

NHẬN THỨC, HÀNH VI CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI VỀ CÁC TÌNH HUỐNG BẢO MẬT THÔNG TIN CỦA THÂN CHỦ

Phạm Thị Huyền Trang

Trường Đại học Thủ đô Hà Nội

Tóm tắt: Bài viết này là một phần nội dung được rút ra từ đề tài “Đạo đức nghề nghiệp của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ người có hoàn cảnh đặc biệt”. Thông qua khảo sát 396 người đang làm công việc trợ giúp trong lĩnh vực công tác xã hội ở Hà Nội, Quảng Ninh, Thanh Hóa và Đồng Nai; kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng, hiểu biết và hành vi của NV CTXH về các tình huống bảo mật thông tin của thân chủ chỉ đạt ở mức độ trung bình, nhiều NV CTXH còn nhận thức “mơ hồ”, “mù mờ” trong các tình huống ngoại lệ của khía cạnh bảo mật thông tin trong thực hành hỗ trợ thân chủ. Bên cạnh đó, không có NV CTXH được khảo sát thật sự có nhận thức và hành vi đúng đắn về tất cả 11 tình huống ứng xử đạo lý 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 nguyên tắc đạo đức trong thực hành nghề CTXH liên quan đến vấn đề bảo mật thông tin ở Việt Nam hiện nay.

Từ khóa: bảo mật, bảo mật thông tin, đạo đức, nhân viên công tác xã hội.

Nhận bài ngày 11.1.2021; gửi phản biện, chỉnh sửa và duyệt đăng ngày 22.2.2021
Liên hệ tác giả: Phạm Thị Huyền Trang; Email: pthtrang@daihocthudo.edu.vn

1. MỞ BÀI

Bảo mật là nền tảng của các mối quan hệ công tác xã hội (CTXH) chuyên nghiệp (*The Newfoundland and Labrador Association of Social Workers' Professional Issues Committee*, 2005: 3). Sự tin cậy giữa nhân viên công tác xã hội (NV CTXH) và thân chủ là rất cần thiết, việc trợ giúp hiệu quả, thường phụ thuộc vào việc NV CTXH đảm bảo quyền riêng tư cho thân chủ (Reamer, 2016). Việc thân chủ sẵn sàng tiết lộ những chi tiết riêng tư, nhạy cảm về cuộc sống của họ có thể hiểu là một chức năng của niềm tin rằng NV CTXH của họ sẽ không chia sẻ thông tin này với người khác mà không có sự đồng ý. Mặc dù có nhiều trường hợp thông tin của khách hàng có thể được chia sẻ hoặc được yêu cầu chia sẻ một cách hợp pháp, nhưng có những trường hợp tiết lộ thông tin cá nhân là vi phạm tính bảo mật của NV CTXH – thân chủ (*The Newfoundland and Labrador Association of Social Workers' Professional Issues Committee*, 2005: 3). Nhiệm vụ giữ bí mật thông tin được quy định rõ ràng trong các

bản quy tắc đạo đức. Như vậy, việc giữ bí mật và chia sẻ thông tin liên quan vì lợi ích tốt nhất của thân chủ vừa là trách nhiệm đạo đức vừa là nghĩa vụ pháp lý.

Trong khía cạnh của thực hành nghề CTXH liên quan đến dịch vụ cung cấp cho thân chủ, việc NV CTXH xác định được “ngưỡng” hiểu biết, hành vi của mình về những yêu cầu chuẩn mực đạo đức (ví dụ về bảo mật thông tin) là hết sức quan trọng và cần thiết. Vấn đề đặt ra cần xem xét là: đo thực trạng hiểu biết, hành vi của các NV CTXH về các tình huống của khía cạnh bảo mật thông tin của thân chủ và trong các tình huống nhạy cảm đó, họ sẽ đánh giá ra sao thông qua hai phương án trả lời: Đúng (đồng ý, phù hợp với đạo đức nghề nghiệp) và sai (không đồng ý, không phù hợp với đạo đức nghề nghiệp)

2. NỘI DUNG

2.1. Mục đích và nội dung nghiên cứu

Điều tra, đánh giá thực trạng hiểu biết và hành vi đạo đức nghề nghiệp của NV CTXH trong hỗ trợ những người có hoàn cảnh đặc biệt trong quá trình trợ giúp thân chủ ở khía cạnh bảo mật thông tin thông qua 11 tình huống.

