

東海大學社會工作學系博士論文

指導教授：曾華源 教授

臺灣社會工作人員參與司法家事調解  
的職能之研究

A Study on the Competence of Taiwan Social Workers  
Participation in Judicial Family Mediation

研究生：何振宇

中華民國一〇七年七月

東海大學社會工作學系博士論文

指導教授：曾華源 教授

臺灣社會工作人員參與司法家事調解  
的職能之研究

A Study on the Competence of Taiwan Social Workers  
Participation in Judicial Family Mediation

研究生：何振宇

中華民國一〇七年七月

東海大學社會工作學系博士班

研究生 何振宇 博士學位論文

臺灣社會工作人員參與司法家事調解的職能之研究

業經審查及口試合格

論文審查及口試委員

指導教授：曾華深 107年7月8日

審查教授：何春安 107年7月4日

審查教授：博宇嘉 107年7月4日

審查教授：龍紀萱 107年7月4日

審查教授：丁寫怡 107年7月4日

系主任：呂朝賢 107年7月11日

## 致謝

謝謝當事人。分別與數以百對計的父母工作的經驗，體會到你們試圖找到一個能夠安定生活的平衡，有多麼困難。帶著這些真實的困境，引發緩步持續往前探索的動力。

謝謝研究參與者。你們給予無私的分享與寬厚的支持，甚至在毫不認識的時候答應參與和協助，在需要匯集意見時給予即時性的回應，在你們身上不僅獲得研究資料，更一再展現社會工作人員之間的溫暖。

謝謝老師。指導教授曾華源老師，嚴父外表下的慈愛，讓我重新累積學術的功課並享受其中；簡春安老師，關鍵的提醒與期許，成為未來繼續學術工作的發展基礎；陳宇嘉老師，工作與學業的提攜，也示範做人與做學問的態度；王篤強老師，對知識的深究態度，展現先進的風範；龍紀萱老師，亦師亦姐的細緻關心，更是實務與學術對話的範例。另外，課堂上所有老師的無私澆灌，都滋養了個人的成長。

謝謝同儕。一起學習的同學，共苦同舟的關卡歷歷在目；共同參與家事調解的伙伴，摸著石頭過河累積的能力和被法院團隊認可與倚重的信任，成為未來擴展服務的基石；這些難得的風景，妝點了這段學習的歷程。

謝謝家人。父母之恩、手足之情，以及妻兒的相伴何等寶貴，個人的家庭經驗觸發了學術知識與實務工作之間的對話與反思。處在這片土地上的脈絡，更能理解法院當事人面對家事議題錯綜複雜的心情。

謝謝天父。每當挫折疑無路時，總以智慧的話語成為參與家事調解的勉勵與提醒：

促進和平的人多麼有福啊；上帝要稱他們為兒女！（馬太福音 5 章 9 節）

振宇于東海圖書館 203 室

## 摘要

臺灣自從 2012 年公告實施「家事事件法」之後，所有離婚案件都必須經過家事調解程序，這些家事調解工作由社會工作、心理、法律、醫學，以及教育等不同專業背景的家事調解委員協助進行。家事調解委員需要具備哪些能力來協助民眾妥善處理離婚案件，需要進一步瞭解。因此，本研究針對在臺灣各地方法院擔任家事調解委員的社會工作人員，參與育有未成年子女之父母所發生的離婚及相關議題的家事調解所需要具備的職能進行研究。

本研究採取德菲法進行研究步驟，邀請十二位在法院從事三年以上家事調解的資深社會工作人員成為研究參與者，經過一般導引式訪談與三次結構式問卷蒐集意見之後形成共識。經過資料分析整理，提出三點結論：

- 一、價值、知識與技術等三層面建構臺灣社會工作人員參與司法家事調解所需職能。
- 二、臺灣社會工作人員參與司法家事調解所需職能分三階段完成具備。
- 三、臺灣社會工作人員參與司法家事調解所需職能依層面與階段安排訓練課程。

最後，本研究提出以下四個方面的建議：

- 一、在司法主管機關方面：(一)增加司法家事調解委員職前訓練課程、(二)建構司法家事調解委員在職訓練與督導制度，以及(三)適當調整司法家事調解委員專業背景比例。
- 二、在社會福利主管機關方面：(一)支持司法家事調解成為重要的預防性方案和(二)針對育有未成年子女的離婚夫妻提供生活調適服務。
- 三、在社會工作學術單位方面：(一)加強跨專業的思維與合作能力的培養、(二)加強司法家事調解所需職能之培養，以及(三)提供司法家事調解督導訓練。
- 四、在社會工作實務單位方面：(一)投入司法家事調解工作和(二)推動法院以外的家事調解服務。

關鍵字：家事調解、社會工作職能、德菲法、司法社會工作

## Abstract

Taiwan's government has required all divorce cases to go through the family mediation processes following the implementation of Family Act in 2012. The process is assisted mainly by family mediators from different professional backgrounds such as social work, psychology, law, medicine, education and many others. However, what competencies are needed for these members to manage cases properly is worth further study. Therefore, the aim of this study is to explore the necessary competencies of family mediators, working in district courts across Taiwan, who are engaged in family mediation for couples with minor children at home in divorcing process or related issues.

Delphi method is used in this study, including general interview guide approaches, and structured questionnaires administered 3 times, the study analyzed data conducted with 12 participants, senior social workers with more than 3 years experiences offering family mediation service in courts.

The paper concludes with three points as follows:

1. Professional knowledge, skills and value are key elements of building the necessary competencies of social workers who participating in family mediation.
2. The entire process of completing competencies needed for family mediators go through three stages.
3. Appropriate training programs for the social workers involving in family mediation are to be organized by different levels and aspects. .

Finally, the article makes suggestions to four sectors as follows:

1. To the judicial authority: the study suggests to expand the pre-employment training programs for the family mediators, to construct the members' on-job trainings and supervisory systems as well as to adjust professional background ratio of the members.
2. To the social welfare department, the study recommends the regulatory body to support using family mediation as one of the important preventive measures, and to provide assistance services for divorced couples with minor children.
3. To academic units of social work, suggestions are to enhance interdisciplinary thinking and cooperative skills; to improve competencies required for judicial family mediation, and to provide professional supervisory trainings.
4. Finally, suggestions to practice units of social work are to participate in and promote family mediation services outside the court.

Keywords: family mediation, social work competence, Delphi method, judicial social work

# 目錄

第一章	緒論.....	1
第一節	問題背景.....	1
第二節	研究意識.....	4
第三節	研究問題與研究目的.....	6
第四節	名詞界定.....	7
第二章	文獻探討.....	9
第一節	司法家事調解的概念、發展、與現況.....	9
第二節	社會工作職能與司法家事調解所需職能.....	18
第三節	社會工作價值在司法家事調解的意涵.....	23
第四節	社會工作知識在司法家事調解的意涵.....	37
第五節	社會工作技術在司法家事調解的意涵.....	52
第三章	研究方法.....	75
第一節	研究方法的選擇.....	75
第二節	研究參與者與資料收集.....	80
第三節	資料分析與檢核.....	85
第四節	研究倫理與研究者角色.....	89
第四章	研究分析與發現.....	91
第一節	訪談資料分析.....	91
第二節	結構性問卷統計分析.....	134
第三節	社會工作人員參與家事調解所需職能的重要程度之分析.....	142
第四節	社會工作人員參與家事調解所需職能的完成具備時間之分析....	150
第五節	研究發現.....	160
第五章	結論與建議.....	177
第一節	討論.....	177
第二節	研究結論.....	187
第三節	研究建議.....	194
第四節	研究限制.....	199
參考書目	.....	201
附錄一	家事調解程序簡介.....	213
附錄二	研究說明信.....	214

附錄三	訪談大綱.....	215
附錄四	第一次專家問卷.....	216
附錄五	第二次專家問卷.....	221
附錄六	第三次專家問卷.....	226

## 表次

表 2-1	臺灣各地方法院家事調解委員專業背景 .....	13
表 2-2	社會工作人員參與之司法家事調解工作概要表 .....	17
表 2-3	臺灣家事調解委員倫理規範與社會工作倫理相關守則比較表 .....	24
表 2-4	家庭生命週期的階段 .....	48
表 2-5	臺灣司法家事調解中的衝突化解模式 .....	60
表 2-6	理性與非理性信念之特性與類型 .....	68
表 3-1	研究參與者基本資料表 .....	82
表 3-2	重要程度判別表 .....	87
表 3-3	標準差共識程度判別表 .....	87
表 3-4	四分位差共識程度判別表 .....	88
表 4-1	本研究問卷形成之結構 .....	132
表 4-2	第一次結構式問卷研究參與者之「重要程度」意見次數分配與百分比統計表 (n=54) .....	134
表 4-3	第一次結構式問卷研究參與者之「完成具備時間」意見次數分配與百分比統計表 (n=54) .....	135
表 4-4	第二次結構式問卷研究參與者之「重要程度」意見次數分配與百分比統計表 (n=54) .....	136
表 4-5	第二次結構式問卷研究參與者之「完成具備時間」意見次數分配與百分比統計表 (n=54) .....	137
表 4-6	第三次結構式問卷研究參與者之「重要程度」意見次數分配與百分比統計表 (n=54) .....	138
表 4-7	第三次結構式問卷研究參與者之「完成具備時間」意見次數分配與百分比統計表 (n=54) .....	138
表 4-8	研究參與者對價值層面職能「重要程度」之意見次數分配及百分比統計表 (n=11) .....	142
表 4-9	研究參與者對價值層面職能「重要程度」之題項分析表 .....	143
表 4-10	研究參與者對知識層面職能「重要程度」之意見次數分配及百分比統計表 (n=14) .....	145
表 4-11	研究參與者對知識層面職能「重要程度」之題項分析表 .....	146
表 4-12	研究參與者對技術層面職能「重要程度」之意見次數分配及百分比統計表 (n=29) .....	147
表 4-13	研究參與者對技術層面職能重要程度之題項分析表 .....	148

表 4-14 研究參與者對價值層面職能「完成具備時間」之意見次數及百分比統計表 (n=11) .....	150
表 4-15 研究參與者對價值層面職能「完成具備時間」之題項分析表 .....	151
表 4-16 研究參與者對知識層面職能「完成具備時間」之意見次數分配及百分比統計 (n=54) .....	153
表 4-17 研究參與者對知識層面職能「完成具備時間」之題項分析表 .....	154
表 4-18 研究參與者對技術層面職能「完成具備時間」之意見次數分配及百分比表 (n=29) .....	156
表 4-19 研究參與者對技術層面職能「完成具備時間」之題項分析表 .....	157
表 4-20 臺灣社會工作人員參與司法家事調解三個層面職 .....	167
表 4-21 調整後之題項職能分布表 .....	170
表 4-22 價值層面課程安排 .....	173
表 4-23 知識層面課程安排 .....	173
表 4-24 技術層面課程安排 .....	175
表 5-1 法官學院 107 年度第一期家事調解委員職前訓練課程分析表 .....	183

## 圖次

圖 2-1	家事調解工作流程簡圖 .....	39
圖 2-2	二維向度的家事衝突處理模式 .....	61
圖 2-3	家事調解賽局的基本特徵 .....	63
圖 2-4	任務中心應用於家事調解的步驟 .....	67
圖 3-1	研究實施流程圖 .....	79
圖 3-2	質化分析的舞步 .....	85
圖 4-1	重要程度的離散程度之一致性 .....	139
圖 4-2	完成具備時間的標準差之收斂性 .....	140
圖 4-3	完成具備時間的四分位差之收斂性 .....	140
圖 4-4	研究參與者的意見趨勢變化 .....	160
圖 4-5	研究參與者對三個層面職能的重要程度與完成具備時間之意見 .....	162
圖 4-6	價值層面職能的重要程度與完成具備時間關係圖 .....	163
圖 4-7	知識層面職能的重要程度與完成具備時間關係圖 .....	164
圖 4-8	技術層面職能的重要程度與完成具備時間關係圖 .....	165
圖 4-9	再編碼後的題項完成具備時間與重要程度分布圖 .....	169
圖 5-1	社會工作人員擔任家事調解委員職能關係圖 .....	182
圖 5-2	家事調解委員職能成熟過程 .....	184
圖 5-3	家事調解工作概念圖 .....	185

# 第一章 緒論

## 第一節 問題背景

生活中夫妻吵架是常見的生活紛爭經驗。很多時候，吵架帶來新的協調與和好；然而，也有可能累積不滿的情緒和不愉悅的氣氛。一旦持續時間久了，累積的衝突卻一直無法解決，就容易惡言相向。夫妻之間的關係從感性愛戀的甜蜜到理性生活細節與條件的現實，產生了多元化不可預測的反應。傳統上，過來人常勸勉夫妻「床頭吵床尾和」，又說「家和萬事興」；但是現代人卻不一定想要「和」，也不覺得非得「家和」才能「萬事興」。根據行政院主計總處統計，2016 全年共有 5 萬 3850 對夫妻選擇結束婚姻，平均下來，每天約有 148 對夫妻走向離婚（行政院主計總處，2018）。選擇結束婚姻，是夫妻處理紛爭的可能結果；而進入法院展開司法程序，則是現代社會結束婚姻的途徑之一<sup>1</sup>。

臺灣自從 2012 年公告實施「家事事件法」之後，包括離婚案件在內的所有家事案件除丁類事件<sup>2</sup>外，全部都必須經過家事調解程序，這些家事調解工作大多由家事調解委員協助進行<sup>3</sup>。家事事件法施行之後，經由法院調解或和解而離婚的對數逐漸增加，而 2015 年以後，調（和）解離婚已經連續二年超過判決離婚，而成為司法途徑中主要的離婚紛爭解決途徑（司法院，2018）。以調解率連續十年全台第一的台中地方法院為例，目前一共有 48 位家事調解委員，其中社會工作專業背景的共有 25 位，超過五成（司法院，2018；台中地方法院，2018）。根據台中市社會工作師公會 2017 年的方案服務成果指出，台中市社會工作師參與台中地方法院的家事調解共 673 案次，其中 276 案次調解成立，佔四成三；196

---

<sup>1</sup> 根據民法規定，除了兩願離婚可由當事人自行到戶政單位進行離婚登記之外，經由法院的司法程序離婚可分為判決離婚與調（和）解離婚二種。

<sup>2</sup> 依家事事件法規定，家事事件共分為甲乙丙丁戊五類事件，除保護令事件、監護（輔助）宣告事件、撤銷監護（輔助）宣告事件、宣告死亡事件、撤銷死亡宣告事件等「丁類事件」以外之家事事件，一定要先經過法院調解；實務上，即使是「丁類事件」，如果家事調解委員具有性別平權意識以及豐富的婚姻家庭議題實務經驗者，法官亦可依職權委請家事調解委員進行調解（司法院，2014）。

<sup>3</sup> 當案件數量大於家事調解委員可協助的數量時，家事庭法官與司法事務官會協助部分案件。

案次調解不成立，佔二成八；另有 201 案次同意續調<sup>4</sup>，佔二成九。而在這些案件當中，除了離婚議題之外，還有與配偶婚姻關係中所累積的財產之婚姻剩餘財產分配請求權、未成年子女的監護權、扶養費用以及會面交往時間安排等議題，都是台中市社會工作師參與家事調解的主要服務範圍(台中市社會工作師公會，2018)。

依現行民法規定，婚姻是夫妻二個人之間法律關係和衍生相關議題的基礎，二個人存在婚姻關係，表示必須互相負有扶養的義務、唯一性伴侶的義務、共同扶養所生子女的義務……等；因此在兩人決定解除婚姻關係之後，就有如何處理婚姻關係中所生的資產債務的議題(婚姻剩餘財產分配請求權<sup>5</sup>)、未成年子女由誰擔任主要照顧者(監護權<sup>6</sup>)、扶養孩子的費用如何分攤(扶養費<sup>7</sup>)，以及未同住的一方如何安排與孩子見面(會面交往<sup>8</sup>)的議題需要進一步討論。離婚事件不但影響了兩造當事人<sup>9</sup>的生活，更直接影響了其所生子女在生理、心理，以及社會參與的成長(Dingwall, 2010；張以岳，2016)。

除了社會工作者之外，律師、心理師、精神科醫師、甚至退休教師等也被邀請進入家事調解場域(黃翠紋，2015)。其中，社會工作人員參與司法家事調解的案件類型集中在離婚事件中的父母及其未成年子女相關議題，重視整體家庭與

---

<sup>4</sup> 依據目前臺灣司法院的調解作業相關規定，只要雙方當事人有意願繼續在調解階段，經過法官審酌無不允許之情形時，就可以繼續調解，簡稱「續調」。

<sup>5</sup> 婚姻剩餘財產分配請求權，是指夫妻二人結束婚姻關係之後，任何一方都可以在婚姻結束二年內提出的權力。依民法第……條規定，夫妻婚姻關係存續期間，所產生的資產(包括動產與不動產)以及負債(包括貸款、信用卡費等)，相扣除之後稱為婚姻剩餘財產。婚姻既為二人所共同經營，因此婚姻剩餘財產不論是正數還是負數，都應分為一半，這個分配請求的權力，就是婚姻剩餘財產分配請求權。

<sup>6</sup> 監護權，過去民法規定，夫妻離婚之後，未成年子女的監護權原則上由父親取得；為實現性別平權以及兒童權利，目前的民法以符合「兒童最佳利益」為考量主要依據。

<sup>7</sup> 扶養費用，根據民法規定，父母有扶養子女到成年的義務，這個過程所付出的金錢稱為扶養費用，包括教育費用、生活費用、醫療費用以及其他必要之費用等。夫妻結束婚姻關係之後，依民法規定必須平均分攤此費用，但也可考量雙方經濟能力而有所調整。

<sup>8</sup> 未成年子女的會面交往，是考量兒童以及少年在成長過程中，不應因為父母結束婚姻關係而缺少未同住之親職關心與照顧的作法。一般情形下，目前法院的建議以未同住者每月應探視未成年子女二次以上，但是時間、地點、與方式均有賴協調。

<sup>9</sup> 為避免文字上的爭辯，以下將不稱呼「案主」或「服務使用者」，而僅以「當事人」、「相對人」、或「聲請人」等語詞表明其司法程序的身份。當事人泛指司法事件中的雙方；聲請人通常是指發動某件司法程序事件者；而相對人則是被動相應司法程序者。

個別成員的運作與功能的發揮等議題，與其他專業背景的家事調解委員有明顯不同。例如，律師或退休法官等法律專長人員擅長在法學上的邏輯推論與攻防，也以法律條文做為論述的基礎，在文字與論述之間顯得嚴謹慎重；精神醫學專長人員則專注在人格特質較為特殊的當事人，協助當事人辨識是否為身心疾病，並以精神醫療之資源作為協助的工具與基礎；諮商背景的心理師則聚焦深入在當事人個人議題，重視當事人個人內心的感受，期待從中協助當事人重新建立自己的生活秩序與信念；至於退休教師或校長，基於多年的教學經驗，富涵教育理念，是常見的調解風格（涂秀玲，2006；陳伶珠、盧佳香，2006；陳民虹、劉金明，2008；黃翠紋、梁欣丞，2011；楊熾光，2013；黃翠紋，2015）。因此，社會工作人員在參與司法家事調解時做了什麼成為值得探索的議題。雖有研究分別討論社會工作人員在家事調解中的步驟、技巧、經驗、與策略（陳伶珠、盧佳香，2006；楊熾光，2013；李姿佳、宋名萍、胡育瑄、潘淑滿，2016），但這是否足以作為全體社會工作人員在參與司法家事調解時的工作能力準備之參考，尚待研究。

## 第二節 研究意識

研究者自 2007 年開始投入臺灣中部地區地方法院的家事調解開始，在司法體系完全沒有正式訓練的狀況下展開了家事調解的初體驗。第一次看到調解相關資料時，內心是充滿疑問與震撼的：一個上午安排了四到六個案件，每個案件的調解時間安排間隔為十五分鐘<sup>10</sup>。這與社會工作人員從事個案工作時，每次會談動輒三、四十分鐘，甚至多達一小時差距甚大；更遑論社會工作人員進行家庭會談時，經常一個上午僅能初步蒐集和理解一個家庭的多元議題與豐富資訊。因此，研究者初期投入的家事調解環境中，經常可看見第一個案件當事人還沒進入調解室，後面三個案件的當事人也已經全部報到了。剎那間，整個家事調解空間充滿了大人的竊竊私語、當事人與律師的討論聲、孩子的哭鬧聲，以及令人感到不自在的憤怒眼神。

進入調解室之後，必須先把調解室外面其他案件當事人不耐等候的情緒暫時放下，專心面對本案當事人，卻又必須面對類似以下的狀況：

在法院調解室裡，A 先生談到他的太太 B 小姐因為要跟大學死黨出遊，A 先生不同意而導致激烈爭吵，更有相互拉扯。接著 B 小姐帶著襁褓中的女兒搬出去住，三個月後 A 先生收到法院寄來的保護令。

他透過各種管道傳話，包括 B 小姐娘家及 B 小姐的死黨，表達希望跟 B 小姐見面好好談談，卻總是石沈大海沒有回音。不管婚姻是否能維持，A 先生知道要處理跟 B 小姐的問題需要時間，但希望至少可以看看許久沒見的女兒。

家事調解委員對 A 先生說：「這個部分上個月你已談過了，最近還有發生了什麼事，使你看起來心情更不好了？」

A 先生緩緩抬起頭來，落寞地說：「我女兒下禮拜要抓周<sup>11</sup>了，我卻沒辦法在現場。」接著眼光憤怒的看著 B 小姐、手指著 B 小姐的委任律師說：「她的律師教她不要跟我聯絡，說這樣她比較安全，委員你可

---

<sup>10</sup> 目前臺灣各地方法院進行家事調解的時間與次數仍不一致，以研究者參與的二個地方法院為例，每次調解大約可以進行一個小時，並且可以視需要延長。另外，依照家事事件法的規定，雖然每個案件可以進行四個月的調解，也可以依照聲請人與相對人雙方意願申請延長四個月，甚至必要狀況下，可以再特別每次申請延長二個月；但是實務上，每個案件的調解次數仍以一次為大多數，次之為二次會談，三次及以上則相對少見。

<sup>11</sup> 臺灣民俗活動之一，預測滿周歲的嬰兒之前途的活動。

以問問我爸媽，他們在外面，除了這次吵架之外，我們從交往到現在，哪一次不是我讓他？」

語畢，掩面痛哭。

在地方法院的調解場域中，家事調解委員不僅要面對當事人的迴避、對立、與暴力(翟宗悌、王佩辰、鄔佩麗, 2017), 還可能有雙方當事人的委任律師(們)和雙方前來關心的親友，這三股力量有時關注的焦點也不一定一致，家事調解委員要如何安排調解室裡面的人員，誰適合進入、誰又應該留在外面？在一到二次的會談次數、每次一個小時左右的時間當中，究竟社會工作人員在參與司法家事調解時需要做哪些準備、需要具備哪些能力使他們得以在面對家事調解案件時能夠提供有效的協助？是本研究想要知道的答案。

### 第三節 研究問題與研究目的

根據研究背景和研究意識的整理，研究者發展出本研究的研究問題如下：

- 一、臺灣社會工作人員參與司法家事調解應該具備哪些職能？
- 二、這些職能當中有哪些不同的類別？
- 三、這些職能需要哪些社會工作理論、價值觀點及技術？

根據上述研究問題，本研究欲達成之研究目的為：

- 一、建構臺灣社會工作人員參與司法家事調解的職能。
- 二、提供作為臺灣社會工作相關組織進入司法家事調解工作時，對工作人員訓練與督導規劃之參考。
- 三、提供作為臺灣各大學社會工作相關系所規劃家事調解相關課程之參考。

## 第四節 名詞界定

本研究所討論的議題包括司法家事調解和職能，說明如下：

### 1. 司法家事調解 (judicial family mediation)

本研究中所指的司法家事調解，係指依照臺灣家事事件法及相關規定，在法院內進行的家事調解。但為求聚焦研究議題，本研究稱之家事調解範圍與司法院的定義<sup>12</sup>相較，有所縮減。本研究係針對育有未成年子女之父母（以下均簡稱當事人<sup>13</sup>）所發生的家事議題，並以離婚、監護權、未成年子女交往會面、照顧費用、婚姻剩餘財產分配請求等議題為限。

### 2. 職能 (competence<sup>14</sup>)

本研究中的職能是指臺灣社會工作人員參與司法家事調解所需要具備、且對司法家事調解成果有關鍵影響的能力稱之。

---

<sup>12</sup> 司法院對家事調解的定義是：「當家庭發生一些狀況而有循法律途徑解決之必要時，不論是夫妻或是親子問題，在法院開始進行審判之前，先由受過調解專業訓練的人員，幫助家庭成員冷靜思考面對問題，心平氣和商量出一個合理的方案或釐清問題的癥結，圓融解決糾紛。調解內容可能包含：誰是子女的主要照顧者、探視子女的安排、扶養費用如何分擔，以及親屬間的財產分配方式等。」（司法院，2014）。

<sup>13</sup> 同註 9。

<sup>14</sup> Competence 通常用以指涉抽象的「基本能力」、「核心能力」（鄭雅丰、陳新轉，2011）。在朗文現代英文字典（Longman Dictionary of Contemporary English）中，competence 的意思是“formal a skill needed to do a particular job”（為了做好某件特別的事而需要擁有的技術），而 competency 被歸為 competence 的同義字。本研究為了區分中文當中的能力(ability/capability)，故參考宋麗玉、施教裕（2009）以及蕭文高（2017）之定義，以 competence 之內涵：「專指做好某類工作的能力」，將 competence 定義為「職能」。



## 第二章 文獻探討

國內外使用調解來處理家庭紛爭議題已有相當之經驗，但是對臺灣社會工作人員而言，以社會工作專業的立場開始參與在司法系統當中的家事調解並發揮功能，是最近十年才逐漸發展出來的工作場域，對於社會工作人員應該具備哪些職能才能有效的協助當事人，尚需要進一步瞭解。因此，本章將先針對司法家事調解的概念、沿革、與臺灣現況做一初步介紹，再進一步梳理職能的概念和社會工作人員的職能，最後針對臺灣社會工作人員參與司法家事調解所需要的職能當中價值、知識與技術的架構逐一討論其中的重要概念。

### 第一節 司法家事調解的概念、發展、與現況

調解是一個自願的過程，由一公正無私的第三方調解員（以下改稱為調解委員<sup>15</sup>）幫助當事人找出與釐清當事人雙方爭議的事項，幫助當事人雙方相互溝通並盡力促使達成部分或完全的協定（Fawcett, 2007；Irving, 2002）。調解委員在調解過程中會保持中立還是會有引導的功能？值得進一步討論。

英文 *mediation* 和 *conciliation* 都有調解的意思，但是兩個字在家事調解中各有不同的應用。檢視現有文獻發現，在不同工作目的之下對「調解」有不同的工作脈絡，並使用不同的字。*conciliation* 與 *mediation* 雖然都可以翻譯成調解，但前者在工作過程中，工作者會提出可行的建議，也會有議題的主導，因此有人翻譯成「促談」（Irving, 2002；Taylar, 2004；賴月蜜，2005）；但是後者的主要功能，在於充權（*empower*）當事人，使當事人可以在地位平等的狀態下互相討論可行的方案，也有人主張翻譯為「商談」（賴月蜜，2005）。但是針對後者，調解工作者不提供任何建議，而是營造平等能對話的空間（Barsky, 2001）。雖然賴月蜜（2005）認為 *conciliation* 和 *mediation* 應該有不同的翻譯，但是 Parkinson 卻認為這兩者之間並沒有明顯的區分（Parkinson, 1986；引自陳伶珠、盧佳香，2006）。隨著臺灣「家事事件法」的立法通過，官方正式文件使用調解作為 *mediation* 之

---

<sup>15</sup> 為求名詞一致與符合臺灣司法體系現況之習慣，本研究將「調解員」一律稱為「調解委員」。

翻譯已經確定（司法院，2016a），而家事事件法當中的 **mediation** 原則上也比較傾向於不主動提供建議，並維持立場中立之論述。

過去華人文化在傳統上面對家中如果發生紛爭事件，除了當事人自行處理之外，接下來分別是平輩親人的相勸、再來是長輩的調停和解、最後才是家長的裁判決策。因為不論國內外，婚姻都可能不是兩個人的事，而是兩個家族的結合和家族後代的延續與互動。這個現象在華人文化地區尤其明顯，華人文化家庭內的性別角色，傳統以來均採取「男主外、女主內」的分工方式，使得家事的操持、子女的教養等責任主要落在女性身上，而男性則負責家庭的重要決策（陳秉華、游淑瑜，2001）。最近幾十年來，家庭的兩性分工上雖有一些改變，但兩性在家庭分工投入的質與量仍有極大的差距，這使得女性對於這些現象越來越感到不耐，而男性對於女性的期待也無法全部接受（利翠珊，2006；范嵐欣，2008）。面對挑戰，家庭中的紛爭越演越烈，家庭本身進行紛爭處理的能量與機制也就更顯薄弱。

當家族內的紛爭處理機制失靈時，人們會尋求外界正式資源的協助，司法體制就是其中之一。司法體制中，解決紛爭的途徑有二種：一為裁判，另一個就是調解。由於我國將調解納入司法體制來進行，因此在司法體制下進行有關家庭紛爭事務的調解，可以被稱為司法家事調解。

## 壹、 各國家事調解之發展

在西方，傳教士則是很早就被要求對家庭事務來協助調解：美國建國初年的貴格派教徒（**Quakers**）和猶太教徒，也是使用調解來處理婚姻等事務。賴月蜜（2005）提到，二十世紀中期之後，社會變遷速度加快，許多過去未曾討論的家庭議題逐一被重視，英國、美國與紐西蘭等國陸續將調解運用在家事案件：英國從 1974 年的 **Finer** 報告開始，建議家事法院應該建立家事促談（**conciliation**）制度；而美國則從 1977 年律師 **Coogler** 從自身經驗出發而起動的離婚調解系統模式（**systematic model of divorce mediation**），隨後美國各州紛紛引進家事調解進入法院，協助解決家事紛爭。

從 1970 年代開始，紐西蘭和加拿大仿效了毛利人（**Maori**）的處理方式，開

始了不同取徑的紛爭解決模式（賴富庭，2012）。經過整理了修復式正義的幾種作法，包括了紐西蘭、加拿大與美國等國近四十年的實踐經驗，也說明這是另一種獲致正義的選擇（許春金，2010）。這種跟傳統訴訟截然不同的紛爭解決模式，被稱為是「替代性紛爭解決」（alternative dispute resolution, ADR）（陳賜良，2010）。在香港，家事調解的試驗計劃於 2000 年 5 月開始，由官方認可並免費向所有離婚夫婦提供，當事人被告知該服務的內容，瞭解在調解過程中，他們必須在有一位受過訓練的調解委員在場的情況下，共同商討解決離婚和離婚後後的各項事務進行事宜（Irving, 2002）。因此，Irving 所建立的治療性家事調解（therapeutic family mediation, TFM）成為香港家事調解的重要基礎。

另外，澳洲的發展有值得參考之處：家事調解一開始被賦予替代性紛爭解決的功能，將家事調解當作是訴訟解決紛爭的替代方式（Moloney, 2011）；隨後，隨著家事調解的成效顯著，家事調解被認為是家事紛爭的解決方法（family dispute resolution, FDR），甚至是主要紛爭解決方式（primary dispute resolution, PDR）之一（Rhoades, 2010）；隨著工作經驗的累積，家事調解的方法精進發展到離婚中父母的前置作業（orientation for divorcing parents, ODP）（Buehler, Betz, Ryan, Legg, & Trotter, 1992）。無論是學術工作者或實務工作者都主張：所有準備進入結束婚姻程序的父母，都應該經過一定程序的前置作業，雖然帶來一些人認為太麻煩的反彈，但卻造福了更多的家庭得以繼續以不同的方式，但卻仍然保持家庭功能的方式生活（Buehler, et al., 1992；Taylor, 2004；何惠玉，2013；胡滢，2016）。家事調解的目的在於避免使用傳統司法程序，降低訴訟介入家事事件後可能造成家庭成員關係的顯性與隱形傷害（Beck & Sales, 2001；McKnight & Erickson, 2004；彭南元，2008），由此可知，相較於傳統司法程序，家事調解或許需要較多的時間成本，但卻能減少傷害的後遺症。

## 貳、 臺灣司法家事調解的現況

### 一、沿革與現況概述

華人使用調解來解決紛爭的概念可追溯到中國的周朝，孔子提倡透過道德勸說而非集權高壓的方式，使獨立的第三方能夠協助雙方進行合理而有建設性的討

論，以協議取代爭訟（賴月蜜，2005）。在臺灣，調解也不是一個新興的名詞，黃翠紋（2015）提到，早在 1934 年修訂民事訴訟法時，就有規定「離婚之訴於起訴前，應經法院調解」。但是在司法實務上卻幾乎沒有用在離婚的調解。而在 1955 年，臺灣也頒佈「鄉鎮市調解條例」，做為人民日常生活中各種紛爭的處理途徑之一；然而受到鄉鎮市調解委員或因專業訓練不足、或因素質良莠不齊，在進行家事相關調解時，成效不盡令人滿意（李浩然，2006）。因此，臺灣民眾對於調解委員是否能夠協助處理家事紛爭，較無信心。

法官對於訴訟案件的自主性促成了其他專業參與家事案件的調解，其中，臺灣社會工作人員參與家事調解的運作首見於 2001 年，臺北地方法院同時邀請兒童福利聯盟資深社工與中華民國社區諮商學會進駐法院提供當事人諮詢服務（彭南元，2002）；2003 年和 2004 年，臺中地方法院和士林地方法院也推展了類似的合作模式。然而，由於各個法院的工作條件不同、工作團隊的合作模式也不相同，使得類似的合作出現瓶頸，甚至暫停提供服務（涂秀玲，2006；陳伶珠、盧佳香，2006；陳麗圓，2007）。即使如此，引進心理和社工資源協助處理離婚事件仍獲得司法院注意到調解對於家事案件的重要性，遂於 2005 年擇定 6 個地方法院試辦，隔年增加至 11 個地方法院，最終在 2008 年全面推動地方法院辦理家事調解（黃翠紋，2015）。接著，臺灣自 2012 年公佈施行的「家事事件法」即以調解作為重要之家事案件處理機制<sup>16</sup>，家事調解的成效，也就越發值得關注了。

現階段臺灣司法家事調解委員的遴選採取身份能力判別，如「法院設置家事調解委員辦法」第 4 條<sup>17</sup>說明了目前一共有八類的家事調解委員來源，但其中前五類都是「國家專門職業技術人員高等考試」及格的「師」級工作人員或「司法官考試」及格的司法官、第六類增加教育專長、第七與第八類則是非上述專業人員的遴聘條件。研究者整理各地方法院的公告資訊中，有關家事調解委員的專業背景如表 2-1。

---

<sup>16</sup> 調解優先原則：參照家事事件法第 23 條；多案併調原則：同法第 25 條；審理中移調：同法第 29 條。

<sup>17</sup> 家事調解委員應具有性別平權意識、尊重多元文化觀念及下列資格之一：曾任法官。律師。醫師。心理師。社會工作師。具有法律、醫療、心理、社會工作、教育或其他進行家事調解所需相關專業之學經歷。具有家事調解專業經驗。具有豐富社會知識經驗。

表 2-1 臺灣各地方法院家事調解委員專業背景

法院別	全部委員 (人)	具社工背 景委員 (人)	具社工背 景委員所 佔比例	具法律背 景委員 (人)	具法律背 景委員所 佔比例	具心理/ 諮商師背 景委員 (人)	具心理/ 諮商師背 景委員所 佔比例	具教育背 景委員 (人)	具教育背 景委員所 佔比例	具醫事背 景委員 (人)	具醫事背 景委員所 佔比例	專業背景 不明 (人)	專業背景 不明所佔 比例	備註 (資 料年度)
基隆	16	2	12.50%	3	18.70%	1	6.20%	0	0%	0	0%	10	62.50%	未註明日 期
臺北	58	8	13.70%	15	25.80%	11	18.90%	16	27.50%	1	1.70%	7	12.07%	107
士林	41	8	19.50%	14	18.90%	4	9.70%	3	7.30%	3	7.30%	9	21.95%	未註明日 期
新北	23	3	13%	6	26%	3	13%	0	0%	1	4.30%	10	43.48%	107
桃園	30	3	10%	13	43.30%	5	16.60%	4	13.30%	0	0%	5	16.67%	104
新竹	11	4	36.30%	5	45.40%	1	9%	1	9%	0	0%	0	0.00%	106
苗栗	18	5	27.70%	11	61.10%	0	0%	1	5.50%	0	0%	1	5.56%	107
台中	48	25	52.00%	23	47.90%	6	12.50%	7	14.50%	0	0%	0.00	0.00%	107
彰化	32	19	59.30%	4	12.50%	7	21.80%	3	9.30%	2	6.20%	0.00	0.00%	106
南投	22	8	36.30%	5	22.70%	1	4.50%	3	13.60%	0	0%	5	22.73%	106
雲林	21	6	28.50%	4	19%	1	4.70%	3	14.20%	3	14.20%	4	19.05%	106
嘉義	23	1	4.30%	11	47.80%	9	39.10%	3	13%	1	4.30%	0.00	0.00%	107
台南	57	13	22.80%	15	26.30%	12	21%	11	19.20%	4	7%	2	3.51%	106
橋頭	無資料	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
高雄少年 及家事法 院	80	22	27.50%	28	35%	10	12.50%	17	21.20%	3	37.50%	0	0.00%	107
屏東	16	4	0.25%	0	0%	2	12.50%	3	18.70%	1	6.20%	6	37.50%	未註明日 期
宜蘭	53	17	32%	9	16.90%	13	24.50%	8	15%	0	0%	6	11.32%	106
花蓮	23	1	4.30%	3	13%	16	69.00%	0	0%	0	0%	3	13.04%	107
台東	10	1	10%	1	10%	1	10%	2	20%	0	0%	5	50.00%	106
金門	10	0	0%	1	10%	0	0%	5	50%	0	0%	4	40.00%	107
連江	6	0	0%	2	33.30%	0	0%	1	16.60%	0	0%	3	50.00%	106
澎湖	9	無資料	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
合計	607	150	24.70%	169	27.80%	106	17.40%	91	14.90%	19	3.10%	72	11.86%	

(資料來源：各地方法院網站，研究者自行整理)

從表 2-1 可得知全臺 607 名司法家事調解委員中，社會工作專業背景者約佔四分之一，僅略少於法律背景者；心理專長與教育背景的司法家事調解委員人數較近，各約 100 名。醫事背景專長者人數最少，僅約百分之三。另外，現階段家事調解委員受聘前要接受 30 小時的職前訓練，且課程內容需符合「法院設置家事調解委員辦法」第 5 條<sup>18</sup>等相關規定。

<sup>18</sup> 家事調解委員受聘任前，應接受司法院所舉辦之專業訓練課程至少三十小時；任期內，應接受司法院或各法院每年定期舉辦之專業講習課程至少十二小時，並依法院通知參加座談會。前項聘任前之專業訓練課程，應包括關於家事相關法令、家庭動力與衝突處理、社會正義與弱勢保護（含兒童少年保護、性別平權、新移民與多元文化等）、家庭暴力處理、家事調解倫理及案例演練等核心能力專業訓練課程。家事調解委員受聘任前參與各法院所舉辦之核心能力專業訓練課程時數，經司法院認可者，得併入前項三十小時計算。家事調解委員如具備前二項課程所指專業能力者，得向司法院申請抵免該項訓練或部分時數，並提出相關書面資料證明之。

## 二、家事調解種類與社會工作人員參與類型之特性

依家事事件法規定，家事事件共分為甲、乙、丙、丁、戊等五類事件<sup>19</sup>，除保護令事件、監護（輔助）宣告事件、撤銷監護（輔助）宣告事件、宣告死亡事件、撤銷死亡宣告事件等「丁類事件」以外之家事事件，一定要先經過法院調解；實務上，即使是「丁類事件」當中的保護令事件<sup>20</sup>，如果家事調解委員具有性別平權意識和豐富的婚姻家庭議題實務經驗者，法官亦可依職權委請家事調解委員進行調解<sup>21</sup>（司法院，2014）。為了讓一般民眾能夠接受調解的觀念，司法院（2014）對家事調解提出簡要而完整的說明：「當家庭發生一些狀況而有循法律途徑解決之必要時，不論是夫妻或是親子問題，在法院開始進行審判之前，先由受過調解專業訓練的人員，幫助家庭成員冷靜思考面對問題，心平氣和商量出一個合理的方案或釐清問題的癥結，圓融解決糾紛。調解內容可能包含：誰是子女的主要照顧者、探視子女的安排、扶養費用如何分擔，以及親屬間的財產分配方式等。」

其中，離婚、子女的主要照顧者（決定監護權歸屬）、探視子女的安排（未

---

<sup>19</sup> 依照家事事件法第 3 條（家事事件分類標準），

下列事件為甲類事件：一、確認婚姻無效、婚姻關係存在或不存事件。二、確定母再婚後所生子女生父事件。三、確認親子關係存在或不存事件。四、確認收養關係存在或不存事件。

下列事件為乙類事件：一、撤銷婚姻事件。二、離婚事件。三、否認子女、認領子女事件。四、撤銷收養、撤銷終止收養事件。

下列事件為丙類事件：一、因婚約無效、解除、撤銷、違反婚約之損害賠償、返還婚約贈與物事件。二、因婚姻無效、撤銷婚姻、離婚、婚姻消滅之損害賠償事件。三、夫妻財產之補償、分配、分割、取回、返還及其他因夫妻財產關係所生請求事件。四、因判決終止收養關係給與相當金額事件。五、因監護所生損害賠償事件。六、因繼承回復、遺產分割、特留分、遺贈、確認遺囑真偽或其他繼承關係所生請求事件。

下列事件為丁類事件：一、宣告死亡事件。二、撤銷死亡宣告事件。三、失蹤人財產管理事件。四、監護或輔助宣告事件。五、撤銷監護或輔助宣告事件。六、定監護人、選任特別代理人事件。七、認可收養或終止收養、許可終止收養事件。八、親屬會議事件。九、拋棄繼承、無人承認繼承及其他繼承事件。十、指定遺囑執行人事件。十一、兒童、少年或身心障礙者保護安置事件。十二、停止緊急安置或強制住院事件。十三、民事保護令事件。

下列事件為戊類事件：一、因婚姻無效、撤銷或離婚之給與贍養費事件。二、夫妻同居事件。三、指定夫妻住所事件。四、報告夫妻財產狀況事件。五、給付家庭生活費用事件。六、宣告改用分別財產制事件。七、變更子女姓氏事件。八、定對於未成年子女權利義務之行使負擔事件。九、交付子女事件。十、宣告停止親權或監護權及撤銷其宣告事件。十一、監護人報告財產狀況及監護人報酬事件。十二、扶養事件。十三、宣告終止收養關係事件。

<sup>20</sup> 依家庭暴力防治法申請的民事保護令。

<sup>21</sup> 依據 Pearson 研究指出 50%-80% 尋求家是調解的家庭有程度不同的家庭暴力存在。這表示大部分家是調解案件可被歸類為有暴力形式，調解工作者必須處理暴力議題。家事調解工作者需要對暴力議題有厚實的知識基礎，且必須持續接受訓練，並有資深家事調解工作者提供諮詢（Taylor, 2004）。

成年子女交往會面)、扶養費用如何分擔(未成年子女生活及教育必要費用),以及親屬間的財產分配方式(婚姻剩餘財產分配請求權)等議題是社會工作人員擔任家事調解委員時最常協助的調解議題(楊熾光, 2013)。Trotter (2002)提醒社會工作人員必須先釐清本身六個關鍵問題,才能使社會工作人員發揮其專業貢獻於當事人的紛爭解決:是否像個協助者而不是法官或者警察?是否具有專業權威的討論?能否鼓勵當事人?能否澄清不能同意與不能允許的事情?能否討論真正的問題?能否真正的瞭解當事人?這六個關鍵問題同樣值得與司法家事調解的社會工作人員深思:在這些提醒當中,社會工作人員為何被提醒不應像個法官或警察?在實務中,臺灣各個地方法院提供給家事調解委員的工作環境雖有不同,但基本架構仍依照司法院所頒訂的「家事法庭:家事新制參考手冊」來執行(司法院, 2014),因此有地方法院對於家事調解執行現場習慣稱呼「調解庭」、事先約定與登記調解時間稱為「調解庭期」等司法習慣用語。在當事人的感受上,自然容易直接聯想家事調解委員像法官一樣,可以盡量「申冤」。如果社會工作人員在參與家事調解的過程中無法察覺自己角色的定位,就容易增加角色的誤解。另外,社會工作人員應該運用社會工作本身的專業能力,如同 Glover (2008)所言,社會工作人員在面對調解案件時應該要先確認自己的思考框架邏輯,在面對當事人的案件時能夠更清晰的解析其中隱藏的議題,真正的聆聽與理解當事人之間紛爭真正的意涵,將其中隱含的議題勾勒出來,並明確處理家事調解場域當中可以處理和無法處理的議題,促進調解場域當中的權力平等與決策適當。

### 三、社會工作人員參與之家事調解案件進行歷程與工作任務

透過家事調解, Beck 與 Sales (2001) 認為當事人可以獲得全面討論紛爭議題的機會、有公正的第三方介入協助、可以降低彼此的敵意,以及有機會維持情緒的穩定;也可以增加當事人對司法程序的滿意度、提升當事人對法庭命令的配合度、更可以降低離婚過程所付出的成本。為此, Haynes (1981) 認為進行離婚調解時,可以在第一階段進行:調解委員自我對話(monologue)與工作準備、蒐集基本資料,以及蒐集經濟議題資料;第二階段需要進行個別會談、理解情緒、設定目標、說出隱藏議題,以及瞭解家庭完整概況;第三階段才能進行協商、包容,以及交換互惠。其中扣除「調解委員自我對話與工作準備」之外,共有十個

與當事人的工作重點。陳伶珠與盧佳香（2006）則提出家事調解歷程可以在初始階段進行閱覽卷宗、初次接觸與雙方關係評估、場面構成、建立取得連結，以及蒐集資料與評估等五個步驟；衝突調解階段則進行界定調解議題與方向、衝突處理、提案討論與磋商等三個步驟；最後的結束與評估階段則進行結束調解與曲終人不散等二個步驟，共計十個步驟。

經過比較，本研究採用 Haynes（1981）與當事人的十個重點工作，和陳伶珠與盧佳香（2006）的十個工作步驟融合整理出社會工作人員參與司法家事調解之階段、步驟、與工作內容概要，如表 2-2。在準備與整理階段的工作步驟中，重點在於關係的建立與資料的蒐集。這些準備性的工作為接下來的調解工作奠下重要的基礎。接下來，在紛爭調解階段，第一個步驟就是界定工作範圍。因為臺灣司法家事調解是由政府司法部門所提供的免費服務，受限於經費預算、服務人力、使用空間，以及案件審理時間限制等條件，臺灣司法家事調解無法完全依照當事人的紛爭情形和紛爭事項完全提供完整的調解服務。因此，界定工作範圍成為進行實質調解前的重要步驟，這也可以成為接下來衝突解決的示範，讓當事人實際體會大多數的衝突很少在很短的時間內可以完全解決。最後，在聚攏結束階段，除了提供當事人所需要的後續資訊之外，也可以留下讓當事人繼續努力的課題；即便當次未能滿足所有的紛爭處理，仍然協助當事人做了第一次紛爭解決的練習，提供未來自行處理紛爭的解決模式，或者打造下一次調解的工作基礎。

表 2-2 社會工作人員參與之司法家事調解工作概要表

調解階段	步驟	工作內容概要
準備與整理階段	1. 靜態資料蒐集	翻閱重要文件、製作家系圖
	2. 初次雙方關係評估	觀察進入調解室之行動與位置
	3. 場面構成	自我介紹
		家事調解與程序介紹
		確認及釐清當事人對家事調解制度與調解委員角色與功能
	4. 建立初步工作關係	人的關係與連結：人親、土親、華人文化
		工作經驗分享與自我揭露
	5. 動態資料蒐集	理解當事人的情緒狀態
傾聽雙方陳述（講故事）		
紛爭處理階段	6. 界定工作範圍	詢問與摘要、釐清調解議題先後順序、連結隱含議題
		與雙方確認本次調解範圍
	7. 衝突處理	切斷與制止
		交換立場：緩和衝突對立
		預見未來可能的生活狀況或審判結果
		保留面子
		分開會談：緩和情緒或避免傷害
		鼓勵當事人提案
	8. 聚焦與切割議案	調解委員提案建議
		分開會談：了解底線與期待
		切割主題：先鬆動第一個角
		重新框架，強調子女最佳利益觀點
實踐可能：鼓勵當事人回到各自家庭系統去徵詢更多元意見		
聚攏結束階段	9. 當次小結	形成解決方案：磋商與討論
		與當事人回顧，肯定其努力對子女的益處
		給家庭作業
		結案或續調的評估與決定
10. 追蹤服務		紀錄撰寫
		提供資訊與資源

（資料來源：研究者整理自 Haynes, 1981；陳伶珠、盧佳香，2006）

## 第二節 社會工作職能與司法家事調解所需職能

從美國社會工作教育委員會（Council on Social Work Education，以下簡稱 CSWE）在 2008 年與 2015 年分別訂定的教育政策與授權標準（educational policy and accreditation standards，以下簡稱 EPAS）可看出美國社會工作對職能要求的改變。在 2008 年的 EPAS 中，CSWE 強調應該教導學生「核心職能」（core competencies）的重要性；而 2015 年時，CSWE 轉為討論學生應該能展現具有「社會工作職能」（social work competencies）的成效（outcomes）。因此，本節將先整理現有核心職能的概念，再梳理社會工作職能的特點，最後整理社會工作人員參與司法家事調解所需職能的討論，做為後續各節的發展基礎。

### 壹、 核心職能之定義與意義

「核心職能」被廣泛的在人力資源管理實務中討論，McClelland 認為核心職能是能將某一工作中有卓越成就者與普通者區分開來的個人特徵，用知識、認知或行為技能等任何可被測量且可顯著區分出不同績效的個人特徵（莫永榮，2005）。因此核心職能與一般能力有所區別，核心職能是指專業領域特有之專業能力，且可以透過後天訓練養成（柯智慧，2003），而一般能力並非專指專業領域中的特有專業能力。核心職能（core competence / competency）一詞的適用範圍橫跨組織與個人兩個層面：個人核心職能是組織核心職能的來源與基礎，組織核心職能是個人核心職能的整體表現（劉貞誼，2012）。換句話說，個人的核心職能匯聚成為組織核心職能，個人的核心職能表現也將直接影響組織核心職能的表現。

另一方面，Spencer 與 Spencer（1993）以「冰山模型」來解釋「職能」的概念，他們認為職能是一組能夠在實際工作中產出卓越績效的個人特徵，包括了知識、技術、動機、特質、自我概念等，其中動機、特質及自我概念就像是隱藏在海平面下且體積較大的冰山；屬於隱而未顯的核心特質；其餘知識和技術則為海平面上可見的冰山，但體積較小（引自閻正道，2014）。因此，核心職能包含了「是一種累積學習的結果」、「是一種獨特的競爭優勢」、「是一種整合綜效」，以及「有效的核心職能需必備可應用性」等四種特性（沈介文、蔡美怡，2003）。

因此，蕭文高（2017）認為核心職能可以用來討論各種不同工作場域當中，工作人員經過訓練之後，運用其知識、價值、技巧，發揮功能所能夠呈現出來的專業工作能力。

## 貳、 社會工作職能之內涵

1970 年代以後，英國與美國都面臨了經濟成長遲緩、社會福利支出居高不下的情形。為了有效控制政府預算，英美分別採取購買式契約和要求社會工作人員提高工作效能的措施（黃源協，2014）。然而，如何提高社會工作人員的工作職能呢？前英國社會工作教育訓練中央委員會<sup>22</sup>（Central Council for Education and Training in Social Work, CCETSW）修正版的第三十號報告書規定，社會工作實務的內涵應有理論依據地建立在「知識」、「價值」和「技術」的應用上，也代表著唯有立基在「價值」之上，並藉由「知識」的批判性分析，與具反思後所形成的介入「技術」之實務工作，才是有專業職能的實務工作（CCETSW, 1995；引自陳麗欣，2009）。Vass（1996）則提出社會工作的核心職能應該包括：溝通與參與（communicate and engage），包含建立發展與維持工作關係、網絡連結、法律方面的服務和自我覺察等面向；促進與使能（promote and enable），包括協助危機狀態的案主爭取權益、提供訊息與建議和協助案主改善其生活機會；預估與計畫（assess and plan），預估並檢視其問題錯需求、確認分析風險與傷害或虐待、依據法規準則工作、協商與計畫回應，以及發展關心、支持、保護及控制的方法等面向；干預與提供服務（intervene and provide service），包括發展關心、支持、保護及限制的行動或方案，以及採取行動兩個面向；與機構合作（working with organization），包括協助促進服務輸送體系、協助計畫、監督與資源掌控，以及評估效果與效益等面向；發展專業職能（develop profession competence），包括有效運用督導並管理工作量、提供法院及服務使用者高品質資訊與相關服務、維持品質的高水準、交換處理報告所得的資訊、協助解決專業間利益與衝突、達成決策並做出選擇、嚴格地評估並提升自我專業發展等六項核心職能。

---

<sup>22</sup> 該組織已於 2001 年終止運作。

另外，CSWE 在 2015 年訂的 EPAS 當中，指出社會工作教育課程應培養的社會工作職能（social work competencies）包含：展現倫理與專業的行為（demonstrate ethical and professional behavior），摒除個人觀點以確保專業主義、言行舉止和網路行為等都必須符合專業形象；在實務中融合多元與差異（engage diversity and difference in practice），尊重人的價值與其生命經驗、應做好自我覺察與自我規範以避免個人價值觀的偏見；發展人權和社會、經濟、與環境的正義（advance human rights and social, economic, and environmental justice），在實務工作中倡議與努力促進正義的實現；從事實務取向的研究和研究取向的實務（engage in practice-informed research and research-informed practice），運用實務經驗與理論從事科學研究、並用批判性的思考聚焦於質化與量化研究的方法與發現；從事政策發展實務（engage in policy practice），辨別與評估社會政策所帶來對體制與服務的衝擊、以批判性的思考去分析與倡導各項促進人權社會經濟與環境正義的政策；以及接案、預估、介入、與評估個人、家庭、團體、組織、及社區工作（engage, access, intervene, and evaluate practice with individuals, families, groups, organizations, and communities），使用適當的方法與根據人類行為與社會環境的相關知識提供各階段服務等（CSWE, 2015）。比較 CSWE 在 2008 年與 2015 年頒佈的 EAPS，可以看出美國社會工作教育對於職能的觀念正在轉變。2008 年強調核心職能（core competencies），認為學校應該教導學生具備多面向的核心職能；2015 年則強調社會工作職能（social work competencies），期許學生經過社會工作教育可以展現成效在實務表現上。

最後，Vass（1996）認為社會工作的價值、知識與技術應具有發展性，而且核心職能是社會工作人員能有效果、有效率、具責任地提供個案及其他機構相關服務；這個核心職能可藉由持續學習、了解其中運作的程序並不間斷的加以訓練，才能結合理論與實務展現具體成效。

### 參、 社會工作人員參與司法家事調解所需的職能

在家事調解中可以展現社會工作的專業職能嗎？Fawcett（2007）認為至少有四個國家職業標準（national occupational standards, NOS）的重要意涵能夠充分

展現社會工作在家事調解所展現的專業職能，包括：讓社會工作接觸與參與、對個人與家庭預估與管理風險、與跨專業及跨組織的團隊網絡及系統等合作，以及在社會工作的專業職能中展現與承擔責任。而 Taylor (2004) 則認為，家事調解專業需要不同領域知識與技術：首先，是家庭議題相關法律。提供當事人基本的架構，根據這個架構，當事人協商彼此的權利與義務；其次是調解與其他衝突處理的理論與技術，這是從事調解專業工作時必須的工具；接下來是與家庭、成人、與兒童發展有關的知識，這個領域的知識幫助調解委員對調解的對象有整體性的瞭解；最後，家事調解委員必須了解家庭衝突的脈絡，而這些脈絡通常和父母與兒童的發展階段及家庭系統的發展階段有關。

在家事調解場域中，衝突是家庭關係中常見而困難處理的議題，不僅牽涉婚姻中的伴侶，也有父母與子女，甚至姻親中的兄弟姐妹 (Reid, 1992)。在關係很難解除，卻又充斥不滿情緒與意見的對立時，Beckett 認為社會工作有三個重要的工具包：知識、技術與價值可以作為社會工作人員提供服務時重要的參考架構 (Beckett, 2006)，這讓社會工作人員在執行干預時有所憑據，知道自己為何這樣做？想要達成什麼目的？Fawcett (2007) 也依照價值、知識、與技術的分類，分別提出社會工作人員參與家事調解需要的核心職能，分別是：

1. 價值：包括調解委員的公正；讓當事人自願參與調解程序；調解委員介於當事人兩造之間的保密關係；以及相較法庭系統受限於法規，調解委員在過程中較具有彈性等。
2. 知識：包括對法院環境、法律條文、司法程序的瞭解；對家庭暴力、性侵害與性騷擾、兒童及少年保護與服務、婚姻輔導等需求的服務資源與知識；對依附理論、悲傷輔導、家庭生命週期、危機理論的瞭解；熟悉適當的研究方法；以及對各類家庭、各種狀況以及自我成長背景與投射作用的瞭解等。
3. 技術：包括具有生活中的普遍常識；傾聽的技術；靈活的交際手腕與策略；正確的紀錄；具有適當的幽默感；公平的分配時間與交談的秩序；無盡的忍耐；以及具體可行的務實建議等。

Vass (1996) 認為這三種職能的項目並非有準備上的絕對性先後次序，而是相互影響而具備。本研究將針對這三類職能分節逐一討論，並使用適當的研究方法獲取研究資料，建構出臺灣社會工作人員參與司法家事調解所需的職能項目。

### 第三節 社會工作價值在司法家事調解的意涵

社會工作價值是建構專業實施原則的重要基礎。社會工作價值的養成與培養的目的即在社工員了解個人價值觀，釐清與個人相互衝突的價值與倫理兩難困境，讓工作者在實務工作上有適切的判斷基礎或參考準則；換言之，社會工作價值可謂是實務工作的指南針（Reamer, 1999；Banks, 2012）。本節的整理重點，將針對臺灣司法家事調解脈絡中，社會工作人員需要面對哪些價值層面的議題。

#### 壹、 跨專業倫理的比較

專業的發展與認可影響專業使命的實現情形，這當中包含兩個彼此牽扯的議題，一是專業本身的從業人員所展現的職能是否能勝任與被肯定；另一則是專業角色的定位是否清楚，並且確實執行職責（曾華源、胡慧葵、李仰慈、郭世豐，2006）。社會工作人員在進入司法場域參與家事調解時，必須清楚思考本身在當中必須發揮哪些功能並展現出來。而 Siporin 所建構的專業社會工作實施模型中也提到，專業使命的完成，必須依賴成熟的專業知識、原則和明確的專業價值與倫理守則，以為提供服務之共同基礎（曾華源等人，2006）。值得注意的是參與家事調解的社會工作人員，需要事先釐清社會工作專業倫理與調解的倫理是否有衝突或不一致，以免造成工作上的困境（Barsky, 2001）。

我國司法院配合家事調解制度的推展和「家事事件法」的全面施行，為了明確規範家事調解委員的行為與工作，制訂一套總共二十三條的「家事調解委員倫理規範」作為家事調解委員執行調解工作之行為準則規範（司法院，2016b）；而中華民國社會工作師公會全國聯合會在 2008 年經內政部同意核備的「社會工作倫理守則」則是目前臺灣社會工作人員必須遵守的倫理原則<sup>23</sup>，研究者將司法體系的「家事調解委員倫理規範」與社會工作專業的「社會工作倫理守則」有相關者，整理如表 2-3。

---

<sup>23</sup> 臺灣現行「社會工作倫理守則」是 2006 年由中華民國社會工作師公會全國聯合會之會員代表大會通過，並在 2008 年經過當時主管機關內政部同意核備；目前該會已修訂新版，但尚未送達主管機關核備，故本研究仍以現行版本進行討論。

