

國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系
教育心理學報，2011，42 卷，4 期，543-566 頁

學校社會工作實務中的倫理兩難

胡中宜

國立彰化師範大學
輔導與諮商學系

本研究旨在探討學校社會工作人員從事校園輔導工作時所遭遇的倫理兩難，以及他們進行倫理判斷的考量層面。本研究訪問 14 位巡迴與駐校的學校社工員，以訪談方式收集資料，採用紮根理論之概念藉由 WinMAX 軟體進行資料分析。研究結果發現實務中的倫理兩難包括價值兩難、義務兩難與結構兩難，學校社工員的倫理判斷包括法律、倫理、效果與價值等層面。

關鍵詞：倫理兩難、倫理判斷、學校社會工作

由於校園問題日趨複雜，加上家庭、同儕、學校及社區環境因素的交互影響，更加突顯學校處理學生問題之困境，許多文獻均提到協助學校引入社區資源以及建立多元專業輔導團隊的重要性 (Allen-Meaers, 2009; Freeman, 1998)。美國從 1906 年「訪問教師」開始，已有百年歷史運用社會工作的專業理論與方法於教育行政以及學校當中，目的在幫助學校以促進學生的社會人格與潛能的發揮 (Dupper, 2003; Openshaw, 2008)。國內最早則是 1977 年「台灣兒童暨家庭扶助基金會」的學校社工員入校支援方案，後來隨著中途輟學、青少年偏差行為問題受到輿論的關注，加上民間非營利組織及立法委員呼籲強化學校輔導的功效，各縣市政府教育主管機關與學校開始致力中輟輔導以及相關校園問題的防治。教育部為強化校園輔導工作，自 1997 年起在國民中學，擇校試辦設置專任輔導教師或專業輔導人員，以加強輔導行為偏差與適應不良的學生，這個計畫的實施經評估確實發揮了許多作用，具體成效包括增加學校輔導人力、提供多元的輔導觀念與作法、結合與運用社區資源、分擔學生個別與團體輔導工作、提供教師與家長諮詢服務以及特殊學生（如中輟）的處理效果顯著等（王靜惠、林萬億，2004；林家興，1999；林家興、洪雅琴，2002；胡中宜，2007）。

從教育部推動的「專業輔導人員試辦方案」開始迄今，各縣市仿效國外校園輔導團隊中的學校社工員 (school social worker)、學校心理學家 (school psychologist)、學校諮商心理師 (school counselor) 的編制，加上原本編制於學校輔導室內的專任輔導教師 (guidance teacher)，學校多元輔導的概念逐漸形成 (王靜惠、林萬億，2004)。其中，學校心理學家負責學習與行為有問題的學生實施學習與心理測驗並解釋結果或提供心理治療；學校輔導教師除教授輔導活動課程外，因多

具教育心理與諮商輔導科系背景，亦提供個別諮商與小團體諮商，協助學生處理人際與學習問題；學校社工員主要維持學校與家庭之間的溝通管道，幫助家長理解學生在教育上的需求，與教師商議有關學生的生活環境與社區狀況，轉介個案到社區機構，開發高危險群學生及家長的處遇資源，並在有關學生的評估案件中，提供社會史的相關資料（林勝義，2007）。

社會工作員進入學校後，必須與其他教育人員、專業輔導人員、家長與社區互動，各自的價值體系與工作目標未必相同，服務工作中或是合作關係上難免發生衝突。換言之，這些衝突可能源自於彼此角色位置的不同，也可能是秉持的價值觀念差異，更可能是社會工作員在專業義務的模糊或衝突，這些的扞格可能引發社會工作員面臨決策上的困擾。此時，對於問題處理情境的倫理判斷思考就非常重要，合乎倫理的專業決定，將有助於學校學生與家長改善適應情況，並獲得有效的資源；相反地，錯誤的決定或是非倫理的判斷，可能構成專業人員的瀆職或失職等不當行為。所以，如何做好合乎倫理的判斷，將決定服務品質的好壞，學校社會工作員對於服務對象的權益維護亦有正面的意義。準此，本研究旨在探討社會工作員於學校服務，其所信守的社會工作專業倫理與教育體系互動中所出現的價值、目標衝突為何，嘗試透過訪談方法分析學校社會工作員常見的倫理兩難以及倫理判斷的思考層面，以提供實務工作者參考。

文獻探討

由於社會的快速變遷使得輔導工作者在學校情境中所面對的倫理議題更形複雜，Schmidt 於著述之《學校諮商》中提到學校諮商師常見的倫理議題，至少包括保密性、施測程序、學校紀錄的使用、適當的轉介、面對混合家庭的多元家長以及面對同僚、其他專業人員發生的衝突（Schmidt, 2003）。洪莉竹（2008）訪問 55 位中學輔導人員分析出在學校情境常見的倫理議題包括：保密議題、角色定位議題、雙重關係議題、維護當事人權益與福祉議題、知後同意議題、通報與否的兩難議題等。學校輔導人員所面對的倫理問題，與一般諮商師的倫理問題大致相似，但在某些情況下有其特殊性，例如責任衝突、諮商資料的保管、諮商同意權、預警責任、雙重角色（牛格正，1991）。陳志信（1993）調查台灣地區 492 位中等學校輔導教師發現各種專業倫理行為出現的程度多寡不一，但確實存在有關專業能力、雙重關係、保密等倫理問題。Remley、Theodore 與 Huey（2002）一項學校諮商人員的倫理調查也指出幾項常見議題，諸如未成年對象之保密議題、自殺個案評估、雙重關係、測驗結果的使用、網路諮商倫理、離異家長子女監護議題、與其他專業人員合作、不利的學校政策、多元文化諮商倫理、同僚的非倫理行為、私人執業的議題等。回顧上述學校領域中助人專業倫理文獻，可以發現學校輔導和學校諮商師常面臨的是保密議題、雙重關係、責任與專業能力的問題，但是學校諮商師還要面對行政人員與家長可能提出的不合理要求，要回應那些不當的學校政策或承擔專業以外的責任，更要處理多重角色所衍生的倫理問題。

同樣的，社會工作員作為學校輔導團隊的一員，當學校社會工作員進入學校系統中提供服務，由於個案管理的角色，需要面對各類的學生議題、不同的家庭、老師、教育人員、學校生態、專業組織、社區環境，其所面對的結構性困境可能與中小學教師面對的倫理困境有所異同。這些衝突的來源可能是社會工作員為維護服務對象的基本權益，包括尊重、接納、不批評個案、案主自決、對於個案資料保密以及確保個案的權利與福利，與其他輔導人員的立場未盡相同。或是在社會工作專業的思考決策體系，社會的規範、大眾的福祉、法律責任、效能、服務輸送程序、技術方法、資源、規範理論等出現價值的差異（Banks, 2006）。倫理兩難並不會無故出現與消失，它是存在著許多的結構因素，讓社工員在提供服務的過程中，出現許多個人與環境之干擾變數，作為

社會工作人員應思考這樣的結構性因素，並討論專業服務的合宜性、合法性、程序性與實質性之道德正義。社工實務中經常面對的倫理兩難情境有哪些？根據 Dolgoff、Loewenberg 與 Harrington（2009）的歸納包括九類，有 1. 意義含糊和不確定；2. 職責和期望的衝突；3. 專業知識和案主利益的衝突；4. 徵求同意；5. 分享有限資源；6. 案主利益和工作員利益的衝突；7. 有效調適方法的選擇；8. 專業關係的有限性；9. 不做價值判斷。

社會工作的助人方法與理念背後隱含著高度的價值哲學，而這些專業價值緊扣著當代的社會價值。首先，社會工作人員信守的價值體系中，彼此之間是否相左？個人價值與專業價值是否衝突？這些衝突可能是實務困境的來源。這樣的假設符合 McLeod 與 Meyer（1967）的發現，他們指出實務上社會工作人員在價值取捨之間可能出現的十種衝突，包括 1. 個別化與刻板化；2. 實用論與神聖論；3. 安全滿足與奮鬥刻苦；4. 改革變遷與維持傳統；5. 相互依賴與個人自治；6. 個人價值與體系目標；7. 異質性與同質性；8. 個人自由與社會控制；9. 團體責任與個人責任；10. 文化決定與個人本能。

學校社會工作人員每天需與學校教育人員互動，以協助解決學生的問題。他們依據社會工作倫理準則提供服務，但教育目標與社工倫理之間如果出現衝突，就可能出現倫理兩難的情境，社工員對於本身的專業倫理如何拿捏？林勝義（2007）根據學校領域的特性整理出學校社工實務中的相關倫理議題，包括對不同對象的忠誠、自我決定與父權主義的議題、專業界線與利益衝突的議題、專業價值與個人價值的議題、保密與揭發機構不當行為的議題。

社會工作人員面對這些倫理兩難，如何進行決策與思考，即為倫理判斷。倫理判斷意味著助人者有法定義務需要幫助服務對象，必須信守專業價值，並參考專業團體所訂出的倫理規範或標準行事。雖然助人者有專業倫理守則可以提供判斷參考，可是社會工作人員在運用這些倫理原則或專業價值時，仍會出現專業決定上的困惑。這是因為實務情境的多元複雜、案主相關資訊並未明確，使得社會工作人員在進行倫理判斷時往往發生進退維谷的困境（胡中宜，2005）。換言之，這些倫理兩難的情境即是指當社會工作人員在執行服務過程中，因無法遵守專業價值，或者是專業價值與其他目標相左所致。

針對這些實務困境，Dolgoff、Loewenberg 與 Harrington（2009）提出一套倫理判斷的原則順序，讓社工員在服務過程中得以作為專業決定的參考，依優先順序分別為「保護生命」、「差別平等」、「自主自由」、「最小傷害」、「生活品質」、「隱私保密」、「真誠原則」。胡中宜（2004）的訪談研究則提出倫理決策的風險與預期效益評估方式，透過決策行動可能產生的「風險」與行動的「預期效益」進行倫理判斷，兼顧有效性、倫理性與避免案主傷害的特性，達到一個有效的專業倫理判斷。這樣的倫理判斷觀點與 Dolgoff 等人的論述有著一致的看法，他們均強調倫理判斷選擇中應考量「效率與有效性」、「保護案主的權利與福利」、「維護社會的利益」、「最少傷害」的原則。

