

文章编号:1674-8107(2019)06-0055-06

论农村留守老人社会工作者的职业素质构成

冯寿林,仰和芝

(井冈山大学政法学院,江西 吉安 343009)

摘 要:近年来,随着党和政府加大农村留守老人关爱保护工作的力度,农村留守老人社会工作愈来愈受到重视,对农村留守老人社会工作者的职业素质也提出了更高要求。农村留守老人社会工作者的职业素质体现在职业价值、职业道德、职业知识和职业能力四个方面。其中,职业价值体现为职业理念和职业使命;职业道德体现为职业责任、职业纪律和职业作风;职业知识体现为基础知识、专业知识以及与服务对象相关的知识;职业能力体现为组织能力、社会交往能力、文化能力、反思能力和持续学习能力。农村留守老人社会工作者职业素质的各个方面相辅相成并贯通于社会工作服务实践过程中。

关键词:农村留守老人;社会工作者;职业素质;构成

中图分类号: D669.6

文献标识码: A

DOI:10.3969/j.issn.1674-8107.2019.06.008

职业素质是特定职业者为完成特定职业的目标和功能,在进行职业活动过程中所应具备的职业价值与道德、职业知识与技能、职业能力的整合。作为一种职业,社会工作者是秉持“专业价值+专业知识+专业方法”并在实践中融为一体的专业助人服务活动者。社会工作者的核心职业素质包括“职业价值、职业道德、职业知识、职业能力”四个相互联系的基本方面。^[1]其中,职业价值与道德包括个人的价值观以及社会工作行业所要求的职业伦理与道德观;职业知识包括基础知识、专业知识、与特定服务对象相关的知识等;职业能力包括组织能力、社会交往能力、文化能力、反思能力和持续学习能力等。^[2]但在社会工作具体服务实践和具体服务场域中,因为服务的领域、服务对象以及服务问题的具体差异性,社会工作者除了要同时具备具有普遍性的“专业价值+专业知识+专业方法”的基本职业素质外,从事不同领域、服务不同对象的社会工作者还需要具备特定的知识和能力,才能有效地服务不同服务对象。

农村留守老人社会工作者指的是为农村留守

老人群体开展专业社会工作服务且具有职业资质的专业服务人员。近年来,随着党和政府对农村留守老人关爱保护工作的重视,农村留守老人社会工作愈来愈受到重视。2017 年 12 月民政部、公安部、司法部、财政部、人力资源社会保障部、文化部、卫生计生委、国务院扶贫办、全国老龄办等 9 部委联合发布《关于加强农村留守老年人关爱服务工作的意见(民发〔2017〕193 号)》,^[3]明确提出探索推动社会工作专业力量参与留守老年人关爱服务,发挥社会工作人文关怀、助人自助的专业优势。2018 年 9 月中共中央、国务院印发《乡村振兴战略规划(2018-2022 年)》也明确提出,引入社会工作专业人才为农村留守老人提供关爱服务。随着我国农村留守老人社会工作服务的发展,对农村留守老人社会工作者的职业素质提出了更高的要求。本文在参照我国《社会工作者国家职业标准》^[4]《社会工作者职业道德指引》^[5]《社会工作专业人才队伍建设中长期规划(2011—2020 年)》^[6]的基础上,结合笔者多年开展农村留守老人社会工作服务的实践,主要从职业价值、职业道德、职

收稿日期:2019-07-10

基金项目:教育部人文社会科学研究项目“社会质量视角下农村留守老人社会工作服务体系研究”(项目编号:15YJA840020)。

作者简介:1.冯寿林(1979-),女,江西吉安人,副教授,主要从事农村社会工作研究。

2.仰和芝(1969-),女,安徽合肥人,教授,博士,主要从事农村社会工作与女性社会工作研究。

业知识和职业能力四个方面,^[7]分析农村留守老人社会工作者应具备的基本职业素质。

一、职业价值

职业价值是个人的人生信念、人生理想、人生目标以及个人价值观在职业目标、职业追求、职业选择和职业实践中的具体表现,也是从业者在职业实践中实现自身价值的表现。职业价值是职业素质的核心,是职业素质的灵魂。因职业的要求和表现,任何一种职业都体现了特定的价值,不同的职业价值的具体表现和内容不尽相同。

