

人情、信任与工作关系: 灾后社区 社会工作实务的伦理反思

曾 群

我先讲几件在灾后社区服务时遇到的真实事情。第一件: 我们在灾后安置点家访, 居民热情地将刚洗好的苹果往我们手上塞; 第二件: 安置点即将举办灾后板房中的第一场婚礼, 新郎的父亲在居委会主任的陪同下上门邀请我们喝喜酒, 并在喜宴上致辞; 第三件: 安置点某服务对象的丈夫请我们为他即将开张的小店起一个名字; 第四件: 居住在我们服务站隔壁的大姐, 每天都主动帮我们烧水和做些杂务。一天, 她请我们留下私人电话号码, 希望以后到上海打工时能联系上我们, 并请我们给她介绍打工信息。

这些似乎都是微不足道的小事, 最平常不过了。但是, 在受过专业训练(尤其是西方正统训练)的社会工作者看来, 可能会有不同想法。这些事情都涉及社会工作者与服务对象的关系。笔者想以此为例, 谈谈有关实务伦理的想法, 并引申开来, 简略地谈一下社会工作本土化建设的路径。

一、专业关系: 制度信任与专业界限

笔者想谈一下为什么受过专业训练(尤其是西方正统训练)的社会工作者在遇到上面提到的那些最平常不过的小事时会有不同看法。

因为专业课本上告诉我们, 社会工作实务(尤其是临床实务)的一个前提条件是社会工作者与服务对象之间建立起的“专业关系”。

这种专业关系的第一个特征是信任。服务对象对社会工作者的意向和能力有正面的预期, 因而愿意在社会工作者面前处于弱势。也就是说, 服务对象相信社会工作者不会利用他的弱势来剥削他, 并且有能力协助他从弱势中恢复过来。这种信任对于实务具有重要的作用。因

曾 群 复旦大学社会工作学系副教授 博士

上海社工灾后重建服务团复旦大学第二批服务队领队

为只有存在这种信任, 服务对象才会吐露心声, 与社会工作者分享一些重要的经历, 甚至隐私——而这些对于正确预估和诊断服务对象的需求和问题、制定合理的目标和计划是至关重要的。只有存在这种信任, 服务对象才会接受协助, 与社会工作者一起工作, 实施计划, 达到目标。

然而, 信任发展具有不同的途径。如卢曼所讲的, 一种是人际信任, 信任产生于人与人之间的熟悉和情感联系; 另一种是制度信任, 信任来源于对理性和普遍的制度的正面预期。西方正统社会工作主张社会工作者与服务对象之间的信任是一种非个体化的信任(impersonal trust), 服务对象对社会工作者的信任是建立在对社会工作专业制度(尤其是伦理制度)的正面预期上的。换言之, 服务对象之所以相信社会工作者, 并不是因为社会工作者个人的特质, 而是相信整个社会工作专业的声誉, 相信在社会工作专业制度的保障下, 他的利益会得到最大化的保护。

这种制度化的信任发展途径与社会工作的专业主义密切关联。西方社会工作在 20 世纪初期开始努力使自己成为一种受人尊重的专业。判断专业的标准之一是实务是否具有理论基础。根据当时盛行的实证主义观点, 科学知识应该是客观和中立的。因此, 社会工作者应该避免与服务对象的私人交往, 以防在对服务对象的判断中掺杂情感。特别是当时在西方社会工作中占主流的精神分析理论认为, 社会工作者与服务对象之间的关系是一种特殊的治疗和信托关系, 在此之外形成的其他亲密的、社会的或商业的关系会破坏这种关系, 进而破坏治疗, 损害服务对象的利益。所以, 社会工作者应该避免与服务对象的双重关系(dual relationships), 以免破坏专业界限。另一方面, 判断专业的标准还包括是否具有伦理规范。社会工作者与服务对象之间处于一种权力失衡的状态, 即社会工作者在知识技能和其他资源等方面优于服务对象, 服务对象处于弱势中, 需要社会工作者的协助。因此, 如不加以伦理约束, 社会工作者可能会利用服务对象的这种弱势, 在有明确规范的专业关系之外的其他关系中剥削服务对象。因此, 为了保护服务对象, 专业伦理守则要求社会工作者不得与服务对象发生具有现实和潜在伤害的双重关系(尤其是严格禁止性关系)。当然, 这样的规定反过来也是对社会工作者的保护, 以防止社会工作者陷入不必要的是非官司中。

总而言之, 社会工作的专业主义要求社会工作者避免与服务对象

发生双重关系,具有清楚的专业界限是社会工作者与服务对象专业关系的第二个特征。

因此,根据西方正统社会工作的观点,社会工作者与服务对象彼此之间的信任只能建立在制度之上。实际上,这也与近代以来的西方主流文化传统息息相关。M. 韦伯指出西方现代化的一个重要特征是理性化,帕森斯则认为近代以来的西方在价值系统上是普遍主义而非特殊主义的。所以,在理性主义的制度中,社会工作者与服务对象之间的关系不是两个具体的个体之间的关系,而是社会工作制度之下两个角色之间的关系,这种关系可以抽象出来而具有普遍性的形式(即任何两个人一旦被设定为社会工作者与服务对象,他们的行为及其规范都是可以做出同样预期的)。这种关系是一种以理性主义制度为中介的“间接关系”,不需要私人情感的投入,只需要双方按制度办事。

