



# 強化社會安全網計畫—— 社會工作倫理與價值

童伊迪

## 壹、前言

倫理是動機、承諾與責任，引發個人去追求心目中美好正確的事，是人類動力與責任的呈現 (Boddy & Dominelli, 2017)，倫理即指引正確行為的普遍強制性外在規範。專業具有道德性，必然有倫理的思維，專業倫理與責任比一般工作更為嚴肅與重要 (戴正德，民 99)。專業倫理是行為上的是非、性格中的善惡，及工作關係中的專業責任 (Banks, 2014)。價值指宗教、道德、文化、政治或意識形態的態度或喜好，價值可視為人們對事物所抱持的特定信念 (belief) (Banks, 2006、周采薇譯，民 103)。專業價值常為原則，教導人們處事、想法及行動值不值得、好不好或對不對的倫理原則。IFSW 在 2000 年所發表的社會工作定義中在價值的項目下包含了「尊重人類平等、價值與尊嚴」、「人權 (human rights)」與「社會正義 (social justice)」。Banks(2014) 認為社會工作價值是關於社會工作的特定信念，為

此目標所應採取的策略，以及專業從業人員所應具備的人格特質之概念。

社會工作實務中固有的倫理價值議題，是重要的亦是困難的，重要性不僅來自於不斷變動的狀態，也因其政治性質及公眾審視的壓力，社會工作者面臨越來越多的道德衝擊，以兒童保護案件為例，社會工作者在其中的責任與權力經常充滿倫理爭議。受虐兒童在安全評估後，處遇措施如果造成兒童死亡，或在非必要情況下被帶離家庭，那麼社會工作者是否該受到譴責？許多社會工作者在面臨困難的倫理抉擇時，會因罪惡感而焦慮不安。曾華源 (民 103) 認為社會工作經常面臨法律、福利體制、福利政策與權益等結構性困境與倫理兩難，社會工作以實踐社會正義為使命，在面對各種倫理理論、倫理原則、現實狀況，社會工作該如何運用專業知識，扮演其應有的角色和依循工作原則來協助案主。鄭麗珍 (民 103) 提到倫理守則是引導專業人員的積極原則抑或是規制專業人員行為的消極準則？如美國的倫理守則一

方面要作為引導社工員專業行為的依據，另一面也是約束社工員的專業行為，似乎倫理行為是可以標準化的。

英國學者 Sarah Banks 則認為社會工作倫理的實踐必須放在專業關係與社會工作實務的脈絡，倫理工作就在日復一日的專業生活中 (Banks, 2016)。社會工作倫理的實踐應該採取原則為本的取向 (Principle-based approach)，視社工倫理守則為社工人員遭遇倫理問題或兩難決策的參考原則。本文將從社會工作價值、強化社會安全網常見之倫理議題、抉擇架構等分做說明，並參考 Sarah Banks 的論點將社會工作倫理分別依原則 (principles) 為本與德行 (moral) 為本的取向分析，希冀協助社工人員在這變遷快速的社會中，找到自己的方向，釐清自己的價值定位，了解倫理決策的本質。在處理倫理難題時，減少自責、罪惡與不安，為專業助人價值信念繼續努力。

## 貳、社會工作價值

社會工作者的基本目標和使命是幫助生活遭遇困難的人，社會工作並不是純技術性的，有價值基礎、透過各類服務來協助弱勢的人群。社會工作是社會責任，人道主義可視為其哲學的基礎，而由此發展出來的社會工作專業自有其價值理念與「社會」意涵的功能。社會工作價值裡人道主義的理念，其重要的觀點是尊嚴與個人的價值。Levy(1973) 強調：「社會工作的價值並不是一套隨機或容易變更的規範，也不是外在社會價值觀的反映。而是

一種對集體責任的思考，隱含了社會工作者在社會的角色。」(引自 包承恩、王永慈譯，民 100)。社會工作者的價值觀會影響到與案主、同僚、社會成員的關係，社會工作者的價值觀也影響到其對服務方法的選擇。Gordon(1965) 指出有六種價值觀建構社會工作實務的基礎 (包承恩、王永慈譯，民 100)：

- (一) 社會中最基本的關注對象是個人。
- (二) 社會中的每個人是相互依賴的。
- (三) 社會中的每個人對他人負有社會責任。
- (四) 社會中的每個人都有相同的需要，但是每個人也有其獨特之處。
- (五) 民主社會的重要特徵是每一個社會成員的潛能都能發揮，同時經由積極的社會參與來盡社會的責任。
- (六) 社會有責任協助每一個成員去克服或預防各種阻礙，使其能自我實現。

社會工作價值觀在以下幾方面扮演了關鍵的角色：

- (一) 社會工作者使命的本質；
- (二) 社會工作者與案主的關係；
- (三) 社會工作者服務方法的運用；
- (四) 實務工作中倫理兩難的解決。

通常被引用的社會工作價值有個人價值與尊嚴，對人的尊重、重視個人改變的潛能、案主自我決定權、提供個人發揮潛能的機會、尋求滿足人類共同的需求、尋求提供個人足夠的資源與服務以滿足其基本的需求、賦予案主權利、平等的機會、沒有歧視、尊重多元性、對社會改革與社會正義的承諾、保密與隱私、願意將專業

