

當個案服務遇到政治——公部門社會工作服務案例與反思

王秀燕、蔡佳螢

權力不是一種財產，而是一種社會關係；它存在於一個人與另一個人之間的互動之中。（Max Weber）

壹、前言

社會工作是一門科學也是藝術，社會工作系學生自大學一年級開始最常於課堂上或教科書裡聽到或看到的一句話，大學四年雖可以學到社會工作個案處遇須依循理論評估而來的科學層面，但對於社會工作是一門藝術有時會有存疑或難以言喻之想法，特別是當社會個案工作依據著科學標準服務流程進行評估及處遇的同時，天外飛來一筆急件說是某某民意代表交辦案件，請需立即跟長官回報，原先標準服務流程已儼然轉變成「馬上辦」流程，這或許就是所謂社會工作政治藝術。但過去學校所學卻未將個案服務遇到政治納入學習與因應能力培養，導致社工人員遇到此

類案件容易陷入困境，產生挫敗或及無力感。

社會工作與政治是分不開的，為了維護社會的人文價值觀，社會工作者必須參與社會倡議並推動改革，挑戰現有制度的權力不平衡、資源分配與被壓迫者的統治，改善社會政策和經濟發展並消除不平等（Chu et al., 2009）。就如同2019年香港反送中遊行，香港從事社會運動社工人員站上第一線捍衛人權、民主與自由，希望改變制度，才能幫助到最大多數的人。但推動社會福利運動過程往往會與有些認同社會工作價值體系的民意代表有著合作聯盟關係，共同達到改革的目標，例如「社會工作師法」立法過程，可以說社會工作有時與政治產生相輔相成的關係；但近年來卻不斷看到民意代表與社工人員爭議事件鬧上媒體版面，如某民意代表因安置案件直播飆罵社工人員，公布社工人員個人資訊、或以不堪言論謾罵，甚至指

控社工坐擁高薪、怠忽職守，質疑社工為何不強制安置小孩，以及各種人格上辱罵……，該事件後，網路上各種批評文章傾巢而出，部分社工教授與組織，亦發表聲明稿，表達支持社工的立場（水曲豆，2016），究竟是民意代表過度干涉社工人員處遇個案或是雙方立場理解不同等原因，本篇就相關文獻及地方政府社會工作實務案例來進行思考並討論類似爭議案件之社工人員因應方式。

貳、文獻探討

一、「人在情境中」的社會個案工作服務

「人在情境中」是社會個案工作生態系統理論用來幫助社工人員評估及介入個案處遇之方法，從個案所在微視系統、中介系統、外在系統、鉅視系統等不同層面協助連結資源，使個案與環境相互交流及適應。同樣的，公部門社工人員身處在官僚制度系統，亦需清楚所在環境脈絡。當我們檢視社工人員的壓力時，不應該只著重在社工人員的個人身上，而是要更應進一步檢視社工人員所處的環境，了解工作環境對社工人員的影響（張英陣，2014）。政治對地方政府社工人員來說是工作所在環境的一部分，較屬生態系統理論所稱外在系統及鉅視系統之影響，生態系統理論重視的是人們與生存環境之間的

關係是互惠的，通過交換不時的彼此影響，社會工作目標是增強人們和他們的環境之間的適合度（Payne, 2020）。社工人員需檢視「人在情境中」的社會個案工作服務對其影響是什麼，要如何達到關係互惠，就政治面外部系統及鉅視系統之影響，分述如下。

（一）外部系統

民意代表是由人民選出，代表人民行使政治權利的公職人員，職權有質詢、提案及審預算，地方民意代表是負有監督地方政府之責任並詢問政府官員所做的事情，民意代表服務選民，關心社工人員處遇中案件，是符合民意代表職責所需。社工人員身處在地方政府工作，雖與民意代表有各自不同權責，應有共同目標為民眾服務。但依據調查結果顯示，當民意代表全面參與保護性案件處遇，會將保護性社工人員的壓力壓到了倦怠和辭職的地步（Yu & Liao, 2020）。如果外部系統給予社工人員是支持及相關資源，會加值社工人員於個案處遇成效，但如果是過度干預、指責等負向壓力源，相對的影響社工人員於服務個案的處遇及帶來工作壓力。進一步亦可觀察到，地方政府社工人員所在情境之民意代表關心案，從脆弱家庭到保護性案件，皆處處可見地方民意代表之關心，可說是社工人員不僅是要為個案服務，亦需要為「政治」而服務，並留意外

