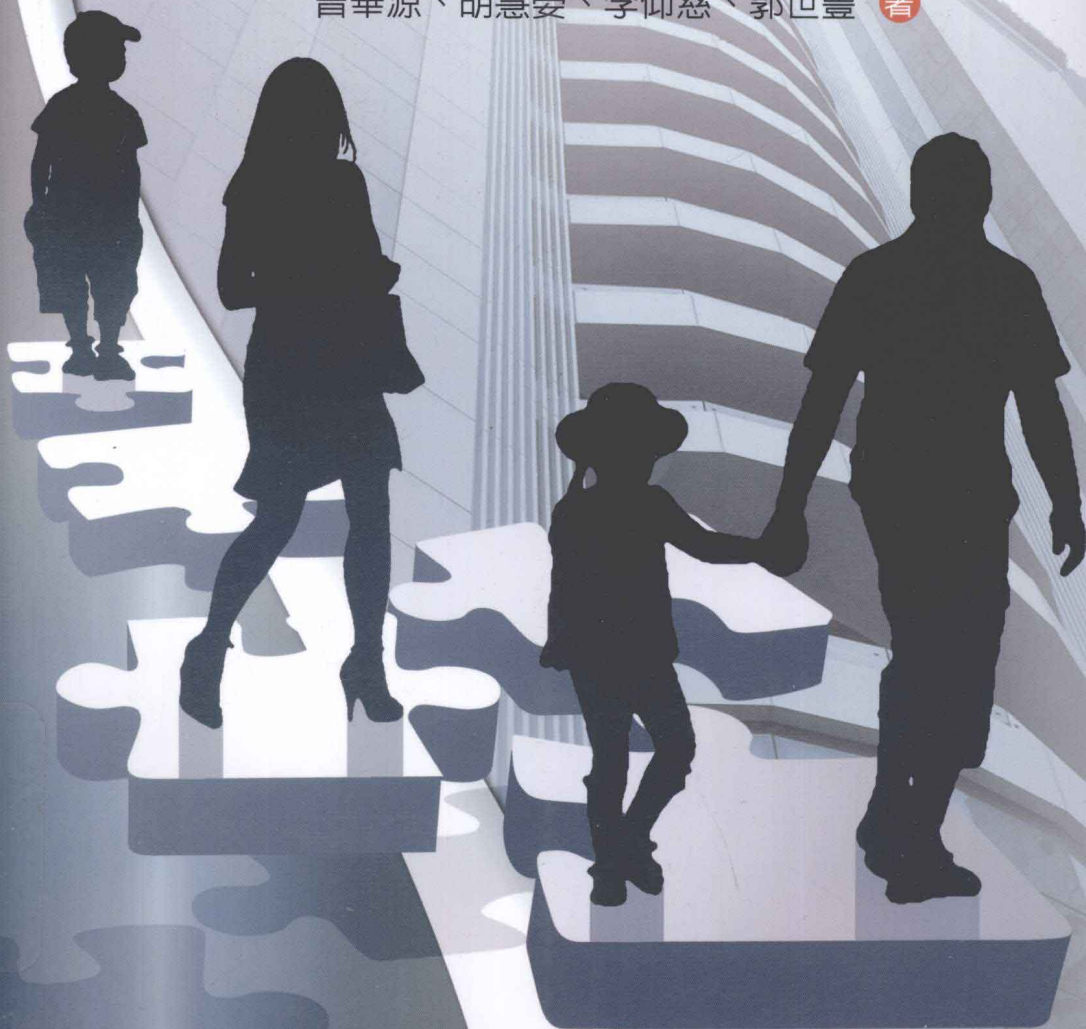


社會工作專業價值 與倫理概論

第二版

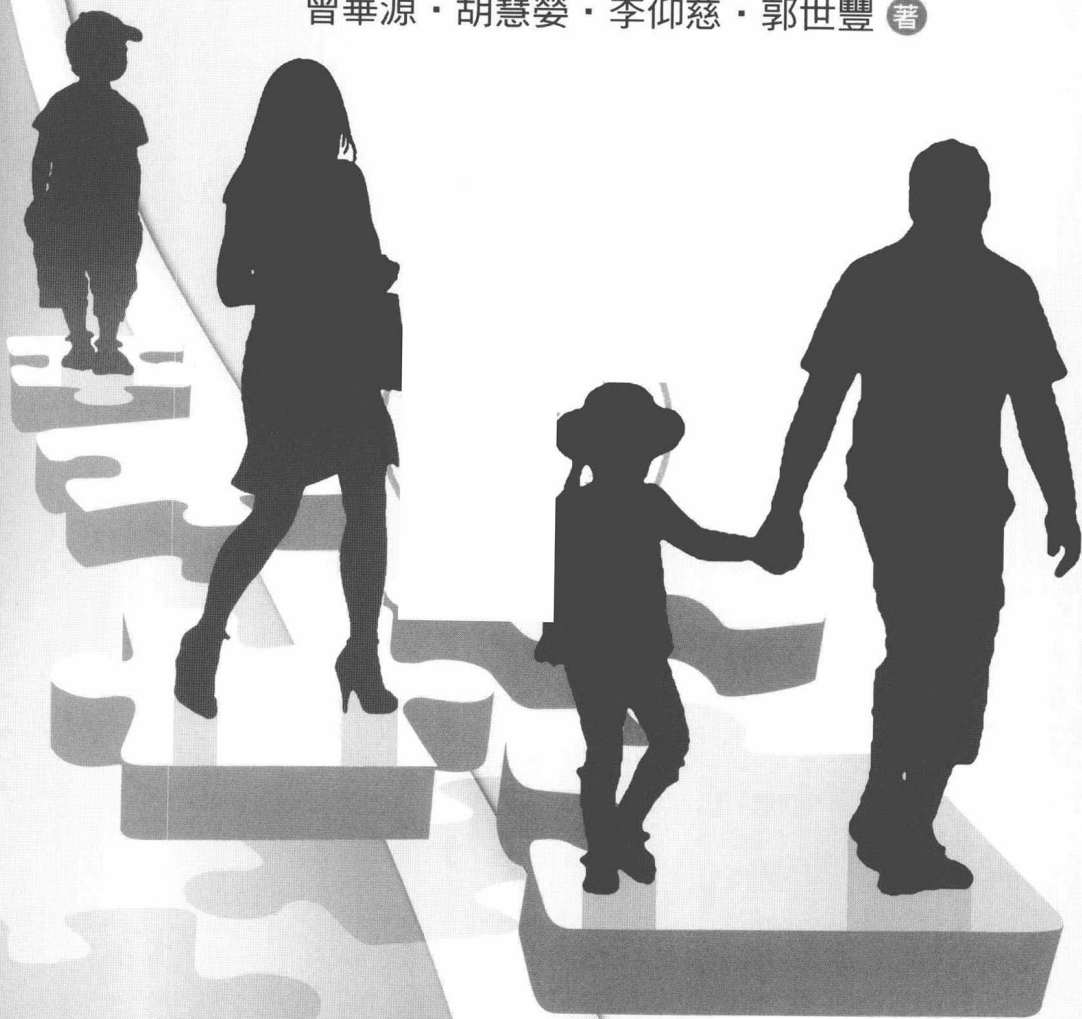
曾華源、胡慧嫻、李仰慈、郭世豐 著



社會工作專業價值 與倫理概論

第二版

曾華源 · 胡慧嫻 · 李仰慈 · 郭世豐 著



國家圖書館出版品預行編目 (CIP) 資料

社會工作專業價值與倫理概論 / 曾華源等作. --
二版. -- 臺北市：洪葉文化，2011.01
面；公分 -- (社工；H6237-1)
參考書目：面
ISBN 978-986-6828-80-5 (平裝)
1. 社會工作倫理
198.547 99025237

社會工作專業價值與倫理概論 (二版)

作 者 曾華源、胡慧嫻、李仰慈、郭世豐

主 編 鄭美珠

責任編輯 薛克強

美術編輯 張淑慧

企 劃 王建惇、顏秀安

發行人 洪有道

發行所 洪葉文化事業有限公司

登記號：局版北市業字第 1447 號

地 址：106 台北市羅斯福路三段 283 巷 14 弄 22 號 3 樓

電 話：02-2363-2866

傳 真：02-2363-2274

劃 撥：1630104-7 洪有道帳戶

e-mail:service@hungyeh.com.tw

http://www.hungyeh.com.tw

版 次 2011 年 01 月 二版一刷

I S B N 978-986-6828-80-5

定價 450 元 (如有缺頁、破損、裝幀錯誤請寄回更換)

