

兒童保護工作的挑戰

曾華源
廖秋芬

——社會工作者價值抉擇之困境

壹、前言

社會工作在發展的過程中，受精神分析學派及行為學派的影響很大。傳統的觀點認為助人者在助人過程時應保持價值中立（value-free），避免將個人的價值觀涉入，這種論點也影響著實務界一段相當長的時間。直到一九六〇年代開始，Will（1981）及Patterson（1989）提出在助人關係中不可能採取價值中立的立場，也因此更確立了助人者的價值觀無可避免地會介入專業關係中。尤其社會工作的服務對象是各個領域的個人及家庭，其複雜性並非單一的專業技術即可解決，其中又以兒童保護個案之處理最為困難。

兒童保護個案的處理不同於一般個案，因為其服務是一種強迫性的服務，具有時效性及特殊性，由社會工作人員主動介入受虐兒童的家庭（馮燕，一九八八；Stevenson, 1980），其處遇與一般個案是不同的。因此社會工作人員在介入兒童保護服務的過程中，所制定的處遇計畫無論對受虐兒童或其家庭都有深遠的影響。雖然專業

工作守則中強調工作者在處遇上應以案主為中心，並且秉持案主自決的原則，但是兒童保護個案在年齡心智未臻成熟之際，社會工作人員如何協助案主去做最佳的選擇與最適的處遇，而不涉入助人者個人的價值觀？這是社會工作人員在處理個案時所需考量的重點。有鑑於以往的研究較少從個人的價值觀著手，探討社會工作人員在助人過程中的價值抉擇，因此本研究主要是以從事兒童保護工作的社會工作人員為對象，分析其處遇過程中所面臨的價值衝突及困境。

貳、價值抉擇之意涵

有關價值的定義眾說紛紜，並無一致的定論。不同的學科對於價值一詞的界定也會有所差異。在社會工作中，價值、倫理及道德三個名詞亦經常混合使用。價值一詞是指人對任何目的之任何欲求、欲望或態度，它是影響人的思想及行為之意識型態的動因（Ideological motive）（白秀雄，一九九二：二八九）。以社會學的觀點來看，價值乃是人們所共有的一般概念，亦即對事物的好壞、對

錯、可欲或不可欲之評估（林義男譯，一九九一：九五；Abbott, 1988: 3）。因此，價值是一種內化的過程，使個人建立其思想體系，進而影響個人的行動。

價值更是複雜而有固定模式的原則，係由評價過程的認知（cognitive）、情感（affective）和導向（directive）三要素長期交互作用所形成，使人類在解決日常生活問題時，所表現的思想、行動是有組織及有方向的，用以引導個體行為，滿足個體需求，和達成個體目標（吳鐵雄等，一九九六：四；黃光國，一九九三：二四二—二四四；楊國樞，一九九四；Kluckhohn & Strodtbeck, 1961: 4; Rokeach, 1973: 5; Super, 1957）。因此，價值是一種行動的判斷，也是指引我們行動的方針。

綜合上述，在性質上，價值具有三個要素，也就是認知、情感及行為。在行為上，價值是一種行動的方針，個人經由社會化的過程中，逐漸學習到如何賦予事物意義，並從中選擇個人認同的目標。因此，價值也是一種對於事物「對」與「錯」、「好」與「壞」的認知判斷，影響了我們是否採取行動的依據。

截至目前為止，尚未有學者針對社會工作人員處遇過程的價值抉擇下定義，因此經由綜合上述有關價值的文獻，對於本研究中的價值抉擇作一界定。所謂的價值抉擇，是指社會工作人員從事兒童保護個案的處遇過程中，在面對價值不一致性的情況下，社會工作人員的價值偏好及價值判斷。

叁、社會工作人員在兒童保護處遇過程中的

價值抉擇與困境

Kayadas及Elliot (1989) 發現，在社會工作實務中，有四個層次的價值系統在影響著社會工作人員，分別是社會的價值、意識型態的價值、專業的價值及個人的價值（Drower, 1996: 142-145）。就個人價值觀的建立過程而言，個人先驗性所擁有的只是感官與知覺而已，價值觀念與價值觀的建構或擁有，只是後驗性的社會產物（陳秉璋、陳信木，一九九〇：三〇三）。換言之，價值是經由社會化的過程學習而來。不論是社會的價值、意識型態的價值或專業的價值，個人都有可能結合這些價值，排定優先順序，並形成個人遵循的守則。因此，個人的價值在社會工作助人的過程中有其影響力，會影響到對案主的情感、看法及行為表現，而這一部分常是社會工作人員較不容易察覺的。