表 2-3 臺灣家事調解委員倫理規範與社會工作倫理相關守則比較表

家事調解委員倫理規範與條文	社會工作倫理與相關守則
家事調解委員應力求調解程序之順暢、力謀當事人及關係人之協議達成及其子女之最佳利益（第二條）、家事調解委員應本於雙方之最佳利益，如涉及未成年子女，並應優先考量子女之最佳利益，協助雙方成立調解，不得故意曲解法令或為欺罔之告知，致誤導當事人為不正確之判斷（第十條）。	案主最佳利益（守則 1.1、1.2、與 6.5）
家事調解委員在調解程序中，應維持雙方權利均衡，當權利失衡時，應採取相當措施，維護當事人之權利保障（第四條）、家事調解委員應尊重當事人性別、種族、多元文化之差異，不得有歧視、偏頗的言詞或態度（第八條）。	公正、彈性、尊重多元與反壓迫（守則 3.6、4.2、與 6.4）
家事調解委員因行調解知悉他人職務上、業務上之秘密或其他涉及個人隱私之事項，應保守秘密；疑有家庭暴力(含家內性侵害)、兒童及少年福利與權益保障法所指情事或危險時，應依法通報並為妥適處理（第五條）。	保密與遵守法律規範（守則 1.6 與 3.5）
家事調解委員應持續充實法律及家事專業知識、提昇其家事調解技巧（第六條）、家事調解委員處理涉有家庭暴力事件者，應具備處理家庭暴力之專業，以確保被害人安全方式進行調解（第七條）、家事調解委員評估有必要邀請當事人之未成年子女參與調解程序時，家事調解委員應具備兒童及少年發展與兒童及少年會談等專業，尊重兒童及少年意願之表達，必要時，兒童及少年應有程序監理人或社工陪同（第十一條）。	對專業的義務、案主自決（守則 1.2、3.2、與 4.1）
家事調解委員本人或同一事務所之執行業務人員曾受當事人委任，或有民事訴訟法第三十二條所列法官應行迴避之事由者，應自行迴避，不得執行職務（第十六條）、家事調解委員於調解過程中不得藉機招攬業務（第十七條）、家事調解委員不得向當事人收取任何費用（第十八條）、家事調解委員不得接受當事人請託或收受不正利益（第二十條）、家事調解委員應保持中立，不得與當事人、關係人、代理人及其他利害關係人為案件外之接觸、往還酬應等不當行為（第二十一條）。	利益迴避（守則 1.5）

（資料來源：研究者自行整理）

在表 2-3 中，家事調解委員倫理規範中與社會工作專業倫理原則相關者包括：案主最佳利益、公正、彈性、尊重多元、反壓迫、保密與遵守法律規範、對專業

的義務與尊重自決，以及利益迴避等。從這些專業倫理原則可以看出家事調解當中注重對案主的照顧、期待司法維持公正、遵守法律的要求，以及對個別專業的期許等等。此外，社會工作人員參與家事調解時，必須理解臺灣司法體系當中的運作現況，當事人來到調解場域，會有預設的想法和應對的策略。為了要協助當事人做出適當的決策，「案主自決」這個議題是不能不思考的。在家事調解中，社會工作人員不僅是協助當事人做出決定，更重要的是要跟當事人討論做出決定之後的行動。許多實務案例顯示出，當事人在家事調解場域中信誓旦旦的說「一切好商量」，離開家事調解場域之後就變成「一切要商量」。為了促進家事調解在處理家庭紛爭的有效性，社會工作人員在專業倫理議題上的考慮與處理就顯得更為重要。

McDonald (2001) 提出跨專業的五項家事調解實務操作倫理基本原則值得注意：一、不傷害。家事調解進行前、進行過程中或是調解結束後，都不允許有威脅、控制或是言語、心理、肢體的虐待行為；二、創造最大利益。以最佳的工作守則與服務，促進家事調解目標的達成，鼓勵當事人參與討論對家事調解目標的想法；三、公平與公正。對待當事人無偏見與歧視，盡可能地維持對雙方當事人平等與尊重的態度。家事調解工作者個人偏見與價值不應干擾調解過程，維持適當的價值中立；四、當事人自決。尊重當事人做獨立選擇、不受他人影響的權力；即使在非自願進入家事調解的狀況下，仍維護當事人的選擇權，同時確保選擇的權力在家事調解情境外仍被尊重。另外選擇必須出自當事人自願，沒有脅迫；以及五、遵守承諾。切實執行應允當事人的事，不論是書面的或是人際關係的承諾 (McDonald, 2001；引自 Taylor, 2004)。以上的倫理原則對照前段討論幾乎完全相符，僅多了第五項「遵守承諾」，這個部分在臺灣司法家事調解委員倫理規範中雖未明列，但在相關研習場合中則是強調「不可做出承諾」。這並非指出臺灣的司法家事調解實務與 McDonald 所提有衝突，而是敘述立場不同所致。在臺灣司法家事調解，提醒家事調解委員「不可做出承諾」，是因為當事人的要求千奇百怪<sup>24</sup>，為避免發生不必要之困擾而直接提醒家事調解委員不做承諾；而

---

<sup>24</sup> 例如安排庭期、協助子女交付會面、協助傳達訊息等。

McDonald 所提醒的，是一旦做出承諾，就必須實踐不可失信，以免破壞當事人與家事調解委員之間的信任關係。

## 貳、 誰的權利？誰的利益？

吳虞曾指出孝是「專為君親長賞而設」的，是「利於尊貴長上而不利於卑賤」的，孝的根本精神是維護專制和不平等，無限制地提升父權而無限制地壓低子權。因此，「父慈子孝」是儒家為親子關係設置的一種理想狀態，事實上「父慈子孝」更偏重於家長權的實踐，嚴格要求子女絕對服從家長。由此可見，中國傳統的家庭關係當中，對於未成年兒童與少年權利的關注，是相當有限的(鄒小琴, 2014)。反映到離婚制度中，華人早年受「父為子綱」儒家思想的影響，未成年子女的獨立人格不被認可，也極少考慮子女的意願。但是，對於家長權的賦予和要求<sup>25</sup>就相當具體而沈重了。因此，華人文化重視家長權的賦予和行使，比起「兒童權利」的重視與實踐，來得看重得多。

反觀國外，英美審酌未成年子女親權歸屬最初係依「父權優先原則」，繼而發展至「幼年原則」(認為母親在天性上、自然上比較適合擔任年幼子女養育照顧保護之責，離婚後應由母親擔任年幼子女的監護)，但是該原則遭到婦權運動及女權主義者批評，認為此原則以性別做為差別對待之區分標準，強化婦女作為家庭主婦或母親之社會角色與刻板印象。最後始發展為「子女最佳利益<sup>26</sup>」原則(涂秀玲, 2006)。時至今日，受到西方教養習慣與價值觀變遷的影響，兒童權利成為備受關注的議題。其中，兒童最佳利益(the best interests of the child)更是兒童權利公約(Convention on Rights of the Child, CRC)的重要意涵之一，許多家事調解相關著作中都提到這一個準則(James, Haugen, Rantalaiho, & Marples, 2010; 賴月蜜, 2005/2009; Buehle, et al., 1992)。另外，兒童權利公約也特別申明兒童有權表達自己的意見，許多國家也在立法中明確了未成年子女表達意願的權利，如英國、澳洲等國為了促進子女最大利益的實現，更在其家庭法中具體規定了在決定與子女利益相關的事項時，應根據子女的年齡和理解力聽取子女的意

---

<sup>25</sup> 例如三字經所提：「養不教、父之過」

<sup>26</sup> 「兒童最佳利益」之同義詞。

見。因此在離婚制度中尊重和保障未成年子女表達意願的權利是當前各國訂立家庭相關法規的趨勢所在。

法院歸納「子女最佳利益」之原則整理如下：共同監護原則、幼年原則、維持現狀原則與主要照顧者原則、友善父母原則、心理上父母原則、尊重子女性向與意願原則、手足不分離原則、同性別親權人較優原則、父母之品德，以及經濟能力（涂秀玲，2006）。另外，在楊熾光（2013）年的報告中提到，在「子女最佳利益」的觀念下，法院經常需要判斷哪一方比較適合擔任「主要照顧者」，其判斷標準包括：規劃與提供膳食、梳洗與更衣、購買清洗與收拾衣物、醫療照護（包括病床邊的看護與就醫的接送與陪伴）、下課後接送與安排孩子與同齡孩子的遊戲與課外活動、安排托育、睡眠（包括送孩子就寢、半夜起床照顧孩子、及早上叫孩子起床）、教育孩子（包括信仰、文化、社會等方面），以及指導功課（例如閱讀、寫字與算術）等等。

簡言之，臺灣在父母的家長權和兒童的「子女最佳利益」之間的法律操作脈絡是傾向兒童權利的：我國兒童福利法自 1973 年立法以來，至 2003 年與少年福利法合併而為「兒童及少年福利與權益保障法」，加上 2014 年公佈施行的兒童權利公約施行法，我國對於兒童福祉之重視可見一斑。然而，無論是在法律文件或者政府政策說明中，到處均可見到「兒童最佳利益」之精神昭示，在家事事件法當中，第 1055 條、第 1055-1 條、第 1055-2 條、與第 1089 條更直接出現「子女利益」或「子女最佳利益」等詞語，這也成為保護性案件社會工作人員與家事調解委員在面對未成年人之父母時最常引用的語詞。

然而，在實際生活中，兒童是與父母的生活無法分開的，所謂的「最佳利益」所衍生出的各項干預計畫也經常與當事人之現實生活條件差距過大而無法執行。或許，「最適利益」可能成為未來討論兒童與其家人面對實際生活之重要觀念基礎？國家如何框列出最基礎的兒童福祉，在此標準之上都可以被認同可能是「最適利益」嗎？同時，兒童最佳利益在社會工作實務中也不是一個容易界定操作性定義的名詞。亦即，兒童最佳利益存在著「最佳」與「利益」這兩個看似清楚，實際工作上相當不確定之概念。在社會工作人員參與家事調解的經驗中，經常反

思以下的問題，並不斷的挑戰自己：何為「最佳」？以誰來評定？再繼續思考：何為「利益」？在兒童與成人不同的角度來看，是否利益的意涵也可能不一樣？最後，在家事調解的案件中，是否可能以成人所詮釋的利益，站在兒童的立場上來看反而是「不利益」(Mantle & Critchley, 2004)？因此，在家事調解實務中，當社會工作人員面對當事人如下的表述：「我這樣做都是為我的孩子好。」社會工作人員可以察覺並點出當事人的孩子從頭到尾都被迫隱身在當事人的背後，無法表示意見 (Davies, 2002)。因此，孩童的表意權 (表達意見的權利，the right of the child to be heard) 不但應該被重視 (衛生福利部社會及家庭署，2015)，更可以成為兒童最佳利益的具體實踐方式之一。然而在家事調解場域中，為了避免影響當事人未成年子女之日常上學等作息，除非法官或家事調解委員認為非常必要，否則當事人未成年子女並不會到場表述意見。此時，社會工作人員參與家事調解就可以發揮代言之角色，將當事人未成年子女之可能的想法，用當事人可以理解的語言表達出來；同時，也將適當的兒童最佳利益觀念，藉由家事調解場域傳遞給當事人雙方。

### 參、 在地文化的瞭解

社會工作的課程一再提醒學生，必須能夠清楚理解服務提供所處環境的文化；然而，文化一詞很難找到一個周延而實際可用的定義。不過，社會學者對文化的共識是一個混合真實和象徵的架構：一個特定團體的信仰、神話、宗教、理念、情感、制度和目標，經由代代相傳，被該團體的成員在不同程度上內化。同時，文化也包括養育子女的習俗、親屬關係的模式和管理人際關係的倫理 (Davies, 2002)。臺灣的文化並非單一文化脈絡，不但有最早來到臺灣開墾生活的原住民文化、有明末開始大量遷移來台的漢族文化、更有殖民時代的短期荷蘭文化與影響深遠的日本文化、最近更加入蓬勃發展的新住民文化。臺灣在地文化雖不是狹義單一的漢族文化，但生活在這片土地上的民眾，無一不受到廣義式的華人文化<sup>27</sup>影響。因此，此處仍以華人文化作為主要討論的基礎。

---

<sup>27</sup> 有關華人文化的論述，可以參考杜維明「新儒學」的相關著作。

## 一、華人的情與面子

人情與面子，都與權力相關連，也與關係相關連，是華人文化中情理社會的社會交換方式（翟學偉，2005）。在西方，社會心理學家 Goffman 的戲劇理論將面子與角色做了清楚的說明，以「人生如戲、社會是一座舞台」將種種印象整飾，也就是保護面子的策略完整交代，這個過程也牽涉到人際之間的互動。至於是否有面子，則是個人對角色的知覺，是否能夠演好社會期望於個體的角色（李美枝，1990；朱瑞玲，1988）；在東方，黃光國將華人社會的人情與面子型塑成一個模型，在該模型當中進行社會互動的雙方被界定為「請託者」與「資源分配者」。而這兩個角色是可以互換的，甚至會輪流扮演這兩種不同的角色，有時候是「請託者」，有時候是「資源支配者」（黃光國，1999）。這個模型可以用來描述家事調解的場域中，家事調解委員與當事人之間的互動與角色。家事調解剛開始進行時，家事調解委員必須說明家事調解的相關行政規範和進行流程，對於時間和發言順序等都有一定的參考標準要對當事人說明，此時家事調解委員是「資源分配者」。當事人如果急著想要將家事紛爭的來由說清楚，甚至期待「申冤」，當事人的角色就會很類似「請託者」；但是，如果今天當事人之一方或雙方並不一定期待來調解，只是希望儘速完成這個法定程序；反而家事調解委員因為看到當事人案件資料，認為繼續進行調解可能更有祝當事人解決紛爭，就有可能由家事調解委員扮演「請託者」，好言相勸當事人繼續進行家事調解；而當事人可能因為不想繼續調解，而在調解時間的因素上成為「資源分配者」。

另外，當事人雙方之間也存在著請託者與資源分配者的議題，通常擔任未成年子女主要照顧者、經濟能力明顯優渥於另一方者，以及針對當事人家庭紛爭事件比較無意願進行處理者，扮演「資源分配者」的機會較大；反之，希望能跟未成年子女進行會面的非主要照顧者、經濟能力明顯需要另一方協助者，以及希望透過家事紛爭處理程序來解決其家事議題者，比較容易扮演「請託者」的角色。

黃光國（2005a）認為，當「請託者」對「資源分配者」有所請求時，「資源分配者」心中的第一個反應是「關係判斷」。黃光國進一步將關係的兩端分為「工具性關係」和「情感性關係」兩大類，並在光譜當中增加「混合性關係」（黃光

國，2005a)。因此，在家事調解的場域中，原來是家人的當事人雙方談到家事紛爭的解決時，關係判斷就顯得更為多元：不但有「工具性關係」（例如何時給付費用）、也有「情感性關係」（可能感情仍在，只是無法繼續婚姻生活）、更有可能是「負向情感性關係」（由愛生恨、恨之入骨）。另一種家事調解場域的「請託者」與「資源分配者」的關係出現在家事調解委員與當事人之間，當家事調解委員是「資源分配者」時，當事人向家事調解委員提出請託的要求（增加調解時間、同意某一方認為比較理想的調解條件等），家事調解委員大多考慮的是工具性關係，以工具性因素來與當事人討論；但是，當事人如果不願意繼續進行調解，導致其角色可能變成「資源分配者」時，家事調解委員又可能從「請託者」的角度去尋找調解過程中所蒐集到的資訊去「拉關係」或「加強關係」（同一個單位服役、類同的求學經驗、甚至是生活經驗中可得的「默會之知」）。

在臺灣人民的生活經驗中，「丟臉」是指很沒有面子的事情。黃光國曾經以「面子事件問卷」訪問臺灣近千名受訪者，從描述一種有關丟臉或沒面子的事情訂出量表，再用量表訪問受訪者，最後得出「沒面子」的因素（黃光國，2005b）。值得注意的是，在上述研究結果所呈現出來的沒面子項目，都找得到家事調解場域經常面對的議題，如：「家庭不美滿」、「無成就或沒出息」、「不孝順父母」、「夫妻在外人面前吵架」、「當眾被陌生人責難」、「外遇」...等等。也就是說，當這些議題被揭露在家事調解委員（陌生人、外人）面前，是一件沒面子的事情；更有當事人直接了當的說，「本來我是不覺得丟臉啦，但是我爸媽感到非常沒面子，比我感到丟臉還嚴重，所以我...。」因此，家事調解委員不僅要面對家事紛爭事件在當事人心中是否感到沒面子；更重要的，必須考慮到當事人雙方的父母或其家族是否會感到丟臉。很多案件的經驗顯示出，後者的因素甚至比前者還容易影響調解的結果。這也說明了楊國樞（2005）提到家族取向為何是影響臺灣民眾在生活事件的適應上，最重要的因素之一。

## 二、華人夫婦的相處

現代的華人夫妻受到傳統文化與現代文化特徵並存的影響，帶來夫妻個人內在衝突與夫妻關係衝突（陳秉華、林美珣、李素芬，2009）。范嵐欣（2008）也

提到現代華人夫妻相處上與傳統的不同：就個人內在而言，男性一方面有著個人發展與獨立自主的需求，但面對家庭也需要投入家庭與社會角色義務；而女性一方面需要面對傳統對女性在家庭的腳色義務，但也有其獨立自主發展的需要。在家庭結構中，女性嫁入夫家後就以夫家為中心，有著父子軸家庭的角色義務及倫理需要遵從與完成；而現代核心家庭可能已走向夫妻軸的家庭運作型態，但因養育子女和傳統孝道的倫理，仍會與上一代的家族有密切的往來關係，也可能在兩個家庭系統間衍生出衝突與緊張，影響到婚姻關係。另外，傳統上男性具支配主導的地位，女性則是順從配合，男女之間亦有清楚的角色分工；但受到西方個人主義與兩性平權的思想影響，特別是女性更期待男女平權，不再以男性為中心，容易在使權力關係中出現衝突，成為現在婚姻關係中的難題。此外，傳統男性對於婚姻與家庭的感情生活涉入少，而女性以家庭子女為中心，故情感投入多且關係緊密；但現代華人社會男性被期待對家庭有更多的投入，這對男性而言是很大的挑戰更是一種壓力。最後，傳統華人夫妻面對衝突時，個人對衝突中的負面情緒感受習慣以壓力、隱忍、否認來處理；然而現代華人夫妻對於衝突選擇迴避或面對，負向情緒選擇壓抑或表達，經常陷入兩難。

另外，有研究者從其深度訪談資料中，提出影響夫妻互動的背景因素，發現家族的價值觀念是影響夫妻互動的首要因素。即便所有受訪者都經由自由戀愛而結婚，但男女雙方在婚前的交往過程及婚後的適應中，大多數仍受到上一代或家族的影響，特別是在婚前的擇偶過程及婚後家庭角色的期待兩方面(利翠珊, 2012；利翠珊、蕭英玲, 2008；利翠珊、蕭英玲, 2016)。另外，男性一方面仍背負著事業成功的壓力，一方面也必須分擔妻子辛勞，而在兩種負擔中感到衝突。

#### 肆、 面對平權的性別意識

「性別意識」(gender consciousness)一詞是由女性主義將「女性意識」(women's consciousness) 概念化而來，其源自 1960 年代新左派的「階級意識」概念。將意識階級理論運用在女性身上，則女性變成有政治認同與能為共同利益奮鬥的團體成員，具革命性力量(引自王夏文, 2016)。根據美國社會工作人員協會(National Association of Social Workers, NASW) 的解釋，女性主義是一種社會運動，鼓吹

女性在法律及社會經濟上的平等，18 世紀起源於英國（簡春安、趙善如，2008）。Friedan（1963）的著作「女性的奧秘（The Feminine Mystique）」帶動了女性運動往前邁進，書中描述女性要求新的角色，從家庭的桎梏中解放出來，要求較大的行動自由和廣泛的社會認同（徐震、李明政，2004）。這股女性主義的思潮帶動了不同性別對於同一件事情有著不同的解讀。過去純粹由男性詮釋的世界有了不同觀點的理解。在女性主義的派別之中，有三個派別對後來的性別平權運動和相關服務的推動相當有貢獻，包括：強調透過政策制定達到社會變遷的目的，爭取女性同等的受教權、工作權與同工同酬。推動立法禁止性別歧視、改善產假的設計、教育改革、改善婚姻關係內女性的經濟權、增加離婚後女性獲得孩子的監護權，以及女性參政權的自由主義女性主義（liberal feminism）；認為需要根本變革才能消除女性被壓迫的現象，著重在家庭內的變革，目標在於達到女性自主、去除男性對女性的心理控制，特別是性與生育（再生產）的自由，強調倡導女性意識的覺醒、爭取國家對孩童照顧的責任，甚至結束婚姻以達到解放女性的目的。更倡導立法對施暴者進行法律的制裁，針對受暴婦女提供庇護及法律服務以保護女性的激進主義女性主義（radical feminism）；以及認為語言背後的意義是多元、不穩定和開放的，反對單一中心文化的本質觀（essential）並主張個人的主體性，透過解構（deconstruction）以分析現象的脈絡並且聆聽不同主題的聲音的後現代女性主義（postmodern feminism）等（宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍，2012），這三個派別成為支持女性進行家事相關議題討論的重要派別。

此外，1985 年世界婦女會議的決議中強調聯合國與其下各單位必須在女性充分有效的參與下加強女性主義的發展政策和計劃，以促進女性的權利。性別平權當中強調性別主流化，當作為一種策略方法，它使各種性別（男、女、性傾向、跨性別）之受益均等，不再有不平等發生。臺灣在 2000 年之後在這類思潮影響之下，開始使用性別主流化一詞（行政院婦女權益促進委員會，2011）。從性別平權觀念的發展上可以看出，要實現性別平權，必須先從女性本身的感受考慮起。所以，針對社會工作人員參與家事調解工作來說，女性當事人認為有效的助人關係，是和她們的性別角色特質，尤其是在建立人際關係方面的特色符合的關係。也就是：和女性當事人要建立相互同理的關係，和女性當事人有相互情感方面的

交流，才是成功的助人關係。在這樣的關係的環繞下，女性很多的生命議題得以重新檢視，重新學習（劉珠利，2005）。許多研究指出，女性之所以不願意接納家事調解等相關家庭紛爭替代式解決的方案，是因為家事調解人員不具備性別相關意識、無法理解女性在家事紛爭案件中遭遇困境的真正原因（Wormer, 2009；Cheon & Regehr, 2006；Garielides, 2015；Mills, Barocas, & Ariel, 2013；Pelikan, 2010；Mienkowska-Norkiene, 2012；林雅容，2003）。綜合前述，社會工作人員在面對家事調解案件時，必須能充分理解性別議題在當事人議題中所佔的成分和影響的程度，在處理過程中不斷省察這一個議題，使當事人（尤其是女性）感受到調解者的重視；但是在另一方面，家事調解委員也必須清楚的理解另外一方的感受，才能提供當事人雙方適切的服務（王玲琇，2013；郭麗安、王唯馨，2010）。因此，敏感性別議題卻不固著在性別單一議題，是社會工作人員參與家事調解的重要基礎信念。再根據王夏文（2016）的研究整理發現，有家暴防治社工逐漸在工作經驗累積後，體會案件與社會文化性別化的關係，但有人也會忽視、不處理。更有社工在接受同性戀議題的訓練後，才知道自己對此無法完全接受，因而提醒自己日後要小心處理。

對家事調解委員而言，Leitch 認為個體在家庭系統中有不同的性別，而當時此一事實卻未被考量進家庭動力當中。家事調解委員與當事人同在社會文化對家庭及性別化個體的影響當中，助人行為也會內化所謂「適當的」男女性別行為和角色的價值觀，因此 Leitch 認為調解委員帶著自己的個人史及工作經驗與每個家庭工作，根本不可能客觀（Leitch, 1986；引自王夏文，2016）。此外，Irving 和 Benjamin（2002）提醒調解委員應注意：針對當事人監護未成年子女所提出的建議，易造成女性居於附屬地位，複製了社會的父權特徵。而調解委員通常會認為當事人雙方都有責任，難以在男強女弱的權利不平衡狀態對女方充權（empower）。另外，在男性施暴的家庭，女方及孩子的權利原本就難以伸張，若勉強要調解，女方不但被迫與施暴者碰面，也容易做成不平等協議。最後，調解委員亦需注意是否會隱匿或忽視當事人之間有暴力關係。因此，社會工作人員如果要避免在調解過程中助長父權體制的壓迫、希望積極地讓不同性別當事人的處境都能被關照，社會工作人員本身的覺察與行動就成了關鍵。

在比較傳統、同化程度較低的家庭中，女性在間接參與的文化傳統背景下，調解時很難確保女性平等與公平的地位；間接運用影響力，迴避直接衝突的間接、模糊溝通方式，和美國主流文化鼓勵女性展現自我、自我決定、擁有獨立或分享一定的權力非常不同（Taylor, 2004）。因此在臺灣的家事調解委員不僅需要理解西方的性別平權概念，更需要能夠實踐在東方華人文化的脈絡之中。

## 伍、 反思性思考與反身性思考

反思性思考（reflective thinking）特別關注完成工作過程中的省思；而反身性思考（reflexive thinking）則關注考慮問題的思維角度，盡可能找出理解該情境的各種不同視角，尤其是案主及其社會網絡的不同視角（Payne, 2005）。此二者的思考訓練是從事家事調解工作的社會工作者應該重視的議題。

反思實務（reflective practice）是 1990 年代以來社會工作界最熱門的話題之一。反思（reflection）可追溯到 Dewey（1916）的「做中學」，近來被 Schön 再次地強調其重要性。Schön（1983）批判技術理性（technical rationality）的教育，認為技術理性來自實證主義（positivism），假設人類事物可以依科學法則來了解，卻忽略了人類生活的複雜、多樣與變異（Thompson & Thompson, 2008）。要以固定的方法找到正確的答案是很困難的，Schön（1983）發現技術理性很難吻合專業實施中的現況，反而會讓專業工作者陷入泥沼中，難以自拔。技術理性所強調的理論引導實務的單行道變得不可行。反思的實務認為理論與實務是雙向道，知識為本的實務（knowledge based practice）與實務為本的實務（practice based practice），或是正式知識與非正式知識（林萬億，2013）。因此社會工作人員參與家事調解工作時，也必須認知到不是依靠單一方法就可以做好家事調解工作，甚至需要非正式的知識或理論來協助處理家事調解；不是純粹靠技術理性來面對家事紛爭中的複雜、多樣與變異，而是導入更多不同脈絡的工具做為協助處理家事紛爭的橋樑。

反思強調思考分析與內在的自我察覺，Gibbs（1988；引自 O’Sullivan, 2011）認為反思性思考像是一段長長的學習過程：做實務、在實務中反思、計畫改變在未來實務中、應用這些改變在實務中。反思性的學習是第一線實務工作者特別重

要的督導議題。Schön（1983；引自林萬億，2013）進一步提出行動中反思（reflection-in-action）與行動後反思（reflection-on-action）的差別。前者是指實務過程中立即反應；後者則是指事件發生後的反思，回顧自己的經驗，了解它，並從中學到經驗。Thompson 與 Thompson（2008）另外加上行動前反思（reflection-for-action），指在進行計畫時即預測可能遭遇到的場景，事先進行準備。社會工作人員在家事調解過程中也會經歷類似的過程：在進入家事調解前，將過去的經驗運用在目前的案件上，並做出心態的預備與事前的準備工作；在家事調解中觸發反思並立即反應在工作中；以及結束家事調解案件之後，反覆思考過程，並提煉出未來想改變或改善的想法等。

發展反思性實務不是容易的事。反思性實務的技巧要經歷三個階段的發展：一、反思如何達成特定目標，如符合機構實務和政策。二、反思原則和實務之間的關係，在這種反思中，實務理論融合進實務之中。三、反思如何結合倫理和政治關注點，這些可能和批判實務與女性主義實務尤其相關，但還要考慮對所有理論的潛在政治的關注（Payne, 2005）。根據此發展階段，要在家事調解中做到反思性實務，就必須先思考如何達成法院與社工組織的目標、再思考如何融入在實務工作中、最後還要注意這些工作是否跟當下的社會氛圍或政府政策有衝突之處。

接著討論反身性思考。家事調解委員在做出決策時，需要藉由反身性思考去考慮他們的信念、情緒、想法、原因，以及行動所處的知識與價值脈絡。因為反身性是一個社工對其知識脈絡如何被建構與如何選擇被運用在自身工作中，提出挑戰。這個挑戰是針對知識、思考、情緒，也包括信念、假設、與詮釋而發出的（O' Sullivan, 2011）。反身性強調確認外在與脈絡因素的重要角色，以點醒個人的主體性。反身性「是有能力認識自己的影響力與我們所處社會文化脈絡對知識生產的形式和生產方式的影響。」（White, Fook, & Gardner, 2006；引自林萬億，2013）。也就是，要把自己放在所處的實務情境中。反身性實務（reflexive practice）強調實務工作者確認其判斷是精準的，嚴肅地思考其所作所為，及為何如此作為。因此社會工作人員在家事調解工作中也必須能夠精準的判斷所處的司法實務情境、所處的法律環境脈絡，以及參與家事調解之後對當事人可能產生的影響等。

相較於反思的學習過程，反身性的學習是充滿挑戰批判的。進行反身性的學習過程有以下四個部分：一、內省，觀察我們自己的思想意識，找出我們是如何思考的，為什麼會這麼思考。二、主體間反思，這是聯合反思，把參與者包括進來。三、把反身作為一種社會批判來使用，傳播反身性工作事實，對那些怕麻煩沒有這麼做的研究者進行批判。四、使用反身性作為反諷解構，在此，共同思考的過程會明晰參與者所使用的權利和權威影響到中立的各個環節。在這個過程中，我們開始質疑那些未經思考就接受的共同思想的模式，例如丈夫和妻子的一般權力關係（Payne, 2005）。在家事調解工作中，社會工作人員也必須先瞭解自己的思考方式及其原因；把當事人、法院當中法律專業團隊的成員都包括進來的反思，以瞭解所有成員的思考脈絡。但是若論到後面兩種反身性實務，在臺灣現今的司法環境中，相信仍要經過許多奮鬥與對話的過程。

## 第四節 社會工作知識在司法家事調解的意涵

專業知識 (professional knowledge) 是有效社會工作人員必須具備的另一項特質。社會工作須根據工作環境特質、目標問題、服務對象、或角色的設定不同，而運用多樣化的特殊性專業知識，然對任何一位社會工作人員而言，都需具備一般的基礎專業知識 (Cournoyer, 2010)。Vass (1996) 提出實務社會工作人員需要有一嚴謹的知識技能以提高、改善、修正服務的品質，並認為社會工作實務者須具備三種知識基礎，融和運用使工作更有效率：關於案主經驗與脈絡的知識，包含社會學、社會問題及社會政策、心理學、反歧視的實務工作；幫助工作者制定有效處遇計畫的知識。包含理論與模式、社會工作處遇方法、社會工作的處遇流程；以及與工作相關的法律、政策、程序與組織脈絡相關的知識，包含立法、政策與程序、組織脈絡。本節將家事調解工作中，社會工作人員所需要具備的知識分為：對司法環境與相關法律的瞭解、生態系統相關知識，以及家庭社會工作相關知識等三部分進行討論。

### 壹、對司法環境與相關法律的瞭解

目前臺灣司法家事調解的進行地點都在法院的調解室當中進行。參與的人員除了雙方當事人、主持整個調解進行的家事調解委員<sup>28</sup>之外，有時還有其他相關的法律專業團隊人員共同參與，如：法官、司法事務官、書記官、法官助理以及雙方律師等。家事調解委員之專業背景多元，臺灣各地方法院有許多家事調解委員是以社會工作師的證照資格提供服務。司法院 (2018) 整理了「家事事件法特色」，讓民眾可以更清楚的認識家事調解制度，並讓民眾知道家事調解委員所進行的調解工作是依據「家事事件法」和「法院加強辦理家事調解事件實施要點」，可以提升民眾對家事調解委員的信任，特色如下：

1. 專業處理：家事事件由少年及家事法院或地方法院家事法庭處理。處理家事事件的法官、程序監理人、家事調解委員等人員，要具有性別平權意識、瞭

---

<sup>28</sup> 家事調解委員是由各地方法院聘任諮商心理師、社會工作師、律師、教師、輔導等學經歷人員或具備家事事件調解專業經驗的人員擔任。

解權控議題、多元文化，以及處理家事事件相關知識等專業素養（家事事件法第 2 條、第 8 條、第 16 條、第 32 條）。由此可見處理家事事件的人員包括家事調解委員，其專業要求與法官相同，要具有性別平權意識等素養，還要有處理家事事件相關知識，包括各項相關法規（如家庭暴力防治法、性侵害防制法、性騷擾防治法、兒童少年權益保障促進法等）。

2. 程序不公開：為了保護家庭隱私及名譽，家事事件開庭時，原則上不可以旁聽（家事事件法第 9 條）。家事事件開庭，包括調解庭，都是不對外公開的。因此，除了家事調解案件的工作人員、當事人，以及委任律師以外，其他人在未經過家事調解委員和當事人同意之前，不得進入調解室。

3. 調解前置及合併：

（1）家事事件常和感情、親情牽扯不清，如果當事人能自己理性平和處理，會比法院裁判更好。因此家事事件法規定家事事件原則上都應先經過法院調解，也可以合併調解，進入訴訟或非訟程序後，法官還可以移付調解（家事事件法第 23 條、第 26 條、第 29 條等）。將家事調解列為訴訟前的必要程序，也將調解定位為比訴訟更好的家事紛爭處理方式，形成對家事調解成效的高度期待。

（2）明確訂出處理流程：圖 2-1 是家事調解流程簡圖<sup>29</sup>，不論是當事人自行聲請調解，或者提請訴訟時依法視為調解之聲請，都會依照流程進入調解程序。調解程序的進行速度必須視當事人之討論結果而定，如果當事人有意願持續在調解程序中互相討論，調解程序的維持時間將可適度的延長。整個家事調解程序是依照「法院加強辦理家事調解事件實施要點」來辦理<sup>30</sup>。

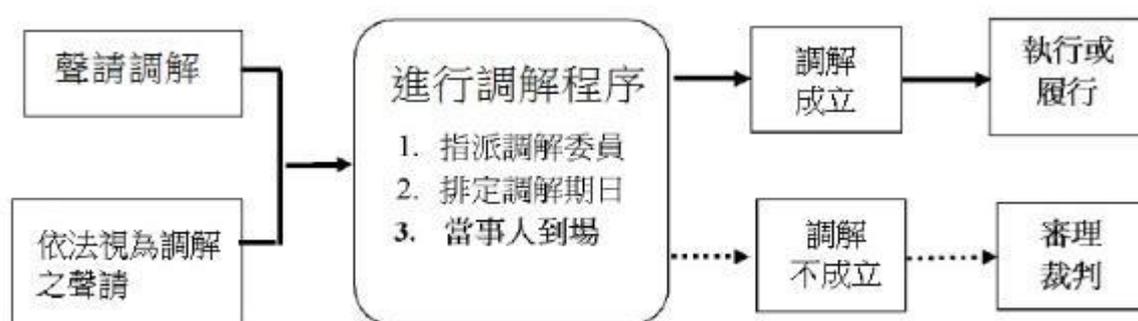
4. 合併審理：基礎事實相牽連的家事訴訟和家事非訟事件（例如請求離婚，一併請求贍養費、定子女監護、扶養費），可以請法院一起審理、一起裁判（家事事件法第 41 條至第 44 條、第 79 條、家事事件審理細則第 61 條至 65

---

<sup>29</sup> 詳圖請參附錄一。

<sup>30</sup> 該辦法自民國 97 年發佈實施以來，已歷經四次修訂，其中民國 97 年到 99 年三年間就修訂了三次。

條、第 85 條等)。這一個特點顯示出家事調解跨越不同法律間有關家事事件的統整處理之特性，也充分展示家事調解委員需要具備相當廣度的相關法律知識。



(資料來源：司法院，2014)

5. 遠距視訊審理：當事人、證人或鑑定人如果因為距離或交通關係等無法到庭，法院認為必要時，可以依聲請利用網際網路視訊設備進行審理（家事事件法第 12 條、法院辦理家事事件遠距訊問審理及文書傳送作業辦法）。這個便利民眾的做法，使許多當事人無法以路途遙遠為由拒絕出庭調解；然而，也考驗著遠距視訊的工具效能與人際之間的溝通效果。
6. 家事非訟事件暫時處分：家事非訟事件審理中，法院認為必要或緊急時，可以裁定暫時處分，命令關係人一方先給付孩子急需的學雜費、醫藥費或禁止帶孩子出境等（家事事件法第 89 條至第 91 條、家事事件審理細則第 91 條至第 93 條、家事非訟事件暫時處分類型及方法辦法）。暫時處分賦予家事調解委員「快事緩辦<sup>32</sup>」的空間，讓當事人的紛爭有機會「試一下」可能可行的解決方案。
7. 履行勸告及調查：家事事件債權人取得執行名義（包含本案裁判、和解筆錄、調解筆錄），除可以聲請強制執行外，也可以聲請法院調查債務人履行義務

<sup>31</sup> 完整程序請參考附錄一，家事調解程序簡介（詳圖）（司法院，2016c）

<sup>32</sup> 閩南語，意思是越急迫的事情越需要多一些時間來妥善的處理。

的情形，並勸告債務人履行債務（家事事件法第 187 條、第 188 條、家事事件審理細則第 163 條至第 166 條）。社會工作人員參與的家事調解極少有債務相關的議題，但偶而接獲類似情形時，亦可用來勸導當事人。

8. 家事裁判強制執行特別規定：分為二個部分說明。

（1）扶養費請求權強制執行時，可以暫時免繳執行費，由執行所得扣還；定期或分期給付的家庭生活費用、扶養費或贍養費，有一期沒有全部履行，尚未到期的也可聲請執行，還可聲請法院命債務人要按期履行，沒按期履行要給付強制金給債權人。未成年子女扶養費債權，可以向債務人領取的社會福利津貼、社會救助或補助進行強制執行（家事事件法第 189 條至第 193 條）。面對「未成年最佳利益」的議題時，扶養費經常是當事人雙方紛爭的重要原因之一。家事調解委員若能嫻熟的運用這個觀念，將可以比較順利的促使雙方提升配合的意願。

（2）交付子女及與子女會面交往事件強制執行時，要符合子女最佳利益，直接強制執行時，要擬定執行計畫、請相關單位及人員協助，並注意未成年子女的安全、人身自由及尊嚴（家事事件法第 194 條、第 195 條）。這是另外一個「未成年子女最佳利益」的執行議題，社會工作人員通常不會選擇強制執行交付子女或子女會面交往，因為這根本性的違背了社會工作人員的信念與價值。然而，面對當事人根據法律規定提出相關申請時，如何勸導當事人選擇其他策略，是一大挑戰。

此外，依據「法院加強辦理家事調解事件實施要點」第 26 條<sup>33</sup>，依據該條文所列時間，雖然第一階段有四個月的工作時間，但是從法院受理到分案、確認所需文件齊全、聯繫調解意願與案型分類、到通知出席調解，都需要行政作業時間；因此家事調解委員在四個月的時間中經常只有一次調解的機會，根據涂秀玲的研究，要在一次調解當中化解衝突並處理未來的與子女的生活，「實屬不易」（涂秀玲，2005）。可知相較於英、美、澳等國的調解時間長度，臺灣司法家事

---

<sup>33</sup> 「法院加強辦理家事調解事件實施要點」第 26 條：家事調解事件，自事件繫屬後不得逾四個月；合併調解或經當事人及關係人書面同意續行調解者，不得逾八個月。逾前項期限仍未能成立調解者，除經當事人及關係人書面同意續行調解外，應即終結調解程序。

調解的辦理期限實在相當有限。以 Irving 和 Benjamin 發展出的治療式家事調解模式 (therapeutic family mediation, TFM) 為例, TFM 是目前最完整的治療式調解模式之一, 治療式家事調解認為每一個家庭所需的時間是 16 到 32 小時, 而一般法院體系所能提供服務的時間是 8 小時或以下 (Taylor, 2004)。而依據楊熾光 (2013) 的研究報告推算, 臺灣目前每一個案件所接受的調解服務次數大多是 1 至 2 次, 時間是 2 小時以下。由此可知, 臺灣的司法家事調解時間短、次數少, 如何在這個有限的工作環境中獲得更良好的工作成果, 是家事調解委員的共同挑戰。

## 貳、 對生態系統相關知識的瞭解

### 一、生態觀點

人在情境中 (person in the situation) 是過去社會工作個案服務的重要概念之一, 隨著思潮的演進, 現代社會工作對人的生活與環境有著更全面的觀點, 是「人在環境中 (person in environment, PIE)」。人在環境中的觀念可協助理解家事調解當事人所處的環境系統, 包括物理環境、社會支持系統, 以及靈性層面與可信賴之社區組織是社會工作人員參與司法家事調解重要的中心思想與基礎 (Hepworth, Rooney, Rooney, Strom-Gottfrid, & Lasen, 2010; 謝秀芬, 2016)。同樣的, 生態觀點 (ecological perspective) 也一直提供社會工作人員理解家事調解當事人所處的環境所需的基礎觀念, 例如 Johnson 與 Yanca (2001) 提到社會工作人員應該理解當事人所生活的社區、分析該社區對當事人可能擁有的助力與阻力, 甚至把司法體系與社會福利體系也當作生態系統的一部份, 納入當事人的生活環境應思考與理解的一環, 最後發展出與官僚組織一起工作的技能。

生態觀點的建構主要是引用生態學理論觀點中有關生物與其棲息環境 (habitat) 間的交流 (transaction) 與調適 (coping) 的過程, 特別是在家事調解場域中, 當事人如何運用環境中的資源、如何因應必要的變動來修正生活機制以維繫生存的需要, 以及當事人如何與環境相互調適以提升環境的多元性和維繫生存的能力 (Germain & Gitterman, 1980; 引自宋麗玉等人, 2012)。社會工作人員參與家事調解時, 需協助當事人先去理解環境中的資源, 再逐步思考與盤點資源

之可運用方式；面對家事紛爭所帶來的變動，又該如何調適以開展新的生活秩序；除了理解與變動之外，是否還可能促進所處環境的改善，增加環境對當事人的支持，使當事人在未來面對生活的壓力與變動時，有更好的適應能力。

在生態觀點的建構下，「生活模式」(life model)更進一步的提供了社會工作人員參與家事調解的參考基礎，他們必須思考：當事人與環境的調和程度、環境的品質，以及當事人生活中的問題(簡春安、趙善如，2008；宋麗玉等人，2012)。生活模式提供的互動架構看似複雜，卻使社會工作人員參與家事調解時更能以綜融的視角貼近瞭解當事人的問題狀況，並藉此開展問題解決的策略與行動。

## 二、家庭系統相關理論

Anderson 與 Johnson(1997,引自 Taylor, 2004)提出的一般系統理論(general systems theory)認為，不論是人類家庭或是其他機械的系統，都有以下的原則：1.系統中的每個部分(part)，存在的意義，都是希望整體系統能夠達到最佳的目的；2.系統的某些部分(parts)會被安排成一種特定的方式，而讓系統能夠實現本身的目的；3.儘管有一些浮動與調適，系統會嘗試維持本身的穩定；4.系統的部分之間(parts)會有回饋路線(feedback loops)傳達重要的溝通訊息；5.系統是更大系統與結構的一部份等五個原則。這個理論提供社會工作人員一個認識家庭的視角，理解家庭中的每一個成員存在的意義都可以有益於家庭的整體、成員與成員之間也會存在各種不同的訊息傳達路徑與效果，以及家庭本身也存在於整體社區乃至於社會環境之中等。

Taylor(2004)提到家事調解委員經常遭遇三個家庭系統的議題：改變目標、惡化、與嘗試修正失敗。以下分別討論之：

### (一) 改變目標

當系統的目標與實際狀況有差距時，系統內或系統外會產生更正的行動，可能是降低系統的目標或是增強目標。當真實的情境與系統的目標差異大時，系統會降低目標。例如當事人不想離婚，因為這樣會「沒有一個完整的家」；但是一旦當事人發現不是個人的意願可以決定一切時，可能會轉而期待「好聚好散，可

以順利看小孩就好」。

## （二） 惡化

系統中成員的某些行為會對其他人造成威脅，感到威脅，感到威脅的成員會有所反應，使得原行動者也感到威脅，這是一種惡化的過程。例如：要離婚的當事人可能會告訴彼此，他們將要爭取孩子的監護權，而將孩子從另一位當事人身邊帶走，這種相互持續惡化的威脅，可能導致當事人私下帶走孩子或綁架孩子。

## （三） 嘗試修正失敗

嘗試要修正問題，但可能產生沒有預期的結果，反而使原來的問題更糟。例如：當事人為了避免孩子有壓力，而不讓另外一位當事人來探視或接近孩子，反而促使法院不同意當事人的主張而讓另外一方有更長的親子時間。（當然，這對孩子與另外一方的當事人而言，未必不是好事。）

另外，家事調解的案件當中，有許多關於家庭內各種關係之間的紛爭，如：父母之間、父母對子女、婆媳與翁婿、連襟與妯娌...等。Bowen（1978，引自 Goldenberg & Goldenberg, 2011）發展出的家庭系統理論（family systems theory）是許多參與家事調解的社會工作人員重要的思路參考。家庭是情感的單位，也是連鎖關係的網絡，並且需要以多世代或歷史架構來分析才能夠被了解。家庭系統理論（family systems theory）係從生理觀點將人類家庭視為一種生命系統，有時也被稱作「自然系統理論（natural systems theory）」。根據這個理論，人類家庭的出現是大自然進化的結果。因此，人類和人類家庭就像是所有的生命系統（動物昆蟲、海洋江河、星辰等）一樣，也被自然界中共通的歷程所指引。

藉由檢視家庭結構及功能將有助於家事調解委員理解家庭的運作方式。家庭結構是指家庭經由自身的調整與修正後，所形成的一種互動模式。家庭中主要的次系統為夫妻次系統、父母次系統、子女次系統及親子次系統。當所有次系統都維持其特定角色、特性及界線時，則能發揮最佳的家庭功能。家庭系統中也有許多重要的過程，例如訊息流通、回饋交流、與溝通模式等。其中，溝通模式在家

庭關係上則扮演很重要的角色，家事調解委員需要清楚知道這些次系統之間的運作狀況（Ashford & LeCroy, 2010）。若討論到家事調解案件中的未成年子女時，則必須瞭解影響兒童發展的因素，包括：父母的人格、性情、父母的精神疾病、和家庭變動（如：父母死亡、離婚、憂鬱症）等。家庭互動模式的影響通常是循環的，婚姻關係良好的父母比較能和孩子進行正面的互動，雙親關係緊張或者婚姻有紛爭則對親子間的互動產生負面的影響，這些互動稱為循環性影響（circular influence）（Ashford & LeCroy, 2010）。也就是說，夫妻關係可能影響其對孩子的態度或行為，進而影響到孩子的功能，然後又循環地影響到夫妻的婚姻關係。

三角關係（triangle）是建立家庭情感或關係系統的基本單位，在焦慮低且外在環境平靜的這段時間，此兩人系統可以舒坦地溝通感情；但是，如果內在或外在的壓力導致其中一人或兩者皆變得不滿或焦慮時，此穩定的情況就遭受威脅，達到中度焦慮時，易受傷害的第三者就會被扯入。要消除家庭中焦慮的兩人關係，可使用的方法之一是形成三角化關係，即拉進一個重要的家庭成員，已形成三人的互動。所以，當兩人系統的在壓力下試圖要達到穩定時，形成三角關係是一個常見的方式（Guerin, Fogarty, Fay, & Kautto, 1996；引自 Goldenberg & Goldenberg, 2011）。在臺灣司法家事調解的調解室中，經常可見父母將爭執的標的，鎖定在未成年子女的爭奪上。三角化指的是兩位家人想辦法將第三人拖進他們的立場來幫他們辯護，或是舒緩衝突，製造多數增加氣勢，或提供穩定性（Taylor, 2004）。由此可知，生活中的三人關係不全然都是負向的。三角化有時是自然形成，具有社會及文化上的支持功能，譬如父母與孩子的三人組合。當然，家事調解委員看到的較多是衝突中負向的三角化關係，如何促進負向三角化關係轉變為正向功能就是家事調解委員的挑戰之一。

### 三、優勢觀點、復原力與充權

在家事調解工作中，如果繼續將當事人的家庭當作是「有問題的家庭」、是「生病的家庭」，將會失去與當事人工作的可能。相對的，「優勢觀點」（strengths perspective）是家事調解工作中重要的知識概念。因為「優勢觀點」反對過去的理論一味將案主視為無能力者、有問題的人，認為每個人都具有學習、改變、成

長的潛能與優勢，處遇時應著重案主的想望，並協助案主發掘與運用其優勢，以其優勢為介入策略，運用親善和真誠的夥伴關係，並強調案主為指導者，陪伴和促進其達成目標和復元（recovery）；在優勢觀點模式下，復元為助人自助的終極目標，即促進案主重新找到自己，激發其主體性展現，追尋生命意義與滿足生活，同時與環境為相互回饋之和諧關係（宋麗玉、施教裕，2009）。雖然優勢觀點的工作時間相當長，並不一定適合用來提供家事調解案件後續的工作步驟，但是這個正向的觀點，將帶給當事人及其成員不同於「被指責」、「被定罪」的正向能量。

重視復原力（resilience）是另一個對家庭工作所需要的重要觀念，其核心概念包括逆境、風險因子、與保護因子。其中，逆境（adversity）是指對一個系統造成功能或生存的障礙，或是對適應或發展造成威脅的經驗，例如：貧窮、無家可歸、兒童虐待、政治衝突、災難事件等，以及重大創傷經驗、個人長期的身心行為困境和環境長期的壓迫困難等（白倩如、李仰慈、曾華源，2014）。許多復原力相關研究聚焦的逆境，多被界定為特定的生命風險或重大創傷事件、高風險行為或身心疾病為主。逆境普遍常見的類型可以概分為三種：重大創傷事件的經驗、個人長期的身心行為困境、環境長期壓迫造成的困難。家事調解當事人面對的離婚、子女監護權爭執等議題，當然是逆境的一種。對於某些家庭而言，逆境的恢復可能是迅速的，也可能會開始經歷未預料到的問題，甚至再也無法像過去一樣享受生活的樂趣。

不過，有很多家庭能設法應付一時的變動或失落、重新振作、然後往下一個挑戰邁進。在經歷了極端負面的事件之後，一個家庭是否能夠表現出少而短暫的混亂情況、並努力去維持相對穩定的身心功能，即顯示出這個家庭的復原力（resilience）（Goldenberg & Goldenberg, 2011）。什麼是復原力呢？復原力是一種特質，可以讓個人在困難的情境當中在情緒上存活。復原力可以藉由參與當事人周遭的組織和歷程來增進，通常當事人的權力及控制能力在一些負向的情境中已經喪失，因此藉由參與，可以給予當事人權力和控制感。因為家事調解是全方位的參與，調解是可以幫助復原力的發展。調解當中充權（empowerment）的概念可以幫助增進復原力（Taylor, 2004）。充權的目的在協助案主取得自主的決定權和行動權，所憑藉的方式是排除個人發揮權能的個人或社會性的障礙，是增強

個人從他人或團體習得的能力和自信心（Payne, 2005；Lee, 1996；引自宋麗玉等人，2012）。如何察覺雙方的權力不對等而需要充權？Haynes 與 Charlesworth（1996；引自賴月蜜，2009）指出，當事人總是等另一方先開口、不時偷瞄對方、試圖避開所有衝突；或者另一方總是講個不停、透過眼神或表情傳遞警告的訊息等，都值得社會工作人員在執行家事調解時留意和處理。家事調解進行中，家事調解委員是最貼近其互動的工作者，當事人雙方些微的肢體動作與臉部表情應被注意，社會工作人員參與家事調解時，也必須同時思考針對不對等之權力議題進行干預。這種干預並非指導或影響當事人的自決，而是以此促成當事人能夠自在對話與進行實際討論的重要平台。

服務受壓迫人口的社會工作實務應該以增加當事人的權能為目標，當事人被充權之後，他們得以控制環境，進而使得改善生活變成可能（Segal, Gerdes, & Steiner, 2007）。家事調解的當事人雙方在歷經家事調解場域中，社會工作人員所擔任的家事調解委員之干預後，得以理解並嘗試應用在生活中的家事紛爭議題，經過調解程序的安排，使得多次調解得以成為評估當事人充權成效的場合。根據宋麗玉等（2012）提到對充權的看法，可以獲得以下的結論：充權不僅在個人層次上協助發展個人能力，促進提升家事調解當事人的自我勝任感和控制趨力，使當事人有信心面對家事議題的挑戰，增加心理充權之內在要素；也在人際間層次提升發展影響別人的能力，瞭解當事人之另一方對於家庭事件的因果歷程與起因，並發展因應之技巧，提升其互動要素；更在組織與政治層次來增加家事調解當事人在社區與組織的參與，擴大其資源範圍，提升與他人合作與互動的良好經驗，進而改變原本畏縮的行為要素。

### 參、 家庭社會工作相關知識

家庭社會工作是協助高風險家庭做法的統稱（Collins, Jordan, & Coleman, 2012）。「以家庭為中心」不僅是家庭社會工作的觀念，也是近來我國推動各項社會工作服務的重要宣示標題<sup>34</sup>。然而，家庭議題範圍廣泛，所需知識多元，反而

---

<sup>34</sup> 我國衛生福利部推動「強化社會安全網」，強調從「以個人為中心」轉為「以家庭為中心」。網址：<https://www.mohw.gov.tw/dl-45836-c39b13cc-b67a-4f4b-bb62-2a25dcc7693b.html>。查詢日

落入無法聚焦而容易被忽視的情況（彭懷真，2018）。由於臺灣司法家事調解的工作場域都是在法院之中，而非到當事人家裡提供服務，因此以下僅就家事調解中經常應用的家庭社會工作相關知識提出討論。

## 一、家庭生命週期

參與家事調解工作前，社會工作人員必須瞭解當事人所處的家庭生命週期。Goldenberg 與 Goldenberg 認為家庭生命週期是「一連串的階段或事件，可以提供人們辨認該家庭系統在時間的演變中，一個有組織的分析架構。」，家庭生命週期的觀念可以讓人們比較容易瞭解家庭在不同階段下的各種任務與歷程（Goldengerg & Goldenberg, 2011；陳麗欣等，2000）。表 2-4 採用不同版本 Goldenberg 與 Goldenberg 的分析架構，選用陳麗欣（2000）對家庭生命週期階段的命名和 Goldenberg 與 Goldenberg（2011）中文版對家庭生命週期各階段的情緒歷程與階段任務彙整出來。在臺灣的司法家事調解案件當中，社會工作人員經常被邀請協助的案件類型，大多集中在有未成年子女的父母所提出的離婚、未成年子女的監護權酌定或改定、未成年子女的交往會面，以及給付未成年子女扶養費用等類型。按照表 2-4 的家庭生命週期階段來看，就是「新生兒出生期」與「青春子女成長期」為最多，部分案件由於子女年齡橫跨時間長，而有少數兼具「子女離家空巢期」。其他家庭階段，如結婚出奇與老年晚期並非沒有家事調解案件的需求，只是相形之下比例較低。

社會工作人員運用家庭生命週期觀念，將可以更清楚聚焦在家事調解案件的家庭本身面對的課題，無論是成員的增加、健康的變化、或是經濟的壓力等等，都成為可能引發家庭紛爭的原因之一。

## 二、依附理論

在家事調解的案件中，經常面對嬰幼兒的父母所發生的司法訴訟。當事人雙方都想爭取嬰幼兒的監護權時，依附理論（Attachment theory）的知識基礎成為很好的參考。這個理論是由英國心理治療學家 Bowlby（1969，引自 Zastrow &

Kirst-Ashman, 2010) 結合精神分析學派、學習論、發展心理學、認知論、客體關係等理論觀點提出，用以解釋兒童與主要照顧者之間情感連結現象。最重要的原則是，幼童因為社會與情感需求，而至少與一名主要照顧者發展出親近關係，否則將造成其心理與交際功能長久的不健全。家事調解中，社會工作人員可以提供給當事人（未成年子女的父母）有關依附關係發展的知識，讓當事人理解嬰幼兒的依附關係發展會影響未來的人際關係，進而願意與家事調解委員討論如何妥善安排子女的照顧議題。

表 2-4 家庭生命週期的階段

家庭生命週期階段	重要情緒歷程	階段任務
離家獨立時期	對自己的情緒與財務負責	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 區辨自我與原生家庭的關係</li> <li>2. 發展與同儕親密的關係</li> <li>3. 建立工作自我和財務獨立的自我</li> </ol>
結婚初期	對新系統的承諾	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 婚姻系統的形成</li> <li>2. 調整與延伸家庭和朋友的關係以接納配偶</li> </ol>
新生兒出生期	接納新成員進入系統	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 調整婚姻系統以空出孩子的空間</li> <li>2. 共同分擔養育孩子、財務和家事等任務</li> <li>3. 調整與延伸家庭的關係。以納入父母與祖父母的角色</li> </ol>
青春子女成長期	增加家庭界線的彈性，允許孩子的獨立性和祖父母的脆弱	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 轉移父母與孩子的關係，以允許青少年進出這個系統</li> <li>2. 重新將重心放在中年婚姻和職涯議題</li> <li>3. 開始將重心轉移到照顧比較年長的世代</li> </ol>
子女離家空巢期	家庭系統有進有出	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 重新協商夫妻兩人的婚姻關係</li> <li>2. 長大的孩子與父母發展出成人間的關係</li> <li>3. 調整關係以接納姻親與孫輩</li> <li>4. 處理父母等尊親屬的殘疾與去世</li> </ol>
老年晚期	接受世代角色的轉移	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 面對生理的衰弱同時維持自己與配偶的功能並發展興趣</li> <li>2. 支持中生代</li> <li>3. 在系統中騰出空間容納老年人，支持而不過度干涉</li> <li>4. 處理失去配偶手足等同輩，並面對死亡</li> </ol>

(資料來源：研究者改編自 Goldenberg & Goldenberg, 2011；陳麗欣等，2000)

Bowlby (1969, 引自 Zastrow & Kirst-Ashman, 2010) 發展出來的依附關係至少可分為：1.安全依附 (secure attachment)：一種「我好，你也好」的關係。

能夠有自信的處理好兩人關係，了解自己的想法與需求，也能尊重和信任對方，是在成長過程中情感和安全感都獲得滿足的人。2.焦慮依附(anxious attachment):一種「我不好，你好」的關係。在成長過程中未獲得足夠重視，對自己沒信心，而衍生出慣性贊同、討好他人的行為。會用一些方法去測試對方對自己的愛，但結果常常都是令他失望的。當發生爭執或關係變差時，容易產生自責、一切都是自己造成的心態。3.逃避依附(avoidant attachment):「我好，你不好」的關係。不輕易相信他人，對人的信任度低，喜歡自由自在、一個人的生活，把重心放在自己的工作跟興趣上。可能是在成長過程中，對重要他人失望，所以養成凡事靠自己，不依賴他人的行為模式。4.混亂依附(disoriented attachment):「我不好，你也不好」的關係，是最不理想的狀態。在關係中有一種矛盾的心態，一方面希望對方能接納自己，另一方面又害怕更進一步的親密關係會帶來傷害，不相信有人愛自己。在成長經歷中，或許曾被情緒化的方式對待，或有一些沒有解決的重要事件，讓他在關係中找不到一個好的相處與對待另一半的方式(Ashford & LeCroy, 2010; Zastrow & Kirst-Ashman, 2010)。這些發展都值得當事人思考，應該如何合作以避免未成年子女發展出不理想的依附關係。

接著，家事調解委員可以提供影響孩子與照顧者之間的依附關係之因素，做為討論的基礎，例如：1.有意義的共處時間：也就是必須是穩定的提供，而且是有品質不受干擾的陪伴時間。2.察覺孩子的需求並且提供體貼的照顧：經常性的陪伴與無障礙的溝通，才能夠細緻的理解孩子的需求。3.照顧者的情緒反應和對孩子保證的深度：父母本身的情緒是穩定的，可以自我察覺與自我控制，以及對子女的承諾是能實現的。4.在孩子的長期生活中是隨時有空的：意即在生活中以未成年子女為生活的重心(Zastrow & Kirst-Ashman, 2010)。因此，依附關係不僅是嬰幼兒時期的照顧理論，也適用於當事人未成年子女在兒童與少年時期的照顧議題。

### 三、家庭暴力與兒童少年保護相關知識

兒童最佳利益(the best interests of the child)是兒童權利公約(Convention on Rights of the Child, CRC)的重要意涵之一，我國2014年公布施行的「兒童權力

公約施行法」，認同了兒童權力公約裡面的內容等同於我國法律之效力，也直接將過去所有跟兒童少年等未成年保護與福利服務相關法規都含括在裡面，如「兒童及少年福利與權益保障法」、「性侵害防治法」、「性騷擾防治法」、「兒童及少年性剝削防制法」等，在這些法規當中所蘊含的服務內容必須被瞭解；此外，在實務中處理未成年人的保護工作時，「家庭暴力防治法」當中對於家庭暴力的服務觀念也是必須被瞭解的相關知識。

由於家事調解受限於時間與次數，無法與當事人及其未成年子女深入討論兒童少年保護與家庭暴力防治的相關議題，僅能在家事調解進行時，由家事調解委員就討論內容若察覺有兒童少年保護或家庭暴力之議題，且非當次家事調解可以處理完畢者，則應由法院轉介當地主管機關進行後續處理。綜合了 Taylor(2004) 與 Fawcett (2007) 的看法，家事調解委員應具備的兒童少年保護與家庭暴力相關知識應包括：1.生理與心理虐待議題及虐待對家庭成員的影響：包括如何辨識虐待與管教的差別、理解虐待可能發生的影響。2.家庭暴力（包括目睹暴力）對兒童的影響：瞭解家庭暴力不只是影響伴侶之間的關係，也影響兒童（含少年）的發展。3.選擇家庭暴力有效的介入技術、評估安全狀況、及安全的結束調解：必須先理解可介入的家庭暴力程度與類型、具有評估安全狀況的能力，以及清楚如何安全完成有家庭暴力議題的家事調解。4.資源網絡知識：提供適合當事人需求或是替代家事調解的服務。以及 5.具備文化與族裔的敏感度：了解文化、族裔差異與家庭暴力議題發生的關聯。