二、伦理困境:人情与人际信任

接受过以上西方正统训练或受其影响的社会工作者,在面对一开始提及的几件真实案例时似乎都应该说“不”——不能接受服务对象的礼物,不能参加服务对象的社会活动,不能为服务对象提供专业以外的服务,不能与服务对象建立私人联系。否则,社会工作者可能会卷入双重关系中,模糊与服务对象的专业界限,从而对服务对象或社会工作者本人产生不利影响。

但是,我们可以这样做吗?

笔者当时隐隐感到困惑:如果我们真的这样做了,是否还可以与安置点的居民建立信任关系,进而开展社会服务呢?

首先,从现实的角度讲,安置点是一个小型社区,我们居住于其中,所谓“低头不见,抬头见”,与服务对象发生专业关系以外的私人关系似乎不可避免。

其次,社会工作在中国刚刚恢复起步,社会认同度不高,还没有十分规范的专业制度和伦理守则。老百姓连社会工作是什么还弄不明白,如何期待建立所谓的制度信任?

最后,笔者感到这背后还涉及深层次的文化传统问题。谢遐龄认为,不同于西方理性主义制度之下人与人之间的间接关系,中国文化传统之下的主导性人际关系是一种直接关系,强调的是面对面的交往。

要维持好这样的交往就必须投入感情,而不是借助于冷冰冰的制度中介(相反,不留情面讲制度可能破坏人们的关系)。

特别是中国人的人际关系有远近亲疏之分,呈现费孝通所谓的“差序格局”。人们信任自己的亲人,或者比较信任熟人。而作为生人的外来援助的社会工作者要取得服务对象的信任,必须把自己拉近为服务对象的熟人或者胜似亲人。但是,如何才能做到呢?讲人情,给面子,礼尚往来,知恩图报……这些都是拉近与服务对象关系的方式,许多著名学者在这方面有过精辟的论断。

所以,依着这种思路,中国当前的社会工作者要与服务对象彼此信任,必须借助人情拉近关系,建立起人际信任。因此,服务对象热情地送小礼物,不仅是表达谢意,也是拉近关系进一步交往的开始,社会工作者不可以拒人于千里之外;服务对象邀请你参加婚宴,帮忙起店名,更是看得起你,社会工作者断然拒绝是不给对方面子,也就无法继续交往下去;帮过你的服务对象现在有困难求你帮忙,你却百般推诿,那是没有人情味,不值得深交。

但是,真的沿着这个思路走下去,如何回应西方正统社会工作所强调的专业关系和专业界限?难道中国的社会工作者就不用担心双重关系和破坏专业界限?

三、本土智慧:经与权

最初笔者在想,中西文化不同,我们就应该走与西方不同的路径。具体而言,西方是通过制度信任建立专业关系,我们应该通过人际信任建立专业关系。但是,笔者后来觉得这种观点以偏概全了。

实际上,当代西方社会工作也出现了反思专业主义和专业界限的思潮。一部分学者从女性主义、激进主义、增能模式、后现代主义的视角出发,认为正统的专业主义和专业界限是迷信理性的现代性的表现,实质上是维护了社会工作者作为专业人士的权威,导致了与服务对象的不平等关系。社会工作者与服务对象之间应该是一种伙伴关系。另一部分学者则从现实实务的视角出发,指出在小型社区和农村社会工作中,社会工作者与服务对象发生双重关系是不可避免的,有时双重关系甚至是建设性的,有利于专业关系的建立。

作为一种回应,西方社会工作在专业关系问题上出现了一种实用

主义的观点,他们对专业界限违背(boundary violation)与专业界限重叠(boundary crossing)进行了区分。前者(如与服务对象发生性关系)会给服务对象带来伤害,必须严格禁止。与服务对象互赠礼物、参加服务对象的社交活动等则属于后者,只有当这些双重关系在现实和潜在中给服务对象造成不利影响时,才需加以限制和禁止。这种实用主义观点集中体现在美国全国社会工作者协会的《伦理守则》第1.06(C)条款,“社会工作者不应该与服务对象或前服务对象保持给他们带来剥削或潜在伤害风险的双重或多重关系。当双重关系不可避免时,社会工作者应采取步骤保护服务对象,并有责任设定清晰、合适和具有文化敏感性的界限”。

所以,西方社会工作理论并非我们想象中的铁板一块。我们不能犯中西比较时常见的一种幼稚病,即以西方某一地、某一时、某一流派的观点作为西方文化的整体,然后在此基础上进行非此即彼的形而上的中西比较,并开出或全盘西化、或“祖宗之法不可变”的“药方”。