在探討社會工作人員的個人價值觀時，可能需要先瞭解社會工作人員對於「人是什麼？」及「人性是什麼？」的看法，從人的根本觀點談起。例如：社會工作人員對於人性的看法，認為人的本性本來就是善良的，較傾向孟子的性善說，認為人性的尊嚴天生就應該受到重視；或社會工作人員可能所持的傾向較偏向於荀子的性惡說，認為人就是應該由懲罰的過程受教育而導正的，這樣的看法實際上可能會影響社會工作人員在專業行為中的表現。從社會工作文獻中，也發現對社會工作人員較有意義的是著重於澄清其個人的價值。Reamer（

1995: 894-895) 更指出社會工作人員個人的價值會影響到對於案主的看法、處遇的策略等，也會影響到他們對於專業價值認同的意願，或是要表現出專業行為。

舉例來說，在兒童保護案件中，社會工作人員認為施虐父母就應該受到懲罰，因此，在處理的過程中，事實上可能對父母已經產生不公平的對待。在此情況下，社會工作人員是否曾經思考過當時施虐的情境呢？是否因為兒童的某些特質使父母無法忍受，而產生了虐待行為呢？又社會工作人員在接觸受虐兒童時，也可能因其特質而有不同的對待。例如，某一受虐兒童長得很討人喜歡，且對社會工作人員很有禮貌；另一受虐兒童，社會工作人員剛開始接觸時就不甚喜歡，社會工作人員可能對喜歡的那一位小孩，就會投入較多的時間去協助處理，而另一位小孩則投入較少的時間，所獲得的資源也可能較少。

從上述例子來看，在專業判斷之下，社會工作人員對於個案仍有其裁量權，要投入多少時間、要分配多少資源、要做何種處遇等，這些都牽涉到社會工作人員個人的價值判斷與抉擇。對於兒童保護工作來說，社會工作人員較重視的應是專業價值，但在處遇過程中，無可避免的我們會受到個人價值的影響。若個人認為兒童受虐是父母管教不當所致，不需介入太多，而疏忽到孩童的身心需求，此時個人價值也就影響到專業價值的判斷。

對社會工作實務來說，社會工作人員對於案主的問題經常在做作判斷與決定，而左右為難。Siporin (1975) 就曾指出社會工作實務中，經常會面臨到兩難的抉擇，例如社會變遷與社會控制間的抉

擇、增加幫助與案主自立自助的抉擇及全憑案主意願或是有所約束的抉擇（黃清高，一九八三：七二—七三）。社會工作的價值觀，在實際運作上並不是一成不變，甚至於常常會有一些價值之間的矛盾與衝突。一方面，由於人本身的複雜性並不是單藉著某些理論三言兩語就可以道盡；另一方面由於社會本身的變遷加上各種文化的差異與情境的不同，價值觀念自會有不同的詮釋。McLeod & Meyer (1967) 把存在於社會工作內的價值衝突歸納為十點，頗值得我們參考（摘自簡春安，一九八七：四五—四七），另筆者亦針對此十種價值衝突的情境，以兒童保護工作之例說明如下：

一、個人價值與體系目標之間的衝突：社會工作固然要重視個人的價值與尊嚴，因此我們不忽略某些有特別需要者的問題；但是社會上其他健康者，或正常者的福祉我們亦不能忽略。萬一這兩種目標處於某種情況而無法得兼時，社會工作到底要站在那一個立場，是非常不容易取決的，這是第一種價值衝突。

在處理個案的過程中，社會工作人員對於兒童保護個案的處理要投入較多的心力，以保障受虐兒童的權益？或是其他一般個案也應投入相當多的心力，是社會工作人員在直接服務工作中，常感到困擾的一個衝突。

二、個人自由與社會控制之間的衝突：案主自決一直是社會工作很重視的原則，所以社會工作尊重個人的自由。另一方面，社會本身在本質上或多或少都有它的控制力，否則社會功能無法運作。在輔導案主的過程中，這種尊重個人自由抑或服從社會控制之間的

衝突很難避免。

兒童保護案件是強制性的措施，有時候並無法尊重案主個人的自由意願，而需要社會工作人員運用其專業權威，爲案主作決定。因此，在輔導案主的過程中，這種尊重個人自由抑或服從社會控制之間的衝突也是很難避免的。

三、團體責任與個人責任之間的衝突：要完成某件事，到底該由社會本身負其責任，還是個人亦必須貢獻其心志，在採決時也常讓社會工作者覺得衝突。社會工作以往較強調團體對個人的福利有其責任與義務，今後對於個人的社會責任亦會逐漸重視。

社會工作人員在父母管教孩子的過程中，是基於父母有權認爲應該怎麼做就怎麼做？還是遵循目前社會對於父母管教子女的方式而有所規範？也常會面臨衝突。

四、安全、滿足與奮鬥、刻苦之間的衝突：一個人在何種狀況之下容易成長？這是一個見仁見智的問題，然後其潛能才可以發揮出來。但另有人認爲刻苦、掙扎，也是促使人成長的途徑，在這種衝突中，社會工作者到底要採取什麼立場，實非易事。

