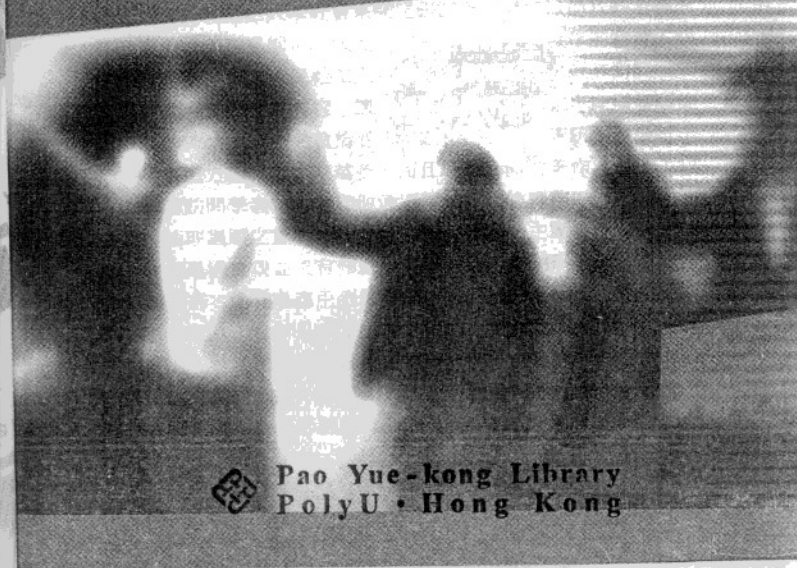


社會工作專業價值 與倫理概論

曾華源·胡慧榮·李仰慈·鄧世豐合著



Pao Yue-kong Library
PolyU · Hong Kong

序

在我離開「張老師」研究訓練組組長一職前，我和黃惠惠、王慧君、張浣芸幾位同事已經注意到專業倫理的重要性。當時我們幾個人還覺察到個人的人生哲學和價值觀影響服務處置。因此，在劉總幹事安屯不斷提示和支持下，給義務老師辦過幾場專業研習活動。當時這一議題只有實務經驗較為豐富的義務和專職「張老師」有熱切回應，而新進人員對於專業服務知識技術較為熱衷。等我離開「張老師」到東海社工系任教之後，這一課題在社會工作領域中並未見有人投入研究，而我也只翻譯過一篇Biesteck（1957）專文介紹社會工作價值面向與內涵之文章。除此之外，只有輔仁大學社會系開過研討會（幾年以前我的老師徐震教授和李明正兄編輯出版此一方面的書籍）。幾年前我個人開始指導廖秋芬研究兒保社工人員價值抉擇議題時，就其訪問稿所呈現社工人員服務之內容，讓我個人覺得不可忽視專業價值與倫理議題的探討。因而又重拾過去文獻和找尋新的資訊，發現近十年來美國這方面文獻越來越多，而且以Reamer的著作為最多（我在美國當訪問學者時，曾和他通過電話，交換實務工作經驗中的價值與倫理議題之重要性，以及他為何以此一主題為主要研究領域）。但是過去我並沒有修過倫理學課程，初期研讀這些資訊常會感到辛苦，尤其是應用到個案倫理議題的分析研究上更是不容易。還好這六、七年以來，指導二位博士生寫此一方面論文，課前的備課，幾次舉辦數次倫理抉擇研討會，以及課後和學生的討論中，越來越有心得。此時，專業價值與倫理的課題受到各校一部分老師重視，有老師翻譯Reamer著作，也有老師開始開授此一

目 錄

第一章 社會工作專業價值與倫理在實務中的角色	1
一、前言	1
二、當前社會工作專業體制建構的挑戰	4
(一) 專業服務的合適性比有無愛心更重要	5
(二) 服務對象問題的複雜性與責任	8
(三) 規範專業裁量權使用的適當性	11
(四) 社會工作價值與社會文化主流價值觀的銜接	14
(五) 社會價值與倫理的抉擇日趨多元化	15
三、社會工作專業價值與倫理對專業服務的必要性	17
(一) 專業價值與倫理確保專業使命的實現	18
(二) 專業價值與倫理界定專業的角色職責	20
(三) 專業價值與倫理提升專業服務能力	21
(四) 專業價值與倫理難題依價值與倫理守則指引	22
(五) 專業價值與倫理約束成員權力濫用之可能	23
四、結語	23
第二章 哲學、價值與社會工作專業服務	25
一、前言	25
二、哲學素養與社會工作專業服務之關係	25
三、社會工作哲學基礎與內涵	29
(一) 哲學之意義與範圍	29
(二) 哲學運用於社會工作實務中的三個層面	33
(三) 社會工作哲學之意義	35
(四) 社會工作哲學的價值	35

