

討論社會工作之倫理原則與問題

李宗派

前言

不管社會工作專業之發展過程如何艱辛曲折，但其關心人類福祉、社會正義以及個人尊嚴之專業使命卻是一致的，在現代社會益形突出，對於社會工作之倫理課題更加重視。由於十九世紀之工業社會變遷，以至於廿世紀之科技發達，引起了許多人類社會價值觀念之衝突，也影響到了許多專門職業之倫理行為與倫理決策之衝突與矛盾，社會工作專業重視人類之基本價值，在社會工作實務中所遭遇之倫理矛盾更多。因此在一九七〇年代，美國之社會工作師開始有系統地分析社會工作實務者在提供社會服務時，所作之倫理決策案例，企圖尋找解決社會工作實

務中之倫理矛盾問題。

近年來，對於倫理問題之興趣，不僅僅在社會工作專業中引起討論，也發生在其他專業領域。在許多較為發達之專業領域中之實務工作者與大學之教授學者均開始驗證倫理之原則與倫理之學說。這些倫理原則與學說最主要者係淵源於西方之道德哲學之範疇，有時甚至於要踏入傳統神學的領域。許多專業都借用這兩門學問之原理、原則來解決專業之倫理矛盾。許多倫理課題都著重在下列兩個主要問題：第一個問題就是何謂專業之倫理責任？尤其是對於案主、同僚、雇主、專業本身以及廣大之社會大眾之責任。第二個問題就是使用何種標準或指引，可讓專業實務者引用來解決專業職責與倫理責任互相

衝突之問題？

雖然專業實務者要尋找他們自己之倫理守則作為專業行為之指引，但是大多數之專業者均認識到各行業之專業守則概括所述有限，不能夠提供完全及詳細的答案。倫理守則只能夠根據一般性之社會原理來書寫撰述，而且選擇相關性與高度抽象原則來規範許多廣泛之主題。其結果，專業實務者往往難以在其專業倫理守則找到他們日常工作所需要之特殊指引來解決實務上之倫理矛盾問題。而且許多專業所訂立之倫理守則，其內容也會有互相衝突與矛盾之問題。社會工作師必須記住，要有系統地分析倫理之矛盾問題，有時候要參考類似專業之倫理守則，甚至於要研究基本之倫理學說來補充說明。在西方

世界，有好幾個世紀，由道德學家與哲學家研究發展出來一大套有關「是非對錯」之理論與原則、「責任與義務」之原理與性質，以及「社會公義」之解釋等等，均可提供社會工作者參考。

這些道德學家與哲學大師特別注意到何謂「標準之倫理」(Normative Ethics)，也就是常規之倫理，可應用於複雜之倫理情境。雖然道德學家與哲學家他們自己也不盡然同意他們自己創立之學說來分別社會上之「是非對錯」之方式，不過大多數之學者均同意其主要思想與原理可應用於解決專業倫理之矛盾問題。例如「義務論」或稱為「道德論」(Deontological Theory)之學者主張一些專業行為有其承襲而來之「是非對錯」原則，例如社會工作者不管在任何環境中，都應該將案主所提供之個人資料保持秘密。但另一種學說卻主張一些專業行為之「是非對錯」並非由傳統習慣承襲而來的，而是根據行為之後果或行為結果之良善來決定其行為之正確性與正當性(Goodness or Consequences)，這種學說也稱為「必然性

論」(Consequentialist)，「功利論者」(Utilitarian)或稱為「目的論者」(Teleological theory)，這個學說強調一個行動之結果或促進一個行動可導致最大之益處。因此功利論者也許可辯解某些形式之欺騙、說謊或違反倫理原則，不遵守機密契約，如果其結果之益處超越損害時，專業實務者可選擇使用。這種情況就產生倫理之矛盾問題。這些倫理觀點在哲學家與專業者曾經大大辯論，義務論者辯護有些專業規則或倫理守則在極端之情況下，爲了要保護一個案主或第三者避免蒙受災害，不得已違反專業規則或不遵守倫理守則。如果不採取這樣之極端行為，其結果可能造成非常不道德或極大災害，影響人身安全之後果。在另一方面，功利論者批評這種論點不切實際，牽涉到如何量化或衡量可能之損害與受益之結果，很困難取捨，但其最主要之論點係在如何辯解一些專業行為違反了少數之權利行為促進大多數之益處。無論如何，這些哲學家所辯論之倫理問題係爲所有專業者應考慮之倫理矛盾與專業責任發生衝突時，要研究如何作

