

# 社會工作價值體系之探究

蔡淑芳

## 一、前言

### (一) 社會工作之源起

社會工作與社會福利之由來，乃基於三大前題：

1. 人是重要的；
  2. 或社區問題，多是源於與他人的互動。
  3. 經由某種協助，吾人可減輕這些問題，並豐富個人的生活。
- (Skidmore 1976)

審視人類社會福利的歷史，社會福利的觀念可說與人類社會同時存在的，並且隨着時代的推移而改變。在簡單的社會裏，福利是一個團體對其份子無法跟上團體生活常軌的一種處理方式；而在進步的社會裏，福利則為一種由公私立立的組織及專業人員或業餘人員所從事之專門性活動。早期之人道主義者或宗教慈善人士所從事的施捨與救助，只是一種局部性、暫時性、無組織且非專業的活動，直到一六〇一年，英國濟貧法案的通過與實施，這種救濟工作才逐漸制度化、具體化。「社會工作」即伴隨着各種公私立社會服務機構、協會等助人組織的成立而展開。

迨二十世紀，社會組織益增複雜，人類之福利需求與日遞增。且因各種心理、社會科學知識的發展，使心理、環境因素對個人行為的影響漸受重視。人們相信唯有更科學的方法才能滿足不斷增加的福利需求，社會工作專業化之過

程於是展開。今日，已成為強化社會福利政策和促進社會服務功效不可或缺的「一門專業」。

### (二) 領域之擴展

社會期待社會工作人員能幫助人們解決從生到死（從搖籃到墳墓）所遭遇的一切困難，並滿足所有的需求。甘迺斯、華特生 (Kenneth W. Watson: 1980) 認為社會工作是：「解決因社會機構無法滿足所有成員的需要活動，或是解決某些成員無法適應現有社會結構而產生之問題的活動。」克那普卡 (Cisela Konopka, 1958) 也認為：舉凡人類制度或人際關係之崩潰、有崩潰之威脅，或未發揮最大潛能時，就有社會工作介入的需要。

這許多對社會工作的期望，引領它邁向專業化的道路，希望提昇生命的意義；謀求個人最大的發展及增進人類全體的幸福；依進個人與團體的社會功能；及給予需求者合乎人道的適當照顧。因此，在日間托兒所、領養機構、學校、醫院、監獄、老人之家及其他無數服務人羣的處所，都可以發現到社會工作人員。而且，社會工作的實際功用並不僅限於改善已發生的問題，對於潛在問題的預防，也同樣重視，所以，另外有些工作人員從事個人發展或社會狀況改善之工作；擔任社區的策劃與組織工作；負責行政的執行與計劃；或有關之研究工作；以及擔任立法機關、福利機構之政策分析等事務。

### (三) 方法之整合

社會工方法的分類，傳統上是指社會個案工作、社會團體工作、社區組織

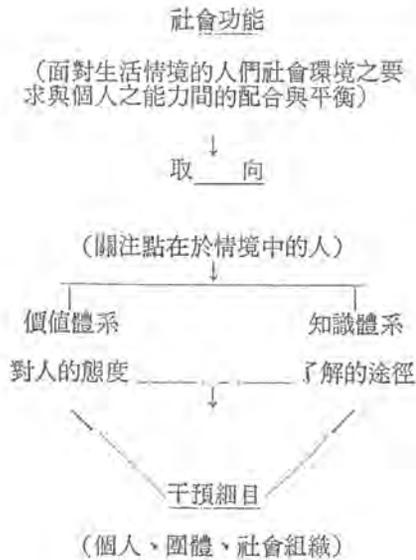
三種。以服務對象為劃分標準，有其方便之處，但是在實施上造成很多的分歧與混淆，猶如好幾個並存的專業而非統為社會工作，既未能呈現社會工作之專業特性，也難以讓人充分了解到每一方法的區別與交點所在。學者與各實施領域的工作，逐漸感覺到尋求共同核心 (common core) 的需要，方能確保其有效性。於是學者們嚐試以整合的途徑來處理社會工作的實施過程，將各類方法納入整個助人過程中，而不特立出助人情境中採用了何種社會工作方法。找出社會工作實施的基本元素，而建構出專業的實施模型。

於是乎由於社會工作實施領域、機構之增加與工作方法之整合，使得此專業顯現出它的核心是在於：

1. 社會工作要為人們做些什麼？——即所珍視的「價值」為何 (What social work wants for people?) 以及

2. 社會工作對人的認識有多少——即具備之知識為何？(What it knows about people?) (William E. Gordon, 1965)

也就是說，價值體系與知識體系是社會工作實施的兩基本要素，如圖一所示：



圖一：社會工作實務的共同基礎

(採自 Bartlett 1970: P130)

社會工作知識體系，受知識科技與專門化的影響，到二十世紀才有較大的進展。但其價值體系則始終在改變與模塑中，並無時不在影響社會工作的運作。雖然，專業化程度的增加，加強了社會工作的地位，並明顯地提高了服務的效果。但在另一方面，(客觀地、有效地處理一特定問題)，却常致使社會工作者無視於案主的危機與需要。而這種漠視或隔離着實大大地減弱了我們對案主對社會的關懷與責任感。在一片講求「效率、客觀與權責可量性 (accountability)」的浪潮中，波漫 (Perلمان) 寫道「個案工作已死」(casework is dead) (Perلمان 1967)，似乎只有計劃詳密的變遷才是有效的，難道社會工作以「人」為出發點的執着，已經不重要了嗎？社會工作的意義、價值、理想何在？是政治體制與有產階級 (the haves) 御用的控制工具？還是不幸人們的代言者？它的立足點何在？是否更值得吾等反省與沉思呢？

