

國立臺灣師範大學社會工作研究所

合作式中途班社會工作者面臨倫理兩難
經驗之探究

The study on social workers' experiences of ethical dilemmas in
Cooperative Halfway Schools

指導教授：王永慈 教授

研究生：劉明惠

中 華 民 國 一 〇 三 年 一 月

謝誌

記得，每次當我論文難產時，總是大聲嚷嚷：「我要來寫謝誌！」，這雖然是一句玩笑話，卻隱約可以帶給我正向的力量，讓我有足夠的勇氣去面對接下來的挑戰，論文寫到最後才發現，真正需要戰勝的，其實是自己。研究過程，我總是迷惘，每至一個階段，總是要不斷擊碎許多心中的石子，才可以讓躊躇的腳步往前。感謝我的七位受訪者，在你們分享中逐漸卸下了自己的擔憂，感謝你們讓我進入你們的生命故事中，從你們的描繪，一個個鮮明的青少年社工形象，深深刻印在我的腦海，活躍在我的文本中，因為你們，成就了我的論文。

三年多的研所生活，永慈老師，感謝您在生活、課業及工作上的指導和照顧。每次論文討論，您總是給我許多的細膩又創新的想法，每當我猶豫時，又可以看見我眼中的不安及失落，即時的給予我安慰及回饋，您的肯定及對我的期許，總是可以削弱我對自己的懷疑，重新看見自己及論文的價值。感謝我的口委，可屏老師和中宜老師，在第一次口試延期的時後，給予我的鼓勵，並於兩次口試時，帶著滿滿的筆記給我的回饋，慢慢的傾聽我的想法，與我對話，並給予許多中肯的意見，釐清我的疑惑，很感謝你們～！

當初，隻身來到台北，對於這個陌生的城市不甚習慣，逐漸的我跟上了緊湊的步調，築起了另一個生活圈。馨方，認識三年了，總是想起我們第一次在學七的見面的情景，慶幸在生活、工作、課業上有妳的陪伴，妳的傾聽及淡定，讓我的生活多些安定；佩君，我永遠的夥伴，不僅是課業、也包括了生活的點滴，恬靜的妳，總是靜靜點出我的盲點，給予我鼓勵；婷婷，寫論文的一年，如此的漫長，唯一的心靈慰藉，就是我們彼此的分享及鼓勵，妳的微笑總是能給我許多的好心情；書綺，樂觀的妳，總是可以從妳的分享中捧腹大笑，同樣步調的我們，也給了彼此前進的力量；此外，還有穎珊、鳳雲、柏蓁、絹惠，四位的理性及聰慧，與妳們的談話，就像一面鏡子，從鏡子中看見自己的不足，且有許多收穫。最後，美麗的文婷，感謝妳陪伴我走過最重要的一年，從課業、工作到生活，妳的同理、樂觀和鼓勵，讓我更接納了自己，也讓我更懂得珍惜。

台北，對於我來說，是一個學習成長、獨立的地方，感謝台北五人幫、東籬國樂、星巴克的你們，生活中總是少不了你們的關心，不論多久沒有相聚，總是時不時的稍來許多的關心和祝福，陪我度過無數的需要傾聽夜晚和周末。感謝我的家人，尤其是我的媽媽，感謝您對我的包容，知道您望女成鳳又不想給我壓力的等待，擔心我在台北的生活，您是我強大的後盾，總是給了我許多的支持和關心，若可以的話，這本論文完成的喜悅，第一個與您分享。

因為訪談，走訪了幾個縣市，除了訪談，一路上的車旅和田野的風光，及訪談過程遇到的人事物，增添了訪談的趣味。不論是受訪機構的熱情招待、因車禍所遇到的好心車行家庭，或是馨方、書綺的訪後旅程等，你們的陪伴與照顧，讓我感到溫暖，也抹去長途旅程的疲憊，因為緣份，讓我們相聚，這樣的感動及感謝，我銘記在心。

最後，感謝喬巴，在我論文最低潮的時後，不懂的你，選擇傾聽、安慰，看著徬徨的我，給予我很多意見與鼓勵，你一直是我最大的心理支持，雖然你現在為了自己的未來而努力，我們抱有無法一起前進的遺憾，不管未來的我們如何，這一路，感謝有你。

摘要

合作式中途班為中輟服務其中一環，當少年無法適應正規的教育體制時，由社會福利單位提供補充性的服務。因服務對象的變動及高風險的特質，使社會工作者面臨案主和團體權益的權衡、維持家庭功能與跨專業合作的諸多挑戰，社會工作者如何經歷服務過程的兩難及處遇抉擇，是本研究探討的焦點。研究採立意抽樣，選取服務於非住宿型合作式中途班，且年資兩年以上的社會工作者共七位，進行深度訪談，並從少年、家庭和團隊合作三面向進行探討，結果如下：

一、與少年工作：受少年特質、機構環境及服務提供方式影響，引發的兩難包括案主自決及父權主義的兩難、個別利益與團體利益的兩難、專業界線及專業關係的兩難、通報責任的倫理兩難等。

二、與家庭工作：因家庭功能不佳，及家長對於少年、社會工作者的不信任感，故與家庭工作容易出現告知義務與保密的兩難，及對誰忠誠的倫理兩難。

三、與團隊合作：因少年需求多元，跨專業合作是必然的課題，歸納兩難分別為資訊透露及專業合作的兩難，及跨專業評估差異導致的倫理兩難。

進一步討論兩難抉擇的參考依據，包括法律規範、機構政策、倫理理論、倫理原則、社會工作倫理守則、閱讀相關知識與研究、個別督導及諮詢、團體建議、家長對於少年處遇的看法及合作單位之建議等。最後，亦針對受訪者在倫理兩難過程的思考，區分為「行動中的省思」及「對行動的反思」進行討論，以對於社會工作者抉擇過程的思維有更進一步的瞭解。文末，針對研究發現，分別對中輟服務、機構、合作式中途班社會工作者及社會工作倫理教育提出建議。

關鍵字：合作式中途班、中輟服務、倫理兩難

Abstract

When teenagers can't adapt the formal education system, cooperative halfway schools that provide supplemental services would be arranged by the social welfare organizations. Due to the unique qualities of dropouts, social workers face many challenges from how to balance interests among youth, family and multi-disciplinary collaboration. As a result, how social workers deal with the dilemmas during the service and make ethical decision is the main purpose of this research. Seven social workers, who work at non-residential cooperative halfway schools for more than two years were selected by purposive sampling. The framework of in-depth interviews, including three aspects: youth, family and other professionals. The results of this study as follows.

First, for the aspect of youth: there are four types (1) self-determination versus paternalism, (2) conflicts between individual and group interests, (3) ethical dilemmas of professional boundaries and professional relationships, and (4) the ethical dilemmas of reporting obligations. Second, for the aspect of family: there are two types (1) to inform or to conceal and (2) ethical dilemmas of the commitment to youth or parents. Third, for the aspect of multi-disciplinary collaboration: there are two types (1) the ethical dilemmas between professional inform and cooperation, and (2) the dilemmas caused by the differences between the assessments of multi-disciplinary.

The reference of ethical decisions, compassing legal norms, institutional policies, ethical theories, ethical principles, code of social work ethics, knowledge from related books and related research findings, individual/groups supervisions and consultations, parents perspectives and the suggestions of other professionals. The study also founded that social workers would take two approaches to summarize their practiced experiences, including "the reflection in action" and "the reflection on action". Finally, the research gives suggestions to dropout service, cooperative halfway schools, social workers and the social work ethics education.

Keywords: cooperative halfway school, dropout service, ethical dilemma.

目錄

第一章 緒論	1
第一節 研究背景.....	1
第二節 研究動機與目的.....	5
第三節 名詞解釋.....	8
第二章 文獻探討	10
第一節 中途輟學相關概念之探究.....	10
第二節 合作式中途班之現況.....	15
第三節 青少年工作倫理兩難概念之探究.....	26
第三章 研究方法與設計	40
第一節 研究方法的選取.....	40
第二節 研究對象及資料蒐集.....	41
第三節 資料蒐集與分析.....	43
第四節 研究倫理考量.....	47
第四章 研究結果與分析	49
第一節 拉著線的風箏－與少年工作鬆與緊的兩難.....	49
第二節 天秤的兩端－少年與家庭.....	59
第三節 團隊合作的圓缺.....	66
第四節 影響倫理兩難抉擇的參考依據.....	76
第五節 兩難抉擇的反思.....	91
第五章 研究結論與建議	99
第一節 研究結論.....	99
第二節 研究建議與限制.....	107
第六章 後記	112
參考文獻	118
附件	125

表目錄

表 2-1	96~100 學年度台灣地區國民中小學中輟成因統計表.....	11
表 2-2	學校社會工作中輟服務實施形式一覽表.....	16
表 2-3	少年安置輔導機構一覽表.....	17
表 2-4	合作式中途班設置情形一覽表.....	18
表 2-5	合作式中途班與其他單位互動情形.....	23
表 3-1	受訪者基本資料.....	42
表 5-1	合作式中途班社會工作者倫理兩難經驗整理.....	102
表 5-2	合作式中途班社會工作者與督導兩難經驗之比較.....	105

圖目錄

圖 2-1	合作式中途班工作團隊.....	22
圖 4-1	合作式中途班專業關係之樣貌.....	58
圖 5-1	合作式中途班倫理抉擇考量圖.....	106

第一章 緒論

第一節 研究背景

中輟之因素脈絡複雜，不僅是教育，錯雜了個人、學校、社會等因素，使中輟的服務需要長時間的耕耘，完整的中輟服務勢必需要教育及社政的合作，在教育部及相關政府的方案及補助中，皆可看到社會工作進入教育的軌跡¹。黃韻如(2010)認為，中輟的形成因素與其複雜的生態環境有關，若這些的危機因子無法被解決，學校、家庭或是社政系統沒有積極的介入，將使少年面臨「出走」的危機。然而，在教育思維及法律規範中，讓中輟生接受義務教育是服務的目標，但急於讓中輟生回校園，未顧及其需求或是特質，不僅違反其自主的權益，在無法適應的教育環境中繼續就讀，反而會增加少年挫敗感造成再度輟學之情形。

為降低復學後再度輟學的情形，合作式中途班的另類教育提供無法適應主流教育之中輟生另外一條學習的管道(程秋梅，2000；鄭崇趁，1997)。當學生無法適應於學校體系生活時，社政體系的民間非營利組織扮演了補充性的角色，提供中輟少年彈性的教育及輔導服務，使長期或是多次輟學之少年得以在彈性及多元的學習環境下，有繼續學習取得學歷之機會，以回歸主流之教育體制為目標，為「中介教育」之主要內涵。

合作式中途班這類「中介教育措施」的出現，始於民國八十七年教育部頒布的「中途輟學學生通報及復學輔導方案」，指出各縣市政府之教育局應積極規畫多元型態中介教育措施，提供中輟復學生另類教育之內涵。爾後，在民國九十三年頒布實施「補助直轄市、縣市政府及民間團體辦理追蹤、輔導與安置中輟生實施原則」，補助地方政府結合民間專業團體資源，規劃辦理「多元型態中介教育措施」，設立慈輝班、資源式中途班、合作式中途班、中途學校四項中介教育設施，協助復學輔導工作，並針對不同的服務對象提供服務，整理如下：

¹ 「教育部補助辦理追蹤輔導與安置中輟生復學原則」，內政部的「中途輟學、失蹤逃家或虞犯兒童少年外展服務」、「邊緣少年(非行、中輟、偏差行為或虞犯)高關懷團體輔導工作」等方案，都有提及社政單位於中輟服務的角色。

表 1-1：台灣中介教育之類型整理

型態		設置單位	服務地點
合作式中途班		地方政府結合民間團體設置	機構
資源式中途班		地方政府遴選有意願的中小學，比照特教資源班設置。	學校
慈暉班		教育部	學校
中途學校	合作式	福利機構與中小學合作設置	學校
	獨立式	地方政府整合相關資源籌設	機構

資料來源：修改自林勝義（2007）。中輟生輔導與多專業團隊的運用，P84。

四種中介教育中，合作式中途班是由非營利機構提供主要的服務，以中輟問題為主要的服務標的，社會工作扮演了重要的服務提供角色（林千瑄，2008；黃韻如，2006）。然而，不同於在學校內的社會工作者，合作式中途班社會工作者在學園的教育場域中為服務的主軸，藉由社會工作的基礎理論及專業價值，運用個案、團體及社區資源，提供以中輟生為主體之服務。

目前社政與教育跨專業結合的方案甚多，至今已行之多年且有制度的方案分別為學校社工、合作式中途班及中輟生追蹤輔導計畫三個方案，三者之服務對象，與學校的關係如同光譜，從緊密至疏離，依少年之需求給予服務（黃韻如，2006）。合作式中途班雖然是社福機構所承接，提供社會工作輔導及教育的服務，但這樣社政與教育的雙重的機構定位、長時間密集的服務內容，使合作式中途班社會工作者面臨幾項服務課題。

首先是在與少年工作部分，中輟少年具高自主性、高流行性及高挑戰性的特質，在多元因素的交互影響下，除了中輟問題外，伴隨著其他服務需求（黃韻如，1999）。中輟少年的高活動性，使社會工作者在關係建立、服務方式提供上，皆需要創新多變以符合少年之需求，而少年對於服務自主性及平等關係的期待，使社會工作者常需在主流社會規範及案主自決中面臨兩難（McLeod, 2010）。此外，學園的服務多以團體為單位，社會工作者須兼顧個人之需求及團體管理，於服務過程社會工作者須謹慎拿捏規範及輔導者的角色。

與家庭工作也是青少年工作中重要的一環，不論少年與家庭關係為何，家長對於青少年的照顧有其責任及義務（Schmied & Walsh, 2010），尤其在中輟法規上，法規²明訂了家長對於孩子受教育的義務；研究亦指出家庭教育、管教方式、家庭關係的對於增進孩子入學及學校適應有其助益（謝振裕、蔡青芬譯，2009）。因此中輟議題的討論下，家庭的介入有一定的重要性。少年轉入合作式中途班，家長同意為入學之要素，且家長需要配合相關親職課程之團體及活動，合作式中途班與家庭工作頻率甚高，社會工作者除了需要面對與自己價值觀與背景差異之少年外，尚需要面對家長對於社會工作者角色及服務的期待，使社會工作者容易陷入少年、家庭衝突及家庭動力中，造成服務的困難。

最後，是跨專業合作之課題，合作式中途班社會工作者應扮演個案管理者的角色，以因應少年及家庭的多元需求，協助處理少年個人、家庭、學校甚至是其他網絡跨專業合作之議題（劉宏信，2011；劉晏佐，2007）。社會工作者與不同專業、不同機構合作，易出現問題認知與處遇觀點的差異，例如與學校合作，因教育價值體系與社會工作專業認知的不同，容易使社會工作者陷入尊重學校規範及行政脈絡，及保有社會工作功能的兩難衝突中（引自蔡依君，2003）。以合作式中途班而言，雖然不在學校場域內工作，但與學校互動頻繁，其中少年之轉介評估、成績計算及畢業與否，將經由學校作主要的評估，針對少年之就學權益及學業成就等部分，合作式中途班社會工作者需在主管機關之規範及學校行政制度下，進行處遇共識的協調，以爭取合作式中途班少年之權益。

以上課題，從少年個人、家庭至整個服務網絡，都是合作式中途班社會工作者需要著墨的。雖然合作式中途班是由社福單位所承接，且被視為中輟服務網絡的一環，但以社會工作者為主體切入的研究卻不多。綜覽相關文獻，合作式中途班的文獻可分為幾大類，包含復學適應（賴秀玉，2002；林興根，2009；袁淑貞，2012）、中介教育制度的探究（李麗惠，2006；林曉蓓，2006）及中介教育成效評估（林千瑄，2008）等。

² 強迫入學條例第六條指出家長有督促子女或是受監護人入學之義務，並配合學校實施家庭教育。第九條指若孩子未受教育時，將會有入學警告及相關罰則。

而合作式中途班社會工作的研究有幾篇，包括粟惇瑋（2007）研究合作式中途班之服務內涵，挑選三所學園進行訪談，在六名為社會工作背景之工作人員分享中，歸納社會工作者在學園的服務，分為個案、團體、家庭及社區工作，分析合作式中途班社會工作之特性及服務困境；劉宏信（2011）經田野研究，從學園少年的特質、適應情況及學園工作進行討論，從中勾勒合作式中途班社會工作者與少年的互動情境，並針對服務內容、角色及工作困境提出討論；而劉晏佐（2007）則是以敘事研究的方式，描述自我以社會工作者的角色進入合作式中途班的歷程及自我反思。迄今，針對合作式中途班社會工作者處遇的倫理困境及具體的研究甚少，但不論是實務工作抑或是研究，都顯示合作式中途班社會工作者挑戰高及流動率高之情形，但針對社會工作者在處遇價值及過程的描繪甚少，引發研究之動機。



第二節 研究動機與目的

「○○，你真的很賤耶！為什麼我最近沒有來學園的事情我的觀護人會知道，而且為什麼他都知道我的事情，是不是妳跟他說的，都是妳拉，他又開始盯我了，我以後甚麼事情都不要跟你說了拉，齁～」

當時，一個學園少女秉著高亢的語調，認真質問合作式中途班社會工作者的表情，至今我還印象深刻。伴隨著情緒字眼，這樣的對話對合作式中途班社會工作者而言，並不陌生。社會工作者接收了少年的負面情緒，思考如何回應這樣的質疑，這樣的質疑有許多倫理議題蘊含在裡面，也道出青少年社會工作者容易面臨的幾項課題。

其一，青少年對於服務的自主，對於自己是否願意接受服務有自我的想法。曾聽工作人員分享，青少年工作的步調快且問題的衝擊大，永遠不知道下一秒少年會有怎樣的問題發生，發展信賴關係及成為重要他人是開展處遇工作的關鍵，故合作式中途班社會工作者扮演了陪伴的角色，試圖與少年建立穩定的信任關係，使少年願意「一起工作」。因此，面對專業關係的相關議題時，社會工作者容易遇到專業關係維護及處遇的兩難。以此案例為例，當帶有懲罰權力的觀護人詢問合作式中途班社會工作者少年近況時，是否應該告知？若需要，告知的程度為何？這樣的行動對於專業關係影響為何？到底這種規範性的「黑臉」角色對於少年的協助及處遇的幫助為何？若不依職責及義務告知，是否會影響合作式中途班社會工作者的專業責任？

同樣的，這樣的問題面臨不僅來自不同網絡互動，社會工作者對家長同樣抱持告知的義務及責任，若學園少年行為有偏差或出席率不佳時，是否該告知家長？若告知，這樣的行動對於家庭關係、與孩子互動是否有負面之影響？若不告知，是否影響到家長對於社會工作者的信任及對社會工作服務的質疑？總總，保密、專業關係維護、跨專業合作、與家庭工作總總議題的交織，於服務過程，這些議題會以不同重複的形態出現，考驗著社會工作者的處遇價值及智慧。

另外，從所處機構脈絡思考，合作式中途班處在一個非主流的教育機構中，社

工員需要扮演一個主流推手的角色，使少年具備回歸主流的適應能力，其中黑臉及白臉角色的權衡及規範的拿捏到底該如何？在學園實習過程中，面對這群中輟少年，有許多不同以往的想法，面對這些與我成長經驗不同的少年，當他用自己的視野決定自己的生活，面對這樣的價值觀衝擊，到底該選該尊重少年？還是選擇導正社會所認為的偏差行為或想法？這樣的處遇改變，是要解決「少年」的問題抑或是「我們」的問題呢？何為「案主最佳利益」沒有一個正確答案，也依不同社會工作者助人的意識形態而有所不同，站在制度及案主自決抉擇的交叉點，社工員永遠無法去預期每個抉擇或是行動後的答案，加上問題多元及服務對象的狀態的變動，使社工員在提供服務的時候充滿了許多不確定性，在學園這個脈絡下，如何保障少年的權益、提升少年家庭之功能及與相關單位保持合作等，在處遇過程中兼具這些目標是困難的。

對於我而言，甫踏進合作式中途班這塊領域，社會工作者與少年的互動，常與我的既有社會工作者的印象在打架；初期，我常會謹慎思考每個行為背後的對錯，確立自己的規範、捉摸與少年關係的界線。實習後期，我逐漸的適應場域的步調，亦激起專業倫理對於工作影響的思考，當少年工作者在半夜陪伴夜不歸營的少年、選擇不通報吸毒的少年時，看似有許多倫理考量的事情，在社會工作者眼中卻如此自然，確認以少年為主的價值去行處遇，並達成處遇目的。

對工作者而言，倫理是一種對於處遇行為的反思及指引，但當我們以原則性、一般性的倫理原則去看實務工作時，這樣的評估及觀點是否恰當？是否可以貼近青少年實務脈絡，給予實務工作者更多的省思？因此，我想要去描繪這樣的一個場域，在長時間密集的陪伴下，社會工作到底如何開展？在面臨許多兩難情境時，社會工作者在過程中的思維脈絡是如何，其中的衝撞為何？如何在其中長出自己的實務智慧？在經驗中如何去反思自我的實務定位？從一個規範性的倫理視角，希望可以去看到實務工作者在這樣的脈絡下，對於一個青少年工作者角色的反思。故本研究遂以合作式中途班社會工作者所面臨的倫理兩難經驗為核心，從中看見合作式中途班社會工作之服務圖像，並進一步探討社工在面對倫理兩難經驗及抉擇過程。本研究目的如下：

- 一、描繪合作式中途班社會工作者在少年、家庭、團隊合作的服務過程，可能面臨的倫理兩難。F
- 二、探討合作式中途班社會工作者在兩難抉擇過程的考量及工作者的反思，以對於社會工作者面臨倫理兩難時的脈絡有更深入瞭解。

而根據此研究目的，本文想探討的研究問題如下：

- 一、合作式中途班社會工作者與少年工作時，遇到的倫理兩難為何？
- 二、合作式中途班社會工作者與少年家庭工作時，遇到的倫理兩難為何？
- 三、合作式中途班社會工作者在團隊與跨專業合作中，遇到的倫理兩難為何？
- 四、合作式中途班社會工作者面對倫理兩難時，兩難抉擇的考量為何？
- 五、合作式中途班社會工作者在倫理兩難經驗中的反思為何？



第三節 名詞解釋

壹、中輟生

中途輟學，又稱中途離校（dropout），廣義而言為接受義務教育之學生，未完成學程而離開學校。而根據教育部「國民中小學中途輟學學生通報及復學輔導辦法」第二條規定，「國民小學及國民中學發現學生有未經請假、不明原因未到校上課達三日以上者，或是轉學生因為不明原因未向轉入學校完成報到手續者」視為中輟之定義，將離校標準明訂為三天，中輟生之通報也以此為依歸。然而，為避免有學生或是學校規避三天的離校標準，有「上兩天休一天」之現象，「強迫入學條例施行細則」第八條則是增加對於「長期缺課」之規定，指全學期末經請假、無故缺席達七天者，也可列入中輟生。

貳、中輟復學生

根據前項對中輟生之名詞釋義，中輟復學生則是指曾經在義務教育階段離開學校後，經由學校、警政、社政等機構尋獲或自行返校就讀。其中包括一般正規教育及中介教育之學生。而本文所指的中輟復學生，指在國中義務教育輟學者，徵得學生及家長同意，經合作式中途班社會工作者評估後，由學校轉介至合作式中途班復學者。

參、合作式中途班

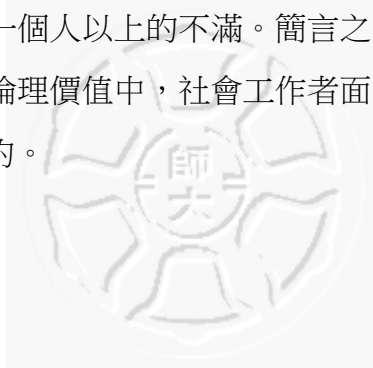
為中介教育類型之一，中介教育措施是一種為特殊需要、學習適應困難的青少年所設置，作為一種銜接正規學校教育的過渡性教育措施，可以幫助學生回歸正規學校教育，若學生仍無法適應正規教育，也可以在其中得到義務教育文憑，又稱合作式中途班、學園式中途學校、學園式中介輔導等，名稱多元，並無一個共識的稱呼，至今多以合作式中途班稱之，又因機構名稱多以學園稱之，故在文本中也會出現「學園」的簡稱。其運作模式為地方教育當局委託基金會、宗教團體等民間組織辦理，或與之合作促成的中介教育措施，無論是課程規劃、師資招募與培訓均由民間組織執行，依中輟復學生之需求，提供教育及輔導服務。

肆、合作式中途班社會工作者

指在合作式中途班提供社會工作服務的專業人員，但限於各縣市及各學園的服務內容不同，在社會工作者的聘僱及職稱會因學園不同而有所差異，而本文所指的合作式中途社會工作者，為在合作式中途班所任職之社會工作者，其職稱為社會工作者（師），抑或由社會工作相關背景提供中輟服務之學園工作人員。

伍、倫理兩難

胡中宜（2011）認為，倫理兩難是一種問題的情境，或是問題無法獲得滿意解決的困境，社會工作者必須由二個相近的選擇或在相等的價值之間做二選一的困境。Dolgoff, Loewenberg, & Harrington.（2009）與徐震、李明政（2004）認為，這樣兩個及兩個以上的選項，在價值或倫理上是相衝突的、矛盾卻又各具效益的，且任何一種選擇都會造成一個人以上的不滿。簡言之，倫理兩難指的是，在相互矛盾的兩個或兩個以上的倫理價值中，社會工作者面臨抉擇的困境，且不論抉擇為何，結果都不會是完美的。



第二章 文獻探討

第一節 中途輟學之相關概念之探究

青少年時期，是培養自我認同及建立個別價值的重要發展階段，當中輟行為發生，少年無法學習足夠的基本知能、不易發展自我個性及潛能，並喪失了學習成長的機會，若在家庭及社會上，缺乏正向指引或是替代性教育時，生涯發展容易因此受阻（吳其鴻，2003；翁慧圓，1996）。另外，中途輟學與偏差行為也有高度關聯，偏差行為甚至會以兩種以上的形態出現，例如逃學、逃家或是濫用藥物等問題行為同時出現，使中輟議題受到服務網絡的高度重視（周儵嫻、張耀中，2005；吳芝儀，2000）。

在國內，提供給六至十五歲的國中小學的義務教育，為一種強迫教育，一旦學生沒有接受教育，將被視為違反《國民教育法》、《強迫入學條例》、《兒童及少年性交易防治條例》³等相關法規。此外，根據少年事件處理法第三條第二項，就將「經常逃學逃家者」視為觸犯刑罰法律之虞者，與濫用藥物及參加不良組織之偏差行為共列，須由警察單位責付學校輔導教師或少年委員會加強輔導，從此可以看出社會對少年遵從社會規範的期待，而中輟少年無法在既定的社會體制付起應有的義務，因此中輟被視為偏差行為，服務也多以病理及問題的角度觀之（劉宏信，2011；陳昭華，2000）。在這樣的社會氛圍下，社會工作者被賦予教育的服務角色，協助中輟生適應正規教育提供中輟服務，但這種由上而下的處遇思維，是否可符合中輟少年之期待，是社會工作者進入中輟服務首要面對的課題。

壹、中輟現況及成因

依據教育部訓委會 96~100 學年度中輟成因統計，將中輟成因主要區分為個人因素、家庭因素、學校因素、社會因素及其他因素等五個成因，調查結果以個人因素比例最高，個人及家庭因素的比例更是占六至七成以上，兩者被視為中輟問題

³《兒童及青少年性交易防制條例》第一條規定：國民小學及國民中學發現學生有未經請假，不明原因未到校上課達三日以上者，或轉學生未向轉入學校報到者，應立即通知主管機關及教育主管機關。主管機關應立即指派社工人員調查及採取必要措施。

之主要原因；但是，各因素的交互影響是交錯的，這樣的歸因無法確實呈現中輟之主要原因及問題，例如在個人因素中「生活作息不正常」回答人數是總原因之最，但生活作息不正常所潛藏的前因或是其他影響因素無法被看出，從此調查可知，顯現中輟議題容易被歸因為單一因素或是將問題歸因於個人，忽略環境脈絡對於中輟生的結構性影響。

表 2-1 96~100 學年度台灣地區國民中小學中輟成因統計表

學年度	個人因素	家庭因素	學校因素	社會因素	其他因素
96	48.63%	18.16%	14.32%	18.25%	0.8%
97	44.04%	19.95%	13.53%	21.82%	0.79%
98	41.61%	28.45%	11.48%	17.42%	1.03%
99	46.14%	24.30%	12.17%	16.56%	0.83%
100	46.68%	23.50%	11.71%	17.33%	0.78%

（資料來源：整理自教育部 96~100 學年度全國中輟統計數據分析資料）

過往文獻多將中輟成因，分為個人、家庭、學校及社會因素等面向進行討論，以下將從上述面向中，分別簡述中輟成因的內涵，以對中輟議題的討論有更進一步的了解（周憐嫻、張耀中，2005；郭靜晃，2001；黃韻如，1999）：

（一）個人因素：文獻主要提及兩個方面，一為中輟生個別生理及特質之影響，包括生理的不適及障礙導致學校的排斥，在個性上則是消極、重物質享受，容易受誘惑影響、沉迷於網絡或流連不良場所等；另一則為學習低成就或學習障礙，因學業挫折對學習產生排斥。

（二）家庭因素：劉秀汶（1999）研究指出有近四成的中輟生是無法在健全完整的家庭結構成長，在此情況下，家庭的社會化和控制功能也相對的減弱。家庭生長環境左右了孩子的人格及生活習慣的養成，家庭氛圍與父母態度也引發少年中輟行為。另外，周憐嫻、張耀中（2005）指出，當中輟生家庭社經地位較低時，家庭所形成的物質條件、教育態度、教育方式、抱負水準、成就動機及學習環境因素等因素，都直接或是間接影響到孩子對於教育的抱負。家庭

動力論亦主張，如果家庭親子關係不佳、家庭社會功能不彰，容易有輟學行為產生（翁慧圓，1996）。

（三）學校因素：少年對於學校生活、課業不感興趣及學習成就低，因而對學校產生畏懼。學校對於課業重視的氛圍，不符合學生學習的需求，使學業低落的學生容易被標籤，產生學習的壓力。另外，學校人際互動不佳，與同儕、導師或是與學校人員疏離、衝突產生，有違青少年與人互動的發展任務，將使少年產生自卑、低落情緒，有拒學情況產生（鄧煌發，2000）。

（四）社會因素：在社會因素方面，包括受不良傳播媒體誤導、受不良遊樂場所的引誘、參加不良幫派或組織、社會風氣低靡等因素（吳其鴻，2003；翁慧圓，1996）。青少年在發展過程中，接受媒體及文化的刺激，偏差的價值觀及非行行為的傳播，使少年受到誘惑、忽視求學價值，流連網咖或不良場所，甚至也會與校外偏差成人、朋友、已輟同儕連結，而有中輟行為。

中輟，非為單一因素可以解釋的，其多源自於對個別、學校、家庭及社會因素的交互作用，多重因素的交雜。Franklin 和 Streeter（1995）的研究中提出學生輟學原因可分為兩個向度，包括社會心理層面學校相關因素。因此，中輟議題已不僅被視為教育體系的事情，隨著中輟議題的複雜，中輟服務已漸從全面性的問題及需求切入，跳脫以往單在學校進行的事後處遇，開始著重在學校、家庭及社會層面進行整體性的介入及預防。

對中輟成因的了解有助於服務提供及處遇；但是，中輟生、家長、學校教育人員、中輟輔導及社會工作者等卻因服務立場之不同，對中輟問題及成因解讀有差異，其不僅會影響處遇服務的提供，亦影響跨專業的合作共識，對於個案轉介、服務內涵及職責有認知的落差。

從中輟生觀點視之，中輟生對於中輟的看法為接受服務的關鍵。對於這些離校的中輟生而言，中輟的原因分別為，擺脫課業及人際的壓力、對於僵化的教育體制及教育內涵不感興趣、厭煩家長及師長的壓力，及受到外面朋友的影響等想法而選擇中輟（林萬億、王靜惠，2010；程秋梅，陳毓文，2001）。學者也以「文化

傳遞理論」解讀中輟生的思維，指中輟生離校後，在街頭及同儕團體有自己的價值觀和期待，且這些容易與學業成就取向的價值相左（蔡依君，2003；郭靜晃，2001）。中輟生因為法規規範需要接受服務，服務初期也抱持負面的態度，缺乏被服務的意願，中輟生對於服務及需求的自主想法（何雪鳳，2000），使社會工作者落在社會期待及案主自決衝突的服務難題。

從家庭觀點出發，因家庭功能的不佳，對於孩子中輟之狀況不甚了解，甚至無法發揮家庭照顧之功能，對於孩子的行蹤掌握度及約束力低（黃韻如，1999）。陳富美（2001）也指出在家長對於中輟成因的不解，試圖從過去的成長經驗中找尋可能的原因，且較少體認到家庭因素對孩子的影響，甚至有歸因於學校或是外界等社會因素，甚至拒絕面對孩子輟學問題的情形。

服務提供者方面，中輟服務工作人員對中輟議題的觀點認知也不同。張紉（2002）以問卷訪問的方式，訪問了 220 位不同網絡的中輟服務工作者，欲了解不同服務體系對中輟問題的成因及處遇的認知，結果顯示，各單位一致視家庭為工作對象，但對中輟成因的認知是有所差異的，在教育體系多歸因於中輟生及家庭，但社政及其他服務體系則視學校為主要的中輟原因。中輟原因解讀的落差，也如黃韻如（2006）的發現，提到不論是少年、家庭、學校等，皆將少年的輟學原因歸咎於他人或是外部的責任，皆非歸因於自己，這樣問題歸因的落差導致各單位間無法達成服務之共識。另外，胡中宜（2003）亦提到中輟服務的困境，認為中輟服務網絡的本位主義過重、機構立場不同，使中輟網路並沒有完整的被建構；陳金定（2007）認為，這樣的差異不僅反映在不同專業上，也會隨不同需求的服務對象、研究地區有不同服務脈絡及議題。