Taylor (2004) 提出服務具有家庭暴力或兒童少年保護議題的案件時，家事調解委員應注意之原則，經整理如下：

- (一) 對暴力本質的瞭解：1.調解工作者應有處理家庭暴力的訓練，熟悉家庭暴力議題的研究與文獻；2.暴力事實絕不能調解；3.絕不支持任何配偶以非暴力行為交換順服。意即，家事調解委員「瞭解」暴力的事實，但不代表「接納」暴力這件事；家庭內暴力議題的起源可以調解，但不能調解暴力行為本身。至於非暴力行為交換順服，更是權力操控的具體展現，自然不能接受。
- (二) 行政的安排：1.客觀條件許可下，應有分別等待區，並安排當事人不同到達與離開的時間；2.時間安排上，被打的一方應被確保「後到達而先離開」，

並有合理的時間間隔以確保安全；3.如果狀況必要或對家事調解有幫助，該案件可以全程都以個別方式進行；4.一男一女組成的協同調解團隊，也是一種選擇；5.允許當事人的情緒支持者在等待室或是調解室。可以看出行政安排的目的，在於開創一個利於當事人進行家事調解的安全而有支持的硬體空間，以及兼顧當事人感受與情緒的軟體服務

(三) 介入技術的發展：1.設立基本調解規範以極大化受害人的保護；2.如果任何一方當事人能力不足或是無法在安全與無恐懼下進行調解，都應停止正在進行的調解；3.停止調解時應謹慎以確保當事人安全，如調解工作者不應將可能增加另一名當事人危險的訊息，告知一方當事人；4.如果無法維持配偶間的權力衡平，應停止調解並轉介當事人進行其他適合的服務，如庇護中心、治療師、虐待防治團體、或律師等；5.提供追蹤會談評估修改協議的需要；6.應發展具備文化敏感度的衝突解決方法，方能處理文化及族裔背景不同的當事人涉及家庭暴力的分居與離婚爭議案件。

由此看出，家事調解委員不僅需要家庭暴力與兒童少年保護相關的知識，更需要融入族群與文化差異的敏感等多元能力，更需要開展相關的技術行為，使家事調解服務的輸送能更具成效。下一節，將逐一討論臺灣社會工作人員參與司法家事調解需要具備的技術。

## 第五節 社會工作技術在司法家事調解的意涵

Cournoyer 指出社會工作技術乃一組獨立具體的認知與行動，源於社會工作的知識、價值觀、倫理與義務，在階段實務的工作脈絡下符合社會工作的目的，並能符合促進行為改變的特質（Cournoyer, 2010）。因此，社會工作的知識、價值觀、與專業倫理等內涵，若無法藉由社會工作專業技術展現出來，亦無法提供服務輸送；換句話說，社會工作技術也可說是社會工作知識與價值的具體呈現。

### 壹、 資訊蒐集與彙整技術：閱讀卷宗與察覺會談中的權力

#### 一、 閱讀卷宗

雖然臺灣各地方法院均依照家事事件法全面推動家事調解制度，但是執行上仍有許多細節相異之處，閱讀卷宗就是其中一例。有些地方法院鼓勵家事調解委員提前到地方法院閱讀家事調解案件的卷宗資料，由於卷宗以司法訴訟的格式與用語撰寫，與社會工作實務工作慣常用語大為不同，因此社會工作人員參與臺灣司法家事調解時，需要能在有限時間內看到卷宗當中的關鍵資訊，並列入家事調解進行中的重要討論基礎。

由於家庭結構與家庭成員之間的關係與動力是複雜的，即使一個看似單純的案件，其中也包含了事實及過去的事件，因此了解互動與爭執的產生是重要的。Taylor 認為社會工作人員或是治療取向的家事調解委員通常會建構一個正式的家系圖或類似的圖像表示方式註記當事人重要的人生事件，如：出生、死亡、生命、種族、重要的家庭三代關係、聯姻、衝突及支持等項目（McGoldrick & Gerson, 1985； McGoldrick, Gerson, & Schellenberg, 1999；均引自 Taylor, 2004）。家系圖工具的產生來自於 Bowen，他認為多世代模型和其影響是核心家庭功能重要決定因素，因此他發展出一種描繪了至少三個世代的圖表，以調查表徵問題的起源。他建構出的家系圖，將配偶的家庭背景分別以圖形的方式一一列出。通常這張圖會在最初幾次的晤談中完成，當助人工作者與家庭成員在世代間的脈絡中檢視家庭情感的起伏時，家系圖就成為有用的工具。每個人家庭的血緣、親屬、和社會心理的結合，都可以在資料蒐集後呈現於此視覺圖畫中（Goldenberg &

Goldenberg, 2011)。因此在閱讀卷宗的同時，家事調解委員心中也同步形成當事人的家系圖。這個圖像將可以縮短家事調解委員閱讀卷宗的時間，卻又能掌握家事調解進行時所需要的關鍵資訊。

## 二、察覺會談中的權力

權力存在於兩個以上的個體之間，在某些關係裡，二個個體相互的影響力約略相等；然而，在某些關係裡，二個個體間的權力存著不平衡，可能其中一人做了多數的決定，控制了大多數的活動，佔有支配的地位（Sears, Freedman, & Anne Peplau, 1985）。因此，社會工作人員參與家事調解必須體認此一概念。另外，在長期的關係中，權力不容易精密的評量，而且伴侶之間對權力平衡與否的評量，意見經常不同。因此家事調解的當事人可能其中一方認為彼此是平等的；另外一位則可能表示，平常的決定權雖然差不多，但是對於「少數且重要」的決策，總是某一方比較具有影響力（權力）（Sears, et al., 1985）。在實務經驗中，認為彼此是平等的人通常是權力優勢者，而認為某一方是少數且重要的決策有影響力的人，通常是權力的弱勢者。

在家事調解的場域中，家事調解委員跟當事人之間也存在著權力議題，並非所有的案件都是家事調解委員擁有較大的權力。當家事調解委員年紀較輕、資歷較淺、生理性別女性，面對著當事人有較高之社會經濟地位（如：博士、董事長、地方仕紳等）、年紀較長，以及個人特質習慣指揮他人者，家事調解委員會遇到比較大的挑戰（Bastard, 2010）。Neumann 就曾經提出權力來自於十個不同的項目，包括：信念系統、個性、自尊、性別、自私、強勢、收入與財富、知識、年齡與階級，以及教育等（Lang, 2004；何惠玉，2013）。這些權力的項目幾乎都可以在家事調解的場域中觀察到，家事調解委員經常需要謹慎面對。

因此，社會工作人員在參與家事調解工作時，必須能敏感觀察出當事人的行為特性。曾華源（1987）就曾經藉由討論實習生與督導者之間的互動，提出受督導者可能出現的防衛行為與心理遊戲，包括：維護自我形象、操縱要求層次、重新定義關係、減少權力差距，以及控制情境等，這些情形與社會工作人員擔任家事調解委員時，與當事人之間的互動頗為類同，茲討論如下：

### 1. 維護自我形象

這是當事人為了保有個人能力與價值常見的抗拒行為，為了達到維護自我形象的目的，當事人可能藉由指謫對方來掩飾自己的瑕疵，也可能透過抱怨家庭其他成員或因素導致家事紛爭來使家事調解委員認為自己是站在對的那一邊。簡言之，把當事人的不足或失敗，歸咎於外在環境或他人的阻礙。

### 2. 操縱要求層次

這類行為展現出當事人抗拒家事調解委員或者家事調解制度而玩的心理遊戲。當事人跟家事調解委員表示他的困難或狀況，希望說服家事調解委員降低對該當事人之期待或要求；甚至當事人對家事調解委員表示假意的順從或尊敬，引導家事調解委員對當事人有較佳的印象，進而使當事人可以爭取到較大自身利益的調解條件。

### 3. 重新定義關係

當事人藉著改變或扭曲調解工作關係來降低家事調解委員對調解的要求，常見的方式是跟家事調解委員「攀關係」、「找關係」。例如，同鄉、同校、同樣的服役經驗等。在重新定義關係當中，家事調解委員或許受到臺灣傳統待人接物的應對進退禮節影響，也會對當事人善意而客氣的回應。

### 4. 減少權力差距

這類情形常見於當事人藉由擁有較多資源，或者貶抑家事調解委員的專業權威，來平衡雙方之間權力地位之差距，使當事人獲得較佳的調解條件。例如運用陪同的律師，向家事調解委員挑戰其對法律知識的有限，藉以獲得解釋法律的表達空間；又例如向家事調解委員表示自己在地方上的資源雄厚，希望讓家事調解委員「知所進退」等。

### 5. 控制情境

當事人藉由不同的行為展現其對工作情境的操控能力，例如假意的懺悔、陽奉陰違、引述其他專家意見來反駁家事調解委員的調解步驟等。這一類的操控行

為經常出現在掌控型人格特質的當事人身上，當這類型特質出現之時，通常也是家事調解委員可以運用其他會談技術（如具體、面質等）回應之日。

相對的，家事調解委員在調解過程中，也會為了權威的維持而展開防衛行為，包括保護權威形象和鞏固權威形象（曾華源，1987）。社會工作人員在參與家事調解過程中，除了需要瞭解當事人可能有的防衛行為之外，更需要自我梳理本身的防衛行為可能出現的條件與方式。另外，家事調解委員本身就是一個權力議題，在臺灣全面推動家事調解制度之後，法官對於家事調解的運用已經逐年增加，運用家事調解來解決家事紛爭的比例已經四成有餘；家事調解委員受到各個地方法院的重視程度也在遞增，因此家事調解委員本身也必須清晰的察覺調解過程當中產生的權力議題，在與專業倫理展開內在對話之後，找出適當的因應行為（Severson & Bankston, 2006；柯麗評，2009）。如果家事調解委員無法自我察覺本身的權力，不但有過度擴大與誤用的可能，更會進一步影響當事人的權益，豈可不慎？

社會工作人員參與家事調解的過程中，權力的議題還會牽涉到互動的型態。Bonoma 與 Zaltman（1981）提出四種不同的互動型態，互動程度由低而高分別是：假性互動、反應性互動、非對稱性互動，以及交相互動。這四種不同型態的互動並非說明何者較優、何者較劣，而是在說明不同情境設定之下的兩者互動樣態。所謂假性互動，是指雙方各有自己的劇本，只是因為恰好在同一個環境下相遇而產生互動，例如：計程車司機。在搭計程車的過程中，雙方幾乎沒有互動，而是各有自己的生活步調在走。某些家事調解當事人或許接受到臺灣早期司法體系不重視家事調解的歷史看法之影響，認為家事調解只是一個過程，所以完全不想投注任何注意力和心力去參與。這樣的當事人參與家事調解只是抱著「盡義務、完備法律要件」。而反應性互動與非對稱性互動則是居間的互動型態，當事人與家事調解委員雖然互有盤算，但是互動的過程彼此產生程度不一的影響。最後是交相互動，也是互動型態最高的一種，當事人跟家事調解委員各有針對調解事項的計畫，但是卻因為互動程度高，所以互相影響程度也比較大，修訂彼此期待與計畫的可能性也比較高（Bonoma & Zaltman, 1981）。在臺灣司法家事調解場域當中，社會工作人員必須盡力將家事調解委員與當事人之間的互動型態調整到高

互動型態，也必須努力調整當事人雙方的互動型態維持在高互動型態，亦即交相互動，使得家事調解的進行真正有助於當事人紛爭的處理，而非僅止於法律程序的完成。

在交相互動的互動型態之下，家事調解委員必須進一步理解與當事人之間的工作目標是否一致與當事人雙方的工作目標是否一致的問題。在高度互動的環境中，雙方的目標可能有三種情形：完全並存的目標、完全互斥的目標，以及一部份並存，一部份互斥的混和性目標。在實際的家事調解場域中，完全並存的目標是最理想的狀況--例如兩個人都想離婚，當事人雙方均能夠針對同樣的討論議題進行討論，社會工作人員在調解過程中需要注意的是議題的維持聚焦和當事人情緒的穩定。在完全互斥的目標之案件中--例如雙方都想要與未成年子女同住並負主要照顧之責，社會工作人員必須先協助釐清這些互斥的目標當中是否存在討論的基礎，也可能需要多次的家庭作業練習來調整彼此的目標。至於混合的目標--例如兩個人都想離婚、但也都不願意與未成年子女分開，社會工作人員需要先關注在相同目標的議題上，等到培養出共同解決紛爭的信任基礎之後，才試著去處理完全互斥的目標議題。然而，在大多數的混合衝突中，由於信任的不存在，使得人們趨向於次佳的解決方案（Bonoma & Zaltman, 1981）。這種寧願選擇「次佳方案」也不願意進一步妥協的情形，多篇研究均指出以男性「加害人」身份進入調解場域的當事人最為常見（謝宏林，2010；王美懿，2009；李偉，2012；林冠惟，2015）。實務上也觀察到「加害人」的標籤對當事人兩造的生活穩定毫無益處，實有針對相關條文重新檢視的必要。

此外，夫妻間的權力關係是影響婚姻生活的重要因素，研究指出談到在夫妻相對權力構面中，家事調解組與一般夫妻組在相對權力得分存在顯著差異，家事調解組的夫妻權力差距較大，而且以先生的權力較高，顯示普遍存在著男尊女卑的現象。郭倩嵐（2014）也發現台灣夫妻衝突處理模式中越具有現代化特質的夫妻面對衝突時會傾向以溝通的方式解決，而越傳統型的夫妻則傾向不溝通或單方面訊息告知。另外，當丈夫的權力相對減弱時，妻子權力有相對增強的趨勢。而丈夫越能接受夫妻權力平等者，婚姻調適越好，越不容易走上離婚一途。

## 貳、 溝通技術

### 一、關係建立與衝突解決

關係是助人工作者與服務對象的重要議題，良好的關係有助於助人工作者產生工作成果，但關係破裂或出現僵局時，助人者容易落入泥沼之中(Egan, 2010)。在初見面時，助人工作者若讓當事人感覺受到重視與被接納，就是建立關係的關鍵時刻(黃惠惠，2005)。社會工作人員參與家事調解工作時，在當事人走進調解室的當下，需要以專注(Attending)的態度表達家事調解委員對當事人的重視與接納，這是一個非常重要的時刻，部分當事人很少有在正式場合中被重視的正向經驗，這個經驗將可能協助成就一次成功的家事調解。建立關係的一個重要管道是透過同理心(empathy)的表達，而同理心更是覺察一個案主內在的世界，並傳達出這個覺察(Egan, 2010)。當家事調解委員能夠覺察當事人內心的感受，並傳達出來時，當事人與家事調解委員之間的工作關係將變得順利許多，面對家庭紛爭等衝突事件才能比較深入討論。

衝突則是人類社會不可避免之現象，指涉的範圍相當廣泛，包括個人內在的衝突、人際間的衝突，以及群體間的衝突等。家事衝突是人際間衝突的一部份，本研究聚焦的議題尤其在夫妻(伴侶)衝突所衍生的各類家事議題。黃囁莉認為家事衝突是一種互動的歷程，包含對立性(opposition)、匱乏性(scarcity)，以及阻撓性(blockage)。亦即家事衝突包括對立的雙方，其主張的事件互不相容；所爭取的結果(如費用、未成年子女監護等)是有限的；雙方也可能因對立而有情緒與行為之反應(黃囁莉，2005)。Taylor(2004)也提到，家庭衝突不僅有具體的衝突面向，更包含家庭成員對彼此的感受與對衝突的抽象認知層，因此家庭衝突的獨特性有別於一般衝突。家庭成員是獨立個體，卻又相互連結，獨立與連結的狀態與每個人包含於家庭系統或是被系統排除有關。

家庭衝突的過程與結果同時具有建設與破壞的潛力，衝突提供個人與家庭系統正向改變的機會，但同時也可能破壞重要的基礎，擔任家事調解委員的工作人員必須清楚這個概念。根據衝突處理方式、持續時間與結果分析，任何社會衝突都具備由建設到破壞的特質。家庭經歷衝突，可能發展出看起來公平、可行、有

建設性的結果，但在處理衝突的過程中，家庭成員可能互相逃避，喪失了對彼此的互信與尊重 (Taylor, 2004)。調解家庭衝突時，家庭成員如何處理與討論衝突，和達成協議文件上用的字句一樣重要，這是家庭調解和商業、貿易或其他形式衝突解決最重要的差別。家庭調解要處理的是由參與協調的每個當事人的自我概念、面子、激動的情緒、危機、生活經驗與尊嚴等議題交織組成的混亂狀態。Taylor (2004) 認為一般在家事調解案件最常碰到的三種反應：單純的怒氣、隱忍、敵意與攻擊行為。以下逐一討論：

- (一) 單純的怒氣：強度與控制的連續線。怒氣是一種當人們追求目標遇到阻礙時的自然情緒反應，怒氣的強度由最輕的煩躁到最強的暴怒。在和緩程度怒氣下的人仍然可以討論、思考、協商出解決的方法，處於高強度怒氣的當事人沒有能力進行理性思考，一個處於暴怒狀態的人將「心神喪失」，不再是原來的他，且被憤怒的生理反應控制。因此家事調解委員需要能夠將當事人怒氣的強度維持在當事人可控制的強度之下，讓家事調解有機會繼續討論下去。
- (二) 隱忍：公平與責信。如果當事人在身體上或心理上被另一位當事人傷害；或是名譽、自我概念、與地位受到打擊，對事件的反應就不單純是憤怒，而是覺得不公平，因為當事人的自尊與人格的完整性被質疑；甚至當問題已經解決、所有的障礙都處理了，當事人的耳邊仍然會出現一個聲音提醒他曾經被傷害（不論是對或是錯），形成對自我的負向概念是最大的痛。心理上覺得公平和任何影響家事調解完整與和諧結果的實質條件同等重要。
- (三) 敵意與攻擊：超乎想像。家庭領域的工作者知道家庭衝突會觸動很嚴重的反應。最常伴隨家庭衝突出現的情緒是氣憤與無名火，無名火是被不尊重對待後較積極的情緒反應，和憤怒一樣，用來掩蓋深層的羞辱感。雙方都認為對方是加害人，而自己是被害人，都有潛藏的無名火情緒也有些家庭成員間互動的主要情緒是敵意與攻擊，甚或演變成重大事件，影響調解工作。

討論衝突議題時，還需要考慮到文化的影響。社會文化對於形象與面子可以分為兩個基本取向：重意義 (high-context) 文化脈絡與輕意義 (low-context) 的

文化脈絡。前者如中國、韓國、日本、墨西哥與美洲原住民部落等，團體與系統決定面子與認同，自我概念建立在情境與關係中。個人的價值決定於個人的背景：個人在家庭內的與家庭外的地位、個人家庭的網絡等。這套文化依賴繁瑣的協議、間接與委婉的系統，維持和諧與面子。這些文化對於自尊及他人眼中的自我極為看重，因此影響團體認同、羞愧、榮譽、連結等有關議題的重要性極高；後者如美國、澳洲與德國，面子是個人取向的，與自我尊嚴有關。個人是誰以自我概念為核心，我們的期待與我們如何像他人展示自我一致。這些文化重視直接、誠實、率直等價值，因此面子問題和罪惡感、尊嚴、榮譽有關（Taylor, 2004）。由此可見，同樣是面子議題，在不同文化脈絡有相當不同的解讀與詮釋。

此外，黃光國（2005a）認為臺灣在華人獨特之和諧觀與衝突觀的影響之下，社會自然形成一套與此價值觀相呼應的人際相處與衝突化解模式。他認為欲建構華人社會中化解人我衝突的理論，必須將華人對「和諧」之文化價值的重視與華人「人我關係」的獨特面貌列入考慮，據此觀點，他建構了「人情與面子衝突化解模式」，研究者將其中對象的內外團體與橫向縱向關係套入臺灣司法家事調解的工作場域中的情境，整理如表 2-5 並說明如下：1.在「縱向內團體」部分，由於有家內尊卑親屬的上下關係，所以若為了保持和諧，會彼此「顧面子」，在協調衝突事件時，會小心的「迂迴溝通」，面對衝突時，會盡量「忍讓」，這樣的情境在家事調解案件中，可以看到當事人面對直系尊親屬時，會採取類似態度與應對方式；2.若為「橫向內團體」，就是自己平輩家人的關係，是「自己人」。常見的互動樣態會有「給面子」、「直接溝通」、與「妥協」的模式。這是家事調解案件中比較直來直往的類型；3.最容易衝突的是「橫向外團體」，不但不是家人，還可能是有仇視的關係，因此大多數可以看到的狀況都是「爭面子」、「抗爭」、「關係斷裂」等，能夠好好進入調解的並不多見。

因此，進行臺灣司法家事調解時，需要其他的華人衝突解決概念來協助。根據黃曬莉（1999，引自黃曬莉，2005）的研究，衝突有三種原型：論理式衝突—為自己的觀點據理力爭、抗衡式衝突—為自己的權益抗爭，以及摩擦式衝突—為情緒上不平而爭。實務上，家事調解的家事衝突並不單屬於任一類別，而是處於動態的變化過程中。若將家事衝突的變化因素代入黃曬莉（2005）的二維向度人

際衝突處理模式中，並進一步參酌目前的實務經驗，可得到圖 2-2。

表 2-5 臺灣司法家事調解中的衝突化解模式

	保持和諧	達成目標	協調	衝突反應
縱向內團體 (家內尊卑親屬)	顧面子	陽奉陰違	迂迴溝通	忍讓
橫向內團體 (家內平輩)	給面子	明爭暗鬥	直接溝通	妥協
橫向外團體 (家外平輩)	爭面子	抗爭	調解	斷裂

(資料來源：改編自黃光國，2005b)

在圖 2-2 中，若當事人的自我肯定度高<sup>35</sup>而與他人合作度低，則可能在家事衝突的過程中呈現較為自利固著 (*selfishness and stubbornness*) 的狀況，對於另外一位當事人的請求或期待抱持著不理會的態度，只專注在自己想要的結果上；如果當事人自我肯定度低，也不想跟另外一方合作，則可能呈現退避往來 (*avoiding*) 的特質，對於家事調解委員的詢問與合作的促成顯得興趣缺缺；至於當事人自我肯定度低，但是願意與另一方合作的情形，則呈現出順從 (*obedience*) 的特色；最後一種情形是自我肯定度高，而且也呈現高度合作意願的當事人，朝向合作式父母 (*cooperated parents*) 的方向是家事調解委員最樂見的類型。

圖 2-2 與黃曬莉 (2005) 原圖最大的不同當屬中間的部分，原圖的中間部分是妥協 (*compomising*)，但是在實務上，家事衝突的中間部分，其實處於一種動態妥協的不確定 (*uncertain-dynamic compromising*) 狀態，或可視為是一種不穩定 (*unstable*) 狀態。這種動態妥協的不確定可以被認為是社會工作人員參與家事調解的重要理由之一，原因在於家事衝突議題多元，而當事人雙方和家事調解委員可能因為些許的言語內容與表情動作，使得原先的合作態樣瞬時改變。此時，如何友暉 (1999) 所云，社會工作人員需要許多寶貴的「默會之知」作為基礎，在溝通的過程中讓當事人雙方和家事調解委員的表達都被充分而正確的理解。

<sup>35</sup> 俗話形容「自我感覺良好」的人屬之。

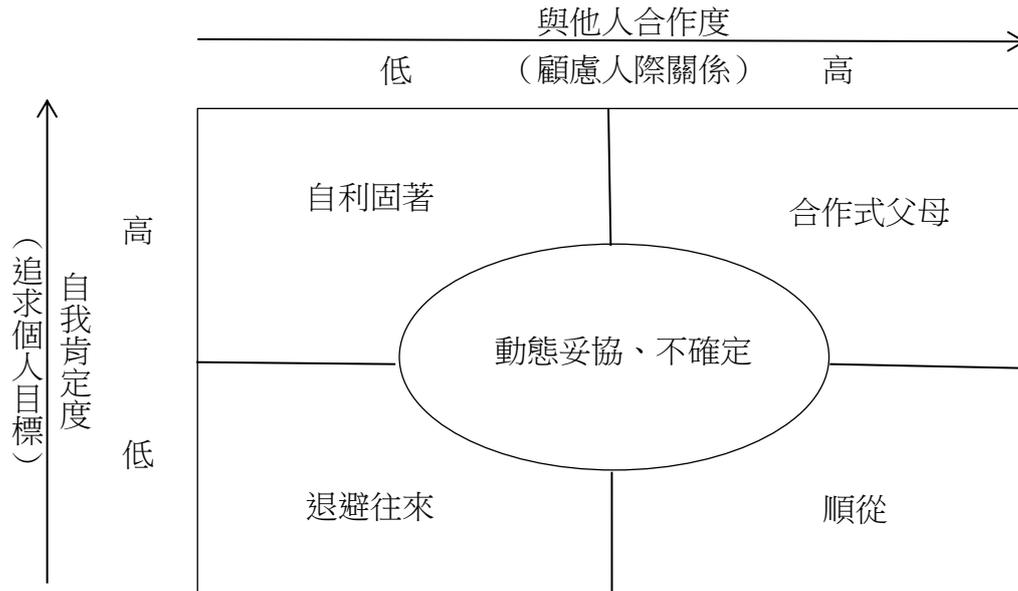


圖 2-2 二維向度的家事衝突處理模式

(資料來源：研究者改繪自黃曬莉，2005)

華人家庭中，和諧而沒有衝突是「快樂」家庭的最重要特性；換言之，「和樂」是華人家庭的最愛（黃曬莉，2005）。然而，在家事調解場域中，家庭已經因為紛爭而面臨分裂，主要的照顧者卻變成紛爭中的當事人雙方，不僅孩子面臨失落，父母也同樣面臨極大的挑戰。因此，Davies（2002）認為社會工作人員在家事調解中，應該與當事人雙方維持類同「伙伴關係」，其精髓是社會工作人員必須促成當事人在提供資訊並被理解其困難的前提下，參與做出決策，以避免家庭進一步崩解。

研究指出，無論在西方還是華人社會中，女要求／男退縮是常見的夫妻互動模式。此外，女性在婚姻衝突中傾向扮演要求改變的角色，而男性則傾向採取撤離拖延的態度，要求—撤離的衝突因應模式會使婚姻品質下降，婚姻品質的下降又會造成更多的要求—撤離，亦即不良的婚姻品質與要求—撤離的衝突因應模式乃互為因果、相互影響且每況愈下的惡性循環（陳秉華、林美珣、李素芬，2009；利翠珊、蕭英珍，2008；利翠珊、蕭英珍，2016；利翠珊，2006；利翠珊，2012）。而郭倩嵐（2014）也指出，家事調解組的夫妻花費許多心力在婚姻關係的維繫上，卻仍走到婚姻的盡頭而必須靠家事調解來終止婚姻，對雙方都是很耗損心力的歷

程。如同 Taylor (2004) 所說，在這個辛苦的過程中，家事調解工作者必須協助父母找到顏面的下台階，改變位置，但不會傷害父母心中與孩子眼中父母應有的權威與地位。

## 二、避免零和、創造雙贏

賽局理論被廣泛的應用在不同領域中討論兩個實體之間的關係與決策，1944 年 Von Neumann 和 Morgenstern 的書 “The Theory of Games and Economic Behavior ” 開始有系統地被分析。該書把人比人之間的交互作用以系統性的方法設立數學模型來分析 (謝淑貞, 1995)。賽局理論的特色為：兩位或以上的個體、且每個人的報酬決定於他 (她) 本人和所有人的決策，亦即報酬之間有相互依賴性。在家事調解的工作中可以觀察到合作賽局 (cooperative game) 與不合作賽局 (noncooperative game)。

其中，合作賽局理論處理的情況，大都是參賽者在賽局開始之前，可以先談判商量在賽局之中該如何採取行動。更進一步而言，這些賽局開始之前的商量可以以簽定一份協議來採取行動。合作賽局最大的優點是它可以給單純的問題單純的答案。所以應用上較容易處理。但它也有缺點，即我們很難確定是不是替正確地單純的問題找到正確地單純的答案 (謝淑貞, 1995)。換言之，家事調解當中想要以合作賽局 (友善父母、合作式父母) 顯然有其限制，因為家事調解當中所要討論的事務相當的複雜，並非單純的事務。但是無論有多困難，合作賽局 (又稱雙贏賽局)，是指家事調解的當事人雙方都能獲益，或者一方當事人的收益增加並不影響另一方當事人的利益，這種賽局被認為是結局最好的一種，也就是雙贏 (Kawanishi, 2009; 連山, 2016)。Shimizu (2007) 提出賽局運作的概念圖，套用在家事調解的場域中，可說明參與家事調解的當事人受到動機與理性的影響，來決定家事調解中的行動，如圖 2-3。其中，「有限理性」是指即使家事調解當事人想要採理性行動，但受限於能力不足 (情緒控制能力) 或情勢所逼 (對方律師言之咄咄) 而不得不採取有限的理性行為。當事人在理性與有限理性之間的往返調整，說明家事調解現場的動力充滿變動性。

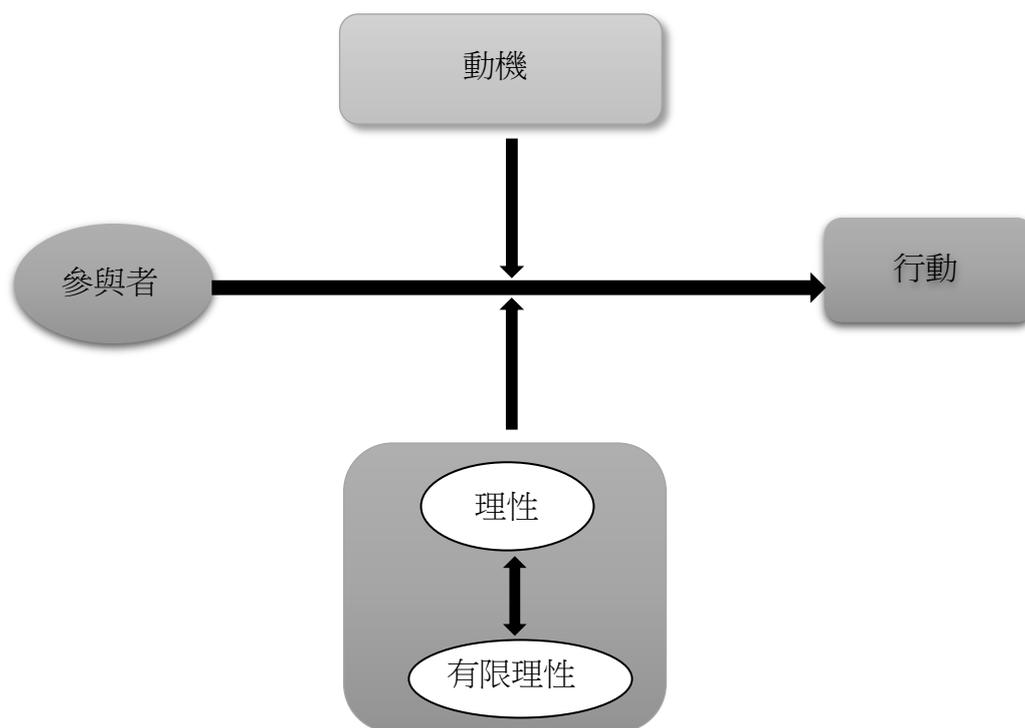


圖 2-3 家事調解賽局的基本特徵

(資料來源：研究者改繪自 Shimizu, 2007)

賽局理論用在家事調解中，可以協助當事人理解：學會選擇，如果選擇的機會擺在面前，要把握住機會，對問題進行細緻深入的分析，審慎地運用智慧，做出使自己受益最大的決策；合作才能雙贏，單獨照顧子女而生活變得越來越難，最能有效地運用合作法則的人可以生存得最久；善用策略，可以讓當事人在逆境中獲得轉機。Kawanishi 提醒：「人，並非一定只想著自己的利益，然後做出理性的行為。人們很容易在不知不覺間選擇損害自己利益的行為。」(Kawanishi, 2009) 這個提醒值得家事調解委員在調解室中提出跟當事人雙方討論。鼓勵雙贏解決方案和和諧的調解雖然符合亞裔文化規範的過程，但 Wong (1995) 認為，亞洲處理衝突的方式植基於傳統的規範與價值，因此調解工作者常會非常自信地認為提議非常公平而未仔細評估文化的影響，錯誤地將被動的順從當成接受。家事調解工作者和亞洲族裔工作時，需要在單獨會談時評估當事人對於調解方案真實的態度，確定當事人的選擇是出自願、有執行的可能。

因此，為了提升家事調解方案的可執行性，重複賽局（repeated game）是一個值得參考的做法。所謂重複賽局是相對於一次性賽局而言，雙方必須在該情境中多次往來，原先一次性賽局的困境就有可能轉為合作關係（Kawanishi, 2009；連山，2016）。因為一次性賽局必須爭個輸贏，但是重複賽局則是關係的長期維繫，雙方會基於本身最大利益考量，轉而成為合作關係。在家事調解中，降低一次性調解而增加續調的機會，就是重複賽局的應用。

### 三、運用華人的特殊習慣進行溝通

在華人的思維中，「說服」是講情、說理、釋法，使當事人在明辨「情、理、法」的基礎上，自己與自己達成和解，進而與對方達成協議或者共同接受某一「實情」而形成和解。以家事紛爭當事人之間的「情」作為調解的規則，指的是「人情世故和人際關係」（范愉、李浩，2010；引自陳愛武，2013）。在 Irving（2002）指導香港華人進行的家事調解中，有幾項跟華人文化有關的特殊互動技術可以作為參考，整理如下：

- （一） 理解父權制度：傳統的華人家庭是充滿父權制度的。在某些案例中，使用正確的稱謂在控制會談過程的基礎上，與家事調解委員需要技巧性的進行權力平衡並大量使用個人會談是相當重要的技術。這樣既是保留面子的策略，又認同離婚帶來的痛苦和「沒面子」。清晰地讓當事人之到家事調解委員理解「血緣」的重要性，特別是父子之間的血緣關係，才能塑造一個可以繼續討論下去的氣氛。
- （二） 尊重家庭的和睦性：即使是離婚，家庭成員也要重視一致的決定和家庭內部的和睦關係。家事調解委員必須協助當事人以後的交往要避免直接對抗和衝突。因此，避免介入方法觸發對抗和引發衝突、依靠「軟」策略，如講故事和運用隱喻等，盡力和當事人採用間接方式進行溝通是討論中的技術。
- （三） 留意當事人有限的情感詞語：在西方的調解過程中，會假設當事人具備一些感情詞語，而且通常女性會比男性多。但這個假設在華人社會是錯誤的，因為絕大多數當事人不習慣說出他們的感受。因此家事調解委員應該間接地引發當事人的內心對話，並在適當時機幫助當事人增加其感受性用詞，密切

關注當事人表達感受的非言語暗示，特別是：憤怒、回顧、不知所措、傷心、丟臉和自責等，要促使當事人去表達他們的感受。

(四) 調解成為學習的過程：儒家學說十分強調學習的價值和尊重學生角色。在處理傳統型的當事人時，促使合作的一種方法就是要把調解塑造成一種學習方式，家事調解委員擔任「老師」，當事人擔任「學生」。這樣的做法會塑造家事調解制度成為一項受到尊重的活動，隱約帶有期望當事人努力學習並可讓當事人回家做作業的氣氛。

(五) 祖父母和其他老人的角色：在華人文化裏，地位是和年齡連結在一起的。無論是在家庭還是社會都給予祖父母和其他老人極大的尊重，他們也有很大的影響力。另外，即使在現代的臺灣，部分祖父母仍繼續扮演主動照顧孩子和提供關鍵建議的角色。因此家事調解委員應考慮進行家事調解時，讓當事人祖父母或其他老人進入調解室並利用他們的智慧和權威，使他們成為「顧問」、「輔導員」、或是「明理者」。

(六) 華人的「時間」觀念：傳統的華人文化的時間比西方的時間走得慢，這是因為對祖先的尊重、共同決策的價值觀、明智決定的重要性，這些都要花費時間，要能夠忍耐。在家事調解進行中，家事調解委員預計調解過程會花費大量的時間，要向法院要求更多的服務時間，才更有機會促成協議的成立。

### 參、 問題解決技術：改變為主取向

面對家事調解的當事人，家事調解委員經常被問的問題是「我該怎麼辦？」。雖然司法院及相關文獻都不希望家事調解委員進行「引導」與「決定」，不能提供法律意見，應該由當事人自行在平等自在的氣氛下進行討論（司法院，2014；賴月蜜，2005）；然而實務上，家事調解委員卻又被同意「得提供專業經驗做為當事人參考」（臺中地方法院家事法庭，2008）。因此，社會工作人員參與家事調解必須能夠在適當時機提供足以做為當事人行動參考之策略與步驟，使當事人有機會針對其家事紛爭事件進行生活上的實踐，提升家事調解之效果。目前法院中的家事調解服務有：「較短的工作期間」、「對當事人而言是一種危機或生命事件」，

以及「當事人對未來有自己的看法，但也可能處於慌張或憤怒情緒中」等特質(何振宇，2012)，因此需要選擇以改變為取向的社會工作理論或模式。其中，任務中心(task center)、危機介入(crisis intervention)、認知行為治療(cognitive behavior therapy, CBT)以及焦點解決短期處遇(solution-focused brief treatment, SFBT)等模式應相當適用於家事調解的行動技術(Hepworth, et al., 2010)。這些行動技術，都有著工作時間較短、針對特定議題工作、穩定情緒等特質，是相當實用的問題解決技術。

首先，社會工作人員可以借用危機介入的觀點來理解當事人面對家事紛爭的心理動力。通常危機被視為是個人面臨無能力立即解決的突發性問題，當事人面對婚姻的種種挑戰，內心已經毫無眷戀，像是耗竭型危機(exhaustion crisis)；事前毫無徵兆，沒有任何爭吵，忽然收到法院離婚訴訟傳票，像是震撼型危機(shock crisis)。又或者面對空巢期，沒有未成年子女的照顧需要操心，生活失去重心導致夫妻適應上的困難，像是發展性危機(development crisis)；遭遇家庭暴力事件，導致走上法院申請離婚的意外性危機(accidental crisis)。這些被稱為危機是因為當事人為了克服意外或危機所帶來的困擾，必須改變慣用的因應方式，如果這個改變無法讓當事人解決問題，危機自然產生(簡春安、趙善如，2008)。因此，社會工作人員在參與司法家事調解時，必須能夠明確的辨別當事人的危機。

另外，危機發展的發展階段整理與討論如下(宋麗玉等人，2012)：1.首先會使用個人平時解決問題之機智來處理一情況，如果不成功，則懊惱(upset)的心理會增加。2.如果問題仍然持續時，個人可能會採取逃避、重新定義情境或事件，而緊張等情緒會一直持續增加。3.進一步運用過去沒有試過的緊急因應方法。如果問題仍然持續時，緊張及焦慮會持續增加，個人設法動用其他的內、外在資源以求解除困境；或逃避、重新定義情境或事件，而緊張等情緒會一直持續增加到頂點。4.如果個人經嘗試各種方法仍無法有效的緩和緊張與焦慮的情緒，就會進入第四階段。有時一個突發性因素或扮演轉捩點(turning point)把個人推向一個緊急性危機(active crisis)，而出現急性情緒的不平衡(acute emotional disequilibrium)，表現出解組、固著、僵化或衝動之行為，並且會一直持續到重

新組合，出現新的平衡。家事調解案件當事人來到法院之前，大多經歷過上述的危機階段，一直到案件告一段落，才有機會進入新的平衡。

另一方面，當問題過於龐雜、牽涉的體系與家庭成員過於多元、甚至當事人本身就已經非常不想來參加調解，只是因為法官或者當事人父母要求，只好勉強參加，使家事紛爭不容易在短時間釐清者，可以嘗試以任務中心模式來操作。任務中心模式的優點是一次處理一個問題，在家事調解的實務場域中，當事人雙方經常為了許多糾結的議題而失去焦點。任務中心模式的參考作法是，先針對一個問題來討論，建立明確的目的之後，讓當事人同意且願意進入實際執行的階段，在一定的時間之內，重新回到家事調解的場域來看彼此之間的實踐情形。然後開啟下一個循環，讓當事人逐漸熟悉新的問題解決技術。

因此，當家庭紛爭被小部分的分開處理時，比較有機會可以藉由處理小問題的成效增加家事調解當事人面對其他問題的信心與內在動力，成為下一個任務中心階段的基礎。至於要從哪些問題開始處理？或許將監護權的爭奪改為實際的討論孩子每一日的生活作息該由誰來負責接送、分擔、執行等等，將有助於雙方的調解進行（Mcknight & Erickson, 2004）。因此，將大問題切割成數個段落的小問題、一次解決一個議題、有時間限制的進度等特質，成為任務中心模式應用在家事調解工作的簡要步驟，如圖 2-4。

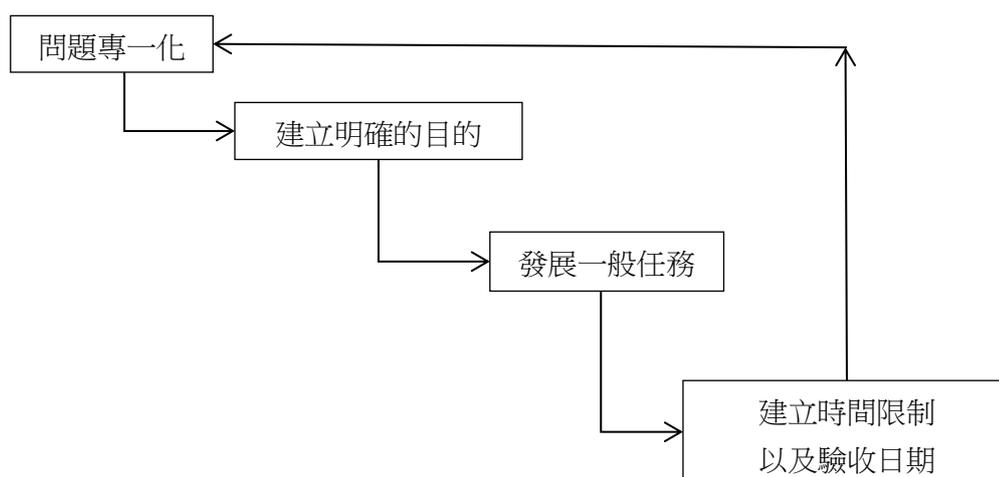


圖 2-4 任務中心應用於家事調解的步驟

（資料來源：作者改繪自 Rooney, 2009）

而在助人專業的工作人員當中，有許多人喜歡運用認知行為治療（cognitive behavior therapy, CBT）的技術來協助當事人。其中最具代表性之一是 Ellis 的理性情緒行為治療（rational-emotive behavior therapy, REBT）。在 Ellis 的看法中，人對事件的信念影響了事件後續發展的方向，而信念分為理性與非理性，其特性與類型如表 2-6。

在家事調解場域中，常見當事人表現出非理性信念的特性與類型之對話內容，例如：談到跟未成年子女的照顧計畫時，說：「我絕對不同意、這是不可能的」（嚴苛的/絕對的）；討論如何讓未成年子女的非主要照顧者進行會面交往時，衝口而出：「他隨時可以來，但我沒空；我沒有拒絕他來看喔，是孩子不想給他看」（不合邏輯、阻礙目標達成）；甚至講到婚姻是否解除時，拋出：「我今天一定要離婚，不然我活不下去了」（強迫的、可怕的）。類似的對話與情節，重複的在家事調解委員和當事人的互動之間出現。若家事調解委員能夠促成當事人理性與非理性信念之間的轉變，將可能使當事人有意願思考改變的行動建議，進而獲得較理想的調解成果。以社會工作人員經常被法院託付調解的高衝突離婚案件為例，Spillane-Grieco（2000）曾提醒：夾在其中的兒童，經常出現許多值得關心的行為與反應，例如退化、依賴、反抗等。社會工作人員在處理過程運用「認知-行為」的改變技術，能帶來良好的成效。

表 2-6 理性與非理性信念之特性與類型

	理性信念	非理性信念
特性	彈性	嚴苛的/絕對的
	合邏輯的	不合邏輯的
	與事實一致的	與事實不一致的
	促進目標的達成	阻礙目標的達成
類型	希望/想望	強迫性的
	不可怕的	可怕的
	高挫折忍受力	低挫折忍受力
	接受	責難/喪氣自貶

（資料來源：研究者整理自 Dryden, 1994）

問題解決也可能有以下步驟：社會工作人員先引導當事人對問題有所覺知

(induction)，使當事人啟動了認知的改變；接著進入問題的核心 (core)，針對問題討論；最後根據討論結果執行，直到結束 (簡春安、趙善如，2008)。社會工作人員參與家事調解時，需要敏銳的辨識當事人的談話當中所存在的非理性信念用語，在互動過程中引導當事人去思考理性的信念想法，如：「如果沒有……，那我就不是……了嗎？」將當事人內在的認知經過引導轉為理性而適當。

近年來，焦點解決短期處遇成為受到歡迎的協助當事人促成改變的工作方法，Milton Erickson 認為人們的問題受制於社會建構，並假設人可透過改變自己的觀點，釋放尚未開發的潛意識資源。此取向整合認知面向和當事人希望優先解決事件，進而催化整個改變的發生 (Hepworth, et al., 2010)。DeJong 與 Berg 提到焦點解決處置取向強調「肯定案主有權決定他們想要什麼」；也相信改變是發生在一個相對短的時間內，特別是當事人被增權和激勵運用他們的專長來建構焦點解決。社工的角色是傾聽案主提供的訊息，並引導他們利用「改變的語言」(language of change) 朝向問題解決 (DeJong & Berg, 2002；引自 Hepworth, et al., 2010)。焦點解決短期處遇有四個常見的問題句：1.量度式問句 (scaling questions)，例如利用量表概念讓當事人說出心中的感受程度。2.因應式問句 (coping questions)，瞭解當事人過去使用處理問題的資源和指出優點所在。3.例外式問句 (exception questions)，用來降低問題的焦點作用，協助案主指出例外情形發生的事實。4.奇蹟式問句 (miracle questions)，把注意力放在未來可能發生的情景，協助當事人指出需要那些改變以達到理想狀態。家事調解委員利用這四個簡短的問題句，能夠協助當事人聚焦在想要優先處理的議題上，並獲致專心討論的互動，能夠促使當事人兩造暫時忽略情緒的影響而致力在焦點議題的處理。

#### 肆、 社會工作人員本身成為工具

Fawcett 認為家事調解委員除了擁有知識與具備合宜的價值信念之外，還需要能將一段協商過程合適的組織起來、讓當事人從「只說自己的感受與故事」轉為「共同建立彼此之間的合意」的技術 (Fawcett, 2007)。因此，家事調解委員本身的工具性職能扮演了是否能夠順利執行家事調解的關鍵角色。

## 一、適當的角色扮演

Beckett 與 Horner (2016) 認為社會工作人員在實務工作中經常需要扮演三種重要且不可缺少的角色類型，如倡導者、直接服務工作者，以及間接服務工作者。以下從家事調解場域的角度進行討論：

### (一) 倡導者

社會工作人員幫忙聲援服務使用者，不管是透過代表服務使用者發言，或幫服務使用者為自己發聲，都扮演了一個倡導的角色。這個角色分成直接倡導（即代表服務使用者發言）和間接倡導（即幫助服務使用者為自己發聲）。在家事調解工作中，家事調解委員可以在司法會議或訓練場合中，為當事人所使用的環境、或面對的司法步驟適時提出建議。也可以藉由蒐集當事人在家事調解服務問卷中，鼓勵當事人寫下相關建議，並據以彙整後向家事庭庭長提出具體建議措施並追蹤司法體系的回應。

### (二) 直接服務工作者

對於個別或是一群服務使用者，透過某些如結構性對話或互動的形式，讓自己成為促成其改變的催化劑。許多社會工作人員會視自己在實行一種特定角色，最接近的就像是諮商者或治療師了。許多社會工作人員在與服務使用者的互動者中，多多少少都會融入一些諮商與治療性質的技術。直接服務工作者的角色會採取對個人進行調解的型態，以便化解糾紛，或是就一項問題得出新的解決方法，有時候則是會較類似於教導一項新的觀念或技術。因此，中介者、教育者、諮商者、治療師、催化者，這些角色多少也融入彼此。在家事調解工作中，家事調解委員也同時融入多元的直接服務角色，並在服務過程中靈活運用。

### (三) 間接服務工作者

間接服務工作者較關注於能夠讓事情真正發生的實質意義，並非來自於人們的互動，而是借助於一項或多項的外在資源，也許是物質來源、法律質執行力或其他來源的服務 (Beckett, 2006)。Beckett 與 Horner (2016) 強調，有時社會工作人員並不認同間接服務是專業的服務，只有直接改變的角色才是「專業服務」，

這是不正確的。在家事調解工作中，家事調解委員必須依照當事人狀況適時協助資源分配、提供照顧管理概念、協助司法體系保障當事人的權益、協調雙方律師的配合工作、甚至開展新的服務內容等。因此，間接服務工作者也是一種可變動的角色。

以上三者工作者的角色並不一定單獨存在，家事調解委員在家事調解工作中經常以二種以上的角色面對當事人與司法環境。另外，Irving（2002）特別提到在傳統華人家庭的調解工作中，如果家事調解委員扮演專家的角色時，家庭成員會比較尊重權威，且有意願接受指導。在這種情況下，家事調解委員應該表現得就像明智而受尊重的親戚，例如姨媽或叔叔般給予指導而不僅僅是建議、甚至放任當事人自行決定。而 Wong（1995）也提醒專業工作者，亞裔當事人不說話常被錯誤解為沒有興趣，家事調解委員應該給予當事人沉默思考的時間，是較合於華人文化的溝通方式。最後，雖然家事調解委員應盡量保持中立，也不應過度影響當事人，家事調解委員仍不可避免地會影響當事人。因此，即使是分享如照顧子女的知識性概念，也不能強迫當事人接受。在這個基礎上，當事人保有對於是否要改變的主控權。

Taylor（2004）整理了家事調解委員在家事調解案件協助上經常發揮的功能有：1.促進對談。當沒有明顯或隱藏的衝突時，家事調解委員可以促進雙方對話，並成為討論過程的領導者；2.創意的問題解決。當準備離婚的家庭有爭執、有困難複雜的議題、或有難以抉擇的狀況之時，家事調解委員要幫助當事人了解這些議題與每一個所關心的事項並迅速了解所有的替代性方案與有可能的結果，進而協助發展問題解決方案；3.第三方的協商者。若當事人之間有嚴重衝突，家事調解委員需要幫助當事人彼此了解對方關心的事情、雙方理想的狀態、目前的焦慮與立場等，要幫助雙方更有效果地彼此溝通；4.客觀的觀察者與反映者。家事調解委員像一面鏡子客觀的反映這個家庭的思考與情感，也反映現況與溝通的情形。5.暫時的溝通橋樑與詮釋者。家事調解委員扮演當下的溝通橋樑，協助當事人雙方發展正向的詮釋。

## 二、融合的技能

Evans 描繪了家事調解委員應該具備且融合於一身的技術，包括豐富的生活常識、同理與傾聽的技術、靈活而務實的工作策略、正確的紀錄能力、適當的幽默感、公平的分配時間，以及無窮的忍耐力等（Fawcett, 2007），這七個技能套用在臺灣司法家事調解場域中，概略討論如下：

- （一） 豐富的生活常識：家事調解委員應具備生活常識，且能應對當事人的生活議題。針對當事人生活中的各種困境，家事調解委員能夠運用生活中的各種經驗，提供當事人適當的參考資訊。
- （二） 同理與傾聽的技術：同理（empathy）與傾聽（listening）都是助人工作者重要的會談技術（黃惠惠，2005），家事調解委員在有限的時間之內，更需要這兩種可以促進快速建立工作關係的技術贏得當事人的信任與參與的意願，讓家事調解的會談能順利的聚焦在紛爭的議題事實。此外，由於當事人的紛爭可能引發激烈的言語表達或不適當行為，家事調解委員仍應以同理與傾聽回應當事人。
- （三） 靈活而務實的工作策略：家事調解的當事人來自社會各角落，也具有完全不同的個性與界線。家事調解委員應謹慎而靈活的運用不同工作策略促使當事人繼續面對紛爭的討論；同時，家事調解委員提出的工作策略也必須是可執行的計畫，避免過度樂觀的策略造成失落與新的衝突，最好能在當次調解時間之內聚焦可討論的範圍。
- （四） 正確的紀錄能力：家事調解委員必須能夠提交符合司法體系要求的工作記錄，除了對司法體系有責信之外，也做為家事調解委員針對個案再精進的討論基礎。
- （五） 適當的幽默感：在當事人嚴肅或相持不下的議題中，家事調解委員可以視情況運用適當的幽默感化解雙方的不舒服，並創造新的討論氣氛。適當的幽默感的運用必須謹慎而合宜，尤其面對陌生的當事人更需要維持在可控制的場面中。

- (六) 公平的分配時間：許多當事人能察覺家事調解委員的公平性，所以針對家事調解議題的討論中，家事調解委員提供給雙方的時間是否一致成為容易觀察與計算的指標。家事調解委員應該盡可能在雙方的發言順序和討論與回應時間上都注意到分配公平，避免造成額外的紛爭。
- (七) 無窮的忍耐力：不論是家事調解案件的進度可能過於緩慢、當事人的情緒可能過度激動、雙方的討論往來僵持在微小的細節、甚至是家事調解委員自己也有難以解決的困擾時，都需要家事調解委員以極致的耐性面對所有不利於調解的狀況。

本章將司法家事調解的沿革與現況做出整理，也將臺灣社會工作人員參與司法家事調解所需的價值、知識、技術等三個層面職能的文獻完成梳理與對話，為接下來的研究進行提供可用的文獻資料基礎。



## 第三章 研究方法

本章將針對研究題目說明進行方法與程序，一共分為四節。第一節將說明研究方法選擇的原因和適當性；第二節則說明如何選擇研究參與者、邀請參與的過程，以及如何收集有效的研究資料；第三節將交代研究資料分析的方式與如何檢核研究資料的信效度；最後，第四節將討論本研究應注意之研究倫理和研究者之角色。

### 第一節 研究方法的選擇

本研究針對從事司法家事調解工作的臺灣社會工作人員，針對其執行臺灣司法家事調解的工作所需要的各種職能進行瞭解與整理。由於目前臺灣並沒有相關的研究可參考，社會工作人員在進行臺灣司法家事調解時所運用的各項價值、知識、與技術也缺乏整理，因此本研究除了梳理文獻外，更需要實際從事臺灣司法家事調解的社會工作人員直接的經驗討論和彙整這些經驗以建構提供該服務所需要的職能。

根據研究者網路查詢各地方法院資料顯示，截至 2018 年 3 月為止，臺灣的司法家事調解委員共有 607 人，其中社會工作人員共有 150 人，約佔四分之一。若要尋求所有社會工作人員之共識，不僅曠日廢時，更是徒勞無功。而在這 150 人當中，又需要擷取具有豐富家事調解經驗者並深入瞭解與討論較能從中提煉出有效且具共識的資訊。因此，若能從目前參與臺灣司法家事調解的社會工作人員當中，找到一群具有經驗且願意投入研究的對象，以這群研究參與者的共識來作為本研究問題的答案，應是比較務實的做法。在社會科學的研究當中，有兩條取徑是截然不同的：一是透由量性的調查及統計分析之結果來了解受訪者；二是透由質性取向呈現出的意義、脈絡、語言及文化的模式來了解受訪者（簡春安、鄒平儀，2016）。這兩種研究方法各源自於不同的理論背景：實證主義（positivism）和詮釋主義（interpretivism）。實證主義基於邏輯性的實證取向，將概念操作化，經過實驗、調查與統計得出精確的數據作為佐證；詮釋主義則是重視探索事實的意義和現象本身所帶來的意涵，關心人與人之間的互動和面對問題如何採取回應

行為等 (Neuman, 1997; Scutt, 2012; 蕭瑞麟, 2007)。在研究者的觀念上, 實證主義的研究者是以外來的觀察者自居, 希望以客觀的態度追求真相; 詮釋社會科學的研究者則以參與者的角度出發, 並允許融入自己的主觀觀念; 近年來, 興起一股混合研究 (mixed methods) 風潮, 使得許多研究者認為「質性當中帶著量性」或者「量性研究當中含著質性」是一種可以兼容並蓄的涵蓋兩種研究的優點 (Creswell & Plano Clark, 2007; Creswell, 2004)。在眾多研究方法當中, 基於本研究所欲達成的研究目的和研究對象的特性並非單純實證主義或詮釋主義的研究方法所能滿足, 而是追求實用主義 (pragmatism) 兼有兩者的特色卻又不單指任一途徑, 而以能夠解答研究問題的研究方法為考量。因此, 研究者選擇以德菲法<sup>36</sup> (Delphi method) 作為研究方法, 理由詳述於後:

德菲法又稱為專家判斷法, 屬於群體決策的方法之一 (Linstone & Turoff, 1975)。在研究法中, 德菲法既不被歸類在質性研究的範疇, 也很少被量化研究納入 (潘淑滿, 2003)。然而, 德菲法不但大量徵求研究參與者的個人意見, 使用文字或語音的方式將所有意見記錄下來, 經過整理形成初步的意見歸納; 此外, 德菲法也利用統計技術, 再去找出所有研究參與者的意見歸納後的可能共識 (潘淑滿, 2003; 簡春安、鄒平儀, 2016)。因此, 德菲法也可被認為既是量化研究、又是質性研究的一種方案規劃或政策制訂的重要工具 (潘淑滿, 2003)。德菲法的特色為: 組織大量的意見與資訊、經由研究者與研究參與者 (專家) 之間的互動得到回饋, 以及匿名參與, 不會受到其他專家成員影響回答等 (簡春安、鄒平儀, 2016; 陳麗欣、魏希聖、王慧琦, 2007; 吳明隆, 2014; 王雲東, 2016)。因此, 德菲法可用來作為較為複雜的社會科學研究議題使用, 其原理建立在「結構化的資訊流通」、「匿名化的群體決策」和「專家判斷基礎」。由於本研究牽涉

---

<sup>36</sup> 德菲法 (Delphi method), 又譯德爾菲法、德懷術、德惠法等 (林振春, 1997; 謝臥龍, 1997; 宋文娟, 2001; 許崇源, 2001)。為美國蘭德公司 (Rand Corporation) 應軍方邀請所發展的一種長期預測方法, 主要適用於資料不足及情況不確定的背景下, 無法以量化資料做預測的問題。此研究方法起出用於國防政策之訂定, 繼而用於環境、工業、衛生及交通等……之研究 (Linstone & Turoff, 1975)。後來廣泛運用於教育及社會科學之研究, 是一種結合會議與問卷調查之優點, 藉由匿名書面問卷的溝通方式, 經多次反覆進行問卷調查, 直到德菲法的專家小組成員皆對所探討之專業性議題達到共識後始完成。德菲法是兼具質量訊息的決策模式, 很適合探索性、具爭議性議題之研究。

社會工作專業與法律場域之間的工作磨合，加上當事人的案件情形多元，使本研究需要討論的情境相當多元，故適合使用德菲法作為研究方法。

另外，研究者選擇德菲法作為研究方法是依據以下的判斷<sup>37</sup>（潘淑滿，2003；王雲東，2016）：

1. 研究的問題不需要用精細的分析技術去仔細研究，而是著重於如何集合一群人（特別是專家）的主觀判斷：有關於社會工作人員如何進行一個有效的臺灣司法家事調解，並不是精細的拆解每一個細緻的動作或步驟，本研究的目的是在於集合研究參與者的意見，依照其主觀的判斷參與者的共識。
2. 代表成員不曾有順暢溝通的經驗，或是代表成員因為不同專業或經驗的考量，不容易建立彼此之間的共識：臺灣司法家事調解正式納入法律規範，是 2012 年施行的「家事事件法」開始。在此之前，各法院僅能透過司法院於 2008 年頒訂的相關行政規定進行。目前家事調解委員大多僅著重在調解案件的進行，很少有機會能夠互相交流。
3. 由於研究的時間與經費有限，使得成員無法透過面對面的團體討論：本研究的研究參與者散居全台各地，要同時召集所有參與者面對面並使用長時間來進行討論，有其困難。
4. 參與成員之間的意見，經常是分歧的，或是因為政治對立的關係，使得團體溝通方式必須運用匿名方式，以避免利害關係或權威因素的影響：由於社會工作人員實務上的工作背景歧異，其工作年資和職務也都不同，採用德菲法可以有匿名性的優點，又有焦點團體共識凝聚的效果。

由於德菲法有「文字意見取得時間過長」和「研究參與者可能因為參與時間太久而流失」的問題，許多研究將德菲法進行步驟當中，開放式問卷與意見整理

---

<sup>37</sup> 除了主文所提到的四種判斷依據之外，另外還有「參與的成員過多，不適合透過面對面討論會議來蒐集相關資料。」以及「必須確保成員的異質性，讓每位成員有平等機會參與並表達意見，避免權威者的影響或干擾。」等二個依據（潘淑滿，2003；王雲東，2016），由於本研究的研究參與者並非數量過多、也都是社會工作人員，因此這兩類依據並不在此討論。

