

# 社會工作專業倫理困境與信託責任之探討

曾華源

## 一、社會工作專業倫理之重要性

案例一：高雄市受虐兒童小豪是母親與第三名男人所生，在嬰兒時期腦部受母親目前的同居人外力重創，造成兩側腦膜下出血；使腦部發展遲緩而嚴重影響視力，使許多家庭不願收養。目前的寄養家庭因為照顧者年齡已長，加上經濟負擔較重，難以收養小豪。由於在國內無法使小豪有一較健康的家庭環境成長下，天主教福利會扮演中介者角色在荷蘭找到一對夫妻願意收養。在雙方只透過錄影帶及信件、玩具之溝通互動下，完成收養手續，並在高雄市政府社會局兒福中心努力下，取得在獄中父親和住在北部母親的放棄控告權的同意書。

高雄地院庭長及法官（自由時報八十八年五月三十日第五頁）卻批評社會局將小豪送出國的作法，等於永遠剝奪了小豪與生父母的關係和台灣國籍。這是過度行使行政權的情形，而且違反「公權力行為的手段與目的之間的比例原則」。依照此一原則，這不僅是

違憲而且是落後國家作風。由此看來，此一受虐兒童國外善心人士收養的案件涉及親權、行政裁量權、案主的幸福權及自主權之爭議。

案例二：我國老人福利法規定老人安養機構必須立案，據統計目前已經立案之安養機構，僅有一百三十多家。仍未立案之機構多達八成以上。屆時政府嚴格執行法令時，不合格安養機構可被連續處罰，並得勒令停辦。不合格安養機構的老人何去何從？政府安養機構與合法機構能否容納照護現有需要轉介之老人？觀望業者勒索能否成功？

依照聯合報（八十八年五月三十日）的刊載，業者說法是大多數機構在老人福利法修訂前即存在，當時政府不聞不問，如今法令太嚴格，且因政府未依照規定於母法實施半年內公布相關辦法，致使業者準備時間太短。加之，有些縣市未設立單一窗口，亦未公布申請流程，甚至許多單行法規，以致於由各單位摸索辦理，讓業者無所適從。而內政部社會司強調新修訂之老人福利法只是修正得更周延和放寬原有規定而已，不應成為藉口。台北市政府提及目前送

審機構大多是公共安全和消防不合格，政府提供改善補助經費高達五十萬，而且也放寬規定。

依照省政府社會處表示近兩年來提出申請獲准的小型機構有限，主要原因可能在建築物的土地變更、建物老舊和不符合公共安全規定，或是設置公寓大樓導致住戶反對，或不符消防安全規定和無法聘用足夠的專業人員。然而，由於立案機構設置成本高，老人家屬提及目前收取費用遠超過她的負擔，因此，收費較低的未立案機構才是她所能考慮的。如果政府強制執行，她不知道怎麼辦才好？

案例三：社會工作師就職於台北市婦女保護中心。該中心提供臨時性住宿和諮商給受暴婦女。張太太和兩個孩子住在保護中心已有六週，她們已是第三次到這裡來。她說先生斷斷續續打她已有兩年。她先生有嚴重的酗酒問題，當他清醒時並不太壞，但是一旦手中有酒時，家裡人都要注意。張太太被先生打得下巴骨頭斷裂，現正康復中。她說她自己和孩子都感到害怕。

在某個工作會報中，社會工作員說她遇到一個問題：張太太知道她必須離開先生。因為他有嚴重酗酒問題且威脅到她和孩子，但她說她仍然愛她先生且希望他能改變。社會工作員擔心她會回先生身邊，然而眼前有一個問題，因為張太太信任她而告訴她三年來以隱瞞有工作的事實，並以不同身分來領取公共救助金。目前已存夠費用能讓她和孩子獨立生活。社會工作員認為她是否有義務告知公共救助部門或保密？是否該面質張太太這種做法？或因為張太太只有此一辦法才能離開受虐環境而忽視？此一問題涉及案主受害的保

