

# 《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！