

◎研究論文

兒少保護社工與法定強制當事人專業關係取向之探討

蔡佳瑩*

*東海大學社會工作學系博士候選人；臺中市政府社會局高級社會工作師。通訊地址：臺中市西屯區臺灣大道三段 99 號（臺中市政府社會局）；聯絡電話：0917294857；電子信箱：[jytsai77@gmail.com](mailto: jytsai77@gmail.com)。

收稿日期：2017 年 3 月 5 日；接受刊登日期：2017 年 7 月 13 日。

摘 要

兒少保護工作是以法律為基礎進行公權力介入，近幾年因媒體報導及監察院調查案，使得兒少保護工作著重在於法律、程序及行政議題，忽略社工人員與法定強制當事人專業關係建立議題。在臺灣兒少保護社工人員實務上與法定強制當事人建立專業關係遇到困難有：非自願性專業關係、過份重視完成制式化操作工具，忽略以「人」為主體、文化議題。本篇文章提出重新建構社工人員與法定強制當事人建立專業關係模式，該模式需具備相關要件包括：執法性、工具性利益給予，提供充足資訊及福利補助...等、情感性關係，尊重、傾聽、瞭解...等。另外在這三項要件下，需兼顧華人文化面對權威「檯上一套、檯下一套」現象，人情及面子維護，「情」、「理」、「法」三者之間的平衡。使兒少保護社工人員與法定強制當事人專業關係可以從對立走向合作性關係，共同解決困難，維護兒少權益。

中文關鍵詞：兒少保護工作、專業關係、非自願性個案、華人文化

Exploring the Professional Relationship Between Child Protection Social Workers and Statutory Parties

Chia-Ying Tsai

Abstract

Child and youth protection is an intervention from public power on the basis of law. In the past few years, both of news reports and investigations undergone by the Control Yuan, R.O.C. paid more attention to the work of child and youth protection emphasizes on law, procedures, and administrative issues, rather than the issues regarding the professional relationships built between social workers and statutory parties. When social workers built relationships with a forced party, many difficulties might happen, such as involuntary professional relationships, the over-emphases on completing standardized manipulations, and lose cultural factors and human being the subject.

This article brings up the reconstruction of the pattern one social worker shall refer to while establishing the professional relationship with the statutory party. The basic elements in this pattern include law enforcement, the accordance of instrumental interests, and the provision of sufficient information and welfare subsidy. Apart from the three elements above, the balance among the common sense, reason, and the law be considered, especially when facing way people see authority, human interest, and reputation in Chinese cultures. Thus, the relation between social workers and the forced statutory parties may be moved from opposition to cooperation, together solving problems and safeguarding the in interests of our children and youths.

Key Terms: Child and Youth Protection; Professional Relationship; Involuntary Client; Chinese Culture

社會工作是運用專業知識、技巧協助處在困境中人們，與「人」互動是社會工作關鍵重點，但「人」的複雜性、情感性、思考及行為又是變幻莫測，難以用單一理論或數據可決定，但可確定的是關係是人類重要核心，相對的關係亦是社會工作重要核心（Hennessey, 2011）。專業關係是運用情緒性及專業知識產生一種催化劑，支持、培育及讓人們有自由能量和動機朝向解決問題和使用幫助（Perlman, 1982）。與個案「建立關係」，是每位社工人員工作必備前提，重要性在於個案與社工人員關係品質可導引至正向服務結果（De Boer & Coady, 2007; Mason, 2012; Murphy, Duggan, & Joseph, 2012）。現有社會工作理論相關介入策略取向眾多，實務研究亦顯示關係重要性是任何互動策略成功基礎（Ribner&Knei-Paz, 2002）。亦即良好專業關係是後續處遇介入重要基石，社工人員與個案良好關係可說是重要資產影響著服務結果。但社會工作專業早期受到醫療和法律影響，社工人員停留在專業角色被限制，在所有專業關係裡，充斥著權力失調，潛在歧視和剝削（O'leary, Tsui, & Ruch, 2013）。近年重新崛起心理暨社會之社會工作實務介於早期實務模式和當代倡導模式間，擁抱近來創建反壓迫和增強權能在社會工作實務面向（Ruch, 2005），對於社會工作專業關係已從病理觀點逐漸朝向以「人」為主體。

社會工作實務所面對不同來源服務族群，包含：自願性求助、法律強制、轉介案件...等不同管道進案，社會工作專業關係內涵是否一體適用，對於難度較高法律強制非自願案件，傳統專業關係所談溫暖、同理、真誠等態度是否已足夠或是需要加入專業關係其他元素，這是國內相關研究及實務較少去檢視及探討。特別是在兒少保護實務領域，雖然社工人員都深知專業關係重要性，但近幾年因媒體大幅報導兒童保護案件，監察院介入調查，兒少保護議題皆著重在於法律、程序及行政議題，使得社工人員需要耗費大量心力於報告及相關行政流程說明，可以說是當代兒童照顧社會工作在實務上是被程序和官僚所主導（Ruch, 2005）。在這些衝擊影響下，法定社會工作關注探討多著重在風險管理、管理主義、官僚主義、顧客主義和個人化效益議題（Murphy et al., 2012）。為協助能以科學數據回應在兒少保護案件評估，不管是兒少保護或是兒少高風險家庭社工人員訓練皆關注著重在指標判定及安全評估工具使用，相對的亦影響社工人員如何看待與法定強制當事人關係議題，使得關係建立較容易停留在形式化及缺乏實質與人連結意涵。