貳、中輟復學成因與適應

以 Miller（1958）的中輟理論解釋，認為當中輟生如果將時間、精力投注在學校外場域的活動，例如社區活動或是進入職場等，在學校外的場域活動中可以獲得更多的回饋及滿足時，就會選擇離開學校；反之，當外面環境的體驗，無法滿足中輟生之需求，抑或無法從中獲得成就時，少年就會有復學意願產生（引自王麗

雯，2000），而輟學期間的生活經驗會影響中輟生復學的決定，包括為了滿足重要他人的期待而復學，個人、家庭、學校及社會等中輟成因的問題解決及需求的滿足，皆是復學的重要契機。

上述觀點也與多篇研究結果相符。張淑瑩（1999）訪問十七位國中中輟生指出在輟學期間的生活經驗會影響到中輟生復學的決定，當中輟生了解到工作辛苦、接受感化教育等生活經驗，希望脫離現狀及考量未來發展後決定復學；程秋梅（2000）訪問十位中輟少年，討論輟學期間之經歷及影響，歷經翹家、工作及廟會的生活經驗後，在外在環境壓力下，使其認知產生轉變引發復學的動機；賴秀玉（2002）則是更進一步以合作式中途班之少年做訪談，進入的學園的動機包括家人的鼓勵、同儕鼓勵及社會現實的考量等，與上述動機有所相似。

另外，中輟生復學後面對臨許多挑戰，綜合學者的研究，學生復學後，在個別生活適應、學習問題、生活常規及人際互動上皆會有適應的問題產生（程秋梅，2000；何孟倫，2005）。程秋梅、陳毓文（2001）則比較傳統復學模式及中介教育的另類復學模式，指出另類復學途徑之學生在生活作息、人際關係及生活規劃上會有適應問題產生，例如有遲到及翹課之問題。人際關係則被區分復學系統內外的人際互動，於復學系統內的同儕流動大歸屬感建立不易，復學系統外則受過往街頭交友圈的影響，影響了復學的穩定性。

總言之，復學的動機大致可以歸為個人因素、人際因素、家庭因素、環境因素等，與中輟成因有所呼應，當中輟的危險因素降低後，復學的動機就會愈大。故中輟生之個別、家庭、學校的環境因素，皆是社會工作者需要工作的範圍。復學後，中輟生所面臨變動與適應問題，使其復學的決定受到動搖，因此中輟服務需以中輟生整體需求為主要的訴求提供適切的服務內涵，一味強調課業的輔導，易使中輟生面臨再度中輟的危機（王麗雯，2000；郭靜晃，2001）。然而，學園型態的另類學習環境，使復學生在學習、行為、人際及自我接納等層面的適應優於一般正規學校（程秋梅 2000；賴秀玉，2002）；因此，學園以團體為主，個案為輔，強調以少年需求為服務之基礎，有助於滿足中輟復學生在人際發展、學習適應及家庭之需求。

小結

多重因素的影響導致少年中輟及復學之決定，如僅從單一面向的問題解讀來提供服務，不易解決少年中輟之議題。然而，從中輟至復學歷程是來來回回的，單以改變中輟生的認知或是行為是不足的，因中輟少年背後家庭背景及外在環境的拉力，使社會工作者需要以結構性角度去檢視少年的問題。另外，中輟問題解讀的討論，有助於社會工作者在提供服務時檢視服務方向及內涵，更可以從問題解讀的差異中，看到少年、家庭及不同網絡對於問題的認知期待的落差及衝突，社會工作者更可在跨專業合作和服務提供上有所澄清，降低其中的兩難及制度背景的衝撞。

第二節 合作式中途班之現況

本節開始先從社會工作的角度，理解學園的服務定位，並與學校及其他中輟輔導的社會工作服務作概念性的區分。其次，整理台灣合作式中途班之現況，從法源、機構介紹、服務內容，對學園的機構脈絡有進一步的了解；最後是對於合作式中途班社會工作內容及服務困境，做文獻的整理介紹。

壹、合作式中途班之服務定位

中輟成因的複雜，不僅是教育的歸因，也包含了中輟生的家庭及社會網絡，故社會工作與教育的合作有其必要。Bronstenin（2003）也認為解決兒少問題時需多元單位的合作，無法由單一體系達至服務目標（引自黃韻如，2006）。郭靜晃（2004）整理國內外的相關服務，指中輟服務著重在五個部分，包括加強回歸學校、加強學校處理中輟問題之能力、加強家庭功能、加強中輟生自我功能、加強與環境的配合等，中輟服務從個人個別至其所處的環境皆是社會工作者工作的範圍。林萬億、王靜惠（2010）參考黃韻如（2003）將中輟服務及學校社工實務模式，依服務措施提供者及服務範圍，分為三種服務的樣態，分別為外部支援型態、內部派駐型態及校外安置服務型態，區分表格如下：

表 2-2 學校社會工作中輟服務實施形式一覽表

	單一學校	區域性	機構式
公部門	內部派駐型態		校外安置服務型態
	駐校型態	駐區（巡迴）型態	
私部門	外部支援型態		社區學園型態 (合作式中途班)
	入校支援型態	專案委託型態	

（資料來源：整理自林萬億、王靜惠，2010；黃韻如，2003）

其中，校外安置服務型態為社會工作與教育系統整合的模式，主要是以社會工作專業為主軸，輔導外並提供多元教育（林萬億、王靜惠，2010；胡中宜，2007；黃韻如，2003）。而公部門之安置機構，其個案多源自於法院及社政裁定安置之個案，不單以中輟服務之標的；反之，合作式中途班則是針對有中輟議題之個案提供另類多元的教育，由公部門委託私立社福機構提供服務。

另外，合作式中途班與學校社會工作兩個模式最大的不同，在於個案是離開原有教育體制，在機構內接受教育，在小班教學教育場域中，社會工作者可以依中輟少年的個別情況提供適當的輔導及協助，但脫離學校體制隨之標籤效應，及學習體制與正規教育的差異影響少年未來之生涯發展等兩項課題遭受到許多批評，轉介時需要被審慎的評估（林萬億、王靜惠，2010；黃韻如，2010）。

賴秀玉（2002）則是整理了中介教育與一般學校的差異，包括了教育理念的不同、課程個別化具有彈性、課程多元及革新教法、以高危機對象為主及師生互動高等情形，彈性化、因材施教的教學，及密集式服務，有助中輟復學生的復學適應，相較於以學業成就至上的正規學校，中介學校強調學生各層面的發展協助，協助學生對自我的了解，有助社會工作者在提供服務時有更多的助力。

貳、台灣合作式中途班之現況

一、法源依據及服務現況

教育部在民國 87 頒布「中途輟學學生通報及復學方案」，強調要整合內政、法律、教育、原民委員會及民間輔導單位建構中輟網絡，提出另類教育內涵，由教育

部會同內政部縣市政府及社會局積極規劃中介教育措施，提供中介教育之內涵，並聘專業人員包含社工師、心理師協助之。隨後，於 91 年頒布了「國民中小學中途輟學學生通報及復學輔導辦法」，指出縣市政府應設置合作式中途班等多元型態之中介教育提供適性課程，避免學生再度中輟，且縣市政府也應中輟生通報及復學工作加入考評。而合作式中途班的辦理原則，在民國 93 年「教育部補助辦理追蹤輔導與安置中輟生復學原則」有較為明確說明。該原則提及合作式中途班設立，由各縣市政府及結合轄區立案之民間組織，由民間組織另尋適宜場所，提供中輟復學專業輔導資源及安置措施實行另類教育，課程基礎須符合國民教育九年一貫課綱，考量學生需求，配合技職教育及興趣相符之課程。

然而，歸納文獻發現「合作式中途班」的定義及稱謂並無一致的共識，而此也造成合作式中途班的定位不明確之因。文獻中，合作式中途班稱謂包含：學園式中途學校（楊奇芬，2001；賴秀玉，2002）、合作式中途班（楊士隆、吳芝儀，2003；黃韻如，2006；陳金定，2007）、中輟學園等（粟惇瑋，2007）等。其中，中途學校與合作式中途班容易被混淆，但在服務對象及基本的法源依據是不同的，而在 101 年所修正的「中途學校實施方法」將中途學校的服務對象訂為違反性交易之兒童或少年，以與合作式中途班有所區別。以下，為求更為明確的區分各種安置機構及中介教育的不同，將依法源、主管機關、安置設施類別、安置單位、主管機關、個案背景轉介來源、經費來源等整理以下表格：

表 2-3 少年安置輔導機構一覽表

法源	主管機關	安置設施類別	個案背景	轉介來源
國民教育法第二條、強迫入學條例	教育部	合作式中途班	中輟復學生	學校
兒童及少年性交易防制條例第十四條	內政部	中途學校	違反兒童及少年性交易防制條例學生	法院裁定
兒童及少年福利法第三十六及三十七條	內政部	家庭寄養、兒童及少年福利	兒童及少年保護個案	縣市政府

		機構或其他安置機構	
--	--	-----------	--

觀察上表，合作式中途班有兩個明確的意涵，包含為主管單位為教育部，並非社政系統，故需要遵循教育部對於中介機構的規則，包括師資、課程等。因為委託民間機構辦理，社會工作者在服務提供上有較大的發揮空間。再者，合作式中途班為教育部核定之教育單位非屬安置機構，服務對象明訂為中輟復學生，顯見中輟問題為合作式中途班主要的服務標的。而從在民國八十七年第一家學園－台北善牧學園開始，合作式中途班如雨後春筍般一間間成立，在教育部督導縣市政府開辦迄今，已有 19 所學園成立，如下：

表 2-4 合作式中途班設置情形一覽表

縣（市）	型態	辦理機構	社工配置	住宿服務
基隆市	心學園	張老師基金會-	有	無
	臺北善牧學園	善牧社會福利基金會	有	無
臺北市	乘風少年學園	台北市基督教聯合會	有	無
	以琳少年學園	以琳基督徒中心	有	無
桃園縣	飛揚青春園	桃園縣生命之歌關懷協會	無	無
	喀布茲學園	希伯崙全人關懷協會	有	有
新竹市	向陽學園	向陽公益基金會	有	無
臺中市	好家庭少年學園	中華好家庭關懷協會	有	有
	創路學園	臺灣圓愛全人關懷協會	無	有
彰化縣	向日葵學園	彰化縣基督教青少年福利促進協會	有	無
	晨陽學園	彰化縣愛鄰社會福利協會	有	有

	喜樂之家	彰化縣基督教喜樂保育院	有	有
高雄市	路得學舍	勵馨社會福利基金會	有	有
	慈輝關懷學園	高雄市青少年關懷協會	有	有
	宜蘭善牧學園	善牧社會福利基金會	有	無
宜蘭縣	家扶向陽學園	台灣兒童暨家庭扶助基金會	有	無
	得安學園	宜蘭縣私立得安家庭關懷協會	有	無
花蓮縣	提摩太學園	財團法人花蓮少年之家	有	有
臺東縣	東區職訓中心	東區職業訓練中心	無	無

(資料來源：整理自各學園網路資料及教育部公告 100 年度各地方政府辦理中介教育措施設置情形一覽表)

二、服務對象及服務內容

合作式中途班的服務對象是中輟或是中輟之虞的學生，個案來源是主要是由原校輔導室學校社工進行轉介。另外，也會經由社會局、社福單位、法院或是家長或少年自行求助等管道，與原校連繫後，經校內鑑定復學輔導就讀會議或中輟復學暨高關懷學生輔導就讀小組會議，進行評估進行轉介(台北市教育局，2013; 台中市教育局，2013; 宜蘭縣教育局，2013)。合作式中途班招收的學生多為高危機對象，有多重危機因及需求，少年特質包括家庭變故、有嚴重適應困難、性格及行為偏差、藥物濫用，或是其他建議需要中介教育需求者(賴秀玉，2002; 蔡德輝、吳芝儀，1999)。整理各學園網站資料，學園在服務對象上有篩選的條件，雖各學園之招收條件不一，但有幾項共同特點，整理如下(黃韻如，2006; 周武昌，2005)

1. 服務人數：人數限制多在 15~20 人範圍內。
2. 轉介原因：因個人、同儕、家庭及學校等因素造成輟學者，須經評估校園適應不良者且有意願改變，並經家長同意者。

學園服務考量到中輟的關鍵服務期，多以八、九年級為主要的服務對象。文獻

結果發現，國中二年級是輟學的關鍵時期，中輟時間愈長對於學校生活將會越疏遠，需要更多的時間及協助，容易有其他偏差問題出現（例如未婚懷孕、犯罪），而無法復學（謝秋珠，2003；吳芝儀，2000）；另外，為協助這群復學生取得國中學歷及避免標籤效應，少年之學籍仍設籍在原校，若少年在學園表現穩定，將會由原校核發畢業或是結業證書。

學園的教育原則有別於傳統制式教育的方式或是環境，強調低度師生比及教育即生活的內涵，提升少年接受教育之興趣。因處於風險中之中輟生，面臨家庭問題及環境之風險，因此，學園的服務理念包含教育及輔導兩方面，著重案主的個別差異狀況，提供不同的服務（粟惇璋，2007；林曉蓓，2006）。學園將針對中輟生之特性，在課程教學、輔導處遇、戶外活動及就業輔導下，做細緻的需求評估以提供學園少年更完整之服務（吳其鴻，2003；賴秀玉，2002）。除教育輔導外，學園在少年的未來規劃及就業上也有著墨，依據少年的需求，發展一些職業探索、就業輔導的課程，增進少年對於未來自我規畫之能力。這樣以少年需求及問題為主的服務理念，將會配合少年的處遇，不僅是著重在學園學生的問題上，也著重在發展少年適應功能的發展。

參、合作式中途班社會工作之探討

一、社會工作服務內容

粟惇璋（2007）歸納合作式中途班社會工作兩大特色，包括「長時間相處」、「案主聚集」兩大主軸，細節部分包括長時間的相處、立即性介入、緊密及多變的團體動力、學生多元需求、重視與家庭互動等。社會工作者需長時間與少年相處，面對的不僅是個人也包括了團體，在緊密且多變的團體動力及個人的多重問題下，社工必須要立即的因應並提供處遇。以下將從個案工作、團體工作、家庭工作、社區工作及跨專業合作等脈絡，討論合作式中途班社會工作樣貌：

（一）個案工作

劉晏佐（2007）在合作式中途班工作的經驗中提出，合作式中途班社會工作者輔導個案雖少，但需深入孩子的生活，個案管理有其重要性，社會工作者需以全

面的角度思考處遇，少年的問題不應只從少年個別去看待，尚包含家庭、學校及社會系統等面向的協助；黃韻如（2006）則認為，個案工作包含四大部份，分別為關係建立、危機干預、社會適應及生涯規劃等。社工大量投入在案主的生活，因學園並非強迫性及規範性的學習空間，故須建立少年對於學園之歸屬感，以利服務的提供。此外，服務提供沒有明確的工作時段與工作時間，強調長時間及立即性介入，而這種非正式、自然的互動策略為建立關係重要的一環。

（二）團體工作

在青少年工作中，常以團體的工作方式，因為這樣的團體工作策略符合青少年與同儕互動的期待。學園工作中，除了以個別的方式提供服務外，服務提供大多是以團體為單位，這樣的工作方式，易有團體動力及群體性行為產生。團體工作的優點，可促進少年的人際互動，引發少年學習互動之動機，但也要注意少年間負面連結或是負面行為的學習（黃韻如，2006）。此外，合作式中途班社會工作者有時身兼課程教師，帶領與生命課程相關議題的團體活動，透過這樣的課程，增進少年間的同儕互動，社工亦可從團體表現中覺察少年的問題及成長。另外，團體互動越正向、越強，將有助增進少年的網路支持，及人際關係之適應（賴秀玉，2002）。

（三）與家庭工作

家庭為學園工作重要的一部分，進入學園需要家長之同意，甚至有些學園強調家長有參與學園活動之義務，包括家長團體、親職活動等，並需對學園服務及處遇有共識。這樣與家庭的互動，有助理解家庭環境背景中，影響少年的負面因子、並增加家庭之資源求助管道，更進一步連結學園少年家庭彼此的互動，經過彼此家庭經驗之交流，有助於家庭互助網絡的形成（謝振裕，蔡青芬，2012；黃韻如，2006）。

而粟惇瑋（2007）提到，社會工作者將少年與家長的互動列為工作之重心，希望提升家庭關係及功能，這樣與家長的互動內涵，有兩個程度上的不同，一為以案主為主要服務對象，因案主之需求及社工告知義務而與家長互動；另一則將家長視為服務提供之對象，以家庭為中心去提供服務，然而隨著社會工作者對於家

庭工作認知的不同，而有不一樣的工作方式及服務內容。

（四）與社區工作

因少年在機構中接受服務，學園之社區工作的部分較少著墨。而粟惇瑋(2007)提及學園的社區工作有兩部分，一部分是中輟外展，就是由社工進入社區中，發掘潛在問題之少年，在與學校及家長接洽後，進行意願確認及社會工作者的評估後，轉至學園就讀。而在社區服務的部分，則是指出學生進行社區服務，希望藉由服務拉近社區之距離，卸除居民對於中輟生群聚的疑慮，以得到社區對於學園的支持。社區的部分隨著不同學園的作法而有所差異，也與機構規定及開放程度有關。

（五）跨專業合作

合作式中途班如同一間小行學校，例如有學務組、教務組、輔導組及社工組等類似學校各處室等組織架構，但會依各學園之資源及樣態而有所差異（以琳少年學園，2013；新竹向陽學園，2013；彰化向日葵學園，2013）。整體而言，合作式中途班主要可以分為三塊主軸，分別為教學輔導、社工輔導及生活輔導等部份，除社會工作專業外，也包含教育專業背景、諮商輔導背景、其他專業的志工及大學生等人進入工作團隊中。參考袁淑貞（2012）、粟惇瑋（2007）整理合作式中途班學園資料，可以區分以下：

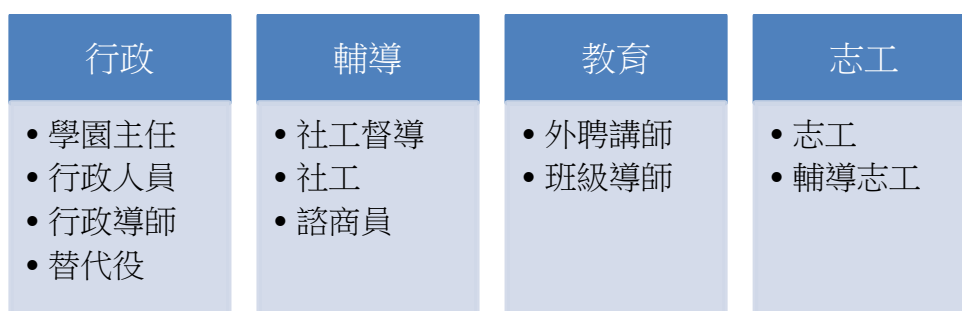


圖 2-1 合作式中途班工作團隊

透過這樣的組織呈現，可以發現合作式中途班內，包含了許多專業的團隊，因此合作式中途班的專業合作議題，應從機構內開始討論，這樣的專業差異將影響服務視角及對學園狀況的瞭解，尤其少年變動快速、需求多元，每個工作人員皆

為圓的一部份，所發揮的角色功能皆不同，應以少年最佳利益為主彼此合作，拼湊一個服務的圓。另外，也從各機構網頁介紹發現，北部學園的工作團隊，社會工作人力及社會工作背景工作人員比例較高；其餘地區則各依角色功能的不同，而有不同的專業背景的職位設置，因此機構內跨合作的議題將更需要被重視（台北乘風少年學園，2013；以琳少年學園，2013；新竹向陽學園，2013；彰化向日葵學園，2013）。然而，透過人力配置的整理，顯見合作式中途班在人員設置並無一定的規範，缺乏人力需求、服務內容等制度的建立準則，雖增加了機構經營的彈性，但也意味主管機關及中輟服務網絡對合作式中途班的該有的專業人力及服務內容，並無一定的共識，此將會影響到合作式中途班之定位及服務資源的注入。

另外，少年亦會面臨教育、社福、司法等的需要，例如非行行為的觸法、弱勢家庭處境、未成年保護服務、青少年就業等，需要合作式中途班社會工作者與其他單位做進一步之聯繫，在分工下給予這群中輟生更完善之服務，合作式中途班與其他專業之互動情形，整理如表 2-5。

表 2-5：合作式中途班與其他單位互動情形

領域	單位	互動內容
教育	學校單位	輔導室（學校社工）：中輟生之評估、安置輔導及轉介、與學園聯繫之窗口。
		班級導師：了解學園內學生近況，持續保持關懷。
		訓導處：出席曠課紀錄回報、學生獎懲及成績換算登記。 教務處：學籍登錄、成績換算登記、提供升學資訊。
輔導	各縣市社會局	協助中輟生進行輔導與安置
	其餘社福單位	包括青少年中心社工之轉介與社區聯繫、學園家庭之其他社工資源聯繫。
司法	各級警政單位	中輟生追蹤協尋及輔導網路、進行深夜遊蕩少年的追蹤及留置。

	少年輔導委員會	輔導少年逃學、逃家、無家可歸等在外遊蕩、加入不良幫派組織、滋事之虞事項。並舉辦少年生心理、法令及親職教育宣導預防活動。
	法院與觀護所	進行少年犯罪的感化與輔導教育、結合觀護人進行犯罪少年之追蹤輔導。
就業	行政院勞委會 職訓局	協助中輟生建立正確執業觀念，探索職業興趣與能力，規畫未來職業志向。
家長		家長須參加學園之親職活動及家長團體、增加正向的親子互動與管教 掌握學生行蹤與生活狀況，給予學生行為改變與學習狀況的回饋

(研究者整理。參考粟惇瑋，2007；羅友偵，2004；朱台深、周詠詩，2000)

此外，楊士隆及吳芝儀（2003）研究中介教育的現況時，統計學園與其他合作的比列，提及參與學園輔導的頻率，依序為教育局、警察局、宗教團體、民間團體、父母家長、社工及醫療單位等，如同 Constable 等人（2002）提密集式合作（intensive collaboration）的概念，指出在服務中需要與少年所接觸的網路進行合作，包括家庭、社區、地方政府、社福機構等，這種以個案為中心之概念，涵蓋少年之生活，使服務可以暢通於網絡中，才可給予中輟生最完整的服務協助（引自粟惇瑋，2007）。但是，這樣的合作方式，對於社會工作者而言，是否可以獲得其他網絡對於問題及處遇的共識，也將是合作面臨的挑戰。

二、合作式中途班社會工作者之服務困境

整理劉信宏（2011）、周武昌（2005）、粟惇瑋（2007）、黃韻如（2006）及劉晏佐（2007）提出社工員在學園服務中會遇到的問題，分成與少年工作、與家庭工作及跨專業合作之困境等面向進行討論如下：

（一）與少年工作之困境

1. 與少年價值的衝突

街頭場域是學園少年生活中重要的一部分，完全脫離街頭的場域是不切實際且不符合少年需求的，但學生的街頭慣域與社工員生命經驗中所經驗的其實是衝

突的，縱然少年接受合作式中途班之服務，但是其所處的家庭及社區環境並沒有改變，既有的習慣已根深蒂固，容易就會被環境所牽引而恢復原貌(劉宏信，2011；粟惇瑋，2007；周武昌，2005)。另外，合作式中途班的服務理念是回歸教育體制中，社會工作者應扮演怎樣的角色？如僅協助少年取得文憑，是否也成為主流教育體制壓迫的一方，「控制」的意味將與社工價值背道而馳(林曉芸，2001；引自粟惇瑋，2007)。

2. 專業界線拿捏的困難

因為合作式中途班社會工作者的工作事務涉及行政、教學及社工，又因需要長時間的陪伴及同理，可能會因此被少年認為類似朋友或是父母的角色，社工員在是督促行為的規範者、學生的師長、陪伴孩子的社工等角色游移，當中需要去拿捏一些角色及界限，在規範與同理中權衡，必須要去做許多澄清。然而，長時間面對學生，加上行政及教育的多重角色，社會工作者常會致力於生活瑣事、行為管理、問題解決，使社工的角色有所模糊(劉宏信，2011；廖惠桑，2011)。

(二) 與家庭工作之困境

合作式中途班社會工作者遇到低功能家庭時，家長不願意或無力管教孩子，缺乏強制力來推動家長，學園也很難促使家長負起責任。合作式中途班提供親子活動、家長團體等，希望藉此增加父母的聯繫，希冀藉由父母功能及支持協助少年走向正軌，但多數家庭狀況不佳，無法發揮之家庭功能，甚至有些家庭對於孩子是疏於關心，或是親子價值不一、有衝突時，社工面臨家長及少年需求的兩難；另外，社工如果過於涉入家庭，牽引不同型態的家庭動力時，將產生處遇的難題。

(三) 跨專業合作之困境

學園為中介服務機構，宗旨上具有銜接轉介之特質，但因中介教育之學程與原校的制度及課程內容的差異，使學生更難以回到原校生活(粟惇瑋，2007；黃韻如，2006；賴秀玉，2002)。合作式中途班的定位特殊，容易被教育和社政所忽略，故總難以獲得穩定的資源補助。學園的主管單位為教育部，在教育的思維

下，容易以復學率及學生為主要的成效評估依據，甚至會限制提供教育人員之背景，缺乏社會工作之輔導人員配備等需求的認知，忽略對學園社會工作的重要。另外，跨合作的議題也是社會工作者需要討論的，通常合作式中途班社會工作者需要與學園少年的網絡工作，除了學校外，還有其他社福資源及司法資源的介入，但是服務理念及處遇模式的不同，使社會工作者在配合上會有價值及服務理念之衝突。

小結

合作式中途班不同於一般青少年社福機構，社會工作者須提供長時間、密集性且多元的服務，在其特殊的背景脈絡下，社會工作者的服務內涵隨著機構的宗旨及理念而有所不同。社會工作服務是否貼近案主的服務求、中介服務之教育內容是否與社會工作服務理念有所衝突，這些結構性的問題是值得思考的。而本節從服務觀點帶出社會工作者在服務過程中所遇到服務困境，從少年、家庭至跨專業工作的三個脈絡，提及相關之困境。這些困境暫無一個可以依循的解答，而這些將會成為社會工作者在處遇過程不斷面對的課題。

第三節 青少年工作倫理兩難概念之探究

本節先釐清倫理之相關概念，包括倫理議題、倫理問題及倫理兩難等倫理概念的區別；再者，針對青少年服務中常見的兩難議題做討論，並整理青少年工作中，兩難抉擇常見的參考依據；最後，亦進一步針對合作式中途班中，可能出現的倫理議題作介紹，從與少年工作、與家長工作及跨專業合作等面向進行討論，鋪陳合作式中途班工作之特質及思維脈絡，以使後續兩難的討論。

壹、倫理相關概念之探究

倫理議題是社會工作者在處遇時不斷面臨的課題，這涉及到是否合法及技術使用之適當性。倫理議題（Ethic issues）內含了權力、責任、需求、利益、關係、動機、及對於遵循或推翻主流規範等議題（Banks, 2009），這些倫理議題將會在處遇過程中不斷地重現，而在討論到倫理議題時，需要先釐清倫理議題的面向，了

解哪些是屬個別的倫理問題？哪些是規範及價值衝突的倫理兩難？以利社工員在面臨倫理議題時，可以有所抉擇及調整。

簡單區分，「倫理問題」(Ethical problems)指服務過程中，工作者因行為失當，有意無意違反專業規範，但是可以明辨倫理的違反；另一種「倫理兩難」(Ethical dilemmas)，則是原則及價值的衝突，對於社會工作者而言較難抉擇，需要更審慎的考量(胡中宜，2011；張宏哲、張信熙，2002)，兩者皆會面對困難的抉擇，但其中最大之不同，在於是否有一個明確的處遇答案。前者，是可以有一個解答可供依循；後者，則是在兩個或以上的倫理原則上產生衝突，無法預知各種處遇對案主的潛在傷害為何(Banks, 2006)，曾華源等人(2011)將其稱之為倫理難題，指出在面對問題處置或是需求滿足，有兩種以上價值、規範或倫理守則同時存在，使社工員不易做選擇，認為倫理兩難的任一決定，皆會破壞某些倫理原則或是造成潛在的傷害(Dolgoff et al., 2009；Banks, 2006)；綜合以上特點，歸納倫理兩難為，社會工作在兩個或兩個以上的選擇情境，這些情境的價值與倫理原則可能相互衝突及對立，且選擇結果可能會造成一個或是多數人的不滿。

貳、青少年工作之倫理兩難

社會價值、個人價值、專業倫理交錯，使社會工作者在專業服務中面臨抉擇的衝突和難題，進而出現倫理兩難的議題，以下將針對兒童少年工作，常出現的兩難議題作整理及討論。

一、父權主義與案主自決的兩難

社會工作倫理守則強調，社會工作者在提供服務時，需尊重案主的抉擇。當社會工作者面對問題負向思考、無積極解決問題之態度或是不認為自己有問題之受助者，社會工作者將會面臨是否提供服務的困境(曾華源等人，2011)，這在青少年工作是常見的倫理議題，當社工員與案主的抉擇不一致時，要如何取捨？父權主義及案主自決的兩難之因，有兩個解釋觀點，一為對案主自決應抱持不評判、不涉入的態度；另一觀點，則認為案主需協助，社會工作者可提供更有力的目標。在這種父權與反父權思想的激盪下，實務工作者如何的拿捏及運用，常是抉擇的

兩難（許臨高，2002）。

然而，包承恩、王永慈（2009）對於父權主義在社會工作中的形式有具體的說明，認為形式有三，第一種為社工為案主利益而對案主保留對案主可能具有傷害性之資訊；第二，為案主利益而給予錯誤的訊息，避免案主因此受到傷害；第三，社會工作為案主利益，違背案主之意願等。從上述三種形式中，皆是為求案主之利益，而違反案主之意願情形，此為影響案主自決重要前提，故，專業父權不全然為違反倫理之作為，當案主缺乏對於「好」的判斷力，為求當事者之權益，慈善父權將具有其正當性（曾華源等人，2011）。案主自決是社會工作倫理所強調的，案主可以在自主的狀態下選擇，除非有違法、嚴重傷害他人的危險，否則處遇的介入將不具合理性，但，不可否認的，社會工作者者本質帶有某程度的控制，對為保護或是促進案主之利益，對案主進行處遇，適度的專業涉入及案主自主性的拿捏，是社工員的挑戰。

二、專業關係及專業界線的倫理兩難

專業關係對於青少年工作而言，為一個重要的議題。面對改變動力不高的案主，須以關係為基礎，處遇才會得以開展。其中，包含了兩個議題，專業界線及雙重關係的討論。社會工作者被要求應與案主保持清楚的界線，且須避免雙重關係，因關係及界線的混淆會明顯地影響處遇的目標及作為（包承恩，王永慈譯，2009）。專業關係的建立常會伴隨著非專業關係策略的輔助，許臨高（2002）指出青少年工作會採類似朋友關係的互動策略，易產生朋友關係及專業關係界線模糊的困境。曾華源等人（2011）提及在社工員面對不同生活方式及價值的案主，或許會以投案主所好的方式，例如使用心理測驗或是占星等非專業方式，取得案主的信任注意。但是，專業及非專業的策略在處遇基礎上有所差異，甚至模糊專業關係原有的本質，故在面臨倫理兩難的議題時，就易陷於「人際關係」和專業關係的複雜情節中，而影響倫理的抉擇。

而在倫理層次上，專業界線有兩種面向，分別為違反專業界線（boundary violation）及跨越專業界線（boundary crossings）兩者；前者，認為在界線的模糊下，會使案主權益受損違反專業倫理；後者，則是抱有彈性的討論，當跨越專業界

線對案主而言是有所助益時，與其造成案主的負面影響，不如透過更謹慎的策略去經營關係（Reamer, 2003；Sercombe, 2010）。

在倫理守則⁴提出應避免雙重關係的原則，事實上，完全避免雙重關係是不可能的，且雙重關係不一定皆是負面影響，應檢視自己與案主建立此種關係的利益衝突的評估，盡可能在雙重關係前，有倫理、合法且風險預防的謹慎評估（Reamer, 2003；牛格正、王智弘，2008；王幼蘭，2012）。此外，在青少年實務工作脈絡中，非專業關係的策略運用，使雙重關係容易在社工及青少年的認知中被引發，然而雙重關係是否違反專業倫理及損害案主的權益是受到討論的。

三、保密及隱私權的倫理兩難

保密是社會工作者必須履行的專業信託義務，也是專業關係中互信的基礎，惟在保密的工作前提下，案主才會卸下防衛的心防，因此保密內含了專業職責、倫理與法律責任，是重要之倫理課題，也是帶給專業助人者最多困難的兩難抉擇議題（牛格正、王智弘，2008），因此多篇研究針對倫理保密的議題，包括案主隱私權保障、保密原則的運作、保密倫理及保護性個案保密倫理提出討論（王永慈，2001；江季璇，2002；周海娟，1999），青少年工作也是如此，尤其在涉及個人生命保護及法律議題，例如未成年性交、墮胎、吸毒等議題，當少年要求保密偏差行為時，是否適當告知法律監護人？面臨專業關係的破壞、專業職責及法律規範的抉擇，使實務工作者抉擇考量更為複雜（江季璇，2002）。

