

# Research on the Professional Ethics of Social Management Practitioners in Public Crisis Management

Sen Li

Shenyang Normal University, Shenyang, Liaoning, 110034, China

## Abstract

With the rapid development of China's economy, a variety of uncertain factors in social and economic life are also increasing, which leads to a high incidence of public crisis and strong outburst, like the series of public crisis problems after the outbreak of Wuhan epidemic and how to manage and deal with similar sudden crisis has become the focus of attention of all walks of life. Timely response to and effective solution to public crisis require close cooperation between the government and the society and the public, and also can not be separated from social mobilization and public participation. However, in the face of public crisis caused by emergencies, social management practitioners play an extremely important role in organization, coordination and guidance in the whole process of response and handling. Therefore, in addition to excellent professional ability, social management practitioners should have noble moral cultivation, which will directly affect the efficiency and quality of social management in public crisis management.

## Keywords

public crisis management, social management practitioners, professional ethics

# 公共危机管理中社会管理从业人员的职业道德修养研究

李森

沈阳师范大学, 中国·辽宁 沈阳 110034

## 摘要

随着中国经济的高速发展, 社会经济生活中所呈现出的各种不确定因素也在不断增加, 从而导致公共危机的发生率较高、突发性较强, 如武汉疫情发生后所呈现出来的一系列公共危机问题以及在如何管理与应对类似突发性危机再次成为社会各界广泛关注的热点。及时应对和有效解决公共危机, 需要政府与社会、民众密切协作, 离不开社会动员和大众参与。然而, 面对突发事件所造成的公共危机, 在应对和处理的过程全过程中, 社会管理从业人员扮演着极其重要的组织、协调和引领作用。因此, 社会管理从业人员除需要具备过硬的职业能力, 更重要的是应具有高尚的道德修养, 这将直接影响公共危机管理中社会管理的效能与质量。

## 关键词

公共危机管理; 社会管理从业人员; 职业道德修养

## 1 引言

现阶段, 随着社会发展进程的不断深化, 公共危机已经成为社会整体聚焦的重点问题。从评价上看, 检验公共危机化解的标准存在诸多的参考指标, 但是社会管理工作的效率和质量永远是中国公共危机管理成功与否的两项重要标准。

【基金项目】论文为辽宁省社会科学规划基金一般项目“构建中国特色社会主义社会管理体系建设研究——以辽宁进一步加强社会管理体系建设研究为例”(项目编号: L18BLW039)的研究成果; 辽宁经济社会发展立项课题(青年课题)《东北振兴背景下辽宁省社会治理创新研究》(项目编号: 2019lsktqn-043)的阶段性成果。

须知, 公共危机的有效化解离不开人为的积极努力, 尤其是社会管理领域的相关从业人员, 其自身的道德素养的高低直接关系到公共危机管理的效率和质量。为此, 有必要进一步加强和提升社会工作者的道德素养, 以改善其工作状态, 夯实其职业能力, 进而全面提高中国政府应对和处理公共危机的综合能力。