另外，Reamer（2006）也提出社會工作人員在助人歷程中，面對價值或職責的衝突解決有六項判斷指南：1. 基本上對抗危及人類生存（如生命、健康、食物、住宅、心理健康）的考量，優先於欺騙、揭露隱私、或是威脅休閒、教育與財富；2. 個人基本福祉權利優先於其他人的自我決定權；3. 個人自我決定權優先於其自己的基本福祉；4. 個人在自願與自由下，同意遵守法律、原則和規定的義務高於我們自己的信仰、價值與原則；5. 當個人基本福祉的權利與法律、規定、民間組織中的政策衝突時，個人基本福祉權為優先；6. 防止傷害（如防止飢餓）、提升公共利益（居住、教育、社會救助）的義務優先於保護個人財產。上述提到的判斷指南隱含著西方社會重視個人主義與個體權利的重要性，展現在專業價值上面，諸如個人幸福權優於規則，自主自由高於自己的基本幸福。

任何倫理判斷準則之目的不外乎在規範社會中人們的共同行為。著名「正義論」學者 John Rawls 於 1971 年認為任何原則須從「差別平等」、「分配正義」、「程序正義」、「作為理性的善」條件思量才能符合正義原則 (Rawls, 1971/2003)。Rawls 的倫理思考係基於自由主義肯定個體的尊嚴和多元價值，以及由彼此陌生的共同體成員組成。在這樣的世界觀的組成基本上是理性的，不以私人情感的人際關係作為結構背景。不過，在儒家思想中係基於孝道文化與家族主義的世界觀為前提，這與西方人的倫理思考有很大的不同 (徐震、李明政，2004)。因此，進行倫理判斷的過程中，容易因世界觀的差異，而產生判斷上的矛盾與衝突。在華人世界中，倫理判斷往往容易考量「身分」、「友誼」、「關係」。在這種思考背景，社會工作人員在學校環境服務，如何選擇忠誠對象，是「學校」還是「學生」？進行衝突解決時，是依華人社會中的順從權威，還是會選擇挑戰結構的方法？因此，學校社會工作人員必須敏銳地省察選擇倫理判斷的途徑為何？其預設的世界觀為何？如此才可能降低陷入倫理矛盾衝突且無效處遇的機率。

綜合上述，國內有關學校社會工作實務的倫理研究闕如。反觀，學校輔導與諮商則有較多的相關倫理研究，這些主題集中在學校輔導諮商人員的倫理困境、倫理信念、倫理行為、倫理判斷、倫理決策等 (何志平，2000；林慶仁，1986；洪莉竹，2008；陳文玲，2001；陳志信，1993；楊淳斐，1997)。由此可知，目前國內在學校社會工作領域中缺乏實證研究有系統的探討此一議題。因此，本研究焦點以學校社會工作人員為研究對象，探討其實務工作中所面臨的倫理兩難情境與其倫理判斷思考。

研究方法

本研究邀請十四位學校社會工作人員，以訪談方式進行資料收集，並將訪談錄音謄寫為逐字稿後，運用紮根理論之概念進行資料分析。

一、研究對象

本研究的受訪者為服務於教育局以及各級學校的學校社會工作人員，選取一年以上年資為標準，共 14 位受訪者，研究對象來自於台北縣、台北市與新竹市。為求保護隱私，依訪談時間順序作為編碼原則，依序編碼為 A 至 N。駐校社工員 4 位 (A、B、H、N) 與教育局 (處) 的巡迴學校社工員 10 位 (C、D、E、F、G、I、J、K、L、M)。在性別部分女性 12 位，男性 2 位；職位部分社工督導 3 位，社工員 11 位；學歷部分社工碩士學位者 2 位，大學畢業者 12 位；服務年資介於 1 至 7 年；具有社工師證照有 3 位。

二、研究程序

(一) 研究過程

依據研究目的，首先電話邀請學校社會工作人員參與訪談，先澄清研究進程序，徵求參與研究意願後，選定受訪對象適合的訪談地點與時間，受訪地點為社工服務的駐點學校或是教育局的辦公室，並事前附上訪談大綱提供參考。訪談者由研究者親自擔任，訪談時間每位受訪者進行一

次，每次約三小時，錄音謄稿則委由二位具質性研究謄稿經驗的工讀生擔任之。逐字稿登錄完畢經由受訪者確認無誤後始進行分析。

（二）訪談大綱

訪談大綱主要內容如下：1. 您當初何以選擇投入學校社會工作實務的原因？2. 在這幾年與學校互動的工作經驗如何？3. 社工專業價值在教育體系中實踐是否會出現哪些困境？4. 社工員的角色在學校中有何衝突？5. 學校社工員必須執行的專業義務有哪些？這些義務是否會有執行上的困難？6. 針對您提到的兩難情境，您當時的考慮與判斷的層面為何？

（三）資料整理與分析

在資料分析之前謄稿員將所有訪談錄音內容轉謄寫為逐字稿後，研究者親自逐一聽取訪談錄音與逐字稿內容的一致性，發現缺漏或誤植部分，再一次修正之。之後本研究採用紮根理論的概念藉由 WinMAX 質性資料分析軟體進行資料分析，首先，研究者親自進行開放性編碼，並將指同一現象的敘述語句歸類命名，形成範疇。在進行開放性編碼的同時，關注的重點在建立類別與其屬性的正確性，並將前述形成的範疇組織起來試圖呈現出現象。為了進行資料分析的信度與效度檢測，本研究使用「反饋法」與「參與者檢驗法」二種方法（陳向明，2004）。首先，研究者經 WinMAX 資料分析後所得之初步結論與研究助理與從事過學校輔導與倫理研究的同事討論，聽取她們在分析上的意見。另外，研究者亦將初步分析結果與三位受訪者討論，以茲檢驗類屬與內容的正確性與資料分析之一致性，其中發現受訪者對研究初步結果有不同意見，作者經陳述看法後取得一致的結論。歷經與諮詢同事與研究助理討論主軸編碼的結果，若有不同意見，即回到原始資料中，進行比對、討論、修正編碼結果。最後，彙整所有的訪談資料，試著找出核心編碼有系統的連結所有範疇，再不斷的回到資料中檢核資料的意義與資料之間的關連性。

研究結果

本研究從受訪者的資料歸納出學校社會工作人員在實務中常見的倫理兩難情境約有「價值兩難」、「義務兩難」與「結構兩難」三個大類。另外，其遭遇上述倫理兩難情境時，倫理判斷的考量則有「法律層面」、「倫理層面」、「效果層面」與「價值層面」，詳細結果茲述如下。

一、價值兩難

個人價值、專業價值或社會價值往往影響專業工作的進行，當社工員無法確認所秉持的價值是否正確的同時，倫理兩難就會發生。直接服務工作中，最困難的倫理困境就是社工員面臨個人的價值與專業價值相互衝突。這種情形可能發生在正式執行的政策中，例如學校教育政策，或是專業中一項非正式但存在很久的概念，而它正與社工員深信不疑的信念相衝突（Reamer, 1990）。

（一）專業價值與個人價值

服務過程中學校社會工作人員所秉持的專業價值有時會與個人價值有所衝突，諸如在中輟議題中，政策上是把中輟生找回來，但是個人自我價值卻有個不同聲音，認為「找回來對個案來說比較好嗎」？若原來離開的學習環境目前似乎也無改善，找回來也只是暫時的狀態，案主依然會離開這個系統。另外一種價值的衝突則是個人宗教價值與專業價值對個體行為底限的抗衡，諸如未婚懷孕、墮胎、同性戀等，作為虔誠宗教信仰者的學校社工如何超脫個人信仰，關注個體的最佳利益，是一大倫理挑戰。

對於「把中輟生找回來」的政策，有時很困惑，有個學生他中輟一段時間了，前陣子碰到，他自己現在有在打工，他跟我說他自己存了點錢，準備給他媽媽以後用，因為爸爸不在了，他以後要好好孝順媽媽，像這麼穩定的狀況，有時這個時候硬把他找回來，有用嗎？好像學校也沒什麼改變，他現在回來，也只是很快就會跑掉。[A]
我自己是基督徒，老實說以前最怕學校轉（介）給我懷孕的個案，這狀況最會讓我兩難，困難的是工作到最後懷孕的個案終究會討論到墮胎還是留養，就像剛那個個案的選項（墮胎）是他自己決定，但這決定確實也衝擊我的信仰告訴我的價值，自己的內在聲音很難不出現。[G]

（二）傳統主義與改革變遷

傳統上華人社會充斥著「萬般皆下品，唯有讀書高」的社會價值，隨著時代的變遷，許多非典型就業型態的出現，部分學生家長與青少年逐漸放棄文憑主義的思維，他們認為青少年若能夠學習一項技能，或許對未來就業也有很大幫助。因此，學校社工進行生涯諮商時，是該鼓勵學生選擇一條「制式」、「安穩」、「可預測」的平坦大道，還是支持學生勇敢追逐自己的夢，走一條「非典型」、「冒險」、「不可預測」的崎嶇小徑，確實令人進退維谷。

大家都說讀書比較好！像一些自願性失學的，那個個案他爸爸就認為不唸書以後也不會比較差啊！有時讓孩子嘗一下苦，他會比較惜福，也許會更加認清自己的方向，好像說得也沒錯喔。[E]

那些技藝班的孩子，到底是乖乖來學校混到畢業證書，之後到工地去做板模，還是學校好好的投資多一些經費，好讓他們在畢業前學好一些基本技能，這不是比較好嗎？學校仍有人質疑為何要花大筆經費在少數的學生身上呢？有時也蠻無力的。[J]

