

# 企业社会工作本土化中的伦理困境及对策研究

袁婉青

南京航空航天大学人文与社会科学学院，江苏省南京市，211106；

**摘要：**本文从企业社会工作实务中的伦理困境及抉择出发，结合国内关于此议题的研究现状，采用文献阅读法收集企业社会工作实务中的伦理困境资料，并结合传统伦理思想及情境，结合本土伦理思想及情境，总结出企业社会工作本土化下伦理困境并分析伦理困境产生的原因，给出关于改善本土化中企业社会工作伦理困境的对策，并提出具有本土特征的企业社会工作伦理规范。

**关键词：**企业社会工作；伦理困境；对策；

DOI: 10.69979/3029-2700.24.4.060

企业社会工作是社会工作的专业实务领域，随着我国经济结构的变化以及本土社会工作专业化程度的加深，企业社会工作也迎来了发展的高峰期。对比单独的社会工作机构，企业社会工作因其直接参与到企业中，会接触到更为广泛的服务对象，并常常会因“外来者”的身份难以顺利开展实务工作。与此同时，由于企业社会工作者直接与员工互动，他们在处理员工情绪、解决劳资争议、职业发展指导和员工福利等方面展现出显著的优势。在当今社会，由于经济市场行业寒冬，企业缩减预算降低员工福利开支情况更加频发，工作压力显著提升，这对企业与员工关系之间造成严重影响，企业和员工等相关方对社会工作服务的需求将会大幅增长，为企业社会工作带来了新的机遇和挑战。不过，当前我国企业社会工作的实践主要依赖于西方的社会工作伦理标准，这与中国的传统伦理观念可能存在不兼容之处，限制了企业社会工作服务领域实务水平的提升。因此，探索适合中国国情的企业社会工作伦理策略显得尤为重要。

## 1 企业社会工作伦理

### 1.1 企业社会工作

企业社会工作起源于西方，指社会工作者运用社会工作的专业理念和工作方法，以企业和企业员工为服务对象，帮助企业和员工解决工作及生活问题。在企业内提供一系列干预服务从而保障职工权益、协调劳资关系，监督企业履行社会责任，达到促进企业与员工共同发展，维护和保证社会公平正义的目的<sup>[1]</sup>。

企业社会工作核心价值观可分为三部分，其一是关于服务对象的价值观，强调每个员工都有权利要求发展，员工有能力解决现在及将来的问题，企业是一个利益共同体，员工有个别化的差异；其二是关于企业的价

值观，企业有义务创造条件帮助员工发掘自身潜力和价值，员工也同样对企业负有责任和义务；其三，是关于专业服务的价值观，企业社会工作服务必须客观公正，同时推动企业转变思想，使其认识到企业社会工作服务的重要性<sup>[2]</sup>。

### 1.2 企业社会工作伦理

企业伦理是一种调节企业行为的规范式理念，旨在应对现代企业快速发展过程中存在的一些问题，通过研究企业伦理，来规范企业的行为达到促使企业更好发展的目的。企业社会工作者为企业员工及其相关群体开展服务活动，会直接或间接的影响到企业的生产生活或经营管理，这就要求企业社会工作者不仅需要专业伦理的规范，也需要了解企业伦理的规范。

在“助人自助”的社会工作专业服务中，由于服务对象与社会工作者存在现实的助人关系，服务对象在向社工求助时依赖于其专业知识及技能，自身又常常无法正确判断服务的质量，还会把涉及自身隐私和伤痛的秘密坦露给社会工作者，这一实情要求社会工作者遵守一定的伦理守则。虽然不同的个人和团体对社会工作专业伦理的解释各有侧重，但是学者普遍认可社会工作伦理体现了社会工作专业的价值理念和特性、保障了专业服务关系的规范性，同时，它对助人关系中的案主、同事和机构之间的权责关系进行了规制，对整个社会工作行业起到约束和指引的作用<sup>[3]</sup>。