## 2 社会管理从业人员在公共危机管理中的重要性

所谓公共危机, 指“对一个社会系统的基本价值和行为准则架构产生严重威胁, 并且在时间压力和不确定性极高的情况下, 必须对其做出关键决策的事件。公共安全管理任

务与目的就在于解决公共危机问题，它是伴随着人类社会的产生就客观存在着的。”<sup>[1]</sup> 引发公共危机的祸因主要有自然灾害公共安全突发事件、恶性刑事案件、恐怖事件、疾病传播和自然环境恶化等。可见，公共危机的破坏力和影响力是非常严重的，一定程度上对于整个社会的正常运转都将造成严重的制约性和阻碍性。公共危机管理，“也称政府危机管理，是指政府针对公共危机事件的管理，是解决政府对外交往和对内管理中处于危险和困难境地的问题。即政府在公共危机事件产生、发展过程中，为减少、消除危机的危害，根据危机管理计划和程序而对危机直接采取的对策及管理活动。”<sup>[2]</sup> 由此可知，公共危机管理是由政府负责组织和主导的管理行为。但很显然，仅仅依靠政府力量是难以实现最佳预期的。社会管理，“主要是政府和社会组织为促进社会系统协调运转，对社会系统的组成部分、社会生活的不同领域以及社会发展的各个环节进行组织、协调、指导、规范、监督和纠正社会失灵的过程。社会管理在广义上，是由社会成员组成专门机构对社会的经济、政治和文化事务进行的统筹管理；在狭义上仅指在特定条件下，由权力部门授权对不能划归已有经济、政治和文化部门管理的公共事务进行的专门管理。”<sup>[3]</sup> 按此界定，公共危机也隶属于社会管理范畴，需要整合社会资源和力量积极参与公共危机的有效管理。由上可知，“政府在公共危机事件管理上负有重要责任和义务，同时也发挥着主导作用。然而，单纯的依靠政府进行公共危机管理显然力不从心。因此，适当地引入社会组织，通过政府与社会组织之间的合作，对于有效弥补政府在公共危机管理中的不足，提升公共危机管理的质量和效率，促进和谐社会建设有着积极的作用。”<sup>[4]</sup> 这就需要政府和社会组织加强联合、密切协作。政府负责指挥、调度、协调、整合等大方向上的统筹管理，而社会组织负责具体落实、执行、补充等灵活性管理。社会管理从业人员作为政府政策文件的正确解读，政府政策规章的有效执行者和践行者，以及社会公众呼声的可靠传递者，在政府和公众之间起到关键的桥梁与纽带作用。其职业素养水平的高低直接制约和影响着急务危机管理的效率和质量。因此，我们必须高度重视社会管理从业人员的角色作用，政府和社会组织应为社会管理从业人员创造更多的职业能力提升机会，特别注重其在职业道德修养上的强化训练和提升，规范职业品行，锻造职业素养，夯实职业能力，以促进政府对公共危机问题的预警和处理能力。这是公共危机管理工作

的终极目标要求，更是社会管理从业人员自身人格价值体现和职业道德修养的精神诉求。总之，离开社会管理从业人员的积极努力和无私奉献，公共危机管理或将陷入“心有余而力不足”的尴尬境地，或将只能做“无的放矢”的盲目出击。公共危机管理模型如图1所示。

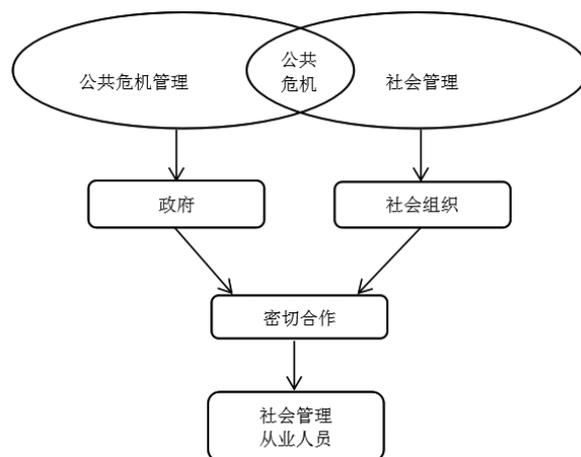


图1 公共危机管理模型

### 3 社会管理从业人员职业道德修养规范

#### 3.1 爱岗敬业

社会管理从业人员在开展公共危机管理时，要求自身具备高度的责任感、使命感，从而有力保障各项工作真正落到实处，并通过发挥自身岗位特点为公共危机问题的有效解决提供强大助力。因此，要求社会管理从业人员必须始终牢固树立爱岗敬业精神，在具体工作中勇于树立责任担当精神，积极深入人民群众当中体察群众最为迫切的心声，并将其规范整理和及时汇报，同时采取可行措施及时有效地为人民群众排忧解难。切勿拈轻怕重，务须心怀敬业之心迎难而上、勇挑重担，以必胜的信念战胜危机，每个细节无不体现着社会管理从业人员的职责坚守，更加倾注着他们爱岗爱民、敬业敬职的高尚情怀。