2.2. Phương pháp và khách thể khảo sát

2.2.1. Phương pháp nghiên cứu

Dựa trên 48ram tích 10 bộ quy tắc đạo đức hành nghề của NV CTXH của 10 nước trên thế giới, tác giả xây dựng 11 tình huống về bảo mật thông tin trong trợ giúp những người có hoàn cảnh đặc biệt ở Việt Nam hiện nay. Với các tình huống nghiên cứu về vấn đề đạo đức trong thực hành nghề CTXH thì NV CTXH phải lựa chọn một trong hai phương án: “Đúng”/ “Phù hợp đạo đức” và “Sai”/ “Không phù hợp đạo đức” dựa trên các quy tắc đạo đức nghề nghiệp mà NV CTXH thường phải đối mặt trong công tác thực tế và theo hiểu biết của họ.

Các kết quả đánh giá của NV CTXH sẽ được đối chiếu và 48ram tích theo các quy tắc về tiêu chuẩn đạo đức được thừa nhận trong tất cả các bộ quy tắc Đạo đức nghề CTXH đang tồn tại trên thế giới mà chúng tôi nghiên cứu và chỉ tính phần 48ram (%) số NV CTXH hiểu đúng hoặc sai liên quan đến đạo đức qua khía cạnh bảo mật thông tin.

Như vậy, hai phương pháp chính được sử dụng trong bài viết này là 48ram tích tài liệu, điều tra bằng bảng hỏi về sự hiểu biết, hành vi của NV CTXH với các tình huống đạo đức ở khía cạnh bảo mật thông tin.

Tác giả sử dụng phần mềm SPSS 23 để xử lý 48ram tích số liệu điều tra, lập bảng thống kê trên các dữ liệu nghiên cứu để thuận lợi cho việc 48ram tích, và là cơ sở để đi đến các kết luận phục vụ cho mục đích nghiên cứu. Các phép 48ram tích được sử dụng bao gồm:

+ *Phân tích thống kê mô tả*: Các phép tính tần suất, ĐTB, độ lệch chuẩn, tỉ lệ phần 48ram các phương án trả lời.

+ *Phân tích tương quan*: Phân tích này được tiến hành dựa trên hệ số tương quan Pearson giữa các biến số ®. Phân tích tương quan nhị biến được áp dụng trước hết để tìm hiểu mối tương quan giữa một item với tổng thể thang đo. Những item nào có hệ số tương

quan với thang đo nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại bỏ khỏi thang đo.

2.2.2. Khách thể khảo sát

Các số liệu định lượng trong chuyên đề được lấy từ kết quả khảo sát mà tác giả thực hiện trong tháng 8 năm 2020 trên 396 khách thể (trong đó: 120 người là nam, 275 người là nữ) đang làm việc tại các lĩnh vực với trẻ rối loạn phát triển, NV CTXH trong bệnh viện và NV CTXH cung cấp dịch vụ CTXH. Người ít tuổi nhất là 20 tuổi, người có độ tuổi cao nhất là 55 tuổi, độ tuổi trung bình của nhóm khách thể nghiên cứu là 30. Trình độ đào tạo của các khách thể từ trung cấp đến sau đại học với kinh nghiệm làm việc từ dưới 1 năm đến trên 10 năm. Nhóm khách thể có chuyên ngành đào tạo là CTXH, GDĐB và Tâm lý học là 297 người (chiếm 75%), các ngành khác là 99 người (chiếm 25%).

