

社会工作不当行为下的保密原则与管理

徐觅

摘要：本文以社会工作不当行为内容解释对社会工作保密原则以及泄露案主隐私的不当行为的成因、形式与分类进行了一定的阐述，从过失、渎职与不为的角度对泄秘行为进行剖析，并借由社会工作不当行为风险管理经验，就违反社会工作保密原则可能引起的不良后果与职业风险总结了一点经验与建议。

关键词：保密原则 隐私权 不当行为 风险管理

当代社会发展至今已经成为一项具有专业权威与声望的助人专业，越来越多的人受到专业的帮助以达成自我修复与自我提升，然而随之而来的是社会工作专业中的专业错误与伦理困境对案主的种种困扰。如今，信息安全的热议将专业关系内的保密问题推向了大众的视野。

隐私权

提及保密原则，不得不先提到与其密切相关的隐私权的维护，伦理的维护与法律的确立为个人隐私的保护提供了一个坚固的外壳，随着现代社会个人自主意识与公民社会不断发展，个人隐私权益的维护逐渐成为了大众心目中理所应当的应守规则。

目前学界大多认为1890年，美国法学家沃伦与布兰代斯发表的《Right To Privacy》的文章正式拉开了隐私权学界大讨论的序幕。在文中Warren和Brandeis将隐私权定义为“不受他人干涉的独处权利”将关注的重点从身体转移到人的思想、情感与感受，同时这也是一种名誉的尊重与维护¹。人类从树叶遮体开始既产生了最初的隐私维护的初级思想，拒绝将自我身体暴露在公共视野之下，学者认为这是缘由羞耻心而引发的一种自觉意识。而在历史的进程与社会发展中，人们的自主感受越发地将注意力从身体发肤的维护转移到自我情感、思想与感受的维护性交流。Warren和Brandeis的文章引发了日后法学界对于隐私权的反复探讨。然后后世学者认为仅仅将隐私权划归为“免受伤害的独处”是一种消极而被动的隐私观，应将其扩展为积极的信息自决权，同时随着信息时代的飞速发展，对于隐私所维护内容与形式也发

¹ Warren and Brandeis, The Right to Privacy, Harvard Law Review,1890.12(5)

生了极大的改变， Beate Rossler 2005年在《隐私的价值》中从伦理学角度讨论隐私问题，提出了隐私的三个维度——决定的隐私、信息的隐私和居所的隐私²，将主要的问题引向个人对信息的自主控制与可能的结果。1960年William.L.Prosser具体提出了侵犯隐私权的四项分类：侵犯他人私生活的安宁；宣扬他人的私生活秘密；置人与公众误解的境地；利用他人特点作商业广告³。

西方有关隐私权绝对价值与相对价值的伦理辩护讨论，从不同的思想角度与视角为其伦理发展提供了扩展性的思路与取向价值，从新洛克主义的天赋自然权利的绝对价值内置属性到R.Volkman的基本权利派生的相对价值的工具取向，从对个体到对社会价值不同取向的分门别类⁴，都对今后的隐私相关伦理问题、规范甚至法律法规的制定产生了深远的影响。

在我国，关于隐私权的辨析主要是在法学界开展，王琼雯将隐私权定义为每个人在私人领域内对有关人格尊严的事务有免受他人干涉自主决定的权利。从个人空间隐私权、个人信息隐私权与个人生活自主权三个方面对隐私权的基本内容进行了详细的阐述⁵。张新宝在《隐私权的法律保护》中补充隐私权权利主体对他人在何种程度上可以介入自己的私生活，对自己是否受他人公开隐私以及公开的范围和程度等具有决定权⁶。谢腾欧，许云勇认为“隐私权是自然人享有的对其个人的、与公共利益无关的个人信息、私人活动和私有领域进行支配的一种人格权⁷。

以上至少可以看出有关隐私权当代观点的几个关键：1、个人独处权利不受他人与外界干扰 2、对自我隐私空间、信息具有自主抉择权利 3、具有人格与自我尊严价值的人身权利

为何要在工作中坚守保密原则，其中心根源回到了为何要保护案主隐私权的议题，从中西方各界对于隐私权的诸多专义的描述来看，我们可以从以下几点阐述维护隐私的重要性：

²吕耀怀,熊节春,我国隐私权保护问题的伦理辩护,江西社会科学,2012(3)p158

³邹文静,裴林亮,社会工作实务中保密原则的伦理困境解决——基于隐私权和知情权的分析,2011(11)p71

⁴吕耀怀,隐私的伦理辩护:西方的视角与中国伦理学可能的选择,哲学动态,2007(1)p66

⁵王琼雯,隐私,人格尊严的堡垒——宪政视野中的隐私权,苏州大学,2003.4

⁶张新宝,《隐私权的法律保护》群众出版社,1997,p25

⁷谢腾欧,许云勇.论隐私权与知情权的冲突,江西金融职工大学学报,2004(4)