本文即嚐試對此做一番整體 (overall) 的探究與整理。當然，這並不意謂着社會工作的知識與理論體系就不重要。相反地，它可以提昇社會工作的專業性，爭取社會更大的支持與認可。但限於篇幅，本文將範圍在價值體系的討論。價值體系可謂是社會工作的專業核心、靈魂，下面就讓我們由抽象而具體，逐步的展開這尋根之旅。(註)

## 二、社會工作哲學、社會工作價值與工作倫理

在論及社會工作價值體系時，社會工作哲學、價值與倫理三個名詞常被混淆、交替使用，所以，有必要對這三個概念的內涵與三者的關聯，做一簡單的陳述。

### (一) 社會工作哲學

這裏所指涉的哲學是指：「一組信念、態度、理想、抱負、目標、價值、規範、倫理法則，以使人們了解存在與實體，以及賦予所在世界和歷史以意義。」專業的哲學 (professional philosophy) 則是指賦予專業工作之意義，並提供對現實的描述與測量者之謂 (Siporin, 1975: 62)。

社會工作是一致力於改善人類社會與人際關係的專業。必然會碰到以下諸

問題：「改善是否有一定的目標？」；「依據什麼準則而要求改變？」；「如果社會工作是為協助人們解決社會問題與促進社會功能，那又將如何與現代社會和社會問題，以及未來的發展配合？」，因而它必須不斷地去思考：

1. 人類之所以為人類；
  2. 人類生活的意義與目的為何？
  3. 個人對社會中其他個人負有什麼樣的責任？
  4. 什麼是好的且可欲求的生活？（林萬億1981; Kohns 1966: 80）以及
  5. 社會工作所肯定的價值與目標；所使用方法和技術為何？
- 以上諸問題，發展一套屬於社會工作的哲學，做為工作之指南。
- 綜言之，社會工作哲學就是指：不斷變遷的社會工作信念與理想。它反映當時的社會良知與科學、技藝和政治、經濟之狀況，且模擬社會工作對人類之自我（self）、本質……等的態度觀點，以做為社會工作之基本（信念）與方法）之指導原則。這其中最根本的就在於釐定社會工作所追求之價值為何？

## （一）社會工作價值

「價值」是對事物或人類特質的偏好與讚許，代表理想的世界觀以及對人應有之行為模式的期待（Siporin, 1975: 65）。而針對專業而言，價值所指的乃是：專業所偏好的事物（things a profession prefers），這可再分為：

- ① 「對人的看法」的偏好（preferred conceptions of people）（例如：社會工作相信人都有成長的慾望與能力）。
  - ② 「對人努力之目標」的偏好（preferred outcomes for people）（例如機會均等與自我實現等）。
  - ③ 「對服務人羣之方法與工具」之偏好（preferred instrumentalities for dealing with people）（Levy, 1973）
- 即專業外「人」以及「服務人之方式」所抱持的信念。所有的助人專業就是依此信念而運作，這些信念可能是未經驗證（或不可能被驗證），而被接納以為引導專業之方向與行為的準則。
- 專業之價值體系，可以提供從業者（practitioner）明確的認知，助其精

楚地了解其任務與追求之目標，以及可依循之途徑。很少人否認價值觀對社會工作實施的重要性，而這一套價值體系主要是來自社會工作對人的信念與對社會的承諾，再經由一些哲學性的思考與知識性的驗證，建構而得（前者居多）。

## （二）社會工作倫理

「倫理」一詞本是指人倫關係，幾乎與道德通用，可引申為人與人相對待之道德準則。

社會工作倫理是社會工作依據其哲學信念與價值取向，發展而得的一套倫理實施原則，以做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效的充分發揮。

社會工作倫理的具體表現是在於社會工作者的專業守則（professional code of ethics）。守則是從業人員道德規範與修己善羣的服務圭臬（蔡漢賢一九七二；七十七），由專業人員與專業人員與專業組織和價值向內化在專業人員之思想和行為上。

## 三、社會工作之哲學基礎

社會工作的發展史與社會福利有着不可分割的關係，而福利的觀念與範疇是基於一個國家國民在某一時期對它的價值判斷而決定的。通常用福利意識型態（welfare ideology）來指出社會工作的主要哲學理念，其演進與內涵如下：

（一）從古代來看，古希臘之「幸福論」、古羅馬之「責任觀念」與希伯來之「公正觀念」對社會福利有很大影響。

1. 幸福論（Eudemonism）認為幸福是與別人共享得來的，富者若企盼能愉快地生活、獲得別人之喜歡與稱讚，甚而得控制別人，就應該要施捨一些財富給窮人。也藉着這個觀念，窮人才有機會從富人手中獲得福利。

2. 責任觀念 (Responsibility) 認為富者對不幸者負有責任，富者為不幸者解除痛苦，是宗教上一個重要的責任，同時應勿受賑濟者失其尊嚴，其本人也因施賑而益顯神聖。

3. 公正觀念 (Justice) 認為人們應該公平享有物質，包括兩種型態：大同與分配。大同是指個人得依其價值獲得應得之份；分配是指每個人應該公平享有財富 (Romanyslyn, 1971)。