知識與技巧提供給他人。價值觀會影響到如何解決專業責任衝突時的倫理兩難。倫理兩難通常涉及了價值間的衝突，社工人員在兩難中的決定是取決於其對社工價值的信念，尤其是有關特定的專業責任與義務，端視其認為何種價值應優先考量。

當社會工作者面臨到自己的價值觀與案主、雇主、專業本身的價值觀存在著不一致時，無可避免社會工作者將面臨衝突。Levy(1976)指出：社會工作者有釐清自己價值取向的責任。實務工作中的兩難是發生於實務工作者的價值觀與案主的價值觀一致與否，其解決的方法則要看實務工作者採取何種價值觀來提供服務，以及案主對於服務回應的價值觀。社會工作者需要釐清其個人的價值觀；這是因為基於個人價值觀會影響到對案主、服務方式與策略的選擇、對服務結果成功與否的認定。有時，個人價值觀的影響會引起一些問題，特別是在個人價值觀與法律、機構政策相衝突時。Gordon(1965)指出對社會工作者而言(引自包承恩、王永慈譯，民100)：

「認為某物是有價值的」就是「對其有所偏好」。而偏好程度可表現在個人需要付何種代價、盡何種努力、做何種犧牲以得到所偏好的事物，可能是某物品、某種行為、或是一種狀況。因此，要認定個人或社會的價值，需要知道其「偏好什麼」，以及個人需要付何種代價、盡何種努力、做何種犧牲以得到所偏好的事物；或是社會的規定、處罰以便要求社會成員達到某種偏好的情況。

社會工作者的價值影響到決定案主問

題的形成因素，社工人員對於案主問題的成因提出假設，並根據此假設規劃出服務的計畫(Frunza & Sandu, 2017)。如貧窮可以視為是社會不公正的結果，其中有歧視、勞工的剝削、與不充分的社會支持系統，或可視為個人懶惰的結果。類似的例子也可見於以下的問題：情緒問題、犯罪與偏差行為、失業、物質濫用等。有些社會工作者會認為這是因為社會結構的問題而產生的，個人沒有控制的力量；而有些社會工作者卻認為這是個人自己的選擇。社會工作者的價值觀對於介入案主服務有重要的影響。其影響的層面有：何種改變是可能的、如何產生這樣的改變、案主應該得到何種協助。(Reamer, 1983；引自包承恩、王永慈譯，民100)。

對社會工作價值的熟悉是重要的，Perlman(1976)論及：「若無法將價值由信念變為實際行為，由口頭的肯定轉化為行動，則價值就沒有什麼重要了。價值是一種受到珍視的信念，有情感的偏好在其中，若缺乏某種形式或方向的行為表現，則價值就沒有什麼重要的。價值的力量來自於其對行動的控制與指引。社會工作特別之處是在於其有工具性的價值。價值可經由我們所發展出來的知識、技術與資源而追求與實現出來」(引自包承恩、王永慈譯，民100)。社會工作者認定專業的價值基礎與實務工作原則的關連性，將抽象的價值觀轉會化為實際的行動方針，如Williams(1968)所述：「價值是行動選擇的標準，當價值的界定是明確的、完整的，則其會成為判斷、偏好與選擇的標準」(引自包承恩、王永慈譯，民100)。

社會工作者必須清楚專業的價值，因為最終實務工作者需要面對專業職責的衝突，要在不同的價值中選擇，其又會影響到倫理抉擇的決定。Levy(1976)說明：「倫理是價值的具體化。根據這些價值，社會工作者可以決定其專業行為或是評估結果。這些價值也可以視為規範專業行為的基礎，可以鼓勵符合倫理的行為，或是對於不當行為予以制裁」(引自包承恩、王永慈譯，民 100)。社會工作者的主要任務是將專業核心價值—服務、社會正義、人性尊嚴與價值、人群關係的重要、誠實正直與能力，轉化為有意義的行動(Elliott,2017)。關切人性尊嚴與價值的社會工作者，會尊重他人，阻斷傲慢與武斷，盡其所能去提升每個人的能力，使其追求生命中的目標，並避免父權式、以恩人自居的服務介入(Graham, 2017)。在助人的過程中，社會工作者將服務對象視為夥伴，並盡力做到誠實、正直與能力的實踐。

## 參、社會工作倫理的兩難

某人眼中的技術事件(只需運用規則即可)可能是別人眼裡的倫理問題(困難但清楚的抉擇)，或是另一個人的兩難困境(看似無從解決)，這會根據個人觀察情勢的角度、處理倫理的經驗及衡量價值的優先順序而定。Banks(2006)將倫理議題、倫理問題與倫理兩難分述如下：

1. 倫理議題(ethic issues): 在社會工作實務中社會正義與公眾利益為前提的社會工作，通常是在國家福利系統內運作，其中社工人員擁有與服務使用者互動的專業

權力(professional power)。

2. 倫理問題(ethic problems): 社工人員面臨難以做出道德決定的情況，即使正確方向是顯而易見。例如：拒絕一位資格不符但卻亟需協助人士所申請的居家服務。

