

# 社會工作專業職涯的日常倫理

童伊迪

## 壹、前言

當代社會變遷快速，3C產品與社群媒體的盛行，現代人可在各式社群媒體發表演論，為博取版面或為抒發情緒，出現各種違背傳統禮義廉恥道德信念甚至是非不分的言論。這類似古典社會學家涂爾幹（Émile Durkheim）所言的迷亂（Anomie），傳統價值和傳統社會規範遭到削弱、破壞、乃至瓦解，所導致的社會成員心理上失去價值指引、價值觀瓦解的無序狀態（肯·莫里森，2012）。當傳統的道德規範越來越式微，倫理守則依舊是社會工作專業人員助人行為的重要指引。社會工作倫理守則作為社工人員的道德規範，維繫專業身分以保護專業工作免受外部質疑。社會工作是專業利他（Professional Altruist）的事業，從多重善感的施捨走向科學調查與社會診斷的助人工作（Lubove, 1983）。社會工作是規

範性專業，相較於精神醫學、心理學、諮商等專業，社會工作的發展基礎是基於公平正義。社會工作相信每個人都有尊嚴，人人都為了某種利己利他的神聖價值而奮鬥。社會工作價值是追求社會正義、採取集體主義思想、主張社會中的個人對他人負有責任（芮默·弗雷德利，2011）。

當代專業人員也對科學能夠解釋，專業所面對的複雜問題的能力與限制有更正確的認識。在1930年代科學被奉為圭臬，被認為是解開許多人類生命奧秘的關鍵。專業人員已認知到許多問題的根源是倫理學上的議題，並非科學所能回答。倫理道德並非與生俱來的能力，需要有意識的學習與養成，隨著違反倫理的案件增加，迫使專業更加注意過去流傳下來的倫理傳統與倫理的課程訓練，也因此社會工作更需要著重專業倫理知能的教育（芮默·弗雷德利，2011）。

英國學者Sarah Banks認為社會工作就

是倫理的工作，倫理的概念鑲嵌在社會工作的日常實踐，她稱之為專業職涯的「日常倫理」（everyday ethic in professional life）（Banks, 2013）。Banks（2016）定義「日常倫理」異於傳統教科書的社會工作倫理，傳統的倫理側重於概述一般倫理原則，面對倫理困境時，透過規範的倫理架構來推理解決。「日常倫理」則視社會工作的職業倫理超越困境、理性判斷的決策與倫理守則。日常工作中的職業倫理更重視社工人員的動機與情緒，這並非個人特徵，而是將其視為人和環境間動態關係的一部分。Banks（2016）解釋這是體現在日常社會工作實踐的倫理觀，即社工人員與服務使用者工作時經常面對的道德與倫理行為，包括社工人員的情感、身分、角色和責任的工作，在互動、溝通、行為、爭論等面向，被解釋為權利、責任、傷害和利益的議題。

就如同2020年新冠肺炎（COVID-19）疫情肆虐時，多數國家社會、經濟活動停止運作（lock-down），不少人面臨失業、社會隔離、生病、福利服務使用中止之際，意謂更需要社會工作者的介入或專業關注的情境（Banks, 2020）。然而，社會工作者承受社會、經濟和個人健康壓力，與多數人一樣，被限制行動空間，僅能在家與視訊遠距工作。讓個人生活和工作不易區隔，卻也遠離服務使用者，不僅空間遠離，信賴關係難以建立。此時社工

人員可能經常陷入倫理困境，難以決定採取何種行動（Banks, 2020）。社會工作者應謹守倫理守則（如遵照政府、機構的規定），或運用專業裁量權（professional discretion）彈性調整工作模式，如：加強與案主的信賴關係、排序案主的需求與期待（demands）。Banks（2020）解釋此概念並非不重視倫理工作，而是當社工人員在每天的工作情境中充滿倫理兩難的困境時，應該對倫理情境有更高的警覺性（ethical vigilance）。

倫理兩難與困境並非熟讀社會工作倫理守則即能找到答案，本文依據Banks提出的社會工作專業職涯的日常倫理，來分析近期社會工作實務的倫理議題，就兩部分進行討論：價值衝突與倫理抉擇、倫理阻力與倫理工作，並提出案例說明，思考社會工作職業生涯中的日常倫理。