在社會工作倫理守則對隱私及保密⁵的規範及限制有明確的說明，在實務工作上，不論在每一狀況，保密皆視為一種必然的考量，但是社會工作也被允許因「專業上不得不的理由」而透漏保密的訊息。保密是有所限制，但是，保密的原則及情境的原則判斷應為如何，在專業上並無一定的準則，使實務工作者在專業裁量下，拿捏通報與否，產生抉擇的困難（曾華源等人，2011）。許臨高（2002）研究外展

⁴社會工作倫理守則 1.4 表明：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。

⁵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。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。

工作保密議題時，提及幾個少年社工面臨保密倫理可能的兩難，包括（1）破壞關係，阻斷協助機會；（2）以案主的利益為最優先的考量；（3）助人反思，保密是否對案主好；（4）如果事情被洩漏，如何面對少年相關人及機構的不良影響；（5）保密則傷害他人，洩密傷及信賴關係的兩難；以上陳述了社工面臨保密倫理的考量思維，對青少年而言，要如何在保密及預警的責任間求得平衡，及抉擇後對案主、少年關係人及機構等造成的影響，是需要被審慎評估的。

四、對不同對象忠誠的倫理兩難

當社工與案主工作時，不僅需對於案主負責，尚須面對案父母、學校、司法人員及其他專業人員的期待及要求，當多方角色期待迥異時，甚至與個人專業判斷和專業職責，有所衝突時，將會影響專業者的抉擇（許臨高，2002；王幼蘭，2012）。此外，社工除與案主關係人期待不同外，也需考量到機構面向的利益，鄭麗珍（2002）指出，當社工於受雇於組織時，需要接受機構之規範及政策，此可能在處遇上產生倫理兩難之情形；尤其是當社工員為在次級領域社會工作專業的從業者（Secondary field）時，如學校、醫院、法院，組織的宗旨與社會工作專業的目標不見得一致，例如中輟議題，林勝義（2007）舉出學校社工在中輟生復學上，與學校意見不同時的兩難情境，社會工作者需要以案主的最佳利益為案主發聲？抑或尊重學校專業的決定？而造成抉擇上的困難。因此，在處理少年問題時，社會工作者須要在這些角色的期待與案主福祉做孰先孰後的抉擇，並陷入了該對誰忠誠的兩難中。

在對不同對象忠誠的考量下，社會工作者有兩個脈絡上的考量，一方面是思索對案主的最佳利益；另一方面也需要思考對於機構及其他專業之合作的影響，考量各項的風險及所產生的後果，再行決定服務忠誠之議題。另外，Sercombe（2010）也提出跨專業應有的態度，認為在跨專業合作中，需要避免在合作過程中忽略了服務的本質，也不該被權力較高的合作夥伴所牽引，並在其中需要持續的對於案主的利益及專業職責有所覺察（引自王幼蘭，2012）。

參、青少年工作倫理兩難的參考依據

社會工作者在面臨倫理抉擇時，有許多考量的影響因素，不同學者也表述了不

同的看法。胡中宜（2011）研究學校社會工作者的倫理考量，提出四個層面，分別為遵從法律規範的**法律層面**、倫理理論或倫理原則的**倫理層面**、著重於行動成效的**效果層面**及價值判斷的**價值層面**四類；Strom-Gottfried（2008）則提出 ELVIS 的考量面向，分別為倫理理論和原則（Ethical theories and principle）、法律和政策（Laws and polices）、價值（Values）、與兩難案例有關的資訊（Information）及倫理及實務規範（Standards）等；包承恩、王永慈譯（2009）討論倫理抉擇過程時，提到的面向包括倫理守則與法律原則、倫理理論、原則及指導方針、實務理論及原則和個人價值觀外，亦會徵詢專家及同儕的意見等。參考以上倫理兩難考量面向，將合作式中途班可能出現的兩難考量依據，進行整理：

一、法律規範

合作式中途班社會工作者，常會涉及法律相關議題，例如合作式中途班的設立及少年轉介資格，是依據相關教育法規，包括〈國民教育法〉、〈強制入學條例〉、〈國民中小學中途輟學學生通報及復學輔導辦法〉，載明了合作式中途班的服務定位及中輟服務對象；另外，因學園少年也會涉及偏差及觸法之議題，因此，除兒童少年福利與權益保障的基本保障外，也會涉及兒童及少年性交易防制條例、家庭暴力防治法、性侵害犯罪防治法、性騷擾防治法、少年事件處理法等少年相關議題。

法規內對於少年的規範，賦予社會工作者的法定責任及義務。以通報的責任為例，兒童及少年福利與權益保障法第 53 條、兒童及少年性交易防制條例第 9 條、家庭暴力防治法第 50 條，皆明確規範社會工作者具有通報的義務。法條規範不僅確立了合作式中途班社會工作者的服務，也規範了社會工作者在面臨相關課題應負的義務，社會工作者需要理解法規之內容，以對於相關人、機構及自身責任有所釐清，以作適切判斷。

二、機構政策

社會工作者在機構工作，機構的政策與相關的規範是與社會工作者最為貼近，其引領了社會工作者的服務，且這樣的服務需在機構的同意下進行。然而，在機構中，因為機構顧及了多數成員了利益，又參雜機構經營、行政管理、成本利益、

資源分配的考量，機構提供了社會工作者服務提供的資源，但是在個別案主的特殊需求，機構利益可能會與少年的利益相衝突。

然而在這種衝突之情境下，社會工作者有兩個方式，一為與機構討論，為案主的利益加以倡導；另一則是尋求改變機構之政策或是轉換工作環境，以符合專業倫理之表現。而根據研究顯示，國內社會工作者在傾向以遵守機構之政策或是規範的方式來提供案主服務（引自曾華源等人，2011）。再者，這種機構規則有兩種，一為明訂機構規範、處遇流程、服務標準等；另一則是機構的氛圍、處遇共識及默契，這些雖然沒有明確被列為規範，但是處於機構脈絡的社會工作者，在服務過程中也會加以遵循。

三、社會工作倫理守則

除了法律規範外，需要依循的規範為社會工作倫理守則，倫理守則協助社會工作者抉擇，以專業及符合輿論作為基礎，重要的是，其嘗試將個人面對的兩難議題移轉到團體的抉擇，減輕由個別實務者的對於倫理議題抉擇的困難（鍾美育譯，1992），使社會工作者在面臨倫理議題，可就其原則作為行動之依歸。依我國之倫理守則，依不同的對象及專業職責提出倫理之規範，包括對案主、同僚、社會大眾、實務工作、作為專業人員及社會工作專業的倫理守則等六類。

在實務工作中，社會工作者所面對的複雜情境，在倫理守則屬原則性的規範，面對不同情境脈絡，會有不同的解釋，無法找到一個明確的解決之道或實際處理方式。牛格正、張智弘（2008）進一步整理倫理守則，包括倫理守則無包括所有情境、應用實際情境有所困難，及條文間可能互有衝突等三項限制，這些限制將會成為倫理兩難；雖如此，倫理守則給予一個社會工作者遵循的框架，仍是抉擇的一個主要依據（李宗派，1987；鍾美育譯，1992）。

四、倫理原則

學者提出了可供依循之倫理原則，引導社會工作人員在做倫理抉擇時，優先次序之考量。Loenberg & Dologoff（1992）在兼顧倫理守則及價值觀下，發展倫理守則的順序（Dologoff et .al.2009；曾華源等人，2011），依優先次序簡述如下：

- (一) 保護生命原則 (Protection of Life)：保護少年及他人之生命安全為最重要的原則。
- (二) 差別平等原則 (Equality and inequality)：涉及公平之原則，權力相同者享公平待遇；當權力不對等時，則依個別特質及處境給予合理的差異的對待，以保護弱勢一方為主。
- (三) 自主自由原則 (Autonomy and Freedom)：在不傷及自我及他人前提下，尊重少年自我抉擇之權利。
- (四) 最小傷害原則 (Least Harm)：在倫理判斷中，若無法抉擇最大利益之選項時，則選擇一個對服務對象傷害最小的決定。
- (五) 生活品質原則 (Quality of Life)：應維持服務對象基本生活本質，不可犧牲原有生活水準。
- (六) 隱私保密原則 (Privacy and Confidentiality)：對於少年相關之資訊，非有必要之情形，不得洩漏。
- (七) 真誠及自我袒露原則 (Truthfulness and Full Disclosures)：無論少年的個別特質如何、遭遇的困難，都應該要真誠對待及協助之。

七個原則優先次序如上，次序越前者代表其在當社會工作者遇有倫理兩難之情境時，應優先考量的原則，以供社會工作者參考，而倫理原則也有不同的學者提出不同的原則內涵及次序，倫理原則給予社會工作者一些方向的指引，但還是有其詮釋的空間在，尤其是高難度、複雜的案主，原則對於兩難情境的判讀及解決是有限的。

五、倫理理論

從倫理理論的考量架構選擇，可以得知社會工作者的哲學取向，及其對事物抉擇的思維。不同理論對倫理的解釋，會有不一致的抉擇結果。在青少年倫理理論的討論，除了常提及的義務及效益論外，Banks (2006) 顧及青少年工作之特質，亦將關懷倫理的概念納入，並將其區分為兩大類，為以原則為基礎的倫理取向 (Principle-based ethics) 及以關係為基礎的倫理取向 (Principle-based ethics)。

以原則為基礎的倫理取向，廣為學者討論的為義務論、效益論兩種，分別為過

程取向與結果取向的區別。義務論重視過程取向，主要考量點在採取的行動，其動機是否適當，認為一個行為的對錯，無法僅取決於行為所造成的後果及目的，而需要視其過程行為是否符合規範標準，其中規則、權力和原則都是不可違反的（徐震、李明政，2004；陳主悅，2007）；反之，若以結果為主要的倫理判斷取向時，則為效益論的典範，強調追求利益最大化的行動，是一種目的論或結果主義的道德理論，即行為的對錯取決於行為的結果是否可以帶來最大的效益（Banks, 2009；曾華源等人，2011）。

強調理性的抉擇、行為規範的倫理理論，對實務工作者造成壓力，忽略一些道德判斷的重要特質，例如動機、情緒及特定關係脈絡等（Banks, 2009）。因此，聚焦於人與人關係的關懷倫理也開始被討論，關懷倫理強調人際脈絡中的互動關係，反對以抽象公平、正義之道德哲理回應道德問題，與強調互動關係的社會工作專業相符，尤在以關懷為基礎、重視信任關係的青少年工作中更顯重要。以青少年工作而言，正義與關懷為天平的兩端，正義的規範及關懷關係的維持，例如通報議題，法律的依循及專業關係兩面向的考量，將是青少年社工常面臨的兩難課題。

六、同儕及專家諮詢

曾華源等人（2011）以文化的觀點看中國人抉擇的傾向，認為中國人比較強調集體的思維，因此，社會工作者在抉擇時，可能會尋求他者之觀點及協助。兩難情境意為在社會工作者面臨困境時，無法從中獲得解答，在個人思維下無法找到解決的情境，故社會工作者也會尋求他人觀點為參考的依據。參考對象的來源，除包含同事、機構督導、機構行政者外，也會對於相關議題的專家加以詢問，例如律師、心理諮商師等。討論的方式也分為兩種，一為非正式的口語討論，這種方式將不受空間及時間影響，社會工作者可在自然的情境下徵詢他人建議；另一則是經由正式的途徑，採機構內的督導制度，經由團體、個督及個案研討之方式進行。

王仁宏（2004）訪談 13 位學校社工，提及社會工作者面臨困境時主要採的適應方式有五項，包括自我調適、於學校人員溝通、徵詢社工夥伴的建議、在督導會尋求協助及尋求其他諮詢的協助等，有助於社會工作者站在不同的觀點，對於困境可以有不一樣之倫理思維。Reamer（1995）也提及這樣的諮詢有助於去學習有

經驗的專家或是夥伴的看法；也可以免除對於社會工作者因個別決定而遭受的質疑及被告的風險等（引自曾華源等人，2006）。

七、個人價值觀

價值的衝突常會出現在服務過程中，專業價值的實踐容易受到挑戰，價值的介入會在處遇過程直接或是間接地影響到個案，這些衝突可能源自於社會工作者個人的宗教信仰、文化差異、政治理念等。以宗教信仰為例，較常被討論的是有關青少年未婚懷孕之議題。林勝義（2007）以天主教信仰之社工處理未成年墮胎的案例，在與宗教信仰，與案主意願的衝突，使社會工作者陷入個人價值與專業價值的衝突。

面對這種兩難衝突時，有兩派的處遇看法，一為發揮自我的知能，改變案主之偏差或是錯誤的想法；另一則是保持中立，避免將自我價值加諸於案主身上（牛格正、張智弘，2008）。然而，社會工作者對於是否將自身的想法告知案主也有不同的看法，一種是認為不應該將自我價值誤導案主做判斷，另一派則認為應該告知案主自我的價值觀，以讓案主充分了解社會工作者的偏見（包承恩、王永慈譯，2009）。因此，社會工作者不論選擇哪種處遇，應該敏感的覺察自我價值對於處遇之影響，避免價值的過度涉入而影響案主自決。

八、實務經驗與智慧

在實務過程中，許多時候問題的產生，並非依循原則性倫理守則就可以找尋到解答的，需要仰賴實務工作者在實務的工作經驗或是相關的研究。美國社會工作者協會提出，為補足正式守則的不足，這種實務的應用智慧是可以被發展的，尤其是在特殊的案例中，倫理守則並無法提供特殊之建議時，實務智慧就顯得更為重要（鐘美育譯，1992）。Devettere（2002）提出五點實務智慧的特點，包括實務經驗的養成是經謹慎的過程，並非直覺性思考；倫理抉擇是具有優勢的；實務智慧也包含對結果好壞的評估；實務智慧是依賴經驗養成的；可供倫理行動的依據等（引自 Banks & Gallagher, 2009）。因此，實務智慧的形成是經嚴謹的思考過程，及經驗過程的累積，提點了實務工作者如何將倫理的相關概念運用於實務，並發展出在特殊情境中的處遇架構，將通則方法體現在實務情境中，將更符合社工在

抉擇中的需求。

肆、合作式中途班倫理議題之討論

鑒於合作式中途班社會工作者的處遇上未被充分的討論，在缺乏足夠的脈絡下，如僅直接進入兩難的討論將易侷限倫理討論之空間。Banks and Williams (2005) 研究實務工作者對倫理困境的認知，發現實務工作者對於倫理的討論可分為兩種，一為明確地說出倫理的相關概念，例如「保密」及「權利」等；另一則是沒有明確的道德術語，而著重於情境的描繪。無論受訪者表述的內容為何，為使倫理的討論能夠更為符合合作式中途班與青少年工作之脈絡，故先就少年、家庭及團隊合作等議題先做倫理議題的文獻整理，以為後續倫理兩難做脈絡性鋪陳。

一、與少年工作

(一) 未成年權力議題

王行(2002)從青少年輔導的解讀、社會工作的定位及價值等面向，點出了青少年工作者在「社會控制者」、「權力倡導者」及「福利輸送者」三者角色的矛盾。控制及倡權的兩難，為青少年工作之矛盾本質。因少年之未成年身分易有風險之特質，也使青少年工作多份複雜及挑戰性，尤其在合作式中途班的服務宗旨亦蘊含了教育目標或是銜接正規教育體制的期待，完全尊重案主就學的自決顯得困難。

Schmied 和 Walsh (2010)，針對 44 青少年工作者進行訪談，提出青少年工作之特質，指出少年不會輕易投入在服務過程中，對於接受服務有自主的想法，因此社工與少年工作，需一定限度下滿足其需求；但，錯誤的風險評估，將有可能造成更大的傷害，使少年承受失敗的結果。尤其學者提及，青少年密集且快速發展的時期，容易經歷更多的風險，因此更謹慎的風險評估，來避免其受到預期之傷害，自主及處遇介入是可以並存的 (Sercombe, 2010；Ungar, 2004)。

(二) 關係議題的重要性

專業關係對於青少年工作而言，為一個重要的議題。面對改變動力不高的案主，須以關係為基礎，處遇才會得以開展。Sercombe (2010) 指出，青少年工作有無空間限制的特質，使其不容易建立關係界線，且界線難以具體化，難被青少年所認

知。青少年關係有許多像朋友一般的要素，尤其是在語言溝通上，為求使少年產生一致及認同感，會運用貼近少年溝通方式，而加劇界線釐清的困難。許臨高(2002)指出，在青少年工作中，採用類似朋友關係的互動策略，容易有界線的模糊，也會產生朋友關係及專業關係界線模糊的困境。合作式中途班因為密集性相處加上空間的開放，維持專業的距離及界線更顯困難，但，過於著重於專業界線的釐清，有時對於少年而言是難以明白也難被接受的，甚至會因此抗拒接受服務(王行,2002)。

二、與家庭工作

因未成年的特質，社會工作者勢必須與父母工作，Schmied 和 Walsh (2010)提及，縱然家庭關係破裂，青少年社工仍需要尊重並維護家庭的關係。王行(2002)指出，父母是法律角色的監護人，也為文化人倫的「家長」角色，與少年工作，多是建立在家長的認同或是不反對的前提，在這樣的權力結構下，社會工作者容易面臨到家長及少年期待的衝突兩難，且如過度陷入兩者中，會容易因家庭動力而影響主要案主(少年)之利益。

Weisz(1995)指出父母對於未成年子女的權利包含(1)法律賦予的權利，(2)教育的支配權，(3)提供宗教訓練的權力，(4)醫療抉擇的權力，(5)心理衛生處理決定的權利，(6)管教的權力。因此，家長會影響少年的教育及求助行為(引自牛格正、王智弘,2008)。當孩子遇到危險時，家長有權知道實情及安排適當的保護及預防措施，如果社會工作者知情不報，不僅有違專業社會工作倫理，亦有可能觸犯相關法規。但父母角色的涉入，將使社會工作者與少年的專業關係受考驗。王行(2002)描繪一個青少年與家庭工作之案例，提及社會工作者同時與案主與父母工作，與案母建立關係並增加聯繫，但卻造成了青少年的負面觀感導致專業關係的破壞。這種與少年家庭工作及互動的行為，容易受到與家庭連結不緊密或家庭衝突少年的排斥，因此在與家庭工作時須小心這種家庭動力及結盟而有影響少年的受助權益的情形產生。

三、跨專業合作及轉介

(一) 政府補助及機構定位

Sercombe (2010)指出，青少年機構和政府是相互需要的，但兩者共同的利益

卻是不全然相符。青少年機構需要仰賴政府、教會或慈善單位的補助來支撐服務之經費，但多為短期方案隨時會面臨資金匱乏的危機。這樣的現象有幾個原因，包括青少年工作所服務的對象大多為不被認可的，相較於其他領域，缺乏一個合理資助的利益，青少年工作面臨長久以來的矛盾，青少年工作對於促進社會具體的利益是不明確的，因此資源鮮少被充足的注入。此外，政府多看到青少年的危機因素，因此管理及控制的青少年工作預算被提升，社會工作者則需提供相關服務，並達方案所需的服務目標，但在結構性活動、成效評估的要求下，青少年工作難以符合青少年之需求（Sercombe, 2010）。而青少年社會工作者，如何回應政府在服務的要求、成效及少年需求間取得平衡，牽涉到一個顯著的倫理議題。以學園而言，合作式中途班經費多源於教育部之經費，合作式中途班被要求提供多元彈性的教育課程，目的為使少年回歸至主流之教育體制，並減少偏差行為的產生，控制觀點與社會工作之案主自決價值有所衝突，當合作式中途班社會工作者的介入與少年期待之背離時，合作式中途班社會工作者陷於服務抉擇的困境。

（二）跨專業合作及轉介

在 Sercombe (2010) 跨專業的討論中，提及兩個重要的概念，其一，其他專業團隊，在社會思維的影響下，會以病理或是父權的角度去對待少年，而當社會工作者，將少年轉介給他人時，間接地使少年接受了壓迫的待遇；其二，則是有關專業認同之議題，跨專業合作中，社會工作者的知識基礎不易被覺察及認同，但是單打獨鬥也非符合案主權益的倫理考量。牛格正、王智弘 (2008) 認為，相較於一般成人，未成年處於較於弱勢的社會情境，故提供未成年及老人服務時，考量的倫理層面將更為複雜。合作式中途班社會工作者需要面對少年在環境中面向的議題，需與少年身處的教育、司法、家庭網絡工作，除面對相異網絡不同工作目標及方法的磨合，也需敏感被權力較高的合作夥伴牽引，影響到服務的本質；在跨專業團隊中，社會工作者可能是唯一參與跨專業過程的專業人員，因此社工員仍需運用溝通及交際的技巧，追求少年之最佳利益。

（三）教育與社會工作專業倫理的差異

合作式中途班兼具教育及少年輔導的功能，加上少年的學籍在原就讀學校，社

會工作者與學校有許多的互動及合作。然而，兩專業在專業倫理背景上及處遇原則上的差異，帶來處遇的兩難。林勝義（2003）比較教育倫理與社會工作倫理，提出兩者的差異，包括教育人員對於學生教育成就的重視、學生資料的保密、主管領導的尊重、學校制度及秩序的經營、教師自我權益及教育理想的追求等，顯露出與社會工作專業工作重點及取向的不同。教育理念的追求及學校制度文化，與社會工作者重視個別學生的權益為主的理念相衝突，造成處遇原則及看法的不同調。其中，常見的議題為團體與個人利益、學生資料保密認知的差異，而當教育人員與社會工作者處遇目標缺乏一致性時，處遇評估的差異將會造成社會工作者的為難（Garrett, 2012；Frey & Lankster, 2008）。

小結

倫理兩難沒有一個正確的解答，但透過文獻中對於青少年倫理議題的討論，有助於在倫理兩難的敏感及覺察，瞭解合作式中途班中可能會出現的倫理脈絡，例如未成年權力、關係議題的重要、家庭工作、政府補助及機構定位、跨專業合作等課題，試圖描繪該領域之倫理圖像，並討論當中可能引發的倫理兩難。倫理兩難的討論，可以使實務工作者去檢視自我在服務過程中，對於人及事務的看法及解讀，並藉由抉擇過程的思考，釐清自我的價值及服務定位。

第三章 研究方法與設計

本章將從研究方法談起，討論質性研究選取的理由及適切性，並介紹研究對象的選取過程及條件，最後則是對於研究嚴謹度、資料分析及研究倫理的討論。

第一節 研究方法的選取

對於質性研究而言，真實，是由人們的主觀經驗及環境互動建構而來，並無單一的因果脈絡，藉由受訪者述說中看見其對於現象詮釋，目的不在推論，而是對於現象的了解（簡春安、鄒平儀，2002）。然而，倫理價值的議題較為抽象，多個人感受的解讀，相較於預設假設之量化實證研究，質性研究更能顯出社會工作者完整的思維脈絡。再者，質性研究可跨越不同空間及時間進行多面向的分析，對於事實及過程有較整體之理解，有助於倫理抉擇情境及想法的完整呈現。依上述質性研究之特質，參考本研究之目的，探討質性研究對於本研究使用之適切性，包括：

- 一、重視主觀感受：研究重視個別之獨特性，試圖捕捉受訪者眼中的經驗觀點，因主題涉及倫理與價值之議題，需要從受訪者的角度，理解受訪者的價值信念及對兩難議題的解讀。
- 二、完整的過程脈絡：探索合作式中途班社會工作者之服務經驗，主要焦點放在倫理兩難經驗。兩難牽涉的場域脈絡、對象及網絡是複雜且彼此影響的，這樣的動態過程無法單一的被呈現；再者，合作式中途班社會工作文獻甚少，屬探索性之研究，故研究將會從學園的服務開始理解社會工作者之服務內涵，並進一步描繪社會工作者面臨倫理兩難及抉擇過程，這樣對於兩難議題的追蹤描述符合質性研究之特質。
- 三、多面向的參與：質性研究不以局外人之觀點做表面意義之解釋，強調研究者的參與，透過面對面的訪談，並加入言語外的觀察（簡春安、鄒平儀，2002）。倫理兩難的經驗是錯綜且主觀的，需藉由訪談的提問，讓受訪者觀點在對話中呈現，並藉由澄清及受訪者情緒的觀察，理解受訪者欲傳遞的訊息。

綜合上述，基於相關研究在國內文獻資源甚少，觸碰價值及主觀之課題，與質性研究適合的主題較為一致，期待能呈現主題之真實樣貌，進一步看到社會工作者在服務過程中所面臨的兩難議題及抉擇過程之動態圖像。

第二節 研究對象及資料蒐集

質性研究之樣本選擇不同於量化強調樣本之代表性，而是著重在受訪者提供資料的內涵的深度及廣度，指研究對象的選擇是傾向能否提供豐富的經驗，及內容是否可切合研究的目的為選樣的標準。而陳向明（2002）也提到「強度抽樣」的相似的概念，指研究者欲選取可提供較高、豐富及強度的資料，以提供研究的豐富度。因此，本研究樣本抽樣的部份，將以立意取樣方式選定研究參與者，但隨著研究進程有不一樣的抽樣策略，使抽樣具備「彈性化」及「隨研究進展」之特質（胡幼慧、姚美華，2009），本研究在尋找受訪者時，也因為不同機構的申請要求及機構意願，隨之訪談者的選取及特質也會有所調整。

本研究將選取「非住宿型」合作式中途班服務之社會工作者為研究對象，考量研究個案取得之便利性，因研究者曾在青少年中心及合作式中途班實習，對於相關場域及服務模式有所熟悉，而研究對象的選擇條件如下：

- 一、 合作式中途班的選擇，有兩個標準，包括需有社會工作職位之配置，及無住宿服務之學園。依文獻所述，住宿型合作式中途班之社會工作者面臨角色及服務內容較多元，考量到住宿機構將會有更多面向的兩難議題產生，為降低研究對象的變異性，將排除住宿型學園，以具有上下課時間之學園為研究場域，根據上述標準，符合的學園共九間。
- 二、 研究對象的選樣標準，為從事合作式中途班服務之兩年以上之經驗，工作職稱為社會工作者（師），教育背景為社會工作相關科系或修習社會工作相關領域（修習社會工作20學分以上），並願意協助本研究進行者。而接觸受訪者管道有二，分別過往實習單位介紹及自行聯繫，同意參與研究者共七位。

從開始聯繫至訪談完成，歷經四個月的資料蒐集期。為確認受訪者之意願，研

究者先以電話與每位受訪者及受訪單位聯繫，並遵循受訪單位之研究流程規定進行申請，將研究計畫、訪談大綱及倫理守則等參考資料，寄給每位受訪對象，徵詢同意後，依受訪者意願，安排適合的訪談時間與地點。訪談地點多在機構內，於機構辦公室、教室及訪談室進行，一位則約於咖啡廳；另外，有位受訪者因出國進修，約時間進行線上訪談⁶。七位受訪對象來自於六個機構，於三個不同的縣市，因受訪機構的指涉性強，為顧及研究倫理之隱私保密原則，將隱藏縣市資料，不予呈現。而在職稱方面，也因為各機構的組織架構不同，受訪者的職稱會有所差異，依研究所需，主要以社工及督導做區分，督導指有負責機構內社會工作者督導業務者，經確認受訪督導於機構內也皆有負責直接服務。

訪談時間多為一個半至兩個小時左右。訪談前告知研究目的與受訪者之權益，至受訪者同意簽署受訪同意書後才進行訪談錄音，訪談議題以訪談大綱為主，並依研究者回答調整問題順序，對於訪談有不清楚的部份，徵詢受訪者之同意後，進行再次訪談，受訪者資料如表 3-1。

表3-1 受訪者基本資料

	合作式中途班年資	社工/督導
SW1	2~5 年	社工
SW2	2~5 年	社工
SW3	2~5 年	社工
SW4	11~16 年	督導
SW5	11~16 年	督導
SW6	2~5 年	社工
SW7	11~16 年	督導

從表格可以看出，受訪者年資呈現兩個集群，一個為 2~5 年年間，另一個集群

⁶線上訪談的可行性，已徵詢受訪對象及指導老師同意。受訪方式與訪談者溝通，僅答應以通話方式進行，並未有受訪者畫面。未能確認受訪者之肢體及表情等非口語話的觀察為缺陷之一，而研究者在訪談過程中也多次確認受訪者的想法及語氣，並在逐字稿撰寫完後，針對不足的部份進行再次訪談。

則是在 11~16 年間，這樣的差異與研究者接觸機構的經驗有關。受訪者來源有實習熟識、滾雪球介紹及自行連繫等管道，以實習熟識及滾雪球的方式聯繫的受訪者，以 2~5 年經驗居多；以機構申請方式的受訪者，機構方面會依訪談的內容、研究者需求來選擇適任的受訪者，故多以年資 10 年以上的受訪者為主，這樣年資的差異也帶來不同的討論。

第三節 資料蒐集與分析

本研究焦點放在合作式中途班社會工作者在服務過程中的兩難經驗，基於倫理兩難的討論，涉及個別的價值觀及經驗論述，需要兼顧倫理兩難議題的深度及廣度，將採深度訪談法（in-depth interview）的方法進行，透過訪談大綱的設計，讓訪談具有方向性及目的性，除運用預定的題目或是字詞為引導外，在開放性的態度下也廣為接受問題外的議題，並視受訪者分享的狀態，調整問題的順序，希望能完整呈現受訪者的想法。過程中，研究者除傾聽外，也適時澄清訪談的疑惑，避免扭曲受訪者之原意（簡春安、鄒平儀，2002）。訪談，是一種交談行動，是受訪者與訪談者共同建構意義的過程，其中，訪談者將以更寬廣的角度，對於受訪者之思維、價值觀、情緒感受分析呈現（陳向明，2002；潘淑滿，2010）。

壹、訪談大綱擬定

訪談大綱為訪談提示之依據，有助於資訊的獲得，並確認所有關連的主題都被包含至其中。訪談大綱擬定會切合研究之目的，透過文獻的閱讀及與指導老師討論進行撰寫，包含基本資料、倫理兩難的討論兩部分：

一、基本資料

訪談開始時，先詢問受訪者年資及相關青少年工作之經驗，也確認受訪者之職位及在合作式中途班從事的工作內容及角色，一方面藉此可以確認受訪者的服務內容是否與研究主題相符；另一方面，透過瞭解受訪者對於合作式中途班的看法及過往經驗的比較，藉此對於受訪者的背景有一個初步的認識，以建立訪談之關係及基礎。

二、倫理兩難的討論

倫理兩難部分，以文獻為架構，從與少年工作、與家庭工作及跨專業合作等面向進行討論。首先會先瞭解與少年、家庭及團隊工作之內容，以做後續倫理兩難討論之圖像。在進入兩難時，會請受訪者提出的兩難經驗及情境，抑或是針對工作內容部分，進行是否有兩難的提醒或詢問。再者，進入抉擇的討論，倫理抉擇考量的面向、歷程的變動及經驗省思等為訪談主軸。訪談為求脈絡性的討論，將以主題的方式，區分少年、家庭及團隊合作三部份，從工作內容、遇及的兩難、兩難情境、兩難抉擇及省思等請受訪者進行論述。最後，則是請受訪者依上述經驗提出相關的建議，並檢視兩難協助的資源管道及受助的經驗。

為求進入受訪者之脈絡，受訪者會先從學園現況及受訪者工作狀況開始帶入，也尊重受訪對象的答題脈絡。訪談大綱對於訪談過程而言，為提醒工具，訪談將會從受訪者角度，去詮釋兩難經驗。瀏覽逐字稿可以發現，在受訪者的陳述多以案例描繪事情的經過及想法，因此在過程中，會順著受訪者的答題順序及內容進行問題的澄清。訪談以開放式問句為主，讓受訪者得以充分分享自我想法及感受，訪談過程全程錄音，為顧及受訪者之觀感及訪談的專注，以錄音取代紙筆紀錄之方式，受訪過程中受訪者要求不予公開部份，研究者會予以尊重，不加入分析且不予以公開。

貳、資料的轉軸及分析

將訪談資料謄錄成逐字稿，經歸納、分析及比較後，並運用編碼、轉軸的過程發展主軸概念，將複雜的資料系統化。資料的閱讀及挑選，有幾個環節，開始時，以客觀的角度檢視每位受訪者的資料，挑選出有意義的字句進行註記，包含受訪者相關資料、倫理兩難經驗的陳述、對於兩難的感受及討論等，將資料的相關性進行整理及歸類，再者，加入受訪者對於研究議題的想法及感受，從中挑選符合研究目的之資料，最後進入轉軸（陳向明，2002）。轉軸過程將依潘淑滿（2010）轉軸及資料整理的步驟，將資料由繁化簡，使核心概念得以被釐清，步驟如下：

一、開放性譯碼 (opening coding)

先進行資料的檢視，反覆檢閱逐字稿，先瞭解每位受訪者敘述的脈絡，這樣的檢視，有助於理解受訪者所表達的意涵及思維，例如從受訪者的過往背景、專業訓練及對兩難描述進入受訪者的眼光，去理解受訪者所表述的內容及想法。而研究者亦將研究目的及問題當作指引，透過逐字稿的檢視，大致釐清在各兩難主題中會出現關鍵字詞、事件或是主題，包含少年工作內涵、少年工作的倫理兩難、家庭工作內涵、家庭工作的倫理兩難、團隊工作內涵、團隊工作倫理兩難、倫理情境、倫理考量及經驗省思...等部份，約略註記並給予概念化摘要，以便後續之分析。

二、主軸譯碼 (axial coding)

與開放性譯碼不同，主軸譯碼著重在訪談資料間比較及分析。因此，在各自的逐字稿進行註記整理後，開始去尋找各受訪者提及主題的相似及相異的論點，進行比較分析及整理，例如提到對於倫理抉擇的考量，有些受訪者提出的概念會有所重複，但也會針對自己的狀態提出不同的考量因素等，並利用文書軟體，將同樣主題，相同及相異的論點擷取進行整理，將相似概念歸類、重新組合，將同樣訊息的逐字稿資料進行標籤命名。

