



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



羅鼎程

壹、前言

「關說」是華人社會特有且普遍現象，在日常生活中隨處可見，以民國 102 年 6 月份的新聞報導為例，在單一電子報系統（中時電子報）中，輸入「關說」的關鍵字，即搜尋出 18 篇在該月份相關的新聞文稿，觀看其內容後，在電子報中關說的事件描述，多與公務人員（法官、軍人、警察、立委、議員等）有關，而點閱率最高的新聞為「警拒關說被調職，保安大隊長記過」、「基隆市長關說酒駕，彈劾未過」（中時電子報，2013）。由此可知，關說文化在臺灣早已成為一種「心照不宣」的潛規則，且多發生在擁有行政裁量權的公務人員身上，是否能有效處理與因應，甚至關係到個人未來在工作上的獎賞或懲罰。

而國內給予社工人員自由裁量權於專業服務中，是很常見的情況，包括審核接受救助資格、急難救助金額分配、受虐兒童接受緊急安置等（曾華源，2004）。因此，國內的社工人員進行處遇時，勢必也會受到關說

文化的影響。

在華人社會中，關係的親疏遠近，會影響到關係處理的原則（謝秀芬，2002）。而國人對關係之深淺不同會採取不同的互動準則，亦即關係的親疏遠近、雙方的社會地位等的尊卑高低，都會有不同因應的行為表現。對陌生人採取的是公平原則，對熟人採取人情法則，而對自己人則採取情感法則（曾華源等，2006）。

由韓玉瑛（2006）的研究可知，國內的社工人員在服務案主時，於資源運用原則上，考量較多的是「社會人情原則」，其次是「規則倫理原則」，第三是「公正需求原則」，第四是「依附情感原則」。因此，社工人員在服務案主時，除基於和諧的關係，對案主利益之維護、資源運用的公平性外，也會兼顧多元文化及其差異性。

張振成（2001）在針對臺灣臨床社工人員建立助人關係經驗之敘說分析研究中，將案主在助人過程中表現的中國文化特徵，歸納為 11 項。而社工人員在面臨案主的表現時，會以特有的中國文化特徵做為因應原

則，包括：「適度接受案主的回報（但下不為例）」、「尊重案主的人際關係取向」、「對特權關說案主的接納與專業堅持」等。因此，國內的社工人員在處遇方法上確實會受到中國文化的影響，而發展出特有的因應原則。

然而，國內公部門社工人員在資格審訂的處遇內容上，當面對案主請託他人（立委、議員、長官）關說，施以人情壓力時，常不知如何有效因應，進而，造成較高的工作負荷（羅鼎程，2012）。

而保護性社工的業務，依目前國內的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、老人福利法等可知，係指辦理 24 小時輪值受理通報案件、調查處理、緊急救援、協助診療、驗傷、採證、陪同偵訊、緊急安置、提供或轉介個案心理輔導、經濟扶助、法律服務、就學服務、住宅輔導以及後續輔導處遇之個案直接服工作等（全國法規資料庫，2013）。換言之，保護性社工在業務內容上，無論是受理通報、調查處理、緊急救援、緊急安置等，都涉及行政裁量權的行使。

由於，目前國內外針對關說文化影響社工處遇內容的相關研究非常不足，但由相關研究可知，關說文化確實會影響社工人員的處遇方向與原則。而保護性社工又被社會大眾賦予極高的標準與期待，保護性業務大多涉及裁量權的行使，而這裁量權的行使又關係到案主的生存權與人身安全，因此，保護性社工如何在「情理法」的考量下，有效因應關說，是一個值得我們深入討論的議題。

貳、文獻探討

一、華人的關說文化

華人社會自古以來一直存在關說文化，在華語的辭源中，對於關說的紀錄是源於：漢史記列傳的記載，對於關說的兩個含意為：其一，代人陳說，從中給人說好話；通關節以進說；通其詞說也，另二為，是引事而關隔其說不得行也（新譯史記，2011）。

史記佞幸列傳：“此兩人非有才能，徒以婉佞貴幸，與上臥起，公卿皆因關說”。
劉氏云：有所言說，皆關由之。

史記梁孝王世家：“上廢栗太子，竇太后心欲以孝王為後嗣，大臣及袁盎等有所關說於景帝。

宋 司馬光 上皇帝疏：“誠懼不幸有陷諛之臣，不識大體，望有關說，自求容媚”。

明 何景明 法行篇：“執豪俠之民，則公卿不得關說”。

綜觀中文辭典中對於「關說」一詞多是「代人或請人代為疏通說情之意」，由史記梁孝王世家記載，竇太后欲立孝王為後嗣的歷史故事中，眾臣對於景帝的關說，也發現關說行為的動機可能為了自身利益，亦可能是為了國家社稷，我們姑且不論大臣們為景帝關說是否能得到直接自身的利益，但在政治現場中，進諫迎合間，權力與利益的互動可謂微妙而精細。由西漢司馬遷編撰史記至今，顯