（三）個體利益與團體利益

社工專業價值中強調每一個體都能獲得基本的人權和尊嚴，而且不同族群與文化亦能獲得尊重。但案主的利益被放置在多數的群體中，畢竟少數的利益主張與大多數團體成員的利益相互衝突時，如何取捨。是服從多數原則，還是尊重少數？這樣的現象如同受訪者提到學校實務中容易在一些身心障礙與特殊教育學生的輔導工作中，面臨此一抉擇情境。一些罹患「自閉症」、「妥瑞症」或「注意力不足過動症」（ADHD）的學生家長會認為學校系統應該多為自己的孩子提供一些方案或多元政策來滿足自己孩子的學習需求，但同班其他家長卻認為這些需要特殊教育的孩子應該離開原班，以減少對其他學生學習的干擾。雙方在認知上的差距，逐漸產生矛盾對立的局面。換言之，當教育環境開始強調後現代主義精神的概念時，「解構」與「多元」的實踐將會在不同群體權益中相互爭戰。

最近學校轉出來到教育處比較多的是特教個案，像是 ADHD、妥瑞症，我們也能理解老師確實很忙，要帶整個班學生的壓力，有一個孩子有特別需求，他如何兼顧，主

任希望我們能跟家長溝通，有時學校社工像三明治，我也認為個別學生的利益不能因為資源不足就被犧牲，肯定有其他法子可以解決，我們可以跟家長與學校一起想想。

[J]

剛剛提到班上那個過動的學生，家長不是跑來找學校理論，說他們（老師）都忽視他小孩的就學權益，後來學校也跟家長沒法子溝通，家長態度很硬，學校就請我去跟家長談談，我也很為難啊。畢竟資源就那麼多，我也常想到底個體利益重要，還是團體的重要。[M]

（四）個人改變與系統變遷

學校輔導團隊中的輔導教師或專業諮商人員，服務側重重視個人的改變，包括個人的價值、態度、動機、認知與行為。但是，社會工作人員的養成教育中除了個人微視（micro）的改變外，更強調對公平正義的倡導辯護以及對巨視（macro）系統的變遷。換言之，在學校裡的學生議題，選擇處遇方法時，到底是選擇「協助個體能力增加，使其適應增加」，還是要「改變不良環境，以讓環境更適合個體生存」，二種臨床方法反映著不同的價值哲學。

改變學校，談何容易，有時我覺得學校真的很難推（動）啊！這個組織已經運作數十年了，要改變資深教師談何容易？系統改變真的不容易，老實說我們學校真的推不動…，我覺得剛剛那案子的困難是要盡量透過諮商讓個體更有能力、或協助 client 更正向的看待她們學習環境，還是根本的從學校這個環境進行改變。[L]

我自己是心理背景，有時習慣會從個人微視的觀點去看學生的問題，我不太會從環境去做，因為很難，系統要改變需要很久的時間。[K]

（五）案主自決與家長主義

案主自決係指「尊重個人有選擇行動的權利」。也就是自決應為案主個人的權利，自決是案主有權積極選擇的過程。但是，面對案主的自決權利與專業判斷有所衝突時，「不判斷」真能實踐嗎？在個人自主與家長主義（paternalism）的抗衡中，干預的時機為何？干預是否會違反案主自決的精神？如何決策是一個兩難。

在學校會遇到的就是你的學生告訴你：「她懷孕了，但是不能告訴她父親」，我要是告訴他們（家長），她會死得很慘，不然我（學生）要翹家，她會告訴你她要離開家裡或做出一些傷害自己的行為，或甚至她告訴你她要跟那男生搬到南部住，或是我（學生）已經籌到一筆錢要去墮胎，這真是很兩難。[B]

如果你不處理，你很清楚知道她一定會去拿掉小孩，我們不是小孩的監護人，我們可以帶她去嗎？這涉及到案主的決定我們（社工）到底要尊重到什麼樣的程度？這在工作上真的蠻困擾的，小孩子的自決權碰到工作者專業目標的衝突。[A]

二、義務兩難

社工員在專業體系中，有「法定職責」必須遵守，包括照顧、尊重隱私、保密、告知、報告與警告義務（Counoyer, 2008）。但是，這些法規與守則的規定中常有規範不明確的情境（胡中宜，2005）。其中，一些規定不明確者義務，如（1）對於因業務而知悉或持有他人之秘密，不得無故洩漏[社會工作師法第 15 條]；（2）受主管機關或司法警察機關詢問時，不得為虛偽陳述[社會工作師法第 14 條]；（3）基於社會公平與社會正義，尋求案主最佳利益的維護[社工倫理守則總則 4.4]；

(4) 社工員必須代理無決定能力的案主時，應採取合理的步驟，以保障案主的利益與權利[美國社工倫理守則 1.14] (內政部，2008；National Association of Social Workers[NASW], 2008)。但模糊的是何謂「無故」、「合理」、「最佳利益」？另外，學校社工員亦會遭遇兩種以上的法定義務的相互衝突，如報告義務對保密義務。換言之，當案主陳述其已經構成違法或是可能造成第三人之傷害時，社工員是否應繼續為其保密？若選擇通報而揭露秘密，則有破壞專業關係疑慮。

(一) 守密義務與隱私揭露

一般狀況下，對於沒有經過案主同意之資料揭露大多採取謹慎保守的作法。實務上保密程度與例外情況也很多，如學生告訴學校社工員「他決定要傷害 A，以發洩心中之怒氣」，此時社工員可能選擇「保密」而傷害 A 之安全；或是「洩密」而破壞與學生的信賴關係。另外一種情況是出現在轉介過程的資料揭露問題，受訪者擔心學校老師不當使用案主資訊，但在輔導團隊中基於同事合作的互動關係考量，又不知如何是好，需要仔細思考揭露資料要進行至何種程度。

保密與穩私權 (confidentiality and privacy) 的重視，是不去揭露工作中得知的案主資料，尊重與案主間保密的專業關係。然而，同時也須認清必要時有分享案主資料的可能性，例如受訪者提到的轉介時的資訊揭露議題即是。唯，當案主提及可能危害第三者安全的情事時，預知危險與警告義務相對於保密的倫理兩難就會出現 (Dolgoft, Loewenberg, & Harrington, 2009)。

有學生跟我說：老師 (社工員) 我下課後要跟誰輸贏 (械鬥)，因為我跟他之前有什麼樣的過節，我要找他算帳。這個狀況經常發生，我一邊要處理他的問題，一方面我要評估學校要知道到什麼樣的程度，才比較 OK。但我也會擔心我，若是說了會影響到我跟孩子 (學生) 的關係。[H]

他們是未成年！案主又沒有能力處理這個問題，或是法律允許他們有這個權利嗎？他跟我說了他準備要這樣做 (離家)，我沒跟她爸媽說，之後我會怎樣？很困難呢！[C]

(二) 通報義務的困難

依法學校社工員在知道少年有違法行為時需要進行通報，但通報後學生若知道洩密者是工作者那麼輔導關係將會受到影響，案主可能不再信任案主。不過，預先警告危險的發生也是社工員的角色職責，確實左右兩難。另外，在一些中輟通報與性侵害的通報案件處遇實務中，研究資料也發現社工員進行判斷會思考通報後後續資源是否能夠支持，若是因為礙於後續資源的有限性，就會令他們的通報行動裹足不前，擔心通報後並無得到多少介入，反而讓後續狀況處理更加複雜。

比如說這個孩子他不願意回家，因為他涉及性侵害部分，這個部分我們就必須通報，但通報之後，孩子也不願意去，她認為自己找的地方比較安全，她目前就選擇不願意回家。[A]

我問他們會帶武器去嗎？他說「有」！我覺得這個就令我為難，我第一個想法是要如何處理，他們會不會傷及無辜，他會不會受傷，我報警了，他會不會知道，我不讓他去，可是那是下課時間了，我該如何處理，後來我還是報了警，只是沒跟警方說是誰？請他們加強巡邏，後來他們就閃了！[H]

(三) 雙重關係與利益衝突

社工員警覺並因避免私人關係而影響專業裁量和公正的判斷，不與案主發生雙重關係，且有責任設定具文化敏感的關係界線，尤其重要。受訪者提到學生與學校社工員的年齡相近，常會存在親密且模糊的關係界線，青少年次文化的表現係將助人者當成自己同一族群，以突顯對其的認同。實務議題包括金錢借貸、手機、即時通訊的交換等。但是，受訪者表示困難的是有時為了

維持跟學生的關係與取得學生的信任，進而用以區隔與其他老師的嚴肅與不可親近性，但學生會混淆界線關係，導致其他老師處遇的困擾。

開始做學校社工時，真的就有學生跑來跟我借錢，我當下真的不知如何是好，明明知道不能借，但總覺得他真的很可憐，好幾天沒吃飯，他家庭關係真的很亂、很複雜，我後來只好帶他去買便當，那時我真的不太會處理這個狀況。[F]

像他們（學生）幾個後來跟我比較熟的，就會跟我要即時通帳號、MSN、手機號碼，有時我去學校就會跟我稱兄道弟，有時出去外展，他們會不自覺的搭上身，這個尺度很難拿捏，太疏遠了，關係又很難建立，但在校外我在的時候他們會跟同伴提醒不能吸菸。[L]

（四）誰是我的案主：案主利益與家長利益

社會工作人員照顧案主、對案主負責是基本的義務，唯受訪者表示學校社工員在處遇的時候，有關「案主」的界定是模糊的。學生問題透過輔導處室的轉介，經過個案評估、家庭訪視後，發現該問題與家庭密切關聯。例如一些中途輟學的原因是父母親的宗教信仰而「允許」其不必到正規學校就讀；或是部份未到校的學生是因為家庭經濟狀況，於晚間協助家長販賣花束以維持家計。學校社工專業目標要擺在「家庭」還是「個案」，積極讓孩子返校後，家庭經濟問題是否仍有其他方法可以進行改善？

有些國小輟學個案的家長是屬於一種「XXX（某宗教）」，他們會認為制式學校教育有限制，會選擇自學教育，所以他們就不讓孩子入校，學校教育真的不好嗎？我們也很懷疑，是滿足了家長信仰，還是滿足孩子的教育需求？[C]

