

社会工作伦理守则的执行与问责体系探析

魏永娟

(山东青年政治学院,山东济南 250014)

[摘要] 本文归纳了社会工作伦理守则的执行与问责体系,以有助于我国建立社会工作的专业自律体系的建立。伦理守则的落实需要静态的规范系统和动态行动体系来支持。其中,规范体系包括教育课程方面、职业资格认证方面、实践标准方面、机构规章及国家政策法规方面等,行动体系则是指社会工作机构、同事、伦理守则的制定机构及其伦理委员会、职业责任险的提供者、社会工作者个人等方面。问责体系主要通过一定的投诉和制裁程序来体现,其一般程序包括提出申请及初步审议、小组委员审议及裁决、公布及执行裁决结果等。

[关键词] 社会工作伦理守则 执行 问责

[中图分类号] C916 [文献标识码] A [文章编号] 1672-4828(2011)10-0011-04

社会工作伦理守则是社会工作专业进行自我约束、自我管理的自律规范,其目的是为了维护社会工作的专业形象,保证助人活动的有效开展。因此多数国家和地区都有一套与伦理守则相配套的落实机制和问责系统。梳理和归纳社会工作伦理守则的执行与问责体系,将有助于我国建立社会工作的专业自律体系的建立。

一、专业守则的执行体系

所谓专业守则的执行,就是社会工作者将专业守则内化,使之成为其道德人格的一部分,并在服务中自觉地运用专业守则指导自己的伦理抉择的活动,它是伦理守则的内化和外显过程。伦理守则的内化和外显既需要一系列静态的规范来保证,又需要一个多层次参与的动态行动体系来支持。

(一) 落实伦理守则的规范体系

落实伦理守则的规范体系,就是将伦理守则的主要理念和道德标准贯穿于社会工作教育、社会工作者资格认证标准、实践标准、机构规章、国家政策法规等各个层面而形成的一系列规范,这些规范为伦理守则的落实提供了制度支撑。

1. 在教育课程标准方面

为了保证社会工作专业的教育质量,各国的社会工

作教育协会等相关机构会制定相应的课程标准,这些标准大都是依照伦理守则的内容来制定的。美国社会工作教育委员会(CSWE)用以认可社会工作学士和硕士课程的《教育政策及评审标准》中,把社会工作专业教育政策的价值观描述为服务社会正义、尊严和人的价值、对人类关系的重要性、诚信、能力,并在脚注中特别注释“这六个值元素反映了社会工作者协会的伦理守则”^①。该文件还规定显性课程的教育目标包括“社会工作者应该按照道德要求控制自己的行为并承担伦理责任,社会工作者应该了解专业的基本价值观、道德标准和有关法律,社会工作者应该识别自己的价值观并用专业价值观来指导实践,用《社会工作者伦理守则》(NASW)和国际社会工作者联合会《有关伦理守则的联合声明》进行道德抉择”^②。从以上规定可以看出,美国的社会工作课程标准对专业价值和伦理的规定是与《社会工作者伦理守则》(NASW)的内容相一致的。

2. 社会工作者职业资格认证方面

各国社会工作职业资格的认证方式有登记方式、持证方式和执照方式三种。登记方式以修读社会工作学课程为认证登记的须条件,需要评审社会工作的课程或培训;持证方式是通过专门的考试来进行选拔,持证部门

[作者简介] 魏永娟,山东青年政治学院政治与社会发展学院讲师,哲学硕士,主要研究方向:社会工作教育、社会工作职业化

会颁布相关的考试大纲和应试者的资格要求,执照方式则是规定一系列的资格,达到资格者便可以申领社会工作者执业资格证。无论采用以上哪一种认证方式,各国的认证部门都对社会工作者的价值观和伦理提出了相应的要求,这些要求与伦理守则的要求是一致的。例如,我国香港社会工作者注册局制定的《学历评核准则》对社会工作者的课程内容必须包含社会工作价值观作为社会工作核心课程,课程内容具体包括:个人和专业发展、社会工作价值和伦理、伦理守则等。

3. 在实践标准方面

为了使社会工作领域的价值和理念在社会工作领域更好地贯彻,有的国家的专业协会制定了各行业的从业标准。例如,NASW在1996年以后陆续制定、修订了社会工作各个服务领域的从业标准。这些标准包括:《学校社会工作从业标准》、《青少年社会工作从业标准》、《儿童社会工作从业标准》、《继续专业教育标准》、《姑息治疗与临终照顾社会工作标准》等,这些标准提出了这些领域从事社会工作的任职资格、服务对象特征与相应要求、社会工作者的价值观和行为要求等,共12个从业标准是根据伦理守则引导下制定的。例如,《儿童社会工作从业标准》涉及16项标准,其中前9项直接与儿童社工价值相关,并且明确要求儿童社工要体现专业社工的价值和使命,并以NASW《规范》为伦理决策指引。

