

社會工作師執業的倫理規範 與不當行為之探討

胡中宜

一、前言

在過去專業巨塔內發生的事，往往是私隱、專斷與權威的。隨著專業化的發展，社會大眾開始期待專業人員負起專業的社會責任，原本這些對於案主而言高高在上的專業語言與行為，逐漸受到服務對象、團體與社會的檢視與關注，醫療如此，社工專業亦是。另一方面，專業並非僅是專業技術而已，更是一種道德努力。社工師除了和一般公民承擔公民德性的責任外，還應本著專業的角色，力求成為高尚的專業服務人員，以捍衛社群之制度價值，並且積極的提昇公民之德性。

然而，社工師在運用介入理論與技巧時，為了確保服務效果，更要回答自己是否創造了服務對象的福利嗎？服務對象是否也真認為那是一種福利狀態，而不是社工師單方面的想法而已。社工師不單要知道這樣的介入技巧是可行的，也就是技術上怎麼做（technical-know-how），更要努力回應怎樣介入才是具有倫理的正當性，也就是倫理上怎麼做（ethical-know-how）的思考。這問題意味著社工師需要對服務

對象的個人與所處環境的理解，尤其對其歷史、文化，以及傳統價值的體認，不可避免的需要社工師的自我反思，這樣的自我反思，是富有道德實踐的取向，這也是社會工作與其他科學技術專業區的最大歧異。

自國內社工師法通過後，內政部就頒定「社工專業人員倫理守則」，專業內的從業者被要求更小心地處理執業行為。社工師的「作為」或「不作為」開始有更清楚的規範。尤其社工在面對社會弱勢的服務對象時，挾著案主對工作者的信任，更應小心善用專業權力與資源；反之，則可能出現更不可原諒的專業傷害。

專業倫理規範則是一系列對從業人員自我約束的倫理原則，其目的在提供辨別某一專業領域的從業者其行為對錯的原則；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。倫理規範的具體條文，便是所謂的專業倫理守則。莊道明（1996）則指出，專業倫理規範及守則具有下列幾項功能：一是指引性的功能：從事服務時，若面臨到道德難題時，可提供指引；二是宣示性的功能：專業協會將倫理規範及守則向社會大眾宣示，可使社會了解此專業的宗旨；三是象徵性的功能：倫理規範顯示專業對社會的責任有助於專業化形象的提昇；四是契約性的功能：保證專業服務的品質及獲取公眾的信賴；五是形象性的功能：有助於專業形的塑造，免受大眾對專業的偏見與誤解；六是預防性的功能：守則是專業的道德規範，有助於預防專業人員不道德的行為產生；七是保護性的功能：可依此拒絕求助者的不合理要求，甚至是訴訟過程中專業人員自我保護的重要工具；八是裁決性的功能：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。

雖然倫理規範及倫理守則的重要性及實用性不容忽視，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：

（一）有些問題不能在守則的條文中處理。

（二）有些規範在執行上有困難；社會大眾會認為專業協會或公會對某些規範或守則的執行不夠嚴謹。

（三）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。

（四）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。

（五）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。以致專業倫理規範或守則無法產生有效解決這些衝突的機制。

（六）由於專業倫理規範或守則是針對已發生過的事情做共識性的處理，對新興的問題則較缺乏處理的能力。

由此可知，縱使社工專業有著倫理規範及守則，社工師仍可能遭遇執業過程中的倫理議題，稍一不慎就可能發生危及案主權益的不當行為。因此，本文緊扣社工實務中的倫理規範加以討論，以及實務中的不當行為的類型與其發生因素，進而提醒社工師的自我約束和倫理行為。

二、社會工作師執業的倫理規範

社會工作倫理守則是一種「專業行為」的道德標準，將專業哲理及價值取向內化於專業，也是社工師從事專業活動中，把社工倫理付諸實際行動的表現。守則的內容是指社工師專業關係的行為標準，這些行為標準表現於社工師服務活動中與社工師有關的受助者的專業活動中，其服務的機構，接觸的其他同僚以及社區中的居民等。因此，倫理守則的實施範圍包括社工師在專業活動中接觸有關人員時所表現的專業行為。專業倫理有自律與他律的規範作用，守則對團體而言是一種集體的「自律」，即以共同意志與集體良心的表現。對會員而言，是一種強制性的「他律」，即所有會員均需共同遵守的行為與規範（徐震，2002）。