父母經濟有困難，加上最近景氣不好，他們的小孩晚上就跟著父母親到夜店卡拉OK去賣花，生意比較好，大家看是小孩比較可憐出手就比較大方，所以他們早上當然起不來上課啊！就沒有來學校。[F]

（五）預警責任的困難

案主的行為若對其本人或第三者有嚴重危險時，社會工作人員有向其合法監護人或第三者預警的責任。預警的目的旨在保護案主與其他第三人，社會工作具有社會控制的功能，其必須保障公共利益與社會安全不被破壞。因此受訪者表示當提供服務的過程中知情案主違反法律，或是案主有致命的暴力行為、或評估有自傷行為或自殺危險時、或其他傳染疾病時，則認為有義務預警。唯有時執行困難的是獲得的事實資訊並不明顯與具體，例如何時會造成具體傷害，事實尚未發生如何確認其造成之影響，使用什麼方式進行警告？

那群學生的頭頭跟我說他們下午放學要約別的宮（廟）的去談判，他們都是八家將，都有一些法器可以當打架的工具，我很擔心，我是跟輔導主任先報告，但要不是跟警察報案？還是先預先跟家長警告一下，我也擔心他們自己會受傷，對兩方都不好，他看起來有點開玩笑，但又很認真的表情[N]

區內服務的學校會很緊急的打電話到（教育）處來，說他們有學生嚴重情緒困擾，即刻需要轉介諮商資源，初步跟孩子會談之後，有疑似性侵，但當下只有孩子的說詞，事實不是很明朗，也未跟家長談過，也可能是烏龍一場，除通報考慮外，她還有個小妹，要提醒她妹妹或其他家屬嗎？她過去因為逃家也發生過說謊的經驗。[K]

三、結構兩難

學校社工員在服務過程中夾雜著學生、家長、教師、教育行政人員、其他專業人員不同的目標利益，或是專業人員間訓練背景、價值判斷、專業立場的差異。當雙方認知相左時，就容易產生不同角色之間的拉鋸。此稱的「結構衝突」意指學校社工員所身處的環境結構中不同角色位置所產生的歧見。換言之，學校社工員必須對專業關係內、外的人忠誠與負責，惟這些專業目標與其他人員期望的不同，例如老師與社工員、不同家長的需求、教育行政與社工員、學校與社工的目標差異等。

(一) 老師與社工員立場之差異：普同一致與差別平等

學校社工員在協助中輟學生處遇的過程中，會發生一些與學校老師立場不同的狀況。受訪者表示在積極透過學校、社區與警方力量將少年協尋回來之後，透過諮商與家庭工作，有效提高少年返校之動機，但卻碰到學校的生教組長或是訓導主任之排斥，老師主張此類學生返校，將會造成管理上的危機，同時也認為孩子復學的穩定不會持久，反而造成學校行政的困擾，而柔性拒絕其返校復學。但社工員堅持應維護學生就學權益，而造成兩難。

好不容易安排他返校了，到了中輟學園就讀，狀況雖然好好壞壞，總算可以畢業了，但就在鑑安輔會議時，學校老師就反對，我真的快昏倒了，老師說「他這樣都可以畢業，那怎麼公平呢」。^[I]

我們社工都強調尊重個體差異，也不是說老師都不重視個體差異，只是他們要帶班，班上其他人的利益也要注意。若要照顧到少數人的需求，整體教學目標就會落後，或是影響到其他人，也不能怪他們，什麼叫公平，如何均衡是需要努力。^[D]

(二) 不同的角色設定：調查者與輔導者

當校園發生性騷擾事件時，依法必須組成調查小組進行處理。弔詭的是，在實務中有些受訪者認為學校在這類「內部」的事件發生時，會選擇依賴「外部」的人員來處理，相對上能避免團體內的利益衝突。這樣的現象符合華人社會中的「差序格局」、「圓融」的價值特性。而最能符合「內部系統中的局外人」條件的就屬學校社工員，因此這類狀況發生後他們有些工作者會接獲教育局（處）或學校的指示進行調查工作。不過，學校社工員通常是這類受性侵害或性騷擾學生後續的輔導工作者，這個角色任務的分派常令他們感到困惑與不解，這也突顯了雙方工作目標之差異。值得注意的是，依據《校園性侵害或性騷擾防治準則》第 15 條規定：校園性侵害或性騷擾事件當事人之輔導人員，應迴避該事件之調查工作；參與校園性侵害或性騷擾事件之調查及處理人員，亦應迴避對該當事人之輔導工作。這樣的現象著實讓學校社工員感覺無奈與憂心。

真的很難做，他們叫我去訪問學生到底有無這個事情（性騷擾），而且那老師又很資深，在學校也很有力，可是後續這個學生要輔導，還不是要找我，角色很衝突阿。^[G]是阿！這狀況我聽同事說過，不過校園性騷擾防治法不是規定不能輔導兼調查嗎？這不是很奇怪，但是學校沒人要做這事情，大家都嘛不想得罪人，就交給我們社工做，我們能說什麼。^[I]

(三) 在體系中工作：揭露學校不當政策

學校社會工作人員提供服務時，若認為學生的問題主要來自學校教育政策的失功能或未具正當性，他們在學校體系中工作，其角色有可能被邊緣化，如何在體系環境中秉持正義的挑戰，應該採取何種方法進行問題改變，若當任何努力都宣告失敗後，如何改變政策與環境系統，又如何說服受雇學校並倡導政策之正當性與合法性，尤其是在面臨揭露學校的不當政策時，更是兩難。

實施變相的能力分班明顯的資源分配就分配不均嘛！這樣只照顧好學生，成績不好就不該分配到好老師嗎？我們怎麼跟學校說？難道說你這樣不行喔！還有更誇張的，有些訓導（主任）或生教（組長）會故意不讓中輟生返校，家長很無奈的又把孩子帶回家，看了很傷心。[D]

像以前那（性騷擾）事件，工作人員感覺很沮喪，校長也有難處，擔心會影響學校名聲，影響招生，記者也一直追，我若不是在學校工作，我會按照我的想法做，但在學校工作就要顧慮很多，這涉及非常多人，萬一學校不願曝光怎麼辦。[M]

(四) 升學主義下的悲歌：一個成功，二種解釋

即便教育改革的實施已數年，在中學的學校環境中迄今仍瀰漫升學主義的氛圍，不僅學生承受學業成就的高度壓力，老師心中也有著成為超額教師的煩惱，如此作用之下，學校成爲一個競爭考試的場所，許多中輟生返校後的處境變成一種絕境，適性發展淪爲口號，所謂「成功」只有一種操作化定義，就是登上明星高中、大學。社會工作人員進入學校後發現學校資源分配的扭曲，如何爲少數學生個案倡導更多的教育資源，變得困難。社會工作人員強調社會正義，其職業角色係爲弱勢案主進行倡導，但制度體系中的學校環境集中大量資源在升學導向的投入上，常令學校社會工作人員在與老師或是學校行政體系溝通時感到無力。老師認爲成功是好好讀書，未來前途似錦；社工認爲成功是適性發展，未來潛力無窮，形成了一種成功，各自表述的結構性困境。

九年一貫之下學生的壓力就真的解除了嗎？一些資源還是集中在那些班級，或者是說部分的學生上面，我雖然看見這個問題，但是我服務的學校中有些是所謂的明星學校，在這樣的氣氛下教育目標與社工強調的資源分配正義似乎出現結構性的差異。[I]我想在學校推一些（中輟復學輔導）方案，但有一群人會潑冷水，有些就不那麼支持資源是中途班的運作，但我覺得這不是價格的問題，而是價值問題，我覺得有意義要爲這群復學的孩子做些什麼才對。[J]

(五) 身分認知：我是局內人，還是局外人

社工在學校中仍是局外人，當案主的利益與學校的目標發生結構衝突，社工員進行權益倡導時往往不得其門而入。就像原本教育行政設置「督學」的角色期待係能監督相關教育法令政策之執行，扮演雙向溝通扮演橋樑角色，進而協助學校提升行政與教學效率，但有時學校卻擔心「內部問題」引起教育行政的關注，對督學既愛又怕。學校社會工作人員此時出現了與督學一樣的角色困境。若是學校行政擔心社工這個角色，如何坦承面對學校的學生問題，社工又如何能正確評估學校的真實需要引入適當的外界資源，確實有賴溝通方能消除對方對此角色的不當認知。另外，由於各縣市社會工作人員進入中、小學的辦理模式未盡相同，其中包括駐校社工模式、駐區社工模式、專案委託模式等三種，學校社工分別隸屬學校、教育局、民間福利機構，若服務學校主管或是教職人員未能清楚該縣市學校社工的角色位置、工作任務與業務職掌，就會造成合作上的困擾。

我發現有些學校很擔心我的角色，他總認爲我是教育局派來的社工，好像不能說說太多以免（教育）局裡面知道不好，有一點防衛，這樣我們很難知道實情，怎麼協助個

案？[L]

方案開始實施的頭一、二年發生一件有趣的事，我當時蠻感傷的，不瞞您說。就在學校開學日當天我進入（駐站）學校的輔導室，赫然發現我的辦公桌不見了，問了半天原來是工友不知情下搬走的，我當時才感到原來社工在學校還是邊緣份子。[E]

四、倫理判斷的考慮層面

（一）法律層面

研究發現在許多學校的議題中，由於社會工作員受到《社會工作師法》、《家庭暴力防治法》、《兒童及少年福利法》、《兒童及少年性交易防制條例》等法律的相關規定所限，在通報義務、照顧義務、隱私守密等義務的實踐，會較傾向依循法律的遵守。此類的決策一方面是要善盡義務保障案主權益，二方面亦避免從業人員讓自己陷入違法的危機當中，所採取的防衛性實務（Banks, 2006）。

社工不需要冒那個風險，家長知道我們未通知他就帶她去墮胎我們會怎麼樣，那就是你的問題，萬一被起訴怎麼辦。[A]

剛剛提到那個守密部份，社工師法規定執業過程知悉的案主資料應該克盡保密責任，我應該要做到這個。[I]

她都跟我說了這些（家暴）事情，家暴防治法、兒少福利法我們不是就有責任要通報嗎？若不通報，不是就會處罰。[M]

