

- 9. 審慎結案或放棄服務義務
  - 10. 公平責任
  - 11. 避免與案主利益衝突責任
  - 12. 培養案主自我決定的職責
  - 13. 保密與保障案主隱私的職責
- 

### (一) 對案主應負的倫理責任

#### 1. 以案主利益至上，應負之倫理責任

社工人員最重要的職責就在於對案主負責（美國社工人員倫理守則第 6 條）。自然社工人員應以服務目標為重（香港社工人員倫理守則，原則篇第 3 條），將專業責任置於個人利益之上（香港社工人員倫理守則，原則篇第 3 條；英國社會工作倫理守則第 6 條）。此與我國社工師法規定「社會工作師執行業務時，應以受服務對象之最佳利益為優先考量」（第 14 條）的意思是相同的。在執行上，社工人員應本著奉獻、忠實、決心與發揮高度的專業技巧和能力來服務案主（美國社工人員倫理守則第 6 條第 1 項）。也應該針對案主的服務內容和性質，來為案主提供正確而完整的資料（美國社工人員倫理守則第 6 條第 6 項）。我國的倫理守則也明訂社工人員應「秉持愛心、耐心及專業知能為案主服務」（倫理守則第 1 條）。由此延伸而來的倫理責任有下列幾項：

- (1) 照顧的義務
- (2) 報告的義務
- (3) 提出警告的義務
- (4) 適當處遇的義務
- (5) 撰寫服務記錄的義務
- (6) 誠實忠告的義務
- (7) 轉介的義務
- (8) 提供明確評估指標的義務
- (9) 審慎處理結案或放棄服務的義務
- (10) 公平對待的義務
- (11) 避免與案主利益衝突的義務

#### 2. 在培養案主高度自我決定能力上應負之倫理責任

##### (1) 自我決定的意義與具體行為標準

社會工作主張尊重案主對問題的處理有自我決定（Self-Determination）的權利。這是社會工作基本的哲學價值之一，也是培養案主責任，促進成長和完成自我的必要途徑（Biestek, 1976；黃維憲，1987：35；王仁雄等，1984）。國內社會工作倫理守則明訂「應尊重並培養案主自我決定的能力，以維護案主權利」（守則第 4 條）。社會工作認為每一個人的尊嚴、價值與選擇都應該受到尊重，相信每一個人均有自主權，所以應該讓每一個人有最大的機會去決定其生活方向，達到自我實現的目標。香港社工人員專業守則規定專業人員：在不損害他人利益的情況下，社會工作專業有鼓勵和促進個人實現自我的責任（原則篇第 1 條），發揮最高潛能（原則篇第 6 條）。因此，不論案主的問題是什麼，

社工人員的處遇任務在於協助及刺激案主適當運用社區資源與發揮個人的潛能，好讓案主能夠有足夠的訊息和能力來作決定。社工人員不能以仁慈的專制 (paternalism) (田麗珠, 1999: 120), 「為他 (她) 自己好」, 保護案主不受傷害為理由, 來妨害案主的希望或自由 (Reamer, 1995a), 包括干預一個人行動自由, 獲得資訊的自由, 或是蓄意給予錯誤的消息 (Buchana, 轉引自 Reamer, 1990; 田麗珠, 1999: 120)。

(2) 自我決定的限制

案主自我決定的權利, 也受到一些限制, 這些限制是 (Biestek, 1976; 謝秀芬, 1977):

- (1) 案主的能力能行肯定、建設性的決定為限。
- (2) 由法律所產生的限制。
- (3) 由道德產生的限制。
- (4) 由機構功能所產生的限制。

3. 保密與保障案主隱私, 應負之倫理責任

社會工作認為案主分享出來的資料應當被保密, 這是案主的基本權利, 也是工作人員的倫理職責, 否則案主會感到被傷害 (Biestek, 1976; 黃維憲等, 1987)。我國社會工作師法第 16 條便規定: 「社會工作師及社會工作師事務所之人員, 對於因業務而知悉或持有他人之秘密, 不得無故洩露」。社會工作倫理守則也要求社工人員「應尊重案主的隱私權, 對在專業關係中獲得的資料, 克盡保密的責任」(第 3 條)。美國社工人員倫理守則也規範「社工人員應該尊重案主的隱私權, 並對於服務過程中的資料加以保密」(第 8 條)。而且, 不論助人的工作是進行中或已經結束, 都要以合理和合法的方法與手段來確保 (Steinman, Richardson, & McEnroe, 1998)。透過資料的歸納, 則社工人員在履行保密與保障案主隱私義務的具體行為有: 保密與保護案主隱私。