兒童福利工作者焦點是建立有品質關係，因為與工作結果相關（Lee & Ayón, 2004）。在實務上，專業關係評估就像是氣壓計，可以警報工作者和督導，案主需求有未獲滿足或社工人員在風險上未能準確評估父母能力，是因為關係中缺乏信任，會抑制案主自我揭露（De Boer&Coady, 2007）。社工人員如能與法定強制當事人建立有品質關係，是可以有效搭配評估工具運用在各向度安全評估，進行後續處遇計畫，達到兒少保護工作目的。本篇文章欲探討兒少保護社工與法定強制當事人專業關係建立困難及現有專業關係不足之處，重新建構專業關係在實務上運用模式。

壹、兒少保護社工與法定強制當事人專業關係之本質

社工人員與服務個案因藉由法律賦予意義或是個案需求等狀況，進而互動，產生連結關係。關係是改變主要動力，使一個人行動、思考及感覺會有不同方式，因為關係是一個過程，建立支持及可靠連結二個不同個體（Perlman, 1982）。關係是引導個案工作的過程，關係相關元素包含：目標、關懷他人、承諾和義務、接納和期待、同理心、權威和權力、真誠和一致性（Compton & Galaway, 1994）。關係既是協助社工人員與個案工作重要利器，國內兒少保護工作內涵轉變亦影響專業關係本質變化，兒少保護社工需要建立什麼樣專業關係才能對法定強制當事人有真正幫助是需要進行重新思考，從專業關係內涵不同層次分述如下：

一、權威式專業關係

在社會工作理論早期是採借精神醫學觀點，強調個人治療和修護，透過談話性治療，探討人格結構及行為，之後延伸至社會工作心理暨社會派，雖早期是以心理動力為主要技巧，但重視專業關係的建立與運用。專業關係程度可以決定個案接受協助的功效，個案與社工人員之間關係的發展，是來自於口語與非口頭的溝通，所以社工人員要注意其採用的語言和非語言表達所傳遞之訊息，要使個案感受到社工人員對他的支持和協助（曾華源，2002）。但相對的社工人員角色任務為解決問題的專家，社工人員是要幫助有問題的個案，社工人員如同老師角色一樣，賦予教導與控制責任，社會工作專業關係是為不平等、有限制性關係，強調專業界限清楚，是由社工人員主導性的關係。在此時期，對社會工作專業關係

強調的有，包含（Perlman,1982）：

- （一）、溫暖、接納、同理、照顧關心、真誠。
- （二）、專業關係形成是來自確認、認定目標：社工人員及個案一起清楚知道需求、想要、合理期待，形成契約及預期下個步驟。
- （三）、專業關係時間限制：專業關係能使一個人工作在特定問題上。
- （四）、專業關係是為個案：以個案需求為核心。
- （五）、專業關係帶有權威性：專業不同於自發性質助人者，是處理問題的專長。
- （六）、專業關係是控制性關係：控制是極大化助人效益，社工人員引導自己和個案方向問題呈現和尋求目標知識，不只是解決問題而是幫助個案擁有動機和能力。

兒少保護法定強制當事人因違反兒童及少年福利與權益保障法規定，須被迫接受社工人員服務，社工人員同時具有「控制」及「照顧」雙重角色，當事人需長期被社工人員關注是否對孩子有照顧不當及依賴社工人員協助解決生活困境難題。兒少保護案件裡，法定強制當事人與社工人員關係經常是充滿緊張及壓力，為什麼當事人厭惡去相信社工人員？因為他們恐懼他們的孩子被帶走，在充滿情緒狀況下，有著許多不完整和支離破碎資訊（Turney, 2012）。法定強制當事人與社工人員有著權力關係不對等，孩子是否需要被強制安置或是可以結束安置返家，社工人員是扮演著控制性角色，導致法定強制當事人在權力關係不平等下，往往有過當與不適切的情緒與行為展現。在法律規定前提下，社工人員與法定強制當事人之間專業關係有著權威式控制關係，但也往往潛藏著許多不滿衝突、不信任關係，而非有著專業關係正向催化本質，帶領法定強制當事人進行改變。

二、夥伴式專業關係

後現代理論自 1970 年代興起，強調情境參與者的直觀，並且透過社會論述可建構知識，亦即社工人員可以在工作情境中與個案一同創造知識，由於知識建構是所有參與者互動的結果，後現代觀點強調平權，著重分析互動過程中語言運用背後隱含的權力不平等，在此觀點下的社工人員面對個案時應抱持的是謙虛態度，不應假設自己比案主更清楚其問題來源與解決之道（宋麗玉，2002）。增強

