

國立臺灣大學社會科學院社會工作學系



碩士論文

Department of Social Work

College of Social Sciences

National Taiwan University

Master Thesis

臺灣未成年子女監督會面交往社工專業知能養成探究

A Study on Professional Competences of Social Workers in

Supervised Visitation Programs in Taiwan

吳聖柔

Sheng-Jou Wu

指導教授：沈瓊桃 博士

Advisor: Chiung-Tao Shen, Ph.D

中華民國 112 年 5 月

May 2023

## 謝誌

終於走到這一步，看著一路從零到有的過程，覺得非常不可思議。當中充滿了好多好多的感恩，是一趟超乎我所求所想驚奇之旅。

首先感謝的是瓊桃老師，您總是不厭其煩的協助修改、回應所有大大小小的問題，老師的溫柔和耐心使我面對論文的挑戰不害怕，可以勇敢面對；老師的效率和衝勁也幫助我以超出預期的速度完成論文，著實是我生命中的貴人。

謝謝我的六位研究受訪者，沒有你們的分享就沒有這篇論文，你們的真實和敞開使我深深在研究中能夠共感，真的期待監督會面服務能夠變得更好。

謝謝爸爸、媽媽願意在大學畢業後持續供應支持我完成碩士學位，謝謝你們始終的相信，以及持續為我禱告，成為你們的孩子可以安心長大、放膽追夢，謝謝你們成為我最堅固的後盾。

謝謝和我一起的夥伴們，謝謝姿晴、于寧，跟妳們一起上台北唸書使我來到異鄉不孤單，能一起在台北生活真神奇；謝謝論文加油加油團的學姊們—淑真、恩惠、宣臻，我們整團終於畢業了！謝謝學姊給我好多建議和幫忙，能在台大遇見妳們真好；謝謝教會的研究生朋友們—林昇、葉晴、予欣，和你們一起玩耍充滿喜樂，感謝彼此陪伴走了這遭，也謝謝所有為我禱告的弟兄姊妹們。

最後，謝謝愛我的上帝把我帶來台北唸書，也信實的負責到底。我會繼續堅定勇敢地往人生的下個階段邁進，謝謝這段時間台大社工帶給我的滋養和祝福。

聖柔 2023/5/15寫於高雄家中

## 摘要

本研究旨在探討監督會面服務社工的專業養成，研究目的包含瞭解探討會面社工專業訓練之現況；探討會面服務社工認為重要的專業知能、專業知能養成經驗，以及其對專業知能訓練的需求，並提出實務面及政策面之建議。


本研究採質性研究取向，以主題分析法分析，針對會面服務年資在一年以上的社工為研究參與者進行一對一半結構式訪談，總共訪談 6 位社工。

本研究歸納會面社工角色功能有協調者、促進者、教育者、安全維護者、資源連結者、情緒支持者，並由知識、技巧、價值三方面探討會面社工專業知能，知識部分包含：社工理論基礎、心理動力、兒童權利公約相關法律、兒少發展知識及親職相關知識等；技巧的部分有會談技巧（含與孩子會談技巧、談判技巧、聯合會談技巧）、溝通技巧、衝突處理技巧及具敏感度的評估技巧等；價值部分包含以孩子的利益為重、每個人都有過更好生活的權利、防止負面代間傳遞、合作親職，以及會面社工本身在服務個案的過程中被修復的價值。

專業養成過程方面，本研究發現「做中學、學中做」為會面社工專業養成的核心。服務過程中遭遇的瓶頸有陷入權力拉扯的為難、邊同理邊拉界線的困難、面對家長不配合的情形、會面成果並不如期待，以及頻繁地被投訴等。渡過瓶頸的方式主要為個督、團督及參與自我照顧課程等。

而研究參與者認為會面社工養成所需的學校教育有以下：增加會面服務相關課程、課堂增加實務操作和討論、紮實且多元的會談技巧訓練及自我覺察和自我照顧課程。另機構教育可依據不同資歷的社工給予相對應的訓練內容。

另外，在研究中也發現目前整體會面的困境包含：因工作困難度高及業務量多，使社工流動率高、招聘困難，導致人力資源缺乏；因網絡單位資訊不流通或專業人員不願合作導致的服務不連續性，以及有時方案交接時若時間過於匆促，無法完整交接，可能造成服務不連續的問題。



最後，根據上述研究結果，本研究分別提出實務、政策與學術研究面的相關建議。實務面上，應增加學校與實務機構連結、學校開設自我覺察相關課程、機構按個別差異設計適宜訓練內容、機構更多關注社工自我照顧議題、建置會面評估指標工具；政策面上，建議政府更新會面訓練手冊、創造會面機構經驗交流機會，以及提高會面社工留任誘因；學術研究面上，建議可針對會面服務評估處遇模式進行探討。

關鍵字：未成年子女會面交往服務、社工人員、專業知能、社工教育

## Abstract



This study explores the professional development of supervised visitation service social workers, aiming to understand their current professional training, competencies, experiences, and demand for further training.

This study adopts qualitative research and uses a thematic analysis method. A total of 6 supervised visitation service social workers with more than one year of working experience were interviewed.

The study identified the role functions of visitation social workers, which include coordinators, facilitators, educators, safety maintainers, resource connectors, and emotional supporters. The study identified three aspects of professional competencies: knowledge, skills, and values. The knowledge component includes social work theory, psychodynamics, relevant laws pertaining to the Convention on the Rights of the Child, child development, and parenting knowledge. The skill component includes communication skills, negotiation skills, conflict resolution skills, and sensitive assessment skills. The value component includes prioritizing the interests of the child, the right of every individual to a better life, prevention of negative intergenerational transmission, cooperative parenting, and the value of self-healing in the service process.

The study found that "learning by doing" is at the core of the professional development of visitation social workers. However, the service process also presents several challenges, such as power struggles, difficulty of setting boundaries, dealing with uncooperative parents, visitation results not meeting expectations, and frequent complaints. The study suggests that individual supervision, group supervision, and self-care courses are essential ways to overcome these challenges.

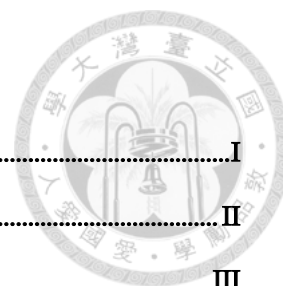
Participants of this study suggest increasing relevant courses on visitation services, adding practical operation and discussions in the classroom, solid and diverse

conversation skills training, and self-awareness and self-care courses. The organization can also provide training content according to the different qualifications of social workers.

Finally, based on the research results, this study provides suggestions for practice, policy, and academic research aspects. On the practical level, the study suggests increasing the connection between schools and practical organizations, offering self-awareness courses in schools, and providing employee assistance programs in practical organizations. On the policy level, the study suggests updating the supervised visitation training manual, establishing a standard operation procedure for visitation services and providing adequate resources and staffing. On the academic research level, the study suggests conducting follow-up studies on the effectiveness of professional training and interventions for visitation services.

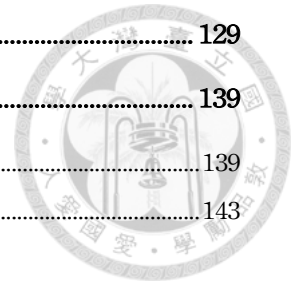
Keywords: supervised visitation services, social worker, professional competences, social work education

# 目錄



口試委員審定書.....	I
謝誌.....	II
摘要.....	III
ABSTRACT .....	V
目錄.....	VII
圖目錄.....	IX
表目錄.....	IX
<b>第一章 研究緣起與研究目的 .....</b>	<b>1</b>
第一節 研究緣起與動機 .....	1
第二節 研究問題及目的 .....	6
第三節 名詞釋義.....	7
<b>第二章 文獻探討 .....</b>	<b>8</b>
第一節 未成年子女會面交往服務 .....	8
第二節 社會工作專業知能.....	20
第三節 會面社工專業知能及訓練 .....	33
<b>第三章 研究設計與方法.....</b>	<b>40</b>
第一節 研究方法的選擇 .....	40
第二節 研究資料蒐集與分析方式 .....	41
第三節 研究對象的選取 .....	44
第四節 研究嚴謹度.....	45
第五節 研究倫理.....	46
<b>第四章 研究結果分析 .....</b>	<b>48</b>
第一節 會面社工角色功能與專業知能.....	48
第二節 會面社工專業養成經驗.....	77
第三節 整體會面服務困境.....	102
第四節 會面社工養成建議.....	106
<b>第五章 討論與建議.....</b>	<b>118</b>
第一節 研究結果摘要 .....	118
第二節 研究結果討論 .....	120
第三節 研究建議.....	125
第四節 研究限制與貢獻 .....	128

參考文獻.....	129
附錄.....	139
附錄一 訪談知情同意書.....	139
附錄二 訪談大綱.....	143





## 圖目錄

圖 1 未成年子女會面交往服務流程圖.....	17
圖 2 知能的冰山模型.....	21
圖 3 知能、知識、技巧與情境的關係.....	22
圖 4 社會工作三大內涵與任務之關係.....	25
圖 5 社會工作專業知能指標.....	32

## 表目錄

表 1 研究參與者基本資料.....	44
--------------------	----

## 第一章 研究緣起與研究目的

### 第一節 研究緣起與動機

「協助會面的過程壓力很大、心情也很沈重。既要協調爸媽之間的衝突，也要擔心孩子在會面過程中被搶走；同時也心疼孩子只能在小小會面室中，與爸爸每次兩小時的相處。但我們知道，如果沒有我們親子會面協調員的參與，琳琳與爸爸的親情可能就中斷了；因此，即使辛苦，我們還是會繼續陪著孩子、父、母一起前行（黃心怡、謝子璿、劉于瑞、宋名萍、蕭丞芳，2020：122）。」上述是實務工作者在提供未成年子女監督會面交往服務時的心聲，在高張力的場域中可以看到監督會面工作者在實務上有高度的挑戰性及專業度，包括需協調高衝突的夫妻關係，促進有效溝通；因應子女搶奪風險，確保孩子安全；在短暫會面時間內促進親子互動等。

臺灣「未成年子女監督會面交往服務」始於1998年「家庭暴力防治法」公布後，各縣市陸續制定「直轄市、縣（市）政府辦理家庭暴力事件未成年子女會面交往與交付處所設置辦法範例」及「直轄市、縣（市）政府辦理家庭暴力事件未成年子女會面交往與交付處所程序辦法」。此服務設立的主要目的為提供有家庭暴力、家長物質濫用等議題的家庭安全維護與親情聯繫的功能，服務對象以法院裁定為主，通常因保護令裁定、安置或因父母高度衝突影響未成年子女之身心發展，透過中立的第三者角色（社會工作人員），讓未成年子女能專注於與未同住父母的互動，確保同住方及子女的身心健康，提供探視方一個可以穩定與子女建立正向互動的環境，以提升或重建親子關係。一旦保護令到期或是兒童逐漸成熟、自立，便需要考慮未來在沒有第三者的協助之下與未同住父母交流並讓孩子可持續維繫親子關係，讓父母雙方朝向合作父母的目標努力（邱憶晨，2016；謝惠菁，2012；Parker, Rogers & Collins, 2008）。基本上，台灣的未成年子女監督會面交往服務為參照美國佛羅里達州的監督會面方案而來。未成年子女監督會面交往屬家庭暴力防治新興業務，因此在2005年，內政


部亦邀請佛羅里達州監督親子會面中心督導前來訓練台灣工作人員，並編印訓練手冊及製作教學影片提供台灣專業人員參考運用，以此協助實務工作人員釐清自我角色和功能（賴月蜜，2005）。



筆者在學時參與子女監督會面服務成效評估之研究，在研究過程中也實際明白監督會面是一個充滿挑戰的工作。在當中必須在同住方、探視方、孩子三者之間進行協調，了解各方需求並回應各方的處境，嘗試在為孩子的最佳利益拿捏出一個平衡，且需在高衝突的情境下設法創造三方都感到正向的經驗，可見會面社工在專業知能上需有一定的標準和要求，才能確保服務對象的權利。

在 Parker 等（2008）有關美國監督會面中心的研究中提到幾個實務案例來強調會面社工專業在此服務的重要性：一名探視父親結束戶外會面，要回到會面中心時，停在他的車前拿取要送給同住方母親的玫瑰和卡片。這位社工檢查這些物品並記錄沒有看到任何危險的事情，於是讓孩子們將禮物轉交給母親。然而，在此案例中，同住方母親和孩子因嚴重的家庭暴力、跟蹤、謀殺和綁架威脅而獲得保護令（life-time order for protection）。從家庭暴力的角度來看，這種情況充滿了潛在危險。探視父親很容易可以把孩子們帶到他的車上時綁架他們或拿出武器攻擊，抑或是卡片和玫瑰傳達了只有母親才能理解的威脅內容，這造成了受暴方及孩子的潛在風險，可見社工在其中的評估對受暴者及孩子的重要性，是安全的把關者。

另外，社工有時成為相對人「權控」的工具，像是有些家暴相對人希望監督會面社工可以在法庭上證明自己「不危險」。相對人在受到監督時會盡一切努力讓自己看起來很好，並讓社工寫出對自身有利的報告，允許他在無人監督的情況下接觸孩子。一旦法院准許，暴力可能會持續不斷發生，而這也許是相對人利用孩子繼續向受暴方施暴的方式之一。為此，Parker（2008）另外也提到一個案例：有一位探視的父親樂意參與監督會面，他經常帶著午餐來會面，



並在會面期間為他的孩子設置了許多遊戲區。然而社工無意中聽到他告訴另一位探視父母他對孩子的母親日以繼夜地跟蹤。根據監督會面中心保護安全的原則，社工將父親的跟蹤行為通知母親，並且告訴父親社工已知道他的行徑，並已通知母親。那位父親非常生氣，因為他期待社工給他好的評價，證明他是友善父親。然而從那時候開始他在會面期間很少與孩子交談，並且停止佈置遊戲區，一個月後他就停止會面了。有上述案例可知社工不論在會面過程和會面以外時間都必須對兩造關係及態度具有相當敏感度，以保護受暴方及孩子的安全，保障其權益。國內謝惠菁（2012）的研究中受訪者提到另外一個情形：因為探視是相對人的權利，社工是提供會面服務的工作人員，所以有些相對人會不斷以探視是他的權利為由，社工就必須盡全力地與同住方溝通，配合他和孩子的需求，社工不知不覺成為相對人所安排「權控」的工具。由此可見，社工對家庭暴力意涵應具有敏感度，以及對權力控制議題要有深入的掌握，才能減少暴力再現會面服務。不僅如此，社工在任何時候都須認真評估母親及其孩子安全的潛在風險，並快速有效地反應，以維護其安全。在上述案例中，看見社工不僅要確保會面安全，並扮演居中協調的角色，對於會面過程中的各種狀況皆需做出合宜且迅速的處理（Parker, 2008）。

另外，在謝惠菁（2012）的研究中也提到同住方對於社工服務的看法，有些受訪者對社工的專業存疑，例如，同住方每次帶著孩子會面時總需要在會面室裡安撫孩子分離焦慮的情緒，因為社工無法控制，使得孩子因此未與探視方有好的互動；會面時出現暴力遊戲社工沒有出言阻止，使同住方充滿擔心。種種突顯會面交往服務社工專業知能未發揮，無法善盡會面交往服務職責和角色時的隱憂。社工人員若稍不留意或缺乏與孩子互動的技能，無法了解孩子的真實狀況，或是對家暴議題的不敏感和不熟悉，這些都可能使孩子和婦女曝露在危險情境裡。令研究者不禁好奇，實務中對於會面社工專業的隱憂和其所受專業

訓練之間有何落差，現今會面實務是否依然有此落差，在專業知能養成中該如何和彌補此落差？

所謂專業知能養成是透過教育、訓練以及實務場域工作的累積，學校專業教育結合課堂及實務現場的知識，傳遞實務工作知能，為著進入職場準備（陳香君，2012）。在台灣的監督會面服務發展不過短短二十餘年，是一個獨特又年輕的專業領域，因此不論是在學校的養成教育或是進入職場，較少有機會接觸與此方案密切相關之訓練。在李懿玲（2016）探討社工會面交往服務困境的研究中，其中一小部分討論社工之專業，訪談社工發現，社工缺乏機會接觸與此方案相關之訓練課程，導致會談技巧不足以致無法主導與家長之會談；或對法律概念淺薄，回應問題時精準度不足；或不知如何應對高張力之衝突，甚至出現被操弄之狀況，無法正確判斷，導致服務失焦，可見教育訓練對監督會面社工之重要性。

然而，目前國內針對未成年子女監督會面交往服務僅有少數碩士論文探討服務使用者（例如：受暴婦女、相對人及其子女）在服務過程中的經驗（邱憶晨，2016；陳祈安，2017、謝惠菁，2012），以及一些從法律觀點來探討會面交往權的文獻（例如：林進生、陳政龍、周家穎、謝正道，2017；許翠玲，2018；簡婕；2017），鮮少由服務提供者觀點出發的研究。另外，針對專業知能探討的相關主題上，目前國內的研究也為數不多，僅少數研究針對繼續教育、學生實習教育、學校社會工作以及醫務社會工作進行社工專業知能探討（林秉賢，2016；柯智慧，2004；陳香君，2012；陳麗欣，2009），尚未見對於會面交往服務專業知能養成之相關研究。綜合以上，本研究主題尚未累積豐富的研究基礎，亟需藉由更深入的探討和認識來彌補研究及文獻上的不足。筆者在學期間也發現學校與此服務直接相關的課程相當有限，因此好奇面對如此複雜之服務內容，監督會面社工如何進行專業知能養成？該具備何種知識才具有足夠之勝任能力？因此，本研究期待藉由探索會面社工的實務經驗、學習的

歷程，整理其觀點和經驗，一方面作為學生或新手社工學習的架構或指引；另一方面了解會面社工在實務工作中所需之教育訓練，並提出相關專業養成建議，以提升會面服務之服務品質。



## 第二節 研究問題及目的



本研究期待以監督會面社工為主體，研究目的主要可分為三個部分。首先，本研究期待能以實務工作者的觀點，先瞭解現今監督會面專業訓練之現況，在學校以及實務場域有何資源可培養工作者之專業知能。再者，期待能進一步了解工作者在此專業知能養成之經驗，由實務現場的角度探討其專業上的成長以及工作期間的心路歷程。最後，瞭解社工對於會面服務之專業知能的需求並整理出相關建議。因會面服務在家庭暴力領域，相對於其他諸如成人保護、兒少保護等直接服務模式，所受到的關注仍較缺乏，因此，期待研究成果能拓展國內對會面研究的深度，提升會面服務在社工場域的能見度，並能將此成果用於實務上的運作，協助會面服務專業發展，可作為各縣市政府進行職前訓練、在職培訓與督導課程安排之參考。

本研究之研究目的如下：

- 一、探討監督會面社工專業訓練之現況，提供縣市政府委託經費規畫、承辦之民間團體對於人員教育訓練內容的實證基礎。
- 二、探討監督會面服務社工認為重要的專業知能、專業知能養成經驗，以及其對專業知能訓練的需求，以作為改善監督會面社工教育訓練之參考。
- 三、本研究結果與建議，期盼作為擬定或改善會面政策之參考。

因此，本研究之研究問題如下：

- 一、監督會面服務社工教育訓練之現況為何？
- 二、監督會面社工認為重要的專業知能為何？
- 三、監督會面服務社工專業知能養成歷程為何？有和困境與限制？
- 四、監督會面服務社工專業知能所需要的學校教育與實務訓練為何？

### 第三節 名詞釋義



#### 一、 未成年子女監督會面交往服務

因家庭暴力或嚴重衝突致使未同住父或母與未成年子女於會面交往過程受到干擾，或者孩子的健康及安全受到威脅，為了維護孩子、同住方及探視方權益與安全，藉由法院裁定進入未成年子女會面交往中心，在第三方監督人員在場情況下進行會面，促進並維繫未同住父或母與未成年子女親子關係（Babb, Danziger, Moran & Mack, 2009; Brandt, 2007）。

#### 二、 社工專業知能（Professional competences in social work）

又稱社會工作專業勝任能力，意指社工在其專業角色、任務中有發揮作用的能力，能夠達到工作場所所要求的標準，可透過正規教育和工作經驗獲得（陳麗欣，2009；Heimonen, Natland, Tøge & Hansen, 2016；Hoare, 2006）。



## 第二章 文獻探討

本章分為三節。將從社會工作專業知能、未成年子女會面服務方案以及監督會面社會工作相關研究三方面探討會面社工應具備的專業知能。



### 第一節 未成年子女會面交往服務

本節說明會面服務之相關內容，包含緣起與發展、法令、方案內容及監督會面社工之角色功能。

#### 壹、會面交往服務之緣起與發展

歷史上第一個監督會面服務始於美國，美國第一個監督會面中心成立於 1982 年，監督會面的起源與兒童福利機構有關，在這些機構中，發現兒童因為被疏忽或虐待，因此需要一個安全的環境被保護，也滿足兒童與父母互動及交流的需求（Birnbaum & Alaggia, 2006；Maxwell & Oehme, 2001）。從 1980 年代後期開始，因法院面臨更複雜的監護權糾紛，監督會面服務開始成為美國法院因應家庭衝突所造成的分居、離婚議題一種選擇。監督會面中心數量激增，因使用監督會面服務的需求提升，需要使孩子能夠在被監督、安全的地方與非監護父母互動，並於 1990 年代，監督會面服務逐漸於北美、英國、澳洲及紐西蘭發展（Birnbaum & Alaggia, 2006）。1990 年代後，隨著家庭暴力案件量上升以及對兒童安全的關注日漸上升，監督會面的焦點轉向以家庭暴力為主，創建了專門針對家庭暴力案件的監督會面計畫，以因應父母的藥物濫用、心理健康、養育不善、綁架風險等問題，減少施虐者報復性暴力的可能，防止孩子被綁架，並為施虐者提供與孩子持續聯繫的機會（Areán & Mederos, 2008; Crook & Oehme, 2007）；也因著家暴事件的增加，面對大眾對施虐父母的威脅、恐嚇、否認虐待等行為的擔憂，法院和服務提供者也面臨壓力，公眾開始呼籲解決受暴問題並保障受暴婦女的安全，美國政府意識到此服務的必要性，於 2000 年制定遏止暴力侵害婦女法案（Violence Against Women Act, VAWA），在法案中

明定在社區中需設立監督會面中心，協助有家暴、性侵害和騷擾的家庭進行安全且具有文化敏感度的會面和交付，減少兒童進一步受虐待的機會。此方案名稱為「安全避風港」（Safe Havens），現在全美各州皆有提供監督會面服務方案（Areán & Mederos, 2008; Oehme & O'Rourke, 2011）。

隨著監督會面服務的不斷開展，專業社群也逐漸發展起來，1992年，美國監督會面機構成立了監督會面網絡（Supervised Visitation Network, SVN），為跨國性的組織，成員主要為監督會面服務的網絡單位。SVN每年舉行一次會議，邀請國內外在分居或離婚、家庭暴力以及監督會面服務的專業學者共同討論監督會面服務機構面臨的相關議題，並及時整理此領域最新研究成果，作為網路成員的資源使用（Birnbau & Alaggia, 2006）。

國內發展的部分，台灣的家庭暴力相關法規參考美國法規制定而成，其中未成年子女監督會面交往服務也是參考美國會面方案設計。1998年頒布家庭暴力防治法後，內政部開始輔導各地方政府推動會面交往服務，緊接著1999年開始執行未成年子女會面制度，並函頒「直轄市、縣（市）政府推動家庭暴力事件未成年子女會面交往與交付處所設置辦法範例」及「直轄市、縣（市）政府推動家庭暴力事件未成年子女會面交往與交付處所程序辦法範例」，正式展開未成年子女會面交往服務。接續2005年內政部亦邀請佛羅里達州監督親子會面中心督導前來訓練台灣工作人員，並編印訓練手冊及製作教學影片，提供台灣專業人員參考運用（謝惠菁，2012；賴月蜜等譯，2005）。

## 貳、臺灣未成年子女監督會面交往服務相關法令規定

### 一、 台灣民法親屬編

台灣最早與「會面交往」名詞相關的法令，出於「民國民律第二次草案」，在草案第106條第2項規定：「無監護權之責者，對於其子有互為相當往來之權利」。但民法在民國19年制定公布親屬編時並未有類似規定，直到民國85年民法親屬編修正時，參酌德國及法國的立法例才於第1055條第5項有

「會面交往」之明文（李麗珠，2006），載明當夫妻離婚時對於未成年子女有其應負的權利與義務，如監護權歸屬、會面交往方式等。

依前述《民法》第 1055 條第 5 項：「法院得依請求或依職權，為未行使或負擔權利義務之一方酌定其與未成年子女『會面交往』之方式及期間。但其會面交往有妨害子女之利益者，法院得依請求或依職權變更之。」引申出「會面交往權」（Visitation Rights）一法學名詞，俗稱「探視權」（林進生、陳政龍、周家穎、謝政道，2017）。依民法第 1055 條第五項會面交往權之立法意旨，會面交往權乃基於親子關係所衍生之自然權利，因其不僅為父母之權利，更為未成年子女之權利，屬於親權之一環，父母擁有此權利的前提是要符合子女的最佳利益（陳業鑫，2005）。

## 二、 家庭暴力防治法

透過前述修法歷程可知，台灣的會面交往一開始只在父母離異時存在，為保護未成年子女免於父母婚姻離異而造成的關係損害。近幾年社會福利意識逐漸抬頭，法令規定從一般家庭規範的角度，拓展至當家庭發生暴力時如何保護被害人和未成年子女。於是借鏡國外經驗，「會面交往」一詞也在家庭暴力防治法中加以規範。

家庭暴力防治法 14 條規定，當父母出現家庭暴力事實時，家暴被害人藉由民事保護令聲請，在保護令有效期限內，單方面暫時擁有未成年子女監護權，可協助相對人聲請其與未成年子女在保護令期間會面交往方式；或者由法官依職權裁定相對人與未成年子女會面交往。

此外，在家庭暴力防治法第 45 條規定法院依法准許家庭暴力加害人會面交往其未成年子女時，應審酌子女及被害人之安全，並得為下列一款或數款命令：

- 一、於特定安全場所交付子女。
- 二、由第三人或機關、團體監督會面交往，並得定會面交往時應遵守之事項。

- 三、完成加害人處遇計畫或其他特定輔導為會面交往條件。
- 四、負擔監督會面交往費用。
- 五、禁止過夜會面交往。
- 六、準時、安全交還子女，並繳納保證金。
- 七、其他保護子女、被害人或其他家庭成員安全之條件。



法院如認有違背前項命令之情形，或准許會面交往無法確保被害人或其子女之安全者，得依聲請或依職權禁止之。如違背前項第六款命令，並得沒入保證金。法院於必要時，得命有關機關或有關人員保密被害人或子女住所。

家庭暴力防治法 46 條亦規定直轄市、縣（市）主管機關應設未成年子女會面交往處所或委託其他機關（構）、團體辦理。前項處所，應有受過家庭暴力安全及防制訓練之人員；其設置、監督會面交往與交付子女之執行及收費規定，由直轄市、縣（市）主管機關定之。

### 三、家事事件法

我國於 101 年 6 月施行之「家事事件法」，為維護未成年子女及家庭成員之最佳利益，家事事件法第五編特別制定關於履行確保及執行程序之規定。為使交付子女與子女會面交往之執行更加確實，家事事件法 194 條明定執行名義係命交付子女或會面交往者，執行法院應綜合審酌下列因素，決定符合子女最佳利益之執行方法，並得擇一或併用直接或間接強制方法：

- 一、未成年子女之年齡及有無意思能力。
- 二、未成年子女之意願。
- 三、執行之急迫性。
- 四、執行方法之實效性。
- 五、債務人、債權人與未成年子女間之互動狀況及可能受執行影響之程度。

另外，195 條也規定若需以直接強制方式將子女交付債權人時，宜先擬定執行計畫；必要時，得不先通知債務人執行日期，並請求警察機關、社工人員、醫療救護單位、學校老師、外交單位或其他有關機關協助。全程需說明勸導，儘量採取平和手段，並注意未成年子女之身體、生命安全、人身自由及尊嚴，安撫其情緒，以子女最佳利益為原則執行。

#### 壹、 未成年子女會面交往服務方案

未成年子女會面交往服務，其核心概念乃是透過為孩子和探視父母提供一個安全的場所，由中立、受訓過之專業人員來監督具有特殊議題家庭（例如：家庭暴力、兒童安全）的親子互動，使其能維持親子互動並確保其安全（Crook & Oehme, 2007; Oehme & O'Rourke, 2011）。

Sen 和 Broadhurst（2011）指出會面服務的理論基礎為依附理論（attachment theory）。Bowlby（1977）將依附（attachment）定義為：「人類習慣與重要他人產生強烈連結的傾向」，依附理論強調孩童與父母維持依附關係的重要性，並重視分離對孩童所造成的負面影響。根據依附理論，兒童與父母持續會面有助於依附關係建立以及正向情感連結（Sen & Broadhurst, 2011）。在會面中影響孩子依附程度的因素包含會面的頻率、一致性及孩子受照顧的時間長度。許多使用會面服務的兒童由於經歷暴力、忽視及虐待，因此經歷了許多關係的脆弱性，進一步導致害怕被遺棄的心態。不安全的依附會導致焦慮及抑鬱，倘若孩童能與父母親有穩定的接觸與探視並建立一定的安全依附（attachment security），對於孩童的生理或心理的成長有相當大的助益，可以緩衝孩子面對家庭變動壓力的影響，監督會面服務為此類家庭提供了維持和培養依附關係的重要機會（Bowlby, 1977; Lewis, 2013; Mcway & Mullis, 2004; Saini, Van Wert & Gofman, 2012）。

會面服務核心概念為使有風險或特殊需求的父母與他們的孩子，在中立第三方在場的情況下能夠安全地進行探視（Crook & Oehme, 2007）。基於上述，會面的服務目的有以下三者：



#### 一、提供受傷害父母一方及未成年子女的安全

使用會面服務的家庭，大多有兒童虐待或疏忽、家庭暴力、家長心理疾病、家長物質濫用、潛在兒童誘拐等議題。在美國，「家庭暴力」便是將家庭帶進監督會面中心的關鍵因素（謝惠菁，2012）。因此，此方案旨在透過公權力與監督機制，積極保障受害人及未成年子女之人身安全，在安全無虞的環境下，才有進一步促進改變的可能。

#### 二、在提供親子會面服務的期間建立適當的親子互動

使用會面服務的家庭，可能都在緊張的狀態。例如：孩子經歷離婚等分離事件時，對探視方可能會有抗拒或疏離反應，且對大多父母離異的孩子來說，能不失去任何一方、愛雙方父母是孩子的需要。因而孩子需要和父母聯繫見面，維持探視是孩子固有權利。此聯繫模式透過第三方介入，降低父母衝突影響子女利益風險，藉由在會面期間提供正向回饋，幫助會面家庭提升或重建親子關係，滿足孩子親情維繫的需求（Saini, Van Wert & Gofman, 2012）。

#### 三、工作方向是期待可引導至獨立的探視/接觸

監督會面是協助父母與孩子關係重建計畫之一部分（賴月蜜等譯，2005）。除了會面交往之外，法律諮詢、親職教育、心理輔導等亦為其相關處遇工作，期待在輔導未成年子女與相對人可持續穩定會面，可朝獨立探視與接觸為處遇方向（李懿玲，2016）。

在會面服務提供的樣態上，可透過多元的方式進行，以下分述常見的會面服務型態（賴月蜜，2005；Crook & Oehme, 2007）：

#### 一、機構內監督類型：

(一) 一對一監督 (one to one supervision)：探視家長在單一監督人員的陪同下，用一對一的方式協助其與子女互動。

(二) 團體監督 (group supervision)：社工一次監督多個探視家長與其子女互動。

(三) 治療性監督 (therapeutic supervision)：在探視過程中，由心理健康專業人員進行監督及諮詢。

(四) 電話監督 (telephone supervision)：社工透過電話監督探視父母與子女間的對話與互動。

## 二、機構外監督類型：

(一) 機構外監督 (Off-site supervision)：在監督人員可掌控的情況下，得以在機構外的地方進行監督會面，例如：百貨公司或餐廳。

(二) 錄影監督 (Video-monitored supervision)：當探視父母與子女在機構外進行會面時，監督人員得以使用錄影方式監督。

(三) 交付監督 (monitored exchange)：未成年子女自有監護權父母到無監護權一方之交付及交還監督。

## 三、其他輔助：

(一) 機構內親職課程 (on-site parenting classes)：會面交往服務處所開設親職課程。

(二) 接送 (transportation)：監督人員或機構提供會面交往往返之交通服務。

由上述可知，會面服務的樣態及方式相當多元，但文獻及實務運作上目前以一對一監督與監督交付為主要的服務樣態（陳祈安，2017）。隨著服務對象及其需求日趨多元，在若干特殊例外情形下，如不能或不宜實際當面會面交往，例如：親子間因本身或因其他親屬（如未成年子女之祖父母）之生活因素，致使親子空間阻隔，不便經常往返，使得實際會面有困難時，在美國視訊會面交往（Virtual Visitation）這種間接會面交往方式應運而生。隨著科技進步，多元會面方式可彈性因應不同家庭的多元需求（伍偉華，2014）。

