng sản*, 841(11), 92-96.
- [3] Reamer FG, (2013). The Evolution of Social Work Ethics: Bearing Witness. *Advances in Social Work*, 15(1), 163-181.
- [4] Reamer FG, (2013). *Social work values and ethics* (4th ed.). Columbia University Press, New York.
- [5] NTT Lan, (2018). *Nghiên cứu chuẩn đầu ra đạo đức nghề công tác xã hội*. NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
- [6] PTH Trang, (2021). *Đạo đức nghề nghiệp của nhân viên công tác xã hội hiện nay (Nghiên cứu tại thành phố Hà Nội)*. Luận án Tiến sĩ, Trường Đại học KHXH&NV, Đại học Quốc gia Hà Nội.
- [7] Castillo de Mesa J, (2019). *El trabajo social en la era digital [Social work in the digital age]*. Thomson Reuters Aranzadi.
- [8] Mishna F, Milne E, Bogo M & Pereira L, (2021). Responding to COVID-19: New Trends in Social Workers' Use of Information and Communication Technology. *Clinical Social Work Journal*, 49(1), 1-11.

- [9] Jacob S & Souissi S, (2023). Social Workers in the Context of Digital Transformations. International Literature Review on the Evolution of Roles, Skills and Professional Competencies. *Revue des politiques sociales et familiales*, 149(4), 207-216.
- [10] Mishna F, Bogo M, Root J, Sawyer JL & Khoury-Kassabri M, (2012). “It just crept in”: The Digital Age and Implications for Social Work Practice. *Clinical Social Work Journal*, 40(3), 270-279.
- [11] Byrne J, Kirwan G & McGuckin C, (2019). Social Media Surveillance in Social Work: Practice Realities and Ethical Implications. *Journal of Technology in Human Services*, 37(2-3), 1-17.
- [12] Lopez Pelaez A & Marcuello C, (2018). e-Social work and digital society: re-conceptualizing approaches, practices and technologies. *European Journal of Social Work*, 21(6), 801-803.
- [13] National Association of Social Workers, Association of Social Work Boards, Council on Social Work Education & Clinical Social Work Association, (2017). *Standards for Technology in Social Work Practice*. National Association of Social Workers.
- [14] Hitchcock L & Smyth N, (2019). *Teaching Social Work with Digital Technology*. CSWE Press.
- [15] Markovic D, (2024). Digital social work or e-social work? Towards social work in a digital environment. *SHS Web of Conferences*, 184, 05005.
- [16] Clark CL, Powell CC & Martinez RC, (2000). *The Social Worker's Guide to the Internet*. Allyn and Bacon.
- [17] Banks S, (2021). *Ethics and values in social work* (5th ed.). Red Global Press.
- [18] Bryant L, Garnham B, Tedmanson D & Diamandi S, (2015). Tele-social work and mental health in rural and remote communities in Australia. *International Social Work*, 61(1), 143-155.
- [19] Harris B & Birnbaum R, (2014). Ethical and Legal Implications on the Use of Technology in Counselling. *Clinical Social Work Journal*, 43(2), 133-141.
- [20] Simpson S, Bell L, Knox J & Mitchell D, (2005). Therapy via videoconferencing: A route to client empowerment? *Clinical Psychology & Psychotherapy*, 12(2), 156-165.
- [21] Pascoe KM, (2023). Considerations for integrating technology into social work practice: A content analysis of nine professional social work associations' Codes of Ethics. *International Social Work*, 66(2), 298-312.
- [22] Richardson LK, Frueh BC, Grubaugh AL, Egede L & Elhai JD, (2009). Current Directions in Videoconferencing Tele-Mental Health Research. *Clinical Psychology (New York)*, 16(3), 323-338.
- [23] Mattison M, (2012). Social work practice in the digital age: therapeutic e-mail as a direct practice methodology. *Social Work*, 57(3), 249-258.
- [24] Reamer FG, (2016). Evolving Ethical Standards in the Digital Age. *Australian Social Work*, 70(2), 1-12.
- [25] Hu J, Chen HH & Hou TW, (2010). A hybrid public key infrastructure solution (HPKI) for HIPAA privacy/security regulations. *Computer Standards & Interfaces*, 32(5-6), 274-280.
- [26] Kolmes K, (2012). Social Media in the Future of Professional Psychology. *Professional Psychology: Research and Practice*, 43(6), 606-612.
- [27] Cooner TS, Beddoe L, Ferguson H & Joy E, (2019). The use of Facebook in social work practice with children and families: exploring complexity in an emerging practice. *Journal of Technology in Human Services*, 38(2), 1-22.

- [28] Megele C & Buzzi P, (2020). Digital Professionalism and Social Media Ethics. In: Megele C & Buzzi P (eds.), *Social Media and Social Work: Implications and Opportunities for Practice*, p. 19-60. Bristol University Press.
- [29] Lopez Pelaez A, Marcuello-Servós C, Castillo de Mesa J & Almaguer Kalixto P, (2021). Digital social work: Challenges and opportunities for social work practice. *International Social Work*, 64(6), 895-903.
- [30] Reamer FG, (2013). Social Work in a Digital Age: Ethical and Risk Management Challenges. *Social Work*, 58(2), 163-172.
- [31] Reamer FG, (2023). Artificial Intelligence in Social Work: Emerging Ethical Issues. *International Journal of Social Work Values and Ethics*, 20(1), 52-71.
- [32] International Federation of Social Workers, (2018). *Global Social Work Statement of Ethical Principles*. IFSW. <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>
- [33] Bộ Lao động Thương binh và Xã hội, (2017). *Thông tư 01/2017/TT-BLĐTBXH Quy định về tiêu chuẩn đạo đức nghề đối với người làm công tác xã hội*. Bộ Lao động Thương binh và Xã hội.
- [34] British Association of Social Workers, (2021). *The BASW code of ethics for social work*. BASW, Birmingham.
- [35] Australian Association of Social Workers, (2024). *Australian Social Work Education and Accreditation Standards (ASWEAS) 2024*. AASW.