

#### (四)、告知義務

依據社會工作倫理的要求社會工作者要做出專業處遇決定時，必須事先徵得案主的同意。履行告知義務的事項如下：

##### 告知義務的時機

社會工作者自專業關係的建立之初便開始執行告知義務。忠實告知義務的履行不只是在開始提供服務的階段，工作者還應就過程中的需要，如情況的改變，隨時對案主告知應之道的事項。

##### 告知義務的內容

工作者應將與案主有關與有利的情況與機會，對案主提出忠實的報告。工作者應為案主預估其涉險、權利、機會和責任。在實務上，案主有必要告知案主他可以得到的服務內容、時間的長短、可能有的危險與成功的可能性，以及費用與機構的相關政策。

##### 告知義務之方式

在告知的方式上，工作者也必須使用案主可以理解的語言來做表達，或是當案主在某一些制式的告知表格或告知書上簽名，表示知道並同意這些內容時，工作者必須再確認案主是否真的看過並思考過書面上所陳述的事項，還是僅憑對工作者和機構的信任就簽了字。

##### 告知義務的態度

工作者對於告知案主的事項，或是被案主諮詢時，也必須嚴格地約束自己只做在自己領域內的專家。



#### 實例分析：病人知的權利

##### 情境舉例：

一位八十歲的老先生診斷罹患胃癌，住院後，其兒女一直不願告訴父親疾病的診斷，理由是擔心他無法承受，也不忍心看他傷心頹喪。雖然社會工作者告訴他「病人有知的權利」，但是家屬表示，何必讓他知道？同時他們也希望醫護人員不要告訴病人診斷之實情。當社會工作者詢問如果是他們得癌症，是否希望別人隱瞞病情？答案又是否定的。這種情形是常見的家屬的矛盾，對整個醫療團隊成員來說都是為難的。

以上例而言，許多家屬希望隱瞞病人的病情，不希望告訴病人實情，理由是怕病人知道後，信心崩潰，意志消沉，造成打擊。對這樣的家屬，社會工作者在勸慰之虞，也只好尊重。但有時真正的原因是家屬也無法承受與病人相對時的哀傷。所以社會工作者除了幫助家屬了解本身的情緒，並設法處理其情緒外，亦說明告知與否的利弊，重要的是以病人的心理動力及能量狀況違考量原則，即其面對問題的能力及想知道多少而定。

如果能彼此公開討論，生病的人有權參與治療的決策，有機會表達自己的意見，則不只有可以與家人共同分擔情緒上的困擾，亦可在家庭事務的處理與將來後事的處理表達意見；或者再他的人生中還有哪些未盡事宜，家人可以幫他在生前或死後完成。如果事實上病人已從各種跡象察覺實情，只是無法與家人相談，則社會工作者可先個別會談，澄清彼此的擔心，除非兩方皆有心理準備，否則不會冒然告知。當兩方同意後，再進行

家庭溝通，引導互相安慰和支持的力量。當然如果社工與家屬共同判斷，或家屬堅持他們的判斷，認為依病人過去面對問題時的能力及個性，還是不宜讓病人知道病情的話，也只好尊重家屬。

所以建議從病人權利法案和我國醫療法以「確認病人知的權利」，同時在確定社工有「告知的義務與提出警告的義務」，然後在倫理原則順序中，先考慮自主自由原則，其次是最小傷害原則，最後是真誠原則等來判斷。

## ※社會正義

社會正意識社會工作的積極改革、代表弱勢者以及受壓迫者，主持公道或者為案主爭取權益，通常這些權益包括生存保障、受教育權、反歧視等項的社會權以及為案主爭取權益，由參與社會行動或倡導工作的必要，一個社會工作者的政治活動包括遊說、辯護或倡導、結盟、監督政府、選舉、組織社會運動。任何的社會工作講求平等、公平、自由、分配正義、利他為目標，除了會積極為弱勢的案主爭取權益之外，社會正義也表現在資源分配上，通常依據的原則包括平等分配、需求強度、弱勢優先、貢獻多寡進行，平等原則指的是等同分享原則，其中意涵為

- (1)、將現有的資源平均分配給所有的需求者、即便不能完全或適當的滿足其需求，至少也是最公平的方式。
- (2)、當資源會少於需求時，資源又不能切割(如社會福利的床位或托兒所的名額)、應採取先到先服務的方式。
- (3)、當先到先服務的方式不公正時(例如，有些人住得遠、交通部便、工作環境不允許、或身體不適、資訊不通時)，應用抽籤使人人享有機會上的均等，

