

苏州市社会工作者守则(试行)

第一节 总则

第一条为规范苏州市社会工作者的行为，培养苏州市社会工作者伦理操守，为苏州市社会工作者提供伦理指引，从而保障服务对象、用人单位和社会的基本权益，特制定本守则。

第二条本守则适用对象为在苏州市登记的持有《中华人民共和国社会工作者职业水平证书》且实际从事社会工作服务和管理的社会工作者，包括在社会工作岗位或以社会工作者身份从事一切有关活动的人员。

第二节 相关定义和概念

第三条社会工作是以“助人自助”为宗旨，综合运用专业知识、技能和方法，为有需要的个人、家庭、群体和社区等提供专业服务，协调社会关系，预防和解决社会问题，恢复和发展社会功能，促进社会公正和谐的职业活动，是现代社会治理的重要方法和制度。

第四条本守则提到的服务对象是指接受社会工作服务的个人、家庭、群体或社区等，其中接受社会工作治疗性服务（如个案或治疗小组）的服务对象称之为案主。

第五条本守则提到的用人单位是指具有用人权利和用人行为，运用社会工作者提供社会服务，且向劳动者支付工资等劳动报酬的单位，包括国家机关、群团组织、企事业单位和社会组织等。

第六条本守则提到的同事是指与社会工作者共同开展工作的人，包括社会工作者、其他专业人员、公职人员和志愿者等。

第三节 社会工作者应遵循的基本价值

第七条社会工作者应重视维护社会的公平正义，通过社会倡导等行动，努力改变偏见、歧视、贫穷、失业等不公正的社会现象，提倡社会互助，化解社会矛盾，解决社会问题，改善人际关系，为社会的进步而不断努力。

第八条社会工作者应尊重社会发展的现实情况和我国传统文化和主流价值观。

第九条社会工作者应首先对服务对象负责。社会工作者相信每个人都是有潜

能的，是可改变的。社会工作者应秉持助人自助的价值理念。

第十条社会工作者尊重每一个人的独特价值和尊严，并不因个人的性别、年龄、出身、家庭、地域、民族、宗教信仰、受教育程度、经济地位、残障、疾病、性倾向、个人主张等而有所分别，公平公正地对待每一位服务对象。

第十一条人际关系是服务对象改变的重要因素，与服务对象保持密切的联系，与服务对象建立良好的专业关系，主动了解他们的需要，制定合适的服务目标，以关怀的态度，协助服务对象预防或解决实际困难和问题，为服务对象提供专业服务，增进服务对象的福祉。

第十二条社会工作者应爱国守法，忠于职守，具有高度的社会责任感和敬业精神。

第十三条社会工作者的职业行为应坚持清正廉洁，社会工作者应坚持不以权职之便谋取私利。

第十四条社会工作者应坚持专业的使命、价值、伦理守则，并将其践行和落实在具体的实务工作中。

第十五条社会工作者应恰当的评估自己的能力，在自己专业能力范围内执行或完成任务，并有责任和义务不断提升自己的专业知识和技能。

第四节 伦理冲突处理原则

第十六条社会工作者面对伦理冲突时，应当遵循以下处理原则：

- 1、保护生命为首要考虑原则；
- 2、遵守社会公平正义和合法性；
- 3、尊重服务对象的知情权和自决权；
- 4、有助于服务对象争取合法权益；
- 5、遵循最佳权益、最少损害原则；

第五节 社会工作者对服务对象的伦理守则

第十七条社会工作者应保障服务对象的基本服务权。

- 1、社会工作者收取服务费用时，应事先告知服务对象收费标准，所收费用应合情、合理、合法；
- 2、社会工作者应尽量避免出现因服务对象经济能力限制而不能及时获得所需必要服务的情况。

第十八条社会工作者应无条件接纳服务对象。

1、接纳是指社会工作者对服务对象在价值观与个人背景特征等方面的一种包容，也是社会工作者对社会大众的统一的服务态度，是建立专业助人关系的重要前提。

2、在专业服务过程中，社会工作者要从内心接纳服务对象，将他们看作是工作过程中的重要伙伴，对服务对象的价值偏好、习惯、信仰等都应保持宽容与尊重的态度。

3、社会工作者绝不因为服务对象的生理、心理、种族、性别、年龄、职业、社会地位、信仰等因素对他们有任何歧视或而拒绝为服务对象提供社会服务，也不因服务对象是儿童、长者、残疾人或者是药物滥用人士、社区矫正对象等而拒绝为其提供服务。