3. 倫理兩難(ethic dilemma): 發生於社工人員必須從兩個討厭的選項中做出抉擇的情況，這當中可能牽涉到倫理價值的衝突，並且不清楚正確的選項為何。

社會工作是一種複雜的活動，包含了層層交錯的責任，如對自己的專業職責、對服務使用者對機構與社會負責。通常這些會互相衝突，這種倫理挑戰沒有簡單的答案，是社會工作者每日生活的一部分。

社會工作中的倫理挑戰有四大類(Banks, 2006):

1. 個人權利與福利(Issues around individual rights and welfare): 服務使用者得以自主自決的權利，社會工作者有責任必須為服務使用者尋求福利。

2. 公眾福利(Issues around public welfare): 群體之權利與利益，社會工作者對雇主與社會之責任，為最大群眾謀求最大利益之目標。

3. 平等差異與結構性壓迫(Issues around equality, difference and structural oppression): 在尊重多元性的狀況下力求公平，社會工作者對抗壓迫與順應社會及政策變化之責任，處理宗教文化差異與衝突。

4. 專業角色、界線與關係(Issues around professional roles, boundaries and relationships): 決定在特定情況中社會工作者所扮演的角色(輔導者、管制者、倡導者、評估者)，思考私人、專業與政治生活間

的界線。

社會工作者常被作為政府與平民社會間的媒介，接觸那些需要幫助、弱勢、被社會排擠或邊緣化的人 (Banks, 2014; 周采薇譯, 民 103)。一旦發生令人不快的社會問題，如兒童受虐事件，社工人員就是首當其衝遭受責備的對象。Franklin(1989, sited as Dimitrijoska & Ilievski,2016) 曾抗議社會大眾將社會工作描述成優柔寡斷 (indecisive) 未能挽救孩子的生命，專斷 (dictatorships) 無理的地從父母手中帶走孩子。社會工作者同時兼具控制與照顧的任務，保護社會不受異常或道德危險之徒的侵害，然而，如果失敗就得背負道德罪名。

## 肆、社會工作倫理原則為本的分析

價值是關於良好社會與社會工作的角色信念，原則是促進這些價值的表達方式 (Banks, 2014)。Beauchamp(1996, 引自周采薇譯, 民 103) 認為原則是其他標準或判斷所根據的行為準則，原則是一種思想或信仰基礎內的根本規範，以形成該系統道德推理 (moral reasoning) 的基礎。通常原則為本的倫理理論將倫理推理和決策視為一種理性的過程，在特定情境中運用原則或以相應的規則來合法化行動。

### 一、Beauchamp 及 Childress 生命倫理四原則

Beauchamp 及 Childress 於 1989 在《生命倫理原則》一書中闡釋以下原則，

是醫學相關專業所共同信守的 (秦燕, 民 102:173-175)。

原則一：尊重自主原則 (Respect for autonomy)

尊重病人的自主權，若病人無法清楚表達意願，則尊重病人代理人的自主權。

原則二：不傷害原則 (Nonmaleficence - Do Not Harm)

醫事人員要有勝任的臨床知識、技術、謹慎執業，以提供適當的醫療照顧，不可為了個人或醫學的發展，對病人造成傷害。

原則三：行善原則 (Beneficence - Actively Pursue the Welfare of Others)

不以宗教、國籍、種族、政治、社經地位等因素影響對病人的責任，尊重生命提供高品質的醫療服務，以人道給予急救處置、不推辭，給予病人溫暖、親切的醫療照顧。

原則四：正義原則 (The principle of justice)

公平地分配醫療資源 (分配性之正義)、尊重人的權利 (權利正義) 及尊重道德允許的法律 (法律正義)。

### 二、Loewenberg & Dolqoff 倫理順序七原則

Loewenberg & Dolqoff (2000) 提出倫理順序七原則，其認為若運用倫理守則無法提供特定的規則來解決當前的倫理情境時，就要回到原則思考 (引自曾華源等, 民 100)。

原則一 保護生命原則 (Principle of the Protection of Life)

這是最高也最重要的原則，社會工作的核心價值就在尊重生命，維護人性尊嚴，因此首先要維護案主基本生存的保障。

**原則二 差別平等原則 (Principle of Equality and Inequality)**

公平與不公平的原則，是在同等權力時給予相同的對待，而不同權力的人應有不同的對待；也就是說對於弱勢的人要給予更多的協助和權益才稱公平。社會工作的助人以弱勢族群為主，愈是弱勢愈要給予更多的扶助，這是差別平等原則。

**原則三 自由自主原則 (Principle of Autonomy and Freedom)**

尊重案主的意願，選擇和決定。讓案主有獨立、自主的自由，但要注意知情同意，也就是說要提供詳細資料、幫助案主清楚了解後所做的選擇和決定。但自由自主原則不可危及自己或別人的生命安全、不可造成他人的傷害或妨礙他人的自由。