(二) 從部落發達來看，部落之領導人物常認為保護孤兒、寡婦及貧病弱者是其責任，即便今日許多社會的領導人物，仍視社會福利是一種保護孤兒、寡婦及貧病弱者之德政工作。

(三) 從宗教的興起來看，宗教對孤兒寡婦的憐憫與慈善，已明顯地在各宗教教義中表現着。後來教會興起，許多社會福利思想就在教會內孕育而成。從基督教成為西方社會的國教至十六世紀初為止，教會負起社會福利的責任，在其所管轄之教區內幫助窮人，並鼓勵富者參與窮人的救助工作。

(四) 從十六世紀後，宗教改革與封建制度的崩潰來看，基督新教倫理的產生，給社會福利觀念帶來極大的轉變。新教徒認為基本上人是罪惡的，所以要經常照顧窮人，不然窮人會越趨墮落、更懶惰與更罪惡；同時應促使人們對自己的行動負責，主張將窮人送到工作法院，讓其感受到痛苦，並進而想要改善；如果對窮人過於慈善，會使他們繼續窮下去。這些觀念的影響，至今尚存。

(五) 從十八世紀末來看，社會上之慈善施捨與立法，對社會福利採取的行動更加繁多，但是由於資本主義的發達與貧富階級的更加明顯，窮人的生活並無實質的改善。英國在西元一六〇一年訂定的濟貧法，表示民眾對社會福利普遍的關心，經由一段時間的演變，這時的社會觀念已漸漸摒除以物質救助窮人的觀念，逐漸相信改變窮人的性格比經濟上的幫助會更有效。

(六) 從十九世紀末來看，當時最有名的社會觀念要推人道主義 (humanitarianism)、實證主義 (positivism) 與烏托邦 (utopian)，以

及專業主義 (professionalism)。這時的觀念，已從認為個人是非惡的想法移開，相信人類社會的問題可以利用科學來解決；且人基本上是善良的教育，人們將能利用科學來解決自己的問題。(魏文雄一九七五)。此四者也可說當前社會工作哲學思潮之主流，略分述如下：

1. 人道主義：「人道」就是待人接物之道，是一主張發揚人性的哲學與價值觀念。是文藝復興時期主要產物，反對當時以神、超自然等抽象觀念衡量一切，而主張以人為本，將注意力放在此生 (this life)、此世 (this earth)，以及尊重人性之尊嚴與個人之價值。

人道主義幾乎稱得上是社會工作的基本哲學與價值取向，其基本假定，有以下七項：

(a) 人生而平等。即不論他(她)的生活環境、社會地位、種族膚色、宗教信仰、政治黨派或行為模式，均享有與他人同樣的生存權利。

(b) 每一個人是一生物，心理與社會之有機體。人類之行為，可用科學方法及心智直覺力加以研究了解，且人類行為為不斷調和人類需要與其環境平衡的一種功能。

(c) 人類生而自由。人是萬物之靈，是社會文化、社會制度之創造者與主人。致使社會之組成，目的在保護個人、關心個人，因此，每一個人在不侵犯他人自由之下，應該享有宗教信仰、言論、出版、集會、旅行及其他生活之自由，而政府、法律與其他組織之存在則是為服務人，所以其好壞的標準，即在於其是否能促進人類之福利。

(d) 人就如其他物種一樣，需要依賴自己、互相依賴且依賴自然。個人與社會之存亡息息相關，因此，個人與社會整體有維護彼此之生存發展的責任。

(e) 人類不斷地努力，設法改進、預防社會病態、罪惡、不公平之社會政治制度，就是人道至高之表現。因而強調自助、自我發展是為個人成長與社區組織合作之理想方式。同時也認為人類有共同之生活

需要，也有獨特不同之特點，而如何調和這些歧異的人類關係，就是人道藝術的表現。

①每一個人，不論其年齡、身份、以及生活環境，不論在任何時間，他做爲人類之尊嚴就必須得到尊重；不論是富有的、貧窮的；健康的、病弱的；正常的、不正常的；社會的、反社會的，均爲享有人性之尊嚴。當社會變遷必須發生以改進社會上大多數人之福利，並建立公平之社會制度時，那些被有計劃或無計劃社會變遷所影響的少數人，應該獲得人道的考慮與待遇，享有固有之人性尊嚴。

②所有的人均有追求自由平等、自我發展、自我決定以及幸福生活的權利。在一個現代民主自由社會中，每個人均享有生存權、工作權、健康權、教育權、居住權、休閒權、選舉權、參與權、服公職權、接受迅速公開之審判權，以及享有社會福利與人道服務之權益（李宗派一九七六：二一三；林萬億一九八一：四十五；Kohs 1966：161—162）

人道主義自成一套對人與社會的看法，稱得上是一個沒有上帝、沒有啓示、沒有聖經的宗教信仰。

2. 實證主義：是立基於科學準則的思想體系，目的在了解世界如何運作，並獲得一些原理法則，進而影響、控制之。重視客觀的、科學的知識，講求科學理念、邏輯理性、實利主義、客觀性與普遍性等。

對社會工作的意義則在於方法的提供，把人當成一個客體 (Object)；是在社會場域內的一個小場域，由許多勢力 (forces) 滙聚而成；是一個動態之次體系，並且是大體系中的一個部份，由許多動態的變項交相組合而成 (Kohs 1966 165-169)。帶動社會工作尋找統計性知識，以科學化的方式，建構其專業知識體系，並運用經濟學、政治學、社會學、心理學、精神醫學、生物學、人類學等科學知識，以期有效地提供服務。

人道主義是一哲學思想，主要在價值觀與信念的提供，而實證主義的影響則在於方法與技術上的講求。

3. 烏托邦：指的是好的生活，善良的人民，至善而有責任感的社會。模塑社會工作的理想；使其對人和社會的潛能抱積極而浪漫的態度；相信人們有自主的能力與權利，也相信人性本善。社會工作的最終目標是理想社區 (a community fit for man) 的建立，創造使所有人的自我實現皆爲可能的社會制度與政策，並促使個人潛能的發揮，以求個人之自我滿足與社會公益之增進。

