

## 社會工作倫理 VS 華人的關說文化— 以保護性社工緊急處遇為例

羅鼎程

### 壹、前言

關說存在華人社會已有悠久的歷史，最早記載源於漢史記列傳，其意思包括代人陳說，從中給人說好話，通關節以進說或引事而關隔其說不得行也，史記梁孝王世家就記載：「上廢栗太子，竇太后心欲以孝王為后嗣。大臣及袁盎等有所關說於景帝，竇太后義格，亦遂不復言以梁王為嗣事由此。以事秘，世莫知。乃辭歸國」(韓兆琦譯，2011)；新唐書陳京傳記載：「區區之臣，冒顏而關說，難哉」(雷巧玲、李成甲譯，2011)。而其它相關記載的典籍更是不勝枚舉。所以，關說有其歷史脈絡可尋，屬於華人社會長久以來存在且常見的文化現象。

文化一詞就社會學的角度而言，指的是一群人或一個社會共同特有的風俗、價值、信仰、規範、知識和表達符號(王振寰、瞿海源，2009)。

研究者於2014年12月初，在聯合知識庫網站頁面輸入「關說」一詞搜尋，統

計時間共10年，期間為2004年12月至2014年12月，結果出現多達4818筆相關的新聞報導，事件內容包括：酒駕關說、採購關說、司法關說、人事關說等(聯合知識庫，2014)。換言之，國內平均每天有1.3件關說的新聞事件，而關說事件大多與公務人員行使行政裁量權有關，除了考驗到個人的道德操守、工作倫理、守法性等，其產生的後果，甚至會關係到個人未來的工作仕途。

目前國內對於關說的相關研究非常少，只集中在法律學與行政學等領域，其研究結果都顯示，關說會妨礙既定法規實行、造成行政效能負面的影響、對政府採購案恐涉及違法，甚至造成公務機關發生貪汙的情況(林家祺，2002；梁平，1994；張瓊玲，1998；曾榮豐，2000；李燈燦，1992)。換言之，對他人關說或接受關說不僅會造成諸多的負面影響，甚至有違法的可能性。

羅鼎程(2013)的研究指出，國內保護性社工在執行緊急處遇時，的確會受到

關說文化的影響，其結論包括：

1. 緊急安置和庇護案最常遭到民代關說；

2. 具社經地位的家暴相對人採取關說，會對社工處遇內容造成直接的影響力；

3. 關說會干擾社工的工作步調，影響其它案主的權益等。

由此可知，國內保護性社工在執行緊急處遇時，有可能會面臨社會工作倫理困境。

Reamer (2009) 認為，社會工作是一個規範性專業，其發展基礎是立基於正義、公平、平等的價值理念，社會工作者有責任以社會正義之方式促使個人自我完成，保障各種弱勢民眾免於遭遇不平等的對待。然而，Mayadas 和 Elliot (1989) 指出有四個層次的價值系統影響著社會工作實務的操作，迫使工作者須面臨各種衝突與抉擇的難題，包括：

1. 社會價值 (social value)；
2. 意識型態價值 (ideological value)；
3. 專業價值 (professional value)；
4. 個人價值 (personal value)。

當這四種價值同時出現於專業服務之中，工作者要完全依造專業價值執行處遇是有其難度的。因此，當社會工作倫理與華人的關說文化發生衝突時，國內保護性社工是否能適當因應？其倫理抉擇的策略為何？實務上的困境為何等？以上問題都待本研究進一步的探討，才能逐一地解答。

本研究延續羅鼎程 (2013) 的《當華人的關說文化遇到社會工作－以保護性社工緊急處遇為例》論文之研究結果，加入

社會工作倫理的探討，期望研究結果能為社會工作教育界與實務界提供實際的助益。

## 貳、文獻探討

### 一、社會工作倫理

倫理的具體核心內涵為價值，透過價值而成為某種行為是非判斷之依據或行動進退之指針 (徐震、林萬億，1984)。

曾華源、胡慧瑩等 (2011) 認為，有關價值的定義眾說紛紜，並無一致的定論，不同的學科對於價值一詞的界定也會有所差異。而 Reamer (1992) 認為，價值就是某一概念或行為變為評價的對象，持某一通用的標準以評估此對象；或是用來作為行為選擇的一般導引或標準。

此外，曾華源、胡慧瑩等 (2011) 認為，在人類社會生活中，人們透過社會生活經驗的內化，使價值成為人的行為準則，故價值是規範之核心。專業價值的認定代表了社會工作專業成員之共識。所以，對於社會工作專業體制來說，專業的價值觀是最為重要的基礎，不僅建構成倫理守則之依據，也是實踐專業使命的根本。

我國於 1998 年 7 月頒佈社會工作倫理守則，並於 2008 年大幅修正，以做為社會工作專業人員執行工作的精神標竿與行為準則。在第一章的總則中提及社會工作倫理原則為：「社會工作師基於社會公平與社會正義，尋求案主最佳利益的維護」(衛生福利部，2014)。換言之，公平與正義的價