表 4-2 社工人員對案主倫理責任一覽表

維護案主利益至上	培養案主自我決定	保密與保障案主隱私
1. 照顧義務	1. 與案主協議處遇計畫及相關事項	1. 保密
2. 報告義務	2. 保障無能力案主之利益和權益	• 有限度的保密
3. 提出警告義務	3. 保障案主利益不因合法第三者而受損	• 資料的使用狀況
4. 適當處遇義務	4. 不應從事任何違反或傷害案主權益的活動	• 閱覽本人部分的紀錄
5. 撰寫記錄義務		• 保護牽涉案主相關人的紀錄
6. 誠實忠告義務		• 妥善收藏、管理和調換記錄
7. 適當轉介義務		• 不得將資料透露給第三者
8. 提供明確服務評估指標義務		• 瞭解相關法律對保密的規定
9. 審慎結案或放棄服務義務		2. 保障隱私
10. 公平義務		• 進行錄音、錄影或第三者的觀察, 必須取得案主同意
11. 避免與案主利益衝突責任		• 不可貿然闖入案主生活空間
• 拒絕或不鼓勵案主送禮		
• 避免與案主有雙重形式的關係		
• 收取適當的服務費用		

資料來源: 曾華源等 (2006)

(二) 對機構的倫理責任 版權所有, 重製必究

由於社工人員大多受僱於社會福利機構, 所以社工人員與其受僱的機

構之間，亦存在著信託關係。社工人員對機構也有倫理責任。大致上這些義務包括有：

1. 信守承諾的義務

社工人員對機構要信守的承諾，最基本的義務就是遵守服務機構的規定，謹慎從事，達成服務機構的目標。所以我國倫理守則要求「社工人員應信守服務機構的規則，履行機構賦予的權責」（第 11 條）。而且社工人員所執行的職務，行政上受其任用機關指揮，也應與其任用機關所負之社會職務相協調」（法國社工人員守則第 19 條）。社工人員需要注意的是，這種承諾不僅包含口頭上的，也包含書面的部分，以及法律和道德倫理方面的承諾（林仁和，1991）。

2. 促進機構服務效能的義務

另一個履行對機構信守承諾的義務，是促進機構的服務效能。所以社工人員不僅是遵守機構的規定和要求，對機構的案主提供服務，更要「努力促進機構的政策和過程，以及其服務的效能與效果」（美國社工人員倫理守則第 12 條第 1 項規定）。我國倫理守則第 13 條的規定則是社工人員：「應致力於機構政策、服務程序及服務效能的改善」。

3. 保障平等的義務

社工人員有義務保障機構內的平等關係，並拒絕與違反公平原則的機構合作（林仁和，1991：84）。美國社工人員倫理守則第 12 條第 3 項規定：「社工人員應該採取行動以預防或消除在受僱機構工作分配及其雇用政策與實施上的歧視」。

4. 善用資源的義務

「社工人員有責任承認協助案主獲得他們應該享有的服務與權利，包括來自社工人員服務的機構和其他合適的資源」（英國社會工作倫理守則實務原則篇第 10 條）。美國社工人員倫理守則要求：「社工人員應該謹慎的使用聘僱機構的資源，在使用上限訂於預定目的的完成。」（第 12 條第 4 項）。因此，社工人員對機構有善用服務資源的義務。這包括社工人員不可因為自己的喜好、厭惡，或其他根源於自己價值觀，認為適當或是合理的原因，給予案主較多優惠的資源，或明知案主利用欺騙手段獲取機構資源而不處理，亦或是無視案主需要的緊迫性，延遲給予資源協助的時機。如此一來，則社工人員不僅違反案主的信託，也違反了對機構的倫理責任。

5. 公私分明的義務

社工人員雖然受僱於機構，但是，其必須明白界定自己的行為表現有哪些是代表機構，哪些是屬於自己的言行。我國社會工作倫理守則要求社工人員「應公私分明，不以私人言行代表機構」（第 12 條）。特別是「在做任何公開聲明或活動時，社工人員要明白表示自己是以個人身份或是代表機構組織」（英國社會工作倫理守則，實務原則篇第 9 條）。除此之外，社工人員自然不能利用機構的名義，或運用機構賦予的職權，從事任何形式之宣傳（法國社工人員守則第 5 條）。