2.3. Kết quả nghiên cứu

Trong mối quan hệ giữa NV CTXH và ram chủ, tin cậy là yếu tố rất quan trọng, nếu không được ram chủ tin cậy, NV CTXH khó có thể làm việc hiệu quả. Tin cậy bắt nguồn từ nhiều yếu tố: khả năng, hình dáng, tuổi tác, bằng cấp của NV CTXH, nhưng quan trọng hơn hết đó là nguyên tắc bảo mật. Nghĩa là ram chủ phải được đảm bảo những điều mình tiết lộ được giữ bí mật (Trần Đình Tuấn, 2010: 37). Về nguyên tắc, thông tin của ram chủ luôn được giữ bí mật, tuy nhiên, bí mật của ram chủ luôn có giới hạn – đó là những ngoại lệ của việc giữ bí mật. Điều này những người làm dịch vụ trợ giúp phải nắm vững và ram chủ của họ phải được thông báo trước và trong quá trình trợ giúp (Trần Thị Minh Đức, 2016:3). Vì vậy, để tìm hiểu nhận thức và hành vi của NV CTXH ở khía cạnh bảo mật thông tin, chúng tôi đưa ra 11 tình huống liên quan đến bảo mật thông tin và các tình huống ngoại lệ cụ thể. Kết quả ram tích thu được như sau:

Bảng 1: Tỷ lệ phần ram 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

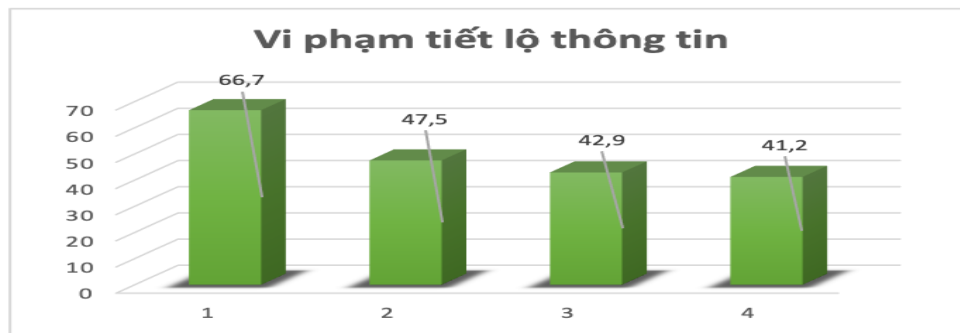
Các biểu hiện	Số câu trả lời PHÙ HỢP ĐẠO ĐỨC		Số câu trả lời KHÔNG PHÙ HỢP ĐẠO ĐỨC	
	Số lượng	Tỉ lệ	Số lượng	Tỉ lệ
1. Tôi luôn tôn trọng và bảo vệ sự riêng tư của thân chủ	334	84.3	62	15.7
2. Tôi hứa với thân chủ sẽ giữ bí mật tuyệt đối những chuyện họ kể với tôi *	35	8.8	361	91.2
3. Tôi tiết lộ thông tin của thân chủ cho người có thẩm quyền nếu họ có dự định làm hại bản thân hoặc người khác	215	54.3	181	45.7
4. Tôi tiết lộ thông tin của thân chủ khi được họ hoặc người đại diện pháp lý của họ cho phép	212	53.5	184	46.5
5. Tôi tiết lộ thông tin của thân chủ là trẻ nhỏ với	163	41.2	233	58.8

người giám hộ của họ mà không cần phải nói cho trẻ biết *				
6. 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 *	264	66.7	132	33.3
7. Tôi thực hiện tham vấn cho thân chủ ở nơi mà tôi thấy cần thiết	63	15.9	333	84.1
8. Tôi từ chối cho thân chủ/người giám hộ xem hồ sơ đánh giá về họ *	188	47.5	208	52.5
9. 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 *	170	42.9	226	57.1
10. Tôi đã mã hóa hồ sơ, sử dụng mật khẩu để bảo vệ thông tin bí mật được lưu trữ trên máy tính	238	60.1	158	39.9
11. Tôi giữ bí mật chuyện của thân chủ ngay cả khi tòa án yêu cầu tôi cung cấp thông tin về họ *	170	42.9	226	57.1

* Các tình huống đảo chiều

Trong bộ công cụ khảo sát thực tiễn, khi nghiên cứu khía cạnh đạo đức của NV CTXH ở khía cạnh bảo mật thông tin thông qua 11 chỉ báo cụ thể. Sau khi phân tích nhân tố bằng phần mềm SPSS 23, 11 chỉ báo được xếp thành 3 nhóm, gồm:

2.3.1. Vi phạm tiết lộ thông tin



Biểu đồ 1: Tỷ lệ khách thể có câu trả lời PHÙ HỢP với đạo đức ở khía cạnh vi phạm tiết lộ thông tin

Ghi chú:

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*
2. Tôi từ chối cho thân chủ/người giám hộ xem hồ sơ đánh giá về họ*
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*
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*

Toàn bộ 4 tình huống liên quan đến việc vi phạm tiết lộ thông tin của thân chủ đều là câu hỏi tình huống đạo đức, những khách thể lựa chọn phương án trả lời “sai” thể hiện sự hiểu biết, hành vi phù hợp đạo đức. Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 66.7% người trả lời “*hỏi ý kiến của thân chủ khi chụp ảnh, ghi âm cuộc nói chuyện với thân chủ để có thể giúp đỡ họ tốt hơn*”. Đây là việc làm phù hợp đạo đức. Thực tế, bất cứ hoạt động ghi âm hay chụp ảnh trong quá trình trợ giúp thân chủ đều cần có sự cho phép của thân chủ. Lưu giữ hồ sơ là một phần không thể thiếu và quan trọng của thực hành đối với NV CTXH. Dễ dàng nhận thấy, có $\frac{3}{4}$ khách thể có nhận thức, hành vi phù hợp đạo đức ở các tình huống này. Chia sẻ thêm về vấn đề này, một NV CTXH nói “*Chúng em thường xuyên chụp ảnh hoạt động của các bé hàng ngày, đâu có vấn đề gì*”. Đây thực sự là một điều đáng lo ngại, bởi thông tin của thân chủ có thể tiết lộ bất cứ lúc nào và không ai có thể lường trước được những hậu quả của nó. Thậm chí, trên thực tế khi quan sát các trang mạng (facebook, zalo) của một số NV CTXH, chúng tôi còn nhận thấy, các NV CTXH đó còn công khai đăng hình ảnh của thân chủ, những đoạn nói chuyện với phụ huynh/người nhà của thân chủ để quảng bá cho năng lực hành nghề của mình hoặc để chia sẻ niềm vui của mình khi giúp đỡ được thân chủ và gia đình thân chủ.

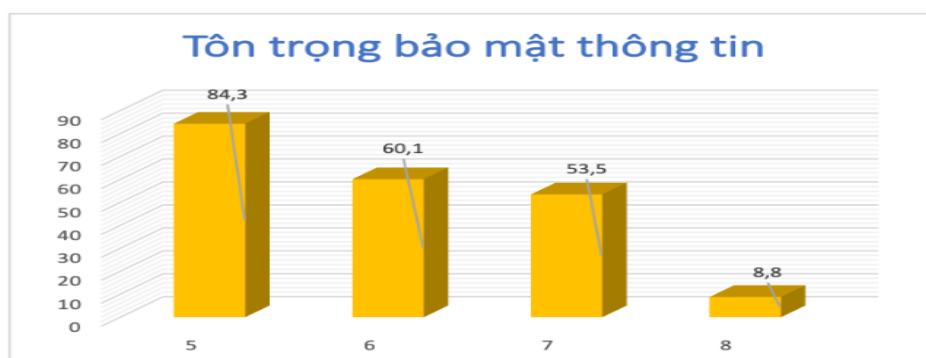
Trong tình huống “*cho thân chủ/người giám hộ xem hồ sơ đánh giá về họ*”, có 47.5% số người trả lời phù hợp đạo đức. Có thể thấy rằng, hơn một nửa số NV CTXH được khảo sát “*từ chối*” không cho thân chủ của mình quyền được biết thông tin về hồ sơ của họ. Đây là việc làm không đúng theo nguyên tắc hành nghề CTXH. Thông thường, thân chủ có quyền kiểm tra hồ sơ của họ. Chỉ trong những trường hợp ngoại lệ - khi có bằng chứng thuyết phục rằng việc thân chủ truy cập vào hồ sơ của họ sẽ gây tổn hại nghiêm trọng cho thân chủ - các NV CTXH mới được phép hạn chế quyền truy cập của thân chủ vào tất cả hoặc một phần hồ sơ của họ (xem quy tắc đạo đức của Hiệp hội NV CTXH Mỹ - Tiêu chuẩn 1.08 [a]).