值理念對社會工作倫理的重要性是不可言喻的。然而，依羅鼎程（2013）的研究可知，國內保護性社工在執行處遇時，會受到關說文化的阻擾與影響，致使保護性社工無法完全實踐公平與正義的倫理價值。

在西方社會中，倫理學常被用來研究何為「正確」(right) 或「必要」(ought)。換言之，倫理學行為準則的研究，在於瞭解人的終極目的和真正善為何，以確定什麼是正當的行為，人的終極善是否為人本身（何懷宏，2002）。

而倫理學當中，目前大多以規範倫理學為倫理兩難實務的探討與應用。規範倫理學理論主要分為（孫效智，2001）：

1. 義務論 (deontological theories)：認為規則、權利和原則是神聖的和不可違反的，故對於為了達目的，不可以或不需要不擇手段；

2. 目的論 (teleological theory)：任何行動是否具有正當性，決定在「後果」(consequence) 為善 (goodness) 的程度。

之後，部分學者針對目的論的價值論述進行修正與反駁，提出了效益主義，其主要論述分別如下(孫效智，2001；Reamer, 1998；Gewirth, 1978)：

1. 古典效益主義 (utilitarianism)：強調道德就是儘可能增加世界的幸福，避免痛苦；

2. 全體善果效益主義 (good-aggregative utilitarianism)：指是適當的行動是能增進全體的或整體的好處；

3. 集中多數效益主義 (locus-aggregative utilitarianism)：指最適當

的行動是能增進最大好處給最多人分享；

4. 規則效益主義 (rule-utilitarianism)：在某一情境下，我們所該做的行為是訴諸於一般性的通則，而非特定行為；

5. 行動效益主義 (act-utilitarianism)：行動的正確性是視個別案例或哪一特定行動所產生的好處為何而定。

所以，不同的效益主義會有不同的見解與看法。

在社會工作倫理的部分，Lowenberg 和 Dolgoff (1992; 2000) 提及當社工員面臨倫理兩難時，應該考慮的倫理抉擇優先順序分別為：

1. 保護生命原則；
2. 差別平等原則；
3. 自由自主原則；
4. 最小傷害原則；
5. 生活品質原則；
6. 隱私保密原則；
7. 真誠原則。

此外，Reamer (1992; 2000) 提出當社工員面對價值倫理與職責衝突的六項原則，分別說明如下：

1. 原則一：基本上防止傷害人們生存權優先於說謊、洩密、威脅等之規則。

2. 原則二：個人基本幸福權利優先於另一個人的自由權。

3. 原則三：個人自由權優先於他自己的基本幸福權。

4. 原則四：個人在自願與自由下同意遵守法律、規則和規定的義務是凌駕於違反這些規定的權利。

5. 原則五：在衝突時，個人幸福的權

利是超越法律、規則、規定和自願組織的安排。

6.原則六：防止如飢餓等基本傷害與推行公共善的義務優先於保護個人財產。

綜合上述，倫理學的各种論說對於辨明社會工作倫理抉擇過程有許多助益，可以幫助社工員自我覺察與處理各種倫理難題。因此，本研究以規範倫理學的義務論、目的論、古典效益主義、規則效益主義、行動效益主義、全體善果效益主義、集中善果效益主義、Lowenberg 和 Dologoff 提出的七項原則與 Reamer 提出的六原則，作為本研究社會工作倫理的基礎分析架構。

## 二、華人的關說文化

關說文化是華人社會特有且普遍的現象，從歷史典籍的史記佞幸列傳、史記梁孝王世家、新唐記陳景傳、儒林外史等皆可看到相關文獻的記載，其意指「代人或請人代為疏通說情之意」（韓兆琦譯，2011；雷巧玲、李成甲譯，2011；吳敬梓譯，2013）。

關說一詞並非憑空出現，而是源於儒家思想關係主義概念的延伸（黃光國，1988；1998）。儒家思想的主要成分是以「仁」做為核心的概念，以「尊尊原則」作為程序正義的準則，意謂在華人社會中，進行社會互動的人們應當遵從在社會結構中占有高社會經濟地位者所作的決定；在分配正義方面，它所主張的是「親親原則」，意謂個人主要以「需求法則」和家人互動、以「人情法則」和個人關係網

內的其他人交往（黃光國，2001）。

華人與任何其他人交往時，會從「親疏」和「尊卑」兩個社會認知向度（social cognitive dimensions）來衡量彼此之間的角度關係：前者是指彼此關係的親疏遠近，後者是指雙方地位的尊卑上下（黃光國，1988）。

楊國樞（2005）認為華人的入際與社會關係，依其親疏程序可分為家人關係（父母、子女等）、熟人關係（朋友、鄰居、師生）、生人關係（與自己無任何直接或間接關係）、與生人相比，家人及熟人屬自己人，而對於自己人的關係與對外人的關係大不相同，自己人通常能享有較多的資源。

Tsui 和 Farh（1997）、Tsui、Farh 及 Xin（2000）依循楊國樞（1992）的分類架構，整理出組織中的入際關係類別—家人、熟人、以及具有相似人口背景的生人、及未具相似人口背景的生人等四類（表 1），當被分類為家人、熟人、具相似人口背景的生人時，在對待方式上，即有可能出現「偏私」的情況（圖 1）。

Hwang（1987）於 1983 年起，用「實在論」的研究方法，歷經多年的研究，參考社會交換理論，在儒家的關係主義架構下，建構華人社會的《人情與面子》理論模型（圖 2）。

研究者依 Hwang（1987）《人情與面子》理論模型的論述，自行整理如下：

### （一）華人如何分配資源

當「請託者」請求「資源支配者」將他掌握的資源作有利於「請託者」的分配

時，「資源支配者」心中所作的第一件事是 擇適當交換法則的歷程。  
 「關係判斷」，界定彼此互動的情境，再選

表 1 華人組織中的關係類型與關係基礎、互動原則及對待方式

關係類型	互動原則	對待方式	關係基礎
家人	責任與義務	無條件保護和忠誠	近親
熟人	寬宏和互惠	信任、社會性協助、與偏私	遠親、鄰居（過去）、同學（過去）、師生（過去）、部屬（過去）、同事（過去）
具共同特性的生人	去私人情感的利益互換	偏私	同姓（宗）、籍貫其他人口背景屬性（如年齡、性別、教育等）
不具共同特質的生人	不具情感的利益交換	謹慎防備	無

來源：Tsui & Farh (1997)

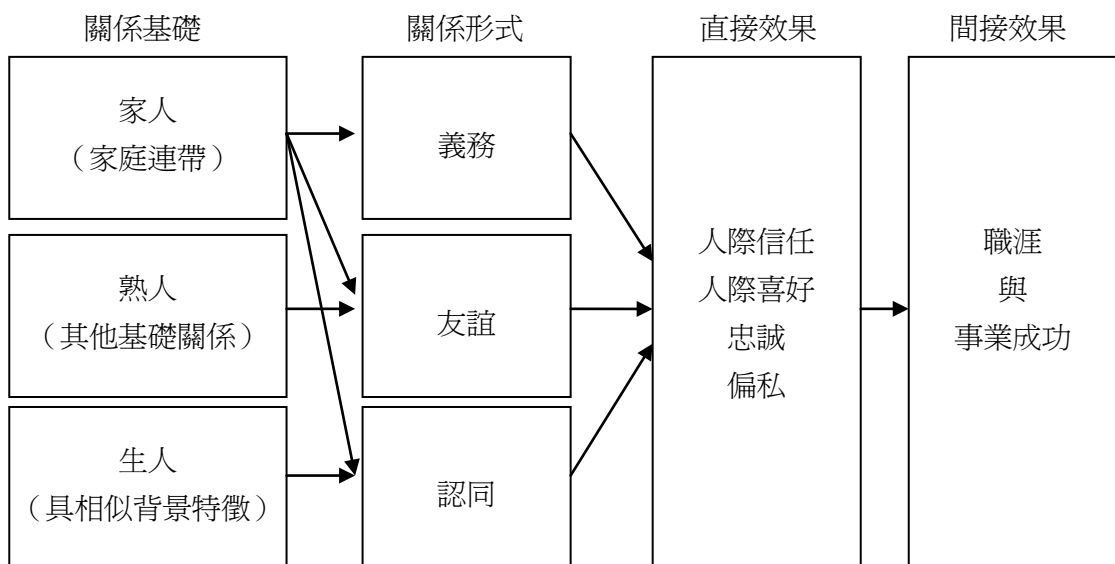


圖 1 華人組織中『關係』與效果的概念模式

來源:Tsui、Farh & Xin(2000)

## (二) 華人關係的分類

此理論模型認為，人際關係中的兩種「成份」，分別與「情感性成份」和「工具性成份」互相對應，依「情感性成份」和「工具性成份」比例的多寡，人際關係可分為三大類：「情感性關係」、「混合性關係」和「工具性關係」。

## (三) 華人的互動原則

個人會以「需求法則」、「人情法則」

和「公平法則」與被分類為情感性關係、混合性關係、工具性關係的不同對象互動。

綜合上述，目前華人關說文化的相關理論架構，以《人情與面子》理論模型最為完備，而 Tsui、Farh 和 Xin 的華人組織關係的分類模式也是儒家主義相關研究常借用的分析基礎，所以，本研究採《人情與面子》理論模型為華人關說文化主要的分析基礎，輔採 Tsui、Farh 和 Xin 的華人組織關係的分類架構。

