

醫療社會工作專業倫理：

葉肅科

論題、問題與難題

前言

社會工作倫理守則的存在與專業概念是密切相關的，它們的主要功能之一即在維持專業地位與專業認同。在社工實務界與學術圈均有一普遍的看法是：倫理、道德與價值問題是社會工作當然的一環。若是再問社工人員是否有這些問題存在時，他們大多可以輕易的舉出不少倫理問題與倫理難題的實例。

在本文裡，我們以醫療照護領域作為我們討論社會工作倫理論題的關注焦點。探討的主題則包括：社會工作倫理守則的特質與功能是什麼？什麼是社會工作固有的倫理論題特性？倫理問題是如何形成的？為何會產生？透過醫療社會工作倫理實例的論述與評析，我們希望能對社會工作專業倫理相關問題作進一步釐清，也藉此凸顯社會工作專業倫理問題在人性服務過程中的挑戰性與重要性。

社會工作專業倫理守則

專業特質

在許多西方國家，社會工作作為一種職業都有其倫理守則，這也成了它專業特質的明顯標誌之一。一九六〇年代至一九七〇年代，社會工作究竟是不是一種專業會引起激烈的論戰。(Etzioni, 1969; Toren, 1972) 專業特質理論往往強調：要成爲一種專業或職業，必須擁有某些特質。最常被引用的社工專業理想特質，要算是格林伍德(Greenwood, 1957)所提出的五項專業特質：

- 一種有系統的理論基礎 (a basis of systematic theory) ;
- 爲專業團體之案主所承認的權威 (authority recognised by the clientele of the professional group) ;
- 更廣泛的社區認可與贊成這種權威 (broader community sanction and approval of this authority) ;
- 一種規定專業者與案主和同事關係的倫理守則 (a code of ethics regulating relationships of professionals with

users and colleagues) 。

● 一種由正式專業協會所維繫的專業文化 (a professional culture sustained by formal professional associations) 。

此外，其他重要專業特質尚包括：基於公益的服務、有訓練與教育的必備資格，以及要有資格考試證明 (資格證明書) (Millerson, 1964: 4) 。社會工作所以被界定為一種半專業，主要就是因為它雖然符合其中的某些判準，但是，並不完全符合所有判準。它的理由是：(Toren, 1972: 52)

● 未置基於一種穩固的理論知識基礎；

● 成員無法聲稱具有獨特的技能，因為許多人雖然沒有社工人員資格，卻可從事相同的或相當的職務；

● 與多數歐洲國家不同的是：在英國，社工人員的職銜並未受法律保護，無資格的人或義工也可稱為社工人員；

● 社會大眾對於社工人員的權威存有一種愛恨交加或情感兩歧的矛盾情結；

● 與所謂充分成形的專業相比較，社工人員在特殊領域的權能 (他們的功能) 是較明確的，而且他們的訓練期間也相對較短。

倫理守則

「倫理守則」(code of ethic) 這個名詞，通常包含了許多不同類型的行為守則。米勒森 (Millerson, 1964: 149) 認為：專

業倫理是伴隨「專業行為」而產生的一環。根據他的說法，專業行為可以區分成專業實務與專業倫理。專業實務是指統一專業費用與索價明細表、標準契約形式，以及管制計畫競爭等相關的事宜。專業倫理所關心的則是專業者與他人關係間的道德指引方針，它們是用來區別行動對與錯的標竿。專業倫理可能是一種正式的守則，也可能是一種非正式的理解。

就世界各國專業協會所揭示的倫理守則來看，社會工作守則不僅具有許多共同特色，也包含了一般專業基本價值的陳述與普遍認可的項目：尊重個人、案主自決、促進社會正義與維護案主權益等。

除了簡短的倫理原則陳述外，它們通常都有概要的評論。有些則相當的詳細，而且也提供在某種情境下應如何行動的更多指引。其他則提供一般原則陳述，少有評論或明確指引。然而，不管守則的詳細程度如何，它們的共同目標都在提供社工人員於特殊情境下該如何行動的指引。(Banks, 1995: 70) 英國社工人員協會 (the British Association of Social Workers, BASW) 的守則就指出：

社會工作是一種專業活動。它的實務蘊含著規定社工人員專業責任的倫理原則。倫理守則的主要目的是要使這些內隱的原則外顯為對案主的保護。(BASW, 1986)

美國全國社工人員協會 (National Association of Social Workers, NASW) 在它的守則前文中也開宗明義指陳：

就守則本身而言，它並不代表一套規定社工人員在所有複雜專

業生活的所有行為。反之，它提供一般原則以指引行為，並且正確判斷在具有倫理意涵情境中的行為。(NASW, 1990)

