

团体标准

T/SZSWA 004-2020

深圳市社会工作伦理指南

Shenzhen Ethics Guidelines for Social Work Practice

2020-03-09 发布

2020-03-17 实施

深圳市社会工作者协会 发布

目 次

前 言	II
引 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 专业伦理守则	2
5 关键议题	6
6 问题处置	8
7 保障机制	9
参考文献	10

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。

本标准由深圳市社会工作者协会提出并归口。

本标准起草单位：深圳市社会工作者协会。

本标准主要起草人：易松国、沈黎、王瑞鸿、肖敏智、李祥杰、陈火星、黎志芬、黎亚平、景欣。

引 言

社会工作伦理是社会工作的核心，也是维系社会工作专业秩序的基石，在社会工作实践中具有指导作用。本伦理指南包括范围、规范性引用文件、术语和定义、专业伦理守则、关键议题、问题处置以及保障机制等。本伦理指南为深圳社会工作者在实务工作中提供伦理决策和行动的行业共识，旨在明确社会工作立足的使命及核心价值，为社会工作实务过程中所面临的相关伦理议题提供指引，提升社会工作者专业伦理敏感度，在伦理冲突和问题发生时，为社会工作者的行动提供专业依据，确保社会工作者做出的选择符合社会工作专业的要求和期待，从而提高社会工作专业服务质量，保障服务对象和社会工作者合法权益，推动社会工作职业化和专业化的健康发展。

深圳市社会工作伦理指南

1 范围

本标准提出了社会工作伦理的术语和定义、专业伦理守则、关键议题、问题处置和保障机制等。

本标准适用于在深圳从事、开展社会工作服务的社会工作者。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是标注日期的引用文件，仅所标注日期的版本适用于本文件。凡是不标注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修订）适用于本文件。

社会工作者职业道德指引 2012-12-28 民政部

深圳市社会工作者守则 2009-06-27 深圳市社会工作者协会

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社会工作价值观 social work values

社会工作者专业共同体内部的一种总体的价值观，代表着整个社会工作专业团体内部对社会正义、服务、个人价值与尊严、人类关系重要性、社会团结等的一般看法以及对专业活动标准的认定。

3.2

社会工作伦理 social work ethics

建立在社会工作价值观及其具体执行的基础上，用以规范社会工作者的行为，并为其在遇到伦理问题时提供指导而建立的一套规范体系。

3.3

伦理敏感 ethical sensitivity

社会工作者在社会工作服务中，始终保持伦理上的敏感性，并确保行为正当性的状态。

3.4

伦理问题 ethical issues

社会工作者在面临专业所要求的责任、义务，和现实所能承担的责任、义务时产生的不对等现象，进而使社会工作者陷入难以抉择的情形。

3.5

伦理问题处置 ethical issues handling

分析和评估社会工作服务中涉及的伦理问题，以便形成恰当的、符合伦理要求的专业行为的过程。

4 专业伦理守则

4.1 社会工作者应践行社会主义核心价值观，热爱祖国、热爱人民、拥护中国共产党的领导，遵守宪法和法律，贯彻落实党和国家的有关方针政策。

4.2 社会工作者应遵循以人为本、助人自助专业理念，热爱本职工作，以高度责任心，正确处理与服务对象、同事和同行业社会工作者、实习生和志愿者、服务机构、服务使用单位和服务购买方、专业、社会等六个方面的关系，具体如下：

