

社會工作倫理的兩難：保密問題的考量

周海娟

前言

社會工作倫理保密考量的根本問題是：

社工人員通常都得為他們的案主保守秘密嗎？

即使這樣的保密可能危及他人或侵犯他人權利，我們也可以這樣做嗎？讓我們思考一下，

社工人員日常是否可能因面對不同衝突而造成社會工作倫理兩難的情境：

●有位女高中生案主秘密的告訴你：她想自殺，但不想讓她的家人知道。

●有位同事向你透露秘密說：當他在你們的托育中心工作時，他實在很想嗑藥。

●你知道你的服務機構並未以一天二十四小時的規劃方式提供案主處遇，但卻告訴

社會大眾它是這樣做的。

●你的服務機構利用指名照顧案主的經費拿去購買辦公室的昂貴家具。

●你的服務機構任由你們辦公室的任何人都可輕易使用案主記錄，並未事先告知案主。

●你的服務機構對於案主的秘密採取嚴格保密，如果沒有適當同意函將不會交出相關資訊給其他機構，但是，有一天，你必須交給另一機構資訊，而你沒有拿到適當的同意函簽名。

就保守秘密而言，不同的專業有不同的公眾認可。法律授與律師有近乎絕對的特權，但是，即使保密是一種法律責任，律師也可

以藉由透露秘密來預防傷害發生。像這類涉及信任與隱私權的問題，通常會因為它對整體社會的利益而被正當化。除了某些重要的例外情況，醫生在法律上也負有不能透露病患秘密的義務。例外情況顯示：醫生對維護社會福祉負有相當重要的義務。譬如說，倘若傳染病或槍擊受傷事件發生，醫生就必須向相關單位告發，這也因此侵犯到病患的秘密。雖然神職人員通常並未授與法律認可的特權，但是，他們也聲稱：對於信徒的告解，他們負有強烈的保密義務。

對於許多其他專業人員，例如：社工人員、新聞從業人員、學校教師、保險業務員、護士，以及銀行業者而言，保密的義務及其

相符的通訊特權之法律認可，較少白紙黑字的明確列出條文規定。許多這類的團體認為：他們對於保密負有類似的義務，有些人，特別是社工人員與新聞從業人員，甚至強調：與其洩露當事人秘密，毋寧讓自己去坐牢。

本文主要目的在探討社會工作倫理的兩難，保密問題的考量則是論述的重點。首先我們說明社會工作是一種人性服務的專業；其次，我們闡釋倫理論題中的手段／目的與案主／專業者關係；接著，我們逐一論述保密的意義，並且以保密實例進行評析；最後，我們則歸返到社會工作的再省思議題，同時提出幾點有關保密問題的建議與結論。

社會工作是一種

人性服務專業

社會工作和醫學與法律一樣，均可視為一種「人性服務」(human services)專業。社工人員不僅具有特殊知識與專門技術，而且也必須獲得案主的信賴，讓他們相信社工人員所採取的行動是以他們的最佳利益作為考

量。然而，社工人員與案主間的關係通常是一種不平等的關係，亦即：社工人員具有較多的權力。因此，社會工作也和法律、醫學、護理、諮商，以及其他類似的專業一樣，都有一套經過設計的倫理守則，尤其是要用來保護案主免於被剝削或錯誤處置。

對於社工人員與案主間的這種關係，有些學者就把它描繪成一種植基於信賴的「信託關係」(fiduciary)。雖然社會工作與法律和醫學等專業間確實有其相似性，但是在許多方面，社會工作也有它獨特的地方。有些人認為：社會工作是一種「半專業」(semi-profession)，部分原因即出在社工人員的個別自主性要比律師與醫生的自主性更受限制。大多數的社工人員均直接或間接的受僱於地方政府；他們擔負著一種社會控制的功能，因此，他們的主要目標也很難直接根據案主的最佳利益來運作。(Banks, 1995: 15-16)