Có 42.9% số người được hỏi trả lời đã “*thực hiện các đề xuất hợp lý của cha mẹ/người giám hộ, người đại diện pháp lý khi đã hỏi ý kiến của những thân chủ ở tuổi vị thành niên*”. Đây là hành động phù hợp đạo đức. Trong cuộc sống, cha mẹ là những người có ảnh hưởng chính trong cuộc đời của vị thành niên và đôi khi họ cũng đưa ra một vài quyết định quan trọng cho con cái của họ. Tuy nhiên, trong quá trình sử dụng dịch vụ CTXH, thân chủ là vị thành niên có quyền được biết hết tất cả những thông tin liên quan đến bản thân. Trẻ vị thành niên có thể đưa ra sự đồng ý có hiểu biết nên được cung cấp các quyền bảo mật, quyền thông tin giống như người lớn (Isaacs & Stone, 2001; Mitchell, Disque & Robertson, 2002). Vì vậy, nếu không có sự đồng ý của thân chủ vị thành niên, bất kỳ những đề xuất của cha mẹ hoặc người giám hộ, NV CTXH cũng không được phép làm trong quá trình làm việc chuyên nghiệp.

Có 41.2% số người trả lời phù hợp đạo đức ở tình huống “*nói cho thân chủ là trẻ em biết về việc tiết lộ thông tin của trẻ với người giám hộ*”. Về nguyên tắc, tất cả mọi thông tin của thân chủ đều được giữ bí mật (trừ một số ngoại lệ) và khi chia sẻ cho người khác thì cần có sự đồng ý của thân chủ. Tuy nhiên, đối với những thân chủ là trẻ em, NV CTXH phải cân nhắc kỹ càng trong việc cân bằng nhiệm vụ của họ để bảo vệ trẻ em khỏi bị tổn hại và nghĩa

vụ chăm sóc chung của cha mẹ trẻ. NV CTXH có thể chia sẻ thông tin một cách hợp pháp mà không cần sự đồng ý, nếu nó để giữ cho một đứa trẻ hoặc cá nhân có nguy cơ bị bỏ rơi hoặc bị tổn hại về thể chất, tình cảm hoặc tinh thần hoặc nếu nó đang bảo vệ sức khỏe thể chất, tinh thần hoặc cảm xúc của trẻ.

2.3.2. Tôn trọng bảo mật thông tin



Biểu đồ 2: Tỷ lệ khách thể có câu trả lời PHÙ HỢP với đạo đức ở khía cạnh tôn trọng bảo mật thông tin

Ghi chú:

5. Tôi luôn tôn trọng và bảo vệ sự riêng tư của thân chủ

6. Tôi đã mã hóa hồ sơ, sử dụng mật khẩu để bảo vệ thông tin bí mật được lưu trữ trên máy tính

7. Tôi tiết lộ thông tin của thân chủ khi được họ hoặc người đại diện pháp lý của họ cho phép

8. Tôi hứa với thân chủ sẽ giữ bí mật tuyệt đối những chuyện họ kể với tôi*

Bảo mật thông tin là quyền riêng tư của cá nhân trong việc chia sẻ thông tin với NV CTXH và những người có liên quan (Trần Thị Minh Đức, 2016: 1). Nó được hướng dẫn cụ thể trong các bộ quy tắc đạo đức của các nước có nghề CTXH phát triển trên thế giới, như Bộ quy tắc đạo đức của Hiệp hội NV CTXH Mỹ (2017) được ghi trong phần 1.07 (từ mục a đến w); Bộ quy tắc đạo đức của Hiệp hội NV CTXH Úc (2010) được ghi trong phần 5.2.4 (từ mục a đến k); Hiệp hội NV CTXH Vương quốc Anh (2014) được ghi trong phần 3 (nguyên tắc 5, 10); Hiệp hội NV CTXH Canada (2005) được ghi ở Phần giá trị 5 (nguyên tắc từ 1 - 5); Hiệp hội NV CTXH Singapore (2017) được ghi ở phần A, mục 6 và mục 7; Hiệp hội NV CTXH Nhật Bản (2002) được ghi ở Phần 1, mục 7, 8, 9, 10; Hiệp hội NV CTXH Hàn Quốc (2012) được ghi ở phần II (Mục 1.4, 1.6) và Bộ lao động Thương binh và Xã hội (2017c) được ghi ở Điều 5.2. Như vậy, để bảo vệ quyền riêng tư của thân chủ, trách nhiệm của NV CTXH là tôn trọng tính cá nhân và giữ bí mật về thông tin của thân chủ.

Khi đưa ra các tình huống liên quan đến tôn trọng bảo mật thông tin, chúng tôi nhận thấy, nhận thức và hành vi của những người được hỏi là khác nhau trong hai nhóm này. Có 84.3% số người có câu trả lời phù hợp đạo đức về việc “Tôi luôn tôn trọng và bảo vệ sự riêng tư của thân chủ”. Vì bí mật của thân chủ luôn có giới hạn nên ở câu tình huống 11, NV CTXH không thể nói với thân chủ rằng mình “sẽ giữ bí mật tuyệt đối những chuyện họ kể với tôi”. Đây là câu hỏi tình huống đảo chiều, những khách thể lựa chọn phương án trả lời “sai” thể hiện sự hiểu biết, hành vi phù hợp đạo đức. Tiếc rằng, chỉ có 8.8% NV CTXH có

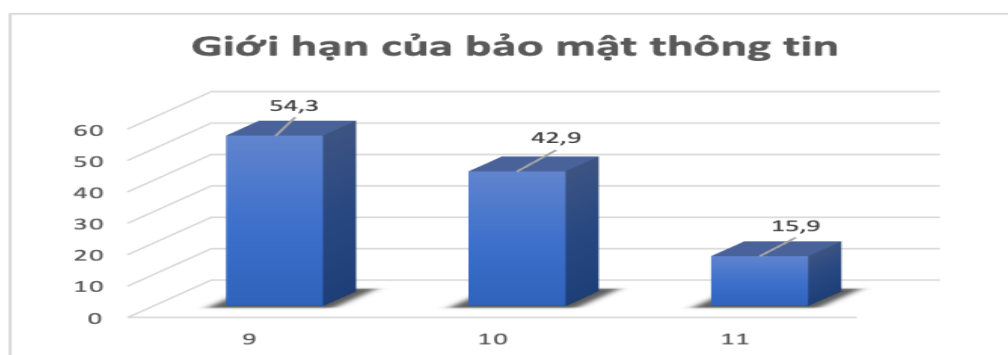
câu trả lời phù hợp đạo đức trong tình huống này. Có thể thấy rằng, hơn 90% khách thể nghiên cứu đang hiểu sai và làm sai về nguyên tắc bảo mật trong thực hành nghề.

Có 60.1% số NV CTXH có câu trả lời phù hợp đạo đức ở tình huống “*Tôi đã mã hóa hồ sơ, sử dụng mật khẩu để bảo vệ thông tin bí mật được lưu trữ trên máy tính*”. Hiện nay, thông tin về thân chủ có thể được các NV CTXH lưu giữ theo nhiều cách khác nhau, bao gồm cả hồ sơ trường hợp hoặc dưới dạng điện tử trên nhiều hệ thống CNTT khác nhau. Tại Mục 1.07 [l] Quyền riêng tư và Bảo mật của Hiệp hội NV CTXH Mỹ (2017: 12) quy định: NV CTXH nên bảo vệ tính bí mật của các hồ sơ điện tử và văn bản của khách hàng và các thông tin nhạy cảm khác. NV CTXH nên thực hiện các bước hợp lý để đảm bảo rằng hồ sơ của khách hàng được lưu trữ ở một vị trí an toàn và hồ sơ của khách hàng không có sẵn cho những người khác không được phép truy cập. Điều này cũng được quy định trong Mục 5[f] của Hiệp hội NV CTXH Singapore; Mục 5.2.5 [g] của Hiệp hội NV CTXH Úc.

