

微观社会工作实务中的接纳

周永域

(扬州大学社会发展学院, 江苏 扬州 225009)

【摘要】 社会工作是以价值观为引导的职业, 社会工作价值观不仅仅是强调实践的信念, 同时也包含基本的实践原则, 它们引导社会工作者正确处理专业关系及服务中的各种处境。接纳就是其中最重要的实践原则之一。通过提高服务质量、促进案主的自主权和推动社会正义和人权的实现, 接纳帮助社会工作者更好地履行职业责任, 为案主提供有效的支持和服务, 并为建设更加公正和包容的社会做出贡献。接纳是社会工作实践中不可或缺的一部分, 它能够带来积极的变革和个人成长, 同时也推动社会的进步和发展。

在解决接纳实践中的挑战时, 自我反思和自我意识的培养、加强跨文化敏感性和多元文化能力以及建立支持和监督机制是重要的策略和方法。这些方法可以帮助社会工作者意识到自己的偏见和认知偏见, 并努力超越它们。通过加强跨文化敏感性和多元文化能力, 社会工作者能够更好地理解和尊重案主的文化背景。建立支持和监督机制可以为社会工作者提供反思和学习的机会, 共享经验和知识, 并获得支持和指导。通过这些策略和方法, 社会工作者能够更好地应对接纳实践中的挑战, 并提供有效的支持和服务。

【关键词】 微观社会工作实务; 接纳; 实践

一、引言

社会工作是以价值观为引导的职业, 社会工作价值观不仅仅是强调实践的信念, 同时也包含基本的实践原则, 它们引导社会工作者正确处理专业关系及服务中的各种处境。接纳就是其中最重要的实践原则之一。

社会工作者在与案主进行交流互动和提供专业助人服务时, 接纳的态度和行为对于构建积极的专业关系和促使案主发生正向改变至关重要。接纳意味着无论案主的生活背景、性别、职业、价值观、成长经历如何, 社会工作者都能对案主没有任何歧视和评判, 接受案主的所有面。

然而, 在实际的微观社会工作实务中, 要真正实践接纳并非易事。社会工作者可能面临着各种挑战, 如与案主的文化差异、个人偏见或认知偏见等。因此, 研究微观社会工作实务中的接纳有助于深入理解接纳的含义、方法和重要性, 并提供指导和建议以应对实践中的挑战。

本文的主要目的是探讨微观社会工作实务中的接纳。通过对接纳的概念和重要性的探讨, 旨在阐述接纳在社会工作实践中的具体内容和方法, 并探讨接纳对社会工作实践的影响。

研究微观社会工作实务中的接纳的意义在于提供对社会工作者和相关专业人员的指导和启示, 以更好地在实践中落实接纳的原则和价值; 增进对接纳对案主的积极影响的理解, 包括提高服务质量、促进案主的自主权以及促进社会正义和人权; 引起对接纳实践中的挑战和难题的思考, 并提出应对策略。

二、接纳的概念和重要性

国内有关社会工作专业价值的研究大多以整体的价值观体系作为研究对象, 较少就某一价值取向进行深入的探讨研究, 聚焦于微观社会工作实务中的接纳的研究更是少之又少。

王思斌在论述社会工作的哲学基础与价值观的过程中认为, 接纳包括接纳案主的优点和缺点、积极和消极的情绪、建设性和破坏性的态度及行为, 是一种包含着容忍的了解。^[1] 刘华丽对成功社会工作者的素质进行总结时指出, 能够让服务对象信任并提供优质服务的社会工作者往往对他人尊重、信任、接纳、友善, 她认为服务对象正是因为生活环境中缺乏这些积极因素, 才导致问题的发生, 而一位成功的社会工作者应当让服务对象感受到被理解, 从而冷静梳理自己的问题, 进一步获得新的认知来改善困境。² 顾东辉认为接纳是社会工作者行为守则的一部分, 它要求社会工作者尊重接纳和关怀服务对象, 以服务对象的权益优先, 体现个别化原则, 对服务对象持有不批判的态度。^[3] 刘淑娟也提出建议, 指出社会工作者要理解并肯定服务对象存在的意义, 承认每个人都具有独特的价值, 不以自身的价值取向随意评判服务对象。^[4]

接纳不仅仅是一种态度或口头的宣告, 更是一种行动的表现。它要求社会工作者以开放的心态和包容的态度, 与案主建立平等合作的关系。

在社会工作实践过程中, 社会工作者首先就要通过初步的接触与沟通等专业活动与服务对象建立相互的信任关系, 从而开展进一步的专业服务。对社会工作者来说, 无论在哪一个阶段的服务过程中, 都应该首先从内心真诚地对待所有服务对象, 对服务对象

采取宽容和尊重的态度。在实践中,接纳意味着社会工作者不因服务对象的年龄、性别、种族、生理及心理状况、政治倾向等对他们采取歧视或拒绝提供专业服务。对所有社会工作者而言,对服务对象的接纳是一种一贯和统一的原则或立场。同时,对社会工作者来说,尊重不仅意味着在服务过程中对服务对象保持必要的礼节与称谓,更重要的是对服务对象的需要和问题进行的倾听、回应,在服务过程中真正将服务对象视为改变的一种力量。针对不同的服务对象和不同的问题及需要,社会工作者要善于倾听、理解和回应,与服务对象一起寻找恰当的解决问题的策略与方法,从而维护服务对象的合法权益,提升其社会功能^[5]。