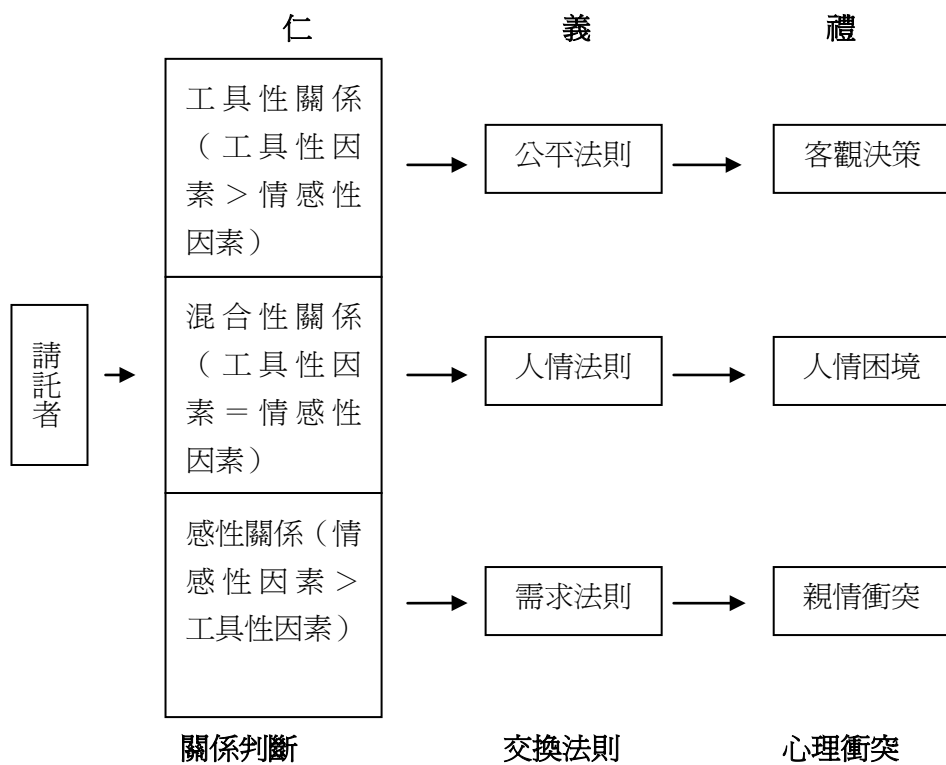


圖 2 人情與面子理論模型

來源：黃光國 (1988)

## 參、保護性社工和緊急處遇

本文所指稱的保護性社工係指各地方政府現有納編的社工人員以及依「行政院暨所屬機關約僱人員僱用辦法」、「聘用人員聘用條例」、「臨時約用人員僱用要點」、「派用人員派用條例」為任用之社工員，以及依公務人員任用法第 8 條，包括：考試及格、銓敘及格、升等及格任用之公務員，因考量到民間組織與公部門單位受到關說文化的影響與因應方式有所不同，故本文的研究對象僅公部門的保護性社工。

而保護性社工員的工作內容定義係依內政部 2011 年修正的「保護性社工人員資格要件及職務範疇認定基準」(全國法規資料庫, 2014)，保護性社工人員係指辦理下列事項者：

1. 依據兒童及少年福利與權益保障法第 53 條、第 56 條、第 57 條及第 64 條規定，辦理之個案直接服務工作。

2. 依兒童及少年性交易防制條例相關規定，辦理救援及安置保護等個案直接服務工作。

3. 依家庭暴力防治法第 8 條規定，提供家庭暴力事件之個案直接服務工作。

4. 依性侵害犯罪防治法第 6 條規定，提供性侵害事件之個案直接服務工作。

5. 依老人福利法第 41 條及第 43 條規定，辦理之個案直接服務工作。

6. 依身心障礙者權益保障法第 76 條、第 77 條、第 78 條及第 80 條規定，辦理之個案直接服務工作。

7. 執行保護性工作的業務比例占所有

工作業務的 50% 以上。

本文所指稱的緊急處遇，包括上述處遇兒少保護、婚姻暴力防治、老人保護、身心障礙者保護、性侵害防治等各類案件之個案直接服務工作。

## 肆、研究設計與分析

本研究以探討國內保護性社工執行緊急處遇的過程中，遇到華人社會的關說文化與社會工作倫理衝突時，如何進行倫理兩難的抉擇。選擇質性研究方法論為研究基礎，以質性研究的「深入訪談」，採「半結構訪談」的方式進行。在抽樣方法上，採取立意抽樣的方式。

在研究對象的選取上，設立的標準為：

1. 在國內從事保護性業務 3 年以上的公部門社工員。

2. 曾在國內社會工作相關科系的學士班、碩博士班，或教育部認可的學分班，修習過 3 學分以上的社會工作倫理相關課程（民間的補習班課程不包括在內）。

3. 在執行緊急處遇時，曾遇過他人關說（自己向他人關說不包括在內）。

本研究於 2015 年 1 月，透過網站公開招募研究對象，刊登時間共 1 個月，最後得到 16 位自願者回覆，但只有 7 位符合選樣標準，故最後選取此 7 位受訪者進行研究，分別位於基隆市、臺北市、桃園市、新竹縣、雲林縣、臺中市、高雄市（表 2），年齡範圍界於 29 歲至 40 歲、保護性社工的年資 4 年至 10 年，隨後於 2015 年 3 月初密集單獨訪談各受訪者，訪談時間皆為

3-5 小時。為考慮研究倫理和受訪者的隱私份，如下說明之：  
 保密，僅以英文字母 A~G 分為代表其身

表 2 本研究受訪者資料一覽表

受訪者	從事保護性業務年資	年齡	曾經或正從事的緊急處遇類別	學歷
A	4	31-35	婚暴	學士
B	6	31-35	兒少保、婚暴	學士
C	8	25-30	兒少保、婚暴、身障保、老保	碩士
D	9	30-35	身障保、老保	碩士
E	6	36-40	兒少保、身障保、老保	學士
F	10	36-40	兒少保、婚暴、老保	碩士
G	5	25-30	兒少保、婚暴	學士

資料來源：本研究整理

本研究延伸羅鼎程（2013）的《當華人的關說文化遇到社會工作—以保護性社工緊急處遇》論文的研究結果，延伸以下具體探討的問題：

- 1.當不受到關說的干擾下，保護性社工執行緊急處遇的社會工作倫理抉擇順序為何？
- 2.社會工作倫理中，哪項價值原則最不受關說文化的影響？
- 3.哪些案件情境下，保護性社工會完全遵守社會工作倫理且拒絕關說？
- 4.哪些案件情境下，保護性社工會無法遵守社會工作倫理且接受關說？
- 5.保護性社工認為社會工作倫理或華人的關說文化，哪一項對於執行實務工作的影響力較大？

本研究的限制在於：

- 1.研究者無法掌握受訪者對於社會工作倫理的熟悉程度；

2.華人關說文化對保護性社工處遇上的影響，可能會有地域性的差異。

## 伍、研究發現

### 一、當緊急處遇無關說介入時，保護性社工能確實遵行社會工作倫理價值

當無關說介入緊急處遇時，保護性社工會嚴格遵守社會工作倫理規範，以「案主最佳利益」為核心理念，「保護生命」為第一優先處遇倫理原則。多數的受訪者表示，僅考慮社會工作倫理時，無論案件的型態為何、個案是否主動尋求協助等？個案的「人身安全」皆為首要考量的重點，當個案有人身安全的疑慮時，會以個案的最佳利益做為處遇準則，立即協助個案進行緊急安置或庇護。換言之，在不考慮關說文化的前提下，保護性社工能確實遵行

Lowenberg and Dolgoff (1992; 2000) 提出的社會工作倫理的倫理抉擇順序，以「保護生命」為優先倫理抉擇原則。同時，也能遵循 Reamer (1992; 2000) 提及的社工倫理抉擇順序，以「人類生存權優先於其它權益」為首要考量的焦點。

(在處遇原則上，兒少保案大多是校訪或家訪後，如果確定案主受傷明確、返家有危險，那麼應該會直接緊急安置起來，因為擔心案主回家有生命上的危險，立刻帶他、陪伴他離開危險的情境是對他是最好的選擇) 受訪者 A

(兒少保案與婦保案，如果案主受傷太嚴重，我們會直接安置或庇護，這算是我們一貫的工作流程吧！這對案主也最好，不是嗎？雖然有些婦女因不願離開先生而重覆進案，讓我們很無力，但我們在服務他們時，不會把自己的情緒帶進去，還是會跟盡量鼓勵他們) 受訪者 B

## 二、社會工作倫理價值的「隱私保密」原則受關說文化的負面影響最小

在社會工作專業倫理價值中，以「隱私保密」原則受關說文化的負面影響最小。多數的受訪者表示，因保護性社工未遵守保密義務，將會影響社工與案主後續的工作與信任關係，增加後續處遇的困難度。如同曾華源、胡慧瑩等 (2011) 指出，社工員在處遇的過程中，無論是初期、中期、後期，要持續獲得案主的信任，維繫工作關係，就必須遵守隱私保密原則。同

時，依 Hawng (1987)《人情與面子》理論模型可知：

1. 華人社會在互動的過程中，會考量自己每項行為須付出的代價，對方可能作的回報，和後續的後果；

2. 華人社會很在意面子，非常重視自身與家族的隱私權。

所以，既然案主資訊的不當洩露，將會造成後續處遇的困難，保護性社工通常會直接拒絕此類關說。

(在緊急處遇的過程中，無論民代以各種威脅、恐嚇、利誘等的方式關說，我們通常都會把保密原則的界線踩得很緊，只提供有限度的資訊給關說者。因為，我們會擔心服務對象不信任我們) 受訪者 D

(那些立委、民代向我們關說後，如果社工傻傻的把案家資料告訴他們，有什麼實際好處嗎？這些人會幫你處理案主受暴或性侵的議題嗎？當然不會，最後還是你和案主一起走過那個歷程，但如果你把他的資料洩露了，不僅不道德，你後續也不用想再繼續跟他們工作了) 受訪者 F

## 三、當案件屬重大違法且成案，保護性社工會拒絕關說，遵行社會工作倫理

當案件屬重大違法且明確成案，或有新聞媒體關注，民代關說的效果有限。依 Hawng (1987)《人情與面子》理論模型分析可知，當案件屬重大違法，對施予關說的民代而言，並無任何的好處，還可能因

媒體大肆的負面報導，影響關說者的聲譽與選民支持度，甚至遭受司法調查。所以，關說者對於此類的型的請託案，多半會採取消極關說。

另外，有些關說的民代會見風轉舵，知悉受請託關說的案件屬重大媒體案後，反而會站在受害者的立場，指責並要求保護性社工立即安置個案等，以便吸引媒體的關注。雖然社工遭受無辜的謾罵，但這時候，關說文化並不會抵觸社會工作倫理的實踐。

（重大兒虐案，出事後經常會成為頭條的新聞事件，不會有民代笨到去淌這混水啦，不但拿不到任何好處，而且還可能被檢警約談，說實在的，有時候媒體案件在處遇上比較順利，能迅速安置庇護案主，處遇完全依造社工倫理，而且不太會有找不到床位的問題）受訪者 A

（…民代、立委，關說方向與角色會相反，有時反而會站在受暴婦女、受虐兒少這方，要求社工立即安置，除了能吸引媒體的注意，還能獲得好的名聲，讓選民認同…這種關說跟社工倫理也沒抵觸呀。雖然我們常無故被當成怠職、指責的對象，但過往緊安找不到床位、安置機構選孩子的情況也不見了…）受訪者 G

#### 四、遇到高社經地位的家暴相對人時，關說文化將凌駕社會工作倫理

當家庭暴力相對人屬高社會經濟地

位，且案件不屬於重大違法事件，或家庭暴力案件較輕微、不明確，關說將變得有效。關說文化的尊尊原則（社會地位最高者做出最後的決策）、親親原則（作決策時必須考量人際關係的重要性），將凌駕於 Lowenberg and Dolgoff（1992; 2000）的社會工作倫理抉擇。意謂保護性社工會因為關說者的高社會地位或單位長官的威權施壓而接受關說，如同 Hawng（1987）《人情與面子》理論模型提及的，受關說者因為與關說者的工具性關係，擔心拒絕關說會有後續不利自己社會地位或職位的影響或處罰，進而接受關說；或者，因為關說者或單位長官的人情壓力而接受關說，如同 Hawng（1987）《人情與面子》理論模型提及的，受關說者因為與關說者的混合性關係或情感性關係，參雜複雜的人際情感關係，進而接受關說。

此研究結果與黃光國（1999）的研究相契合：華人社會在倫理的實踐上，人和他人來往時，應從「關係親疏」和「地位尊卑」兩個認知向度（cognitive dimensions）來衡量彼此之間的角色關係，並作為互動準則。

（輕微的家暴案件接受關說是很正常的事，這就是華人的文化呀，多贏的局面，一方面能不得罪那些前來關說的議員、立委，未來可以拿到更多的預算）受訪者 C

（我覺得在我們縣市，與民代、議員、立委保持良好關係是非常重要的事，所以只要案件不是重大家暴事件，例如：鄉長打來要我們立即出勤訪視一

個非家暴、非緊急案件的獨居長輩，我們通常會立即出勤，只是沒專業，也不違反社工倫理) 受訪者 E

保護性社工接受關說後，保護性社工與其單位將與關說者建立關係主義中的熟人關係，進一步產生互惠行為，如果關說請託者是民代，該民代可贏得聲望與選票，單位長官在議會質詢能避免被刁難，單位預算能順利通過，互蒙其利。

在倫理考量上，類似 Reamer (1998) 提及的行為效益主義與集中多數效益主義。保護性社工或其長官接受民代關說，未來任職的局處能獲得更多的社福預算，可以造福更多的民眾與家庭暴力受害者。

然而，義務論認為不應該為了達到目的而不擇手段，特別是當違反法律時，行為本身就是錯誤的(孫效智, 2001)。亦即無論保護性社工接受關說的行為多麼的良善，義務論依然認為是嚴重的錯誤行為。

## 五、華人關說文化對於保護性社工的影響大於社會工作倫理

受訪者均提及在自身的生命經驗裡，經歷的人、事、物，都在華人文化的脈絡下，關說文化自然而然、潛移默化地發生在週遭的生活中，其影響力是難以言喻的。王振寰、瞿海源(2009)就曾指出，在日常的世界中，我們的行動都受到文化有形或無形的牽制，這關乎認識自己，或與他人交往的行動，文化的存在與內化，構成我們認識世界，並進行各種生活判斷的基礎。

(工作這麼忙，每天有訪不完的案、

假日又加班，還有小孩要顧，哪有時間碰書本，畢業都這麼多年了，書本的知識沒辦法記得這麼熟啦，而且理論與實務又有一段差距，不見得實用) 受訪者 B

(考完社工師後，就沒什麼碰社工倫理課本了，一方面工作忙，另一方面工作上很少用到。關說文化是沒辦法避免的，很無奈，在比較鄉下的地方工作更是如此，這種事很常發生的，算臺灣社工界的共業吧) 受訪者 D

而受訪者表示對於社會工作倫理最熟悉、完全遵守的階段，只有在過往就學或準備大考的時候(學校期中與期末考、社工師證照、公職等)，並且，因大學時間的社工倫理課程至多一個學期，時間過短，社會工作價值無法完全內化到自身的價值當中。如何振宇(1997)、胡慧瑩(2000)、潘淑滿(2001)、韓玉瑛(2006)等的研究均指出，以西方哲思學為立論基礎的助人方式及處理程序，被具有華人文化價值思考脈絡的社工員在實務情境中操作時，會產生一些根源於哲學上和價值的處理衝突。

## 陸、結論與建議

### 一、結論

社會工作倫理與華人關說文化競合時，並非僅有負面的影響，本研究結果發現華人關說文化的部分價值理念，反而有助於部分社會工作倫理的實踐，例如：華人的關說文化與社會工作倫理的價值信念

一致地重視個案的隱私保密權益。

另外，當無關說介入時，保護性社工在執行緊急處遇會嚴格遵守社會工作倫理規範，以個案的「生命安全」作為處遇的優先考量準則。

同時，當家庭暴力事件屬重大違法或媒體關注時，關說的介入將變得無效，保護性社工會堅定地遵守社會工作倫理，拒絕關說。

然而，當家庭暴力事件輕微或不明確，且相對人屬高社會經濟地位，關說文化將凌駕社會工作倫理。

最後，保護性社工認為關說文化對處遇的影響力，遠大於社會工作倫理，除了因為生活在華人的文化脈絡中。另外，求學階段，社會工作倫理相關課程學分太少，工作後少有時間複習與進修，致使社會工作倫理難以內化與實踐。

綜合上述，當保護性社工執行緊急處遇時，華人關說文化的介入，在某些案件或情境下，反而有助於社會工作倫理價值的實踐。所以，如果能有效防止華人關說文化對社會工作倫理的負面效應，增加其正面的效果，相信對於國內保護性社工而言，將是莫大的幫助。因此，本文將給予社會工作教育界與實務界不同的建議，期能給予實質的助益。

## 二、建議

由本研究可知，保護性社工在處遇過程中，受到華人關說文化的影響，不亞於社會工作倫理。而社會工作專業知能之建構是一連串不間斷的過程，無論是教育

界、實務界皆息息相關，以下分別就教育界、實務界提出相關建議：

### (一) 教育界

國內目前各大專校院社會工作系所或學分班的社會工作倫理課程，部分系所直接使用歐美社會工作學者所撰寫的原文社會工作倫理教材，或者採用英文翻譯中文的社會工作倫理教材，裡面的內容，全部都是歐美的實務經驗分享，雖然部分內容可供借鏡，但並非完全契合國內的社會文化脈絡。故在國內社會工作學校教育的課程安排上，建議將華人社會獨有的關說文化現象，列入社會工作倫理課程。同時，因價值信念須經過長時間的內化，故建議各大專校院社會工作系所或學分班，提前社會工作倫理課程的授課時間，讓國內社會工作學系（所）的學子，在求學階段，有較長的時間釐清、理解與內化社會工作倫理價值。同時，將社會工作倫理的課程內容，延伸到社會政策、社會福利、社會行政等課程中，讓相關係所的學生，能在不同的求學階段，學習社會工作倫理。另外，在社會工作倫理的相關教材內，增列各種社會工作領域遇到關說文化的經驗案例分享，並以社會工作倫理為競合的主軸，在課程中進行實務操作與演練，定期舉辦專題報告與研討會，讓國內社會工作學系（所）的學子，在進入職場前，擁有充足因應華人社會關說文化的基本社會工作倫理知能。

### (二) 實務界

多數的受訪者認為，國內公部門保護性社工目前所遭遇的困難，並不是社會工作倫理的在職訓練的時間（量）的不足，而是教材（質）的不適用。無論是從最初的學校教育，或出社會後的職前教育、在職訓練與在職進修等，社會工作倫理的課程內容缺乏文化敏感度的考量，僅少許在職訓練課程有相關的實務案例分享與討論。因此，建議相關單位能多舉辦契合華人社會文化的社會工作倫理課程。

另外，建議第一線的實務社會工作者，當自身處遇碰到社會工作倫理困境時，應主動對外尋求協助，可向直屬長官或任職的單位提出召開個案研討會的要求，邀請專家、學者、資深的實務工作者一同與會討論。

同時，建議在個案工作紀錄的撰寫上，納入社會工作倫理分析，當遇及華人關說文化與社會工作倫理衝突時，記錄在個案紀錄或自身的工作日誌，未來再透過焦點團體、工作坊、座談會等途徑，逐漸討論歸納出一套能有效應對華人關說文化的社會工作倫理知能。

## 📖 參考文獻

- 全國法規資料庫（2014）。兒童及少年福利與權利保障法、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、身心障礙者權益保障法、老人福利法、保護性社工人員資格要件及職務範疇認定基準。線上檢索日期：2014年12月1日。網址：<http://law.moj.gov.tw/>
- 衛生福利部（2014）。社會工作專業倫理守則。線上檢索日期：2014年12月1日。網址：<http://www.mohw.gov.tw/CHT/Ministry/Index.aspx>
- 聯合知識資料庫（2014）。網站首頁輸入「關說」一詞搜尋。線上檢索日期：2014年12

本文期望達到拋磚引玉的效果，讓國內社會工作界正視與重視這個議題。從本研究可知，華人關說文化確實會影響公部門保護性社工的社會工作倫理價值抉擇。但是，華人關說文化不一定都對於社會工作倫理有負面影響，在部分價值思維上，反而有助於社會工作倫理的實踐。所以，希冀後續的研究者能持續延伸本研究結果，針對不同工作領域、年資、性別、職位、學歷的社會工作者，進行相關的研究分析，由這些不同的研究資料發展建構出一套關於華人關說文化競合社會工作倫理的模式理論，讓第一線的實務工作者未來在執行處遇時，有更明確的模式理論架構可供參考，且能在華人社會的關說文化脈絡下，實踐社會工作倫理，做到理論與實務的契合，展現正義、公平與平等的社會工作價值思維。

