



PRIORITY PASS 法律國考貴賓室



准考證就是你的VIP卡！

113/8/31前

憑113司律、司特、調特准考證 >> 享優惠

★113司律二試★ 倒數二個月全力衝刺

【司法官專攻班】特價 **28,000** 元

【案例演習雲端時數版】單科定價 6 折、全修特價 **20,000** 元
(提供 1.3 倍課程時數，含書籍講義，不含課業諮詢及批改)

【高點二試判解文章班】面授/網院特價 **5,000** 元、雲端函授特價 **7,000** 元
(法研生/法助/律師另有專案優惠)

【波斯納二試總複習】34堂課特價 **6,000** 元、書+課組合特價 **7,800** 元
(高點知識達舊生再優**1,000**元)

※以上優惠須憑113司律一試准考證方享有

★114正規課★ 全新課程再衝一年

全修課程	面授/網院	雲端函授
律師司法官	特價 48,000 元起	年度班/特價 51,000 元起
司法三等	特價 32,000 元起	特價 44,000 元起
司法四等	特價 22,000 元起	年度班/特價 32,000 元起
調特三等	特價 38,000 元起	特價 46,000 元起

★114分眾課★ 對症下藥補強弱點

課程	面授/網院	雲端函授
案例演習班+演習讀書會	二科 85 折 三科以上 75 折	案例演習班全修/特價 30,000 元起 二科以上 8 折
申論寫作正解班	單科特價 4,000 元	單科 7 折起
矯正三合一經典題庫班	全套特價 4,000 元	全套 7 折起
司特狂作題班	單科 5,000 元	--

【司特/調特】線上解題講座：8/20起鎖定 高點線上影音學習



《調查與訪談實務》

試題評析	本科偏向社會工作老師出題，今(113)年發生多起兒少保護案件，因此本次考試之範疇，以兒少為主軸，第一、三題在過去考古題中曾出現，兒少最佳利益及家調官人身安全，有練習過的同學應該都不陌生。第四題倫理順序理論，上課時曾多次提醒此為社工重要理論之一，對兩難情境的判斷尤為好用，惟第二題偏向兒少保護實務層面，非社工相關科系的同學可能會感稍難，但可就時間序列「現在」、「未來」進行分類闡述，再融合講義第五章中對兒童保護的內容來發揮，綜上所述，本次出題範圍並無太偏頗冷門的題型，一般得分通常會在60分上下，程度較佳的同學70分以上亦非難事。
------	--

一、近年來，臺灣的離婚率趨勢居高不下，如何為未成年子女決定離婚後適合行使監護權之家長成為挑戰。依據民法的規定，法院在判決監護權時會以子女之最佳利益為優先考量，需要蒐集那些方面的資料作為法院裁決的參考要素？即便如此，又有那些評估原則可以作為法院裁決的決策參考？（25分）

命題意旨	民法第1055條之1進行監護權判決時，應考量之子女最佳利益。
答題關鍵	本題係家事調查官考試主要重點之一，102年第一次考試時，就出了2題類似題型，同學們需熟稔民法第1055條之1內容，再輔以社工相關理論，如社會暨心理學派、系統理論等，闡述其他可供監護權參考之評估原則。
考點命中	《高點調查與訪談實務總複習講義》第一回，龍昇編撰，頁97~99。

【擬答】

依民法第1055條規定，監護權係指對未成年子女權利義務之行使或負擔，子女之最佳利益係指極大化有利於兒少健康成長的各種條件，極小化可能對兒少造成傷害的所有影響，有關民法規定法院在判決未成年子女監護權時，應參考之要素，及其他可供法院判決參考的評估原則，茲試述如下：

(一)民法規定內容：

民法第1055條之1第1項規定：

法院為前條裁判時，應依子女之最佳利益，審酌一切情狀，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。
6. 父母之一方是否有妨礙他方對未成年子女權利義務行使負擔之行為。
7. 各族群之傳統習俗、文化及價值觀。

(二)其他可供法院判決監護權參考之評估原則：

民法第1055條之1第2項規定：前項子女最佳利益之審酌，法院除得參考社工人員之訪視報告或家事調查官之調查報告外，並得依囑託警察機關、稅捐機關、金融機構、學校及其他有關機關、團體或具有相關專業知識之適當人士就特定事項調查之結果認定之。

一般而言，社工人員或家事調查官對監護權判決之訪視（調查）報告，評估原則茲試述如下：

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未成年子女教養所需。
3. 監護人經濟狀況評估：監護人的收支與居住能否提供未成年子女生活所需。
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未成年子女運用。
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：評估未成年子女被監護之意願期待。
7. 其他：如父母生理性別（同性婚姻），多元文化等。

綜上述，法院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，另宜參酌社工人員或家事調查官對監護權判決之訪視（調查）報告，進行整體評估，方能保障未成年子女最佳利益。

二、在兒少保護的領域裡，調查評估工作人員經常面對兩項重要的資料蒐集歷程，一是安全評估(safety assessment)，一是風險評估(risk assessment)，請問這兩種評估歷程發生的時間和評估目的、內容有何不同？(25分)

命題意旨	對兒少保護「現在」及「未來」的評估方式。
答題關鍵	兒少保護領域中，需對兒少「現在」及「未來」可能受到的負面影響進行評估，再依評估結果規劃處遇計畫，也就是本題要求「安全評估」及「風險評估」的主要內容，同學們可以時間點做為答題主軸，再輔以社工的三級預防概念，闡述本題的相關內容。
考點命中	《高點調查與訪談實務總複習講義》第一回，龍昇編撰，頁108~111。

【擬答】

在進行兒少保護服務前，調查評估人員經常需先進行兩項重要的資料蒐集歷程，包括安全評估(safety assessment)，及風險評估(risk assessment)，有關這兩種評估歷程發生的時間、評估目的、內容不同之處，茲試述如下：

(一)安全評估

1.發生的時間

調查評估人員有責任記錄任何與兒少安全相關的資訊，需在以下四個時機點，進行安全評估：

(1)初次評估：

受理通報案件後第1次訪視兒少時，即應進行安全評估，針對兒少安全進行初步判斷。

(2)再次評估：

如果家戶內出現影響兒少安全的變化，應立刻再次進行安全評估。

(3)轉介他轄之再次評估：

當案家於處遇期間遷徙到新縣市時，轉入縣市應評估新家戶是否存在特殊的兒少安全議題，如是，應進行再次安全評估。

(4)結案評估：

結案前，應評估兒少安全。如果危險仍然存在，不得結案。

2.評估目的

(1)評估家戶中任何兒少當次通報調查中是否有遭受嚴重傷害的立即危險，需要立即保護介入。

(2)決定採取或持續何種安全對策，以適當地保護兒少安全。

3.內容

依據下列安全評估的結果，擬訂安全計畫。

(1)安全：家戶中不存在任何危險因素，不需要安全計畫。調查評估人員透過安全評估，判斷兒少目前沒有遭受嚴重傷害的立即危險，可繼續留在家中。

(2)有計畫才安全：家戶中存在一項或一項以上的危險因素，且調查評估人員已與案家發展立即性安全計畫，兒少將可以繼續留在家中。

(3)不安全：家戶中存在一項或一項以上的危險因素，而且無法發展立即的安全計畫。兒少必須被保護安置於親屬家庭、寄養家庭或機構中。

(4)立即性安全計畫的指引：立即性安全計畫應只包含那些經安全評估確認後的危險因素。每一個危險因素應該被有效的安全對策處理。

(二)風險評估

1.發生的時間

(1)當蒐集到所需及所有可得的資訊以後。

(2)受理兒少保護案件通報後。

2.評估目的

決定案家所屬的風險層級，能協助服務提供與資源分配的決定，將服務資源投注於再次發生風險較高的家庭，因為這些家庭需仰賴兒少保護服務的介入，以減少再次不當對待的發生。

3.內容

(1)風險評估根據家庭未來虐待或疏忽兒少的可能性將家庭分類為低度、中度、高度風險，透過風險評估，調查評估人員可客觀評估未來18個月案家再次不當對待兒少的可能性。再次受虐或疏忽的可能性在不同的風險層級之間有顯著差異：相較於低度風險的家庭，高度風險的家庭更有可能再次虐待或疏忽兒