雖然我們經常假定：倫理守則是專業的一種重要標誌，但是，米勒森則認為：有沒有行為守則並未預示專業或非專業的地位：

由於工作特性的考量，某些職業比其他職業需要更多的控制。

有些需要嚴格的、綜合性的守則，其他則不然。守則的需要得視專業情境而定。(Millerson, 1964: 9)

在米勒森看來，是否需要採行倫理守則的決定因素是：實務的類型、實務的特性、牽涉的處遇方法、對案主的技術性保護、與案主的接觸，以及向案主負責的義務。此外，社會工作專業需要揭示倫理守則的其他可能理由是：

● 它渴望能變成一門可與醫學和法律相提並論的「完全專業」(full profession)，因此，它認為：重要的是要具有這種專業特質，可以向社會大眾證明它的專業地位與行為符合職業道德與公正的原則。

● 倫理守則可能有助於職業團體內部形成一種共同認同與分享價值的意識。它不僅需要獲得外界的認可，也需要得到內部的認同。從社工人員所從事的工作類型與他們所運作的環境來看，他們是相當零散的，因此，社會工作所賴以為繫的倫理守則與價值或許是他們共有的一項特色。(Banks, 1995: 73)

在論述社會工作價值的古典階段裡，學者的一個共同旨趣在闡

明並尋求一套可供遵循的守則或原則。在這些原則當中，最具影響力的或許要算是白史鐵克(Biestek, 1961)所提的「個案工作七原則」(seven principles of casework)。這七個原則是(參見表一)：

● 無條件的接受案主為一個人：在認知與舉動上都把案主當作具有優缺點的個人；透過接受，社工人員可以更好的瞭解案主，也透過實際問題的處理，讓他們從困境中走出來。

● 無偏見的對待案主：傳達給案主一種感覺：他們並沒有因為造成其問題或需求而受到責難。

● 案主的個別化：認知與瞭解案主的獨特性，實務工作要配合案主的個別特性。

● 有目的的表達情感：認知案主表達情感，特別是負面情感的需要，有目的的傾聽讓案主認知到：表達是處理案主問題所必要的。

● 控制情緒介入：對於案主的情緒保持敏感性，並且適切的回應。

● 保密：保護秘密資訊使其不致於洩露是社會工作過程的一部分。

● 案主的自我決定：承認案主在社會工作過程中具有自由選擇與決策的權利。(Hugman and Smith, 1995: 3; Payne, 1996: 44-45)

在這些原則裡，有些倫理與實務上都是相稱的。譬如說，保密

不僅是專業實務的一種基本價值，也是創造社工人員與案主共同工作和彼此信賴的必要條件。同樣的，許多的這些原則也可應用到其面向的社會工作實務裡。

表一 一九六一—一九九一年有關倫理觀點的比較

白史鐵克(Biestek, 1961)	社工教育與訓練重要議會 (CCETSW, 1991)
1. 接受	1. 尊重案主的尊嚴與長處
2. 無偏見	2. 無歧視與反壓迫
3. 案主的個別化	3. 對於個人價值的承諾
4. 有目的的表達情感	4. 反對烙印
5. 控制情緒的介入	5. 保護易受傷害者
6. 保密	6. 脈絡限制內的隱私權與保密
7. 自我決定	7. 促進選擇

資料來源：轉引自Hugman and Smith, 1995: 8。

專業化的社會工作理論架構是植基在社會正義、人權尊嚴、仁愛為懷、互助合作與精益求精等基礎上。綜觀世界各國的社會工作倫理內涵無不強調獨立與敬業相容，合作與進步並列，保護與保障兼顧，守密與責任俱備，關懷與平等兼具。

社會工作專業倫理守則既然出自專業人員的共識，自然就成為他們專業工作上的遵循法則。獻身於此一專業的世界各國社工人員莫不把它們視為一種精神標竿或行為準則，一般社會大眾更對專業社工人員的利他主義與奉獻精神而備感溫馨與敬重。因此，社會工

作理論的實際應用即為社會工作師該有的專業倫理守則，而社會工作專業倫理守則的最大意義則在於決定「有所為與有所不為」的時機，這些守則包括：

- (一) 無私、無害與無懼的獨立情操。
- (二) 熱情、熱誠與熱衷的敬業精神。
- (三) 負責、犧牲與奉獻的敬業精神。
- (四) 守法、守信與守密的仁愛胸懷。
- (五) 無性別、種族、貧富與信仰偏頗的平等理念。
- (六) 有急公好義與勇往直前的執著行為。
- (七) 有人性、人道與人權的助人志向。
- (八) 有日新月異、精益求精與探求新知的應對能力。