（本文作者為桃園市政府民政局課員、東海大學社會工作碩士）

**關鍵詞：**社會工作倫理、關說文化、保護性社工

月 1 日。網址：<http://udndata.com/>

- 王振寰、瞿海源 (2009)。社會學與臺灣社會 (第三版)。臺北：巨流。
- 李燈燦 (1992)。公務機關貪污問題與防治策略之研究。臺北：政治大學公共行政學研究所未發表碩士論文。
- 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—以「幼獅育樂營」義務張老師為例。臺中：東海大學社會工作學系碩士論文。
- 何懷宏 (2002)。倫理學是什麼。臺北：揚智。
- 吳敬梓注譯 (2013)。儒林外史。臺北：五南。
- 林家祺 (2001)。政府採購法救濟程序之研究。嘉義：中正大學法律學研究所未發表碩士論文。
- 徐震、林萬億 (1984)。當代社會工作。臺北：五南。
- 孫效智 (2001)。與他者的關係—倫理學導論，《哲學概論》。臺北：五南。
- 黃光國 (1988)。儒家思想與東亞現代化。臺北：巨流。
- 黃光國 (1988)。人情與面子：中國人的權力遊戲。刊載於楊國樞編，中國人的心理。臺北：桂冠。
- 黃光國 (1998)。兩種道德：臺灣社會中道德思維研究的再詮釋，《本土心理學研究》，9，頁 31-57。
- 黃光國 (2001)。儒家關係主義的理論建構及其方法論基礎，《教育與社會研究》，2，頁 1-33。
- 雷巧玲、李成甲 (2011)。新唐記選譯。北京：鳳凰。
- 梁平 (1994)。臺灣省縣市政府執行現階段行政革新方案對組織效能之影響。臺中：東海大學公共行政學系未發表碩士論文。
- 曾榮豐 (2000)。政府採購人員對中小企業參與政府採購市場困難之研究。嘉義：中正大學企業管理研究所未發表碩士論文。
- 曾華源、胡慧瑩、王永慈、郭世豐 (2011)。社會工作專業價值與倫理概論 (第二版)。臺北：洪葉。
- 張瓊玲 (1998)。中央行政機關科層體制特徵與成員疏離感關係之研究。臺北：政治大學公共行政學系未發表博士論文。
- 楊國樞等編 (2005)。華人本土心理學上、下冊。臺北，遠流。
- 楊國樞 (1992)。中國人的蛻變。臺北：桂冠。
- 潘淑滿 (2001)。婚姻暴力現象與制度的反思。《社區發展季刊》，94，頁 134-146。
- 韓玉瑛 (2006)。社工人員在人情情境中資源運用原則之研究。臺中：東海大學社會工作系碩士論文。
- 韓兆琦注譯 (2011)。新譯史記。臺北：三民。

- 羅鼎程 (2013)。當華人的關說文化遇到社會工作－以保護性社工緊急處遇為例，《社區發展季刊》，144。
- Gewirth, A. (1978). *Reason and Morality*. Chicago: University of Chicago Press.
- Hwang, K. K. (1987). Face and Favor : the Chinese power game. *American Journal of Sociology*. 92(4): 944-974.
- Lowenberg, F. M. & Dolgoff, R. (1992). *Ethical Decisions for Social work Practice*. Itasca, IL: F. E. Peacock Publishers, Inc.
- Lowenberg, F. M., Dolgoff, R., & Harrington, D. (2000). *Ethical decisions for social work practice*. (7<sup>th</sup> ed.). Itasca, IL: F.E. Peacock.
- Mayadas, N., & D. Elliot. (1989). Traditions and innovation in the ethics of social group work. *Proceedings of the 11 th Annual Symposium of the Association for the Advancement of Social Work with Groups*. Vol. 2.
- Reamer, F. G. & Siegel, D. H. (1992). Should Social Workers Blow the Whistle on Incompetent Colleague? In E. Gambrill & Pruger (Ed.), *Controversial Issue in Social Work*. pp. 66-78. Boston: Allyn & Bacon.
- Reamer, F. G. (2000). *Social Work Ethic and Values*. New York: Columbia University Press.
- Reamer, F. G. (2009). *Social Work Values & Ethics*. (3<sup>th</sup> ed). New York: Columbia University Press.
- Reamer, F. G. (1998). The Evolution of Social work Ethics. *Social Work*, 43, 488-500.
- Tsui, A. S., & Farh, J. I. (1997). Where guanxi matters: Relational demography and guanxi in the Chinese context. *Work and Occupations*, 24, 56-79.
- Tsui, A. S., Farh, J. L., & Xin, K. (2000). Guanxi in the Chinese context. In J. T. Li, A. S. Tsui, & E. Weldon (Eds.), *Management and organizations in the Chinese context*. London: MacMillan.