

# 社会工作伦理案例分析思考

吴璐男

南京理工大学公共事务学院 江苏 南京 210094

**【摘要】**：社会工作伦理守则是社会工作者的行动指南，但在社会工作的实务过程中，社会工作者会遇到形形色色不同的案例情况。针对不同案例，需要遵循所学伦理知识，对案主进行更专业的服务。本文旨在根据实习案例，结合相关伦理原则进行分析思考，并提出不足和建议。

**【关键词】**：社会工作实务；社会工作伦理；案例分析

## Case Study of Social Work Ethics

Lunan Wu

School of Public Affairs, Nanjing University of Science and Technology Jiangsu Nanjing 210094

**Abstract:**The Code of Ethics for Social Work is the guide for social workers, but in the practical process of social work, social workers encounter a variety of different case situations. For different cases, it is necessary to follow the ethical knowledge learned and provide more professional services to the client. This paper aims to analyze and think based on the internship case, combined with relevant ethical principles, and put forward deficiencies and suggestions.

**Keywords:**Social Work Practice; Social Work Ethics; Case Studies

## 1 前言

社会工作实务工作中，社会工作者经常会遇到各种矛盾关系，并且，由于社会工作者的专业服务特质、服务对象的特殊性、遇到的特殊情况等等，这些都导致社会工作者在面临伦理困境时根据社会工作的伦理守则做出既符合社会伦理又符合各方利益的选择，这种困境贯穿社会工作者服务过程的始终，是社会工作者在实务过程中无法避免的问题，是对社会工作者专业能力的考验，同时也检验社会工作者所学理论运用到实践的能力。

在伦理抉择的过程中，对于社会工作中遇到的伦理困境，比如：如何才能符合案主的最大利益？如何做到对案主的最少伤害？要案主利益优先还是机构利益优先？社会工作者的伦理抉择应该遵循的原则是什么？如何使案主利益与社会利益得到平衡？判断伦理抉择的标准是什么？这些问题都是值得我们研究和思考的。本文旨在通过笔者在实际实务过程中遇到的案例情况，针对多学的理论知识和社会工作伦理守则，结合案例实际情况进行分析思考并提出不足和建议。

## 2 涉及相关伦理原则

社会工作作为一门实务性较强的一门学科，其在实务过

程中难免遇到各种情形，这就涉及一个概念：社会工作伦理。而在社会工作实践中，也几乎都涉及社会工作伦理原则。社会工作伦理原则是社会工作者在遇到伦理问题时的行动参考，但却不能概括社会工作实务中所有的情形，需要社会工作者做情景化、脉络化的判断。

### 2.1 对当事人的承诺

#### (1) 谁是当事人？

传统意义上包括从业人员和当事人，当事人与社会工作者之间是工作关系或者雇佣关系；社会工作者通过干预等改善、增进当事人的福祉。如今当事人已衍化为多种角色，包括：受益人、服务申请者等等。

#### (2) 社会工作过程中的一些参与方

社会工作实践过程中的一些参与方包括：受益者、工作对象和当事人。其中当事人是指通过服务申请，与社会工作者建立正式约定或契约的一方；受益者是指在社会工作者服务过程中受益的一方；工作对象是指社会工作者与当事人通过正式契约等形式达成共识想要干预改变的个体或系统。

#### (3) 专业承诺

通常情况下，社会工作者的专业性即以当事人为先，但

是同时，针对一些特殊情况比如：当事人的诉求是违法的，或者违背公序良俗的，这时，社工应该依法报案。

## 2.2 案主自决原则

当事人具有自决权，即社会工作者不该替当事人做出选择，而是应该通过帮助当事人厘清情况，帮助其客观的做出自己的选择。社会工作者应当在实践中以案主自决为原则，展开干预。要尊重案主个体的自决权，积极推动案主自决。

案主自主的条件：

- a. 现有情形下个人不止有一个选择
- b. 没有任何方强调个人做特定的选择
- c. 个人意识到了所有可能的选择
- d. 个人清楚认知每种选择的代价

当事人受制于情境，身处其中，在自决方面有许多局限性，作为社会工作者，要帮助案主思考，厘清情况，积极推动案主自决。也要时刻注意自身专业性和价值观的自省。

### (1) 限制性自决

在特殊情况时，会限制当事人自决。如当事人的所作所为或者意图做危险的事甚至会危及他人的安全等情况时，社会工作者应当依据专业判断，对当事人采取限制性自决。

### (2) 协助识别并澄清目标

服务的目标由社会工作者与当事人共同制定，社工在其中，要适当把握实际需要，协助当事人厘清目标。

## 2.3 能力

(1) 专业能力：包括接受社会工作专业教育，社工培训，专业资格证书、实际工作经历实践等，在专业范围内提供服务。

(2) 培训提升：当遇到不熟悉的领域，或者服务中需要采取的干预手段不熟悉时，社会工作者需要经过适当的学习，培训提升，并有相关精通专业人员的督导，方可进行服务。

## 3 案例情况

### 3.1 案例背景

案主名叫小佳，是一名四年级的男生。小佳父母离异，从小就跟着母亲一起生活，父亲对小佳的态度是冷漠不关心。在小佳的成长过程中，父亲角色的缺失，姥姥和母亲对他十分溺爱，唯一明事理的就是姥爷，但是姥爷因为身体不

