

左右為難的專業抉擇
社會工作倫理案例彙編
第四輯

秦燕 主編

指導單位：衛生福利部

中華民國社會工作師公會全國聯合會 編印

財團法人感恩社會福利基金會、財團法人鑫茂教育基金會 補助印製

感 謝

衛生福利部指導

公益彩券回饋金補助

財團法人感恩社會福利基金會、財團法人鑫茂教育基金會

補助印製

倫理案例彙編編審委員

秦 燕、王永慈、王綉蘭、全國成、何振宇、李明政、卓春英、
林志堅、林瓊嘉、秦紀椿、翁慧圓、張志豐、張秀桃、張玲如、
陳明珍、陳貞如、黃松林、盧佳香、韓青蓉

(依姓名筆劃順序排列)

倫理委員

秦 燕、王永慈、王綉蘭、全國成、何振宇、李明政、卓春英、
林志堅、林瓊嘉、秦紀椿、翁慧圓、張志豐、張秀桃、張玲如、
陳明珍、陳貞如、鄭敏菁、鄭麗珍、韓青蓉

(依姓名筆劃順序排列)

理事長 序

社會工作法通過之後，1998年由本人擔任理事長之台灣社會工作專業人員協會發起，以及醫務社會工作協會(秦燕理事長)，還有社會工作界大老、實務界、行政界，一同起草「社會工作倫理」，當時共同完成了18條，由內政部同意核備。

社會工作倫理是社會工作師之價值、規範與核心，也是社會工作專業制度被公開認可的基石，成為社會工作人員之準則與文化。

十三年來社會工作師公會全國聯合會，在社會工作師倫理制定層面，經歷了各屆委員會召開無數次的會議，從第一版修到第二版，使得內容與實務不斷周全，宣示了社會工作的專業及倫理規範。

今年，第四輯倫理案例彙編之編輯，透過理監事、委員共同合作，完成了台灣地區倫理的實例範例；這些內容將成為臺灣社會工作界的情境與倫理最具影響力及權威的實務參考。

本期能有豐富之內容，要感謝秦燕主編、委員會同仁、審稿委員，以及秘書處何振宇秘書長、游美智副秘書長、吳姿儀社工師的辛勞；還有投稿者、回應專家們的無私貢獻，由於每個人的投入及無私的支持，造就了成為社工師倫理的典範及案例。

中華民國社會工作師公會全國聯合會

第五屆理事長 **陳宇嘉** 敬上

秦燕 主編序

社會工作倫理案例彙編第四輯歡喜與大家見面了，期待更多讀者的參與回應。案例不是提供倫理問題的標準處遇與難題解答，而是讓讀者透過案例真實體會各領域社會工作的倫理議題；每位讀者都可以思考你對此個案可能的倫理難題有何看法，你會由那種理論及實務角度分析評估？衡量利弊及可行性之後採取甚麼處遇？有沒有後續備案及補救措施？看完案例一定要看回應文，可以從更廣更深的層面審視案例，並可與同儕進行相互及延伸討論。案例彙編最重要的意義在讓實務工作者更重視工作中的倫理議題，提出處遇的省思和檢討，並延伸後續學者、工作者、學生和社會大眾的討論。

第四輯延續之前的慣例採兩階段徵稿，先公告收取投稿意願書，經三位委員進行初審，通過之投稿者依審查委員建議於106年07月31日前提提供全文，再經至少兩位委員複審，審查結果分為推薦刊登、修改後刊登、不推薦刊登，並於編審會中報告討論，若兩位委員審查結果差異太大，再請第三位委員審查。徵稿審查歷程，經倫理委員會推動及監督，召開了5次的編審會議，最後通過九篇案例。每篇錄取的案例分別由二至三位學者及實務工作者撰寫回應文，並提醒讀者在案例中還可以再省思及檢討的部分。第四輯收錄有老人社會工作領域案例三篇(機構老人保護、性議題、雙老照顧)，心理衛生領域一篇(精神病人出院問題)，兒少家庭領域的三篇(體制、學校社工、青少年安置)，較特別的是收錄司法社工一篇及公部門社會行政一篇，共九篇案例。所有的案例情境是經過修飾統整去除個人資料。另外特別整理一至四輯案例彙編檢索表，將案例依社工專業領域、倫理難題整理，以及標出在各輯收錄的頁數，方便讀者查考。

社會工作倫理守則是實務工作者執行社工專業最重要的言行依據與準則，倫理守則階段性的檢討與修正是必要的，也是第三屆倫理委員的重要任務。本輯除現行倫理守則外並附錄倫理守則修訂草案，該草案已發給各社工師公會成員知悉，並將於會員代表大會中討論修正，通過後之草案會陳送給衛生福利部核備，歡迎讀者討論提供意見。

社會工作倫理案例彙編第四輯將於 2017 年年底以前以電子書及紙本書雙軌方式出版，感謝本屆委員及投稿者、審查回應人及工作人員的共同努力，公益彩券基金及鑫茂基金的補助使得本刊順利完成，感謝衛福部社工司長官及全聯會理事長的指導督促，秘書處秘書長何振宇，社工姿儀執行繁鎖的行政聯繫，校對送印。本人及第三屆倫理委員會委員將隨著第五屆理事長屆滿改選劃下句點，編審期間向社工及相關專業學術實務界先進多所學習，期待案例彙編的工作在第四屆倫理委員會推動下持續進行，以更豐富精彩的面貌呈現給讀者，再次邀請所有的社工人持續關切並踴躍投稿。

中華民國社工師公會全國聯合會第一屆、第二屆 理 事 長
第一屆、第二屆、第三屆倫理委員會 主任委員
亞洲大學社會工作學系 副教授

秦 燕

2017 年 10 月

社會工作倫理守則簡表

定義

1. 社會工作以人的尊嚴與價值為核心，促進全民福祉，協助個人、團體、社區發展，謀求社會福利的專業工作。
2. 案主是指接受社會工作服務的個人、家庭、團體或社區。

核心價值：人性尊嚴

1. 努力促使案主免於貧窮、恐懼、不安。
2. 維護案主基本生存保障，享有尊嚴的生活。

倫理原則：尊重、關懷、正義、堅毅、廉潔、守法、專業

1. 尊重：尊重生命，接納案主的個別差異和多元文化。
2. 關懷：支持關懷案主表達需求、增強案主能力，努力實現自我。
3. 正義：基於社會公平與社會正義，尋求案主最佳利益的維護。
4. 堅毅：應以堅毅的精神、理性客觀的態度幫助案主，協助同僚。
5. 廉潔：應誠實、負責、自信、廉潔，力行平等、誠實、信用原則。
6. 守法：守法自許。
7. 專業：不斷充實自我，提升專業知識和能力。

倫理衝突：應以保護生命為最優先考量原則，在社會公平與社會正義的基礎上，其作為：

1. 所採取之方法有助於服務對象利益之爭取。
2. 有多種達成目標的方法時，應選擇個案的最佳權益、最少損害的方法。
3. 保護案主的方法所造成的損害，不得與欲達成目的的不相符合。
4. 尊重案主自我的決定。

一、對案主的倫理守則：

1. 優先考量：基於社會公平、社會正義、以促進案主福祉為服務之優先考量。
2. 自我決定：尊重並促進案主的自我決定權、除為防止不法侵權事件、維護公眾利益、增進社會福祉外，不可限制案主自我決定權。
3. 代理原則：案主為未成年人或身心障礙者，或無法完整表達意思時，應尊重案主監護人、法定代理人、委託人之意思；除非前開有權代理人之

決定侵害案主或第三人之合法利益，否則均不宜以社會工作者一己之意思取代有權決定者之決定。

4. 告知義務：應明確告知案主有關服務目標、風險、費用權益措施等相關事宜，協助案主作理性的分析，以利案主作最佳的選擇。
5. 專業關係：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。
6. 終止服務：基於倫理衝突或利益迴避，須終止服務案主時，應事先明確告知案主，並為適當必要之轉介服務。
7. 合理收費：應事先告知案主收費標準，所收費用應合理適當並符合相關法律規定，並不得收受不當的餽贈。
8. 隱私保密：案主縱已死亡，社工師仍須重視其隱私權利。案主或第三人聲請查閱個案社會工作紀錄，應符合社會工作倫理及政府法規；否則社會工作者得拒絕資訊之公開。但有下列特殊情況時保密須受到限制：
 - a. 隱私權為案主所有，案主有權親自或透過監護人或法律代表而決定放棄時。
 - b. 涉及有緊急的危險性，基於保護案主本人或其他第三者合法權益時。
 - c. 社會工作師負有警告責任時。
 - d. 社會工作師負有法律規定相關報告責任時。
 - e. 案主有致命危險的傳染疾病時。
 - f. 評估案主有自殺危險時。
 - g. 案主涉及刑案時。

二、對同僚的倫理守則：

1. 合作尊重：應尊重同僚，彼此支持、相互激勵，與社會工作及其他專業同僚合作，共同增進案主的福祉。
2. 資源整合：不宜或無法提供案主良好服務時，應透過專業分工，尋求資源整合或為適當之專業轉介；在完成轉介前，應採取適當之措施，以保護案主權益；轉介時應充分告知案主未來轉介服務方向，並將個案服務資料適當告知未來服務機構，以利轉銜服務。
3. 專業信任：當同僚與案主因信任或服務爭議，社會工作師應尊重同僚之專業知識及案主合法權益，公正客觀釐清問題，以理性專業的思維、客觀的分析，維護案主權益與同僚合理之專業信任。
4. 倫理申訴：維護社會工作倫理，應協助保障同僚合法權益，面對不公平或

不合倫理規範之要求，當事人或代理人應向服務機構或各地區社會工作師公會、中華民國社會工作師公會全國聯合會、社會工作主管機關申訴，以保障社會工作師合法權益，落實社會工作師專業倫理。

三、實務工作倫理守則：

1. 資源分配：致力社會福利政策的推展，增進福利服務效能，依法公平進行福利給付與福利資源分配。
2. 專業技能：應具備社會工作專業技能，不斷充實自我；擔任教育、督導時，應盡力提供專業指導，公平、客觀評量事件；接受教育、督導時應理性、自省，接納批評與建議。
3. 忠實紀錄：社會工作的服務紀錄應依法令及相關規範正確、客觀的記載；服務紀錄應適當妥善保存，保護案主隱私權益及後續服務輸送。
4. 轉介服務：在轉介個案或接受個案轉介，應審慎評估轉介後可能的利益與風險，並忠實提供案主轉介諮詢服務。
5. 合理工作：應恪遵法律規範，忠實有效呈現工作成果，協助社會工作延續教育與人力發展；爭取社會工作師公平合理的工作環境。
6. 權益保障：應在社會工作倫理規範下，理性、客觀、公正處理，參與權益爭取活動，並忠實評估其對案主、社會大眾所衍生可能利益與風險。

四、對專業倫理責任：

1. 自我成長：應不斷進修努力，提升社會工作專業知能，以服務案主及推展社會福利服務。
2. 包容異同：應包容多元文化、尊重多元社會現象，防止因種族、宗教、性別、國籍、年齡、婚姻狀態及身心障礙、宗教信仰、政治理念等歧視，所造成社會不平等現象。
3. 注意言行：嚴禁參與違法之活動，並注意自我言行對案主、服務機構、社會大眾所生影響。
4. 參加公會：應加入社會工作師公會，共同推動社會工作專業發展。

五、對社工專業的倫理守則：

1. 專業形象：應致力提升社會工作專業形象，及服務品質，重視社會工作價值，落實倫理守則，充實社會工作知識與技術。
2. 專業實踐：應致力社會工作專業的傳承，忠實評估社會工作政策、方案的

執行，促進社會福利公正合理的實踐。

3. 專業分享：社會工作師應致力於社會工作專業知能的發展，尊重智慧財產權，樂於分享研究成果予同僚、學生及社會大眾。
4. 專業制度：應致力於促進社會工作專業制度建立，發展社會工作的各項措施與活動。

六、對大眾的倫理守則：

1. 社會福利：應促進社會福利的發展，倡導人類基本需求的滿足，促使社會正義的實現。
2. 倡導公益：應致力於社會公益的倡導與實踐。
3. 保護弱勢：面對因災害所致社會安全緊急事件，應提供專業服務，以保障弱勢族群免於生命、身體、自由、財產的危險與意外風險。
4. 公平正義：應努力實踐社會的公平正義，提供弱勢族群合法的保障，協助受壓迫、欺凌者獲得社會安全保障。
5. 權益保障：應促使政府機關、民間團體、及社會大眾履行社會公益，及落實案主合法權益保障。

林瓊嘉 律師

秦 燕 主任委員/整理彙編

目錄

理事長序	-----	I
主編序	-----	III
社會工作倫理守則簡表	-----	V
第一篇 機構式失智老人遺棄個案權益與家庭衝突之處遇 作者：王潔媛、楊秀珍 回應人：秦紀椿、陳明珍、陳貞如	-----	1
第二篇 老人在養護機構中「性」與「不性」的抉擇 作者：范家榮 回應人：林志堅、王永慈	-----	27
第三篇 熟輕？熟重？脆弱家庭雙老照顧處遇的社工倫理兩難 作者：顏苡安、劉家勇 回應人：全國成、李明政	-----	49
第四篇 社會對精障者的迷思—探討出院困境與性自主權利 作者：李依蓁 回應人：張志豐、張玲如	-----	73
第五篇 在軟弱不全的體制下，只能勇敢 作者：陳奕銘 回應人：翁慧圓、王綉蘭	-----	91
第六篇 當「兒童最佳利益」遇見「跨系統合作」之倫理議題 作者：程暉晴		

	回應人：盧佳香、韓青蓉	111
第七篇	以安全為慮—安置兒少漸進返家決策時的倫理思考	
	作者：林欣諭	
	回應人：林瓊嘉、翁慧圓	131
第八篇	進入司法體制的社工人：家事調查官的司法與社工倫理兩難	
	作者：黃靖雯、郭邦媛	
	回應人：秦燕、何振宇	151
第九篇	政治乎？專業乎？淺談公部門社工倫理抉擇	
	作者：王綉蘭、武季亞、邱怡薇	
	回應人：陳明珍、黃松林	173
附錄		
	附錄一、社會工作倫理守則	201
	附錄二、中華民國社會工作師公會全國聯合會會員倫理申訴處理要點	207
	附錄三、社會工作倫理守則修訂版(草案)	211
	附錄四、社會工作師法	227
	附錄五、社會工作倫理案例彙編徵稿簡則及參考書目	237

第一篇

機構式失智老人照顧案例：

遺棄個案權益維護與家屬協商家庭衝突之評估處遇與機構管理

作者：王潔媛／明新科技大學老人服務事業管理系講師

楊秀珍／衛生福利部社會及家庭署寧園安養院執行秘書

回應人：秦紀椿／彰化縣政府社會處科員

陳明珍／臺南市政府參議

陳貞如／財團法人瑪利亞社會福利基金會主任

壹、前言

貳、案例分析

參、倫理議題與討論

肆、判斷倫理議題之陷阱

伍、延伸討論

回應



壹、前言

新社會危機的來臨意指需求增加但資源缺乏，長期照顧的新社會危機不只是對老年人，對於照顧者更是重要的議題，生涯機會與社會權等都會影響照顧責任。(Armingeon & Bonoli, 2006)

依《2015 年全球失智症報告》指出，失智症以每三秒增加一位失智症患者的速度成長，失智症者為終身性的障礙者，家屬對失智症病程的發展多不易了解，遑論此複雜變化對患者身心所造成之影響，常因此引發照顧工作的紛爭。專業人員如何能確保機構照顧能夠符合患者個別需求、家屬期待，並能兼顧在法律規範及倫理上之要求，在強調責信的社會中已成為無法迴避的課題。

失智症患者終其一生其所需照顧或支持服務是多元的，家庭為患者獲得支持的重要來源。老人與家庭成員之互動涉及早年家庭成員間之社會關係，影響家屬對長者的照顧能力與意願。機構社工人員面臨機構、案主與家屬多方關係人之間在義務與期望之衝突。因此，機構在照顧失智患者之同時，如何與家屬保持適切溝通，為執行照顧計畫之核心，才能在共識下開展各項照顧服務。此結構性之倫理議題具體反映出老人社會工作者面對專業工作的複雜性。

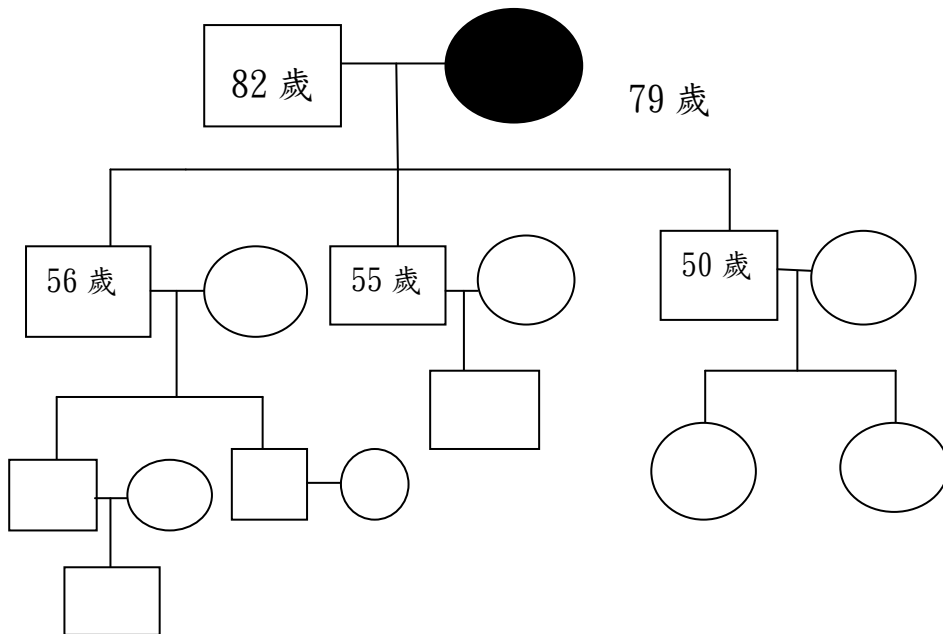
機構照顧執行需藉由團隊良好之分工與整合，然面對眾多失智症患者在病程階段之差異及初入住機構之適應問題，除此，尚需整合多項資源之獨居失智長者，面對機構照顧品質多無共識的家屬。隨著社會快速變遷，社工人員如何能在眾多關係人的互動中，兼顧法令要求與專業倫理，回應等諸多要求，維持穩定的照顧品質，實屬不易。

機構式照顧涵蓋個人健康與生活照顧，社工人員必須與家屬共同工作，確認家屬與住民的需求與期待之差異性，以能進一步判斷在何種狀況下，誰的價值、何種價值較為優先？爰此，本實務倫理案例將以機構之失智住民為對象，呈現機構社工人員在處遇「案主福祉 vs. 家屬衝突」倫理議題之考量

因素，並藉由脈絡之梳理，說明社工人員應如何達成機構管理要求及行政規定，以達維護失智住民權益之目標。其次，面對家屬時應如何運用「最小傷害原則」，來開展協尋失聯家屬之工作歷程，需要工作人員之同理與敏感度，否則極易在繁忙工作壓力下發生違反專業倫理的情形卻不知（刻意或無意違反），形成家屬申訴、主管抱怨之困境。

在本案例中社工之服務目標為透過失聯家屬之協尋，進而與其建立互動關係，藉由社工人員的陪伴鼓勵，讓家屬願意面對及回應失智母親之照顧問題，最後能達到遵守法律的目標。處遇過程中社工人員面對的是動態複雜之過程，近年隨著早發性失智症患者增加、家庭照顧與功能之弱化，照顧者未必能發揮社會所期待的角色，社工人員如何能在考量案主之「整體最佳利益」或是尋求機構住民與家屬之間「最小傷害原則」之處遇目標，仍需藉由倫理之抉擇，評估所衍生的利益與風險為何，才能達成。盼能藉由此實務案例之研討，協助社工人員能了解失智症住民與家屬衝突的相關倫理議題之處遇，以做為建構機構團隊人員在實務執行之反思及具體參考。

貳、案例分析



陳奶奶，79歲，於15年前因路倒被送至醫院就醫，經診斷後確診患有失智症，評估需要專業照護。然而，經協尋後仍無家屬出面，改由政府轉介機構進行安置，提供照護。在入住機構前五年，政府是以專案低收入戶身分列冊補助；自第六年起，政府查詢到陳奶奶其實育有三名兒子，確認後身分別被改為列冊為「中低收入戶」。因此，政府補助之養護費用更正為「部份補助」，案家屬每月需自行負擔約新台幣8仟元照顧費用，同時在醫療就醫等相關事宜，亦需家屬出面參與討論。

機構社工人員因礙於個案資料保護法之限制，無法取得家屬相關之聯繫資訊，後來藉由政府端之工作人員協尋，才取得家屬聯繫，但後續以電話聯絡家屬，案子們皆不願回應，經社工人員持續聯繫後才聯絡上案二子。但案二子表示，陳奶奶於三名兒子尚在國小年幼就學期間，就拋夫棄子離家，沒有盡到為人母責任，覺得政府及機構不應該要求家屬出面照顧母親。機構社工人員雖能瞭解家屬處境，並嘗試提出專案低收入戶補助申覆，但礙於陳奶奶有三名兒子之事實，且三名兒子皆有工作收入，無法通過政府之補助申請。

有關案家屬之協尋、專案低收之申覆、聯繫之溝通等事宜，機構社工人員持續介入處遇近2年時間，但仍未獲得家屬們回應。因此，在陳奶奶入住機構安養已滿第8年之際，機構社工人員改以「存證信函」通知，並透過政府承辦人當居間協調者，邀請案二子及案二子居住地村長一同會談，開啟雙方溝通的窗口。

參、倫理議題與討論

中華民國長期照護專業協會（2002）說明機構式社會工作人員的工作內容包含「個案入住評估、個案照顧、家屬照顧、活動規劃、資源連結、協助機構危機處理、財務處理、特殊問題處理、公關資源與研究發展」等十項。在中華民國老人福利推動聯盟（2004）編印的《老人安、養護、長期照護機構社工人員操作手冊》中即明列出社會工作人員的工作內容包含「住民入住及退住事宜、個案工作、團體工作、緊急危機處理、與其他團隊成員合作、與家屬共同工作、老人保護工作、公關行銷、經費募款、志工管理、實習業務與

在職訓練教育業務」。由此可知，社會工作者在機構式服務的角色多元，從連結者、使能者、倡導者、教育者到協調者與研究者。

在本案例呈現出失智症患者，從確診開始所需照顧或支持服務涵蓋日常生活照顧，涵蓋醫療就醫、用藥到法律保障，缺一不可。然而，隨著社會演進變遷及相關法律之增修，老人社工人員必須思考如何能藉由社會工作價值，落實機構服務對象之權益維護，亦說明在提供失智症照顧時之倫理議題對專業人員在提供實務處遇的重要性。老人社會工作專業人員應具備的知識、原則與技巧，然面對實務的多元性及個別差異，若無法妥適處理，不僅影響個案與機構之權益，社工人員自身亦會面臨因介入無效，導致工作成效不彰的挫折，影響工作留任之意願。

一、價值倫理兩難之抉擇

社工人員在實踐專業價值時常面臨各項挑戰。社工人員在此案例中應如何進行抉擇？依據 Loewenberg & Dolgoff (1996)所提出之倫理判斷的順序原則依序為原則如下。原則一：保護生命原則，原則二：差別平等原則，原則三：自主自由原則，原則四：最小傷害原則，原則五：生活品質原則，原則六：隱私保密原則，原則七：真誠原則。在本案例中，機構之社工員要如何在遺棄個案之權益維護及家屬協商、機構福祉間尋求平衡點？以下將逐一進行討論。

(一)「保護生命」原則優先於「隱私保密」原則

「住民」與「家屬」的需求，誰應優先被考量？陳奶奶為路倒個案，由政府以「專案低收入戶」身分轉介至機構接受照護而入住，故陳奶奶入住機構前5年是以「低收入戶」身份入住，第6年經政府查詢發現，陳奶奶育有三名兒子之事實，故身分別被變更為「中低收入戶」，入住機構補助僅能享有部分補助，必須支付自費之照顧費用。

隨著個案資料保護法(簡稱個資法)的施行，機構礙於須遵守個資法要求保密之規範，並無權能主動查詢個案家屬相關資料。社工人員考慮若仍無法連繫上家屬，或家屬仍迴避不願出面，保密原則雖然極其重要，但在某些

特定的情形下，保密是有限制而非絕對的。因此，如何決定和判斷在何種情況下有優先於維持保密原則之情境，成為社工人員首先要面對的重要倫理課題。此案例中社工人員面臨的是個人層面的「決策困境」或是政策制度層面的「結構困境」？機構社工人員考量此家庭互動之特殊情境，應選擇一個對案主最小傷害之處遇，並優先於隱私保密原則。

(二)「最小傷害」原則之考量

機構接受政府委託照顧弱勢之安置個案，當面臨住民家屬失聯，後續協尋聯繫是「政府」的責任，也是「機構」的責任？不僅涉及政府機關之行政程序與契約簽定人之協議，也指出政府在委託公辦民營下如何維繫夥伴關係之議題，機構面臨政府轉介個案陳奶奶照顧費用欠收之困境，在行政面及操作面政府若能適宜提供協助，亦能讓機構在「最小傷害」下持續提供穩定的照顧。社工人員不僅須完成機構之交辦事項，達成工作目標，亦需協助解決家屬不願意出面繳費之欠費問題。因此，對於家屬之溝通，為能達到保護個案生命及最小傷害原則目標，社工人員積極引導家屬能從親情與法律角度看待問題，並進行家屬之間的協調會議，藉由多次的溝通會談，最後在共識之下終於讓案兒子願意繳費，圓滿解決問題，落實最小傷害原則之目標。

(三)差別平等原則之考量

機構遇有特殊之家庭，有同等權利之人應該同樣的對待，但對於處於權力不均等的人，應該不同的對待，並保護處於權力較低之一方。陳奶奶罹患失智症，自我照顧能力及能獲得社會資源與能力皆相當有限，家庭互動現況深受其年輕時期所發生的離家棄養子女事件之影響，以「人在情境中」之觀點檢視，家庭生活中成員間應有的互動行為、彼此關係之權利義務，皆會影響個人行為之表現。因此，陳奶奶應獲得社工人員協助之優先性也應有所差異，必須考慮家屬所處環境下對子女所造成之影響。考量家屬有近四十多年時間未見案主，卻突然要面對年邁老衰又罹患失智疾病的母親，且需額外負擔照顧費用之支出等諸多問題，對平靜生活之衝擊可想而知。故社工人員如何在知情達理之前提下，藉由對家屬之同理與支持，給予情緒抒發後，進而

協助重建「親子關係」，達到為人子女盡孝之目標。

機構社工人員面對陳奶奶身處之脈絡，思考能否先以「專案」方式介入協助，除能有助於客觀評估，亦能讓機構爭取與家屬與溝通之機會，多方之關係人能藉由空間與時間之緩衝，發展與家屬之互動及建立信任關係。

Reamer(1995)指出，在有限資源的分配中有四項原則：

1. 平等原則：將資源分成每一分大小平等，或是提供案主平等機會去申請或競爭資源。
2. 需求原則：提供給最需要此方案服務的人，而非分派均等的份數或是為他們提供均等的機會去申請服務。
3. 補償原則：對那些受苦於某種不公平或是以前差別待遇的人，給予優先的服務。
4. 償還原則：以案主在未來償還的能力，或其對社區有所貢獻為依據來分配有限之資源。

惟本案經送縣政府審核結果，認定案主有三名兒子之事實，且三名兒子皆有工作收入，因而駁回申請，係符合差別平等原則。而當社工員已努力為家屬爭取權益未有結果，且在社工奔波連結親子連帶關係之下，家屬逐漸與案主重建親情關係，最後案家亦同意為案主繳費。

(四)忠告與警告的義務

在本案例中，社工人員除應視保護生命原則為最高指導原則外，面對家屬以案主年輕時就拋夫棄子離家，沒有盡到為人母責任，而不願負擔機構養護費用之情事，應本誠實忠告與警告義務的倫理，讓失聯家屬能明確了解迴避照顧責任此行為會導致之後果。如時下發生家屬將老人留置於機構後棄之不理，因未構成刑法的遺棄罪，形成三不管地帶，後於2007年1月12日立法院修正，強調主管機關可依職權介入。

根據「老人福利法」第五十一條，依法令或契約有扶養照顧義務而對老

人有下列行為之一者，處新臺幣三萬元以上十五萬元以下罰鍰，並公告其姓名；涉及刑責者，應移送司法機關偵辦：一、遺棄。二、妨害自由。三、傷害。四、身心虐待。五、留置無生活自理能力之老人獨處於易發生危險或傷害之環境。六、留置老人於機構後棄之不理，經機構通知限期處理，無正當理由仍不處理者。在修法後，家屬無正當理由仍不處理者，主管機關可以介入。

在陳奶奶欠費持續二年之情境下，機構即使面臨呆帳之壓力，考量案主權益仍持續提供照顧服務，但亦期待社工人員能運用專業，尋求資源整合。在此案例中社工人員面臨遵守倫理及符合法令規範之要求，亦需運用資源網絡進行家屬與老人之調解，透過專業分工解決問題。在照顧過程應採取適當之措施，以達到「案主權益」與「機構利益」皆能兼顧之目標。而此工作目標達成，攸關於社工人員問題解決能力、自我覺察能力、專業知能，其成效影響執行老人照顧職務之勝任程度。

肆、判斷倫理議題之陷阱

價值衝突衍生的倫理兩難，社工人員個人價值的介入，將會成為不當的實務行為，在真實生活中客觀性是理想，亦難以達成。因此，社工人員會帶著生活經驗而來的看法，進入專業服務過程中卻不自覺，如何能知曉社會認知是導致刻板印象或偏見的重要來源，是從事老人照顧常面臨之挑戰，更是影響社工人員對家屬的情緒及對其理解與接納之程度。Steinman, Richardson & McEnroe (1998) 提及專業人員在面對判斷倫理議題時，常會陷入「普通常識和客觀」陷阱、「價值」陷阱、「視狀況而定」的陷阱、「對誰有利」的陷阱。在此案例中，社工人員與家屬會談過程與進行方式說明如下：

一、失聯家屬與失智患者的期待與需求：誰來回應？

失聯家屬期待能依照子女人數，平均分擔失智母親撫養責任之依據？機構社工人員應如何回應家屬之期待？機構社工人員面對非志願之家屬，在實務上可運用的技巧如下：案三名兒子主訴因陳奶奶年輕時期棄養子女後從未聯繫，現在晚年生病失能，突然被連繫要出面履行撫養責任，除了心理無法

調適之外，更增加他們的經濟壓力。在社工人員協調處理過程中，案二子也曾經表示，若只有他出面，其他兒子卻拒出面，是否會演變成僅由他獨自履行照顧責任的局面？並詢問是否能依照子女人數之比例原則，只履行 1/3 比例，均分其照顧責任即可？

陷入倫理難題的原因是認為做出決策後將導致誰輸誰贏的結果，社工人員面臨須在多方衝突利益中選擇一邊，導致決策上之困境。社工人員除了要注意是「誰」的利益外，更應考慮決策後所帶來的短期與長期之利益，同時思考實現人性整體之價值為依據 (Steinman, Richardson & McEnroe, 1998)。機構及社工人員有時會為了個人在機構內的績效或是表現考量，放棄某些困難或需耗費時間之個案，以機構利益為優先考量。在此案例中社工人員若無法耐心等待，機構若不能給予社工時間協助家屬面對，僅以欠費問題思考對機構所造成的損害，極易落入處遇時「對誰有利」的陷阱而不自知，如此陳奶奶將永遠無法與家屬團圓。

二、機構社工人員對家屬的處遇：融合理性與感性的藝術工作

當社工人員好不容易突破障礙取得聯繫之際，面對失聯家屬時，社工人員被高度期待能在「通情達理」之角色下開展互動。但考量倫理，機構社工人員面對家屬行為仍需面對「合法與否」的風險。與案主三名兒子討論機構安置之照顧事宜，首先須思考當家屬間並無共識時，要如何開展家屬間各子女之協調，思考洽談責任與義務分配細節。若家屬仍無共識，皆不願出面付費時，社工人員馬上面臨是否將由機構繼續照顧該失智住民，此時將面臨照顧費用欠收的困境？或是在協調無效下，依法令規範，通報家屬棄養老人之事實？此為老人社會工作者在社會變遷下必須回應的挑戰。此案例處遇說明如下：

(一)機構社工人員為避免家屬拒絕溝通之情境會持續，先商請政府之業務承辦人向家屬詳細說明機構安排會談之目的，會談目標在於協助家屬能了解案主生活現況與照顧需求，進而能體諒機構照護之壓力，讓家屬間能有意願出面協調後續之照護經費負擔及照顧之相關事宜。

- (二)為能協助家屬瞭解案主失聯後之生活現況，機構社工事先準備好陳奶奶在機構之生活照片，並簡述陳奶奶於安養期間之生活狀況。並表示能同理家屬不願出面之心理壓力，但因陳奶奶罹患的疾病是失智症，在認知及生活自理方面已無法像正常人般，需要專業人員之密集性照護。社工說明陳奶奶離家原因，可能另有苦衷，而現在陳奶奶成為路倒患者並被護送至機構接受專業照護，表示其晚景堪憐，確有需要兒子同情與照顧。
- (三)會談初期案二子剛開始是以防衛、不願發言的態度面對，但透過村長居間緩和會談氣氛，引導機構社工說明情況，案二子才開始逐漸抒發心中的怒氣，覺得陳奶奶以前沒有履行母親的責任，現在卻要這些兒子出面，讓他們覺得很氣憤。後經由機構社工的詳細說明案主的生活狀況，讓案二子從排斥聆聽到慢慢瞭解陳奶奶之疾病及目前接受到的專業照護現況後，漸漸地解開心房。但對家屬間的共識，案二子仍表示無法代表其他二名兒子的意見，需要徵詢他們的看法後，才能回應政府及機構之要求。

此會談結束後，案二子雖然沒有再躲避機構的電話，但從電話回應語氣能感受到案二子裹足不前的消極態度。加上案二子長年在國外工作，返國時間不一定，多由案二媳代為回覆。後來，社工人員經進一步瞭解後，得知案二子及案二媳未能積極參與主因係因長子及案三子至今仍不願出面，故案二子擔心若出面，是否會演變成僅有案二子獨自負擔案主照顧費用之局面，因心理壓力太大而退縮。有鑑於此，案社工再次以存證信函方式，安排第二次會談，邀請陳奶奶之三名兒子共同至機構會談，這次會談出席的人員有案長子和案二媳。經社工瞭解，該三名兒子在會談前已互相達成共識，雖案三子沒出面，此兩名出席家屬可代表三名兒子意見。

三、家屬對機構社工處遇的回應：溝通需要平台與時間

社工人員與家屬多次會談內容重點，過程依序說明如下：

- (一)社工人員倡導個案需求，同理家屬失落之情緒

經由案社工再次說明陳奶奶近況後，表達機構立場為期待家屬能以疾病因素理解及包容陳奶奶對家庭的疏忽，機構亦能同理家屬重新面對情感疏離

母親的心理壓力，故社工人員建議家屬可改以對母親以關懷晚年生活之角度來提供關懷與協助，最後才從遵守法律之立場說明家屬之撫養責任，三名兒子負有撫養責任。

(二) 社工人員連結斷了線的一家人

社工在會談之初，案長子也是堅持不願出面的立場，但在社工詳細轉知近況後，當案長子看到母親在機構內的生活照，瞭解實際近況後，語氣開始改變，舒緩柔和許多，並能心平氣和與案社工溝通。經協調後達成共識，有關陳奶奶之安養費用及相關事宜由案長子統一協助，再由其他兒子平均分攤，於會談結束，經徵詢家屬同意，由案社工陪同家屬與陳奶奶見面。

(三) 開啟家屬互動的意願與溝通的大門

當案長子在機構內見到久未謀面的母親時，忍不住情緒激動，且淚流滿面。陳奶奶雖罹患失智症，但對於案長子卻是印象深刻，現場還會主動輕拍案長子肩膀給予安撫。社工人員深刻感受到此次見面讓彼此的親情升溫，也讓案長子對於母親的疏離，能夠漸漸地釋懷。

(四) 逐步重建家庭之互動，開展關係與情感交流

家屬自從與社工人員安排第二次會談後，家屬的態度漸有改變，較為柔軟，每月會定期探視和繳費。半年後，陳奶奶因身體不適，就醫發現罹患肺癌，但家屬仍不離不棄陪伴，並於假日帶陳奶奶返家團聚，甚至和案夫再婚，雖現在陳奶奶已辭世，家庭關係卻因此獲得修復，人生也圓滿無憾。

伍、延伸討論

老人社會工作者在提供專業服務過程之工作困擾可分為「專業服務過程、組織內部和組織外部」三個層面，其中以專業服務過程中所面對困擾最多。楊培珊、吳玉琴(2003)研究指出，包括缺乏服務對象所需的特殊專業知識或特殊量表的運用；工作內容繁雜或未建立標準化的服務流程；案主自決與專業自主的衝突；工作角色重疊的衝突或角色定位；服務對象之動機低或家屬不願配合；提供服務所帶來的挫折感、長期的工作疲乏等。另謝美娥指

出(1998)從事老人社會工作確實會面臨實際問題，帶來工作的壓力與挫折，部分是來自一般人對老人的刻板印象，其他是因老人對資源需求量較大，舉凡醫療、住宅、交通、營養都包含在內。因資源上的限制所帶來的無力感，易引發工作人員的壓力及罪惡感。最後，則是與老人溝通上的困難，如聽力與表達上的障礙，以致於難以建立良好的專業關係。在此案例中社工人員即面臨了家屬配合困難、長期的工作疲乏、資源上的限制、失智老人溝通限制，不僅引發工作人員的壓力，易影響專業關係建立之深度與成效。

社會工作者在組織外部所面對的困擾範圍較廣，從資源的不足到社會大眾的瞭解，甚至法令規範的不健全，都是社會工作者在工作中所會面臨的困擾，進而影響社工人員在臨床上的抉擇。涂筱菁(2006)指出在組織外部的困擾如外在資源缺乏與分佈不均；機構間缺乏完善的轉介系統；資源網絡無法有效利用；跨專業間的合作受阻；社會大眾或行政部門的同事對社會工作專業的不瞭解；法令規範的不明確；專業制度化不健全。此案例中提出的省思如下：

一、社會工作倫理之省思：協調機構眾多關係人之價值與衝突之成效

社工人員對個案的評估及處遇判斷，將影響對家屬情境的同理關懷程度，如何能做到「最小傷害」之原則，在欲與家屬建立信任關係之際，亦能誠實合法倡議，告知家屬若不撫養長者，對自身、對機構之權益又將面臨何種後果？在此案例中社工人員是否了解及熟悉相關之法律程序之介入、家屬應履行之責任、能完整對家屬進行權利義務之說明，皆為專業服務過程中必要的回應。

從本案例可知，長期照顧服務之提供需藉由跨專業間的合作模式之架構。機構照顧強調整合性照顧，因其具有由不同觀點解釋個案的問題面向，能比較完整了解個案需求與問題，較有機會應用相關的照顧資源，以符合個案的需求等優勢(陳惠姿，2007)，以回應生理、心理、社會乃至靈性的全人式照顧。但機構團隊是否能有共識，將影響社工處遇之成效。因此，必須了解整合性照顧亦有其限制，包含不同的方案／組織／專業／機構間對個案需

求的觀點認知有差異；不同的觀點或立場，在處理問題時，需要時間及更多的溝通；需要更多人獲得更多元訓練（陳惠姿，2007）。故在推展整合性照顧之前，機構宜透過橫向的聯繫，在取得共識後，才能開始推展服務計畫。如同此案例中，機構工作人員對家屬進行失智症疾病與病程之衛教說明，協助家屬能瞭解案主目前最新的現況及需求、限制，在陪伴家屬過程中，同時也能鼓勵願意嘗試面對個案及照顧問題。

二、老人社會工作倫理之省思：多元價值之回應

根據 Braye & Preston-Shoot (2003:7) 指出，所謂社會照顧是提供協助給人們，以維持生理層面及社會層面獨立的生活，此種照顧通常是提供安養機構的照護或日間照顧中心或居家的照護，它與其他形式的照護，如生理照護或家庭成員相互的照護有所區別。由此可知，老人機構的挑戰在於如何能在重視「以人為中心」的核心價值下，又能同時兼顧效率的管理，回應住民多元需求，成為機構提升服務品質時須回應的重要課題。

隨著機構失智住民比例逐年增加，社工人員在面對機構老人與家屬服務時，要滿足個案在生理、心理與社會、經濟上的多元需求，需先能克服工作結構上之困境。在服務案主過程中，社工人員同時面對社會的規範價值、專業倫理、案主價值、機構專業人員之價值等多元價值，如何落實以「案主為中心」權益維護，社工人員仍須藉由機構各部門及機構主管的協助與支持，在機構的管理與督導與團隊的支持分工下，讓社工人員的工作角色功能與定位得以彰顯，而非將問題委由社工人員獨自面對，達到維護個案權益及協助家屬之雙重目標。

三、機構宜建構學習型組織文化，減少弱勢老人之社會排除

Noe (2002) 指出，教育是指對個人的一般知識及能力的培養；而訓練是指為提升員工在執行某種特定職務所必要之能力的一切活動，而這些能力包含了知識、技術及順利完成工作所必要的行為。隨社會問題複雜化，在組織的文化上，應朝向學習型組織文化之建構，包含(1)能有一分享信念及價值、目標與目的的系統；(2)鼓勵發展新的概念及方法；(3)開放的學習環境，

允許從錯誤中學習，能有機會驗證創新；(4)研究的資訊及新的實證能帶動思考，並結合在實務之中(Oko, 2008)。隨著家庭角色與功能之弱化，老人照顧議題更顯複雜。未來，機構宜增加社工人員對於老人人權保護之相關制度與法律議題之研討及訓練，以減少摸索及誤試之過程，增加專業人員服務之成效與信心。

參考文獻

中文部分

- 中華民國長期照護專業協會 (2002)。老人安、養護、長期照護機構營運指南。
- 中華民國老人福利推動聯盟 (2004)。老人安、養護、長期照護機構社工人員操作手冊。
- 涂筱菁 (2006)。老人安養護、長期照護機構社會工作者工作困擾影響因素之探討。慈濟大學社會工作學研究所碩士論文。
- 陳惠姿 (2007)。整合性照護系統。護理雜誌, 54 (5), 17-33。
- 楊培珊、吳玉琴 (2003)。台灣非營利老人福利機構現況分析初探。東吳社會工作學報, 9, 45-74。
- 謝美娥 (1998)。老人長期照護的相關論題。台北：桂冠出版社。

英文部分

- Armingeon, K. & Bonoli, G. (2006). *The Politics of Post-Industrial Welfare State*. London : Routledge UK.
- Braye, S. & Preston-Shoot, M. (2003). *Empowering Practice in Social Care*. London: Open University Press.
- Loewenberg, F. & Dolgoff, R. (1996). *Ethical decisions for social work practice* (5th ed.). Itasca, NY: FE Peacock.
- Noe, R. (2005). *Employee Training and Development* (3rd ed.). New York : Irwin McGraw-Hill.
- Oko, J. (2008). *Understanding and Using Theory in Social Work*. Glasgow: Learning Matters Ltd.
- Reamer, F. G. (1995). Malpractice claim against social worker. First facts.

Social Work,40(5), 595-601.

- ❏ Steinman, S. O., Richardson, N. F., & McEnroe, T. (1998) .*The Ethical Decision-Making Manual for*
- ❏ *Helping Professionals*. California : Brooks/Cole Publishing Company.

回應

秦紀椿

本案是一個是個歷經艱難辛苦才能完成的個案，也看出社工員的認真努力不懈才最得以解決家庭衝突和問題。

隨著人口的老化，失智長者人數的增加，進住機構的失智長者也不斷的上升，近年來政府也在推動失智專屬的相關服務與照護方式，如何協助失智長者適應機構的生活成為重要的議題。老人失智已是目前台灣亟需解決和努力的問題。

本案由於社工員不斷得努力和聯繫家屬及協商，使案中斷的家庭親情重新連結，也解決機構長期被積欠的安養費，讓安主能獲得妥適的照顧是很成功的案例。作者也引用很多理論來說明實務，是一篇很好的文章。

對於失智者個案，其中家屬是在扮演照護過程中成為最主要的推手，社工員需要顧慮到長輩的感受，多方面溝通及家庭內部的協調，並做好建設性的工作，減低案主對於家庭間的親情拉扯所產生情感之焦慮，此外家屬的回饋更是成為機構的助力和扶持，一同面對照護議題當中的挑戰，共同營建出一個容易適應的照護環境。

本案就倫理兩難的問題提出一些淺見回應：

一、價值倫理兩難之抉擇

(一)「保護生命」原則優先於「隱私保密」原則

面對倫理衝突以保護案主生命為優先考量原則，而採取之方法有助於服務對象利益之爭取。因為案主長年積欠機構自費的安養費，欠費是機構最大的困擾，雖基於保密原則但是案家屬聯繫勢必要的。如同文中所提及的保密原則雖然極其重要，但在某些特定的情形下，保密是有限制而非絕對的，因此透過政府機構方能取得與家屬資料，與倫理守則所說的：基於保護案主本人或其他第三者合法權益不受保密原則的限制。

(二)「最小傷害」原則之考量

為能達到保護個案生命及最小傷害原則目標，本案社工人員能積極引導家屬能從親情與法律角度看待問題，並進行家屬之間的協調會議，由多次的溝通會談，最後在共識之下終於讓案兒子願意繳費，圓滿解決問題，落實最小傷害原則之目標。這是本案能成功的關鍵點，能

讓機構在「最小傷害」下持續提供穩定的照顧案主且社工員不僅須完成機構之交辦事項，達成工作目標，也能協助解決家屬不願意繳費的問題。也就是運用倫理守則所提及運用多種達成目標的方法，選擇個案的最佳權益、最少損害的方法。

(三)差別平等原則之考量

本案經送縣政府審核結果，認定案主有三名兒子之事實，且三名兒子皆有工作收入，因而駁回低收入申請，本案因案主三個兒子導致無法使用政府的福利，係符合差別平等原則。但是社工員須面對的是如何讓此案得家屬了解直系血親無法棄失智老人於不顧，政府在有限資源分配下，依規定三個兒子需負擔老人資費安養費用。

因此社工人員如何在知情達理之前提下，藉由對家屬之同理與支持，給予情緒抒發後，進而協助重建「親子關係」，達到為人子女盡孝之目標。此法符合倫理守則所說的應致力社會福利政策推展，增進福利服務效能，依法公平進行福利給付與福利資源分配。

(四)忠告與警告的義務

本案因案主三個兒子，突然要面對多年失聯且認為未盡母職的失智案主，其家屬的不甘願和抗拒性可想而知。但是社工員能運用倫理守則所提及的負有緊告責任及負有法律規定相關報告責任。讓失聯家屬能明確了解迴避照顧責任此行為會導致之後果。依據老人福利法於 2007 年 1 月 12 日立院修正，強調主管機關可依職權介入。其中留置老人於機構後棄之不理，經機構通知限期處理，家屬無正當理由仍不處理者，主管機

關可以介入。也因此迫使其兒子們在法律面下不得不遵守，因此社工員能運用警告與告知法律責任的倫理原則，是值得讚揚的。

二、倫理議題之陷阱

(一)失聯家屬與失智患者的期待與需求：誰來回應？

至於談及失聯家屬與失智患者的期待與需求誰來回應？家屬為案主的三個兒子因此均分負擔安養費也是合理的。社工員能運用實務的技巧及方法來達成符合機構需求及顧及失智案主的權益。與倫理守則提及的基於社會公平與社會正義，尋求案主最佳利益的維護為回應。

文中提及「陷入倫理難題的原因是認為做出決策後將導致誰輸誰贏的結果，社工人員面臨須在多方衝突利益中選擇一邊，導致決策上之困境。社工人員除了要注意是「誰」的利益外，更應考慮決策後所帶來的短期與長期之利益，同時思考實現人性整體之價值為依據。」

本案非決策後導致誰輸誰贏，而是選擇後能獲得多方贏的結果。機構能夠收到安養的費用、案主能得到應有的妥適照顧、社工員達成機構交付的目標、案家屬找回失散多年的親情。

(二)機構社工人員對家屬的處遇：融合理性與感性的藝術工作

社會工作是一項助人的專業也是一項藝術，所以在人際互動中可以激發潛能，更因有相關措施的配合，於是從調適身心、扶貧助弱到解決問題並隨著社會變遷而在不同時空展現功能。

本文的作者能從失智老人到家屬聯繫及連結一家人，耗費近兩年的時光。誠如文中作者寫得是融合理性與感性的藝術工作，確實本案需要學經歷豐富且有實務經驗社工員，方使本案得到真正的解決問題。也是真正符合社會工作是一項藝術。

(三)家屬對機構社工處遇的回應：溝通需要平台與時間

社工員在處遇當中所扮演的角色是教育者、倡導者、協商者、資源連結

者及調停及使能者等多層次綜合的角色，因此本案透過社工人員倡導個案需求，同理家屬失落，連結斷線的家人，開啟家屬互動的意願，逐步重建家庭之互動，使之開展關係與情感交流。

三、延伸討論

從延伸討論作者提出來的省思如兩點看法：

- (一)長期照顧服務之提供確實要跨專業間的合作模式架構，如社政單位(含公私部門)、司法單位、警察單位、教育單位、醫療單位加強聯繫和協同合作關係與資訊交流，使案主在一個完整服務網絡中得到妥適的照顧。例如有些個案由不同單位派出的社工員訪視輔導，甚至多達4、5個訪視員，除了案主不勝其擾外，有的會造成個案福利依賴，要求金錢與物質的協助。建議政府應設立服務網絡資料建立，可從中查詢案主接受哪些單位協助與補助，也避免資源重複過於浪費。
- (二)本文中將問題委由社工人員獨自面對，達到維護個案權益及協助家屬之雙重目標。很多單位或機構由於人力不足及成本考量，社工員很多時候是包裹式服務從接案到結案均由社工員單打獨鬥完成。由本案也可看出若不是社工員花費很多時間和精神和方法方能完成目標，誠屬不易，值得讚揚。

回應

陳明珍

本案案例討論在長期照護機構中，對於走失後倒臥路邊的失智老人，初期因為找不到家屬，而以公費低收入戶方式由政府負擔案主養護費用，但是第六年起，政府查詢確認案主育有 3 個兒子，而將其改列為中低收入戶，家屬每月需負擔 8 千元的費用，惟家屬認為案主在兒子國小年幼時就拋棄家人，沒有盡到為人母責任，因此不願意盡孝及負擔養護費用，社工人員經過兩年的努力，最後終於讓家屬與案主相認並負擔費用，這中間涉及許多的社工師專業與倫理知能，並探討案主權益、家屬權益與機構權益衝突時的社工師角色任務以及倫理議題，是一個非常棒的案例。探討如下：

一、案主權益至上：

本案重度失智案主已經無法表達他的家屬為何，所以機構社工師為能讓案主獲得親情關懷，努力協尋家屬，並應用會談技巧，動之以情，說之以理，導之以法，讓失散及中斷四十多年疏離的親子關係重新連結，讓案主在晚年面臨衰老並嚴重失智之際，重獲天倫之樂，對於案子而言，多年欠缺母親關愛的怨懟與缺角也終於得以放下並補上，沒有留下遺憾。

二、家屬權益部份：

本案家屬認為案主並未善盡扶養責任，拋棄子女，故社工師嘗試專案函報社會局，為家屬爭取免負擔養護費用的方式，讓家屬瞭解社工師亦有考量案家屬的立場，為其爭取權益，但是結果未能如家屬所願之下，家屬終於可以理解與釋懷。

三、機構責任與權益：

機構依照照顧合約書應該妥善提供老人養護與照顧，當家屬未依約繳費時，機構應依照契約發函通知催繳，並通知如欠繳費用，機構得以退養之規定，如家屬仍拒絕繳交，應依法終止照顧予以退養，並要求家屬在期限內將

老人接回照顧，通常家屬接到機構退養通知，會立即配合繳交費用，但實務上仍有部份家屬以拒接電話、拒絕接回老人方式，將照顧責任推給機構，機構應儘速以存證信函及提告方式，採取更積極的法律行動，並得依據老人福利法第五十一條：依法令或契約有扶養照顧義務而對老人有遺棄行為或留置老人於機構後棄之不理，經機構通知限期處理，無正當理由仍不處理者…等，處新台幣三萬以上十五萬元以下罰鍰，並公告其姓名之規定，移請社會局依法裁罰。

四、案主權益、家屬權益與機構權益衝突的處理：

實務上遇到家屬欠費情形有部份如同本案例所描述內容，即其早年未負擔為人父母之責任，有拋棄家庭、酗酒、吸毒、賭博、虐待妻小、外遇、犯罪等行為，造成子女對其長期怨恨下，不願意負擔其照顧費用。

權益與義務是相對應的，本案案主改列中低收入戶後，家屬持續欠費二年，機構無法收到家屬的繳費，考量案主權益，一方面仍然提供照顧服務，二方面由社工師積極與家屬協商，社工師透過重建案主與家屬親情關係及法律面的忠告與警告，讓家屬了解依照民法及老人福利法子女有奉養父母的義務。終於讓家屬願意與案主相認，並補繳所有欠費，兼顧案主權益、機構照顧責任與權益、家屬責任與權益三方的平衡。

五、公平正義原則：

機構如遇家屬長期欠費，而不積極處理，將造成機構成本短缺，除非機構有豐沛財力可支應欠費呆帳，否則會導致機構經營困難，亦會造成機構因成本短缺影響照顧品質，在實務上，曾遇有機構欠費人數高達三分之一，甚至欠費時數長達五年，如此一來，對於按時繳費家屬及老人，不符合公平正義原則。

六、差別平等原則：

本案社工師基於案主四十多年來拋棄家庭及兒子，未盡扶養之責，以專案方式協助爭取兒子免予負擔養護費用，經送縣政府駁回申請，認為案主養

護費用已由政府負擔五年，案主查有三名兒子之實，且皆有工作收入，理應負擔政府養護費用，係符合差別平等原則，而當社工師已努力為家屬爭取權益，雖未獲結果，且在社工積極連結親子關係下，最後案子同意為案主繳費。

七、親情的連結：

社工師讓家屬了解失智年邁的案主，需要親情的關心，透過循循善誘與多次會談，讓家屬了解機構跟照顧人員對案主的用心照顧，也讓家屬放下對案主的怨懟，逐漸解開多年的心結，終於讓家屬重新與案主相會，並促使案主在終老前能夠享受到親情的溫暖，因此本案社工師在面對機構權益與案主、家屬權益兩難的議題下，妥善的處理本案，是值得肯定。俗話說”親情無可替代”，照顧品質再用心、再好，都無法取代老人需要親情關懷與愛的需求，這是從事養護機構的工作人員必須永遠把持住最重要的照顧倫理。

結語：

本案在照顧之初，為兼顧案主的權益，在保護生命及最小傷害原則之下，由政府先予負擔案主的養護費用，但是基於案主有親情與回歸家庭需求下，仍然協助找尋其子女，亦是非常重要的工作。

因此，機構在照顧方面，實際即為政府、老人、家屬的橋樑，本案社工師妥善扮演在政府公部門、家屬及案主三者的橋樑，讓政府的責任、機構的責任、家屬的責任，都能獲得合理的平衡，當老人無法聯繫到家屬時，由政府負擔責任，但是一旦找尋到子女時，則應該由子女負起扶養責任，但是當家屬對於案主因早年的遺棄，而不願意負擔照顧責任時，又牽涉到另外的議題，社工師努力再次扮演中介的角色。

社工師為案主謀取權益的過程中，亦應兼顧社會的公平正義原則，當案主是屬於經濟弱勢者時，由政府來負擔照顧的費用，但是如案主有家屬時，則應該由家屬來負擔費用，機構社工師努力為案主協尋家屬並負擔費用，讓社會資源可以用在其他更需要的經濟弱勢案主身上，並且家屬及案主可以得到天倫之樂，促進家屬與失智案主親情重新連結建構起來，可謂三贏，也讓機構的服務品質更加提昇。

回應

陳貞如

安置在機構的失智老人，好不容易找到家人，卻又發現家屬對服務對象的不諒解，經過一番努力破冰到放下怨懟在，看了精彩的文章後，幾個粗淺省思，想和大家分享：

一、面對公部門與機構、家屬的期待，基層社工如何調和？

本文探討有關公部門安置的服務對象，後續服務工作者的倫理兩難議題，點出許多值得我們思考，在面對這樣類型的服務對象，工作者面對多方的期待，如何決策？除了文中提到的 Loewenberg & Dolgoff (1992) 所提出之倫理判斷的順序原則依序為原則外，Mattison 分析倫理難題架構圖則是另一個可以運用參考的方式，由此思考實務的考量和行動方針，畢竟工作時間是有限的，而需要被服務的不是只有一人。畢竟承接服務時就有許多需要是要被思考，例如

- 1.如何延緩失智服務對象的退化？
- 2.失智的長輩他和家屬團聚的權益？
- 3.工作者的服務對象案量？
- 4.機構照顧管理以及營運成本可以投入支持多少？
- 5.這麼久的失聯，家屬的功能如何再次被彰顯？
- 6.過去的生活經驗對服務對象的重要性，如何適當被維護？
- 7.不同部門的多方期待……

而這需要內部共識獲得支持，基層社工才有施力點，而不處於孤軍奮戰。

二、專業價值與機構制度的矛盾整合：如溝通平台的建立有助於整合資源，也提供時間機會給予家屬

家屬面對過去種種不愉快的經驗，本文工作者團隊很棒的建立了溝通平台，協助家屬有再次審視先前的關係，重新找回親情，這著實不易。面對倫

理價值判斷，體制影響下案家受幫助的權益是否有被漠視，而工作者是否能在不違服務對象者權益或體制下，發揮專業，內外一致。畢竟這些仍有議題還可以再思考，例如在(一)價值與規範間可能的衝突：1.對服務對象福利權益的承諾。2.遵守機構組織服務規範。3.工作者個人信念。(二)受影響關係人的矛盾兩難：1.法令或政策的不當影響服務對象權益。2.服務對象的權益衝擊其家中及周遭親友。3.工作者是否能依服務對象需求提供專業的服務內容，受現實的政策與法令影響。4.機構與政府的合約規範等直接影響機構的服務。

