

社會工作中的道德問題：專業道德中的基礎理論研究

Tomas P. Holland & Allie C. Kipparick 著

韓文瑞

摘要：

社會工作者如何去了解及處理專業工作中的道德問題？此篇文章是一篇定性研究報告，以研究試著發現現正從事社會工作的人員所定義的一些道德判斷的面向。由面談訪問資料的分析得出三項兩極化的方向：在作決定時，是偏重方法還是目的；在個人取向方面，是較傾向於獨立或自決，還是傾向於相互性或共同一致性；在權威方面，是內在化還是外在型。此項研究則針對未來此一領域的研究及專業的發展，加以進一步的討論。

社會工作之所以存在是因為這個社會還關切社會上那些易受傷害者，被剝奪者，被孤立者及受害者。許多社會服務的實施就是靠著工作人員的實際行動及那些關懷社會上需要幫助者的組織來達成的 (Carson, 1988)。社區將權力賦予給他們所信賴的社會工作者及計畫方案中的其他工作人員，讓他們有權力去利用各種資源，以關懷心及誠實心去達成服務的提供 (Leiby, 1978)。

社會工作者有責任去衡量那些活動應該做或不應該做，決定社區中有限的資源如何做最好的利用，及判斷什麼是公正或不公正的手段及政策，憑著這些以做成每天的決定 (Reamer, 1982)。社會工作者常碰到的問題，除了「這是什麼樣的案例」外，還會碰到「什麼才是應該做」的問題。因此，道德標準及價值判斷就是工作人員在做決定時的中心議題，就算是工作人員常常不是很能夠搞得清楚！雖然經驗事實及技巧是重要的，但是道德判斷不能只憑事實的資訊或專業技巧而做得好，它還需要考慮到它的範圍或精緻處 (Rhodes, 1986)。

為了正確處理道德上的難題，社會工作者不能忽略自己本身或案主的現況，或為完成目標所可能的選擇方法及資源。然而，像：如何公正地分配稀少的資源，在資訊提供給案主或消費者時所具有的限制性，對於因衝突而申訴的公正的解決方法，或何者是專業人員在指導及限制案主的選擇時的正確角色，都是屬於一些基本的道德問題。資訊和技巧並不足以去解決這些問題。這

些問題都需要參與者的價值及意願方面作審慎的分析。

社會工作者則被期待為在被需要時，是屬於支持性、有遠見、保護性、助人性及掌握性的角色，並能對他們的價值判斷保持在最誠實正直的地位。一方面需要面對有限的資源，另一方面又有無窮盡的需求存在，而機構本身及社區中的傳統所賦與的束縛常因專業標準的不同而不同，這些在在都造成在社會服務的人員中有高度不滿意及精疲力竭的現象。

在面對這些難題時，社會工作者該如何處理這些道德責任呢？社會工作者對於道德困境的了解及反應，是否有某些共同的形式存在？如果是，這些形式是以何種方式展現現在社會工作者在工作時所處理的道德問題上？雖然已有許多人開始將注意力放在道德選擇上的理論發展方面，但驚訝的是，很少有人知道社會工作者本身是如何去定義，反應及解決這些問題。在文獻方面，通常都只注意：道德的重要性 (Frederberg, 1983; Hoppis, 1989)，對價值上所能具有的些微差異的敏感度 (Gould, 1988)，遵守社會工作協會 (NASW) 的道德法則 (Berliner, 1989)，及確保社會工作系的學生能清楚明瞭道德行為 (Cobb & Fordan, 1989)。然而，社會工作卻正遭遇到缺乏對道德問題作系統性研究的困難。很少人知道專業工作者如何去回應道德方面的問題，他們如何去了解及處理他們的工作，或什麼樣的資源是需要用來去增進專業工作的表現。