(五) 社會工作哲學之基礎.....	37
四、社會工作中「價值」之基本概念.....	40
(一) 價值的意義與特質.....	42
(二) 價值的類型.....	49
(三) 價值與意識型態.....	53
(四) 價值的形成過程.....	54
五、結語.....	57
第三章 社會工作的基本價值.....	59
一、前言.....	59
二、社會工作價值之意義.....	60
三、社會工作的價值內涵.....	61
(一) 有關人的概念之價值偏好.....	62
(二) 有關人的結果之價值偏好.....	67
(三) 有關處理人的方式(工具)之價值偏好.....	72
四、社工人員的價值觀和問題解決.....	76
五、結語.....	81
第四章 中西方社會生活哲學與社會工作.....	83
一、前言.....	83
二、儒家與基督教社會人生價值與哲學取向.....	84
(一) 中西方社會生活差異之事實.....	84
(二) 儒家與基督教社會的人生態度.....	86
三、中西方的自我觀念與社會生活因應方式.....	88
四、中西方的思維方式與問題處置取向.....	93
五、社會中的人際關係.....	95
六、東西方社會的正義價值.....	98
(一) 中國社會的正義觀.....	99

(二) 西方社會的正義觀.....	102
(三) 東西方正義價值之比較.....	106
(四) 對儒家正義觀的批評.....	106
(五) 社會工作價值與中國的義.....	109
七、融合東西方哲學建構本土社會工作專業.....	110
(一) 自我與自我決定.....	112
(二) 問題處置目標上.....	113
(三) 人際問題的處理與問題探討引導取向上.....	114
(四) 關係界線與資源分配.....	116
八、結語.....	116
第五章 社會工作價值實踐之挑戰.....	119
一、前言.....	119
二、社工人員與案主價值之潛在衝突.....	120
三、社會工作實務上的價值困境.....	122
(一) 影響社會工作實務的價值層次體系.....	122
(二) 社會工作的價值困境.....	126
四、社工人員價值選擇傾向之探討.....	134
五、結語.....	136
第六章 實踐社會工作專業價值之障礙.....	139
一、前言.....	139
二、社會工作助人行為中的價值偏好.....	140
三、專業關係建立與個人價值介入的潛在問題.....	142
四、實踐社會工作價值的障礙.....	146
(一) 表達尊重與接納案主行為之困難.....	146
(二) 表現肯定案主個別性的障礙.....	156
(三) 表現公正分配資源的障礙.....	158

(四) 維護案主自我決定的障礙	160
(五) 保密	161
五、結語	162
第七章 倫理學與社會工作專業倫理之功能	165
一、前言	165
二、倫理、價值與道德	166
(一) 倫理之意義	166
(二) 倫理與價值之關係	168
(三) 倫理與道德之關係	169
(四) 倫理、價值與道德之關係	170
三、倫理學之意義	171
四、倫理學理論	173
(一) 後設倫理學概說	174
(二) 規範倫理學之要旨和主要立場	175
(三) 效益主義之意義與辯證	180
(四) 道德本質論	187
五、社會工作專業倫理	189
(一) 社會工作專業倫理之意義	189
(二) 社會工作專業倫理之目的	190
六、結語	192
第八章 社會工作專業倫理守則之面向與要旨	193
一、前言	193
二、對案主的倫理責任	194
(一) 維護案主的利益至上	196
(二) 培養案主高度自我決定能力	204
(三) 保密與保障案主隱私，應負之倫理責任	206