三、影響服務計畫的兩個判定指標：勝任(competence)與決策能力(Decision-Making Capacity)

失智症患者應該是過怎麼樣的生活？他的生活圖像是什麼樣子？服務方法上的調整由專業者主導或者應由家屬主導？透過實質的機會檢視每個方案的優缺點，檢視的過程需包含相關的倫理守則和法令規定、工作者價值觀、倫理規範優先順序、實務經驗等，社工在提供服務時應可以再思考，以避免落入過去的服務習慣與窠臼，工作者應盡最大努力培養服務對象與家屬做自我決定。畢竟即使是患有失智症的服務對象，她仍有和家屬團聚同享天倫的需求，專業者如何使兩方的連結走出昔日的困境，文中給了良好的示範，也提醒我們不能遺忘。

結語：

走入高齡化社會，有關障礙的老人議題，社工及機構是要開始加速思考，如何四贏：服務對象、家屬、機構與社工。傳統中國人的文化，子女有奉養長輩的義務，但近來許多人進法院打官司，希望法官判決免除子女扶養義務，因為長輩年輕時的種種不適的對待，現在希望各掃門前雪，這個顛覆了我們文化信念，真的所有的長輩都是應該被如此對待嗎？還是這只是個案特例呢？但是，社會上還是有事親 30 年的家屬，不捨交由專業支持家庭，專業其實是有專業的價值，即使我們有時會有無力，但是看見服務對象回首燦爛的一抹微笑，就像擺渡人的我們就獲得無比的正向支持。

本案從照顧初期到後期，做了很多的調整，在以保護生命與最小傷害的

原則下，不斷試圖尋找不同資源介入，也兼顧服務對象的親情需求，社工和督導在這個過程中，扮演很好的中介角色。事實上，每日在工作中難免會遇到需要權益倡導的情境，如何協助弱勢的服務對象或家屬去倡導以及維護其自身的權益，但又要兼顧社會的公平正義，創造四贏的局面，工作者是要透過省思檢視，不忘從事社會工作的初衷，這樣不只是服務對象的生活品質提升，機構的服務品質、家屬的照顧品質以及工作者的工作價值，四方都可以得到交互力量，化成一股暖流，讓生命有了不同的價值，讓社會有了溫度。

第二篇

老人在養護機構中「性」與「不性」的抉擇

作者：范家榮／慈濟科技大學兼任助理教授

回應人：林志堅／台中榮民總醫院精神部兒童青少年身心科科主任

王永慈／國立台灣師範大學社會工作研究所教授

壹、前言

貳、案例一

參、案例二

肆、延伸討論與反思提問

回應



壹、前言

而在機構裡老人訴說心中的苦沒有人知道，是稀鬆平常的事，但當這樣的苦來自於性慾的不被滿足時，訴苦的老人就會被同伴、照顧者認定為「很亂的」老人。在性的禁斷後，老人是否還能找到出口，是否可以在制度的監管安排中，得以取得另一種滿足，還是依然受到制度的馴服，化身為另一種身形出現在機構當中，這之中也有不同的發展。

性權是人能追求自身性愉悅，且免於遭受歧視的權利。性自主又是什麼？性自主意指任何人對自身性行為的自主選擇權，除非有實質正當的理由，國家、社會不應予以限制或譴責。性權是人權，任何人的性自主都應該被維護、尊重。然而，當代台灣社會對於性的認知與態度，似乎並未以認識性權與性自主的價值為前提（張乃其，2015）。性對於人的整體健康來說是重要的，但是對於身心障礙者而言，這樣的基本需求卻是被忽視的（林純真，2010; Bahner, 2012）。

身心障礙者和非身心障礙者只是身體功能與結構不同，就如同我們有原住民、平埔族、新住民、漢人；異性戀、同性戀、雙性戀；小孩、老人；白人、黑人、黃種人；都一樣要有平等的對待。在現今環境中對於身心障礙者，常低估他們的能力、卻又無視於他們的需求。尤其在華人文化中，對於身心障礙者常有「低人一等」的態度和「因果輪迴」的觀念，這影響了我們對於身心障礙者基本權益的爭取。態度關係影響身心障礙性需求的滿足，因而，在現有機構中，對於在有限的生活空間裡，忽略身心障礙者的性需求，親密和隱私的需求是不存在的；在社會環境裡，在大眾社會化的過程中缺乏同理對身心障礙者性需求的支持，於是這樣的基本人權是一直被緘默與迴避的。因而，政策規劃者與社會工作者應破除文化與社會給予身心障礙者之舊有圖像，回歸到人的基本權利思考，重視性對於身心障礙者之重要及為人之基本需求。而本文所例舉案例均是失能或失智的老人為主，就此類養護機構中的老人，在性權的文獻討論，較為接近者即是身心障礙者的情況，以此為出發思索與討論案例。

貳、案例一：衝破門禁的阿來伯

一、案例與問題分析

(一)失智所以衝破門禁？

阿來伯的年紀約 70 歲、未接受正式的教育、年輕時從事勞力工作，已離婚，由於年輕時吃喝玩樂，對家人無負起照顧家人的責任，拋家棄子，年紀大之後到處流浪、與家人無往來，就在台北的公園旁路倒後，找不到親屬被送進了機構來。進來的過程其實並不順利，因為他沒有身份證，也沒辦法進行安置作業。他必須透過縣政府來轉安置到老人之家。當初他被緊急保護安置在另一家安養中心，是由我負責去訪視他，那時他的表情清楚，但與他對話後發現他語言邏輯有些錯亂，不記得發生了什麼事情，因此，我初步認為他有失智的一些傾向。醫師的診斷的結果也認為他有失智，但我和他進一步相處，覺得雖說他有失智，其實還沒到意識不清之地步：他是一個有自己的一套想法的老人，對基本的生活自理需求也都能表達。

自從 5 年前他到這個機構之後，就成為院區的「問題人物」，因為他會要求要出去，而且出去的意志與動力非常高，原本安排在四樓住，因電梯沒有密碼鎖，因此他三番二次就坐著輪椅往樓下走，並且嚷著要外出。他曾經成功地跑出去，在警察局的通報下發現他的行蹤，將他帶回，從此就被換到有電梯密碼鎖的三樓住。同時發零用金給他後，有錢不見的情況，因此，院方開始不直接發錢給阿來，而是買吃的或他想要的東西給他。換句話說，院方替他保管零用錢。

院裡的老人不是完全不能出門，但出門必須經過申請審核。被界定為「失智」的老人，尤其需要評估。但對阿來的門禁事實上有另一層芥蒂。以安全考量控制他的外出與零用錢，聽起來相當合理，但完全壓抑與漠視的是「他的苦」。院方是不鼓勵老人買煙吸煙，更禁止老人之間有金錢往來。我做為阿來的社工，剛開始一直扮演「好好先生」的角色，想和他建立良好的關係，但我不想觸碰棘手的問題。我常在巡樓時跟坐在輪椅上的他打招呼，他總會握著我的手跟我說：「就甘苦耶！（台語）」其實阿來在與其他老人的「碎碎

唸」裡，是會表達他要出去「找小姐」。我知道他的苦悶是關乎性，但他也喜歡抽煙，因此總是避重就輕地把焦點放到他喜歡的香煙，或是用拖延戰術，但從來不正面回應他的「苦」：

我：怎麼了？

他：沒錢阿

我：那你想買什麼，我幫你買。

他比著抽煙的動作。

我：好，我幫你買。

他：多謝啦。我可以出去嗎？

我：一個人出去不行危險阿。

他：不會啦！

我：不行啦！

他：哪ㄟ不行？

我：…那…我ㄟ買煙給你。

他撇過頭。

我：你看等一下要吃飯了，休息一下。吃飽再說。

類似這樣的對話，常常在上演。我總是匆匆趕著逃離，離開前一定會拋下一句「我先去辦事囉，再買香煙給你。」我總假裝沒聽懂他「要出去」背後的欲求，而把「要出去」當成是「要出去買香煙」，以「我會幫你買香煙」當做是我有回應他的要求。但我心知肚明，這樣的哄騙與拖延，遲早會失靈的。

有一天，阿來靠著自己的力量下樓！在復健有所進展的情況下，他的腳漸漸有力了，所以他可以推著輪椅到處去。三樓電梯是不通的，他竟然是「走樓梯」下樓。我想他應該已觀察了好一段時間，才會如此行動。那一天在中午休息時間走廊的人較少的時候，他先從三樓電梯旁的樓梯將輪椅推下樓，之後慢慢一階階地走下樓，而且是打赤腳地走，從後棟的三樓一層層下樓後推至大門口。花了許久的時間，一直到阿來出現在大門時，工作人員見狀才通知樓層照服員，說好說歹才將其帶回。

「走下樓」需要過人的意志力，阿來發現自己可以上下行動後，又做了幾回這樣的嘗試，漸漸他不再能被乖乖勸回。他開始生氣並大聲吼叫，造成騷動。院方以防範跌倒的理由，將他約束在輪椅坐位上，因此他不能到處走動。這個措施更令他生氣，情緒不能平息。我勸說要他答應不能再下樓去，但他完全不理會，只執意解釋表明自己沒有要偷跑。我心裡很清楚，阿來在回應我們宣稱的擔心：「他會走丟、會出事」，他要告訴我們，他沒有不想繼續住在這裡，他只是「要出去」，他不會走丟、他不會鬧事、他會回來的！當我們不去正視他「要出去」的動機時，不管什麼樣的勸說對他而言並沒有用。他想出去的動力是如此強烈，於是在重重的限制下，阿來竟又再次從三樓走到樓下要出大門，而且他強行要出去，抵抗被推回三樓，在半推半強迫的壓制下，才回樓層。這樣的肢體衝突事情，對他非常不好過，他開始在樓層吵鬧，與其他院民吵架，並摔餐盤、拒食。制度對老人身體（性需求）的漠視，用各種手段壓抑，而阿來回過頭用他的「身體」做為強烈抵抗的武器。

（二）失智所以亂性？

阿來在生活上的「脫序」情形持續，於是，「很亂」（精神狀況不佳）成了這個老人被送醫住院的理由。在醫院住了一段時間後，阿來回來變得比較不躁動了，很明顯的他的活力也沒有過去旺盛，在有定時吃藥的情況下，他成為可以掌控的老人，在樓層也不會吵鬧了。然而，他卻跟說認識機構外面50公尺遠的「小姐」，而且成為朋友。他口中常常念念不忘隔壁的「朋友」，而且出去找朋友的路徑，在口中清楚被描述。他正式入住到去找朋友，大概是半年的時間吧。看來他已對機構的建築與庭院地形相當熟悉，知道有幾個門可以進出，前門不通，側門是他另一個嘗試出去的出口，可是側門早已被工作人員鎖住以防老人從此出去。但在這樣的防範下，老人之間還是傳出阿來爬牆從側門的資源回收箱平台那兒出去了。同時在實際技術上也疑點重重，要爬過一個高台再跳下離地二公尺高的距離，這對一個老人而言、一個坐輪椅的老人而言，非常不容易。此外，還要再以原來的路徑爬回來？雖然按常理推斷是沒有辦法如此翻牆外出，但這樣的傳聞竟然連工作人員之間都開始流傳。

有一天我當面問他：

我：「你去找哪裡的朋友？」

他：「斗隔壁阿」（台語）

我：「隔壁市場嗎？」

他：「恩！」

他的回應相當自然，我心理意會到是院外小木屋的「查某間」。剎那間一轉念，我何不繼續「裝傻」？就當作只是去找「朋友」！於是我說：「那我找一個時間帶你去找你的朋友好嗎？」

他：「好阿，多謝你阿！」

我：找個時間我再帶你去，你不要自己跑出去哦~

他：我知道啦，我就沒有亂跑阿！（台語）

隔了幾天，找了一個空檔，我先去探路，看看那個「查某間」有人在嗎，原來一早就開始有中年婦女畫了濃妝在那破舊的小木屋門口，二、三位坐在那聊天。我向前問她們：「認識我的機構老人嗎？」她們說：「常常經過去菜市场、雜貨店的有認識幾個，其他就不認識囉。」我向她們表明，裡面有個阿伯說要來找一個朋友，我等一下去帶他過來。」她們說：「好」

不久，我推著阿來出了大門右轉走在小道上，兩旁是雜草樹叢的小路，短短 50 公尺，好像五公里。除了不平整的路況之外，我抱著帶老人去找小姐的忐忑心情，在路上還要邊與他聊天，假裝就是去找一個朋友，但我清楚我是帶他去找小姐。如此到了小木屋門口，我和阿來確認，是不是在這裡找他的朋友，他說：「是呀」於是我就問小姐們說：「這個阿伯你們認識嗎？」一位看來比較年長的小姐說：「沒看過耶？」我繼續問：「他說有個朋友在這邊耶。」三個小姐對看了一下，又再看我一下，又再看阿伯一下，接著說了一個我無法辨識的名字，要我們在這邊等一會兒。小姐似乎去問是不是有其他人認識阿伯。阿來和我就楞楞在那兒半晌，看著「小姐們」一陣進進出出，我以為緊張與不自在的只是我，但阿伯一語不發，並沒有顯現什麼「性」趣。我們最後還是得到沒有人認識阿來的回應。

我原本想將阿來一個人放在那兒，一會兒之後再回來，但我心理其實有很多的擔心與顧忌，莫名的就是怕出狀況，對於小姐們說沒有，我就順口對他說：「既然朋友不在，那我們就離開好了」。阿來沒有失望也沒有任何的反對，靜靜讓我推著他離開，回來的路上我們彼此是安靜的。我沒有與任何人說這件事，但卻有工作人員隔天跟我說，聽說你帶阿來去找小姐，我只好承認說：「是阿，他說要去找朋友啦，我就想若是真有朋友在那裡，我以後就叫這位朋友定期帶他出去好了，但阿來卻沒有找到他的朋友，所以就回來啦。」我在「查某間」的緊繃與不敢讓阿來一人留下，在在顯示「紀律」是一種內在規訓，它規範著我的實踐，我在門房紀錄上推阿來進出院區、老人之間的傳聞、同事私下探問真假、我對這件事含糊不想交待…，似乎有一種監視不斷地在日常生活中把我的一言一行無懈可擊地對象化。

二、倫理與價值討論：阿來伯的慾求不滿 VS. 套裝專業知識

(一) 阿來伯的慾求不滿診斷

引我進一步思考是，像阿來這樣一旦被診斷為失智，其行為就被歸類為失智所造成的，因此開始以「病理化」的方式看待與處遇，首先就是進入醫療體系中「治療」，可以透過吃藥延緩、可以透過活動延緩，一套關於失智的套裝知識出現在工作人員面前，照服員、社工、護士、管理者等開始要學習這一套專業知識。運用這一套知識來因應失智老人的行為。當失智的知識展現在失智老人的對待上時，權力的運作就透過論述產生，而且透過工作者在面對老人時實踐治理，運用判定失智行為的診斷過程，呈現其專業性。當論述大量被複製時，該論述即成為主流論述，而成為認識世界的唯一角度，真理便以一種方式存在。

進一步考察失智症的知識產生，來自全球老年人口增加，即高齡化社會的到來，醫療體系工作者開始研究失智與定義失智，並且納入健康保險體系中，失智變成是老人醫學一個重要的項目，老人機構趨之若鶩引進國外的相關知識與照顧模式，我也在這個潮流中被洗禮，主動吸收新的知識並運用在思考老人行為之中，而知識可以生效是因為我與老人的社會關係中，存在著

權力不對等，才得以讓失智者治療得以成真，權力存在於我與老人的社會關係當中，權力存在於失智的論述與我的工作之間，我反應失智的因應方式是轉移老人注意力，一切都在門禁的前提下。時至今日，失智老人以照顧之名進入失智專區中生活，是老人機構中的小老人機構，被圈進一個空間中，一切的作息依照固定的模式在進行，並且宣稱要有固定的活動、固定的人員互動，這樣的安排比較適合失智老人，但在治理的眼光看到，這就是一種新的制度化、合理化的分類與權力規訓。

其實我們若將時間拉長一些，回首阿來伯的早年的工作或者社會階層，屬於台灣社會底層階級或工人階級，在多數的底層勞動者，因為經濟條件的關係，能滿足性需求之處，很像現在機構旁能「找小姐」的「查某間」，因此我倒覺得是早期記憶讓阿來伯想要出去，不是因為失智「疾病」讓他有性衝動，而倒可以呼應的觀點是由 2013 年台灣手天使提及的：在社會裡面經驗「性」，性這個東西不是很單純，不只是生殖器的射精，其實是一個很社會、很文化的東西(ADMIN, 2015)。

(二)專業倫理、道德標準與權力關係

台灣社會尚未合法化性產業，「性服務」無法在社福機構中被當作一個「正當考量」來討論的。但我的工作經驗讓我明白，老人（即便是被判定失智的）他們是有性需求的。我過去一直把注意力放在，我可以幫老人採購很多機構並不樂見的東西，卻無法買到這項服務，性活動為什麼進不了老人機構大門？我批判老人機構「老人無性」的期待，殘疾、不是「優雅地」老化的單身身體，他們對性的渴望，是如何被忽略、禁止與醜化。但「找朋友」這件事讓我更進一步看見，阿來的身體變「柔順」了，從早期以肢體衝撞到現在口耳相傳「故事」，他選擇的「性表達」方式在轉變，他有意識地知道「嫖妓」是不好意思開口的事，因此，阿來說要找「朋友」，於是我「信以為真」帶他去找「朋友」，但從沒有說出是要去「查某間」(台語)，而是隱諱地以「找朋友、找小姐」代稱，嫖妓的道德感與娼妓的非法性，是讓我們彼此都很有顧忌。一方面，我們操弄這樣模糊的語言，讓「訪友」這件事成為可能，我總覺得失智老人更應該外出，因為他們被監禁時想到的都是牆外的世界，因此只有

透過外面的世界，才能療癒他們的身心。我無從確認阿伯是不是真有朋友，但我看到的是，在機構旁邊這個在地歷史悠久的娼寮—阿來故事的背景，當他親臨其境時，是不知所措、放不開的，他不是當初那個以身體撞門的抗爭英雄，也不是傳說故事裡那個自在並隱涉有進行性行為的男主角。他的靦腆竟讓我有些不捨，好像這一趟尋友，讓他有些難堪。難道，我落入了性是一種「需求」的想像，以「滿足」做為解決之道的邏輯裡。但機構化下處於身體與智力弱勢狀態中的老人，性是一種想像，他的生命力量存在於爆裂的肢體反抗與柔性的敘事抵抗裡！

老人其實在性的需求上，透過各種方式反應出來，那可以視為是一種反抗，而在治理的過程中，性的治理其實亦如 Foucault 所考察的，國家透過不同的方式進行規訓，不要把一切針對性的微不足道的暴力、一切盯住性的困惑目光和一切妨礙可能認識性的掩飾手段納入巨大權力的統一形式之中，而是把性話語的大量生產納入多樣的和變動的權力關係領域中（Foucault 著、余碧平譯，2002:73）。藉此反觀機構老人對於性的行為上，便會發現他們的行為都在反應一件事，他們會用僅剩的力氣與可用的身體實踐慾望，即使國家制度正用不同的治理機制進行馴服當中。

生活中處理老人性需求帶到隔壁去找小姐可以滿足其性需求，不需要一堆論述與技巧學習來理解老人的性需求以及因對各種方式，論述反而造成了我面對失智老人的一種阻礙，而失智的知識也建構了一個失智老人主體，而這主體對我而言卻是陌生且無生命的，當我面對活生生的老人在面前時，當我相信他的「苦」，真的是因為沒辦法找到朋友（嫖妓）所帶來的，而且以他的方式（帶他出去）回應其需求，我才發現就這麼簡單。然而監控系統起動，在現代的權力關係之中，工作人員如我與老人都是進入全景敞視主義的機制中，國家對機構的控制存在著無所不在的警察監視體系，並且溫和地警告我，別任意跨越國家治理老人的界線，要我別用旁門左道，似乎又一股知識論述要我送老人進入到醫療治療系統才是，將老人躁動的行為當作治療的對象，用藥是快且馬上可以鎮定的方法。我們用是醫療知識建構的失智老人主體，造就醫療專區、造就專業發展，而老人的主體就在這當中持續被建構中。

性的壓抑或者結構性的困難，不是只有這些身障者個案會遇到。其實對我們直立人，所有看起來都很正常的狀況底下，還是會遇到這個部分。例如男生年紀大之後，八九十歲還是有性慾，卻會被說是老不修，怎麼還硬得起來？你們會知道，我們現在看老人家的性的想法，到時候會回到我們身上。這是一個結構性的問題，我們都在這個結構裡面(ADMIN, 2015)。

參、案例二：阿松伯與阿倉伯的性與騷擾

一、案例與問題分析

阿松伯在機構已住了30年，他是因為一次意外造成下肢障礙，不良於行因身障安置到機構，是少數因早年身障入住機構，早年的他以跑江湖賣藥，他學會了走鋼索，騎獨輪車等雜技團，他年輕至今未婚。他意識清楚、入住機構後購買了一台特製機車自行外出，不過常常指始工作人員，把照服員當下人。

阿松伯的性態度與性行為更是令照服員感到不恥，兩位女性照服員抱怨他在洗澡時間，當著他們面前「打手搶」，而且還叫照服員來撫摸他，甚至對照服員說：「這是幫你滿足你的需求。」這樣的行為照服員非常生氣跑來跟我說，我對於他的行為，透過性擾騷防治法的規定來告誡他，但阿松伯的態度是不以為意的，這法對他而言沒有什麼意義。

同樣適用到此法的還有阿倉伯，阿倉伯過去從事勞力工作，年輕時已離婚，年紀大之後無家人照料其生活，鄰居請附近的阿姨幫忙照應生活。而他入家第一件爆發的問題事情，是他趁照服員幫忙換尿布及協助上下床時，撫摸照服員的胸部及臀部，對照服員上下其手、讓照服員在毫無防備的情況下，給他摸了一把，護士則是因為躲得快，不然也會給他摸到，這樣的行徑令照服員、護士非常不高興，叫我要去處理，性騷擾在機構中發生是嚴重的事情，因為女性工作人員的身體被老人給擾騷了，照服員其實可以提出告訴。

而阿倉伯卻不覺得有什麼大不了的。他以前住在社區時有請一個鄰居作日常生活照顧，對這位鄰居也是有相同的行為，而且特別在轉介記錄上有註明此行為要請機構注意，在他入住前就已聽聞他的行為，所以入住後就特別

會在不同照服員交班時，特別提到這種行為，要大家注意，但照服員要換尿布、抱扶上下床，都會有近距離肢體碰觸的情況，於是在不注意的情況下，仍被老人摸了，有的照服員態度兇狠地大罵阿倉伯，有的照服員則會嚇一跳，我則需要讓他知道這行為嚴重違反機構的規範，也造成工作人員的困擾，他常以「又沒有怎麼樣」、「我沒有做什麼」來回應我的問話，但是，我要他知道這樣的行為在機構是和以前在家中很不一樣：

我：在這裡不能亂摸照服員，摸胸部、屁股。

倉：我沒有阿（眼睛看著前方）。

我：這裡照服員都有跟我說，你對幾個照服員都摸他們。

倉：沒有，我沒有。

我：要請你知道，這裡的團體生活，而且照服員是負責來照顧老人的，不是外面叫的小姐，你若要找小姐，可以幫你叫計程車，你可以出去附近就有，不要在這裡面亂摸。

倉：你去叫那個護士來幫我看看我的喉嚨很不舒服（插開了我的話題，不想多談）。

我：你亂摸的話，現在有法令規定，裡面的小姐告你就要上法院，就是犯罪哦，機構也不能讓你再住下去。

倉：不住就不住阿，我也不想住進來，誰想進來，我想要回家。

我：好，我打電話給安排你入家的鄰居過來，看要怎麼處理。

倉：好。

於是我就打電話請鄰居先生要來處理這件事，告訴他這事情的嚴重性。鄰居先生反而告訴我：摸小姐有什麼很嚴重嗎？他在鄉下也都會這樣摸照顧他的鄰居。我心想你也這樣想，那我怎麼跟你談他的行為是不對的呢？於是我還是從法令談起，讓他知道有性擾騷防治法的存在，所以不論誰對照服員摸來摸去，照服員感到不舒服被侵犯，那對方就有犯罪，是不可以的行為。鄰居先生聽了才知道事態嚴重，答應和阿倉伯溝通，要他的手要安分一點。

阿倉伯在經過這事件的警告後，手腳已較為安分，但照服員也知道凡是有新的照服員來輪班，他就會試探地要伸出手來摸人，而照服員也知道他有

這樣的企圖，於是就有所防範，每次扶他上床，就規定他的手要先背到後面去，或著不準放在下面，以防止他突擊。

隨著時間的經過，阿松伯與阿倉伯卻有不同的發展，阿松伯對照服員還是會動手動腳，並且在平日生活時就常叫照服員做這做那的，並且常罵照服員三字經而且對照服員有所歧視，照服員有較慢到床前服務的情況，他就會再罵或用杖或摔東西之類的，令照服員常心生不滿，而且常與他的關係對立。

然而阿倉伯隨著在機構生活的日子久了，他開始會跟照服員說，我給你多少錢，你可以給我摸一下或到床上去之類的，而且會與照服員講黃色笑話，照服員也漸漸瞭解他的個性，於是開始有跟阿倉伯開玩笑的方式出現，一次照服員就問他：你要出多少錢？

他：500 元

照服員說：怎麼那麼便宜，5000 元我還要考慮一下

他：怎麼那麼貴阿

照服員：別想啦，去找外面的小姐啦

我問他：這些笑話，你以前都是在那裡聽的？在那裡說的？

他：以前在鄉下種田時，都這樣在開玩笑，大家都覺得很好笑耶。

他對女性的種種行為是以前都可以現在卻不能做的事，尤其是摸一摸、講黃色笑話之類的，在不同的世代與不同的階級背景之下的互動方式，的確存在與現代法令不同的思維，而老人其實是從舊時代舊思維中走來，他對女性的對待方式的確如女性主義批評地如「大沙文主義」一般，「大男人」的思維，對上現代的法令，就算是觸犯了，也是不以為意。

二、倫理與價值討論：道德感、法理與情理同在一起？

在對他多一份這樣的理解，其實對他一而再被界定為「性騷擾」的行為，我便開始有了另一層的理解，雖然不是支持他的行為繼續對女性工作人員上下其手，但是卻可以進一層接近他的理解，在應對他的「問題行為」時，也多一份同理。

老人與照服員在不同世代之間的關係，是照顧關係之外，是否會建立另一層關係？在每日相處的過程中，照服員與老人的關係，有的會愈來愈遭，有的會漸入佳境，這是互動的雙方如何去對待彼此，像是阿倉伯如此的黃色笑話與上下其手，且在無法尋求小姐情況下，又在照服員的理解與接受下，得到的另一種彼此在工作關係之外的鬆綁，這樣的鬆綁一方面對老人而言是性想像與需求的舒解，另一方面對照服員而言，開始可以較輕鬆的態度來回應老人看似騷擾的行為。在無法順利和同世代老人發展親密關係的情況下，和照服員發展了另一種跨世代的另類朋友關係，這對老人而言，又何嘗不是一個機構生活對性滿足的另類出口。

只是，若我回到法令上的說明，法律對於所有此類的行為均有作用力，而且影響我如何對老人說明他的行為，在過去沒有性擾騷防治法時，只有道德的勸說，而無法制的規定與罰則，現在則有了處罰，不當的性態度，在法的規定下讓我有所依據，並且義正辭嚴，但對老人而言，卻是一個陌生的觀念，而且並不覺得自身的行為有何嚴重性。老人的生活背景並不覺得「性擾騷」有什麼嚴重性，在機構的生活中要透過「現代性」法律的強制性規範來治理老人性的行為。是什麼讓老人與現代法律的語言產生了鴻溝，且無法溝通呢？國家透過法律的強制性來規訓全民的時候，這群老人為什麼還不以為意？

法雖然已是最強制的規定，但他們以身試法的行為，卻讓他們不以為意，反而是我急著跳腳，為他們的行為感到不恥。或者有什麼壓制力量讓他們性態度與性需求變成是怪異的行為展現？或者他們對女性身體的想像與看法，有別於現代的性擾騷防治法中的女性身體，因此他們才對他們的行為不以為意？想到這裡，若就現代女性主義的思維看來，老人們這樣的行為是沙文主義的具體表現，將女性的身體當作是附屬於男性的地位之下，而視為任其操弄的對象，老人從過去的歷史背景走來，像阿松伯以男性的權威，將照服員當作古代下女的行逕，即使他已是個行動不便無法自理的老人。阿倉伯雖不如阿松伯的行為，但其對照服員身體上下其手，也是作為一個男性父權僅有權力。那只剩下一雙手、一張嘴可以自己操控的阿倉伯與阿松伯，能將

傳統男性陽威展現的方式僅剩下如此而已，其他的什麼都沒有了。於是，我也看到了不同的照服員在承接這樣的男性父權思維時，採取了不同的態度與方法來回應，一個用「法」、一個用「情」，而我也看到用友情的處理方式，往往比走法的邏輯還能舒解這類的事件。

其實養護機構中的老人，大多數仍受制於身心功能障礙的情況，而使得行動能力受限，再加上機構的管理機制，使得老人的一舉一動都可能被看見，而不論是工作人員用幽默方式處理或以法令強制處置，其中老人與工作者之間的權力關係均隱晦在此中。

肆、延伸討論與反思提問

一、從性需求到性權政策立法

台灣對於身心障礙者生育及婚姻輔導所提供的服務非常表層，大都在於優生保健與兩性教育，縣市相關的福利資源配置不足，執行單位不一定理解其意涵，專業人員的配置不足，政策規劃中亦未能將身心障礙者相關的性需求置入。2013年初屬於義務性質的手天使成立，提供身心障礙者性服務，因無對價關係也未涉及在公開場所公然猥褻，目前無法可管。但是，這樣的遊走法律漏洞，對於提供性服務的義務工作者也是一種危機。目前我國在娼嫖皆罰又未成立性專區之下，依身權法設置的個人照顧服務辦法中，居家照顧員與自立生活條款設有個人助理員，其所能涉及的服務範圍，及手天使所能使力的程度，都僅能在檯面下執行。且居家照顧員與個人助理所能涉及的程度也需要有完整的訓練，否則，亦可能會造成身心障礙者性表達觀念上的障礙（梁美榮，2015。Bahner，2012）。

在歐美已有性義工組織、日本也已有白手套等團體來服務重度身障者的性。而在歐洲部份國家更是發給身障者『性福利券』供身障去找性工作者，抒解生理壓力。這些國家都已進步到看見身障者的性需求時，反觀台灣，「人權」二字被震天叫喊，但國家社會與你我何時才能開始正視身障者的性權。一般直立人或行動自如的人很難想像性義工的重要性，但你可以想像一下，若一個人失去了手或無法控制自己的手，那他將如何自慰？一個人若失去了

腳，那他如何去尋找能跟他發生性的另一個人？《手天使》是一群以實踐性權為理念的朋友，我們看見『性』對個人的重要，於2013年初集結並看到了台灣重度身障者的慾望被捆綁、及被傳統價值給束縛，遂組成了本土第一個性義工團體—《手天使》期待可以鬆綁一些些被殘障網綁的慾望……讓其自由～在社會裡面經驗「性」。性這個東西不是很單純，只是生殖器的射精，其實是一個很社會、很文化的東西(ADMIN, 2015)。台灣的社會文化養成對「性」的觀念？對「性工作除罪化」的可能性何在？對養護型老人性需求的想像又是什麼？工作者的價值觀是否多元？政策立法是否支持？均是機構經營與管理的課題。

二、性權就是人權

性權就是基本人權，是每個人在性上應享有和該受尊重的權利。雖然，性權是人權中一個非常重要的部分，但由於它屬於隱私的範疇，性權被剝削的情況比想像中更為嚴重，我們需要讓性議題公共化，更需要改善性的不平等權力。性權關繫著我們每一個人的生死愛欲，在個人的性權受到侵犯和壓抑時，我們需要聯合其他主體一起爭取性權的伸張。張乃其(2015)提及性權是什麼？性權是人能追求自身性愉悅，且免於遭受歧視的權利。性自主又是什麼？性自主意指任何人對自身性行為的自主選擇權，除非有實質正當的理由，國家、社會不應予以限制或譴責。性權是人權，任何人的性自主都應該被維護、尊重。然而，當代台灣社會對於性的認知與態度，似乎並未以認識性權與性自主的價值為前提。在缺乏理性討論、未能全面了解的情況下，以「善良風俗」包裝性價值秩序，往往基於直覺式的恐懼，明目張膽且集體的歧視性少數。

三、社工倫理守則思考

台灣社工倫理守則中亦提及社會工作師面對倫理衝突時，應以保護生命為最優先考量原則，在社會公平與社會正義的基礎上，其作為：1. 所採取之方法有助於服務對象利益之爭取。2. 有多種達成目標的方法時，應選擇個案的最佳權益、最少損害的方法。3. 保護案主的方法所造成的損害，不得與欲

達成目的不相符合。4. 尊重案主自我的決定。

機構住民的自主與自由(autonomy & freedom)、生活品質、隱私權等議題需要如何透過專業團隊、住民、家屬／法定代理人、其他住民等相關人員討論，一起正視此議題，均可以進一步思索。此外，受到生理因素、認知障礙、機構環境之隱密性、及社會心理因素等之影響，使機構失智老人性表達的適當性有時會與社會價值信念有所衝突，也造成機構照顧者在執行性照護時陷入倫理的兩難。因為缺乏明確的政策，照顧者各有不同的照護態度與方式，再加上教育資源不足，使其性照護面臨挑戰，故發展符合當地文化及機構理念之性照護政策，以維持處置策略的一致性及公平性便有其必要。如何透過對失智者性表達方式及影響因素之了解，擬訂完善而人性化的性照護計畫，將可使失智老人的性表達在一合宜的範圍中展現(曾玉玲、林麗嬋，2006)。

四、從工作者、經營者到政府的意識型態

作為社工在機構工作的過程中，回到價值與倫理議題上的省思是什麼？當社工價值與倫理是緊密連結同時，近來年受到醫療模式的影響，以及實務經營機構的考量，帶來社會工作道德或倫理的被破壞是否值得思索？社會工作者需要認知到核心社會工作價值中政治層面的意義，尤其有關於個人價值與尊嚴、自我決定、分配正義等。

社會工作價值當反映出某種特定的(政治)意識型態，最終會影響到實務工作的本質。在權威主義或集體主義的文化中，告知後同意或注重隱私權的價值，似乎在實務工作的老人照顧中仍是陌生的？!(包承恩等譯，2009:55-56)

五、工作者與案主的權力關係

不論如何改善照護策略，有一件事情似乎是隱晦永存在於工作者與案主之間，亦即專業知識、法令規定與倫理都成為套裝知識時，如何反思國家制度下的治理關係？如何反思社工與案主之間的權力關係？進而對倫理議題有所反省？

參考文獻

- 林純真 (2010)。智能障礙者性議題之百年進展。《特殊教育學刊》，117，16-25。
- 曾玉玲、林麗嬋(2006)。機構失智老人的性表達及其照護策略。《護理雜誌》，53(3)，73-78。
- 余碧平 (譯) (2002)。《性經驗史》。上海：人民。
- 包承恩、王永慈 (譯) (2009)。《社會工作價值與倫理》。臺北：洪葉。
- 梁美榮(2015)。我國身心障礙者性權之省思—不再緘默與迴避的身心障礙者的性議題。《社區發展季刊》，149，81-90。
- 張乃其(2015)。把性權端上檯面。檢索日期：2017-06-07。
<http://www.appledaily.com.tw/realtimenews/article/new/20150513/609022/>
- ADMIN (2015)。身障者的性權，就是我們的人權，人權不應該有任何的差異。檢索日期：2017-06-07。<http://www.handjobtw.org/?p=1223/>。

回應

林志堅

作者藉由機構安置的老年人案例，特別聚焦在台灣文化裡相對隱晦且難以啟齒討論的「性需求」相關議題，尤其性需求未能被適當滿足，所引發的情緒行為問題，從人權、性權、專業倫理、道德標準、法律與權力關係等多個層次深入討論，非常引人深思。

一、關於老年人失智症的診斷與醫療：

失智症的診斷是相當複雜專業醫療課題，病人必須經由神經精神專科醫師診斷，完整評估病人的認知功能障礙、神經學症狀、心理與行為症狀等，尤其是針對造成失智的原因進行鑑別診斷，例如：阿茲海默退化型失智症、血管型失智症、新陳代謝異常引起的失智症、藥品或毒物引起的失智症、創傷或腦瘤引起的失智症等可能病因，不同型態的失智症，會有不同的症狀表現。失智症量表則是用來進行篩檢或追蹤，尚需要進行完整的血液檢查、腦部掃描、神經學檢查、精神狀態評估以及心理衡鑑。

阿茲海默退化型失智症，以認知功能障礙的表現最常見，但是其他原因引發的失智症就可能有不同的症狀表現，從人格改變、睡醒週期改變、幻覺、妄想、錯亂行為等，其中「不恰當性行為」就是常見的失智症的神經精神症狀之一。

絕大多數的成年人與老年人可以用符合社會規範的方式，適當處理自己的性需求，例如：閱讀成人刊物、瀏覽成人網站、自慰等方式，罹患失智症卻可能造成老年人無法適當控制性衝動、認知功能與自制力下降、無法以符合社會文化的方式適當發洩性需求，進而衍生相關情緒行為障礙。當經由完整醫療評估，確認「不恰當性行為」是失智症的臨床症狀，則應該給予必要的藥物與行為治療，如此才符合病人的醫療權利，並維持病人尊嚴。

二、性需求、性權與人權、性權政策立法：

「食色性也」誠然吃喝飽足是滿足個人最基本的「食」的需求，性需求的適當抒發與滿足，也是屬於個人最基本的「色」的需求，當需求未能被適當滿足，就可能衍生後續的心理、情緒與行為障礙。本文觸及性權是否基本人權？是否每個人應享有與受尊重的權利？以及社會文化還難以普遍認同的《手天使》義工團體，作者從關懷老人的角度，為「性需求未能得到適當滿足」的機構老年人發出痛苦的吶喊。

從性需求、性權、人權到立法是非常複雜的議題，我國法律已經容許設立性專區，但是卻沒有任何一個縣市真的成立性專區，其實不只是機構老年人，其他非機構老年人，以致於一般成年人，在性需求的滿足都受到相當程度的限制。個人性需求是否該被滿足？應該如何得到性滿足？怎樣才是合理的慾望滿足？性權就是人權嗎？性工作該被除最化嗎？這在我國的社會文化背景下是個艱難且複雜的議題，無法也不宜單純從「權利關係」、「工作者、經營者與政府的意識型態」、「專業知識套裝」的角度切入。案例中凸顯的老年人性需求未能以適當方式被滿足，引發後續情緒行為問題，照顧上的兩難等，都只是冰山一角。

三、機構老年人性需求的照顧上的兩難：

「性需求」是必然的存在，不會因為照顧者有意無意地忽視它就自然消失。但是機構老年人受限於個人能力的退化、環境限制、社會經濟資源不足，當然相對地更無法適當的讓壓抑的性需求得到合理抒發或適當滿足，而性需求的壓抑與限制，卻可能引發老年人更大的卻說不出的心理痛苦，這不管老年人是否失智？是否安置在機構？恐怕都有某些程度的性壓抑。

機構老年人照顧者無法以符合社會文化與法律規範的方式，協助老年人抒發或合理滿足壓抑的性需求，不一定只是因為機構管理的需要、工作者與案主權利關係、或者專業知識的套裝，這個問題值得省思，卻不容易有共識。試問照護機構提供老年人成人情色刊物、瀏覽成人網站的設備、成人影音設備、甚至引導老年人自慰等方式，這樣的「服務」是否符合社會文化期待？

是否符合家屬期待？機構工作人員又如何看待這樣的服務？老年人又是否真的有這些需求？

本文從機構老年人「性」與「不性」的角度切入，由人性需求、人權、社會文化、法律制訂、機構管理、工作者的困境等深入探討，專業工作者如何回應老年人「性需求」與「合理照護」的難題，有待更廣泛深入探討，凝聚共識。

回應

王永慈

本文討論長照機構的男性老人性表達的議題，過去社工界較少論及此議題。同時，同樣是性表達的議題，在自己家裡與在機構中的理解就會不同，往往在機構中受到機構人員、機構政策、其他住民等的影響，此議題就顯得更為複雜。

從倫理理論的角度，至少三個倫理理論可以運用以理解此現象。首先是後現代主義與後解構主義中與專業倫理有關的看法，相較於義務論或效益主義，其重視實際生活的實踐，如何從日常生活中去發現外在體制與文化的權力議題。該文從老年住民的日常生活中去討論目前機構政策與文化、機構相關工作者的態度與做法。也闡述這些外在權力如何影響與控制老年住民的性表達。這個理論的觀點可以幫助我們去思考機構中權力關係的不對等，以及如何去理解服務使用者（即使是失智老人、或是認知正常但基本日常生活活動能力受損的老人）的觀點與需要。

其次是關懷倫理的運用，雖然此派觀點多元，有不同的主張，但基本上其重視關係的連結、關心的表達、同理與接納等。同時，也需要關注外在社會／政治環境對於這樣個別關懷關係的影響。本文反思弱勢老人於住宿型機構中，管理制度的執行，為求統一，未能關切到每一位老人的特殊需要。同時，台灣社會文化對於身體有障礙老人的性表達也多有所顧忌，這也影響到工作人員如何看待老人、如何服務老人。

另一個倫理理論觀點就是效益主義，效益主義主張：面臨兩難時，人們應該選擇能產生最佳利益的行為。因此，社會工作者需要思考相關利害關係人的需要，才能判斷哪一種作法會帶來最大的好處。此篇文章的利害關係人至少有案例當事人、其他住民、家屬／法定代理人、照顧服務員、機構專業人員、機構其他行政人員、社區居民等。當我們思考機構住民的自主與自由 (autonomy & freedom)、生活品質、隱私權等議題時，也需要思考這些利害關係人的立場。因為涉及機構的團體生活，就需要考量相關人員的狀況。當然

也有可能在現有資源不足之狀況下，產生個人利益與公共利益的衝突。

社工在運用效益主義的同時，若能加入關懷倫理、後現代主義與後解構主義中與專業倫理有關的看法，相信能有更多元、更深入的視角去衡量與評估對於各類利害關係人的影響，去尋找出如何以機構住民需要為基礎，考量家屬／法定代理人、照顧服務員等的需要，訂定出適合機構的政策與服務方式。

此外，本文尚衍伸出數個相關的倫理議題，也值得大家思考。首先是失智症者的社區融合，也就是如何建構出一個友善的社區生活環境，輕度失智長輩即使因為某些原因，暫時外出，離開機構，也不至於陷於太大的風險中，因為社區中有支持體系可以幫忙。

其次，社會工作者的性別（生理、心理、社會等）也會影響到對此議題的敏感性，對於男性老年住民，有可能較能夠與男性社工談論此議題；這顯示會受到個別工作人員特質之影響。因此，需要從機構的政策著手，提出尊重與人性化的照護環境，如此也可進一步顧及其他老人的需要（例如同志老人）。

再者，由於台灣的風土民情，接受性專區的存在並不容易，因此，性工作被視為非法行業，較難管理，因而相關的疾病風險、被警方查獲或是治安的議題也需要關注。

最後，對於性騷擾的議題，本文真實描述實務現場的互動方式（老人、照顧服務員、社工之間），也可看到實務上要進入性騷擾通報流程有一定的難度，不管是老人的觀念、老人需要被照顧、照顧服務員隱忍等讓此議題更需要被重視。不過，我們也需要注意的是尊重機構住民的性表達，並不能等同對於性騷擾的容忍，因為兩者的本質是不同的。

第三篇

熟輕？熟重？脆弱家庭雙老照顧處遇的社工倫理兩難

作者：顏苡安／日新社會工作師事務所社工專員

劉家勇／長庚科技大學老人照顧管理系助理教授¹

回應人：全國成／台灣世界展望會救援及重建處資深處長

李明政／東吳大學社會工作學系教授

壹、前言

貳、案例陳述與處遇困境

參、倫理難題與討論

肆、倫理決策與反思

伍、延伸討論與建議

回應



¹ 通訊作者，33303 桃園市龜山區文化一路 261 號，cyliau@mail.cgust.edu.tw

壹、前言

對於社工人員在處理脆弱家庭關係，尤其是「雙老家庭」(double-aging family) 的照顧問題時，常遭遇到的困境在於：照顧者在面臨老化的同時，除了需面對自身的老化問題外，仍需肩負起照顧個案的責任，而照顧個案通常由於生理或精神方面的障礙影響，使其人生周期較一般人更快老化，更早進入老年期，使得照顧者與被照顧皆必須面臨老年期的困境及挑戰，故脆弱家庭的雙老照顧更顯艱難（王彥喬，2016；林惠琴，2016）。

雙老家庭的照顧困境，是近年來逐漸受到重視的社會議題（郭等，2014；陳政智、陳玠汝，2015），雙老家庭面臨到的問題，除了照顧的議題外，更本質地，是關於社工服務資源配置的問題。故此，雙老家庭不僅是照顧者與被照顧者之間的問題，更突顯出照顧資源的缺乏及照顧環境不友善的問題，尤其是在提供雙老家庭相關服務及處遇時，社工服務應如何作資源配置？尤其是當雙老家庭中的照顧者或被照顧者一方，合併了精神疾患、身體失能，甚或是家暴行為時，都將使原本脆弱的家庭關係雪上加霜，致使社工處遇的情況陷入困境（吳玉琴、許少宇，2012；陳姿廷，2014）。曾華源等（2005）曾指出，在社會倫理難題抉擇的過程中，社工服務資源配置的問題常造成直接服務社工的困擾，甚至有可能導致社工角色的混淆。在雙老家庭的處遇中，社工人員在界定誰是服務的案主時，即可能面臨兩難，此外，如：誰照顧誰？誰是弱勢？當家庭內產生衝突時，誰是加害者？誰又該被保護？這些都關係到社工服務的倫理，也考驗社工人員的角色定位及處遇策略。

這樣的倫理兩難，使原本家庭就因照顧功能不彰的窘況，由於老化的因素，更加惡化，並在原本家庭成員邁向老化的過程中，增加了許多新的挑戰和困難，不但侈談協助家庭成員邁向「成功老化」，甚至就連社工作為服務輸送者，也將面臨倫理兩難的困境。

脆弱家庭雙老照顧所造成的社工處遇兩難，往往令第一線社工人員面臨極大的壓力及挑戰，社工人員應如何作定位及取捨，目前也缺乏相關的討論及關注。

故此，本專題以老人社工服務場域中，所遭遇到的雙老家庭案例作分析，提出對於雙老家庭中，弱弱相殘的困境及社工所面臨到的倫理困境，希冀藉由實務案例的檢視與反思，找出雙老家庭中案家處遇的可能之道。

貳、案例陳述與處遇困境

一、案例說明：

案主是一位慢性精神病患者，女性，今年49歲，領有身心障手冊，但是生活在社區中，案主卻並不快樂。不但鄰居多在私下對她指指點點，連案母也由於案主的行為反應常與眾不同，而對案主十分不耐，兩人互動不佳，彼此的態度也十分淡陌。案主在生活中，真是一位不受歡迎的人。

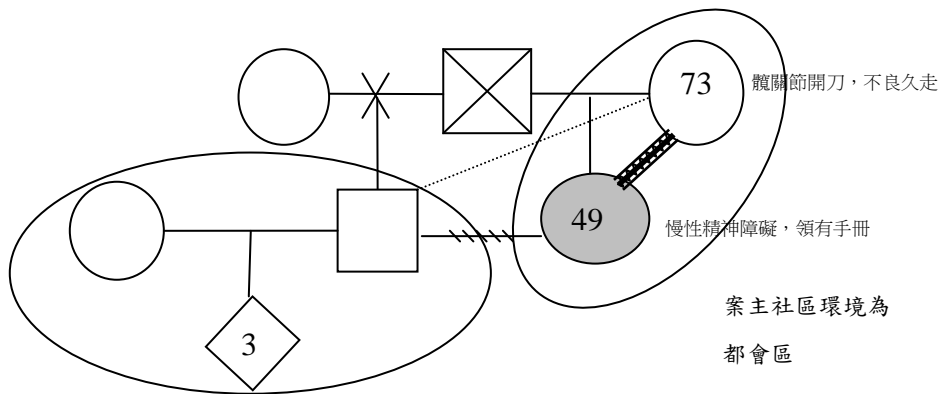
有一天晚上約九時，因為案主被案母關在了家門外，案母拒絕讓案主進家門，且兩人就隔著門大聲地相互爭吵，由於晚上爭吵的聲音太大，鄰居報警後，也被警方通報到了老人保護系統。社工接案了解後，原來，案主最近一個多月，因精神疾病的狀況反覆，晚上難以入睡，同時還會去干擾案母生活，使案母的作息也大受干擾，致使兩人的關係十分緊繃，甚至近日因疾病干擾，兩人因細故發生爭執後，導致案主情緒失控，用力去推了案母，撞到了家具造成瘀青受傷。年老體衰的案母即使被推，也無力反抗或自保，只會大聲地用惡毒難聽的髒話，咒罵案主及已死去多年的丈夫。根據案母所述，案主有時晚上不睡覺，還會拿刀子在家中晃來晃去，或在床下面藏放鐵槌等…讓案母感覺很不安，擔心案主精神狀況或情緒不穩定，有可能會傷害自己或案母。但是案主僅輕描淡寫地表示，所拿刀子只是廚房的菜刀，為一般煮食調理需要，而床下空間是工具箱，鐵槌放在工具箱中而已。案主反指最近案母變得多疑，很難溝通和照顧，甚至懷疑案母應有失智的可能性。

即使兩人目前的關係既緊張又衝突，但案主與案母的關係在很長一段時間中，仍是相互依賴，相互照顧，彼此仍存在緊密的依附關係。因為案父於十年前過世後，案父的財產多數為前一段婚姻的配偶所有，卻沒有留下什麼財產或存款給案母及案主，因此，案母平時生活開支，僅靠拾荒所得及案主的精障中低收補助維持，經濟收入十分有限，案母一面作為案主的照顧者，

一面也依賴案主的精障補助作為經濟生活的維持；同時，案主由於慢性精神障礙，工作並不穩定，案主與同父異母的哥哥，關係也十分疏離，故案主在生活支持上，也僅與案母較為親近，彼此的關係既衝突緊張，又依附依賴。

案主所生活的社區，也是十分傳統又保守的客家莊，對於一個家庭關係複雜，案主本身又有慢性精神病，且母女關係又失和的家庭，社區居民雖多是同情，卻也都避而遠之，故此，案主母女並沒有太多的朋友或親戚往來互動。甚至，社區居民也因為此次的案件，更加深了對案主母女的不諒解。據社工訪視結果，案家的鄰居表示，案主常會在社區中咆嘯、大聲自語等怪異行為，也常與案母有衝突，讓社區居民感到害怕。因近年來精神失序者在社區中，自傷傷人的社會事件頻傳，現在案母又拒絕讓案主進入家門，兩人關係衝突又緊張，鄰居也不知如何是好，且對案主一家有排斥的情緒，期待能夠藉由社工專業人員的介入，協助案主就醫或進行安置。

二、問題分析：



- (一)案主與案母是親密又衝突的關係，兩人相互依賴、相互照顧，但彼此也承擔年邁、疾病，且互為照顧者的身心壓力，相互干擾影響。案主雖僅有49歲，但因疾病導致生理與社會老化提早到來，故面臨

「雙老家庭」的照顧問題。²

- (二)案兄為案主同父異母的手足，雖過去有同住經驗，但與案母關係疏離，與案主關係因疾病的關係而惡化，一結婚生子後便搬離家中，在臺北自組家庭，偶爾會返家探訪，但不願再進一步涉入，或提供更多的協助。
- (三)案兄態度被動，認為只要沒有大事情，期待維持原狀，不積極介入；經社工電話會談後，案兄表示，同意將案母安置到安養院，並主張讓案主去療養院。但表示自己收入有限，還要養妻兒，經濟生活十分吃緊，無能力負擔安置及療養的費用。
- (四)社工訪視後瞭解，案主與案母皆不希望離開居住的地方，更不願離家被安置或住療養院，案母對於社工的來訪感到多餘，並表示自己可以應付和處理這些情況，不需要社工多管閒事，但目前兩人在家的生活品質相當低落，且關係緊張，極有可能爆發肢體及言語的衝突。
- (五)在本案的處理中，案家面臨的問題包括：代間照顧的問題、精神醫療的問題、老人保護／家庭暴力的問題、經濟問題及居住安排問題。

三、資源盤點

- (一)宏觀分析：目前現有的社區資源，除了社區精神公衛護士、社區精神康復之家及部立桃園療養院等…精神醫療網絡單位。老人保護工作，則有家暴專線 113 服務，並由桃園市家庭暴力暨性侵害防治中心主責，結合桃園市各區家庭服務中心的關懷訪視服務，可以作為案主（家）服務的相關外在資源。此外，社區環境屬移民的都會區，不同

² 過去案主還年輕時，雖然存在著疾病干擾的問題，但年輕的體耐力，仍多少能為案母跑跑腿，打理一些家務，做一點資源回收貼補家用。身心障礙者的身體老化現象，常因功能的受限而較一般人益加迅速。以生理年齡 49 歲而言，對於一般失業者，亦屬中年失業，就業即有一定的困難，加上案主受疾病干擾嚴重，如：自語、精神狀況混亂失序，難以與人合宜互動溝通；復加以長年使用藥物的副作用，如：手抖、體耐力不足、三高…生理上因藥物與疾病，提早進入老化，且受到就業市場的社會性排除，提早被迫進入「退休」的老年生活狀態。年邁的案母原是案主的主要照顧者，也因身體的老化，無力照顧案主，又加上生活受到案主的影響，使得自我照顧也出現了問題。兩方各自成為彼此的照顧者，卻無法提供彼此與自我本身良好的照顧。綜上所述，故作者稱此為「雙老家庭」之照顧困境所衍生之倫理議題。

於鄉村鄰里間彼此熟識，對弱勢家庭具照顧的承接能力。

(二)微觀分析：案家為自有宅，因此不符合低收入的經濟補助條件，但實際經濟狀況與生活條件低落。本案突顯經濟狀況不優裕，卻也不符貧窮線補助標準的狀況，致案主（家）生活品質極為低落，難以翻轉的情境。此外，案主及案母皆對於機構安置十分抗拒，事實上，生活環境的改變，對一般人而言，都是困難而痛苦的。離家的不確定感，復加入了情感依賴的考量，包含：對彼此間的情感，對長久居住房屋的情感，皆是難以割捨的情感連帶。另外，對案家而言，居住離家去機構，是一個不確定未知的選擇，不知道住進機構會不會更好，想像的是失去了自由，失去了彼此，生活也可能失去僅存的尊嚴與對現況的掌控感。安置這樣的選擇，對案主母女而言是一片迷霧，這片迷霧讓她們不敢向前，無法理性的分析利害得失，背後隱藏的是弱勢家庭缺乏條件下的退縮，退縮在不滿意卻願意接受的狀態。

四、處遇困境：

(一)代間照顧的問題：透過家庭協調會議，讓案主、案母與案兄能夠見面，共同討論目前家庭中所遭遇到的困境，並提供紓解管道，讓案例中各個成員認識並理解各別的立場和態度，尋求可能的解決方式。

(二)精神醫療的問題：針對案主慢性精神疾病的問題，及精神症狀對其生活所造成的影響程度，並瞭解案主就診及服藥的情況，考量其醫囑遵從度及病識感等狀況，以作進一步的評估或轉介。

(三)老人保護／家庭暴力的問題：由於本案發生的過程中，案主因疾病干擾，導致情緒失控毆打案母，而案母也用惡毒難聽的語言，刺激案主，故此，彼此都有暴力行為，使得本案也涉及了家庭暴力及老人保護的議題。本案處遇目標在於確保案母的人身安全，同時，也避免案主繼續被案母精神虐待。

(四)經濟問題：本案中，案主與案母有緊密的依附關係，但並非建立在良好的互動關係或情感上，而是基於經濟現實的無奈，案母不得不

與案主生活在一起，且案母隨著年事已高，不但照顧案主的能力下降，甚至連自我照顧能力也逐漸在退化中，生活基本的開銷加上照顧所產生的費用，皆會造成案家莫大的壓力，進而激化彼此的衝突，故此，社工的處遇計劃，在協助案家找尋其他可能的經濟補助，如：中低收入戶生活津貼，或是其他民間非正式資源。

- (五)居住安排問題：針對兩人目前生活干擾的問題，社工協助找尋社區資源，包括：建議案主可以暫時前往社區精神康復之家，待兩人情緒狀況較緩和後再返家，同時，持續與案母溝通，建議可以前往醫院作失智症檢查，未來若有相關照顧需要，也可協助申請長照 2.0 之居家照顧等服務。

參、倫理難題與討論

一、面對精神狀態混亂的案主與疑似失智症狀的案母，社工在擬定處遇計劃時，該如何應對並維護不同關係人權益間的衝突？

(一)針對案主方面—精神障礙者的協助就醫的倫理問題：

1. 家屬期待 v.s.案主自決
2. 社區民眾的利益 v.s.案主最佳利益

(二)對案主的倫理守則

1. 案主權益優先考量：基於社會公平、社會正義、以促進案主福祉為服務之優先考量，是社工提供服務及處遇時，應遵守的倫理守則。在社工倫理守則中，應以保護生命為最優先考量之原則。在案主生命能獲得確保的前提下，進而在社會公平與社會正義的基礎上，強調其他作為，包括：(1) 所採取之方法有助於服務對象利益之爭取；(2) 有多種達成目標的方法時，應選擇個案的最佳權益、最少損害的方法；(3) 保護案主的方法所造成的損害，不得與欲達成目的不相符合；(4) 尊重案主自我的決定。
2. 自我決定權（案主自決）：尊重並促進案主的自我決定權、除為防止不法侵權事件、維護公眾利益、增進社會福祉外，也不可限制