### 二、需求強度

社會工作講求在生存的需求(例如急救、緊急庇護等工作)，不同對象有不同的需要，社會工作依照其需求類別與程度以分配資源，診斷、評估就成為不同社會工作領域的專業，用來決定分配資源的工具或技巧。

### 三、弱勢優先

在其本質上是一種補償(compensation)的原則，John Rawls 在正義論當中將積極差別待遇列為正義的三項原則，在自由與機會均等原則之後，因此，例如老人、兒童、身障者等這些人的補償是社會工作者的給他們的優先分配的分配的特權，稱為弱勢優先。

### 四、貢獻多寡

由貢獻多者獲得較多資源都是在制度式的福利原則當中的一項制度，例如公共年金(income related pension)保險的保險費或是所得相關的年金制度，但只要是社會保

險制度，保費與給付間就不可能剛好是正一，因為其中會有所得重分配的效果在，因此，除了社會保險制度，通常社會工作並不會主張依照貢獻多寡以決定資源分配因為社工的案主群通常是繳費能力較低的，例如女性有養兒育女，因此通常繳保費的能力會低於男人，因此，才会有社會福利的普及是福利的主張，工作福利是一種自由主義的主張，就是社會工作依據承辦案件的貢獻多少來決定的福利的分配。

社會工作倫理通常不會對資源分配作詳盡的規範，但是為案主的倡導充份的資源，並保證所有的人民公平得到其相關的資源。

## 九、倫理決策模式

洛雯堡與多羅夫 Lowenberg&Dologff 所發展出的倫理原則順序表，簡明易用：

	名稱	說明
原則一	保護生命原則	保護服務對象的生命，不被威脅或傷害
原則二	差別平等原則	先考慮弱勢者，再及於其他人，才是真平等
原則三	自主自由原則	尊重服務對象的自主性及自由選擇的權利
原則四	最小傷害原則	兩權相害，取其輕。將傷害對象降低到最小
原則五	生活品質原則	維護服務對象日常生活的品質
原則六	隱私保密原則	尊重個人的隱私權，不洩露個人
原則七	真誠原則	真心誠意、不欺騙、不作假

價值與倫理，關係密切，社會工作倫理是反映社會工作價值所形成的行為標準。理想上，社會工作者會依據社會工作的價值來提供服務，但有時這些價值是相互衝突的，這就導致倫理兩難的問題（ethical dilemmas）。

在直接服務方面，社會工作者較常面臨的倫理兩難，是保密與隱私權、自我決定與父權主義、對不同對象的忠誠、專業界線與利益衝突、專業價值與個人價值等主題。

## 十、倫理兩難的問題

### (一)、保密與隱私權的問題

例如社會工作者在協助一對為離婚爭執的夫妻，會談中丈夫對於妻子背叛自己、經常利用他出差的機會，暗中與婚前男友約會，使他感到羞恥與憤怒，並揚言一旦被他逮到一定要讓那個傢伙死得很慘。

在這個案例中，主要的倫理問題是：社會工作者要尊重案主的隱私權，替案主保密，以免破壞互信關係及往後會談的進行，或者保護可能受到男性案主傷害的第三者，而將訊息透露給他的妻子，以便轉告前男友做好防衛措施？

社會工作者可以與案主討論以暴力處理婚姻問題的利與弊得失，讓他打消傷害第三者的意圖。或者，徵得案主的同意，將此項訊息告知他的妻子，使可能的傷害降到最低。如果兩者都不可能，基於保護生命優於尊重隱私的原則，應該善盡告知的責任，以避免有人受到生命危害。所以，這個案例在倫理原則的順序是：保護生命 原則、最小傷害原則、隱私守密原則。

## (二)、自我決定與父權主義的問題

例如案主是一對姐妹，年齡十四歲和十一歲，她們的父親因故離家出走後，案父經常對姐姐性侵害，如有不從即予毆打，經親戚告發，案父正由法院審理中。社會工作者接案後，計畫將案主姐妹同時安置於寄養家庭，但妹妹認為父親沒有打他，仍堅持與父親同住。

在這個案例中，社會工作者本應尊重案主之一 自我決定的權利，讓他與親生父親生活在一起，但是社會工作者認為投入社工專業，就是要幫助遭遇嚴重問題的個人或家庭，為了保護妹妹不被案父侵害，必須將她另行安置。