三、對機構的倫理責任.....	208
(一) 促進機構服務效能的義務.....	209
(二) 信守承諾的義務.....	209
(三) 保障平等的義務.....	209
(四) 善用機構資源的義務.....	210
(五) 公私分明的義務.....	210
四、對社會工作專業的倫理責任.....	211
(一) 對專業誠實的義務.....	211
(二) 持續充實專業知能的義務.....	211
(三) 發展專業知識的義務.....	212
(四) 維持專業整合的義務.....	212
(五) 維護專業形象的義務.....	213
五、對社會的倫理責任.....	213
六、對第三者的責任.....	214
七、對我國社會工作專業倫理守則之反思.....	217
第九章 社會工作倫理實踐障礙與難題.....	221
一、前言.....	221
二、社會工作倫理難題.....	222
(一) 專業關係建立基礎與職責的倫理難題.....	226
(二) 取得受託權力的研判與處理的倫理難題.....	228
(三) 受託履行基本義務的研判與處置的倫理難題.....	231
(四) 受託應負義務履行的研判與處置的倫理難題.....	233
(五) 終止信託(協助)關係的研判與處理的倫理難題.....	246
(六) 揭發機構或專業團體內部不當行為的倫理難題.....	247
三、結語.....	248

第十章 社會工作倫理難題解決指南之探討	251
一、前言	251
二、判斷倫理議題上的陷阱	254
(一)「普通常識和客觀」陷阱	254
(二)「價值」陷阱	255
(三)「視情況而定」的陷阱	256
(四)「對誰有利」的陷阱	257
三、倫理難題處置之原則	257
(一) Beauchamp及Childress生命倫理四原則	257
(二) 社會工作倫理抉擇七原則	261
(三) 社會工作倫理抉擇六指南	265
四、結語	270
第十一章 社會工作倫理難題抉擇之過程	271
一、前言	271
二、社會工作倫理決策過程的模式	274
(一) Corey的倫理決策模式	275
(二) Joseph的倫理決策模式	277
(三) Steinman、Richardson & McEnroe的倫理決策模式	280
(四) Mattison的倫理決策模式	282
(五) Reamer的倫理決策模式	285
三、社工倫理決策實務操作的過程	286
(一) 指認倫理上的爭議問題，包括衝突的社工人員價值與職責	286
(二) 指認可能受倫理決策所影響的個人、團體和組織	287

(三) 指認暫時可能採取的各種行動，每種行動的參與者及其潛在利益和危險	288
(四) 全面檢查每種可能行動喜歡與不喜歡的原因	291
(五) 向同仁或適當的專家諮詢	301
(六) 做出決策和寫下決策過程	301
(七) 決策的監察、評估與紀錄	305
四、結語	307
社會工作倫理難題抉擇之過程（反思）	307
第十二章 社工人員業務過失與法律相關責任	317
一、前言	317
二、違法與違反道德	319
三、業務過失的種類	320
四、業務過失賠償的發生	322
五、業務過失下的賠償費用	327
六、我國對業務過失的相關法規	327
七、預防社工人員之業務過失之途徑	330
八、結語	332
第十三章 建構社會工作專業信託之制度	333
一、信託責任關係中的倫理議題	333
(一) 社會工作信託義務的意涵	333
(二) 社工人員的權力來自案主的信任	334
(三) 社工人員的專業裁量權與告知同意	335
二、履行信託義務的挑戰	337
(一) 成為專業的要件是品質、正確與責任	337
(二) 專業關係中，模糊的義務履行規範	338
(三) 專業裁量權的擴張與濫用	341

(四) 社工人員個人價值觀的涉入	342
三、結語	343
第十四章 案主自決本質與倫理決策	347
一、前言	347
二、案主自決之概念	349
(一) 案主自決的哲學基楚	349
(二) 案主自決之內涵	351
(三) 案主自決的協助面向	354
(四) 案主自決的限制	356
三、案主自決在實務運作上的倫理議題	360
(一) 案主自決的權利與限度	360
(二) 家人為案主做決定	364
(三) 案主自決與社工人員的責任	366
四、解決倫理議題可能因應方式之思考	369
(一) 對於父權主義之反思	369
(二) 對於限制案主自決因應方式的再思考	370
五、結語	371
參考書目	373

