

從社會工作基本倫理

萬育維、王文娟

來分析教養機構管理與案主權益維護之間的困境

壹、前言

長久以來，台灣的社會工作發展強調技術與方法居多，探討倫理價值的較少；談處遇模式的居多，案主權益的較少；機構經營管理的居多，基本需求的較少；談原則的居多，談兩項原則衝突時，誰先誰後的優先順序居少；在以上的趨勢和主流之下，社會工作的倫理價值似乎成了點綴的象徵，有點像總統就職典禮的宣示或是美國證人作證時，手放在聖經上說：「以下種種以上帝之名一切屬實」一樣，至於實務運作的時候是否真的是以維護案主利益為最主要的指導原則就是道德良心了。

其實，在服務案主的同時，社工員不僅是運用理論知識、實證研究的發現、實務累積起來的智慧、同事督導的意見，更重要的是個人經驗和直覺判斷也在不知不覺的情況下導引案主，有時對案主是好的，但有時卻會造成負面影響，此時，社會工作專業倫理守則

和義務就顯得格外重要。在與案主共同工作的每一個階段，社工員的每一個判斷都必須符合專業倫理道德的要求、這樣的自我提醒應該是優於其他方法和技巧的考慮。倫理判斷意味著四種層次：第一，了解一個身為專業助人者的法定義務；第二，理解並領悟社會工作倫理守則的價值與意涵；第三，熟悉對於某些案主特有的倫理考量，以及第四，將上述的了解運用到服務的過程中。

本文先釐清社會工作倫理價值的本質，再就衝突實務時採取的優先順位做一建議，最後以機構管理和案主權益為例，做一案例的探討，希望對國內實務界的朋友在面臨困境時能有個參考的方向。

貳、社會工作倫理價值的本質

基本而言，社會工作基本的倫理價值是建立在專業的法定基礎上，也就是法律對於「專業」之所以成爲一個專業的最基本要求。社會工作的法定義務包括了下列六項：一、照顧的義務，二、尊重

隱私的義務，三、保密的義務，四、告知的義務，五、報告的義務，以及警告的義務。由於尊重隱私的義務、保密、報告的義務，在實務運作上較易理解與解決，因之於此不再贅述，僅針對照顧、告知、提出警告的義務加以說明。

一、照顧的義務

不論是學校社會工作專業協會、兒童保護專業協會、臨床社會工作服務、個案管理社會工作協會或是青少年輔導社會工作協會都在相關的法律規定中明訂「給予個案適當、合乎標準的照顧。」因此，個案有權利期待一個有品質、符合標準的照顧服務。而所謂有品質的照顧意味在預估、診斷和介入的過程中，社工員是依據理論和實證的支持採取的行動，而不是僅憑社工員的直覺和經驗。此外，還包括了以下的責任：社工員有義務告知案主當他需要社工員的時候如何聯繫得上，如果情況緊急的時候該如何聯絡？如果社工員休假，案主該如何找職務代理人繼續聯絡。更重要的是要確定案主的安全，包括案主對他人的傷害、對自己的傷害，以及別人的加害。當上述情況可能發生時，有必要採取隔離的措施，爲了確定是否有品質的服務，定期的、正確的記錄是有必要的，如果記錄不當或根本沒有記錄，則被視爲是不當的照顧。

二、告知的義務

社工員有必要告知案主他可以接受到的服務內容、時間的長短、可能有的危險和成功的可能性，以及費用和機構相關政策。例如，

對面一個疑似兒童虐待的家長，應該告知社工員有責任通報兒童保護中心有關於家長的行爲，以及家長可能觸及的法律責任。同時，更應該告訴家長社工員被賦予的法律責任。如果孩子處在危險的狀況，會採取必要的隔離措施。此外，也應該讓案主知道社工員的專業背景和專長。原則上，真正的處遇介入之前，應該給案主一段思考和緩衝的時間，否則，適當的轉介是必要的。