4.2.1 对服务对象

4.2.1.1 基本要求

主要包括以下内容：

- 社会工作者应以保护服务对象的生命安全为第一服务原则，维护其生命安全及财产不受损失；
- 社会工作者应依据专业要求，结合自己的专业能力（知识、技能、经验等），为服务对象提供有效的专业服务；
- 社会工作者应使服务对象了解在接受服务中所享有的权利及应尽的责任；
- 社会工作者不应滥用与服务对象的关系，借以谋取私人利益；
- 社会工作者因服务对象需要，可使用工作联系方式与服务对象联系；
- 当服务对象的合理诉求超出社会工作者个人能力、机构资源或服务范围时，社会工作者应积极寻求转介服务；
- 社会工作者不应因服务对象的年龄、性别、种族、性取向、宗教和政治信仰、文化、身体状况、社会经济状况等任何方面的因素歧视对方，并拒绝为服务对象提供专业服务。当服务对象的宗教、信仰、文化与社会工作者自己相冲突，不便开展服务时，应考虑转介服务；
- 社会工作者应妥善维护与服务对象的专业关系，当遇到出差、休假或临时离开工作地点导致预约服务无法开展的情况，应与服务对象充分沟通，做好服务对接或者转介工作；
- 社会工作者应在调离工作岗位或终止服务时提前做好相应的交接或转介工作，协助服务对象应对因人员变动所带来的变化，尽量降低或消除不良影响；
- 社会工作者应如实向服务对象说明自己的专业资历、职业资格、服务经验等情况，不应贬低其他社会工作者，不应以虚假、误导、欺瞒等方式对自己或所在服务机构进行宣传，不传播未经证实的信息，更不应进行欺诈。

4.2.1.2 隐私保护

主要包括以下内容：

- 社会工作者应向服务对象（其监护人或法定代理人）说明专业服务的保密原则及保

密原则的限度；

- 基于专业需要，社会工作者可在取得服务对象（其监护人或法定代理人）同意的情况下，对专业服务过程进行录音、录像；服务场地安装有监控系统的，应在公开的位置张贴告示或提前告知；若其明确表示不同意的则应采取相应处理措施；
- 社会工作者如果通过电子媒体（如：电脑、网络等）提供服务，应告知这类服务的限制、风险，并说明相关数据、信息的保密要求和相应安排；在需要开展远程服务时，应告知服务方式、发生技术故障的可能性及故障发生时的处理方案；
- 社会工作者应在严格保密的情况下保存专业信息资料，包含个人档案信息表、个案记录、调研问卷、测试问卷、信件往来、录音录像等均属于专业信息的资料。接触相关档案资料，仅限于以下情况：
 - 遇到疑难个案，需要依靠其他专业力量（如督导、顾问、其他专业人员等）共同为服务对象提供服务时；
 - 对档案进行文书处理或服务监察时，需要其他同事（档案管理、行政辅助、服务监察、督导评估等人员）接触机密资料时，社会工作者应采取合理方式（如签署保密协议等）要求他们予以保密；
 - 在服务对象转介过程中，社会工作者应在服务对象（其监护人或法定代理人）知情的情况下传递其基本资料、服务诉求及已经开展完成的服务内容；
 - 社会工作者参与研讨交流、案例评选时，应取得服务对象（其监护人或法定代理人）及所在服务机构知情同意，对可能暴露服务对象身份的内容作合理删除及转化处理后方能将服务对象资料公布；
 - 公安、检察、法院等行政、司法机关依据法定程序调取档案资料的情形。
- 社会工作者应在终止服务关系后封存有关服务对象的档案或资料，包括电子、文字、影音等。不同服务岗位的社会工作服务档案资料，封存年限综合服务使用单位要求、审计需求以及相关国家法律法规规定等因素确定。原则上至少封存满三年；
- 社会工作者应向服务对象（其监护人或法定代理人）澄清服务过程中所获资料将予以保密，但当遇到法律、工作、寻求募捐帮助等特殊情况下需要公开时，保密会受到限制，在征得服务对象（其监护人或法定代理人）以及所在服务机构的同意后，对服务对象身份的信息进行必要的技术处理后才能公开；
- 社会工作者应清楚了解保密原则的限度，遵守最低披露原则；涉及重大社会利益或公共安全及其他事宜的，根据国家相关法律法规公开相关必要信息。

4.2.1.3 知情同意

主要包括以下内容：

- 社会工作者在与服务对象初次面谈中，应使用适合服务对象背景及能力的语言 and 方式，方便服务对象最大程度理解社会工作者所传递的信息，并告知服务对象相应的权利；
- 社会工作者应尊重服务对象的知情同意权，社会工作者应将履行专业职能的必要信息（姓名、注册、执业情况等）正确地告知服务对象；
- 社会工作者应让服务对象了解专业服务的目的、专业关系、专业技巧、工作过程、工作评估可能的局限性，服务中可能涉及的第三方的权益、权利、义务、可能的危害以及可能带来的利益和风险等相关信息；
- 社会工作者应将服务意见和建议反馈的途径告知服务对象，且不应阻止服务对象