權能、優勢觀點及敘事治療等，皆強調權力關係解構，重視案主共同參與及平等關係，已經不是權威式強調社工人員是解決問題專家，相對的專業關係從權威式專業關係進入平等式專業關係，過去專業關係裡控制性關係、權威性關係、專業界限等，需重新概念化，社工人員與個案專業關係是連結非分離，倡導過程是在促進相互關係，提昇個案自主性，參與和尊嚴水平，使過程互動較為人性(O'Leary et al., 2013)。社工人員與個案關係為夥伴關係，有共同目標，相互學習，情感交流，促進相互成長。

相關研究亦顯示，從個案角度瞭解，他們喜歡與社工人員專業關係部分，是不希望社工人員呈現他們什麼都知道，貶低個案指出錯誤，工作關係平等是很重要，關係裡平等的感覺：愛、友誼、非判斷是成功專業關係的元素(Ribner & Knei-Paz, 2002)。對兒少保護法定強制當事人來說，雖然是透過法律公權力介入，但是平等專業關係同樣也是不可或缺的。好的專業關係，是有助於後續工作處遇，社工人員態度和能力要試著讓父母感受到平等的，不是判斷結論，勝過只表現出恭維和優勢(Platt, 2008)，故社會工作專業關係已不再是過去權威式專業關係，認為個案是沒有能力，應該告訴個案怎麼做，而是透過平等關係建立，形成夥伴關係，開啟共同合作橋樑，解決問題。

近幾年來，國內的兒少保護工作，是以「檢測風險」為主要的發展目標，社工人員服務過於仰賴風險評估工具與標準化作業流程，讓實務工作變成一種機械化的被動回應，使社工人員服務缺乏思考及反思，而失去社會工作彈性與敏感度，越是恐懼，越是需要控制(社區發展季刊社論，2017)。在控制風險當道的兒少保護工作，社工人員與法定強制當事人專業關係是不被強調重視的，專業關係仍然是停留在權威式專業關係，非夥伴式專業關係，社工人員與法定強制當事人距離是遙遠的，在各縣市家庭暴力及性侵害防治中心為維護社工人員人身安全，皆築起一道道安全門，害怕當事人闖入，無形之中亦傳遞專業關係是界限清楚，悖離著後現代觀點所看重專業關係平等、夥伴與人性服務。

貳、兒少保護社工與法定強制當事人建立專業關係困難之處

一、兒少保護法律規範及服務內容-處罰大於支持

兒少保護服務內容涉及法定強制當事人與社工人員互動層面，共分為三大部

分：

（一）調查評估

依據兒童及少年福利與權益保障法第 53 條，受理相關兒少保護情事，應於四日內提出調查報告，當事人是沒有拒絕的權利，應接受社工人員訪視。現行兒少保護調查評估是運用結構化決策模式工具（SDM），依據結構化決策模式工具（SDM）計畫緣起與背景指出，因兒少保護工作問題複雜而多元、社工人員人力吃緊、個案負荷高、流動率居高不下、兒少與家庭狀況變化多，以致於在做與兒少有關的決策上面臨很大的挑戰，如果可以在做決定的過程中，循著某一種系統化或結構化（structured）的思維，蒐集所有必要的條件並納入考量、加以研判，將可以大幅度提高決策的精準度（臺中市家庭暴力及性侵害防治中心彙編，2015）。對法定強制當事人而言，面對陌生社工人員到訪又須回答許多他們沒有想過的問題，大部分法定強制當事人普遍感覺是極端絕望和恐懼，感到不堪重負，不確定和緊張，因為會有關他們的改變（Reimer, 2013）。另外，Howe（2010）指出法定強制當事人和社工人員相遇，很多關鍵事情發生，是很難捕獲、束縛或勾選計算在程序框中（Howe, 2010）。可以說是，在現行制度規範下，社工人員在第一次調查評估階段除應完成各項風險評估外，在專業關係建立上已經不是兒少保護工作所重視工作內容。

（二）家庭處遇服務

兒少保護事件，不管孩子是否被安置，法定強制當事人都須接受家庭處遇服務，服務內容包括家庭功能評估、兒童及少年安全與安置評估、親職教育、心理輔導、精神治療、戒癮治療、家庭扶助及福利服務、團體輔導或其他與維護兒童及少年或其他家庭正常功能有關之協助及福利服務方案。從服務內容來看，法定強制當事人是被當作有缺乏的、不足的，服務內容有許多教育和治療層面，可以發現的是服務內容背後自有其一套較為合理的正常與健康標準，標準的背後自有其來自文化與知識的典範依據，而通常這些典範是來自於知識的菁英所建構（王行，2007）。另從服務實際使用層面來看，根據衛生福利部 2015 年統計資料顯示，家庭扶助及福利服務是家庭處遇服務項目使用率最高的（衛生福利部保護服務司，2015）。從數據中顯示，法定強制當事人在所處環境脈絡裡，照顧兒少資源是匱