為因應不同法律規定與需求，台灣目前對與未成年子女會面交往實施有以下四種類型（張憶純等，2022）：

（一）保護令之會面：依據家暴法為保護令中核發監督會面款項的當事人提供安全親子會面服務，於保護令期間執行會面，地點於家暴防治中心之未成年子女會面交往交付處所。


（二）親子事件審前會面：在法院審理程序中，當事人得依家事法請求法院於裁定確定前，命父母先與未成年子女相處或會面交往等之暫時處份。法院在裁定親權前，使已分居之雙親一方與子女互動，了解其親子關係以及未成年子女真實意見，以作為裁定依據之一。地點主要於地方法院家事服務中心，部分於家暴防治中心之未成年子女會面交往交付處所。

（三）親子事件之會面：為執行探視權，法院裁定進行會面以提供未同住方能聯繫親子關係，地點主要於地方法院家事服務中心；有家暴議題者，部分會於家暴防治中心之未成年子女會面交往交付處所。

（四）其他案件之會面：如兒少保護案件，因在安置或與家人分開期間，為確保兒少安全以及提供改善親職能力及維繫親子關係的機會，由社政單位安排會面。

可見台灣每個會面服務方案不盡相同，本研究期待聚焦於具有家庭暴力議題、離異議題的家庭親子會面進行探討，但會面服務流程基本上可參考映晟社會工作師事務所繪製的未成年子女會面交往服務流程（圖5）。會面個案來源





主要為經由法院裁定或轉介，於審理或調解期間提供未成年子女監督會面交往之個案、家防中心或相關單位轉介之案件或民眾自行申請。開始會面前進行評估會談，評估同住方、探視方及子女的狀況是否適合進入會面。啟動服務時，工作人員會分別與同住方、探視方簽訂共同協議，說明服務內涵與限制，讓雙方更了解會面，也藉此澄清雙方對會面安排的想像、目的及期待，使後續能順利會面及減少衝突。執行會面服務時，會面機構秉持中立立場，維護會面過程之順利與安全，並全程觀察紀錄，並將資料保密。

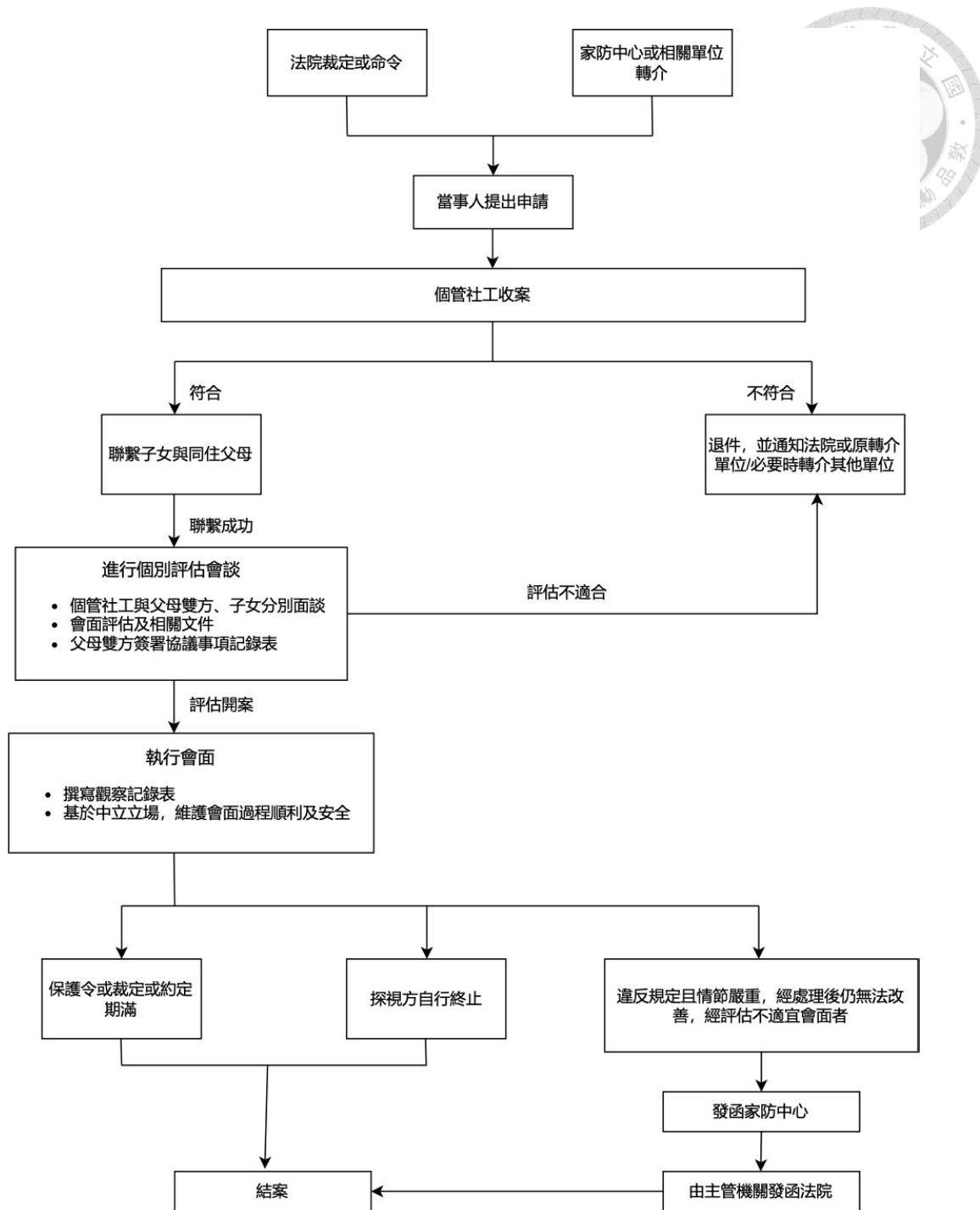


圖 1 未成年子女會面交往服務流程圖

資料來源：映晨社會工作師事務所（2015）

由上述可見，會面服務在國外發展已日臻成熟，然根據國內研究，台灣的監督會面服務尚有改進空間。根據謝惠菁（2012）的研究結果發現，雖家庭暴力防治法第 46 條明定直轄市、縣（市）主管機關應設未成年子女會面交往處所或委託其他機關（構）、團體辦理，然而各縣市未成年子女會面交往處所大多僅

有一名人力配置，但監督會面服務過程中，社工是關鍵角色，不僅需要處理人身安全及親子維繫問題，還需應對各方情緒的議題，是複雜、高張力且負荷量高的工作場域，以下詳細探討會面服務社工角色功能為何。



## 貳、 會面社工角色功能

由於未成年子女監督會面方案的案件有其複雜性，社工須同時面對未成年子女、同住方及探視方三方之權控角力，以中立的第三方角色進行監督及協調，往往造成判斷上的拉扯，因此需要一定的專業判斷及知能，以建立健康的溝通方式、解決衝突，並維護雙方安全。Oehme et. al (2017) 再版的「佛羅里達州監督會面計畫訓練手冊」成為美國實務工作者的引導，臺灣因應監督會面服務的開展，內政部也曾於 2005 年翻譯出版「監督親子會面－佛羅里達州監督親子會面中心訓練手冊」，以下綜合整理監督會面社工之角色（賴月蜜等譯，2005；Oehme et. al., 2017）：

### 一、 中立者

在兩造間不偏袒父、母一方，確保兩造接觸皆因法院裁定，接案前確認裁定內容並合宜評估，會面後忠實呈現會面過程親子互動之觀察記錄，必要時提供法院或轉介單位作為審酌依據，在服務過程中需時時留意自身判斷及價值觀是否有偏頗。

### 二、 監督者

會面前協助簽署會面文件並告知探視方會面規範；在會面過程中確保流程具體明確，在必要或適當時予以介入。

### 三、 促進者

在會面過程中促進子女與父母的互動，可藉助相關媒材工具加以引導。

### 四、 安全維護者

保障會面安全，如孩子或或工作人員的安全受到危害得終止會面。

### 五、 支持者

傾聽並了解每位家庭成員的需求，並提供兒少福利、兒少權益、親職教育等資訊。在其中也培養家長能力及動機並提供建設性的回饋或建議。

## 六、傳遞者

在監督會面開始和結束時，在同住方和探視方之間傳遞關於孩子的相關資訊（例如特殊需求、藥物、飲食）。

國外實務經驗中，Parker 等人（2008）於親子會面中心的訪談研究中指出幾項監督會面社工的角色職責 1. 社工必須時刻注意在會面過程中的安全，是否有潛在風險，並需快速有效地反應及處理；2. 社工需保護孩子免於陷入父母的角力中，化解在當中可能的忠誠兩難，例如制止任一方過多臆測及探尋，避免孩子承受忠誠的壓力；3. 社工需教導、示範如何用安全的方式處理衝突；4. 社工需在會面過程當中指導探視方如何與孩子互動，使探視方學習如何在會面中減少不恰當的行為，也學習注意孩子在會面過程當中的狀態。

在國內實務經驗中，黃心怡等（2020）提到監督會面社工在不同階段的不同角色，在進案階段需評估案件是否適合進案，評估內容包含家庭的安全議題、雙親親職能力、孩子身心狀態及雙方會面的意願等，也需擔任促進者、教育者和安撫者，協助預備探視所需技巧及心態、安撫同住方的焦慮情緒，並進行說明及教育，例如進行相關演練；在會面階段中，社工擔任教育者、示範者及孩子陪伴者，在當中示範與人建立關係、互動技巧，以及如何有效表達及處理關係，在當中也陪伴孩子，成為其安定的力量；社工在當中也支持雙方情緒，在當中透過溝通技巧協調以避免雙方落入既往衝突，成為三方的緩衝，疏通彼此溝通及理解障礙。另外，社工在整個過程當中也需不斷的評估案件走向，並將評估狀況回饋給法院，並持續追蹤子女返家後的狀況。邱憶晨

（2016）在研究訪談中也以服務使用者的觀點指出監督會面社工的角色：1. 引導者：引領孩子進入會面空間並傳達孩子的身心狀態，並引導探視父母知道下一步該如何與孩子互動；2. 溝通橋樑：使雙方能順利溝通，降低衝突風險；2. 指導者：適時指導親子相處之道，使親子得以和平相處；3. 促進者：促進孩子適

應環境，緩和孩子不安負面情緒，培養親子間信任感；4.見證者：社工的長期監督及陪伴見證探視方為友善父母。

綜合上述，社工在此方案的職責大致分為確保會面程序順利進行、安全維護、促進親子互動、指導與支持、觀察紀錄等。社工在會面服務中也展現多種角色，在父母與孩子互動時是引導者、父母溝通時是協調者、在孩子面對忠誠議題時是孩子的發言人，家庭缺乏資源則化身為資源連結者（邱憶晨，2016）。由此可見會面社工角色多元，達成其角色功能所需裝備何種專業知能，待後續探討。

## 第二節 社會工作專業知能

「Competence」和「Competent」這二個字源自於拉丁文 Competens，意思是合適的、適當的、勝任的（Hoad, 1986，引自 O'Hagan，2007）。

「competence」一詞在臺灣知能、能力、勝任能力、職能及才能等不同翻譯，在本篇論文中統一以「知能」稱之。

### 參、 知能的意義

知能（competence）的定義很多，一般統稱的知能包括先天遺傳的生理及心理狀態，以及後天經由培養，能夠有效解決問題的才能（張恒愷，2000；鄭雅丰、陳新轉，2011）。Sandberg 和 Pinnington（2009）統整諸多關於知能的定義，區分為三個概念：1.作為先決條件的知能，例如特定的教育程度或者專業執業所需的培訓要求；2.達到既定標準的表現；3.勝任力，即完成特定工作的知能。

而關於表現背後的元素，Spencer 和 Spencer（1993）依據佛洛伊德的理論，以「冰山模型」的概念來說明「知能」的內涵，認為知能可分為動機、特質、自我概念、知識、技巧等概念，其中比較顯露於外、體積較小的冰山為知識和技巧；其他動機、特質、自我概念等則是隱藏在水面下，雖然比較看不見但是是體積更大的冰山（如圖 1）。Spencer 和 Spencer（1993）也將知能組成

的五種概念，分別內涵為：1.動機（motive）：渴望某種事物的情緒、欲望或生理需求，促使人能夠付諸行動；2.特質（traits）：與生俱來的生理特質，以及對情境和訊息的反應；3.自我概念（self-concept）：價值觀、態度以及自我形象；4.知識（knowledge）：一個人在特定領域的所擁有的專業知識；5.技巧（skill）：執行有形（可觀察的）或無形（隱藏的）任務的能力（如分析思考能力）。

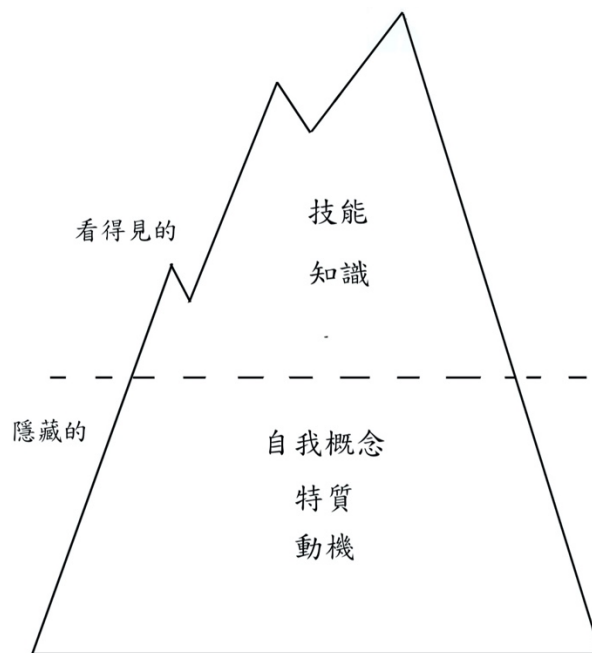


圖 2 知能的冰山模型

資料來源：翻譯自 Spencer & Spencer（1993：p.11）

綜合以上，知能與個人內在特質有關，包含應對事情的態度、動機及心理狀態等，會表現在工作績效上；知能更是包含外顯在工作表現上的不同知識、技巧，是個人是否能「勝任」特定工作的關鍵。對應本研究主題，知能是在某社會工作領域中應具有的知識、才能及態度；從教育養成的觀點來看，知能是透過教育訓練的過程，協助受教者建立、增進於工作及生活中所需具備的知識、才能以及態度（陳麗欣，2009）。

#### 肆、專業知能的意義

知能可簡單分為「基本知能」及「專業知能」，基本知能指從事不同職業時都可轉換且需要具備的，在實際工作與生活上皆所需的能力，如聽、說、讀、寫等；而專業知能則是在特定工作或擔任某一角色中具備資格和成功處理每項工作所需具備的技術、行為、知識和價值，包含專業知識、專業技巧和專業態度三要素（李聲吼，1997）。

Mulder（2014）認為專業知能為在特定專業領域、工作、角色、組織環境和任務情境中擁有通用、整合和內化能力，能夠提供持續有效、有價值的績效（包括解決問題、創新實踐和創造轉型）；醫學領域學者 Epstein 和 Hundert（2002）則認為專業知能是習慣性、判斷正確地使用溝通、知識、技術、臨床論證、情感、價值觀以及反思，使所服務的個人及社區得利。

由此看來，專業知能與特定領域有關，連結特定知識、技術、態度及行為。另外，Stanto（1989）指出專業知能發生於事實與技巧的結合，同時也發生在情境的理解，工作者所具備的知識與技巧越豐富；對情境的理解越多，在專業知能上將有越好的表現（圖 1）。

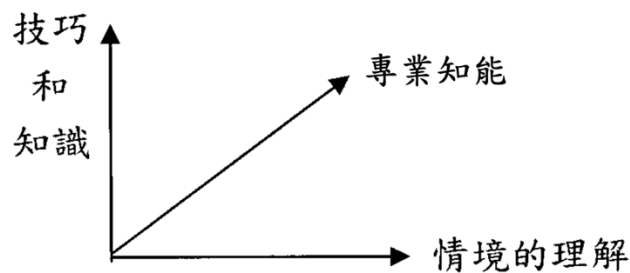


圖 3 知能、知識、技巧與情境的關係

資料來源：翻譯自 Stanto（1989）

總而言之，專業知能可以說是個人價值觀、認知、動機、知識、反思、態度、工作表現的整合，也是一個動態的過程，個人要在專業中展現其專業知能，需要不斷的接受新知識，並且不斷地去改善修正，動態學習十分重要。社會工作的內容複雜且多元，又深受社會變遷的多變影響，需要以專業知能作為基礎不斷調整。在監督會面服務實務場域中，社工同樣面對變遷的複雜家庭關

係議題，為了使其中介入發揮效能，專業知能是關鍵，需以專業知能協助兩造能夠順利會面，進而維繫親子關係。



## 參、社會工作專業知能

### 一、社會工作專業知能發展

因著英國 1970 年代「福利國家危機」的擴展，福利預算大幅縮減，造成當時緊縮的政策氛圍，使得福利國家及相關人員飽受消極、不事生產等批評，無法取信社會大眾。因此，社會大眾在面對社工專業效能不彰的狀況，要求相關單位提出「以知能為基礎」（competence-based）的服務、教育或訓練，避免浪費公帑，並要求證明社會工作存在的價值。因此，在此脈絡下，社會工作同業提出「社會工作專業知能」來對抗政府及大眾不信任的態度，並企圖從「以專業知能為基礎」的教育與訓練方式（Competency-based education and training, CBET）：強調社會工作專業養成系統，必須奠基在已受認可並足以回應社會、機構、案主等實務需求之具體知能上，以此培育出符合標準且具備實務工作知能的新生代社會工作者（柯麗欣，2009；Brown, 1996; Horwath & Morrison, 1999; Vass, 1996）。

因而，英國「社會工作教育和訓練中央委員會」（Central Council for Education and Training in Social Work, CCETSW）於 1989 年 4 月提出對社工專業人員的新要求—社會工作文憑，亦即社工必須先取得社會工作文憑才具專業資格，該文憑的目的為表明此人已達到國家標準—得以勝任社會工作實務所需之知識、技能及價值觀（Vass, 1996）。同年 9 月所提出的第 30 號報告書（Paper 30）更是要求所有社會工作訓練方案或文憑，都須經由社工訓練學術單位與可提供文憑的功力和志願社會服務單位的夥伴關係來規劃和執行。藉由學術單位和社工機構聯盟，使學生在實務工作上有更充足的準備（O'Hagan, 2007; Vass, 1996）。爾後，奠定社會工作訓練是由「專業知能」引導、「專業知能」支配，並不斷追求「專業知能」的概念。雖然後來 CCETSW 被社會照顧委員會



(General Social Care Council, GSCC) 取代，但其發展出「專業知能」的概念已在實施，並深植其專業教育訓練。如今，社會工作的知能導向也已被大家所接受並要求（林秉賢，2016；陳香君，2012；O'Hagan, 2007; Vass, 1996）。

## 二、 社會工作專業知能意義

社會工作專業知能指社工的能力或才幹展現於其專業表現或成就上，包括其理論基礎、實務操作能力、價值取向或是文化能力等，其工作表現可達到機構所要求的標準（柯智慧，2004；Davletkaliev, 2015）。

根據美國社會工作教育協會（Council on Social Work Education, CSWE）提到社工需具備的九大核心專業知能有：（一）展示倫理與專業行為；（二）在實務中運用多元性與差異性；（三）維護落實人權與社會、經濟、環境正義；（四）使用實務經驗做研究並用證據取向的研究來從事實務；（五）參與政策實務；（六）接觸個人家庭、團體、機構與社區；（七）評量個人家庭、團體、機構與社區；（八）處遇個人家庭、團體、機構與社區；（九）評估個人家庭、團體、機構與社區（CSWE, 2022）。

前述英國第 30 號的修正版本報告書中，也將社會工作核心專業知能範定在下列六項任務，包括溝通與融入（communicate and engage）、促進與使能（promote and enable）、預估與計畫（assess and plan）、介入與提供服務（intervene and provide services）、5.在組織內工作（work in organizations）、6.發展專業能力（develop professional competence）（O'Hagan, 2007；Vass, 1996）。

而作為一門專業，社工專業知能係以知識、價值、技巧為三大基石。因英國第 30 號的修正版本規定社工實務內涵應有理論依據地建立在「知識」、「價值」和「技巧」的應用上；也就是說，唯有立基在「價值」之上，並藉由「知識」的批判性分析，與具反省後所形成的介入「技巧」之實務工作，才是有專業知能的實務工作（O'Hagan, 1996；轉引自陳麗欣，2009），其關係如下圖：

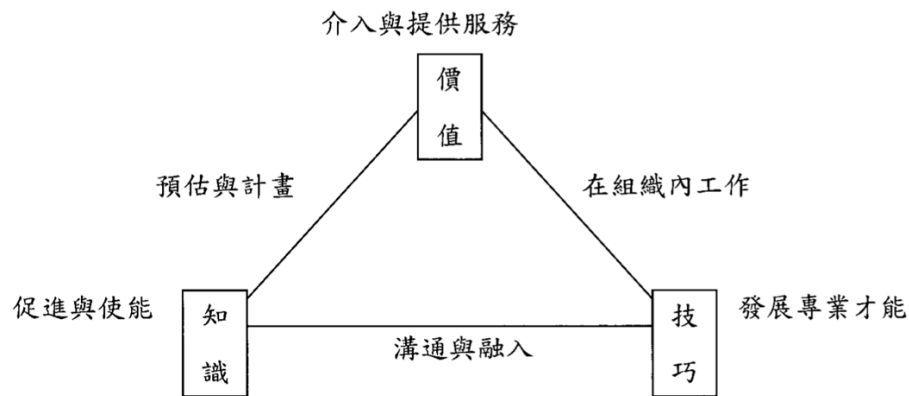


圖 4 社會工作三大內涵與任務之關係

資料來源：O'Hagan (1996)；轉引自陳麗欣 (2009)

社會工作知識也被視為對理論具有綜合且深入淺出的理解；社會工作價值被視為引導社會工作知識的態度、目標、道德及倫理原則，包括社會正義以及對人類平等、尊嚴、價值的尊重；社會工作技巧可被視為利用知識、價值觀及資源的熟練程度，亦或是具有特定目標的學習行為（Trevithick, 2011；Sim, He & Dominelli, 2022）。綜上所述，專業知能是知識、價值及技巧三種內涵構成了相互關聯的系統，三者整合有助於培養專業社會工作人員，以下就這三項內涵進行探討。

### （一）知識

社會工作知識是廣泛的專業領域，結合了不同研究領域的理論知識，包含社會學、心理學、哲學及經濟學（Menon, 2019），需根據不同的工作環境特質、服務對象、目標及問題，運用多樣化的專業知識進行服務，需要有嚴謹的知識體系以完善服務品質。

Trevithick (2008) 將社會工作知識架構分為三個部分：

#### 1. 理論知識 (theoretical knowledge)

理論知識包含在實務工作中解釋及說明對人、情況和事件的理論，主要借用其他學科，例如：心理學、社會學、法律、醫學、政治等，也包含分析社會

工作角色、任務和目的理論以及與直接實務工作相關的理論，諸如觀點、介入方法等。



## 2. 實際知識 (factual knowledge)

實際知識指社會工作者在工作中因著實務領域的新發展和需求需要不斷更新的知識，可分為 1.法律；2.社會政策；3.機構政策、程序和系統；4.和特定族群有關的消息以及 5.與特定的個人和社會問題有關的消息等，五個部分皆需要不同類型的知識，而描述實際知識的工具包括統計資料、紀錄、研究成果等足以驗證的事實。

## 3. 實務知識 (practice knowledge)

實務知識引導理論及實際知識有效運用在實務中，將已有的知識轉換為行動知識，可以幫助創造新的知識和對事物有更深入的理解。

Vass (1996) 也提出社會工作者須具備的三種知識基礎，融合運用將使工作更加有效率：

### 1. 關於案主經驗與脈絡的知識

(1) 社會學、社會問題及社會政策 (sociology, social problems and social policy)

三者為相互獨立但又相互關聯。社會學理論知識有助於促進對社會問題的理解，也反過來對社會政策的制定產生影響，三者也都與社會工作有關。這些知識及思想有助於社會工作從較病理的觀點轉變為更加廣泛地從大環境理解案主的問題，可促進社工對貧困、犯罪、精神疾病、藥物濫用、暴力等問題的理解，也更多幫助社工面對所處的環境及社會脈絡有意識，使社工更多了解社會問題的本質。

(2) 心理學 (psychology)

心理學提供對個人行為和他人關係的解釋，不論是特定的問題或其他生活事件，都能夠幫助社工對人類行為和經歷有大致的了解，利用心理學知識，進行更全面的評估，進行有效介入。



### (3) 反歧視的實務工作 (anti-discriminatory practice)

社工在實務工作中應保持客觀，但許多時候會先參考自身價值觀或是有先入為主的觀念，使得保持客觀是困難的。反歧視實務工作能夠促進專業自身對社工知識的批判性和重新評估，省視現有的理論知識是否適用於當時情境及族群。

## 2. 協助社會工作者訂定有效介入計畫的知識

### (1) 理論模型 (theories and models)

社會工作知識基礎與理論模型息息相關，並隨著時間推移不斷發展及變化以因應時代的趨勢。理論模型提供不同的觀點，並從其中發展出相對應的介入方式，提供社工更廣的視野以及更具體的方向。

### (2) 社會工作介入方法 (methods of social work intervention)

社會工作介入方法是由社會工作理論及模型提供的，介入方法包含了個案工作、團體工作、社區工作、家庭工作等，在每種介入方式都可以應用不同的理論取向。不同的介入方法提供了不同的可能性，重要的是社工需要認真評估什麼方法符合服務對象的利益。

### (3) 社會工作介入的流程 (processes involved in social work intervention)

社工應以有效的方式進行介入，並熟悉服務提供應有的介入流程與步驟。

## 4. 實務工作相關的法律、政策、程序與組織脈絡的相關知識

### (1) 立法 (the legislation)

社工需要具備相關立法的知識，並隨時留意法律及程序的相關要求，盡可能專業地提供案主資訊。

### (2) 政策與程序 (policy and procedure)

社工有責任了解所處機構以及相關單位制定的政策及程序，了解組織結構、管理方式以及與其他相關組織的關係。

### (3) 組織脈絡 (organization contexts)

組織脈絡決定了社工的角色、任務及責任。社工必須了解機構的歷史、職權範圍、權力以及機構福利提供的狀況。隨著時代變遷，社工需了解自己在社會和機構中的新角色和定位，進一步明白該如何調整及適應。

綜合以上，社會工作知識是多元的、變動的、持續性的、動態的存在，隨著時代的發展不停的更新、擴展及重新定義，所以探討社工專業知能的知識時，應隨著不同服務領域、對象、時間及族群而有所調整。

## (二) 價值

社會工作的基本架構是一套價值觀所組成，價值觀是社會工作專業的基石，使得不是純技術性的專業，而是有其價值基礎，就如 Levy (1973) 所說：「社會工作的價值並不是一套隨機或是容易變更的規範，也不是外在社會價值觀的反映。而是一種對集體責任的思考，隱含了社會工作在社會的角色。」

Reamer (2018) 也提到在社會工作中價值觀在以下幾方面扮演了關鍵角色：1. 社會工作使命的本質：透過專業價值協助弱勢群體；2. 社會工作者與案主的關係：影響社工選擇的領域和服務對象；3. 社會工作者服務方法的運用：面對問題時，價值決定選擇採取何種方式介入；4. 實務工作中倫理兩難的解決：倫理兩難時，價值影響選擇。可見社會工作價值觀可幫助社工在實務工作中了解個人價值觀及社會工作使命本質，進而釐清與個人衝突的價值倫理兩難困境，使社工在實務工作上有適切的判斷基礎或參考準則，得以選擇合適的介入方法，實踐社會工作專業角色及責任。

在價值觀內涵方面，可以將核心價值區分為四個類別：社會價值、組織與制度價值、專業價值、人群服務實務價值（彭懷真，2016）。Pumphrey (1959) 將價值分為三類：1. 專業與所處文化環境：涉及專業使命（例如：社會正義、社會改革、滿足人類共同需求），主要是檢視社會普遍價值觀與社工價值的衝突的可能性；2. 專業人員間的關係：強調執行專業須符合倫理原則；3.

