

社会工作专业伦理中双重关系的 限制、困境及其选择

——一项基于城乡社会工作者的实证研究*

复旦大学社会发展与公共政策学院 赵 芳

摘 要 限制双重关系是社会工作专业伦理的重要内容，但对双重关系的限制一直存在争议。有研究者认为，双重关系会影响专业关系，并可能对服务对象造成剥削与伤害，应设定清楚、恰当的双重关系界限。但也有越来越多的研究者认为，在社会工作者与服务对象的互动中设置人为的障碍，忽视了人类互动的一般规律，过于强调限制双重关系会带来诸多伦理上的困境。近年来，因为存在争议，有关双重关系的研究已成为社会工作伦理研究的焦点之一。来自上海和万载城乡实务社会工作者的实证研究证实，双重关系确实会对专业关系造成破坏，但西方社会工作伦理中的双重关系限制不完全适合中国文化，目前在中国开展社会工作，双重关系难以避免。但在开展社会工作实务的过程中，社会工作者应该保持良好的“伦理意识”，采取措施保护当事人，并有责任设定清楚的、恰当的、具有文化敏感性的界限，以做出更符合专业伦理的行为选择。

关键词 双重关系 专业界限 伦理困境

* 本研究是“中国特色社会工作制度和模式研究（教育部重大课题攻关项目（09JZD0026））”的子课题“我国社会工作的基本模式研究”的阶段性成果。

一 问题的提出

双重关系的概念，最早由美国心理学会（American Psychological Association, APA）在其1958年版伦理守则中作为一个伦理问题提出。在1977年版的APA伦理守则的修订中，第一次明确提出禁止咨询师、治疗师与来访者发生性关系。在1992年修订APA伦理守则时，将双重关系作为一项规范单独列出，并且在“滥用心理学家的影响”和“剥削关系”中提及双重关系。在2005年再次修订APA伦理守则时，将双重关系纳入“咨询关系”一项列出，并界定如下：当咨询师、治疗师与来访者发生专业关系时，同时与其发生其他关系，或同时和该人有亲密关联的人发生专业关系，或承诺在将来与该人以及该人的亲密他人发生其他关系时，双重关系或多重关系就产生了。

此后，心理学领域有诸多学者对双重关系做了进一步研究。Herlihy和Corey将双重关系界定为“试图对来寻求帮助的人同时或相继扮演两种角色，可能是两种专业角色，如咨询师和教师，也可能是一个专业角色和一个个人角色”（Herlihy & Corey, 1992）。Brian和Nick根据双重关系发生、发展的不同方式，将其划分为五类：①境遇性多重角色，如一位咨询师去牙医那儿拔牙而牙医是他的来访者，或咨询师的孩子与来访者的孩子成了朋友；②结构性多重专业角色，如咨询师和来访者同时又是老师与学生关系；③专业角色的转变，如来访者变成了合伙人；④专业角色与个人角色的冲突，如先有专业关系继而发生个人关系或者先有个人关系继而发生专业关系；⑤剥削性的专业关系，如专业人员迫使来访者成为其性伙伴，或专业人员利用专业关系获取个人经济利益（转引自李扬、钱铭怡，2007：858~861）。Moleski和Kiselica从另一个角度，将双重关系分为涉性的双重关系和非性的双重关系（Moleski & Kiselica, 2005：1-3）。Coleman Eli和Schaefer Susan又将涉性的双重关系分为：明显的性接触，如热吻、拥抱、性交、口交和肛交，以及不太明显的性行为表达，如性凝视和性挑逗等（Eli & Susan, 1986：341-344）。国内学者李扬和钱铭怡认为，双重关系具有以下三个特征：①在关系性质方面，专业关系、社

会关系和商务关系均可能在双重关系中出现; ②在时间方面, 双重关系可以在专业关系发生期间, 也可在专业关系结束之后发生, 甚至包括对未来非专业关系的承诺; ③在人物关系方面, 包括与来访者本人发生专业以外的关系, 也包括与来访者的亲密他人发生关系(李扬、钱铭怡, 2007: 858~861)。

双重关系限制是社会工作专业伦理的重要内容。1980年, 美国社会工作者协会在对《全国社会工作者协会伦理守则》(NASW Code of Ethics) 进行修订时, 已经认识到存在服务对象被利用的巨大风险, 提出社会工作者应避免自己和服务对象的关系与服务对象的利益发生冲突, 且社会工作者不得利用自己与服务对象的关系为自己谋利, 并明确提出不得与服务对象发生性关系。1996年, 美国社会工作者协会再次修订该伦理守则, 明确提出反对双重关系, 并做了详细的说明, 指出“社会工作者不应该同当事人或前当事人保持双重或多重关系, 以免有可能对当事人造成剥削或潜在的伤害。”在此次修订中, 还对双重关系做了初步界定“当社会工作者同案主存在不止一种关系时, 不论这种关系是专业关系、社会关系还是商业关系, 都存在双重或多重关系。双重或多重关系可同时出现, 也可相继出现。”社会工作者应区分专业行为和个人行为, 明晰两者之间的界限, 严禁专业关系中出現私人行为。学者们认为: 社会工作专业关系与更广博的首属关系相比, 是一种有限的关系(Dolgoff, Loewenberg & Harrington, 2008: 126)。双重关系会对社会工作专业关系造成破坏: 它破坏了专业界限, 是对公认实践的背离(Smith & Fitzpatrick, 1995: 499-506)。双重关系还会对服务对象造成剥削和伤害, 即便是与前服务对象保持友谊都会对其造成伤害(Keith-Lucas, 1986)。