笔者认为,一种可行的办法是,着眼于我们当前遇到的形而下的具体问题,然后把它放在本土情境中去思考,并借鉴其他地方的经验教训,得出一个可以操作的解决方案。只要这个解决方案可以真正起到作用,并不违背最低限度的伦理界限,就是一个好的办法(这种思路实际上也是一种实用主义的思路)。

那么,我们眼前遇到的现实问题是什么?社会工作者与服务对象建立起信任的工作关系(不必然等于西方正统社会工作中专业界限清楚的“专业关系”)是社会工作实务的前提条件。然而,由于目前我国缺乏严格的社会工作专业制度,我们无法建立起制度信任。另一方面,中国传统文化传统更亲近于人际信任,但是,建立人际信任,就可能使社会工作者与服务对象之间建立私人关系(在农村和其他小型社区中,这种私人关系还不可避免),从而使社会工作者身处双重关系之中,而已有的实践表明,双重关系可能会对服务对象和社会工作者都造成伤害。

如何解决呢?笔者认为,首先要设立一条最高的伦理原则或“善”,即社会工作以服务对象利益为第一——提升服务对象的福利(积极的)或避免对服务对象的伤害(消极的)。从理论和实践来看,社会工作者与服务对象之间权力失衡,服务对象处于弱势,社会工作者确实可以利用某种双重关系剥削或伤害服务对象。因此,根据服务对象第一的伦

理原则,应设立伦理规则或“经”,禁止或避免双重关系。但是,“反经为善”,应允许社会工作者在特定情境中进行“权”。如果社会工作者可以通过双重关系(反经)建立起与服务对象的工作关系,从而有利于服务对象福利的提升,并且在这个过程中及以后此双重关系不会伤害服务对象(为善),则这样的双重关系是完全可以接受的。

因此,问题的实质不是可否有双重关系(实际上也不可避免,如果现阶段加以否认则颇有鸵鸟式的作风),而是如何判断双重关系是无害而有益的,以及如何保证社会工作者不会利用这种双重关系来剥削或伤害服务对象。限于篇幅,笔者想以本文开头提到的案例为例,以期抛砖引玉。

第一件:我们当时推却不了,就收下了居民的苹果。但在后来的家访时,送上从上海带来的价值相当的零食点心,感谢居民的好意,并婉转地告知,社会工作者有工作纪律,不可以拿群众的一针一线,希望能得到谅解。

第二件:作为灾后板房的第一场婚礼,意义特殊,我们欣然接受邀请。但申请了工作经费,根据当地的习俗购买了合适的礼品,以安置点社会工作站的名义赠送给新人,并在婚宴上说明此意;同时婉转地告知居委会主任社会工作者的工作纪律,这次是因为情况特殊才破例,请他帮忙解释和挡驾,以后不参加其他婚礼。

第三件:我们答应了,并与他一起讨论起怎样的店名好,提供建议让他自己决定。在起名过程中,我们避免谈及与其妻子的服务情况。另外,我们还形成了一个共识,以后应尽量避免到他的店里买东西,或者不可接受额外的优惠,应按原价支付货款。

第四件:我们感谢她平时的照顾,并留下我们在上海工作单位的电话,告诉她如果需要帮助可以打单位的电话,我们会尽力按政策协助她寻找职业介绍机构的专业支持。

四、未来期待:务实精神与本土建设

以上谈了社会工作者如何在本土情境中与服务对象建立起以信任为基础的工作关系。此处用“工作关系”而没有用“专业关系”,是因为在西方正统社会工作的传统下,后者需要清晰的专业界限,禁止或避免双重关系。然而,在本土情境中,作为生人的社会工作者有时不得不通

过双重关系才能拉近与服务对象的关系,培养人际信任及由此建立起工作关系。因此,如何确保此种双重关系不会伤害服务对象和社会工作者成为本土情境中的一个重要问题。笔者在这里仅做了个案展示,没有深入探讨。当务之急是要在参考社会工作实务发达国家和地区经验的基础上,提出如何评估和管理双重关系伦理风险的标准和程序,并将其载入中国社会工作者伦理守则中。

笔者提出的建立工作关系的路径与西方正统社会工作传统有所不同。后者一般将基于制度信任的专业关系视为常态,认为双重关系应尽量避免,如不可避免也只是例外。这里涉及本土社会工作建设的深层次问题。但是,笔者在考虑这个深层次问题时,又与有些观点不同,没有以偏概全,简单地把中西文化对立起来,做形而上的讨论。

笔者认为,本土建设的关键还是要对社会工作实务比较发达的西方国家和地区有全面的了解,既不能犯幼稚病,把中西完全对立起来,也不能奉西方的经验和规则为圭臬(比如,西方正统社会工作所提倡的专业关系本质上也是一种特定情境中的社会建构,无法与其特定情境相剥离)。还是要本着务实和实用的态度,避免无谓的形而上的争论,从形而下的具体问题入手,考虑如何在本土情境中加以解决。也许只有当许多具体问题都得以解决了,我们才可以进行更高层次的归纳和探讨。

责任编辑:劳 勤