社工倫理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，建立起一套社工師可共同遵守的行為標準。Lydia 界定社工倫理，係指稱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，以作為引導與限制人活動的依據，呈現出社工師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份發揮（蔡淑芳譯，1983）。廖榮利（2000）亦提及社工倫理的基本原則包括：社工師對其所執行的服務之素質和範圍負責；以服務個人和團體以及促進社會情境之改善為己任；專業職責高於個人利益；尊重受服務者的隱私；應善用專業關係以促進服務效能；在被認定的知識和能力範圍內，提供給案主負責任的服務；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；應適切地使用專業權威，並以促進人類福祉為己任。

如果將上述社工倫理原則予以條文化，便是所謂的社會工作專業倫理守則。李增祿（1995：50）分析美國社工專業倫理守則包括下列幾項基本信念：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；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；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；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；和睦相處，協調專業關係；社工師之間應和睦相處、互助合作，在工作中隨時協調相關社工師，共同解決問

題。根據 NASW 倫理守則的具體內容則包括：品德；能力及專業發展；服務；正直；學術研究；案主利益；案主權利；保密與隱私；費用；尊重、公平和禮貌；照顧同事的案主；對機構的承諾；維持專業的誠信；社區服務；知識的發展與促進全民福利等的相關規定（李增祿，1995：51—52）。

另外，本地的倫理守則亦有相同之規範：如秉持愛心、耐心及專業知能為案主服務；不分性別、年齡、宗教、種族等，本著平等精神服務案主；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；應尊重並培養案主自我決定的能力，以維護案主權利；應以案主之最佳利益為優先考量；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；應以尊重、禮貌、誠懇的態度對待同仁；應信任同仁互相合作，維護同仁的權益；應在必要時協助同仁服務其案主；應以誠懇態度與其他社工人員溝通協調，共同致力於服務工作；應信守服務機構的規則，履行機構賦予的權責；應公私分明，不以私人言行代表機構；應致力於機構政策、服務程序及服務效能的改善；應嚴格約束自己及同仁之行為，以維護專業形象；應持續充實專業知能，以提昇服務品質（內政部，1997）。

總之，專業倫理規範及守則其內涵不外乎說明社工師的專業操守，以作為和求助者或當事人交往互動的原則，告知社工師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承擔那些責任，有時也點出其個人與其他同僚及社會的關係。因此，專業倫理規範是任何專業具備

的條件之一，是社工師自我保障及維護受助者權益的依據，也是社工師自我約束和倫理思考與判斷的重要基礎。

三、社工執業的「倫理問題」

誠如上述，討論社工實務的倫理議題之前，必須先釐清哪些是實務中的主要倫理規範或價值觀，這樣社工師才能清楚地知道哪些規範已經逾越，以及哪些規範的遵守與另一種規範或價值存在著衝突與矛盾。因此，社工師對專業規範的倫理守則的熟悉，其重要性是不可言喻。然而，社工實務過程中主要的倫理議題可分為三大類型：一是社工師可能會犯的錯誤與疏失，例如服務對象保密資料的不小心保管；言談之間不小心洩漏服務對象的資料；二是社工師的不當行為違反社工倫理的規範，例如欺騙、剝削服務對象、與案主發生超越專業關係的互動；三則是倫理兩難的情境，例如專業判斷與案主自決的衝突（Reamer, 1995；張宏哲、張信熙，2002）。前二類和社工師的專業行為有關，不論在實務行動上是有意或無意，均違反專業倫理，故在實務中較無爭議之處。第三者，即倫理兩難，因為涉及兩種或是兩種以上的價值或倫理原則的衝突，在實務上較常造成社工師的困境，各種解決途徑，也隨著不同的論述，而產生不同效果。

除了上述三種倫理議題外，張宏哲、張信熙（2002）指出實務中會有一些情形常被誤以為是倫理兩難的狀況，其實未必如此。這些情形會比較屬於是處遇原則上的釐清、經驗的累積與傳承、或是處遇智慧，但是並不構成倫理兩難的困境，這些

