

# 系统理论视角下失独家庭社会工作服务中伦理困境及应对策略

廖邵磊<sup>1</sup>, 邹翔<sup>2</sup>

<sup>1</sup>湖南师范大学公共管理学院 湖南长沙

<sup>2</sup>湖南中医药大学 湖南长沙

**【摘要】**当前我国失独家庭群体面临着养老保障不足、情感依附缺失、社会支持网络萎缩等多重困境,社会工作者在为失独家庭提供专业服务时因本土化社会工作伦理不完善常陷入伦理困境。通过梳理失独家庭社工服务中的伦理困境类型,分析其成因,从系统理论出发,构建案主、目标、改变、行动四系统联动机制,提出应对策略,推动社会工作伦理的本土化发展。

**【关键词】**失独家庭;社会工作伦理;伦理困境;系统理论

**【收稿日期】**2025年12月9日

**【出刊日期】**2026年1月6日

**【DOI】**10.12208/j.ssr.20260014

## Ethical dilemmas and coping strategies in social work services for childless families from a systems theory perspective

Shaolei Liao<sup>1</sup>, Xiang Zou<sup>2</sup>

<sup>1</sup>School of Public Administration, Hunan Normal University, Changsha, Hunan

<sup>2</sup>Hunan University of Chinese Medicine, Changsha, Hunan

**【Abstract】**Currently, the group of families with deceased-only children in China faces multiple challenges, including insufficient elderly care support, lack of emotional attachment, and a shrinking social support network. Social workers often encounter ethical dilemmas when providing professional services to these families due to the incompleteness of localized social work ethics. By reviewing the types of ethical dilemmas in social work services for families with deceased-only children, analyzing their causes, and drawing from systems theory, this study constructs a four-system linkage mechanism involving clients, objectives, changes, and actions. It proposes corresponding strategies to promote the localized development of social work ethics.

**【Keywords】**Childless families; Social work ethics; Ethical dilemmas; Systems theory

### 1 问题的提出

计划生育政策在较短时间内有效遏制了我国人口的井喷式增长,对我国的经济发展和综合国力的提高起到了极大帮助。然而随着时代的发展,该政策所遗留的历史问题也逐渐显现。其中最严重的问题就是“计生特殊家庭”即“失独家庭”数量的不断增加,据《中国老龄事业发展报告》统计,2013年我国的计生特殊家庭约为100万户,每年以7.6万户的速度增加,预计到2050年我国计生特殊家庭将突破千万大关。2013年和2014年,中央政府陆续出台了《关于进一步做好计划生育特殊困难家庭扶助工作的通知》与《关于开展计划

生育特殊困难家庭社会关怀的通知》等重要文件,将扶助拓展到心理疏导、住房补贴、医疗保障等方面,并提出“充分发挥社会工作专业服务机构的积极作用,以精神慰藉和心理疏导为重点,深入开展各种形式的社会关怀活动”,旨在全方位提升对计生特殊家庭的扶助与社会关怀水平<sup>[1]</sup>。社会工作者在服务期间,由于资源的有限性、服务场景的复杂性、本土社会工作伦理的滞后性等因素,社会工作者经常面临较为复杂的伦理困境,需要对其进行分析总结,以期为实务过程中伦理困境的解决提出合理策略。

### 2 研究方法

作者简介:廖邵磊(1999-)男,汉族,湖南邵阳人,硕士,研究方向:社区社会工作、社会工作伦理;邹翔(2000-)男,汉族,湖南新化人,硕士,研究方向:医务社会工作、思想政治教育。