(三) 對社會工作專業的倫理責任

社工人員是社會工作專業達成專業目標的媒介，而且社工人員的身份與權威也來自於人們或社會對專業的信任。因此，社工人員對自己所

屬的專業也有應履行的倫理責任。大致上這些義務包括有：

1. 對專業誠實的義務
2. 持續充實專業知能的義務
3. 發展專業知識的義務
4. 維持專業整合的義務
5. 維護專業形象的義務

#### (四) 對社會的倫理責任

功能學派學者將社會福利機構的存在解釋為：社會利用機構來輸送服務，以期能解決案主的困擾（廖榮利，1987）。由於社工人員受機構雇用，因此，社工人員自然對社會也有應履行的倫理責任。大致上這些項目的內容可以統稱為增進社會福祉的義務。其具體的內容包括有：

1. 社工人員應該採取行動以便擴展全體人民的選擇與機會，特別是對於處於不利地位或受壓制的團體與個人（美國社工人員倫理守則第 16 條第 3 項）。
2. 社工人員應該促進一種鼓勵人們對組成社會各種文化給予同等尊重的社會條件（美國社工人員倫理守則第 16 條第 4 項）。
3. 社工人員應該為公共緊急事件提供適當的專業服務（美國社工人員倫理守則第 16 條第 5 項）。
4. 社工人員應該倡導政策與立法的變遷，以便促進社會條件和提昇社會主義（美國社工人員倫理守則第 16 條第 6 項）。
5. 社工人員應該倡導鼓勵民眾參與形成社會政策和制度（美國社工人員倫理守則第 16 條第 7 項）。

由上述討論，可知社工人員在履行專業倫理責任時，雖然，是以案主為主要的受託對象，但在直接服務的過程中，卻還包含了對受僱機構、專業和社會的倫理責任在內（請參見表 4-2）。經由整理發現，社工人員對案主的倫理責任內容最多，共計可分為 13 個項目，對機構和專業的義務則各有 5 項，而統整這些義務，最後達成的層次，就是社工人員對社會的倫理責任。由於過去相關的研究並未對義務項目的內容做過完整的調查，因此，在本研究中，研究者將儘可能地依據本節所整理的出來的義務項目架構，對實務社工人員作一次較為完整的調查和瞭解。

#### 四、實務中的兩難問題

在實務情境上遇到上述提及的倫理難題時，社工人員應如何作判斷和反應呢？是基於誰的立場作判斷？社工人員的反應影響案主非常深遠。案主生存權、幸福權、自主權的優先順序不容易決定。Kitchener(1984)認為案主有五種權利：自主權（autonomy）、非惡意傷害權

（nonmaleficence）、公正權、（justice）、善待權（beneficence）、忠誠權（fidelity）也應該在法律保障範圍內。此外，幸福權中，人類應有三種核心的「善」包括在幸福權（well-being）：

1. 基本善（Basic goods）：每個人在從事有目的的活動中所必要的幸福（如生活、健康、實務、庇護所、心理平衡）
2. 維持善（nonsubtractive goods）：無此好處，將會減損個人追求個人目標之能力（如個人會因此結果而處於較差的生活條件中，

或 harsh labor，會使人去偷、欺騙等)

3. 累加善 (additive goods): 此利益能增強個人追求其目標之能力。  
(如知識、自尊、物質財富、教育)

#### (一) Lowenberg and Dolgoff 倫理原則順序

##### 1. 原則一：保護生命原則

保護個案的生命是最基本也是最重要的原則，超過於其他原則之上。假使案主告訴社工員他想殺了前任女友，此時社工員應該立刻採取行動保護這位可能有生命危險的女孩，雖然這樣的行動違反了其他的守則，但是是有必要的。若案主將自己反鎖在地下室企圖自殺的情況，第一個原則很明顯的是保護他的生命，這與照顧義務中「社工員以專業的知識和技巧，以案主的利益為考量提供服務」是一致的。因此，阻止案主自殺就是在考慮之後的第一步即使可能違反其他的義務，有必要聯絡派出所甚至侵入住宅甚至強制性的送醫行為，這些行為雖然與尊重隱私、自由和保密…等原則相連，但是最高的指導原則是保護生命。因此，這樣的違反在某些情況下是可以被接受的。