#### 3.2 诚实守信

墨子曰：“言不信者，行不果。”据此，要求社会管理从业人员在应对公共危机问题时，应做到诚实守信，切实履行“全心全意”为人民服务的理念。

一方面要对上级政府和社会组织做到诚实守信，即在工作调查反馈过程中不能出现瞒报、错报、谎报、漏报等虚假失真行为，而应尊重客观事实，如实汇报和反映正在发生的公共危机实情，以供相关部门和领导采取正确的化解或施救决策。另一方面要对处于公共危机笼罩之下的人民群众做到

诚实守信,严禁欺上瞒下、擅自做主、假传政令、不作为或乱作为,造成人民群众不必要的危机感和恐慌感。与之相反,正确的做法是全心全意、尽心尽力地为社会群众提供切实可行的有效帮助和服务,对处于危机状态下的人民群众所提出的合理的声援需求,予以及时响应和支持。同时,对于不切实际的诉求也应积极悉心回应和正向引导,以避免其消极思维肆意蔓延而影响到公共危机的有效管理。本着诚实守信原则,实事求是地开展公共危机管理工作,是对国家、社会和人民负责的正确态度。

### 3.3 正直公道

在中国,社区是防治公共危机的一线保障体系,而社区工作人员作为社会管理的基层工作人员则是担负起公共危机应对的主要责任人和执行人。每年国家都会向地方政府以及社区予以一定的财政支持,用以应对可能突发的公共危机管理。身为社区工作人员只有把钱花在刀刃儿上,才能使这笔经费真正发挥出其应有的经济价值,从而产生相应的社会价值。因此,作为直接与民众对接的社区工作人员在启动相关经费时,首先应恪守职业道德,做到正直公道。所谓“公道自在人心”,社区工作人员只有秉持正直公道的行事原则,并将其持之以恒贯彻始终,定会受到包括社区居民和社会群众的高度认可与广泛支持,进而与社区工作人员形成强大合力,有助于公共危机更快、更好地得到有效管理和解决。以社区为投射,一切社会管理从业人员都应坚决奉行正直公道的行事原则,以提升政府和社会组织整体公共危机的防治能力和效果。

### 3.4 以人为本

社会管理从业人员就其所从事的社会工作性质而言,不同程度地存在着极为普遍而深刻的复杂性和矛盾性,甚至某些领域还包含着一定的危险性。然而,无论哪一项社会管理工作在具体实践过程中,都需要相关从业人员中始终牢固树立以人为本的原则。这是一种原则,更是一种情怀,是开展好社会管理工作的初衷和根本。在人文关怀下,社会管理从业人员在日常生活中要紧密切联系和团结群众,在实际工作中要切实结合和贴近群众实际,在公共危机管理过程中始终以人民群众的利益为解决问题的根本出发点,在关键性利弊权衡与抉择上不惜一切代价优先保障人民群众的生命和财产安全。同时,身为社会管理从业人员应坚决树立服务意识,热情主动、细心周到;发扬奉献精神,时刻准备为人民群众贡献积极力量。

## 4 公共危机管理中社会管理从业人员的职业道德修养的现状

### 4.1 岗位意识不强

社会管理从业人员如岗位意识不强,则对自身所处岗位的重要性没有给予应有的足够认识和理解。在防治公共危机管理工作中,个别社会管理从业人员可能会出现权责不清、玩忽职守、麻痹大意、危机意识淡薄等状况。例如,每天早八晚五地例行公事,把其所从事的工作当作糊口的工具,站位较低,未能认真而清晰地审视其所从业的岗位职责、岗位规范和岗位价值。抑或个别社会管理从业人员对于公共危机管理的概念性认识只停留在危机的平息或解除层面,却并未深刻地认识到很多公共危机是可以提前防控的,同时在公共危机问题解决之后,善后工作也同样是公共危机管理的重点。与此同时,那种对于公共危机的认识只停留在小概率事件,甚至是“0”概率事件的盲目乐观的主观臆断,均是岗位意识缺失的渎职表现,必将造成严重的社会消极影响。

