

社會工作專業人員的

倫理困境與決策模式初探

鄭怡世

前言

社會工作是一門「助人的專業」，其目的在增強人們的社會功能（social functioning），以及解決其社會問題（social problem）。這門專業透過政府機關或民間非營利部門所從事各項社會福利政策規劃、慈善救濟事業、社區組織與發展等工作，而逐漸建構起來；社會工作從業人員將各項福利服務措施輸送至有需求的特定族群或社區，企圖紓解其問題，並對社會各重要議題及價值進行倡導與捍衛。然而，社會工作成爲一門專業的學科，也不過是近百年的事。十九世紀初，爲滿足都市地區人民的需求而逐漸由宗教神職人員所建立的社會福利機構，達到了滿足社會上有需要者的飲食、臨時住所的生理需求，以及利用宗教信仰治療人們的情緒問題的目的，此時期較著名的組織如「防貧會社」（Society for the Prevention of Pauperism），從事窮人調查工作，幫助窮人擬定自助計畫，並鼓勵窮人儲蓄與節儉。十九世紀中葉，在英美各

地成立的「慈善組織會社」（Charity Organization Society），逐漸取代傳統政府的救濟角色，開啓了個案工作的先鋒；而與慈善組織會社幾乎同時發展的「睦鄰組織」（social settlement movement），也以社會團體工作及社區組織的工作方法，於都市貧民區展開服務工作，同時也結合其他私人慈善組織共同提供服務，開啓了社區組織與社會計畫的工作模式，這兩個組織爲社會工作專業模式奠定了基礎。一直到一九一五年，佛雷克斯諾（Abraham Flexner）於美國「慈善與矯治委員會」（National Conference on Charities and Corrections）的大會上發表「社會工作是一門專業嗎？」（Is Social Work a Profession?）一文，對社會工作專業發展提出質疑與挑戰；而後芮奇孟（Marry E. Richmond）發表「社會診斷」（Social Diagnosis）一書，努力使社會工作的技術成爲可傳遞的知識；而後英美及台灣的社會工作專業組織陸續成立、各大學亦將社會工作列爲獨立的學科教授、社會工作證照制度在各國相繼實施，這種種的努力與演變，使社會工作這門專業受到

社會所認可，並建立起專業的權威（Zastrow, 1996；張英陣，一九九五；徐震、林萬億，一九九四）。

然而社會工作專業既然為解決社會問題而存在，社會工作專業人員每天便必須面臨各種棘手而複雜的問題，而這些問題有時會陷社會工作專業人員於專業價值或倫理抉擇的兩難，例如：社工員若明知孤苦無依的老人出院後便可能面臨流離失所的窘境，他如何在醫院政策和案主的需求間做一個合宜的處置？另外，社工員必須恪遵「保密」的專業倫理，但若案主有明顯傷害他人的動機和舉動，社工員仍需為他們保密嗎？機構的社工員是否要鼓勵受亂倫的未成年少女上法庭控訴其父親的施虐？…這些類似的問題不斷地出現在社會工作專業人員每天的工作中，如何做才是「正確」、「合理」、「好的」？社會工作專業人員的處遇行為直接影響到服務品質與案主的權益，處理不當，不僅使案主權益受損，更有可能使社會工作專業人員自我良心受到譴責，以及損及社會工作的專業形象。因此，透過價值澄清、理解衝突所在、參考社會工作倫理守則、辨明情境：等步驟，做出對個案傷害最小的倫理抉擇，便是每位社會工作專業人員所必須熟悉的原則。

本文嘗試以文獻回顧的方式，對社會工作專業人員的倫理判斷相關研究及文獻進行初步的整理與歸納。期待這樣的整理，能對社會工作實務工作者有些許的助益。

壹、社會工作專業倫理的基本概念

一、價值、倫理、道徳

「價值」(value)是用來做為行為(behavior)選擇的一般導引或標準(Reamer, 1982)，亦即價值具有主導行為的動機與動力、指導行為方向的功用。牛格正(一九九一)引用Jules & Gerard (1978)的觀點指出，價值是個人的一種追求、稱羨及珍惜某些事物的奇妙心態，可以不惜代價地甘願為它而犧牲。Cormier & Cormier (1985)也指出，價值是對事物的一種偏好感受，而對該事物表現出特別珍惜、偏愛及高度的關心。心理學家普遍認為價值乃是一種持久的信念，肯定某些事物的重要性，因此無論是把價值視為對事物的奇妙心態、偏好感受、或持久信念，價值對主觀判斷的影響是可以肯定的。我們可以說，價值也就是一個人對世界的「理想圖像」。

倫理(ethic)一詞是從價值演繹而來，當價值關切著何者為所欲及美善的判斷時，倫理則是處理何者是正當和對的問題，亦即人們可以根據倫理以檢定行為的對錯(巫明哲，一九九三；牛格正，一九九一；Reamer, 1982)。陸光(一九九一)引用涂爾幹(Durkheim)的觀點，將倫理分為兩類：一是對所有人的倫理，使我們每個人能界定自己的言行，並適當地使我們維持與他人的關係，例如五倫(父子、君臣、夫婦、長幼、朋友)、三達德(智、仁、勇)及八德(忠、孝、仁、愛、信、義、和、平)等人倫關係屬之。

另一種則是適用於特定團體的倫理，例如社會工作專業倫理、醫師、律師、會計師等的專業倫理。

道德 (moral) 一詞由拉丁文 *mores* 而來，意指風俗習慣，其單數 *mors* 是品性之義，因此道德是兼具習俗與品性兩種意義 (黃建中，一九九〇)。道德和倫理兩個概念常常交替使用，例如蔡漢賢 (一九八二) 就認為：「道德存之於己，倫理交往於人，二者交替運用，相互補充，是世人每有道德與倫理並稱」。一般而言，道德是指社會大眾所遵行的行為規範，得經思考而做出習慣性行為，偏重在解釋行為本身的好、壞、善、惡，例如我們會說偷、搶、殺人是合乎道德的行為，因為這種行為是社會所不容許的。因此我們可以說，道德是適用於所有人的倫理。

綜合以上的解釋，我們大致可歸納出價值、倫理及道德相互間的關係。就涵義而言，二者均是針對人類行為所制定的風俗習慣或標準規範，而依此規範來判斷行為的善惡。因此，在本質上，價值、倫理及道德三者的涵義是可互通的，差異之處便在於「知」、「行」層次上的分野。價值偏重於抽象認知的評價標準，是屬於「應然」層面的判斷；倫理和道德則是偏重於實際與運用在行為上的判斷標準，表現在人類加諸於彼此及自身的規範與評價，屬「實然」層面的判斷。而若再將倫理與道德予以細分，則我們可謂，道德包含一種不可避免的規範性因素，個人的行為會受其道德認知所指引；而倫理則是涉及對個人行為的反省與評價 (朱建民，一九九六；巫明哲，一九九三；陸光，一九九一)。

二、專業倫理、專業倫理規範與專業倫理守則

專業倫理 (professional ethics) 指的是將一般性的倫理原則應用至某一特殊專業領域，藉以協助其從業人員釐清並解決實際工作中所面臨的許多具體道德問題。專業 (profession) 依「Webster's New World Dictionary」的解釋，指的是全職的工作，此種工作為社會帶來有價值的貢獻，也受到社會的尊重，其從業人員必須接受這個領域的特殊知識訓練及高等教育。Greenwood (1957) 在「專業的屬性」(Attributes of a Profession) 一文中更提出一個專業要被認定必須具備的五項特質：(1) 必須具備一套知識的理論系統 (a body of theory)；(2) 具有專業權威 (professional authority)；(3) 要有專業倫理守則 (code of ethic)；(4) 要受到社會的認可 (sanction of the community)；(5) 要自身的專業文化 (professional culture)。因此，當一個專業發展到具有組織的形態與規模時，通常就必須開始訂定一些內規，要求其從業人員遵守。這些內規大致包含三方面的內容：一是規定成員的資格，以確保每位成員皆受過合格的訓練；其次是規定成員之間的對待方式，以確保此專業的和諧；三是規定此一專業的社會責任 (黃建中，一九九六)。由此我們看出，專業倫理是規範兩個層面的問題，一是偏重於專業內部的問題，一是偏重於專業與社會之間的關係。

專業倫理規範則是一系列自我約束的倫理原則，其目的在提供辨別某一專業領域的專業人員其行為對錯的原則；反映專業人員對

正確行為準則的關懷與認定；協助專業人員遇有兩難問題時，有抱持立場的準則；並澄清專業人員與求助者、當事人及社會的責任；同時專業倫理規範也可以使這個專業獲得保障，不致於因專業人員個人的行為而損及這個專業（牛格正，一九九一）。而倫理規範的具體條文化，便是所謂的專業倫理守則（professional code of ethics）。

莊道明（一九九六）則指出，專業倫理規範及守則具有下列幾項功能：

1. 指引性的功能：專業人員從事專業服務時，若面臨到服務的道德難題（特別是利益衝突的道德衝突）時，專業倫理規範及守則可提供參考與指引。

2. 宣示性的功能：專業協會或公會將專業倫理規範及守則向社會大眾宣示，可使社會大眾了解此專業服務的宗旨與精神。

3. 象徵性的功能：專業倫理規範及守則顯示專業對社會的責任，有助於專業化形象的提昇及從業人員對其自身角色的認同。

4. 契約性的功能：專業倫理規範及守則等於是專業向社會大眾簽署一份服務契約書，保證專業服務的品質與責任，因此，專業倫理規範及守則有助於專業信譽的提昇及贏取公眾的信賴。

5. 形象性的功能：專業倫理規範及守則有助於專業形象的塑造，免受大眾對專業的偏見與誤解。

6. 預防性的功能：專業倫理規範及守則是一個專業的道德規範，因此有助於預防專業人員不道德的行為產生。

7. 保護性的功能：專業倫理規範及守則亦可做為拒絕求助者或當事者的不合理要求，甚至是訴訟過程中專業人員自我保護的重要工具。

8. 裁決性的功能：專業倫理規範及守則可用於解決專業人員間，或專業與求助者或當事人之間爭端裁判的依據，換言之，當爭端發生時，專業倫理規範及守則可提供一個較客觀而原則性的處理基礎。

雖然倫理規範及倫理守則的重要性及實用不容否認，但卻不能解決所有的問題，Mabe & Rollin（1986）提出了六項專業倫理規範及守則的限制：

1. 有些問題不能在守則的條文中處理；

2. 有些規範在執行上有困難；或社會大眾會認為專業協會或公會對某些規範或守則執行不夠嚴謹；

3. 無法在制定規範或守則的過程中有系統地顧及所有當事人的權益；

4. 在法庭上，有可能產生與專業規範或守則相衝突的判決結果；

5. 可能發生與專業倫理規範或守則相關的衝突：例如專業倫理規範與一般倫理之間、專業規範與機構政策之間等問題。專業倫理規範或守則無法產生有效解決這些衝突的機制；

6. 由於專業倫理規範或守則是針對已發生過的事情做一共識性的處理，對新興的問題則缺乏處理的能力。

由以上的論述我們可以了解，專業倫理規範及守則其內涵不外在說明專業人員的專業操守，以作為和求助者或當事人交往互動的

原則；告知專業人員如何做才對求助者或當事人有利或不利；在某些情況下了解需擔負那些責任；同時也點出其個人與其他專業人員及社會的關係。因此，專業倫理規範與守則是任何專業必備的條件之一，是專業人員自我保障及保障求助者或當事人權利的依據，也是專業人員自我約束和倫理思考與判斷的重要依據。

三、社會工作的專業體系

如前所述，價值是指導行為方向的指標，而社會工作這門專業必定有其價值體系，以和其他專業有所分野，並凸顯出其專業的權威及文化，以獲得社會大眾的認可。一般認為，「愛」(Love)、「關懷」(caring)和「責任」(responsibility)是社會工作的基本價值，而這三者更是「利他主義」(altruism)的基本要素，因此我們可以說，「利他主義」是社會工作的基本價值，亦即社會工作是「非自私地關心他人的福祉而不求回報」的專業 (Skidmore, Thackeray & Farley, 1997；徐震、林萬億，一九九四；蔡貞慧，一九九二)。

Barelett (1958) 指出，普遍為社會工作專業人員所接受的價值大致有 (李增祿，一九九五；徐震、林萬億，一九九四)：

1. 個人應受到社會的關懷；
2. 個人與社會是相互依賴的；
3. 個人對他人負有責任；
4. 個人有共同的人類需求，但是每個人亦皆是獨特而異於他人的個體；

5. 民主社會的實質展現，在於使每個人的潛能得以充分發揮，並可以透過社會參與的方式來表達意見、善盡社會職責。

6. 一個理想的社會應有其機制與能力，可提供社會中的每一個人有充分的機會來解決困難、預防問題，以及促進自我能力的實現

根據Barelett的觀點，Morales & Shearor (1977) 則提出一套完整的社會工作價值體系：

一、對人的價值觀

1. 每一個人不論貧富貴賤都有他與生俱來的價值與尊嚴。
2. 每個人都具有能力與動機去追求更美好的生活。
3. 每個人除對他自己要負責之外，也要想到社會上其他的人。
4. 每個人都有人類共同的需求，也有獨特的偏好與需求。
5. 人人需要歸屬，人人要互助成群，而非單打獨鬥。

二、對社會的價值觀

1. 社會必須提供機會讓每個人發揮潛能，充實精神與物質生活。
2. 社會應提供資源與服務，以滿足人們的需求，使人們免於饑寒、病苦、失學或受歧視。
3. 社會上的每個人都有公平的機會，參與社會模塑的過程。

三、對工作的價值觀

1. 社會工作專業人員相信所有人都應受到關懷與尊重。
2. 社會工作專業人員應使人人有最大的機會去決定其生活方向與方式。
3. 社會工作專業人員應協助每一個人與他人互動，以建立一個

滿足人人需求的社會。

4. 社會工作專業人員相信每一個人有其獨特性，而非以刻板觀念對待之。

從以上的敘述我們可以了解，社會工作是有其明確的價值體系的，而這套價值體系也清楚地反映在社會工作的實施方法與實務工作的原則中。社會工作倫理守則是奠基於這套價值體系而發展出來的。

四、社會工作倫理及社會工作倫理守則

社會工作倫理是專業倫理的一種，基於社會工作的共通價值，形成專業團體的共識，並透過這樣的共識基礎，建立起一套社會工作專業人員可共同遵守的行為標準。Lydia（蔡淑芳譯，一九八三）界定社會工作倫理是「社會工作依據其哲學信念與價值取向，發展出一套倫理實施原則，以作為引導與限制助人活動的依據，呈現出工作者在助人關係中對案主、對同僚、對機構、對專業的義務與職責，以確保社會工作之服務功能的充分發揮」。「社會工作辭典」則進一步指出，社會工作倫理的基本原則包括：

1. 社會工作專業人員對其所執行的服務之素質和範圍負責；
2. 社會工作專業人員以服務個人和團體以及促進社會情境之改善為己任；
3. 社會工作專業人員專業職責高於個人利益；
4. 社會工作專業人員尊重服務者的隱私；
5. 社會工作專業人員應善用專業關係以促進服務效能；

6. 社會工作專業人員在被認定的知識和能力範圍內，提供給案主負責任的服務；

7. 社會工作專業人員在公眾場合之言行，應認清所代表的是個人或機構的言論或行動；

8. 社會工作專業人員應適切地使用專業權威，並以促進人類福祉為己任。

而將上述社會工作倫理原則予以條文化，便是所謂的社會工作專業倫理守則（professional code of ethics in social work）。李增祿（一九九五）認為社會工作專業倫理守則應包括下列幾項基本信念：

1. 保持中立，不歧視、無偏見：對求助的案主不因性別、年齡、貧富、種族、宗教、政治等因素而有歧視或偏見，要保持中立，一視同仁地提供服務。
 2. 保密，尊重個人隱私：案主的資料絕對保密，並尊重案主的隱私權。
 3. 尊重個人尊嚴、個人價值及案主自決：相信每一個個人均有自主權，尊重個人的尊嚴、價值與選擇。
 4. 盡職，保證服務品質：自我負責，貢獻一己之力，確保並提高專業服務的素質。
 5. 和睦相處，協調專業關係：社會工作專業人員之間應和睦相處、互助合作，在工作中隨時協調相關專業人員，共同解決問題。
- 而林仁和（一九九四）則提出社會工作人員專業倫理守則必須

具備的四項標準條件，以使此守則得以發揮適當的功能和效益，這四項標準條件分別為：

1. 合法性：指社會工作人員專業倫理守則必須由合法的機構來訂定，而非私人或團體所訂定，而這裡所指的合法機構是指一個國家或地區的社會工作專業協會或公會組織，而非立法機構。

2. 普遍性：是指社會工作專業倫理守則是可以被該國或該地區所有社會工作專業人員所接納的。

3. 恒久性：指的是社會工作人員專業倫理守則的內容不容隨意更改。

4. 實用性：是指社會工作人員專業倫理守則是隨時隨地都可以被應用，對任何社會工作專業人員皆可適用，沒有任何特權，也沒有任何例外。

Loewenberg & Dolgoff (鍾美育譯，一九九二)認為社會工作專業倫理守則具有下列功能：

1. 提供實務工作者在實務工作中下決策的倫理指導。
2. 提供案主和潛在案主如何去評估專業人員是否正直和具有能力。
3. 有系統地管理專業人員的行為和調整他們與案主、同事、其他專業人員、雇主，以及有關團體間的關係。
4. 提供專業活動評估的基礎。

總括來說，社會工作專業倫理是社會工作專業人員行為的判斷指標，其目的在強調此專業領域的從業人員彼此間的互動、及與其

他社會團體成員間互動時，所必須遵守的行為規範，藉以維持並發展彼此間的關係；同時，社會工作專業倫理的具體展現便是社會工作專業人員行為的期望和選擇，以及社會工作專業人員的專業責任。

貳、社會工作的倫理兩難

社會工作的倫理兩難 (ethical dilemma in social work) 指的是一種問題的情境，或是問題無法獲得滿意解決的困境；是社會工作專業人員在實務工作中，必須由兩個相近的選擇或在相等的價值之間做二選一的困境 (鍾美育譯，一九九二；Rhodes, 1986)。

Loewenberg & Dolgoff (鍾美育譯，一九九二)詳盡且完整地整理出助人專業所經常面臨的倫理兩難問題，並予以類型化。這樣的分類，對社會工作專業人員具有極大參考價值，茲分述如下：

1. 專業知識 vs 案主的權利 (professional knowledge vs client rights)：專業人員以其專業知識和經驗做為專業判斷標準，同時也必須尊重案主的選擇。

2. 群眾和期望的衝突 (conflicting obligations and expectations)：做專業的決定時常會遇到不一樣的職責要求和期待，包括案主、同僚、督導、雇主、社會與他人，社會工作專業人員必須考量這許多方面的衝突，以做為專業判斷的參考。

3. 徵求同意 (informed consent)：做專業的決定時，必須徵求案主的同意，縱使知道案主對其所面臨的選擇和後果並不十分了解。

4. 意義含糊和不確定 (ambiguity and uncertainty) : 做專業的判斷時, 縱使無法完全了解其中狀況和後果也必須做最恰當的決定。

5. 保密與隱私權的重視 (confidentiality and privacy) : 尊重與案主間保密的專業關係; 不去揭露工作中得知的案主資料; 但同時也認清在必要時有分享案主資料的必要。

6. 有限資源的分配 (distributing limited resources) : 分配有限資源必須公平、公正與有效為原則, 即使某些案主有特殊的需要, 需要有更多的資源, 也不應違反這樣的原則。

7. 案主的利益或工作人員的利益 (priority of client interest/practitioner's interest) : 做專業的判斷時, 要以案主的最佳福祉為原則, 縱使認知專業人員的工作或生命可能會因此受到威脅,

8. 不作判斷 (Suspension of judgment) : 做專業的決定時, 不可以自己的價值觀做為判斷的原則, 縱使明知專業人員本身或社會的價值觀是更恰當的,

9. 專業關係的有限性 (limited nature of professional relationship) : 某些案主渴望發展超越專業的關係, 然而在做專業判斷時, 專業人員必須了解專業關係的有限性。

10. 有效調適方法的選擇 (Choice of effective modal) : 專業人員也許有個人的專長或喜好去運用某一種方法; 然而, 同時有其他方法也許對案主或解決問題更為有效。

11. 同事關係 (relations with professional colleagues) : 某些情境會因對待案主的某些專業責任而與同僚相衝突, 專業人員仍需以尊重、公平、禮貌的原則對待同僚。

簡春安 (一九九五) 則引用Reamer (1983) 的觀點, 從直接服務、福利政策和方案、以及與同事關係三方面歸納出社會工作專業人員常面臨的倫理兩難困境; 包承恩 (一九九六) 將社會工作專業在台灣常見的倫理衝突歸納為文化價值的衝突、個人追求福祉與自由權利平衡的道德原則、有限資源的分配及職責和期望的衝突四面; 王麗容 (一九九六) 亦歸納出台灣社會工作實務工作者經常遭遇的倫理兩難議題; 綜合這三位學者的觀點我們可以歸納如下:

1. 有關案主權益的問題:

(1) 隱私權的限制: 雖然「保密」是社會工作專業倫理極為重要的倫理守則之一, 但是否應有所限制? 若案主有明顯傷人的意圖時, 是否一定要恪遵「保密」的原則?

(2) 自我決定權的限制: 若案主自決的結果明顯不符社會工作人員的專業判斷, 或案主明顯無自決的能力, 社會工作專業人員是否要恪遵「案主自決」的原則?

(3) 政策規定限制的問題: 若案主明顯需要某些社會資源, 但在資格上可能不符合相關規定, 要運用何種方法來為案主謀取最大的福利?

2. 專業職責的問題：

(1) 若上司或機構的要求與對案主的最大利益的抉擇有衝突時，是要傾向於案主，亦或順從上司或機構的規定？

(2) 社會工作專業人員工作所提供的處遇並非案主的期待時，我們如何向案主說明現實的情況，並讓案主了解？

(3) 「善意的欺騙」的問題：在實際服務的過程中，社會工作專業人員經常會面臨必須對案主做「善意的欺騙」，這樣的景況經常會讓社會工作專業人員面臨兩難的抉擇。

3. 福利政策和方案的問題：

(1) 有限的社會資源分配問題：社會工作專業人員必須經常面對如何分配有限資源的問題，包括基金、設備、人力、床位和時間。理論上，一個合理的資源分配應該考慮均等原則、需求原則、貢獻原則及補償原則；但這四種原則的選擇，本身就會產生倫理上的困境。

(2) 福利權利的爭論：接受福利是權利還是特權？爲了避免造成福利依賴，要求接受救濟者盡義務來交換是否合理？若其拒絕盡義務即終止福利的提供是否合理？福利要提供到何種程度才不會造成福利依賴？這是提供福利者經常必需面對的問題。

(3) 福利社區化所遭遇的社區居民排斥的問題：社會工作專業人員決定將某些個案（如精神病患、智障者）採取社區化處遇的方式，或在社區內建立特殊的福利機構時，經常遭到社區居民的排擠與抗議，這也是社會工作專業人員經常面對的兩難問題。

4. 與同事間的關係：

(1) 若同事有違反社會工作專業倫理之事跡，或是有不良的行為時，我們是要將其事跡披露？亦或採取慈愛的原則給予其改過自新的機會？

(2) 若同事明顯別有的企圖時（例如收集個案資料以做爲其寫發表論文之用），我們該對其採取何種態度？

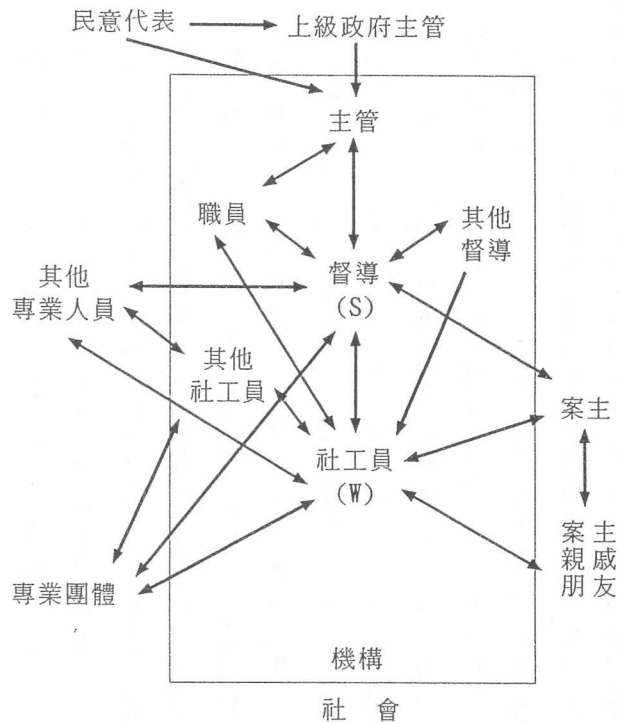
5. 文化差異的衝突：西方的社會工作是源自於自由主義、個人主義、民主參與的文化傳統與價值觀，因此，如案主參與、案主自決和保密原則等，皆是個人取向的；而台灣的社會工作雖然大部分是承襲美國的專業體制，但在傳統文化及價值觀上，如繼承、愛面子、集體主義等，仍較偏向於團體取向，而這些東西文化價值所產生的差異，也容易造成倫理的兩難困境。

綜合以上的論述，我們可以將社會工作專業人員所面臨的倫理兩難困境，大致來自於社會工作專業人員個人（自我）、機構（組織）、社會（環境）三個層面，其關係圖如圖一：

1. 社會工作專業人員個人（自我）：指社會工作專業人員個人因品德、能力、責任等因素所形成或面臨的兩難問題。

2. 機構（組織）：指社會工作專業人員和機構的主管、督導、同僚和職員所產生的倫理兩難問題。

3. 社會（環境）：指社會環境中的民意代表、上級政府主管、其他專業人員、專業團體、案主和案主的重要關係人帶給社會工作專業人員的倫理兩難困境。



圖一 社會工作實務角色組合圖
資料來源：陳耀崑（一九九七，頁廿八）

叁、社會工作專業人員的倫理決策模式與步驟

如前所述，社會工作專業人員在面對倫理兩難的困境時，爲了解決衝突、解決問題，便必須要做倫理決策。在這許多的兩難情況中，社會工作專業人員並無法僅從倫理規範或倫理守則中尋找到答案，而會參酌個人或他人的倫理知識和經驗，以及個人對是非對錯的信念和感受作爲判斷的依據，據此來做倫理思考，而這些思考過程便形成了每位社會工作專業人員的倫理系統，並據此來做倫理決策；因此，建立社會工作專業人員正確的倫理價值系統是非常重要的。

要的，但如何協助社會工作專業人員建立正確的倫理價值系統呢？最好的方法便是先行反省自己所依據的倫理規則及倫理思考取向（牛格正，一九九一），而學者們所歸納、整理出來的各種不同模式，正可做爲我們的參考。本文僅舉出經常被使用的三種模式：五級倫理思考模式、倫理辨明模式、Brescoe & Thomas的四種導向模式、及Holland & Kilpatrick的倫理判斷模式，提供給實務工作者參考。

一、五級倫理思考模式

此模式是由Hoose & Paradise (1979) 根據Kohlberg的道德發展理論所提出的（引自牛格正，一九九一），旨在說明諮商員的倫理導向或倫理決定的依據，這個模式也頗值得社會工作專業人員參考：

1. 獎懲導向：專業人員的決定、建議及行爲僅遵守既定的規則和標準，所關心的僅是倫理決策的結果是對自己有或不利，是會爲自己帶來獎賞或懲罰。

2. 機構導向：專業人員的倫理決策，完全遵從服務機構的規定和政策，認爲倫理決策的正確與否，就是是否符合機構主管或督導的期望。

3. 社會導向：專業人員所做的倫理決策是以遵守社會的規範、法律及社會大眾的共識爲主，所關心的是倫理決策的結果對社會的責任和對社會的影響。

4. 個人導向：專業人員的倫理決策的焦點是當事人的權益，以避免侵犯當事人的權益爲優先考量；做倫理決策時，不僅考慮社會

的規範、法律，同時更考慮當事人的需求。

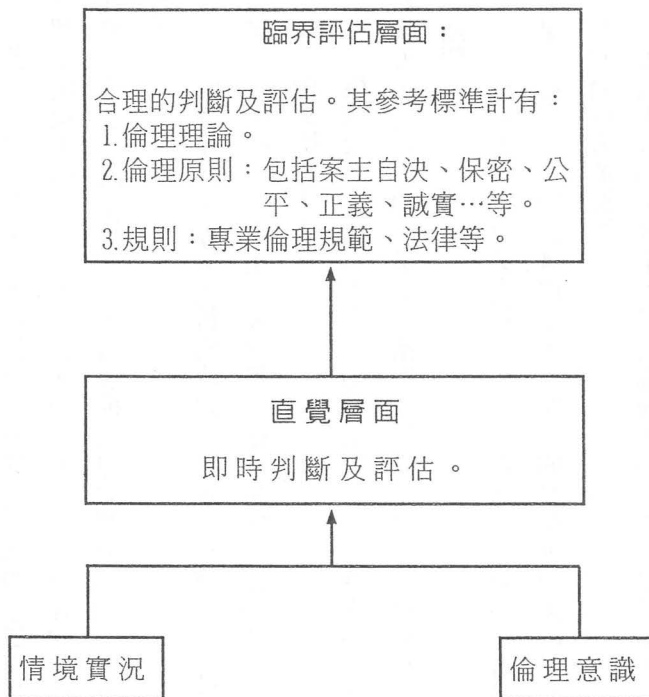
5. 原則或良心導向：專業人員做倫理決策時，完全根據個人良心的原則及個人的倫理意識，而不考量社會、專業的價值或倫理，或對社會可能產生的影響。

二、倫理辨明模式

倫理辨明模式 (a model of ethical justification) 是由 Kitchener (1984) 所提出，其理論基礎是：專業人員遇有兩難問題時，經常會憑個人的倫理信念系統、或直覺思考、或過去經驗來做判斷。他認為只憑直覺 (intuition) 是不夠的，需要進一步做臨界評估 (critical evaluation)，其模式圖示如圖二。

此模型對倫理的思考是有不同層次的。第一層次是直覺，專業人員的倫理判斷依據是其個人的價值觀或倫理意識為基礎。第二層次是臨界評估，倫理判斷的依據是規則，包括專業倫理規範、法律、及道德原則，而非直覺。這裡所謂的倫理原則 (ethical principles) 及規則 (rules)，依 Kitchener 的說法，是在臨界評估的過程中，專業人員必須參考專業倫理規範、服務機構或國家的政策。需要注意的是，遇有複雜的兩難困境時，專業倫理規範可能無法充分協助，法律及政策與當事人的需求或專業人員的判斷也難免有矛盾之處，專業人員在做倫理決定之前必須做審慎的評估。

若專業倫理規範或倫理守則不能提供滿意的答覆，專業人員則要訴諸倫理原則的支援，倫理原則可提供較穩健的參照標準，以解決複雜的難題。社會工作主要的倫理原則是案主自決、保密、誠實、



圖二 倫理辨明模式簡圖

資料來源：改寫自牛格正（一九九一，頁六九）

尊重個別差異、公平、正義……等，這些倫理原則可以幫助澄清或辨明倫理規範的某些疑點，並提供較適當的解釋。

倫理辨明模式從直覺層面及臨界評估層面來提供專業人員在做倫理判斷時的參考架構，同時考慮到情境實況及倫理意識，是一種倫理決策模式中較為周嚴，較適合社會工作專業人員參照的一種模式。

三、Briscoe & Thoams 的三種導向模式

學者 Briscoe & Thoams (1977) 針對社區工作者的角色，認為

有些專業社區工作者是由政府機關或其他公私立機構所僱，派往社區從事社區發展工作；有些專業社區工作者則是社區理事會聘任，常駐於社區從事社區服務工作，其立場與任務難免有所差異，因此他們提出了專業社區工作者的三種倫理判斷的模式（引自徐震，一九九五）：

1. 機構政策導向 (bureaucratic orientation)：指專業社區工作者對其角色的認知，受其服務機關的工作政策與行為規範所影響。

2. 專業關係導向 (professional orientation)：指專業社區工作者對其角色的認知，受其專業關係所給予的工作知識與價值觀念所影響。

3. 個案需求導向 (client orientation)：指專業社區工作者對其角色的認知，受其服務的社區居民的需求與發展目標所影響。

他們建議專業社區工作者應以社區居民的需要為其角色認知的導向。但徐震（一九九五）認為，就實際的工作情況言之，專業社區工作者一如社會工作專業人員一樣，其工作任務實具有雙重責任 (dual responsibility)。社會工作專業人員在服務工作上，一方面對其受僱的機構負責，一方面對其服務的案主負責。專業社區工作者自然不能例外。具有專業知識的社區工作者必然了解協助其受僱機構使其政策能切合於社區需要的重要性，同時亦必然了解協助居民發揮自助自強精神的重要性，二者有時雖有衝突，有時亦可以折衷或互補。而且，依據社區發展的定義，則專業社區工作者的

任務本來就含有此種雙重責任的意義在內。因此，專業社區工作者在受僱於社會機構的最初階段，可能多屬於第一種機關政策導向，經過一段時間的社區實地體驗以後，則可能趨向於第三種社區需要導向。但經過一段時間的在內角色衝突 (intra-role conflict) 以後，勢必經由社區工作理論與方法的研究，而趨向於專業知識導向，而這種導向是理智的、成熟的。

徐震另外針對 Briscoe & Thoams 的三種導向模式進一步補充說明，認為專業社區工作者對其任務或專業的導向，亦必與社會工作專業人員相一致，而形成雙重案主 (two-client dualism) 的專業導向，因此其主張專業社區工作者應以其專業教育的理論與知識為其導向。

四、Holland & Kilpatrick 的倫理判斷模式：
Holland & Kilpatrick (1991) 以直接訪問社會工作實務人員所定義的一些倫理判斷的面向，參酌效益論、義務論、認知發展論等道德理論，歸納分析出社會工作實務人員倫理判斷的三個向度，每一個向度皆包含二個兩極化的特質（如圖三）。這三個向度分別是：

1. 在行為評價方面是重視過程 (means) 或強調結果 (ends)：當一個社會工作專業人員在做倫理決策時，若是重視過程取向，則其對於遵守倫理的原則是以過程來衡量，亦即他重視使用最正確的方法或步驟以盡到義務，強調在只要在處理過程中，只要能在案主帶來正向的結果，就可以放心去做，這些社會工作專業人員相當重

視業主的利益，爲了案主是否得到益處，他可以不在意機構或主管政策或意見。另一個特質則是採用另一個原則，即決策時是強調結果取向的，這樣的社會工作專業人員認爲有必要保護有限的機構資源，而不必浪費資源去幫助一個不可能成功的個案，他不願繼續去幫助那些不願聽安排且有可能危害機構資源的案主，強調資源及利益增至最大及正面結果的重要性。

2. 在個人取向方面是較傾向自主性或獨立性 (independence autonomy) 還是相互性或共同一致性 (mutuality commonality)：在個人取向方面，一邊是強調相互關係，保護並維持團體或社區的生存，及有義務代表社區或團體去使用資源及技術；而另一邊則強調助長案主的自治力，自我取向、獨立、及有責任避免對他人造成不必要的干擾。若是社會工作專業人員強調案自主決，則代表其尊重案主的自主性，尊重業主的權利；若有強烈的責任感和義務感想干預案主、保護案主、或設法改善案主的情況時，則代表其傾向相互性。

3. 在權威所在方面是內在化權威 (internalized) 還是外在化權威 (externalized)：此一向度是指社會工作專業人員在作倫理決策時的權威所在，一端強調對決定、選擇及行爲的自我責任；另一端則是著重順從機構政策、社區規範、法律、及其他外在於個人的權威來源。社會工作專業人員在服務的過程中，若比較強調個體的內化、個人的責任感，則其較傾向內在化權威；若是比較強調遵

守機構的政策、社區規範、以及法律的服從等，則其較傾向外在化權威。

五、倫理決策的

步驟與流程

爲了協助諮商

員發展個人的倫理

決策模式，Van Hoose

& Kotler (1977)

擬訂了一個做倫理

決策的流程圖如圖

四 (引自牛格正，

一九九一)，這個

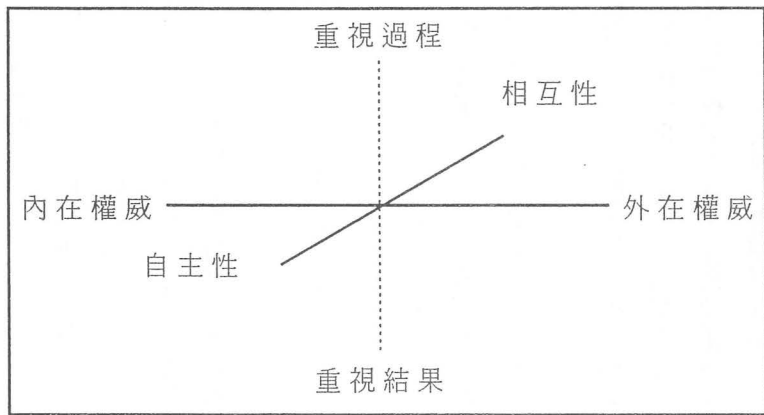
流程亦對社會工作

專業人員具有深切

的啟發與教育意義。其流程如下：

1. 識別衝突或兩難問題及問題發生的真實情況：蒐集具體的事實資料是必要的，如此方可對問題的癥結有初步的瞭解。

2. 找出衝突或問題的關鍵所在：亦即將相關的資料加以統整、分析，並做初步的解釋。



圖三 Holland & Kilpatrick的倫理判斷模式

資料來源：Holland & Kilpatrick(1991: 142)

3. 評估關係人的權責和福祉：社會工作專業人員應對自己的專業責任加以反省，以保障案主及相關關係人的權利。

4. 參考專業倫理規範及法規、政策，和倫理原則，以彌補主觀判斷的不足。

5. 研擬解決衝突的方案並評估可能產生的後果，如此方可將傷害減至最低。

6. 做倫理決定：經過慎重的倫理思考及境界評估，最後訴諸社會工作專業的良知，做出決定。

上述的流程對提昇社會工作專業人員倫理決策的能力有極大的助益，並可對問題情境做較深入的思考、分析和研究，是社會工作專業人員自我訓練極佳的工具。Van Hoose & Kottler (1977) 更進一步提出三點具體建議，做為專業人員從事倫理判斷訓練時的重要參考：