的步驟改為以文獻整理或半結構式訪談來取代，並稱之為「修正式德菲法<sup>38</sup>」（Murry & Hammons, 1995；宋文娟，2001；陳文亮、陳姿樺，2011；紀淑靜、葉莉莉、盧美秀、林珮宇，2015）。與傳統德菲法最大的不同處，在於修正式德菲法利用閱讀大量文獻資料和半結構式的訪談，來發展出結構式問卷，縮短了傳統德菲法開放式問卷的往來時間，更有益於研究參與者的聚焦時間。修正式德菲法的主要步驟如下（宋文娟，2001；陳文亮、陳姿樺，2011）：

1. 選定研究參與者：聯繫與決策主題熟悉的專家當作研究參與者，先針對主題、過程做詳細的說明，使研究參與者能迅速掌握研究問題的核心，以利過程順利進行。
2. 第一回合問卷基礎：修正式德菲法將傳統德菲法的開放問卷改以文獻整理或研究參與者訪談之方式取代。
3. 進行第一回合問卷：將上一步驟之結果以等級法或量表評分等方式來呈現主題，並請研究參與者表示意見。
4. 進行第二回合問卷：第一回合問卷整理並量化分析後製作第二回合的問卷。將第一回合結果與第二回問卷分發給研究參與者，讓研究參與者比較自己與他人意見，並在第二回合問卷答覆或修正。
5. 綜合意見形成共識：綜合全體研究參與者之意見，達成一致性的共識；若未能達成共識，則重複進行前一步驟。

本研究進行的流程如圖 3-1：

---

<sup>38</sup> 同時將使用進行開放式問卷的德菲法稱為「傳統德菲法」。

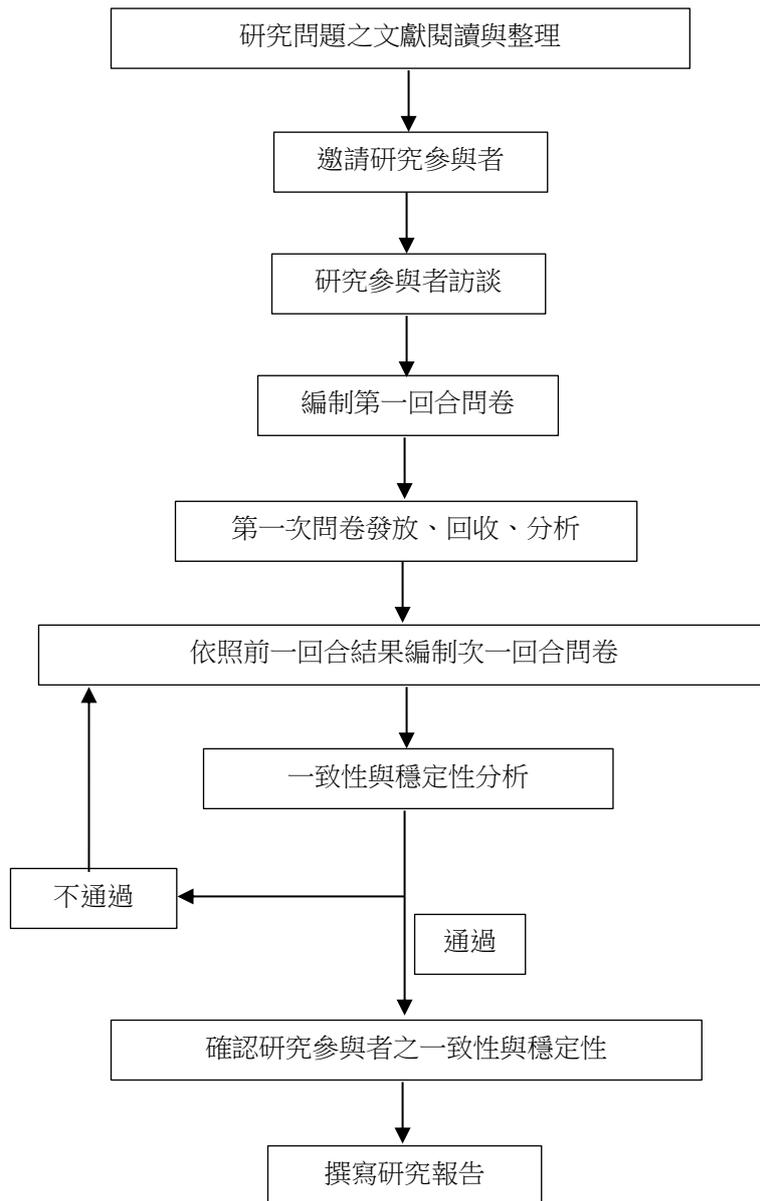


圖 3-1 研究實施流程圖  
(資料來源：研究者自行整理)

## 第二節 研究參與者與資料收集

### 壹、 研究參與者

本研究針對在法院提供家事調解服務的社會工作人員進行研究，為了能充分說明社會工作人員參與司法家事調解的細節，邀請的研究參與者必須是對司法家事調解有興趣和有豐富經驗的代表人物。因此，本研究採取立意取樣（purposeful sampling），針對現有從事司法家事調解中的社會工作人員代表人物進行邀請，作為研究參與者（Patton, 2002）。為了增加研究資料的可信度，研究者分別以不同管道接觸，例如以研究參與者人際網絡之熟識者協助介紹與推薦、或者央請地方法院家事法庭工作人員協助邀請等，以增加研究參與者對研究者之信任，並熟悉彼此之互動模式，提升研究參與者提供內容之資料品質。

#### 一、研究參與者的選擇條件

為了達成適當的取樣考量，本研究邀請的研究參與者必須同時符合以下條件：

- （一） 社會工作實務經驗十年以上<sup>39</sup>。
- （二） 參與司法家事調解服務三年以上<sup>40</sup>。
- （三） 近三年內，每年持續參與司法家事調解服務至少十次<sup>41</sup>以上。

首先，希望邀請的研究參與者是實務經驗十年以上的資深社會工作人員，這是因為家事調解議題衝突性高、複雜度大，沒有豐富的實務經驗，恐難以在眾多意見當中，協助當事人找出可能的衝突解決思路；其次，希望參與司法家事調解三年以上，是因為臺灣明訂家事調解納入法規，且大量使用家事調解制度始自於 2012 年公佈施行的「家事事件法」；在該法施行之前，司法院也從 2005 年起陸

---

<sup>39</sup> 根據王韻絢（2015）引用 Stumpf & Rabinowitz 的研究，職業生涯十年以上稱為「維持階段」，意指個人的生涯趨於穩定，不再強調競爭力而在於關心並幫助他人的成長，也稱做「資深工作人員」。

<sup>40</sup> 家事事件法自民國 101 年 6 月實施，法院開始大量聘請相關專業之家事調解委員。

<sup>41</sup> 依照家事調解委員聘任規定，家事調解委員每年應不少於十次服務提供方得續聘；另依現行實務作法，每位家事調解委員平均每月至少輪值一次。

續開辦各地方法院家事調解工作。因此，本研究希望不僅是找到「家事事件法」公佈施行之後開始參與的社會工作人員，更希望邀請在「家事事件法」公佈施行之前，就已經開始提供家事調解服務的社會工作人員，藉由他們橫跨不同法源依據的實務經驗，蒐集到豐富的意見資訊。最後，在家事調解的實務中，由於參與的社會工作人員大多是運用其工作時間之外的有限時間提供服務，為了避免長期因其他工作任務而無法提供司法家事調解服務，導致蒐集之資訊可靠度和豐富度不佳，因此邀請的研究參與者在近三年內應有每年十次以上之服務提供。

## 二、研究參與者的邀請與人數

考量本研究進行的完成時間和可使用的資源等限制，本研究之研究參與者係以研究者本身所參與的臺中地方法院家事調解做為起點，商請辦理家事調解業務的家事庭庭長推薦符合上述選樣條件和調解成果受其肯定之社會工作人員；再以司法院辦理家事調解績效卓著之地方法院為第二層邀請對象，請該院家事庭庭長協助推薦符合上述選樣條件和調解成果受其肯定之社會工作人員。最後以近五年獲得司法院績優家事調解委員<sup>42</sup>敘獎名單，邀請其中的社會工作人員成為本研究之研究參與者。

本研究採用德菲法作為研究方法，研究參與者所組成的專家小組成為研究的關鍵角色（簡春安、鄒平儀，2016；陳文亮、陳姿樺，2011；鄧振源，2005）。至於專家小組的人數應為多少，則眾說紛紜：Dalkey（1969）指出，10 人以上的專家小組，所得的誤差值最低，群體可信度最高；潘淑滿（2003）與王雲東（2016）則建議專家小組成員同質性高者，成員數量應為 15 至 30 位；而 Delbecq, Van de Ven, & Gustafson（1975）、Murry Jr. & Harmons（1995）與吳明隆（2014）則指出，10 到 15 人具同質性的專家小組已經符合德菲法的需求，過多的研究參與者反而可能造成意見無法聚焦、研究進行的時間也大幅增加。臺灣各地方法院目前約有 607 位家事調解委員，其中 150 人為社會工作人員，僅略少於法律專長背景的 169 人，比心理諮商背景的 109 人和教育背景的 91 人都高出許多。為了兼顧

---

<sup>42</sup> 司法院每年針對各地方法院推薦之績優家事調解委員名單中選出五到十位作為該年度之表揚對象。

代表性和研究參與者與研究者的互動往來適當性，本研究擬邀請的研究參與者為 10 到 15 人。

經過研究者逐一徵詢，並說明研究主題、研究流程，並確認研究參與者的意願之後，一共邀請到十二位社會工作人員參與專家小組，其基本資料表如 3-1。本研究之研究參與者當中，二位是生理男性，其餘為生理女性。年齡方面，除一位受訪時未滿 40 歲以外，均為 40 歲以上之工作人員。在最高學歷部分，具有大專學歷共有四位，另外八位為碩士進修中或已完成碩士學位。十二位研究參與者當中，最低的社會工作實務年資都在 16 年以上，更有四位為 31 年以上的實務工作者。在家事調解服務經驗上，除了二位為 3 到 5 年的家事調解經驗者外，七位研究參與者已累積 6 到 10 年之經驗，更有三位為 11 年以上之家事調解經驗。所有的研究參與者每年均參與 12 次以上的調解工作，而在區域分布上，臺灣的北中南東四個區域各有三位參與。

表 3-1 研究參與者基本資料表<sup>43</sup>

編號	受訪時 年 齡	生理性別	最高學歷	社 工 年 資	調 解 員 年 資	近三年平均每年 參與調解次數	服 務 區 域 <sup>44</sup>
A	50-59	女	碩士	26-30	6-10	12	北
B	50-59	女	碩士	31-35	6-10	12	北
C	30-39	女	大學	16-20	3-5	12	東
D	40-49	女	碩士肄	16-20	6-10	24	中
E	40-49	女	碩士	21-25	3-5	24	東
F	60-69	女	大學	31-35	6-10	24	東
G	60-69	女	專科	31-35	11-15	120	北、東
H	50-59	男	碩士	26-30	11-15	100 以上	南
I	50-59	女	碩士	31-35	11-15	25	中
J	40-49	女	大學	21-25	6-10	24	南
K	50-59	女	碩士肄	26-30	6-10	24	南
L	50-59	男	碩士	26-30	6-10	24	中

(資料來源：研究者自行整理)

<sup>43</sup> 為避免研究參與者之個人身份比對揭露，故本表之重要個人資訊以分組方式表示。

<sup>44</sup> 北部包括基隆市、台北市、新北市、桃園市、新竹縣市；中部包括苗栗縣、台中市、彰化縣、南投縣、雲林縣；南部包括嘉義縣市、台南市、高雄市、屏東縣；東部包括宜蘭縣、花蓮縣、台東縣。

## 貳、 資料收集

本研究的資料收集捨棄了傳統德菲法的第一階段開放式問卷，而是以文獻蒐集與訪談代替，經過整理後形成結構式問卷，再發給研究參與者作答。將結構式問卷回收分析之後，若測量題項的一致性達到要求的水準，則可完成資料收集(吳明隆，2014)；否則，就要依照研究參與者的回饋進行題項的調整，進入下一次的結構式問卷施測，直到符合一致性要求為止。

### 一、一般導引性訪談

修正式德菲法需要透過訪談蒐集初步的研究參與者意見，訪談的分類有三種形式：非正式會談訪談 (informal conversational interview)、一般導引性訪談法 (general interview guide approach)與標準化開放式訪談 (standardized open-ended interview) 等三種形式 (Patton, 2002；余玉眉、田聖芳、蔣欣欣，2008)。其中，使用一般導引性訪談法的研究者需預先設定主題，準備好題綱，但是並不限定問題順序，而是在訪談時才依照研究參與者之個別情形決定問題順序。使用一般導引性訪談法的優點是具有題綱，使訪談內容有系統性、有整體性、減少邏輯上的疏漏，且談話內容也會符合情境的考慮。雖然缺少了標準化開放式訪談的「可比較性」的優點，但是蕭瑞麟 (2007) 也提醒質性研究的價值並不在於比較，而是在於看到不一樣的現象，「於不疑處有疑」。

本研究採一般導引性訪談的深度訪談法，參酌文獻和過去實務經驗的整理，發展出本研究之訪談大綱。在經過互動品質與信任關係良好的訪談過程後，取得研究參與者的口語及非口語反應，讓研究參與者詳細的描述在司法家事調解中的各種情況和他個人的意見表述；也藉由不同的研究參與者提供多重觀點，使得資料的來源得以豐富 (瞿海源、畢恆達、劉長萱、楊國樞，2015)。另外，本研究於2016年12月到2017年2月間，先針對12位研究參與者進行一般導引式訪談，訪談過程中，皆取得研究參與者之同意進行錄音，並在訪談結束後進行錄音文字檔的謄寫；若有語意不清或錄音干擾導致辨別不義之處，則透過電話與郵件聯繫進行澄清與確認。根據確認後之文字檔進行歸類分析，進而修訂成結構式問卷之初步架構。本研究之結構式問卷詳如附錄四至六，其形成的依據之討論則呈現於

第四章第一節。

## 二、結構式問卷

經過文獻探討的整理和一般導引性訪談的資料梳理，可以將臺灣司法家事調解中社會工作人員的服務提供所需要的職能做出分類，經過研究者本身的實務經驗與指導教授的討論之後編製出第一次的結構式問卷。本研究的結構式問卷包含以下三個部分：

- (一) 從事臺灣司法家事調解的社會工作人員需要哪些價值層面的職能？在何時能具備這些職能？
- (二) 從事臺灣司法家事調解的社會工作人員需要哪些知識層面的職能？在何時能具備這些職能？
- (三) 從事臺灣司法家事調解的社會工作人員需要哪些技術層面的職能？在何時能具備這些職能？

該結構式問卷的填答設計，採 **Likert Scale** 五分量表尺度，邀請研究參與者針對每一個題項表示其同意程度和該職能具備時間的看法；同時，該問卷有部分題項為研究參與者之基本資料，為避免個人機敏性資訊對號入座，部分題項的設計採時間範圍而非具體數字（如：年齡、社會工作總年資、從事家事調解年資……等）。另外，在問卷中也開放徵求研究參與者的意見，包括針對題項或與研究相關之看法。

本研究的第一次結構式問卷於 2018 年 4 月 16 日發出，12 位研究參與者均完成回覆。經過登錄數值、統計分析與問卷內容調整後，於 2018 年 4 月 27 日發出第二次結構式問卷，12 位研究參與者亦全部完成回覆。再次登錄數值、統計分析與問卷內容調整後，於 2018 年 5 月 3 日發出第三次結構式問卷，12 位研究參與者也同樣完成回覆。因本次回收之意見已達研究設計的共識要求，故終止德菲法的問卷調查步驟，完成問卷調查。有關結構式問卷調查步驟的分析討論，詳見第四章第二節。

### 第三節 資料分析與檢核

#### 壹、 資料分析.

##### 一、一般導引性訪談資料

本研究採用一般導引性訪談作為資料蒐集步驟之一，訪談資料的分析部分借鏡質性研究資料分析的步驟。家事調解過程當中有許多突發情形，從每一位研究參與者身上獲取的資料將相當豐富且多樣，研究者必須注意對資料產生脈絡敏感性。

首先，研究者先將研究參與者的錄音檔忠實的轉譯為文字檔，每一位研究參與者的代號為 A、B、C...到 L，並賦予每一段對話編號，如 A2、B9、C116 等。接著進入文字檔的閱讀與類別化的工作，分析的時候，Scutt (2012) 認為可以引用 Crabtree 與 Miller (1999) 對質性資料的分析以研究者與文本來代表雙人舞跳舞的舞步來形容資料與研究者的互動，如下圖：

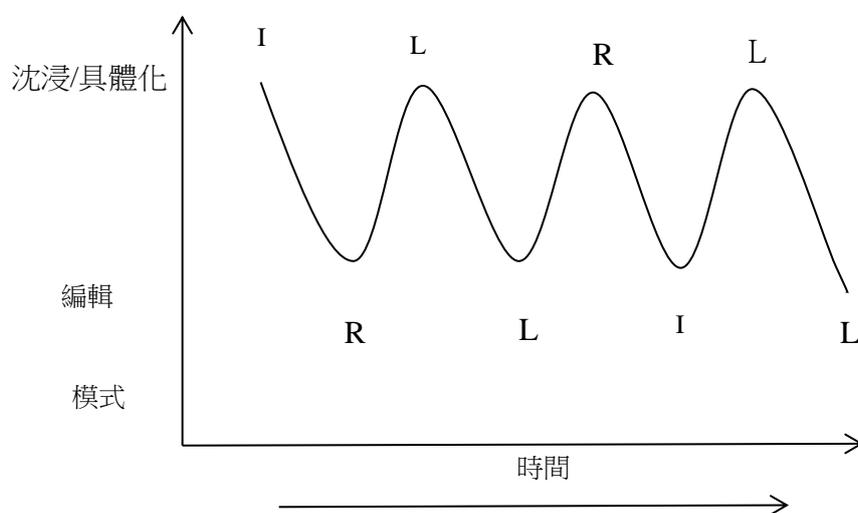


圖 3-2 質化分析的舞步

(資料來源： Schutt, 2012)

當研究者閱讀一般導引性訪談的研究參與者資料文本時，研究者必須著重在文字的內容與形式，此時帶領研究者思緒的是「文本」。接著，當研究者反覆的閱讀這些研究參與者所提供有關家事調解的文本資料，並與文獻對照時，研究者

本身將逐漸形成歸類與焦點，此時帶領的是研究者本身(Crabtree & Miller, 1999；Schutt, 2012)。反覆這些過程後，將研究參與者的文本做出歸類架構，並反覆對照文獻資料，形成結構式問卷的架構。

## 二、結構式問卷

德菲法在結構式問卷調查階段需要經過反覆往來與溝通，透過研究參與者的意見交流，直到研究參與者對題項內容達到高度共識與認同為止(潘淑滿, 2003；吳明隆, 2014；王雲東, 2016)。因此，德菲法問卷調查的結束時間，將取決於問卷統計結果是否在各題項達成全體研究參與者之共識，即可結束調查。

眾數、平均數<sup>45</sup>、四分位差、標準差等統計數值是德菲法判斷全體研究參與者之共識與意見差異程度的常用數值(陳麗欣、魏希聖、王慧琦, 2007；吳明隆, 2014)。其中，平均數(Mean, M)為常用的集中趨勢測量方法之一(陳美源, 2002；林惠玲、陳正倉, 2004)。本研究除建構臺灣司法家事調解中的社會工作人員職能之外，也希望能夠分辨不同職能的重要性，並依照職能重要程度排出順序。因此，參考陳文亮與陳姿樺(2011)之意見，本研究以平均數代表全體研究參與者對各題項的意見，平均數愈大表示全體研究參與者認為該題項內容愈重要：當平均數大於或等於 4.5 時，相當於 90% 以上之集中量，表示全體研究參與者對該題的意見為「高度重要」；當平均數介於大於或等於 3.5 並小於 4.5 時，相當於 70% 以上但未達 90% 之集中量，表示全體研究參與者認為該題的意見為「中度重要」；當平均數介於大於或等於 2.5 並小於 3.5 時，表示全體研究參與者認為該題的意見是「低度重要」；當平均數小於 2.5 時，表示全體研究參與者認為該題的意見是「不重要」。本研究的重要程度的判別如表 3-2。

---

<sup>45</sup> 統計學中，平均數依照平均方式的不同又可分為算數平均數(arithmetic mean)、幾何平均數(geometric mean)，以及調和平均數(harmonic mean)(陳美源, 2002；林惠玲、陳正倉, 2004)，一般統計學大多只介紹算數平均數。本研究也以平均數作為算數平均數的簡稱。

表 3-2 重要程度判別表

同意程度	重要性	判別標準
非常同意	高度重要	$M \geq 4.5$
同意	中度重要	$3.5 \leq M < 4.5$
不同意	低度重要（未達共識）	$2.5 \leq M < 3.5$
非常不同意	不重要（未達共識）	$M < 2.5$

（資料來源：研究者整理自陳文亮、陳姿樺，2011）

另外，為了避免小樣本的極端值過度被忽視，同時也為了兼顧觀察整體樣本的意見分布情形，本研究運用標準差（Standard Deviation, SD）和四分位差（Quartile Deviation, QD）兩種統計值做為共識程度的判斷工具。其中標準差是群體中意見分布距離的平均值，標準差愈小，表示群體的意見愈集中（陳美源，2002；林惠玲、陳正倉，2004）。由於本研究採取五點尺度量表，當標準差小於或等於 0.67<sup>46</sup>，表示全體研究參與者的意見達成「高度共識」；標準差大於 0.67 而小於或等於 1，表示全體研究參與者的意見達成「中度共識」；標準差若大於 1，則表示全體研究參與者的意見「低度共識（未達共識）」（吳明隆，2014）。本研究的標準差共識程度的判別如表 3-3：

表 3-3 標準差共識程度判別表

共識程度	標準差值（SD）
高度共識	$SD \leq 0.67$
中度共識	$0.67 < SD \leq 1$
低度共識（未達共識）	$SD > 1$

（資料來源：研究者改編自吳明隆，2014）

另外，四分位差是另一個觀察測量值集中程度的數值。四分位差是群體中間百分之五十意見分布距離的一半（意即  $(Q3-Q1)/2$ ），四分位差愈小，表示研究參與者看法愈集中（陳美源，2002；林惠玲、陳正倉，2004）。Faherty（1979）和 Holden 與 Wedman（1993）均指出：當四分位差小於或等於 0.6，表示研究參與者意見達「高度共識」；若四分位差大於 0.6 或小於等於 1，則表示研究參與者

<sup>46</sup> 根據吳明隆（2014）指出，德菲法問卷採取五點尺度量表時，若標準差小於等於 1 是可以被接受的指標；若標準差小於或等於 0.67，則是嚴格的指標。

意見達「中度共識」；若四分位差大於1，則表示專家意見未達共識(Faherty, 1979；Holden & Wedman, 1993)。本研究四分位差共識程度的判別如表 3-4：

表 3-4 四分位差共識程度判別表

共識程度	四分位差值 (QD)
高度共識	$QD \leq 0.6$
中度共識	$0.6 < QD \leq 1$
低度共識 (未達共識)	$QD > 1$

(資料來源：研究者整理自 Holden & Wedman, 1993)

綜上所述，本研究的判斷標準為：當全體研究參與者對本研究的社會工作人員職能重要程度在「中度重要」以上，且共識度達「中度共識」以上，將被認可為全體研究參與者所認可的社會工作人員職能。

## 貳、 資料的檢核

在訪談資料的檢核部分，研究者將特別注意避免發生 Maxwell (1996) 所提醒的錯誤：一、資料錯誤或不完整：錄音不完全、或者騰錄稿件不完整，這將直接影響訪談資料的完整性。二、闡釋錯誤：沒有深刻的瞭解研究參與者對家事調解整個過程的觀點，只以研究者自己的意識形態去闡釋。三、理論錯誤：忽略跟現有家事調解研究資料相反的意見，只引用片段且立場一致的資料作為解釋，也是另一種具體的研究者偏見。

在結構式問卷的資料檢核部分，研究者需要逐一檢查研究參與者回覆的問卷當中有無漏答或填答不清楚的現象，再利用 EXCEL 套裝軟體輸入編碼<sup>47</sup>，以內建的統計函數進行相關統計。在統計量的檢核上，研究者也將逐一檢查統計量有無異常情形，將可避免問卷登錄錯誤或研究參與者勾選錯誤之情形，達成資料的正確與完整性檢核。

<sup>47</sup> 本研究僅需要基礎統計功能，因此選擇以普及性最高的試算表統計軟體 EXCEL 進行相關統計工作。

## 第四節 研究倫理與研究者角色

### 壹、 研究倫理

在人類進行各種科學研究的進程中，取得知識的學術自由和保護研究參與者一直都是倫理考量當中的兩個端點。其中，大多數的倫理議題源自於對研究參與者的保護，特別是傳統醫學研究中所著重的避免傷害原則、知後同意原則與保密原則等；而在社會科學的研究中，則還有欺騙和隱私權等倫理議題（Crabtree & Miller, 1999；Neuman, 1997；Schutt, 2012）。在本研究當中，最重要的資料來源就是研究參與者，考量本研究的目的後，應注意的倫理議題有以下三點：

#### 一、保密（confidentiality）

在本研究進行過程中，最容易接觸到保密議題的挑戰。不僅是對研究參與者所透露的資訊需要保密；更進一步的，需要針對蒐集到的資訊所牽涉的相關人士（例如：法官、使用家事調解服務的當事人和其他專業人士等）做好保密的把關。舉凡不是保密之例外事件<sup>48</sup>，都必須遵守保密的原則。

其次，為了避免因資料蒐集而衍生的其他傷害，在資料分析與揭露的過程中，研究者也必須注意身份對號入座的議題，做好對研究參與者和相關人士的保護作為。

#### 二、知後同意（informed consent）

知後同意是社會工作重要的倫理概念之一。本研究的研究參與者都是資深社會工作人員並同時具有豐富家事調解經驗的家事調解委員，在研究訪談進行中，對於研究結果可能引發的討論、對司法體系可能造成的衝擊，以及對於當事人的服務可能造成的改變，都需要事先知悉且獲得研究參與者的同意。另外，對於研究訪談中所牽涉到的各種情境的討論，可能也會影響到研究參與者未來對當事人使用服務上的觀點造成變化，這是必須提前跟研究參與者說明和討論的重要倫理

---

<sup>48</sup> 如生命危害事件、法律規定強制通報事件等

議題之一。

### 三、承諾與互惠

本研究期待透過研究的進行能夠建構臺灣司法家事調解中的社會工作人員應具備之職能，並提出在這些職能當中其價值、知識、與技術等層面的考量與應用。這些成果都將無條件的與所有研究參與者分享，透過論文的致送、個別的討論，以及研究者未來可應邀到各研究參與者服務之家事法庭舉辦專業分享會，提供臺灣社會工作人員參與司法家事調解的品質與成果提升的素材，更可以進一步促進社會工作人員與司法工作者形成在家事調解上的共識。

### 貳、 研究者角色

本研究採取修正式德菲法的一般導引式訪談來獲得與彙整研究參與者的意見，需要類似質性研究訪談法的進行過程。在質性研究中，研究者本身是重要的研究工具之一，研究者的能力、技術與敏感度等特質，都是影響研究成果的關鍵（Patton, 2002；簡春安、鄒平儀，2016）。研究者是超過 20 年的社會工作人員，並自 2007 年開始迄今十年以上維持每月兩次協助臺中和苗栗兩個地方法院家事法庭，提供家事調解服務，主要工作對象是雙方當事人，也包括當事人家屬、律師、甚至法官等間接工作對象。因此，研究者將有足夠的社會工作實務和司法家事調解實務經驗與研究參與者進行互動以獲得充足的資料。

為了避免研究者本身的知識、經驗與能力反而造成視角的固著或偏誤，研究者將在每一次的訪談後，使用訪談日誌和訪談錄音轉譯文字檔作為思考的基礎，並在與理論文獻對話的過程中，以反思性思考（reflective thinking）和反身性思考（reflexive thinking）的態度進行不同的省思與內在對話。用本身的思考、反身的思考，以及理論上的對話，如同資料來源三角測定（sources triangulation），可以讓訪談資料更貼近事實（Patton, 2002）。

在結構式問卷部分，研究者將反覆把題項逐朗讀與填答，避免個人經驗過度簡化了題項的文字或影響結構式問卷的立場。在結構式問卷完成初稿之後，研究者也將邀請研究參與者以外，具備臺灣司法家事調解經驗的社會工作人員協助試填，根據回覆建議改進題項之文字，讓研究者立場的客觀性考量更加周延。

## 第四章 研究分析與發現

本章旨在說明研究資料的分析，共分為四節。第一節針對一般導引式訪談的資料進行整理與分析，其成果在與文獻相互對照後，產出第一次的結構式問卷。第二節說明本研究結構式問卷的分析，本研究一共發出三次結構式問卷，第一次的結構式問卷回收之後，根據研究參與者的回饋與建議，調整部分題項、內容與格式之後發出第二次結構式問卷，在重複前述作業之後發出第三次結構式問卷。第三次問卷的統計結果已達本研究設定的共識程度，並通過一致性與穩定性的要求，故完成問卷的調查。第三節在分析社會工作人員參與家事調解所需具備的職能之重要程度，依照研究參與者重要性的共識分別提出討論。第四節是分析前述職能在完成具備的時間上的共識狀況，研究者針對研究參與者的回應內容，將職能完成具備的時間分為三個階段進行分析與說明。第五節則逐一說明本研究之整體發現。

### 第一節 訪談資料分析

為什麼社會工作人員適合擔任家事調解委員？從一位研究參與者的一句話可以一窺社會工作人員的工作特性：

就是從其他的相關的領域來給他加強，社會工作整體的觀點很重要，這種整體的觀點你只有從整體才能夠來處理人的問題.....（H34）

在社會工作人員的視角裡，看到的不是「一個問題」，而是一個「整體」。研究者對 12 位研究參與者透過一般導引式訪談蒐集進行訪談，過程中維持研究參與者意見表達的完整性與主導性，研究者僅作討論議題的開頭介紹與方向的確認。為了能更系統的理解整體研究受訪者對社會工作人員參與臺灣司法家事調解需要具備哪些職能，研究者整理訪談資料並參考 CSWE 於 2015 年訂定的社會工作教育職能，就價值、知識與技術三個層面提出歸納討論，並據以形成結構式問卷。有關結構式問卷的討論將在下一節呈現，本節將聚焦於訪談資料的整理與討論。

## 壹、 價值層面

在價值層面中，將研究參與者的訪談內容歸納為「不同專業倫理概念的瞭解」、「兒童最佳利益的實踐」、「在地文化的瞭解」、「性別平權的觀念」，以及「反思性思考與反身性思考」等五個向度，討論如下：

### 一、不同專業倫理概念的瞭解

在社會工作專業訓練中，對倫理議題的察覺與因應是非常重要的能力。研究參與者在訪談中分別談到最小傷害、價值中立，以及案主自決等倫理原則，認為在司法家事調解的工作中，需要提醒自己面對這些議題。另外，在司法院所頒佈的「法院家事調解委員倫理規範」當中，也分別提醒家事調解委員應該遵守價值中立和案主自我決定等原則。在家事調解委員跟社會工作專業倫理當中，研究參與者認為是類同的。因此在實務場域中，研究參與者認為還是需要重視案主自決、讓當事人自己做決定。

你有各種手段，那你就就是要採取傷害最小的部分，最小傷害原則，對不對？那你所達到的目的不能去超過它所能負擔的部分，所以這種比例原則它是一個很好的概念，那也引進了倫理守則當中；那這個概念其實很少人去，其實台灣的一個倫理的判斷模式其實是比例原則（L166）

...就是說上面的價值概念都是一樣，專業價值也都一樣，對不對？那專業倫理，其實以我們的專業看家事調解委員的倫理是 ok 的。(L364)

...我們是在同時在跟這兩個人建立很短的關係，但是這關係一定要趕快建立；因為他相信你是中立的，而且你願意幫忙。所以我們釋出的，我們不會讓他覺得是你是很偏頗的。(A143)

...我覺得還是要他們自己當事人做自我決定，像我覺得我還蠻案主自決的部份，我還是覺得要回歸到他們自己覺得 ok 不 ok。(F119)

有研究參與者特別談到他自己在家事調解工作中曾經碰到的家事調解委員，有著個人價值與專業價值衝突的議題，當他察覺了之後，也用自己認為適當的方式去處理或緩解這些倫理上不適當的行為，希望降低對家事調解案件的當事人可能造成的不良影響。甚至研究參與者也會試著使用自己的方式提醒對方不適當的行為。

那我覺得這必須要提醒自己，你真的是不能以你個人帶著你自己的價值觀，像你有宗教信仰觀念的時候。(F126)

...因為想用宗教信仰來影響他們兩個人然後看能不能調解成立之類的。對，我想把話題就趕快引開這樣子這個方式，...，我就趕快說：「那我們要不要趕快說先討論甚麼甚麼...」(F133-134)

...熟一點我會說：「ㄟ，不要說那一些好嗎？(台語)」，就是因為我們中場的時候會等下一件調解，要不然等一下來的不要說你信什麼教之類的(台語)。(F137)

## 二、兒童最佳利益的實踐

追求「兒童最佳利益」一直是從事兒童少年服務工作的社會工作人員最重視的精神之一，然而，研究受訪者在同樣的議題上也呈現出不一樣的想法。有研究參與者就覺得應該以法規作為依據。

我說像很多的部份我們直接很明確告訴他法律是怎麼定的，包括說孩子的意願部份很被重視嘛，所謂兒童表意權裡面，這兒少福權法第五條規定的，這第五條我是經常使用，因為第五條前面那段就是兒少最佳利益。(H206)

由於未成年人經常不會出現在家事調解的過程中，因此研究參與者認為社會工作人員應該扮演兒童權利的代言人，代替未出席的當事人未成年子女發言，期望能保障他們的權利。研究參與者特別強調，對當事人雙方的婚姻狀況是否結束或繼續並不會做出干預，重點在於對未成年子女的議題。

...我在很多年前就很強調這個部份，就是兒童權益的代言人在家事調解裡面這個角色絕對不能忽略。(H178)

其實我們說穿了，我們是用社工的態度去促成他們兩個，不管分跟合，我都沒有意見。我都先告訴他們，你們分跟和我都沒有預設立場，這就由你們自己來決定。但是如果有小孩，我會告訴他們說，你們不能成為配偶，但你們要成為合作的父母，不管怎麼樣，你們今天這樣做，對小孩子就是要辛苦的，他們在你們看不到的地方是會難過的。(B39)

研究參與者也提到，「沒有害怕」也是未成年兒童少年的權利。特別在協助家事調解中的當事人去站在未成年人的立場時，那種面對父母紛爭的無助與擔心的感受，就會非常清楚的呈現在兩個當事人的眼前。研究參與者也強調當事人雙方在情緒衝突的賭氣言語，也經常傷害未成年子女的感受。

對，所以就小孩子就我的阿，他的阿，就是，那這個部份我們會特別跟他釐清這件事，就是小孩子不是專屬你的、他的，或者是說：「給他那我不要看阿，我就是不要看阿」(C124)

我通常會讓他們去看到孩子現在成長的狀態，讓他自己回顧一下，孩子誰在照顧，由他們自己來看，我就一個預設立場，孩子要在沒有衝突的情況下長大，才不會害怕。(B40)

因此，在討論「兒童最佳利益」時，研究受訪者也提到：或許兒童最佳利益可以因應不同的家庭環境與當地文化等，而有不同作法。更重要的是，研究參與者認為更應該討論兒童生活的環境，也就是他們的父母親的觀念、感受、與實際執行能力等。對某些當事人而言，運用現代工具（如手機）讓當事人的情緒維持在相對理性的狀態下，更能夠做出貼近兒童最佳利益的決定。研究參與者也強調，文化的特質影響家庭的功能與父母管教，家事調解委員應該更理解這些因素，即使經過時代的變遷，過去傳統文化的觀念也逐漸在轉變，但是家庭對未成年子女的保護與照顧，仍然不變。

比如說以孩子來講，孩子的權利跟家庭父母親的權利；所以它還是存在它的限制，但是這是一個比較少有人去談...。(L368)

我會先去肯定爸爸媽媽都愛小孩這件事情，只是爸爸媽媽表達對於孩子的一些關愛方式不同。對，但是就是怎麼讓那關愛可以就是即將面對婚姻不在持續的狀態之下，就是盡量減少對孩子的一些影響。對，所以真的要講起來就是說，那個角色上面來講，我會比較...站在一個就是我是保護孩子的。(D148-150)

...我只好拿出我的手機，他也不要讓我錄他的臉，我就錄音，他爸爸就在外面，我就撥給他爸爸，他爸爸就說：好，他決定了，我就尊重他的決定。一個小五的女生，他爸爸就把監護權給他媽媽...。(J159)

...一直跟他講：「你有這個權利、你有這個權利...的時候」，那慢慢就會開始去跟過去的那個我們所謂華人的那種核心家庭.....的那種父子子、君君臣臣的那種概念去相衝突。所以現在的孩子基本上他可能表面上維持的是一個「尊」，尊崇的一些，可是他自己有他自己應對的那一套...。(L82-84)

讓孩子也知道說：我有兩個家，以前是不敢讓孩子知道，所以我其實到了後面慢慢接觸到所謂七字頭、八字頭父母的時候，其實他們比較能夠接受說：對阿那我們夫妻是兩個人的事，解決完了之後，那我們就在孩子的議題上面更能照顧，讓孩子有兩個家，一起來在我們...包含你

有再婚的配偶，比較能夠接這個觀念，那他還是沒有去挑戰我們華人的概念，還是家的概念。(L88)

雖然遵守法律是重要的，但是在不同的情況下，也有研究參與者認為應該要有彈性作法而不是固守法律，才是真正的捍衛兒童最佳利益。特別是在遵守法律卻可能導致傷害未成年人時，彈性作法不固守法律的呼籲就更明顯。在研究參與者的案例中，固守法律規定卻導致未成年子女蒙受極大的創傷，甚至說出「沒關係，我已麻木」的話來，聽在社會工作人員的耳裡，實在令人心痛。

...那孩子是表示說，他真的不想要跟爸爸出去外面會面交往，他真的希望說爸爸不要再出現在他們的家庭，因為孩子只想要跟平常的孩子一樣，就是假日可以跟同學出去玩啊等等...不要假日每次都去會面交往這件事情。那後來法官他是強制嘛，...，孩子後來就是一直拔頭髮，就是會有自己創傷，自己自殘的狀態，...我只有講一句話，我是覺得說青春期的孩子就是這樣，你一定要讓他過了那個青春期，你再用比較溫柔的方式去跟他會面交往，就可以了，你如果還要再維繫這個親子關係，你一定要忍耐到他這個青春期過後.....。(K117-118)

但是為什麼我在各法院常做的時候最一致就是成功率、調解率，但是退而求其次，縱使不調解有合意，尤其是對孩子照顧的合意，其實也是我們要追求的，孰輕孰重？就是產生不同的工作模式，所以我們必須要這樣講就是說：當你今天如果以孩子為中心的模式，你的工作方式也會不一樣。(L134)

...爸爸沒有來，律師有來，律師在旁邊沒有講話，律師在旁邊看完也是覺得...我就說好我跟你道歉，我不能代表法院，但是我代表今天讓你來，讓你請假。他說沒有關係，我已麻木了。(L262-263)

### 三、在地文化的瞭解

臺灣，雖然曾經接受日本統治五十年的文化移植，近年來也大大的鼓吹重視原住民文化與接納眾多新移民所帶來的文化。然而在生活中的細節中，仍呈現著華人文化的底蘊的深厚影響，包括宗祠祭祀的牌位，深怕死亡之後無人祭祀；長孫的地位，確保香火傳遞的宣告；姓氏與父系文化的重視，維持家族與宗族的傳遞；以及家族對子女照顧的權力與義務，宣告撫養未成年子女是家族的責任等。

對，那種就是這個孩子是我們家的金孫，第一個孫子，所以我的一切其實都要看父母親的一些那個...那個大概是比較...。(D204)

她會非常地在意，就是：「我的神祖牌沒人(台語)」，不知道要擺在哪裡。(D209)

就是我家的人啊，那我不是說他的主要的動念是，有監護權的人孩子才是你的阿；那如果監護權在他那邊，那我姓黃的應該在我家阿...。所以他是我的人啊，他就應該是由我監護阿，那些是他們的一個傳統思維。(G124-125)

某些家事調解案件的當事人，會把離婚申請當作是「破壞家庭」的動作，因此，寧願繼續忍耐，也不要成為破壞家庭的「兇手」，甚至寧願讓法官來判決離婚也沒關係（如此一來，破壞家庭的就是法官了）。也有其他案件的當事人認為家庭文化帶來不好的影響，但是下一代仍堅持不願意離婚，因為「上一代也是這樣過日子」的。

...應該這樣講他想維持一個完整的家，就是很多人他不管怎麼樣，他不願意離婚或是不願意做妥協，他其實是為了維持一個完整的家，甚至他就說：反正沒有關係，我們就分開兩地生活。就是即使已經分居很久了，那有一方想離婚，另外一方不想離婚，就是說我就是維持一個完整的家，然後他覺得小孩子一定需要一個完整的家，即使這個家是分開兩地生活的。那我覺得這個就是傳統的觀念嘛。他就是覺得說反正不能讓這個家散了，那誰提離婚就是這個家的罪人。...所以他寧可讓法官去判，因為...那破壞這個家庭的不是我。(I119-122)

...太太會發現說，其實他們兩個的價值、信念也差太遠，所以訴請離婚。那這個先生就會堅持說，我爸爸媽媽也是這樣吵吵鬧鬧也一直在一起，沒有離婚阿。然後這個太太補充說：「那個婆婆也是被家暴的」，那他們兩個是沒有家暴的喔。(J152)

生養子女是另一個常見的在地文化議題。在華人傳統文化中，女性的主體性是相當微弱的，在生養子女議題上，女性也經常承擔著「生男」的壓力。時至今日，仍可看到有家事調解案件的當事人，是因為家族中對於生育男嬰的要求而被迫來法院請求離婚。因此當研究參與者察覺有這樣的因素時，利用調解的場域讓當事人雙方有機會再度釐清雙方對家庭與生養子女的想法。

...我還有看過一個剛結婚不到一年，那孩子才剛出生滿月而已，就來告離婚，原因就不外乎那種傳宗接代的觀念；就是說婆婆覺得這個媳婦，大概只會生女兒...。對，就是這樣子的觀念，非常非常的奇怪，那

我就請所有的家屬都出去外面，我就留下他們夫妻兩個，講講講到最後他們就抱在一起哭。(K139-140)

另外，在華人文化中，性議題是生活當中難以討論的議題。在臺灣，用「在外有女人」來取代夫妻在性議題的紛爭，也是常見的現象。因此家事調解委員需要能夠覺察這些隱而未現的議題，並視情況給予適當處理。有些案件的當事人雙方的關係仍有恢復或修補的可能，家事調解委員就仍有許多干預介入的空間；有些當事人雙方已經遍體鱗傷，關係的修復顯得困難重重。

...人家說不願意啟口的一個行為阿，我們通常都會輕描淡寫說：「他就是有女人啦(台語)」，就這樣簡單的去輕描淡寫這樣一件事情，其實在兩個夫妻的生活過程當中，有多少的這種...性的議題是沒有被討論出來，它就是造成離婚也許是一個因子。(K172)

#### 四、性別平權的概念

性別平權雖然是近年來全球努力推動的普世價值，然而實務上該如何推動與實踐，研究參與者認為即使是社會工作人員都仍然有相當多的努力空間；在臺灣，面對性別平權的觀念，研究參與者思考著不同的文化似乎應該有不同的性別平權做法。

對，你才能夠拿捏的到說：性別上的不同它到底 concern 的是什麼；但是我後來發現社工對這一塊是模糊的。(A51)

那當然這個東西要溝通嘛，所以我常常講說：一個家事調解委員如果你知道我自己國內的文化，現在其實在...我碰過有法國的、美國的還有...應該是回教的，那他們的做法都不一樣。(L187)

不但在不同的文化中需要有不同的性別平權實務做法，甚至面對不同的當事人，也需要有良好臨場反應來處理。雖然研究參與者認同性別平權是重要的觀念，但是在實務上，良好的臨場反應更可以保障性別平權的觀念得以實踐。所以研究參與者有時運用分開談話的方法，讓弱勢的一方得以有機會將自己的想法慢慢的說出來。

...因為她一直退、一直退、一直退嘛，那退到我覺得太超過的時候，我就會跟那位先生說：「可不可以請你外面坐一下，我跟她談一下。」然後我先聽聽她對於這件事情的想法，因為她一直在退。(G213)

性別平權的實踐還可以從經濟力的平權來觀察。研究參與者提到有家事調解

案件的當事人，認為新移民是「買」來的，是屬於當事人的財產，因為當事人的經濟能力比新移民的原來生活環境好一點。然而，新移民也在等候時機的到來，通常是指獲得中華民國的身份證之後，新移民就會想要翻轉這種不平等的關係，翻轉的方式之一，就是離婚。

我有印象很深刻，一個男性...然後他娶了一個外配，那個外配就覺得他們感情沒有，然後她就是申請離婚，結果那個男性就是非常的說：「反正你就是我買來的阿，要我同意才可以，我不同意不用說。」(J139)

就是說那種特質會有一個思維嘛，這個男性會娶外配裡面...可能他又比較弱勢的啦，然後再來可能...不然就是他會覺得，我娶妳是因為某一種權力關係裡面，可能是買賣的，所以要聽命於我的會居多。所以這種...然後再來就是另外一個思維，外配就是拿到身分證之後比較是現實的，就是要離開的。(J201)

研究參與者指出實務中男性也需要被理解與被協助，性別平權不僅幫助生理女性突破權力的不平等，也能夠幫助生理男性面對過去被壓抑的情感和不善於被協助的框架。因此家事調解委員不僅能與生理女性一起工作，也要能與生理男性工作，並協助男性表達內心的感受。

他就哭了，他就說我要簽了...有時候或許沒有要同理很多，可是其實我覺得對男性來說不太容易，我經歷了大部分這樣子，男性的那個當事人，他很少會願意在你的面前表達他真實的情感。(J67)

其實我們在那裡面做很多男性的工作...對，因為我後來發現說男性很需要很多的協助。(A191)

很多時候那個男性，其實他也覺得不用說太多，反正就這樣；但實質上我們覺得他很苦啊，我們也了解阿。所以我們其實是，你知道我們一直...就做了很多的訓練，不只是訓練女性理解這個男性；也訓練這個男性怎麼去做一些好的表達。(A194)

## 五、反思性思考與反身性思考

社會工作的專業訓練使社會工作人員具有反思性思考與反身性思考的能力。透過反思性思考，社會工作人員得以不斷精進實務中的服務輸送品質，讓反省、覺察、領悟、行動成為循環不停的迴圈，使案件中的當事人永遠能夠獲得比先前更好品質的服務；透過反身性思考，社會工作人員能夠在不同的視角中釐清當事人所處的環境是否存在著不公平？當事人在家事調解環境中是否能夠沒有壓力

的進行討論？當事人最終是否能夠獲得生活壓力的減低與生活滿意的改善？如果社會工作人員沒有經常性的進行反思性思考和反身性思考，就容易掉入無止盡進行服務輸送卻看不到盡頭的泥沼中。Bush 與 Folger（1994）提醒家事調解委員不應只著眼在「問題的解決」，更應該回顧當事人和所處社會環境的系絡（context），讓當事人自行發展出可行的紛爭解決策略，而此策略是可以在當事人的環境中實踐的。

研究參與者指出，社會工作人員進行反思性思考經常是在案件結束後，也就是所謂行動後反思（reflection-on-action）。

...我每一個案子我都會思考一下，再來一次我會怎樣，所以現在大概不會，有時候甚至雙方都有律師，就變成雙方的律師可以幫忙。（B37）

那早期我只有碰過一個類似這樣的案子，然後我有跟他約續調，他就不來，不來之後我才稍微反省，因為那個可能是家暴的案子，然後可能是很害怕那個...然後另一方當時很多話，而她講得很少，...那時候我還沒有特別太注意到，然後就調下次，安排下次續調，後來那個...就不來。（I146-148）

研究參與者在反身性思考上分享了從自己的視角覺察開始，再去思考不同的位置、不同的專業對同一件事的看法與做法。這個思考的過程也可能引導出實務工作中不同的因應結果。不同的社會工作人員擔任家事調解委員也可能有不同的體認與做法。其中，將「法」與「家務事」分別討論主體的位置頗能引導當事人思考在司法家事調解中，要自己與對方共同做出決定還是要讓法官幫忙做出決定，主體性的說法成為當事人覺察的助力之一。

...我覺得做這種社會工作第一要務一定就是認識自己，了解自己；所以一定要充分的了解自己才能夠了解別人，才能幫助別人嘛，這是基本的概念。那在這種概念之下，你要怎麼了解自己？你一定要很多的歷練才能幫助你了解你自己嘛，一定是這樣。（H125）

法不入家門的「法」是主體，它不進來。我現在是說我的「家務事」不用讓「法」來，我的「家務事」是主體，這是我的體會拉。（B102）

但是我覺得我有時候我該做的我也做了，我覺得我也....我是很感動說那個婆婆也這樣子做，然後事情也這樣子；她那天的會面讓我覺得也很...看她跟孩子的互動我也很感動。（F218）

在價值層面將研究參與者的訪談內容歸納為五個向度的討論，配合 CSWE

對社會工作人員職能的要求將進一步發展成為題項。其中「不同專業倫理概念的瞭解」可以進一步發展出家事調解委員「應具備合乎家事調解委員倫理規範的言行舉止」、「面對不同條件的當事人都同樣專注服務」，以及「應注意當事人的弱勢條件」等三個部分；「兒童最佳利益的實踐」則可以發展出「應表現出維護兒童最佳利益的行為」與「注意兒童最佳利益的觀念在不同環境中會有不同的做法」等二個部分；「在地文化的瞭解」可以發展出「瞭解當事人在地生活習慣」與「運用在地文化習慣進行家事調解」等二個部分；將「性別平權的觀念」發展出「理解性別平權的做法會因為環境不同而有調整」和「應提醒或中止當事人不合乎性別平權的言行」等二部分；以及由「反思性思考與反身性思考」發展出「針對案情重新思考是否有更有效的調解策略」與「在司法環境脈絡下運用社會工作專業能力解決當事人的紛爭」等二部分。因此，價值層面的細部題項合計有十一項。

## 貳、 知識層面

在知識層面中，將研究參與者的訪談內容歸納分類為：「司法環境與司法團隊的瞭解」、「相關法律的認識」、「生態系統相關知識」、「家庭社會工作相關知識」等四個向度，討論如下：

### 一、司法環境與司法團隊的瞭解

研究參與者指出，執行固定的家事調解程序有助於形塑當事人對家事調解委員的認知。在家事調解室中，家事調解委員可以先從進門之後的互動情形預估其權力平衡狀況。也從執行身份查核與家事調解委員的自我介紹的步驟當中，讓當事人理解這個程序的正當性與慎重程度。最後，還要讓當事人雙方理解家事調解委員與法官角色與功能上的不同。

我大概第一個會從他們進來，就看他們兩個動力平不平等，第二個就是程序要照做，那個該給的身分證都要，然後自我介紹也要，我們委員也要，我覺得這個儀式是要很慎重，讓他們覺得來法院是真的，但我不是法官。(B37)

在司法家事調解環境中，社會工作人員擔任家事調解委員時，必須要先具備與司法單位人員工作的基本知能，包括對法院環境的認識和具備法的基本常識。其次，如果能展現社會工作專業的特殊性，將更可以有機會讓司法體系的工作人

員（包括法官、書記官、律師、法官助理等）產生對社會工作專業的認同，並且可能更樂意提供合作。

...我們在跟司法單位人員工作的時候，社工的專業知能要展現...。  
(B167)

...以案家為案主的時候，我們還是要以案家當作孩子的需求優先，這個排序基本上沒有問題，但是到了法律程序以後，它會發現都是原告、被告、申請人、相對人，孩子是沒有，孩子是變成客體，那事實上其實法律的概念其實孩子也是主體，只是在操作的程序上，習慣上忽視了孩子。(L45)

...有時候律師會告訴我們說：「你們跟別人調解很不一樣。」(B38)

其實自己都做得很好，而且會常常去想，我們怎麼做可以讓當事人的一個權利是被保護的，...法院也好像蠻尊重我們的。(D261)

雖然在司法的環境中法官是主持審判的主要角色，但是法官不可能參與當事人的日常生活，更不可能深入理解當事人的需求與個人條件。因此研究參與者會建議不要讓法官決定家事調解案件當事人的生活，而是鼓勵當事人應該自己來決定自己未來的生活。

對阿，所以我說只有你自己可以為你自己爭取。其實在調解的過程我在回頭我的工作有沒有幫助，當然有阿，我有一句話「千萬不要把家務事拿去給法官判」，這是我的論述。(B96)

近二年來，部分地方法院的家事庭紛紛推出家事調解案件的親職教育講座或親職團體工作，目的在於協助當事人雙方學習聚焦在孩子身上，而且避免造成對孩子的壓力。對當事人而言，也是一種轉變紛爭的契機，將針對彼此在婚姻關係上的負向情緒轉為對照顧孩子、共同愛護孩子的正向討論。

所以為什麼我會做那個親職教育在那個調解之前，是先把那個認知先丟給他們。...爸爸媽媽來，那我們其實做了六個月，其實有很多調委跟事務官，他們也都來反應說當事人說：「他們在上課的時候聽到了...」，那表示親職教育產生了一些作用... (E66-67)

...我覺得哪個調解前的這些親職教育教育，我覺得幫助這些爸爸媽媽會有一些概念。知道調解對他們有甚麼好處，也提醒他們該注意到孩子的部份。...恩，就一看他有來上過課，他就很有概念，他就可以講出來：「對，我以前沒有考慮過孩子的部份所以該怎麼樣」...他們就比較有概念，比較能夠跟我們溝通，工作起來比較順。(F188-191)

研究參與者認為，除了家事調解委員本身應該具備對法院環境和相關規定有一定的瞭解之外，當事人應該也需要具備相關的知識與瞭解，才能夠從容面對司法的整個過程。而當事人對司法環境的瞭解，也將有助於其情緒的平穩與案件調解進行的順利程度。至於如何促進當事人瞭解個人正在面對的司法環境？研究參與者認為法院本身可以多做一點，透過書面通知或電話告知，協助當事人做好心理狀態的調整與準備。

...我就會發現說像說書記官，他不是都會寄通知嗎？或者打電話，我都覺得就是說假如他可以把這個調解的目的，然後是要做甚麼，讓他是知道的。對對，所以我就會覺得是說：這一件事情要先做，那不然他會帶著不同的期待來；所以他來的時候發現：蛤，還要下一次？蛤，還要怎樣...所以他就會有很多的不同啦。(A132-135)

## 二、相關法律的認識

對於第一次接觸家事調解工作的社會工作人員來說，家事事務法和家事調解相關辦法與規定是最需要熟悉的法律知識之一。在職前訓練中，需要安排相關課程讓社會工作人員得以迅速掌握家事調解工作中的必要法律概念和進行的基礎，研究參與者認為這些職前訓練是有其必要性的。也有研究參與者談到，如果沒有這些法律知識作為基礎，在執行家事調解工作上會有所擔心。因此，對法律的認識要到什麼程度才算足夠，是另一個問題。

那當然他們有給我一些文件，所以我最基本要知道甚麼叫做調解，調解的規則，進門要驗身分證... (B25)

我覺得反而有一些司法的概念增進，我覺得那個部分是 ok 的...那個是把這群人搬進去然後泡在那裡，讓自己比較靜下來去泡在那每一堂課都三小時，像是司法社工或是司法的調解委員那個過程。(E18-19)

有缺甚麼...因為一般來講「法」，畢竟我們社工，...對法不是那麼熟悉，我們常用的我們會知道，有些怕說去做調解委員可能要涉略的法律會比較多，我會比較擔心這個部份。(F17)

在掌握了基礎的法律知識之後，研究參與者也提到可以活用這些知識去教育家事調解案件的當事人比較正確的觀念。例如，針對許多當事人會堅持「爭取」未成年子女的監護權，研究參與者不但提供以孩子的立場為中心的觀念，更以同理的態度讓當事人感受到被支持與理解，更藉由家事調解委員對法律名詞的認識，

協助教育當事人對監護權有正確的認識。同時，研究參與者也強調運用必要的法律程序與規定，可以促使當事人更有意願配合。

...有的人他就是一直要爭監護權，真的很多離婚的莫名其妙都一定要爭監護權。所以我大概會告訴他們什麼是監護權，因為很多人會誤會是，有監護權的人就是有孩子，沒有監護權就是沒有孩子，孩子就不是我的；我就要跟他們解釋，監護權的真正意思是什麼，那你的權責在哪裡，那老實說監護權有什麼權利？根本沒甚麼權利，我就講給他聽說：「就是責任很重阿。」那有的人更好笑的是：「沒有關係阿，監護權在我這，你要照顧你去照顧阿。」我跟他說：「那你吃虧耶，你如果照顧不好、教的不好那出事情你要負責耶(台語)！」(G120)

這時候我會告訴她，依法你沒有這個權力，這時候我會把法說出來說：「現在不像以前，妳不想給他看就不給他看，這是法律規定的孩子的權利。」(F79)

### 三、生態系統相關知識

生態理論與系統理論是社會工作人員在深入認識一個人的實際生活時很重要的基礎觀念。透過生態理論的觀點，可以瞭解當事人所處的環境中各項正向與負向的資源與壓力；透過系統理論的視角，則清楚的呈現當事人與各個不同系統之間的互動。研究參與者在進行司法家事調解工作時，經常以生態系統相關知識作為理解當事人的基礎。因此研究參與者認為以社會工作人員的角度來看，一次性的談話根本不可能對當事人及其家庭有足夠的認識，若要將當事人的生態環境與文化脈絡都有一定程度的認識，必須要有更多次的討論。

...一次性的訪談，或者是說不同縣市由不同社工的訪談，這都違背社工的專業想法嘛。社工的專業想法絕對不同意這樣嘛，我們前面不是講過？那個他的生態、環境、脈絡去了解他，這個才是整體的了解，才有助真正問題的解決嘛。那今天你如果說，就是一次性的訪談，那可想而知這裡面不可能真的了解。(H101)

的確你也不想去理解對方了，因為其實真是太痛苦了，但是有一個事實是：他們是互相相連的。孩子跟爸爸相連，然後孩子也跟媽媽相連，那他相連的這樣的一個歷程，它會互相的影響。(A80)

以 Bowen 為代表人物的家庭系統理論相關知識是另一個重要的知識基礎，透過家系圖、代間關係、界線、次系統.....等概念，呈現一個家庭的實際面貌。社會工作人員在司法家事調解中運用家庭系統相關知識進行與當事人的討論，使

當事人透過家庭中事件的敘述，使家事調解委員得以形塑當事人家庭紛爭事件的現場圖像，進而找出討論的頭緒。

我也大概會看 Bowen 這個系統父母親有沒有跳回去嘛。...就是系統觀對我來說也很重要，我們就很容易看到這個家的失能就是位子的跳，爸爸沒當爸爸跑掉了，那小孩就當爸爸，那小孩又很哀怨"我為什麼要當爸爸?"，那媽媽又把他當爸爸、又把他當小孩；自己用心情決定，所以搞得小孩也不知道他是誰啊。(B141-143)

然後有的是家屬關係嘛、婆媳阿、妹婿什麼的，就家屬關係阿，那可以怎麼跟這些家屬互動，保持一個良好的互動，怎麼樣去跟孩子建立那個很好的親子關係，怎麼樣跟一個很討厭的人維繫那個關係。(G166)

因為我們所學的像家庭系統理論，我們所認識的、所瞭解到的...生長在家庭這樣的生態環境裡面，那孩子所受到的影響非常非常重大，那如果父母的觀念、態度改變了，那就是對孩子最大的鼓勵。(H66)

此外，受到生態系統觀點影響而發展的優勢觀點，也成為研究參與者在面對家事調解案件當事人時經常使用的知識基礎。研究參與者透過真誠的肯定，蒐集到當事人平常可能不以為意的優點，並且運用這些優點成為當事人達成原訂目的的努力基礎。因此，優勢觀點並非創造出新的優勢，而是讓當事人「看到」自己原本就可能存在的力量，經由社會工作人員的引導發揮出來。

因為你比較有能力促進和平，讓孩子不會那麼焦躁，那當然你就帶孩子比較厲害，那你當然就有利阿。(E110)

最常的基本的就是像優勢觀點，一定會常運用，一直在運作的嘛。你要想辦法看到他們好的部份，然後去給予肯定。(H76)

#### 四、家庭社會工作相關知識

在具備生態系統相關知識之後，研究參與者提到更深入家庭的相關議題。有討論家庭議題核心是夫妻關係，也有導入國外家事調解經驗，更有運用家族治療、家庭暴力防治、依附關係、兒童少年保護相關概念等家庭社會工作相關知識來進行家事調解工作的經驗。