社会工作是践行助人自助的职业,更是践行价值的实践活动。社会工作是尤其注重职业价值的职业,社会工作者应践行社会主义核心价值观,遵循以人为本、助人自助职业价值。职业价值是社会工作者职业实践的精神动力,激励和指导着社会工作者的职业实践和职业行为,增强社会工作者的职业使命感和荣誉感。农村留守老人社会工作者的职业价值体现为职业理念和职业使命。

(一)职业理念

职业理念是职业意识形态,是指导职业者实现职业目标和履行职业功能的精神力量。对为农村留守老人服务的社会工作者来说,其职业理念应体现为:第一,践行社会主义核心价值观。第二,认同并遵循社会工作专业的伦理准则。第三,遵循助人自助的专业理念,维护服务对象的价值和尊严。第四,保护关爱农村留守老人,树立和秉持以农村留守老人为本的基本价值理念。第五,遵循接纳、独立、参与、照顾、自决、自我实现、尊严的社会工作服务原则,促进农村留守老人转换角色和适应社会,增强其社会支持网络,提升其晚年的生活和生命质量。第六,热爱本职工作,以高度的责任心,正确处理与服务对象、同事、机构、专业及社会的关系。

(二)职业使命

职业使命是从业者呈现出的对职业的责任、追求、愿景和情怀,是指导从业者实现职业目标的精神动力。对为农村留守老人服务的社会工作者来说,职业使命主要表现为:第一,坚持社会公正和社会正义,促进社会公平和社会进步,维护服务对象的权利和利益,实现社会工作助人、救难、解困和发展功能。第二,致力于实现农村留守老人

“老有所养、老有所医、老有所为、老有所学、老有所乐”的服务目标,贯彻落实党和国家有关方针政策,促进农村留守老年人安享晚年生活,提升农村留守老人的获得感与幸福感。第三,我国农村社会工作处在早期发展阶段,农村社会工作服务条件艰苦,社会工作者要树立热爱农村社会工作的专业思想,要有吃苦与担当的精神,要有致力于推动农村社会工作发展的理想。第四,农村留守老人群体面临的问题琐碎多样,社会工作者要具有高度的责任心和崇高的奉献精神。第五,做好宣传工作,向服务地社区居民和其他社会人员宣传农村留守老人社会工作的重要性,引导和带动社会成员参与农村留守老人社会工作服务。

二、职业道德

职业道德是从业者在职业行为中应该遵循的行为准则和行为规范。职业道德是个体的道德情操、道德品质与道德准则在具体职业活动和职业行为中的体现,“爱岗敬业,诚实守信,办事公道,服务群众,奉献社会”是新世纪我国对所有职业的基本道德要求。但因职业特征和职业目标的不同,不同的职业道德的具体表现和内容也有不尽相同之处。职业道德一般包括职业责任、职业作风、职业纪律。

社会工作是践行助人自助理念的的职业,更是践行道德的职业实践活动。职业道德内化社会工作的道德要求和职业特征,是社会工作者职业行为的指南,规范着社会工作者的服务实践和服务行为,约束并调整社会工作者与服务对象、社会工作者之间、社会工作者与社会工作服务机构、社会工作者与社会工作专业之间的关系。对社会工作从业人员来说,要遵守我国《公民道德建设实施纲要》关于职业道德的规定和要求,要遵守我国《社会工作者职业道德指引》和《社会工作者国家职业标准》。当然,社会工作不同的服务领域和服务对象对社会工作者又有特殊的职业道德要求,在社会工作实际服务中有具体要求。在服务农村留守老人的社会工作实务中,社会工作者的职业道德主要体现为职业责任、职业纪律和职业作风。

(一)职业责任

职业责任是指社会工作者在社会工作职业活动和职业行为中所承担的职责。职业责任包括社

会工作者应该承担的相应工作和相应义务。职业责任是构成特定职业的基础。对为农村留守老人服务的社会工作者来说,职业责任主要表现为:第一,扎根农村社区,热爱本职工作。第二,针对服务对象的所有服务活动必须符合国家法律法规允许的范围内开展。第三,对服务对象负责,不得侵犯和损害服务对象利益。第四,深入调查评估服务对象需求,服务目标制定与服务活动设计要以服务对象需求为本。第五,要识别、控制和规避服务中的风险,告知服务对象可能的服务风险,把风险降到最低,最大化保护服务对象的安全和利益。第六,在法律法规允许范围内积极为服务对象链接社会资源,并合理使用服务资源。