社工與所服務特定群體或個人的關係：根據社工價值觀理解及回應案主的需  
求，包含尊重個人改變的潛能、自我決定權、賦權（轉引自 Reamer，2018）。

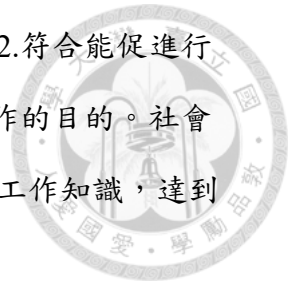
在實務上，有六種價值觀建構著社會工作實務基礎：1.社會中最基本的關  
注對象是個人；2.社會中的每個人是相互依賴的；3.社會中的每個人對他人負有  
社會責任；4.社會中的每個人都有相同的需要，但是每個人也有其獨特之處；5.  
民主社會的重要特徵是每一位社會成員的潛能都能發揮，同時經由積極的社會  
參與來盡社會責任；6.社會有責任協助每一位成員去克服或預防各種阻礙，使  
其能夠自我實現（包承恩、王永慈，2013）。NASW（2022）倫理守則也指出  
了當代社會工作價值的架構：1.服務（service）：社會工作者應超越個人利益來  
提供他人服務；2.社會正義（social justice）：社會工作者要挑戰社會的不公  
正；3.個人的尊嚴與價值（dignity and worth of the person）：社會工作者尊重個  
人與生俱來的尊嚴與價值；4.人際關係的重要性（importance of human  
relationships）：社會工作者了解人與人之間的關係是改變的重要原動力；5.誠  
實正直（integrity）：社會工作者的行為是值得信賴的；6.能力  
（competence）：社會工作者應持續致力於增加自己的專業知識和技術，並在  
實務工作中運用。

綜合上述文獻，看到社會工作對「人」存在本身價值的尊重，個人的需求  
及想望應被重視。社會工作價值提供各個領域的實務工作者重要的判斷基準，  
而社會工作者也有義務需要不斷檢視是否個人價值、專業價值或社會價值是否  
影響了對於服務對象的態度和介入方法，需要不斷的省視，以保障服務對象的  
權益。

### （三）技巧

技巧是關於特定有組織的活動的表現基礎，也是將知識付諸實踐的介入方  
法，是社工在專業工作過程中所做的特定行為（Karpelis, 2017；Shulman,  
2009）。Barry Cournoyer（2016）指出社會工作技巧為一組獨立且具體的認知

和行動，它源自於 1.社會工作的知識、價值觀、倫理與義務；2.符合能促進行為改變的特質；3.在各個階段的實務工作脈絡下，符合社會工作的目的。社會工作技巧是社工的必備工作，運用技巧來促進改變，實踐社會工作知識，達到服務目標。



Trevithick (2000) 認為社會工作技巧可以分為三個層次：

#### (一) 基礎技巧 (basic skills)

這是對社工最基本的要求，處理比較簡單狀況或問題的技巧，如同理心、建立關係等。

#### (二) 中級技巧 (intermediate skills)

處理更為困難狀況的技巧，如與難以建立關係、漠然無反應的服務對象工作。

#### (三) 進階技巧 (advanced skills)

面對更多重問題、高衝突敵意的情況時所需要的技巧，例如家族治療、諮商訓練。

CCETSW 的三十號報告書指出社會工作應具備的五項核心技巧

(Vass,1996)：

#### (一) 認知技巧 (cognitive skills)


包含分析資料、評估以及有效運用研究成果的能力，協助相關政策修訂及規劃，指導工作者實務工作方法，改善服務品質，

#### (二) 行政技巧 (administrative skills)

雖然許多行政事務是由行政人員執行，但社工仍然需要執行與自身工作相關的事務，包含紀錄的撰寫與保存、評估報告書寫等，正確且清楚撰寫相關資訊對於個案權益非常重要。

#### (三) 人際技巧 (interpersonal skills)

人際技巧是社工實務的基礎，不論是口語或是非口語訊息的人際交流都是不可或缺的。其中有幾個重要的元素：1.自我覺察：需意識過去經驗對個人的意



義，進而了解這些經驗交互作用下對工作造成的影響；2.建立及維持工作關係：由日常人際關係所需技能延伸，包含解讀資訊、敏感於人的差異性、明白用何種方式與個案建立關係、協助個案澄清問題等；3.使用權限：適當使用角色所有的權限以提供個案機會來解決問題；4.在差異下工作：解決關係中不論是個人價值觀、背景、性格各方面差異所帶來的問題，並與其繼續工作；5.合作、倡導與談判：使用職權和角色代表個案爭取權益。

#### （四）決策技巧（decision-making skills）

在專業權威、職責與責信的基礎上作出合適的決定，而任何決策過程背後都有個人和專業價值影響，包含理論、經濟、個人偏好、人際關係、政治及宗教等。工作者做決策前需清楚自己考量的理由及基礎，並評估風險，以做出最妥適的決策。

#### （五）資源運用與管理（use and management of resources）

了解工作者及個案可用的資源範圍，整理資源相關資訊，思考資源的使用方式並協助服務對象與資源連結，必要時倡導及開發潛在資源。

技巧可說是社工在實務工作中，整合價值與知識所採取的行動（陳香君，2012）。有效能的社會工作需要熟悉不同技巧，並依據不同的實務場域及環境運用適當技巧，使服務對象能獲得有效的服務。回應本研究主題，在 Trevithick（2000）的對社工專業技巧的分類中，會面社工所需具備不僅是基本技巧，也需要中級技巧才得以與家庭暴力相對人、非自願案主工作，其中更需要大量進階技巧，因會面服務所面臨的為高衝突場域，甚至須與家庭聯合會談，所服務的家庭常具多重議題。由此可見，會面服務是社工服務中數一數二困難的工作領域，研究者不禁好奇，既然困難度如此之高，其所具備的專業訓練是否足夠使社工具有上述勝任能力，相對其他場域有更紮實的專業養成。

最後總結以上，Vass（1996）針對上述社會工作專業知能的內涵：知識、價值、技巧做出更具體且明確的知能指標（如圖），清楚指出社會工作者所應具備的專業知能。



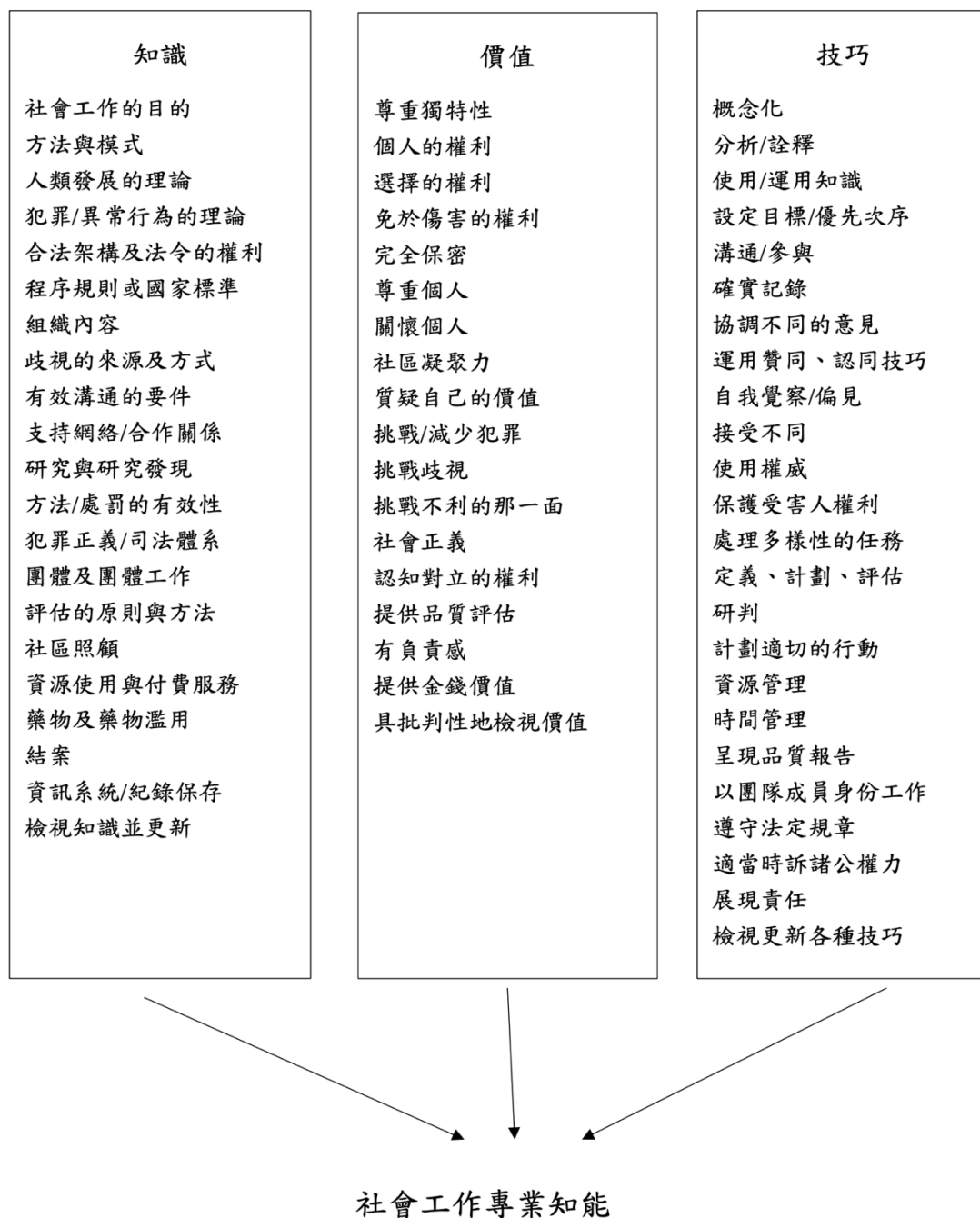


圖 5 社會工作專業知能指標

資料來源：翻譯自 Vass (1996: 198)

本節說明社會工作專業知能內涵，瞭解社工在服務場域中，不僅需對理論、實務知識有清楚的認識，也需認同並領會社會工作專業價值，立基在這兩者，轉化為實際的行動，即為技巧。研究者認為以上述內涵為架構有助於清晰探究社工專業知能，因此本研究所謂會面社工專業知能將以「知識」、「技巧」、

「價值」三者為主要架構，探討就會面服務中社工所須具備的知識、此服務重視的價值以及服務中重要的技能如何建構會面服務所需的專業知能。



### 第三節 會面社工專業知能及訓練

本節綜述國內外會面社工專業知能的內涵、重要性及專業培訓等。

#### 壹、會面社工專業知能

本研究探討會面社工專業知能將以「知識」、「技巧」、「價值」三者為主要架構，然而尚未有以此為架構來討論會面社工專業知能的研究，因此以下將三者綜合討論。

前述「監督親子會面－佛羅里達州監督親子會面中心訓練手冊」中不僅提到監督會面社工之角色職責，也提到其應具備的相關知能，其需具備的基本知識有以下（賴月蜜等譯，2005）：

- 一、 瞭解兒童的發展需求
- 二、 瞭解家庭暴力對孩子的影響
- 三、 瞭解兒童虐待、性虐待之相關知識及其對孩子產生的影響
- 四、 瞭解離婚及分居相關的議題及其對孩子產生的影響
- 五、 瞭解心理疾病及物質濫用及其對孩子產生的影響
- 六、 認識多元文化家庭之相關議題

除上述描述相關基本知識外，監督會面社工所具備的專業知能及經驗如下：

- 一、 與孩子有關的照顧者角色經驗
- 二、 良好溝通技巧，特別有主張能力
- 三、 促進會面能力
- 四、 成熟、非批評及自在表達其權威
- 五、 有效觀察及覺察能力

## 六、 危機處遇的經驗

Joly (2021) 在監督會面培訓課程的研究中也提及監督會面社工應具備的五種知能，分別為 1.分析監督的需求 (analyze the need for supervision)；2.擬定探視計劃 (draft a visitation plan)；3.計劃與探視計劃一致的監督會面 (plan a supervised visit that is consistent with the visitation plan)；4.以關懷的態度進行會面 (lead a visit in a caring manner)；5.定期檢視分析監督的需求狀態 (regular review of the analysis of the need for supervision)。以下針對這五種知能進行簡要說明。

### 一、分析監督的需求

分析監督需求的過程社工需分析與兒童情況相關的危險因子和保護因子並評估風險的性質和強度，盡量使探視父母與孩子在限制較少的框架內受監督。


### 二、擬定探視計劃

若社工評估需要監督會面，則應擬定探視計劃，繼續評估孩子的需求並與父母討論意見和解決方案，也需與此案家相關的其他工作者討論，促進工作者之間更大的連貫性和一致性，共同以監督會面的背景下的具體目標為目標。計劃包括需監督會面的原因、停止服務條件、未來的會面目標和安排（包括地點、頻率、交通等）。

### 三、計劃與探視計劃一致的監督會面

接著社工應計劃會面，同時考慮會面計劃和背景，包含父母雙方的需求、目標達成的方法及策略、父母及孩子的情緒以及會面所需遵守的原則等，以確保孩子的安全。

### 四、以關懷的態度進行會面



以關懷的態度進行會面的知能為最難獲得的知能，因為會面可以在各樣的環境中進行，因此需要更進階的專業知能。社工須以符合兒童需求的方式引導，並提高效率和關懷。社工在會面時須調整他們的行動、策略和角色，需考慮四個主要議題：1.需支持會面期間孩子及父母所經歷的情緒；2.必要時介入以保護孩子；3.需考慮到親子互動的關係動力；4.反思會面期間的自身角色和情緒，以便採取最適當的介入措施。

#### 五、 定期檢視分析監督的需求狀態

社工應定期提出以下問題：1.風險是否仍然存在？2.風險的性質和強度是否發生了變化？3.監督會面應該撤銷還是繼續維持？3.是否應該暫停聯繫？4.是否需要修改探視計畫？

而 Oehme 等（2017）特別提到在監督會面的過程中，作為監督會面社工，觀察及紀錄是必須培養的重要知能，必須精通此兩項知能以進行會面，在過程中正確觀察並紀錄相關資訊。在觀察的部分，需避免主觀的判斷及想法，紀錄客觀的觀察，例如：看到、聽到的行為或言詞，隨時注意會面過程發生的人、事件、時間及地點，包含父母/孩子問的問題、孩子對父母的反應等每一個互動的狀況。在記錄的部分，保留相關記錄是重要的，記錄能明白個案對服務的需求、追蹤服務提供的效果及清楚了解過去發生的關鍵事件等，這些記錄也可以確保在更換社工時服務的連續性及穩定性。記錄的內容也必須完全以客觀角度陳述事實，並且沒有任何專業建議，內容包含：會面社工身份、會面時間、會面地點、會面持續期間、帶孩子來會面的人、參與會面的人、不遵守程序的行為以及親子接觸的詳細觀察紀錄。

由此可見，會面社工之角色功能及需具備的專業知能繁複，如 Sinclair, Wilson & Gibbs（2005）所言，監督會面需要高度的專業知能，並且此知能沒有適用於所有情況的通用規則，監督會面的工作需要因應隨時間變化及交互影響的複雜關係系統，並非依循教科書準則就能夠勝任。在當中實務工作者專業知能是如何養成，待本研究後續討論。




## 貳、會面社工專業訓練

學者在研究中表明了監督會面社工專業訓練的重要性，認為應強化培訓使監督會面社工了解家庭暴力的動力，擁有權力控制及安全風險的洞察力，了解家庭暴力對兒童的影響、施虐者常見行為以及相關法律知識。另外，也須對藥物濫用、精神疾病及社區資源有相當的認識，促進服務的完備性，因應服務多元而複雜的狀況（Maxwell & Oehme, 2001; Stern, Crook & Oehme, 2008; Stern & Oehme, 2007）。

國內監督會面專業訓練的相關資料較少，因此以國外經驗做為借鏡。The Institute for Family Violence Studies（以下簡稱 IFVS）及 Supervised Visitation Network（以下簡稱 SVN）兩個組織提供當前監督會面服務訓練的重要引導。IFVS 透過實務介入的研究回應當前家庭暴力的議題，也為服務提供者及倡導者提供專業訓練及技術協助，期盼作為為專業人員及社會大眾的資源，其出版前述曾提及的「佛羅里達州監督會面計畫訓練手冊」，成為當前大多美國及台灣監督會面工作者的主要引導指南（Oehme et. al., 2017）。

而 SVN 為跨國非營利組織，由眾多機構和個人網絡組成。1996 年，SVN 為提供監督會面服務制定了一套標準和指南，提供服務提供者指引，確保兒童會面時的安全及福祉。在該標準指南中對服務提供者的資格及訓練內容皆有非常詳盡的規範，當中提到服務提供者的資格有以下（SVN, 2006）：1. 服務提供者須認同提供安全監督會面服務的使命及核心價值；2. 服務提供者必須證明其符合一般（例如無兒童犯罪前科、五年內無暴力犯罪行為、年滿 18 歲、符合健康要求……等）或特殊（例如擁有當地駕照、車輛符合當地規定、五年內無酒駕紀錄、能夠理解父母及兒童的語言……等）資格、技巧、知識及完成教育訓練；3. 其擁有的核心能力必須能回應家庭的需求及風險。

另外，該標準也規定服務提供者必須完成 24 小時的培訓，內容至少包括：1. SVN 的標準和道德規範；2. 監督會面相關政策和程序；3. 所有參與者的安全；



4. 強制性兒童虐待報告撰寫；5. 職業界限、利益衝突、保密、保持中立等規範；6. 兒童發展的基本階段；7. 分居和離婚對孩子和家庭的影響；8. 因虐待和忽視兒童而導致父母分離和搬離家中的悲傷和失落；9. 文化敏感性和多樣性；10. 家庭暴力（包括家庭暴力內涵及家庭暴力對兒童的影響）；11. 虐待和忽視兒童；12. 物質濫用；13. 為有心理和發展問題或其他身體或情感障礙的父母和兒童提供服務；14. 與家長會談及介紹；15. 教養技巧；16. 自我肯定訓練和衝突解決；17. 在會面期間如何以及何時進行介入以維護參與者的安全；18. 觀察親子互動；19. 撰寫觀察記錄和報告；20. 有關監護、會面和兒童保護的相關法律。然而，Marschall（2014）表示，演示、實際練習及接收回饋至關重要，需要有對可能發生的情況如何反應和補救的討論，以及對自己的優勢、偏見和需要改進的處的檢視，以上的反思是訓練的核心，如此一來才能培養出專業工作者，而短短的訓練時數不足以包含以上應用及思考的過程。

在專業訓練策略上，Joly（2021）針對 Institut universitaire Jeunes en difficulté（簡稱 IUJD）所設計的「兒童福利中的關懷監督會面」專業訓練的效果進行研究，以下介紹其訓練模式。該訓練將會面的每一個步驟定為服務提供者須具備的核心知能，分別為 1. 分析監督的需求（analyze the need for supervision）；2. 擬定探視計劃（draft a visitation plan）；3. 計劃與探視計劃一致的監督會面（plan a supervised visit that is consistent with the visitation plan）；4. 以關懷的態度進行會面（lead a visit in a caring manner）；5. 定期檢視分析監督的需求狀態（regular review of the analysis of the need for supervision）。基於上述目標知能，設計了約 13 小時的混合訓練課程。當中包含了線上課程以及臨床督導面對面指導。

該課程有三個策略，第一個策略旨在促進專業知識的整合，在課程中提供了正反面的例子及反思問題，促進專業知識在該會面過程的使用狀況。在當中也利用影片示範在不同真實環境中引導會面的方法，並在示範中也提出問題使服務提供者反思如果是自己將會如何介入這些情況。另外，也提出訓練完成後會

使用到的資源，例如：為達成會面目標可用的活動清單、觀察項目表格、會面記錄的筆記清單以及給家長的資料等。

第二個策略旨在促進不同類型的知識在現實生活中的應用。在當中包括三個虛構的案例，以幫助他們分析會面需求，虛構案例的監督會面計劃的撰寫會在與臨床督導的會議中討論。

第三個策略旨在幫助服務提供者從學習中從自己的觀點及立場退一步思考，與其他成員共同討論激盪想法，在培訓結束後的兩次團隊會議上會與同行比較想法和分析。在兩次會議期間，和團隊被一起分析真實複雜的情況，成員能夠從同行和臨床督導獲得支持。最後將整合訓練中所有專業知識和人際互動能力。在 Joly (2021) 的研究結果中顯示，服務提供者提到此訓練對其知識、實務應用及家庭都產生重大影響，其影響如下：1.使其在會面過程各個環節提高警覺、更加謹慎；2.其撰寫的計畫更加透明且能促進父母合作，能夠降低誤解並鼓勵父母更多參與；3.在計畫中更詳盡考慮父母及孩子的需求，增加會面可預測性且減低服務提供者壓力；4.促進服務提供者間的一致性，改善團隊合作情形。由此可見專業訓練使實務工作者在服務過程中更能貼近服務對象的需求，提供清晰的框架及工具使其更有效實踐其角色功能，提升服務品質，維護父母及孩子福祉。

回顧國外專業訓練經驗，可以看見在會面訓練中不斷強調「實際應用」、「討論」、「反思」，這些相對其他知識性的講授是容易被忽視的部分，但卻是專業訓練的核心。研究者不禁思考，現今台灣專業訓練的著重點為何？是否提供社工足夠應用、討論及反思的空間？

本節討論會面社工的專業知能及專業訓練，大多是美國的經驗，不論是以社會工作者的角色看待會面服務之專業知能，抑或是相關專業訓練之研究都較缺乏台灣本土經驗，因此好奇台灣的會面服務專業知能養成的樣貌是否不同於國外經驗？也回應本研究的研究問題，欲檢視台灣當前實務現況，會面社工認為

重要的專業知能為何？而現今台灣專業訓練方式為何？其是否符合實務所需？  
待本研究後續探討。





## 第三章 研究設計與方法



### 第一節 研究方法的選擇

本研究採質性研究 (qualitative research)，藉由觀察、紀錄、訪談等蒐集資料技巧，逐步歸納並詮釋研究現象。旨在描述、探索、解釋，是過程和發現導向的研究 (Crabtree & Miller, 1992；鈕文英，2021)。有別於實證主義的科學取向，質性研究認為世界是由不斷變動的社會現象所組成，這些現象會因不同時間、文化與社會背景有不同意義，而這些現象也是人們在日常互動中共同建構出的主觀經驗。因此，質性研究者須於自然情境中不斷地與研究對象互動，透過一種或多種的資料蒐集技巧全面且深入地理解社會現象，並以研究對象觀點出發，理解這些現象所蘊含的意義 (潘淑滿，2003)。故質性研究注重現象的意義以及研究對象的經驗。

基於上述，本研究採質性研究的原因如下：

#### 一、 由研究主題說明：

潘淑滿 (2003) 指出當一個研究主題是鮮為人知或觸及當事人的內在世界，研究者可透過研究進一步瞭解研究對象的生命經驗；故質性研究適合大眾較不熟悉的事實探索。

目前國內外皆尚未有文獻探討未成年子女會面服務工作者的養成，出自台灣本土經驗的陳述也十分稀少。為能深層探究社工在養成經驗及感受，並彙整並建構此服務專業養成的因素，故採取質性研究。

#### 二、 由研究目的說明：

本研究目的為透過研究對象自身經驗的分享，瞭解社工的專業知能養成經驗，所需要的資料包含受訪者各樣的意見、感受、知識及經驗的直接表述，故使用質性訪談能獲得本研究目的所需的相關資料。



### 三、 由研究對象說明：

本研究需要由受訪者的角度來詮釋個人行為及經驗，而本研究對象的經驗是主觀及特殊的。若使用量化研究方式，所蒐集的資料較屬一般性、表面性，難以深入分析瞭解，故採取質性研究方法，以研究對象為中心，可深入了解社工專業知能養成經驗及脈絡，所蒐集之資料較為深入且具個殊性。

### 四、 由研究過程說明：

鈕文英（2021）指出質性研究過程是非線性、循環和開放的；質性研究者和研究對象之間的關係是互動的，研究參與者扮演主動的角色，研究者從參與者的角度了解其觀點。而社工專業知能養成也是一個動態且開放的過程，且每一位社工的詮釋意義也是複雜的。研究者可藉由面對面溝通的訪談方式，引導研究對象主動表達其經驗及想法。

## 第二節 研究資料蒐集與分析方式

### 壹、資料蒐集—深入訪談

本研究目的為蒐集未成年子女監督會面服務社工專業知能養成的經驗及想法。在研究過程中需要較為深厚的描述及記錄，故本研究採用一對一深度訪談法作為研究資料蒐集方法。深度訪談的定義為：「在自然情境下，研究者與受訪者透過雙向溝通的互動過程，蒐集有關口語與非口語的訊息，以便深入全面理解研究的現象。」其中，深度訪談法又分為三個類型（鈕文英，2021；潘淑滿，2003）：結構式訪談、非結構式訪談、半結構式訪談。本研究採半結構式

訪談，首先根據研究的問題與目的，設計訪談的大綱，並依照訪談的實際狀況彈性調整溝通類型、訪談問題的內容與順序，若於訪談的過程中，受訪者提供其他重要資料，則開放其進行描述以補充訪談大綱不足，盡可能在自然、開放且不偏離主題的情境下進行訪談。

在質性研究的資料蒐集過程中，研究者本身為最主要研究工具。質性研究特別強調研究者對於與研究問題有關的個人經歷及自己對於研究議題的認識與看法。研究者的生命經驗及視角與自己過去的生活經歷及看法都存在密切的關係（陳向明，2002）。研究者自大學時期即修習家庭暴力相關課程，在研究所期間也擔任監督會面交往研究案之研究助理，在學習及工作過程中深入了解家庭暴力及此服務的樣貌。在此生命經歷下，對家庭暴力領域及監督會面服務方案有一定的瞭解，對於本研究之掌握及靈敏度皆有一定助益，故能協助研究者取得研究所需相關資料。

在研究過程中，研究者事先準備知情同意書以及半結構訪談大綱與錄音器材作為資料蒐集工具。事先徵求研究對象同意進行錄音，並取得研究對象同意書，研究對象如反對，研究者在訪談過程中隨時以田野筆記方式協助記錄訪談過程的資料，在田野筆記紀錄研究對象提及與研究主題相關卻未放入訪談大綱中的議題，研究者亦視訪談時間再予以詢問，深化訪談內容；訪談結束後，研究者立即謄錄逐字稿，維持資料的完整性，以利後續分析使用，訪談時間將以1至1.5小時為主。

## 貳、資料分析方式

本研究採用主題分析法（thematic analysis）進行資料分析。主題分析法的目的在於「發現蘊含於文本中的主題，以及發覺主題命名中語詞背後的想像空間與意義內涵的過程」。亦即從龐雜的文本中，擷取與研究相關的主題或模式

(patterns) 來幫助解釋文本深層的意義，其分析步驟為 (1) 敘說文本的抄謄，(2) 文本的整體閱讀，(3) 發現事件與脈絡視框，(4) 再次閱讀文本，(5) 分析意義的結構與經驗的重建，(6) 確認共同主題與反思，以及 (7) 合作團隊的檢證與檢視，以「詮釋循環」及「詮釋螺旋」的概念架構，不斷進出文本之間，尋找發生的事件與受訪者的視框，並以最貼切的語言詮釋意義 (高淑清，2001)。

本研究採取之分析編碼程序如下 (高淑清，2008；張可婷，2013)：

一、 開放性編碼：

將訪談資料概念化並比較分類，將訪談逐字稿逐字閱讀，逐行、逐句或段落分解並加以標籤。將原始資料經由分析、比較與檢驗，概念化資料中的現象。

二、 主軸編碼：

開放性編碼後，依照分析現象的條件、脈絡，連結各類屬，重新組合資料。

三、 選擇性編碼：

找出核心類屬，並尋找類屬間的關聯性。依研究目的尋找核心類屬以呈現訪談資料的內涵。

### 第三節 研究對象的選取



本研究採立意取樣 (purposeful sampling) 方法，立意取樣的意義乃依據研究目的，選取能夠為研究問題提供豐富資訊的人、時間、地點、事物等，為了蒐集深入而多元的資料，以詳盡地回答研究問題 (鈕文英，2021)。由於監督會面社工的養成過程可能受到組織文化、個人經歷的影響，但養成過程中教育需求是較相同的特性，亦是本研究欲探索的，而同質性取樣策略能集中對個案內部的某些現象進行深入分析 (陳向明，2002)，故本研究採用同質性取樣策略，取樣同為服務具有家庭暴力議題、離異議題家庭，並且於委外機構服務的社工。

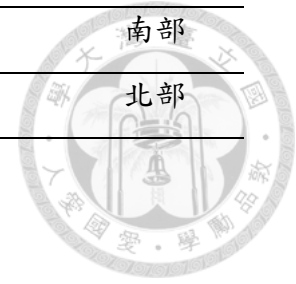
綜合以上，因會面服務需面對高張力、高衝突的場域，因此工作人員流動率高，故本研究以具有親子會面交往實務經驗一年以上者為研究參與者。

研究者於 111 年 5 月開始尋找研究參與者，並於 111 年 7 月至 9 月間進行訪談，總共訪談 6 位具有親子會面交往實務經驗者，每次訪談約 1.5 至 2 小時，研究參與者分別來自北部與南部地區，共兩個縣市。6 位研究參與者進行訪談時依然在從事監督會面服務，以年資來看，在會面服務中工作最長 16 年，最短 1.5 年。這 6 位研究參與者主要是研究者透過人際網絡協助邀約，或是由研究參與者間彼此推薦，並獲得對方同意接受訪談，以下以表格呈現研究參與者基本資料。

表 1 研究參與者基本資料

	性別	從事會面交往服務工作年資	區域
社工 A	女	16	北部
社工 B	女	2.5	北部
社工 C	男	2	北部
社工 D	女	3	北部

社工 E	女	1.5
社工 F	女	1.5



#### 第四節 研究嚴謹度

質性研究的嚴謹度 (trustworthiness) 指質性研究的信度 (reliability) 與效度 (validity)。Lincoln and Cuba (1984) 主張以確實性 (credibility)、可轉換性 (transferability) 與可靠性 (dependability) 等方法來控制質性研究的信、效度，以下參考 Lincoln and Cuba (1984) 所提出的四個指標來說明本研究的嚴謹度 (引自胡幼慧、姚美華，2008)：

##### 一、 確實性

確實性即研究的內在效度，指研究資料的真實程度。研究者在訪談前先說明訪談之目的，確認訪談對象的意願，確保其訪談主題及內容有充分瞭解。研究者也將訪談大綱事先提供給訪談對象，使其能事先預備，並在訪談過程中重複確認蒐集資料且錄音，避免研究者疏失產生誤差。

##### 二、 可轉換性

可轉換性即研究的外在效度。指訪談對象所陳述的感受與經驗是否能有效轉換成文字敘述。透過訪談輔助工具，在謄打逐字稿時加註受訪者的情緒、表情及肢體動作，透過厚實描述力求忠於訪談對象的表達。

##### 三、 可靠性

可靠性即研究之內在信度，指研究者所取得的經驗為可靠的。為了力求可靠性，研究者需在研究過程中將干擾因素降到最低，並在過程中持續與指導教授討論，以增加訪談之可信度。



## 第五節 研究倫理

研究倫理是指研究者在研究過程須遵守的規範與要求，通常是由研究社群所訂定，具體內容在說明哪些是合法或不合法的行為。由於質性研究接觸的研究對象通常是少數或弱勢族群，且蒐集資料時往往須深入研究對象的生活世界、與研究對象有密切的互動，故研究過程容易涉及道德和權力運作的議題（黃淑惠，2019）。

基於上述，本研究考量的研究倫理包含下列四項（潘淑滿，2003）：

### 一、 告知後同意

研究者盡可能將所有研究相關資訊提供給被研究者，例如研究者身份、研究目的、訪談進行方式、可能風險等等。另外，也會請被研究者簽署知情同意書，簽署的同時也確保被研究者知道其有終止研究的權利。

### 二、 不傷害參與者

由於訪談內容將觸及訪談對象的學習經驗，或是其與師長、主管、同儕及同事的關係，可能會觸及其不愉快的經驗，若遇訪談對象有負面情緒，例如憤怒、尷尬時，研究者將適時停止訪談，不勉強訪談對象談論其不願談論的內容，避免造成其傷害。

### 三、 隱私與保密

研究者必須確保在研究過程中所有與隱私相關的資訊都將被保密。錄音檔、訪談稿都做匿名處理，訪談對象也用代號取代其姓名，以確保其隱私相關資料為保密、不公開。



#### 四、 分析與報告

在資料分析時，研究者將力求訪談對象語言的真實呈現，不過度詮釋其感受或經驗，在撰寫報告時也將力求誠實，詳實記錄實際情況，不誇大或捏造。



## 第四章 研究結果分析

本章以會面服務社工為研究對象，透過研究者與研究參與者實際訪談呈現分析結果，因此本章第一節探討會面社工的角色功能，以及研究參與者認為服務所需的專業知能為何；第二節探討會面社工專業養成歷程；第三節呈現整體會面服務困境；第四節為研究參與者給予監督會面專業養成的相關建議。

### 第一節 會面社工角色功能與專業知能

#### 壹、會面社工角色功能

面對會面服務複雜且高張力的場域，會面社工必須發展多元的角色功能，以下整理受訪者認為的角色功能以及相關實務經驗，本研究整理會面社工角色共有六項，分別為協調者、促進者、教育者、安全維護者、資源連結者及情緒支持者。

##### 一、協調者

本研究整理會面社工協調者的功能、協調時的考量因素，以及協調時會面臨的同盟議題。

##### (一) 協調者的功能

協調者是會面社工最重要的角色之一，社工是探視方、同住方以及孩子之間的溝通橋樑，協助家庭訂定照顧計畫、會面目標並且完成目標，在三方的關係中試著取得平衡，如果過程中有誤會也協助彼此澄清，並重新建立信任。

有一個很重要的功能叫做溝通的橋樑，就是因為會需要使用陪同會面的家庭，基本上都是因為爸媽關係就不是很好，他們沒有辦法自己協調會面嘛！所以我覺得我們社工有一個很重要角色，就是需要去搭起他們溝通的橋樑是還是需要盡可能引導他們是能夠像一般的可能離婚家庭一樣是能夠自己去協調一些關於孩子的照顧計畫等等的。對只是在這過程中就會需要，會需要

去幫他們澄清他們過往的一些誤會，那當然也會需要，就是當他們彼此重新建立起他們對於對方的那個信任感。（社工D）



溝通協調吧，我覺得，在兩造之間取得一個平衡，然後盡可能的去，完成就是我們一開跟雙方共同設定的目標。這樣，譬如說我們想要透過會面達成什麼樣的目標。然後，我覺得我就是負責在會面過程中，盡可能的去幫助他們去完成這樣子。（社工E）

## （二）協調的考量因素

會面社工協調時需考量的因素眾多，不僅要考量每一個處遇的影響，也需在以孩子利益為優先的前提下清楚協調的界線為何，使雙方知道彼此的責任義務並謹守。

### 1. 每一個判斷、處遇連帶的影響

會面服務涉及家庭中複雜的多角關係，因此社工協調時對其中一位做一件事情時可能將連帶影響其他成員，所以每個處遇及判斷都要考慮各方角力以及後續可能造成的影響。

在這麼多角關係裡面，我不管是多做哪一件事情，對剛剛講到所有人都會有影響，那我可能做這件事情多幫A一點點，那B就看不順眼C回去就倒楣……我看到有這些東西，每個我都可以嘗試去動，但是他好像又更立體，一點點是我動了這些，動了這一步會影響到其他，還有像下棋、下棋，或者就是在有點像鬥智。（社工F）

我既要跟A大人工作，也要跟B大人工作，但我要服務的卻是C孩子，那在這過程裡面就是各方的角力，我都是像我剛剛講，他會要多出很多個向度去瞭解說我這個空間或時空，我的處遇我判斷，他不能是只有一個平面，我還要想到他其他縱軸會有的影響。（社工F）



## 2. 孩子利益為優先

為了孩子的最佳利益，社工需要花許多時間在父母之間協商，嘗試在高衝突的雙方之間創造合作父母的可能性，使雙方為了孩子利益，給予彼此一些讓步彈性。

我雖然是想要捍衛的是兒童最佳利益，但是你大人之間的架還沒吵完，那其實孩子也不會好到哪去，還是更懂得在這邊就是鑽漏洞，或者是他會學會要見人說，人話見鬼說鬼話，對你當然都不知道自己是在幹嘛的時候，所以我們會比較多協調跟協商的原因是，因為我們知道，如果能夠做一些球給大人，要點大人去練習，說好，我知道你受暴好，我知道你施暴，但是你也是孩子的爸爸，是孩子的媽媽喔，那你願不願意多有一些善意就是合作父母的方式，對你就算現在不是真心的喔，那你也先虛假的做做看嘛！做一做變真的，我們會花滿多時間跟家長來去做協調。（社工F）