情形通常是和服務對象互動過程中的拿捏問題有關，例如：心存感激的案主贈送禮物，社工師是否接受餽贈？接受餽贈的底限如何？如何處理這些餽贈？應否在下班時間協助案主？協助的程度如何？以前的服務對象再度聯絡社工師時，是否應該協助等。不過，如此的分類，筆者認為這些狀況仍屬於違反或游離在專業倫理標準之間，若不小心仍可能為不當行為。本文所指係為倫理議題中的「倫理問題」（ethical problems），即執業過程中，社工師有意或是無意地違反社會工作倫理規範或守則。至於，倫理兩難（ethical dilemmas）部分本文不予討論。

四、社工執業中的不當行為

何謂「不當行為」（malpractice）？依據加拿大社工人員協會的倫理守則規範，「不適當的處置」是指社工師的行為或處置不符合照顧要求或是專業訓練的標準；「錯誤的處置」或「疏忽」是指社工師的行為被視為「不適當的處置」，其結果對案主是有害的，例如暴力行為、詐欺、破壞契約內容、對人權的侵犯、惡意的控告、錯誤的監禁或是任意定罪（萬育維譯，1997：330）。

從社工「應作為」的角度來看，胡慧嫻（2000）則將社會工作的信託職責分為「對案主」、「對機構」、「對專業」與「對社會」四大層面，主要義務職責如下：首先，對案主：包括案主利益（照顧義務、報告義務、提出警告、適當處遇、檔案紀錄、誠實忠告、適當轉介、明確評估、審慎結案、公平義務、避免衝突）、自我決定

與保密隱私。其次，對機構：包括信守承諾、促進效能、保障平等、善用資源、公私分明。再者，對專業：包括專業誠實、充實知能、發展知識、維持整合、專業形象。最後，對社會：包括人民參與、文化尊重、專業服務、社會正義。換句話說，未來的社會工作實務，當建構在責信的專業基礎之上，必然地工作者即應負自己該為之責任與義務。

無論是有意、無意的違反倫理規範，或是不當實務的瀆職與失職，皆稱為「倫理問題」。在美國社工師被認定的不當行為主要有三種方式，包括對 NASW 會員的倫理申訴、對州執照或規範委員會的倫理申訴以及對社工師治療過失所負義務範圍的法律訴訟。臺北市政府在民國 91 年 5 月通過「臺北市政府辦理違反社會工作師法案件統一裁罰基準」，正式有一套明確針對社工師執業過程中不當行為的規範。在立法的過程中明確宣示，為建立社工專業服務體系，提昇社工師專業，確保受服務對象之權益，對於違反社工師法案件，依循社會工作專業倫理自律原則暨裁量正當性原則，予以適當及有效之裁處，以建立執法公平性，減少爭議，並提昇公信力。此辦法明確揭櫫社工師在專業行為上的信託責任。

大體說來，社工師應盡義務範圍的違法訴訟，大致可分為兩個部分，其中一種是未遵守法律，用不合法的手段達到目的或不法行為，例如不適當地對待案主、沒有接受足夠訓練就使用某種治療技術、性剝削、錯誤安置、毆打、違反保密原則、錯誤的同儕評鑑、不當的結案等，此稱為「瀆職」(malfeasance)。其二是依據專業標準、社工師沒有盡到應盡義務。換句話說，就是應該為而沒有作為，例如社工師未經案主的同意洩漏案主秘密、未能預防案主自殺、案主需要服務時未到場、未能防止第三者受到傷害、未能適當地監督案主，未能轉介適當資源給案主等，此稱之為「失職」(nonfeasance)。這二類都統稱為「不當行為」(malpractice)。

根據胡中宜(2003)的研究訪談 27 位本地實務工作者的結果發現，關於不當行為大致分為二個層面，一種是工作員本身部分，包括放棄案主、工作員過度聲稱能力、紀錄遲交、熱誠消退、情緒介入、利己導向、偏見與個人價值涉入、努力的多寡；另一種發生在工作員對案主的專業關係上，其中有保密隱私的洩漏、案主自決、多重關係、狹隘的專業關係認定等(表一)。

表一 不當行為的分類

	瀆職(不該為，為之)	失職(應該為，不為)
個人因素	放棄案主、紀錄撰寫與遲交不實、價值介入、情緒介入、利己導向、過度聲稱能力、謊稱服務績效、偏見	努力多寡、熱誠消退
專業關係	洩漏保密隱私、雙重關係	忽略案主自決

