

# 《調查與訪談實務》

一、進行監護權調查時需與案主會談，此會談為一種特殊性的談話，其形式與一般人際談話有相似之處，但其性質與一般談話有相當大的差異。請說明監護權調查會談與一般談話在目標、角色、運作等方面的差異何在？（25 分）

命題意旨	本題係為專業會談與一般談話之差異內容，同學們可用表列方式，進行比較。
答題關鍵	針對專業會談與一般談話的目的、角色及專業部分進行闡述。
考點命中	《高點社會工作直接服務講義第五章》，龍老師編撰，會談技術與助人技巧部分。

## 【擬答】

進行監護權調查時需與案主會談，此會談為一種特殊性的談話，其形式與一般人際談話有相似之處，但其性質與一般談話有相當大的差異。試就監護權調查會談與一般談話在目標、角色、運作等方面的差異，列表如下：

項目	監護權調查會談	一般談話
目標	1. 收集和診斷案主情況及社會功能有關之資料。 2. 建立良好的專業關係。 3. 分析及評估所收集資料以作業診斷。 4. 決定案主的資格。 5. 提供服務和處遇性之活動。	1. 溝通雙方彼此的想法與看法。 2. 藉由談話宣洩個別情緒。 3. 增進彼此的友誼。 4. 打發時間。 5. 依興趣選擇談話內容，並可隨時變更。
角色	家事調查官、社會工作師等助人者的角色。	朋友、同學、同事或家人等。
運作	1. 從會談過程中，案主所呈現出來的語言及非語言訊息，瞭解案主獨特的內心感受與需求，重視案主個別化原則。 2. 建立案主接受會談的信心，工作者宜主動、積極的表達所觀察與瞭解的訊息讓案主知曉。 3. 引導案主面對困境、不良或負面情緒後，能理性的思考與反應。 4. 以不批判的態度去澄清案主價值混淆、情緒錯亂、言行不一致的自我狀態。 5. 對案主有控制的感情介入，如果發現有情感轉移或反轉移現象，必須要馬上處理。 6. 有耐心的與案主進行會談，不因案主反應慢、溝通困難或自我調適力退化等，就拒絕與案主繼續會談，應進一步探究阻礙之因素。 7. 善用專業判斷力，協助案主察覺問題與偏差行為。 8. 尊重案主自尊、自重的原則，應盡量讓案主自我選擇與抉擇。 9. 除了專業需要之外，對於相關之資料應予以保密，做好保護隱私之工作。 10. 每次結束前預留時間給案主詢問，並對此會談做結語，同時做好下次會談的約定和準備。	1. 從談話過程中，交換彼此對事件的看法，或對某件事物的思維，但僅只於知道對方的想法。 2. 雙方所建立的關係係以情感為基礎，非專業關係。 3. 雙方對於談話多半是基於自願而發生。 4. 彼此的談話沒有特定目標，會隨著當時所想的情境、興趣或經驗改變。 5. 對於彼此非理性或感性的思維，會予以批判或非理性的同理。 6. 談話的過程容易因一方的阻礙因素而停止，如接電話、疲倦等。 7. 一般談話不會有專業的判斷在其中，僅依雙方所想而產生。 8. 對於談話內容無保密的義務。 9. 一般談話多半是隨機發生，不會對下次做約定或準備。

綜合上述，監護權調查會談較一般談話主要之差別即在該調查具有特定目標、助人者角色及專業會談方式，如此方能深度瞭解案主，以為監護權決策之參考。

【高點法律專班】

版權所有，重製必究！

二、何謂「非自願性案主」？這類案主的行為特徵為何？面對這類案主的會談工作者有何方法？（25分）

命題意旨	本題在探詢有關非自願性案主如何會談及處遇，可從強化動機及接受會談方面先著手。
答題關鍵	如何強化非自願性案主的動機。
考點命中	《高點社會工作直接服務講義第一章》，龍老師編撰，案主類型部分。 《高點調查與訪談實務講義第二章》，龍老師編撰，動機式晤談法部分。

【擬答】

(一)「非自願性案主」係指由政府、法院或其他有強制力的機關或個人（包括：父母、老師等非法律強制的），將需要協助的案主轉介到社會工作者，以協助其解決問題的案主，因其是被動的被轉介到機構的，故在心態上通常會不同於主動尋求協助的案主，不太會配合社會工作者或機構的要求。