所以你不知道它裡面發生什麼事，你只聽到這一個人講，所以你就看到是一個單點的，或者只是線而已，它不是一個立體的。所以在那個過程我就，也就覺得說那家庭是一個很重要要工作的；那家庭的核心就是夫妻。(A18)

有研究參與者熱衷於持續進修，例如家族治療。在他們所參與的司法家事調解工作中，運用家族治療的觀念協助當事人進行關係的修復與對話的練習。因此不僅是在兩個人之間的關係議題，在家庭當中的各項議題也是研究參與者的工作範圍。

...我們在那邊有一點是訓練他們重新對話；那重新對有一個用意是說：因為他們有一些就是已經很久沒對話了，也不知道怎麼跟對方講，他都是一直跟別人講，然後講給他聽，我們就會用家族治療的方式協助他說：你可以怎麼講。(A152-153)

對..對，那最主要是我也常每年都有去那個結構派李維榕老師自費上課，所以做家庭這個東西，還有婚姻這個東西，那也應該是我足以勝任，我可以這麼有自信拉。(B26)

另外，研究參與者也強調使用社會工作的技巧去協助家庭，特別是「以家庭為中心」的概念來進行跟當事人家庭成員有關的紛爭事項調解，針對財產的分配或法規的既有規定澄清，則不為研究參與者所青睞。

我就是用社工助人的技巧，那助人技巧的社會工作無非就是在協助家庭，因為我們大概都是以家庭為中心的在協助，所以我的調解都是跟家庭有關，不太去調解那個財產分配糾紛。(B137)

對研究參與者而言，家庭動力的觀察與運用是重要的。透過當事人之間的溝通方式的觀察取得對家庭動力流向的掌握，讓家事調解工作得以引導朝向家庭紛爭事件對孩子的影響之討論。除了爭執對錯的議題之外，溝通的品質與成效更直接影響紛爭的產生。

對我來說，我覺得是家庭的那個動力，還有溝通的部分；這兩個部分會是在調解理念我覺得比較困難跟讓他們更難看見的東西。因為他們就是在爭誰對誰錯，誰多一點、誰少一點。那可是我覺得是讓他們去看見，就是他們之間的溝通是有困難的，然後他們會在溝通裡面去，用他的意思去解讀別人的意思，然後在那個現場去還原，他們原來...，然後去看到原來那個動力裡面對孩子的影響，我覺得那個是調解做比較多的，然後在這個情況之下再去做現在或未來的決定。(E23-25)

在兒童的發展過程中，Bowlby 提出的依附理論也會被研究參與者當作與當事人進行討論的工具。研究參與者運用依附理論，套用在當事人家庭中的未成年人所出現的行為模式，然後再告訴當事人如何看待與面對這些兒童的行為。另外，

在說明未來可能的案件發展時，研究參與者也會運用依附理論作為解釋的工具，讓當事人情緒穩定且比較容易接受。

那這樣子沒有同住的父母去跟孩子會面之後很難過，就說會面的時候他其實很難過，就是孩子告訴他說：「阿嬤說你什麼，爸爸說你什麼阿…這樣子」我會說你那孩子很棒啊，我說他會告訴你說，表示他很相信你，他知道你不會聽了這些話就生氣。…他跟你在一起是安全的，他才會告訴你這些，你應該很開心啊。(G272-273)

…那你律師有告訴你，如果你真的要進入審理，你爭不到的原因我可以唸給你聽。我就講給他聽：第一個，小孩只有兩歲，好，幼兒從母原則，而且從小是媽媽在帶，三歲，快三歲，從小是媽媽在帶，又是女孩子，在情感依附上，年齡上、性別上都是媽媽比較適合；第二個，媽媽有保護令，你是加害人，加害人被推定為不適合照顧小孩；第三個，三年來你沒見過小孩，小孩根本不認識你。(G132)

根據家事事件法和家庭暴力防治法規定，有疑似家庭暴力情形或者是有聲請民事保護令的案件，原本是不適合調解的；然而在臺灣司法家事調解實務工作中，當家事調解委員擁有性別平等且具有處理家庭暴力案件能力時，是例外允許的。因此，部分社會工作人員參與臺灣司法家事調解會被指派協助當事人疑似或確定有家庭暴力事件的案件。研究參與者指出，運用家庭暴力防治相關知識是相當值得重視的議題。研究參與者有認為保護令未必代表家庭內暴力的真相，也有研究參與者提出危險狀態的辨識描述。

…那再來就是人身安全是我們很考量的，因為我們大概都會拿到一些跟家暴有關的，所以有一些考量，我們就會把我們自己做社工所學的東西運用，那他們給我的書，我一定會做準備。(B25)

或者真的有保護令，可是也有一套說詞嘛，說婚暴，不能就是有暴力的不能調解。…我覺得那不能用文字解釋。不能因為有那張紙，有的時候那張紙是所有人被它騙！（B32）

對，我覺得那個有希望，這個東西是一件重要的事情，那當然我覺得還是…還是會去比…還是會隨時去注意到的一件事情，會不會有所謂報復這件事情。對，我覺得那個還是會去做一些危險評估。…情緒過於激動的，或者是…言詞表達很緩慢的那一種，我會覺得，我會很想知道他在想什麼。(D179-183)

面對未成年子女的照顧議題時，研究參與者需要運用兒童少年保護的相關知識來說明給當事人瞭解。不斷強調對當事人的未成年子女的關心，讓當事人的討

論持續聚焦在孩子身上，而不是自己的情緒衝突，比較有利於家事調解工作的進行。另外，有研究參與者提到。當家事調解委員根據討論的內容發現當事人可能有對未成年子女生命或健康造成重大傷害或影響時，家事調解委員必須儘速通報權責機關或人員，避免憾事發生。這個部分在社工倫理的考慮上，也符合生命優先原則而無違反保密原則之疑慮。

比較是小孩的部份，因為覺得說你們夫妻兩個大人，婚姻走到這樣的情況，那你們一定要分手、一定要怎樣，可是孩子，你們可不可以怎樣把那個焦點也能夠關注到孩子，不要因為把孩子當作工作一樣，不讓你見或甚麼之類的，我會比較去考慮到孩子的立場，提醒他們要留意到孩子這個部份。(F78)

所以我們比較會注重孩子的部份，怎麼會去顧全說你們父母親兩個離婚之後，孩子怎麼樣可以在父母親是這樣的狀況之下，還能夠感受到我還是被愛、被照顧的。(F219)

有遇到高度懷疑他可能會攜子自殺...那時候有發展出「謀為同死」，就是「殺子自殺」的通報處理，...因為談完之後我非常地不放心，所以有跟司事官（司法事務官）說。(D192)

最後，研究參與者還提到，根據 Ericson 的人類發展階段和 Duvall 的家庭生命週期觀念，可以運用在討論如何面對未成年子女各項議題，例如詢問缺席的父親或母親時就藉機遊說當事人更願意接納未同住的另一方執行探視或會面交往；遇到孩子表達不同意見時，可以討論表意權的意義；當孩子表達對家庭團聚的渴望時，可以用其他替代方式來滿足等等。

沒有，所以她就說：「我其實很難過的是，有一天孩子來問我爸爸，為什麼別人有爸爸，我沒有爸爸，我要怎麼回答？」我說：「是的，這是早晚會發生，當他開始認知到爸爸這個角色的時候，他會想為什麼我沒有爸爸，他一定會問你的，那你要怎麼回他？」她就說：「我就是不知道，我現在想到我就很害怕。」我說：「我跟你講，第一個，這個爸爸不是不想要當爸爸，是你沒有讓人家去看一下。你希望孩子有爸爸，你就要讓爸爸看一下」(G145)

可是兒少最佳利益後面那句話叫做兒童表意權的尊重阿，那根據他的認知發展的程度去權衡他的意見，所以說如果他的年紀尤其是到了小學階段...。(H207)

...其實他們也沒有離婚，就分居而已，我們來幫孩子慶生，把阿公、阿嬤找來照一張全家福。現在是孩子去引導父母親改變，...這就是跟過去不一樣，過去孩子是沒有聲音的。(L91)

研究參與者的訪談內容在知識層面分為四個向度的討論，配合 CSWE 對社會工作人員職能的要求將進一步發展成為下列題項。在「司法環境與司法團隊的瞭解」面向，發展出「能協助當事人在法院環境中自在表達意見」、「鼓勵當事人參與法院家事調解創新服務」，以及「具備促進法官、律師等法律專業人士更認同社會工作專業的知識及行為」等三部分；由「相關法律的認識」面向發展出「具備家事調解所需之相關法律知識」與「按照家事調解相關規定進行家事調解」二部分；從「生態系統相關知識」面向發展出「具備生態系統基礎知識」、「應用生態理論在家事調解工作」、「應用家庭系統理論在家事調解工作」，以及「應用優勢觀點在家事調解工作」等四部分；最後，由「家庭社會工作相關知識」面向發展出「具備家庭社會工作相關知識」、「應用依附關係相關知識在家事調解工作」、「應用家庭暴力相關知識在家事調解工作」、「應用兒童少年保護相關知識在家事調解工作」，以及「應用家庭生命週期相關知識在家事調解工作」等五個部分。因此，知識層面的題項合計有十四項。

### 參、 技術層面

在技術層面方面，將研究參與者的訪談資料分類為：「資訊蒐集」、「溝通技術」、「問題解決相關理論應用」，以及「自身的工具性」等四個向度，分別討論如下：

#### 一、資訊蒐集

在司法家事調解的工作環境中，資訊蒐集是非常重要的技術，除了在司法環境中獨有的法律卷宗之外，更有社會工作人員常見的會談進行過程。研究參與者描述在會談中根據肢體語言評估當事人狀況的經驗：

那...還有一個比較明顯，可以看到就是，他可能就是那個眼眶都紅了，鼻頭都紅了這樣子。(D184)

因此，適量的資訊蒐集足以協助家事調解委員進行案件的預估與整理，在臺灣司法家事調解工作中，「閱讀卷宗」和「察覺會談中的權力」成為兩個常用的資訊來源：

### (一) 閱讀卷宗

有研究參與者認為，閱讀卷宗可能會造成家事調解委員自己先入為主的印象，更不願意讓當事人誤會家事調解委員有錯誤的印象，造成家事調解的困境。因此，研究參與者採取的方式為瀏覽卷宗，希望不造成過多過深的第一印象；然而，研究參與者也強調這樣瀏覽的目的，在於初步看出案件爭執的焦點和預估可能的發展。因此，蒐集必要資訊並適當預估案件進行方向與步驟，是閱讀卷宗的重要功能。

所以我剛開始那個大部份他們來之前，都會稍微瞄一下大概是什麼狀況，但是我不會他們面對面講：你太太說怎樣怎樣(台語)，比較不會用那個卷宗去做那個...不要讓他們覺得我已經有先入為主的東西啦。(F37)

...我比較不會常去看卷，我覺得看卷還是會有那個先入為主，而且在那個調解過程當中，其實他們會覺得說，好像因為都是申請人寫的，他很怕我們都站在申請人那一方。(I29)

那其實我們自己在這樣調，大概約略也大概知道，因為如果有牽扯到很多是...雙方的恩怨情仇，如果可以卷看得出來的，大概就不會是一小時就可以處理的。(I100)

也有研究參與者認為，閱讀卷宗有可以協助家事調解委員進行案件紛爭的整理的功能，所以在閱讀卷宗上會比較詳細閱讀，甚至做出分類與相關的案情發展預估，形成後續家事調解過程中提供相關服務的基礎。由此可以看出，在閱讀卷宗這件事上，不同研究參與者就有不同的做法，考量的基礎和閱讀卷宗要達成的目的不同，就有完全不同的執行內容。

通常我如果閱完卷，我自己會做分類，這個案件的重點在哪裡，一個就有可能是在經濟上的問題，一個有可能就是...當然最多的就是情感上的怨懟，這個是最多；然後再來就是親子之間不夠緊密的連結；那最後一個就是他們需要什麼的幫助？我會比較去做這樣子的分類。(K27)

此外，研究參與者也提到家系圖的重要性，因為在現代社會中，許多當事人之間的關係不再是單純的夫妻、男女朋友、前夫前妻……等關係。透過家系圖的整理可以快速而清楚的釐清彼此關係，無論是法律關係或者僅為人際之間的交往關係。透過家系圖的呈現，研究參與者也可以進一步發現可能需要另外蒐集的資訊有哪些。

...我們在閱卷的過程當中，我要花一些時間去釐清他的家系圖，因為現在的婚姻關係也不再是夫跟妻，或者是兩名未成年子女，它有涉及到好幾層外在的因素，例如說外遇的對象、還有婚姻程序當中的法父<sup>49</sup>阿、跟案夫等等之類的，所以它的複雜度會非常高。(K25)

## (二) 察覺會談中的權力

在社會工作人員的訓練過程中，觀察是很重要的基礎能力(謝秀芬, 2016)。所謂觀察，不僅是運用視力針對「看得見」的現象進行觀察，更需要將觀察的現象依據理論的分類進而成為社會工作人員預估的基礎。臺灣司法家事調解的場域中，運用觀察能力去察覺會談中的權力議題，是關鍵的線索之一。

所以我們會有一些觀察，...快一點 catch 到：他們的那個動力關係是什麼。所以做了這個之後，我們就知道：這樣子看起來，他更不相讓嘛，或者是說可能有一方很委屈，一方很像是很霸道。(A140)

我也不要說讓權力不對等，如果這一個沒有請律師，然後被咄咄逼人，我會適度地調，我很在意的是雙方權力要對等。(B58)

我覺得調解不是借調解的名義去欺壓、壓榨，任何人都不該被欺壓。你就算說不能完全公平，絕對沒辦法完全公平，可是起碼你可以抓到一點點的平衡。(G109)

在權力的不對等當中，經濟權力是很常見的一種不對等。一邊的當事人或許擁有比較優勢的經濟能力，因此在言談之中比較容易出現經濟上的「霸氣」，更容易出現對經濟優勢的誤解；此外，生理權力是另一種常見的不對等。生理權力的強勢者通常是生理男性，弱勢者則大多為生理女性。生理權力的強勢者習慣運用力量的優勢逼迫威嚇弱勢者，這是家事調解委員需要在當下進行處理與示範阻止的現象。然而，研究參與者也談到，生理權力的優勢者其實也有可能是情緒的

---

<sup>49</sup> 法律上因婚姻關係存續而推定的父親

脆弱者，只是不一定找到適當的抒發管道而已。最後，法律上的權力不對等也是研究參與者認為需要處理的議題，尤其一方有律師陪同而另一方沒有律師陪同的時候，更顯得需要進行法律權力的調整。

他們就膠著在他們想要的東西，像剛剛我講的那個權力很不對等阿，他就說你要把房子不動產過幾棟給我，另一邊說你要回來。這就雙方一直角力在這邊，那個東西我真的只能讓他去法院判。(B122)

我也曾經調解過一個警官，孔武有力，太太很嬌小，從一進來，我就看到太太越講越小聲，那先生就大聲說：我有這樣嗎？(B50)

再來就是如果那個不對等，我會先把他調到平衡。比如說：一方有帶律師，一方沒帶律師，我會請律師離開，...當然我這個過程要跟律師講原因，那經過對方當事人同意。(B37)

## 二、溝通技術

「溝通」是整個家事調解過程中使用最多時間的工作內容，如何進行有效的溝通，讓家事調解得以順利進行，是家事調解委員工作上的挑戰。研究參與者分享了他在家事調解的溝通中發現：

...他們很大的原因是「我想要爭一口氣、我不甘心啦」，有部分是蠻大卡在那個點。(J47)

然後研究參與者就針對這個「不甘心」進行溝通，跟當事人討論如何才會「甘心」，整個案件得以繼續協調下去。

### (一) 建立關係與衝突的處理

社會個案工作的教科書大多都會提到社會工作人員與當事人建立關係的重要性(許臨高，2016；謝秀芬，2016)，在家事調解工作中，建立關係有著同等重要的位置。良好的工作關係將可以讓當事人願意跟家事調解委員討論未來的生活、在爭執的議題上可能有所退讓，而良好的工作關係也代表著當事人對家事調解委員的信任。

...我們是在同時在跟這兩個人建立很短的關係，但是這關係一定要趕快建立；因為他相信你是中立的，而且你願意幫忙。所以我們不會讓他覺得是你是偏頗的。(A143)

所以實質上我們在跟這兩個分開在談時候，我們是在做很重要的工作就是：跟他也建立一個很快的關係，不一定深啦，就很快的關係。(A146)

我們能讓他感覺我們是可以被他信任的，被他信任，那這樣的話，才能說「他能夠講出真實的部份」那我們也真的就是說，我們是公平的處理，但是我們又很真實的呈現我們的意見跟想法，或相關的資訊這樣子。(H220)

在家事調解案件的溝通過程中難免會遇到當事人情緒激動的時候，研究參與者認為應該立即採取某些作為，然後引導兩邊的當事人回到紛爭議題的討論。在兩邊當事人衝突後的討論上，研究參與者則藉由現場的練習與互動討論來協助當事人進入問題解決的步驟。

...當然他們有時候講到激動，就是一一直在批判對方的不是的時候，我就會打斷他們啦，我告訴他們說：「或許你講的這些確實是你的感受，但是現在我們必須抓回...」因為你看，你那感受背面其實你期待的，真實的是希望你們可以去處理甚麼樣的事情。(J74)

...我們引發他們有一些互動，那然後讓他有一些練習，然後還有就是說他對孩子的一些 concern 阿，那大部分他們也就會開始願意說：好，那我們真的要解決這個問題。(A214)

研究參與者認為處理衝突有一個重要的技術，就是分開互動。許多研究參與者都提到了這個技術，他們認為與其在一個家事調解空間當中，任憑兩個當事人彼此的叫罵，甚至引發更強烈的情緒，不如製造一個單獨與家事調委員會談的機會，讓當事人分別有一段相等的時間，將心中的想法與對事件的看法做一個比較完整的敘述。由於另一位當事人並不在現場，所以也不會有言語當場打斷、或肢體語言的負向影響。在分別會談的時間當中，家事調解委員不需要花費許多精力在制止彼此間的挑釁與不同意見表述，更不會同時接收到當事人雙方陳述的不同意見，可以更專心的面對單一當事人陳述的議題並做出適當的回應。

在確認雙方的意見都有獲得單獨跟家事調解委員充分表達且具有時間上的對等條件之後，雙方當事人的情緒比較容易獲得一定的舒緩。此時家事調解委員可以考慮在結束分開會談之後，讓雙方重新回到共同討論的場域當中，才能進一步進入議題解決的步驟。

如果在很高漲的狀況下，我覺得先分開其實還是比較好。(C206)

如果是屬於比較高衝突的話...我大概會先請其中一造先出去...我覺得先個別談啦...我會先讓他們知道說,就是我們可能需要多一點時間去談一談。這個是高衝突會比較用的,那或者是很明顯有發現,有一造他可能欲言又止的狀況的時候。(D27)

...如果是衝突很激烈,或者抱怨非常多一直談不到,沒辦法聚焦的時候,我就會用分開會談,那分開會談的時候請一方出去,大概時間都不會太久啦,了不起大概 20 分鐘。...先結束一方的會談,然後再請另外一方進來。那通常我覺得這種處理他們高張的情緒是很有用,就是當他們兩個對起來的時候,真的是你一方抱怨或是一方講那個的時候,聽了會很生氣,然後只要請一方出去,其實那一個人跟你講的話和嘴臉是完全不一樣。(I51-54)

因為每個人的訴求不同,所以他的最後的底線其實要靠我們去把它找出來。所以我們通常也會分別談,就是說各自先談過,就是說...那因為我們...我有一度也會先看一下他的互動,因為在家庭的工作裡面,其實呢有一個場景,就是你可以觀察 20 分鐘,看這個家庭在幹嘛。所以你就可以看到他們是怎麼樣吵架的、怎麼樣互動。...之後我們就會邀請他們有一方先留下來,我們會先了解他剛剛的情況;然後也會告訴另外一方等一下會有同等的時間,我們會再跟你談。所以他就到外面,然後我們就跟他談,那他就會告訴我們他的一些細節。(A139-142)

對,我從進門我就看,然後我還會分開,如果這兩個真的談得沒有那麼融洽,我會說:因為他是先申請的,所以請你先出去休息。有時候我先給他十分鐘,等一下我也給你十分鐘,我會讓他們覺得是對等的。(B60)

...因為我們有時候會分開來談的時候,有時候像他們講的場面有一點衝突或不理性、有情緒的時候,我們也都會分開來;所以有時候有那樣的機會,我反而會利用機會說,我可不可以個別跟他們談一下下話這樣子。(F44-45)

對,就是說當另外一方出去的時候,張力就會下降了啦,你其實就可以減少到那個聽的時間了。要不然你可能雙方都在的時候,你可能兩邊要聽很久,即使你用的技巧是我先聽你講完,另外一方不能插嘴,他們如果很遵守規矩的話,還是要花很多時間,因為你雙方都要聽嘛。(I106)

研究參與者示範如何引導當事人以對方的立場進行思考,可以有助於雙方的溝通。尤其當事人經常有一些迷思,認為長久生活在一起的兩個人,應該要懂對方的意思。甚至忽略了彼此對話的必要,卻直接聽取家庭中其他成員的意見,間接造成衝突的發生。

...因為他很聽媽媽的話，所以他也就覺得說:對阿，太太怎麼這樣啊...那我們其實就會去提醒，提醒說那你們夫妻怎麼樣去有一些對話，而不全然是一直聽長輩的啦。(A202)

另外，在衝突的處理上，研究參與者提到透過讓當事人自我對話找出可以接受的理由與說詞、或者經過幾次來回對話之後自行提出解決的可行方案、甚至是在協助整理當事人雙方的爭執差異處之後，再讓當事人補充是否有需要調整的細節，都可以有效的找到解決紛爭的辦法。

就會想說那我可以退一步是怎樣，進一步是怎樣，或要堅持什麼，...其實是因為他欠我一個道歉或什麼。(A150)

...最後的時候他們有共同意願，那我就聽到他們本來都不肯的阿，最後就問說:「那畢業典禮你要不要來?」先生變成願意讓她參與。那就說你要不要來，如果你來我就不去就好了。他們就可以變成這樣商量了，這就是成功拉。(B44)

然後我會試著讓他們說完這樣，說完了之後，我們再去抓裡面有什麼樣子的溝通過程出了甚麼樣的狀況，或他們現在目標跟最接近的地方是甚麼，然後說給他們聽。然後最接近的如果他們兩個都沒異議的時候，他們可以說他們的期待，期待說完了之後，就看看有甚麼要喬的、要處理的再來喬這樣子。(E37)

研究參與者也會利用分享過去的案件經驗做為當事人的參考，甚至用上一個案例做為下一個案例的開場白，讓下一個案例有心理上的準備。另外，藉著適當分享過去家事調解案件的發展經驗，也可以讓當事人對家事調解委員有進一步信任的形成；或者讓當事人有意願放棄原本堅持的條件，轉而有意願接受彈性的協議調整。家事調解委員雖不可以發表司法體系對當事人案件的看法，但是卻能經由過去經驗的分享，鬆動當事人原本堅持的訴訟信念，轉而面對調解的討論。

我根本就還沒看完下一個卷宗，然後下一案的那個當事人已經走進來了，所以我就會說其實剛剛你們看到我會談這麼久，他們就是在談跟你們一樣的議題。(D70)

...我會不會被法官拿到甚麼樣的資訊，然後他會不會對我有利或不利，他們也會擔心這件事，然後也對於程序的模糊。對，所以一開始的時候如果我們能夠安撫那個不安的時候，就會很容易進到關係裡面去。(E92)

我會告訴他，調解是幫你們可以談你們覺得可以怎麼樣，讓對方都能接受的方式跟孩子探視，那如果你們今天談不成，那交給法官判，一樣，法官還是會讓爸爸或媽媽可以看孩子。(F82)

...有的會覺得，拖那麼長，那乾脆要不要在下一次調解；有的人就不要，直接不調解成立進到訴訟，我說：「喔，那如果訴訟...」，他們就會驚訝那麼久，就好比再調一次好了。有的會覺得拖太久，要快點結束婚姻的話，會願意再去續調這樣子。(F183)

## (二) 避免零和、創造雙贏

在賽局理論中，負和賽局，是指雙方都沒有佔到便宜，是一種兩敗俱傷的賽局；零和賽局，是指一方獲一方損失，並且利益與損失之合為零；正和賽局，又被稱為雙贏賽局、合作賽局，是指雙方都能獲益，或者任一方的收益增加並不影響另一方的利益，這種賽局被認為是結局最好的一種，也就是雙贏(連山, 2016)。在家事調解的案件上，研究參與者也會運用類似的溝通技術促使當事人選擇朝向雙贏的思路去發展，避免造成零和賽局、甚至是兩敗俱傷的負和賽局。

...你要用情去打動他的可能性很低的時候，我們就用計算的方式，就說你可以怎麼樣；那有時候喊價的過程其實也是很愉快的啦，...你只能自己說你願意為這個孩子付出多少，然後誰要照顧，你們要一起討論。但是這個東西有時候不成功，我們也會以退為進，請法官處理了。(A220)

因為你比較有能力促進和平，讓孩子不會那麼焦躁，那當然你就帶孩子比較厲害，那你當然就有利阿。(E110)

若套用賽局理論來看過去的家事調解，比較像是一次性賽局，容易造成兩敗俱傷的負和賽局，因為誰都不想吃虧；若以現在的家事調解來看，多次續調就成為重複賽局，容易轉為合作性的關係(Kawanishi, 2009；連山, 2016)。這樣的合作關係，正是家事調解所欲達成的當事人關係。

## (三) 運用華人的特殊習慣

在華人地區的文化脈絡中，家事調解委員必須能分辨華人的特殊習慣或偏好，使溝通的過程更加順暢；否則，可能造成討論的中斷、甚至是家事調解的終止。

其中，由於性議題具備個人的隱私性和華人文化當中對性議題討論的隱晦，因此是一個華人地區特別不容易進行討論的家事調解議題。有研究參與者談到二個家事調解委員共同服務夫妻案例的便利性，他認為相同生理性別的家事調解委員比較容易跟同性別的當事人討論到性議題。然而，一旦突破了當事人對性議題的迴避討論之後，通常家事紛爭的核心議題也就隱隱浮現了。

...當事人覺得有些時候，有些夫妻的議題有一些是性的部份。她在當場她不好意思，因為有男調委在，那私下她會跟我講，是因為甚麼關係，所以她覺得沒有辦法跟他繼續維持，可是當場說不出口。(F151)

就是說你講出來也不用覺得不好意思，因為本來夫妻之間就是會有這樣的狀況。...我說：她覺得她跟你在性生活的部份不能接受，那你有沒有辦法可以做一些甚麼改變，才能夠挽回她，我會去跟她這樣談談看。(F161-162)

...那個案件是非常年輕的一個小姐，大概結婚兩、三年吧，也沒有小孩，那兩個也是經濟能力很不錯啊，那當然個性不合，...我後來發現她應該有性議題需要再被更深入去討論，然後我就安排第二次調解，那後來她就有講述說其實她先生常常會用不同的性行為，來要求她，對於她來講感到非常的厭惡。(K166)

在一般的家事調解程序中是不會找當事人的親屬進入調解室的，但是在考量到當事人平常生活環境對當事人行為和家事紛爭的影響時，研究參與者也表達了不得不找當事人家屬（特別是尊親屬）進入共同會談的考慮。在華人文化當中，直系尊親屬的地位是相當重要的，當事人為了不想背負「不孝」的指控，有時不得不忽略伴侶之間的緊張與紛爭。在這樣的特殊狀況之下，研究參與者分享了對當事人尊親屬勸說和教育的過程。

對，但是我們有一個前提啦，我們也就會訓練這些長輩們，我們就跟他講說：因為你的小孩確實已經長大了，那有些事情的確要怎麼插手也可能沒有辦法如你所願。所以有沒有一種可能，你先不要給太多意見，我知道你也很急，但是他們的人生也只有他們可以好好的面對才能夠處理，因為我們曾經遇過一個是整個家族的。那個太太在那個家族裡面是非常的苦悶的，裡面有很多的婆婆、姑姑。...就是你怎樣去跟他討論這件事情需要練習，所以我們也會對家族告訴他們說：那你幫忙我知道，但是你的插手會造成有些照顧的問題或什麼...。(A200-201)

研究參與者進一步分享邀請當事人尊親屬進入調解的考量，除了重視當事人

所處環境的條件之外，也可以當場示範「適當」與「不適當」的行為，讓當事人的親屬一併在溝通過程中學習到如何在日常生活中扮演適當的角色；同時，也在調解現場讓當事人尊親屬被教育什麼是需要改正的不適當行為。

我覺得比較難的是...對於孩子的那個部分，他們有傳統的包袱，他們沒有辦法做自己的決定。...對，當父母沒有辦法做決定的時候，他所帶來的其實就是阿公、阿嬤的決定...。(E59-61)

...然後他們就會，各方都會找他的靠山嘛，他就說：我媽有來啊，要不要聽聽他講啊；我爸有來阿，要不要聽聽他講。然後我們就會評估說：那這個爸爸跟媽媽在他們的緊密度是如何，因為如果發現，他們回去就混在一起，你沒有找他講也不行。...所以我們就會覺得說也讓他們進來，也聽到啦，所以我們就會說，那現在是他們兩個講，所以你們不要插嘴。(A206-207)

除了尊親屬之外，還有兩個家族之間的紛爭。不同於西方文化認為「結婚是兩個人的事」，華人文化在婚姻上講求「門當戶對」、「結婚是兩家人的事」。因此，在面對家事紛爭的時候，自然也造成了兩個家族之間的對抗與紛爭。家事調解委員在面對家族之間的議題，較當事人尊親屬的干涉更難聚焦處理。

然後另外就也常常提到的，很大的阻礙就是家族的戰爭阿...探視是最多的，就是說他不要讓小孩子回去另外一方的家庭，就是因為什麼另外一方的家庭觀念不對啦，管教不好啦...。(I125-126)

溝通技術的最後一個議題是時間的紛爭。面對家事紛爭，特別是在離婚後的父母在商量接送子女的時間上，觀念經常有很大的差距。平常沒有跟子女同住的一方，特別想要多一點跟孩子相處的時間，因此經常需要「多一點」的時間彈性；而擔任主要照顧者的一方，或許因為對另一方的情緒尚未弭平、或許希望能做好教養小孩的工作、或許希望別人不要來「打擾」其穩定的生活，因此在接送子女時間的要求上，經常要求「精準」。家事調解委員面對一方要求精準、另一方要求彈性的情況，需要在鬆緊之間往來拿捏、頻繁折衝。

...表面上雙方都很願意配合，但是你就可以從平日、到假日、到暑假、到寒假、到接送時間光每一個點都要講很久。...雖然到最後大部份是調成，因為你就是死弄、活弄，他最後就是不想再來，他也會把他完成。那這個就花很久，常常就卡著交付的時間是要七點半還是八點。因為七點半飯可能還沒吃完，然後八點可能回去又要洗澡幹嘛，反正就卡在這些時間...。(I180-181)

### 三、問題解決相關理論應用

面對當事人看似千頭萬緒的家事紛爭議題，研究參與者提供了一個經常使用的話術：

但是我知道你的關係要處理好是不容易的，那能不能做到幾個部分，第一個，我們就是...；第二個，就會...。(A83)

這種「一個一個解決」的討論技術，類似任務中心學派當中，社會工作人員協助案主面對龐雜且巨大的問題時，將問題切割成好幾個可執行、可解決的階段任務，使案主有信心與能力去逐一面對挑戰與完成任務解決。因此，研究參與者談到如何運用家事調解中的「續調」賦予當事人分階段的任務，使其有充分的時間去完成家事調解過程中所承諾辦到的事項，也藉著運用續調的機制讓家事調解委員有機會確認當事人是否能夠按照計畫或承諾執行討論的決議計畫。

有時候我們會給功課，因為我們如果要續調，我們會跟他講說：那這樣子可能你需要有一些功課要練習。我們會講的很具體，他回去要做甚麼樣的功課，然後寫下來給他，然後讓他回去...再一次就會再問他說那上一次的功課進行的情況如何...。(A178)

那我說：那我們不要先過夜，我們先讓他去吃個飯，是當天的，然後我們再一次調解，因為我們調解可以一次、兩次、三次阿，你先試著讓他跟爸爸或媽媽見面看看，那我們下次調解的時候我們再談談看，第一次你覺得還有些甚麼地方讓你不放心的，我們可以再討論。那兩次、三次這樣你們雙方都願意，幾次調解都 ok，這樣來定一個你們覺得可以接受，也比較可行的一些探視會面方式。(F85-86)

社會工作的訓練過程中，經常強調盤點資源和運用的資源的重要性。研究參與者面對當事人所處的家事紛爭情形，如同個人的危機需要妥善的處理。在危機理論當中，個人的危機若無法藉由個人的努力得到解決，又沒有外在的資源可以提供協助時，容易導致情緒與行為的失控。這些失控的情形都在得到部分協助之後可以緩解。研究參與者在家事調解過程中，也經常利用資源的轉介、資訊的分享，使當事人的危機得到緩解的機會。另外，由於社會工作專業的背景，使研究參與者更容易展現資源掌握與轉介的特性。

所以我們就會說：他有時候打電話給你，你可以怎麼樣，然後可以怎麼...那你可以怎麼跟他說。那就是也有一點協助他，就是在那個資源使用上面去做一些處理。(A175)

我覺得會隨著家庭的，我覺得比如說我可能是一個資源的、資訊提供，我們不會說你一定要去哪一個單位，但是你如果現在有哪些困難，所以現在法院是要寫那個轉介嘛，但如果對方沒有意願我們也不會寫啊，但是我們還是會提供給他知道，比如說他經濟上面的、或是他可能有法律需要的部分，那哪些？比如說你的工所、或者是社福社中心都有免費律師諮詢，甚至議員那邊都可以，其實你是可以運用跟了解。法扶只是那邊協助你打官司的，可能對你來說也太遠了；再來可能是如果有孩子的一個身心上的，那是不是可以多去了解，或者是弱勢的課後照顧阿。(J164)

甚至，研究參與者認為自己就是司法家事調解這個環境下的另一種資源的來源，利用社會工作的技術與知能去從事調解的工作，讓社會工作的介入成為家事調解案件當事人的資源，能夠更有效率的協助當事人。

對，其實我...你說我在做調解，好像也在做社工的對話，但是又知道是法院要的是甚麼，我就是用社工的技巧，用調解的身分，去達到調解的目的。(B51)

有時當事人面對的會面阻撓不是來自另一位當事人，而是未成年子女本人。或許因為生活環境重要他人或主要照顧者的影響、或許因為未成年子女本人有難以出口的情緒，最後呈現出來的是未成年子女對當事人的情緒與不友善對待。研究參與者提出建議，讓未成年子女取得主導的權力，並由他自己決定要用什麼步調來面對當事人，最後再依照不同的階段逐漸調整互動的內容與時間的長度。

...姊姊是直接講那個女人，那妹妹是講說媽媽...我那時比較難拿捏就是我該不該跟孩子談...他們怎麼去看待這件事情，甚至是說怎麼去看待媽媽那個角色。然後為什麼姊姊會用那個女人來去形容自己的媽媽，其實媽媽會申請只因為她無法順利看到孩子，媽媽其實講得很明白，她她只期待能夠順利跟孩子做互動。所以後來很努力先去讓他們會面交往，大概進行了三、四個月以上。她到了孩子居住的地方去，...孩子就至少下來說：「好了，你看到我了，再見」，是用這樣的方式，那媽媽就覺得說，其實她沒有硬要改變孩子的生活，其實她希望說她有一個比較光明正大的理由可以靠近孩子住的地方，然後可以拿東西給他們這樣子。(D129-130)

在問題解決的技術中，社會工作人員也會使用如同焦點解決短期治療(SFBT)

的關鍵問句技術來突破關係、確認工作契約、或者增加當事人面對問題的自信心。研究參與者提到，在家事調解案件中需要注意到某些關鍵性的用語或陳述（例如「我為什麼要讓對方好過」、「只要她願意承認錯了」等），經常是家事調解案件能否鬆動僵固關係而突破現況，並朝向問題解決的方向的鑰匙。

在那個當下你要去修復他的關係也困難阿，因為它裡面有太多錯根盤結的關係在裡面，不是那麼簡單，就用幾句話就可以化解的；那裡面其實是有很多，那當然我後來發現裡面是有一些利益，所謂的利益他是看到是說：我為什麼要讓對方好過。(A219)

她說：「我故意帶小孩來，我知道調解你會來，我故意帶小孩來給你看(台語)。」然後那個媽媽就很不好意思跟那婆婆說：「媽媽抱歉啦(台語)，我實在是年輕不懂事，我生了這樣的孩子我就很害怕我就跑掉了。」...後來她看孩子之後，我回來跟男的談，我說：「那你要不要跟她離，你到底會想要結束...」他說：「沒心啊，其實也是給他刁這樣啦(台語)，只要她願意承認錯、願意怎麼樣，就 ok，就離婚就好了。」(F215)

#### 四、自身的工具性職能

Fawcett (2007) 認為，一個家事調解委員除了擁有知識與具備合宜的價值信念之外，本身的工具性職能扮演了是否能夠順利執行家事調解的關鍵角色。在本段的討論中，這些工具性職能分別是：適當角色的扮演、豐富的生活常識、傾聽的技術、靈活的工作策略、正確的紀錄能力、適當的幽默感、公平分配時間，以及無窮的忍耐力等。

##### (一) 適當角色的扮演

在臺灣司法家事調解的現行環境中，家事調解委員需要在有限的時間條件下協助聚焦要討論的議題。研究參與者談到他們如何協助當事人聚焦議題，分別有：反覆聚焦的問句讓當事人確認、藉由分別詢問來協助聚焦、協助挖掘真正的焦點、透過引導與從旁協助來討論焦點議題，以及提供未成年子女可能的行為反應來促成聚焦.....等。在研究參與者的訪談資料中，可以發現他們在家事調解的場域中會扮演溝通促進者、討論指揮者或引導者、議題挖掘者等多種角色。

我們就會跟他講說：那你真正的意思是這樣嗎？他說：不是。那你要不要再講一遍？然後他有時候講不出來，因為其實很多時候他就是講不出來。(A159)

如果是高衝突的話，大概就是那個，就是一直不斷的互相...一個最明顯的看就是互相不斷一直表達，可是那個表達是沒有聚焦的。例如一個申請人可能一直不斷指責對方，但是相對人就只想討論關於孩子的一些問題。我覺得我們沒有辦法聚焦的時候，我嘗試過了，希望能夠把主題聚在一起，他還是沒有辦法的時候，我會說那可不可以，那我可能需要個別，需要整理一下。(D33-34)

我常常不覺得我是調解委員，我常常覺得我在那個場域比較像跑龍套的，就是原則上叫做促進者跟發掘者。就是發掘他們裡面的，我都不覺得他們是故意的啦，所以他們可能有一些原因，沒有辦法達成共識，所以我就去發掘他們裡面的過程，然後幫他們找到那個共識的平台，然後兩邊可以達到共識的可能性。(E131)

我說例如像這樣子一個旁觀者、引導者，引導他們去看問題的人這樣子。讓他們可以更有能力去解決問題或者去溝通問題，建立溝通的技巧方法，或者建立那個正確的觀念，照顧孩子的正確觀念，或者離婚之後應該要怎麼樣會面交往那些部份，其實我覺得這角色實在太多了。(H191)

除了協助聚焦之外，研究參與者談到可以透過提供替代做法的方式，使當事人有正向成功的經驗，進而願意嘗試這些原本沒想過的解決方案。例如，讓當事人用想像的方式記住紛爭解決的步驟與畫面，或者讓當事人先提出初步的解決方案再由研究參與者提出部分修訂後的方案等，都可能因為家事調解委員提供的替代做法降低了現場當事人的情緒反彈而得到較好的結果。

社工就是要幫他把腦袋成功的東西一張一張給他們看。他們看了，我們講你百聞不如一見阿，他們看了應該會有好的選擇阿。所以誰在做決定?是他們在做決定!可是我有責任把那一張一張畫面給他們看。(B113)

.....我會看個案狀況，如果他的表達是比較那個...他沒有辦法很順利表達的話，我會說你要不要先試試看，你覺得他等會進來的時候你要跟他說甚麼。但是不管有沒有做過練習，再一次進來雙方促談的時候，我大概還是做一個引導，說你剛剛我們在個別的時候你大概有跟我講了一、二、三.....等事情。(D42-44)

所以如果開始的時候可能很多工作都是我們在講然後教，然後刺激他們去講之後，那如果以前有想過的，比較可以有結論，沒有想過的就下次，等他們回去想之後就比較會有想法。那如果說這些東西想過了，但是提出來的東西可能雙方還是有一些歧見的時候，我可能才會提出我自己的看法，就是我自己會提方案，然後看他們覺得怎麼樣。(I46)

由於當事人之間經常存在敵意與不信任的情形，家事調解委員需要努力使雙方降低敵意和增加信任感，以利進行家事調解。研究參與者談到如何扮演協助者與訓練者角色，認為家事調解委員不應該是傳聲筒，而是協助正確的指出當事人正向意見的細節之處，讓當事人能夠學習正向詮釋對方的意見，以提升雙方信任感和降低敵意。

我們不只是訓練女性理解這個男性；也訓練這個男性怎麼去做一些好的表達。(A194)

回歸到他內在的那個信念想要去傳達的，不是指責對方的這個部分...。對，他背後真正的意思是，好的意思可是 he 會用比較不好的...比如說用攻擊的言語嘛，或生氣啦，來表達...可是其實他很希望對方能夠跟他一起努力嘛。(J75-77)

正向的詮釋對方訊息時，研究參與者談到可以透過讓對方瞭解當事人這邊的立場釋出的善意，讓正向的訊息相互往來，成為當事人雙方解釋對方訊息時的習慣，可以進一步提升正向詮釋訊息的效果。若當事人習慣將對方的訊息做出正向詮釋時，不但可以降低負向情緒，更可以提升雙方合作的可能性。

你要付出一些東西，你要有一些東西讓我知道，而且這個東西是對對方是善意的。(A147)

那也許那後面的部份其實原先，最原始的起頭是善意的，可是在那個善意出來的...溝通經過了層層的關卡，他就亂掉了。(E28)

若能降低雙方的敵意和提升信任感，接下來研究參與者認為需要讓當事人學會合宜的行為，以持續正向動力的循環。所有的合宜行為都需要經過一定的練習，因此在家事調過程中，家事調解委員不僅是要協助當事人在想法上「同意」，更需要當事人用「行動」展現合宜的行為。研究參與者分別示範了如何讓當事人實踐合宜的行為並增加使用合宜行為的機會，以及減少曖昧式溝通等不適當行為的情形。

那我們就說：那我可以幫你講看看。然後我就說是不是這樣子？他說對，那你要不要講給他聽？所以其實就在做這樣的訓練。(A160)

我就不斷地告訴他，這時候是你們兩個人在談，這更有趣，他們一來就是看調解委員坐這裡，就看這邊嘛，這兩個調解，我說不要看我，要看對方。我就是要製造他們有可能談嘛，當然他們還是不看對方，他們說：叫他們怎樣怎樣(台語)。我都說：你要叫誰？其實我也知道他是在

叫她，我說：你就跟他說，不是跟我說。就是可以看到他們在家也是沒有正式溝通，都是曖昧溝通。(B48)

我也會跟相對人說：「那等會我請他進來，可是我們剛剛談的要麻煩你自己告訴那申請人。」啊我會跟他們聲明說，因為...如果是由我傳話，如果誤解了彼此的意思，這個會對他們的權利造成影響，而且重點是我們終究會有不再見面的一天，就是離開法院他們必須要去自己對話，我會跟他們說：「他們的對話那個管道跟機制是要建立起來。」(D37)

...就我們所謂的社會教導這一個區塊去告訴他們，你們兩造父母要的東西是不一樣的，可是你們兩造父母面對這個孩子都是要平安長大，這個是一樣的。(K47)

## (二) 豐富的生活常識

研究參與者自我的成長使家事調解委員本身成為有效的協助工具，不同的家事調解委員經歷不同的自我探索與成長的歷程，也造就了不同的家事調解風格、成就了不同的自我價值。

.....我覺得我的專業知能的學習沒有中斷，隨著我歲月的成長，我對一些像老莊這些東西，我會比較相信。就是說比較不會看輕我們自己的東西，而是看重自己的東西，那這個東西不管是既有的文化、民間的東西，還是古老的哲學，他就是讓我每天的交織再一起。(B133)

社會工作人員進行會談會運用同理心作為關係建立和建構場域的基礎，在同理心技巧中，「自我揭露」是高等同理心技術的一部份(黃惠惠，2005)。自我揭露是有目的的會談技術，必須建立在會談者擁有的生命經驗之上。家事調解委員在分享自己的生活常識、甚至是生命經驗時，都得注意到自我揭露的意義與目的。

研究參與者針對他們在家事調解的過程中，利用相同的生活經驗與生活常識，對當事人提供分享個人看法的成效：

...結婚這個經驗，就是我有婚姻關係，我有小孩這件事情，我覺得當然是會有一些幫忙，對，就是說，當他們再談一些事情的時候，我也

可以用我自身的例子去跟他們做分享，我覺得這件是是有幫忙到的。  
(C231)

所以我覺得生活經驗對我來說是有一些影響跟幫忙的...。然後再加上，青少年的部分來講，剛好自己家族裡面就是...就是弟弟妹妹小孩剛好也是到青少年階段，所以到那個階段的觀察都還可以這樣子。(D90-91)

研究參與者認為，除了自我揭露家事調解委員的生活經驗以建立當事人的同伴感之外，理解當事人生活困境的真正原因也是重要的能力。家事調解不應該以順利或快速完成家事調解作為成果的指標，而是應該著眼於在這個過程中找到可以具體協助改善未來當事人生活的癥結。

所以就有一點點覺得說，阿，怎麼這麼順利就離婚了，調成到底是好還不好，這樣子。可是我也看過非常不 ok 的，那個男方完全不知道女人的愛是甚麼，他只想到給你衣食無缺，我全部都要，性生活都要以我為主。就呆頭，大傻瓜那一種。(B73)

由於家事調解案件的紛爭經常也會跟家庭之中的其他相關議題相互影響，例如對生命終點的恐懼或者是年長家屬無人願意照顧.....等等。因此，研究參與者認為家事調解委員的養成不是一蹴可幾，而是需要時間與經驗的淬煉，才有可能在案件進行的當下做出合宜的反應。

對，因為有時候真的你...就像我們這種現在年紀比較大的，可能對於那種死亡，或是那種老年議題，自然而然就是常要面對，常要關心的嘛。那你說一個年輕人去想，常常去想這些議題，他不是不會啦，但是他其實生活上碰到了還是比較少。那我覺得這是現實的環境，所以同樣的來到法院處理這些案子，我覺得多多少少真的不能就是剛畢業的，或者是真的就很沒有生活經驗，或是沒有一些生活歷練的。所以當初我們要邀請新調委的時候，也是定了一個門檻。(I83)

### (三) 傾聽的技術

專注與傾聽是初層次同理心技術的一種，除了能夠幫助會談者有效能的蒐集必要的資訊之外，更能夠協助會談者與案主較快速的建立穩固的工作關係(黃惠惠，2005)。研究參與者提到調解也是一種調情緒的工作，家事調解委員專注於傾聽的會談過程，使當事人有被理解的情緒，就更容易產生被同理的感覺。

調情(緒)的意思是說，有時候那個事情的下面其實是因為情(緒)的不同，所以我們也就會去多做一些工作，譬如說：了解他為什麼要這

麼堅持？了解他為什麼一定要告他？了解他為什麼在當時發生了那些事情，然後呢就說：那我們現在要往前看，可以怎麼辦，為了孩子可以怎麼辦...。(A30)

看他要怎樣，到後來他就說：他就會講說對阿，你知道嗎？那個過程我其實是花了...，我說我可以了解，你一定是有很多的歷程你才會是這樣子。(A185)

即使家事調解委員很專注的傾聽，還是會遇到情緒無法穩定、甚至打斷別人談話而抱怨不休的當事人。研究參與者認為，不論如何還是要想辦法專注傾聽，只有先想辦法真正瞭解當事人的情緒來源，才有機會找到穩定其情緒的關鍵。

第一個我覺得當然就是聽阿，至少先聽他想要講的是甚麼，如果他純粹是抱怨，然後不可解決的，那我們也還是可以跟他講說，可能今天不是我們可以處理的。可是如果說這個東西是跟我們的調解內容有關的，我至少還是會花一些時間聽，但是聽多久就真的是看狀況...。對，那所以第一個當然是聽，你要聽懂他在抱怨什麼的話，我覺得後面就會比較好處理...。(I94-95)

#### (四) 靈活的工作策略

面對紛爭議題不同、生活背景不同、家庭條件也不同的當事人，家事調解委員無法僅靠一種固定的調解模式來面對。研究參與者在發現自己擁有當事人所需要的資源時，選擇不使用法院的既有行政轉介流程，而是立即的提供相關資源的訊息，甚至立即性的進行資源的轉介。

對，就打電話去，然後就說那...他就可以連結了。所以我們有時候會做這件事情，如果我發現說他很需要.....。(A167)

...那我就會比較導入就是所謂交班的重要性會是甚麼...對，而不是說：「，我們現在孩子交付有一個重要的概念叫做...那個其實是有點照本宣科，可是當我們可以讓他們去找法院的社工理解之後，可以去告訴他們其實真的是這個樣子，...我常常會用一個就是工作上交班的概念，他們就比較能夠理解為什麼就是教過孩子了，我還是要交代很多的事情。(D86-87)

不論是否有經過法院行政程序的勸導，有時候家事調解委員還是會遇到不願意進行家事調解的當事人。研究參與者提到，此時不一定要堅持當事人非停留在

家事調解階段不可，而是順著當事人的情緒，將案件交給法官進行審理<sup>50</sup>。對當事人而言，當下的情緒被家事調解委員體貼到，將不至於情緒更高漲；此外，也應在結束前告知當事人，法院的審理程序也可能重新交回調解，避免當事人為此再一次感到不舒服。

一般來講是，一邊很堅持，你就覺得他怎樣根本也沒有溝通，就是不肯鬆動，他一來就一口咬定，我再怎麼樣都不可能同意，你再調幾次也都一樣，他如果意志很堅決，你即使跟他說，跟他個別談過，覺得他意志非常堅決，兩個...一個堅持要離，一個堅持不要離，你再調解也是沒用阿那就是讓他們進到訴訟，就跟他講：如果你們這樣的話，互相都沒有退讓的那個機制的話，那只好交給法官判這樣子。(F184)

有研究參與者特別提到，在單獨會談時，會運用直話直說的技術，將案件可能的發展方向，或者依照過去參與的家事調解案例經驗說給當事人聽。讓當事人能夠面對真實的狀態而非停留在情緒的起伏上。同時，由於單獨會談不至於讓當事人感到「沒面子」，家事調解委員比較能夠「有話直說」。

對，或者說...因為我只有，如果說我跟一造會談的時候，因為只有我們兩個人嘛，所以有時候我話也講得比較不客氣。就是我說...我就會講說：「請你單獨談就是像這些話我就直接跟你講，我不要在對方面前講，但是我就直接跟你講，你這樣的想法在我們調委來說，是非常不妥當的，是非常對小孩不利的。」...我就會直接很坦白地跟他說，但是我會跟你講說我不會在對方面前講，但是你要知道我覺得你這樣的說法，或是你這樣的決定，其實是在整個法律上來講比較站不住腳。(I59-60)

甚至，也有研究參與者運用不同的工具，讓當事人得以順利的使用這些工具去表達內心的情緒或對案件的看法，例如各種牌卡等表達性工具。

所以其實我用了一些牌卡的東西讓他們...，對啦，我只是讓他們有一些講的話可以透過其他的文字去表達。(J119)

#### (五) 正確的紀錄能力

社會工作與司法工作是二個截然不同的工作環境，自然有不同的工作目標與

---

<sup>50</sup>事實上，法官也可能根據家事調解記錄，又將案件發回家事調解。

重點。社會工作人員參與臺灣司法家事調解時，也需要面對不同專業間對於記錄要求不同的議題。臺灣司法家事調解制度在家事事件法公佈施行迄今不過六年<sup>51</sup>，其間還歷經一次的修法，相關衍生的法規亦在這六年中不斷修訂增補。因此，臺灣的司法家事調解記錄的格式也就一直沒有固定格式。

研究參與者提到了現階段家事調解記錄撰寫的困難，認為現階段的紀錄著重在司法人員閱讀上的方便，卻少了針對當事人紛爭脈絡的瞭解與記載；符合了司法人員的工作習慣，卻與社會工作人員的工作邏輯產生衝突。

恩，所以他們有兩個調解法官，然後又不斷的變更制度，就一直更新制度、一直更新制度...所以我們的紀錄也跟別人不一樣。...以前你就是直接就這個人說什麼，那個人說什麼，大概共識是什麼，列出來就好。可是因為他現在幫你列出大標題：兩個人的共識是什麼？沒有共識的是什麼？然後申請人的意見是什麼？相對人的意見是什麼？然後調委的意見是什麼...因為這不是一整個脈絡下的...。(G94-95)

#### (六) 適當的幽默感

家事調解案件的紛爭經常處於高度的不愉快，雙方當事人進入家事調解環境的表情及言語行為大多呈現負向的感受。研究參與者認為營造一個適合討論的氣氛可以明顯的影響調解的進行；此外，適當運用幽默的口吻，也可以讓家事調解現場的氣氛得以緩和，不至於過度針鋒相對。

...就是我覺得看那個氛圍拉，然後再來我就是說，不會那麼制式說：「那你們現在來，我們來演練一次這樣」可能不會那麼制式，...例如說，假設當事人跟我講他理解了一些事了，可能就是跟我講他以後會如何如何，我就會跟當事人講說：「ㄟ，你跟她講」。(C187)

...監護權有什麼權利？根本沒甚麼權利，我就講給他聽說：「就是責任很重阿。」那有的人更好笑的是：「沒有關係阿，監護權在我這，你要照顧你去照顧阿。」我跟他說：「那你吃虧耶，你如果照顧不好、教的不好那出事情你要負責耶(台語，帶笑聲)！」(G120)

所以我從頭到尾，我大概就用比較開玩笑的幽默的方式去跟他們互動，那就像我剛剛講說，你們這樣的八年時間這個...就已經離開了但是

---

<sup>51</sup> 臺灣家事事件法於 2012 年一月公布，同年六月一日施行。計算時間至 2018 年六月一日剛滿六年。

好像還是剪不斷阿，每一年一定要來這裡見面這樣子，為什麼...到底是怎樣這麼喜歡來法院，或者說你們的關係到底是怎麼樣？（H78）

另外一位研究參與者分享一個案例，他耐心的傾聽，直到他等到一句關鍵的對話之後，用正向而開朗的語氣邀請當事人一起努力。雙方當事人原本咄咄逼人的對話剎時停頓，也製造出轉換氣氛的作用。

...我會先聽他們兩個在爭執的點是什麼？就他們兩個一直口沫橫飛，爭爭爭...爭到最後有一個人終於說：「我不要跟你講了(台語)」...對，我等這個說出來之後，我就問他們兩個：「請問你們要不要為明天來努力？」（K82-83）

#### （七） 公平分配時間

雖然每一個法院執行司法家事調解的行政流程都有些許不同，但是大多面臨家事調解空間不足、家事調解委員人數不多，以及等待進入家事調解的案件太多的情形。因此，大多數的法院都會在家事調解的每一個案件時間安排上給予限制，這也造成家事調解委員在案件進行上的時間壓力。

即使如此，研究參與者仍盡力想維持時間分配的公平性，有人分別給當事人預估的一段時間，也有人採取輪流講述、輪流回應直到雙方說完，其目的都塑造一個公平的形象。

...有時候我先給他十分鐘，等一下我也給你十分鐘，我會讓他們覺得是對等的。（B60）

...把我知道的先告訴他們，例如說：「今天要談的是甚麼這樣」，確認了之後，再問他們的狀態是甚麼？狀態就包含他們的情況、問題、他們希望達到的、他們覺得困難的地方是甚麼這樣子...那就會去談，通常這樣一談就不得了了，因為一邊開口就開始就會有衝突了，然後就會開始去安撫他們，告訴他們說，可不可以讓我們就是先聽完之後再回應，那如果我回應的不對的，可以告訴我這樣子，把他們的需要先說清楚，然後我還蠻公平的會兩邊都說完。（E36）

#### （八） 無窮的忍耐力

即使家事調解委員已經用盡所有方法，仍有可能碰到情緒難以控制的當事人。研究參與者提到，處理當事人情緒最重要的協助因素是「時間」。即使臺灣司法家事調解能夠使用的時間相當有限，研究參與者仍一再強調用更多時間去傾聽、

去瞭解，耐著性子聽完，才有可能抒解當事人情緒，進入紛爭議題的實際討論。

很難碰的其實就是，情緒難以控制的，他就是自己已經沒有辦法控制，即使你去同理他、安撫他，他回來他還是一樣，回到現場看到他老婆還是一樣的狀況，我覺得只要你情緒不 ok 的話，就很難調解下去。他動不動就情緒起來，那根本就沒辦法好好溝通。(F179)

恩，所以我覺得有時候是，甚至會覺得說跟他們尤其，比較那種不理性，像我碰到有一些真的是...已經都要抓狂了(台語)，來的時候情緒非常高漲，我都覺得我需要先跟他談，拍拍他讓他覺得是長輩，然後我能夠了解他為什麼這麼生氣的原因，先同理一下.....。就讓他覺得說我是關心他，並不會是跟他站在對立的立場。我說：「你們兩個在對這個婚姻，對孩子的部份看法也不一致，那可不可以坐下來好好談，不用生氣罵人，那解決不了問題。」用這樣，先跟他緩和一下他的情緒，我覺得那個...我覺得有情緒的人需要先處理一下他的情緒才有辦法調解。(F68-69)

即使情緒已經疏導，面對紛爭的議題可能又重起戰火。研究參與者談到他在「會面探視」類型議題的調解經驗，每個案件都使用相當長的時間(三個小時<sup>52</sup>)，卻需要依照會面探適當中每一個環節的條件逐一討論、討價還價。家事調解委員若無足夠的耐心，絕對無法提供這類案件有效的協助。

其實印象比較深刻的一大類的案子一定是「會面探視」，我大概有連續快三個月到半年的時間，都會有那個會面探視的案子，然後一次都調三個小時。...後來會有很多想法嘛，就是那個通常會調那麼久的，只有會面探視喔，都調那麼久，通常都因為是雙方的那個情緒，恩怨情仇放不下。表面上雙方都很願意配合，但是你就可以從平日、到假日、到暑假、到寒假、到接送時間光每一個點都要講很久。...所以這類型案子，每次調完心情都很受傷，...因為他們雙方都不願意再來，不想再看到對方，所以他們堅持一定要把他弄出一個探視的方案，所以才會用那麼久。那這個東西其實我會很好奇，因為雙方竟然這樣子的話，到最後到底能夠....執行的狀況到底是怎樣。(I178-181)

最後，家事調解委員的耐心可能會促成一個案件的順利進行。研究參與者面對不想調解的當事人，耐心的態度讓當事人覺得需要好好面對而非消極逃避；這

---

<sup>52</sup> 一般而言，每個家事調解案件預定安排的時間都是一小時左右。雖然沒有硬性規定每一個案件每一次可以使用的時間上限是多久，但是面對大排長龍的等候民眾焦躁的表情，家事調解委員的心裡壓力不言可喻。

也是一種正向的示範，讓家事調解委員耐心的態度影響當事人也試著以較有耐心的態度面對自己的案件。

有時候一個案件十分鐘!草草那個人就想要走了，通常那樣子的狀況我會叫他再來一次，所以他就會知道說我不講也不行。...我就會預告說，如果我們今天想要在這裡結束，那不好意思我會請你們再安排下一次。...我會請他們下次再來，那有些人就覺得說那不用不用了，這次講講好了。(K94-96)

研究參與者的訪談內容在技術層面分為四個向度的討論，配合 CSWE 對社會工作人員職能的要求將進一步發展成為下列題項。在「資訊蒐集」面向，進一步細分為「閱讀卷宗」與「察覺會談中的權力」二個次面向。由「閱讀卷宗」次面向發展出「閱讀卷宗完成家系圖」；「察覺會談中的權力」則發展出「在會談過程察覺當事人的權力平衡狀態」、「協助當事人在權力平衡情形下進行家事調解」、「從當事人的肢體語言預估雙方現階段關係」等三部分。

在「溝通技術」面向，又細分為「關係建立與衝突的處理」、「避免零和、創造雙贏」，以及「運用華人的特殊習慣」三個次面向。由「關係建立與衝突的處理」發展出「處理衝突、使當事人恢復討論」、「分別單獨會談以協助當事人充分陳述意見」、「引導當事人以對方的立場思考」、「根據過去家事調解經驗提供該案件未來可能發展的參考意見」，以及「協助當事人自行提出具體可行的紛爭解決提案」等五部分；由「避免零和、創造雙贏」發展出「創造雙贏策略提高當事人相互配合意願」；由「運用華人的特殊習慣」發展出「察覺當事人沒有明講的議題」、「處理當事人以外的家庭重要他人之影響」，以及「協助當事人同意對方部分彈性以面對時間的議題」等三部分。