事实上, 在社会工作领域, 限制双重关系从提出伊始至今一直饱受争议。尤其许多实务社会工作者在长期的实务工作过程中发现, 限制双重关系会带来诸多伦理上的困境, 有越来越多的研究者对其合理性提出了质疑。国外有研究者认为, 过度强调专业关系的限制, 在社会工作者与服务对象的互动中设置人为的障碍, 忽视了人类互动的一般规律, 社会工作者与服务对象之间的关系像其他人际关系一样本身就是双向的, 双重关系的限制忽视了“自我”与“自我认同”在人际关系中的重要意义, 而个体发展所依赖的基础是包括私人和专业两种

情境在内的所有社会经历，社会工作者在与服务对象的互动中，不可能完全清楚地将自己的角色分割成私人的和专业的两部分（Alexander & Charles, 2009: 5-22）。还有研究者指出，社会工作专业关系中限制与前服务对象发生双重关系，蕴含着这样的假设——“一朝成为服务对象，永世成为服务对象”，这与社会工作“相信每个人都有成长和发展的潜能”“每个人都可以改变和成长”的理念相冲突（Mattison, Jayaratne & Croxton, 2002: 55-56）。近年来，有些研究者通过实证研究指出，完全避免双重关系是不可能的。在较小的城镇和乡村地区工作的实务社会工作者，由于拥有很少的专业资源，拥有双重关系是非常普遍的现象（Bloom, 1975: 497-503）。在有些情境下，建立私人关系有时可能反而有助于更好地协助服务对象克服困难，甚至可能是建立与发展良好专业关系的前提（Congress, 1990）。有研究者指出，双重关系难以避免，刻意避免双重关系反而是不道德的（Younggren, 2010）。

国内也有学者对过度限制双重关系表示质疑。有学者指出，中国传统伦理中的人际关系模式是有亲疏之分的差序格局模式，在这种模式中，相较于西方那种不带人情味的契约关系，中国社会工作者与服务对象之间更适合建立一种亲密的朋友关系（罗肖泉、尹保华，2003: 33-36）。还有学者在考察了汶川地震灾后重建社会工作后认为，在本土情境下考虑社会工作专业关系，双重关系是可以接受的，并提出了“有益无害的双重关系”的概念（曾群，2009: 186-182）。也有学者提出，“在中国文化处境下，专业社会工作关系是专业关系+工作关系+朋友关系，是一种多重与多种关系融合的关系”（张洪英，2007）。更多的学者虽然没有给出具体的处置路径，但却都认为，西方社会工作伦理中的双重关系限制不完全适合中国文化，应对双重关系进行本土化处置（孙健，2009；李扬、钱铭怡，2007: 858-861）。

本文试图通过对城乡实务社会工作者的调查，了解在目前社会工作实践中双重关系出现的情况、产生的原因、对专业关系的影响、导致的伦理困境，以及双重关系是否要限制，如何限制。

调查在上海市和江西万载县两地展开。上述两地社会工作的发展已有数年的历史，对我国城市和农村社会工作的发展来说具有典型意义。具体的研究方法采用了焦点小组访谈法。在焦点小组内，访谈对

象在一个可以接受的、没有威胁的环境中,就双重关系这一特定的、大家关心的问题进行讨论,通过促进参与者自我暴露,收集他们的真实想法和感受。这种方法一方面有利于在短时间内收集较多信息;另一方面有利于共同探讨问题,更加全面、深刻地认识所访谈的社会现象。在上海市共调查了5个焦点小组,有48人参与小组访谈,每组8~12人,小组成员都是在上海市各社会工作服务机构工作的一线实务社会工作者,全部通过国家社会工作者中级或上海市社会工作者三级考试,从事一线社会工作至少3年以上。在万载县调查了3个焦点小组,共26人参与小组访谈,每组8~11人,小组成员主要是各社区工作人员、村委会工作人员和大学生村官,^①93%以上的人具有2年或2年以上在农村从事社会工作实务的经验。两者相加,总共访谈到74位实务社会工作者,其中女性53人,男性21人,平均年龄为34岁,86%的实务社会工作者的文化程度在大专以上。

在访谈时,我们对双重关系的界定是:社会工作者在同一时段或不同时段里,与服务对象或服务对象有亲密关系的人,除专业上的关系外,还存在一些社会上的、生意上的、经济上的、宗教上的或其他方面的角色关系。无论这种关系是发生在专业关系建立之前、之中还是之后,社会工作者都会涉入双重关系。小组访谈的焦点问题是:您认为社会工作的专业关系是一种怎样的关系?在您的实务工作中,有没有碰到过双重关系问题?您认为这种双重关系产生的原因是什么?它是否给您带来了伦理上的困境?您是如何处理这种伦理困境的?

二 实务工作中的双重关系

几乎所有的实务社会工作者都认同专业关系的建立并非基于日常生活中两个个体间的互动,而是在社会工作的服务框架内,两个专业角色间的互动,是一种限制性关系,有其专业界限。这个专业界限界定了专业服务的框架,为服务过程中的各方设定了一系列的角色。该

^① 根据2007年3月中央人才工作协调小组提出的“社会工作人才(人员)”概念,农村社区的社区工作人员、村委会工作人员和大学生村官都属农村社会工作人才(人员)之列。在万载县,将这些人群纳入社会工作人才队伍、启动社会工作人才建设已三年。

框架包括时间、地点、金钱和心理治疗内容在内的各种结构性要素，诸如距离、礼物、语言、自我暴露和身体接触等都被视为与专业界限有关（Smith & Fitzpatrick, 1995: 499 - 506）。但尽管如此，他们还是认为目前在中国开展社会工作，双重关系难以避免。