第一章

社會工作專業價值與 倫理在實務中的角色

一、前言

社會工作的主要目的是「幫助個人、團體或社區增強或恢復社會功能和產生有利於社會情境的能力。」（Baker, 1987: 154）其服務內容自然包含了社工人員與案主兩個部分，以及兩者之間互動的關係。從功能派的觀點來看，專業關係是社會工作助人最重要的媒介；社工人員以關係來激發案主的意願（will），面對問題進而解決問題。所以社會工作的專業關係不僅指社工人員和案主面對面的接觸，更重要的意義與價值是在於因關係而衍生與此服務相關的其他各種行動（Levy, 1976）。Levy（1976）認為社會工作的服務是案主由於本身的需要，寄某種希望在社工人員的身上，致使社工人員負有責任，驅使他在能力範圍內提供所有可能的服務。這是社工人員回應案主期望的專業責任與義務。Levy（1976）將之視為社會工作的倫理責任，Kutchins（1991）則以案主信託社工人員的角度，將之稱作信託責任。

【案例 1.1】

于薇是社工人員子傑的案主，她因為婚姻暴力的問題前來求助。這是社工人員子傑最近第八次和于薇會談。在這次的會談裡，于薇談到她先生為了外面的「那個女人」打她（在婚姻暴力之前，先生已經外遇）的種種情形，特別是在過去的一週內，于薇終於和「那個女人」見了面。子傑從于薇的敘述裡，研判兩人的婚姻關係在近期之內是沒有挽回的可能性了。其實于薇的先生之所以打老婆，就是為了逼于薇簽字離婚。社工人員子傑一直嘗試讓于薇看到一些在婚姻關係上的關鍵點，點出于薇在婚姻關係裡所處的位置，並引導她去思考當中的意義與自己的心意。但是于薇一直無法釋懷先生對她的冷漠、貶抑、背叛，乃至後來絕情的拳腳相向，更深深覺得被「那個女人」對她所說的話傷害了自尊，心有不甘，不想放棄（簽字離婚）。

于薇告訴社工人員子傑，自己一直猶豫應不應該選擇簽字離婚，可是只要一想到，自己所受的身心折磨會便宜那對「狗男女」，就覺得非常嘔。她也想要報仇，例如檢具傷單要脅先生回頭，或者讓先生吃上官司，但是如此一來先生勢必不會回頭，她害怕先生不回頭的結果。于薇不斷要求子傑告訴她怎麼做才能「討回公道」？這讓子傑陷入掙扎，因為他知道于薇所謂的「討回公道」，極可能會讓于薇陷入更冗長痛苦的身心煎熬，而且這真的是對于薇最好的嗎？另一方面，社工人員子傑對於于薇一直沒有進展的會談，也感到有些疲憊，他真的很想直接了當告訴于薇：「妳要傷害自己到什麼時候？」或者乾脆告訴她目前最應該做的決定是什麼，那麼就不會花兩個人這麼多時間只是在看于薇自己的痛苦了……

值得注意的是，社工人員在助人過程中，並不全然以案主所期望的協助方向來提供服務。社會工作對協助案主所做的承諾是保障案主對社工人員求助的期望，能以最適當的協助方式被實現。例如于薇要求社工人員子傑能夠提供「討回公道」的方法，縱使社工人員子傑個人私底下心裡同意于薇對先生的指控，但是站在專業服務的立場與角色，社工人員子傑不應當提供，甚至鼓勵案主使用不合法或不合於專業價值與倫理的方法，如以自殺、驗傷單提出控告，來威脅對方復合，甚至報復外遇的第三者。

其次，社會工作的專業也承諾在服務的過程中，案主不會因為對專業知識和能力不及社工人員，而被社工人員個人以任何價值判斷作為操弄的理由，就像是病人與醫生對於疾病研判和治療疾病所具備的專業知識便有很大差異。社工人員必須謹慎地站在維護案主最大利益的立場，來提供能維護案主最優利益的合法協助。回到于薇的情形上來說，它顯示兩種意涵：