在「問題解決相關理論應用」面向，發展出「運用會談技術使當事人說出紛爭的癥結」與「運用問題解決相關知識協助當事人進行紛爭解決」二部分。最後，在「自身的工具性」面向，分為「適當角色的扮演」、「豐富的生活常識」、「傾聽的技術」、「靈活的工作策略」、「正確的紀錄能力」、「適當的幽默感」、「公平分配時間」，以及「無窮的忍耐力」等八個次面向。由「適當角色的扮演」發展出「協助當事人能聚焦於調解議題」、「提供當事人現有紛爭解決方法以外的替代做法」

「協助當事人能正向詮釋對方訊息」，以及「運用專業知能提供當事人合宜行為的示範」等四部分；由「豐富的生活常識」發展出「具備豐富的生活常識作為家事調解紛爭討論之題材」與「提供因應當事人生活困境的建議」二部分；由「傾聽的技術」發展出「表現出專心傾聽的行為」與「即使當事人有不適當的言行，仍會注意其意見」二部分；由「靈活的工作策略」發展出「針對家事調解過程的各種狀況，靈活調整討論策略」與「說明調解時間的限制，促進當事人雙方協調出當次調解順序與範圍」二部分；由「正確的紀錄能力」發展出「完成符合法院標準的專業家事調解紀錄」；由「適當的幽默感」發展出「適當使用幽默促進家事調解的進行」；由「公平分配時間」發展出「公平分配當事人表達意見的時間」；以及由「無窮的忍耐力」發展出「以穩定的情緒面對家事調解的現場狀況」。綜上，技術層面合計發展出二十九個題項。

研究者以上述三個層面的討論，再細分為十三個面向、五十四個職能內容，編製成結構式問卷。問卷的層面、面向、次面向，以及題項的結構整理如表 4-1。接著，通過通訊軟體、郵件與電話的方式邀請 12 位研究參與者針對結構式問卷進行填答的相關討論，將於下節說明。

表 4-1 本研究問卷形成之結構

層面與面向結構		題項內容
價值層面	不同專業倫理概念的瞭解	言行舉止符合家事調解委員的倫理規範。
		面對當事人不同的個人特質都同樣專注聆聽其意見。
		注意當事人在環境中各種弱勢條件。
	兒童最佳利益的實踐	表現維護兒童最佳利益的行為。
		注意兒童最佳利益在不同家庭環境，能呈現不同做法。
	在地文化的瞭解	瞭解當事人在地生活習慣。
		運用「在地人情世故」進行家事調解。
	性別平權的概念	理解性別平權在不同家庭環境，會有不同做法。
		察覺當事人不符合性別平權的言行時，立即適當提醒。
	反思性思考與反身性思考	調解結束後，針對案情重新思考是否有更有效的調解策略。
在司法環境中，運用社會工作專業能力讓當事人的紛爭得到解決。		
知識層面	司法環境與司法團隊的瞭解	具有促進法律專業團隊認同社會工作專業的言行舉止。
		協助當事人在法院環境能自在陳述意見。
		鼓勵當事人參與現有家事調解相關創新作法。
	相關法律的認識	具備家事調解所需相關法律知識。
		按照家事調解相關規定進行家事調解工作。
	生態系統相關知識	具備生態系統基礎知識。
		應用生態理論在家事調解工作。
		應用家庭系統理論在家事調解工作。
		應用優勢觀點在家事調解工作。
	家庭社會工作相關知識	具備家庭社會工作相關知識。
		應用依附關係相關知識在家事調解工作。
		應用家庭暴力相關知識在家事調解工作。
		應用兒童少年保護相關知識在家事調解工作。
應用家庭生命週期相關知識在家庭調解工作。		

表 4-1 (續) 本研究問卷形成之結構

層面與面向結構		題項內容	
技術層面	資訊蒐集	閱讀卷宗	閱讀卷宗完成家系圖。
		察覺會談中的權力	在會談過程察覺當事人的權力平衡狀態。
			協助當事人在權力平衡的情形下進行家事調解。
	溝通技術	關係建立與衝突的處理	從當事人的肢體語言預估雙方現階段關係。
			處理衝突，使當事人恢復討論。
			分別單獨會談以協助當事人充分陳述意見。
			引導當事人以對方的立場思考。
			根據過去家事調解經驗提供該案件未來可能發展的參考意見。
		協助當事人自行提出具體可行的紛爭解決提案。	
		避免零和、創造雙贏	創造雙贏策略提高當事人相互配合意願。
		運用華人的特殊習慣	察覺當事人沒有明講的議題。
			處理當事人以外的家庭重要他人之影響。
	協助當事人同意對方部分彈性以面對時間的議題。		
	問題解決相關理論應用	運用會談技術使當事人說出紛爭的癥結。	
		運用問題解決相關知識協助當事人進行紛爭解決。	
	自身的工具性	適當角色的扮演	協助當事人能聚焦於調解議題。
			提供當事人現有紛爭解決方法以外的替代做法。
			協助當事人能正向詮釋對方訊息。
			運用專業知能提供當事人合宜行為的示範。
		豐富的生活常識	具備豐富的生活常識作為家事調解紛爭討論之題材。
			提供因應當事人生活困境的建議。
		傾聽的技術	表現出專心傾聽的行為。
			即使當事人有不適當的言行，仍會注意其意見。
靈活的工作策略		針對家事調解過程的各種狀況，靈活調整討論策略。	
		說明調解時間限制，促進當事人雙方協調出當次調解順序與範圍。	
正確的紀錄能力		完成符合法院標準的專業家事調解紀錄。	
適當的幽默感		適當使用幽默促進家事調解的進行。	
公平分配時間		公平分配當事人表達意見的時間。	
無窮的忍耐力	以穩定的情緒面對家事調解的現場狀況。		

## 第二節 結構性問卷統計分析

本節將說明修正式德菲法結構式問卷的統計結果，針對研究參與者的意見分布狀況、職能的重要程度以及完成具備時間的共識統計結果進行描述。有關結構式問卷重要程度與完成具備時間的判別，以及其共識程度的判別，都將依照第三章第三節的判別標準進行。同時，本節也將說明本研究在修正式德菲法結構式問卷階段的資料蒐集結束之理由。

### 壹、第一次結構式問卷整體意見分析

如第三章第一節和前節末段所述，本研究第一次結構式問卷的形成是依據訪談資料與文獻的整理，共有 54 題。12 位研究參與者在回覆問卷之後，研究者逐一審視數值並與研究參與者確認若干數值疑義處後，才將數值登入。第一次結構式問卷整體意見分別呈現研究參與者對「重要程度」和「完成具備時間」的看法與共識程度，詳如表 4-2 與表 4-3。

表 4-2 第一次結構式問卷研究參與者之「重要程度」意見次數分配與百分比統計表 (n=54)

	整體意見 (n=54)		價值層面 (n=11)		知識層面 (n=14)		技術層面 (n=29)		
	題數	比例	題數	比例	題數	比例	題數	比例	
共識程度 (一)	高度共識：SD $\leq$ 0.67	43	79.6%	7	63.6%	12	85.7%	24	82.8%
	中度共識：0.67<SD $\leq$ 1	11	20.4%	4	36.4%	2	14.3%	5	17.2%
	無共識：SD>1	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
共識程度 (二)	高度共識：QD $\leq$ 0.6	52	96.3%	11	100.0%	13	92.9%	28	96.6%
	中度共識：0.6<QD $\leq$ 1	2	3.7%	0	0.0%	1	7.1%	1	3.4%
	無共識：QD>1	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
重要程度	高度重要：M $\geq$ 4.5	22	40.7%	4	36.4%	4	28.6%	14	48.3%
	中度重要：3.5 $\leq$ M<4.5	32	59.3%	7	63.6%	10	71.4%	15	51.7%
	低度重要：2.5 $\leq$ M<3.5	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	不重要：M<2.5	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

在表 4-2 當中，呈現第一次結構問卷全體研究參與者對題項內容重要程度的意見與共識情形。其中認為高度重要的有 22 題 (40.7%)、中度重要的有 32 題 (59.3%)；採標準差判別共識程度時，達成高度共識的有 43 題 (79.6%)、中度共識的有 11 題 (20.4%)；採四分位差判別共識程度時，達成高度共識的有 52 題 (96.3%)、達成中度共識的僅有 2 題 (3.7%)<sup>53</sup>。

<sup>53</sup> 四分位差是計算第一以及第三四分位數範圍的離散狀況，捨去了兩端數值；標準差則是計算所有數值的離散狀況，因此要通過標準差的共識程度判別比較不容易。但是由於標準差容易受

根據表 4-3，在「完成具備時間」的意見與共識程度方面，第一次結構式問卷呈現了研究參與者相當歧異的意見。其中認為在擔任調解委員前就要完成具備該職能，共有 12 題（22.2%）；認為擔任調解委員後三個月內完成具備該職能，有 37 題（68.5%）；認為擔任調解委員後三個月以上一年以內完成具備該職能，有 5 題（9.3%）。在共識程度部分，採取標準差做為判別依據者，有 9 題（16.7%）達成高度共識、14 題（25.9%）達成中度共識、高達 31 題（57.4%）沒有共識；採取四分位差做為判別依據者，則有 29 題（53.7%）達成高度共識、23 題（42.6%）達成中度共識、仍有 2 題（3.7%）無法達成共識。

表 4-3 第一次結構式問卷研究參與者之「完成具備時間」意見次數分配與百分比統計表 (n=54)

	整體意見 (n=54)		價值層面 (n=11)		知識層面 (n=14)		技術層面 (n=29)		
	題數	比例	題數	比例	題數	比例	題數	比例	
共識程度 (一)	高度共識：SD $\leq$ 0.67	9	16.7%	3	27.3%	5	35.7%	1	3.4%
	中度共識：0.67<SD $\leq$ 1	14	25.9%	1	9.1%	1	7.1%	12	41.4%
	無共識：SD>1	31	57.4%	7	63.6%	8	57.1%	16	55.2%
共識程度 (二)	高度共識：QD $\leq$ 0.6	29	53.7%	4	36.4%	11	78.6%	14	48.3%
	中度共識：0.6<QD $\leq$ 1	23	42.6%	7	63.6%	2	14.3%	14	48.3%
	無共識：QD>1	2	3.7%	0	0.0%	1	7.1%	1	3.4%
完成具備時間	擔任調解委員前完成具備： M $\geq$ 4.5	12	22.2%	3	27.3%	7	50.0%	2	6.9%
	擔任調解委員後三個月內完成 具備：3.5 $\leq$ M<4.5	37	68.5%	7	63.6%	7	50.0%	23	79.3%
	擔任調解委員後三個月以上一 年內完成具備：2.5 $\leq$ M<3.5	5	9.3%	1	9.1%	0	0.0%	4	13.8%
	擔任調解委員後一年以上三年 以內完成具備：1.5 $\leq$ M<2.5	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	擔任調解委員後三年以上完成 具備：M<1.5	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

雖然研究參與者在「重要程度」的看法有高達近八成（標準差）和超過九成五（四分位差）的高度共識；然而在「完成具備時間」的看法上，不論是採用標準差或者四分位差做為判別的依據，都呈現相當不同的意見，無法成為符合德菲法欲達成全體研究參與者的共識意見，因此，必須進行第二次結構式問卷的資料蒐集。

到極端數值的影響，故四分位差也應列為參考。

## 貳、 第二次結構式問卷整體意見分析

經過第一次結構式問卷回收研究參與者的文字意見後，調整了部分題項的文字說明，並修改了問卷格式，使研究參與者能夠分別清楚且有效率的填答有關各項職能的「重要程度」和「完成具備時間」的意見。在逐一審視回收之問卷數值並登打後，第二次結構式問卷的統計結果詳如表 4-4 與表 4-5。

表 4-4 第二次結構式問卷研究參與者之「重要程度」意見次數分配與百分比統計表 (n=54)

	整體意見 (n=54)		價值層面 (n=11)		知識層面 (n=14)		技術層面 (n=29)		
	題數	比例	題數	比例	題數	比例	題數	比例	
共識程度 (一)	高度共識：SD $\leq$ 0.67	45	83.3%	8	72.7%	13	92.9%	24	82.8%
	中度共識：0.67<SD $\leq$ 1	9	16.7%	3	27.3%	1	7.1%	5	17.2%
	無共識：SD>1	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
共識程度 (二)	高度共識：QD $\leq$ 0.6	54	100.0%	11	100.0%	14	100.0%	29	100.0%
	中度共識：0.6<QD $\leq$ 1	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	無共識：QD>1	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
重要程度	高度重要：M $\geq$ 4.5	31	57.4%	6	54.5%	7	50.0%	18	62.1%
	中度重要：3.5 $\leq$ M<4.5	23	42.6%	5	45.5%	7	50.0%	11	37.9%
	低度重要：2.5 $\leq$ M<3.5	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	不重要：M<2.5	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

在「重要程度」方面，表 4-4 可以觀察到採用標準差做為共識程度判別時，共有 45 題（83.3%）達成高度共識、另外有 9 題（16.7%）為中度共識，均達共識程度的要求；而採用四分位差做為共識程度判別時，則 54 題（100%）全體均達高度共識。其中有 31 題（57.4%）的職能題項被認為是高度重要，而有 23 題（42.6%）的職能題項被認為是中度重要，也都通過重要程度的判別。與第一次結構式問卷比較，可發現研究參與者認為職能題項是高度重要者增加了 9 題，不論是標準差或四分位差做為判別的共識程度也都有提升。

在「完成具備時間」方面，根據表 4-5 可以觀察到第二次結構式問卷與第一次結構式問卷的共識程度有很大的改變：採用標準差作為判別工具時，從 9 題（16.7%）的高度共識提升到 44 題（81.5%）的高度共識、中度共識則由 14 題（25.9%）變為剩下的 10 題（18.5%）、且原本近六成的無共識題項已經全部變為中度共識或高度共識題項；採用四分位差作為判別工具時，高度共識題項由 29 題（53.7%）變為全體 54 題（100%）均為高度共識。

表 4-5 第二次結構式問卷研究參與者之「完成具備時間」意見次數分配與百分比統計表 (n=54)

	整體意見 (n=54)		價值層面 (n=11)		知識層面 (n=14)		技術層面 (n=29)		
	題數	比例	題數	比例	題數	比例	題數	比例	
共識程度 (一)	高度共識：SD $\leq$ 0.67	44	81.5%	10	90.9%	11	78.6%	23	79.3%
	中度共識：0.67<SD $\leq$ 1	10	18.5%	1	9.1%	3	21.4%	6	20.7%
	無共識：SD>1	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
共識程度 (二)	高度共識：QD $\leq$ 0.6	54	100.0%	11	100.0%	14	100.0%	29	100.0%
	中度共識：0.6<QD $\leq$ 1	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	無共識：QD>1	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
完成具備時間	擔任調解委員前完成具備： M $\geq$ 4.5	12	22.2%	3	27.3%	7	50.0%	2	6.9%
	擔任調解委員後三個月內完成 具備：3.5 $\leq$ M<4.5	36	66.7%	7	63.6%	6	42.9%	23	79.3%
	擔任調解委員後三個月以上一 年內完成具備：2.5 $\leq$ M<3.5	6	11.1%	1	9.1%	1	7.1%	4	13.8%
	擔任調解委員後一年以上三年 以內完成具備：1.5 $\leq$ M<2.5	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	擔任調解委員後三年以上完成 具備：M<1.5	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

另外，在完成具備時間的分組上，則呈現極小幅度的變動。第二次結構式問卷中，研究參與者認為擔任調解委員前完成具備的職能維持 12 題 (22.2%)；擔任調解委員後三個月內完成具備該職能的題項則減少一題，為 36 題 (66.7%)；擔任調解委員後三個月以上一年以內完成具備的職能，則增加一題，為 6 題 (11.1%)。

雖然第二次結構式問卷已可初窺研究參與者呈現出德菲法回饋機制的效果，不但使共識程度在職能的「重要程度」上獲得提升，更在職能的「完成具備時間」上獲得相當顯著的提升。為了確定共識程度的穩定性，需要進行第三次結構式問卷來確認。

### 參、第三次結構式問卷整體意見分析

研究參與者在第二次結構式問卷的文字意見中，並沒有對題項內容有新增意見，故在調整說明文字以利研究參與者順利填寫之後，發出第三次結構式問卷。研究者在回收問卷後仍然逐一審視並登打數值，第三次結構式問卷之意見統計結果詳如表 4-6 與表 4-7。

表 4-6 可以看到「重要程度」方面，以標準差為判別工具的高度共識題數仍然有提升，從第二次結構式問卷的 45 題 (83.3%) 上升到 49 題 (90.7%)；剩下

表 4-6 第三次結構式問卷研究參與者之「重要程度」意見次數分配與百分比統計表 (n=54)

	整體意見 (n=54)		價值層面 (n=11)		知識層面 (n=14)		技術層面 (n=29)		
	題數	比例	題數	比例	題數	比例	題數	比例	
共識程度 (一)	高度共識：SD $\leq$ 0.67	49	90.7%	8	72.7%	13	92.9%	28	96.6%
	中度共識：0.67<SD $\leq$ 1	5	9.3%	3	27.3%	1	7.1%	1	3.4%
	無共識：SD>1	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
共識程度 (二)	高度共識：QD $\leq$ 0.6	54	100.0%	11	100.0%	14	100.0%	29	100.0%
	中度共識：0.6<QD $\leq$ 1	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	無共識：QD>1	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
重要程度	高度重要：M $\geq$ 4.5	29	53.7%	6	54.5%	6	42.9%	17	58.6%
	中度重要：3.5 $\leq$ M<4.5	25	46.3%	5	45.5%	8	57.1%	12	41.4%
	低度重要：2.5 $\leq$ M<3.5	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	不重要：M<2.5	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

的 5 題則維持中度共識。而以四分位差為判別工具時，全部 54 個題項均維持高度共識 (100%)。變動的 4 題也僅佔全部題項的 7.4%，已趨近穩定。其中，研究參與者在第三次結構式問卷表達「高度重要」的題項略減 2 題，成為 29 題 (53.7%)；而「中度重要」的題項則略增 2 題，成為 25 題 (46.3%)。雖然有所變動，但變動僅有 2 題，佔 3.7%，屬相當穩定的意見陳述。

表 4-7 第三次結構式問卷研究參與者之「完成具備時間」意見次數分配與百分比統計表 (n=54)

	整體意見 (n=54)		價值層面 (n=11)		知識層面 (n=14)		技術層面 (n=29)		
	題數	比例	題數	比例	題數	比例	題數	比例	
共識程度 (一)	高度共識：SD $\leq$ 0.67	50	92.6%	11	100.0%	12	85.7%	27	93.1%
	中度共識：0.67<SD $\leq$ 1	4	7.4%	0	0.0%	2	14.3%	2	6.9%
	無共識：SD>1	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
共識程度 (二)	高度共識：QD $\leq$ 0.6	53	98.1%	11	100.0%	13	92.9%	29	100.0%
	中度共識：0.6<QD $\leq$ 1	1	1.9%	0	0.0%	1	7.1%	0	0.0%
	無共識：QD>1	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
完成具備時間	擔任調解委員前完成具備：M $\geq$ 4.5	11	20.4%	3	27.3%	6	42.9%	2	6.9%
	擔任調解委員後三個月內完成具備：3.5 $\leq$ M<4.5	37	68.5%	7	63.6%	7	50.0%	23	79.3%
	擔任調解委員後三個月以上一年內完成具備：2.5 $\leq$ M<3.5	6	11.1%	1	9.1%	1	7.1%	4	13.8%
	擔任調解委員後一年以上三年以內完成具備：1.5 $\leq$ M<2.5	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	擔任調解委員後三年以上完成具備：M<1.5	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

在「完成具備時間」部分，表 4-7 也顯示了研究參與者意見的共識情形與穩定度。以標準差做為共識情形判別工具時，第三次結構性問卷有 50 題 (92.6%) 達高度共識，另外 4 題 (7.4%) 則為中度共識。而以四分位差作為判別工具時，

高度共識的題項比第二次結構式問卷減少一題<sup>54</sup>，為 53 題（98.1%），唯一未達高度共識的題項，亦達成中度共識。同時，研究參與者在第三次結構式問卷表達的「完成具備時間」，與第二次結構式問卷相比，僅有 1 題的變動：第二次結構式問卷中，認為在「擔任調解委員前完成準備」的 12 個題項（22.2%）職能中，在第三次結構性問卷中有 1 題落入「擔任調解委員後三個月內完成具備」。其他題項在完成具備時間上均未變動，使整體問卷 54 個題項當中，第三次結構性問卷僅有 1 題（3.7%）的意見產生變動，屬相當穩定的狀態。

本研究結構式問卷的資料蒐集階段是否完成，可以進一步從共識程度的變動趨勢來討論。從圖 4-1 可以觀察出，經歷三次結構式問卷的意見表達之後，研究參與者對題項當中職能的重要程度之共識，有集中的趨勢，且坡度已接近平緩。

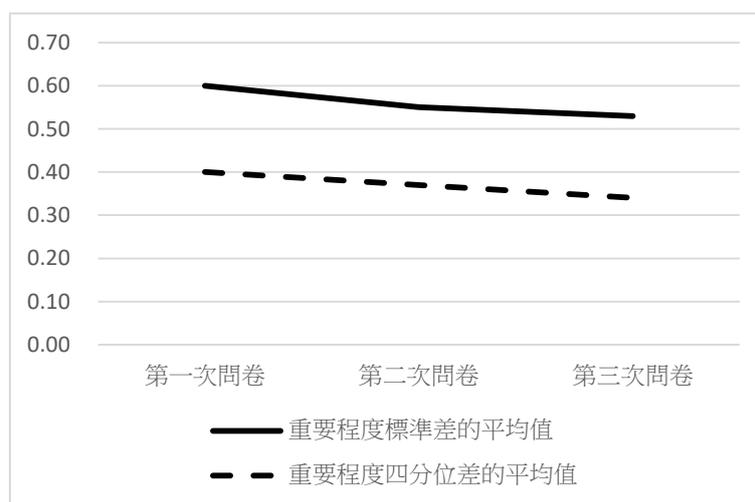


圖 4-1 重要程度的離散程度之一致性

進一步討論「完成具備時間」部分，無論是從標準差或四分位差的變化趨勢來看，圖 4-2 與圖 4-3 都呈現了第一次結構式問卷當中研究參與者意見分歧的現象。但是，在第二次結構式問卷已可觀察到共識程度的聚攏；而第三次結構式問卷雖無共識程度的大幅聚攏，但卻可看出具有高度共識的現象。

<sup>54</sup> 這一個變動的題項將在第四章第四節進一步討論。

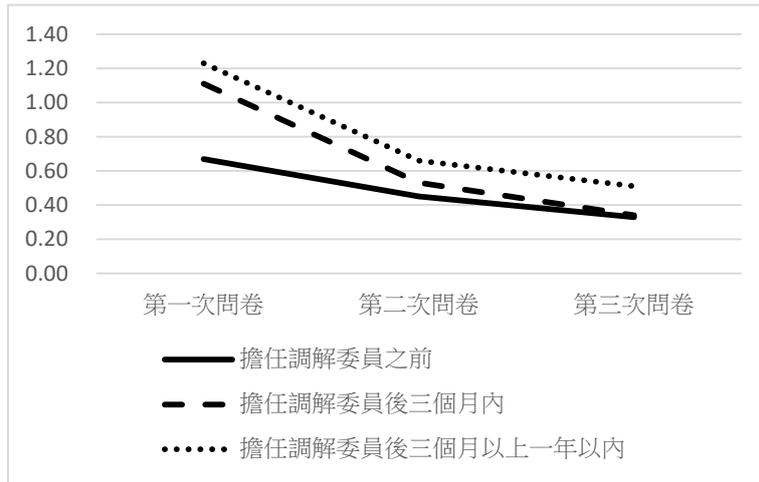


圖 4-2 完成具備時間的標準差之收斂性

其中，圖 4-2 顯示以標準差作為判別工具時，全體研究參與者對於職能完成具備時間的意見。第一次結構式問卷中，研究參與者認為「擔任調解委員之前」完成具備的職能較「擔任調解委員後三個月內」和「擔任調解委員後三個月後一年之內」的兩個選項都更具有共識；第二次結構性問卷中，三個不同完成準備時間的選項都呈現意見集中的趨勢；第三次結構性問卷中，三個不同完成準備時間的選項仍持續意見集中，但「擔任調解委員後三個月以上一年以內」的選項集中度明顯較其他二者為差。

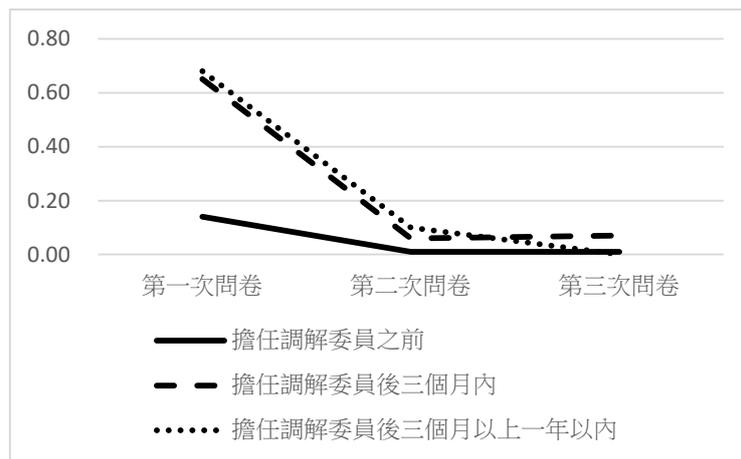


圖 4-3 完成具備時間的四分位差之收斂性

最後，圖 4-3 顯示以四分位差作為判別工具時，全體研究參與者對於職能完成具備時間的意見。第一次結構式問卷中，研究參與者認為「擔任調解委員之前」

完成具備的職能較「擔任調解委員後三個月內」和「擔任調解委員後三個月後一年之內」的兩個選項都更具有意見的共識；第二次結構性問卷中，三個不同完成準備時間的選項也和圖 4-2 一樣，呈現意見集中的趨勢；在第三次結構性問卷中，除了有一題落入「擔任調解委員後三個月內」的題項影響了該時間選項的意見共識程度外，其餘的意見趨勢也與圖 4-2 類同。

綜上所述，無論是「重要程度」或是「完成具備時間」的意見，由於第三次結構式問卷之研究參與者意見共識程度已經達成全體 54 個題項 90%以上的高度共識，且未達高度共識的題項也全部達成中度共識，因此修正式德菲法的結構式問卷資料蒐集可以告一段落。

### 第三節 社會工作人員參與家事調解所需職能的重要程度之分析

本節針對研究參與者對社會工作人員參與臺灣司法家事調解需要的各項職能之重要程度詳細討論。根據結構式問卷當中的三個層面分別說明研究參與者的共識與重要程度，進一步針對不同題項的內容之重要程度與共識情形提出說明。本節討論的職能重要程度與共識情形之判別方式，詳如第三章第三節所述。

#### 壹、 價值層面職能的重要程度之分析

價值層面的職能題項共有 11 個題項，依據表 4-8 所示，若以標準差做為判別依據，有 8 個題項達成高度共識，且當中有 6 個題項是研究參與者認為高度重要的職能，另外 2 個題項則是中度重要的職能；另外 3 個題項達成中度共識，且都被認為是中度重要的題項。另一方面，若以四分位差做為判別依據，則全部價值層面 11 個題項全部達成高度共識，當中有 6 個題項認為是高度重要職能題項，而另外 5 個題項則是中度重要程度的職能題項。

表 4-8 研究參與者對價值層面職能「重要程度」之意見次數分配及百分比統計表 (n=11)

重要程度	共識程度					
	高度共識 SD ≤ 0.67	中度共識 0.67 < SD ≤ 1	小計	高度共識 QD ≤ 0.6	中度共識 0.6 < QD ≤ 1	小計
	題數 (%)					
高度重要：M ≥ 4.5	6 (55%)	0 (0%)	6 (55%)	6 (55%)	0 (0%)	6 (55%)
中度重要：3.5 ≤ M < 4.5	2 (18%)	3 (27%)	5 (45%)	5 (45%)	0 (0%)	5 (45%)
低度重要／不重要： M < 3.5	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0
合計	8 (73%)	3 (27%)	11 (100%)	11 (100%)	0 (0%)	11 (100%)

依據表 4-9 進一步討論，可看出價值層面的 11 題項分別歸類為「不同專業倫理概念的瞭解」、「兒童最佳利益的實踐」、「在地文化的瞭解」、「性別平權的概念」，以及「反思性思考與反身性思考」等五個面向，分別討論如下：

在「不同專業倫理概念的瞭解」面向，三個題項都高度被認同是高度重要的題項，而且其中「面對當事人不同的個人特質，都同樣專注聆聽其意見」和「言行舉止符合家事調解委員的倫理規範」兩題項的平均數更高達 5.0 與 4.92，顯示出研究參與者在家事調解實務場域中認為應該實踐「公平對待」和「遵守倫理規範」的信念。

表 4-9 研究參與者對價值層面職能「重要程度」之題項分析表

題項	職能內容	平均數	標準差	四分位差	重要程度與共識之判別
<b>不同專業倫理概念的瞭解</b>					
02	面對當事人不同的個人特質（如：種族、身心障礙、性傾向、政治立場等），都同樣專注聆聽其意見。	5.00	0.00	0	高度重要/高度共識
01	言行舉止符合家事調解委員的倫理規範。	4.92	0.29	0	高度重要/高度共識
03	注意當事人在環境中各種弱勢條件（如：收入、學歷、工作狀況等）。	4.58	0.51	0.5	高度重要/高度共識
<b>兒童最佳利益的實踐</b>					
04	表現維護兒童最佳利益的行為。（如：手足不分離原則、主要照顧者原則等）	5.00	0.00	0	高度重要/高度共識
05	注意兒童最佳利益在不同家庭環境，能呈現不同做法。（如：手足不分離或幼年從母等各項原則，在不同家庭中會有不同考慮。）	4.83	0.39	0	高度重要/高度共識
<b>在地文化的瞭解</b>					
06	瞭解當事人在地生活習慣。	3.75	0.75	0.125	中度重要/中度共識
07	運用「在地人情世故」進行家事調解。（如：當地的文化、語言、生活環境等）	3.67	0.98	0.125	中度重要/中度共識
<b>性別平權的概念</b>					
09	察覺當事人不符合性別平權的言行時，立即適當提醒。（如：男人說話女人不可以插嘴、是男人就應該負責養家）	4.50	0.52	0.5	高度重要/高度共識
08	理解性別平權在不同家庭環境，會有不同做法。（如：家事分工或決策權力等議題，在不同家庭會有不同的考慮。）	4.33	0.49	0.5	中度重要/高度共識
<b>反思性思考與反身性思考</b>					
10	調解結束後，針對案情重新思考是否有更有效的調解策略。	4.25	0.45	0.125	中度重要/高度共識
11	在司法環境中，運用社會工作專業能力讓當事人的紛爭得到解決。	4.17	0.83	0.5	中度重要/中度共識

在「兒童最佳利益的實踐」面向，「表現維護兒童最佳利益的行為」和「注意兒童最佳利益在不同家庭環境，能呈現不同做法」等二題項也具備高度被認同是高度重要的職能項目，而且平均值分別也高達 5.0 和 4.83。值得一提的是，前面二個面向的最高平均值題項分別是「面對當事人不同的個人特質，都同樣專注聆聽其意見」和「表現維護兒童最佳利益的行為」都是 5.0，全部同意為高度重要的題項，這也是所有 54 個題項當中，唯二完全無不同意見的題項。顯示出研究參與者面對當事人展現公平對待以外，更在家事調解的過程中需要表現出對兒童最佳利益的行為。

至於「在地文化的瞭解」面向，則呈現不同的結果。「瞭解當事人在地生活習慣」和「運用『在地人情世故』進行家事調解」等兩個題項分別僅獲得中度共識<sup>55</sup>當中的中度重要性認可。雖然如此，仍觀察到兩題的標準差都比較高，分別

<sup>55</sup> 在本研究中，共識程度之判別結果以標準差以及四分位差為雙重判別工具。若標準差與四分

為 0.75 和 0.98，但其四分位差均僅有 0.125，顯示研究參與者中有少部分看法比較分歧，較大部分研究受訪者仍具有相當高之共識，認為「在地文化的瞭解」仍具中度重要程度。

在「性別平權的概念」面向，兩個題項都具有高度共識，但分別呈現高度重要和中度重要偏向高度重要的共識。題項「察覺當事人不符合性別平權的言行時，立即適當提醒」平均數剛好落在 4.5，而「理解性別平權在不同家庭環境，會有不同做法」則為 4.33，顯示研究參與者都認為這是一個需要注意的重要題項。

在「反思性思考與反身性思考」面向，兩個題項都僅被認為是中度重要，而且題項「調解結束後，針對案情重新思考是否有更有效的調解策略」具有高度共識；而題項「在司法環境中，運用社會工作專業能力讓當事人的紛爭得到解決」只獲得中度共識。在 2015 年 CSWE 的社會工作職能當中，特別強調社會工作人員應該具有批判與反思的職能，並且應該洞悉在環境、經濟與社會脈絡中當事人所遭遇的不正義與不公平。這個部分的深入討論將在第五章進行。

## 貳、 知識層面職能的重要程度之分析

在結構式問卷中，知識層面的題項共有 14 個題項。根據表 4-10 所示，若依據標準差做為判別工具，有 13 個題項具有高度共識，其中 6 個題項為高度重要題項、7 個題項為中度重要題項；另有 1 個題項為中度重要題項，且為中度共識。此外，若依據四分位差做為判別工具，知識層面的 14 個題項全部都是高度共識，其中 6 個題項為高度重要題項，另外 8 個題項則為中度重要題項。

依據表 4-11 所示，本研究的知識層面共可分為「司法環境與司法團隊的瞭解」、「相關法律的認識」、「生態系統相關知識」，以及「家庭社會工作相關知識」等四個面向，分別討論如下：

---

位差的判別結果不同，將以較嚴格的角度判別。亦即，當有一個判別為「高度共識」，而另一個判別為「中度共識」時，該題項被判別為「中度共識」。

表 4-10 研究參與者對知識層面職能「重要程度」之意見次數分配及百分比統計表(n=14)

重要程度	共識程度					
	高度共識	中度共識	小計	高度共識	中度共識	小計
	SD≤0.67	0.67<SD≤1		QD≤0.6	0.6<QD≤1	
題數(%)						
高度重要：M≥4.5	6 (43%)	0 (0%)	6 (43%)	6 (43%)	0 (0%)	6 (43%)
中度重要：3.5≤M<4.5	7 (50%)	1 (7%)	8 (57%)	8 (57%)	0 (0%)	8 (57%)
低度重要/不重要： M<3.5	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
合計	13 (93%)	1 (7%)	14 (100%)	14 (100%)	0 (0%)	14 (100%)

在「司法環境與司法團隊的瞭解」面向共有三個題項，「協助當事人在法院環境能自在陳述意見」和「鼓勵當事人參與現有家事調解相關創新作法」都被研究參與者認為是高度重要的職能，平均數達 4.83 與 4.67，且都具有高度共識。而「具有提升法律專業團隊（如：法官、律師、書記官等）與社會工作人員合作意願的行為」職能也被認為具有中度重要程度，且具有高度共識。

另外，有關「相關法律的認識」面向，「具備家事調解所需相關法律知識」和「按照家事調解相關規定進行家事調解工作」等兩職能題項雙雙獲得高度重要程度的認可，並且都具有高度共識。

在「生態系統相關知識」面向共有四個題項，「應用家庭系統理論在家事調解工作」、「具備生態系統基礎知識」、「應用優勢觀點在家事調解工作」，以及「應用生態理論在家事調解工作」都是中度重要程度的職能題項，平均數為 4.33、4.17、4.17，以及 4.08。其中「具備生態系統基礎知識」是唯一獲得中度共識程度的職能題項，其他三個題項均為高度共識程度。

而在「家庭社會工作相關知識」面向的五個題項中，「應用家庭暴力相關知識在家事調解工作」與「應用兒童少年保護相關知識在家事調解工作」等兩職能題項獲得研究參與者認同為高度重要程度，且都具有高度共識。而「應用依附關係相關知識在家事調解工作」、「具備家庭社會工作相關知識」，以及「應用家庭生命週期相關知識在家庭調解工作」等三職能題項，則位研究參與者高度共識之下，認為是中度重要程度的職能題項。

表 4-11 研究參與者對知識層面職能「重要程度」之題項分析表

題項	職能內容	平均數	標準差	四分位差	重要程度與共識之判別
<b>司法環境與司法團隊的瞭解</b>					
13	協助當事人在法院環境能自在陳述意見。 鼓勵當事人參與現有家事調解相關創新作法。（	4.83	0.39	0	高度重要/高度共識
14	如：調解前的親職講座、積極鼓勵當事人續調、安排未成年子女參加支持性團體等） 具有提升法律專業團隊（如：法官、律師、書記官	4.67	0.49	0.5	高度重要/高度共識
12	等）與社會工作人員合作意願的行為。（如：對司法人員合宜的稱呼、符合司法脈絡的服務內容等	4.08	0.67	0.125	中度重要/高度共識
<b>相關法律的認識</b>					
15	具備家事調解所需相關法律知識。	4.67	0.49	0.5	高度重要/高度共識
16	按照家事調解相關規定進行家事調解工作。	4.50	0.52	0.5	高度重要/高度共識
<b>生態系統相關知識</b>					
19	應用家庭系統理論在家事調解工作。	4.33	0.49	0.5	中度重要/高度共識
17	具備生態系統基礎知識。	4.17	0.72	0.5	中度重要/中度共識
20	應用優勢觀點在家事調解工作。	4.17	0.58	0.125	中度重要/高度共識
18	應用生態理論在家事調解工作。	4.08	0.67	0.125	中度重要/高度共識
<b>家庭社會工作相關知識</b>					
23	應用家庭暴力相關知識在家事調解工作。	4.67	0.49	0.5	高度重要/高度共識
24	應用兒童少年保護相關知識在家事調解工作。	4.67	0.49	0.5	高度重要/高度共識
22	應用依附關係相關知識在家事調解工作。	4.42	0.67	0.5	中度重要/高度共識
21	具備家庭社會工作相關知識。	4.42	0.51	0.5	中度重要/高度共識
25	應用家庭生命週期相關知識在家庭調解工作。	4.33	0.49	0.5	中度重要/高度共識

值得進一步討論的是，在知識層面的職能題項當中，跟法律相關的五個職能題項和「家庭社會工作相關知識」面向當中的「應用家庭暴力相關知識在家事調解工作」與「應用兒童少年保護相關知識在家事調解工作」等二個有許多法律相關知識題項，共計七個題項中有六個題項被研究參與者高度共識的認為是高度重要的職能題項。這顯示社會工作人員參與臺灣司法家事調解的過程中，對具備法律相關知識的要求。

### 參、 技術層面職能的重要程度之分析

在技術層面的題項共有 29 個題項。依據表 4-12 所示，以標準差做為判別工具時，有 28 個題項達成高度共識，分別有 17 個題項屬於高度重要程度和 11 個題項屬於中度重要程度；另外還有 1 個題項達成中度共識，且為中度重要程度的職能題項。另一方面，以四分位差做為判別工具時，技術層面全體 29 個題項均

達成高度共識，分別有 17 個題項為高度重要程度和 12 個題項為中度重要程度之職能題項。

表 4-12 研究參與者對技術層面職能「重要程度」之意見次數分配及百分比統計表 (n=29)

重要程度	共識程度					
	高度共識	中度共識	小計	高度共識	中度共識	小計
	SD ≤ 0.67	0.67 < SD ≤ 1		QD ≤ 0.6	0.6 < QD ≤ 1	
題數 (%)						
高度重要：M ≥ 4.5	17 (59%)	0 (0%)	17 (59%)	17 (59%)	0 (0%)	17 (59%)
中度重要：3.5 ≤ M < 4.5	11 (38%)	1 (3%)	12 (41%)	12 (41%)	0 (0%)	12 (41%)
低度重要/不重要： M < 3.5	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
合計	28 (97%)	1 (3%)	29 (100%)	29 (100%)	0 (0%)	29 (100%)

進一步討論技術層面各題項的重要程度與共識程度，依據表 4-13 所示，共可分為「資訊蒐集」、「溝通技術」、「問題解決相關理論運用」，以及「自身的工具性」等四個面向，分別討論如下：

透過「閱讀卷宗」和「察覺會談中的權力」來討論「資料蒐集」面向，共有四個職能題項。其中「在會談過程察覺當事人的權力平衡狀態」和「協助當事人在權力平衡的情形下進行家事調解」等二個題項分別獲得研究參與者高度共識，認為是高度重要程度的職能題項，平均數均為 4.75。另外，「從當事人的肢體語言預估雙方現階段關係」雖被高度共識認同為中度重要程度的職能項目，但其平均數達 4.33，也已接近高度重要程度，可見察覺權力狀況、進行權力平衡，以及預估雙方關係都是資訊蒐集面向重要的工作職能。其次，「閱讀卷宗完成家系圖」是中度共識被認可為中度重要程度的職能，其平均數為 3.67，標準差略高於 0.67 而為 0.78，故降為中度共識。

在「溝通技術」面向，分別由「建立關係與衝突處理」、「避免零和與創造雙贏」，以及「運用華人特殊習慣」等三個次面向組成九個題項。其中「處理衝突，使當事人恢復討論」、「創造雙贏策略提高當事人相互配合意願」、「協助當事人同意對方部分彈性以面對時間的議題」、「協助當事人自行提出具體可行的紛爭解決提案」以及「察覺當事人沒有明講的議題」等五個題項職能都獲得研究參與者高度共識認可為高度重要職能題項，其平均數分別為 4.67、4.58、4.58、4.5、4.5。

表 4-13 研究參與者對技術層面職能重要程度之題項分析表

題項	職能內容	平均數	標準差	四分位差	重要程度與共識之判別
<b>資訊蒐集：閱讀卷宗／察覺會談中的權力</b>					
27	在會談過程察覺當事人的權力平衡狀態。	4.75	0.45	0.125	高度重要/高度共識
28	協助當事人在權力平衡的情形下進行家事調解。	4.75	0.45	0.125	高度重要/高度共識
29	從當事人的肢體語言預估雙方現階段關係。	4.33	0.65	0.5	中度重要/高度共識
26	閱讀卷宗完成家系圖。	3.67	0.78	0.5	中度重要/中度共識
<b>溝通技術：建立關係與衝突的處理／避免零和、創造雙贏／運用華人的特殊習慣</b>					
30	處理衝突，使當事人恢復討論。	4.67	0.49	0.5	高度重要/高度共識
35	創造雙贏策略提高當事人相互配合意願。	4.58	0.51	0.5	高度重要/高度共識
38	協助當事人同意對方部分彈性以面對時間的議題（如：接送子女的時間）。	4.58	0.51	0.5	高度重要/高度共識
34	協助當事人自行提出具體可行的紛爭解決提案。	4.50	0.52	0.5	高度重要/高度共識
36	察覺當事人沒有明講的議題（如：性關係不和諧、經濟困境等）。	4.50	0.52	0.5	高度重要/高度共識
32	引導當事人以對方的立場思考。	4.42	0.51	0.5	中度重要/高度共識
31	分別單獨會談以協助當事人充分陳述意見。	4.33	0.65	0.5	中度重要/高度共識
33	根據過去家事調解經驗提供該案件未來可能發展的參考意見。	4.00	0.60	0	中度重要/高度共識
37	處理當事人以外的家庭重要他人之影響（如：尊親屬、現任伴侶等）	3.92	0.51	0	中度重要/高度共識
<b>問題解決相關理論應用</b>					
39	運用會談技術使當事人說出紛爭的癥結。	4.83	0.39	0	高度重要/高度共識
40	運用問題解決相關知識協助當事人進行紛爭解決。	4.58	0.51	0.5	高度重要/高度共識
<b>自身的工具性：適當角色的扮演／豐富的生活常識／傾聽同理的技術／靈活的工作策略／正確的紀錄能力／適當的幽默感／公平分配時間／無窮的忍耐力</b>					
41	協助當事人能聚焦於調解議題。	4.83	0.39	0	高度重要/高度共識
47	表現出專心傾聽的行為（如：點頭回應、眼神專注在當事人等）。	4.75	0.45	0.125	高度重要/高度共識
54	以穩定的情緒面對家事調解的現場狀況。	4.75	0.45	0.125	高度重要/高度共識
43	協助當事人能正向詮釋對方訊息。	4.67	0.49	0.5	高度重要/高度共識
42	提供當事人現有紛爭解決方法以外的替代做法。	4.58	0.51	0.5	高度重要/高度共識
49	針對家事調解過程的各種狀況，靈活調整討論策略。	4.58	0.51	0.5	高度重要/高度共識
44	運用專業知能提供當事人合宜行為的示範。	4.50	0.52	0.5	高度重要/高度共識
53	公平分配當事人表達意見的時間。	4.50	0.52	0.5	高度重要/高度共識
48	即使當事人有不適當的言行，仍會注意其意見。	4.42	0.51	0.5	中度重要/高度共識
50	說明調解時間的限制，促進當事人雙方協調出當次調解順序與範圍。	4.33	0.65	0.5	中度重要/高度共識
45	具備豐富的生活常識作為家事調解紛爭討論之題材。	4.25	0.62	0.5	中度重要/高度共識
46	提供因應當事人生活困境的建議。	4.00	0.60	0	中度重要/高度共識
52	適當使用幽默促進家事調解的進行。	3.75	0.62	0.5	中度重要/高度共識
51	完成符合法院標準的專業家事調解紀錄。	3.67	0.65	0.5	中度重要/高度共識

在「溝通技術」面向的其他四個題項當中，「引導當事人以對方的立場思考」、「分別單獨會談以協助當事人充分陳述意見」、「根據過去家事調解經驗提供該案件未來可能發展的參考意見」，以及「處理當事人以外的家庭重要他人之影響」

均為獲得高度共識之中度重要職能題項，平均數分別為 4.42、4.33、4.0、3.92。

在「問題解決相關理論應用」面向，分為「運用會談技術使當事人說出紛爭的癥結」和「運用問題解決相關知識協助當事人進行紛爭解決」等二個題項進行調查，均獲得研究參與者高度共識認可為高度重要的職能題項，其平均數為 4.83 與 4.58。其中「運用會談技術使當事人說出紛爭的癥結」更是技術層面 29 個題項當中被認為是重要程度最高的二個職能項目之一。

在「自身的工具性」面向，透過「適當角色的扮演」、「豐富的生活常識」、「傾聽同理的技術」、「靈活的工作策略」、「正確的紀錄能力」、「適當的幽默感」、「公平分配時間」，以及「無窮的忍耐力」等八個次面向來構成十四個題項。其中「協助當事人能聚焦於調解議題」、「表現出專心傾聽的行為」、「以穩定的情緒面對家事調解的現場狀況」、「協助當事人能正向詮釋對方訊息」、「提供當事人現有紛爭解決方法以外的替代做法」、「針對家事調解過程的各種狀況，靈活調整討論策略」、「運用專業知能提供當事人合宜行為的示範」，以及「公平分配當事人表達意見的時間」等 8 個題項通過研究參與者高度共識認可，為高度重要職能題項，其平均數分別為 4.83、4.75、4.75、4.67、4.58、4.58、4.5、4.5，而「即使當事人有不適當的言行，仍會注意其意見」、「說明調解時間的限制，促進當事人雙方協調出當次調解順序與範圍」、「具備豐富的生活常識作為家事調解紛爭討論之題材」、「提供因應當事人生活困境的建議」、「適當使用幽默促進家事調解的進行」，以及「完成符合法院標準的專業家事調解紀錄」等 6 個題項也獲得研究參與者高度共識認可為中度重要之職能題項，其平均數為 4.42、4.33、4.25、4.0、3.75、3.67。

綜上而言，在社會工作人員參與臺灣司法家事調解所需職能的重要程度的討論中，依據表 4-8、表 4-10 與表 4-12 可知，研究參與者在整體 54 個題項的重要程度判別上，共有 29 個題項是被高度共識認可為高度重要的職能題項（佔整體題項的 53.7%）、20 個題項是被高度共識認可為中度重要的職能題項（佔整體題項的 37%），以及 5 個題項是被中度共識認可為中度重要的職能項目（佔整體題項的 9.3%）。有關社會工作人員參與家事調解所需職能的完成具備時間，將在下一節討論。

#### 第四節 社會工作人員參與家事調解所需職能的完成具備時間之分析

本節針對研究參與者對社會工作人員參與臺灣司法家事調解需要的各項職能之完成具備時間逐一討論。根據結構式問卷當中的三個層面分別說明研究參與者的共識與完成具備時間，進一步針對不同題項的內容之完成具備時間與共識情形提出說明。本節之完成具備時間與共識情形之判別方式，詳如第三章第三節所述。

##### 壹、 價值層面職能的完成具備時間之分析

如表 4-14 所示，在價值層面職能的 11 個題項當中，研究參與者對價值層面職能的完成具備時間不論是依據標準差或者是四分位差，都呈現相同的判別結果，均達成高度共識。價值層面職能共有 3 個題項職能被認為要在「擔任調解委員之前」完成具備；有 7 個題項職能被認為要在「擔任調解委員後三個月內」完成具備；另外有 1 個題項職能被認為要在「擔任調解委員後三個月以上一年以內」完成具備。

表 4-14 研究參與者對價值層面職能「完成具備時間」之意見次數及百分比統計表 (n=11)

完成具備時間	共識程度					
	高度共識	中度共識	小計	高度共識	中度共識	小計
	SD≤0.67	0.67<SD≤1		QD≤0.6	0.6<QD≤1	
	題數 (%)					
擔任調解委員之前 (M≥4.5)	3 (27%)	0 (0%)	3 (27%)	3 (27%)	0 (0%)	3 (27%)
擔任調解委員後三個月內 (3.5≤M<4.5)	7 (64%)	0 (0%)	7 (64%)	7 (64%)	0 (0%)	7 (64%)
擔任調解委員後三個月以上一年以內 (2.5≤M<3.5)	1 (9%)	0 (0%)	1 (9%)	1 (9%)	0 (0%)	1 (9%)
擔任調解委員後一年以上 (M<2.5)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
合計	11 (100%)	0 (0%)	11 (100%)	11 (100%)	0 (0%)	11 (100%)

接著討論價值層面 11 個職能題項中的完成準備時間與共識程度，如表 4-15 所示，分為「不同專業倫理概念的瞭解」、「兒童最佳利益的實踐」、「在地文化的瞭解」、「性別平權的概念」，以及「反思性思考與反身性思考」等五個面向，分別討論如下：

表 4-15 研究參與者對價值層面職能「完成具備時間」之題項分析表

題項	職能內容	平均數	標準差	四分位差	完成具備時間 ／共識程度之判別
<b>不同專業倫理概念的瞭解</b>					
02	面對當事人不同的個人特質（如：種族、身心障礙、性傾向、政治立場等），都同樣專注聆聽其意見。	4.92	0.29	0	擔任調解委員之前 ／高度共識
03	注意當事人在環境中各種弱勢條件（如：收入、學歷、工作狀況等）。	4.92	0.29	0	擔任調解委員之前 ／高度共識
01	言行舉止符合家事調解委員的倫理規範。	3.92	0.29	0	擔任調解委員後三個月內 ／高度共識
<b>兒童最佳利益的實踐</b>					
04	表現維護兒童最佳利益的行為。（如：手足不分離原則、主要照顧者原則等）	5.00	0.00	0	擔任調解委員之前 ／高度共識
05	注意兒童最佳利益在不同家庭環境，能呈現不同做法。（如：手足不分離或幼年從母等各項原則，在不同家庭中會有不同考慮。）	3.83	0.39	0	擔任調解委員後三個月內 ／高度共識
<b>在地文化的瞭解</b>					
06	瞭解當事人在地生活習慣。	3.92	0.29	0	擔任調解委員後三個月內 ／高度共識
07	運用「在地人情世故」進行家事調解。（如：當地的文化、語言、生活環境等）	3.50	0.67	0.5	擔任調解委員後三個月內 ／高度共識
<b>性別平權的概念</b>					
08	理解性別平權在不同家庭環境，會有不同做法。（如：家事分工或決策權力等議題，在不同家庭會有不同的考慮。）	4.00	0.00	0	擔任調解委員後三個月內 ／高度共識
09	察覺當事人不符合性別平權的言行時，立即適當提醒。（如：男人說話女人不可以插嘴、是男人就應該負責養家）	3.92	0.29	0	擔任調解委員後三個月內 ／高度共識
<b>反思性思考與反身性思考</b>					
11	在司法環境中，運用社會工作專業能力讓當事人的紛爭得到解決。	4.00	0.00	0	擔任調解委員後三個月內 ／高度共識
10	調解結束後，針對案情重新思考是否有更有效的調解策略。	2.92	0.51	0	擔任調解委員後三個月以上一年以內／高度共識

首先討論「不同專業倫理概念的瞭解」面向的三個題項，「面對當事人不同的個人特質，都同樣專注聆聽其意見」和「注意當事人在環境中各種弱勢條件」兩個職能題項都具備高度共識被認可要在「擔任調解委員前」完成具備該職能，且平均數均為 4.92；而「言行舉止符合家事調解委員的倫理規範」具備高度共識被認可要在「擔任調解委員後三個月內」完成具備該職能，顯示出研究參與者認為「言行舉止符合家事調解委員的倫理規範」需要比較長一點的時間來完成具備。

其次討論「兒童最佳利益的實踐」面向的二個題項，「表現維護兒童最佳利

益的行為」被高度共識認可為要在「擔任調解委員前」完成具備該職能，而且是倫理層面職能所有題項當中平均數最高者，達 5.0，也就是全體一致無其他不同意見。但是在「注意兒童最佳利益在不同家庭環境，能呈現不同做法」這個需要注意到實踐場域的職能題項上，研究參與者高度共識的認為「擔任調解委員後三個月內」完成具備該職能即可，而且平均數是 3.83，顯示出在實際生活的場域中，研究參與者認為要實踐兒童最佳利益有其挑戰。

再其次，討論「在地文化的瞭解」面向的二個題項，「瞭解當事人在地生活習慣」和「運用『在地人情世故』進行家事調解」是 2 個都被高度共識認可為「擔任調解委員後三個月內」完成具備該職能的題項，其平均值分別為 3.92 與 3.5，已經朝向需要較多時間才能完成具備的方向，尤其是「運用『在地人情世故』進行家事調解」已經落在邊界值 3.5，可以瞭解研究參與者認同這項職能或許需要更多時間來完成具備。

而在「性別平權的概念」面向的二個題項上，「理解性別平權在不同家庭環境，會有不同做法」、和「察覺當事人不符合性別平權的言行時，立即適當提醒」等 2 個題項都是高度共識被認可要在「擔任調解委員後三個月內」完成具備的職能，且平均值是接近的 4.0 與 3.92。顯示出即使近年政府大力推動各項性別平權的各項運動與宣導，要在家事調解中實踐該職能仍需要一些時間完成具備。

最後，在「反思性思考與反身性思考」面向的二個題項中，「在司法環境中，運用社會工作專業能力讓當事人的紛爭得到解決」是高度共識被認可要在「擔任調解委員後三個月內」完成具備的職能，且平均數是 4.0；但是「調解結束後，針對案情重新思考是否有更有效的調解策略」是價值層面題項中唯一被高度共識認可要在「擔任調解委員後三個月以上一年以內」完成具備的職能，也使得這個面向的 2 個題項平均值落入 3.5 以下，顯示出要養成「反思性思考與反身性思考」職能的困難與所需時間的拉長。

## 貳、 知識層面職能的完成具備時間之分析

在知識層面職能 14 個題項的完成具備時間上，如表 4-16 所示，若依照標準差做為判別工具，有 12 個題項達成高度共識，另外有 2 個題項達成中度共識；

若依照四分位差做為判別工具，則有 13 個題項達成高度共識，另有 1 個題項為中度共識。在知識層面職能的完成具備時間上，共有 6 個題項被認可要在「擔任調解委員之前」完成具備、有 7 個題項被認可要在「擔任調解委員後三個月內」完成具備、另外有 1 個題項被認可要在「擔任調解委員三個月以上一年以內」完成具備。

表 4-16 研究參與者對知識層面職能「完成具備時間」之意見次數分配及百分比統計 (n=54)

完成具備時間	共識程度					
	高度共識	中度共識	小計	高度共識	中度共識	小計
	SD≤0.67	0.67<SD≤1		QD≤0.6	0.6<QD≤1	
題數 (%)						
擔任調解委員之前 (M≥4.5)	5 (36%)	1 (7%)	6 (43%)	6 (43%)	0 (0%)	6 (43%)
擔任調解委員後三個月內 (3.5≤M<4.5)	6 (43%)	1 (7%)	7 (50%)	6 (43%)	1 (7%)	7 (50%)
擔任調解委員後三個月以上一年以內 (2.5≤M<3.5)	1 (7%)	0 (0%)	1 (7%)	1 (7%)	0 (0%)	1 (7%)
擔任調解委員後一年以上 (M<2.5)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
合計	12 (86%)	2 (14%)	14 (100%)	13 (93%)	1 (7%)	14 (100%)

再依表 4-17 所示，進一步針對知識層面的十四個題項職能的完成具備時間和共識程度進行討論，共可分為「司法環境與司法團隊的瞭解」、「相關法律的認識」、「生態系統相關知識」，以及「家庭社會工作相關知識」等四個面向，分別討論如下：

在「司法環境與司法團隊的瞭解」面向共有三個題項，「協助當事人在法院環境能自在陳述意見」是具有高度共識被研究參與者認可為要在「擔任調解委員前」完成具備的職能；「鼓勵當事人參與現有家事調解相關創新作法」是具有高度共識被認可為要在「擔任調解委員後三個月內」完成具備的職能；而「具有提升法律專業團隊（如：法官、律師、書記官等）與社會工作人員合作意願的行為」則是具有高度共識被認可要在「擔任調解委員後三個月以上一年以內」完成具備的職能。可觀察到此三個題項分別被歸類於三段不同時間完成具備，特別是最後一個題項「具有提升法律專業團隊（如：法官、律師、書記官等）與社會工作人員合作意願的行為」，需要能對司法人員有合宜的稱呼、提供符合司法脈絡的服

務內容等，完成具備的時間是所有知識層面十四個題項中所需時間最長的職能，顯示研究參與者認為社會工作人員對跨法律專業若要有一定的理解與融入，具有相當的挑戰。相當的挑戰。

接著在「相關法律的認識」面向上，二個題項「按照家事調解相關規定進行家事調解工作」與「具備家事調解所需相關法律知識」都一致得到研究參與者高

表 4-17 研究參與者對知識層面職能「完成具備時間」之題項分析表

題項	職能內容	平均數	標準差	四分位差	完成具備時間 ／共識程度之判別
<b>司法環境與司法團隊的瞭解</b>					
13	協助當事人在法院環境能自在陳述意見。	4.67	0.65	0.125	擔任調解委員之前 ／高度共識
14	鼓勵當事人參與現有家事調解相關創新作法。（如：調解前的親職講座、積極鼓勵當事人續調、安排未成年子女參加支持性團體等）	4.00	0.00	0	擔任調解委員後三個月內 ／高度共識
12	具有提升法律專業團隊（如：法官、律師、書記官等）與社會工作人員合作意願的行為。（如：對司法人員合宜的稱呼、符合司法脈絡的服務內容等）	2.92	0.29	0	擔任調解委員後三個月以上一年以內／高度共識
<b>相關法律的認識</b>					
16	按照家事調解相關規定進行家事調解工作。	4.00	0.00	0	擔任調解委員後三個月內 ／高度共識
15	具備家事調解所需相關法律知識。	3.75	0.45	0.125	擔任調解委員後三個月內 ／高度共識
<b>生態系統相關知識</b>					
19	應用家庭系統理論在家事調解工作。	4.75	0.62	0	擔任調解委員之前 ／高度共識
17	具備生態系統基礎知識。	3.75	0.45	0.125	擔任調解委員後三個月內 ／高度共識
18	應用生態理論在家事調解工作。	3.75	0.45	0.125	擔任調解委員後三個月內 ／高度共識
20	應用優勢觀點在家事調解工作。	3.75	0.62	0	擔任調解委員後三個月內 ／高度共識
<b>家庭社會工作相關知識</b>					
23	應用家庭暴力相關知識在家事調解工作。	4.92	0.29	0	擔任調解委員之前 ／高度共識
24	應用兒童少年保護相關知識在家事調解工作。	4.92	0.29	0	擔任調解委員之前 ／高度共識
25	應用家庭生命週期相關知識在家庭調解工作。	4.83	0.39	0	擔任調解委員之前 ／高度共識
21	具備家庭社會工作相關知識。	4.67	0.78	0	擔任調解委員之前 ／中度共識
22	應用依附關係相關知識在家事調解工作。	4.42	0.90	0.625	擔任調解委員後三個月內 ／中度共識

度共識認可為「擔任調解委員後三個月內」完成具備的職能，其中前者的平均數為 4.0，後者為 3.75，顯示研究參與者認為「按照家事調解相關規定進行家事調解工作」可以完成具備的時間比「具備家事調解所需相關法律知識」還早一點。

