

专业能力不足的社会工作者在实务中的伦理困境及应对能力提升探析

郭凤娇

(扬州大学, 江苏 扬州 225009)

【摘要】随着社会工作专业化在国内不断推进,社会工作专业人才数量日益增加,专业化程度不断提高。然而面对伦理困境时,仍然有部分社会工作者因专业能力不足难以妥当处理,影响社会工作的专业化进程。从微观层面来看,社会工作者应加强伦理知识的学习并积极内化于心,外化于行;从中观层面来看,机构应从督导以及继续教育方面着手推动能力提升;从宏观层面来看,相关协会和机构应努力完善本土化的伦理守则,构建伦理委员会。

【关键词】社会工作; 专业能力; 伦理困境; 专业化

一、研究背景

近年来,中国的社会工作专业化进程不断推进。2023年3月,中共中央、国务院印发了《党和国家机构改革方案》,要求组建中央社会工作部,这意味着,社会工作作为党委的主要工作之一,慢慢会成为党在社会领域的得力助手^[1]。

尽管社会工作受到党和国家的重视,从业人员数量不断增加,但并不代表从业人员的质量也相应地提升^[2]。在实际工作中仍然有大量专业能力不足的社工从事社会工作服务,他们在实务中很容易陷入伦理困境做出不恰当的伦理抉择。

目前查阅大量文献发现学者们关于社工专业能力以及社会工作伦理困境的研究成果较为丰富,且相对较成熟,但研究专业能力不足的社工的伦理困境便鲜少被提及。因此,本文将通过分析专业能力不足的一线社工在实务中遇到的伦理困境及其解决方式,探讨提升其应对伦理困境能力的策略,以期对本领域的研究起到一定作用。

二、实务中的伦理困境及不当的应对方式

所谓的伦理困境即:“当专业核心价值中对专业人员要求的责任与义务发生冲突的情形,而社会工作者必须决定何种价值要优先考量^[3]。”伦理困境贯穿整个社会工作实践过程,每个社工都会面临伦理困境,其能否被恰当处理决定了社会工作服务能否顺利进行也决定了社工以及整个社会工作专业和职业在大众心中的形象和地位^[4]。而当前社会工作专业化、职业化进程如火如荼时,仍有部分社工由于自身专业能力不足在实务中面对目标冲突、责任冲突以及价值观冲突的伦理困境时无视伦理困境的存在。本文将目

光置于两个有着十几年社会工作实务经验但没有社会工作专业教育背景也没有相应的资格证书的社工身上(下文用“A”、“C”代替),探讨其在实务中对伦理困境的应对方式及能力提升策略。

(一) 目标冲突: 维护服务对象利益 VS 促进社会公平公正?

案例一二的背景: 某机构正在进行的一项老年服务项目需要进行上门走访,了解老人情况,以便后续提供服务。本次走访由社工A负责(以下称“A”),另一个机构实习生陪同(以下称“B”)。

案例一:

案例情况: 走访对象为男性,与儿子儿媳及老伴一起住,两人身体情况均良好。住房和物资条件很好,通过询问,老人表示没有特殊需求。

A离开走访对象所在小区说道:“这个老年人根本不符合服务条件,他们住的这小区我们都买不起”。

B:“大姐,那像这样的老人不符合服务条件,后续会采取啥措施吗?”

A:“不知道,这是社区报上来的名单”。

经过了解,后续情况是A并没有重视且上报此情况给机构,继续给走访对象提供服务。

根据美国全国社会工作者协会伦理守则,社会工作要求社工要以增进服务对象福祉为目标而另一方面又要求社工要以促进社会公平公正为目标。在本案中,为走访对象提供后续服务是A在服务对象层面的首要目标,但社会资源总是有限的,A也要兼顾公平分配社会资源的社会目标。此时,A陷入了目标冲突的伦理困境之中。理论上讲,A应该考虑社会工作伦理抉择的相关程序,以做出恰当的选择。但本案例

中，A在明知该走访对象不符合服务条件的情况下，无视伦理困境的存在，以完成任务为重，后续仍给其提供服务，也没有将情况上报机构。

（二）责任冲突：照顾服务对象感受 VS 以机构效率优先？

案例二：

案例情况：走访对象为女性，88岁，高校退休教师，丧偶，目前独居，身体状况不好，有多种基础病还做过两个较大的手术，只能居家。走访对象见有人上门，比较激动和高兴，有很强烈的倾诉欲望，主动向A说起自己的家庭情况以及询问一些社工不能解决的事情，如：档案转接问题。A在面对走访对象说起服务以外的话题时表现出明显的不悦，并有打断走访对象说话的情况。