倫理論題、問題與難題

在進入醫療社會工作倫理論題的探討之前，實有必要先釐清倫理論題、倫理問題與倫理難題間的區別。這樣的區別不僅可以讓我們看出社會工作專業倫理本身的複雜性、差異性與關聯性，而且也可以讓我們的醫療社會工作倫理論述能進一步找到合理基礎。

倫理論題、問題與難題的區別

(一) 倫理論題：普遍存在於社會工作實務當中，這也包括所謂法律的或技術的事情在內，因為社會工作是在以社會正義與公共福利原則為前提的整體福利脈絡中運行，而社工人員在與案主或服務使

用者的關係上也具有其專業權力。譬如說，在醫療社會工作領域中的病患就醫個案，雖然未必直接涉及社工人員的道德兩難困擾，但是，它也並不全然沒有倫理內涵。

(二)倫理問題：當社工人員瞭解到社工實務情境牽涉到困難的道德決定時，倫理問題因而產生。譬如說，有位極窮的病患向社工人員提出醫療福利服務申請，但是，由於案主未能符合申請標準而遭社工人員拒絕，這樣的問題本身已涉及倫理問題。

(三)倫理難題：當社工人員認知到自己必須在兩個相當棘手的選擇中作一抉擇，而抉擇又牽涉到道德原則的衝突，以及這樣的選擇並不曉得是否正確時，倫理難題因而產生。譬如說，爲了幫助一個真正貧窮的病患，社工人員是否應該彈性處理住院許可的標準，或者堅持規則，嚴拒任何真正需要醫療服務或救助的案主申請？在此，社工人員面對的是個人利益與公眾利益間的衝突，也牽涉到適用於每一個人的現有規則與判準。(Banks, 1995: 12)

倫理、技術與法律問題

在社會工作的文獻裡，價值與知識時常被區分開來，倫理、道德論題與法律、技術問題也被分開處理。當然，只要它不意味著知識可以完全價值中立，或是法律與技術的決定可以在沒有倫理的維繫下進行，那麼，這樣的區分也是有用的。社會工作的許多決定牽涉到倫理、政治、技術與法律論題相互連結的複雜互動。我們的倫

理原則或價值會影響我們如何詮釋法律。法律本身反映了社會的某種價值與規範，它並沒有告訴我們應該做什麼，而只是告訴我們能做什么？法律告訴我們：如果社工人員對精神失常的人做技術的與倫理的判斷，認定將他拘留或安置於醫院裡是基於病患利益的考量，那麼，社工人員就有法律的權力這樣做。

社工人員可能會認爲：決定某人是否有適當資格取得住院醫療服務是一種技術性問題。我們也根據界定的判準來評定案主，並且利用我們的專業技巧與判斷做成決定。但是，如果我們必須考慮是否應該給予貧窮病患醫療服務或救助時，道德論題已牽涉其中，即使最後案主並不符合申請標準，我們的判斷可能就是倫理論題的判斷。因此，對於某人而言，純粹適用規則的技術問題，可能是另一人難以決定但卻清楚應該做何決定的倫理問題，或者是第三者看來似乎無法解決的難題。這要看每個人如何看待情境，如何做成道德決定，以及如何排出倫理原則的優先順位而定。(Banks, 1995: 11-13)

主要倫理論題

在社工人員的培育與訓練過程裡，多半會涉及三種主要論題，這也往往造成倫理問題與難題：(Banks, 1995: 13)

●圍繞個人權力與福利的論題：作爲服務使用者的案主自己決定與選擇的權力；社工人員有責任促進服務使用者的福利。

●圍繞公共福利的論題：關係人而非使用者的權力與利益；社工人員對於雇用他的機構與社會負有責任；促進大多數人的最大利益。

●圍繞不平等與結構壓迫的論題：社工人員負有挑戰壓迫與從事改變機構政策與社會的責任。

任何的分類法顯然都是人爲的，但它並不能公平處理每種範疇內，乃至彼此間相互重疊的複雜論題。在這些範疇內與範疇間，權力、責任與利益間也時常存有衝突。然而，對於探討社會工作實務價值與倫理論題而言，這種簡單的分析架構也許是有用的起點。