出最好之選擇。(註一)

一、倫理之基本概念

倫理者，人倫之道理也。倫理學則是研究人倫之常道與人類道德規範之學科。英文之倫理(Ethics)一詞係由希臘文句之Ethos變爲Ethika，然後才譯爲英文之Ethics。Ethos之原意係指動物之居住所Dwelling或Stall(畜舍，馬房牛棚)而言。其功用係指保護家畜、牛羊馬鹿，使牠們能夠遮風避雨，維護安全舒適之措施。當這個倫理概念應用於人類關係與社會團體時，則是要維護人類生命財產之安全與穩定，保護人群關係之安全與和諧。不論是家畜牛馬，或是人類社會在營造集體生活時，倫理是我們生活上與工作上，不可缺少之安全措施。(註二)

倫理也可稱為一種哲學思想和道德標準。道德辨認個人內心行為(思想、意念)之善與惡，倫理則辨認個人外在行為之對與錯。道德原則係爲判斷人類內心之行為是否符合真、善、美之最高境界或醜惡可憎，但是倫理原則應用於人緣關係之互動過程中，是要判斷社會價值所認可與不認可之行爲，以及

社會常規之「是非對錯」之個人行為。

倫理之具體內容在於社會價值觀念，因為價值觀念是人類行為之指引，也是促使社會團體成員感到一種強烈之情緒與採取必要之行動去追求團體目標之標準。對於倫理之解釋與價值之判斷，在哲學上有兩種基本理論：就是價值的理論與義務之理論。價值之理論要先弄清楚價值之意義與何謂善良之狀態，而義務之理論是要回答「是非對錯」之意義與狀態，這兩個理論對於個人生存與社團生活，維護兩者之福祉具有極密切之關係。

因此倫理之字義與概念包括了道德規範、風紀自律、適當之行為標準與規則、品行端正之禮節、適當合宜之禮儀、個人之行為原則與道德守則。倫理之內容包括了義務責任、誠實正直、大我無私、善良行為、正確舉動與正義感之表達支持等等概念。而且倫理學之種類可包括利他倫理、基督教倫理、絕對倫理、社會倫理、比較倫理以及專業倫理等等許多概念。（註三）

二、專業倫理

所謂專業倫理（Professional ethics

）係指專業社團，或專業實務者之社會價值觀念與行為準則，也就是專業實務者之集體次文化（Collective Sub-Culture），為了達成某一專業目的，形成某一專業行為之標準。因此專業人士之個人思想、態度、專業行為與生活方式均受其特定之價值觀念所引導，也就形成了專業人士之倫理行為與道德標準。

倫理原則係由價值觀念演譯而來，然而價值本身關心何謂善良之本質，可希求的，但是倫理原則卻要分辨日常生活與專業活動中，何謂「是非對錯」之行為。例如在美國社會，每一個人都擁有自己之隱私權利（Privacy），但是有一項社會工作倫理規則由此價值觀念演譯出來的，專業倫理卻要求社會工作者在錄音或錄影案主會談時，或允許第三者觀察他們之會談活動時，必須事先徵求案主之同意認可。

專業倫理跟一般社會倫理有密切關係，但並不是全然相同。社會倫理與專業倫理都強調平等之原則，但是專業倫理卻要給予所

服務之案主的利益優先考慮，超過社會上其他人之利益。

每一種職業想要達到社會大眾所公認之專業身分地位時，一定要發展出一套專業倫理守則。這種專業倫理守則係由許多專業實務之操作原則與期待專業實務成員共同遵守之行為原則，加以編輯而成。有許多專業守則也包括了處罰專業成員不遵守專業倫理之規定，其用意是要將專業價值轉變為專業行為之期待。現代之專業守則包括了下述之功能：