**原則四 最小傷害原則 (Principle of Last Harm)**

當所有的選擇都不是有利於案主的，要在可行的處遇內選擇對案主傷害最小的。

**原則五 生活品質原則 (Principle of Quality of Life)**

即使資源缺乏，案主不僅需要吃飽、穿暖，要能提升生活品質與心理層面、社會關係的滿足。

**原則六 隱私守密原則 (Principle of Privacy and Confidentiality)**

贏得案主信任、維持良好的專業關係，要保密案主的秘密、維護案家隱私的空間和時間。但隱私守密有除外情況，當與前述原則有衝突時要加以判斷（尤其是

生命原則），同時亦不可做為迴避督導的藉口。

**原則七 真誠原則 (Principle of Truthfulness and Full Disclosure)**

誠實是重要的品德，也是社工助人的倫理原理。願意真實誠懇的面對案主，樂於協助、不欺騙、不作假，往往也是良好的示範，可讓案主真誠的面對問題、積極處理。但當真誠原則與其他原則衝突時，它的優先性可能會被取代。

### 三、Reamer 社會工作倫理抉擇六原則

Reamer 在 1999 年於《社會工作價值與倫理》一書中指出以下倫理抉擇的六原則（引自包承恩、王永慈譯，民 100）：

**原則一 生存權大於附加善**

認為保護個人生存的必要條件如健康、食物、保護、心理平衡優先於其他價值，如防止說謊、失信帶給案主的傷害，也優先於提高生活享樂，也就是說對於一個人免於傷害的基本保障，優於保密原則。當有衝突時對於甲提供必要基本需要，優先於乙的次級需要。

**原則二 個人基本幸福優先於他人的自決權**

個人的幸福追求是他應享的權益，別人的決定不論善意與否，都不能妨礙個人對於基本幸福的追求。當有倫理衝突時，社工師對甲的基本幸福維持要優先於對乙的自由自主尊重。

**原則三 個人自由權優先於自己的幸福權**

個人對於自己的福利，有自由自主的權利，即使不利於現在或未來的幸福，

都要尊重他的決定，而個人自由選擇之後果，也要自行承擔。

原則四 個人在自由意願下遵守法規大於違反法規的權利

個人有遵守法律的義務，不可違反；案主在自由意識下簽訂的合約也不可違反。

原則五 衝突時個人基本幸福權大於遵守法律及機構的規定

遵守法律、規定和規則是應該的，但不是絕對，如果案主的基本幸福或社工師生命安全受到威脅，法規就不是優先被遵守的。

原則六 公共利益大於維護個人私益

為了防止基本傷害及促使公共善，例如：房舍、教育、公共救助等，要優先於保護個人財產。為了維護更多人的幸福需求被滿足，或預防重大傷害，徵稅、徵收房地產是合理的。但一定要合法、合理的補償救濟措施，且要注意執行的態度和程序。

#### 四、規範倫理學

規範倫理學的理論通常分為兩部分，一是義務論 (deontological theories)，某些行為無論其結果如何，都有其本有的對或錯、好與壞之分。因此，義務論學者最著名的是十八世紀的德國哲學家康德 (Immanuel Kant)，主張說實話本來就是對的行為，因此社會工作者不應該欺騙案主，縱使當情況顯示說謊可能對於有關的人有利的時候。相同的情形也適用於遵守與同僚間所做的約定、遵守與機構所簽訂的契約、遵守法律等。對於義務論學者而言，規定、權利、原則是神聖的、不可違背的。不能為了達到某種目的而不擇手

段，尤其是當違反了某一重要的規定、權利、原則或法律等 (引自包承恩、王永慈譯，民 100)。

規範倫理學理論的第二部分是目的論 (teleological theories)，此觀點對於倫理的抉擇採取不同的看法。此觀點主張任何行為的對或錯要視其所帶來的結果而定。對於目的論學者而言，若未能衡量潛在的結果就作倫理上的抉擇是一種過於天真的作法。目的論又分利己主義與效益主義，所謂效益主義，就是以行為產生的整體結果 (overall consequences) 決定行為的道德正當性，行為的對錯只是其結果好壞，一個道德上對的行為，就是在所有可能選擇的行為之中，其結果能產生最大量的善或最小量的惡的行為；所謂錯誤的行為，就是其結果不能產生最大量善與最小量惡的行為 (引自包承恩、王永慈譯，民 100)。效益主義和倫理利己主義雖都是目的論的一種，不同的地方是：效益主義所謂最佳結果，是指人類社會、甚至宇宙整體善的最大化，而利己主義則是指行為者利益的最大化。

行為和規則的效益主義，基於對行為的不同解釋，可以區別兩種不同的效益主義，行為效益主義所指的「行為」是具體、個別的行為；而規則效益主義所指的「行為」則是統稱的行為。因此所謂行為的效益主義的定義是：在面臨所有的可能的行為選擇當中，對的行為就是那一個可以達成最大效益的行為；而規則效益主義定義則是：在面臨所有的可能的行為選擇當中，對的行為就是那一種可以達成最大效益的行為 (引自包承恩、王永慈譯，民 100)。

行為和規則效益主義的根本差別是，行為效益主義將效益原則直接應用在個別的行为上，也就是說，當一個人在反省什麼是道德上對的行為時，他會自問「我在這個情境下、做這個行為會產生什麼結果？善、惡衡量後的結果為何？」；而後者不是將效益原則直接應用於每一個個別的行为上，當他在反省什麼是對的行為時，他會自問「如果每一個人在這種情形下都從事這種行為，其善、惡的結果會如何？」，也就是說，規則的效益主義認為，在某一種情形下，我們所該做的行為是訴諸於一般性的通則，而不是將每一個個別行為都當成特例來思考。所以規則效益主義的效益原則是用來測驗道德規則，而不是測驗個別的行为 (林火旺，民 92)。