案主自我決定權，同時，在社工服務及處遇的過程中，也應加強與案主間的合作，鼓勵並提供案主自決的機會之可能性。固然，案主自決是社工倫理守則中，排序順位相當前面的金科玉律，但在精障或案主無能力自決的服務情境中，則也有「代理原則」之適用。代理原則係指，案主為未成年人或身心障礙者，或無法完整表達意思時，應尊重案主監護人、法定代理人、委託人之意思；除非前開有權代理人之決定侵害案主或第三人之合法利益，否則均不宜以社會工作者一己之意思取代有權決定者之決定。意即，在社工的服務處遇中，社工並不專斷獨行，反之，社工倫理告訴我們，在攸關案主權益決定時，應考量案主監護人、法定代理人或委託人等之意思表示，藉由與可能的關係人建立關係並共同工作，將更能符合社工服務處遇的倫理，並能將案主的處遇作得更為周詳而全面。

二、在雙老家庭中，疑似失智的案母，與患有慢性精神疾病之案主，二者間發生家暴事件時，社工應如何確保案主的權益，並能執行老人保護工作？

(一)針對案家方面—雙老問題：

1. 雙老家庭中的情感依賴 vs. 照顧關係的惡化
2. 老人保護 vs. 精神障礙者被家屬遺棄

(二)對案主（家）的倫理守則

1. 案主（家）福祉為優先：承上所述，社工人員在實務工作中，應尊重並促進案主的自我決定權，並基於社會公平、社會正義，以促進案主福祉為服務之優先考量。因此，在雙老家庭的脈絡中，由於照顧者與被照顧者，皆共同生活多年，彼此已建立緊密的關係，然而，隨著照顧者與被照顧者雙雙步入老年期，皆轉變為需照顧者的角色後，雙老家庭的照顧關係即面臨挑戰，使原本脆弱的照顧關係更形弱化，甚至影響到家庭成員間的情感互動和相處。以本案為例，即為典型的雙老家庭，案主與案母多年的共同生活，彼此已有緊密之情感依賴關係，但是面臨老化後的照顧問

題，兩人的關係卻又變得緊張而脆弱。在此，案主的福祉即與「情感維繫」和「照顧關係維繫」二者間的平衡有關，同時，「情感維繫」和「照顧關係維繫」似乎也變成了緊密相連的鈕帶關係，意即，欲使案主與案母有好的情感維繫關係，則非先解決兩人的照顧問題不可；惟有當二者有良好的照顧關係後，才有可能有較好的情感維繫。社工運用處遇計畫及相關服務資源的介入，協助案家在「情感維繫」和「照顧關係維繫」上獲致最大公約數，則是追求案主（家）福祉為優先。

2. 生命安全維護原則：按照《社會工作倫理守則》第一章總則中，第五項說明，社會工作師面對倫理衝突時，應以保護生命為最優先考量原則。故此，針對老人的家庭暴力事件，社工首要確保案主及相關人的生命安全維護，以生命安全的保障為第一優先（劉家勇、葉嘉嶽，2015）。在本案例中，案母由於長期照顧的疲乏，又對案主因慢性精神疾病所產生的行為心生恐懼，感到生命安全受到威脅；但同時，案主卻也承受案母的謾罵，甚至被案母拒於家門之外，有家歸不得，如此情形下，照顧者與被照顧者，施虐者與受虐者的角色在雙老家庭的家暴事件中更形混淆，也使得社工介入時的兩難情境更形嚴峻。依據保護生命優先倫理原則，當案主（家）家庭關係緊張，家庭成員間之相處可能導致生命安全的威脅時，社工更應及早介入，避免憾事發生。但此案的倫理難點在於，社工應如何判斷熟輕？熟重？是案母主觀地自覺的生命受威脅較真實？抑或是案主被拒於門外（被遺棄）時的生命安全受威脅較真實？社工應如何評估及判斷兩造間的矛盾和衝突核心，即影響後續處遇的策略和作法。

三、倫理衝突討論

1. 家屬期待 v.s. 案主自決

在本案例中，案母的期待與案主自行的決定，顯然存在矛盾，因此，家屬期待與案主自決若存在不一致的衝突時，如何調解雙方（或多方）之間的

關係，則考驗社工人員能否運用倫理判斷，並提供專業的處遇，嘗試加以調和並解決。

本案中，案母將案主關在門外，拒絕讓案主進家門，且兩人就隔著門大聲地相互爭吵。然而，案母也沒有積極尋求可能的照顧資源或尋找可能的慢性精神醫療資源系統的介入，案母的行為，僅聚焦於如何將身心情緒狀況不穩的案主，隔離在自己熟悉的生活居家環境之外。因此，案母（家屬）如此的表現，所反應出的心理期待，並非如何提升照顧案主的可能性，這可能也反映出，多年來二人間的依賴關係，在案母逐漸衰老的過程中，不敵照顧無力的現實。故此，家屬的期待與案主的自決之間，顯然存在有難以調和的矛盾，考驗社工人員的處遇智慧。

2. 社區民眾的利益 v.s. 案主最佳利益

社區居民對於社區中的慢性精障病患，常視為社區安全的「不定時炸彈」，因此，對於慢性精障的患者，非但不易接納，更常有污名化（stigma）精障者的錯誤態度和觀念。事實上，慢性精障者在社區中居住的權益與社區居民的權益，並非僅能擇一的決定，若能透過社工適當的溝通，並連結相關照顧資源，讓慢性精神病患的社區生活管理，即為個案管理（case management）之一部分，將有效增強慢性精障者於社區的適應及生活能力，又可降低社區居民的擔憂和風險。

然而，本案中，鄰居期待案主離開社區，並進入精神養護機構去作療養。但案主本人卻缺乏相關的「自覺」（insight），案主若仍決定留在社區中，在尚未有自傷傷人的行為事實前，社工在尊重案主自決的原則下，也無法強制要求案主就醫。但是，若是不將案主送醫的話，雖然滿足了案主自決條件，但是否能確保案主的最佳利益呢？事實上，案主的最佳利益，可能除了居住的安排外，仍有其他方面的需求，或透過其他方式呈現。如：案主的精神狀況穩定、藥物及非藥物治療的搭配選擇、居家生活環境的適應情況等…案主的最佳利益，除了有案主自決主觀一面的因素，應也有客觀評估的空間，並透過社工的關係建立，剖析給案主瞭解其最佳利益，可能有那些選擇，在不同的選項下，再鼓勵案主依自主原則作決定。

比較困難的狀況是，當社區民眾的利益與案主的最佳利益有所衝突時，社工人員應如何調和其矛盾？甚至，當社區居民的利益，與案主的最佳利益有所衝突時，社工人員應站在那一方的立場，來權衡社工服務的倫理呢？

肆、倫理決策與反思

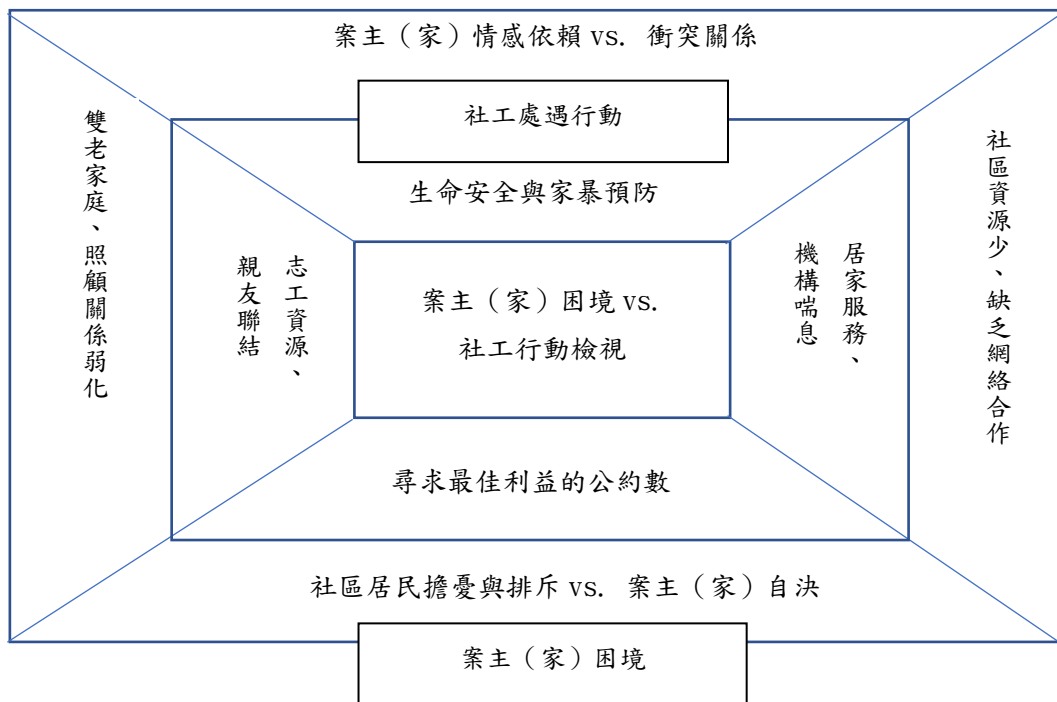
一、倫理反思

在雙老家庭的案例中，照顧者與被照顧者由於雙雙老化的過程，而致使原本的照顧關係更形弱化，長期照顧所累積的壓力和無力感可能觸發雙方的衝突，並激化成家庭暴力事件。在此，作者將以 Reamer (1995、1998) 所提出的倫理決策，針對本案例進行討論分析。就本案例而言，做為一名社會工作者可能面臨到的倫理議題，包括：

1. 釐清倫理議題：生命優先原則、案主自決原則及案主最佳利益原則等…參前部所述。
2. 確認網絡間的合作困難點：本案例中，各種行動策略及參與者皆面臨服務不連貫，及網絡間合作的斷裂。例如：針對在社區中的慢性精神病患者，在精神狀況不穩定時，也排不到病床，進行緊急的處置或緩和措施，只能讓案主在雙老家庭中受到不適當的對待，或成為家中的不定時炸彈——成為老人潛在的施虐者。又甚至當案主被案母拒於門外，有家歸不得時，社區也缺乏相關的資源或庇護場所，能夠合適地暫時性收容或安置慢性精神病患。另一面，針對案母的服務，也缺乏整體系統的服務輸送思維，事實上，案母面臨的困境，可能需要長照資源的提供，如：喘息服務等…減緩照顧的負擔和壓力，同時，案母也可能需要失智預防、居家服務或其他相關的支援，以延緩自身衰老及失能的進程，或參與日照中心的活動及社團、松齡大學的進修及課程等…以盡可能增加社會參與的機會，並能達到活躍老化的效果。然而，針對案主（家）的服務卻十分片段且不連貫，各單位持本位主義各自為政，甚至在服務案主或案母上，可能產生資源的競合及熟為優先之困惑。故此，社工在多元處遇服務及資源聯結上，必須扮演更積

極主動的角色，方有可能改善網絡間的合作困難問題。

3. 針對社工服務行動審慎的檢視：本案例的分析，可藉由圖一呈現。



圖一 案主（家）困境與社工行動檢視圖

4. 徵詢同儕及專家意見：依據《社會工作倫理守則》指出，社工人員的倫理面向，除了有對服務對象的部分外，也有面對同仁、機構組織、社工專業及社會大眾等不同的面向。其中，針對同仁的倫理守則中，也強調「當不宜或無法提供服務對象適切良好服務時，應透過專業或跨專業分工，尋求資源整合或為適當之專業轉介」。因此，在本案例中，雙老家庭又有精障、老保等多元且複雜的議題時，透過專業與跨專業間彼此的合作尊重，共同解決案主（家）的需求及問題，應是符合社會工作倫理的期待。在本案中，社工應尊重同僚，彼此支持、相互激勵，與社會工作及其他專業同僚合作，藉由聯結志工資源及親友，以幫補雙老家庭照顧功能弱化的問題；同時，也界接居家服務、機構喘息等長期照顧服務資源，以改善照顧者壓力，並分攤照顧責任；並透過尋求案主（家）與社區居民間最佳利益的最大公約數，來

化解社區居民擔憂與排斥和案主（家）自決之間的矛盾；並以確保生命安全和家暴預防工作，來緩解案家內部既緊密又衝突的關係。

5. 作決策並紀錄抉擇的過程：在社工考量了行動所可能帶來的倫理議題後，必須作出倫理決策，並將決策及抉擇的歷程加以紀錄，以作為未來服務檢討及倫理反思的依據。以本案為例，社工無論決定是要將案主／案母安置或留家，皆應善盡告知義務，在服務過程中，明確告知案主／案母有關服務目標、風險、權益措施等相關事宜，協助案主做理性的分析，以利案主／案母做最佳的選擇。
- 6 監督評估與紀錄倫理決策所帶來之影響：在社工處遇過程中，皆會將決策並抉擇的過程紀錄下來，以便當社工完成階段性任務時，可以監督評估，並重新審視相關紀錄，以檢討倫理決策所帶來之影響。無論當時處遇的抉擇如何，誠實面對處遇的結果並作評估，將使社工能夠從經驗中學習、成長。不斷地反思能夠幫助社工在未來遭遇類似服務情境，或是面臨倫理兩難的抉擇時，能更增加對倫理議題的敏感度，對於倫理兩難困境的判斷和排解方能夠愈加老練。故此，所謂「成功的個案」即結合了諸多綜合性因素，如：天時、地利、人和，並能夠對助人價值進行不斷地省思與實踐。

伍、延伸討論與建議

一、雙老家庭的需求與困境

1. 長輩期待在地老化，對於機構安置的抗拒：多數長輩仍願意在自己熟悉的居家環境中終老，面臨子女不孝或是無力繼續擔任照顧者角色時，也只能放棄照顧責任，但往往長輩自己也成為「被放棄」照顧的對象。當原本照顧者也隨著年齡老化而需要被照顧時，往往缺乏尋找資源的能力和機會，由於常年獨立堅強地扮演照顧者角色，使得當長輩成為「被照顧者」角色時，仍有諸多角色變換上的調適及挑戰，需要協助及支援。
2. 永遠的父母角色：在雙老家庭中，智能障礙者的照顧者是一種「永遠

的父母」角色和概念，在本案例中亦如是，慢性精神障礙者由於長期與案母相依為命，兩人有緊密的情感依附關係，即使社工引荐相關的長照資源、志工服務，甚至其他親友聯結，往往也可能為案主（家）所拒絕，並不期望有外界資源連結，影響或改變案家家庭內的關係和動力。這樣糾結的關係，常令外人霧裏看花，覺得又不是沒有人要協助案家，何苦拒絕相關的服務介入呢？事實上，從台灣華人社會的文化來看，未結婚成家的子女，對於父母而言就仍然是孩子，而父母仍然會認為自己有照顧與發揮親職的責任，這種家庭為中心的文化背景，與歐美社會中，強調以個人獨立自主發展的觀點有所區別，故此，在本案例中，慢性精障家庭又面臨糾葛難解的雙老議題時，更使得社工的處遇和介入情境益加複雜。

3. 家暴事件中，保護令聲請的侷限性：如本案例所述，當案主（家）的照顧壓力達到臨界點時，隨之而來的衝突即可能爆發，其型式可能是肢體上的暴力或精神上的暴力，而當家庭暴力發生於慢性精神的雙老家庭中時，社工所能運用的資源及問題解決工具卻甚為有限。在傳統家庭暴力的防治工作中，為維護案主的生命安全，常會判斷是否有立即生命危險或致生命危害之虞的情況，並透過保護令的聲請、強制就醫等途徑，要求案主及相對人必須配合，而使多數關係者成為非自願性案主。同時，僅靠保護令聲請，以司法的強制力為手段，卻也可能將原本即已脆弱的家庭關係更進一步地撕裂，造成家庭成員間的劍拔弩張，而其它更外圍或邊緣的家庭成員甚或鄰里親友，則只能無奈又痛苦的選邊站，或是漠不關心社工的介入過程。在社工處遇的過程中，如何借力使力，儘可能地結合最大多數的人力和資源，共同來協助案主（家）來面對家庭照顧問題所產生的危機，從法律判決輸贏對錯的觀點，轉向為家庭成員間關係修復的可能性，如此重新檢視雙老家庭的照顧問題時，才有可能跳脫相互指責，推諉責任的困境，並尋求一條能夠整合最大多數照顧資源的終南捷徑。

二、雙老家庭的社區資源與福利整合問題

1. 社區資源的缺乏與不足：若是重返社會與在地老化是慢性精障雙老家庭的想望，我們如何協助這樣的案家達成這樣的想望？社區中有那些資源的界接，有可能實現案主（家）的期待，又能提升社工的處遇能力呢？目前針對慢性精障的雙老家庭議題，在社區中的資源相對並不充足，無論是長照政策的人力配置或是針對精障福利服務及各項經濟補助，皆向安置機構或醫療體系傾斜，對於綜合性的慢性精障雙老家庭的需求，並不易予以滿足。
2. 社區資源及各項福利服務執行的「本位主義」：事實上，針對身心障礙者回歸社會與老人在地老化等…皆是我國社福政策十分明確的目標，從社區資源投入的觀點來看，皆應為達成此目標而服務。然而，實務工作中，卻可能因為各項福利服務措施執行時的「本位主義」而使服務資源難以整合，甚至使服務輸送斷鍊。

(1)身心障礙服務資源醫療化：身心障礙者的社工處遇目標，是否真的以朝向協助身障者回歸社會、自力與自立為目標，還是只是不斷的解決問題，控制病情，以醫療的大布遮蓋問題？事實上，醫療只是在控制與穩定病情，每天的生活才是重點，身心障礙者的處遇問題，應更著重在社區生活的復健和照顧上，使身心障礙者有重返社會的空間，而不是往家內推（或關在家中），進而造成「啃老」的困境。

(2)對於中高齡身心障礙者專門性的服務不足：身障者多半著重學齡時期的學習與成人就業，老年生活規劃缺乏，然身心障礙者的老年議題與一般老年議題有所差異，應作更細緻性的規劃及考量。如：成立針對中高齡身心障礙者的自助團體、社區據點與社區支持性服務等…。

三、面對慢性精障雙老家庭的跨專業合作不足

1. 如前所述，在社區資源缺乏，且福利服務整合不足的情況下，目前針

對本案例——慢性精障雙老家庭的服務，多是片斷式、非連貫與破碎性的服務，使得專業服務事倍功半，也使接受服務的家庭，因服務對象及議題的不同，而可能被拆解得支離破碎，只能一次又一次地進行無奈的抉擇，也無怪乎家屬有可能拒絕社工的服務。準此，作者建議針對複雜性社工案例，不僅應考量用跨專業團隊服務方式加以介入，更應在社工專業上，尋求發展社區家族治療的可能性，如此，方能以家庭為核心，進行跨專業的服務整合與連結，並以社區的觀點，來協助案主（家）更好地適應在社區中的生活，能夠達到「失能而不脫序」的狀況，在尊重案主（家）自決的前提下，又能尋求社區鄰里和案主（家）最佳利益的最大公約數。

2. 若能針對慢性精障雙老家庭的需求，發展出「以家庭為核心，以社區為基礎」的社工服務模式，則有助於跨專業間的合作，並避免不斷重覆無甚收效的社工服務，如：藉由轉介與通報，不斷重覆於申請保護令、強制就醫等收效甚微的工作上，事實上，這些工作應是作為推進案主家庭整體改變的手段，而非問題解決的辦法，從社工實務角度出發，著眼於治本工作，透過資源的整合及跨專業服務，共同協助案主（家）之家庭關係的修復與重建。

參考文獻

- 王彥喬 (2016)。「我們一起死好嗎？」92 萬戶身心障礙雙老家庭孤軍奮戰 誰能撐到最後？<http://www.storm.mg/article/194940>
- 王增勇 (2009)。為台灣精神病友尋找屬於他們的家，引自 https://groups.google.com/forum/#!topic/yotu/qBwVTW_nTbg。
- 林惠琴(2016)。老父母顧身障子女...衛福部擬推「雙老家」
<http://news.ltn.com.tw/news/life/breakingnews/1867485>
- 吳玉琴、許少宇 (2012)。頤養天年的盼望：老人保護社工面對的生命故事。社區發展季刊，第 137 期，頁 52-58。
- 曾華源、胡慧嫻、郭世豐 (2005)。社會工作倫理難題抉擇之過程—理論與案例分析。社區發展季刊第 112 期。
- 陳政智、陳玠汝 (2015)。我們必須面對的議題：智能障礙者及照顧者雙重老化衍生的需求。社區發展季刊，149 期，頁 311-326。
- 陳姿廷 (2014)。精神障礙者手足照顧經驗分享：父母照顧經驗與手足照顧經驗的比較。「重構專業的根基—社會工作發展的新思維」研討會。
- 郭孟庭、林藍萍、林金定 (2014)。智能障礙者雙老家庭之照顧者憂鬱情形及相關因素探討。身心障礙研究，12:4，207-220。
- 劉家勇、葉嘉嶽 (2015)。無奈的照顧 VS.潛在的保護？老人社會工作者的兩難。社會工作倫理案例彙編-第三輯，頁 44-61。
- Reamer, F. (1995). Social work values and ethics. New York: Columbia University Press.
- Reamer, F. (1998). Ethical standards in social work: A review of the NASW code of ethics. Washington, DC: NASW Press.

回應

全國成

會答應選這篇當回應任務，實則因自己的年紀情境似乎已邁入「雙老家庭」的情境，本人今年五十七歲，家有親母七十五歲，基於好奇及想了解更多在臺灣老人化日趨嚴重的社會裡，雙老家庭的問題與需求面貌是怎樣？才答應接受這回應作業。對自己也是一種學習。

擔任編輯審查委員會，在第一次初閱這一篇文章時，題目並沒有加脆弱家庭，僅泛指一邊家庭，第一次詳讀之後自省台灣發生雙老家庭受害事件且被媒體報導的情況多半是經濟有困境、收入不穩定；維生困難等多重困境的家庭；以及家庭成員關係緊張對立、冷漠、遺棄。非常符合脆弱家庭(Fragile family)的描述條件。於是建議投稿之撰寫者在題目增加脆弱家庭，讓內容能聚焦在脆弱條件情境下的家庭來描述案例處遇過程中倫理議題的檢視、糾葛與抉擇。謝謝筆者接受了這建議。

本人預測當閱讀這一篇會有共鳴的讀者通常是跟本人一樣是因為即將進入「雙老家庭」或是自己的家庭成員，親友中有類似「雙老家庭照顧」問題上的事件正在發生或發生過。常言道，家家都有難念的經。讀這案例時，本人期待閱讀者能以同理的心、感謝的心，同理、感謝案主的經歷被我們拿到檯面上當素材供我們學習及刺激自己，我們都會有步入中老年人的時候，當我們步入老年時的健康狀況及與家人的互動關係情況，實在很難預測及掌握。何不趁現在提醒自己，多落實「愛己及人」的生活實踐，也許可以減少遺憾。

倫理案例彙編的主要目的是提供社工員在整理自己服務案主的歷程中發覺的困難，再從中用社工倫理的原則來檢視、自省的內容陳述，透過編輯成彙編書冊貢獻給社工夥伴一起參考及學習，提升自己的服務品質(秦燕，2014)。因篇幅的限制關係，本回應文將重點擺在筆者文章的「**參、倫理難題的討論 1.家屬期待 Vs 案主自決。2.社區民眾的利益 Vs 案主最佳利**」，來做侷限的回應。是乃基於倫理守則「第一章總則，四、社會工作倫理原則-尊重、關懷、正義、堅毅、廉潔、守法、專業」，其中提到的尊重與守法，應該有包

括案主的相關利益人的基本權益也要被尊重。因此，本文章

論到 1.家屬期待 Vs 案主自決。着實因絕大部分的社工員有特別關愛弱勢困難者需要之熱忱情懷，而很快社工員亟欲拉出親屬相關義務人來分攤照顧責任。文章中有提到社工員想把案家相關親屬，特別是案主有同父異母的案兄拉進來一起照顧案母及案主，但我們有時可能需要先從法制面檢視這樣的關係撮合是不是很恰當？因為案兄有表示自己的有家庭要照顧，經濟能力有限。若我們硬是要把沒有血緣關係案的案母與案兄牽扯近來，要求案兄分攤照顧案母的義務，我們是否有想到事先探詢案主是否有意願想邀案兄一起照顧案母？我們在對非自願性案主的服務與限制，都必須隨時也把相關法規的範疇與限制納入考量。

在處理說服案家親屬擔起扶養義務責任時，首先，要先確定案兄有無被案母收養，若雙方有合法的收養關係，則案母與案兄係擬制的”血親”關係，其權利義務與法定的血親關係相同，依民法第 1114 條第 1 款規定，案兄對案母有扶養義務。反之，若雙方並無收養關係，則雙方係”姻親”關係。

有姻親關係存在，則要再進一步探討雙方有無”家長家屬”的關係，由於案母是案兄的親屬（姻親），依民法第 1122 條「以永久共同生活為目的而同居之親屬團體，稱為家」，家中之成員有”家長”及”家屬”，因此，若案母與案兄有以永久共同生活為目的而共同居住的客觀事實，且雙方有家長、家屬的關係，則依民法第 1114 條第 4 款規定，家長與家屬相互間是有互負扶養義務的；但若案母與案兄並無以共同生活為目的而共同居住的客觀事實，則案兄對案母並無扶養的義務！

依此案例來看，案兄於案父多年前過世後就離家自組家庭，顯然與案母並無共同生活，當然更無家長家屬的關係，因此，除非案母與案兄有成立合法的收養關係，否則，案兄對案母並無扶養義務，社工員的處遇計劃就此部份於法有點強人所難！

其次，「論到社區民眾的利益 Vs 案主最佳利」。經常時有所聞，某市區排斥特殊困境族群的服務據點設在該社區，例如，身障安置服務機構(植物人

安養中心、非行青少年服務據點等等)，雖然的確我們社工服務首重力保案主最佳利益。也許我們也要從社區居民的角度陳述紀錄他們的意見，所擔心的事情是甚麼？本人認為社工服務者更要注意雙邊利益的平衡兼顧，也知道這是最難的抉擇。

參考社工倫理守則「六、社會工作師對社會大眾的倫理守則~6.56.5 社會工作師應促使政府機關、民間團體、及社會大眾履行社會公益，及落實案主合法權益保障」。權益的保障除了透過充份溝通與理解之外，也要讓會大眾知道履行社會公益的國民義務與責任。

經請教法務專家有關社區有無權力驅趕特殊病患，此涉及居住權的保障，以我的認知身心障礙者與正常人的居住權的保障應無二致，皆是平等的，因此現行法不可能會允許社區有權力驅趕特殊病患的機制，反之，法律明文規定國家或政府應特別保障身心障礙者的居住遷徙自由，此觀我國「身心障礙者權益保障法」第 16 條明文規定應保障其居住、遷徙等權益，不得有歧視的對待。同法第 50 條亦要求政府應辦理社區居住服務。又於第 82 條明示直轄市、縣（市）主管機關、相關身心障礙福利機構，應於社區中提供身心障礙者居住安排服務，遭受居民以任何形式反對者，直轄市、縣（市）政府應協助其排除障礙。

聯合國「身心障礙者權利公約」第 19 條明示身心障礙者獨立生活和融入社區的權利：身心障礙者有機會在與其他人平等的基礎上選擇居所，選擇於何處、與何人一起生活，不被強迫於特定之居住安排中生活。足見身心障礙者權益之保障乃普世價值！

故我國已於 2014 年間訂立施行法，將此公約納為國內法，宣示落實保障身心障礙者之權益！因此，社區驅趕特殊病患依法無據，更有違上開法律！

這個案例在處遇過程中，要處理很多複雜的問題，老人照顧、老人受暴、社區抗議等問題。服務者要有一個體認「社工員也是一般凡人，不是超能的神，無法對每一件困難能提出周詳完美的處遇措施」；「盡力而為，問心無愧」會有助於社工員免於自責挫折而能做的長久一點，累積經驗服務更多的案主。

最後建議，上述案例絕不會是空前絕後，而是會隨著台灣高齡化社會，類似案例會層出不窮，作者在「伍、延伸討論與建議」，有提到脆弱雙老家庭困境與需求及福利服務資源整合的問題。可見我國在脆弱雙老家庭的因應措施，似乎尚未到位，建議作者，日後繼續參考檢視政府剛推出的「長照 2.0」內容，是否有可因應的措施來為更多脆弱雙老家庭的困境與服務需求爭取倡議。也不失為這篇文章延續其貢獻價值。

回應

李明政

「熟輕？熟重？」(文章全名簡稱)一文，指出雙老家庭的照顧困境，是近年來逐漸受到重視的社會議題，也應是社工領域不可忽視的課題。該文指出社工面對雙老家庭可能的處遇困境，以文中案例而言，會產生包括如下的難題：代間照顧的問題、精神醫療的問題、老人保護／家庭暴力的問題、經濟問題和居住安排問題等。該文作者們認為雙老家庭不僅是照顧者與被照顧者之間的問題，更凸顯出照顧資源的缺乏及照顧環境不友善的問題。在提供雙老家庭相關服務及處遇時，社工服務在資源配置上，甚至連界定誰是服務的案主，都會產生困難，此外，社工人員的角色定位及處遇策略也都備受挑戰。筆者認為該文作者們提供的案例與倫理反思，很值得參考。以下，僅就其所提出的倫理難題和決策反思，加以聯想作為回應。

在我們當前情境下，倫理難題或可轉述為：社工師於社工專業行動或專業服務情境中，不知該如何行動才最符合社工師倫理守則的要求。

典型的倫理難題可分為：型一，不知道如何行動，才符合某特定倫理守則的要求；型二，知道特定倫理守則的要求，但因同時涉及兩種或以上倫理守則的要求，而它們彼此間存在衝突的要求，或無法同時兼顧，而形成所謂的兩難困境的問題。

從文章標題看，該文作者們提出的倫理難題，屬型二倫理兩難的問題。其指出的兩難困境大致如下述：「面對精神狀態混亂的案主與疑似失智症狀的案母，社工在擬定處遇計劃時，該如何應對並維護不同關係人權益間的衝突？針對案主方面—精神障礙者的協助就醫的倫理難題：『家屬期待 v.s.案主自決』、『社區民眾的利益 v.s.案主最佳利益』熟輕？熟重？或熟先？熟後？」

若依社工師倫理守則作為提出倫理難題之依據時，則可發現倫理守則中第二章第一節第一款規定「社工師…以促進案主福祉為服務之優先考量」第二章第一節第二款規定「社會工作師應尊重並促進案主的自我決定權…」，但

並未規定社工師要按家屬期待或以社區民眾的利益為優先考量。所以，上開兩難問題，就可能不算存在。

若進一步聯想，上開倫理難題，或許可歸為型一難題而非型二難題。許多時候在敘述倫理難題，若採高度抽象概念來分析推論，會狀似存在問題，但若詳察具體現實條件，該問題則可能消失不見。該文作者們會認為存在前述兩難衝突困境，就是一方面抽象地認為案主具有不可撼動的自我決定權，另一方面又具體地指出案主實際上會造成傷害他人(家人)或給他人(包括鄰里社區居民)帶來明顯的困擾。這樣的兩難問題，或許可轉述為社工如何行動才最能符合倫理守則第二章第一條第一款和第二款的要求，更為踏實。

當案主自決權必須加以限制的情況下，就沒有如作者們所提出的那些兩難困境。而依作者們描述案主在現實生活中已具體頻繁造成他人的威脅困擾甚至傷害，案主自我決定權的限制，是否就應優先研判及採取相關行動，而非直接歸為兩難困境。

接著，就有關倫理決策與反思的部分。倫理決策，是屬於一種論證，旨在研判最能達到倫理目標的行動方式，或最能達到社工師專業服務目標的行動方式。

在「熟輕？熟重？」一文的倫理決策與反思中，作者們似乎很少留意到社工師所執業之實務機構中的專業服務目標，很少以該目標作為論證的重要依據。引用過度抽象概括的倫理價值目標來作為論證依據，會引導社工師似應承攬所有倫理目標實現的職責，以致，想像中的困境，就會到達難以有效化解的地步。若社工師也能確實按倫理守則第二章第一條第三款的要求「社會工作師服務時，應明確告知案主有關服務目標…」來表現行動，或許，就可較準確研判社工師該介入的範圍，並據以形成能有效指導行動的倫理決策。

當前我國社工師倫理議題的相關論述，其實仍存在一定的複雜性。為降低該複雜性，筆者認為我國社工師應更加重視以全聯會通過的倫理守則為依據，來提出倫理難題和論證適當的行動決策。而當發現現行倫理守則無法指導專業實務行動的地方，就是發現守則內容須增修改的地方。也只有透過不

斷地實踐及調整，我國社工師專業倫理的思維與實踐，才可望逐步地提升。

- 1.1、社會工作師應基於社會公平、社會正義，以促進案主福祉為服務之優先考量。
- 1.2、社會工作師應尊重並促進案主的自我決定權，除為防止不法侵權事件、維護公眾利益、增進社會福祉外，不可限制案主自我決定權。案主為未成年人或身心障礙者，或無法完整表達意思時，應尊重案主監護人、法定代理人、委託人之意思；除非前開有權代理人之決定侵害案主或第三人之合法利益，否則均不宜以社會工作者一己之意思取代有權決定者之決定。
- 1.3、社會工作師服務時，應明確告知案主有關服務目標、風險、費用權益措施等相關事宜，協助案主作理性的分析，以利案主作最佳的選擇。

第四篇

社會對精障者的迷思

—探討出院困境與性自主權利

作者：李依蓁／高雄醫學大學附設中和紀念醫院精神醫學部社會工作師

回應人：張志豐／萬芳醫院社會服務室副主任

張玲如／大仁科技大學社會工作系副教授兼系主任

壹、前言

貳、案例簡介

參、問題評估分析與處遇經過

肆、可能涉及的倫理議題

伍、倫理抉擇過程

陸、延伸討論

回應



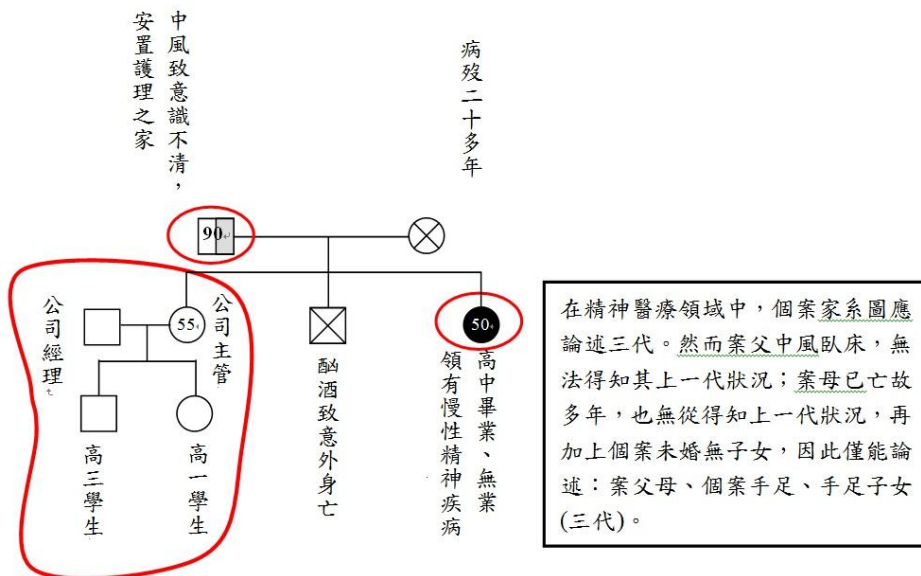
壹、前言

一個人罹患精神疾病時，疾病名稱往往將一個人的主體淹沒，社會建構往往將慢性精神疾病患者視為「沒有判斷能力、沒有性需求、無法獨立生活」。本文將探討一名未婚女性罹患思覺失調症(schizophrenia)多年，家庭支持系統差，僅有年邁父親可照顧個案生活起居、監督個案服藥與定期回診追蹤，但主要照顧者半年前重病入護理之家安置後，在個案缺乏病識感(lack of insight)下，逐漸有嚴重精神症狀干擾，未返回家中長達兩個月之久，後經路人發現個案在外遊蕩，連絡 119 協助下送往本院住院治療。住院期間好不容易連絡上唯一有功能的姐姐，但姐姐礙於成家無法也不願意前來協助個案處理醫療事務，對於出院安置要求社會局協助安置；另知悉個案與交往多年男友在入院前夕有發生性關係，執意進行性侵害通報。

本文即探討在精神醫療實務中面對慢性精神疾病個案與男友有性關係、個案即將出院等問題時所面臨的倫理兩難，希冀給予同樣在精神醫療領域服務的實務工作者一個參考架構；也期待透過回應委員的建議，以補足筆者在實務上的不足。

貳、案例簡介

一、家系圖



二、個案家庭介紹

個案為 50 歲未婚、無生育子女的女性，罹患思覺失調症(schizophrenia)近 30 年之久，具有慢性精神疾病類別之中度身心障礙手冊且領有 4,872 元／月身心障礙生活補助。父親現高齡 90 歲，因中風臥床、意識不清且有三管(鼻胃管、氣切管路與尿管)，因此半年前被姐姐安置在護理之家；母親亦罹患思覺失調症(schizophrenia)，罹癌過世 20+ 年。父母育有三名子女：(1)姊姊：排行老大，大學畢、已婚育有兩名子女，現在某公司擔任主管；(2)兄長：排行老二，長年有酗酒問題致意外身亡；(3)個案：排行老么，於高中畢業後罹患思覺失調症(schizophrenia)，無業多年，目前主要經濟來源依賴身心障礙生活補助與姐姐不定時經濟支援。

三、入院原因

兩父女相依為命多年，父親心疼個案早年罹患思覺失調症(schizophrenia)，因此個案無業主要依賴身心障礙生活補助與父親退休金維生。個案平時在家從事簡單勞務(如：洗碗、打掃家裡、倒垃圾等)、看電視與陪同年邁父親在外散步...等。由於母親亦為思覺失調症(schizophrenia)患者，父親具完整病識感(full insight)，每日監督個案服藥並定期陪同前來本院門診追蹤。然而好景不常，父親半年前中風臥床致意識不清且有三管(鼻胃管、氣切管路與尿管)，因此被姐姐安置在護理之家。姐姐本身已婚有家庭牽絆且居住外縣市，無法照顧個案，因此個案單獨居住自宅，姐姐則不定時匯款給個案作為家用。

個案於三個月前不再前來本院門診追蹤(lost of follow up)，入院當日路人發覺個案有精神症狀在外遊蕩，遂由 119 送來本院急診，個案主述在外兩個月，身上無任何金錢與證件，觀察個案有明顯精神症狀且外觀髒亂，經醫師評估後收治本科住院。

參、問題評估分析與處遇經過

一、相關證件遺失問題：

個案主述在外兩個月之久，證件遺失且身上無任何金錢。由於住院初期遲遲無法聯繫上家屬，社工師擔心個案身分證遭有心人士撿到濫用，考量個案目前精神症狀不穩且無家人陪同，無法請假外出辦理身分證補發；另因個案為本院長期就醫病人，醫療團隊都可證明其身分，因此社工師連結當地戶政事務所資源，由戶政事務所人員到院核對並有人證（本院醫療團隊）證明，個案順利取得身分證正本。

個案住院初期，本院醫療團隊一直無法聯繫上家屬，考量個案目前就醫身分為民眾，委由志工持個案身分證正本至健保局臨櫃辦理個案健保卡。個案順利取得健保卡，就醫改為健保身分。

二、經濟問題：

個案主述在外兩個月之久身上無任何金錢，觀察個案外觀髒亂，無衣物可更換。由於個案入院時，醫療團隊一直無法聯繫上家屬，社工師立即連結慈善資源給予急難救助與生活費用，作為購買衣物、生活用品需要。

三、家庭問題：

個案原生家庭原有父母兄姐，但因母親病歿、兄長意外身亡，長年的主要照顧者—父親於半年前中風意識不清致無法處理個案醫療事務，需聯繫姐姐到院了解個案病情與未來治療狀況。

個案住院一週後終於聯繫上案姐，案姐表示工作繁忙、上有公婆下有子女須照顧且居住外縣市不克前來，經社工師偕同醫師與案姐電話溝通後同意待個案病情穩定將進行出院準備時，案姐再前來本院進行家庭會議。

四、疑似性侵問題：

個案住院一週後突然向實習生告知於一個月前疑似遭人性侵，故轉介社

工師處理。社工師欲向個案釐清案情，但因個案精神症狀干擾明顯，致言詞鬆散且脫離現實感，無法進一步澄清事件真實狀況；另考量個案主述一個月前遭人性侵，目前已錯過驗傷採證黃金期，評估待病情穩定再行訪視。

住院一個月後個案經治療病情逐漸穩定，社工師向個案釐清性侵一事，個案坦承與 A 男私下交往多年，個案家人也都知悉，但因 A 男已婚且有竊盜前科（A 男與其妻分居多年，A 妻也知個案與 A 男長年交往關係），家人都持反對態度，本次住院前兩個月個案短暫與 A 男同居且發生性行為，但因口語爭執遭 A 男驅趕。社工師評估個案與 A 男為合意性交，因此不符合性侵害通報，但姐姐氣憤表示 A 男是長期慣犯，不可聽信身為慢性精神疾病個案的一面之詞，要求本院進行性侵害通報。

五、出院準備問題：

個案經治療後病情穩定，即將進行出院準備。社工師偕同醫師電訪姐姐邀請來院進行家庭會議並商討出院計畫。姐姐表示父親居住護理之家，安置費用也落在自己身上；自己上有公婆下有子女須照顧，本不該理會娘家事務，更遑論是身為手足的個案，因此拒絕來院處理個案醫療事務。但基於個案為慢性精神疾病患者，姐姐強烈要求個案應由社會局委託安置於機構。醫療團隊認為案家家庭支持系統弱，唯一有功能的家人—姐姐也不願意前來協助個案辦理出院，因此要求社工師轉介社會局委託安置。

肆、可能涉及的倫理議題

一、案主自決 VS. 父權主義

案主自決是從「人生而自由」的哲學概念衍生的「自決」權利，社會工作者堅持保障此權利，是因在實務經驗與價值上均相信—只有個案自動思考、自訂計畫、自做決定時，方能達到社會工作真正處遇的效果（謝秀芬，1977，引自曾華源等(2011)。社工師尊重案主自決的基本要件為非評斷且接納，相信人們有權利選擇自己所要的生活方式（曾華源等，2011）。

父權主義(Paternalism)則認為為了案主利益，不得不選擇干預案主自決

權，以強制的方式限制個人的行動自由或自由訊息(曾華源等, 2011)。Reamer (1999; 引自曾華源等, 2011) 曾歸納父權主義的三種方法與其背後考量，分別是：1. 保留某些資訊，以防止個案受到傷害，例如：某些診斷訊息、有關心理狀態的資訊、心理健康的預後等；2. 因為顧及個案的利益而向案主說謊，社工師在回應個案的疑問時，故意給予個案有關他們生活面向上錯誤的訊息；3. 為了個案的利益，強迫個案做出有違意願且有身體上的強迫干涉。

經由社工師會談下，個案坦承與 A 男私下交往多年，此次性行為屬合意性交，然而姐姐基於 A 男過去有竊盜前科素行不良，再加上認為個案為慢性精神疾病患者無分辨能力，強烈要求本院進行性侵害通報。然而社工師評估個案為法定成年人、未被監護／輔助宣告、亦無法定監護人，故個案在法律上屬完全行為人，基於人權自由，個案也有性自主之權益。

二、社工價值 VS. 團隊合作

精神醫療領域主要有五大專業，分別為：醫師、護理師、社工師、臨床心理師與職能治療師。誠如韓青蓉(2013)提到精神醫療社工師有與其他醫療團隊人員合作之義務。在《美國社會工作者協會倫理守則》也特別規範 2.03 專業領域之間的合作：(a) 身為專業之間訓練團隊成員之一的社會工作者，應當參與並提供社會工作專業的觀點、價值以及經驗，以提出好的決定，增進當事人的福利。而專業間訓練團隊的專業及倫理義務，就整體及個人而言，都應當清楚地建立起來(引自田秀蘭、彭孟堯合譯, 2011)。

針對個案是否通報性侵一事，社工師評估與家屬持有不同看法，但因此案若未予以通報，姐姐揚言要向本院提告，認為本院有疏忽通報之責，如此恐增加醫病糾紛，醫療團隊因此堅持社工師需遂家屬所願完成通報。

針對個案面臨出院一事，依據《精神衛生法》第 38 條規定：精神醫療機構於住院病人病情穩定或康復，無繼續住院治療之必要時，應通知本人或保護人辦理出院，不得無故留置病人(立法院, 2007)。由於個案非被登錄為嚴重病人身分，無須設置保護人，因此個案出院可自行辦理，不需家屬出面協助，然而醫療團隊認為個案具有慢性精神疾病類別之中度身心障礙手冊身

分，不宜獨自辦理出院；唯一主要家屬情緒高漲，認為自己身心俱疲，無力照顧個案，但也不贊成個案獨自辦理出院，堅持由社會局協助安置於機構較為安全。

伍、倫理抉擇過程

社工師依據 Corey 倫理決策模式，摘要整理以下步驟期能解開倫理兩難（摘自曾華源等(2011)）：

一、指認問題或難題所在、指認可能牽涉之潛在議題

此案涉及兩項議題：(一)通報性侵與否？(二)出院問題。以下條項分析之：

(一)通報性侵與否問題？

依據《性侵害犯罪防治法》規定，性侵害前提在「違反個人意願下進行」，然而個案坦承與 A 男私下交往多年，兩人為合意性交，並不符合「性侵害」之要件。但依據倫理層面探討，姐姐身為個案家人，知悉 A 男已婚且有竊盜前科，本身人品不佳，認為 A 男是因個案為慢性精神疾病患者身分好欺負才以「交往」為幌子，實則屬「性侵」。姐姐擔心個案出院之後，A 男仍會藉故親近，因此希望藉由通報性侵一途，讓 A 男知難而退。然而依法規定，個案為法定成年人、未被監護／輔助宣告、亦無法定監護人，故個案在法律上屬完全行為人。基於人權自由，個案也有性自主之權益。然而此案若未予以通報，姐姐揚言要向本院提告，認為本院有疏忽通報之責，如此恐增加醫病糾紛。

(二)出院問題？

依據《精神衛生法》第 38 條規定：精神醫療機構於住院病人病情穩定或康復，無繼續住院治療之必要時，應通知本人或保護人辦理出院，不得無故留置病人（立法院，2007）。由於個案非被登錄為嚴重病人身分，無須設置保護人，因此個案出院可自行辦理，不需家屬出面協助，然而醫療團隊認為個案具有慢性精神疾病類別之中度身心障礙手冊身分，不宜獨自辦理出院；唯一主要家屬情緒高漲，認為自己身心俱疲，無力照

顧個案，但也不贊成個案獨自辦理出院，堅持由社會局協助安置於機構較為安全。

二、檢視相關的倫理守則、法律規定

(一)通報性侵與否問題？

我國《社會工作倫理守則》1.2 規定：社會工作師應尊重並促進案主的自我決定權，除為防止不法侵權事件、維護公眾利益、增進社會福祉外，不可限制案主自我決定權。然而案主為未成年或身心障礙者，或無法完整表達意思時，應尊重案主監護人、法定代理人、委託人之意思；除非前開有權代理人之決定侵害案主或第三人之合法利益，否則均不宜以社會工作者一己之意思取代有權決定者之決定（中華民國社會工作師全國聯合會，2008）。雖然個案為法定成年人、未被監護／輔助宣告、亦無法定監護人，但其領有慢性精神疾病類別之中度身心障礙手冊；再者，在我國《民法》法第四編親屬篇規定案姐屬旁系血親，為其法定親屬，理應屬「有權決定者」。另依據《性侵害犯罪防治法》規定，一般民眾也有通報之責，理應包括個案家屬在內。

(二)出院問題？

在《美國社會工作者協會倫理守則》也特別規範 2.03 專業領域之間的合作：(a)身為專業之間訓練團隊成員之一的社會工作者，應當參與並提供社會工作專業的觀點、價值以及經驗，以提出好的決定，增進當事人的福利。而專業間訓練團隊的專業及倫理義務，就整體及個人而言，都應當清楚地建立起來（引自田秀蘭、彭孟堯合譯，2011）。

針對個案面臨出院一事，依據精神衛生法第 38 條規定：精神醫療機構於住院病人病情穩定或康復，無繼續住院治療之必要時，應通知本人或保護人辦理出院，不得無故留置病人（立法院，2007）。由於個案成年、未經輔助或監護宣告、非被登錄為嚴重病人身分，無須設置保護人，因此個案出院可自行辦理，不需家屬出面協助。再者，依據我國《身心障礙者權益保障法》第 75-76 條規定，任何人須對身心障礙者有以下行為

才可通報主管機關協助安置：(一)遺棄、(二)身心虐待、(三)限制其自由、(四)留置無生活自理能力之身心障礙者於易發生危險或傷害之環境、(五)利用身心障礙者行乞或供人參觀、(六)強迫或誘騙身心障礙者結婚、(七)其他對身心障礙者或利用身心障礙者為犯罪或不正當之行為（立法院，2015）。但個案目前留滯醫院，屬安全環境，非構成法律定義的「遺棄」，依據個案現況並不符合由社會局協助安置。

三、獲得其他專業者的諮詢意見

《美國社會工作者協會倫理守則》2.03 專業領域之間的合作規定：(b)若團隊決定引發出倫理上的爭議，那麼社會工作者就應當透過適當管道來解決這之間的不一致。如果這不一致不能得到解決，那麼社會工作者就應當尋求其他管道表達出他們的顧慮，這顧慮與當事人福祉應當是一致的（引自田秀蘭、彭孟堯合譯，2011）。

(一)通報性侵與否問題？

社工師將此案致電詢問社會局性侵害防治中心社工師，性侵害防治中心社工師表示臨床上多有類似情事發生（個案不願意通報，但家屬執意通報的狀況），建議本院配合家屬予以性侵害通報，再由性侵害防治中心社工師評估處遇。

(二)出院問題？

經社工師與醫療團隊討論，個案面臨出院議題，但家屬不願意提供住所居住，個案身無分文且無任何資源可尋覓安置處。團隊為了慎重起見，基於個案人身安全考量，因此轉介公部門協助出院安置。

四、考量行動的可能性與成功率、衡量不同決定產生的後果

(一)性侵害通報與否？

倘若此案不進行性侵害通報，案姐揚言要向本院提告，認為本院有疏忽通報之責，如此恐增加醫病糾紛。經社工師諮詢性侵害防治中心社

工師認為臨床上多類似情事，建議本院配合家屬予以性侵害通報，再由性侵害防治中心社工師評估處遇。

社工師諮詢其他專業者的建議，另依據《民法》、《性侵害犯罪防治法》與《社會工作倫理守則》規定，將評估過程與結果充分告知個案，個案同意社工師處遇，故將此案予以性侵害通報。

(二) 出院安置

社工師基於我國《社會工作倫理守則》核心價值：以人性尊嚴為核心價值，努力促使案主免於貧窮、恐懼、不安，維護案主基本生活保障，享有尊嚴的生活。社工師與個案討論後續出院計畫安排。個案表示自己除每月 4,872 元／身心障礙生活補助外，姐姐給予的生活費實不夠生活，因此同意由本院社工師轉介社會局協助出院安置。

社工師評估個案病識感不足(lack of insight)，回歸社區恐再次疾病復發，落入由 119 送來住院的旋轉門當中。基於保護生命原則下，社工師除持有個案診斷書外，另依據《身心障礙者權益保障法》第 77 條予以通報縣（市）主管機關協助安置。

五、選擇最適當的行動

(一) 性侵害通報

社工師將個案予以性侵害通報，社會局性侵害防治中心社工師經訪視會談後評估個案對 A 男有情感依賴，也不願對 A 男提告性侵，後續性侵害防治中心社工師會副知婦幼隊聯絡案姐瞭解其是否欲對 A 男提告。

(二) 出院安置

社工師基於《身心障礙者權益保障法》第 77 條規定依法通報，社會局社工師來院訪視後，評估個案有重大傷病身分且具復健潛能，因此協助其入康復之家進行安置。

陸、延伸討論

- 一、社工師在此次服務過程中，面臨家屬揚言若不配合其要求將對本院提告一事，實有頗大的心理壓力。在醫療體制內面對醫療糾紛頻傳、醫病關係惡化的情況下，醫療工作者專業的主體性喪失了，取代的是民粹至上，甚至有部分家屬將醫療相關專業視為服務業，造成醫療工作者的身心耗損，如此循環對台灣的醫療品質絕非全民之福。
- 二、此次案例因個案為慢性精神疾病患者女性，嫌疑人為無慢性精神疾病患者但有前科的男性，所以家屬認為個案罹患精神疾病即無分辨能力，不願意聽取醫療團隊的專業說明，強硬要求性侵害通報。社工師在此次服務過程中也曾思考倘若個案為一般科無精神障礙的女性與精神障礙男性發生合意性關係，家屬會積極要求本院進行通報嗎？在社會建構下，我們對於慢性精神疾病患者只剩下精神疾病標籤，但卻忽略慢性精神疾病患者也為「人」，人也有生理、性的基本需求。面臨慢性精神疾病患者去標籤化，實有一段漫長的倡導權。

參考文獻

- 中華民國社會工作師全國聯合會(2008)。社會工作倫理守則。檢索日期：2017年5月30日。
<http://www.nusw.org.tw/modules/tadnews/page.php?nsn=287>
- 田秀蘭、彭孟堯 合譯(2011)。社會工作倫理。台北：學富文化。
- 曾華源、胡慧嫻、李仰慈、郭世豐(2011)。社會工作專業價值與倫理概論（第二版）。台北：洪葉文化。
- 立法院(2007)。精神衛生法。檢索日期：2017年5月30日。
<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=L0020030>
- 立法院(2015)。性侵害犯罪防治法。檢索日期：2017年5月30日。
<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=D0080079>
- 立法院(2015)。民法。檢索日期：2017年5月30日。
<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=B0000001>
- 立法院(2015)。身心障礙者權益保障法。檢索日期：2017年5月30日。
<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=D0050046>
- 韓青蓉(2013)。精神醫療社會工作。台北：華都文化。

回應

張志豐

本文探討一位思覺失調症患者，因路倒送醫治療，住院期間跟醫療人員自述遭人性侵，作者透過詢問原本認定雙方屬於你情我願之合意性交，但礙於家屬及團隊壓力，陷入是否通報的困境。另一方面因病人缺乏照顧人力，病情穩定後即面臨出院安置問題，精障病人出院自主權、家屬負荷一直以來都困擾著專業人員與家屬，何時是適當出院時機、除了確認病人是否有足夠的自我照顧能力外，家屬、社區是否都準備好病人回歸也是重要關鍵。

作者不論從協助案主健保復保、連結社會資源以有效解決其經濟困境，對於案主疑似性侵事件，更能從人權角度思考精障者性自主權，足見作者在處理精障者醫療業務的嫻熟度，更能同時感受到作者的人文精神，值得肯定。但我們也看到醫療人員在面對精障者就醫時可能產生的人權兩難困境，在提供醫療服務時，得面對來自家屬的期待壓力，導致某些決策無法純然從醫療角度思考，必須一併處理家屬之情緒，讓醫療決策更加複雜，這應該是現今醫院生態的特色。針對本文，僅再提供以下幾點淺見與作者切磋：

1. 醫院在性侵害防治系統中主要協助受害者驗傷採證，以及提供情緒支持。另，從法的層次，依據性侵害犯罪防治法第 8 條規定：「醫事人員、社工人員、教育人員、保育人員、警察人員、勞政人員、司法人員、移民業務人員、矯正人員、村（里）幹事人員，於執行職務時知有疑似性侵害犯罪情事者，應立即向當地直轄市、縣（市）主管機關通報，至遲不得超過二十四小時。」本案係案主自己向實習生告知性侵害事件，據此，當社工師在知悉案主遭受有性侵害犯罪情事後，即負有通報義務。至於案主當時的行為能力為何，自有司法機關介入調查，本案因性侵害時間已超過採證較佳時間，但依國內法律而言，醫事人員與社工師仍有通報責任。
2. 然也因為法律對於醫事人員等賦予通報之責，且政府部門每年醫院業務督考時皆將性侵害案件通報率列入評比，為確保完成百分之百的通報率遂造成醫事人員過度重視通報，形成只要有通報就沒責任的「卸責式通報」，

但卻往往也因為過於追求形式化，只求完成通報，而忽略了案主的真正需求。本案因為家屬表示若醫院不通報則訴求提告，醫療團隊擔心醫療糾紛，堅持社工進行通報，以為通報後即可降低醫療糾紛，但卻也可能因此漠視了精障者做為一個完整個體的權利。本文令人欣許的是，誠如作者一開始的評估肯定精障者具有的行為能力，基於人權自由，個案也有性自主之權益的呼籲，未來若遇到類似案件時，除了通報之外，社工更需要回歸助人者角色，關切案主的內在需求，並適度與家屬及醫療同仁溝通討論。

3. 有關精障者是否有自主權決定出院問題，通常被提及的是病人的自我決定能力，病人能否行使自主權前提為病人需具有決定能力，然而其決定能力並非只是全有或全無兩者，而是程度上的差異。本案病人經過一定療程後，病情已穩定，無繼續住院治療之必要，理論上應有全部或部分的決定能力。在尊重自主的情況下，病人自有其權力決定接受或拒絕治療。本案礙於家屬照顧負荷考量，要求由社會局介入安置，讓團隊陷入案主自決與家屬負荷抉擇兩難。若依據 Loewenberg & Dolgoff 的倫理決策順序：保護生命、差別平等、自由自主、最小傷害、生活品質、隱私保密、真誠原則，本案首先要判斷病人是否有生命的危險，從文中顯示病人雖然未有出現自傷傷人，但因認知功能與行為能力缺損，自我照顧不佳，且病人回歸社區時並無照顧資源亦無經濟支援，依此判斷可能衍生後續諸多健康甚或危及生命問題，家屬的擔憂是必然，社工在徵得病人之同意案主自決後，短期進入康復之家安置應屬合宜。但從長遠的發展來看，案主不可能一直安置在機構，終須回歸社區，屆時社區長照系統是否有足夠的資源提供家屬與病人，以確保良好的生活與生命品質，未來病人要克服與面對的障礙仍然不少。

