



論社會工作者之專業保密原則

李宗派

(本文作者係長堤、加州州立大學社會工作系教授兼主任)

社會工作者應尊重案主之隱私權，並對其專業關係與服務過程中所獲得之資料，保守秘密（註一）。社會工作者、心理治療師、精神科醫師、一般醫師以及其他幫助人緣關係之專業人員，常常爭辯一件事。就是研究如何使得助人者及被助者之治療關係獲得

充分有效？如何促進助人者及被助者之絕對信任？除非在協談諮詢，或治療過程中，所獲得之案主資料或病歷，受到助人者之尊重並保守秘密，則彼此間之專業信任關係，無法建立。因此許多助人之專業及社會工作機關，都將專業保密之原則（Principle of Confidentiality）列為專業倫理守則之一部份。（Codes of Ethics）（註二）例如：

「我尊重案主之隱私權，在我專業關係中所獲得之資料，我以負責任之態度，審慎處理之。（註三）」所謂有專業保密性之資料，就是指案主之個人生活履歷、情境，或為請求機關協助而提供之消息。理所當然，案主有權利期待他所提供之生活資料及個人情境，被社會工作機關之專業人員、行政幹部、秘書、職員及學生或志願工作者，所尊重並代為保守秘密。（註四）

專業保密也指心理學家、社會學家或社會工作者在其教學、研究或實習過程中，所獲得有關案主之個人資料、生活狀況，應盡責任，謹慎使用這些資料，並代為守密。專業保密也指病人或案主在求助過程中，所提供之消息及生活資料，除非為了達成協助案主之求助目的，不被傳達給第三者或其他專業人員。一般來說，大家對於專業關係中之信任及專業保密，都有一些認識。但是保守專業關係中之個人隱私權以及秘密資料，不一定被社會之法律所保障。有時

候，法院會強制社會工作機關提供有專業保密性之資料，以致破壞了助人者與被助者之專業信任關係。這種情境發生時，社會工作者之專業保密（Confidentiality）與傳達特權（Privileged Communication）容易混淆不清。在美國，有些專業者，社會工作者與案主之傳達通話，受法令之保障，具有傳達特權。如果有這種法令之州郡，案主可以要求其專業服務者拒絕法院之傳票，抵制其公開或提供案主個人之生活資料。社會工作者與案主之專業關係與傳達特權，視州章之法令規定，不盡一致。有的有明文之法律保障，有的却没有明文規定。雖然社會工作專業人員已認識到專業保密之重要性，但是，如果不能阻止律師或法院取得案主之個人資料或隱私權益，則專業保密之原則，就成為徒託空言，而無實益。

專業保密之意義，有如當代流行之口頭禪，「馴服你的舌唇，不要談笑你案主的私事」。不幸的是，這句話，易說難行。在實際的服務工作上，社會工作者遭遇到許多情境，無法絕對保守案主個人資料之機密。或許由於疏忽職責或者由於一知半解，不明白專業保密之基本意義，常常遭到案主控告社會工作者失責，洩露案主私人資料給無關之第三者。為了遵守專業倫理守則之義務與避免法律上之懲罰，社會工作專業人員，應認真學習及瞭解專業保密之真正意義與實際之應用。

專業保密可區分為兩種：絕對的與相對的專業保密。

一、絕對保密係指案主所提供之資料與消息，或社會工作者在會談過程中所獲悉之消息，未曾傳達給第三者，未曾列入任何記錄，未曾請示上級指導人員，未曾寫成個案記錄，未曾打卡輸入電腦，或者未曾與第三者討論案主之情況。一個社會工作學生或初進之實習生，由於經驗不足，認識不清，常常含糊

不清地答應其案主「絕對保密」。其實除了一部分單獨執業之社會工作者，具有「傳達特權」者可能維持「絕對保密」外，大多數之社會工作機關之專業人員，很難實踐「絕對保密」之原則。通常機關與機關互相照會之過程中，往往調卷查案，為共同協助案主，達成求助之目的，不能不把必要之案主生活資料提供給其他機關。

二、相對保密係指案主所提供之個人生活資料與消息，為達成案主求助之目的，在其同意下，得與有關之專業人員互相分享。這些專業人員應盡責為其保守秘密。在一個龐大的社會機關內，社會工作者與案主之會談、諮詢與記錄，常常用於個案報告，與其他之工作同伴交換意見，變為該機關之傳達輸送社會服務體系與過程之一部分。實習學生與初級社工人員常常與他們的督導主管交換學習心得與經驗，力求進步。在許多機關裏，專業科際之會診與交換學習也常常發生。因此專業保密之性質也就變為相對性而非絕對性的原則。社會工作人員通常知道，先獲得案主之同意後，才將其個案資料，寄送到其他有關的社會機關。但是在自己的機關裏，與同事們互相交換意見，討論個案時，很少事先獲得案主之同意。許多案主未曾反對，並認為為其本身之利益，實有必要讓其社會工作者與其他同業交換意見。但是有些社會工作人員會覺得不舒服，因為他們會向案主保證一切有關案主所提供之資料，將為其保守秘密。因此解決這個問題之辦法應該是，先清清楚楚地告訴案主，在第一次會談中，徵求案主之同意，或讓案主簽名，表明他願意接受機關之善意安排讓其他同業討論他的個案資料。一九七四年，美國之隱私法明文規定，在聯邦政府之服務體系內，那些案主、消費者或職員之資料，在公務員執行其職務時，可以與其他官員交換意見。但是有的機關却給予不必要之難，致使其他機關之職員無法及時獲得資料與記錄來服務他們的案主或消費者。

那些資料及消息必須維持專業保密？有兩種資料社會工作者必須信守保密原則。一為社會工作者對於其所服務之案主，或消費者團體，所獲得之一切資料、記錄，均應保守秘密。這個基本原則包括，在督導、管理、或間接服務過程中所獲得之部屬、員工、學生，或實習人員之個別資料與情境。二為社會工作者所服務之機關，有時遭遇內部人事之衝突或其他變故，致使機關之社會服

務功能與效率降低。當社會工作者，身歷其境時，應本着「家醜不可外揚」之原則，為該機關保守道義上之業務機密與人事問題之保密原則。不應該向外界廣播該機關內之人事糾紛，以致損毀機關之名譽，使案主不敢前來請求協助。論及社會工作之專業精神時，對於社會工作機關內部之混亂，人事糾紛，該如何處理？有一位作者指出：

我們社工人員很清楚，信守專業保密的原則，應用於我們的案主，但是對於我們所服務的機關之業務操作，業務機密，却不十分清楚，很自然地，對於機關內部之業務保密也就一知半解。一個專業人員對於所服務之機關應該忠誠盡責，除了用於公共報導之資料以外，不應該擅自散佈，足以損害該機關之消息與資料。如果該機關之政策與細則程序有違反專業標準與倫理守則時，社工人員應盡責任依正當之法律及專業途徑予以糾正之。不該在機關外做公開之評論與散佈是非。就是離開該機關之職務後，尚有義務為其保守業務上所獲得之資料與機密。（註五）

案主應受保護，社會工作機關應受保護，社區之大眾百姓也應該受保護。對於個別之社會工作人員或社會工作機關，如有違反專業倫理守則時，或其社會政策不適當時，應予以及時糾正，以避免社區大眾蒙受其害。當然，要糾正一個社工機關比糾正一個社工人員要難得多，而且複雜；不過社工專業團體必須有共同的公約與方法來制裁違反專業倫理之機關，或許經過法律途徑改換該機關之董事會或解散該機關。（註六）

社會工作學生對於專業保密之意義應該有特別之瞭解及應用，因為學生在實習期間，處於極其「特殊」之地位。他在機關實習，必須隨時用學校學來之管理、原則，來評價、討論社會機關之服務制度，功過得失，得以瞭解實情。他必須學以致用，將實習所得之資料與教室內所學習之理論互相配合，交換應用，提出問題、質疑。因此有的學生需要將機關之內部情形向大學方面之教授，呈上報告，請求指導。這種情況是成爲一個學生或社會工作教育不可缺少的一部分。如果在這一個過程中，學生與教授處理個案資料與職務上之保密問題。但是，過度熱心之學生，有時候將不必要或有人事糾紛之資料、消息，帶到大學或社區，以致引起不良反應。例如一位社會工作研究生爲了撰寫一篇論文

報告，被指派到一個社會機關觀察研究該機關之種族歧視問題。他經過觀察之後，寫成一篇報告，並未經該機關任何人之同意，則將該論文送往美國社會工作師公會之刊物發表。該刊物之主編者發覺後，立即通知該研究生，必須將該論文及發表之意向，事先報告給該機關之有關人員知曉，並討論該論文發表後對於機關之正負影響。（註七）

在討論專業保密原則時，應注意到案主本身對於此一原則之瞭解程度。當社會工作專業人員答應案主為其保守私人之秘密時，案主本身應擁有控制其個人生活資料或隱私秘密消息，決定是否提供給第三人之權利與瞭解。也就是說，社會工作師將其案主之生活資料或隱私秘密提供給第三者時，案主必須事先知曉並同意。同樣的道理，在社會工作機關服務之職員及學生，當接受新聞、電視、廣播記者採訪時，或者寫信到報刊雜誌代表機關發言時，應事先徵求該服務機關之同意為原則。社會工作機關很少能顧及或控制其職員，將內部消息傳達到其他同業其中或社區人羣中。因此社會工作機關只有依賴職員之忠誠，信守社工專業守則，在倫理上，道德上，為機關之名譽，保守業務上得來之機密消息或資料。有時候，實習之學生，或即將離職他去之職員會說，「管他，說幾句機關的閒話或批評幾句有什麼了不起！反正，不久就要走了」這種態度，往往會無意中，傷害到該機關之聲望與名譽，或者其他個別職員或同業者之聲望。一個實習的學生或一個離職之員工，對於該機關來說，是短暫性的，有時問性的，但是當這些不滿意的學生或職員離開後，該機關還得留在社區服務羣衆，是長期性的，必須對於任何名譽損傷，負責改善並糾正之責任。（註八）

到底那些人應該遵守社工專業保密原則？任何社會工作機關中之個人、或團體單位，凡因業務上之關係，知悉他人之隱私資料情報，或機關之機密資料時，應本專業之倫理道德，信守保密之原則。這些工作人員包括：社會工作師、督導、行政主管、學生、其他專業人員、志願工作人員、秘書打字人員、文書記錄、接受機關服務之案主及有關人員、機關內之電腦資料處理人員、顧問人員，法律顧問、董事會人員、專業評審人員、提供財政資源之機關人員，研

究人員、合作機關之有關人員以及凡因業務上之關係獲得案主之隱私資料與機關之秘密資料時，均應盡責保密。社會工作機關在實施專業保密政策時，應區分案主之個案資料，訂立細則，對於新進之社工人員，予以講習介紹專業保密之重要性，對於違反專業保密原則之職員應有明文之處罰細則。唯有社工人員、學生，及有關服務案主及社區之人員真正瞭解專業保密之意義並實際應用，才能爭取案主及病人之深切信任，才能保持良好之治療關係及促進人緣之適應能力。同時，社工人員應提倡法律上明文規定社會工作師、專業人員與案主之傳達通話，或在協助過程中，所獲得之隱私資料，不被法院強制調卷使用。亦即做效歐美先進國家訂立社工專業人員之「傳達特權」(Privileged Communication) 藉以保障被助者之公權及私權。在不侵犯社會公益之下，助人之專業人員應享有專業之權責才能更有效地服務人羣社會。

註解：

- 一、美國社會工作師協會公告之專業守則，一九八〇年七月。
- 二、專業保密之基本原則。P.1, Confidentiality in Social Work: Issues and Principles, by Suanna J. Wilson, The Free Press, New York, 1978.
- 三、NASW, Code of Ethics of the National Association of Social Workers, Washington, D.C., 1980.
- 四、Confidentiality in Social Work, Suanna J. Wilson, 1978, Page 3-3.
- 五、Ibid, P.4-6.
- 六、Social Work Process, by Compton and Galaway, The Dorsey Press, Homewood Ill, 1979, P. 192.
- 七、Confidentiality in Social Work, Suanna J. Wilson, 1978, P.5.
- 八、Social Work and the Law, by Donald Brieland and John Lemmon, West Publishing Co. 1977, P.285-287.