接纳在社会工作实践中具有重要的意义和价值。以下是接纳的一些重要性:(1)建立信任和合作关系 接纳是建立有效工作关系的基础。当社会工作者接纳案主时,他们传递了一种尊重和理解的信息,这有助于建立案主的信任,并促进合作关系的形成。在一个相互接纳的环境中,案主更愿意与社会工作者分享他们的问题和需求,从而使专业关系更具互动性和积极性。(2)促进案主的自主权 接纳是尊重案主自主权的基础。通过接纳,社会工作者承认案主是自己生活的主导者,具有权力和能力做出自己的决策。社会工作者可以通过支持案主的自主性和自决权,帮助他们发展自己的能力,掌握自己的命运。(3)提高服务质量 接纳有助于提高社会工作服务的质量。当社会工作者接纳案主时,他们能够更好地理解案主的需求和期望,从而提供更符合案主个体化需求的支持和服务。接纳有助于确保服务的有效性和可持续性,并提高案主的满意度。(4)促进社会正义和人权 接纳与社会正义和人权密切相关。通过接纳案主,社会工作者能够关注社会不平等和不公正的问题,并为促进社会正义和人权发声。通过理解和接纳不同背景、文化和身份的案主,社会工作者能够更好地反映社会多样性和平等的价值观。(5)个人成长和职业发展 接纳是社会工作者个人成长和职业发展的重要因素。通过接纳案主,社会工作者能够不断提升自己的沟通技巧、文化敏感性和关怀能力。接纳的实践对社会工作者的职业形象和自我认同具有重要的影响。

三、微观社会工作实务中的接纳内容和方法

在微观社会工作实务中,社会工作者需要运用特定的内容和方法来实践接纳。

(一)理解案主的背景和经历

理解案主的背景和经历是实践接纳的重要内容之一。社会工作者需要努力了解案主的个人、家庭、社区和文化背景,以及他们所经历的生活事件和困境。通过对案主背景的全面了解,社会工作者能够更好地理解案主的需求、价值观和期望,为他们提供更具针对性/个性化的支持和服务。

为实现这一目标,社会工作者可以采用多种方法,

如面谈、观察和记录等。在与案主进行面谈时,社会工作者应该充分倾听案主的故事和经历,并提出相关的问题以进一步了解他们的背景。观察案主的行为和环境也可以提供关于案主的信息。

(二)尊重案主的权利和选择

尊重案主的权利和选择是实践接纳的基本原则之一。社会工作者应该承认案主是自己生活的主导者,并尊重他们的权利和自主决策的能力。社会工作者应该采取一种合作的态度,与案主共同制定目标、计划和决策。

为实现这一原则,社会工作者可以在实践中采用以下方法。首先,与案主进行积极而平等的对话,充分听取他们的意见和意愿。其次,提供案主多样的选择,并给予他们权衡利弊的能力。最后,确保案主了解和理解他们做出的决策的后果,并尊重他们的选择。

(三)建立信任和合作的关系

建立信任和合作的关系对于实践接纳至关重要。社会工作者需要在与案主的互动中展示真诚、尊重和关怀的态度,以建立起互信和合作的关系。

为实现这一目标,社会工作者可以采取一系列的行动。首先,表达对案主的关心和理解,展示对他们的尊重和接纳。其次,建立开放和透明的沟通渠道,允许案主自由表达他们的感受和观点。最后,建立持久的工作关系,并遵循承诺,以建立案主对社会工作者的信任。

(四)提供支持和资源

提供支持和资源是实践接纳的核心内容之一。社会工作者应该根据案主的需求和目标,提供适当的支持和资源,帮助他们解决问题、改变不良的生活状况,并实现个人目标的实现。

为实现这一目标,社会工作者可以采用不同的方法。首先,提供情感上的支持和关怀,使案主感到被理解和接受。其次,提供信息和教育,帮助案主了解他们所面临的问题和可行的解决方案。最后,与案主合作制定和实施个人计划,提供必要的引导和支持。

总之,微观社会工作实务中的接纳包括理解案主的背景和经历、尊重案主的权利和选择、建立信任和合作的关系,以及提供支持和资源。通过采用这些具体的内容和方法,社会工作者能够更好地实践接纳的原则和价值,并帮助案主实现积极的变革和个人成长。

四、接纳对社会工作实践的影响

接纳作为社会工作实践的核心原则之一,对社会工作实践产生了广泛的影响。

(一)提高服务质量

接纳对提高社会工作服务的质量起着重要作用。当社会工作者接纳案主时,他们能够更好地理解案主的需求、价值观和期望,因此能够为案主提供更加个体化和符合其需求的支持和服务。通过接纳,社会工作者能够建立起信任和合作的关系,促进案主的积极