在「生態系統相關知識」面向的四個題項都獲得高度共識下，「應用家庭系統理論在家事調解工作」是唯一要在「擔任調解委員之前」要完成具備的職能，平均數為 4.75；而「具備生態系統基礎知識」、「應用生態理論在家事調解工作」，以及「應用優勢觀點在家事調解工作」則一致認可為「擔任調解委員後三個月內」完成具備的職能，且平均數是 3.75。這也呈現了在臺灣的司法家事調解中，比較著重在家庭內部的議題處理更優先於生活環境的處理，因此研究參與者期望社會工作人員在擔任調解委員前就必須先具備家庭系統理論的應用能力。

最後，在「家庭社會工作相關知識」面向中共有五個題項，「應用家庭暴力相關知識在家事調解工作」、「應用兒童少年保護相關知識在家事調解工作」、「應用家庭生命週期相關知識在家事調解工作」，以及「具備家庭社會工作相關知識」等四個題項都被研究參與者認可在「擔任提解委員之前」要完成具備，而其中除了「具備家庭社會工作相關知識」的標準差稍高於 0.67 而為 0.78，故判別為中度共識以外，其餘三個題項為高度共識。另外，此四個題項若單以四分位差做為判別工具，則全部都是高度共識，請四分位差都是 0。至於「應用依附關係相關知識在家事調解工作」是此面向當中唯一落入「擔任調解委員後三個月內」完成具備組別的題項，且為中度共識。

### 參、 技術層面的完成具備時間之分析

如表 4-18 所示，在技術層面的 29 個題項職能中，若以標準差做為判別工具，則有 27 個題項具備高度共識，另有 2 個題項具備中度共識；若以四分位差做為判別工具，則 29 個題項均達成高度共識。研究參與者認為技術層面的 29 個題項當中有 2 個題項是「擔任調解委員之前」要完成具備的職能、有 23 個題項是「擔任調解委員後三個月內」要完成具備的職能、另有 4 個題項是「擔任調解委員後三個月以上一年以內」完成具備的職能。

表 4-18 研究參與者對技術層面職能「完成具備時間」之意見次數分配及百分比表 (n=29)

完成具備時間	共識程度					
	高度共識	中度共識	小計	高度共識	中度共識	小計
	SD≤0.67	0.67<SD≤1		QD≤0.6	0.6<QD≤1	
題數 (%)						
擔任調解委員之前 (M≥4.5)	2 (7%)	0 (0%)	2 (7%)	2 (7%)	0 (0%)	2 (7%)
擔任調解委員後三個月內 (3.5≤M<4.5)	22 (76%)	1 (3%)	23 (79%)	23 (79%)	0 (0%)	23 (79%)
擔任調解委員後三個月以上一年以內 (2.5≤M<3.5)	3 (10%)	1 (3%)	4 (14%)	4 (14%)	0 (0%)	4 (14%)
擔任調解委員後一年以上 (M<2.5)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
合計	27 (93%)	2 (7%)	29 (100%)	29 (100%)	0 (0%)	29 (100%)

接著依據表 4-19 所示，技術層面共分為「資訊蒐集」、「溝通技術」、「問題解決相關理論運用」，以及「自身的工具性」四個面向，各題項之完成具備時間和共識程度分別討論如下：

在「資訊蒐集」面向中，以「閱讀卷宗」和「察覺會談中的權力」做為次面向討論所屬四個題項，發現「閱讀卷宗完成家系圖」、「在會談過程察覺當事人的權力平衡狀態」、「協助當事人在權力平衡的情形下進行家事調解。」，以及「從當事人的肢體語言預估雙方現階段關係」均為高度共識且一致落入「擔任調解委員後三個月內」完成具備的時間分組，平均數為 4.0、4.0、3.83、3.75。

接著討論「溝通技術」面向，分為「建立關係與衝突的處理」、「避免零和、創造雙贏」，以及「運用華人的特殊習慣」三個次面向，共有九個題項。該面向若以四分位差做為判別共識程度之工具，則全部九個題項均為高度共識；但若以標準差做為共識程度之判別工具，則有「處理當事人以外的家庭重要他人之影響」和「協助當事人自行提出具體可行的紛爭解決提案」兩個題項判別為中度共識，其他七個題項為高度共識。在完成具備時間的討論上，該面向中的「協助當事人自行提出具體可行的紛爭解決提案」、「根據過去家事調解經驗提供該案件未來可能發展的參考意見」，以及「創造雙贏策略提高當事人相互配合意願」等三個題項的完成具備職能時間較長，被認為要在「擔任調解委員後三個月以上一年以內」完成；而「引導當事人以對方的立場思考」、「分別單獨會談以協助當事人充分陳

述意見」、「處理衝突，使當事人恢復討論」、「協助當事人同意對方部分彈性以面對時間的議題」、「處理當事人以外的家庭重要他人之影響」，以及「察覺當事人沒有明講的議題」等六個題項都是要在「擔任調解委員後三個月內」完成具備的職能。

表 4-19 研究參與者對技術層面職能「完成具備時間」之題項分析表

題項	職能內容	平均數	標準差	四分位差	完成具備時間 ／共識程度之判別
<b>資訊蒐集：閱讀卷宗／察覺會談中的權力</b>					
26	閱讀卷宗完成家系圖。	4.00	0.00	0	擔任調解委員後三個月內 ／高度共識
27	在會談過程察覺當事人的權力平衡狀態。	4.00	0.00	0	擔任調解委員後三個月內 ／高度共識
28	協助當事人在權力平衡的情形下進行家事調解。	3.83	0.39	0	擔任調解委員後三個月內 ／高度共識
29	從當事人的肢體語言預估雙方現階段關係。	3.75	0.45	0.125	擔任調解委員後三個月內 ／高度共識
<b>溝通技術：建立關係與衝突的處理／避免零和、創造雙贏／運用華人的特殊習慣</b>					
32	引導當事人以對方的立場思考。	4.00	0.00	0	擔任調解委員後三個月內 ／高度共識
31	分別單獨會談以協助當事人充分陳述意見。	3.92	0.29	0	擔任調解委員後三個月內 ／高度共識
30	處理衝突，使當事人恢復討論。	3.83	0.39	0	擔任調解委員後三個月內 ／高度共識
38	協助當事人同意對方部分彈性以面對時間的議題（如：接送子女的時間）。	3.83	0.39	0	擔任調解委員後三個月內 ／高度共識
37	處理當事人以外的家庭重要他人之影響（如：尊親屬、現任伴侶等）	3.75	0.75	0.125	擔任調解委員後三個月內 ／中度共識
36	察覺當事人沒有明講的議題（如：性關係不和諧、經濟困境等）。	3.67	0.49	0.5	擔任調解委員後三個月內 ／高度共識
34	協助當事人自行提出具體可行的紛爭解決提案。	3.08	0.79	0	擔任調解委員後三個月以 上一年以內／中高度共識
33	根據過去家事調解經驗提供該案件未來可能發展的參考意見。	3.00	0.43	0	擔任調解委員後三個月以 上一年以內／高度共識
35	創造雙贏策略提高當事人相互配合意願。	2.92	0.51	0	擔任調解委員後三個月以 上一年以內／高度共識
<b>問題解決相關理論應用</b>					
40	運用問題解決相關知識協助當事人進行紛爭解決。	3.92	0.29	0	擔任調解委員後三個月內 ／高度共識
39	運用會談技術使當事人說出紛爭的癥結。	3.83	0.58	0	擔任調解委員後三個月內 ／高度共識

表4-19 (續) 研究參與者對技術層面職能「完成具備時間」之題項分析表

題項	職能內容	平均數	標準差	四分位差	完成具備時間 ／共識程度之判別
<b>自身的工具性：適當角色的扮演／豐富的生活常識／傾聽同理的技術／靈活的工作策略／正確的紀錄能力／適當的幽默感／公平分配時間／無窮的忍耐力</b>					
47	表現出專心傾聽的行為（如：點頭回應、眼神專注在當事人等）。	5.00	0.00	0	擔任調解委員之前 ／高度共識
48	即使當事人有不適當的言行，仍會注意其意見。	5.00	0.00	0	擔任調解委員之前 ／高度共識
41	協助當事人能聚焦於調解議題。	4.00	0.00	0	擔任調解委員後三個月內 ／高度共識
50	說明調解時間的限制，促進當事人雙方協調出當次調解順序與範圍。	4.00	0.00	0	擔任調解委員後三個月內 ／高度共識
44	運用專業知能提供當事人合宜行為的示範。	3.92	0.29	0	擔任調解委員後三個月內 ／高度共識
53	公平分配當事人表達意見的時間。	3.92	0.29	0	擔任調解委員後三個月內 ／高度共識
54	以穩定的情緒面對家事調解的現場狀況。	3.92	0.29	0	擔任調解委員後三個月內 ／高度共識
42	提供當事人現有紛爭解決方法以外的替代做法。	3.83	0.39	0	擔任調解委員後三個月內 ／高度共識
43	協助當事人能正向詮釋對方訊息。	3.83	0.58	0	擔任調解委員後三個月內 ／高度共識
51	完成符合法院標準的專業家事調解紀錄。	3.83	0.39	0	擔任調解委員後三個月內 ／高度共識
52	適當使用幽默促進家事調解的進行。	3.83	0.39	0	擔任調解委員後三個月內 ／高度共識
46	提供因應當事人生活困境的建議。	3.75	0.45	0.125	擔任調解委員後三個月內 ／高度共識
45	具備豐富的生活常識作為家事調解紛爭討論之題材。	3.58	0.51	0.5	擔任調解委員後三個月內 ／高度共識
49	針對家事調解過程的各種狀況，靈活調整討論策略。	2.92	0.51	0	擔任調解委員後三個月以 上一年以內／高度共識

在「問題解決相關理論應用」面向，「運用問題解決相關知識協助當事人進行紛爭解決」與「運用會談技術使當事人說出紛爭的癥結」等二個題項，具有相同的高度共識，且都被認可在「擔任調解委員後三個月內」完成具備。

最後，討論到「自身的工具性」面向時，從「適當角色的扮演」、「豐富的生活常識」、「傾聽同理的技術」、「靈活的工作策略」、「正確的紀錄能力」、「適當的幽默感」、「公平分配時間」，以及「無窮的忍耐力」等八個次面向所組成的十四個題項當中，全部具備高度共識。在完成具備的時間上，有二個題項是所有技術層面題項「唯二」被認為要在「擔任調解委員前」完成具備的職能，是「表現出

專心傾聽的行為」和「即使當事人有不適當的言行，仍會注意其意見」的傾聽同理技術，且平均數都是 5.0，代表全體研究參與者完全一致認同。接下來，被認同要在「擔任調解委員後三個月內」完成具備的職能，有「協助當事人能聚焦於調解議題」、「說明調解時間的限制，促進當事人雙方協調出當次調解順序與範圍」、「運用專業知能提供當事人合宜行為的示範」、「公平分配當事人表達意見的時間」、「以穩定的情緒面對家事調解的現場狀況」、「提供當事人現有紛爭解決方法以外的替代做法」、「協助當事人能正向詮釋對方訊息」、「完成符合法院標準的專業家事調解紀錄」、「適當使用幽默促進家事調解的進行」、「提供因應當事人生活困境的建議」，以及「具備豐富的生活常識作為家事調解紛爭討論之題材」等十一個題項。至於「針對家事調解過程的各種狀況，靈活調整討論策略」則是被認為要在「擔任調解委員後三個月以上一年以下」完成具備的職能。

在社會工作人員參與臺灣司法家事調解所需職能的完成具備時間的整體討論上，依據表 4-14、表 4-16 與表 4-18 所示，研究參與者在全部 54 個題項當中認為有 11 個題項要在「擔任調解委員前」完成具備，其中有高度共識的共 10 個題項（佔全體 18.5%）、中度共識有 1 個題項（佔全體 1.9%）；認為有 37 個題項要在「擔任調解委員前三個月內」完成具備，其中 35 個題項有高度共識（佔全體 64.8%）、2 個題項為中度共識（佔全體 3.7%）；認為有 6 個題項要在「擔任調解委員後三個月以上一年以內」完成具備，其中有 5 個題項為高度共識（佔全體 9.3%）、1 個題項為中度共識（佔全體 1.9%）。總計共有 50 個題項具有高度共識（佔全體 92.6%），另有 4 個題項為中度共識（佔全體 7.4%），顯示研究參與者的意見相當趨於一致。

## 第五節 研究發現

根據本章前四節的資料分析，本節將說明本研究之發現。首先說明職能的重要程度與完成具備時間的關係，再提出社會工作人員參與臺灣司法家事調解所需三個層面職能的重要程度和完成具備時間，接著建立整體職能具備之架構。

### 壹、 職能的重要程度與完成具備時間隨問卷次數呈反向趨勢

在第四章第二節中，研究者藉著三次結構式問卷的標準差和四分位差的變化，來討論研究參與者面對社會工作人員參與臺灣司法家事調解所需職能的重要程度和完成具備時間，在三次問卷中的意見。根據圖 4-1、圖 4-2、與圖 4-3，可比較出研究參與者意見的共識形成於第三次結構式問卷回收之後；另外，比較三次結構式問卷的全部題項之平均數數值，發現研究參與者對於問卷中的 54 個題項所呈現的重要程度和完成具備時間的意見，兩者有反向的趨勢，詳如圖 4-4。

在圖 4-4 中可以觀察到，研究參與者在三次結構式問卷的重要程度意見，呈現穩定但平緩上升的趨勢（重要程度的三次結構式問卷整體平均值為 4.35、4.42 與 4.43）；但在另一方面，研究參與者在三次結構式問卷的完成具備時間意見，則顯示較大幅度的下降趨勢（完成具備世間的三次結構式問卷整體平均值為 4.10、4.07、與 3.97）。

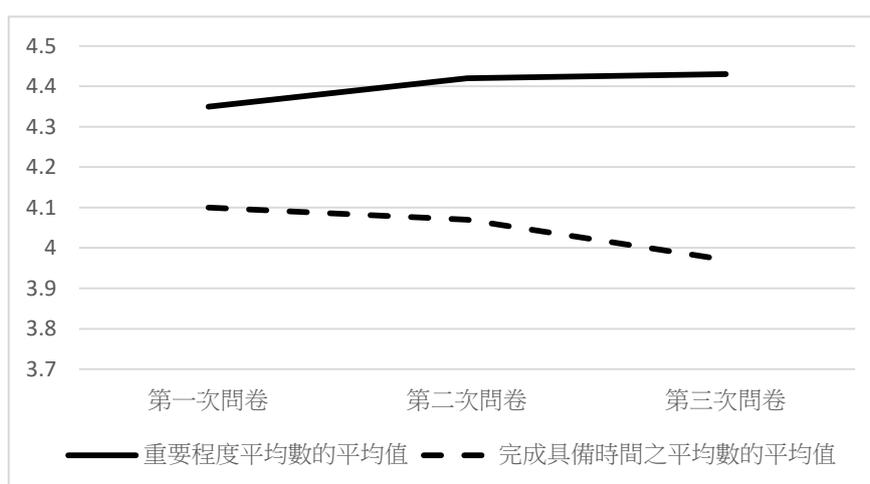


圖 4-4 研究參與者的意見趨勢變化

進一步討論，重要程度平均值平緩上升，顯示研究參與者認為全體職能題項是重要的，而且逐漸更趨近於高度重要（平均值之判別以 4.5 為高度重要）；而完成具備時間平均值的下降，顯示研究參與者不但認為職能完成具備時間平均在擔任調解委員後三個月內，更逐漸拉長完成具備時間，表示隨著問卷施測，研究參與者重複思考職能的完成準備時間時，越來越認為需要更長一點的時間來具備，如研究參訪者 B 在第二次結構式問卷末的意見欄寫下：

針對題目「職能完成具備的時間」，在填寫過程，彷彿不自覺掉入矛盾氛圍，時而認為應該可以在此時間內完備這些職能，時而認為應該在此時段內就具備這些職能，才能足以勝任調解委員；但是這兩者似乎又是一體的兩面，於是填表者的意見是應該在此時段內就具備這些職能，並作為考核基準。因為如此時間足夠完成「邊做邊學」，方能確保調解服務品質，以維持個案權益。

由此可知，研究參與者隨著問卷詢問次數的增加，越認為整體題項職能傾向高度重要，而且完成具備的時間也越長。有關職能的具備順序與階段，將在本節稍後詳細討論。

另外，研究者將研究參與者在完成問卷資料收集的第三次結構式問卷填寫的答案依照職能的不同層面分別計算平均值，結果如圖 4-5 所示：在重要程度方面，價值層面平均值為 4.45、知識層面平均值為 4.43、技術層面平均值為 4.41，整體呈現相當一致的重要程度；而在完成具備時間方面，則得到價值層面平均值為 4.48、知識層面平均值為 4.22、技術層面平均值則為 3.82。呈現研究參與者認為技術層面的職能完成具備時間明顯較知識層面與價值層面的職能都要晚。另外，知識層面的職能也比價值層面的職能晚一些時間完成具備，意即價值層面的職能是研究參與者認為最先要完成具備的職能。

這個現象也回應了在 Vass (1996) 所編的著作中提到在職能的內涵中，價值與知識是展現技術的基礎 (Brown, 1996; Pearce, 1996)。意即，要先具備價值與知識，再發展技術。

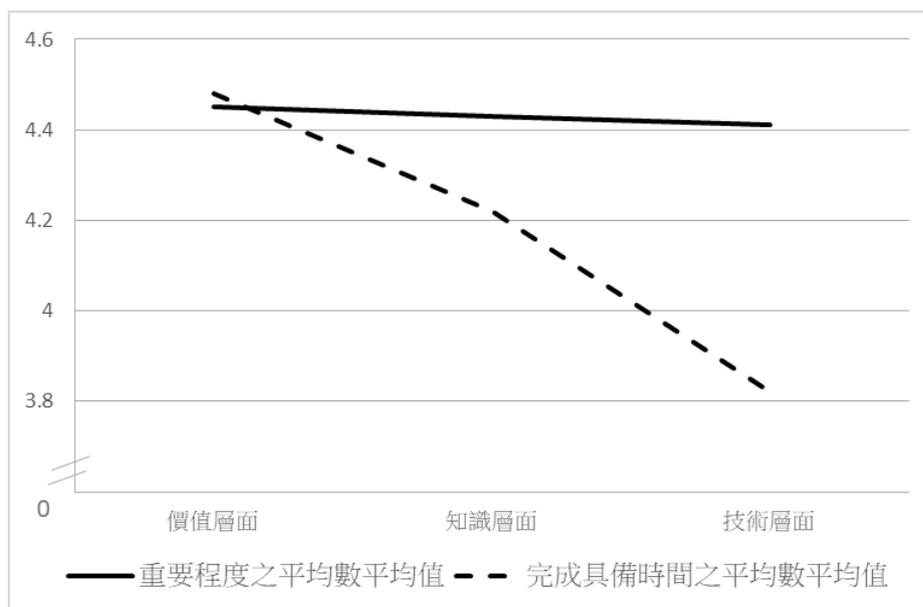


圖 4-5 研究參與者對三個層面職能的重要程度與完成具備時間之意見

## 貳、 職能三個層面的重要程度與完成具備時間呈線性相依

以下針對研究參與者在第三次結構式問卷的三個不同層面職能題項填寫的數值進行討論，將不同層面的題項先依照所填寫的職能重要程度數值排列並標記，再將各題項所對應的完成具備時間的數值標記，呈現同一層面的所有題項的重要程度和完成具備時間的數值。最後利用 EXCEL 軟體描繪這兩類數值的線性趨勢，可得出圖 4-6、圖 4-7 與圖 4-8，有線性相依的趨勢，也就是重要程度越高，則呈現需要更快完成職能具備的現象。接著，針對與趨勢不相同的題項分別說明如下：

### 一、價值層面職能

在圖 4-6 中，有二個價值層面的職能題項與完成具備時間的線性趨勢不同，需要進一步討論的是第 3 題「注意當事人在環境中各種弱勢條件」和第 10 題「調解結束後，針對案情重新思考是否有更有效的調解策略」。在第 3 題的重要程度雖然是價值層面第五順位，但在完成具備時間上卻僅次於第 4 題，高居第二（數值為 4.92），顯示研究參與者認為「注意當事人在環境中各種弱勢條件」這一個職能應該在擔任調解委員前就要具備。這呼應了 CSWE 在 2015 年所頒訂的

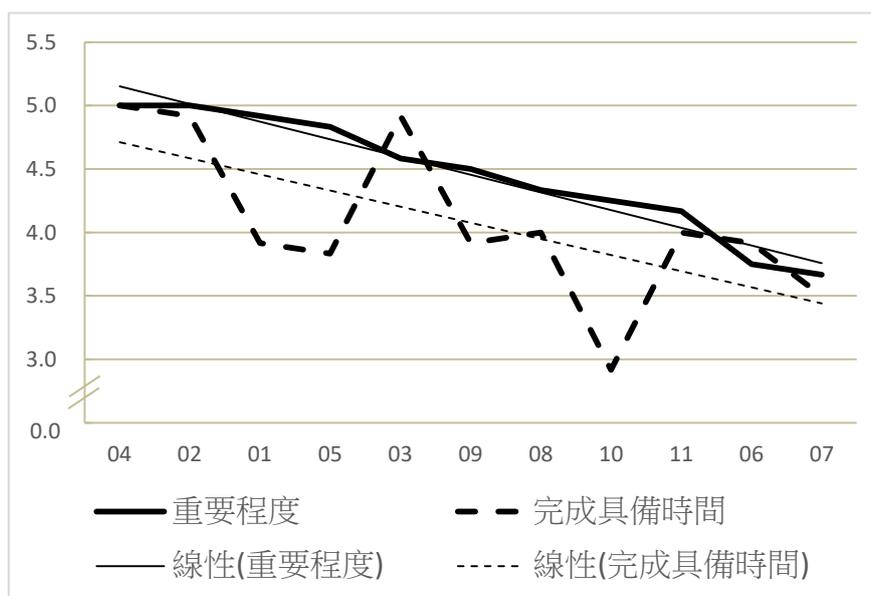


圖 4-6 價值層面職能的重要程度與完成具備時間關係圖

EAPS 當中的要求：希望社會工作人員能展現倫理與專業的行為（**Demonstrate Ethical and Professional Behavior**），摒除個人觀點以確保專業主義、言行舉止，以及網路行為等都必須符合專業形象；並在實務中融合多元與差異（**Engage Diversity and Difference in Practice**），尊重人的價值與其生命經驗、應做好自我覺察與自我規範以避免個人價值觀的偏見。至於第 10 題，研究參與者的填答顯示「調解結束後，針對案情重新思考是否有更有效的調解策略」是一個需要較長時間才能具備的職能（數值為 2.92），也是價值層面題項當中，需要最長時間來具備的一項職能。本題項符合 Schön 提出的行動後反思（**reflection-on-action**）的概念，是指事件發生後的反思，回顧自己的經驗，了解它，並從中學到經驗（林萬億，2013）。這也凸顯了 Goodman 指出進行反思性實務的技巧要經歷「反思原則和實務之間的關係，在這種反思中，實務理論融合進實務之中」的過程（Payne, 2005）。

## 二、知識層面職能

圖 4-7 呈現了知識層面的職能當中，有二個區段與線性趨勢不同，值得進一步討論。一個是第 23 題「應用家庭暴力相關知識在家事調解工作」與第 24 題「應用兒童少年保護相關知識在家事調解工作」呈現比最重要的知識層面題項還要更

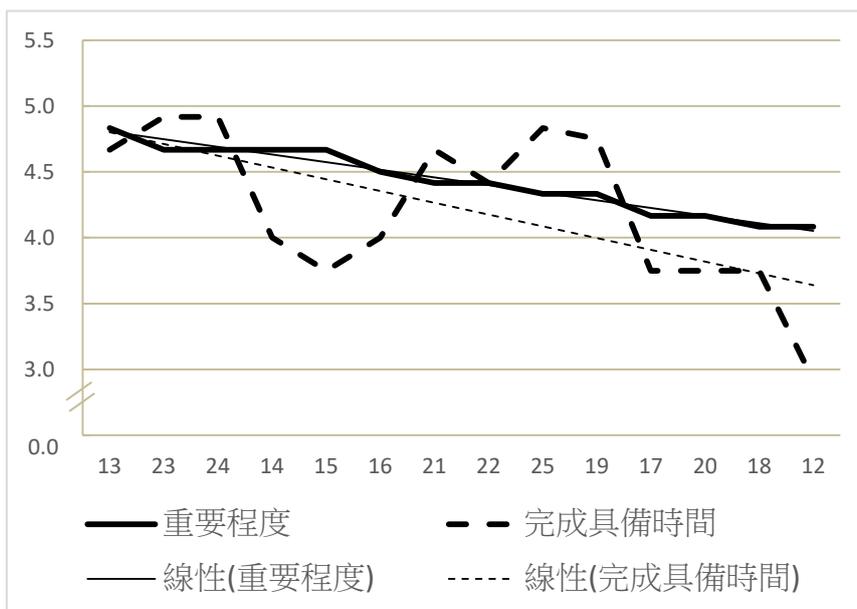


圖 4-7 知識層面職能的重要程度與完成具備時間關係圖

早具備的情形（兩題數值都是 4.92）；而第 21 題「具備家庭社會工作相關知識」與第 25 題「應用家庭生命週期相關知識在家庭調解工作」又呈現較短時間之內要具備的情形（數值分別是 4.67 與 4.83）。這四個題項都是家庭社會工作相關知識的題項，顯示研究參與者認為這是社會工作人員要擔任臺灣司法家事調解委員之前必須具備的知識。這也與先前提到 Vass (1996) 所編著的書籍當中，認為「價值與知識是技術的基礎」一致，這四個題項都是重要的基礎知識。

另外，有一個現象值得注意：第 14 題「鼓勵當事人參與現有家事調解相關創新作法」（數值是 4.0）、第 15 題「具備家事調解所需相關法律知識」顯示需要較長的具備時間（數值是 3.75），以及第 16 題「按照家事調解相關規定進行家事調解工作」（數值是 4.0）等三題都是重要程度較高，而完成具備時間卻相對較慢的題項，顯示研究參與者認為法律等相關知識是社會工作人員相對較不熟悉的知識，需要稍微長一點的時間來準備。

### 三、技術層面職能

在技術層面的職能題項方面，如圖 4-8 所示，有二類與線性趨勢不相符、需

要討論的現象：一類是第 47 題「表現出專心傾聽的行為」和第 48 題「即使當

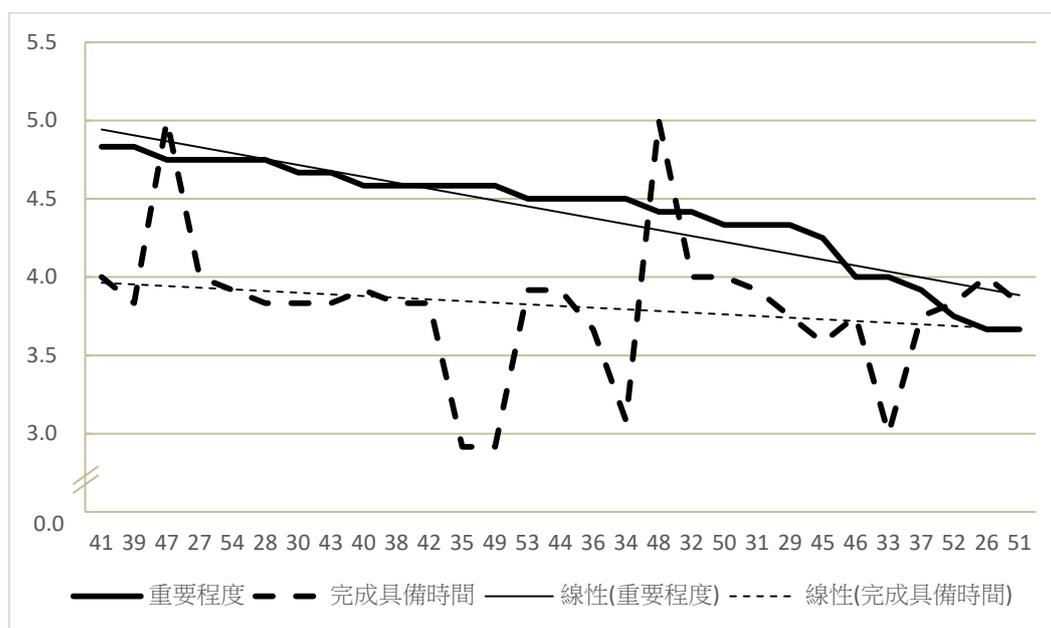


圖 4-8 技術層面職能的重要程度與完成具備時間關係圖

事人有不適當的言行，仍會注意其意見」是「唯二」在技術層面職能的完成具備時間方面，獲得研究參與者一致認為要在擔任調解委員前就完成具備的職能（數值為 5.0）。這個「傾聽」的技術，是社會工作人員訓練過程中，初層次同理心的範疇，也是助人工作者重要的技術基礎（黃惠惠，2005）。

另外一類，是第 35 題「創造雙贏策略提高當事人相互配合意願」（數值 2.92）、第 49 題「針對家事調解過程的各種狀況，靈活調整討論策略」（數值為 2.92）、第 34 題「協助當事人自行提出具體可行的紛爭解決提案」（數值為 3.08），以及第 33 題「根據過去家事調解經驗提供該案件未來可能發展的參考意見」（數值為 3.0）等四個題項是在完成具備時間上大幅晚於技術層面的其他題項。也就是說，研究參與者認為這四個題項的職能不容易在短時間內具備，需要更長的時間來培養。當中所提的雙贏策略，是正和賽局，又被稱為合作賽局，是指參與者都能獲益，或者一方的收益增加並不影響其他參與者的利益，這種賽局被認為是結局最好的一種（連山，2016）。如果要「協助當事人自行提出具體可行的紛爭解決提案」或者「根據過去家事調解經驗提供該案件未來可能發展的參考意見」，

都如同何友暉(1999)所指出,社會工作人員需要具備許多寶貴的「默會之知」,在溝通的過程中讓當事人雙方充分而正確的理解。

### 參、 依照完成具備的時間先後順序建構所需職能

本研究全體題項依照價值、知識與技術三個層面分別邀請研究參與者在結構式問卷上填寫數值,經過統計後,再分為「擔任調解委員前」、「擔任調解委員後三個月內」,以及「擔任調解委員後三個月以上一年之內」等三類不同完成具備的時間,形成 3\*3 的矩陣,將題項依照其重要程度分數排列,得到最後的職能建構表,如表 4-20 所示。

從表 4-20 的內容可以觀察到三個現象:首先,就歸類在「擔任調解委員前」要完成具備的 11 個職能題項而言,在價值層面分布在「兒童最佳利益的實踐」(第 4 題)和「不同專業倫理概念」(第 2 題、第 3 題)兩個面向;知識層面則分布在「司法環境與司法團隊的瞭解」(第 13 題)、「家庭社會工作相關知識」(第 21、23、24、25 題),以及生態系統相關知識(第 19 題)等面向;技術層面則集中在「自身的工具性」當中「傾聽的技術」次面向(第 47、48 題)。這些題項當中除了第 13 題以外,都是社會工作人員原本就具備的職能,被研究參與者認為是預先需要具備的職能,並不意外。其次,就歸類在「擔任調解委員後三個月以上一年以內」要完成具備的 6 個職能而言,分別是價值層面的「反思性思考與反身性思考」面向(第 10 題)、知識層面的「司法環境與司法團隊的瞭解」(第 12 題),以及技術層面的「溝通技巧」面向(第 33、34、35 題)與「自身工具性」面向(第 49 題),而這些職能題項則具有需要長時間的投入,累積足夠的經驗與相關人員的信任才能勝任的特性。第三,就歸類在「擔任調解委員後三個月內」要完成具備的 37 個題項而言,是夾在「擔任調解委員前」和「擔任調解委員後三個月以上一年以內」之間的時間選項,顯示出研究參與者認為這 37 個題項應該要盡快具備,但又並非社會工作人員原先就具備的職能<sup>56</sup>。

---

<sup>56</sup> 例外的是知識層面中,「生態系統相關知識」面向的第 17、18、20 題。生態系統相關知識也應該是社會工作人員原本就具備的知識,但相較於「家庭社會工作相關知識」面向,研究參與者認為「生態系統相關知識」完成具備的時間以及其重要性都稍晚稍弱於「家庭社會工作相關知識」。

表 4-20 臺灣社會工作人員參與司法家事調解三個層面職

價值層面	知識層面	技術層面
<p>04. 表現維護兒童最佳利益的行為。(如：手足不分贍原則、主要照顧者原則等)</p> <p>02. 面對當事人不同的個人特質(如：種族、身心障礙、性傾向、政治立場等)，都同樣專注聆聽其意見。</p> <p>03. 注意當事人在環境中各種弱勢條件(如：收入、學歷、工作狀況等)。</p>	<p>13. 協助當事人在法院環境能在在表達意見。</p> <p>23. 應用家庭暴力相關知識在家事調解工作。</p> <p>24. 應用兒童少年保護相關知識在家事調解工作。</p> <p>21. 具備家庭社會工作相關知識。</p> <p>25. 應用家庭生命週期相關知識在家庭調解工作。</p> <p>19. 應用家庭系統理論在家事調解工作。</p>	<p>47. 表現出專心傾聽的行為(如：點頭回應、眼神專注在當事人等)。</p> <p>48. 即使當事人有不適當的言行，仍會注意其意見。</p>
<p>01. 言行舉止符合家事調解委員的倫理規範。</p> <p>05. 注意兒童最佳利益在不同家庭環境，能呈現不同做法。</p> <p>09. 察覺當事人不符合性別平權的言行時，立即適當提醒。(如：男人說話女人不可以插嘴、是男人就應該負責養家)</p> <p>08. 理解性別平權在不同家庭環境，會有不同做法。</p> <p>11. 在司法環境中，運用社會工作專業能力讓當事人的紛爭得到解決。</p> <p>06. 瞭解當事人在地生活習慣。</p> <p>07. 運用「在地人情世故」進行家事調解。(如：當地的文化、語言、生活環境等)</p>	<p>14. 鼓勵當事人參與現有家事調解相關創新作法。(如：調解前的親職講座、積極鼓勵當事人溝通、安排未成年子女參加支持性團體等)</p> <p>15. 具備家事調解所需相關法律知識。</p> <p>16. 按照家事調解相關規定進行家事調解工作。</p> <p>22. 應用依相關知識在家事調解工作。</p> <p>17. 具備生態系統基礎知識。</p> <p>20. 應用優勢觀點在家事調解工作。</p> <p>18. 應用生態理論在家事調解工作。</p>	<p>41. 協助當事人能聚焦於調解議題。</p> <p>39. 運用會議技術使當事人說出紛爭的癥結。</p> <p>27. 在會談過程察覺當事人的權力平衡狀態。</p> <p>54. 以穩定的情緒面對家事調解的現狀。</p> <p>28. 協助當事人在權力失衡的情形下進行家事調解。</p> <p>30. 處理衝突，使當事人恢復冷靜。</p> <p>43. 協助當事人能正向詮釋對方訊息。</p> <p>40. 運用問題解決相關知識協助當事人進行紛爭解決。</p> <p>38. 協助當事人同意對方部分彈性以面對時間的議題(如：接送子女的時間)。</p> <p>42. 提供當事人現有紛爭解決方法以外的替代做法。</p> <p>53. 公平分配當事人表達意見的時間。</p> <p>44. 運用專業知識提供當事人合宜行為的示範。</p>
<p>擔任調解委員後三個月以上一年以內</p>	<p>10. 調解結束後，針對案情重新思考是否有更有效的調解策略。</p>	<p>35. 創造雙贏策略提高當事人相互配合意願。</p> <p>49. 針對家事調解過程的各種狀況，靈活調整討論策略。</p> <p>34. 協助當事人自行提出具體可行的紛爭解決提案。</p> <p>33. 根據過去家事調解經驗提供該案件未來可能發展的參考意見。</p>

進一步觀察表 4-20 的資料，可以發現：雖然技術層面是三個層面當中題項最多的，達 29 個題項；但是在完成具備時間上，卻是偏向較晚才完成具備。這雖然也回應 Vass (1996) 編著書中所稱：「價值與知識是技術的基礎」，卻也呈現光有價值的信念與知識的充實，卻無法實際發揮出來的窘境。如研究參與者認為參與過家事調解委員訓練的心得是：

我覺得反而有一些司法的概念增進，我覺得那個部分是 ok 的。對，但是對於怎麼去做的一些技術層面其實都沒有在裡面耶.....。(E18)

針對表 4-20 的技術層面在「擔任調解委員前」只有 2 個題項恐無法因應家事調解案件使用時間與次數都相當有限，需要技術層面職能協助的需求，故希望能從研究參與者的意見中再分析出可應用的資訊。

研究者將結構式問卷中每一位研究參與者的題項中數值，依據其填答的完成具備時間以月份為單位，採各組最長完成具備時間再編碼 (recode)，將「擔任調解委員前」編為 0 (個月)、「擔任調解委員後三個月內」編為 3 (個月)、「擔任調解委員後三個月以上一年以內」編為 12 (個月)、「擔任調解委員後一年以上三年以內」編為 36 (個月)、「擔任調解委員後三年以上」採外推法編為 60 (個月)，將十二位研究參與者的填答經過再編碼計算平均值後，以此為橫軸座標；再以該題項的重要程度為縱軸座標，將每個題項依照其重要程度和完成具備時間作為座標標記，得出圖 4-9。從圖 4-9 的分布狀況可以得知，經過再編碼後，在三個月內完成具備的題項變為 20 題、在六個月內完成具備的題項變為 24 題、六個月以上陸續完成具備的題項為 10 題。進一步可以觀察到，在三個月內完成具備的題項分布偏向重要程度較高約在 4.2 到 5.0 之間；三個月以上六個月以內完成具備的題項分布較為分散，從 3.67 到 4.92 都有；六個月以上完成具備的題項分布呈現二個集團，六到九個月完成具備的重要程度從 3.67 到 4.25，而要十二個月以上、甚至十五個月以上才能完成具備的題項，重要程度則為 4.0 到 4.58，顯示後面的集團重要程度高於前者，這些題項將在後文進一步討論。

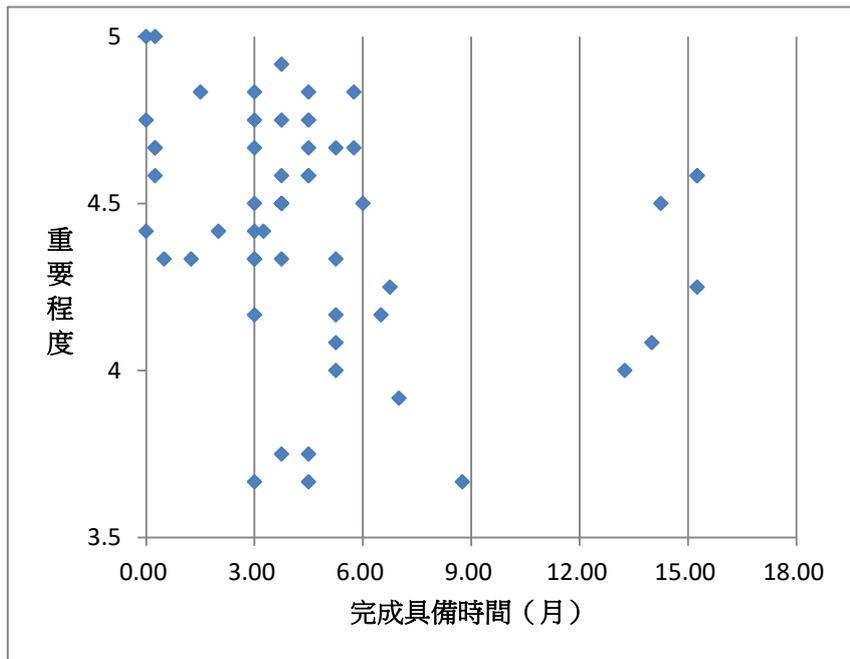


圖 4-9 再編碼後的題項完成具備時間與重要程度分布圖

經過再編碼之後，全體 54 個題項的完成具備時間與層面題項調整如表 4-21，說明如下。第一階段「三個月內」的部分：價值層面有 5 題、知識層面有 8 題、技術層面有 7 題。相較於表 5-1 所列「擔任調解委員前」的職能題項，價值層面增加 2 題、知識層面增加 2 題、技術層面增加 5 題。第二階段「三個月以上六個月以內」的部分：價值層面有 4 題、知識層面有 4 題、技術層面有 16 題；相較於表 5-1 所列「擔任調解委員後三個月內」的職能題項，價值層面減少 3 題、知識層面減少 3 題、技術層面減少 7 題。第三階段「六個月以上」的部分：價值層面有 2 題、知識層面有 2 題、技術層面有 6 題；相較於表 4-20 所列「擔任調解委員後三個月以上一年以內」的職能題項，價值層面增加 1 題、知識層面增加 1 題、技術層面增加 2 題。由此可知，表 4-20 所列「擔任調解委員後三個月內」的 37 個題項，調整部分題項到其他二類之後，製作成為表 4-21。以下針對表 4-21 之題項職能調整增加之第一階段與第三階段二部分說明之<sup>57</sup>：

<sup>57</sup> 「三個月以上六個月以內」的題項分別調整到前後二個不同完成具備時間，故不重複說明。

表 4-21 調整後之題項職能分布表

價值層面	知識層面	技術層面
<p>第一階段：三個月內</p> <p>04. 表現維護兒童最佳利益的行為。(如：手足不分離原則、主要照顧者原則等)</p> <p>02. 面對當事人不同的個人特質(如：種族、身心障礙、性傾向、政治立場等)，都同樣專注聆聽其意見</p> <p>03. 注意當事人在環境中各種弱勢條件(如：收入、學歷、工作狀況等)</p> <p>08. 理解性別平等權在不同家庭環境，會有不同做法</p> <p>11. 在司法環境中，運用社會工作專業能力讓當事人的紛爭得到解決</p>	<p>23. 應用家庭暴力相關知識在家事調解工作</p> <p>24. 應用兒童少年保護相關知識在家事調解工作</p> <p>25. 應用家庭生命週期相關知識在家事調解工作</p> <p>19. 應用家庭系統理論在家事調解工作</p> <p>13. 協助當事人在法院環境能自在陳述意見</p> <p>21. 具備家庭社會工作相關知識</p> <p>14. 鼓勵當事人參與現有家事調解相關創新作法(如：調解前的親職講座、積極鼓勵當事人攬調、安排未成年子女參加支持性團體等)</p> <p>16. 按照家事調解相關規定進行家事調解工作</p>	<p>47. 表現出專心傾聽的行為(如：點頭回應、眼神專注在當事人等)</p> <p>48. 即使當事人有不適當的言行，仍會注意其意見</p> <p>26. 閱讀卷宗完成家系圖</p> <p>27. 在會談過程察覺當事人的權力平衡狀態</p> <p>32. 引導當事人以對方的立場思考</p> <p>41. 協助當事人能聚焦於調解議題</p> <p>50. 說明調解時間的限制，促進當事人雙方協調出當次調解順序與範圍</p> <p>31. 分別單獨會談以協助當事人充分陳述意見</p> <p>40. 運用問題解決相關知識協助當事人進行紛爭解決</p> <p>44. 運用專業知識提供當事人合宜行為的示範</p> <p>53. 公平分配當事人表達意見的時間</p> <p>54. 以穩定的情緒面對家事調解的現場狀況</p> <p>28. 協助當事人在權力平衡的情形下進行家事調解</p> <p>30. 處理衝突、使當事人恢復討論</p> <p>38. 協助當事人同意對方部分彈性以面對時間的議題(如：接送子女的時間)</p> <p>42. 提供當事人現有紛爭解決方法以外的替代做法</p> <p>51. 完成符合法院標準的專業家事調解紀錄</p> <p>52. 適當使用幽默促進家事調解的進行</p> <p>29. 從當事人的肢體語言預估雙方現階段關係</p> <p>46. 提供因應當事人生活困境的建議</p> <p>39. 運用會談技術使當事人說出紛爭的癥結</p> <p>43. 協助當事人能正向詮釋對方訊息</p> <p>36. 察覺當事人沒有明講的議題(如：性關係不和諧、經濟困境等)</p>
<p>第二階段：三個月以上六個月以內</p> <p>01. 言行舉止符合家事調解委員的倫理規範</p> <p>06. 瞭解當事人在地生活習慣</p> <p>09. 察覺當事人不符合性別平等的言行時，立即適當提醒(如：男人說話女人不可以扭脛、是男人就應該負責養家)</p> <p>05. 注意兒童最佳利益在不同家庭環境，能呈現不同做法</p>	<p>22. 應用依例關係相關知識在家事調解工作</p> <p>15. 具備家事調解所需相關法律知識</p> <p>17. 具備生態系統基礎知識</p> <p>18. 應用生態理論在家事調解工作</p>	<p>45. 具備豐富的生活常識作為家事調解紛爭討論之題材</p> <p>57. 處理當事人以外的家庭重要他人之影響(如：尊親屬、現任伴侶等)</p> <p>33. 根據過去家事調解經驗提供該案件未來可能發展的參考意見</p> <p>34. 協助當事人自行提出具體可行的紛爭解決提案</p> <p>35. 創造雙贏策略提高當事人相互配合意願</p> <p>49. 針對家事調解過程的各種狀況，靈活調整討論策略</p>
<p>第二階段：六個月以上</p>	<p>07. 運用「在地人情世故」進行家事調解。(如：當地的文化、語言、生活環境等)</p> <p>10. 調解結束後，針對案情重新思考是否有更有效的調解策略</p> <p>20. 應用優勢觀點在家事調解工作</p> <p>12. 具有提昇法律專業團隊(如：法官、律師、書記官等)與社會工作人員合作意願的行為(如：對司法人員台宜的稱呼、符合司法脈絡的服務內容等)。</p>	

在第一階段的部分，價值層面增加了「08.理解性別平權在不同家庭環境，會有不同做法」與「11.在司法環境中，運用社會工作專業能力讓當事人的紛爭得到解決」2個題項，這將使家事調解委員能夠更務實面對性別平權觀念並注重應用在當事人生活中的議題，如同臺灣家庭暴力加害人的相關研究中提醒，性別平權的議題在不同家庭有不同的樣貌(王美懿,2009;李偉,2012;林冠惟,2015);另外,「能夠覺察在司法環境脈絡中,如何運用社會工作的專業能力協助當事人處理紛爭」的反身性思考議題,回應了Payne(2005)提醒「應關注考慮問題的思維角度,盡可能找出理解該情境的各種不同視角,尤其是案主及其社會網絡的不同視角。」在知識層面增加了「14.鼓勵當事人參與現有家事調解相關創新作法」和「16.按照家事調解相關規定進行家事調解工作」2個題項。前者的重點在於協助家事調解委員瞭解現階段法院有哪些創新做法,如:調解前的親職講座、積極鼓勵當事人續調、安排未成年子女參加支持性團體等,增加當事人調整情緒、做好面對紛爭的準備,以及協助其子女降低父母訴訟造成的負向影響等。後者則可以有效的協助家事調解委員建立對家事調解相關規定完整的概念,增加自信心。在技術層面,增加了「26.閱讀卷宗完成家系圖」、「27.在會談過程察覺當事人的權力平衡狀態」、「32.引導當事人以對方的立場思考」、「41.協助當事人能聚焦於調解議題」,以及「50.說明調解時間的限制,促進當事人雙方協調出當次調解順序與範圍」等5個題項。其中「閱讀卷宗完成家系圖」可以協助家事調解委員快速掌握當事人家庭中的重要資訊與成員狀況<sup>58</sup>,進入家事調解會談時,能夠較容易取得當事人之信任與合作;「在會談過程中察覺當事人的權力平衡狀態」是重要的家事調解工作基礎,藉由平衡的過程,成為一種示範;「引導當事人以對方的立場思考」、「協助當事人聚焦於調解議題」,以及「說明調解時間的限制,促進當事人協調當次調解順序與範圍」都是技術層次在第一階段需要建立的工作職能,在會談中協助當事人專注於可以解決的紛爭與降低情緒的干擾。

在第三階段的部分，價值層面增加了「07.運用『在地人情世故』進行家事

---

<sup>58</sup> 這些資訊包括：當事人婚姻次數與存續時間、本次婚姻時間、本次婚姻中第一位婚生子女出生時間、未成年子女數、未成年子女年齡與健康狀況、當事人雙方的直系尊親屬以及旁系血親、犯罪紀錄、財務資料、工作紀錄等。

調解」1 個題項，凸顯了文化議題相關能力的培養上需要更多時間的特質，呼應先前的研究提出的結論，處理家庭中的紛爭，文化相關議題（面子、家族文化、華人夫妻的衝突處理等）的覺察與介入，需要更多的細緻與理解（黃光國，2005b；楊國樞，2005；陳秉華等人，2009）。在知識層面，增加「20.應用優勢觀點在家事調解工作」1 個題項，也顯示優勢觀點雖然是耳熟能詳的知識名詞，但是需要更多時間內化為可應用的知識。在白倩如、李仰慈、曾華源（2014）的著作中提到：「優勢為本取向（strengths-based approach）的社會工作是基於生態系統與充權理論。其關注服務對象的優勢與能力（capacities）；認為所有的服務對象都有其優勢，強調應轉變社會工作的專業關係，協助服務對象發現與增強服務對象的潛能與能力。」由此可以理解優勢觀點的養成不僅是來自於知識的累積，也需要提供服務時關係的轉變，更顯示出需要更多的養成時間。在技術層面，增加了「45.具備豐富的生活常識作為家事調解紛爭討論之題材」與「37.處理當事人以外的家庭重要他人之影響」等 2 題項。其中「處理當事人以外的家庭重要他人之影響」需要特別注意文化議題，例如前配偶、當事人直系尊親屬、當事人旁系血親等，都必須考慮如本段先前討論的文化議題；而「具備豐富的生活常識做為家事調解紛爭討論之題材」則是呼應了 Fawcett 提出的「家事調解委員需要具備豐富的生活經驗來做為調解的工具」（Fawcett, 2007）。由此可知，家事調解委員需要較長的養成時間以具備豐富生活常識與經驗。

根據上述發現，研究者將三個層面的各項職能題項重新調整並依其重要性排列課程順序，將具備時間分為 A、B、C 個階段，得出表 4-22、4-23 與 4-24，分別說明如下：

表 4-22 列出價值層面的課程安排，其中在第一階段共有五種職能的課程，分別是 VA1 至 VA5；第二階段共有四種職能的課程，分別是 VB1 至 VB4；第三階段共有二種職能的課程，分別是 VC1 與 VC2。可見研究參與者認為社會工作人員在參與臺灣司法家事調解工作時，一開始需要具備較多的價值層面觀念；而進入實際參與家事調解工作時，仍須補充四個價值層面的職能觀念；最後的二個價值層面的職能則需要更長的時間來完成具備。在價值層面共計有十一種職能課程，以 VC2 的反思性課程作為最後的課程安排，顯示反思性思考的重要性。

表 4-22 價值層面課程安排

	價值層面 (Value, V)		
	課程編號	內容	原題號
第一階段 (A)	VA1	表現維護兒童最佳利益的行為。	04
	VA2	面對當事人不同的個人特質。	02
	VA3	注意當事人在環境中各種弱勢條件。	03
	VA4	理解性別平權在不同家庭環境，會有不同做法。	08
	VA5	在司法環境中，運用社會工作專業能力讓當事人的紛爭得到解決。	11
第二階段 (B)	VB1	言行舉止符合家事調解委員的倫理規範。	01
	VB2	瞭解當事人在地生活習慣。	06
	VB3	察覺當事人不符合性別平權的言行時，立即適當提醒。	09
	VB4	注意兒童最佳利益在不同家庭環境，能呈現不同做法。	05
第三階段 (C)	VC1	運用「在地人情世故」進行家事調解。	07
	VC2	調解結束後，針對案情重新思考是否有更有效的調解策略。	10

(資料來源：研究者整理)

表 4-23 呈現知識層面的課程安排，共有十四種職能課程。其中在第一階段共有八種職能的課程，分別是 KA1 至 KA8，其中 KA5、KA7、與 KA8 等三

表 4-23 知識層面課程安排

	知識層面 (Knowledge, K)		
	課程編號	內容	原題號
第一階段 (A)	KA1	應用家庭暴力相關知識在家事調解工作。	23
	KA2	應用兒童少年保護相關知識在家事調解工作。	24
	KA3	應用家庭生命週期相關知識在家庭調解工作。	25
	KA4	應用家庭系統理論在家事調解工作。	19
	KA5	協助當事人在法院環境能自在陳述意見。	13
	KA6	具備家庭社會工作相關知識。	21
	KA7	鼓勵當事人參與現有家事調解相關創新作法。	14
	KA8	按照家事調解相關規定進行家事調解工作。	16
第二階段 (B)	KB1	應用依附關係相關知識在家事調解工作。	22
	KB2	具備家事調解所需相關法律知識。	15
	KB3	具備生態系統基礎知識。	17
	KB4	應用生態理論在家事調解工作。	18
第三階段 (C)	KC1	應用優勢觀點在家事調解工作。	20
	KC2	具有提升法律專業團隊與社會工作人員合作意願的行為。	12

(資料來源：研究者整理)

項課程為法律相關知識，而其他五項課程是社會工作相關知識；第二階段共有四種職能的課程，分別是 KB1 至 KB4，其中 KB2 是法律相關知識，而其他三項課程是社會工作相關知識；第三階段共有二種職能的課程，分別是 KC1 與 KC2。其中 KC1 是社會工作相關知識，而 KC2 則是法律與社會工作之綜合知識。顯示研究參與者認為社會工作人員在參與臺灣司法家事調解工作時，一開始需要具備足夠的知識層面觀念；而進入實際參與家事調解工作時，再補充四個知識層面的職能觀念；最後的二個知識層面的職能則需要更長的時間來完成具備。

表 4-24 呈現技術層面的的課程安排，共有二十九種職能課程。其中在第一階段共有七種職能的課程，分別是 SA1 至 SA7，其中 SA1 到 SA3 是社會工作相關基礎技術，SA4 到 SA7 則與家事調解實務所需技術有關；第二階段共有十六種職能的課程，分別是 SB1 至 SB16，這十六種職能課程全部都跟家事調解實務所需技術有關；第三階段共有六種職能的課程，分別是 SC1 到 SC6，此六種職能課程都需要經驗作為基礎才能完成具備。

綜合三個層面的課程安排，第一階段側重於知識層面職能的建構，輔以價值層面職能的完備，再加上少數基礎的技術層面職能；第二階段則大部份的加強技術層面的多項職能並補充家事調解過程中的實務價值層面與知識層面職能，使家事調解委員能夠在此階段完備工作上的多數職能；第三階段雖然職能項目最少，但是都需要較長時間才能完成具備，也是家事調解委員需要累積足夠經驗的佐證之一。

表 4-24 技術層面課程安排

	技術層面 (Skill, S)		
	課程編號	內容	原題號
第一階段 (A)	SA1	表現出專心傾聽的行為。	47
	SA2	即使當事人有不適當的言行，仍會注意其意見。	48
	SA3	閱讀卷宗完成家系圖。	26
	SA4	在會談過程察覺當事人的權力平衡狀態。	27
	SA5	引導當事人以對方的立場思考。	32
	SA6	協助當事人能聚焦於調解議題。	41
	SA7	說明調解時間的限制，促進當事人雙方協調出當次調解順序與範圍。	50
第二階段 (B)	SB1	分別單獨會談以協助當事人充分陳述意見。	31
	SB2	運用問題解決相關知識協助當事人進行紛爭解決。	40
	SB3	運用專業知能提供當事人合宜行為的示範。	44
	SB4	公平分配當事人表達意見的時間。	53
	SB5	以穩定的情緒面對家事調解的現場狀況。	54
	SB6	協助當事人在權力平衡的情形下進行家事調解。	28
	SB7	處理衝突，使當事人恢復討論。	30
	SB8	協助當事人同意對方部分彈性以面對時間的議題。	38
	SB9	提供當事人現有紛爭解決方法以外的替代做法。	42
	SB10	完成符合法院標準的專業家事調解紀錄。	51
	SB11	適當使用幽默促進家事調解的進行。	52
	SB12	從當事人的肢體語言預估雙方現階段關係。	29
	SB13	提供因應當事人生活困境的建議。	46
	SB14	運用會談技術使當事人說出紛爭的癥結。	39
	SB15	協助當事人能正向詮釋對方訊息。	43
	SB16	察覺當事人沒有明講的議題。	36
第三階段 (C)	SC1	具備豐富的生活常識作為家事調解紛爭討論之題材	45
	SC2	處理當事人以外的家庭重要他人之影響	37
	SC3	根據過去家事調解經驗提供該案件未來可能發展的參考意見	33
	SC4	協助當事人自行提出具體可行的紛爭解決提案	34
	SC5	創造雙贏策略提高當事人相互配合意願	35
	SC6	針對家事調解過程的各種狀況，靈活調整討論策略	49

(資料來源：研究者整理)



## 第五章 結論與建議

本研究之目的在於建構社會工作人員參與臺灣司法家事調解需要的職能，作為相關各界未來學術發展與實務工作之參考。本章將針對第四章的研究分析結果進一步討論，並提出研究結論。最後也提出本研究結果之應用給相關對象作為參考，並交代研究限制與後續研究之建議。

### 第一節 討論

#### 壹、 社會工作人員適合擔任臺灣司法家事調解委員

在文獻探討中，可瞭解臺灣司法家事調解的發展現況，雖然在家事事件法的規定之下，臺灣各地方法院都同步推動家事調解業務；然而，在本研究文獻蒐集和研究參與者訪談中都指出，臺灣司法家事調解仍處在當次家事調解時間短、當案家事調解可用次數少，以及紛爭議題多元且相互影響的狀況。為了使家事調解委員能有效協助當事人面對家事紛爭議題，本研究共提出三個層面合計五十四個題項的職能內容。以下從價值、知識與技術三個層面分別說明社會工作人員適合擔任臺灣司法家事調解委員的理由。

##### 一、價值層面

- (一) 具備家事調解委員倫理規範：社會工作人員的工作中，需要注意遵守對案主、對機構，以及對社會工作專業的倫理責任（曾華源等，2006）；對照到家事調解工作，就是對當事人、對法院，以及對家事調解工作本身的倫理責任。
- (二) 重視兒童（未成年人）最佳利益：雖然在法律文件中使用「最佳利益」的文字，但是在實務中，社會工作人員更透過可以察覺並點出當事人的孩子從頭到尾都被迫隱身在當事人的背後，無法表示意見，來促進兒童表意權的實踐（Davies, 2002）。另外，社會工作人員更可以在家事調解的案件中，反思是否可能以成人所詮釋的利益，站在兒童的立場上來看反而是「不利益」，避免傷害到兒童（Mantle & Critchley, 2004）。

- (三) 重視在地文化的特質：在地文化包括養育子女的習俗、親屬關係的模式和管理人際關係的倫理等議題 (Davies, 2002)。而社會工作人員經常在實務中經歷楊國樞 (2005) 所提到，家族取向是影響臺灣民眾在生活事件的適應上，最重要的因素之一。因此，社會工作人員能針對當事人對於「面子」、「丟臉」的感受與行為有適當因應的能力。
- (四) 具備性別平權的實踐能力：臺灣在 2000 年之後開始使用性別主流化一詞 (行政院婦女權益促進委員會, 2011)，社會工作人員也開始接受了性別平權相關訓練，在細節中注意性別議題的處理。例如 Irving 與 Benjamin (2002) 的提醒：針對當事人監護未成年子女所提出的建議，易造成女性居於附屬地位，複製了社會的父權特徵。而性別平權並非單只傾向單一性別，應該必須清楚的理解另外一方的感受，才能提供當事人雙方適切的服務 (王玲琇, 2013)。
- (五) 重視反思性思考與反身性思考的能力：社會工作人員不僅在服務中重視當事人的權益，更在服務開始前與服務結束後也同樣重視當事人的權益。這呼應 Gibbs (1988；引自 O'Sullivan, 2011) 認為反思性思考像是一段長長的學習過程，也呼應 Schön (1983；引自林萬億, 2013) 以及 Thompson 與 Thompson (2008) 提出行動前反思 (reflection-for-action)、行動中反思 (reflection-in-action) 與行動後反思 (reflection-on-action) 的意涵。同時，社會工作人員也關注考慮問題的思維角度，盡可能找出理解案主及其社會網絡的不同視角，如同 Payne (2005) 所提醒的反身性思考 (reflexive thinking)，是社會工作專業中重要的一部份。

## 二、知識層面

- (一) 瞭解司法環境與相關法律：雖然社會工作人員並不是法律專長的專業人士，然而在臺灣，社會工作人員在執行社會工作相關法定強制服務<sup>59</sup>，比心

---

<sup>59</sup> 如「家庭暴力防治法」、「性侵害防治法」、「性騷擾防治法」、「兒童及少年性剝削防制條例」、「兒童及少年福利與權益保障法」等法規當中，清楚規定社會工作人員需要陪同案主到法院出庭偵訊或撰寫報告向法院提出聲請事項等工作。