部系統之影響。

以實務工作場域分析，生態系統裡強調各系統之間交流及影響，如果與民意代表這層外部系統出了問題，其他各層系統亦會受到影響，如個案服務、資源取得、市府形象……等，對社工人員本身而言，更是難以負荷之壓力。從過往相關研究來看，汪淑媛（2008）以焦點團體座談方式讓社工人員自發性談工作風險，民意代表介入對社工人員是工作風險之一部分，社會工作以正義與人性尊嚴為基本價值，諷刺的是身為社工人員感受到的卻是「沒有自主性」、「沒有人格尊嚴」、「壓抑、不能講真話的人」。外部系統影響如已是地方政府社工人員不得不面對挑戰問題，惟有正視問題所帶之影響，才能解決社工人員於此情境中困難與壓力。

（二）鉅視系統

生態系統理論最外層是為鉅視系統，包含：社會、政策法令、文化、意識形態……等較高層面，雖是社工人員所處情境之最外層，但其影響之深遠卻是存在社工人員之日常工作情境中。以今（2024）年重大兒虐事件兒童福利聯盟發生出養兒童之保母虐嬰事件，已非單純討論社工人員於案件之處遇層次，最後竟發展成為「2024.03.12社工集體創傷日」。這背後有太多來自於鉅視系統之影響，如社會對社工人員之期待、政治議題、媒體輿論、

獵巫鄉民文化……等，案件本身雖為單一事件，卻讓社工人員集體感受到來自鉅視系統之壓力及對社工人員個人本身造成影響。

二、助人專業與權力

當社工人員服務個案遇到政治之所以會成為社工人員難解問題之其中原因與權力議題有很大關係。從後現代思想哲學家傅科（Foucault）所關注權力議題分析，社工專業地位與權威是靠著專業與國家的交換而完成的，你幫我解決社會問題，我給你職業的壟斷權，在這樣的交換關係下，社工人員成為被工具化的困境，論述空間是受到國家權力運作的影響（王增勇，2005）。政府賦予社工人員專業權力介入貧窮、弱勢、保護性案件等需要服務之家庭，掌握著福利資源、評估及處遇介入等權力，社工人員權力運用是存在於與個案互動之關係中。從另一個層面，民意代表是由人民投票產生，相對的民意代表負有為人民服務之責任。以兒少保護案件為例，社工人員以強制性力權力介入家庭關懷兒少，家庭成員尋求民意代表協助，民意代表就以監督權力關切社工人員之處遇，權力運用同時存在社工人員、個案及民意代表這三者間之互動拉扯。社工人員不因專業而有力、自由，兒少、家暴性侵的主體已然隨同專業，在傳統地方政治裡被推撥至邊緣（魏明毅，2023）。權力關

係議題可說是存在社工人員個案服務中，但卻在實務工作處遇裡較少被提及與關注。

社工人員在國家權力結構是處與不利位置，在直接服務上遭遇到的挫折與困境，處於找不到出路的苦悶，無法從政策倡議上推進結構性的改變，落入習得無助的崩熬狀態，政治實踐的知識並未普遍成為社工人員的基本知能，臺灣社工界仍呈現高度去政治化的狀態（王增勇，2016）。直到近幾年各地社會工作人員職業工會陸續成立，如：臺北市、高雄市、桃園市……等，關心社工人員權益、社會福利等重要議題，讓社工人員的聲音被聽見，而不是淪為工具化的角色。社工人員發展政治效能至關重要，進而使政治體系能夠發揮作用影響該制度，挑戰社會不公義並創造系統性變革（Ostrander et al., 2017）。社工人員須透過政治參與，取得論述權力與空間，不論是在個案服務或是政策制訂，未來才有機會達到專業自主性。