（一）“人情”人际互动模式引发的双重关系

中国传统的人际关系的基本模式是由人情、人伦、人缘构成的三位一体的结构。其核心是人情，表现了中国人基本的心理和行为模式（刘志红，2003: 145 ~ 150）。在中国社会，伦理的立足点是情，而不是理，要求人们针对不同的“情”做出不同的行为选择，情与理不对立，理就在情中，说某人不近情，就是不近理，不近情又远比不近理更严重（韦政通，1988: 9）。正因为情在中国人的社会生活中如此重要，为了建立、培养、维持和发展各种“情”，中国社会又发展出一套非常繁杂的“礼”系统，成为影响中国人日常行为的一种十分重要的非制度性规范。“情”和“礼”互为因果，互相促进，使得中国人长期生活在一个巨大的“情”“礼”互动的人际关系网络中，孕育出典型的伦理文化。在这种伦理文化和人际关系模式的影响下，中国的助人专业关系呈现出与西方社会不同的特征。西方社会是强调公私界限分明的“团体格局”的社会，大多数人在很大程度上习惯了专业关系是正式的、非个人性的甚至是冷漠的（Dolgoff, Loewenberg & Harrington, 2008: 129）。而中国社会是公私界限模糊的“差序格局”的社会，用费孝通先生的话说“在西洋社会里争的是权利，而在我们却是攀关系、讲交情。”（费孝通，1998）因此，实务社会工作者认为：

你们说的专业关系冷冰冰，在中国社会根本行不通，中国人是讲“情”的。你只能先跟他交朋友，让他慢慢了解你，再和他建立专业关系，一上来就建立所谓的专业关系肯定是不行的。
（上海禁毒社会工作者 M）

建立起了专业关系，你和服务对象熟起来后，按照中国人的习惯，他就自然而然地把你当成朋友。你要拒绝，他会说，你看不起我啊?!（上海社区矫正社会工作者 X）

中国社会是个人情的社会，有的时候你帮了他，他对你表示一下，也不是有其他想法，就是想感谢你。你拒绝了他，他会认为你没把他当自己人看待，反而生分起来。（上海社区社会工作者 C）

在实务社会工作者那里，去卧床不起的服务对象家中探望、帮服务对象额外的一个小忙、对服务对象表示一下专业关系之外的关心可能是他们与服务对象建立专业关系的重要步骤，他们认为这样的“朋友关系”不但无损于专业关系，还对专业关系的建立具有建设性作用。有一部分实务社会工作者认为这是在中国建立社会工作专业关系的有益经验，在中国这样的人情社会里，没有“情”就谈“理”是行不通的。尤其在农村社区，人情的意义更加明显，“公”和“私”的界限更加模糊。

我是本地人，上了大学后，回到村里来做村官，村里人我都认识，有些人或多或少还有些亲戚关系，双重关系那是避免不了的。（万载农村社会工作者 W）

在村里工作时，你帮了他们，他们很感谢你，有时候会送几斤鸡蛋、一只鸡什么的，你不收，他们根本不理你，往地上一放扭头就走了。（万载农村社会工作者 H）

对社会工作者自身来说，在实践工作中他们不可避免地受到自身社会化经验的影响，当他们与服务对象互动时依赖的是私人的和专业的两种情境在内的所有社会经历，社会工作者不可能完全清楚地将自己的角色分割成私人的和专业的两部分，尤其社会工作者本身也在“人情”伦理中浸染，受社会“人伦”的约束，“公”“私”分割起来很困难，在他们看来，过分强调双重关系就是“不近人情”。

（二）专业角色不明确引发的双重关系

关系建立的基础是信任，专业关系建立的基础是制度信任。卢曼从新功能主义出发，认为信任属于一种系统简化机制，通过信任可以

降低环境的复杂性和系统的复杂性。它之所以能实现这一社会功能是因为它能超越现有的信息去做出一些行为预期，从而用一种带有保障性的安全感来弥补所需要的信息。在此基础上，卢曼区分了人际信任和制度信任。他认为前者建立在熟悉度以及人与人之间情感联系的基础上，而后者是用外在的像法律一样的惩戒式或预防式的机制来降低社会交往的复杂性（杨中芳、彭泗清，1992：4）。显然，制度信任是专业关系建立的重要前提，而这种制度信任的建立又来自服务对象对专业角色的认同和对专业行为的预期。目前，内地的社会工作发展还处于起步阶段，由于整个社会工作服务体系的不成熟，人们对社会工作的认同度较低，社会工作者的专业角色不明确，有关社会工作的制度信任还没有建立起来。一方面，为了以一种服务对象能接受的方式介入服务，社会工作者不得不选择在一种自然的日常生活情境中与服务对象进行交流（董敏，2006：194～204）；另一方面，由于服务对象对社会工作的不了解和误解，加上受中国传统的助人角色（如妇联、居委会和村干部的“娘家人”“老娘舅”等角色）的影响，很容易对社会工作者产生很多不适当的、超出社会工作专业范围的期待，导致双重关系的产生。

服务对象问我社会工作是做什么的，我解释了，他还是不懂。后来，他看到报纸上将社区工作者都叫成社会工作者，他和我说，您看，您不就是居委会的大妈吗？……（上海社区社会工作者 D）

服务对象又不了解社会工作者是干什么的，他凭什么信任你？只有用诚意去打动他，先做朋友了。（上海禁毒社会工作者 X）

万载是做得比较好的，对社会工作有很多宣传，所以村民还是听说过社会工作的，但社会工作到底是做什么的他们并不知道，一般都认为社工就是原来的村干部，只是叫法不一样。你现在和村民说你是社工，他们也没什么感觉，反而觉得很奇怪。没办法，你只能先从其他关系着手，取得他们的信任再说。（万载农村社会工作者 H）

社会工作者的日常化介入通常又会加深服务对象对社会工作者身份和角色的误解，而社会工作者为了维系与服务对象良好的专业关系，避免服务对象对社会工作产生质疑或从专业关系中退出，又必须努力通过其他关系的帮助将服务对象留在专业关系中。两者相互作用，双重关系的产生不可避免。因此，在实务社会工作者眼里，在没有制度信任的情况下，企图建立那种正式的、非个人性的甚至是淡漠的专业关系是很困难的。

