

社會工作專業倫理與社會福利體制的專業化

楊孝滢

壹、社會工作專業倫理與社會福利

工作人員的專業化

自從社會工作師法於民國八十六年四月二日總統明令公布實施後，我們國家已進入社會工作的專業時代，社會福利體制也必須全面專業化，依據社會工作師法第一章總則第一條及第二條明確規定，社會工作師的專業特質和建立專業服務體制之目的：

第一條 為建立社會工作專業服務體系，提昇社會工作師專業地位，明定社會工作師權利義務，確保受服務對象之權益，特制定本法。

第二條 本法所稱社會工作師，指依社會工作專業知識與技術，協助個人、家庭、團體、社區，促進、發展或恢復其社會功能，謀求其福利的專業工作者。

以上條文充分顯示，我們國家制定社會工作師主要在於建構社

會工作專業體制，並逐漸將社會福利體制全面專業化，而社會工作專業化對個人、家庭、團體、社區創造最有利發展型態，社會福利體制全面專業化才對個人、社會和國家最為有利，社會工作師法對社會工作師的專業業務亦有明確的規定和範圍，第十三條有明文的规定：

一、行為、社會關係、婚姻、社會適應等問題之社會暨心理評估與處置。

二、各相關社會福利法規所定之保護性服務。

三、對個人、家庭、團體、社區之預防性及支持性服務。

四、社會福利服務資源之發掘、整合、運用、分配與轉介。

五、社會福利機構或方案之設計、評估、管理、研究發展與教育訓練。

六、人民社會福利權之維護。

七、其他經中央主管機關或會同目的事業主管機關認定之業務。

從以上七項規定中，不僅涵蓋個人行為社會適應的社會及心理評估和處理，社會福利法規中之保護事項，社會福利支持性預防性服務，社會福利資源之運用，社會福利機構之服務和人民福利權之維護，均涉及專業介入和專業服務的特質，並有促進社會福利建構專業化之功能。

社會工作師法更明確規定社會工作專業化和社會福利體制化必須從社會工作專業倫理的建構作為起點，社會工作師法不僅有條文對社會工作倫理有準則性之規定，並有明文規定應制定社會工作倫理守則，社會工作師法第十四條至第十八條之規定：

第十四條 社會工作師執行業務時，應以受服務對象之最佳利益為優先考量。

第十五條 社會工作師受主管機關或司法警察機關詢問時，不得為虛偽之陳述或報告。

第十六條 社會工作師及社會工作師事務所之人員，對於因業務而知悉或持有他人之秘密，不得無故洩漏。

第十七條 社會工作師執行業務時，應撰製社會工作紀錄，其紀錄應至少保存十年。

前項紀錄之內容，由中央主管機關定之。

第十八條 社會工作師之行爲必須遵守社會工作倫理守則之規定。

前項倫理守則，由全國社會工作師公會聯合會訂定，提請會員

（會員代表）大會通過後，報請中央主管機關核備。全國社會工作師公會聯合會未設立前，由中央主管機關召集省市、縣市主管機關會商訂定。

而有關於社會工作倫理守則之制定，中華民國社會工作專業人員協會分別在八十七年三月廿一日召開社會工作專業倫理守則座談會，及八十七年三月廿八日召開社會工作專業研討會，兩次會議中針對國內外各專業人員守則，及社工人員守則進行研討，尤其包承恩撰寫「從跨文化的觀點看社會工作倫理的實施」的專文作為社工專協設計我國社會工作倫理守則的思考依據，所制定的社會工作倫理守則十八條條文如下：