護和案主保密權，且涉及法律問題。社會工作師要在尊重案主權利，為她領公共救助金欺騙一事保密，以及防止她被虐待和家庭暴力和阻止繼續不誠實欺騙二者之間做一個選擇。

社會工作提供的專業性服務必然會涉及服務目標之選定，而目標的完成必然受專業人員所擁有的知能所影響。因此，社會工作專業使命之完成，必須依賴成熟的專業知識與原則和明確的專業價值與倫理守則，以為提供服務之共同基礎（Bartlett, 1970; Siporin, 1975）。根據曾華源、廖秋芬（一九九八）研究顯示社會工作者在處置兒童保護問題時，常面對價值衝突和倫理問題。在實務工作上，新進工作者在工作中常感到需要的是如何運用專業知識和技巧，以提供案主滿意的服務。對於有經驗和有反省能力的資深工作者而言，工作上面臨較為複雜的問題，常感到困擾的是服務會不會引起過多的爭議，亦即如何提供最適當的服務給案主。例如在決定中途輟學學生的輔導目標，是否返回學校去適應未做任何調整的學校教育制度，或是接受學生中途輟學之事實，而將助人目標放在倡導教育制度改變或學生多元發展目標上；積極介入鼓勵家屬同意捐贈器官或是尊重案主全屍入葬的民俗。

就專業的觀點來看，社會工作人員與案主互動過程中所形成的關係是一種信託關係（fiduciary relationship），社會工作者有責任要提供案主最適當的服務（Levy, 1976; Kutchins, 1997）。Gunner（1979）提及社會服務機構的社會工作者因實務工作情況的不可預期性和複雜性，除了工作者所需採用的技術（technology），保

持彈性和敏感度之外，機構很難去監控工作者和福利使用者接觸的過程，致使實際提供直接服務的專業工作者有不少的自由裁量權；譬如：案主是否適合提供器官捐贈、失能老人居家服務需求評定、受虐兒童安置的選擇、是否應該返校就讀……等，無不需要社會工作者的審查核定。審查的準則通常是依據法令規章，但是對條文的解釋和可適用性之判斷，可能因人而異，這也意謂著社會工作專業人員擁有使用自由裁量權的空間。本文之主旨在探討社會工作者在信託關係責任中，如何經由專業倫理考量來提供專業服務，以面對複雜爭議的問題。

## 二、社會工作專業的倫理學基礎

社會工作的專業理想在實踐社會公平正義，增進人們的社會生活適應能力與幸福。然而，如何面對日益多元和變遷快速之社會價值規範，以確實做到公平正義，將會是社會工作者所要面對的挑戰。Spotin (1982) 指出社會工作者在支持同性戀、單親家庭社會福利政策時，即遭受非倫理專業的批評。Reamer (1995b) 指出要重視專業人員有關倫理理論和原則的教育訓練，以便能協助他們去分析和解決實務工作中倫理困境。

### (一) 後設倫理學概說

後設倫理 (metaethics) 探討的重點，除了在倫理語言或詞彙的意義外，另一個部分就是倫理原則與指南的來源；亦即什麼是好或壞？什麼是對或錯？什麼是善或惡？為何要行善避惡？為何要照

良心生活？用來判斷某人所做的非倫理行為之標準有效性的理由與根據為何？如何整理出倫理原則，以引導個人作道德選擇？後設倫理學有兩種不同對立之觀點。絕對論相信能夠找出客觀標準，以建構出放諸四海皆準的原則，作為倫理決策和實施上的基礎，決定在倫理上何者為對或錯、好或壞。而相對論卻反對此種看法，提出應考慮倫理標準是依賴文化實際狀況、政治氣候、當代規範與道德標準或其他脈絡 (Hartman, 1975) 作為反駁。因此，那些標準必然是主觀的，任何我們所定出來的倫理原則均反應我們的偏誤和個人偏好。

此種辯論與我們在檢驗社會工作倫理問題息息相關。如果一個人認為倫理價值與指南只是一種反映特定行為對與錯的觀點，而目標對象之標準並不存在，那麼就不需要有其他理由來做抉擇。在倫理的考量是否某種特定的行動上是對或錯，雙方的想法與意見均要包括在內。例如社會工作師認為張太太欺騙公共救助金是犯了道德上不可接受的行為，而必須報告上級，而另一位社會工作師認為因為有特殊情況（張太太有她和兩個孩子的需要），絕不可以視為是錯的，故不應舉發欺騙公共救助金一事。

早期專業中，社會工作師是秉持與遵循基督教價值強烈的信念。到了二九六〇年代初期，對傳統社會機構與標準的懷疑論者帶來的影響，許多的社會工作師開始質疑是否專業倫理守則所提供的特定標準，可以用來判斷對與錯的結果。許多社會工作師抗拒用特定的倫理標準和價值，特別抗拒試圖強加任何特定價值到案主身上（

Siporin, 1982; Hardman, 1975)：其中早期被描述為「偏差」的情形：如離婚、同性戀、單親家庭、藥物濫用、以及頻繁不定的性活動等等，開始受到尊重和容忍，被視為是只是不同於傳統的社會，其只是反映特定年齡與種族的生活型態和偏好。