綜觀本文，作者很有條理清楚的闡述了精障者所面對的醫療人權問題，這些情境不是精障者可以獨自面對解決，而是需要整體社會文化一起面對。當我們對於精障者有了正確的認識與理解，才能以更積極正向的態度接納他們。而政府在積極規劃高齡長照的同時，應該也一併思考精障者的社區照顧，讓需要幫助的人都能獲得妥善資源。

回應

張玲如

精神病 (psychosis) 是一種長期的慢性疾病，多數年輕即已發病的病人，在這漫漫的疾病過程，中壯年有力的父母早已成為體弱力衰、自顧不暇的垂垂老者或也不堪歲月逼人而已入古。隨著疾病的起起伏伏，歷經多年後，主要照顧者或聯絡人最終將落入到最關心病人或最有能量的兄或弟或姊或妹、甚至是再下一代的姪、甥子女身上，主要照顧者的更迭印記，也成為慢性精神病房社工的重要工作及處理個案出院問題的最佳夥伴。

男大當婚女大當嫁，人的基本需求，精神病人自不例外，偏偏精神病人的疾病影響，婚姻的議題，一直是困擾著患者的家屬與患者。「患者能結婚嗎？」、「結婚能生小孩嗎？」、「為避免節外生枝，能否…」，在在困擾著患者及主要的照顧者。精神病人是人，做為「人」的基本權利，當然身為精神病人也都應該要擁有，所以精神病人的安全維護與權益保障，也成為精神醫療社工在角色職責的必要之重，有關患者的性、婚姻議題亦是社工在家屬衛教及家庭會談中的重要課題。

此篇論文將精神醫療社會工作者在服務過程中最常碰到的病人「出院困境」與「性自主能力」問題，當中所碰到的倫理議題與倫理兩難做出很好的整理，也可見社工師在此議題著力之深，下面就兩議題提出個人淺見：

一、出院困境

精神醫療社工的工作內涵是以病人為中心、家庭為單位、社區為基礎的關係醫療。由病人的自我與社會功能、家庭及生態圖的評量出發，是精神醫療社工在做個案、家庭及社區處置的重要參考指標，以家庭為整體的個案工作，強調的不只針對個案本身，家屬、社區更是精神病人在復健過程中的重要資源。如何應用會談治療、家庭治療、團體治療等促進病人及家屬彼此溝通了解，進而達到以病人權益保障之彼此能滿意之結果。是社工師角色功能著力之點。

案主自決，是指其了解相關的訊息及擁有做一可合理預見其結果決定的一種行為能力。依據民法 12 條，年滿 20 歲為成年人，未有監護宣告或輔助宣告情形在法律上為完全行為之人。精神病人絕大多數未被禁治產，但其在認知、判斷、社會功能的能力，經常被認定是否具有社區生活能力之出院的參考指標，父權家長式行為，常是基於保護、家人需要照顧的考量下而產生的。倫理課題的考量，往往是在情、理、法與多元價值間尋求平衡。本篇案主的出院問題，帶給在原生家庭與新生家庭間已疲於奔命的案姊堅持其立場，也似乎落入社工所謂的極不合作、干涉醫療的家屬，如何由精神衛生法及身心障礙者權益保障法之法律面及實際面界定、釐清家屬的角色與權利義務，多給予同理、支持案姊之壓力與難處，藉由家族會談專業澄清說明個案狀況，給予個案有自主自決、自我負責的機會，以目前精神復健機構呈現社區化、普及化的現況，對病人的出院安置大多能得到妥適的安排，在情、理、法兼顧下，案姊得以喘息，也才能鬆動其堅硬外表的堅持，開啟彼此合作之門。

二、性自主能力

生而為人，皆有基本的人性需求。首先，每個人有食物、衣物、房舍、水和空氣的基本人性需求。其次，在不同文化之下，人對情感、安全、地位和成就之心理需求或有不同，且在人際關係、團體參與、社會讚同和相互認識上的社會心理需求亦有不同的滿足程度和方式，這種需求是以某些形式存在人類之間。社工不能只在意社會心理方面之因素，而忽略案主生活領域中的生理因素或道德因素。社工應該協助一個人在社會上如何生活、成為一個什麼樣的人，諸如認識自己應扮演的角色，實現自我的理想、機會等。「食、色，性也」，卻也要在社會道德規範及法律面下行為。

精神病人對於基本的生理層面需求、愛情親密感的追求、或想擁有屬於自己家庭的想望，常因受到疾病的影響或因社會汙名化而無法獲得支持，臨床上更見異性相處衍生之性、寶寶照顧等問題，而讓醫護人員有如預防偷賊，而女性病人之家屬更是擔心與防範溢於言表。本篇案例在個案的性自主能力上有諸多牽涉道德、倫理與法制面上詳細的思辯與反思。提供實務在對病人

及家屬處理病人之婚外情及是否遭性侵判定很好的參考。

慢性精神病人永遠是家屬心中隱形的痛，社工在處理病人的社會心理問題時，無可避免的需先了解並協助處理病人的基本生理需求，在處理的過程中，以病人為中心所牽涉的相對人、家屬、醫療同仁、機構、社會、、、等面向的倫理議題及抉擇，處處需要社工清晰的思慮。社工不只要擁有專業知識和技巧，且要具有哲學思維和人文素養，瞭解主流文化、多元文化和對自己有較深入的知覺，才能面對社會工作處遇服務中價值抉擇的問題。

第五篇

在軟弱不全的體制下，只能勇敢

作者：陳奕銘／新竹市政府社會處社工員

回應人：翁慧圓／中山醫學大學醫學社會暨社會工作學系助理教授

王綉蘭／臺中教育大學區域與社會發展學系兼任助理教授

壹、前言

貳、案例陳述及處遇困境

參、倫例困境

肆、倫理抉擇與反思

伍、結論

回應



壹、前言

因時空背景的更迭，我國兒童及少年福利與權益保障法自民國 62 年訂定兒童福利法，78 年少年福利法和 82 年修訂兒童福利法，92 年通過兒童及少年福利法，100 年修訂兒童及少年福利與權益保障法，對兒童及少年保護相關權益與保障，確實有具體進步與建置，惟政策與立法逐漸進步與堆疊過程，實務面的兒童及少年保護工作並未隨著政策與立法進步而一同邁進，諸如：安置機構床位不足、安置場所收容資格不夠多元、兒少保護社工人員之人身安全與夜間出勤標準、保護性社工之宣導與倡權及網絡合作之「即時」平台聯繫機制等，無雨露均霑之藍圖構建。

公部門兒童保護社工人員除須面對公、私部門外，更需面對警政、衛政、醫療、教育、司法等諸多網絡成員，因公部門社工人員握有兒少福權法第 56 條緊急安置。首先必須檢視臺灣現行兒少保護網的漏洞真相，第一個問題就是天羅地網式通報，造成資源浪費。從通報來源看，去年高達 82% 是責任通報，也就是來自醫護、社工、警察、司法人員或老師等專業人士，其中來自父母、親友或鄰居等的一般通報，占比例兩成，「有一件事讓人不安：卸責式通報。」臺灣大學社會工作學系副教授劉淑瓊觀察，依法必須全員通報，造成只要有通報就沒責任，所以「打個噴嚏也通報」（今周刊，2017）。

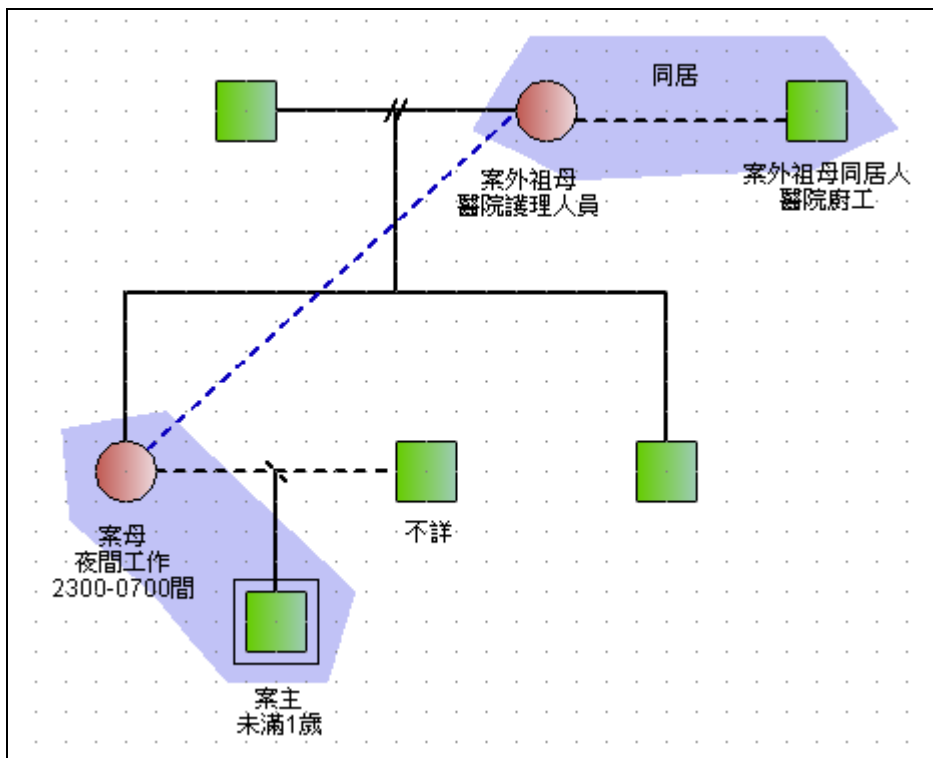
社會工作是由政府或專業組織（機構）透過各種助人活動的提供，並以科學的知識做理論基礎、藝術的運作做實施的過程，所進行的人群服務。宗旨在於預防和解決社會問題，恢復和增強人們的社會生活功能，使個人、團體、社區和整體社會達到最佳福利狀態的制度化（徐震、林萬億，1988:6）。

據此，現今的公部門兒童保護性社工人員，在助人之前需學習成為公關師，不斷的建立人脈與關係，好在夜間出勤需要緊急安置時，有機構或相關人員願意協助，或在面臨緊急案件需即時資訊回覆或相關處遇工作時，得以有更多的彈性與空間進行評估與處遇。另外，回到社會工作專業本身，社會本富含情緒、哲理等多元綜融之集合，在校四年課程及實習過程並無法因應臨床兒童保護工作中所需之專業知能，尤以「人」的工作更需處理個人內在動力、生命經驗與人生課題等，使社工在臨床工作過程中能保有客觀、專業

且法理兼具的處遇與評估。許多社工在容錯率低的保護性工作中容易受挫失敗、習得無助、工作低成就、無核心價值與動力，同時面臨諸多衝擊，涵蓋：政治、媒體、網絡、個人專業與社會價值時，即無法承受而黯然離去。

貳、案例陳述及處遇困境

一、家系圖



二、案情摘要

案母 25 歲原生家庭在嘉義縣，過去從事養蚵場剝蚵工作，案母拒絕提供案父相關訊息，僅知悉案父疑有家室且在案母懷孕期間即疏遠並分離，在案母身分證、戶政系統上亦無案父名稱，另案母與原生家庭關係不佳，且無其他親友資源，在外在、內在條件皆不佳的情況下，案母毅然決然生下案主並為了生活而至北部某市（以下稱本市）投靠友人，從事夜間 ktv 伴唱工作以維持家計。

不料，案母帶著憧憬與希望從南部來到北部都市，懷抱著獨力扶養案主及自力更生的夢，終究敵不過現實的殘酷與照顧所帶來的工作困境，案母遂求助本市高風險及自行網路搜尋各種民間資源，最終，因案母多次獨留案主且有許多不當照顧方式，於 105 年由高風險通報兒少保護，社工師亦於當時初次接觸案家，高風社工險期待社工師告知案母禁止獨留案主、配合高風險服務及改善不當照顧方式，後於 106 年案母向某知名報章雜誌所設立之基金會申請經濟補助未果，情緒下案母遂向承辦該補助之記者表示欲攜子跳樓自殺，記者知悉時第一時間即通報警政、消防及社政單位，社工師接獲上級命令緊急安置。

社工師從事公部門兒童保護性社工，服務期間面臨案母情緒性的批判與攻擊、網絡成員的無法溝通與合作、個人專業與倫理的兩難、媒體輿論與各界有力人士之關切等諸多兩難與困難。

三、問題陳述

(一)排斥社政單位

案母因家庭陷入經濟困境而求助高風險，高風險社工協助媒合物資、經濟補助等，緩解案母經濟及照顧壓力，穩定案主餐食需求及提供工作資訊與托育資源，惟案母亦自行尋求其他民間單位與補助，和民間資源相比較下，公部門隸屬之委外單位亦有較多資格審核、身分篩選及需要配合之處，案母亦無主動表示有申請其他民間資源，漸漸案母開始不願配合高風險服務，最後，高風險社工建議之托育資源、養育提醒、就業媒合與其它服務皆不被案母採納，案母亦拒接高風險社工電話，甚至高風險社工登門拜訪亦不願意開門，僅在需要福利資源時才願意配合。

(二)資源重複介入與福利依賴

案母在短時間內獲得諸許經濟、物資與情緒支持，開始在生活花費上無節制，如：冷氣 24 小時開啟、外出計程車代步、至零售店購買生活用品等，雖前述並非不可無，然經濟與案主生活密切相關，當時案主出生不到 6 個月，更是需要全時照顧、生活安全、餐食穩定，然案母並未意識抑或不願面對此

事，多及時行樂與利用現有獲得之福利資源支付房租、水電及生活支出，工作收入不穩、不足則解釋為社工師禁止案母工作才無收入，未能積極找尋其他工作或其它得緩解案家困境之方案。在無法掌握民間資源的情況下，案母漸漸減少配合意願和解決問題的能力，產生福利依賴並認為國家或社工人員應解決弱勢家庭的困境。

(三)照顧技巧與能力不足

高風險社工服務期間發現案主身形較瘦，詢問後得知案母會以超商牛乳混合溫開水作為案主三餐且無搭配副食品等，未能提供兒少成長發展所需之營養，另高風險社工自鄰居口中得知，案母夜間仍會外出工作（晚間 10 時許至清晨），因獨留案主為危險行為，故詢問案母原因與是否知悉此為危險之舉？案母表示每隔 2 至 3 小時返回家中確認案主是否安全，確認安全後再返回上班，又因夜間工作而體力不堪負荷，故案母常會在案主餵奶時間睡覺而錯過案主餵奶時間，若案主哭鬧，案母則會將小方巾放置在案主臉上，藉此讓案主安靜，然前述經高風險社工及社工師提醒嚴重性，案母仍未能理解且不斷發生前述狀況。

(四)托育資源不足與案母自決

案母為夜間工作並無不可，然案主年幼需全時的照顧和陪伴，獨留、餐食不正常或照顧方式不當，容易造成案主成長發育問題，更可能造成生命危險，惟本市托育資源並無法滿足案母夜間托育需求，多是全日托育或日間托育，然案母無法負擔全日托育費用，且案母當時對社政單位已較為排斥和抗拒，後案母向高風險社工表示要自行尋求親友照顧，得支付較低的托育費用，當時高風險社工向案母提醒私托資源非正規托育資源，故要求案母若找到可用之托育資源，須提供電話、地址與照顧者姓名，需評估照顧者是否適合與場域是否安全等。最後，案母僅不斷表示自身困難、無法更換工作或找不到適當之托育資源，依賴福利資源度日，形成外出工作即獨留，若不獨留即無收入之窘境。

(五)親屬關係不佳及親友資源薄弱

在案母陷入經濟困境前，高風險社工建議案母先穩定自身生活與經濟收入，建議將案主送回嘉義由案外祖母協助照顧，然案母排斥且拒絕，表示與案外祖母關係不佳且認為案外祖母非適當之照顧者，案母在本市亦無其他親屬或親友資源得提供支持。

(六)網絡成員的果總由最後處理的人承擔

當時社工師接獲指示為緊急安置案主，抵達現場時，消防人員已封鎖案家周邊，一樓鋪設大型充氣軟墊且在屋頂架設垂降設備，警政人員亦到現場待命準備破門救人，社工師抵達現場即開始向警消人員說明案家成員及案母住處位置等，後至案家門外和警消人員討論如何進門與緊急安置，突然案母開門並看見社工師在門外，社工師遂開始和案母溝通，晤談近1小時後終於進入案家並與案母討論緊急安置一事。

晤談期間警政人員不斷表示要強制進入案家，社工師不斷示意需要時間繼續晤談才暫緩此舉，警消人員目視社工師進入案家，情況平和且案母情緒尚穩定，社工師說明現況與處遇方向，給予案母情緒支持及說明緊急安置程序為暫時由政府照顧且得安排會面，若案母生活、經濟狀況穩定後即可漸進式返家，後案母準備將案主交給社工師時，警政人員突然破門而入，消防人員則從陽台垂降進入屋內，頓時屋內充滿數位警消人員，社工師立即安撫案母並說明警消人員是擔心案母有危險之舉，故案母雖情緒低落，然無激烈反抗或情緒激動，案母在警消人員環視下將案主換上全新衣物並予以社工師寶寶手冊及健保卡，最後親手將案主交由社工師緊急安置帶離。

社工師抱著案主準備搭車至安置處所時，消防人員緊急下樓表示，有一警員突然對案母表示懷疑案母服用安眠藥自殺，故需上銬並搭乘救護車至醫院急診，然案家現場並未發現安眠藥且案母將案主交給社工師時並無危險或抗拒之舉，故消防人員詢問社工師此作為是否適當？在專業及領域分工上，社工師無法指揮警政人員辦案，故委婉向消防人員示意以警政人員判斷為準，最後，社工師在遠方目視案母在眾目睽睽之下帶著手銬由警方陪同搭上救護車離去。

社工師將案主安頓結束後，突然接獲房東來電，表示接獲警政人員告知案母即將出院且隨時有自殺可能，原房東有意願給予案母支持並同意續租案母房子，協助案母重新振作，在接獲警政告知後遂向社工師表示會強制驅離案母，掛電後社工師再接獲警政人員來電，表示案母即將出院，請社工師處理及負責案母住居所問題及生命安全，告知後即掛電。

(七)有力人士關心

緊急安置後，社工師接到各界網絡成員與有力人士的關心，因案母在各有力人士服務處表達不滿，描述社工師如何夥同網絡成員設計案母將案主緊急安置等，使社工師需不斷向各界解釋、澄清與報告目前處遇狀況、進度。

(八)拒絕所有社政單位服務

經歷緊急安置，社工師與案母關係建立以難如登天，安置期間皆不願接聽電話與接受服務，後即適逢年節與除夕夜，案母滿心期待能與案主過第一個除夕夜，故透過有力人士致電予本府長官，社工師接獲消息後於年節期間進辦公室回應案母需求，惟案母期待得帶案主返家過年及過夜，又不願交代住居所、工作地，社工師實在難以安排及確保案主是否還能帶回安置處所，社工師持續建議案母得改時間、更換場地、社工師陪同等方式，案母仍不願配合，堅持將案主帶回家中過年才願意與社工師配合，最終討論無疾而終，案母憤而掛電。

另 105 年 10 月間因案母獨留案主而裁處強制性親職教育，因上述事件與無法配合案母期待，執行強制性親職教育已幾乎不可能，若案母不願執行則需裁處罰鍰，然強制性親職教育的核心價值在於輔導、充權與教育，非懲罰和定罪，案母在經歷種種經驗後拒絕所有社政單位，社工師又該如何解套呢？

參、倫理困境

一、文化差異 vs 主觀價值

社工人員在處遇過程須具備文化敏感度和換位同理，減少因自身成長背景、生活經驗、理念價值等而影響對案家的客觀評估與處遇，確實案母在職

業的選擇與照顧案主的知能、技巧及母職功能上有討論及改善空間，惟社工師與高風險社工所看見的卻截然不同。

社工師所認為的是一位原住民身分的母親離開了自己的家鄉與族群，為了賺錢養活案主來到都市，因著自身的生活經驗、被照顧經驗及後天所學習的生活知識來生存，對案主的照顧從手機網絡及育兒指導書刊學習，綜融之後形成如高風險社工所認為的不當照顧方式、不願更換工作和改變生活作息，更有許多固著行為及僵化思考難以改變。

案母在他鄉找到了願意給予支持的友人並在其店裡工作，也許隱含著報恩或是回饋，或許也是案母認知中唯一的生存方式，且當時案母友人同意案母每2至3小時返家確認案主狀況後再回來繼續上班，也許改變工作、調整作息是改變案家現況的方式之一，惟進一步思考，改變工作或調整作息是符合社會期待還是社工的期待？

二、預防性安置 vs 保護性安置

兒少保護工作是份高壓且複雜的工作，在依法緊急安置時，如同摧毀案家的劊子手，也可能剪斷孩子與原生家庭的連結，有些父母因為孩子被安置而乾脆直接放棄或是內心受到強烈的否定而自暴自棄而難以進行處遇工作，孩子也因此沒有再次返家的可能，未來除出養外，即是在機構長大，故社工師在評估是安置前所思考的是家庭保護優先，然家庭保護有時是將孩子放置在風險度較高的情境中測試主要照顧者是否得以靠著自身力量與社工師充權工作而使案家重新回到安全狀態，然過程卻可能損害了案主的最佳利益，也許安置可以讓孩子獲得最佳的生活品質、照顧及保護，但也可能直接阻斷孩子與案家的連結。

本案即是如此，案母在晤談中皆描述對案主的照顧決心，案母也未曾後悔產下案主，亦無抱怨案父的突然疏離與消失，更未曾對案主有任何直接的身體虐待，緊急安置雖是因為案母非理性的情緒抒發而造成，然如此的緊急安置真的是保護生命安全嗎？還是保護社工師自己或符合大眾期待呢？

三、媒體衝擊 vs 專業責信

許多案件若有議員關切、媒體揭露或有力人士介入則有截然不同的處遇判斷，其判斷依據幾乎無專業可言，是以情緒性的認知作為專業判斷，若社會的期待是安置導向，在擔心的情境中、非專業的預測與政治干預下，即社工的專業評估和處遇就不再是專業，而是一種服務業。

如案情摘要所載，當時案母確實因著情緒不佳而有不當言論，但緊急安置過程確實冷靜且願意信任社工師將案主交由社工師帶離，也許在短暫安置三日後得責付案母或親屬，或是委以託安置方式來減少對案母的傷害，非送法院裁定安置三個月，另一思考點是，是否只要有主要照顧者揚言自殺且身邊有嬰幼兒即達緊急安置標準？若不安置則由社工人員承擔生命代價呢？

四、網絡合作 vs 社工專業

歷經大學社工系的學習、培力、實習、訓練到就業過程中，較少告訴新手社工人員該如何與網絡合作，首先，因兒童及少年福利與權益保障法第49條規定，使通報涵蓋範圍如此廣泛時，若網絡單位以通報作為卸責手段，因著保護性是三級預防且是兒少的最後一道防線，只能接受而不能拒絕，面臨網絡成員的不理性、不溝通、不專業或錯誤認知時，社工人員又該如何維護案主權益及明確告知案件的屬性及狀態實非達到安置必要呢？

隨著兒童及少年福利與權益保障法、公約施行法及性剝削等條文上路，安置處所並無隨著法條的更新或時代的演進而增加或有更多元與適性的入住資格，且機構是可以拒絕收容安置的。試問，若孩子無任何安置處所，社工師該如何解決？

網絡合作不該是階級為主，交情為輔，專業為配置，而該是建置一套完整且方向明確的處理流程，且社工人員亦無任何權力影響其它專業的判斷，本案社工師面臨警政對案母的作為時應如何處理呢？

肆、倫理抉擇與反思

一、兒少不與父母分離原則 vs 社工職業（執業）風險之避免誤判而安置

兒童權利公約第9條描述兒童不與父母分離，其立法精神與條文內容皆指陳兒童若必須與父母分離，需謹慎且嚴謹的評估是否為兒童最佳利益，然實務工作中即使有結構化決策模式工具³（SDM 評估表）可以使用，惟現場的臨場判斷仍需經驗積累、專業評估與督導討論，且社會工作經常是跨專業、領域與當機立斷的，據此，若共通點皆是對人服務與生命安全為優先，在各專業討論過程中，社工師常受其他網絡人員以「生命」作為質問，如：「能保證，如果不安置，小孩不會有事嗎？」這是所有社會工作者永遠的痛，社會工作者不斷面臨「沒事算贏，有事算輸，贏者通殺，敗者通賠」的局面，在生命面前誰不兩難？

在倫理合作上，生命應當是成員間共同分擔與承受，在專業分工上，應是各司其職且尊重彼此，若未能在教育體制中落實法治教育，予以國民守法精神並認識社會安全與社會工作，因著「擔心」而進行的「預防性安置」仍會層出不窮，社會工作者受「生命綁架」與「非專業論斷專業」之事件亦不會落幕。

確實許多社政人員無安置經驗或實務經驗較少，對於緊急安置、委託安置、親屬安置、返家評估等敏感度低，在社工人員教育訓練、實習、培訓至臨床工作之經驗斷層與程度落差大，使社政人員在專業分工、專家證詞、專業價值與工作理念難以貫徹與執行，因自身的專業能力與經驗也不足以讓各家專業承認與信服。

二、照顧疏忽 vs 身心虐待

兒童虐待的類型分成四種：身體虐待、精神虐待〈心理虐待、情緒虐待〉、

³ SDM 評估表由行政院衛生福利部與美國兒童研究中心(CRC)合作開發 SDM (Structured Decision-Making Model) 兒少保護標準化評估決策模型，透過實證研究，建立標準化及結構化的評估決策工具，以輔佐社工進行專業判斷，優先處理危急個案，據以提供對應的安全計畫及家庭處遇計畫。103年11月1日起，地方政府受理家內兒童及少年虐待事件調查皆需輔以應用結構化的評估決策工具實施安全評估（引自 <http://sa.hl.gov.tw/files/16-1037-57123.php>）。

性虐待與疏忽。其中身體虐待是目前兒少受緊急安置之大宗，因兒童有明顯身體外傷或重傷住院等，然心理虐待及疏忽之界線與定義在實務上有時非常難以分辨，確實「人」的工作難以透過文字解釋完整，故社工人員在評估心理虐待與疏忽時，多以社工人員主觀價值並綜融所學知能及職能作為依據。

此外，社工人員面對疑似精神疾患（未領冊）或人格議題的個案時，是否得直接評估或判定造成孩子心理虐待、身心壓力或有高度危險而不適合照顧孩子呢？另外，疏忽部分，除獨留為明顯事由外，許多因照顧者技巧、認知或知識不足而造成之疏忽，其評估標準與依據又該以何種判斷依據或工具作為安置考量呢？若有疏忽評估工具，該工具是否涵蓋個案文化背景、歷史經驗、個人特質與特殊議題呢？

本件案母確實有認知僵化與照顧技巧不足，人格特質亦是固著且難以鬆動，但真的足以判斷案母不適合擔任案主主要照顧者嗎？

三、家庭處遇 vs 社會結構

社會排除概念所指涉的面向並非單指經濟匱乏，而是以排除的多面向所造成個人經濟面與非經濟面匱乏及剝奪的動態累積過程來闡述，準此，「多面向」與「動態」累積以及強調「群體」與「關係性」問題（Percy-Smith, 2000），是社會排除概念的最大特徵。

許多家庭在進行家庭處遇時，最難以鬆動照顧者的部分為生命經驗所衍生的生活方式、照顧技巧與生活認知，故處遇困境經常停滯在案家無改變意願、無現實感、認知僵化、行為固著、認知難以鬆動等，前述亦容易造成社工人員在處遇過程標籤化個案與案家，若進一步檢討處遇過程是否具備文化知識、客觀評估、同理换位，還是僅憑社工人員自身的生命經驗與專業霸權來進行評估和處遇呢？

某程度，社會整體結構所造成的全球性經濟不景氣實會影響案家對於工作環境的想像，社會主流化所造成的社會排除亦會影響案家對於正向改變的樂觀程度，因著過去的努力未曾獲得正向經驗而不斷退縮，當個案逐漸與社工人員對立，認為社工人員僅是批評與否定自己，關係建立會逐漸產生敵意，

進而造成處遇困境。

本案案母實有許多照顧技巧問題，又因托育資源僅有全日托而無夜間托育，在參雜許多因素，如：法條、行政程序、社工人員期待與案母認知等，確實也可能使處遇工作成為案母不斷退縮的原因之一。

社工師認為進入家庭，提供家庭處遇服務不該只是聚焦在案母有多少扣分之處，而是客觀的看見能有多少透過處遇工作而加分之處，達到客觀的安全與照顧標準，非個人期待而設定的及格標準。

四、專業合作 VS 社工職責

社會工作者有多種類型，諸如：兒少保護、高風險、醫療、私部門等社工人員，專業領域、職責、職權與服務項目、類型、議題、角色與提供方式亦截然不同，就公部門保護性社工而言，是國家針對兒少保護的最後一道防線，責無旁貸的只能接收而無法拒絕，在網絡成員間的合作就經常產生意見分歧，因專業領域的不同而有不同的角度與看見。

就通報而言，在兒童及少年福利與權益保障法第 49、51、56 條規定，若有前述法條相關事件即需依職權進行通報，使「技巧性」的「卸責式通報」與無效通報案件越來越高，產生通報人在未評估是否合乎通報必要性的狀況下，無論家庭狀況為何，只要有未成年即通報兒少保護，通報知識明顯不足，造成錯誤通報或無效通報鋪天蓋地而來，如：未施打預防針、非行議題、逃家逃學、翹課、監護人不願管教與照顧、課業成績落後且造成班級秩序不佳、網路成癮、自殺議題等皆因其他網絡成員無法處理而轉由無法卸責的三級保護性作為最後卸責手段，期待透過保護性社工進行安置並提供處遇服務，因通報人認為家庭有問題才會導致小孩有問題，所以小孩有問題就是家庭有問題，因著如此的邏輯所衍生的專業不尊重，致使社工人員在與網絡成員合作過程經常產生溝通障礙、合作困難和意見分歧。

另外，夜間出勤標準之法理依據、行政程序與規則，有時無明確規範與界線，又因未能年所產生的問題樣態多元，社工人員與警政單位衝突亦越演越烈，如：何種樣態應當陪偵？監護人不願到場是否安置？兒少不願提供監

護人資訊或不願返家是否需出勤與安置？未成年有自殺意圖是否需要保護性社工出勤評估與安置？若回到保護性專業，出勤評估以保護議題為主，安置則是生命議題為主，而非成為網絡成員的卸責工具。

社工人員僅依兒童及少年福利與權益保障法進行安置，並無法指揮其他網絡成員執行公務，然社工人員是最後與案家建立關係與提供家庭處遇的對象，在網絡合作過程所造成的負面效果，只能由最後處遇的社工人員概括承受，提升處遇困難度與危險性，此外，開案服務則必須裁處強制性親職教育，若案家不配合即需罰鍰，換言之，若案家視保護性社工是家庭的破壞者，同時要求案家配合社工處遇，難免有球員兼裁判之感，若案家不願履行，社工人員只能不斷勸導，即使進行罰鍰，若案家實無經濟能力，又該從而罰起？呈現，開案服務即需懲罰，懲罰即是破壞關係，若不罰則違反程序的窘境，雖諸多專家學者與法律制定者皆表示，可向案家說明強制性親職教育並非懲罰，是一種教育、輔導與正向的課程，惟實務層面實在難以操作，社工師認為應當有更富彈性與配套的處遇方式或服務措施。

伍、結論

電影熔爐（Silenced，改編於韓國真實發生的「虐兒性侵」社會案件），其中有一段對話：「我們如此努力，不是為了改變世界，而是不讓世界改變我們。」這段對話非常符合現代時代急遽變動的氣氛，這不只是旁觀他人的悲劇，而是去了解與理解，從而自己產生面對未知的勇氣（引自馬欣，2016）。

社會工作是價值與意義兼具的行業，需經常反思與自覺的職業，當個人在處遇「個案」或「案家」時，自身又何嘗不是「個案」或「案家」呢？社工處遇和判斷，本身就是一種主觀價值與生命經驗的帶入，從中學習以客觀及宏觀角度來看待每一件案子，忠誠自己在社工專業上的價值與專業，尊敬自己身為社工人員的道德與倫理，同時在付出中滋養自己的心性，從而看見人性的本質與自身的特質，才是在面對每一件案子時，得以讓自己穩定和勇敢的關鍵，在這樣軟弱不全的體制下，社工師、社工人員只能勇敢。

參考文獻

- 今周刊(2017)。醫生痛訴：被通報 N 次的受虐兒照樣被打死。第 1074 期，引自聯合新聞網，<https://udn.com/news/story/6839/2592439>。
- 馬欣(2016)。「心痛的哭不出來」馬欣談韓國社會事件電影《熔爐》
<http://kinoindie.com/content/225>。
- 徐震、林萬億(1988)。當代社會工作。臺北市：五南公司。
- Percy-Smith, J. (2000). Introduction: the Contours of Social Exclusion. In J. Percy-Smith(Eds.), Policy Responses to Social Exclusion: Toward Inclusion? (pp.1-21).Buckingham: Open University.

回應

翁慧圓

從本文從其原來題目「在軟弱不全體制下，只能勇敢」，和文稿之字裡行間，明顯感受到作者歷經多年保護性社會工作實務，用心投入助人工作，與堅持社工專業之餘，面對制度設計與實務操作間之落差，顯現出挫折、無奈，和仍不願放棄的堅毅精神。本案例中的單親母親，失業與支持網絡薄弱，在失去理性下，向媒體表達企圖攜子自殺訊息曝光後，經相關團隊介入合作緊急救援過程，最後案母上手銬送醫，案主隔離安置，處遇期間造成諸多的專業倫理困境議題。

保護性個案通常交織於問題複雜、急迫、高壓、資料不足、情境不確定等處境中，倫理的兩難則易發生於：當社會工作專業核心價值對工作者要求的「責任與義務」發生衝突時，社工人員需決定何種價值要優先考量。本案例涉及的倫理困境包括：尊重傳統文化 vs 專業主義，案母自決 vs 專業干預，案母自立 vs 福利依賴，本位主義 vs 團隊合作，家庭維繫 vs 隔離安置，案母幸福 vs 案主權益等多項議題。然而，案主是未成年兒童，其生命受威脅時，生命權確保的作為，永遠是最優先的考量。筆者優先拜讀作者流暢生動的文采，感受其豐富的閱歷，和佩服其勇於面對及探究的性格；然限於版面，僅特別針對作者著墨最多的「團隊合作間之倫理」提供閱後心得與建議如下：

1. 團隊合作之倫理考量

保護性工作中之跨領域團隊，如同個案處遇中的同僚。面對攜子自殺事件，如何與相關團隊共事是為重大的挑戰。我國社會工作倫理守則二、社會工作師對同僚的倫理守則如下，可以參照：

- 1.1 社會工作師應尊重同僚，彼此支持，相互激勵，與社會工作及其他專業同僚合作，共同增進案主的福祉。
- 1.2 社會工作師不宜和無法提供案主良好服務時，應透過專業分工、尋求資源整合，合成為專業轉介；在完成轉介前，應採取適當之措施，以

保護案主權益；轉介實應充分告知案主未來轉介服務方向，並將個案資料適當告知未來服務機構，以例轉銜服務。

- 1.3 當同僚與案主因信任或服務爭議，社會工作師應尊重同僚之專業知識及案主合法權益，公正客觀釐清問題，以理性專業思維、客觀分析，維護案主權益與同僚之專業信任。

本案涉及不同公私社會福利部門、警政、消防、民意代表處、媒體部門等單位。公部門社工職責不僅是「個案管理者」，也是「直接服務者」。處遇過程在個案家庭成員狀況不斷，與各相關部門交雜與本位利益糾葛下，第一線社工工作量增加，十分辛苦。本案承辦社工能在保護案主生命權益下，善盡告知與分享案家與團隊夥伴相關資料與個案處遇方向，雖不捨案母手銬送醫，仍能尊重夥伴專業決策，有利日後的團隊合作，實難能可貴。搶救過程產生的傷害，如案母不被尊重、房東不願續租房舍、案母日後安置等議題，在情境不明確，和案主的「最大利益與最小傷害原則」下，實為難以避免的困境。政府社工依個案管理者職責，結合相關資源提供必要服務，已善盡尊重團隊之倫理職責。

2. 理性客觀的實務工作者

社會工作是實踐性的專業，也是一門藝術；所謂藝術乃指社會工作者需與一群個別差異的個人與團體，共同處理複雜多元的議題，不僅需要顯性的專業，更需配備隱性的為人處事歷練。保護性社會工作處遇過程，尤其是自殺企圖的個案，可能面對的非志願性與非理性的家人、專業文化差異與本位主義的團隊、媒體與民代熱心介入，更讓公部門第一線社會工作者，或有專業與個人尊嚴被踐踏的不堪感受。倫理是事件本身與個人感受的集合體，無法期待標準與一致性的答案或作為。社會工作核心價值除了服務對象外，相關團隊參與者的個人尊嚴價值、自主性、個別性、文化專業、自我決定、平等對待等，仍需社工同樣包容，給予接納與尊重，透過多元管道釋放自己與肯定自我，以利維持理性與客觀態度，跨團隊的協調

合作是吾等同道需要不斷學習及成長的功課。

3. 社會倡議與其他可能作為

為弱勢者的公平正義，社會倡議是社工專業倫理的積極性作為。本案討論最多的“攜子自殺事件團隊合作模式”建構的倡議，除撰文討論外，督導諮詢外，也可經由公部門主導的「重大兒少個案研討會」機制，邀請參與救援單位與專家學者，甚至媒體與熱心民代等共同研商，建立共識與日後之團隊專業救援模式。此外，讓案童成長於安全健康的環境，符合案主的最佳利益，採取「家庭重整→家庭維繫」服務目標模式，讓案母的親職功能提升，案童方能返家重聚。原住民的案母，與原生家庭失和，婚外生子，謀生不易，親職功能不佳等問題，既屬需要被關照的弱勢族群，也是關係案主最佳利益的重要關係人。案母成長經歷所產生的問題與服務需求，仍需要長期、有系統、有計畫的介入與服務輸送。

最後，制度設計之周延性，往往不敷實務操作的需求。本文作者點出保護性個案處遇之團隊間合作機制議題，進行研析探究；在維護社會工作專業倫理，提升服務品質前提下，甚具道德勇氣，也使倫理兩難之討論更具價值。若能化沉重之論述，為倡議行動，將助益於保護性社會工作更上層樓。

回應

王綉蘭

作者有累積一些的兒童保護實務經驗，透過文章可讓讀者瞭解兒保社工人員與高風險社工師的服務現況與困難；茲將作者感嘆的體制問題及遺漏探討的觀點，回應提示和建議分述如下：

- 一、勇敢從何而來？前言部分可簡明扼要補述社工師如何勇敢面對與克服困難。內文中案母拒絕接受協助，社工師提到很多的困境與反思，惟在建議體制能夠如何改變？如何取得相關社會資源？等論述較少，須對於體制改革建議的內容，或在倫理抉擇與反思的內容稍加整理說明，尤其倫理決策方面，須具體敘明如何做決策(立論依據)、運用那些內外在資源？有那些改變？個案後續追蹤與服務如何？等，以顯示社工師如何勇敢面對與克服困難。
- 二、專業關係的建立與信任：案母主動求助高風險社工師，因案母多次獨留六個月幼兒(案主)，違反「兒童及少年福利與權益保障法」(簡稱兒少福權法)第51條規定，再依該法第56--66、99、102、114條規定處理後續案主安置與罰則事宜。「因緊急安置後社工師與案母專業關係嚴重撕裂及破壞」，在安置案主之前社工師與案母協談重點：(一)理解案母生活困境，先同理其心情、安撫情緒，再講道理、處理事情，即「情、理、法」先後順序；(二)有那些替代方案？如找到適當照顧之人(親友或保母)，有那些經濟補助？如兒少福權法、特殊境遇家庭扶助條例、社會救助法、民間單位救助等，以協助案母分擔照顧幼兒壓力及減輕生活困境，讓案母感受政府是幫助她，不是迫害她。(三)案母面對不同的社工人員、社工師，加上警政、司法人員等，會讓案母誤以為政府刁難她、法律(尚方寶劍)伺候她，致使她拒絕社工師，此時社政機關宜有單一窗口與案母協談。前述有助於專業關係的建立與取得案母對社工師的信任感。
- 三、專業分工與合作：(一)「保護性社工人員是家庭的撕裂者？」、「面對案母照顧與生活上的固著或低度配合社政單位等行為上，家庭保護與兒少

保護之分線在社工師心中是無法清晰的劃分的。」作者並未敘明高風險社工師與兒保社工人員如何分工？社政機關要有優秀督導制度、加強在職訓練與召開個案研討會議等，協調內部業務分工和相互照會，不是各行其事，要有一致對外的一位社工師代表政府執行業務，其處遇過程發生疑義時須回到社政機關內部討論和請求支援。(二)網絡成員含警政、衛政、醫療、教育、司法、社福等，就專業分工而言，應是各司其職且尊重專業，作者提及「網絡成員的不理性、不溝通、不專業或錯誤認知時、、、」；「公部門兒童保護性社工人員，在助人之前需學習成為網絡公關師、、、」等，說明網絡成員溝通諸多障礙，若要減少溝通障礙，社工師被賦予保護與安置的公權力，其他網絡成員各有其職責，不是每次都能達到相同共識，社工師除了溫婉說明外，為自己的權力把關與負責任也是重要的，須成立跨專業（跨團隊）小組做溝通平台和召開個案研討會議，檢討改善不當作為（如案母在眾目睽睽之下由警方陪同並銬上手銬、案母不配合等），去除本位意識，共同制定執行 SOP 流程與注意事項，獲致該案處遇方向的共識。若網絡成員彼此之間有溝通困難，仍須更上一層級主管或首長出面，有助於打通溝通平台，掃除障礙。(三)案母有自殺之虞，社工師可以肯定案母勇敢求助，並非弱者，生命一定可以找到出路。另外，透過守門人 123 步驟：「1 問、2 應、3 轉介」，大家成為自殺防治守門人，如提供撥打安心專線 0800-788-995（0800-請幫幫-救救我）、生命線專線 1995 等。

- 四、SDM 安全評估工具：作者在文中有加註說明，該工具是近幾年來發展新的專業技術，為使兒少保護工作者溝通交流，建立 SDM 安全評估工具在實務上應用之共識，提高對兒少安全評估之正確性。除了社工人員、社工師須加強在職訓練、自我進修外，網絡成員亦有其各自評量表件，相關專業訓練可以互邀成員參加，增進彼此瞭解，以減少執行業務的衝突和誤會。
- 五、跨文化處遇：案母是原住民，又落入弱勢、高風險家庭，社政機關是否有指派原住民社工人員可以主責或協辦該項社工業務？若有，此對於與

案母溝通和建立專業關係、信任亦有助益。至於缺乏夜間托育問題，案母之親友、保母臨托為主要優先選擇，或透過勞工就業單位找到白天工作職場有托育設施的工廠或介紹到育幼機構、托嬰中心工作等，不得已將案主安置育幼機構或臨時的寄養家庭，應可解決白天或夜間托育問題。社工師可另轉介案母申請府內機關（民政處原住民事務科）及民間原住民團體等給予資源與協助。

六、倫理抉擇：作者須明確敘明本案例依據何者（社會工作倫理）決策考量？和遵守那些倫理守則條文？例如以案主最佳利益與權益保障方面，該守則第一章之四、2.社會工作師應接納案主的個別差異和多元文化。4.社會工作師基於社會公平與社會正義，尋求案主最佳利益的維護。五、2.有多種達成目標的方法時，應選擇個案的最佳權益、最少損害的方法。第二章之一、1.1、社會工作師應基於社會公平、社會正義，以促進案主福祉為服務之優先考量。再者，有關社工同僚彼此之間如何合作與服務案家，當出現服務爭議時，該守則第二章之二、社會工作師對同僚的倫理守則2.1、2.2、2.3.等條文均有明確揭示，最後，第二章之三、3.6 社會工作師應在社會工作倫理規範下，理性、客觀、公正處理，參與權益爭取活動，並忠實評估其對案主、社會大眾所衍生可能利益與風險。因此，本案在服務過程中盡力減少跨專業、社工內部之衝突和紛爭，能儘速在短時間獲致共識，以提供最適切的服務。

七、文章表述能力：建議未來的投稿者須先參閱「中華民國社會工作師公會全國聯合會」網站「社會工作專業實務倫理案例彙編徵稿簡則」，以及社工倫理案例彙編第一至四輯撰寫格式，且先上網參閱該會出版社工倫理案例彙編第三輯之免費電子書(<http://www.nusw.org.tw/modules/tadnews/index.php?nsn=1812>)，待文章撰寫後初稿可請督導或主管、社工同事協助指正，假設他（她）們是讀者，看得懂嗎？有無聚焦在倫理議題的探討？避免漫談寫成心情日記、小說、說故事、流水帳紀錄等。另外，請多多參閱「國家圖書館」相關社工倫理專業藏書，或調閱參閱該館網路期刊文章、碩博士論文等，以提高寫作與論述能力。

第六篇

當「兒童最佳利益」遇見「跨系統合作」之倫理議題

作者：程暉晴／臺中市學生輔導諮商中心社工師

回應人：盧佳香／東海大學社會工作學系兼任講師

韓青蓉／韓青蓉社工師事務所負責人

壹、前言

貳、案例基本資料及問題分析

參、倫理議題

肆、倫理議題討論

伍、延伸討論

回應



壹、前言

依據教育部(2013)所頒發之「國民小學國民中學及直轄市縣(市)政府置輔導人員辦法」中指出，專任專業輔導人員之工作職責如下：

- 一、學生及幼兒學習權益之維護及學習適應之促進。
- 二、學生及幼兒與其家庭、社會環境之評估及協助。
- 三、學生及幼兒之心理評估、輔導諮商及資源轉介服務。
- 四、教育人員、教保服務人員與父母、監護人或其他實際照顧學生及幼兒之人輔導學生及幼兒之專業諮詢及協助。
- 五、學校及幼兒園輔導諮詢服務之提供。
- 六、其他由直轄市、縣(市)政府指派與學生及幼兒輔導或兒童少年保護相關之工作。

如上所述，社會工作人員從事國民中小學專任專業輔導人員（以下簡稱學校社工師）其工作內容主要以協助學生在校適應及學習，並以此為角度協助其他專業人員或學生之主要照顧者、監護者之專業諮詢，以維護學生在校之就學權益、心理適應以及與學校相關之資源整合。

而依據王麗斐教授(2013)針對學校輔導工作研究結果發展之WISER學校三級輔導工作架構中提及，作為三級處遇性輔導人員（包含社工師、心理師），其處遇除協助初級發展性輔導及二級介入性輔導發揮其功效外，三級處遇性輔導另有跨專業資源整合及整合校內外資源共同推動學生輔導工作（國民中學學校輔導參考手冊，2013）。然當學生在校之適應與行為議題涉及相同專業，但卻隸屬不同系統體系之資源整合工作時，社工師與社工師之間的角色應該如何拿捏，才不至造成專業分工失衡或角色界線不清的狀況，彼此在倫理上的拿捏確實有待進一步的討論。

貳、案例基本資料及問題分析

一、個案來源及主述問題

(一)轉介來源：目前就讀學校

(二)轉介問題：

- 1.學習動機薄弱
- 2.親子教養議題
- 3.人際互動議題

(三)轉介說明：個案在小學三年級轉入現就讀學校，轉入後，與同儕常有口語上的衝突，對於不喜歡的教師會用言語頂撞；個案是學務處高度關注的學生，經過班級導師進行初級輔導，仍然無法改善個案行為，轉由輔導室進行二級輔導，過程中觀察個案乃因其生命歷程，無從學習較佳之人際互動方式；同時間，主要照顧者因個案在家多次玩火，導致主要照顧者情緒失控，管教過當，個案帶傷到校，最終經由學校通報兒少保護，考量個案行為議題及家庭親職功能薄弱，故校方決議轉介學生輔導諮商中心，最後由學校社工師進行接案。

(四)介入評估後的主述議題：

- 1.個案生命歷程經歷多次轉換，缺乏建立穩定且正向的互動關係經驗。
- 2.自信心低落
- 3.主要照顧者親職功能欠佳
- 4.行為議題：玩火發洩憤怒

二、個案基本資料

(一)性別：男

(二)年齡：11Y

(三)教育：小學四年級

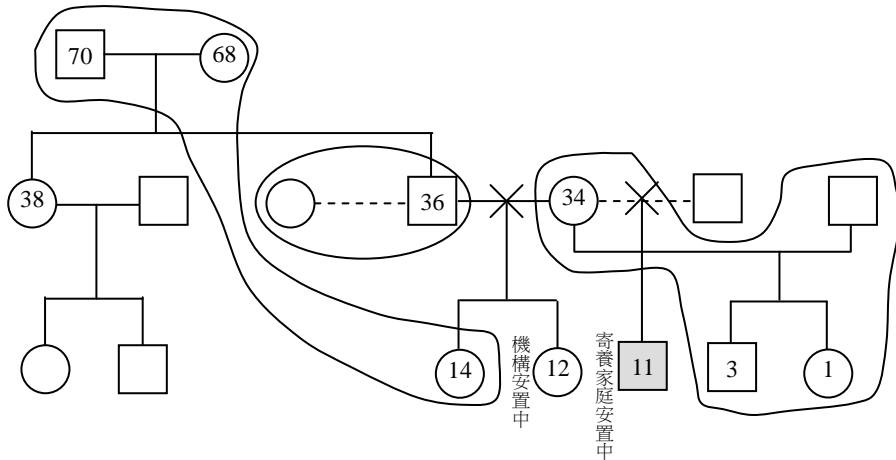
(四)家庭狀況：個案為保護性個案，6M大時被安置於寄養家庭至今，期

間轉換二次寄養家庭。

(五)疾病史：無重大醫療疾病史。

三、案家基本狀況

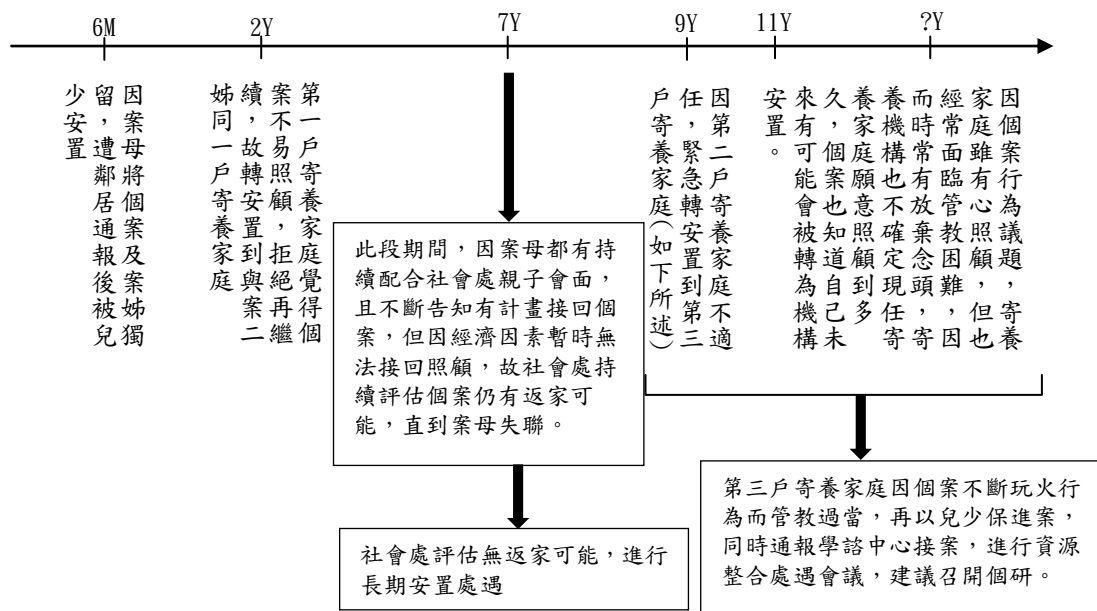
(1)原生家庭家系圖



(2)原生家庭概況

1. 個案為案母於婚姻關係中與他人所生之子，法父知悉實情時已過二年，無法辦理親子否認之訴，現仍為個案法律上之父親，案母生下個案前，與法父已育有兩名孩子，兩人於個案出生後不久，因個性不和而離婚，爾後案大姊監護權由案法父行之，案二姊及個案則由案母行使監護權，個案生父則為失聯狀態。
2. 案母離婚後攜案二姊及個案返回娘家居住，但案母與案外婆親職功能不佳，將當時僅 6M 大及 2 歲多的案二姊獨留於家中，經鄰居通報社會處介入，兒少保社工評估案家資源薄弱、案母及案外婆親職功能不彰，遂將案二姊與個案進行安置至今。
3. 個案 7 歲前，案母會配合社會處的親子會面，但 7 歲後，案母即失聯，因案母偶爾仍會到前婆家探望案大姊，爾後方透過法父得知案母已在外縣市再婚並另育有子女。
4. 案法父仍會偶爾要求社會處安排接案二姊返家度過周末，但就個案部分，案法父及案母現均無任何積極的親職與教養作為。

(3)個案的安置歷程



1. 第一戶寄養家庭因為個案很難照顧，所以在個案 2Y 時，告訴機構無意再寄養個案，因此將個案轉安置到與姊姊相同的寄養家庭中，在 2Y 前個案與姐姐分別安置在不同寄養家庭。
2. 第二戶的寄養媽媽對個案非常的疼愛，很多事情都會幫個案做好，養成個案生活自立狀況欠佳，亦養成個案以自我為中心，當時寄養社工曾評估個案情緒調節的能力欠佳，但因寄養家庭地處偏僻，不易找尋合適的諮商資源，故未有諮商介入。
3. 在個案約小學三年級時，寄養社工與兒少保社工發現寄養家庭對同住寄養女童有口語及肢體虐待之情事，經查實，已不適任寄養家庭，緊急將個案轉換到第三戶寄養家庭中，因個案與第二戶寄養家庭關係緊密，加上轉換環境時，個案認為同住女童誣陷寄養家庭，故無法評估個案是否目睹暴力。
4. 進行轉換寄養家庭時，未充分告知個案，個案在無心理準備的情況下，在一天放學回家後，由寄養媽媽跟個案說「因為發生一些

事情所以我們無法再照顧你」，個案便被兒少保社工及寄養社工帶離第二戶寄養家庭，並轉入第三戶寄養家庭。

5. 第三位寄養媽媽在生活照顧上傾向孩子要自立，因此嚴格訓練孩子自主生活能力，對於孩子們（含其親生子女）生活規範較多，而個案在此部分適應不良，因此與現任寄養媽媽在關係建立上相對不易。
6. 個案進入第三戶寄養家庭後，消極接受無法再返回原寄養家庭，後期寄養媽媽觀察到個案有玩火的行為，寄養媽媽發現時，個案會謊稱沒有，或表示只是好奇，寄養媽媽無法接受，予以管教，但寄養社工進行家訪時，寄養家庭會淡化事情嚴重性或不提此事，直到遭通報，兒少保社工與寄養社工方得知。
7. 因社會處評估個案無返家可能，而個案持續性有行為議題，社會處之最終處遇為將個案轉為機構安置，而個案均已得知小學畢業後將會像姐姐（案姐因有行為議題提前轉為機構安置）一樣被安置到機構，而個案因持續會與姊姊進行會面互動，從中得知機構生活辛苦，對於被安置有高度焦慮感。

四、社工處遇目標及介入狀況

(一)個案進展：

1. 介入近 20 次輔導晤談之後，導師表示個案較過去可以以語言作為溝通管道，雖然學習動機仍然低落，但是衝動性言語及肢體衝突有趨緩之勢。
2. 寄養家庭部分：僅採取電訪，學校社工介入此案，除個案在校行為議題，另有個案遭到寄養家庭管教過當議題，學校社工考量自身與寄養機構之工作角色之議題，故未直接就寄養家庭進行直接服務。

(二)系統工作：

1. 學校系統：學校端處遇會議 1 次，與導師會談 4 次。

2. 外在資源系統：與社會處及寄養機構聯繫 30-40 多次、與兒少保社工共同進行一次法父方之家訪、學校社工建議針對個案姊弟的處遇進行個案研討會，期間兒少保社工、寄養社工以及學校社工針對個案研討召開之必要進行一次討論會議。
3. 學校社工過去曾從事收出養社會工作服務，對於個案於嬰兒期即被安置，雖從社會處得知案母於個案 7 歲前會配合親子會面，亦有意願將個案接回，直到生母失聯，個案已錯過出養時機，雖目前得知案母消息，但無論案法父或案母對個案均採取消極態度，而學校社工介入以來，無論從兒少保社工、寄養社工或學校均蒐集到個案對於日後可能被機構安置一事感到抗拒，故而思考個案之處遇有無其他可能性，以及是否能夠符合兒童最佳利益。
4. 因個案已 11Y，持續寄養、機構安置或者國際出養，無論何項處遇，社工均無把握哪一個對個案才符合最佳利益。接案後，除了「初步」代為諮詢出養的可能性外，亦積極促成社會處針對個案姊弟之處遇召開個案研討會，能就處遇有更明確之具體方向，此涉及學校社工於服務過程要協助個案面對哪些可能狀況。

參、倫理議題

此案涉及兒童及少年保護系統、寄養系統以及學校系統，當三方系統均從各自的角度出發，打著以「個案為本」、「學生為中心」的角度出發，因而衍生跨系統合作間的處遇、界線與倫理議題。