林火旺 (民 92) 認為效益主義理論，也許可以就直覺的 (intuitive) 和批判性 (critical) 兩層次的道德思考。直覺層次是指我們大部人在大多數時間下思考道德問題的方式，由於從小的道德教養和訓練，我們每一個人都將一些道德規則內化成為生活中的一些信仰、習慣和處世的態度，而且我們也依賴這些簡單、直覺的道德規則，藉以處理日常生活中遭遇的道德問題，也就是說這些道德規範已經構成我們人格的一部分，所以人們的行為會避免觸犯這些規則，而且一旦違反這些直覺的道德規則時，常常會產生罪惡感。這些直覺的道德規則為表面原則 (prima facie principles)，如誠實、信守承諾、守法、正義等，用來作為我們日常生活中、一般在正常情況下的行為準則，違反這些規則反而會成為道德上的要求，所以遵守表面

原則是直覺的道德思考層次。

## 五、社會工作專業倫理守則

倫理守則 (code of ethics) 是專業發展的重要指標之一；組織行為學專家就曾表示對一個專業職業團體，倫理守則之採納至為重要，倫理守則能對該團體共同身分與價值觀之產生有所助益，專業倫理守則的功能如下 (Banks, 2006 引自周采薇譯，民 103):

1. 保護案主或服務使用者：公開宣示誠信，清楚表明專業職業應有之特質。
2. 指引實務工作者：透過倫理覺醒反思或明確規則，給予行為與倫理決策上的指引。
3. 加強專業地位：利用倫理守則之存在來建立，此為專業特徵之一。
4. 創造並保持專業身分：藉由表明服務理念、關鍵倫理原則、成員應具備之特質與所需之行為舉止來達成。
5. 專業紀律與監督：要求成員遵循守則，並以此懲處行為失當之個案。

倫理守則中包含許多原則與規則 (Banks, 2006 引自周采薇譯，民 103):

1. 專業核心目標或服務理想之聲明：如社會工作之首要任務是增進人類幸福。
2. 專業特質聲明：如專業人士應具有誠實、可靠、可信之特質。
3. 專業基礎價值聲明：如人類尊嚴與價值、社會正義等。
4. 倫理原則 (principles)：對工作倫理原則之聲明，如尊重服務使用者自主性、促進人類福祉。
5. 倫理規則 (rules)：基本的可行與



不可行，有時稱為標準，如保護個案隱私資料。

6. 專業實務工作原則：概述該如何以服務使用者利益為出發點完成任務。

7. 專業實務工作規則：專業實務工作上的詳細指引。

## 伍、社會工作倫理德行為本的取向

Statman(1997；引自周采薇譯，民103)指出，對日常複雜情況下所需的實用指引而言，原則太過抽象，某些倫理衝突的情境，原則式的倫理無法解答，因為太過抽象籠統，沒有實質幫助。德行倫理學是一種在倫理中以品格作為判斷依據的取向，正確的行為就是賢者在該情境下會做的事。通常被視為德行的品格，包括勇氣、正直、坦率、真誠、忠實、明智與仁慈。社會工作的美德反映出社會大眾都認同的德性。德性、文化及角色有關，是一種能讓我們達成內在實踐之良善的存在與鍛鍊。Banks (2006)認為品格為本的倫理學似乎是為專業量身打造，因為倫理議題總是圍繞在關係本質與關係中的責任上。瑞典社會工作倫理守則就強調的倫理性格有：正直、批判性、責任、道德勇氣、正義感、客觀判斷、寬容、同理心敏感與基本的尊重態度、友善與平等待人。Banks列出七項社會工作應培養的德性(周采薇譯，民103)：

1. 專業智慧：專家對於本身工作之應有作為，經反思、深思熟慮而得出的精粹。

2. 勇氣：據亞里斯多德所述，勇氣是

恐懼與自信的平均，即勇者在面對險峻情勢，既不會毫無自信，亦不會過度自信莽撞行事。

3. 尊重：承認他人或事物擁有價值，尊重他人的社會工作者會與周遭的人建立關係，了解他們的想法。

4. 關懷：與人際互動和加強他人存在感有關，具備關懷之心的人擁有關注他人，秉持專業對其負責的動機，細心回應受照顧的對象。

5. 可靠：指的是不讓他人失望，社會工作角色中可靠代表舉止能夠被信賴的人，理解自己必須身負重任，能以值得信賴與負責任的角色呈現合理的行為。

6. 正義：與公平分配利益有關，憑藉良好判斷的能力來衡量人們應受到何種對待，會受義務所趨，去促進反映公平的社會安排。

7. 專業誠信：在亞里斯多德倫理中，誠信本身並非德行，卻是連結所有德行的關鍵。在專業實務工作中，誠信指的是誠實面對專業價值，並平衡其他德行的整體能力或品格，被視為一種讓人了解自己的理想與行為，並依此行事的道德能力。