雖然相對主義的觀點提供一種可接受的策略，以便面對困難的倫理決策，但是認為道德標準是個人的、主觀的和情緒的，而非理智能體察的事，也使我們落入一個混亂的窘境中。目前很多人無法忍受行為與決策沒有標準可循，而不再接受相對主義。由於人面對複雜倫理困境時，期望有一個倫理標準可以提供一個原則的理性辯護，以作為明確的道德指南，使人能區別當前所面對的對與錯。對於倫理標準之發展興趣，又悄然興起。社會工作者承認或許無法找出絕對客觀的倫理標準，但他們認為的行為表現和決策，時常會含有倫理上的議題而受到關注。社會工作者不是關心案主的生活型態與道德偏好（就像早期專業歷史中所談的），而是著重在實務工作者(1)對案主生活提供干預與否、干預的特定型式與方法上，在倫理方面可接受性，(2)對服務與資源之分配標準等方面的辯護（Reamer, 1995）。

## (二) 規範性倫理之意義與爭議

### 1. 義務論與目的論之主旨和爭議

規範性倫理（normative ethics）和實務工作有較直接的關係。當社會工作者面對他們常要處理的各個事情之間的衝突時，社會工

作師偏向發展倫理指引方針。

規範性倫理理論分為義務論（Deontological theories）和目的論（Teleological theory）兩種。義務論認為規則、權利和原則是神聖的和不可違反的。故為了達到目的，不可以或不需要不擇手段；特別是他們要違反某些重要規則、權利或法律。最極端的義務論主張是不論行為結果為何，可以完全不必考慮，強調某種行為就必然是對或錯、好或壞；例如當案主罹患重病且表示不想活的時候，社會工作者師涉入協助自殺是否是不道德的。義務論認為決定倫理行為之因素，不在於行為效果和由此而來的原則，除了考量行為結果外，也應該考量其他因素；如行為動機、行為是否符合公認的道德規範。因此，即使行為結果會帶來很大好處，亦不可以。如康德（Kant）就說誠實是天賦的真理（孫效智，一九九五）。故為了案主的心理健康而欺騙是不對的，社會工作者師不可對案主說謊，甚至如果說謊可能對所屬團體更有利時，亦不可以；不過每個人都有生活上天賦權利，故不可以協助自殺。但是也有人認為社會工作者有天赋義務尊重案主自我決定權，只要案主行為是出自自願和被告知行為可能的後果時，社會工作者師可以協助案主自殺。在張太太的案例中，社會工作者師有義務遵守她答應案主的諾言，就要保守案主告訴她的秘密。

另外義務論相關的倫理包括對同仁的承諾要確實做到、實踐與賣方簽訂之契約、服從已公佈的法令等。

目的論（導致結果或目的）對倫理的選擇是採取不同的取向。

其認為善意不能決定道德法則之內容，更不能證實其有效性，所以善的意志（will）是能將惡行合理化。依目的論看法，如果不考慮潛在後果而做的倫理選擇是天真的，只是規則的崇拜（rule-worship）[註]（Reamer, 1995b），任何行動之正當性決定在後果（consequence）善（goodness）的程度。目的論者認為負責任的策略必須試著列出各種行動可能之後果，比較其相對優缺點來做決策（Hancock, 1974）。故在小豪被外國人收養的案例中，應完完全全地分析各種可能行動後果的成本與效益而定；亦即為小豪留在國內機構安置教養的成本與效益為何？為使案主得到家庭溫暖和關懷而送至國外被收養的成本與效益相比較如何？相同的，遵從法令取締不合法的老人養護機構的成本與效益為何？與不取締而再放寬設立標準與降低營運成本相比較，其成本與效益為何？

## 2. 效益主義中的行動效益主義和規則效益主義

效益主義（utilitarianism）屬於目的論派別（teleological school）。古典的效益主義強調合適的行為能帶給最多相關人員快樂或幸福。效益主義認為如果行動是在追求大多數人的最大福利或好處，就是道德最高之內涵。故當一個人面對衝突職責時，應採取的行動是要能產生最大利益（或價值）為依據。自我論（egoism）是一種目的論的形式。其認為當面對衝突的職責時，人們應追求自己最大好處和增加自我利益。社會工作者應盡力去考慮，以決定何種後果會有最大的利益。所以小豪由愛他的外國家庭收養，會比住在教養機構能得到更好的照顧；而張太太的案例中，效益主義者