在兒童保護案件中，對於經濟狀況差的家庭，社會工作人員是要提供他們經濟上的補助，以維持他們基本生活的滿足？還是要鼓勵其自立更生，認爲他們應該奮鬥追求自己生活的滿足？這之間也會有衝突產生。

五、相對論——實用論與絕對論——神聖論之間的衝突：真理是相對的還是絕對的？哲學上對這問題的爭執已是不爭的事實。社會工

作在求真、求善、求美的過程中，對真理的定義與態度，在理念上也會造成困擾。另外，實用論與神聖論之間的看法不同，所演化出來的的方法與技巧自有差異，社會工作者在觀念與方法的應用中，可能也會有此衝突。

在兒童保護案件中，社會工作人員認爲基於相對論的觀點，根據其評估，兒童應該是安排寄養較好？但是基於人道主義的立場，且孩子一再表示要住在家裡，這種親情之間的維繫也是社會工作人員很難阻隔的，可能也會有此衝突。

六、改革變遷與傳統主義之間的衝突：爲了增進人類的幸福，到底不斷改變革新比較好，還是維護傳統、步步爲營比較可靠，很難有一個定論。社會工作者應該致力於各種新方法的引用，還是著手與傳統攜手來應付外來的衝力，在社會工作的實踐中，這種衝突不小。

社會工作人員對於兒童保護所持的看法爲何？是認爲它是一種家務事，不需介入太多，或是應該因應社會的變遷，主動積極介入並運用公權力處理較好呢？

七、異質性與同質性之間的衝突：社會工作一直很強調個別差異，認爲這是人的基本權利。但以社會環境本身，或以整個文化背景來分析，人有同質性也是顯而易見的事實。到底強調異質性比較能幫助人成長，還是應用同質性來增進人的福利，也是社會工作價值上的一種衝突。

社會工作人員對於不同的兒童保護案件，是要根據個案的需求來

提供服務？還是不管個案的狀況如何，都提供相同的服務？也是社會工作價值上的一種衝突。

八文化決定論與個人本能論之間的衝突：行為科學的種種理論中，對人類行為解釋，各有不同。有強調社會影響者；有重視人類的本能者；有偏重於潛意識的探討者；也有只重外表行為的研究者，到底何者為優，莫衷一是。社會工作的助人過程中，會因所採用理論的不同，在實行上大有迥異，此亦為其衝突。

在兒童保護案件中，社會工作人員可能會認為施虐者就是無法改變的，不需要提供什麼服務，比較重視人的本能論，但是也有社會工作人員可能認為施虐者可由親職教育或輔導，經由學習的過程獲得改變。社會工作也會因為所採用的理論不同，而有這樣的價值衝突產生。

九相互依賴與個人自治之間的衝突：社會工作相信理想的社會是一個彼此互相依賴、互相幫助的社會；然而社會工作也相信人必須有自決的能力，因一方面人是群居的動物，另一方面人則必須學習獨立。在這使人相互依賴的觀點和使人能夠自立的觀點之間，社會工作者自會面臨到衝突。

在兒童保護案件中，社會工作人員對於案家的協助要到何種程度？社會工作人員增加幫助的結果會不會導致案主更大的依賴呢？也是社會工作會面臨到衝突之一。

十個別化與刻板化之間的衝突：社會工作尊重人的獨特性、人的尊嚴，與人的價值。綜合而言，社會工作認為每個人都有其異

於別人的個別性。但在社會研究、概念的整合過程中，卻很難避免把人類歸為某一特別類型的傾向，稍一不慎，就會有對人刻板化的印象，此亦是社會工作的價值衝突。

社會工作人員對於兒童保護案件中的施虐者是否能尊重它的價值與尊嚴，或是認為施虐者就是不可饒恕的呢？這之間也會有價值衝突存在。

社會工作人員在處遇的過程中，兒童虐待的認定是一個重要的關鍵點，因為對於兒童虐待的認定會影響其處遇的方式。目前實務界所採取的兒童虐待指標，係採借國外的作法，再經過國內專家學者研議而成，是否適合於本土文化的觀點呢？社會工作人員在運用這些指標時，是否會有判斷上的困難呢？其次，在處遇過程中，社會工作人員與案主的價值會不會有相衝突的地方？他們對於教養子女的觀點是否相同？父母在教養子女的情況下發生打小孩的事件，是否就被列為兒童保護服務的對象？一般來說，施虐者通常是抗拒的，對社會工作人員存有敵意，社會工作者如何在運用權威的角色，將小孩強制帶離家庭，而又能與施虐者建立關係，在其輔導之下，使家庭的親職功能得以再度發揮呢？這些都是值得我們再深入探討的課題。