## 貳、價值衝突與倫理抉擇

【案例說明】某女性受刑人未婚，因背信罪與詐欺罪須入獄服刑兩年六個月，半年前剛產下一女嬰，目前幼兒六個月大。該女性受刑人想將幼兒帶在身邊照顧，遂向獄方提出申請。獄方轉介給當地社會局評估，社會局回覆：監獄環境不佳，不適合幼兒成長，建議幼兒不宜隨母入監；社會局將協助幼兒安置於寄養家庭。

【分析】反對幼兒隨母入監的理由：監獄環境不佳，不適合幼兒成長，違反兒童的最佳利益。贊成理由與幼兒母親（女性受刑人）的考量：幼兒若在寄養家庭中長大，待母親出獄時，幼兒已不認識母親。且幼兒成長過程若由有意願的母親照顧，正向的依附關係有利於幼兒對社會環境的信賴感。若從母職的角色來看，幼兒隨母入監照顧有利於母職功能提升與建立母職責任感，並深化親子關係的維繫。

### 一、相對論與絕對論的衝突

真理是相對的還是絕對的？在哲學領域上，對此一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，對真理和公平正義的定義與態度，在理念上也會造成困擾（曾華源等人，2021，頁126）。案例中親子間的情感是不能被剝奪的，這是絕對論的觀點。而社會局安排幼兒至寄養家庭照顧，在兒童的成長與發展上，相較於監獄中會是更好的安置結果嗎？情境和結果比較模糊的情形，經常是相對論的觀點。基於人道主義的立場，當女性受刑人表示要自己哺育幼兒，親情人倫的維繫，也非他人所能阻隔。

聯合國在1989年的會議上，通過了以兒童作為人權主體的《兒童權利公約》（*Convention on the Rights of the Child*, CRC）。CRC第14號，在考量兒童最佳

利益時，所要考量的要件包括：兒童的意見、兒童的身分、維護家庭環境與保持關係、兒童的照料、保護和安全、弱勢境況、兒童的健康權、受教育權等（施逸翔，2013）。就上述案例，幼兒的最佳利益不只是考量其生活環境，在評判兒童的最大利益時必須考慮到他們各自迥異的情況，注意到兒童並不是單一特徵的群體。父母的照顧能力、照顧動機，兒童的成長環境等皆應納入考量。

### 二、安全滿足與奮鬥刻苦的衝突

人在何種環境下成長較為適當？有人認為在安全環境中，人的潛能可以發揮出來。有人認為刻苦生活才可以粹煉一個人的意志，也是促使人成長的途徑。在兒童福利工作中，對於經濟狀況差的家庭，社工人員是要提供他們經濟上充足的補助，以維持他們基本生活的滿足？還是要鼓勵其自立更生，他們應該奮鬥追求自己生活的滿足（曾華源等人，2021，頁127）。就上述案例女性受刑人要入監服刑無法提供子女家庭生活照顧時，其子女是否該安置機構、寄養或是留在母親身邊以親情維護為主？

### 三、個人責任或團體責任間的衝突

就社會正義觀點，人的需求滿足與資源分配公平兩者間如何取得平衡，是實踐公平正義之難題。案例中女性受刑人要入

監服刑，其幼兒的養育是她個人的責任，還是社會的責任。雖然社會有責任照顧弱勢者，但是要照顧到什麼程度才合適。社會工作較強調團體或社會對個人的福利有其責任與義務，然而如何使個人擔負應盡的社會責任，亦不能忽視。母親照顧子女的责任，可否因需要入獄服刑而免責。美國AFDC服務方案也開始檢討對單親母親之照顧責任範圍，以期避免依賴、不負責任行為增加，和社會負擔加重之事實，以求能落實公平正義（曾華源等人，2021，頁128）。

#### 四、改革變遷與傳統主義間的衝突

從提供積極性福利的觀點，社會工作是推動社會革新的角色，但從社會功能理論角度來看，社會工作著重於維持社會的穩定。因此，社會變遷與社會控制之間的權衡，是專業價值必須面臨的衝突（曾華源等人，2021，頁126；Siporin, 1975）。首先，社會工作一直很重視案主自決原則，認為這是達到助人自助的重要動力，我們允許案主有其自主的空間，間接地也成為創新之原動力。相對來說，改革創新對原有的情況是意謂著一種偏差，可能會衝擊現有的社會秩序與穩定（曾華源等人，2021，頁130）。案例中社工人員若能充分尊重女性受刑人的自決，尊重也同意她於監獄中自己養育幼兒的抉擇。然而，監獄中養育子女的安全性是令人