向社会工作（者）协会、服务机构或其他有关主管部门提出有关投诉；

- 社会工作者在提供专业服务之前应与服务对象充分沟通，与服务对象分享专业观点及建议，帮助服务对象意识到存在多种解决问题的方法并自决；
- 社会工作者应鼓励服务对象发挥其自决及自主的能力，当服务对象因年龄、智力、精神状况等原因存在限制民事行为能力时，社会工作者应寻求其监护人或法定代理人代表服务对象做出与其权益相符的决定。

4.2.2 对同事、对同行业社会工作者

主要包括以下内容：

- 社会工作者应互相尊重，平等竞争，取长补短，友好合作，共同进步；
- 社会工作者应协助新同事树立和发展专业价值观，辅助其学习专业知识与技能；
- 社会工作者应及时制止同事违反专业伦理有损服务对象利益的不正当行为，也应在有需要时维护受到不公正对待的同事的利益；
- 社会工作者应积极参与行业内的朋辈学习，不断增强专业效益、关注服务成效，乐于与其他社会工作者分享知识、技能和经验；
- 社会工作者在为同一服务对象共同提供服务时，应在专业范围与机构制度框架内与其他社会工作者（不论是否在同一机构工作）分享有关资料，并在执行行动计划时统一协调；
- 社会工作者在受到行业投诉调查提供资料时，应按个人所知，据实报告，不应故意隐瞒或虚构有关社会工作者专业服务的资料；
- 社会工作者应制止其他社会工作者的专业失当行为，同事因人身、心理、法律、药物滥用或精神健康等问题干扰到专业判断和服务，社会工作者无法制止时，应寻求帮助，提醒有能力制止该行为的督导、服务机构或社工协会注意，采取有效适当措施保护服务对象；
- 社会工作者应尊重其他服务机构和社会工作者，不得基于个人私利擅自介入其他服务机构的服务对象，并尊重服务对象的选择权；
- 社会工作者不应基于个人或本服务机构利益游说正接受其他社会工作者服务的服务对象离开该服务机构；
- 社会工作者应与合作的同事进行保密沟通，未经同意不应向服务对象透露有关工作以外的其他合作社会工作者的个人资料。

4.2.3 对实习生和志愿者

主要包括以下内容：

- 社会工作者应厘清实习生和志愿者的工作内容及方式，根据服务对象需要进行服务安排；
- 社会工作者应根据服务对象的需要、社会工作专业教育及宣传普及的需要招募实习生和志愿者；
- 社会工作者应对实习生和志愿者开展相应的社会工作专业培训和督导，以及考虑相关保险保障；
- 社会工作者应指导实习生和志愿者学习有关服务对象信息保密等伦理守则；
- 社会工作者应妥善保管服务对象资料，非服务需要的情况下对实习生和志愿者采取保密原则；

- 社会工作者不对实习生和志愿者提出超出专业服务范围且有悖其意愿的诉求；
- 社会工作者应当重视并尊重实习生和志愿者在服务中的参与和付出；涉及到研究成果共享的，应严格遵循自愿、平等、自主等原则。

4.2.4 对服务机构、服务使用单位及服务购买方

主要包括以下内容：

- 社会工作者应遵守服务机构纪律、服从机构管理、维护集体荣誉，在所在岗位提供高效、优质的专业服务；
- 社会工作者在意识自身情绪不稳定或心理压力过大时，可使用症状自评量表（SCL-90）、抑郁-焦虑-压力量表简体中文版（DASS-21）等类似量表进行心理压力自测，若测试结果为“中度”及以上，应当及时向服务机构提出，以便获取机构的支持和帮助；
- 社会工作者不应擅用服务机构、服务使用单位或服务购买方的名义与外界联系，为私人事务招揽服务对象；
- 社会工作者应在得到机构许可后公开发表涉及所在机构服务的言论、文章、进行评优评选或其他公开活动，并表明是以个人身份还是以机构名义行事；
- 社会工作者应积极维护服务机构整体形象，主动建言献策，提供咨询意见，以提高机构的服务水准；
- 社会工作者在与服务机构和服务使用单位发生纠纷时应依法友好协商解决；
- 社会工作者在参与招投标活动时应征得服务机构同意，并且尊重服务购买方的采购意愿，尊重服务使用单位的需求；
- 社会工作者要严格遵守招投标相关的国家规定，公开、公平、公正，不得进行围标、串标等活动；
- 社会工作者严禁与服务购买方的单位和个人进行金钱、性、物品及其他任何用来交换的贿赂；
- 社会工作者应尊重服务使用单位指导意见，诚意合作，共同成长，合理维护社会工作专业独立性，在与服务使用单位有矛盾时应坦诚相见，积极寻找合理友善的解决方法；
- 社会工作者应采取诚实客观的态度，准确向服务机构、服务使用单位、行业协会或是第三方评估机构报告自己的专业服务过程和成效；
- 社会工作者应当尊重评估方的评估结果，对于争议问题应当遵循相关纪律和流程向上级部门申诉，社会工作者不得基于个人情感私自或公开中伤诋毁评估方组织和个人等；
- 社会工作者可采取合理方式，引导服务机构、服务使用单位及服务购买方了解社会工作者的专业价值观、伦理守则，沟通社会工作实践服务的方式方法。

4.2.5 对专业

主要包括以下内容：

- 社会工作者应努力学习和钻研业务，丰富专业知识，取得专业资格证书，主动注册，不断提高专业技术水平和服务质量；
- 社会工作者应持续增强自身专业能力的建设，在专业督导的帮助和监督下，制定并逐步执行个人成长计划，在服务过程中遭遇困境时，应尽量寻求督导或同事的专业

帮助；

- 注册社会工作者应按照注册要求参加培训和教育，保持对当前学科和专业信息的了解，保持对所用技能的掌握和对新知识的开放态度；不断精进技术，发挥专业功能，保护并强化专业知识和技能；
- 社会工作者应积极总结专业实务经验，开展专业研究，参与行业专业提升建设，推动社会工作实务的总体水平；
- 社会工作者应积极推动社会工作行业的整体发展，主动献计献策，促进社会工作事业的发展与创新；
- 社会工作者在接受媒体采访或从事媒体宣传活动时，应基于专业服务规范和实践，注意自己的言论，尊重事实，并保持对伦理的敏感度；
- 社会工作者应理解和内化社会工作专业价值观，熟悉并严格遵守社会工作伦理原则和伦理标准。

4.2.6 对社会

主要包括以下内容：

- 社会工作者应结合本职工作及时向政府部门反映居民的困难和问题并提出建议，努力推动完善社会福利政策和制度，助力提升社会福利水平；
- 社会工作者应在公共危机等突发事件发生时，积极参与公共服务，做出专业的应急反应，启动危机干预预案，有效地开展专业社会工作，帮助受影响人群恢复社会功能；
- 社会工作者应本着负责和建设性的态度，鼓励和组织群众参与社会事务，发挥良好的正面导向作用；
- 社会工作者应追求社会正义，致力于防止及消除基于性别、性向、年龄、地域、职业等歧视，减少贫困，促进社会资源合理分配，推动社会多元群体融合团结，使社会各阶层有平等机会获取所需的资源和服务。

5 关键议题

5.1 专业关系维护

主要包括以下内容：

- 社会工作者与服务对象发生矛盾或利益冲突时，应及时上报督导或者进行转介；
- 社会工作者在服务关系存续期间，不应与服务对象建立非专业关系，包括情感关系、金钱关系、性关系等；
- 社会工作者应避免为曾有亲密、私人、商业往来或家属关系的服务对象提供专业服务，避免与服务对象建立多重关系；
- 社会工作者不应与现有或者曾经的服务对象产生双重或多重关系，以避免利用或者可能伤害服务对象的风险，社会工作者不应从专业关系中谋取不当利益；
- 社会工作者不应利用专业关系或者专业服务所建立的平台，私自从事商品推广、服务销售、商业理财、保险推销、商业宣传等个人盈利性兼职活动；
- 社会工作者应根据服务对象目标达成情况或者服务对象的个人要求，适时终止专业关系；
- 社会工作者应管理好自己的情绪，关注自我身心健康，警惕自己个人的生理或心理