在以上受訪者提到的學校輔導案例中，涉及法律義務的狀況多半是責任通報的議題，例如《家庭暴力防治法》第 50 條、《兒童及少年福利法》第 34 條、《兒童及少年性交易防制條例》第 9 條中明文規定社會工作人員在業務執行過程中發現兒童少年（學生）遭受虐待、疏忽、家庭暴力、性交易行為等，均屬於具有法律通報之專業人員之一。但是，這些對社會工作員毫無爭議的法律義務若碰到與案主利益或是保密倫理相互衝突時，就會顯得困難。有些受訪者會以法律遵守為判斷優先法則，其它因素為輔。有些受訪者會考慮通報後的資源的介入程度或是個案服務的後續效應有無助益作為是否遵守通報義務的優先原則。這樣的結果凸顯了學校社工在倫理判斷上的差異，情理的維護有時甚過於法律的遵守。這樣的倫理判斷符合個案利益，亦或文化價值導向的決策，值得後續討論。

（二）倫理層面

訪談資料中顯示受訪者在遭遇兩難情境時所進行的倫理判斷，一般會考慮倫理學中義務論或是效益論的思考，或是會衡量倫理原則中有關「避免傷害」、「正義」、「利益」、「自主」、「生命原則」等的優先順序，以使倫理判斷的結果更符合倫理性。

除了看法律的規定如何之外。再來，我會考慮有無可能危害生命安全，父親真的是否會傷害他，我通常會等處理完再走。[A]

我想起以前社工倫理課堂學的「效益論」與「義務論」。我會比較主張「效益論」。也就是對案主的利益及行動結果的利益為何，那是我會比較考慮的條件。[B]

我覺得責任上還是要讓主任以上或師長知道這件事，而不是我們單方面知道，她親生母親離家出走被爸爸報失蹤；還有他跟男朋友也被通緝，我很擔心他的狀況，像色情仲介的。[E]

在Dolgoff等人(2009)提出一套倫理判斷的原則順序,依優先順序分別為「保護生命」、「差別平等」、「自主自由」、「最小傷害」、「生活品質」、「隱私保密」、「真誠原則」。其中受訪者提到輔導室轉介的懷孕學生處遇上就考慮了幾個原則。首先當考慮保護生命原則,與案主討論任意墮胎犧牲的生命以及母體的潛在危險,或轉介民間未婚懷孕安置機構;當然在尊重案主的理性自主權與意願後,案主可能選擇離校,學校社工此時就需考慮交由其他社福單位社会工作後續處理,基於民法與衛生保健法規,留養或引產之決定仍須徵求家長之同意;當然保密的困境確實會出現在此類案例,社工除了與案主保證不向其他非相關人士透露資料外,仍應鼓勵其自己與家人進行告知,有時遵守秘密與危及生命衝突時,確實有其照顧安全的本質就需要維護。

像那個懷孕的學生,他堅持不能給家人知道,若知道到了一定遭殃,可能會被趕出家門,但不告訴家人行嗎?她現在是未成年,民法上家長具有親權,我們不能違法不顧及家長的權益,但她也有可能自己跑去南部墮胎,我不能不保護學生以及他肚子裡的孩子安全,當然這中間也會涉及我要不要尊重孩子的自決權,我當時是未立即告訴家長,等我確認孩子的安全後,我才和學校老師陪著她去跟家長講。[B]

在這類的案例中,受訪者提到案主是有法定權益知道墮胎的相關訊息,對學校社工員來說適當的作法是基於某些立場他無法與個案討論墮胎相關議題,但他可以提供案主在當地未婚懷孕服務機構的電話,並義務的幫她轉介給福利機構作後續留養問題的討論。這樣的倫理思考確實符合倫理規範:「社會工作者尊重並促進案主的自我決定權,並協助案主盡力認定和澄清他們的目標」(NASW, 2008)。

我當時有跟她說我沒法子跟她討論這個問題,會有點不客觀,所以我提供xxx(福利機構)的聯絡資訊,並答應幫她轉介給那邊的社工,可以提供更多有關未婚懷孕的處遇,我相信盡力澄清案主的目標,協助案主決定是有用的。[G]

當社會工作員發現個案之學校適應困境是不當的政策所致,在考慮保障案主權益、避免傷害的倫理原則下,一般會採取幾種策略進行溝通,例如當面與校長溝通、或尋求教育局的社工督導、或是透過社工評鑑方案時,可向評鑑委員反應、或透過學校社工方案的推動小組進行反應。

我們駐校社會工會進行評鑑,一方面可以評估我們自己,二方面有評估學校運用社工時的適當性與有效性。譬如說有些新進的駐校社工到了學校,主管可能分配了許多行政業務要處理,當然這會相對壓縮了與學生、家長、老師服務的時間,我想這種狀況在XX市控留幹事缺聘社工的學校也會出現。或是一些學校政策對學生不是很合理的地方,藉著(教育)局裡面的人來了,將現況反應給我們的督導,都是比較有力量的解決問題,學校的生態容易獲得正向改變,是不錯的方法。[N]

(三) 效果層面

在倫理判斷上除了法律優先性與倫理道德層面的考量外,行動結果的「效果」達成則是另一個受訪者提及的重點。首先,促使案主有合作意願的態度,及兼顧專業的目標,包含專業判斷與組織目標,是否符合有效性的關鍵。因此,在兼顧法律、倫理要求及有效性,學校社工員此時的評量重點乃在增加案主的選擇機會、分析利弊得失、運用同理、面質等策略,以強化案主改變動機。其中,有效性的重要質素在於,是否構成決策上的風險,也就是風險最小的方案。

若學生選擇休學的這段時間,狀況也不錯,至少沒有跟那群人混在一起,生活作息也正常,我就比較支持這樣的決定,之後再來看看有沒有復學的可能。[J]

不尊重他(的自決權)行嗎?若不是他的想法他根本就跑了,有時會很現實的考慮,先維持與他的關係,再來一起思考要怎麼解決這個問題,不然他離家,根本不用輔導

了。[H]

例如在個案轉介或是個案服務工作中與其他相關人員的互動中所涉及的隱私揭露問題，要與哪些人員討論個案狀況？要跟她們討論到什麼樣的程度？受訪者認為須評估一起合作的老師與專業人員的特質與過去合作經驗如何作為判斷的基準，例如學校社工要合作的老師過去常無法保守個案秘密，這樣的風險會危及個案權益，則會考慮轉介個案隱私揭露的程度與必要性。或是社工面對通報責任與法律義務時，通報後的效果則是考慮重點，例如通報後續處遇資源的完整度、事實訊息是否正確、是否破壞危機處理計畫等。

我會考慮如果我告知了這個老師，（這個老師）是不是值得我的信任，他會不會幫他（案主）之類的，那是我擔心（考慮）的。[F]

我一開始沒有告訴家長，因為當時她狀態我的評估還穩定沒有危險，而且我的考慮是好不容易連絡上她，她好不容易才答應見一次面的狀況下，那她又告訴我這樣一個事情，所以我要先處理危機優先。[D]

我們很清楚現在我們的家暴中心大概能夠處理的是緊急危急的狀態，所以，不是在危機處理需要的時候，我如果通報，事實上某個部分干擾了我原本輔導的計畫，所以我在衡量之後覺得我原來的輔導的計畫更優於我通報之後可能會有的結果。[A]

從上面的結果發現社會工作員會整合各種決定的優缺點，並評估各決定的「風險」與「預期利益」，例如有受訪者提到是否向學生家長告知有關逃家學生的動向，他會評估不同的行動方案所造成的影響。受訪者提到他們會評估預期的效益包括案主問題行為改變、獲得安全保護等；負向效果有專業關係中斷、父母失控等。其次，學校社工員也會考量可能存在的風險，例如法律責任的承擔、機構的行政懲處、父母的責難、破壞案主對學校的信賴等。

（四）價值層面

社會工作助人的決策中充滿價值的判斷，人要過什麼樣的美好生活？人類的尊嚴是什麼？什麼是好的？什麼是壞的？倫理判斷中哪些是個人價值？哪些是專業價值？哪些又是文化價值？值得深思。以下的受訪者在面臨學生特殊議題時，會進行價值覺察，分析倫理判斷的決定是屬於個人價值或是專業價值，若是個人價值所造成的反應或是偏見，此時則須價值中立，避免這些個人價值影響個案的決定，也破壞了案主自我決定價值的實踐。

我自己是教會的姐妹，我的信仰中多半告訴我不太能接受孩子墮胎的事實，你問我為什麼？真的很難形容，就是沒辦法認同，所以我多半會考慮很久，因為以前學校老師說價值中立，我也是這樣認為，但是要客觀確實不易，但我還是會努力的分析那是我的個人價值，還是專業價值。[G]

其次，在倫理兩難情境中有許多是屬於價值之間的衝突，例如上述的學生墮胎議題亦是。其中指涉的是「案主自決」與「家長主義」的價值抗衡。自決權的尊重是社工教育中重要之一環，但助人的歷程中卻也是一種干預（intervention），受訪者提到基於專業目標以及案主的最佳利益，適度的干預是有效且符合倫理的。不過家長主義的介入時機，卻有其必要條件，從下列受訪者的考量我們可以發現案主從干預行動中獲得什麼好處，案主的利益考量凌駕工作者的利益，將是關鍵因素。換言之，適度的家長式干預是被允許的。

每當學校出現這類的轉介個案我都會思考若案主自決他的理性選擇候，我還能做些什麼？我的專業目標可能跟她的選擇不同，案主的 best interest（最佳利益）什麼？我的干預行動理由是什麼？案主最後得到的好處在哪裡？她的決定是否危及生命、或造成傷害也是擔心的，必要時我認為專業的目標可能可以凌駕這些價值。[C]

