

社工与服务利益相关方关系中的伦理困境探析

——以深圳D社区党群服务中心实践为例

黄秋莲

广西科技大学, 广西 柳州
Email: 843750150@qq.com

收稿日期: 2021年7月20日; 录用日期: 2021年8月30日; 发布日期: 2021年9月6日

摘要

社会工作之于我国来说属于舶来品, 随着社会工作的快速发展, 我国特有的社会工作伦理困境也随之产生, 由于“人情社会”大环境、政府购买社工服务等原因导致社会工作者在与服务利益相关方的关系中陷入伦理困境。因此, 本文基于在深圳D社区党群服务中心的实践, 以社工与服务利益相关方的关系为切入点, 对两者关系中的伦理困境及其原因进行探析, 并探索符合我国社会工作伦理困境的解决路径。

关键词

社会工作者, 服务利益相关方, 伦理困境

An Analysis of the Ethical Dilemma in the Relationship between Social Workers and Service Stakeholders

—Taking the Practice of Shenzhen D Community Party and Mass Service Center as an Example

Qiulian Huang

Guangxi University of Science and Technology, Liuzhou Guangxi
Email: 843750150@qq.com

Received: Jul. 20th, 2021; accepted: Aug. 30th, 2021; published: Sep. 6th, 2021

文章引用: 黄秋莲. 社工与服务利益相关方关系中的伦理困境探析[J]. 社会科学前沿, 2021, 10(9): 2395-2400.
DOI: 10.12677/ass.2021.109332

Abstract

Social work is an imported product to my country. With the rapid development of social work, my country's unique social work ethical dilemma has also arisen. Due to the "human sentiment society" environment and the government's purchase of social work services, social workers fall into ethical dilemmas in their relationships with service stakeholders. Therefore, based on the practice in the party masses Service Center of D community in Shenzhen, taking the relationship between social workers and service stakeholders as the starting point, this paper analyzes the ethical dilemma and its causes in the relationship between them, and explores the solution path in line with the ethical dilemma of social work in China.

Keywords

Social Workers, Serving Stakeholders, Ethical Dilemmas

Copyright © 2021 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 研究背景

自社会工作引入我国以来得到了快速发展,社会工作伦理困境也成为了其在发展中亟需解决的问题。国外社会工作伦理守则对我国的伦理困境解决具有重要借鉴经验,但国外社会工作伦理守则也不能全盘应用于我国社会工作发展中出现的问题上。社会工作是做人的工作,是与人相处的工作,加上我国的社会工作服务大多由政府购买、第三方评估机制不健全、“人情社会”大环境等原因,社会工作者在处理与利益相关方的关系时就会陷入伦理困境。因此,我们需要在社会工作实践中针对这些伦理问题进行经验总结,得出一套符合我国社会工作发展的伦理守则来指导社会工作实践。

2. 社工与服务利益相关方关系中的伦理困境

2.1. 服务对象保密及隐私权问题

在社会工作实务中,为了便于服务的开展或服务成果可视化,社会工作者会收集部分服务对象的个人资料,如姓名、联系方式、身份证号码及个案中服务对象的基本情况,这些信息会和服务文书一起归档起来。D 社区党群服务中心进驻社区是协同居委会、工作站等部门治理社区,而社会工作价值观要求社会工作者要遵守保密服务对象隐私的原则,在居委会、工作站或街道办等部门要求上交涉及服务对象个人信息的服务材料时,社会工作者就陷入了是否要为服务对象隐私保密的伦理困境。

案例 1: D 社区居委会申请了“活力 XX”社区项目,项目即将面临中期评估,居委会主任联系到 D 社区党群服务中心社工,要求社工将本年度开展与“活力 XX”主题相关的活动文书资料整理并发送给居委会专职,包括计划书、服务对象签到表、总结、通讯稿和活动照片。D 社区党群服务中心的文书资料里的签到表上有服务对象的姓名、联系方式和身份证号码等隐私信息,当社工因要遵守对服务对象信息保密的原则试探询问是否可以不提交签到表时,居委会主任认为这个没什么关系,他们也不会拿这些隐私资料去做什么事情,并且中心社工进驻到社区就是为协助居委会为社区服务的。

2.2. 服务对象资源分配差异的伦理困境

社会工作的核心理念为助人自助, 倡导社会公平正义, 旨在促进整体社会福利。在社会工作实践中, 社会工作者会扮演资源分配者的角色, 社会工作服务设计要充分考虑到弱势群体的利益, 针对其需求开展相应的服务, 尤其是在报名阶段筛选出适合的服务对象参与服务, 才能真正发挥社会工作服务的价值。D 社区为城中村社区, 社会工作者会根据每个群体的需求设计开展服务, 如暑期的“小候鸟职业体验项目”和针对丰富来深妇女开展的“社区妇女品艺学习计划”, 但当居委会、工作站的工作人员在服务招募阶段提出“优先”要求时, 社会工作者就陷入了平等对待与分配差异的伦理困境。

案例 2: D 社区党群服务中心为政府购买为期 3 年的项目, 配备 3 名持证社工和 2 名社工助理, 为 D 社区辖区内的所有居民开展社会工作服务。社工进驻社区, 先对社区进行调研, 了解社区地理位置、人口结构、资源优势及居民需求等, 据此制定年度服务计划并开展工作。从社工进驻社区到整个项目结束, 社工除了要与服务对象建立专业关系外, 与社区居委会、工作站等部门建立良好的关系能保障工作的顺利进行。当居委会专职想要将自己或亲戚的小孩优先报名青少年银行职业体验活动和工作站发展人员要求周末的花艺活动优先本地妇女报名时, 为了维护双方良好的关系, 社工也会按照他们的要求给予名额。

2.3. 人情与规定的冲突问题

社会工作实务中, 社会工作者在开展服务时需要与各利益相关方沟通合作, 包括向服务对象家属了解服务对象基本情况和社区商家作为社区资源的关系维持等。在社会工作者与服务利益相关方的关系中, 涉及到我国“重人情”的社会环境和社会工作者在处理关系时需要遵守相关专业伦理规定, 如社会工作者不能收取服务对象及合作方的以礼物、钱、吃饭等形式的利益, 但人情社会下的社会工作实务中, 如果社会工作者直接拒绝, 就会影响其与利益相关方的关系, 不利于社会工作者在社区的工作开展, 这就让社会工作者陷入了人情与规定的伦理困境中。

案例 3: 四点半课堂为 D 社区党群服务中心针对社区双职工子女开展的常规服务, 每个学期招收 35 名 1~6 年级的学生开展课业辅导、兴趣培养、能力提升等服务。因 D 社区来深建设者较多, 四点半课堂需求很高, 招募工作就会相对复杂, 在社工做了报名要求和时间预告后, 一个上学期的四点半课堂成员家长找到社工说: “A 社工, 今年的四点半课堂快招募了吧? 能不能帮我把我家婷子报上, 我和她妈妈今年都很忙, 尤其是今年一直要加班, 没有时间辅导她。你看我也经常来做社区志愿者, 以后周末你们需要志愿者也都可以找我。你们也辛苦了, 这些水果送给你们的吃。”

案例 4: 针对社区青少年开展的暑期夏令营为 D 社区党群服务中心的另一常规服务, 暑期社会实践类活动较多, 为了保障服务的顺利开展及社区青少年的安全, 中心与 E 商家合作接送青少年、购买保险、开展实践活动, 因为合作次数较多, 在中秋节的时候, E 商家工作人员想给社工也带几盒月饼, 说: “B 社工, 你们几点下班, 等会儿我过去一趟, 中秋节就要到了, 我们公司给员工都发了月饼, 正好也给你们送几盒, 感谢中心对我们的支持, 以后咱们还可以多多合作。”

2.4. 政府购买社会工作服务第三方评估的伦理困境

随着政府购买社会工作服务的发展, 政府、群众、社工机构对社会工作的服务质量要求也在不断提高。2015 年 5 月 13 日, 民政部发布了《民政部关于探索建立社会组织第三方评估机制的指导意见》, 让社会组织第三方评估的基本原则、组织领导、总体思路以及政策措施改革等以规范文件和明文条款的形式呈现^[1]。政府引入第三方评估方式, 有效提升了社会工作的服务效率和质量, 但在执行过程中, 社会工作者与第三方评估者之间却出现了部分“副作用”。社会工作服务第三方评估机制要求社会工作者及时保留服务痕迹, 随时记录以保障服务成果可视化, 量化每个项目指标, 而社会工作者对评估指标的

判断标准与之的出入，加上第三方评估带来的评估压力，导致部分社会工作者在开展服务时注重指标胜过服务质量，在第三方评估的伦理困境中甚至出现通过制造假材料来应付评估的现象。

案例 5：社区党群服务中心每年会面临多次评估，服务项目中期评估及终期评估，社工机构对中心的自我评估、区评估及市评估。每种评估的标准还存在差异，导致社会工作者在准备评估材料时需要根据标准的变化来准备材料。评估中对于个案的界定为介入要有 5 次及 5 次以上服务记录才能算作专业个案，每个社区党群服务中心每年需要完成 12 个辅导个案¹，加上主动求助的个案较少，有的中心只能把一些简单的咨询个案多撰写几次服务记录当作专业个案来应对中心评估。

3. 社工与服务利益相关方关系中伦理困境原因分析

3.1. 社会工作专业价值观与个人价值观的冲突

价值观的冲突是导致社会工作者遭遇伦理困境的根本原因[2]。在社会工作者与服务利益相关方的关系中，主要社会工作者专业价值观与利益相关方个人价值观的冲突。社会工作的专业价值应包括尊重、接纳、自决、个别化、价值中立和保密等，在实务过程中，社会工作者以专业价值观为基础，而利益相关方的个人有着自身的成长阅历和轨迹，他们的个人价值观可能与社会工作者所秉持的专业价值观相悖，这就导致社会工作者在与服务利益相关方的关系中陷入伦理困境。就如案例 1 中的社会工作者秉持专业的社会工作保密原则，而居委会主任却并未注重服务对象的隐私，两者的价值观冲突导致了社会工作者是否要为服务对象信息保密的伦理困境。

3.2. 各相关方多重利益的冲突

首先，是服务对象与利益相关方的资源分配利益的冲突。在社会工作实务中，特别是政府购买的社会工作服务，社会工作者需要同时协调政府、入驻社区、出资方、合作方及服务对象的关系及利益，多重关系及利益的背景下，各利益相关方不可避免地产生利益冲突。社会工作者与服务对象的关系中，社会工作者时常会扮演利益分配者的角色，如案例 2 所述，为了维持与服务利益相关方关系优先分配给其亲属还是给予有真正需求的服务对象，让社会工作者陷入两难境地。

其次，是社会工作者与出资方是否注重服务对象利益的冲突。社会工作者在与政府等部门的关系中，一方面，社会工作者将服务对象的利益置于优先地位，注重运用专业的理论方法和技巧解决服务对象问题，帮助其构建社会支持网络，进而实现助人自助。另一方面，政府等部门更注重社会工作服务的完成数量及材料呈现。因此，社会工作者以服务对象利益为重与政府等部门注重的服务完成和材料可视化相冲突，导致社会工作者在开展服务时顾此失彼，陷入如何抉择的伦理困境。

3.3. 我国传统人情社会的影响

社会工作的发展必然受到我国大环境的影响。传统的中国是一个熟人社会，费孝通在《乡土中国》中提出了著名的差序格局概念，即每个人的人际格局如同水面上泛开的涟漪一般，按离自己距离的远近来划分亲疏[3]。社会工作者在处理与各服务利益相关方的关系自然也是在“人情社会”中进行。社会工作者要处理社会工作中自身的人情关系，还要面对或处理服务利益相关方家人的关系及开展社会工作服务中牵涉的熟人关系，如案例 3 和案例 4 所述，为了保障服务的顺利进展，社会工作者与四点半课堂家长和相关合作商家建立起了良好的专业关系，但是也面临他们给社会工作者送礼的情况，专业关系与人情关系的融合导致社会工作者可能在实践中陷入伦理困境。

¹2017 年《D 社区服务中心指标量一览表》对辅导个案的要求为：辅导/治疗服务 ≥ 5 次，时间 ≥ 30 分钟，≥ 12 个；2018 年《龙华区社区党群服务中心服务标准和指标量》对辅导个案的要求为：签订《个案同意书》并开展 ≥ 5 节，每节 ≥ 45 分钟，提供持续深度个案，每 ≥ 10 节减少 1 个指标量，≥ 24 个，至少形成 4 个以上典型个案。

3.4. 缺乏适宜本土的社会工作伦理守则

社会工作起源于西方，专业社会工作于 20 世纪 50 年代传入我国，特别是改革开放后在我国得到了快速发展。相较于西方而言，我国社会工作起步晚，发展时间短，还处于探索阶段。而我国历史悠久，幅员辽阔，人口众多，社会问题也更复杂，原本的西方社会工作伦理并不适用于我国具体国情，导致社会工作者在实务中面临各种伦理困境。

我国本土社会工作走了与西方不同的专业化发展道路，不是采取西方的“你找我”的服务方式，而是主动走近服务对象，在他们日常生活的场景(家庭、社区等)中开展服务，所采取的是一种“我找你”服务方式[4]。政府在我国社会工作的发展中发挥了重大的推动作用，政府购买社会工作服务就是其中一项有效举措。在中西双方走的不同社会工作发展道路的背景下，西方社会工作伦理守则自然不能全盘照搬，加上我国现在还没有建立全国的社会工作伦理守则，当社会工作者陷入具有中国特色的伦理困境时，没有专业的社会工作伦理守则进行指导，导致伦理困境难以解决。