(二)职业纪律

职业纪律是从事特定社会工作职业活动的社会工作者必须共同遵守的具有明确规定性和一定强制性的行为准则与行为规范。一般意义上,职业纪律包括组织纪律、安全纪律、廉洁纪律、时间纪律、宣传纪律等基本纪律规定。在面对特殊的服务领域和特殊的服务人群开展社会工作服务时,社会工作者在一般纪律要求基础上,还必须遵守特殊的职业纪律要求。对为农村留守老人服务的社会工作者来说,其要遵守的职业纪律主要表现为:第一,面对服务对象,在进行任何服务活动时或发表任何与服务有关的言论时,应以社会工作者的身份行事。第二,遵守国家相关财务规定,遵守其所在社会工作服务机构的财务规定,不收受服务对象的礼品,不利用服务关系谋取个人利益。第三,在任何情况下,不得与服务对象进行任何涉及性的活动或性的身体接触。第四,依法保护服务对象的隐私和私密档案资料,维护服务对象的合法权益。

(三)职业作风

职业作风是社会工作者职业道德在职业行为中的外在表现,体现为在职业实践中一贯而具体的态度和行为。对为农村留守老人服务的社会工作者来说,其应具备的职业作风主要表现为:第一,积极进取,理论联系实际,努力将社会工作专业知识、理论与实践结合,善于从实践中总结经验。第二,注重实践,深入服务对象,密切联系服务对象,深入实地发现服务对象问题和需求,竭诚帮助服务对象。第三,诚信友爱,与同事相互尊重、

相互协助、相互合作,尊重服务对象所在社区管理者并与之密切合作。第四,着装端庄大方得体,态度温和亲切,语言暖心朴实,行为举止得当,服务细心体贴。第五,务实进取,对服务成效实事求是评价,不断提高专业水平,推动农村留守老人社会工作发展。

三、职业知识

职业知识是指在特定职业实施过程中从业者应该具备的理论、知识、方法、技术。职业知识具有很强的专业性,是特定职业发展和发挥特定功能的基础,是不同专业相互区别的根本。特定职业的从业者必须具备相应职业的知识并灵活运用于职业实践,才能成为相应的合格的特定职业从业者。

社会工作知识的专业性和系统性很强,涉及的学科和知识面也很广,因此要求社会工作者要具有较完备的知识体系,才能保证社会工作服务实践的顺利开展和服务目标的有效达成。在职业知识中,社会工作者需要具备一般的基础知识和社会工作专业知识,这是最基本的职业知识要求。除了要具备基本的职业知识,在具体的社会工作服务实践过程中,不同的服务领域与服务人群还需要社会工作者具备特定的知识。因此,对为农村留守老人服务的社会工作者来说,职业知识主要表现为基础知识、专业知识和与农村留守老人群体相关的知识三个方面,三个方面的知识相互贯通于社会工作服务实践过程中。

(一)基础知识

社会工作是一门跨学科的专业,面对的服务领域和服务人群多样且问题复杂,社会工作者必须掌握相关学科的基础知识才能处理各种复杂的环境、多样的问题和复杂的关系。基础知识是社会工作职业发展的源头,是社会工作职业发展起来的基础。对为农村留守老人服务的社会工作者来说,其应具备的基础知识包括:第一,具备社会学、心理学、人类学、行为学、护理学、公共关系学、管理学等学科的基础知识。第二,具备人类行为与社会环境的知识。第三,具备基本的逻辑知识、语言知识、沟通知识、社区文化知识。第四,具备项目申报、实施、评估等方面的知识。第五,具备农村经济、政治、文化、社会等方面的基本知识。