示出「關說」一詞在中國人的詞語使用上，已超過兩千年的歷史，延至今日華人在日常生活中仍常用「關說」來形容托人代為疏通之意。

黃光國（1988）認為華人深受儒家主義的影響，個人會將自己與他人的關係分為三類，而人際互動是根據彼此之間的關係來決定，此三類人際關係的性質為：（1）情感性的關係；（2）工具性關係；（3）混合性關係，而華人的社會互動可界定為請託者和資源支配者，當資源支配者在分配資源時，會考量對方和自己的關係為何？與對方關係的「親、疏、遠、近」（尊尊原則、親親原則）將會使資源支配者有不同的處理方式，所以，華人在進行資源交換時，「關係判斷」是主要的考慮。換言之，請託者採取人情壓力，甚至透過關說爭取自身權益，都是在華人社會常見的現象。

楊國樞（2005）認為華人的關係或社會關係，依其親疏程度可分為家人關係（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者），與生人相比，家人及熟人屬於自己人，而對於自己人的關係與對外人的關係大不相同，自己人通常享有較多的資源。也因此，在華人社會裡有個諺語：「沒關係就找關係，有關係就沒關係」。

目前國內只有少數的研究主題與「關說」有關，而這些少數的研究多聚焦在關說對於學校行政或者行政機構的影響，以下分別說明之：

黃宗顯（1997）針對學校行政關說研究，發現學校行政關說的來源有：上級長官、民意代表、記者、商人、家長及校內同仁；進行關說的時間與場合則是依關說項目的狀況

不同：主要的關說項目可分為，編（調）班選老師提前入學、工程問題、商品採購、人事及職務問題、經費資源爭取與使用問題及其他等類別；面對關說時主要的因應方式是不造成違法、儘量不要留下不良後遺症、建立和諧共生關係；受訪的學校人員皆認為關說到處存在，無法避免，要妥善面對處理。

杜佩蘭（1998）在針對地方政府的行政人員組織承諾、角色衝突與工作滿足之調查研究中，以外派主計人員為研究對象，發現關說的現象會使得外派人員的角色衝突增加，而影響工作滿意度，造成負面的影響。

此外，其它在法律學、行政學上的相關研究，研究結果都表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，甚至造成公務機關貪汙的情況（林家祺，2002；梁平，1994；張瓊玲，1998；曾榮豐，2000；李燈燦，1992）。由此可知，關說帶來的負面影響非常多，且常涉及違法的可能。

Tsui 和 Farh（1997）、Tsui、Farh 及 Xin（2000）依循楊國樞（1992）的關係分類，整理出組織中的人際關係類別—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。此外，根據此關係分類與互動原則的架構，發展出來的華人組織中關係與效能的模式（圖 1），也指出當被歸類為自己人（家人、熟人、具相似人口背景的生人），除了能獲得人際信任、人際喜好、忠誠、偏私外，甚至能獲取較多的資源。

學者 Blau（1964）以心理學增強理論及

現代經濟學之概念，發展出社會交換理論，他認為社會互動充滿交換模式，以酬賞、人情、權力為基礎，人們會依不同的行為獲得的利益及代價，依理性方式選擇以最低代價獲取最大利益。所以，就算是以人情為基礎，也會衡量彼此的利益與代價，而權力也是一種資源，也是利益考量的要素之一。因此在互動中，所有的關係都須建立在互惠的觀點上。

綜合上述，華人社會深受儒家主義的影

響，與對方關係的「親、疏、遠、近」（尊尊原則、親親原則），將會影響對方與我們的互動原則和對待方式，當被歸類為自己人時，常能享有較多的資源，因此，透過有力他人的關說，便能讓自己被歸類為自己人，進而享有較多資源。而國內社工人員在提供案主服務時，常扮演資源支配者的角色，勢必也需面對案主各式各樣關說的情況與難題。

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）

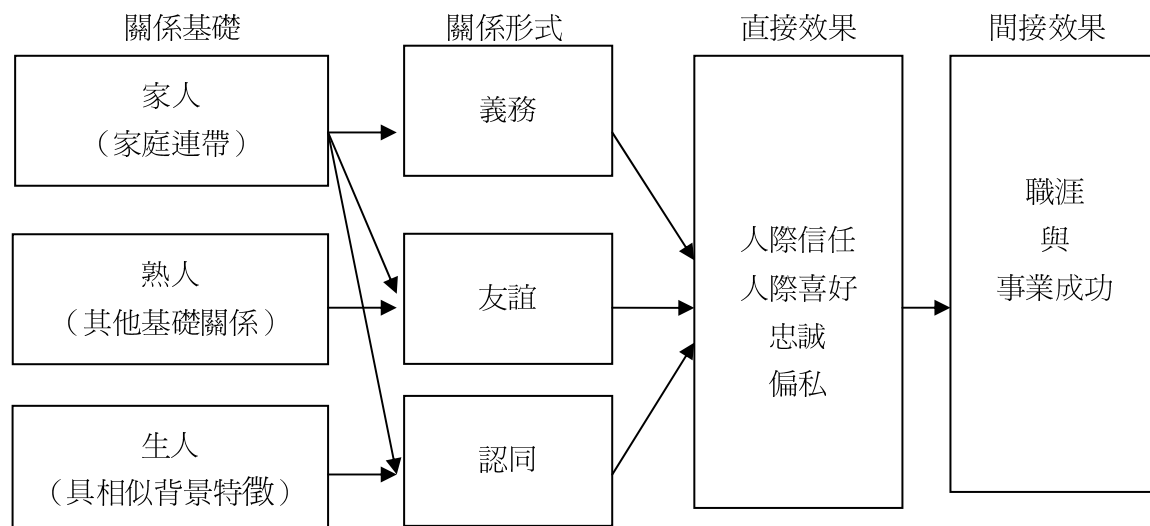


圖 1 華人組織中『關係』與效果的概念模式

（來源：Tsui、Farh & Xin，2000）

二、保護性社工與緊急處遇

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」為約僱、聘用、約用、派用之社工員，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，此外，由於目前不少縣市政府，已把部分保護性業務委託民間組織辦理，故本文的保護性社工也包括受委託的民間組織社工員。而保護性社工員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，2013），而保護性社工人員係指辦理下列事項者：

- (一) 依據兒童及少年福利法第 34 條、第 36 條、第 37 條及第 43 條規定，辦理 24 小時輪值受理通報案件、調查處理、緊急保護及後續輔導處遇之個案直接服務工作。
- (二) 依據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。
- (三) 依據家庭暴力防治法第 8 條規定，提供家庭暴力事件之個案直接服務工作，包括：提供 24 小時電話專線服務；被害人 24 小時緊急救援、協助診療、驗傷、採證及緊急安置；提供或轉介個案心理輔導、經濟扶助、法律服務、就學服務、住宅輔導；提供被害人及未成年子女短、中、長期庇護安置；轉介個案身心治療及諮商。

- (四) 依據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，包括：提供 24 小時電話專線服務；被害人 24 小時緊急救援；協助被害人就醫診療、驗傷及取得證據；協助被害人心理治療、輔導、緊急安置及提供法律服務。
- (五) 依據老人福利法第 41 條及第 43 條規定，提供老人短期保護、安置、訪視調查及個案輔導處遇之直接服務工作。
- (六) 依據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 24 小時輪值受理通報案件、調查處理、緊急保護、庇護安置及後續輔導處遇之直接服務工作。

而本文所指稱的緊急處遇，包括上述的受理兒少保、婚暴、老人保護、身障保護等的各類通報案件、調查處理、緊急救援、緊急保護、安置訪視、庇護安置及後續輔導處遇等之個案直接服務工作。

三、法律上對於公務人員接受關說的相關規定與罰則

我國對於請託關說並未訂定專法予以規範，而與關說有關的法條，最早為民國 28 年訂頒之公務員服務法，該法第 15 條規定「公務員對於屬官不得推薦人員，並不得就其主管事件，有所關說或請託」。其它，在公職人員利益衝突迴避法第 8 條、政府採購法施行細則第 16 條等（全國法規資料庫，2013），也有稍微規定避免不法關說的相關條文，然而，這些條文未臻周延，常有許多的漏洞，法條實用性並不高。

因此，行政院於 2008 年，參酌美、日、

新加坡等國家公共服務者之行爲準則，及先前所訂端正政風行動方案有關防貪方面之內容，函頒「公務員廉政倫理規範」，並於同年 8 月 1 日實施，依據本規範第 2 點第 5 項說明，請託關說係「指其內容涉及本機關（構）或所屬機關（構）業務具體事項之決定、執行或不執行，且因該事項之決定、執行或不執行致有違法或不當而影響特定權利義務之虞。」此外，第 11 點規定，公務員遇有請託關說時，應於 3 日內簽報其長官並知會政風機構；第 12 點規定，各機關（構）之政風機構受理受贈財物、飲宴應酬、請託關說或其他涉及廉政倫理事件之知會或通知後，應即登錄建檔；第 19 點規定，公務員違反本規範經查證屬實者，依相關規定懲處；其涉及刑事責任者，移送司法機關辦理。（全國法規資料庫，2013）。由此可知，公務員廉政倫理規範明確規定公務人員無論是否接受關說，均應登錄報備。

而公務員廉政倫理規範，對於關說規定的宣導標語如下（全國法規資料庫，2013）：

- (一) 請託關說合程序，三日簽報並知會。
- (二) 請託關說涉不當，簽報知會不可忘。
- (三) 公事公辦不請託，清淨公門免關說。
- (四) 請託關說要注意，知會政風保權益。
- (五) 請託關說涉疑義，三日簽會釋懷疑。

此外，由相關文獻可知，公務人員接受關說後，會因明確的利益交換事實，而直接或間接違反刑法的瀆職罪（林家祺，2002；梁平，1994；張瓊玲，1998；曾榮豐，2000；李燈燦，1992），涉及的刑法條文包括第 121 條：「公務員或仲裁人對於職務上行爲，要求期約或收受賄賂或其他不正利益者，處七

年以下有期徒刑，得併科五千元以下罰金」；第 122 條：「公務員或仲裁人對於違背職務之行爲，要求期約或收受賄賂或其他不正利益者，處三年以上十年以下有期徒刑，得併科七千元以下罰金」；第 130 條：「公務員廢弛職務，釀成災患者，處三年以上十年以下有期徒刑」；第 131 條：「公務員對於主管或監督之事務，明知違背法令，直接或間接圖自己或其他私人不法利益，因而獲得利益者，處一年以上七年以下有期徒刑，得併科七萬元以下罰金」等。

因此，目前我國在法律上，對於關說的規範，以行政院 2008 年公佈實施的「公務員廉政倫理規範」爲主，其明訂公務人員無論是否接受關說，應於 3 日內簽報其長官並知會政風機構，且應登錄報備。而當公務員違反上述規定，且經查證屬實者，依相關規定懲處；其涉及刑事責任者，移送司法機關，依刑法第 121 條至 131 條瀆職罪法辦。