(二)「非自願性案主」的行為特徵試述如下：

- 1.由於處於被迫接受協助，「非自願性案主」極有可能對助人工作者的專業介入，表現出敵意、憤怒、以及其它種種抵制性的行為。
- 2.以不合作、忽視等不作爲的方式，表達自己的不滿。

(三)面對「非自願性案主」時，會談工作者的可利用動機式晤談法，建立案主改變的動機，茲試述如下：

動機式晤談法是特別設計來幫助案主建立改變的動機，它會採用多種理論與治療模式，如當事人中心治療法、認知治療、系統理論、自我規範（Self-regulation）等。

會談工作者主要是協助案主認識到目前潛在的問題，消滅矛盾掙扎，邁向改變路程，所以，會談工作者並非擔任權威型角色，而是以同理心去明瞭他們的處境，肯定他們是一個有能者，營造一個對改變有正面效果的氣氛。米勒（Miller 1983）提出五種基本原則，引領會談工作者去締造這種氣氛：

- 1.表達同理心：多用反映式聆聽表現接納的態度。
- 2.創造不一致：尋找出目前行為與未來目標矛盾之處。（如：濫用藥物是不能提升賺錢能力。）
- 3.避免發生爭辯：不要強迫案主做決定，這是有損無益。
- 4.與抗拒纏鬥：以「是的，但是.....」方式把案主的問題、擔憂拋回去。
- 5.支持自我有能感：增加案主克服障礙取得成功的認知。

動機式晤談法中，有八種晤談技術策略，茲列舉如下：

給予提議 (Giving advice)	把簡單且條理清晰的建議給案主，讓案主洞識問題及危機所在（如：日漸變差之健康狀況）且提供可供選擇的改變途徑。
移走障礙 (Removing barriers)	處於改變輪上沉思期的案主，可能一方面想作出改變，但另一方面受限於某些障礙而拖延了改變的行動（例如：欠缺交通費去固定地出席治療計劃），會談工作者便該設法幫助案主解決障礙，使案主可安心接受治療計劃。
提供選擇 (Providing choice)	發自內心的改變比強制性改變有更大的效果，會談工作者要增強案主求變的動機，便要讓他感受到享有個人選擇的自由和在改變過程中應負起的責任。
降低渴求 (Decreasing desirability)	會談工作者運用成本與效益的計算，協助案主發掘改變的正向誘因（例如：改善經濟、重獲家人信任），減低維持不變的拉力（例如：擔心應付不到脫癮時的不適）。
施以同理 (Practicing empathy)	會談工作者發揮準確的同理心可降退案主的抗拒心，令案主感受到旁人的關心與支持。
提出回饋 (Providing feedback)	案主不欲改變是因對當時處境所知有限，未能做出準確評估；回饋就是讓他進一步瞭解他的現況、未來後果和危險情況。
澄清目的 (Clarifying goals)	案主訂定個人未來的發展方向與目標（如：期望工作上有好表現），並與當時現況（如：因為濫藥而表現失準）作比較，得知當中有那些不協調，不配合之處。
主動協助 (Active helping)	主動關心和協助能令案主繼續留在治療，積極且持續努力去改變。

總而言之，會談工作者在面對非自願性案主時，首先必須強化其改變及接受會談的動機，方能進行後續的會談內容。

版權所有，重製必究！

三、監護權調查與訪視決定標準為：幼年原則與兒童最佳利益原則，請說明這兩個原則的意涵為何？如何運用在監護權決策上？（25 分）

命題意旨	本題在於詢問監護權判決時，如何能保障兒童最佳利益，可就宏觀面進行闡述。
答題關鍵	就兒童、監護人、監護人所屬家庭及環境等各面向進行討論。
考點命中	《高點調查與訪談實務講義第三章》，龍老師編撰，兒少最佳利益原則部分。 《高點調查與訪談實務講義第四章》，龍老師編撰，依照案家及兒少最佳利益原則提出具體建議部分。

【擬答】

(一)監護權調查與訪視決定標準為：幼年原則與兒童最佳利益原則，試分別說明如下：

1.幼年原則

幼年原則係指子女年幼，原則上應歸母親監護，以滿足幼兒不斷而繼續性之需求。依諸英國普通法上之「幼年原則」，母親之關愛與照顧是幼兒之最大需求，母親可能比父親較能對幼兒之需要提供更好之看護與關懷，故推定幼兒由母親照顧看護符合子女之最佳利益。（臺灣板橋地方法院民事裁定 97 年度監字第 140 號）