再者,另一個常見屬於價值之間的衝突即是中輟生返校復學議題。這類情境與McLeod和Meyer (1967)所提出的十大價值抉擇困境一般,是學校輔導領域中經常發生的困境。以下的受訪學校社工在討論如何協助學校中輟生追蹤輔導時一般會考慮幾項原則,若中輟學生在整體條件不足或是學校環境沒改變下,是否一定要返回原校讀書?這樣的問題確實會令社工非常苦惱。這意味著當個人價值與體系目標、個人自由與社會控制、異質化與普同化之間相互衝突,這二者的價值抉擇會考慮以個人生命保護為優先,重視生命原則後再考量其他福祉,如差別平等與自主自由。若學生權益無重大影響下,不因統一標準而影響案主生活品質。

中輟生到底要不要回來?不論在以前擔任駐校社工的年代或是現在編制在教育局的社工都還是會碰到這樣的議題,你會發現有些學校結構確實在學生要返校時沒有改變,學生也沒有意願,現在打工的生活,家人關係也變好了,他也保證明年會進入夜補校讀書,那這樣的狀況我現在要求他回來的意義是,我也反覆思索我們社工的社會控制角色,我到底實踐多少案主自決,若他不影響生活品質,也不危及生命,我會不會只是國家機器規訓這群學生回到教育制度的工具而已。[J]

最後,另一個研究發現是在倫理兩難情境中,社工的倫理判斷受到華人社會中的文化思維影響。華人社會強調的傳統主義、圓融、不衝突、順從權威、尊卑親疏價值,這些價值的體現在學校社會工作人員碰到結構與價值兩難中容易顯見。諸如學校社工員與學校教育人員的專業目標不一致時,部分受訪者會採取避免衝突的策略,順從權威。尤其在學校組織中舉發同仁的不當行為,或向校長、行政主管倡導學校的不當政策時,更是困難。

我依法要通報時,校長其實就會反對,因為如果你今天通報了,他認為對事情並不見得會有幫助,或者因為你的通報,引來家長對於學校的憤怒,甚至家長揚言要潑硫酸之類的,不要忘了他可是我老闆。[A]

能力分班真的在台灣消失了嗎,沒有,只是每個學校變了個形式出現,就像那個學校極力抵制不讓中輟孩子返校,我還要在學校工作,得罪了主任,我工作很難做,我也不想衝突,但是真的很沒理由,我只能努力跟他說服,也要安慰家長。[L]

因此,倘若學校社工員的倫理判斷深受上述華人儒家主義之影響,而實務工作者卻缺乏覺察,就容易產生瀆職或失職的實務行為,結果可能讓案主權益受到傷害,也讓學校的輔導生態無法獲得改善,這個結果發現值得社工教育界省思。

學校內發生這種性騷擾事情,當事證又不是明朗時,真的很難處理,大家都不想淌這個渾水,學校氣氛怪怪的,我自己又是不喜歡與人衝突,講白了,大家都很難堪。[I]像其他人有的回去以前讀書的學校服務,在校園內一眼望去有的都是以前教過你的老師,要向那些資深老師或自己的老師倡導,說你們這樣不行喔,他們就覺得很為難啊!權威還是影響很大。[N]

討論與建議

根據上述研究結果,學校社會工作常見的倫理兩難包括價值兩難、義務兩難與結構兩難,以下就這三種兩難困境與其倫理判斷,再加上倫理判斷中受到華人文化影響的層面進行討論。

一、價值兩難與其倫理判斷

(一) 個人價值的涉入

社會工作是一項高度價值涉入的工作。案主行爲、社會規範與控制皆與價值有關。訪談資料發現助人者的宗教價值觀，顯然是重要的議題。一般而言，專業可以幫助案主探索自己的核心價值，而這些價值觀會反映在案主的生活與行爲中，因此助人者須隨時檢視自己的價值觀。如果助人者在宗教或靈修領域有所偏見，可能導致案主產生罪惡感、憤怒與悲傷(Miranti & Bruke, 1995)。可惜的是，目前國內宗教議題在社會工作訓練中甚少獲得注意(胡中宜, 2010)。

的確，宗教議題是存在許久的議題，雖然在提供服務過程中隨時以開放的態度面對這些議題很重要，但助人者提到宗教議題時仍必須小心謹慎，並注意反移情的議題(Corey, Corey, & Callanan, 2007)。誠如訪談資料中顯示虔誠宗教信仰的社工員對於案主的違反戒律行爲感到強烈反應，都會影響治療效果，實務工作者應加以覺察與注意。根據 Sheridan 等人的研究特別提醒實務工作者，主動權應在案主身上，案主必須先提起宗教議題，社會工作員才能加以回應，而且在回應之中不可以有任何傳教的意圖在服務行動之中，更不可以因為助人者的宗教信仰使得服務喪失客觀與公正(Sheridan, Milmer, & Atcheson, 1994)。

(二) 價值中立與案主自決的實踐

自我決定(self determination)被當作一種價值是假設案主爲有潛能、有價值、且也有能力決定自己生活的人，這是民主社會中每一個人的基本權利，也是人類天賦的能力。也唯有案主的主動思考、自訂計畫、努力執行、勇敢選擇，才能獲得真正的處遇成效，案主若是被迫參加處遇活動，本身建立起自我防衛，或是選擇不願逃避抗拒，專業關係亦難建立。但是當案主決定的目標與專業評估衝突時，應該維持專業目標還是尊重案主自決？青少年是否具有自決的權利？若學生自決的內容違反社會法律，或是危及自己、公眾安全，自決的條件是否受到限制？學校社工員如何於尊重案主自決與專業權威之間拿捏？

當學校社會工作員的專業目標與案主行爲衝突時，受訪者提到他們會透過自我覺察釐清這是自己的價值問題，亦或案主的問題，盡量避免自己的價值干涉案主的行動，這也突顯專業教育強調的「價值中立」，竭力實踐案主自我決定的義務。但進行價值覺察後，社會工作員又根據哪些倫理考量進行判斷，研究結果顯示學校社會工作員會考慮「最小傷害」、「角色定位」、「處遇目標」等因素。這樣的考慮與 Dolgoff 等人(2009)列出價值衝突時的倫理考慮原則相似，其原則依序爲「保護生命」、「差別平等」、「自主自由」、「最小傷害」、「生命品質」、「隱私保密」、「真誠」。Banks(2006)也提出「以原則基礎爲取向」(principle-based approach)的倫理判斷，強調價值判斷中可依據個別化、案主需求、優勢能力、不評斷、案主自決與保密等原則進行判斷。研究結果中受訪者在面對墮胎個案時所出現尊重案主自決價值與家長主義的抗衡中，會考慮干預行動或破壞自決原則的考慮，在於行動是否基於案主最佳利益，或是爲了案主著想。這樣的結果與 Abramson(1985)的論述一致，他認爲對於特殊個案與情境進行的適度干預是正當的，主張父權主義的社會工作專業行動應具有五項指標，分別爲 1. 爲了案主好；2. 爲了案主的利益；3. 該專業行動必然會牽涉到道德規則的破壞，例如破壞告知義務；4. 爲了案主利益的專業行動不必考慮案主的過去、現在或未來；5. 案主終究會相信，該行動確實是爲他好。另外，美國社會工作者倫理守則也明確規定即便案主是非自願性個案，社會工作員都應該提供案主下列資訊，包括服務的本質與內容、案主拒絕服務的權利範圍(NASW, 2008)。

最後，Barsky 在〈助人專業的衝突解決〉一書中提到衝突解決的策略，一個符合倫理思考的決策應以「利益為基礎的協商」(interest-based negotiation) 為原則，主要的方式有：1. 聚焦在「利益」；2. 創造選擇；3. 應用客觀的指標；4. 增進溝通；5. 建立正向的協商關係；6. 考慮其他替代選擇；7. 獲得承諾 (Barsky, 2007)。這樣的分析有助於引導學校社會工作員面臨學生墮胎議題時的思辨，鼓勵少女生產留養是信仰的目標，還是案主的最佳利益。若從上述的考量原則下，學生將嬰兒分娩後是否具有社會支持系統可以協助其過渡後續的獨立生活；墮胎可能造成傷害；最後決策是否衝擊生命品質；何項選擇能達到最小傷害；自主權與保護生命衝突時，孰輕孰重？經過上述的思考後，將能提供學校社工員做出適當的判斷。在研究結果中，受訪者亦提到進行倫理判斷時考慮的價值因素，例如中輟返校議題的價值思考，他們會思考社會工作員之社會控制角色的反省，當個人自由與社會控制相左、當個人價值與體系目標衝突，當異質化相對於同質化，何者價值為優先？社工最後的答案是個人價值還是專業團體反應出來的價值？前述學校社會工作員所提到的考慮因素，與 Dolgoff 等人 (2009) 提出社會工作實務上面對價值衝突時的倫理原則，其中的原則與受訪者之考慮一致。

二、義務兩難與其倫理判斷

(一) 保密義務與資訊揭露的擺盪

關於保密與資訊揭露的倫理決策上，受訪者提到是否向學生家長告知有關逃家學生的動向，他會評估不同的行動方案所造成的影響。受訪者提到他們會評估預期的效益包括案主問題行為改變、獲得安全保護等；負向效果有專業關係中斷、父母失控等。這樣的倫理思考與胡中宜 (2004) 提到倫理風險考量有相似的結果，當社會工作員在評量法律、倫理議題以及有效性時，會將這些倫理決策方案的可能性結果與優勢缺點進行權衡，將其放置在天平之上，而做出適當決策。

美國社會工作者協會 (NASW) 訂定的《學校社會工作服務準則》中有關資料保存與守密的規範提到，學校社工員應妥善保護資料的隱私性與機密性，具體的作法應是在服務之開始，向學生、家長及專業人員說明機密資料保密的限度和條件，並以適當的方法對方案相關紀錄、統計資料、活動報告、成果評估加以保密 (National Association of Social Workers[NASW], 2002)。社會工作員除非迫於「專業理由」，否則服務過程中所獲得的資訊都要保密。當然原則的例外情境，包括預防案主或可確認的第三者遭遇嚴重的、可預期的、即將會發生傷害時，或是法律規定可不需案主同意。無論如何，社會工作員應確認揭露的必要性與最低限度，而且只有與揭露目標有關的資訊才足以公開 (NASW, 2008)。