乏的，家庭扶助及福利服務亦是法定強制當事人與社工人員互動想獲取利益的重點。

（三）行政裁罰

兒少保護事件行政裁罰有二個部分，分別是罰鍰和親職教育輔導。親職教育輔導是依據法定強制當事人違反兒少保護事件情節之輕重處以 4 小時以上 50 小時以下之親職教育輔導，「強制性親職教育輔導」，在兒少保護的體制中，無可避免的成為「權控」機制的一部份（王行、莫藜藜、李憶微、羅曉瑩，2005）。權控機制下，不同法定強制當事人也有其不同應對機制，有的法定強制當事人願意配合接受規訓；有的法定強制當事人勉強配合「上課」，但態度消極、無意願；不來上課當法定強制當事人，雖法律規定可處以罰鍰，但罰鍰能不能執行的到仍是未知數。換句話說，行政裁罰能否達到兒少保護目的，法定強制當事人的「認知」也是關鍵重點。

兒少保護法律規範層面，保護主體是未滿 18 歲兒童及青少年，服務提供上是以公部門為主，服務是沒有選擇空間，採行社會控制方式，背後觀點是未滿 18 歲兒童及少年因尚未有足夠自我保護能力，國家應負起責任保障其權益，增進其福利，就整個社會政策目的是為保障兒少相關權益，正向影響是喚起社會大眾對兒少保護事件重視，防範兒少被不當對待情事發生；負向影響是兒少保護政策為處罰多過支持服務，以未滿 6 歲兒少被獨留案件而言，現行兒少保護政策是先對兒少之父母冠上「施虐者」名稱，再處以罰款，未考量兒少之父母處於社會結構不利情境。大多數兒少保護事件，涉及的家庭是窮人，絕大多數時候，這些家庭有多元問題，長期性壓力，包括貧窮和邊緣化的世代經驗，合併家庭問題（特別是家庭暴力，藥物濫用，父母的心理健康問題，兒少發育遲緩），居住不穩定，社會隔離（Kemp, Marcenko, Hoagwood, & Vesneski, 2009）。可以說是兒少保護政策是形成更多非自願性專業關係當事人，要能與非自願當事人合作，是需要付出時間與心力，但目前社工人員只有耗費更多時間關注程序問題，對於解決法定強制當事人非自願問題是從法條著手，形成更多抗拒困難。

二、病理觀取向社工服務

「人」的面向是複雜的，變動的，但台灣現今兒少保護工作卻不斷企圖使用評量操作化工具進行預測人的行為，忽略以「人」為主體。法定強制當事人被視為有問題個人時，面對社工人員公權力行使時，又不能斷絕關係情況下，不得不發展一套自我因應策略，維護自己的利益，如：討好、到處陳情、威嚇攻擊、表現無能力...等方式與社工人員互動。重點是許多社工人員與法定強制當事人雙方交流時，常常是站在自己的生態位置，以個人習慣的社會認知和偏見進行互動(白倩如、李仰慈、曾華源，2014)。法定強制當事人在權力關係不平等下，往往有過當與不適切的情緒與行為展現，如果社工人員認定他們高張的不平與憤怒為「情緒不穩」；不斷的抗爭為「攻擊性」；訴苦與抱怨為「低反省力」與「自我中心」；這對社工人員改變的位置而言，是不利的「視框」(王行，2007)。常和司法、醫學、精神病理學、心理學、犯罪學等形成一個複合體，相互為用，將被視為應改造的對象，進行常規化，也就是經由懲罰或教育的工作，消除或減少「不正常」強化「正常」的價值觀念、行為、思想、言論等(柯麗評，2009)。社工人員容易在防衛心態下，病理化為個人的問題，忽略在權力關係不平等背景脈絡下，法定強制當事人會有的情緒反應。

三、文化議題

社會工作是來自西方文化，在專業知識理論及技巧，提供社工人員直接服務處遇依循方針，但社工人員在現實中互動的是華人社會文化下的人們，華人文化思維及人際互動特徵與西方文化是有其差異性的，也影響了個案與社工人員互動關係，認知影響行為。在華人家庭遇到困難問題，尋求對象是以家族成員為主或是求神問卜，特別是不名譽的事，更是家族內秘密，絕少願意讓外人知道。故在華人文化中，人我或者家庭和社會之間常以「法不入家門」作為清楚界限劃分原則，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，而社工人員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，與社工人員互動，甚至是抗拒互動(胡慧嫻，2013)。在華人文化裡，面對不喜歡的事情，雖然表面上是配合態度，但仍採取間接手法來表現攻擊行為：

用類似不合作、陽奉陰違、指桑罵槐等消極行為來表達（楊中芳，2001）。

在華人文化裡，關係建立脈絡與西方文化是有其差異性，非單純平等、支持、溫暖、同理等技巧態度，要考量是不同關係層次所對應出不同行為，人情文化與中國社會的「差序格局」相互交織，人們處事判斷的價值依據不是規章制度和社會公正原則，而是親疏關係及利益回報期待（黃耀明，2012）。社工人員與法定強制當事人建立專業關係如果只停留在外人層次公權力關係，是很難進入情感階段，達到後續工作目標，但專業關係是變動的，是可以經由「拉關係」過程，進入更深一層關係，好處是可以協助達到特定工作目的，但往往也容易陷入在資源分配過程裡人情困境及倫理兩難。

綜上所述，台灣的兒少保護社工處在不斷面對繁雜行政程序及要求，非自願性當事人抗拒，實務工作處遇發展方向卻是朝向工具化表格及制式操作模式，企圖解決實務上遇到的專業難題，卻未考量「人」的相關影響因素也並不關注從專業關係論點要如何處理社工人員與法定強制當事人建立關係困難不足之處。如同現今資本主義社會發展模式，講求快速有效率操作，對於需要耗費時間且效果又難以計算專業關係建立，相較之下，就很少特別會去看重。公權力介入加上工具化量表成為台灣兒少保護社工標準配備，雖然有其優勢，但關係較多是停留在表面或是權威式專業關係，可以進一步思考，權威式專業關係是否符合社會工作的精神，在華人社會服從權威的行為，以及所被要求培養的對權威的情感，都趨於表面化，有走向「檯上一套、檯下一套」的現象（楊中芳，2001）。要如何補足現有專業關係之不足，發展適用華人文化建立專業關係方式，讓專業關係可以達到實質化效果，是需要被看重及發展重點。

參、建構兒少保護社工與法定強制當事人專業關係

兒少保護工作是要維護兒少身心安全，從調查評估到家庭處遇，法定強制當事人是其重要工作對象，社工人員與法定強制當事人關係是既衝突又合作，但專業關係對法定強制當事人影響是很難勾選在工具性量表進行計算，但卻是影響著調查評估及家庭處遇後續結果。回應到兒少保護工作要有完整調查評估及有效家庭處遇，前提是社工人員不能只停留在公權力強制介入及制式化操作性工具，需要重新建構如何與法定強制當事人建立專業關係模式，該模式需具備相關要件

有：

一、 執法性、工具性利益給予、情感性關係平衡

兒少保護工作立基於兒童及少年福利與權益保障法公權力之行使，權力具有影響他人、改變結果、促使他人做其原來不欲做的事、或阻礙不願發生的事發生的能力（柯麗評，2009）。社工人員執法性是對兒少安全基本保障先決要件，但同樣不可忽略的是透過工具性利益給予滿足當事人遇到困境需求。「社會交換資源論」假設：個人與他人進行的任何一種社會互動，都是在交換這六類不同的資源，金錢、愛情、地位、訊息、服務及財貨。換言之，任何一種「社會交換」基本上都是一種「工具性行動」，是個人為了獲取某種社會資源，而和他人進行的一種社會交換行動（黃光國，1999）。同樣的，兒少保護社工與法定強制當事人進行社會互動，也夾雜著社會交換過程。調查評估階段，社工人員為得到充足資訊，不論是從公權力介入角度或是福利資源給予等，亦是為交換訊息；法定強制當事人衡量自己所付出成本，可得到資源利益或是損失，採取成為順服的案家或是非自願案家。

相關研究亦指出，與疏忽照顧兒童的父母工作，過程要建立信任（trust），經由社工人員誠信，企圖去減少及察覺權力不公平，建立相信包含社工人員提供第一印象，他們是真誠的，積極關注父母提供協助，焦點在能力，同理非判斷，耐心、靈活性和保密（Reimer, 2013）。會進入兒少保護體系法定強制當事人，正向情感性關係經驗較為缺乏，建立關係原較屬不易，社工人員透過漸進互動歷程，使法定強制當事人感受到情緒同理瞭解，願意與人連結的。包括：有過程的語言、能夠感受人與人之間關係的存在，並且能夠進入當事人的情緒世界，並且清清楚楚可以靈活拿捏界限，不會讓自己與他人糾纏不清（吳就君，2012）。社工人員在與法定強制當事人互動歷程，容易著重在於事件處理，對於進入與「人」歷程，較易被忽略，同樣的，社工人員需先打開自己的心，關注自我內心情緒感受，進而才會有力量與法定強制當事人進行連結。

執法性、工具性利益給予、情感性關係是兒少保護社工與法定強制當事人建立專業關係必備條件，而是處於交互循環狀態，在接案初期執法性公權力介入，後續家庭處遇階段運用工具性利益及情感關係影響，協助法定強制當事人產生改

變動力，當法定強制當事人欲解除兒少保護約定時，社工人員有責任進行執法公權力。要如何維持這三者平衡及不同歷程階段交互運用，有賴於社工人員在實務運用判斷掌握，如只是順著主流意識企圖馴化或感化案主，則容易與「非自願性案主」形成「宰制與馴化」的權控命運。但是順著「案主」處境需求，當然能促進關係的建立，卻也容易疏忽兒少保護的專業責任（王行等，2005）。但人的關係是變動性，在調查評估初期階段，社工人員透過法律介入，導致法定強制當事人對社工人員是有情緒性，關係是充滿不信任，社工人員是可以藉由關係特質變動扭轉與法定強制當事人關係形成合作性專業關係，在這三者間交互運用同時，也伴隨著社工人員與法定強制當事人關係變動。

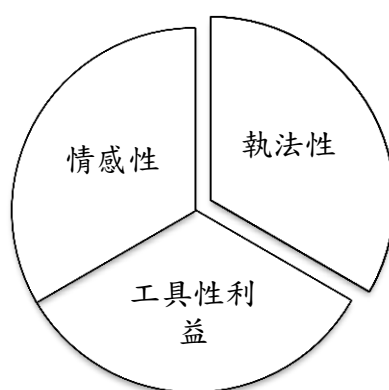


圖 1 兒少保護社工與法定強制當事人專業關係模式（資料來源：研究者自繪）

二、後現代觀點社會工作「視框」

從法定強制當事人角度來看，他們是有些困境存在，但如果社工人員只從傳統社會工作病理治療觀點來看，將個人困境歸因於個人問題。社工人員提供的協助是否是他認為需要的協助？還是如 Ruch（2013）所說的照顧和控制的二分法整合在當代社會工作實務，但現在更多的是在「控制」實務面向，特質為權威，潛在或真實的侵略和懲罰性行為，出現在被漠視弱勢人口（Ruch, 2013）。顯然，許多時候，法定社會工作是強加在個人家庭非「與」家庭一起工作（O'leary et al., 2013）。社工人員要與法定強制當事人建立合作性專業關係，處置角度也從個人人格缺陷等病理因素移動視框，看到法定強制當事人被環境資源限制困境，重新創造個人和環境優勢。社工人員更需要不同於「個別性」的視野，來認識暴力、

施暴者，以及自身的處境，從「人在情境中」的系統視野出發，有三種不同的工作關係：一、療傷關係：法定強制當事人的咆哮、威脅、恐嚇、敵意、冷漠等，倘若社工人員選擇以「受創」來看待這些行為，而認為都是在極度驚嚇、錯愕後的傷痛反應，以「安慰受創的心靈」為工作目標，如此將更接近「非自願性法定強制當事人」的意念世界，使「非自願性法定強制當事人」有被「正常化」看待的機會，也是工作過程不易產生彼此的無力感。二、夥伴關係：為法定強制當事人爭取權益，非只是討論權益，關係的發展也會有較大的機會進入共同合作的「意願性」工作關係。三、教導關係：社工人員要教導法定強制當事人的行為，不一定要以權力機制所處的文化格局改造其意識型態，而是以法定強制當事人所處的文化格局下，尋找與權力機制之間「最大公約數」（王行，2007）。

後現代觀點社會工作「視框」帶給社工人員不同過往新視野，能夠從法定強制當事人生活脈絡理解其行為，不會視法定強制當事人為情緒不穩定、控制力不佳、無能力的，相對的在專業關係建立在更容易朝向夥伴關係合作，良好的專業關係不僅可以幫助社工人員達到處遇正向結果，也是減緩社工人員負荷壓力。因為對抗及不和諧的專業關係只會耗掉社工人員能量，更以防衛冷漠心態與法定強制當事人工作，是兩者皆不利結果。

三、華人社會文化專業關係導向

在華人文化社會裡，社工人員執法性行使公權力象徵權威，但要考量華人文化特性，面對服從權威的行為，以及所被要求培養的對權威的情感，都趨於表面化，在處理日常生活時，有走向「檯上一套、檯下一套」的現象。檯上的一套當然是以「禮」而建立起來的意義體系，而檯下的一套則往往是依「面子、人情、關係」而建立的另一套「情」的意義體系（楊中芳，2001）。社工人員處理非自願案家時，需要懂得識別法定強制當事人行為反應，表面上的合作有可能是假裝的，面對「情」、「理」、「法」之間選擇，如果只從「法」層面介入，就會落入「檯上一套、檯下一套」的現象，另外對「情」、「理」這一對對立心理狀態的考慮，往往是主張最好能「合情合理」，認為這樣才能帶來人際的和諧。也就是說，在思考事件時要把「情」和「理」同時考慮進去，而且最佳的行動選擇應是介於這兩個極端之間（楊中芳，2001）。社工人員面對法定強制當事人執法行使公權力