三、提出警告的義務

在會談的過程中，案主可能會與社工員討論到一些報復或企圖傷害他人的事情。此時，社工員可能採取的方式有三：第一，安排案主在保護性的監督之下暫時性的住院或隔離；第二，告知可能被施暴的對象；第三，請求司法單位的處理。在爭取第二項措施時，與前述保密的義務相連，此時社工員要視個案的憤怒狀況來判定有沒有必要提出警告。因此，在個案記錄中，針對談話內容，引述個案的用語、手勢：等，都是很重要的佐證。以協助社工員和督導共同判斷，同時也是保護社工員不致於被指責違反基本的義務。

如果違反了上述任何一項義務，都被認爲是不當的義務(malpractice)，所謂不當的義務是指「實務工作者的疏忽而無法提供專業要求應該提供的照顧。」(Reamer, 1994)按照Becker的定義是「專業人士違反了專業守則上要求善盡其責的部分而造成案主的傷害，例如訊息曝光、遲到的服務、不當的結案、不當的運用知識和技巧、故意的不正確的資訊提供、財務上的剝奪以及身體的傷

害：等。」

在不少對社工員的訴訟案件中，不當的實務可歸類為下列：

1. 沒有經過同意的處遇——例如：社工員針對兒童進行處遇並沒有得到父母的允許。

2. 不當的專業知識和技巧——案主覺得社工員沒有提供應有的品質的服務內容。

3. 沒有盡到通報的義務——案主、家長或政府機構可以控告社工員，有足夠的訊息可以判定潛在的危險而沒有實際的通報行動。

4. 對於已通報的個案沒有足夠的證據足以舉證虐待的事實，而且造成當事人名譽上和心理上的損失。

5. 沒有諮詢或轉介給適當的機構或專業。

6. 沒有預防個案自殺或導致個案自殺。

7. 沒有企圖保護第三者——例如：明知案主將去傷害某人而社工員沒有採取應有的措施。

8. 不當的結案——例如：家屬可能會控告社工員在案主仍在沮喪和沒有能力的時候結束關係。

9. 錯誤的隔離——例如：將案主安置在精神病院或戒酒中心。

10. 安置機構的照顧疏忽——家屬可能會控告在安療養機構的社工員和其他的工作人員不當的照顧或疏忽導致的傷害。

11. 騷擾或身體不當的接觸。

12. 社工員故意企圖引起案主情緒上的創傷。

13. 與案主發生性關係並運用專業權威進行脅迫。

14. 洩密。

15. 不當的契約簽訂——例如：案主認為在一開始的時候，社工員讓她覺得她的婚姻可以挽回，甚至提出保證，但是最後仍是以離婚收場，案主控告社工員並沒有履行合約上的結果。

16. 對於隱私的侵入——例如：案主控告社工員在調查兒童虐待的時候太過深入私人領域而造成生活上的干擾。

17. 由於社工員不實的記載造成案主名譽上的損失。

18. 對於個人錢財上的侵犯——例如：住在療養中心的老人控告社工員對於他財務上的剝奪。

19. 當案主需要協助的時候，社工員不在場。

20. 不當的使用法院傳票。

21. 不當的保護兒童。

22. 侵犯父母的親權。

23. 不當的寄養服務。

參、價值判斷兩難的優先順位

前文提及許多的守則與價值觀，但是在運用的時候卻會發生衝突，如同前例所提出的尊重隱私和照顧義務之間的兩難。此時，Lowenberg and Dolgoff (1992) 發展出來的倫理原則順序表應該有些幫助。

Lowenberg and Dolgoff's 倫理原則順序表

原則一	保護生命原則
原則二	差別平等原則
原則三	自主自由原則
原則四	最小傷害原則
原則五	生活品質原則
原則六	隱私守密原則
原則七	真誠原則

在這個順序表當中，很清楚地列出優先順位，也就是原則一優於原則二到七，原則二優於三到七，以此類推。在普通個案中，應該適用一般的普遍性守則，但是當這些守則相互衝突的時候，這一套順序表就很有幫助了。由上列順序表中可以看出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。因此，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。排名第二的倫理原則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，但是成人和孩子之間的性行為，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。原則三是尊重案主的自主、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。原則七，真誠的表達。