一、違反學校輔導工作倫理守則之虞

台灣社會工作倫理守則(2008)第二章第一條第二款，當「案主為未成年人或身心障礙者，或無法完整表達意思時，應尊重案主監護人、法定代理人、委託人之意思；除非前開有權代理人之決定侵害案主或第三人之合法利益，否則均不宜以社會工作者一己之意思取代有權決定者之決定」，本案個案為未成年人，然擁有個案之監護權者或法定代理人不在可處遇範圍內，雖本案有權之代理人過去作為有侵害案主生命之虞，然社會處處遇過程中無意取得個

案之指定監護或剝奪案法父及案母親權，故依照社會工作倫理守則，個案暨為未成年人，而社會處僅提供安置，個案實質上之法定代理人及監護者仍為案母。

又，依據台灣輔導與諮商學會(2015)通過之學校輔導工作倫理守則中關於**學生權利與學生輔導人員之責任**提及「若學生為未成年或無能力做決定者，學生輔導人員應考量其最佳利益，並尊重父母／監護人之合法監護權，在進行學生輔導工作時能適時提供訊息並徵求其意見。」，故本案學校社工進行介入輔導時，須由法定代理人或監護者簽署輔導服務同意書，然本案個案乃社會處委由民間機構之寄養家庭進行照顧，寄養家庭並無具備法律上實質之法定代理人身分，但輔導服務同意書卻由寄養媽媽簽署，因此學校社工在提供輔導服務工作過程中，無法依循學生輔導工作倫理守則適時提供法定監護者訊息並徵求其意見，故而輔導服務是否有違法定代理人或監護者之本意便有疑義。

二、保密原則 VS 團隊合作

林勝義(2015)於學校社會工作概論一書中提及社會工作倫理守則、諮商心理師倫理守則均明訂對學生資料保密之義務，然教師自律公約隻字未提及「保密」。當社工工作場域在校園內，論及團隊合作時，上至校長、各處室之主任、導師，下至校園替代役男及工友皆可為學生輔導團隊之一，然而在學校輔導倫理守則提及校園合作中「**建立校內輔導團隊**：學生輔導工作人員間宜形成校內團隊合作之工作模式，並連結學生家長／監護人，在維護學生權益下進行適切的訊息交流與合作。」(第 5.1 條)。

此案於服務過程中，因個案原本即屬於兒少保護個案，故學校社工進行開案評估時便曾詢問關於個案相關寄養資訊，另後續確定開案後，因第二戶寄養家庭涉及重大犯罪事實，而個案無保守秘密能力，曾向導師透漏相關訊息，導師知悉後諮詢學校社工師個案訊息之可信度，然學校社工考量個案隱私加上角色職責不適宜作過多說明，基於保密原則，僅提醒導師當個案進行表述時，大人的傾聽比確認事情之真實性更為重要。

因個案同時有三位社工進行服務，對學校社工而言，所謂的團隊合作指得是跨系統間之社工的團隊合作又或是學生輔導中的團隊合作？在保密原則的前提下，當社工作為跨系統之團隊成員時，個案之相關隱私，例如個案被寄養多久？或前戶寄養家庭所發生之事，學校社工皆需為個案隱私做保密，然若從學校輔導團隊的角度出發，個案在校的行為議題之發生可能與第二戶寄養家庭所發生的事情而導致的創傷相關，在資訊公開部份，作為學校輔導團隊的一份子，又該分享多少？這讓學校社工在做為跨系統與學校輔導雙方之團隊角色時，在角色與界線上的拿捏均為挑戰。

另，個案已年屆青春期的，我國兒童及少年福利及權益保障法表明收養應以國內優於國外，然考量個案已屆青春期的，國內收養無望，國際出養也未必能有機會，但仍可能是個案另一種獲得長期穩定家庭式照顧機會之一種可能，在考量兒童最佳利益及表意權利情況下，學校社工最終促成社會處、寄養機構以及學生輔導諮商中心進行個案研討會，以討論個案未來將何去何從？然從學校社工作之角色出發，學校社工應以著重學生在校行為、心理等適應為處遇主軸，必要時連結外部資源及法定監護人共同為學生輔導盡其職責，然本案在學校社工介入之前即為兒少保護及寄養機構之個案，故而當學校社工促成社會處及寄養機構召開個案研討會時，對自身之角色感到困惑，身為學校社工師，學校系統應為學生輔導服務中之一份子，然確定召開個案研討會時，因涉及個案隱私及寄養家庭相關議題，學校系統因而排除於個案研討會之外，如若從學校輔導工作人員的角度出發，此舉將不符學校輔導倫理工作之輔導團隊的合作模式。

三、跨系統合作之間，誰應為兒童最佳利益作最大化之努力？

個案有兒少保社工的介入，案家親職功能不彰，對個案有造成生命安全之虞，遂行安置。安置後，寄養機構涉入，寄養社工負責個案在寄養家庭中照顧狀態、品質及適配性之評估，然當寄養家庭不適任時，寄養社工應為個案作最妥適之安排，但連續轉換環境過程中，個案無從選擇接受或拒絕，過程中個案無表達意見之權利，甚而當學校社工初步與個案接觸，個案表達厭煩有許多社工進行訪談，但接受輔導與否亦非個案所能決定。

依據《兒童權利公約》第 12 條「1.締約國應確保有主見能力的兒童有權對影響到其本人的一切事項自由發表自己的意見，對兒童的意見應按照其年齡和成熟程度給以適當的看待」。在本案中，無論於兒少保護進行安置、或寄養家庭間的轉換甚至學校社工之介入，皆難以見到個案具有為自己表意之權益，本質上，實有忽略「兒童最佳利益中之兒童表意權應受到尊重」之疑。

依據《兒童權利公約》內容表示「所有關係兒童之事務，無論是由公私社會福利機構、法院、行政機關或立法機關之作為，均應以兒童最佳利益為優先考量」。然而當個案涉及多重系統介入處遇時，兒童之最佳利益應由誰來做決定？

本案在學校社工介入後，於蒐集資料過程中均得知個案對於日後要被機構安置一事感到高度焦慮，由於學校社工過去曾經從事過收出養社會工作服務，於是開始思考除了長期機構安置之外，個案的處遇有無其他更符合最佳利益的處遇？個案因為多次轉換寄養家庭，就讀學校也因而歷經變動，生命長期處於變動狀態中，造成內在不安全感之提升，而在與個案工作期間，其遊戲及口語均表達羨慕他人有穩定長期陪伴在側的父母親，渴望家庭帶來之穩定感，而這也與兒少保護社工及寄養社工對個案之觀察不謀而合，然兒少保護社工與寄養社工在未經任何專業形式之討論情況下決定個案最終之處遇為機構安置，如若個案行為議題未能在現階段獲得控制，個案更有可能在 12 歲之前即安置到機構，而這都與個案之本意相違，當三方社工均了解機構安置非個案之意願，如依照兒童權利公約，兒童表意權利應受到尊重，則機構安置有違兒童意願，三方社工究竟誰應該出面為兒童最佳利益進行爭取或發聲？

肆、倫理議題討論

在本案中，要討論的倫理議題分為二部分：(1)作為社會工作者，當工作場域在校園之中，其所要遵守的倫理守則除了社會工作倫理守則外，還有學校輔導工作倫理守則，而這兩者雖有相似之處但亦有差異之處，此案無論面對兩個倫理守則之相似或差異處，學校社工均有面臨要如何拿捏角色與處遇

才不會違悖倫理之議題？(2)當個案涉及多重系統社會工作者介入時，而社會工作者又隸屬於不同政府部門體系時，在工作的分工上應該如何拿捏才不會有疊床架屋之虞？

一、社會工作倫理守則 VS 學校輔導工作倫理守則 VS 教師自律公約

社會工作倫理守則強調個案資料保密之重要性，而學校輔導工作倫理守則中雖也有題及對於學生輔導的訊息交流程度與限制可視情況而訂，然就本案而言，因為個案為寄養家庭所照顧，如以一般學生由原生家庭照顧，當學生在校適應狀況出現問題時，學校社工可以直接針對原生家庭進行處遇並適當促進學校與家庭進行溝通，然本案個案由寄養家庭照顧，而個案又曾因寄養家庭有重大犯罪事由而轉換環境，學校對於個案的家庭背景不甚清楚與了解，但個案的行為議題卻又與轉換環境及可能與原寄養家庭中目睹家暴議題相關，寄養家庭統籌由寄養機構管理，在此案中，究竟該由寄養社工向學校說明個案狀況、寄養社工促進寄養家庭與校方合作還是由學校社工促進寄養家庭與學校合作？如若由學校社工促進寄養家庭與學校合作，又是否會有僭越職權之虞呢？

在倫理議題中，最常被提及的三種抉擇模式為「義務論」(Deontological approaches)、「目的論」(Teleological approaches)、「社會結構主義模式」(Social constructivism model)以及「德行倫理學取向」(Virtue ethics) (林勝義，2015；鄭麗珍，2015)，在本案中，學校社工以目的論作為抉擇取向，廖美蓮(2015)在兒童少年保護社會工作實務手冊中提及倫理抉擇之「目的論」在意事情的結果，鼓勵社工員靠自己的專業知識與實務智慧抉擇，以達成最佳生產成效的路徑。本案中考量寄養機構對於寄養家庭的長期合作，對寄養家庭的了解程度在學校社工之上，寄養家庭對於寄養社工之信任程度高於學校社工，考量本案主要因寄養家庭管教過當進案，對寄養家庭而言，學校社工難以避免「教育者」角色，而此角色通常讓家長趨之若鶩，故在處理上，學校社工顯得被動處理，然則希望寄養社工藉由其對寄養家庭的了解進而有效促進其與學校之合作，以達成雙方共同為個案在校適應及學習之最大成效。

再者，學校社工考量個案過去在寄養家庭間轉換之細節，針對教師欲了解個案家庭背景部分，考量個案為兒少保護個案，在訊息上不宜由學校社工傳遞，此舉有違個案保密原則，故向導師說明學校社工職責，再將資訊公開程度之決定權交由寄養以及兒少保社工，以釐清哪些訊息校方需要知道，哪些涉及保密原則；學校社工亦考量教師自律公約中並未提及教師對學生資訊有保密之原則，未免個案在校受教權益受到影響，同時也為區辨各專業社工之間的角色分工，故採取目的論之倫理抉擇取向做決定。

二、跨系統合作之間的角色分工

本案共有兒少保社工、寄養社工以及學校社工介入其中，學校社工雖因校方轉介個案在校行為議題以及被通報兒少保案而進案，然為能有效輔導個案行為議題，在蒐集個案詳細的成長及依附史時，發現個案原生家庭背景複雜，且有多重系統涉入，加以學校社工過去曾有從事過收出養社會工作背景，對於個案長期遭到安置，爾後案母失聯，儘管後期得知案母訊息，但案母及案法父均消極被動處理個案，以致社會處僅能採取長期安置作為處遇，個案於安置期間又多次經歷寄養家庭不適任而轉換環境，對於日後可能被安置於機構一事更是感到抗拒，學校社工介入後，觀察多次轉換環境的經驗對個案在人際互動和面對其生命存在價值均產生負面影響，而未來何去何從的未知讓個案產生高度焦慮，也影響個案負向自我概念之形成，學校社工為能爭取個案最佳利益，加以社會處也因案姊後續的處遇遭遇瓶頸，遂促成社會處、寄養機構以及學生輔導諮商中心之跨系統的個案研討會，以期讓個案的最佳利益得以被正視。

從倫理議題的角度來看，促成個案研討會召開乃學校社工，故應由學生輔導諮商中心進行主辦，依據學校輔導工作倫理守則，學校之校長、輔導老師或導師均為輔導團隊之一，故學校端應在個案研討受邀之列，然考量到個案原生家庭背景及在寄養家庭間所發生的議題，加以教師未被賦予保密之責的情況下，學校社工為協助兒少保社工能同時針對案姊後續的處遇有更明確方向，強烈建議社會處及寄養機構針對個案及案姊進行個案研討，然此過程中，學校社工不斷思考，案姊非學校社工之服務對象，而個案後續的安置處

遇也由兒少保社工做決定，學校社工積極採取行動促成個案研討會的召開是否有違跨專業合作中專業分工之倫理？

從社會結構模式主義的倫理抉擇作為出發點，林勝義(2015)指出「社會結構主義模式的倫理抉擇，涉及一個互動的過程。什麼是真實(real)的，必須透過人與人之間互動的關係慢慢地發展，直到彼此都同意「事實」(fact)是什麼。換言之，倫理的抉擇，絕對不是一個人的個別決定，而是一夥人形成真實(reality)的意識」。有鑑於此，學校社工在與兒少保及寄養社工合作過程中，看見兒少保社工以及寄養社工對於案姊未來處遇的方向感到猶豫與不確定，而個案對機構安置感到焦慮，為能協助兒少保社工之工作困境，也為能使個案最佳利益得以實現，因此促成兒少保社工、寄養社工召開處遇會議，並討論就個案姊弟召開個案研討會之可行性，最終達成共識，進而順利使研討會得以召開，然儘管如此，站在學校社會工作者的角色來看，仍需要自我反省在此過程中，是否有過度主導之虞，此乃值得不斷省思之處。

伍、延伸討論

其實不僅學校社會工作者，當社工所工作之場域涉及跨專業合作時，多重倫理議題的衝突勢必可能產生，例如醫務社會工作在醫療倫理與社會工作倫理之間、學校社會工作者在學生輔導工作倫理及社會工作倫理之中；當個案屬於兒少時，在兒少保護意識抬頭的社會中，跨專業、跨系統的合作無可避免，台灣作為亞洲第一個將兒童權利公約入法之國家，兒少最佳利益的口號不斷高舉著，然而，誠如上述在倫理議題中提出的觀點，當兒少個案涉及跨專業及跨系統的合作時，在系統與系統之間、專業與專業之間，誰應該為兒童最佳利益做最大化之努力？如果今日本案的複雜程度更甚有司法系統、醫療系統以及社區系統的介入，系統之間的分工，兒少最佳權益又該由誰主導與主責？這都是值得進一步深思與探討的倫理議題。

參考文獻

- 王麗斐(2013)。國民中學學校輔導工作參考手冊。台北：教育部。
- 林勝義(2015)。學校社會工作概論。台北：洪葉文化。
- 廖美蓮(2015)。兒童少年保護工作的倫理議題。於鄭麗珍（主編），兒童少年保護社會工作實務手冊（220-235 頁）。台北：巨流文化。
- 中華民國社會工作師公會全國聯合會(2006)。社會工作倫理守則。檢索日期：106 年 05 月 29 日。<http://www.nusw.org.tw/modules/tadnews/index.php?nsn=913>
- 台灣輔導與諮商學會(2015)。學校輔導工作倫理守則。檢索日期：106 年 05 月 29 日。http://www.guidance.org.tw/school_rules/content.html
- 衛生福利部社會及家庭福利署，兒童權利公約專區。檢索日期：106 年 05 月 29 日。<http://crc.sfaa.gov.tw/news.php>
- 全國法規資料庫，學生輔導法。檢索日期 106 年 05 月 29 日。
<https://goo.gl/R5hRiu>

回應

盧佳香

此篇為學校社工師因為處理學生個案而提出跨系統合作所遇到的困境與思考，恰巧臺灣學校社會工作協會在2017年8月19日舉辦的臺灣學校社會工作學術與實務研討會也是以此為主題——「同心同行：學校社會工作的跨系統合作」。可見此議題在現階段的學校社會工作是一個重要且必須正視的主題。筆者曾經在特教學校服務12年，很高興看到學校社工師將服務的情形與困境提出討論，下面就三部分回應：

一、學校社工師角色的法源依據

目前學校社工師分佈在各縣市學生輔導諮商中心、國民中小學、特殊教育學校等，法源依據有以下：

1. 國中小學校社工師在民國100年國民教育法修法後大量產生。國民教育法第10條，規定「班級數達55班以上者，應至少置專任專業輔導人員1人。直轄市、縣（市）政府應置專任專業輔導人員，視實際需要統籌調派之；其所屬國民小學及國民中學校數合計20校以下者，置1人，21校至40校者，置2人，41校以上者以此類推。」上述專任專業輔導人員（簡稱專輔人員）指的就是社工師或心理師，估計全國聘任的專輔人員大約五百多人，其中社工師比心理師略少一些。
2. 兒童及少年福利與權益保障法第80條規定，「直轄市、縣（市）教育主管機關應設置社會工作人員或專任輔導人員執行本法相關業務」。教育部將國民教育法聘任的專輔人員即視為執行兒少法第80條所指之人員。
3. 全國28所特教學校，自民國91年起陸續編制社工師，目前約有四分之三的特殊教育學校編制專任社工師，係根據「特殊教育支援服務與專業團隊設置及實施辦法」第4條規定而來。「特殊教育專業團隊，以由特殊教育教師、普通教育教師、特殊教育相關專業人員及學校行政人員等共同參與為原則，並得依學生之需要彈性調整之。前項所稱特殊教育相關專業人員，指醫師、物理治療師、職能治療師、臨床心理師、諮商心理師、語言治療師、

聽力師、社會工作師及職業輔導、定向行動等專業人員。」每所學校可設置6-9名特殊教育相關專業人員。

二、學校社工師面對「保密」與「團隊合作」的挑戰

學校社工師處遇的對象是學生，學生在學校的一舉一動，老師最能看見，也最容易觀察，即使社工師可以看到學生的另一面，但卻無法像老師一樣，可以隨時的觀察學生的表現（中輟學生另當別論），學校社工師需要從老師那裡得知學生的訊息，和老師成為合作的夥伴，這是無庸置宜的事。所以當老師關心學生的事，向社工師詢問時，如果社工師都以保密為由，拒絕透露，很難達到彼此信任的關係，但是如果揭露太多，又擔心老師不經意和學校其他人討論，引起不必要的困擾。所以學著如何和老師合作，釋放或轉移部分的專業給老師，也是學校社工師所要學習的。因為確實如作者所言，教師的養成教育裡，沒有像社工師或心理師經常討論保密與專業界線的問題，所以當揭露訊息前，需要和老師解釋保密的原因（法令規定或避免困擾或為個案利益等等），討論保密的對象或限制等等，並請老師遵守。需要經過幾次的磨合，才能慢慢建立團隊的信任與默契。如果是遇到學校社工師也不知道的訊息，也要清楚的告知老師，以免產生不必要的誤會。尤其是保護性案件，常常涉及司法進度，老師面對來自家長的壓力，往往不知如何處理，轉而期待學校社工師告知。因為老師常常認為學校社工師與社政、司法體系是熟悉的，甚至部分老師認為學校社工師等同於社政單位社工師的角色，所以怎麼可能不知道呢？於此，已不是保密的問題，而是學校社工師要解釋跨團隊、跨系統合作的議題，有時處理學生的問題對社工師來說可能比較容易，要請老師體諒不同專業間的角色或許困難些，要花時間溝通。

三、「兒童最佳利益」的決策過程

本案召開跨系統的個案研討是一個很好的開端。個案雖是兒童，但已明確表示不喜歡機構安置的決定，當所有系統的工作人員在決定兒童的未來時，也需要正視兒童是主體，有他的表意權。「兒童及少年福利與權益保障法施行細則」第10條規定：直轄市、縣（市）主管機關依兒童及少年福利與權

益保障法第 23 條第 1 項第 9 款、第 56 條第 1 項或第 62 條第 1 項規定，安置兒童及少年，應循下列順序為原則：一、安置於合適之親屬家庭。二、安置於已登記合格之寄養家庭。三、收容於經核准立案之兒童及少年安置及教養機構。四、收容於其他安置機構。

當兒童的安置意願、親屬的照顧能力、安置資源等面向遇到衝突時，如何兼顧才能做出「兒童最佳利益」的決策？筆者認為 Reamer(1998)提出倫理決策的七步驟是相當實用的方法（第七篇案例之內文有詳細描述，本文不再贅述）。當個案有不同系統介入，且各個系統可能有不同想法時，可依循步驟逐一過濾與執行，而個案研討只是工作的方法。在個案研討上，可以充分交換意見，如果無法馬上做成決策，個案研討應持續或定期的召開，並邀請與個案家庭有關的系統加入討論，包括學校系統的團隊人員、個案的家庭成員等。至於由誰召開，誰需要參與，則視每次討論的議題不同而彈性處理，不需拘泥。團隊做成的決策也會避免讓單一工作人員因為害怕承擔過大的壓力而躊躇不前，錯失處遇的時機。當團隊能夠分工又能合作時，才能為個案創造最大的福祉。

回應

韓青蓉

隨著社會問題的複雜化，案主有多重系統介入的情形會越來越多，如何顧及案主最大利益，打破系統間的本位主義，攜手合作，需要更多的討論與提醒，針對本案例，筆者提出幾個意見，提供參考：

一、關於那一個社工系統應該為本案例之兒童最佳利益做最大化之努力或主導？

根據中華民國社會工作師公會全國聯合會所訂之「社會工作倫理守則」，第一章第四條第四項：社會工作師基於社會公平與社會正義，尋求**案主最佳利益**的維護。第五項：社會工作師應以**堅毅的精神、理性客觀的態度幫助案主，協助同僚**。基於這兩項倫理精神，凡與本案例中之兒童有接觸的社工師都責無旁貸，都可成為主導服務的社工，必須做到契而不捨、不達目的不罷休，真正落實兒童的最佳利益。

以本案例之社工師為例，教育部在 2013 年頒發之「國民小學國民中學及直轄市縣（市）政府置輔導人員辦法」，專任專業輔導人員之工作職責：第二點、學生及幼兒與其家庭、社會環境之**評估及協助**。第四點、教育人員、教保服務人員與父母、監護人或其他實際照顧學生及幼兒之人輔導學生及幼兒之**專業諮詢及協助**。作者為學校專任專業輔導人員，依據以上辦法數點，提供專業評估及協助是職責所在，為案主之最佳利益必須克服困難，全力以赴，學校社會工作師扮演主導案主問題之討論與處理，並無不妥。

筆者認為在與跨系統合作之際，應留意幾點：

- (一)表明立場：書面化本單位搜集到的資料和資源，所做的專業評估和建議，及本單位的介入計畫，同時進一步接納相關服務系統的資料和資源，尋求合作的可能性和步驟。
- (二)運用溝通技巧：誠然相關服務系統各有立場和服務限制，各方宜保留彈性，在職責範圍內，以兒童的最佳利益為中心思考，共同達成

共識，進入各方可能完成的行動步驟。

- (三)互相合作：雖然共同討論個案是凝聚不同服務系統間共識最好的途徑，但是不同服務系統之社工師間平常的專業智能交流，資訊和資源的互通有無，一起關心服務對象的需求和問題也不可少。

二、關於案主之親權問題：

- (一)本案例之兒童因為生母已再婚，且搬至外縣市，兒童七歲之前曾來探視，七歲之後完全沒有音訊，生母未做親權轉移，使案主之監護問題無從確定，亦無人可代為行使，建議作者請主管機關社會處向法院提出親權轉移訴訟才能解決問題。
- (二)在未能確定案主親權之前，宜先向法院提出親權暫時處分，先由社會處暫代親權，亦可保障案主之權益。

三、關於案主之表意權：

根據中華民國社會工作師公會全國聯合會所訂之「社會工作倫理守則」，第一章第四條第三項：社會工作師在社會公平的基礎上，**支持關懷案主表達需求**，增強案主能力，努力實現自我。本章第五條第四項：尊重案主**自我的決定**。第二章第一條第二項：……案主為未成年人，……**應尊重案主監護人之意思**。

- (一)本案例之兒童為未成年人，監護人無法聯繫上，社工師無法為其做決定，而案主今年11歲，可口語表達其意見或想法，社工師在為其安排安置方式時，確實應該傾聽兒童之心聲，與之討論，為他做心理準備。
- (二)本案例之兒童曾表達不想生活在不斷變動的環境中，或是因聽聞安置機構環境不佳而心生恐懼，不願被機構安置，如果在資源足夠的情況下，例如品質良好的寄養家庭或是優質的安置機構，有眾多選擇時，可優先考慮案主的表意，但就本案實際現況看來，並不樂觀。
- (三)在決定未來安置之前社工師應用兒童可理解的方式，跟兒童討論或說明寄養家庭、國內外出養，安置機構，不同方式對他的影響，或

是安排兒童事先參觀安置機構，可增加他的瞭解和接納，以減少抗拒。

- (四)另一方面，社工師亦有好好評估或促進優質資源的責任，例如為案主確實把關有品質的寄養家庭，避免造成傷害。限於資源有限，考量時無法達到「兒童的最佳利益」之餘，只能退一步以促進「兒童的最少傷害」為目標，其實是不得已的選擇。

四、關於保密原則：

根據中華民國社會工作師公會全國聯合會所訂之「社會工作倫理守則」，第二章第一條第六項：社會工作師**應保守業務秘密**。……特殊情況保密須受到限制：其中 d.社會工作師負有法律規定相關報告責任時。本章第二條第二項：社會工作師不宜或無法提供案主良好服務時，應透過專業分工、尋求資源整合或為適當之專業轉介，……將個案服務資料**適當告知**未來服務機構，以利轉銜服務。

- (一)本案例作者之服務介於學校系統與寄養家庭系統之間，筆者建議作者可提供適當個案資料於學生導師，因導師負有協助案主在校順利學習之角色功能，但必須要求導師亦應遵守保密原則，避免侵犯案主之隱私權。
- (二)作者角色為學校社會工作師，職責正好是案主教育系統與社會福利系統銜接之處，作者亦負有教育人員專業諮詢之責，學校導師未必瞭解案主隱私權之重要性，作者應傳達此觀念給導師。

根據「社會工作倫理守則」第一章第三條：以人性尊嚴為核心價值，努力促使案主免於貧窮、**恐懼、不安**，維護案主基本生存保障，享有尊嚴的生活。非常遺憾，本案例之兒童顯然沒有獲得免於恐懼、不安的生活，有待跨系統間社工師們持續努力。

第七篇

以安全為慮—安置兒少漸進返家決策時的倫理思考

作者：林欣諭／財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會社會工作處企畫組專員

回應人：林瓊嘉／林瓊嘉律師事務所負責人

翁慧圓／中山醫學大學—醫學社會暨社會工作學系助理教授

壹、前言

貳、案例說明

參、倫理衝突與討論

肆、延伸討論

回應



壹、前言

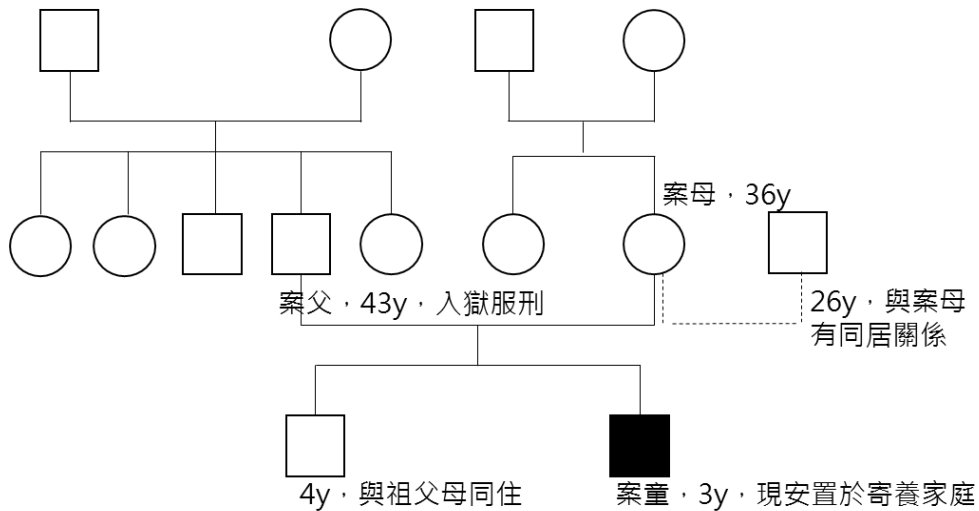
在兒童保護領域的服務，社會工作者多會以「家庭為中心」提供服務。而隨著與各個家庭成員專業關係的深化，工作者將會知道更多原本不為人知的家內祕密。這些祕密雖有助於工作者對兒童安全，作出更精準的危機判斷。但實務上，在面對特殊情境時，工作者常會遭遇兩難的選擇，因此需要尋求專業倫理原則¹的幫忙。雖然對於實務工作者來說，倫理原則的運用，有時不免艱澀（McAuliffe, 1999）。但經由反覆討論與研析，在實務工作者將其融入於個人常態運用的服務內涵時，則可使處遇不致偏失。

接續前述，在兒童保護工作的日常實務，會以家庭為中心，進行服務提供，工作者多致力以最多家庭成員的福祉為考慮，並遵循著最小傷害原則（Robinson & Reeser, 2000）。但當涉及兒童安全議題時，則應以兒童最佳利益²為處遇服務時的優先考慮。據此，本文將透過兒童保護的實務案例，論述在以家庭為中心，面對多核心的服務對象與關係時，社會工作者如何以兒童安全與福祉為使命，作兩難困境時的處遇選擇。另外，當代兒童保護個案，多有其複雜的服務情境，希冀以本文就教於整個專業社群，透過更深度與廣泛的對話，協助每個在第一線提供服務的工作者，有更為清晰的專業倫理輪廓。

¹ 相對於一般倫理，專業倫理是指某一專業從業人員透過其團體之討論共識，以集體自律的方式，訂立專業守則或公約，要求全體會員共同遵守的行為規範。也泛指一個專業團體（或職業團體）對其案主（或稱顧客）的專業關係與服務關係（徐震、李明政，2010；曾華源、胡慧葵、李仰慈、郭世豐，2011）。

² 2014年我國通過「兒童權利公約施行法」，代表社會承諾兒童將可在一個友善環境下發展。而在施行法中的一般性原則，即提及「兒少最佳利益原則」，以兒童最佳利益為考量，係為社會工作人員需遵守的專業倫理與守則，此原則係在提供專業服務中，社會工作人員的第一考量及服務的信念，

貳、案例說明



智秀（化名）36歲，患有憂鬱症並有酒癮，曾因夫妻衝突屢次將小孩帶離家中，與其他異性友人同住。另有自殺及酒駕的紀錄。她聲稱於小吃店工作，並結交一名小10歲的新男友。

賢成（化名）43歲，從事鋼鐵工程，負擔生活家計，經濟及就業狀況穩定，與小孩關係良好，但喜喝酒且時常對智秀有暴力行為，與智秀離婚兩次，三度登記結婚，兩人關係既緊密又衝突。賢成後因強盜罪入獄服刑中。

小勛（化名）4歲，就讀幼兒園中班，個性活潑，與父母互動親密，在賢成入獄後，祖母擔心其因智秀的情緒波動而影響發展，接回同住。

小旭（化名）3歲，就讀幼兒園小班，語言發展遲緩，因祖父母僅能協助照顧小勛，在家庭經濟環境不佳、父母衝突、母親精神狀態不穩定的情況下，現安置在寄養家庭。小旭雖可與父母接近，但對寄養媽媽有強烈依附情感，以至於曾因焦慮親子會面而嘔吐。

另外，小旭安置原因係媽媽曾在一次夫妻爭吵與暴力事件後，將其帶離家中，尋求縣府庇護中心的安置。而後，媽媽執意單獨離開庇護中心，留下

小旭一人。因此縣府隨即進行緊急安置。小旭安置在寄養家庭一段時間後，媽媽表示要搬到外縣市的娘家居住，故此案的家庭處遇服務即轉由媽媽後來居住的縣市社會局服務。該社會局在接受轉案後，將本案委請當地承接相關業務的社福組織派員前往訪視。

瑛珠是該案的主責社工，於接受轉案後，即前往家庭進行訪視。在初次訪視時，社工發現智秀並未與娘家親友同住，而是獨自租屋在外。在租屋處的客廳桌上，擺滿已喝完的酒瓶，以及混雜著幾包與精神穩定相關的藥袋。飲酒後的智秀，精神狀態不佳，無法與瑛珠好好對話，僅一再說：「我可以照顧好我的小孩，為什麼不讓小旭回家？」。考量無法聚焦對話，瑛珠決定再另安排訪視。

第二次的訪視，智秀依然一個人在家，但精神狀態已較前次為好。一見到瑛珠，智秀馬上大吐苦水，訴說一個人生活的辛苦，覺得很空虛，想要小旭回家一起生活。瑛珠同理智秀的處境以及想要接回小旭的想法，但也明白告訴智秀依其目前的精神狀態與生活狀況，是無法將小旭接回的。同時，也告知智秀要持續完成強制性親職教育的課程。在課程結束後，社會局會協助評估小旭返家的可能性。

在接連幾次的接觸服務，智秀持續表達要接回小旭的意願。瑛珠也從智秀自我揭露的述說中，更為理解她所遭遇的家庭暴力經驗以及對於心理健康所產生的影響。雖然，對於智秀能否妥善照顧小旭，瑛珠仍存在疑慮。但在以協助小旭最終仍能夠返家重聚的目標下，同意智秀的請求，於機構內安排親子間的漸進會面，並藉此觀察兩者間的互動關係。

幾次親子會面的經驗，讓智秀感到十分挫折，因為小旭在與她會面互動時，顯得畏縮。而從寄養家庭回覆的訊息，瑛珠也知道小旭因擔心與智秀的會面，甚至有嘔吐等生理反應。

在持續的服務中，瑛珠經常需要面對智秀反覆出現的挫折情緒，以及對於社會局拆散她們母子，導致關係日漸疏遠的指責。但智秀不穩定的身心狀況，在她結交一名小他 10 歲的男友後，出現了明顯改善。她向瑛珠提到自己

如何在小男友面前找回自信以及被愛的感受。雖然，男友曾提到孩子可能會影響兩人感情，但她認為自己可以說服男友因為愛她而接受小旭。另外，智秀希望瑛珠能幫她保密，不向尚在服刑的賢成或其他親友透漏已有新男友的事情。並能夠協助她離開這個家，讓她也可以享有幸福。

在智秀漸為穩定的身心狀態下，以及透過寄養家庭對於小旭的安撫，瑛珠評估智秀目前身心狀態與照顧意願已較先前更為進步，因此著手與督導的討論，並藉由個案研討的機制，邀請社會局一同研議，針對是否讓小旭與智秀能有機會作較長天數的相處，進行討論。然而，在數次討論中，同意與不同意的意見都有，瑛珠感到十分困擾，無法作更進一步的判斷。看著許多案例都指出，類似情況可能會讓兒童陷於較高危機的安全風險，但在面對智秀的苦苦哀求下，瑛珠陷入兩難判斷的長考之中。

參、倫理衝突與討論

本案例中小旭（案主）長期在目睹家庭暴力的環境中成長，未能獲得妥善照顧。經社會局介入，依據兒童及少年福利與權益保障法的第五十六條³規定，基於兒少最佳利益，將其安置於寄養家庭中。

案例中的瑛珠為家庭處遇服務社工，在協助重建家庭功能，達到親子重聚的處遇目標下，隨著智秀（案母）身心狀況趨於穩定，經由與督導討論以及取得社會局的認可後，漸進安排彼此會面，並增加相處的頻率與時間。然而，也在此相同議題下，如何評斷智秀在親職功能與教養態度上的進步，進而調整親子會面形式，讓小旭返家與智秀共同生活一個週末，或一個假日，令瑛珠陷入兩難與長考中。

協助受虐個案返回原生家庭，持續是家庭重整／家庭功能重建服務的重

³ 兒童及少年福利與權益保障法的第五十六條：兒童及少年有下列各款情形之一，非立即給予保護、安置或為其他處置，其生命、身體或自由有立即之危險或有危險之虞者，直轄市、(市)主管機關應予緊急保護、安置或為其他必要之處置：一、兒童及少年未受適當之養育或照顧。二、兒童及少年有立即接受診治之必要，而未就醫。三、兒童及少年遭遺棄、身心虐待、買賣、質押，被強迫或引誘從事不正當之行為或工作。四、兒童及少年遭受其他迫害，非立即安置難以有效保護。疑有前項各款情事之一，直轄市、縣(市)主管機關應基於兒童及少年最佳利益，經多元評估後加強必要之緊急保護、安置或為其他必要之處置。

要目標。漸進安排親子會面與共同生活，是普遍的處遇策略與必要歷程。然而，與案例相近的情形，於實務現場常見兩個極端的發展：例如基於保護個案安全的前題，在親子會面的安排上沒有更進一步，致使個案與照顧者之間的情誼，無法有更好的重建，個案最終進入長期安置的境地；但相對的，另一端的案例情境是，部分個案在返家會面的時機，遭遇照顧者或偕同照顧的親友，施以更嚴重的疏忽或虐待，而危及生命安全。因此，這是許多兒少保護業務的工作者都可能遭遇的困境。據此，本文希冀透過專業倫理議題上的研析，探究在處遇上可以為之的工作策略與方法，期盼能成為類似問題的處遇案例，帶給實務工作者參考與協助。

隨著社會工作發展百年，專業倫理已趨成熟，晚近討論以人本哲學為題，試著引導實務工作者能思索倫理本體與精神，增益倫理運用的內涵，並用以回應社會多元變遷與後現代的人文脈絡。然而，這也說明了社工於當代提供個案服務上，必然面對的多元價值。故首先，先是以工作者在實用與絕對論⁴之間的內心拔河，開始談起。

一、相對論／實用論或絕對論／神聖論之間的衝突

關於親子間基於血脈的情感聯繫，在所有人類文化中，幾是不可剝奪的。因此，無論是基於處遇上的目標，或回應這份一脈相連的情感。當智秀持續表示對於孩子的照顧意願時，作為服務提供者的瑛珠，自會對此進行協處與適切評估。

然而依案例內容所示，幾次親子會面、互動的跡象，以及智秀所預備的照顧環境與個人身心狀態，已不利於兒童成長所需，顯然有著返家安排上的風險。但實務上的困境也正是埋困難於此處。

在許多家外安置的案例中，照顧者常見的心理機轉會由初期引頸期盼孩

⁴ McLeod & Meyer(1967)把存在於社會工作內的價值衝突歸納為：個別化與刻板化之間的衝突、相對論／實用論與絕對論／神聖論之間的衝突、安全滿足與奮鬥刻苦之間的衝突、改革變遷與傳統主義之間的衝突、相互依賴與個人自治之間的衝突、個人價值與體系目標之間的衝突、異質性與同質性之間的衝突、個人自由與社會控制之間的衝突、團體責任或個人責任之間的衝突、文化決定論與個人本能論之間的衝突共十點。

子返家，到後期，因生活型態隨著時間的變異，開始習慣孩子不在身邊的生活，對於孩子是否返家，可能逐漸表現出被動態度，進而影響了親子重聚的難度。因此，具有經驗的工作者或者是整體服務團隊，多會善用照顧者具有照顧意願與動能的時機，期盼能在給予必要協助與輔導下，提昇照顧者本身的親職能力，乃至整個家庭的照顧功能。

在實用與絕對論的思辨上，關鍵之處在於保護生命原則，即以確保兒童安全的首要考慮。可以理解為使處遇進度有所推展，工作者／工作團隊會不斷評估是否要進行至下一階段工作。如在案例中，瑛珠以個案研討的形式，讓督導與社會局共同研議，智秀與小旭往後的親子會面長度與形式。

以「安全考慮」作為重中之重的絕對指標，非是在嚇阻工作者做出保守的處遇策略，而是協助工作者在掌握每一次實用的工作契機時，可以更謹慎的運用多元方法，確認兒童的安全可以獲得保障。以本次案例，在改變會面形式，安排小旭返家與智秀獨自相處之前，尚須有多項資訊需再進行確認，包含兒少照顧環境，共同生活成員照顧意願、能力及影響的掌握，預計會有的生活安排，緊急事件的通報與處理流程等。如此，方可幫助工作者做出更妥適、準確的風險判斷。

當然，在實務上，無可避免的，即使作足了前述努力，仍舊可能發生判斷失準，令人遺憾的結果。此固然打擊工作者或整體工作團隊的士氣，但接續有關過程與結果論的討論，對於實務在此議題上的困境，就提供必要的協助。

二、重視過程或強調結果之間的衝突

Holland 和 Kilpatrick (1991) 研究社會工作者於處遇時所面臨的價值爭論時，發現有三個主要層面⁵，其一即為在行為評價方面是重視過程，抑或是強調結果。重視過程取向 (process approach) 的社會工作者，堅持在助人的過程中恪守專業倫理、社會規範、規則或法律等等；而結果取向 (ends

⁵ Holland 和 Kilpatrick (1991) 研究社會工作者於處遇時所面臨的價值爭論時，歸納出三個主要層面，分別是：1. 在行為評價方面是重視過程，還是強調結果；2. 在個人取向方面是傾向自主性、獨立性，或是相互性、共同一致性；3. 在權威所在方面，是內在權威化，或是外在化權威 (externalized authority) (引自曾華源等，2011)

approach) 係指在處遇過程中，重視可以帶來正向結果，但存在有較高違反組織規定及專業倫理的風險。

接續前段討論，在本案例中瑛珠社工在服務提供過程中，妥適的專業行為之一，在於邀請同儕與督導者，參與處遇決策上的討論。同時，基於機構立場，和委託單位-社會局共同研議。有時，對於過程取向的過度重視，會使工作者遭致官僚、頑固的評價，有時不利於工作者與服務對象關係的建立。然而，在保護性個案的服務上，社會工作者亦在彰顯國家公權力，捍衛兒童安全與福祉。工作者之於整體社會，在社會公義的實踐。因此，更為謹慎判斷每個處置行為可能導致的風險與影響，是服務過程中的義務與必要姿態。

同時，因著保護服務的特殊性，政府角色、工作者及其所屬組織共同承擔兒童安全保護的責任以及相關的風險。當述及專業倫理時，工作者與組織之間，同樣具有倫理議題上的連結。因此，工作者一方面需考慮服務對象權益，另一方面則需要依憑機構組織的規範，經由專業研討的必要程序，來增益個案權益，並降低組織可能遭致的風險與社會評議。

三、個人獨立／自立或相互／共同性之衝突

在兒童保護工作上，工作者以家庭為中心提供服務，並且常以照顧者為主要服務提供對象。如在案例中，瑛珠利用每次與智秀接觸時，掌握其對子女的照顧意願，以及本身如何改善身心健康，與提升親職教養能力。

然而，隨著服務時間的累積，工作者必然會見到屬於照顧者本身個別而獨特的支線故事，像是瑛珠理解智秀作為一個家暴受害者，在婚姻關係中的掙扎與辛苦，以及對其身心狀況的嚴重影響。因此，工作者通過理解，而發展適切的專業關係。但必要的提醒是，對於從事保護性個案服務的工作者而言，部分案例中照顧者有時個別自決的福祉，往往對於受保護的兒童具有潛在的風險。

在案例當中，社工尚無進一步的決策，是否讓個案漸進返家，進而與照顧者有更長時間的會面與共同生活。但在諸多嚴重兒童虐待的案例中，如本案有相似背景是，原先照顧者的同居人，或親近的友人往往會是影響兒童照

顧的關鍵影響人，甚或轉換成施虐者。換言之，照顧者個別親密關係的發展，其個人所需的幸福，不必然可以回應在兒童照顧與安全需要上。因此，工作者需隨著照顧者自身的親密關係網絡，或家庭結構的變化，作較審慎的整體評估，以保護性個案與照顧者之間的共同利益為思考。但如有相互衝突之時，須回到以兒童安全為主要選擇。

隨著女性主義思潮對於社工專業的影響，工作者被提醒在兒童保護工作中，女性照顧者本身的權益可能遭到忽視，甚或是女性本身受到社會文化的壓迫而不自覺，進而貶抑本身對於自身幸福的渴求。

這討論對於從事兒童保護服務的工作者而言，是重要且珍貴的。在表面層次上，或可能會感到它與前述兒童福祉間的拉扯，但實質卻不衝突。對於工作者而言，它意謂著，我們需要在家庭處遇的策略與途徑上，更為多元，尤其是「媽媽」並不是唯一的家庭照顧者。

在案例中，智秀渴求另一段幸福的親密關係，故工作者在協助時，可以有的服務策略包含協助她覺察以往在親密關係互動中，可能存在的問題；如何自決而理性的結束現有的婚姻關係；而更進一步的是，如何在重組的親密人際中，表現對於小旭的關懷與照顧。

四、個別化／獨特性或集體性／刻板化之間的衝突

社會工作強調尊重個人的獨特性，視每一個人為獨立個體。然而，稍有不慎，亦會經由工作者本身的生活經驗，或社會整體主流的文化價值，將人歸類於某一特定的類別，在處遇過程中產生刻板印象。Reamer(2000)指出社會工作者個人價值的涉入(value involvement)會影響其對於案主的看法、處遇的策略等專業關係的建立和專業服務的品質，也會影響到他們對於專業價值認同的意願，或者是否要表現出專業行為。

回到案例討論，假若瑛珠對於智秀結交男友一事，在個人價值上產生衝突，認為不應同時有多重的親密關係，同時對於如何才能稱得上是一個完整家庭，有自己本身投射的價值，那麼便會影響到整個處遇上的判斷。這或許說的含糊，但在實務上，確實有的現象是，部分工作者會藉由在家訪中，發

現異性同居者的衣物、用品，作為服務對象是否誠實，或符合社會文化的依憑。

由於每個人都有其不同的成長背景與條件，在處遇過程中，難以擺脫個人價值的涉入，倘若工作者未能經常反身覺察自我，那可能產生的問題在於形成透過角色上的權力，對於服務對象產生一個價值上的壓迫。在兒童保護服務上，工作者彰顯政府公權力，以保障兒童安全與福祉為主要考慮。因此部分內涵，對於保護個案內的相對人，會是一個社會秩序的代表之一。故工作者本身需謹慎於此，經由本身的反思覺察，同儕間的相互提醒，以減少個人價值對於個案服務的影響。

經由前述討論，自案例中可發現工作者處遇過程可能面臨的多個價值層面上的衝突。本文亦於各段討論中，提出反思與回應，就教於本文的閱讀者。但任一個案，在倫理上的思辨，絕非僅於此。因此藉由工作者經常的反身研析，或可有更周全的照看。而如何更完整進行個案所涉倫理議題的討論，Reamer(2000)所提出的倫理決策模式，可以是工作者的參考。他認為一個有系統的倫理抉擇過程可以有以下七個步驟：

1. 釐清倫理議題。如在本文案例中所論述的各個可能的倫理與價值衝突或兩難困境。
2. 找出可能被倫理抉擇影響到的每一個人、團體、組織。除了探尋可能的利害關係人之外，包含彼此之間的關係，甚或是個人與社會之間的關係。例如以本文案例中的案母智秀，即是重要的利害關係人，而她所延伸的關係：與孩子間的親子關係、與社工之間的專業關係，與男友間的親密關係，甚或她作為女性與社會之間的關係，作為照顧者與文化之間的關係等，都會是在倫理討論上的範圍。
3. 嘗試找出各種可以採取的行動以及參與者，並評估每種行動的利弊得失。
4. 審慎檢視贊成或反對每一種行動的理由，考慮相關的倫理守則與法律原則；倫理理論原則與指導方針（例如義務論與目的論，效益主義的觀點以及其衍生出來的倫理守則）；社工實務理論與原則；個人價值觀（包括宗

- 教、文化、種族、政治)，尤其是與自己價值觀相衝突的部分；以及和機構政策有關的部份。
5. 徵詢同儕及專家意見。在單一工作者能力與眼光終有一個極限的情況下，需經由同儕、督導或相關領域的專家提供建議。這在兒童保護工作等保護性質的業務上尤其重要，特別是保護服務的工作者，在服務執行時係在彰顯公權力，故對於相關人權、法律及行政規範上，藉由專門領域的專家提供諮詢與建議，將可避免個案、工作者本身以及組織的權益受到影響。
 6. 作決策並紀錄抉擇的過程。如第五點之說明，兒童保護工作在於政府公權力對於家庭私領域的介入，因此各個記錄作詳實登載，除在倫理議題上，可以成為日後研析的資料外，也是日後一旦有法律責任歸屬時，裁量參考時的重要依憑。
 7. 監督評估與紀錄倫理決策所帶來之影響。

除了以上關於倫理抉擇的模式外，Loewenberg和Dolgoff(2005)提出倫理順序七原則⁶ 可以是參考的依據。但無論以任一倫理原則為據，保護生命，以生存權為首要，都是必然且絕對的價值。這也提醒著從事兒童保護工作的每一位工作者。

在兒童保護工作過程中，不難發現一件事，那就是「家庭會傷人」。但實務上，與受虐兒童互動觀察與瞭解，可知道兒少對於原生家庭情感上的依附，始終存在，並且需要正向轉化與引導。因此，社會工作人員如何透過處遇服務，讓家庭對於兒童而言，持續擁有愛，是值得我們在服務過程中去思考的。如本文開端提及，當代社會工作關於專業倫理與價值的討論，更加關注於人本的思考。換言之，在一個多元變遷的社會裡，包含工作者本身也自然在多樣化與後現代的文化脈絡與情境上，因為生命經驗、信念價值，以及生活背景等因素的不同，存在許多差異。所交織影響的，就是造就不同的處遇服務，遭遇個別迥異的倫理難題。

⁶ Loewenberg 和 Dolgoff(2005)提及社會工作專業服務應該考慮倫理抉擇優先順序，其倫理原則與優先順序共有七項：1.保護生命原則；2.差別平等原則；3.自主自由原則；4.最小傷害原則；5.生活品質原則；6.隱私守密原則；7.真誠原則。

但關倫理上的探尋，除了關乎生命安全，不容置疑的價值外，就處遇上的策略的擬定與風險的判斷上，不易立即裁量對與錯。尤其是在去脈絡與情境下，片段式的評判，更是危險。然而，卻也就是在這樣的工作情境之下，當代的社會工作者需要對於倫理，投注更多的關懷。如是在經由更多層次的反思、討論之後，才可能提供一個適切性的服務，進而讓這些已經受了傷的家庭，能夠盡可能受到最小傷害，接受在生命歷程中，彼此關係的不完美，重建起對家庭幸福感的盼望與追求，並也讓受傷的孩子相信，家庭中仍有愛的存在。

肆、延伸討論

在實務工作上，兒童保護社會工作人員提供個案處遇，具有其專業與行政上之裁量權，在處遇過程中，經常會陷入決定與責任義務上衝突的困境。倫理難題的產生是社會工作人員在處遇過程中，同時出現兩種以上的價值、原則、規範，以至於無法做出適當的抉擇，唯有透過檢視個人的價值偏好，反思處遇的內容，獲得成長。

本案例在對於小旭安置後，漸進返家的評估及處遇，包含跨縣市轉案的服務資訊銜接問題，以及兒童保護案件在處置當下的急迫性，都可能造成資訊蒐集上的不全，這也是當前兒童保護工作系統上整體的困境，有待政府有關部門積極提出改善策略。但在這樣的情境下，工作者容易依既有經驗、個人價值，在一般化問題的情況下，誤入了處遇的陷阱⁷。另外，倫理問題發生的原因主要由於工作者的個人特質、大意忽略倫理的重要性、忘卻倫理規範守則、法律規定、不清楚處置目標或法定義務等（胡中宜，2003）。當前，兒童保護工作上的變動性、多元性及其複雜程度，已然是確立的現象，處遇上的難度比較以往，更為嚴峻。而嚴重受虐的兒童保護事件，所引起的社會關注，對於第一線服務提供的工作者而言，是再明顯不過的壓力。因此，除了反覆提醒兒童保護的工作者如何的反思覺察，以及通過必要的倫理抉擇過程，讓服務更為適切外。也呼籲政府行政部門，有更具體可行的協助策略與人力紓緩措施，真正作為第一線工作者實質可倚靠的後盾。

⁷ Steinman、Richardson 和 McEnroe (1998) 提及專業人員判斷倫理議題上的陷阱有三：1. 「普通常識和客觀」陷阱；2. 「價值」陷阱；3. 「視情況而定」的陷阱。

參考文獻

- 胡中宜(2003)。社會工作人員專業倫理決策過程之研究。東海大學社會工作研究所博士論文。台中市：東海大學。
- 徐震、李明政(2010)。社會工作倫理。台北市：五南。
- 曾華源、胡慧嫻、李仰慈、郭世豐(2011)。社會工作專業價值與倫理概論。台北市：洪葉文化。
- Dolgoff, R., Loewenberg F. M. & Harrington, D.(2005). Ethical Decisions for Social Practice.(7thed.). NY: Brooks/Cole.
- Holland, T. P., & Kilpatrick A. C.(1991). Ethical issues in social work: Toward a ground theory of professional ethics. *Social Work*, (36)2, 138-144.
- McAuliffe, K. (1999). 'Clutching at Codes: Resources that influence social work decision in cases of ethical conflict', *Professional Ethics: A Multidisciplinary Journal*, 17(3 & 4), 9-24.
- McLeod, D., & Meyer, H. (1967), The values of social workers, In E. Thomas (Ed.), *Behavioral science for social workers*, 401-406, New York, NY: Free Press.
- Reamer, F. G.(2000). *Social Work Values and Ethics*. New York: Columbia University Press.
- Robinson, W., Reeser, L. (2000) *Ethical Decision-making in social work*. Boston, MA: Allyn and Bacon.
- Steinman, S. O., Richardson, N. F., & McEnroe, T.(1998). *The Ethical Decision-Making Manual for Helping Professionals*. California: Brooks/Cole Publishing Company.