第一、提供給專業實務者遇到專業倫理之矛盾問題時可供決策之參考。

第二、提供給案主或尋求服務的人們可評估專業服務者之操守品行、專業才能，並防止冒充專業者來欺騙案主及無知之社會人士。

第三、提供給專業者與案主、同僚之間或與其他專業之實務者一套規範，可維護專業者與其雇主或有關人士一種和諧之互動關係。也就是各行各業均有行規來規範其專業行為。

第四、提供給專業督導、顧問或其他專業實務者一套行為標準來作為評估、評鑑或考核專業實務操作之基礎。

第五、提供給社會大眾或政府機關一種公益性與專業性之社會服務公約。(註四)

三、社會工作之倫理守則

社會工作之專業倫理問題包括了案主之自由與社會工作師之自由、兩者之權利關係、個人與社會之平等正義觀念、個人與專業之隱私權、個人與社會之文化差異、社會工作師之品德操守，以及知識增長等等均包括在社會工作師之專業守則，藉以提醒社工專業者之實務操作。

茲將一九九四年美國社會工作師協會修訂之倫理守則簡介於後，以供討論臺灣社會工作師倫理守則本土化之參考。美國社會工作師之專業倫理所述下列主要原則，提供給專業實務者在實務操作中加以運用。

第一、社會工作師應有之行為舉動（Conduct and Comportment）包括了專業行為之一

1. 正當性或適當性：社會工作師應該維

持高水準之個人行為，符合社會工作師之分地位與專業資格。

2. 能力才華與專業發展：社會工作師應努力熟練專業操作，實踐服務與執行專業功能。

3. 服務：社會工作師應視社會工作專業之服務為首要之職責。

4. 操守：要正直廉潔，社會工作師應遵循最高之專業操守標準。

5. 學識與研究：社會工作師從事於進修研究者應接受學術調查研究公約之指引。

第二、社會工作師對案主之倫理責任包括了下述諸項：

6. 案主之利益為首要：社會工作師之首要責任是對其案主提供服務。

7. 案主之權利與特權：社會工作師應盡最大努力來輔導教育案主之自我決定權。

8. 保密信用與尊重隱私：社會工作師應尊重案主之隱私權以及將在專業服務過程中所得之資訊保守機密。

9. 服務費用：當設定社會工作服務費用時，社會工作師應保證這些費用是公平的、

合理的、考慮周到，與所提供之服務與案主之付費能力相稱的。

第三、社會工作師對同事之倫理責任，應包括：

10. 敬重、公平、禮貌：社會工作師對待同事要有敬重、禮貌、與公平善意，不搶同事之案主。

11. 處理同事之案主：社會工作師有責任對待同事之案主，提供服務，要使用全面性之專業考慮。

第四、對待雇主或被雇用之組織：社會工作師應有之倫理責任，包括了

12. 對被雇組織之忠誠盡職，社會工作師對被雇機關所作之承諾應忠誠信守。

第五、社會工作師對社會工作專業之倫理責任，包括了：

13. 維護專業之完整：社會工作師應維護促進社會工作專業之價值觀念、倫理原則、知識發展與專業使命。

14. 社區服務：社會工作師應協助社會工作專業，對於社會大眾所提供之社會服務。

15. 知識之開發：社會工作師應盡責來識

別開發，並充分利用知識技能於專業服務。

16. 促進一般福利：社會工作者應促進社會之一般福利。（註五）

這些專業倫理摘要並非十全十美，但可提供給關心台灣社會工作倫理之有心人士深思研究。

四、將來之社會工作倫理問題

自從社會工作演變為一門專業以來，社會工作者一直關心實務操作之倫理問題，雖然社會工作為促進社會正義、保護個人尊嚴、平等待人以及扶弱濟貧，已發展出一套具體之倫理守則，但是隨著迅速之社會變遷，科技進步、醫藥發達以及社會價值觀念之改變，自然引發了許多專業倫理課題之爭論。沒有人確實地知道將來的專業倫理會如何改變，但是我們可從社會變遷之方向觀察出一些新的專業倫理問題將會產生。社會工作者應注意到將來之趨勢以便修訂社會工作之倫理守則。（註五）