Có 53.5% số người trả lời phù hợp đạo đức ở tình huống “*Tôi tiết lộ thông tin của thân chủ khi được họ hoặc người đại diện pháp lý của họ cho phép*”. Giữ bí mật và chia sẻ thông tin liên quan vì lợi ích tốt nhất của thân chủ vừa là trách nhiệm đạo đức vừa là nghĩa vụ pháp lý. NV CTXH cần chia sẻ thông tin một cách thích hợp tuân thủ các yêu cầu đạo đức với quyền riêng tư và bảo mật; thông tin chỉ được tiết lộ với sự đồng ý của thân chủ hoặc trong những ngoại lệ. Điều này cũng được quy định rõ ràng trong 10 bộ quy tắc đạo đức (mà chúng tôi nghiên cứu). Có thể thấy rằng, hơn một nửa số NV CTXH được khảo sát đã và đang làm đúng nguyên tắc chia sẻ thông tin một cách hợp lý khi có sự đồng ý của thân chủ hoặc người đại diện pháp lý của thân chủ.

Nhìn chung, kết quả thu được ở Biểu đồ 2 với 4 tình huống liên quan đến bảo mật thông tin và cách thức tiến hành khi làm việc với thân chủ cho thấy 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 tôn trọng bảo mật thông tin trong thực hành hỗ trợ thân chủ.

2.3.3. Giới hạn của bảo mật thông tin



Biểu đồ 3: Tỉ lệ khách thể có câu trả lời PHÙ HỢP với đạo đức ở khía cạnh giới hạn của bảo mật thông tin

Ghi chú:

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
10. Tôi giữ bí mật chuyện của thân chủ ngay cả khi tòa án yêu cầu tôi cung cấp thông tin về họ*
11. Tôi thực hiện tham vấn cho thân chủ ở nơi mà tôi thấy cần thiết

Giới hạn của tính bảo mật đã được quy định tại Mục 3.10 của Hiệp hội NV CTXH Vương Quốc Anh, Giá trị 5. Bảo mật trong thực hành nghề của Hiệp hội NV CTXH Canada; Mục 5.2.4 của AASW; Mục 1.07 của Hiệp hội NV CTXH Mỹ; mục A.6 của Hiệp hội NV CTXH Singapore; mục I.7,8,9 của Hiệp hội NV CTXH Nhật Bản; Điều 5.2 của Thông tư 01. Theo đó, ngoại lệ của bí mật là khi: 1/ Ngăn chặn nguy cơ rõ ràng và sắp xảy ra đối với thân chủ hoặc những người khác (như khi thân chủ tự hủy hoại bản thân hoặc những người khác); 2/ Tòa án hoặc cơ quan được ủy quyền hợp pháp yêu cầu cung cấp thông tin; 3/Bảo vệ trẻ em (khi trẻ em bị lạm dụng hoặc bị xâm hại); 4/Thân chủ cho phép tiết lộ thông tin (đồng ý bằng văn bản). Kết quả khảo sát cho thấy, có 54.3% số người trả lời phù hợp đạo đức ở tình huống “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”. Ở tình huống đảo chiều “Tôi giữ bí mật chuyện của thân chủ ngay cả khi tòa án yêu cầu tôi cung cấp thông tin về họ”, những khách thể lựa chọn phương án trả lời “sai” thể hiện sự hiểu biết, hành vi phù hợp đạo đức chỉ có 4.9%. Dễ dàng nhận thấy được, chỉ có khoảng ½ số NV CTXH đang thực hiện đúng hai tình huống ngoại lệ của nguyên tắc giữ bí mật thông tin trong thực hành nghề nghiệp. Những người khác còn chưa hiểu rõ ràng và sâu sắc về những tình huống này, đôi khi còn “mơ hồ” về những giới hạn của bảo mật thông tin trong tiến trình trợ giúp.