### 4.2 诚信意识缺失

公共危机问题在发生之前存在着一定的隐蔽性,在发生之中又存在着一定的不确定性,发生之后还存在着死灰复燃的可能性。这要求社会管理从业人员将诚信意识贯彻于公共危机管理全过程,对危情的严重性、破坏性等情况如实掌握、如实报告。而现实中,可能会存在某些社会管理从业人员为了逃避政府或社会组织的批评与问责,转而“谎报军情”,文过饰非,以求大事化小、小事化无,无事关己。如此拙劣之举不但歪曲事实,而且消极怠工,导致上级政府和社会组织指令传达不畅,沦为—纸空谈,同时又因错过最佳防治时机,进而加重了公共危机的破坏程度,让国家、社会和人民承受更大的损失和痛苦。

### 4.3 公正意识偏颇

如上文所述,正直公道是社会管理从业人员自身应当具有的道德修养规范之一。但在具体的公共危机防治过程中,个别社会管理从业人员的思想和做法竟与公道大相径庭、甚至背道而驰。社会管理从业人员与社会基层群众的交流机会最为频繁,久而久之,随着交流的密切程度有意无意地形成了“远近亲疏”关系。导致在公共危机防治过程中,个别社会群体或个人将受到“绿灯畅行”或“城门紧闭”的“看人下菜碟”式的区别对待。再如,上级政府或部门制定的惠民

政策和开展的惠民工程,在配发紧急救援物资时,个别社会管理从业人员擅自主张,或中饱私囊或厚此薄彼,有失公允之举极易滋生社会群众不满情绪,造成不必要的社会矛盾。这对于公共危机防治工作是十分不利的,将缺少社会群众的积极配合和鼎力支持,甚至一定程度上还将增加危机防治工作的风险和难度。

#### 4.4 服务意识不强

当前的社会管理从业人员大部分是拥有极强的责任感以及奉献意识,但是不排除个别社会管理从业人员服务意识不足、责任感不强,在工作中摆出一副高高在上的架势或盛气凌人、不可一世之态,使社会群众常陷于“门难进、脸难看、话难说、事难办”的窘态。这种情况在政府管理模式和理念改革之前,还是屡见不鲜的,说明“以人为本”的民本思想未能常怀于心。可想而知,一个心中从未装满人民的社会管理从业人员在面对公共危机时,很难做到毫不顾忌地挺身而出和主动担当。与此同时,这种服务意识淡薄的社会从业人员必然民众基础不牢,这对于借助民众力量实现社会管理和治理的有效进行是十分不利的。

### 5 公共危机管理中社会管理从业人员职业道德修养的提升策略

#### 5.1 爱岗敬业, 强化责任意识

公共危机管理是关乎整个社会安全与稳定的重要工作,而直接履职这项神圣工作的就是社会管理领域的从业人员。因此,作为公共危机管理的“急先锋”,肩负着社会和人民群众的重托,首先须深知自身责任重大,意义非常。同时,也当清晰地认识到,这是一项工作,但更是一项任务,来不及半点麻痹大意,必须以高度的使命感严肃以待,以对国家、社会和人民负责。这项艰巨而神圣的工作或任务,一旦选择某种程度或许就意味着奉献,甚至牺牲。这就要求社会管理从业人员须像对待亲人一样热爱这个岗位,以培养出深厚的职业情感。只有这样,才能有“以岗位家”的职业情怀;只有这样,才能有“岗在人在”的高度责任感。也只有这样,在面对公共危机时,才能做到心无旁骛的全情投入与热忱奉献。据此,社会和人民才能踏实安心,这也正是社会管理工作的真正意义所在。

