

強化倫理審議制度 提升社工實踐專業倫理

社會工作專業使命旨在協助維護弱勢族群受到壓迫時的權益（right），以實踐社會正義（social justice）。因此，從積極與完全義務角度來看，社會工作者應為服務對象維護權益和伸張正義；從消極與不完全義務角度來看，社會工作者的服務不可侵害服務對象利益，才是合乎社會工作專業倫理（Banks, 2012）。因此，專業倫理是一個專業社群的象徵性標記，同時也是社會認可的基礎。臺灣社會工作專業化至今，在專業知識與技術層面已有大量的知識和經驗累積，看似更加「專業化」，但是在專業價值倫理議題的討論卻仍相對有限。這是相當奇怪的現象。事實上，社會工作者「要怎麼做」和「做什麼」專業服務，除了有專業價值體系做為基礎外，還有社會價值和個人生活經驗建構之集體文化價值體系；因而在問題處置情境中，常會陷入抉擇何種價值才是「對或好（善）」的倫理困境中。任何一門專業知識技術的運用，背後均隱藏著一系列價值性目標；除了影響社會工作者對於問題處置善惡對錯判斷之外，更會決定實務工作者的專業服務態度。因此，社會工作者對專業價值倫理的認識、熟悉、認同，以及面對倫理困境的覺察、辨析、討論與決策能力均相當重要。舉例來說，決定經濟弱勢家庭是否獲得補助，又應當獲得何種協助，不只有評估家庭經濟收支是否符合規定標準，也取決於社會工作者對於弱勢家庭及兒少家庭生活處境感受關注的程度、資源熟悉度，以及各項協同合作系統之間的關係維護和開發工作的落實度，當然也涉及「我需要『做這麼多嗎？』」等一系列職業角色認知和職業道德等議題。因此，一位真正專業的社會工作者除了要具備倫理意識之外，更重要的擁有倫理辯證（justification）和判斷力，才能正確、適當且善用專業制度賦予的行政裁量權，表現專業自主性。然而，這種理想境界不容易出現。專業服務的現實場域中，人性、文化規範、個人價值偏好、知識水準、組織管理等等因素交互影響下，會使人明知不可以這樣做，或這樣做不對時，卻發生濫權、瀆職或怠職等業務過失（malpractice）情事。

在專業服務輸送過程中，雖然社會工作者都知道要重視服務對象之需求和保障權益，要切切實實的落實服務對象的知情同意。然而，研究顯示社會工作者的業務過失或道德解離，是與機構管理制度和機構管理者的德行有密切正相關。反觀當前社會工作專業倫理規範對象和內容，卻只以直接提供服務的社會工作者為主要規範對象。從匿名網路社群媒體的非正式觀察不難發現，社會工作者面對職場中違反倫理（甚至違法）事件常感到不知所措、自責、罪惡和憤怒。這些現象一方面反映出社會工作者的專業倫理素養和法律意識有待提升，但另一方面更為關鍵的是，有專業理想者常感覺是在未受良好體制的管理督導下，執行複雜度高、目標模糊的業務，或是感覺必須在混亂的指揮體系提供服務，包括：政治期望、媒體或社會期待，但卻缺乏討論和提出專業主張的能力和管道。更有甚者，面對良莠不齊的執業體系、管理層級和委託單位（有不少是非社會工作專業背景者），提供直接服務的社會工作者能夠在執業場域中堅持專業信念？或是很快的會服膺職場社會化與潛規則？許多研究指出，在組織內提供服務的社會工作者專業處遇並非具有完全的專業自主性，管理者的干預痕跡隨處可見。然而，目前倫理審議的程序和課責對象卻不包括管理階層；處置不當的最後決定權是在管理者，卻要實務社會工作者負起倫理上主要職責。因此，越清楚意識到專業處置決策可能會影響服務對象深遠，就會越感覺思考價值倫理議題是「不可承受之重」。其實上述現象均是反映社會工作專業社群長期偏重知識技術發展，而輕忽專業價值倫理的結果；導致實務執業時，倫理守則淪為記憶中的考題或口號，要透過倫理申訴方式來維權，也令其多感到陌生和心存疑慮。此時，匿名而近便的社群平臺似乎成為唯一的宣洩出口，也反映出無處可訴，亦缺乏健康公開的倫理討論風氣與公正可信的專業倫理審議機制之困境。