有彈性就是在於，大家都知道規則是不能拍照，但我裡面會有一個條款是說欸，如果經過社工評估或是雙方協調之後可以，我還是會讓他們拍，所以中間那個協商跟協調就是這邊，你幫我找到，我可能會透過討價還價或者是妥協的方式讓涉入者取得共識或同意那我為了取得這些共識或同意是也為了孩子。（社工F）

還有一個角色就是，幫忙父母親調解，或者是協商，就是還是幫忙他們。即使面對衝突，可是能夠為了孩子能夠學習共親職合作，或者是維持最低限度的合作。（社工B）

## 3. 清楚協商界限

雖然協調是有彈性的，但「界線」也是重要的，在協調過程中要把所有事情及規定都搬上檯面清楚討論。另外，在監督會面服務中因為涉及法規，社工需要把界線踩得堅定，使雙方知道彼此責任及義務為何，也需協調雙方按照規定執行。

大家都知道規則是不能拍照，但我裡面會有一個條款是說，如果經過社工評估或是雙方協調之後可以，我還是會讓他們拍……如果只有一方同意的話，我在現場幫忙拍照拿回去那就死定了，因為同住方會覺得你怎麼可以跟他拍照，對那或者是說，同住方雖然知道但幫他拍完照之後，他發去社群網站上面是說，你看，我孩子跟我好得很，亂講話什麼之類的，所以我必須要讓這件事情是檯面化的，雙方都知情，我也很清楚的是，讓他們知道說是我為你們拍照，然後不能作為訴訟之用。那你在用這些照片的時候要注意。注意你會影響到孩子……所以這中間會需要很多的協商啦。（社工F）

因為它（監督會面服務）就是他們其實有談妥他們條件是什麼，而且這一群人其實某種程度上，他也要練習幫自己負責啦。因為像你看婚也是他結的，真的要離婚也是他離的，有沒有打人喔？這個不確定，但是，至少你有保護令下來……那你就需要為了這些行為，或者是你雖然沒有這些行為，但結果是這樣，你就必須要去承擔，那在這個程度上面，我們會很需要去踩界線，可是我一邊有界線，又要一邊拉他去某種我們期待的方向。（社工F）

### （三）協調時面對的議題—同盟

會面服務需面對複雜的家庭動力關係，社工在協調時時常面對同盟議題，一不留意容易被某一方牽著走，所說的話可能被利用成為法院呈堂證供，使社工陷入百口莫辯的狀況。

我覺得它的動力關係是很複雜，尤其是在監督會面，我覺得比陪同會面複雜的是監督會面的，但我覺得陪同會面也是會有，因為他們有法律訴訟，他們會很希望跟社工同盟。（社工 C）



那社工本人有沒有辦法去覺察出，他的拉你同盟這件事情，會不會掉下去，你講了什麼話，你一不小心，例如你附和了他，他可能就去法院說那個 O（姓氏）社工說我這樣什麼什麼？很 OK 哦！是這個監護權是我的，那你就死定了。（社工 C）

我覺得他們就很很習慣的去，想要利用我們，可以說是利用嗎？應該就是說，他也是不自覺的，就是會想把我們拉近一個關係裡面。就是可能要要我們贊同他，要我們跟他同樣，我覺得就會很經常性或出現這樣子的狀況。（社工 E）

## 二、促進者

在會面過程中，社工教導使家長提升親職功能，使其明白如何與孩子相處，並且有能力回歸親職的角色；並在現場協助預備、緩和孩子的狀態，利用遊戲媒材促進探視方跟孩子有更多的互動及認識，進而提升親子關係。以下分別說明促進者的功能及促進的方法。

### （一）促進者的功能

#### 1. 促進親子互動

在親子雙方關係生疏，甚至還有衝突尚未解決的狀況下進行會面時，社工協助討論如何化解這樣的狀況，讓探視方明白不是一味討好孩子，而是讓孩子感受父母親的愛和願意的心，社工在當中扮演潤滑劑的角色，協助減低關係的摩擦。

那促進這件事情，因為有時候探視方跟孩子，他可能已經間隔了很多年，可能一年兩年沒有見，那如果孩子年紀又偏小，根本就不記得你是誰，或者是還是年紀很大，可是我就記得你小時候對我不好啊，那社工本人可能要有一點本事作為中間的潤滑劑。（社工C）

探視方對所以他可能有時候拉不下臉，就是我不想要跟孩子玩遊戲，阿就我為什麼要，現在好像來這邊都要做牛做馬，不然不敢得罪孩子，他不來看我等等的，那我們一方面也要教育。他說，我們沒有要你當聖誕老公公，因為那也討好並不一定是最好的方式，對可是你你要怎麼樣在這狀況裡面讓孩子知道妳還是很愛他們喔，然後你你還是願意跟他，做互動、做連結，或是他有困難，可以跟你做討論。（社工F）

## 2. 促進親子雙方認識彼此

會面服務不僅是讓探視方能夠瞭解孩子的狀況，也是讓孩子能夠認識探視方，或許現階段孩子和探視方無法可以自然互動，但社工可以試著用一些方法讓雙方還是能夠彼此認識，讓孩子能夠理解狀況並試著跟探視方相處，促進親子關係連結。

孩子他就已經表意，就是我就是不要跟他玩……但我們會做一點串聯，我們社工就會是那個調和的角色，例如我就會跟爸爸聊天或跟孩子聊天，但是可能孩子會學到，我是對在這個聊天過程其實他們各自會知道彼此現在生活的一些情況，或者是爸爸。會知道說，孩子現在喜歡什麼，不喜歡什麼…就是他現在念什麼學校啊？他住哪裡？可是一些他的喜好啊？什麼？這些可以讓探視方也知道。（社工C）

因為也不是說要完全改變探視方的性格本身那就是他的樣子，我們還是尊重他的樣子，這怎麼可以讓他們兩個對頻上？不是只有讓爸爸知道，可能也讓孩子知道，要說，這就是你爸爸，你要認識他。（社工C）



然後怎麼樣讓這個家長在在在孩子眼中還是家長，不是單純是一個做錯事的人，就是他，雖然說是他的確做錯事，但是他還是他爸爸，就是孩子，要怎麼樣去理解這個狀況，跟這個探視方相處。（社工F）

### 3. 促進家長回歸親職

促進親子關係從父母開始，或許過去父母沒有擔任好親職的角色，但在會面服務中，社工協助父母使其重新有能力回歸親職，讓他們有機會重新學習如何成為好的父母。

另外一個就是促進親子的關係，也就是我們覺得沒有同住這方的父母，雖然他可能有他的議題存在，但他可以還是一個有機會成為一個好的父母的這樣一個機會。可能過程，可能過往在他們共同生活的過程當中，也許他的親職功能有一些不彰，但也許透過他進到這些系統的社工，或者他正在法院等等，他還是有機會可以學習怎麼樣成為一個好的父母。（社工A）

對了他會覺得說，我是不是就是無能為力，我根本就是個爛爸爸，爛媽媽之類的，對，有可能是有可能他親職能力真的不好，但是就算他再怎麼不好，也不能夠讓他只帶著這個念頭（指自己是爛爸爸、爛媽媽）跟孩子相處，因為他這樣子會更不好而已，所以那個使能是在於我要促進他們的親子關係，其實我也是在促進他回到他的父職或母職這個角色。（社工F）

### （二）促進的方法

社工促進的方式多元，受訪者表示可使用遊戲媒材讓親子可以用自然的方式互動，而在遊戲的過程中社工也指導探視方玩遊戲的方法，提升親子間的熟絡程度。

辦家家酒跟爸爸或是媽媽一起玩遊戲就是透過遊戲互動，是最自然的接近的方法。比較大的孩子可能就是會有一些桌遊將撲克牌，阿或者是一些桌遊遊戲，他們可以互動，我們是有遊戲室這些會談的媒材可以協助父親互動，還有些父母也會帶著他習慣跟孩子玩的東西，過來跟孩子會面，這也都是一種方式。（社工B）

我們就會跟案家去討論說，哪有哪些情境是你曾經用過，喔？你覺得比方我的孩子，他很喜歡，哪一類型的桌遊益智型的桌遊好了，那你超會玩，但他自己不太會，那是不是可以藉由那樣子的遊戲讓你一方面跟孩子的互動的熱度升高，一方面也練習說，你現在不一定都要贏喔，現在有時候輸一下，反而讓孩子覺得，欸我想要繼續跟你玩，他嘗試過幾次，他發現說，欸對這我之前確實有做過齣，然後這次玩下來大概也開心，雖然沒有什麼新的進展，但也沒有就是沈默兩小時，對那在這個過程當中，行動式的讓案家能夠，找回自己的力量。（社工F）

### 三、教育者

面對親職功能不彰、沒有合作親職概念或者是對於會面服務本身就不認識的案家，需要社工教育案家擁有親職知能，讓案家在會面過程中明白如何與孩子互動，順利進行會面，以下整理會面社工教育的內容。

#### （一）親職教育

##### 1. 親職知能

在探視方缺乏照顧經驗時，社工需要教育家長使其擁有基本的親職照顧功能，以及要讓家長知道離婚家庭下的孩子可能會碰到的身心靈的狀況，因



此不只是生理，還有心理上的照顧，要學習留意孩子的狀態、配合孩子的步調，並且回應孩子的需求，並且裝備親職該有的知識及技巧。

探視方爸爸通常不會這些，因為探視方就有很多就是在他們離婚，或者是在尤其那種小孩年齡很小的孩子，我預估在孩子一出生，探視方就離家了。他根本就沒有照顧過啊，那監督人員的職責，就是要教會他這些事情。（社工C）

陪伴過程中一定會給予一些親職教育，那那個內容大概是什麼內容？很廣、很廣，因為就是比方說，他能不能夠，配合孩子的步調，或者是它能不能回應孩子的需求。或者是他能不能夠處理孩子的情緒，那再來就是可能身體照顧上面，他能不能夠留意到孩子需要什麼樣的照顧，就是如果是年紀更小的孩子，他會需要受到更完善的生理照顧，就不會只是提醒喝水、尿尿怎麼簡單。對，很廣，再來就是還有很多。比方說，孩子的一些，品行如果出現偏差的時候，他有沒有能力可以就是去導引孩子回到正軌之類的，所以其實很廣。（社工D）

我們會讓父母知道說，其實離婚家庭下的孩子可能會有哪些身心靈的狀況，讓他們知道說，那孩子遇到這個狀況的時候呢？你可以怎麼樣的協助？那這樣是父母親就會比較有意識去知道說喔，可能有些我可能還沒遇到，但我可以放在心裡面，或是當有一天我遇到的時候，我就知道，可以怎麼樣來協助。（社工B）

## 2. 合作親職

為了孩子的權利，社工需要傳達友善父母、合作親職的概念，教育父母以孩子為優先的前提下認清現實狀態、調適離婚後的生活，並且學習合作親職，共同努力給予孩子良好成長環境。

我們很重視在服務的過程當中可以有就是合作親職的這樣的概念，希望他們在關係的痛苦當中能夠協助有一些梳理，然後讓他們可以最終是以孩子為優先，能夠回到很單純你們就是孩子的父母來合作親職。(社工A)

還有一個也能夠幫忙，親子就是親或子，包括同住方，或者是非同住方還有孩子，他們能夠調適離婚後的生活，然後也能夠讓這兩方的家長就是父母，他們能夠學習共親職。(社工B)

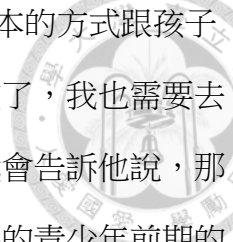
我覺得還有很重要角色是教育者，因為父母親他們有些時候呢，不知道說，像現在很多非同住，現在應該比較好。因為之前很多同住方的家長會覺得說啊你沒有付扶養費，我就不用給你看孩子，會面就會因為這樣子受阻，我們就會讓家長知道說，其實友善父母觀念是現在家事法很重要的一環，對要讓他們更有現實感，而不是就是用自己的情緒來做事。這是對父母的教育。(社工B)

教育的原因是，如果我真的想要讓孩子的生活，或者是在離異家庭裡面活的好一點，那他就必須要最好的狀況是，爸爸、媽媽都能夠認清，說好我現在就是離婚了，我恨透那個人對方，但我因為愛孩子，所以我不會在孩子面前說些什麼話做些什麼是發自真心的。(社工F)

## (二) 兒少發展階段

社工讓家長明白孩子不同發展階段會發生的狀況，協助家長們知道該如何與不同階段的孩子互動，並能夠回應孩子不同階段的需求。

你要適當的提供兒少的發展，因為他們的孩子有可能在幼兒階段，有可能在學齡期，他有可能在青少年，光是這3個階段，孩子需要就不同。(社工B)  
你第一次看到他是兩歲，現在他都12歲了……那你要怎麼樣去讓這個家長重新回到是他怎麼樣都還是孩子的家長，他一定有什麼事情是可以給這個年齡



層的孩子對，但他會需要做一些努力……當他發現他用原本的方式跟孩子互動是不可行了。他也意識到說，我的小孩現在變成大小孩了，我也需要去涉略一些其他的資訊，那這個時候教育的性質就會進來，我會告訴他說，那現在的這個年齡層的小孩可能在發展什麼，通常青少年發展的青少年前期的發展狀況啊，或者現在還流行玩些什麼什麼對他來說是重要的喔，或者是有些小孩，他覺得課業很重，它就是覺得來這邊跟你會面，我都沒辦法寫功課等等的。這些不一定是同住方在從中作梗，而是在發展階段，這些孩子真的會遇到的生命的壓力等等的，所以這些教育就會是比較是教育者的角色，會讓他去知道說，在這個年齡層的孩子可能會遇到狀況。（社工 F）

### （三）會面服務內容說明

有時案家對於會面的限制不理解，因此社工需要反覆教育及說明，增強案家對於會面服務內容、目的及規定的理解，並且在這個限制範圍內與案家討論可行的做法以及未來可能發展的方向。

需要讓參與者知道那某種程度上，對於監督會面這樣子服務的說明跟介紹也是要反覆的，反覆的增強，他們的 understanding 啦。對了因為一來是監督會面，本來大家都搞不清楚是什麼，然後再來是很多案家都會說，我在法庭上，我根本不知道這是什麼，但我就想看孩子，我就答應了，阿誰知道來自來到這邊之後才知道有這麼多規定，對那我們就會需要教育他說，因為這個服務是設立與就是給有高衝突或暴力的案家使用，所以他某種程度上一定是很限制的，那我能夠跟你討論的就是在這麼限制狀況下可以怎麼做，讓你跟孩子互動是穩定順利的，讓有一天你可能訴訟結束，或者是真的。回到一般的社區會面的時候，你還跟孩子的那個關係沒有斷掉，對比較是要讓他知道說，這個服務的發跡的目的是什麼。（社工 F）

## 四、安全維護者

安全維護是會面服務的核心功能之一，社工不僅是要保護案家人身安全，還要維護孩子心理健康，避免孩子捲入家長的衝突中而受創。

當然就是安全的維護嘛，因為有一些的是有保護令個案，有一些即使沒有保護令，有的探視方也可能是為了探尋目前同住方他們住在哪裡，或者是想透過孩子來探尋同住方的生活狀況，所以我覺得第一個最重要的就是安全維護的角色和功能。（社工 B）

### （一）維護人身安全

安全計畫為會面社工重要處遇，高衝突的案件中，社工需實際評估現場安全狀況，確保探視方和同住方進出會面場所的時間錯開，必要時協助叫車，以確保孩子及同住方的安全。

不只孩子的安全考量到同住方的安全、所以我們會再做處遇計畫的時候，必須要有一個安全計畫，這個是最基本的，例如會要求探視方提前 15 分鐘到，然後同住方再到，同住方跟孩子再到，先讓探視方進來，那離開的時候，同住方跟孩子必須先離開，然後探視方必須間隔數分鐘後再離開，對那我們也會請同住方跟孩子離開以後，就趕快離開，那甚至是我們會可能比較嚴重，之前有個案件是爸爸的親友會在附近，因為我們都有一個 monitor，我們會幫同住方看一下現在外面的情況怎麼樣，確保他是安全的，然後想個方式讓同住方走，但如果真的沒有辦法，就會幫她叫計程車。（社工 C）

安全維護的目的也是為了孩子的最佳利益，避免孩子遭受不合理打罵，甚至是擅帶的情形。

孩子的安全包括，孩子不會被打，不會被罵，孩子不會被，就是帶走啊，就是對就是一些擅帶問題，對這些或者是最基本的。（社工 C）

為了保障人身安全，避免跟蹤騷擾之類情事，在會面過程中社工也需特別注意，避免探視方探詢同住方出沒地點、住址等。

就像包括跟蹤，這些事情都要分頭去，所以安全就會有孩子還有同住方，這樣子，我對所以也會避免說，在探視過程我們也會要求探視方不能去探尋同住方，例如說他到底住哪裡啊？平常出沒在，什麼地方？例如他平常習慣去那裡買菜？他喜歡跟孩子去那裡？因為有時候保護令本身是對於被害人的那個現居地址是保密的，但有些探視方就會想要問。（社工C）

## （二）維護孩子心理健康


會面的信念是以孩子利益為優先，所以社工在會面過程中特別注意孩子的情緒狀態，要求父母不要強迫孩子選邊站，也不要孩子面前談論彼此衝突相關的議題，以免孩子陷入為難處境中。

那我們不會要求孩子要選邊站、這是我覺得很重要的事情，是不能當會面的過程。當中，探視方一直講，媽媽那邊，我通常阿，我只是舉例，通常探視方是爸爸同住方是媽媽，但現在顛倒過來的比例很多，就是通常探視方，至少在我們會面，我們不期待他是要為難孩子去找你媽媽怎樣怎樣？或者是在我們面前同住方帶孩子來的時候，一直講妳爸爸怎樣？怎樣？怎樣？那這其實會讓孩子陷入一個很為難的處境。（社工C）

要求父母親不能在孩子面前去談論，例如法院的事情，爸爸、媽媽之間的衝突的議題，這些是屬於大人的事情。（社工C）

## 五、資源連結者

若案家有其他資源的需求，會面社工協助轉介機構內其他組別或機構外的相關資源。



一個功能是資源的提供，我們必要的時候會協助他們轉介諮商，甚至是法律的諮詢，甚至是轉介必要的社福資源，因為可能有一些家庭是比較弱勢的家庭，所以必要的時候我們還是會轉介比如說一些像OO（機構名）也有逆境的組別，就會需要協助他們有一些就是經補的部分的組別。（社工A）

會面裡面覺得他有什麼特殊需求，可能像是他在幼兒照顧知能比較薄弱，那我們可能就是會提供一些機構，或是提供資源。（社工E）

## 六、情緒支持者

會面服務面對的是高衝突場域，其中不免許多高張情緒，會面社工不僅是在三方間協助梳理關係，也需要關注情緒的部分，使衝突雙方的情緒被支持後更有能力繼續面對關係議題。

希望他們在關係的痛苦當中能夠協助有一些梳理，然後讓他們可以最終是以孩子為優先，能夠回到很單純你們就是孩子的父母來合作親職，所以這個過程其實當然就是有情緒支持的功能，我們會協助他們梳理情緒，然後讓他們可以增權，重新界定怎麼樣在他們的關係當中怎麼樣可以重新取得平衡。

（社工A）

會面社工在情緒支持的部分能夠做到同理及傾聽，但還是有界限，不帶個案找另一方發洩情緒，而是社工在當中適時反映出個案的情緒，使個案覺得情緒被理解，自然而然情緒就不那麼高張，能夠緩和下來。

他可能有一些抱怨，我一樣是會同理，然後去傾聽他，那當然也會回應他。不過，也是在這段過程中時時刻刻警惕自己就是，雖然做到同理，可是也不是去帶著去，陪他一直找對方，同理比較是聽見他的情緒，然後再一次的把他的情緒反映出來，讓他知道我聽到了，對比較會是這種方式，所以我覺得當個案抱怨，其實他也不是針對社工嘛！他一定是想要complain對方。那他發現說，其實社工能夠聽懂他其實為什麼會這麼生氣，知道他為什麼會覺得

那麼失望的時候，他其實就是自然而然，對社工的情緒就不會那麼多，也不會那麼高。（社工D）



## 貳、 會面社工所需專業知能

會面社工所需專業知能多元，以下分知識、技巧及價值三部分呈現。

### 一、 知識

以下整理了受訪者認為會面社工必備的知識，包含要具備足夠的理論基礎；熟悉會面相關法律；瞭解兒少發展相關知識，以及掌握心理動力等概念。以下分別呈現：

#### （一）理論基礎

有受訪者認為理論基礎是重要的，但也是現今社工較缺乏的部分，社工需要有較紮實的理論基礎，在處遇時能夠更加篤定。

其實後來會覺得有些時候社工讓別人比較，就是有些時候就覺得它的理論基礎比較缺乏啦！因為我覺得我們能夠有一個理論把它比較扎實的學習，或者是用它來操作之後，那我覺得這個會讓一個就是會讓我們會比較，就是扎實一點比較篤定一些（社工B）。

在會面工作中需要具備的理論基礎包含系統觀點、優勢觀點、冰山理論、依附理論、認知行為理論，以及焦點解決理論等，熟悉這些理論有助於完善評估處遇。

工作需要你再學的像焦點理論，因為這是短期的服務模式嘛，還有像認知ABC阿，還有認知行為理論，系統論阿，或者是薩提爾的冰山理論，這些都是你後來因為覺得好像有一些缺乏在自己去找的，但是但是你再自己去找一些一個一些專業知能。（社工B）

還有依附理論。依附理論是我們社工比較不會去，可能是像諮商，或者是發展比較會去學到就是不完全依附的情況，孩子他的狀態的需要是什麼。（社工B）



就是我是跟一個家庭工作，然後也確實它會需要比較系統觀啦！（社工F）

大概需要有系統觀點還有優勢觀點。（社工A）

## （二）兒童權利公約及相關法律

會面服務立基於法律，因此社工必須對相關法律有足夠熟悉度，例如：民法、家庭暴力防治法、兒童及少年福利與權益保障法、家事事件法等。一方面社工能夠以法律站穩界線，知道該如何與案家工作，另一方面也能夠知道法院系統如何看待及運作，對於和網絡合作是必須具備的知識。

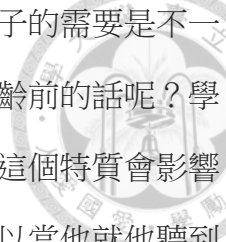
我覺得監督會面，最重要就是對法的認識，因為這個服務來自於法律。我們一定要知道法在幹嘛，就是法官怎麼定義，例如友善父母原則，法官怎麼思考這件事情。然後子女最佳利益是什麼？兒童權利公約在講什麼，對就是對於法律的認知度、我覺得是要有的。（社工C）

家庭暴力的法條，民法啦，家暴法啦，兒少權法，還有家事事件法都需要有這樣子的概念。（社工A）

## （三）兒少發展知識

會面社工主要服務對象為兒少，因此必須掌握兒少發展的理論知識，例如：皮亞傑認知發展理論、依附理論等，在理論基礎下社工的評估處遇將更全面，需了解包含兒少各階段發展任務、對於家庭的需要以及呈現出的行為及情緒為何。另外，需評估兒少依附關係的狀態為何，以及離異家庭孩子可能的需求。





還有一個兒少發展知識，就像我剛剛講的是不同階段，對孩子的需要是不一樣的，這樣幼兒的階段你會比較重要就是依附關係。那在學齡前的話呢？學齡前期，他會有自我中心，就是皮亞傑的自我中心的特質，這個特質會影響到什麼？影響到就是還有個就會覺得全世界都繞著他轉，所以當他就他聽到父母離婚的時候，他就會在想父母離婚是不是跟我有關，對我們就變成是要去去去，有點是去除他那個自我中心。讓他知道這些事情其實跟你沒有關係，那像這個發展是需要讓父母親理解的，還有像進入青少年階段的話呢？就是他們對於同儕的需要，會大於對父母親跟家庭的需要，他們對於會面的需求其實不大，所以有可能就比較不是密集性的兩週一次的會面，而是比如說一個禮拜，一周一個月吃個飯，這樣可以了。（社工B）

這個知識上，我覺得要學的一塊是從嬰兒、兒童、青少年不同狀態裡頭不同階段的孩子的發展歷程是什麼？然後他的需求是什麼，那相對應的，不同年齡層的孩子需求，就需要有不同的親職能力、但之前都是社工要學的。（社工C）

整個發展，我覺得我們都選，我都需要去知道說，他在這個階段，他可能會有什麼樣的需求，會展現出什麼樣行為情緒，然後怎麼表達他自己。（社工E）

面對嬰幼兒的分離焦慮是實務中很困難的部分，社工熟悉依附理論較能因應處理。

我那時候遇過一個，3歲，他只要一離開同住方，反正他就3歲確實，因為我覺得其實7歲以下，現在都會有分離焦慮、對那他就3.4歲而已，他這樣一跟同住方分開，大哭，然後我就是得去因應這個狀態就是會探視方，就不是他的依附對象，對依附關係這樣的知識也要有。（社工C）



有一些個案會是嬰幼兒，最困難的要處理嬰幼兒的分離焦慮的部分，這一塊也需要有知識。（社工A）

#### （四）心理動力

會面社工需要敏銳於心理動力，包含個人內在動力及家庭動力。對個人內在動力的熟悉有助於理解行為背後的原因，可能是源自情境帶來的緊張及焦慮，從而回應並給予適當協助。

個人內在動力瞭解……你才會知道說，孩子他是怎麼在焦慮？在焦慮的狀況下，那為了緩和他的焦慮，我們可能說什麼話啊，或者是為了增加他對於他對父母親的渴望，我們可以支持他哪些事情，他這個就是對一個個人內在動力的一個理解。（社工B）

承認孩子有孩子的心理、動力，就像要你看懂他現在他的行為背後代表什麼意義，因為有一些還是他可能你剛剛講任何話他都不跟你講話，但他可能它就是比較緊張跟焦慮狀況。（社工C）

會面服務不僅與孩子個人工作，也是與整個家庭工作。因此，社工需有家庭動力的知識，留意當中離間、結盟的議題，以及孩子在當中可能遭受的影響。

像家庭動力啊，就是比如可能爸爸媽媽會提說，比如說爸爸為了想要讓孩子就是要一樣對媽媽產生反感嘛！他可能就會有一些離間或是結盟阿，或是哪些狀況，或者是衝突下，可能會對孩子有某些影響，像這些我們也需要具備某些一些知識。（社工B）

#### （五）親職知識

社工需有親職知識，才能夠教育家長們擁有親職知能。另外，會面社工也需擔任同住方及探視方交按照顧狀況的橋樑，因此也需要瞭解相關育兒知識。社工擁有親職專業知能也是與家長成功建立信任關係的因素之一。



那時候還有學副食品怎麼弄的……（社工要當）探視方同住方之間的橋樑，交接這個照顧的過程，我覺得這些（親職）知識必須就是要有，因為如果你不知道，如果你去跟你跟媽媽討論孩子的事情的時候，那個媽媽發現根本都不知道他的角色。他跟你說我的小孩，要吃副食品，阿什麼的阿，尿布要怎樣？她睡覺習慣什麼的，然後你都聽不懂。這個媽媽她就不會跟你建立關係，會覺得你這個社工不專業，對那你就就很難服務下去。（社工C）

像親職知能，又是你要協助家長怎麼樣用溫和、堅定的話來回應孩子，好讓比如說讓同住方可以對孩子說，我知道你不想會面，但是這件事情是重要的。這樣，這些親職知能的示範的話……就是我覺得也是社工需要的知能。（社工B）

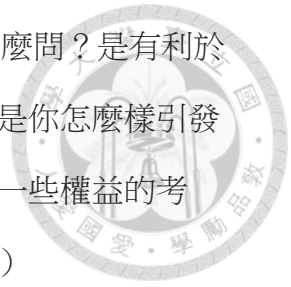
## 二、 技巧

會面社工主要技巧圍繞著工作者該「怎麼說」，包含會談技巧、溝通技巧及衝突處理技巧，而具敏感度的評估技巧更是一切的基礎。以下整理受訪者提及會面社工重要的工作技巧，

### （一）會談技巧

會談技巧是社工最基本的知能，透過會談跟個人及家庭工作，引發個案思考、促進親子關係或是調解關係。受訪者分別提到在會面服務中會談技巧的特殊性，包含與孩子的會談、與高衝突個案會談以及聯合會談等，以下分別陳述之。

我覺得最基本會談技巧，就是我們 worker 怎麼說？或者是怎麼問？是有利於案主的，會讓他去思考怎麼做？都會對自己比較有利？或者是你怎麼樣引發就是父母跟孩子那個心疼？還有引發孩子對父母的一些就是一些權益的考量。那這樣，這個爸爸媽媽願意為了孩子而改變。（社工 B）



## 1. 與孩子會談

會面社工需具備前述兒少發展知識，考量各階段孩子發展程度不同，所認識的詞彙量也不同，所以需要不同的方式來會談，受訪者提到像是可以透過遊戲的方式來了解孩子的想法，也根據發展階段使用孩子聽得懂的語句。用各階段孩子適合的方式進行會談是會面社工所需的重要技巧。

真正就要把自己當成是一個爸爸，然後你是個主要照顧者，在照顧也很長的歷程中，不同階段要具備什麼東西，像是他的情緒表達，他到底在哭什麼？那你要怎麼去跟他做討論回應？例如，跟一個幼兒園的小孩或是一個國小小孩，或是一個青少年，我跟他講話的語句，或是語氣，或者是內容就不一樣，這是我一直在調整的，就是有時候會不小心跟那種年紀太小的小孩用一個可能要國小才聽得懂的語句，或是剛剛討論情緒的時候，因為情緒發展階段，尤其他們可能幼兒園只會認識，比較粗淺的就是，那個基本的四大情緒是什麼喜怒哀懼這樣，但是如果你剛剛討論到焦慮，她就會聽不懂，還有會不小心跑出那種，太高深的情緒。（社工 C）

我覺得會談也是一個東西……你要懂得如何跟孩子會談，就我那時候都不太會跟孩子會談，我就很硬，就很像跟成人會談，因為以前就比較學跟大學生會談，以前大學的時候就是成人會談，就這樣跟小孩子問話，他不會鳥你。

（笑）這真的是要用玩遊戲的方式去做會談，先是透過遊戲方式了解他生活的脈絡，他對事情的想像，所以他不會一問一答，除非孩子願意承擔跟成人

一樣會談，對這些我覺得會談技巧，是一個很重要的個案工作的能力。（社工C）



## 2. 談判技巧


會面服務具有法律效力，但社工工作方法相對法律系統較可以協商、通融，因此在法律系統經驗豐富的個案就知道該如何與社工談條件，此時若社工沒有站穩自己的立場，就很容易被牽制。受訪者認為會面社工需具備談判技巧，知道自己的底線為何，必要時強硬表達會面規範，才能與這類型個案順利協商。

覺得是談判技巧，尤其上次我們面對的這裡的相對人，他可能訴訟都已經七、八年了，他談判經驗比你多太多了，對因為每個家事案件案件一定要做調解嘛！他認識的調解委員比你還多，他跟法官的經驗比你還多，對他知道怎麼樣去談那些條件。他知道，你的底線在哪，所以他才要一直去踩，踩到你要讓他，我們其實核心就是你不要受傷，不要死，不要害人，所以對於這些案家來說我們是很可以被踩的，因為其實要做什麼都可以，只要不要傷天害理，不要殺人放火，其實應該都可以。可是在這個場域裡面不行，因為它就是他們其實有談妥他們條件是什麼……結果是這樣，你就必須要去承擔，那在這個程度上面，我們會很需要去踩界線。（社工F）

## 3. 聯合會談

會面社工與家庭工作時需要有聯合會談的技能，社工在當中使案家能夠持續對話，協助家庭成員理解彼此的想法、連結彼此的關係，以及使其理解彼此如何相互影響。另外，因為是同時跟有高衝突議題的多方會談，須格外謹慎，拿捏自己的位置以及所說的每一句話，清楚處遇方向和家庭動力狀態。

就是聯合會談的能力……聯合會談就是會用在父母、親子，我覺得我聯合會談，就像我剛剛講是我是運用社會團體工作嘛！把親子或者是父母當成是團



體來協助他們，包括要讓他們理解說，你們之間人跟人之間是相互影響，是你說了什麼話，然後別人就會怎麼回應。所以你怎麼說很重要。別人怎麼回憶，重要還有幫忙他們的相互理解，阿還有幫他們串關係，或者是看到背後的善意，還有幫他們能夠持續對話，像我覺得這個就是在聯合會談能力也很需要的。（社工D）

你在家族或者聯合會談裡面，你就會知道說，我現在跟你講話，對方會聽的到，所以我不會只講你想聽的話，對方的話我會聽。然後他所說的話，我也會轉譯給你聽對就是那個會比較，像是我有在跟這整個家庭。我知道我的拿捏跟我知道我的位子在哪邊，然後也很清楚我講這句話，或者是我要帶的方向是哪邊？……面對也不一定是對立的兩方，但他們同時是有衝突的多方。（社工F）