根据美国全国社会工作者协会伦理守则，社工对服务对象的伦理责任部分，“一般情况下，应当把服务对象的利益放首位”。一方面，社会工作要求社工要维护服务对象的权益，尊重和倾听其想法和感受。另一方面，社工所在机构又对其提出了服务效率的要求。本案例中，A面对走访对象因为孤独和无处倾诉而对社工A滔滔不绝，也面临机构给出的任务效率要求。此时的A又陷入了责任冲突的伦理困境中，是对服务对象负责，充分照顾服务对象感受，倾听其想法？还是对机构负责，以机构的任务效率优先，尽快完成走访？本案例中，A又一次做出了不恰当的抉择，选择了效率优先，无视走访对象的权益。

（三）价值观冲突：尊重信任同事 VS 任意评价同事？

案例三：

社工“C”对一位新来社工（下文用“D”代替）的能力和性格进行主观评价、冷言冷语对待D、和其他新来的同事吐槽D工作能力不行并且对D的行为进行主观揣测，“不知道自己性格原因还是家庭教育的问题，在工作中这样怎么行啊，也不说话”。因二人负责同一项目，且D刚好工位在打印机旁边，C经常在微信上将需要打印的文件发给D后，便以“哎”“喂”称呼D让其打印文件。

根据美国全国社会工作者协会伦理守则，社会工作的专业价值观强调人类关系的重要性，“社会工作者应该尊重同事”、“社会工作者在与服务对象或其他专业人员交流时，应避免没有根据地批评指责同事，包括贬低同事的工作能力”、“社会工作者如果了解某位社会工作者同事不能胜任工作，应尽可能向其提供咨询，并协助其采取补救措施^[3]。”社会工作专业是一个与价值观有着密切联系的专业，其中不仅涉及到专业价值观，也涉及到社工的个人价值观。原则上讲，

社工作为社会工作服务的践行者，需要与专业价值观保持一致并且始终如一地践行它^[5]。然而社工也是人，会受到个人的成长环境、社会环境的影响，形成独一无二的个人价值观，这使得在实践过程中，专业价值观与社工个人价值观很容易产生冲突。本案例中，C面对同事D能力不足没有从专业价值观的角度看待D，帮助其提升能力，反而主观评价D的性格乃至家庭教育状况，陷入了专业价值观与个人价值观冲突的价值观困境，而C选择了个人价值观的介入。

（四）小结

上述三个案例中，从社工A和C在服务实践和日常工作中来看，他们的专业能力尤其是对专业伦理价值的认知程度显然是不足以支撑其很好地完成实践。虽然，二者实践经验丰富，但在社会工作专业化程度日趋走高的今天，“如果不能正确认识伦理困境并做出适当的伦理抉择，就会将社工或社会工作专业置于伦理危机之中”^[6]。

三、应对伦理困境的能力提升策略

社会工作伦理和道德问题贯穿社会工作实践始终，因此，社会工作伦理对社会工作价值和伦理研究担负着特殊使命。一方面，社会工作伦理决定了社会工作专业目标和使命的完成和实现。另一方面，社会工作伦理要求从宏观角度考察社会工作各阶段、各层次的伦理问题和困境并提出相应建议。因此必须加强社工专业素养的研究和提升^[6]。

（一）微观层面：加强专业理论知识学习并积极内化，提升伦理敏感性

一般来讲，专业能力不足的社工没有专业背景，对社会工作伦理价值、专业价值观等较为生疏，伦理敏感性不足。

对于已经在岗、但专业能力仍然不足的一线社工而言，他们有学习理论知识的迫切需求。理论知识学习的途径主要包括自学和机构培训。自学方面，社工需要主动获取相关专业书籍、文献资料，通过网络资源、学术期刊等进行学习，并且主动将所学知识在实践中运用起来。在机构培训方面，社工可以参加由相关机构或社会工作协会组织的培训课程，系统地学习伦理原则、实践技能等方面的知识。

（二）中观层面：强化机构在督导、继续培训方面的责任

机构不仅是社工的雇主也是社会工作者进行“能量”补给的避风港。对于专业能力不足的社工，机构要更加关怀，从督导、继续培训再教育等方面着手为其增能。

首先，机构应贯彻牛鼻子牵动型督导模式。社会工作督导相当于社工日常实践的导师，在工作技巧、工作纪律、工作程序方面均能给予有效的指导，

是实践中培养专业社会工作人员的好模式^[7]。但是,当前中国的督导人才稀缺,在社会工作发展得不那么好的地区,根本就没有督导或者督导大多由高校教师担任且为兼职性质。这些由高校教师担任的督导,因时间和精力有限,并不能对服务全程跟踪,一线社工有什么问题也不能及时得到指导。因此,社会工作机构应带头制定各机构内部的督导管理制度,形成机构稳定的培养、成长、监督、考核、薪资等方面的制度规定。再进行人才引进,尤其是对于本专业的优秀人才要给予更多机会,再链接资源,为其提供专门的督导培训与考核,合格再上岗,对于机构的一线社工进行全程督导,保证督导的稳定性和质量。

