

# 《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的事，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！