研究目的

在知道了這些缺點後，作者試著去發展及修正在工作時道德層面的理論建構，使以前的文獻及社會工作者的真實經驗有一實證基礎。作者的目的則是希望能夠開展及修正對社會工作的了解，並希望能夠促進，對工作人員在工作上所作道德責任表現的知識。為詳細說明這些過程中的核心層面，作者提供了一系列的資源發展的基礎以促進專業者在處理複雜的道德議題時的參考。

這項研究計畫是著重於社會工作者面對每天道德問題的本質及型態所必需的責任的探索分析。並試著去描繪此項責任的形式範圍，及定義在此種過程中，工作時主要的價值層面——問題是如何地被定義、被陳述及被解決。在這項研究中，回答者個人的人格背景、關係和專業經驗都是探討的要項，因為這些因素都被視為是回答者對道德問題看法的歸因。為說明回答者如何了解及表現他們的價值意願，對於測驗問題中或是道德規範中的價值有所衝突的情形也加以討論。並對此情形有所助益的資源加以探討，對未來資源的開發也有所建議。在對每日工作中的道德成分，有了較好的瞭解後，並對參與者回答的模式加以定義並分析，以作為發展一些方法以協助社會工作者能有效處理道德問題。

有關此問題的知識發展可用演繹推論的方法，即文獻中的一般理論獲得，或是可用歸納的方法，直接由實務工作者的觀點獲得。現有許多針對價值問題有關的一般性道德理論及方法存在，這些價值觀方面的問題似乎立基於明顯的理論上，但也做些系統性方面的分析或測試。然而，如前所說，針對社會工作者對道德問題的看法這方面的系統性知識是很有限制的；同時在價值意願方面，資源及影響力，這些對道德困境的解決方法有關係的主要幾個方面，及社會工作者在專業上所需的協助這方面的知識也都有限。

除了光依靠現存文獻用演繹法去陳述這項基本問題外，作者同時直接取得實地工作專業人員的意見以知道他們如何去看待這項道德議題。這種歸納法是試著去發現概念方面的知識 (Mananen, 1983; Yin, 1987)。為了分析受訪者的各種不同的經驗，道德判斷方面的核心理論或特質，我們必須要先加以定義。然後這些核心理論和由文獻中用演繹法所得出的理論作一比較。這項方法的好處在

於可使理論的發展立基於直接的經驗上 (Graess & Strauss, 1975)。

使用已結構好的訪問格式，作者希望能夠從閱歷豐富的專業人員身上，藉著探索他們如何真確地看待道德問題以發掘專業人員的豐富經驗。他們的答覆都將和這些議題有關的共同及不同的理論作一比較而加以分析 (Miles & Huberman, 1984)。最後，作者再將受訪所得資料和由文獻所得的概念作一比較，並架構出一專業道德理論中主要層面的修正過後的理論架構。

理念基礎

在文獻中最熱門的一點就是將「好」(good)定義成人類整體的幸福和康樂 (Bayles, 1981)。資源和行動則被視為是達成這種目的的方法。避免痛苦和尋求快樂 (avoiding pain and seeking pleasure) 的經歷，被有些人視為是此種規範性合法取向中一項最強有力的證明。從這個觀點來看，專業人員的道德責任可定義成，為全社區人民去造就最大的福祉；因此，他們的行動就以是否達成這項目標來做評價。為功利主義思想家所運用的成本——利益分析方法在現代非常受歡迎的一項方法。

然而，運用這些結果作為道德抉擇時的基礎，有可能造成令人無法接受的結局。如果欺騙、背信、或是傷害另一人可為他人造成較好的結果，這種行為算是對嗎？做得對可能是永遠都無法看到它的好處，此外，一個人也可能能夠永遠知道或控制所有的結果或行為。

此種考量則引出了道義理論 (deontology) 的觀點，或是道德論，此種論點強調對的行為和職責必須放在優先地位。縱然此種行為可能會帶來某些痛苦的後果，但社會工作者仍應有這個義務去遵守諾言，在接受幫助時表示感謝，公正地分配資源，及表現善意。這種觀點同時也強調此種重視原則的優先性是本存在於行為或情境它們本身，而不是光重結果。