## （二）具敏感度的評估

會面社工需要對人有極高的敏感度，不論是對孩子、同住方或探視方個人，或是綜觀整個家庭動力都需具有敏感度，用不同角度設身處地思考，並用各自合適的方式評估各方需求，嘗試在其中調整，而每一個介入都會影響其他部分，所以需要全面性的眼界和評估技巧。

我覺得，如果我們有敏感度，然後更能夠站在對方的立場去思考的時候，才有機會可以幫助一個家庭，找到適合他們的動力，跟適合他們運作方式。（社工E）

會面社工進行的評估是綜觀、全面性的評估，還有一個很綜觀全面的評估，但他跟我們所學的可能，綜融或是系統性又不太一樣，因為那個是我只看而已。我看到有這些東西，我每個我都可以嘗試去動，但是他好像又更立體，一點點是我動了這些，動了這一步會影響到其他。（社工F）



結合前述提及的兒少發展、心理動力等相關知識，社工需具有敏感度來評估孩子行為表現背後真正的情緒狀態，並給予適當的協助。

我覺得對於孩子的情緒的敏感度這件事情，因為孩子不一定，尤其是年齡偏小的孩子，他可能不是在口語表達，是在行為表現上，那你有沒有辦法判斷說，這個小孩他現在出現這樣子狀態呢？他是很緊張的，他是很焦慮的，那你有沒有辦法提供一個協助，因為有一些孩子，他的焦慮和緊張反應不是恐怖，他可能是別的行為表現，那我們有沒有辦法去判別這個這件事情。(社工 C)

有時評估孩子或家長的狀態時不適合以一般會談的方式，社工會用投射性評估的技巧，使用牌卡、測驗題等工具評估對方的狀態。

還有就是投射性評估的工具的技巧，我覺得是需要有的……因為我們不會只有會談，我們會運用工具，所以在孩子的部分我們可能就會用一些牌卡或者是我們就會用一些測驗題之類的，對父母工作也是。(社工 A)

尤其與探視方的對話中，會面社工必須有敏感度，需謹慎評估對方話語或行徑背後的動機，謹守安全維護的原則，避免洩露須保密的資訊，使同住方陷入危險情境。

您有沒有意識到說這個人他現在想要做什麼，他這個行徑，我可不可以評估出，例如有些人就是會想要探尋同住方的心中，對，但是他不會直接講，它會隱藏在一些話語脈絡，那如果 worker 沒有這種敏感度。你不小心被套出話，那會很麻煩。(社工 C)

### (三) 溝通技巧

溝通技巧是會面社工的基本能力，社工以個案適合的方式表達，一方面用溫和的語調、中立的態度回應，另一方面也須有界限的守住會面的原則。另外，也需用反應式的聆聽，聆聽對方話語背後真正的需要是什麼，進而明白如何回應對方的需求。



那還有就是溝通技巧，例如說我跟對方溝通的時候呢，怎麼樣表達我訊息？而不是你訊息。還有怎麼樣是反應式的聆聽？可以聽到背後到底他的需要是什麼？而不是用自己的想法在想對方到底在說什麼，像這種也是一個基本的的能力。（社工B）


面對權控性高的當事人，社工承受的壓力較大。然而，社工需守住會面的原則並清楚自身立場，不輕易被對方拉著走，需要相當的溝通回應技巧。

今天你面對一個權控性很強的當事人，控制性很高的當事人，他很希望……大家都按照他的方法做，那 worker 沒有辦法去面對這樣的壓力。然後，守住會面的原則，不會被就是不會被當事人說 A 就是 A，對，那我覺得這是需要回應技巧的。（社工C）

在這種很容易 power struggle 的個案裡面，他們最常做的事情就是說，那個社工說你怎樣？那個社工說怎樣，我們需要常常留意的是我們說出來的每一句話，不管是說給同住方，還是說給探視方都不能讓他們拿來做文章。（社工D）

社工說話的語調及語速也會影響到個案的說話方式及情緒。受訪者表示從前自己說話語速快、音頻高，容易讓個案情緒急躁。後來調整用較慢語速、較低的音頻說話時，就能夠讓彼此都慢下來，一方面有更多思考回應的時間，一方面讓彼此情緒都能緩和下來，提升對話品質，是重要的說話技巧。





我覺得最實際的一定就是說話的技巧，對因為尤其是面對這種高衝突的家庭，就是你怎麼說話是很重要的，同樣在講一件事，但是怎麼樣是用一個，比較不具有攻擊性跟比較溫和，又中立的方式去說話，那個是很直接影響的。就像比方說……因為我是一個說話很快的人，就是我平常說話，比我現在還要再更快一點，但是我一開始在用這個語速跟個案對話的時候。其實我們一直感覺到，好像個案也很急躁……後來也是因為經過就是跟他討論之後，有慢慢意識到說好像是因為我的語速太快了，然後會容易讓個案有一種情緒很快被衝上來的感覺，我以前說話的聲音，也不像現在是比較相對低沉，我以前的音頻再高一點點，這些其實都會讓容易聽的人會有一種很浮躁的感覺。……後來，我在跟個案對話時候，可能就會特別提醒自己的是，比方說我剛剛跟個案講話，語速就會是：「所以媽媽聽起來，你好像覺得來到這邊會面，阿你有一些擔心。」（示範溫和語調及語速）……當我開始慢慢調整成我剛剛示範成那樣之後，的確就是一方面可以讓我在幫自己多爭取一點回應的時間，二方面是個案……當她聽見我其實是一個用一個很平穩、跟緩和的速度在跟他對話時候，他自己自然而然就會慢下來，對這個是我覺得印象比較深刻，而且是很受用的一個算是技巧吧。（社工D）

#### （四）衝突處理技巧

會面場域時常碰到衝突的狀況，社工在當中協助公平的處理。不僅社工自己需要明白雙方的想法與立場，也藉由衝突讓對方有理解彼此的機會，讓衝突不是單純情緒上針鋒相對，而是有助於家庭運作及維繫。

如果面對個案衝突的情況發生的時候，處理的一些技巧。（社工D）

社工要不怕衝突，衝突就是這個過程當中的一部分，而且衝突我們怎麼樣讓那個衝突是有建設性的。譬如說，他們在吵架的時候……就是有些時候，他們在吵架的內容是有意義，要讓他們吵完。知道說，他們各自在意的是什麼。（社工B）



公平、公正的去處理兩造衝突……他們會有這樣子的想法或是作為的時候，我是可以，我是可以理解的。可是，我覺得如果我們有敏感度，然後更能夠站在對方的立場去思考的時候，才有機會可以幫助一個家庭，找到適合他們的動力跟適合他們運作方式。（社工 C）

### 三、 價值

會面社工的價值信念將影響處遇方向，理論上社工也需認同會面服務本身的信念，然而在服務過程中還是會面對價值抉擇的議題。以下呈現會面社工具備的價值內涵，以及服務過程中所面臨的價值議題。

#### （一）價值內涵

##### 1. 會面服務本身的價值

受訪者提及的會面服務價值包含孩子最佳利益、個案擁有過更好生活權利、防止負面的代間傳遞以及合作親職的概念。

##### （1）以孩子最佳利益為重

會面服務的價值是以孩子的最佳利益為重。因此，會面社工必須在同住方及探視方間扮演中立的角色，以孩子的最佳利益為優先，避免立場偏頗而造成孩子陷入困境。

我覺得很需要有一個很重要的價值信念是真的，你必須你要認同這是一個兒童工作，你要以孩子的最佳利益為重，你不可以偏頗。可能假設……今天有時候可能是加害人社工或是受暴父母社工，他能立場可能會偏頗一點，比較站在，媽媽方或者是爸爸方，可是政府是以孩子本身為重，所以我覺得這個價值需要思考的是，如果假設我們有這樣子的一個立場開始傾斜的時候，那很可能犧牲的是孩子的，在那個監督會面的權利，我同情了媽媽多一點的時候，我可能是犧牲到孩子的，就是會讓孩子陷在那個困境當中，覺得社工本身的價值會跟他的做出的處遇有關係。（社工 C）



## (2) 每個人都有過更好生活的權利

衝突大大影響生活的品質，而會面社工的服務價值是幫助個案調節情緒，進而關係，使其能夠回到較舒服的生活樣態。

每個人都可以選擇過更好的生活，盼望不用一直在痛苦中，那怎麼樣讓自己可以把他們的情緒，那個痛苦的東西是可以學習怎麼樣來做調節，然後讓自己可以回到他們比較舒服的生活的樣態。（社工A）

## (3) 防止負面代間傳遞

許多進到會面服務的父母其實也在高衝突的家庭環境中長大，會面服務期待讓父母能夠覺察自己是有能力阻止負面的代間傳遞，並使家長明白怎麼做能帶來正面的傳遞的效果。

我們在接觸這些父母的過程中發現他們也是代間傳遞的一個受害者，所以我覺得就是要讓他們有這樣的一個覺察，希望可以從他們這一代就可以開始不一樣，讓這個代間傳遞可以是比較是正向的傳遞。（社工A）

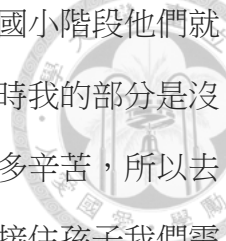
## (4) 合作親職

會面服務期待能朝向合作親職的方向邁進，父母雙方為了孩子的利益能夠放下衝突，合作養育孩子成長。

我們的價值當然就是希望父母是好聚好散，可以是合作親職的。（社工A）

## 2. 會面服務對社工的價值

有受訪者提到，因為自己本身是離異家庭長大的孩子，所以特別能同理離異家庭歷程的艱辛，也能認同會面服務的價值在於先協助父母有能力處理問題，進一步才能保護孩子。在服務案家的過程中似乎也修復了自己過去無人協助、缺乏的那塊，對他來說從事會面服務重要的意義和價值在此。



我自己是離婚家庭的孩子，我父母沒有離婚但其實大概在我國小階段他們就分居了，所以進到這個服務我覺得其實很感同身受就是，當時我的部分是沒有社工可以協助我的爸媽跟我，所以我自己知道那個歷程有多辛苦，所以去到那邊就發現，哇有社工能夠接著這些孩子和爸媽，因為要接住孩子我們需要先接住這些爸媽，我就覺得，哇好棒喔，某部分也讓我覺得每協助一對父母和孩子也就讓我跟自己的部分是可以得到修復，所以我會覺得對我的意義和價值在這裡。（社工A）

## （二）會面社工面臨價值議題

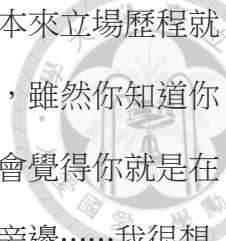
受訪者提及因會面服務價值相對其他社工服務較不外顯，因此會面社工不僅面對個案對社工本身的質疑，也面臨社工對自己處遇的懷疑。以下將分別陳述。

### 1. 會面服務價值不外顯

會面服務是處理內在家庭關係議題，是比較檯面下的議題。相對其他社工服務，助人色彩似乎沒有如此鮮明。對社工來說，可能會面臨助人價值感不足；歷程長但不見得看得到效果；甚至個案本身也不認同會面服務的價值。然而，會面社工服務的價值往往在看不見的地方，在父母的衝突中保護孩子、促進家庭關係，在重要的位置上努力著。

我覺得大家會想來做助人工作，尤其想要來做社工、都會抱持一個我想要幫助弱勢的想法，可是其實會面服務這個色彩比較少，像收出養就很重啊，我幫助沒有父母的孩子耶！……它（會面服務）還是有啦……就是幫助孩子，其實不要在這歷程，然後這麼為難被拉扯。其實它（會面服務）也是一個很有意義的去，看重孩子……沒有像成人那麼多資源這樣子的身份角色在裡面。

（社工C）



雖然社會工作本來就不是你做多少一定會有回報的工作，他本來立場歷程就拉得很長對，但是又會要多一個角色是多一個價值跟信念是，雖然你知道你是在為這個案家做事，但對方可能真的感受不到，對因為他會覺得你就是在幫對方，因為你沒有辦法貼在我旁邊，但我就不是要貼在你旁邊……我很想做，很想幫你做事情，但我不能，因為我知道是我在為別人為你們3個之間的關係撐開空間，對所以那個價值信念又會是你為一個你看不到，但你知道很重要的位置還是什麼在做努力。（社工F）

## 2. 懷疑處遇的價值

受訪者提到雖然明白上述所提及的那些會面服務價值，但在實務場域面對孩子抗拒，會懷疑處遇的價值，思考這些處遇究竟是否符合孩子的最佳利益？是否需要繼續嘗試？然而，會面服務目前尚未有完整的價值原則，使社工在面臨兩難時無標準可參詢，難以做出適當的評估處遇。

我們在價值的抉擇上就是保護兒童的最佳利益……但是有時候你會看到孩子真的很抗拒的時候，心中還是會出現要會面嗎？還是不要會面，其實對孩子比較好。（社工C）

可能同住方也很努力的推，但孩子就說不要，那我們不確定，他到底是還沒準備好還是什麼原因……那同住方當然會想要保護孩子嘛！不希望看到孩子哭鬧，然後就不帶來了。對那在這個過程當中，我們社工也會一直在想說，那我還要再安排一次嗎？我還要再試各種方式嗎？到底要試到什麼時候？那現在如果孩子都說不要了。雖然我知道有可能是同住方的因素為主，但他都已經哭成這樣說，他不要了，我還要繼續安排嗎？……就是還沒有辦法有一個很完整的信念價值來去告訴我說，好我就這樣就不要安排，怎樣我就安排……目前不管是從文獻，或者是實務工作上面還蠻難有一個評估的點。（社工F）



## 參、 小結

本節整理受訪者認為主要的角色功能，包含：協調者、促進者、教育者、安全維護、資源連結，以及情緒支持。而在會面服務的特殊性主要在於協調的角色，其中需要面對高衝突家庭的同盟問題；處遇時須考量整體家庭動力；促進家庭關係的同時謹守會面的原則。為實踐上述的角色功能必須具備相當多的專業知能，知識層面上，需具備理論基礎、會面相關法律、兒少發展知識，以及熟悉心理動力運作。在技巧層面上，最重要的是會談技巧，其特殊性在於需同時與探視方、同住方及孩子三方立場不同的對象工作，也因為會面服務具有一定的強制性及高衝突的風險，社工也須謹守界線，甚至使用談判的技巧與個案工作。因此，如何具有敏感度的「說」及「評估」是會面社工最重要的工作技巧。最後，在價值層面上，會面服務的價值在於孩子最佳利益、每個人都有過更好生活的權利、防止負面代間傳遞，以及合作親職。而會面社工因上述價值面臨的處遇抉擇兩難，是現今發展會面服務須討論的重要議題。

## 第二節 會面社工專業養成經驗

本節分別從學校課程、機構訓練以及實務經驗來呈現會面社工專業養成經驗。其中許多受訪者提到，「做中學、學中做」是真正專業養成的核心。專業知能主要在實務中逐漸培養，在經驗中明白自己的不足處為何，進而去補充、修正。

現在受訓好像很多事情也是需要補充的，你就是邊做邊補充，做中學啦！因為做中學裡才會知道你到底不足的是什麼。（社工B）

其實真正受益，當然還是到職場上你有真正個案的時候做中學。（社工B）

剛剛前面分享了那麼多的一些需要的知能、技能、這些都的確就像是你說  
的，好像很難在學校端，或者是可能透過一些什麼訓練就有辦法先裝在身上的，  
一定都是在做中學、學中做。（社工D）



我覺得技巧真的都只能從實務當中去學習，你知道要有要做這件事情，可是  
怎麼從你的嘴巴講出來，或是化作一個行為就真的是一個技巧。（社工C）

由此可見，會面社工所需的專業知能難以在學校端被裝備齊全，大部分還  
是須藉實際處遇經驗來一步步摸索、學習。以下呈現會面社工在學校端、機構  
端的訓練課程，以及在實務中「做中學、學中做」的經驗。

## 壹、 學校課程

在會面社工養成歷程中，學校課程所裝備的知能雖然有限，但也有一定程度  
的重要性，以下陳述學校課程對於會面專業養成的現況，以及實際有幫助的課  
程為何。

### 一、 學校課程對會面服務的影響

受訪者提及，學校課程對會面專業養成的幫助雖然十分有限，但也幫助社  
工在實務場域有一定的基本概念。

#### （一）通則性的學校課程對知能養成幫助有限

現行大學的社工課程往往是較大範圍、通則性的，較沒有細緻地介紹各  
種服務，因此學生對於特定服務的基本認識非常有限，更別說是培養特定服  
務的專業知能。

我們社工在受教育的時候，它不太可能那麼細緻、個別化的去談到不同領  
域需要什麼樣的概念，什麼它都是通則性，對就比方說，我們去修家庭工  
作，可是他一定也是一個很籠統的東西，但是家庭工作的範圍這麼廣，到

底是，弱勢兒少的扶助，還是像是我們現在做會面還是什麼。其實我覺得那個很難在學生時期就能夠有這樣子的技能跟知識這樣。（社工D）



## （二）學校課程累積知識基礎串連實務工作

雖然學校課程對會面專業知能養成的幫助有限，但學校課程所學依然可以使社工有基本知識，透過學校實習將所學串連。進到實務場域工作後，這些在校所學的基本知識使社工有基本概念，對處遇工作也有幫助。

上課是有相對基礎的知識，但是是可以透過實習可能可以有一些串連。（社工A）

（學校課程所學的）知識到真的用出來，當然就是兩回事，但起碼先有一點概念，我覺得是會有幫助的。（社工D）

## 二、 會面服務相關課程

受訪者提及與會面服務有關的大學課程包含人類行為與社會環境、社會個案工作、社會團體工作、精神病理及心理學相關課程，以下分別陳述之。

### （一）人類行為與社會環境

人類行為與社會環境課程中，尤其發展心理學的部分，使社工認識兒少各階段的發展任務以及家庭生命週期，使社工能在此知識基礎下評估孩子及家庭的需求。

人類行為與社會環境這科，對於發展任務或者是家庭的任務，家庭階段的任務這些對我們而言有一些幫助。（社工A）

人類行為與社會環境……我們就是唸發展心理學，那本厚厚的嘛！就那個很好，然後他的知識很多，就是可以提供我們參考，知道說，在這個階段的孩子不同的需要會是什麼。（社工B）





發展心理學嘛，真的會從兒童、青少年、整個讓你就是很清楚，知道每一個發展階段。（社工C）

## （二）社會個案工作

如前述會面社工會面臨價值的抉擇，個案工作中社工倫理的原則有助於評估處遇。另外，個案工作所學的基本功包含會談、個案記錄撰寫、評估等技巧也有一定的幫助。

社會個案工作，我覺得比較有幫助是社工倫理，其實目前我們也是在個案過程中還是會有社工倫理的議題，所以這些概念是好的。（社工A）

個案工作的會談技巧吧！個案紀錄的撰寫也算是有幫助……個案工作評估那個部分，我自己覺得是有幫助。（社工E）

## （三）社會團體工作

親子會面機構不僅有會面的業務，也須辦理家長、兒童或親子團體。因此社會團體工作的課程內容也有助於帶領團體進行。

再來是團體工作，因為我們現在的團體工作也需要帶兒童父母團體，所以其實團體工作對我們帶兒童團體或父母團體是有幫助的。（社工A）

## （四）精神病理相關課程

若在大學有修精神病理相關的課程，將有助於與患有精神疾病的個案工作。

因為我本身對於精神跟醫務，本來就有興趣，在那個時候都選就是都有修啦！所以對於一些精神疾病有基本的了解。（社工D）

## （五）心理學相關課程

受訪者大學為心理背景，認為心理系對於各學派的訓練對會面服務是有幫助的，包含家族治療、現實治療、精神分析等，能協助社工瞭解家庭動力，進行概念化評估，以精簡、有意義、整合性的描述整合個案的問題表現，快速掌握個案的狀態以進行合適的評估處遇。

心理系就是對於學派的訓練，是我覺得應該是比社工系多的，就是例如家族治療，或者是對於什麼我們會學什麼現實治療，或者是什麼精神分析啊……我覺得這也是回到心理動力啦，就是你會更看喔，剛剛發生什麼事情才知道說……會談到底要幹嘛？（社工C）

我覺得在因為心理系訓練，我覺得在進到這個服務的時候，對我來講比較快上手，就是如果就概念化這件事……我覺得覺得社工系的學生好像在做概念化的學習上是比較不足的，對就是在做動力評估的概念的話是這塊上面……心理系就是蠻重視這種東西是，我覺得至少這個是有幫助的，就是比較快知道說這是發生什麼樣的狀態，可以有概念化和評估處遇。（社工C）

綜合以上，可知學校課程與會面服務密切相關的裝備課程數量少，對於會面社工養成尚有缺口，針對此部分的具體建議留待後續章節討論。

## 貳、 現行機構教育訓練

本研究將機構教育訓練分為督導及職訓課程兩大部分來說明。研究者在訪談中發現，現行會面社工教育訓練大多由委外機構自行辦理，政府較少辦理相關課程。因此，機構本身對於教育訓練的重視程度、訓練方式及內容顯格外重要。因不同機構對於會面服務教育訓練重視程度不同，影響其投注資源多寡，以及訓練的機制和內容，進而影響會面社工專業知能養成的品質。在訪談中發現機構間的差距大，投注會面服務教育訓練較多的機構，社工認為教育訓練對

實務工作有非常大的幫助；相對的，投注資源於會面服務較少的機構，社工較少專業成長機會，被機構支持的程度也有限。

（研究者：所以您覺得您在上這些課程的幫助是大的。）非常大……因為我們有各式各樣的職訓，是可以讓我們自己去找我們要什麼，然後不夠的話我們其實就會用我們的職訓金去找機構外的，我們也會討論機構內沒有辦，那我們組上還可以自己辦。（社工A）

我覺得○○○（機構名）算是培訓機制真的非常完善，我們除了可以去這裡找外面找課之外，我們也可以在內部討論。（社工D）

我覺得這裡是我們機構比較受限的地方，因為我們督導他，應該是說，因為○○○（機構名）就是真的是主要業務就不是社會工作，應該是說，○○○（機構名）接觸的社會工作類型太多了，所以他沒有辦法一一的 focus 在我們個別身上，那他能提供我什麼就會變得很有限。所以我覺得雖然有個督和團督，但是 都比較不是，讓我可以在有學習我成長的。（社工E）

本研究訪談對象來自不同機構，職稱有社工督導以及社工員，因此有不同的訓練風格及樣貌，以下呈現不同風格和視角的教育訓練的現況。

#### 一、 督導

有許多訪談對象提到，督導是會面社工專業養成的主要方式。督導手把手帶領及討論個案狀況，使社工知道該如何處遇，也明白自己需精進處，在這樣一次又一次的督導過程中累積專業知能。

在被督導的過程當中知道說，欸你哪邊有一些不足？你是要不要去找一些資料？或者是哪些地方需要再練習一下？會談技巧嗎？還是一些發展的理論不清楚。對。是透過這些方式慢慢累積起來。（社工B）

怎麼獲得專業知能呢？就是我覺得因為○○（機構名）的方式真的是手把手去帶吧！（社工C）



當然也有機構無法提供會面社工完善的督導支持，社工遇到困難時沒有督導可以提供幫助，使社工感到無力。

我真的很說我們中心的個督沒有很完善……我覺得比較無力，或者是我覺得在做這份工作有一些遇到一些瓶頸困難的時候、我覺得我們的督導是沒有辦法提供我這方面的支持。（社工E）

雖然每個機構的督導內容及方式不盡相同，社工感受支持的程度也不同，但受訪者提及的督導的方式基本上可分為個督、團督、個案研討等，以下一一分類呈現。

#### （一）個督

綜合受訪者所述，個督基本上就是專業上的一對一討論，不論是針對個案的初期跟案或是上手後的討論，或是針對工作者個人的專業成長，個督都是會面社工專業養成非常重要的部份。以下將個督分為跟案以及個案討論兩個部分來陳述。

##### 1. 跟案

社工在新手時期，首先跟著督導見習，藉由觀察的督導的工作方式進行學習，結束後進行討論。再來，社工開始自己接手時，督導會在旁跟案，觀察新手社工的表現，並給予建議。督導手把手帶領新手社工面對每個會面的狀況，使社工能夠在經驗中成長。

新進第一個是他要先跟案，他要先看我，然後我們結束後會做討論。（社工A）

新手的話就會先見習跟案，那自己開始接手的時候就會有督導跟案，那我們其實因為很重視督導系統，所以每個社工都會有自己的專屬的個案的督導。

（社工 A）

我們會觀察跟案的方式來學習。（社工 B）

都會是一個帶著一個就我帶著他們。慢慢交接，然後遇到了在學遇到再學就真的比較臨床式的對。（社工 F）

## 2. 個案討論

有受訪者認為個督對他來說是專業養成最重要的一部份，督導因經驗豐富，可以幫助會面社工釐清思考脈絡，明白各案件評估處遇的重點為何。透過一案一案、手把手的陪伴及討論幫助社工熟悉會面服務。

（研究者：你覺得對你來說最有幫助的是什麼？）就是督導啊！……個督啦！對就是你需要有一個是非常資深的，而且他也是做這個會面的人，然後他需要陪你一案一案的去討論……而且督導原則上都不會換人啦，就是因為督導比較能夠，瞭解你的一些思考脈絡的話，他也比較知道要怎麼樣去跟你討論這個這個個案樣子。（社工 D）

個督內容的部分，每位督導的督導方式都不同，大致來說就是一案一案的討論社工與案家工作的情況，讓督導知道社工是否遭遇困難，討論這些困難有何方式能夠處理，幫助社工在當中知道怎麼做會更好，下一步該如何前進。

每個督導風格不同，那有些督導他就是這時間就是專門會陪你一案一案一案的討論，他們這一案最近的狀況督導一定會很清楚，知道你最近有沒有跟誰會談？阿或是他們怎麼樣？因為我們聯繫都要過程記錄嘛！那如果會面，也都會寫會面紀錄、但如果會談也會寫會談紀錄，就是各種，督導一定都會知

道說，他們最近在這個個案，他那個個案身上做了些什麼事，然後就會聽你問問看說那你這樣談的過程中，你有沒有覺得哪裡卡卡的？（社工D）

有督導用角色扮演的的方式實際演練，幫助社工檢視目前的問題，試著想出可以對話、前進的方法。

個督的過程中她可能會覺得他哪邊是卡住的，的確會用就是角色扮演的的方式，然後來幫助她可以看他可以怎麼往下，往前進，他可以怎麼樣跟個案有一個對話。（社工A）

個督過程中，除了督導這個角色需要幫助受督社工，受督社工自己也需要不停寫紀錄、反思並回顧過程，也透過回放影片檢討工作時每個細節，包含社工所說的每一句話及動作、對方的反應等，共同討論下次如何更適切的表現。

我覺得督導經驗是一個很重要的一件事情，然後我覺得督導經驗，跟你自己要下多少功夫就很重要，就是寫紀錄，而且寫紀錄是一個反思，反省跟回顧很重要的事情，然後我覺得那時候督導就是也會會一直就那個紀錄去討論說，在這一part，真的是可能連你說的什麼話就寫出來然後去檢討這句話……我的督導會要求回放，……看那個會面當下發生什麼事？你講什麼話？你做什麼動作，然後對方的反應是什麼？然後我覺得就是慢慢累積吧！（社工C）

## （二）團督

相對於個督，團督能夠聽到更多元的聲音，無論是外聘督導，或是其他同仁的想法意見。在團督的過程藉由討論可激盪出不同的想法，對於專業養成的益處甚大。受訪者表示其機構每一至兩個月會有一次團督，根據服務專業知能的需求向外來尋找外聘的督導進行團督，以裝備在機構內無法裝備的知能。

那我們大概每個月或每兩個月不同的服務都會有團督，那團督的話我們會找的是外聘的督導。（社工A）



OO老師的團督會覺得心理分析是一個很重要的事情，你知道這個人的心理狀態是什麼？那你就會拿出相對應的工作技巧嘛……要瞭解他們（個案）的核心狀態是什麼，然後再往下去發展方案處遇，我覺得這個訓練是重要的，然後敏感度跟自我反省，覺得它是一個好像是需要持續被刺激的事情……就是時不時要有這樣的課。（社工C）

藉由機構內的團督進行個案討論，個案進入會面服務的歷程，包含從接案評估到處遇，最後結案，在當中的每一個環節都可以討論該如何做，如何檢視成效，並且整合內部意見，尋求可行工作方向及處遇方法。

我們是從草創開始的時候，我們就會團督然後從開始接案評估，然後針對同住方剛開始放在孩子，你會做哪些評估？好那接下來處遇是什麼？怎麼訂定？然後訂定之後，你什麼時候會回來檢視？我們會用就是有點像是一個個案的進入OOO（機構名）的這樣子的一個歷程來去做討論。（社工F）

受訪者認為藉由同儕的團體督導，透過同仁提案、團體討論，可以彼此學習，得到不同的觀點及處遇的方法。就算自己沒有實際接過這類型的個案，也可以多學習面對這類型個案的應對方法。團體討論很寶貴的是表達自己意見的同時能夠得到回饋與建議，透過其他同仁的回應也釐清不清楚的部分。因此，團督是專業養成的重要方法。

小組團督也會有，就像如果我們是比較就是有些比較資深的 worker，他就會提供給比較資淺的 worker 那些分享，也算是一種同儕督導……這些社工看到說，欸好像他哪些是沒有想到的，也會成為資深社工的一個參考，對就是可以彼此這樣子一個學習，那我們也會這個過程當中有一些演練或者是她說什麼話？或者是如果不這麼說，還可以怎麼說呢？他就會增加一些觀點進來。

（社工B）



比較像是小組的團督啦！就會把比較有需要討論的個案，或者是你新接的案，還不確定他的工作方向，你就會在小組裡面討論，那其實團督是一個最容易讓專業的知能的養成的快速方法，因為你可以提嘛！你提你的意見那其他人就會給你想法，你就有很多觀點進來，別人在提案子的時候，你也會有機會學習到別的案子。那在這個過程當中一些討論的話，是幫你釐清你可能不解的地方，但我覺得團督是真的很重要。（社工B）

### （三）個案研討

會面服務的每一個案其個別差異性極大，社工會面對各式各樣前所未見的情況，例如：個案是特殊人格，或有極度掌控的特質。此時個案研討就十分重要，邀請內外部督導、同仁一起討論個案的處遇方向，將產生更多元的視角和做法，也透過外聘督導共同研討來裝備更多實務知能。另外，受訪者也提及，個案研討不僅是討論，也加上更具體的演練，包含實際上社工該怎麼說，演練如果這麼說之後案主的反應為何，在這個個案中社工評估、處遇的方向及作法為何，這些具體的演練幫助社工面對特殊的個案時較有把握，能掌握工作的方法。

我覺得可能比較需要像是個案討論的一個督導方式，比較是個案研討，那研討的話呢？我覺得也不是只有討論而已，加演練，也算是種角色扮演的方式能夠去演練，那時候 worker 說什麼話，或者是做哪些事？那 worker 會有這些想法的原因是什麼？，啊你這麼做的以後這個孩子的回應是什麼？或者是家長回應是什麼？那為了想要達到你的目標，那下次我們可以怎麼做？像這些很具體的，你的判斷還有你要帶孩子，或者是家長到什麼方向？還有說哪些話。（社工B）



高衝突人格阿、有些自戀型或邊緣性人格，或者他真的很愛操弄、對那這種人格很容易到我們這邊來，這邊就是一個操弄集大成的地方。對那怎麼跟這群人工作？那可是我的目標，又不是跟這群人工作，我是要跟他工作，但為了確保孩子的人身跟精神上的安全，對所以會去找這些專業的實務界的老師來討論，對那也可能會需要開個研。（社工F）

## 二、職訓

各機構辦理的職訓方式及內容各有不同，大多是根據當時會面服務的需求擬定，訓練方式以角色扮演實際演練為主，而訓練內容多元，包含前述會面社工所需專業知能，以下呈現職訓辦理實務現況。

職訓課程主題眾多，以下首先羅列受訪者所提出的內容，包含婚暴相關、家庭評估、兒童工作技巧、目睹暴力依附關係重建、目睹兒少創傷評估、兒童保護辨識指標、相對人處遇、相關法律（含民法、家庭暴力防治法、家事事件法、兒少權法、兒童及少年福利與權益保障法）、兒童發展、擅帶議題、投射性評估、青少年工作技巧、社工人身安全、衝突處理、精神病理相關、創傷知情、法院工作相關等。