- 1.即便社工人員子傑認為于薇的最大利益不在於向先生「討回公道」，卻也不表示社工人員子傑有權利替于薇做任何「有利」的決定。
- 2.如果此時告知于薇復合無望，可能會增加對於于薇學習確認自己心意和體認自己最佳利益的干擾，則從保障案主學習最適當解決問題的考量點，目前應當提供的服務是幫助案主評斷適當、對錯與否，再做出自己想要的決定。

社工人員子傑必須更謹慎地評估何時提供支持，何時介入其中，如此才能引導于薇積極思考自己未來的出路，選擇想要的生活方式，協助案主學習減少負面情緒，了解自己和對方的相處模式。這將比傷害性或毀滅性的方式更具成長意義，不只有助於案主根本問題的解決，也回應了社會工作助人的目的。

社會工作實務情境中有許多不可預期性和複雜性，服務內涵

是要仰賴案主和社工人員共同決定。社會工作的專業服務是屬於一種社會服務，服務之特性是生產與消費同時進行的（鄭讚源，1997；鄒平儀，1999；Fitesimmons & Fitesimmons，1998；2005）；亦即服務是無法預先儲存，服務過程是立即性生產案主所需要的產品；通常實際處遇效果不理想時，是無法再重來一次的（例如離婚之後想再復合）；加上案主的最大利益與解決問題的適當方式，必然存在著許多不同的可能性。所以社會工作的服務特性顯示案主所經歷的輸送過程和得到的服務，無不深深地受到社工人員所表現的專業能力、知識與態度，以及當下的判斷與決策所影響。這樣的服務特性也是社工人員在專業服務上很大的挑戰，雖然專業價值與倫理是規範社工人員提供處遇服務所依循的指標，可是在實務當中依然可以見到社工人員在處遇抉擇時的倫理衝突與挑戰。

本書主旨便在於探討社工人員在專業倫理責任中，面對複雜爭議的問題，如何經由專業倫理考量來提供專業服務。在本章，我們已經說明社會工作專業服務特性與專業價值和倫理相對應的意義，接下來我們將討論社會工作專業價值與倫理因應國內專業體制發展的意義，最後再歸結出專業價值與倫理在實務中的必要性與所扮演的角色。

二、當前社會工作專業體制建構的挑戰

社會工作的服務方式與取向往往受到社會工作專業價值與倫理的影響。早期社會工作文獻中，雖然強調專業倫理的重要性（Freedberg，1989；Hopps，1989），但實際上，因為在教育部頒布的必修課程中，並沒有專業倫理課程在內，國內專業從業人員的養成教育，常偏重知識與技術之教育，專業倫理的教育可說

不是整個學校專業教育主要內涵之一部分。整理國內的研究便可發現如此的專業養成教育，造成一種認知與操作不一致的現象。例如詹火生和王麗容（1992），潘淑滿和葉明昇（1999）的研究調查顯示，社工人員在認知上贊同專業價值與倫理，可是廖秋芬（1997）、胡慧嫻（2000）和胡中宜（2003）的研究裡，亦可以發現社工人員在實際的行為操作上，卻往往與認知上的倫理守則有著極大的出入，甚至還有一些行為是違反專業倫理的。

隨著社會工作專業知識的蓬勃發展，社會價值變遷快速，民眾權益的高漲，專業制度的發展與實務工作的運作，面臨著一些挑戰。專業開始重視專業價值與倫理的教育，借鏡國外的情形（如Reamer, 1995；Sporin, 1982），以及歸納國內的專業體制發展與服務現況，社會工作專業倫理要被重視的原因，可以分述如下。

（一）專業服務的合適性比有無愛心更重要

社會工作服務弱勢者之使命一直不斷受到社會肯定。但是，從國內過去的發展歷史來看，社會工作的服務往往被視為等同於慈善性，只要有愛心就可以，而非具有專業性形象的工作。因此，我們很少提及社會工作服務工作績效的問題，甚至認為提出服務工作做得「好不好」、「恰不恰當」的問題，會讓人覺得是在拒絕他人的善意與「愛心」。這種頂著「善心」大帽子所提供的服務，似乎是意味著有做總比沒做好，即使服務不當亦可以被接受，不應該追究責任歸屬等，才是回應善心應有的「感恩」行為表現。如此的認知與心態其實對於社會工作專業發展存在著不良的影響。