專業倫理與社會價值

社會價值、專業價值與專業倫理是由共同話題線索所串聯的不同概念。專業價值意指從一系列競爭的社會價值中所做的偏好選擇，而職業倫理則意指適合執業用的價值指導方針。譬如說，正義與自由常被視爲美國價值的核心理，然而，自由主要考慮的是個人權利，而正義所關心的是個人關係與社會利益。倫理原則所支持的案主自決，是源自一種自由導向的社會價值；案主不僅應該自由的選擇自己的生活規劃，而且也要避免選擇時的不當干擾或限制。正義作爲一種社會價值，是與平等和公平等概念相關聯的，它所考慮的是個人或團體利益與他人的關係。權能作爲一種倫理關懷，則是正義導向的，因爲它需要評估個人或團體對抗社會規範的能力。自由導向

的價值認爲限定社工人員的干擾是正當的，而正義導向的價值則認爲可社工人員在克服案主與案主社會地位間扮演著積極的角色。因此，自決與權能間的關係，有部分可解釋爲自由與正義價值間的一種緊張。

當價值衝突時，倫理難題因此產生。社工人員常遭遇的難題之一：在他們處遇案主相關業務時，如何能在正義導向的權能限制與自由導向的自決權利間作一優先順位的抉擇？解決價值導向倫理難題的處理方法之一是：把專業特有的或唯一的基本價值抽離出來，由此，價值衝突的解決方法在邏輯上應該可以浮現出來。魏克懷德（Wakefield, 1988: 187-210）強力的主張：「最低限分配正義」（minimal distributive justice）是社會工作專業的基本價值，我們則進一步指出：它在解決社工專業內有關價值導向倫理難題上扮演著重要的角色。

醫療倫理論題實例與評析

倫理論題實例

有位醫生打電話給地區辦公室請求以強制收容名義將郝森先生送入精神病院，因爲他前一陣子有強烈的意圖想要自殺。有位醫社工人員到他家作過訪問，並且發現郝森太太沒有去上班。她準備整天在家陪伴她丈夫數日。三天以後，精神病院將提供郝森先生一個精神病診斷約定以作進一步評估與處置。郝森先生將接受那樣的

診斷約定，但是，他拒絕被強制的收容入精神病院。他選擇進入日托照護中心，但是，在該地區，竟沒有這樣的日托照護中心。很不幸的，醫療社工人員認為：郝森太太應該留在家裡陪伴她丈夫，因為醫療社工人員也找不到這樣的日托照護中心。然而，由於她至少在郝森先生接受診斷約定前都可以在家陪伴她丈夫，因此，郝森先生的強制收容就不再被視為理所當然。醫生抱怨說：社工人員挑戰並質疑他對病患的判斷，這樣做可能是拿病患的生命在做賭注。（Payne, 1996: 65）

倫理論題評析

從這個醫療倫理實例中，我們可以指認出可能引起倫理論題的幾個關鍵點：

- 降低或消除造成案主死亡嚴重危險的價值與不要以強制收容方式將案主送入精神病院的自由價值間之衝突。
- 不同的意見反映出醫生與醫療社工人員的相反判斷。
- 強制是唯一的考量，專業活動干擾郝森先生享有安靜的生活，因為社工人員也找不到適當的資源。然而，日托照護中心可能使這樣的論題不致於發生。
- 由於缺乏適當的醫療服務，因此，社工人員乃依賴並應用特別的個人壓力迫使郝森太太充當她丈夫的照護者。這是一種以婦女傳統照護角色的剝削來取代適當服務供給不足的另一範例。

● 醫療社工人員所採取的行動是基於一般福利的考量，因此，即使我們所協助的對象不想被強制收容，國家是否有義務做點正事呢？

無論個人的角色與實務範圍是什麼，倫理論題在社會工作實務上是相當重要的。有時，這些倫理論題甚至超出倫理學的範疇而約束著實務工作者與案主間的關係。倫理論題可能埋藏在案主的問題當中，也可能在探討其他問題解決方法的過程裡出現。在社會工作實務裡，處遇與介入往往涉及倫理價值。事實上，幾乎沒有處遇或介入不會造成某些可能的負面影響。重要的是：在案主知道事實之前而非之後，社工人員就應該將這些倫理論題與他們進行溝通或討論。醫療社會工作人員應該建立可以與同事共同討論倫理論題的關係，而且也可以定期參加有關倫理論題變遷特質的研討會。（Brunn and Rebach 1996: 219）。

對於倫理守則的價值，有些批評者抱持懷疑的態度。這不只是因為它們與職業走向專業排他性與精英主義的進化有關，而且也是因為倫理守則本身具有許多有限性。譬如說，道奈與卡爾門（Downie and Calman, 1987: 244）在檢證醫療倫理守則後，即指出了許多倫理守則的限制：