4. 机构规章方面

各个社会工作机构都会制定一些规章制度来规定社会工作者的职责,并根据这些规定对社会工作者的行为进行考核。机构规章中关于社会工作者的职责的内容符合社会工作伦理守则的要求,从而促进了社会工作者在行为上贯彻伦理守则。

5. 政策法规方面

有些国家和地区会运用专门的法律、法规来保障社会工作者的地位,规范社会工作者的行为,例如我国香港地区的《注册社会工作者条例》、加拿大、美国各州的《社会工作师法》等。这些法律法规的主要内容一般包括资格认证制度、注册及管理制度、职业待遇制度和道德与行为规范制度。其中,道德和行为规范制度就是将伦理守则中的行为标准用法律法规的形式加以规范,使其具有更强的强制性。我国台湾地区“社会工作师法”第十八条规定:“社会工作师之行为必须遵守社会工作伦理守则之规定。”^②这一规定充分说明了社会工作立法对伦理守则的保障作用。

(二) 落实伦理守则的行动体系

社会工作者的伦理决定不仅是个人选择的结果,社会工作伦理守则的落实,同样需要不同的组织、机构的

参与,需要不同个体的配合。这些组织和个人各负其责,构成了保障伦理守则落实的行动体系。

1. 社会工作机构

社会工作机构会通过教育培训、督导、考核等形式对员工的行为进行引导,这些管理活动既涉及技术方面,也包括伦理方面的内容。因此,社会工作机构是落实伦理守则的重要支持力量。

(1) 机构的风险评估。社会工作机构要对涉及机构运作的多个方面进行风险进行评估,机构处理伦理问题和伦理困境的程序、社会工作者是否具备识别伦理风险的意识和能力等方面也是风险评估的内容之一。通过伦理评估,可以增强机构为社会工作者分担伦理责任的能力和社会工作者的伦理风险意识。

(2) 社会工作实务伦理委员会。社会工作机构内部一般也有伦理委员会来处理与工作伦理相关的事务。它面向机构的社会工作者提供伦理问题的咨询,并就伦理问题召开专题讨论会、专题培训。这些活动有助于形成重视伦理问题的氛围,增进员工的伦理风险意识和伦理抉择能力。

(3) 机构服务监控。社会工作是一个需要多元化交待的职业,社会工作机构会对服务过程进行评估、监督和监测。这些控制手段使可以机构对服务过程中存在的问题进行及时纠偏,同样地,也可以使机构及时发现并纠正社会工作者在伦理方面的错误。

(4) 员工教育和培训。社会工作机构的员工常常要进行再教育和培训,这些培训除了工作技巧方面之外,也包括伦理方面的培训。

(5) 对服务对象的告知。在社会工作者对服务对象的权利和义务做出说明的同时,许多社会工作机构也会用清楚的、详实的文件告知服务对象他们可以期待自己碰到的专业人员作些什么,在需要提出问题或澄清可以适用什么机制,以及申诉意见的程序等等。这些告知和说明可以对社会工作者起到监督作用,使社会工作者自觉约束自己的行为。

2. 同事

一方面,同事是社会工作者的重要的监督者,他可以劝阻、揭发和举报社会工作者的违纪行为;同时,同伴互议(Peer Review)还是提高社会工作者伦理抉择能力的重要手段。所谓同伴互议,就是社会工作者与机构同事采用正式或者非正式小组的形式进行的针对某一伦理问题的相互讨论和评判。在同伴互议中,社会工作者把自己的伦理决定和同事的伦理决定作对比,以取长补短,共同提高。

3. 行业协会及其伦理委员会

守则的制定机构在守则执行和落实方面也起着至

关重要的作用。一般而言,守则的制定机构会设立专门的伦理委员会负责对守则进行解释、咨询、监督、培训、审核。

伦理委员会(Ethics Committee)是专业人员、法律专家及社会大众等人员组成的独立组织,其职责在于推动伦理守则的执行,评审违反伦理守则的行为。多数国家的社会工作协会等社会工作专业团体都建立了伦理委员会,根据所承担职责的不同,社会工作专业团体内的伦理委员会分为管理性质和审查性质两种。前者负责伦理守则的制定、修改及制定专业审查的政策和程序、监督专业审查活动、对专业审查程序提供解释、培训和技术援助、对协会成员和团体进行伦理实践教育等,例如我国香港社会工作者注册局专业操守委员会和美国国家伦理委员会(The National Ethics Committee, NEC)便属此类;审查性质的伦理委员会是主要对负责伦理投诉进行审议的机构,例如美国社会工作协会(NASW)专业审查办公室(NASW Office of Ethics and Professional Review, OEPR)和我国香港社会工作者注册局纪律委员会备选委员小组便属此类。