當道德職責有所衝突時，會發生什麼事？而又如何使多重選擇性的責任能夠一致？有些人建議說，衡量不同的職責和情境間的相互關係，然後再得出理性的抉擇。有些人則認為應視權威式的外在資源、原理、原則的階層性，或法律、傳統來作決定。

道德發展理論 (see Gilligan, 1982; Kohlberg, 1976; Res? 1979) 則認為由於

人類的發展是為道德性的發展，因此人們通常都會用方法的循序漸進式去思考及回應道德問題。這種順序是由強調害怕被處罰開始，然後漸移至和他人相互交易以獲利，至遵守法律，最後則至關心全人類的權利及義務的普遍原則。

總之，這些道德理論實已包含以道德判斷為基礎的各項層面；有許多更成為專業工作中作道德抉擇時的分析基礎。然而，不清楚的是，如何才能讓社會工作者能夠明瞭及處理他們所會面對的真實的道德困境呢？

研究設計與方法

此項研究是於一九八九年於Atlantic及都會地區對27名社工員作直接訪問而完成。所有的受訪者都擁有碩士的學位並擁有各種不同的經驗：有些是只有幾年的社會工作經驗，有些人則是已近退休年限。大部分為女性受訪者，且所有受訪者都有直接服務的經驗及每天和個案接觸的經驗。大部分受訪者並有督導責任的經歷。參加者是經由Georgia大學的社會工作學院(School of Social Work)內的實習督導老師的工作網絡資料而得。此項探索性研究的本質先向受訪者解釋，以達到志願性參加的要求。

所使用的是理論抽樣方法。只要有新的資訊能夠符合並擴大有效樣本類別，研究者隨時會將另外的受訪者加入此研究(Yin, 1987)。如同Glaser及Strauss (1975)所解釋的，理論抽樣法是「產生理論式的收集資料的過程，藉此法，分析者在收集、編碼及分析他的資料後，可決定下一次要收集何種資料以及如何去找到這些資料，以發展出他的理論」(p.45)。

訪問是以結構式的一連串探索性問題去探求造成受訪者的道德發展及價值意願的經歷與關係。有許多問題是採自Powell (1981)為探求道德發展的影響所作的指標。問題是著重於說明式的例子，也就是由受訪者處理工作上一些特殊道德問題的經驗，以補充問卷草案中的類似問題。此種特殊困境的探索是由一些重要的常見技巧的改編而完成(Fanagan, 1954; Klemm & McClelland, 1986)，所運用的方法則是複雜的組織情境中角色優先性研究中曾被廣泛地運用(Siegelbauer, Goldstein, & Huling, 1982)。它包括了著重於受訪者對於他們本身所認為的工作表現的說明式例子情況的對答。所有的問題都設計為去探索受訪者對情境的了解程度，也就是被認為牽扯有道德問題的情形，他們針對對情境

所做的回答，對於他們個人有什麼意義存在，他們的所為、意圖及所表達出的價值，及他們在處理這些情境時的需求及資源。

每一訪問，我們並有作廣泛深入的筆記及結果記錄，並作分析以產生理論或回答型態(Miles & Huberman, 1984)。經由筆記，也定義了一些相合的議題和理論。這項列表也經由更審慎銳利地區分概念間的差異及減少一些模糊不清、重覆、及多餘的不一致的情形而完成修正。經過審慎的考慮，我們得到了由受訪者的回答及由出版文獻所得的基本概念所完成的實證性概念。