參、研究分析

本研究透過質性研究的「深入訪談」方式，以瞭解國內保護性社工員在執行緊急處遇時，如何因應華人社會的關說文化。其中，訪談的方式以「半結構訪談」方式進行，避免受訪者因結構性或非結構性的訪談方式，使訪談過程中感到不自在或失焦。在抽樣方法上，本研究採取立意抽樣的方式，以獲得「深度」、「多元社會現實之廣度」。在資料蒐集時，當研究者反覆聽到重複的經驗時，即代表「資料飽合」，也代表資源蒐集的工作結束。

在研究對象的選取上，設立的原則包括：

一、在國內從事保護性業務 3 年以上的社工員。

二、在執行緊急處遇時，曾遇過他人關說。

本研究抽取了宜蘭縣、基隆市、臺北市、桃園縣、新竹縣、彰化縣、臺中市、臺南市，共 8 位從事保護性業務的社工（表 2），年齡範圍界於 28 歲至 35 歲、保護性社工的年資 3 年至 10 年，訪談時間皆為 2-3 小時。為考慮研究倫理和受訪者的隱私保密，故以英文字母 A~H 分為代表其身份，且由於受訪者的性別、所屬縣市、職稱等資料容易辨識受訪者的真實身份，故本研究只有限度的顯示受訪者的資訊，如下說明之：

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
A	5	31	兒少保
B	6	29	兒少保、婚暴
C	4	28	婚暴
D	10	35	兒少保、婚暴、身障保、老保
E	3	28	兒少保、身障保、老保
F	5	30	兒少保、婚暴
G	6	32	婚暴
H	4	34	兒少保、婚暴、老人保、身障保

探討的具體問題為：

一、在什麼案件情境下，保護性社工會遇到關說的事件？

二、保護性社工對於關說事件的看法為何？

三、這些關說事件對社工緊急處遇上的影響？

四、保護性社工如何因應關說事件，是否採取法律上的行動？

五、建議各地家暴防治中心和社工界可因應關說文化的方式為何？

肆、研究結果

一、緊急安置和庇護案，最常遭到民代關說

兒少保的緊急安置與婚暴的庇護案件，最常受到民代關說。家暴事件的相對人通常會擷取片段或故意以錯誤資訊告知民代，例如：社工員濫權帶走我的孩子、孩子的傷是自己跌倒造成的、我沒有亂摸我女兒，是社工教我女兒那樣說的...等，合理化自身家暴的行為，甚至編造一個故事，讓民代在不明瞭案情的情況下，為自己關說。此外，當通報事件（兒虐、亂倫、家暴、遺棄等）明確且成案，相對人自知理虧時，反而會以關說，做為重新取得自己權力與事件主導權的方式，例如：相對人會惡意向民代控告社工在處遇上的方式有問題，例如：態度不佳、怠慢、說謊、服裝不整等，希望藉此打擊社工與地方家暴防治單位，獲得社工與其長官在案件處遇上的退讓和妥協。

（我曾遇過兒少保亂倫緊急安置案，結果相對人跑去找民代關說，還向民代編了故事說孩子講的情節都是社工教他們的，真的無言）
受訪者 A

（我的運氣很好，兒少保案每次緊安孩子，都會遇到議員或立委關說，家屬都很無理取

關，都會合理化自己的罪行，給予民代錯誤的訊息，我每次接到電話都會先被狂罵30分鐘以上，民代才開始聽我解釋）受訪者B

（兒少保案與婚暴案都常遇到民代關說，民代會堅持要瞭解所有案情。有時因為孩子受暴情況明確，家屬自知理虧，便會向民代投訴我們社工很兇、衣著不夠莊重等，真的很莫名其妙，不過真的有民代打到我們單位指責我...）受訪者D

（兒少保案緊安孩子後，家屬常不熟悉目前的法律，質疑社工為何能帶走他的孩子，進而請民代幫忙，不少民代其實也搞不清楚狀況，也會認為社工沒權力帶走別人的孩子，都要經過一番解釋後，這些民代才會接受）受訪者E

（我工作5年來，遇到的關說案不少於10件吧，婚暴併兒少保案的緊安與庇護常遇關說案，還好我之前都有好的督導幫我們擋，很挺我們）受訪者F

二、當案件屬重大違法事件，且事件明確成案，民代關說對處遇內容的影響有限

兒少保緊急安置與婚暴的庇護案件，雖然相對人會以片面之詞或錯誤訊息告知民代，而請託民代關說，但是，因為兒虐、亂倫、性侵等案件，屬重大違法事件，目前國內的社會氛圍也較無法容忍相對人的行為，且社會大眾對於社工、警察、法官在事件處理上的標準較高，當民代知悉案件的來龍去

脈後，通常不敢過份向保護性社工與其長官做出可能立即危及案主人身安全的要求，例如：立刻讓緊急安置的兒孩子返家、要求公佈婚暴婦女庇護的地點等。然而，在民代關說的過程中，無論民代是否知悉案件的內容，民代對保護性社工的態度皆非常不友善，除了在電話中對社工大聲指責外，甚至常要求社工公佈通報人姓名、讓受安置的孩子與相對人當面對質、要求更換主責社工、質問社工的專業性等，皆讓第一線的保護性社工感到被羞辱、沒自尊等。但是，保護性社工皆能堅持自己的專業價值與原則，不做任何的讓步，且把民代關說一事，視為民代對相對人選民服務的交待。

（我這幾年處理過的婚暴案有上百件吧，關說案是很經常遇到的事，民代常指責我們社工破壞別人家庭與婚姻。但是，由於我們庇護的婦女大受暴情況明確，有驗傷的證據與保護令，所以民代也不敢強勢要求讓婦女立刻返家，民代的關說變成一種對於選民的交待，代表他有在做事吧）受訪者C

（無論是哪種家暴案件，如果被害人受傷嚴重，有照片和驗傷紀錄為證，告知前來關說的民代，民代或其助理通常不會太干涉社工的後續處續。但是，民代的態度還是很不好就是了，可能請託人（相對人）還在他辦公室吧，社工被當狗罵是很正常的事，有時甚至會要求社工帶案主出面與相對人對質，或要求公布案件通報人姓名等無理要求）受訪者D

（我去年曾遇過一個婚暴庇護的案件，民代

打來我們中心關說，堅持要求讓婦女立刻返家，我們告知民代婦女受暴明確且有保護令，返家恐有生命危險，民代態度還是強硬，結果那陣子發生受暴婦女返家被砍死的新聞，之後那民代態度就軟化很多，後來只打來我們中心罵過我一次，罵人的樣子好像是演戲給請託者看似的）受訪者 G

三、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

無論是哪種類型的家暴事件，如果家暴相對人在社會上擁有較高的社經地位，例如：本身就是立委、議員、政府高官、教授等，無論是因為過當管教虐待孩子嚴重，孩子被社工緊急安置、還是配偶受到婚姻暴力成傷而接受社工的緊急庇護等，如果該次事件尚未被媒體報導與揭露，那麼，這些擁有高社經地位的家暴相對人，對於社工處遇的關說，通常會造成直接的影響力，例如：受訪者 A 提及，他曾經緊急安置過一位政府高官的孩子，結果這位受訪者和他的直屬長官受到極大的壓力，每天都有不同的上級長官「關切」此事，後來變成受訪者的直屬長官必須天天致電相對人，向相對人報告孩子每天在安置處所的進況。此外，受訪者 F 也提及，他曾經接到兒少保的通報案件，孩子的父母親皆某國立大學的教授，當孩子的父母親知悉社工調查介入後，找來了中央部會的政府高官對社工和其長官施壓，雖然後來調查後確定有不當管教的事實且成案，但社工自述後來的每次家訪幾乎都是卑躬屈膝的狀態。

因此，具社經地位的家暴相對人確實能

藉由關說的方式，影響、改變保護性社工的處遇內容，迫使社工必須被動配合相對人的要求，雖然處遇內容尚在法規要求的合法範圍內，但社工必須花費相當大的心力去因應此一案件，造成社工極大的工作負荷。

（工作第 2 年時，我曾緊急安置一個兒少保受虐案，當天中午安置了孩子，下午就接到中央單位秘書室的電話，原來相對人案父是中央部會某首長的舅舅，我當時備感壓迫，我的長官也受到很大的壓力，後來這個案子變成我每天定時向單位長官回報處遇進況，單位長官再每天低聲下氣的回電相對人，告知孩子的進況，這案的孩子很快就讓他返家了）受訪者 A

（我曾家訪過一個兒少保護的案件，相對人為案主的母親，案父母皆為大學教授，孩子好像因過動難以管教，被打的相當嚴重，背部都是傷，且面訪時，孩子言語間表露出恐懼案母的樣態，孩子也表示案父無任何保護的功能，所以我和當時的督導討論後，立即安置了孩子。案父母知悉後，找了中央級的長官來施壓關說，迫使我和我督導卑躬屈膝至案家說明且道歉，我那時每天晚上回到家就是哭，覺得自己受到了白色恐怖，這孩子等緊安期間一到，就讓他返家了）受訪者 F

四、父母雙方爭奪孩子監護權，也是常遇到關說的案件

在婚暴併兒少保的案件類型中，當父母或情侶已分居、離婚或已打算離婚，孩子有監護權歸屬的問題時，父母雙方通常都會透

過各種管道關說爭取自身的權益，不少受訪者皆表示曾遇過父母雙方都找了的民代來關說孩子未來監護權歸屬一事，當一方的民代知悉另一方也找了民代，無論對方請託的民代是不是同政黨色彩，爲了避免自己被認爲「不夠力」，雙方受託的民代皆會特別關注此案，三不五時就詢問一下案件進度，而社工就必須花費更多的時間與心力因應關說，進而壓縮處遇其它案件的時間。

（今年初我才遇到一個婚暴併兒少保的案件，父母雙方爲了爭奪孩子的監護權，互相指責對方虐待孩子，後來各自找了民代來關說此案，民代雖然是同政黨，但還是爲了各自的請託者關說，且民代還刻意向社工詢問另一位民代關說了哪些事項，花了我超多時間應付這些民代，其它的事都沒心力去處理。）受訪者H

（有一件兒保案讓我印象深刻，父母雙方分居許久，雙方爲了爭奪孩子的監護權，分別找了民代關說，由於我們單位立場堅定，不偏袒任何一方，民代後來自認關說無效，就故意召開記者會指責我們社工冷血怠職）受訪者E

五、關說會干擾社工的工作步調，影響其它案主的權益

不少受訪者皆表示曾遇過地方民代，爲了爭取地方選民的認同，在接受選民的請託後，當著選民的面，直接撥打地方家暴防治中心的電話，跳過 113 的通報機制，要求立刻指派社工前去關心、訪視，且希望在 1 小

時內到案家訪視，當地方家暴防治中心的接案組澄清確認案主短期內暫無生命安全等問題，甚至此案不屬於家暴議題，而向民代說明無法立刻派社工出勤時，民代皆無法接受社工的解釋說明，還是會堅持要求社工立刻出勤。多數的家暴防治中心社工，秉持著「服務」的理念，還是會與同仁協調後，立即出勤訪視此案。然而，社工原本計畫要訪視的個案行程就會有所延誤，明顯影響到其它案主的權益。

（關說干擾我們社工工作步調的情況，幾乎我們單位的同事都遇過，例如：原本我已經安排好下午要去訪視三個案家，進行兒少保訪視調查，結果中午某鄉鎮的鄉長來了通電話，直接打到我們辦公室，告知他們鄉鎮有一個老人家很可憐，一個人住，很需要社會局社工的關心，希望我們能在 1 小時內派社工去關心，我們同事澄清後，知悉老人家雖獨居，但生活起居正常，沒立即性的生命危險，且沒有家暴的情事，我們立即向鄉長解釋與說明，但那鄉長還是無理取鬧，罵我們社工卸責，說要打電話給縣長，要給我們好看，我們督導受不了壓力，立即就叫我出勤去訪視那老人家，結果我預訂的行程都打亂了）受訪者F

（我之前處遇過一個老保案，長女與次女原本就有私人恩怨，長女指控次女對案母疏忽照顧，我們社工已經去訪視過 2 次，且認為老人家其實被照顧的不錯，長女不滿社工的調查結果，且長女本身又是某人民團體的理事長，找了 2-3 個民代關說此案，搞到後來我

那個禮拜幾乎天天去訪視那個案家，其它的案件都只能先放在一旁）受訪者H

六、關說對社工緊急處遇的影響無所不在，但學校教育皆未教導如何因應

受訪者皆認為關說文化對緊急處遇的影響無所不在，各類型的案件皆有可能受到關說，對於關說的態度顯得無奈，甚至厭惡，但自認無法改變這現況，只能在不違法的前提下，被動妥協、接受關說文化的影響。此外，受訪者認為學校教育針對華人社會關說文化提供的相關知識與技能非常不足，尤其，在社會工作的處遇理論知識中，課本內容大多延續西方的價值思維，不曾提及關說文化的影響與因應之道，而忽略關說文化對於華人社會社工處遇的負面影響。致使，工作者只能在實務經驗中跌跌撞撞的自行摸索，變成一個沒原則的保護性社工。而受訪者皆建議未來社會工作學校教育應把華人社會關說文化的相關知能列入課程，甚至有受訪者認為保護性社工在實務工作上，擁有關說文化相關知能的重要性，不亞於社會工作三大工作方法。

（我對於身為保護性社工執行緊急處遇被關說這事感到無奈，但又能怎麼辦呢？就會吵的孩子有糖吃呀。學校也沒教過怎麼處理這種事，只能跌跌撞撞的學習，學校老師應該列入課程教導這事情）受訪者A

（只求不犯法就好，接不接受關說也不是我能決定的，都是看長官啦，有時非緊急案件，民代一通電話，我們也必須立刻出勤。我覺得

學歷高低跟會不會處理這種事沒有關係啦，學校教育都一些理論的東西，且我碩士班都在讀原文書，都西方的價值思維，華人文化的東西也是我出社會後自己慢慢體會，但卻是實務工作最重要的知識）受訪者D

（我很討厭關說介入我們的處遇內容，我本身有基督信仰，非常重視公平正義，但這社會病了很久，關說在社工處遇變成一種常態，我們也不能怎樣。不過還好我一直都遇到不錯的督導，會幫我擋一些關說案。學校教的東西是理想，現實生活中差異很大是很正常的，我不期待學校教育能學到什麼，但這應該要列入必修課程）受訪者E

（只要關說的內容不要太誇張，我大多會睜一隻眼、避一隻眼，畢竟我們只是小社工，很難改變什麼。學校老師應該多教導一些這方面的知識，關說文化的重要性不亞於社會工作三大工作方法）受訪者H

七、社工皆不清楚行政院制訂的關說報備登錄制，且認為接受關說後，自身無收受任何明確不當的利益，不認為有瀆職的情況

受訪者皆表示不知道行政院於2008年頒布實施的公務員廉政倫理規範，也未曾聽聞服務單位宣導此政策，故完全不清楚裡面規定的細節與內容。然而，有部份的受訪者表示，擔心接受關說後，使用報備登錄會招來不必要的麻煩，甚至受到秋後算帳，故就算在本研究受訪後，得知有此制度可使用，還是會心存疑慮而不敢使用。

此外，受訪者認為在社工緊急處遇上是否接受關說，常依上級長官的意思辦理，自己並沒有收受任何明確的金錢、禮品、餽贈等不當利益，雖然可能有違法，但不認為自己瀆職，且曾有社工因擔心而私下詢問律師、政風人員、法制人員等，得到的答案皆為社工並無違反瀆職罪。反之，受訪者認為不接受關說，可能還會受到上級長官未來在職務安排、年終考績的刁難。