1. 列出自己最怕的難題和困擾，例如洩密，或感情介入專業關係等。

2. 設想或寫出在上述情境下自己真正的想法和感受，以及想要如何做。

3. 自問是否滿意自己的反應、處理問題情境的能力，以及是否滿意自己做倫理決策的技術；並藉此分析自己在倫理決策上的優點、缺點。

Loewenberg & Dolgoff (鍾美育譯，一九九二) 則針對社會工作專業人員在進行倫理決策時，提出四個步驟供實務工作者參考：

1. 自我價值的澄清：社會工作人員必須先瞭解並澄清自己的價值，如：對同性戀的看法、對兩性問題的看法、政治意識型態……等等。雖然在進退兩難的情境裡，通常會有倫理原則的指導，但若是社會工作專業人員不清楚自己的價值，倫理原則也無益處。

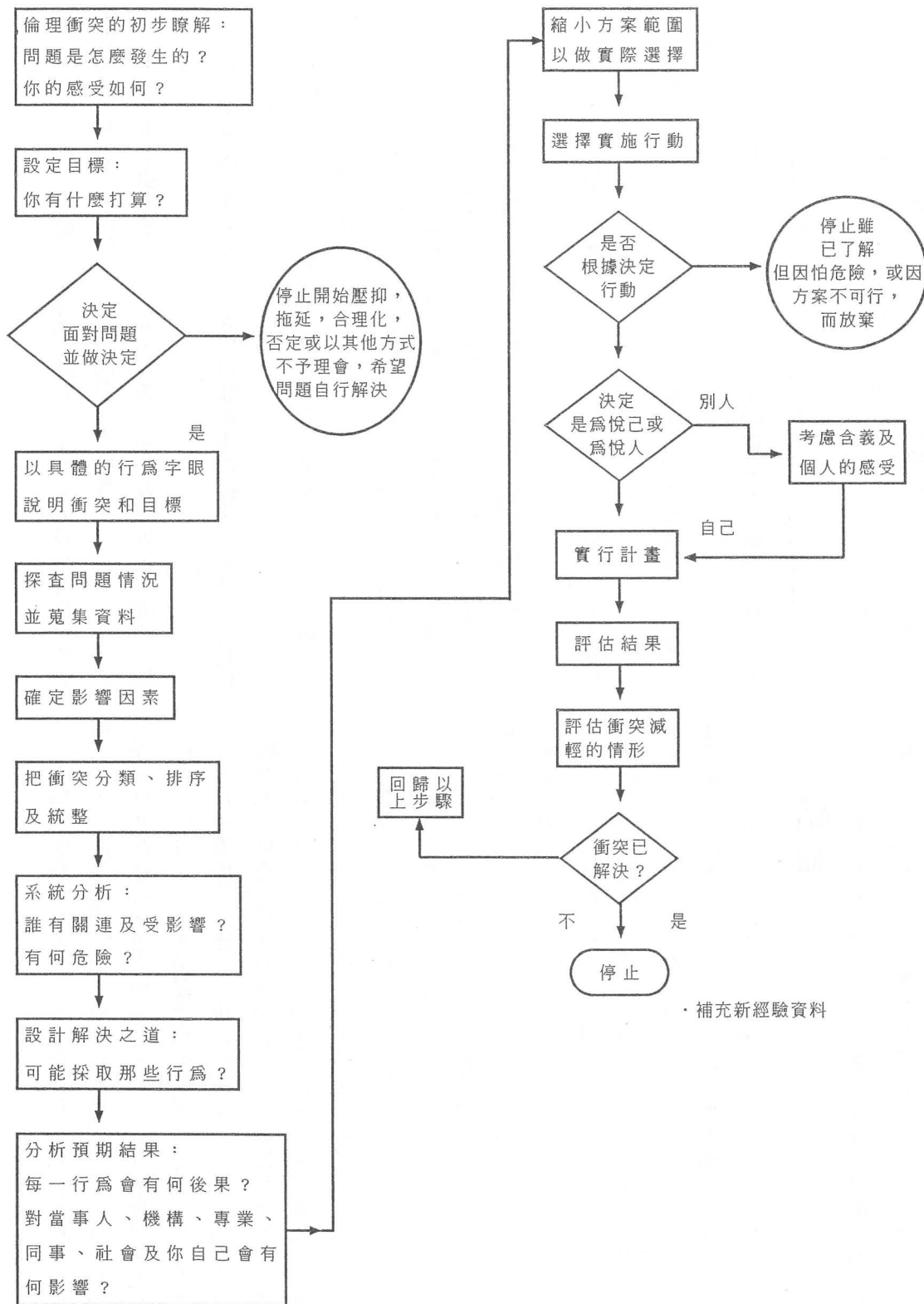
2. 社會價值的澄清：社會工作專業人員都必須面臨社會價值的不斷演進，社會工作人員必須對社會的實際情況瞭若指掌。社會工作人員不但要澄清社會價值的適當性，而且有責任運用各種方法制止一些對案主有負面影響的社會價值，避免這些社會價值阻礙和案主的專業關係，甚至造成對案主的傷害。

3. 案主參與決策：當案主完全參與決策時，倫理問題將可降至最少。但是案主參與的決策並不擔保是個好的倫理決策。或者也可利用和案主簽「合約」(contract) 的方式，澄清社會工作專業人員與案主間的關係，以利工作執行。

4. 檢討方法的使用：對於倫理決策而言，檢討與反省具有深刻、特殊的意義。利用一些檢討方法，如申訴制度、同僚互相檢討、個案研討會、諮商、督導等方式，皆能使社會工作專業人員對某一倫理決策進行深刻的反省，了解自己價值與偏好所在，這樣的動作，對於價值澄清及增進個人倫理決策能力有莫大的助益。

結論

社會工作專業人員之所以會遇到倫理兩難的困境，是因為必須在兩個相近的選擇或在相等的價值之間做抉擇；之所以難以做抉擇，



圖四、倫理決策流程圖

資料來源：牛格正（一九九一，頁七二）

是因為從不同角度的道德思考，會產生不同的看法且都具有說服力；而之所以會有不同角度的道德思考，是源自於人的多樣性。所以社會工作的倫理兩難困境也源自於人的多樣性，且其不斷地挑戰社會工作專業人員個人的道德認知，並形成人性上的衝突。因此，社會工作倫理守則是要處理社會工作專業人員在遭遇到倫理兩難的困境時，「應不應該做」的問題，而非做了有沒有效的問題。然而在思考「應不應該做」的問題時，便產生了「絕對原則」與「相對原則」的問題。前者是指有些行為是絕對禁止的，無所謂的倫理困境可言，例如「社會工作專業人員不得在專業關係中與案主產生個人的、