一、秉持愛心、耐心及專業知能為案主服務。

二、不分性別、年齡、宗教、種族等，本著平等精神，服務案主。

三、應尊重案主的隱私權，對在專業關係中獲得的資料，克盡保密責任。

四、應尊重並培養案主自我決定的能力，以維護案主權利。

五、應以案主之最佳利益為優先考量。

六、絕不與案主產生非專業的關係，不圖謀私人利益或以私事

請託。

七、應以尊重、禮貌、誠懇的態度對待同仁。

八、應信任同仁的合作，維護同仁的權益。

九、應在必要時協助同仁服務其案主。

十、應以誠懇態度與其他專業人員溝通協調，共同致力於服務工作。

十一、應信守服務機構的規則，履行機構賦予的權責。

十二、應公私分明，不以私人言行代表機構。

十三、應致力於機構政策、服務程序及服務效能的改善。

十四、應嚴格約束自己及同仁之行爲，以維護專業形象。

十五、應持續充實專業知能，以提昇服務品質。

十六、應積極發揮專業功能，致力提昇社會工作專業地位。

十七、應將專業的服務擴大普及於社會大眾，造福社會。

十八、應以負責態度，維護社會正義，改善社會環境，增進整體社會福利。

而在十八條守則中，第十一、十二及十三條條文均以建構社會工作者在機構內之專業倫理和促進社會福利走向專業化的專業倫理，條文中：

一、闡明社會工作者對機構的信約：社會工作者應遵守服務機構的規定，並謹慎從事，達成服務機構的目標。

二、社會工作者服務處所具多樣性包括機關（構）、團體、事務所等，惟爲精簡文字，爰於本守則中以「機構」一詞通稱之，概應「機構」一詞泛指對特定人提供服務之處所。

三、闡明社會工作者對機構的信約：社會工作者在公共場合，

應能確實分辨何者是自己、何者是代表服務機構的言論與行動。

四、闡明社會工作者對機構的信約：社會工作者應致力於服務機構的政策與服務過程的改進，以及促進所能提供服務的效率和功效。

而條文十六、十七、十八則是針對社會工作者專業責任和社會責任，條文中：

一、闡明社會工作者對專業的責任：社會工作者應維持專業的誠信，精鍊技能，發揮專業功能，保護並進而加強專業的尊嚴，對專業的討論和批評應參與並負起責任。

二、闡明社會工作者對社會的責任：社會工作者應將專業服務普及於一般社會大眾，促進專業的充實、擴展及有效運用於實際措施中，以及社會工作者應增進社會的一般福利，致力於歧視的防止與消除，確保人人可公平的獲得所需資源、服務和機會，倡導社會狀況的改進。

充分顯示，社會工作倫理守則，對於社會工作者專業地位的確認，以及對促進社會福利機構專業化之趨勢，以維護社會正義，改善社會環境，增進整體社會福利之功能。此一社會工作倫理守則，並由內政部於八十七年七月廿七日以台(87)內社字第第八七九三一六三號函頒佈，爲我國社會工作倫理守則具有法律地位，亦合於社會工作師法第十八條之規定。而社會工作師公會亦已成立，社會工作倫理守則的制定應可完全取得法律地位。而實質上社工專協在一九九

八年四月二日制定公布「中華民國社會工作倫理」，除將十八條條文第五條「應以案主之最佳利益為優先考量」刪除，及在守則中加列「對案主的倫理責任」、「對同僚的倫理責任」、「對機構的倫理責任」、「對社會工作的倫理責任」、「對社會的倫理責任」說明文字外，以及在前加列宣誓的文字，使守則更明確和完整。

依據社會工作師法之規定，社會工作師必須組成社會工作師公會，以確保其專業地位和提昇其專業品質，對個人、家庭和社會整體，提供最適切的專業服務，以維護全民之福利權，而各級社會工作師公會之任務如下：

- 一、關於保障會員之權益。
- 二、關於規範會員之行爲。
- 三、關於代表會員共同意志之表達。
- 四、關於社會工作師與服務對象間糾紛之調處。
- 五、關於社會工作師資料之調查、統計、研究及發布。
- 六、關於社會工作師實務經驗之認定。
- 七、關於接受政府、機關、民間團體，委託辦理社會服務與研究。
- 八、關於各項社會運動之參與。
- 九、關於會員資料之建立及動態調查、登記。
- 十、關於社會工作在職訓練及講習之舉辦。
- 十一、關於國際社會工作組織之聯繫、交流與合作。

十二、關於推動社會工作發展之各項活動。

從以上的分析之中，充分顯示具有社會工作專業倫理，並在公會的制裁和約束下，具有專業知能、專業技術的專業社會工作者，而能夠周全和完善建立社會福利工作人員的專業，所有從事與社會福利有關的業務，無論獨立建制社會工作的事務所，或是在公私立社會福利機構內，無論是醫院、精神療養院、老人安療養院、榮民之家、家扶中心、少年輔導體系、犯罪矯治體系、殘障復健中心、宗教社會福利機構、托兒所、課後輔導體系內，凡是從事有關社會福利業務者，均必須聘用具有社會工作師公會核發之合格證照之專業社會工作人員，而這些專業社會工作者更是成為推動社會福利體制專業化的原動力。

貳、社會福利機構專業倫理與社會福利機構之專業化

社會工作專業體制在社會工作師法通過後，在社會工作師公會成立後，社會工作專業倫理守則法制化後，社會工作專業體制也逐漸建制完成，社會工作者成為社會工作專業化的主導力量，而未來社會工作和社會福利主體之工作應該是促進社會福利機構的專業化，除了社會工作和社會福利團體，如中華民國社會工作專業人員協會、國際社會福利協會中華民國總會、中華民國社會政策學會、中國社會工作協會、中華民國社會福利事業協進會等，政府的主導功能仍