## 2 企业社会工作本土化中的伦理困境及其产生原因

### 2.1 企业社会工作伦理困境

企业社会工作伦理困境指专业价值中对从业者要求的不同责任与义务之间发生相互冲突的情况。<sup>[4]</sup>王思

斌指出,在社会工作实践中遇到的伦理困境,主要源于个人价值观、专业价值观和机构价值观之间的矛盾,这些矛盾体现了价值观的绝对性和相对性、个体与集体之间的冲突。

随着中国企业社会工作的不断发展,本土文化和西方伦理原则之间的碰撞日益显著,社会工作者在企业环境中工作时,会遭遇一系列伦理价值方面的挑战。例如,企业社会工作者可能需要处理来自管理层和员工之间的利益冲突。当前,企业面临的经营环境愈发艰难,同行业之间竞争高度内卷,为降低成本提高人效,企业急切要求新人工尽快产出,这与强调保障员工福利改善员工关系,旨在保障员工利益的社会工作利他主义要义存在冲突。尤其是在面对恶性裁员的情况下,究竟是选择保留员工还是裁员,在面对关系较好尤其是具有感情基础的同事,会带来严重的伦理冲突。企业在追求和实现利益最大化的过程中,号召以人为本的决心与降本增效的要求难以持续维持平衡状态。为了降低成本,企业往往会削减员工的各项福利保障,这导致管理层更倾向于从经济效益的角度来决定是否支持员工福利服务活动的资金和时间投入。然而,员工们普遍期望企业能改善和提升他们的福利待遇。在这种背景下,社会工作者在服务这两个有着不同利益诉求的群体时面临挑战。特别是,当社会工作者在企业内部工作时,他们不仅需要考虑员工的需求,还要遵守管理层的要求。例如,在进行员工需求调研时,由于这些活动必须得到管理层的知情与同意,社会工作者往往难以完全保证信息的保密性,这进一步加剧了为员工保密与满足企业知情权之间的矛盾。

于此同时企业社会工作本土化中也会面临人情关系伦理冲突困境。企业社会工作者与服务对象之间的服务关系深受人情往来影响,虽然社会工作者应严格按照相关的伦理准则提供服务,但在开展服务介入时难免受到人情关系影响而做出有碍纯粹公正的决策,企业社会工作者亦会选择自己更为熟悉的“圈内人士”作为自己的服务对象,这不仅基于两者熟人关系的事实,更因为只有熟人才能保证更为稳定地进行资源互动,企业社会工作者才能通过于熟人服务对象的互动来获取更多关于该企业的内部信息,从而更为精准的展开服务介入,但这种情形显然不符合西方标准的社工伦理原则。除此以外,由于企业社会工作开展于特定的企业场域内,企业社会工作者很难脱离企业大环境来进行服务,企业管理层的决策偏好也会在一定程度上影响合规服务的开

展。

## 2.2 企业社会工作本土化中伦理困境的产生原因

不同于西方相对独立的人际关系,我国是家族式的熟人社会,人际交往深受情感色彩影响,人情文化颇重。在企业社会工作服务介入中,服务对象与社工会产生基于工作上的人情往来。尽管在企业经营工作中,员工同管理层之间,员工个人之间存在相应的竞争和利益关系,会具有此类相对理性的观念,但面对“外来”的社会工作者,企业员工仍会以“熟人亲疏”来判断社工是否值得信任,在得到信任后两者之间会存在普遍的人情关系。费孝通学者曾提出,“在中国传统的伦理观念中,人际关系呈现出一种有亲疏远近之别的差序格局。在这种格局的影响下,与西方较为缺乏情感交流的契约关系相比,中国社会工作者与服务对象之间建立一种更加亲密的朋友关系显得更为适宜。”这一模式应用到企业社会工作中,意味着服务对象可能更倾向于信任那些能够与他们建立起类似朋友关系的社会工作者,而非仅仅保持专业距离的工作人员。

并且西方个人主义盛行,个人主义重视个体的价值,对中国传统的价值体系构成了挑战,尤其是以孔子思想为基础的传统价值观,强调的是个体交互“兼济天下”的理念,在中国传统的儒家观念中,个人的职业生涯应当与推动社会进步相结合。而西方的价值观与中国有许多不同之处。当社会工作者遇到敏感的伦理问题时,往往受到中国传统文化的影响。此外,企业社会工作中的伦理难题还源于社会工作者的职责与企业人事行政人员的功能部分重叠,导致社会工作者的身份不够明确,使一些员工难以理解社会工作者的专业能力和工作范畴,容易产生误解混淆管理者与社会工作者的关系。

## 3 企业社会工作本土化伦理困境对策研究

### 3.1 明确服务对象与企业社会工作者专业关系

解决企业社会工作伦理困境需要明确社工与服务对象的专业关系,这需要立足我国现实,制定相对弹性化的本土专业关系模式。社会工作的核心就是助人自助,作为专业助人的学科,社会工作的理论具有指导实践的意义。社会工作在本土化过程中固然需要借鉴西方国家理论经验,但却难以完全照搬,而是需要大量本土化社会工作服务实践来总结经验,在构建符合我国国情的企业社会工作专业关系时,考虑到我国社会的熟人特性,要求社会工作者与服务对象之间维持清晰且有边界的专业关系存在较大难度。因此,在本土化过程中需要我