可能會辯稱正確的做法是保守秘密尊重案主權利，以便保護案主和他的孩子不會受到傷害，她才能得到更大的好處（當然，這是假設保護案主免受身體傷害是比防止公共救助金欺騙還更不得已）。效益主義的問題和義務論相似，有時會被用來合理化的看法，例如可能辯稱保護社會工作者和不使案主受到傷害（未來可能被捕），而忽視公共救助金欺騙的行為，可能會有最大利益的結果（即防止詐騙公共救助金的利益和保護案主不受傷害二者的加權比較）。其中一種觀點可能會加進其他不同的變數，對成本效益給予不同的加權，而認為詐騙公共救助金中的傷害可能大大超過案主所冒的危險。因為詐騙公共救助金被公開後，社會大眾會批評而提議結束服務工作，或是大大的削減福利給付，所以詐騙公共救助金最後會威脅整個福利方案的存續。故有人認為有需要的人的基本幸福權是優先於張太太的自由權。

不過有人不同意此種只是偏重個人利益的看法。因此，有些哲學家認為區別行動效益主義和規則效益主義是重要的（Gorotivz, 1971）。依行動效益主義的看法，行動的正確性是視個別案例或那一特定行動所產生的好處為何而定。人不需要完全看清此一情況所隱含的意義。故行動效益主義者可能說明會有更大的好處（例如：較多數的金錢保留下來防止進一步的詐騙公共救助金，以便能用來協助更多其他易受傷害的案主）；合理化干預案主權利，來面對保密責任。然而，此種看法受到嚴厲之批評，強調如果效益主義只重結果，似乎違背某些重要傳統和道德經驗，是一種自私的幸福論，



容易導致只管自己利益，不管別人死活；甚至會爲了達到目的而不擇手段。例如只要是爲大家有益的，是否可以殺害無辜者；可以放棄承諾等等。

有人認爲「效益」應被視爲人性整體價值實現爲依據，而非追求任意的目標或價值。應該引進正義原則作爲比效益更基本的倫理原則，尊重每個人的尊嚴和基本權力；另有人認爲不應針對個別行爲，而是針對行爲種類：即某一類行爲（a kind of act）。有人認爲此一觀點乃是規則效益主義之論點。規則效益主義傾向考慮長期可能產生什麼結果。相對的行爲效益主義者認爲不論此一案例中會有多少利益，爲案主權利保密所建構的前提，將會帶來更多傷害而非利益。規則效益主義者反駁說這種前提將傷害案主對社會工作師之信任；特別是社會工作師答應尊重保密，所以會限制社會工作發展成爲一有效的專業。但是也有人持反對態度，認爲規則效益主義不在個別行爲上考量價值而承認例外的話，那麼這和義務論的主旨有何區別（孫效智，一九九五）。

以強制舉報兒童虐待與疏忽的法律爲例，來區別這兩種效益主義。社會工作師和其他被強制要舉報的人在懷疑有兒童被虐待或疏忽時，都要通知兒童福利或保護服務的權責單位。有時出現的情況是讓社會工作師認爲對案主最大利益的考量，不是服從舉報的法律責任而是被服務者。在這些案例中，如果社會工作師相信遵循法律的結果是傷害多於好處時；亦即社會工作師認爲違反法律會帶來更大的好處時，就可以允許他違反法律。這是行動效益主義的古典案

例。如果能證明使人相信行動後果會更好，行動效益主義者可能會合理辯論違反強制舉報法律之原因（如果社會工作師能證明如果他舉報懷疑有虐待或忽視的話，將無法繼續協助這個家庭；而他繼續協助此一家庭更能提供預防虐待或疏忽）。然而，效益主義的關鍵性問題在於不同的人很可能考慮不同的因素，而且給予不同的加權。這是因爲他們不同的生活經驗、價值、政治意識型態等等。在張太大的案例中，某個社會工作師可能很重視案主隱私的重要性，而其他的實務工作者可能較偏重在尊重法律的重要性。

在社會工作實務中，有兩種效益形式，其一指最適當的行動是能增進最大的或整體的好處；依據其看法，例如是否分配一個固定數目的公共救助來產生最大集合的滿足（可能把大筆的錢分給少數人）。另一種不同的效益是最適當的行動是能增進最大好處給最多的人，其所考慮的不只是所產生的好處有多少，而且有多少人可以分到這些好處（Gewirth, 1978; Reamer, 1995b）：如給最多人有最大滿足感（給予較少錢、但人數最多）。極端的效益主義者可能認爲雖然會有部分老人受到影響，如果能提昇整個社會的老人照顧水準，那麼取締不合法的老人安養機構是正當的。如果能帶來整個鄰里經濟上的復甦，那麼強制拆毀市區中的破爛房舍和轉安置居民是正當的。