好，经常在外地疗养，加上母亲自身有些偏执和抑郁，导致小佳的性格心理等方面出现了偏差，情绪敏感不稳定，经常欺负同学且不服管教，挑战权威，没有边界意识敬畏意识，大闹课堂，于是班主任就将小佳的情况上报学校，学校让社工帮忙关注跟进。

### 3.2 案例情况

当天上课时间，本人如往常一样在学校心理咨询室，突然门被踹开了，走进来了气势汹汹的小佳，哭闹着发脾气，以下是对话：

小佳：“有人欺负我！有人欺负我！他踹我！他在上课时候欺负我！你们怎么不管呀！（还有很多很含糊的话）”

社工（我和另一位社工面面相觑）：“怎么了么？小佳，发生什么了？你好好说。”

小佳：“有人欺负我！！你们怎么不在啊！你们怎么不管啊！凭什么打我！”

社工：“首先现在是上课时间，我们不知道你们班级发生什么了，你先冷静下，缓和一下，好好说说到底怎么了？”

小佳：“（情绪仍然很失控）你们光拿钱不干事啊！学校让你们来干嘛的啊！”

此时下课铃响，小佳就跑出了心理教室。没多久，似乎情绪又稳定了，不吵闹着要打人，拿着粉笔带着两三个调皮的同同学来心理教室，冲社工骂着“傻X”。接着，在下一节课的中途，小佳彻底爆发了，他认为某一位同学在骂他，于是两个人有了口角，加上班级同学的起哄，他觉得所有人都在欺负他，他当堂拿起凳子要打那位同学，班主任匆匆忙忙赶来，也控制不住场面，最终经过一番拉扯，小佳踢踹老师，在地上撒泼。

当天，我和另一位社工将这件事情和学校的一位专业心理老师咨询，告诉她这个小孩目前的情况，基本背景，以及如何解决。这位老师第二天联系小佳的姥爷，在心理教室进行了一次辅导。她首先表明身份，证明自己的专业性，说了一下小佳目前的情况的严重性，也对他做出表扬，说“我们学校两位社工都一致认为姥爷您是全家最明事理的，所以来找您进行一次谈话。”小佳的姥爷建立了对心理老师的信任以后，说出了他的真实想法，“我觉得小孩子固然有不对的地方，但是学校也做的不好，总是打电话给我，这个班级氛围就不好，班主任处事也不尽合理等都是间接导致孩子这样的……”语言中也满是无奈。

心理老师并没有顺着姥爷的话，站到学校的对立面，而

是持中立态度，并表示，“我们不是为了争个谁对谁错，而是为了小孩子，我们是要寻求共赢。小佳也不容易啊，他这样其实是感到很孤独的，他也四年级了，那既然您提到了班级里有形形色色的人，那我们作为家长，他也慢慢长大了，我们要教会他如何与不同的人相处，如何面对不同的情况该怎么处理，这也是为人之道。”

姥爷应该是听进去了，也承认家庭问题：“在家里，他妈和他姥姥都很溺爱，无原则的那种，我提反对意见，都是联合攻击我的，我都甚至一度想放弃。”

心理老师继续用共同目标，来希望建立家校的一致，于是说：“对呀，我们的目的是一致的，希望小孩好，班主任经常找您，也是对小佳的重视关心，不然他其实可以自己处理，也是因为关心他想要让他好，才会叫您来。”

随着心理老师与姥爷的聊天，慢慢的达成了一致性，心理老师提出可以介绍专业的机构长期介入改善，也可以家校进一步沟通，共同为了孩子好。最后，小佳的姥爷不再敌对的看待学校，愿意与学校合作，共同介入改善小佳的不良行为。

自那次之后，曾经几乎每两三天都失控一次的小佳同学再也没有情绪十分失控的事情了，发生小摩擦的频率也降低很多。

## 4 案例分析

### 4.1 谁是当事人？

社工接案是由于学校的要求。当事人是学校。工作对象是小佳。

### 4.2 案例涉及的伦理原则

#### (1) 案主自决原则

小佳大吵大闹，不肯离开教室，也不肯回家，执意要大闹，我们遵循案主意愿，不强行带他回家，在学校心理辅导室解决。

在案例中，但是由于小佳是未成年人只有10岁，认知能力不足，加上当时情绪不稳定，且非常影响班级秩序，甚至整个学校的上课秩序（小佳在情绪失控时，会跑出教室，在整个教学楼大喊大叫），所以我们叫来了其监护人，通过讲道理，引导，以提高案主自决的方式来使他离开班级。此外，对于他的监护人姥爷，我们在与他谈话时，也充分尊重了当事人的自决。了解当事人的价值观，最终的决定是由当事人作出的（即去不去专业的机构需求帮助）。