境本身就具有不同情況條件的情境性，無法簡單化約成幾個具體的解決模式。任何試圖以既定的模式、特定的主張或應對方式來應付不同的倫理困境，只有窄化了社會工作專業人員富彈性的辨別能力及思考能力，而喪失了開創新的道德標準或倫理準則的契機。另一方面，為使社會工作專業人員不致因個人的錯誤判斷而造成對案主或社會的傷害，整理、出版「台灣社會工作倫理案例彙編」是有其必要的，針對各種不同情境的倫理議題輔以案例說明，可以作為社會工作專業人員充實有關專業倫理規範、法律、倫理原則的知識，並建立正確的倫理價值觀的重要參考資料。

宗教上的、政治上的或商業上的利益糾葛」(NASW Code of Ethic: 1.06(b), 1997)、「不得與正在處遇中的個案發生任何性接觸或性關係，無論這樣的接觸或關係是經個案的同意或被迫」(NASW Code of Ethic: 1.09(a), 1997)；後者則是指遇到倫理困境時，應視情況來決定如何做才恰當，例如「案主自決：社會工作專業人員應尊重及鼓勵案主釐清自己問題與決定處遇目標；但這樣的權力必須在社工員的專業判斷，在案主不自我傷害及傷害他人的情況下

天，便值得深入探索的重要議題。本文僅初步嘗試整理相關文獻，期待更多的社會工作實務工作者及學者在此議題上有更多的探索與開發，使社會工作專業人員在面對倫理兩難的人性衝突時，能真正回歸到「以人為本」的思考中，而更深化社會工作這門「助人的專業」處理「人」的問題的能力。

來進行之」(NASW Code of Ethic: 1.02, 1997)，又例如，若案主有明顯傷害他人的動機和舉動，社工員是否仍需恪遵「保密」的倫理守則？則應視當時所面臨的情況而定了。

【本文承蒙徐震教授指導，謹此特致謝忱！】
(本文作者為東吳大學社會工作研究所碩士班研究生)

參考文獻：
牛格正 諮商員的專業倫理 通識教育 三卷二期 一九九六頁
九七一—一一一

另外，社會工作專業人員在許多具體情境中，必須在最短的時間內做出倫理決策，但社會工作專業人員也必須了解，倫理兩難困

牛格正 諮商專業倫理 台北 五南圖書出版公司 一九九一

- 王智弘 個別諮商過程中涉及的倫理問題 輔導學報 一九九五
第十八期 頁一九一—二二四
- 張英陣 第三部門與社會福利政策分析 社區發展季刊 第七〇期
一九九五 頁一四四—一五九
- 朱建民 專業倫理教育的理論與實務 通識教育 一九九六 三卷
二期 頁三三—五六
- 蔡漢賢 從職業道德的重要性論如何建立我國社會工作人員專業守
則 台北 社會福利學會 一九八二
- 江季璇 社工員在兒童保護服務中的定位與專業倫理 收錄於劉可
屏編 社會工作倫理研討會實錄 台北 輔仁大學 一九九五
心 一九九二
- 蔡漢賢 社會工作價值體系之研究 台灣大學社會學研究所碩士論
文 一九九二
- 李增祿 社會工作概論 台北 巨流圖書公司 一九九五
- 蔡淑芳譯 社會工作價值體系之研究 社區發展季刊 第六卷廿三
期 頁二四—二八 一九九三
- 巫明哲 社會工作專業倫理教育之價值論 社區發展季刊 第六一
期 頁二四—二八 一九九三
- 林仁和 社會工作的知識、價值與技術：從美國社會工作者倫理守
則談起 社會福利 第一〇期 頁二—二六 一九九四
- 簡春安 社會工作倫理教育的現況與未來 收錄於劉可屏編 社會
工作倫理研討會實錄 台北 輔仁大學 一九九五
- 莊道明 圖書館專業倫理 台北 文華圖書館管理資訊 一九九六
- 鍾美育譯 社會工作的倫理判斷 台北 桂冠圖書公司 一九九二
- 徐震 社區與社區發展 台北 正中書局 一九九五
- Comier, W.H. & Comier, L.S. (1985), Interviewing strategies
for helpers. Monterey, California: Brooks/Cole.
- 徐震、林萬億 當代社會工作(二版) 台北 五南圖書出版公司
一九九五
- Greenwood, E. (1957), Attributes of a profession. In T.
Tripodi (ed.). Social workers at work. Itasca: F.F. Peacock
Publishers., pp.208-220.
- 陳耀崑 社會工作專業人員倫理判斷傾向之調查研究 師範大學公
民訓育研究所碩士論文 一九九七
- 陸光 我國社會工作人員專業守則制訂之研究 台北 中華民國社
區發展研究訓練中心 一九九一
- Guralnik, D.B.(eds.)(1980), Webster's new world dictionary
(2nd). William Collins & World Publishing.
- 黃建中 比較倫理學 台北 正中書局 一九九〇

- Holland, T.P., & Kilpatrick, A.C.(1991). Ethic issue in social work: Toward a grounded theory of professional ethics. *Social Work*, 36(2).
- Van Hoose, W.H., & Jottler, J.A.(1977), Ethical and legal issues in counseling and psychotherapy. California: Jossey & Bass.
- Kitchener, K.S.(1984), Intuition, critical, evaluation, and ethical principles: The foundation for ethical decisions for in counseling psychology. *Counseling psychologist*, 12(3), pp.43-55.
- Zastrow, C.(1996), Introduction to social work and social welfare. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Mabe, A.R. & Rollin, S.A.(1986), The role of a code of ethical standards in counseling. *Journal of counseling and development*, 64, pp.246-252.
- Code of ethic (1997), National Association of Social Workers.
- Morales, A., & Sheafor, B.W.(1977), Social work: A profession of many faces. Boston: Allyn and Bacon.
- Reamer, F.(1982), Ethical dilemmas in social service. New York: Columbia University Press.
- Rhodes, M.L.(1986), Ethical dilemmas in social work practice. Boston: Routledge & Kegan Paul.
- Skidmore, R.A., Thackeray, M.G., & Farley, O.W.(1997), Introduction to social work(7th ed.). Boston: Allyn and Bacon.