参与,并确保服务的有效性和可持续性。这将有助于提高案主满意度,并增加服务的影响力和长期效应。

（二）促进案主的自主权

接纳是尊重案主自主权的基础。通过接纳,社会工作者承认案主是自己生活的主导者,具有权力和能力做出自己的决策。社会工作者可以通过支持案主的自主性和自决权,帮助他们发展自己的能力,掌握自己的命运。

通过接纳,社会工作者鼓励案主在决策中发挥积极的角色,并参与到他们自己问题的解决过程中。社会工作者可以提供信息和教育,帮助案主了解他们所面临的选择和后果,并支持案主制定和实施个人计划。通过这种方式,社会工作者能够促进案主的自主权,增强他们的自信心和能力,提高他们在生活中的主动性和自主性。

（三）促进社会正义和人权

接纳与社会正义和人权密切相关。通过接纳案主,社会工作者能够关注社会不平等和不公正的问题,并为促进社会正义和人权发声。社会工作者在接纳的过程中应该意识到不同群体和个人面临的不平等和歧视,并努力为他们争取平等的权利和机会。

通过接纳,社会工作者可以发挥倡导者的角色,为案主争取社会正义和人权的实现。他们可以通过与案主合作制定个人计划,帮助他们获取资源和机会,推动他们在社会中的参与和发展。此外,社会工作者还可以借助组织和制度层面的工作,通过政策倡导和社会变革,推动社会正义和人权的实现。

总之,接纳对社会工作实践产生了重要的影响。通过提高服务质量、促进案主的自主权和推动社会正义和人权的实现,接纳帮助社会工作者更好地履行职业责任,为案主提供有效的支持和服务,并为建设更加公正和包容的社会做出贡献。接纳是社会工作实践中不可或缺的一部分,它能够为案主带来积极的变革和个人成长,同时也推动社会的进步和发展。

五、解决接纳实践中的挑战

在微观社会工作实务中实践接纳时,社会工作者可能面临各种挑战和难题。

（一）自我反思和自我意识的培养

解决接纳实践中的挑战的第一步是进行自我反思和自我意识的培养。社会工作者需要对自己的价值观、偏见和认知偏见进行深入的思考和反省。他们应该意识到自己对不同背景和经历的案主可能存在的偏见,并努力超越这些偏见,以更加客观和开放的态度对待案主。

自我反思可以通过个人日记、讨论小组或与同事的反馈等方式进行。社会工作者可以审视自己的行为 and 态度,思考自己在工作中的偏见和局限性,并制定相应的行动计划来改进自己的实践。此外,社会工作者还可以寻求其他专业人士的意见和建议,以获得更

多的观点和反馈。

（二）加强跨文化敏感性和多元文化能力

在接纳实践中,社会工作者经常会遇到与案主文化差异相关的挑战。为了解决这些挑战,社会工作者需要加强跨文化敏感性和多元文化能力。他们应该学习和了解不同文化群体的价值观和习俗,以尊重和理解案主的文化背景。

社会工作者可以通过参加跨文化培训课程、与跨文化群体合作、阅读相关文献和研究等方式来增强跨文化敏感性和多元文化能力。他们应该持续学习和探索,以建立积极的跨文化关系,并避免对案主的文化刻板印象和偏见。

（三）建立支持和监督机制

为了有效解决接纳实践中的挑战,社会工作者应该建立支持和监督机制。这可以包括与同事和导师的定期讨论和反馈,以及与其他专业人士的合作。这些机制可以提供一个反思和学习空间,帮助社会工作者共享经验和知识,并获得支持和指导。

此外,社会工作者还可以参与专业组织和网络,以获取更广泛的支持和资源。参加研讨会、会议和培训活动,与其他社会工作者分享经验和最佳实践,这有助于提升工作技能和专业发展,并为解决接纳实践中的挑战提供更多的支持和启示。

总之,在解决接纳实践中的挑战时,自我反思和自我意识的培养、加强跨文化敏感性和多元文化能力以及建立支持和监督机制是重要的策略和方法。这些方法可以帮助社会工作者意识到自己的偏见和认知偏见,并努力超越它们。通过加强跨文化敏感性和多元文化能力,社会工作者能够更好地理解和尊重案主的文化背景。建立支持和监督机制可以为社会工作者提供反思和学习的机会,共享经验和知识,并获得支持和指导。通过这些策略和方法,社会工作者能够更好地应对接纳实践中的挑战,并提供有效的支持和服务。

参考文献:

- [1] 王思斌. 社会工作概论 [M]. 北京: 高等教育出版社, 2006.
- [2] 刘华丽. 专业社会工作者的涵义与要件 [J]. 华东理工大学学报 (社会科学版), 2004(02): 47-50.
- [3] 顾东辉. 社会工作的价值观、冲突及对策 [J]. 北京科技大学学报 (社会科学版), 2004(2).
- [4] 刘淑娟. 社会工作伦理价值在社区矫正中的彰显 [J]. 学术交流, 2009(4): 143-146.
- [5] 社会工作综合能力初级 2022. 全国社会工作者职业水平考试教材编委会. 中国社会科学出版社.

作者简介:

周永域 (1996—), 女, 甘肃山丹人, 在读硕士研究生, 研究方向: 临床社会工作。