#### 5.2 以诚待人, 筑牢诚信基石

“人无信不立”——这是自古以来永恒的真理。“诚信”

是任何行业和领域都必须遵守的生命法则。特别社会管理从业人员,肩上的责任和使命关系到千家万户的生命和财产安全,关系到社会的和谐与稳定,在公共危机管理工作中绝不允许有半点的失信言行,否则将会使危机升级到更为复杂和困难的状态。例如,公共危机下,要求一线社会管理从业人员务须如实考察并掌握真实危情,并及时向政府和社会组织据实报告,以供其采取最佳的应急方案和措施,从而最快、最佳地处理危机,让深陷危情之下的人民群众尽快化险为夷。倘若,在此过程中身处一线的社会管理从业人员或由于态度不端,或出于某种自私隐情,而发生了瞒报、虚报、误报等“谎报军情”现象,将会直接造成指挥的部门和领导做出误判,从而使救援工作产生不必要的偏离,进而造成社会恐慌,甚至加重危情。而与此同时,社会管理从业人员也将“失信于民”。多年前,金立手机的一句广告语说的非常好:“金品质,立天下!”事实的确如此,俗话说:“金杯银杯不如老百姓的口杯。”社会管理从业人员必须时刻铭记“以诚待人”“以诚待事”,筑牢诚信基石,方能取信于民,赢得民心,在公共危机管理过程中,才能获得人民群众的积极配合和大力支持。

#### 5.3 一视同仁, 恪守公正原则

“公平正义”是正确对待和处理包括公共危机在内的任何事端的不二法门。作为社会管理从业人员更应该身体力行地积极维护和捍卫社会公平正义。特别是在“权责”关系上,不能过分苛求和追加,而应努力达到二者的科学融合,以求相辅相成、相互促进。例如,上级政府或部门拨发的赈灾物资应以“公开、公平、公正”地态度和方式发放到每一位处于公共危情之下的人民群众。倘若怀有私心,大搞远近亲疏关系而肆意大开方便之门以实现厚此薄彼的暗箱操作,或者利用职务或岗位之便“趁火打劫”“从中渔利”。类似错误的观念和做法,都将有悖于社会公平正义,更加违背了国家的信任和人民的重托。据此,社会管理从业人员在组织和开展工作时务须一视同仁,确保任何人都不能凌驾于法律之上而大搞特权和自由,同时也要坚决避免“看人下菜碟”式的区别对待人和事。尤其是对社会上的弱势群体,应当更加注重为其创建公平受助的有效机制。我们坚信:坚持公平正义原则,利于形成社会正能量,必将大大增强政府的公信力和组织力,有利于促进社会的和谐稳定、国家的长治久安。

#### 5.4 以人为本, 注重服务质量

自中国共产党创造性提出“科学发展观”以来,“以人

为本”的思想理念早已深入人心,成为社会各界开展工作的重要出发点和落脚点。随着社会文明程度的不断加深,特别是在习近平新时代中国特色社会主义思想理论的指引下,作为社会管理从业人员思想站位应更加高远,更加优质地组织和开展好公共危机管理领域内的公共服务工作。做好服务工作的关键要素是政府要主动地从传统的“管理型”向现代的“服务型”政府调整和转变,以趋向于更加有利于人民的视角去思考问题、开展工作,从而为其提供有效的服务和帮助。美国登哈特夫妇在提出“服务而非掌舵”原则时曾明确指出:“公共治理者的重要作用并不是体现在对社会的控制或驾驭,而是在于帮助公民表达和实现他们的共同利益。”<sup>[5]</sup>该原则的主张与我们党始终秉持的“为人民服务”的宗旨相一致,在此背景下,作为新型的服务型政府,“在开展公共服务的社会治理过程中,注重保护公民权利,增强公共服务意识,努力营建‘好事好办’的服务型社会治理工作模式。”与此同时,“社会工作者应广开言路,积极鼓励公民建言献策,以便集中智慧提高工作效率与服务质量,促进社会和谐与稳定。”<sup>[6]</sup>

