



王綉蘭

## 壹、前言

俗諺：「舉頭三尺有神靈；人可欺，天不可欺；人在做，天在看」，勸世人不再胡作非為，若做虧心事遲早會得到報應。個人行為準則亦有賴心中一把尺來衡量，或許人人心中有好幾把尺拿捏測量，冷暖點滴在心頭。社會工作倫理成為社工人員（社工師）衡量「有所為、有所不為」的那把心中之尺，加上個人價值觀、社會規範與輿論等，也會影響其準確的判斷。筆者從事社會工作實務二十餘年，體會一些社工人員（社工師）即使多背誦社會工作理論、社工倫理守則，會寫也會考試作答，不如思忖身處或聽聞在遭遇社工倫理困境時，如何坦然面對和有效解決問題，才是真正考驗社工倫理在他（她）個人內心和行為表現的作用。本文探討良心、尺、生存價值、專業發展、專業主義、社工倫理守則及試舉案例，以說明落實社會工作倫理的重要性外，亦分享一些實務經驗和觀點，採用文獻分析、質性研究的敘事分析及評

述所提四個案例，並提出對實務界、學術界之建議。

## 貳、良心、尺、生存價值

「先學會做人，再做專業人，教做人為先，再求技術知識。」（宋雅慧，2006）。針對職場上所需專業能力與證照，筆者分析四類型：

1. 獨當一面型：專業能力強又有證照；
2. 只欠東風型：專業能力強卻無證照；
3. 虛有其表型：有證照卻專業能力不足；
4. 自然淘汰型：無證照又專業能力不足（王綉蘭，2012）。

由此，社工人員（社工師）要自我期許，不斷進修與精益求精，避免被社會淘汰，另可從「良心、尺、生存價值」等去慎思，將自己定位於何處？是否適合長留此行業？其可明辨抉擇之。

### 一、良心（conscience）

良心拉丁文 *conscientia* 或 *syneidesis* 是倫理善的主觀來源、一種聲音、人的一種倫理機構，要求人能遵循真理，其具有的功能：

- 1.保存自我；
- 2.面對現實、堅守原則；
- 3.真理的呼聲。

由於倫理在追求人際關係的和諧、人格的高度發展、生命的圓滿，倫理和良心的目的當是一致的，人的工作及人的意義，才能獲得完整的解答（黎建球、鄭玉英，2008）。社會工作更注重良心事業，關懷社會大眾福祉，極力維護服務對象應有權益，有時需要為他們代言、倡導直到要求政府制定法律施行，又促使立法部門永無止境地去增（修）訂法律，主要原因是防範出現「公器私用、假公濟私、官商勾結」、「權錢交易或私吞圖利」等情事，若以為惡小而為之，神不知鬼不覺的違背良心，一旦習以為常，恐變成壞事了。有些社工人員（社工師）掌控公權力行使，若利益熏心、離經叛道、狂妄自大，未能依法行事，則離犯罪不遠了。反之，若能將「名利放兩邊、伸張公平正義擺中間」，更能突顯他（她）們是「仁的使者、義的尖兵」。

## 二、尺（yardstick 同義詞有 *criterion, scale, dimension, measure, ruler*）

為人處事時會以這把尺當做「標竿、原則、是非判斷準繩」，除了度量、規範自己也用來審視他人，若他人的言行與心中

這把尺有所出入時，就容易發生衝突或陷入自我矛盾之中。例如，中國人談倫理，偏重於長幼有序，排輩論位（身份），然而西方談倫理，在於當法律沒有明確規範時，你做決策可能會傷害無辜的人，這時衡量是非對錯，心中的一把尺就是倫理決策（林子銘，2012）。每個人心中有很多把尺，不是只有一把尺而已。麥耀安（2010）所著「何止一把尺」（*Not Just One Yardstick*）一書中有五把尺：「靜觀社會洪流、探究真理源頭、思索神的故事、活出堅定信仰、解讀聖經真義。」用以量度紛亂世代價值。筆者認為不論有無宗教信仰，重要的是對自己工作、生活的評價與反思，從而啟發自己去思考解決問題的方向。

在社工實務上，第一線社工人員（社工師）經常陷入在「情-理-法、法-理-情」兩邊輾轉迂迴、來回擺盪，如電影「不能沒有你」（戴立忍，2009）（註1），孩子寄養安排，拆散父女，易讓人誤解社工人員（社工師）無情、官僚、專業的傲慢等。另發生在 2002 年亂倫案件的父親頂著地檢署不起訴的理由，來向臺北縣家庭暴力防治中心要回遭安置的女兒（卓春英、劉美淑，2002）。沈美真（2002）認為：「家暴中心堅持兒童保護原則，敢與社會龐大壓力對抗，實需更多勇氣與專業道德，誠屬難能可貴。」當司法裁判是以「法—理—情」為順位，而該中心也依法取得保護令，雙方都合法，惟該中心更顧及情與理，此兒童之最佳利益是真正符合倫理守則的最高原則。

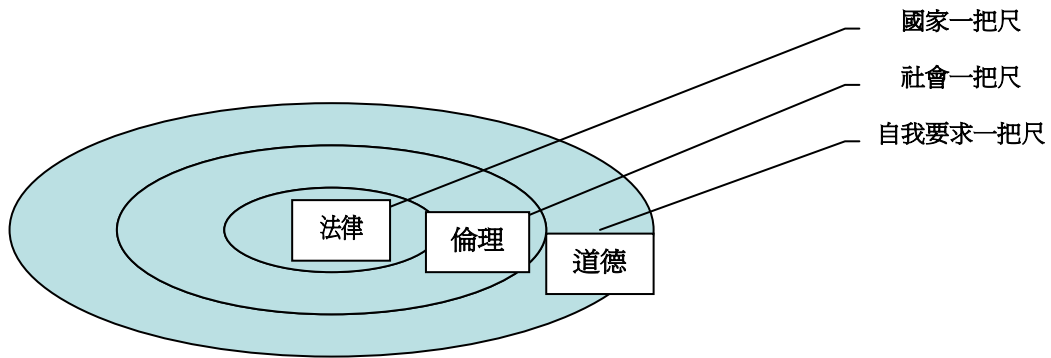


圖 1 道德倫理與法律分佈圖(王綉蘭繪)

從上述案例來看，如圖 1 大圈「良心道德」，為個人行為及思想的規範，是「自我要求一把尺」；中圈「倫理」，社群、專業團體所共同認定之行為準則，是「社會一把尺」；小圈「法律」，道德與倫理之基本要求與社會最低標準、最後一道防線，是「國家一把尺」，此三把尺愈後者其約束力及強制性愈高，如圖 2 所示。道德、倫理是屬於個人與團體的「自律」，大眾所應遵循的禮法及合於倫理的行為，至於法律、政府制定的規範是屬於「他律」，國家制定的規則應為全國人民所共同遵守的行

為，也是社會大眾所接受的。但也有例外，如志願服務倫理守則視為社會的道德倫理系統之內，何以內政部 2001 年 4 月 24 日臺（90）內中社字第 9074750 號令公告志願服務倫理守則？自 2013 年 7 月 23 日起主管機關從內政部改為衛生福利部管轄，2014 年 6 月 18 日修正志願服務法第 15 條：「前項所規定之倫理守則，由中央主管機關會商有關機關定之。」該倫理守則宜朝向專業規範、不是法律條文性質，僅是社會的一把尺，屬於自律層次。

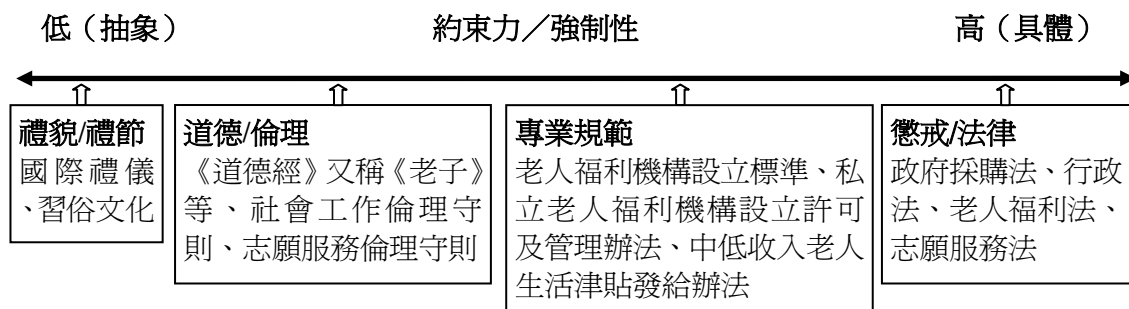


圖 2 道德倫理與法律之約束力圖 (王綉蘭繪)

### 三、生存價值 (survival value)

參照原有的美軍生存手冊 (生存法則或要訣), 「S.U.R.V.I.V.A.L.」: S 代表判斷形勢 (Size up the situation, 如環境、身體狀況、裝備等); U 是運用感官, 充分利用你的判斷力 (Use your senses) 或欲速則不達 (Undue haste makes waste); R 是牢記方位、知我身處何處 (Remember where you are); V 是設想周全、克服恐懼和驚慌 (Visualize, Vanquish fear and panic); I 是就地取材、因地制宜 (Improvise); V 代表重視生命 (Value life, Value living); A 是入鄉隨俗、像當地人一樣行動 (Act like the locals, Act like the natives); L 不斷學習 (Learn) 或用你的智慧生存, 但現在學習基礎技能 (Live by your wits, but for now, learn basic skills), 若遇「生存心理的準備不充分, 將導致一些不良反應, 如沮喪、粗心大意、漫不經心、失去信任、優柔寡斷、在身體還沒屈服前心理就已經崩潰」(註 2)。這好比社工人員 (社工師) 往往置死地而後生, 擦乾眼淚再戰鬥, 在危機處遇中能否瞭解自己、判斷問題癥結、預估恐懼和焦慮、實事求是、腳踏實地去解決任何疑難雜症問題, 抱持最高的希望, 做最壞的打算, 凡事竭盡心力, 獲得最大服務效能, 盡最大可能減少損害及掌握生存法則, 靠堅強意志的戰鬥力、堅持到底, 直到曙光再現。

所謂君子有所為有所不為, 欲達此境界的基本條件, 即是擁有正確的判斷與強烈的自律之心, 此亦正是倫理, 若該為而

不為造成業務上的疏忽、怠惰之情事, 則將面臨行政、民事、刑事等責任。近年來政府已重視社工人力不足的問題, 逐年增加錄取人數和分批進用人力, 但社工人員除了社會地位不高外, 薪資亦有偏低情形 (賴宏昇, 2014), 國內還是有一段長遠的路有待持續爭取福利待遇保障, 非短期可現, 因此, 無論公私部門社工人員 (社工師) 可以思考, 若自己是屬於吃苦耐勞、耐磨耐操型的人; 將吃苦當作吃補、苦命當作使命的人; 對社工仍有一份熱忱, 愛在工作中、樂此不疲的人, 是屬於比較願意留在社工界繼續打拼的人, 不會提早陣亡 (離職), 上一代和這一代前輩辛勤耕耘, 也是為下一代社工後進開拓坦途。

### 參、專業發展與社工倫理守則

#### 一、專業發展

Greenwood (1957) 指出專業五項特質:

1. 有系統的理论基礎;
2. 為專業團體之案主所承認的權威;
3. 社區認可與贊成這種權威;
4. 倫理守則;
5. 由正式專業協會所維繫的專業文化 (李增祿主編, 2012)。

社會工作專業功能除了調整關係與發揮潛能外, 李宗派 (2003) 提出「養生培育、調解仲裁、革新制度、分配資源、社會建設」之五大功能, 目的為預防問題、解決問題、改善生活、促進福利, 建立更溫馨和諧的社會, 如圖 3 所示。在專業發

展過程，Caplow（1954）主張：

1. 具有職業工作者；
2. 專業團體；
3. 發展倫理規範；
4. 立法限制從事該職業者，並發展訓練的機制。

而 Wilensky（1964）指出專業化過程有五個步驟：

1. 一群全時工作者；
2. 工作者可獲晉升；
3. 專業組織；
4. 用持有證照篩選不合格的人；
5. 發展倫理守則（引自劉金山，2010）。

Moore（1970）提出六項專業化程度的衡量標準，亦即專業人員在做出判斷時有高度自主的，要求專業內部遵循良好的職業道德規範和職業素質（引自董秀華，2007）。

專業雖是一個獨佔市場，但專業發展過程必定注重倫理守則的制訂來規範專業人員行爲。在專業主義（professionalism）制度之下，須審慎走每一步。而專業主義是一套與社會行爲相關之任務取向的行爲，包括高層次的專門技術、監督每項工作管理的自主性和裁量權、對任務的承諾和自由、認同同儕以及一套倫理和維持標準的方法（黃源協，2007）。專業主義本質上是專業者爲了追求權力、滿足經濟動機、提高知識與技術的影響力、提升專業工作者個人聲望等動因的一種制度追求，

是具有正式與非正式特質的社會組織，它使某種特定服務規格化，也隱含團體的凝聚力；社會工作追求專業化，也伴隨著被批判過度堅持專業主義而犧牲社會工作原有人道主義的色彩，例如只爲了專業人士而專業，卻不爲案主而專業，專業主義不必然是惡魔，但卻也有成爲惡魔的本質（蔡漢賢編，2000）。若過度強調專業卻欠缺同理心、包容力，恐陷入專業的傲慢而不自知。

社工專業者係依據其專門的知識與技能，致力於專業服務和諮詢的提供，並將其特定工作之績效與個人問題加以連結，以合理化其所宣稱的專業自主性（professional autonomy）和專業地位（黃源協，2007）。這種自主性（如個別判斷和裁量）的授予是基於有證照的訓練、精通一套有系統和複雜的知識體系、持續的專業發展、依附的實務倫理守則以及同儕團體的責信（Miller, 2004）。民主雖然開啓社會福利得以受到重視的舞臺，不論真心關注民衆的需求或只是基於選票的壓力，但民主並不能保證福利政策的推行能夠跳脫出責信的困境（古允文，2002）（註 3）。由此反映出即使是有效的民主過程，也不一定保證適當的政策執行，必須以案主利益爲考量，在互信的基礎建立專業關係，更成爲案主利益的代言人及對案主負責，這是一個很好的警鐘，提醒社工人員（社工師）在政治洪流中遵守倫理守則，避免陷入倫理與責信的困境。

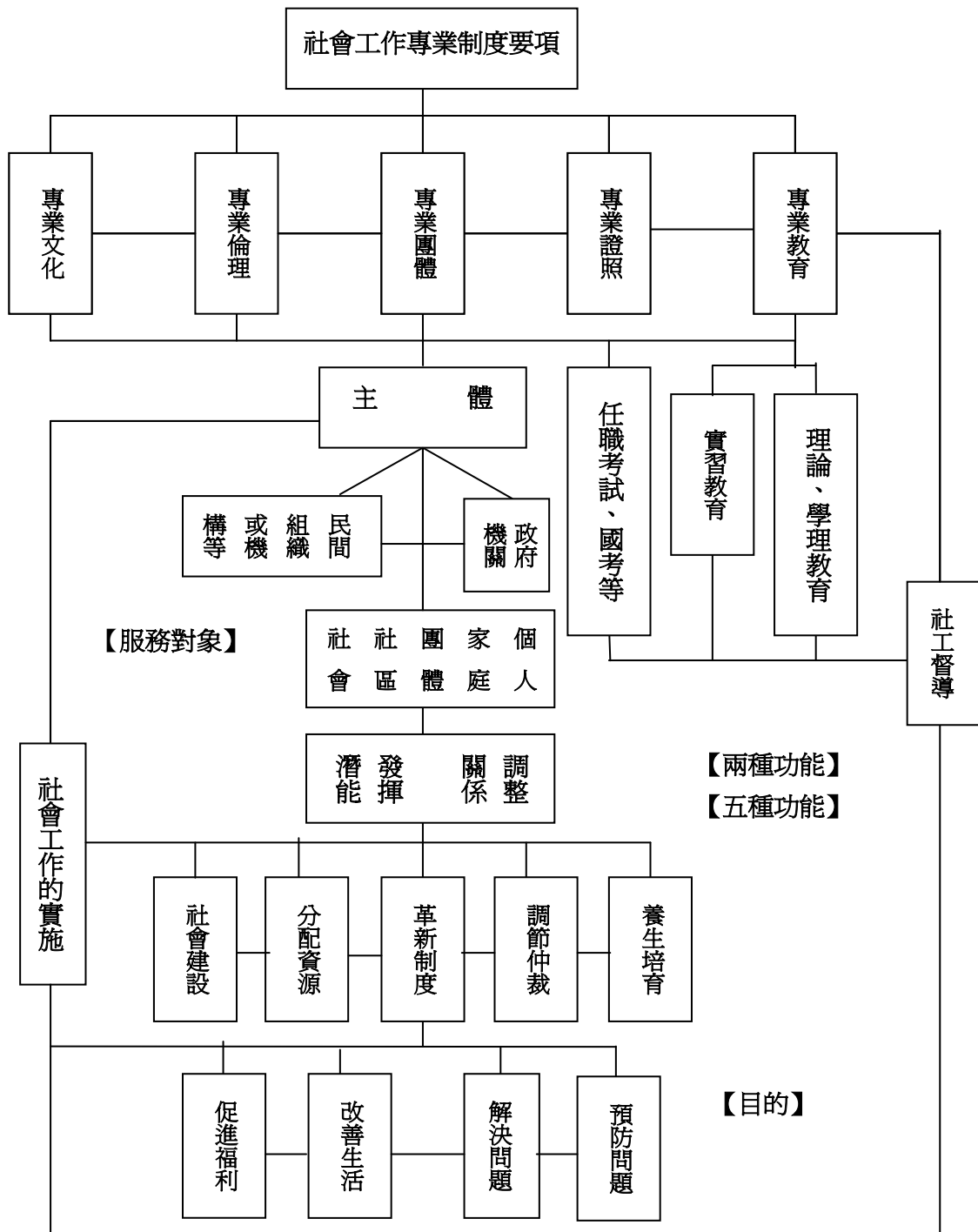


圖 3 社會工作專業架構圖 (王綉蘭繪)

## 二、社工倫理守則

倫理守則是作為社工人員專業行為的服務指南 (guideline) (引自曾華源等, 2006)。建立專業人員應有的認知與實踐的原則, 以及同行同業之間或與團體、社會其他成員互動時, 應遵循的行為規範, 對內是一種行規、公會或群體自治; 對外是一種集體責信, 使「教、考、用」三者環環相扣, 持續地進行「教育紮根、考試選才、用人培訓」, 直到社工專業獲得民眾認同與信任 (即取信於民)。

社會工作師法於 1997 年立法通過, 內政部於 1998 年 7 月 27 日臺 (87) 內社字第 8793163 號函頒布「中華民國社會工作倫理守則」共計十八條。依據社會工作師法第十七條規定社會工作師公會全國聯合會 (簡稱全聯會) 訂定社會工作倫理守則, 作為實務指引及處理倫理申訴陳情之基礎, 遂於 2006 年 12 月 22 日該會第 2 屆第 2 次會員代表大會通過, 2008 年 3 月 28 日內政部同意核備, 計三章十四條, 強調以保護生命為優先考量; 所採取方法有助於服務對象利益之爭取; 應選擇個案的最佳權益、最少損害的方法; 尊重案主自我決定等。

全聯會獲衛生福利部公益彩券回饋金補助進行 104 年「社會工作倫理守則」修訂方案。歷經同年 8 月北中南三區焦點團體討論彙整專家學者意見, 及該會倫理委員會五次開會討論修訂「社會工作倫理守則」草案; 賡續於 10 月舉辦北中南三區「社會工作倫理守則運用與修訂實務研討

會」; 再以問卷調查 (起迄日期為同年 10 月 15 日至 11 月 14 日) 為輔助, 以多方徵求各界意見, 將案主改為服務對象; 增列機構組織、網路媒體與研究倫理等。由筆者投入設計問卷與資料分析整理, 此份該會網站線上填答的「104 年度修訂『社會工作倫理守則』調查問卷」所蒐集資料加上前述三區實務研討會學員意見, 俾供召開同年第六次倫理委員會據以修訂社工倫理守則條文 (草案), 這些工作成果作為衛生福利部補助案年終結案報告, 另規劃辦理 105 年社會工作倫理與督導國際研討會或公聽會等, 俟彙整後由全聯會定稿, 送 106 年全聯會會員代表大會討論通過, 再依行政程序函報衛生福利部同意備查公佈施行。

## 肆、研究方法

Connelly 與 Clandinin (1990) 認為: 「敘事係指被研究之經驗的結構性質、探究的組型」, 並將所研究之現象稱為「故事」, 而對現象的探究稱為「敘事」, 敘事包含一個開端 (a beginning)、中段 (a middle) 和結局 (an end) 的形式或情節; 敘事分析 (narrative analysis) 是關注敘事建構的動力性歷程, 探究人們如何應用各項內外資源來建構故事, 而故事所表徵之真實亦是被敘說者所建構的, 並在故事之中重新組織事件、情節, 而重新建構出對所述說之經驗的嶄新理解 (引自吳芝儀, 2005)。換言之, 敘說者是主動建構者的角色。研究者將敘事當作一種反身性的

(reflexive) 活動，應滲透到資料蒐集、撰寫、進一步的資料蒐集等等，是一種循環過程 (Coffey & Atkinson, 1996；引自瞿海源等，2012)。

近年來，以敘事探究 (narrative inquiry) 為研究方法之研究愈來愈多，其目的是希望透過自我敘說和理解自我的過程，找尋已經失落的生命圖像，從學習與改變的角度朝向未來，以獲得自我與認同 (註 4)。Riessman 認為進行敘事探究分析以五種層次來說明其理論脈絡：

1. 關注此經驗 (attending)；
2. 訴說此經驗 (telling)；
3. 轉錄此訴說之經驗 (transcribing)；
4. 分析此訴說之經驗 (analyzing)；
5. 閱讀此再表達之經驗 (reading)。

在完成分析後，往往不同的讀者可能解讀不同的經驗，此為敘事探究不可忽略的一環 (楊宇彥，2000；陳向明，2008)。筆者以下所舉案例盡可能將前述之特質納入。

案例一與案例二與來自 2009 年社政機關社工人員之個案紀錄與對話，案例三採自 2012 年媒體報導及 2014 年臺灣社會工作專業人員協會網頁，案例四是北部某縣市社政機關 2009 年社會行政公文業務與對話，案例一、二與案例四係筆者與敘說者實務工作中之記述與詮釋。除案例二中有監察院提糾正案報告及案例三當事人移送法辦而媒體報導有顯示真實姓名外，餘案例均以第三人稱匿名之。另在敘事分析案例亦須注重情境脈絡性 (context)，如 Frank (1995) 提出三種敘事之情節架構：

還原型 (restitution) 敘事；混沌型 (chaos) 敘事；探索型 (quest) 敘事，此外，敘事也經常由對話產生，不僅說給他人知曉，還包括說者與聽者間的互動 (黃惠雯、童琬芬、梁文綦、林兆衛譯，2003)，本文案例較偏重還原型敘事，其次是探索型敘事。

Banks (2012) 提出敘事與案例為基礎的倫理方法論 (methodologies)：

#### 1. 敘事倫理 (narrative ethics)

藉由聽聞或閱讀故事去深入明瞭道德的感受 (moral sensibilities)，藉著說故事去定義與發展自我的認同；涉及說故事是道德的解讀 (moral explanation)；

#### 2. 是非鑑別學 (又譯詭辯 casuistry)

以案例為起點之分析著重案例的特定情境 (specific circumstances of the cases)；典範案例 (paradigm cases)；分類與比較案例 (categorization and comparison of cases)，是以，本文之案例有關注到道德層面與道德解讀，較多偏重案例的特定情境與典範案例，缺少分類與比較案例。

敘事分析過程有三個類別：

1. 參照和時間次序 (reference and temporal order)；

2. 文本內聚性和結構 (textual coherence and structure)；

3. 敘事功能 (narrative functions) (Mishler, 1995；吳芝儀，2005)，本文之案例較多偏重敘事功能，關注故事產製的場域及故事所產生的效果、事件開展和結果之貢獻。

## 伍、案例與評述

良心道德是人的內在規範之個體行為、態度及心理狀態；倫理是外在社會對人的行為之規範和專業組織對會員的要求；法律是保護人民免於政府或私人過度使用權力或不正當的使用權力，法律明確界定國家與其公民間的關係之規範，須守護法律最底線。社工人員（社工師）除了累積實務經驗外，仍須更多參閱社會工作倫理書籍和案例彙編，可上網瀏覽和下載參閱香港的「社會工作者工作守則」，其「實務指引」並非「工作守則」的一部份，不能盡列所有可能的情況或照顧到每一個環節，於處理問題時應以「工作守則」為大原則，以「實務指引」為參考，對服務對象提供適切的專業服務。以下試舉臺灣的案例，均以現行社會工作倫理守則或相關法規來分析及運用，由於可能對事件未能全面檢證，僅以部分現行社工倫理守則予以對應，有些涉及很多相關聯的倫理守則，難免有疏漏之處，社工人員（社工師）可藉不同立場和各種可能性去處理類似案例。

### 【案例一】

案主：「我雖有一大片山坡旱地，價值不高值不了多少錢，卻不符合中低收入戶資格，且因欠健保費很多年，致無效健保卡，我生病也不敢就醫，只好等死神來接我了！」社工人員礙於法規無法提供任何協助，向案主說抱歉後返回辦公室，督導說：「你願意再多花一些時間查證和轉介嗎？試著聯絡中央健保局有救助措施、某財團法人基金會及許多社會團體可提供急難救助，先解決案主健保看病問題。」

### 【評述一】

一、社工人員有疏於遵守社會工作倫理守則：「第一章第五條：社會工作師面對倫理衝突時，應以保護生命為最優先考量原則，在社會公平與社會正義的基礎上，其作為：5.1.所採取之方法有助於服務對象利益之爭取。5.2.有多種達成目標的方法時，應選擇個案的最佳權益、最少損害的方法。5.3.保護案主的方法所造成的損害，不得與欲達成目的不相符合。第二章第二條：2.2.社會工作師不宜或無法提供案主良好服務時，應透過專業分工，尋求資源整合或為適當之專業轉介；在完成轉介前，應採取適當之措施，以保護案主權益；轉介時應充分告知案主未來轉介服務方向，並將個案服務資料適當告知未來服務機構，以利轉銜服務。第二章第三條：3.6 社會工作師應在社會工作倫理規範下，理性、客觀、公正處理，參與權益爭取活動，並忠實評估其對案主、社會大眾所衍生可能利益與風險。」

二、面對各種社會問題不能用「依法行政、上面交辦」一句話帶過，除了能夠「設身處地、將心比心」之外，還有那些更積極作為？本案社工人員對於事情的判斷要客觀的、公正的「法—理—情」或「情—理—法」去分析和運用社會資源，在同情弱勢之前，要先明瞭是非對錯，才不致陷入「選擇性」的錯誤判斷。從優勢觀點（strength perspective）而言，社工人員在分析案主的問題和其本身與相關資源，能看到案主的不足、困難，更應發掘其長處、資源，促使案主得以改善其困境。

## 【案例二】

某位社工人員按月追蹤一、二次打電話至案家，長達八個多月，個案紀錄均撰寫依序不同日期、時間卻相同文字：「打電話，無人接聽」。適逢全國社會福利考核，不料此個案編號被考核小組（電腦）抽中待調閱，該社工人員趕緊再去深入查處，發現案主已在八個多月前過世了，當社政主管看到呈送個案紀錄時已是晚上八時多，許多社工人員尚在加班準備考核資料，主管詢問該案的社工人員：「難道追蹤輔導只有打電話一途嗎？督導和科長也未發現問題嗎？」社工人員回答：「不！我工作太忙了，對不起！」社政主管說：「向我說對不起並無意義，你知道嗎？今晚這位已逝的案主透過我的口告訴你，你對案主的關心太少了！」社工人員潸然淚下。類似社工人員疏失案例，總統馬英九先生於 99 年 5 月 14 日表示，發生（攜子自殺受害）曹小妹妹慘劇，母女兩人燒炭身亡，讓大家深感遺憾與難過。內政部已檢討加強社工人力的配置，儘量避免類似情況重演（註 5）。

## 【評述二】

一、社工人員違反社會工作倫理守則：「第一章第四條：4.3.社會工作師在社會公平的基礎上，支持關懷案主表達需求、增強案主能力，努力實現自我。4.4.社會工作師基於社會公平與社會正義，尋求案主最佳利益的維護。4.5.社會工作師應以堅毅的精神、理性客觀的態度幫助案主，協助同僚。第一章第五條：5.1.所採取之方法有助於服務對象利益之爭取。5.2.

有多種達成目標的方法時，應選擇個案的最佳權益、最少損害的方法。5.3.保護案主的方法所造成的損害，不得與欲達成目的不相符合。第二章第一條：1.3.社會工作師服務時，應明確告知案主有關服務目標、風險、費用權益措施等相關事宜，協助案主作理性的分析，以利案主作最佳的選擇。1.5.社會工作師基於倫理衝突或利益迴避，須終止服務案主時，應事先明確告知案主，並為適當必要之轉介服務。第二章第三條：3.4.社會工作師在轉介個案或接受個案轉介，應審慎評估轉介後可能的利益與風險，並忠實提供案主轉介諮詢服務。第二章第五條：5.1 社會工作師應致力提升社會工作專業形象，及服務品質，重視社會工作價值，落實倫理守則，充實社會工作知識與技術。第三章第一條：社會工作師違反法令、社會工作師公會章程或本守則者，除法令另有處罰規定者外，由所屬之社會工作師公會審議、處置。」

二、雖然許多社工人員（社工師）個案負荷量極重，但緊急個案或追蹤輔導可透過村里幹事、村里長或警員協同處遇。試問：服務對象已過世了，社工人員家訪，在門口貼紙條請回電聯絡，曹小妹如何從冥界回電話給社工人員求救？解決社工人力問題，就代表一切問題都解決了嗎？還欠缺什麼？該有的時間管理能力、關懷心、專業敏感度等被繁重的工作影響而逐漸消失了，豈能高談闊論維護案主最佳利益、伸張社會正義？社會正義是社會工作的靈魂，提醒社工人員（社工師）仍需秉持公平與正義，致力於社會的改革，代表

弱勢者、受壓迫者主持公道、宣導與維護案主的權益，成爲終生的努力目標。

### 【案例三】

李某2007年9月至2010年12月間擔任社會處社會工作科經扶組，負責低收入戶、弱勢兒童及少年扶助訪視工作，因個人房屋貸款與信用貸款問題，竟鋌而走險，盜領61戶低收入、弱勢家庭補助款178萬餘元，地檢署依貪汙罪起訴(註6)！另有2014年媒體報導了兩起有關社工從業人員違法的訊息，一則爲許姓社工師(事後改名)盜領案主(國中生)存款，被依貪汙罪判刑四年，褫奪公權二年；另一則爲倪姓社工以恐嚇手段對案主(國中生)進行性侵、猥褻，被法院裁定收押，檢方依違反妨害性自主罪嫌偵辦(註7)。

### 【評述三】

一、本案社工師違反社會工作師法第十七條：訂定社會工作師之行爲必須遵守社會工作倫理守則之規定。第十條：「五、犯貪汙罪、家庭暴力罪、性騷擾罪、妨害性自主罪，經有罪判決確定。」不得發給執業執照；已領取者，撤銷或廢止之。換言之，即不得再從事社會工作專業之職務。社工人員(社工師)違反社會工作倫理守則：「第一章第四條：4.1.社會工作師應尊重生命，力行平等、誠實、信用原則。4.6.社會工作師應誠實、負責、自信、廉潔、守法自許，並不斷充實自我，提升專業知識和能力。第一章六條：社會工作師執業，應遵守法令、社會工作師公會章程及本守則。第二章第一條：社會工作師應與案主維持正常專業關係，不得與案主有不當關

係或獲取不當利益」。第二章第四條：4.3.社會工作師嚴禁參與違法之活動，並注意自我言行對案主、服務機構、社會大眾所生影響。第二章第五條：5.1社會工作師應致力提升社會工作專業形象，及服務品質，重視社會工作價值，落實倫理守則，充實社會工作知識與技術。第二章第六條：6.4.社會工作師應努力實踐社會的公平正義，提供弱勢族群合法的保障，協助受壓迫、欺凌者獲得社會安全保障。第三章第一條：社會工作師違反法令、社會工作師公會章程或本守則者，除法令另有處罰規定者外，由所屬之社會工作師公會審議、處置。」

二、本案例被告觸犯民法、刑法、兒童及少年福利與權益保障法第81條，性侵害犯罪防治法等法律，除了破壞社工專業、政府、機構形象外，也突顯被告在入職前查核疏漏，服務期間督導與主管監督不力等問題。背離「自律道德」三條件(意志自律、人是目的、普遍立法)(黃光國，1998)，違反社會工作倫理守則並不意味著要承擔法律責任或者違法，違反本守則由專業同行業審議委員來判定，與司法和行政程序分開，對從業者進行輔導和約束。其他在學學生和社工人員應以爲戒，需加強社工教育和訓練，期能減少發生憾事。

### 【案例四】

某社工師擔任科長，某協會開辦從業人員培訓計畫，將此科長載明於培訓計畫內擔任其中一場課程講師，並將計畫函送政府部門申請補助，此協會業務係屬該科長主政，簽呈公文經業務承辦人、該科長

核章，送至上司批閱時，上司告知須懂得避嫌和明哲保身，該協會爲了討好，將政府公務員列入講師，即使是講師專長與培訓課程吻合，又利用上班時間去授課，且該協會業務督導與該科長有關，萬一被檢舉是很難脫身的，不要以爲勸阻是擋人財路（協會和科長都有利可圖），不要不知感謝上司提醒反而對上司記恨在心，心中有一把尺，自行拿捏，公文退回處理，請該協會修正計畫再函送。

#### 【評述四】

一、社工師有疏於遵守社會工作倫理守則：「第一章第四條：4.6.社會工作師應誠實、負責、自信、廉潔、守法自許，並不斷充實自我，提升專業知識和能力。第二章一條：1.3.社會工作師服務時，應明確告知案主有關服務目標、風險、費用權益措施等相關事宜，協助案主作理性的分析，以利案主作最佳的選擇。1.4.社會工作師應與案主維持正常專業關係，不得與案主有不當關係或獲取不當利益。1.5.社會工作師基於倫理衝突或利益迴避，須終止服務案主時，應事先明確告知案主，並爲適當必要之轉介服務。第二章第三條：3.1.社會工作師應致力社會福利政策的推展，增進福利服務效能，依法公平進行福利給付與福利資源分配。3.2.社會工作師應具備社會工作專業技能，不斷充實自我；擔任教育、督導時，應盡力提供專業指導，公平、客觀評量事件；接受教育、督導時應理性、自省，接納批評與建議。第二章第五條：5.1.社會工作師應致力提升社會工作專業形象，及服務品質，重視社會工作價

值，落實倫理守則，充實社會工作知識與技術。5.2.社會工作師應致力社會工作專業的傳承，忠實評估社會工作政策、方案的執行，促進社會福利公正合理的實踐。第二章第六條：6.5 社會工作師應促使政府機關、民間團體、及社會大眾履行社會公益，及落實案主合法權益保障。」

二、社會工作倫理守則可以據此評判專業人員的操守，卻不能絕對保證帶來符合倫理的行爲。倫理是從價值觀中推演而來的，有時會與價值觀一致或產生衝突，價值觀是關注好的和想要擁有的事情（如兼課有鐘點費、公私兩便、促進情誼等），而倫理關注的是對的和正確的事情（有所爲和有所不爲），對倫理問題的抉擇很少是單一性的，因爲它深深地紮根在當事人最重要的價值觀之中。既然行政權力和資源掌握在公務員手中，對機關而言能否公私分明？對專業而言，能否維護個人專業和政府形象？能否謹守利益迴避（避免瓜田李下之嫌）？以及注意風險管理等。

三、行政（公務）倫理以「德行論」（virtue ethics）爲中心，以個人敦品勵行的公務員及和諧群體的能力爲基本要素（沈清松，1997）。許多行政的「窘境」（倫理兩難，ethical dilemmas），仍然存在，如接受邀宴、親屬關係、收受贈禮、圖利他人、洩漏機密、仍然難以拿捏分寸（曾俊漢，1999）。行政（公務）倫理和社會工作倫理都是保護當事人避免法律訴訟，雖然社會工作倫理已納入大學社工教育與社工人員在職訓練課程中，但能否從「知」到「行」，達到「知行合一」的境界？對學術