肆、研究方法

社會工作人員在兒童保護個案的處理過程中，經常會面臨到價值不一致性下的抉擇與判斷。由於其所遭遇的困境及其抉擇的過程，係屬個人內在的主觀感受，需受訪者深度的自我開放，陳述其個人

抉擇的歷程。因此本研究採質的研究方法（qualitative research）中的深度訪談法（indepth interview），以半結構式的訪談來進行資料的蒐集。

在研究對象的選取上，以從事兒童保護工作的社會工作人員為對象，共選取十一位社會工作人員，每位社會工作人員以其處理過的兒童保護個案中挑選一個個案接受訪問。抽樣的策略（Patton, 1995: 135-145）係以立意取樣（Criterion Sampling）為中。

伍、研究發現

本研究大致遵循以下的脈絡進行：首先，研究者探討從事兒童保護工作的社會工作人員對於介入兒童保護案件的情緒反應為何，其次發掘社會工作人員對於個人價值的涉入是否能夠覺察。最後則是分析社會工作人員在處遇過程中所面臨的價值抉擇有那些？茲將研究發現的結果整理如下：

一、社會工作人員介入兒童保護案件的情緒反應

在兒童保護個案的處理過程中，社會工作人員對於兒童保護個案的接案感受是最直接的反應。研究發現，社會工作人員對於兒童保護案件的接案感受大致可分為倒楣、麻煩、恐懼、擔心、生氣及適應等六方面。

研究發現，雖然是不同類型的個案，社會工作人員情緒跟感受的表達有些類同，例如覺得麻煩、個案的問題很棘手、不好處理等。「又一個兒保案」那種心理上的負擔，在言談之間也不斷的出現，顯

示出社會工作人員在面對兒童保護案件時有負向的情緒反應。

二、社會工作人員診斷個案問題時的價值抉擇

社會工作人員診斷個案問題時的價值抉擇，分成三方面來探討。一是社會工作人員價值的覺察，其次是社會工作人員對於虐待事件的看法，最後則是社會工作人員診斷時的價值抉擇。

（一）價值的覺察

在直接服務上，社會工作人員經常憑著經驗去摸索，因而有可能加入個人的價值判斷而沒有察覺，或是為了恪守專業價值理念而產生不少內在衝突。為了避免把個人的價值強加在案主身上或判斷案主的價值觀，因此社會工作者必須清楚瞭解其個人的價值系統，在實務工作中的位置是否均衡。本研究發現，社會工作人員在處理個案時個人價值判斷涉入過多，但是社會工作人員卻不易察覺。

「價值」實際上仍會影響個案的處理，雖然在社會工作文獻中一再強調「價值中立」，避免對個案做不當的判斷，但是實際上卻很難做到這樣。因為只要一介入個案的處理，社會工作人員的觀點就已經對案主產生影響了。某些社會工作人員會覺察到價值這樣的問題，並且在處理過程中不斷提醒自己去注意；有的社會工作人員則並未思考過價值的問題。

（二）社會工作人員對虐待事件的看法

社會工作人員對於施虐者的看法傾向於他們是無法改變的，對於施虐者的行為判斷很直接地表達了他們的觀點，在這樣的陳述中，

也凸顯出社會工作人員認為施虐者應該接受懲罰的論點。社會工作基本的價值觀中，特別提到對於人性尊嚴的重視，以及相信人是有潛能的、有能力去改變的。但是實際上，從本研究發現，社會工作人員對於施虐者所抱持的看法基本上有負向的意涵在內，認為要改變他們是很難的，而有放棄對施虐者進行輔導的理念。因此，社會工作人員要瞭解個案的問題，必須是在個案能感受到被接納、及社會工作人員願意協助時。因為案主在請求協助時非常敏感且易於受到傷害，他們害怕被視為失敗的、能力不足的。

對於兒童保護案件中的施虐者也是一樣的，社會工作人員可能愈瞭解他們，愈會發現他們受到不同形式的剝奪。在飽受批評的情況之下，施虐者缺乏愛及讚許，結果是其自我價值感的消失。而社會工作人員對於施虐者的尊重與接納，正是一種改變的影響力，支持他們去追尋和獲得自尊。

(三) 社會工作人員診斷時的價值抉擇

1. 個人自由相對於社會控制

社會工作人員是應該強調案主自決、尊重個人的自由，還是重視社會控制的功能？因為社會控制的功能往往會帶來系統的改變，或者使個人的自由得到理性的限制。因此，在輔導案主的過程中，這種尊重個人自由抑或服從社會控制之間的衝突是很難避免的。

基本上，案主自決似乎應該有一些條件限制，例如人格的成熟度、情緒的控制等，如果不是在一個穩定的狀態下，自我決定仍是有危險的，並不能算是自由的選擇。從訪談過程中，我們發現社會

