

譯著

社會工作者的道德職責： 行動的倫理

Susan Manning 著

劉蕙雯 譯
范麗娟 譯

今日的社會工作者在其專業上正面臨到最複雜的倫理挑戰。後現代社會的變遷使得

社工員在實務遭受到極多的倫理兩難，但本文認為社工員可以透過他們的工作來造成改變。本文便是要由道德職責的觀點來討論社工員在實務所面臨的倫理兩難，以及他們可以採取的行動。

一、現代的轉變

(一) 技術

晚近科技的發展造成了健康照護與社會福利制度非常大的轉變。科技雖然提供人們治療與選擇的機會，也使延續生命成爲可能，但也同時帶來了誰可以使用健康照護以及有

否對案主充分告知後再取得其同意權等倫理上的兩難。科技的發展是有限的，如遺傳的

研究雖然可以預測哪些人易於罹患絕症，但預防或治療的影響因素遠大於科技的部分。此外，烙印化、歧視、使用權和醫師對結果的控制（不告知）等都造成社工員在諮商時可能面臨到倫理的兩難(Thompson, 1994)。

在後現代社會，與日益增加的知識與資訊使用的方便性都會侵犯到個人的隱私權與選擇權。現代的電子資料庫收納有詳盡的個人健康資訊，而健康保險業可以不必經過消費者的同意，取得這項資料，進而限制某些消費者購買醫療保險的權利(Fraser, 1994; Peamer, 1993)。此時社會工作者在徵得案

主同意之前應充分地告知案主可能會有上述的情形發生。

(二) 案主是消費者的觀念

在現代的社會，健康照護已儼然成爲一項商品，在市場中賣給出價最高者。健康照護的接受者被視爲消費者而非案主或病人。健康照護的取向已經由服務轉成商品化，後者考量的大都是利潤(Artoleda-Florez, 1987)。此種取向也重新定義了照護提供者與接受者的關係，而進一步引發服務品質和信任間的倫理議題。

(三) 管理性的照護

管理性照護源自於理性的照護體系，成

本效益成爲決定誰能得到服務的主要機制。在照護體系中，社工員被機構賦予守門員的角色，讓她們從營利的觀點和哲學選擇誰有資格接受服務（美國醫學聯盟，倫理與司法事務委員會，一九九五）。

（四）貧窮

貧富之間的差距日益擴大，美國已成爲所有工業國中經濟階層分化最爲明顯的國家（Wolff, 1995）。在美國，最富有的百分之一的人擁有將近百分之四十的財富，而最低薪資卻遠落後於平均工時的薪資（美國勞工局，一九九六）。貧窮人數與日劇增，更糟的是不僅基本的需求無法滿足，可尋找和使用的社會資源也越來越少。

二、文獻回顧

要如何將社工倫理和實務結合起來的相關知識到目前都還未發展得很完全。事實上，有關社工倫理和理論的探討都是新近的發展（Cossom, 1992; Holland & Kilpatrick, 1991; Manning, 1990）。近年來雖然有越來

越多的文章探討社工倫理的哲學基礎，及針對特定實務處理時兩難的分析（Abramson, 1983; Allen, 1993; Imre, 1982; Joseph, 1983; Levy, 1976, 1982; Loewenberg & Dolgoff, 1982; Reamer, 1982; Rhodes, 1986; Siporin, 1982），但目前仍是欠缺明確且可實際執行的倫理架構，供社工員應用在所有實務上。本文嘗試以道德職責的觀念來建構此一倫理架構。

（一）道德職責

道德職責是一種責任，它除了定義那些是好的或對的行爲外，也定義當社工員在面對案主、同儕、機構、和整個社會時，他們有那些的權利和義務。道德職責與倫理在某個層面上是一致的，都是在了解人們如何決定他們應當做的事。Rhodes (1992) 指出，倫理就是「研究人類如何生活、如何達到人類的至善。其包含了所有的人類活動，從日常的行爲到專業的行爲」（頁四十）。道德職責指的是如何合乎道德的生活和實踐職務。