訪談資料指出部份學校社工員會考慮轉介機關或教育人員的特性，資料揭露程度會有不同。當學校或是處遇機構能夠適當的使用與分享轉介必要資訊，對受輔學生應是最大的受惠者。但隨著案主後續輔導資源網絡的擴大，如何維持確保隱私不被不當的揭露，就顯得不容易。諸如校內其他教師、觀護人、警察機關社工員、或是兒童少年福利機構的社工員等均需要獲得有關案主的必要資訊，以提供後續的心理社會服務。尤其，個案管理 (case management) 的服務概念下，如果沒有這些資訊，個案管理者則需要重新摸索，耽誤服務時效。在適當揭露與保護隱私之間的尺度拿捏，美國各州開始立法保障個人資訊的維護，相關資訊管理的程序與安全，哪些組織可以進入使用，如何避免非法使用等，已有比較清楚的規定。學校社會工作員應加以留意，否則恐會涉及法律問題。

（二）預先警告的倫理判斷

研究發現受訪者認為案主屬於未成年，在助人專業關係上基於差別平等原則有特別保護之義務。但是在會談過程中有時知悉未成年學生提到暴力行為、自我傷害或是違反公共安全之情事，如何避免案主受到傷害，也要維護第三人之安全。因此受訪者多半提到會考慮法律之責任、危險行為之確定性與傷害程度等。這樣的結果與牛格正、王智弘（2008）的論述一致，換言之面對未成年學生除協助問題解決外，更重要的是預警責任的釐清，助人工作者應保持敏感的警覺，在學生涉及自殺、暴力或罹患愛滋病等狀況，應採取危機處理程序。例如與學生充分討論此類狀況的影響，告知學校社會工作人員有預警的法律責任，並進一步徵詢社工督導與主管機關教育局或是其他專業人員的意見，必要時應通知相關單位與人員，包括學務處人員、警察、社會局社工、可能的第三人或受害者，以避免緊急危險的發生，並保留處理記錄以作為未來出庭陳述之準備，絕不可輕忽潛在危險未作積極處理，而造成案主或是第三人的傷害，也迫使社會工作人員面臨倫理疏失與法律訴訟。

三、結構兩難與其倫理判斷

（一）不同對象的忠誠

學校社會工作人員受雇於學校，服務對象卻是案主，當老師與家長對於學生的處遇看法不一致時，如何處理？受訪者認為宜先釐清衝突的本質，方能做好倫理判斷。前述訪談資料顯示由於學生家長來自不同的社會階層、經濟環境及文化背景，彼此價值信念並未盡相同，對於學校的要求和期望也有差異，衝突的發生往往是家長認為老師與他們的教育理念不同；而老師則認為家長配合度不足。另外，人們對於事物的理解很多是不客觀的，而是依據主觀的意識來解釋它。只要親師間存在知覺上的差異，就難達成有效的溝通。當親師碰到價值或目標的衝突時，除了透過教師覺察與處理外，林勝義（2007）提到從美國的專業發展歷史來看學校社會工作人員作為學校與家庭系統的協調者與連結者（liaison）的角色，一方面可以透過家庭訪問向家長說明學校的教育政策及相關措施，以爭取家長的支持與配合，共同協助孩子成長，後來隨著學校社會工作人員介入領域的擴展，這種聯絡者的角色逐漸運用於學校體系、家長體系、學區或社區工作。

針對這些困境，學校社會工作人員一方面協助教師和行政人員從人在環境中的觀點去看待學生，為案主權益倡導，二方面透過居中的聯繫與協調使得衝突的負面效果得以降低，逐漸推動學校組織中某些不當政策的改變，強化學校輔導知能的功效，兼顧了特定學生的利益，亦讓家庭與學校關係更加融洽，如此就無該忠誠誰的問題。這樣良性的發展，容易突顯學校社工實務模式中的「學校-社區-學生關係」模式的實踐，讓學校社會工作人員「倡導」、「觸媒」、「協商」、「連結」者的角色任務發揮到最大功效（Allen-Mearse, 2009）。

（二）專業職責與學校目標之衝突

由於專業立場的差異，不認同學校政策的學校社工員可能會採取一些方式向學校進行倡導，資料顯示受訪者會嘗試在學校的要求與本身需求之間尋求折衷與妥協之道。換言之，學校社會工作人員認為在「保持個人與專業尊嚴」時，還要兼顧「安然的在學校文化的框架下工作」。Corey 等人（2007）建議助人者面臨此一情境，可以思考：1. 何種程度上，我本身的助人哲學可以和服務的組織理念並行不悖？2. 我如何能同時滿足學校的要求，又能按照自己的信念工作？3. 我面對學校的立場是什麼？4. 對於改變學校的生態，我能採取什麼樣的方式？5. 在學校系統裡工作，社會

工作人員應該實踐哪些的倫理責任？美國社會工作者協會倫理守則對於服務組織的倫理標準有如下的規範：「認為社會工作人員應倡導資源分配流程公開且公平，當不是所有案主的需求都能被滿足時，應建立一個沒有歧視、適當且固定原則的分配流程」、「社會工作人員也應堅持對學校雇主的承諾（commitments to employers），致力於改進受雇機構的政策、程序及服務的效率與效果，並有責任確保學校了解社會工作人員遵循專業倫理守則的義務」（NASW, 2008）。因此，學校中對於中途輟學學生返校復學的敵意與施壓，社會工作人員應站在維護學生權利的立場上，友善地改善學生與學校之間的不良互動，並向校方倡導。前述的受訪者針對具體的倡導策略亦提出重要的建議，諸如積極向學校人員說明與溝通個案處遇目標與專業立場、引入更多校外輔導資源充實學校輔導系統等。換言之，學校社會工作人員面對專業職責與學校目標衝突的兩難上，具體判斷程序應先思考法律規範對於該議題的範定，再者尊重學校行政程序與倫理，向學校主管提供正確資訊，並表達專業的意見分析與個案諮詢，協助學校有效的處理學生的相關議題，近而提出與修正不正當的學校政策，引入外界社會資源解決輔導資源不足的窘境，如此的良性生態改變方能維護學生的教育權益，亦是這一群外來者進入學校被期待的社會位置。

前述研究結果發現許多學校社會工作人員會面臨學生權益與學校目標之結構衝突，而工作者會採取在考慮保障案主權益、避免傷害的倫理原則下，一般會採取幾種策略進行溝通，例如當面與校長溝通、或尋求教育局的社工督導、或是透過社工評鑑方案時，可向評鑑委員反應等。這樣的結果與 Openshaw（2008）強調社會工作人員在學校服務中的「倡導」（advocacy）角色，倡導學生與家長的基本教育權益，協助家長順利進入學校系統中，讓他們了解學校是支持他們的。換言之，學校社會工作人員作為學生福利的代言人，同時身處學校環境中，他同樣也是學校政策的擁護者，不過當外在壓力與特殊利益侵害了學生基本受教權益時，社會工作人員仍須挺身抵抗這些不利條件可能帶來的傷害，做出完整評估並與學校人員或教育主管單位溝通此類教學方案、學校設施或是教育政策的潛在影響，以便對於學校環境與特殊方案的衝擊作出建議，降低這些方案或措施對學生的標籤與排除。再者，新手學校社工員在實務中常發生校長或主任偶爾會指派社工從事行政或文書處理工作，而減少了學生、家長及教師的協助工作。這樣的結果與 Schmidt（2003）提醒諮商輔導人員進入學校服務時可能會碰到的倫理困境一樣，他指出可惜很多的學校諮商師已習慣作這些例行公事與行政工作，而無意地減少對學生、家長或老師的心理與社會問題進行諮商。這個現象確實值得新手從業人員注意，駐校的社會工作人員更須要引以為鑒，免得因權力結構之不對等，喪失專業的主體性，或礙於華人人情關係，顧慮避免衝突，而沉默噤聲。

綜合上述，整體研究結果發現學校社會工作人員的倫理兩難的類型包括價值性兩難、義務性兩難與結構性兩難三大類。回顧前述洪莉竹（2008）訪問 55 位中學輔導人員所發現的倫理兩難包括保密議題、角色定位議題、雙重關係議題、維護當事人權益與福祉議題、知後同意議題、通報與否的兩難議題等。洪莉竹的研究結果與本研究同樣在中學情境工作的社會工作人員面臨的倫理困境有所相似。相同的是作為中學的輔導工作者在提供輔導服務時，面對專業義務的執行，包括保密、自決、雙重關係、知後同意、通報義務等，這些是二者皆會碰到的倫理困境。Clark（2000）也回應這樣的觀點，認為任何一個助人的專業包括教師、護士都會面臨倫理的困難，主要原因係面對資源有限性所產生的分配不公平；社會工作者在機構的要求之下所產生的扭曲；以及任何專業的介入對於個案而言都是一種生活方式或自主權的打擾，弔詭的是這種打擾卻是為了保障個案的另一種權益。

四、華人文化與倫理判斷

上述學校社會工作人員常見的價值兩難、義務兩難與結構兩難中，研究發現學校社會工作人員在進行倫理判斷的思考時受到華人文化思維影響甚深，部分的影響確實會對左右其倫理決策品質，進而發生倫理問題或疏失，值得倫理教育注意。

首先，華人的「人際互動明顯就與西方不同。傳統以來，華人喜歡透過一些私人的關係來辦事及解決問題，不同關係決定了人與人之間行為標準的不同。關係亦是一種社會投資或社會資源，「拉關係」是透過送禮、飲宴、甚至貪污手段，關係的重要性不容小覷（梁祖彬、顏可親，1996）。學校社會工作人員熟諳各種資源，此關係建構有助於學校資源的引進與工作實踐。相反地，這些關係運用若是違反了專業界線，或危害案主權益的話，就會造成倫理疏失。美國社工倫理守則標準提到社會工作人員不應與個案發生雙重關係，並有責任設定清楚的、適當的以及符合文化的敏感性界線。另外，更不得利用專業關係獲得不當利益。研究結果中討論學校社工與個案之專業關係過於模糊，引發的界線問題，在張振成（2001）研究中同樣指出華人臨床社工助人經驗中常出現的文化特徵，如重視緣分，在實務上就會出現依據與案主的緣分多寡進行資源分配，而忽略了其他個案的基本服務品質。以上準則值得從業人員警惕，尤其在研究中提到與青少年在專業關係界線上的左右擺盪，稍一不慎恐將踰矩（NASW, 2008）。

