

# 《調查與訪談實務》

一、依「家庭暴力防治法」第 54 條規定「中央衛生主管機關應訂定家庭暴力加害人處遇計畫規範」，請問如何擬定有效的處遇計畫？（25 分）

命題意旨	本題在討論關於社會工作中，有關處遇計畫的擬定需考量的因素。
答題關鍵	本題宜配合社會個案工作流程項目，說明處遇計畫的擬定需考量的因素。
考點命中	《高點調查與訪談實務講義》全一回，龍昇編撰，頁 57~58。

## 【擬答】

「家庭暴力防治法」第 54 條規定「中央衛生主管機關應訂定家庭暴力加害人處遇計畫規範」，而一個有效的處遇計畫，應配合社會個案工作整體流程的進行，包括資訊的搜整、目標的擬訂及資源的連結等等，茲列舉如下：

### (一)申請與接案

為社會個案工作的第一個階段，包括案主動至機構申請助人程序或是其他機構轉介個案至社會工作機構。此階段主要工作包括：建立初步關係、案主問題的瞭解、接案或轉介等。

因此，社會個案工作者在此階段即先確認案主問題及所需要的服務是否為機構所能協助或提供，或是再轉介案主到其他的機構或領域。

### (二)評估與問題診斷

若是社會個案工作者接受案主的問題協助申請，則正式進入社會個案工作的助人程序。在第二階段，社會個案工作者針對案主的心理、人格特質、家庭與社會環境作更深入、全面性的瞭解，包括：透過資料蒐集性的會談、心理暨社會問題診斷會談的方式，針對案主、案家或重要他人進行問題的評估。

診斷是澄清案主問題的性質、成因及癥結；問題評估的作用則主要是評估案主問題的難易程度、案主解決問題的動機、意願、能力及問題解決所需的時間及社會資源的配合等。

### (三)擬定計畫與執行處遇

在此階段，社會個案工作者依據上階段的問題診斷與評估，案主參與討論處遇的目標擬定處遇計畫，包括：所需的社會資源、問題解決的優先順序、訂定處遇目標、決定目標達成的方法等。

通常社會個案工作者在執行處遇前，應事先列出達成目標的具體方式與優先順序，再基於案主的意願、想法，選擇有益於案主的處遇方法。而社會個案工作者對於處遇及服務的目標，應視案主需要及情勢變更隨時作調整，秉持隨時診斷、隨時評估、隨時調整的原則。

### (四)連結社會資源與服務協調

在執行處遇計畫階段進行中，主要工作項目為：連結社會網絡資源、協調機構服務。

因此，社會個案工作者應連結並協調聯繫案主所需的社會機構資源與服務，使案主能適時獲得機構的資源與協助，以順利達成社會個案工作處遇服務的目標。

### (五)監督服務與倡導

在處遇執行過程進行中，社會個案工作者亦應監督社會服務機構按計畫提供案主所需的資源與服務，若服務輸送過程無法使案主完善獲得服務，則社會個案工作者應促使機構予以修正、改善或另找尋其他妥善的補救方法，如：倡導與運用機構外的資源等方式，使案主順利達成處遇的目標。

### (六)評估與結案

最後，社會個案工作者與案主共同針對處遇過程中的服務成效、案主改善程度及機構資源提供情形作討論與評估，以檢查是否達成服務的目標、成效與效用，並作為是否調整日後處遇計畫的依據。

綜合上述，一個有效處遇計畫的擬定，需案主參與討論處遇的目標，選擇有益於案主的處遇方法，並配合實施過程和結果，隨時給予調整。

二、「幫助家庭最好的地方就是他們的家庭」，請運用生態系統觀點，提出預防家庭暴力問題發生的策略。（25 分）

命題意旨	本題在討論關於生態系統觀點中，有關微、中、外系統預防家庭暴力的策略。
------	------------------------------------

答題關鍵	本題宜配合說明生態系統觀點，微、中、外系統引發家庭暴力的因素，再以該因素探討預防方式，另可舉例說明。
考點命中	《高點調查與訪談實務講義》全一回，龍昇編撰，頁 194~195。

## 【擬答】

## (一)家庭生態系統理論

家庭生態系統理論主張，附屬家庭中的成員在每個次系統中行使不同層次的權力，學習不同的社會技巧，以及分派不同的責任。在這樣的觀點下，我國目前的家庭中，父母與孩子、媳婦與公婆、妯娌或姑嫂間會產生與傳統結構不一樣的關係，甚至形成新的家庭系統運作。