參、當個案服務遇到政治—公部門社會工作服務案例之挑戰分析

社會工作個案服務案件裡，民意代表最常關心以經濟案件、福利身分資格取得大多數，另外涉及保護性（兒少、家暴、

性侵）及安置等議題是屬於較有爭議性，往往需要與民意代表進行說明，大多數民意代表聽完社工人員說明會以尊重專業評估不過度涉入為原則，少數民意代表伴隨個人意見及政治考量大做文章，博取媒體的鎂光燈，但不論民意代表特質為何，民意代表就是代表社會大眾意見看法，社工人員亦需從中學習及思考，而非一味歸咎為民意代表喜歡作秀及壓榨社工人員等情緒性回應。本篇文章就公部門社會工作服務過往於媒體報導及實務相關3件案例型態，討論分析社工人員於服務個案遇到民意代表或民意代表關心案件時面對之挑戰問題，以思考未來社工人員需培養能力，避免耗損社工人員服務量能。

一、案例一：直接找長官施壓型

阿美65歲，先生70歲領有身心障礙第一類重器障（重要器官失去功能）證明，二人育有二名年約40~45歲極重度身心障礙子女，患有小腦萎縮症，身體器官功能逐漸退化中，家庭經濟依賴社會福利補助，生活開銷尚能維持平衡，二名子女皆有使用長照居家服務，服務時間為9：30~17：00，其餘時間由阿美照顧。日前阿美發生嚴重車禍，腦出血及肋骨斷裂，無親屬可協助照顧二名子女，鄰居協助通報社會局並告知當地民意代表。社工人員接獲通報後，當日就至阿美家中評估目前照顧情形及安置需求，但民意代表已致電

社會局長官表示需立即安置，若社工人員如果不立即協助安置就不需要過來。最終社工人員於長官指導下，動用相關資源協調安置床位及復康巴士，順利完成安置任務。

二、案例二：干預專業處置型

阿名16歲，父母離異，父親於三年前入獄服刑，母親已改嫁且無力扶養，家裡未有其他親屬可協助照顧，阿名獨自居住與父親入獄服刑前租屋處，社工人員定期關懷協助，並曾詢問過阿名安置意願，但阿名明確表示自己現在很好，不想被安置。民意代表獲知此案在議會質詢時指出，有一名16歲少年獨居長達三年，卻不見社會局出面安置，痛批「我一輩子都在說你們社工像死人，比殭屍還要殭屍！」、「只會吃飯拉屎」、「坐領高薪不做事」，我13日先通知社工，但社工直到20日都還在研究。後續因該名民意代表此番言論，引發民意代表與社工人員團體間一連串衝突。雖然社工人員的評估，不符合安置的需求。但民意代表確認為不安置就不安全，議員的辱罵與政治壓迫，不僅傷害社工專業，亦可能傷害這個孩子離開原生家庭。

三、案例三：借題發揮型

陳姓阿嬤80歲，為獨居老人，身體機能稍有退化，但意識清楚，但阿嬤因獨

居會害怕，希望接受安置而求助民意代表。社工人員到場後，先行瞭解阿嬤身體健康情形、子女過往照顧及確認福利身分後，返回辦公室協助聯繫安置機構。後來再度前往民意代表服務處說明時，民意代表不同意再討論，不滿社工無法立即協助安置，痛批市府見死不救，並把婦人帶到市長室表示，通知社工人員，社工人員早上11時許到服務處，表示安置費用龐大，無法處理，停留15分鐘就離開。阿嬤已經流浪三個多月，隨身行李只有一個小布包，今晚就沒飯吃、沒地方住。但市長室大門緊閉，他拍門高喊「市長，民意代表要申冤，老人家沒有飯吃、晚上沒有地方住」，並大罵市長室人員「沒有同理心、見死不救」。阿嬤伸手不斷拉著民意代表的衣服，請他不要這樣，並說「我會歹勢」。民意代表希望立即啟動緊急安置程序，不接受社工人員安置評估程序，爆發糾紛……（張菁雅，2019）。

肆、個案服務遇到政治之挑戰 議題分析與可行作法

上述三個案例就社會工作個案處遇層次而言，非屬特別棘手之案例，可依社工人員處遇案件之標準作業流程協助安置或追蹤關懷，但遇到政治議題介入，瞬間被無限放大檢視，這是公部門社工人員處遇案件遇到政治介入，需面對之挑戰議題，

相關議題分析與可行作法如下。

一、即時性處理與回應

上述三個案例皆反應當社工人員遇到民意代表轉介案件，即時性處理與回應是很重要關鍵，這也是當遇到關係不佳之民意代表容易被放大檢視之處，但對社工人員較困難之處是當個案資訊尚不清楚或還處於評估狀態，處理與回應必須多方斟酌，避免再度成為攻擊之焦點。

二、「權力關係」對話

民意代表相對於社工人員是掌握更多權力的人，在權力關係不平等情況下，民意代表之問話或是如案例二及案例三不當用語之批評社工人員，確實讓社工人員感受不佳及委屈，但權力關係是流動，也因民意代表情緒性發言，而讓社會大眾對社工人員有更多理解及支持。面對有權力民意代表，社工人員更需學習使用大眾化語言非太多專業術語清楚說明案件處遇脈絡及透過有權力民意代表協助案件處遇取得相關資源。但大部分社工人員面對民意代表關心案件需不斷花時間進行溝通時，不禁會懷疑誰應該才是服務對象？要幫助一個人，就無可避免地要面對其周圍的相關人與組織網絡問題，甚至自然環境問題，處境千變萬化，關係相互糾葛，錯綜複雜，要分清楚社工人員這個專業該做什麼，或不該做什麼，實在很困難，或許是

要關照整體社會的和諧與平衡，社工人員必需扮演不同族群與階層之間的橋樑（汪淑媛，2013）。在這脈絡下，看清時勢培養應對能力，亦是重要之課題。

三、社工人員學習增進自我調節及因應能力

個案服務遇到政治不論是經濟案或是保護性案件，對社工人員來說都是不可避免之壓力，以經濟案為例，不符資格的求助者會利用各種方式施壓，將矛頭指向實務工作者，例如，向上級、首長或民意代表陳情、哭訴和抱怨，有些不講理或不熟悉法令的民代，私下請託或公開施壓，政治力介入造成工作壓力（劉一龍、鄧佳明，2013）。不論是案例一直接找長官施壓型、案例二干預專業處置型或是案例三借題發揮型，或許民意代表重點非在小小社工人員而是另有其他政治意圖，但社工人員卻因此成為代罪羔羊。社工人員身處於公部門工作情境，面對政治壓力，應回到認知層面及專業層面檢視並解讀事件所帶來意義，非急於自我投射或自我否定，學習增進自我調節及因應能力。

伍、個案服務遇到政治反思與建議

在現今國家社會結構裡，社工人員難以置身政治影響之外，雖社工人員專業不

在政治層面，但在推動社區事務時，政治力量或隱而不顯或如影隨形，卻都很難擺脫其影響力（張縉鏐、張英陣，2019）。個案服務亦是如此，社工人員要思考的是如何在現有結構體制下增進因應作為。

一、社會工作教育及活動思考納入政治社會工作知識與技能

從學校培養社工人員政治能力，如開設相關課程或短期實習計畫，國外社會工作學院已將學生社會工作教育及活動納入政治社會工作知識和技能，初步結果顯示這些活動得到高度支持（Friedman et al., 2021）。除有助於社工人員參與政策倡議，另也需要了解當地政治和權力結構並與之合作，透過新的思維改變社會工作教育和實踐服務（Pawar, 2019）。當社工人員理解並參與政治事務，進而掌握專業權力，才不致面對有權力民意代表感到無助及受挫。

二、捍衛自己的權利與專業

多次的重大事件引起社工夥伴的憤怒，我們除了表達「專業不受尊重」外，我們是否可將議題發酵，讓更多人與民意代表認識社工專業，尋求更多解決的方法將之付諸實行。以案例二：干預專業處置型為例，兒少緊急安置有一定條件（《兒童及少年福利與權益保障法》第56條）一般安置（《兒童及少年福利與權益保障

法》第52條），其中永久安置是最不得已選擇，但很多人卻認為不安置就不安全，未認真思考社工的評估。

三、社會工作人員執業安全計畫擴大保護

當中央及各縣市政府積極推動「推動社會工作人員執業安全計畫」，希望創造友善職場，支持社工人員在安全、安心及安定之工作環境下，提供個案所需福利服務同時，對於民意代表不當語言及干預案件處遇帶來社工人員身心壓力，卻從未被中央及各縣市政府納入執業安全之一環或研擬相關對策，對第一線社工人員來說，個案服務遇到政治議題能獲得中央及各縣市政府重視，遠比每年社工日辦理社工人員表揚來的更實際，更能符合社工人員需求。

（本文作者：第一作者王秀燕為靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系副教授；通訊作者蔡佳螢為靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系兼任助理教授）

關鍵詞：社會工作與政治、權力

參考文獻

- 水曲豆（2016年5月28日）。〈當社工專業再次被輕視，除了憤怒、無奈，我們還能做些什麼？〉。關鍵評論。<https://www.thenewslens.com/article/40671/fullpage>
- 王增勇（2005）。〈導讀：傅柯與社會工作的對話〉。王增勇（主編），《傅柯與社會工作》（頁39-61）。心理。
- 王增勇（2016）。〈解嚴後台灣社會工作者的政治參與：在社福運動歷史中消失的社聯工作室〉。《台灣社會研究季刊》，105，103-151。
- 汪淑媛（2008）。〈論台灣社工教育對社會工作職業風險之忽視〉。《臺大社會工作學刊》，17，1-42。<https://doi.org/10.6171/ntuswr2008.17.01>
- 汪淑媛（2013）。〈影響家暴防治社工身心安全之風險因素分析〉。《社會政策與社會工作學刊》，17（1），175-215。[https://doi.org/10.6785/SPSW.201306_17\(1\).0005](https://doi.org/10.6785/SPSW.201306_17(1).0005)
- 張英陣（2014）。〈「後」現代李爾王〉。《社會政策與社會工作學刊》，18（1），45-88。[https://doi.org/10.6785/SPSW.201406_18\(1\).0002](https://doi.org/10.6785/SPSW.201406_18(1).0002)
- 張菁雅（2019年4月30日）。〈87歲阿嬤成人球 中市議員帶到市長室要求安置〉。自由時報。<https://news.ltn.com.tw/news/life/breakingnews/2775219>
- 張縉鏐、張英陣（2019）。〈台灣社會工作者職場抗拒類型之研究——以兒少保社工者為例〉。《社會發展研究學刊》，23，1-35。[https://doi.org/10.6687/JSDS.201903_\(23\).0001](https://doi.org/10.6687/JSDS.201903_(23).0001)
- 劉一龍、鄧佳明（2013）。〈公所基層人員執行「馬上關懷」急難救助的困難與調適：五位實務工作者的經驗〉。《臺灣社會福利學刊》，11（1），113-156。[https://doi.org/10.6265/TJSW.2013.11\(1\)4](https://doi.org/10.6265/TJSW.2013.11(1)4)
- 魏明毅（2023）。《受苦的倒影：一個苦難工作者的田野備忘錄》。春山。
- Chu, W. C., Tsui, M. S., & Yan, M. C. (2009). Social work as a moral and political practice. *International Social Work*, 52(3), 287-298. <https://doi.org/10.1177/0020872808102064>
- Friedman, L., Karim, M., Feiler, K., Padner, S., & Eyrych-Garg, K. (2021). Political social work: An essential component of the profession. *Journal of Health and Human Services Administration*, 43(4), 359-381. <https://doi.org/10.37808/jhhsa.43.4.3>
- Ostrander, J. A., Lane, S., McClendon, J., Hayes, C., & Smith, T. R. (2017). Collective power to create political change: Increasing the political efficacy and engagement of social workers. *Journal of Policy Practice*, 16(3), 261-275. <https://doi.org/10.1080/15588742.2016.1266296>
- Pawar, M. (2019). Social work and social policy practice: Imperatives for political engagement. *The International Journal of Community and Social Development*, 1(1), 15-27. <https://doi.org/10.1177/2516602619833219>

Payne, M. (2020). *Modern social work theory*. Bloomsbury.

Yu, M. K., & Liao, M. Y. (2020). Taiwanese protective social workers meeting elected representatives: Perspectives of protective social workers. *Journal of Social Service Research*, 46(4), 571-585. <https://doi.org/10.1080/01488376.2019.1612818>