4、在接纳服务对象的同时，社会工作者应秉持个别化的处理心态。个别化是指每一个人都是独特的个体，社会工作者应当把案主当作一个独立的个体看待，每个人的遭遇不同，不能凡事只有一种解决的办法。社会工作者应评估每一个案主的需求，运用不同的原则和方法，协助案主达成目标。

5、接纳不等于认同。社会工作者可以综合运用各种方法协助服务对象改善偏差行为和问题。

第十九条社会工作者应尊重和保障服务对象知情权。

1、服务对象知情权是指在专业关系中，服务对象明确明白自己的权利、可获得的合适的服务、在服务过程中所要承担的责任和可能产生的风险等；

2、若服务对象是法定必须接受社工所提供的服务，社会工作者应向服务对象清楚说明双方的权利和义务；

3、社会工作者应清楚告知有关服务对象的个人资料使用规定及保密原则；

4、社会工作者清楚说明服务收费等与有关服务对象切身利益的事项。

第二十条社会工作者应尊重并促进服务对象的自我决定权。

1、服务对象自我决定权是指承认服务对象对于处理其本身的问题，有自己选择、决定的权利和需要。自我决定权依赖服务对象对社会工作和环境的足够认知。社会工作者应尽可能协助服务对象确认和澄清他们的目标。

2、社会工作者应激励及协助服务对象适当地运用社会资源，发挥个人的潜

能，达成自我决定，并增强其社会功能。

3、社会工作者应尽力让服务对象自己掌握自己的命运，不断成长和进步。不应替服务对象解决问题，而是协助“认清问题”，共同找出解决问题的方法，并协助服务对象自己解决问题，自己承担后果。

4、自我决定权是个人尊严的体现，除非万不得已，即便是社会工作者出于好意，一般也不主张社会工作者自身代替服务对象作决定，因为这样做可能不利于服务对象发展自尊和挖掘潜能。

5、但在特殊情况下，服务对象的自我决定权受到限制时，社会工作者可以遵循以下原则：

(1) 若服务对象为未成年人或身心障碍者等无民事行为能力人、限制民事行为能力人、或无法完整表达意思时，社会工作者应尊重服务对象监护人、法定代理人、委托人的意愿；

(2) 若服务对象的行为对自身、他人及社会存在潜在或可预见的危害时，自我决定权将被限制，由服务对象监护人、法定代理人或者委托人决定；

(3) 若服务对象是在依法采取强制措施下使用服务，社会工作者有义务为其争取最大限度的自我决定权。

第二十一条社会工作者与服务对象的情感表达。

1、社会工作者承认服务对象有自由表达其内心感受的需要，尤其是消极性的感受社会工作者应该做有目的的倾听，而不加以阻止或责难。同时，社会工作者应避免移情或反移情。

2、移情，是指服务对象把对父母或对过去生活中某个重要人物的情感、态度和属性转移到了社会工作者身上，并相应地对社会工作者做出反应的过程。发生移情时，社会工作者成了服务对象某种情绪体验的替代对象。

3、反移情，是指服务对象把对生活中某个重要人物的情感、态度和属性转移到了服务对象身上。

4、适度的情感介入对于服务对象所表达出来的情绪或感受，能够及时，并做出适当的反应。社会工作者在个案工作关系中必须冷静，一方面保持理智客观，要投入与案主建立的关系中，对案主有所担当，也有感情投入和流露，使对方感

受到温暖与支持。适当的情感投入目的是在建立“专业关系”，而非建立“友谊关系”或“超友谊关系”。

第二十条社会工作者应持有非评判的态度。

1、社会工作者应基于服务对象的需要，而不是依据服务对象是否“值得”服务来提供服务。在这个过程中，社会工作者非批判的态度是指社会工作者不对服务对象做有罪/无罪，好/坏等价值推断，如果案主害怕责备或者希望赞扬，则会隐藏表达自己。因此，不仅是责备，赞扬和认可，都属于批判性态度的范围。