界的教育人員與實務界的社工人員（社工師）均是一大考驗。應對業主（案主）/服務對象之不當指示或要求，秉持專業判斷，予以拒絕及勸導。法律只是道德的底線，利他是否就是純粹利他而無利己？利己就真的只是利己而無害己？若是利己而無道德與倫理，則社會缺乏互信，所提供服務的成果都不會受到信任。

## 陸、結論與建議

社會工作是現代文明社會裡一種助人適應生活之專門職業，也是民主國家之社會指標（李宗派，2003），而專業主義仍需藉由團體中成員彼此相互規範自身的專業自主性行為（蔡漢賢編，2000），其所形成的社會工作倫理守則是提供一套價值觀、原則和標準，用以指導社工人員出現倫理問題（或落入趨避衝突、兩難、困境）時該如何決策和採取行動。社會工作專業屬於社會組織，具有社會性的使命和注重專業團體的自律，也有應履行的社會責任，當社會工作專業獲得社會認可後，就擁有了某一程度專家（或專業者）的權力和社會的影響力。社工人員（社工師）也可能「天使變成惡魔」，做出傷天害理的犯罪行為，致使社工專業形象受損殆盡。在提供服務時遇到挫折與瓶頸，或不熟悉的處遇技術和方法時，應當接受適當的培訓和督導，不斷地自我充實，增進專業知能，也不輕看自己，因為社工從業人員是文明的創造者，視野長遠恢弘，抱持對歷史負責的態度，社工界所有的「好」，我們雨露均

霑，所有的「惡」也必定由我們共同承受。

總之，本文所整理文獻、案例與評述希冀實務界與學術界能予以重視，並在「居安思危，思則有備，有備無患」中的省思下，建議：

### 一、學術界方面

在各大學院校社工相關系所將「社會工作倫理」列入學分課程，其他專業課程也須融入倫理的要求，如個案/團體/社區工作等倫理案例，調查研究倫理、社會行政倫理等，讓學生有基本的概念，教師帶領學生實習時須加強討論倫理的議題；多舉辦社工倫理學術研討會與實務界有所交流，瞭解國內面臨那些社工倫理兩難情境？或提出專案研究，如何從相關社會福利政策與法律去制定與修正，以減少不利於社工倫理的發展。

### 二、實務界方面

能積極落實督導制度，在實務工作中正視倫理衝突事件，安排個案研討取得判決共識，社工人員（社工師）亦須進修或參加在職訓練等汲取新知，以提升解決倫理問題的能力。

### 三、專業團體方面

學術界與實務界充分合作推動，社工師全聯會已陸續出版社會工作倫理案例彙編一、二、三輯，本（105）年度該會後續籌措財源再徵稿並出版，以供學校教師講授倫理案例之教材，與實務工作者研讀倫理案例，請注意每年該會網站公布「社會

工作實務倫理案例徵稿簡則」；另可參閱臺灣社會工作專業人員協會網站公布「社會工作研究倫理守則」，健康照護促進中心網站公布「研究倫理教學手冊」，以及鼓勵投稿社會工作、社會福利相關學術團體出版之期刊，透過集體研討、研究、修訂社會工作倫理守則等方式，不僅縮短理論與實務之差距，更能恪遵倫理守則、掌握專業價值澄清與正確的倫理抉擇。最後，特綴數語供大家互勉之！

**守法奉獻**--遵守法令規章，保障社會安全，增進民眾福祉；

**尊重案主**--維護最佳利益，加強生活適應，促成和諧人生；

**敬業守分**--加強專業知能，嚴守職業

本分，做好社工實務；

**真誠服務**--竭盡才能智慧，提供適切服務，達成任務目標；

**分工合作**--貫徹專長分工，注重協同合作，增進服務效率；

**互信互利**--以互信與互利，營造雙贏共識，創造業務佳績；

**創新精進**--汲取科技新知，致力精益求精，提昇服務品質；

**承先啓後**--矢志自勵互勉，傳承技術經驗，培養後進人才。

（本文作者王綉蘭為東海大學社會工作博士，社會工作師，宜蘭縣政府參議退休）

**關鍵詞**：生存價值、專業主義、敘事分析

## 註釋

註 1：導演戴立忍第二部長篇劇情新作，根據臺灣 2003 年一則單親父親抱女兒欲跳天橋的社會新聞。社會真實事件改編而成，拿下第 49 屆金馬獎最佳影片和最佳導演大獎。

註 2：九秋風露譯（2008）。生存心理學，原文來源：

<http://www.wilderness-survival.net/chp2.php>。

註 3：詹火生（1987）提到，雖然社會福利已從威權時代的「邊陲政策」，轉而成爲今日政治場域中的「核心政策」。

註 4：參考自張乃文，論敘說探究的研究主體性，

<http://mood.jses.ntpc.edu.tw/dyna/data/user/may85/files/201003211146560.doc> 的 HTML 檔。

註 5：鄭振壽（2010）。漫談當前兒童少年保護作爲——一位兒保督導的觀點。（[http://www.worldcitizens.org.tw/awc2010/ch/F/F\\_d\\_detail.php?view\\_id=15870](http://www.worldcitizens.org.tw/awc2010/ch/F/F_d_detail.php?view_id=15870)）。針對當前地方政府社工人力普遍不足之困境，監察院沈委員美真、趙委員榮耀、尹委員祚芊于 99 年 4 月 7 日審議提糾正案（監察院全球資訊網：[http://www.cy.gov.tw/sp.asp?xdUrl=/di/edoc/eDocForm\\_Read.asp&ctNode=911&AP\\_](http://www.cy.gov.tw/sp.asp?xdUrl=/di/edoc/eDocForm_Read.asp&ctNode=911&AP_)

Code=eDoc&Func\_Code=t02&case\_id=099000069)。行政院已於 99 年 9 月 14 日核定「充實地方政府社工人力配置及進用計畫」。(內政部社會司, 2012, <http://sowf.moi.gov.tw/08/new08.htm>)。筆者建議：增編社工人力增加代表考試錄取人數增加，所以要好好把握此機會，隨時準備報考。

註 6：記者黃良傑報導，詐領救濟金 約聘社工被訴，自由時報 2012 年 2 月 5 日。

註 7：社工違法 損害專業形象，臺灣社會工作專業人員協會 103.6 (2014 年 6 月)，<http://www.tasw.org.tw/p1-news-detail.php?bgid=1&gid=2&nid=233>。