資料來源：胡中宜(2003：240)

(一) 工作人員本身因素

社工師的不當行為有一部分出自於工作人員本身的因素，又可分為「該為，未為」；與「不該為，為之」。不該為，卻做了的積極不當作為，將造成案主直接的剝削過程。例如社工師直接放棄案主；工作人員過度聲稱自己的能力，卻展現出不良的績效；紀錄撰寫與繳交不實；工作人員的利益高過案主的利益；偏見與個人價值的不當介入；情緒介入；過度謊稱服務績效。

1. 放棄案主

社工倫理的精神與本質其中一項就是「服務」，也藉是說社會工作的存在是極力為服務對象的利益做最大的努力。因此，社工師的天職就是服務案主，但是認為案主不改變後便放棄案主，或不盡力工作的一種該為不作為的不當實務。

2. 工作人員過度聲稱能力

專業關係係以真誠為基礎，社工師運用專業知識與技巧竭力協助案主。但工作人員若是過度的聲稱自己的能力，其實是一種欺騙的行為。社工師的自我防衛，直接影響的是錯估服務的目標與成效，讓案主陷入不當處遇的風險危機當中，真誠的面對自己的能力限制，透過自我訓練與適當的轉介才能保障案主權利。

3. 紀錄撰寫不實與虛心

在個案服務中，會談、評估、家訪以及撰寫紀錄都是職責以及展現責信的方式。紀錄可以傳承經驗，透過討論將服務品質提昇，都需要依賴紀錄的佐證。因此，定期的撰寫與繳交紀錄是權利，也是義

務。換言之，如何有效的撰寫與繳交紀錄，考驗著社工師的時間管理能力。

4. 利己導向：工作人員利益高於案主利益

社會工作的服務輸送過程，是在滿足案主的最大需求與利益。但是實務中常會發現社工師的需求與利益常高過於案主的部分，社工師比案主擁有較多資源，在不均等的權利關係之下，如何善用正向權利是非常重要的。倘若一切行動以利己為導向，社會正義將無法透過社工專業達成，畢竟這是一項利他而非利己的專業。例如與個案約定會談時間皆以社工師的需求為主。

5. 偏見與個人價值涉入

價值涉入與偏見的產生是一項不應作為的瀆職行為。尊重與同理是社會工作重要的價值與態度，唯有尊重案主，不評斷，案主才能自主地發展自我的潛能。若是偏見價值涉入專業關係中，將無法有效的清楚發現案主的問題原因與內在需求，又如何提供適當的服務呢？例如，認為家庭暴力或藥物成癮個案無藥可救，不值得幫助。

6. 情緒介入

社工師每天面對弱勢案主，實施介入過程有期待就會有失落，面對案主的不努力與意願的低落、承諾的喪失時，出現過當的負向情緒，例如怒斥再度翹家的孩子。即使如此，情緒的轉移宣洩是專業成長的一部分，應該透過督導系統的運作或休閒生活的安排處理之，若是高度的情緒介入，常會模糊原先的處遇目標與角色，造成兩敗俱傷的困境。若社工師不具備敏

感去覺察，而將案主的問題轉換成自己的問題，工作的倦怠感就隨之出現。

7. 謊稱服務績效

「責信」(accountability) 就是表現出自己的工作績效與能力，以信服於社會以及社會大眾。若是過度謊稱自己的服務績效，對個人以及專業都是一種傷害。然而潛藏在虛假的服務績效下的實際現象，往往是案主的利益缺乏保障。例如，假造個人服務量，未進行家訪而填寫個案處遇報告。

至於，應該盡的義務，卻遺忘不作爲的失職行爲，係屬於消極的不作爲。這些不當行爲間接地造成案主的權益的損失，嚴重的亦會造成案主的不可逆損害。例如工作人員的努力不夠、熱誠漸漸減少等，這些不當的疏忽都會讓敏感的案主知覺發現，長期來說對專業的信賴感是有負向影響的。

1. 努力的多寡

不論是受僱機構或是獨立執業的社工師，應爲案主負責，也爲自己負責。從預估到處遇的過程中，投入的多寡，雖有督導的外在系統作爲風險管控的機制，但是最清楚的人莫過於社工師本身。因此若有更高的目標選定，就應該努力爲案主謀福利，若消極的不作爲，也是一種對案主的侵害。