三、選擇性譯碼 (selective coding)

本部份將是以逐字稿內容是否可以回答研究目的及問題來進行資料的取舍，並進行討論說明。在所有資料已進行整理及分析後，研究者將依研究目的來選擇與研究較為關注的概念，建構出合作式中途班社會工作者的倫理兩難的圖像，從兩難經驗到個別省思，對照研究目的去編排研究結果與章節的呈現。

參、研究分析的嚴謹度

質性研究的信效度，突顯了對於該議題資料的呈現是否能貼近該領域之樣態。然而，質性研究並非如量化研究般，有明確的指標及數字統計，而是著重在研究者對於訪談情境、資料轉錄及資料運用的掌握。依 Lincoln & Guba (1984) 提出質性嚴謹性方可分可信度、可轉移性、可靠性三部分，以下將針對本研究的信效度

進行論述（胡幼慧、姚美華，2009）。

信度部分，強調資料的可靠性(dependability)，指研究或是研究工作的一致性，對此，研究者從受訪者條件挑選、研究資料給予、訪談內容等部分著墨。受訪對象的挑選，刪除提供住宿的合作式中途班，且受訪者須要有兩年以上的年資，並針對資料變異的部分，包含年資、職責進行標註，藉此檢視這些基本背景的差異對於受訪內容的影響。再者，研究資料給予，統一給予訪談大綱、研究摘要及倫理守則。在訪談技巧上，會利用重述受訪者意思、不同問句型態等方法，確認受訪者的回應。惟，顧及受訪者的需求，無法營造相同的訪談情境及訪談形式，如前者提到的電子通訊的訪談為其一，補強方式除在訪談過程對於資訊的再確認外，並針對部分內容不清楚的地方進行補訪。

效度部分，指資料的真實程度，則可針對可信度(credibility)及可轉換性(transferability)進行討論。前者是透過相關文獻的閱讀，對於合作式中途班及青少年倫理議題有初步的瞭解，針對此擬出研究架構，並與指導老師及實務工作者討論，再者，也因為此次受訪者的背景具有變異性，在分析整理後，較能更全面的突顯合作式中途班社會工作者的完整樣貌；後者，強調蒐集資料得以有效以文字呈現，包括受訪情境、受訪者觀點及感受，以文字描述將受訪者之意及訪談情境完整表達，受訪者的語氣將會直接註記在語句後，以突顯受訪者對於這樣議題的感受。而逐字稿皆由研究者自行謄錄，以掌握受訪者的情緒，亦可即時發現受訪資料不足，以進行補訪。

但是，因合作式中途班的研究的相關資料不充足，且隨著每個中途班的地區、服務內涵及組織運作不同，將會影響到受訪者的工作內容及價值。在強調研究一致及個別受訪者狀態的差異上，訪談的形式及內容將會受到受訪者價值的影響，因為倫理考量，有些基本背景資料無法被呈現，例如縣市資料、機構資料等，無法析出分析，導致有些特色化及個別化資料無法完整的被討論。

第四節 研究倫理考量

質性研究的過程中，因為受訪者大多處於較被動或是弱勢的狀況，與受訪者的互動，容易造成受訪者有負面影響，因此在質性研究中，更應嚴謹遵守研究倫理的原則，避免受訪者因參與本研究而受到不必要之損害，故本研究對研究參與者本身之權益以及倫理考量如下：

壹、告知後同意

告知後同意重視受訪者是否被充分告知研究相關的訊息，故研究進行前，研究者即將訪談大綱寄予受訪者參考。在訪談開始前，也會請受訪者簽屬研究同意書，將研究目的、資料收集、錄音機使用、受訪者權益等方面加以說明，告知受訪者有隨時更動及終止的權力，確保受訪者充分了解研究相關訊息。此外，在定稿公開前，會給予受訪者確認後，再行公開。

貳、隱私及保密

隱私是指個人決定何時與如何將訊息傳遞給他人，及訊息傳遞要到何種程度。故，訪談場地由受訪者選擇其熟悉、以不被他人干擾的場所。訪談過程，若受訪者有不想談論或是拒絕錄音的情況時，給予尊重配合。在保密方面，基本資料的分析上，會以假名或是代號的呈現，確認其符合研究的選樣標準外，讓資料也能充分的保密。對於受訪資料將會謹慎處理匿名保密，以消除任何足以辨識受訪者個人特徵資料，以編號來代表受訪者，確保受訪者資料的匿名性。

參、風險考量

因為涉及倫理議題之敏感，會避免因敏感經驗透漏的風險，造成受訪者之傷害，訪談內容及公開程度會全權由受訪者決定，受訪者有權選擇將訪談內容部分的公開，且在談論敏感性議題時，如果受訪者不願意談論或是感到不舒服時，可以隨時提出退出研究之要求，不管是資料蒐集或訪談過程，皆以受訪者不受傷害為主要考量。

肆、互惠互利

從聯繫受訪者、接受邀請、提供受訪場地及後續訪談的接洽事宜，皆需要與研究者不斷的溝通，且在訪談前需要花時間閱覽研究者資料，構思訪談內容，透過七位受訪者經驗分享，方可形成一篇研究，且受訪者願意使研究者得以進入其生命經驗，在花費時間及精力下，依互惠互利原則，研究者須給予超商禮券加以致謝，並將研究結果寄予受訪者參考，以感謝受訪者對研究的貢獻。



第四章 研究結果與分析

合作式中途班的社會工作，有別於一般的少年服務機構，社會福利機構承接了教育業務，服務內容及形式有其獨特之處，使社會工作者在服務過程面臨相應的服務難題。本章有幾個脈絡，一至三節，從與少年工作、家庭工作及團隊合作等面向談起，描繪受訪者與這些對象工作的兩難經驗；第四節是針對倫理兩難的參考依據進行整理；最後一節，則是社會工作者在倫理兩難的過程中，倫理反思的呈現及討論，以對於合作式中途班社會工作者的「難」及兩難抉擇的思維有所瞭解。

第一節 拉著線的風箏－與少年工作鬆與緊的兩難

從服務對象出發，與少年工作因著服務的時間及頻率的密集、服務場域開放、服務多元等三個特質，建構了一個緊密的互動模式及氛圍。研究者先歸納幾個合作式中途班的服務脈絡，再進一步討論工作者經歷的倫理兩難。

壹、與少年工作之樣貌

一、少年之高風險行為

進入合作式中途班的少年，其議題從個別、家庭及所處的環境，這些面向的議題的交錯，背後蘊含的是少年對於環境不適應情緒或是困境的積累，導致少年選擇離開學校。少年議題多元，有觀護人及其他相關社會工作單位資源的注入，社會工作者處遇的焦點不僅就學的議題，更著重在少年輔導服務。

這個(合作式中途班)教育系統都是社工，還是有一個社福的輔導性質...有經法院管束的個案，有些因為家庭的部份又被社會處列管為高風險，如果有使用藥物的問題，又是警政關懷的，跟學校的溝通會更多元。(SW7，16)

學園少年對這種非行及偏差行為及環境並不陌生，甚至容易被吸引，因為家庭失功能及學習低成就的推力，使少年在面對外界及社區誘惑時容易被牽引，且已持續一段時間，使少年價值觀難在短期被撼動。

他們剛進入所謂的「誤入歧途」當中，不管是家庭的失功能或是學校低成就，到很多地方都有人「罩」他們...他們可以騎車狂飆、有藥有毒。就是對他們來說那個都開始的階段，就是可能開始半年、開始一年...通常在這個時候要重新跟他們討論他們價值觀相對來說是困難的。(SW2, 13)

二、團體動力催化對服務的影響

合作式中途班的個案量多為 10~15 人，如同一個小型學校，社會工作者與少年互動時間長，且服務對象固定，以班級的團體形式來接受服務及輔導，對於此階段的青少年而言，群體生活易有同儕壓力及團體動力之產生。

所以我們個案的量不像外界所衡定的一定要達到多少案量...就是其實跟特教編製一樣，不能超過 15 人，所以我們都是 10 多個上下個案。(SW7, 6)

然而，團體動力的形成對服務提供而言亦好亦壞，團體動力的形成使服務工作受到許多挑戰，尤其在同儕的催化下，團體的行為及決策容易受團體動力影響，若不慎運用或忽視會阻礙處遇之進行。誠如 SW1 所述，團體的動力與社會工作者之信任關係一旦破壞，受團體動力的影響，個別的課題會影響團體，甚至出現少年群體與社會工作團隊對立之局面。

然後孩子開始就不高興，破壞規則，做出一些破壞全班規則的行為，甚至是誘導全班不要聽我們的話...你們（社工）就是兩面人這樣子。(SW1, 5)

三、緊密的專業關係及專業界限的模糊

SW6 認為學園長時間相處，使社會工作者對於少年變動歷程有較全面的理解，這樣日復一日緊密的互動，讓社會工作者不易去分隔工作和自己私人生活，社會工作者需要隨時準備自己的狀態以進行服務，而此也造成工作者的心理負擔。

很顛覆我在做個案工作的一個方式...就是別人可能做 60 個個案，可是可能四個月才訪一次，可是我的孩子，我一個負責五個個案，卻每天都要跟她相處，我覺得那個效果跟時間的互動、跟博弓叉丫、，那東西好像不適用一次個案記錄就可以呈現。(SW4, 3)

緊密的話有好有壞，好的話是可以看到孩子從剛轉進來這邊就讀的歷程...不好的話其實對社工來說是蠻重的，因為跟他融為一體每天生活...他（少年）是你生活中的人，下班後你也難免會想起他們，會為他們的事情煩惱...好像與生活無法切割，就會顯得負擔比較大。(SW6, 22)

合作式中途班的場地較為開放，其中 SW4 的機構，社會工作者的辦公室是沒有門，為一個開放的空間。曾經，這樣的空間議題受到了社會工作者的討論。「門」的角色對於受訪者而言，有拒絕及少年的距離的潛在意涵，但是社會工作者需有撰寫個案紀錄、個案討論等空間、時間進行作業，這樣的時間是否會因為少年突然的互動而打亂工作的進程，或是有資訊洩漏的倫理顧慮，在增加少年互動的意願及社會工作者自我空間的權衡中，在 SW4 一句「裝了門，孩子還進不進來」的話語中，堅定以少年的利益為優先的考量，而不將空間區分。

你會發現我們那個位子其實沒有門，就是開放式的。(SW4, 14)

隨著工作人員的特質及經營考量的不同，研究者發現每個學園的空間分配不同，拜訪的六個學園，辦公室與學生空間緊鄰，門多是敞開，時而看到少年走進與社會工作者自然的互動，這樣的空間設計及氛圍的營造，增加非正式的互動頻率，這樣的情境訊息，可以感受到互動的緊密及對於少年需求的重視。

四、與少年重要他人的互動情形

青少年的時期，同儕及朋友的角色甚為重要，若單以的社會工作者的專業角色去推動服務，對於反權威的少年而言，改變動力並不大。SW2、SW7 提到與少年的人際網絡工作的經驗，與少年接觸甚密的朋友或是重要他人，也會被社會工作者視為工作的對象。

我會工作的對象是所有關係人，包括他家長，那有必要就他的家人、其它社工、男朋友、女朋友等等，我都會有他所有人的臉書跟手機號碼什麼的。(SW2, 46)

孩子所接觸比較就是我們講...同樣氣質，就是有犯案這樣的朋友相處，但是有時候我們關係比較少，他就會口頭提到朋友，就是提到暱稱什麼，我們也會跟他做一些對話，有時候會把她的朋友（訪：拉進來），對。(SW7, 32)

社會工作者與少年的網絡密切的接觸及聯繫，但當少年與朋友的行動，涉及觸法行為時，社會工作者的黑臉及通報角色的顯現，將使少年、少年朋友及社會工作者彼此的信任關係受到考驗。

貳、與少年工作倫理兩難之圖像

一、案主自決與父權主義的兩難

(一) 父權 vs. 案主自決

合作式中途班重視青少年之自主性，但當這樣的自主性對於案主利益產生損害的時候，如何在案主自決及社會工作者重視的最佳利益取得平衡，是社會工作者思考的首要課題。SW1 知悉少年從事高風險工作時，縱然理解少年對於自我未來及經濟的擔憂，但也擔心工作所帶來的風險，尊重案主決定的同時，也須接受抉擇後少年的風險結果。

知道他在（酒店）圍事...我說：「但我還是要告訴你（少年），我不是很贊同這樣的賺錢方式」。但我覺得這樣的想法其實比很多人踏實很多，可是這樣的賺錢方式就真的不對...他必須要存錢去應付之後的生活，可是畢竟他成年了，那我覺得他自己可以做決定的立場，我擔心的是他的身體跟安全這樣...（SW1，27）

另一方面，SW6 提到，對少年無法自理生活的擔心，但是也從少年的抗拒反應，去省思自己的評估處遇，及對於案主生活步調的尊重。

他必須照顧自己的生活起居，我們知道這個狀態就想要帶著他去學習怎麼生活...當孩子懶得學，就會讓我當時有點心急...久而久之就會挑戰我、提醒我，我是不是要去尊重他生活的步調。（SW6，51）

(二) 社會工作者價值 VS 案主價值

社會工作者在處遇時，可以同理少年的想法和意願，但當與現實或是主流社會價值相悖離的時候，社會工作者會產生掙扎。SW1 看到少年的天賦及能力，但是少年卻不認同這樣的生活方式，讓社會工作者感到惋惜。

（少年）之前也是在義大利麵店工作，做得也還不錯這樣，師傅也把所

有手藝都交給他...就覺得不錯，但是他可能想要的不是這種生活，他有能力他也不一定要做這個。(SW1, 27)

社會工作者選擇同理的方式，試圖站在少年的立場去增加自我的價值的彈性，但主流期待及專業職責的壓力下，社會工作者處遇方向的訂定會有掙扎。

二、個別利益與團體利益的兩難

(一) 團體課程之進程 vs. 個別少年需求

SW7 以課堂上課的權益為例，在團體課程中需要回應及帶動氣氛者，但是與團體發言者或是團體動力影響者的互動，是需要拿捏的。若太順應著這樣的氛圍，社會工作者的服務的走向會被牽引，易忽略團體弱勢者的權益。

你可能拋問題的時候，有些時候那樣一個角色和回應，會帶動一點氣氛，所以有時候我覺得要帶動這個團體要留意，有時候不要覺得說你掌握到某些特別的人，卻失去了其他孩子。(SW7, 34)

(二) 少年就學權益 vs. 團體正義

在合作式中途班，與同儕團體的關係及互動是避不掉的課題，團體動力與個別權益的兩難體現在 SW2 描繪的案例中。原本僅是單純的少年吵架，但團體動力卻加深了事情的複雜度，打人少年（加害者）扮演了團體主導者的角色，使被打少年（受害者）所對抗的不僅是加害者，也包含了團體對他的負面態度。當社會工作者無法改變這樣的團體氛圍的時候，需要拉開雙方的距離，加害者就學權益及受害者權益權衡的抉擇，為社會工作者的考驗。

他（打人的少年）有權利繼續留在學園受教育這樣子，可是我們知道他一回來，班上的團體動力會完蛋。他是加害人，可是他可以把他的位置變受害人，反而是他一回來就是被打的學生就要辮了（離開學園），在團體關係上他（被打少年）對抗不了他（打人少年），所以我們遇到的兩難是我們到底要如何處理這個個案。(SW2, 29)

三、專業界限與專業關係的兩難

(一) 雙重關係 vs. 專業關係之維繫

SW1 提及借錢議題上，有幾個考量，其一，是擔心專業關係之破壞，初期關係建立的時候，可能會因為「借錢」這個議題而阻礙關係建立契機或基礎。但 SW1 憶起以往借錢的經驗，提到：「我怎麼會跟你的債主變成同一等級」表達「借錢」在專業關係中產生的模糊，甚至負面雙重角色的出現，對服務來說並非好事。

有時候孩子會覺得說你連一塊錢都不願意借，那這種關係有什麼好講的？就是如果說他在不夠認識你的狀況之下，會覺得：「ㄟ，只是一塊錢耶，為什麼你連一塊錢都不願意借」，然後他沒有太多時間聽你解釋。(SW1, 1)

再者，撇除專業關係的考量，當少年提及自己的經濟需求的時候，社會工作者在相信案主、看見案主的需求、是否符合專業倫理規範等考量猶疑，總總加重社會工作者抉擇的困難。

所以一開始真得很容易借學生錢，尤其是孩子家裡很窮或者是...喔～我布鞋破了，借我五百塊。(SW1, 2)

(二) 少年需求 vs 專業界線的拿捏

在專業界線上，SW6 提及有關受訪者需求和個人隱私及時間的權衡。專業界限的範圍需要雙方的共識，當少年或社會工作者界線被侵犯，使關係的一方感到被侵犯或是困擾時，彼此的專業關係將會蒙上陰影，造成關係的僵化。

他是為了（社工）沒有接電話的事件在攻擊我，就跟我同事抱怨他的社工不接他電話什麼之類的，那當下其實還蠻不舒服的，會覺得我需要這樣隨時隨地的讓你找到嗎？而且我會透露這樣的電話號碼是因為他之前生活中有一些緊急的狀況需要找我趕快處理，那竟然變成我的負擔。(SW6, 24)

近年來通訊軟體的通行，尤在 Facebook 的社群軟體的內容，不僅可以通訊，也包含了案主的近況及訊息的隱私，正如 SW6 所述，這樣的訊息內容有利有弊，因少年對專業界線及權益的不解，在獲得案主的近況及資訊的時候，資訊是否屬案主隱私？可否使用或作為處遇之評估依據？使社會工作者面臨兩難。

(Facebook) 加了對社工的幫助好像是知道他生活中這個假日去哪裡玩，不過這也是個人的隱私，我本來是說服自己說，既然他都要加我了，

表示他不怕讓我知道他去哪裡玩，好像是也願意讓你知道，可能孩子當然不會抓...就是他的界限不見得比我的...他們（少年）當然比較是被蒙在鼓裡。(SW6, 23)

另一方面，少年在合作式中途班畢業後，不論是結案和轉介後，專業關係也將隨之結束，但相較於先前的密集性的生活及陪伴，頓時的關係陪伴及結束，對於合作式中途班的少年及社會工作者而言，並非如此容易。

我們覺得要專業關係，但是對學生來說，就是一個信任關係...(少年說) 畢業後就不可以花一些時間來陪我，然後為什麼畢業後，妳總是很忙，可是我現在壓力超大的，我根本不想告訴我媽！(SW4, 23)

四、通報責任的倫理兩難

(一) 依法通報 vs. 社會工作者專業評估

通報責任對於社會工作者而言是個艱難的抉擇。SW2 表示，這樣的通報，是否真能協助到案主，當案主知道社會工作者有通報責任，尋求協助的意願就會下降，這樣的通報責任是否真能提供適切的服務，給予少年關鍵適時的輔導？社會工作者對於通報責任是否能達到服務之目的及案主之最佳利益感到困惑。

通報責任多一個社工，這種事情就是...妳通報後她還是會上床，那差別是妳比較會不知道而已這樣...我們要跟學生討論這種事比如說為什麼要這麼做？延後發生性行為有什麼好處，當你需要怎麼忍住...(SW2, 24)

另一方面，SW1 提及，在通報及告知的責任上，對於案主最佳利益有諸多的考量，其中，告知的對象是重要考量之一。如同 SW1 的案例，因為受訪者知曉家庭的狀況，可以預知每個關係人的情緒反應對少年的影響，案父為社會工作者考量的重要關係人，案父的反應也增加抉擇的複雜度，擔心告知反而帶給少女更多的傷害。

我覺得完蛋了，那是墮胎藥，然後我就說：「妳是不是懷孕？」，她就說：「對呀，妳不要告訴我媽唷～」，我就覺得怎麼辦，她一定會被他媽打死，或他爸，因為他爸會打她。(SW1, 31)

（二）依法通報 vs. 專業關係維繫

專業關係及信任關係的維繫是社會工作者在抉擇或通報時無法跳脫的課題，如同 SW4 這樣的情境，當發現合作中途班少年集體吸毒時，社會工作者該驗尿？還是舉報？再者，這樣的通報議題，從「個別」變成「集體」的議題時，就易有負面團體動力的產生。若驗，就會被少年視為一個對立的角色，無助於後續服務的繼續提供，這樣的擔心不僅是現在關係的破壞，也包含少年關係對於日後處遇服務的影響。

（學園少年）幾乎都有吸毒狀況，就會很猶豫要不要驗？驗了之後呢？要送什麼？要送哪裡就會很掙扎，因為你必須要面臨的是你全部都是吸毒的孩子，要去做一些後續的處遇，工作人員就很爭扎...（SW4，30）

再者，當通報議題參雜了案主生命安全議題時，基於保護案主生命安全，社會工作者需要盡責於通報責任，但是這樣的處遇卻會造成案主的不諒解，亦會造成日後信任關係破壞，少年行蹤的告知，多基於對於社會工作者的信任，通報警察，會使少年對社會工作者產生猜疑，喪失與社會工作者互動或主動告知的意願，案主的資訊是否能夠真實的被掌握，是社會工作者的擔心。

（少年）現在要去幫同學圍事，然後大家都拿西瓜刀要出去，然後他們如果只跟你講說我去圍事，真的報警，然後被警察抓，警察就會說：「ㄟ，就是有人報呀」，案主就覺得你出賣了我...中間的信任關係有什麼就會變成以後有什麼事都不要告訴你（社工）...（SW1，2）

小結

在前面的討論中，隨著合作式中途班的服務內容及服務特質，兩難的發生與否其實也會隨著脈絡所引發。根據受訪者的資料整理，以下細述這些倫理兩難：

一、案主自決與父權主義的兩難

合作式中途班之少年除不適應正規教育規範體制，也多於負面的社區或是家庭環境成長，少年行為及價值觀的，有可能與主流價值或社會工作者價值相牴觸，而改變並非一蹴可幾。正如曾華源等人（2011）所述，當受訪者改變動力低、或是

安於自己的情境，缺乏改變動力，使社會工作者面臨服務或改變與否的抉擇。徐震、李明政（2004）提到，這樣的兩難源自於社會工作者不願對於少年的干預，但又認為少年是可以被協助，可以提供更有利的服務標的，正如文本 SW1 對於少年從事酒店圍事的擔憂、SW6 對需要自我照顧的少年的介入、及 SW1 所服務的少年放棄發展工作長處的惋惜等案例，社會工作者看到可以協助少年的部份，但也覺察到在自我與少年價值間衝突，造成尊重與否的兩難。

二、個別利益與團體利益的兩難

合作式中途班除了個別少年的輔導外，多以團體的方式進行方案、提供服務，在少年們的密切相處之下，易有團體動力的產生。這樣的團體動力會主導處遇氛圍及與社會工作者的關係，甚至牽引兩難的產生。這樣兩難的難，難在個別及團體的利益的權衡，如 SW7 所述，在尊重團體課程進程及個別少年需求的回應的兩難，少年的樣態及需求的不同，又處在以團體為服務單位的場域，當團體與個別的利益發生劇烈衝突時，處遇難以兩全。再者，當團體動力排擠到個別少年權益，甚至有受害者或弱勢者的角色產生時，就會有正義的議題產生，SW2 提到這樣的狀態，當團體動力使弱勢的權益再度受損時，社會工作者需要採取行動以分散負面團體動力。

三、專業界限與專業關係的兩難

合作式中途班的空間場域和緊密的互動，使社會工作者與少年間，時有專業界限模糊的產生。社會工作者一方面要建立關係，又擔心關係緊密會模糊應有的界線，過與不及，使社會工作者難以拿捏。透過受訪者的論述，於關係議題上有發現；其一是 SW1 的借錢議題的討論，SW1 擔憂關係破壞下借錢給少年，反而出現社工亦債主的雙重關係，這樣的歷程也發現利益關係的行動確實會傷害處遇關係。其二，則是 SW6 依據經驗從少年的角度，提出少年欲加社會工作者 Facebook 為好友的意涵，少年希冀透過這樣的方式去得到他人的贊同，而非源於對於社會工作者的服務需要，且看到案主的資訊的同時，也須意識到是否有侵犯案主隱私及資訊運用的倫理議題。

另外，從文本資料發現，專業關係維繫的樣貌多種，包括社會工作者與少年、社會工作團隊與少年群體、社會工作者與少年群體、社會工作團隊與少年等，如圖 4-1。這些關係樣貌，突顯了團體對於個別處遇關係的影響，當個別少年與社會工作者關係產生衝突，這樣的關係衝突是否會影響到少年群體對於該社會工作者之觀感，甚至是對於整個工作團隊的質疑，故社會工作者對於專業關係破壞的擔憂，源於後續在少年群體與社工團隊關係氛圍的考量，考量面向甚廣。

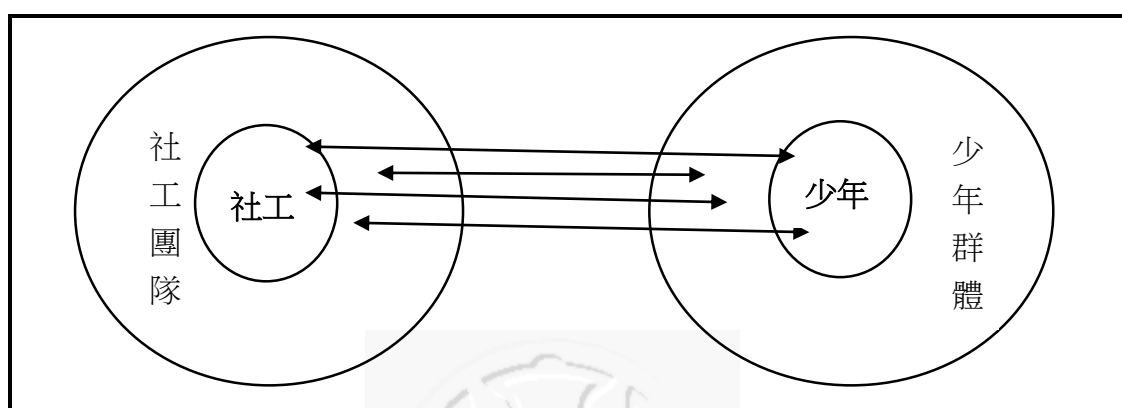


圖 4-1 合作式中途班專業關係之樣貌

四、通報責任的倫理兩難

因為在合作式中途班社會工作者會與少年的重要他人和網絡工作，一方面融入少年的生活，對於少年的生活有所掌握，但當這樣掌握的資訊涉及觸法或是需依法通報時，這會產生是否通報的兩難。據許臨高（2002）的研究所述，兩難考慮面向包括是否破壞關係、以案主利益為最佳考量及對於個人及他人的傷害等。這些的考量，也與胡中宜（2011）、江季璇（2002）提出通報義務的論點相符，除輔導關係破壞外，也擔心這樣的通報資源是否可以給予後續服務足夠的支持，或造成情境更為複雜的反效果，例如 SW1 未婚懷孕少女的通報、SW4 學園少年集體吸毒及 SW1 少年械鬥的案例描述，皆有是否能達至處遇目標及關係維護的擔心。尤其是 SW4 的集體通報之議題，衍生負面團體動力，可能會使少年群體拒絕服務，這樣的兩難比起單一個案抉擇來的更為困難。

再者，少年與社會工作者工作的時間至多有半年以上至一年的時間，密集、同一對象長期服務及團體動力催化等特質，使社會工作者在面臨關係考驗及通報議

題時，有更大的擺盪，因此輔導及信任關係的是否可以繼續延續是重要的服務考量。另外，SW2 藉由與少女性行為的討論經驗中，提出通報責任是否真能協助案主，或是否會阻斷後續服務等擔憂，也發現因為通報責任，使社會工作者與少年日後的服務對談增添了一分資訊保留之疑慮。

第二節 天秤的兩端—少年與家庭

學園少年，因為未成年、教育等主要的議題，使社會工作者不僅需要與少年工作，在法令及照顧議題上，與家長工作是必需的。當家長的考量加入，社會工作的責信對象已經不再單一，取而代之少年與家長交互的服務考量。本節將焦點放在家庭工作上，首先會從家長個別、與少年、與社會工作者的互動開始談起，理解家庭的想法及家庭工作之重要，這些家庭工作的脈絡，也將為後續兩難談論之基礎。

壹、與家庭工作之樣貌

一、密集多元的服務

在學園家庭工作方面，有兩個部份的工作，一個為平常的聯繫、家庭訪問、家長座談甚至做團體工作的部份；另一部份則是交流聯誼為主，這樣的交流有助於親子關係正向互動，家庭間認識及交流平台的建立。

（家庭工作）我們分兩個部份，除了做聯繫也會做家訪、家長座談會的部份之外，我們還做親子團體。（SW4，23）

我們也會辦親子出遊，可能透過非正式的出遊，去增加一些不是那麼嚴肅的互動機會...過程中我們也可以觀察的到家人的互動關係跟互動模式、方法，當然有一個部份也讓孩子有機會去觀察別人家的家庭互動方式。（SW5，26）

二、家庭工作的重要性

對於社會工作者而言，家庭工作重要，這樣的重要性是因為個案與家庭的關係相較於學園，互動時間更長，當個案下課、甚至日後畢業結案，少年皆需要回歸到家庭裡。

所以我們學園工作不是只有做孩子，因為學生之後還是會回歸家庭，所以我們家庭部份會做多一些。(SW6, 48)

因為孩子終究會畢業，我們之後的追蹤就不會像孩子在學園的時候那麼密集，那一旦我們撤，家庭是不是有一個新的機會，還是回復到以前，我覺得這是我會考量的... (SW5, 29)

此外，SW4 提到家長有監護之義務，不論是教育或是觸法問題，皆需擔負孩子偏差行為的管教之責。

因為其實就算我們一天相處八個小時，可是相處最久的孩子他們家人，然後他一出狀況，警察局聯絡也是他的家人。(SW4, 22)。

SW5 據工作經驗，發掘到服務少年所出現的混亂狀態有一個大致穩定的期程，當家長維持與少年走過，就會在少年邁入平穩的時候成為少年穩定的支柱。社会工作扮演的是一個橋樑角色，協助少年與家長知道彼此的狀態，這樣的家庭工作，有助於日後孩子對於重要他人的認同。

這個時期確實一個比較混亂的狀態，高二的年紀就會比較定下來，所以我們會把這個狀況讓家長知道，...因為那個對孩子來講是重要的，孩子穩定下來他會回顧留在他身邊的是什麼，他會發現重要的是什麼，那如果受不了孩子這樣的狀態，把關係扯壞了，我覺得很可惜。(SW5, 27)

三、家長自身負面環境的壓力

相較於孩子，家長也有自己的課題，通常這樣的課題不被家長自覺，且家庭對於問題的共識的缺乏，容易落入互相指責的循環中。正如 SW2 所描繪的媽媽感受，這樣的挫折感也來自少年及丈夫的不體諒；SW4 亦提到除少年議題外，家長身上也背負著許多壓力，這樣壓力不僅是來自於親近的家人，甚至是延伸到家族，當這些壓力加總時，家庭服務的提供就需要將這些家庭脈絡加入考量。

家長會覺得...不是所有家長拉，認為都是孩子的問題，爸爸認為都是媽媽的問題，媽媽認為都是小孩的問題，然後媽媽覺得：「天～爸爸都不理解我的辛苦。」(SW2, 45)

要家長改變新觀念比較不容易，尤其已經很多負向的東西已經在腦海裡

了，而且又有其它的壓力、有婚姻關係、婆媳問題等等那些都要去做考量。
(SW4, 31)

另外，當這樣的家長議題，影響到少年時，就會成為社會工作者必須處理的課題。SW5 的兩個案例，皆提到少年對於家庭互動的失落，家庭功能的下降會加劇少年負面行為或是心理，因此，社會工作者在案主利益為主的前提，將家庭工作納入處遇工作中。

我有個小孩碰藥，但是他爸爸以前也碰藥...需要錢，所以就盜用公款，導致他們家經濟狀況受到很大影響，甚至父母親婚姻出狀況，類似這樣子經驗，當孩子在談這塊的時候，是對家庭的憤怒或是家庭互動關係是感到失落的，我可以收到這樣的訊息。(SW5, 27)

父母親的感情問題，媽媽會不停...真的是投射在孩子身上...孩子是受挫的，孩子就覺得我又不是爸爸...那我會反應給父母親...會去跟家長談。
(SW5, 28)。

四、家長對於少年的負向評價

家庭工作雖然重要，但也難，難在家長對少年累積的負面評價，讓家長失去教養的信心及對少年的信任。從家長的角度出發，SW6 提到，家長因教養壓力大，少年問題難以短期被解決時，會急於尋找一個原因及出口，而將問題歸因於少年。

可以感覺到家長帶孩子的辛苦，所以他們一直要去找一個出口，例如或許把孩子形容成有病，他們可以釋懷一點，就是比較解脫。(SW6, 43)

再者，進入合作式中途班，少年身上背負的就學及其他問題，家長總是首當其衝的，被告知去面對自己孩子的管教問題。因此，當合作式中途班社會工作者接觸到家長時，從互動的態度也可感受到父母長期積累的壓力及失落。

會到我們學園來，一定是家長之前也遇到很多負向的評價阿，已經累積非常多負向的東西... (SW4, 22)

(壓力) 真的是長期的，(家長) 就說：「阿你去到○○就已經是最後的地方，那你還怎樣？」(SW1, 34)

五、家長對社會工作者的不信任感

社會工作者提供家庭的服務與否，關乎於家長對於社會工作者的信任及態度，在家庭中，家長有自己的議題及壓力，另外，社會工作者因為年紀較輕，可能沒有生育或是教養孩子的經驗而面臨家長的質疑。

還有一個部份是有時候他們會去挑戰，會跟我們挑戰說：「你們一個小屁孩，懂什麼怎麼管教孩子、你有生過孩子嘛？你結婚了嗎？你孩子幾個？」，他們就會這樣...那個表情會這樣挑戰我們。(SW4, 31)

我（家長）有管教他，就是你（社工）說的東西我都有做阿，因為理念教養是不一樣的，他會覺得你懂什麼阿... (SW2, 53)。

六、家長對社會工作者與少年關係的影響

當家長、個案及社會工作者無法達成合作的共識時，除無法讓服務有效被提供，有時候關係的拉扯，將會影響到社會工作者與案主的關係。SW2 具體描繪這樣的情境，提出家長試圖打破少年對社會工作者的信任，以博取孩子對於自己的關係。因此，若忽略家庭工作，有時甚至連與案主基本的服務關係也會隨之影響。

對於小孩在裡面（學園）是有點非常糾葛的，非常難以接受，就是她孩子很信任社工，可是不信任她（家長），就是她有一種小孩被社工搶走的感覺...媽媽在孩子面前：「你知道嗎？〇〇把你墮胎的事情告訴另外一個社工...」(SW2, 42)。

貳、與家庭工作倫理兩難之圖像

一、告知義務與保密的兩難

（一）告知義務 vs.案主最佳利益

告知行為的背後，隱含對家長對於孩子改變及重視的期待，不僅只於社會工作者的職責，對 SW1 而言，告知行為的背後是否可以符合案主更大的利益是考量要點。告知，反而讓家庭的支持削弱，使家長對於個案的行蹤失去耐心和關心；若不告知又將會被家長冠上知情不報的質疑，家長態度及結果的不確定性，造成社會工作者告知與否的困難。

那一開始講了第一次，爸媽就把他帶回來；之後再逃家，爸媽就開始不想帶了，然後講嗎？搞不好家長說：「那你們就知道他最後一次在哪裡，為什麼不跟我們講？」，認為我知情不報或什麼，有時候家長的態度我們沒辦法用來做評斷的那個，對呀，就很反覆：「阿這個不用跟我講，我不想聽，或是這怎麼不跟我講...」（SW1，3）

（二）告知義務 vs. 專業關係維繫

從 SW2 的描述得知，這樣的兩難與家長對於孩子的態度有關，當家長的態度較為操控時，面對無法控制的情境會以劇烈的法律責任或是手段來掌握孩子時，少年會越想掙脫控制，此時，若家長對社會工作者有告知的要求時，與少年的關係將會受到挑戰。

他媽的一貫策略是：「喔～誰帶走我小孩我要告死他，他就外面，他一直逼我，我也沒有辦法」。對的，確他媽媽在法律權利上的確是有權力知道他小孩的行蹤，可是告訴她（家長）一次、兩次後，你跟那個學生的專業關係就會大爆炸。（SW2，24）

二、對誰忠誠的倫理兩難

（一）家庭照顧責任 vs 案主就學權益

對社會工作者而言，雖然與家庭工作，但在個別與家庭的利益上的權衡，還是會對其產生困惑。SW4 的案例，少年在家庭內部系統中，扮演照顧的角色，尚可維持家庭系統的平衡，但當跳脫家庭系統，此時期少年的權利義務是就學，家庭的照顧責任及負擔是否恰當，將是另一個重要的考量。

有時候媽媽是會把小孩丟給他(少年)照顧，然後就是出去...就像現在出現一個狀況是他要照顧弟弟妹妹，他弟弟其實是 4/16 才出生的，所以其實很小，那媽媽要去工作，所以他要照顧他弟弟跟他妹妹...在家庭分工上，其實他占了很重要的一個部份。（SW4，24）

（二）家長期待 vs 案主自決

SW6 的兩難，源自於家長價值與孩子需求的衝突，受訪者可以同理家長對於子女的期待，在學歷成就至上的主流社會，家長期待可以做出對孩子更好的決定，但是這樣的決定與孩子的想望背離時，社會工作者居中協調的角色顯得重要，服

務的主要目標也變得為難，現實與孩子真正需求的評量孰輕孰重，難以抉擇。

（家長）考慮要不要把她送到特教的資源，就是比較特教的學校...但是孩子（少年）覺得國中的這兩三年下來，一直被大人用病理化的觀點在看，覺得大家都覺得我有病...但媽媽很擔心這個孩子沒有畢業證書又沒有學校念，可是殊不知在求學過程中，她最重要的並不是成績，而是人際、跟人的相處一些比較難以去宣洩情緒的部份。（SW6，30、32）

SW2 的例子中，社會工作者看到少女的堅持，欲尊重其決定生下小孩，卻面臨到家長的質疑。這樣的質疑加重社會工作者對於自我抉擇的擔憂。是否要尊重少女的決定？若是，那少女未婚生子對於未來的影響及風險，社會工作者是否可以承擔？家長有管教及保護少女之責，但當兩方的看法及抉擇有劇烈的衝突時，又牽涉到案主之人身安全時，將使社會工作者承受許多抉擇的壓力。

有一個學生懷孕了，她堅持就是要這個孩子，我知道她會很苦，但是我想好我要尊重孩子，那家長會覺得說：「啥～你在搞什麼？當然是要墮胎呀，你在想什麼？」，那這時候兩難怎麼去取捨？（SW2，25）

（三）家長需求 vs 案主最佳利益

SW3 舉了兩個家長需求與個案需求衝突的例子，當媽媽對於少年的依附深，這樣的關係使少年無法獨立自主的發展，也影響少年的就學權益；另一個案例，則是少年與媽媽關係拉扯的兩難，當少年需要依附感，但媽媽卻無法因為少年而改變時，孩子失序的狀況更為嚴重。

她（媽媽）常會騎摩托車來住宿機構，要看孩子。那我們有時間我們可以容許她看，但是我們還會跟她說我們在上課，因為他）跟媽媽的關係黏的太緊，那媽媽也希望他來讀書，可是內在的衝突又想要把孩子拉得更緊。（SW3，11）

媽媽為了自己的前途一直讀書，她（少女）做盡了壞事只是要氣他媽媽，可是媽媽沒有動力改變，那孩子就用更強烈的方式...他就開始逃家，逃離學園。（SW3，15）。

（四）誠實 vs. 家長期待

SW2 描繪的情境，家長要求少年在法庭上說謊，少年欺騙的行為與社會工作

者誠實的價值衝突，使社會工作者開始在自我價值和案主不受責罰的利益中抉擇。案例中少年對於這樣的行為也並非認同，在與社會工作者討論的背後，也隱含著少年對於成人行為或價值的示範的學習，多重繁複的考量使受訪者感到負擔。

上法庭的時候學生家長要學生做偽證，就是學生自己做錯一件事情，然後家長說：「你說你沒做這樣。」…這是一個很兩難的情境這樣。(SW2, 39)

小結

與家庭工作中，研究者整理受訪者對於家庭工作的看法，從家庭工作、家庭需求及家庭對於少年、社會工作者的態度進行討論，並對衍生的兩難議題，進行討論，如下：

一、告知義務與保密的兩難

不論在文獻或是倫理守則皆對於案主的保密義務有所規範，但是家長的監護人身分，使其對於案主的行蹤、學習及涉及身心狀態等，有掌握的權利。然而，家長的態度難以掌握，使社會工作者在每次的告知處遇的行使上顯得小心，因家長長期積累的負面壓力，當家長要求社會工作者履行告知義務，但是告知又將影響到家長對於少年管教方式的改變，甚至有放棄管教的意念出現，為社會工作者不樂見的結果，且「逃家」的風險，又是否達到「預警」之標準，也是社會工作者所考量的。

但，這也不意味可以犧牲案主的隱私保密之權力。根據文本呈現，這樣告知義務的兩難，除隱私保密外，尚含與案主最佳利益的衝突及專業關係維繫的考量。SW2 提到家長對於少年的態度是告知與否的考量擔心之一，尤其是家長與少年的關係樣態是衝突的時候，這樣社會工作者要趨於尊重家長知的義務，還是尊重案主對於自我隱私，或是維護信任關係等，難以抉擇。

二、對誰忠誠的倫理兩難

受訪者論述家長工作的重要性及與家庭工作的困難，合作式中途班又被賦予少年的教育責任，與家庭的互動頻率將會增加。但與家庭工作容易遇到家長與少

年價值或是需求衝突之議題，這樣的衝突會在許多面向出現，本研究整理**家庭照顧責任 vs 案主就學權益**、**家長期待 vs 案主自決**、**家長需求 vs 個案最佳利益**、**誠實 vs. 家長期待**等兩難，家庭的分工、家庭期待、家長需求等面向所衍生的兩難，社會工作者的專業目標的擺放，是以「個別」還是「家庭」為主，是社會工作者的抉擇之難（胡中宜，2011）。

第三節 團隊合作的圓缺

青少年服務中，有幾個特質使這種專業間合作是必須的，包括為未成年的權益、就學的義務、家庭及少年個別的高風險行為等，種種需求皆需要不同的單位及專業的介入，當這些社會工作專業、跨專業角色、家長三方期待有所衝突或是拉扯時，對於彼此服務而言，這樣的合作亦推力亦阻力，也易造成服務兩難的情形。

我們的案主很清楚是這個青少年，可是由於他是未成年，所以他相關...包括法律，那家人、社工單位跟法律，那我覺得這三個東西都會變成一個非常大的拉扯，當這些東西是不一致的時候。(SW2, 27)

壹、團隊合作之樣貌

一、學校－從屬及合作關係的拿捏

(一) 對於個案的問題認知的差異

合作式中途班的本質為教育體系的一環，因承接單位為社會福利機構，社會工作者雖為此場域的主要專業，但教育和社會福利的眼光差異，仍會出現在與學校合作的過程，教育人員和社會工作者易有不一致的處遇見解。

面對這樣的個案跟家庭的時候，所以覺得我們的眼光會跟學校老師有比較大的不同，因為大部份學校老師大部份都是教育的這樣背景上來，所以可能對於一些個案的情況可能評估不是這麼一致。(SW7, 19)

SW1 以轉介的合作環節來顯現這樣專業眼光的差異，有別於社會工作者著重於個案需求的評估，學校則是以維護學校秩序的角度，傾向做轉介的處遇；此外，社會工作者所接觸的個案及問題程度的不同，導致對個案的問題的評估無法與學校達成共識，此也符合王仁宏（2004）所述，社會工作者與教育人員工作重點不

同，在少年問題評估上產生極大的差異。

有中輟、沒中輟、間輟的都要一起來，(少年)頂多就是在學校噙噙老師...我覺得我們有時候做這個做太久，有時候會忽視學校所重視的問題。(SW1, 19)

再者，因個案學籍在原就讀學校，無論是在轉介或是在後續與學校的配合上，學校對於少年的態度，不僅會影響到與社會工作者的合作，也會使少年對於轉介行為及自我認同，產生負面的解讀；反之，如 SW3 依工作經驗提到，若學校與少年可以保持密切的關係時，少年狀態將會更穩定。

學校覺得孩子轉去學園就是學園的事，甚至會從有些從孩子語言聽到：「我覺得我就是被學校丟過來的」，一來對孩子來講是蠻受傷的，他會覺得自己是被丟掉的，是不要被踢出來的這種語言去陳述這種自己跟學校的關係。(SW5, 8)

跟學校長期配搭的，他們知道我們運作，我們配搭的都不錯，那有些學校的導師、主任、校長都會定期來看孩子，那相對孩子都會比較穩定，那有一些原校配合度就沒有這麼高，那孩子的輟學率就會比較多一點。(SW3, 18)

(二) 學校文化對服務的影響

學校文化對於合作式中途班社會工作者有幾個面向，大致可以分為學校制度、學校風氣及彼此對於合作的共識來談：

1. 學校制度

對於社會工作者而言，學校制度的遵循及有時會與案主的權益產生衝突。學校制度及評量表現的標準設立，是基於學校的公平性考量，但是，合作式中途班的服務目標，是將焦點放在個別案主的最佳利益上，就學權益及畢業亦是合作式中途班亦為處遇的目標之一，社會工作者需要與學校達成績評分及畢業與否的共識。

國民義務教育規定國中要取得畢業資格，確實有一些很明確的指標。所以我們通常在接案或是跟孩子做評估的時候，我們會跟學校要獎懲記錄跟成績，那這個是幫助我們去跟孩子談跟檢視我們可不可以去談畢業證書。(SW5, 14)

再者，依據「國民中小學中途輟學學生通報及復學輔導辦法」⁷針對中輟的有明確的通報標準，但對於合作式中途班的變動高、高危機少年而言，SW3 認為三天的通報標準，對於少年的掌握度將會隨著時間而漸減，無助於少年風險行為的預防，點出了制度僵化無助處遇進行的情形。

因為我們也是有跟原校在做聯繫，那我們最大的困難點是因為學校是三天才能通報中輟，對我們來講一天就我們就覺得孩子在外面就不是很好。因為他們逃離了就一定會有狀況。(SW3, 18)

2. 學校風氣

學校風氣是否僵化或保守，也會影響到學校對於少年的處遇，據 SW2 所述，這樣的難題將顯現在少年返校的負面態度及中輟通報協尋中，「中輟通報」對於學校而言是件不名譽的事情，甚至會影響復學輔導考績⁸，導致學校通報的意願並不高，尤其「中輟通報」將涉及學校利益的損害及少年利益的衝突，對以案主利益為主的社會工作者而言，易造成許多服務的衝突。

有些狀況是我們覺得孩子該報中輟，或是對它們（學校）來說中輟是一件不名譽的事情，所以不是每個學校都願意配合。(SW2, 60)

學園是有些慣例，就是有些孩子他有狀況，我們會評估他可以返校一段時間，去重新思考要不要來，可是學校就會覺得：「天呀～那個孩子來學校根本就是個禍害，拜託他不要來」。(SW2, 60)

3. 對於合作層級、定位的共識

探討合作式中途班與原就讀學校的合作關係，SW2 理解教育和社會工作角度

⁷ 「國民中小學中途輟學學生通報及復學輔導辦法」第 2 條規定，中途輟學學生指未經請假、請假未獲准或不明原因未到校上課連續達三日以上。

⁸ 據「國民中小學中途輟學學生通報及復學輔導辦法」指明，中輟輔導於學校有三方面之影響：

1. 義務：

第六條，國民小學、國民中學對通報之中輟生應依強迫入學條例第九條至第十五條之規定辦理，並積極輔導其復學。

第七條，國民小學、國民中學應建立中輟生檔案，詳細記載中輟生資料，包括輟學日期、通報及輔導記錄、復學日期、再度中輟情形、追蹤輔導紀錄等，並定期檢討通報及復學輔導績效。

2. 績效考評：

第十條，直轄市、縣（市）政府應定期辦理學校及鄉（鎮、市、區）強迫入學委員會執行中輟生通報及復學輔導工作之督導考評。

3. 鼓勵：

第十二條，相關主管機關對通報及復學輔導工作執行績效良好者，應予獎勵

不同的差異，但這樣的落差，是否可以有一個平行的討論也源於學校對於合作式中途班，是平行單位或下級單位的認知所影響。

學校不是社福單位，學校有很多自己的考量，比如說有些學校不太願意報中輟，包括學校會覺得社福團體是下級單位，不是平行單位。(SW2, 59)

一、觀護人—規範的黑臉角色

學園少年大多為高風險的個案，有觀護人的比率是高的，觀護角色有法治的約束力，當孩子情況較為不穩定時，觀護人黑臉懲罰角色，可以具有規範及約束少年的偏差行為之效。SW5 認為觀護人若與社會工作者可以做有效的黑白臉的扮演，對於服務而言是事半功倍的。

這種跨專業的合作，特別跟司法的合作彼此要很清楚，觀護人如果扮好觀護人的角色，真的發揮實質在行為或是法令上約束或執行的時候，我覺得會有差，因為孩子多少會有些警惕。(SW5, 34)

SW1 指出，時效性及法律的規範是法制和輔導在服務過程中最大的衝突點，非行或是觸法行為的產生，站在法制觀點，是需要被矯治或是懲罰，但這樣的處遇是否真能確切的解決少年的問題？另外，觀護人⁹對於偏差行為的認定及矯治的評估，也依觀護人的主觀判定而不同，造成社會工作者依循的兩難。

可是他（少年）無法短期去調整，需要去給他時間，可是以司法的角度來看，你確實就是犯罪，你就是要去做一些處罰這樣子...有些觀護人就是兩次沒有來報到，然後問說你中間是不是有用藥，然後（少年）說有，他（觀護人）也沒問他原因，或是怎樣，就直接感化了。(SW1, 7)

二、跨專業及跨機構的合作樣貌

⁹觀護人對於少年的輔導權力及義務，在「少年事件處理法」有明確的規定：

第 51 條

管束義務及範圍：對於少年之保護管束，由少年保護官掌理之；少年保護官應告少年以應遵守之事項，與之常保接觸，注意其行動，隨時加以指示；並就少年之教養、醫治疾病、謀求職業及改善環境，予以相當輔導。

與重要他人及服務單位聯繫：少年保護官因執行前項職務，應與之法定代理人或現在保護少年之人為必要之洽商。

處遇、裁決權力：少年法院得依少年保護官之意見，將少年交付適當之福利或教養機構、慈善團體、少年之最近親屬或其他適當之人保護管束，受少年保護官之指導。

因為個案身上不僅就學議題，也包含許多高風險行為，在家庭背景上，也包含許多的家庭議題，SW5 確切了描述這樣的情境，依個案情況的不同，就會有不同類型的單位及資源的進駐，這樣的分工更需要透明化的溝通及聯繫，但個案及家庭與這些不同社會工作單位的合作，基於服務立場及服務對象的不同，交錯的觀點要達成角色分工的共識需要時間的琢磨。

同一個孩子有社區的社工，也有社輔組的社工，也有觀護人等等，通常我們網絡間會聯繫，包括孩子社區有社工，社區互動的部份我們會瞭解...可能就會去做這樣的分工，或者有家長的部份，那家長的部份就會由我這邊來進行，那親子間互動、經濟狀況的（其他單位負責社工）就保持聯絡。
(SW5, 30)

這樣的跨單位合作，亦出現在合作式中途班內。合作式中途班是一個小型的學校，有社會工作者、事務員、導師或是其他專業的外聘講師等，不同背景的人共同工作，這樣教育、社工、心理或其他教育背景的差異，育出不同的看事務觀點，SW4 認為，這樣團隊合作的互動需要更多時間的磨合。

社工員必須是相關科系畢業，大概就比較知道是那樣的工作方法，可是事務員就比較不同，就有可能是企管系什麼的都不同...社工的養成過程比較一致，可是因為同一群孩子在事務員身上看到的又會不一樣，好像不能用太社工的話來跟他們（非社工專業的同事）做對話。(SW4, 12)

SW6 認為，觀點及角色的不同有助於少年的輔導，合作得宜，不同輔導角色的居中協調，可成為社會工作者與少年關係的潤滑劑。

那個孩子最近的狀況比較不 ok，他跟那個某一個老師比較能夠談，因為他們上課（方式）又是比較個別型的，就會跟老師說：「老師，您可能在上課的時候可以讓他（少年）講看看，說不定他會透露，因為好像你講的話他好像比較能夠去聽這樣」，講師好像是這邊的調劑品（笑）(SW6, 9)

貳、團隊合作倫理兩難之圖像

一、資訊透露及專業合作的兩難

跨專業的合作，訊息的告知和傳遞為必需的，但是在這樣的資訊傳遞，無論是在告知的內容及範圍上，皆會面臨告知與否及維繫合作關係的兩難。

(一) 專業合作的資訊揭露 VS 與少年專業關係維繫

通報及訊息的傳遞時，社會工作者對於合作單位是否能保密資源來源有所擔心。SW1 描繪這樣的情境，當觀護人直接將社會工作者告知的資訊透露給少年，且資訊不利於觀護人對於少年的處遇評估時，就會影響到少年與社會工作者的信任關係。

觀護人會說：「ㄟ～我就請社工傳真你的出席資料」，對...或是不小心說溜嘴說：「你的社工說你這幾天都沒有回家什麼」，那很可怕。觀護人說：「ㄟ你社工跟另一個觀護人說你跟誰怎麼，我從他們那邊知道你怎麼樣...」
(SW1, 5)

SW7 也提到，當少年知道社會工作者有通報或是資訊告知的行動時，不僅傷害對彼此的信任，也會使少年對於社會工作者的輔導角色產生質疑。

孩子的情況很嚴重我們就會主動去通報...但是這部份也要小心，因為我們主要是輔導的角色，但會讓少年知道是我們(社工)在當中做一些爆料，對我們彼此的信任是很大的打擊。(SW7, 20)

(二) 專業合作的資訊揭露 VS 法律責罰

當這樣訊息的告知可能會影響少年權益時，將使社會工作者面臨告知的兩難。這樣保密及告知，有兩個層面的考量，包括法定通報及資訊告知兩個層面的討論；前者，涉及少年的保護及社會工作者的義務；後者，則是對於資訊交流以利彼此的合作，兩者的差異在於社會工作的告知義務及少年會受到是否會受法律責罰的區別。

有些觀護人他只聽結果，他不會想要去聽過程，有些不是很熟，也不是很知道他的 tone 調，所以有時候講了，可能就會害孩子被關，收留什麼的，或是被訓誡，他們就會覺得很你(社工)幹嘛跟觀護人講。(SW1, 4)

SW1 提出有關訊息範圍的討論，「到底該告知到哪？」、「告知的內容為何？」為社會工作者在資訊告知上面臨的兩大問題。再者，觀護人重視的行為結果和社會工作者重視的輔導過程不同，尤其，當觀護人的黑臉角色出現，對於社會工作者所提供的訊息有懲戒的權力時，將會影響少年專業關係，不利於日後的處遇。

於此，社會工作者會更謹慎的評估告知與否的考量，而社會工作者也提出合作經驗的缺乏，使社會工作加深兩難的擔心。

有些刑警我們會先跟他溝通，就是這孩子他現在用藥很嚴重，我們可以講述我們的輔導立場...就會非常擔心，因為那時候他們要抓那個犯罪的首腦，就會擔心他（刑警）會不會協助這個孩子，還是會因為業績輕放他，可是輕放就完了，其實我們都會很擔心這樣。(SW2, 69)

相反的，SW2 所提的一個案例，則是社會工作者基於輔導立場選擇提供案主的資訊，希望可以藉由法律的約束力來抑制少年的偏差行為，但卻因為刑警將焦點放在犯罪首腦的破獲，而對提供資訊的少年輕放，這與社會工作者提供資訊的期待不同，因為不同單位對於事件的考量點不同，造成處遇結果的落差，其他專業的評估及工作重點也為社會工作者告知資訊與否兩難。

（三）機構內跨專業的資訊揭露 VS 少年最佳利益

SW3 談論機構內跨專業合作的兩難，秉持專業倫理及評估在案主訊息告知上，基於案主倫理的考量上選擇保密，但是這樣的訊息的不透明化，使少年多與單一工作人員的互動，對於學園這樣需要團體互動、培養人際互動的場域，當少年孤立自己與社會工作者互動時，是否符合案主最佳利益是訊息揭露的考量要點。

我們如果沒有跟老師討論，有時候突發狀況...那其他人不知道，那孩子可能就隨時來黏著妳，那好像有的孩子會把自己孤立起來，就會去只找一個老師，那我們覺得這個狀況是不好的。(SW3, 4)

另外，單一個案密集的服務提供，將會壓縮到其他個別或是團體的服務時間及精力，也易有服務公平性的疑慮。在合作式中途班的團體生活中，公平性的服務考量更需被謹慎考慮。

（四）跨單位社會工作者的資訊揭露 VS. 保持合作關係

跨專業合作多種，一為以少年為主的跨專業合作；第二，則是以少年家庭為中心的跨單位的合作。因學園少年的家庭功能不佳，每個家庭成員各自有不同的課題，也分別隸屬不同的服務單位。

她家庭包括八個社工，從她家庭是高風險家庭，然後她父親有、她媽媽有、她也有，然後還有很多各方面的社工，那她我們該怎麼跟專業社工去合作？我們應該把所有我們知道的事都告訴她嗎？（SW2，26）

SW2 的例子，同一個家庭有八位社會工作者，但是以家庭為中心這樣的合作，資訊的流通和服務整合是必需的，不同家庭成員所屬的社會工作者立場及職責不同，使合作過程有幾個兩難的考量，包括

1. 資訊透露對少年、案家的權益受到損害；

對案主來說，這會違反保密原則嘛～還是我們該考慮的是在專業上面，這其實是一個專業關係的互相分享之類的。（SW2，26）

2. 不同的社會工作者處理的方式不一，又加上合作的社會工作者汰換率高，使社會工作者需要因著合作對象的轉換改變合作方式。

社工她兩個月後就換一批新的，然後我們有歧見該怎麼辦？（SW2，26）

3. 當彼此專業評估有衝突時，若有涉及法院上的判決影響案主權益時，合作互動及訊息流通需要更謹慎的考量。

那你們覺得其實她從法律上的建議她其實應該被關，那法官比較聽信你的話還是其他社工的話？那包括是她（其他社工）專業度怎樣？那我該把學生的狀況跟她講到多少？（SW2，26）

以上總總，上述的兩難之因，包含合作模式的缺乏、社會工作者的流動率及法官對於專業評估採納的選擇等點，縱然是相同專業，也因各自服務對象的不同、評估點不同，這樣訊息傳遞內容及範圍是否得宜，使社會工作者的保密抉擇備受考驗。

二、跨專業評估差異導致的倫理兩難

（一）案主最佳利益 vs 合作關係之維繫

SW1 描述與觀護人的合作，以安置的評估為例，在家庭狀況的評估，觀護人及社會工作者出現不同調的評估，社會工作者認為在家庭中尚有可以工作的部份，評估安置並非少年及家庭的最佳考量，但觀護人希望社會工作者協助說服少年接

受安置，從此，社會工作者開始反思與觀護人的合作關係及合作定位的思考。於此，社會工作者在堅持自我專業的評估及維持團隊合作的共識上產生兩難。

你會覺得他們（少年）家庭還有功能，不需要安置，可是觀護人認為他家其實已經失能...可是安置他，他就逃走...觀護人的判斷跟我們不是很一致，然後就會有兩難，因為觀護人可能就會要求你幫忙說服個案安置呀或是幹嘛的，然後就會覺得他既然現在是有司法身分，雖然我們是沒有什麼從屬關係...觀護人也不見得都會聽你的。(SW1, 5)

SW6 與學校工作的經驗，提到因為不同立場及觀點，而評估的差異源自於對彼工作性質及內涵的不了解，及對於案主最佳利益解讀差異，此外，合作關係的好壞及默契，也將會隨著合作頻率及對於合作式中途班的資源的理解所影響。

他（學校社工）現在就想轉介這孩子，他覺得應該讓孩子去參加活動，試試水溫，以及透過這活動吸引孩子進來...我就跟學校社工去提說這營隊的屬性不是很一般，但是可能他不是很理解學園，因為不太常合作，也不是很能夠想像，他就預告我：「如果我現在不讓這個小孩轉，他以後也不會來」。然後我覺得我受到很大的挑戰。(SW6, 56)

（二）少年最佳利益 vs 導師角色及課程的尊重

不同專業背景的學園講師對於學園的少年的樣態的不了解，面對這群個案，會有自己的議題。SW7 描述這樣的兩難，原則和規定對於這樣群體的生活是重要的，但是由於老師擔心與少年的關係的破壞，所以缺乏對於少年的制止及挑戰，但是這樣的界限規定一旦被打破，對於少年的學習、輔導將會造成影響，社會工作者在學園老師狀態、少年權益及處遇服務上有所考量，社會工作者須要居中加以協調。

讓老師知道說我們會尊重她這樣一個角色，但是的確有一些部份...我覺得的確有些老師不習慣跟這樣的青少年做一些衝撞甚至制止，就是說提出一個行為對她來講都是一個風險，因為她有時候怕破壞關係。(SW7, 35)

另外，在合作式中途班中，擔任講師對於這群少年須要有一定的彈性，並要適應這樣的團隊運作，SW6 提到「在做中途學園其實都蠻擔心講師流失，尤其是固定合作的...」，對學園已經有所熟悉且默契不錯的講師，也會擔心人力流失的議題。

（三）合作式中途班社工職責 VS.其他機構社工職責

跨機構合作且服務的對象不同時，就更容易有不同的評估立場。少年家庭功能不佳，每個家庭成員有處遇需求，且家庭成員處遇需求有衝突時，容易造成合作立場的衝突。

有些合作關係非常詭異奇怪...前夫（案父）跟孩子在法庭見面的時候，孩子都會有很大的身心徵狀...所以說後來她（案母）就不想把她孩子給前夫看這樣，可是他前夫那邊的社工就會說：「你沒有履行責任，那我要把孩子的監護權，想辦法讓法官判回給前夫這樣子」。(SW2, 57)

SW2 提到這樣的案例，案例中要顧及少年之身心狀況、父母的衝突、及不同立場社會工作者的評估、維繫親子關係等議題，然而，當這樣的衝突加入法定權利或影響法院的監護權決議時，社會工作者多了一分對於法律效力的評估，雖然社會工作者知道要以少年利益為主要考量，卻難在要尊重其他專業的評估而影響少年身心狀況，或選擇堅持少年利益可能的監護權轉移的風險，兩種選擇將各有利弊。

小結

合作式中途班基於少年及案家需求，需要跨機構、跨專業的合作，這樣的合作有幾個特質，本節簡述學校的合作關係拿捏、觀護人的黑臉角色、跨專業及機構的合作樣貌，從這樣的討論發現合作單位對於少年的權益的影響，亦衍生了許多兩難議題。

一、資訊透露及專業合作的兩難

如文獻之討論，中輟議題背後所隱含的問題多，不同服務資源的介入及合作，就會衍生出合作上的兩難。這樣的兩難主要可以分為三個的掙扎，包括合作單位的職權對於少年的影響、對於案主最佳利益的擔憂及合作關係維繫的多重考量。SW1 及 SW7 都提到與觀護人合作上更容易有違背少年期待的後果出現，擔心專業關係的破壞或法律責罰，觀護人及刑警等法制體系，合作上可能不一定依循社會工作者的評估及期待，結果正如 Garret (2004) 對於社會工作者與警察體系的觀

察，不僅評估上的不一致，警察的工作目標的重視勝過倫理的依循，使社會工作者難以預估合作後對於少年的影響。

二、跨專業評估差異導致的倫理兩難

Parrott (2010) 提到，與其他專業夥伴合作，主要的衝突源自於不同專業所秉持的理想、價值、倫理、工作文化上的差異，這些呼應了文本資料中顯現的專業背景及評估的差異，包括 SW1 觀護人與社會工作者對於安置評估不同的落差，SW6 與學校社會工作對於轉介處遇的認知差異，皆為社會工作者與合作單位彼此對於問題的價值認知不同所致，對彼此處遇的不瞭解也增加處遇評估的差異。然而，值得一提的是，SW2 所提的職責差異對於服務的影響，不同機構的社會工作者，本以家庭為主的最佳利益而彼此合作，但是當家庭需求有衝突時，社會工作者面臨合作上的困境，又涉及監護裁量的法律議題時，無法預知訊息透露的後果。這樣的衝突突顯了結構性的議題，社會專業須要對自己的案主負責，不同單位社會工作者，為求家庭平衡或是案主利益合作，卻又須要符合各自案主期待，使社會工作者在職責、評估權及合作關係維繫的拿捏略顯困難。

整體而言，合作的對象主要有三個專業，包括觀護人體系、學校體系及跨機構之社會工作專業，三種專業的合作，各有不同的難。觀護人帶有黑臉及法律責罰的權利；學校對於少年有成績評量及畢結業的資格給予的權利；跨機構的社工專業則可能影響對於案家的資源協助及給予，使社會工作者在與這些專業合作時候，需要更謹慎的去進行訊息的透露，以避免少年的權益有所受損。另外，相較於其他兩者，少年對於觀護人責罰角色較為懼怕，所以在觀護人的合作上若沒有一致的共識或默契，容易使社會工作者的白臉或輔導者角色受到質疑，破壞與少年的信任關係。

第四節 影響倫理兩難抉擇的參考依據

當兩難出現，隨著社會工作者的經驗、價值觀及對問題的解讀的不同有許多面向的考量會出現，這些兩難的抉擇，會因每個參考依據對於社會工作者而言的重要性不同，而影響其所採取的行動，以下分別討論之：

壹、法律規範

為保護未成年之兒童青少年之權益，在〈兒童少年福利及權利促進法〉中，顯見國家對兒童青少年的期待及保護。然而，這樣的規範對於合作式中途班的高風險的少年而言，法規的遵循對於輔導角色之社會工作者是難以權衡的灰色地帶。在受訪資料中，法律規範的考量對於社會工作者有兩方面的討論；其一，是 SW4 所述，學園少年有抽菸行為時，到底該採嚴格的禁止還是彈性調整時，將會回歸到法律對於青少年行為規範的限制。

因為法規就是這樣，我們也要尊重法規，就像為什麼我規定學園裡面不能抽菸，他們（少年）其實都會抽菸，那為什麼學園不能抽，法律就是規定不能抽菸，其實為了抽菸這幾年我們規則一直改來改去，都會出現正面聲音，其實我們也不會怎樣，反而會去針對孩子的狀況去做討論。(SW4, 17)

其二，法規¹⁰明訂社會工作者有通報之責任，但是通報權責將影響到社會工作者評估的空間，不利於輔導之立場，且當少年知道社會工作者通報權責時，將會降低服務意願，並保留不利自己的訊息；對社會工作者而言，這樣的通報也需要冒著關係破壞及是否符合案主最佳利益的風險。