倫理論題：目的／手段 與案主／專業者關係

在此，倫理問題是指有關行動的價值陳述。就我們所關心的社會工作實例而言，倫理論題關心的是有關職業的開業、組織、管理與規劃方式。價值陳述可能援引自抽象或理想的概念，但是，它們也必然具有行為指引的意涵，藉此，個人行動與社會團體成員間的關係才有遵循的方向。譬如說，如果我們接受社工人員應該表明「尊重個人」(respect for persons)的倫理原則，那麼，我們也必須要能說明：在那一種脈絡下，社工人員的行動才被認為是尊重個人，而且我們可能也要決定用什麼判斷來證明這種尊重？如若不然，這將遭到遲疑不決、粗俗笨拙，甚或缺乏分析能力的譏評。事實上，倫理原則並非以教導指引方式固定其方位，而是在許多可能行動的情境中提供選擇的基礎。

(Hugan and Smith, 1995: 2-3)

值得注意的是：就尊重個人這一論點而言，在相當程度上，社會工作相關文獻的倫理與價值問題向來是分開處理的論題，而非當作社工人員必須達成的任務、工作的方法、服務的組織與管理，以及這些事物被判斷的

方式等更廣泛關懷的面向來處理。倫理原則作為價值陳述，它們也提供一種重要判斷標準，藉此，特有行動才可以加以評量。此外，它們也代表著測量標準，藉此，手段與目標的關係才能更清楚的釐清。

由於社會工作方法、理論與體系經常以需求或問題的類型來幫助人群，而且也否認服務使用者對其生活的認知能力，因此，它也傳達出其他未指明的可能目標，譬如說，控制成本、限制犯罪行為，或是稀有資源的限量配給等。這可能是國會運作的產物，也可能是政府決策的結果；若是如此，社會工作的固有價值或理想目標不免要受特殊經濟考量或正義概念的左右，而它們與社會工作實務的關係又顯得相當的薄弱。在此情況下，倫理問題所關心的將是支配決策過程中資源分配或權力取得的原則。然而，倫理問題不可能將行動者的立場截然劃分，因為，在某種程度上，這也牽涉到決策過程中的社會權力與資源取得。社工人員與其他「照護」(caring) 專業一樣的，都可以發揮相當的影響力，這是任何社會工作倫理論題討論都必須強調的重點。(Hugman and Smith, 1995: 3)

由於社工人員與案主的關係同時是一種藉由溝通而產生影響的手段與媒介，因此，它通常會呈現正面的意義，而且從治療的觀點來看，它也總是被認為如此。然而，有些學者指出：社工人員與案主關係間的緊張主要源自專業者想要獲得影響或權力的意圖。社會工作關係有目的的涉及權威與權力的使用顯示：它們並不是完全仁慈的與意氣相投的。較可能的情形是：它們的慈悲建構是爲了隱藏影響或權力的目的與應用。(Payne, 1996: 45)

保密的界定

保密的界定牽涉到兩個重要概念：保密 (confidentiality) 與 責任 (accountability)。對於社會工作保密與責任來說，主要的困難似乎不是界定的問題，而是它們的運作問題。(Hugman and Smith,

1995: 66-67)

保密

當我們從事社會工作實務時，保密也許可以看作是：社工人員爲案主的文字書寫與言辭信息採取保守秘密的一種訓練。由於社工人員所知悉的是案主的資訊，因此，案主通常會深切期盼社工人員能謹守秘密。保密是一種規定社工人員行為的規則或規範，它也以一種相當直接的方式在運作。

簡言之，保密是一種適用於案主提供社工人員資訊的規則與規範體系；它所期望的是：除非在某種特殊情境下，否則，社工人員將不可以把相關資訊洩露給任何人。作爲一種必要條件，它可以根據以下三種方式來建構其基礎：謹慎的，我們試圖爲我們認為會維護彼此信用的人保守秘密；技術上，若是未能保守某些資訊秘密勢將造成大眾提供社會服務的問題；道德上，由於將秘密資訊當作他人可用的資料來處理不但是一種失禮的行為，而且也會讓人覺得少有道德價值。

保密的形式可以是強勢的，也可以是弱

勢的。換言之，保密問題牽涉到絕對保密與相對保密的適當時機。就強勢形式而言，所有資訊皆是透過社工人員的特殊角色而取得，因此，理當以保密的方式來處理。然而，就弱勢形式來說，只有明確指認的秘書資料，才應該被當作秘密來看待。