(二)专业知识

专业知识是体现社会工作职业内在品性的知识,是社会工作职业区别于其他职业的根本。从事不同职业的从业者首先要学习和掌握不同职业的专业知识。对为农村留守老人服务的社会工作者来说,应该具备的专业知识主要包括:第一,熟悉社会工作的基本知识,包括社会工作的基本概念、社会工作的价值观与伦理准则、社会工作的基本理论、社会工作的主要服务领域、社会工作的研究方法、社会工作的基本服务方法、社会工作的服务通用过程、社会工作的评估等。第二,熟悉农村留守老人社会工作的常用理论和服务模式,常用理论主要有需求层次理论、社会系统理论、精神分析理论、标签理论、认知理论、活动理论、撤退理论、行为主义理论、社会建构理论、动力理论、场域理论、符号互动理论、社会学习理论、社会支持网络理论。常使用的模式主要有心理社会治疗模式、危机介入模式、认知行为模式、理性情绪模式、家庭结构疗法模式、叙事治疗模式等。第三,熟悉为农村留守老人服务应该遵循的基本服务原则,主要包括需求为本、接纳、尊重、自决、增能原则、个别化、伤害最小、参与等。第四,熟悉农村留守老人社会工作的服务类型与服务内容,服务类型主要包括保护性服务、支持性服务、补充性服务、替代性服务、发展性服务。服务内容主要包括危机干预、救助服务、日常照顾、生活环境改造、家庭关系辅导、老年教育、精神慰藉、社会支持网络构建、社区参与、权益保障、政策倡导、临终关怀等方面。^[8]

(三)与农村留守老人相关的知识

对为农村留守老人服务的社会工作者来说,其应该具备的关于服务对象的知识主要包括:第一,要具备老年学等方面的基本知识,主要包括农村留守老人的基本人口学知识、生理和心理知识、社会生活方面的知识、认知和情绪方面的知识、主要慢性疾病的基本知识、日常照顾知识、婚姻家庭知识、运动知识、生活习惯和兴趣爱好知识等。第二,要熟悉与老年人特别是农村留守老人有关的法律法规、政策制度。第三,要了解农村留守老人所在地的风土人情和风俗习惯。

四、职业能力

职业能力是从业者从事某一特定职业应该具备的综合能力,是从业者根据特定职业需要将所

掌握的专业价值、知识、方法和技能运用到特定的职业活动实践中完成特定职业目标和具体职业任务所展现出的能力,也可以称之为职业综合实践能力。职业能力是保证从业者职业行为有效运行的关键,是从业者成为合格职业者的关键。职业能力贯穿于从业者职业实践过程中并通过其获得不断发展和提升。

社会工作作为一种职业,是实务性很强的职业,具备社会工作知识并不等于具备开展社会工作实务的能力。在开展社会工作实务过程中,要求社会工作者不仅要具备扎实的基本知识和专业知识,更为重要的是要具备解决服务对象实际问题的综合职业能力,从而促使社会工作的专业价值和专业知识具体化和可操作化,成为社会工作者职业行动的能力,从而有效达成社会工作服务功能和目标。社会工作者的职业能力主要表现为组织能力、社会能力、文化能力、反思能力和持续学习能力共五个方面。

(一)组织能力

组织能力是社会工作者灵活地运用各种方法和技巧,把社会工作各种服务要素和各种服务关系合理地组织和有效地协调起来,使之相互配合从而有效实现服务目标的能力。组织能力是社会工作者具备的基础知识和专业知识的外在展示,是社会工作者职业能力的重要表现。

对为农村留守老人服务的社会工作者来说,其应该具备的组织能力主要包括:第一,对开展服务过程中要涉及到人力、物资、场地等各种服务要素,社会工作者要合理组织安排和调配,保证各种服务要素的最优化和最大化发挥作用。第二,面对服务过程中涉及到的服务对象及其家人、服务所在地居民、各级政府相关部门管理者、服务资源提供者、志愿者、社会公众、相关社会组织、媒体等,社会工作者要充当各种关系的组织协调者,保证各种关系的协调和互相支持配合。第三,要合理组织安排服务的时间和服务阶段周期,保证服务过程合理,服务的各阶段有效衔接。第四,服务过程中,要合理组织各种服务活动,合理控制活动现场,保证每次服务活动顺利开展。第五,服务结束后,要组织对服务绩效进行评估。