研究發現

這項研究所得到的是在所檢證的價值爭論上三個主要層面的認定。第一個層面是著重於決定，一個人抉擇時可能是偏重於目的或目標取向也可能是偏重於方法或原則。第二個層面則是個人內在取向，由偏重案主個人的自治及自由權至以不惜犧牲某些人的自由也要達成相互共利的取向。第三層面則牽涉抉擇時權威的所在及來源，其可由依賴內在或個人的判斷至順從外在的規則、規範或法律。中間地位者通常會比任何極端或純形式者都來的普遍。

受訪的社會工作員也都陳述在此三種價值層面上，他們有許多不同且掙扎的經歷。有些受訪者也反映他們會徘徊到底到底是冒險去增進案主最大的福祉，還是只是去完成自己的職責以遵守已建立的方法、步驟或原則。此種困境反映出長久以來已受爭議的有關於方法及目的道義論及功利主義論。其他受訪者則會掙扎於在他們作選擇時，到底何者才是或者應該是最先的優先順序，是保護個人的自由或自決權比較重要，還是互利性的關懷及職責去解決問題，使情況變好的義務比較重要。尚有受訪者則強調在作決定時，是依背景資料還是依結構性來作決定的困難性，這反映出他們是在順從自己在道德上的自決和服從外在權威來源、規範或傳統之間掙扎。

值得注意的是，並不是只有一位受訪者以專業的倫理道德守則作為處理道德問題時的協助資源。有一位受訪者則對於道德問題並不加以理會，而將之認為是在獨立性的發展中一合理的現象，而認為若對此加以嚴重關切只是一種技巧不足的證明而已。然而，大部份的受訪者則表達了他們掙扎於道德問題時一種孤獨或孤立的沉痛感受。在訪問結束時，許多受訪者都表達了他們的感激

之意，讓他們有這個機會討論此項議題，並希望將來對這項問題能有解決方法的可能性。

討論與說明

方法和目的：在涉有道德問題的情形中，在作決定時的焦點是由偏重方法至偏重目的。在這方面，有許多受訪者認為和專業標準有關；即，是重於使用最正確的方法或步驟以盡到義務；還是遵守受贊同的規範、規則、政策或法律，其他受訪者則傾向於強調目的或結果，及為案主帶來正面結果的重要性。有些受訪者指出道德判斷時的層面為：有一位工作人員說她和她的督導之間的不斷爭執是在於一些基本及持續的道德問題上面。她認為她自己對案主來說，是個強有力的辯護者，因為她不僅將對案主所有可能性的資源及利益儘量增至最大，且她對於資源的使用也非常有彈性。然而，她認為她的督導是儘量在抑制她這種作法，並視組織的政策及限制賠償才為對。這位社工員因此種長期的緊張形勢而感到孤立及精疲力竭。受訪過後的幾個禮拜，這位社工員就辭職了。

相對而言，另一位社工員則強調她的不願繼續去幫助那些不願聽安排且有危害機構資源銷盡的案主。她認為去保存機構的有限資源以使案主能有效地利用，對她而言是比較重要的，而不是努力去作那些不可能成功的事。

這種追求想要達成目的和堅守基本原則之間的緊張情勢，同樣在下一位年輕的受訪者處理最近一個案例時的意見中也很明顯：

我建議他最好將他兒子的名字填在申請表上，而不是他的名字，這樣子公司方面才不會查到他以前的舊記錄，我想，這或許是有一點欺騙的行為，但是他的情況實在是非常的嚴重。自從他無法找到工作後，他的家庭就已被逐出公寓。他的太太還在醫院裡，而他們還有四個嗷嗷待哺的小孩。已經沒有任何方法可以讓他再得到工作了，所以我想這是還可以接受的辦法。但，我現在開始懷疑，若我當初不那麼支持這種欺騙的行為會如何？我是否在幫助他不對自己的行為負責？我對這件事感到非常難過，而且若下次有類似的情況再發生，我不曉得我會

作何打算。

自治及互補性：內在取向在工作上所講的是，一邊是強調相互關係，養護和維持團體或社區，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個人的自治力，自我取向、獨立、及有責任去避免對他人造成不必要的干擾。