我试过和我的服务对象建立一种正式的专业关系，但是很快我就发现，他们会按照他们的理解和习惯在这种关系中加入其他关系，送你个礼，请你帮他个忙，如果你拒绝，他们会很不理解。
(上海某机构残疾人社会工作者 T)

我考过了社会工作中级，不是我不知道双重关系的限制，是我根本没办法让我的服务对象了解这种限制。在他们那里，你帮了他，他把你当朋友很正常，你跟他解释我们是专业关系，没有用，他不知道你所说的专业关系是什么。(上海社区社会工作者 W)

中国社会本就是一个缺乏制度信任的社会(费孝通,1998)，中国的文化是一种“低信任文化”，非亲非故人们间的信任关系很难建立(福山,2001)。在实务社会工作者看来，在目前社会工作者的专业角色不明确、服务对象还不能明确提出自己的需求且专业信任关系很难建立的情况下，社会工作不能与传统中国助人实践有太大的差异，更不能忽视中国人接受社会服务时的基础与经验，从这个意义上说，过分强调“双重关系的限制”不但无益于社会工作专业关系的建立，反而会对专业关系造成伤害。

(三) 机构发展中非专业化操作引发的双重关系

从西方的社会工作实践来看，大多数社会工作者受雇于科层组织，这带来了一系列伦理问题(Dolgoff, Loewenberg & Harrington, 2008: 148)。在中国内地，就专业社会工作而言，涂尔干所认为的由社会分

工造就的专业伦理体系远未成熟（阎涛，2010）。一些组织的目的和目标，甚至一些社会服务机构的目的和目标，并不总是符合社会工作的专业价值，而它们又有合法的权力在工作场所实践其信条，绝大多数实务社会工作者，虽未被强制，但仍被期望去遵循组织或机构的原则和立场。此时，机构发展中的非专业化操作就会引发双重关系。

我们的私人手机是被要求告知服务对象的，并且被要求24小时开机。半夜12点服务对象打电话找我，告诉我，他和妻子吵架了，要我去调解。上次，我们一个社工半夜接到电话，是服务对象妻子打来的，他老公急诊被送进医院，没有钱付治疗费，请社工先借她一些钱就急……（上海禁毒社会工作者Z）

我在社区里工作，有一次，我们竟然被要求向服务对象推销福利彩票，你不想推销，行吗？（上海社区社会工作者F）

除了机构的非专业化操作，有时双重关系还来源于社会工作者必须在机构利益与服务对象利益间做出选择，社会工作者同时要服务于服务对象的最佳利益和雇佣机构甚至政府（尤其在政府购买的服务项目中）的最佳利益，而当这几种利益存在冲突时，双重关系的产生就不可避免。

社会工作伦理强调服务对象自决，但很多时候机构要求你做的就是站在政府立场上的说服工作，你一脚政府，一脚民间，双重关系是一定的。（上海信访项目社会工作者G）

我也碰到过这样的事，机构在做项目时为了获得更多的社会支持，常常要求社工说服服务对象接受媒体采访，有时服务对象不愿意在镜头前曝光，但……（上海青少年社会工作者W）

对专业关系的限制是伴随着专业的成熟而逐步发展起来的。社会工作专业的发展受到组织环境、专业规范、伦理导向的影响。在目前的中国，社会工作的发展还没有达致专业化与职业化，很多制度性的

规范还没有建立起来，社会工作发展的组织环境也很不成熟，在忠于机构还是服务对象利益优先方面，出现了相互冲突的专业义务，导致一些专业角色不清的多重关系，甚至剥削性的双重关系，在实务社会工作者看来，在目前的情况下，要避免双重关系很困难。

(四) 专业资源不足引发的双重关系

国外已有研究证实，在一些小型社区里，社会结构的同质性较高，形成双重关系的可能性也较高（Brownlee, 2008: 497 - 503）。在中国的一些老社区，如单位社区、老式的里弄社区或乡村社区，同质性依然很高，双重关系很容易出现。

我是本地人，从小在村里长大，后来到外面读了大学，现在又回来做大学生村官。我们这里基本上都是本地人，来当村官还有可能是别的村的，不过也不会很远。年纪稍微大一点、工作时间长的肯定都是本地的。这样，在每个案例中都可能有多重关系产生……（万载农村社会工作者 W）

我是在这里长大的，我还好，但这个社区里和我爸爸、妈妈熟的人很多，有时做一件事，我还没回到家，已经有人向我爸妈报告，消息嘛，走起来快得很……（上海社区社会工作者 Q）

在这种情况下，一旦发生双重关系，如果资源充足，通过中止和转介就可以回避一些双重关系，但因为中国社会工作刚刚起步，社会工作的资源有限，想转介也没有可能，回避这种双重关系很困难。

我是做专业家庭辅导的，我经常碰到朋友有家庭问题来求助，还有朋友的朋友有问题来求助的，不是朋友也是熟人介绍来求助的，我知道这样会影响专业关系，也想转介，但真的不知道往哪里转介，整个上海，做专业家庭辅导社会服务的没几家，还良莠不齐，而你又真的认为那些人需要帮助……（上海浦东某机构社会工作者 L）

我是禁毒社工，按你们的说法，世界这么小，这样的情况肯定会碰到，但我们整个区，一个站点才2~3个社工，一个人每年要完成50个以上的个案，就是发现双重关系，也没地方转，工作量大，谁会接？（上海禁毒社会工作者Z）

在实务社会工作者看来，在拥有很少的专业资源、远离市区的乡村社区双重关系无法避免，但即使在城市，这种服务对象的需求与有限资源间的冲突也时有发生，双重关系会经常出现。

三 双重关系引发的伦理困境

如果在实务过程中双重关系不可避免，那么双重关系会给专业关系带来怎样的影响呢？

我的服务对象要结婚，邀请我参加并做证婚人。我和他解释了，我不能去，可他对我说“我不管那么多，你要看得起你就来，你不来酒席就不开。”这让我真的很难办。（上海禁毒社会工作者X）

