

研究論文

# 清官能斷家務事?—兒少保護社會工作者 個案處遇角色作為之省思

胡慧嫻\*

靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系副教授

## 中文摘要

社會工作是一門是幫助個人、團體或社區增強其社會功能和提升社會適應的專業。其中，兒少保護社會工作者在工作任務與角色執行上更顯複雜。這是因為被保護的兒童及少年因其發展階段而有權益保護和決策判斷上的弱勢。也因為現實的情況使得社會工作專業助人工作手法的特性、社會環境、政策與法令、規則與制度，以及案主和其成長的交互影響歷程，平添許多變數。

社會工作者藉由法律所賦予的公權力，不僅需要對於必須被協助和保護的兒童與少年提供干預，而且必須對案主進行必要的仲裁、判斷和權控。這意味著社會工作者不只是問題解決的伙伴，還是裁判。社會工作者相對於被保護的兒童和少年案主，以及他們的家屬或照顧者的角色關係，儼然成了「官」與民的角色對應。

本文主旨乃在於嘗試從國內現行的實務執行概況，和相關文獻與研究的內容，以華人文化的角度思考社會工作者在兒少保護服務工作上如何為「官」？有無足夠能力或條件為「官」？進而提出社會工作者在兒少保護處遇角色作為中的反省，並討論其中尚待釐清的議題。期望本文的結論與建議能提供社會工作領域的伙伴在未來進行相關領域的工作，以及社會工作專業教育未來的發展規劃上做為參考。

**關鍵字：**兒少保護、社會工作處遇、華人文化、差序格局

# **Can Upright “Mandarin” Have Enough Abilities to Judge “Civilian” Family Matters? —the introspection of roles about child protection social workers in treatment process**

Hu, Hui- Yin

Associate professor, Providence University,  
Department of Social Work & Child Welfare

## **Abstract**

Social work is a profession that assists individuals, groups, and communities to solve problems, empower their social function and strengthen social adjustment. Especially, the child protection social workers in the enforcement of tasks and roles are more complex. Not because children and adolescents in a developmental stage that their rights and abilities of decision making both need to be protected. And the real situation makes many variables in a process which the characteristics of the social work professional practices, social environment, policies and laws, rules and institutions, interact with children's growth.

Child protective Social workers who own the public authority by law, must both provide intervention, and carry out arbitration, judgment and domination to children and adolescents who need be assisted and protected. It means that social workers in children protection treatment , are not only partners of solving problems, but also referees. The relationship between social workers and clients who are children and adolescents protected and their families or caregivers, seems to have become the role mapping of "mandarin and civilian".

From the way of getting an overview of domestic practical implementation , related literatures and researches at present, the purpose of this paper attempts to think and exam

how can child protection social workers be a 'mandarin' in the perspective of Chinese culture? And whether child protection social workers have enough competence to be the "official" or not? Then brings up introspection of the roles about child protective social workers in treatment process, and discusses the issues which needs to be clarified. Finally, result and suggestions of this paper could be a reference to practice agencies and members in child protection field for thinking about intervention, and formulating social work professional education program in the future.

**Keywords: child protection, social work treatment , Chinese culture, differential matrices**

## 壹、前言

社會工作是一門專業，主要的目的是幫助個人、團體或社區增強或恢復其社會功能和產生有利於社會情境的能力（Barker, 1987:154）。雖然，社會工作的服務對象眾多且大多為弱勢的族群，但是兒少保護社會工作者要對於被保護的兒童與少年進行協助的工作任務與角色執行上，卻顯得更為複雜。這是因為一方面兒少保護社會工作者協助的兒童和少年不僅在年齡、身量和資源上弱勢，同時在自我權益的保護和決策判斷上，也有其發展階段上的弱勢<sup>1</sup>，使得社會工作者必須比其他服務對象更注意維護案主的權益。另一方面，兒少保護社會工作者除了向案主，更必須向政府和其他的社會大眾——工作任務的交付委託者，來證明自己確實能夠完成專業的處遇服務。惟，即使在法律、制度和規則上明訂（或可稱之為保障）了社會工作專業介入與執行的角色，兒少保護社會工作者對需要被保護處遇的兒童和少年，提供適切的處遇服務，並不是一件單純、清楚的工作任務。現實的情況是，兒童少年案主並無足夠的能力可有效地理解與判斷自己的最佳利益；同時，社會工作專業助人工作手法的特性<sup>2</sup>、社會環境、政策與法令、規則與制度，以及案主和其成長的交互影響歷程，而有了許多變數。

整理相關研究與文獻，對照福利法規的相關內容，則兒少保護社會工作者是一個「多功能複合體」的工作角色（林賢文、張必宜，2003），已是一個不爭的事實<sup>3</sup>。大多數角色（諸如個案管理者、資源連結與轉介者、追蹤者、監督者、同盟者、倡導

<sup>1</sup> 兒童及少年皆為未成年，因此從發展階段理論來看，他們還未具備足夠的成熟判斷力。

<sup>2</sup> 例如，受到虐待的兒童或少年，即使害怕，再受虐的可能性極高，但是仍然堅持返家時，社會工作者不能只一味地以案主的意願為依歸，幫助案主如何返家。相對地，以案主最大利益適當性來思考專業服務的提供時，兒少工作者必須更加仔細地評估案主返家與不返家的種種面向或指標，同時以案主的人身安全為較優先的考量。

<sup>3</sup> 例如余漢儀（1996）、林賢文、張必宜（2003）、萬育維和賴資雯（1996）、趙新華（2000）、劉雅雲（2001）及劉蕙雯（1998）等研究以處遇模式或是流程的階段，配合角色來思考任務的工作內容時，均可發現如是的情形。至於角色的種類請參考『二、華人文化對「官」的期許與兒少保護社會工作角色職責之探討』的『（三）兒少保護社會工作者為「官」的思考與其角色作為之探討』內容。

者、柔性宣告者、增權者、協助者，以及評估者等）是社會工作者被培養、訓練與自我期許的助人角色。但也有些角色與過去一般社會大眾對社會工作傳統所認知的善心助人角色不一樣，余漢儀（1996）的研究稱為「立法的執行者」，林賢文、張必宜（2003）則稱之為仲裁、執法者，和權控者。而且，因為協助對象的特殊性，社會媒體還往往將兒少保護社會工作者塑造成受虐兒童和少年的拯救者角色（余漢儀，1999）。這意味著，社會工作者因著法律所賦予的公權力，對於需要被協助和保護的兒童與少年不僅需要介入提供處遇，而且必須對案主進行必要的仲裁、判斷和權控。社會工作者在兒少保護的處遇工作上，恐怕不只是問題解決的伙伴—work with，還是一個裁判。社會工作者相對於被保護的兒童和少年案主，以及他們的家屬或照顧者的角色關係，儼然成了官（社會工作者）與民（兒少案主與家屬）的角色對應。

在華人文化裡，「官」的地位崇高，一般人對官有許多的期待，例如認為為官者必定人品高尚、清廉、親親愛民、體恤民情。官足以「為民作主」，是因為他們有學問、有見地，有權力，比人民握有更多的資源；更有甚者，會認為一個好官，可以不畏強勢，或有委屈，也能靠「官」為民作主而「沈冤得雪」。國內在過去逾十年來的研究顯示，社會工作實務工作者雖然大多具備西方倫理的思維（如案主最大利益、案主自我決定等），但是當遭遇阻力、困惑、為難或是衝突時，往往最後的決定是以中華文化的價值認知作為抉擇基礎<sup>4</sup>。換句話說，國內的兒少保護社會工作者極可能在實際執行處遇角色，面臨處遇抉擇時，會自然地以自己內化的中華文化價值來進行反應和思考。那麼，兒少保護的社會工作者們是否已經意識到自己在從事保護工作過程中，相對應角色關係裡是一個「官」，其態度和行為會更加謹慎，避免輕忽了事呢？

---

<sup>4</sup> 謝秀芬早在 1985 年已經為文「人際關係對社會工作專業關係的影響」提出實務運作上，所面臨的中華文化思維與社會工作原本西方思維之差異，但筆者從所整理的資料發現，具體的研究結果大約是從何振宇（1997）開始，其後如胡慧嫻（2000）、潘淑滿、林雅容（2001）、胡中宜（2003）、韓玉瑛（2007）等的研究也發現了實務工作者雖然對於個案的處遇的認知是西方社會工作倫理思維，但是遭遇困惑或者為難時，往往很自然地以原有的中華文化價值認知來作為執行的依據。