2. 熱誠減退與能力不足

實務中可以發現很多的社工師其實就只是把這份「職業」當成「工作」。換言之，社工師在處理個案時，機械化的處理方

式，沒有積極關懷處遇對案主到底有沒有效、好不好？以及後續成效的評估，也缺乏自我的反省。嚴格的說，雖未達到失職的行爲，但在專業倫理守則中卻可能違反了「能力」的標準。所謂「能力」即工作人員應竭盡所能，運用專業知識與技能，協助服務對象改善其問題。

(二) 工作人員對案主的專業關係

除了工作人員本身因素所產生出來的不當行爲之外，工作人員與案主的關係中，也有實務中常見的「不應該做，卻做了」的不當實務，如保密隱私的問題、多重關係等。另外，也有屬於「失職」的消極不作爲，例如忽略案主自決的尊重。

1. 保密隱私的危機

在瀆職的議題中，因爲社工師所處的環境包含許多系統的人員，實務中社工師常會忘了身在此時此刻，而忽略了保密的重要性，例如學校社工在導師辦公室未注意地聊起案主，而將會談所得之隱私資料，不注意的或是刻意的顯露出來，造成隱私洩密的危機。在信託關係中，受託者（社工師）接受案主的委託，是在一個高度信賴的基礎下形成，若是社工師不小心未盡義務或是濫用權利，即屬不當。

2. 多重關係

專業關係界線的模糊，是青少年社工師面臨的困境之一。如外展工作中，稱兄道弟，原本是個接觸的手法，爲拉近一開始與案主的陌生關係，以方便工作的推展。但這是手段不是目的，往後關係的進行過程中工作人員必須面對真實關係，社工

師是協助者，非但只是朋友，而是要客觀地聽取需求，中立的評估事實情境，以有效的透過資源的連結過程，協助發展自我。有些工作人員擔心清楚的澄清目標與真實協助的角色後，會造成案主的抗拒與離開關係。隱藏的關係下，案主越容易與工作人員玩起策略遊戲，處遇目標也就愈無法完成。

3. 忽視案主的自決權

忽略案主的自決權，是一種失職的不當行為。過度的替案主做決定，直接的影響就是否定案主的能力感，造就他們更深的無力感，對充權來講，一點幫助都沒有。過度的父權主義，其實是工作人員持續地在讓案主面臨削權的過程，對案主來說，比起貧窮或是受害的遭遇，更是另一種的剝削對待。

4. 模糊的專業關係

非指模糊的關係，而是工作人員認知的狹隘「專業」關係，認為只有符合機構「開案標準」的案主才是他們需要服務的案主，沒有開案的案主來到機構，工作者卻無積極照顧。許多案主正處於危機狀態而未外顯，而工作人員也未知覺。

綜合上述，不當行為被視為「實務工作者的疏忽而無法提供專業要求應該提供的照顧，此與 Reamer (1995) 的說法相同。在國外實務中也曾出現各種違反倫理問題與不當實務的情境，Cournoyer (1996) 曾整理對社工師的訴訟案件，將不當行為歸類為下列幾類狀況：如沒經過同意的處遇；不當的專業知識和技巧；沒有盡到通

報的義務；對於已通報的個案沒有足夠的證據足以舉例虐待的事實，而且造成當事人名譽上和心理上的損失；沒有諮詢或轉介給適當的機構或專業；沒有預防個案自殺或導致個案自殺；沒有企圖保護第三者；不當的結案；錯誤的隔離；安置機構的照顧疏忽；騷擾或身體不當的接觸；社工師故意企圖引起案主情緒上的創傷；與案主發生性關係並運用專業權威進行脅迫；洩密；不當的契約簽訂由於社工師不實的記錄造成案主名譽的損失；對於個人錢財上的侵犯當案主需要協助的時候，社工師不在場；不當的使用法院傳票；不當的保護兒童；侵犯父母的親權；不當的寄養服務等。張宏哲 (2003) 也提出相似論點，違背倫理規範的事例包括處遇過於草率、工作者責信問題、保密不周、個人價值逾越專業價值；而倫理問題則有逾越專業界線、過於指導性、過於投入、角色衝突、忠誠對象衝突等。