(二)社会交往能力

社会交往能力是社会工作者在社会工作服务

过程中,为了实现服务目标而展开的与服务有关的各方接触并保持正常往来的能力。社会工作是助人的职业活动,其服务的对象是有各种问题和需求的人群,其服务的资源来自政府各级部门、各类社会组织和社会上的各种群体和个人,这就必然要求社会工作者要具备社会交往能力。社会交往能力是社会工作者处理社会工作服务过程中各种复杂关系的重要保障,是社会工作服务得以顺利实施的基础。

对为农村留守老人服务的社会工作者来说,其在培养自身社会交往能力时应该着重注意以下方面:第一,要有提升自身社会交往能力的积极意愿和主动性。第二,要明确提升社会交往能力的目标是为了社会工作服务目标的达成,不是为了自身的利益。第三,各种服务开展过程中的交往要在法律法规和政策方针允许范围内进行,不能搞权钱交易,不能违背社会工作伦理和职业纪律。第四,要熟悉服务对象的交往习惯和交往方式,以服务对象熟悉和乐于接受的方式与之建立良好的服务关系。第五,要与资源提供者和服务管理方有效沟通,保持良好的互动合作关系。第五,要具备在不同交往情境中的反应能力和应变能力。

(三)文化能力

文化能力指的是社会工作者在服务过程中表现出来的了解、理解、尊重服务对象的问题、需求和行为表现背后的文化根源的敏感能力和洞察能力。文化能力从某种意义上而言,是社会工作者肯定和重视服务对象个人、家庭、群体的尊严,保护并维持文化的多样性。文化能力强调社会工作者对服务对象的文化的理解和尊重,注重的是社会工作者的文化敏感性和文化处理能力。社会工作者的文化能力是以服务对象及其生态系统为本的具体表现,是尊重并接纳服务对象及其文化的表现,是社会工作者实务中良好沟通能力的体现,也是社会工作本土文化知识的重要组成部分,更是社会工作本土化的应有之义。作为社会工作者职业能力的重要组成部分,文化能力贯穿于社会工作者的服务实践过程并通过其获得不断提升和发展。

对为农村留守老人服务的社会工作者来说,文化能力是其理解尊重服务对象的文化并以符合服务对象文化背景的工作方式、方法和技巧开展

服务,其应该具备的文化能力主要包括:第一,具备文化敏感性,能意识到服务对象文化的差异性并尊重这种差异性。第二,具备文化评估能力,能评估服务对象文化差异性的具体表现,并理解和尊重这种文化差异。第三,具备文化理解力,能理解服务对象生活于其中的文化对服务对象的意义和影响力。第四,具备文化运用能力,能以服务对象文化背景的视角设计服务,充分地把服务对象的文化优势和文化资源运用到服务情景中,为服务对象提供针对性服务,提升服务对象对服务的认同感,提升服务的有效性和本土性。第五,具备文化引导能力,要引导服务对象理解文化的多元性,对他者文化尊重、理解、欣赏,并与他者文能友好互动。第六,具备文化推动能力,能推动服务对象所在地文化传承与发展。

(四)反思能力

反思能力是社会工作者以自身开展的服务活动和表现的服务行为为思考对象,对服务活动和服务行为中的决策、过程、知识和方法运用、资源链接以及由此产生的服务成效进行审视、评估和总结的能力。社会工作是反思性职业,要求社会工作者必须具备反思能力,并且要自始至终将这种反思能力融入到社会工作服务过程中。社会工作者只有具备了反思能力,才有可能将专业知识转化为服务实践中可运用的知识和行动能力,从而促使社会工作者的价值、知识、能力在服务实践中融为一体,最终实现社会工作的服务功能。

对为农村留守老人服务的社会工作者来说,其应该具备的反思能力主要包括:第一,要有反思的意识和勇于反思的动力。第二,要明确反思的方向和内容,从自身表现、服务对象参与、服务能力、服务过程、服务效果、社会工作行业发展等方面进行反思,其中要重点对服务过程和服务结果进行自我评估和检视。第三,要勇于直面反思服务过程中的不足和失误,并积极探寻改进的思路和具体办法。第四,反思服务收获,总结服务经验,总结服务模式。第五,把反思所得运用到后续的服务中,不断提升服务的质量和服务效果,同时推动社会工作的发展。