有提到婚暴的相關，比如說就是角力啊，也要上家庭評估，……還有就是兒童工作技巧……再來就是像目睹暴力的依附關係怎麼重建等等，還有就是目睹兒少的創傷評估，還有就是兒童保護辨識的指標，因為我們在會面的過程當中還是有可能會看見是不是有兒虐的問題……再來我們就會邀請……會做相對人處遇的工作者……請他們分享在這個過程當中他們怎麼跟相對人工作，因為他們可能都會有一些精神情緒人格的議題，……再來就是我們每年一定基本的就會有民法啦、家暴法啦、還有就是家事事件法啦、兒少權法啦，這是基本社工一定要上的……還有一些兒童發展啊，還有就是怎麼樣會談啊，包括我們可能對於會請老師來講就是怎麼跟高衝突家庭的父母甚至是兒童工作，還有我們剛剛我有提到就是那個關於擅帶，因為這個擅帶跨國婚姻的部

分很容易就會有所謂的海牙公約，我們都需要對這些是有瞭解的，包括擅帶的流程可以怎麼處理，……然後再來其實我們就會像我剛剛前面有講就是像投射性評估，也就是像透過繪畫啦這種類似的這種職訓的過程，還有各式各樣的會談的技巧課程，還有跟青少年怎麼工作的技巧的課程，還有一定要辦的就是社工人身安全，還有就是怎麼樣處理衝突的課程，還有看一下，我們比較會近期比較會辦理的大概就是精神人格方面的一些課程，因為不管是任何的服務可能都會遇到這樣子的個案，然後再來看看，親密關係暴力因為現在保護令的部分，針對親密關係沒有實質的夫妻關係也有這樣子的知識的部分是需要上課的……我們現在也會開始上一些創傷知情的課程，還有我們會開始請法官來幫我們上關於就是在法院端他們怎麼處理父母、處理監護親權來幫我們講一下這樣的部分。（社工A）

#### （一）根據實務需求與網絡機構訓練課程擬定訓練內容

受訪者在服務中評估會面社工有哪些專業知能的需求，例如：與高衝突人格及相對人工作的技巧、調解技巧等，並根據需求請相關專業背景人員授課，以裝備會面社工擁有相關專業知能因應工作所需。

我覺得真的就是在實務工作裡面來。就知道說，我的限制是什麼？然後會去找到相關的課程跟資源這樣子。（社工F）

就會是我們在服務中發現欸可能會需要哪些比方像……我需要一些跟高衝突人格工作的一些技巧，那我就會去找那個老師來教育訓練……如果有發現需要一些相對人工作技巧，就去找相對人工作，然後或者是我要怎麼樣去調解，有些都很像調解員，那我們就會請有調解背景的人來上課。（社工F）

另外，也有受訪者提到網絡合作的重要性。透過網絡間的討論，瞭解會面服務的課程需求為何，並參考其他機構的訓練課程，擬定職訓內容。

跟網絡不管是相對人啊，家暴的或是目睹兒，目睹還蠻常合作的，對就要去找這些人……他們的訓練有哪些，哪些是我可以參考的？然後就會請那些老師來。（社工F）

各機構訓練方式不同，有受訪者提及其服務機構會辦理區域中各組共享的職訓。因此，總會會調查各組需求，嘗試在各組中找到共同需求並統籌辦理。我們每年機構都會為了就是將各組我們會有比如說方案的經費，但是希望它（職訓）的效益可以是最大化……大概就是北區的職訓的部分我們就會讓他效益最大化，就會是各組的這些辦職訓的經費就會是整個北區是可以共享的，所以這塊就會是機構內來辦職訓來統籌，那他的來源會是調查各組，我們各組就會透過小組來討論，我們覺得我們的需求在哪，然後拋給我們辦我們北區職訓的同仁，然後他就會將各組的需求就會來做一個統籌的辦理，甚至幫我們找講師。（社工A）

承上，因會面服務性質特殊，若總會所辦理的不符合會面服務的需求，會面社工主管可根據會面服務自身的需求，運用組內經費辦理職訓。另外，若社工有個人的教育訓練需求無法在機構中被滿足，機構也提供職訓金讓社工參加機構外的訓練。

我們自己組內還是會有職訓的經費……如果辦的那個職訓我們覺得還是沒有符合我們的需求，那我們自己就會用我們組內的那個經費……自己來做辦理。另外因為我們○○○（機構名）就會有那個我們每年都會有職訓金的補助，然後也會有四十小時的一個職訓的小時，所以我們就會也會去參加一些機構外的職訓。（社工A）



## (二) 訓練內容多元

因受訪者服務機構不同，其職訓內容也不盡相同，完整內容如前面社工A所述，以下進一步整理幾項職訓主要常見內容。

### 1. 家庭暴力相關

因會面服務面臨到的家庭暴力議題多元，須與相對人、兒童、受暴者工作，因此訓練課程包含目睹暴力兒少、兒童虐待、婚姻暴力以及相對人處遇等家庭暴力議題。機構邀請實務界老師授課，使社工對這些議題有充分認識，也學習如何實際與不同服務對象工作。

目睹暴力的依附關係的部分，怎麼重建等等，還有就是目睹兒少的創傷評估，還有就是兒童保護辨識的指標，因為我們在會面的過程當中還是有可能會看見是不是有兒虐的問題，再來就是我剛剛有講過婚暴，婚暴因為我們可能需要了解的是，不只是被害人也有相對人的部分……我們就會邀請相對人的就是會做相對人處遇，因為保護令相對人都需要接受加害人的處遇計畫，那我們就會邀請這些老師來幫我們上他們是怎麼樣，怎麼樣來幫他們做結構性的課程。(社工A)

### 2. 投射性評估

投射性評估是會面社工常使用的工作技巧，此技巧運用方法多元，例如：繪畫、寫信、遊戲、玩玩具等。透過職訓有機會與同仁一起集思廣益，思考如何使用不同的媒材、不同的方式促進親子關係，對於社工實務工作幫助甚大。

投射性評估，也就是像透過繪畫啦這種類似的這種職訓的課程。(社工A)

例如他(孩子)不願意講話好了，我可以透過什麼樣的媒材跟他溝通，或者是他跟探視方的關係很疏離，那我可以有什麼方式幫他們做串接?(課程學員)大家提供一些很有趣的方式，例如什麼……他們(孩子和爸爸)就是不要講話，就寫信給他爸爸，就是他們都在這，但是用寫的。就是諸如此類

的，或者是我們事前要做一些什麼東西，例如讓他玩一些寫便條紙黏貼的遊戲好了，之後拼湊出一個什麼東西要等一下給爸爸或是什麼之類的，我覺得這個都是就是這些工作技巧上的課還蠻有幫助的。（社工C）



### 3. 精神病理相關

在會面服務中，與精神疾病患者工作的機會大，因此機構在職訓中安排精神病理相關的課程，有助於社工認識不同精神疾病，也透過與實務界老師的討論明白該如何與精神疾病患者工作。

高衝突人格阿，有些自戀型或邊緣性人格，或者他真的很愛操弄、對那這種人格很容易到我們這邊來，這邊就是一個操弄集大成的地方。對那怎麼跟這群人工作……為了確保孩子的人身跟精神上的安全，所以會去找這些專業的實務界的老師來討論。（社工F）

我們比較會近期比較會辦理的大概就是精神，精神人格方面的一些課程，因為不管是任何的服務可能都會遇到這樣子的個案。（社工A）

（服務對象）他們可能都會有一些精神情緒人格的議題，那遇到這樣的狀況他怎麼跟他們有一些對話，怎麼跟他們做工作，我們就會邀請老師跟我們做分享。（社工A）

### 4. 相關法律

法律相關的課程是會面服務職訓必備的基礎課程，法律條文包含民法、家庭暴力防治法、家事事件法、兒童及少年福利與權益保障法，相關概念包含兒童最佳利益、友善父母原則，還有會面社工需接觸的法院程序例如家事調解程序、離婚訴訟程序等，職訓協助會面社工裝備基本法律知能。

我們每年一定基本的就會有民法啦、家暴法啦、還有就是家事事件法啦、兒少權法啦，這是基本社工一定要上的。（社工A）

基礎課程是……兒童最佳利益概念、友善父母是那個什麼？第幾條？第幾項裡頭有什麼？然後那個家事調解程序是什麼。（社工C）

### （三）實際演練為主要訓練方式

對會面服務來說，實務演練是重要的訓練方式，包含具體的提案及角色扮演，以及老師在當中給的回饋。此訓練使社工明白實務當下的情境為何，協助社工能實際判斷、思考其處遇方式，並且明白如何回應服務對象。

大概一般的課程，也都會有所謂的演練……那原則上第一個他會有知識性的，第二個會有演練，絕大多數的老師其實會要求我們提案，提案的過程就會老師就會用他的方式給我們知識的啦，再來就是大家都需要做一個會談的演練。（社工A）

不是只有討論而已，加演練，也算是種角色扮演的的方式能夠去演練，那時候 worker 說什麼話，或者是做哪些事？那 worker 會有這些想法的原因是什麼？，啊你這麼做的以後這個孩子的回應是什麼？或者是家長回應是什麼？那為了想要達到你的目標，那下次我們可以怎麼做？像這些很具體的，你的判斷還有你要帶孩子，或者是家長到什麼方向？還有說哪些話，我就覺得這些是很就是比較具體的東西。（社工B）

### 參、實務經驗中的養成

如前述，會面社工的專業養成大多是「做中學、學中做」，在實務經驗中所遭遇的瓶頸是在專業上突破、成長的契機。以下首先呈現會面社工在服務

時遭遇的困境，以及其尋求幫助、解決的方法，最後敘述其使用該方法的收穫。

### 一、會面社工實務工作瓶頸

會面服務是大量與各式各樣議題的服務對象接觸的工作，尤其需要與人溝通、協調高張力的家庭議題，受訪者提到的困境大多是關係議題，包含在高衝突兩造間關係拉扯的不平衡、服務對象不配合，抑或是面對自己情緒、工作成就感的低落，以下整理受訪者提及在工作現場所遭遇的瓶頸。

#### (一) 陷入權力拉扯中的為難

受訪者提及有家庭暴力權控議題的服務對象，也會在會面服務中用言語對社工進行權控，希望工作方向依循自己的期待，若不合自己的意，甚至就不斷質疑社工的處遇。因此社工在當中產生自我懷疑，懷疑工作價值以及自身工作能力，尤其此種狀況層出不窮，令人十分沮喪、痛心。

不只是孩子可能會在這裡面有忠誠或雙面的議題，你自己有時候也會很難切割啦……有一些案件，他真的就是高壓權控……甚至有一些家長，你就想那個暴力循環輪，權控輪對不對……他全部都會用，然後用在社工身上，所以有家長就會講說，就是你不是社工嗎？助人應該是你的專業吧！就是你一定很想幫忙阿，但怎麼不幫？為什麼你幫不到就它會去抓你最核心的價值然後說你沒有我在幫他，那你成立這個機構有什麼用，你都在害我的小孩，我孩子哭成這樣，你還沒有看到嗎？就是我還是都這樣子，你不通報嗎？之類的就是他因為他知道社工是怎麼一回事，他們已經是就是打滾江湖，都是專家了，所以他會拿這些東西來反問你說……你不通報嗎？……我知道其實你要回來就是踩我界線嘛！然後你要相信自己的評估，對可是那又會最困難的是，因為你的心還是肉做的，你會當社工，一定是因為你想要助人嗎？可是你又被這樣講，你要熬過那些，而且不是一個，兩個而已喔，是每一個可能都會這樣跟你說，然後是每週每週的發生，對所以我覺得是很痛苦。阿也很痛心的狀況。（社工F）



會面社工不單單是進行兩代之間的工作，也需要跟整個大家庭工作，當會面涉入更多家人的意見時，家庭動力的評估處遇將更加複雜，會面社工也需要在各樣的角色中溝通協調。受訪者提及跟孩子祖父母工作的經驗，在當中需要釐清哪些是祖父母的期待，哪些是探視方本人的期待，尤其當更多人涉入會面服務的決策時，社工需拉界線，以免陷入被案家權力控制的狀況中，面對更複雜家庭動力，社工評估處遇更為艱辛。

祖父母也會想看孫子，可是在監督會面的服務裡頭，這是沒有辦法的，因為台灣的法就只保障父母可是這件事情。這樣婚姻很碎裂的狀況下，其實祖父母看孩子的那個，應該說權利嗎？在法上沒有保障，親情就被割捨掉了，那尤其面對可能跟祖父母關係比較密切的家長……那他就會帶著像他們的一些狀態來那個那個東西就要變得很複雜，那怎麼去切割說，你想要的是什麼？這這是你媽要還是這是你媽要的，那因為尤其在那種離婚案件是因為婆媳問題，這個東西會很明確的跑出來，因為離婚，他們通常都是那個男方會選擇退，他不會出來替女方說話，他來會面的時候也都會帶著他媽媽對於女方的一些想法來，我們也遇過就是阿嬤來○○○（機構名）按門鈴，說她找我，或者我也遇過阿公說要來找我，然後只是在討論案件，然後指揮我們怎麼進行。（社工C）

## （二）邊同理邊拉界線的困難

會面社工對家庭來說一方面是公權力的介入，需要拉界線、遵守一定的規範，隨時留意自身立場是否中立；另一方面，也需要同時同理立場不同服務對象的情緒，並在兩造之間協調出繼續工作下去的可能性。受訪者表示平衡界限和同理是十分困難和令人挫折的。

我覺得很挫折啦就是真正的挫折，會面那麼難的就是要拉界線，然後又要做到同理，然後要在兩個極端立場不同的人中間找出一條活路。（社工C）





我們都知道同理個案嘛！對可是其實通常講的容易做的難阿，尤其是因為我們其實是需要同時服務探視方跟同住方的。那其實，在這種很容易 power struggle 的個案裡面，他們最常做的事情就是說，那個社工說你怎樣？那個社工說怎樣，雖然我們用需要常常留意的是我們說出來的每一句話，不管是說給同住方，還是說給探視方都不能讓他們拿來做文章。對然後可是這樣子的前提之下，又要能夠保持我們的中立性，就是不偏頗哪一方，然後又要能夠真的投遞到他們去，做到深度同理。我覺得真的是非常難的。（社工D）

### （三）家長不配合

受訪者表示，有同住方為了給法院交代，承諾會進行會面。社工雖然看出同住方意願不高，但仍然嘗試增強動機、增加會面的機會。然而，當社工面對同住方中途反悔、不願配合時，失望的感受不言而喻。一方面覺得被戲弄，一方面心疼孩子仍在關係破裂的痛苦中，為此感到惋惜。

其實你會覺得同住方他壓根就是不想要配合會面，但是呢，為了要給法院一個交代就願意說：「好，我願意會面。」那其實你就會覺得說欸他其實好像不是那麼的有意願。但是，你又覺得他已經進這個服務的話，你就會想要看看可以怎麼樣增加的動機。或者是增加她某些就是願意再為這個孩子做一些事的可能，但你當然就會花心思在做嘛！那其實在過程中，你會覺得：噢，這個媽媽好像有一些不一樣喔？但是呢？真正到會面的那天，他要嘛就是你會覺得其實被耍啦，被耍的感覺……你知道這個孩子正在受苦當中，但是呢？媽媽呢？媽媽一樣視而不見，同住方的依然視而不見，我覺得就是你看一個已經到你面前可以被服務的一個家庭，但是呢？就是還是這樣溜走了。我覺得這是有一點可惜的地方。（社工B）

社工時常面對家長不配合而感到無能為力，另一位受訪者也提到對於會面已經萬事具備，但家長突然請假打亂整個會面計畫，社工要即時聯絡監督人員、探視方，此類層出不窮的問題使社工十分耗能。

耗能的狀況是你都跟他談好了，跟他策略擬定好的方案也做好了，因為幫孩子做好準備了，就是萬事俱備餅就掛他嘴上，他突然跟請假，因為怎樣怎樣這樣來氣死，對然後他請假方式可能是凌晨傳 email 沒有給你說他請假那你早上發現你就趕快連絡喔，因為爸爸、媽媽也不用來了，監督人員不用來了，對所以就是會非常耗能。（社工 F）

#### （四）會面成果不如期待

受訪者表示，在服務中總是期待會面是圓滿的，很多時候也覺得自己已經盡力付出，也已經做到最好了，但會面結果往往不符合自己的期待。因此要時常面對服務對方的反應不如預期以及自身能力的不足，這個過程是辛苦、挫折的。

我覺得做中學學中做有一個很大、很大的辛苦的地方就是你要常常去面對自己的不足。然後也需要常常去反思自己，到底哪裡可能還需要再做調整？即便你可能覺得你已經付出 100 分，可是為什麼成果還不到 60 分？我覺得那個挫折感也是會很重的，所以要我覺得，這也是一個很辛苦的地方。（社工 D）

我們都有一種完美完美的想像，期待事情可以很圓滿的，但是問題會面就是不會有我們自己認定的那個圓滿。然後這是第一個開始挫折。就是你會很期待自己會談是，完美的就是這個完美會包含我講的話，我覺得很棒，對方的反應如我反應，可是的工作就是永遠不可能對方的反應如我們的反應，然後尤其對方反應都是很糟糕的時候，你就會很煩這樣。（社工 C）



## （五）被投訴是家常便飯

受訪者提到，當社工處遇不符合服務對象期待時，有些服務對象會極端地申訴、提告。雖然社工明白自己的工作方向是對的，但面臨一再的投訴，甚至是謾罵會陷入懷疑，對社工來講是有傷害、耗能的。

很震驚的就是就你會被一直申訴，你會被一直提告，因為你做的事情跟他想要的不一樣嘛！或者是他跟討論說。他說，我知道這是你們規範，他下一步就會找議員，然後找家防中心找社會局，什麼的就一直申訴你……可是那我覺得那個確實是會很傷害是很消耗，是因為你你知道你自己在做什麼事情，你也跟他說清楚了，可是他反過頭時候就說不是。我相信這些在其他的領域也會有，但我覺得在這邊算是常態，所以就變成說，你心臟真的要很很大。（社工F）

印象最深刻就是我那時候服務的案家……媽媽每天打電話罵我喔，就是他沒有要跟我溝通，只是想打電話來罵我（笑）……那個家長後來還鬧很大。他就會說，要投訴我阿，要告我啊之類的。（社工C）

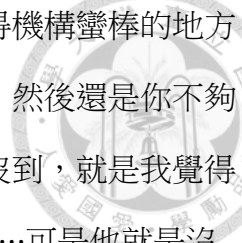
## 二、度過瓶頸方式

前述提到會面服務的專業養成大多是「做中學，學中做」，受訪者提到面對困境的方法大多是「與人討論」，不論是個督、團督、個案研討或是自我照顧的課程都是很受用的方法，協助社工在面對與個案工作或是自己情緒的問題時有辦法解決和適應。以下整理受訪者提出的方法以及其收穫成長。

### （一）個督

個督是最多受訪者提到的方法，督導協助社工釐清真正的問題，究竟是社工還有努力的空間，抑或是案家改變時機未到，以致於無法達到期待的結果。這些檢討、梳理問題的過程幫助社工在專業上有所成長。

我覺得我很不適合時候，我就會主動的去跟我的督導，或者是我的主管，我就會去找他談一談、聊一聊這樣。然後，我覺得提出我目前遇到的困難……



他會陪你去探討為什麼你會覺得你不適合，這到底是我覺得機構蠻棒的地方是他們陪你來思考，到底是這個個案家本身就是困難的，然後還是不夠努力學習，還是其實已經很努力了，可是他就是時機還沒到，就是我覺得是透過很多很多次的來回核對……假設其實我已經盡力了……可是他就是沒有辦法達成的目標，那跟我的督導核對說，我是不是真的盡力了，就是從他的眼光看，我是不是真的也盡力了……然後我就比較能夠知道的是，有的時候真的就是時機還沒到。（社工D）

督導幫助社工一案一案的討論，幫助社工面對會面的困境，也幫助社工瞭解處遇是否有哪裡可以改善，並共同討論出改善的方式。

我覺得督導經驗是一個很重要的事情……那時候督導就是也會一直就那個紀錄去討論說……會面當下發生什麼事？你講什麼話？你做什麼動作，然後對方的反應是什麼？那通常有時候，我們就知道你講那句話對方反應，會讓你知知道慘了，我講錯話了……但是督導就會說，阿現在做錯就是以後做好的經驗累積，那就要去思考出，我就是做錯了，下次可以怎麼辦？我覺得這個是我現在要回想那時候，我覺得是最重要的的的歷程嘛！就是做錯？然後怎麼辦？……就是會有這個過程。（社工C）

督導不僅與社工討論個案處遇，也成為社工很重要的情緒支持，督導協助社工能夠更多向內覺察自己的狀態，練習自我覺察，並藉著自我覺察修復自己的狀態，與自己和好。

怎麼去度過這件事（困境）我覺得督導還是很重要一件事，為什麼會一直做下來就是督導是一個很大的因素，其實督導給的 support 我覺得是夠的……我覺得督導不是只有教專業知識，我覺得更多其實是回到協助我們自己怎麼去做自我的覺察，跟自己的那個狀態的修復，那時候督導歷程當中很多時候都在做修復這件事情。（社工C）



受訪者提到服務時面對有些個案不知該如何是好，後來藉由督導，使其明白這是反轉移的情形，在某些時刻會把個案聯想成爸爸，使受訪者對自己有更多的認識。往後遇到類似情況時能夠試著自我覺察，覺察會面過程哪些部分可能是與自己的原生家庭有所連結，對於跨越該處境有莫大幫助。

他（督導）直接帶我去看了，雖然很直接的，可能會很震驚，但往往那個收穫會是更大的，我自己的學習反而是覺得你直接了當的帶我去看到原來我卡住是因為我把他（個案）當我爸了，所以我卡住了，但這個東西對我而言很震驚，但就很快我就跨越了，但那個東西就會變成對我而言是印象深刻，我在每一案當我自己有覺察卡住了，我都很快可以去思考是我在哪一端想到我的父母嗎？（社工A）

面對低潮期，督導的支持是重要的，在這個過程中慢慢調整自己的心態，明白不是每個處遇都能夠有完美的結果。另外，也學習該怎麼樣與個案畫好心理界線，明白個案情緒不是針對自己，不讓個案的狀態輕易的影響自己。

這是一個低潮期，然後我覺得那時候確實，因為就是再度督導關係裡面的support 我覺得是重要的，慢慢慢慢地就是掉下來，你就會再慢慢爬上來，可是慢慢爬上來的時候，你就會發現自己更有能力去面對這樣子的狀態……以前可能對於完美想像，現在的想像就不是那樣，或是你不會覺得說，對方講了那句話，或是他在發脾氣（台語）對我會有什麼影響，會開始切割出一個心理距離，或者是知道說那是他的狀態，那真的他就是對於這個系統的一個一個一個情緒嘛！那我覺得這是慢慢慢慢，然後去度過這件事情。（社工C）

督導協助社工在面對困難的個案時有清楚界線，並且協助發展策略與棘手個案工作。

那一位家長的人格特質那是比較高困難的個案，我覺得其實在（督導）過程當中都可以幫助我能夠找到更多就是讓我第一個要就是界線要清楚，然後就是會去找到一些策略怎麼跟他們工作這樣。（社工A）



## （二）團體督導、討論

面對困難會面的個案，會利用團體督導或是網絡單位的個案研討會，腦力激盪共同討論解決問題的策略。

困難會面我們就要想盡各種方法去想用什麼策略、怎麼解套，怎麼樣可以促進等等……我們也會團體討論，就是提案討論，我們也會招開就是網絡單位的個案的研討會。（社工A）

## （三）參加自我照顧課程

自我照顧的課程有助於在工作中感到耗竭的社工用不一樣的眼光看待個案、自己，知道自己成就感的來源不單建立於處遇成效，而是更多看間自己在當中的學習，並在自我成長的同時盡力協助個案。另外，也找到工作與休息的平衡，學習自我照顧，減少耗竭的狀況。

也會去上就是助人工作者的一些身心自我照顧相關的課這樣子，那其實每一個老師，他一定在過程中都會提醒自己就是提醒，像我們這樣子的社工就是一定要常常去，去看一看自己到底做了些什麼是覺得很棒的？就是透過這種方式去檢核說，那你應該這份工作中，你可能學習到了什麼？那你本來沒有得到，現在有的就是是怎麼長成今天這個樣子的？然後去透過這個方式去告訴自己說，就是撇除個案，他能不能帶給我成就感之外，其實我長出的這些能力就是屬於我個人的那不是只是可以用在工作上，他是在我的生活中等等，都是他都是很受用的，我覺得我個人比較是因為這樣，最就是讓我開始找到說欸，讓我可以繼續在這裡施力的目標。這樣子還是回到的是，怎麼在這個過程中自我成長？自我成長同時又可以盡可能的去幫助到個案。就不會

只是一直把眼光放在說，能不能夠促成他們合作，因為我覺得，如果我一直把眼光放在這我就可能夭折了。（社工D）



自我照顧的課很重要，就是有時候這些自我照顧的課會讓自己找到一個平衡的方式。（社工C）

#### 肆、 小結

總結以上，訪談結果顯示，影響會面社工專業養成最關鍵的是與「人」的交流，不論是督導、同仁或是網絡單位，經過不斷的交流，在每次服務不同個案經驗中獲得成長，而面對棘手個案也是專業突破的契機。相對來說，學校通則性的課程對於會面服務知能養成影響不大，一方面因為會面服務較小眾，學校課程較沒有機會教授；另一方面，現行學校端的社工教育實際演練的機會較少，若不是到會面機構實習，難以有會面服務的實務學習。由此可見，會面社工專業養成需要特定非通則性的訓練課程加上實務演練，並且手把手的討論帶領。

### 第三節 整體會面服務困境

除了上述提及會面社工自身在服務過程中的瓶頸，受訪者也提及整體會面服務方案的困境，包含人力短缺、服務不連續性，以及委外方案所面臨的交接問題，以下分別陳述。

#### 壹、 人力資源缺乏

會面服務業務量多且雜，工作困難度甚高，使社工流動率高、招聘困難，進而導致社工工作時間緊縮，工作負擔沉重。

##### 一、 社工難以招聘

因會面服務是一個極困難的工作，需要有一定的資歷再來從事較容易上手。然而，其薪資條件雖然已算為社工界的高薪，卻仍然難以招聘，一方面

是服務的困難度，另一方面因會面服務通常是在週末工作，社工需要犧牲自己家庭相聚時光工作。種種原因都使會面社工人力不足，影響會面社工的服務及自身生活品質。



我們這邊方案基本上（薪資）其實是已經頂配了啦！就是因為我們真是最困難的工作。對但是我在講現況是就連他是已經是頂配的狀況，都沒有人要來，投履歷，它就一定是更加困難嘛！（社工 F）

我先講一個大環境的狀況是現在社工其實很難招，保護現在其實滿難找的……要怎麼增加這些誘因……這邊只會需要比較有資歷的人來，可是要有資歷人願意來支持你的誘因，簡單就是 pay（薪資），你的 pay（薪資）給高一點點，對你 pay（薪資）要高到我願意犧牲我週末跟孩子互動的時間來到會面現場對，就是它會是怎麼講，他會很需要誘因啊。（社工 F）

## 二、 社工業務繁忙，時間不夠用

因會面服務的困難度，必須有紮實的訓練課程。然而，會面社工的業務內容十分繁忙，週末時常需要舉辦大型的活動還有會面，會面事前的預備聯繫也需要一定的時間，加上日常的行政會議，其實社工的時間是十分緊縮的，加上前述人力不足的情況下，導致社工耗竭的情況屢見不鮮。

我們這邊會需要很多訓練，可是排那麼多訓練，社工工作時間又被壓縮，所以對社工而言排那麼多訓練也不一定是好事，沒時間消化，而且你看我們週末就是會面的旺季，就是六日。那等於說他一週五六日要上班的話，我就是從禮拜三開始工作，等於是只有三天，我要聯繫完所有的案家做完準備然後讓他們在會面現場可以操作，所以是非常密集的工作，對那你中間如果再穿插，這個是訓練嘛！那有一些可能是行政會議等等的，基本上



時間不夠用的，因為你等於每週末你都要辦一場很大的活動，你又只有三天可以工作，所以是很壓縮的。（社工F）



## 貳、 服務不連續性

會面服務需要跟網絡單位合作，若網絡間資訊不流通，將造成會面服務的不連續性，若會面社工不了解從前案家相關資訊，將難以提供適切的評估處遇。受訪者提及，特別大多數監督會面的案子是從家防中心轉過來的，會面機構期待家防能夠協助案家順利會面。然而，可能因著價值觀的不同，家防社工不願意提供協助，甚至反過頭對指責會面社工，使雙方無法順利合作，影響會面服務進行。

有時候這些案件是他們進來我們這裡的時候，他們家防那邊都已經結案了。所以他們（家防）給我的東西很少。或者是說，他就覺得這個案件其實是很穩定，當媽媽照顧小孩很穩定，為什麼要讓爸爸會面？有時候家暴社工會跟我說，為什麼你們要這樣找他麻煩？……就是我覺得你你有敏感度嗎？就是跟孩子見面互動是本來就是兩個人的親權……我可以理解你站在照顧者的角度去思考這些事情，也許會面對他來說，真的是一個困擾，可是你有沒有想過，為什麼他們今天會面會造成困難？就是你的個案有配合嗎？那你的個案為什麼不配合？你有去幫助他，找到因應跟面對的能力嗎？……如果說我連我連跟平行的單位，應該是說平行的工作者，家暴社工都沒有辦法，有一個好的合作關係，那我要怎麼去幫助這個家庭有好的會面？（社工E）

受訪者認為監督會面服務是斷裂的服務，會面紀錄也只有在家事訴訟時被調閱，而調閱的紀錄或許為好幾年前的，其反映現況的真實性有限。這些家庭會面結束後其實也並沒有任何追蹤的管道，社工無從得知家庭親子維繫後續的情

況為何。總而言之，受會面服務家庭沒有完整的網絡體系能夠後續追蹤、關懷。

像你做監督會面，有時候他們就是還在訴訟內，或者是說，他們就是訴訟打到一年兩年，那法院才會來調他這一年兩年都會面紀錄，有時候是個案都已經結案一年去了，他才在那邊調會面紀錄，那我就覺得就是就是這意義很不明你知道嗎？然後有一些個案是我做完了會面就沒了。然後法院也不會來調紀錄，然後，法院當然是不會去追蹤個案的狀況，可是我們就是無從得知這些回歸社區的個案，他們如何在結束監督會面之後，持續的跟孩子維繫這個親情關係，我們不會去做追蹤，然後也不會我們也不會從法院那邊得知任何跟他們有關的訊息。（社工 E）

#### 參、 機構間方案交接匆促

監督會面方案複雜，在交接時不僅要交接方案的軟體，包含個案的狀況、行政運作等；以及交接硬體，包含場館每個設備。社工方案最重要的部分不外乎個案工作，然而在匆促的交接時程中，難以將個案的資訊、工作方法都完整交接，可能導致資訊難以流通，有服務不連續的問題。

當時在交接的時候比較是很倉促的就是訂好。所以我們這樣像我是一個人來這邊交接半個月吧，就要把所有館場的內容，它是管理整棟樓，它不是只有一個業務而已，這個館場怎麼開閉館，然後跟就是安全設施、消防設備，等等的就全部交接完然後個案的事情、方案的事情等等的，所以其實光是處理這些行政，就沒有時間去討論個案工作的技巧，對是真的是很倉促的狀況啦！因為它是一個很大很雜的方案，但是因為就是因為他太大太雜了，所以可能不管是在交接或者是要找其他人來標案等等，就是都會還蠻蠻吃力跟棘手的。（社工 F）

#### 肆、 小結

由此可見，機構人力資源及網絡合作情形等皆會影響會面服務品質，甚至影響社工專業養成。擁有充足的資源及良好的合作，有助於避免社工在工作中耗竭，有更充裕時間得以精進工作技巧，提升服務品質。



#### 第四節 會面社工養成建議

本節分別整理受訪者提供學校端、機構端、有意投入會面的社工的專業養成相關建議，最後特別提及針對整體會面會面方案對政府的建議，以下呈現之。

##### 壹、 對學校

受訪者提及對學校端的建議包涵期待學校課程能增加學生對會面服務的基本認識；課程對於概論的講授比例可降低，多一些具體、細緻的服務內容介紹；授課方式能夠更多實務演練和討論；會談訓練能夠更加紮實，也使學生學習與不同服務對象的會談技巧；最後，課程能有更多自我覺察、自我照顧的相關課程。

##### 一、 增加學生對會面服務的基本認識

受訪者提及，會面服務目前較少在學校課程被介紹，若學生不明白會面服務的工作內容及環境，可能後續也不會有意願投入此服務。因此，若要鼓勵學生從事會面服務，最基本可以從學校端有基本的認識。

因為會面本身就是整個系統很後端的服務，也是一個很小眾的服務……我猜有些社工也不知道什麼叫會面……兒少的課有沒有可能討論到就是對於這個服務至少是一個認識，尤其台灣現在離婚率那麼高。（社工C）

需要增加大家對於會面服務的認識，是因為在學校根本大家都不知道這是什麼的時候大家怎麼會想來做這件事情。我又不認識這件事情，我去做我認識的事情。我也不知道這個東西工作環境跟我要面對的事情是什麼，他就不會成為一個大家想要投入的工作啊。（社工C）