问题对服务对象造成伤害的可能性,适时限制、中断或终止专业服务,并寻求督导、服务机构等的帮助或进行转介。

5.2 服务收费

主要包括以下内容:

- 社会工作者应严格遵守法律法规,在政府全资采购的社会服务项目中,不得额外向服务对象及服务使用单位收费;
- 当服务符合收费条件、服务对象和市场需要时,社会工作者应严格执行收费服务管理规定,并事前告知服务对象,向服务对象明示,经服务对象同意,且尽量使服务对象不会因经济能力不足而不能及时获取所需要的服务;
- 社会工作者在进行收费时应提供正式合法票据,服务档案不得弄虚作假。

5.3 礼物馈赠

主要包括以下内容:

- 社会工作者不得利用专业关系,索取或变相索取服务对象的礼物馈赠;
- 社会工作者应尽量避免接受服务对象的馈赠,包括但不限于传统节日、人情往来中的现金和实物。

5.4 性接触

主要包括以下内容:

- 社会工作者在任何情况下都不应与当前的服务对象发生任何性行为和性接触,包括自愿或是强迫的;
- 社会工作者在服务存续期间,不应与服务对象发生任何形式的性行为 and 性接触,包括自愿或是强迫的;
- 社会工作者因为专业服务需要与服务对象有身体接触的,应征得服务对象同意且符合法律法规规定和当地风俗习惯,不得给服务对象带来消极影响;基于专业需要必须察看服务对象身体私隐部位时,应征得本人(其监护人或法定代理人)同意,在有关机构安排与服务对象同性别的第三者在场的情形下进行,并做好文档记录提交机构备案。

5.5 学术研究

主要包括以下内容:

- 社会工作者在开展研究时,若以服务对象为主要研究对象,应尊重服务对象的基本权益,遵守伦理、法律、服务机构的相关规定以及学术研究的标准,并与服务对象(其监护人或法定代理人)签署知情同意协议;
- 社会工作者以服务对象的案例作为专业研究的,应事先征得服务对象同意,隐去姓名等标识性信息,并向服务对象说明研究的性质、目的、过程、方法与技术的运用、可能遇到的困扰、保密原则及限制,表明社会工作者和服务对象双方的权利和义务等;
- 社会工作者不应用隐瞒或欺骗手段对待被研究的服务对象,除非这种方法对服务对象毫无伤害,研究的服务群体不具有指定性,且无法联系的,事后应进行相关的公告说明;

- 社会工作者在撰写案例报告或专业文章时，应将研究设计、研究过程、研究结果及研究的局限性等，做客观和准确的说明和讨论，不应采用虚假不实的信息或资料，不应隐瞒与自己研究预期或理论观点不一致的结果；
- 社会工作者在撰写研究报告时，应注意被研究对象的身份保密（除非得到研究对象的书面授权），同时注意对相关研究资料予以保密并妥善保管；
- 社会工作者在发表论文或著作时不应剽窃他人的成果，引用其他社会工作者或作者的言论或资料时，应注明原著者及资料的来源；
- 社会工作者与其他同事或同行合作进行专业研究时，发表论文或著作应以适当的方式注明其他作者，体现其他同事贡献，对所发表的研究论文、案例或著作有特殊贡献者，应以适当的方式给予郑重明确的声明。

5.6 公共突发事件响应

5.6.1 响应公共突发事件的一般要求

- 社会工作者应按照当地政府和所在岗位最新工作要求开展专业服务；
- 社会工作者应在做好个人防护且保障自身安全的前提下开展相关服务；
- 社会工作者应关注服务对象的需求，做好需求评估，及时反馈并寻求解决方法和途径；
- 社会工作者应关注包含社会民众、社区人员、政府人员、救援人员等涵盖事件受害者及救助者群体的生理及心理需求；
- 社会工作者应关注社会舆论，主动向服务对象宣传来自权威部门或媒体的信息及相关知识；
- 社会工作者应采取严格保密措施，避免对服务对象、公众、社区和政府造成不利影响。