第一種趨勢便是科技電腦進步所帶來之專業倫理問題。例如電腦技術之進步牽涉到個人之隱私權與敏感資料之保密問題。醫療

技術之進步將牽涉到醫療照顧資源之分配問題、生命權之解釋，以及選擇自己死亡之權利等等主題。

第二種趨勢便是工商發展與經濟進步，將影響到社會財富之分配不均，將牽涉到個人之工作權利與領取公共救助之權利，對於這些社會進步與社會變遷，許多社會工作機構都應組成倫理委員會來討論難以應付之倫理問題，以及一些教育課程來輔導專業實務者如何面對實務操作之倫理選擇問題。

第三種趨勢便是社會工作者之就業型態改變，在最近數年來，許多社會工作者進入心理衛生領域工作，還有許多私人開業服務，相對地在政府機關之公共社會服務部門與救濟機關之專業之社工人材大為減少，這種就業趨勢也導致社會工作基本價值與專業使命之爭論，如何運用社會工作之倫理原則來解決這些難題？社會工作要強調多少專業資源來支援那些被壓迫與貧窮之案主？要分配哪些資源來服務一些較為富有的案主？要分配多少專業人才來從事心理社會之診療工作？要強調多少專業資源來支援大規模之社會運

動與社會改革行動？要多少專業人才投入社會正義工作來為貧病弱小者爭取他們之社會權益？要分配多少社會資源給予那些身無分文不能繳納服務費用的窮人？或者要分配多少專業資源來支援擁有醫療及心理衛生保險給付之案主？這一連串之問題都牽涉到專業倫理之爭論與選擇判斷。

第四種趨勢便是社會工作之專業內部分工愈細，所產生出來之專業服務分類愈多，有的醫療社工專門處理癌症死亡問題，有的專門處理愛滋病（AIDS）之病人與家屬問題，有的專門處理未婚媽媽的問題，有人專門處理老人癡呆問題等等，這些新發展也會產生新型之倫理問題。尤其醫療界之器官移植與將來人類身體生命之複製，也牽涉到社會工作之專業倫理的實際應用問題。

第五種趨勢便是社會工作者在企業社會工作，或職業社會工作之職工福利服務各方面，會遭到專業之倫理矛盾。專業倫理要求社會工作保守個人之服務機密，但是雇主為賠償員工之給付，要求社會工作者將服務記錄提供給有關之工作單位。有時候專業性之

溝通權利，不被尊重，到底社會工作師要對案主忠實信守保密，或者要對雇主盡忠盡責？這些都是專業倫理之矛盾問題，另外在私人開業方面，有些問題牽涉到廣告服務之倫理，招攬案主之倫理，宣傳專業才幹之倫理等等，都是關心社會工作專業倫理之人士應細心考慮之課題。

結論

社會工作師在私立社會服務機構與公立之政府社會福利機構服務時所秉持之專業倫理守則，應該是一致的，但是有時候會引起衝突，有時候會有集體罷工抗議等等社會運動，當這些問題產生時，對於專業倫理守則之運用，更加困難。例如美國在一九三〇年代至一九六〇年代聯邦政府承擔救助貧困，大力支援各州之地方政府，給予許多援款來推動社會福利，但是一九七〇年代至目前為止，聯邦政府卻將照顧貧窮之責任推諉給予各州政府，以及私人之慈善機構、或是宗教機關來照料社會之弱者。這些社會福利政策之重大變遷也引起社會專業倫理之再檢討，