◀ 版 權 所 有 · 翻 印 必 究 ▶

二版序

近十多年來，美國社會工作人員協會倫理守則修訂內容越來越詳細，而美國社會工作教育協會也將倫理教育列為核心課程之一。至於課程審訂標準也將倫理判斷列為社會工作實務上必須具備的勝任能力。凡此種種可以看到價值與倫理成為當前社會生活與專業服務所必須認識與學習的規範。本書出版的背景，已經在第一版做過說明。本書出版後四年裡，國內專業倫理的課題越發受到社會重視。國科會研擬研究倫理標準之外，教育部亦鼓勵法律與倫理作為教學創新獎勵的主題。此外，社會發生許多倫理爭議的新聞事件，以及在社會工作領域裡面，也出現許多疑似業務過失倫理爭議，使社會工作專業不能忽視倫理價值在實務工作上的重要性。因此，社會工作師專業證照考試也將社工倫理列為考試主要內容之一。

本書出版以後，也收到許多老師對於本書的建議與指正。其中，我上課的學生對於本書都提出相當多的建議，特別是在錯字的部分提出不少更正。因此，為能確保書籍的品質乃進行版本的修訂。除了維持本書的風格，盡可能配合案例做說明，以協助讀者理解其意涵之外；更重視章節比例的分配。

本次增修的幾個重點與方向如下：一、增加近期發生的社會工作專業服務的新聞與倫理議題，以強化本書的可讀性。二、將章節的內容重新做調整，希望內文的敘述不要過長。其中，前面幾章特別討論社工哲學與價值的課題，並再次做較為詳細的說明。這也是許多學生反應較為困難的部分，希望能夠在此次的章節分配與說明下，更容易讓讀者理解。三、在倫理實務議題上，增加案主保密一章，並且取消信託責任的章節，而將主要內容合併在第一章說明。四、將業務過失



與法律責任放在最後一章，並且請正在研讀法律研究所的郭世豐老師進行增補，以強化法律面向的資訊。五、各章節均新增問題討論與重要名詞之中英文，以利學生能更進一步自我研習，瞭解各章節的重點。六、對於這四年多來有關法規增修或新訂的內容，均加入並做說明與討論，如社會工作人員倫理守則、個人資料保密法等等，希望資料能夠與時俱進。

本書的修訂時間相當的緊迫，本書另外三位作者提供新的文獻資料以外，郭世豐老師修訂第十七章，胡慧嫻老師也對第十章進行修訂，李仰慈老師則對於內文的校對，並且對新修訂的內文進行確認。此外，白倩如老師協助處理參考文獻查證，黃郁雯小姐幫忙校正，都對本書能盡快出版有很大的貢獻。承蒙洪葉文化有限公司編輯們的鼎力協助，尤其是本書許多文句不順或資料可能有疑問之處，均相當負責的協助查證或提出要求更正。在他們負責認真的完成職責下，本書相信與上一版更具可讀性，也相信對於教師在引用作為教科書上有更大的方便性。本書雖然再做增修，但相信仍有許多不足之處，希望前輩與同道不吝指正是幸。

曾華源

目錄

Contents

二版序 / I

1 當前社會工作專業信託實踐的挑戰 / 1

- 一、社會工作使命與倫理責任 · 1
 - 二、建構社會工作專業體制之挑戰 · 3
 - 三、專業價值與倫理是社會認可之基礎 · 14
 - 四、結語 · 18
-

2 社會工作的哲學基礎 / 21

- 一、前言 · 21
 - 二、倫理學是社會工作專業知識體系的一環 · 23
 - 三、哲學素養提升社會工作專業服務適切性 · 25
 - 四、哲學之意義與範圍 · 26
 - 五、哲學運用於社會工作實務中的三個層面 · 30
 - 六、社會工作哲學之意義 · 31
 - 七、社會工作哲學的價值 · 32
 - 八、社會工作哲學之基礎 · 33
 - 九、結語 · 37
-

3 價值之意義與價值形成 / 39

- 一、前言 · 39
- 二、價值的意義與特質 · 40



社會工作專業價值與倫理概論

- 三、價值的類型 · 46
- 四、價值與意識型態 · 50
- 五、價值的形成過程 · 51
- 六、價值與文化 · 53
- 七、結語 · 54

4 社會工作專業基本價值 / 57

- 一、前言 · 57
- 二、社會工作價值之意義 · 58
- 三、社會工作的專業基本價值內涵 · 59
- 四、社工員的價值觀和案主問題處遇 · 72
- 五、結語 · 76

5 文化、價值與中西方社會生活哲學 / 79

- 一、前言 · 79
- 二、儒家與基督教社會人生價值與哲學取向 · 80
- 三、中西方的自我觀念與社會生活因應方式 · 84
- 四、中西方的思維方式與問題處遇取向 · 88
- 五、社會中的人際關係 · 89
- 六、融合西方生活哲學建構本土社會工作專業 · 92
- 七、結語 · 97

6 社會正義的價值觀 / 99

- 一、前言 · 99
- 二、華人社會中的正義觀 · 100

- 三、西方社會正義觀 · 102
 - 四、中西方正義價值之比較 · 106
 - 五、儒家正義觀與現代民主社會的生活 · 106
 - 六、結語：社會工作價值與社會正義 · 109
-

7 社會工作價值實踐之難題 / 113

- 一、前言 · 113
 - 二、社工員與案主價值之潛在衝突 · 113
 - 三、社會工作實務上的價值難題 · 115
 - 四、社工員價值選擇之傾向 · 126
 - 五、結語 · 128
-

8 社會工作專業價值實踐之挑戰 / 131

- 一、前言 · 131
 - 二、社會工作助人行爲中的價值涉入 · 132
 - 三、個人價值介入與專業關係建立 · 134
 - 四、社會工作價值實踐的挑戰 · 137
 - 五、結語 · 150
-

9 倫理學理論 / 153

- 一、前言 · 153
- 二、倫理、價值與道德 · 153
- 三、倫理學之意義 · 158
- 四、倫理學理論 · 159
- 五、結語 · 174



10 社會工作專業倫理守則之面向與要旨／177

- 一、前言 · 177
- 二、社會工作專業倫理之意義 · 178
- 三、社會工作專業倫理守則 · 180
- 四、對我國社會工作專業倫理守則之反思：代結語 · 206

11 社會工作倫理實踐難題／211

- 一、前言 · 211
- 二、社會工作倫理難題之種類 · 212
- 三、專業關係建立基礎與職責的倫理難題 · 215
- 四、取得受託權力的研判與處理的倫理難題 · 217
- 五、受託履行基本義務的研判與處遇的倫理難題 · 219
- 六、受託應負義務履行的研判與處遇的倫理難題 · 221
- 七、終止信託（協助）關係的研判與處遇的倫理難題 · 233
- 八、揭發機構或專業團體內部不當行為的倫理難題 · 234
- 九、結語 · 235

12 社會工作倫理難題抉擇原則／237

- 一、前言 · 237
- 二、倫理問題判斷上的陷阱 · 239
- 三、Beauchamp和Childress生命倫理四原則 · 242
- 四、Lowenberg和Dolgoff社會工作倫理抉擇七原則 · 246
- 五、Reamer社會工作倫理抉擇六原則 · 249
- 六、結語 · 253

13 社會工作倫理難題決策模式／255

- 一、前言 · 255
- 二、Corey的倫理決策模式 · 255
- 三、Joseph的倫理決策模式 · 258
- 四、Steinman、Richardson和McEnroe的倫理決策模式 · 260
- 五、Mattison的倫理決策模式 · 262
- 六、Reisch和Lowe社區組織工作倫理決策模式 · 264
- 七、Clifford和Burke反壓迫倫理決策模式 · 266
- 八、Reamer的倫理決策模式 · 267
- 九、結語 · 268

14 社會工作倫理難題抉擇過程／271

- 一、前言 · 271
- 二、社會工作倫理決策實務操作的過程 · 273
- 三、社會工作倫理難題抉擇之過程（反思） · 289
- 四、結語 · 295

15 案主自我決定與倫理議題／297

- 一、前言 · 297
- 二、案主自決之概念 · 298
- 三、案主自決在實務運作上的倫理議題 · 309
- 四、解決倫理議題可能因應方式之思考 · 317
- 五、結語 · 319



16 社會工作專業服務中保密之意涵與實踐／321

- 一、前言 · 321
- 二、社會工作專業服務保密之意義與重要性 · 322
- 三、社會工作專業保密的法律規定 · 325
- 四、社會工作專業倫理守則之規定 · 327
- 五、紀錄與保密 · 328
- 六、溝通特權與保密 · 331
- 七、社會工作專業倫理的考量 · 334
- 八、結語：適切保密的灰色地帶 · 335

17 社工員業務過失與法律相關責任／337

- 一、前言 · 337
- 二、違法與違反道德或倫理 · 341
- 三、過失的判斷與型態 · 342
- 四、業務過失的種類 · 346
- 五、業務過失賠償的發生 · 349
- 六、業務過失下的賠償費用 · 352
- 七、我國對業務過失的相關法規 · 353
- 八、預防社工員之業務過失之途徑 · 359
- 九、結語 · 361

參考書目／363

當前社會工作專業信託 實踐的挑戰

一、社會工作使命與倫理責任

社會工作的主要目的，不論是較為傳統的定義「幫助個人、團體或社區增強或恢復社會功能（social function）和產生有利於社會情境的能力。」（Barker, 1987: 154），或社會工作國際聯盟（International Federation of Social Workers）將社會工作的任務定為提倡社會改變以及透過賦權及權力平等化使人類追求更好福利（IFSW, 2000）。社會工作專業（social work professional）均承諾協助貧窮、弱勢族群、被壓迫者獲得社會正義（Marsh, 2005; Finn & Jacobson, 2003; Carniol, 1992）。社會工作的目標在改善社會環境，以及增加個人、家庭和團體之間的社會功能，其服務是對當前各種複雜的實務情況有一更整體之理解（Greene, 1999），而服務之過程重視社工員與被服務者，以及雙方之間的互動關係。社會工作強調專業關係是社會工作助人最重要的媒介（Perlman, 1979; Hepworth, Rooney, Rooney, Strom-Gottfried & Larsen, 2009）透過獲得案主的信任，以期進行有益之協助。

社工員以關係為媒介，用來激發案主的意願（will），以積極面對滿足需求或問題解決之障礙。所以社會工作的專業關係不僅指社工員和案主面對面的接觸，更重要的意義與價值（value）是在於因關係而衍生與此服務相關的其他各種行動（Levy, 1976）。



社會工作專業價值與倫理概論

Kutchins (1991) 則以案主信託社工員的角度，將之稱作信託關係 (fiduciary relationship)。Levy (1976) 認為社會工作的服務是案主由於本身的需要，寄某種希望在社工員的身上，致使社工員負有責任，驅使他在能力範圍內提供所有可能的服務。這是社工員回應案主期望和信任的專業責任與義務。將之視為社會工作的倫理責任，也是在法律基礎下社工員之責任 (Levy, 1976; Kutchins, 1991)。

從品質管理的角度來看，在協助案主時，信託的職責與義務不僅使社工員必須以有利於案主問題解決之取向運作，以回應案主的信託 (Young, 1995) 之外，而且還規範社工員所提供的服務，必須符合專業價值與倫理的要求，不能以任何理由，偏離專業的基本信念，或從事不道德、不合法的服務輸送 (service delivery)。因此，社工員履行專業信託關係的職責與義務時，並不完全以案主要求的問題解決與否來作判準，而是以社工員能否站在案主最大利益適當性的立場，提供正當合法的協助為評斷依據。這些職責義務都是以維護案主最優利益的出發點而設定的，並不因案主的問題是什麼而有所差別。諸如有關降低服務輸送過程中的變動性，保持服務品質的穩定度，使案主的期望獲得適當滿足；保證每一個專業人員的態度和知識；並能展現對服務對象的瞭解和提供個人化的關切等此類的行為表現或工作考量，均含括於社工員在信託關係所應負的職責和義務 (Martin, 1993)。由此可知，專業的信託職責與義務，將可對專業人員服務輸送與服務品質表現專業化水準，產生相當重要的指引與規範作用。

社工員在權力的取得過程中，也必須努力維持；甚至增進案主和社工員之間的信任關係。如此一來，案主勢必能因為信任而願意努力配合，或者有意願地去履行在處遇關係中的角色職責。同時，告知也能夠使案主在多方瞭解問題的各個面向、可能的優缺點和結果，以選擇自己想要的決定。在社會工作中，將之視為是社工員幫助案主自決的一個重要的專業要件，如此亦可以幫助案主正視自己的責任，為自己的目標付出努力。

二、建構社會工作專業體制之挑戰

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，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，而專業倫理的教育不是學校專業教育中架構之一部分。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（2002）的研究中，卻發現社工員在實際的行為操作上，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（social value）變遷快速，民眾權益的高漲，專業制度的發展與實務工作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。借鏡國外的發展情形（如Reamer, 1995; Soporin, 1982），以及歸納國內的專業體制發展現況，社會工作專業倫理是建構專業制度之根基。其理由可以分述如下。