Việc bảo mật thông tin là nguyên tắc quan trọng nhất của công việc trợ giúp, thậm chí có người gọi là nguyên tắc sống còn của CTXH. Tuy nhiên, kết quả khảo sát cho thấy, ở khía cạnh bảo mật thông tin, không có bất cứ một NV CTXH nào được khảo sát có hiểu biết và hành vi đúng đắn ở tất cả 11 tình huống mà chúng tôi đặt ra. Bên cạnh đó, có 5/396 người (chiếm tỉ lệ 1.3%) có tất cả các câu trả lời hoàn toàn không phù hợp đạo đức. Kết quả này thật sự đáng lo ngại về vấn đề bảo mật thông tin trong thực hành CTXH ở Việt Nam hiện nay. Nếu NV CTXH làm trái nguyên tắc bảo mật thông tin, sẽ làm tổn hại đến lợi ích, danh dự, có thể dẫn đến việc thân chủ không còn tin tưởng vào NV CTXH, việc trợ giúp nữa.

3. KẾT LUẬN

Nhìn chung, kết quả nghiên cứu ở 11 tình huống liên quan đến bảo mật thông tin và cách thức tiến hành khi làm việc với thân chủ cho thấy 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 hỗ trợ thân chủ. Việc NV CTXH khi thực hành nghề xác định rõ quyền cung cấp thông tin và bảo lưu thông tin là thuộc về thân chủ, còn NV CTXH cần có trách nhiệm bảo mật thông tin cho họ (trừ các trường hợp ngoại lệ) thì khi NV CTXH muốn lưu giữ thông tin của thân chủ (qua ghi âm, hình ảnh, video, ghi chép,...) hoặc chia sẻ thông tin của thân chủ cho chuyên môn từ người giám sát, đồng nghiệp để phục vụ cho hiệu quả của công việc, NV CTXH cần thông báo với thân chủ và nói rõ mục đích của việc lưu trữ thông tin và những ai

được quyền biết về thông tin đó. 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, không có người nào được khảo sát thật sự có nhận thức và hành vi đúng đắn về tất cả các tình huống ứng xử đạo lý 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 nguyên tắc đạo đức trong thực hành nghề CTXH liên quan đến vấn đề bảo mật thông tin ở Việt Nam hiện nay.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội (2017), *Quy định về tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp đối với người làm công tác xã hội*, TT 01/2017/TT-BLĐTBXH.
2. Trần Thị Minh Đức (2016), *Nhận thức của nhà tâm lý về các tình huống bảo mật thông tin khách hàng*, Tạp chí Tâm lý học số 2 (203).
3. Isaacs, M. L., & Stone, C. (2001), Confidentiality with minors: Mental health counselors' attitudes toward breaching or preserving confidentiality, *Journal of Mental Health Counseling*, 23(4), 342-356.
4. Mitchell, C. W., Disque, J. G., & Robertson, P. (2002), *When parents want to know: Responding to parental demands for confidential information*, ASCA Professional School Counseling, 6(2), 156 -161.
5. The Newfoundland and Labrador Association of Social Workers' Professional Issues Committee (2005), *Confidentiality in the age of technology*.
6. Trần Đình Tuấn (2010), *Công tác xã hội lý thuyết và thực hành*, Nxb. Đại học Quốc gia Hà Nội.

THE AWARENESS AND BEHAVIOR OF SOCIAL WORKERS UNDER CIRCUMSTANCES OF CLIENT CONFIDENTIALITY

Abstract: *This article is a part of the content of “Professional ethics of social workers in assisting people with special circumstances”. By taking a survey on 396 social workers in Hanoi, Quang Ninh, Thanh Hoa and Dong Nai, the results showed that the understanding and behavior of social workers about the situation of client confidentiality are about the average. Many social workers are still not sure about the exception of these activities while supporting their clients. Besides, none of the social workers who are surveyed had an adequate perception and behavior towards 11 situations related to data privacy. This result alarms their weaknesses in terms of maintaining ethical principles in social works related to information privacy issues in Vietnam recently.*

Keywords: *Information privacy, ethic, social workers.*