们坚持“实事求是”的原则依据现实情况坚守专业关系界限。

企业社会工作者应该充分理解中国人的思维方式，在与服务对象互动时，应维持一种平等的伙伴关系，提供多种可行的解决方案来帮助他们克服挑战。同时，运用专业的鼓励和支持技术，促进服务对象自主作出选择，而不是由企业社工代劳。即使面对决策能力有限的服务对象，企业社工也必须避免擅自替对方做主，而应当遵循法定程序，确保适当的个人有权作出决定。这样做不仅基于善意，更是为了遵守法律规定。确立这种清晰的角色界定，有助于在复杂多变的企业背景下，实现与管理层及员工利益的一致性，减少潜在的冲突和问题。

### 3.2 明确企业社会工作者自身定位

由于社会工作习惯与企业文化之间存在差异，企业社会工作者在进入企业后可能会遇到角色混淆的问题。作为这一领域的实践者，企业社工需要明确定位自己在企业中的角色，并持续调整自身的角色认知，以便更好地符合企业对他们的期望。在企业环境中，建立良好的内部社交资本网络至关重要，这包括与服务对象保持良好的关系以及与企业内部各部门有效沟通。社会工作者不仅要积极与服务对象交流，还应与人力资源部、工会等机构协调合作，不良的沟通可能导致误解。此外，通过组织小组讨论或社区活动来提升员工的社会责任感，可以利用企业的平台强调团队规则的重要性。

### 3.3 重新制定本土化企业伦理规范守则

面对不同的人群往往会产生不同的伦理问题，在中国特定的环境中，存在着多样化的伦理情境，因此不能简单地套用通用的社会工作伦理准则，而是要针对具体情况进行处理。面对各种矛盾时，需平衡多方利益，这就要求制定出符合中国本土文化特点的企业社会工作伦理规范。

而社会工作伦理守则是社会工作实务和社会工作者的重要指引，伦理准则不仅可以明确社会工作者的权责，更可以在社会工作者出现伦理困境时给予指导，可以说伦理准则通过对社会工作者职责和权限的明文规定来帮助社工应对伦理困境。我国目前所使用的伦理准则是依据美国社会工作伦理准则进行改编定制，并不能完全适应中国的具体情况，并且其中内容太过宏观抽象，虽然可以在大方向上产生指导性作用，但却无法切实解决社工在实务中所遇到的各种问题。因此，重新制定适

合我国本土化现状、足够具体的社会工作伦理准则是目前我国社会工作伦理本土化最重要的一步。

## 总结

企业社会工作在我国发展程度相对较慢，适用于本土化的企业社会工作伦理原则也有所缺失，严重影响了企业社会工作实务的发展。本研究探讨我国企业社会工作本土化实务过程中所存在的伦理困境及其应对策略，也可看作为我国企业社会工作伦理的本土化研究，通过明确服务对象与企业社会工作者的专业关系，确保社工角色定位，并重新制定相应的适用于本土特色的企业伦理规范，有利于促进我国企业社会工作伦理实践的发展。

## 参考文献

- [1] 张英. 企业社会工作介入物流员工福利服务研究[J]. 物流科技, 2022.
- [2] 万克顺. 企业社会工作实务中的伦理困境及抉择研究[D]. 长春理工大学, 2018.
- [3] 王欣懿. 社会工作实务中的伦理困境与抉择研究[D]. 中国青年政治学院, 2020.
- [4] 马伟. 功利主义视角下企业社会工作伦理困境研究[J]. 经贸实践, 2018.
- [5] 王思斌. 社会工作导论[M]. 北京: 高等教育出版社, 104页.
- [6] 田冲. 社会工作介入中小民营企业员工压力缓解的实务研究[D]. 天津理工大学, 2019.
- [7] 孟博. 人情与社会工作伦理本土化研究[D]. 广西科技大学, 2021.
- [8] 王晨曦. 社会工作伦理本土化发展研究[J]. 黑龙江人力资源和社会保障, 2022.
- [9] 魏玲玲. 家文化与社会工作伦理本土化建构[J]. 武汉船舶职业技术学院学报, 2020.
- [10] 郑媛方. “驻厂模式”下企业社工服务困境与改善对策研究[D]. 华南理工大学, 2020.
- [11] 葛禹圻. 浅析企业社会工作介入人力资源管理的研究[J]. 现代商业, 2017.
- [12] 马丽, 严霄云. 企业社会工作实务中伦理困境的研究[J]. 中国集体经济, 2023.

姓名: 袁婉青, 1999年10月15日, 性别: 女, 民族: 汉族, 籍贯: 河南省鹤壁市, 学历: 研究生, 单位: 南京航空航天大学人文与社会科学学院, 研究方向: 社会工作