2.兒童最佳利益原則

所謂兒童最佳利益即是法院依據社工人員及家長雙方所提供之各項客觀資料，並參酌被監護人(未成年親子)之主觀想法，所綜合評估出最符合該被監護人最佳利益之總稱，即不只是家長之經濟能力，包含雙方家庭之完整度、教育程度、對子女之重視程度以及該子女之主觀意願，所以並非比較有錢的人就一定可以獲得監護權，這是一個綜合評估下的答案。

(二)兒童最佳利益被認為和其權利、需要與福祉有密切的關係，而對於兒童最有利的安排涉及最能滿足兒童福祉的環境，而兒童福祉是對於兒童權利的具體表現，Seaberg（1990）認為福祉的標準可能隨著認為兒童應具有的權利之增加而增加。因此，幼年原則與兒童最佳利益原則，運用在監護權決策上時，宜參考下列調查內容為佳：

- 1.監護人監護動機評估：其動機是否有明顯不良之處。
- 2.監護人身心狀況與親職能力評估：評估監護人之身心狀況與親職能力是否能提供兒童教養所需。
- 3.監護人經濟狀況評估：監護人的收支與居住能否提供兒童生活所需。
- 4.監護人資源狀況評估：評估監護人是否有足夠的資源提供兒童運用。
- 5.監護人就未來照顧計畫評估：評估監護人是否無明顯不良之照顧計畫。
- 6.兒童被監護意願評估：評估兒童被監護之意願期待。
- 7.其他（如多元文化等）。

綜合上述，以幼年原則與兒童最佳利益原則進行監護權決策，宜綜觀兒童、監護人、各自家庭及環境等因素，進行整體評估，方能保障兒童最佳利益。

四、在監護權的判決中，大部分的法官都會依據「兒童最佳利益」原則，請說明法官在決定監護權誰屬時，其考慮的可能因素為何？（25 分）

命題意旨	本題就監護權之判決中，如何保障兒童最佳利益為其重點。
答題關鍵	可由民法第 1055 條之 1 的相關內容進行闡述。
考點命中	《高點調查與訪談實務講義第三章》，龍老師編撰，兒少最佳利益原則部分。 《高點調查與訪談實務講義第四章》，龍老師編撰，依照案家及兒少最佳利益原則提出具體建議部分。

【擬答】

所謂兒童最佳利益即是法院依據社工人員及家長雙方所提供之各項客觀資料，並參酌被監護人(未成年親子)之主觀想法，所綜合評估出最符合該被監護人最佳利益之總稱，即不只是家長之經濟能力，包含雙方家庭之完整度、教育程度、對子女之重視程度，以及該子女之主觀意願，所以並非比較有錢的人就一定可以獲得監護權，這是一個綜合評估下的答案。

我國「兒童及少年福利與權益保障法」第 5 條第 1 項規定：「政府及公私立機構、團體處理兒童及少年相關事務時，應以兒童及少年之最佳利益為優先考量，並依其心智成熟程度權衡其意見；有關其保護及救助，並應優先處理。」因此，在監護權的判決中，法官的考慮因素可能為：

(一)第 1055 條之 1

法院為前條裁判時，應依子女之最佳利益，審酌一切情狀，參考社工人員之訪視報告，尤應注意下列事項：

- 1.子女之年齡、性別、人數及健康情形。

2. 子女之意願及人格發展之需要。
3. 父母之年齡、職業、品行、健康情形、經濟能力及生活狀況。
4. 父母保護教養子女之意願及態度。
5. 父母子女間或未成年子女與其他共同生活之人間之感情狀況。

(二) 社工人員的調查報告

一般而言，社工人員對監護權判決之調查報告，大致內容如下：

1. 監護人監護動機評估：其動機是否有明顯不良之處。
2. 監護人身心狀況與親職能力評估：評估監護人之身心狀況與親職能力是否能提供兒童教養所需。
3. 監護人經濟狀況評估：監護人的收支與居住能否提供兒童生活所需。
4. 監護人資源狀況評估：評估監護人是否有足夠的資源提供兒童運用。
5. 監護人就未來照顧計畫評估：評估監護人是否無明顯不良之照顧計畫。
6. 兒童被監護意願評估：評估兒童被監護之意願期待。
7. 其他（如多元文化等）。

總而言之，法官在進行監護權判決時，除參考民法對於判決規定應注意之事項外，另宜參酌社工人員之訪視報告，進行整體評估，方能保障兒童最佳利益。

【高點法律專班】

版權所有，重製必究！