保密的概念可藉由「保密內容」與「保密時機」兩個定義來釐清。保密內容或稱保密資訊，它是指關於案主生活的個人事實或狀況，而這些內容又是案主在服務機構要求下，基於與服務相關的明確目的而向機構傳達的資訊。保密時機則意指：除了在某種情境下，而且也只有基於協助案主的目的下，病患或案主向專業者所吐露的秘密才能洩露給他人知悉。這兩個概念包括了社工人員對其案主交付給他們的資訊負有保護的義務或責任，而且不管案主是否明確的提出要求。(Rhodes, 1986: 58-59)

責信

至於責信，簡單與直接的定義是：要成為負責任的或可說明的，就是要成為一種對

某人行動給予解釋，並提供理由與辯護的境遇。換言之，責信是指社工人員為其行為而向案主提出解釋與辯護，因為案主可能會合理的期望他們給予如此的解釋。在一般傳統的用法裡，責信與責任 (responsibility) 這兩個名詞幾乎是同義字，它們的必要條件是：某甲必須為某乙的某事負責。然而，當論及社工人員決定什麼事應該負責，以及對誰負責時，問題就產生了。考雪德 (Coulshed, 1990) 區別責信與責任的差異是：前者是組織的，而且源自職位的保有，後者則是個人的，而且源自一種公民與人類的身分，因而要為某人的行動負責。

有關社會工作責信的文獻著作，往往把關注焦點擺在社會工作管理上，但是，社會工作管理的著作又是鳳毛麟角的。(Coulshed, 1990: xi) 引起爭議的是：責信的關注焦點經常不限於討論管理者如何確保其職員在執行責任行動過程中能遵守責信的原則？循著英國社工人員協會 (the British Association of Social Workers) 的路線，

班福特 (Bamford, 1982: 25) 指認出六種不同的責信形式：個人責信、對雇主的責信、專業責信、對其他機構的責信、公眾責信，以及對案主的責信。第六種責信或許是最重要的，因為這種責信形式將有助於界定案主與社工人員間的關係特性。

保密的實例

以下的個案，援引並改寫自社會工作文獻的實例。(Hugman and Smith, 1995: 74-76) 它不僅牽涉到社會工作倫理的兩難，也涉及保密問題的考量，正好提供我們做為保密問題評析的起點。

社工人員與案主的對話

案主：結束上次的談話之後，我真的非常生氣！

社工人員：為什麼這樣呢？

案主：我好像被欺騙了；我期望某些事情，但是，當我們談完之後，我瞭解到我錯了。我還有一些問題要問，可以嗎？

社工人員：當然，請講。

案主：我知道社工人員會保留像我之類的檔案。但是，至少我可以知道檔案內寫的是什麼東西嗎？這樣我才能知道我的社工人員是怎樣看待我的；我覺得如果我可以看我的檔案，我就可以有某種控制。我有權利看嗎？

社工人員：是的，你可以看，政府已通過立法允許你看你的檔案。

案主：我可以全部看嗎？

社工人員：不行，你只能看那些包含有關你個人資訊的部分檔案；其中可能還涉及有關你們家庭其他成員的資訊，這可能不適宜你去看那樣的資料。就好像你可能想要保守某些秘密不讓你的家人知道，而你的家人也可能不想讓你知道某些秘密。

案主：只有這樣的資訊我才不能看嗎？

社工人員：多少是如此。其他人，例如：醫生或警察所給的資訊可能也不是你可以拿來看的。

案主：如果他們所寫的相關資訊有誤，我可以更正嗎？

社工人員：是的，如果那是有關你個人的事實資訊，但是，如果你有某種意見，而你的社工人員卻有另一種意見，那麼，這就不能更改了。

案主：這很好。我知道在電腦上收存有許多資訊，我可以從電腦上看到留存有關我的到底是什麼資訊嗎？

社工人員：是的，你可以。

案主：我想，這是先前談話以後我所聽到的好消息，因為當時，我似乎有左右社工人員的力量。利用我的權力看我的檔案，我真的可以叫社工人員向我解釋嗎？但是，我想，這可能無法凡事都這麼的樂觀。我想，如果人們知道檔案是公開的，那麼，他們對於自己所寫的東西就會非常的謹慎。