根據哲學家Hannah Arendt (cited in Hill, 1979) 指出，有道德的公民是具有獨立思考及獨立判斷之人；在任何個人、組織及專業的領域，他們都不會做有害道德之事；他們企求的是和對方溝通，著重於了解對方的感覺和思考。

道德職責較倫理更爲著重實務。它會具體地建議社工員如何應用覺察、思考、感覺及行動來達成社會工作的目的。道德職責也同時具有督促社會轉型的能力，可以將具有迫害本質的社會結構改成適合社會工作目的與價值的社會結構。此種改造社會結構的實務更可進一步地促使同僚及組織的成員朝更高層次的道德方向發展(Burns, 1978)。

（二）社會工作者是專業人員

現代美國正經歷「專業的時代」(Jennings, Callahan & Wolf, 1987, p3)，知識的特殊性與技術的複雜性都促成專業能力的成長。人們依賴專業服務來增進對自己生活的控制，特別是在艱難與沮喪的時候。

此種干預人們生活的專業權力有其獨特的社會責任，而迥異於其他類型的工作。社工員的專業倫理指的就是此種權力的運用與濫用。

專業實務的倫理具有改造文化的能力 (Jennings^註, 1987)。社工員的每項決策和行動都是傳達社工的價值也是間接地傳達社會的價值。社會工作先鋒 Charlotte Towle (1969) 認為此種道德功能便是社會良知 (social conscience) 的一部分。此種良知除了判斷好的和正確的價值之外，也伴隨著有推廣這些價值的義務。社會良知不僅可以促進個人的道德，也可進一步地推展社會工作的目的。

Jennings 等人 (1987) 認為社會工作身為專業當有一公共的責任——那即是「使潛在浮出檯面」(make the invisible visible)——指出目前系統下的問題。此種「使潛在浮出檯面」的基礎即是社工專業的價值與目的——將人類的行為指向合於道德的層面。當社工員面臨到健康照護決策是要加強利潤還是服務品質的提高時，價值就開始傳遞了。當

社工員所使用的名詞是「工作福利制」(welfare) 或「學習福利制」(learnfare) 而非「日間照護」(day care) 或是「健康照護」(health care) 時，他們必須要敏感地瞭解此種語言是否傳遞了強勢文化中「指責受害者」的意識型態。因此，社工員必須對專業語言和行為中傳遞的價值非常的敏感，才能進一步談到完成道德職責。

三、道德職責的架構

道德職責的架構是提供一具體可行的模式供實務界推展社會工作。道德職責包括覺察、思考、感覺及行動。這些內容就很類似 Towle (1969) 對此專業的概念化定義——「社會的良知是展現在透過頭、心及手所從事的社會工作之上。」(頁四)。

(一) 覺察

倫理行動的第一步就是要能夠覺察有行動的需要。首先要能夠覺察到道德上的兩難，才有可能進一步採取行動。Arendt (1963) 指出社工員必須先覺察到那些個人

的現象或組織現象是「惡質」的，才能進一步去了解或是反抗此種現象。

技術的快速發展和合法性的議題常會麻痺社會工作者對倫理議題的覺察，造成他們越來越依賴既定的政策、規則與法條 (Kass, 1990)，而忽略了服務過程中所隱含的效果。以對案主詳盡告知後取得同意權為例，法律的部分並不足以涵蓋告知的「精神」。此種精神應該涵蓋有充分的揭露、充分的了解以及完全自願等倫理議題 (Manning & Gaul, in press) 如果社會工作者在參與或是觀察的實務中未能覺察到違反倫理的部分，他也成了違反倫理實務的助長者。

(二) 思考

倫理指的是行動的「正確」過程，以及在特定情況下有那些是必要的道德考量。在這些情況下，個人就必須要有詳盡的思考。倫理的思考包括兩個部分，理性和尊重。理性是自我主宰的，指的是「合於倫理的企圖」(Goodpastor, 1983)。理性就是幫助社

工員決定行動的正確過程，幫助釐清支持這些過程的理由(Rachels, 1981)。造成倫理兩難的事實通常是相當複雜，所以必需用理性推論的過程來幫助個人了解事實。尊重則是由他人主宰的，包括必需考慮他人的觀點勝於自我的利益等(Goodpastor, 1983)。當服務的對象是和我們具有不同背景的人時，例如不同的種族背景、宗教信仰、性的傾向和價值時，尊重就越行重要。雖然在決策的過程中多少會受到個人和社會價值的影響。但在整個決策的過程中，我們一定要尊重案主及其所屬團體的價值。

表面看來思考似乎很簡單，但不去思考卻隱含了相當大的危險，特別是在有關道德的議題上。Arendt(1963)在其大屠殺的研究中發現了源自於不去思考的道德疏忽。在二次世界大戰中，Adolph Eichmann是一屠殺猶太人的納粹管理者。他便是在嚴厲組織壓力下缺乏思考而導致疏忽道德的最佳實例(cited in Nielsen, 1984, p 156)。這個實例展現了思考的兩項主要部分：第一，

Eichmann身處在一個必須完全遵守命令的組織和環境，這個環境根本不允許有個人良心。

第二，他讓自己和那份造成「數百萬人屠殺的行政命令」區隔開來(cited in Nielsen, 1984, p 155)，因此他只是執行命令，不需承擔此命令所帶來的道德後果。Arendt(1963)認為在這種狀況下，Eichmann雖然有罪但並非變態或怪物。相反的，他展現的是「不去思考」的「平凡人」，「用平常話來說，他根本不了解自己做了什麼。：他不是笨蛋，只是不去思考。他當然不是愚昧，只是他選擇忽略和其工作不是有直接技術相關，或是不符合科層制的事物」(頁二八七)。

專家們指出當個人在科層組織中工作，常會將自己的道德職責和組織的職責加以區分，也即是忽略決策中對人的影響(Jackall, 1988; Karger, 1981; Rhodes, 1986; Sjoberg, Vaughn, & Williams, 1984)。此種區隔會導致個人和其同僚、組織甚至是道德產生隔離感與疏離感。「因此對道德職責的思考不應只是專家們應該做的事情，而是

每個人在每天事務上都應該做的事。

J(Arendt, 1978, P.13)

(三) 感覺

關心是使問題浮出檯面必要條件，Towle(1969)強調要使社會工作復甦的方法就是「要去關心，要去關注案主，不僅用『頭腦』去承擔案主的問題，還要用『心』去承擔」(頁二七八)。她擔心過分重視功能的機制會隱蔽社工真正的價值。太過強調專業主義，太過維護本身的專業，或是過度強調科技都會加重對社工價值的威脅。

倫理學家也指出，如果只視倫理為「合理解決問題」的方式是很危險的。Kass(1990)認為倫理並非是被用來填補技術所產生的空缺(頁七)；相反的，真正的倫理應該是一種實踐。它應該是一種實際應用在社會工作上的特質或習慣。倫理可被用來協調情境中諸多需求的工具，也可用來創造與顯現人類的本質。

在履行道德職責時，社工員必須將情緒

變成行動的動機(Rachels, 1981)。例如社
工員知道有些社會福利體系歧視貧窮的女性；
有些同僚或是案主有時也會被歧視；有嚴重
心理疾病的人權利也會被忽視。有了此種內
省，社工員就應該更加地去關心上述這些人
(Rachels, 1981)。內省可以幫助社工員
進一步了解知識的意義，統計上雖然有記錄
多少婦女接受福利，但社工員還是要去了解
接受福利對婦女生活的影響和意義，而此種
意義必須來自傾聽及尊重他人的經驗。以下
是一實例：

