

左右為難：早期療育社工員倫理議題 與決策

王昱晶

財團法人瑪利亞社會福利基金會
社會工作師

胡中宜*

國立臺北大學
社會工作學系
教授

早期療育社工員在機構中必須與家長及專業人員、組織等系統合作，服務過程中彼此不同的價值觀及立場產生衝突，使社工員陷入倫理兩難的情境，而處理這些倫理議題的決策也將影響到服務對象的權益及社工員本身，然而國內並未有相關倫理研究。本研究先就早期療育服務中的倫理議題做為開端，再以不同領域社工角色下面臨的倫理決策，系探討早療社工在機構面臨的倫理情境，以及其採取的倫理決策。選取 8 位早療社工員，透過深度訪談法及主題分析法完成資料蒐集與分析。研究結果顯示：1. 早期療育社工員面臨的倫理議題可分為與家庭工作、與系統工作兩部分。2. 倫理決策會歷經倫理覺察、倫理判斷、倫理行動等階段。經由研究結果與討論，本研究建議：1. 社工培養自我覺察與反思能力。2. 社工實務強化倫理議題的訓練。3. 社工教育融入華人文化脈絡的倫理思辨。

關鍵詞：早期療育、倫理決策、倫理兩難、倫理問題、倫理議題

* 本文以胡中宜為通訊作者（cyhu@mail.ntpu.edu.tw）。

緒論

根據《兒童及少年福利與權益保障法施行細則》第 8 條對早期療育的解釋：「指由社會福利、衛生、教育等專業人員以團隊合作方式，依未滿六歲之發展遲緩兒童及其家庭之個別需求，提供必要之治療、教育、諮詢、轉介、安置與其他服務及照顧」。而早療服務輸送體系包含通報、轉介、聯合評估與療育服務（衛生福利部社會及家庭署，2019）。處於服務最末端的這些早療機構與醫療院所、教育安置同樣提供療育服務，然而，長時間托育與專業服務集中，使得教保員、治療師、社工員與家長之間的專業合作更加緊密，再者，因為服務模式轉換變為「以家庭為中心」、過度專業主義、「兒童」及「身心障礙者」權益受重視、社會福利私有化等情形，使專業人員在其中面臨更多的衝突。

在早療服務輸送體系中，提供直接服務的社工可區分為通報轉介中心、社區服務與療育機構等類型（劉瓊瑛等人，2010）。前兩類社工面對的服務對象大多以發展遲緩兒童及家庭為主，與家庭接觸時間短、運用的資源網絡面廣、家庭問題多元；療育機構的社工則以身心障礙兒童及家庭為主要服務對象，與家庭接觸時間長、緊密的跨專業合作、處理根深蒂固的家庭議題，加上身處組織面臨的組織文化或慈善式經營，使得早期療育社工員更容易面臨多元情境與衝突。

有別於學校社工面對學生、老師、行政人員、學校時，同為局內人與局外人的困境（胡中宜，2011）、安寧醫療社工面臨癌末病情保密與告知的兩難（蔡佩真，2004）、養老院社工面對工作人員虐待長輩與調解「麻煩」案家與工作人員等義務衝突（Lev

& Ayalon, 2016）。早療社工面對家庭時，可能須衡量是否為維持關係不進行責任通報、是否要尊重家長不佳的轉銜決定；面對組織時，可能遇到是否舉發同僚對個案不當行為的猶豫、服務該以機構為優先還是服務對象為優先等情形。且因機構組織規模，身處一人社工或督導非社工專業之情境下，早療機構社工面臨的倫理議題，便僅能透過久久的專業團督或個督討論，更甚者是無人能討論，只能依靠自身決策經驗。

回顧目前特教、早療領域之研究，大多落在服務使用者、教保員、治療師、療育方式等，社會工作相關研究佔極少數，更不用說討論社工在當中遇到的倫理議題。根據上述問題意識，有感於社工在早療服務機構中，不論遇到的倫理議題或進行的倫理決策，都相較其他早療場域複雜，也更容易陷入倫理議題的情境，但為顧及服務對象的權益，做好合乎倫理的決策十分重要。因此，研究者欲探討在提供早療服務的機構中，社工員會遇到的倫理議題情境與進行的倫理決策，主要問題有二：早期療育社工員在機構中遇過哪些倫理議題的情境？以及早期療育社工員會如何進行情境的倫理決策？

文獻探討

一、早期療育服務的倫理議題

（一）早期療育機構與社會工作

當一名孩子被懷疑有發展遲緩的情形，在其經歷發展遲緩服務流程（衛生福利部社會及家庭署，2019）後，若確定有長期的療育需求，便可能來到早療機構接受服務。依據《兒童及少年福利機構設置標準》及《身心障礙福利機構設置標準》，發展遲緩或身

心障礙兒童及其家庭可在早療機構獲得以下服務：療育、生活自理訓練及社會適應、親職教育及家庭支持、通報、轉介及轉銜等。早療專業團隊成員包括：職能治療師、物理治療師、語言治療師、特殊教育老師、社會工作師、心理治療師、諮商師、發展遲緩兒童家長等等。目前國內早療機構專業組成以教保員為大宗，輔以若干名社工，以及不同領域的治療師所組成。在結合社會福利、教育、醫療等專業整合之下，早療機構服務內容十分多元，能夠滿足發展遲緩兒童家庭的六個主要需求面向：早療資訊、經濟協助、專業支持、社會支持、家庭支持以及休閒娛樂（張秀玉等人，2010）。早療服務的成效則會受到機構和家庭兩端的影響，包括服務流程標準化與彈性面的平衡、機構人員的專業與合作、機構和家庭的合作、行政管理與運作等（林敏慧等人，2012）。當中，涉足多項專業以及合作密集性的早療機構，相較於多專業合作模式（multi-disciplinary model）與專業間合作模式（inter-disciplinary model），使用跨專業合作模式（trans-disciplinary model）的運作，不僅能夠提供家庭好的服務成效，還能提升各專業對自己專業定位與角色的了解度（張秀玉等人，2010），而此模式也更加強調家長的參與。

「以家庭為中心」的理念近年不斷被提及，其強調家庭的長處和價值、充權家人並提升決策能力、創造專業團隊和家庭夥伴關係，專業人員不再只著重處理家庭問題與滿足需求，「家庭能力的提升」才是主要的目標（李曼曲，2016；張秀玉，2018），與家庭建立「夥伴關係」也可使雙方權利關係更趨於平等（張秀玉，2018）。Espe-Sherwindt（2008）表示儘管以家庭為中心的模式轉變既不簡單也不容易，但大量證據皆表明，此

做法可以使廣泛的兒童和家庭受益，並且比其他模式更有幫助。

Azzi-Lessing（2010）提及近年來因幼兒領域對於以家庭為基礎的實踐、系統理論、文化回應能力和父母賦權等概念的認識不斷提高，因此擴大社會工作專業的實踐。相較於其他專業人員在兒童個人發展能力上的具體治療成效，社工具備更宏觀的視野去發掘家庭潛在的需求，搭起家庭與資源間的溝通橋樑，更甚者透過改變環境與家庭不利因素，間接減少兒童發展遲緩發生（張如杏，2010；劉瓊瑛等人，2010）。Corr 等人（2023）研究呈現早療的治療師肯定社工接受較多的溝通培訓，因此在面對家庭時，期待有社工一起進行服務。在早期療育、早期啟蒙、早期護理與照顧中，社工除提供家庭與兒童直接服務外，亦進行個案管理、諮詢、教育、政策制定與倡導等工作（Azzi-Lessing, 2010）。社工在早療領域的任務可分為「家庭社會工作」與「專業團隊運作與維持」面向（張秀玉，2013），前者其角色包含資訊的提供者、資源的轉介者、家庭評估與療育服務的提供者、資源的倡導者、家長情緒的支持者；而後者為團隊的協調者、家庭資訊提供者、專業知識諮詢者、團隊情緒支持者等（楊依芳，2008；Boyer & Thompson, 2014）。此外，當社工身處社工人力編制小型化的機構中，其需要獨力完成方案、與其他專業展開合作關係、擴展跨單位的資源連結以及結構層面的倡議（劉瓊瑛等人，2010）。

（二）社會工作倫理議題

「倫理」的基本是確認我們對他人及自己的責任，分為個人倫理、專業倫理、組織倫理，其中專業倫理用以協助專業人員面對倫理問題時，可依據專業倫理守則、專業道

德的規範決定行為方向（洪莉竹，2011）。倫理守則是專業發展的重要指標，除了可維護服務對象福祉、提供服務對象最大利益外，也有助專業團體產生共同身分與價值觀（Corey et al., 2007）。曾華源等人（2011）將社工員的倫理責任依對象分為案主、同僚、機構、專業、第三者、社會等面向。然而，NASW（2021）提及倫理守則雖然提供標準以指導倫理議題發生時的決策和行為，但它並非提供一套可應用在所有情境下的條例，社工進行倫理決策須考慮到其脈絡、價值觀，以及原則和標準之間可能存在的衝突。

根據 Banks（2020）強調倫理議題其實深植於社會工作、國家福利與日常執業過程中。然而，Mänttari-van der Kuip（2016）調查 817 位芬蘭社會福利工作者，其中，有 77% 認為經常無法按意願行事，有 36% 認為經常被迫從事與自身專業價值相抵觸的工作。另一方面，Lev 與 Ayalon（2018）針對長照機構研究指出，身處個人和環境資源相對較高的「資源豐富類」社工遭受最少的道德困擾（Moral distress），反之，「無資源類」則經歷最多的道德困擾。

一般而言，實務上將倫理議題（ethical issue）分為倫理問題（ethical problem）與倫理兩難（ethical dilemma），前者不涉及價值的衝突或兩難，通常只需要稍加留意、處遇介入或運用實務上的經驗即能解決；後者則是情境涉及兩種以上的價值、規範或倫理，必須在不受歡迎的方案之間進行艱難的選擇。（張宏哲、張信熙，2002；Banks & Williams, 2005）。根據專業人員的視角、經驗，以及價值的優先順序而有所不同。同樣一起倫理議題，對某人而言僅為運用規則的「技術事件」，也可能是另一人困難卻

清楚抉擇的「倫理問題」，或是第三人無從抉擇的「倫理兩難」（Banks & Williams, 2005）。

倫理兩難涉及價值、義務與結構間的相互衝突（胡中宜，2011），Reamer（2013）則將倫理兩難處境分為直接服務和間接服務，前者包括保密與隱私、自我決定與干預主義、對不同對象的忠誠、專業界線中雙重關係與利益衝突、社交媒體和電子傳播、專業與個人的價值；後者包括有限資源的分配、政府與民間對社會福利的責任、法規的遵守、組織倫理、研究與評估、欺騙的運用、揭發機構內部不當的行為等。徐震與李明政（2002）提及倫理兩難可能來自倫理守則中不確定或不明確所造成處遇的「決策困境」，包含保密的程度與情況、自決的權利與尊重、自由的意志與環境、協助的方式與選擇；或是消極義務與積極義務相衝突所造成的「結構困境」，包含弱勢個人對強勢社會的衝突、案主需求對科層體制的矛盾、專業倫理與個人倫理的分際、西方經驗對本土文化的差距。由此可知，倫理兩難的出現與消失存在著結構性因素，倫理兩難也無標準答案，需將問題置於脈絡中思考（胡中宜，2011）。

（三）早期療育服務相關倫理議題實證研究

研究指出早療專業人員，在實踐以家庭為中心理念的早療實務場域中，其遇到的倫理議題大致可分為：父母與專業、專業間、計劃或政策相關等層面（Able et al., 2017）。Corr 等人（2023）訪談早療專業人員後，發現專業人員與家庭的關係、專業人員對自身角色的認識與專業間的衝突、早期療育的流程與政策、不足的訓練等，會導致倫理議題的發生。爬梳文獻後，筆者將早療

倫理相關實證研究分為二類：

1. 與家庭相關的倫理議題

鑑於家庭在支持兒童發展的重要性，目前普遍推動早期療育服務提倡以家庭為中心的實踐方法，該方法承認家庭系統的重要性，儘管對這方法的重要性達成共識，但這些價值觀與早期療育從業人員的日常實務之間仍有脫節，導致價值衝突（Foster et al., 2020），從而可能產生倫理兩難情境。

在美國，3歲以上的發展遲緩兒童會進入特殊教育系統。Lake與Billingsley（2000）針對特殊教育中父母與學校的衝突，歸納出易導致衝突的因素有：對兒童或其需求看法不一致、父母知識不足、服務內容、互惠能力、身體約束、身心障礙兒童的價值、溝通、信任。Gage等人（2020）針對2015年到2016年美國教育部的分析中，指出特殊教育學校的學生幾乎都受過約束或隔離。Epley等人（2010）透過文獻回顧發現當前「以家庭為中心」的重點，關注在家庭與專業人員的關係上，與家庭建立關係是實踐以家庭為中心的策略，更是影響服務成效的一環。但是，對於不懂英文的障礙兒童父母，語言翻譯通常無法滿足父母參與、知情同意以及對身心障礙者教育法案（Individuals with Disabilities Education, IDEA）的了解（Cheatham, 2011）。Jimenez等人（2012）進行嬰幼兒早療評估研究發現，許多父母認為自己是孩子成長的專家，對於孩子是否從事早療服務有決定權。早療社工因此就必須面對部分非自願性家庭的倫理困境（陳信光，2019）。然而，另有學者提出，雖然父母作為孩子醫療決策的代言人，但仍應該讓孩子表達自己的觀點（Rowse, 2007）。

綜上所述，在與特殊教育、身心障礙家庭工作中過程中，工作者會因兒童表意、

身體約束、家長知情同意、專業關係界線、兒童療育態度等議題，與家庭或其自身發生價值衝突，進而衍生成倫理問題或是倫理兩難。

2. 與系統工作相關的倫理議題

根據Pokorski與Barton（2021）的研究指出，針對問題行為兒童採取「懲罰」干預策略雖然有效，但特殊教育工作者或行為分析師在過程中謹遵守低度的倫理標準。而關於重度身心障礙學生的教師在進行與課程、評估和服務安排有關的決策時，時常面臨倫理兩難（Courtade & Ludlow, 2008）。此外，研究發現教保人員的兩難經驗來自於家長、主管、同事以及幼兒，並認為肇因於彼此利益的衝突（萊素珠，2006）。

另一方面，跨系統合作的專業人員如何達到相互理解，避免系統間的倫理衝突，在香港理工大學一項研究中指出讓護理與社工兩科系的學生，透過討論理解彼此的專業脈絡如何造成他們在倫理兩難中的優先事項和偏見（Yeung et al., 2010）。Bruder與Dunst（2005）對美國大學中會參與早療的科系進行調查，結果表明：首先，以「家庭為中心」概念是各學科中，唯一一個皆有培訓的重點；其次，物理治療專業很少提供有關個別化家庭服務計畫（Individualized Family Service Plan, IFSP）、團隊合作、自然情境和服務協調方面的培訓；第三，與幼兒教育或各科系培訓計畫中相比，治療相關的專業，都很少提供服務協調方面的培訓。

再者，研究也發現專業人員認為自己大部分的時間都花在無關緊要的文書工作上，當早療家庭需求不被滿足時，他們也無時間跟精力去改變自己的做法（Campbell & Halbert, 2002）。Epley等人（2010）研究指出，早療機構的行政結構影響服務提供者提

供身心障礙兒童與家庭服務的能力，結果顯示 1. 管理者的知識和遠見影響服務提供者行為的作用；2. 促進合作夥伴關係和同伴支持的組織氛圍對實施和評估行為的重要性；3. 資源分配決定對家庭支持和服務的影響；4. 需要責信以確保採取有效的做法以及家庭支持與服務。在與系統工作的倫理議題上，專業人員背景、專業合作關係、行政結構、政策制定者態度等，皆影響了社會工作者面臨倫理兩難的機率。

二、早期療育服務社工的倫理決策

根據 Keinemans (2015) 指出倫理決策的過程可分為三個階段：審議階段、決策本身、導致行動的命令，「倫理決策」一詞是指整個過程，而諸如判斷、決策和行動之類的概念是指該過程中的各個階段。由上述文獻可知，倫理決策至少包含以下部分：意識到倫理議題的「覺察階段」、開始進行思考與決定的「判斷階段」、執行決定與紀錄影響的「行動階段」。

(一) 倫理覺察

學者 Rest 提出個人在面對道德困境時，會從道德敏感度、道德判斷、道德動機、道德特質決定道德行為 (Banks, 2020)。由此可知，道德行為的運作是由敏感度開始啟動，當社工具備辨識倫理議題的敏感度，遭遇倫理兩難情境時，便會去檢視法律、相關政策以及專業團體的倫理規範，發揮倫理判斷的能力，並做出以服務對象最佳利益為導向的倫理判斷 (胡中宜, 2011)。

(二) 倫理判斷

倫理判斷代表專業人員對服務對象的法定義務，並透過專業團體訂定的規範，信守其專業價值 (胡中宜, 2011)。Kitchener

(1984) 的倫理辨明模式認為「直覺」不足以能進行判斷，為了改善倫理思考，需要進一步的關鍵評估，如此便能使工作者了解關於倫理規範、以及何時介入的範疇。Dolgoff 等人 (2009) 提出一套倫理判斷的原則順序，讓社工在服務過程中可決策的參考：保護生命、差別平等、自主自由、最小傷害、生活品質、隱私保密、真誠原則。Reamer 提出六項判斷指南，包括生命優先、個人基本福祉權利優於他人自我決定權、自我決定優於自身福祉、自由意志下同意的法律遵守優於自己的信仰價值、個人福祉優於機構規則、防止傷害與公共利益優於個人財產所有權等，以供社工員面對實務工作中的價值或責任的衝突 (曾華源等人, 2011)。然而，上述倫理判斷的過程大多強調理性的分析，情緒通常被認為是主觀的，但 Keinemans (2015) 提出情緒也具有提供資訊、作為倫理行動的動機等正向功能。另一方面，這些判斷模式包含著西方社會對「個人主義與權利」價值觀的重視，但在華人世界中，倫理判斷大多容易考量「關係」或「身分」，因而產生許多矛盾與衝突 (胡中宜, 2011；徐震、李明政, 2002)。Fine 與 Teram (2013) 研究發現社工「採取或不採取」行動的決定，除考量對情況的分析之外，還包括勇氣、對特定理想的承諾、專業階段、家庭情況、工作類型以及支持的可行性。

(三) 倫理行動

當進行倫理判斷後，決策能否實現同樣需視社工的道德勇氣、執行能力、技術與資源而定 (Banks, 2020)。社工對於倫理判斷涉及的個人、行動選擇的成本和效益都不同，須兼顧有效性、倫理性與避免傷害個案的特性，並且必須準備好證明決策的合理性 (Mattison, 2000)。在社工面對療養院權力

不平衡的困境中，Nelson 等人（2001）提出七種策略，分別為：迴避、和解、妥協、解決問題、辯論、警告和轉介。韓國和澳洲醫務社工面對倫理兩難時，會採取諮詢督導、尋求同伴支持、服從組織程序、抵抗、僅做能力所及之事、合理化和積極使用社會工作倫理守則等應對策略（Fronek et al., 2017）。另外，心理健康工作者則是會採取保持沉默、隱蔽行動、妥協、表明立場、離開等方式來處理倫理兩難情境（Austin et al., 2005）。研究亦發現，社工如果認為公開行動超出了當前的制度，以至於可能會對個案的福利造成強烈傷害，會採取隱蔽行動（Fine & Teram, 2013）。

（四）早療服務相關倫理決策實證研究

根據英格蘭的一項研究指出，訪談專門與非語言溝通障礙兒童一起工作的法定社工員，意外發現實務工作者被迫專注於複雜的實務角色和對情境的快速反應，在倫理守則的運用上大多無意識（Carey & Prynall-Jones, 2018: 80）。

但是，早療諮詢顧問的職業倫理和價值觀卻會影響其決策實踐的過程，研究指出除了增加諮詢顧問知識和技能的方法，還必須考慮能支持其解決倫理兩難的作法（Wesley & Buysse, 2006）。Able 等人（2017）針對早療專業人員在實務場域遇到倫理兩難困境的研究，建議專業人員除了認識與反思自己的價值觀外，也強調在倫理兩難情境發生前與當下，關係人之間進行系統性與反思性的討論，可以了解彼此的價值立場。Corr 等人（2023）研究指出早療專業人員面臨倫理議題時會考量與家庭或是專業人員的關係、個案最佳利益，並指出專業人員間的討論、相關專業知識的資源等能幫助倫理決策，最後，專業人員期待有早療倫理指南、專業指

導以及納入培訓的倫理課程，提升其因應倫理議題的能力。

研究設計

一、研究對象

本文所指「早期療育社工員」係指於「早期療育服務實施方案」（衛生福利部社會及家庭署，2019）所界定之提供發展遲緩或學齡前身心障礙兒童與家庭相關療育及服務的「早期療育機構（含兼辦早期療育業務的身心障礙機構）」之專任社工員。本研究以滾雪球抽樣（snowball sampling）方式，詢問業界早療社工參與研究之意願，再由其推薦合適之對象，其皆符合「任職或離職一年內之社會工作者」、「具有半年以上在早期療育服務機構的工作經驗」、「社會工作者業務範圍須包含日間托育之服務對象與家庭」等標準，最後共選取8位研究參與者（表1）。八位當中有兩位在機構內進行訪談，其餘六位依其意願選擇咖啡廳、公園等，其放心可訪談之情境。根據《身心障礙福利機構設置標準》專業人員與受服務人數比，社會工作人員為1:50，教保員為1:3至1:7，以個案量區分為小型與大型機構，以利理解研究參與者身處之組織環境。

二、資料蒐集

本研究透過「深度訪談法」進行資料蒐集，希望能深刻描繪出研究參與者全面性的感受及經驗，並搭配「半結構訪談」，透過開放性的問句、互為主體的對話，探討研究參與者所提及之想法，澄清並追問遺漏的觀點；而研究者必須保持開放的態度，過程中，

表 1 研究參與者之背景

代碼	化名	年齡	性別	社工年資	早療機構年資	機構規模	機構專業組成 (單位：人)
A	小愛	37	女	7年	5年	小	特殊教育：6 醫療復健：2 社會工作：1 行政庶務：2
B	美美	29	女	5年	4.5年	小	特殊教育：6 醫療復健：2(兼) 社會工作：1 行政庶務：1
C	小草	28	女	5.5年	5.5年	小	特殊教育：12 醫療復健：2+2(兼) 社會工作：1 行政庶務：1
D	點點	35	女	5.5年	3.5年	小	特殊教育：13 醫療復健：2 社會工作：1 行政庶務：2
E	小馨	34	女	10年	10年	大	特殊教育：20 醫療復健：2(兼) 社會工作：2.5 行政庶務：4
F	阿山	35	女	10年	1年	大	特殊教育：20 醫療復健：2(兼) 社會工作：2.5 行政庶務：4
G	小Q	25	女	2年	2年	大	特殊教育：18 醫療復健：4 社會工作：2 行政庶務：2
H	細水	27	女	4年	7個月	大	特殊教育：20 醫療復健：6 社會工作：3 行政庶務：2

資料來源：研究者自行整理

備註：機構規模，小型 20-50 名個案、大型 50-90 名個案

不評斷以及影響受訪者訪談內容（潘淑滿，2003）。

在工具部分，研究者除了蒐集資料、謄寫及分析外，本身的特徵、前見、經驗知識、和研究參與者的關係以及研究過程中的角色，皆會影響著研究的進行；其次，根據研究目的擬出之半結構的訪談大綱（表2），可適當引領研究參與者說出感受、經驗，並依其談話內容進行順序的彈性調整；最後，在分析完資料後，研究者提供研究參與者「檢核回饋」，確認是否符合研究參與者之詮釋。

三、資料分析

本研究選取「主題分析法」作為研究分析方法。首先謄寫完逐字稿後，寫下初步理解與省思，再將語句編號並進行初始編碼後，進行歸納、整理次主軸與主軸，確認主題之互斥性、周延性與合理性，最後，構築撰寫之架構，以夾敘夾論的方式，詮釋所分析之主題，並將主題賦予故事性命名（高淑清，2008）。編碼原則上，英文代碼為研究參與者，數字則代表將對話依照主題轉換或語意不同進行切割後，給予的語句編號順序，如A-036，A代表小愛、036代表第36段。

表2 訪談大綱

面向	題目
倫理議題	1. 在工作過程中，與不同對象互動經驗如何？
	2. 有哪些經驗讓您覺得自己身處「倫理議題」的情境？
	3. 您認為經歷這些情境前的您與經歷後的您，有什麼相同或不同的地方嗎？
倫理決策	1. 您是如何意識到自己遇到「倫理議題」的情境？
	2. 您面對提到的倫理議題時，會有哪些層面的考量？
	3. 您在因應提到的倫理議題情境，會有何行動？
	4. 在過程中，您會希望獲得哪方面更多的支持？

四、研究倫理

本研究全程遵守自願參與與告知同意、避免雙重關係與利益衝突、匿名性與保密性、最小風險與傷害等倫理守則。本研究計畫資料蒐集經考試委員會審查同意，為達到最小程度風險及傷害，詳細說明研究帶來的益處及風險，獲得受訪者知情同意，除簽署訪談同意書外，研究參與者依個人意願隨時退出研究。此外，倫理議題涉及之人事物複雜且敏感度高，刪除資料與可識別個人身分資訊之連結。

研究結果與討論

一、早期療育社工員的倫理議題

社工在實務中，經歷各項倫理議題，有些事件是能清楚辨別並處理的「倫理問題」，有些事件卻是不知正解，但卻要從中抉擇的「倫理兩難」。Bank 與 Williams 提到（2005）倫理議題根據專業人員的視角、經驗，以及價值的優先順序而有所不同。情況或事件本身不是兩難，但因某些人的自身價值觀，可能將其理解為兩難。早療社工在機構中需與

兒童、家長、治療師、教保員、行政人員、主管等不同對象工作，以下分為「與家庭工作」以及「與系統工作」。

(一) 與家庭工作

早期療育近年來強調「以家庭為中心」的理念，將服務焦點由兒童轉為家庭，專業關係由專家主導轉為與家庭共同合作。在大部分的機構仍在實踐的路上，社工作為機構中執行「個別化家庭服務計畫」的專業人員，面對家長時，要維持良好的專業關係，以利提供兒童與家庭服務、增進家庭優勢，並且在過程中秉持以家庭為中心的理念，減少專業本位的涉入。然而，當在某些事件上，社工為要維護兒童或家庭的最佳利益時，與家庭的工作便會產生倫理議題。

1. 倫理問題：通報法遵的猶豫

社工在許多法規內，皆被列入責任通報人之中。當社工知悉家長造成兒童的傷害，其理應直接進行通報，以保護兒童身心安全，但是當家長推斷通報的來源是機構，可能會造成家庭與機構或社工之間關係的破壞，最終導致家長不再讓孩子接受服務，影響其最佳利益。在這樣的情況下，社工要遵守法律義務抑或是維持與案家的良好關係呢？美美與小馨都面臨了通報法遵的猶豫。

受訪者「美美」曾遇過個案遭家庭照顧疏忽的事件。當時父母離婚，孩子暫時先輪流住父母家，但是漸漸地大家發現……「(孩子)整個作息亂，然後又沒辦法配合教學……(身上)就會很臭，因為爸爸愛抽菸……是自閉症的孩子，他(家長)也會罵他(孩子)還是會幹嘛的」(B-195)，加上爸爸長期失業的狀況下，美美評估家庭狀況符合通報脆弱家庭服務的標準，有意想通報，但是通報了，家長便知道是機構人員所為，「除了我們不可能是別人，因為他(孩

子)週一到五都在這裡上課……我們也不可能說是醫院」(B-193)。另一位受訪者「小馨」有一次發現孩子身上出現用衣架打過的豎痕，抱持著懷疑的態度詢問家長時，「伊丟無聽話(他就是不聽話)！就是我打的啦！」(E-083)，生養過孩子的她，可同理家長當下的情緒狀態「可以理解理智線斷掉的那一刻，真的是，你們不想出手都很難」(E-085)，小馨當下只能先勸告他這樣打孩子是不對的，同時開始思考要直接通報家庭暴力防治中心嗎？「你通報了，一定破壞關係，因為誰報的？一定是你報的！你們關係已經建立的很辛苦了，你報還是不報？不報就違反法規，若報了，這孩子很有可能就不讀！」(E-082)。

2. 倫理兩難：轉銜服務的掙扎 - 業主自決與專業主義

社工提供轉銜服務時，一方面考量孩子接受不符合其能力的教育型態，將會造成發展與學習的落後，且缺少足夠資源的支持，家庭狀態也會受影響；另一方面，家長在清楚相關資訊後，還是對於孩子轉銜決定有所堅持，在這樣情況下，社工該繼續以專業的角度提供處遇，又或是尊重家長的決定呢？小愛與點點在提供轉銜服務時，兩人同樣面臨了與專業主義的兩難：

曾有一位家長向受訪者「小愛」提出要替孩子申請暫緩入學的決定，未來孩子將到一般幼兒園上課，額外時間再帶去進行療育。但小愛評估家長對於早療流程以及資源連結十分不熟，「又很執意要按照他的做法去做」(A-038)，這讓小愛不禁懷疑這樣決定對於孩子的適切性，也擔心影響到孩子發展，「就會覺得『家長的決定不見得真的是適合孩子』……會有點擔心『會不會後續會影響到孩子的發展？』」(A-036)。

但另一方面，小愛也感受到自己擔心的「情緒」，意識到不斷說服的行為可能只是將自身想法強加於家長身上，猶豫著這樣的作法是否過於介入。另一位，受訪者「點點」遇到一名即將轉銜到國小的孩子，「他的認知能力、生活自理完全不行，他需要用助行器，還會搖搖晃晃」（D-108）。孩子的能力在專業人員評估下，比較適合進入能提供更多支持的特教班，但家長卻希望孩子能入普通班接受資源班協助即可。點點對此感覺十分衝突，「我跟他這樣的溝通很多，但家長沒有意識到他的孩子需要念特教班」（D-101），「他覺得他孩子能力可能有 10 分，可是我們看其實明明就 2 分，然後他也會對特教班孩子貼標籤，夫妻倆有自己的堅持不讓孩子念特教班」（D-112）。在通知網絡單位後，大家都對於家長的決定很擔心，「都搓咧等，我們也希望幫服務對象可以爭取到最好的環境，可是家長並不這樣覺得」（D-106）。

（二）與系統工作

機構內部的文化與支持度影響著社工在倫理兩難的判斷，甚至是繼續工作的意願。社工在機構當中，除了與家庭工作外，還須對專業同僚、組織以及社會的負責，諸如信任同僚處遇、促進機構服務效能等。然而，為了履行對服務對象的倫理責任，而與同僚、組織或是更大的社會體制發生衝突時，社工便會遭遇倫理議題。

1. 倫理問題：揭露同僚的不當行為

專業人員養成與價值的不同，且彼此的工作重點也不一樣，社工對於同僚，有信任並維護其專業處遇的責任。因此，社工也時常作為同僚與家長之間孩子療育的溝通橋樑。但是，當社工看到同僚有不合適甚至於過當的策略，使孩子權益受到傷害時，為維

護服務對象權益，社工理應提出糾舉。然而，當對象是每日合作的專業同僚或主管，一旦提出後彼此的關係是否會遭受破壞？又或是自己的職涯受到影響？小 Q 與阿山都處與面對指正不當決策的困境中：

受訪者「小 Q」某天替機構連結到一個可以外出社區參加活動的機會，但無意中卻聽到教保員們討論因為人力不足，因此，想留下困難照顧的孩子，「教保員說『如果人力不夠的話，那幾個很不方便出去的，就不要出去』」（G-197），小 Q 一方面能理解那幾位孩子確實需要更多心力照顧與陪伴，但小 Q 也想著，即使孩子障礙程度再重或難看顧，他們的機會也不該這麼輕易就錯失，「好像不應該這樣，應該是我們要提供人力讓他們可以出去」（G-198）。另一位受訪者「阿山」則是剛到機構不久，便遇到教保員對視覺障礙孩子做出不適宜的行為。「他不是完全看不見，但他非常弱視」（F-085），這類型的孩子通常對於環境十分缺乏安全感，但教保員卻讓那名孩子站在椅子上並搖晃椅子。阿山起初覺得教保員可能是為了提醒孩子才如此，但是，隨即意識到應該有較適合的策略才對，這只是過當的處罰「我是不知道這個用意在哪裡，但我會覺得說，這會讓孩子的安全感非常的不 OK。我覺得就是處罰，你要提醒他，會有很多其他的替代方式」（F-085、F-086）。

2. 倫理兩難：有限資源進行公平分配 - 社工責任與機構政策

促進機構服務效能是社工對於機構的倫理責任，早療社工的工作範圍涵蓋直接服務與間接服務，相較於其他兩項專業，更容易接觸到經營管理層面。然而，當社工想要履行對服務對象的義務，機構相關的負擔與規定卻擺在眼前時，究竟要忠於服務對象亦或

是忠於機構？小草與細水共同面臨組織有限服務的倫理兩難。

受訪者「小草」服務的一名孩子長期有胃造口護理以及吞嚥噎咳等情形，「會有噎到或窒息的危險」(C-045)，最初孩子狀況尚穩定，但當孩子不舒服，機構需要家長帶孩子返家休息或是送醫時，家長卻會因為一些狀況無法配合機構。「孩子的身體狀況是變動的，再來因應家長的配合度不同，也會造成機構的負荷量到底能不能承受」(C-043)，終於，長期處於照護壓力的教保員向主管反應，主管於是請小草與家長溝通現況，並提到若有必要可能需結束孩子的日托服務，「對我價值上會有一點衝突啦！覺得是機構不要這個孩子了嗎？」(C-058)。另一位，受訪者「細水」的機構由於無護理師，為因應孩子癲癇發作情形，有一套緊急送醫流程處理辦法。然而，機構卻來了一名幾乎每天都會癲癇發作的孩子，「如果真的要完全按照機構的標準，每天都會需要送醫，因為他的情況太特殊了」(H-051)。由於家長接受過醫療專業訓練、與機構配合度也極高，大部分時間都能協助處理孩子的癲癇狀況。有一次孩子癲癇再度發作，家長表示待其來查看狀況後，再評估是否需要送醫，細水信任家長的決議，但是當下機構主管仍決議要叫救護車，家長趕到後對此十分不悅，認為就醫過程對孩子而言是另一種折磨。

二、早期療育社工員的倫理決策

由於倫理決策為一連串的歷程。以下將呈現前述社工在與家庭工作、與系統工作情境中，如何意識到倫理議題、考量的因素與進行的行動。

(一) 與家庭工作

1. 通報決策中的借力與協商

美美在意識自身狀態與平時不同後，便覺察其陷入通報與否的猶豫。起初，美美最優先考量孩子的「個案最佳利益」，「照顧不周、孩子身上有煙味，對兒童發展不利，然後爸爸又沒工作」(B-193)，加上作息紊亂導致的無法配合教學，長期下來將會使孩子發展停滯或是有退化的狀況；另一部分，美美也會擔心經濟狀況不穩定造成家庭的後續影響。此外，「法律」訂定的規則，美美認為身為社工本就有義務需要執行。美美同樣也考量與家長的「關係」被破壞的同時亦可被修復「關係可以修復」(B197)。而其最擔心莫過於孩子離園後，會讓在意機構營運的主管生氣，「少一個名額，收費會變少」(B-197)，考量到與機構主管的「關係」，因此在通報前，美美先與主管進行討論，確認主管對通報的態度。經過考量並確認主管對此事的支持度後，便採取「借力」的倫理行動。在沒告知家長的情況下，「就直接通報關懷E起來，後來由家防中心聯絡，好像是爸爸會罵他與照顧疏忽吧！」(B-194)。正如美美預料爸爸十分生氣，甚至於不想讓孩子繼續接受早療服務，在美美的說明、溝通之下，才讓爸爸平靜下來。

另一部分，小馨因感受到自身價值觀受到衝擊，便覺察正面對著是否要通報家長不當管教孩子的倫理議題。其首先考量到孩子的「個案最佳利益」，擔心過度管教對孩子安全性的傷害，「第一個就安全性啊！」(E-089)，再來便是規則層面中，「法律」明訂的通報時限與責任，「法令就規定你24小時都要通報，如果他真的怎麼樣了，那我不就慘了？」(E-089)。小馨同時也思量，原先與家長建立關係就已十分辛苦，通報後家長對機構及社工可能會產生的埋怨，「你

幹嘛再找一個人，尬挖啊咁尬困仔(教我怎樣教小孩)」(E-087)。而當與家長的「關係」遭到破壞，若家長不再讓孩子繼續接受服務，其後續的療育與學習暫停，導致孩子發展停滯，此將損及孩子的「個案最佳利益」。另外，小馨會將受傷狀況發生的時長、頻率、傷口狀況等「程度」，作為考量的依據。在小馨經過判斷，並且與同儕進行討論後，他決定先採取「協商」的倫理行動。小馨與家長先說明此事的法律規範，以及告知家長再犯的結果，「我當下會跟他說：你再有一次，我就會報！你再來一次我一定會讓其他的人介入、你這樣違法！」(E-084)。除此之外，小馨也將協商的內容撰寫進個案記錄內並且拍下孩子身上的傷痕，以此做為家長再犯時，告知家長要進行通報的證據。這名家長後續知曉此事的嚴重性，在管教上也不再過度管教；但另外也有家長並未遵守約定，小馨便進行通報。

換言之，在美美與小馨面臨是否要通報的決策中，同樣都考量事件直接傷害孩子的「個案最佳利益」、「法律」的規範以及與家長的「關係」。與家長的關係牽動家長願意讓孩子繼續接受服務的意願，對美美而言，只要孩子未離院，與家長的關係都是可修復的，其更擔心與主管的「關係」因為空出的名額有所惡化，因此在行動前才會先確認其想法，在主管同意下進行倫理行動；而小馨則是擔心與家長關係破壞後，孩子離院便無法有穩定的療育資源，才透過傷害程度進行判斷，以免到頭來，損及孩子的「個案最佳利益」。因此，兩位社工在通報與否的猶豫中，最終採取相同的通報動作，但也可能依據與主管討論的結果或是孩子受傷害的程度而有所不同。

2. 轉銜服務中的妥協與借力

小愛平時十分理性，而在感受到情緒的起伏後，便發現自己陷入協助轉銜的倫理兩難中。對小愛而言，孩子若申請緩讀後去到一般幼兒園，將失去早療機構的療育資源與支持，其也擔憂家長的能力，「他(家長)真的可以安排的很好嗎？他真的有辦法去面對孩子在學校行為問題去跟老師做到很好的溝通嗎？」(A-041)，這些都讓小愛認為家長的決定會影響到孩子的發展，損害到孩子的「個案最佳利益」。但另一方面，優勢觀點提醒小愛在看待這件事上，要尊重與包容家長的決定，「其實人總是可以有犯錯的機會啊！為什麼我要用他現在的樣子去想他未來的樣子」(A-042)。在已經提供豐富資訊給家長後，對於家長的想法與決定，不應該強迫其要按照社工的期待進行，而是尊重家長的「自我決定」。最後，小愛決定以更加客觀的態度去相信家長，在過程中不斷提醒自己，避免過多的引導。「就是盡量給他的建議，不要摻雜太多我個人想要引導他走哪個方向，那就是盡量去支持他」(A-045)，透過「妥協」的行動，小愛在掙扎之中順從家長期待，同時支持家長，作為維護孩子最佳利益的手段。

對點點而言以家庭為中心的概念是重要的，而他自己也一直留意避免淪為專業本位，「專業本位很多時候是覺得家長的能力是不足的，或是你會變成想要在旁邊給建議」(D-220)。點點會知道自己處於面對家長期待孩子接受資源班服務的兩難，是發現自己的狀態「卡在中間」(D-182)，雖然他一直都很重視家長意見，也尊重家長的「自我決定」，「如果今天沒有影響到孩子生命安危，或者是他後續的一些權益問題，我覺得我會讓家長去做會比較多」(D-220)，但是，家長對於孩子的障礙程度缺

乏現實感，若只接受資源班服務，孩子發展面臨缺乏資源的情況，損害到孩子的最佳利益；若接受合適的訓練，進步的機會極大，如此也能減輕家庭負擔，達到家庭的最佳利益。但若堅持自身想法，「關係」也將被破壞，「你也不可能跟他硬著來，就會破壞關係，好不容易建立起來的關係之後要再工作會很難」（D-114）。在權衡之下，最後決定採取柔和的方式。對於家長本身轉銜的期待不干涉其決策，而是在過程中給予適當的討論與建議，「我都會先講清楚，然後你的配套措施你要想好，你需要討論的話，我可以是你那個背後的人，但我不會阻止你」（D-116）。表面上點點採取的是「妥協」的倫理行動，但另一方面，點點仍舊想讓各單位都能有所準備，因此採取「借力」聯繫各轉銜相關的教育單位，告知他們家長的期待以及孩子的能力現況，「就是我要為我服務對象維護權益」（D-117）。

從上述的決策可以看到，在面對類似的轉銜情境時，小愛與點點共同考量到的皆是關於孩子的「個案最佳利益」以及家長的「自我決定」。家長們不約而同地希望孩子到更「普通」的環境中，當中涉及家長對於孩子能力的認知以及家長的親職功能技巧，兩者相比，技巧層面能透過外界協助、增進，認知層面的轉變卻較困難。尤其進入轉銜的階段，家長對孩子能力的認知仍舊不符合現實，再加上點點過去與家庭合作的經驗。因此，可以感受到小愛與點點在兩個價值比重上有所不同。然而，兩位社工表面上做出「妥協」這般相似的倫理行動，但點點對於破壞關係的顧慮，致使他另外再採取「借力」。

（二）與系統工作

1. 糾舉同僚中的協商與迴避

小Q會意識到自己在倫理議題中，是因為直覺倫理守則被破壞，個案的最佳利益、隱私等，一直以來都是小Q最重視的。面對教保員的外出決策，小Q當下想到的便是孩子的「個案最佳利益」受到損害，「小朋友應該是有機會做這個事情，可是用中心人力不夠的理由，就是小朋友會喪失權益」（G-197），但另一方面，小Q也知道自已身為機構的一份子，「社工是在機構的角色」（G-195），應該要替身為工作夥伴的教保員考量他們的「負荷」，減輕其勞累的可能，畢竟要帶領肢體重度或過動的孩子外出，孩子與其他人員的安全都更需要留意。且平時與教保員們「關係」十分良好，小Q擔心若當面要求要帶所有孩子外出，是否會讓教保員們對自己有別的想法。也擔心若事件演變到讓家長覺得自家孩子權益被犧牲，對機構有不好的評價。思來想去，小Q決定鼓起勇氣去與主管討論，期待透過主管改變教保員們的決策，「要看那個人的個性跟主管的個性是怎麼樣，可能我們主管就比較不會是……大家都蠻和諧的吧！」（G210）。然而，在小Q試圖採取「借力」的倫理行動後，主管卻是站在教保員那邊「以過往帶班經驗，如果人真的沒辦法的話，還是要考量到老師的人力安排」（G-201），小Q因主管不加思索、未考量到孩子的態度，深深感受到個案權益被忽視，「就是不是都考量到自己我們不行，去影響到他們權益這樣，他們沒有完全覺得這是不好的事情」（G-201）。這反而刺激小Q改使用「協商」的倫理行動，他努力說服主管，要在事件尚未發生前預做安排，以利達到孩子的利益最大化，「跟他們講說機會很難得，他們難得可以出去，應該要讓他們都可以出去，不是這樣」（G-204），最後，在小Q來回盤點資源與安排

志工協助之下，才順利讓所有的孩子能一同外出。

看到教保員對孩子採取處罰的策略時，阿山在感受到自己心裡不舒服的狀態後，覺知自己面對到倫理議題。阿山知道這樣的教學方式，已經損害到孩子的「個案最佳利益」，「我會覺得說不是很OK啊！」(F-088)。另一方面，阿山也考量到其「資歷」淺，剛到機構不久的他尚不清楚職務內容且不被支持，「來到這邊可能還不熟悉，所以還沒有準備好就是做這些事情……因為之前的業務跟現在又是完全不一樣的……前半年比較孤單一點」(F-116)，在這樣的狀態下，他還必須為了未來工作和諧順暢，持續的與機構同僚建立良好「關係」，「就是擔心說，我怕老師聽到我這麼說的時候，他可能會有蠻多的戒心」(F-093)。在過去兩次的工作經驗中，阿山深感同事、組織對社工的影響，「我覺得跟組織的文化跟支持度有關……就是OO兒童之家來說，我在裡面看到很多很衝突的事情，我覺得我很難撼動……在裡面就是一直被耗能……；到了OO基金會之後，組織其實很支持，而且是比較可以彼此對話……不管是跟我的主管談或是我們同事之間彼此聊聊，這些都是很OK的，我會覺得比較有安全感」(F098)。阿山在考量價值層面的「個案最佳利益」以及效益層面「資歷」、「關係」後，便採取了「迴避」的倫理行動。阿山認為「我會說我很俗辣，就是我後來沒有跟老師討論，就一直忙忙忙忙，那也不知道是不是因為自己也在逃避」(F093)，當阿山想做出一些行動的時候，時機也已經過了，因此十分後悔當時的自己沒有勇氣做出一些不同的行動，「我應該後續再問一下老師，當初這麼做的原因是什麼……會覺得說如果回到當下，應該是要再

去多做些什麼的」(F-095)

小Q與阿山在決策歷程中，都共同考量到孩子的「個案最佳利益」以及自身與專業團隊的「關係」。而關係是否處於穩定期佔了部分的要素，當平時就已跟其他專業同僚建立信任及穩定的關係，遇到狀況時，共同討論的彈性也較大。不僅如此，「資歷」的深淺除了影響上述的關係穩定期，社工是否成為機構真正的「自己人」也影響著決策，當中包含對組織文化的了解、感受到足夠資源與支持等。因而，可以看出小Q與阿山面對類似指證同僚的情境時，兩人因為與組織關係以及自身所處狀態的不同，最終產生不同的倫理行動。

2. 機構限制中的來回協商

小草因自身與機構想法的衝突，覺察自己正面對無法再收托病弱孩子的兩難情境。起初，小草擔心孩子的「個案最佳利益」，在家長親職功能不佳之下，孩子來到機構的這段時間內，至少能維持基本的生活照顧，「像吃東西讓他有飽足感，讓他身體比較舒服，像是更換衣物、他造口傷口的簡單清潔」(C-054)，若是孩子未接受機構服務，由於該區域資源有限，僅能繼續待在家中，「就是留在家裡了……養護沒有學前……長照(居家服務)不協助換管」(C-053)。另一方面，小草也考量到機構「負荷」的有限性，若因為機構沒有專業能處理、家長也不願配合，擔心孩子可能會發生難以挽回的意外。而小草也思考，或許透過與家長協議此事，能促使家長有改變的動力，「期待家長可以把作息調整在一般正常服務時間，不需要再額外收(延時收托)費，隔天他可以去工作」(C-060)，這可能是事件帶來的「實務效應」。而過去當小草遇到倫理兩難情境時，都會與身兼社工督導的主管討論，

在互動「經驗」中，主管的態度都十分開放接納，「主管跟社工會做比較詳盡的評估跟討論……比較能夠接納社工的想法，社工也可以很如實的去坦白，今天家庭的狀況是如何」（C-068）。衡量過後，小草先以替家庭發聲的角度，採取「協商」的倫理行動，去與主管討論此事，經此，小草除了更加清楚機構的限制，也與主管共同商議出配套措施，讓孩子不會在短時間內就無法再接受服務。隨後小草也與家長進行「協商」，說明機構限制與期待外，並與家長討論其能配合的程度，確認彼此達到共識，「家長其實是承諾說，他其實是可以配合的」（C-063）。

細水則是感受到自身情緒的波動後，發現其身處機構未遵從家長期待便送個案就醫的兩難中。其優先考量到的是家長的「案主自決」，由於才剛與家長談論過孩子癲癇的狀況，以及了解家長與醫院進行過哪些積極的溝通。因此，細水十分信任家長對於孩子狀況的掌握程度，「我對家長的信任，他對於孩子的事情是有足夠的瞭解」（H-053）。另一方面，細水身為機構人員，也考量遵守機構「規定」的必要性，機構設立 SOP 有一部份是為了保護工作人員。此外，若是考量機構「負荷」，缺乏護理專業的情況下，尤其是第一線照顧孩子教保老師會十分擔心害怕，「因為這是生命隨時會消失的事情，沒有人敢去冒那個風險」（H-054）。且細水尚有「實務效應」的考量，其留意到機構內部其實有許多孩子皆有因癲癇送醫的風險，同樣的事件或許未來會再度發生，「因為這件事情已經不是單一個案，我們機構裡面其實蠻多具風險的小孩」（H-056）。細水意識到兩難可能源自於組織結構所衍生，「其實機構裡面有很多事情會發生，都是因為本身組織的問題，就是組織一旦有問題，那下面

的人就很難做事，可能就會變成是一線的工作人員之間會產生一些嫌隙，可是那些嫌隙可能也不是他們願意的，就是他是因為組織然後衍生出來的」（H-087）。因此，細水經歷各層面的評估考量後，其先去與督導討論如何處理自己身陷的倫理兩難情境，督導讓細水先了解家長對事件發生的想法以及期待後再一同討論。細水與家長「協商」讓家長了解須取得共識的重要性，而家長也能理解機構的做法，「他們只是希望說可以有一些彈性的空間，比較不會造成他們太大的一個麻煩」（H-057）。在確認家長想法、態度後，細水便召集家長與機構整個專業團隊進行「協商」，包含教保員、治療師、組長們以及主管，共同針對孩子狀況重新擬定專屬孩子的新辦法，「量身訂造、擬定一份處理的方式，大家都有簽名，有點像是新的契約」（H-056）。

換言之，受訪者小草與細水在面對機構量能不足的為難之中，共同考量到的都是效益層面的機構「負荷」以及事件帶來的「實務效應」。由於事件涉及層面較廣，兩人在過程中皆有尋求督導的協助，不同處在於小草的督導同時也是機構主管，因此在討論經歷的倫理兩難時，也一同進行了「與機構協商」的倫理行動，隨後才是「與家長進行協商」；而細水則是先了解家長狀態，再與機構進行協商，訂定個別化的流程辦法，雖採取的策略順序不同，但可看出兩位社工皆秉持著社工價值試圖與機構進行對話，以履行對於服務對象的義務。

三、討論

（一）家庭工作的倫理兩難

本研究結果顯示早療社工與家庭工作

時，會面臨通報抑或關係維持的倫理問題以及轉銜服務中自我決定與專業主義的倫理兩難。自我決定為社會工作重要價值，其源於「人生而平等」衍生出的自決權利（曾華源等人，2011）。早期療育提到的自我決定，大部分指的是家長而非兒童，除因部分身心障礙兒童其智能與溝通能力不足，難以進行「告知同意」，Jimenez 等人（2012）研究也指出許多父母認為自己掌握孩子接受早療服務的決定權。這也導致早療社工更多時候考慮的是家長意見與想法，並鼓勵其自決。

然而，不論家長自我決定涉及倫理議題或是孩子受到不當對待，社工最擔心的還是破壞與家長的關係，例如：難以進行工作、需要長時間的修復，以及家長不讓兒童接受服務等。為實踐「以家庭為中心」的理念，與家長建立「夥伴關係」視為重要策略（張秀玉，2018），社工追求信賴關係為使服務進行，倘若家長在知曉通報對孩子的意義後，或與社工決定相左，決定終止服務，依據現行倫理守則規範（衛生福利部，2019），社工應促進案主福祉為服務優先考量，並促進其自我決定，若案主為未成年或身心障礙者應尊重監護人之意思，除非決定有侵害案主或第三人之合法利益。換言之，此時社工就有主張案主自我決定之限制，社工不應自責，需妥善安排服務對象轉銜事宜與善盡告知同意，已完成其專業職責。同時，社工也需檢視自身對於「專業關係」的理解，其作為手段而非目的，若社工僅為維持與家長關係而犧牲服務對象權益，那麼恐將涉及倫理問題。

（二）系統工作的倫理兩難

依據研究結果可看出目前機構內多以專業間合作模式為主，雖有專業討論，但彼此缺少互相認識與尊重，仍難達到跨專業合作

的程度，因此增加機構內的倫理兩難情境。研究中的社工面對同僚，處於維護同僚關係或個案權益的倫理議題。面對機構，會受限於組織的服務量能，而產生社工責任與機構政策的兩難。即使早療社工在意與同僚、組織之間的「和諧」，當同僚的行為明顯傷害服務對象，結果顯示早療社工仍會因為顧及和諧，而讓自身陷入倫理兩難情境中。雖關係和諧能促進服務成效（林敏慧等人，2012），但這背後蘊含著華人社會「以和為貴」的社會取向價值（胡中宜，2011）。Zychlinski 等人（2020）對政府部門、營利部門、第三部門社工的研究指出，社會福利私有化之下，機構為求生存提高利潤和效率，注重服務量，而非考量服務品質，以至於後兩者部門的社工比起政府部門社工面臨倫理兩難的頻率增加，我國早療機構為私立、公辦民營等模式經營，皆屬於該範圍。社工價值是以案主最大利益為優先，但受雇於機構仍需履行對機構的責任，此義務的衝突導致倫理兩難產生。研究中，社工在提供服務時同時面臨組織政策的考量，此政策是出於服務的有限性，並期待提供更有效率的服務，更甚至於，主管也因在意服務量影響社工面對家庭的倫理決策，特別的是，相較於研究中有規模的大機構，小機構的社工更容易受機構效益與主管好惡影響。在此情況下，社工首要判斷機構政策的效益，究竟是否大於單一或全體服務對象的權益。此外，這項權益是否攸關服務對象生命或健康等，均應納入考量。當西方社會強調正義與公平的法、理、情，到了華人文化變成情、理、法時，面對服務對象權益受損，若是社工以機構利益為主或擔心自身與機構、同僚產生衝突，而未採取任何的行動，則悖於社工的專業價值。

在機構中為服務對象爭取權益，也關係到社工與系統間的關係，韓意慈（2017）提到，社會工作倡導是個人、團隊、組織的合作成果，並非個別社工能夠獨力完成。如同研究當中，與其他專業關係良好的受訪者小草、小馨、細水、小 Q 皆透過與其他組織成員討論，爭取服務對象權益；而尚未與其他專業建立良好關係的受訪者阿山，便只能一人孤單決策。準此，澳洲早期療育協會最佳實務標準的四大架構，包括家庭中心、社會融入、團隊合作、證據原則等，其中「文化回應實務」（Culturally Responsive Practice）甚為重要（ECIA, 2016）。

（三）早期療育社工員的倫理決策

1. 倫理覺察

早療社工的倫理覺察會發生在其意識到自身狀態不同、價值觀受到衝擊，又或是與特定倫理守則有關。其次，社工認為情緒也會作為倫理覺察的工具，如同 Keinemans（2015）與 Banks（2020）強調情緒對於後續倫理判斷帶來的作用。換言之，倫理覺察分為外控與內控，外控意即受到法律、機構規章、倫理守則等提醒；內控意即依賴自我覺察、情緒等，進而意識到身處倫理困境。然而，外控的法律規範只作為最低的道德標準，社工須依循倫理守則的意義，不僅在不違反規定而已，更為使服務對象的權益能夠提升。因此，若社工單依靠倫理守則或機構規則行事，忽略個人價值涉入是危險的，倫理教育不單要討論價值形成與倫理決策，培養自我覺察能力也至關重要，如此才能進行完善的思辨，而社工將這些倫理覺察的內化後，便能採取合乎倫理的實務行動。

2. 倫理判斷

本研究結果顯示不同的早療社工在面

對相似的情境卻存在不同層面的考量，即使相似的考量，最後採取的倫理行動也不盡相同。大致可區分為規則、價值及效益層面的考量。「規則」是指實務法規、政策，具有強制性、未遵守會有責罰。「價值」是指社工的專業使命指引與實務依據，當早療社工在實踐「以家庭為中心」的理念時，會因為社工個人對於此理念的理解進行不同處遇，體現每位社工心中的價值思維。研究中，社工們最重視的價值，包含家長的自我決定、兒童最佳利益，進行各項考量時多作為關鍵因素。而「正義」的價值雖未明說，卻不斷在不同的早療社工身上看到，即使受到諸多限制或困難，他們仍舊想為服務對象爭取最大的權益。另外，「效益」層面是多數判斷中的考量，包括關係和諧、實務效應（負荷、能力）等，這與學者提及倫理考量或判斷涵蓋道德勇氣、專業階段、支持的可行性、過去決策結果、風險、預期效益（Fine & Teram, 2013；胡中宜，2011）的論點一致。

研究中，社工除了專業價值，更多時候考慮的是效益而非原則，這符合 Banks（2020）提及情境倫理學的概念，主張不應以教條式的倫理守則或規範為依歸，每位社工自身狀態及其所處的環境脈絡都應一同考慮，才能做完整的解釋。Banks 也提醒不能忽視原則為本倫理對專業人士的重要，在公正不帶偏見進行判斷的同時，成為持續培養關懷的性格，並且留意情勢與關係的專業人員。早療社工對於他們每一次的選擇，都應清楚自己的考量因素，即使自認不完美，但倫理兩難決策原本就具有不樂見的結果（Banks, 2020），而社工員經歷這些「良好判斷」後，也可將此經驗內化成為其「實務智慧」。

3. 倫理行動

在本研究中，社工在進行縝密的倫理判斷後，分別採取了各式的倫理行動，包括協商、借力、迴避、妥協。這四種方式與安養機構、兒童、心理健康、醫務領域的社工面對倫理兩難或是權力不公的處理策略吻合（Austin et al., 2005；Fine & Teram, 2013；Fronck et al., 2017；Nelson et al., 2001）。其中，「協商」試圖與情境觸發對象共同解決倫理兩難，其積極性高，如同 Stanford（2011）研究中，選擇發聲、牴觸他人價值的社工需要一定的道德勇氣，且須承擔最高的行動後風險。當社工想有積極作為又衡量直接面對觸發對象為自己帶來較高的風險時，便會採取「借力」的倫理行動，且也可視為是英雄的作為（Fine & Teram, 2013）。採取「妥協」的倫理行動，會改變自身想法讓事件得以化解，但此時社工仍會視自身能力所及稍有作為。最後，「迴避」的倫理行動，Nelson 等人（2001）建議倡導者使用在機構對抗力強、服務對象需求急迫性低的情境中，能夠不為自身帶來風險又可以持續待在組織中監督情形，未來若有更「需要」的情境時，還有機會為服務對象發聲。然而，「妥協」與「迴避」行動意味著當社工原先看重的價值受到大部分的犧牲，需要留意其在行動後的狀態，研究指出社工因嚴重的系統限制，受到挫敗感和懷疑工作有效性時，將對其產生極大的情緒影響（Olcoñ & Gulbas, 2021）。例如受訪者阿山因身處大機構，面臨權力不對等又缺乏資源的情況，以至於他在倫理行動選擇「迴避」，而多年後仍身處「悔恨」的情緒中。綜觀過去國內外倫理研究採取的研究方法多為質性研究典範，僅有 Corr 等人（2023）採取質性與量化的混合研究，若未來國內研究結果累積越多

文獻，將有機會以量化問卷調查了解社工員的倫理決策的考量及態樣。

結論與建議

一、結論

（一）早期療育社工員倫理議題

早療社工身處於多專業又複雜多變的機構情境中，不同於其他領域。在「與家庭工作」中，由於發展遲緩兒童表意能力較低，社工更仰賴家長自決，這也加深早療家長認為自己是孩子成長的專家之想法（Jimenez et al., 2012）。因此，進入轉銜議題，社工才會因為家長對兒童需求看法、家長知識不足等因素，發生類似於美國特教學校的親師衝突（Lake & Billingsley, 2000）。再者，過去研究未提及，研究發現機構提供兒童療育與照顧，不同於其他「與家庭工作」之社工，面對因關係破壞而要求結束服務之兒童與家庭，社工需完善更複雜的轉介計畫，不僅是資源連結，還有交代各項發展能力與學習進度，並且考量轉換適應期可能造成的能力落後等。

而在「與系統工作」中，教保員照顧負荷較重之兒童、對問題兒童提出「懲罰」的行為，與過往研究（Courtade & Ludlow, 2008；Pokorski & Barton, 2021）提出會面臨倫理議題相同，且早療社工與教保員，同樣會因彼此利益衝突，有倫理兩難經驗（萊素珠, 2006）。此外，社工受雇於非營利組織，組織層面亦需考量，研究結果呈現之主管的看法、同伴支持的組織氛圍、有限資源的分配、責信確保的有效做法等，符合早療機構的行政結構影響服務提供者能力之研究

(Epley et al., 2010)。

本篇研究結果亦與 Corr 等人 (2023) 提出，早療機構專業人員，會因為與家庭或是專業人員間的關係、個案最佳利益等發生倫理議題相同。再者，文化回應能力亦十分重要 (ECIA, 2016; Corr et al., 2023)，社工在與家庭、系統工作中，理解華人文化下，關係互動之意義、可能產生之倫理議題、如何做出符合文化之決策，都是工作者應學習與具備之能力。

(二) 早期療育社工倫理決策

倫理決策經歷倫理覺察、倫理判斷、倫理行動，看似是社工獨自經歷並且決策的過程，然而，要做出符合服務對象最佳利益的決策結果，並非社工獨自一人之力可以達成。社工員須具備自我覺察能力，且有意識地進行倫理判斷並運用倫理守則外 (Carey & Prynallt-Jones, 2018: 80)。本研究發現當面臨整體機構都可能涉及違反倫理的議題，無支持與資源的社工可能認為自己無力改變便離開機構。當社工各方面獲得足夠支持，便能夠有自信並且做出適合服務對象的決策；這些缺乏資源的社工，在倫理判斷階段不但會迷茫無助，到了倫理行動階段可能也缺乏勇氣採取行動，更甚至對於身為社工的自己感到懷疑，造成專業生涯嚴重的傷害結果。因此，獲得資源與支持的多寡，影響著社工經驗倫理情境的頻率，以及進行倫理決策的品質。多篇早療研究 (Wesley & Buysse, 2006; Corr et al., 2023) 亦支持組織應協助專業人員面臨倫理議題，以及鼓勵事件發生關係人之間的討論 (Able et al., 2017)。

二、建議

(一) 社工培養自我覺察與反思能力

早療社工大多透過覺察到自身的狀態，才開啟後續的倫理判斷與行動。因此，建議社工時常「覺察」自身在情緒、感官、動作與價值的想法，「反思」過程中的經驗、事件帶來的意義，進而擴大自身面對情境時的敏感度，減輕社工在倫理行動後帶來的自責感與不確定性，使自身繼續保有從事社會工作的能量。另一方面，社工與同儕、組織的關係，也影響其面對倫理兩難情境的衝擊以及進行兩難決策的品質。當雙方對於彼此價值觀皆有一定認識與理解之下，倫理衝突造成的衝擊性也能隨之降低。因此，建議社工主動與同僚、組織建立關係，舉凡課堂的協助、同僚或其他專業領域的諮詢等，成為自己面對倫理兩難困境時的保護因子。

(二) 社工實務強化社工倫理議題的訓練

面對機構支持或資源不足的狀況，作為促進社工專業發展或早療專業發展之團體，建議可成立倫理專家諮詢小組，以提供早療社工面對倫理兩難情境的討論平台，協助其進行倫理決策、解決倫理困境。如此，便能讓缺少資源卻不斷面對倫理困境的早療社工，最終不會產生習得無助感。此外，由於機構內部並不一定有安排類似的在職教育或個案研討，或是即使有辦理，僅以通則性為主。針對有關單位在舉辦社工專業倫理繼續教育上，建議除講授倫理理論外，可以將參與學員依據實務領域進行分組，讓不同單位的社工，可以互相進行實務上倫理兩難案例的討論，激發其對案例的倫理判斷與倫理行動。

(三) 社工教育融入華人文化脈絡的倫理思辨

當社工缺乏辨認倫理議題的能力，便可抵觸倫理守則。關於倫理議題的辨識、倫理決策的順序，教科書多少提及，但多數早

療社工對倫理課程停留在生硬且較少案例討論的印象，使得社工進入實務場域後，難以運用過去所學。此外，身處人情社會的華人文化，與西方社會風氣不同，倫理課程也需要在地化，將相似價值進行討論，或是探討風俗文化背後的價值意義。建議學校教育在各領域課程中，在以華人文化脈絡為基礎之上，進行倫理案例研討，促進學生對於情境或處遇上的思考，使學生透過案例互相辯證後，能覺知與反思價值的衝突性，以利培養進入實務後的倫理議題敏感度以及快速反應之能力。對於社工學術界，建議可再多一些相關倫理議題及倫理決策之研究，有助於實務發展，例如：在質性方面，採用焦點團體以及個別深入訪談；在量化方面，透過問卷分析社工的判斷以及行動因素等，透過不同的研究方法，使得早療社工的倫理研究資料更加豐富。

參考文獻

- 李曼曲（2016）：以家庭為中心的早期療育發展沿革。國教新知，63（4），46-54。
[Lee, M.-C. (2016). The development history of family-centered early intervention. *The Elementary Education Journal*, 63(4), 46-54]
[https://doi.org/10.6701/TEEJ.201612_63\(4\).0006](https://doi.org/10.6701/TEEJ.201612_63(4).0006)
- 身心障礙福利機構設置標準（2023）：中華民國一百十二年六月二十一日衛生福利部衛授家字第 1120761012 號令修正發布。[Standards for Welfare Institutions for People with Disabilities Based on Use and Occupancy]
- 兒童及少年福利機構設置標準（2020）：中華民國一百零九年一月二十日衛生福利部衛授家字第 1080601580 號令修正發布。
[Standards for Child and Juvenile Welfare Institutions Based on Use and Occupancy]
- 林敏慧、柯天路、林幸台、朱小綺、黃曉玲、朱貽莊、柯平順（2012）：早期療育整合性服務模式建置研究以身心障礙機構兼辦早期療育日托服務為例。身心障礙研究季刊，10（1），71-87。[Lin, M.-H., Ke, T.-L., Lin, H.-T., Chu, H.-C., Huang, H.-L., Chu, Y.-C. & Ke, P.-S. (2012). The studying for built up the integrating of early intervention service model. *Journal of Disability Research*, 10(1), 71-87.]
<https://doi.org/10.30072/JDR.201203.0005>
- 洪莉竹（2011）：中小學學校輔導人員倫理決定經驗研究。輔導與諮商學報，33（2），87-107。[Hung, L.-C.(2011). Experiences of school counselors in ethical decision making. *The Journal of Guidance & Counseling*, 33(2), 87-107.]
<https://doi.org/10.7040/JGC.201111.0087>
- 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），543-566。[Hu, C.-Y. (2011). Ethical dilemmas in school social work practice. *Bulletin of Educational Psychology*, 42(4), 543-566.]
<https://doi.org/10.6251/BEP.20091124>
- 徐震、李明政（2002）：社會倫理與社會工作倫理。載於徐震、李明政主編：社會工作倫理（48-52 頁）。五南。[Hsu, J. & Lee, M.-C. (2002). Social ethics and social work ethics. In Hsu, J. & Lee, M. -C. (Ed.), *Social work ethics* (pp. 48-52). Wu-Nan Book Inc.]
- 高淑清（2008）：質性研究 18 堂課 - 首航初探之旅。麗文。[Kao, S.-C., (2008).

- 18 Lessons on qualitative research-first exploration journey.* Liwen Publishing Group.]
- 張如杏 (2010)：醫院早期療育社會工作評鑑理論與實作。東吳社會工作學報，22，1-25。[Chang, J.-H. (2010). The evaluation and practice in hospital social work for the developmental delay children early intervention. *Soochow Journal of Social Work*, 22, 1-25.]
<https://doi.org/10.29734/SJSW.201006.0001>
- 張宏哲、張信熙 (2002)：家庭社會工作實務倫理議題：老人保護。載於徐震、李明政主編：社會工作倫理 (273-291 頁)。五南。[Chang, H.-J. & Chang, H.-H. (2002). Social ethics and social work ethics. In Hsu, J. & Lee, M.-C. (Ed.), *Social work ethics* (pp. 273-291). Wu-Nan Book Inc.]
- 張秀玉 (2013)：社會工作者在早期療育專業團隊中工作任務之探究與反思。身心障礙研究季刊，11 (1)，44-57。[Chang, H.-Y. (2013). Discussion and reflection on tasks of social workers in a professional early intervention team. *Journal of Disability Research*, 11(1), 44-57.]
- 張秀玉 (2018)：家庭與專業人員之夥伴關係：早期療育社會工作者的觀點。臺灣社會工作學刊，20，1-3。[Chang, H.-Y. (2018). The study of family-professional partnerships: Practitioners' perspectives. *Taiwanese Social Work*, 20, 1-3.]
- 張秀玉、洪佩宜、陳儀卉 (2010)：協助發展遲緩兒童家庭的社會工作、特殊教育與醫療復健之跨專業協同合作模式探討。社區發展季刊，132，463-477。[Chang, H.-Y., Hung, P.-I., & Chen, Y.-H. (2010). Discussion on the transdisciplinary collaborative model of social work, special education and medical rehabilitation to assist families with developmental delay children. *Community Development Journal Quarterly*, 132, 463-477.]
- 陳信光 (2019)：社工面對早療非自願家庭的服務困境與因應策略—以中部發展遲緩兒童早療通報轉介中心為例 (未出版碩士論文)。亞洲大學。[Chen, H.-K. (2019). *The service predicament and coping strategies of social workers working with non-voluntary families in early intervention* (Unpublished master's thesis). Asia University.]
- 曾華源、胡慧嫻、李仰慈、郭世豐 (2011)：社會工作專業價值與倫理概論。洪葉。[Tseng, H.-Y., Hu, H.-Y., Lee, Y.-T., & Kuo, S.-F. (2011). *Introduction to social work professional values and ethics*. Hung Yeh.]
- 萊素珠 (2006)：以“系統的/反思的個案研究法”初探幼保專業倫理兩難。臺中教育大學學報，20 (2)，63-79。[Lai, S.-C. (2006). The ethical dilemmas in early child care profession - a pilot study of the systematic/reflective case study method. *Journal of National Taichung University: Education*, 20(2), 63-79.]
<https://doi.org/10.7037/JNTUE.200612.0063>
- 楊依芳 (2008)：早期療育機構社會工作者角色壓力之研究 (未出版碩士論文)。國立臺中教育大學。[Yang, I.-F. (2008). *The study of role stress of social workers in early intervention service institutes* (Unpublished master's thesis). National Taichung University of Education.]

- 劉瓊瑛、朱鳳英、林幸君、林惠芳、孫明儀、張如杏 (2010)：早療與社會工作。揚智。 [Liu, C.-Y., Chu, F.-Y., Lin, H.-C., Lin, H.-F., Sun, M.-Y., & Chang, R.-S. (2010). *Early intervention and social work*. Yang-Chih Book Co.]
- 潘淑滿 (2003)：質性研究—理論與運用。心理。 [Pan, S.-M. (2003). *Qualitative research: Theory and application*. Psychological Publishing.]
- 衛生福利部 (2019)：社會工作師倫理守則。 https://drive.google.com/file/d/12LxFiovnneY70gJwQZqTPHX5FX-T_-gJ/view [Ministry of Health and Welfare (2019). *Code of ethics for social workers*. https://drive.google.com/file/d/12LxFiovnneY70gJwQZqTPHX5FX-T_-gJ/view]
- 衛生福利部社會及家庭署 (2019)：發展遲緩兒童早療服務實施方案。 <https://www.sfaa.gov.tw/SFAA/Pages/Detail.aspx?nodeid=1203&pid=9447> [Social and Family Affairs Administration (2019). Implementation plan for early treatment services for children with developmental delays. <https://www.sfaa.gov.tw/SFAA/Pages/Detail.aspx?nodeid=1203&pid=9447>]
- 韓意慈 (2017)：為曲高和寡的社會工作倡導提出整合取向的新途徑。臺灣社會工作學刊，18，3-27。 [Hahn, Y.-T. (2017). “Too highbrow to be popular” in social work advocacy: Analyzing causes of the gaps and developing a comprehensive approach. *Taiwanese Social Work*, 18, 3-27.]
- 蔡佩真 (2004)：癌末家庭病情溝通之倫理困境與社會工作倫理辨明。安寧療護雜誌，9 (2)，141-152。 [Tsai, P.-J. (2004). The ethical dilemma and social work ethical justification for terminal medical communication. *Taiwan Journal of Hospice Palliative Care*, 9(2), 141-152.] [https://doi.org/10.6537/TJHPC.2004.9\(2\).4](https://doi.org/10.6537/TJHPC.2004.9(2).4)
- Able, H., West, T. A., & Lim, C. I. (2017). Ethical issues in early intervention. *Infants & Young Children*, 30(3), 204-220. <https://doi.org/10.1097/IYC.000000000000098>
- Austin, W., Rankel, M., Kagan, L., Bergum, V., & Lerner, G. (2005). To stay or to go, to speak or stay silent, to act or not to act: Moral distress as experienced by psychologists. *Ethics & Behavior*, 15(3), 197-212. https://doi.org/10.1207/s15327019eb1503_1
- Azzi-Lessing, L. (2010). Growing together: Expanding roles for social work practice in early childhood settings. *Social Work*, 55(3), 255-263. <https://doi.org/10.1093/sw/55.3.255>
- Banks, S., & Williams, R. (2005). Accounting for ethical difficulties in social welfare work: Issues, problems and dilemmas. *The British Journal of Social Work*, 35(7), 1005-1022. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bch199>
- Banks, S. (2020). *Ethics and values in social work* (5th ed.). Red Globe Press.
- Boyer, V. E., & Thompson, S. D. (2014). Transdisciplinary model and early intervention: Building collaborative relationships. *Young Exceptional Children*, 17(3), 19-32. <https://doi.org/10.1177/1096250613493446>
- Bruder, M. B., & Dunst, C. J. (2005). Personnel preparation in recommended early intervention practices: Degree of emphasis across disciplines. *Topics in Early Childhood*

- Special Education*, 25(1), 25-33.
<https://doi.org/10.1177/02711214050250010301>
- Campbell, P. H., & Halbert, J. (2002). Between research and practice: Provider perspectives on early intervention. *Topics in Early Childhood Special Education*, 22(4), 213-226.
<https://doi.org/10.1177/027112140202200403>
- Carey, M., & Prynallt-Jones, K. A. (2018). Using codes of ethics for disabled children who communicate non-verbally – some challenges and implications for social workers. *Ethics and Social Welfare*, 12(1), 78-83.
<https://doi.org/10.1080/17496535.2018.1430159>
- Cheatham, G. A. (2011). Language interpretation, parent participation, and young children with disabilities. *Topics in Early Childhood Special Education*, 31(2), 78-88.
<https://doi.org/10.1177/0271121410377120>
- Corey, G., Corey, M., & Callanan, P. (2007). *Issues and ethics in the helping professions* (7th ed.). Thomson Brooks/Cole.
- Corr, C., Spence, C. M., Chudzik, M., Connor, S., Bentley, B., Sawyer, G., Kern, J. L., Griffin, R., Ruiz, A. B., & Jackson, A. (2023). Ethics in the early intervention system: A mixed methods exploration. *Topics in Early Childhood Special Education*, 43(3), 187-202.
- Courtade, G. R., & Ludlow, B. L. (2008). Ethical issues and severe disabilities: Programming for students and preparation for teachers. *Rural Special Education Quarterly*, 27(1-2), 36-42.
<https://doi.org/10.1177/8756870508027001-207>
- Dolgoff, R., Loewenberg, F., & Harrington, D. (2009). *Ethical decisions for social work practice* (8th ed.). Thomson Brooks/Cole.
- Early Childhood Intervention Australia (2016). ECI best practice guidelines. <https://www.eciavic.org.au/resources/eci-best-practice-guidelines>
- Espe Sherwindt, M. (2008). Family centred practice: Collaboration, competency and evidence. *Support for Learning*, 23(3), 136-143.
<https://doi.org/10.1111/j.1467-9604.2008.00384.x>
- Epley, P., Summers, J. A., & Turnbull, A. (2010). Characteristics and trends in family-centered conceptualizations. *Journal of Family Social Work*, 13(3), 269-285.
<https://doi.org/10.1080/10522150903514017>
- Fine, M., & Teram, E. (2013). Overt and covert ways of responding to moral injustices in social work practice: Heroes and mild-mannered social work bipeds. *The British Journal of Social Work*, 43(7), 1312-1329.
<https://doi.org/10.1093/bjsw/bcs056>
- Foster, T. D., Decker, K. B., Vaterlaus, J. M., & Belleville, A. (2020). How early intervention practitioners describe family centred practice: A collective broadening of the definition. *Child: Care, Health & Development*, 46(3), 268-274.
<https://doi.org/10.1111/cch.12749>
- Fronek, P., Briggs, L., Kim, M. H., Han, H. B., Val, Q., Kim, S., & McAuliffe, D. (2017). Moral distress as experienced by hospital

- social workers in South Korea and Australia. *Social Work in Health Care*, 56(8), 667-685.
<https://doi.org/10.1080/00981389.2017.1347596>
- Gage, N. A., Pico, D. L., & Evanovich, L. (2022). National trends and school-level predictors of restraint and seclusion for students with disabilities. *Exceptionality*, 30(1), 1-13.
<https://doi.org/10.1080/09362835.2020.1727327>
- Jimenez, M. E., Barg, F. K., Guevara, J. P., Gerdes, M., & Fiks, A. G. (2012). Barriers to evaluation for early intervention services: Parent and early intervention employee perspectives. *Academic Pediatrics*, 12(6), 551-557.
<https://doi.org/10.1016/j.acap.2012.08.006>
- Keinemans, S. (2015). Be sensible: Emotions in social work ethics and education. *The British Journal of Social Work*, 45(7), 2176-2191.
<https://doi.org/10.1093/bjsw/bcu057>
- Kitchener, K. S. (1984). Intuition, critical evaluation and ethical principles: The foundation for ethical decisions in counseling psychology. *The Counseling Psychologist*, 12(3), 43-55.
<https://doi.org/10.1177/0011000084123005>
- Lake, J. F., & Billingsley, B. S. (2000). An analysis of factors that contribute to parent-school conflict in special education. *Remedial and Special Education*, 21(4), 240-251.
<https://doi.org/10.1177/074193250002100407>
- Lev, S., & Ayalon, L. (2016). Coping with the obligation dilemma: Prototypes of social workers in the nursing home. *The British Journal of Social Work*, 46(5), 1318-1335.
<https://doi.org/10.1093/bjsw/bcv038>
- Lev, S., & Ayalon, L. (2018). A typology of social workers in long-term care facilities in Israel. *Social Work*, 63(2), 171-178.
<https://doi.org/10.1093/sw/swy002>
- Mattison, M. (2000). Ethical decision making: The person in the process. *Social Work*, 45(3), 201-212.
<https://doi.org/10.1093/sw/45.3.201>
- Mänttari van der Kuip, M. (2016). Moral distress among social workers: The role of insufficient resources. *International Journal of Social Welfare*, 25(1), 86-97.
<https://doi.org/10.1111/ijsw.12163>
- National Association of Social Workers (2021). *Code of Ethics*. IFSW Press. <https://www.socialworkers.org/About/Ethics/Code-of-Ethics/Code-of-Ethics-English>
- Nelson, H. W., Netting, F. E., Huber, R., & Borders, K. (2001). The social worker-ombudsman partnership: Using a resident-centered model of situational conflict tactics. *Journal of Gerontological Social Work*, 35(3), 65-81.
https://doi.org/10.1300/J083v35n03_06
- Pokorski, E. A., & Barton, E. E. (2021). A systematic review of the ethics of punishment-based procedures for young children with disabilities. *Remedial and Special Education*, 42(4), 262-275.
<https://doi.org/10.1177/0741932520918859>
- Olcoñ, K., & Gulbas, L. E. (2021). "Their needs are higher than what I can do": Moral distress in providers working with Latino immigrant families. *Qualitative Social Work*, 20(4), 967-983.

- <https://doi.org/10.1177/1473325020919804>
Reamer, F. G. (2013). *Social work values and ethics* (4th ed.). Columbia University Press.
- Rowse, V. L. (2007). Consent in severely disabled children: Informed or an infringement of their human rights? *Journal of Child Health Care, 11*(1), 70-78.
<https://doi.org/10.1177/1367493507073064>
- Stanford, S. N. (2011). Constructing moral responses to risk: A framework for hopeful social work practice. *British Journal of Social Work, 41*(8), 1514-1531.
<https://doi.org/10.1093/bjsw/bcr030>
- Wesley, P. W., & Buysse, V. (2006). Ethics and evidence in consultation. *Topics in Early Childhood Special Education, 26*(3), 131-141.
<https://doi.org/10.1177/02711214060260030>
- 101
Yeung, K. S. S., Ho, A. P. Y., Lo, M. C. H., & Chan, E. A. (2010). Social work ethical decision making in an inter-disciplinary context. *The British Journal of Social Work, 40*(5), 1573-1590.
<https://doi.org/10.1093/bjsw/bcp065>
- Zychlinski, E., Lev, S., & Kagan, M. (2020). The ethical conflict of dual obligations amongst social workers: The role of organisational affiliation and seniority. *The British Journal of Social Work, 50*(6), 1854-1870.
<https://doi.org/10.1093/bjsw/bcaa076>

收稿日期：2024.01.03

接受日期：2024.07.01

Bulletin of Special Education
2024, 49(2), 35-63
DOI: 10.6172/BSE.202407_49(2).0002

Social Workers' Ethical Issues and Decision Making in Early Intervention Service Agencies

Yu-Ching Wang

Social Worker,
Maria Social Welfare Foundation

Chung-Yi Hu*

Professor,
Dept. of Social Work,
National Taipei University

Abstract

Rationale and Purpose: Early intervention services require interdisciplinary collaboration among various professionals (e.g., social welfare, medical health, and education) for providing necessary treatment, education, consultation, referral, placement, and other services based on the individual needs of children under 6 years old with developmental delays and their families. Social workers in early intervention agencies must cooperate with parents, professional practitioners, organizations, and even specific departments. Social workers frequently encounter conflicts resulting from differing values and viewpoints, leading to ethical issues. The ethical decisions made to address these issues also affect the rights of service users and the values of social workers. Previous findings indicate that factors contributing to ethical conflicts between parents and schools in special education include inconsistent views on children or their needs, insufficient parental knowledge, service content, reciprocity, physical restraint, the value of children with disabilities, communication, and trust. Early intervention social workers must weigh whether to refrain from reporting responsibilities to maintain relationships in family work. In the organizations where they are employed, social workers may hesitate to report their colleagues' unethical behavior on a case. Because of an organization's scale, social workers in early intervention service agencies may discuss cases through supervision or rely on themselves to make decisions. However, no study has explored this ethical issue in the context of Taiwan. This study aims to analyze the ethical issues in early intervention service agencies. Using the empirical method, this study explores the ethical dilemmas that early intervention social

workers may encounter in institutions and the ethical decisions that they experience. Ethical issues can be divided into ethical problems and ethical dilemmas. When an ethical problem does not involve conflicts or dilemmas of values, social workers can usually solve it with minimal attention, intervention, or practical experience. Ethical dilemmas involve situations where more than two values or ethics conflict and a difficult choice must be made. The main questions of this study are as follows. (1) What issues do early intervention service social workers encounter in ethical institutions? (2) How do early intervention service social workers make ethical decisions? **Methods:** The research involved in-depth interviews with eight social workers from early intervention agencies, who were analyzed using the thematic analysis method. First, the authors numbered the sentences and performed initial coding after transcribing the verbatim manuscript. Second, they summarized and organized secondary and main axes to confirm the mutual exclusivity, spread, and rationality of identified themes. Finally, the authors interpreted the analyzed themes and assigned them story-telling labels. This study was conducted in compliance with the ethical standards for voluntary participation, and informed consent was obtained for the entire research process. **Findings:** The research results revealed the following. (1) Ethical issues can be divided into family work and system work. Social workers operated in a multi-professional and complex institutional environment, where relying solely on ethical codes or institutional rules without considering personal values is risky. Ethics education should incorporate value formation, ethical decision-making, and the cultivation of self-awareness. Social workers might experience conflicts with parents because of their children's developmental difficulties, poor expressive abilities, and limited self-determination. Educational staff burdened with heavy workloads may punish children, leading to ethical dilemmas for social workers working within the system. Most social workers were employed by early intervention agencies, and this situation may potentially cause conflicts between individuals and organizations. Building cultural abilities with ethical judgments in Chinese society is crucial. Most early intervention agencies operated under interdisciplinary collaboration models, but a lack of mutual understanding and respect hindered effective collaboration, increasing ethical dilemmas in practice. (2) Ethical decision-making involves stages such as ethical awareness, ethical judgment, and ethical action. Social workers must develop self-awareness and consciously make ethical judgments while applying ethical codes. Adequate support enables social workers to confidently make suitable decisions for their clients. The study results revealed that different early intervention service social workers had different considerations when addressing similar situations, and even with similar considerations, their final ethical actions might differ. Considerations can be categorized at the rules, value, and benefit levels. After making careful ethical judgments, social workers undertook various ethical actions, including

negotiation, borrowing, avoidance, and compromise. Principles guiding the decision-making of social workers during the process of providing services included the protection of life, equality of difference, autonomy, freedom, minimum harm, quality of life, privacy, confidentiality, and sincerity. Promoting the best interests and self-determination of clients was a priority for service providers. If the client is a minor or a person with a disability, the guardian's wishes should be respected unless the decision infringes upon the legitimate interests of the client. **Implementations/Recommendations:** (1) Cultivation of self-awareness and reflection skills: Most early intervention service social workers begin making ethical judgments and taking action by becoming aware of their own status. They are aware of their emotions, senses, actions, and values, reflecting on their experiences throughout the process. Social workers' relationships with their peers and the organizations employing them also affect ethical dilemmas. Thus, social workers should proactively consult with colleagues to enhance protective factors that help them to address ethical dilemmas. (2) Strengthening of professional training for addressing ethical dilemmas: High-quality ethical decision-making requires substantial institutional support and resources. Establishing a consultation group to assist social workers in ethical decision-making is recommended. In addition to teaching ethical theory, educators should divide students into groups on the basis of their specific areas of practical application. Social workers from various units should discuss practical ethical dilemma cases to stimulate their ability to undertake ethical judgments and actions. (3) Integration of ethical judgments into Chinese culture: When social workers lack the cultural ability to identify ethical issues, they may violate various ethical codes. Further studies on ethical cases emphasizing cultural sensitivity in the context of Chinese culture should be conducted. Expanding research on ethical decision-making would provide various practical insights. Early intervention service social workers must make difficult decisions when addressing ethical issues, specifically decisions based on the law, codes, relationships, the best interests of the case, professional values, and available resources. Finally, professional practitioners should build ethical guidelines for early intervention services. Incorporating ethics codes and courses into training programs will enhance the ability of social workers to effectively address ethical issues.

Keywords: early intervention, ethical decision-making, ethical dilemmas, ethical issues, ethical problem