Beauchamp 與 Childress 說明專業生活的德性的重要性，他們強調原則需要判斷，而判斷需要品格、道德鑑別力，及個人的責任與責信。在道德生活中最重要的往往不是力行原則規則，而是可靠的品格、良好的道德與感性回應。原則能提供討論與分析的實用框架，在實務中專業人士在做決定時會受到各種因素影響，包括：工作人員本身的情緒反應、人際關係的好壞與否、對當下情境

的評估、身為專業人士的義務、服務使用者的權利與其他許多影響面向。因此必須理解，倫理原則只是決策中的一個面向。德行倫理學旨在專業上培養良好的品格與判斷力，除道德教育，實務場域要有角色模範與學習的對象。

原則為本及德行為本的社會工作倫理都須要有技巧、批判性與反思性的從業人

表 2 原則為本與德行為本的倫理比較圖

原則為本倫理	德行為本倫理
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 倫理決策應透過普遍原則推理來給予正當性。</li> <li>2. 道德行動是理性的。</li> <li>3. 道德行動是獨立個體，不受妨礙的自我。</li> <li>4. 將權利與善分開來，重點在權利。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 倫理與正當性無關，而是依據良好品格與行善動機，對他人真誠的關懷與誠實回應。</li> <li>2. 道德性動者兼具感性與理性。</li> <li>3. 道德行動者有特定承諾、責任，屬團體的一員。</li> <li>4. 重點在善，且權利與善是不可分割的。</li> </ol>

## 陸、強化社會安全網計畫常見之倫理議題與抉擇架構

社會工作是擁有專業自主與專業權威的助人工作，社會普遍認為社工人員是具有德性的人，願意關懷社會上的弱勢團體，社會工作者的特質反映專業的美德與價值。社會服務是生產與消費同時進行，服務過程是立即性生產案主所需要的產品。社會工作服務的特性顯示案主所經歷的輸送過程和得到的服務，皆深受社工人員所表現的專業能力、知識與態度，及當下的判斷與決策所影響。社工人員個人價值偏好對態度與行為的影響，易造成浮濫使用專業自主權或裁量權。以下說明強化社會安全網計畫中常見之專業界限、保密、案主自決等倫理議題及倫理抉擇的參考架構。

員。以規則為取向的主流專業倫理而言，德行為本取向是另一種平衡觀點，讓專業人員不只是遵從規定的機器人，同時能尊重服務使用者的隱私，讓專業助人者由內而外都是值得信賴的人。Banks(2006) 將原則為本與德行為本的倫理，比較如下(引自周采薇譯，民 103):

### 一、專業界限——日案主、終生案主

美國 NASW 倫理守則揭示社會工作者不應與現有或先前的案主產生雙重與多重關係，以避免剝削或可能傷害案主的風險。清楚的界限非常重要以便使社工人員和案主了解彼此關係的目的。社會工作是助人的媒介，專業關係是社工人員和案主面對面的接觸，因關係而衍生與此服務相關的其它各種行動。社會服務是由案主本身的需要，寄託某種希望在社工員身上，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。以專業關係激發案主的意願來面對問題進而解決問題。

社工人員與案主間應避免雙重或多重關係，工作歷程與案主常在許多生活面向有交錯關係，雙重或多重關係的種類：親密關係、個人利益的追求、專業人員如何處理自身情感與依賴的需要、利他行為、

非預期狀況下所發生的問題。如社會接觸、交換禮物、共進餐飲、維持友誼、與案主分享個人訊息、與案主有生意往來、與案主發生性接觸(包承恩、王永慈, 民 100)。社會工作者應警覺並避免會影響到專業裁量權和公正判斷的利益衝突。當社工人員評估自己與案主可能存在雙重關係, 或無法與案主有合理的互動關係, 社會工作者應將案主轉介給其他專業人員。

## 二、保密與生命安全

社工人員應對專業服務過程中所獲得的所有資訊加以保密, 只要機密的公開, 未必能保護服務對象, 為使其免於傷害自己或他人, 基於最小傷害原則, 宜保留案主的隱私資料, 預防個人免於基本傷害的需要比洩漏保密資料的傷害更重要。社工人員應保守業務秘密, 縱使已去辨識, 仍不宜於公開場所、媒體、社群網站等討論或批評案主或案家情勢; 案主縱已死亡, 社工人員仍須重視其隱私權利。案主或第三人聲請查閱個案社會工作紀錄, 應符合社會工作倫理及政府法規, 否則社會工作者得拒絕資訊之公開。除非迫於專業理由(臺灣社會工作倫理守則第二章 1.6), 社工人員應對所獲得資訊保密。

社會工作許多倫理兩難都與保密及隱私權有關, 如保護案主的權益、保護第三者等。當案主反對社工人員揭露某些可能影響他人的重要資訊時, 社工人員面臨的困境有三: 他人受到案主傷害的風險程度、暴露未授權揭露的資料對專業關係的傷害、被案主控告無法保密或受到倫理申訴等。社會工作者必須在兩者間抉擇, 尊

重案主的隱私權、自我決定權, 或要保護那些可能受傷害的第三者。NASW 建議, 社會工作者應該告知案主, 保密的本質和案主隱私權的限制, 並與案主討論, 在某些情況下保密的資訊需要提供出來(包承恩、王永慈, 民 100)。當然, 面臨可確認的第三者遭遇嚴重的、可預期的、即將發生的傷害, 應適時揭露, 不須案主同意。