### 5.5 居安思危,树立危机意识

“由于我国政府和社会对危机的认识不足,防范意识不强,进而忽视了危机防范意识的培养。”<sup>[7]</sup>这是中国多起严重公共危机事件诱发的原因之一。孟子曰:“生于忧患,死于安乐”。于今观之,此语仍具有积极的现实意义。身为社会管理从业人员,不能只做公共危机之中或之后的工作,而更应该事先做好公共危机之前的工作。这就要求其要牢固树立危机意识,时刻保持高度的警备状态,防患于未然。这种危机意识并非是不切实际地“杞人忧天”,也不是机械地“邯郸学步”,更不是一层不变地“套板反应”。而是首先充分结合一定的社会实际,再对其可能潜在的社会公共危机做出科学客观的理性分析和评估,进而根据评估结果提前做好可行的防御和应急方案和措施。只有时刻保持未雨绸缪的长远战略眼光和防微杜渐的谨慎态度,不给公共危机以可乘之机,或者及时将其扼杀在萌芽状态,才有可能高枕无忧、沧海横流。

### 5.6 以德促能,提升管理能力

由上可知,社会管理从业人员的职业道德修养水平的高低是公共危机管理效率和质量的根本保障,甚至直接关系到公共危机管理的成败。因此,政府和社会组织应格外注重加强社会管理从业人员的职业道德培养和职业能力训练,定期

组织开展一些形式灵活多样、内容丰富轻松的培训活动。如邀请业界专家、学者夯实从业人员理论基础;也可邀请一些具有实践经验的从业人员从正反两方面交流心得体会,分享经验教训;还可聘请专业机构的宣讲团科学分析与评价国际典型公共危机管理案例,以供其参考和借鉴;另外,注重理论联系实际,增设一些实践科目,尤其让新入职的社会管理从业人员尝试接触各种虚拟的公共危机情境,以增强其实战经验和应对能力。这些多元化和多样化的习练措施,并将有力强化社会管理从业人员的职业道德修养,同时也能起到“以德促能”的效果,大大提升社会管理从业人员的职业能力。

## 6 结语

综上所述,论文通过阐释道德修养对于公共危机中社会管理从业人员的重要作用,以及社会管理从业人员自身所应具备和坚守的道德修养规范,即爱岗敬业职业态度、诚实守信的人生信条、正直公道行事风格、以人为本的服务理念等。并以此作为评判标准和基础,富有针对性地揭示和分析了现出阶段我国社会管理从业人员的道德修养现状,即在部分社会管理从业人员身上可能存在不同程度的岗位意识不强、诚信意识缺失、公正意识偏颇、服务意识不强等差距,基于此,富有成效地提出了六项关于社会管理从业人员职业道德修养提升的策略和路径。希望以此拙见能给予相关从业人员提供一些参考,同时也诚挚欢迎业内专家学者多与批评指导。

## 参考文献

- [1] 360 百科.公共危机[EB/OL].[2020-078-02].<https://baike.so.com/doc/6138405-6351568.html>.
- [2] 张永理.公共危机管理[M].武汉:武汉大学出版社,2010.
- [3] 360 百科.社会管理[EB/OL].[2020-078-02].<https://baike.so.com/doc/10038074-10533988.html>.
- [4] 李鑫.公共危机管理中政府与社会组织合作管理的途径探索[D].北京:对外经济贸易大学,2016.
- [5] 罗伯特.B.登哈特,珍妮.V.登哈特.新公共服务理论[M].北京:中国人民大学出版社,2010.
- [6] 李森.社会治理视角下辽宁省社会工作协同创新机制研究[J].辽宁教育行政学院学报,2020(02)23-24.
- [7] 陈润.公共管理视角下的中国危机管理研究[J].中国管理信息化,2016(16):39-40.