工作人員傾向於尊重案主的自由選擇權。

2. 個人價值相對於體系目標

價值均等的意義是指每個人都有相同的權利分享社會利益和社會負擔。在專業倫理的要求中，所有的案主都有同樣的權力分享有限的資源，但案主對於福利資源的要求不甚相同，在這樣的情況下，社會工作人員可能產生內在的衝突：要不要給案主資源？該給多少資源呢？在本研究中也發現，阻礙社會工作人員對案主需求資源的協助因素是其個人有評斷的態度出現。社會工作人員認為提供資源給個案是無意義及浪費成本的，也因此較傾向於維持體系目標。

3. 個人責任相對於團體責任

社會工作的基本價值觀念是以民主社會的哲學理念為基石，強調人性的尊嚴，認為「人」是重要的，他是組成社會的重要因子，他的尊嚴與權利需受社會的維護，社會有義務協助他滿足基本需要；相同的，作為社會的一份子，個人也有義務促進、達成社會的共同目標。

在兒童保護工作中，社會工作人員是代表機構行使職權的人，其目的在協助受虐兒童不再遭受虐待，施虐者能避免再次施虐。社會工作人員介入的目的並不在於取代家庭的功能，養育子女的責任仍是父母應該去承擔的。本研究也發現，社會工作人員認為父母的要求是無理及不正確的，他們仍應該負起照顧子女的義務及責任。因此，社會工作人員在面臨此價值衝突時，傾向於重視父母的個人責任。

4. 社會工作人員的自主性相對於督導的權威性

督導與社會工作人員的衝突是來自於對個案問題的判斷不一致。當不一致的情形出現時，社會工作人員也會開始質疑自己的判斷是對的還是錯的？而變得無所適從。如何處理兩者之間的衝突也是社會工作人員在實務工作中經常會面臨到的問題。雖然社會工作人員認為自己比較瞭解個案的狀況，但是通常最後社會工作人員都會尊重與選擇督導所做的決定。

三、社會工作人員處遇時的價值抉擇

在兒童保護工作的立場上，處遇的重點是以家庭的觀點進行，不只針對受虐者進行救援的工作，更希望改變施虐者再次施虐的可能，使家庭的情況獲得改善，受虐者可以返回原生家庭生活。因此，不再是以處理個人為主，而是希望朝著家庭完整的目標去作。在兒童保護的處遇過程中，社會工作人員經常會面臨到與案主價值之間的差異，不知道應該怎麼做比較好？因而經常陷入心理掙扎的矛盾情結，雖然最後仍會採取行動，但對於為何採取這樣的行動似乎無法清楚的陳述。在兒童保護案件的處遇過程中，社會工作人員常面臨的兩難決定可分析如下：

(一)相互依賴相對於個人自治

社會工作人員在個案的處理上，常覺得案主是沒有動機、沒有意願的，但是站在兒童保護的立場，對於案家的協助也必須採取補救的措施，以改善家庭的狀況，使兒童可以回到原生家庭中。因此在面對個案接受服務的動機低落之餘，社會工作人員也懷疑自己到底該

協助多少？可是實際上他們也是有能力的，因此，從本研究中發現社會工作人員也傾向於培養案主自立自助的精神。

(二)維繫親情相對於剝奪親權

由社會工作人員的陳述中，可以發現在「剝奪監護權」跟「維繫親情」之間，社會工作人員的心理壓力很大。可能一個決定就要仔細考慮很久，因為一旦剝奪監護權，也就表示了父母跟兒童之間關係的斷裂，兒童再也無法回到原生家庭去。而且兒童的年齡還小，在法律的規定中，尚未達到法定年齡階段，在沒有行為意思表示的情況下，社會工作人員如何協助兒童做一個最適切的決定呢？雖然在訪談過程中，社會工作人員有「應該剝奪父母的親權」這樣的想法出現，但是最終卻沒有剝奪其照顧子女的權利。

(三)完整家庭的考量相對於替代性家庭的理念

家庭是兒童最佳的生長環境，是兒童福利實施的核心思想。但當社會工作人員遇到案主家庭功能不足時，必須為家庭中弱小兒童尋求替代性的家庭服務，社會工作人員經常面臨兩難的抉擇，一是為了保護兒童的安全，必須提供替代性的處遇；另一為了保障家庭的完整性，必須提供以家庭為中心的家庭維護（family preservation）。

從受訪者的陳述中，社會工作人員表達「不確定安置之後，兒童的情況會變得更好」的想法，或是孩子留在原生家庭，是不是能夠避免傷害？在這樣的情況下，社會工作人員是否要將兒童安置？經常舉棋不定。甚至已經安置之後，產生「這樣的作法到底對不對？好