理想上，是由社會工作者設法找到行蹤不明的案母，讓妹妹與親生母親同住，既可回復原本的生活品質，又可避免重蹈覆轍而受到傷害。如果無法找到案母，則基於差別平等原則，應優先保護地位較低的一方，況且妹妹也還無法獨立自主。所以這個案例在倫理原則的順序是：差別平等原則、自主自由原則、生活品質原則。

## (三)、對不同對象忠誠的問題

例如：在國中服務的社會工作者，為了協助中輟學生及早重返學校完成學業，到學務處與主任協商復學事宜。不料、學務主任強烈反對，表 他一日當主任，這個學生休想復學；如果校長同意這個中輟生復學，他就辭去主任。

通常，學校社會工作者必須結合學校其他專業人員共同為學生案主提供服務，而且有關中輟生復學，在行政上必須先獲得學務單位的核可。因此在這個案例中，社會工作者究竟應該與機構相關單位站在同一陣線，以利其他個案可以得到協力合作，或者為了維護案主權益，不惜對抗不合理的措施？

本來，依據教育政策與教育法規，學校應該把中輟生找回來，更不得拒絕中輟生復學。但有些中輟生與學務處水火不容，也是事實。社會工作者宜面對現實，向案主說明繼續學業的可能途徑及優缺點，然後依據案主的自我抉擇，可以繼續轉學、讀進修學校或中途學校，使傷害減少。當然另一方面也不放棄與學務處溝通的

機會，真誠表達學生改過向學的意願，以其學校能接納學生復學。所以，這個案例在倫理原則的順序是：自主自由原則、最小傷害原則、真誠原則。

#### (四)、專業界線與利益衝突的問題

例如：有一個自行開業的女性社會工作師，對一個婦產科護士提供諮詢服務。這個社工師自己換了不孕症，很想收養一個孩子。恰巧在一次會談中，案主無意間提到她曾將醫院中一個未婚 所生的嬰兒，介紹給她一個想收養孩子的好朋友。這個社工師聽了之後，開始認真考慮是否也請案主幫她介紹一個嬰兒。

這個案例，社會工作者真心想領養一個孩子，應該還有更適當的管道。因為社會工作者與案主之間，應該建立的是「專業關係」而非「友誼關係」。兩者之間的關係應該有一個明顯的界線。在角色上，案主是求助者，社會工作者是提供協助者。

如果工作者與案主的角色易位，案主為工作者提供服務，則工作者的聲譽和專業立場可能受到傷害。而且，工作者為了個人利益，反而依賴案主的協助，則要維持適當的治療關係將很困難，也將妨礙案主獲得有效服務的權利。所以，這個案例在倫理原則的順序是：最小傷害原則、生活品質原則、真誠原則。

#### (五)、專業價值與個人價值的問題：

例如：一個篤信天主教的女性社會工作者，受雇於專門為特殊境遇婦女服務的機構。在一次會談中，案主透露她丈夫在監服刑，而她被鄰居強暴以致懷孕了，並知道機構在政策上不禁止社工員安排墮胎的事，所以請工作者安排醫院把孩子拿掉，並替她保密。

在這個案例中，工作者因為個人的宗教信仰，不許談論墮胎的事，更不可能

安排案主墮胎，但是機構依規定對於不幸婦女被強暴而懷孕，得接受受害婦女的意願處理。這使得社會工作者在個人價值與專業價值之間的抉擇陷於兩難。

理想做法是積極勸導案主不要墮胎，以免傷害到一個無辜的生命；或者鼓勵案主將孩子生下，然後由機構安排收養家庭，並為她保密。如果按主堅持己見，在尊重案主自決及機構政策的專業價值下，工作者可能只好離開機構，或者將個案交出去，轉由其他社工處理。所以，這個案例在倫理原則的順序是：保護生命原則、自主自由原則、隱私保密原則。

#### 補充：

##### 社工員與案主的雙重或多重關係

社會工作者必須和案主的關係保持一個清晰而不模糊的界限。有效的實務工作立基於清楚的專業角色。工作者與案主關係若立基於混淆的界限，或是雙重或多重關係，將具有破壞性。社會工作者與案主間的雙重或多重關係有多種形式。較受非議的是有關於有社會接觸、交換禮物、共進餐飲、維持友誼、與案主分享個人資訊、與案主有生意往來，以及和案主發生性接觸 (Jayaratne, Croxton, and Mattison, 1997)。