「今年六月，我將要和我的孩子過無家
可歸的第三年紀念日。」窮困婦女的價值、
生活機會和生活決策都是植基於生存：。當
你問接受福利的婦女：「爲什麼你要這樣做？
」時，你必須了解這是他們的生存之道，雖
然和主流越離越遠，但如果經歷過她們的生
活你就不難了解她們的行爲」(Manning, 19
94, P.20)。

(四) 行動

只有當道德價值和信念被轉化成行動時
才有意義。Parlman(1976)指出「價值本身
沒有什麼用，除非它能由信仰變成行動，從
語言的主張變成行動」(頁二八一)。路德教
派神學家Paul Tillich(1952)描述「道德就
是有當自己的勇氣，此種勇氣就是要追隨理
性以及對抗非理性權威」(頁一一六)。對已
知事物有行動的勇氣就是道德職責。

好社工員的行動是有別於好人的行動
(Nielsen, 1984)。在機構中要履行道德職
責或是反抗有違道德的實務，就必須採取
團體行動。這就是符合道德職責的行動，藉
由和其他社工員的互動或諮詢讓其更容易將
行動聚焦，如果是單獨行動，個人可能會受
到外顯或是內隱的高壓政治力量影響，容易
產生不道德的行爲與看法。

一機構是否具有評論的自由——能否接受
案主對於社工員或機構實務的回饋意見——是
決定機構中社工行政者能否履行道德職責的
重要因素(Manning, 1990)。在一項有關倫
理決策的研究發現那些能夠開放評論的人比

那些沈默的人更能有效地因應複雜的倫理議
題。此種具有公開評論自由可以引導社工員
履行其道德職責有兩個原因：第一，有評論
的自由才有行動的自由。社工員必須經由討
論和互動才能達到合於道德的決策。第二，
評論的自由可以建立體系中彼此的信任感。
經由評論才能夠要求個人有合於道德的行爲。
組織的實務必須經由公開地審視，才能建立
該組織的道德文化，讓所有的成員有依循的
標準。

Rose(1995)認爲人類的靈魂就隱含有行
動的意義。社工員除了適應和順從外，也藉
由道德職責的行動，進一步地「改造歷史
」或「創造歷史」。

四、道德職責的實踐

(一) 自決

社會工作者的道德使命就是維持案主權
利不受到政府的干預，幫助案主達到自給自
足的生活(Freedberge, 1989)。然而，Tower
(1994)指出「案主自決通常是第一個被侵犯

的權利。權宜、保護或成本常是侵犯案主自決的理由(頁一九一)。」最近有兩個研究支持這項說法(Proctor, Lott, & Morrow-Howell, 1993; Wiek, 1994)，他們發現社

工員在概念上支持案主自決遠多於實務的支持。實務上，社工員認為和案主下決策會花費更多的時間和精力，因此否決掉案主自決的權利。

侵犯案主自決權利的行為其實是隱含在社工的理論模式中。例如不同的理論模式定義社工員和案主間不同的權力分配(Dean & Rhodes, 1992)，不同的干預方式賦予社工員不同的文化角色。例如當社工員扮演「監護人」、「父母」和「科學家／專家」的角色時，社工員權力遠高於案主的權力。但如果社工員扮演的是「引導」或是「夥伴」的角色，社工員便是扮演支持案主做決策的角色。

Weick (1993)進一步地指出「無法明確地區分專業知識和專業權力是社會工作面臨到的最大危機」(頁十五—十六)。社工發展

的最主要的知識模式——「科學實證模式」——壓抑了案主在定義問題和解決問題上的角色。

在此實證的模式中，社工員扮演著專家的角色，使用疾病模型的語言來組織和傳送服務干預(頁十六)。Weick認為此種模式不符合社工的價值，因為它忽略了案主的知識和經驗的價值(頁十六)。因此，我們必須深刻地了解社工理論中所隱含的權力結構，深入思考此種權力結構對案主的影響。