回應

林瓊嘉

聯合國兒童基金會列兒童四大基本權利為生存權利、發展權利、保護權利、參與權利（參家扶基金會 2017 年編印臺灣兒少權益白皮書 P.23），兒童最佳利益已為聯合國兒童權利公約所倡導，是處理兒童事務的最高處理原則。本案例受安置保護兒童返家決策時的倫理思考，引述資料詳實豐富，以兒童回歸原生家庭為服務之最終目標，亦屬正確；但全文尚有值得審思與檢視者：

一、兒童的安置旨在暫時剝奪親權，保護兒童免予被害，同時對施虐提供治療與重建服務，但如兒童受虐情況嚴重致不能返回原生家庭，則有長期安置或改定監護之必要。本案例就如何協助案母回復親職功能，以利案童返家，因篇幅限制，未提出具體作為，閱讀者可參考相關親職教育課程論述，以為補充。

二、論文所述：「案母渴望另一段幸福的親密關係，社會工作者可協助案母察覺以往親密關係中的互動，可能存在的問題，如何自覺而理性的結束現有婚姻關係，如何重組親密人際關係，表現對於孩子關懷與照顧。」有延伸思考部分：

(一)子女監護事件應以子女最佳利益為核心，比較案父母、親屬支援體系、照顧意願等（附表一），擇定最適任者任子女監護人；倘父母的不適任，則依停止親權以保護孩子免於受害。本案例案父母育有兩名子女，長子在案父家屬照顧，案子因案母遺棄而受安置保護，如何認案母最適任孩子監護人？此有待加強補述。

(二)離婚與案母是否回復親職功能並無直接關係。案母婚姻的解消不必然有助於親職功能的回復；反係父母離婚爭執，宜預防對未成年子女因此受傷害。

(三)案父母在婚姻關係中，案母外遇、案父在監，雙方就婚姻破綻何者過失情節較重，牽涉離婚之准否。案母外遇違背婚姻忠貞之違法定行

為，社會工作者有守法、保密義務，有保護孩子責任；但協助違法者脫離婚姻似不符社會公平正義。離婚事件牽涉子女監護、會面交往、扶養費分擔、損害賠償、夫妻剩餘財產分配等請求，在訴訟衝突中如何避免孩子陷於忠誠選擇？如何協助案子返家前應預作準備？如何維護孩子最佳利益，更屬本案的核心。

按司法院釋字第 554 號：「婚姻制度植基於人格自由，具有維護人倫秩序、男女平等、養育子女等社會性功能，國家為確保婚姻制度之存續與圓滿，自得制定相關規範，約束夫妻雙方互負忠誠義務。」論文所述：兒童保護工作中，不難發現「家庭會傷人」，似有誤會。家庭不會傷人，傷害者破壞家庭和諧安寧之加害人。家庭提供兒少保護的環境，始有安置兒少漸進返家的決策。因家庭不會傷人，才要為安置兒少返家做準備。而兒少受家庭保護，並非以返回原生家庭、血緣關係為唯一考慮。須以實際關愛孩子為核心。元劇曲「灰欄記」，包公為了二個女人爭一個孩子，畫了一個圈圈，要求兩個女人用力拉，真的母親會有力量將孩子拉向自己，最後一位女子放棄了兩人的拉扯，包公判決放手的女人，才是真正孩子的母親，因為愛孩子的母親才會無法忍受孩子受拉扯的痛苦。在布列希特所著「高加索的粉筆圈」描述：一位女僕在戰亂中，代女主人獨立扶養小孩，吃盡了苦頭，戰亂結束後，女主人為爭家產而要搶回孩子。法官將孩子放在粉筆圈內，要求真的孩子母親，應該用力拉孩子到身邊，兩個人的拉扯後，女僕說：「我將這個孩子養大，我怎麼能夠將他撕扯呢？」而放手。承審法官判決扶養孩子長大的女僕，才是真正愛孩子的母親。祝福每個孩子都能在親生家庭中幸福美滿；也期待不幸的孩子可以找到真心關愛、包容、保護孩子的家，那個家的女主人才是真正的母親。

未成年人監護審酌簡表

104.05.13 (修訂) 林瓊嘉 律師

對象 因素	未成年子女 (最佳利益)	監護人 (親職功能)	親屬支援體系 (輔助功能)
因 素	1. 意願與想法 2. 年齡、性別 3. 背景與特質 4. 兒童生理 5. 情感與教育需求 6. 手足關係 7. 期待 8. 未成年子女和家長、手足、重要他人互動關係 9. 未成年子女在家庭、學校和社區中的適應情況 10. 受養與環境之繼續性與新舊環境之適應性 11. 宗教信仰、言語使用 12. 飲食習慣 13. 特殊健康情況 (過敏、發展遲緩、先天疾病) 14. 姓氏、國籍	1. 親職能力 2. 個性表現 3. 婚姻與居住狀況 4. 傷害與危險情況 5. 照顧意願與態度 6. 親子關係 7. 虐兒情況、不當管教 8. 身心健康 9. 成長背景 10. 種族、年齡、國籍、教育程度、婚姻次數和生育歷史、勞動力參與和經驗 11. 離婚決策 12. 撫育時間、撫育環境 13. 監護意願 14. 對子女之情感與態度 15. 再婚與否 16. 道德上之不當行 17. 前科素行、違規行為 18. 經濟狀況及收入 19. 育兒計劃 (包括飲食計劃、醫療、衣物準備、洗濯、生活態度、禮儀教養、基本技能、教導讀書、人際關係、朋友交往、他人照顧)	1. 互動關係 2. 虐兒情況 3. 酒癮行為 4. 身心健康情形 5. 協力可能性 6. 經濟、生活環境 7. 前科素行 8. 人際互動 9. 社經地位 10. 互動溝通
評 斷 原 則	1. 子女意願明 2. 最小傷害方案 3. 幼兒原則 4. 繼續性原則 5. 友善父母 6. 心理上的父母 7. 手足不分開		
<p>民法 1055 條之 1</p> <p>法院為前條裁判時，應依子女之最佳利益，審酌一切情狀，尤應注意下列事項：</p> <p>一、子女之年齡、性別、人數及健康情形。</p> <p>二、子女之意願及人格發展之需要。</p> <p>三、父母之年齡、職業、品行、健康情形、經濟能力及生活狀況。</p> <p>四、父母保護教養子女之意願及態度。</p> <p>五、父母子女間或未成年子女與其他共同生活之人間之感情狀況。</p> <p>六、父母之一方是否有妨礙他方對未成年子女權利義務行使負擔之行為。</p> <p>七、各族群之傳統習俗、文化及價值觀。</p> <p>前項子女最佳利益之審酌，法院除得參考社工人員之訪視報告或家事調查官之調查報告外，並得依囑託警察機關、稅捐機關、金融機構、學校及其他有關機關、團體或具有相關專業知識之適當人士就特定事項調查之結果認定之。</p>			

回應

翁慧圓

保護性社會工作在「法入家門」後，其所具有的安全性、急迫性、複雜性、和跨領域等多重特質，近年來，已使家庭暴力防治工作成為公私部門在社會福利服務中的龐大業務。在考量服務對象之最佳利益前提下，從個案受暴指標的判別、處遇目標的訂定、服務的執行、到結案後的追蹤服務等過程，社會工作人員常因個人與組織價值信念、領域本位主義、文化考量、媒體傳播、民意代表關切等諸多因素糾葛，在多方利益之角力衝突下，陷入決策和處遇之兩難。因應前述家暴個案的諸多特質，專業倫理的探討更顯重要，期待在「規範服務輸送者行為」和「提高警覺、深度省思、集思廣益」的前提下，達到追求服務對象的「最佳利益」的目標。

「家庭是孩子最好的成長環境」是本案例設定「讓受保護童漸進返家」之基礎，採取了「從家庭重整邁向家庭維繫模式」之處遇計畫目標。文中，社會工作者將受虐兒童的施暴者，也就是案童的主要照顧者—母親，作為處遇服務過程中倫理兩難的主要討論對象，並在「安全考量」之前提下，引用 Mcleod & Meyer 的社會工作價值衝突論點，和 Holland 和 Kilpatrick 的過程論與結果論，作為兩難議題討論之探討背景。個人有幸優先拜讀本文，閱讀過程引發更多的思維，提供回應如下，期能激發與集結更多討論和行動，有助於保護性社會工作品質之提升，和減輕第一線工作者之困擾。

一、誰的安全為慮？誰的利益優先？

從生態的觀點來看家庭暴力防治服務，其涉及的對象包括；受虐孩童、施暴者、其他家人、親友、社區、學校、服務團隊、政府等。本案例中，案主是受虐的小旭，母親是施暴者，兩人都是促成家庭重聚的主要服務對象。我國社會工作倫理守則之核心價值指出，「以人性尊嚴為核心價值，努力促使案主免於貧窮、恐懼、不安，維護案主基本生存保障，享有尊嚴的生活」，意旨本案整個處遇服務的決策，都須以小旭的**身心安全**為核心，誠如作者在敘述案母輔導過程，不斷提醒處遇方向需有助益於小旭的生理發展、心理發展、

和社會發展，才符合案主的最佳利益考量。

二、案母的意願 vs 孩子的利益

本案例以案母的輔導服務為主軸，探究是否能參照案母期待母子重聚之可能性。案母身心健康、親職能力提升，和照顧環境的安全，是影響母子重聚的重要影響因素，社工據此提供了強制親職教育，親子會面、多次個別訪談等輔導措施，且不斷尋求機構同仁諮詢與提出個案討論。但，若以案主的安全為核心考量的前提，建議本案仍需探究之議題如下：

● 案母強烈的照顧意願，是否等同是「案主最佳照顧者」？

母愛是人性本能，也是社會文化的期待。但社工還需考量案母強烈的照顧意願中，是否仍隱藏的心理、經濟、社會性等其他因素？國內親子保護型個案中常見到，許多不成熟的父母，心理上依賴其未成年子女來滿足其不安全感的需求；或有依賴子女獲取社會資源，或作為社會聯繫的管道等情形，以致造成對子女的身心虐待與傷害。因此，照顧意願是重要參考因素之一，仍需有其他親職能力指標來佐證。

● 釐清「適當親職能力」之指標

符合案童最佳利益的返家前提，是能成長在免於貧窮、恐懼、不安全之照護環境中。案母的身心健康、經濟能力、社會支持網絡等，是提升親職能力的重要處遇內涵，和案主返家重聚決策之要件。接案前，案母長期受婚暴的經驗、疏離親友、酗酒、失業、憂鬱、獨居、與年輕男友同居等狀況，需要長期的身心輔導、醫療協助、經濟救助、人際關係重建等服務，來提昇其自我與親職效能。本文中相關服務之資料有限，也未敘明強制性親職教育實施成效。因此，本案除釐清案母之照顧意願外，前述的「親職能力」指標，需更明確陳列，以利處遇和決策。

● 案母自抉與案主自抉，何者為重？

年幼的案童也有自抉能力，只是表達的方式不同而已。缺乏自我照顧能力的案主，完全倚賴被照顧者提供適切之教養服務。文中提及案童於親人會

面前，因恐懼害怕而有嘔吐情形，當天會面時的不安與哭鬧，都明確表達了其尚未具有安全感，還沒有準備好要與母親重聚。

● 案母自信心因與人同居而提升？

案母的自信心有助親職能力的提升？社工表示：母親與年輕同居人相處後，自信心明顯提升，可再度考量案童的返家可能。文中社工沒有對案母的同居行為，做出文化上與刻板印象的價值論斷，是為對當事人的尊重。然而社工需釐清案母的自信，是否因同居戀愛而短暫改變？是否能延續？甚至內化成為對自我的肯定，而非依賴外人？此外，同居人提及的「擔心孩子返家，會影響其關係」言詞，其中是否意涵著「他們當時的同居關係，尚不適合接受案童的返家」？本案例中，除母子關係有待重整外，同居關係、父子關係的建立，甚至是獄中的配偶關係，都可能帶來許多挑戰與考驗。這些因素都將深深影響案童的被照顧品質，社工對案家人際關係的變動需有相當的敏感度。

最後，理論與實務的連結對於社會工作之專業化極為重要，本文作者用心參考了多位學者的倫理考量和處理論述，並嘗試落實於個案處遇實例中。若能對於國人較少引用的「相對論／實用論、絕對論／神聖論」、「過程論／結果論」等論述，做較為清楚之詮釋，並延伸於對應的案例探討中，將更可擴大讀者學習的效益。

第八篇

進入司法體制的社工人：

家事調查官的司法與社工倫理兩難

作者：黃靖雯／臺灣新北地方法院家事調查官

郭邦媛／中華大學諮商與職涯輔導中心資源教室約聘輔導員

回應人：秦 燕／亞洲大學社會工作學系副教授

何振宇／東海大學社會工作學系兼任講師

壹、前言

貳、案例基本資料及問題分析

參、倫理議題

肆、倫理議題討論

伍、延伸討論

回應



壹、前言

我國自101年6月起施行之家事事件法，參酌國外立法例，創設家事調查官、程序監理人、社工陪同等制度，以協助法院妥適處理家事事件。制度設立之本意，乃因應家事事件於法律實務中的複雜性與特殊性。畢竟家事事件常涉及家庭成員與親屬間非理性的情感糾葛，當中的紛爭對立，嚴重程度有時已超過彼此的解決與修復能力。且當事人間之關係、情感、扶養未成年子女之權利義務等事項，通常不會因為司法程序結束而終了，故於實務中，非僅需求法律專家就實體法上要件事實存否為判斷或妥當裁量，尚須從社會上、心理上或感情上為妥適處理（鄧學仁，2014）。

據此，家事調查官（以下簡稱家調官）於此制度中之內涵與角色，係指在心理學、社會學、教育學、社會福利學、社會工作學、精神醫學等方面有專業知識，並經過法律學方面之研修後配置在法院之職員。因此，其所擅長者雖非法律專業，但係心理、社會、教育等領域之專業，用以補充家事法官在此方面之不足（鄧學仁，2014）。

就司法院編印之家事調查官業務參考手冊（2016）指出，專業社工或社工師可依法律規定轉任家調官，但家調官之設置目的及職掌範圍，與專業社工或社工師仍有不同。家調官之主要工作，係承法官之命，就特定事項進行調查，受法院之指揮監督，針對家事事件特定事項為調查，蒐集資料、履行勸告，並提出調查報告、出庭陳述意見，以發掘家事紛爭背後隱藏之真正問題，協助法院通權達變圓融處理特定事項，可謂法官手腳的延長（司法院，2016）。

就此，若以倫理價值的選擇作為實務操作的依歸，社工普遍以維護案主最佳利益為處遇核心；而依少年調查官與少年保護官及家事調查官倫理規範（2016年7月6日修正，以下簡稱家調官倫理規範），家事調查官則著重於客觀、公正、中立及誠懇之態度（第一條），在法令授權之目的及範圍內執行業務，若涉及兒少相關權益，才包括尊重並保護兒少之最佳利益（第四條）之價值考量範疇。

然而，家事事務紛爭涉及人性與情感之複雜，實務中驅動興訟之原因，多為與訴訟形式無關之恩怨糾葛。在顧及國家權力對於家庭界線、私人紛爭之侵入，而採取保守、客觀、公正之調查原則下，真能有效達成「發掘家事紛爭背後隱藏之真正議題」之家調官制度目的？

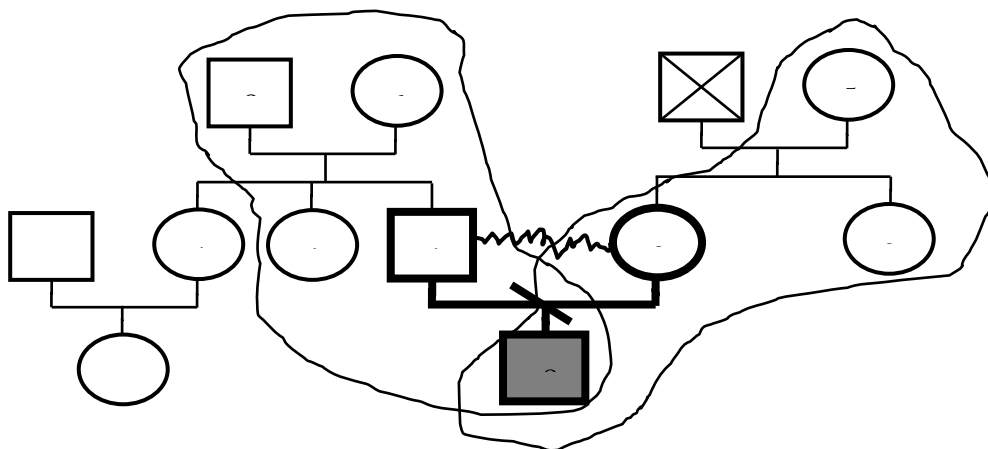
筆者考取家事調查官前，為縣市政府從事保護性直接服務之公職社工師，熟悉與家事紛爭環環相扣之兒少保護工作內涵，深諳兩造之生命歷程、心理動力、其他親密關係、家族歷史…等，皆為不同程度影響兒少最佳利益之要件。故於承辦家事調查案件時，多採取家庭社會工作之理論與實務方法，著重當事人生命經驗的歷程與同理，評估家庭動力和核心爭議，再於報告中對應到指定調查事項的分析，以回應法官交辦任務。

然於情緒激烈的家事紛爭調查現場，常見家調官對非友善父母之一方進行勸導，或促進子女會面交往時，其司法中立性即受到挑戰、質疑，而在涉及多元觀點及有數種調查方法可供選擇時，家調官以何種專業視角與倫理判斷，選擇最終的工作模式與承擔風險？凡此，均考驗訪視場域中，調查人員於人性、工作界線、倫理議題之掌握、敏銳與抉擇。

本文嘗試以家事事務中常見之酌定親權案例，探討分析社會工作進入司法體制服務後，如何在司法機構的價值規範下，實踐社工專業之理念與精神，以進一步面對倫理的兩難與實務抉擇。

貳、案例基本資料及問題分析

一、家系圖



二、案例陳述

兩造原共居北部都會區，父親職業為快炒店廚師，過往有兩起成人保護案件，母親為服飾店售貨員，雙方育有一位確診為輕度自閉症之8歲男孩，與外婆、阿姨共居。

兩造於長年爭執後分居，105年2月份提離婚訴訟，5月份暫時處分庭裁定，以子女持續就讀原校為原則，兩造每月輪流照顧子女，6月起父親首先負擔照顧責任。但時屆第一次交付子女期限，父親即請辭回鄉下，以暑假將至且祖父中風需人手照顧為由，攜子回鄉。期間母親均無法聯繫或了解到孩子之狀況，遑論探視或交付子女。

家調官於9月初收到法官指定調查事項，需確認子女與父母之互動狀況及兩造親權能力，即致電兩造雙方，了解母親已三個月未見到孩子，且時至開學，父親仍不願讓孩子回原居住城市。儘管父親聲稱已致電教育局安排轉學事宜，然未成年人實有中輟已近兩週情形，父親甚逕表明，不認為遵守暫時處分裁定交付子女為必要之事。

電話中，家調官柔聲肯認父親對於孩子的付出與關心，但也闡述法官之指定調查事項、友善父母之評估指標及工作期限目的。待與父親建立一定程度之信任後，家調官始說明，在評估親職能力之調查程序中，仍有訪視觀察兩造各自單獨與孩子互動之必要。故約定一週後，上午至父親家中訪視，父親需嘗試將子女攜出戶外散步，遠離家族長輩，讓母親有獨自與孩子互動遊戲之時間，如不成，下午則需攜子女至法院，家調官始能於法院親子會客室中觀察母親單獨與孩子互動之情形。家調官勸諭父親遵守暫時處分裁判，表明當天會視狀況協助交付子女予母親，並需儘速恢復子女就學、停止中輟，但亦表示，若子女現場抗拒，則家調官並不強迫交付，以孩童的狀況為優先。父親勉強同意。

期間，家調官致電家防中心社工與附近派出所，了解父親過往成人保護案件之內容及案家於鄰里生活之近況，亦向教育局了解事實上未成年子女未符轉學規定。國小班導師及輔導老師在電話中亦表達，過去一年自閉症孩童

於校園中經歷明顯之環境適應與建立人際關係困難，下學期中後方有好轉，若學習環境需要改變，則須謹慎評估且妥善轉銜。

一週後，家調官至父親家訪視，家中除了父親與孩子，眾親族均於客廳中等待。過程中，親屬釋出充滿情緒或刻意醜化女方之訊息，亦或大聲質問孩子是否要回去跟媽媽同住。家調官現場即刻勸阻此舉會激化兒童忠誠衝突、不利於親權評估，但現場之家族動力亦難阻擋。孩子本身僅是不帶情緒的重複反應，母親已經讓父親付了太多錢，住鄉下對身體比較好，他要跟父親住。

而儘管後續家調官已單獨至未成年人房間建立關係、遊戲玩耍，孩子數次警覺地停下手中活動，再次重複陳述。但對接觸母親之態度，漸有柔化，最終表示願意陪同家調官與母親會面。此時家調官請孩童在房間內等待，外出要求父親配合依約定攜子至戶外散步，嘗試進行子女交付，親屬群起反對。期間，父親突然情緒激動，以頭撞牆表達抗議，現場譁然。

由於家調官事先已去電派出所，了解父親平日即有頻繁鬧事之狀況，並告知業務所需，員警表示可機動配合。故父親於喧鬧現場要求警察主持時，家調官即去電請當地員警前來協助，另於現場提醒父親，其言行已造成子女心理負擔且過度涉入成人之紛爭，加上當前不穩定之情緒狀態，更不能放心其親權行使，並堅定調查程序之執行。最後在警方勸導親族配合調查下，協議下午時由父親攜子女至法院，由家調官陪同進行與母親之會面交往。

當日午後，孩童得以於親子室中與母親單獨會面、友善互動。待調查評估至一個段落，家調官帶即孩童至角落單獨說明依暫時處分本月應與母親同住及就學，孩童表示可接受。家調官即安排法警前來陪同，向父親說明徵詢子女之狀況，及本日依約執行交付子女。然父親與祖母情緒失控，語出咆哮威脅，兩名法警多次勸說父親勿干擾辦公室秩序。最後，父親見勢不可擋，轉而向家調官多次確認子女於對方同住期間是否能進行電話或其他形式之探視聯繫後，悻悻然離去。

隔日，母親致電調查官，說明孩子於家中出現之前未有之焦慮行為。包含反覆確認父親於暑期贈予之iphone 是否有來電，與父親進行密集且長時間的通話，期間母親若有勸阻，孩子只會重複反應「為什麼要干擾、偷聽我跟爸爸講電話？」且於家中應父親要求四處拍照。

家調官於電話中同理母親之身心負荷，並於電話結束後致電父親，表示事前已告知父親，若於調查期間進行操縱孩子忠誠衝突之行為，會形成不利親權評估之事由，勸諭父親自重守法，家調官會於調查期間持續觀察。

一週後家調官至母親家中，評估其親職能力與環境資源。會談包含共同居住且負擔照顧者功能之外婆、阿姨等親屬。母親表示父親仍持續每晚七點至九點皆與孩子進行長時間通話，或要孩子開啟手機視訊，環照房間週遭發生情景，明顯影響孩童下課後之日常作息安定。

同日下午校訪輔導老師、班導師，亦陳述孩童於課堂進行期間會不斷的檢查手機，害怕漏接電話，甚至在班導師沒收手機、言明放學再予歸還後，仍每節下課皆反覆乞求查看未接來電。家調官單獨與孩子會談遊戲時，孩子仍重複反應母親讓父親出了很多錢，且鄉下比較健康一事。但談及與母親同住生活，表情皆為放鬆、愉快、坦然。評估兒童與母親同住時雖受妥適照顧，但因受忠誠衝突影響，出現主動批評母親及與父親近似的言詞和想法，而自閉症的固著特質則使兒童重複反應同一想法或事件。至此，家調官結束調查程序，著手撰寫報告。

參、倫理議題

本案例綜整親權紛爭中之常見態樣，及筆者因應高衝突案件之工作模式。實務中常見雙方家長／親族使用各種操弄與監控手段爭奪子女、在法院介入前不讓對方探視孩子或按照法院裁判準時交付子女、未成年人的內在分裂與忠誠衝突…等。筆者之家調官實務，多以同理、勸導、連結資源之方法，觀察家庭動力、評估家庭成員心理狀態，連結可運用求證之社會資源，並以社會工作之介入與評估方法，綜融實踐短期家庭處遇，以介入行動之評估，回應指定調查事項。

以下就本案例調查處遇歷程，探討家調官在司法（法律層面）與助人專業（社工層面）之倫理兩難，再呈現筆者之自身抉擇與因應方式，亦邀請讀者與相關專業人員共同思考，提供發展中的家調官實務精進研修方向。

一、司法中立 VS. 社工專業

(一) 母親已向民事執行處聲請暫時處分交付子女之強制執行，家調官在父親家族嚴重抗拒時，仍採取自行協商兩造交付子女之作為，是否有違司法系統之行政分工與調查中立？是否逾越家調官職權範圍？

1. 法律層面

兩造能否執行暫時處分之逐月輪流照顧方式，屬民事執行處執掌範疇，家事調查程序對當事人不具強制性。即便法官指示分別觀察兩造與子女之互動狀況及兩造親權能力，若民事執行處做成無法執行之記錄甚或採取行政罰鍰，家調官亦可就此事實，評估未交付子女方為非友善父母。父親持續使子女處於中輟狀態，亦需自行負擔忽視兒少受教權益或不利爭取親權之法律責任。家調官無須介入兩造現行爭議或困境，仍可進行指定調查事項，並維持調查中立。

2. 社工層面

身心障礙孩童因父母之爭奪，產生忠誠衝突與被操控之分裂、焦慮行為，同時損及受教權，加上其特質不適環境變動，故以維護兒少最佳利益之前提下，盡可能和平的交付子女，使其恢復就學、就醫，減少其內在分裂乃是要務。並於此過程中，讓父親透過公權力細膩之介入，意識其親職行為之不恰當，不失為對兒童甚或家中三方有所助益之介入方法。

子女交付有兩種途徑，一為單由執行處強制執行，但嚴重忠誠衝突之兒童（且此為特質固著之自閉症孩童）多半激烈抗拒與他方接觸，難以交付成功。且以處遇觀點，實不宜增加對案主無效或具傷害性之介入干擾。

另一種為調查官協調執行官共同至現場執行。此方法或可提高公權力與強制性，但卻不利與父親建立互信公正之工作關係。且過於強勢之國家權力介入，易激起當事人之防衛與敵對，子女更亦可能陷入更劇烈之操控紛爭，遑論後續與父親進行有效客觀之調查，以及友善父母之勸說與討論。

3. 筆者採取之倫理價值抉擇

就社工重視與服務對象之真誠信任，筆者選擇親自協助交付子女。交付現場同理父親感受並肯認其親職付出，鼓勵父親採取適法行為（遵守暫時處分交付子女），並告知相關法律規定，說明利其親權爭取之本意。

父親家族曾一度質疑家調官堅持交付子女之立場是否偏袒母親，然以合於暫時處分（適法）、公平觀察兩造與子女居家互動（調查形式公平）之前提下，家調官仍有公正性之工作空間。

此外，實務中，交付子女亦合於法官「分別觀察兩造與子女之互動狀況」之調查指示。透過子女於兩造家中之照顧品質與依附行為觀察，相較於單純口述，更合於實況。

是故，本案家調官以調查過程合於處遇介入之思考，進行迅速而確實的子女交付，以協助子女儘速終止中輟，維護其就學、特教與醫療資源使用權益。

(二) 子女交付後，母親來電反應子女受他方高密度通訊聯繫影響作息，家調官予以傾聽同理及建議記錄頻率與時段供調查評估，對父親則逕行採取勸導警告，是否有違公正性與平等對待當事人之原則？

1. 法律層面

就訴訟之原則，應對兩造提供之事證均開放接收，但不預先表露價值判斷。縱法官為避免突襲性裁判而為部分心證之揭露，亦非採取直接干預當事人行為之作法，以維持司法公正客觀。況母親來

電之說明尚屬一方之詞，交付子女方僅一日，尚難謂必然達到干預或不利子女作息與身心狀況，宜有較長時間之事證與後果作為評估依據。

2. 社工層面

訪視暨交付子女過程，已清楚顯示子女承受忠誠衝突之現況，且依母親來電所述，客觀上已達干預兒童正常作息及與他方同住時安適之心理狀態。父親既與家調官電話中承認以此頻率與時間長度均與子女持續通話，則本於父親亦有維持子女正常作息與心理安適之親職責任，社工即應採取面質或勸導之方式，促使父親正視子女身心需求，維護兒童權益。另亦需考量兩造過往之家庭暴力史，父親具權力控制之特質，此一行為極可能為操弄或激化兒童忠誠衝突之方式，宜及時介入、展現保護兒童之立場，避免兒童持續遭受傷害。

3. 筆者採取之倫理與處遇抉擇

傾聽母親陳述之事況後，建議記錄每日通訊之頻率與長度，彙整後由家調官評估是否逾越親子情感聯繫之必要範圍，以納入調查評估與建議。另為及時保護兒童免受可能之傷害，父親於電話中辯稱與子女長時間與高頻率之通話均係子女思念而主動為之時，即以家長建立兒童生活規範之親職責任，勸導父親應採取適當約束子女通話時間長度以維持正常作息之保護兒童立場。以此介入行動後，觀察父親聯繫之頻率與長度是否有所調整、以適合子女之身心發展，作為親職功能評估參考指標之一，以符合家事調查官業務參考手冊（2016：123）建議家事調查官之調查程序應具體、深入，於撰寫調查報告時，應力求推論過程明確、有足夠之立證基礎，並應檢附相關事證，提升調查報告之可信性。

二、服務對象自我抉擇 VS. 遵守法律

本案例中，父親選擇違反暫時處分，不將孩子依規定時間交與母親照顧，甚無視子女中輟、違反教育法規，在家事事件中，需自行承擔不當行使親權之不利評估後果；在行政法規中，則需面對行政機關的追究或裁罰。於此情形下，家調官並非民事執行處承辦人員，可中立進行調查與評估，並無強制當事人遵守法規之責任。

案主自決係指在協助案主於資訊與權能充足之狀況下，進行決定並對自身之抉擇負責，然而在家調官已對父親進行該作為違反法令及相關後果之告知後，父親仍選擇不適法且有損兒少利益的作法時，家調官選擇以公權力角色，藉助警方維持秩序，違反當事人原本的選擇，將子女按暫時處分交付母親並恢復就學。

三、兒童表意權 VS. 父母探視權

Felder & Hausheer 提出探視權症候群的概念（引自 Gunther Klosinski, 2006），指孩子在探視權的範圍下，面對父母雙方所陷入的忠誠度衝突，而產生的異常行為。幼小的孩童會為確保其生存與認知心理安適，和其依賴的父母有相同的想法，有時甚至需暫時否定他們曾說過的想法，某種程度來說，孩子是被迫以在場一方的想法作為自身意思。

是以，當未成年子女明示拒絕與非同住的父母會面交往時，是否真為兒童表意權之行使，還是兒童在依附生存受脅狀況下的求助反應？實務中更複雜的是，家事事件中多半尚有對兒童虐待的指控，此時專業人員需敏感辨識這些指控是否合理？有沒有相關事證可以釐清？兒童之抗拒究源於受虐經驗，還是忠誠衝突下，為求生存而產生的不實指控？如果兒童確因過往受虐而產生抗拒，與父母的探視權該如何平衡？

實務上，當家調官評估孩子處於忠誠衝突時，會先觀察未成年人實際互動與感受，避免放大的反應或處置，亦與父母進行友善母原則的說明與相關親職的細緻倡導。而在確因虐待而使兒童抗拒的狀況下，則會建議法官裁定

由專業社工機構進行監督會面交往，引進專業資源，以保護子女為前提修復親子關係。根據德國的心理諮詢專家 Gunther Klosinski (2006) 指出，藉助權威性的第三人來減輕父母間潛在的衝突是重要的。

肆、倫理議題討論

「分工合作」是理想社會的指導原則，也是構成人類道德的內涵。如果一般道德是指人作為人所建立的合作條件，則專業倫理就是指每一個人從事社會分工時所建立的規範（姚孟昌等，2009：23）。

源此，家事調查官考科、專業背景與工作方法既包括社工、法律、心理專業，如何整合跨專業之專業倫理準則與現行法規，並於實務中得以形成內外一致的價值理念系統，勢必為實務工作者必須面對之內外在整合議題。或許社工或心理之督導機制會有所幫助，否則極可能不斷遇上內外價值衝突紊亂的感受，而逐漸耗竭助人能量，成為徒具形式之調查工具，難以真誠陪伴當事人、共同找尋生命與家庭困境之較佳出口。當家調官在司法系統裡失去了人味，也就失去了這個制度的初衷。

筆者於實務工作的過程中，即便熟悉社工相關知能、家事相關法規、與多領域之倫理守則，縱能於價值衝突時客觀做成適法、合理之選擇，內在仍感價值衝突且不安。

而面對跨專業之倫理論述，在法律層面，姚孟昌等（2009）於法律倫理學書中指出，專業間的倫理衝突解決方式，以效益主義最為合適。意指其整體運作需顧及「聲請人、當事人與未成年人三者之最大幸福原則」，恰恰違反了社工於家庭實務中以「兒童最佳利益」為處遇核心的價值。

但若以社工人熟悉的 Dolgoff、Loewenberg（引自胡中宜，2011）的倫理排序思考，在考量兒童沒有足夠表意能力與權力資源的前提下，兒童最佳利益（差別平等）確實凌駕於法律系統需顧及三方最大幸福原則之核心價值（自主自由）。

家調官制度成立之脈絡，乃源於法律系統應對家事事務紛爭的無力與失

靈，秉持著如何使用法律及綜融其他社會心理專業以幫助更多紛爭家庭的初衷，而有跨法律、社工與心理專業的背景。於此前提下，在合法合理的範圍內，社工與律法倫理之優先順序昭然若揭。故保障兒童差別平等之相關輔助與確保措施，應可高於父母親的自由自主、親權行使或訴訟中的閱覽知悉權（所以兒童之表意有依法保密之依據，以避免往後兒童無論與何方同住，均可能引起親子關係之芥蒂，因而使兒童承受不利益）。

伍、延伸討論

一、如何面對助人工作的有限性？

家事調查只有法定兩個月的調查期限（家事事件審理細則第38條第2項），多數案件其實看不見（或來不及看見）介入處遇成效或影響，本文案例即是其一。這時候找到工作的意義或許對內在的困惑與耗竭感有些幫助——至少在孩子情緒抽離的醜化非同住父母時，有人曾經告訴他，作為一個孩子，你辛苦了，其實怎樣才是對的，我了解你的為難，我能做（也必須做）的是什麼。對忠誠衝突嚴重的孩子而言，化解孩子的防衛機轉或同住方建立的價值觀點，可能讓他感到更崩解混亂。調查期限能做的，是著力在成人的友善父母勸說，對孩子點到為止，能勸說同住方接受轉介後續處遇資源已是極限。況且，我們無法給與生命當下無法承接的東西。案家有其長期家庭動力與歷史的累積，家調官的介入只是一個點、一個機會，最後法官的判決揭示法律規範的價值、是非，但終究是當事人在選擇和承擔自己的生命態樣，我們只能盡力。

筆者對服務界線與有限性採取之作法為，調查之初即向當事人預告調查期限、預計調查進行之方式、在調查中立之下可協助雙方以子女利益為核心進行哪些協議與限制。但調查結束後之發展，本於專業關係結束之工作界線、家事事件之司法系統不宜主動探查人民隱私，及受限實務工作案量負荷與壓力，難以追蹤評估後續發展，亦難回頭檢視處遇策略及調查建議之長期影響與效益。

吳怡君(2016)指出，家調官運作上有短期介入(時間性)、符合審判需求、針對特定事項(調查聚焦及事項具體)及跨區調查功能等特性，在角色定位上應屬短期介入的個案管理員，在資源連結上扮演銜接角色會比執行者更具效能。是以，家調官已非公私部門得以提供直接處遇之社工，在調查期限與中立性的要求下，難以長期將自身作為服務提供者與處遇工具。但在實務處遇資源匱乏下，家調官常需親力為之(例如監督、促進當事人與未成年子女之會面交往，可供轉介之資源稀少珍貴，部分縣市幾近全無)。筆者認為，此即涉及工作界線之劃定——家事事件之本質涉及國家公權力介入私人紛爭，前提即應尊重當事人隱私與家庭界線；就實務面而言，必須面對職務本身的有限性，「有多少時間／資源，只能做多少事情」(黃靖雯，2017)。

然現行社會工作倫理守則較相關者，僅有「1.3、社會工作師服務時，應明確告知案主有關服務目標、風險、費用權益措施等相關事宜，協助案主作理性的分析，以利案主作最佳的選擇」、「2.2、社會工作師不宜或無法提供案主良好服務時，應透過專業分工，尋求資源整合或為適當之專業轉介；在完成轉介前，應採取適當之措施，以保護案主權益；轉介時應充分告知案主未來轉介服務方向，並將個案服務資料適當告知未來服務機構，以利轉銜服務。」較為相關，整體而言仍較著重要求完整而完美的社會工作服務，似較未鼓勵提醒社工本身意識和覺察在任職機構或制度、自身服務能量上的限制，及因此在服務提供上必然產生的有限性。若未能對此有良好的覺察，又如何對案主進行風險預告、對勞動條件或資源環境進行倡議增權呢？晚近實務社工發出「社工是人不是神」、「社工有這麼累嗎」等吶喊，甚進一步串連組織工會，對社福機構常以奉獻為名行無限制剝削社工服務能量之扭曲現象進行改革倡議。或許，我們的倫理守則也要包含社工的自我覺察與照顧、專業服務有限性的覺察與告知，才能更具服務的責信？

二、對於在跨專業領域或非社福系統進行助人工作的社工人，能否補充或建置相應的專業倫理衝突解決方法？

以現行家事調查官工作為例，司法體系不若社福系統，並未配置助人工作取向之專業督導。雖行政主管為主任調查保護官，然本於司法調查的獨立

性，及家調官制度尚屬初設（至106年甫招考第四屆）、現行法院之主任調查保護官均為少年刑事案件調查保護之專業背景，大多難以對家事實務工作中助人能量的耗損與補充、倫理困境的討論與抉擇等，發揮實質督導的功能。

於此狀況下，不同專業背景之家調官遇上專業衝突或倫理困境，僅能就法規與本身專業之倫理依循進行辯證與抉擇。社會工作既於不同領域有所開展，則如何面對跨專業整合時之專業倫理衝突、是否能以更高層次的倫理學角度，提供實務工作者面對難以抉擇之狀況時，有效的克服倫理困境，在社會工作跨專業的開展上，即屬至要。

參考文獻

- Gunther Klosinski (2006)《如何幫助父母離異的孩子：附離婚法律問題》(張婉儀譯)。臺北：沃爾文化。
- 少年調查官與少年保護官及家事調查官倫理規範(2015)。司法院網頁(www.judicial.gov.tw)。
- 司法院(2016)。《家事調查官業務參考手冊》。臺北：司法院。
- 社會工作倫理守則(2006)。中華民國社會工作師全國聯合會網頁(<http://www.nusw.org.tw/modules/tadnews/page.php?nsn=287>)。
- 吳怡君(2016)。〈家調官制度運用及經驗分享：關於家調官之角色定位、期望〉，發表於「家事調查官制度運作業務座談會」。台北：司法院少年及家事廳。
- 姚孟昌、林火旺、成永裕、黃瑞明、王寶蒞、古嘉諄、李禮仲、林利芝、王偉霖、李念祖、王惠光、吳志光、蔡新毅、陳盈錦、潘維大、黃心怡、王寶輝(2009)。《法律倫理學》。臺北：新學林。
- 胡中宜(2011)。〈學校社會工作實務中的倫理兩難〉，《教育心理學報》，第42卷第4期，543-566頁。
- 家事事件審理細則(2017)。司法院網頁(<http://www.judicial.gov.tw>)。
- 黃靖雯(2017)。〈夫妻情不再，父母攜手行—實務分享(三)家事調查官〉，發表於「夫妻情不再，父母攜手行--家事非訟案件網絡合作以促成合作式父母之實務研討會」。台中：私立龍眼林社會福利慈善事業基金會。
- 鄧學仁(2014)。〈家事調查官之倫理規範與運作〉，《法學叢刊》，第59卷第3期，頁23-46。

回應

秦燕

1. 隨著社會工作專業服務與司法系統及相關專業互動越加頻繁與密切，司法社會工作領域的倫理案例是本輯徵求納編的重點。社工師公會全國聯合會在 2005 年開始以專業組織培訓社工師加入法院系統的家事調解，陸續在檢察署推動修復式司法以及近年程序監理人的制度中也參與回應，保護性社工實務更是讓眾多的社工在司法程序中與相關的專業人員合作來保障案主權益與增能服務對象。原本期待司法體系能開啟司法社工師的職缺，但談何容易，至少在柔性司法改革創新的趨勢下，社會工作的專業知識能力受到重視與肯定，司法事務官、家事調查官等新職務有漸多社工師考任或轉任。
2. 此篇文章立論清晰，文字洗鍊。對於家事調查官職責、社工師擔任此職的實務清楚介紹，而在專業間倫理衝突、兒童最佳利益與父母親權行使等的難題中如何抉擇也做了深入剖析，並對社工倫理守則及社工跨專業開展之倫理強化提出建議，是一篇難得的好文章。
3. 兩位作者考取家事調查官前，為縣市政府從事保護性直接服務之公職社工師，文中案例是基於 3 個真實案例融合設計而成的改編案例，經過撰寫者充分討論並加入特教師意見，具真實性並顧及去識別化的隱私性。
4. 家事調查官是新的職位，動見觀瞻，作者謹守職權範圍，自我警覺不逾越司法系統重視的行政分工與調查中立，並在社工師實務與倫理訓練的背景之下，採目的論維護兒少最佳利益的前提，審慎思考交付子女可行方式的利弊得失，決定採取由家調官協調執行官共同至現場執行後，也做好事先告知、備案安排，交付後的評估與協助。作者以社工師進入家事調查官先行者的經驗，提供有意進入此領域工作的社工寶貴的建議，在調查程序應具體、深入，調查報告應力求推論過程明確、有足夠立證基礎，並檢附相關事證，提升調查報告之可信性。

5. 省思個人價值、體認社會價值，探尋文化價值的意義和影響，並與社會工作專業價值做妥適的協調，是掌握社會工作倫理的前提。**反思、辯證、評估判斷、執行、驗證是學習及提升社工倫理的方法**，首先反省思考自己的價值觀，可與多人討論、辯證不同觀點，擴充自己的視野，檢視自己思考與他人的異同，並試著表達溝通。身為專業的社會工作者，在執行社工服務時，更要思考社會工作專業價值，在服務案主時，要能做正確的評估判斷，價值往往會不同，也不必相同，但需要了解、尊重；當能反思自己的價值，才會關心別人的價值；當願意尊重別人的價值，才不會把自己的價值強加在別人身上。妥適的評估判斷才能擬訂有效的處遇計畫。執行，社會工作重在實踐，在執行案主服務的處遇中，是否讓案主有表達其價值與意願的機會？是否能尊重案主以其價值及意願為優先，落實處遇的計畫？驗證，檢視執行的結果是否有效？原先的判斷是否合宜？或是應修正觀點、對待方式等。價值觀可以培養、修正，當然它不是朝夕可達。要建立自己的價值觀、就能減少做浪費生命、資源的無謂抉擇或行為。願意向案主學習，了解不同年齡、階層、社會、文化的價值，尊重他們，才能真正的接近案主，成為他們的資源和支援，尊重他們的選擇和決定，否則不能助人、增能，反倒傷害人，使人失去信心。在執行社會工作服務時，更要謹守遵循社工專業價值，置於個人價值之前。要經常反思、修正自己的價值觀與社工專業價值是否相符，且要能與不同價值觀的人共事或服務不同價值觀的案主，才能成為優秀稱職的社會工作者。
6. 認識自身能量及職務的有限性，務實的評估判斷與執行，總要不斷提升知識在職務範圍內發揮最大功效，看見需要另行提供可行之道（不見得是立即自身執行）。督導在實務指導及倫理難題抉擇時是重要的關鍵，新職務或非社福系統較缺乏適當的督導者時，同儕督導或向社工專業團體求助，（例如社工師公會成立司法小組、兒少家小組）定期聚會閱讀研討，主題性安排督導也可收成長充能之效。跨專業整合倫理衝突時確實無法依倫理守則條文而要提升到倫理原則甚或倫理理論中尋求共識及可行之道，多次的討論執行驗證，可以逐漸建立家事調查的實務理論與原則。至於作者提到很難追蹤評估後續發展及檢視處遇策略及調查建議的長期影響與效

益，可在未來階段與學術界合作研究，實務工作者仍是重要關鍵。

7. 倫理守則修訂草案的回應：或許在 1.3 增加限制，增加 4.8 跨專業倫理，列入會員代表大會討論。

倫理守則是社工師及社工在執行專業服務時最重要的言行準則，需要階段性的檢討與修正，作者在文中提出的建議值得社群省思，目前正值社工師公會全聯會擬定社工倫理守則修訂草案期間，以下的修正可提會員代表大會討論。

如 1.3、服務時，應明確告知服務對象有關服務目標、限制、風險、費用權益措施等相關事宜，協助服務對象作理性的分析，以利服務對象作最佳的選擇。

如 4.8、促進跨專業的合作，面臨專業整合的倫理衝突時，宜爭取跨專業倫理審議機制。

回應

何振宇

家事調查官是我國 2012 年六月實施的「家事事件法」當中，因應家事事件當中的複雜性與特殊性所創設的全新法院工作人員職務。在司法院的定位中，家事調查官的工作是「承法官之命，就特定事項進行調查，受法院之指揮監督，針對家事事件特定事項為調查、蒐集資料、履行勸告，並提出調查報告與出庭陳述意見，以發掘家事紛爭背後隱藏之真正問題，協助法院通權達變圓融處理特定事項，可謂法官手腳的延長。」本文作者基於社會工作之專業背景且曾經從事第一線的保護性案件直接服務，在成為法院的家事調查官之後，以其豐富的社會工作直接服務經驗作為現職的工作知能基礎。

本文嘗試以一個重組改寫的案例討論家事調查官以及社會工作不同倫理的思考，對於有志從事家事調查官的社工伙伴而言，是一篇相當具有參考價值的文章。於此，筆者提出數點回應與交流，期望能促成更多的對話，提升不同專業間對同一議題的共識基礎。

一、倫理適用性之討論

現行的社會工作倫理守則是依據社會工作師法第十七條，由中華民國社會工作師公會全國聯合會（以下簡稱社工師全聯會）於 2006 年訂定，並由主管機關同意核備¹，以作為社會工作者之實務指引及處理倫理申訴陳情之基礎。而家事調查官是依照司法院於 2016 年修訂「少年調查官與少年保護官及家事調查官倫理規範」來執行工作。比較兩邊的文件可以發現，雖然兩者都強調價值中立、力求不偏頗，但是在司法體系中，更強調指揮與服從的重要性，以避免傷害司法公正形象為重要精神；而在社會工作倫理守則中，卻是以當事人²為中心，強調對其負責，另外也要求社工對機構、對專業本身、

¹ 社工師全聯會在 2015 年擬定出修訂版本的倫理守則初稿，主管機關希望能在 2016 至 2017 年繼續徵求修訂意見而尚未核備。

² 過去稱為「案主」，現有學者強調應改為「服務使用者」，但這些人經常不是「自願」來使用這些服務的，因此吾人寧可以中性的「當事人」稱之。

甚至對社會大眾等負有自我覺察的能力與作為，充滿著自律的精神。

本文作者雖然具有社會工作專業背景，熟稔社會工作實務與倫理原則，然在目前的職務上，似有非遵守家事調查官倫理規範不可之趨向。在不同專業、不同職務與價值觀念尚未能充分溝通與討論尋求共識之前，或許以現有職務（也就是家事調查官）之倫理規範為主，而在不衝突的情況下容許存有原專業背景（社會工作者）之倫理價值作為判斷參考為宜。

二、不同體制之分工與協力

本文之案例應為家事調查官以及從事兒童、少年、與家庭社會工作實務者必讀之範例，文字描述精鍊使讀者充滿臨場畫面感。然而在其中，作者也討論到本身之職務要求與倫理抉擇之兩難。進一步究其因，或許「避免雙重關係／身份」之觀念可以做為參考。家事調查官之工作任務在其倫理規範中清楚寫明，重點在於成為法官進行司法程序之重要參考；而社會工作者之任務重點在於協助當事人發展面對未來生活之韌力，是一段非短時間介入的工作關係，應與當事人發展出信任而密切的合作關係。本文作者在案例中是家事調查官的身份，自應執行家事調查官之任務。順帶一提的是，文中並未提到其他體制（如社會局、家防中心、教育局等）的專業人員如何成為協力的團隊，也未討論到分工上的必要與過程，雖有遺憾之處，但或可成為下一篇文章產出的動力。

三、兒童「最佳利益」或是「最適利益」？

我國自兒童福利法於 1973 年立法以來，至 2003 年與少年福利法合併而為「兒童及少年福利與權益保障法」，最近一次修法紀錄為 2015 年，是修法次數頻繁的法案。加上 2014 年公佈施行的 CRC 施行法（Convention on the Rights of the Child，兒童權利公約），我國對於兒童福祉之重視可見一斑。然而，無論是在法律文件或者政府政策說明中，到處均可見到「兒童最佳利益」之精神昭示，這也成為保護性案件社會工作者與家事法庭在面對未成年人之父母時，最常引用的說法。然而，在實際生活中，兒童是與父母的生活無法分開的，所謂的「最佳利益」所衍生出的各項介入計畫也經常與當事人之現

實生活條件差距過大而無法執行。或許，「最適利益」可能成為未來討論兒童與其家人面對實際生活之重要觀念基礎？國家如何框列出最基礎的兒童福祉，在此標準之上都可以被認同可能是「最適利益」嗎？有賴未來繼續討論。

四、對社會工作倫理之反思

作者針對社會工作者能力／能量不足之覺察與告知³、面對組織與社會大眾之倡議、以及跨專業間的倫理衝突抉擇與解決，對於社會工作有相當高的專業認同與期許。本文相當大的貢獻之一在於喚起社會工作者在本議題中的倫理覺察與反思，相信也必能被納入作為本次社會工作倫理守則修訂的討論議題。誠如作者在文中所述：

案家有其長期家庭動力與歷史的累積，家調官的介入只是一個點、一個機會，最後法官的判決揭示法律規範的價值、是非，但終究是當事人在選擇和承擔自己的生命態樣，我們只能盡力。

在社會工作者已經竭盡所能而仍無法提供適足的服務時，或許接受自身的有限是另一個社會工作者重要的功課。

相較於其他歷史悠久的學門，社會工作的發展時間尚短，也還有許多需要討論與精鍊的價值觀與信念。然而，面對處理家庭事務為主的家事法院／庭，成效也還很難評估⁴，卻的確存在許多社會工作者可以灌注心力與智慧的空間⁵。本文作者已經踏出重要的一步，誠心盼望有更多社會工作者進入家事法院／庭，在不同的職務上共同為當事人的家庭生活平適安和而努力。

³ 比較現行律師倫理規範及諮商心理師倫理守則，的確有相類似的條文。

⁴ 如何證明家事法庭的法官、家事調查官、程序監理人、甚至家事調解委員的工作是有「成效」的？或許可以透過調查統計家事案件重複進案的比率、重複進案之前的維持時間、甚至是重複進案後的情緒對抗改變情形等。

⁵ 事後介入（postvention）是許多實務者在討論的工作方式，是否能成為家事案件的工作內容，留待未來討論。

第九篇

政治乎？專業乎？淺談公部門社工倫理抉擇

作者：王綉蘭／臺中教育大學區域與社會發展學系兼任助理教授

武季亞／私立東海大學社會工作學系博士班研究生

邱怡薇／兒童、少年、婦女及家庭專科社會工作師、自由執業者

回應人：陳明珍／臺南市政府參議

黃松林／亞洲大學社會工作學系副教授

壹、前言

貳、案例簡介

參、倫理兩難與決策

肆、社工之反思

伍、延伸討論與建議

回應



壹、前言

倫理是維持人與人之間和諧的關係。孔子說：「道（導）之以政，齊之以刑，民免而無恥；道（導）之以德，齊之以禮，有恥且格。」（論語·為政）。古丁（Goodin, 1988）主張：「福利國家為弱勢者提供救濟之道德基礎，使社會福利從業人員仍有一般社會大眾認知的德性（virtue）、道德律令、專業倫理守則予以規範，作為行事、決策判斷之準則。」一個人的道德規範和價值體系是受到文化遺產、家庭、所屬團體、個人經驗和教育經驗所影響，價值和道德規範的決定是依情境而定（謝秀芬，2010）。如果仰賴制度防止弊端，總是防不勝防，個人須重視倫理道德、將專業倫理守則奉為主臬才是根本之途。

在公部門朗朗上口的話：「人在公門好修行」，身為公務員須隨時注意去「除惡務盡」¹，修正成為好的言行舉止，但涉有利益交易(bartering)違反倫理（包承恩等譯，2009）或利益衝突時甚感疑慮，或有人在貪念驅使下還大膽預測自己不會被揭穿，貿然進行貪贓枉法的情事，往往將「良知、專業放兩旁，政治利益擺中間」，令人感嘆。在華人社會長期存在「關說文化」的影響，如中國諺語：「沒有關係，就什麼有關係，有了關係，就什麼沒關係。」（黃維仁，2016）。關係互動帶來影響力，影響力也促進關係互動與連結。即使對於不適任人員其背後有強硬的「靠山」與利益糾葛，卻不易被撼動。身處公部門環境的社政人員、社工人員（社工師）的任用與離退，經常面臨「政黨政治、社工專業」孰輕孰重的拉扯中，質疑自己的專業價值，並在專業上有被侮辱的感覺（徐瑜，2014）。在利益薰心、不友善的工作環境，造成部分職員帶著失望、沮喪離開職場。張玲如、邱琬瑜(2015)指出：「社工師依據社會工作師法之執業執照規範，但『證照』只是取得當『社工』職業的入門資格，之後，尚須有嚴謹的社工執業職場規範，也因此才能在社會正義的使命、為弱勢者爭取權益的承諾、服務品質與績效、知識系統、專業倫理面向提升，以保證社工師專業素質，責信於社會。」由此專業倫理是規範兩個層面，一

¹ 「樹德莫如滋，雲疾莫如盡。」《左傳·哀公元年》：「樹德務滋，除惡務本。」《尚書·泰誓下》，施行德惠一定要廣泛充分，消除邪惡一定要連根剷除。

是偏重於專業組織內部的倫理實踐問題，一是偏重於專業與社會之間的關係衝突問題，本文提供甲案例與乙案例來探討公部門社工師陷入倫理實踐與衝突時所採取抉擇，及其後果與反思，並對政府機關、民間機構（團體）、學校教育、媒體宣導等四方面提出建議。

貳、案例簡介（為保障個案隱私，背景資料已改寫調整，避免對號入座）

一、甲案例：某一社會行政機關科員，自稱是機關首長隨行秘書，告知一家社會福利機構負責人，其申請補助公文在科員手裡，獲准補助機會很大，預定近期某一日該首長會去機構視察。日期到了，科員打電話致歉說首長臨時有要務不克前來。過了數日，科員打電話指稱該首長有三張發票（合計約七萬元），無法報銷，請該機構代為處理。機構負責人不疑有他，但勉其為難的用公關費交出此筆金額給予該科員，並將拿到的三張發票放在機構保險箱裡保存。一日遇見 A 社工師，詢問是否瞭解機關首長的行事風格？並述說該案情，拜託 A 社工師務必謹守秘密、不要傳話，今日所談只想解惑，花錢事小、避免節外生枝。A 社工師雖然熟識該科員是虔誠教徒素食者，亦知他並非主辦補助案業務科員，但事有蹊蹺，也困擾 A 社工師自忖是否勇敢舉發同事？過了三天 A 社工師將案情來龍去脈以電腦繕入隨身碟，呈給機關副首長，副首長請科長查訪和報告，機關首長將此案交予政風與人事單位處理，最後，科員將詐騙金額退還機構負責人，該科員受處分離職。

二、乙案例：某一政府機關 B 社工師政黨立場鮮明，取得社工師專技證照即至另一政府機關轉任公職，取得公務員資格後未履行承諾需做滿二年才能他調機關，透過政治勢力強求該府放人。B 社工師調回原任職政府機關，由於換黨執政，升遷不得志，但私下與在野黨議員往來密切，且勸說一些同事、民間機構（團體）需支持在野黨，有朝一日換黨執政大家才有好處。適逢機關首長選舉前某日，B 社工師與社政主管不合，語帶威脅該主管：「選舉快到了，要見諸媒體嗎？我會讓你死得很難看！」B 社工師與在野黨議員透過支持在野黨某報記者，在媒體聲稱機關首長賣

官，引起軒然大波，該首長落選，雖最後證明並非賣官，顯見選舉不擇手段、政治抄作之可怖。B 社工師選後剷除異己，以降調逼走理念不合同事；其拉幫結派、結黨營私、政治操作意圖明顯，無視法紀。惟 B 社工師輔選有功，仕途順利。

參、倫理兩難與抉擇

一、專業價值與倫理

專業雖是一個獨佔市場，但專業發展過程必定注重倫理守則的制訂來規範專業人員行為（王綉蘭，2015）。社會工作師法（以下簡稱社工師法）第 17 條：「社會工作師之行為必須遵守社會工作倫理守則之規定。」倫理是依據價值而作為判斷的準則（曾華源等，2006），而「價值觀」是被一群體所共同認定、同時也模塑群體中的行為規範（Meinert，1980；包承恩、王永慈譯，2009）。美國(1997)實施的社會工作倫理守則中，以下列六個項目為核心價值：「服務、社會正義、個人尊嚴與價值、人類關係的重要性、廉正、能力」。2008 年內政部同意核備的「社會工作倫理守則」（以下簡稱本守則）第一章總則第三條：「以人性尊嚴為核心價值，努力促使案主免於貧窮、恐懼、不安，維護案主基本生存保障，享有尊嚴的生活。」第四條：「社會工作倫理原則有尊重、關懷、正義、堅毅、廉潔、守法、專業。」2009 年考試院頒布五項文官核心價值：「廉正、忠誠、專業、效能及關懷」。當專業核心價值中對專業人員要求的責任與義務發生相互衝突的情形，而社會工作者必須決定何種價值要為優先考量（Reamer，2006；包承恩、王永慈譯，2009；曾華源等 2012；秦燕，2013）。社會工作專業的 formed 有三項因素，即專業知識、專業技能與專業倫理，三者缺一不可，隨著專業的成長、發展，各界期待社工有更高的服務品質和倫理操守（秦燕、張允閔，2013）。但在一些社工人員（社工師）良莠不齊下，需透過教育訓練及組織規範約束下予以獎優汰劣，留下優秀的社工人才。

在公部門實施的是公務倫理（Public Service Ethics）又稱為行政倫理、職業倫理、公務道德、服務道德或服務倫理，公務倫理是一種政策和手段，是

公務員透過執行公務過程而反應在價值的選擇及行為的具體標準，判斷違反倫理標準有：(一)違反相關法規。(二)違反善良風俗、倫理道德原則。(三)屈服於明顯或暗示壓力之下的行為，如親友關說、送(收)禮品(禮金)額度、參加邀宴、招待旅遊、購物(屋)折價或抬價等(國家文官學院，2017a)。近年來，政府體認公務倫理對於公務人員執行公務時的重要性，攸關民眾的信任度，甚至於影響國家整體競爭力，為了回應民眾對於政府清廉的殷切期望，目前對於強化公務人員的行為規範，相關法規之規定包括：(一)主要法律規定：1.公務員服務法(第4、5、6、10、11、13條、第14條之1、第16、17條等)。2.公務人員任用法(第26條、第26條之1)。3.公務人員考績法(第5、6條)。3.及公務員懲戒法、公職人員財產申報法、公職人員利益衝突迴避法等。(二)其他法規：1.1980年總統令公布「公職人員選舉罷免法」(簡稱選罷法，歷經29次修正，最近2016年修正)。2.2002年考試院發布施行「公務人員行政中立訓練辦法」(2010年修正)。3.2008年行政院頒布「公務人員廉政倫理規範」。4.2010年考試院訂定「公務人員服務守則」。5.2009年總統令公布「公務人員行政中立法」(以下簡稱中立法，2014年修正)、2009年考試院頒布中立法施行細則。(三)公務人員不倫理行為(如貪污、瀆職等)則於刑法第四章及貪污治罪條例對於違反者施予刑罰之相關規定。以上依公務人員不同的違法事證，也以適當法規處分。

「聯合國反貪腐公約」在2003年12月9日起開放各國簽署，成為全球反貪腐的法律文件，特訂定「1209國際反貪日」，該公約第7條與第12條分別規範對政府部門及私部門之反貪腐行為預防進行規範(周佳宥，2015)。法務部(2012)於2011年7月20日設置廉政署，專責偵辦公務員貪污瀆職工作，並設置檢舉信箱，鼓勵證人秘密檢舉，期能維護絕大多數奉公守法公務員之榮譽與尊嚴，也期許公務員不願貪、不必貪、不能貪、不敢貪，型塑對貪腐「零容忍」的社會風氣，是反貪腐治本的努力方向。即使給予公務員職前與在職訓練，仍有少數知法、犯法的情事發生。

二、以案例試舉倫理兩難議題

倫理學探究義務論(deontology)考量的是行為的動機(責任);目的論

(teleological)指道德行為是為了達到好的結果；效益論 (utilitarianism) 考量的是行為的結果 (影響)；德行論 (virtue ethics) 衡量價值，問題不是「我應該作什麼？」而是「我應該成為什麼樣的人？」(曾華源等，2006；包承恩、王永慈譯，2009；林火旺，2009)。以此多把量尺來區分事實與價值，找出爭議點或需判斷的行為，本文將上述甲乙兩則案例面臨的倫理兩難及整理表 1、表 2、表 3 如下。

(一) 保密與保護權益或遵守法令間的兩難：

保密是本守則中重要的部分，是獲取案主信任最重要的行為。社工師法第 15 條：「社會工作師及社會工作師執業處所之人員，對於因業務而知悉或持有他人之秘密，不得無故洩漏。」本守則第一章總則第 1 條定義案主是指接受社會工作服務的個人、家庭、團體或社區。當甲案例 A 社工師討論問題時，案主 (機構負責人) 透露情緒敏感、焦慮，甚至要求不能洩密。為了保護相關人士的安危，是否應繼續保密？或者違反保密原則以保護案主與相關人士的權益？美國 NASW 倫理守則 (標準 2.11a) 揭示：「社會工作者應採取的規範來勸阻、預防、揭穿和糾正同僚不合乎倫理的行為。」(包承恩、王永慈譯，2009)。雖然該科員非社會工作者，甲案例 A 社工師認為該科員之詐稱 (misrepresentation) 與詐財 (swindle)，仍須受公務倫理規範，故決定揭弊，以防止首長被蒙蔽、名譽受損，另外，也制止該科員繼續扮演白手套、徇私舞弊惡行。