有些受訪者則表示曾碰到過非常難取捨而衝突的情境，即必須去干預他人的決定去幫助他，但也體認自決的重要性。有一受訪者一直在想，「我很懷疑到底我應該在那裡掙扎奮鬥使案主能有較好的情況，甚至我也很清楚這並不是他想要的，還是我要在那邊等待去尊重他的權利，看他自己一直傷害自己下去。」這些由幾位社工員所描述的事件都反映出一種強烈的責任義務感想要去干預、保護案主，以使案主不因抉擇錯誤而受傷害，而且也努力想要改善案主的情況，以使案主不因抉擇錯誤而受傷害，而且也努力想要改善案主的情況。其他受訪者則顯得比較擔憂及不願意去干預案主的獨立性，而強調自決的優先重要性，就算是案主的選擇由社工員來看並不是最好的也一樣。一位受訪者做了這樣的結語，「如果我硬要她做我想要她做的，而不是她想要做的事，就算以長久的眼光來看，我是百分之百的正確，那也只是在白費力氣而已。較重要的是，她能由她自己所做的決定中學到一些東西。」

這種自治與相互性之間的矛盾同樣也存在於其他受訪者身上，他們也表達出，他們經常不知是支持他的案主往自我實現的方向努力，還是著重於案主和其他人之間的關係及意願承諾才是。「每一個人最終都是要對自己負責的，這是由一位做婚姻治療者的受訪者所下的結論，並說「而也只有他們支持個人的成長時，彼此關係才會良好。我努力地幫助許多案主和其他人的聯繫，並不利的情况。」相對說來，其他受訪者則強調應去強化案主和其他人的聯繫，並去發展團體支持力及共同凝聚力。一位曾幫助長期精神疾病的案主團體組成一社區住宅的社工員解釋說，「現在這個團體已成為他們生活的中心。或許這離完美還相差太遠，但這的確是使他們的生活有了意義和次序。若沒有這個團體，沒有一個人可以單獨完成它。」

內在性及外在性權威：另一個由受訪者所提到的層面是在作道德判斷時的

權威所在。這項特質的變化是由一端強調自我內在，對決定、選擇及行為的自我責任至另一端的著重順從機構政策，社區規範，法律，及其他外在於個人的權威來源。

在當了多年的模範員工及遵守所有規定後，一位受訪者反映她如何開始變得較為自我取向的專業人員。在這段期間，她的道德困境在於存在於嚴肅僵硬，過於窒息的階層化與有能力的專業人員之間的衝突情勢。她說，「當我擔起責任去做最好的抉擇時，會比盲目的遵守規則的結果要好得多。」這項觀點獲得另一位受訪者的贊同，這位受訪者也曾有傷痛的事件，只因為她的順從外在規則，使得她現在變得「較為內在取向而不是依靠外在的規則。」

相對地，另一位曾擔負起督導責任的受訪者的反應則強調她對於她的同事或其他工作人員的拒絕遵守組織政策的情形較為灰心。她說，「縱使你不同意這項規則，且認為另一決定會使結果更好，你也應該知道專業人員的職責不是遵守就是辭職。」在較為模糊不清的情況中，她認為一個社工員應該將這議題和督導一起討論解決方法才是。

另一位受訪者也贊同這種憂慮。清楚的規範是他每天工作中，一項必要的工作架構。他並不同意去欺騙規則。他認為在正常的情況下，若獨自行事常常「只會帶來進一步的衝突。」然而另一位社工員則描述幾年前他如何因公眾的反應而無法招架，而負面地影響到他的決定；結果，他辭去他的行政職位而回去做一位全職的直接服務工作人員。現在他則確定任何有問題的情況都要和督導提及以作決定。他說，「我還是會為案主辯護，但只有在規範允許的情況下。」