1、自由与自主

从隐私权的积极定义来看，人必须对隐私拥有自主支配的权利，他才真正拥有权利。从个人角度出发，人拥有秘密则将拥有了不属于公共、集体的私密空间，隐私对自我意识的确立具有重要的意义。拥有隐私权的重要性不仅在于其自身，而且在于它是行使自由和自决权利的重要条件⁸拥有隐私，人才可能免于顺从社会期待的迫使，发展自我体验与个人意识，有效行使自主抉择，表达个人自由。所以对隐私权的破坏就是对他人实行自主抉择、自我行为的干涉，对他人自由的侵犯，无论出发点的有意无意，结果是否造成损失，都在既定事实上违背了他人的合法权益。

2、建立人际关系

私密信息的分享是彼此之间建立起亲密标准的重要标志之一，一般而言，越是信任或者尊重的人，我们越是愿意与他分享我们不予为其他距离更疏远的人或者公共大众知道的信息，对于信息保密的伦理责任构建起了分享者之间的人际契约关系。越是个体认为重要而私密的信息越是需要一个安全的保护壳，所以越是强烈严苛的专业关系，对隐私保护的要求越是谨慎，来换取对方的安全信任，只有在这步的基础上才能尽量地获取有用信息以达成专业契约的最终目的。

3、人格尊严

当代观点下大众公认隐私权的保障是自然赋予人类的天然权利，源于人之天性，对人格的健全和发展具有重要的意义，代表了他人与社会对一个人人格自然存在的基本尊重。公私空间的有效隔离才能让个体在集体意识中凸显而出。每个人都有与众不同的独特性，这是应该被肯定而尊重的，所以个人自我信息的控制与保护，是培育与展现个人独特性的土壤之一。我们尊重每一个人的独特人格与尊严价值，所以我们必须尊重一个人的自我私密的支配权益，保护个人的独立人格。

⁸ 逯 改,论患者隐私权的保护与价值,中国医学伦理学 2002(15)p2

不当行为

社会工作作为关注服务对象福祉社会服务性专业，不仅体现在专业技巧的展示，更是借由其专业伦理的指引，不遗余力地贡献己能。正是由于被服务群体所具有的相对“失能”特点，所以对工作者的要求显得更为严苛，不要陷入专业不当操作与失误的巨大陷阱。随着社会工作诉讼案件数量的不断上升，社会工作不当行为越发受到工作者、案主、机构以及社会大众的关注。

Reamer 将社会工作不当行为定义为“当从业者行为与专业标准不符时产生的过失行为结果”而对于专业标准则是“在同一或者相似的境况中应会表现出的一种具有普遍性、合理性与严谨性的专业行为法则”⁹ Barker 将其定义为“专业人员的故意或者疏忽行为违背了伦理与专业标准，并证明对案主造成了伤害。一个社工最有可能导致不当行为包括不当泄露私密信息，不必要的延长服务，不当终止需要服务的个案，错误评估个人能力，用社工服务替代本需的医疗服务，对案主经济剥削，与案主发生性关系，在某些服务期间对案主造成身体伤害¹⁰。具体社会工作守则中对不当行为亦有描述，加拿大社会工作伦理守则中就提及：

不适当的处遇是指社工员的行为或处遇不符合照顾要求或是专业训练的标准。

错误的处置或疏忽是指社工员的行为被视为是“不适当的处遇”，其结果是对案主有害的。

例如以下的行为有：暴力、诈欺、诽谤、破坏契约内容、对人权的冒犯、恶意的控告、错误的监禁、或是任意定罪。

这正类似 Reamer 对于社会工作不当行为的具体划分与总结，Reamer 将社会工作不当行为划分为三种不同的专业错误形式¹¹：

- 1、过失：使用了错误或者有害的方式或者未能依法呈现（比如违反了保密原则）
- 2、渎职：明显进行有害或者非法的行为（比如挪用资金）
- 3、不作为：完全忽视或者没有履行个人应尽的责任或者约定的承诺