(五)持续学习能力

持续学习能力是社会工作者为适应社会发展和个人发展的需要在工作中持续学习新的知识,

并不断把所学到的知识转化为职业能力,从而不断充实自身的知识和能力结构的能力。社会工作职业的社会环境和服务对象问题在不断发生变化,社会工作的理论、知识和方法技巧也在不断更新和发展,因此对社会工作者来说,其要通过持续不断的学习才能适应社会工作职业发展和社会发展的需要。

对为农村留守老人服务的社会工作者来说,其在培养持续学习能力时应该注意以下方面:第一,要有持续学习的清醒认识和动机。第二,要明确持续学习的目的是不断更新职业所需要的知识,不断发掘自身的潜力,不断开阔自己的视野。第三,要结合职业发展的需要把握要学习的内容。第四,要选择适当的持续学习的方式,如自学、培训、参加专业性会议、督导指导、向同事学习、参观考察等。第四,要把持续学习获得的知识转化为职

业能力,不断推动社会工作服务功能的实现和社会工作发展。

综上,农村留守老人社会工作者的职业素质体现在职业价值、职业道德、职业知识和职业能力四个方面。其中,职业价值体现为职业理念和职业使命,职业道德体现为职业责任、职业纪律和职业作风,职业知识体现为基础知识、专业知识以及与服务对象相关的知识,职业能力体现为组织能力、社会交往能力、文化能力、反思能力和持续学习能力。当然,农村留守老人社会工作者职业素质的各个方面要相辅相成并贯穿于社会工作服务实践过程中。作为农村留守老人关爱保护的新兴力量,社会工作者只有具备并不断提升自身的职业素质才能有效为农村留守老人提供心理疏导、情绪疏导、精神慰藉、代际沟通、家庭关系调适、社会融入等社会工作服务。

参 考 文 献

- [1] 刘斌志,郑先令.论老年临终关怀社会工作者的核心能力及培育策略[J].重庆工商大学学报:社会科学版,2019,(6).
- [2] 张威.社会工作者的“反思性专业性”与核心职业能力[J].中国农业大学学报:社会科学版,2017,(7).
- [3] 民政部等.关于加强农村留守老年人关爱服务工作的意见[EB/OL]. <http://www.mca.gov.cn/article/gk/tjtb/201802.shtml>.
- [4] 劳动和社会保障部.社会工作者国家职业标准[EB/OL].<http://preview.jnjd.mca.gov.cn/article/zyjd/mzxzy/201012.shtml>.
- [5] 民政部.社会工作者职业道德指引[EB/OL].http://www.gov.cn/gzdt/2013-01/08/content_2307399.htm.
- [6] 中央组织部等.社会工作专业人才培养队伍中长期规划[EB/OL].<http://jnjd.mca.gov.cn/article/zyjd/zczx/201301.shtml>.
- [7] 王思斌.社会工作的专业对口与素质教育[J].中国社会工作,2017,(9).
- [8] 仰和芝.农村留守老人社会工作服务的类型与内容探讨[J].井冈山大学学报:社会科学版,2019,(5).

On Professional Quality Composition of Social Workers for Left-behind Elderly in Rural Areas

FENG Shou-lin, YANG He-zhi

(School of Politics and Law, Jianggangshan University, Jiangxi Jian 343009, China)

Abstract: In recent years, the Party and the government have taken more measure for the care and protection of the left-behind elderly in rural areas, and the social work of the left-behind elderly in rural areas has been paid more and more attention. Under such condition, higher professional quality of the social workers of the left-behind elderly in rural areas are needed. The professional qualities of social workers for left-behind elderly in rural areas are embodied in four aspects: professional value, professional ethics, professional knowledge and professional ability. Among them, professional values are reflected in professional concepts and mission; professional ethics in professional responsibility, discipline and style; professional knowledge in basic knowledge, professional knowledge and related knowledge of the service object; professional ability in organizational ability, social ability, cultural ability, reflective ability and continuous learning ability. All aspects of the professional quality are complementary and integrated with each other in the process of social work practice.

Key words: left-behind elderly in rural areas; social workers; professional qualities; composition

(责任编辑:石立君)