##### 2. 原則二：差別平等原則

這是公平與不公平的原則，簡言之，就是有同等權力的人應該同樣的對待，至於那些處於權力不均等的人，應該不同的對待。例如，雙方都是成年人，彼此同意之下的性行為沒有人可以阻止，但是成人與孩子之間發生性行為，雖然得到孩子的許可，但是成人也沒有這種權力，因為雙方的地位不平等。弱勢家庭子女或身心障礙者可以獲得社會救助和特別津貼。

##### 3. 原則三：自主自由原則

尊重案主的自主、獨立與自由。當然自主並不意味著可以奪取自己的生命，自由並不表示放縱到可以傷害別人。第四原則是社工員如果有選擇的話，應該選擇一個限制性最小、最容易回復到原本生活型態的安置環境。原則上，社工員應以提昇案主和社區的生活品質為主要考慮原則，做判斷時應以隱私和守密為考慮的標準。

##### 4. 原則四：最小傷害原則

應該選擇一個限制性最小，最後結果較少負面的影響發生，最容易回復到原來生活型態的安置環境。

##### 5. 原則五：生活品質原則

提昇案主和社區生活品質為考慮重點。亦即以增進或維護案主生活幸福或社區的公共利益和環境品質，是重要的。

##### 6. 原則六：隱私守密原則

保守案主告訴社工人員的一切事情，這是獲取案主信任最重要的行為。但是保密原則不是最優先的，如果發現案主要自殺、虐待子女、或有性侵害事件可能繼續會發生時，則不應該為案主保密。

##### 7. 原則七：真誠原則

社工對於案主有真誠告知以獲得案主同意的義務，乃強調基於真誠原則，對於所知道的事實必須給予最大限度的說明。告知依其主被動性可分成主動告知、被動告知；依照告知的內容成分可分成完全告知、部分告知。

## (二) Reamer 的倫理抉擇指南

1. 基本上對抗傷害人們生存行動（健康、食物、心理平衡、保護和生活）必要先決條件之規則優先於對抗說謊、洩密、威脅和累加善如娛樂、教育和財富之規則
2. 個人基本幸福權利優先於另一個人的自由權
3. 個人自由權優先於他自己的基本幸福權
4. 個人在自願與自由下同意遵守法律、規則和規定的義務是凌駕於違反這些規定的權利
5. 在衝突時，個人幸福的權利是超越法律、規則、規定和自願組織的安排。遵從法律、規定和規則不是絕對的
6. 防止如飢餓等基本傷害與推行如房舍、教育及公共救助等公共善的義務優先於保護個人財產

可摘要記成：

- (1) 生命、健康最重要
- (2) 他人的幸福權、健康權 > 案主的自主自由權 > 案主的幸福權
- (3) 案主幸福被剝奪時 > 法律、政策、機構規定 > 違反規定
- (4) 公共善優先於保護個人財產

## 五、倫理兩難的解決架構

### (一) Corey 和 Callman 的八步驟：

1. 指出問題和困境，盡量從不同角度收集資料。
2. 指出有哪些議題包括其中，決定核心原則和對立議題。
3. 審閱相關倫理守則。
4. 審閱可能牽涉到的法律和規則。
5. 徵詢同仁、督導和法律專家的意見。
6. 考慮可能和可行之意見。
7. 檢視各種選擇的後果。
8. 決定特定的行動，估量你手上現有的資料，和你其他選擇的衝擊。

### (二) Reamer 的解決問題模式 (Reamer's Problem-solving model) (王永慈、包承恩譯，2000)

1. 步驟一：釐清倫理的議題(寫下相關的倫理議題)：
2. 步驟二：找出可能會被倫理抉擇影響到的個人、團體、組織
3. 步驟三：找出各種可採取的行動和參與者，並評估每種行動的利弊得失
4. 步驟四：考量相關的倫理理論、法律、倫理原則
5. 步驟五：徵詢同儕及專家的意見，並記錄下這些意見
6. 步驟六：做抉擇、並記錄抉擇的過程
7. 步驟七：評估及紀錄抉擇所帶來的結果