Reamer 分析其中一些行为比如过失被称为真正的错误，犯错者是因为疏忽而导致错误操作或者不良后果产生，是不经意的，比如未能及时让案主签署某些流程文件例如知情同意书，同时还有可以违反伦理守则项目的例外情况，则不在此讨论范围之内。而那些不当行为控诉则被认为是非道德或者错误处置的专业行为(比如对案主的性剥削)换而言之，是有意为之。

⁹ Frederic G. Reamer, *Malpractice Claims Against Social Workers: FirstFacts*,(1995).FacultyPublications.Pape16

¹⁰ Barry R. Cournoyer, *The Social Work Skills Workbook*, Cengage Learning, 2010,p128

¹¹ Frederic G. Reamer, *Malpractice Claims Against Social Workers: FirstFacts*,(1995).FacultyPublications.Pape16

胡中宜将其简化为渎职和失职两大分类，前者既“不该为而为之”后者则“该为而不为”前者是破坏法律或者职业守则的行为，后者是未达到专业标准未尽义务的过失。不管出发点为何，两者共同构成了社会工作执业的不当行为。

在 1995 年的调查研究中，Reamer 罗列了 27 种受到控诉的社会工作不当行为分类列表，而这 27 种行为又可以归纳为两大类¹²：

1\错误执行或者与标准不符：案主的歧视对待、不正当性行为、违反保密条例、诽谤案主、违反服务条约款项、妨碍案主正当权利

2\依据专业标准未能履行职责或承诺：未能合理诊断、未能防止自杀、没有给案主提供足够的信息或服务

在 27 项不当行为行为控诉中，除去性关系与不良治疗以外，排名第三泄露私密信息大约占到了 8.68%，作为社会工作伦理抉择与伦理困境的举例常客，泄露私密信息在不当行为对的解释中却以多种形态呈现而出。违反保密原则，泄露案主隐私而导致案主权益受损被视为违反伦理守则的渎职行为，是不该为而为之的渎职行为，而无意泄露案主信息或者在泄露信息前忽略了案主知情同意或者在教学研究过程中使用了案主具体信息（可辨识）则被认为是未履行专业标准的过失行为。当代信息技术的革新发展为案主隐私的形式与界定带来了繁多的伦理探讨与研究，将保密原则发展到了一个较为全面的范畴。毫无疑问，案主隐私的泄露，是属于社会工作不当行为的重要内容，虽然占据比重并不如性关系此类严重的渎职行为控诉，但是对泄密行为的分类却占尽了不当行为的三大类：过失、渎职与不作为。所以说私密信息泄露与保密原则的应用可以说是社会工作不当行为下一个较为全面而代表的内属。

过失：

如何界定社会工作者在工作中是忽略并未使用保密原则还是违背保密原则是困难的，因为两者必然指向同一结果：案主隐私的泄露。从目的和行为的角度出发，可以将因疏忽而导致隐私泄露的行为称为社会工作者的过失。从隐私权的现代构成来看，工作者所要做的并非只是“不谈”那么简单，应该给予案主足够的私密空间，做到不外泄、不诱使、保护与保存管理等多重要求。大众认知下过失性机密泄露是一种个人疏忽，人在不经意间会忽略特定情况下可能导致错误结果的潜在可能或者无意中使用了错误的行为。比如在电梯间里与同事谈论案主情况，作为半公开场所的电梯内如果有第三方存在则有可能通过工作者透露信息对案主造

¹² Frederic G. Reamer, Malpractice Claims Against Social Workers: FirstFacts,(1995).FacultyPublications.Pape16

成影响,又或者忘记与案主签订知情同意书在研究教学过程中使用了具体可辨的案主信息等等。从社会工作伦理守则来看,针对各种因社会工作者行为疏忽而导致的私密泄露尽可能详细地罗列情况,包括知情同意书的签订、文件记录的传输与保管、给予完整的知情信息、团体治疗保密声明、研究教学所用信息要求等等。这是社会工作者专业敏感与专业意识的薄弱或者训练不足,行为可预见也可以被指导,随着社会工作进程发展,指导手册的目录将会越来越详细复杂。

失职:

目的明确的违背保密原则行为,凭借自我主观意识泄露案主私密信息,这是对保密原则的破坏与违背。出于个人利益将案主私密信息交由第三方或者出于治疗目的将信息透露给其他未授权人士,都是经由工作者个人思考、个人意愿的结果,在非授权、无特例的情况下,从业者可能不仅仅会受到专业制裁,更有可能引发诉讼案件被告上法庭。这是一种毫无疑问的专业违背,从侧面可以看出违反者专业伦理意识的淡薄,而伦理意识淡薄意味着其专业行为指导与约束的缺失,很容易成为工作者今后专业服务过程中的一颗隐形炸弹。

不为:

在 Reamer1995 年的研究中社会工作不当行为,泄露机密信息的控诉占到了 8.68%,而值得注意的是未能警告第三方则占到了 1.26%¹³。保密原则的限制性历来是伦理选择与伦理困境争论的焦点,对于第三方的直接可预见性近在咫尺伤害的预警被视为保密原则的重要限制条件之一,在生命优先的价值选择下,对第三方或者案主个人未能及时提出警告看似是不违反保密原则的不为行为,但从社会工作者为案主福祉服务的最终目标来看,却是一种对保密原则的挑战,将保密原则作为不为的选择理由,将这条规则推入伦理两难的困境之中。虽然未能警告第三方所占控诉总体比较低但却往往获得高额的保险赔付,所谓的低频率高保险赔付。可见以保密原则为由的不为行为可以带来的严重后果。

所以泄露案主私密无论是作为还是非作为都需要时刻专注自我专业行为对案主以及他人乃至从业者本身所带来的影响,不当行为并不是错误的行为,事实上在某些特定环境下不当行为其本身被视为正当行为,比如向案主家属反应案主情况,法庭回答质询等等,但要注意的时,不当行为本身含义为偏离专业伦理规范标准而导致不良结果的行为,我们在执行过程中

¹³ Frederic G. Reamer, Malpractice Claims Against Social Workers: FirstFacts,(1995).FacultyPublications.Pape16

必须时刻关注行为在专业上的合理合法性。向案主家属透露案主信息如果涉及到病情等敏感问题，家庭成员是否会对案主造成负面影响。回答法庭质询工作者仍然可以在法律允许范围内最大程度地拒绝透露全部信息，实现最直接、最关键、最小的原则。在这种专业考量下，过度的信息透露则可能被视为专业的不当行为。

硬币总有两面，规则的制定是义务的要求与不当的限制，从不当行为分类属性出发，可以对从业者违反保密原则的成因进行归类：

1、个人疏忽

个人疏忽的行为可谓是千变万化，所有你可以想出的理由，主要分为忘记签署知情同意书、口头泄露、档案管理失误、未授权使用可辨信息等几个类别，让无授权的第三方知晓了案主的个人私密信息，不论对案主有没有造成影响，这都值得工作者在今后的工作中不断反思警醒。主要关乎工作者本身的职业热情投入与责任意识感，人非圣贤，就算是再有经验与专业性的社会工作者也会犯错，关键在于对待疏忽的态度与行动。

2、错误评估自我能力

专业错误的三种类型之一是经过深思熟虑思考找到自认为最适合的工作方式，对案主进行干预。这种出于治疗目的的名义的专业选择实则是社会工作者伦理敏感度不高，专业技术不纯熟的表现。这里，过分夸大自己能力以及使用自我能力无法完全驾驭的资源、技术，都是对自我能力评估不足的表现，伦理意识同样也应属于工作者自我素养的组成部分，所以忽略伦理守则、不清楚自己的专业目标与职责、错误行为都可以看做是对自我能力的一种认知缺乏，过于夸大和缩小自己的能力范围都会导致保密原则中渎职与不为行为的出现，导致可能的危害结果。

3、专业服务的狭隘

不同于一般的保密行为，社会工作的保密原则建立在专业信任之上，所以需要深入挖掘案主周围可用的一切信息，由工作者进行筛检分析，以便达到更好的服务效果。所以过程中往往除了案主自身信息还很有可能涉及其他信息。社会工作者只专注于效果服务的达成，比如在审核项目中为了获取更多的资源而在未授权情况下递交案主信息导致案主伤害的行为，就违反了保密原则。同样，对非案主信息的泄露也同属泄密行为。社会工作者应有大局概念，而