4. 解决社工与服务利益相关方关系中伦理困境的路径探索

4.1. 加强社会工作伦理教育

拥有完备的伦理知识，可以使专业人员有能力在实务过程中面对伦理议题时直接明确的运用[5]。加强社会工作伦理教育，要注重以下三个方面：第一，加强学校中社会工作专业学生的伦理教育。学校在制定专业培养方案时要注重社会工作伦理教育，配备相关专业老师，设置相关课程，提升学生的社会工作伦理意识。第二，加强社会工作实务中社会工作者的伦理教育。当前我国从事社工的门槛较低，部分社工进入行业前没有接触过专业教育，没有形成伦理意识。因此，社会工作机构和社会工作者协会可在培训中加入伦理知识学习，并发挥社会工作督导的专业指导作用，提升社工伦理意识。第三，加强服务利益相关方的伦理教育。提升参与社会工作发展顶层设计的人员、社区工作人员等社会工作伦理意识，有利于避免部分社会工作伦理困境的产生。

4.2. 注重社会工作伦理本土化，建立社会工作伦理守则

社会工作伦理守则是社会工作界共同制定并发布的、社会工作者在专业活动中应该遵守的一套行为规则，伦理守则是专业社会工作者的行为标准和道德理想，集中反映了社会工作专业的价值观，是社会工作制度化的必要内容和显著标志之一[6]。国外社会工作发展历史悠久，社会工作伦理守则在实践中已经被反复打磨得很完整，而我国社会工作虽然取得了较快的发展，但目前为止还没有一部可操作性的社会工作伦理守则，在社会工作者对服务对象的伦理责任方面，也没有将伦理责任细化。我国社会工作发展之路任重而道远，当前更要注重社会工作伦理本土化，在实践中总结发展一套符合我国的社会工作伦理守则，让社会工作者在遭遇伦理困境可以有章可循。

4.3. 优化社会工作服务评估机制

改善社会工作服务评估机制，需要社会工作行业与政府的共同努力。社工作为接触一线服务的基层人员，在实务中对遇到的评估相关问题进行统计并汇报给机构督导。社工机构在了解相关问题后，应积极与政府相关部门进行反映。在政府层面，政府要积极收集评估相关问题反馈，在制定相关评估机制时，注重评估标准的专业性和有效性，如服务成果展现形式多样化、评估标准符合社工服务内容等都是需要考虑。由于政府职能转变不到位，政府部门在购买社工服务及第三方评估进程中存在越位、缺位和错位的现象[7]。尤其是现在注重的政府购买服务第三方评估，政府更需要发挥出主导作用。

5. 结语

在社会工作实务中，社会工作者在与服务利益相关方的关系中会面临不同的社会工作伦理困境。解决专业伦理困境的过程也是社会工作本土化的过程，涉及社会工作各方面的健全和完善。即在微观层面，要加强社会工作者的社会工作伦理意识与能力；在中观层面，高校要加强社会工作专业学生的社会工作伦理教育，机构在实务中要注重社会工作者、利益相关方工作人员的社会工作伦理教育；在宏观层面，要注重社会工作伦理本土化，建立社会工作伦理守则和改善社会工作服务评估机制。在社会工作实务中探索符合我国社会工作发展的社会工作伦理理论体系势在必行。

致 谢

本篇论文从构思撰写到完成，花了很长一段时间。在本文的撰写过程中，金钱伟老师作为我的指导老师，他治学严谨，学识渊博，耐心指导，为我营造了一种良好的学术氛围，在此特向金钱伟老师致以衷心的感谢。同时也感谢广西科技大学硕士研究生创新项目课题“老龄化背景下失独家庭的社会支持路径研究——以 N 市为例”以及在论文修改中提出建议的每一个人。

基金项目

广西科技大学硕士研究生创新项目课题“老龄化背景下失独家庭的社会支持路径研究——以 N 市为例”阶段性研究成果。

参考文献

- [1] 《民政部关于探索建立社会组织第三方评估机制的指导意见》解读[J]. 中国民政, 2015(13): 42-44.
- [2] 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.
- [3] 费孝通. 乡土中国[M]. 上海: 上海人民出版社, 2006.
- [4] 童敏, 史天琪. 社会工作专业服务的本土框架和理论依据——一项本土专业服务场域的动态分析[J]. 中国农业大学学报(社会科学版), 2017, 34(3): 102-109.
- [5] Abbott, A.A. (1999) Measuring Social Work Values: A Cross-Cultural Challenge for Global Practice. *International Social Work*, 42, 455-470. <https://doi.org/10.1177/002087289904200407>
- [6] 魏永娟. 社会工作伦理守则: 制定、完善与国际比较[J]. 社会工作(学术版), 2011(9): 27-29.
- [7] 刘文华. 政府购买社工服务第三方评估存在的问题分析[D]: [硕士学位论文]. 济南: 山东大学, 2017.