### 3. 效益主義限制的突破

當站在較極端的立場時，古典效益主義者可能會踐踏少數受剝削者的權利，而合理的辯解爲大多數人謀取利益的行爲（孫效智，

一九九五)。原則上，無情的效益主義 (callous utilitarianism) 社會工作師會辯解，認為保護心理疾病患者公民權的政策所帶來的社會成本比民衆的利益還大。在整個歷史中，許多弱勢者或其他被壓迫的團體，被許多強勢者無知覺地侵犯權益，是不勝枚舉（例如要求中輟學生返校就讀；社會工作者只是道德上勸告不要再繼續當妓女而已）。這是社會工作師關心效益主義不通情理來處理事情的好理由。

或許能協助社會工作者面對倫理困境的是 Rawls (1971) 在正義論 (A Theory of Justice) 一書所提到的各種選擇。他假定人會列出一種道德原則，即其受人生而平等所主宰，而每個人都未覺知其個人的屬性和地位可能讓人有利或不利，在此「無知的藉口」(隱藏) 卜·Rawls 認為差異原則 (difference principle)：即最後保護最少利益是基於各重要事項的先後次序 (ranked ordering of priorities)，在實踐社會正義上是相當重要的 (羅天人，一九九六)。其中協助有迫切需要的他人或不傷害他人的基本義務 (natural duties) 和被認為有價值或被讚賞的行動，但非義務的職務外的行動 (supererogatory actions) 應加以區分，才能真正實踐正義 (呂宗麟，一九九八)。

### 三、倫理決策上重要規則指南

Rawls 所引進的價值和倫理責任之優先順序概念，對社會工作專業服務非常的重要，因為在倫理判斷與決策中，常落入何種價值

或職責要比其他價值優先的困境。到底案主隱私權或保護案主免受傷害，應優先於尊重法律需要和避免與欺騙有關連。依照此一觀點來看，如果在各種職責中作選擇都會帶來傷害時，個人應作的選擇是看何種選擇會是傷害最少的。亦可稱為苦難的最小化 (Reamer, 1995b)。[Gewirth (1978; Reamer, 1995b) 提到一些與社會工作思考衝突責任優先順序有關的看法。他對複雜的倫理困境探討中導引出一個結論，宣稱人類有自由的基本權利（很相似於社會工作所說的自決概念）和幸福權。而幸福權中，其中人類應有三種核心的「善」包括在幸福權 (well-being)：1. 基本善行 (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. 維持善行 (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，使人去偷、欺騙等）；3. 累加善行 (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）。

人在生活上對各種責任與權利會有衝突，需要以善為基礎從中作選擇，排出優先順序。Gewirth (1978; Reamer, 1995b) 提到一些原則可用來排列出這些衝突職責之優先順序：

1. 如果某人或團體侵犯或大概侵犯到另一個人的自由與幸福權時，採取預防或去除這種侵犯行動是適當的。其預防行動或去除行動是否合理適當，端視這種侵犯危害個人未來行動能力之範圍而定。如果案主因信賴社會工作師而說出他計畫傷害他的伙伴，那麼社會

工作師保護其伙伴免於受傷是優先於為案主保密的權利。其伙伴幸福權利將合理的侵犯到案主自我決定和隱私權。

2. 由於每個人都有職責去尊重他人行動所必要的善的權利（如自由、幸福），如果他人行動有善在其中，則是必要的行動，並且此一職責的權利是無法在不侵犯到後者的職責時得到保護。故保護案主的伙伴免於受到傷害是優先於案主的隱私權。因為善包括在前者的職責中（保護免於受身體傷害），是人們表現行為與功能上比隱私還更為重要。

3. 在某些特別的案例中，規範人們互動的規則凌駕於不強制別人職責。然而這種規則應符合幾個條件：任何規則所允許的強制性必須要防止不當的強制和嚴重的傷害，這種強制性不應超過這種保護所必要的。而某情況中允許的強制性一定要經由民主過程。故可以允許強制案主（如強迫洩露給權威他威脅傷害其伙伴之事實），以便防止不應有的強制性（如身體上的 assault）和嚴重的傷害。而公共政策方面的洩露則應是民主過程（如公共政策由主委或法官來形成）。