2、社会工作者应暂时放下自己，放在服务对象的处境，投入其内心世界，并从对方的观点和立场，设身处地同理服务对象的主观感受。

第二十一条社会工作者应尊重服务对象的隐私权，谨守保密原则。

1、社会工作者接触到的任何有关服务对象的信息和资料，均属于服务对象的秘密，社会工作者应尊重其隐私权；

2、即使服务对象死亡，社会工作者仍须保护其隐私权；

3、服务对象或第三人申请查阅个案纪录时，应符合法律法规和伦理守则，否则社会工作者需拒绝查阅记录的申请；

4、以下情况，社会工作者可以在保障服务对象基本权益的情况下，有限度的披露服务对象的信息：

(1) 涉及危机事件，服务对象有危害自己、他人或社会的情况，基于保护服务对象本人或他人合法权益时；

(2) 社会工作者负有警示及告知义务时；

(3) 社会工作者负有法律规定相关报告责任时；

(4) 服务对象涉及刑事案件时；

(5) 服务对象自愿公开个人信息时；

5、社会工作者需要公开涉及服务对象隐私的信息前，须征得服务对象或其授权代理人的书面同意，并告知服务对象或其授权代理人公开信息可能出现的后果；

6、公开信息时，社会工作者提供的信息应尽量做匿名处理，保证无关他人不能从信息中推断出服务对象身份识别属性，服务对象同意的情况下除外；

7、社会工作者应遵守相应的工作程序和手续，记录公开信息的过程。

第二十四条社会工作者应正视和敏感处理与案主发生专业关系以外的双重或多重关系。

1、社会工作者与案主之间涉及到专业关系以外的其他关系，例如朋友、雇主、老师、商业伙伴、家庭成员或者性伴侣等关系，就构成了双重关系，无论第二种关系是发生在专业关系之前、之中还是之后，社会工作者都会涉入双重关系或多重关系。

2、社会工作者不得因自己个人的、信仰的、政治的、商业的利益而滥用自己的专业关系或者利用与案主的双重关系或多重关系。

3、社会工作者非有意利用、操控、欺骗或压迫案主，而建立了事实上的双重关系或多重关系，在本质上是道德的，应予以避免。

5、当双重关系或多重关系不可避免时，应遵循以下原则：

(1) 清楚认识双重关系或多重关系的实质所在；

(2) 关注潜在的或现实的利益冲突；

(3) 仔细考察可能给案主带来伤害的可能性；

(4) 预期建立双重关系或多重关系可能带来的正面或者负面后果；

(5) 与同事或者督导共同探讨维持双重关系或多重关系的必要性；

(6) 研读伦理守则，探究是否有任何部分，可以帮助决定是否要维持双重关系或多重关系；

(7) 告知案主潜在的或者现实的利益冲突，并探索合理的补救方法；

(8) 社会工作者有责任使案主免受任何利用及伤害。

6、社会工作者不得与案主发生性关系。

(1) 社会工作者不得与服务对象有任何涉及性的关系，包括接触和非接触的性骚扰、性侵害等。

(2) 社会工作者须避免与其有性关系或过往有过性关系的人士提供治疗性服务，包括但不限于治疗性个案和治疗性小组。

第二十五条社会工作者应避免利益不当或利益冲突。

1、社会工作者不应从任何专业关系中获取不当利益，或是剥削其他人以获得个人商业或政治等方面的利益；

2、社会工作者应对利益冲突具有敏感性，当因利益需终止服务时，应事先

明确告知服务对象，并采取恰当的措施，保障服务对象应当享有的权益。

第六节 对用人单位的伦理守则

第二十六条社会工作者应遵守用人单位的规章制度，维护用人单位的合法权益，按照用人单位赋予的职责开展专业服务。社会工作者因工作需要，被与之具有劳动关系的用人单位派驻到其他服务使用的用工单位时，应遵守本守则。

第二十七条社会工作者应积极参与用人单位管理，建言献策，尽量使用用人单位规章制度和服务程序更加完善，有关社会工作的业务制度和流程更加符合本守则要求。

第二十八条社会工作者应积极维护用人单位的形象和声誉，在发表公开言论和进行公开活动时，应表明自己代表的是个人还是用人单位。除非经过授权，社会工作者不得以个人身份使用有关用人单位或其他单位的身份或文件。社会工作者应尽最大努力避免在外部对用人单位进行公开批评指责。