同時，爲了完成國家所賦予的法定任務，他們是否已經獲得足以執行公權力的所有資源呢？大眾對於這些「官」的拯救者、保護者的期望，能否也獲得案主們的認同呢？而且被服務的民（案主）是否也認同這些「官」（社會工作者們）所做的一切決定（處遇服務）都是爲民謀福呢？凡此種種，是否都是爲「官」者所需具備的條件呢？社會工作者真的可以依靠國家所賦予的規範，確實對案主完成適當且有效的處遇服務嗎？本文嘗試從國內現行的實務執行概況，以及相關文獻與研究的內容，以華人文化的角度思考社會工作者在兒少保護服務工作上如何爲「官」？在工作的場域中，無論是組織或制度有無足夠能力或條件讓社會工作者爲官？進而提出社會工作者在兒少保護處遇角色作爲的反省，供社會工作領域的伙伴在未來進行相關領域的工作，以及社會工作專業教育未來的發展規劃上做爲參考。

## 貳、華人文化對「官」的期許與兒少保護社會工作角色 作為之探討

### 一、「官」的涵義

官，也稱官員，在中國封建時期，官員是指有官品的政府人員，官員大多數出自於科舉，全都直接由朝廷任命，有固定的薪俸<sup>5</sup>（維基百科，2009）。「官」是治人理事的權威所在。孫文良（1993）引許慎《說文解學》釋「官」之義爲：「官，吏事君也。...」，並加引段玉裁《注》對官的詮釋，明白解釋所謂的「官」是治理眾人之事而爲國君效力的人，也因此是權威所在。至於如何方能設官？則大體上，中國古

<sup>5</sup> 相較於沒有品級的政府人員稱作吏，與官相比，吏大多情況下沒有固定薪俸，從事實務起家。另一方面，中國官分九品，薪俸等級有別，但自宋朝之後，存在很多僅是用來酬庸人物而不具有實職的官員。

代設官有其共同的現象，《遼史·百官志》裡說的非常清楚：「官生於職，職沿於事，而名加之。」。也就是官是因為有「職」有「事」，方加其「名」為標誌（孫文良，1993）。至於「官」要治人理事的，可分為三項（孫文良，1993）：

1. 治事，設官辦理人民的事情，即「為民師而命以民事」。
2. 輔政，能夠對於君王有「匡之直也，輔之翼之」，達到最好的治理。
3. 執法。荀子認為為防止社會中，人民無止境慾望而起的紛爭，「故制禮義以分之」，荀子所稱的禮義包含著法律的內容，因此，設官便是為了幫助國王維護禮制。韓非子《忠孝篇》則提出「所謂賢臣者，能明法辟，治官職，以待其君者也。」。

## 二、華人文化對「官」的期許與描述—為官之道的探討

在華人文化裡，要能完成官所被賦予的職責與名聲，達到名符其實，則為官者必須具備一定的條件和能力，即有知有識有為有守。有知，是指有真正的知識；有識，指得是有見識，有處事的能力；有為，意即有所作為，有自己的事業，對國家和人民有一番貢獻；有守，是有所不為，有氣節，有操守<sup>6</sup>。

從實際作為來描述，則「清官」或者「父母官」是最常被使用來期許「官」的注解。那麼何謂「清官」？楊緒容（2005）將中國的清官文化分為三個層次，分別是清廉、清明與清正。「清」是一位地方官最基本的道德要求，清官不接受任何人的賄賂貪污，處事便能公正公平，所以「廉」而後能「明」，「清」而後能「正」（邱婉慧，2005）。邱婉慧（2005）就公案小說對「清官」的描述，認為可整理出有幾個條

---

<sup>6</sup> 雖然有許多文獻對所謂為政者做了一些討論和說明，但是極為分散。筆者在蒐集與查詢資定義時，最能將這些說明綜合而成的是來自網路部落格的資料，因此，「有知有識有為有守」乃是筆者取自網路部落格（<http://www.wretch.cc/blog/mowgirl/22866434>）的說法。

件，首先，在態度上必須具備「清廉」、「愛民」、「公正」、「勤政」的基本修養。其次，對事物的處理上必須能表現「如神明暗察」、「見事如神」、「明察雄斷」、「判斷精詳」等的判斷能力。而在辦事上必須能夠廉潔、正直，又富智慧。清官的最終判准則是能否體現人民所要求的正義公理。

華人文化又如何描繪「父母官」？《禮記·大學》：「《詩》云：『樂只君子，民之父母』民之所好好之，民之所惡惡之，此之謂民之父母」。此「父母」乃指百姓的統治者。而在《後漢書》裡的記載裡，父母一詞已經有了地方官的含意。另一說則是父母官有百姓對長官的一種敬畏和讚譽的尊稱。父母官的作為至少可從對待人民的態度、保障人民的權利，以及對人民擁有的權力等三方面來進行檢視。在對待人民的態度上，應該是「愛民如子」，像愛護子女一般地愛護百姓。在保障人民的權利上，要做到「為民做主」，能夠捍衛，甚至積極爭取人民的權益。對人民擁有生殺予奪的決定權，因為他們是朝廷所任命的官員，被賦予治理地方的權力，相對也使得他們對百姓有至高的權力。因此，為官者，必須能像父母一樣，體恤民情，為民謀福，造福桑梓。如此，人民看在眼裡，記在心裡，甚至以官為典範效之。如此，官為自己贏得尊重、聲譽，才可被稱之為父母官<sup>7</sup>。

由是觀之，則筆者認為在華人文化裡，位官稱職（或負責）必須在態度和能力上達到下列的要件：

1. **為官者必有知有識**。必須具備足夠的知識，方能識事有智慧和機智，如此也比較能幫助為官者論事處事時通情達理。而知識足夠與否，乃以其官職需要處理的事物為何來做為衡量判定的基礎要件。
2. **為官者能明察雄斷**。諸如「如神明暗察」、「見事如神」、「判斷精詳」、「明察秋毫」皆指此意。
3. **為官者要公正正直**。處事必須公正公平的第一要件是清廉，如此才能先在行

<sup>7</sup> 參考阿波羅網網頁 <http://tw.aboluowang.com/life/2011/1102/224581.html> 的資料完成。

為舉止的道德對錯上「明辨是非」、「公私分明」。接著方能「公正無私」，凡事不僅要能對事對人「持平而論」，甚至要能「剛直不阿」、「不畏強權」，有所為有所不為。

4. **為官者須親親愛民**。這可以分為幾個不同的層次來看待。第一個層次是「體恤民情」，理解人民的困擾或痛苦，進而能感同身受「苦民所苦」。如果能如此做，就可能進入第二個層次，不忍人民受苦，要求自己「勤政愛民」「為民謀福」。另外，雖對人民之事可以「明察秋毫」，繼之「除惡而後快」，但倘若人民或因現實所逼，或因未長見識而犯錯觸法，則為官者應當「哀矜勿喜」，甚至給予教化，此為第三層次。最後第四層次是，考量人民的整體利益，最後建構「正義公理」的社會。

需要注意和提醒的是，在華人文化裡，尤其在封建社會當中，人民固然認為「官」者有義務也有權力「為民做主」，為官者可以自我要求成為一位「清官」、「父母官」，但最終的評價是存乎於人民心中，而非為官者自己可以完全斷定的。

### 三、兒少保護社會工作者為「官」的思考與其角色作為之探討

#### (一) 兒少保護社會工作的法定身份、職責與權力

目前，國內的《兒童及少年福利與權益保障法》第53條明訂社會工作者與其他相關專業人員有舉報及執行兒少保護的責任：

「醫事人員、社會工作人員、教育人員、保育人員、警察、司法人員、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下列情形之一者，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：一、施用毒品、非法施用管制藥品或其他有害身心健康之物質。二、充當第四十七條第一項場所之侍應。三、遭受第四十九條各款之行為。四、有第五十一

條之情形。五、有第五十六條第一項各款之情形。六、遭受其他傷害之情形。其他任何人知悉兒童及少年有前項各款之情形者，得通報直轄市、縣（市）主管機關。直轄市、縣（市）主管機關於知悉或接獲通報前二項案件時，應立即處理，至遲不得超過二十四小時，其承辦人員並應於受理案件後四日內提出調查報告。……」

後續的第49、51-68條雖註明為主管機關或者社政單位應負的職責，但實際執行的業務負責人大都是從事兒童少年保護工作的社會工作者。即使現行的社會福利輸送，利用購買式服務契約的方式讓民間的非營利組織參與其中，但是以有事有職，國家（朝廷）名以誌之的標準來看，是的，相對於一般社會大眾和被服務的案主來說，社會工作者在兒少保護工作這件事情，以及其所要完成的職責，具備了官的含義與為官的身份。

依據《兒童及少年福利與權益保障法》的精神，則兒少保護社會工作者的工作職責一言以蔽之，就是促進兒童及少年身心健全發展，保障其權益，增進其福利。但是為完成此職責所包含的工作任務卻是非常繁雜。筆者發現相關研究及文獻，如余漢儀（1996）、林賢文、張必宜（2003）、萬育維、賴資雯（1996）、趙新華（2000）劉雅雲（2001）、劉蕙雯（1998）等，通常是依據處遇的流程和工作模式來整理相關角色<sup>8</sup>，

<sup>8</sup>在大多數的研究報告及文獻裡，均是由角色來分析其中的工作任務，則這些角色依據不同的兒少保護工作面向與處遇階段來做思考，包括有接案者（趙新華，2000）、診斷者（趙新華，2000；劉雅雲，2001）、調查員（者）（萬育維、賴資雯，1996；劉雅雲，2001）、法庭證人（萬育維、賴資雯，1996；劉蕙雯，1998）和法律執行者（余漢儀，1996；林賢文、張必宜，2003）、輔導者（余漢儀，1996）、協調者（余漢儀，1996；趙新華，2000；劉雅雲，2001；劉蕙雯，1998）、安置者（余漢儀，1996）或照顧者（劉雅雲，2001）、倡導者（林賢文、張必宜，2003；萬育維、賴資雯，1996；趙新華，2000；劉雅雲，2001；劉蕙雯，1998）、計劃者（趙新華，2000；劉蕙雯，1998）、個案管理者（林賢文、張必宜，2003；萬育維、賴資雯，1996）、諮商者（萬育維、賴資雯，1996；趙新華，2000）、諮詢者和使能者（劉雅雲，2001；劉蕙雯，1998）、行政者（劉雅雲，2001；劉蕙雯，1998）、協商者（趙新華，2000）或調解者（劉雅雲，2001）、紀錄者（趙新華，2000；劉雅雲，2001）、連結者（林賢文、張必宜，2003；趙新華，2000；劉雅雲，2001）、轉介者（林賢文、張必宜，2003）、追蹤者（林賢文、張必宜，2003）、監督者（林賢文、張必宜，

以及其對應的工作任務（請見表1）。

表1：兒少保社會工作者服務階與角色

服務階段	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	通報	接案	調查	評估 及診斷	研判	個案 計劃	處遇/ 服務提 供	個案計 劃評估	結案
角色	行政者 記錄者	記錄者	調查者 協調者 照顧者 調解者	連結者 記錄者	診斷者	計劃者 行政者 照顧者	倡導者 連結者 使能者 諮詢者 記錄者 調解者 治療者 忠告者 個管員	診斷者 監督者	記錄者

## （二）兒少保護社會工作者角色作為的探討

惟不論社會工作者必須執行和完成哪些任務，在角色作為上才能算是盡責，對社會工作專業來說，最重要的判準其實是來自於社會工作的專業倫理守則。筆者以社會工作者對案主倫理守則，至少有案主利益優先、案主自我決定與保護案主隱私（請參見表2）三個部分，和前述為官要件來思考，是可進行思考和討論的。

2003）、仲裁與同盟者（林賢文、張必宜，2003）、增權者、協助者、權控者和評估者（林賢文、張必宜，2003）等多重角色。

表2：社會工作對案主的倫理責任一覽表

維護案主利益至上	培養案主自我決定	保密與保障案主隱私
1. 照顧義務	1. 與案主協議處遇計畫及相關項	1. 保密
2. 報告義務		· 有限度的保密
3. 提出警告義務	2. 保障無能力案主之利益和權益	· 資料的使用狀況
4. 適當處遇義務		· 閱覽本人部分的紀錄
5. 撰寫記錄義務	3. 保障案主利益不因合法第三而受損	· 保護牽涉案主相關人的紀錄
6. 誠實忠告義務		· 妥善收藏、管理和調換記錄
7. 適當轉介義務	4. 不應從事任何違反或傷害案主權益的活動	· 不得將資料透露給第三者
8. 提供明確服務評估指標義務		· 瞭解相關法律對保密的規定
9. 審慎結案或放棄服務義務		2. 保障隱私
10. 公平義務		· 進行錄音、錄影或第三者的觀察，必須取得案主同意
11. 避免與案主利益衝突責任		· 不可貿然闖入案主生活空間

（註：取材自胡慧嫻，2000）

首先，社會工作者最重要的職責就在於對案主負責，自然社會工作者必須將專業責任置於個人利益之上，以受服務對象之最佳利益為優先考量。在執行上，工作者應本著秉持愛心、耐心，以及奉獻、忠實，發揮高度的專業知識和技巧和能力來服務案主，也應該針對案主的服務內容和性質，來為案主提供正確而完整的資料。在以案主利益優先的倫理原則之下，諸如照顧、適當處遇、適當轉介等倫理責任，都與親親愛民所要求的內涵相近。提供明確服務評估指標、審慎結案或放棄服務兩個倫理責任，則與明察雄斷的為官要件相似。還有報告、提出警告、誠實忠告、公平和避免與案主利益相衝突等倫理責任，則與公正正直的為官要件相呼應。

其次，在保密原則的倫理責任上，雖然社會工作者的保密是有限度的，但就其內容來說，仍不脫離親親愛民的內涵。因為保密的基本精神是要尊重與保護案主，但是有限度的保密其實也有教化的含義存在。換句話說，社會工作者不僅自己應該，也必須能夠讓案主明辨是非，了解法律的限制。這就呼應了荀子所稱的維護禮制。

比較需要檢視的是培養案主高度自我決定能力的倫理守則。因為，在過去的文獻討論當中，均認為社會工作重視案主自我決定與華人文化裡聽天命或從眾的價值觀是有所出入的。若回顧社會工作主張案主自我決定的原意，是為了案主的認知、態度和行動上能更有能力，而進行與案主協議處遇計畫及相關事項、保障無能力案主之利益和權益、保障案主利益不因合法第三者而受損，以及不從事任何違反或傷害案主權益的活動（胡慧嫻，2000），則這些具體的助人行為或許可被接詮釋為一種親親愛民、公正正直的作為。另外，社會工作也對自我決定設下限制，社會工作者所協助的案主自決必須在案主必須有做成建設性決定的能力、不違反法律、不違背道德和不抵觸機構功能（政策）等四大前提之下，才能成立，也可視為屬於親親愛民裡的教化層次。只是這樣的角色作為在實際執行時，在實際執行過程中遭遇到角色作為的衝突，相信是可預期的。

## 參、兒少保護社會工作者個案處遇角色作為之省思

### 一、社會工作者真能「明察雄斷」嗎？

社會工作者要能「明察雄斷」，第一個工作就是先蒐集資料，進行評估。社會工作在提供處遇服務的過程，非常重視對求助個案問題進行評估的工作。認為唯有如此，方可有效地擬定處遇目標，滿足案主需求，最後解決問題。不論社會工作對於評估使用的是 *agnosis*（診斷）的概念，或者是 *assessment*（預估），抑或是 *evaluation*（評鑑）的概念<sup>9</sup>，評估影響著對案主介入點的選擇及個案最後的發展結果，所以，

---

<sup>9</sup> *Dignosis*，診斷，是社會工作借自醫學的用語。自 1960 年代之後，社會工作在確定接案後要進行的評估工作多是以 *assessment*，預估，來指稱。至於提供服務期間，對於案主問題改變情形的評估則使用 *evaluation*，評鑑，的概念。

如何調查及精確的評估就成為社會工作者能否提供最適當處遇的關鍵（謝秀芬，2002）。社會工作對個案問題或需求的評估工作，始於確定接案之後的預估工作（張必宜、粘羽涵，2008：141）。Hepworth, Rooney 和 Larsen（1997）認為預估是簽訂合同，訂定目標和計畫處遇的基礎。社會工作者對個案問題所選擇的處遇，以及個案的最後結果，大部份取決於評估的正確性（Hepworth, Rooney and Larsen, 1997）。但就其實質的工作情形來看，社會工作者的預估是一個持續性的過程。謝秀芬（2002）就提及，預估是不固定和具動力的持續過程，即使個案已將進入問題解決階段，但是預估還是繼續，包括收集、分析及綜合新資料等的工作。謝秀芬（2002）更指出許多初步的預估，存在著錯誤、須放棄或該修正等種種的可能性。這意味著，兒少保護社會工作者也有可能在許多複雜的因素，以及這些因素交互影響之下，對個案做了錯誤的判決。案例 1 就是一個兒少保護的社會工作者可能會遭遇的類似案例。

#### 案例 1

小玉是一個出身中上社經地位家庭的女孩子，家中經濟狀況良好，父母親結交的也多屬於所謂有頭有臉的朋友，當然也含括各種階層的朋友。小玉是家中老大，下面還有一個小她五歲的弟弟。小玉就讀國中時，經由朋友向兒保專線求助，指控父親對她性侵害。當時社工員在學校與學輔中心的老師、班導師和小玉一起會談時，小玉的導師在當下就指出小玉與男同學互動的態度較為輕挑，而且會與男同學打情罵俏。但小玉並未當場反駁，僅是沉默以對。同時父親方面的有力人士朋友們均向社工員關切，表示不可能發生這麼荒唐的事情。最後社工員評估結果同意父母親所說的，這是小玉杜撰出來，好用來反牽制父母管教小玉不得與男同學有所互動的手段。

經過兩年後，社工員接到外縣市轉回小玉的案件。原來小玉在國中畢業後逃家，巧遇善心人士願意相信小玉的說法，主動與當地社會處聯絡並協助小玉到醫療單位接受治療。因為出具相關專業的評估與治療報告，讓接案的社工員相信小

玉的說法，而且報告上註明小玉陳述開始被性侵的時間點恰恰與當時小玉第一次求助時的陳述內容是一致的。……

(改寫自胡慧嫻，2000)

由後推前，負責小玉案件的社會工作者在第一次的評估工作裡，對小玉的問題做出不符實際情形的判斷，導致錯失了對小玉提供適當，甚至是必要處遇的機會。我們當然可由此案件重新檢討社會工作者究竟是如何錯失蒐集或檢核資料正確性的機會，例如專業關係信任基礎的薄弱？蒐集資料（會談）的方式或技術的再精進？增加對重要關係人的會談？……等。但回顧社會工作專業對評估工作的主張，以及社會工作專業教育訓練，則我們期望，甚至要求兒少保護社會工作者能有「明察雄斷」的角色作為，似乎還有一些值得省思的地方。

#### (一) 兒少保護社會工作者需要足夠的時間來理解案主與其問題的可能脈絡

在社會工作裡討論評估，釐清案主所處的生態環境中的因素是重要的。此舉可讓我們對案主、社會環境與相關系統的互動製造或維持問題的全貌，構成問題的生態界限 (Hepworth, Rooney and Larsen, 1997)，以及如何造成案主的態度與行為反應等，更加清楚地理解。在一些社會工作的協助裡，經濟補助或者生活適應等，雖然社會工作者仍需要先提出初步評估，但是會在後續的協助歷程裡，有機會不斷地反覆釐清案主的生態脈絡，並透過和案主的互動與討論，更加聚焦於處遇計畫執行的適切性，使案主的需求獲得滿足。

目前，在兒少保護的實務工作中，從內政部兒童局和一些研究裡，都討論並制定了相關的評估指標，提供給兒少保護的社會工作者做為評估的工具。不過，余漢儀 (1999) 的調查結果，就發現大概只有超過一成的兒少保護社會工作者會藉助危機診斷表、身心指標工具<sup>10</sup>來進行評估。不論如何，我們所要強調的是，當兒少保護社會

---

<sup>10</sup>余漢儀 (1999) 以其 1996 年的調查結果指出 43.8% 的社會工作者是靠經驗來對受虐與否做出判斷，31.5% 的社會工作者主要和督導、同事討論；只有 12.8% 表示會藉助危機診斷表、

工作者沒有足夠的時間過程來理解，或甚至「消化」這個案主的生態環境與脈絡時，便極有可能產生對現象誤解，無法「明察秋毫」，做出不恰當，甚至是失當的評估結論。

## （二）兒少保護社會工作者的訓練並不是要成為調查員和判官的角色

在對個案問題誤判之下延伸出來的另一個問題是，社會工作既然宣稱為專業，那麼，應該有足夠的知識和能力來對案件的情況和真偽下判斷。也就是社會工作者必須要以「有知有識」來展現兒少保護工作之所以需要社會工作者的價值。檢視社會工作的專業養成教育內容，則可發現，社會工作所重視的評估，並不是要清楚地去判斷人是否說謊、欺騙，甚至做了什麼犯法的事情。社會工作的評估是站在人的問題和需要上去理解造成問題的脈絡，這個問題對人的影響是什麼？以及人想要與可以改變的是什麼？真正需要協助的是什麼？

在這個前提之下，社會工作所有的評估內容與歷程，幾乎都是從給予溫暖的，關懷的，接納與人性化的角度出發的，而不是要去論斷人的對錯——這也是社會工作助人的重要工具。Hepworth, Rooney 和 Larsen (1997) 或者是謝秀芬 (2002) 對於評估的說明裡，均強調了社會工作者的評估應該包括對案主問題所在的确認，這可能存有對案主的優點、個人能力、健康功能和其他正面積極的敘述，所以，評估不但可以知道案主問題的性質，也可增進案主成長、鼓勵案主發揮潛能及拓展新能力。社會工作者於兒少保護的工作中，或許基於專業價值而來的正義感，願意為無辜受害者發聲，只是在公權力賦予之下，常常在一開始就需要先表現調查員（或者偵查員）和判官的作為，實與社會工作者養成的訓練有所衝突，更與中國人所說的「見面三分情」文化裡的人際規則背道而馳。

## （三）兒少保護社會工作者能夠運用來研判的體系資源是有限的

若以為「官」的角度來思考，為官者固然可以親自明察暗訪，可是官必定有可調

度來進行研判工作的「部屬」（例如師爺、捕快、衙役、仵作等工作人員）。他們會先行蒐集、了解相關的資訊，最後彙整由官來做研判，以求能達到「明察雄斷」。如果這個案件已經確定受虐的事實，這個研判的定奪會進入司法體系來完成。但是，在現行法規裡，確定是否為受虐個案是社會工作者的任務。社會工作者或許可以自己不是判官的理由，將所有的案件轉給司法體系來進行判決，但是，當案件的資料並不完整或充分時，同樣將會被質疑社會工作者的專業能力，影響社會工作的專業權威。

那麼，可以協助兒少保護社會工作者進行預估的「部屬」又是誰呢？是警察？村里幹事？里長？醫療人員？學校老師？案主的親戚朋友？余漢儀（1999）就發現因為家庭福利支援網絡不足，兒童少年保護社會工作者常會在缺乏奧援下獨力奮戰。上述這些不同體系裡的人，雖然可以協助兒少保護的社會工作者，但是他們不是社會工作者的部屬。以華人文化的人際關係規範，是依照親屬疏遠近加以考量行為態度的表現，所謂「親親之殺，尊賢之等」、「親親原則」和「尊尊原則」，倘若社會工作者不是「自己人」，或者施虐者與這些人的關係比社會工作者親近，也就是以親疏遠近來看是較為重要，那麼也極有可能不提供積極，或者配合度高的協助，反之會對社會工作者進行關切、說情、施壓等行為。甚至有時，受害的兒童或少年會在緊要關頭選擇沉默、否認以往的說詞，也有可能要求社會工作者停止評估調查。

在公權力和社會輿論的期待下，當社會工作者面對的兒少保護個案的問題具有高度的急迫性（例如兒童或少年面臨生命威脅，又如案例 1 當中所涉及的非告訴乃論罪），訊息卻又曖昧不明時，社會工作者的專業判斷與專業裁量就成為案件處理的關鍵性角色（林賢文、張必宜，2003）。筆者不免要問是，如果要以道德標準評斷行為是法官和神職人員的工作（Hepworth, Rooney and Larsen, 1997），而兒少保護的社會工作者是否會因為無法理解華人文化價值觀如何在影響著被協助的案主與環境脈絡，或者早已經被過度高估而做出超過自己能力範圍之外的角色作為呢？社會工作者真能「明察雄斷」嗎？

## 二、社會工作者真能「苦民所苦」嗎？

社會工作從評估認識案主的脈絡，而要理解脈絡必須先學會對案主的接納與尊重。當案主感受到社會工作者完全接納的態度和善意時，才會願意開始分享他個人的經驗與內在情緒，並逐漸減低案主的防衛態度，而兩者之間也會逐漸產生一種信任和彼此尊重的氣氛（Hepworth, Rooney and Larsen, 1997）。Hepworth, Rooney 和 Larsen（1997）就指出，努力瞭解案主和他們的困難，才是最能傳達社會工作者對案主的接納與尊重。曾華源、胡慧嫻、李仰慈和郭世豐等（2006）整理社會工作者在表達尊重與接納案主行為困難，首推對案主有偏見或刻板印象，因為這會讓人在理智上或在不自覺的狀況下，放棄平常所信守的價值觀。其次像是在處遇過程中，社會工作者發現案主欺騙、表現無助或依賴、不配合或退縮，有攻擊性、控制性和貶抑性的行為，均會影響與案主的互動態度。這些行為誘發社會工作者專制、沒有耐心，憤怒等情緒的出現，導致不尊重，不考慮案主的各種情況，出現指導和指示性的行為，拒絕從案主的角度來理解他們的問題與需要。

### 案例 2

小瑜是一個六歲的原住民小孩，即將進入小學就讀。自他出生之後的成長環境是醫院和社會處安置的育幼院。他是父母親生下的第三個小孩，之前有兩個哥哥，之後還有三個弟弟妹妹。小瑜的父母親在很年輕時就結婚，並離開原鄉到都市工作。因為沒有一技之長，多半做粗工（建築工地綁鋼筋或水泥工）維生。就連生完孩子的月子也沒有辦法做。經濟生活不穩定，使得夫妻兩個所生的孩子都無法帶在身邊，老大是由大伯撫養，老二則是交給姑姑照顧，小瑜則是因為沒有錢付醫藥費，不敢從醫院帶回去。

社工員順宜第一次接觸到小瑜是以被遺棄在婦產科已三個月的兒保開案。當時順宜才剛擔任社工員一年多，與父母親達成寄養協議，約定一年後接小瑜回家。幾番工作職位調動，經過五年，社工員順宜重新成為小瑜的主責社工。期間歷經至少三位社工，也不斷地透過警政體系協尋，從台北到宜蘭、高雄，再到台北，最後又發現父母去了台中。五年來的紀錄顯示這對父母一無是處，非常不負責任，酗酒，無法穩定工作，居無定所，不斷爽約，對孩子漠不關心，近年幾乎未曾探視孩子...。同時這些年又陸續生了2個女兒依然是託給親戚照顧（後來又懷孕一個，待產中）。社工員當下的判定是，應當促使父母同意將小豪出養，一方面可以設法為孩子找到可以終止機構寄養的機會，一方面也想藉此迫使父母認清楚，要孩子就得負起照顧責任，否則就給孩子被收養的機會。

當社工員重新與這對父母親聯繫上，並且多次接觸後，才發現自己對他們的許多的不諒解和生氣，是來自於自己沒有跳脫平地人對於原住民種種刻板印象的框架，同時也沒有先對社會較底層階級的工作生活認真地進行了解和思考。原來他們之所以全台跑透透是為了謀生存，那裡的親戚介紹，他們就到哪裡工作，也不斷在謀生存的過程中受挫、受騙、失意又重新振作。夫妻倆換過很多不同的工作，到現雖然從事殺雞工作非常辛苦，生活日夜顛倒，但還是撐過來，也比較穩定下來，而且也一直認真地努力期待有一天可以將所有的孩子接回來一起住。最後，社工員決定全力支持家長接孩子返家。

（改寫自張必宜、粘羽涵，2008）

案例2是一個進行家庭重聚的案例。顯然地，社會工作的處遇歷程，不僅看到案主可能的改變，但同時也可能會讓社會工作者從探索，進入了解，轉而接納，到最後協助案主滿足需要。現實的情形是，要讓社會工作者能真的理解，同理，接納到真誠的協助過程，除了上述的影響因素之外，其他諸如角色關係、文化背景、社經地位等干擾因素，社會工作者也必須同樣地有所警覺。

「Direct Social Work Practice-Theory and Skill」一書的作者 Hepworth, Rooney 和 Larsen (1997) 就提醒，社會工作者有必要真誠地嘗試了解案主和他們的困難後，進而協助案主尋求解決的方法：

「社會工作者對於那些『處在困難中的人』，不是以一些固定的標籤貼在案主身上，例如懶惰、不負責任、行為偏差、強姦者、酗酒或妓女等。當社會工作者越了解案主時，會發現他們大都曾經遭遇不同形式的剝奪，……。……社會工作不指責人的困難，並不意味他認為人們不應為自己的行為負責，而是相信只有在案主覺察自己的責任，並願意修正自己的行為狀況下，案主行為的改變才可能發生。指責和喚起責任最大的不同，在於指責有處罰的意涵，而喚起責任則有正向解決困難的意思。……即使社會工作者能夠掩飾自己對案主的負面情緒，也無法成功的協助這些案主，因為案主很容易發現社會工作者的虛偽。」

(Hepworth, Rooney and Larsen, 1997:99-100)

張必宜和粘羽涵 (2008) 從實務工作中反省，點出社會工作者要能在高度壓力的兒少保護案件的處遇裡，對那些處在困難中的案主，去放下身段從官變為民，以同樣的位置來思考，是需要相當的自省能力，可是如此作為所得到的結果又是多麼的珍貴：

「我認為這種專業關係的斷裂也可能源自於社會工作者選擇了一個與案主對立的位置，或是因為被自身的價值觀影響，或是可能因為對案主的偏見，而阻斷了與案主建立真實的關係與進一步協助的可能性。……。但是，當我發現越是帶著一種單純的好奇去嘗試了解案主，同時更警覺於防止自己過快下結論，我才會更有機會看到因為某些價值觀與信念的遮蔽，使我忽略掉的另一種視框中的真實。」(張必宜、粘羽涵，2008：141)

「我發現在不同的文化背景之下，在語言差異帶來的溝通和障礙之下，以及權利不平等無形中造成的溝通阻擾之下，要一不小心誤解對方，或是以個人偏見狹隘的對人貼上標籤恐怕會很容易發生。」(張必宜、粘羽涵，2008：141)

這種視框中的真實，包含的層面甚廣，從文化、不同的社會階層、不同的工作環境，以及不同的成長歷程、...等眾多不同的生活經驗，社會工作者若無法理解並重新思索案主角度的真實，僅以社會工作處遇系統中的作業規則來評斷，反而讓案主被標上「不負責任」的標籤（張必宜、粘羽涵，2008）。社會工作者真能做到「體恤民心」，「苦民所苦」嗎？

### 三、社會工作者真能「哀矜勿喜」嗎？

兒少保護社會工作者的案主不僅是那些需要被協助的孩子，返家重聚時的家人們—特別是家中的照顧者和施虐者也是社會工作者所要協助的案主。因為社會工作者的第一要務是對需要被協助的案主提供適當的處遇，保障他們的最佳利益。要對無辜的受害兒童和少年提供服務，是符合價值和人性的，但是對於那些被指責失職又推卸責任的父母（至少體系裡的認定是如此）提供服務，便考驗專業價值的實踐，考驗人性。試想，如果我們是案例2的社工員順宜，五年後再見面，我們會願意再花多少時間來認識小瑜的父母親？還是對夫妻更加不諒解？最後，我們會促成孩子寄養還是返家？從「體恤民心」、「苦民所苦」所延伸的議題是，兒少保護社會工作者對於施虐者會以什麼樣的角色姿態出現？以什麼樣的認知來決定對其提供的處遇？

#### 案例3

阿勇，是一名來自漁港的中年男子，七年前與同居女友生下女兒後，女友隨即不告而別。阿勇獨自撫養女兒，隨著女兒長大，入學問題到來，他要幫女兒辦理戶籍登記，才發現同居女友早有結婚登記。依相關戶籍法規規定，女兒的父親不能登記為阿勇。為了爭取女兒的撫養權，他南北來回奔波，四處陳情尋求協助，卻一無所獲。警察、社會局介入後發現，這位父親並不稱職：沒有固定的工作，沒有穩定的收入，甚至沒有容身之地，沒有想過要為女兒報戶口，還帶著女兒去

偷住港口邊的倉庫。社會工作者的評估報告認為，阿勇的親職照顧功能不佳，決定讓小女孩保護安置。阿勇屢次懇求社會局讓他和女兒見面，卻一再受挫，輾轉向媒體、民代、公務人員訴求無門後，對一切充滿了憤怒的絕望。阿勇終於獲得和女兒獨處機會，無助的他想到未來和女兒共同生活下去毫無希望，一時情緒激動，抱著豪洩大哭的女兒在台北天橋上一邊割腕，一邊作勢要跳橋，與警方對峙了2小時，所幸保住二條性命，杜絕一場悲劇的發生。

最後，阿勇因此入監服刑，也喪失了女兒的監護權。兒少保護社會工作者在阿勇出獄之後，能否理解阿勇即使所有的不多，卻是願意為女兒付出一切的好父親，甚至同意女兒和他同住嗎？

（改寫自國片電影「不能沒有你」）

在案例3當中，兒少保護社會工作者初步評估時看到阿勇身為一個父親的沒有能力，繼之發現女兒是一個非婚生子女，又找媒體、民意代表來關切、陳情、訴苦，最後又發生了父親帶著女兒要去自殺的事件，我們會不會由果推因，認為當初進行保護安置是對的決定，阿勇確實是一個沒有能力、不理性的照顧者？

不少研究或文獻均指出，在兒少保護強制介入的過程中，隱含了相當強的權力與控制的意涵。在 Cingolani (1984) 的看法裡，這樣一個介入的意涵，其實是一種在案主與其社會環境利益衝突的情境下，藉由權力或影響力所進行社會性賞罰的政治過程。廖秋芬的研究 (1997) 就發現，從事兒少保護的社會工作者對於施虐者常常有許多負面的情緒和認知，尤其當施虐者對受虐的兒童少年有非常清楚的傷害行為時，指責的態度傾向更加明顯：

「.....。我覺得施虐者無可救藥，趕快把小孩隔離算了，也不需要輔導（父母），因為要花很多力氣。.....。.....。我覺得是不是要因為他們沒有照顧能力，就剝奪監護權哪！因為如果不剝奪，小孩就很慘、沒有發展；以後父母也不會跟我配合，他們動機那麼低，剝奪才比較有可能去保障小孩的教育機會.....。」（廖秋芬，

1997：112-113)

「……。我覺得怎麼那麼誇張，現在怎麼會有父母為了自己的利益，然後犧牲小孩子，他們很自私啦！所以我會蠻生氣的。……。到現在我也不是很積極對他（父母）經濟補助。他親戚很多，……，大家是看在孩子很可憐、不忍心，可是他又不是用在改善孩子身上。因為我覺得如果我們給他錢，他還是不會用在該用的身上」（廖秋芬，1997：114-115）

當這樣的情緒和認知存在一個執行公權力的兒少保護社會工作者身上時，要不與失職的父母產生對立或責備的情緒，其實相當困難。另一方面，公權力的出現也讓父母害怕可能遭受的處罰，所以，他們也就開始避不見面，或者可能和社會工作者爭辯，這是民見官、民求官最常出現的戲碼之一。一旦「吵」不贏，或者沒有台階下，就會涉及到雙方的面子問題，失職的父母覺得自己卑微，不僅在社會工作者面前抬不起頭來，在親友之間更覺羞愧，處境是雪上加霜。當情況愈演愈烈時，施虐者與社會工作者之間愈對立，一方覺得自己倍受屈辱，另一方則更加堅信對方強辭奪理，不知悔改，真的必須「伸張正義」。

社會工作者或許因為「證明」了父母親或照顧者的失職，感受到可以中止一些兒童和少年的悲苦遭遇而慶幸。但是，為「官」者不是只照顧無辜者，同時也教化為「惡」者。如果為官者因為理解、尊重和接納而願意「苦民所苦」，那麼是否除了懲罰之外，也可能時時提醒自己面對這些施虐者多些時間來理解他們的失當行為？也就是社會工作者是覺得應「除惡而後快」？還是真能夠「哀矜勿喜」？

#### 四、社會工作者真能「為民作主」嗎？

「案主利益優先」是社會工作最重要也是最基本的助人價值信念和倫理職責。在社會工作的助人情境中，此一價值信念或倫理職責的實踐，均不因協助對象或問題

而有所差異。Kutchin (1991) 就認為，案主是因為相信社會工作者會以案主利益為優先考量的前提下，有能力以最正確的方法，運用專業的知識及應用特殊專門的技術來提供服務，才向社會工作者求助。以此觀點來期望兒少保護社會工作者能善盡維護，甚至捍衛案主利益，協助需被保護的兒童和少年，自是再適當不過的事了。

社會工作同時也相信，協助案主解決問題，強化社會功能，提昇社會適應能力的一個方式是尊重案主的選擇，也就是培養案主自我決定。社會工作認為只有在案主使用自動思考、自訂計畫、自做決定與選擇時，方能達到社會工作的真正處遇效果(謝秀芬, 1977)。因此，社會工作者協助案主解決問題的關係與角色作為是「work with」而不是「work for」。當社會工作者面對的是一個對問題解決有正向思考，態度積極的案主時，要工作者尊重案主自決的權利，並沒有困難。但若是一般人認為有自我抉擇能力困難的對象，如兒童、心智障礙者時，則工作者常會產生猶豫。尤其是站在專業判斷的立場得知案主的決定是有缺點時，要求尊重案主做決定的權利，則將可能導致社會工作者有未應用專業知識幫助案主的心理負擔和疑慮 (Loewenberg 和 Dolgoff, 引自鍾美育, 1992)。案例4中，正是說明公部門的兒少保護社會工作者所面臨是否要「為民作主」的角色作為。

#### 案例 4

高雄市受虐兒童小豪是母親與第三名男人所生，在嬰兒時期腦部受母親目前的同居人外力重創，造成兩側腦膜下出血；使腦部發展遲緩而嚴重影響視力，使許多家庭不願收養。目前的寄養家庭因為照顧者年齡已長，加上經濟負擔較重，難以收養小豪。由於在國內無法使小豪有一較健康的家庭環境成長下，天主教福利會扮演中介者角色在荷蘭找到一對夫妻願意收養。在雙方只透過錄影帶及信件、玩具之溝通互動下，完成收養手續，並在高市政府社會局兒福中心努力下，取得在獄中父親和住在北部母親的放棄控告全的同意書。

高雄地院庭長及法官 (自由時報 88 年 5 月 30 日第 5 頁) 卻批評社會局將小豪

送出國的作法，等於永遠剝奪了小豪與生父母的關係和台灣國籍。這是的過度行使行政權的情形，而且違反「公權力行為的手段與目的之間的比例原則」。依照此一原則，這不僅是違憲而且是落後國家作風。由此看來，此一受虐兒童國外善心人士收養的案件涉及親權、行政裁量權、案主的幸福權及自主權之爭議。

（引自曾華源等，2006:13）

### （一）兒少保護社會工作者能夠憑藉公權力理所當然地進行父權干預嗎？

在專業的討論裡，有些工作者相信，案主有權從事某些自我毀滅的行為和冒險。反之，其他工作者則基於對案主也負有照顧的義務（Reamer, 1995），主張當案主已失去了對「好的」判斷力時，為了當事人的利益，則父權的干預（paternalism）將具有其正當性（田麗珠，1999）。例如潘淑滿和葉明昇（1999）對醫療社會工作所做的調查裡，就有 15%的精神醫療社會工作者會明白承認，當自己與案主對問題成因認知不同時，往往會以自己的認定來決定處遇計畫。所以，當像是小豪這樣的兒童或少年受到不當的對待，甚至危及生命，或妨害其健康成長的權利時，即便當事人不願意，兒少保護社會工作者對其執行強制保護安置的措施，都是一種正當的父權干預。可是當案主本人的意願與社會工作者依據機構或法令所提供的處遇是相違時，尊重案主的自我決定與為保護案主所做的干涉之間可能會有平衡點嗎？除了 Biestek（1957）所建議的案主有無做成建設性決定的能力可做為兒少保護社會工作者辯護的理由，以及已經被賦予的公權力之外，兒少保護社會工作者又如何可以證明自己的「為民作主」確實理直氣壯？

當我們將自我決定的原則放在有宿命觀念的中國人身上時，就會發現有相當的價值認知的衝突。因為案主安於現狀，壓抑、保守和服從權威的性格，可能對工作者表現順從和過度依賴，增加工作者在幫助案主自我決定上的困難度（謝秀芬，1985）。在謝秀芬（1985）的分析裡，社會工作者也會因為中國人的權威性格和面子問題，當案主有所求或是「有難」時，就會急於反應。根據陳耀崑（1997）的研究則發現，國

內的社會工作者有強烈的義務感想干預案主、保護案主，或設法改善案主情況的傾向。在兒少保護社會工作中，社會工作者往往是權威和權利的代言人（廖秋芬，1997），案主（不論是受保護的兒童和少年，或是其家人）與社會工作者之間的權力原本就不對等（林賢文、張必宜，2003；張必宜、粘羽涵，2008；廖秋芬，1997）。於是乎，當兒少保護社會工作者依法獲得了進入案主的生活場域的公權力之後，以父權干預的姿態進行處遇似乎就變得名正言順了！

## （二）兒少保護社會工作者面臨執法角色與傳統文化之間的攻防戰

廖秋芬（1997）的研究顯示，社會工作者在介入兒少保護的個案處理時，很容易擴大自己的權威，將個人的價值觀用於案主身上，認為自己的建議對案主比較好時，就會希望案主能夠接受和配合。但即便中國人面對權威順服的性格，安於現狀，壓抑，兒少保護社會工作者的介入處遇並非無法不利，因為這樣的角色作為也挑戰了另一個傳統文化價值觀——親職管教是家務事，而「家醜不外揚」。許嘉倪（2001）的研究就指出，當兒少保護的社會工作者帶著執法者的角色進入家庭時，施虐父母通常會對此一公權力角色產生極大的憤怒與抗拒，並進而採取各種不同的方式反擊。在本文案例1的小玉父母親透過有力人士的朋友，或是案例3阿勇訴諸媒體、民意代表，對社會工作者進行說服、施壓等，就是其中的一種方法。這也會對於個案的後續處理有諸多不利的影響，可能當下抗拒成功（如案例1），也可能讓兒少保護社會工作者對父母親的評估導向刻板印象或標籤的偏見（如案例2、案例3）。即使上述的情況沒有發生，案情十分清楚，兒少保護的處遇仍然可能被質疑，案例4小豪的出養，便引來司法界認為社會工作者完全不顧親情關係，過於濫權的指責。

事實上，兒少保護工作本就脫離不了權控的色彩（黃元亭，2001），但是光公權力真能讓自己成為服眾的清官嗎？兒少保護工作者在「為民作主」的角色作為上，不僅面臨專業價值與倫理信念的衝突，是公權力與文化傳統或是公權與親權，也是專家與庶民（王行，2001）之間的爭戰。那麼，在這些衝突下，社會工作者真能「為民

作主」嗎？

## 肆、清官難斷家務事—兒少保護社會工作者為「官」的待釐清議題

經由「明察雄斷」、「苦民所苦」、「哀矜勿喜」和「為民做主」四個角色作為的省思之後，筆者以為至少有兩個社會工作者為官待釐清的議題。茲分述如何下。

### 一、社會工作者是個「清官」嗎？—社會工作者能「公正正直」嗎？

社會工作者過去的信譽和形象一直被視為是一個有愛心、善心的人。尤其傳統上，社會大眾常常認為在良好的道德支持下，社會工作者只有在不計酬勞和自我犧牲之下做善事，甚至在利他的本質上，而不易發生巧取豪奪案主權益的事情（Levy，1976）。同時，社會工作者又因為法規所賦予的，在形式及意義上，相對於被保護處遇的對象是個「官」，而且似乎可以稱得上是一個清官。

中國人則詮釋清官是不接受任何人的賄賂貪污，處事公正公平，「清廉」、「愛民」、「公正」、「勤政」的基本修養。能「明辨是非」、「公私分明」，不僅對事對人「持平而論」，甚至能「剛直不阿」、「不畏強權」，有所為有所不為。但，社會工作者真的能夠處事公正公平，「剛直不阿」，甚至「不畏強權」嗎？

其實，過去的研究結果告訴我們，要成為清明，以民的福祉優先的清官，是不容易的。劉可屏（2003）的研究顯示，社工人員在決策上偏向個人經驗法則，因此決策很容易涉及社工員本身的價值偏好與意識型態。廖秋芬（1997）、李立如（1995）、胡慧嫻和官仕軒（2012）和Fox（1982）的研究都曾表示，社工員在執行處遇的過程中，難免會涉入自己的價值觀，並非如想像中那樣的客觀中立。Miller（1993）便不

諱言，在專家做決定時，極可能涉及鼓吹自己認可的生活型態的可能性。江季璇(1999)依據實務運作的情形，就指出在安置受虐兒童時，社會工作者常會面臨方便原則（以本身所能掌握的資源做快速的安置）或是優惠原則（以機構所能得到的補助來決定安置處所），還是要以意願原則（案主的興趣）來選擇的衝突。處遇過程中，一個最容易出現的現象是，兒少保護社會工作者開始依據自己的經驗法則來決定保護的處遇服務。雖然，處遇的結果可能都一樣，但是，當兒少保護的社會工作者開始大多依照自己的喜好，方不方便，麻不麻煩來做個案處遇的依據時，就不見得能夠做到「公私分明」，「持平而論」，那麼「清廉正直」的質疑就會應運而生。

其次，一個「清廉正直」的官，除了要能夠「公私分明」，「持平而論」之外，有時還必須「剛直不阿」、「不畏強權」來維護自己的清譽和作為。可是，余漢儀(1998)的研究則發現社工多採取迂迴策略，明顯迴避向男性施虐者蒐集資料和進行處遇會談。就其原因，答案很清楚，因為社會工作者也會怕。另外，像是長官的關切，民意代表的關說，同樣也會增加社會工作者的莫大壓力和困擾。中國人講權威，談階級，社會工作者自身也深受華人文化影響，以中國人的人際關係規則來看，如果完全不考慮面子問題（彼此的面子）的，那麼就顯得「不近人情」，要顧及面子，相信許多社會工作者的疑問是，這樣是否太過「濫情」？究竟「公正正直」可以如何作為？

## 二、要做官，要先學會做人？—兒少保護社會工作者「通情達理」嗎？

華人受儒家思想影響，重視家族主義、差序格局，黃光國（2009）更以儒家關係主義來詮釋華人文化的人際關係相處的文化規則。相較於西方重視個人獨立性和自主性，國人重視人與人之間的關係。楊國樞（1992）以「關係取向」一詞來統括中國人濃厚的人際導向。傳統中國人在社會化過程中，被嚴格的教導應依不同關係中的不同角色而行事做人，也就是在面對不同關係的他人時，其態度與行為會立即變化，表現

出合宜的行為。彭泗清（1997）也認為中國人處理事情，做人要懂的「外圓內方」、「應對進退」，兼顧人情事理是為人處世之道。

兒少保護社會工作者若真為「官」，則「百姓」（包括服務對象和一般社會大眾）所期待的極可能是「剛正不阿」、「公平廉察」又能「體恤民情」，能夠「為民做主」，落實社會公平正義的「清官」。但是兒少保護社會工作者雖然被賦予了可行使的公權力，又在保護案主權益的專業職責前提下，要如何善盡保護，諸如對受虐兒童事件應否支持或堅持依法報案舉發、安置？依法行政、秉公處理，或以符合家族主義為重，考慮家庭的完整性而隱忍某些「小惡」？社會工作者可以在「清官」「有所為」的角色中，如何謀求兼顧「通情達理」的出路，方是國內實務工作者在在所謂的本土化的文化脈絡下，必須積極尋找平衡點的優先課題。

華人文化對處理事情的優先順序是「情、理、法」。在處理人際衝突時，首先要考慮的是關係的性質與親密程度，而非先論斷對錯，這是「親親原則」，也就是講「情」（曾華源等，2006）。華人在處理事情時，考慮人情與面子的遊戲規則，也就是要會懂得「人情留一線，日後好相見」的基本原則。而這是社會工作在專業培育過程當中，將社會正義或案主權益，也就是「法」與「理」，擺放在第一位的作法有相當大的不同。實務的情況是，倘若兒少保護社會工作者只考慮到自己角色的公權力部分，判斷是非、對錯，那麼處理的優先順序就會變成「法、理、情」！雖說為「官」者應該大公無私，但不表示處理的方式必須無情。社會工作者對於兒少保護「加害者」的處遇態度會否考量人情、面子，以獲取對方的信任來影響和改變對方的認知和態度？黃耀明（2012）更進一步闡述人情、面子與關係，其實在社會學的觀點下，就是社會對個人的認可。

值得注意的是，在華人文化中，人我或者家庭和社會之間常以「法不入家門」作為的清楚界線劃分原則，又因為家族主義，認為「家醜不可外揚」，讓家人蒙羞是極不當，應被大加撻伐的行為。若兒少保護個案的照顧者或加害者又恰巧是家人，而

兒少保護社會工作者只考慮執行公權力的「法」為優先，顯然將會使得案家在不能保有面子（自尊）的情況下，與社工員互動，甚至是抗拒互動。尤其社會工作者對案家往往是一個陌生人，費孝通在 1948 年所提出的差序格局論點便清楚地指出，陌生人在華人社會裡就是屬於沒有關係的人，遑論關係親近，有時連點頭之交都談不上，更不可能生信任關係（費孝通，1985）。更嚴重的後果是，華人文化講求關係和諧，一旦關係對立或被破壞，就很難修復。這使得社會工作者的個案處遇更加艱困。例如案例 1 中，社工員是否要因為案主小玉的自我決定，協助她向父親提出法律訴訟？還是要衡量「情」，為日後的親情與家庭維繫留一個後路？

黃耀明（2012）便認為，社會工作者應該認真思考如何在其處遇工作裡處理「人情味」的課題。人情味較為具體的一個原則，或許是曾華源等（2006）所提出的，確實深刻理解「外圓」—講人情、懂世故，和「內方」—內心留一手、須有主見和原則的道理，才是「做人」的道理：處世圓融，不失自己和他人的面子！如此，或許可以為社會工作者如何為「官」，找到一個深得民心，讓「民」信服於「官」的方向。

## 伍、清官（社會工作者）能斷家務事的可能性—代結論

社會工作是社會文化下的產物，深受文化影響。社會工作也讓我們很容易從個人、家庭、機構的脈絡中關注問題與焦點，因此，兒童少年的人權與保護也有其時代背景的意義與價值。西方文化對社會議題的處理，社會問題的解決，自有其文化價值思維的脈絡，轉換不同的區域，則文化所影響的價值判斷與行事規範也將有所不同。