【高點法律專班】

版權所有，重製必究！

少，且高度風險家庭更常涉及嚴重的虐待與疏忽事件。

(2)風險評估係依據臺灣當地兒少受虐及疏忽案件的研究資料，檢驗家庭特質與再次虐待與疏忽之間的關聯性。然而，風險評估的結果無法預測虐待與疏忽是否會再次發生，僅能提供一個「可能性」，評估這個家庭在沒有兒少保護系統介入的情況下，再次發生虐待或疏忽事件的可能性高低。

綜合上述，安全評估係評估兒少是否需要被安置或需與家庭擬訂安全計畫，風險評估則評估是否提供後續處遇服務以及提供服務的密度之參考。二者相輔相成，共同保護兒少在一個安全的環境下成長。

三、在蒐集家庭資料時，家庭訪視往往是一個最為直接的資料取得方法。但實地訪視經常遇到一些情況，需要特別面對和因應。請根據以下兩個情況說明你的因應之道：(1)當家庭訪視時，受訪家庭正好有非預期的鄰居或親友前來拜訪，有可能可以提供有關訪視目的第三者的觀察資料，也有可能干擾家庭訪視的聚焦，你將如何因應？(2)實地訪視時，有可能會遭遇一些人身安全的情境，請針對各個可能引發人身安全的情境，提出你的因應之道？(25分)

命題意旨	家庭訪視出現非預期干擾的因應方式。
答題關鍵	本題曾於104年出現過類似題型，同學們可先闡述家庭訪視的定義，再依題旨帶入被干擾時的因應方式，一般而言，通常會變更本次家訪主軸，蒐集其他因干擾才能獲得的資訊，另家調官人身安全方面，則可以空間、時間及物品三個面向進行思考，有那些是可以注意，降低、應變危險的作為。
考點命中	《高點調查與訪談實務總複習講義》第一回，龍昇編撰，頁181~182、192、202~204。

【擬答】

家庭訪視係家事調查官至案主家庭提供之專業服務。家庭訪視的目的可以是實地觀察居家環境、家人互動、或任何只能在案家才能觀察到的事情；亦可以有目的地介入家庭互動做處遇工作；亦可能是因案主無法出門或在案主熟悉的環境中處遇最能產生效果；亦可能是為動員鄰里與社區力量協助案主而做家庭訪視。

但在實地訪視會遇到一些情況，需要特別面對和因應，依題旨分別說明如下：

(一)非預期的第三者加入家庭訪視過程：

非預期的鄰居或親友前來拜訪，代表案主有一定程度的社會互動，從中可以獲得平時僅對案家訪視時無法獲得的觀察資料，但可能會衍生下列兩種情形：

1.可能可以提供有關訪視目的第三者的觀察資料，包括案主與鄰居有什麼行為表現？他們說/做了什麼？他們說話/做事時使用了什麼樣的語調和肢體動作？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？他們行動的類型、性質和細節產生與發展的過程是什麼？藉由觀察法可評估案主的社會互動情形。

2.被干擾家庭訪視的聚焦因應方式：

家事調查官每次的家庭訪視，通常都會有預設的會談主題，及須透過本次訪視要瞭解評估的內容，若因非預期的鄰居或親友前來拜訪，干擾本次家庭訪視的聚焦，我會將本次訪視預設主題，安排下次家庭訪視再行會談，本次則改為觀察第三者和案主的互動情形，瞭解評估案主的社會參與。

(二)各種人身安全情境的因應方式：

1.訪視前先閱讀被通報的家庭在政府電腦系統內相關的訪視、社福或其他相關紀錄。

2.了解案主住家附近或訪視地點的區域生態，即平時該區域的活動類型與內容，做為區域安全評估的基準。

3.注意自己財物的安全，避免攜帶不必要的金錢與珠寶。

4.大部分的面談時間，選擇是站立且靠近門邊，並保持警覺狀態，隨時可以離開現場。

5.若加害人在家，會先由警方進行隔離，避免加害人對被害人示意或有其他威脅動作。等待被害人調查完畢後，才調查加害人。

6.部分案家可能會招待飲料、點心，家事調查官可能對食物的安全、衛生感到憂慮，卻又不願意違逆案家的熱情。可以藉由攜帶自己隨身水杯，或簡單的謝謝案家的款待，並說明自己的飲食習慣，或是自己才吃過等，婉拒案家的招待，維護自身安全。

綜合上述，家庭訪視是一種可以深入瞭解案家生活環境及資源的方法，而在進行家庭訪視時，家事調查官必須多注意安全方面的考量，以順利完成訪視。

四、家事調查官在進行一些處置決策時經常面臨「倫理兩難」(ethical dilemmas)的困境。以下有 3

個案例，請先回答你的倫理抉擇為何（是或否）？再說明所依據的倫理判斷原則及採用此一原則的理由。（25 分）

- (1)小苑是一個 13 歲的國中生，三年前父親不告離家後就與母親相依為命。上個月初母親突然因病過世，小苑自此就獨自生活了三個月，直到學校導師發現而通報兒童保護體系前往訪視。經調查，小苑未成年，應該安置照顧，但小苑表示不接受安置，若安置，將會逃跑。是否贊成朝向強制安置的處置決策？所依據的決策原則及理由為何？
- (2)小沁是一個國中少女，有一天告訴你有關她的哥哥性侵害她多年，但因父母警告家醜不可外揚，故要求你答應保密，不要洩漏給他人知道。是否會通報家庭暴力防治中心？所依據的決策原則及理由為何？
- (3)李老先生今年 66 歲，以拾荒為生，一直獨居，未見親人來往。在一個寒冬的晚上，突然中風昏倒，經路人送往醫院就醫，但已經半身癱瘓無法行動。根據醫院的建議，李老先生必須送往養護機構進行長期照顧，但李老先生堅持返家自行照顧。是否會予以安置？所依據的決策原則及理由為何？

命題意旨	倫理兩難情境中的抉擇依據。
答題關鍵	本題係標準的應用題型，三個子題的倫理抉擇結果，並無標準答案，重要的是在這三種倫理兩難情境中，作出抉擇結果的依據，同學們宜先論述某個學者所提出的相關理論，再以此理論為主軸，依題旨進行判斷，倫理抉擇結果才能有所依據，提升答題的層次。
考點命中	《高點調查與訪談實務總複習講義》第一回，龍昇編撰，頁31。

【擬答】

倫理兩難係指家事調查官在兩種情境衝突時，若要解決衝突，勢必違反其中之一所應遵循的倫理原則，家事調查官常會在實務上碰到許多倫理兩難的狀況，此時需依倫理判斷原則，作出倫理抉擇，以下試說明倫理判斷原則，及依此原則作出本題三種情境的倫理抉擇：

(一)倫理判斷原則

Lowenberg & Dologoff曾提出一套倫理關係順序表，以利相關專業人員（如家事調查官）在有倫理衝突時參考：

1.保護生命原則

最基本的倫理原則即是生命的維持，因此，家事調查官應以保護案主生命為最優先考量。

2.差別平等原則

即是家事調查官對待案主應注意案主的個人特質，如：年齡、性別及生活環境間的個別差異性，而有不同的處遇態度。

3.自由自主原則

是尊重案主的個人自主自由，但此自由自主原則應仍具有最低標準的，如：對生命維護勝於個人自主。

4.最小傷害原則

是指家事調查官應選擇對案主限制最小、最迅速可以恢復原本生活狀態及生活能力的處遇措施。

5.生活品質原則

即是指家事調查官應維護案主最基本的生活品質為原則。

6.隱私保密原則

是家事調查官應對案主個人相關資料保密，不被其他人得知，不應洩露案主資料或告訴他人，以維護案主的隱私。

7.真誠原則

即是家事調查官應遵守的最高層次的專業倫理守則，秉持著尊重及誠實的原則，以協助案主解決問題，啟發潛能。

在面臨倫理衝突時，上位原則優先於下位原則，也就是說，家事調查官應以保護生命原則為最優先之原則，依序而下，處理個案的問題。

- (二)小苑是一個13歲的國中生，未成年，應該安置照顧，但小苑表示不接受安置，若安置，將會逃跑。依上述倫理關係順序來判斷，係案主自決的自由自主原則，與安置照顧的生活品質原則之間的倫理兩難，自由自主原則較生活品質原則為優先上位，因此，我會尊重小苑的決定，不贊成朝向強制安置的處置決策，但會