社工人員：是的，我想你說得對。

案主：首先，我要做的是能夠控制怎麼樣的資訊會被寫入檔案內。我敢打賭許多人都不曾這樣做，因為這實在是太麻煩了。所以，社工人員一直是贏家，不是嗎？如果說他們有一個系統可以讓人們去看他們的檔案，

那麼，他們就應該要有才是。但是，它並沒有給人們很多機會，因為他們實在很難利用這樣的系統。

社工人員：我想你說得沒有錯，對於某些人來說，的確是困難的。

案主：我想要的就是：給我影響力可以控制他們寫的是什麼資訊？這可能嗎？

社工人員：是的，在某些方面它是如此。

再者，這也要看你的年齡多大？

案主：為什麼？請告訴我這一點。

社工人員：有些社工人員嘗試以不同的方式來收存人們的檔案記錄。他們可能與某人決定要把什麼東西放入記錄裡，甚至可能與他一起聯筆。這使人們盡可能的控制收存他們的究竟是什麼資訊。當然，如果你是兒童，由於太年輕而無法理解寫的是什麼東西，或者是其他的人因為其他理由而不能夠瞭解，例如實質的智障，那就不能這麼做。

案主：像這種系統，正是我想與我的社工人員加以利用的。但是，我如何影響我的社工人員去遵循這種取向呢？

社工人員：現在，你的確問到了非常難的問題！我想，我沒有辦法回答你。不過，第一步是必須先取得你個案所發生的有關資訊，你的社工人員正在做什麼？

案主：下一步就是去改變它。

保密的評析

保密的倫理原則

在界定保密原則的運作時，我們可能會問：案主的利益在那裡？少有證據顯示：有關保密的論題是案主與社工人員間的共同決定。對於社工人員而言，藉著將問題選定為論題，專業權力也因此維持並強化社工人員與案主間的關係特性。藉著保密的這種方式，它把案主與社工人員的距離拉開，但卻增進了專業者在關係中變成權威者的地位以決定這些論題。換言之，它強化了社工人員支配案主的權力。

晚近，社會工作實務的重要任務之一即是：如何使檔案記錄向案主公開。小規模實驗的公開記錄顯示：記錄公開開始挑戰現有

社會工作實務，而且也開始促進案主與社工人員間更平等的夥伴關係。然而，從對話的實例中顯示：有權力去看資訊，並不同於有權力支配資訊。(Shardlow, 1995: 78)

保密的行動觀點

社工人員的倫理與政治假設會影響他的保密觀點，因為觀點所展現的不僅只是彼此的相互關聯，而且也說明了我們的保密行動是結合了倫理的、政治的與心理的觀點。譬如說，許多社工人員均採取這樣的觀點：除了在對他人有極端危險的情況下，治療專家與案主間的關係都應該是秘密的。此一觀點在相當程度上接受了人格、社會與個人變遷的新佛洛伊德觀點。此一觀點至少含有兩種不同的政治與倫理假設：有關人性、社會與處遇目標的假設；以及界定治療專家與案主關係的固有假設。

精神療法是從事於增大自我自主性的工作，因此，個人自主性是它的主要目標，而且它也是藉由內在動力與外在實體的掌握來達成。然而，它也需要個人將其壓抑的憂慮

與幻想予以揭露，這樣的揭露將只出現在對技術治療專家有信賴關係的情境裡。雖然精神療法約束治療專家要保密，但是，它卻也遵循相當不同的政治與倫理觀點，而這些觀點又回過頭來對保密形成不同的限制。精神療法的目標可能被界定為在現有社會體制內協助個人良好的運作，或是幫助他們從壓抑的社會制度中解放出來。這樣的假設是與保密相關聯的，因為除了在危及他人的情況下，它都將受到維持。什麼情況才算危及他人呢？這將視更廣泛的社會假設而定。譬如說，如果你認為：父母親對於其子女應該有充分的管教權以維繫家庭，那麼，你的觀點將不同於那些強烈主張兒童權利的社工人員的見解。

(Rhodes, 1986: 72-73)