## 三、案主自決與專業父權主義

社工人員投入專業工作常因有強烈的助人渴望想幫助在生活上遭遇嚴重問題的人們, 如: 兒童虐待、家庭暴力、心理疾病、貧窮、身心障礙等。原則上, 社會工作者應遵循專業承諾去支持案主自決的原則, 讓案主的權利與需求以能夠自由的做選擇和決定(包承恩、王永慈, 民 100)。社會工作者是否可以為了案主的利益而干涉案主的權力, 此即涉及專業父權主義(Paternalism)的介入, 為保護或促進某個體的福祉理由, 試圖強迫個人的行動或狀態, 借用有意義的介入來幫助案主, 或至少對案主生活的強制介入才能預防悲慘的結果。

Reamer 倫理抉擇六原則中詳述個人的基本幸福權優於另一個人的自由權(自我決定權), 如案主不接受治療而有傷害他人之潛在威脅時, 社工員應該干預。案主自我決定的權利被限制在案主需要有能力可以做積極的與建設性的決策, 也被限制在民法與道德的架構下。社會工作者應尊重案主自決, 協助案主看到與運用社區與個人人格中有效的與適當的資源, 以幫助案主發展潛在的自我方向。NASW 倫理

守則建議：在社會工作者的專業判斷下，當案主潛在的行動具有嚴重、可預見和立即的危機會傷害自己或他人時，社工人員可以限制案主的自我決定權。

#### 四、倫理兩難的抉擇架構

面對倫理難題要在實現進行決策對社會工作者是一大挑戰，當專業核心價值中對專業人員要求的責任與義務發生相互衝突的情形，社工人員必須決定何種價值要優先考慮，考量特定的專業責任與義務為何。美國 NASW 倫理守則建議倫理抉擇首先要從實務環境中或機構中分析存在的難題與困境，在蒐集資料與選擇的階段都要仔細思考贊成和反對的觀點。Reamer 提出的系統性倫理抉擇七步驟如下（包承恩、王永慈，民 100）：

（一）釐清倫理的議題，包括衝突的社會工作價值與職責。

（二）找出所有可能被倫理抉擇影響到的個人、團體與組織。

（三）嘗試找出各種可採取的行動以及參與者，並評估每種行動的利弊得失。

（四）審慎的檢視贊成或反對每種行動的理由，考慮相關的理論原則：

1. 倫理守則與法律原則。

2. 倫理理論、原則與指導方針（如義務論與目的論—效益主義的觀點，及其所衍伸而來的倫理原則）。

3. 社會工作實務理論與原則。

4. 個人的價值觀（包括宗教的、文化的、種族的價值觀與政治的意識形態），尤其要注意哪些與自己的價值觀相衝突的部分。

（五）徵詢同儕以及專家的意見（如機構工作人員、督導、機構行政人員、律師、倫理學專家學者）。

（六）作抉擇並記錄作抉擇的過程。

（七）監督、評估與紀錄倫理抉擇所帶來的結果。

## 柒、倫理實例

### 一、案例

社工員 J 協助的案主 L 及其未成年子女長期遭受酗酒丈夫雙重暴力，案主 L 拒絕子女安置保護亦拒絕住進庇護所。案主 L 擔任保險經紀人，邀請社工員 J 購買其銷售的保險產品，案主 L 告訴社工員 J 只要購買保險產品就可以改善 L 的經濟狀況，免於遭受丈夫的暴力威脅。社工員 J 在會談過程發現案主 L 因為家暴創傷有吸食 K 他命的習慣，案主 L 希望社工員 J 能為她保守秘密。

### 二、案例中的倫理議題與倫理原則觀點

社工員必須在衝突的表面義務選擇所謂的實際義務，選擇可能是痛苦的最小化或傷害最小化。社工員要尊重案主自決、為案主保密並保護案主免於受到傷害但一方面又必須注意到其非法行為。案例中的倫理議題有三：社工員是否該為了幫助案主而購買其銷售的保險產品？社工員是否應尊重案主拒絕安置的決定？社工員是否該就案主吸食 K 他命的違法情事報警？

#### （一）毋忘專業界限

社工人員沒有任何理由因而忽視與案主間的專業界限，案例中的案主販售保險

產品代表其欲經濟自給自足。然而，社工人員不宜為了幫助案主經濟自立而向案主購買保險產品，逾越了專業關係。社工員若向案主購買任何產品，社工員不只是助人者，同時也成為案主的顧客。雙重關係會使案主受到傷害或剝削，模糊實務工作者與案主間權力的角色，亦阻礙社會工作者的專業能力，限制案主尋求協助的努力。

### (二) 案主自決與未成年子女的利益

案主 L 及未成年子女同時遭受其酗酒丈夫暴力以對，案主 L 拒絕社福單位對其個人與子女的保護性安置，社工員 J 是否應尊重案主的決定？此案例含括案主個人與其未成年子女人身安全的保護，案主可以決定個人入住庇護所安置與否，但其未成年子女的人身安全保護並非案主可自行決定。案主 L 經濟狀況不穩定且有 K 他命濫用的問題，社工人員應審慎評估案主是否有能力保護其未成年子女的安全。相關倫理原則中說明案主自決的情境限制，即為了保護個體的福祉理由，試圖強迫個人的行動或狀態，可能是對個人身體活動與情感狀態的干預。專業助人工作有時需借用一些有意義的介入來幫助案主，或至少對案主生活的強制介入才能預防悲慘的結果。這裡的假設是保護案主 L 其未成年子女的安全與利益比尊重案主自決來的重要。