其次，在保密、通報義務的倫理行為上，研究中發現部分社工人員會考慮通報或守密的「效益」，有時反而「情」甚過「法」的考量。西方社會中常見「法理情」，華人社會的倫理判斷卻出現「情理法」之優先順序。在研究結果中受訪者確實會考慮通報後與案主的關係信賴解組、或是後續資源的匱乏等因素，而選擇不通報，但是此舉確實也衝擊了法律的規範，諸如《家庭暴力防治法》、《兒童及少年性交易防制條例》的「責任通報」規定，或是顧及家長的情面而忽略學生個案的權益等，這樣的困境唯有社會工作人員更加了解法定義務的意義性與必要性，思考適當的個案處理流程，除保障案主權益外，亦能避免從業人員牽涉法律的訴訟問題。

最後，在結構衝突的倫理判斷上，研究結果發現當學校社會工作人員面對涉及這些結構間的倫理衝突，例如有受訪者提到學校反對中輟生復學返校就讀、能力分班政策等議題時，常令他們感到兩難。然而，受訪者坦承有時會難以抵抗學校權威，尤其服務的學校又是以前的「母校」，或是過去指導過他們的師長，要實踐倡導使命，更是困難。這個現象突顯了華人價值基本上是「重權威」、「順從」；問題解決方式更是強調「合諧」、「圓融」與「避免衝突」的（王叢桂，2004；楊國樞，2004）。換言之，重權威、講求尊卑的價值，是否會在學校社會工作人員處理這些實務問題時，心有餘而力不足，甚而發生瀆職或是失職之不當行為。社會工作人員若為追求人際和諧或避免衝突，卻無實施任何專業行動，而發生損害學生基本權利的情事，將是專業發展不樂見之現象，也使社會工作進入學校體系的初衷蕩然無存，專業使命則會受到嚴重挑戰。因此，學校社會工作人員應隨時反省文化價值對自己的影響，避免這些潛移默化的負向價值影響實務行動而不自覺。

是故，學校社會工作實務由於處遇哲學之間的差異、不同角色位置、未成年對象與教育領域的特殊性，助人者會面對不同的倫理兩難。這些倫理兩難若未稍加留意，可能造成個案、學校、社會工作專業的傷害。社工員應該培養覺察倫理議題的能力，當面對倫理衝突時，更應檢視當地法律、專業團體的倫理規範以及學校政策之相關規定，並做出以當事人的最佳利益為導向的倫理判斷。最後，社會工作者進入學校與其他專業人員最大之差異在追求社會變遷，挑戰社會的不公正，尤其要協同和代理為弱勢、受壓迫的個體，社會工作者應致力協助學生、家長及學校獲得必要的資訊、服務、資源與平等的機會，因此學校社會工作人員應釐清其在學校的社會角色，如此與

教育人員的合作過程將會更加順遂，遭遇倫理困境的機會也會降低，愈能彰顯社會工作價值在學校實踐中的重要性。

參考文獻

- 內政部（2008）：**社會工作倫理守則**。取自中華民國社會工作師公會全國聯合會網站：
<http://nusw.warehouse.com.tw>，2009年8月1日。
- 牛格正（1991）：**諮商專業倫理**。台北：五南。
- 牛格正、王智弘（2008）：**助人專業倫理**。台北：心靈工坊。
- 王靜惠、林萬億（2004）：**學校社會工作的理論與實務模式**。載於林萬億、黃韻如（主編）：**學校輔導團隊工作**（101-136）。台北：五南。
- 王叢桂（2004）：家暴事件中助人工作者的專業判斷與和諧價值觀的關聯。**本土心理學研究**，21，127-161。
- 何志平（2000）：**國民小學輔導人員專業倫理行為與倫理判斷傾向之研究**。國立台中師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 林家興（1999）：**國民中學試辦專業輔導人員實施成效及可行推廣模式評估**。教育部訓育委員會。未出版。
- 林家興、洪雅琴（2002）：專業輔導人員參與國中輔導工作的概況與成效。**教育心理學報**，34（1），83-102。
- 林勝義（2007）：**學校社會工作理念及實務**。台北：學富。
- 林慶仁（1986）：**學校輔導教師諮商倫理判斷之調查研究**。國立台灣教育學院輔導研究所碩士論文。
- 洪莉竹（2008）：中學輔導人員專業倫理困境與因應策略研究。**教育心理學報**，39（3），451-472。
- 胡中宜（2004）：**拉拒矛盾到破繭而出-倫理決策的建構過程**。實踐大學社會工作學系、台北市社工師公會主辦「專業化與社工倫理學術研討會」宣讀之論文（台北）。
- 胡中宜（2005）：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**，3，85-114。
- 胡中宜（2007）：學校社會工作人員參與各級學校輔導工作之實施型態與成效分析。**教育心理學報**，39（2），149-171。
- 胡中宜（2010）：社會工作者宗教信仰與專業價值之會通與衝突。**人文及社會科學集刊**，22（4），417-458。
- 徐震、李明政（2004）：**社會工作思想與倫理**。台北：松慧。
- 張振成（2001）：**台灣臨床社會工作者建立助人關係經驗之敘說分析**。香港中文大學博士論文。
- 梁祖彬、顏可親（1996）：**權威與仁慈-中國的社會福利**。香港：中文大學。

- 陳文玲 (2001) : **學校輔導教師諮商倫理信念之調查研究**。國立彰化師範大學輔導研究所碩士論文。
- 陳向明 (2004) : **社會科學質的研究**。台北：五南。
- 陳志信 (1993) : **輔導教師專業倫理行為及其倫理判斷傾向之調查研究**。國立彰化師範大學輔導研究所碩士論文。
- 楊國樞 (2004) : 華人自我的理論分析與實徵研究-社會取向與個人取向的觀點。 **本土心理學研究** , 22 , 11-80 。
- 楊淳斐 (1997) : **大專院校輔導教師諮商倫理信念與行為之調查研究**。國立彰化師範大學輔導研究所碩士論文。
- 李少軍、杜麗燕、張虹譯 (2003) : **正義論**。台北：桂冠。 Rawls, J. (1971). *A theory of justice*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Abramson, M. (1985). The autonomy-paternalism dilemma in social work practice. *Social Casework: The Journal of Contemporary Social Work*, 66(7), 387-393.
- Allen-Meares, P., (2009). *School work service in schools* (6th ed.). Needham Heights, MA: Allyn & Bacon.
- Banks, S. (2006). *Ethics and values in social work* (3rd ed.). London, UK: Macmillan.
- Barsky, A. E. (2007). *Conflict resolution for the helping professions* (2nd ed.). Belmont, CA: Brooks/Cole.
- Clark, C. L. (2000). *Social work ethics - politics, principle and practice*. London, UK: Macmillan.
- Corey, G., Corey, M. S., & Callanan, P. (2007). *Issues and ethics in the helping professions*(7th ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Cournoyer, B. (2008). *The social work skills workbook* (5th ed.). Belmont, CA: Brooks/Cole.
- Dolgoff, R., Loewenberg, F. M., & Harrington, D. (2009). *Ethical decisions for social work practice* (8th ed.). Belmont, CA: Brooks/Cole.
- Dupper, D. (2003). *School social work: Skills and interventions for effective practice*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Freeman, E. (1998). *School social work practice*. Washington, DC: NASW Press.
- McLeod, D., & Meyer, H. (1967). The values of social workers. In E. Thomas (Ed.), *Behavioral science for social workers* (pp. 401-406). New York, NY: Free Press.
- Miranti, J., & Bruke, T. (1995). Spirituality: An integral component of the counseling process. In T. Burk & J. Miranti(Eds.), *Counseling: The spiritual dimension* (pp.1-3). Alexandria, VA: American Counseling Association.
- National Association of Social Workers (2008). *Code of ethics*. Washington, DC: Author.

- National Association of Social Workers (2002). *NASW standards for school social work*. Washington, DC: Author.
- Openshaw, L. (2008). *Social work in schools: Principles and practice*. New York, NY: The Guilford Press.
- Reamer, F. G. (1990). *Ethical dilemmas in social work service* (2nd ed.). New York, NY: Columbia University Press.
- Reamer, F. G. (2006). *Social work values and ethics* (3th ed.). New York, NY: Columbia University Press.
- Remley, Jr., Theodore, P., & Huey, W. C. (2002). An ethics quiz for school counselors. *Professional School Counseling*, 6(1), 3-9.
- Schmidt, J. J. (2003). *Counseling in schools: Essential services and comprehensive programs* (4th ed.). Needham Heights, MA: Allyn & Bacon.
- Sheridan, J., Milmer, M., & Atcheson, L. (1994). Inclusion of content on religion and spirituality in the social work curriculum: A study of faculty views. *Journal of Social Work Education*, 30, 363-376.

收稿日期：2009年08月04日

一稿修訂日期：2009年10月19日

二稿修訂日期：2009年11月24日

接受刊登日期：2009年11月24日

Bulletin of Educational Psychology, 2011, 42(4), 543-566

National Taiwan Normal University, Taipei, Taiwan, R.O.C.

Ethical Dilemmas in School Social Work Practice

Chung-Yi Hu

Department of Guidance and Counseling
National Changhua University of Education

The purpose of this study was to examine ethical dilemmas school social workers in secondary schools encountered and the bases they used to resolve the dilemmas. Interview methods were conducted to collect data from fourteen school social workers who were on site and circuital. Grounded Theory was used to guide the analysis using the WinMAX software. Three types of ethical dilemmas were found: Value dilemmas, obligation dilemmas and structural dilemmas. Four bases were used in the deliberation process: Legal, ethical, effectiveness, and value.

KEY WORDS: ethical dilemmas, ethical judgment, school social work