此一論點對社會工作中討論倫理困境相當是有用的架構。他基本善的概念是與社會工作長期持有的基本人性需求觀點相符。對於價值、善與職責優先排列之順序（rank-ordering），提供社會工作專業上的支持，對社會上易受傷害者的需求有所承諾。

Reamer (1995b) 以 Gewirtz 的觀點為基礎，提出面對價值與職責衝突時六項倫理抉擇指南：

(一)基本上對抗傷害人們生存（健康、食物、心理平衡、保護和生活）行動的必要先決條件之規則，優先於對抗說謊、洩密或威脅、additive goods 如娛樂、教育和財富之規則。

故為防止案主嚴重傷害他人時，將可以不保密案主所分享的訊息。也可以了解在資源有限時，在照顧受到嚴重威脅個人健康和生活的公共支出，應優先於花在藝術和其他娛樂上。

如此一來，避免張太太受到虐待，回到不良的環境而說謊欺騙公共救助金之情形，似乎是可以被接受的。因此，只要有證據證明就可以接受的。事實上，從行動效益主義者的觀點來看，張太太的詐騙行為剝奪其他之潛在需要接受資源者的權利。從規則效益主義者的觀點來看，此一案例會對福利系統帶來深遠的傷害。社會工作師應盡量在能力範圍內做一些事，使案主不會想去做明眼人一看就知道的詐騙公共救助金。社會工作師有責任找尋各種替代之策略，而不只是依賴詐騙公共救助金就可以作為單一的解決方式。雖然不易找到其他選擇，例如有可能張太太和她孩子進入一個專門為受暴婦女尋求獨立生活而設的轉換住家方案。其由公私立基金會補助，以使低收入婦女和其子女可接受職業訓練、諮商和其他能使她能獨立生活之方案。

(二)個人基本幸福權優先於另一個人的自由權。

個人自由權應受尊重，但是個人自由權受到威脅到他人福利時，則不在此限。故案主不接受治療而有傷害他人之潛在威脅時，社會工作者就要干預。



此一指南有兩個不同方向的思考點。最顯著的是關心張太太保護免於受丈夫虐待的權利，是她基本幸福權優先於她丈夫的自由權（傷害其妻子）。其次較不顯著的是應用此一指南到那些有需要的人其有權享受福利方案。

### (三)個人自由權優先於他自己的基本幸福權。

當個人是在理性情況下能估算行為後果時，其就算有對自己較為不利的行為，社會工作者亦不得干涉。如繼續酗酒，繼續困擾他的婚姻生活、住在髒亂的環境中，嫁給老頭子等等。不過社會工作者要注意如何判定案主是理性的和有足夠資訊來做選擇？

(四)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。

故社會工作者和張太太在民主社會中需要依附法律，包括法律禁止詐騙公共救助金。目前我指出這種要求有例外，然而在自願和自由下決定違反法律是不道德的。

(五)在衝突時，個人幸福權利是超越法律、規則和自願組織的安排。

如果為了保障個人幸福權利時，侵犯法律是合理的。故載送傷患時可闖紅燈。甚至非法的抗議、示威。有時非法的破壞財物是挑戰不道德的合理做法，如種族與性別歧視、不公平的戰爭，經費不足的社會服務（Reamer, 1995a）。違反有關詐騙公共救助金之法律問題，除非社會工作者有實質證據，是否威脅張太太的基本幸福權，並證明她必須如此做才能使獨立生活免於受害。大多數情況中

是不易找到證據證明，雖然不易另外安排張太太到轉換住家方案，但還是必須努力試試看。

(六)防止如飢餓等基本傷害、推動如屋舍（housing）、教育及公共救助等公共善的義務是優先於保護個人財產。

在張太太的事件中，社會工作者也應參考相關的社會工作理論，有關家庭暴力和暴力攻擊現象之文獻，將會提供很有洞察力之資料。通常有技巧之實務干預會協助解決在倫理上的困境。不過，真的有助嗎？有關文獻提到社會工作者幫助受暴婦女之經驗，是不能樂觀的認為她們有能力讓施暴者負起行為責任。Carlson(1991)廣泛的檢驗一些文獻後，總結是太太最好和她配偶分居，而且只有在一段長時間（如六個月）沒有暴力下和一起參加聯合會談，才有可能和好如初。

雖然這樣的文獻與理論無法解決社會工作者所面對的倫理困境，但協助澄清整個治療目標：協助案主不依靠丈夫，自己獨立生活至少一段長時間。然而這卻是要靠張太太的詐騙公共救助金行為才能達成，故是非倫理的。