擔憂的。

進一步探討革新變遷與注重傳統的價值取向，均是基於期望使案主的問題獲得建設性解決。社工人員必須注意，當諸如前述的女性受刑人，其問題可能來自與非功能性價值觀認知有關的自我破壞性行為時，社工人員有責任協助女性受刑人對自己持有的價值認知有所覺察，並了解這些選擇所可能帶來的後果（曾華源等人，2021，頁131）。

#### 五、社工人員價值選擇傾向之探討

上述各種價值都需要社工人員仔細衡量其情境後，再做適切的選擇。處理倫理義務難題時，學者整理出社工人員在面對履行專業義務的兩難時，可能的抉擇傾向（曾華源等人，2021，頁131）。國內的社工人員比較強調相互性（mutuality）和共同性（commonality）的關係，有強烈的義務想干預案主、保護案主，或設法改善案主情況的傾向。顯示這些價值與倫理衝突之困境還是落在這三方面的困境。Van Hoose與Paradise（1979）提出之五項倫理判斷取向，即：（一）制度取向；（二）獎懲取向；（三）社會取向；（四）原則或良心；（五）個人取向（引自曾華源等人，2021，頁131）。如果社工人員的處遇取向是為了回應案主問題的需要，則社工人員的動機是具建設性的；反之，如果社工人員是因為自己的需要，

而嘗試改變案主的價值認知時，社工人員的處遇取向則是非建設性的。

## 參、倫理阻力與倫理工作

【案例說明】來自於功能不彰的家庭其成員可能同時面臨到生活不濟、發展遲緩、兒保、家暴、霸凌、就業等困難，對於接案社工人員，要將案家成員一一轉介給相關服務單位，還是一肩扛起？在社安網的服務系統中，社福中心的社工人員對通報個案皆須接案，再依個案、案家的需求或問題轉介相關社福機構。社工人員面對高案量也壓縮個案工作的時間，依據標準作業流程，問題輕重緩急，個案或案家可能見不到幾次面就將準備結案，後續由其他單位接續服務。

【分析】功能不彰的家庭其成員面臨不同需求，若將案主們轉介到各種不同的社福機構，似乎也瓦解了這個家庭，家庭功能永遠無改善的機會。同時轉介到各種不同的單位時，家庭成員必須重複說明自己的狀況以獲得幫助。因為績效與標準作業流程，社工人員匆匆完成初步助人工作，提供案家經濟補助與物資，並轉介後續提供服務的相關單位，無法深入了解案家的需求與困境，亦不易改善家庭功能。

Weinberg與Banks（2019）認為社會工作者在道德面臨新自由主義的

「不道德氛圍」（unethical climate of neoliberalism）。案主／案家感到缺乏同理心與關懷、對案主／案家的關懷缺乏連續性，社工人員工作量大、壓力大、人員流動率高，讓社工人員在不道德的氛圍中以符合倫理的方式行事。實踐倫理工作是社會工作者的責任，社工人員接受專業養成教育和社會化，挑戰社會不公義，關心他人為社會變革而努力。社會工作者努力做到道德上的良好，面對困難的情況做他們認為正確的行動。Weinberg與Banks（2019）指出如果社會工作者不把倫理困難和政治（新管理主義盛行）串聯起來，轉向公開的集體抵抗，那麼社會工作為社會正義職業的使命就受到嚴重破壞。

抵抗（Resistance）是關於反對或忍受某事，Hoy（2005）定義抵抗既是一種活動，也是一種態度，這也是一種拒絕屈服（resignation）的形式。在後結構分析中，抵抗是權力關係中的一個向度，總是與權力相對立。如傅柯（Michel Foucault）的觀點：哪裡有權力，那裡就有阻力，這種阻力從來不處於相對於權力的外部（outside）地位，沒有外部的權力可以控制（Foucault, 1978，引自Weinberg & Banks, 2019）。社會工作抵抗（social work resistance）描述為反對不公正的政策或措施，法律或流程，導致工作人員採取某種行動包括拒絕行動（refusal to act）（Weinberg & Banks, 2019）。Hoy