增加訪視頻率，並與小苑協調找熟識鄰居或親戚擔任鄰托人，隨時瞭解小苑的生活近況。

(三)小沁是一個國中少女，告訴我有關她的哥哥性侵害她多年，但要求答應保密，我是否會通報家庭暴力防治中心。依上述倫理關係順序來判斷，係答應保密的隱私保密原則，與保護案主的最小傷害原則之間的倫理兩難，最小傷害原則較隱私保密原則為優先上位，因此，我會通報家庭暴力防治中心，由家防中心提供處遇安置、心理治療等服務，以維護案主不再遭受傷害。

(四)李老先生獨居，中風送醫後半身癱瘓無法行動，醫院建議送往養護機構進行長期照顧，但李老先生堅持返家，依上述倫理關係順序來判斷，係案主自決的自由自主原則，與安置照顧的生活品質原則之間的倫理兩難，自由自主原則較生活品質原則為優先上位，因此，我會尊重李老先生的決定，讓他返家自行照顧，但會與李老先生協調接受長期照顧居家服務，以維護生活品質。

綜合上述，家事調查官在實務上會遇到許多倫理兩難之情境，此時可依據學者所提出的倫理關係順序表，作出倫理抉擇，以維護案主最佳權益。



【高點法律專班】

版權所有，重製必究！

高點法律達人秀



勝試3助攻，連續不斷成功！

助攻1 申論寫作正解班

助攻2 矯正類經典題庫班

助攻3 總複習



SHOW 出 寫作力！

★ 申論寫作正解班

考場價 面授 / 網院：3,000元起/科
 行動版課程：單科7折起
 (含閱卷一回四題，不提供提問)

- ★搶救申論題作答拿不下高分者
- ★老師親自閱卷批改，直指重點！
短時間提升寫作答題力，快速上榜！
- ★精闢分析時事議題，理論實務不脫節！

可立即上課！

學長姐都有說：
跟對老師衝刺準沒錯！

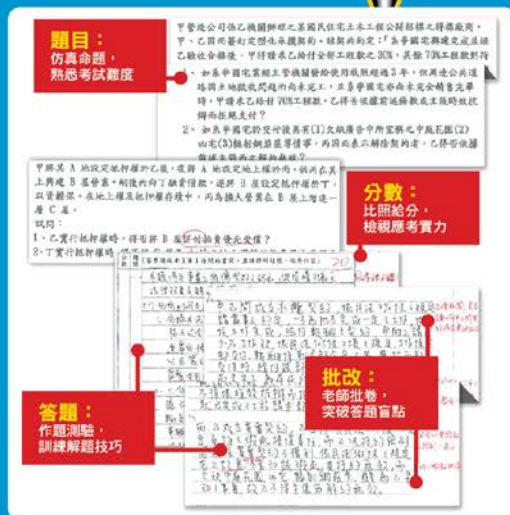
郭○甄 考取：四等書記官

刑訴劉律老師上課非常生動，且遇到爭點都會叮囑學生要記熟；民法老師整理的申論寫作重點都是非常重要的考點；民訴葉庭嘉老師課程講義非常豐富，上課也相當認真！

倪○鴻 考取：法警

刑訴申論寫作班讓我理解應該如何正確輸出腦中的知識於試卷上，並了解寫出哪些關鍵字才能得分！老師的講義也清楚的列出應如何書寫擬答，讓我在不知如何下筆時有個模仿對象。

★刑訴：劉律(劉書揚)



高點法律達人秀

SHOW出 厚實力!

★ **矯正三合一經典題庫班** **考場價** 面授 / 網院：4,000元起
 (犯罪學/監刑法/監獄學) 行動版課程：7折起

★ **犯罪學經典題庫班** **考場價** 面授 / 網院：1,700元起
 行動版課程：8折起

★搶救無法確實掌握破題技巧者

★高上名師團隊帶領，嚴選經典考題加強演練，傳授破題技巧，解題速度大提升！

★ **總複習** **考場價** 面授 / 網院：高考5,500元 / 普考4,500元
 行動版課程：高考6,000元起 / 普考5,000元起

★搶救欠缺重點歸納整理者

★網羅全科必考重點及第一手考情，直接切入
 關鍵核心，快速增進得分祕笈！

**可立即
上課！**

高點傳授致勝臨門一腳， 讓我們贏得漂亮！

陳○宏 考取：四等書記官

總複習班的複習效果極佳，在考前一、二個月前開課，老師在短時間內提點重要法律爭點或修法重點，幫助學生在考試前有深刻的印象，將濃縮的精華一次吸收，功力大增！

江○瑜 考取：四等書記官

推薦高點申論寫作班，刑法榮律的講義按照章節挑出容易出題的學說實務見解，也會提供常用的答題模板，很適合總複習階段或是第一次接觸國考的考生。

林○任 考取：監所管理員

考試容易緊張，一緊張其實很容易忘記自己讀過的內容，此時穩住心情，在心中默念題庫班老師獨創的記憶口訣與回想課本中的圖表概念，就能振筆疾書流暢作答！

李○婷 考取：四等執達員 **榜眼**
 普考法律廉政 **狀元**

我參加高點總複習課程，幫助很大！因為老師會把每一科的重點快速複習一遍，也會另外補充新增的修法資訊，避免上考場時被突襲，而且各科老師都會幫忙預測考試重點，讓我們不至於慌亂無章，能定下心來認真衝刺。

★刑法：榮律(張鏡榮)

另有**行動版課程**隨時可上
 試聽&購課，請至

1 知識達購課館
ec.ibrain.com.tw



2 高點網路書店
publish.get.com.tw



【以上考場優惠 113/8/31 前效，詳細課程 & 優惠訊息以櫃檯公告為準！】

《調查與訪談實務》

一、何謂「消除對婦女一切形式歧視公約」(Convention on the Elimination of Discrimination Against Women, CEDAW)？該公約主要內涵為何？身為家事調查官對此公約在進行調查與訪談時，應該有何認知與作為？(25 分)

命題意旨	本題在測驗考生關於家事調查官在文化敏感度，及對已內化被歧視認知之案主，如何掌握各種調查與訪談的原則和技巧來提供服務。
答題關鍵	本題解題層次為： 一、先依題目要求論述「消除對婦女一切形式歧視公約」的主要內涵。 二、再討論該公約所追求的平等、尊重，如何在調查與訪談前後，持續掌握。
考點命中	1.《社會政策與社會立法》，高點文化出版，榮華編著，頁 10-39~10-46。 2.《高點調查與訪談實務講義》全一回，榮華編撰，頁 194。

【擬答】

(一)「消除對婦女一切形式歧視公約」之立約精神及內涵

為實現聯合國憲章及 1948 年「世界人權宣言」揭櫫之人權價值，確保男女在教育、就業、保健、家庭、政治、法律、社會及經濟等各達成男女平等之理想。聯合國大會於 1979 年 12 月 18 日通過「消除對婦女一切形式歧視公約」(Convention on the Elimination of Discrimination Against Women, CEDAW)，並於 1981 年 9 月 3 日正式生效。其內容闡明男女平等享有一切經濟、社會、文化、公民和政治權利，締約國應採取立法及一切適當措施，消除對婦女之歧視，確保性別平等權利。此一公約可稱之為「婦女人權法典」。為求周延，我國亦於民國 100 年 6 月 8 日訂定「消除對婦女一切形式歧視公約施行法」，至此該公約具有我國國內法之效力。