4. 專業主義：在十八世紀以前，專業是有限的，到十九、二十世紀，由於社會分工的精細，需大量的專門人才，而促使專業主義發展。強調高層次的知識與技術，主要目的在於服務人羣，以案主的利益爲第一考慮，且講求專業人員的客觀理性、自我了解、自我訓練、非形式化、負責任的行爲以及對案主與同僚的坦誠、正直等特性。專業化提供了解決價值、道德衝突的準則，並對抗科層化取向 (Siparia 1975: 81)。

受此思潮的影響，二十世紀的社會工作花了極大的氣力在專業地位與角色的爭取上，這包括將系統的、科學的程序爲納入實施技巧中、專業教育的加強、理論建構的努力、爭取社會的支持與認可以及專業倫理守則的設立等，以求成爲——「助人的專業」。

哲學對社會工作的貢獻主要在於(1)對於人的意義；(2)對於人在地球上生活的意義和目的，(3)對於人對他人和社會的責任；以及(4)對於人的至善和理想的生活等課題，提出了遵循的方案和方向 (Kohs 1966: 784；廖榮利一九七三：三十三)。而且，當工作員面對悲傷、痛苦、憤怒與焦慮的案主時，對生活的、生命的這些哲學性思考，將成爲能同理、接納案主與堅定本身信念，使免於過度挫折之良方。

## 四、社會工作價值體系

### (一)分類

社會工作價值體系主要源於上述之福利哲學思潮，前已提及勒維 (Levy

將價值分為三類，以做為了解的架構。另龐佛瑞 (Pamphrey) 則將社會工作價值分為三個層次：

1. 終極價值或抽象價值 (ultimate or abstract values)：如民主、正義、自由、和平、社會發展、自我決定、自我實現等。換言之指社會工作相信個人與社會的價值、潛能、成長以及完美的可能性。
2. 中介價值 (intermediate values)：如生活功能健全的個人、良好的家庭、促進個人成長的團體以及理想的社區等。
3. 工具價值或操作價值 (instrumental or operational values)：指達到終極價值的手段，如好的社會服務機構、好的政府以及好的專業人員等。(Compton & Galaway 1979:127-128; Siporia 1975:66-67)

三個層次有一致而貫串的關係，提供對社會工作價值與體系清晰的了解。

寧達曼 (Lindeman) 認為社會工作之價值觀應分為初級與次初級價值 (primary values and secondary values)，初級價值是所有專業人員所共有的；次級價值則(1)工作者的文化與家庭背景；(2)受服務案主或團體；(3)工作者個人的內在與外在經驗；以及(4)工作者所採用之行為理論等的不同而有出入。他所認為的初級價值有二：

1. 每個人有充分發展其潛能的權利與尊嚴；
2. 人與人間相互依賴、相互扶持之必要與必然性。(Gisela Konopka 1958:177-193)。

坎布頓與蓋爾衛 (Compton & Galaway 1979) 以及史佩琪與維克力 (Specht & Vickery 1977)，也有類似看法，前兩位在所編「社會工作過程」一書中以(1)個人之獨特性與尊嚴；和(2)案主有自我決定的權利兩項為社會工作之基本價值觀；後兩位在「社會工作方法整合」書中，則以(1)社會有義務保障人們能獲得所需之資源、服務與機會，以完成各種生活任務 (life tasks)，減少不幸並求實現其理想與價值；以及(2)尊重每一個體的尊嚴與個別性為社會工作之初級價值。雖然三者有些不同，但大抵都是以

1. 個人之價值與尊嚴；
2. 社會之職責與重要性；

兩個向度為社會工作基本價值理念，此乃受人道主義以及民主社會思潮的影響所致。

(二)以社會福利意識型態為基礎之社會工作價值體系  
社會福利之思潮是社會工作哲學理念的根源，在前段我們已有詳細的敘述，現在讓我們來看，根據這些哲學理念，社會工作所建立之價值體系為何？我們以圖三來說明：

社會工作：  
參考架構

社會福利意識型態

規範性價值

工具性的價值



圖三：以社會福利意識型態為基礎之社會工作價值體系  
(本圖採自 Kenneth K. L. 1980)

從諸多哲學思潮中可以抽離出三個重要的意識形態：

1. 利他主義：即不 selfish 地關心他人的福祉，不求回報；相信生活是相互依賴的，因而有相互之責任，以為人有協助他人發展與促進他人福利的責任。

2. 平等：在民主與人道的信念中，每個人都應有發展其潛能到最大，並有獲得協助以發展其能力的機會。

3. 交互性：指個人與社會之交互性，社會環境影響個人之生活與行為；個人之行為也會帶動社會環境之變化。應使用人與環境間之關係和諧，以允許兩者有最大可能之發展。兩者相輔相成，不容對任一方的偏袒。

以上落實而為社會工作的價值觀則為：

1. 服務：即社會工作是以案主的福利為重，願意犧牲個人的福利與方便以服務案主，社會工作者最重要的職責即是對案主負責。

2. 權利平等：相信每一個人，不論其出身、種族、性別、年齡、信仰、社經地位如何，都享有同等的被服務權利。每個案主都應被平等看待，不因其過去的歷史或接受服務的能力較差而有不同。

