

# 心中的一把尺-機構工作人員應謹守之倫理

長榮大學社工系，蔡青芬老師

# 綱要

- 基本概念
- 倫理兩難
- 案例討論

# 前言

- 社會工作是助人的專業，社會工作倫理有其哲學淵源、思想脈絡、及專業價值的發展。個人在執行社會工作專業服務時，要能遵守社會工作倫理，也要檢視個人價值，及與社會工作專業價值間的協調。
- 社工倫理守則對專業服務非常重要，能確保專業使命的達成、界定專業的角色職責、提升專業服務能力、作為面對倫理難題時的指引，同時也賴以約束成員行為及範定專業權力的行使。



# 一、基本概念

## (一) 義務論 ( Deontological Theories )

- 康德 ( Immanuel Kant ) 是義務論最有名的代表學者，力主誠實是社會工作者重要的規範，康德的絕對命令法則認為規定、權利、原則是必須遵守的，且適用於一切時代與地域
- 義務論學者認為 行為的道德價值應在於個人的動機與作為，而不在效果 ( 結果 )
- 責任則是善良意志的具體表現

## (二)目的論 ( Teleological Theories )

- 相較於重視動機的義務論，目的論則重視結果或目的
- 此派的觀點認為要判斷任何行為的對錯，是取決於行為所帶來的結果
- 斯馬特 ( Smart ) 於1971年提出，負責任的作法是分析每種行為可能的結果，再權衡分析結果的輕重之後，選擇適當的行為。

➤ 目的論又可分為利己主義與效益主義兩派：

1. 利己主義（egoism）：當面臨兩難的抉擇時，應該設法擴大爭取自身的利益。

2. 效益主義 ( utilitarianism ) : 認為正確的行為可以提升最大的利益。也有學者將效益主義再區分為行為效益主義與規則效益主義：

- (1) 行為效益主義 ( act utilitarianism ) : 指特定行為可以帶來立即的有利結果，凡是最有益處的行為即符合倫理，故不應該用規則來約束行為。
- (2) 規則效益主義 ( rule utilitarianism ) : 以一般性的通則決定行為所帶來的影響，並重視行為帶來的長久影響。而通則本身是否符合倫理，則根據結果是否具有長久的效益來決定。



## • 義務論與目的論的比較

- 義務論與目的論的爭議是一直存在的。
- Ex: **監護權的問題**
- **義務論**: 誠實是真理，應立即回答8歲的兒童，父母決定離婚，兩人都不想要爭取監護權和負起養育的責任。
- **目的論**: 會質疑不顧孩子現在是否能承擔，而全盤說出實情，會給兒童帶來更大傷害。行為效益主義學派: 以白色謊言告知，他的父母很愛他，接想爭取他的監護和養育，只是現在還有很多困難要處理，必須先到寄養家庭安置。規則效益主義: 長時間來看，白色謊言必會揭露，可能會失去孩子的信賴。

## 情境案例

- 受家暴的案主為了籌措經費以帶著孩子離開施暴的丈夫，因此欺騙社工師，詐領福利金達5年之久。若社工師根據目的論之利己主義與效益主義，則分別會採取何種應對方式呢？又若以行為效益主義與規則效益主義為判斷依據，又可能採取何種措施呢？

## 討論：

- 採取利己主義的社工師: 會努力減低本身的法律責任，故會主動揭發案主的不法行為，並想辦法減低他對案主的不安，及減少可能與案主發生衝突的機會。

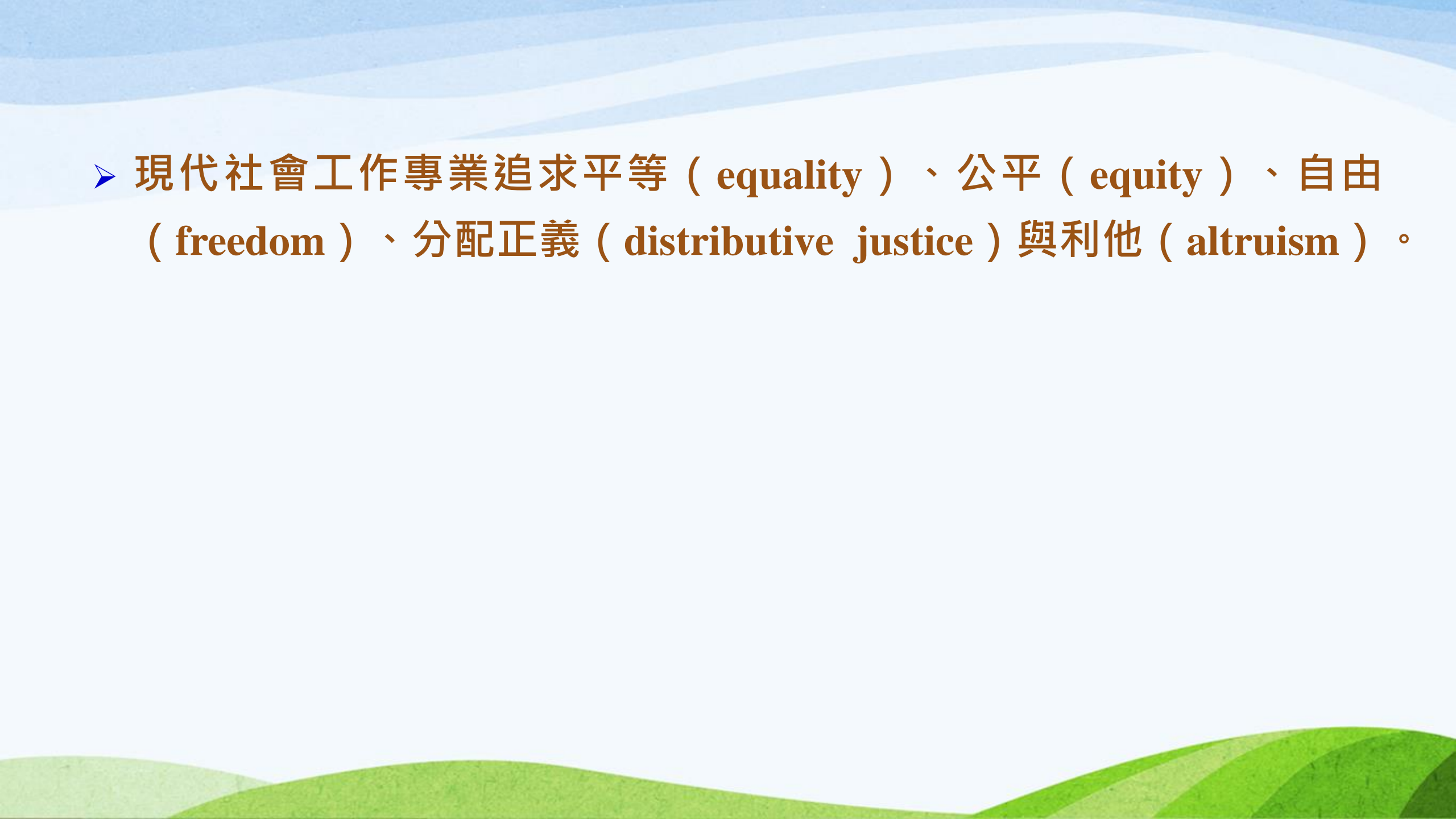
## • 採取效益主義的社工師：

- 若以行為效益主義的觀點: 有了錢，案主可以馬上帶孩子去到安全的地方居住，保障孩子不受父親的傷害，使案主獲得立即的效益，因此可能不會主動揭發案主詐領福利金一事。
- 若以規則效益主義的觀點: 不舉發案主詐領福利金一事，也許一時之間對案主是有利的，但長久以後將會爆發更嚴重的後果。例如：案主會以為社工師是默許此項行為，甚至因此造成其他案主的仿效行為，而使得福利制度的公平正義性受損。長遠來說，隱瞞此一不法事件並不見得會為案主帶來更多的利益，或許反而會造成更大的傷害。

### (三)、社會工作的專業特質

➤ 莫勒斯 ( Morales ) 與西佛 ( Sheafor ) 於1988年提出社會工作核心使命 ( 3C ) 是：

1. 照顧 ( care ) ：照顧弱勢人口，提升其生存品質。
2. 治療 ( cure ) ：透過服務輸送及矯治的過程來促成行為、關係的改變，舒緩不幸，預防問題。
3. 改變社會 ( changing the society ) ：透過倡議與教育，立法遊說、政策制定來改變社會，使朝向有利弱勢者生存的方向。

- 
- 現代社會工作專業追求平等（equality）、公平（equity）、自由（freedom）、分配正義（distributive justice）與利他（altruism）。

- 由此延伸出的**專業特質**有七項，包括：
  - 能了解**專業知識與相關理論**
  - 能利用**專門技巧**
  - 專業工作者心智成熟且經過**訓練**
  - 重視**實際工作**
  - **對其他領域**的知識能探討與利用
  - 動機為**服務**而非謀利
  - 有共同信守的**工作道德與專業倫理**

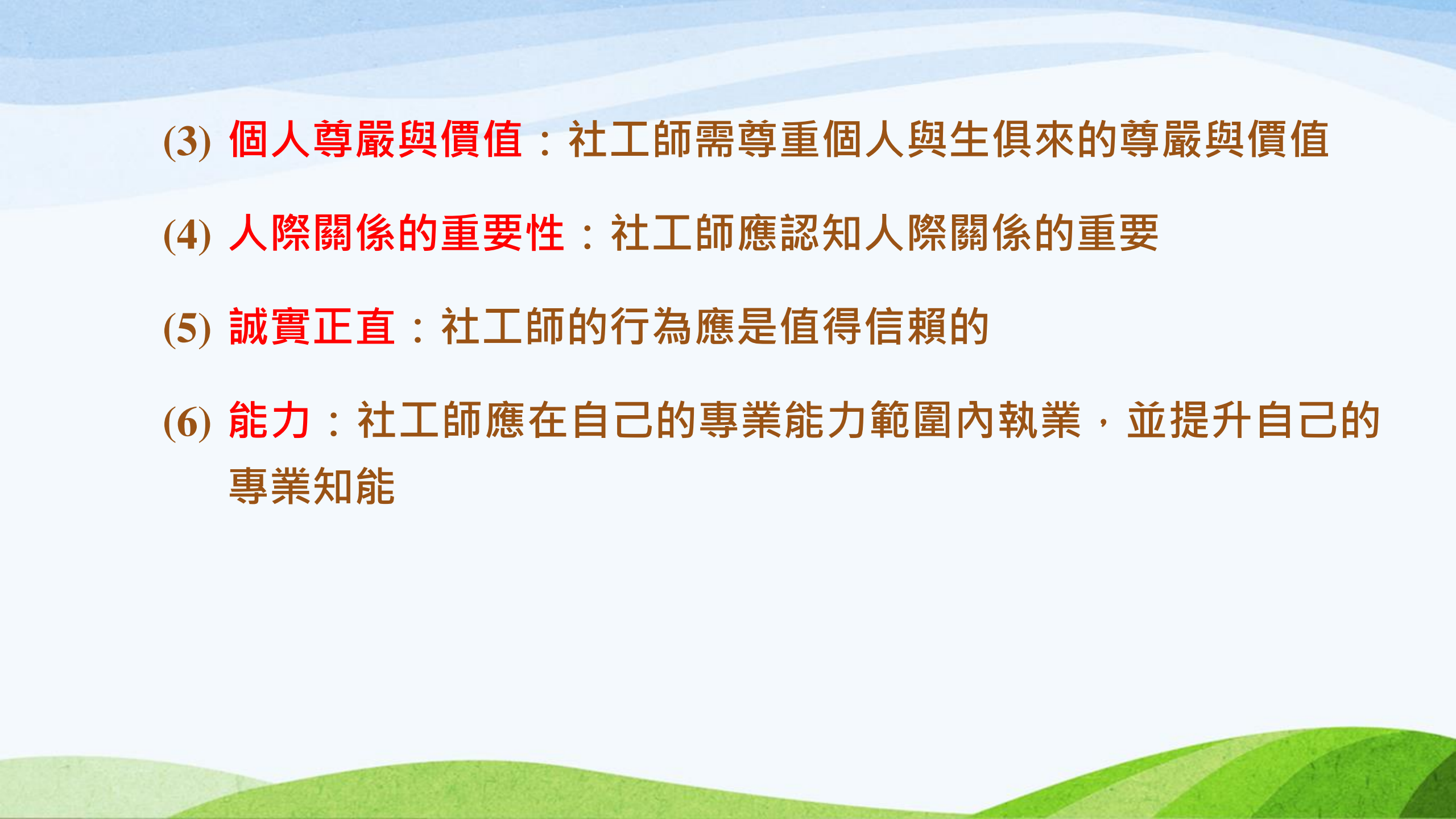
## (四)、社會工作價值

- 高登 ( Gordon ) 指出社會工作的基礎建構於六種價值觀之上：
- (1) 社會中主要的關注對象是個人
- (2) 社會中的個人是相互依賴的
- (3) 社會中的個人也對他人負有社會責任
- (4) 個人有相同需要，也有其獨特性
- (5) 民主社會是讓個人的潛能充分發揮，個人經由社會參與的方式善盡其社會責任
- (6) 社會有責任協助個人實現自我、除去及預防各種阻礙



• **美國社會工作協會**（ **National Association of Social Workers; NASW** ）在1997年啟用的社會工作倫理守則中，清楚列出6個專業核心價值與倫理原則：

- (1) **服務**：社會工作主要的目標為協助有需要的人，並且關注社會問題、採取行動
- (2) **社會正義**：社工師要挑戰社會的不公正

- 
- (3) **個人尊嚴與價值**：社工師需尊重個人與生俱來的尊嚴與價值
  - (4) **人際關係的重要性**：社工師應認知人際關係的重要
  - (5) **誠實正直**：社工師的行為應是值得信賴的
  - (6) **能力**：社工師應在自己的專業能力範圍內執業，並提升自己的專業知能



## 二、倫理兩難

## (一)國外

- 根據羅文伯格（ Lowenberg ）與多羅夫（ Dologoff ）的分類，倫理難題不外乎有以下11種：
  - 1. 專業知識與案主權益的衝突
  - 2. 職責和期望的衝突

3. 徵求同意的困境

4. 意義含糊和不確定

5. 保密和隱私權的高漲

6. 有限資源的分配

7. 案主興趣和工作人員興趣的衝突

• 8. 不作價值論斷

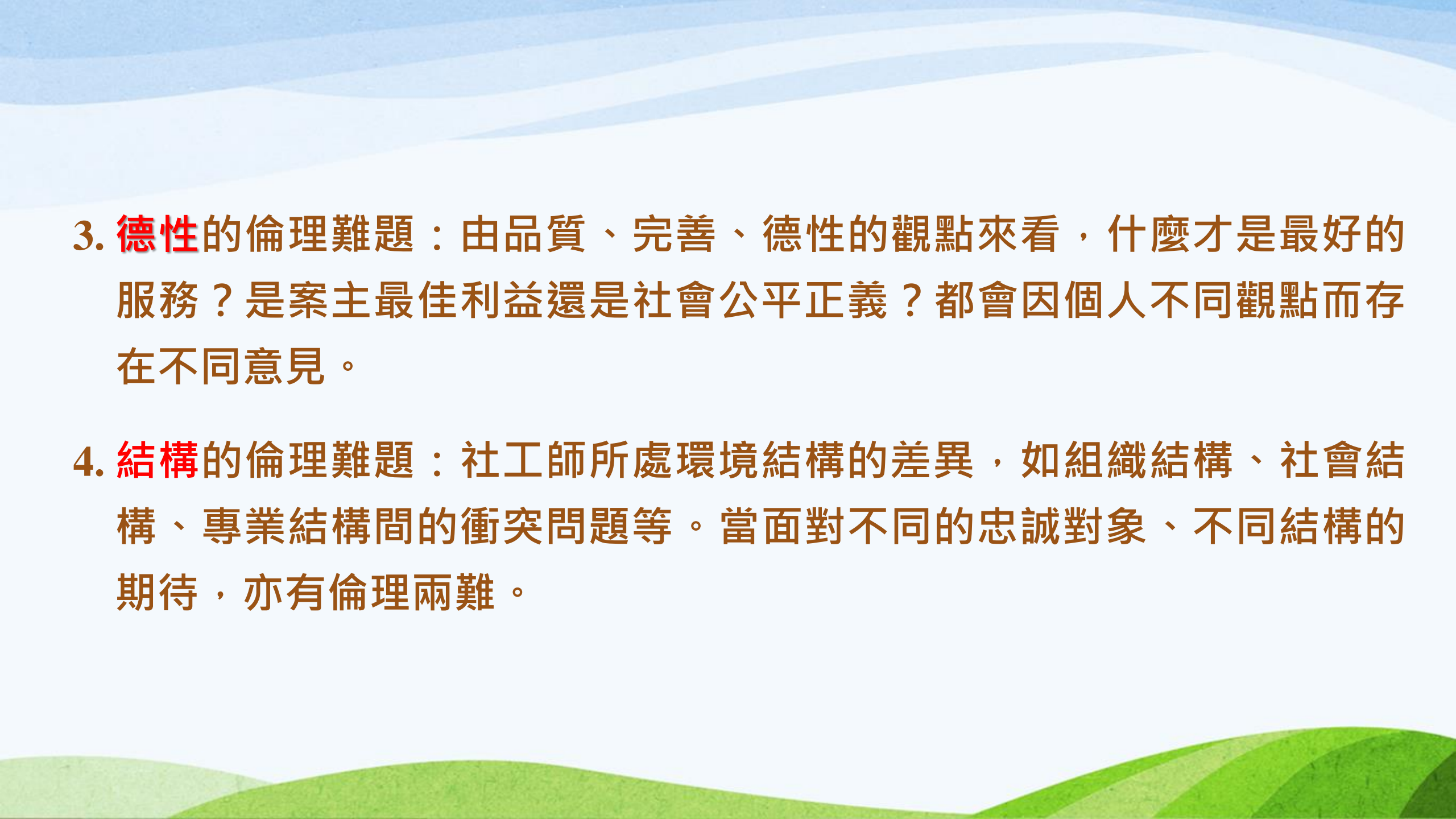
• 9. 專業關係的限制

• 10. 有效處遇方法的選擇

• 11. 同僚關係的衝突

## (二)國內

- 胡中宜（2005）認為倫理難題分成以下四類：
  1. **價值**的倫理難題：社工師個人價值、專業價值，與社會價值之間的衝突。
  2. **義務**的倫理難題：社工師所受法定職責與義務規範的衝突。

- 
3. **德性**的倫理難題：由品質、完善、德性的觀點來看，什麼才是最好的服務？是案主最佳利益還是社會公平正義？都會因個人不同觀點而存在不同意見。
4. **結構**的倫理難題：社工師所處環境結構的差異，如組織結構、社會結構、專業結構間的衝突問題等。當面對不同的忠誠對象、不同結構的期待，亦有倫理兩難。

- ▶ 不論在西方或我國，實務上常見的基本倫理難題，最多的是「保密」、「案主自決」、「同僚與專業合作」與「案主需求與組織科層或政策法令衝突」等議題。



### (三)、倫理難題之抉擇原則

- Loewenberg & Dolqoff倫理順序七原則
- 羅文伯格與多羅夫（2000）提出倫理順序七原則，其認為若運用倫理守則無法提供特定的規則來解決當前的倫理情境時，就要回到原則思考。

## ♥ 原則一 保護生命原則 (Principle of the Protection of Life)

- 這是最高也最重要的原則，社會工作的核心價值就在尊重生命、維護人性尊嚴，因此首先要維護案主基本生存的保障。
- 運用的情境：當災難發生時，先救命、再療傷；資源不足時，不必先徵得同意就可破門而入；當危及他人生命危險時，可以暫不顧全案主保密隱私的倫理

## ❖ 原則二 差別平等原則 (Principle of Equality and Inequality)

- 公平與不公平的原則，是在同等權力時給予相同的對待，而不同權力的人應有不同的對待；也就是對於弱勢的人要給予更多的協助和權益才稱為公平。
- 社會工作的助人以弱勢族群為主，愈是弱勢愈要給予更多的扶助，這是差別平等原則。

·運用的情境：在面臨沉船時讓老弱婦孺先上救生艇，車輛座位設有博愛座，身心障礙者有雇用百分比的保障，有身心障礙的奧運會，健康保險長期照顧或老年給付原住民以55歲，一般民眾以65歲為標準等

## 📍 原則三 自由自主原則 (Principle of Autonomy and Freedom)

- 尊重案主的意願、選擇和決定。讓案主有獨立、自主的自由，但要注意知情同意，也就是要提供詳細資料、幫助案主清楚了解後所做的選擇和決定。
- 但自由自主原則不可危及自己或別人的生命安全、不可造成他人的傷害或妨礙他人的自由

·運用的情境：進行手術要請醫師先說明，確認案主決定要接受才可施行，並請案主簽同意書；災後安置前要先說明並詢問案主的意願，是要到組合屋、永久屋或搬去與親友同住等，要尊重案主的選擇決定

## 📌 原則四 最小傷害原則 (Principle of Last Harm)

- 當所有的選擇都不是有利案主的，要在可行的處遇內選擇對案主傷害最小的。
- 運用的情境：父母離婚是不可挽回的事實，未成年子女的監護權歸屬？與父或母同住？如何安排會面探視？要慎選對孩子和當事人身心、生活、成長最少傷害的安排

## ♥ 原則五 生活品質原則 (Principle of Quality of Life)

- 運用的情境：即使物資缺乏，災後重建社區仍要顧及生活品質，老人、身心障礙安養，不是只有吃飽、穿暖，要能提升居住生活的品質以及心理層面、社會關係的滿足



## ❖ 原則六 隱私守密原則

### (Principle of Privacy and Confidentiality)

- 贏得案主信任、維持良好的專業關係，要保守案主的祕密、維護案家隱私的空間和時間
- 但隱私守密有除外情況，當與前述原則有衝突時要加以判斷（尤其是生命原則），同時亦不可做為迴避督導的藉口
- 運用的情境：如會談室的安靜、隔音，記錄的妥善保存，不在公共場合討論案情，未經同意不將案主個人資料洩漏給他人等，都是謹守此原則

## ❖ 原則七 真誠原則

### (Principle of Truthfulness and Full Disclosure)

- 誠實是重要的品德，也是社工助人的倫理原則。願意真實誠懇的面對案主、樂意協助、不欺騙、不做假，往往也是良好的示範，可讓案主真誠面對問題、積極處理。但當真誠原則與其他原則衝突時，它的優先性可能會被取代。

·運用的情境：如就讀幼兒園的女孩問社工師，離婚的父親為什麼要哥哥卻不要她？是不是不愛她？此時直接回應真相可能造成孩子更大的傷害。應清楚的介紹自己的角色、背景，誠摯表達協助的意願，回答案主其父母間有無法解決的問題，已經確定離婚的決定，但是會協助做最好的安排與照顧方式

- 以上七個原則若個別遵守依循沒有疑問，然而當原則之間彼此有倫理衝突時，就可依照七個倫理原則的順序定奪：**前項的原則優先於後項的原則。**
- 通常運用在單一案主的倫理衝突發生時



# 三、案例討論

# 一、家屬對機構管教方式的不當要求

- (一)A家童因案父入獄，未安置機構前由阿公照顧。阿公是職業軍職退伍，生活上會要求A家童言行舉止都要遵從阿公的命令，因阿公照顧的期間係A家童年幼時期，A家童因懼怕阿公的言行，A家童仍可以百般順從阿公的要求。
- (二)A家童安置於機構後，隨著年齡增長與體格茁壯，對機構的規範與保育員的要求視若無睹，除會恐嚇威脅外，也因情緒管理不佳，頂撞師長及行為霸凌家童情事時有發生。阿公知情後要求機構應要如同軍事化的管理，對A家童的管教應如同阿公一樣的強硬，才能好好的管教A家童。
- 如何處遇？

## 二、家屬給予工作人員與家童的誠信

- (一)社會局社工與B家童及家屬共同會談時，談論B家童未來的安置議題，家屬不斷給予承諾要在學期結束後帶回照顧。隨著時間的接近，B家童不斷的期待與在校和師長強調何時即將返家。但在預計離院前兩個月，家屬捨棄原要帶回的意願，認為只要將問題留給社會局，B家童繼續安置在機構就好。
- (二)B家童因認為自己再度被家屬遺棄，開始有逃學與逃家等行為，希望能透過不當的行為被退院，讓社會局社工可以要求家屬帶回原生家庭。也因如此社會局社工、機構社工面臨是否要讓B家童退院，返回原家後的生活不穩定之兩難。
- 如何處遇？



結論:

「兒童的最佳利益」，是大家共同努力的目標! 加油!

標題