行业协会及其他伦理委员会的主要职责有:(1)伦理守则的修订和完善。伦理守则大都由行业协会及其伦理委员会制定,并且随着社会工作实践的发展,行业协会及其伦理委员会还要对伦理守则的完善和修订;(2)提供伦理咨询。为了使会员更清楚地了解伦理守则的内容,行业协会会对伦理守则进行宣传和推广。例如通过邮寄、网上下载等方式为会员提供伦理守则的全文,建立伦理守则方面的数据资料及案例汇编(例如香港社会工作者注册局的《社工专业操守的再思—纪律研讯案例汇编》,把伦理守则的内容通过影片的形式展现出来等等。当会员遇到道德难题时,行业协会还会向会员提供伦理咨询。这种咨询不是直接告诉会员如何去做,而是通过对话让他们根据伦理守则的相关内容自己做出决定,如果会员咨询的问题不属于伦理问题,而是牵扯到法律或实践操作标准,他们会把这些问题转介给相应的机构。有所例外的是,香港社会工作者注册局为了维持注册局的中立,不就个别查询阐释《工作守则》的条文,而是由香港社会工作协会(社协)就阐释个别《工作守则》条文提供咨询服务;(3)职业道德培训。行业协会及其委员会会开发相关的职业道德方面的课程,以提高会员对伦理守则的了解,增进会员的职业道德素质;进行伦理审查。社会工作专业协会有明确的程序和专门的机构来审核社会工作者的行为是否违反伦理守则,并会对违纪行为施以相应的惩罚。这种审查和制裁既可以解决当事双方的争议,又会对社会工作者的行为起到引导和制约作用。

4. 专业责任险的提供者

许多社会工作者因为处置不当被牵扯进诉讼案件之中,甚至有的社会工作者还面临案主的索赔。可以说,社会工作也是一个具有专业风险、道德风险和法律风险的职业。为了使社会工作者及社会工作机构免受因处置不当而带来经济上的损失,美国、英国、加拿大等国家的社会工作协会都为其会员提供了专业责任保险计划。英国为成人护理、儿童及家庭药物及酒精、心理健康、照顾老年人、缓刑、青年犯规、照顾管理、职业治疗等多个领域的社会工作者提供职业责任险。美国国际集团(AIG)也为社会工作者及社会工作机构、学校提供专业责任险:(1)社会工作者职业责任保险。超过70000美国社会工作协会成员加入了该保险,该保险的保障范围包括了最严重的渎职行为,如:未经同意的治疗、不正确处理(不当诊断)、未咨询或转介到专门服务机构、未能防止客户的自杀、造成了客户的自杀、未能保护伤害第三方、与服务对象发生涉性行为、违反保密、诽谤、非法拘禁、院舍照顾中未能给服务对象提供足够照顾、儿童安置不当。该保险可以向符合赔付标准的社会工作者提供如下服务:专业法律顾问、对因开庭审理或没收执照的社会工作者提供每天250美元(累计最高5000美元)的费用、社会工作者因应诉的住宿费和鉴定费、辩护费、5000美元的案件审理费(参加附加险可以得到更高的赔付标准)。(2)学生责任险。自从学生开始社会工作学习开始,他便有处置不当的风险,因此,美国社会工作协会提供了专门的学生、学校社会工作专业责任险。这一保险可以分为个人保险和覆盖学校全体老师和学生的团体险。(3)机构责任险。社会工作机构也常常面临诉讼风险,特别是私人职业者更是如此。虽然这些指控有时候是毫无道理的,但是应对这些指控却需要耗费巨大的精力。美国社会工作协会与保险公司合作,开发了社会服务机构的专业责任保险计划。这一保险一方面保护机构因为员工的违纪行为产生的连带责任,同时保险范围还包括雇员、董事、受托人、行政人员以及志愿者、实习学生。英美等国家的类似专业责任保险,大大降低了社会工作者的从业风险,为伦理守则的实施提供了坚实的保障。

5. 社会工作者在执行专业守则方面的职责

社会工作者是伦理守则的主要规范对象,也是伦理守则的践行主体。社会工作者在执行专业伦理方面的职责包括:自觉遵守守则规定,以守则作为指引自己处理伦理困境的工具;一旦自己违纪并遭投诉,要积极配合投诉受理机构的对自己提出的提供证据等方面的要求,服从依据专业守则做出的纪律判决;协助督导对象的理解并遵从专业守则,提高督导对象的道德风险意识和规

避风险的能力;协助服务对象知晓和理解专业守则;帮助同事处理伦理两难,并预防、劝阻、纠正或揭发他们违反守则的行为。

二、伦理投诉与问责

伦理守则对整个社会工作行业来说,是一种行业自律。但对于工作者个体而言,它是“自律”和“他律”的结合。伦理守则不但依靠社会工作者的内心信念和自愿行动,而且需要对违反守则的行为施以惩罚。因此,在保障社会工作伦理守则落实的规范体系和行动体系之外,世界上多数国家的社会工作行业协会都建立了与伦理守则配套的投诉程序和制裁措施。

(一) 伦理投诉的含义

伦理投诉就是相关当事人向社会工作伦理守则的制定机构提出的声称社会工作者违反伦理守则的指控。伦理守则由社会工作者的服务对象、社会工作者及其他与社会工作服务和管理活动相关的人员提出,投诉的对象为社会工作者、社会工作机构,我国台湾等地的在申诉程序还把地方行业协会列为再申诉对象。伦理投诉一般由伦理守则的制定机构设立专门的委员会来处理,多数国家审议职责集中行业协会的总会,也有一些国家(地区)的行业协会承担一定的审议职责,还有一些国家(地区)规定被投诉者不服从协会制裁措施可以上诉至法院。

(二) 伦理投诉的一般程序

各国对于伦理投诉都有一套明确而具体的投诉程序,虽然这些国家和地区具体的投诉程序并不完全一样,但是总体而言大都包括以下三个步骤。

1. 提出申请及初步审议。投诉人要在规定的期限内向伦理守则的制定机构提出申请(一般需要填写规定格式的表格)并提交相关的证据。相关机构在收到申请后,首先由一个小型的委员会进行初步审议,决定该项投诉是否符合受理标准。如果不符合受理标准会被退回,如果相关证据不足会要求补充证据,符合受理标准的则会进入下一个程序。

2. 小组委员审议及裁决。小组委员会受理投诉后,会召开会议对投诉进行审议。在审议过程中,当事双方可以提供相关证据证明自己的主张。小组委员会在审议的基础上形成一个制裁命令供机构参考。

3. 公布及执行裁决结果。机构审核小组委员会的制裁命令,如果不符合规定就返回重申,如果符合规定就通过一定的方式公布并执行相应的制裁措施。

(三) 伦理投诉的制裁

在初步审议阶段,有一些声称社会工作者违反伦理守则的投诉会被驳回,对于这样的投诉,被投诉者不受任何制裁。进入审理程序的投诉,一般会受到以下制裁

措施中的一类或几类:

1. 取消会员资格,即从取消被投诉者作为社会工作行业协会会员的资格。

2. 取消注册资格,注销注册资格分为永久注销和暂时注销。暂时注销是指在相关机构认为合适的一段时间内注销被投诉者的注册资格。注销注册资格意味着社会工作者将不再能从事社会工作服务,这是相对严厉的制裁措施。

3. 谴责及严重谴责。

4. 口头训诫,即由行业协会的领导者对被投诉人进行训导和劝诫,这是制裁措施中较轻的一类。

5. 其他制裁。还有的国家和地区还对违反伦理守则的行为进行经济处罚。例如我国台湾地区“社会工作者法”规定“违反第九条、第十一条第一项和第二项、第十二条、第十六条、第十七条第一项、第十八条第一项、第二十八条第一项之规定者,处新台币一万元以上五万元以下之罚鍰,并限期令其改善;经三次处罚及限期令其改善,届期仍未遵行者,处一个月以上一年以下停业处分。”^②其中,第十八条第一项即“社会工作者之行为必须遵守社会工作伦理守则之规定。”^②

这些制裁措施一般会通过社会报刊、专业性报刊、协会网站等形式公布,并会通报给被投诉者的雇主、注册机构。

注 释:①美国社会工作教育委员会:《教育政策及评审标准》,美国社会工作教育协会网站:<http://www.cswe.org/>

②台湾《“社会工作者法”》,台湾社会工作者公会联合会网站:<http://www.nusw.org.tw/modules/tadnews/page.php?nsn=288>

The Implementation and Accountability System of Social Work Code of Ethics

WEI Yong-juan

(Shandong Youth University of Political science, Ji'nan, Shandong, 250014)

Abstract: In order to help China establish the social work professional self-regulation system, this paper summarizes the implementation and accountability system of the social work code of ethics. The implementation system includes a series of norms and all kinds of actions. The accountability system mainly refers to the complaint procedures and sanctions. Ethics complaint procedures generally include a preliminary review, the deliberation and adjudication of subcommittee, publishing and enforcement of the award.

Key words: Social Work Code of Ethics; Implementation; Accountability

编辑 / 杨文俊