因為如果你有（通報責任）反而不能跟你談這塊...我覺得這些都是一個很大的問題，可是妳要嘛，就是找談你，可是（少年）違反法律，因為你有通報責任，當你有通報責任就變成你有很多事情不能談這樣。(SW2, 24)

貳、機構政策

社會工作者在機構中服務，提供的服務需在機構中的同意及脈絡下進行，因此機構政策為抉擇的考量之一。而這裡提到三部份，包括：

1. 機構經營－社區觀感及社區關係之建立

¹⁰兒童及少年權益保障法 第 53 條

醫事人員、社會工作人員、教育人員、保育人員、警察、司法人、村（里）幹事及其他執行兒童及少年福利業務人員，於執行業務時知悉兒童及少年有吸毒、賭毒、傷害等觸法或高風險行為時，應立即向直轄市、縣（市）主管機關通報，至遲不得超過二十四小時。

SW4 提到，有關機構經營的部份，在抽菸議題的考量上，抽菸會影響到社區的觀感，這樣的外界壓力影響機構的經營，SW4 拋出這樣的訊息，認為社區的認同將影響機構的生存，進一步的影響到中途班抽菸規範的訂定。

其實這也是我們規定不能抽菸的那個的其中一個考量，就是像我們這樣的機構要在社區裡生存，其實也是比較要考慮到附近(社區)...(SW4, 18)

2. 機構制度及處遇默契

機構訂定的規則及處遇默契，SW2 提到機構內的服務是一定共識，默契及規則的訂定有助於社會工作者在提供服務時，不會有模擬兩可或是無法遵循之情境。相較於以往一對一的服務模式，合作式中途班以團隊服務的方式服務個案群，為避免標準的不一致，團隊應有服務共識，使每個工作人員可以有所依循。

基本上我們的默契...除非主任出手，不然就是單一案主，社工有最終決定權。我覺得有幾個原則，就是我們不會破壞公約，不會跟案主說你可以在下面抽菸，我們會有默契，社工對案主有最終決定權，基本上如果沒有違反倫理的話，那我們會討論。(SW2, 74)

3. 機構價值及信仰

機構價值及信仰的部份，此為機構服務的主要信念或是宗旨，社會工作者在機構內工作，處遇脈絡勢必會受機構的價值信念所影響，而 SW6 指出，對於機構價值的認同，當少年表現的行為與價值相悖，就會去挑戰甚至去調整少年的行為。

我們這裡(機構)的核心價值，就像我剛才講的，我可能會放進來，那可能他現在此時此刻糾結的點是跟這些價值相背離的部份，如果我很明白這個價值的傳達為他以後延續是好的，可能會去調整他(少年行為)。(SW6, 63)

參、倫理理論

理論視角指社會工作者處遇的信念，這種信念會影響社會工作者對於倫理的詮釋及處遇行動。倫理理論有三，分別為效益主義、義務主義及關懷倫理，以下分述之：

一、 效益主義

在受訪者的描繪中，發現不同受訪者在面臨兩難的時候有不同的思辨。對於 SW5 而言，會去思考每個行為的背後的意涵及對少年的影響，是否可以符合少年的最佳利益，而拉出每個考量去進行思考，對少年的最佳利益有更深入的評估。

那界線上也是我們常常會在想的，怎麼做這件事，或是不做這件事，哪個是對孩子真的有幫助。(SW5, 18)

而 SW4 的案例，則是以家庭的利益為主要的評估標準，理解少年為家庭重要照顧角色，會先去觀察少年是否真可以勝任這樣的角色，若足以勝任，將會以家庭系統穩定的前提，做不破壞家庭系統運作且符合多數人最大利益的抉擇。

我們在家庭分工上，其實他占了很重要的一個部份，而且他們家也取得一個平衡，就是包含他媽媽和爸爸出去工作，那他在家裡顧弟弟妹妹，目前的角色安排是...我會先去測試孩子有沒有狀況，如果是 ok 的，我就比較不會那麼要求他。(SW4, 24)。

二、 義務主義

相較於效益論，義務論對於原則及規範認為需要有所遵從，強調事件的規範，行為對錯的有明確的標準。SW7 提到，社會工作者考量是否通報時，對於行為有一定的通報標準及程序，因此縱然少年希望隱瞞，但是社會工作者還是選擇通報，以符合法律規範。

有婚前性行為，甚至懷孕...像這個就要通報，有時候我們會讓她知道我們是關心她的，我們會盡量讓她知道她後續會面對的歷程，但是我們也會讓她們知道我們還是需要通報。(SW7, 38)

三、 關懷倫理

有別於效益論及義務論理性的思維，助人工作中，有時難單以理性思維去思考每個服務的細節，與個案的關係有時候也是社會工作者揮之不去考量。如 SW2 描述的服務情境，當知道少年對於家長要求在法庭選擇隱瞞的時候，縱然這樣的行為違背了社會工作者的誠實的價值觀，但是社會工作者採取的行動是接納少年，並將這種維持關係及不批判的態度傳達給少年。然而，專業關係的維繫對青少年

是必要，尤其對於長期相處，以關係為重的合作式中途班的而言，關係更是考量的要素之一。

我知道在家長跟老師裡面（抉擇）是很兩難的事，但是不管你（少年）做什麼決定都不會改變你跟我的關係，我還是會關心你、還是很在乎你，我希望你做好的決定，不管怎樣你還是我們的學生這樣，我不會因為這樣就討厭你。（SW2，39）

甚至，在緊要的兩難情境時，SW7 認為這樣的情境，首要顧及的是少年的狀態，及彼此的信任關係。跟少年的對話，可以袒露並告知少年後續的狀態，避免少年有被抉擇及背叛的不舒服感。

發生重大的事件的時候，一定要跟孩子對到話，對，也怕在那個過程他被決定的...也是保有我們在孩子心目中的一個，讓他知道說發生很重大的情況，其實我們還是可以讓孩子信任的。（SW7，44）

肆、倫理原則

倫理原則，相較於倫理理論較為具體。倫理源則提供具體的倫理價值及優先順序的指引，而 Beauchamp and Childress（1979）提到四個倫理原則、Dolgoff et al.（2009）的七個倫理原則及 Remear（1990）所提的六個指導原則，後兩個原則皆是有優先順序之分，以下就訪談資料討論之：

一、保護生命原則

對於 SW5 而言，保護生命且不危害到他人的生命安全為處遇的優先考量。這樣的保護生命的原則有程度的差異。一是對於少年健康的考量，並無立即性的危險；二是危及生命的擔心須立即性的處理，這樣程度上的差異，也影響到抉擇的急迫性。其一的情形，如 SW7 所提，認為在沒有兩難的狀況下，也會依這個考量進行處遇的評估及資源的給予。

孩子的生命安全是最主要的，因為家長有時候是比較疏忽的家庭...有時候功能弱的家庭，我們就會帶孩子去做醫療的動作，我們會 push 家長去做這一塊，那生命安全一定是比較重要的。（SW7，45）

其二，牽涉到明顯危害生命的議題。SW1 描述在猶豫是否通報少年濫用藥物時，發現到藥用濫用情形已危急到少年的生命狀態時，工作者就會有較明確的抉擇方向，並做立即性的處理。SW5 亦然，表明生命 safety 是處遇最重要的考量原則。

因為我覺得你要不行了這樣，我就打給他媽，就不管你同不同意，就是要打給他媽媽，因為這個跟你身體相關，所以，最後雖然跟他關係很重要，但是我保全他性命更重要，就是要穩固他基本生存的權益這樣。
(SW1, 37)

我會擔心妳的身心安全，還有擔心對方身心安全的問題...如果妳打工 OK，有沒有可能推著妳做一些會傷及到生命跟心理安全的事。(SW5, 22)

二、差別平等原則

合作式中途班是以班級團體的形式提供服務，因此規範及服務標準顯得重要，但是個案的狀況不同，當規範與少年利益衝突時，需要考量到少年的狀態，SW4 提到會符合案主的需求，會案主的狀況去訂定不同的出席的標準。

我們針對孩子有不同的評估，像我們有試讀期兩個禮拜，兩個禮拜我們要求百分之七十，可是我們有幾個孩子，之前是沒有到學校裡面讀書的，這樣對孩子而言要有 70 其實是難... (SW4, 19)

三、正義原則

合作式中途班，團體工作主要的處遇型態，SW7 提及在這樣的環境中，少年們會有群體的出現，在團體動力的催化下，容易有一面倒甚至有受害者的角色出現，那這樣的角色權益受損時，更需要去考量個別的少年之權益，並需試圖分散這樣的團體氛圍。

我們有孩子被排擠，那因為她幾乎被其他群體...就是可能有些不是主要排擠者，但是在同儕的壓力下，大家幾乎要一面倒...的確這個情況如果繼續，就會變成每個人都是加害者... (SW7, 34)

四、自主原則

SW5 則是在就學議題上，當少年在學園表現不積極的時候，會與少年討論自

我的狀態，及留在學園的意願，認為案主的權益不應該被輕忽，使少年有機會替自己做抉擇，提升自我掌控感。另一方面，SW7 也提到，在考慮處遇方向的時候，也會試著帶領著少年多做一些自我處境的思考。

主要是促使這孩子多一些對自己的重視和思考，然後也讓他知道，他真的可以左右他自己就學的議題...就知道原來這個真的是我的事。不是大人們、老師、爸爸媽媽、社工說了算，而是我自己可以決定。(SW5, 8)

很多時候我們也會把問題還給孩子，鼓勵他去思考去做一些決定。(SW7, 26)

五、最小傷害原則

對於社會工作者而言，當無法有一個明確的最大利益出現時，多會選擇一個最小傷害的決定，或是遵循兩害相權取其輕的原則。SW6 提及，她在無法改變家長及學校的執意把案主申請特教身分，盡告知義務後，便轉移工作的重心，將焦點放在提升少女的自我能力，增強對外界負面眼光的因應及承受能力，以降低申辦特教身分的結果對案主的傷害。

我不把這件事工作的重心放在跟孩子談這件事情上，孩子比較關切的是，她有沒有被視為一個有病的人，那她不喜歡，我也 push 她去相信自己不是一個有病的人。(SW6, 41)

SW2 遇到的兩難例子，是同儕們紛爭，但當打人的少年回到班級後，將牽引團體動力而造成被打少年的傷害。社會工作者在兩方少年的就學權力、團體秩序等方面權衡，評估打人少年在家輔導的可能，使其可以穩定在家接受輔導。

因為當時他打人了，所以我們就請他就是回家一陣子...他沒有真的跟受害者道歉的意思...後來他家長評估孩子可以自己在家，沒有在外面亂跑，沒有跟朋友接觸時候，孩子是比較穩的，所以他家長主動提出在家管教的方案。(SW2, 31)

六、生活品質原則

提供服務時，需要提升案主的功能且協助穩定生活，並維持一定的生活品質。SW4 在與未婚少女對談時，話語中顯露的是對於少女所處的環境品質和生活狀況

的擔憂，撇除對於是否留下孩子的考量，少女能否有一個穩定的環境是處遇的首要目標。

要有人可以照顧妳(懷孕少女)，而不是又繼續跟男朋友住一起，整天就是吃泡麵...孩子可以留下來就可以留下，沒有留下來也是一個命，都吃泡麵我也擔心孩子留下來的整個健康和營養狀況，後來她就回到阿嬤家，她爸爸幫她做月子，她也離開她男朋友 (SW4, 30)

同樣的，SW6 對於孩子的服務，也是將焦點擺放在案主自我功能的提升，增加案主與他人互動的自信，而非繼續讓少女消化外界的負面態度，而有自我標籤的傾向。

工作重心會變成讓她去看到自己的價值，讓她在日常生活中去做一些小事，累積她的自信，讓她可以自我肯定...可以為自己說說話。(SW6, 41)

七、隱私保密原則

涉及青少年身分、社會工作職責及跨專業網絡的合作，使少年資訊需要被交流，但是否違反案主自決、案主隱私及符合案主最佳利益是資訊合作的考量。SW5 討論與學校經驗交流時，會顧慮到學校人員對於資訊使用的態度及看法，而資訊的交流也是以案主最佳利益為主要的行動目標。

在合作或是在跟學校談的過程...我們會去評估合作的這個輔導老師的專業素養，他們知不知道，清不清楚，而不是只把孩子當成一個八卦...希望可以扣著這個學生的發展跟最佳利益去談，而不是為了八卦或是評論這個孩子或是這個家庭怎樣。(SW5, 15)

SW2 亦然，在處遇的時候會盡可能的考量案主的隱私，就算是相同專業，也會造成資訊分享是否有危害專業誠信的疑慮。

學生懷孕我要跟她講了什麼...而且不要說她(少女)的社工，她媽媽的社工，她家的社工、她家經濟補助的社工，甚至是離婚爸爸的社工，我們在專業倫理裡面，我們該把話說到什麼程度？(SW2, 26)

SW3 提及，就算是在同一機構內，保密也是一個重要的考量，但是當有案主有特殊狀況或是需求，抑或彼此資訊的流通有助於服務的提供時，就會在會議上

做這樣的討論，以求處遇態度及目標的一致。

我們會要求保密，但是我們在老師的會議裡面，我們還是會溝通，因為孩子的狀況很多，那因為溝通過我們會有共識...老師的想法就會比較一致性，就會去做一些處理。(SW3, 9)

伍、社會工作倫理守則

相較於倫理理論及倫理原則，社會工作倫理守則對於社會工作者則是有教具體及明確的行為規範，而倫理守則針對社會工作者工作的不同面向有所規範，討論如下：

(一) 對案主的倫理守則

案主為優先考量¹¹：SW4 及 SW5 提到，在服務過程中，不管是案主表達的需求或是社會工作者的評估，皆是以案主的福祉為優先考量，而這樣的考量將凌駕於合作關係擔心或是資源分配不均之議題

我覺得孩子很想回去，我就應該要幫他爭取，就算失敗也沒關係。(SW4, 1)

我會思考的事孩子需不需要，不管這個孩子來自於哪裡、哪區的學校，是以這孩子是不是有需要這個（資源）為指標，有需要我們就開，而不是你們學校那多可能不方便... (SW5, 12)

告知義務¹²：善盡告知義務，尤其是對於案主處遇的目標及內容，協助其做最佳的選擇，而非因為未成年或是擔心關係破壞而忽略或隱瞞。SW5 提醒用藥的孩子，告知用藥對於身體的負擔及後續可能承擔的法律責任。

我比較會去反應讓孩子知道，你（少年）知不知道用藥會傷害自己嗎？然後一旦被抓你有可能要面臨什麼。(SW5, 23)

¹¹ 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。

¹² 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。

(二) 實務工作倫理守則：

資源分配¹³：為增進服務之效能、使資源可以有效的被分配，社會工作者也需要考量到資源是否有效被提供的議題。SW5 提到，學校對於合作式中途班應視為一個資源，在轉介時應針對少年需求更審慎的評估，避免不適切的轉介而有資源浪費的情形。

可能孩子真的不適合這個體制或是學校的課程，那學校是不是可以幫這個孩子可以找到一個適性、比較適合他的資源進來協助他，我們用這樣的立場跟學校做一些溝通和合作... (SW5, 8)

同樣的，服務過程中，也要避開資源的重疊及浪費，SW1 面臨開案壓力下，也要考量資源投入的效益。

當然還是有開案壓力，但是還是覺得寧缺勿濫，就是也不用說這孩子已經有三個社工，然後我還要另外開案，我們工作重疊什麼的，對孩子沒有幫助，對阿。(SW1, 36)

陸、閱讀相關知識與研究

SW6 提出一個與少年互動的例子，在與青少年價值有所衝突的時候，當經濟弱勢的少年，行為舉止無法被社會工作者所認同時，會試著去瞭解經濟弱勢者的想法，理解在處於經濟弱勢的環境及養成的生活型態，這樣的兩難及衝突就得以鬆脫。

我自己在做碩士的研究，也就比較理解經濟比較困難的家庭的脈絡，他今天會有這樣的行為是為什麼，反而我自己在思考的過程會反映出我的衝動和不足。我就會覺得這個兩難就比較釋懷...或是我自己也去涉獵相關的知識，就能夠對那個兩難有所鬆脫。(SW6, 51)

柒、個別督導及諮詢

當社會工作者面臨無法抉擇需要一個求助的管道，諮詢包括情緒支持、問題釐

¹³ 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。

清及服務指引等，而諮詢的對象包含督導及相同經驗的他者等。合作式中途班的督導，隨著學園的配置有所不同，有些學園是有督導職位，有些則是僅有主任，這些主任或許並非是社會工作背景，但是卻有豐富的經驗，SW2 的督導為創辦學園的人，當社會工作者遇到議題時，就會與主任討論。

我有一位督導，但他不是社工系背景，他是我們的主任，他就是創辦學園的人...如果是超過我難度我會跟他討論這樣子，他就是我的上司...對我來說比較有效的話就是去跟主任討論這樣。(SW2, 17)

SW7 及 SW6，則提到外聘的督導的部份，這樣外面角色的注入，從不同的角度去看社會工作者所面臨問題的癥結點，這樣的外界督導，將助於負面團隊氛圍及壓力的紓解。

可能找信任的老師、外面的人督導，就是她很清楚我們的情況...我會覺得又可以重新跳脫角色，你的思考點會不同。我覺得團隊裡有時候碰到比較負向的能量在當中，偶爾是需要這樣的（外部）資源進來。(SW7, 39)

因為我們有時候會有在職訓練，有時候也會有外聘的老師就是大學老師，會來跟我們聊聊，讓我們就比較能夠釋懷一些。(SW6, 65)

其中，有三位受訪者為督導，每位督導看見社會工作者的需求不同而有不同的督導樣態。SW5 重視的是社會工作者的自我的心理狀態及價值「讓他看到自己的價值判斷是什麼...幫助他更清楚知道我現在什麼位置」認為個人的價值判斷是會深刻影響到處遇的思維及對少年的想法，透過釐清社會工作者狀態，使其更容易去作出抉擇。SW7 則是將焦點放在情緒的陪伴及支持「有時候那個壓力是必然了...甚至有時候也讓他知道我們是這樣來的（笑），就是讓他覺得這個過程並沒有很孤單」讓社會工作者去了解並去消化這樣的挫折經驗，減少社會工作者孤軍奮戰的挫折。SW4 則是著重在降低社會工作者的兩難掙扎，例如在吸毒議題上，「我們就會直接跟他說我們會不定期的驗尿，會先把那個方法寫出他們（社工）壓力才不會那麼大」，因為理解社會工作者在其中的壓力，所以採用直接規範的策略，明訂會驗尿的規範，減少少年對於社會工作者的歸咎。

再者，個案的問題千變萬化，當個案行為或是問題與自己的想法和價值觀不同

時，也會找相同經驗的他人諮詢答案。SW4 提到，當遇到少年問題，會與同樣年紀的兒子及女兒分享，試圖理解少年的想法，以在後續少年的評估、處遇上，可以更貼近少年所需；此外，SW4 和 SW2 皆會對有相同輔導經驗的他人，積極尋找可以討論的資源。

會跟我的女兒和兒子大概講一下，因為他們也大概這個年齡層...可是我孩子回應我的方式，讓我覺得在她們的圈圍裡面好像這樣沒有什麼不好，可是我們都會想，如果我下次再遇到同樣的狀況的時候，我還會用同樣的方法應對嘛？（SW4，11）

我覺得比較傾向同儕督導或是機構督導，或是打給現在當輔導老師的同學，去自己找一些資源這樣。（SW2，77）

捌、團體建議

除了上述情境的討論，將要呈現的是受訪者們幾乎皆有提及面對兩難的討論氛圍及尋求的管道，合作式中途班，多以團隊合作的方式提供服務正如 SW6 所述：「就是一個團隊，服務一大群小孩」。因此，在面對兩難時，團體討論是常見的，形式有二：

一、正式的會議討論

正式的討論，包括會有定期的例會時間，在會議中針對個案狀況進行討論。會議中，彼此針對自己的狀態彼此提醒，並提出討論。另外，也因學園配置的不同，有些學園僅有一位社會工作者，更多時候的討論對象，是不同專業背景的工作人員，如 SW3 所述，而會議的討論有助凝聚對於個案及處遇之共識。

就是我們固定開例會，然後針對個案，或是個案的情形進行討論。（SW2，17）

我們在老師的會議裡面還是會溝通，因為孩子的狀況很多，溝通過我們會共有共識，比如說我們就決定孩子入住住宿機構，那我們老師的想法就會比較一致性，就會去做一些處理（SW3，2）

二、非正式的同儕對話

因為合作式中途班為一個團隊，每位工作人員共同服務了合作式中途班內的

少年，因此當個案發生問題或是產生服務疑惑時，無須特別的會議安排，可與同儕進行立即性討論。從受訪者的文本中，可以看出，這樣的討論，不僅可彼此提醒、討論，更可達到彼此的情緒支持。

我就會跟我同樣吵架比較有經驗的同事一起對話，就是當下他們吵架的感受是什麼？我覺得我感受是什麼？這樣，我覺得大概的部份，因為我們有跟共同少年吵架的經驗，我們就會開始對話。(SW4, 11)

我有跟我們同事聊過，同事說不管你現在是跟朋友約會還是在忙，你都可以有自己的私領域，那時候我就有比較釋懷。(SW6, 24)

玖、家長對於少年處遇的看法

合作式中途班之少年，屬未成年，在民法尚屬限制行為者，故家長及監護人的角色，不論在社會期待或是在法律規範¹⁴上，有扶養、管教及保護之責。因此，社會工作者也須要尊重案主家長之權力，如 SW6 處理案母與案主對於辦理身心障礙資格認知的衝突，但因案母擔心少女的未來就學問題，而使 SW6 轉變工作的焦點。

媽媽很擔心這個孩子沒有畢業證書又沒有學校念，然後什麼的...聽媽媽又再度用病裡化的觀點在去協同學校老師、學校社工，就是她去找這兩方面的人去為孩子弄身心障礙的鑑定，特教資格鑑定.... (SW6, 30、31)

再者，當家長態度也增加社會工作者在面臨兩難情境的考量，SW2 描繪的家長回應及欲採取的措施，為顧及日後服務的提供及案主利益，使訊息的透露須要有所拿捏。

就像半夜，就像我有一個學生，就是他家長是屬於比較操控型的家長這樣，這個小孩不想回家，媽媽會說：「你一天到晚都去哪？」，那如果我知道孩子在哪，孩子的朋友是誰，我可以告訴她（媽媽），但是告訴她後，他（少年）以後就不會告訴我拉。(SW2, 24)

關於少年生命安全議題的時候，更需要考量到家長的建議，例如未婚懷孕。SW4 提到少女們堅持將孩子生下，卻受到家長的反對，甚至對社工服務的產生質

¹⁴參考民法第 1084 條 家長對於未成年之子女，有保護及教養之權利義務、第 1085 條家長得於必要範圍內懲戒其子女。明示家長有保護、教養及管教之責，使社會工作者須要尊重案家長管教保護之權利義務。

疑。在案主自決、自我評估及家長的需求總總考量下，SW4 緩緩講出「我覺得牽扯到生命議題的東西，較難幫她做一些決定」吐露出抉擇的難。

過程中讓我很掙扎的點是家長讓我去說服孩子去把孩子拿掉，可是孩子抵死不認，她很清楚大家就是要叫她把孩子拿掉，她覺得她好像有一個深愛男人的結晶，她根本不想拿掉。(SW4, 30)

壹拾、合作單位之建議

一、學生角色：學校

學校轉介少年至合作式中途班，少年的學籍還是在原就讀學校，須負擔少年的復學輔導及追蹤，與學校的互動尤在教育就學權益的處遇評估上，容易受到學校的影響。SW7 提到學校對於轉介處遇的干預，學校的考量多為校內秩序的維持，可能會影響少年回原就讀之決議。

我覺得學校可能在系統上接觸這樣的個案的量會比較少...通常他們轉那個的孩子，在班級都會有比較大的壓力，就會比較希望可以趕快轉過來，可是我們還是會跟學校溝通...(SW7, 13)

SW6 提到，學校的壓力有時候也會改變社會工作者抉擇的結果，何況這樣的外界壓力來源，一是有監護權的家長，另一是轉介的學校，各自掌握不同權力，這樣的過程也顯現處遇抉擇的身不由己，因此學校的態度及評估是兩難的抉擇考量之一。

學校那邊我覺得我無力抵擋，因為學校當然想要尊重家長的意見，所以學校那邊回應就是因為家長也想要，所以學校那邊的基於行政上的東西他們有點催促，但是他們好像不太管這個孩子有沒有被當成病理的觀點來解釋...(SW6, 32)

二、觸法行為：觀護、法院體系

依少年事件處理法規定，觀護人須要掌握少年的行蹤及表現，並依此做是否保護管束的評估。合作式中途班社會工作者因為與少年接觸時間長，社會工作者對於個案的掌握，勢必為觀護人瞭解少年的主要聯繫管道。

我覺得這東西很主觀，像我覺得那個孩子罪不致死，但是觀護人卻一心想要感化他，也是有這樣。(SW2, 71)

跟觀護人都不熟...那他們(觀護人)其實不會花太多時間溝通他在想什麼，或是他決定怎麼對這個孩子的判決。(SW1, 14)

SW2 和 SW1 認為，觀護人因為具有對於少年保護管束的權利，這樣的法制懲罰定位，會使社會工作者面臨在告知資訊、如何告知的兩難中，會以觀護人的態度為考量依據。

跟法官做建議的時候，如果法官跟社工不是這麼配合，比如說你覺得孩子一定要被關，不關就要出人命，可是你強烈建議，你回去你跟那個學生關係就掰了，就是會到這樣的兩難，可是好的法官會幫你避掉這種兩難，但是不是所有法官都會。(SW2, 71)

建議法官可以讓他(少年)繼續留在這邊念書。那就看他要不要採用，因為通常大家都會有些主觀，就想說反正社工就是會幫案主講話。(SW1, 8)

另一個判決權力更顯著對象，法官。當社會工作人員出庭作證時，法官對於社會工作者的影響有二；一為是否採信工作人員之證詞及評估，二為作證的形式是否會干擾後續與少年的關係。正如 SW2 所述，當負面的評估建議不利於少年時，法官是否可以覺察，改變社會工作者作證的形式或是講述的內容，將會是社會工作者所擔憂的。

小結

從文本的整理，可以發現到合作式中途班社會工作者，在抉擇的考量，多參考機構政策、社會工作倫理理論、倫理原則及實務經驗等因素，其中，以機構政策及實務經驗有更多的考量，這樣的可能也源自於機構的規範及實務經驗較為具體，且更能貼近社會工作者之需求及遵循。而在倫理理論方面，也多採關懷倫理的理論視角，去做抉擇的理論依據，則其也最符合這樣關係為重的場域，不管兩難或是倫理考量脈絡為何，皆離不開以關係為基礎的考量。

在倫理原則方面，常用的 Dolgoff et al. (2009) 及 Remear (1990) 所述的倫理原則，是有優先次序的。但在文本資料中除案主生命安全外，並無表述優先次序之分，這樣的發現可能源於訪談的內容，無法對於倫理原則做更細部的討論，但是也突顯了社會工作者在倫理原則的考量上，不易意會到原則間的衝突及優先次序。這樣的原則框架，除了瞭解原則的意涵外，當原則間衝突時，社會工作者是否如理論所述般，有次序之分，或是對這樣的優先次序是否認同、足以解決兩難困境等，是可以進一步被討論驗證的。

再者，與以往文獻相呼應法律規範並非視為最優先的考量，且當有其它考量因素與法律規範重疊時，社會工作者會抉擇一個以案主最佳利益為優先的考量，此與 Strom-Gottfried (2008) 所提，違背法律之行為是為維護更好的「善」，這樣的善是基於對於案主權益及福祉，而這也與包承恩、王永慈譯 (2009) 所提的倫理原則中，提到基本權益受損時，某些觸法視具有其正當性的看法一致，可以解釋實務工作者在冒觸法風險壓力下，卻非以法律為最優先考慮之原因。

第五節 兩難抉擇的反思

有別於上述章節，於訪談過程發現，受訪者在面臨倫理兩難時，都有自己在面對兩難的態度及成長，本節整理了受訪者面對兩難的思維、態度及反思等想法等進行整理。研究者將這些反思過程，參考夏林清等譯 (1997) 行動研究的概念，分「行動中的省思」及「對行動的反思」兩個反思的脈絡，前者指在倫理兩難的情境中做反應思考，且做的決定可以立即轉化成行動；後者，則是在抽離混亂的兩難情境後，拉開自己與情境之距離，重新去思考相關議題，並於兩難中所衍生混沌的重新建構，並加以內化成為下次抉擇思維的基礎，分述如下。

壹、行動中的省思

一、釐清兩難糾結點

當社會工作者面對的對象不僅是少年個人，還需考量機構、少年家長、學校及合作網絡時，這樣的兩難抉擇從單一對案主負責的糾結，開展出了一面交織的網。

這樣的難，難在選擇有效益的處遇方法、難在對於合作網絡的負責及承擔自我及他人的情緒等。然而，社會工作者要如何從其中跳脫？重要的關鍵是回歸到案主，以案主為利益主要考量點，釐清兩難的問題點。

我們可能也會去討論做現在做、怎麼做？這麼做的考量會是什麼？到底是扣孩子還是扣 WORKER 的需要？這是孩子的需要還是我的需要？

(SW5, 18)

SW6 也提到這樣的觀點，當兩難產生，可以試圖從他人的眼光中去看到自己的限制及糾結的點，重要的是，這個兩難的癥結點是為了自己還是因為個案，這樣的思考和區辨有其意義存在，越瞭解把自己的位置及想法，就越容易看清問題背後的糾結的點。

我們也會跟同事開玩笑要放下我執，就是放下一些自己糾結的點，去看到我們服務的對象，因為我們有時候糾結的點究竟是在為我們自己還是為他（個案），我們需要意識 (SW6, 65)。

二、確認自我價值

造成兩難的原因很多，處遇問題出現，解決的方式不只一種時，社會工作者就會面臨「抉擇」，但是每個抉擇背後將要承擔大小不同的風險，而從受訪者的講述中，也發現兩難的掙脫，有很大的部份是去釐清自己的處遇的價值，及優先順序。

莫非是當初那個決定錯了嗎？可是我的考量是真的幫助到他、幫助學園孩子，幫助這邊的進程這樣。有時候想想會覺得可惜，可是，在告訴自己說我很明白當時的考量後，所以就比較釋懷。(SW6, 57)

是一個很煎熬的過程...現在孩子都會說：「你們都是以你們的角度想」，沒錯呀，我們是以我們角度想，可是我們是基於保護她們的角度，那的確也是保護她們。(SW1, 31)

最後評估點...是因為我們的評估對象還是個案，我覺得那還是我們評估最後的方針這樣。(SW2, 56)

Parrott (2010) 認為價值影響的不僅是社會工作者的抉擇，甚至影響到看事情的角度，這些價值觀會影響在每個處遇行為。SW6 及 SW1 面臨兩難時，可以讀到

兩人對於兩難的掙扎，但是在確認自己價值及評估後，知道抉擇背後的依據是符合自己心中最重要的價值時，就可以去承擔案主或是其他對象質疑的失落感。

三、從不同的角度檢視處遇意涵

跳脫每個處遇行為背後的標籤，例如通報，常被冠上要懲戒的黑臉意涵，但 SW5 看到的並非是懲戒或是專業關係破壞等議題，而以資源進入這樣的處遇思維，去理解並採取行動；再者，也因為對通報系統的不確定性，使社會工作者選擇通報之處遇，這樣的經驗與陳冠伶（2011）的研究結果進行對話。其中，實務工作者對於通報系統不確定性而是否通報有所考慮，但 SW5 卻從不同的觀點，去做告知案主並通報的處遇，讓案主可以參與在整個過程中，盡可能在達到案主最大利益上，將這樣的兩難危機加以轉化。

我對通報的系統沒有這麼有信心，與其讓孩子從別人那裡聽到，不如讓他知道我做了幾件事...所以我會讓孩子知道我有通報的職責、我通報的目的是什麼...與其讓他們在那邊想，對人產生不信任，我不如直接告訴你為什麼要做這件事。我們有通報過，除了基於保護，基本上我不太會用紀律懲戒這樣的立場去想這件事，而是我會希望讓資源進來協助。(SW5, 24)

SW4 提到這樣的通報的議題時，認為通報的意涵並非是要懲罰少年，而是認為少年也為毒品販賣或是誘惑的受害者，這樣的通報是為了抓到毒品販賣的管道及源頭，以更有效的去抑制或是預防少年的吸毒行為。

我們還是有跟他們說我們必須跟警方他們先報備，對，因為這邊有吸毒的話，牽涉的話不是吸毒的本身，因為你們都是受害者，要考量的是毒品從哪裡來，我覺得警方要追的是這個東西。(SW4, 30)

四、抉擇心態的調整

(一) 看見自我限制

在處遇過程中，如 SW2 所述，有許多時候會發掘到自我的情緒及價值對於處遇工作的影響。這樣的面對，有助於去看到自我的在服務的樣態，才可以更進一步的尋求協助。SW5 認為，這樣的限制也可以坦承的讓少年知道，也有助於少年

與社會工作者彼此理解。

他的行為怎麼可以這麼壞，我必須去面對到我的專業工作要去如何進行？我覺得這對我來說，是很困難的部份。(SW2, 16)

我們也有很多限制跟不行，我覺得這也是我們要去承認的，但是就是很坦承讓孩子知道我們也有我們的有限，通常因為跟孩子情感基礎夠。也會去瞭解跟知道妳的為難和有限，他們也會接受。(SW5, 18)

抉擇總是有是否符合案主最佳利益的擔心，尤其少年的樣態是起伏，有時處遇的進行可能沒有預期的成效。因此，SW1 提及，自我心態及處遇期待的調整，會減少處遇抉擇的壓力。

對於處遇會有點擔心對孩子會不會有效果或是什麼，就是有些東西你也在試，可是沒有很明確一定有用，尤其是人。我們不能用拯救者的角色加在自己身上，不然可能會 burn out。(SW1, 36)

(二) 跳脫選擇最佳結果的迷思

論及成效，SW7 提出兩個討論點，包括時間點及處遇成功的定義。少年提早邁入的家庭，違背社會對於少年升學及就業的期待，但是受訪者看到少女扮演了稱職媽媽的角色且擁有穩定的生活，從此體悟到社會工作者有時候需要跳脫這樣的社會期待去看待少年的生活，何為「好」、何為「成功」，難以用單一時間點或是單一觀點去做評斷。

用社會眼光價值來說他們沒有升學，後來也沒就業，走入婚姻了，可能未婚懷孕...你怎麼說她不是一個成功的案例...我們都在這個歷程中，畢業後 15、16 歲，未來的發展性還很強，有時候新進社工員 22、23 歲其實也狀況也不是很穩定，甚至是我們自己。所以有時候不能用那個標準量尺來看，我們只能去抓一個時間點，怎麼樣認定成功？(SW7, 41)

我不會用結果論，就是一個過程。可能我也會覺得早知道當初不要這樣做，搞不好我自己也真有過，但是我接下來我會問自己，如果不是這樣做，我會怎樣做？(SW5, 46)

再者，SW5 也提到這樣的兩難經歷是一個過程，不要把此當作是一個最終的

結果，要去消化兩難選擇的遺憾。

貳、對行動的反思

一、重新詮釋服務關係

關係是社會工作者面臨兩難因素常見的考量，專業關係的建立和維護，有益於青少年對於服務及與社會工作者互動的認同，但當關係關乎「專業角色」時，就有許多值得被探討的議題。社會工作者不斷拿捏扮演的角色、互動的範圍，並在其中提供專業服務，但社會工作者處遇行動常與少年的決定相違，若同理後並未帶入服務，將有違社會工作者之專業權責。受訪者亦提出對於專業關係的反思，整理如下：

(一) 專業關係的內涵

SW2 描繪這樣的經驗和省思，提出在服務初期時，在服務過程中因為擔心關係的破壞，許多服務無法到位的進行，對於個案的行為無法強硬地給予制止或是處遇，也因為這樣的經驗，讓她重新去思考有關社會工作者在關係中的角色及位置，提出社會工作者進入服務關係時，「專業」的角色在以少年利益為前提下，還是需要被突顯，而非因為害怕關係的破壞而躊躇不前，反而失去服務的宗旨。

如果你把你跟青少年關係拉到你的專業關係之上，那你根本就不需要做社工，那如果你只是來交朋友，不是來顧他們，那我覺得那不是專業關係，那時候對她很抱歉，就是在很多時候我為了跟她保持好關係我不敢罵她，我覺得我沒有盡好我該盡的責任。(SW2, 35)

SW1 認為關係的釐清是在服務經驗中慢慢地被理解，從開始時亦社工亦朋友的角色，至後期對於社會工作專業及原則的理解，有結束關係也非朋友的體悟。社會工作者會隨著經驗累積，而有不同的心態轉變。

累積經驗到一定程度就會覺得沒什麼了，就是一個工作這樣。我覺得是角色區分得更為清楚，因為以前年輕就會覺得自己又像社工又像朋友，但是你在服務他的時候就應該是要像社工，那等到你結束服務關係有時候也不一定是朋友。(SW1, 3)

角色的拿捏，SW4 提出不同的見解，青少年在這個時期尋找認同，需要各種角色的示範，尤其在合作式中途班中，社會工作者密集接觸少年的生活，可以扮演少年生活或是家庭中所缺乏的角色。角色的考量，一會選擇是少年生活所缺乏的角色，另一方面也會觀察少年的接受程度，以較適切的角色出現，因為對於少年而言，社會工作者的角色對少年過於陌生，而陳冠伶（2011）亦提出權威角色顯現，提供服務易造成少年的反感，建議宜降低專家的角色來行處遇的觀點相呼應。

我覺得跟個案的關係好像就是必須比較生活，尤其是這群青少年，他們是非還沒定型之前...尤其是我覺得有些家庭是缺了某一個角色的...我就會開始思考我可以給她的東西是什麼，我並不需要給她一個媽媽的角色，因為她其實已經有一個媽媽了...我覺得社工講東西太難懂了。(SW4, 20)

（二）關係的衝突及挑戰

服務過程中，除少年外，面臨少年狀況、家長、機構及少年網絡等不同的考驗，社會工作者扮演守門人角色、黑臉角色時，關係勢必會受到許多挑戰。正如 SW2 所述，秉持處遇環繞在案主效益的考量，社會工作者需要扮演黑臉、規範者抑或是通報者時的角色，擔心關係的破壞，但是當社會工作者必須或是經歷這樣關係的考驗後，發現關係並非如想像中之脆弱，也對專業關係及青少年工作有更多的認識，在這樣的考驗下，社會工作者與少年的關係亦會有所突破。

所以通常我要扮黑臉的時候，是我覺得 ok，我準備好扮黑臉的時候，本來你到後面建立關係，本來就不會只有白臉這個角色。可是當他們知道你是很在乎他們，你是很關心他們的時候，其實他們就不會因為黑臉這件事情就真的討厭你，那他們當下會有情緒。(SW2, 39)

SW4 提及自己在合作式中途班中，緊密的互動難以拉出關係的空間，因此關係隨著日常的長時間互動，關係的高低起伏是更為劇烈的，有別於以往的對於案主的態度，重新詮釋了社會工作者的服務樣貌，是 SW4 始料未及的，但少年與社會工作者卻從這樣的互動中破繭而出、彼此成長。

社工員居然可以跟案主吵架（笑），還可以相罵的，對我而言這是很衝突的東西，我們有臉色出來，或許我們會選擇深呼吸後，會說那我們是不是可以下次再談？可是好像學園沒辦法，可是也沒有人教過我們是可以跟

孩子表達那個情緒，甚至根本沒辦法控制的時候，好像也來不及一走了之... (SW4, 10)。

與 SW7 的訪問過程，認為衝突和挑戰是關係所需經歷的，一段未經考驗的關係太過表面，其中，少年其實對於自己的行為是有所分辨的，若僅僅是陪伴而不去挑戰，這樣的處遇及關係難到另一個層次，對於處遇而言並非好事。因此關係，不是單純陪伴而已。

關係不是止說跟他建立一些表面...當我們認為關係夠，我們也會跟他做一些挑戰...他們(少年)很多時候都會面臨這種十字路口，他們當然有他們的為難，甚至他們有時候即將面對司法，他們去面對一個未知的恐懼，我們也會帶著他一起去面對，所以我覺得整個(服務)過程會比較好，比較密切，就是那個關係，有時候不是單純陪伴。(SW7, 23、25)

二、實踐案主參與

(一) 對於服務少年的認知

從受訪者的講述中發掘社會工作者看待少年的眼光。對於 SW1 而言，認為少年為一個獨立的個體，可以自主，但因青少年時期容易被框架為叛逆時期，這樣的標籤使外界對於少年的自主權感到不信任，且少年也被視為無法負責任的群體。

因為我覺得青少年跟成年沒有太大的差別，因為都是受傷的人，你就是要幫他們彌補他們一些關係網絡，青少年被特別隔離出一個時期，就是責任感還沒完全，也還沒被賦予一個完全的責任感...然後大家都會傾向說是叛逆期。(SW1, 37)

(二) 與少年一起工作

SW5 認為要與少年一起工作，訪問的過程中強調少年參與處遇工作的重要性，使少年對處遇過程及社會工作者的職責及限制有所理解，這樣的互動及瞭解使少年得以有更多對自我的掌握及認同，減少對社會工作者專業父權控制的反彈。

我會直接跟小孩說為什麼我要這麼做，而不是悶著不講。到底是不是真好？我對他好的他認不認同？我無法知道，當我可以直接有這樣的對話，我可以知道他對這件事情的判斷跟接受能力是什麼，那我也可以讓他知道我的

出發點和動機是什麼，我覺得這個對我是很重要，也是彼此理解很重要的一件事。(SW5, 25)

SW7 也提到這樣的概念，強調少年有自我掌握的權力，在做任何抉擇時將少年拉進來一起對話，知道他不是「被抉擇」而是可以「選擇」。

發生一個重大的事件的時候，一定要跟孩子對到話...也怕在那個過程，他是被決定的。的確每個個案發生的狀況是不太一樣，但是這麼多年下來，也是一個依循，當然也是保有我們在孩子心目中的一個，讓他知道說發生很重大的情況，我們還是可以讓孩子信任的。(SW7, 44)

小結

相較於上一章節所提到倫理抉擇之外在影響因素，本節則是從合作式中途班社會工作者的視角，理解社會工作者做抉擇時內在的思考過程，並理解社會工作者在服務過程的反思，這樣的覺察，呼應 Kondrat (1999) 提到的反應性的察覺 (reflective) 及反省性的覺察 (reflexive) 的概念，前者為抉擇當下，對於自我狀態及想法的敏感；後者則是對於過往的抉擇經驗，跳脫當時的框架，對於過往經驗的再次思考 (萬育維、王文娟, 2002)。這兩個思考及覺察過程，彼此會相互的影響，並作為下次行動想法的參考依據。這樣的思考過程對於社會工作者甚為重要，比起外在的影響因素更能內化於抉擇的考量中，影響更深。

第五章 研究結論與建議

中輟議題主要的討論層面多從教育角度出發，在法律規範及制度下，離開教育體制被視為一個需要關注的現象。然而，近幾年因看見中輟少年所背負的複雜交錯的環境及家庭議題，社會工作者的介入開始被重視。本研究所研究的領域為合作式中途班，是中輟服務的最後一級的防線，社會福利機構提供一個教育場域，有別於單純社會服務機構，兼具教育及社會工作服務的目標，從服務對象、服務場域及服務目標等三面向的特質，使社會工作者面對不同的兩難課題。上個章節中，七位受訪者從少年、家庭及團隊工作三面向，描繪合作式中途班社會工作者的工作樣態，並討論在其中遇到的兩難衝突。本章，將進一步來討論本研究之發現，突顯合作式中途班服務特質外，並針對倫理兩難經驗、兩難抉擇依據做統整及討論，以做為最後本研究之建議及未來展望的參考依據。

第一節 研究結論

壹、合作式中途班影響倫理兩難的服務特質

一、專業關係之樣貌及重要性

專業關係的維繫，為多位受訪者在面對處遇是否進行的主要考量重點，尤其在合作式中途班中更顯得重要。相較於正規學校體制，合作式中途班採個別化及彈性的服務方式給予少年一個在正規教育下喘息的空間，但是，當少年還是無法融入團體、適應規範的時候，亦會採取以往模式離開合作式中途班、拒絕接受服務。然而，半年以上的工作時間及每天日常的相處，若沒有信任關係的維繫，難行適合的社會工作處遇，因此在這樣的輔導資源下，關係維繫及少年的認同顯得重要。

再者，社會工作者所對於專業關係維繫的考量，不僅是單一案主，而是一群少年，因為團體工作的形態加上緊密的互動空間，使少年易受團體動力及團體氛圍影響。合作式中途班專業關係樣貌多種，除少年與社會工作外，社會工作者亦會擔心個別少年對於少年群體的牽引，而影響到少年群體對社會工作者或社會工作

團隊的關係，造成服務的阻礙。最後，是專業界線的討論，因為合作式中途班的物理空間安排，拉近了少年與社會工作者的距離，使少年可以進入辦公室裡尋求服務，社會工作者陪伴少年的時間並沒有一定的限制，非正式的互動是多的，因此不論是少年抑或是社會工作者在談專業界限時是困難的，甚至在少年服務期程結束後，社會工作者將難以拉出一條結束關係的服務界線。

二、「一群人服務一群少年」-團隊模式的服務提供

合作式中途班中，若社會工作者有一位以上，將採團隊的方式來提供服務，團隊中的社會工作者會理解每位少年之狀態，少年資訊的流通是必然且必要。然而，這將與倫理守則或是文獻對於社會工作者同僚間保密的要求有所出入，有別於對於所負責個案資訊須負保密的原則，在合作式中途班這樣的脈絡下，遵守這樣的原則顯得困難。另外，在機構內部也因為有不同專業背景的工作人員，機構內跨專業的互動，有服務提供及案主最佳利益的考量，因此，同僚間保密及訊息傳遞，在這樣機構式服務的樣態顯得更為不同，引發的倫理兩難將有差異。再者，這樣團隊工作的方式，使社會工作在面臨兩難的時候，求助的管道除督導討論外，也多採團隊討論的方式進行，且討論氛圍是平行的，不論是社會工作者或是督導，都可以有自己的意見及考量的表達，這樣的討論不僅是有助於兩難狀況的釐清及心理壓力的緩解，也提醒了社會工作者自己的負向狀態及彼此心理的支持。

三、家庭工作的聯盟與衝突

合作式中途班為一個教育機構，在這樣的前提下，與家長工作有其必要及重要性。相較於一般少年服務，家長在處遇中的角色是重的。社會工作者基於對於家長的責任義務，需要告知或是連繫家長少年的就學及輔導狀態，在這樣的前提下，告知與否及處遇的目標，需加入家長角色的考量，卻往往與少年的需求或是想法背道而馳。

再者，少年轉入合作式中途班，家長已積累了長期的壓力，對於少年的負向行為，可能會缺乏管教意願或是增加對於少年的管控，兩種家長態度加深合作式中途班社會工作者對少年處遇的困難。值得一提的是，因為少年的學籍在原校，故

當家長向學校反應自我期待的時候，學校會採取尊重的態度，但是學校及家長的雙重壓力，使看到少年需求的社會工作者，面對來自家長及學校的質疑，自我專業評估的空間將被壓縮。

四、與教育單位的合作

團隊合作是合作式中途班的重要工作課題，不論跨專業還是跨機構的合作皆相當頻繁。跨專業的合作，因對問題視角的不同，及對彼此的專業的瞭解不同而面臨到或大或小的兩難衝突，尤其是在合作單位的權限會影響少年利益時，例如就學權益的影響、法律懲罰等，兩難的衝突就會更為劇烈。與其他青少年專業不同的是與教育單位合作的部份，合作式中途班接受學校的轉介，服務少年並針對少年狀況與學校聯繫，這樣的聯繫是必要，也影響到少年是否可以回歸原本教育體制的一個重要考量，且學校有召開個案研討、集結資源之能力，因此學校需要對少年狀況有所瞭解。雖學校的互動多，但是合作關係卻會因為學校對於少年觀感、對合作式中途班的定位及資源的認知所影響，若學校對於少年抱持負面觀感、或認為合作式中途班為下行的單位，將會使合作式中途班社會工作者在處遇評估及裁量權受到學校的介入或限制等。

貳、合作式中途班社會工作者面臨的倫理兩難

過往文獻中，整理少年談及倫理的文獻，有幾個主要的重點及相似之處，青少年倫理文獻在討論兩難的時候，有幾個架構，包括王行（2002）從少年工作、家長工作及機構三部份去論述青少年的倫理議題及兩難；包承恩、王永慈譯（2009）討論倫理兩難，則以直接服務及間接服務兩大脈絡去做區分；胡中宜（2011）則用價值兩難情境、義務兩難情境及結構兩難情境去分析學校社會工作。然而與過往倫理文獻對照，討論相似的議題包括案主自決及父權主義的兩難、專業關係及專業界線的兩難、個別利益與團體利益的兩難、對不同對象忠誠的議題、通報責任的兩難、案主利益與家長利益、專業間的評估衝突等（王幼蘭，2012；胡中宜，2011；林勝義，2007；包承恩、王永慈譯，2009）。

而本文參考了王行（2002）討論青少年倫理的架構，針對合作式中途班的三大

議題進行初探，這樣主題性的討論可以初探合作式中途班社會工作者在少年工作、家庭工作及團隊合作等三大工作脈絡，並從這樣的討論理解不同脈絡下，社會工作者所碰觸的「難」。然而，除了與少年、家庭及團隊合作外，亦從研究中發現其他合作式中途班值得討論面向，如下述：

- 一、與社區工作：合作式中途班多處於社區，因服務對象之中輟特質，使合作式中途班在與社區互動、社區關係經營尚須要更多的琢磨，而社區對於機構的看法也將會影響到機構經營方針或社會工作處遇。
- 二、組織特色及督導：合作式中途班成立係為滿足輟學少年輔導及教育之需求，這樣服務目的將會影響社會工作的服務內容，甚至是組織架構及專業資源設置等，例如在文本中提到的多專業工作團隊，抑或是非社會工作專業之督導等，這些機構特質及樣貌，亦衍生了合作式中途班獨特的兩難議題。

本研究試圖刻劃合作式中途班社會工作之脈絡，但是討論議題甚廣，本研究僅從少年工作、家庭工作及跨專業合作三大主軸中進行討論，且也因為倫理議題的限制及倫理討論的敏感，故兩難的討論多於直接服務，間接服務的兩難著墨較少。然而，從各工作脈絡中去介紹倫理兩難的圖像，從這樣的討論也發現，兩難有時候是情境或是脈絡使然，使倫理兩難出現或是增加兩難的頻率，這樣討論將有助於釐清兩難之因，甚至也可降低對於社會工作者本身的歸因，並從中理出兩難的解決之道。而本研究之兩難的特質及整理如下表 5-1。

表 5-1 合作式中途班社會工作者倫理兩難經驗整理

工作面向	工作及場域特質	倫理兩難討論
與少年工作	少年之高風險行為 團體動力催化對服務的影響 緊密的專業關係及專業界限的模糊 與少年重要他人的互動情形	案主自決及父權主義的兩難 個別利益及團體利益的兩難 專業界線及專業關係的兩難 通報責任的倫理兩難
與家長工作	密集多元的服務	告知義務與保密的倫理兩難

	家庭工作的重要性 家長自身負面環境的壓力 家長對於少年的負面評價 家長對社會工作者的不信任感 家長對社會工作者與少年關係的影響	對誰忠誠的倫理兩難
團隊合作	學校－從屬及合作關係的拿捏 觀護人－規範的黑白臉角色 跨專業及跨單位的合作樣貌	資訊透露及專業合作的兩難 跨專業評估差異導致的倫理兩難

這樣的討論，更可以看出這樣的場域中，場域的特質是如何影響倫理兩難的出現，以下就少年、家庭及跨專業合作分述之：

一、**與少年工作**：少年的高風險特質、團體動力形塑、緊密的專業關係及與少年的重要他人的互動情形等特質，使社會工作者在與少年工作時，需要考量到這些特質在與少年工作的影響，有時候社會工作者考量的不僅是少年個體，尚包含對於整個工作團隊或是少年群體的影響。而與少年工作所引發的倫理兩難，包括案主自決及父權主義的兩難、個別利益及團體利益的兩難、專業界線及專業關係的兩難、通報責任的倫理兩難等倫理兩難。

二、**與家庭工作**：研究中發現，因為與家長的緊密互動，看見家庭工作之重要性、家長本身的議題、衝突的家庭關係及家長對於社會工作者的不信任等，透過這樣特質的瞭解，理解到家長與社會工作者的想法的不同調，也因為家長與少年期待的衝突，故在家庭工作上，容易出現告知義務和保密的兩難及對誰忠誠的倫理兩難。

三、**團隊合作**：因少年高風險特質及多元需求，跨專業的資源的注入是常見、必然討論的課題。然而在跨專業合作中，卻因為各專業的專業背景及評估角色不同，使對少年的服務無法與社會工作者達成一致，在資訊的傳遞上，也易觸及保密之議題，本研究整理了跨專業合作的倫理兩難，分別為資訊透露及專業合作的兩難及跨專業評估差異導致的倫理兩難。

參、倫理抉擇的參考面向

本研究也針對合作式中途班的社會工作者所面臨的兩難建議做一些討論及整理，參考王幼蘭（2012）、胡中宜（2011）、Strom-Gottfried（2008）、包承恩、王永慈譯（2009）等，倫理兩難參考因素的討論，透過整理，與文獻的比較，有幾個討論之處：

一、與過往文獻相符的為法律規範、機構政策、倫理理論、倫理原則、社會工作倫理守則等。

二、與過往文獻大致相符但是內涵不同的為閱讀相關知識與研究、個別督導及諮詢、團體建議。閱讀相關知識與研究是指受訪者透過碩士研究對於少年的狀態和背景有更多瞭解；個別諮詢，包括與督導、相同經驗的他人等，進行問題的詢問或是支持；團隊及同儕討論，則是合作式中途班常見抉擇及討論方式，這樣的討論所激發的，不僅是該如何行動、行動方式的討論，更多的是對於彼此情緒、兩難糾結點及自我狀況瞭解的提點與釐清。

三、本研究發現的考量因素，為家長對於少年處遇的看法及合作單位之建議，在實務工作中，因為少年的未成年特質及觸法行為，使其他單位鑑於職權及職責與社會工作者合作，故其他專業的評估也是社會工作者參考的依據。

此外，研究也特別將受訪者在受訪過程中，對自己兩難經驗提出省思及反思，另闢一個章節出來討論。這樣的討論，也發現社會工作者在遇到倫理兩難的時，皆會反思，及進行自我狀況的調整，並在這種思考的過程，去接納自我的抉擇及服務，增強自己的信念及處遇信心，降低因處遇狀況未知的恐懼，而造成的抉擇困難，而本研究所整理合作式中途班的倫理兩難參考因素如下圖 5-1。

肆、倫理兩難經驗的差異

本研究中分別訪到兩個集群的受訪者，一個是年資十二年以上的督導，另外一個則是工作兩年以上的社會工作者，年資的差異刻劃出了不同的兩難經驗及眼光。然而，這樣的討論也受限於兩難議題的討論時間，受訪者沒有表述的兩難，也不意味沒有兩難衝突的出現，而是受工作內容、職責等影響而有不同的講述內容，

但透過這樣的比較，也試圖窺探經驗模式的累積是否會降低部份兩難的發生，以下就相同及相異的觀點進行分述：

一、**相同點**：通報議題及專業合作的資訊透露，是常見的倫理兩難議題，不論是督導或是社會工作者，皆有進行許多討論，但兩難的行動是不同的。這種牽涉外在因素及外在專業的介入，難單以經驗來學習，隨著不同合作單位的主責人態度及認知的不同，不同的兩難會隨之出現，除非在規範或是政策中有明確依據，否則還是會有認知模糊、兩難衝突的情境出現。

二、**相異點**：社會工作者在少年工作和家庭工作的部份，較常會遇見倫理兩難，督導則少，雖這樣的統計不等於督導於少年及家庭工作上沒有兩難，但總體而言，兩難案例表述較少，亦有許多經驗可依循，且督導於訪談時，也多在講述自己的考量而非兩難的糾結點，隨著經驗及年資的增加，工作方法及心態的調整，增加對於兩難情境的掌握，也降低了兩難出現的頻率。

表 5-2 合作式中途班社會工作者與督導兩難經驗之比較

		社會工作者				督導		
少年	案主自決與父權主義的兩難	√			√			
	個別利益與團體利益的兩難		√					√
	專業界線及專業關係的兩難	√	√		√			
	通報責任的倫理兩難	√	√			√	√	√
家庭	告知義務與保密的兩難	√	√					
	對誰忠誠的倫理兩難	√	√	√	√	√		
團隊	資訊透露與專業合作的兩難	√	√	√	√		√	√
	跨專業評估差異導致的倫理兩難	√	√		√	√		√

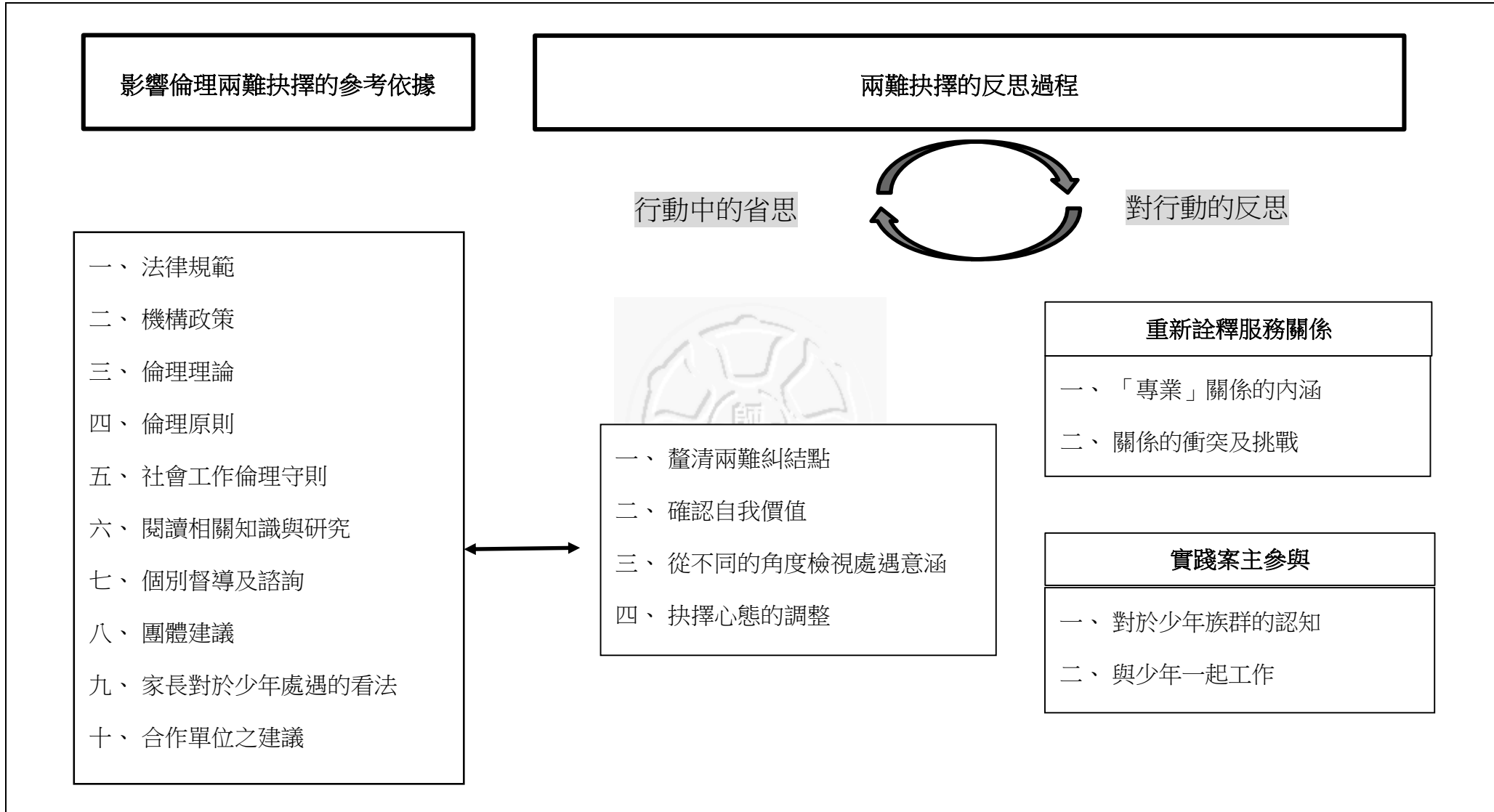


圖 5-1 合作式中途班倫理抉擇考量圖

第二節 研究建議與限制

壹、研究建議

呼應上面的結論及討論，以下將針對中輟服務、機構、合作式中途班社會工作者及社會工作倫理教育等面向提出建議：

一、對於中輟服務網絡的建議

(一) 合作式中途班相關辦法及政策的訂定

合作式中途班的社會工作專業為輔導服務的中樞，面對這群中輟少年，機構的輔導工作比起教育著墨更多，但，也因為隸屬於教育體制，資源補助也多以教育專業為主，其他輔導專業人員的人力補助尚須要自募，使社會工作者在輔導少年之餘，亦需負擔行政及教課之工作，密集及高挑戰的工作，易造成社會工作者心理的負擔。若相關單位可以給予穩定及社會工作專業之資源，可以避免因經費不足而造成的機構及人力的流失，而具體作法，可從相關政策規範的訂定著手，現今對於合作式中途班的規範依縣市作法有所不同，且流於原則，多是針對合作式中途班的轉介流程及輔導做原則性的規範，但細部如專業輔導人員的職掌規定、服務內容、合作式中途班對於學生的權責等並無規範，不僅會造成縣市間、機構間服務不同調，缺乏規範的訂定，會使政府及相關正式資源的補助失其依據。故可彙集全國合作式中途班的經驗及研討，集聚經驗以奠定政策或是辦法規法之基礎，建置服務之基礎，有助於合作式中途班在經營、服務定位可更為明確。

(二) 跨單位合作及互動

跨專業的合作，含學校、司法單位、其他社福機構等，專業合作中常會出現認知落差的兩難議題，這樣認知的落差，源於對於彼此專業脈絡及專業倫理的不解，而出現了不同的服務立場。這些認知的落差建議可以經由更多的合作互動，透過彼此立場的表述來找到共識，建議可透過個案研討、邀請至合作式中途班演講及聯繫會報等方式，且會議的內容，可針對同一個案，進行分工的討論，增加網絡互動及彼此瞭解的機會，機構方面可以試圖去建構與各單位的經驗及模式，並加以

整理，可使新進社工可以得以依循，對於處遇的模式及可能發生處遇結果有更多的掌握及預知。

（三）凝聚與學校合作的共識

合作定位的討論社會工作者在訪談中不被斷提出，與學校合作的順暢與否，關乎於學校對於合作式中途班定位，是平行關係抑或是從屬關係的認知。少年轉介至合作式中途班，非意味合作式中途班為下行單位，而是一個教育輔導資源的配搭，彼此的合作內容及模式應該有一個明確的共識及規定，且這些分工需要被討論，制度及流程的訂定有助於合作及分工明確性，減少因缺乏合作經驗所致的合作衝突。隨著合作的頻率及認知的不同，學校合作的態度將有所差異，合作式中途班不該被視為一個邊緣化的教育場域，學校應增加與機構內少年的互動，避免至合作式中途班就讀的少年有被放棄之感。合作式中途班之服務目標為提供少年回歸到教育體制的橋梁，在畢業及返回原校就讀等處遇上，須要先與學校有共識，瞭解合作式中途班社會工作者的評估權力及少年取得畢業證書的機會，避免後續處遇共識的不同造成少年權益的受損。再者，學校應扮演資源整合和協調的角色。應促進校內各處室的合作統籌，在對外合作網絡的聯繫，也應該扮演資源協調者的角色，提供一個交流的平台以做合作的檢視，避免資源重覆注入，且在重大事件時也可快速集結合作網絡，達成處遇共識，避免因為評估的不同而造成合作式中途班社會工作者依循的兩難。

二、對於機構的建議

（一）物理環境的設置

研究對於機構的開放空間對於社會工作者的影響有所討論，因此物理環境的開放與否，是否會影響到處遇的進行及對社會工作者的影響，這是須要於工作人員提出討論的，包括個案的討論形式及時間、行政工作的縮減、社會工作者的隱私及空間等，這些都須要被謹慎的考量及討論，因為合作式中途班的氛圍及配置有別於一般少年機構，在物理環境上有其特殊性，因此機構工作人員應該達成共識及相關空間、行政的討論，避免因為物理環境增加社會工作者處遇的困難及心

理壓力等。

（二）多元及外部的督導支持

合作式中途班密集性的互動及氛圍，有時候會難以跳脫既有的場域及視角，尤其大多的決策都是團體或是同儕的討論，對於問題評估的角度一致性及共識高，因此，當外部督導資源的注入，可以帶給機構內社會工作者不同的角度，刺激不同的想法。其中，也隱含這樣對於習以為常處遇的重新檢視意涵，亦會提升倫理敏感度。重要的是，當負面的團體氛圍出現時，這樣外部督導資源的進入，也會帶來一些正向的刺激，避免團隊陷入過度負向的氣氛。

三、對於合作式中途班社會工作者的建議

研究發現，倫理兩難的參考依據與所學相關，不論是從抽象的倫理理論、倫理原則至具體化的倫理守則等，皆為受訪者處遇抉擇時參考依據，亦帶給社會工作者依循的方向。社會工作專業是由知識及經驗所堆砌而成，對於年資尚淺或是欲投入合作式中途班之社會工作者而言，相關青少年工作及倫理知識的累積是進入場域的利器，藉由課程的修習去探索青少年圖像，包括兒童青少年工作、學校社會工作、矯治社會工作等，對於少年們的發展任務有所熟悉，並理解家庭在青少年工作的重要，與跨專業合作議題的瞭解等。合作式中途班的少年變動性高，社會工作者不時接受到許多挑戰，有時候是工作方法、有時候是價值觀的衝突等，較少有一個獨立思考的空間及時間，故需要有更多的知識建構或是經驗的基礎，以增加社會工作者處遇之信心。在受訪者的分享中，看見倫理兩難的心態調整的過程，在倫理兩難的選擇過程中，勢必會有挫折感的出現，少年狀態的多有起伏，且變動性大，要顧及服務關係、處遇目標及外界期待等多重考量，所造成的壓力增加了工作者的心理負擔，因此，社會工作者的心理調適顯得重要，避免以問題解決者之姿，對於處遇結果有過高的期待。

四、對於社會工作倫理教育的建議

繼上述倫理教育是一個服務能力的根基，倫理能力及敏感度的培養也有賴於過去學習的累積，如受訪者 SW1 在訪談中所述的，認為在實務及學習上是有落差，

且大多都在經驗中亦步亦趨的學習，顯見了在實務場域中，過往倫理訓練與實務的連結性不強，導致在服務過程中無法快速的被連結或是參考，因此也建議在倫理的訓練中，可以增加以**情境**或是**案例**的討論方式，增加對實務情境的熟悉及瞭解，並透過這樣的討論，釐清自我的價值及倫理思維，以避免在日後的處遇上，因為過多外界情境或是情緒的干擾，而導致自我判讀的混亂。另一方面，也可以透過這樣的討論與教授方式，訓練倫理的敏感度及判讀，理解自我的倫理傾向、價值，以對於後續在面對兩難議題的時候，可以降低其中的衝撞及模糊。