### (三) 報警？保密？

案主 L 有吸食 K 他命的習慣，社工員 L 要保密，維持與案主間的承諾？還是報警，阻止案主違法的行為。毒品濫用經常衍生出一連串的複雜犯罪行為，吸毒者可

能同時販毒，為取得毒品的財物而有金錢犯罪的問題，吸毒者亦是兒童虐待的高危險群。社工員要衡量為案主吸食 K 他命一事保密所帶來的結果有何得失，這些得失與報警告發案主的結果有何不同？就倫理學行為的效益主義認為，行為的正確性是針對該特定行為所帶來的結果，不須再探究因此而產生隱含的意義。告發案主吸毒一事，將可減少其他人受害，也讓犯法的人受到應有的懲罰。規則的效益主義則認為不能單獨思考該個案或該特定行為，而是思考一般性通則來決定行為所帶來長遠的影響。主張雖然不保密而告發案主會帶來好處，但無法保密會使案主對社工員失去信心，社工員與案主間的合作關係無法延續，因而不利於專業服務的提供。另一方面，規則的效益主義可能思考未依法舉發會帶來更多的傷害，如此一來會鼓勵社工人員自行處理此類似個案，而非訴諸國家律法產生不利影響。考慮保密與告發行為哪一種行為能產生較大效益，而非考量特定個案的效益。在倫理學的分析中，對同一種情形可能會有不一致的論點。建議實務工作者宜依循 Reamer 系統性的倫理抉擇步驟，徵詢同儕及專家的意見，以最小傷害最大利益的倫理決策。

## 捌、結語

倫理兩難中沒有標準答案，於脈絡中思考問題，最大利益與最小傷害原則是多元選項中的一盞明燈。倫理問題與兩難困境是社會工作實務中不可避免的壓力，在強化社會安全網計畫實施歷程，社會工

作為公眾服務專業的角色，必須取得邊緣化弱勢族群的信任與保護其不受剝削。Banks(2016)提醒社會工作者必須了解存在於本身角色中的權力，並思索工作中道德決策實際產生的過程，才能避免自己經手個案中的不幸、悲慘及不盡人意的結局帶來的罪惡感所消磨殆盡。對倫理時時存在與行動來說，培養良好品格、良好判斷、反身自省、關懷能力，及對情境特徵的道

德敏感度皆同等重要。社會工作接觸的經常是對其賦與信任的弱勢團體，因此社會工作者應認知並尊重多元，表達關懷與同理，行為不負他人託付之信任。

(本文作者為國立臺北大學社會工作學系助理教授)

**關鍵詞：**社會工作價值、倫理、德行

## 📖 參考文獻

- 包承恩、王永慈譯(2011)。《社會工作價值與倫理》(第三版)。Reamer(2009)。Social Work Values and Ethics, 3rd。臺北：洪葉文化出版社。
- 周采薇譯(2014)。《社會工作倫理與價值》。Banks, S.(2006)。Ethics and Values in Social Work, 4th。臺北：洪葉文化出版社。
- 林火旺(2003)。《倫理學》。臺北：五南圖書公司。
- 秦燕(2013)。《社會工作倫理》。華都文化公司。
- 曾華源(2014)。《社會工作倫理與價值》。Banks, S.(2006)。Ethics and Values in Social Work, 4th。周采薇譯。臺北：洪葉文化。
- 曾華源、胡慧葵、李仰慈、郭世豐(2011)。《社會工作專業價值與倫理概論》(第二版)。臺北：洪葉文化出版社。
- 鄭麗珍(民103)。《社會工作倫理與價值》。Banks, S.(2006)。Ethics and Values in Social Work, 4th。周采薇譯。臺北：洪葉文化出版社。
- 戴正德(2010)。《醫學倫理與文化》。臺北：高立圖書有限公司。
- Banks, S. (2006) Ethics and values in social work. Palgrave Macmillan
- Banks, S.(2016). Everyday ethics in professional life: social work as ethics work. Ethics & Social Welfare,10(1),35-52.
- Boddy, J., & Dominelli, L.(2017). Social Media and Social Work: The Challenges of a New Ethical Space.Australian Social Work,70(2),172-184.
- Dimitrijoska,S.,& Ilievski,V.(2016). Ethics and Value Dilemmas in Social Work. Social Work Review / Revista de Asistentia Sociala,15(1),49-58.
- Elliott, N.(2017). Faith, ethics and social work: Framework for an Introductory Lecture. Ethics & Social Welfare,11(1),92-99.

- Frunza,A., & Sandu,A.(2017).Ethical Values in Social Work Practice: A Qualitative Study. *Social Work Values & Ethics*,14(1),40-58.
- Graham, M.A.(2017). Integral Ethics for Social Workers. *Social Work Values & Ethics*,14(2),35-42.