3. 普遍性：社會工作必須是工作取向 (task-oriented) 與問題中心的 (problem-centered)，以維持客觀與情緒中立；並避免偏見、避免過分認同於案主的問題等。工作人員保持客觀的基礎，是在於以專門的功能及專業關係之角色規範與案主建立關係；即社會工作者的行為主依其角色而非人格決定。他的角色就在促進個人與社會之社會功能的健全。(Varley, 1963)

社會工作即帶着這些價值觀面對待解決的課題，進而發展出種種工具性的價值，如接納、保密、教育機會之均等實施原則。

### (三) 社會工作價值體系之內容

雖然，社會工作中，有關價值的爭論一直存在，也極受重視，但在一九五八年社會工作協會 (NASW) 提出「社會工作實務之運作定義」之前，仍缺乏系統，且為專業所共同認定之價值觀。而之後，社會工作專家則大多接受以下六個基本價值是其專業的價值基礎：

1. 個人應受到社會的關懷。

2. 個人與社會是相互依賴的。

3. 每個人對他人負有社會責任。

4. 每個人有共同的人類需求，但是，每個人是獨特而異於他人。

5. 民主社會的實質是表現在於每一個人的潛能得到充分發揮，並透過社會參與的行動以盡到其社會職責。

6. 一個理想的社會應有責任和能力，讓社會上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。(Bartlett 1969:221)

提款 (Morton Tatcher 1957) 則進一步將之解析為：

1. 每個人都應有做為人的尊嚴與價值。

2. 每個人都應參與和自身有關的決定事項。(即自我決定)。

3. 每個人都應公平享受物質與服務。

4. 每個人都應受到尊重 and 獲得適當的治療。

5. 每個人都能充分而自由地獲取理性行為所需之資料。

6. 每個人都能自由發展其能力與天賦。

7. 有關衛生 (health) 與福利 (well-being) 等知識之益處，應分享給每一個人。

8. 每個人都有經驗愛情與友情 (affection and companionship) 的機會。(NASW 1957:100-101)

當這些價值信念受到威脅或遭破壞時，就有社會工作介入的必要；同時這些價值觀念也引導着社會工作的實施。

美國之麥克里德 (Donna L. Mcleod) 和梅耶 (Henry J. Meyer) 兩教授，從研究社會工作人員的價值中，得到一系列有關社會工作價值的評論，可以說是社會工作哲理與價值基礎的精髓。他們的評論分為十組，每一組是一個向度，表達一對可能是互相衝突的價值，他們是：

1. 個人價值相對於體系目標 (individual worth vs system goals)：社會工作重視個人的價值與尊嚴，尤其是偏向較不幸的人，被制度所剝奪的個人。但是，一般社會往往較重視制度的功能，而將較健康、聰明和有創造力人們的需要列為優先，以促進整個社會文化的發展。

2. 個人自主相對於社會控制 (personal liberty vs. social control) : 往往社會工作人員較強調自主自決，保護案主的權利，而較疏忽社會控制的功能。事實上，個人自由與社會控制兩者都是社會工作公認的價值，問題就在於何時該採取前者？何時又該站在社會控制的立場？

3. 團體責任相對於個人責任 (group responsibility vs. individual responsibility) : 在強調社會團體有責任提供其成員之需要和福利同時，社會工作也重視個人對團體應有的職責。但它也絕不摒棄那些因特定理由而無法盡到此種義務的個人。

4. 安全保障相對於掙扎、苦難與否定 (security-sacrificetion vs. struggle, suffering and denial) : 社會工作常強調社會應給個人生理、心理、社會安全的保障，唯有基本安全需求獲能滿足，才能發揮潛能。然而，從宗教的觀念出發，受難、懲罰也是使個人自立自強，模塑善良人格的途徑，並非阻礙福利發展。這兩者皆為社會工作接受，因而常造成工作者嚴重之價值衝突。

5. 相對論與實用論，相對於絕對論與神聖論 (relativism-pragmatism vs. absolutism-sacredness) : 社會工作者嘗試以社會科學方法，以及實用的態度解決案主的問題，但在這同時，他們也注意到早先以神聖性和人道為出發之服務工作的價值。因而試圖結合兩者，以滿足個別案主的需要。

6. 革新變遷相對於傳統主義 (innovation vs. traditionalism) : 早期的社會工作強調社會改良和社會進步，後來由於心理學的運用，而強調個人改變的意願，但對傳統也未完全摒棄，新近更認為透過社區組織和社會福利政策，也是促進社會進步的重要方法。嘗試去尋求雙管齊下的新策略。

7. 異質性相對於同質性 (diversity vs. Homogeneous) : 社會工作基於民主的原則，特別強調個別差異，但是文化的同質性功能，在某些方面更有助於社會工作目標的達成，社會對同質性的要求也是強烈的。

下面三個價值取向是有關「人的本質」，方面的：

8. 文化決定論相對於自然遺傳論 (cultural determinism vs. inherent

human nature) : 前者相信人性是由社會來決定，行為也由環境的模塑，而否定後者所說人類生理的本能。事實上兩者均未得人類社會之信服，社會工作是取兩者之長，而捨兩者之短，不漠視任一。

9. 互賴相對於個人自主 (interdependence vs. individual autonomy) : 可說是前述第三點的前題，社會工作相信人是社會的動物，應該互信互賴；但是個人也是獨立個體，有自由選擇，從互賴中解放自己權利，因而在某些情境，她主張注重團體行為責任；某些時候則強調個人自由的權利。