非仅仅局限于自认的案主——工作者服务空间之内，一叶障目而不自知。

4、高危人群伦理困境

面对高危人群往往会引发保密原则的伦理困境，稍不谨慎就可能造成专业行为失当。所谓高危人群主要指三类人群¹⁴：特殊疾病携带者（比如 HIV 阳性）自杀倾向人群与暴力倾向人群不仅仅要考虑当下的利弊，更要考虑到未来可能预见的伤害扩大化，正是这类人群未来巨大的潜在威胁性，为保密原则破与不破的选择带来了巨大的难题。“直接相关”“尽在咫尺”“可预见性伤害”“受害者身份可确定”这些硬性指标就失去了一定程度的指导意义。不同研究者就保密原则打破标准给出了不同建议，值得肯定的是由于治疗师不可能完全预知未来危险伤害何时发生，何时打破保密原则，所以必须自己全程跟进，及时记录阐述他们各项行动的步骤与理由，为什么相信打破保密是有益于来访者的，打破保密的目的以及为何无法取得来访者同意的原因。

5、电子技术革新

网络技术与电子科技的飞速发展为人类社会带来了极大便捷，同时信息安全问题也引发了新的担忧。设施的进步要求从业者加强电子安全管理技术的意识与技术以便保护案主的档案安全。比如电子存储档案时要及时检查自己的电脑、邮箱、U 盘、网盘等是否有散落遗留可被第三方获取的资料，及时做好档案信息的备案工作，定期检查核对资料，不将可辨信息上传至网络公共平台，传递信息时小心病毒感染等。有时候就会出现不可控情况下的资料泄露，为社会工作增添新的难题。

而自 21 世纪以来，国外心理咨询与治疗伦理问题的研究出现了网络信息咨询的新问题，网络虚拟空间如何完全保证资料的完全保密除了复杂的共同伦理标准以及网络伦理问题的辨析以外，甚至还要牵扯到网络安全的技术难题。

回顾社会工作伦理发展历史，1996 年 NASW 的《伦理守则》标志着社会工作伦理发展进入成熟阶段，主要内容取向为伦理标准与风险管理。伦理责任是与社会工作可能面临的风险是密切相关的社会工作者应该认真仔细分析可能遇到伦理困境与风险，进行有效的伦理抉择，避免在专业上的不当行为可能导致诉讼的伦理风险¹⁵。鉴于泄露案主私密信息的社会工作不

¹⁴杨凡钱,铭怡,美国心理咨询和治疗中的保密、保密的局限及相关研究,

¹⁵毛新志,社会工作伦理的历史演变, 武汉理工大学学报,2012(25)p857

当行为的成因与结果的广泛性影响，如何就保密原则进行管理以保障案主、社会工作者、机构乃至社会权益，可以从社会工作不当行为的风险管理中得到启发与借鉴：

风险管理策略三大类别¹⁶：

- 1、预防策略——减少不利风险的几率
- 2、缓冲策略——降低未来不利风险的潜在影响
- 3、应对策略——舒缓已经发生的风险的影响

预防策略：

1、教育与职业培训

目前许多社会工作课程教育中并未有系统而综合的社会工作不当教育课程与介绍，不当行为的普及以及责任目录的学习应该是社会工作教育的一个基本，学生应该学习在不同的情境中，比如实践、研究、政策制定等等中所应持有的伦理意识与不当行为后果。针对性提供相关法律课程选修，加强不当行为法律层面的普及教育，可以有效地减少与预防学生与未来执业者发生频率。对于伦理守则分类而综合的系统学习，应该成为社会工作教育与职业培训的基本课程，尤其是一些初出茅庐的社会工作者与私人执业者，督导和监督机构应该起到良好的指导作用。社会工作不当行为的伦理系统教育不仅仅是一种预防未来错误的根本性手段，更加是对推广、普及专业伦理的一种坚持。

2、遵从职业守则、法律法规

这是目前各国各地区对社会工作保密原则以及不当行为限制罗列最为权威的官方标准。

美国 NASW 守则经过多年专业发展经验累积与修订，对保密原则作出极为详细而完整的罗列阐述，尽可能详尽地解释并规定了保密原则实行的详细步骤以及可能泄露隐私，违背保密原则的情况与行为，以及可避免或者免责对的应对手段：

- 1、社会工作者必须尊重案主隐私权，隐私信息一旦提供为社工所知，保密原则就必须使用。
- 2、公开保密信息的前提：知情同意，案主本人或者合法代理人授权

公开信息的例外情况：案主或者第三方有严重、可预见性的、近在咫尺的伤害；法律法

16 曾群，失业者的社会保护：超越社会保障的一种思路，学习与实践，2007(9)