對於社會工作專業之道義責任以及服務能力，是否能夠實現專業使命達成倫理目的，實踐社會正義，為貧弱殘障以及弱小族群爭取最大之生活幸福，應該是社會工作領導者以及從事社會服務之專業人士所要反省深思的課題。社會變遷迅速，社會價值觀念多元化，社會工作專業倫理也跟著發生變遷。但是社會工作助人之基本價值與信念、尊重求助案主之原則、容許案主自決之權利、以及提供最新之社會服務技術卻是所有社會工作師所追求的。社會工作之專業倫理應該隨著社會民主化與科技化之潮流，加以修訂，才能真正符合社工專業實務之需要，才能促進社會大眾之生活幸福。

（本文作者現任國立屏東科技大學生活應用科學系客座教授暨美國長堤加州大學社會工作系終身榮譽教授）

註解：

註一：Edwards, Richard L., Encyclopedia of Social Work, 19th Edition, National Association of Social Workers, Washington, D.C., 1995, pp. 898-900.

註二：LEE, Isaiah C., "The Relationship Among Laws, Ethics and Welfare", Community Development Journal (Quarterly), No. 44, pp. 7-12, Dec. 1988, Taipei, Taiwan.

註三：Runes, Dagobert D., Dictionary of Philosophy, 15th EDITION. Philosophical Library, New York, 1960, pp. 98-100.

註四：Morales, Armando t., and Shearfor, Bradford W., Social Work - A Profession of Many Faces, Allyn and Bacon, Boston, 1995, pp. 177-178.

註五：Ibid. pp. 183-188.

註六：Minahan, Anne, Encyclopedia of Social Work, 18th Edition, National Association of Social Workers, Silver Spring, Maryland, 1987, pp. 801-805.

註七：Edwards, Richard L., N.A.S.W. Press, Washington, D.C., 1995, pp. 901-902.

- Ackerman, Nathan E., 1971. "Ethical Issues in Psychotherapy." In social Responsibility in an Age of Revolution, Louis Finkelstein(ed.), pp. 231-54. New York: Jewish Theological Seminary.
- ~Amnesty International. 1984. Codes of Professional Ethics. London: Amnesty International.
- ~Bartlett, Harriett M. 1970. The Common Base of Social Work Practice. New York: National Association of Social Workers.
- ~Bayles, Michael D. 1981. Professional Ethics. Belmont, California: Wadsworth.
- ~Callahan, Daniel. 1980. "Contemporary Biomedical Ethics." New England Journal of Medicine 302: 1228-33.
- ~Cohen, Robert. 1980a. "The NASW Code of Ethics." NASW News 25 (4, April): 19. 1980b "Ethics -Responsibility to More Than Professional's Clients." NASW News 25 (6, June): 10.
- ~Dillick, Sidney. 1984. Value Foundation of Social Work: Ethical Basis for a Human Service Profession. Detroit, Michigan: Wayne State University Press.
- ~Fishkin, James S. 1982. The Limits of Obligation. New Haven: Yale University Press.
- ~Gewirth, Alan. 1978. Reason and Morality. Chicago: University of Chicago Press.
- ~Goldman, Alan H. 1980. Moral Foundations of Professional Ethics. Totawa, N.J.: Rowman and Littlefield.
- ~Joseph, M. Vincentia. 1983. "The Ethics of Organizations: Shifting Values and Ethical Dilemmas." Administration in Social Work 7 (3/4): 47-57.
- ~Rehr, Helen. 1979. "Ethical Dilemmas in Health Care Delivery." K.L.M. Pray Memorial Lecture, University of Pennsylvania.
- ~Ross, Judith W. 1982. "Ethical Conflicts in Medical Social Work: Pediatric Cancer Care as a Prototype." Health and Social Work 7 (2): 92-102.
- ~Smith, William H. 1978. "Ethical, Social, and Professional Issues in Patient's Access to Psychological Test Reports." Bulletin of the Menninger Clinic 42 (2): 150-55.
- ~Timms, Noel. 1983. Social Work Values: An Enquiry. London: Routledge and Kegan Paul.
- ~Garrett, Thomas M. Baillie, Harold W. and Garrett, Rosellen M. 1989. Health Care Ethics - Principles & Problems. Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey.