

逼上梁山？ 組織內道德困境對社會工作的壓迫

許雅惠・徐瑜

想我林沖，年災月厄／如今不知投奔
何處／雪啊你下吧，我彷彿／奔進你
的愛裡，風啊／你颳吧，把我吹離／
這漩渦。廟裡三顆死人頭／東京更鼓
驚不醒一場／琉璃夢。仗花鎗／我林
沖，不知投奔何處／且飲些酒，疏林
深處／避過官司，醉了／不如倒地先
死

——楊牧，林沖夜奔，第三折乙

壹、前言

近年來，保護性社工的人身安全與勞動權益保障，受到較多關注。尤其是提供保護性服務、從事社會救助業務、或協處醫療糾紛的社工人員，因需面對家庭衝突與暴力傷害事件、非自願個案反彈、或未獲補助之憤怒案主，而經常遭遇諸如被口語或行動威脅、被跟蹤、被破壞財物、被狗追咬等風險，因此各級政府開始討論如何建構類似「麗莎法案（Lisa's Law）」等保障，來確保社工的職場人身安全。同時，

有關低薪資、高工作、低保障等「血汗社工」議題，也因政府允諾充實人力、逐年調高薪資，並提供危險加給等措施，而稍有緩解。

然而，一樣社工，兩個世界。一年一聘，受雇於私部門，以方案委託、補助、派遣型的社工人員，卻始終在勞動權益與保障上落後一截；其勞動處境並未受到足夠的關懷。大致來說，方案型的社工，除了必須執行方案活動外，大多還要負責各種繁雜的行政工作、管理報表、經費核銷、個案紀錄，更須每年應付林林總總的評鑑制度與評鑑須備的文書資料。許多社工在提供服務、為個案爭取權益之餘，卻必須承擔自己工作契約中未載明的工作負荷，更必須面對許多看不見的職場風險，諸如咬著牙接受機構不合理之薪資回捐要求（或勸導）、接受無償加班要求；甚至是製作虛假文書或不實核銷以應付評鑑、機構經營之所需。他們可能一方面協助個案處理勞資爭議、穩定其就業，但轉過頭來卻對自己一年一聘的方案契約或派遣合約無

能為力，社會工作者從事著人群關懷與維護社會正義的工作，但常常自己與服務對象同樣陷在困境的漩渦中，我們的服務對象有社工作為後盾，那這些困境中的社工又有誰能夠依靠呢？

2013 年的社工日前夕，臺北市社工師公會以「低薪、過勞、外加派遣與工讀化！血汗社工的悲慘世界！」為主題，召開記者會指出社工的職場困境，打算為社工合理的工作條件請命（苦勞網，2013）。而在同年 5 月，由一名受剝削的基層社工在網路發起「社工 3 不運動」－我不違法、不簽不實領據、不為假領據機構服務－100 熱血社工請願活動！2014 年 7 月底，更在 FB 社群網站中成立了「解放社工回捐文化聯盟」，訴求的只是希望非營利組織與社會大眾正視長久以來的「回捐文化」，使方案社工得到應有的合理薪資待遇。一連串的倡導與行動，爭取的竟只是一個合理的「基本底限」，曾幾何時，「合法、合情、合理」這等看來垂手可得的東西，卻需要透過特別的手段來爭取？我們該說這是「必要之惡」？還是「歷史共業」？社會工作者好像應該要有很強大的力量往前衝，或被期待著引領服務對象找到一條康莊大道；但應作為社工後盾的組織或職場結構，卻好像無法發揮它應有的支持功能？甚至，當職場與管理者成為另一種壓迫來源、成為扯社工後腿的惡勢力之際，社工能如何因應？社工與案主，諷刺地，僅有一線之隔？

本文旨於描述，許多既存於社會工作職場中的事實－那多年來為人所耳語、卻始終不被公開討論的秘密。同時，我們也

想藉由這些資料的現聲，思考為什麼社會工作職場會變成這樣？如果有一天社工違法、作假的資料被抓包，面對法律刑責之際，將會落到甚麼樣的結局？是甚麼樣的結構力量，迫使社會工作好漢，被逼上梁山、落草為寇？在這個過程中，社會工作者應如何面對組織倫理與道德困境議題？最後，有沒有哪些可能的改變，能讓這群已上梁山落草的有志之士，能夠回到健康、安全、合理的工作環境繼續完成助人工作的使命？

貳、不能說的·秘密？

2012 年，臺灣社會工作專業人員協會針對社會工作人員勞動權益進行分析，調查結果發現，約有 1/4 的受訪者表達，在其社工生涯中曾有不合法核銷的經驗；也表示在其薪資出現爭議時，缺乏申訴管道及合理的處理；包括薪資給付出現不合理的情況、簽領收入與實際收入有別、以及部分薪資或加給被所屬機構要求回捐（臺灣社會工作專業人員協會，2012）。

同年，社工日前夕，數位立委與部分倡導社工權益的組織共同召開記者會，將社工真實的工作困境向大眾報告，包括，社工的勞動是「無價」且「無假」的、許多的「績優社工」其實是「積勞成疾」的、社會福利預算不足造成社工勞動現況遭受嚴重扭曲等；並呼籲當發生重大社福事件時，不應都由基層社工來承擔罵名。爾後，自由時報於亦曾以專題報導社工的工作條件，以《量多超時／壓力大／血汗社工》

作為標題，都是描述社工工作量超過負荷、人力短缺等狀況，指出若組織無法解決這些社工所面臨的工作困境，社工將會面臨過勞死風險。

2013 年，《康健》雜誌公布全臺 22 縣市兒少保護工作評比，調查對象為第一線社工。結果發現，高達 8 成 5 的社工超時工作，7 成以上社工每天工作 8 到 12 小時；9 成以上的社工曾遭個案家人的騷擾、恐嚇、跟蹤或攻擊；近 4 成的社工表示，自己工作中受到的保護措施是不足的。而在如此惡劣的工作環境之下，有 4 成的社工表示經常動念想離職。

相同的困境不僅在臺灣發生，香港亦然。2013 年，香港職工盟轄下的社會福利機構員工會，亦有相關調查發現；近七成的社工都要加班工作，當中有 22.6% 的受訪者獲有償加班，另有 13.7% 的受訪者是無償加班，而超時工作的狀況又以暑假更為嚴重。上述各項調查結果與報導，令人憂心與揪心；但這些事件卻好像早已成為「不合理的不成文規定」，在社會工作的實務場域中，每一個實務工作者都心知肚明，這些現象似乎都不是甚麼了不起的大新聞。報導再大、動作再多，問題還是沒有獲得解決。尤其是 1/4 的社工曾被要求從事違反倫理、道德、法律的作為，但卻很少看到政府、公會、或任何社福組織，因此而跳出來改正、懲罰或責難；不公義的事情仍就被放任地發生，留給那些碰巧、倒楣的社工們獨力承擔。

本文作者，十多年來擔任多個社福機構之外部督導，也參與數十種政府部門對

非營利組織進行補助或委託服務方案之成果評鑑與考核；觀察到許多機構與組織對社工人員的不合理要求；也看過無數的社工，因無力對抗組織或大環境的壓迫而選擇離職。記得一位對社會工作充滿熱情與抱負的夥伴，帶著對社會工作的理想與熱情而來，堅持了很長一段時間，最後卻還是對組織感到灰心而求去。他說「要完成理想之前還是得先填飽肚子」。曾經有人問他「決定不做社工，那需要很大的勇氣吧？」，而他的回應是「決定繼續當社工，那才需要更大的勇氣」。這讓人想到，林沖夜奔梁山的落寞與憂戚：

風靜了，我是／默默的雪。他在／敗
筆間穿行，好落寞的／神色，這人一
朝是／東京八十萬禁軍教頭／如今行
船悄悄／向梁山落草／山是憂戚的樣
子

——楊牧，林沖夜奔，第四折

參、倫理兩難與道德困境

倫理是一種道德規範，同時也是規範行為的原則，據以檢定行為的對錯。Menzel（2011）認為倫理（ethics）包含了價值、行為、以及「對與錯」等三個元素，並將倫理界定為：「指引對的與錯的行為的價值與原則」（引自柯義龍，2013）。倫理不僅成為個人行為之參考架構，也形塑了社會契約，彰顯出社會成員的善惡之擇，促成了整體的最佳利益與信任基礎（Hardina, D., 2007）。

專業倫理（professional ethics）則是專

業發展、被認可、被檢驗的核心。一個專業，有義務說明它的基本價值、倫理原則與倫理標準。專業倫理是一系列對專業人員自我約束的倫理原則，目的在提供辨別某一專業領域的專業人員其行為對錯的原則，反映專業人員對正確行為準則的認定，協助專業人員在遭遇兩難問題時，有抱持立場的準則，並澄清專業人員與求助者、當事人及社會的責任，同時專業倫理規範也可以使得這個專業獲得保障，不致於因專業人員個人的行為而損及這個專業的價值（牛格正，1991）。

社會工作倫理自十九世紀末發展以來，初期著重於判斷案主個人行為是否符合道德，而後逐漸發展到實務工作者的行為規範。1970 年代末，美國較重視的是臨床上對案主利益的保障；直至 1980 年代初期，社會工作學界才開始較深入且有系統地探討倫理議題。作為專業倫理之一種，社會工作倫理係指透過相同的價值觀念，形成專業團體的共識，建立一套專業行為標準。蔡漢賢（1992）認為，「社會工作倫理」是指社會工作人員的一種哲理思想，或道德標準，用來體認專業行為和指揮其專業行為的道德準則。更具體地說，社會工作倫理是「社會工作依據其哲學信念與價值取向，發展而得的一套倫理實施原則，以做為引導與限制助人活動的依據，呈現出工作者在助人關係中對案主對同僚對機構對專業的義務與職責，以確保社會工作之服務功能的充分發揮」（蔡淑芳，1983）。

胡慧嫻（2000）進一步將社會工作的

信託職責分為「對案主」、「對機構」、「對專業」與「對社會」四大層面，其主要義務職責如下：首先，對案主：包括案主利益（照顧義務、報告義務、提出警告、適當處遇、檔案紀錄、誠實忠告、適當轉介、明確評估、審慎結案、公平義務、避免衝突）、自我決定與保密隱私。其次，對機構：包括信守承諾、促進效能、保障平等、善用資源、公私分明。再者，對專業：包括專業誠實、充實知能、發展知識、維持整合、專業形象。最後，對社會：包括人民參與、文化尊重、專業服務、社會正義。換句話說，隨著社會工作實務環境變化，社工專業應建立在對內外部責信的基礎之上，工作者應明確負擔其所該為之責任與義務。

中華民國社會工作倫理守則第二條第四款明白標示：社會工作師為維護社會工作倫理，應協助保障同僚合法權益，面對不公平或不合倫理規範之要求。第六條第四款也說明，社會工作師應努力實踐社會的公平正義，提供弱勢族群合法的保障，協助受壓迫、欺凌者獲得社會安全保障。而緊接在同條第五款中說明社會工作師應促使政府機關、民間團體、及社會大眾履行社會公益，及落實案主合法權益保障。而在 NASW 的倫理守則（1999）中，亦明確指出當代社會工作的價值架構，其針對服務、社會正義、個人的尊嚴與價值、人際關係的重要性、誠實正直與能力等六項價值進行討論，在「社會正義」的核心價值中，說明社會工作者要勇於挑戰社會的不公正，亦要求社會工作者不應參與、寬

容或涉及有關於不誠實的、詐欺或誘騙等行爲。但身為社會工作者的我們都心照不宣，那些看起來不誠實的、詐欺的、誘騙的行爲，好像被包覆在社會工作「慈善」、「奉獻」的糖衣之下，成爲了合理的毒藥。

倫理兩難 (ethical dilemma)，指的是一種問題的情境，或是問題無法獲得滿意解決的困境，在專業核心價值中對專業人員要求的責任與義務發生相互衝突，這是社會工作專業人員在實務工作中，必須由兩個相近的選擇或在相等的價值之間做二選一的困境，在周延的省思與辨明後，才有可能做出一個善的決定 (Rhodes, 1986；鍾美育譯，1992；Reamer, 1995)。而價值的分歧本就是多元社會的特徵，所以在社會工作專業服務的領域中，社會工作專業人員常面對許多相互衝突的價值抉擇。Clark (2000) 認爲「任何一個助人的專業」，包括教師、護士都一定會面臨倫理的兩難，主要原因係因面對資源有限性所產生的「分配不公平」(引自胡中宜，2011)。因此，美國社會工作人員協會 (National Association of Social Workers, NASW) 在其社會工作倫理守則中提及，除了社會正義之外，專業的價值還需包含服務完整性、競爭的價值、尊嚴和人類關係的重要。

美國 NASW 在 1960 年第一個頒訂社會工作倫理守則，並在 1996 年版的倫理守則加入了更多有關「組織管理層面」的規範，包括：更詳盡地檢視同僚間應有的行爲表現、擴大討論行政管理者應遵循的倫理指引、更具體地探討社會工作者如何面

對機構不當的服務提供或不合社會正義的政策 (引自王永慈，2004)，而臺灣則是於 1998 年才由內政部頒訂第一個全國的社會工作倫理守則；至今卻仍未見對組織倫理的討論與規範。

對照於前述實務上發生的具體現象，倫理守則有甚麼功能？當壓迫成爲普遍結構時，社工能有的選擇變少，就必須無奈地接受組織不合理的工作量、超時無償的工作安排、甚至淪爲不實核銷經費的共犯。這些原本該是維護正義的社工人員，如無法爲自己維護正義，豈不令人感到諷刺？一個缺權 (disempowered) 的工作者，其實是難以爲案主增強權能、爲弱勢案主的權益進行倡導 (趙善如，1999；嚴祥鸞，2007)；且若助人工作者無法察覺、克服自己的缺權狀態，那麼其對案主增強權能目標的達成，亦將遙遙無期 (沈慶鴻，2012)。而這些備受壓迫的一線工作者本身長期在不友善的環境之下工作，是不是真有辦法協助他/她的個案解決問題呢？

當新聞媒體揭露社工遭受組織剝削，接受不合理的工時、工資、違法的勞動條件之際；當社工夥伴間討論著連訪視個案都沒時間，但卻必須加班完成大量的評鑑文書資料，且這些資料中有絕大多數都是經過「刻意的美化」之際；當我們聽到一些社工在離職後，陳述自己在原組織中做「假資料」、「假帳」的壓力、恐懼與無奈之際；倫理的守護者該是誰？道德的裁判機制在哪裡？對社工專業來說，這不僅是倫理兩難 (ethical dilemma) 議題，更形成了一種道德困境 (moral distress)。

肆、逼上梁山？結構壓迫下的社工

1980年代後，歐美社會福利發展以新右派、第三條路之小政府、民營化、效率化、管理主義等思潮為主流；臺灣則在近十數年間，大量發展「契約外包」與「公設民營」模式，以市場化邏輯鼓勵民間非營利組織競標以獲取福利方案（劉淑瓊，2001）。如今，這種以標榜「競爭換取效率」、「協力成為夥伴」、「評鑑逼出價值」之社會工作發展方向，已經偏離了社會工作對人權與正義的承諾，將社工逼離正道，成為墮落的天使。

2012年臺灣社會福利總盟舉辦一場圓桌會議，主要討論「如何建立政府與民間社福組織體系的夥伴關係」，會議中點出許多待改善的問題與改革的呼籲，會議中臺大社工系劉淑瓊教授指出：

目前政府對於社會福利所採用的委外制度傾向契約關係（視為廠商）是主要問題，對於團體無法提供足夠資源，核銷制度幾近剝削，以至於很多民間團體失去選擇的動力，……，政府長期對於社政團體殺雞取卵，使得（社福團體）沒有多餘的力量去做議題倡導、帶給社會改變的力量。（臺灣社會福利總盟，2012）

「派遣社工」、「公設民營」、「方案委託」、「評鑑制度」、「長期的人力不足」、「工作安全」、「社會工作職場工作內容繁雜」等，這些議題近年來在社會工作實務界討

論的沸沸揚揚。很多時候，我們想爭取的是「組織的最大利益」，為的是「求生存」，所以妥協配合，但不諱言這些妥協都可能是資源分配不均之下的「必要之惡」，在許多合法的規定裡有許多不合理的規則，而在許多合理的情形中卻出現許多的不合法行為。

早期研究就發現，民營化對非營利組織是一場惡夢，不但造成非營利組織內部的價值上的變動，更造成服務品質向下沈淪低落的情況（Kramer, 1994）。Jones（1999）更指出，在管理主義思維運作下的社會工作，工作目標已從「案主中心」轉為「機構本位」。但在缺乏資源的情況下，管理者必須設法以足夠的資源來滿足機構的使命。然而這樣的角色期待卻可能成為倫理衝突。管理者被期待要去發掘額外的資源，因此而調整工作焦點（引自李易駿、陳靜宜，2010）。一則在PPT社工板上出現過的「留言」，並非「流言」；如果仔細去追索背後隱晦的真相，恐怕真有人得負起刑責，更遑論那來自道德的譴責？

一開始嘔心瀝血寫的計畫書，經過來來回回的退件、修改，好不容易通過主管機關的申請，計畫過了，錢也下來了…結果回到單位內只換來一句：「上面理事長有他們的考量」！

所以你們就可以收了錢，拿假發票作假帳核銷？

那跟前總統府那一群有什麼不一樣？一切都是為了呆完（協會）？

好像（作假帳）都是天經地義一樣！都

不認為有什麼做錯的地方嗎？

同事前幾天才核完一個根本不存在的活動，

現在我要為了根本不存在的設施設備煩惱……

有時候所謂社福團體也不過是騙人騙己的集合而已…

(cxxxxxxx, PTT 批踢踢實業坊 SW_JOB 版, 2008 年 12 月 07 日)

作為教育者與實務工作者，作者真心希望這是一個誤會。但是我們必須坦承，這些現象的確存在，也不是單一個案。在作者的督導經驗中，曾碰過許多社團法人協會，因為規模太小，無法聘用會計、出納等，於是理事長一人身兼總幹事、秘書、會計和出納等職，社工卻要在指導下進行核銷報帳、編寫紀錄、繳交成果、應付評鑑查詢；最終在私下無人時，暗示或明示自己即將離職的無奈。亦或是，理事長、社工、會計都是一家人輪流角色扮演，根本無視或無知於組織負責人三等親內不得出任社工的規定。至於其他財務醜聞，如一張單據影印後申請多方補助，同一活動換上不同布條就可以拍照存證以核銷不同單位經費、贊助單位間根本無能相互勾稽等不符倫理守則的現象，更是不勝枚舉。

或許，我們可以期待，非營利組織的自律與責信，會隨著愈來愈頻繁的考評、愈來愈週延的核銷制度而有所改善；舉例來說，臺中市政府公益彩券盈餘基金，因每年補助（非採購委託）民間團體數千萬元經費，而被市議會要求對民間團體進行財務稽核；進而衍生出聘請會計師前往受

補助單位進行財務稽核的行動。但為什麼社工要負擔這樣的核銷責任與壓力？社工專業難道其實指得是會計專業？幾年下來，這種有關不實核銷的傳聞，始終沒有消聲。2012 年，PPT 板上仍可看到這樣的吶喊：

核銷對於社工機構來說，差不多跟生老病死一樣是人之大事，

……要錢當然也很重要，但是錢花完要交待當然更重要，

所謂「要錢靠能力，核銷靠智慧」，也就在一張又一張的憑證、單據、明細、帳目、成果報告、照片、黏貼用紙、簽名、領款單、簽到冊、扣繳憑單，

社工人員用剪刀、醬糊、印章、原子筆和立可白當武器，在一個不為人知的戰場上，捍衛著案主權益、社會公平正義和機構的利益，

也為臺灣社工專業歷史的發展，寫下了一頁又一頁可歌可泣的篇章。

核銷是學校絕對不會教，社工師、國考也不會考，

更沒有一個讀研究所的社工會寫這方面的論文，

但是去了機構一定要馬上會的一個絕技，

核銷也是一個社工人員的良知、體力、智慧、耐心、專業、電腦能力、數學程度、倫理觀在內心奮戰的激昂時刻，

對政府的刁難要隨機應變，對主計、會計人員要見招拆招，

保證比接高風險還是什麼兒保家暴個案還刺激。

本人聽說過的核銷傳奇有：

1. 99 年的案子 101 年才核銷掉，中間逼走的承辦人聽說有四、五個
2. 方案完全沒有執行，但是憑著智慧和膽識核掉了 30 幾萬，讓機構只要退 3 萬多。
3. 為了應付核銷，機構收集的空白憑證包羅萬象，便當、印刷店已經是小 case，連停車、餐廳、旅館什麼都有。
4. 被內政部退件，來回跑了好幾次，以致和替代役男和承辦人員都熟了起來。

以上是為了核銷簽了 200 多次自己的名字之後，神智失常寫出來的東西
(S****, PTT 批踢踢實業坊 SW_JOB 版，2012 年 04 月 30 日)

小型組織中的方案型社工，往往必須承擔當資源有限時，如何兼顧個案權益與組織經營的兩難；甚至是做出不公義的分配、不符倫理的行為。當愈來愈多的社福組織必須仰賴政府穩定的外包經費，當愈來愈多的服務資源是來自一個講究績效競爭、最佳價值、主計會計當家的買家，當愈來愈多的社福組織必須「逐水草而居」而甚麼案子都接之際；我們看到了大型組織不斷在財務規模、服務量、人員數量上擴張，進而壓迫到小型組織的生存空間。前述 2008 年的 PPT 板上，兩天後也出現這樣的聲音：

我們(跟政府)申請補助報真正的預算，他們砍到只剩 1/10。你抱怨怎麼

拿那麼少，他們就說「你不會預算寫高一點」，這不是逼我們說謊嗎？……臺灣政府有些就是要給你錢，要看名目，要看成果…什麼成果報告，核銷的單據都要看的清清楚楚，花不到那麼多怎麼辦，你就領不到那麼多，所以只好湊發票報帳!...成立一個機關要花多少的錢……，社福團體不是營利事業，沒有交易買賣的收入，靠的都是別人給錢，多補助一分錢是一分，……真正接觸到財務的核心的時候才會懂，這樣做真的只是為了收入，而且是很多團體都是這樣的，……不能氣憤制度如此，因為我們不能改變制度，等到制度改變了我們大概也倒了，所以要懂得如何運用和對付制度，有愛心的人也要學著奸詐一點點。
(a*****, PTT 批踢踢實業坊 SW_JOB 版，2008 年 12 月 09 日)

某些研究指出，大多數小型社福組織，在財務上非常艱困，難能獨立自主，因而加深了對政府資源的依賴現象（邱瑜瑾，2005；李易駿、陳靜宜，2010）。同時。因城鄉差距及受委託單位體質不同，造成了服務品質參差不齊、委託辦理的評鑑結果不一定反應出服務品質、公設民營連續委託的不確定性可能影響員工及個案權益、承接與否可能受政治考量影響等現象（黃琢嵩等，2005），更呼應了 Clarke et al.（2000）所指，在新管理主義與民營化政策下，案主權益與服務品質似乎是在資源的拉扯與權衡中被忽略了（引自李易駿、陳靜宜，2010）。

以作者多年觀察而言，能穩定聘用社工人員之小型組織，許多是仰賴中華聯合勸募協會的經費補助，經費執行之管考相對較政府寬鬆；而且可能是一人社工的小單位，組織根本無法提供督導資源。社工在這些單位中，很可能面對一個有熱情、有企圖心、但沒有專業理念的理事長；也很容易成為「黑暗管理」的受害者。當勞資出現爭議或遭遇倫理難題時，除了離職，恐怕無法求助。由於專業倫理中強調社會工作者必須遵守、忠誠於他們的雇主和雇用組織（Reamer, 1998），員工被期待不可破壞機構的功能和聲望（Hardina, D., 2007）；若我們期待社工能向外舉發或揭露不公義，恐怕需要很大的支持與保護系統。

套句某同學的話「太爛的待遇真的不要待 作賤社工價值」，……，面試的時候談薪水、福利……，當初真的還蠻開心的，沒想到事情不是我想的這麼簡單，剛接手想說剛好有前輩可以教我，沒想到五天後他離職了……，某天看到勞保只保了最低薪資去反應，機構會計只回了一句「我們這邊都這樣」！我也被迫要接手聯勸的案子，沒想到隔天理事長說你只是掛三萬（變相回捐三千），好在當月聯勸查到機構勞保少報的情形我才能保障我的權益，工作這半年接了一個 XX 員督導的案子，……，……機構會計跟我說「理事長和秘書長希望你回捐一半」，聽到整個傻眼，這筆督導費三萬七要拿一半，有沒有這麼貪心…平時薪水已經回捐了這筆錢還不放過，可

惡！聽到這句話真的心都寒了，平時那些 XX 長掛名拿一半的錢就算了，真正執行人員在做還要凹，套句鄉民常說的話：不爽不要做，我自己認為自己的價碼沒有那麼低，真的沒有必要作賤自己，所以我決定明天跟機構提辭呈，……，離職前我也會向聯勸舉發，社工人很多但是沒有這麼低賤！（n****，PTT 批踢踢實業坊 SW_JOB 版，2012 年 11 月 21 日）

在這樣環境中，就出現了一群敢怒而不敢言、必須為五斗米折腰、或是滿懷熱情而來，卻又灰心喪志離開的社會工作者：正如水滸傳裡的林冲怒言：「男子漢空有一身本事，不遇明主，屈沉在小人之下，受這般腌臢的氣」！林冲本是一個前途光明、有正義感之禁軍教頭，本可以過上平靜、安穩的生活，如果不是碰上各種來自酷吏、權貴的陷害與壓迫；林冲本來的個性也是願意忍讓、願意委屈求全的，如果不是環境苦苦相逼、置人於死，他也不會在鬥爭的絕望中發展出強烈的反抗精神。

其實民間社福單位真的就是這樣，讓人覺得很黑…剛進入社工界第一份工作就碰到這種事，會讓人覺得很灰心，所以熬了三個月就受不了了，那一份工作會讓人覺得單位只是要你的職章和你的社工學歷其他的好像也不重要了……

（n*****，PTT 批踢踢實業坊 SW_JOB 版，2008 年 12 月 07 日）

本文要提出的反思是，誰是那逼使好漢落草的原兇？是政府部門的管理主義？

是非營利組織生存的壓力？還是缺乏批判精神的社工教育？是誰，誘逼、縱容、助長、牢陷社工於這樣的職場困境？當主計單位明白規定預算只能用來買「茶水」，會計核銷只能接受「礦泉水＝茶水」的單據之際；社工須面對的是一群成長中的弱勢兒少，在安親照顧服務的下午，不能清楚明白地以購買點心來替代茶水；社工如果不想辦法弄張空白收據自己填，要怎麼解決？去據理力爭？去跟會計吵架？有用嗎？還是只會讓後續核銷更為困難？對孩子最好的專業裁量由誰來作？主計還是會計？彈性到哪裡去了？專業，是誰的專業？是否績效管理主義下的真專業，其實只有財主與會計？

本文或許無法滿足所有學術要求下的「嚴謹」，提供所謂的「科學證據」（更多證據或將澆熄社工的熱情？），也無能提出四平八穩的解決方案，只想真實地反應出所見所聞，也表達我們對社會工作精神的期盼，表達我們對部分底層社工的不捨。

伍、結論

這些議題，並不只倫理困境而已，更是一個深沉的道德困境（moral distress）！倫理困境，是一項「知道該怎麼做才對，但卻基於種種因素無法這麼做」的議題，而道德困境通常發生於，「知道該怎麼做才對，但因制度或其他因素而使得追尋正確的目的與行動是困難的」（引自 Källemark, Höglund, Hansson, Westerholm & Arnetz, 2003）。Raines（2000）指出，許多專業者

的工作壓力被誤認為與倫理兩難有關，但其實是更接近於道德困境的；因為面臨這樣的議題，工作者通常感到更多的無能為力，並在最後的決定與個人道德價值相左的情況之下，只能將這些無力感轉換為個人內在的壓抑，而這些道德上的困境通常會伴隨混亂、憤怒與焦慮的感受，為社會工作者帶來在倫理中的內外衝突。

在實務工作中，部分來自制度上的阻力，如組織管理者的私欲、督導的無能、結構性的權力、制度與政策規範、法律上的違失等，都是造成社工耗竭、去權的來源（Corley, Elswick, Gorman, & Clor, 2001；引自 Openshaw, 2011）。當實務者經常性地意識到，要採取最佳利益的行動是「不可能的」之際，將使他們處於尷尬的狀況：「他們被要求做的，卻不一定是他們所相信對的（what they believe to be right and what they are told to be done）」（Jameton, 1984；引自 Openshaw, 2011）。許多社工已經「習得無助」，自嘲自己就是「小小社工」，無能為力！

專業的價值、案主的利益、制度的要求，當三者產生衝突時，將實質陷社工於道德困境；面對道德困境，或許可有數個因應方式。第一，積極尋求同儕督導的支持，第二個因應方式則是站出來進行組織內部的倡導；第三個因應方式則是採取道德勇氣與行動（Act with Moral Courage）。道德勇氣被定義為是「勇於面對那些不可預見與無法掌握的情況，並且做好可能危及自己聲譽的準備」（Openshaw, 2011）。當對內倡導、改革無效時，社工可能必須

向外揭露，尋求專業組織與政府和法律的保護；並且相信，真理與正義的價值，堅持社工的純真與理想。

相對於人身安全風險，訂定麗莎法案，或許能保障社工人員免於受到硬拳頭的傷害；但上述這些來自於制度與組織環境中的「軟暴力」（精神虐待與剝削），我們該如何相挺？「但凡世間無仁義，人人

心上有梁山」，張大春如是說。到時候，革命的街頭，你我將會相遇。

（本文作者：許雅惠為國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系副教授；徐瑜為財團法人良顯堂社會福利基金會社工督導）

關鍵詞：組織倫理、壓迫、道德困境

📖 參考文獻

- 牛格正（1991）。**諮商專業倫理**。臺北：五南。
- 王永慈（2004）。檢視社會工作管理的倫理議題。**臺灣社會工作學刊**，1，1-44。
- 包承恩、王永慈（2009）。**社會工作價值與倫理**。臺北：洪葉。
- 李易駿、陳靜宜（2010）。隱而未見的代價：臺灣社會工作短期契約僱用探析。**臺灣社會工作學刊**，8，35-88。
- 沈慶鴻（2012）。督導關係中隱而未說現象之探索：以家暴防治受督導社工為例。**東吳社會工作學報**，24，43-78。
- 邱瑜瑾（2005）。社會服務民營化對非營利組織發展的影響－以臺北市社會福利機構為案例分析。**社區發展季刊**，108，90-108。
- 柯義龍（2013）。新公共管理的課責倫理及其問題。**中國行政評論**，19（3），23-46。
- 胡慧嫻（2000）。社會工作專業信託制度之研究。東海大學社會工作研究所博士論文。
- 胡中宜（2005）。「作為或不作為？」：社會工作實務中的倫理問題與倫理兩難。**玄奘社會科學學報**，3，85-114。
- 胡中宜（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。
- 黃琢嵩、吳淑芬、劉寶娟（2005）。社會福利團體承接政府公設民營服務之省思，**社區發展季刊**，108，147-174。
- 臺灣社會工作人員專業工作協會（2012）。**臺灣社會工作人員勞動權益研究**。臺北。
- 趙善如（1999）。「增強力量」觀點之社會工作實務要素與處遇策略，**臺大社會工作學刊**，1，231-262。
- 蔡淑芳（1983）。社會工作價值體系之研究。**社區發展季刊**，23，56-67。
- 蔡漢賢（1992）。**社會工作辭典**。臺北。
- 劉淑瓊（2001）。社會服務「民營化」再探：迷思與現實。**社會政策與社會工作學刊**，5(1)，

5-56。

鍾美育譯（1992）。**社會工作的倫理判斷**。臺北：桂冠圖書。

嚴祥鸞（2007）。充權社工工作權－先談社工教育的充權。**社區發展季刊**，119，271-281。

ETtoday 政治中心（2012 年 04 月 02 日）。**愛心「無價」又「無假」 勞陣：社工反成弱勢**。取自：<http://www.ettoday.net/news/20120402/36275.htm>

自由時報（2012 年 07 月 01 日）。**量多超時 壓力大 血汗社工**。取自：

<http://www.libertytimes.com.tw/2012/new/jul/1/today-center8.htm>

苦勞網（2013 年 4 月 1 日）。**臺北市社工師公會「低薪、過勞、外加派遣與工讀化！血汗社工的悲慘世界！」記者會會後新聞稿**。取自：

康健雜誌（2013 年 9 月）。**怎樣才能留住社工，救更多孩子**。取自：

<http://www.commonhealth.com.tw/article/article.action?id=5051810>

蘋果日報（2013 年 09 月 03 日）。**8 成 5 社工超時工作 4 成社工常想離職**。取自：

<http://www.appledaily.com.tw/realtime/news/article/new/20130903/252835/>

蘋果日報（2013 年 09 月 30 日）。**社工被迫每周無償加班 40 小時**。取自：

<http://hk.apple.nextmedia.com/news/art/20130930/18443975>

Hardina, D., Middleton, J., Montana, S. & Simpson (2007). *An Empowerment Approach to Managing Social Service Organizations*, New York: Springer Publishing Company.

National Association of Social Workers. (2014) Retrieved from

<https://www.socialworkers.org/pubs/code/code.asp>

Openshaw, L. (2011). Moral Distress and the Need for Moral Courage in Social Work Practice. NACSW Convention. Retrieved from

<http://www.nacsw.org/Publications/Proceedings2011/OpenshawLMoralDistressE.pdf>

Reamer, G. (1995). *Social Work Ethic and Values*. New York: Columbia University Press.

Reamer, F. G. (1998). The Evolution of Social Work Ethics. *Social Work*, 43(6), pp.488-500.

Rhodes, Margaret L. (1986). *Ethical Dilemmas in Social Work, Practice*, London, R.K.P.

Shard low, S. (1989). *The Values of Change in Social Work*, London, Rout ledge.

Sofina Källemark, Anna T. Höglund, Mats G. Hansson, Peter Westerholm, Bengt Arnetz (2003). Living with Conflicts-Ethical Dilemmas and Moral Distress in the Health Care System. *Social Science & Medicine*, 58, 1075-1084.