- 守則往往意味著專業人員所接受的倫理，但是，事實上，他們至少也把自己的個人價值帶入其中。
- 就規則或義務的角度來看，許多福利與照護層面是不能表達

情感的，譬如說，某種態度的培養，像憐憫即是。

● 守則往往是限於一種專業，而現在的醫療福利與照護工作則逐漸由跨學科的團隊來提供。

● 守則假定了一種獨特的專業者與案主關係，亦即：專業者盡最大的能力來照顧案主個人的權益，但是，這似乎也忽略了醫療福利與照護工作本身的迫切經濟考量。

● 守則假定了專業者與社會大眾內部間對價值存有一種共識，但是，令人懷疑的是：這種共識究竟是否存在？因為專業通常是片斷的與零散的，作為服務使用者的案主也日益要求：服務的輸送應根據他們的價值而非專業的價值。

事實上，許多社工人員也相當質疑倫理守則的價值。在相當程度上，倫理守則是否有用得視我們將它當作什麼與用在那裡而定。儘管道奈與卡爾門的評論是相當中肯的，但是，我們也要瞭解：專業守則發揮了許多不同功能，特別是在專業權力與認同遭到威脅時，它們維護這種價值的意圖就更為明顯。除了上述所提到的這些功能之外，某種專業可能具有倫理守則的理由還包括：

● 有助於使某一職業的「專業地位」(professional status) 提昇。

● 確立並維持專業認同。

● 指引執業者如何行爲。

● 保護案主免於處遇不當或苛待。

結論

倫理論題與倫理難題可說是社會工作實務的固有特質。這不只是因為它的角色作為一種公共服務專業，必須處理脆弱的或弱勢的案主問題，也是因為它的職位作為政府福利或福利國家的一環，但它本身卻又植基在矛盾的目標與價值上，例如：照護與控制、保護個人權利與促銷公共福利、資本積累與國家合法性等，這就不免造成緊張、衝突與難題。

自決、福利、平等與分配正義是未來社會工作的首要倫理原則：從討論倫理原則的社會工作文獻中，我們發現：並沒有一套普遍被認同或放諸四海皆準的社會工作倫理原則。然而，藉由社會工作實務與文獻的審視，我們似乎可以找到四個與社會工作密切相關的基本或首要倫理原則：自決、福利、平等與分配正義。

倫理守則提醒社工人員：由於他們擁有特殊的知識與技能，日常所處理的也盡是生活在貧窮困境與遭遇危機和問題者的事情，因此，他們有責任將社會工作實務中的不平等、資源缺乏與需要政策變遷的事實告知政府與服務機構。然而，由於社會服務管理與輸送的改變，倫理守則也逐漸的變得不對題了，因為它們強調的是專業價值的界定、專業共識的假設，以及案主服務的關注等。在此情況下，社會工作機構所揭示的實務守則可說是維護案主權益的更重要指導方針。社工人員還需要努力的是準備向服務機構的政策與實務

進行挑戰，而且也要把自己看作不只在做一個雇員所做的事情而已。在此，社會工作倫理守則與社工人員的教育與訓練就顯得格外重要。（本文作者現任東吳大學社會學系助理教授）

參考書目：

- Ethics. Washington: NASW.
- Payne, M. (1996). What Is Professional Social Work? Brimingham: Venture Press.
- Toren, N. (1972). Social Work: The Case of a Semi-Profession. Beverley Hills: Sage.
- Wakefield, J. C. (1988). 'Psychotherapy, Distributive Justice, and Social Work. Part 1: Distributive Justice as a Conceptual Framework for Social Work', Social Services Review, 62: 187-210.
- Banks, S. (1995). Ethics and Values in Social Work. London: Macmillan Press Ltd.
- Biestek, F. (1961). The Casework Relationship. London: George Allen & Unwin.
- British Association of Social Workers (1986). A Code of Ethics for Social Workers. Birmingham: BASW.
- Bruhn, J, G. and Rebach, H. M. (1996). Clinical Sociology: An Agenda for Action. New York: Plenum Press.
- Downie, R. and Calman, K. (1987). Healthy Respect: Ethics in Health Care. London: Faber & Faber.
- Etzioni, A. (1969). The Semi-Professions and Their Organization. New York: The Free Press.
- Hugman, R. and Smith, D. (1995). Ethical Issues in Social Work. London: Routledge.
- Millerson, G. (1964). The Qualifying Association: A Study in Professionalisation. London: Routledge & Kegan Paul.
- National Association of Social Workers (1990). Code of