

發揮，而制定與提供最佳的服務方案。

## 2. 協調合作原則：

專業團隊合作的目的是在視案主的需求現況與所處生涯階段，整合各專業人員的長才，以提供最佳的服務。由於案主的需求現況與所處生涯階段並非固定不變，因此各專業人員的角色也會有所改變，專業團隊成員需要透過充分的溝通協調與相互支援以對服務的提供方式與負責人員進行調整。協調合作原則是避免專業團隊各行其事及整合專業團隊成員能力的關鍵。

## 3. 個案中心原則：

專業團隊人員職責與角色的協調與調整，均以接受服務的個案為最大利益為考量，不能以專業團隊人員工作分配的公平性與方便性為專業團隊合作的原則。

### (二) 案主自決原則

保障案主使用自動思考、自訂計畫，和自做決定與選擇的權利與需要。確認案主心理上真正有權力做決定，不受他人限制、強迫或命令。

自決是基於自主並產生行動，自主性是擁有成熟的判斷力，有權力做決定，自決是允許案主有自主性做決定，幫助其做好自我準備，經驗自我評價與自我主動、進取的精神。自決是有權利做決定後還要能真正付諸行動，引起改變。

影響案主自決的因素：

#### 1. 父權主義對案主自我決定的三種形式：

- (1) 當社會工作者為了案主之利益而對案主保留資訊被認為是可被理解接受的。
- (2) 為案主的利益而對案主說謊。
- (3) 為了案主的利益，違背案主的意願而有身體上的強迫干涉。

2. 除在社會工作者的專業判斷下，當案主的行動或潛在行動具有嚴重的，可預見的和立即的危機會傷害自己或他人時，社會工作者可以限制案主的自我決定權。

3. 除社會工作人員有充分或強有力的證據顯示案主可能有傷害自己的危險，否則案主不應被父權主義所干預。

4. 例如：病人有權知道他們的病情診斷，無家可歸者有權利拒絕住進庇護所，只要他們有被清楚的告知而做的自願性決定。

## 十四、倫理關係順序

### (一) Lowenberg & Dologoff

Lowenberg & Dologoff 曾提出一套倫理關係順序表，以利社工人員在有倫理衝突時參考：

#### 1. 保護生命原則

最基本的社會工作倫理原則即是生命的維持，因此，社會工作者應以保護案主生命為最優先考量。版權所有，重製必究

## 2. 差別平等原則

即是社會工作者對待案主應注意案主的個人特質，如：年齡、性別及生活環境間的個別差異性，而有不同的處遇態度。

## 3. 自由自主原則

是尊重案主的個人自主自由，但此自由自主原則應仍具有最低標準的，如：對生命維護勝於個人自主。

## 4. 最小傷害原則

是指社會工作者應選擇對案主限制最小、最迅速可以恢復原本生活狀態及生活能力的處遇措施。

## 5. 生活品質原則

即是指社會工作人員應維護案主最基本的生活品質為原則。

## 6. 隱私保密原則

是社會工作者應對案主個人相關資料保密，不被其他人得知、不應洩露案主資料或告訴他人，以維護案主的隱私。

## 7. 真誠原則

即是社會工作者應遵守的最高層次的專業倫理守則，秉持著尊重及誠實的原則，以協助案主解決問題，啟發潛能。

在面臨倫理衝突時，上位原則優先於下位原則，也就是說，社工員應以保護生命原則為最優先之原則，依序而下，處理個案的問題。

### 94 年第二次地方政府三等特考

二、社會工作者常會遇到倫理兩難的情境，請問遇此情境，社工員的抉擇原則為何？請舉例說明之。（25 分）

### 101 年高考三級

三、社會工作價值主張人應該被尊重與信任，而案主也往往被鼓勵爭取權益。如果有一位案主表面上符合申請補助的條件，但實際上卻被社會工作者發現案主有隱匿收入的情況，因此社會工作者考慮不予核准。但案主卻用「如果政府不給我福利補助，我就死給你看」等語要脅社會工作者。試分析此案中的社會工作者面臨那些專業倫理兩難？以社會工作者進行倫理抉擇的步驟來看，社會工作者應如何因應？（共 25 分）

#### 【擬答】

(一)社會工作專業倫理是指社會工作專業團體成員的價值觀念與行為準則規範，透過社會工作倫理守則的信守，建立社會工作者專業行為的準則與道德標準，以保障社會工作受服務對象、社會工作者、機構、全體社會的權益，充分發揮社會工作的服務功能。Lowenberg & Dologoff 指出社會工作倫理的兩難有：

1. 倫理定義的不明確與含糊。

2. 社會工作人員職責與期望的兩難。
3. 社會工作專業與案主權利的兩難。
4. 案主需求與有限資源的兩難。
5. 案主興趣與社會工作者期待的兩難。
6. 其他：如專業關係的有限性、方法與策略的選擇、案主同意等。

而案主隱匿收入，又以激烈手段要脅社會工作者做出有違專業的判斷，此係為社會工作專業與案主權利的兩難。

(二)在社會工作人員遇到倫理兩難時，Lowenberg & Dologoff 曾提出一套倫理關係順序表，以利社工人員在有倫理衝突時參考：

1. 保護生命原則

最基本的社會工作倫理原則即是生命的維持，因此，社會工作者應以保護案主生命為最優先考量。

2. 差別平等原則

即是社會工作者對待案主應注意案主的個人特質，如：年齡、性別及生活環境間的個別差異性，而有不同的處遇態度。

3. 自由自主原則

是尊重案主的個人自主自由，但此自由自主原則應仍具有最低標準的，如：對生命維護勝於個人自主。

4. 最小傷害原則

是指社會工作者應選擇對案主限制最小、最迅速可以恢復原本生活狀態及生活能力的處遇措施。

5. 生活品質原則

即是指社會工作人員應維護案主最基本的生活品質為原則。

6. 隱私保密原則

是社會工作者應對案主個人相關資料保密，不被其他人得知、不應洩露案主資料或告訴他人，以維護案主的隱私。

7. 真誠原則

即是社會工作者應遵守的最高層次的專業倫理守則，秉持著尊重及誠實的原則，以協助案主解決問題，啟發潛能。

在面臨倫理衝突時，上位原則優先於下位原則，也就是說，社工員應以保護生命原則為最優先之原則，依序而下，處理個案的問題。

在本案中，案主隱匿收入，又以激烈手段要脅社會工作者做出有違專業的判斷，係為案主的生活品質原則亦或保護生命原則，和社會工作者真誠原則之兩難，而生活品質原則亦或保護生命原則位階較真誠原則為高，本案中社會工作者若遵循 Lowenberg & Dologoff 提出的倫理關係順序表，應考量案主需求，核予補助。

## (二) Reamer

Reamer (1997) 提出的「倫理判準」原則

1. 生存性 > 附加性：維持人類生命、健康、尊嚴大於任何其他的價值。
2. 個人幸福 > 他人自由權：個人的基本福祉大於他人的自決權。
3. 個人自由權 > 個人幸福：個人自決權大於個人福祉的考量。
4. 遵守法律 > 違反的權力：個人在自由意志下同意遵守的法律規範大於個人信仰、原則。
5. 個人幸福 > 法律規範：個人基本福祉大於法律、機構的規定。
6. 公共利益 > 維護個人私益：為提昇公共利益而對個人財產累積造成損害是可以接受的。

## 十五、社會工作的倫理兩難

### (一) 學理上

Lowenberg & Dologoff 指出社會工作倫理的兩難有：

1. 倫理定義的不明確與含糊。
2. 社會工作人員職責與期望的兩難。
3. 社會工作專業與案主權利的兩難。
4. 案主需求與有限資源的兩難。
5. 案主興趣與社會工作者期待的兩難。
6. 其他：如專業關係的有限性、方法與策略的選擇、案主同意等。

### (二) 實務上

#### 1. 案主自決與規範的衝突

案主自決與規範的衝突是指社會工作者與其他工作者、機構、社會規範間的衝突。一方面，社會工作者要鼓勵案主針對問題，形成自決能力；但另一方面，又需要顧及到社會工作者本身、機構、甚至是整體社會規範對個人行為的要求與社會期待的符合，這兩者之間經常發生衝突。

#### 2. 保密原則與案主最佳利益的衝突

保密原則與案主最佳利益的衝突是指在實務處遇過程中，一方面社會工作者應維護案主隱私權的權利，對案主資料應予以保密；另一方面，若是案主利益維護與當時整體社會情境、規範、甚至是案主生命之間發生衝突時，則社會工作者及面臨到對案主保密原則遵守的衝突。

#### 3. 案主權益與機構目標的衝突

社會工作者與案主的專業關係中，強調以案主自決、最佳利益的立場出發，表現在案主對問題解決自動自發的參與，形成問題解決的動力，提出有效的解決問題策略，維護案主最佳的利益。但是由於社會工作者本身所屬的服務機構，在機構規則、設施設備、服務成本、服務效率等方面的限制與考量，常使社會工作者面臨維護案主最佳利益與機構利益間的衝突。

#### 4. 案主獨特性與社會刻板印象間的衝突重製必究