当你和服务对象之间的信任达到一定程度，他们就把你当成了自己人，慢慢地我发现他们越来越依赖我，有什么事都来问我，要我给建议，我很矛盾。（上海青少年社会工作者G）

在和服务对象的工作中，碰到好几次服务对象和我借钱的情况，如好不容易找到工作了，但单位要交服装抵押金，交不出；或服务对象人在外地，称自己无钱回上海，要向社工借钱回上海；等等。借吧，我知道这样做不符合社会工作的伦理；不借吧，又很担心好不容易建立起来的专业关系发生变化……（上海禁毒社会工作者Z）

最近我碰到一个问题。下半年我要结婚了，我的服务对象也不知道从哪里传来这个消息，跑来对我说“王老师，你要结婚

啦，到时候一定要记得请我啊！弄得我很为难，请还是不请？
(上海社区矫正社会工作者 W)

实务社会工作者的叙述已经清晰地表明双重关系会影响专业关系，使实务社会工作者陷入一种伦理困境中。伦理的困境是一种复杂的情境，这种情境涉及明显的、不同道德责任间的冲突，使实务社会工作者难以取舍，难以找到满意的方案（Halverson & Brownlee, 2010: 247）。在访谈中，实务社会工作者普遍谈到，伦理困境会对他们的工作热情产生消极影响。

这些伦理的困境影响了我自己对专业的认同，因为常常我不知道如何选择，我越来越不敢对人讲我是一个专业人士了，因为我不知道哪个对，我很困惑。(上海禁毒社会工作者 Z)

我时常因为这些伦理上的问题而冲突，去找同事，甚至找机构的业务领导，各人的说法又不一样，我又是心事很重的人，慢慢地，我觉得自己对这个职业产生了怀疑。(上海青少年社会工作者 W)

显然，双重关系带来的伦理困境困扰着实务社会工作者，他们希望有一个系统的框架或一些先前积累的经验，告诉他们怎样做才是专业的、恰当的。

四 双重关系的限制及伦理困境的抉择

既然在实务中双重关系不可避免，因双重关系而产生的伦理困境又经常出现，那么如何面对这样的伦理困境呢？怎样做才是专业的、恰当的选择呢？

首先，双重关系是否要限制？对于这一点，学者与实务社会工作者是有共识的：双重关系一定要限制，因为双重关系的存在有对服务对象造成潜在的剥削、伤害等风险。例如，双重关系侵害并扭曲了专业助人关系的本质，当专业关系中夹杂着客户关系、朋友关系、雇主

关系或其他关系时，关键的专业关系就会发生异化；双重关系会造成利益上的冲突，使得社会工作者可能因为关注自身的利益而影响专业判断，失去应有的公正性和判断力；当服务对象因其他关系的存在不能与社会工作者在一种平等的状态下保持专业关系时，会为了社会工作者的利益而牺牲自己的利益（沈黎、刘斌志，2006：98～101）。在我们的访谈中，实务社会工作者都会提到这些情况。

我后来去参加了服务对象的婚礼，还做了证婚人。

（笔者：那你是以什么身份当的证婚人呢？）

朋友身份……其实，我很快就发现问题了，婚礼后当我再以社会工作者的身份见他时，我觉得我们之间的关系出现了很微妙的变化，婚礼上是朋友，婚礼下是社工，这……（上海禁毒社会工作者 X）

我在村里有一次参加家庭纠纷的调解，回家和我妈说起，她告诉我，女方家和我家还有点亲戚关系，论关系我得叫她姨。我妈感叹，姨她妈 22 岁守寡，很不容易拉扯大这个女儿，没想到女儿的生活也一直不顺。当时我没说什么，但第二天再去调解时，一开始没什么，后来我发现我的想法、立场都有了很大的改变……（万载农村社会工作者 L）

我觉得这种情况是确实的，以前没有想到，但现在想来真是的。为了帮助戒毒者更好（地）戒毒，我们开了一个篆刻小组，教服务对象篆刻的技巧。一年下来，有的人已经刻得很好。为了展示我们的工作成果和参加总社的各项评比，我们有时会要求服务对象参加各种展示，在各种场合表演。有些服务对象不愿意去，我们就会尽力说服他们，希望他们配合我们的工作。最后，虽然他们不愿意，但还是去了……（上海禁毒社会工作者 C）

显然，实务社会工作者认同专业界限决定了专业关系中双方互动的领域，对专业界限的突破，会导致专业关系被破坏，并且极有可能对服务对象造成伤害。在访谈中，实务社会工作者也都认同，社会工作者一定

要设定清楚的、恰当的双重关系界限，采取措施以保护服务对象的利益。

其次，是不是所有的双重关系都要加以限制？双重关系一定会干扰专业关系吗？双重关系的“限制”是严格的禁止，还是可以有弹性？实务社会工作者提出了这样的质疑。他们认为，既然双重关系是不可避免的，那么严格禁止双重关系显然是不合情理的，也是不现实的；双重关系极有可能伤害服务对象的利益，但不是所用权力上有差异的人际关系都会被滥用或变成剥削关系，双重关系也有例外，如果处理好了，双重关系还可能具有建设性作用。

有的时候服务对象会送我们礼物，如果是一些心意卡等小礼物，我就会收下，并且回赠一个类似小礼物；但如果是一些食物、消费卡等礼物，能退回去的我们一定退回去，退不掉的，我们就转赠给敬老院、儿童福利院，由他们再给服务对象发送感谢卡……（上海禁毒社会工作者 C）

一次，我的服务对象——一个矫正对象，在大街上拦住我，非要送我两只鸡，怎么推也推不掉。后来，我想了个办法，叫上服务对象，拎上两只鸡，和他一起去看他重病的父亲，告诉他父亲，这两只鸡是他儿子送他的，他儿子最近有很大进步。结果这父子俩都很感动。（上海矫正社会工作者 X）

其实参加服务对象的婚礼也没有问题，我就试过，我参加了，送了一个精心准备的小礼物，但在开席前找了一个适当借口离开了，没有什么问题。（上海某社工事务所的社会工作者 D）

服务对象希望和我成为朋友，我说可以，但是我跟他说，由于我的专业身份，我们只能是一种特殊的朋友关系，哪些可以做，哪些不可以做，我和他会有一个事先的约定，这样他也能接受。（上海青少年社会工作者 L）

显然，那些破坏性的双重关系（如社会工作者为了利用、操控、欺骗或压迫服务对象而建立的双重关系，或涉及性的双重关系），是

被严格禁止的,但也有些双重关系经过适当的处理不但无害,还有利于专业关系的建立。因此,这种双重关系的限制应是弹性的。Zur 和 Lazaras 就曾指出,社会工作者不应先考虑风险管理和法律上的问题,而应基于服务对象的人格、处境、性别、文化和能力水平实施处置方案(参见 Dolgoff, Loewenberg, & Harrington, 2008: 126 - 147)。也有学者认为,“不断地加强专业界限的限制也滋生了一些隐患”,对伦理的过度强调,将导致机构制定更加严格的规范,这些规范将导致将从业人员无论在何种情况下的作为都视为违反纪律(王思斌,2001)。因此,美国社会工作者协会1996年修订通过的《全国社会工作者协会伦理守则》指出“一旦避免不了双重关系,社会工作者应该采取步骤,保护当事人,并有责任设定清楚的、恰当的、具有文化敏感性的界限。”所以,只要双重关系不是破坏性的,处理好界限问题一样是可以接受的。

接下来的一个问题是:当双重关系引发伦理困境时应如何抉择?这是一个非常复杂的问题。由于伦理事件本身、伦理困境的千差万别,要找到一个具体的参考标准来指导实践是很困难的(Mattison, 1994)。虽然许多前人的研究已经针对当下社会工作伦理困境的抉择给出了技术层面的指导模式^①,但这些决策工具试图使伦理决定远离主观、个体化和情境的差异,在指导人们在具体的伦理困境中进行抉择时所具有的意义是有限的。一般来说,影响伦理抉择的主要要素包括伦理抉择主体、伦理事件本身及伦理抉择所涉及的环境,鉴于当下中国对社会工作伦理议题还缺乏必要的讨论,在这些影响要素层面进行探讨,应该对实务社会工作者的伦理抉择更有指导意义。

首先,提高实务社会工作者对双重关系伦理议题本身的认知。价值观之间的冲突、在忠于谁的问题上的冲突使得人们越来越难以在一些重要的伦理议题上达成共识。从逻辑上说,如果个体无法判断给定

^① 西方学者提出了众多伦理抉择的模式,其中占据主流地位的模式有: Ferrell 和 Gresham (1985) 提出的伦理决策应急框架; Dubinsky 和 Loken (1989) 提出的以理性行为为基础的伦理决策模式; Gresham 和 Fraedrich (1989) 提出的伦理决策的五步整合模式; Rest (1996) 提出的个体伦理决定和行为四步模式; Corey (2001) 提出的八步伦理决策模式; Joseph (2002) 提出的情境两难决策模式; 等等。(转引自曾华源、胡慧安、李仰慈、郭世丰,2006。)

情境中行为的善恶意义，想让他做出符合伦理的行为是不可能的。因此，对双重关系伦理议题本身的讨论具有重要意义。应尽可能将临床实务考虑和伦理考虑以清晰的界限分开，充分考虑到伦理准则在具体案例中的可遵循尺度，并使实务社会工作者尽可能明确在中国文化以及社会工作发展的现实条件下，专业关系与其他关系之间应有的界限，不能因为认为“双重关系不可避免”就忽略对其伦理价值的敏感性。

Gutheil 和 Gabbard 将打破专业界限的行为依据其破坏程度及危害性分为违反专业界限和超越专业界限两类。违反专业界限是指社会工作者为了个人私利不顾专业要求，并滥用自己的权力对服务对象进行剥削；超越专业界限是指社会工作者无法在法理、伦理和情理上给出一致的、恰当的判断，因此陷入伦理困境。双重关系的产生有很多时候源于人们对专业界限判断不清。Patrich O'Leary 等用同心圆的形式直观地展示了专业界限的特征要素，并将专业界限划分为“可渗透的界限”(Permeable Boundary)与“不可渗透的界限”(Impermeable Boundary)两类，如图1所示(O'Leary, Tsui & Ruch, 2012: 1-19)。在图1中，黑色圆圈代表专业界限，灰色部分和最里面的白色部分代