不好？」的質疑。若兒童在安置機構內又遭到二次傷害，更令社會工作人員產生後悔的想法，認為這樣做錯了。因此在社會工作人員的描述中，仍傾向於維持家庭的完整性。

(四)案主的自由相對於社會工作人員的權威

確保案主的價值及尊嚴是社會工作強調的價值之一，但是在面臨性虐待個案上，社會工作人員如何將這樣的價值妥善運用呢？社會工作人員一方面認為性虐待問題涉及人權、事關重大，應該是可以控告施虐者的。但在另一方面，案主不願意配合的情況下，社會工作人員很難蒐集到具體的證據，為案主伸張正義。這也造成社會工作人員的心理掙扎：對於施虐者的行為到底要不要追究呢？

社會工作人員在介入兒童保護個案的處理時，很容易就擴大個人的權威，將個人的價值觀用於案主身上，認為自己的建議對案主是較好的，希望案主能夠接受與配合。然而，社會工作人員瞭解他們與案主之間不平衡的力量也是限制案主自由的另一種因素嗎？因為大多數的案主是來自於弱勢團體，而社會工作人員往往是建立權威的代理人。案主和社會工作人員之間的力量不平衡是一個事實，也因此造成了一些處遇時的難題。在這些案例中，社會工作人員大致傾向於尊重案主的自由選擇。雖然社會工作人員並不認為案主的決定是最好的，但是基於案主自決的原則，並沒有過多的干涉。

(五)專業目標相對於個人價值

當社會工作人員個人價值與專業價值產生衝突時，社會工作人員也就面臨兩難抉擇的局面。社會工作專業強調社會工作人員要以案主的

利益為優先，站在兒童保護的立場上，所做的判斷也應該是以兒童福祉為第一考量重點。因此，社會工作人員在面對兒童遭受身體虐待時，首要評估的重點在於兒童危險性高低。當社會工作人員個人的一些價值判斷，例如所要背負的責任、以及自己的怠惰性在處遇過程運作時，都會影響到社會工作人員去做一個專業的判斷。因而當個人價值涉入過深時，專業目標就很容易受到忽略，也可能影響到案主的權益受損而不自覺。

其次，社會工作人員在面臨收養的合法性問題時，也是考驗其個人價值判斷的時候。基本上，檢舉違法是每一個人的責任。但是社會工作人員認為從兒童權益的觀點來看，只要收養人可以照顧好小孩，雖然在收養過程中有一些小問題，對社會工作人員來說都是可以忽略。由這些案例中，也發現社會工作人員大都是個人價值的運作。

四、社會工作人員價值體系的衝擊

在研究過程中，發現社會工作人員除了面臨診斷及處遇上的價值抉擇之外，對於其個人的價值體系也產生了很大的衝擊。這些衝擊包括：對傳統價值的否定及違反專業價值兩方面。

就傳統價值的否定來看，研究發現在社會工作人員的傳統觀念中，對於家庭的形塑是「父慈子孝、兄友弟恭」的觀念，強調家庭倫理及和諧性。但是由於社會工作人員在其實務經驗中，接觸到的個案或是家庭都是暴力代代相傳的模式，使其對於家庭的價值產生質疑。因此，在社會工作人員面對家庭價值衝擊的情況下，如何適當的協助

家庭發揮功能也是值得我們再進一步思考的。

其次，就違反專業倫理來看，在社會工作專業價值中，一再強調確保人性尊嚴，要用接納及尊重的態度面對案主。但是在實際處理個案的過程中，社會工作人員仍無法用這樣的態度去看待施虐者，這也顯示了專業價值的實踐問題，無法將教育過程中學習到的知識及技巧落實於實務工作中。

從本研究發現，從事兒童保護工作的社會工作人員有很強的負向情緒反應，再加上來自於價值體系的衝擊及所面臨的困境，在人力不足的情況之下，難免會不自覺地希望早早結案，以減輕心理上的壓力與負擔。

陸、分析與討論

根據上述研究發現，有數個現象或問題值得在此提出討論：

一、關於社會工作人員的情緒反應

在社會工作教育過程中，我們被教導在個案的處理上宜避免情緒的介入。但是由本研究發現，大多數的社會工作人員其情緒反應有負向的意涵在內。這對實務工作來說，是很大的一個震撼。而社會工作人員負向的情緒反應，事實上也不自覺地影響著兒童保護案件的处理，對於專業行為與角色的扮演上也是一種不恰當的表現。

由社會工作人員的情緒反應中，我們也發現社會工作人員在處理兒童保護個案時，經常有無力感（burn-out）產生，而此無力感是來自於社會工作人員支持系統的不足呢？或是整個兒童保護專業體制的