## 二、 學校課程並非只有概論，能更加細緻

受訪者期待學校課程能帶學生更細緻的認識各個領域的實務工作內容，並非侷限在概論。受訪者提及，現今家庭社會工作的課程大多是「概論」，然而家庭社會工作包涵許多的服務，例如：收出養、監督會面等。這些服務項目在家庭社工課程較少被詳細介紹，若家庭社工課程可以包涵概論以及各服務的詳細介紹，學生將能夠提前思考其興趣領域，有助於職涯選擇。

那如果可以，不要只是都上概論，就是你上了兩個學期都只是在上概論。然後我覺得其實沒有什麼實際上的幫助，那我可能一個學期規劃上概論。另外一個學期……一堂課就介紹一種服務，我覺得那個也是蠻好的。比方說，你可能一堂課就介紹可能這種離婚親子維繫的服務。一堂課可能介紹……收養啊出養啊，就是家庭工作這麼的廣，但是，好像我們在學校的時候從來都不能夠理解他裡面到底有些什麼，就只知道家庭其實就是反正，就是不外乎要服務家長服務小孩。對可是我們好像出了社會開始真的去找工作的時候才會知道說，原來這個離婚親職維繫服務算在家庭工作裡面，然後那個收出養服務也算在家庭工作裡面……我覺得學生在念書的時候就可以開始去思考原因。他自己如果對於家庭有興趣，那很喜歡家庭裡面的哪一塊？（社工D）

受訪者提及若學校課程能讓學生更細緻的了解社工各個領域，像是在家暴領域常見的相對人服務，與相對人工作的方法對所有家暴相關服務都是重要的，但學校端較少接觸機會，若先在學校端有一定的基礎認識，實務工作可能更容易上手。

家暴（課程）我覺得也蠻重要，因為以前學校就比較不會教這種就是……因為大家初出社會之後遇到類型不一樣，阿所以他只能很很粗略的告訴我們，社工的領域有哪一些？兒童社會工作、婦女社會工作、老人社會公作，我覺

得是少那個什麼？相對人家暴相對人的社會工作。然後就很難更細緻……可能是我們學校沒有，但我覺得，如果有的話會很好。（社工E）



### 三、 課程增加更多實務操作和討論

受訪者認為有更多實務的操作和討論是重要的，若學校的老師較少相關服務的經驗，可以找實務工作者來帶領、分享。藉由模擬實務會發生的狀況來角色扮演，能夠使學生對於該服務有更實際的想像。另外，藉由該服務場域會遇到的議題來進行小組討論，使學生對於倫理兩難、政策制定等議題，預先思考自己可能會有的評估、判斷為何，因此而對該服務有更多的實際的思考及認識。

演練非常重要，阿對我們受的任何受訓都會很需要 role play，你沒有演練的話，就是就等於像在上概論一樣，我其實覺得如果學校可以的話，他可以找很多不同的機構，然後去做合作，他可能不一定，每一堂都是要教授本人講嘛！因為本來每個服務的細節，教授可能不知道。（社工D）

（學校課程）有討論的空間對或者是一些倫理的課程，可能是一個倫理兩難的狀況……我覺得它可以是落在那些你的兩難，或者是你服務的人就是這麼多，阿你到底要站在哪裡？你要怎麼工作的？這些課程裡面……我覺得至少會讓新進的社工有一個想法說，也就是我如果是社工的話，我到底要站在誰那一面……可能會是在課堂裡面可能會討論說欸我現在定這樣子的服務方案是誰利多誰利少？然後怎麼樣配套措施？等等的我覺得他會是一個討論的平台對對，但在我們的服務理念，就是他現在離婚了，孩子跟爸爸孩子跟媽媽，那要不要監督會面等等的，就只是為了誰什麼的，我覺得這個沒有好像還沒有我沒有我在學校沒有經過這樣子的討論，你真的是我自己進來家暴服務為先做家暴嘛！然後做一做家事裡面還有這麼莫名其妙的東西。（社工F）

#### 四、 更紮實及多元的會談訓練

會談幾乎是社工工作的基本及核心能力，若能在學校端就能紮實的訓練好會談能力，進入實務工作較能得心應手。受訪者期待在學校能被裝備在紮實的理論基礎下會談，有助於帶領會談方向的進行。另外，因會面服務具有法律規範及家庭暴力高風險的特殊性，因此也特別需要前述所提的談判技巧，以及與非自願性案主會談的技巧，這些目前在學校課程都十分缺乏，期待在學校能有相關的課程。

不管是實習生啦，或是新進社工，我都覺得最基本的會談能力，好像都要從頭來的感覺。但是不可否認啦，因為之前可能沒有會談的經驗嘛！一定要有個案才能夠學習。但是沒有未來，因為至少有一些理論的相關會知道說，要怎麼做，才會帶到那個方向。到時候你在實務現場的時候才會知道，如果你說，我對學校的話，我也只有要求這個，因為我那時候就好希望我的那個會談技能可以被我學校教好一點。（社工 B）

個案會談技巧裡面會需要有一個是談判，如果有一個非常明確需要它執行的。比方說，像是保護性的案件，兒少保的案件，他就是做錯，他就不能打小孩。或者他就是要配合機構是的監督會面的規範，我要怎麼樣跟他談就一面一面同理，但我一定要拉我的界線，就是這個。我覺得在我學的會談技巧裡面沒有，會談技巧裡面會有每一種我操作的方式嘛！我面質我也知道我先跟他建立關係，然後我抓到他漏洞後反問他，但是基於他的立場等等的，這些我知道，可是沒有任何一個是我有一個心中的軸線，跟一個方向是我拉著你跑去這一條線，對然後我要怎麼樣跟你談哪些，我可以給你就不行，我不知道這是什麼談判，我就真的是算談判技巧，就是會談技巧裡面的談判對，我覺得這個是我們沒有學過的。（社工 F）

因為通常我覺得會面就是一個非自願的狀態。阿哪個探視方想要在一個被監督的情況下會面。他們都想要在外面自己來，他來就不爽，我覺得我覺得面對非自願性，然後如何與非自願性個案工作會談，這個好像都是很缺乏，大家好像都很假設，我們就會做這件事了。（社工C）

## 五、 增加更多自我覺察、自我照顧課程

受訪者提及自我覺察、自我認識、自我照顧等相關的課程是重要的，因為在服務過程中會碰觸到過去自己的經驗，更多覺察和釐清過往經驗有助於在工作中劃好界線，在保護自己的前提下提供專業服務。

大學學程的課程或是研究學程的課程有什麼不足的地方（自我覺察、自我成長相關課程）可以有，我們就可以看到更多社工系的學生需要先整理自己原生家庭的經驗，包含自我的調節、自我的認識、自我的覺察，包括自我的照顧這一塊。（社工A）

自我覺察、自我認識，這個我覺得都是重要……我覺得也許就是對會面來講，這堂課是重要的就是認識自己是一個什麼樣性格的人。（社工C）

## 貳、 對機構

受訪者對機構提出的建議較少，主要在培訓的部分，期待能夠在新進社工的培訓上能夠循序漸進，避免一下子造成新進社工過多負荷；另一方面，也期待機構能依據資歷不同的社工開設相對應的課程，以符合不同資歷社工的專業成長需求。

### 一、新進社工循序漸進的培訓進程

新進社工要學習的內容非常多，從前培訓方式是在短期內大量學習相關知識，同時也開始見習，壓力較大；受訪者表示若能放慢培訓的進程，循序漸進的讓社工學習工作所需知能，像是學習報告和見習的培訓內容分開在不同週次

進行，將使社工較有時間可以消化並充分學習，並降低短期內的壓力負荷，減少耗竭情形。

這一代年輕社工我們一直提醒我們，我們要放慢速度，不要把我們當時怎麼被培訓的用在不同世代的社工身上……因為對大家需要消化，因為同時又要接觸我們○○○（機構名）因為很多的系統要學習，但又有很多的學習要學習，同時又要見習，我覺得可能對新進社工會覺得太快了，我們可能就需要拉長那個培育期，讓他們可能就是我們就是循序漸進的速度是需要給他們一些空檔讓他們有時間可以慢慢消化的，我覺得第一個我們會往這樣的方向……比如說可能過往第一週她可能就要上我們各式各樣的課程，還要熟悉我們各種什麼差勤系統啦，財務系統啦怎麼學習，然後就要開始看一堆我們要他看的影片跟就是過往的職訓的一個影片跟一些書籍，那同時他又要開始見習最基本的諮詢案件，因為我們有非常多離婚家庭會打電話進來，但可能第一週就要他們同時做這麼多事情還要寫很多心得報告給督導，那他們可能會來不及消化，所以我們比如第一週就真的沒有見習那些，第一週就是好好的看這些 paper，這個過程如果有需要就可以跟督導討論，我們就開始放慢這樣的速度。（社工 A）

## 二、 依資歷開設不同等級訓練課程

受訪者提及不同資歷對於專業知能訓練的需求會不同，若機構能夠依據資歷開設不同等級的課程，將更符合各專業發展階段社工的需要，有一定資歷的社工能繼續在專業有所成長。

最好是有什麼初階中階進階版的那種工作坊，或者是訓練會更好……也就是比方說，會談技巧初階班上的是什麼，中階班上是什麼進階班上什麼，一定會有一些不一樣，因為隨著你工作年資不同，像現在 3 年的人，我就不會需要，像是剛進來的，還要去學說，怎麼樣中性的講話。對可是我們可能需要



去學習比方說可能怎麼樣更深入的去跟個案工作之類的吧！我覺得不同年資本來會需要的技能就不太一樣。（社工D）



#### 參、 對有意投入會面服務的社工

受訪者建議有意投入會面服務的社工首先可藉由實習對實務場域一定程度的認識，並預備自己有願意面對挫折及學習成長的心理素質，在整理好原生家庭的狀態後再進行服務，以下分述之。

##### 一、 藉由實習對會面服務先有一定瞭解

對會面服務有興趣的社工，建議在學生時期先進到會面機構實習，進到實務場域，透過跟案、督導過程瞭解會面服務實際工作樣態，累積一些實務經驗與基礎認識，日後投入會面將能較快速適應、上手。另一方面，也在實習中思考自己是否合適這樣的工作，若能接受再投入會面服務，避免進到機構後才發現實際不符合想像而快速離職，對機構人力也是一種浪費。

因為我覺得可以先透過實際的方式來了解，因為我覺得會面真的是在我們社工領域中非常極極小、極小的一個群體。我覺得要社工系的學生們能夠理解我覺得是非常的難……那如果真的等到你出了社會要找工作，開始有一些壓力的時候，我覺得那個會有更多壓力跟辛苦地方，但如果在實習的階段可以先來瞭解一下，這裡面有什麼眉眉角角，然後我也覺得，在實習過程中，那麼也會有督導帶著你就可以開始去思考說……他到底對於這樣型態的家庭工作會不會有興趣，我覺得假設他在實習的過程中就能夠瞭解到，說欸這好像不是他所想像的，那他可能畢業之後也就不會再找這樣子的工作，我覺得這些都可以幫助，還沒有接觸過這樣子服務領域的人去思考他到底喜不喜歡，或是能不能接受，因為我覺得一定要是你自己喜歡，或者是能接受，你才有辦法去繼續找到留下來的動力，如果能夠有多一點這種實習的機會或者是，大三不是有暑期實習嗎？大四有方案實習，我覺得都可以嘗試看看。（社工D）



進到實習就是一個那叫什麼算是初體驗嘛！然後進到正式的工作場域也許他就是前面已經先有了這樣子的東西、基礎，所以進到我們的工作場域的時候其實他可能很快就可以有很多的跨越。（社工A）

在會面過程當中，我們都會跟案，就是請實習同學跟案，他就在旁邊看到底會面社工在做什麼？喔然後呢，會面社工那為什麼要這麼做喔……他就會知道說，社工是要把他帶到哪裡去？那這樣的話就把就蠻快，就是他是要帶到他們親子間可以對話，或者是他幫他們父子倆串關係，或者是他要讓爸爸可以看到孩子後面的善意，像這個他就會知道說，社工在做什麼，那以後，他回到他到實務現場，他就會知道就會比較快上手。（社工B）

## 二、 預備面對挫折、願意成長的心理素質

因會面服務困難度高，因此在服務過程中將面對許多挫折。因此受訪者建議有意投入會面服務的社工可以有心理預備及心態上的調整是視挫折為常態，並且面對自身能力不足及督導的提醒能用學習的心態去面對，從每次的經驗中不斷修正、成長。若未預備好這樣的心理素質，容易無法繼續服務下去。

心理素質高就是面對個案的一些刁難啊，不配合啊，就是第一個要視為常態。還有面對督導，或者是面對就是有些時候會一些提醒。在專業上的提醒，阿那也是一種想要想到幫他擴充配備，而不是在刁難他或是質疑他的能力。（社工B）

就是剛剛學習的心態能夠看待每一個，學習的心態就是我可以接受，我本來就會有不足，然後呢，我也可以理解，因為這個不足，我就是要去再改哪些知識跟能力。那遇到任何挫折的話，那都是正常，那我們只要可以從這個經驗當中來看看喔……再來試試看那在試試看頂多不行的話，我們再來修正，

那這樣，我就會把這個挫折經驗變成是我在下一個個案或是下一個家庭的參考。（社工B）



我還是必須坦白說的是，如果你本身心理素質不夠強大，又沒有那麼多豐富的經驗支持你的話的確你很容易會在這裡面覺得做不下去，因為我覺得我算是心理素質強大的人，所以我好像比較能夠找各種方法去去找出路。（社工D）

### 三、 整理好原生家庭經驗

社工在與家庭工作的過程中，時常會碰觸到自身原生家庭的經驗，若沒有整頓好自己過去家庭的相關經驗並劃分界限，依然帶著創傷進到服務時，容易在過程中崩潰，甚至引發更大的創傷。因此建議社工能先梳理過去的經驗，整理好自己的狀態再投入會面服務。

原則上當然就是因為好像得要一些自我的原生家庭的整理跟修復再進到我們的服務會比較說成熟嘛！你知道因為我們太容易會碰觸到我們原生家庭經驗，我們其實會很擔心他們如果是帶著創傷來，如果在之前是沒有好好整理的狀態，可能在這裡會崩潰，那我自己當然進到社福領域前我其實是先有整理過原生家庭經驗，所以我就做了這個領域的轉換，所以我其實會覺得需要，但這個應該不在課程中可以處理的。（社工A）

### 肆、 對政府

以下為受訪者針對整體會面服務方案對政府的建議，包含期待能夠控管轉介案量；提供資源較少的機構適當協助及引導；提升薪資水準，以及進行會面價值、做法的倡議。

#### 一、政府端控管案量

因會面機構的案子大多數由家防轉介，有時候轉介的案量使機構量能無法負荷，第一個是人力不足，第二個是場地空間不足。建議政府派案前能夠控管各會面機構的案量，使機構能提供較佳的會面服務品質。

我們○○○（機構名）一直有在跟家防溝通。就是是不是可以控管案量，你想就是有人你就一直丟一直丟，但是我們的能量沒有辦法負荷這麼多 case 啊！然後另外，會面除了人力的問題，後面會牽扯到一件事情是場地的問題，啊我們場地空間就這樣，然後大家家長平日都要上班，那就只能六日會面，六日我們空間就限，啊你塞那麼多案來，阿他沒有場地他去哪會面，我們有人他也不能會面。我覺得是雙重啦，就是人跟場地。建議政府可以做就是控管案量。（社工C）

## 二、提供更多協助及引導

對於資源較少的機構，期待家防中心可以提供更多協助及引導，像是提供合適訓練講師名單，或是提供更多交流的機會。不論是跨縣市會面機構的經驗交流，或者是網絡單位間的交流都是重要的，藉由交流能了解彼此的工作方法、觀點，對會面服務極有幫助。

我覺得家防委辦單位當然當然也很重要，因為我覺得他們才是這個掌控這個方案的走向、大方向的人……所以，他們會知道說，現在在做這些親子會面，有經驗的人有誰？那如果它可以提供我跟不管是講師的推薦也好，或者是跟其他單位的交流也好。我覺得他如果能夠促成這件事情。對我來說，也會是滿有幫助，就是促成就是其他縣市交流，阿或者是跟法院的交流，阿等等，只是我覺得有時候，我們也需要去知道說法院在想什麼，既然會把案件開起來就代表說，他覺得這個案件由做監督會面的必要，但是那個必要性又是什麼，他們怎麼看見？我覺得，如果在這方面可以有交流的話，其實我覺得也不錯。（社工E）



### 三、提升薪資水準

現今會面服務人力短缺困境原因之一為薪資及服務困難度不成比例，若政府端或機構端能夠調升薪資，將能提供誘因，吸引更多人長久的投入會面服務。

我先講一個大環境的狀況是現在社工其實很難招，保護現在其實滿難找的……要怎麼增加這些誘因……這邊只會需要比較有資歷的人來，可是要有資歷人願意來支持你的誘因，簡單就是 pay（薪資），你的 pay（薪資）給高一點點，對你 pay（薪資）要高到我願意犧牲我週末跟孩子互動的時間來到會面現場對，就是它會是怎麼講，他會很需要誘因啊。（社工 F）

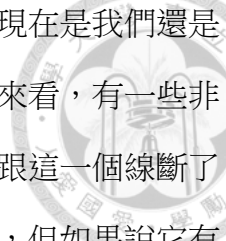
不外乎講現實一點就是因為薪水不夠高。對，像我們在 OO（地名）生活，這樣子社工的薪水……可能一個月三萬五，可是如果你要住外面，你可能房租，一個月就要扣掉一萬五了，就只剩下兩萬，兩萬包含我的生活費、交通費還有你不可能，如果還有保險，其實生活是很辛苦的，怎麼可能有辦法長久……就是如果今天有錢一點的話，如果你一個月開 50000，我不相信有人會想走。（社工 D）

某部分再提高薪資也是可以吸引更多可能其他民間高手願意進到我們的組別來一起學習來一起協助這些家庭的，所以薪資等級的部分的確我們有往上再做這樣的建議。（社工 A）

### 四、倡議會面服務價值和做法

受訪者提及，期待更多從根本倡議關於會面服務的價值，像是兒童最佳利益、合作父母的觀點，讓社會大眾有此觀點的認知，明白價值為何，讓更多孩子有選擇不同生活的機會。

我覺得現在法院一直也有在倡議的是把合作父母這樣子的觀點拉到在離婚的案件裡面，對那我覺得這確實會是一個比較好的趨勢啦。就是因為最古



早的狀況是，我跟你離婚之後，我就什麼再也不見，可是現在是我們還是希望就算離婚之後也留一條線給孩子。如果你社工的角度來看，有一些非行的孩子，他其實就是因為我找不到另外一方的家長，我跟這一個線斷了之後，我就斷了，我就當成街頭長大孩子了，也沒有不好，但如果說它有一條相對穩定的線，他還有一個選擇的話，那可能他可以得到不一樣的生活狀況，所以我自己是也很期待說，就很像是我們當初推家暴推了二三十年一樣，對讓社會大眾可以知道家暴長成什麼樣子。（社工F）

如前述提及的社工服務瓶頸，社工會遇到不願意配合的家長，那或許在合作父母觀念普及下，政府能對於此類不配合家長有相關配套措施，提升家長配合會面規定意願。

我覺得他會是需要在前端，你就要很明確讓他知道說，我的兒童最佳利益裡面有一個合作父母。合作父母看著就是你能不能把孩子帶去會面現場阿，如果妳真的帶來，孩子不要的話，那社工會評估嘛！但是如果妳連帶都不帶來，或者是妳自己就限縮在那個位置，覺得我就是不能帶來，或者是我就覺得一定是他不帶來的話，那這樣我會給你扣分，他是不是可以這麼明確的講一些，這個是不是可以做到。（社工F）

## 伍、小結

總結以上建議，受訪者期待在學校可以開設會面服務以及自我覺察相關課程，並且有更多的實務演練及討論，在學校課程奠定紮實會談基礎，以便銜接實務工作。在機構端建議有循序漸進、按不同資歷設計的培訓課程，使社工能在適量負荷下專業成長，也建議投入會面服務的社工能提前認識會面服務實務，並整理好自己的經驗及心態再投入服務。另外，針對整體會面服務方案，建議政府提供適當的介入及引導，能夠為機構把關案量，避免機構人力、場地量不足，並期待能提高會面社工薪資水準，吸引更多人才投入會面服務。


## 第五章 討論與建議

### 第一節 研究結果摘要

由本研究結果歸納會面社工角色功能有以下：1. 協調者：為三方溝通橋樑，並協調關係取得平衡，協調須考量每個判斷及處遇的連帶影響，並以孩子的利益為優先，在過程中也需要清楚協商的界線為何，因為在複雜的家庭關係中將面臨同盟議題；2. 促進者：在會面過程中促進親子互動，使親子雙方更認識彼此，也促進家長回歸親職，而促進方式多元，可用遊戲媒材促進親子熟絡程度；3. 教育者：教育內容主要為親職教育、認識兒少發展階段，以及監督會面服務內容的說明；4. 安全維護者：不僅維護同住方及孩子人身安全，也維護孩子心理健康；5. 資源連結者：協助轉介機構內外相關資源；6. 情緒支持者：支持三方的情緒，使其有能力面對關係議題。

本研究由知識、技巧、價值三方面探討會面社工專業知能。本研究發現，知識部分包含：社工理論基礎、心理動力、兒童權利公約相關法律、兒少發展知識及親職相關知識等。技巧的部分有會談技巧（含與孩子會談技巧、談判技巧、聯合會談技巧）、溝通技巧、衝突處理技巧及具敏感度的評估技巧等。價值部分包含以孩子的利益為重、每個人都有過更好生活的權利、防止負面代間及傳遞、合作親職，以及會面社工本身在服務中被修復的價值，而會面社工面臨的價值議題有會面服務價值不外顯，導致助人價值感不足，以及面對孩子的抗拒而懷疑處遇的價值。

專業養成過程方面，本研究以學校課程、機構訓練，以及實務經驗三方面來探討會面社工專業養成經驗，發現「做中學、學中做」為貫穿會面社工專業養成的核心。在學校課程的部分，受訪者提及通則性的學校課程對知能養成的幫助有限，但在其中所學的知識可累積並串連實務工作。會面服務相關課程有：人類行為與社會環境、社會個案工作、社會團體工作、精神病理相關課程及心理學相關課程等。在機構訓練部分，目前以各機構自行辦理，因此訓練樣貌各



有不同，其中共通內容歸納為督導及職訓，督導部分包含個督（含跟案、個案討論）、團督、個案研討等；職訓的部分，訓練內容會根據實務需求及網絡機構訓誦課程擬定，而訓練課程內容多元，包含家暴相關、投射性評估技巧、精神病理相關、相關法律的教授，訓練的方式以實際演練為主。在實務經驗部分，服務過程中遭遇的瓶頸有陷入權力拉扯的為難、邊同理邊拉界線的困難、面對家長不配合的情形、會面成果並不如期待，以及頻繁的被投訴等，度過瓶頸的方式主要為個督、團督及參與自我照顧課程等。

另外，在研究中發現目前整體會面的困境包含：因工作困難度高及業務量多，使社工流動率高、招聘困難，導致人力資源缺乏；因網絡單位資訊不流通或專業人員不願合作導致服務不連續性，以及有時方案交接時若時間過於匆促，無法完整交接，可能也造成服務不連續的問題。

受訪者對學校、對機構、對政府，以及對有意投入會面服務的社工的專業養成建議如下。對學校的建議的部分，建議學校課程能夠減少概論的部分，更詳細的介紹各服務項目，增加學生對會面服務的基本認識，也增加實務操作和討論的部分，能夠更紮實及多元的訓練會談技巧，以及需增添更多自我覺察、自我照顧相關課程。對機構的建議包含對新手社工的培訓進程能夠循序漸進，降低其短期內壓力負荷並充分學習，並依資歷開設不同等級訓練課程，使各資歷社工能持續有專業成長。對政府的建議包含協助控管轉介案量，對資源較少的機構提供協助及引導，並提升薪資水準，加強誘因吸引更多人投入會面服務，也期待政府倡議會面服務的價值和做法，使更多家庭有改變的機會。受訪者建議有意投入會面服務的社工先藉由實習對會面有一定的瞭解，預備好面對挫折及願意成長的心理素質，預先整理好原生家庭的經驗再投入服務。



## 第二節 研究結果討論




### 壹、會面社工角色功能與重要專業知能

本研究歸納會面社工角色功能有協調者、促進者、教育者、安全維護者、資源連結者，以及情緒支持者。此結果大致與國內外經驗相符，唯資源連結者的角色過往研究未提及（黃心怡等人，2020；邱憶晨，2016；Parker et.al., 2008），因國內承接會面服務的機構可能不只提供會面服務，還承接了其他業務，因此當會面社工評估此家庭有其他服務需求時，可即時的連結機構內其他的服務資源提供幫助。

專業知能的部分，本研究受訪者提出所需知識與「監督親子會面—佛羅里達州監督親子會面中心訓練手冊」內容大致一致（賴月蜜譯，2005），包含兒少發展知識，以及用心理動力觀點理解家庭暴力對孩子產生的影響，不同的是本研究受訪者特別強調會面社工具備理論知識的重要性，紮實學習理論有助於應變複雜多變的情況時能篤定地處遇。在技巧面，受訪者提出會面社工需具備的技巧與佛羅里達州監督親子會面中心訓練手冊內容一致，皆強調必須有良好的溝通技巧、敏銳的觀察及覺察技巧及危機處遇及衝突處理的技巧等。過去文獻未提及會面社工的價值層面，皆著墨於整體社會工作價值的探討（Vass, 1996；包承恩，2013）。然本研究發現會面社工認為重要的價值是較具體、聚焦於會面服務的價值，包含以孩子的利益為重、每個人都有過更好生活的權利、防止負面代間及傳遞及合作親職等，這些是在會面實務工作中實際支撐社工的價值信念。當然，大方向建構社會工作價值系統十分重要，但本研究發現針對服務聚焦且能落實的價值信念反而對實務工作者影響更甚。另外，過往文獻未提到個人過去經驗與會面服務價值的連結，本研究發現，受訪者認為有價值是因著會面社工原生家庭經歷與會面服務的家庭議題相關，在服務過程中社工自身也被修復，因此也對該社工存在重要的意義與價值。

### 貳、會面社工教育訓練現況



會面社工教育訓練主要為個別機構舉辦，因此各機構教育訓練現況不盡相同。此狀況與 Supervised Visitation Network (2006) 不同，SVN 為提供監督會面服務制定了一套詳盡的標準及指南，對服務提供者的資格及訓練內容有詳盡的規範，而目前國內針對服務提供者的資格及訓練內容皆尚未有一定的規範。因此本研究針對國內個別機構的教育訓練內容進行談討，發現督導機制影響專業養成甚鉅，為機構教育訓練主要部分，其中包含個督，主要內容為跟案以及個案討論；再來是團督，透過外聘督導或同儕督導的方式進行團體討論；最後是個案研討，透過與老師及同仁共同研討困難個案的處遇方法。

除了督導之外，職訓也是主要的教育訓練方式，本研究發現現行機構訓練內容多元，列舉其中重要課程，包含家庭暴力議題相關、投射性評估技巧、精神病理相關、會面服務相關法律課程，此課程內容包含過往研究對會面服務教育訓練所提出的建議 (Maxwell & Oehme, 2001; Stern, Crook & Oehme, 2008; Stern & Oehme, 2007)。這些課程的主要訓練方式為實際的演練，例如：提案練習及角色扮演等，此與 Joly (2021) 提出的監督會面教育訓練課程的策略相符，實際演練可使各樣的知識應用於現實生活，促進知識與實務的整合。

另外，少數受訪者提到專業養成的限制，因著機構本身主要業務非會面服務相關，因此對會面服務不熟悉，投入較少的資源，因此社工會陷入遭遇困境無人可即時協助的困境，也因機構間交流機會少，無法借鏡其他機構的服務經驗，如此一來社工在工作中的專業成長有限，且容易造成工作上的耗竭。

#### 參、 會面社工專業養成歷程

本研究發現會面社工的專業養成是運用「做中學、學中做」的經驗學習方法。目前尚無會面社工專業養成的相關研究，此為獨特發現。此外林佩瑾 (2017) 的研究中發現社會團體工作者的專業養成也是類似，養成核心為在每次在督導的說明及自身的行動經驗中反思，不斷在做中學及修正，透過模仿、見習、實作的過程將將所學的理论、技巧與服務對象結合，融會貫通。另外，

本研究中發現在專業養成過程中，會面社工面臨工作情境的複雜性、不確定性，甚至是價值的衝突，因過程中所遭遇瓶頸而尋求幫助、解決方法，進而達到專業上的突破成長為會面社工重要的專業養成歷程。

其中專業認同雖非本研究之研究問題之範疇，卻是本研究受訪者密切關切的議題，其認為專業認同與專業知能中的價值密切相關。而研究者也認為專業養成為形塑專業認同的過程，研究過程中發現專業認同對專業養成歷程十分重要。而社會工作專業認同為對社工專業知識、價值觀的理解，以及將知識和價值觀結合行動的能力（Wiles, 2013）。而專業認同的形成從選擇大學科系之際開始，由學校教育奠基專業知能與基礎，透過學習過程、實習與工作經驗，知覺自己對於專業是否具有認同感，而其中專業價值是建構專業認同的來源（萬育維，1996）。黃侃如（2003）的研究中將專業認同分為三個面向：1. 工作情感：在工作過程中產生關於專業認同的所有情緒，包含：工作中情感上所產生的掙扎、對於專業的熱情，以及對於專業的使命感等。2. 工作認知：從事工作時的理性判斷層面，包含所使用的知識體系、堅信的專業價值、目標等，使其面臨不同價值衝突時有判斷基準。3. 具體行動：面臨專業困境時，表現出來的具體行動。研究者欲用這三個面向討論研究結果中看見影響會面社工專業認同的因素。

#### 一、工作情感：

在訪談中，鮮少受訪者提到在工作中的正面情緒；反之，許多受訪者提到在工作中會面臨到的負面情緒，包含被個案不配合時被戲弄、憤怒的感受；在家庭各方權力角力下所承擔的壓力；一方面需執行公權力而設立界線，另一方面又需同理個案的為難，以及盡力工作卻遭到投訴的喪氣等，這些在工作中所面對的負面情緒將影響其對專業的熱情，甚至動搖對專業的使命感。

#### 二、工作認知：

受訪者最常提到的是在服務過程中關於專業價值的懷疑，就如社工 F 所說：「我們社工也會一直在想說，那我還要再安排一次嗎？我還要再試各種方式

嗎？到底要試到什麼時候？那現在如果孩子都說不要了。雖然我知道有可能是同住方的因素為主，但他都已經哭成這樣說，他不要了，我還要繼續安排嗎？（會面）還沒有辦法有一個很很完整的信念價值對來去告訴我說，好我就這樣就不要安排，怎樣我就安排……我覺得目前不管是從文獻，或者是實務工作，上面還蠻難有一個評估的點。」由此可見社工會懷疑處遇的價值，在孩子表現出極度不願會面時，是否需要堅持會面的處遇。另外，也因著會面服務的助人色彩不外顯，很難明顯地看出處遇所造成服務對象的轉變，因此也使社工較難堅信服務的專業價值。從專業價值延伸到判斷基準來討論，因著會面服務尚未建構出完整的價值系統，目前沒有建構出評估的標準，使社工在評估沒有基本得以參酌的依據，只能憑藉自身經驗累積和督導帶領一步步摸索，研究者認為這是影響社工對會面服務專業認同的關鍵。


### 三、具體行動

面對專業困境時，每一位受訪者採取不同的行動設法解決該困境，例如大多數受訪者會選擇與督導討論，思考下次如何才能進步，亦覺察自己的狀態，從而調整心態、看事情的眼光及自己工作的方式等。在一次次度過困境的經驗中奠定專業基礎，開展出專屬個人不同的專業內涵。然而，少數受訪者在資源較少的機構，鮮少督導資源及同儕支持，面對困境無處尋求幫助，只能透過閱讀書籍、上網查詢資料來處理，然而這個方式能帶來的實質幫助有限，面對困境時常無助，難以透過具體行動來達到專業成長。

綜合整理以上，研究者認為找尋專屬會面服務的信念價值對專業養成歷程是重要的，如同 Gergen (1985) 指出所謂專業認同是反思後對自我與專業產生歸屬的動態過程，而其中專業價值取向的建構是所有專業認同的來源。另外，也須實際給予會面社工遭遇情感及行動處遇困境的支持以建立專業認同。