權力的相關論題

在案主與社工人員的對話中，社工人員所採取的態度與行為將界定社工人員與案主關係間的特性與內涵。這種關係並不是一種平等取得資訊，或是決定資訊的關係。對於案主而言，也沒有輕易的機制可讓社工人員

負有解說的責任。社工人員有權力界定案主與社工人員間的關係範疇，這有部分是因為在相當程度上，他們之間的關係特性是一種個人與組織，或是案主與社工機構間的關係，部分則因為社會工作並不是一種對特殊資訊權享有法律認可的專業。事實上，在案主與社工人員的對話當中，我們不難看出：保密與責任運作的連結關係其實就是權力。

明顯的，在對話當中，社工人員通常有權力界定怎樣的資訊將以秘密方式看待；對於案主來說，讓社工人員負責任的方法，也是透過社會工作過程而界定的。奇怪的是：如果社工人員是由他們的案主給與報酬的話，案主將有一種要求社工人員負責任的機制。然而，這種訴求可說是新右派取向，如果案主的實質生活水準處於貧窮線，或是低於貧窮線以下，這是難以置信的。雖然如此，但是，病患在沒有付費的情況下，也能選擇他們想要掛號的醫生，因此，或許就有一種議論主張：案主應該有更強勢的權力選擇其社工人員，而且如果不滿意時，也可以更換他

們。然而，通常的情況是：社工人員作為其雇用機構的代表，使案主可以更換其社工人員的作法，可能只是一種「換湯不換藥」或是代表性而非實質性的改變而已。（Shardlow, 1995: 78）

在西方國家，隨著社工醜聞的發生（兒童虐待案件為主要範例），責任問題也成為學術論戰的前哨戰與社會關注的焦點。事實上，晚近西方各國所採行的相關兒童法案已有相當幅度的改變，最重要的是要求社工人員介入兒童與家庭的決策中，並且提供更多的資訊給他們。（Shardlow, 1995: 79）然而，儘管有這些變遷，但是，誠如黎本（Ryburn 1991: 76）所指出的：「在相當程度上，兒童與家庭對其所需服務與服務輸送所能發揮的影響力，將持續的視具有權力的專業者與服務機構讓他們這樣做的意願與能力而定。」

社會工作倫理的再省思

從社會工作倫理問題的討論中，我們發現：倫理問題與倫理難題在社會工作實務上是固有的。這種現象的理由源自它的角色是作為一種處理易受傷害之案主的公共服務專業，而案主又必須信賴社工人員，並且免於受到剝削；再者，也出自它的地位是作為福利體制，特別是福利國家的一環，而它本身又植基於矛盾的目標與價值上（譬如說，資本積累與合法性；照護與控制；個人權力的保護與公共福利的促進）。（Banks, 1995: 23）

當我們檢證社會工作實務領域裡的倫理與道德論題時，我們可能發現：要得出清晰且不含糊的結論似乎是成問題的。這有部分是因為這些論題的特性是高度精巧的、紛亂糾葛的與錯綜複雜的；部分則因為倫理與道德探究的企圖是在顯示複雜性而非提供最終的答案；再者，由於不同的個人也可能從類似的資料中導出不同的結論。雖然我們無意製造一種界定正確結論的道德霸權，但是，這也並不意味著我們不該努力去達成結論。

這主要是因為它們可能相對普遍的與爭論的，而且也讓我們感覺不滿的。

透過上述對話的例證，我們可以發現：

在許多社會工作實務的形式裡，社工人員在他與案主的關係中總是居於有權力的地位。這使得社工人員可以從保密與責信的角度來界定其關係的限制。如果那樣的特權地位被認為是無法接受的，那麼，社會工作作為一種專業，以及社工人員作為個人，要與案主一起工作，就必須採取行動以帶來變遷。也許，大家都同意：我們實有必要界定一套為人所接受的社會工作倫理或常規，藉此，

社工人員與案主彼此建立關係，並且藉由責信與保密概念的調解或中介，也讓他們能以夥伴關係共同工作。(Hugman and Smith, 1995: 81)

結論：

有關保密問題的建議

從社會工作倫理實例的評析中，我們提出幾點有關保密問題的建議與重要結論：

(Hugman and Smith, 1995: 80-81... Rhodes, 1986: 78-81)

●與案主締結明確的契約：社工人員應該與每位案主締結有關私人秘密的明確契約，這樣做不僅可以授與案主權利，也可以讓案主瞭解到社會、機構、專業、案主與社工人員自己的觀點影響，均可能造成保密的有限性。

●瞭解社工人員自己的信仰體系：除了締結明確的契約外，每位社工人員都應該清楚的知道自己的一般倫理與政治觀點是什麼？社工人員的觀點與保密的決定並非關係淡薄的，反之，在某種程度上，它決定著保密的形式與時機。透過個人的信仰，社工人員可能選擇促進保密或捨棄保密。

●慎重處理保密問題：由於治療專家與案主間形成了一種不平等的專業關係，因此，保密問題應該謹慎的被處理。如果治療專家與案主具有非常不平等的地位，那麼，權力就可能被輕易誤用的危險，而信任關係也將非常有限。社工人員應該不斷的自我省思：

保密究竟是有助於授與案主權利，還是逐漸損毀案主權利的根基呢？

●使機構負有更多的保密責任：保密決定的最重要關鍵之一就是有時問思考它，並且認定它是一倫理論題。機構通常要有一位外來顧問針對困難案例提出建議，因為外來顧問可以免於機構基於特殊考量所犯下的偏見。由於機構侵犯保密常是因為未能慎重處理個案記錄所造成，因此，保存記錄的嚴格程序應該是保護案主的秘密，而且也應該定期的審視程序與職員對它們的知悉情況。

●確立專業指導方針：雖然社會工作作為一種人性服務的專業應該要求社工人員與每位案主就保密的限制締結明確的契約，但是，它卻不應該制定任何一種觀點。不同的機構背景需要不同的保密限制，制定一套指導方針將是不適當的或誤導的。社工人員若有相當不同的倫理與政治信仰，可能也會造成不同的保密觀點。專業應該鼓勵這些不同信仰的論辯，這樣的論辯不僅可以充實社會工作的內涵，而且也有助於釐清專業的差異。

● 奠定一種法律認可的基礎：與其他專業一樣的，賦與社會工作更多的但有限的法律認可，可能是相當適切的作法。這不僅可以保護案主免於社工人員恣意的洩露秘密，而且也可以為某種有限的信賴與協助提供基礎。然而，保密限制的決定應該以廣泛的公共論辯為基礎，它也必須考慮到一般社會與政治目標，在這些目標當中，保密論題所形成的只是一小部分而已。

● 使案主有權界定並維護其利益：其他機制也可提昇社工人員對案主的責信問題，但是，這些機制並不普遍，因此，若要讓案主有權力界定並維護其利益，社會工作界就應該仔細的探討出可行的方法。(Shardlow, 1995: 77)

● 電子檔案記錄普遍使用所帶來的挑戰：譬如說，案主可能考慮墮胎；案主可能思量是否把事情透露給他們的配偶知道；案主也許是一位虐待狂或是小偷。所有這一切均涉及圍繞論題或問題的倫理，以及圍繞案主與實務工作者關係的倫理。隨著電子檔案記錄

的普遍使用，也對保密工作造成重大的挑戰。

(本文作者現任弘光技術學院幼兒保育科助理教授)

參考書目：

- Payne, M. (1996). *What Is Professional Social Work?* Birmingham: Venture Press.
- Banks, S. (1995). *Ethical and Values in Social Work*. London: Macmillan.
- Butterfield, W. and Galambo, C. (1997). "Should the Finds of Ethics Hearings Be Released to the Public" in Eileen Gambrill and Robert Pruger (eds.), *Controversial Issues in Social Work Ethics, Values, and Obligations* (pp. 99-113), Boston: Allyn and Bacon.
- Shardlow, S. (1995). "Confidentiality, Accountability and the Boundaries of Client-Worker Relationships" in Richard Hugman and David Smith (eds.), *Ethical Issues in Social Work* (pp. 65-83), London: Routledge.
- Coulshed, V., (1990). *Management in Social Work*. Basingstoke: Macmillan.
- Hugman, R. and Smith, D. (1995). "Ethical Issues in Social Work: An Overview" in Richard Hugman and David Smith (eds.), *Ethical Issues in Social Work* (pp. 1-15), London: Routledge.