貳、研究限制與未來展望

一、研究限制

(一) 樣本選樣限制

因為研究僅訪問六間機構，其中有三間機構位處於同一縣市，其他縣市的機構僅有三間且分散，以合作式中途班而言，不同縣市對於中途班規定不一，縣市相關福利資源也會影響到合作式中途班之資源定位，但本研究因時間限制，以立意取樣的方式，選擇非住宿之合作市中途班，願意受訪的合作式中途班有六所，且分布的地區不一，為避免資料被識別，在機構及地區的落差可能無法更多的呈現及討論，若以後要針對此領域進行討論的話，建議納入住宿型學園，或是單以住宿型學園為主要研究機構，機構數較多可降低資料被識別的風險，對於縣市資源差異、機構經營等間接工作的兩難議題，可以有更多討論。。

(二) 訪談內容的限制

其一，為研究者的限制，因對於該領域僅有一次的實習經驗，在面對許多議題時對於該領域的想法、處遇流程及與學校的合作內涵皆無法更深入的瞭解，因此在擬定訪談大綱時，有許多議題無法被予以聚焦的討論，加上訪談時間的有限、探討的面向較廣，故多以少年、家庭及團隊合作等主題式的方式蒐集資料，限縮了受訪者論述的廣度及深度。其二，為訪談過程中的政治及權力議題，因為訪談涉及倫理等敏感議題加上訪談情境及訪談來源，使倫理的議題無法有機構面向的討論，也因為訪談地點位在學園，雖場地選擇已盡量在不被干擾的地方進行單獨

訪談，但因辦公室的空間開放等關係，使部份受訪者在表達時，會受訪談環境的干擾。另外訪談來源，是經機構申請、審核及挑選，故研究者亦會避開有可能顯露身分之資料的相關討論。但因各機構的經營狀況及特色的不同，及縣市的資源的落差，將會有不同的兩難議題，但因為這樣資料識別度過高，在保密的考量下，避開指涉性過高資料的討論，以免造成受訪者被認出而造成的權益受損。

二、未來展望

本研究針對合作式中途班的社會工作者進行瞭解，相較於以往著重於教育或是成效層面的討論，更可以突顯社會工作者的工作角色。選擇這樣的場域，是因為社會工作者與少年緊密的互動，及社會工作者的多樣角色，提點了許多青少年工作中可以看到的議題，包括專業關係、通報、案主自決等等，皆因為緊密的互動，使兩難的衝突更顯劇烈。

然而，對於日後研究有兩方面的建議，一為對於合作式中途班定位的瞭解。在蒐集相關資料的時候，可以發現資料的不完整及各縣市的差異，這樣的差異也源自於各縣市對於合作式中途班定位的不了解，因此日後研究可以針對教育部負責單位人員、學校人員及合作式中途班主管進行訪問，統整各單位對於此資源的認知，以確認其服務之定位。另一方面，則有關研究對象的討論，本研究是從社會工作者的角度出發，然而在倫理議題上，甚少從少年的角度，去討論到他們如何去看社會工作者的處遇、職責及限制，透過少年的眼光，可以從不一樣的高度去看到這些議題，也許會打破社會工作者對兩難的想像，也避免社會工作者自己對於少年觀感的過度詮釋而造成的兩難躊躇。

本研究初描合作式中途班社會工作者的兩難圖像，但有許多值得深入探討的主題，如與家庭工作及團隊工作的部份，亦可針對本研究的其他發現，包括社區工作及組織經營及督導等面向，於後續研究中，從中挑選一個主題，抽出可能的兩難議題進行同一主題或是案例的研究，探討不同受訪者的想法，針對其中的異同進行更深入的探討。

第六章 後記

尚未邁入實務領域的我而言，倫理對我而言，是一個可以快速去看社會工作者思維及價值的途徑，這也是我為什麼想要透過這樣倫理兩難的討論，初探這樣的工作場域及社會工作者價值。在實習過程中，從社會工作者對於少年的熱忱服務中，看見這樣單純的助人本質，我體會到社會工作者對少年服務及陪伴的真心，卻不時受到外界規範或是權威角色的質疑，陪伴、處遇的工作內容及成效的無法突顯，使專業不受信服。尤其合作式中途班被賦予一個回歸主流教育制度連結的責任，社會工作者的評估該如何在主流價值及少年期待的擠壓中權衡？在訪談過程中，以下幾個議題值得被討論：

案主自決？抉擇少年最佳利益的難題

我從受訪資料看見，社會工作者敏感到自我和案主價值的差異隨之產生尊重與否的兩難議題。這樣的兩難，主要的焦點為什麼是案主最佳利益的思考。這牽涉到社會工作者的價值，最佳利益是要使少年行為符合多數人，包括學校、家長的期待？符合社會主流期待？還是尊重少年對於自我生活掌控之權力？如王行（2002）討論到青少年本質的兩難，包括處遇觀念及價值的衝突。輔導方向到底是「輔導改正」還是「協助少年追求自我」？尤其在中輟議題上，合作式中途班的定位是要協助少年回歸到正規教育體制，但若回校就讀後卻不如預想，難道還是要協助其回歸體制嗎？尤其在協助少年回歸的過程中，當校方及老師質疑少年及對校園秩序的擔憂，社會工作者該如何自處？

另外，則是價值觀的衝突，到底對少年而言，什麼才是「好」及「成功」處遇的省思。這樣的價值又融入了社會工作者成長背景、價值及社會主觀價值等，當這些價值與少年價值衝突時，社會工作者該如何取捨？當我們高舉尊重少年自決的旗幟，這樣的決定卻會受到許多的質疑，少年的選擇往往不被青睞。記得 SW2 所提的一個少女未婚懷孕的案例，從她的眼光及描述中，可以看到少女在經歷抉擇的過程，受到自己父母、學校、法院、其他社福單位或是輔導人員等的懷疑及負面的眼光，這樣場景的描述，不僅讓我體會到尊重少年自決的困難，也從受訪者

的描繪的字詞中，得知社會工作者站在少年的角度，同理這樣的無奈及無所適從，但也顯露出在這樣父母及社會眼光下，社會工作者所背負的巨大壓力。

這與社會工作者的本質及使命有關，社會工作者背負著社會的期待去輔導少年，被賦予資源去提供服務，但這些服務是否為少年所需？又，社會工作者在相處及理解中看見少年的需求，但當懷抱者與少年站在一起的理念時，往往卻又被外在的現實打回。社會工作者困惑的是到底這樣對於少年抉擇的尊重，是不是真能符合少年的最佳利益？是否能承擔抉擇後可能出現的風險？是社會工作者的難。

另外，少年最佳利益兩難的討論，看見合作式中途班社會工作者對於此議題的省思。訪談過程我想詢問倫理兩難的抉擇結果，及與預期評估的差異，問題背後是希望可以去看到社會工作者在倫理兩難評估過程，對於各種影響因素的掌握及變動的狀態。訪談初期我急於脈絡性的呈現，我關心事情的發展與結果，我卻從受訪者的停頓反應，多少感到自己的詢問不適切。幸運的是，經由這樣的過程，我可以卻能更進入受訪者的思維。「怎樣才叫好的結果？怎樣才叫成功？」在受訪者吐出這樣的話語時，我想起閱讀王行（2002）討論青少年倫理時所談到的一段話，指說青少年工作難以做得「好」，難以做「對」，做得又「好」又「對」更為困難。在青少年工作者眼中，這樣的兩難是一個過程，或許這在的處遇或是抉擇，無法即時奏效或是不如預期，但是就如同撒種子一般，播種時無法預期發芽的時間及成長的方向，但是或許會在一個時間點萌芽成長。我看到受訪者收到來自看守所少年的感謝、得到關係衝突的少年的認同、及看到小媽媽有穩定生活的能力的喜悅總總，受訪者從這些經驗中，釋懷對於處遇與預期不合的自我質疑，我想這就是屬於青少年工作的特殊樣貌，在服務過程中不斷的省思，並在工作經驗中與少年彼此成長，學習去做一個青少年社工。

然而，這樣的訪談過程，在受訪者的激盪下，我原先預估的兩難架構分析圖像被打破，尤其是在社會工作者在談論自我想法及省思的部份，當初沒有想到會受訪者眼中，看見受訪者對倫理兩難的種種想法，及對於兩難的掙脫和反思，這是出乎我意料的，但是卻發現這樣的思考過程，對於社會工作而言是習以為常的，且也會內化成為處遇的思維，並透過這樣經驗的省思，降低同樣經驗的兩難。因此，我想要呈現的受訪者對於兩難經驗及議題的詮釋，這些珍貴的經驗，透過整

理，將這樣的專業思考過程得以呈現。另外，也因為合作式中途班或是青少年工作，人員流動率高，若沒有相關經驗或是模式的依循，就容易落入決策的困境。透過經驗的累積將會增加處遇的信心，正如 Cuzzi et al. (1993) 提到，社會工作者的「決策」，通常會受到許多考驗，但卻沒有相關經驗及知識的指引，對於未預期的兩難後果，會有許多自我詮釋的擔心，例如擔心關係的破壞或青少年對於服務的排斥等，社會工作者在面對理想現實衝突時，感到無所適從，提點出經驗的整理對於社會工作者處遇決策之重要。

「法律義務」及「社會工作專業」的拉扯

法律規範對於社會工作者來說，是雙面刃，對於青少年工作而言亦好亦壞。規範將每個人皆視為一致，明確的規則訂定使所有社會工作者有所依歸。但，透過訪談發現，在這樣的法理下，通報規範少了一分社會工作所重的人情關係的顧慮。在青少年領域中，社會工作者扮演陪伴者的輔導者角色，在密切的關係及相處下，專業關係的維繫對於輔導而言是重要的，當專業關係一被破壞使服務難以延續。通報的疑慮，包括信賴關係的破壞及對後續服務的擔憂。社會工作者的通報職責，對於少年而言，將會增加了與社會工作者的距離，社會工作者也因為通報及告知責任，在與少年會談時，也會多一分是否依法通報的掙扎或是談論的困難。再者，通報後有一定的時限及通報對象，網絡是否能遵守保密且不透露社會工作者的通報行為，其實也是社會工作者的難為。

此外，政策制度有助於處遇依循的規範，但卻框架了社會工作處遇的彈性，法律政策規範的通報天數，通報流程等等，規範了社會工作者的責任及處遇的時效性。但是隨著個案的狀況的不同，社會工作者有不同的評估基礎，例如受訪者所提的中輟通報三天天數，這樣的時間規範，使少年的動態的掌握越趨困難，但是這樣的彈性該如何去拿捏？再者，是否可以得到通報單位或是學校的支持？社會工作者是否有裁量的空間？這樣的個別化考量是否會破壞了規範的公平性？如此突顯社會工作的藝術與標準化的衝突。

專業關係維繫及挑戰

在兩難的討論中，關係是一個脫不去的主軸，處遇的開展有賴於關係的維繫。過往在青少年研究中，在關係議題上有許多著墨，突顯關係議題在青少年工作中的重要性。因為長時間的陪伴，關係拉出了一條處遇的線，而青少年社工正如走鋼索般，隨時在專業角色、法律規範、外界及家長期待下，面臨許多兩難，使社會工作者前進的腳步多了恐懼及遲疑。在受訪者的描述中，我看見了關係並非如此的脆弱，經過挑戰及衝突的關係，反而會讓社會工作者與少年同行的腳步更加穩固。於此，本研究發現，關係是雙方的，沒有經過考驗及澄清，就在於大霧般，僅只於表面的和平，無法做更深入的經營及工作。另外，於服務時，須要時常掌握到自己服務初衷與職責，當我們太在意關係的維繫時，其思維是否符合案主的最佳利益？如同受訪者所述：「維持關係的考量是為自己亦或是案主」，此議題是在挑戰關係前或是遇及兩難時可以省思的。

誰是我的案主？

社會工作者看到家長的需求及問題，有時候為求案主利益與家庭工作，但當少年與家庭的價值或是利益產生衝突時，社會工作者會面臨兩難，甚至可能會有「誰是我的案主？」這樣的想法產生，胡中宜（2011）及王行（2002）皆有提及這樣的討論，一方面是看到家長的需求，另一方面則是處遇進程需要對家長負責，但是這樣的難題出現在，到底要「以案主為中心」還是「以家庭為中心」的思考。

合作式中途班也以家長為工作對象，目的是在少年畢業後，家庭依然可以保持一個穩定的支持來源協助少年，因此家庭功能的提升及穩定是社會工作者所考量的。另一方面，社會工作者有告知及預警的義務，但是告知的範圍到哪？預警方面，要怎麼去評估行為的危險，尤其時當家長與社會工作者對於危險及危急的認知不同時，社會工作者究竟是要破壞案主的保密規範、冒關係破壞的風險，還是要承擔來自家長的質疑及後續少年可能發生的風險？一個年輕、年資尚淺的工作者，要去承擔來自父母、學校及專業網絡的質疑及抉擇少年的未來，可以體會到這樣風險的無法預估所造成的抉擇壓力。

研究撰寫至此，隨著研究進程的不同，研究者對於此議題的認知及抱持的心態有所改變。在研究動機提及，我在實習過程中，從一個旁觀者的立場，看到了青少年工作的難為，對於我而言，我嘗試用一個專業、制約的框架，看待青少年的行為，但是在與青少年社會工作者的對談中，看見自己與青少年社會工作者間的落差。記得某位青少年工作者曾經講過：「若太重視制度或是框架，太在意界線和專業關係，在很多時候會反而會顯得辛苦」。的確，我看到青少年工作者在工作中對於少年利益追求的純粹性，對於他們，不是拋棄對於專業及規範的追求，而是強調以案主利益為主的價值。以倫理的框架來討論青少年工作，經歷了很多掙扎，考量如果用一個單一的、既定的價值眼去討論青少年工作，尤其是框架在這種邊緣化的社福、教育機構的適當性，擔心倫理的框架是否過於沉重？這樣的擔心隨著研究的進程，擬定訪談大綱、尋找受訪者及訪談等這樣的過程中逐漸消滅。一方面是訪談逐漸完成所帶來的信心，但更多的是受訪者在受訪過程對我親切的回應及分享的故事帶給我的安心。訪談的過程，對於問題範圍的收放感到困難，這種的矛盾從計畫書撰寫開始，我要怎麼要去寫出這樣的場景、這樣的兩難，該如何述說，這樣的難題延伸到訪談，每個人的兩難觀點不同，在幾個人的訪談後，剛始我找到了一些共同的議題，有趣的是光是「難」，就有許多不同的解讀，有些人認為是一個挑戰、一個轉機，甚至是一個過程，剛開始時我執意問出「難」，好像有些刻意，後來隨著受訪者的步調，開始理解了他們看待事情的眼光。

然而，文本撰寫的過程，我不斷的修改自己的文獻架構，想要去分類兩難，在每個案例中去找尋倫理兩難的蹤跡，我試圖建構一個兩難的圖像，但是那個圖像卻是模糊且表面的。記得每次與老師的討論，我總有許多不同的激盪和衝擊，從老師的提點中，我發現兩難如此細緻，不僅要看到受訪者所述的兩難，更要深入思考牽涉的人事物的互動所引發的潛在兩難。對於我而言，這樣深入且厚的思考需要長期間的脈絡的進入及看見。於此，我想到了我的受訪者，在合作式中途班實習的我，彷彿可以看見到少年變動快速產出不同的兩難考驗，面臨這樣的兩難情境中，要如何在短時間去看到自己在兩難脈絡中的定位，及對倫理議題的敏感，是不容易的，這些是需要經過平常的經驗或是訓練才可內化。

最後，這段論文的路程很長，在討論倫理的時候，心理有許多掙扎。一方面倫

理議題內含了對於社會工作者在處遇過程中對與錯的評估，另一方面也亦有檢視服務的意味存在，撰寫過程研究者也擔心自我敏感的不足，這樣的心情讓我意會到倫理談論對於實務工作者的負荷。再者，擬定倫理兩難主題時，打轉了近半年的時間，從探討專業關係討論到倫理兩難主題的轉變，在摸索的過程不斷與自己對話，我沒有轉變想要呈現青少年領域工作圖像及專業的初衷。因為在實習過程我所看到的青少年樣貌，有別於外界對於青少年工作的認識，原來所謂的陪伴、非正式的互動及策略，對服務是如此的重要，我用一個倫理的眼鏡，去看這樣的工作，這樣的距離貌似很遠，但是卻體悟到青少年工作這種獨有的步調，及屬於青少年工作的實務智慧。



參考文獻

壹、中文文獻

- 牛格正、王智弘（2008）。**助人專業倫理**。臺北市:心靈公坊文化。
- 王幼蘭（2012）。**學校社會工作者面臨倫理兩難經驗之探討-以中輟輔導為例**。國立臺灣師範大學社會工作研究所碩士論文。
- 王行（2002）。青少年社會工作實務倫理議題。載於徐震、李明震主編，**社會工作倫理**（295-317 頁）。臺北市:五南。
- 王麗雯（2000）。**國民中學中輟生復學模式之分析研究-以中途學校與高關懷班為例**。中國文化大學兒童福利研究所碩士論文。
- 包承恩、王永慈譯（2009）。**社會工作價值與倫理（三版）**（原:Reamer, F, G.）。臺北市:紅葉文化。
- 朱台深、周詠詩（2000）。一所會飛的學校-談中途學校對中輟生服務。載於**中輟生與青少年犯罪問題**（180--199 頁）。嘉義縣：教育部訓育委員會。
- 江季璇（2002）。社會工作倫理的基本議題：保密倫理。載於徐震、李明政主編，**社會工作倫理**，（78—79 頁）。台北：五南出版社。
- 何孟倫（2005）。**資源式中途班處遇措施對中輟復學生學校適應之影響**。國立彰化師範大學輔導與諮商研究所碩士論文。
- 何雪鳳（2000）。**國中中輟生接受社會福利服務過程之因應行為探討**。東海大學社會工作學系研究所碩士論文。
- 吳其鴻（2003）。**公民營中介教育設施課程與教學之個案比較研究**。國立台灣師範大學教育研究所碩士論文。
- 吳芝儀（2000）。**中輟學生的危機與轉機**。嘉義市：濤石。
- 李宗派（1987）。討論社會工作之倫理原則與問題。**社區發展季刊**，**86**， 47-53。
- 李麗惠（2006）。**民間團體辦理中輟生中介教育之研究--以彰化縣宗教團體為例**。東海大學公共事務碩士學程在職進修專班碩士論文。
- 周武昌（2005）。中輟復學生的學園：新竹市向陽學園。**學生輔導**，**98**，126-

135。

- 周海娟（1999）。社會工作倫理的兩難：保密問題的考量。社區發展季刊，**86**，38—46。
- 周憐嫻、張耀中（2005）。臺灣中輟問題的核心議題：現象與趨勢分析。國教新知，**52**（4），p50-64。
- 林千瑄（2008）。中輟生中介教育設施實施情形之研究—以一所合作式中途班為例為例。國立嘉義大學教育行政與政策發展研究所碩士論文。
- 林勝義（2007）。學校社會工作理念及實務。臺北市：學富文化。
- 林勝義（2003）。學校社會工作服務。臺北市：學富文化。
- 林曉蓓（2006）。民營中介教育設施學生自主發展空間之探究—以北市一機構為例。東吳大學社會工作學系碩士論文。
- 林興根（2009）。中輟生復學影響因素之研究—以高雄縣中輟生為例。中國文化大學青少年兒童福利所碩士論文。
- 胡中宜（2003）。中途輟學學生問題與福利服務。載於郭靜晃主編，社會問題與適應（下）：個人與社會（693-714頁）。台北：揚智。
- 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），p149-171。
- 胡中宜（2011）。學校社會工作實務中的倫理兩難。教育心理學報，**42**（4），p543-566。
- 胡幼慧、姚美華（2009）。一些質性方法上的思考：信度與校度？如何抽樣？如何收集資料、登陸及分析。載於胡幼慧主編，質性研究：理論、方法及本土女性研究實例（P117-131）。台北：远流。
- 夏林清等譯（1997）。行動研究方法導論。台北：远流。
- 徐震、李明政（2004）。社會工作思想與倫理。臺北市：松慧。
- 翁慧圓（1996）。從家庭系統理論探討國中少年中途輟學行為。社區發展期刊，**73**，63-72。
- 袁淑貞（2012）。合作式中途班學生適應概況之個案研究。大葉大學通識教育學報，九期，93-120。
- 張宏哲、張信熙（2002）。家庭社會工作實務倫理議題。載於徐震、李明政主

- 編，**社會工作倫理**（273-291 頁）。臺北市:五南。
- 張紉（2002）。工作者對於中輟問題與預防認知之探究-以台北市青少年中途輟學預防服務系統為例。**國立政治大學社會學報**，**33**，57-90。
- 張淑瑩（1999）。**偏差行為國中生復學契機之研究**。東海大學社會工作學系碩士論文。
- 許臨高（2002）。青少年外展工作者倫理抉擇之初探－以台北市三個外展工作團體為例。載於王永慈、許臨高、張宏哲、羅四維主編，**社會工作倫理應用與省思**（81-106 頁）。臺北市:輔仁大學出版社。
- 郭靜晃（2001）。**中途輟學青少年之現況分析與輔導**。台北：紅葉文化。
- 郭靜晃（2004）。中輟兒童少年之福利服務。載於郭靜晃著，**兒童少年社會工作**（347-375 頁）。台北市，揚智。
- 陳主悅（2007）。**醫務社會工作者面臨器官捐贈移植之倫理議題決策過程探討**。東海大學社會工作學系碩士論文。
- 陳向明（2002）。**社會科學質的研究**。台北：五南。
- 陳金定（2007）。青少年中輟問題與輔導。載於陳金定主編，**青少年發展與適應問題-理論與實務**（521-543 頁）。臺北市，心理。
- 陳昭華（2000）。**高雄市中途輟學學生家庭之探究**。國立中山大學中山學術研究所碩士論文。
- 陳富美（2001）。從老師、家長及學生的差異觀點探討阻礙學生中輟問題防治之因素。**社區發展期刊**，**69**，222-235。
- 曾華源、胡慧瑩、李仰慈、郭世豐（2011）。**社會工作專業價值與倫理概論**（第二版）。臺北市:紅葉文化。
- 程秋梅（2000）。**漫漫復學路--中輟生復學適應之探討**。國立台灣大學社會學研究所碩士論文。
- 程秋梅、陳毓文（2001）。中輟少年的復學適應：傳統復學模式與另類復學途徑之比較。**臺大社工學刊**，**4**，45-96。
- 粟惇瑋（2007）。**中輟學園帶領中輟生往何處去?論中輟學園的中介教育**。國立臺灣大學社會工作研究所碩士論文。
- 黃韻如（1999）。尋回迷途羔羊－從社會工作觀點談中輟復學生問題。**訓育研**

- 究，**38 (2)**，2-15。
- 黃韻如 (2003)。台灣學校社會工作實務運作模式初探。**學生輔導 (85)**，82-87。
- 黃韻如 (2006)。**臺灣中輟高風險學生社會工作介入之研究**。國立暨南大學社會政策與社會工作研究所博士論文。
- 黃韻如 (2010)。中途輟學學生的輔導。載林萬億、黃韻如主編**學校輔導團隊工作：學校社會工作師、輔導教師與心理師的合作** (153-217 頁)。台北：五南。
- 楊士隆、吳芝儀 (2003)。**我國處遇中輟生復學之各類中介教育設施實施現況及成效評估研究報告**。臺北：教育部訓育委員會。
- 楊奇芬 (2001)。**合作式中途學校課程與教學之個案研究**。國立臺北師範學院課程與教學研究所碩士論文。
- 廖惠桑 (2011)。**我與青少年～一段與中輟生交織的生命敘說**。國立臺北教育大學心理與諮商學系碩士論文。
- 劉宏信 (2011)。**中介教育措施的「中介」意涵：以合作式中途班「台北善牧學園」為例**。國立東華大學課程設計與潛能開發學系博士論文。
- 劉秀汶 (1999)。**國民中學中途輟學學生問題及支援系統之研究-以台北縣為例**。國立台灣師範大學教育學系碩士論文。
- 劉晏佐 (2007)。**我與中輟學園的故事：一位工作人員的觀察與省思**。國立中正大學犯罪防治所碩士論文。
- 潘淑滿 (2010)。**質性研究：理論與應用**。台北：心理。
- 蔡依君 (2003)。**中輟服務過程學校社會工作面臨的衝突、困境與處遇方式之探討**。東海大學社會工作碩士論文。
- 蔡德輝、吳芝儀 (1999)。**中輟生的輔導與服務方式：美國選替性教育之另類觀點**。**訓育研究**，**38 (2)**，34-47。
- 鄧煌發 (2000)。**輟學少年之家庭與社會學習因素的比較分析**。**犯罪學期刊**，**5**，233-276
- 鄭崇趁 (1997)。**中途學校的多元型態與內涵**。**學生輔導**，**52**，12-15。
- 鄭麗珍 (2002)。**社會工作倫理的基本議題**。載於徐震、李明政主編，**社會工**

- 作倫理（65-108 頁）。台北市，五南。
- 賴秀玉（2002）。中輟復學生適應歷程之探討－以台北市一學園型中途學校為例。私立東吳大學社會工作研究所碩士論文。
- 謝秋珠（2003）。國中中輟復學生需求與輔導策略之研究。國立臺灣師範大學公民教育與活動領導學系在職進修碩士班碩士論文。
- 謝振裕、蔡青芬譯（2009）。學校社會工作（原著:Bye, Lynn）。臺北；紅葉。
- 鍾美育譯（1992）。社會工作的倫理判斷（原著:Loewenberg, F., & Dolgoff, R.）。臺北市；桂冠文化。
- 簡春安、鄒平儀（2002）。社會工作研究法。台北：巨流。

貳、英文文獻

- Banks, S., & Gallagher, A. (2009). Professional Wisdom. In Banks, S., & Gallagher, A. *Ethic in professional life* (pp72-95). NY : Palgrave.
- Banks, S., & Williams, R. (2005). Accounting for ethical difficulties in social W welfare work : issues, problems and dilemmas. *British journal of social work*, 35 (7), 1005-1022.
- Banks, S. (2006). *Ethics and values in social work* (2th ed.). Basingstoke Palgrave Macmillan.
- Banks, S. (2009). Ethic and the youth worker. In *Ethical issues in youth work*(pp. 4-23). Routledge, London.
- Cuzzi, F., Holden, G., Grob, G., & Bazer, C. (1993). Decision making in social work: A review. *Social Work in Health Care*, 18(2), 1-22.
- Dolgoff, R., Loewenberg, F., & Harrington, D. (2009). *Ethical decisions for social work practice* (8th ed.). Belmont, CA: Thomson Books/Cole.
- Franklin, C., & Streeter, C., L. (1995). School reform: Linking public schools with human resources. *Social Work*, 40(6), 773-782.
- Frey, A., J., & Lankster, F. (2008). *School social work in host settings*. Columbia, SC: School social work Association of America. Retrieved January 31 from

- <http://www.sswaa.org/userfiles/file/SSWSservicePrivacyofMinors.pdf>.
- Garret, P. (2004) Talking child protection: The police and social workers “working together”. *Journal of Social Work*, 4(1), 77-97.
- Garrett, Kendra J. (2012) Managing School Social Work Records. *Children & Schools*, 34(4), 239-248.
- McLeod, A. (2010). ‘A friend and an Equal’: Do young people in care seek the impossible from their social workers? *British Journal Social Work*, 40, 1–17.
- Parrott, L. (2010). Values and ethics in social work practice (2th ed.). Bell & Bain Ltd, Glasgow.
- Reamer, F. (2003) Boundary issues in social work: Managing dual relationships. *Social Work*, 48 (1), 121-133.
- Schmied, V., & Walsh, P. (2010). Effective casework practice with adolescents: perspectives of statutory child protection practitioners. *Child and Family Social Work*, 15, 165–175.
- Sercombe, H. (2010). Youth workers as professionals : Managing dual relationships and maintaining boundaries. In: *Ethical issues in youth work* (pp.77-91). Routledge, London.
- Ungar, M. (2004). The importance of parents and other caregivers to the resilience of high-risk adolescents. *Family Process*, 43(1), 23-41.

參、網路資料

- 教育部訓育委員會（2013）。96~100學年度教育部全國中輟統計數據分析。線上檢索日期：2013/02/20。取自：<http://www.edu.tw/disp/>。
- 教育部（2013）。100年度各地方政府辦理中介教育措施設置情形一覽表。線上檢索日期：2013/01/20。取自：[www.edu.tw/.../100年\(公告版\).doc](http://www.edu.tw/.../100年(公告版).doc)。
- 教育部（2013）。「多元型態中介教育措施」之定義。教育部電子報，67。線上檢索日期：2013/02/20。取自：<http://epaper.edu.tw/067/dic.htm>。
- 台北市教育局（2013）。臺北市府教育局國民中學合作式中途班實施方案。線上檢索日期：2013/02/20。取自：<http://goo.gl/B8NOoR>
- 宜蘭縣教育局（2013）。宜蘭縣中途輟學學生通報及復學輔導要點。線上檢索

日期：2013/02/20。取自：<http://goo.gl/Mt7dYx>

台中市教育局（2013）。臺中市中介教育（資源式中途班及合作式中途班）復學輔導轉介計畫。線上檢索日期：2013/02/20。取自：

<http://www.gdjh.tc.edu.tw/modules/tadnews/index.php?nsn=7985#A>

乘風中輟學園（2013）。101 學年度台北市合作式中途班聯合轉介說明會。線上檢索日期：2013/02/20。取自 http://www.flyingyouth.org.tw/news_content.action?seq=32.

基隆心學園（2013）。基隆市心學園輔導轉介實施計畫。線上檢索日期：2013/02/20。取自：<http://goo.gl/POVBqE>

新竹向陽學園（2013）。入學資訊。線上檢索日期：2013/03/01。取自：<http://www.tosun.org.tw/school/info.asp>



附件一

「合作式中途班社會工作者面臨倫理兩難經驗之探究」

研究參與同意書

_____ 社工，您好：

我是國立臺灣師範大學社會工作研究所的學生劉明惠，目前正在進行「合作式中途班社會工作者面臨倫理兩難經驗之探究」碩士論文的撰寫。希望可以藉由面對面訪談的方式，分享您在實務過程面對倫理兩難的寶貴經驗，以期能進一步瞭解您的服務思維、價值抉擇及對於青少年倫理議題的想法，以作為合作式中途班社會工作者及中輟服務的相關建議。訪談的時間預計為一個半小時至兩個小時。為確保您的權利，以下有幾項事項會先告知您

1. 在訪談前、訪談過程中，您有拒絕回答問題及終止訪談之權利。若訪談的過程讓您感到不舒服，您可以隨時提出。
2. 為避免訪談資料的遺漏，訪談過程會錄音，並進行逐字稿的謄寫，對於錄音及逐字稿的使用，您有檢閱、刪除之權利。
3. 本研究絕不會公開您的個人資料，包括姓名及任何可辨認您身分的內容，將全部以匿名方式處理，且訪談內容僅供本研究使用，請您放心！

若您同意上述事項，並願意參與研究，請您在下方受訪者資料處簽名。本同意函一式兩份，一份將會留給您。若您對於本研究有任何的疑問及指教，可再與我聯繫，我的 email 為 iris.1393@gmail.com，由衷感謝您的協助！

祝 身體健康

臺灣師範大學社會工作研究所

指導教授：王永慈 博士

研 究 生：劉明惠

受訪者：_____

訪談日期：_____年_____月_____日

「合作式中途班社會工作者面臨倫理兩難經驗之探究」

訪談大綱

壹、基本資料

- 一、 請問您的教育背景為何？何時開始進入合作式中途班工作？
- 二、 請問您在機構中的工作內容及扮演的角色為何？

貳、倫理兩難的討論

- 一、 請您分享與少年工作過程中最常見的兩難服務經驗。

- (一) 在這個經驗中，您如何與少年工作？當時的情境為何？抉擇考量的面向有哪些？
- (二) 在您評估或處遇後，會遇到那些變動，導致結果與您預期有落差？在這經驗中，您發展出哪些經驗及解決方式？

- 二、 請您分享與家長工作過程中最常見的兩難服務經驗。

- (一) 在這個經驗中，您如何與家長工作？當時的情境為何？抉擇考量的面向有哪些？
- (二) 在您評估或處遇後，會遇到那些變動，導致結果與您預期有落差？在這經驗中，您發展出哪些經驗及解決方式？

- 三、 請您分享工作過程中，與機構內同事、少年原就讀學校、其他單位工作時，最常出現的兩難服務經驗。

- (一) 您如何與這些對象工作？當時的情境為何？抉擇考量的面向有哪些？
- (二) 在您評估或處遇後，會遇到那些變動，導致結果與您預期有落差？在這經驗中，您發展出哪些經驗及解決方式？

- 四、 上述您分享在服務過程遇到的兩難經驗，想請您進一步談談：

- (一) 在遇到倫理兩難的困境時，您曾經尋求哪些方面的協助？您覺得這些協助對您的幫助為何？除既有的協助，您是否有其他的建議及想法？
- (二) 從服務對象、工作角色、機構定位及制度政策等面向，您覺得對服務及兩難的影響為何？您的建議為何？

中華民國社會工作師公會全國聯合會

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：並不斷充實自我，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。

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。

3. 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。
4. 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。
5. 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。
6. 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。
7. 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。