第二十九条社会工作者应积极参与用人单位组织的继续教育活动，持续提升自己的各项知识和能力。

第三十条当发生劳资纠纷等矛盾时，社会工作者应通过合理、合法途径主张自己的正当权利。

第三十一条社会工作者不应利用用人单位的资源谋取私利。未经用人单位同意，不得利用用人单位的资源和影响，为个人或第三方招揽业务。

第三十二条未经用人单位同意，不得将用人单位的未经公开的资料泄露给第三方。社会工作者转移工作单位或行业时，也应遵守过往用人单位有关保密方面的规定。

第七节 对同事的伦理守则

第三十三条社会工作者应尊重同事，彼此支持、相互学习、相互激励、共同成长，共同增进服务对象的福祉。

第三十四条社会工作者应从服务对象福祉出发，积极向同事寻求建议和咨询，并注意以下事项：

- 1、社会工作者应了解同事的专长领域与能力，在向同事咨询时，应在具有与咨询主题相关知识、专长和能力的同事范围内选择；
- 2、社会工作者在向同事咨询有关服务对象问题时，在达到咨询的目标下，

应尽量减少服务对象隐私信息的透露。

第三十五条社会工作者因故不能为服务对象提供良好服务时，应提供恰当的转介服务；在转介完成前，应采取适当措施，以保护服务对象权益；转介时应充分告知服务对象相关事宜，并将有关档案以恰当的方式转交接收单位或同事。

社会工作者对于同事在专业服务和转介流程中所获得的服务对象资料，应予以保密。社会工作者应告知同事对服务对象隐私保密的原则以及有关隐私保密例外情境的处理原则。

第三十六条社会工作者应重视不同学科、不同单位间的合作，尽职尽责，并妥善处理以下事宜：

1、以公平和专业的方式履行职责及对待同事，无论对方隶属哪个单位，对他们均一视同仁；

2、应基于社会工作专业的观点、价值与经验，参与和促成将会影响服务对象福祉的决策；应促成跨学科团队建立自身的岗位职责和操守规范；

3、所处的团队决策若引发伦理的顾虑，应通过适当的方式来尝试解决分歧。如果这些分歧无法解决，社会工作者应在不影响服务对象福祉前提下，寻求其他合适的途径来解决他们关注的问题。

第三十七条在督导和培训工作中，社会工作者与同事的关系处理应遵循以下原则：

1、社会工作者重视自身知识的跟进与更新，以具备提供督导或培训的能力并能胜任相关工作；

2、应仅限于自己知识与能力范围内向其他同事提供督导与培训；

3、提供督导或培训的社会工作者不应利用专业关系或职务之便，谋取任何不当利益；

4、担任督导或培训导师的社会工作者，对于受督导者或学员的表现应予以客观公正的评价；

5、担任督导或培训老师的社会工作者，当发现受督导者或学员出现违背专业伦理时，应及时提醒并帮助纠正。

第三十八条社会工作者不得利用其工作管理及专业权威，胁迫下属有任何涉及性的关系，包括接触和非接触的性骚扰、性侵害和性行为等。

第三十九条社会工作者对同事违反专业要求的言行应予以提醒。当同事与服务对象因信任或服务产生争议时，社会工作者应尊重同事的专业知识和服务对象的合法权益，公正客观厘清问题，以理性专业的思维、客观的分析，维护服务对象权益；当同事受到与事实不符的投诉时应予以澄清，以协助保障同事的合法权益。

第四十条当社会工作者的上司做出违反专业伦理的指示时，社会工作者有责任向其上司解释社会工作相关的伦理规范，并说明该指示可能产生的后果。当该指示侵害或可能侵害到服务对象或其他相关人员的人身、隐私、财产安全时，社会工作者应采取适宜的措施，保证相关利益群体的基本权益不受侵害。