同時，是需要製造「情」的層面，在「情」、「理」、「法」之間適當游移，顧及三者之間平衡，讓法定強制當事人感受社工人員是情理兼具執法者，願意配合後續處遇。

在華人文化社會關係，關係建立是從工具交換開始後，受惠的人總是變一個花樣加重份量去報答對方，造成施惠的人反欠人情，這就又使施惠的人再加重份量去歸還，如此反覆，人情關係便建立起來了（翟學佛，2013）。透過人情關係建立差序格局自己人關係，拉近彼此距離，是華人社會常見現象。在實務觀點方面，社工人員與法定強制當事人首先需要建立工作聯盟，社工人員強而有力包容父母焦慮、恐懼、質疑、生氣和傷心，使父母感到安全（Howe, 2010）。與法定強制當事人有好的聯盟是促使法定強制當事人參與過程任務（Karver, Shirk, Handelsman, Fields, Crisp, Gudmundsen & McMakin, 2008）。但何謂工作聯盟？與華人社會所談到自己人關係有何不同？可以確知的是要形成工作聯盟，需要一定信任基礎，絕非是外人關係，故在社會工作專業關係裡注重與服務對象的人情往來可以增進彼此的信任感，合適評估服務對象的關係網絡可以尋求和激發更多有利於解決服務對象具體問題的資源（黃耀明，2012）。在華人文化裡，情與理不但對立，理就在情中，說某人不近情，就是不近理，不近情又遠比不近理更嚴重，心能相通是因為情能相通，所以人情就成為中國人際關係的核心（翟學佛，2013）。故合宜「人情」在專業關係建立裡是需要納入文化因素，才有機會與法定強制當事人建立工作聯盟，共同解決問題。

「拿人手短、吃人嘴軟」亦是華人文化常見的現象，社工人員透過提供工具性利益，亦是如此，法定公權力併同工具性利益，在服務初期關係尚未建立前，可減少抗拒，維持雙方基本面子。社工人員進入案家瞭解兒少受照顧情形，在注重家庭私領域華人社會，接受調查是「失面子」的行為，常會發生約訪不到案家或案家失聯等情形，特別是在男性當事人，失「面子」等同失去尊嚴，在實務上可見的是，訪視案家時，家庭裡男性當事人面對社工人員到訪，不見面或少言，是常見現象。工具性利益提供雖可與法定強制當事人建立關係，但須顧及華人文化社會裡「愛面子」心態，個體在某種標準壓力之下而發生的要面子行為，同時也表現在關係結構上的給面子行為，維持住個人的面子正是維持住了平衡的關係，也就是講了人情，而一旦出現了失衡現象，就會意味著其中有人丟了臉，或沒有給面子（翟學佛，2013）。有的法定強制當事人會認為拿取資源接受幫助是「失

面子」行為，社工人員如何技巧性顧及案家面子又同時能滿足需求，間接「做人情」給法定強制當事人，如此反覆，人情關係便建立起來，從人情關係延伸至社會工作專業關係，進入可以一起工作狀態，使案家從非自願到配合，皆是依據華人文化特性建立而來關係脈絡。

在華人文化社會關係角色部分，「情感性關係」是指家庭中的人際關係，「混合性關係」是指個人和家庭外熟人的關係，「工具性關係」是個人為了獲取某種資源，而和陌生人建立的關係（黃光國，1999）。要對法定強制當事人產生影響改變，絕非只停留在工具性關係，而是社工人員透過互動歷程，讓法定強制當事人感受到社工人員是「自己人」關係，從工具性關係延伸至混合性關係，才有機會透過關係力量產生催化效用解決問題。但另一方面，在華人文化裡混合性關係，合併有「人情世故」問題，如：兒少保護社工人員在服務歷程裡，發現法定強制當事人有獨留 6 歲以下兒童情事，違反兒童及少年福利與權益保障法第 51 條，社工人員是否需依第 99 條：父母、監護人或其他實際照顧兒童及少年之人違反第五十一條規定者，處新臺幣三千元以上一萬五千元以下罰鍰。法定強制當事人會運用人情關係向社工人員請求，社工人員就會陷入情理法的為難衝突。華人文化混合性關係帶來的工作利益相對的易衍生工作困境，社工人員在其中關係掌握是需要精密反思。

結論

社會工作專業關係是雙向性的，社工人員在關係中對自我覺察及省思，也影響著與法定強制當事人互動品質。執行兒少保護工作，如單純從法條與法定強制當事人進行工作，忽略社會建構過程及文化脈絡，就會落入一元論思考，無法理解法定強制當事人處境脈絡。相對的，社工人員對於法定強制當事人非心甘情願接受控制與照顧，產生許多不合作行為，如：說謊、逃避、敵意、憤怒等，就會出現許多負面情緒。因此，社工人員必須學習獲取批評和反思構想的能力，將變為有能力的反思性實踐者，而不僅僅是技工，幫助弱勢群體對支配性的關係進行思考，調動他們的資源和資本以制訂應對策略並且改變他們的行為和環境（郭偉和、徐明心，2013）。

社會工作是與「人」互動工作，非有良好評估工具或流程即可達到成效，是

需要用「心」投入，帶給服務法定強制當事人改變力量，社工人員自身情緒狀態及工作負荷也影響專業關係品質，特別是兒少保護領域，與法定強制當事人從開始對立至合作，是得經過時間推移建立信任，這之間情緒張力是有賴於社工人員識別及對自身狀態檢視，並融合專業知識及華人文化特性，陪伴法定強制當事人共同解決困難，維護兒少權益。

參考書目

- 王行(2007)。《暴力與非自願性案主的輔導：系統視野的論述》。臺北市：松慧。
- 王行、莫藜藜、李憶微、羅曉瑩(2005)。〈執行兒少保護中強制性親職教育輔導理念任務之研究〉。《臺大社會工作學刊》，10，113-168。
- 白倩如、李仰慈、曾華源(2014)。《復原力任務中心社會工作-理論與技術》。臺北市：洪葉文化。
- 吳就君(2012)。《沙灘上的療癒者-一個家族治療師的蛻變與轉化》。臺北市：心靈工坊文化。
- 宋麗玉(2002)。〈社會工作理論之概述〉。宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍(著)《社會工作理論》(頁17-33)。臺北市：洪葉文化。
- 柯麗評(2009)。〈社會工作者與服務對象互動過程權力關係之運作〉。《應用心理研究》，43，149-175。
- 社區發展季刊社論(2017)。〈風險社會中的保護性工作〉。《社區發展季刊》，156，1-7。
- 胡慧嫻(2013)。〈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〉。《台灣社區工作與社區研究學刊》，3(1)，61-98。
- 郭偉和、徐明心(2013)。〈從抗逆力到抵抗：重建西方社會工作實務中的優勢視角〉。《思想戰線》，5，105-110。
- 曾華源(2002)。〈社會工作心理暨社會派〉。宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍(著)《社會工作理論》(頁121-150)。臺北市：洪葉文化。
- 黃光國(1999)。〈儒家倫理與專業倫理：矛盾與出路〉。《思與言》，37(4)，31-58。
- 黃耀明(2012)。《社會工作本土化與中國傳統文化》。中國北京：社會科學文獻出版社。
- 楊中芳(2001)。《如何理解中國人：文化與個人論文集》。臺北市：遠流出版事業股份有限公司。
- 臺中市家庭暴力及性侵害防制中心(彙編)(2015)。《兒少保護結構化決策模式工具(SDM)安全評估工作手冊》。臺中市：家庭暴力及性侵害防制中心。
- 翟學佛(2013)。《人情、面子與權力的再生產》。中國北京：北京大學出版社。
- 衛生福利部保護服務司(2015)。兒童及少年保護統計資訊
http://www.mohw.gov.tw/cht/DOPS/DM1.aspx?f_list_no=806&fod_list_no=4624

。上網日期：2016年6月12日。

- Compton, B. R., & Galaway, B. (1994). *Social Work Processes*. Brooks/Cole.
- De Boer, C. & Coady, N. (2007). Good helping relationships in child welfare: learning from stories of success. *Child and Family Social Work*, 12 (1), 32-42.
- Hennessey, R. (2011). *Relationship Skill in Social Work*. Sage Publications.
- Howe, D. (2010). The safety of children and the parent-worker relationship in cases of child abuse and neglect. *Child Abuse Review*, 19 (5), 330-341.
- Karver, M., Shirk, S., Handelsman, J., Fields, S., Crisp, H., Gudmundsen, G., & McMakin, D. (2008). Relationship process in youth psychotherapy measuring alliance, alliance-building behaviors, and client involvement. *Journal of Emotional and Behavioral Disorders*, 16, 15-28.
- Kemp, S. P., Marcenko, M. O., Hoagwood, K., & Vesneski, W. (2009). Engaging parents in child welfare services: Bridging family needs and child welfare mandates. *Child Welfare*, 88 (1), 101.
- Lee, C. D., & Ayón, C. (2004). Is the client-worker relationship associated with better outcomes in mandated child abuse cases?. *Research on Social Work Practice*, 14 (5), 351-357.
- Mason, C. (2012). Social work the 'art of relationship': parents' perspectives on an intensive family support project. *Child & Family Social Work*, 17 (3), 368-377.
- Murphy, D., Duggan, M. and Joseph, S. (2012). Relationship-based social work and its compatibility with the person-centered approach: principled versus instrumental perspectives. *British Journal of Social Work*, 43, 703-719.
- O'Leary, P., Tsui, M.S. and Ruch, G. (2013). The boundaries of the social work relationship revisited: towards a connected inclusive and dynamic conceptualisation. *British Journal of Social Work*, 43, 135-153.
- Perlman, H. (1982). The Helping Relationship: Its Purpose and Nature. In H. Rubenstein, and M.H. Bloch (eds). *Things that matter : influences on helping relationships*, pp.7-27. New York: Macmillan.
- Platt, D. (2008). Care or Control? The effects of investigations and initial

- assessments on the social worker–parent relationship. *Journal of Social Work Practice*, 22 (3) , 301-315.
- Reimer, E. C. (2013) . Relationship-based practice with families where child neglect is an issue: putting relationship development under the microscope. *Australian Social Work*, 66 (3) , 455-470.
- Ribner, D. S., & Knei-Paz, C. (2002) . Client's view of a successful helping relationship. *Social Work*, 47 (4) , 379-387.
- Ruch,G. (2013) .Understanding contemporary social work : we need to talk about relationships. In J. Parker, and M. Doel, (eds) .*Professional Social Work* pp.54-67.Los Angeles, California : Sage/Learning Matters.
- Ruch, G. (2005) . Relationship-based practice and reflective practice: holistic approaches to contemporary child care social work. *Child & Family Social Work*, 10 (2) , 111-123.
- Turney,D. (2012) .A relationship-based approach to engaging involuntary clients: the contribution of recognition theory. *Child and Family Social Work*,17,149-159.