本研究通过访谈法(正式访谈、非正式访谈)获得研究资料,访谈对象包括街道人员(管理者)、机构人员(负责人、社会工作者)和失独家庭。案例选自W街道,该街道位于X市YL区先导核心区,区位优势明显,交通便利、商业繁荣,服务可挖掘资源丰富;下辖10个社区,其中老旧社区较多,老年人口占比较大,社会救助对象集中。共有60岁以上老年人5565名,其中困境老人共计1614名。W街道社工站于2019年6月正式进驻街道办事处,对辖区各社区各部门,梳理人口结构、资源分布、需求分类等基础服务数据,绘制辖区资源分布图、服务对象分布图,坚持扎根社区、立足社区、服务社区,聚焦服务对象需求,通过整合协调辖区资源、盘活志愿服务力量等方式,为辖区内病残老人、失独家庭、留守儿童等困难群体开展专业化、精准化、精细化服务。

### 3 计生特殊家庭社工服务中伦理困境的类型

伦理困境是应用伦理学中常见的概念,描述的是道德主体在面临道德行为选择时所陷入的两难甚至多难境地。Frederic.G.Reamer<sup>[2]</sup>曾经这样定义伦理困境:“所谓伦理的困境是当专业核心价值中对专业人员要求的责任与义务发生相互冲突的情形,而社会工作者必须决定何种价值要优先考虑。”在失独家庭社会工作实务中可从如下陈述中得到具体说明:

#### 3.1 尊重“我”的权力——案主自决引发的伦理困境

自决即“自我决定”,指一个人拥有支配其生活并作出相关决定的权利。在社会工作专业伦理价值中,案主自决强调案主拥有自主选择和决定的能力和权利,社工应鼓励并协助案主面对挑战,促使其做出契合个人情况的决策。然而在失独家庭社会工作实务中,案主的自决常受传统家庭伦理和本土情境限制,使其在决策时不得不权衡多方因素,无法真正实现自我决策。

#### 3.2 保护“我”的隐私——保密原则引发的伦理困境

社工在服务过程中难免接触案主隐私信息,承担保护隐私权的责任与义务。但国内对何时可以打破保密原则界限的问题尚未明确,这给社工带来伦理困境。社会工作者在进行工作汇报、案例研讨、项目评审时,面对服务购买方、社工机构、街道社区工作者以及专家学者等,应该如何划定隐私范围,把握服务对象的信息披露尺度,从而保护案主的资料,尊重案主的隐私权会使得社会工作者陷入保密的伦理困境。

#### 3.3 保持“你”的客观——价值中立引发的伦理困境

价值中立最早来自于实证主义的科学观。德国社会学家马克斯·韦伯<sup>[3]</sup>强调社会学研究中应始终保持价

值中立,即社会工作者被要求在专业服务过程中,不应掺杂个人价值判断和好恶。但是随着社会工作实务的发展,社工保持“完全的价值中立”是不现实的。尤其在面对失独家庭成员时,社工很容易受到案主悲伤情绪的渲染和影响,陷入价值中立与价值介入的伦理困境。

#### 3.4 “我们”之间的边界感——双重关系引发的伦理困境

社工与案主有专业关系和私人关系这种公私关系并存的情况下,被称作为“双重关系”,美国的《全国社会工作者守则》和香港的《社会工作注册条例》都明确反对社工与案主建立双重关系。我国的传统社会缺乏对“公私”、“情理”、“内外”等关系的明细界定。因此本土社会工作者们难以完全清楚地划分“私人”和“专业”的界限,且过度强调“双重关系”也会被认为“不近人情”。失独家庭以老年群体为主,当其将社工视为“自己人”时,依赖情绪和移情心理增强,专业关系淡化。

#### 3.5 身兼数职的社工——多重角色困境

当个体处于多个社会地位时,不同角色对其施加不同期望,易导致角色冲突。社工在街道、社区、机构、服务对象等多方期待下扮演行政支持者、活动组织者、服务提供者、专业建设推动者等多重角色这些不同的角色对社工提出了不同的任务要求,因此社工会面临超出其能力承受范围的角色负荷。