國內目前的社會價值觀對於公權力介入家庭，雖已漸漸和過去保守的文化認知有所差別，但仍受到法不入家門的文化觀念影響。法律以及公權力的行使，諸如舉發通報與調查評定也還是以兒童福利業務相關工作人員為主體，而無法有效地架構出涵括鄰居與親朋好友的一套縝密的通報保護網絡。連帶地，採取懲戒性的認知態度來責難

父母的不願與不當作爲，以及突顯原生家庭完整和重要性的思維模式往往使得後續兒少保護處遇的成效大打折扣（王順民，2002）。劉彥伯（2002）的研究便顯示，即使公部門的兒少保護社會工作者擁有公權力，且公權力的行使在自我功能上有所提升，但是這並不能消彌如許嘉倪（2001）、廖秋芬（1997）所發現，社會工作者在執行兒少保護業務所帶來的困惑與無力感。

本文企圖由華人文化的角度來思考，雖然確實「清官難斷家務事」。但是如果兒少保護社會工作者的「清官難爲」不是難在「爲官」，而是難在「做人」，或許可以從「做人」開始，重新定位與檢視自己和案主們的關係（兒童少年和施虐的家人），學習一套「外圓內方」的處世哲學。那麼或許我們可以爲「清官難斷家務事」找到「清官能斷家務事」的新出路。

## 參考書目

- 王行（2001）。〈非自願性案主會談策略之行動研究—以兒保之施虐者為例〉。《行政院國家科學委員會補助專題研究計畫成果報告》。
- 王順民（2002）。〈兒童保護與安置政策〉。輯於中國文化大學社會福利學系（主編），《當代台灣地區青少兒童福利展望》。台北：揚智。
- 田麗珠（1999）。〈出院準備服務的倫理兩難議題〉。《社區發展季刊》，86，116-122。
- 江季璇（1999）。〈受虐兒童專業倫理保密的兩難〉。《社區發展季刊》，86，131-142。
- 何振宇（1997）。《青少年福利服務義務工作人員對專業倫理的認知、困擾、及其因應之研究》。東海大學社會工作學系碩士論文。
- 余漢儀（1996）。《兒童虐待：現象檢視與問題反思》。台北：巨流。
- 余漢儀（1998）。〈兒保過程中之社工決策〉。《國立政治大學社會學報》，28，81-116。
- 余漢儀（1999）。〈兒保之困境及倫理〉。見台北內政部（主辦）《兒童保護實務工作研討會論文集》，171-182。台北：內政部。
- 李立如（1995）。《兒童保護行政之研究》。台灣大學法律學系碩士論文。
- 林賢文、張必宜（2003）。〈兒童保護家庭重整服務中社工員之處遇決策與角色—以臺北市兒童少年保護工作為例〉。台灣社會福利學會、中正大學社會福利學會主辦，《「性別、兒童與社會福利—成長停滯年代下的思考研討會」》。嘉義：中正大學。
- 邱婉慧（2005）。《明代公案小說形塑「清官典型」的社會意義》。國立成功大學歷史研究所碩士論文。
- 阿波羅網（2011）。《父母官的說法哪裡來？》。資料檢索日期：2013.04.05。網址：<http://tw.aboluowang.com/life/2011/1102/224581.html>。
- 胡中宜（2003）。《社會工作人員專業倫理決策過程之研究》。東海大學社會工作學系

博士論文。

胡慧嫻（2000）。《社會工作專業化之信託制度研究》。東海大學社會工作學系博士論文。

胡慧嫻、官仕軒（2012）。〈價值中立乎？-以兒少保護社會工作者價值觀影響其保護處遇選擇之研究為例〉。《靜宜人文社會學報》，6（2），287-332。

孫文良（1993）。《中國官制史》。台北：文津出版社有限公司。

張必宜、粘羽涵（2008）。〈弱勢家庭之「家庭重聚」與「家庭維繫」服務的實踐與反思—公部門家庭社會工作者之論述與被服務者之敘說〉。《追求公平與正義：社會工作專業的挑戰》。台北：台灣社會工作專業人員協會。

許嘉倪（2001）。《兒保社工員與施虐父母工作困境及因應之初探—以台北市為例》。東吳大學社會工作學系碩士論文。

陳耀崑（1997）。《社會工作專業人員倫理判斷傾向之調查研究》。台灣師範大學公民訓育系碩士論文。

彭泗清（1997）。〈中國人真的對人不對事嗎？〉。《本土心理學研究》，7，340-356。

曾華源、胡慧嫻、李仰慈、郭世豐合著（2006）。《社會工作專業價值與倫理概論》。台北：洪葉文化事業有限公司。

費孝通（1985）。《鄉土中國》。中國上海市：上海三聯書店。

黃元亭（2001）。《不要破壞我的家—被認定為施虐父母之當事人對強制處遇介入經驗之探討》。東吳大學社會工作學系碩士論文。

黃光國（2009）。《儒家關係主義—哲學反思、理論建構與實證研究》。台北：心理出版社。

黃耀明（2012）。《社會工作本土化與中國傳統文化》。中國北京市：社會科學文獻出版社。

楊國樞（1992）。〈中國人的社會取向：社會互動論的觀點〉。見楊國樞、余安邦（主

編)，《中國人的心理與行爲—理念與方法篇》。台北：桂冠圖書公司。

楊緒容（2005）。《百家公案研究》。中國上海：上海古籍出版社。

萬育維、賴資雯（1996）。〈專業認同與工作滿意之間的關係探討—以從事兒童保護社會工作人員為例〉。《東吳社會工作學報》，2，P305-332。

廖秋芬（1997）。《社會工作人員對兒童保護案件處遇計畫的價值抉擇之研究》。東海大學社會工作學系碩士論文。

維基百科，自由的百科全書（2009）。資料檢索日期：2009.11.07。取自於 <http://zh.wikipedia.org/zh-tw/%E5%88%A4%E5%AE%98>。

趙新華（2000）。〈苗栗縣兒童保護服務個案管理模式〉。見王明仁（編），《兒童保護實務工作研討會論文集》，頁115-152。台中：中華兒童暨家庭扶助基金會。

劉可屏（2003）。〈寄養兒童少年生活適應促進〉。財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會（主編），《九十一年家庭寄養服務實務工作研討會彙編》，頁62。台中：財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會。

劉彥伯（2002）。《縣市社工員行使兒童保護公權力之調查研究》。東海大學社會工作學系碩士論文。

劉雅雲（2001）。《兒童保護社會工作人員職務勝任感與留職意願之研究》。東海大學社會工作學系碩士論文。

劉蕙雯（1998）。《高雄市兒童保護社會工作人員工作疲乏探討》。高雄醫學院行爲科學系碩士論文。

潘淑滿、林雅容（2001.1）〈跨越社會工作的楚河漢界：從專業倫理到理論知識的建構〉。《「前進e世代社會工作專業研討會」》。台灣社會工作專業人員協會與國立台灣學社會系合辦。

潘淑滿、葉明昇（1999）。〈精神醫療社會工作者專業倫理之探討〉。《社會工作學刊》，5，53-93。

謝秀芬 (1977)。〈案主自我決定原則的再探討〉。《東海學報》，18，183-198。

謝秀芬 (1985)。〈人際關係對社會工作專業關係的影響〉。《社區發展》，29，37-41。

謝秀芬 (2002)。《社會個案工作:理論與技巧》。台北:雙葉出版社。

韓玉瑛 (2007)。《社工人員在人情情境中資源運用原則之研究》。東海大學社會工作學系碩士論文。

Frank Loewenberg, Ralph Dolgoff 等原著，鐘美育 (譯) (1992)。《社會工作的倫理判斷》。台北：桂冠圖書股份有限公司。

Barker, Robert L. (1987). *Social Work*. In *The Social work Dictionary*, 154. U.S.A.: NASW, Inc.

Biestek, F. P. .(1957). *The Casework Relationship*. Chiago : Loyola University Press.

Cingolani, Judith(1984). Social conflict perspective on work with involuntary clients. *Social Work*, 29 (5): 442-446.

Fox,L.M. (1982). Two value positions in recent child care law and practice. *British Journal of Social Work*, 12(3), 265-290.

Hepworth, d. H., Rooney, R. H., and Larsen, J.A. .(1997). *Direct Social Work Practice : Theory and Skill*.(5<sup>th</sup> ed.). New Jersey : Brooks/ Cole Publishing Company.

Kutchin, Herb (1991). The Fiduciary Relationship: The Legal Basis for Social Workers' Responsibilities to Clients. *Social Work*, 36(2), 106-113.

Levy, C. S. (1976). *Social Work Ethics*. New York: Human Science Press.

Miller, L. J.(1993). Claims-making from the underside: maginalization and social problems analysis. In Holistein, J. and Miller, G. (eds.), *Reconsidering in Social Constractionism : Debates in Social Problems Theory*, 349-376. NY: Aldine de Gruyter.

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