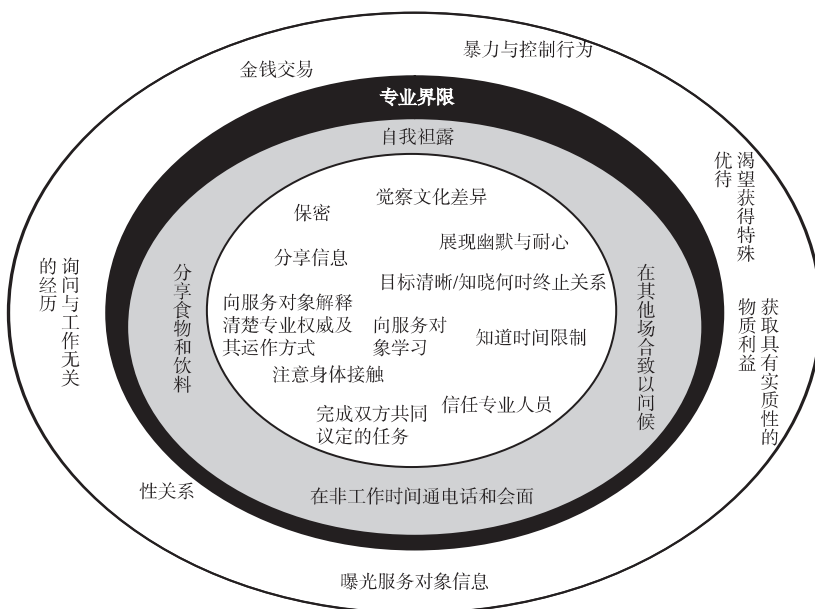


图1 社会工作专业界限图示

表可渗透界限，黑色之外的圆圈部分代表不可渗透的界限。不可渗透部分的行为，如果社会工作者为之则会突破社会工作界限，一定会产生双重关系，是被严厉禁止的；而可渗透部分的行为，如果社会工作者为之则有可能产生双重关系，也有可能不产生双重关系，是一个较为模糊的地带；灰色部分比白色部分更为模糊，在操作时应更谨慎。在具体操作过程中，社会工作者应根据当地文化和具体的实务情境做出更合理的判断。

其次，尽可能提高伦理抉择者的抉择能力。实务社会工作者在面对双重关系伦理困境时，要能发展出有效的审视自身价值体系、模式和偏好的洞察能力（Mattison, 1994），使双重关系的出现不是自身利益和价值偏好的结果。在进行抉择时，应尽可能保持“伦理意识”（Abramson, 1996: 77），辨析伦理困境中包含的所有价值冲突，从服务类型和关系的亲密程度两方面分析双重关系给服务带来的影响和效果，预估看似合理的可行行动及其后果以及行动的效率、成本因素，评估相互冲突的义务和价值观，选择应优先考虑的一方。在做出抉择后，随时关注双重关系带来的后果，做好修正行动选择的准备，并通过咨询督导、同事讨论不断反思，提高下一次抉择的适当性（Osimo & Lamdau, 2001: 20）

在具体实务工作中，社会工作者在考虑正在介入的双重关系是否有违伦理时，应结合文化需求，从以下几点审查：①该双重关系是否必要？②该双重关系是否有剥削性？③谁会从该双重关系中受益？④是否存在该双重关系伤害到服务对象的风险？⑤该双重关系是否有破坏专业关系的风险？⑥社会工作者在评估该双重关系时是否客观？⑦社会工作者是否在工作记录中详细记录了自己的决策过程？⑧对于介入双重关系的风险，服务对象是否已做了充分的知情同意？在知情同意、详细记录和客观分析的基础上，结合图1详细地考察。

最后，改善伦理抉择所涉及的环境。伦理抉择不单纯是个人特质的产物，还是社会工作者与环境交互作用的产物（Frankena, 1980）。制度伦理是其伦理抉择的重要前提，如果没有制度伦理所奠定的道德建设的基础，如果不凭借强有力的制度伦理有效地抑制不符合伦理的行为发生，符合伦理的实践行为将很难发生，同时已有的符合伦理的

行为也会逐渐失去其价值意义。因此，全国统一的“伦理守则”的制定，可以使实务社会工作者在面临双重关系伦理困境时，明确评估自己在抉择时应尽的职责和义务；而专业伦理委员会通过对违反“伦理守则”的行为进行处置，有效地抑制不符合伦理的行为发生。同时，机构的社会工作者必须与机构的价值、理念、目标保持一致，一旦机构明确了哪些行为会受到奖励、哪些行为会受到惩罚，就会深刻地模塑实务社会工作者的行为。因此，良好的规范化操作将会给实务社会工作者创造更好的伦理抉择环境。机构应发挥督导的作用，随时监控并掌握“双重关系”给服务对象带来的影响，评估实务社会工作者行为的适当性，及时做出是否需要改变工作方案或终止服务的决定，以防止双重角色对服务对象造成伤害（应琼楼，2011）。当然，我们也必须认识到，社会福利资源的匮乏加剧了伦理困境（Higgins, Power & Kohlberg, 1984），没有足够的资源来做任何应该做的事，服务对象的需求与有限资源间的冲突是双重关系限制面临的困境之一，因此，有必要在那些同质性较高或专业资源严重不足的社区制定更有弹性的双重关系伦理指南，从而有助于实务社会工作者在具体的伦理困境中做出恰当的抉择。

双重关系是社会工作伦理中出现较多也是处理起来较为困难的伦理现象。目前在中国开展社会工作，双重关系难以避免。但双重关系的出现确实会破坏专业关系，有对服务对象造成剥削和伤害的可能。因此，不能因为条件的限制就认为双重关系是有利而无害的，更不能认为在中国文化处境下，专业社会工作关系可以变为专业关系 + 工作关系 + 朋友关系。这样会模糊专业关系的界限，使得在社会工作的服务框架内，两个专业角色间的互动界限变得模糊不清，从而失掉一个专业发展应有的角色设定与权威。双重关系难以避免却又如此频繁地出现是中国社会工作发展初期这一现象，是中国社会缺乏制度信任的一种重要的表现形式。关系建立的基础是信任，专业关系建立的基础是制度信任。随着中国社会的发展，社会工作逐渐发展成熟，社会工作者的专业角色会越来越明确，有关社会工作者的制度信任也会随之建立起来，双重关系难以避免的部分因素就会消失，社会工作者在实务过程中设定清楚的、恰当的双重关系界限，采取措施以保护服务对象的利益会越来越成为可能。