此種尊重權威的情形則和另一位受訪者的觀點不合，她認為她自己對於躲在規範後面的人非常沒有耐心，她認為社會計畫方案的存在是為了幫助那些需要幫助的人。規則是次要的，最重要的目標的指標是——改善案主的情況。她說，「若我的工作需要依賴於此，我會退一步，但我也會立刻訴我苦況。就算是我投降了，這結果將會是對每一個人都不利的。」很清楚的是，這位工作人員較傾向於內在取向的那一端。

三層面的理念架構

這三方面——即在作道德選擇時的重方法或目的，增進自治力或相互性，或是自我取向或順從——似乎是這些社工員在處理道德問題時的基本方法。他們在描述他們如何了解及回應有問題的案例情況時，都傾向於以此三方面為他們的典型應答方式。對於強調達成特定結果、目的或目標重於規則及方法的受訪者來說，規則或方法都是被選擇來或是改為去達到最大可能性的福祉，此種取向是映合功利主義方法的道德抉擇。不同的是，其他受訪者則顯得較願意或期待政策、法令規範、及標準化步驟是應被強調及維持的，而不應顧及結果的各種可能性。運用較為道義性抉擇的方法，這些社會工作人員認為方法比目的更為重要。

受訪者對於將自治權及自由或相互責任去關懷整個社區的相對優先性，似乎發展出一種相當類似的形式及規則。同樣地，回答的不同也由非常重視個人在價值方面的抉擇自由及責任到極端地強調外在集權及階層式的權威。介於這兩者之間的，則有各種不同形式的要求控制或要求自由的混合形式。

經由這三層面，可分析出個人在作決定時，是依賴方法或目的，在個人內在取向方面是偏重自治還是相互關係，及在權威所在層面，是偏自決還是順服（圖一）。一個人在處理道德問題時的形式有可能較強調集中式控制力；標準化的政策及步驟，及保護他／她本身職位的安全或機構本身的內在穩定性。另一種回答型態則可能較喜歡將權力廣泛地分配出來，較強調目的的達成而不惜以犧牲標準化的步驟規則的成本，以增進個人的自治力。

這些面向似乎滿類似於由 Quinn 及 Rogalski (1983) 對公共組織中的經理人員的研究中所定義的層面。他們的研究結果是：組織可由三種方法來檢視：(1) 組織中的彈性及控制力的對比（同於研究者所說，在決定時的內在或外在權威取向層面），(2) 組織是較著重於支持員工還是重於增進組織（類似於研究者的自治及相互關係層面的對比），及(3) 強調的是組織過程還是最好的結果（相同於研究者的方法或目的層面）。此種兩者之間在三方面概念的類比可說，包括有強調目標，內在過程，人類關係及開放體系的價值。

然而，如同 Paeman 及 Quinn (1985) 所指出，當我們將一層面定為另一端時，並不代表在邏輯上相反的另一端在工作上來說，一定和其相反或互斥。社會工作者有可能試著去尋求使兩方——團體穩定性及個人彈性——都可改善的

方法，以發展出兩方面的凝聚力及生產力，使兩方面都茁壯有力。事實上，若我們不去加以討論，那麼任何一層面彼此之間均衡的重要性都有可能被我們所談論過的價值中的任何一種極端形式加以突顯出來。這種排外式的去尋求個人的自治權、利益、及最大的效果，有可能導致妄想的念頭去追求個人的利益，獨斷的控制力至精疲力竭。另一方面，一味地沉溺於個人的安逸有可能造成不負責任，沒有生產力，及悲觀，而導致困惑及冷淡的態度。一個非常無結構性的個人作風有可能發展成分裂型的無政府主義者，是一種投機的冒險實驗家。同樣地，一個人若非常無遠視的只注意自己本身的內在過程，則很有可能變成一個嚴格的傳統學家，維持空洞乏味的手續步驟；遲鈍；及無彈性，對於各種問題都以階層化的方法處理。要避免這些極端的傾向，是必須要保持組織和個人程度之間各種價值層面的均衡度。