若再回到前面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，社工員可以打電話給案主，多了解狀況，多和他聊聊。但是如果電話打不進去或被切斷，則有必要聯絡派出所甚至侵入住宅甚至強制的送醫行為，這些行為雖然與尊重隱私、自由和保密：等原則相違，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。

在 Reamer 所著的社會服務倫理兩難 (Ethical Dilemmas in social services) 一書當中也針對優先順序做了以下六點清楚的順序排列：

1. 當基本需求受到威脅的時候，例如生命、健康、食物、住宿和心理平衡；必須即刻採取行動加以維護，急迫性遠超過對於教育、財富和其他休閒娛樂的保護。

2. 對於一個人（甲）的基本生存的保障，優於對於另一人（乙）自由權的尊重。

3.但是，對於一個人的自由意願之尊重，超過對於他本身的基
本生存必需條件的維護。

4.社工員對於社會工作專業倫理的尊重超過對於其他專業。

5.即使與其他法律或規定抵觸，當個人基本生存受到威脅的時
候必須優先處理。

6.免於饑餓，以及維持基本的住宅、教育和經濟所需優於對其
他人財產的保障。

肆、個案分析：

教養機構管理與案主權益之間的衝突

教養機構管理與案主基本權益之間隱涵著必然的衝突，一是管
理者與被管理者的衝突，一是管理哲學與個人基本尊重之間的衝突；
前者是階級意識，後者是做法策略。其實，當論及管理與被管理者
之間的矛盾時，不僅是保育員、輔導員與院生之間生活照顧的衝突，
有很大一部分是來自主管和工作人員的衝突。在社工實務界常出現
的困境是來自於社工員與直屬長官之間。如果只一味要求第一線社
工員符合倫理義務而忽略了主管的「行政要求」或「行政考量」，
則對第一線工作人員是相當不公平的。

近年來，生活品質已成為評量身心障礙者服務方案措施成效的
重要概念。所謂的生活品質，多數學者認為是生活條件、個人滿意
以及價值觀三者交互作用的結果。換言之，身心障礙者服務方案須
以符合其需求並確保其生活品質為依歸。然而，在此種以案主權益

為出發的同時，對於機構的管理會造成什麼樣的衝擊？案主權益與
機構管理間又如何取得平衡？而其間又會牽涉到何種倫理議題？又
該如何因應？雖然教養機構類型相當多元，但基本而言，說到生活
管理不外乎以下四個層面

- 1.生活起居：包括食、衣、住、行、育、樂。
- 2.行為情緒：包括不適應行為的輔導、不當情緒表達與控制。
- 3.疾病照護：包括疾病預防、治療與追蹤。
- 4.職業陶冶（訓練）：包括工作態度與技能之培養、社交技巧
之訓練。

傳統式管理機制模型，為達一統與便利，將案主視為單純的同
質性服務群體，換言之，個別性的需求將在集體活動中降至最低，
一切係以機構的前提為優先，個別性的案主權益並不被重視，因之，
所衍生的倫理性問題便應運而生，諸如一統的生活作息安排、嚴密
的行為監控照護；等等，這樣的做法無疑是以管理者的角度為出發，
期盼於一統的規範下，能達經濟有效的成果，然而，在這樣的狀況
下，人的差異與個別性因之被抹煞。

綜觀國內安置在教養機構的院生，多為重度障礙程度，在家人
無法照應之前提下，被送至住宿型機構，其自身因功能上的限制無
法妥適表達、爭取自身權益，而家屬因感機構權威，順應機構管理，
或床位難求心態下不敢對機構提出要求，案主權益之保障的議題因
而浮現，以下舉出八個場景分別探討引發的倫理爭議。

一、成本效益VS.服務品質

場景一：一般而言，目前住宿型教養機構人力配置比約四：一左右，而夜間照護人力比則更少，甚有二五：一。以上述人力比之下要求「適切照顧依賴人口」（特別是障礙程度為重度以上者），無異是緣木求魚。