針對這種愛心與慈善的觀點，Levy（1975）就曾說明傳統上，社會大眾認為社會工作利他本質是不太有巧取豪奪案主權益

之情事，甚至常常是在不計酬勞和自我犧牲下做善事。因此，在良好道德支持下，社工人員知道他在做什麼，對別人是否會有幫助。所以在這種邏輯之下，社工人員應該不會做錯事，也不會怠職。然而，「慈善（或有愛心、有道德）就有效率」？Levy（1975）卻指出如果我們專業人員也相信這樣的假設或前提，可能就是專業發展上的致命錯誤。相反地，我們應該擔憂當社工人員被人們戴上善心利他的光環，披上被案主敬虔信賴的斗篷時，面對比我們不足的案主，很容易因此而忽略反省自己助人行為的正當性，甚至掩蓋錯誤。更可怕的是，久而久之就會自覺他們所做的事情是不會有錯，甚至開始享受專業身分所帶來的威望與興趣（Levy, 1975），只要自己認為對案主好的事，都可以去做。例如，民國九十年國內曾發生一個被各大媒體報導的案例裡，是否可以為愛心助人與服務合適性，做一個清楚的區別。

【案例 1.2】

民國九十年，國內某福利機構主動向媒體揭露某徐姓歌手不奉養自己爺爺，後來更直接在媒體上提出警告，希望徐姓歌手出面處理，否則將依據福利法規定提出控告。儼然扮演著一個捍衛老人權利保護者的角色。經過媒體連續多天的報導卻又發現，徐姓歌手的爺爺當年可能對子女和孫子女有過多次不當的管教行為，而且爺爺現在一直有其他子女定期探望照料。該事件也引起法界的討論，律師指出即使提出法律行動，徐姓歌手在法律上尚未直接構成遺棄老人的事實，機構的指控在法律上成立的可能性並不高。隨後機構又改口稱並不是真的要對徐姓歌手提出控告，只是希望該歌手能夠來探望爺爺。

自稱定期探望案主的子女事後出面責備該社福機構胡亂

惹怒案主，使得事情真相一再被混淆。當社福機構被問及為何會以此種訴諸媒體、指控徐姓歌手的方式來協助老人？不明瞭老人過去與子女和孫子女的相處情形時，機構的回應卻是說這只想快速幫助老人達成心願的單純協助動機所採取的非常手段（在向媒體揭露之前，機構表示不知道如何與徐姓歌手聯繫），以及希望大家關注老人此時此刻需求滿足的權利，不要挖掘案主過去的是是非非。

不論這個案例當中，事實真相的曲折如何，但是社會福利機構以善心幫助為名，卻導致案主必須忍受媒體不當報導，甚至社會大眾公開討論、評價他過去的行為，或者因為提出控告遺棄的主張，抹煞維繫親情機會時，是否應該反思服務一定是「有做總比沒做好？所以事情只要有去做了就對？」「只要去做改變，事情就會改善？」由此看來，助人工作的服務處置是否應該三思而後行？或服務工作不應該被審查或檢視？

如果我們期望社會工作在國內成爲一門「專業性的服務」，那麼基於善意與關懷的社會服務動機，恐怕不能再被視爲是構成專業的唯一要件，它只是一種必要條件而已。借鏡美國的發展歷史，則一九七三年Joel Fisher所發表的「個案工作是有效的（Is Casework Effective）？」牽動一九七〇年代至今對於服務品質的持續討論，正可以說明前述的論點。事實上，國內的研究也顯示了專業服務品質影響案主如何看待專業服務的重要性。例如何雪鳳（2000）分析中輟生接受社會福利服務過程時發現，案主和社工人員的助人關係變化不只是受到社工人員態度的影響，在協助的過程裡，如果案主的問題沒有獲得較爲明顯的改善時，關係的品質也因爲案主對服務效果產生懷疑而有所下降。社會工作要被認可爲一門專業，則專業服務之「適當性」、「正當性」、「可靠性」和「有效性」恐怕是更加重要的指標；也就是專業服務並