

信 託 關 係 ：

社會工作者對案主 所負責任的合法性基礎

Herb Kutchins 著

韓 文 瑞 譯

【摘要】社會工作者對案主所須負的合法責任，有許多是建立在社會工作者和案主之間的信託關係上。這篇文章主要是在探討信託關係的本質，並對此種關係如何塑造專業行為加以描述。對於在助人專業中，對信託原則的改革有所貢獻的案例，在此篇文章中我們也將會有所介紹，同時也加以討論這些案例對社會工作的重要性。保密、獲取同意權、及利益的衝突都是由信託關係而產生的法令性議題。訴說真相及對案主忠實的責任也都是由信託關係而有的責任義務，這同時也促成了專業行為的合法標準性的存在。

關係 (Relationships)、如同 Perlman(1979)及其他人 (Hepcoorth & Larsen, 1985; Sheafor, Horejsi & Horejsi, 1988) 所認為的，是助人時的核心所在。在研究中，特別是針對工作者及案主間的情感成份的研究中，例如同理心、溫暖、及真誠，會指出關係在有效的社會工作處遇中的重要性 (Fischer, 19778)。然而，對於工作者及案主間關係的合法性層面却未加以充分地探討。我們須知道的是：社會工作者對案主所應負的合法責任是為信託關係 (fiduciary relationship) 中的一種類型，這其中包括有並未被人們充份瞭解的責任及義務存在。

合法性的問題會引起社會工作者的嚴重關切，特別是那些在私人機構的社會工作人員，同時，社會工作者也愈來愈易受到他人控訴案件的傷害 (Besharov, 1985)。對是責任義務原則的討論，則是把焦點放在因不良的處遇所造成的訟爭上 (Bernstein, 1981) 或是某些特殊的合法正當性議題上，如保密 (Lindenthal, Jordan, Lentz, & Thomas, 1988; Schwartz, 1989) 及享有特權的溝通 (Perlman, 1988; Promislo, 1979)、通報兒童虐待案件的必要性 (Besharov, 1985)、及警告第三者、案主可能對其造成傷害的危險性 (Weil & Sanchez, 1983)。雖然許多社會工作者對於這些社會事件都很清楚，但這些管理督導專業行為的合法性的規範似乎仍是一些無法互相貫通及抽象的規則 (Gerhart & Brooks, 1985)。而信託關係的觀念就是用來發展某種基本架構的基本原則，以作為實務工作者處理合法正當責任的指標。

信託關係是起自於案主對專業工作者所必須具有的信任。因為專業工作者具有專業知識及應用特殊專門知識的技巧去幫助案主，所以案主必須要信任工作者能站在案主最大利益的立場去幫助他們。當專業工作者和案主訂立契約（contract）後，信託責任即已禁止專業工作者去利用他們特有的權力以利用案主達到自己的利益；專業工作者的責任義務是遠大於商場上那些賣主的責任義務。

一般人對於契約所具有的基本假設並不適用於社會工作專業中的契約內容。那種貨物一經售出、不得更換，或是購者留心的觀念，意含著訂立契約的雙方是站在平等的地位，並且雙方都有責任義務去對方誠實，但同時却不必去顧及對方的利益。因此，若對方有疑問，是必須給予真誠的答覆，但並沒有絕對的義務去揭露在要求之外的資訊。而信託關係却要求的比此更多。因為案主對社會工作者有特別的信賴感存在，所以社會工作者不僅應將所提供服務的品質讓案主知道，同時也應讓案主明瞭成功的可能性，受傷害的危險性，及其他合理可行方案的可能性（Holder, 1975）。

信託關係也包含有許多其他合法正當的責任義務，例如，當我們對案主有保證時，我們並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。急促及未經計劃的終止服務在法律上被稱之為放棄（abandonment）（King, 1986）。此外，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，同時提供轉介的工作員也有責任去確知案主對所轉介的機構是否滿意。其他的信託責任則有：如，專業工作者不能對案主收取額外的費用或是利用案主，和他們作性接觸或其他不應有的行為。

雖然社會工作者對於這些責任都知道，但一般說來，他們並不知道這些責任是列於合法的要求之內，而通常他們的行為也不合於合法的標準。如果社會工作者能夠真正瞭解信託關係，那麼他們就能對他們的合法責任義務發展出較為完整而適切的瞭解與認知，如此他們也較能在合法的架構下作決定。對於信託關係基本概念的探討，瞭解此種關係如何影響專業工作者和案主之間的合法責任義務的契約及其他層面，是有助於充份瞭解社會工作者對案主的合法責

任。

直到最近，對於信託關係一直都沒有統合的合法概念存在。信託責任在許多的領域都有不同的方法去加以描述，而這些方法通常都互不一致而互相混淆。通常，信託關係字眼都是和專業人員或其他受託者對他們案主所具有的財務責任一起出現，因此在金融交易中所受重視的信託責任，是比較有明確的描述。對於信託責任有較完整的規範的，通常都是那些銀行家、會計師、律師、股票經理人員、及其他那些為他們的案主（通常非常有錢）作經濟決定的人。