其次,机构应根据每个社工的基础知识情况,采取不同的继续教育方式为其增能。如:利用机构自身的优势链接优质的培训资源,邀请专门的社工培训师或是其他社工机构负责人针对本机构社工的能力情况开展专题培训,培训设置奖惩制度,根据培训内容的考核结果给予奖惩。

(三)宏观层面:相关部门和协会积极完善伦理守则以及建立社会工作伦理委员会

我国现有的《社会工作者职业道德指引》虽然借鉴了美国的《全国社会工作者伦理守则》,但整体而言,内容较为抽象和概括。在当前中国复杂的国情之下,社会工作服务情况变化万千,专业能力不足的社工很难根据本国指引做出恰当的判断和抉择。因此,我国相关部门和协会应积极完善伦理守则,使其能回应当前的职业道德指引所不能回答的本土化、操作性以及适用对象三个方面的问题^[8]。首先,伦理守则需要本土化,以更精准地反映中国社会工作的实际情境。考虑到我国的文化、价值观念社会结构等与其他国家存在显著差异,伦理守则应更贴近中国社会的实际需求,从而更好地指导社会工作者的本土实践。

其次,伦理守则应具备更强的操作性,使社工能更具体、可操作地应对实际工作中的伦理问题。通过提供具体的指导原则和实践方法,社工能更加有效地应对各类复杂情形,确保其在服务过程中能够保持高水平的职业道德标准。

最后,伦理守则需要更明确地界定适用对象,特别是要考虑到社工专业能力不足。明确定义伦理守则适用的对象范围,有助于社工更好地理解和应用伦理原则,从而在服务中尽量避免伦理困境的发生。

相关协会还应当成立社会工作伦理委员会,在职业伦理规范、职业伦理惩处等议题上发挥核心作用。建立服务对象投诉和社工申诉的制度,一旦有投诉,伦理委员会应对被投诉的机构或社工进行伦理审查,并依据审查结果给予相应的裁决^[9]。

四、研究结果

本文通过三个案例,对两个社工在面对目标冲突、利益冲突、价值冲突的伦理困境时做出的选择的分析,发现一些专业能力不足的社工在实践中缺乏伦理意识和专业知识,在面对明显的伦理困境时,不能识别或者直接采取不恰当的措施处理该伦理困境,成为机构和社会工作专业化的一大障碍。因此,提升这部分社工应对伦理困境的能力是目前社会工作专业发展的一项重要任务。

微观层面,能力不足的社工应加强伦理价值相关的知识学习,提高伦理敏感性并将其运用在实践中完成专业伦理价值观的内化;中观层面,机构应建设专业的督导队伍,对非专业背景的社工进行全方位督导,帮助他们将学习到的伦理知识进行内化;定期展开伦理相关培训课堂、讲座,持续进行在职培训;宏观层面,相关部门和协会应完善现有的社会工作者职业道德指引,制定具体可操作的社会工作者伦理守则,建立社会工作伦理委员会,在职业伦理规范、职业伦理惩处等议题上发挥核心作用。

参考文献:

- [1] 徐道稳.浅谈中央社会工作部成立对我国现有社会工作发展体制的影响[J].中国社会工作,2023(22):25-26.
- [2] 雷杰,黄婉怡.实用专业主义:广州市家庭综合服务中心社会工作者“专业能力”的界定及其逻辑[J].社会,2017,37(1):211-241.
- [3] 4.Ethical Dilemmas in Social Work: Clinical Practice[A]. 见: Social Work Values and Ethics[M]. Columbia University Press, 2018: 109-169.
- [4] 罗肖泉.社会工作实务中的伦理困境[J].广西社会科学,2003(9):37-40.
- [5] 罗肖泉,尹保华.社会工作实践中的伦理议题[J].学术论坛,2003(3):33-36.
- [6] 罗肖泉.社会工作伦理的特殊使命[J].南京工业大学学报(社会科学版),2003(3):33-35.
- [7] 周勇.社会工作者专业能力发展路径研究:美国经验及对中国的启示[J].江海学刊,2010(4):123-128.
- [8] 易松国.中国需要什么样的社会工作伦理规范[J].中国社会工作,2017(16):1.
- [9] 汪昊,梁建雄,陈涛,等.“郭社工”事件与社会工作职业伦理之问[J].中国社会工作,2017(13):15-17.

作者简介:

郭凤娇(1998—),女,四川绵阳人,硕士研究生在读,研究方向:社会政策与社会服务管理。