第四十一条社会工作者应尊重其他社会工作者、专业人员和志愿者的不同的意见和方法。任何的批评、建议和冲突，社会工作者都应该以负责任的态度表达和解决。

1、当与其他社会工作者、专业人员和志愿者在工作的手法上有不同意见时，应在公开批评前采取与有关的个人或者组织有效沟通及表达看法，并尝试化解冲突；

2、在服务对象面前，社会工作者应尽量避免批评其他机构、社会工作者、专业人员和志愿者。社会工作者可以表达不同的意见，而非指责；

3、社会工作者对其他社会工作者、专业人员和志愿者，不得做人身攻击，包括以粗言秽语或者侮辱性言论针对他人的人格及诚信。批评应以真实的事实和行为为依据。

第八节 对社会工作专业的伦理守则

第四十二条社会工作者应始终践行社会工作专业理念，恪守职业操守，在实务中提升服务质量，促进社会工作专业素养和形象提升，并在实务中注重以下事项：

1、致力于达成与维持熟练的专业实务和专业功能的发挥；

2、持续学习、反思社会工作有关知识，对专业提出评论时，应保持负责任和有建设性的态度；

3、社会工作者有责任不断增进个人的专业知识和技能。包括阅读专业书籍、培训课程、会议、研讨、论坛、工作坊等有关活动；

4、注意自我言行对服务对象、用人单位、社会公众所生的影响；

5、不应参与、纵容或涉及有关不诚实、欺诈或诱骗等行为；

6、不应因自身的个人问题、心理压力、健康状况等因素影响专业判断与表现，或是危害服务对象的最佳利益；当出现因自身的个人问题、心理压力、健康状况等因素影响专业判断与表现时，社会工作者应立即寻求适当的帮助，并采取适当的补救措施；

7、社会工作者应确保对用人单位和社会大众所陈述的专业资格、证书、教育程度、能力、会员身份、所提供的服务和可以达成的结果都是正确的。社会工作者只能表述他们实际拥有的相关专业资格。对任何单位和个人有任何不准确或欺骗性的资格陈述时，社会工作者应予以及时更正；

8、社会工作者不得故意夸大或者缩小社会工作的服务范围、方法及预期成效。

第四十三条社会工作者应致力于社会工作专业的传承，真实评估社会工作政策、方案的执行，促进社会福利公正合理的发展和实施。

第四十四条社会工作者应积极总结实践经验，尊重知识产权，乐于分享研究成果，丰富社会工作理论体系，推动社会工作发展。

第四十五条社会工作者应积极加入社会工作行业组织，积极参与行业建设，促进行业管理和自律制度的健全和完善。

第四十六条社会工作者应协力推行伦理守则，并遵守依据该守则做出的判决，社会工作者应采取有效的、足够的措施或行动去预防、劝阻、纠正或者揭发违反守则的行为。社会工作者应采取合理和适当的措施，去协助其他人员（包括志愿者），不会因为抵触守则，而导致服务对象的利益受损。

第九节 对社会的伦理守则

第四十七条社会工作者应尊重社会不同人群文化的差别，促进社会公众对不同文化的尊重和理解，营造包容、和谐的社会氛围。

第四十八条社会工作者应关注社会议题，积极、理性参与社会公共事务，合理发声，理性表达。社会工作者应促使社会组织、社会大众等力量积极、理性参与社会治理。

第四十九条社会工作者应积极宣传、倡导、完善社会政策，通过调查研究，

了解社会基层实际情况。当发现社会政策不完善时，社会工作者应结合专业价值和国情，通过合法的途径向有关国家机关和职能部门提出合理的意见和建议，从而促使其完善政策、健全职能、履行公义的职责。

第五十条社会工作者应推动社会消除和防止歧视等不公平现象、保障人权，使资源更合理分配，令社会公众都有机会平等享受所需资源或服务。

第五十一条社会工作者应注重与有关国家机关和职能部门的保持密切的联系和沟通，积极争取其支持与合作，为社会大众谋取福利。

第五十二条社会工作者面对因灾害所致社会安全紧急事件时，应提供专业服务，以保障弱势群体免于生命、身体、自由、财产的危险与意外风险；若有专门的救灾部门或组织统筹救灾工作的，社会工作者应服从这些部门的统筹安排。

第五十三条社会工作者不可运用个人的知识、技能或经验助长不公平的政策、不人道的或不合法的活动。

第十节 附则

第五十四条本守则有关内容若与法律法规有冲突的，则应根据最新法律文件精神修订本守则条款。

第五十五条本守则呈报苏州市民政局备案，最终解释权归苏州市社会工作者协会所有。

第五十六条为保障守则的有效实施，苏州市社会工作者协会应组建伦理与纪律委员会，负责守则的宣传、执行、监察、判例和修订。

第五十七条本守则于 2016 年 9 月 4 日起试行。