這樣的比例端視機構屬性、財源與機構管理者理念有所差異。最少的資本做最多的成果為管理的指標，但於「要馬兒肥又不讓馬兒吃草」的前提下，因著工作人員的體力與精力的擠壓導致的無力、倦怠以及對於機構的怨懟，這樣的心情提供的服務品質值得堪慮。嚴重的違背了前文所提的案主有權益要求「有品質、適當的服務」。

二、安全第一VS.人身自由權、財產自由

場景二：為免獨自外出行動可能帶來的危險，為免不當行為或情緒影響或波及傷害他人，為擔心金錢的不當使用，因此對於活動空間有所限制，對於行為有所規範、對於金錢有所保管。

身心障礙者與正常人一樣有情緒、有想法，惟其表達的方式較不同於常人，甚至不會依合宜方式因應，然這樣的個別差異獨特性，在一個以集體式環境的機構於考量安全之情況下，往往會多所約束或保留，從一角度而言是保護與保障，但從另一層面視之卻不啻為自由與自主權的剝奪。從前文優先順位的排序之下，案主自由權益

的尊重應超過外來的規範，即使是身心障礙者，對於其表達意志，應有某種程度的尊重。

三、機構權威VS.消費者權益

場景三：機構以照顧者的角色、立場要求案家配合措施，而措施之定義係以機構為出發，以保障機構為前提，並未量及案家現實能力與意願。明顯地違背了法定義務中照顧的義務。

在傳統專業主義的立場，專家權威常被提及，但於新興專業主義潮流下（請見下表），所追求的是尊重案主（案家）的權益，擺脫專業權威對求助者或受服務者的不平等地位，打破階級上的不正義，以消費者的角度思考服務方向，並建立平等、互助、互賴的共體關係為當務之急。

傳統專業主義	新興專業主義
知識掌控者	具回應性、反省性的實務
決策過程係由知識掌控者單方決定 （案主為依賴者） （單兵作業，同僚之間無相互討論）	決策過程係由社工師與案主共同討論之 （案主為使能者） （同僚之間相互討論）
自治與自我管理 問題是案主個人責任	支持性的實務 問題為案主與社工師共同的責任
隔離 社工師可任意更換	契約 不得任意更換社工師

譯自：Margaret Allott & Martin Robb (1998), Understanding Health and Social Care—An Introductory Reader.

四、案主權益VS.案家權益

場景四：過年節慶時案主盼望能與家人團聚，但家屬為避免案主回家後造成的困擾終究沒有接回。

社工員面對此一狀況，是要為案主爭取權益？或是與案家站於同一陣線？若機構以案主的立場為考量，對案家施以壓力，表面上解決案主的情緒困擾，但案主回家後是否受到適宜的對待與照顧，令人憂心；而若機構立於案家的立場，則勢必對於案主留於院中引發的情緒與行為進行紓解與必要的防範，此時，突顯社工員平日對案家的聯繫與疏導有待加強。教養機構社工員有很大一部分的職責是與案家聯絡，這種聯絡工作本身肩負著教育與諮商的功能，不只是透過治療性會談幫助案家面對和接受案主，更經由充權概念協助案家如何協助案主。遺憾的是教養機構的社工部門的功能大都被鎮定或要求在辦活動上，很少做他原本該做的事。

五、一統性VS.個別差異

場景五：生活作息規律化，例如吃飯、洗澡、睡覺、上課都照表抄課照規定；生活型式制式化，例如以一般人而言，喜好收集某些物品，但對於身心障礙住宿型機構而言，為求一致化、簡單化，對於院生所收藏的小東西便會視之為廢物，將其行為定義為問題。

對機構而言，一貫化的做法既省時、省力又能切合目標，為求管理方便，「大家一起來」的做法極為常見，然對案主而言，自主與隱私空間少。產生這樣的狀況部分是因為符合管理原則，但部分