（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。這一看法根本無視社會工作發展歷史，早期慈善組織社會（charity organization society）採取友善訪問的救助審查和道德勸說，到Mary Richmond在1917年出版《社會診斷》（*Social Diagnosis*）著作，開啓社會工作專業化的里程碑。目前社會工作服務工作績效的問題已經受到注意，但是甚少提出服務工作做得「好不好」、「恰不恰當」的問題。總認為這會讓人覺得是在拒絕社會的「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



社會工作專業價值與倫理概論

當亦可以被接受，不應該追究責任歸屬，才是回應善心應有的「感恩」行為表現。如此的心態與社會認知其實對於社會工作專業發展存在著不良的影響。

針對社會工作是一種愛心與慈善服務的觀點，Levy（1975）就提出說明，傳統上社會大眾認為社會工作本質是利他的，不應該有巧取豪奪案主權益之情事，甚至應該是在不計酬勞和自我犧牲下，作有利於社會的善事。因此，在良好道德支持下，社工員也是具備慈善愛心，他應該知道他在做什麼，對別人是否會有幫助。所以在這種邏輯之下，社工員應該不會做錯事，也是認真和樂意做事，不會出現怠職的行為。然而，「慈善（或有愛心、有道德）服務就有效率和效果？」，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（legitimate），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（見案例1.1）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 1.1

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慫恿案主，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？明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。

上述案例不論事實真相如何，但是社會福利機構以善心幫助為名，卻導致案主和相關第三者必須忍受媒體不當報導，甚至社會大眾公開討論、評價他過去的行爲，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？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，社會工作的服務要具備「專業性的處遇」是否應該經過科學性的資料蒐集與判斷過程，並在三思而後行的前提下，規劃適當地處遇服務，並且服務工作應該能被社會大眾和專業社群審查或檢視其適當性和正確性。

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（caring）的社會服務動機（motivation），恐怕不能再被視爲是否構成專業的唯一要件，它只是一種充分條件而已。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，案主和社工的助人關係變化不只是受到社工態度的影響，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，關係的品質也因為案主對服務效果產生懷疑而下降。

社會工作要被認爲一門專業，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；也就是專業服務並非服務提供者的善意、方便性或自覺很好，而是應以能滿足案主需求或讓案



主感到滿意，才是評量服務品質的重要取向。一個專業的發展不能自外於社會環境，它勢必要在展現專業能力和定位專業角色職責上獲得社會認可。更何況社會工作是一門處理人與社會環境相關問題的專業。近年來，國內的大環境中，有許多因素影響社會工作專業服務重視責信（accountability）與服務績效（performance）的課題。爲了要維持有效的服務品質，就得要求提供服務的專業從業人員有職業道德，對提供的專業服務品質要有責任感，不得濫用專業知識權威，並且要有意願不斷自我追求專業能力上的進步，才能對整體的社會工作專業發展有所助益。因此，社會工作專業價值與倫理教育相當重要，社工員必須信守社會工作倫理守則，以及具備倫理兩難抉擇的能力，才能提供正確的服務。

（二）服務對象問題的複雜性與責信

社會工作專業之使命在於關心社會上那些易受傷害者（vulnerable people）、被剝奪者（disadvantaged people）、被孤立者和受害者，並深信社會工作採用適當方法能夠解決或減輕問題的嚴重性。許多社會工作所實施的服務，就是那些關懷社會上需要幫助者的人與組織，透過社工員的實際行動來達成的（Jansson, 1988）。雖然如此，服務對象問題的複雜性，牽連許多因素相互影響。被關心的議題，除了如何針對重要因素介入作適當處遇之外，也注意是否因爲個人教育訓練背景不同或其他因素的影響，致使案主需求是否得到有效的處遇。

因爲社會工作實務具有極大的變異性，每個協助對象的情況不同，需求與滿足的方式也可能因爲時、空、地、物轉變和交疊產生種種不同的可能性。Gerhart和Brooks（1985；轉引自Kutchin, 1991）提及在提供服務的過程中，在管理督導專業行爲合法的規範下，仍然有著無法相互貫通及抽象的情形。這使得社工員常常面臨如何履行信託義務的挑戰。前已述及，當社會工作強調自己是一門專業時，就已經開始脫離具「慈善愛心」保護傘色彩的行列，進入服務品質與績效要具有責信，以便能得到社會認可（social sanction）。由於民主社會的發展，使民眾逐漸重視自己的權益是否獲得保