5.6.2 响应公共卫生事件时的特别要求

- 社会工作者应关注包含但不限于传染病确诊人、疑似人、被隔离人的人身权利和义务，确保所有个人得到公平和公正的对待，避免出现污名和歧视等情形发生；
- 社会工作者出现个人身体状况不适的，应立即停止相关工作，按照要求上报身体状况，并配合当地隔离或治疗的要求；
- 社会工作者应关注并推动服务对象群体和社区居民都能获得安全防护所需的基本资源和条件；
- 社会工作者在公共卫生事件期间开展研究的，应注重当地研究机构的作用、解决当地研究伦理审查和科学研究的局限性，提供伦理审查，将研究纳入更广泛的疫情应对工作，确保研究不会耗尽与公共卫生相关的关键资源、研究数据共享以及确保研究的公平性等。

6 问题处置

主要包括以下内容：

- 社会工作者应从社会工作督导、服务机构、行业协会等处了解社会工作伦理实践原则，不应因对社会工作伦理守则理解有误导导致服务对象受到伤害；
- 社会工作者应遵守法律法规、社会工作价值伦理、机构管理规章制度，努力解决伦

理问题，与相关人员进行直接而开放的沟通，在必要时向同事及督导寻求建议或帮助；

- 社会工作者在专业服务中遇到专业伦理规范与法律法规之间存在冲突，或者遇到多重伦理问题时，社会工作者应以法律和法规作为其行动指南，并努力解决冲突；
- 社会工作者应向深圳市社会工作者协会纪律工作委员会反映专业服务中遇到的伦理问题，可在第一时间向社会工作督导、服务机构或行业协会寻求帮助，寻求恰当的途径予以解决。

7 保障机制

主要包括以下内容：

- 社会工作者个人及服务机构应主动向深圳市社会工作者协会纪律工作委员会上报有关违反社会工作伦理的事件，寻求正式的途径予以解决，以维护行业声誉，保护服务对象的权益；
- 深圳市社会工作者协会纪律工作委员会负责对社会工作者职业伦理进行伦理核查，对涉及违反本守则的行为实施惩戒；
- 服务机构应建立本单位的社会工作伦理风险管理部门和相关制度，开展社会工作伦理守则相关培训和学习活动，以确保社会工作者知悉专业守则，熟悉伦理问题处理流程，提前规避和恰当处理伦理问题；宜成立社会工作伦理委员会等专门机构，建立处理违反社会工作伦理行为的规范和程序；
- 服务机构在招聘录用社会工作者可使用职业倾向、心理测量等专业量表，帮助辨识能胜任工作岗位要求的社会工作者；
- 服务机构应关心社会工作者的身体和心理健康状况，定期体检，关注社会工作者心理压力变化，及时提供关怀和帮助；
- 服务机构宜为社会工作者购买社会工作职业责任相关保险，以有效防范社会工作专业伦理风险。

参 考 文 献

- [1] 社会工作者职业道德指引 2012-12-28民政部
 - [2] 社会工作定义 2014 国际社会工作者联合会、国际社会工作教育联盟
 - [3] 社会工作伦理、原则、声明 2014 国际社会工作者联合会
 - [4] 全国社会工作者职业水平考试指导教材：社会工作综合能力（中级） 2019 中国
社会出版社
 - [5] 社会工作价值与伦理 2012-11高鉴国 山东人民出版社
 - [6] 社会工作伦理：实务工作指南 2005-06 拉尔夫·多戈夫等 中国人民大学出版社
 - [7] 深圳市社会工作者守则 2009-06-27 深圳市社会工作者协会
 - [8] 赫尔辛基宣言-人体医学研究的伦理原则 世界医学协会
 - [9] Guidance for Managing Ethical Issues in Infectious Disease Outbreaks 传
染病爆发时的伦理问题应对指南 2016 世界卫生组织 （译者：微信公众号 社论前言
2020年2月2日）
 - [10] A code of ethics for public health. Am J Public Health. 2002; 92: 1057 -
1059. Thomas JC, Sage M, Dillenberg J, Guillory VJ.
-