参考文献

- 费孝通 (1998): 《乡土中国》, 北京: 北京大学出版社。
- 福山 (2001): 《信任: 社会美德与创造经济繁荣》, 彭志华译, 海口: 海南出版社。
- 李扬、钱铭怡 (2007): “国外心理咨询与治疗中双重关系及其利弊 (综述)”, 《中国心理卫生杂志》, 第12期。
- 刘志红 (2003): “传统社会的人际交往特性对建立社会工作专业关系的影响”, 《求索》, 第2期。
- 罗肖泉、尹保华 (2003): “社会工作实践中的伦理议题”, 《学术论坛》, 第3期。
- Ralph Dolgoff, Frank M. Loewenberg, & Donna Harrington (2008): 《社会工作伦理——实务工作指南》(第七版), 隋玉杰译, 北京: 中国人民大学出版社。
- 沈黎、刘斌志 (2006): “双重关系——社会工作中专业关系的伦理困境”, 《西南农业大学学报 (社会科学版)》, 第4期。
- 孙健 (2009): “西方社会工作伦理在中国的本土化探索”, 《广西师范大学学报 (哲学社会科学版)》, 第3期。
- 董敏 (2006): “中国本土社会工作专业实践的基本处境及其督导者的基本角色”, 《社会》, 第3期。
- 王思斌 (2001): “中国社会的求一助关系——制度与文化的视角”, 《社会学研究》, 第4期。
- 韦政通 (1988): 《伦理思想的突破》, 成都: 四川人民出版社。
- 阎涛 (2010): 《信任与双重关系: 社会工作伦理本土化中的专业界限》, 复旦大学硕士学位论文。
- 杨中芳、彭泗清 (1992): “中国人人际信任的概念化: 一个人际关系的概念”, 《社会学研究》, 第2期。
- 应琼楼 (2011): 《“双重关系限制”在中国——内地社会工作专业关系的伦理困境》, 复旦大学硕士学位论文。
- 张洪英 (2007): “社会工作教育及专业社会工作关系的透视”, 《中国青年政治学院学报》, 第1期。
- 曾华源、胡慧安、李仰慈、郭世丰 (2006): 《社会工作专业价值与伦理概论》, 台北: 洪叶文化事业有限公司。
- 曾群 (2009): “人情、信任与工作关系: 灾后社区社会工作实务的伦理反思”, 《社会》, 第6期。
- Abramson, M. (1996). Reflections on Knowing Oneself Ethically: Toward a Working Framework for Social Practice. *Families in Society*.
- Alexander, Carle & Grant Charles (2009). Caring, Mutuality and Reciprocity in Social Worker-client Relationships—Rethinking Principles of Practice. *Journal of Social Work*, 1.
- Bloom, M. (1975). *Creativity: Productive Rule Breaking in: The Paradox of Helping*. New York, John Wiley & Sons.
- Brownlee, K. (2008). The Ethics of Non-sexual Dual Relationships: A Dilemma for the Rural Mental Health Professional. *Community Mental Health Journal*, 32 (5).

- Congress, E. (1990). Crisis Intervention with Hispanic Clients in an Urban Mental Health Clinic. In A. Rorberts (ed.), *Crisis Intervention Handbook, Treatment, and Research*. Belmont, CA: Wadsworth Publishing.
- Eli, Coleman & Schaefer Susan (1986). Boundaries of Sex and Intimacy Between Client and Counselor. *Journal of Counseling and Development*, 64 (5).
- Frankena, W. K. (1980). *Thinking about Morality*. Ann Arbor: University of Michigan Press.
- Halverson, Ienn & Keith Brownlee (2010). Managing Ethical Consideration around Dual Relationships in Small Rural and Remote Canadian Communities. *Community Mental Health Journal*, 32 (5).
- Herlihy, B. & Corey G. (1992). *Dual Relationships in Counseling*. Alexandria, VA: American Association for Counseling and Development.
- Higgins, A., Power, C., & Kohlberg, L. (1984). *The Relationship of Moral Atmosphere to Judgments of Responsibility, Morality, Moral Behavior and Moral Development*. New York: Wiley.
- Keith-Lucas, A. (1986). *Giving and Taking Help*. Chapel Hill: The University of North Carolina Press.
- Mattison, D., S. Jayaratne, & T. Croxton (2002). Client or Former Client? — Implications of Ex-client Definition on Social Work Practice. *Social Work*, 47 (1).
- Mattison, M. (1994). *Ethical Decision Making in Social Work Practice*. Unpublished doctoral dissertation, Columbia University, New York.
- Mattison, Marian (2000). Ethical Decision Making: The Person in the Process. *Social Work*, 5.
- Moleski, S. M. & Kiselica, M. S. (2005). Dual Relationships: A Continuum Ranging from the Destructive to the Therapeutic. *J Counsel Dev.*
- O'Leary, P., Tsui, M.-S., & Ruch, G. (2012). The Boundaries of the Social Work Relationship Revisited: Towards a Connected Inclusive and Dynamic Conceptualization. *British Journal of Social Work*.
- Osmo, R. & Lamda, R. (2001). The Need for Explicit Argumentation in Ethical Decision-Making in Social Work. *Social Work Education*.
- Smith, D. & Fitzpatrick, M. (1995). Patient-therapist boundary Issues: An Integrative Review of Theory and Research. *Professional Psychology: Research and Practice*, 25 (5).
- Younggren, J. N. (2010). *Ethical Decision-making and Dual Relationships* [B/O L]: // kSPope.com, (3).

Limitations , Dilemmas and Selections of Dual Relationships in Social Work

*—A Empirical Study Based on Social Workers in
Urban and Rural Areas*

Fang Zhao

(Fudan University)

Abstract: Restrictions of social work dual relationships are an important part of professional ethics , which has been controversial. Scholars believe that dual relationships may affect the professional relationship and result in exploitation of clients with injuries , should be set clear , appropriate boundaries , and take measures to protect the interests of clients. The frontline social workers think that the development of social work in China at present is difficult to avoid dual relationships. Neither the differences with relationships of power will be abused nor become exploitative relationships. There are exceptions in dual relationships. If handled well , the dual relationships may also have a constructive role. The restrictions of dual relationships in the western social work ethics are not completely suitable for Chinese culture , which should be localized.

Key words: dual relationships , professional boundaries , ethical dilemmas