10. 個別化相對於刻板化 (individualization vs. stereotyping) : 社會工作相信任何一個個體均有其獨特性，而不應對人做主觀的批判，此一信念與注重個人尊嚴與價值的信念聯合，產生注重個別化的原則，而不是把個人加以類型化，但是，社會工作對人類社會與團體所共有的特質，以及個人對社會團體共有的職責亦未曾完全忽視。

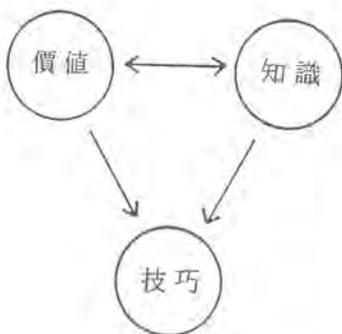
基本上，目前的社會工作的價值觀是接近十點所列的前項，但是有很多方面，它是兩者均取，或者視之為連續體，而能折衷又彈性地運用。雖然，爭論會持續下去，這十點評論實在已經涵蓋了我們所探討之社會工作哲理、思潮與價值。給社會工作價值體系一個明晰面貌。

## 五、社會工作價值體系對社會工作實施的影響

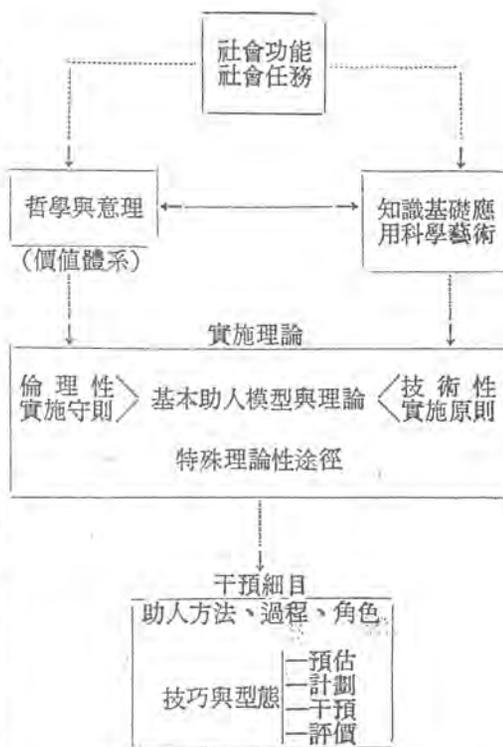
### (一) 社會工作實施模型

社會工作被視為是一套價值 (value)、目的 (purpose)、社會認知 (sanction)、知識 (knowledge) 與方法 (method) 的組合 (Bartlett H. 1958)。源於一套為社會與社會工作專業共同認定之目標，並取得社會的認可，再據此發展一套價值體系與知識體系。價值體系提供道德標準、態度以及倫理守則；知識體系則提供技術之原理原則，而在此兩者的引導下，展開各種助人的方法、過程與角色。我們將此社會工作實施模型圖示如下：

即在價值體系的原則下，社會工作人員有意識地選擇與所處理問題相對應之知識；整合知識與價值；再將此組合實踐出來。那麼，在社會工作實施中，可能的價值要素有那些呢？



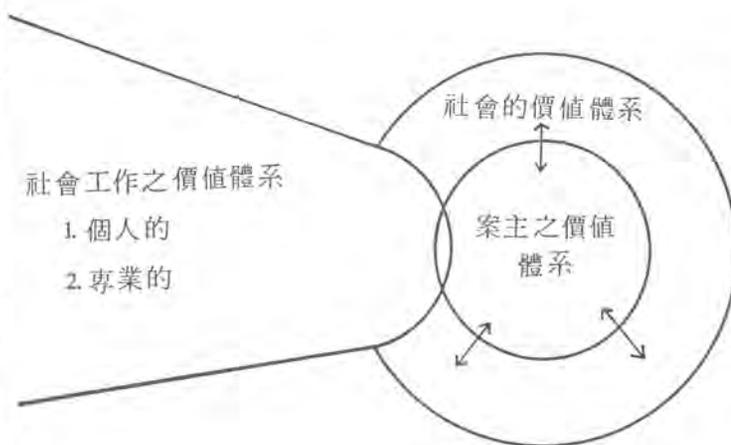
知識與價值觀念引導着社會工作的方法、技巧，最簡單的架構就是：



圖三：專業社會工作的實施模型 (採自 Siporin, 1975:31)

1. 社會的價值體系 (Societal values)：指社會所認爲的，對一般人或團體是好的、對的事物，如我們前面所列舉的利他、互助、民主、責任以及社會福利等。

2. 個人的價值觀 (Personal values)：指的是，個人認爲對自己是好的、對的事物；或一般所認爲對個人有利的事物。在社會工作中案主與工作者之個人價值觀都會影響到實施的過程。



社會工作實施中之價值元素

(二) 社會工作實施中之價值要素  
這包括有社會的、案主(羣)的、工作者個人的以及社會工作事業認可的價值觀，參考左圖：

3. 專業的價值體系：即專業社羣 (professional community) 所認定為其行為基礎的價值觀。例公平、案主利益至上及專門資格、能力等。

個人的與專業的價值觀都融攝在社會的價值體系內。社會工作即是綜合個人與社會兩者共同肯定者，而發展出屬於此一專業特有的價值體系。這些都應具體的表現在社會工作人員的倫理守則上。

### (三) 社會工作倫理守則

在社會工作實施中，將會碰到許多價值上的衝突或兩難式 (Dilemmas) ；麥克里德和梅耶研究所舉出之十大評論，就是社會工作經常碰到的價值問題；個人或社會；革新或保守；放任或約束；人道或科學；個人復健或社會改革……等，孰輕孰重？何時採何立場？無時不要求着社會工作者做選擇。為保證社會工作專業的一致，以及服務的功効，發展一套共同的倫理原則，解決衝突、引導行動，是必然的趨勢。