此外，社會工作者也應一併考慮個人價值與意識型態到倫理決策過程中（Levy, 1976）。亦即張太太的個案中，社會工作者面對女性主義看家庭暴力的觀點。這是因為受暴婦女與配偶間顯然的有權力差異存在。她避免責備受害者，尋求激發受暴婦女權能，面對不能接受不當行為責任的先生。長久以來，社會工作實務上把問題放在受害者身上的做法，受到這種觀點挑戰。

然而有關張太太倫理上的決定，在意識型態上的意義為何？如何和其他觀點作比較？激進立場將是社會工作師和案主應追求任何必要步驟，使受害的案主逃離受虐的情境，並且被增強權能，這包括精心設計違反法律，而這比較是婦女受暴時的次要情形。較溫和女性主義立場將是社會工作師和張太太應進行為激發張太太潛能的諮商，以及運用合法手段安排居住場所和社會服務，使張太太能自己獨立生活。

#### 四、信託責任關係中的社會工作專業倫理守則

在面對服務過程中複雜的價值與倫理問題，如何做好妥善的處理並不容易。然而，社會工作者必須對案主負起責任。在社會工作專業關係中比較被人的重視的是關係中的情感部分，如：真誠、接納、關懷、同理心等等。任何人際關係還包括角色職責在內（曾華源，一九八七），而社會工作專業關係中權利義務的合法性層面卻未見重視和充分討論。

在助人過程中，不當的過失處置（malpractice）或其他責任，如通報虐待、性侵害事件之必要性，已經開始受到社會大眾關注，並且不因社會工作助人善心的特質而被容忍。反而因為是強調專業服務品質而成為社會工作專業的重要議題。就Cramer（1993）的研究美國社會工作協會信託保險記錄，顯示社會工作者被控訴不當處

置之案件不斷增加。國內受虐致死的兒童駱力昌案件中，駱童生父揚言控告高雄市兒福中心社工員，以及檢察官在媒體指稱社工員處遇不當等等情事，均顯示社會工作要獲得社會認可為一門專業；像律師和建築師一樣的話，已經不能只是強調關係中情感的部分，而更需要實際的去探討社會工作者對案主所負責任合法性基礎和倫理責任。

由於案主對社工員必須具有信任感，因為社工專業的專門助人知識與技術及有意願站在案主最大利益的主動去幫助他們。雖然目前社會工作專業服務中強調與案主訂立契約（contract），不論契約的內容為何，其雙方所建構的正式關係中，必然有禁止社會工作者利用專業職權或利用案主來獲得私人利益。一般說來，社會工作者與案主之間的專業關係的信託職責有：（一）社會工作者應讓案主知道所提供服務的本質、成功的可能性、受傷害的危險性，及其他合理可行方案的可能性（Holder, 1975）；（二）不能突然將服務終止，而未安排其他的專業人員來繼續提供服務。急促及未經計畫的終止服務在法律上被稱之為放棄（abandonment）（King, 1986）；（三）轉介並不能只是隨便地由轉介機構列表中選出即完成；我們必須要確定被轉介的服務機構是否有提供服務給案主，同時提供轉介的社工員也有責任去確知案主對所轉介的機構是否滿意；（四）專業工作者不能對案主收取額外的費用；（五）利用案主，和他們作性接觸或其他不應有的行為。

由於信託關係中，社會工作者所擁有之職權影響案主的權益至

大，因此爲了能保障案主權益，社會工作專業倫理守則必然會規範主要對案主責任；以避免做出有違案主權益之行爲或承諾。因此，在關係建立過程中，社會工作者應獲得案主同意授權代爲處理複雜問題，乃是面對專業倫理困境上重要之課題。當社會工作者接獲訊息得知案主受害時，是否逕行舉發，則應顧及授權問題。在授權上應該考慮層面有三：一爲案主是有能力做決定的人；二爲授權的決定必須是自願的，非被強迫的；三爲在授權前，案主必須知道所有相關的事宜、可能的選擇方案，以及每項行動方案所承擔的風險（呂寶靜，一九九五）。故社會工作者獲知未成年案主被性騷擾時，是否在尚未獲得案主或未成年案主監護人授權和簽訂契約下，以及未獲得上級督導同意下，立即舉報的善意（義務論觀點）就是在實踐社會正義，還是在實現個人價值？是否會因爲如此做，而使社會工作者與案主同時受害，均值得深思。