规规定无需案主同意情况。

公开信息标准：直接相关、最必要、最少量信息

- 3、公开信息的有效告知：告诉案主保密信息公开的条件以及可能产生的后果，建议与案主进行讨论
- 4、为家庭、夫妻或团体服务，告知每个成员的保密权利与义务，公开保密信息的政策，并声明工作者无法确保每位参与者遵守。
- 5、在无法确定隐私保障前提下不可在任何场合讨论保密资料，尤其注明公开与半公开场所
- 6、在诉讼过程中除非是法律明确要求披露否则尽量不揭露保密资料。
- 7、书面、电子或其他敏感资料记录确保安放在安全处，未授权人无法接触，即使是在转送和清理时也应注意符合规范。
- 8、案主服务终止或死亡后，遵照上述标准保护案主隐私
- 9、在教学案例、研究与咨询过程中，除非案主同意否则不可泄露可供辨识的案主信息

其他地区社会工作守则对于社会工作保密原则也有相关罗列与陈述，但相较于 NASW 十分详细的罗列，更多只是将保密原则作为一条必须遵守的专业准则而非具体境况下可能发生的不当行为

比如台湾地区社会工作伦理守则指明：

对案主的资料、案情要保密并尊重案主个人的隐私权。

香港则注明了保密原则可能受到限制情况，但并未具体阐述此类情况：

社工应尽可能协助服务对象知晓在某些情况下，保密原则会受到规限，并使他们清楚知道收集资料的目的和用途。在公开个案资料时，社工应采取必要及负责任的措施，删除一切可以识别个案中人士身份的资料，并须尽可能事先取得服务对象及社工服务的机构的同意。

加拿大对保密原则的使用情况、特例情况、使用限制与社工职责各个方面都有所提及，但对于其中一些标准，比如如何鉴定不违反职业道德并无明确定义阐述：

社工在专业关系中应该对案主所要求的信息或有关于案主及其家庭的信息予以保密，除非案主授权、基于法庭法官要求、其他授权规定。法庭需要泄露保密资料时，社工可以解释案主拒绝提供理由。其他资源需要案主资料时，社工应向案主解释并协助案主选择。在不违背职业道德的情况下，社工员可以视需要决定在工作场合中提出保密的资料与他人讨论。社工应妥善记录案主信息，不记录无关个案的信息，保留相关文件并妥善保管。在服务契约中定明

保留案主记录责任。

在教学研究中 NASW 经常拿来作为伦理行为操作的范本，它对于保密不当行为尤其是过失性不当行为的详尽罗列可谓是起到了真正意义上的指南作用。

风险缓冲

1、签订契约

契约的种类可以是多样的，其目的只有一个，降低专业服务中可能的风险，实现双方利益最大化。No11 提出了有关知情同意的话题，认为知情同意在心理治疗中可以减少对隐私权的侵害¹⁷。自此知情同意协议开始在保密原则行为中占据了重要的作用，除去某些法律与伦理守则规定的特殊情况，其他情况下社会工作者使用以及泄露案主私密信息都需要取得案主的知情同意契约书。同时，要求社会工作者充分描述一切案主所需知情信息，从一开始说明一切与保密有关的规定。比如，地向案主介绍社会工作专业的职能范围，服务的目标、服务中有关的风险、由于第三者付费规定而产生的服务限制、相关的费用、合理的方案选择、案主可以拒绝或撤回同意的权利、同意的时间范围，还要给案主提问的机会¹⁸。

参考健康医疗中心的伙伴协作契约，社会工作者可以与案主签订共同协作条约，明确指出服务过程的复杂性，如果社会工作者在服务过程中出现任何错误，比如无意泄露案主病例，案主可及时向工作者反应以减少伤害。比如在艾滋病服务过程中，社会工作者可以与患者签订契约，提高病患的健康水平和生活质量，培养医患互助合作的精神，达成一个和谐和信任的医患关系，良好的信任关系是大大减少降低未来信息风险的关键。

2、文件管理

最初的伦理准则中并未涉及文件材料，直到 1996 年美国社会工作伦理守则加入了最初的详细文件管理标准。最初的文件管理准则主要是关于社会工作者要求记录他们堆案主提供的服务、案主有权查看记录以及保护案主信息档案的职责不被未授权人士查看。1996 年社会工作伦理守则确立加入的两项，加入了案主获得记录的权利以及社会工作者必须保护档案记录中其他的信息¹⁹。自此文档记录的作用进入了大众的眼帘，文件管理不再是社会工作记