同時專業倫理守則的制定，對專業地位的爭取確立也是必需的，專業守則雖不具有絕對之強制作用，却有着規範性的影響。它依上述之價值元素，分別規定了：

1. 社會工作人員應有的行為、態度。
2. 社會工作人員對案主的道德責任。
3. 社會工作人員對同僚的道德責任。
4. 社會工作人員對僱主與服務機構的道德責任。
5. 社會工作人員對社會工作專業的道德責任。以及
6. 社會工作人員對社會的道德責任。

提供了對工作人員的保護、對案主權益的保障、對專業發展的責任以及社會福利之增進等價值的具體原則。(NASW 1980)。以下，將以美國於一九八〇年七月一日施行之美國社會工作人員守則為例，簡單的說明內容。

#### 一、社會工作人員應有的行為與態度

1. 品格：社會工作者應維持一種被視為社會工作人員身份與資格應有的高度個人行為標準。
2. 資格與專業發展：社工人員應努力維持精練的專業實施及發揮專業功

能。

3. 服務：社工人員應將在社會工作專業的服務職責視為首要目標。
4. 正直：社工人員的行為應符合職業道德和公正的最高準則。
5. 學術與研究：社工人員從事研究時須依循學術上慣例的指導。

#### 二、社會工作人員對案主的道德責任

6. 案主利益至上：社工人員的首要責任便是對案主負責。
7. 案主的權利及特權：社工人員應致力於培養案主最高度的自我決定能力。

8. 保密與隱私：社工人員應尊重案主的隱私權，且對於在專業服務過程中所獲得的資料應予以保密。

9. 費用：當決定費用時，社工人員應確定此一決定是公平、合理且相稱於所提供的服務，同時也要考慮到案主的負擔能力。

#### 三、社會工作人員對同僚的道德責任

10. 尊重、公正、禮貌：社工人員應以尊重、公正、禮貌和信心對待同僚
11. 對待同僚的案主：社工人員應本着專業謹慎的態度，與同僚的業主接觸。

#### 四、社會工作人員對僱主和服務機構的道德責任

12. 對機構的信約：社工人員應信守對機構的允諾

#### 五、社會工作人員對社會工作專業的專業責任

13. 維持專業的整合：社工人員應遵守並增進專業的價值、倫理、知識及任務。
14. 社區服務：社工人員應將社會工作的專業服務被及於一般大眾。

15. 知識的發展：社工人員在專業實務上，應負起認定、發展與充分應用知識的責任。

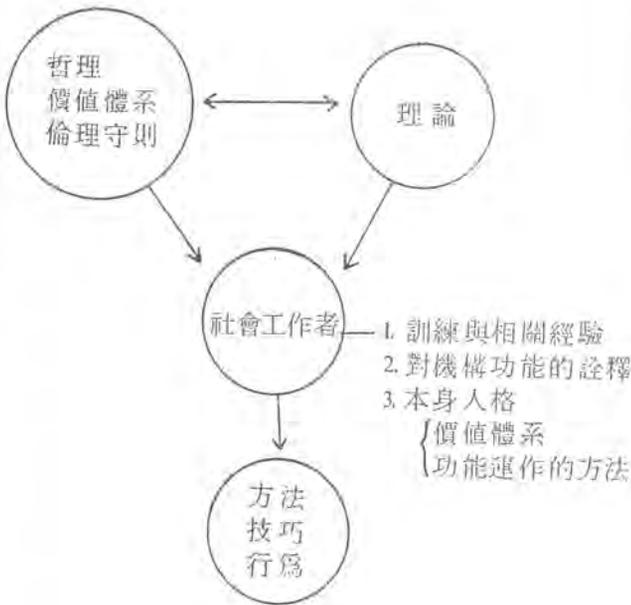
### 六、社會工作人員對社會的道德責任

16. 增進一般的福祉：社工人員應增進社會的一般福祉。

然而，社會工作者之能操作一套完整而清晰的專業倫理守則，並不足保證

理想之專業行為，它只是個一般性的引導以及專業共識的綜合，行為的選擇仍是每個工作人員的工作。(Levy, 1974) 它也並未涵蓋社工人員在從事複雜之專業工作所應遵循的所有規則，而是在涉及道德的情況下，提供指導行為的一般原則，及對行為作明智的評價。社會工作人員的道德行為不是法令的果實，而是源於個人的參與，將專業的價值體系、倫理守則內化為個人信念，在助人過程中自然展現。就如雷帕特 (Lydia Rapoport 1962) 所說：「社會工作實施之得當與否，大部份是在於社會工作者個人能否透過價值體系和功能運用的特殊方法，而成功地構成完整、適當的事業價值、態度與知識。」(蔡淑芳一九八一：一三五)