是考量工作人員其工作時間、負荷量，但是嚴重的違反了對個人自由意願的尊重。

六、機構宣傳VS.案主隱私

場景六：參觀團體對於機構宣傳有正面意義，甚或為募款之主要來源，但對於案主隱私權的維護便因而犧牲，特別是無法表達的案主，對他們而言可能是種傷害與剝削。

如何於宣傳與隱私間取得平衡點，這並非報導上的匿名或電傳上的馬賽克能夠解決，亦非靠單面鏡的隔離能夠摒除，重要的是機構管理之心態，機構不可視案主為「賣點」，參觀的前提是平等的採訪而非「看」，更非是尊卑施予的不當態度。

七、行政倫理VS.案主權益

場景七：當案主權益因受外在限制而受損時（例如不當之醫療處置），若長官不認為有追究之必要，工作人員面臨行政倫理之尊重與案主權益之辯護的兩難。

當行政倫理與案主權益陷入兩難境界時，工作者維護社會正義的角色是否能呈現，長官是否能支持社工員的決定，以尊重案主權益是重要關鍵。筆者曾於八十六年三月二十九日投書於中國時報就是為了類似的案例聲援工作者。

八、政策執行VS.案主利益

場景八：為貫徹相關政策例如於支持性就業，機構均力求收容

對象能邁出機構從事生產，而不再僅為依賴人口。

然而，在未量及案主的意願、能力及整體社會變遷（例如經濟不景氣）的情形下，機構或政策單方的要求或使力，除使工作人員產生莫大的壓力，甚或為因應業績而以半強勢的態度要求案主配合所造成的案主身心傷害，實值得重視。

從以上的分析，似乎將機構視為一野獸機制，但是若從教養機構的社會脈絡（social context）分析，則會產生進一步困惑，「誰是弱勢？案家、案主、機構亦或是第一線的工作員」，以下即以另一場景加以分析。

場景一：院生平日無人關心，出事後「家屬」竄出爭權益。就法律上，機構負有照顧之責，然而對於殘障者的生活照顧是一個高風險的工作，風險的承擔與壓力的承受並非家屬所能體會與瞭解。

對於案家而言，無論是屬於平日如何的避之唯恐不及或是屬於持續性的關注群，一旦案主有所閃失，基於對案主補償心態的力爭，亦或是對於權威體制的抗議，機構往往成為眾矢之的，因著服務對象為「弱勢」，因此責難的矛頭便似理所當然的直指位於「強勢」地位的機構，這樣的「弱勢強暴」，若此時機構無擔當，再將疏失之責強加於第一線的工作者，第一線工作人員於此情境無疑是最弱勢。

機構如何對待工作人員，工作人員就會如何的對待案主，因此，若機構管理者無照顧、擔保工作人員的意願與能力，無法讓工作人

員無後顧之憂的工作，工作人員於擔心出事與自保之心態下，對於案主的服務定無多元變化的嘗試性，對案主權益而言無異是一大損失。

倫理與不倫理之間是個相對的概念，如同前文述及當違反優先順序時，不倫理的陷阱就出現了。然而這種風險不能只歸於第一線的社工員，而是與整個不正義的結構有關。所謂不正義的結構包括了評鑑制度的要求可能誤導了機構管理而間接損及案主權益；也包括了主管對工作人員要求符合「行政倫理」；當然也包括了案家對機構的錯誤認知與期許。上述的倫理分析不僅反映了社工實務界的困境，同時也值得社工界反省與深思。

（本文作者：葛育維現任慈濟醫學暨人文社會學院社會工作研究所副教授兼所長；王文娟為該所碩士班研究生）

參考書目：

1. 葛育維譯 社會工作理論與實務 台北 洪葉 民八十六
2. Barry, C. (1996), *The Social Work Skills Workbook*. New York: Brooks/Cole.
3. DuBois, B. & Miley, K. K. (1999), *Social Work: An Empowering Profession*. Boston: Allyn and Bacon.
4. Hugman, R. (1998), *Social Welfare and Social Value*. Hong Kong: Macmillan.
5. Reamer, F.G. (1990), *Ethical Dilemmas in social services*. New York: Columbia University.