¹⁷高娟, 赵静波, 发达国家心理咨询与治疗伦理问题研究, 中国医学伦理学, 2009(22)

¹⁸张丽剑, 李娜, 浅论社会工作中的保密原则, 社会工作, 2012(5)

¹⁹Frederic G. Reamer, Social Workers' Management of Error: Ethical and Risk Management Issues Faculty Publications. Paper 179

录评估的工具，同时也成为了减少服务风险的一套有力的查验系统。参考心理病案管理，档案书写入档、档案录入时间限制、档案文件处理、个案研究发表、已故或者终止服务案例处理都需要一整套详尽的规章制度加以控制案主信息不会外露，尤其是面对小组或者家庭多名案主参与的情况下，工作者必须小心处理案主之间的信息交错（尤其是组员间彼此的互动与关系）整理每一位案主的个人档案文件，在案主要求查阅档案时不泄露他人重要隐私。文件管理的另一大作用在于责任的问察，在进行伦理抉择比如泄露案主信息选择时，需要清楚、及时记录做出决定的人员、背景、事件以及做出选择的理由与可能估量的结果，以减少日后的诉讼可能。

3、职业责任保险

为了使社会工作者及社会工作机构免受因专业工作不当行为而带来经济上的损失，美国、英国、加拿大等国家的社会工作者协会都为其会员提供了专业责任保险。通过谷歌搜索可以轻易查到诸多为社会工作者提供的不当行为职业保险细则，供从业者查阅自己是否有不当行为产生，递交申请表格后，会有专业资深社工与保险人员为人解答。²⁰比如美国国际集团

(AIG)社会工作者及社会工作机构、学校提供专业责任险：1、社会工作者职业责任保险 2、学生责任险 3、机构责任险 其中以社工职业责任保险受众面最广，保障范围包括了最严重的渎职行为，如：泄露机密、不当治疗等该保险可以向符合赔付标准的社会工作者提供专业法律顾问、案件审理费用以及社工诉讼期间的各类费用补给。

专业责任保险并非意味着社会工作者不当行为可以得到补偿，相反违反保密原则这类不当行为在保险中却处于一个低赔率的地位，而是代替社会工作者对于案主的补偿性赔付，社会工作者同样要受到伦理委员会的专业制裁，甚至是法律的惩罚。

4、伦理审核²¹

伦理审核的作用是帮助工作者在实践背景下识别相关伦理问题，评估风险等级，对问题进行一个等次排序，并在每一个风险领域发展出一套基本的解决策略。尤其在缺乏机构代理监督的私人执业中，可以有效地完善自我评估带来的缺陷，为工作者的疏忽与能力错误评估起到监督作用，比如代理机构对私人执业的认证过程，就可以看做是一次伦理审核的检验过程。

²⁰ 魏永娟，社会工作伦理守则的执行与问责体系探析，社会工作，2011(10)

²¹ Frederic G. Reamer, The Social Work Ethics Audit: A Risk-Management Strategy, Faculty Publications, Page 173.

风险对应

1、专业问责

案主要赢得一场诉讼的胜利，其前提是需要提供所受服务符合四个条件²²：1、工作者对案主有法律责任提供专业服务 2、工作者的表现出过失或者未达到专业标准 3、案主遭受身体或者经济损失 4、工作者的行为或者不作为导致了案主的损失或伤害

姜梅在对社会工作专家责任研究中认为社会工作者侵权的主要民事责任形式应为赔偿损失，提出了赔偿与补偿相结合的原则，采取赔偿实际损失与赔偿限制相结合的原则，避免社会工作者不能承受巨额的赔偿，但同时指出故意不当行为者不适用赔偿限制原则²³。

由于目前我国尚无特定法令法规甚至是职业守则针对社会工作者不当行为进行约束与制裁，受害案主只能在借由不良结果对自己造成的损失对工作者提起诉讼，所以当下社会工作者对不当行为并无法律层面上的具体概念。以保密原则为例，依据《中华人民共和国侵权责任法》第六十二条规定：“医疗机构及其医务人员应当对患者的隐私保密。泄露患者隐私或者未经患者同意公开其病历资料，造成患者损害的，应当承担侵权责任”，该规定首次明确了医院对患者隐私权的保护义务，但仅仅规定对患者病历资料的保密义务，而对其他侵犯患者隐私的行为及后果未予规定。所以建立起专业伦理委员会实行专家问责制是一条必经之路。