在信託關係中面對複雜的倫理問題時，社會工作者應考慮向一些人諮詢，包括從事相同工作的同仁、比較瞭解此一問題的人——如督導、機構行政者、律師，以及倫理專家等等。有時這種詢問是經由較正式的途徑，有時則是非正式的以一種自然談話來諮詢。要求諮詢的原因有二：一爲有經驗和有思辯力的諮詢者常提供很有洞察力的看法，而這是社會工作師沒有想到過的。二爲諮詢意見可以保護社會工作師，以免他們的決定而被告。因爲尋求諮詢，代表他們決定是仔細和審慎的，尤其是有人提到社會工作師做了快且不仔細的不當決策時（Reamer, 1995b）。

社會工作師應隨時注意與評估倫理決策後果爲何，以便能對案主、雇主和資金提供者有所交待，而且能提供文件，以調整倫理決策，或是作爲過失申訴或法律訴訟上之用。也要定期進行個案的監查（monitor）記錄和各種不同工具，以做爲廣泛評估之用。社會工作師是否有責任向機構或法律執行單位舉報張太太詐騙公共救助金的行爲，是一件複雜的爭議問題。一旦做了決策，社會工作師應仔細的記下決策過程的每一步，倫理決策就像社會工作臨床干預一樣，也應成爲記錄的一部分。準備記錄也有備日後上法庭之用，以保護自己免於被告訴過失和忽視（曾華源，一九八七）。

## 五、結論

社會工作要成爲一門專業就必須認識服務對象問題的複雜性，僅憑藉愛心是一種善行而已，不代表能提供適當正確的服務。有研究顯示社會工作專業服務面對許多價值困境，並且有可能違反專業倫理的行爲。當專業關係開始加入信託職責爲主要內涵之一時，社會工作者就面臨被期待要提供更高品質的服務，而必然有越來越多案主不再容忍不適當的服務，而會向法院提出告訴。面對複雜的問題，社會工作師應考慮向一些人諮詢，社會工作師應隨時注意與評估倫理決策後果爲何，一旦做了決策，社會工作師應仔細的記下決策過程的每一步，以保護自己免於被告訴過失和忽視。

（本文作者現任東海大學社會工作學系主任）

參考書目：

- 呂宗麟 權力與社會正義 台北 亞太 一九九八
- 呂寶靜 社政人員自由裁量權使用的適當性 發表於「社會工作倫理研討會」一九九五
- 孫效智 道德論證問題在基本倫理學上的發展——目的論與義務論之爭 哲學與文化 二二(四) 一九九五 頁三一七—三三一
- 張隆順譯 社會工作倫理 台北 國立編譯館 一九八二
- 曾華源 社會個案工作的專業關係 黃維憲 曾華源 王慧君 社會個案工作 台北 五南 一九八七 頁一〇五—一五六
- 曾華源、廖秋芬 兒童保護工作的挑戰——社會工作者價值抉擇之困境 社區發展季刊 八一期 一九九八 頁一七〇—一八二
- 蔡坤鴻譯 倫理學原理 台北 聯經 一九九二
- 羅天人 社會正義觀點及社會福利實施原則 對台灣社會福利政策的展望 社區發展季刊 七六期 一九九六 頁二二三—二三六
- Bartlett, H. M. (1970), The Common Base of Social Work Practice. Washington, D.C.; N.A.S.W.
- DuBois, B. (1999), Social Work: An Empowering Profession. 3rd ed., MA: Allyn and Bacon.
- Gummer, B. (1979), On Helping and Helplessness: The Structure of Discretion in the American Welfare System. Social Service Review 53(2), 214-228.
- Hardman, D. G. (1975), Not with my daughter, you don't. Social Work, 20(4), 278-285.
- Kutchins, H. (1997), The Fiduciary Relationship: The Legal Basis for Social Workers' Responsibilities to Clients. The Annual Program Meeting of the Council on Social Work Education, Chicago, IL
- Levy, C. S. (1976), Social Work Ethics. N.Y.: Human Sciences Press.
- Reamer, F. G. (1995), Malpractice claim against social worker: First facts. Social Work, 40(5), 595-601
- Reamer, F.G. (1995a), Ethical Dilemmas in Social Service. 2nd ed., N.Y.: Columbia University Press.
- Reamer, F.G. (1995b), Social Work Values & Ethics. NY: Columbia University Press.
- Siporin, M. (1975), Introduction to Social Work Practice, N.Y.: Macmillan, Publish Co., Inc.,
- Siporin, M. (1982), Moral Philosophy in Social Work Today. Social Service Review, 56, 516-538.