Bronfenbrenner (1986) 在其生態系統觀點中提出，對個人而言家庭是一個與個人關係最密切的微系統 (microsystem)；由家庭環境環繞向外擴散出去的稱之為外在環境系統 (external system)，依其與個人的空間距離與社會關係，由內而外分別為：

## 1. 中間系統 (mesosystem)：

藉以引領個體與社會環境產生互動，例如：學校教師與鄰居就是某種重要的媒介。

## 2. 外部系統 (exosystem)：

與個人發展有關，但未有直接參與角色的社會情境，例如：社區醫療服務體系。

## 3. 鉅視系統 (macrosystem)：

一個社會的文化風俗、價值觀等。

## (二)以家庭生態系統討論家庭暴力發生之因素及預防方式

個體在社會上之生態有三個層次，即個人的層次、社會心理的層次及社會文化的層次，此三個層次導致發生家庭暴力之原因，茲試舉如下：

1. 從個人的層次觀之，個人之生理缺陷、人格偏差、親職知識與能力不足、自我控制能力缺陷等，都足以出現家庭暴力之加害行為。因此，強化個人認知健全、提高控制能力等，較能預防家庭暴力之發生。

2. 從社會心理的層次觀之，人際支持網絡不足、社會人際互動能力或社會技巧欠佳等，都會提升發生家庭暴力之危機。因此，強化個人人際關係、訓練社會技巧等，較能預防家庭暴力之發生。

3. 從社會文化的層次觀之，當社會文化縱容家人間使用暴力去進行強烈溝通時，社會上到處充滿使用暴力的氣息，則家庭暴力容易發生。因此，制定預防與懲罰社會中暴力行為的規範，較能預防家庭暴力之發生。

## (三)舉例說明家庭暴力預防方式

若以新住民為例，在微系統中新住民及其家人之間的文化差異容易衍生出某些衝突，因此若能嘗試讓新住民了解本地的文化與價值觀念，減少彼此間文化的認同差異，進一步減緩內心的疏離及焦慮，則較能快速適應本地的社會生活，以及因為文化衝突所產生不利於幼兒教養的因素。設想，一個家庭裡存有兩套潛在衝突的文化價值，對於兒童的成長與社會化難以避免會產生負面的影響，也可能無法達到 Bronfenbrenner 生態系統論中所謂的最佳化過程 (proximal process)，也是有鑑於此，如果我們能利用家庭成員及學校社區的力量，讓新住民及早融入我國生活，增進家庭微系統的平衡，則較能避免以強烈追求動態平衡方式的發生。

三、依「家事事件法」第 11 條規定「未成年人、受監護或輔助宣告之人，表達意願或陳述意見時，必要者，法院應通知直轄市、縣（市）主管機關指派社會工作人員或其他適當人員陪同在場，並得陳述意見。」請問陪同在場的相關專業人員應注意那些事項？（25 分）

命題意旨	本題在討論關於社會工作人員各項服務案主原則，及其需考量的因素。
答題關鍵	本題宜就社會工作人員為維護案主最佳權益時，各項服務案主原則進行說明。
考點命中	《高點調查與訪談實務講義》全一回，龍昇編撰，頁 27~30。

## 【擬答】

對於依「家事事件法」專業人員陪同案主於法院陳述意見時，應注意事項茲試列舉如下：

## (一)中立化原則

係指以非評斷的態度，客觀的立場，不批判的思維，對案主進行接納、尊重、同理及情緒反映等行動。所謂中立化原則中非評斷的態度是指無條件的接受案主，接納案主為一有價值的個體，同時不帶有價值評斷的色彩，評論案主的行為與問題。對助人專業而言，社會工作者必須設身處地的替案主思考、尊重多元差異的價值，不將自我價值觀或生活模式，強加在案主身上，才能達到真正的非評斷的態度。