2、坦诚错误²⁴

Reamer 研究发现，集中于健康照顾领域的报告中，相当多的专业错误案例经验研究表明社会工作者如能直率的回应非故意性失误是减少他们被惩罚或者惩罚最小化的好办法，但不适用于严重的错误（比如不当性关系）然而调查研究显示了相反的情况，很少有人愿意这么干。

研究表明工作者通常会以以下几种方式来消极回应或者掩饰自己的错误：

1、信息提供不完整

2、撒谎

22 Ralph Dolgoff, Frank M. Loewenberg, Donna Harrington, Ethical Decisions for Social Work Practice, Cengage Learning, 2008

23姜梅,专业社会工作者的专家责任研究,北京科技大学学报,2007(2)

24 Frederic G. Reamer ,Documentation in Social Work: Evolving Ethical and Risk-Management Standards(2005) FacultyPublications.Pape163

3、回避

很多治疗师除非来访者得到完全保密的承诺，否则他们将会回避自我暴露。也有些人认为告知保密的局限性会削弱人们寻求治疗的动机或者会给来访者传递一种治疗师不可信任的信息²⁵，所以他们并不对案主提供关键信息，借此来掩饰自己在工作中可能会产生的过失。同样，在案主或者记录报告中谎报自我行为，或者干脆无视回避问题。Reamer 认为工作者必须认识到他们有利己的理由去建设性地回应他们的错误，因为：

- 1、社会工作者对案主具有信任与坦诚的道德责任
- 2、研究表明工作者主动承担责任可以风险最小化

一个坦白的道歉应该说明自己的过失至少应该包含以下信息：

- 1、一个详细的状况说明
- 2、一个基础的描述关于发生了什么错误、为啥发生、今后如何避免类似事件发生
- 3、一个道歉

参考文献：

- 1、Warren and Brandeis, The Right to Privacy, Harvard Law Review, 1890. 12(5)
- 2、吕耀怀,熊节春,我国隐私权保护问题的伦理辩护,江西社会科学, 2012(3) p158
- 3、邹文静,裴林亮,社会工作实务中保密原则的伦理困境解决——基于隐私权和知情权的分析, 2011(11) p71
- 4、吕耀怀,隐私的伦理辩护:西方的视角与中国伦理学可能的选择,哲学动态, 2007(1) p66
- 5、王琼雯,隐私,人格尊严的堡垒——宪政视野中的隐私权,苏州大学, 2003. 4
- 6、张新宝,《隐私权的法律保护》群众出版社, 1997, p25
- 7、谢腾欧,许云勇.论隐私权与知情权的冲突,江西金融职工大学学报, 2004(4)
- 8、逯改,论患者隐私权的保护与价值,中国医学伦理学 2002(15) p2
- 9、Barry R. Cournoyer, The Social Work Skills Workbook, Cengage Learning, 2010, p128
- 10、Frederic G. Reamer, Malpractice Claims Against Social Workers: First Facts, (1995). Faculty Publications. Paper 16
- 11、杨凡钱,铭怡,美国心理咨询和治疗中的保密、保密的局限及相关研究,

²⁵杨凡钱,铭怡,美国心理咨询和治疗中的保密、保密的局限及相关研究

- 12、毛新志, 社会工作伦理的历史演变, 武汉理工大学学报, 2012 (25) p857
- 13、曾群, 失业者的社会保护: 超越社会保障的一种思路, 学习与实践, 2007(9)
- 14、高娟, 赵静波, 发达国家心理咨询与治疗伦理问题研究, 中国医学伦理学, 2009(22)
- 15 张丽剑, 李娜, 浅论社会工作中的保密原则, 社会工作, 2012(5)
- 16 Frederic G. Reamer , Social Workers' Management of Error: Ethical and Risk Management Issues
Faculty Publications. Paper 179
- 17、魏永娟, 社会工作伦理守则的执行与问责体系探析, 社会工作, 2011(10)
- 18 、 Frederic G. Reamer , The Social Work Ethics Audit: A Risk-Management Strategy,
Faculty Publications. Paper 173.
- 19、Ralph Dolgoff, Frank M. Loewenberg, Donna Harrington, Ethical Decisions for Social Work
Practice, Cengage Learning, 2008
- 20、姜梅, 专业社会工作者的专家责任研究, 北京科技大学学报, 2007(2)
- 21 Frederic G. Reamer , Documentation in Social Work: Evolving Ethical and Risk-Management
Standards(2005) Faculty Publications. Paper 163