乙案例 B 社工師政治傾向鮮明，為保護自己政治利益、保住官位，也明目張膽放手一搏，只有選邊站、押對邊才能讓選舉翻盤，秉持「人不為己，天誅地滅」，頻頻私下進行遊說、影響部分同事、機構 (團體) 選前倒戈，不擇手段為勝選考量，將行政倫理與行政中立等規範拋諸腦後，卻忘了「人不修己，天理難容」。B 社工師將公文及私下偷錄音與同仁的對話，並且向媒體、政治人物爆料，此恐涉及妨害秘密罪 (刑法第 315-2 第 3 款等於有意圖+有竊錄行為+散布行為的既遂犯)，惟受害當事人 (社政主管) 並未提告。至於媒體記者恐違反「新聞倫理公約」，不在本文討論之內。

表 1：保密與保護權益兩難分析表

項目	衝突的價值與倫理	規範倫理的考量	社會工作師法與社會工作倫理守則	相關法規	分析說明
甲 案 例	1. 保密原則：尊重隱私，但危害公共利益、違法、人身安全等，不在保密之列。 2. 案主自決：遭遇危害福祉除外。	1. 義務論：有些以遵守法令和保護生命為原則，有些則以保密為不可妥協。 2. 效益論：違背保密原則和尊重隱私，何者對目前情況幫助最大？ 3. 規範的優先順序：保障公共利益原則優先於隱私權、自我決定權。 4. 規則行為效益：違背保密原則對日後案主、同工僚的互動造成影響。	1. 社工師法第 2 條：社會工作師以促進人民及社會福祉，協助人民滿足其基本人性需求，關注弱勢族群，實踐社會正義為使命。 2. 本守則第一章四、4. 社會工作師基於社會公平與社會正義，尋求案主最佳利益的維護。第二章一、1.1 社會工作師應基於社會公平、社會正義，以促進案主福祉為服務之優先考量。1.2. 社會工作師應尊重並促進案主的自我決定權，除為防止不法侵權事件、維護公眾利益、增進社會福祉外，不可限制案主自我決定權。	公務員廉政倫理規範、公務人員服務守則等。	1. 機構負責人（案主、受助者）與 A 社工師建立專業關係，雖未開案，仍有專業職責，為免案主權益受損，且防止加害人（科員）食髓知味而傷害更多人。 2. A 社工師實踐社會正義為使命，權衡利弊得失，優先考量案主權益勝於隱私保密。 3. 在案情渾沌未明時透過機關查處，以維法紀。 4. 掌握證據，機構負責人（案主、受助者）握有發票及陳述，有利機關快速查處結案。
乙 案 例	1. 社工人員對僚資料，必須盡到保密與尊重隱私的責任。 2. 臺灣記者協會【新聞倫理公約】第 3 條、第 7 條，不在本文討論之內。		本守則第二章四、4.2. 社會工作師應包容多元文化、尊重多元社會現象，防止因、政治理念等歧視，所造成社會不平等現象。4.3. 社會工作師嚴禁參與違法之活動，並注意自我言行對案主、服務機構、社會大眾所生影響。	1. 民法第 195 條第 1 項。刑法第 315-2 條。刑法第 235 條。 2. 公務人員服務守則三、公務人員應恪遵憲法及法律，效忠國家及人民，保守公務機密，以增進國家利益及人民福祉。	1. B 社工師將公文及私下偷錄音與同仁的對話，並且向媒體、政治人物爆料，致損害首長與公部門聲譽，及誣陷侮辱同事，選後剷除異己，以降調或逼走理念不和同事。 2. 拉幫結派、結黨營私、政治操作意圖明顯，無視法紀。

(作者整理)

(二)資源與權力分配的議題：

在社會工作行政管理方面，行政者面臨經費縮減、人力不足、法令政策的改變，可能會影響社會工作實務運作模式、資源分配倫理的議題(王永慈，2004)。公部門補助分配資源係依年度預算、補助辦法或政府採購法等規定辦理，並非少數人喜好、民意代表施加壓力、政黨傾向等為所欲為，需「效率優先、兼顧公平」的公開透明方式較能取信於民。甲案例 A 社工師面對倫理

衝突時，應以保護生命為最優先考量原則，在社會公平與社會正義的基礎上，其作為：1.所採取之方法有助於服務對象利益之爭取。2.有多種達成目標的方法時，應選擇個案的最佳權益、最少損害的方法。3.保護案主的方法所造成的損害，不得與欲達成目的不相符合（本守則第一章總則五、1.3.），惟不能尊重案主自決（機構負責人欲將弊案視為大事化小、小事化無，且不予追究），否則真相無法大白以及補回損失金額。

乙案例 B 社工師若是為政黨利益或以選票獲取資源，則顯然偏離行政中立，有政黨顏色卻無是非判準，則削弱其專業形象。亦違反「公務人員服務守則」二、公務人員應依法公正執行公務，嚴守行政中立，增進公共利益及兼顧各方權益，以創造公平良善的發展環境。以及違反「公務員廉政倫理規範」三、公務員應依法公正執行職務，以公共利益為依歸，不得假借職務上之權力、方法、機會圖本人或第三人不正之利益。乙案例 B 社工師身為公務人員，在執行職務時，卻偏袒某一政黨，介入黨派紛爭，也對機構（團體）或個人有差別待遇。若政治權力集中在少數人手中而產生一些弊端，多數人在權力不對等下被迫接受潛規則，有怨氣也不敢怒言，有些人選邊站，有些人不做回應只能圖求自保。

表 2：資源與權力分配的兩難分析表

項目	衝突的價值與倫理	規範倫理的考量	社會工作倫理守則	相關法規	分析說明
甲案例	1.遵守機構服務規定。 2.公務員個人價值，是否提供善意服務，將影響公部門服務效能、政府形象。	1.義務論：該以公平、公開等為重，還是案主需求？ 2.效益論：選擇為較多人帶來益處的方式。 3.規範的優先順序：保障案主權益重於法令規定。 4.規則行為效益：為正義有所作為，或冷漠對待？	本守則第二章三、3.6. 社會工作師應在社會工作倫理規範下，理性、客觀、公正處理，參與權益爭取活動，並忠實評估其對案主、社會大眾所衍生可能利益與風險。	公務員廉政倫理規範等。	1.科員假藉長官名義招搖撞騙，機構負責人為順利取得補助不慎聽信讒言，案主在資源與權力不對等關係中，仍可要求公務員依法行政。 2.A 社工師謹守倫理規範。
乙案例			本守則第二章六、6.4. 社會工作師應努力實踐社會的公平正義，提供弱勢族群合法的保障，協助受壓迫、欺凌者獲得社會安全保障。6.5. 社會工作師應促使政府機關、民間團體、及社會大眾履行社會公益，及落實案主合法權益保障。	公務人員服務守則一、公務人員應廉潔自持，主動利益迴避，妥適處理公務及有效運用公務資源與公共財產，以建立廉能政府。	1.B 社工師 B 社工師若是為政黨利益或以選票獲取資源，則顯然偏離行政中立，有政黨顏色卻無是非判準，則削弱其專業形象。 2.B 社工師為自己職位及壯大勢力，其考量政治利益勝於社會公益與專業倫理。

（作者整理）

(三)專業價值與機關(構)科層體制衝突的議題：

社工師須遵守公部門的公務倫理規範，在科層體制下恪遵行政倫理是由下往上呈報，不能越級報告，亦不能拉幫結派和洩漏公文等。在這種互動中，社會工作的專業價值可能會與公部門(機關)或機構規範與組織文化，或主管價值觀相衝突，甲案例 A 社工師夾在案主福祉與公部門(機關)或機構規範之間，一方是專業倫理，一方是科層體制、組織文化，以最小傷害考量，須做適當倫理抉擇。

對乙案例 B 社工師而言，「社工人員不涉入不誠實、狡詐或誘騙有關之行為」(Reamer, 2006; 曾華源等, 2006)。乙案例 B 社工師在「不當行為」包含兩項：(一)瀆職(不該為而為之)：未遵守法律，用不合法的手段達到目的或不法行為；(二)失職(應該為而不為)：依據專業標準、社工師沒有盡到應盡義務(胡中宜, 2005a)。例如相關法規有：(一)刑法第 315 之一條：(妨害秘密罪)「有下列行為之一者，處三年以下有期徒刑、拘役或三萬元以下罰金：、、、。二、無故以錄音、照相、錄影或電磁紀錄竊錄他人非公開之活動、言論、談話或身體隱私部位者。」(二)公務員服務法第 4 條：「、、、公務員未得長官許可，不得以私人或代表機關名義，任意發表有關職務之談話。」(三)公務人員行政中立法第 5 條：「、、、公務人員不得介入黨政派系紛爭。」(四)公職人員選舉罷免法第 104 條：「意圖使候選人當選或不當選，以文字、圖畫、錄音、錄影、演講或他法，散布謠言或傳播不實之事，足以生損害於公眾或他人者，處五年以下有期徒刑。」等，須請公務人員小心避免觸犯上述法條。

乙案例 B 社工師透過政治力強硬調回原公部門佔缺，違反面試時應允轉任公職服務滿二年始能調離，其專業承諾及個人信用被打折扣。有違本守則：「第一章四、1.社會工作師應尊重生命，力行平等、誠實、信用原則。」B 社工師勸說一些同事、民間機構(團體)需支持在野黨，除違反公務人員行政中立法第 5 條：「、、、公務人員不得介入黨政派系紛爭」與本守則 4.2.社會工作師應包容多元文化、、、政治理念等歧視，所造成社會不平等現象。」亦有相違，B 社工師雖有自己強烈的政治理念，但不能強求他人接受，須尊

重他人的不同政治理念。

由於政黨輪替後，B 社工師不僅未遭遇處分，反而仕途一帆風順，但其誣陷長官、同事之事件，審酌其個人行為表面上有呼風喚雨能耐，實際評估其有無違反行政上的公務倫理與社工師的專業倫理，只能留給周圍的人心中各有一把尺衡量。

表 3：專業價值與機關（構）科層體制衝突的兩難分析表

項目	衝突的價值與倫理	規範倫理的考量	社會工作倫理守則	相關法規	分析說明
甲 案 例	1. 遵守機關（構）服務規定。科層體制影響受助者權益。 2. 公務員是否能在有違案主權益或科層體制之下，發揮專業，表裡如一。	1. 義務論：不同立場的人會有不同主張。 2. 效益論：不以個人價值加諸案主，以免影響案主與社工師日後互動。 3. 規範的優先順序：防止傷害與增進公共利益的義務。 4. 規則行為效益：選擇除惡務盡原則，	本守則第一章四 4. 社會工作師基於社會公平與社會正義，尋求案主最佳利益的維護。第二章一、1.1. 社會工作師應基於社會公平、社會正義，以促進案主福祉為服務之優先考量。	公務員廉政倫理規範、刑法第四章瀆職罪及貪污治罪條例等。	1.A 社工師須告知機構負責人避免落入賄賂之嫌情事。 2. 政府與民間部門是夥伴關係。在依法行政規範下避免受賄賂、貪污等情事發生。 3.A 社工師尋求機構負責人（案主）最佳利益的維護，以減少損失。 4.A 社工師避免內心趨避衝突，將疑難問題交由機關（構）科層體制依法處理。
乙 案 例	公務員是否能遵守公務倫理規定，影響服務績效及公部門形象。	1. 義務論：不同立場的人會有不同主張。 2. 效益論：爭奪個人利益大於組織利益？ 3. 規範的優先順序：個人利益優於公共利益？ 4. 規則行為效益：對專業的承諾，是否能表裡如一、言行一致？	本守則第二章四、4.2. 社會工作師應包容多元文化、政治理念等歧視，所造成社會不平等現象。 4.3. 社會工作師嚴禁參與違法之活動，並注意自我言行對案主、服務機構、社會大眾所生影響。	1. 公務員任用法第二、三、四、十、三十四條。 2. 公務人員服務守則、公務人員行政中立法、公職人員選舉罷免法等。	1.B 社工師以專技人員轉任公務員資格，該員不僅口頭允諾且在服務契約書有服務滿二年才能他調機關之規定。違反承諾應屬行政規範，超乎私德。 2.B 社工師個人價值偏重政治慾望、官位升遷等，若遇阻礙則極力反擊。 3. 順我者有好處可撈、逆我者則予落井下石，不顧行政倫理與同僚倫理等。

（作者整理）

三、倫理抉擇(ethical decision making)：

社會工作倫理是群我倫理〈第六倫〉，社工人員（社工師）的一言一行，影響深遠，所以要保持公益、大眾利益及高道德倫理標準。在社工實務工作中，倫理兩難困境在社工人員（社工師）及當事人之間是經常出現的，社工人員（社工師）必須決定在相互衝突事件中，哪一個是較合於倫理的？為案

主保密抑或揭弊?此抉擇可視為「痛苦的最小化」,使某部分必須做一些犧牲(包承恩等譯,2009)。從規範的優先順序(Reamer,2006;包承恩等譯,2009;秦燕,2013)的提示如下:(一)避免傷害為前提;(二)案主自決;(三)自由意志下工作者同意遵守法律規定凌駕於個人價值觀;(四)個人基本福祉與法令或機構規定衝突時,以個人福祉為優先;(五)防止傷害與增進公共利益的義務。甲案例A社工師有考量上述倫理規範的優先順序。

另從關鍵人(stakeholder)為導向,是指受決定影響最大的人,應當對結果握有決定權力,在遵循倫理決策(抉擇)的八個步驟,值得參考:(一)辨識問題所在;(二)辨識問題涉及那些倫理議題;(三)參閱倫理守則相關條文;(四)參閱相關法律條文;(五)諮詢同事、督導或專家學者;(六)考慮各種可能的處理方式;(七)評估每種處理方式的利弊得失;(八)選擇最佳處理方式(引自林家興等著,2012:34)。筆者歸納以倫理決策(抉擇)邏輯思考順序是:「**審視兩難困境→尋求事實情境→蒐集實證資料→判斷倫理層次→確認法律層面→價值排序→價值原則→去除偏見→多方諮詢→計畫行動→合理說明→落實執行。**」

本案甲、乙兩例參考Fry與Johnstone(2002)引用Yeo及Moorhouse所發展一個「RESPECT」模式列出七個步驟,以及Reamer(2006;包承恩等譯,2009;秦燕,2013)倫理抉擇的七個步驟,如表4,俾利分析甲案例A社工師、乙案例B社工師兩位明顯對比一些倫理抉擇與好壞、對錯不同的配套措施,前者以維護案主的最佳利益,讓傷害性減至最低,後者鑽營政治勢力、恃權貪利,卻官運亨通。

表 4：倫理抉擇與案例對照表

倫理抉擇的七個步驟		案 例	倫理抉擇
Yeo & Moorhouse	Reamer		
R:指出(Recognize) 任務或問題中的道德向度。	一、釐清倫理的議題。 (有哪些價值、規範、法令相衝突)。	甲 案 例	1.科員欺上瞞下，損及案主權益。 2.A 社工師揭弊雖傷及同事，但維護案主權益與政府形象為最佳考量。
		乙 案 例	1.B 社工師對於同僚的偷錄音，未盡到保密與尊重隱私的責任。 2.個人價值與科層組織規範有落差。 3.先下手為強，取得政治勢力。
E:列舉(Enumerate) 引導及評量原則。	二、找出所有可能被倫理影響的個人、團體與組織。 (每個將被影響的人，福祉都不能忽視)。	甲 案 例	1.A 社工師的同事、社政主管。 2.對政府的責信。 3.對福利機構的責信。
		乙 案 例	1.B 社工師的影響對象包括首長、主管、同事、福利機構(團體)、民意代表等。 2.B 社工師以意識形態扭轉與擴大政治勢力。
S:確認(Specify) 重要的決定人物及他們的引導原則。	三、找出各種可能採取的行動及參與者，評估其利弊得失。 (找出各種解決方案，加以彙整，最後調列方案，強調每個人的意見都必須被受尊重)。	甲 案 例	1.A 社工師不直接面報，改以電子檔上呈(非正式公文簽呈，以待案情調查釐清)。 2.阻止科員不當得利，補償案主損失。
		乙 案 例	1.B 社工師結合次要敵人，打擊主要敵人，維護本身利益、掃除障礙。追求私利、輕忽社會公益。 2.組織內未設立社工倫理評議委員會，另 B 社工師透過公務員考績委員會翻案免受懲處。
P:規劃(Plot) 不同的行動方案。	四、審慎檢視贊成或反對的理由。 (檢視的過程需包含相關的倫理守則和法令規定、工作者價值觀、倫理規範優先順序、實務經驗等)。	甲 案 例	1.A 社工師看重廉潔、守法等價值觀。 2.請主管及機關收拾善後、防範弊端發生。 3.依倫理守則與組織規範辦理。
		乙 案 例	1.B 社工師透過人治勝於法治。 2.政治凌駕專業考量。 3.個人利益大於公共利益，漠視公務倫理與社工專業倫理之規範。 4.賭注押寶、偏政黨色彩、意識形態與權力勝於專業倫理考量。
E:以不同原則及重要人物為依據來評量(Evaluate) 不同方案。	五、徵詢同儕及專家的意見。 (以避免偏見)。	甲 案 例	A 社工師未徵詢同事與專家意見，因組織不同科別業務，非屬個人職權，僅提供案由主管派員調查妥處。
		乙 案 例	B 社工師徵詢政治人物、民意代表、媒體記者意見共謀設計圈套、影響選舉、獲取政治利益。
C:諮詢(Consult) 並認為納入重要人物是恰當的。	六、做抉擇並紀錄其過程。 (選擇一個可滿足最多人需求的方案，並記錄之，供未來相同情況參考)。	甲 案 例	A 社工師提供初篩資訊呈請給主管裁量。後依行政程序處理懲處案。
		乙 案 例	B 社工師連合政治影響力且努力排除不利自己的人、事、物，想盡辦法設圈套、造假、說謊、裝無辜受害、顛倒黑白、博得同情等。

T:告知(Tell)重要人物作決定的原因。	七、監督、評估與記錄抉擇所帶來的結果。(完成後除了監控整個過程外，還需評估方案對案主衝擊，有助未來遇與抉擇)。	甲 案 例	A 社工師已知上層透過監督、評估與記錄等妥善處理結案。
		乙 案 例	1.B 社工師被懲處案原已函送司法院公務人員懲戒委員會，惟政黨輪替後該政府機關再次急速函請該會撤回銷案，落入官官相護情境。 2.勝者為王、敗者為寇、大力展現政治影響力的思維。未做到「人情留一線，日後好相見」。

(作者整理)

倫理是價值的行動、行為對錯的準則(曾華源等, 2006)。上述抉擇必須找出暫時可行的所有行動辦法(方案), 以及每個行動的特徵, 包括正向的以及負向的潛在影響層面, 另須調查分析所有對行動利弊的原因, 如涉及倫理規範、專業及個人、宗教或政治價值觀念衝突等。依理性方式達成倫理上的決定, 依邏輯方式確信決策者所做的決定是能符合專業團體的倫理標準。

肆、社工之反思

一、倫理抉擇：倫理守則是一種「自律」, 即團體共同意志與集體良心的表現。倫理偏重於「社會」層面, 道德偏重於「個人」層面(楊政學, 2016; 王綉蘭, 2016)。人有趨利避害的心態, 從過程到結果須衡量其對錯與是非, 以下思考有三：

- (一)問題的起源：誰是當事人？服務單位？或是家庭？或是其他外來的因素？
- (二)專業的觀點：對情境的澄清，是否有幫助？專業倫理在公部門是否有強力規範？權力及利益交易之衡量為何？或遊走行政、政治考量多於專業考量？
- (三)行動的層級：倫理兩難的問題是在哪一個（政策、行政、服務）層級出現的？如何突破？倫理兩難的解決層級是在實務層面中的個人、團體、或是組織？或者是在個人價值判定？

本文案例係依「RESPECT」模式與 Reamer 提出七個步驟來考量不同的倫理決策(抉擇)整理分析如表 4, 使社工師嗣後遇到倫理兩難案例, 可依

這些步驟來檢視與作適切的倫理抉擇。

二、社工行政倫理：參考美國社會工作協會倫理守則（Code of Ethics of the National Association of Social Workers）其中 3.07 「行政」（3.07 Administration）項下所列條文指出（NASW，1999）：（一）社會工作行政者應在機構內外倡導為案主需求提供充分之資源；（二）社會工作者應倡導資源分配流程是公開且公平的，當所有案主未能全部被滿足時，應建立一個沒有歧視、適當且固定原則的分配流程；（三）社會工作者成為行政者時，有責任確保機構或組織有足夠的資源，以提供工作人員適當的督導；（四）社會工作行政者有責任確保所負責的工作環境是符合且遵守美國社會工作協會的倫理守則，社會工作行政者有責任消除組織內違背、抵觸或不鼓勵遵守倫理守則的情形。社工師在公部門除專業角色外，亦扮演行政者角色，是受社工專業倫理與公務倫理雙重規範，惟在臺灣公部門對社工師違反社工倫理時，卻以公務員相關法規處分，而顯示倫理守則的規範性薄弱或不移送社工師公會處分，該守則不易等同存在公部門的法律位階與效用。

三、責信、課責(accountability)：是指政府運作過程中，對公務員融合於行政運作，包括於整個政治社會環境的政治責任（國家文官學院，2017b）。雖然公務人員行政中立宣導標語（採自公務人員保障暨培訓委員會）：「不分顏色，不分黨派，行政中立在於心中的那把公正尺」、「公務人員行政中立，國家進步的動力」、「行政中立，全民得益；依法行政，公平公正！」、「行政要中立，國家更安定」。然而要真正落實，離理想仍差距一大步。對於公務人員是可以參加政黨或其他政治團體，但下列事項除外：（一）不可以兼任政黨或其他政治團體之職務；（二）不可以兼任公職候選人競選辦事處之職務；（三）不可以於上班或勤務時間，從事政黨或其他政治團體之活動；（四）不可以利用職務上之權力、機會或方法，使他人加入或不加入政黨或其他政治團體。違反中立法會按情節輕重，依公務員懲戒法、公務人員考績法或其他相關法規予以懲戒或懲處；如果涉及其他法律責任者，依有關法律處理（銓敘部，2009；國家文官學院，2017c）。當政

黨輪替執政過程中，行政中立法似乎對乙案例 B 社工師並未發揮有效的規範作用。

四、官僚體系生存法則：官場文化中所用的「人不為己，天誅地滅」，似乎為求私利者的合理化蠻幹，而該句真正解釋：「如果人不修身，那麼就會為天地所不容」，才是不被誤解和濫用。在公部門除各項法律管制外，仍須強調道德規勸，「禍福無門，惟人自召；善惡之報，如影隨形；心善福至，心惡禍臨。是非存之在我，毀譽決之在我。道不棄人，德在人心。」（摘自太上感應篇）。紀曉嵐在 69 歲某日與同僚聊天說：「從前陶淵明自作輓歌，我今天也自題一首輓聯，希望我死後大家能夠用它輓我。」輓聯是：「浮沉宦海如鷗鳥，生死書叢似蠹魚」，第一句說明在官場中起落浮沉，就好比鷗鳥一樣，將仕途的艱辛描摹出來了，第二句指自己埋頭於圖書之中，好比在書中生死的蠹魚一樣，表達他對自身命運的喟歎，可見他對官場的厭倦之情，與對自己一生的認識（曹外香，2009）。筆者相信：「升官發財、遲速有時，富貴在天、生死有命。」雖言：「有好人才，才有好將來」，但培養人才不易，要求恪遵倫理良知更是趨避衝突的考驗，利益薰心的人還是會選邊站，哪一邊政黨派系影響力大，或未來可能會影響個人的去留。而曾受傷害的主管、督導及同僚須以饒恕、遺忘受傷²，自嘲每個人的出現都有因緣，「緣深多歡聚、緣淺隨他去」，將「人在公門好修行」中發生的各種案例換為值得感激的人生教材。

伍、延伸討論與建議

行政人員和專業人員做抉擇時，是否能通過客觀的道德衡量進行工作？能否避免謀私利或偏見的假設？不幸的是，功利主義或所有目的論、倫理學都不能克服這些問題，且常常成為各種不道德決策或自私行為的藉口，人們追逐物質利益或享受的最有效手段後，導致人與人、人與社會、國家之間的不信任和爭鬥（牟斌譯，1992；引自楊劍豐，2002）。本守則第二章四、4.2. 「社會工作師應包容多元文化、尊重多元社會現象，防止因、、、政治理念

² 饒恕別人，放過自己，海闊天空。另參閱徐崇仁，2014，「不要拿別人的錯誤來懲罰自己」，Cheers 快樂工作人雜誌，<http://topic.cheers.com.tw/issue/2014/hsu/pg3.htm>。

等歧視，所造成社會不平等現象。」但在前述兩則甲案例、乙案例，卻凸顯「光明與黑暗、天使與魔鬼」並存且在相互拉扯與征戰中，金錢與權力遊戲如偶像崇拜一般，恐讓趨利避害者不慎在一線之隔卻掉入罪惡深淵，爰依本文提供案例臚列建議如下：

- 一、**政府機關**：廉政署提出的「揭弊者保護法」草案已出爐，期待儘速立法。查日本有「公益通報者保護法」，此名稱勝於揭弊者、內部告發人、吹哨者(whistleblower)，需要做好風險管理，以因應報復及媒體洩漏的衝擊。為維持政府清廉形象，透過強化的文官培訓制度、廉政法治教育、媒體宣導等防止弊端。媒體是政府政策宣導的重要管道，政府與媒體互動時，必須瞭解媒體的本質、特性及運作方式。另應推動落實「社會工作師接受繼續教育及執業執照更新辦法」第二條規定：「社會工作師執業，應每六年接受下列繼續教育課程，其積分合計應達一百二十點以上，其中第三款（專業倫理）及第四款（專業品質）合計至少應達十八點」，此外，良好的督導制度，隨時檢視與討論實務上倫理衝突、陷入兩難情境，促使社工師重視與遵守社工倫理守則。
- 二、**民間機構（團體）**：政府補助、委辦等經費支出均有明確法規及行政程序，民間機構（團體）需熟悉政府相關補助、委辦訊息，依規定申辦，不須走後門、奉承巴結、賄絡等方式取得資源，以避免不肖公務員上下其手、詐取不當利益，遇有疑慮時須謹慎應付，依廉政揭弊程序舉報，以維護本身權益。
- 三、**學校教育**：倫理學是屬學校通識課程，「社會工作倫理」已列入社會工作相關科系必修課程與專技人員、社會行政高等考試重要內容，除社工倫理相關書籍與文獻外，中華民國社會工作師公會全國聯合會出版案例彙編第一至四輯，未來再賡續徵稿與編印出版，可供學校在教學中將實務案例給予學生討論，鼓勵讀書心得報告或實習納入倫理案例分析，使學生養成專業倫理分析與判斷的能力。
- 四、**媒體倫理**：媒體（新聞）倫理(Media Ethics)規範中須講求傳媒自由、社

會責任與誠信、公正、尊重等原則。雖非本文倫理抉擇討論的重點，查國家通訊傳播委員會第 507 次（2013 年 2 月 27 日）委員會議決議通過：「新聞倫理委員會設置及運作」及「觀眾服務與申訴機制之建置」兩策略。但本文乙案例記者利用揭秘、獨家新聞等方式，未經查證的亂爆料，甘為不同政治勢力的犬馬，以譁眾取寵的方式博取媒體版面，誤導視聽使人名譽受損，因此，國家通訊傳播委員會須行使公權力管制，媒體本身亦須自律，堅守社會效益優先原則，避免為了經濟、政治利益而侵害社會公益。

總之，建立專業人員應有的認知與實踐的原則，以及同行同業之間或與團體、社會其他成員互動時，應遵循的行為規範，對內是一種行規、公會或群體自治；對外是一種集體責信，在公部門須使「教、考、用」三者環環相扣，持續地進行「教育紮根，考試選才，用人培訓」，並朝著正向的社工人員（社工師）之生涯發展理念：「職業→志業→樂業→永業」，精益求精，直到社工人員（社工師）的專業能力、恪遵倫理均獲得民眾認同與信任。

參考文獻

- 王綉蘭(2016)。〈社會工作倫理是心中一把尺之一的初探〉。《社區發展季刊》，第 153 期，頁 409-425。
- 王永慈(2004)。〈檢視社會工作管理的倫理議題〉，《臺灣社會工作學刊》，第 1 期，頁 1-44。
- 包承恩、王永慈等譯(2009)。《社會工作價值與倫理》。臺北市：洪葉文化。
- 牟斌譯(1992)。《功利主義：贊成與反對》。中國北京市：中國社會科學出版社。
- 周佳宥(2015)。〈聯合國反貪腐公約於我國公共服務事業之適用與限制〉。法務部廉政署主編，《聯合國反貪腐公約專題學術研討會論文》，頁 219-235。
- 林火旺(2009)。《基本倫理學》。臺北市：三民書局。
- 林子倩、李玉春(2016)。〈公益通報法制之研究--以受僱者權益保障為中心〉。《勞動及職業安全衛生研究季刊》，第 24 卷第 4 期，頁 414-432。
- 胡中宜(2005a)。〈社會工作師執業的倫理規範與不當行為之探討〉。《社區發展季刊》，第 110 期，頁 465-475。
- 胡中宜(2005b)。〈「作為或不作為？」：社會工作實務中的倫理問題與倫理兩難〉。《玄奘社會科學學報》，第 3 期，頁 85-114。
- 林家興等著(2012)。《諮商督導實務》。臺北市：雙葉書廊。
- 美國社會工作者協會(1997)。National Association of Social Workers 倫理守則(CODES OF ETHICS)，NASW 網站：<http://www.naswdc.org/pubs/code/default.asp>。

- 徐瑜(2014)。《社會工作督導的管理倫理與道德困境》。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 秦燕(2013)。《社會工作倫理》。臺北市：華都文化事業公司。
- 秦燕、張允閔(2013)。〈臺灣社會工作倫理教育的現況與發展〉。《聯合勸募論壇》，第2期，頁129-150。
- 曹外香(2009)。《紀曉嵐：沉浮宦海如鷗鳥，生死書叢似蠹魚》。北京市：人民文學出版社。
- 銓敘部(2009)。《公務人員行政中立法 Q & A 專輯》。
(<http://pers.ncku.edu.tw/ezfiles/16/1016/img/2674/project2-1.pdf>)。
- 曾華源、胡慧嫻、李仰慈、郭世豐(2006)。《社會工作價值與倫理概論》。臺北市：洪葉文化。
- 張允閔(2012)。《社會工作師倫理實踐經驗與對倫理教育的看法》。亞洲大學社會工作學系碩士論文。
- 黃昱得(2014)。〈我思故我在：論精神醫療社會工作者的知識論思辨能力〉。《臺大社會工作學刊》，第30期，頁187-226。
- 黃維仁(2016)。《親密之旅—情感智慧與自我成長培訓課程學員手冊》。臺北市：財團法人約明文化事業基金會。
- 楊政學(2016)。《企業倫理—含 BE 企業倫理認證》。臺北市：臺科大圖書公司。
- 楊劍豐(2002)。〈專業倫理教育之基本倫理原則探討〉，《人文價值與生命關懷通識課程之理論基礎研討會》，樹德科技大學通識教育學院主辦，頁1-14。
- 國家文官學院(2017a)。〈公務倫理與公義社會〉。《公務倫理宣導班教材》。
(<http://www.nacs.gov.tw/NcsiWebFileDocuments/d208ef28554bc5ddf5>)

[b49f7632192d6c.pdf](#))。

- 國家文官學院(2017b)。〈高階文官公務倫理〉。《公務倫理高階班教材》。
- (<http://www.nacs.gov.tw/NcsiWebFileDocuments/497b6f2e6fe0767d0efaeb7324eab346.pdf>)。
- 國家文官學院(2017c)。《106年公務人員行政中立法教材》。
- (<http://www.nacs.gov.tw/NcsiWebFileDocuments/be68b282b3fb8c3b1be02565f32d4984.pdf>)。
- 國家通訊傳播委員會(2013)。《第527次委員會議紀錄》。
- (http://www.ncc.gov.tw/chinese/files/13030/67_28117_130306_1.pdf)。
- 謝秀芬(2010)。《社會個案工作—理論與技巧》。臺北市：雙葉書廊。
- Fry, S. T., & Johnstone, M. J.(2002). *Ethics in Nursing Practice: A Guide to Ethical Decision Making*. Oxford, UK: Blackwell Science Ltd.
- Goodin, R. E. (1988) . *Reasons for Welfare: The Political Theory of the Welfare State*. Princeton. NJ.: Princeton University Press.
- NASW. (1999). Code of ethics, Approved by the 1996 NASW Delegate Assembly and revised by the 1999 NASW Delegate Assembly. *National Association of Social Workers*. (<http://www.socialworkers.org/pubs/code/code.asp>.)
- Meinert, R. G. (1980) . Values in Social Work Called Dysfunctional Myth. *Journal of Social Welfare*. 6(3), pp.5-16.
- Reamer, F. G. (2006). *Social work values and ethics*. (3th ed.). New York, NY: Columbia University Press.

回應

陳明珍

本篇以二位社工師在公部門案例來分析社工倫理專業的議題並作為互相對照，甲案例 A 社工師和乙案例 B 社工師，同樣在公部門擔任公職，但是甲案例 A 社工師遵守社工倫理，當知悉同僚以補助款為由，假借機構首長的名義索賄，影響整個機構形象及首長名譽，勇敢搜集資料，呈交副首長，並交政風單位處理，化解機構貪瀆危機，值得讚揚。相對的，乙案例 B 社工師為一己之私，而不擇手段危害機關及首長名譽，並且汙陷同仁，則為害群之馬，其仕途之路表面順遂，但是如不知改邪歸正，所謂「路遙知馬力，日久見人心」，一張紙是包不住一團火，恐有被人識破、拔除官職、免除退休金，銀鐺下獄之一日。

一、遵守機構的規範，提升機構的名譽：

在社工倫理守則中，有明確的揭示，社工師有對同僚提出忠告的義務，來提升整體工作品質及服務效能，另外社工師對於遵守機構的規範，提升機構的名譽，也有應遵守的倫理，所以甲案例 A 社工師發現同僚有違反機構規範、工作倫理之索賄、貪汙及詐騙等違法情事時，而加以舉發，才能維護機構與首長名譽，讓政府機制得以合法廉能運作，因此社工師無論在公私部門服務，都要守法為要，廉潔自持，遵守機構倫理與規範，並發展機構宗旨與服務。

二、保密的責任：

對於保護案主隱私與權益，社工師有保密之責，但是如有重大違法情事或影響個案生命者，則非保密必要，因此甲案例 A 社工師發現同僚有違法行為，影響業務運作及機構權益時，勇於舉發，值得肯定，乙案例 B 社工師為謀取一己之利，對於政府機關公文機密，未盡保密之責，而擅自提供媒體爆料，惡意破壞首長形象並影響機關的權益，則是違反公務人員的服務守則與社工倫理規範，其作為已非社工師，亦非好的公務員。

三、不得濫用職權而有違法行為

法律之前，人人平等，公職人員代表國家行使公權力，應有更高之道德操守，社工師為協助弱勢，倡導其福利、權利，並以促進社會進步、安定、和諧為職責，故社工倫理規範開宗明義即揭示社工師應尊重、關懷、正義、堅毅、廉潔、守法、專業，社會工作倫理守則第一章之四、6 明定「社會工作師應誠實、負責、自信、廉潔、守法自許，並不斷充實自我，提升專業知識和能力。」，另外社會工作倫理守則第二章之六、6.5 明定「社會工作師應促使政府機關、民間團體，及社會大眾履行社會公益，及落實案主合法權益保障。」社工師應堅守社工專業，並且遵守機構的規範，而不得有收賄或影響機構的行為，所以同僚有違反機構的規範，並且以機構首長名稱對外行詐騙、收賄之行為時，甲案例 A 社工師勇於揭發，可以防止同僚的行為，造成對機構不良影響及監督社福團體不良的行為。另外乙案例 B 社工師為一己之升遷，誣陷主管的行為及造成損壞首長與公部門聲譽，則是嚴重違反社工倫理及公務人員服務法、公務人員服務守則一、「公務人員應廉潔自持，主動利益迴避，妥適處理公務及有效運用公務資源與公共財產，以建立廉能政府。」及公務員廉政倫理規範三、「公務員應依法公正執行職務，以公共利益為依歸，不得假借職務上之權力、方法、機會圖本人或第三人不正之利益。」，公務人員掌握公權力的同時，也要有更高操的倫理規範與行為準則。

四、行政中立

「公務人員行政中立法」中明確揭示公務人員應盡責、任事，而不應介入政治，乙案例 B 社工師為一己之私，而透過向在野黨之議員與記者爆料，影響機關聲譽及首長選舉，皆已違反社會工作倫理守則第二章之四、4.3「社會工作師嚴禁參與違法之活動，並注意自我言行對案主、服務機構、社會大眾所生影響。」，亦違反公務人員服務守則二「公務人員應依法公正執行公務，嚴守行政中立，增進公共利益及兼顧各方權益，以創造公平良善的發展環境。」

五、信任原則

社工師轉任公職應做滿二年的規範，乙案例 B 社工師未做滿二年，透過

政治勢力來調任，已違反社會工作倫理守則第一章之四、1「社會工作師應尊重生命，力行平等、誠實、信用原則。」，並違害社工專業形象。

結語：

民眾對於社工師及公務人員的期待甚高，因此社工師如在公部門擔任公職，本是可以加強服務的範圍以及專業發展，俗話說「身在公門好修行」，因此應該就專業及公務體系認真、盡責，而非為一己之升遷而誣陷同僚及長官，或以不道德的手段來晉升官職。所以擔任公務人員的操守跟規範，是高於一般機構的社工或私部門的人員，一旦查有違反法規的明確事証，將面臨輕則丟官，重則會有民法、刑法的裁罰責任，就社工師而言，如果查有明確違反社工師倫理守則的情事，輕則申誡，重則停權及吊銷社工師執業執照，社工師應不斷自我修練，透過在職訓練提昇素質與倫理品質，對於不法情事與行為應引以為戒，並加以惕勵。

回應

黃松林

長久下來，社會工作被區分為「直接服務」與「間接服務」兩大領域。社會行政、社工管理與政策立法的影響力，不下於對案主直接的協助，社會工作人員一向自我歸屬於社會工作直接服務的專業人員。現行社會福利行政與管理似乎也被許多自認擁有「專業者」，視為枝微末節。因此，將從事個案工作、團體工作與社區工作是其中極其重要的三大方法，從事社會行政人員的工作便非是社會工作的專業，那是社會工作人員所認為的行政事物或雜務工作。如此長期以來，大多數的倫理議題是討論社工的個案工作、團體工作與社區工作倫理，而非涵蓋社會工作行政的議題。本篇以公部門社工之行政倫理抉擇做為討論議題極具關鍵性的意義。

其實社會工作行政者有其法律的層次的規範，大多數都是完全義務性質，亦即社工行政人員在任何情況下，均不得違反的規範與作為，如犯罪行為；但在社工行政人員部分尚有所謂不完全義務的責任之規範與作為，如資源倡導應盡的責任倫理議題。最常見的是社會工作行政人員常遇的問題是如法規問題不明之處，如何解釋？法規所明訂之業務，如何形成可操作之制度？行政經費補助與資源配置的問題如何解決？行政也常涉及如何計畫執行考核？行政人員基於業務要進行宣導、要投入研討研習、要如何辦理節慶聯歡、配合選舉等辦理活動？如何結集相關人員，達到行政的效果？甚至要進行行政協調，溝通業務上意見說明作法等，在在涉及行政倫理與專業倫理之磨合與互動。因此，社會工作倫理特別在行政議題上（NASW, 2008）強調：

(a) 社會工作行政者應在其機構內部和外部提倡足夠的資源，以滿足案主的需求。這是在資源倡導應盡的責任，是不完全義務性質。(b) 社會工作者應倡導公開公正的資源分配程序。當不能滿足所有案主的需求時，應基於適當和一貫適用的原則制定一種非歧視性的分配程序。這是在程序正義上的必要盡的責任，是完全義務性質。其次在(d)部分，是社會工作行政人員應採取合理步驟，確保其負責的工作環境符合併鼓勵遵守NASW的倫理守則。

社會工作行政人員應採取合理步驟，消除組織違反、干擾或阻止遵守守則的任何情境。這是在組織環境層面上應盡的責任，是不完全義務性質。

從作者所提供之甲案例來看，文章中提及「一日遇見A社工師……」，應是非與案主專業關係，因此，我們如以社會行政人員是廣義的社會工作行政人員，則其倫理議題則傾向社會工作行政人員做為討論重點了。本文社會工作行政人員從法律與倫理議題層面來看，是涉及法律的生存法則，換句話說，此一社會行政人員不僅違反社工倫理，甚至已到違反法律，並應進入司法犯罪處罰的程序中，是不得違反的倫理完全義務性質。亦即不僅違反內政部(2008)同意核備的「社會工作倫理守則」第一章總則第四條：「社會工作倫理原則有尊重、關懷、正義、堅毅、廉潔、守法、專業。」之廉潔與守法等基礎議題，更是違反相關法律的犯罪做法。

從作者所提供之乙案例來看，一、B 社工師取得公務員資格後未履行承諾需做滿二年才能他調機關，透過政治勢力強力要求該府放人³；二、與在野黨議員透過媒體聲稱地方首長賣官，偽證使長官不當選而得逞。此亦不僅違反倫理規範亦在在與法律不合。倫伯格（Lowenberg）和道格夫（Dolgoff）（1992）提出其順序如下：保護生命優先原則、差別平等原則、自主自由原則、最小傷害原則、生活品質原則、隱私保密原則與真誠原則；除第一項違反差別平等倫理原則；第二項違反真誠倫理原則外，亦違反相關之選舉罷免法之相關法令，均在在值得更深入予以倫理檢視，並受公務員之懲戒，以減少事件之發生。

作者們雖從不同角度看社工師倫理議題，但能以此二案例討論倫理議題兼論行政倫理與行為違法議題，應予以肯定。

³ 委員 2 審查意見三、地方政府 B 社工師政黨立場鮮明，取得社工師專技證照即至另一地方政府轉任公職，取得公務員資格後未履行承諾需做滿二年才能他調機關，透過政治勢力強力要求該府放人，其應履行承諾之議題是否合乎規定，或為個人之承諾，如係前者，則係非法，如係後者，屬私德一環，應非在倫理議題討論範圍。

作者說明：查公務員任用法第二十條：初任各官等人員，未具與擬任職務職責程度相當或低一職等之經驗六個月以上者，應先予試用六個月、試用人員於試用期滿時，由主管人員考核其成績，經機關首長核定後，依送審程序，送銓敘部銓敘審定。該社工師以專技人員轉任公務員資格，該員不僅口頭允諾且在服務契約書有服務滿二年才能他調機關之規定。違反承諾應屬行政規範，超乎私德。在表 3 補充說明。

附 錄

附錄一 社會工作倫理守則

附錄二 中華民國社會工作師公會全國聯合會會員
倫理申訴處理要點

附錄三 社會工作倫理守則修訂版(草案)

附錄四 社會工作師法

附錄五 徵稿簡則

社會工作倫理守則

95.12.22 第二屆第二次會員代表大會通過

97.3.28 內政部同意核備

依據社會工作師法第十七條社會工作師公會全國聯合會訂定社會工作倫理守則，作為實務指引及處理倫理申訴陳情之基礎。

第一章 總則

一、定義

社會工作以人的尊嚴與價值為核心，促進全民福祉，協助個人、團體、社區發展，謀求社會福利的專業工作。

案主是指接受社會工作服務的個人、家庭、團體或社區。

二、適用對象

社會工作倫理守則適用對象為社會工作師，社會工作師之服務機構及負有督導、考核、監督、協助社會工作職權者，均應尊重社會工作倫理守則。

三、核心價值

以人性尊嚴為核心價值，努力促使案主免於貧窮、恐懼、不安，維護案主基本生存保障，享有尊嚴的生活。

四、社會工作倫理原則

尊重、關懷、正義、堅毅、廉潔、守法、專業

1. 社會工作師應尊重生命，力行平等、誠實、信用原則。
2. 社會工作師應接納案主的個別差異和多元文化。
3. 社會工作師在社會公平的基礎上，支持關懷案主表達需求、增強案主能力，努力實現自我。

4. 社會工作師基於社會公平與社會正義，尋求案主最佳利益的維護。
5. 社會工作師應以堅毅的精神、理性客觀的態度幫助案主，協助同僚。
6. 社會工作師應誠實、負責、自信、廉潔、守法自許，並不斷充實自我，提升專業知識和能力。

五、社會工作師面對倫理衝突時，應以保護生命為最優先考量原則，在社會公平與社會正義的基礎上，其作為：

1. 所採取之方法有助於服務對象利益之爭取。
2. 有多種達成目標的方法時，應選擇個案的最佳權益、最少損害的方法。
3. 保護案主的方法所造成的損害，不得與欲達成目的不相符合。
4. 尊重案主自我的決定。

六、社會工作師執業，應遵守法令、社會工作師公會章程及本守則。

第二章 社會工作倫理守則

一、社會工作師對案主的倫理守則

- 1.1 社會工作師應基於社會公平、社會正義，以促進案主福祉為服務之優先考量。
- 1.2 社會工作師應尊重並促進案主的自我決定權，除為防止不法侵權事件、維護公眾利益、增進社會福祉外，不可限制案主自我決定權。案主為未成年人或身心障礙者，或無法完整表達意思時，應尊重案主監護人、法定代理人、委託人之意思；除非前開有權代理人之決定侵害案主或第三人之合法利益，否則均不宜以社會工作者一己之意思取代有權決定者之決定。
- 1.3 社會工作師服務時，應明確告知案主有關服務目標、風險、費用權

益措施等相關事宜，協助案主作理性的分析，以利案主作最佳的選擇。

- 1.4 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。
- 1.5 社會工作師基於倫理衝突或利益迴避，須終止服務案主時，應事先明確告知案主，並為適當必要之轉介服務。
- 1.6 社會工作師應保守業務秘密；案主縱已死亡，社工師仍須重視其隱私權利。案主或第三人聲請查閱個案社會工作紀錄，應符合社會工作倫理及政府法規；否則社會工作者得拒絕資訊之公開。但有下列特殊情況時保密須受到限制：
 - a. 隱私權為案主所有，案主有權親自或透過監護人或法律代表而決定放棄時。
 - b. 涉及有緊急的危險性，基於保護案主本人或其他第三者合法權益時。
 - c. 社會工作師負有警告責任時。
 - d. 社會工作師負有法律規定相關報告責任時。
 - e. 案主有致命危險的傳染疾病時。
 - f. 評估案主有自殺危險時。
 - g. 案主涉及刑案時。
- 1.7 社會工作師收取服務費用時，應事先告知案主收費標準，所收費用應合理適當並符合相關法律規定，並不得收受不當的餽贈。

二、社會工作師對同僚的倫理守則

- 2.1 社會工作師應尊重同僚，彼此支持、相互激勵，與社會工作及其他

專業同僚合作，共同增進案主的福祉。

- 2.2 社會工作師不宜或無法提供案主良好服務時，應透過專業分工，尋求資源整合或為適當之專業轉介；在完成轉介前，應採取適當之措施，以保護案主權益；轉介時應充分告知案主未來轉介服務方向，並將個案服務資料適當告知未來服務機構，以利轉銜服務。
- 2.3 當同僚與案主因信任或服務爭議，社會工作師應尊重同僚之專業知識及案主合法權益，公正客觀釐清問題，以理性專業的思維、客觀的分析，維護案主權益與同僚合理之專業信任。
- 2.4 社會工作師為維護社會工作倫理，應協助保障同僚合法權益，面對不公平或不合倫理規範之要求，當事人或代理人應向服務機構或各地區社會工作師公會、中華民國社會工作師公會全國聯合會、社會工作主管機關申訴，以保障社會工作師合法權益，落實社會工作師專業倫理。

三、社會工作師對實務工作的倫理守則

- 3.1 社會工作師應致力社會福利政策的推展，增進福利服務效能，依法公平進行福利給付與福利資源分配。
- 3.2 社會工作師應具備社會工作專業技能，不斷充實自我；擔任教育、督導時，應盡力提供專業指導，公平、客觀評量事件；接受教育、督導時應理性、自省，接納批評與建議。
- 3.3 社會工作的服務紀錄應依法令及相關規範正確、客觀的記載；服務紀錄應適當妥善保存，保護案主隱私權益及後續服務輸送。
- 3.4 社會工作師在轉介個案或接受個案轉介，應審慎評估轉介後可能的利益與風險，並忠實提供案主轉介諮詢服務。
- 3.5 社會工作師應恪遵法律規範，忠實有效呈現工作成果，協助社會工作延續教育與人力發展；爭取社會工作師公平合理的工作環境。

- 3.6 社會工作師應在社會工作倫理規範下，理性、客觀、公正處理，參與權益爭取活動，並忠實評估其對案主、社會大眾所衍生可能利益與風險。

四、社會工作師作為專業人員的倫理責任

- 4.1 社會工作師，應不斷進修努力，提升社會工作專業知能，以服務案主及推展社會福利服務。
- 4.2 社會工作師應包容多元文化、尊重多元社會現象，防止因種族、宗教、性別、國籍、年齡、婚姻狀態及身心障礙、宗教信仰、政治理念等歧視，所造成社會不平等現象。
- 4.3 社會工作師嚴禁參與違法之活動，並注意自我言行對案主、服務機構、社會大眾所生影響。
- 4.4 社會工作師應加入社會工作師公會，共同推動社會工作專業發展。

五、社會工作師對社會工作專業的倫理守則

- 5.1 社會工作師應致力提升社會工作專業形象，及服務品質，重視社會工作價值，落實倫理守則，充實社會工作知識與技術。
- 5.2 社會工作師應致力社會工作專業的傳承，忠實評估社會工作政策、方案的執行，促進社會福利公正合理的實踐。
- 5.3 社會工作師應致力於社會工作專業知能的發展，尊重智慧財產權，樂於分享研究成果予同僚、學生及社會大眾。
- 5.4 社會工作師應致力於促進社會工作專業制度建立，發展社會工作的各項措施與活動。

六、社會工作師對社會大眾的倫理守則

- 6.1 社會工作師應促進社會福利的發展，倡導人類基本需求的滿足，促使社會正義的實現。

- 6.2 社會工作師應致力於社會公益的倡導與實踐。
- 6.3 社會工作師面對因災害所致社會安全緊急事件，應提供專業服務，以保障弱勢族群免於生命、身體、自由、財產的危險與意外風險。
- 6.4 社會工作師應努力實踐社會的公平正義，提供弱勢族群合法的保障，協助受壓迫、欺凌者獲得社會安全保障。
- 6.5 社會工作師應促使政府機關、民間團體、及社會大眾履行社會公益，及落實案主合法權益保障。

第三章 附則

- 一、社會工作師違反法令、社會工作師公會章程或本守則者，除法令另有處罰規定者外，由所屬之社會工作師公會審議、處置。
- 二、本守則經中華民國社會工作師公會全國聯合會會員代表大會通過後施行，並呈報內政部備查，修改時亦同。

中華民國社會工作師公會全國聯合會

會員倫理申訴處理要點

99.02.27 第三屆第七次理監事會議通過

99.02.27 倫理委員會第三次修定

98.12.19 第三屆第二次會員代表大會通過

98.12.05 第三屆第六次理監事會議通過

98.11.21 倫理委員會籌備小組第二次修訂

98.07.18 第三屆第四次理監事會議通過

一、依據：

本要點依據社工師法第 49 條、中華民國社會工作師公會全國聯合會（以下簡稱本會）組織章程第六條規定辦理。

二、規定要旨：

為公平、公正、客觀、保密處理本會及地方公會倫理申訴案件，促進會員權益，落實社會工作倫理守則，特制訂本要點。

三、倫理申訴案件，限於會員違反倫理守則案件、各地方公會違反倫理守則規定或其他倫理促進必要之事項。

四、申訴人、再申訴人資格：

(一)申訴人限於本會會員或權益遭受本會或會員侵害者。

(二)再申訴人限於不服地方公會決議之申訴人、申訴相對人，及因決議權益有遭受損害之虞者。

五、申訴級制：

(一)會員權益之保障、會員倫理事件之申訴案件，採申訴、再申訴二級制。

(二)申訴案件應向各地方公會提出，不服各地方公會之決議，向本會提出再申訴。

(三)對本會之決議，除涉及身分、財產法益具保護重要性，否則不得再為異議。

六、申訴期限：

(一)會員權益保障、會員倫理事件，申訴人應於知悉事件之日起填具申訴書，並檢附有關之文件及證據提出申訴。

(二)對地方公會之決議不服，應於接受決議通知之翌日起一個月內檢具再申訴意見書向全聯會提出再申訴，並檢附再申訴理由及相關文件。

七、處理流程：

(一)地方公會作業流程

- 1.地方公會接受申訴，應先審查申訴資格是否符合。
- 2.地方公會受理申訴後，得由地方公會理事長或倫理委員會主任委員召集組成三至五人之審議小組(其中至少一名會外委員)，進行調查與審議。
- 3.地方公會應於受理申訴案件後，一週內通知申訴人是否受理，並通知受申訴者提出答辯。
- 4.地方公會受理申訴案件，應於三個月內，完成申訴決議。
- 5.地方公會受理申訴案件之決議，應經倫理委員會陳報公會理監事會核備始得作成決議，若全體理監事四分之三以上之不同意該決議，原案可退回重審。

(二)本會作業流程

- 1.本會接受再申訴，應先審查再申訴人資格及是否符合規定期限內提出。
- 2.本會受理再申訴後，得由倫理委員會主任委員召集組成五至七人之審議小組，進行調查與審議。
- 3.本會應於受理再申訴案件後秘書處應於一週內通知再申訴人是否受

理，並需備齊相關資料。

4.本會受理再申訴案件，應於三個月內，完成再申訴決議。

5.本會受理再申訴案件之決議，應經倫理委員會陳報公會理監事會核備始得作成決議，若全體理監事四分之三以上之不同意該決議，原案可退回重審。

6.逾期提出再申訴，本會不予受理再申訴案件。

八、處理方式：

(一)受理申訴、再申訴之審議小組成員或理事，如與該案件有利害、親屬關係，應自行迴避不得參與調查、審議或決議；申訴人、再申訴人亦得申請應迴避者迴避。

(二)申訴、再申訴之審議小組成員，不限本會會員，得由各地方公會、本會倫理委員會主任委員或理事長邀請各領域專家學者參與審議。

(三)申訴、再申訴案件進入司法程序，各地方公會、本會仍得受理。

(四)申訴、再申訴案件，應依制式文書提出，並檢附詳實理由及佐證資料，如未依規定提出，經書面通知七日內應完成補正，逾期未補正駁回其申請。

(五)申訴、再申訴案件，一經決議不得再行提出，除經倫理委員會主任委員認有再行決議之必要，得受理之。

九、裁罰基準

按照違反社會工作倫理情節之輕重，分別以口頭勸誡、書面告誡、暫時停權、永久停權等處分，其相關懲處內容仍尚待討論及擬訂其規範。

十、本要點如有未盡事宜，悉依本會章程及有關法令規定辦理。

十一、本要點經理監事會通過後實施，修正時亦同。

社會工作倫理守則修訂版(草案)

註：畫底線為修改處

本守則依據社會工作師法第十七條制訂，由社會工作師公會全國聯合會訂定，作為社會工作者實務指引及處理倫理申訴陳情之基礎

第一章 總則

隨著我國的政治民主化、經濟富裕化，社會工作專業也趨於蓬勃發展。為了更進一步提升社會工作對整體社會的功能，凝聚社會工作集體的力量，乃制定本守則。

自有傳統以來，全球各地的社會工作，都著重人類基本生存與發展課題，善用社會力量，追求使每個人都得以獲有幸福生活的可能，使正義、和諧、進步的社會得以可能實現。我國社會工作積累數十年的經驗，在社會福利、國民教育、衛生保健、國民就業、司法矯治等體系，長期持續提供服務，致力於關懷社會弱勢，促使降低或使免於貧窮、暴力、歧視和各種形式的生存壓迫，已成為我國社會不可欠缺的一種專業。

面對全球化、網絡化和多元文化崛起的當前及未來，為了回應結構性動態變遷的時代需求，我國社會工作有必要更積極重視尋求對於社會工作專業使命和核心價值的共識，以作為制定專業實務行動的準據，以發揮因應新時代的更高的集體功能。

參照國際社會工作追求社會正義的思潮，衡量我國社會工作長期著重個案工作的特性，本守則提出以維護社會相對弱勢者的基本人權，讓每個人都能獲有人性尊嚴的生活條件，讓所有不同文化的族群，都能同等受到尊重，做為現階段我國社會工作的最高使命。而為達成實踐人權、人性尊嚴和族群平等的使命，要重視社會工作專業工作者和專業組織的相關倫理責任的釐清，並積極重視實務研究、設計、發展等價值實踐相關的制度的建構，進而導引推演形成各面向專業行動的倫理標準。