姑且不論在信託責任的發展歷史中，財政經融所佔有的重要地位，信託關係應不僅只止於經濟方面的行為。醫生對案主的信託責任案件就曾在法庭上討論過，最近的案件判決中也曾對心理學家的信託責任認為是去保有案主的信心加以分析過。信託關係在快速發展的法律領域中也具有廣泛的概念存在。

信託關係的理念

Black 的法律辭典（West Publishing, 1979）對於「信託」給予這樣一個定義：這個字詞是由羅馬法（Roman Law）中所衍生出，其意思為（當作名詞）一個人所擁有的特質，如同一個受託者，或是其特質類似於一個受託者，這種特質包括有真誠及信任，且謹慎而絕佳的信用及直率是必須要有。同時，一個人也因其所承擔的工作而有責任的產生，其最初行為是為了達到另一人的利益，以符合其本身工作的責任（P. 663）。

對於「信託或信任關係」的定義則更為切中：「信託關係」是起自於無論何時，當一方將信任感寄託在另一方身上，而另一方具有支配及影響力時……此種關係的存在是當我們對另一方的判斷及建議具有信任，及依賴感時……這種關係的存在是在於我們將特殊的信任感放在言行具有公平及良好責任感的人身上，且其會為我們完成他所答應我們的利益……在此種關係以外的事，法律則訂立了規則，規定任何一方均不得運用影響力或壓力去壓在另一方身上，也不得利用他人的信任感去做自私自利的事或是用自私自利的方法去看待信任的主觀意義，以利自己，除非其得到了另一方以其完全的知識去完全同意及

信任其行為；但商業界的嚴酷、刻薄的協議、及伶俐狡猾地去利用他人的健忘或忽略，以圖利自己是絕對地禁止發生在此種關係中的任何一方身上。此種信託關係的例子存在於辯護師及案主、監護人及受監護人、委託人及代理人、指定遺言執行者及繼承者、受託人及託付者、房東及房客等等情形中（West Publishing, 1979, p. 564）。

同樣地，信託關係也存在於社會工作者及案主之間。

這些定義指出了三個重要層面：(1) 特殊責任的產生是起自於信任或信賴感的存在於信託中；(2) 因為此種關係的本質，使信託具有特別的權力去支配及影響案主；及(3) 因此，受託者必須以案主的利益為行為的指標，而不可利用案主去增進受託人本身的利益。有趣的是，在信託關係的合法定義及社會工作者描述他們和案主的關係之間却具有很引人興趣的對比存在。因此，在衆所週知的國際社會工作協會（NASW）的道德法則強制令中道，「社會工作者的主要最初責任是針對於案主」（p. 1）。再者，「社會工作者應避免做出任何有違案主利益的關係或承諾」（p. 4）。而信託關係則為道德法則增添了效力：這些道德原則並不是社會工作者所期待應加以遵循的行為。如果社會工作者不注意這些道德訓令，則有關於信託關係的法律則會讓他們付出很高的代價，就如同案例中所顯示的一樣。

公共政策中的信託關係

傳統上，信託關係是以它們原先所產生的合法方式來加以定義及規範。因此，在法律上所關切的指定遺言執行者對繼承人所具有的信託關係並不相同於辯護律師和案主之間的信託關係。通常，信託關係都有一些法規或其他詳細的立法或行政規則來加以嚴格範定。但，最近的努力及討論方向則有意將信託關係由原來的立法規範運作中擴展出來。Frankel (1983) 在此方面有非常重要的貢獻。Frankel 在此方面的努力引發了三個重要的關切：後工業社會中的信託關係、法令規則的薄弱、及權力的濫用。

後工業社會中的信託關係

Frankel 對此主題的分析是由 Maine (1987) 所寫的論文開始討論，

Maine 的這篇論文所闡述的是，管理人們和社會之間關係的基本原則是在於：隨著時間的變化，關係由地位轉換為契約。例如，在中古時代，封建社會中不同的人對他人的責任義務是由他們本身的地位來決定。領主雖須負某些責任，但同時他也擁有權力及特權，並且他們也期待屬下的行為方式；從屬者同樣也期待能從他們的君主處獲得某些東西。領主有義務防衛這個家園社區，以不被侵略者攻入，同時，領主則可期待由他們的屬下處獲得數量的奉獻。佃農則有責任在戰時或任何時候必須服從領主，同時他們也必須將他們所生產的東西，部份拿給領主。這些關係並不是基於雙方之間的同意而有的結果，而是他們一出生即繼承在此社會中應有的地位或是因為君主的偶然命令所造成的。在這種以地位為主的關係中，有些特質，例如領主和從屬之間的以物質和保護為交換之物，並不是很合理。例如，封建社會中的「初夜權」（droit du seigneur），因為地位的關係，在許多封建國家中的領主都有權力和從屬的新婚太太在他們的新婚之夜，先和其太太發生性關係。

這種情形和工業革命時所產生的社會情況是大不相同的，在這種新社會中，關係的建立是基於雙方「自願的」同意而達成。這種契約同意方式取代了許多早期的工作和其他物質的地位責任關係。至少，理論上來說，在工業國家的工作者是基於他們的同意而作有利於雇主的事，而工資及產品的價錢則為契約內容中的一部份。

Frankel (1983) 則認為 Maine (1987) 對社會改革所闡述的簡單理論是有瑕疵存在的。在某些關係上來說，就算是今天，雙方的地位仍有可能決定雙方彼此的權利和義務；最明顯的例子就是家庭中的關係。小孩們被要求以某些方式來行為，只因為他們的地位是未成年者。相反地，父母則因為他們的位置而對小孩具有義務。最近的女權運動中，地位也成為特別突出的議題。在另一方面來說，也並不是所有中古時代的關係都以地位來決定，那時仍是有意義的存在，甚至存在的更早期的時候。

然而，Frankel (1983)，則認為以社會中較具影響力的因素來決定人們彼此之間的關係以分類社會，仍不失為一有的方法。以地位關係或是契約關係為主的社會和現今的社會協議做個比較，可引發出相當有用的瞭解。後工業化

國家已漸趨向為以服務為取向，同時它們也愈來愈依賴於專業工作人員。這是因為專業人員具有他們自己行業本身的特殊知識，技巧及權力，而非外行者所能擁有，因此案主就必須依賴及信任專業人員能以最正確的態度去提供服務給他們。而通常，那些需要專業協助的人，並沒有能力去評估他們所得到的服務或是和專業中的工作人員互相較量。大抵說來，案主必須要將他們自己放在專業人員的手中。案主也必須要相信專業人員會以最正確的方法運用他們的專業知識來幫助他們。雖然，Frankel (1983) 並未對她的分析作最後邏輯性的結論，但這之間似乎透露出，封建社會最主要的特點在於它也屬於專業形式的一種。作者的推測是，專業人員和案主之間的關係就如同封建社會中所具有的關係一樣。

雖然 Frankel (1983) 並沒有完全地指出現代社會中，專業導向的重要性，她却清楚地點出了封建社會為什麼如此重要的原因：我們正親眼目睹立基於封建關係上的社會的產生……在我們的社會中，富有，大部份是由互相依存所造成的，但同時，個人的自由却被看為非常重要的。社會上的人向仲裁者，即政府，求助，以希望由那些他們所依賴提供特定服務的人的強制力中獲得保護。而一個封建社會所要做的也就是儘量達到需求的被滿足及自由的被保護。不同於地位及契約社會的是，封建社會所強調的並不是個人之間的衝突及支配，而是彼此之間利益的合作及認同，以遵循雖為強壓式却被接受的標準。在封建社會中，它允許政府去緩和利他目標及個人自私慾望之間的衝突，同時也緩和增進共同福利的社會目標和個人想要獲取自己所應得而非「公平分享」的慾望之間的衝突。(p. 802)

法令規則的薄弱

Frankel (1983) 指出了社會的一個主要趨勢是：「法令及社會控制對那些提供服務的人已漸趨薄弱」，她總結說，「我們傾向於去向封建法律屈服，以取代漸為薄弱的社會控制力」(p. 802)。在近十年的社會工作的轉型也正說明了此種失足現象的如何發生。當社會工作人員進入私人機構時，他們已不再屈從於社會機構中所要求的嚴格督導。這並不是對私人機構的趨向所作的批評

，而是對於專業人員的行為已不再受控制而漸趨獨立的一種認知。社會工作者曾為了私人機構現在所允許的自由而有過很努力的抗爭，但結果却是喪失了每天所應有的規範，這其中包括了提供不良服務的危險性。

權力的濫用

Frankel (1983) 第三個，也是最重要的論點是——對於那些依賴信託制度的人來說，核心問題是在於權力的濫用：信託制度並不能有效的讓委託者在沒有權力的付託情形下獲利，但在這同時，我們不太可能或很難去讓封建制為另一個目的而利用權力去傷害委託者。(p. 809)

Frankel 提出了五種保護權力被濫用的形式：(1) 只利用和「委託者」受無利害關係，或是其他人在封建的關係中無衝突的受託者；(2) 以獎勵方式勸誘委託者克制濫用權力；(3) 對受託者強加控制；(4) 監督受託者；及(5) 利用受託制中非法庭式的規則，例如專業社會中的自我規範及行政機構的規範。她做了一個總結，不論以個人或羣體的觀點來說，以上所列的保護措施並不足以預防權力的濫用，還必須要有法律的制裁，以確保信託關係能夠正常運作。

當社會工作者試圖重新組織他們自己，使自己的角色成為獨立的專業人員時，以上所討論的議題也會引起他們的關切。對於一些保護措施來說，其缺陷的存在是非常明顯的；我們不可能去發掘出一羣永遠和案主沒有利益衝突的受託者，特別是當這些受託者必須依賴他們的案主給予物質獎勵時，雖然我們也訂立了一些策略去預防或減少案主的被虐待，例如服務品質保證計劃、同輩監督、及證照制度，但這些策略也都有它們的缺點存在；它們都依賴同一專業中的工作人員去管制另一工作人員，這其中很明顯地牽涉到利益的衝突。為了防止受託者的濫用權力，現在已有愈來愈多人依賴法律的制裁。此種訴訟形式所引發的法律案件不僅是去反擊專業人員個人的破壞契約行為，提供不良服務，及其他個人傷害，同時也針對整個社會工作界做反擊，以抑制他們的交易行為 (Virginia Academy of Clinical Psychologist v. Blue Shreld of Virginia, 1980) 及不公平地防礙了其他有資格的專業人員去提供服務，或是相反的，抑制了權力的濫用。

在信託社會中的社會工作

契約的限制

通常，社會工作者會使用契約的形式來描述他們和案主之間的關係。這其中有兩種協議特別引起關切，一為治療方面的契約（therapeutic contract），另一為個人（專業人員）服務契約（personal (professional) services contract）。當社會工作提到治療契約時，其所隱含之意是用來討論處遇過程中的目標設定及相關活動部份。至於個人服務契約則為社會工作者和案主之間真正的合法協議，以訂定有關服務收費及其他服務上的安排等事項。

Croxton (1988) 對於社會工作者所引用的契約概念，曾寫了一篇非常嚴苛的批評文章。他認為大家都知道，契約是雙方或多方之間同意去完成某些事，並且這項協議獲得同意後是由法律強制執行的。治療契約實際上並不如同社會工作者所認為的，是合法協議書的一種。Croxtion 相信這種認為只會使案主感到困惑，而案主也並不能清楚地區分治療協議書和其他類型契約的不同。他認為對案主來說，治療契約比社會工作者所認為的更加束縛案主。

Croxton (1988) 繼續認為契約的概念並不足以能夠詳細解說和分析專業社會工作關係中所有重要的層面：「法律同樣也可強加一種關係在治療者——承諾者 (promisor) 及案主——受諾者 (promisee) 身上，即治療者對案主有信託義務在」(p. 170)。Croxtion 認為將治療者及案主之間的關係視為是一種專業承諾，而非立基於契約或是不良服務的法律概念上，會比較好。他試圖使大家接受，「信託責任是奠基於信賴、信託責任，專業知識及互相瞭解上」(p. 170)。Croxtion 所應受到的喝采，是在於其探究社會工作中契約模式的缺點，而他的請求社會工作者對信託責任的認可，則是一位前導者。

在不抹殺 Croxtion (1988) 貢獻的情形下，重要的是我們必須要去注意幾項因素。他所說的——治療的過程和專業關係並不是建立在契約上或由契約所造成——並不完全正確。雙方彼此之間的社會工作關係及治療過程中的某些層面可以是經由法令的協議而建立的，例如定期會面的成本及次數、治療的形

式，及其他工作上的特點，至少在這些方面來說，是經由契約而決定的。就算是這項關係中的某些層面並未點出來，一份合法的同意書還是有必要存在。就這方面來說，社會工作的契約就和其他類型的個人服務協議書無差別。當一位律師以契約接下一個個案時，並不可能當場就決定了什麼是應該做的或結果會是如何。代理人有可能會打贏或打輸這場官司，但只要這位律師以其才能，並獲得案主的贊同去辦這案子，仍然是吻合專業契約的條件。

Croxton (1988) 並沒有針對個人服務契約——其有可能是專業關係中的基礎，及治療契約——其並不屬於一項法令協議，之間做一區分。契約本身並不能被社會工作者、律師及其他專業人員所忽視，因，契約經常是信託關係建立時的基礎。就算是雙方彼此之間對某些情況予以贊同，社會工作者仍有可能被禁止去執行及贊同這項情況。例如，假如雙方彼此都贊同在治療過程中可以有性交行為的產生，信託責任則可以阻止社會工作者和案主有任何性關係的存在。就算是案並同意，社會工作者還是會因性交的行為而被起訴及撤銷執照。

就算是最初原先的商業契約，許多合法的協議書仍有其缺點及限制存在。例如，許多州都有一種「檸檬法 (Lemon Laws)」的存在，其目的是為了不讓消費者因合約上的漏洞而必須忍受有缺陷的車子。檸檬法也許可限制契約上的一些條件，但這種法定規則並不是在所有情況下都能使協議無效。同樣地，因社會工作者的信託責任所強加的不合理責任有可能限制了契約上的某些條件，但是這並不能就使協議無效。

第二點對 Croxtion (1988) 的分析所持的反對理由是，使用契約形式指出社會工作者在幫助案主時所可能的條件及情況，或許是比較好的方式。契約對於處遇工作是非常重要的，因為契約可對變化無常的處遇過程加一些特例進去，同時它們也促進了社會工作者對案主的責任感。當工作者對治療行為的本質及情況作一清楚的說明後，這已進一步做到了信託的目標，因為案主可有清楚的資訊加以信賴。

最後一點針對 Croxtion 的論點所持的不同意見為，就算是社會工作者想要放棄使用契約，法律體系也不會允許這麼做。我們不切實際地去爭論契約應

儘量讓社會工作者使用，還不如較為實際地去教導實務工作者什麼可以完成一份合法的協議書，如何去區分治療契約和法令契約的不同，及契約和信託關係之間的關聯之處。

社會工作者作為信託者的法令基礎

Croxton (1988) 認為社會工作者雖和他們的案主有信託關係存在，但却沒有任何案件或法令依據能詳細分析社會工作者的信託責任。在兩方面來說——保密 (confidentiality) 及同意權 (informed consent) 的取得——醫生，特別是心理醫生，和他們案主間的信託關係在法律上是被認可的。大部份來說，這些決策也都可以運用到社會工作者及其他類似的醫療照護專業人員 (King, 1986)。法律對保密及同意權取得的規定，是爲了限制心理治療醫生權力濫用的情形。

保密性 (Confidentiality) 將保密視爲是心理治療醫生的信託責任的最主要案件是 *MacDonald v. Clinger* (1982)。這項決議的提出是說一位病人可以對其心理醫生提出告訴，因爲這位心理醫生將其在治療過程中所獲取的資料洩露給病人的太太。法院則認爲此種行爲是對保密性的信託責任所做的一種損害。這項決議的重要性不僅在於它對信託責任的認可，同時它也對行爲的原因基礎做了起訴，而不同於因破壞契約行爲或因忽視而有的不良服務所做的申訴。這項發現的重要性在於它允許被告人可以對因契約的破壞而有的經濟損失以外的事情做起訴。同時，這位被告人也被允許，可以因爲精神上的沮喪，失去工作，及婚姻的被破壞而提出損害賠償，若只是針對契約的破壞而提出的控訴，這些損害則不會被列入考慮。

此外，違背保密及信賴責任的行爲可以減輕病人必須提出證據的負擔。在 *MacDonald v. Clinger* 的案件中，病人必須去證明說有不被授權的資料被洩露出去，原告則不用去證明說（因爲是位於典型的不良服務的控訴案件中），洩露的行爲是錯誤或不正當的。而若不是位於不良服務的控訴案件中，則可將提出證據的負擔移轉給心理治療醫生去證明洩露秘密的行爲，這在法律上是視爲合理正當的。在意見一致的情況下，一位法官反對大多數人的意見，而

認爲在不良服務案件中的一般規則是一種專業領域中衆所關心的一般事項而加以衡量的「客觀標準」，這種標準是由其他專業人員的證詞而建立。因此決議，陪審團可將自己的標準加在審量案件上。因此，即使這些證詞都支持其申訴，認爲被告的行爲是符合被接受的標準，陪審團仍決定心理治療醫生爲自己的行爲所作的答辯並不是很令人滿意。以非常實際的字眼來說，這項決議的意見是說，案主並沒有必要去尋求專業人員來證明心理治療醫生的行爲並不符合專業中的一般服務品質標準。獲取專業人員支持的內在問題在於，我們是利用證詞以反對另一方，效果却大打折扣。專業人員中「反判沉默」的威脅效力反被減低 (Kellner, 1970; Spence, 1968)。

取得專業人員的證詞去反擊他們同輩的困難性不僅在於去接受信託責任而解決問題，同時它也爲專業人員的表現設立了更高的標準。這項標準遠超過專業中實務工作人員之間的要求標準。信託責任所要求的不僅只止於去努力避免忽視行爲的發生而已。

MacDonald v. Clinger 的案子在其他許多牽扯保密性的案件中都獲得認同。其中之一的案子即爲 *Anderson v. Strong Memorial Hospital* (1988)，控訴的提出是針對醫院中一位心理醫生和護士在報紙上刊登有關愛滋病的故事和病人的照片。而在紐約，也有許多案件是依循 *MacDonald* 的形式，這項決議同時也在北卡羅納州、俄亥俄州、及西維吉尼亞州被引用。在麻薩諸塞州，一件牽扯治療酗酒者的案件中，一位教堂牧師控告他的心理醫生，因爲他的洩露消息給牧師的督導，而使牧師被炒魷魚 (Alberts v. Devine, 1985)。同時類似的案件也在奧瑞岡州被討論，其內容爲有關一位心理醫生在有關係的個案中，未遵守保密規則的案例 (*Humphreys v. First Interstate Bank of Oregon*, 1985)。

MacDonald 案件和其他有關保密原則相類似案件對社會工作者的重要性是因爲這些案子說明了信託關係概念的權威性。藉着信託責任的說明，案主可要求專業人員遵守比一般還高的行爲標準，並且可將提出證據的要求負擔移轉到專業人員的身上以證明案主所作所爲是正確的。同時，案主所能申訴的損害賠償也非常多。此外，即使有法令來規範有執照的社會工作者的保密行爲，

但這些法令規則並不一定能適用到所有的實務工作中，但是法律案件則可能涵蓋法令所無法涵蓋的範圍。

法律案件對於信息方面的保護並不是就忽略了其他法令或普通法律在保密性方面的規定。MacDonald v. Clinger 的案件所必須小心加以認同的地方在於，當一位病人對自己或他人有傷害性時，一位專業人員是必須將這項消息揭露出來以保護易受威脅的對象。這項決議同時也反映出 Tarasoff v. Regents of the University of California (1976) 案件中的形式「當公眾的安全開始受到威脅時，就是受保護的特權中止時」(p. 561)。法律案件也不會去忽略那些指定專業人員必須報告疑似兒童或老人虐待案子的法令規範。這些案件都是保密性方面信託責任的例外情形，也不能作為專業人員在自由處理權方面傳達有關案主資訊的一般准許的基礎。除非專業人員持有重要且合法的被認可的理由去散播個案的資料，否則案主有權利去決定何種資料是可被透露的。保密是用來控制專業人員有可能利用權力去虐待案主的一項工具，而且也是信託關係中一個重要層面。

取得同意權及告訴真相的責任：對於專業人員來說，是其有必要對案主誠實，以建立有信賴的信託關係。曾成為法院審判主題中的訴說真相責任的一部份是為同意權取得原則的一部份。

取得同意權原則 (The principle of informed consent) 最先是由 Justice Cardozo (Schoendorff v. Society of New York Hospital, 1914) 的意見中產生：「每一個人都有權力去決定自己本身要做的事」(p. 93)。Cardozo 的話預言「NASW (1990) 道德守則中的法條：「社會工作者所做的每一分努力都應是促使案主能有最大的自主權」(p. 1)。這項法條為道德守則提供了一個合法基礎。

未取得同意書的最初目的是為了掩蓋因外科手術可能造成傷害而可能有的損失的一種方法，而提出訴訟的理論則在於此種故意侵權行為——毆打——情形的產生。稍後，因取得同意權原則的產生，從此再也不要再去證明此種故意的過失，而是變為去證明由於忽略而造成未取得病人的同意權。在忽略的案件中，通常必須由專家學者的證詞來建立所謂的慣例性的實務工作。一件非

常具有影響力的決議、Canterbury v. Spence (1972) 的案件則修正了這項取得同意權的規定：在醫學用法上，去約束不洩露秘密的責任等於是將此種洩露秘密的決定歸因到醫生個人身上。對於病人在特殊治療上所擁有的自決權的尊重是需要一種由法律所訂給醫生的標準存在，而不是醫生自己將此標準加在或不加在他們身上。(p. 784)。法院則決議由陪審團來決定到底案主對於任何情況是否已有充份的資訊，而不需要再邀請專家學者的證詞來描述專業工作中的慣例。除「Federal Circuit 這件案子有其自己的決定外、California 及 Rhode Island 兩件案子都採納「Canterbury v. Spence 案件的決議。此外，新墨西哥州也已通過一項法令，規定洩露消息之事必須是和實務工作中的例行之事無任何關連。

超乎例行工作的重要性則在 California, Cobbs v. Grant (1972) 的案件中被強調。在細審為洩露消息而提出的辯證理由之後，法院總結說，「任何一種答辯，當然都必須和所謂的心理醫生及病人關係中的信託品質相對應」(p. 516)。

一位評論家 (Morreim, 1987) 最近則指出了取得同意權的信託基礎：同意權的取得或是完全地表白，是一種原則目標，以增進病人本身對其健康的控制力以儘量增加他們的知識。這項原則是建立在信託要求上，即醫生必須儘量縮小在醫生——病人關係上權力不平的現象。這項原則對醫生的要求也就是醫生必須對病人提供足夠的資訊，以使病人能夠在有充份資訊的情況下為自己在特殊治療情況下所須忍受的程度作出明智的抉擇 (p. 736)。

不同於保密概念的地方是，在社會工作文獻中，同意權取得的原則並未有經常性的討論。Reamer (1987) 對於這個主題也只能列出半打的參考書目。當這主題被加以討論時，取得同意權對社會實務工作的基本重要性却並未加以認同。一位社會工作者在取得同意權情形下所作的有限的處遇的例子可在一本新書——社會實務工作的技巧及指導方針 (Techniques and Guidelines for Social Work Practice) (Sheafor et al., 1988) ——中找到。這本書認為當社會工作者有必要從別的機構去審閱案主的資料時，社會工作者有必要取得案主的同意權。對新上任的實務工作者所給予的建議是，「如果

你想要獲得案主的資料時，你有必要對案主的資料加以保密，並取得案主白紙黑字的同意書。」而同意書表格形式則為另一關切焦點，「在案主手寫的同意書表格中必須包括有說明何謂同意權的取得 (informed consent)」（p. 204）。

如同 Reamer (1987) 所觀察的，同意權的取得並不是只限於權力讓渡表格的安全性以獲取值得信賴的資料。在其他要求當中，這是一項合法正當的要求，且必須能夠和指導治療方面配合。案主的願意進行治療並不代表每一部份都需要有同意權的取得。Reamer 指出了六個「表白的要項」或是資訊必須提供給案主的為：(1) 所預備進行處遇的本質及目的；(2) 好處及缺點；(3) 所可能有的危險性；(4) 對於案主的家庭、工作、社會活動及其他生活層面所可能產生的影響力；(5) 其他可能的處遇方案計畫；及(6) 治療的成本。資訊的提供則必須是以「案主所能瞭解的語言，沒有任何的脅迫或不適的影響力及一種鼓勵案主提問題的態度」（p. 427）。關鍵的字語是在於「告知 (informed)」，而當案主簽下同意書後，同意 (consent) 並不是一個重要的細節。

同意權的取得對社會工作者及其他心理衛生專業人員來說是一個滴答響的時間炸彈。Fischer (1973) 的報告曾震驚了社會工作專業，其報告指出社會工作專業本身並無法證明其比不給予任何處遇來得有效，在某些案例中，它甚至導致「損害」。在十多年後，Eysenck (1985) 作了一個結語：Rachman 及 Wilson (1980)，在評價大著作上，無疑地是最博學及最具權威者，也作了如此一個結論，認為心理治療及心理分析學（不同於行為治療）所關切的範圍之內，我們仍然還是沒有科學上認可的證據去證明心理治療及心理分析比沒有心理治療或鎮靜性的治療來得有效。（p. 268）

這項爭論已行之有年了，而且離塵埃落定還差得遠。姑且不論 Fischer 及 Eysenck 的結論是否正確，專業人員都有合法的責任去給予案主任何有關個案工作及心理治療作用的有效性方面的研究，特別是和成功案例有關的治療師的品質 (Fischer, 1978)。鮮少有案主被告知研究發現的資訊，或者連一些樂觀成功的報告也都並未告知，例如 Reid 及 Hanrahan (1982) 在報告結論中指出個案工作的成功通常和短期的持有特定、可行目標的干預治療有關。

同時，對案主告知在心理治療及社會工作上所具有的一些負面效果的資訊也是非常重要的 (Fischer, 1978; Mays & Franks, 1985; Reidner, 1986)。在 Truman v. Thomas (1980) 這件著名案例中，加州最高法院相信，醫生有信託責任去向病人解釋任何程序中所可能發生的危險及若不聽從醫生的建議的危險性。如果社會工作者不和案主討論所建議的處遇方法成功的可能性及接受或者不接受治療所可能產生的危險性，那麼社會工作者也可以未提供充足的資訊給案主的罪名被起訴。

當案主開始接受治療後，並不代表同意權的取得已沒有其必要性。如果在治療過程中，情況有所變化，案主也絕對應該被告知此種改變。如同 Reamer (1987) 及 Sheafor 和其同僚 (1988) 所觀察得知的，案主應該被告知其在任何時候將其同意權撤銷。

告知案主情勢改變的命令方面，在討論細節上是非常龐大而廣泛的。有些案例則曾被判以實務工作者必須告知案主，工作者本身的錯誤，雖然實際上大部份的法院並未將專業人員的責任延伸至如此遠 (Nogel & Delgado, 1980)。然而，在法律的執行上，有關限制上的法令規範一直等到案主發現或者應該已經發現了傷害的造成是由於專業人員的錯誤之後才開始運作。實際上，許多實務工作者都有對他們的案主解釋他們的錯誤，所以這些工作者都不必要去擔心害怕那種不確定性的被告的威脅。此外，若專業人員隱瞞自己的錯誤，案主則可控告專業人員故意犯錯的行為，並且因此可能得到損害賠償，而實質上增加了金錢上的給予。隱藏錯誤行為的危險性則會因為不良服務提供的保險並未包括故意的錯誤行為而加以擴大。對於法院來說，其沒有必要去直接承認專業人員在信託責任中有責任去告知錯誤的行為，但此種不告知案主的行為的後果可能是非常嚴厲的。

Vogel 及 Delgado (1980) 則認為專業人員同樣也有責任，在團隊工作中，向案主告知其他專業人員所犯的錯誤，因為社會工作者在心理治療情境或其他場合中，常是以團隊的方式來進行處遇，因此它們通常可得知其他專業人員隱藏本身錯誤行為的消息。當病人被處以不適當的治療或是因其他不正確的手續而受到傷害時，這些專業人員是否有責任去做「告密者 (whistle-

blowers)」。一般說來，法院並沒有對責任規定到這麼遠去，但針對此的爭論還是存在着。如果對於隱藏錯誤行為的責任形式一直未發展出來的話，告知真相的責任則有可能運用到這些案例上來。

有關於報告隱藏錯誤的法令責任的全部範圍我們並不清楚，但是清楚的是實務工作者不能有故意錯誤的言行，Kirk 及 Kutichins (1988) 作了一篇報告說，實務工作者經常有故意錯誤的診斷案主的行為，因為如此，案主可為健康醫療提供者成為合法的第三者支付者。故意的診斷錯誤可使實務工作者處於被案主、保險公司及其他人控訴的危險境地。同樣地，實務工作者也可能冒着執照被取消及被舉發罪行的危險。因為他們的行為是屬於故意性質的，所以不良服務提供的保險並不會賠償他們。立於本篇文章的分析基礎上，他們的故意診斷錯誤則是違背了信託責任的原則。

忠實的職責及利益的衝突：維持保密性及告訴實情的特定職責，對案主來說是社會工作者一種忠實的職責 (Shepherd, 1981)。忠實在信託關係中是一種核心的角色，但卻很少被提起過。忠實的職責對必須解決許多複雜需求的社會工作者來說是非常重要的，因社會工作者的角色常是由機構或其他外來壓力所決定。長久以來，對於社會工作者和案主在機構中的關係，一直有所爭辯。利益衝突的情形比比皆是，但社會工作者卻沒有什麼指導方針可以解決這些衝突。

很少社會工作者會冒 Benny Parrish 所冒的險，其被解聘的原因是因為他拒絕參加福利搜捕的午夜行動來反擊領取 AFDC (Aid to Families with Dependent Children) 福利的母親 (Parrish v. Civil Service Commission of Alameda County, 1967)。最後，依照加州最高法院的決議認為，去命令工作者執行不合理的且無依據的搜捕是不合法的，而獲得清白。因為 Parrish 的勇氣，他得以為案主造就一個新的保護法，並且他也因為法院的賠償及獎勵而使他得以進入研究所繼續深造。專業人員所需要學習及了解的是在如同 Parrish 的情況之下，即利益有所衝突時，做任何決定的合法基礎何在。不幸的是，雖然它經常困擾着社會工作者，這項議題却比同意的權的取得還吸引較少的注意力。

Shultz (1985) 則將利益衝突的分析及揭露消息的信託責任加以結合。她的主張是「利益的衝突有可能引發對一般信託原則的分析，而要求須將所有的資料提供給案主，因其可能對病人來說是非常重要的」(p. 261)。她注意到「主導利益衝突時的信託原則對於保護病人的抉擇權是非常重要的」(p. 263)。在這項尚未探索的領域中，保密的信託原則、告訴真相的職責、及忠實的職責可能還有很長的一段路要走，才能解決經常圍繞着社會工作者的專業困境。

結 論

雖然法令規則被視為是社會工作者在幫助案主時的束縛，但法令規範却為促進服務的輸送及品質提供了一個架構。傳統上分析社會工作者的法令責任是應用法令或法院案件所加以制定的要求。結果却是，從事兒童福利的社會工作者遵循一套法令規範，而心理衛生的社會工作者遵循另外一套。最近，因不良服務提供的訴訟，擴大了決定社會工作者對案主應負職責的基礎。實務工作者被要求須為其故意所造成的傷害及忽略性的表現負責任。有關於不良服務提供的訴訟是要求要有專家學者對專業人員在相對應的情況下所應有的行為加以證實，但傳統的專業表現却不一定就對案主造成好的治療效果。這種種的限制都引發大家對信託關係及法令職責的認可，而此種信託關係及法令職責是由案主對專業者的信賴而來的。對信託原則的贊同及認可，無疑地會促進專業社會工作的標準。

譯者註：Herb Kutichins、為加州州立大學的社會工作教授 (California State University-Sacramento, 6000 J Street, Sacramento, CA 95819)。這篇文章是由社會工作教育會議的年度計畫會議 (the Annual Program Meeting of the Council on Social Work Education, March 14, 1989, Chicago, IL) 中所摘錄出來的。

(本文譯者臺灣大學社會學系畢業，現於美國加州大學洛杉磯分校社會福利研究所進修中)