## (二) 保密原則

所謂「保密」是指專業關係開始，社工人員對案主在會談過程所表露之資料，會談內容或任何與案主有關之訊息，社工人員必須嚴守專業保密之職責，稱之為保密原則。

「保密」一詞涉及兩個重要概念：保密與責信。保密是一種當案主提供訊息給社會工作人員時，對社會工作人員的行為規範；而責信是指對某人的行為，給與清楚解釋或提供理由。

因此，陪同案主之專業人員應對案主在法院中之陳述予以保密。

## (三) 不傷害原則

保障每一個人可以在不被傷害的情況之下，避免傷害的風險與不違反不傷害的義務。

## (四) 案主自決原則

保障案主使用自動思考、自訂計畫，和自做決定與選擇的權利與需要。確認案主心理上真正有權力做決定，不受他人限制、強迫或命令。

自決是基於自主並產生行動，自主性是擁有成熟的判斷力，有權力做決定，自決是允許案主有自主性做決定，幫助其做好自我準備，經歷自我評價與自我主動、進取的精神。自決是有權利做決定後還要能真正付諸行動，引起改變。

綜合上述，專業人員陪同案主於法院陳述意見，應秉持中立化原則、保密原則、不傷害原則及案主自決原則等，以維護案主的最佳利益。

## 四、「家庭訪視」時經常運用到「訪談法」和「觀察法」，請分別說明如何運用這兩項技巧？（25 分）

命題意旨	本題在討論關於社會工作進行訪視或研究的主要方式。
答題關鍵	本題宜針對案家成員的訪視及觀察之主、客觀面項，進行探討。
考點命中	《高點調查與訪談實務講義》全一回，龍昇編撰，頁 165~177。

## 【擬答】

「家庭訪視」時經常運用到「訪談法」和「觀察法」，茲分別說明此兩項技巧之運用方式：

## (一) 訪談法

訪談法是工作者與受訪者面對面交談、收集資料的一種方法。它不僅是日常工作和心理診斷常用的一種方法，而且在心理諮詢、心理治療中也是最為基礎和重要的方法。其運用方式如下：

## 1. 標準化訪談(也叫結構式訪談)

其特點是由訪談者按所需資料的要求，以較為固定的方式或定向的標準程序，編制出訪談的提綱和問卷，向受訪者依序提出問題，讓其按要求作出回答。

## 2. 非標準化訪談(也叫非結構式訪談)

其特點是不按事先設計的固定結構和程序進行，而以自由交談方式進行。

## 3. 半標準化訪談(也叫半結構式訪談)

它是介於標準化訪談與非標準化訪談之間的訪談方式，其特點是事先準備好各類問題，又不完全拘泥於某種固定方式與順序，許多訪談都採用這種形式。這種形式集前兩種方式之長，避其所短，可以取得較好的效果，但要運用的得心應手，其難度也是較大的。

## (二) 觀察法

觀察法 (observational method)：指在自然的情境中，透過感覺器官及有關工具以蒐集研究資料的歷程。主要是透過「看」及「聽」來蒐集資料。為了不干擾觀察研究的進行，必須藉助各種工具來記錄或保存所欲蒐集之資料。其運用方式如下：

## 1. Who

有誰在場？他們是什麼人？他們的角色？、地位和身份是什麼？有多少人在場？這是一個什麼樣的群體？在場的這些人在群體中各自扮演的是什麼角色？誰是群體的負責人？誰是追隨者？

## 2. What

發生了什麼事情？在場的人有什麼行為表現？他們說、做了什麼？他們說話、做事時使用了什麼樣的語調和形體動作？他們相互之間的互動是怎麼開始的？哪些行為是日常生活的常規？哪些是特殊表現？不同參與者在行為上有什麼差異？他們行動的類型、性質和細節產生與發展的過程是什麼？在觀察的期間，他們的行為是否有所變化？

## 3. When

有關的行為或事件是什麼時候發生的？這些行為或事件持續了多少？事件或行為出現的頻率是多少？

#### 4.How

這件事是如何發生的？事件的各個方面相互之間存在什麼樣的關係？有什麼明顯的規範或規則？這個事件是否與其他事件有所不同？

#### 5.Where

這個行為或事件是在哪裡發生的？這個地點有什麼特色？其他地方是否也發生類似的行為或事件？這個行為或事件與其他地方發生的行為或事件有什麼不同？

#### 6.Why

為什麼這些事件會發生？促使這些事件發生的原因是什麼？對於發生的事情，人們有什麼不同的看法？人們行為的目的、動機和態度是什麼？

綜合上述，「家庭訪視」時經常運用到「訪談法」和「觀察法」，此兩種方式的交錯運用，易於社會工作人員或家事調查官在進行家庭訪視時，搜集到案家主觀和客觀等相關的資訊。

【高點法律專班】

版權所有，重製必究！