而受訪者認為上級長官會接受民代關說，一方面是有局務預算編列的壓力，另一方面擔心未來該局處、該中心在議會報告質詢會被民代為難，甚至，可能有更高層的上級長官予以上級長官施壓，或者未來有仕途升遷的盤算等。

（我沒聽過關說報備登錄這政策；處遇內容大多依長官的意思辦理，接不接受關說也是，我們沒接受任何對價的利益，不能算瀆職吧！接受對價利益者，應該是我們的長官吧，不過他們也只是為了爭取更多的局務預算吧）受訪者 A

（不清楚什麼關說報備登錄制，就算有了，真的有人敢用嗎？社工界這麼小，不怕被秋後算帳？接受關說只能在個案紀錄上加註以自保，不然也沒辦法。瀆職？沒這麼嚴重吧，好像通常有明確收錢才會成立；長官接受關說是很正常的事，因為對他們未來的升遷都有幫助呀）受訪者 B

（關說報備登錄？我好像聽新聞說過，開始實施了？關說這件事，我因為擔心會犯法，曾私

下問過我們的政風與法制人員，他們認為沒收受明確的利益就沒有瀆職的事實；上級長官會接受關說也是情有可原吧，可能有更高層的長官對他們施壓）受訪者 C

（我不知道有這制度耶，但就算我現在知道，我可能也不敢用。因為接受關說幾乎都可能違法了，誰會這麼笨把自己違法的事公開；我有些律師的朋友，告知我只要沒收受任何不當利益，就不會有瀆職罪的可能。而我認為處長、課長可能因為有局處預算、議會質詢的壓力，才會不得不接受民代關說）受訪者 D

（不好意思，我沒聽過這政策，是最近才制訂的嗎？我認為接受關說可能違法，但不至於瀆職）受訪者 E

伍、結論與建議

當華人的關說文化遇到社會工作時，關說文化確實會對保護性社工處遇造成直接的影響，且保護性社工在緊急處遇上，是否接受關說，深受華人儒家主義的尊尊原則、親親原則所影響，換言之，關說者會透過自己的身份地位向被關說者進行關說，建立與被關說者的其它基礎關係（熟人關係），當關說者屬高社會經濟地位時，關說常能達到很好的效果。而保護性社工在緊急處遇上受到關說後，會出現熟人關係裡的互惠情況，關說者贏得地方選民的認同與名聲、獲得了其它人的人情壓力（未來可要求其它型式償還）；保護性社工的單位未來在預算編列上

能順利通過、長官在議會報告不至於被為難；保護性社工在未來的職務安排、年終考績上可避免被刁難的處境等。但是，家庭暴力的受害者並不在上述的互惠關係中，甚至，有可能因為保護性社工接受關說後，提早返家，而增加其人身安全的風險，這很明顯違反了社會工作專業倫理，因此，如何在華人關說文化與社會工作專業倫理間，做一適當的取捨，將是國內社工界未來必須面對的課題。

在本研究中，受訪者皆為保護性社工的角色，有 3 年以上的工作經驗，在緊急處遇的經驗上，提出了幾項較容易遇到關說的案件類型，包括：兒少保緊急安置、婚暴緊急庇護、兒少保監護權爭奪等案件，關說的內容除了希望保護性社工在公權力的展現上「放水」，有時關說的內容反而是向社工服務的機關或上級長官指控社工在處遇上的態度不佳、專業性不足、衣衫不整等，藉此打擊社工，迫使社工在處遇上予以妥協或讓步。而兒少保監護權爭奪的案件，最常遇到父母雙方皆委託不同的民代予以關說，民代之間由於面子、名聲的比較壓力，常會施加非常多的壓力給予案件的主責社工，迫使社工需花費非常多的心力因應關說，壓縮處遇其它案件的時間與時效。民代的關說也會影響社工處遇案件的優先順序，甚至迫使社工必須立即處遇一些非緊急、非家暴類型的案件，影響社工原訂的處遇、訪視順序，損害其它案主或案家的權益。

當家暴事件的相對人擁有高社經地位時，其關說的影響力非常大，除了將完全改變社工的處遇內容與策略外，社工在處遇的

角色上也變得非常被動，處遇的內容還得放下身段與相對人商討，且社工或其上級長官還必須定時向家暴相對人回報處遇的概況，不敢得罪相對人，在社會工作專業強調公平、正義、責信的價值信念下，顯得十分諷刺。

目前國內的社會工作教育，多延續西方的價值理念與知識技巧，較缺乏契合華人社會文化的處遇模式，尤其，社會工作專業強調「公正、正義、平等、責信」等價值原則，但華人社會加入關說文化後，保護性社工在處遇案件上，關說對象的社會地位或關係的親、疏、遠、近反而才是考量的準則。況且，對於這些實務經驗 3 年至 10 年的社會工作實務者，關說文化都另他們感到困擾，甚至在處遇的合法性上都備受質疑，對於那些剛從大專院校畢業的新鮮人，恐怕將是更困難的課題。