### 肆、會面社工專業養成所需的學校教育及實務訓練

本研究發現學校端課程內容需增添介紹個別服務的實際內容，例如介紹會面



服務的工作內容及環境，在課堂上需要有更多實務經驗的分享，建立更多學校課堂與實務工作的連結，將課堂所學經驗與實務場域加以統合，以因應變化多端的實務現場。另會面服務的服務對象多元及當中溝通的複雜性，受訪者認為紮實且多元的會談技巧訓練為必須，游美貴（2016）也認為「會談技巧」的強化是服務深化的基礎。本研究受訪者也認為實際演練為提升會談技巧的根本方法，可見專業養成除了基本的知識基礎，實務操作也十分重要，因此學校課程需增加更多實務操作和討論的內容，使學生對該服務有更多實際的體會及思考，此也為目前實務研究中不少人的共識。例如林旖旋（2003）在進行會談技巧教學成效評估時發現，課程成功五項因素中第一項因素即是「經驗性搭配知識性學習，理論與實務練習結合更增學習效果」；另，王純娟（2002）的研究結果也認為訓練會談技巧時，除了知識的教導外，也需幫助學生體驗，並觀察行動的結果。

另外，本研究發現自我覺察對會面社工的實務工作十分重要，受訪者藉由自我覺察反思與統整自己內在生命經驗，協助自己與自身原生家庭相像的家庭工作，能夠劃分界線，避免反移情的情況產生；也能夠消化、釐清工作過程中內在價值的矛盾，因此也需要自我覺察課程，早期文獻亦顯示台灣社工教育鮮少關注社工自我覺察議題（王增勇，2002）。目前臺灣社工教育是否在強調知識、理論、技術訓練的同時足夠培養社工學生自我覺察能力，值得社工教育者深思。

在機構教育訓練需求的部分，過去尚未有受訓者的視角提出其對教育訓練的需求的研究，而本研究特別由受訓者的角度出發，其大多認為機構提供之教育訓練已足夠，然而因會面服務的複雜性及困難度，新進社工的培訓進程須循序漸進，使其能有充分的時間吸收大量的學習內容，減少其短期內的壓力負荷；而在職訓練可依據不同資歷的社工給予相對應的訓練內容，使其在不同的專業發展階段能繼續有所精進。



### 第三節 研究建議

#### 壹、 實務面

##### 一、 增加學校與實務機構連結

本研究發現專業養成的關鍵是實務操作，從經驗中學習，但現今往往是進到職場才有機會被如此訓練。受訪者認為在課堂上需要有更多實務經驗的分享，以及透過案例進行實際演練，幫助學生在腦中對實務工作建立清晰的圖像，不僅有助於在大學時期探索興趣與未來方向，也能提前為進入職場做修課或心態上的預備。因此建議學校更多與實務機構連結，不論是邀請實務工作者分享經驗、課堂角色扮演、辦理工作坊，甚至學校的社工週也可邀請機構進學校擺攤。

另外，在實習上，建議學校與機構保持密切合作關係，建立暢通的溝通管道，一方面是能共同關心實習生的狀況，及早發現及調整機構與實習生之間的問題。一方面也進行資源、經驗的交流共享，使學校瞭解實務現況，進而與時俱進調整授課內容，學校也能幫助實務工作者整合理論與實務經驗，降低現今理論與實務的落差，實習生在實習場域所學能更全面紮實。

綜合以上，學校跟實務更多連結可幫助學生明白理論知識如何實際運用，在學生進入職場能先思考該服務是否適合自己，因著在學校就奠定一定的實務基礎，到時工作能較快上手。若落實學校課堂與實務的連結，也許就能回應社工A對會面社工專業養成的期待：「如果在學校能夠有更多這樣子（會面服務相關專業知能）的培育課程，然後甚至結合實習，然後再結合如果社工來到我們的場域，可以怎麼樣手把手的給他一些培育的課程，讓這些東西是從學校端、實習端到就是工作場域的機構端，這三個能夠有一個結合，我覺得可能就可以更容易培育不同世代的社工。」從前端的學校、中段的實習，到最後的工作場域，若在每個階段都在專業知能、社會支持上穩妥的支撐每個學生的需要，研究者認為能夠增加學生對專業的認同與熱情，減少職場耗竭的情形。



## 二、 學校開設自我覺察相關課程

因會面社工服務過程中可能碰觸自身過往經驗相關議題，也容易面臨各樣困境而耗竭，因此建議社工投入會面服務前梳理好內在經驗。然而，目前台灣社工教育對自我覺察的重視較少，社工無從知道該如何進行自我覺察。社工教育應不僅發展社工學生的專業知識與技巧，更有義務責任要培育其社工專業價值觀、個人價值觀及提升自我覺察能力。因此建議學校納入相關課程於社工專業教育，使學生能敏感於原生家庭的影響、統整個人過去生命經驗，並鼓勵學生反思及審視自己內在的需求。使學生日後在會面服務中能理解自身限制，並保護自己情緒，也使其更有同理心及耐心。

## 三、 機構按個別差異設計適宜訓練內容

本研究發現因會面服務所需專業知能的複雜性，個人學習吸收程度、速度不盡相同，建議若機構量能許可，機構主管可評估個人的狀態給予適當的訓練進度及內容。例如：若評估此社工目前壓力負荷過大，可放慢訓練進程；或是此社工較資深，可以給予進階的訓練內容。

## 四、 機構更多關注社工自我照顧議題

本研究探討會面社工服務過程中所面對的瓶頸，發現會面社工一次又一次面對無故被謾罵、個案爽約，或是其他各種成果不如期待的狀況時容易耗竭，大部分受訪者面對瓶頸會主動尋求督導協助。然而研究者認為機構的督導也能加強敏銳覺察社工的狀態，留意社工對個案的反移情、創傷狀態，即時覺察並給予支持和陪伴。另外，建議機構在教育訓練中放入更多專業上自我照顧的內容，使社工自身的狀態能更多被關心，協助社工處理身心靈壓力，進而提升服務品質。



## 五、 建置會面評估指標工具

本研究發現，目前台灣會面服務尚未有一套明確可評估的標準，實務中大多憑藉社工自身的經驗及價值綜合評估，但如前述，面對情緒高漲、不配合或權控的案家，社工將懷疑自己處遇的正確性而不知所措。若會面服務能建構一套較明確的評估標準供社工參詢，將使社工的立場信念更堅定，或許可減少社工在其中面對的權力拉扯問題。建議可招集各縣市實務工作者分梯進行焦點團體共同思考，設置一套明確的評估指標工具。

## 貳、 政策面

### 一、 會面訓練手冊更新

內政部於 2005 年出版《監督親子會面：佛羅里達州監督親子會面中心訓練手冊》，至今已過 18 年，建議政府可深入及全面瞭解各會面服務狀況，根據臺灣實務需求與時俱進，或參考 Oehme 等人(2017)再版的會面訓練手冊更新內容以貼近實務現況。

### 二、 政府創造會面機構經驗交流機會

有受訪者表示，因本身機構業務並不是會面服務相關，剛開始承接業務時不清楚如何辦理，因此很需要其他會面機構的經驗交流。建議各縣市政府能串聯合作各地會面機構，藉研討會或工作坊等形式，讓各個會面機構分享服務經驗，提供社工更多元的眼光和交流更多不同工作模式與技巧，相信對解決各自工作困境及提升服務品質頗有助益。

### 三、 提高會面社工留任誘因

受訪者表示會面社工流動率高、人力缺乏，然會面社工需要花許多時間培訓，高流動率將造成訓練人力的浪費，人力缺乏也造成在職社工的高壓工作量，造成人力流失的惡性循環。因此，提升會面社工留任誘因、補充人力資源



為現今會面服務當務之急。建議提升整體會面社工薪資水準，或者調整會面社工的假日排班，因會面服務時段大多在週末，會面社工大多需要在六、日上班，可能會犧牲與家人相聚時光，若能訓練更多監督人員，補充假日人力，使社工可於六、日休息，研究者認為將有助於提升留任率。



#### 參、 學術研究面—會面服務評估處遇模式探討

研究者認為會面服務為亟須憑藉實務智慧的工作，當社工工作經驗尚未累積至一定程度時，面對複雜度較高的案子將不知如何應對。因此，建議進行會面服務處遇評估模式的探討及統整，使會面社工能清楚理解會面服務的處遇模式，也協助整體會面服務發展一套專業工作方法，提高會面服務專業性及能見度。

### 第四節 研究限制與貢獻

#### 壹、 研究限制

因研究者人脈與資源有限，故本研究的六位參與者，有五位來自北部，唯有一位來自南部，而在研究中發現不同區域的會面服務因著地區資源的差異或者承接機構的願景、目標不盡相同而有不同服務樣貌，本研究缺少中部及東部的會面服務經驗實屬可惜，難以從本研究中探究其他會面服務的發展樣貌。若能納入更多中、南、東部的研究參與者，將能豐富研究的異質性。

#### 貳、 研究貢獻

##### 一、 提供社工養成實用建議

本研究從實務面探討會面社工從大學教育到職場的訓練的過程，檢視大學課程及機構訓練對社工養成的影響，並針對教育訓練提供建議，而這些建議都是教育端目前可調整之處，期望可以讓學校及機構教育訓練作為參考，為不僅是會面社工，也為整體社工專業養成帶來幫助。




## 二、 瞭解當前會面社工遭遇的困境

透過本研究更清楚瞭解目前於實務現場會面社工所遭遇瓶頸。期待此研究能成為實務工作與學校、政府的橋樑，使更多人看見會面服務無論是教育養成或體制層面亟須改變之處並進行調整，使會面服務更完善。

## 參考文獻

- 包承恩、王永慈譯（2013）。《社會工作價值與倫理》。台北：洪葉。
- 伍偉華。（2014）。〈視訊會面交往-美國家事法探視權之借鏡〉。《法令月刊》，65（4），61-96。
- 王增勇（2002）。《社會工作者專業自覺的初探》。行政院國家科學委員會專題研究成果報告。
- 王純娟（2002）。〈經驗性學習方案之成果評鑑:以「角色扮演」方案為例〉，《彰化師大輔導學報》，23，197-227。
- 白倩如（2020）。〈提升社會工作實習學生自主學習效能：增權取向實習教育〉，《社會政策與社會工作學刊》，24（2），183-218。
- 沈瓊桃（2022）。《親權與兒權：子女會面交往的權力衝突與服務模式成效評估》。科技部專題研究計劃報告書。（MOST 108-2410-H-002 -202 -MY2）
- 李懿玲（2016）。《社工員在「未成年子女監督會面交往」服務中之困境探究》。玄奘大學社會福利與社會工作學系碩士論文。
- 李麗珠（2006）。《離婚後未成年子女會面交往之研究》。國立中正大學法律研究所碩士論文。
- 李聲吼（1997）。人力資源發展的能力與內涵。《就業與訓練》，2，21-58。
- 林進生、陳政龍、周家穎、謝政道（2017）。〈父母對其未成年子女會面交往權之研究〉，《美和學報》，36（1），121-136。
- 林佩瑾（2017）。《學校和督導沒教的事—臺灣社會團體工作專業養成與發展》。國立臺灣大學社會工作學系博士論文。

- 
- 林萬億（2022）。《當代社會工作——理論與方法》。台北：五南。
- 林進生、陳政龍、周家穎、謝政道（2017）。〈父母對其未成年子女會面交往權之研究〉，《美和學報》，36（1），121-136。
- 林秉賢（2016）。《台灣社會工作專業繼續教育之生態與社會工作專業勝任能力之研究-以財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會為例》。東海大學社會工作學系博士學位論文。
- 林旖旎（2003）。〈基礎會談技巧訓練之實施效果研究〉，《玄奘學報》，6，115-136。
- 邱憶晨（2016）。《探視父母使用未成年子女會面交往服務之親子關係維繫經驗》。臺北大學社會工作學系碩士學位論文。
- 周月清（2002）。〈台灣社會工作專業發展的危機與轉機——社工教育與實務的省思〉，《社區發展季刊》，99，95-125。
- 映晟社會工作師事務所（2015）。《未成年子女監督會面工作手冊》（未出版）。新北市政府社會局委託映晟社會工作師事務所辦理新北市未成年子女監督會面交往及交付服務方案。
- 施慧玲（2004）。《家庭法律社會學論文集》。臺北：元照出版社。
- 柯智慧（2004）。《醫務社會工作者應具備之醫務社會工作核心能力—以醫學中心為例》。東海大學社會工作學系碩士學位論文。
- 胡幼慧、姚美華（2008）。《質性研究：理論、方法及本土女性研究實例》。臺北市：巨流。
- 高淑清（2008）。質性研究的 18 堂課-揚帆再訪之旅。高雄市：麗文文化。
- 高鳳仙（2007）。《家庭暴力防治法規專論》。台北市：五南。
- 高淑清（2001）。〈在美華人留學生太太的生活世界：詮釋與反思〉。《本土心理學研究》，16，225-285。
- 許翠玲（2018）。〈如何辦理未成年子女的會面交往—兼談台灣新竹地方法院經驗（上）〉，《司法週刊》，1930，2-3。

許翠玲（2018）。〈如何辦理未成年子女的會面交往—兼談台灣新竹地方法院經驗（下）〉，《司法週刊》，1932，2-3。

張憶純、郭世豐、顏玉如、張錦麗、彭南元（2022）。《司法社會工作理論與實務》。台北市：雙葉。

張可婷（譯）（2013）。《質性研究分析方法》（原作者:H. Boeije）。新北市：韋伯文化。（原作出版年:2010）。

莫藜藜（2007）。〈台灣社會工作學科教育的發展變革的需求〉。《社區發展季刊》，120，30-47。

張恒愷（2000）。《國小學生音樂欣賞能力指標建構之研究》。臺灣師大音研所碩士論文。

曾華源（2016）。〈社會工作發展趨勢與台灣專業教育的對應〉。《社區發展季刊》，155，3-16。

萬育維、賴資雯（1996）。〈專業認同與工作滿意之間的關係探討--以從事兒童保護社會工作人員為例〉。《東吳社會工作學報》，2，305-331。

彭懷真（2016）。〈認同社會價值嗎？透過對社工系一二年級學生的調查來檢視〉。《社區發展季刊》，155，33-50。

陳業鑫（2019）。〈與未成年子女會面交往之司法觀點（上）〉。《司法週刊》，1225，第2-3版。


陳祈安（2017）。《家暴相對人與「未成年子女會面交往服務」之經驗與改變內涵及影響因素之探討》。國立政治大學社會工作研究所碩士學位論文。

陳竹上（2013）。〈臺灣社會離兒童權利公約還有多遠?一位家事調解委員的近身觀察〉，《新世紀智庫論壇》，64，42-58。

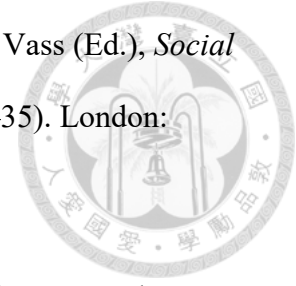
陳香君（2012）。《臺灣學校社會工作人員專業知能探討》。國立臺灣大學社會工作學系碩士學位論文。

陳麗欣（2009）。〈台灣社工大學畢業生專業勝任能力完備性與機構實習成效之研究〉。《復興崗學報》，96，155-186。

陳向明（2002）。《社會科學質的研究》。臺北市：五南。

- 
- 鈕文英 (2021)。《質性研究方法與論文寫作》。臺北市：雙葉書廊。
- 黃心怡、謝子瓔、劉于瑞、宋名萍、蕭丞芳 (2020)。《合作父母與親子會面——一群本土社工的看見》。臺北：啟示出版。
- 游美貴、鄭麗珍、張秀鴛、莊珮瑋、邱琇琳 (2016)。〈推動一站式家庭暴力多元處遇服務方案〉，《社區發展季刊》，156，293-301。
- 黃淑惠 (2019)。《公部門社會工作督導知能養成之研究》。國立台灣大學社會工作學系碩士論文。
- 黃侃如 (2003)。《精神社工專業認同之形塑與掙扎》。東吳大學社會工作學系碩士論文。
- 潘淑滿 (2003)。《質性研究理論與研究》。臺北市：心理。
- 鄭雅丰、陳新轉 (2011)。〈能力概念及其教育意義之探討〉，《教育研究與發展期刊》，7 (2)，27-56。
- 賴月蜜等譯 (2005)。《監督親子會面：佛羅里達州監督親子會面中心訓練手冊》。內政部。
- 謝惠菁 (2012)。《受暴婦女聲請及使用「未成年子女會面交往服務」歷程經驗之探究》。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。
- 簡婕 (2017)。《父母分居、離婚後未成年子女會面交往之研究-以共同照顧模式為中心》。國立臺灣大學法律學研究所學位論文。
- Areán, J. C., & Mederos, F. (2008). *Fathering after violence*. Family violence prevention fund.
- Blakemore, T., & Agllias, K. (2019). Student reflections on vulnerability and self-awareness in a social work skills course. *Australian Social Work*, 72(1), 21-33.
- Cournoyer, B. R. (2016). *The social work skills workbook*. Cengage Learning.
- Babb, B. A., Danziger, G. H., Moran, J. D., & Mack, W. (2009). *Supervised visitation and monitored exchange: Review of the literature and annotated bibliography*. Baltimore: The Maryland Judiciary Research Consortium.

Brown, H. C. (2007). The knowledge base of social work. In A. A. Vass (Ed.), *Social work competencies: Core knowledge, values and skills* (pp. 8–35). London: Sage.



Birnbaum, R., & Alaggia, R. (2006). Supervised visitation: A call for a second generation of research. *Family Court Review*, 44(1), 119-134.

Bowlby, J.(1977). The making and breaking of affectional bonds. II. Some principles of psychotherapy. The fiftieth Maudsley Lecture. *The British Journal of Psychiatry*, 130(5), 421-431.

Brandt, E.B.(2007). —Concerns at the Margins of Supervised Access to Children. *Journal of Law & Family Studies*, 9(2). 201-456.

CSWE(2022). *Educational Policy and Accreditation Standards*. Alexandria: The Council on Social Work Education.

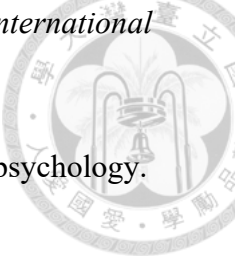
Crook, W. P., & Oehme, K. (2007). Characteristics of supervised visitation programs serving child maltreatment and other cases. *Brief Treatment and Crisis Intervention*, 7(4), 291–304.


Day, J. M. (1994). Obligation and motivation: Obstacles and resources for counselor well-being and effectiveness. *Journal of Counseling and Development*, 73, 108-110.

Epstein, R. M., & Hundert, E. M. (2002). Defining and assessing professional competence. *Jama*, 287(2), 226-235.

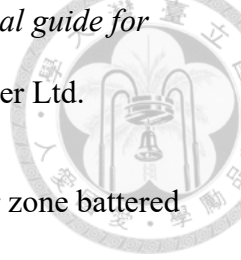
Feize, L., & Faver, C. (2019). Teaching self-awareness: social work educators' endeavors and struggles. *Social Work Education*, 38(2), 159-176.

Davletkaliev, D. K., Zueva, N. K., Lebedeva, N. V., Mkrtumova, I. V., & Timofeeva, O. (2015). Professional Competence Development of the Social Work Specialists

- 
- in the Period of Study in the System of Additional Education. *International Education Studies*, 8(6), 176-183.
- Gergen, K. (1985). The social constructionist movement in modern psychology. *American psychologist*, 40(3), 266-275.
- Heimonen, I.M., Natland, S., Tøge, A.G., & Hansen, H.C. (2016). The Effects of Skill Training on Social Workers' Professional Competences in Norway: Results of a Cluster-Randomised Study. *British Journal of Social Work*, 46(5), 1354-1371.  
doi: 10.1093/bjsw/bcv073
- Homonoff, E. (2008). The heart of social work: Best practitioners rise to challenges in field instruction. *The Clinical Supervisor*, 27(2), 135–169.  
<https://doi.org/10.1080/07325220802490828>
- Hoare, C. (Ed.). (2006). *Handbook of adult development and learning*. Oxford University Press.
- Horwath, J., & Morrison, T. (1999). *Effective staff training in social care: From theory to practice*. Routledge.
- Joly, M. P., Blais, M. F., Poirier, M. A., Gervais, M. J., & Duran, M. S. (2021). Practitioners' views on the effects of the “For caring supervised visitation in child welfare” training. *Child Abuse & Neglect*, 105167.
- Karpetis, G. (2017). Social work skills: A narrative review of the literature. *British Journal of Social Work*, 48(3), 596-615.
- Menon, S. (2019). *Social Work Skills and Knowledge*. Society Publishing.
- Lewis, M. (2013). A study of parents and supervised visitation in a child welfare setting (Master's thesis, Humboldt State University).
- Levy, C. S. (1973). The value base of social work. *Journal of education for social work*, 9(1), 34-42.

- 
- Marschall, T. A. (2014). An examination of existing and necessary qualifications of practitioners providing supervised visitation/parenting time services. *American International Journal of Social Science*, 3(7), 1-13.
- McAshan, H. H. (1979). *Competency-based education and behavioral objectives*. Englewood Cliffs, N.J: Educational Technology Publications.
- McWey, L. M., & Mullis, A. K. (2004). Improving the lives of children in foster care: The impact of supervised visitation. *Family Relations*, 53(3), 293-300.
- Mulder, M. (2014). Conceptions of professional competence. In *International handbook of research in professional and practice-based learning* (pp. 107-137). Springer, Dordrecht.
- Maxwell, M. S., & Oehme, K. (2001). *Strategies to improve supervised visitation services in domestic violence cases*. Violence Against Women Online Resources. Retrieved from <http://www.vaw.umn.edu>
- The National Association of Social Workers (NASW), *Code of ethics*, Retrieved 2022/2/25 from the World Wide Web:  
<https://www.socialworkers.org/About/Ethics/Code-of-Ethics/Code-of-Ethics-English>
- Oehme, K., Perko, A., Castillo, K., Lodes, M. (2017). *A training manual for Florida's Supervised Visitation Programs*. Florida, USA: Institute For Family Violence Studies.
- Oehme, K., & O'Rourke, K. (2011). Protecting victims and their children through supervised visitation: A study of domestic violence injunctions. *Faulkner Law Review*, 3(2), 261-272.



- 
- O'Hagan, M.(2007). *Competence in social work practice: A practical guide for students and professionals* , London : Jessica Kingsley Publisher Ltd.
- Parker, T., Rogers, K., Collins, M., & Edleson, J. L. (2008). Danger zone battered mothers and their families in supervised visitation. *Violence against women*, 14(11), 1313-1325.
- Parker, J. (2007). 'Developing Effective Practice Learning for Tomorrow's Social Workers', *Social Work Education*, 26(8): 763- 779.
- Sim, T., He, M., & Dominelli, L. (2022). Social Work Core Competencies in Disaster Management Practice: An Integrative Review. *Research on Social Work Practice*, 32(3), 310–321.
- Saini, M., Van Wert, M., & Gofman, J. (2012). Parent–child supervised visitation within child welfare and custody dispute contexts: An exploratory comparison of two distinct models of practice. *Children and Youth Services Review*, 34(1), 163-168.
- Sen, R., & Broadhurst, K. (2011). Contact between children in out-of-home placements and their family and friends networks: a research review. *Child & Family Social Work*, 16(3), 298-309.
- Sandberg, J., & Pinnington, A. H. (2009). Professional competence as ways of being: An existential ontological perspective. *Journal of management studies*, 46(7), 1138-1170.
- Shulman, L., Krause, D., & Cameron, M. (2009). *The skills of helping individuals, families, groups and communities*. Boston, MA:Cengage Learning.

Stern, N., Crook, W., & Oehme, K. (2008). Visitation decisions in domestic violence cases: Seeking lessons from one state's experience. *The Wisconsin Law Journal of Gender and Society*, 23, 113-134.

Stern, N., & Oehme, K. (2007). Increasing safety for battered women and their children: Creating a privilege for supervised visitation intake records. *University of Richmond Law Review*, 41(2), 499-534.

SVN(2006). *Standards for supervised visitation practice. SVN standards*. Task Force and the Standards and Guidelines Committee.

Sinclair, I., Wilson, K. & Gibbs, I. (2005) *Foster Placements: Why They Succeed and Why they Fail*. Jessica Kingsley Publishers.

Santo, G.(1989). Curriculum implication. In J.W. Burke(Ed.). *Competency based education learning*. The Falmer Press.

Reamer, F. G.(2018). *Social work values. Social work values and ethics*. ( p11-42 ) . New York: Columbia University Press.

Spencer, L. M. & Spencer, S. M. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. New York: John Wiley & Sons.

Trevithick, P. (2011). *Social work skills and knowledge: A practice handbook*. New York, USA: McGraw-Hill Education.

Trevithick, P. (2008). Revisiting the knowledge base of social work: A framework for practice. *The British Journal of Social Work*, 38(6), 1212-1237.

Trevithick, P. (2000). *Social Work Skills: A Practice Handbook*. Open University Press.

Tracee P., Kellie R., Meghan C. & Jeffrey L.(2008). Danger Zone: Battered Mothers and Their Families in Supervised visitation, *Violence Against Women*, 14, 1313-1325.

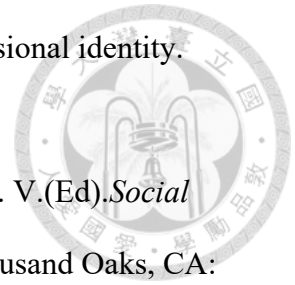
Wiles, F. (2013). “Not easily put into a box”: Constructing professional identity.

*Social Work Education*, 32(7), 854–866.

Vass, A.A.(1996). Introduction: The quest for quality. In Antony A. V.(Ed).*Social*

*work competence: Core knowledge, values, skills*, PP.1-7. Thousand Oaks, CA:

SAGE Publication Inc.



附錄  
附錄一 訪談知情同意書



20220719 第二版

國立臺灣大學行為與社會科學研究倫理  
委員會  
研究參與者知情同意書

親愛的夥伴：

歡迎您參與本研究！此份文件名為「研究參與者知情同意書」，它將詳述您參與本研究之相關資訊及您的權利。在研究開始進行及您簽署本同意書之前，研究人員會為您說明研究內容，並回答您的任何疑問。

**研究計畫名稱**

中文：臺灣未成年子女監督會面交往社工專業知能養成探究

研究機構名稱：臺灣大學社會工作學系 經費來源：自籌

研究計畫主持人：吳聖柔 職稱：研究生

研究計畫協同主持人：沈瓊桃 職稱：特聘教授

※研究計畫聯絡人：吳聖柔 電話：0908903277

**一、研究目的：**

探討監督會面服務社工認為重要的專業知能、專業知能養成經驗，以及其對專業知能訓練的需求，以作為改善監督會面社工教育訓練之參考。

**二、參與研究之條件與限制：**

本研究將邀請監督會面交往服務的社工進行深度訪談，預計 8-10 人，社工資格為社會工作年資在一年以上，同時需具有親子監督會面交往實務經驗者。

**三、研究方法與程序：**

本研究將針對監督會面服務社工進行一對一半結構式深入訪談，訪談時間約為 1-1.5 小時。

訪談大綱將事先給予受訪之服務使用者。訪談問題將包括：1. 您擔任親子監督會面社工的年資有多久？

2. 當初是什麼想法使您或支持您擔任親子監督會面社工呢？1. 您認為親子監督會面社工的角色功能為何？3. 您認為親子監督會面需要具備什麼專業知能（例如知識、價值、技巧）以發揮其角色功能？4. 您是如何獲得成為親子監督會面社工的專業知能？請分享您學習成長的歷程。在專業知能養成的過程中您曾經歷什麼樣的瓶頸？您面對瓶頸是如何渡過的呢？5. 您在求學過程中是否有接觸與監督會面服務相關的課程？如有，是哪些課程？這些課程對您有幫助的有哪些？您認為課程有哪些不足的地方呢？6. 您擔任親子監督會面社工所受的實務訓練內容有哪些？您認為哪些訓練內容對您現擔任親子監督會面社工有幫助？這些訓練內容對您有幫助的理由為何？您認為實務訓練內容有哪些不足處呢？面對這些訓練內容不足處，您是如何因應的？7. 您對親子監督會面社工知能養成建議增加哪些學校課程及實務訓練（對學校、政府或機構）？您具體的建議為何？或是您有其他建議呢？

訪談過程將進行錄音，並由研究者將錄音檔轉成逐字稿，以做為研究結果的內容分析（會用匿名方式呈現逐字稿）。

#### **四、參與研究時之禁忌、限制及應以配合事項：**

參與本研究不需負擔任何費用。

#### **五、研究潛在風險、發生率及救濟措施：**

參與本研究對服務使用者無潛在風險。

#### **六、研究效益與對研究參與者之益處：**

1. 為感謝您的參與，將致贈價值約 100 元小禮品給您。
2. 您有中途退出研究的權利。若您中途退出研究，則不致禮品，請見諒！

#### **七、研究可能衍生的商業利益及其拓展應用之約定：**

本研究並無涉及商業利益。

#### **八、研究資料保存期限、運用規劃及機密性：**

研究計畫主持人將依法把任何可辨識您身分之紀錄與您個人隱私之資料視同機密處理，絕對不會公開。將來發表研究結果時，您的身份將被充分保密。您的個資和訪談資料將保管於研

研究計畫主持人工作用設有密碼保護之電腦中，並將於研究成果發表 5 年後（最晚將於 2028/1/31 前）銷毀，檔案將於研究者電腦及硬碟永久刪除。凡簽署知情同意書，即表示您同意各項原始紀錄可直接受監測者、稽核者、研究倫理委員會及主管機關檢閱，以確保研究過程與數據，符合相關法律和各種規範要求；上述人員承諾絕對維繫您身分之機密性。

**九、損害補償或保險：**（含研究參與者之法定權益受損時之補償責任，若無亦請註明。）

1. 本研究依計畫執行，預期不會發生不良事件或損害，故本研究不提供任何形式之補償。
2. 您簽署本知情同意書後，在法律上的任何權利不會因此受影響。

**十、研究之退出方式及處理：**

您可自由決定是否參加本研究，研究過程中不需要任何理由，可隨時撤回同意或退出研究。如果您拒絕參加或退出，將不會損及您的任何權利。若您決定撤回同意或退出研究，可透過電話告知或電子郵件告知本研究人員，計畫主持人將會尊重您的決定，不分析已蒐集的資料。研究計畫主持人或研究計畫贊助或監督單位，也可能於必要時中止該研究之進行。

主持人電話：0908-903-277 電子郵件：r870729@gmail.com

**十一、研究參與者權利：**

- (一) 本研究已經過國立臺灣大學行為與社會科學研究倫理委員會審查，審查內容包含利益與風險評估、研究參與者照護及隱私保護等，並已獲得核准。委員會係依規範運作，並通過中央目的事業主管機構查核認證之審查組織。若您於研究過程中有任何疑問，或認為權利受到影響、傷害，可直接與國立臺灣大學研究倫理中心聯絡，電話號碼為：(02)3366-9956、(02)3366-9980。
- (二) 研究計畫主持人或研究人員已經妥善地向您說明了研究內容與相關資訊，並告知可能影響您參與研究意願的所有資訊。若您有任何疑問，可向研究人員詢問，研究人員將據實回答。
- (三) 研究計畫主持人已將您簽署之一式兩份同意書其中一份交給您留存。

**十二、研究計畫主持人/研究人員簽名**

研究計畫主持人或研究人員已詳細解釋有關本研究計畫中上述研究方法的性質與目的，以及可能產生的危險與利益。

研究人員簽名：\_\_\_\_\_

日期：□□□□年□□月□□日

### 十三、研究參與者簽名同意

本人已詳細瞭解上述研究方法及其可能的益處與風險，有關本研究計畫的疑問，已獲得詳細說明與解釋。本人同意成為本研究計畫的自願研究參與者。

研究參與者簽名：\_\_\_\_\_

日期：□□□□年□□月□□日





## 一、基本資料

1. 您擔任親子監督會面社工的年資有多久？
2. 當初是什麼想法使您或支持您擔任親子監督會面社工呢？

## 二、親子監督會面社工的角色功能

1. 您認為親子監督會面社工的角色功能為何？
2. 您認為親子監督會面需要具備什麼專業知能（知識、價值、技巧）以發揮其角色功能？

## 三、親子監督會面社工接受養成教育的經驗

1. 您是如何擁有成為親子監督會面社工的專業知能？請分享您學習成長的歷程。在專業知能養成的過程中您曾經歷什麼樣的瓶頸？您面對瓶頸是如何渡過的呢？
2. 您在學校中是否有接觸與監督會面服務相關的課程？例如是哪些課程？這些課程對您有幫助的有哪些？您認為有哪些不足的地方呢？
3. 您擔任親子監督會面社工所受的實務訓練內容有哪些？您認為哪些訓練內容對您現擔任親子監督會面社工有幫助？這些訓練內容對您有幫助的理由為何？您認為實務訓練內容有哪些不足處呢？面對這些訓練內容不足處，您是如何因應的？



4. 您對親子監督會面社工知能養成建議增加哪些學校課程及實務訓練（對學校、政府或機構）？您具體的建議為何？或是您有其他建議呢？