結論

在這篇探索社會工作者的道德困境研究中，作者發現受訪者的回答有三個價值層面的型態：(1)在作決定方面，是注重目的還是注重方法或過程；(2)在個人內在方面，是傾向於獨立自治還是重於相互關係及社區整體；及(3)權威所在方面，則為內在與外在取向兩方面。這些層面的運用，可使專業價值在長期或橫斷面的分析方面都非常有用。作者的研究與方法對於在個人及組織程度上所產生的專業道德上的研究非常具有廣泛運用的潛力。

此三層面的架構使不管是個案工作者或團體工作者都可去思考各種不同的層面。此種針對個人、團體或整體工作人員的集束或同質性的資料收集法可和選民式的或跨組織機構間的橫斷面或長期性收集資料方法相比較。此種型態或著重點的改變或許可隨時對個人、工作團體、整個組織、或整個層面階層加以觀察監督而得。在不同型態的特質上所具有的先前的影響及各種不同型態的結果則可加以系統性的評估。

這項架構可讓社會工作者及人類服務組織機構的工作人員對於有關於他們工作上的價值觀念作一有意義的分析。例如，組織機構的角色就顯得和此研究中的三個價值層面有所關連。和從事全職直接服務的社工員比較起來，具有督導職責的受訪者就顯得非常注重順從外在的權威，遵守標準化的方法及政策，

及支持相互關係勝過個人自治。未來的研究者若擁有較大的樣本，應評估是否工作者在組織中因角色的不同而對這三層面的價值觀念有系統化的差異存在，及應試著測量是女性別 (Dohrn, 1988; Gilligan, 1982)，發展化程度 (Kohlberg, 1976; Rest, 1979)，或組織文化 (Oft, 1989; Trevine, 1986) 變項會造成顯著的差異。

個人對道德問題的判斷較有可能受其本身社會化程度、發展階段及情境因素的影響，這包括組織或專業的環境，工作角色的特質，及整個組織文化。對於個人及環境之間互動關係的考量，可充實未來在發展社會工作人員及其他專業人員在道德判斷上的知識。

立基於這項基礎上，對於影響道德判斷因素的整體及系統化知識的發展，可提供穩固的資源以作為改進專業人員工作的主要基礎。

除了將來在道德問題上應作研究外，對於增進專業人員的工作技巧方面，也需要有結構化的機會及資源以處理道德困境，克服孤立，及養成有知識性及成熟的價值判斷。社會工作者所面對的道德問題常包含有複雜的成分在，且會引起非常強烈的情緒，而此種情緒感受也沒有任何清晰的會談機會可以表達出來，分析或解決。在這種情況下，個人常發現自己變得困惑或疏離，並利用各種不同的方法以處理或避免這種情境。雖然有些受訪者體會到兩極化平衡的重要性，並由困境中尋找出一些中庸之道，但他們仍經常感受到不確定性，不確定他們所走的方向是否正確及感受被孤立於可幫助他們處理及解決問題的有用的資源之外。

例如，在醫院中工作的受訪者，就認為室內道德會議的存在主要是協助醫生能夠處理道德及法令的困境。因此，對於社會工作者來說，就有絕對必要性去評估他們，並讓他們能夠接受資源科際整合訓練，因為他們在工作中常必須面對複雜的道德抉擇。像這種會議實際上還沒有開始存在，但社會工作者可擔起領導者的角色去往這個方向發展。在努力過程中，社會工作者也許可發現在道德會議中，會有有用雖小但有助於成長的文獻資料 (Ross, 1986)，這些會議也為社工員提供了有用的資源去處理道德問題。此種結構化的互相討論和反映的發展及效用可滋長有學問及有經驗的道德判斷，以引導社會工作者在這項專業中可更有效的努力。