事實上，專業倫理必須要被實踐，否則就是空中樓閣。然而，要實踐專業倫理並不容易，除了專業人員個人的道德勇氣外，還要能夠掌握專業倫理理論的不同視角，以及具備倫理辯證、抉擇和權變（contingency）的能力。總的來說，這至少涉及以下六個面向的相關影響因素和條件。

首先，一個執業場域中可能同時存在多種身分的社會工作從業者與不同專業背景者，這些執業人員受多個不同法令和專業倫理規範的養成背景和行為約束。究竟在實務運作過程中，哪些法令、規範、倫理守則會優先被考量？哪些可能從未被記得？這是相當「情境性」的。其次，職場潛規則與華人處理事情的文化慣習之影響力，往往高於專業倫理。因此，社會工作者對華人社會文化規範的覺察、辨識與理解能力很重要，才能更加理解為何是這種社會現象與行為反應。但觀察現行的專業教育養成和職場訓練，對

自身文化理解之文化勝任能力之訓練相對缺乏，常是透過非正式的職場社會化傳遞，缺乏價值澄清與對話的相關機制。第三，臺灣社會工作專業倫理守則主要內容是依據何種倫理理論、服務對象和服務輸送的流程訂定出來的？是否能夠滿足多元多樣的社工執業場域實務需要，在面對倫理議題能否具體指引和依循參照？尤為關鍵的是，政府公共部門的公務人員、準公務人員（約聘、約僱、約用、臨時派遣）等雇用機制者，在數量上已成為主要的專業從業者，他們可能先是「公務人員」，然後才是「專業人員」，行政倫理與專業倫理之衝突，以及「政策目標」、「政治目標」與「專業目標」間衝突，如何處理？此外，在廣大的社會安全網中的「周邊照顧者」，如生活輔導、保育人員、長期照顧專業、居家服務督導、居家服務人員等等，他們是否也涵蓋在社會工作專業倫理的規約範圍中？或者是有其他專業倫理權責內涵或規範？第四，專業社群的倫理討論風氣、支持機制和倫理申訴制度與審議制度等等，是否足夠成熟？是否讓從業者和服務對象感到信賴和願意使用？第五，專業倫理審議實踐體系的權責關係體制設計是否對等？公開透明？還是鼓勵更多「檯面下」的運作？規則的最終解釋權真是依據專業倫理抉擇的優先順序做出的決策？還是會出現「只許州官放火、不許百姓點燈」的雙重標準，由權力大者「說了算」？第六，專業人員對自我角色職責的認知為何？專業目標實踐和勞動權益之間，有可能取得平衡？還是會形成道德解離，更多優先犧牲案主權益的情事出現？

其實要能維護服務對象權益，不是引用國外現成資料或研究結果就可以作為遵循依據，而獲得倫理議題的解決。畢竟社會文化條件不同，形成倫理實踐的社會脈絡是有差異的。社會工作者應該覺知，社會工作專業服務決定目標與處遇手段的情境，是無法避免價值抉擇。專業倫理實踐過程中，除了覺察個人的價值偏好之外，更重要的是要能具備倫理意識和倫理辯證能力，以作為倫理實踐行動力的基礎；當然實踐專業倫理的勇氣是絕不可少。所以當前倫理理論已經開始重視德行倫理、關懷倫理、情境倫理，並檢討行為規則倫理理論的侷限性。在本期中有幾篇文章對上述倫理議題進行討論，亦開始檢視倫理審議制度和執行的注意事項。此外，對於各領域的專業倫理議題都有所介紹和討論；如管理、社區、軍隊、研究等等，希望能增加社會工作者瞭解專業倫理是專業發展的根基，並能學習和培育專業倫理意識和提升辯證能力，以提升服務品質和社會對專業的認可。