雙重關係包括侵犯界限。他們跨越了治療關係，這第二重關係破壞治療關係的獨特本質，模糊了實務工作者與案主間的角色，允許權力的濫用。在治療關係中，實務工作者依據專業倫理和其他專業實務工作協定而影響案主。當專業關係變成雙重關係，實務工作者的權力仍然保持著，但並不受專業行為規範的約束，甚或在一些案例中並未被察覺。實務工作者與案主佯稱要界定第二重關係的角色與規範。在第二重關係的架構下，與治療關係相矛盾的行為，似乎能被接受。關注的焦點從案主轉移到實務工作者的身上，而權力是平等的分配。

社會工作的雙重關係可區分為五種：親密關係、個人利益的追求、專業人員如何處理其自身的情感與依賴的需要、利他的行為，以及如何處理在非預期狀況下所發生的問題。親密關係是指性關係或身體的接觸，雖然其也可能包括其他的親近行為，例如送禮、友誼與表示情感的溝通。個人利益的追求是與下列一些情境有關：社會工作者對案主行銷其個人的服務或是其他治療性的產品；或是相互交換物品或勞務。專業界限議題是有關社工人員自身的情感與依賴的需要，有時社會工作者會過多地接觸案主，只是因為其自己的社會孤立或孤獨。有時，社會工作者的利他本能也會發生問題；例如提供案主自己的電話號碼、送案主禮物、寫帶有豐富情感的話語給案主。最後，社會工作者也常會遇到在非預期狀況下所發生的界限問題，例如案主搬到社工所居住的社區且兩人的孩子唸同一個學校；案主上班的公司也正巧是社會工作者其配偶所工作的地方；或是社會工作者是一位酒癮復原者，但是遇到案主也在戒酒團體中。

##### 專業界線與利益衝突之處理原則

社會工作師應與案主維持正常專業關係，不得與案主有不當關係或獲取不當利益。(新版社工師法第 4 條)

依 NASW 所提出的倫理標準 13(b)的觀點 社會工作者應避免接受案主的禮物

或服務，以作為專業服務的報酬。社會工作者只有在非常有限的情況下，可以有例外的作法，例如，當地專業人員已接受的作法，對服務的提供而言是重要的，沒有壓迫的交易協商，以及由案主動提出並得到案主之後同意。社會工作者在接受案主的禮物，其負有完全的責任，並表明這次安排不會傷害到案主或專業關係。

社會工作者應警覺並避免會影響到專業裁量權和公正判斷的利益衝突。(標準 06[a])

社會工作者不應從任何專業關係中獲取不當的利益，或是剝削其他人以得到個人的、宗教的、政治的或是商業的利益。(標準 06[b])  
社會工作者不應與現有或先前的案主產生雙重或多重關係，以避免剝削或可能傷害案主的風險。如果雙重或多重關係難以避免，社會工作者應採取行動保護案主，並有責任設定清楚的、適當的、即符合文化敏感性的界線。  
參閱以上相關規定，並參考台灣社會的文化觀：  
最好避免令人為難的人際互動，並向案主解釋原因。

如果情非得已，對於接受餽贈、社交邀宴、財務借貸、專業份際在不會傷害到案主或專業關係的情況下，可基於個人專業判斷而採彈性做法

## 相關考題

一、某社會福利機構有一女性社工，自己患了不孕症，很想收養一個小孩。恰巧在某次會談中，案主無意間提到他的母親是產科診所的護士，前幾天向他父親透露她曾經將一個未婚媽媽所生嬰兒介紹給朋友的親戚收養，賺了一個大紅包。這個社工聽了之後，開始認真思考是否也請案主轉告他的母親幫她介紹一個嬰兒，紅包一定少不了。這個案例涉及社工專業界線與利益衝突的倫理議題，試略述社工面對此倫理兩難情境如何作適當的抉擇？

### **擬答**

這個案例中，社會工作者真心想領養一個孩子，應該還有更適當的管道。因為社會工作者與案主之間，應該建立的是「專業關係」而非「友誼關係」。兩者之間的關係應該有一個明顯的界線。在角色上，案主是求助者，社會工作者是提供協助者。

如果工作者與案主的角色易位，案主為工作者提供服務，則工作者的聲譽和專業立場可能受到傷害。而且，工作者為了個人利益，反而依賴案主的協助，則要維持適當的治療關係將很困難，也將妨礙案主獲得有效服務的權利。所以，這個案例在倫理原則的順序是：最小傷害原則、生活品質原則、真誠原則。

## 各類型之案主

### (一)、安置庇護