## 📖 參考文獻

- 王綉蘭 (2012)。〈「以良知為本，用心實踐」談公部門社政體系督導社工實習生之挑戰與省思〉。《臺灣社會工作實習的制度、能力建構與挑戰國際研討會手冊》，2012.04.20 (東海大學社會工作學系主辦)，頁 143-159。
- 中華民國社會工作師公會全國聯合會 (2008)。〈**社工專業倫理守則**〉。民國 95.12.22.第二屆第二次會員代表大會通過，97.3.28.內政部同意核備，[http://www.nusw.org.tw/uploads/tadnews/file/nsn\\_934\\_1.pdf](http://www.nusw.org.tw/uploads/tadnews/file/nsn_934_1.pdf)。
- 古允文 (2002)。〈第十章 社會福利資源分配的決擇〉。頁 221-242。收錄在王永慈、許臨高、張宏哲、羅四維 (2002)。《**社會工作倫理—應用與省思**》。新北市：輔仁大學。
- 沈美真 (2002)。〈**性侵害與兒童保護**〉。《臺灣日報》，2002.10.26。
- 沈清松 (1997)。〈中樞紀念孔子誕辰典禮講詞—孔子思想的現代詮釋〉。《哲學與文化》，24(11)，頁 1104-1109。
- 宋雅慧 (2006)。〈**點燃教養的火炬**〉。國家存官學院，《T&D 飛訊》第 44 期，[http://www.nacs.gov.tw/05\\_lifelong/award/94/9406.pdf](http://www.nacs.gov.tw/05_lifelong/award/94/9406.pdf)。
- 李宗派 (2003)。《**現代社會工作：一門助人之專業**》。臺北市：合記圖書出版社。
- 李增祿主編 (2012)。《**社會工作概論**》(第七版)。臺北市：巨流圖書公司。
- 吳芝儀 (2005)。〈敘說研究的方法論探討〉。頁 145-188。收錄在齊力、林本炫編 (2005)。《**質性研究方法與資料分析**》(第二版)。嘉義縣大林鎮：南華大學教社所。
- 林子銘 (2012)〈**從兩件兇殺案看資訊倫理倫理腦力與倫理決策**〉。《中央資管系友電子報》40 期，<http://140.115.80.33/newspaper/content/teacher40-1.htm>
- 曾俊漢 (1999)。〈**行政文化中的倫理窘境與調適：理論與實證之分析**〉。《行政管理論文選輯》，13 輯，頁 377-410，臺北市：銓敘部。
- 曾華源等 (2006)。《**社會工作專業價值與倫理概論**》。臺北市：洪葉文化。
- 卓春英、劉美淑 (2002)。〈**選擇一條永遠與兒童站在一起的路—社工員的痛**〉。臺灣社

- 會工作專業人員協會 2002.10.18. , <http://www.tasw.org.tw/bms/listpage.asp?no=240>。
- 麥耀安 (2010)。《何止一把尺》。香港：宣道出版社。
- 陳向明 (2008)。《社會科學質的研究》。臺北市：五南公司。
- 黃光國 (1998)。〈儒家倫理與專業倫理：矛盾與出路〉。《思與言》，37 卷 4 期，頁 31-58。
- 黃惠雯、童琬芬、梁文蕤、林兆衛譯 (2003)。《最新質性方法與研究》。新北市：韋伯公司。
- 黃源協 (2007)。〈專業主義、新管理主義與最佳價值－社會工作專業教育的挑戰與回應〉。《社區發展季刊》，第 120 期，頁 85-105。
- 楊宇彥 (2000)。〈女性生涯發展研究之質的取向－敘說研究法〉。《測驗與輔導》，163 期，頁 3429-3431。
- 詹火生 (1987)。〈福利國家的經驗與借鏡－兼述我國發展社會福利制度的原則〉。《中央日報國際版》，民國 76 年 12 月 16 日。
- 黎建球、鄭玉英 (2008)。〈第一章 倫理學與社會工作倫理〉。頁 221-242。收錄在徐震、李明政 (2008)。《社會工作倫理》。臺北市：五南圖書公司。
- 賴宏昇 (2014)。〈社會工作專業人員薪資保障問題之探討〉。《社區發展季刊》，147 期，臺北市：衛生福利部社區發展雜誌社，頁 220-232。
- 董秀華 (2007)。《專業市場准入與高校專業認證制度研究》。上海市：上海人民出版社。
- 瞿海源等主編 (2012)。《社會及行為科學研究法 二：質性研究法》。臺北市：東華書局。
- 蔡漢賢編 (2000)。《社會工作辭典》(第四版)。臺北市：內政部社區發展雜誌社。
- 劉金山 (2010)。〈臺灣高等教育助學機制評鑑之研究：運用理論導向模式〉。國立政治大學教育研究所博士論文。
- 戴立忍 (2009)。〈電影：不能沒有你〉。臺北市：映象有限公司出品。
- Banks, S. J. (2012). International Perspectives on Social Work Ethics. 〈社會工作倫理：跨國案例的探討〉ppt 講義，頁 24-36；83-97。收錄在《跨界與專業倫理的實踐與對話國際研討會論文集》，2012.03.09。(國立臺灣師範大學社會工作研究所主辦)。
- Caplow, T. (1954). *The sociology of work*. Minn: The University of Minneapolis Press.
- Coffey, A., & Atkinson, P. (1996). *Making sense of qualitative data: Complementary research strategies*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Connelly, F. M., Clandinin, D. J. (1990). Stories of experience and narrative inquiry. *Educational Researcher*, 19, 2-14.
- Frank, A. (1995). *The wounded storyteller*. Chicago: University of Chicago Press.
- Greenwood, E. (1957). Attributes of a profession. *Social Work*, 2(3), 45-55.
- Miller, C. (2004). *Producing Welfare: A Modern Agenda*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

lan.

- Mishler, E. G. (1995). Models of narrative analysis: A typology. *Journal of Narrative and Life History*, 5, 87-123.
- Moore, W. E. (1970). *The professions: Roles and Rules*. New York: Russell Sage Foundation.
- Wilensky, H. L. (1964). The professionalization of everyone? *American Journal of Sociology*. 70(2), 137-158.