具有實質的重要性，政府社會福利主管機關，現階段之內政部社會司，或在行政院組織法修定後之厚生部或社會福利部，對於社會福利機構專業化，應扮演主導的角色，而應該先從社會福利基本法的制定作為開端，而實質上內政部社會司已委託學者專家研擬社會福利基本法，亦舉辦過多次公聽會，邀請學界和實務界及社會福利機構共同參與，但社會福利基本法所應涵蓋之內容則有相當分歧之意見。

實質上，社會福利基本法除了對我國社會福利行政體制必須有明確規畫外，亦即是將成立行政院部會層級的社會福利部具有法律地位，直轄市社會局、縣市政府社會局（科），鄉鎮市的社會科（股）均有其法律地位。另外自然是社會工作者的專業地位，而社會福利經費和社會福利專業人員與人口結構和社會福利問題的嚴重性有明文之規畫，並以維護全民福利權為社會福利政策的基本準則，而更重要的，還是在於有明確具體條文，建構社會福利機構的專業地位，並建制社會福利機構專業倫理守則，以促使社會福利機構專業化，而能有效維護全民的福利權。社會福利基本法之條文不僅促使公立社會福利機構專業化，社會福利機構專業化亦遍及私立社會福利機構，並在社會福利法中規定社會福利機構的專業角色和功能。

社會福利基本法亦必須有一條文作為社會福利機構制定社會福利機構專業倫理守則的法律依據，並由政府結合社會福利學術團體及公私立社會福利機構共同制定社會福利機構專業倫理守則，並成

立社會福利機構聯合會，以作為共同制裁和落實社會福利機構專業倫理守則，並確保社會福利機構之專業地位和專業化。

社會福利機構專業化更在於社會福利機構聘任具有專業證照的社會工作專業人員，並給予最有效的培訓計畫，並建構專業任用的體制，並建立專業督導和評估體系，以確保案主之權益，並發揮最有效的專業服務，社會福利機構亦具有有效專業制裁的機構，凡是違反社會工作師法所規定之違反專業倫理守則之行爲，自然要受到社會工作師公會之制裁，除依社會工作師處於罰鍰外，並依法可註銷其社會工作師證照，亦立即喪失社會工作師公會會員地位，社會福利機構必須依法解除其專業職務，或辭職或轉移其他非專業之職務，以確保社會福利機構專業地位，並確保社會福利機構內案主之權益。

社會福利機構的專業化在於提供機構內案主專業服務，除透過社會福利機構之專業倫理規範，如由於社會福利機構專業性不足，而對案主有侵權行爲，致使案主基本人權受嚴重傷害時，政府公權力應可依法介入，最近修正的老人福利法中就有明文規定，政府公權力有依法作專業介入的法條，內政部社會司亦已邀請學者專家並以專案研究的方式，擬定政府公權力介入的辦法，政府可以組成專案小組方式介入，或邀請其他社會福利機構介入，專業介入是以案主權益維護為最優先考量，並以促進經營不善社會福利機構專業化為介入的主要工作內涵，一方面以專業化社會工作人員介入，並有

計畫提昇社會福利機構內工作人員之專業素養，以確保社會福利機構專業服務品質，以確保社會福利機構之專業化，為政府公權力介入的主要目的，如社會福利機構無法有效提供案主的專業服務，以維護案主權益，在介入後仍無法改善進入專業服務水準，在避免案主權益受損的形態下，自可依法將社會福利機構予以停辦和解散，並依法將社會福利機構內之案主作最妥切的安排，避免案主受到更大的傷害，當然社會福利機構聯合會的聯合制裁來提昇社會福利機構專業化，以及政府依法介入辦理不善社會福利機構維護案主權益，自然不應僅顯示老人福利法所稱之老人安療養機構，應透過社會福利基本法之制定，而能遍及所有社會福利機構，透過社會福利機構聯合會或政府公權力的專業介入，輔導及協助專業化程序不夠之社會福利機構走向全面專業化，而能將社會福利機構專業體制真正貫徹執行，對於機構內案主的權益之維護才能周全確保。

社會福利機構的專業化以及建制社會福利機構的專業倫理，不僅在於機構內案主權益之維護，不僅在於機構專業社會工作人員之任用、培訓以提昇其專業素養，提供專業維護，並有嚴謹和制度化督導和評估體系，以確保專業人員與案主專業倫理關係，並確保專業服務品質，並有有效制裁機制以免發生違反專業倫理之行爲，以致於使得機構內案主權益的傷害，並有迅速制裁措施，以維護社會福利機構的專業性，亦必須具有社會責任與社會形成積極互動關係。社會福利機構專業化不是將社會福利機構孤立於社會之外，過去像

榮民之家、精神病療養中心或是老人安養機構均門戶森嚴，完全與社會隔絕，亦不與鄰近社區互動，甚至於案主與家庭其他成員之間更完全隔絕，而將社會福利機構隔離於社會增加很多神秘色彩，亦形成社區內其他居民之拒絕、懷疑和抗爭，而社會福利機構專業化後，不僅建構專業社會工作人員與案主家人之間建構密切之互動關係，像啓智性兒童機構，每週末均由家人親自領回，以便與家人建立親密關係，以作回歸家庭之準備工作，老人安療養機構亦應如此，甚至於少年輔育院和少年監獄，亦必須設置專業社會工作人員強化少年與父母家庭之間互動關係，懇親會之活動有其必要性，尤其在少年出獄前，必須由專業社會工作人員與少年家長密切連繫，並建構兩者之間親近關係，而能在出獄日迎接少年出獄並做好少年生涯規畫工作，必然可降低少年的再犯率。其他社會福利機構專業化之後，均必須建立案主和家人之間之親密關係，家人放一筆錢將精神病患或老人放置在非專業性的社會福利機構，而老死不相往來，固然是不人道殘酷的作爲，但政府和社會福利團體，縱容此種非專業社會福利機構之存在，更是違反社會工作專業倫理，違反人權，非社會正義的行爲，應該予以改進的。

社會福利機構專業化後，亦必須與社區充分結合，尤其在福利社區化政策逐漸形成，建構與社區密切關聯的社區內社會福利專業機構，或是社會福利機構專業化後與社區建構積極的互動型態，不僅社會福利機構鄰近的社區居民對機構有充分認知和充分支持和配

合，並透過社會福利機構內之專業社會工作人員有效運用及整合資源，配合社區人力和財力促進社會福利機構與社區整體之發展。至少要消除社區對社會福利機構的猜忌和敵視，將機構認同為社區的一環，像早期社區居民對於第一兒童基金會智能障礙兒童的抗爭行動，以及對台北市立療養院精神病患的不信任態度均必須透過機構內專業社會工作人員加以溝通協調說服而解決的。尤其是以社區為中心所建制的社區社會福利機構，無論是社區托兒所、社區托老所，社區老人安養中心等，均要與社區資源整合，結合社區人力和財力資源，並培訓社區專業和志願社會工作人員共同服務社區社會福利機構案主，而實質上案主亦來自於社區，這種使案主不離開其生活環境，社區化的專業社會福利機構為未來發展之主體模式。

社會福利機構專業化後亦必須建構與社會積極互動型態，應擔負起社會責任，社會福利機構之設置自然不能對社會產生負向之影響，就像成立未婚媽媽輔導中心以接納未婚媽媽，在完成生產後，卻以販賣嬰兒謀利的非專業行為自然侵害婦女和嬰兒人權，亦傷害到社會福利機構的專業倫理，亦對社會有負向之影響，必須受到社會福利機構聯合會的專業制裁，對於機構內之社會工作專業人員，亦必須避免社會工作師公會予以專業制裁，而社會福利機構本身亦必須受到社會福利機構專業倫理體制之制裁，以確保社會福利機構的專業性。而政府機構亦必須依法予以制裁，予以法辦，以維護民衆之福利權。政府亦可透過公權力介入之方式，使社會福利機構走

向專業化，避免案主權益遭受傷害。而更積極的層次，還是要求社會福利機構擔負起社會責任和促進社會發展的積極功能，並維護社會正義及民衆之福利權。總之，社會福利機構之專業化，必須從社會福利機構專業倫理之建制方能逐漸建構完成的。

在建構工作者的專業倫理守則後及建制社會福利機構專業倫理與社會福利機構專業化真正落實執行後，社會福利專業體制必能有效建構，而能規畫出有利於國家和社會整體發展的社會福利政策，有效落實執行社會福利措施，解決社會福利問題，維護社會福利權益，確保社會正義和社會公平，使福利權維護成為社會福利政策之主體。社會福利專業體制之建構，更使得行政效率提昇，人力和財力資源不浪費，而能使社會福利成為社會穩定力量和社會永續發展之原動力。

（本文作者現任東吳大學社會學系教授）