不健全呢？還是在職訓練的不足呢？都是值得我們再努力思考的。在訪談過程中，社會工作人員認為應該成立兒童保護的專責機構，機構中的社會工作人員僅負責兒童保護的業務，而不需再處理低收入戶、婦女或老人的個案。他們認為若是如此，不但可以降低無力感，也可以提昇兒童保護工作的專業品質。

社會工作過程中，通常允許社會工作人員在個案處理上的專業自主性，但是就某種程度來說，也可能造成社會工作專業上的濫權，處理個案時隨社會工作人員個人的喜好所決定，因而容易造成專業自我的過度膨脹，而影響了案主的權益以及專業的發展。因此，社會工作人員如何轉化及處理個人的情緒，以降低對於案主不當的處置，即有賴於社會工作人員對於情緒的自覺與控制。

二、關於社會工作人員對價值的覺察

由本研究發現社會工作人員在處理個案時，事實上常介入個人的價值判斷，但是社會工作人員卻不易察覺個人價值的涉入以及價值對於個案所產生的影響。或是雖然有覺察到價值涉入個案處理中，但是並未積極去處理。價值是社會工作的基本核心，社會工作人員對於個案問題的處理技巧只是一種技術而已，若沒有價值作為社會工作人員的根基，則整個個案處理過程是空洞而無實質內涵的。因此，更顯示出價值對於專業的重要性。以往價值的主题一再被學術界及實務界所忽略，由此研究的結果，有助於提醒我們重新重視與關注「價值」的課題。

三、關於社會工作人員對虐待事件的看法

社會工作人員對於施虐父母的觀點大都是負向的，這樣的想法也影響了個案的處理。雖然專業一再要求要重視「確保人性尊嚴」及「相信人是有潛能、有能力去改變的」的價值觀，以及用非判斷的態度去面對案主，但是由本研究中也發現社會工作人員在認知與行為之間仍存在著很大的歧異，知道要怎麼作卻沒有去做或是不願去做。因此，除了社會工作價值觀的內化之外，更重要的是，社會工作人員是否能以相對而非絕對的觀點來看待與接納案主，社會工作人員是否能接受與實際運用社會工作的價值觀，而將其具體行為表現在跟施虐者的接觸過程中，也有待社會工作人員再次釐清個人內在隱涵的價值觀為何。社會工作人員是否因為個人的一些特質或童年經驗等，而無法接納施虐者或是使用暴力的人？也是每位社會工作人員應該再加以區別的問題。

四、關於社會工作人員的價值抉擇

就社會工作人員診斷及處遇時的價值抉擇來作討論。社會工作人員在面臨價值抉擇的情境時，是根據何種標準選擇個人認為適切的處遇目標呢？從本研究中我們可以發現，社會工作人員最終的價值傾向大致上是關注於案主個人的意願及責任，例如重視個人自由、個人責任及個人自治等。

事實上，在兒童保護個案的處理過程中，我們也發現社會工作人員存在著矛盾與衝突。當社會工作人員面臨到跟案主之間的衝突時，

例如社會工作人員在個人責任與團體責任之間，傾向於選擇個人責任。社會工作人員認為照顧兒童的責任還是在父母身上，因此應該促使父母有這樣的認知，協助他們家庭功能得以發揮。但是另外一方面來說，社會工作人員又認為施虐者是無法改變的，對施虐者抱持著負面的態度與觀感，並且有放棄對施虐者進行輔導的理念出現。一般來說，社會工作人員不容易察覺到個人的內在矛盾與衝突，因此當其面臨到價值抉擇問題時，通常無法很清楚、明確地敏感到價值問題的存在，或是並未具備處理價值問題的能力。在這樣的情況下，社會工作人員可能僅能處理案主一些表面性的問題，而對於真正、實際的問題之解決仍是有限制的。

社會工作人員在進行處遇的判斷與決定上，常會面臨上述的困境與衝突。因此，值得我們再去探究的即是，從事兒童保護工作的社會工作人員，其所受的专业養成教育是否足夠處理價值抉擇的困境問題？社會工作人員對於兒童保護案件的處置是否有足夠的專業處置原則？使社會工作人員能有所依循。從此社會工作人員個人價值涉入個案的處理也是很難避免的。所以，目前除了培養社會工作人員價值的覺察之外，更該思考如何去增加倫理思考的決策能力，以降低對個案的不當處置。

柒、結語與建議

兒童保護工作是一個持續而長遠的工作，社會工作人員除了面臨時間的壓力外，也會面對來自價值判斷的挑戰及作處遇決定時的抉

擇，經常陷入價值抉擇的兩難情況中而不知所措，因此如何處理價值的問題就顯得更為重要。本研究乃根據前述的研究結果，擇成下列三方面的建議：

一、針對實務工作者方面

重視實務工作中價值議題對專業服務重要性

由本研究發現，社會工作人員對於價值的覺察稍嫌不足，若其未能洞察運作過程中的基本價值或哲學信念，會降低社會工作人員服務的素質。因此，如何防止社會工作人員負向情緒的產生，以及對兒童保護工作產生倦怠感，在實務工作中設計價值議題的討論對專業服務來說是非常重要的。因此，根據上述觀點再提出以下兩點建議：