不可否認地，在處理某些個案類型的時候，會比其他個案更容易觸及倫理爭議，兒童保護個案即是典型的例子。在國外社工師亦常應邀至法庭應訊，有時甚至會因為專業判斷不當受到起訴，而觸犯刑法，值得警惕 (Cournoyer, 1996)。故實務工作者不得不慎，反觀國內，臺北市政府於 2002 年公布「辦理社會工作師法案件統一裁罰基準」，其中對於社工執業的違規事項亦有明確規範，例如針對「社會工作師」為裁罰對象的項目有：停歇業時未將服務對象轉介適當機構 (基準第五項)；受

主管或司法機關詢問提出偽證（第六項）；無故洩漏業務知悉之秘密（第十一項）；未撰製社工紀錄（第十二項）；未保存社工紀錄十年（十三項）以及未遵守相關倫理守則之規定（第十四項）等，須處以新臺幣四千元以上五萬元以下罰鍰，或停業、撤銷執照之不等處分。

綜合上述，為建立社會工作專業服務體系，提昇社工師專業地位，明定社工師的權利與義務，確保服務對象之權益，對於違反專業規範與倫理守則行為，依循專業倫理自律與裁量正當性原則，予以有效的裁處，減少爭議，係有其必要性。

五、實務中不當行為的產生根源

實務中，倫理問題發生的原因主要由於社工師的個人特質、大意忽略倫理的重要性、忘卻倫理規範守則、法律規定、不清楚處置目標或法定義務等（胡中宜，2003）。此時，專業人員比起服務對象擁有更多權力資源，應該更必須小心地善用這個權力，盡力協助案主的問題解決。

在專業關係建立的過程中，社工師要保持客觀，避免強行介入個人對案主問題有關的價值觀，保持客觀，同理的進入案主思考，方能真正接納案主避免評斷行為。但是，價值觀的信守會受到情境的影響（曾華源，2000）。在實務過程中，社工師在實踐專業價值常受到挑戰，如過度評斷案主行為、強調自己的選擇等。至於價值到行動過程中，可能出現哪些障礙，此即倫理問題。根據胡中宜（2003：231）的

研究結果發現有下述幾種狀況。首先，「尊重與非評斷」部分，當案主願意分享個人經驗與內在情緒前，必須感受到社工師的接納與善意的態度，案主常自認為自己是失敗者，受到他人的負向的評斷，案主就容易內化自身的失敗感，故對於社工師的評斷是敏感的。社工角色不是評斷，而是要理解他們的困難，但是個人的價值涉入無所不在，如討厭性侵害加害人、吸毒者或是犯罪的人，因為他們的行為不是善的。不評斷並非表示贊同他們的想法，而是針對案主的困難，去協助他們面對問題。其次，「自我決定」部分，擁有適當的資源狀況下，人有能力成長並且改變，應該給予支持，以增加其對於解決問題的能力和生活方式的選擇，這是對案主決定的一種尊重。但是專業目標背後是要以一個「更有效」與「更有意義」的方式來協助案主，無疑地又否定案主自我決定的功能。社工師常在還沒充權案主時，反而卻產生「去權」的反作用，同時增強其無力感，讓充權之路遙遙無期。社工實務中大多數的案主特性。究竟社工師會不會質疑或否認為案主有自決能力，並具有「理性選擇」的條件，尤其碰到兒童青少年這群案主時，我們的「家長主義」意識會不會油然而生？

由此可知，在社工價值的實踐中，實務上仍有許多的困境，也因此造成社工師在面對這些價值時的困擾，容易產生不當決策與倫理問題；稍一不慎就會發生不當行為。因此，重新檢視社工價值的本土性

與熟悉法律議題，是解決倫理問題的重要途徑。

六、結 論

綜合上述，本文整理倫理問題的實務情境以及產生原因，解決此一困境有賴社工師內在的省思與專業體系的外在規範。對於實務工作者而言，理解專業服務的義務、目標、法律、角色，以及個人價值在與服務對象接觸過程中所產生的效力，對預防實務的倫理問題與不當行為有相當助益。