(2005) 提出了三種形式的抵抗：政治、社會、倫理。這三者在社會工作中都是相關 (relevant) 和相互關聯 (inter-related)。政治抵抗 (political resistance) 包括反對不公正的政權 (regimes)、戰爭、外交政策、全球化、資本主義等現象。社會抵抗 (social resistance) 涉及對社會規範的反對，挑戰社會制度。倫理抵抗 (ethical resistance) 重視個人面向，特別是無權者 (powerless) 的抵抗。

Hoy (2005) 認為倫理源於一個人與另一個人的原始關係，以及由此產生的無限責任感。這種將兩個人面對面的相遇作為倫理學起點的關注因其強調二元 (兩人) 關係，似乎使倫理與生活的社會和政治背景脫鉤。Hoy 用倫理抵抗這個詞來指社工人員作為他們對服務使用者的無限責任而進行的反對工作，以及他們在專業工作中自我道德的應所作為 (ethical selves)，但 Hoy 強調道德抵抗總是發生在社會和政治背景下 (引自 Weinberg & Banks, 2019)。這種抵抗是對所反對的規範和權力進行的批判性分析或解構 (deconstruction)，也是對當前權力和統治體系中社會工作者所在位置 (position) 的自我批判 (self-critical)。社會工作者在日常實踐的微觀層面上的倫理抵制可成為鉅觀層面上對集體社會和政治抵抗的基礎 (Weinberg & Banks, 2019)。

如上述案例，社工人員是否意識到自身專業與案主／案家的權力受到威脅，因倫理阻力，社工人員失守於對案主／案家責信的態度，案主／案家無法自行選擇是否被照顧、被轉介。社會工作者的倫理抵制集中在過多的文書工作、行政程序，而非與案家建立信賴關係。尤其當案家僅能靠轉介其他機構來維繫後續的協助，面對多方轉介、轉銜，一個家庭必須與許多其他服務提供者打交道，這個家庭必須重複地講述他們的故事，但其遭遇困境未必能獲得改善。不少社工人員清楚自身的角色，抵制人際關係的商品化 (commodification)，保持面對面工作的優先權，並繼續與案家保持聯繫。社會工作者日常道德抵抗的辛勤工作既令人沮喪又令人筋疲力盡，特別是如果不可能將其升級到社會和政治抵抗的集體層面 (Weinberg & Banks, 2019)。

新管理主義的影響導致社會工作實施範圍縮小，社工人員被去技能化 (deskilling)。社會工作有可能成為一種理性 (rational) 的技術活動，而非道德 (moral) 和社會工作價值實踐活動 (Weinberg & Banks, 2019)。同時，社會工作者被要求遵守倫理守則，要求他們挑戰制度壓迫和不公正的政策和實施，並確保獲得公平的資源 (International Federation of Social Workers, 2018，引自 Weinberg & Banks, 2019)。這些相互矛

盾的要求導致社工人員面臨相當大的道德緊張，並讓社會工作落入衝突的忠誠度和壓力的地雷，使社會工作倫理實踐受到嚴重威脅（Baines et al., 2012，引自Weinberg & Banks, 2019）。

Banks（2016）認為社會工作在個案工作的歷程中無時無刻都在實踐倫理工作，因此，社會工作者即為倫理行為者。前面所述的倫理抵抗，即社會工作者在實務工作中因種種因素導致她／他們陷於違反倫理的困境時，社工人員會對自己的所處的倫理情境做出回應，考慮應該扮演什麼角色以及如何為自己的行為辯護，他們處理道德困擾和其他情緒，並努力與同儕、服務使用者建立信任關係。Banks（2016）指出這就是社會工作的倫理工作，這是指社會工作者為成為優秀的從業者而付出的努力，注意到權利和責任的侵犯，並在不公正或傷害發生的情況下採取行動。

Banks（2016）說明倫理工作不同於道德遵循（moral fluency）或是倫理知識（ethical literacy），Banks（2016）認為倫理工作是一種才能（capacity），幫助辨識倫理議題及倫理行動，並發展倫理行為評值的七個面向，說明如下：