(一)培養社會工作人員價值覺察及省思的能力：社會工作人員除了在接受處理價值問題的訓練與準備外，也應該透過不斷地自我檢測與省思，覺察並探討其個人的情緒、態度及行為背後所反映出來的價值。如此，則社會工作人員可以避免對個案做不當的處理及錯誤的判斷。

(二)社會工作人員價值的定期省思：實務工作中專業倫理之實踐。除了在職訓練的教育方案上應更加強調專業哲理的訓練，及澄清個人的價值觀之外，也應該重新評估個人的「價值系統」對整個專業實務工作的意義是什麼。在實務工作中，很容易就遇到價值的難題。因此，可以透過督導及同儕團體的定期討論，或是延聘專家學者予以諮詢與指導。對於個人價值與專業價值不斷省思，進而達到專業

價值的實踐。

二、針對社會工作教育方面

(一)增闢社會工作價值的課程：目前雖然有少數學校開闢社會工作價值與倫理的課程，但都是選修課程，對於社會工作價值的推動及實踐上仍是不足的。在社會工作專業教育中，價值與倫理的課程是最根本的，尤其社會工作師法在八十六年三月十一日已正式通過，對於社會工作的專業行為更應有嚴格的要求才是。故提倡各學校社會工作學科增闢價值為必修課程，更符合目前時代的趨勢。

(二)課程方案的教材及內容應著重本土化取向：目前有關社會工作價值的議題，在學術研究上缺乏累積以及對本土問題的關懷與反省。因此，如何跳脫因循國外社會工作文獻中對專業價值的既有架構，而建構出適合本土文化的價值體系更形重要。

三、針對社會工作專業協會方面

(一)儘速制訂社會工作專業倫理守則：價值的實踐唯有透過倫理守則的訂定。台灣社會工作的發展已經有很長遠的歷史，雖然強調要走向專業化的道路，但是一直未制訂專業倫理守則，也使得社會工作人員在面臨困境時，沒有明確依循的標準。因此，訂定倫理守則是目前最迫切的任務。

(二)有系統的對「社會工作價值」的主題進行研究：目前國內對於價值這個主題的研究不多，且並沒有一個有系統性的研究。因此，社會工作專業協會在這部分可以負責統籌規劃，並延攬研究人才，

以累積及擴充社會工作價值方面的研究。

(三)定期舉辦社會工作價值的研討會或座談會：使社會工作教育界及實務界能透過討論的方式，並就價值上的難題彼此交換教學與實務上的意見。

(本文作者：曾華源現任東海大學社工系主任；廖秋芬現任台北市政府社會局社工員)

參考書目

文崇一 道德與富貴：中國人的價值衝突 中國人的價值觀——社會科學觀點 台北 桂冠圖書公司 一九九三 頁二四七～二七二

白秀雄 社會價值 社會工作辭典 中華民國社區發展研究訓練中心 一九九二

林義男譯 社會學 台北 巨流 一九九一

吳鐵雄、李坤崇、劉佑星 工作價值觀量表之編制研究 行政院青年輔導委員會 一九九六

馮燕 兒童保護服務 李欽湧主編 兒童保護要論——政策與實務 中華兒童福利基金會 一九八八 頁一三三～一四四

陳秉璋、陳信木 價值社會學 台北 桂冠圖書公司 一九九〇

黃光國 青少年的價值觀 測驗與輔導雙月刊 一九九三 一一九 頁二四二～二四三〇

黃清高 社會個案工作哲理探討 社區發展季刊 六(三二) 一 九八三 頁六八～七四

簡春安 社會工作之本質 李增祿主編 社會工作概論 台北 巨

流圖書公司 一九八七 頁四一～六四

楊國樞 中國人的價值觀——社會科學觀點 台北 桂冠圖書公司 一九九四

Abbott, A.A. (1988). Professional choices: Values at work. National Association of Social Workers, Inc.

Drower, S.J. (1996). Social work values, professional unity, and the South African context. Social Work, 41(2), 138-146.

Kluckhohn, F.R., & Strodtbeck, F.L. (1961). Variations in value orientation. Chicago: Row, Peterson & Co.

Reamer, F.G. (1995). Ethics and values. Encyclopedia of Social Work, 893-902.

Rokeach, M. (1973). The nature of human values. New York: FreePress.

Stevenson, O., & Hill, M. (1980). Child abuse: Aspects of interprofessional cooperation. London: Billing & Sons, Guilford.

Super, D.E. (1957). The psychology of career. New York: Harper & Row.