受訪者皆表示家暴防治的預防機制與服務輸送上，應該加入關說文化的考量，例如：仿造線上社政系統在社團補助經費的頁面欄，加入可填寫關說立委、議員姓名的空白欄，在婦幼安全系統上，每個案件也加入曾關說此案的民代備註欄。此外，確實紀錄每筆受關說案件的實情，包括：兒少保案緊急安置的案主是受到哪位民代關說進而提早返家？社工受到哪位民代的要求立即出勤訪視請託案，致使社工延誤原訂訪視案主與案家的時間與時效等？此外，受訪者認為各地的家暴防治中心可仿效警政單位，在電話硬體的配置上，使用有錄音功能的機型，讓當民代關說涉及該次事件案主與案家、其它事件案主與案家的權益，甚至是人身安全時，處遇透明化，予以錄音存證，必要時予以媒體公開，以嚇阻關說文化。

此外，本研究發現，受訪者皆不知悉行政院於 2008 年制訂公佈的公務員廉政倫理規範，甚至，部份受訪者表示就算知悉此政策後，也不敢使用，因為擔心會影響到自身未來工作的權益，遭到秋後算帳。而受訪者皆認為在社工緊急處遇上是否接受關說，常以上級長官的意思為主，自己只是聽命辦理，且並未與對方有任何明確的對價利益關係，故不太有瀆職的情況，甚至有受訪者曾私下詢問過法律專業人士，也得到未違反瀆職罪的答案，但是，受訪者還是會擔心未來有違法的可能。因此，本研究建議，未來縣市政府應再多加宣導公務員廉政倫理規範，讓執行緊急處遇的社工知悉在面對關說的難題時，有這資源可使用，此外，由上而下，落實以「單位」為主體的關說報備登錄，換言之，未來該單位只要有一位社工在緊急處遇的過程中，遭受到關說，該單位即以單位的名義進行關說報備登錄。最後，由中央政府單位帶頭嚴格執行公務員廉政倫理規範第 19 點：「違反本規範經查證屬實者，依相關規定懲處；其涉及刑事責任者，移送司法機關辦理」，如此，方可由上而下的端正國內公部門長年以來關說文化的情況。

同時，在社會工作專業教育的課程安排上，擁有文化敏感度，加入因應華人關說文化的相關課程與反思，在西方社會工作價值與知識技能下，建構因應華人關說文化的處

遇模式等，鼓勵國內的碩博士生多從事加入社會文化考量的相關研究，讓國內社會工作者在知識技能與實務工作上能更加契合。

由於，目前國內的社會氛圍，都對保護性社工有非常高的期待與標準，保護性社工在處遇案件上常有時效性、危險性與立即性的壓力，如果再加上關說文化的壓迫與阻礙，保護性社工的處遇效率勢必大打折扣，甚至在處遇的合法性上也將備受質疑，這也是目前國內保護性社工正在面對的難題，但尚鮮少人公開討論此問題。而本研究的受訪者皆對於關說文化抱持無奈的態度，久而久之，當年剛離開學校的熱誠與初衷皆已不在，社會工作專業教導的「公平、正義、平等、責信」也早已無法在實務現況中展現，公權力的展現也只能有限度、有選擇性，造就國內保護性社工在緊急處遇上有公權力不展、效率不佳的情況。因此，本研究希望做到拋磚引玉的效果，喚起國內社會工作界對於關說文化對於保護性社工緊急處遇負面影響的反思，建制更完善的配套措施。

（本文作者為新北市政府家庭暴力暨性侵害防治中心社會工作師、東海大學社會工作碩士）

關鍵詞：關說、保護性社工、緊急處遇、社會工作

參考文獻

全國法規資料庫（2013）。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：2013 年 6 月 26 日。網址：<http://law.moj.gov.tw/>
- 中時電子報（2013）。警拒關說被調職、基隆市長關說酒駕彈劾未過。線上檢索日期：2013 年 7 月 6 日。網址：<http://news.chinatimes.com/>
- 李燈燦（1992）。「公務機關貪污問題與防治策略之研究」。政治大學公共行政學研究所未發表碩士論文。
- 林家祺（2001）。「政府採購法救濟程序之研究」。中正大學法律學研究所未發表碩士論文。
- 杜佩蘭（1998）。「組織承諾、角色衝突與工作滿足及其相關因素之研究—以高雄市政府主計外派人員為例」。中山大學人力資源管理研究所未發表碩士論文。
- 黃宗顯（1998）。「學校行政關說研究」。國家科學委員會計畫報告。
- 黃光國（1988）。儒家思想與東亞現代化。臺北：巨流。
- 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」。東海大學公共行政學系未發表碩士論文。
- 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」。政治大學公共行政學系未發表博士論文。
- 張振成（2001）。臺灣臨床社工人員建立助人關係經驗之敘說分析。香港中文大學社會工作哲學博士論文。
- 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」。國立中正大學企業管理研究所未發表碩士論文。
- 曾華源（2004）。社會工作專業倫理兩難與抉擇辨明研討會。臺灣社會工作教育學會、臺灣社會工作發展研究學會、國立屏東科技大學社會工作系、高雄市社會局主辦。
- 曾華源、胡慧嫻、李仰慈、郭世豐（2006）。社會工作專業價值與倫理概論。臺北，洪葉。
- 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。
- 謝秀芬（2002）。社會個案工作-理論與技巧。臺北：雙葉。
- 韓玉瑛（2006）。社工人員在人情情境中資源運用原則之研究。東海大學社會工作系碩士論文。
- 韓兆琦（2011）。新譯史記。臺北：三民。
- 羅鼎程（2012）。臺灣公部門社會福利工作人員工作負荷與生活品質之研究。東海大學社會工作系碩士論文。
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. New York: John Wiley and Sons.
- 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.