儘管社工強調應以案主的最佳利益為考量，但落實起來有所困難，因為在過程中有許多人的利益要考量，而對案主的了解也非常全面性的。因此要維護案主的權益就必須植基在他們的價值體系上。要維護案主的利益必須從關懷案主的價值做起，這是必須由「心」去關懷。也即是由案主主觀的知識和經驗來定義他們對服務的意義。社工員從他們對案主的感覺中體會到這層需要，也從其中發展他們要了解案主價值的承諾，此時便是採取具體的行動——充分告知後取得同意權。

社工員在了解了社工理論中所隱含的權力結

構後，應用充分告知後取得同意權的方式和案主共同謀求決策。

(二)充分告知後取得同意權

案主自決在本質上和案主被充分告知後行使同意權是相關的。充分告知後取得同意權指的是讓案主充分了解服務計畫的內容，且同意之後再開始服務(Annas, 1989)。在充分告知後取得同意權的過程中，案主和社工員扮演的都是夥伴的角色(Kylier-Hutchison, 1988)，他們必須和案主充分地分享資訊做出決策。

分享資訊當然會提高對方質疑服務方案的機會(Haas, 1991)，因此社工員應不只告知案主特定服務計畫的內容，還應提供其他服務計畫的可能性。有時社工員太過專注於介紹特定服務計畫，太過著重此計畫的好處而導致案主權利受損(Lidz et al., 1984)。因此社工員應該以中性、平衡的方式提供充分的訊息供案主決定。

在政策層面上，過分強調成本，利潤和

義務都會使得社工員無法執行充分告知案主後取得同意權的兩難。Rose (1995) 認為目前的社工實務愈來愈被功能所驅使，而資助的機構也都以利益來定義意義。除非社工員挑戰機構的政策，否則他們只能依法行事。機構會要求社工員讓案主簽下書面的同意書（避免機構的責任），但卻甚少考慮案主對這些服務方案的了解。而機構的政策和過程也讓社工員採取「不詢問也不告知」的方式，此即是不主動詢問也不主動告知案主他們應有的權利、義務和隱密性，當然也不告知案主機構所提供服務的契約內容。

(三) 政策

了解機構政策中潛在的倫理兩難後，必需進一步思考此種兩難對案主的影響。最好和有類似經驗的同僚討論將有助於問題的釐清。對案主持續地關心也有助於了解案主對機構提供服務的經驗，同時也表示機構重視案主的意見，有助於了解案主對服務所賦予的意義。社工員必須藉由不斷地確認問題、

了解案主對專業和機構實務的回饋意見、反省機構的意識型態等過程，了解此項服務對案主的意義。如果確定對案主自決有所妨害，就必須採取行動。

不同立場的人對於意義有各種不同的看法，因此必須藉由公開的方式讓這些不同浮上台面。當社工員和機構對案主的服務有不同的認知時，社工員如何對機構施加壓力又不違忠誠，以下介紹幾種方法：參加機構的顧問委員會，參加服務契約書的制定過程，指出機構有那些層面對案主可能是不道德或是有害的。社工員可藉由實務的展現，達到社會工作的目的，也主動地改造文化。

五、結論

正如 Towle (1969) 指出，專業的良知是建立在每一位社會工作者的「社會良知」上。社會工作者應該「有勇氣去當她自己」，藉由公共的討論，了解現代社會的轉型對社會工作價值的影響，而進一步地去改造文化。而本文所提的道德職責（包括覺察、思考、

感覺與行動）——便是提供改造文化的一主要藍圖。

【本文原著者為 Susan Manning，原名為 The Social Worker as Moral Citizen: Ethic in Action.，係譯自 Social Work, Volume 42, Number 3, May, 1997, pp. 223-230.】

（本文譯者：范麗娟現任慈濟學院社會工作研究所副教授；劉蕙雯為高醫行為科學研究所碩士）