一、使命

社會工作以維護個人的基本人權，每個人都能獲有人性尊嚴的生活條件，讓所有不同文化的族群，都能同等受到尊重，做為社會工作的最高使命。

二、核心價值

以人性尊嚴為核心價值，努力促使服務對象免於貧窮、恐懼、不安、壓迫及不正義對待，維護服務對象基本生存保障，享有尊嚴的生活。

三、社會工作倫理原則

3.1.服務：促進服務對象的最佳福祉。

3.2.社會正義：實踐弱勢優先及服務對象最佳利益。

3.3.個人尊嚴與價值：尊重服務對象的個別性及價值。

3.4.考量文化脈絡的人際關係：理解文化脈絡及人際關係是改變的重要動力。

3.5.專業態度：涵養誠信正直的專業品格及態度。

3.6.勝任能力：不斷充實自我專業知識和能力。

四、倫理衝突的處理原則

面對倫理衝突時，應以保護生命為最優先考量原則，並在維護人性尊嚴、社會公平與社會正義的基礎上作為。

4.1.所採取之方法有助於服務對象利益之爭取。

4.2.有多種達成目標的方法時，應選擇服務對象的最佳權益、最少損害的方法。

4.3.保護服務對象的方法所造成的損害，不得與欲達成目的的不相符合。

4.4.尊重服務對象自我的決定。

第二章 守則

一、對服務對象的倫理守則

- 1.1. 基於社會公平、社會正義，以促進服務對象福祉為服務之優先考量。
- 1.2. 尊重並促進服務對象的自我決定權，除為防止不法侵權事件、維護公眾利益、增進社會福祉外，不可限制服務對象自我決定權。服務對象為未成年人或身心障礙者或失能者，或無法完整表達意思時，應尊重服務對象監護人、法定代理人、委託人之意思；除非前開有權代理人之決定侵害服務對象或第三人之合法利益，否則均不宜以社會工作者一己之意思取代有權決定者之決定。
- 1.3. 服務時，應明確告知服務對象有關服務目標、限制、風險、費用權益措施等相關事宜，協助服務對象作理性的分析，以利服務對象作最佳的選擇。
- 1.4. 與服務對象維持正常專業關係，不得與服務對象有不當雙重或多重關係以獲取不當利益。
- 1.5. 基於倫理衝突或利益迴避，須終止服務對象時，應事先明確告知服務對象，並為適當必要之轉介服務。
- 1.6. 保守業務秘密；服務對象縱已死亡，仍須重視其隱私權利。服務對象或第三人聲請查閱個案社會工作紀錄，應符合社會工作倫理及政府法規；否則社會工作者得拒絕資訊之公開。但有下列特殊情況時保密須受到限制：
 - a. 隱私權為服務對象所有，服務對象有權親自或透過監護人或法律代表而決定放棄時。
 - b. 涉及有緊急的危險性，基於保護服務對象本人或其他第三者合法權益時。
 - c. 負有警告責任時。
 - d. 負有法律規定相關報告責任時。
 - e. 服務對象有致命危險的傳染疾病時。
 - f. 評估服務對象有自殺危險時。

g.服務對象涉及刑案時。

- 1.7.收取服務費用時，應事先告知服務對象收費標準，所收費用應合理適當並符合相關法律規定，並不得收受不當的餽贈。
- 1.8.未經服務對象同意不得於公開或社群網站上公開其他足以直接或間接方式識別服務對象之資料
- 1.9.運用社群網站或網路溝通工具與服務對象互動時，應注意產生與服務對象的雙重/多重關係，避免對服務對象產生不利之影響。

二、對同仁的倫理守則

- 2.1.尊重同仁，彼此支持、相互激勵，與社會工作及其他專業同仁合作，共同增進服務對象的福祉。
- 2.2.不宜或無法提供服務對象適切服務時，應透過專業或跨專業分工，尋求資源整合或為適當之專業轉介；在完成轉介前，應採取適當之措施，以保護服務對象權益；轉介時應充分告知服務對象未來轉介服務方向，並將個案服務資料適當告知未來服務機構，以利轉銜服務。
- 2.3.當同仁與服務對象因信任或服務爭議，應尊重同仁之專業知識及服務對象合法權益，公正客觀釐清問題，以理性專業的思維、客觀的分析，維護服務對象權益與同仁合理之專業信任。
- 2.4.為維護社會工作倫理，協助保障同仁合法權益，面對不公平或不合倫理規範之要求，當事人或代理人應向服務機構或各地區社會工作師公會、中華民國社會工作師公會全國聯合會、社會工作主管機關申訴，以保障合法權益，落實社會工作專業倫理。

三、對機構組織及實務工作的倫理守則

- 3.1.認同機構組織的理念，致力社會福利政策的推展，增進福利服務效能，依法公平進行福利給付與福利資源分配。
- 3.2.具備社會工作專業技能，接受機構組織繼續教育訓練。擔任教育、督導時，應盡力提供專業指導，公平、客觀評量事件；接受教育、督導時

應理性、自省，接納批評與建議。

- 3.3. 社會工作的服務紀錄應依法令相關規範，適時、正確及客觀的記載並妥善保存，以確保服務對象之權益及隱私。
- 3.4. 在轉介服務對象或接受服務對象轉介，應審慎評估轉介後可能的利益與風險，並忠實提供服務對象轉介諮詢服務。
- 3.5. 恪遵法律規範，忠實有效呈現工作成果，協助社會工作延續教育與人力發展；爭取社會工作師者公平合理的工作環境。
- 3.6. 在社會工作倫理規範下，理性、客觀、公正的處理與參與權益爭取活動，並忠實評估其對服務對象、社會大眾所衍生可能利益與風險。

四、對社會工作專業的倫理守則

- 4.1. 持續進修，提升社會工作專業知能，以服務案主及推展社會福利服務。
- 4.2. 包容多元文化、尊重多元社會現象，防止因種族、宗教、性別、國籍、年齡、婚姻狀態及身心障礙、宗教信仰、政治理念等歧視，所造成社會不平等現象。
- 4.3. 注意自我言行對服務對象、服務機構、社會大眾所生影響。使用社群網站表達意見，需要注意專業形象的真誠與一致性。
- 4.4. 提升社會工作專業形象，及服務品質，重視社會工作價值，落實倫理守則，充實社會工作知識與技術。
- 4.5. 致力社會工作專業的傳承，投入教學與督導後進，忠實評估社會工作政策、方案的執行，促進社會福利公正合理的實踐。
- 4.6. 增進社會工作專業知能的發展，進行研究及著作發表，遵守社會工作研究倫理，有關社會工作研究倫理守則另定之。
- 4.7. 推動社會工作專業制度建立，發展社會工作的各項措施與活動。
- 4.8. 促進跨專業的合作，面臨專業整合的倫理衝突，宜爭取跨專業倫理審議機制。

五、對社會大眾的倫理守則

- 5.1. 促進社會福利的發展，倡導人類基本需求的滿足，促使社會正義的實現。
- 5.2. 致力於社會公益的倡導與實踐。
- 5.3. 維護弱勢族群之權益，協助受壓迫、受剝削、受欺凌者獲得社會安全保障。
- 5.4. 與媒體互動或接受採訪時，應徵得服務對象之知情同意；報導時應保護其隱私；媒體有不符事實之報導，機構為維護服務對象權益，應作平衡報導；並避免曝光後可能造成的傷害，或對服務對象人口群造成負面的刻板印象。
- 5.5. 促使政府機關、民間團體、及社會大眾履行社會公益，及落實服務對象合法權益保障。
- 5.6. 社會工作者面對災害所致社會安全緊急事件，應提供專業服務，以保障弱勢族群免於生命、身體、自由、財產的危險與意外風險。

第三章 附則

- 一、社會工作者違反法令、所屬單位組織章程或本倫理守則者除法令另有處罰規定者外，得由違反倫理行為所在地或所屬之社會工作師公會審議、處置。
- 二、本守則經中華民國社會工作師公會全國聯合會會員代表大會通過後施行，並呈報衛生福利部備查，修改時亦同。

對照表

註：畫底線為修改處

現行倫理守則	新草擬倫理守則	說明
依據社會工作師法第十七條社會工作師公會全國聯合會訂定社會工作倫理守則，作為實務指引及處理倫理申訴陳情之基礎。	<u>本守則</u> 依據會工作師法第十七條制訂，由社會工作師公會全國聯合會訂定，作為 <u>社會工作者</u> 實務指引及處理倫理申訴陳情之基礎。	守則規範對象雖為社工師，但可推廣為社工從業人員的原則、信念、規範。
第一章 總 則	同	
	<p>隨著我國的政治民主化、經濟富裕化，社會工作專業也趨於蓬勃發展。為了更進一步提升社會工作對整體社會的功能，凝聚社會工作集體的力量，乃制定本守則。</p> <p>自有傳統以來，全球各地的社會工作，都著重人類基本生存與發展課題，善用社會力量，追求使每個人都得以獲有幸福生活的可能，使正義、和諧、進步的社會得以可能實現。我國社會工作積累數十年的經驗，在社會福利、國民教育、衛生保健、國民就業、司法矯治等體系，長期持續提供服務，致力於關懷社會弱勢，促使降低或使免於貧窮、暴力、歧視和各種形式的生存壓迫，已成為我國社會不可欠缺的一種專業。</p> <p>面對全球化、網絡化和多元文化崛起的當前及未來，為了回應結構性動態變遷的時代需求，我國社會工作有必要更積極重視尋求對於社會工作專業使命和核心價值的共識，以作為制定專業實務行動的準據，以發揮因應新時代的更高的集體功能。</p> <p style="text-align: right;">參照國際社會工作追求社</p>	增加前言

	<p>會正義的思潮，衡量我國社會工作長期著重個案工作的特性，本守則提出以維護社會相對弱勢者的基本人權，讓每個人都能獲有人性尊嚴的生活條件，讓所有不同文化的族群，都能同等受到尊重，做為現階段我國社會工作的最高使命。而為達成實踐人權、人性尊嚴和族群平等的使命，要重視社會工作專業工作者和專業組織的相關倫理責任的釐清，並積極重視實務研究、設計、發展等價值實踐相關的制度的建構，進而導引推演形成各面向專業行動的倫理標準。</p>	
<p>一、定義 社會工作以人的尊嚴與價值為核心，促進全民福祉，協助個人、團體、社區發展，謀求社會福利的專業工作。 案主是指接受社會工作服務的個人、家庭、團體或社區。</p>	<p>一、使命 <u>社會工作以維護個人的基本人權，每個人都能獲有人性尊嚴的生活條件，讓所有不同文化的族群，都能同等受到尊重，做為社會工作的最高使命。</u></p>	<p>「定義」修改為「使命」，並修改內文。</p>
<p>二、適用對象 社會工作倫理守則適用對象為社會工作師，社會工作師之服務機構及負有督導、考核、監督、協助社會工作職權者，均應尊重社會工作倫理守則。</p>	<p>刪</p>	<p>守則規範對象雖為社工師，但可推廣為社工從業人員的原則、信念、規範，故刪除適用對象，後面條文也將「社會工作師」字樣刪除。</p>
<p>三、核心價值：以人性尊嚴為核心價值，努力促使案主免於貧窮、恐懼、不安，維護案主基本生存保障，享有尊嚴的生活。</p>	<p>二、核心價值 <u>以人性尊嚴為核心價值，努力促使服務對象免於貧窮、恐懼、不安、壓迫及不正義對待，維護服務對象基本生存保障，享有尊嚴的生活。</u></p>	<p>刪除第二條，故原第三條修改為第二條。</p>

<p>四、社會工作倫理原則：尊重、關懷、正義、堅毅、廉潔、守法、專業</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 社會工作師應尊重生命，力行平等、誠實、信用原則。 2. 社會工作師應接納案主的個別差異和多元文化。 3. 社會工作師在社會公平的基礎上，支持關懷案主表達需求、增強案主能力，努力實現自我。 4. 社會工作師基於社會公平與社會正義，尋求案主最佳利益的維護。 5. 社會工作師應以堅毅的精神、理性客觀的態度幫助案主，協助同僚。 6. 社會工作師應誠實、負責、自信、廉潔、守法自許，並不斷充實自我，提升專業知識和能力。 	<p>三、社會工作倫理原則</p> <ol style="list-style-type: none"> 3.1. <u>服務：促進服務對象的最佳福祉。</u> 3.2. <u>社會正義：實踐弱勢優先及服務對象最佳利益。</u> 3.3. <u>個人尊嚴與價值：尊重服務對象的個別性及價值。</u> 3.4. <u>考量文化脈絡的人際關係：理解文化脈絡及人際關係是改變的重要動力。</u> 3.5. <u>專業態度：涵養誠信正直的專業品格及態度。</u> 3.6. <u>勝任能力：不斷充實自我專業知識和能力。</u> 	<p>一、刪除原法條「社會工作師」字樣。</p> <p>二、刪除第二條，故原第四條修正為第三條，並修改內文。</p>
<p>五、社會工作師面對倫理衝突時，應以保護生命為最優先考量原則，在社會公平與社會正義的基礎上，其作為：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 所採取之方法有助於服務對象利益之爭取。 2. 有多種達成目標的方法時，應選擇個案的最佳權益、最少損害的方法。 3. 保護案主的方法所造成的損害，不得與欲達成目的不相符合。 4. 尊重案主自我的決定。 	<p>四、<u>倫理衝突的處理原則</u></p> <p><u>面對倫理衝突時，應以保護生命為最優先考量原則，並在維護人性尊嚴、社會公平與社會正義的基礎上作為。</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 4.1. 所採取之方法有助於<u>服務對象利益之爭取。</u> 4.2. 有多種達成目標的方法時，應選擇<u>服務對象的最佳權益、最少損害的方法。</u> 4.3. 保護<u>服務對象</u>的方法所造成的損害，不得與欲達成目的不相符合。 4.4. 尊重<u>服務對象</u>自我的決定。 	<p>一、刪除原法條「社會工作師」字樣，並修改內文。</p> <p>二、刪除第二條，故原第五條修正為第四條，並增加標題。</p> <p>三、考量「案主」會有被標籤化的意味，故修改為「服務對象」。</p>
<p>六、社會工作師執業，應遵守法令、社會工作師公會章程及本守則。</p>	<p>刪</p>	<p>考量本守則為社工師執業最高價值信念，不用特意列出，故刪除。</p>

第二章 社會工作倫理守則	同	
一、社會工作師對案主的倫理守則	一、對 <u>服務對象</u> 的倫理守則	考量「案主」會被標籤化，故修改為「 <u>服務對象</u> 」。
<p>1.1. 社會工作師應基於社會公平、社會正義，以促進案主福祉為服務之優先考量。</p> <p>1.2. 社會工作師應尊重並促進案主的自我決定權，除為防止不法侵權事件、維護公眾利益、增進社會福祉外，不可限制案主自我決定權。案主為未成年人或身心障礙者，或無法完整表達意思時，應尊重案主監護人、法定代理人、委託人之意思；除非前開有權代理人之決定侵害案主或第三人之合法利益，否則均不宜以社會工作者一己之意思取代有權決定者之決定。</p> <p>1.3. 社會工作師服務時，應明確告知案主有關服務目標、風險、費用權益措施等相關事宜，協助案主作理性的分析，以利案主作最佳的選擇。</p> <p>1.4. 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。</p> <p>1.5. 社會工作師基於倫理衝突或利益迴避，須終止服務案主時，應事先明確告知案主，並為適當必要之轉介服務。</p> <p>1.6. 社會工作師應保守業務秘密；案主縱已死亡，社工師仍須重視其隱私權利。案主</p>	<p>1.1. <u>基於社會公平、正義</u>，以促進<u>服務對象</u>福祉為服務之優先考量。</p> <p>1.2. 尊重並促進<u>服務對象</u>的自我決定權，除為防止不法侵權事件、維護公眾利益、增進社會福祉外，不可限制<u>服務對象</u>自我決定權。<u>服務對象</u>為未成年人或身心障礙者或失能者，或無法完整表達意思時，應尊重<u>服務對象</u>監護人、法定代理人、委託人之意思；除非前開有權代理人之決定侵害<u>服務對象</u>或第三人之合法利益，否則均不宜以社會工作者一己之意思取代有權決定者之決定。</p> <p>1.3. 服務時，應明確告知<u>服務對象</u>有關服務目標、<u>限制</u>、風險、費用權益措施等相關事宜，協助<u>服務對象</u>作理性的分析，以利<u>服務對象</u>作最佳的選擇。</p> <p>1.4. 與<u>服務對象</u>維持正常專業關係，不得與<u>服務對象</u>有不當<u>雙重或多重</u>關係以獲取不當利益。</p> <p>1.5. 基於倫理衝突或利益迴避，須終止服務<u>服務對象</u>時，應事先明確告知<u>服務對象</u>，並為適當必要之轉介服務。</p> <p>1.6. 保守業務秘密；<u>服務對象</u>縱已死亡，仍須重視其隱私權</p>	<p>一、刪除原法條「社會工作師」字樣，並修改內文。</p> <p>二、考量使用「案主」會被標籤化，故修改為「<u>服務對象</u>」。</p> <p>三、第一條第三項增加「限制」。</p> <p>四、第一條第四項原條文「不當關係」修正為「<u>雙重或多重</u>」。</p> <p>五、考量因為時代的變遷，而新增增加第八項及第九項。</p>

<p>或第三人聲請查閱個案社會工作紀錄，應符合社會工作倫理及政府法規；否則社會工作者得拒絕資訊之公開。但有下列特殊情況時保密須受到限制：</p> <p>a. 隱私權為案主所有，案主有權親自或透過監護人或法律代表而決定放棄時。</p> <p>b. 涉及有緊急的危險性，基於保護案主本人或其他第三者合法權益時。</p> <p>c. 社會工作師負有警告責任時。</p> <p>d. 社會工作師負有法律規定相關報告責任時。</p> <p>e. 案主有致命危險的傳染疾病時。</p> <p>f. 評估案主有自殺危險時。</p> <p>g. 案主涉及刑案時。</p> <p>1.7. 社會工作師收取服務費用時，應事先告知案主收費標準，所收費用應合理適當並符合相關法律規定，並不得收受不當的餽贈。</p>	<p>利。服務對象或第三人聲請查閱個案社會工作紀錄，應符合社會工作倫理及政府法規；否則社會工作者得拒絕資訊之公開。但有下列特殊情況時保密須受到限制：</p> <p>a. 隱私權為<u>服務對象</u>所有，<u>服務對象</u>有權親自或透過監護人或法律代表而決定放棄時。</p> <p>b. 涉及有緊急的危險性，基於保護<u>服務對象</u>本人或其他第三者合法權益時。</p> <p>c. 負有警告責任時。</p> <p>d. 負有法律規定相關報告責任時。</p> <p>e. <u>服務對象</u>有致命危險的傳染疾病時。</p> <p>f. 評估<u>服務對象</u>有自殺危險時。</p> <p>g. <u>服務對象</u>涉及刑案時。</p> <p>1.7. 收取服務費用時，應事先告知<u>服務對象</u>收費標準，所收費用應合理適當並符合相關法律規定，並不得收受不當的餽贈。</p> <p>1.8. 未經<u>服務對象</u>同意不得於<u>公開或社群網站上公開其他足以直接或間接方式識別服務對象之資料</u>。</p> <p>1.9. <u>運用社群網站或網路溝通工具與服務對象互動時，應注意產生與服務對象的雙重/多重關係，避免對服務對象產生不利之影響</u>。</p>	
<p>二、社會工作師對同僚的倫理守則</p>	<p>二、<u>對同仁的倫理守則</u></p>	<p>刪除原法條「社會工作師」字樣，考量通用性，原條文「同僚」修改為「同仁」</p>

<p>2.1. 社會工作師應尊重同僚，彼此支持、相互激勵，與社會工作及其他專業同僚合作，共同增進案主的福祉。</p> <p>2.2. 社會工作師不宜或無法提供案主良好服務時，應透過專業分工，尋求資源整合或為適當之專業轉介；在完成轉介前，應採取適當之措施，以保護案主權益；轉介時應充分告知案主未來轉介服務方向，並將個案服務資料適當告知未來服務機構，以利轉銜服務。</p> <p>2.3. 當同僚與案主因信任或服務爭議，社會工作師應尊重同僚之專業知識及案主合法權益，公正客觀釐清問題，以理性專業的思維、客觀的分析，維護案主權益與同僚合理之專業信任。</p> <p>2.4. 社會工作師為維護社會工作倫理，應協助保障同僚合法權益，面對不公平或不合倫理規範之要求，當事人或代理人應向服務機構或各地區社會工作師公會、中華民國社會工作師公會全國聯合會、社會工作主管機關申訴，以保障社會工作師合法權益，落實社會工作師專業倫理。</p>	<p>2.1. 尊重<u>同仁</u>，彼此支持、相互激勵，與社會工作及其他專業<u>同仁</u>合作，共同增進<u>服務對象</u>的福祉。</p> <p>2.2. 不宜或無法提供<u>服務對象</u>適切服務時，應透過專業或跨專業分工，尋求資源整合或為適當之專業轉介；在完成轉介前，應採取適當之措施，以保護<u>服務對象</u>權益；轉介時應充分告知<u>服務對象</u>未來轉介服務方向，並將個案服務資料適當告知未來服務機構，以利轉銜服務。</p> <p>2.3. 當<u>同仁</u>與<u>服務對象</u>因信任或服務爭議，應尊重<u>同仁</u>之專業知識及<u>服務對象</u>合法權益，公正客觀釐清問題，以理性專業的思維、客觀的分析，維護<u>服務對象</u>權益與<u>同仁</u>合理之專業信任。</p> <p>2.4. 為維護社會工作倫理，協助保障<u>同仁</u>合法權益，面對不公平或不合倫理規範之要求，當事人或代理人應向服務機構或各地區社會工作師公會、中華民國社會工作師公會全國聯合會、社會工作主管機關申訴，以保障合法權益，落實社會工作專業倫理。</p>	<p>一、刪除原法條「社會工作師」字樣，並，並修改內文。</p> <p>二、考量通用性，原條文「同僚」修改為「同仁」。</p> <p>三、考量「案主」會被標籤化，故修改為「服務對象」。</p>
<p>三、社會工作師對實務工作的倫理守則</p>	<p>三、對<u>機構組織及實務工作</u>的倫理守則</p>	<p>刪除原法條「社會工作師」字樣，並考量社工師實務服務為機構組織，故原法條「對實務工作」修改為「對機構組織及實務工作」</p>

<p>3.1. 社會工作師應致力社會福利政策的推展，增進福利服務效能，依法公平進行福利給付與福利資源分配。</p> <p>3.2. 社會工作師應具備社會工作專業技能，不斷充實自我；擔任教育、督導時，應盡力提供專業指導，公平、客觀評量事件；接受教育、督導時應理性、自省，接納批評與建議。</p> <p>3.3. 社會工作的服務紀錄應依法令及相關規範正確、客觀的記載；服務紀錄應適當妥善保存，保護案主隱私權益及後續服務輸送。</p> <p>3.4. 社會工作師在轉介個案或接受個案轉介，應審慎評估轉介後可能的利益與風險，並忠實提供案主轉介諮詢服務。</p> <p>3.5. 社會工作師應恪遵法律規範，忠實有效呈現工作成果，協助社會工作延續教育與人力發展；爭取社會工作師公平合理的工作環境。</p> <p>3.6. 社會工作師應在社會工作倫理規範下，理性、客觀、公正處理，參與權益爭取活動，並忠實評估其對案主、社會大眾所衍生可能利益與風險。</p>	<p>3-1. <u>認同機構組織的理念</u>，致力社會福利政策的推展，增進福利服務效能，依法公平進行福利給付與福利資源分配。</p> <p>3-2. 具備社會工作專業技能，<u>接受機構組織繼續教育訓練</u>。擔任教育、督導時，應盡力提供專業指導，公平、客觀評量事件；接受教育、督導時應理性、自省，接納批評與建議。</p> <p>3-3. 為社會工作的服務紀錄應依法令相關規範，<u>適時、正確及客觀的記載並妥善保存</u>，以確保服務對象之權益及隱私。</p> <p>3-4. 在轉介服務對象或接受服務對象轉介，應審慎評估轉介後可能的利益與風險，並忠實提供服務對象轉介諮詢服務。</p> <p>3-5. 恪遵法律規範，忠實有效呈現工作成果，協助社會工作延續教育與人力發展；爭取社會工作者公平合理的工作環境。</p> <p>3-6. 在社會工作倫理規範下，理性、客觀、公正的處理，參與權益爭取活動，並忠實評估其對服務對象、社會大眾所衍生可能利益與風險。</p>	<p>刪除原法條「社會工作師」字樣，並第一、二、三項修改內文。</p>
<p>四、社會工作師作為專業人員的倫理責任</p>	<p>四、對社會工作專業的倫理守則</p>	<p>守則規範對象雖為社工師，但可推廣為社工從業人員的原則、信念、規範，故修改為「對社會工作專業的倫理守則」。</p>

<p>4.1 社會工作師，應不斷進修努力，提升社會工作專業知能，以服務案主及推展社會福利服務。</p> <p>4.2 社會工作師應包容多元文化、尊重多元社會現象，防止因種族、宗教、性別、國籍、年齡、婚姻狀態及身心障礙、宗教信仰、政治理念等歧視，所造成社會不平等現象。</p> <p>4.3 社會工作師嚴禁參與違法之活動，並注意自我言行對案主、服務機構、社會大眾所生影響。</p> <p>4.4 社會工作師應加入社會工作師公會，共同推動社會工作專業發展。</p>	<p>4-1. <u>持續進修，提升社會工作專業知能，以服務服務對象及推展社會福利服務。</u></p> <p>4-2. <u>包容多元文化、尊重多元社會現象，防止因種族、宗教、性別、國籍、年齡、婚姻狀態及身心障礙、宗教信仰、政治理念等歧視，所造成社會不平等現象。</u></p> <p>4-3. <u>注意自我言行對服務對象、服務機構、社會大眾所生影響。使用社群網站表達意見，需要注意專業形象的真誠與一致性。</u></p> <p>4-4. <u>提升社會工作專業形象，及服務品質，重視社會工作價值，落實倫理守則，充實社會工作知識與技術。</u></p> <p>4-5. <u>致力社會工作專業的傳承，投入教學與督導後進，忠實評估社會工作政策、方案的執行，促進社會福利公正合理的實踐。</u></p> <p>4-6. <u>增進社會工作專業知能的發展，進行研究及著作發表，遵守社會工作研究倫理，有關社會工作研究倫理守則另定之。</u></p> <p>4-7. <u>推動社會工作專業制度建立，發展社會工作的各項措施與活動。</u></p> <p>4-8. <u>促進跨專業的合作，面臨專業整合的倫理衝突，宜爭取跨專業倫理審議機制。</u></p>	<p>刪除原法條「社會工作師」字樣，並修改第一、三、四項內文，新增第五至八項。</p>
<p>五、社會工作師對社會工作專業的倫理守則</p>	<p>刪</p>	<p>考量本守則為社工師執業最高價值信念，不需再特意列出，故刪除。</p>
<p>5.1 社會工作師應致力提升社</p>	<p>刪</p>	<p>考量本守則為</p>

<p>會工作專業形象，及服務品質，重視社會工作價值，落實倫理守則，充實社會工作知識與技術。</p> <p>5.2 社會工作師應致力社會工作專業的傳承，忠實評估社會工作政策、方案的執行，促進社會福利公正合理的實踐。</p> <p>5.3 社會工作師應致力於社會工作專業知能的發展，尊重智慧財產權，樂於分享研究成果予同僚、學生及社會大眾。</p> <p>5.4 社會工作師應致力於促進社會工作專業制度建立，發展社會工作的各項措施與活動。</p>		<p>社工師執業最高價值信念，不需再特意列出，故刪除。</p>
<p>六、社會工作師對社會大眾的倫理守則</p>	<p>五、對社會大眾的倫理守則</p>	<p>一、刪除原法條「社會工作師」字樣。</p> <p>二、刪除第五條，故原第六條修改為第五條。</p>
<p>6.1 社會工作師應促進社會福利的發展，倡導人類基本需求的滿足，促使社會正義的實現。</p> <p>6.2 社會工作師應致力於社會公益的倡導與實踐。</p> <p>6.3 社會工作師面對因災害所致社會安全緊急事件，應提供專業服務，以保障弱勢族群免於生命、身體、自由、財產的危險與意外風險。</p> <p>6.4 社會工作師應努力實踐社會的公平正義，提供弱勢族群合法的保障，協助受壓迫、欺凌者獲得社會安全保障。</p>	<p>5-1. 促進社會福利的發展，倡導人類基本需求的滿足，促使社會正義的實現。</p> <p>5-2. 致力於社會公益的倡導與實踐。</p> <p>5-3. <u>維護弱勢族群之權益，協助受壓迫、受剝削、受欺凌者獲得社會安全保障。</u></p> <p>5-4. <u>與媒體互動或接受採訪時，應徵得服務對象之知情同意；報導時應保護其隱私；媒體有不符事實之報導，機構為維護服務對象權益，應作平衡報導；並避免曝光後可能造成的傷害，或對服務對象人口群造成負</u></p>	<p>刪除原法條「社會工作師」字樣，並修改第三、四項內文。</p>

<p>6.5 社會工作師應促使政府機關、民間團體、及社會大眾履行社會公益，及落實案主合法權益保障。</p>	<p><u>面的刻板印象。</u> 5-5. 促使政府機關、民間團體、及社會大眾履行社會公益，及落實服務對象合法權益保障。 5-6. <u>社會工作者面對災害所致社會安全緊急事件，應提供專業服務，以保障弱勢族群免於生命、身體、自由、財產的危險與意外風險。</u></p>	
<p>第三章 附則</p>	<p>第三章 附則</p>	
<p>一、社會工作師違反法令、社會工作師公會章程或本守則者，除法令另有處罰規定者外，由所屬之社會工作師公會審議、處置。</p>	<p><u>一、社會工作者違反法令、所屬單位組織章程或本倫理守則者除法令另有處罰規定者外，得由違反倫理行為所在地或所屬之社會工作師公會審議、處置</u></p>	<p>修改內文</p>
<p>二、本守則經中華民國社會工作師公會全國聯合會會員代表大會通過後施行，並呈報內政部備查，修改時亦同。</p>	<p>二、本守則經中華民國社會工作師公會全國聯合會會員代表大會通過後施行，並呈報<u>衛生福利部</u>備查，修改時亦同。</p>	<p>「內政部」修改為「衛生福利部」</p>

社會工作師法

86.04.02 制定公布全文 57 條

88.07.14 公佈修正第 12、55 條條文

91.04.24 公布修正第 3、18、22、24、37 條條文

90.06.05 公布修正第 10、41~43、48、49、51 條條文

97.01.16 公佈修正全文 51 條；並自公布日施行

98.05.27 公布修正第 7、10、51 條條文；並自 98.11.23 施行

第一章 總則

第 1 條 為建立社會工作專業服務體系，提昇社會工作師專業地位，明定社會工作師權利義務，確保受服務對象之權益，特制定本法。

第 2 條 本法所稱社會工作師，指依社會工作專業知識與技術，協助個人、家庭、團體、社區，促進、發展或恢復其社會功能，謀求其福利的專業工作者。

社會工作師以促進人民及社會福祉，協助人民滿足其基本人性需求，關注弱勢族群，實踐社會正義為使命。

第 3 條 本法所稱主管機關：在中央為內政部；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。

第二章 資格取得

第 4 條 中華民國國民經社會工作師考試及格，並依本法領有社會工作師證書者，得充任社會工作師。

第 5 條 社會工作師經完成專科社會工作師訓練，並經中央主管機關甄審合格者，得請領專科社會工作師證書。

前項專科社會工作師之甄審，中央主管機關得委託全國性社會工作專業團體辦理初審工作。領有社會工作師證書，並完成相關專科社會工作師訓練者，均得參加各該專科社會工作師之甄審。

專科社會工作師之分科及甄審辦法，由中央主管機關定之。

第 6 條 非領有社會工作師證書者，不得使用社會工作師名稱。

非領有專科社會工作師證書者，不得使用專科社會工作師名稱。

第 7 條 有下列各款情事之一者，不得充任社會工作師；已充任者，撤銷或廢止其社會工作師證書：

一、曾受本法所定廢止社會工作師證書處分。

二、罹患精神疾病或身心狀況違常，經主管機關委請相關專科醫師認定不能執行業務。

三、受監護或輔助宣告，尚未撤銷。

四、犯貪污罪、家庭暴力罪、性騷擾罪、妨害性自主罪，經有罪判決確定。

五、前款以外因業務上有關之故意犯罪行為，經有罪判決確定。

前項第二款、第三款原因消滅後，仍得依本法規定請領社會工作師證書。

第 8 條 請領社會工作師或專科社會工作師證書，應檢具申請書及資格證明文件，送請中央主管機關核發之。

第三章 執業

第 9 條 社會工作師執業，應向所在地直轄市或縣（市）主管機關送驗社會工作師證書申請登記，發給執業執照始得為之。

第 10 條 有下列各款情事之一者，不得發給執業執照；已領取者，撤銷或廢止之：

一、曾受本法所定廢止社會工作師證書處分。

二、經廢止社會工作師執業執照未滿一年。

三、罹患精神疾病或身心狀況違常，經主管機關委請相關專科醫師認定不能執行業務。

四、受監護或輔助宣告，尚未撤銷。

五、犯貪污罪、家庭暴力罪、性騷擾罪、妨害性自主罪，經有罪判決確定。

六、前款以外因業務上有關之故意犯罪行為，經有罪判決確定。

前項第三款、第四款原因消滅後，仍得依本法規定申請執業執照。

第 11 條 社會工作師停業、歇業、復業或變更行政區域時，應自事實發生之日起三十日內，報請原發執業執照機關備查。

前項變更執業行政區域時，應依第九條之規定申請執業執照。

社會工作師死亡者，由原發執業執照機關註銷其執業執照。

第 12 條 社會工作師執行下列業務：

一、行為、社會關係、婚姻、家庭、社會適應等問題之社會暨心理評估與處置。

二、各相關社會福利法規所定之保護性服務。

三、對個人、家庭、團體、社區之預防性及支持性服務。

四、社會福利服務資源之發掘、整合、運用與轉介。

五、社會福利機構、團體或於衛生、就業、教育、司法、國防等領域執行社會福利方案之設計、管理、研究發展、督導、評鑑與教育訓練等。

六、人民社會福利權之倡導。

七、其他經中央主管機關或會同目的事業主管機關認定之領域或業務。

第 13 條 社會工作師執業以一處為限。但機關（構）、團體間之支援或經事先報准者，不在此限。

第 14 條 社會工作師受主管機關或司法警察機關詢問時，不得為虛偽之陳述或報告。

第 15 條 社會工作師及社會工作師執業處所之人員，對於因業務而知悉或持有他人之秘密，不得無故洩漏。

第 16 條 社會工作師執行業務時，應撰製社會工作紀錄，其紀錄應由執業之機關（構）、團體、事務所保存。

前項紀錄保存年限不得少於七年。

第 17 條 社會工作師之行為必須遵守社會工作倫理守則之規定。

前項倫理守則，由全國社會工作師公會聯合會訂定，提請會員（會員代表）大會通過後，報請中央主管機關備查。

第 18 條 社會工作師及專科社會工作師執業，應接受繼續教育，並每六年提出完成繼續教育證明文件，辦理執業執照更新。

前項社會工作師及專科社會工作師接受繼續教育之課程內容、積分、實施方式、完成繼續教育證明文件、執業執照換發及其他應遵行事項之辦法，由中央主管機關定之。

第 19 條 社會工作師依法執行公權力職務，有受到身體或精神上不法侵害之虞者，得請求警察機關提供必要之協助；涉及訴訟，所屬機關（構）並得提供必要之法律協助。

第 20 條 社會工作師依據相關法令及專業倫理守則執行業務，涉及訴訟，所屬團體、事務所得提供必要之法律協助。

第四章 社會工作師事務所

第 21 條 社會工作師事務所之設立，應由社會工作師填具申請書，並檢具相

關文件及資料，向所在地直轄市或縣(市)主管機關申請核准登記，發給開業執照，始得為之。

前項申請設立社會工作師事務所之社會工作師，須執行第十二條所訂之業務五年以上，並得有工作證明者，始得為之。

第 22 條 社會工作師事務所，應以其申請人為負責社會工作師，對其業務負督導責任；其以二個以上社會工作師聯合申請設立者，應以其中一人，為負責社會工作師。

第 23 條 社會工作師證照不得出租或出借給他人使用。

社會工作師事務所開業執照不得出租或出借給他人使用。

第 24 條 社會工作師事務所名稱之使用或變更，應經原發開業執照機關核准。

非社會工作師事務所，不得使用社會工作師事務所或類似名稱。

第 25 條 社會工作師事務所之收費標準，由直轄市、縣(市)主管機關核定之。

社會工作師事務所收取費用，應掣給收費明細表及收據。

社會工作師事務所不得違反收費標準，超收費用。

第 26 條 社會工作師事務所，應將其社會工作師證書、執業執照、開業執照及收費標準懸掛於明顯處所。

第 27 條 社會工作師事務所之廣告，其內容以下列事項為限：

- 一、社會工作師事務所之名稱、開業執照字號、地址、電話及交通路線。
- 二、社會工作師之姓名、證書字號。
- 三、第十二條所訂社會工作師之業務。

四、其他經中央主管機關公告容許登載或宣傳事項。

非社會工作師事務所，不得為前項廣告。

第 28 條 社會工作師事務所停業、歇業或其登記事項變更時，應自事實發生之日起三十日內，報請原發開業執照機關備查。

社會工作師事務所遷移或復業者，準用關於設立之規定。

第 29 條 社會工作師事務所停業、歇業或遷移，應取得服務對象之同意，妥善轉介至其他社會工作師事務所或適當服務機構，並報請原發開業執照機關備查。

社會工作師事務所因故未能繼續開業，其相關服務紀錄應交由承接者依規定保存，如因負責社會工作師死亡或無承接者，該所全部服務紀錄應交由所在地直轄市、縣(市)主管機關保存六個月後銷毀。

第 30 條 主管機關於必要時得對社會工作師事務所進行檢查或督導考核。

第五章 公會

第 31 條 社會工作師非加入社會工作師公會不得執行業務。

社會工作師公會亦不得拒絕其加入。

第 32 條 社會工作師公會之組織區域依現有之行政區域劃分，分為直轄市公會、縣(市)公會，並得設社會工作師公會全國聯合會。在同一區域內，同級之社會工作師公會以一個為限。

第 33 條 直轄市及縣(市)社會工作師達十五人以上者，得成立該區域之社會工作師公會；不足十五人者，得加入鄰近區域之公會。

社會工作師公會全國聯合會應由三分之一以上之直轄市、縣(市)社會工作師公會完成組織後，始得發起組織。

第 34 條 社會工作師公會，由人民團體主管機關主管。但其目的事業應受各

該事業主管機關之指導、監督。

第 35 條 社會工作師公會之理事長及理、監事任期為三年；理事長連選得連任一次。

第 36 條 社會工作師公會選任職員應依人民團體法之規定辦理。

第六章 罰則

第 37 條 違反第二十三條規定者，廢止其社會工作師證書或開業執照，其涉及刑事責任者，並應移送該管檢察機關依法辦理。

前項租借證照使用者，處新臺幣二萬元以上十萬元以下罰鍰。

第 38 條 社會工作師事務所違反第二十七條第一項規定者，處新臺幣六千元以上三萬元以下罰鍰；違反第二十八條第一項、第二十九條第一項規定者，處新臺幣三千元以上一萬五千元以下罰鍰。

社會工作師事務所違反前項規定者，並令限期改善；屆期不改善者，按次連續處罰或廢止其開業執照。

第 39 條 違反第十四條或第十五條規定者，處新臺幣二萬元以上十萬元以下罰鍰；其情節重大者，並處一個月以上一年以下停業處分或廢止其執業執照。

第 40 條 社會工作師違反第九條、第三十一條第一項規定者，處新臺幣一萬元以上五萬元以下罰鍰；違反第十一條第一項、第二項、第十三條、第十六條第一項、第二項規定者，處新臺幣三千元以上一萬五千元以下罰鍰。

社會工作師違反前項規定者，並限期令其改善；經三次處罰及令其限期改善，屆期仍未遵行者，處一個月以上一年以下停業處分。

第 41 條 社會工作師公會違反第三十一條第二項規定者，由人民團體主管機關處新臺幣五千元以上二萬五千元以下罰鍰，並限期令其改善；屆

期未改善者，按次連續處罰。

第 42 條 違反第二十四條第二項、第二十七條第二項規定者，處新臺幣二萬元以上十萬元以下罰鍰。

違反第二十一條第一項、第二十四條第一項、第二十五條第二項、第三項、第二十六條規定者，處新臺幣一萬元以上五萬元以下罰鍰，並限期令其改善；經三次處罰及限期令其改善，屆期仍未遵行者，處一個月以上一年以下停業處分；違反第二十五條第三項規定者，並應限期退還所超收之費用。

第 43 條 違反第六條規定者，處新臺幣一萬五千元以上七萬五千元以下罰鍰，並公布其姓名、出生日期、身分證字號及其執行業務機構名稱，且其所屬機構負責人亦處以前項之罰鍰。連續違反者，得按次連續處罰。

第 44 條 社會工作師受停業處分仍執行業務者，廢止其執業執照；受廢止執業執照處分仍執行業務者，廢止其社會工作師證書。

第 45 條 社會工作師事務所受停業處分而不停業者，廢止其開業執照；受廢止開業執照處分，仍繼續開業者，得廢止其負責社會工作師之社會工作師證書。

第 46 條 本法所定之罰鍰，於社會工作師事務所，處罰其負責社會工作師。

第 47 條 本法所定之罰鍰、停業、撤銷、廢止執業執照或開業執照，由直轄市或縣（市）主管機關處罰之；廢止社會工作師證書，由中央主管機關處罰之。

第七章 附則

第 48 條 中央或直轄市、縣（市）主管機關依本法核發證書或執照時，得收取證書費或執照費；其費額，由中央主管機關定之。

第 49 條 外國人及華僑得依中華民國法律，應社會工作師考試。

前項考試及格，領有社會工作師證書之外國人及華僑，在中華民國執行業務，應依法經申請許可後，始得為之，並應遵守中華民國關於社會工作師之相關法令、社會工作倫理守則及社會工作師公會章程。

第 50 條 本法施行細則，由中央主管機關定之。

第 51 條 本法自公布日施行。

本法中華民國九十八年五月十二日修正之條文，自九十八年十一月二十三日施行。

中華民國社會工作師公會全國聯合會

《社會工作倫理案例彙編》

徵稿簡則

一、前言

助人工作的發展，端視近代綜融性實務觀點打破社會個案工作的傳統，強調社會工作不再是個案工作，而是配合潮流所趨而有包含個案工作、團體工作與社區工作的社會工作方法。社會工作者面對案主不僅是回應個體的需求問題，同時為了改變阻礙個體的條件，也要改變機構、組織、制度或社區層次的問題，干預層面廣泛且必須扮演各種角色，在面對服務數量甚鉅的同時，倫理議題的複雜性亦相對增加。

因此，在現今社會實務工作倫理的資源中，關於社會工作實務倫理案例的整合是相當必需的，社會工作者在面對多變的案主情境時，若能透過案例彙編中的問題分析作為參考的依據及反思的方向，便能使社會工作者在面對倫理議題時，能具有更深度的體認與反省。

鑑於此，本會於 101 年開始，至 106 年已出版 4 輯「左右為難的專業抉擇-社會工作倫理案例彙編」，提供社會實務工作者或相關社福機構（團體）、學校教育方面之社會工作倫理教材，迴響熱烈，第一線實務工作者、社福機關（團體）相繼購置，在在顯示社會工作倫理不論是社會工作教育或社會工作實務等方面都是相當重要的一環。

二、徵稿格式：

1. 撰字格式請以正楷橫式為主，每篇至多 8000 字。
2. 投稿者請填寫投稿資料（詳見附件一），並依照本彙編之撰稿格式書寫（詳見附件二），不符規定者將先行予以退稿。
3. 稿件順序：投稿資料表、正文、附錄、參考書目。

三、參考書目：請將中文文獻置於英文文獻之前，並依照本彙編之撰稿格式書寫（詳見附件二）。

四、審查流程

1. 稿件隨到隨審，編輯委員會先進行初步審查，不符合規定者，則逕予退件。
2. 通過初步審查之稿件，由執行編輯依稿件性質送請編輯委員會推薦匿名審查委員 2 人審查，審稿結果分原稿刊登、修改後刊登、修改後送審稿人再審、不推薦刊登等四種。
3. 本刊物審查委員由編輯委員會推薦相關領域專家學者進行審查，以兩位審查委員為原則，若兩位審查意見相左，則由第三位委員再審。同意刊登之文章仍須經編輯委員會決議刊登與否。
4. 若審查結果處理方式為「修改後刊登」，執行編輯先請作者於期限內修改，經編輯委員會開會決議後刊登。
5. 若審查結果處理方式「修改後再審」，文稿經作者於期限內修改，並針對審查意見逐項提出說明後，需再經原審查委員審查無異議後，經編輯委員會開會決議後刊登。
6. 審查結果不論接受刊登與否，執行編輯應知會作者。

五、版權

1. 來稿內容不得違反著作權法及其他相關之法令，違反者由作者自行負責。
2. 來稿受本彙編同意刊登之文章，作者必需簽署著作權授權同意書（詳見附件三），將著作權授權予本彙編，惟作者仍保有未來教學及網站公告及集結出版等個人使用之權利。
3. 來稿一經審查通過並刊登後，將寄贈當期彙編 2 冊及抽印本 10 份，但不另致稿酬。

六、收稿

1. 來稿請提供資料之完整電子檔（以 E-mail 方式寄至 nup.swa@gmail.com），郵件主旨請註明【倫理案例彙編投稿及個人姓名】，以電子郵件將資料寄至本會後，請來電（02）8978-6157 確認。
2. 本彙編全年收稿，投稿方式採全年徵稿，不限期限，投稿請寄：
 - (1) E-mail：nup.swa@gmail.com
 - (2) 地址：10041 台北市中正區中山北路一段 2 號 7 樓 705 室
 - (3) 查詢網址：www.nusw.org.tw
 - (4) 聯絡電話：(02) 8978-6157

【附件一】

中華民國社會工作師公會全國聯合會

《社會工作倫理案例彙編》

投稿資料表

編號：			
投稿日期：		(本會填寫)	
投稿題目			
文章領域類別	<input type="checkbox"/> 醫務 <input type="checkbox"/> 心理衛生 <input type="checkbox"/> 老人 <input type="checkbox"/> 身心障礙 <input type="checkbox"/> 兒少婦家 <input type="checkbox"/> 其他		
倫理議題關鍵字	<input type="checkbox"/> 案主自決 <input type="checkbox"/> 案主最佳利益 <input type="checkbox"/> 隱私保密 <input type="checkbox"/> 保護生命 <input type="checkbox"/> 其他		
作者資料	姓 名	單位名稱	職 稱
第一作者			
第二作者			
第三作者			
連絡人資料	姓 名：_____ 工作單位：_____ 職稱：_____ 連絡電話：_____ e-mail：_____ 地址：□□□-□□_____		

【附件二】

中華民國社會工作師公會全國聯合會

《社會工作倫理案例彙編》

撰稿格式

撰稿格式請以正楷橫式為主，並敬請：

1. 來稿格式以中文為主，每篇至多 8000 字。
2. 來稿時需繳交之「主要資料」有：投稿資料表、正文、附錄、參考書目
3. 來稿時需繳交之「相關資料」含：「投稿資料表」（詳見附件一）；審稿通過後再繳交「著作權授權同意書」（詳見附件四）
4. 來稿請提供「主要資料與相關資料」之完整電子檔（以 E-mail 方式）。
5. 投稿者請依照本學刊「撰稿格式」書寫（詳述如下），不符規定者將先行予以退稿。

一、案例基本資料與及問題分析：

1. 此案例彙編擬作為教材之用，包含直接及間接服務，也希望保護案主及機構，因此希望每個案例的內容儘可能豐富（整合相關案例），不需要是特定案例。寫作方面的倫理，請參考附件 NASW 倫理守則（詳見附件五）。
2. 直接服務的案例討論，亦可加入：家系圖、處遇過程、處遇結果評估

二、倫理議題：

1. 倫理議題可包括違反專業倫理的情形（刻意違反或無意不小心違反），或是倫理兩難。
2. 如要討論倫理兩難，請列出可能的倫理兩難，並至少找出其中最主要的一組價值/倫理原則的衝突情形進行討論：倫理兩難的表示方式為：_____ vs. _____，例如：案主隱私 vs. 遵守法律。
3. 違反專業倫理的情形（刻意違反或無意不小心違反）分析說明。

三、倫理議題討論：

1. 可包括：抉擇過程、文獻探討、作者個人的反思等
2. 可依據下列指標作討論
 - (1) 我國社會工作倫理守則
 - (2) 倫理理論與原則
 - (3) 法律、行政規定
 - (4) 實務理論
 - (5) 實務研究
 - (6) 實務經驗
 - (7) 個人價值觀、機構政策與文化
 - (8) 抉擇後追蹤案例的發展得到的心得

四、延伸討論：

1. 檢討或建議，歡迎同時提供倫理守則之修正建議。
2. 每篇請至少提出兩個反思問題，以協助讀者更深入的思考。

五、參考書目：

請參照本會《社會工作實務與研究學刊》之參考書目格式如下：

(一) 本文（內之引用）

除解釋性的註釋可以註腳方式置於下方外，若一般說明出處者，請於內文夾註。在弧號內註出作者姓名、發表年代，必要時可加註頁數（圖或表之引用建議加註頁數）。詳述如下：

1. 當作者姓名在正文中出現，以以下形式為之。
如：何振宇（2008），Leung, T. T. F. (2008)。
2. 作者姓名未於正文出現時，以右列為之。
如：（熊蕙筠，2008：58-65），（Wilding, 1994: 50-55）。
3. 作者有三位時，三位均列出。
如：李德純、陳宇嘉、歐陽彥晶（2006），（陳正益、吳書昀、黃源協，2012：266-270）。
4. 作者在四位（含）以上時，英文加“et al.”，中文加“等”於第一位作

者名後。

如：侯建州等(2014)，(施睿誼等，2012)，Globerman et al. (2003)，
(Exworthy et al., 2003)。

5. 作者以機構名時，請全名為之。

如：中華民國社會工作師公會全國聯合會(2014)，(中華民國醫務
社會工作協會，2011)。

6. 同一作者同年著作兩樣以上時，於年代後加 a，b，c，……。

如：2013a，2013b，2013c。

7. 轉引他人文章者，註明「引自」字樣。

如：(Abbott & Meerabeau, 1998；引自黃源協，2008：504)，Alford
(1997)認為…(引自 Tsui & Cheung, 2004: 437)。

8. 註釋需說明或引申內文的涵義時，可用註腳方式置於頁底，在文內
於所註釋之詞右上角用阿拉伯數字表示註解次序。如：對於高齡服
務的社會工作者³⁰而言。

(二)參考書目

請列於論文本文之後，書目先列中文部份，以作者姓名筆畫為序，再
列英文部份，以作者姓名字母為序，同一作者有數份參考書目時以出版年
代為序。中文書目請用新細明體字體，所有符號請用中文模式半形；英文
書目請用 Times new Roman 字體，所有符號請改用英文模式半形。詳細說
明如下：

1. 書本：

作者(年代)。書名。地點：出版商。

如：秦燕(2009)。醫務社會工作(第二版)。臺北：巨流出版社。

黃源協、陳伶珠、童伊迪(2004)。個案管理與照顧管理。臺北：雙
葉書廊。

陳明珍(2012)。老人社會工作。臺中：華都文化事業有限公司。

Cowles, L. A. F. (2003). *Social work in the health field: A care
perspective (2nd ed.)*. Binghamton, NY: Haworth Social Work
Practice Press.

Harris, J. (2003). *The social work business*. London: Routledge.

2. 譯著：

譯者（年代）（譯）。中文書名。地點：出版商。

如：徐宗國（譯）（1997）。*質性研究概論*。臺北：巨流文化。

趙碧華、朱美珍、鍾道詮（譯）（2013）。*社會工作研究方法（第二版）*。臺北：心理出版社。

3. 書中中文：

作者（年代）。文章名稱。於主編（編），書名（頁碼起訖）。地點：出版商。

如：周玲玲（2004）。社服部門。於潘憶文等（編），*醫院組織功能與管理*（471-484頁）。臺北：偉華書局。

Harrison, S. (1999). Clinical autonomy and health policy: Past and futures. In M. Exworthy & S. Halford (Eds.), *Professionals and the new managerialism in the public sector*. (pp. 18-36). Buckingham: Open University Press.

4. 學位論文：

作者（年代）。論文名稱。學校地點：校系名與學位別。

如：盧佳香（2000）。*紅斑性狼瘡患者社會心理需求之研究*。臺中：東海大學社會工作學系碩士論文。

侯建州（2012）。*管理主義下的醫務社會工作專業之研究*。南投：國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系博士論文。

5. 期刊論文：

作者（年代）。文章名稱。期刊名稱，卷別（期別），頁碼起訖。

如：張淑慧（2011）。社工師公會發展歷程。*社區發展季刊*，133，511-524。

侯建州、黃源協（2012）。專業主義 v.s. 管理主義：英國社會工作歷史的檢視。*臺灣社會工作學刊*，10，1-46。

Snow, A., Warner, J., & Zilberfein, F. (2008). The increase of treatment options at the end of life: Impact on the social work role in an inpatient hospital setting. *Social Work in Health Care*, 47(4),

376-391.

Globerman, J. et al. (2003). Thriving in program management environments : The case of social work in hospitals. *Social Work in Health Care*, 38(1), 1-18.

6. 研討會論文：

作者（年代）。文章名稱。「研討會名稱」論文集（頁起訖）。地點：主辦單位。

如：溫信學、侯建州（2014）。從核心能力探討社會工作專業在病友團體運作實務。「第四屆「醫學與社會」理論暨實務研討會」論文集（261-291 頁）。臺中：中山醫學大學。

許玢妃、廖珮如（2014）。青壯年單親外籍配偶就業障礙與社會工作協助策略之台灣經驗。「2014 兩岸三地高峰論壇暨學術研討會—「社會工作專業之發展與挑戰」論文集（129-154 頁）。新竹：玄奘大學。

7. 政府出版品或機構文件：

政府部門名稱（年代）。出版品名稱。出版地點：出版單位。

如：內政部統計處（2011）。100 年婦女生活狀況調查報告。臺北：內政部。

中華民國醫務社會工作協會（2011）。中華民國醫務社會工作協會第 14 屆第 3 次會員大會會議資料。臺北：中華民國醫務社會工作協會。

8. 委託研究報告：

作者（年代）。研究報告名稱。地點：出版單位。

如：黃源協（2010）。「推動長期照顧服務機制」效益評估。臺北：行政院研究發展考核委員會委託研究。

9. 網路資料：

單位名稱或作者名（年代）。文章名稱。檢索日期：年-月-日。網址。

如：內政部社會司（2009）。專科社會工作師分科及甄審辦法。檢索日期：2009-09-20。

http://www.moi.gov.tw/news_detail.aspx?type_code=01&sn=2719。

中華民國社會工作師公會全國聯合會 (2014)。103 年繼續教育積分作業規定。檢索日期：2014-05-01。

<http://www.nusw.org.tw/modules/tadnews/index.php?nsn=123>。

SSA. (2008). Understanding the benefits. Retrieved 2008-09-04. from <http://www.socialsecurity.gov/pubs/10024.pdf>.

※建議參考書籍：

- 秦燕主編 (初版二刷 2013)。左右為難的專業抉擇 社會工作倫理案例彙編。台南：社會工作師公會全國聯合會。
- 秦燕主編(2014)。左右為難的專業抉擇 社會工作倫理案例彙編 第二輯。台南：社會工作師公會全國聯合會。
- 秦燕主編(2015)。左右為難的專業抉擇 社會工作倫理案例彙編 第三輯。台南：社會工作師公會全國聯合會。
- 蔡甫昌編著 (2007)。臨床倫理病案討論。台北：橘井文化事業公司。
- 姜月桃、蕭宏恩編著 (2006)。護理倫理個案解析及探討。台北：高立圖書公司。
- 包承恩、王永慈譯(2009)。社會工作價值與倫理 3 版。台北：洪葉文化。
- 田秀蘭、彭孟堯(2011)。社會工作倫理。臺北：學富。
- 徐震、李明政(2004)。社會工作思想與倫理。台北：松慧文化。
- 徐震、李明政主編(2008)。社會工作倫理。台北：五南圖書。
- 秦燕(2013)。社會工作倫理。台中：華都文化公司。
- 曾華源等(2011)社會工作專業價值與倫理概論。台北：洪葉文化。
- 謝秀芬主編,卓春英等著(2014)。社會工作價值與倫理，社會工作概論。台北：五南出版社。
- 簡春安、趙善如(2008)。社會工作哲學與理論。台北：巨流圖書
- Journal of Social Work Values and Ethics 。<http://www.jswve.org/index.php>。

【附件三】**中華民國社會工作師公會全國聯合會****《社會工作倫理案例彙編》****著作權授權同意書**

- 一、本人_____撰寫之_____一文，
確為本人所親自撰寫，絕無抄襲或侵害他人之著作權。
- 二、本文未曾於其他刊物投稿，絕無妨害任何人著作權、出版權。
- 三、本人著作之內容，絕無侵害任何人資料保護或洩漏服務個案隱私，內容
如有雷同，概屬巧合。
- 四、本人同意將本著作授權中華民國社會工作師公會全國聯合會享有本著作
物之修改、刊登、發行、重製、轉載、出版等權利。
- 五、以上授權經本人確認屬實始簽署如后

授權人即作者 _____ (簽章)

中 華 民 國 年 月 日

國家圖書館出版品預行編目 (CIP) 資料

左右為難的專業抉擇：社會工作倫理案例彙編。
第四輯 / 秦燕主編。-- 初版。-- 臺北市：社
工師公會全聯會，民 106.12
面；公分
ISBN 978-986-87865-5-4(平裝)
1. 社會工作倫理 2. 個案研究

198.547

107001561

左右為難的專業抉擇 社會工作倫理案例彙編第四輯

主 編 秦 燕
編 審 委 員 秦 燕、王永慈、王綉蘭、全國成、何振宇、李明政、卓春英、
林志堅、林瓊嘉、秦紀椿、翁慧圓、張志豐、張秀桃、張玲如、
陳明珍、陳貞如、黃松林、盧佳香、韓青蓉
倫 理 委 員 秦 燕、王永慈、王綉蘭、全國成、何振宇、李明政、卓春英、
林志堅、林瓊嘉、秦紀椿、翁慧圓、張志豐、張秀桃、張玲如、
陳明珍、陳貞如、鄭敏菁、鄭麗珍、韓青蓉
出 版 單 位 中華民國社會工作師公會全國聯合會
地 址 10041 台北市中正區中山北路一段 2 號 7 樓 705 室
網 址 www.nusw.org.tw
電 話 (02)89786157
傳 真 (02)23116567
郵政劃撥帳號 22492560
郵政劃撥戶名 中華民國社會工作師公會全國聯合會
初 版 一 刷 中華民國 106 年 12 月
定 價 新台幣 250 元
ISBN 978-986-87865-5-4 (平裝)

(版權所有.請予尊重)