#### (2) 案主利益至上原则

在小佳情绪失控时，学校老师，社工等将其带出教室，为了避免影响课堂防止他伤害到同学，也是防止他伤害到自己，情绪过于失控。在心理老师与案主姥爷沟通过程中，也采取了案主利益至上的原则，谈话的基础就是为了小佳更好的发展，健康的成长。只有案主利益至上，才能将社工工作继续下去。

#### (3) 能力

在能力方面，由于社工将所学用于日常案例中，但是小佳的情况特殊，所以当社工意识到小佳的情况可能需要专业的心理老师时候，我们便联系上了学校专业的心理老师。心理老师也运用了她的资源，转交更专业的机构，与案主姥爷聊天以后，通过家庭，学校各方的合力，小佳的状况好了很多。

## 5 总结

关于小佳，小佳从一开始两三天就会大闹一次有时候甚至每天都是心理咨询室的常客，被老师带到心育室冷静，到个案介入后期，小佳已经学会渐渐控制自己情绪，其偏差行为发生的频率减少，在老师和同学的口中也都表示小佳有了很大的进步。

### 5.1 反思与不足

#### (1) “人在情境中”案主自决没有非常好的体现

案主自决在实际社工实践中有一定局限性，具体地说一方面当事人自身自决意识的缺乏，另一方面受制于情境因素，存在一定限制性。

a.当事人自决意识不足。当事人非专业人士，在寻求服务帮助时就已经有一种相对“不平等”的状态了，尽管是需求方，但是由于当事人对于具体专业性的问题或者情况，缺乏相关的知识，会偏信或者依赖社会工作者，这就反映了当事人的自决意识不足。

b.自决受制于“情境”。社会工作强调“人在情境中”，当事人如果陷入困境，比如案例中的小佳在教室大吵大闹，被带到心理室，这并非是其自决主动做出的选择。由于情境限制，当事人难以自决。

#### (2) 主观情感

社工将自己的主观情感带入干预过程。小佳是一个非常调皮的孩子，并且不尊重老师社工，言行都挺“讨人厌”，所以在长期接触下来，社工容易带入自己的主观情感，缺

乏一定的耐心，比如案例提到的，小佳因上课情绪不好踹门而入心理咨询室，并对老师出言不逊，社工就因为自己的主观感情，觉得他之前的行为以及这次的踹门和骂人让我们不太喜欢，失去了一些耐性，小佳情绪还没缓和便跑出咨询室，我们也没有追出去；此外，在他搅得咨询室鸡犬不宁的时候，骂老师，拿粉笔写脏话，出言不逊的时候，没有采取恰当的方法，而是眼不见为净，关上了门，让他自己在门外觉得无聊走开。这反映了社工还是需要修炼自身的专业性，也体现了实践的缺乏。

### (3) 能力的欠缺

学校社会工作由于其特殊性，社工通常都是以心理老师入驻的，而社会工作专业对心理方面的研究欠缺，导致社工在处理心理问题时候缺乏专业性。需要请求专业心理老师的帮助。

## 5.2 思考与建议

(1) 社会工作者要加强专业性，在实务中学习，在学习中实践

无论是在案主的介入过程中还是在伦理守则的应用中，都考验着社会工作者的专业性。社会工作者是助人自助，更

要对案主负责，所以每一位社会工作者都应该主动加强自身专业的理论学习，并且通过实务，不断在实务中运用所学专业解决实际问题，并且在实践中不断深化学习提升自身专业性。而且，社会工作本身也是门实践性非常强的学科，因此经验不足也是每一位“初出茅庐”社工的短板，社会工作者们不仅要通过自身的理论实践学习，更要主动与有经验的老师，前辈们请教经验，只有这样才能在实际案例中游刃有余，这不仅是对案主负责，也是对自己负责。

### (2) 社会工作者在实务中要保持灵活性

社会工作者在实务中难免遇到形形色色的情况，个体有其差异性，具体情况有其复杂性，伦理困境也并不是单一的，而是错综复杂的，而我们所学的伦理守则确是固定的，面对多元差异的情况，社会工作伦理原则可能无法适应，完全切合所有的伦理情况，需要社会工作者作出合理的判断和灵活的应对。此外，社会工作也是“舶来品”，它的理论和价值观都来源于西方国家，当前我国的社会工作理论和模式基本上是对西方社会工作的引进。规则是死的人是活的，在社会工作实务中，面对社会工作本土化的情况，各种不同的人 and 事，我们要一方面遵守伦理守则，一方面也要具体问题具体分析，保持灵活性，在实务中不断积累经验。

## 参考文献：

- [1] 赵芳.社会工作伦理教育:现状与反思[J].社会工作,2012(06):20-23.
- [2] 陈钟林.社会工作价值与伦理[M].北京:高等教育出版社,2011.
- [3] 王思斌主编.社会工作概论[M].北京:高等教育出版社,2006.

作者简介：吴璐男（1997—），女，汉，浙江杭州人，硕士在读，单位：南京理工大学公共事务学院，单位邮编：210094，研究方向：社会工作。