(二)家事調查官以「消除對婦女一切形式歧視公約」在進行調查與訪談時，應該有的認知與作為：

消除對婦女一切形式歧視公約要求各國採取一切適當的措施，促進婦女地位的提高，消除性別歧視，包括法律、文化、習俗及慣例，其所保障之權益包含政治參與、文化、國際參與、國籍、教育、工作、保健、經濟、社會、法律及家庭各方面的平等，並消除對婦女的暴力及歧視。因此，家事調查官在進行調查與訪談時，應該有的認知與作為，試列舉如下：

1. 同理的態度

同理心係指家事調查官能設身處地、感同身受體會婦女的心情與感受，並能對婦女的感受產生一種「人同此心，心同此理」的共鳴。家事調查官所接觸的案件裡，婦女通常會遭受到某種程度的歧視，家事調查官應發揮同理的態度，深度瞭解婦女所處的現況，及其因此產生的態度和行為。

2. 減少標籤與刻板化印象

在雷馬特(Lemert)所提出的標籤理論中，認為當人們被貼上標籤後，被認為屬於被歧視者的個人或團體也常自認為是被歧視者，然後開始在行為和自我概念上扮演被歧視的角色，家事調查官應協助婦女澄清被歧視的情境，修正其原有的認知行為，方能協助其改變現況。

3. 覺察家事調查官的刻板印象

家事調查官在對婦女進行調查與訪談之前，也應先進行自我認知，以瞭解是否有因個人過去經驗或其他因素所造成的「歧視」，以避免在協助婦女的過程中，難以秉持中立化原則，發揮接納、肯定等技巧。

4. 找到共同合作的共識

家事調查官在對婦女進行調查與訪談時，宜先瞭解雙方所處的情境及已有的認知，找出互動的機制，形成共同合作的共識，方能秉持助人自助的原則，協助婦女在獨立不受干擾的情形下自行做出決定。

綜合上述，「消除對婦女一切形式歧視公約」旨在追求婦女於各種情境下的平等權利，因此家事調查官以此公約之要求在進行調查與訪談時，應先行瞭解雙方所處的情境、認知是否有被歧視的狀況，方能秉持中立化原則，發揮會談技巧協助婦女。

二、家事調查官在進行調查與訪談時，常會運用到同理、面質、詢問、提供訊息及摘要等會談技巧，請說明上述技巧之意涵及功能。(25 分)

命題意旨	本題在測驗考生關於家事調查官各種調查與訪談的技巧內容。
答題關鍵	依題目要求逐一將同理、面質、詢問、提供訊息及摘要等會談技巧予以解釋。
考點命中	《高點調查與訪談實務講義》全一回，榮華編撰，頁 79~84。

【擬答】

家事調查官在進行調查與訪談時，常會運用到同理、面質、詢問、提供訊息及摘要等會談技巧，有關這些技巧之意涵及功能，試列舉如下：

(一)同理

同理係指家事調查官能設身處地、感同身受體會案主的心情與感受，並能對案主的感受產生一種「人同此心，心同此理」的共鳴。同理是站在案主的立場，設身處地去體會案主的感受，並將之表達出來，使案主感受到被瞭解與被接納，如此不但可以強化專業關係，並且鼓勵案主繼續探索、澄清。

(二)面質

所謂「面質」就是當家事調查官發現若將與案主的爭論、不同意見或感覺隱藏起來，可能會干擾會談的進行時，將這些爭論或不舒服的感覺直接帶入會談中討論，並且透過討論過程尋求可行的解決方法。家事調查官將會談中所看到案主的不適當行為，如何導致不良後果及困擾，提出來給案主參考，刺激案主思考問題的真正關鍵，以便對問題真正瞭解，有助於會談目標之設定。易言之，面質是邀請案主重新檢查那些可能自我破壞，或傷害別人的行為或想法，並且發現有必要改變時，勇於改變，所以是一種幫助案主成長的機會。

(三)詢問

家事調查官詢問案主的問題通常可分為封閉式和開放式兩種，封閉式的詢問技巧主要是為了獲取案主對特定問題的回答，通常在詢問案主有關事實性的資料時，都會運用封閉式的詢問技巧。開放式詢問技巧通常是運用於進一步瞭解案主的情緒反應或個人觀點時，如果是探討案主的生活史時可以交叉運用封閉式與開放式詢問技巧，讓家事調查官可以同時與案主討論一些事實性的資料與案主的生活經驗。

(四)提供訊息

提供訊息係要讓案主有效因應問題，首先要讓其獲得資訊，許多案主不知應有權益、可用資源以及獲取資源程序。可藉由個別或團體教育方式進行之。也可藉由角色扮演協助案主學習必要技巧，使其能獨立完成某些任務或工作。

(五)摘要

在會談過程中家事調查官可以運用自己的話，簡要的複述案主所陳述的事實內容，如此不但可以表達家事調查官認真的態度，也能正確的把握會談的含意。

綜合上述，家事調查官在進行調查與訪談時，可運用多種會談技巧，以有效的獲取資訊、協助案主。

三、家庭系統 (family system) 自成一個體系，包括親子次系統、夫妻次系統及手足次系統三個次系統，家庭功能即透過這些次系統的交互作用來實現，而家事事事件法乃以家庭為基礎來進行建構的，基本上在處理此等親子次系統及夫妻次系統之婚姻、親子、財產等法律關係，尤其經由家庭系統失衡所造成的失功能，請根據此系統說明家事調查官在處理家庭事件時進行調查訪談應注意之各種事項。(25 分)

命題意旨	本題在測驗考生關於家庭系統理論，於家事調查官在進行調查與訪談時，如何因應及瞭解次系統互動時，可能引起的家庭失功能現象。
答題關鍵	本題解題層次為： 一、先行解釋何謂「家庭系統理論」及與次系統相關的重要內涵。 二、盡可能引述一位學者對家庭系統理論的主張。 三、針對前述學者的觀點，論述家事調查官在處理家庭事件時進行調查訪談應注意之各種事項。
考點命中	《高點調查與訪談實務講義》全一回，榮華編撰，頁 146~147。

【擬答】

(一)家庭系統(理論)觀點 (family system theory) 源自於一般系統理論 (general system theory)，於 1980 年以後廣泛運用於家庭研究。視「家庭」為一「有生命的有機體」是家庭系統最主要的概念；此有機體由許多成員組成，成員們透過互動形成次系統，包括親子次系統、夫妻次系統及手足次系統，產生聯繫並彼此依賴、相互影響，然後再影響其他次系統的互動與關係。換言之，家庭系統由次系統組成，成員們透過次系統不斷運作

影響彼此，再影響其他次系統、系統、超系統，因此凡系統中的一份子均具有「牽一髮而動全身」的影響力。

(二)Minuchin,P.指出家庭系統觀點的六大特色，茲試列舉如下：

- 1.家庭是有組織的整體，系統內部要素互相依存。
- 2.系統運作是依循環因果論，而非直線因果論。
- 3.系統具有橫定特定，以維持系統運作穩定。
- 4.演進與改變只有在開放系統才能發生。
- 5.系統由不同的次系統組成。
- 6.次系統間以界限相隔，彼此間互動有隱藏的規則。

(三)為避免家庭中次系統的交互作用所造成的失功能，家事調查官在處理家庭事件時進行調查訪談應注意之各種事項，茲試列舉如下：

- 1.針對個案問題探討，除了個人歸因，尚需兼顧環境特質
各個次系統在家庭系統運作時，因所處的地位、情境不同，而因此所產生的生存方式也不相同，家事調查官應注意各系統所處的環境，避免家庭環境的劇變而導致某個次系統的失功能。
- 2.除了家庭整體做探討外，也要關注各次系統間的運作
系統永遠都在追求動態平衡，在不斷互動的過程中，必定會產生磨合，此種次系統間的磨合至平衡的過程，亦為家事調查官所應注意，並避免介入造成失功能的可能。
- 3.不能忽視家庭與社區環境之間的互動關係
家庭是由各個次系統所組成，而家庭為了生存必與外在環境產生互動，這個開放系統與所處社區之間的交流，形成了家庭所處的情境，家事調查官須瞭解其間的互動關係，避免造成失功能的產生。
- 4.實務介入，除了家庭外，也可採次系統或個人的介入
為瞭解家庭系統的運作，家事調查官進行調查與訪談的對象，除了對所有家庭成員及其所處環境進行瞭解外，亦可針對各個次系統及其單一認為與其他次系統間的運作過程，更深入掌握家庭系統的動態平衡，以避免所可能導致的失功能現象。

綜合上述，家事調查官在處理家庭事件進行調查訪談時，應先行瞭解案家之各個次系統運作情形，及次系統間之交互影響程度，方能更深入了解各家庭成員的問題或行為成因。

四、家事調查官在調查訪談過程中，經常需面對非自願之受訪者，請問這些非自願受訪者可能帶給家事調查官那些壓力與困擾？因此家事調查官應該統合出一個有效的整合模式，來達到其調查訪談的目的，請說明 Trotter 所建構之整合模式的四個要素，及如何運用該模式。(25 分)

命題意旨	家事調查官因受任於法院之特性，常會接觸到非自願之受訪者，需能調適因應所可能受到的壓力及活用相關技巧。
答題關鍵	本題解題層次為： 一、先行解釋何謂「非自願之受訪者」。 二、闡述「非自願之受訪者」可能會造成家事調查官在調查與訪談時的壓力。 三、說明 Trotter 所建構之整合模式的四個要素，及運用該模式的方式。
考點命中	1.《高點調查與訪談實務講義》全一回，榮華編撰，頁 9。 2.《高點調查與訪談實務講義》全一回，榮華編撰，頁 171~173。

【擬答】

(一)非自願之受訪者係指由政府、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)，將需要協助的非自願之受訪者轉介到家事調查官，以協助其解決問題，因其是被動的被轉介，故在心態上通常會不同於主動尋求協助的受訪者，不太會配合家事調查官的探問。

(二)家事調查官在調查訪談過程中，經常需面對非自願之受訪者，這些非自願受訪者可能帶給家事調查官的壓力與困擾，茲試列舉如下：

- 1.焦慮與不安
非自願之受訪者被迫接受家事調查官代表法院的「正式權威」，但並沒有接受家事調查官的「心理權威」，家事調查官調查訪問非自願之受訪者容易覺得不安，覺得被拒絕及能力不足，因為以往有效的會談技巧不管用了，他們容易「害怕」這類案主。
- 2.面對倫理問題與實際問題的衝突

「倫理問題」是當家事調查官代表法律體系控制非自願之受訪者時，是否否決了非自願之受訪者與法院接觸的自我決定權；「實際的問題」是指家事調查官的調查與訪談是否有效。因此，家事調查官一方面憑藉著法律所賦予的權威強迫非自願之受訪者接受調查與訪談，另一方面又擔心此種出於非自願之調查與訪談，所獲取資訊之真實性。

3. 影響力的限制

家事調查官面對的問題是有法院所賦予的權威，那就是可以強迫非自願之受訪者接受調查與訪談，但該權威並不能讓家事調查官來干預非自願之受訪者做他們選擇不做事，家事調查官只能引導非自願之受訪者，緩和他們因抗拒而獲取一些影響的力量。

(三)Trotter 所建構之整合模式的四個要素，及運用該模式的方式，茲試列舉如下：

1. 正確角色澄清

家事調查官在調查與訪談的過程中應不斷地與非自願之受訪者討論調查與訪談的目的，並清楚地、坦誠地瞭解彼此在調查與訪談過程中的角色。

2. 建立專業關係

家事調查官對非自願之受訪者應持開放真誠的態度，讓雙方能基於信任，建立起專業關係，以利日後調查與訪談的過程順利進行。

3. 示範和增強符合社會價值觀的言談及行為

家事調查官可透過自身示範及正增強的技巧，修正引導非自願之受訪者符合社會價值觀言談與行為。依 Trotter 的主張，家事調查官可先尋找出非自願之受訪者符合社會價值觀的言談及行為，建立表現這些言談及行為的獎勵機制，如建議法官縮短強制期間、從輕量刑等，對非自願之受訪者未表現出的部分，家事調查官可透過自身示範形塑之，最後可適時挑戰非自願之受訪者反社會的言談及行為，進而改變其認知。

4. 採用問題解決模式

Trotter 認為，運用問題解決模式可有效使非自願之受訪者的問題得到正向的結果，藉由標的問題、排列先後順序、深度探討、設定解決目標、訂定契約、發展策略與任務、持續評估問題等七個步驟，規律的評估非自願之受訪者確實瞭解任務，並促使其達成目標。

綜合上述，家事調查官在與非自願之受訪者調查訪談的過程中，有時會感到壓力與困擾，此時，可運用 Trotter 所建構之整合模式的四個要素，以讓調查訪談的過程順利進行。

【高點法律專班】

版權所有，重製必究！

《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！

《調查與訪談實務》

一、家事調查官在進行監護權調查時，要與案主進行開案會談，請問在進行會談前，應該有那些準備工作？（25 分）

命題意旨	本題在探討進行監護權之會談前，所需事先準備之工作內容。
答題關鍵	本題解題層次為： 一、先對「會談」進行名詞解釋。 二、針對「監護權調查」之會談準備工作進行闡述。
考點命中	《高點調查與訪談實務講義》，龍昇編撰，卷宗文件事先閱覽及訪談內容的預擬部分。

【擬答】

會談是家事調查官為達成案主的權益與服務成效，所設計的一種溝通過程。家事調查官透過會談過程，提供案主各種適切的服務，以解決案主的問題，滿足其需求。在進行監護權調查會談之前，所需準備的工作，主要為卷宗文件事先閱覽及訪談內容的預擬，其範圍茲試列舉如下：

(一)子女系統：

子女的被監護意願，與父母、手足、同住者之互動，未來期待與原因。

(二)父母系統：

1.監護動機：包括爭取監護權的意願與動機、監護權的了解。

2.身心狀況與親職能力：

(1)婚姻與身心狀況：曾經與現有婚姻或同居、育有子女、健康檢查、犯罪前科。

(2)對子女身心狀況和需求的瞭解：對於子女在生理或心理上需求與日常作息、學校生活與人際關係等的瞭解。

(3)對子女的身心照顧：親子衝突的處理、陪伴時間與頻率、就醫的陪伴和就學的參與。

(三)家庭系統：

包括工作、收入、支出、負債、內外部環境、居住的穩定性。

(四)社會系統：

包括正式資源、非正式資源在經濟上與照顧上的協助，多元文化、子女財產（含遺產繼承）、保險等。

(五)時間系統：

為未來的照顧計畫，包括瞭解與非監護一方父或母的互動安排，兒少是否已知父母的離異，對於另一方的親職責任的分擔，希望探視子女安排的方式，地點決定，未來就學計畫的安排等。

綜合上述，家事調查官在進行監護權調查會談之前，需對案家相關之生活狀況有所瞭解，方能確切運用會談技巧，深入評估，以提出最符合案主需求之調查報告及建議。

二、家事調查官在進行調查工作時，或許可能受限於成長經驗，而有情感反轉移的現象，使得調查結果產生偏誤。請說明何謂「情感反轉移」？如察覺到有情感反轉移的現象，如何處理？（25 分）

命題意旨	本題在探討「情感反轉移」之現象及可處理之方式。
答題關鍵	本題解題層次照題目要求為： 一、先對「情感反轉移」進行名詞解釋。 二、探討可處理「情感反轉移」之方法。
考點命中	《高點調查與訪談實務講義》，龍昇編撰，社會個案工作，專業關係中的反情感轉移。

【擬答】

(一)「情感反轉移」係指在個案服務的專業關係中，工作人員也是人，也可能對案主產生一些非現實性的情感反應或態度行為，這種工作者對案主產生的非現實性的情感反應與態度表現稱為「反轉移情感反應」(counter transference reaction)。這種工作人員對個人過去的生活經驗，投射到案主身上，因而對案主產生過多的認同或過少認同。

(二)察覺到有情感反轉移的現象時，可處理之方式茲試列舉如下：

1. 自我訓練

無論在任何情境之下，專業人員都應該自我訓練與自我約束，減少反轉移情感反應對專業關係的負面影響。

2. 外力協助

專業人員可以利用外力的協助，達到去除個人盲點、改進個人專業能力與改善專業關係，這些外力包括：

- (1) 機構督導協助。
- (2) 專業人士諮詢。
- (3) 接受心理治療。
- (4) 參加成長團體。
- (5) 同儕督導。
- (6) 專業教育或在職訓練。

綜合上述，情感反轉移係工作者對案主產生的非現實性的情感反應與態度表現，可透過各種的專業訓練來改善其可能造成之影響。

三、家庭訪視是瞭解案家生活環境很重要的方式，請說明家庭訪視對受訪者與對工作者的功能何在？

家庭訪視時要注意安全性的考量有那些？（25 分）

命題意旨	本題在探討家庭訪視之功能，及其訪視時所需關切之安全性問題。
答題關鍵	本題解題層次照題目要求為： 一、先對「家庭訪視」進行名詞解釋。 二、探討「家庭訪視」之重要性，及工作員之安全考量內容。
考點命中	《高點調查與訪談實務講義》，龍昇編撰，家庭訪視及實地訪視原則的實踐相關內容。

【擬答】

家庭訪視是社會工作者至案主家庭提供社會工作專業服務。家庭訪視的目的可以是實地觀察居家環境、家人互動、或任何只能在案家才能觀察到的事情；亦可以有目的地介入家庭互動做處遇工作；亦可能是因案主無法出門或在案主熟悉的環境中處遇最能產生效果；亦可能是為動員鄰里與社區力量協助案主而做家庭訪視。

(一) 家庭訪視對受訪者與對工作者的功能，茲試列舉如下：

1. 免於案家到機構的壓力。
2. 提高服務的主動性與就近性。
3. 實地了解或確認案主的情形，尤其是居家的狀況。
4. 了解其家庭生活和社會關係(親朋好友或鄰里關係)。
5. 確認案家可用的資源。
6. 探尋可行的服務提供方法。

(二) 家庭訪視時要注意安全性的考量，通常包括：

1. 訪視前先閱讀被通報的家庭在政府電腦系統內相關的社福紀錄，並交換對該案件的看法。
2. 了解案主住家附近或訪視地點的區域生態，即平時該區域的活動類型與內容，做為區域安全評估的基準。
3. 社會工作者亦應注意自己財務的安全，避免攜帶不必要的金錢與珠寶。
4. 大部分的面談時間，工作員會選擇是站立且靠近門邊，並保持警覺狀態，隨時可以離開現場。
5. 若加害人在家，會先由警方進行隔離，避免加害人對被害人示意或有其他威脅動作。等待被行為人調查完畢後，才調查加害人。

綜合上述，家庭訪視是一種可以深入瞭解案家生活環境及資源的方法，而在進行家庭訪視時，工作員必須多注意安全方面的考量，以順利完成訪視。

四、依據資料顯示，臺灣每年有四萬個兒童目睹父母的婚姻暴力，請說明目睹暴力對兒童產生的負面影響是什麼？有那些處遇方式可以協助目睹暴力兒童？（25 分）

命題意旨	本題在探討目睹家庭暴力對兒童所可能產生之負面影響及其處遇方式。
答題關鍵	本題解題層次為： 一、先對「目睹家庭暴力」進行名詞解釋。 二、再依題目要求分別闡述目睹暴力對兒童產生的負面影響及其處遇方式。

考點命中 《高點調查與訪談實務講義》，龍昇編撰，兒童少年偏差行為的成因及目睹兒童處遇相關內容。

【擬答】

目睹家庭暴力係指看見或直接聽聞家庭成員間實施身體、精神或經濟上之騷擾、控制、脅迫或其他不法侵害之行為。而目睹暴力對兒童產生的負面影響及其處遇方式，茲試列舉如下：

(一)目睹暴力對兒童產生的負面影響

社會學習理論認為人類的攻擊行為是一種學習過程。個體透過觀察與模仿，形塑其行為模式。兒童虐待的施暴者往往也是從小在家庭生活當中經常遭受暴力對待，或經常目睹家人間使用暴力化解紛爭或控制他人。因此，目睹父母婚姻暴力行為是兒童偏差行為最主要的因子。兒童在冷淡、疏離、敵對的家庭氣氛中成長，當然感覺痛苦、無助、孤獨或衝動，偏差行為通常是他們被家庭傷害後，另一種表達自主權的方法。

(二)協助目睹暴力兒童之處遇方式

對於目睹兒處遇模式，洪素珍（2003）在其「家庭暴力目睹兒處遇模式之探討研究－以兒童需求為導向」研究指出對於目睹兒處遇之工作應以三級預防、生態理論（個人、家庭、家庭外之支持系統及社會四大方向）的概念及不同專業分工進行。

- 1.初級預防：對個人的服務、對家庭的服務、改善家庭以外的環境並增加支持系統、以全民的力量來建構平權的社會。
- 2.二級預防：對個人的服務、警政與司法在次級預防中對個人的服務、各專業在次級服務預防中協助家庭增加外在的系統。
- 3.三級預防：對個體的服務、對家庭的服務、提升家庭外在支持系統之工作。

依照洪素珍對於目睹兒處遇工作的三級預防處遇介入，目前各民間團體目睹暴力社工員對於目睹兒主要介入方式以第三級預防為主，而第三級預防目的在於協助目睹兒及其家庭可以控制因暴力而產生的傷害，試圖恢復個人及家庭殘存的心理社會功能，使之能扮演社會角色。

綜合上述，目睹暴力對兒童容易產生偏差行為之負面影響，而可運用三級預防方式進行處遇，恢復個人及家庭殘存的心理社會功能，使之能扮演社會角色。

【高點法律專班】

版權所有，重製必究！

《調查與訪談實務》

一、何謂「家庭系統觀點」？（10 分）就測量的角度而言，一個良好的家庭系統測量工具，應該滿足那些要件？（10 分）

命題意旨	本題係在探討家庭系統理論的各項基本概念。
答題關鍵	本題可就題目的要求順序，先行解釋「家庭系統觀點」，後再就該觀點的各項基本概念，闡述測量工具的要件。
考點命中	《高點調查與訪談實務講義》第一回，龍昇編撰，第 117~118 頁，家庭系統與動力評估。

【擬答】

(一)家庭系統(理論)觀點 (family system theory) 源自於一般系統理論 (general system theory)，於 1980 年以後廣泛運用於家庭研究。視「家庭」為一「有生命的有機體」是家庭系統最主要的概念；此有機體由許多成員組成，成員們透過互動形成次系統，產生聯繫並彼此依賴、相互影響，然後再影響其他次系統的互動與關係。換言之，家庭系統由次系統組成，成員們透過次系統不斷運作影響彼此，再影響其他次系統、系統、超系統，因此凡系統中的一份子均具有「牽一髮而動全身」的影響力。Minuchin,p.指出家庭系統觀點的六大特色，茲試列舉如下：

- 1.家庭是有組織的整體，系統內部要素互相依存。
- 2.系統運作是依循環因果論，而非直線因果論。
- 3.系統具有橫定特定，以維持系統運作穩定。
- 4.演進與改變只有在開放系統才能發生。
- 5.系統由不同的次系統組成。
- 6.次系統間以界限相隔，彼此間互動有隱藏的規則。

(二)就測量的角度而言，一個良好的測量工具，首重信度（測量結果的穩定度）及效度（測量結果的真實度），而一個良好的家庭系統測量工具，應該滿足的要件，除信、效度外，茲試列舉如下：

- 1.能協助測量員瞭解家庭中的次系統 (subsystem)

家庭系統由次系統組成，因此若視家庭為一系統，則「次系統」為家庭中的家人關係，如親子關係、夫妻關係、手足關係、婆媳關係、妯娌關係等，其中前三項為家庭系統中最基本、也是最持久的次系統。另外，家庭成員會不斷地互動運作，除了影響互動雙方外，也可能造成其他次系統的改變，也就是說，若親子關係出現狀況，極可能連帶造成夫妻、手足等其他次系統的問題，這乃是「系統大於部分總和」的概念。

- 2.能顯出家庭中的「界限」(boundaries)

家庭系統觀點中的「界限」主要的功能在將家庭系統進行區隔與劃分，清楚且明確的家庭界限，可以幫助家庭成員們建立坦承的溝通，反之則可能造成家庭系統的壓力或危機。一般而言，「界限」在家庭系統中的定義有很多，包括：界定誰是家庭系統的成員、誰參與家庭次系統、家庭規則、以及劃分家庭的物理界線等。總而言之，界限主要在界定個體與家庭系統的關係。

- 3.呈現家庭中的轉化規則 (rules of transformation)

代表的是系統中兩個要素之間的一種關係，如丈夫與妻子。

- 4.洞悉家庭中的回饋 (feedback) 機制

該系統展現與外在環境相關的表現，以及系統內各部分之間關係的種種訊息。回饋環路有正向與負向兩種。

- 5.掌握家庭中的變異性 (variety)

系統擁有資源以滿足環境的新需求或適應變化的範圍。運用到家庭，像一個堅守規則的僵化家庭就缺乏彈性以適應變化。

- 6.取得家庭中的平衡 (equilibrium) 可能

指輸出和輸入的均衡，如多數家庭都需要達到收支均衡，家庭系統也可用「衡定」來形容。

綜合上述，家庭系統觀點係利用成員間的互動來瞭解家庭，而一個良好的家庭系統測量工具，亦是能展現該系統的運作，及達到動態平衡的過程。

二、「半結構性訪談」是深度訪談中最常使用的方法，請就「問題順序」與「問題組織」兩方面，來說明半結構性訪談大綱的設計技巧。(25 分)

命題意旨	本題係為探討研究法中，對問卷調查問題設計原則。
答題關鍵	本題宜先就題目中的專有名詞進行解釋，後再就題目要求的「問題順序」及「問題組織」兩方面，就各種問題設計的原則，闡述半結構性訪談大綱的設計技巧。
考點命中	《高點調查與訪談實務講義》第一回，龍昇編撰，第 115 頁、第 133-134 頁，半結構性訪談及問題設計的原則。

【擬答】

深度訪談又稱臨床式訪談，它是為搜集個人特定經驗（例如：偷竊、吸毒、自殺等）的過程及其動機和情感資料所作的訪問。而「半結構性訪談」是深度訪談中最常使用的方法，可以是量化導向或是質化導向模式的半結構式訪談型式，主要是研究者利用較寬廣的研究問題作為訪談的依據，導引訪談的進行；訪談指引（interviewguide）或訪談表通常在訪談開始前被設計出來，做為訪談的架構，但他的用字及問題順序並不用太侷限，最主要的內容必須與研究問題相符，問題的形式或討論方式則採取較具彈性的方式進行，所以研究的可比性可能降低，但優點是它可以提供受訪者認知感受較真實的面貌呈現。以下試以「問題順序」與「問題組織」兩方面，來說明半結構性訪談大綱的設計技巧：

(一)問題順序

問卷中要詢問的問題，大體上可分為四類：

- 1.背景性的問題：主要是受訪者個人的基本情況。
- 2.客觀性問題：是指已經發生和正在發生的各種事實和行為。
- 3.主觀性問題：是指人們的思想、感情、態度、願望等一切主觀世界狀況方面的問題。
- 4.檢驗性問題：為檢驗回答是否真實、準確而設計的問題。

因此，在問題順序方面，應循下列三個原則編排：

- 1.按問題的性質或類別排列，而不要把性質或類別的問題混雜在一起。
- 2.按問題的複雜程度或困難程度排列。
- 3.按問題的時間順序排列。

(二)問題組織

在設計問題時，為了要提高問卷回覆率、有效率和回答質量，問題組織應遵循以下原則：

- 1.客觀性原則：即設計的問題必須符合客觀實際情況。
- 2.必要性原則：即必須圍繞調查課題和研究假設設計最必要的問題。
- 3.可能性原則：即必須符合受訪者回答問題的能力。凡是超越受訪者理解能力、記憶能力、計算能力、回答能力的問題，都不應該提出。
- 4.自願性原則：即必須考慮受訪者是否自願真實回答問題。凡受訪者不可能自願真實回答的問題，都不應該正面提出。

另在表述問題時，亦應依循下列原則為宜：

- 1.具體性原則：即問題的內容要具體，不要提抽象、籠統的問題。
- 2.單一性原則：即問題的內容要單一，不要把兩個或兩個以上的問題合在一起提。
- 3.通俗性原則：即表述問題的語言要通俗，不要使用受訪者感到陌生的語言，特別是不要使用過於專業化的術語。
- 4.準確性原則：即表述問題的語言要準確，不要使用模稜兩可、含混不清或容易產生歧義的語言或概念。
- 5.簡明性原則：即表述問題的語言應該儘可能簡單明確，不要冗長和囉嗦。
- 6.客觀性原則：即表述問題的態度要客觀，不要有誘導性或傾向性語言。
- 7.非否定性原則：即要避免使用否定句形式表述問題。

綜合上述，半結構式訪談係以封閉及開放式問題混合的問卷進行，在問題編排時，其順序及組織均有須依循的原則，方能提高受訪者的參與，及問卷的信、效度。

三、家庭訪視之後的個案紀錄（case record）是重要的診斷參考。請說明一個家庭訪視的「過程紀錄」應包含那些內容。(25 分)

命題意旨	本題在探討如何利用過程紀錄，分析家庭訪視的重點內容。
答題關鍵	本題宜先解釋何謂「過程紀錄」，後再就家庭成員、家庭互動及對外社區的連結進行過程紀錄內容的闡述。
考點命中	《高點調查與訪談實務講義》第一回，龍昇編撰，第 58-60 頁，個案紀錄的撰寫；第 121-132 頁，家庭問題評估。

【擬答】

- (一)過程記錄 (process recording) 又稱「敘事」記錄，敘述案主與社工及機構間雙向溝通之動力過程，並將案主接受治療服務期間所發生的事全部記載下來。這類記錄能夠清楚反映案主為達成目標而努力之程度。包括：
1. 會談的目的：簡單、清楚、明確地陳述本次會談或與前幾次會談的關聯性。同時反映社工對於機構所具備的特殊功能，以及案主所擁有的動機與能力的認知。
 2. 觀察：紀錄會談初期案主呈現的外觀及其四周環境的改變，以及社工在身體及情緒的感受，這些感受對案主的影響。
 3. 內容：真實地描述會談過程中的互動關係，內容應包含下列各點：
 - (1) 敘述會談如何開始。
 - (2) 案主與社工彼此傳遞的具體事實的訊息及所作的回應。
 - (3) 描述會談過程中的感受，包含案主與社工。
 - (4) 將焦點置於下次會談準備與結束。
 4. 計畫：簡單而清楚的陳述社工下次會談的計畫，並紀錄社工對該案主所擬定的長程目標。
- (二)家庭訪視的「過程紀錄」應包含的內容，茲試列舉如下：
1. 家庭基本資料與成員結構，包括：
 - (1) 家庭文化背景。
 - (2) 社經狀況。
 - (3) 家庭類型。
 - (4) 家庭成員結構：可以家系圖呈現其家庭成員概況及世代結構情形。
 - (5) 家庭成員基本健康資料：基本資料與家庭健康問題息息相關，如職業可分析出職業病的可能性等。
 2. 家庭次系統與家庭界限
家庭重要的次系統包括夫妻、父母、子女及手足等，不同的次系統，不同的角色，承擔不同的責任或權力。而家庭界限 (boundary) 是一條區分個人、次系統或家庭系統與外在環境的隱形線。
 3. 家庭環境特性
能影響到家庭資源的方便性、衛生安全概況及生活方式等，應包括家庭住屋與社區兩層面。
 4. 家庭發展
依據 Duvall & Miller 家庭發展階段來評估家庭之發展任務是否達成？是否有礙發展的因素及影響健康的相關問題？
 5. 家庭內在結構功能評估
包含四層面，即家庭角色結構、家庭溝通、家庭價值觀及家庭的權力結構與決策過程。
 6. 家庭資源
當家庭資源豐富時，整個家庭的因應能力提昇。家庭資源可區分為內在及外在資源：
 - (1) 家庭內在資源「FAMLIS」：
 - A. 財力支持 (F: financial support): 誰支付醫療、照顧費用？如何支付？如何開源節流？
 - B. 精神支持 (A: advocacy): 目前是誰？另外還有誰可提供？能提供那些照顧？如何來提供？如何來分工？
 - C. 醫療處置 (M: medical management): 誰可以提供醫療資源及資訊？能提供那些資源？如何來提供？如何獲得更多資源？
 - D. 愛 (L: love): 誰是主要提供者？如何表達彼此的感情？如何改善？
 - E. 資訊或教育 (I: information or education): 誰是學歷最高者？能提供那些幫助？
 - F. 結構支持 (S: structure support): 硬體者指住家環境的安排與設計；軟體者指角色調整或溝通方式等改變。
 - (2) 家庭外在資源「SCREEEM」

- A.社會資源 (S: social resources): 該家庭成員們之社會地位、互動關係如何? 參與那些社會團體 (如農會、婦女會、老人會...)? 社區中尚有那些社會組織、團體可參與運用?
- B.文化資源 (C: cultural resources): 中西文化、傳統觀念、現代潮流對家庭各成員的影響如何? 社區中有那些文化團體、活動?
- C.宗教資源 (R: religious resources): 各種宗教、信仰、信念對家庭各成員的影響如何? 社區中有那些宗教團體、活動可運用?
- D.經濟資源 (E: economic resources): 家庭、鄰居、親戚朋友、同事中可幫助的經濟資源有那些? 社區中有那些經濟來源可獲得?
- E.教育資源 (E: education resources): 家庭各成員的教育學歷? 社區中有那些各級學校、教育機構、學習團體可資運用?
- F.環境資源 (E: environmental resources): 居家附近的周遭有那些可提供給家庭成員所使用的資源。如公園、菜市場等。
- G.醫療資源 (M: medical resources): 目前該家庭利用那些醫療資源? (如醫療院所、中西藥房、傳統民俗醫療、醫療資訊之取得等), 社區中尚有那些醫療資源可資運用?

綜合上述, 過程紀錄係將社工員與案家之間的互動, 清楚的紀錄下來, 而紀錄的內容, 包括家庭成員、家庭互動、社區連結等相關訊息。

四、監護權的判決過程中, 小孩的意願是重要的考量, 但小孩口頭上的意願不一定代表真正的意願。請說明與未成年子女會談之原則, 以及有助於取得子女真正意願的技巧。(30 分)

命題意旨	本題在探討與案主會談時的原則與技巧。
答題關鍵	本題可先解釋何謂會談, 再就會談的原則, 及可運用的技巧進行闡述。
考點命中	《高點調查與訪談實務講義》第一回, 龍昇編撰, 第 70-77 頁, 會談技巧。

【擬答】

「會談」一詞是由英文 interview 翻譯而來, 普遍為專業人員所使用, 其所指涉均與一般閒談有明顯區別。助人專業人員所使用的會談方式, 主要以面對面交互談話 (face to face interview) 的方式進行。

簡言之, 會談是個案工作者為達成案主的權益與服務成效, 所設計的一種溝過程。個案工作者透過會談過程, 提供案主各種適切的服務, 以解決案主的問題, 滿足其需求。

(一)監護權的判決過程中, 小孩的意願是重要的考量, 但小孩口頭上的意願不一定代表真正的意願, 因此在與未成年子女會談時, 宜注意的原則, 茲試列舉如下:

- 1.從會談過程中未成年子女所呈現出來的語言及非語言訊息, 瞭解未成年子女獨特的內心感受與需求, 重視未成年子女個別化原則。
- 2.建立未成年子女接受會談的信心, 工作者宜主動、積極的表達所觀察與瞭解的訊息讓未成年子女知曉。
- 3.引導未成年子女面對困境、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未成年子女價值混淆、情緒錯亂、言行不一致的自我狀態。
- 5.對未成年子女有控制的感情介入, 如果發現有情感轉移或反轉移現象, 必須要馬上處理。
- 6.有耐心的與未成年子女進行會談, 不因未成年子女反應慢、溝通困難或自我調適力退化等, 就拒絕與未成年子女繼續會談, 應進一步探究阻礙之因素。
- 7.善用專業判斷力, 協助未成年子女察覺問題與偏差行為。
- 8.尊重未成年子女自尊、自重的原則, 應盡量讓未成年子女自我選擇與抉擇。
- 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未成年子女詢問, 並對此會談做結語, 同時做好下次會談的約定和準備。

(二)有助於取得子女真正意願的技巧, 茲試列舉如下:

1.觀察技術

觀察未成年子女在整個會談過程的非語言行為 (nonverbal behaviors) 所蘊涵的意義, 工作者必須敏感察覺未成年子女非口語行為的意義, 適度對照其語言表達內容, 並給予適度回饋。工作者應觀察的非口語行為共有七項 (Johnson 提出):

(1)肢體語言 (body language)

肢體語言包括: 手勢、表情、神態、身體動作、聲調之抑揚頓挫、速度、語氣、結巴等。在整個會談過

程中，這些肢體語言扮演兩種功能：

- A.一種強調、調整、修飾或替代說話者的語言訊息。
- B.當與語言矛盾時，可以表達說話者真正用意。

(2)開放或封閉式語句的內容（the content of opening and closing sentences）

從未成年子女所表達的語句是採用開放式或封閉式語句，來判定未成年子女對自己及對會談情境的態度。

(3)談話內容的轉換（shifts in conversation）

從未成年子女轉換談話主題與內容過程，可以判定哪些內容是會引起未成年子女不快與痛苦、觸及禁忌，或是未成年子女不願多談的主題。

(4)意念的連結（association of ideas）

將未成年子女談話的意念相互連結，讓工作者能進一步清楚瞭解未成年子女所表達的感受與情緒反應。

(5)反覆出現的訊息（recurrent references）

對於會談過程，未成年子女不斷重複提及的相關人物，工作人員應該敏感到這對未成年子女而言可能是關鍵人物，不可輕易忽視。

(6)不一致（inconsistencies）

當未成年子女所表現的語言或非語言行為是前後不一致時，那麼意味著討論的主題或內容可能對未成年子女有潛在的威脅，或是未成年子女願意開放與人溝通或分享此一相關領域。

(7)壓力或衝突點（points of stress or conflict）

由於文化差異所造成的不恰當想法或偏見，工作人員應明白具體指出未成年子女的偏見或不恰當看法、行為或態度。

2.傾聽的技巧（listening skills）

所謂「傾聽」是指未成年子女說了什麼與未成年子女對問題所做的反應為何？在整個會談過程，積極的傾聽（active listening）是有其必要性。傾聽其實就是一種開放與接納的態度，讓工作人員在一定的時限之內將重心擺在未成年子女所說和表達出來的非語言行為。

3.詢問的技巧（questioning skills）

詢問的技巧包括了：

(1)開放式或封閉式問題

開放式詢問技巧通常是運用於進一步瞭解未成年子女的情緒反應或個人觀點時，而封閉式的詢問技巧主要是為了獲取未成年子女對特定問題的回答。

(2)引導和回應問題的技巧（leading and responding questions）

當工作人員期望未成年子女能夠持續目前正在探討的主題時，可以運用引導問題的技巧。但必須要注意好的詢問技巧是每個問題只有一種涵意，不可以含有多種涵意。

4.聚焦、標定和詮釋的技巧（focusing, guiding and interpreting skills）

當個案工作人員希望透過會談過程，有效的達到會談的目的時，可以運用簡述語意、摘要、反映感覺、面質和闡釋等技巧。

5.氣氛營造或支持性的技巧（climate-setting skills）

在會談過程，個案工作者也可以運用氣氛營造技巧如：真誠和同理心，進一步催化人際互動，產生更開放、更瞭解和更誠實的互動關係。

綜合上述，在與未成年子女會談時，除了應掌握會談的原則外，亦可適時運用會談技巧，以使未成年子女能真實的表達意願。

【高點法律專班】

版權所有，重製必究！

《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！