在專業服務過程中，社工師應避免強行介入個人對服務對象問題有關的價值觀，而應保持客觀理性，進入服務對象的內心世界與問題核心，去理解其需求所在。Roomy 即指出價值介入會多方面影響助人的過程和結果，1.違反了案主自決的權利；2.偏差是在案主還未真正內化這些價值之前，案主就被鼓勵做出和自己內在價值觀相反的行為，會造成案主內在的罪惡感；3.許多案主會抗拒加諸在她們身上的價值觀，甚至不再接受社工師的協助；4.社工師無法覺察自己所持有的價值觀對於和自己價值觀有衝突的案主，未能適時提供必要支持，甚至有可能將自己的價值觀加諸在服務對象身上，而不是分析及協助其所發生的問題；5.社工師有時強調機構或是文化的價值觀，而這個價值觀常與案主的價值觀或是案主利益有所衝突（引自曾華源，2000）。

社會工作專業教育過程中，社工師被

教導在個案處遇上避免情緒的介入，但是社工師容易受案主的情緒波動或是案主的不努力而產生負向情緒。然而社工師不自覺的情緒涉入，卻影響著個案的處遇與專業行為的扮演。相較於西方人的「自我開放」態度；較能接受建言，開放的與人討論，東方人的壓抑性格，較使國內社工師發生不當行為時，常是想盡辦法掩藏，不會盡力預防或事後改善，也不願坦承違法開放地與人討論，如此只會讓問題更加嚴重。

綜合上述，處理與預防不當行為的策略，可以從幾個方面著手：首先，在社工實務部分，機構當提供價值檢核表，協助社工師檢查服務程序中，是否出現疏失或提醒自己應表現的專業行為；持續舉辦有關倫理決策的繼續教育訓練課程，以增強倫理思考能力。其次，在社工教育方面，提供學生察覺個人的價值觀如何影響助人行為。最後，針對專業組織方面，專業組織應制定操作化的倫理規範與標準，目前國內並未設有如美國社會工作專業人員協會的倫理調查委員會的專業組織，當爭議案件發生時，社工專業能否提出所屬專業權威的單位足以代表發言聲明，以釐清職責的歸屬和倫理決策的過程。故國內專業組織宜儘速成立專業倫理的調查暨裁定委員會，建立一套專業社工師履行義務時的指標，以便判斷處遇責任，並預防處遇的過失及不當行為，當是未來思考之道。

（本文作者現任實踐大學社工系助理教授）

📖 參考文獻

- 內政部（1997）社會工作倫理守則，內政部。
- 內政部（1997）社會工作師法，內政部。
- 臺北市政府（2002）辦理違反社會工作師法案件統一裁罰基準，臺北市政府。
- 包承恩、王永慈等譯（2000）社會工作價值與倫理，臺北：洪葉（譯自：Reamer Frederic, Social work values and ethics）。
- 李增祿（1995）社會工作之本質與理論，社會工作概論，臺北：巨流。
- 胡中宜（2003）社會工作人員倫理決策過程之研究，東海大學社會工作研究所博士論文。
- 胡慧嫻（2000）社會工作專業化信託制度，東海大學社會工作研究所博士論文。
- 徐震、李明政（2002）社會倫理與社會工作倫理，社會工作倫理，臺北：五南。
- 張宏哲、張信熙（2002）家庭社會工作實務倫理議題：老人保護，收錄於徐震、李明政主編，社會工作倫理，273－291，臺北：五南。
- 張宏哲（2003）社會個案工作倫理問題，收錄於許臨高主編，社會個案工作：理論與實務，512－572，臺北：五南。
- 莊道明（1996）圖書館專業倫理，臺北：文華。
- 曾華源（2000）社會工作價值與倫理課程講義，未出版。
- 萬育維譯（1997）社會工作實務手冊，臺北：洪葉。
- 廖榮利（2000）社會工作倫理，社會工作辭典，臺北：內政部社區發展雜誌社。
- 蔡淑芳（1983）社會工作價值體系之研究，社區發展季刊，6（23）。
- Cournoyer, B. (1996) The social work skills workbook. Brooks/Cole.
- Lowenberg, F. & Dolgoff, R. (1996) Ethical decisions for social work Practice. Itasca: Peacock.
- Mabe, A. R. & Rollin, S. A. (1986) The role of a code of ethical standards in counseling. Journal of Counseling and Development, 64, 246-252.
- Reamer, F.G. (1995) Social work ethic and values. New York: Columbia University Press.