#### 3.6 “你”能否胜任——角色距离引发的伦理困境

对于某一角色的规范设定与角色扮演者在实际中的表现往往并非完全吻合,这种角色期待与实际表现之间的差异被称之为角色距离<sup>[4]</sup>。在社区领域开展失独家庭社工实务时,每个社工的能力有限,不是所有社工都能达到专业期待,这会使社工信心不足,产生自我怀疑。

#### 3.7 对“谁”忠诚——案主需求与相关方利益的冲突困境

在为失独家庭社工服务时,项目社工最重要的任务是促进失独家庭福利的提升,维护服务对象多方利益,但项目社工仍扮演机构工作人员的角色,需积极促进机构的稳健发展,当社工机构的利益与失独家庭的利益产生冲突时,社会工作者往往陷入两难的抉择困境,难以同时满足双方的需求,不能做到两全其美。

#### 3.8 维护“谁”的利益——有限资源分配引发的利益困境

失独家庭项目多为政府购买服务,社工需面对案

主、社区、政府、机构等多方利益,这些利益常相互碰撞,难以兼顾。社工在提供服务、促进福利提升的同时,还需完成机构指标与建档任务,当双方利益冲突时,社会工作者往往陷入两难的抉择困境,不知是以案主利益优先还是维护机构利益优先。

#### 4 系统理论视角下失独家庭社工服务伦理困境的策略

系统理论强调让社会工作“返璞归真”,回归到人

们的日常生活,探究人与周围环境系统交流互动的规律,促进服务对象与环境系统的良性互动<sup>[5]</sup>。系统理论四个系统分别是:改变媒介系统、案主系统、目标系统以及行动系统,这四个系统相互交织、相互作用,共同构成了社会工作行动的完整框架<sup>[6]</sup>。社会工作实务中的伦理困境并不能孤立地由某个个体或单纯的环境所解决,在应对伦理困境时应将各个系统的相关主体纳入综合考虑,如下表1所示。

表1 系统理论视角下失独家庭服务的主体类别

主体类别	所属系统
失独家庭	服务对象系统
社区居民、同辈群体	目标系统
社会工作者、机构同工、督导	改变系统
政府、高校、社工机构	行动系统

##### 4.1 服务对象系统: 优势视角, 自我增能

培养案主自决意识。认知行为理论<sup>[7]</sup>指出社工应将服务对象视为有待发展的人,让服务对象成为自己生活的改变者,失独对象因丧亲之痛常处于自我封闭状态,在决策过程中易出现逃避行为。计生特扶对象长期边缘化,常不相信自身能力,期盼社工代为决策。为此,社工应改变案主刻板认知,激励其发挥主观能动性,自我赋能。

提升服务对象抗逆力。抗逆力不仅意味着个体在经历重大创伤或应激后能够恢复原有的状态,它的价值更在于强调个体在挫折后的成长与新生,即通过逆境的洗礼,个体能够获得更深层次的领悟,实现自我生长与超越<sup>[8]</sup>。抗逆力强调个体在挫折后的成长与新生,社工应在尊重案主基础上,通过改变生活方式、养成良好习惯、排解消极情绪、减轻精神压力、培养兴趣等方式,提升案主抗逆力。

##### 4.2 目标系统: 转变观念, 提供支持

社区居民需要去污名化。我国传统文化一直强调“孝道文化”,重视传宗接代理念,社会舆论压力使得失独人群更不愿意和外界交往,更愿意把自己封闭起来<sup>[9]</sup>。标签化、污名化,是造成失独家庭边缘化的重要原因。社工在开展社区活动时应警惕信息泄露,保护服务对象利益,并在日常工作中加强概念澄清,预防和减少心理伤害。

同辈群体提供情感支持。同辈群体提供情感支持。失独家庭非正式支持方面存在家庭支持薄弱、亲友关系淡漠等问题。社工可通过小组工作为同社区、同街道

的失独家庭提供联络平台,引导其在同辈群体中互动沟通,强化情感支持,减少对社工的心理依赖。

##### 4.3 改变系统: 强化能力, 相辅相成

社会工作者应提高专业素养。社会工作强调专业精神和价值,社工的伦理敏锐度、自我审查能力影响助人结果。一线社工常重实务轻理论,易受他人价值观影响做出非理性决定。社工应加强理论学习,内化专业价值观,完善专业价值体系,结合实践提升服务水准。

机构同工提供协助与合作。社会工作强调团队协作,社工应秉持忠实诚信态度,相互理解支持。同工的认可与支持是工作顺利完成的重要助力。

督导具推动专业化、保障机构运行、提高服务质量、促进社工成长等作用。当前多数机构未建立正式督导机制。机构应筛选经验丰富、专业扎实的社工组建内部督导团队,定期开展针对性督导,为伦理困境提供专业建议,缓解心理压力,避免职业倦怠。

##### 4.4 行动系统: 明晰责任, 各尽其职

社工机构需建立伦理困境处理机制,厘清伦理问题性质,提高道德敏感性,及时察觉困境并探析其成因。机构应协助社工向督导或专家学者征询意见,共同商讨制定行动方案。

政府应提供政策保障和资源支持。落实对失独家庭的生活保障,纳入财政预算,兼顾物质与心理需求。加强对社工机构的资金支持,增加伦理培训频次与质量。优化项目评估标准,当前评估多依据总结报告和文字材料,服务对象满意度反馈表流于形式,难以真实客观评估。

高校应发挥教育促进作用。伦理困境常源于伦理教育不足。高校须夯实课堂教育,完善实践环节,制定统一教学目标,探索适切教学模式,综合运用案例讨论、角色扮演、情景剧等方式增强学生对专业价值观和伦理的认知理解,加强实习过程中的伦理教学与应对能力督导,推动专业价值观内化<sup>[10]</sup>。

失独家庭社会工作伦理困境的解决是在系统内部整合运用资源、价值理念、方法的过程,同时伴有产出和互动反馈。因此,在伦理困境的解决过程中,必须促使各个系统之间的不同主体在知识和能力方面互通有无、取长补短、共同成长;在对话和学习过程中,共同探讨和分析伦理困境的现状、产生原因及解决方法,进而形成协同合作机制,推动伦理困境的解决。

### 参考文献

- [1] 刘敏,熊琼.社会支持理论视角下失独家庭抗逆力的生成机制——基于上海市W镇的考察[J].云南民族大学学报(哲学社会科学版),2021,38(06):80-90.
- [2] Frederic G. Reamer.社会工作价值与伦理[M].包承恩,王永慈等,译.台湾:洪业文化事业有限公司,2000:11.
- [3] 徐冉.社会工作实务中价值中立的伦理困境研究[J].法制与社会:2020(20)116-117.
- [4] 郑杭生.社会学概论新修(第三版)[M].北京:中国人民大学出版社,2003.
- [5] 姚政宏,缪保爱,李俊杰.失独家庭社会支持网络建设探索——以淮南市T区为例[J].绥化学院学报,2024,44(06):49-50+117.
- [6] 宋丽玉,施教裕,曾华源等.社会工作理论——处遇模式与案例分析[M].台北:洪叶文化事业有限公司,2002:220,224.
- [7] 童敏.社会工作理论:历史环境下社会服务实践者的声音和智慧[M].社会科学文献出版社,2019.
- [8] 杨文苑.化“脆性”为“弹性”:家庭抗逆力视角下随迁老人心理困境及其干预[J].嘉应学院学报,2020,38(05):76-81.
- [9] 胡叠泉.失独家庭社会隔离现状及形塑机制分析[J].三峡论坛(三峡文学理论版),2019(02):98-103.
- [10] 赵丽宏,左慧曼.优化高校社会工作专业伦理教育探究[J].黑龙江教师发展学院学报,2022,41(12):14-16.

**版权声明:** ©2026 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS