

# 《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，問題的型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！