一、**架構工作（Framingwork）**：辨識情境中的倫理議題，分析個人與情境的政治和社會脈絡（反思性與批判性）。

二、**角色工作（Rolework）**：個人執行中與他人相關的角色（倡導者、照顧者、批評者）；採取立場（部分／公正；參與／漠視）。

三、**情感工作（Emotionwork）**：關懷、富有同情心、同理心、情緒管理。

四、**身分工作（Identitywork）**：倫理行為的自我要求、致力於倫理實踐的專業身分、維持職業操守。

五、**理性工作（Reasonwork）**：做出道德判斷和決擇、為判斷和決擇辯護。

六、**關係工作（Relationshipwork）**：參與對話、建立關係。

七、**績效工作（Performancework）**：讓他人理解（making visible aspects）工作的全貌、在工作中展示自己（工作的責信）。

## 肆、結語

1907年Jane Addams的社會工作就提到「道德領域是行動的領域」（the sphere of morals is the sphere of action）（引自Shdaimah & Strier, 2020）。社會工作者有自由裁量權來管理需求與風險，倫理工作實踐的意義在於社工人員承擔道德與倫理行為的責任，倫理工作呈現社會正義、社會責任、社會惻隱之心（compassion）的架構、規範與規則（Banks, 2016）。倫理指引作為個人決策與外部監管的工具，

減少個人價值與情感的涉入。

社會工作常作為社會良知譴責不公正和有害的政策，近期社會工作者面臨著新管理主義的滲透，這些滲透難以防微杜漸。對社會工作者而言，是一個道德痛苦的時刻，難以正面對抗。Weinberg與Banks（2019）將倫理困境描述為一種學習的機會，讓我們放慢腳步，思考我們工作的規範性影響。社會工作教育或有志之士，必須積極明確地將社會工作與職業的價值觀和使命串聯起來，否則我們可能忽視和複製破壞倫理實踐的環境。倫理抵抗可以帶來更美好的世界，即使我們不

一定知道這可能是什麼樣子（Weinberg & Banks, 2019）。社會工作專業職涯的日常倫理即是社會工作者時時關注倫理議題，並與服務使用者、同儕、機構、利益關係人進行對話。唯有如此鍛煉道德勇氣，我們才有機會維護社會工作的專業地位，實踐社會公平正義、關懷弱勢的專業價值。

（本文作者為國立臺北大學社會工作學系副教授）

**關鍵詞：**社會工作倫理、倫理兩難、日常倫理

## 📖 參考文獻

- 肯·莫里森（Morrison, K.）（2012）。《古典社會學巨擘：馬克思、涂爾幹、韋伯》（王佩迪、李旭騏、吳佳綺，譯）。韋伯。
- 芮默·弗雷德利（Reamer, F.）（2011）。《社會工作價值與倫理》（三版）（包承恩、王永慈，譯）。洪葉。（原著出版年：2006）。
- 施逸翔（2013年11月26日）。〈國際兒童人權日、兒童權利公約、以及所謂的「兒童最佳利益」〉。台灣人權促進會。[www.tahr.org.tw/news/1320](http://www.tahr.org.tw/news/1320)
- 曾華源、胡慧嫻、白倩如、許雅喬、李仰慈（2021）。《社會工作專業價值與倫理：社會脈絡下的倫理實踐》（四版）。洪葉。
- Banks, S. (2013). Negotiating personal engagement and professional accountability: Professional wisdom and ethics work. *European Journal of Social Work, 16*(5), 587-604. <https://doi.org/10.1080/13691457.2012.732931>
- Banks, S. (2016). Everyday ethics in professional life: Social work as ethics work. *Ethics and Social Welfare, 10*(1), 1-18. <https://doi.org/10.1080/17496535.2015.1126623>
- Banks, S. (2020). *Rethinking social work ethics during Covid-19 and beyond: A BASW 'think piece.'* British Association of Social Workers.

- Hoy, D. (2005). *Critical resistance: From poststructuralism to post critique*. MIT Press.
- Lubove, R. (1983). *The professional altruist: The emergence of social work as a career*. Harvard University Press.
- Shdaimah, C., & Strier, R. (2020). Ethical conflicts in social work practice: Challenges and opportunities. *Ethics And Social Welfare*, 14(1), 1-5. <https://doi.org/10.1080/17496535.2020.1718848>
- Siporin, M. (1975). *Introduction to social work practice*. Macmillan Publishing.
- Weinberg, M., & Banks, S. (2019). Practicing ethically in unethical times: Everyday resistance in social work. *Ethics and Social Welfare*, 13(4), 361-376. <https://doi.org/10.1080/17496535.2019.1597141>