我們亦嘗試將之圖示如下：



由此，我們可以了解價值如何透過社會工作者以做為社會工作實施之倫理

指導原則，而見諸於工作者運用之助人方法、技巧與策略。  
六、結論與摘要

社會工作人員常被描繪成善心人士，或擁有諸多資源，專門提供慈善服務者，以及社區道德力量的總代理 (moral agent) (Siporin 1975:62)。他(她)以一套社會與道德哲學的哲學為基礎，而尋求科學的方法，希冀能有效地協助人們。尼爾、吉伯特 (Neil Gilbert) 等人亦認為社會工作是以主觀之「關懷」情感 (a subjective sentiment of caring) 為出發點，而後試圖將此關懷轉化為有效的、有彈性的與具體的服務 (Neil Gilbert; Henry Miller; Harry Specht; 1980: 301)。社會工作之所以需要依據哲學理念來發展專業方法，就因為服務的對象是人，以及由人所組成的社會；其工作乃立基於一些對人與社會的預設 (assumption)，以及人與社會兩者間之道德義務 (moral obligation)，是帶有濃厚之哲學性與規範性的學科 (philosophical and normative discipline)。它處理有關道德、價值、社會規範方面的問題與行為，試圖幫助個人、團體、社區乃至整個社會全體選擇好的、對的事物與行為，並決定什麼該做、什麼不該做，以增進人類之福祉。

因此，社會工作者雖不是哲學家，却可謂是一個哲學的實踐者 (doing philosophy) (Nicolas Ragg 1980)，也因此，他不可避免地與參與一些哲學的思維，以建構其價值體系。有鑒於此，我們展開了這一系列的論述。

本文主要是依循下列問題而進行：

1. 價值體系對社會工作的重要何在? (回答「為什麼需要建構價值體系? (Why need?)」)
2. 社會工作價值體系的哲學基礎何在? (回答「來自何處? (Where does it come from?)」)。
3. 社會工作價值體系的回答? (回答「是什麼? (What?)」)
4. 社會工作價值體系如何運作? 對社會工作實施的影響。(回答「如何運作 (How to operate?)」)。

循歷史的脈絡，由抽象而具體，做一番描述與統整。試圖對社會工作價值體系的來龍去脈，提供一明晰的架構，目的就在顯示其重要性，以及提醒社會工作的專家學者和實際工作者時時檢視此價值體系，對社會工作之有效性與新力性是絕對必要的。

雖然福利的觀念早已存在中國社會中，但是現代社會工作這個專業對我國而言，畢竟是來自西方的舶來品，且我們的社會工作界也一直缺乏有系統地對價值、倫理的探究，因而本文主要是根據西方社會福利、社會工作的發展，做為分析的對象。每一個社會因其文化背景與社會狀況，會產生不同的價值傳統，如何參考西方國家的經驗，配合我國背景與需要以模塑適切的價值觀念與倫理守則，應是值得社會工作界共同努力的課題。

註：本文是一嘗試性的概念整理工作，許多討論只是初淺的探究，有不周之處，尚祈師長先進惠賜指正。

#### 參考書目

1. 廖榮利 動盪社會工作 一九七三年 茂昌
2. 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 一九八一年 中華民國社區發展研究訓練中心
3. 蔡漢賢 社會工作專業化之研究 一九七二年 臺灣省社會福利研究會
4. 魏文雄 「社會福利之範圍」人與社會 二：六 一九七五年
5. 林萬億 「社會工作實施的基本概念」社區發展季刊 拾伍 一九八一年
6. 林萬億 「建構社會工作理論的基礎」社區發展季刊 拾陸 一九八一年
7. 蔡淑芳譯 「為社會工作辯護——專業壓力的審查」社區發展季刊 拾肆 一九八一年 [Lydia Rapoport 1962 著]
8. Skidmore Rex A. Thackerary Milton G; (1976) Introduction to Social Work, 2nd. 臺北·信江翻版
9. Bartlett H. M. (1970) The common base of social work practice, NAS W, Washington, D. C.
10. Siporin, M. (1975) Introduction to social work practice, Macwillian Publishing Co. Inc. N. Y.
11. S. C. Kohs (1966) The roots of social work, YMCA New York
12. Charles S. Levy (1973) The value base of social work founnal of education for social work Vol. 9, No. 1
13. Charles S. Levy (1972) The context of Social Work ethics, Social Work 17(2), 95-101
14. Charles S. Levy (1974) On the development of a code ethics Social Work 19(2) 207-216
15. Charles S. Levy (1976) Social Work Ethics, Human science press New York
16. Compton Beulah R; Gulaway, Burt; (1979) Social Work Practices, Illinois: The Dorsey Press, Homewood
17. Gisela Konopka (1958) Eduard C. Lindeman and social work philosophy, university of Minnesota Press
18. Flarry specht; Anne Vickery (1977) Integrating Social work methods, George Allen & Unwin Ltd Londond
19. William E. Gordon (1965) Knowledge and value their distinction & relationship in clarifying social work practice Social Work 10:3 pp. 33-39
20. Kenneth K. L. (1980) a conceptual formulation of professional Values for Social Work, presented at Sino-American conference on Social welfare development in the 1980's, December 28-31, 1980, Taipei, Taiwan
21. Barbara K. Uarley (1963) Socialization in Social Work education, Social Work, July
22. NASW 1967 Values in Social Work: are-examination, New York
23. Mcleod D. L. and Meyer, H. J. (1967) "A Study of the Values of Social workers." Behavior Science for Social Workers (ed. by S. Thomas) Free press, pp. 401-406
24. Bartlett H. M. (1958) "Working definition of social work practice", Social work Vol. 3. No. 2. pp. 5-9
25. Neil Gilbert; Henry Miller; Harry Specht. (1980) An introduction to social work practice Drenite-Hall, INC, Englewood Cliffs, New Jersey
26. Nicolas Rogg, (1980) "Respect for persons and social work: social work as 'doing philosophy'" Social welfare: Why and how (Ed. Noel Timms) Routledge & Kegan Paul London pp. 21-233
27. Romanysyn, J. M. (1971), "Social Welfare: Charity to Justice" N. Y.: Random House.