理諮商、教師、與醫師等都更需要與司法系統工作。因此，社會工作人員相對瞭解司法環境。此外，在家事調解工作中，許多議題都跟社會工作相關法定強制服務有關，社會工作人員相對容易具備所需的法律知識。

(二) 熟悉生態系統相關知識：人在情境中 (person in the situation) 是社會工作直接服務的中心概念之一，社會工作人員可以理解家事調解當事人所處的環境系統，如同謝秀芬 (2016) 與 Hepworth 等人 (2010) 提到，這個環境系統包括物理環境、社會支持系統、靈性層面與可信賴之社區組織。此外，社會工作人員也重視 Ashford 與 LeCroy (2010) 提出的觀念，如家庭系統當中的訊息流通、回饋交流、與溝通模式等。而 Goldstein 與 Brooks 重視復原力 (resilience) 的觀念是另一個社會工作人員對家庭所需要的重要觀念 (Goldstein & Brooks, 2013; 引自白倩如、李仰慈、曾華源, 2014)。這些相關知識組成社會工作人員對當事人所處生態系統的認識，更可以協助家事調解的進行。

(三) 具備家庭社會工作相關知識：在家事調解過程中，家事調解委員面對各種類型的家庭樣態與紛爭議題，許多時候必須瞭解當事人所處的家庭生命週期才能提供適當的回應與建議。社會工作人員具備 Goldenberg 與 Goldenberg (1991; 引自陳麗欣等, 2000) 提出對家庭生命週期的看法，提供當事人辨認該家庭系統在家事調解進行中，一個有組織的分析架構。另外，社會工作人員可以提供給當事人 (未成年子女的父母) 有關依附關係發展的知識，讓當事人理解未成年子女的依附關係發展會影響未來的人際關係，回應 Ashford 與 LeCroy (2010) 和 Zastrow 與 Kirst-Ashman (2010) 所說明的嬰幼兒成長現象。而 Fawcett (2007) 提到：社會工作人員擔任家事調解委員時，應了解文化、族裔差異與家庭暴力議題發生的關聯性。

### 三、技術層面

(一) 具備資訊蒐集的能力：家事調解案件的卷宗資料都是遵守司法行政作業標準而準備的，有些案件卷宗資料厚達 20 公分以上。由於家事調解的工作時間有限，家事調解委員自然沒有充足的時間閱讀所有的卷宗資料，因此

Bowen 發展出來的家系圖成為有用的工具，如 Roberto 所言，每個家庭成員的重要事項都被呈現於此視覺圖畫中 (Roberto, 1992；引自 Goldenberg & Goldenberg, 2011)。而社會工作人員在權力的察覺與因應上，也呼應 Sears 等人 (1985) 提到：在某些關係裡，個體間的權力存著不平衡，可能其中一人做了多數的決定並佔有支配的地位。社會工作人員擔任家事調解委員時，藉著良好的權力察覺能力，可以做出適當的因應行為。

(二) 具備溝通技術：社會工作人員最重要的工作工具是與人溝通。通過溝通可以讓社會工作人員與當事人建立關係、處理衝突與創造雙贏。社會工作人員透過在地文化的特性，使溝通更具效果。在家事調解工作也是如此，Egan 提到關係是助人工作者與服務對象的重要議題，關係破裂或出現僵局時，助人者容易落入泥沼之中 (Egan, 2010)。因此黃惠惠 (2005) 提到工作初期如何讓當事人感覺受到重視與被接納，是建立關係的關鍵時刻。同時，本研究也發現當事人有一些無法明講的議題 (如性關係不和諧)，呼應了黃光國 (2005a) 所提到，「在華人獨特之和諧觀與衝突觀的影響之下，華人社會自然形成一套與此價值觀相呼應的人際相處與衝突化解模式。」

(三) 能夠運用問題解決相關理論在紛爭解決：本研究發現家事調解委員可以用會談技術協助當事人說出紛爭癥結，關鍵的問句的功能如同焦點解決短期處遇中，讓社會工作人員傾聽當事人提供訊息並引導他們利用「改變的語言」來朝向問題的解決 (Hepworth, et al., 2010)。此外，本研究的研究參與者也提到，讓當事人一次解決一個問題，製造成功經驗與信心，更能夠推動後續的處遇，符合 Rooney (2009) 提出的操作流程，具體作法是先針對一個問題讓當事人同意進入執行的階段，在一定的時間內來看彼此的實踐情形，然後開啟下一個循環。

(四) 多元的自身功能：社會工作人員在實務中經常同時扮演許多不同的角色，也需要運用自身的特點發揮不同的功能。本研究發現社會工作人員參與臺灣司法家事調解可以協助當事人聚焦調解議題、提供替代做法、正向詮釋對方訊息，以及提供合宜的行為示範等，呼應 Taylor (2004) 認為家事調解委員

應有促進對談、創意的問題解決、觀察者與反應者以及溝通橋樑與詮釋者等功能。此外，本研究也發現社會工作人員參與臺灣司法家事調解需要有多面向的技術，如：豐富的生活常識、同理與傾聽的技術、靈活而務實的工作策略、正確的紀錄能力、適當的幽默感、公平的分配時間，以及無窮的忍耐力等（Fawcett, 2007）。

## 貳、 社會工作人員擔任家事調解委員的職能具備歷程

人權是意指人之所以為人而享有的權利。在民主社會中，這是一種不容置疑的價值訴求，是暗示了一種絕對公理與價值的正義論，也是衡量社會民主化程度的指標。司法是保障人權實踐社會公平正義之機制，法治是指法律具有凌駕一切的地位。任何權利的維護與保障，均需依靠法律規範與執行。……在司法領域中，司法體系人員是主體，而社會工作專業服務是依附在司法審理、裁決與處遇過程中，提供被期待的服務（內政部社區發展雜誌社，1999）。

在現代社會當中，司法與法律分別代表著人權彰顯與制度維護的精神與依據。在臺灣司法家事調解工作中，實施的場域在法院，依據著家事事件法及相關法規而執行。因此，在司法體系人員為主體的脈絡下，社會工作人員如何維護當事人權益、促進生活品質、並扮演應有的角色，勢必有著許多的衝突，例如：在發揮功能上，究竟是站在法院立場或應站在被服務者的立場提供服務，就經常會使社會工作者面臨困難衝突或陷入兩難之中（曾華源、白倩如，1999）。為了在家事調解現場能夠做出適當的立即性反應，社會工作人員需要具備專有的職能。

### 一、社會工作人員應先具備擔任家事調解委員的職能

O'Hagan 曾提出價值、知識、與技術是社會工作職能的三支柱，也將 CCETSW 第三十號報告的修正版中，有關社會工作「核心職能」(core competence) 的部分，界定在溝通和融入 (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)、在組織內工作 (work in organizations)，以及發展專業職能 (develop professional competence) 等六項任務 (O'Hagan, 1996)。臺灣社會工作人員參與司法家事調解工作時，也同樣需要執行這六項任務。

本研究經過一般引導式訪談和三次結構式問卷的資料蒐集，從研究參與者針對 54 個職能題項的意見中得知，社會工作人員需要具備的各項職能當中，其具備時間有不同階段。另，各項職能的具備時間並不是依照三個層面排列，而是三個層面的職能項目當中，各自有「需要在擔任調解委員之前就具備完成」和「擔任調解委員後一段時間之內具備完成」等時間差別。換言之，價值、知識、與技術的職能無法先由三個層面當中任一層面都具備完成，再接著具備下一個層面的職能，以此類推；實際上，在具備某些價值層面的職能時，也在努力具備知識與技術層面的職能，這三個層面的職能具備是彼此影響、相互有利的。因此，本研究認為，社會工作人員參與家事調解工作時，應具備足夠的職能，而這職能涵蓋了價值、知識、與技術三個層面，其概念如圖 5-1。



圖 5-1 社會工作人員擔任家事調解委員職能關係圖

(資料來源：研究者自繪)

圖 5-1 當中的價值、知識、與技術分別由三個圓圈代表，彼此有交疊之處代表三者之間各有某些部分是相互融合的，而三個圓圈之間的雙箭頭則說明三個層面之間的職能具備也會相互影響，並非存在著一定的順序。

對照負責辦理家事調解委員相關訓練的司法院法官學院課程資料，以 107 年第一期的家事調解委員職前研習為例，將其課程安排和課程之所屬層面歸納如表 5-1。從課程安排可看出課程規劃總時數為 30 小時，授課範圍亦符合「法院設置家事調解委員辦法」第 5 條之規定，但除了「家事調解理念、倫理及案例演練」為六小時課程並牽涉到案例演練，具備技術的訓練內涵之外，其餘都是三小時的價值與知識層面的觀念講授，技術層面的課程相對不足。

表 5-1 法官學院 107 年度第一期家事調解委員職前訓練課程分析表

課程名稱	時數	層面屬性
民法親屬、繼承編之法理與實例解析—離婚、親權及繼承	3	知識
家事事務法總論及特色制度	3	知識
從我國法院裁判實例介紹家事訴訟與非訟程序	3	知識
性別平權系列講座—從案例談 CEDAW 與性別平權、CRC 與兒少權益及兩公約與人權之保障	3	價值
從個案探討兒少發展歷程與重點需求	3	知識
家事調解理念、倫理及案例演練	6	價值/技術
家庭動力與友善父母	3	知識
家庭暴力防治網絡與運作	3	知識
人權系列講座—從 CRPD 談身心障礙者最佳利益之實踐	3	價值

(資料來源：法官學院網站，2018；研究者自行整理)

## 二、從「能做」到「做得好」是家事調解委員循環成長的過程

從本研究第四章的資料分析中可知，社會工作人員在擔任家事調解委員之前，必須具備 11 個題項的職能，這些職能也分佈在價值、知識與技術的層面中；而在擔任家事調解委員之後三個月內，需要具備另外 37 個題項的職能，不但也分佈在三個層面中，而且職能題項相當多元；最後還有 6 個題項職能，是在擔任調解委員後一年之內完成具備的，雖然題項數量不多，但是需要更長的時間完成具備。由此可見，研究參與者認為具備少部分職能就可以擔任調解委員，此為「能做」；然而若要「做得好」，需要經歷一段時間的持續培養，有關職能項目培養的順序或重要性，在前文已經有所說明。

另外，Payne (2005)、Gibbs (1988；引自 O' Sullivan, 2011)，以及 Schön (1983；引自林萬億，2013) 等人都認為技術理性所強調的理論引導實務是一個單行道；而反思的實務認為理論與實務是雙向道，包括知識為本的實務 (knowledge based practice) 與實務為本的實務 (practice based practice)，這是一段長時間的培養。因此，家事調解委員從「能做」到「做得好」也需要一段時間進行實務中反思的熟成。這個過程如圖 5-2。

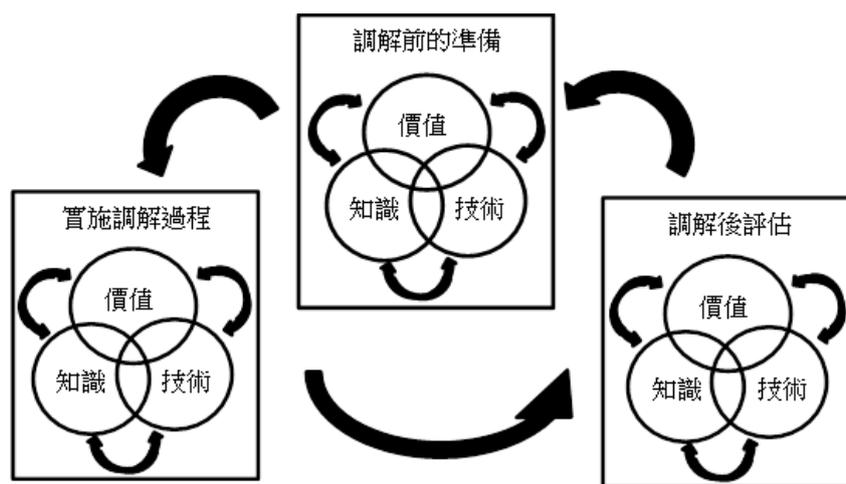


圖 5-2 家事調解委員職能成熟過程

(資料來源：研究者自繪)

從圖 5-2 可以瞭解家事調解委員職能在調解前、調解過程中，以及調解後都分別有三個層面的職能在當中相互交融與影響，而隨著調解案件進度的推進，家事調解委員也歷經一次的成長，再把這一次的成長做為下一個案件的基礎，維持循環不息。

### 三、社會工作人員助人自助，促進反思性思考和反身性思考

在司法體系人員為主體的脈絡下，社會工作人員既要維護當事人權益和促進其生活品質，又要扮演家事調解委員應有的角色，是很大的挑戰。在歷經前二段的討論之後，可以看到臺灣社會工作人員參與司法家事調解必須從自身的職能準備做起，在經過案件的實務洗禮之後，需要一段時間的成熟反思過程成為一位「能做」且「做得好」的家事調解委員。帶著這樣的成長循環，面對一個父母及未成年子女的離婚、監護權、子女會面等相關議題家事紛爭時，一方面，家事調解委員運用職能，在有限的時間與調解次數中協助父母進行適當的討論並做出決定，使這個家庭能夠朝向一個新的穩定狀態發展，這是家事調解委員對當事人家庭的協助部分；另一方面，這個案件的獨特議題與調解過程也成為珍貴的回饋，使家事調解委員從中獲取新的反思性思考，也成為其反身性思考與行動的基礎，成就

了當事人家庭對家事調解委員的協助與反饋。呼應 Adams (2008) 所提「充權<sup>60</sup>來自於自助與互助」，家事調解委員的工作成果展現在當事人從家事調解的過程中學習到如何面對衝突和處理衝突，而當事人與家事調解委員的互動過程又成為家事調解委員成長的養分，相關的概念如圖 5-3。

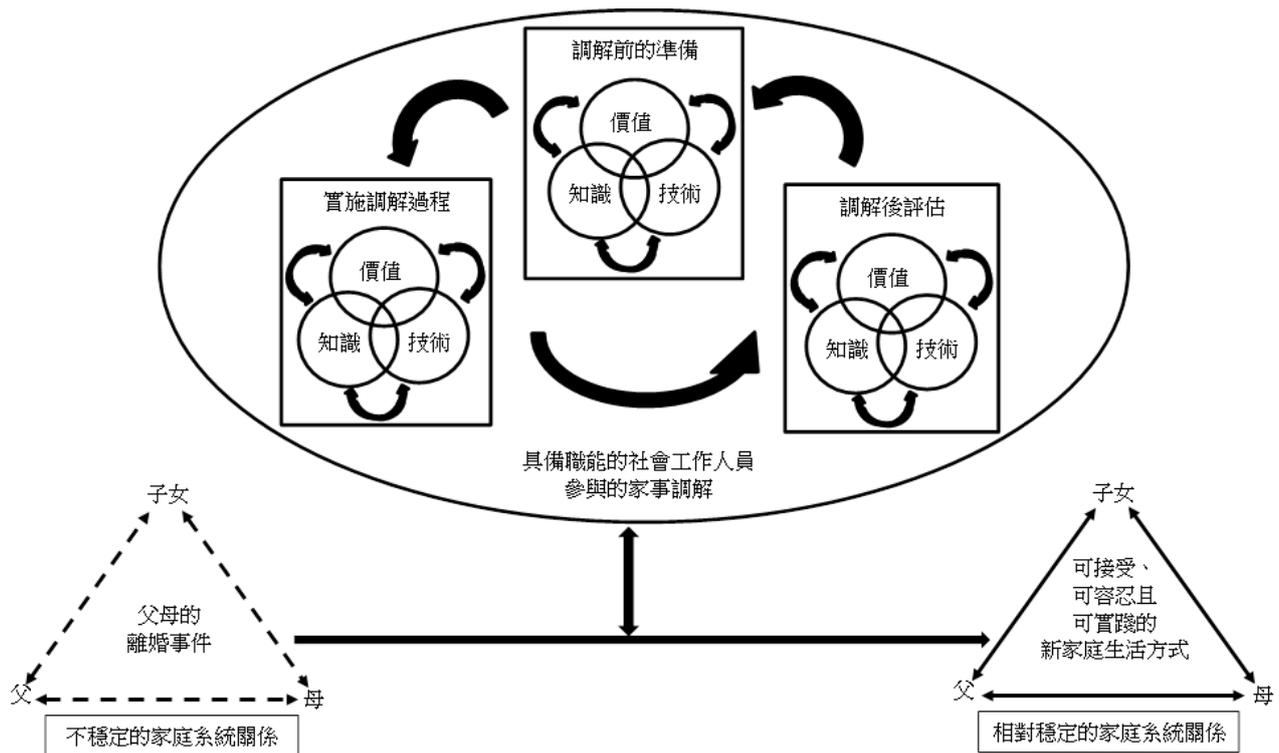


圖 5-3 家事調解工作概念圖

(資料來源：研究者自繪)

從圖 5-3 可知，家事調解委員協助進行的家事調解案件，目的並不一定是讓父母的離婚案件能夠「破鏡重圓」，而是協助父母與子女找出「可接受」、「可容忍」、並且「可實踐」的家庭生活方式。過程中家事調解委員的確協助當事人家庭調整出新的生活型態；另一方面，當事人的家庭經驗卻也豐厚了家事調解委員的專業生命，並得以持續不斷成長。圖中的橢圓形，代表一個具備職能的社會工作人員所參與的家事調解工作；左下的虛線三角形，代表因為父母的離婚事件形

<sup>60</sup> Adams 的這本著作中文譯本將 empowerment 翻為「培力」。

成不穩定的家庭系統；由左向右的單箭頭線條，說明家事調解的進行；右下的實線三角形，則代表經過家事調解之後的相對穩定家庭系統關係；最後介於橢圓形與向右方單箭頭之間的雙箭頭實線，代表家事調解委員與當事人之間的關係，並非單向性的專業協助，當事人帶給家事調解委員的經驗，促進了家事調解委員的反思性思考與反身性思考。

## 第二節 研究結論

本研究係針對發生於育有未成年子女之父母所發生的家事紛爭，並以其中的離婚、監護權、未成年子女交往會面、照顧費用、婚姻剩餘財產分配請求等議題為討論範圍。根據研究資料與分析結果，提出結論如下：

### 壹、 價值知識技術三層面建構社工參與司法家事調解所需職能

本研究將臺灣社會工作人員參與司法家事調解所需的職能分為價值、知識與技術等三個層面進行討論，一共細分為十三個面向及五十四個題項職能。所有題項職能均通過重要程度與共識程度的檢驗，其中共有二十九個題項是被高度共識認可為高度重要的職能題項、二十個題項是被高度共識認可為中度重要的職能題項，以及五個題項是被中度共識認可為中度重要的職能項目。

在價值層面，「面對當事人不同的個人特質都同樣專注聆聽其意見」和「表現維護兒童最佳利益的行為」是最重要、也是共識程度最高的二個價值職能題項，顯示臺灣社會工作人員參與司法家事調解時，最重要的二個價值觀念是公平對待和重視兒童最佳利益；其餘「言行舉止符合家事調解委員的倫理規範」、「注意兒童最佳利益在不同家庭環境，能呈現不同做法」、「注意當事人在環境中各種弱勢條件」，以及「察覺當事人不符合性別平權的言行時，立即適當提醒」都是高度共識且高度重要的價值職能題項。其次，「理解性別平權在不同家庭環境，會有不同做法」和「調解結束後，針對案情重新思考是否有更有效的調解策略」是高度共識且中度重要的價值職能題項。最後，「在司法環境中，運用社會工作專業能力讓當事人的紛爭得到解決」、「瞭解當事人在地生活習慣」，以及「運用『在地人情世故』進行家事調解」是中度共識且中度重要的價值職能題項。

在知識層面，「協助當事人在法院環境能自在陳述意見」是共識度最高且最重要的知識職能題項，顯示臺灣社會工作人員參與司法家事調解時，如何協助當事人能在法院自在陳述意見是最重要的知識。其餘「鼓勵當事人參與現有家事調解相關創新作法」、「具備家事調解所需相關法律知識」、「應用家庭暴力相關知識在家事調解工作」、「應用兒童少年保護相關知識在家事調解工作，以及「按照家

事調解相關規定進行家事調解工作」都是高度共識且高度重要的知識職能題項。其次，「應用依附關係相關知識在家事調解工作」、「具備家庭社會工作相關知識」、「應用家庭系統理論在家事調解工作」、「應用家庭生命週期相關知識在家庭調解工作」、「具備生態系統基礎知識」、「應用優勢觀點在家事調解工作」、「具有提升法律專業團隊（如：法官、律師、書記官等）與社會工作人員合作意願的行為」，以及「應用生態理論在家事調解工作」是高度共識且中度重要的知識職能題項。最後，「具備生態系統基礎知識」是中度共識且中度重要的知識職能題項。

在技術層面，「運用會談技術使當事人說出紛爭的癥結」和「協助當事人能聚焦於調解議題」是二項共識程度最高且最重要的技術職能題項。其餘「在會談過程察覺當事人的權力平衡狀態」、「協助當事人在權力平衡的情形下進行家事調解」、「表現出專心傾聽的行為」、「以穩定的情緒面對家事調解的現場狀況」、「處理衝突，使當事人恢復討論」、「協助當事人能正向詮釋對方訊息」、「創造雙贏策略提高當事人相互配合意願」、「協助當事人同意對方部分彈性以面對時間的議題」、「運用問題解決相關知識協助當事人進行紛爭解決」、「提供當事人現有紛爭解決方法以外的替代做法」、「針對家事調解過程的各種狀況，靈活調整討論策略」、「協助當事人自行提出具體可行的紛爭解決提案」、「察覺當事人沒有明講的議題」、「運用專業知能提供當事人合宜行為的示範」，以及「公平分配當事人表達意見的時間」都是高度共識且高度重要的技術職能題項。其次，「引導當事人以對方的立場思考」、「即使當事人有不適當的言行，仍會注意其意見」、「從當事人的肢體語言預估雙方現階段關係」、「分別單獨會談以協助當事人充分陳述意見」、「說明調解時間的限制，促進當事人雙方協調出當次調解順序與範圍」、「具備豐富的生活常識作為家事調解紛爭討論之題材」、「根據過去家事調解經驗提供該案件未來可能發展的參考意見」、「提供因應當事人生活困境的建議」、「處理當事人以外的家庭重要他人之影響」、「適當使用幽默促進家事調解的進行」、「閱讀卷宗完成家系圖」，以及「完成符合法院標準的專業家事調解紀錄」是高度共識且中度重要的技術職能題項。最後，「閱讀卷宗完成家系圖」是中度共識且中度重要的技術職能題項。

## 貳、 社工參與司法家事調解所需職能分三階段完成具備

本研究的五十四個題項職能當中，研究參與者對於完成具備時間的意見相當一致，總計共有五十個題項具有高度共識，另有四個題項為中度共識。其中，研究參與者認為有十一個題項要在「擔任調解委員前」完成具備；認為有三十七個題項要在「擔任調解委員前三個月內」完成具備；認為有六個題項要在「擔任調解委員後三個月以上一年以內」完成具備。

在價值層面，「表現維護兒童最佳利益的行為」、「面對當事人不同的個人特質，都同樣專注聆聽其意見」，以及「注意當事人在環境中各種弱勢條件」是臺灣社會工作人員參與司法家事調解最早完成具備的三個價值職能題項。其次，「理解性別平權在不同家庭環境，會有不同做法」、「在司法環境中，運用社會工作專業能力讓當事人的紛爭得到解決」、「言行舉止符合家事調解委員的倫理規範」、「瞭解當事人在地生活習慣」、「察覺當事人不符合性別平權的言行時，立即適當提醒」、「注意兒童最佳利益在不同家庭環境，能呈現不同做法」，以及「運用『在地人情世故』進行家事調解」是第二階段完成具備的價值職能題項。最後，「調解結束後，針對案情重新思考是否有更有效的調解策略」是最後完成具備的價值職能題項，也顯示出反思性思考是價值層面當中需要最長時間才能完成具備的職能題項。

在知識層面，「應用家庭暴力相關知識在家事調解工作」、「應用兒童少年保護相關知識在家事調解工作」、「應用家庭生命週期相關知識在家庭調解工作」、「應用家庭系統理論在家事調解工作」、「協助當事人在法院環境能自在陳述意見」，以及「具備家庭社會工作相關知識」都是臺灣社會工作人員參與司法家事調解需要最早完成具備的知識職能題項。其次，「應用依附關係相關知識在家事調解工作」、「鼓勵當事人參與現有家事調解相關創新作法」、「按照家事調解相關規定進行家事調解工作」、「具備家事調解所需相關法律知識」、「具備生態系統基礎知識」、「應用生態理論在家事調解工作」，以及「應用優勢觀點在家事調解工作」是第二階段完成具備的知識職能題項。最後，「具有提升法律專業團隊（如：法官、律師、書記官等）與社會工作人員合作意願的行為」是最後完成具備的知

識職能題項，這也表示這個職能題項需要進行知識的融合，所以需要最長的時間完成具備。

在技術層面，「表現出專心傾聽的行為」和「即使當事人有不適當的言行，仍會注意其意見」是二個需要最早完成具備的技術職能題項，這也是社會工作人員在會談技術中呈現的專業能力。其次，「閱讀卷宗完成家系圖」、「在會談過程察覺當事人的權力平衡狀態」、「引導當事人以對方的立場思考」、「協助當事人能聚焦於調解議題」、「說明調解時間的限制，促進當事人雙方協調出當次調解順序與範圍」、「分別單獨會談以協助當事人充分陳述意見」、「運用問題解決相關知識協助當事人進行紛爭解決」、「運用專業知能提供當事人合宜行為的示範」、「公平分配當事人表達意見的時間」、「以穩定的情緒面對家事調解的現場狀況」、「協助當事人在權力平衡的情形下進行家事調解」、「處理衝突，使當事人恢復討論」、「協助當事人同意對方部分彈性以面對時間的議題」、「運用會談技術使當事人說出紛爭的癥結」、「提供當事人現有紛爭解決方法以外的替代做法」、「協助當事人能正向詮釋對方訊息」、「完成符合法院標準的專業家事調解紀錄」、「適當使用幽默促進家事調解的進行」、「從當事人的肢體語言預估雙方現階段關係」、「處理當事人以外的家庭重要他人之影響」、「提供因應當事人生活困境的建議」、「察覺當事人沒有明講的議題」，以及「具備豐富的生活常識作為家事調解紛爭討論之題材」是第二階段完成具備的技術職能題項。最後，「協助當事人自行提出具體可行的紛爭解決提案」、「根據過去家事調解經驗提供該案件未來可能發展的參考意見」、「創造雙贏策略提高當事人相互配合意願」，以及「針對家事調解過程的各種狀況，靈活調整討論策略」是第三階段完成具備的技術職能題項，從這四個技術職能題項來看，都需要足夠的經驗累積與價值知識的融會貫通才能完成具備。

### 參、 社工參與司法家事調解所需職能依層面與階段安排訓練課程

本研究針對五十四個題項職能進一步再編碼分析後，得出臺灣社會工作人員參與司法家事調解所需職能的訓練課程規劃，在第一階段一共有二十個職能題項需要訓練，其中價值層面有五項、知識層面有八項、技術層面有七項；在第二階段一共有二十四個職能題項需要訓練，其中價值層面有四項、知識層面有四項、

技術層面有十六項；最後在第三階段一共有十個職能題項需要訓練，其中價值層面有二項、知識層面有二項、技術層面有六項。

在價值層面的課程安排上，第一階段共有五種職能的課程，分別是「表現維護兒童最佳利益的行為」、「面對當事人不同的個人特質」、「注意當事人在環境中各種弱勢條件」、「理解性別平權在不同家庭環境，會有不同做法」，以及「在司法環境中，運用社會工作專業能力讓當事人的紛爭得到解決」。第二階段共有四種職能的課程，分別是「言行舉止符合家事調解委員的倫理規範」、「瞭解當事人在地生活習慣」、「察覺當事人不符合性別平權的言行時，立即適當提醒」，以及「注意兒童最佳利益在不同家庭環境，能呈現不同做法」。第三階段共有二種職能的課程，分別是「運用『在地人情世故』進行家事調解」和「調解結束後，針對案情重新思考是否有更有效的調解策略」。可見社會工作人員在參與臺灣司法家事調解工作時，一開始需要具備較多的價值層面觀念；進入實際參與司法家事調解工作時，再補充四個價值層面的職能觀念；最後的二個價值層面的職能則需要更長的時間來完成具備。在價值層面的十一種職能課程中，以「調解結束後，針對案情重新思考是否有更有效的調解策略」的反思性思考課程作為最後的課程安排，顯示反思性思考的重要性。

其次，在知識層面的的課程安排上共有十四種職能課程。第一階段共有八種職能的課程，其中「協助當事人在法院環境能自在陳述意見」、「鼓勵當事人參與現有家事調解相關創新作法」，以及「按照家事調解相關規定進行家事調解工作」等三項課程為法律相關知識，而「應用家庭暴力相關知識在家事調解工作」、「應用兒童少年保護相關知識在家事調解工作」、「應用家庭生命週期相關知識在家庭調解工作」、「應用家庭系統理論在家事調解工作」，以及「具備家庭社會工作相關知識」等五項課程是社會工作相關知識。第二階段共有四種職能的課程，其中「具備家事調解所需相關法律知識」是法律相關知識，而「應用依附關係相關知識在家事調解工作」、「具備生態系統基礎知識」，以及「應用生態理論在家事調解工作」等三項課程是社會工作相關知識。第三階段共有二種職能的課程，其中「應用優勢觀點在家事調解工作」是社會工作相關知識，而「具有提升法律專業團隊與社會工作人員合作意願的行為」則是法律與社會工作之綜合知識。顯示臺灣社會工作人員參與司法家事調解工作時，一開始就需要具備足夠的知識層面觀

念；進入實際參與家事調解工作再補充四個知識層面的職能觀念；最後的二個知識層面的職能則需要更長的時間來完成具備。

最後，在技術層面共有二十九種職能課程的安排。其中在第一階段共有七種職能的課程，其中「表現出專心傾聽的行為」、「即使當事人有不適當的言行，仍會注意其意見」，以及「閱讀卷宗完成家系圖」等三個職能課程是社會工作相關基礎技術，「在會談過程察覺當事人的權力平衡狀態」、「引導當事人以對方的立場思考」、「協助當事人能聚焦於調解議題」，以及「說明調解時間的限制，促進當事人雙方協調出當次調解順序與範圍」等四個職能課程則與司法家事調解實務所需技術有關。第二階段共有十六種職能的課程，分別是「分別單獨會談以協助當事人充分陳述意見」、「運用問題解決相關知識協助當事人進行紛爭解決」、「運用專業知能提供當事人合宜行為的示範」、「公平分配當事人表達意見的時間」、「以穩定的情緒面對家事調解的現場狀況」、「協助當事人在權力平衡的情形下進行家事調解」、「處理衝突，使當事人恢復討論」、「協助當事人同意對方部分彈性以面對時間的議題」、「提供當事人現有紛爭解決方法以外的替代做法」、「完成符合法院標準的專業家事調解紀錄」、「適當使用幽默促進家事調解的進行」、「從當事人的肢體語言預估雙方現階段關係」、「提供因應當事人生活困境的建議」、「運用會談技術使當事人說出紛爭的癥結」、「協助當事人能正向詮釋對方訊息」，以及「察覺當事人沒有明講的議題」等職能課程全部都跟家事調解實務所需技術有關。第三階段共有六種職能的課程，分別是「具備豐富的生活常識作為家事調解紛爭討論之題材」、「處理當事人以外的家庭重要他人之影響」、「根據過去家事調解經驗提供該案件未來可能發展的參考意見」、「協助當事人自行提出具體可行的紛爭解決提案」、「創造雙贏策略提高當事人相互配合意願」，以及「針對家事調解過程的各種狀況，靈活調整討論策略」等職能課程都需要經驗作為基礎才能完成具備。

CSWE（2015）提出追求人類在社會、經濟，以及環境的正義是社會工作專業職能之一，又認為社會工作人員應看重人際間關係的價值及具備人類行為與社會環境等整體觀點來服務當事人，可以看出社會工作的價值並不是在照顧單一對象，而是看重個人、家庭、系統及環境之間的平衡與互動。過去社會工作人員在執行社會工作相關服務時，大多依循「兒童最佳利益」的觀點進行服務工作，包括追蹤輔導與安置等，並未包括兒童的父母。因此，過去的社會工作服務或許注

重了兒童少年的權益，但沒有處理到家庭內成員的關係，是其不足之處。

圖 5-3 指出具備反思職能的社會工作人員參與家事調解工作，能協助當事人家庭邁向新的生活方式；也以此回饋給社會工作人員經過反思的過程，成為提供更好品質服務的基礎。更重要的，是這些社會工作人員帶著對兒童最佳利益的價值，同時也擁有家庭系統相關知識的觀念，知道即使是離婚的訴訟狀態，仍應該針對家庭內成員之間的關係進行協助。當父母關係穩定平和之後，兒童的發展也會得到正向的力量。對一個家庭而言，兒童與父母都得到穩定的生活，才是真正的正義。而這也是社會工作人員參與家事調解工作的最大意義。

### 第三節 研究建議

#### 壹、對司法主管機關

##### 一、增加司法家事調解委員職前訓練課程

司法院現行家事調解委員職前訓練之規劃偏重在知識與價值的職能建立，缺少技術層面的基礎職能，且時數偏少。為了使家事調解委員能具備基本的職能，建議參考本研究的成果，將訓練分為三個階段進行，分別是職前訓練的第一階段課程和在職訓練的第二階段與第三階段課程。其中職前訓練可參考本研究中第一階段的 20 個題項職能進行課程設計，使職前訓練兼具鞏固價值信念、豐厚知識基礎，以及累積技術經驗的三種內涵。但為了避免資源錯置，已經具備相關職能者，在提供相關訓練證明後，將可以抵免部分課程（例如：社會工作背景者，應可抵免「傾聽的技術」課程；法律專長背景者，應可抵免「相關法律的認識」課程）。

##### 二、建構司法家事調解委員在職訓練與督導制度

目前各地方法院都會依照「法院設置家事調解委員辦法」辦理家事調解委員在職訓練，並做為續聘<sup>61</sup>與否的重要依據，建議在職訓練中的第二階段課程可參考本研究中第二階段需要完成的職能訓練，針對該 24 個題項職能進行課程設計，

---

<sup>61</sup> 第 6 條：家事調解委員由各法院院長聘任，任期一年，期滿得續聘之；其人數依各法院實際需要決定之。家事調解委員於任期內接受前條第一項之專業講習課程未滿十二小時者，不得續聘；無正當理由不依法院通知參加座談會時，得解任之。

第 7 條：有下列各款情形之一者，不得聘任為家事調解委員；已聘任者，應即予解任：一、受有期徒刑以上刑之宣告。但過失犯不在此限。二、曾受保安處分或感訓處分之裁判確定。三、受破產宣告確定或裁定開始清算程序尚未復權。四、褫奪公權尚未復權。五、受監護宣告或輔助宣告尚未撤銷。六、心理師受撤銷或廢止執業執照或心理師證書之處分。七、社會工作師受撤銷或廢止執業執照或社會工作師證書之處分。八、律師受除名之處分。九、醫師受廢止執業執照或醫師證書之處分。十、會計師受除名之處分。十一、建築師受撤銷或廢止開業證書之處分。十二、身心障礙致不能執行職務。十三、有違反職務或其他不適於擔任家事調解委員之行為、情事。

第 30 條：法院應每年定期辦理家事調解委員評鑑，決定是否予以解任或聘任；必要時，得隨時辦理之。

第 31 條：法院進行前條定期評鑑時，應審酌下列事項：一、第七條各款情形及其他不得續聘或得予解任之事由。二、調解期日出勤率未達百分之七十五；應出勤日數俱含請假日數在內。三、接受專業講習之積極度。四、被陳情或評核之次數、內容及處理結果。五、執行調解職務之態度。六、家事法庭之意見。

可以提供家事調解委員具備大多數所需的職能，在價值、知識與技術層面都有完整的概念與操作能力，故此階段的在職訓練建議應在擔任調解委員後儘速完成，若能在半年以內完成訓練更佳。至於在職訓練的第三階段需要完成的職能涉及經驗累積與反思的對話，無法以單一課程完成訓練，此時督導制度的規劃可以成為重要的合頂石課程（capstone course）。家事調解委員的督導制度，可以是資深委員與新進委員之間的個別或團體督導，也可以是同儕之間相互砥礪的個案研討。督導制度將有助於家事調解委員個人增進反思能力來與當事人一起工作，更使家事調解委員團隊有機會獲得法律專業團隊的認可與合作。透過督導制度的規劃，使第三階段的 10 個題項職能有機會不斷精進，也可進一步帶動家事調解委員的調解專業之提升。建議該類課程應常年辦理，無論新進或資深委員，都需持續參與督導制度，以完備家事調解委員所需的職能。

### 三、適當調整司法家事調解委員專業背景比例

司法院所屬各地方法院針對家事調解委員的遴選、訓練、聘用，以及考核等事宜，均依照「法院設置家事調解委員辦法」等相關規定辦理。家事調解在「家事事件法」當中扮演紛爭解決的重要機制，而家事調解委員在家事調解工作中佔有重要的協助角色，故家事調解委員的選、訓、用、考等制度的設計，至為重要。

目前社會工作和心理諮商等助人工作背景者合計僅佔全體家事調解委員四成的比例，其中又以社會工作背景為多數。然而，在家事調解案件當中，最多的需要是協助處理家庭成員之間的衝突與紛爭，欲使用僅四成的社會工作及心理諮商背景之家事調解委員來滿足這個需要，顯有不足。另外，若案件涉及醫學專業，則需要僅佔百分之三比例的醫事背景家事調解委員協助；而案件涉及多重法律關係或單純法律議題，則可由法律背景之家事調解委員協助。因此，未來臺灣司法家事調解委員的遴選，應以當事人之紛爭議題種類來調整，若涉及父母與未成年子女等教養與合作之相關案件，家事調解委員之遴選應以社會工作與心理諮商等助人工作背景者為適當人選。

## 貳、 對社會福利主管機關

### 一、支持司法家事調解成為重要的預防性方案

CSWE (2015) 認為社會工作的專業職能，不僅發揮在直接服務的接案、預估、介入、與評估成效，也應同樣重視「從事政策發展實務」(engage in policy practice)，辨別與評估社會政策所帶來對體制與服務的衝擊、以批判性的思考去分析與倡導各項促進人權社會經濟與環境正義的政策。

我國社會福利服務的資源配置，大多集中在投入大量的社會工作人力於家庭暴力防治工作與兒童少年保護工作，卻不見當事人的生活得到更好的提升，甚至觸發當事人和社會工作人員的危害安全事件，呈現「重保護輕預防」的現象。相關研究指出，若能協助父母（夫妻）妥善處理衝突事件，不但降低彼此的敵意，更能使未成年子女得到更好的照顧 (Barsky, 2001; James, et al., 2010; McKnight & Erickson, 2004; 王美懿, 2009; 李偉, 2012; 林冠惟, 2015)，意即我國應增加對父母（夫妻）衝突事件的協助，提供資源支持他們度過這段困難的時間，不但可以降低親密伴侶暴力事件的發生機率，更可以提升兒童少年保護工作的成效。

目前我國使用法院完成離婚程序的對數，雖然是全體離婚對數的少部分，但也卻是情緒對立與衝突較為嚴重的部分。若能針對這些處於高度衝突與情緒對立的父母展開預防性的服務，應能有效降低暴力或未成年子女不當管教案件的發生機率。建議我國社會福利主管機關針對法院的家事法庭全面開展家事調解相關服務，並協調司法機關協同配合，促使每一對進入法院離婚程序的伴侶都能質量俱足的司法家事調解服務。

### 二、針對育有未成年子女的離婚夫妻提供生活調適服務

目前我國正廣設「家庭福利服務中心」，希望能具體實踐「家庭為中心」之社會工作服務；並藉由「社會安全網」的推動，希望降低危機家庭或脆弱家庭的風險 (衛生福利部, 2018)。在未成年人的成長過程中，家庭的穩定與功能的發揮佔有相當重要的角色。面對離婚議題，不但父母遭受壓力，未成年子女的壓力更是難以估計。因此，若能增加家庭的適應能力與面對離婚議題的適當說明與解釋，將有助於舒緩家庭成員的壓力 (郭靜晃, 2016)。

建議我國社會福利主管機關積極運用家庭福利服務中心的工作人力，投入育有未成年子女的離婚夫妻之訪視服務，而非僅止於進入法院訴訟才提供服務。鑑於我國婚姻的發生與解除都是採「登記制」，因此所有的離婚夫妻都必須經過戶政主管機關的登記，才算完成離婚手續。建議戶政機關與社政機關合力，當戶政機關接獲離婚登記申請時，協助發放「兒童最佳利益」等相關文宣，並在其同意之下將資訊轉發給當地社會福利服務中心，由該中心指派人員進行訪視與關懷，協助離婚夫妻與其未成年子女面對離婚事件的適應過程。

### 參、 對社會工作學術單位

#### 一、加強跨專業的思維與合作能力的培養

如何在司法體系落實社會工作「以案主為中心」的信念是一項挑戰，社會工作學術單位需要協助在校學生做好準備。在司法家事調解的工作中，社會工作人員需要大量與法律專業團隊人員進行溝通與討論，才能提供對當事人理想品質的服務。在跨專業（trans-disciplinary）的思維當中，專業本身的界線原不應該緊握不放，而是結合不同專業之間的優勢，以服務對象為中心的工作模式。因此，不但專業間需要有更多的彼此認識，更需要更多的融合與發展。建議社會工作學術單位協助增強在校學生跨專業的思維和培養所需的合作能力，使學生不但具備適當的觀念更擁有實際合作的經驗，能夠在司法家事調解的工作中取得被其他專業認可的位置。

#### 二、加強司法家事調解所需職能之培養

在本研究中，已經建構出價值、知識與技術層面的 54 個職能題項。為了協助在校學生能夠成為具備足夠職能的司法家事調解委員，各社會工作相關系所應針對本研究結果進行相關職能培養課程的因應與規劃。對於表 4-21 所列的三個階段職能題項，建議選擇全部或部分適合在校期間可以培養和累積能力的第一階段與第二階段課程提供學生學習。

#### 三、提供司法家事調解督導訓練

我國「家事事件法」公佈施行僅六年，而法院全面推動家事調解制度至今也

不過十年，社會工作學術單位對於從事司法家事調解所需要的督導制度、督導職能，都尚未建立，更遑論提供。建議進一步規劃家事調解督導制度並提供相關督導訓練課程，使相關權責單位（如司法院、衛生福利部等）有意見參考之依據，也使目前正在從事司法家事調解的實務工作者有進一步拓展知能的機會。

#### **肆、 對社會工作實務單位**

##### **一、投入司法家事調解工作**

司法家事調解的工作內容與目的在於協助當事人處理紛爭、緩和情緒、並提供未來生活議題的適應方案，不但符合社會工作介入、舒緩、與預防的功能，更是向前溯源的積極行為。依據本研究的網站訪查資料，全臺灣投入司法家事調解的社會工作人員大約僅有 150 人，全臺灣擔任家事調解委員的人數亦僅約 607 人；對照全臺灣 2016 年大約 4000 對經由法院訴訟而離婚的夫妻和未經法院訴訟而離婚的 45000 多對夫妻，顯見仍有相當多案件未經過司法家事調解服務即完成離婚手續。建議社會工作人員考慮先擔任法院的家事調解委員，在現有的法院環境中協助當事人面對家事紛爭。

##### **二、推動法院以外的家事調解服務**

目前的家事調解絕大多數僅能在法院中進行，僅有兒童福利聯盟和少數宗教團體與輔導單位提供家事商談和婚姻輔導。面對每年五萬多對的離婚夫妻，社會工作人員應有反身性思考：這些離婚的夫妻都是在權力對等、心平氣和之情形下完整的處理婚姻紛爭？是否應該改造現有的環境以追求更妥適的正義？對照國外推動家事調解的經驗，建議社會工作實務界倡議推動法院以外的家事調解（或家事協談）服務，讓面對家事紛爭的夫妻有可近性高的服務資源可供利用，也讓處於紛爭中的夫妻有機會先對紛爭的議題進行處理，以免錯失關鍵時機而導致婚姻的結束。

## 第四節 研究限制

### 壹、 研究方法

本研究採取修正式德菲法進行社會工作人員參與司法家事調解所需職能的研究，需組成一定人數的專家小組做為研究參與者。由於先進行一般導引式訪談做為結構式問卷之基礎，因此當專家小組人數較多時，一般導引式訪談難以整理出共識；當專家人數較少時，結構式問卷所得到的填答數值又容易受到少數意見極為不同的研究參與者之影響而未能產生共識。另外，受限於修正式德菲法訪談內容需要收斂彙整成結構式的問卷，在訪談過程中無法觸及個人內心世界的討論。

建議後續研究者可考慮使用其他研究方法，分別進行深入討論司法家事調解委員的經驗與感受，或蒐集大量資料進行分析與預測等相關議題；或依據德菲法之精神進行研究步驟更靈活之調整，使每一個研究步驟能根據前一個步驟之結果，彈性的調整蒐集有效資訊的方法。

### 貳、 研究對象

本研究設定的研究參與者，限制為具有社會工作實務年資十年以上、投入司法家事調解工作三年以上，取其經驗和參與的時間具有相當成熟度之優勢。然而這也限制了社會工作人員意見來源之多元性。此外，本研究雖然是針對參與臺灣司法家事調解工作的社會工作人員所需要的職能進行研究，但並未蒐集司法環境當中法律專業團隊成員（如法官、律師、書記官等）的意見，亦未能呈現從他們的觀點討論社會工作人員應具備的家事調解委員之職能。另外，家事調解的最終目的是希望處理當事人之間的紛爭，本研究未能納入當事人之意見，亦無法得知當事人對於社會工作人員擔任家事調解委員之服務是否滿意，或是否能夠有效協助當事人解決紛爭。最後，本研究僅針對社會工作專業背景的司法家事調解委員進行研究，無法針對其他專業背景人員（如心理師、律師、醫師等）的服務進行比較與討論。

建議後續研究者可以考慮發展由不同角色的觀點討論與進行司法家事調解

委員應具備職能之研究，可以進一步促進社會工作人員參與家事調解的再反思。

### 參、研究問題

本研究進行中，研究參與者數次提到家事調解需要較長的時間與較多的次數，尤其不同的議題、不同類型的當事人，以及不同的紛爭型態，都有不同的時間需求和調解次數的不同。另外，研究參與者也提到現行的司法家事調解制度中，不同法院對於當事人續調（繼續調解）也有著不同的做法。由於續調案件可能影響司法行政當中案件進度管制的績效，因此不同地方法院有不同的因應作為；而當事人面對續調的態度，也未能做進一步的討論。目前部分地方法院維持「雙調解委員」來面對家事調解案件，其中利弊得失也無法進一步討論。

建議後續研究者針對臺灣司法家事調解當事人需要的服務進行進一步研究，可將不同紛爭型態與不同司法家事調解運作實務進行比較與討論，可作為提出後續改善臺灣司法家事調解作法之基礎，彰顯社會工作追求社會環境正義之本質。

## 參考書目

- 內政部社區發展雜誌社（1999）。社論：維護人權、促進民主發展、實踐社會工作使命。**社區發展雜誌**，**128**，1-3。
- 王玲琇（2013）。受暴婦女對修復式正義司法處遇之觀點。長榮大學社會工作學系碩士論文，未出版。
- 王美懿（2009）。身為家庭暴力加害人處遇計畫中的「加害人」-一個解釋性互動論的研究。高雄醫學大學醫學社會學與社會工作學系碩士論文，未出版。
- 王夏文（2016）。地方法院家事調解委員的性別意識—以助人專業背景者為例。慈濟大學社工系碩士論文，未出版。
- 王雲東（2016）。社會研究方法：量化與質性取向及其運用（第三版）。新北市：揚智文化。
- 王韻絢（2015）。資深社工人員生涯轉換歷程之研究。嘉義：中正大學成人及繼續教育學系碩士論文，未出版。
- 台中市社會工作師公會（2018）。106 年度「離婚案件之未成年子女及其家長商談服務」服務執行報告。未出版。
- 司法院（2014）。家事法庭：家事新制參考手冊。未出版。
- 白倩如、李仰慈、曾華源（2014）。復原力任務中心社會工作-理論與技術。台北市：洪葉文化。
- 朱瑞玲（1988）。中國人的社會互動：論面子的問題。楊國樞主編，中國人的心理，**239-288**。台北：桂冠。
- 行政院婦女權益促進委員會（2011）。性別平等政策綱領。台北：臺灣婦女權益促進發展基金會。
- 何友暉（1999）。人際情感與人情。**本土心理學研究**，**12**，181-187。Doi: 10.6254/1999.12.181。
- 何振宇（2012）。天平下的「相對公平」：法院之家事調解服務的社會工作處遇初探--以「任務中心」模式為例。**社區發展**，**137**，175-187。
- 何惠玉（2013）。家庭與離婚調解。台北市：永望文化。
- 余玉眉、田聖芳、蔣欣欣主編（2008）。質性研究—田野研究法於護理學之應用。台北：巨流圖書公司。
- 利翠珊（2006）。華人婚姻韌性形成與變化：概念釐清與理論建構。**本土心理學研究**，**25**，101-137。Doi: 10.6254/2006.25.101。

- 利翠珊 (2012)。夫妻關係間的忍與婚姻滿意度之關連。 **中華心理衛生學刊**， **25** (3)， 447-475。 Doi: 10.30074/CJMH.201209.0005。
- 利翠珊、蕭英玲 (2008)。華人婚姻品質的維繫：衝突與忍讓的中介效果。 **本土心理學研究**， **29**， 77-116。 Doi: 10.6254/2008.29.77。
- 利翠珊、蕭英玲 (2016)。夫妻內隱情感經驗：感恩、忍與婚姻滿意度。 **本土心理學研究**， **45**， 93-128。 Doi: 10.6254/2016.45.93。
- 吳明隆 (2014)。 **論文寫作與量化研究(更新四版)**。台北市：五南圖書出版公司。
- 宋文娟 (2001)。一種質量並重的研究法－德菲法在醫務管理學研究領域之應用。 **醫務管理期刊**， **2** (2)， 11-20。 Doi:10.6174/JHM2001.2(2).11。
- 宋麗玉、施教裕 (2009)。 **優勢觀點：社會工作理論與實務**。台北市：洪葉文化。
- 宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍 (2012)。 **社會工作理論：處遇模式與案例分析(第四版)**。台北市：洪葉文化。
- 李姿佳、宋名萍、胡育瑄、潘淑滿 (2016)。家庭暴力家事調解服務之經驗與策略-以台北、士林地方法院為例。 **臺灣社會工作學刊**， **16**， 119-166。
- 李美枝 (1990)。 **社會心理學—理論研究與應用**。台北：大洋出版社。
- 李浩然 (2006)。 **從修復式正義探討鄉鎮市調解委員之婚姻暴力調解策略**。國立台北大學犯罪學研究所碩士論文。
- 李偉 (2012)。 **家庭暴力加害人接受關心訪視後主觀想法之研究-以嘉義市轉介高危機加害人個案為例**。國立中正大學犯罪防治研究所碩士論文，未出版。
- 沈介文、蔡美怡 (2003)。公關專業人員核心能力認知之跨國比較。 **東海管理評論**， **5** (1)， 71-92。
- 林冠惟 (2015)。 **男性家暴相對人在父權體制下的性別角色**。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文，未出版。
- 林振春 (1997)。台灣地區成人教育需求內涵的德惠法研究。 **成人教育學刊**， **1**， 43-82。
- 林惠玲、陳正倉 (2004)。 **基礎統計學：觀念與應用**。台北市：雙葉書廊。
- 林雅容 (2003)。家庭暴力防治工作與婦女離婚問題：家庭暴力防治法理念與現況之兩難。 **台灣社會福利學刊**， **4**， 19-52。
- 林萬億 (2013)。 **當代社會工作-理論與方法**。台北市：五南圖書。
- 柯智慧 (2003)。 **醫務社會工作者應具備之醫務社會工作核心能力初探~以醫學中心為例**。東海大學社會工作學系碩士論文，未出版。
- 柯麗評 (2009)。社會工作者與服務對象互動過程權力關係之運作。 **應用心理研究**， **43**， 149-175。

- 紀淑靜、葉莉莉、盧美秀、林珮宇 (2015)。運用德菲法建構腦中風急性後期照護護理人員應具備之核心能力。 **護理雜誌**， **62** (6)， 35-47。 Doi:10.6224/JN.62.6.35。
- 胡滢 (2016)。家事糾紛及其解決機制。 **天水行政學院學報**， **2016** (3)， 97-101。
- 范嵐欣 (2008)。 **華人夫妻關係衝突之人我關係協調諮商改變歷程研究**。國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系碩士論文，未出版。
- 徐震、李明政 (2004)。 **社會工作思想與倫理**。台北：松慧。
- 涂秀玲 (2006)。 **離婚親權行使事件中家事調解之研究-以子女最佳利益為中心**。國立中正大學法律研究所碩士論文，未出版。
- 張以岳 (2016)。屏院辦理親子事件「調解前說明會」之學理依據與實務運作情形。 **司法週刊**，第 **1796** 期。
- 莫永榮 (2005)。加拿大聯邦政府建構中高階文官核心能力之研究。 **政策研究學報**， **5**， 29-60。
- 許春金 (2010)。 **人本犯罪學 (修訂二版)**。台北：三民書局。
- 許崇源 (2001)。我國非營利組織責任及透明度提升之研究—德爾菲法之應用。 **中山管理評論**， **9** (4)， 540-566。
- 許臨高主編 (2016)。 **社會個案工作：理論與實務**。台北市：五南圖書。
- 連山編著 (2016)。 **圖解賽局理論**。新北市：華威國際。
- 郭倩嵐 (2014)。 **尋求法院家事調解離婚夫妻與一般夫妻之婚姻信念、相對權力與衝突因應策略之比較研究**。新竹教育大學教育心理與諮商學系碩士論文。
- 郭靜晃 (2016)。 **人類行為與社會環境**。新北市：揚智文化。
- 郭麗安、王唯馨 (2010)。台灣離婚調解場域的觀察與反省：訓練與性別。 **應用心理研究**， **46**， 233-250。
- 陳文亮、陳姿樺 (2011)。應用修正式德菲層級程序法建構成衣設計指標之研究。 **人文暨社會科學期刊**， **7** (1)， 49-59。 Doi:10.7118/JHSS.201106.0049。
- 陳民虹、劉金明 (2008)。婚姻暴力家事調解案例報告及婚姻暴力的處理。 **台灣家醫誌**， **18** (3)， 191-197。 Doi:10.7023/TJFM.200809.0191
- 陳伶珠、盧佳香 (2006)。以法院為基礎的社會工作家事調解歷程之初探。 **臺灣社會工作學刊**， **5**， 75-125。 Doi: 10.29814/TSW.200601.0003。
- 陳秉華、林美珣、李素芬 (2009)。人我關係協調之伴侶諮商研究。 **教育心理學報**， **40** (3)， 463-488。 Doi: 10.6251/BEP.20080910。
- 陳秉華、游淑瑜 (2001)。台灣的家庭文化與家庭治療。 **Asian Journal of Counselling**， **8**(2), 153-174。

- 陳美源 (2002)。統計學。台北市：三民書局。
- 陳愛武 (2013)。情理與互讓：家事調解的技術構造解讀。社會科學輯刊，2013 (3)，38-41。
- 陳賜良 (2010)。談 ADR 概念下的法學教育與司法程序。司法週刊，第 1475 期。
- 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。
- 陳麗欣、魏希聖、王慧琦 (2007) 運用德菲法建構台中市志願服務評鑑指標。朝陽學報，12，333-349。Doi:10.30108/JCUT.200709.0019。
- 陳麗欣等 (2000)。家庭生命週期的親密關係。台北市：教育部社會教育司。
- 陳麗圓 (2007)。司法體系內專家家事調解之理念與實務-以臺中地方法院為例。南投：暨南國際大學社會政策與社會工作碩士論文，未出版。
- 彭南元 (2002)。論家事案件採心理諮詢服務之可行性。司法週刊，第 1102 期。
- 彭南元 (2008)。法院家事調解模式之發展。月旦法學，159，39-53。
- 彭懷真 (2018)。家庭社會工作。新北市：揚智文化。
- 曾華源 (1987)。社會工作實習教學-理論、實務與研究。台北：五南圖書。
- 曾華源、白倩如 (1999)。司法與社會工作實務。社區發展季刊，128，34-48。
- 曾華源、胡慧葵、李仰慈、郭世豐 (2006)。社會工作專業價值與倫理概論。台北：洪葉。
- 黃光國 (1999)。也談「人情」與「關係」的構念化。本土心理學研究，12，215-248。
- 黃光國 (2005a)。儒家關係主義：文化反思與典範重建。台北市：台大出版中心。
- 黃光國 (2005b)。華人社會中的臉面觀。於楊國樞、黃光國、楊中芳主編，華人本土心理學 (上)，365-405。台北：遠流。
- 黃惠惠 (2005)。助人歷程與技巧 (新增訂版)。台北市：張老師文化。
- 黃源協 (2014)。社會工作管理 (第三版)。台北市：雙葉書廊。
- 黃翠紋 (2015)。台灣家事事務調解的發展與變革。犯罪學期刊，18 (1)，1-14。
- 黃翠紋、梁欣丞 (2011)。法院調解委員調解家庭暴力案件能力影響因素之研究。亞洲家庭暴力與性侵害期刊，7(1)，79-104。Doi：[10.29804/AJDVSO.201107.0004](https://doi.org/10.29804/AJDVSO.201107.0004)
- 黃曬莉 (2005)。人際和諧與人際衝突。於楊國樞、黃光國、楊中芳主編，華人本土心理學 (下)，521-566。台北：遠流。
- 楊國樞 (2005)。華人社會取向的理論分析。於楊國樞、黃光國、楊中芳主編，華人本土心理學 (上)，173-213。台北：遠流。

- 楊熾光 (2013)。家事調解之實質發展與專業整合。臺灣高等法院臺中分院研究報告。未出版。
- 鄒小琴 (2014)。協議離婚中未成年子女利益保護制度的反思與完善--以儒家傳統文化的影響為研究視角，*人民司法*，**2014** (9)，76-81。
- 翟宗悌、王佩辰、鄔佩麗 (2017)。善了！心理諮詢師在離婚調解中的服務敘事。*輔導與諮商學報*，**38** (2)，1-24。
- 翟學偉 (2005)。人情、面子與權力的再生產。北京：北京大學出版社。
- 臺中地方法院家事法庭編著 (2008)。2008 家事調解 (商談) 實務操作手冊。未出版。
- 劉貞誼 (2012)。早期療育社會工作者核心能力之建構。台中：東海大學社會工作學系碩士論文，未出版。
- 劉珠利 (2005)。助人關係與女性：一個文化取向女性主義的角度。*社區發展*，**112**，130-140。
- 潘淑滿 (2003)。質性研究：理論與應用。台北市：心理出版社。
- 鄧振源 (2005)。計畫評估：方法與運用。基隆：運籌規劃與管理研究中心。
- 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)，27-55。
- 蕭文高 (2017)。老人照顧服務社會工作者之職能、專業認同、成就感與離職傾向。*社會政策與社會工作學刊*，**21** (1)，149-195。
- 蕭瑞麟 (2007)。不用數字的研究：鍛鍊深度思考力的質性研究。台北：培生。
- 賴月蜜 (2005)。澳洲、香港、日本之家事商談相關制度比較研究—兼論我國家事商談制度之現況與發展。國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系博士論文，未出版。
- 賴月蜜 (2009)。香港、台灣家事調解制度比較研究—以家庭暴力事件為中心。*人文及社會科學集刊*，**21**(2)，247-289。
- 賴富庭 (2012)。原住民族傳統中的修復式正義觀點與實踐--以家庭暴力與青少年偏查行為為例。國立東華大學族群關係與文化學系碩士論文，未出版。
- 閻正道 (2014)。社會工作者之核心職能模型探討。逢甲大學合作經濟學系碩士論文，未出版。
- 謝宏林 (2010)。家庭暴力加害人處遇成效意涵之研究。東海大學社會工作學系博士論文，未出版。
- 謝秀芬 (2016)。社會個案工作-理論與技巧 (第四版)。台北：雙葉。
- 謝臥龍 (1997)。優良國中教師特質之德懷分析。*教育研究資訊*，**5** (3)，14-28。

- 謝淑貞 (1995)。賽局理論。台北：雙葉書廊。
- 瞿海源、畢恆達、劉長萱、楊國樞主編 (2015)。社會及行為科學研究法-質性研究法。台北：東華書局。
- 簡春安、鄒平儀 (2016)。社會工作研究法。台北：巨流。
- 簡春安、趙善如 (2008)。社會工作哲學與理論。台北：巨流。
- Adams, R. (2008). *Empowerment, Participation, and Social Work*. (陳秋山譯, 培力、參與、社會工作)。台北市：心理出版社。
- Ashford, J. B. & LeCroy, C. W. (2010). *Human Behavior in the Social Environment- a Multidimensional Perspective (4<sup>th</sup> ed.)*. (張宏哲、林昱宏、劉懿慧、徐國強、鄭淑芬譯, 人類行為與社會環境, 三版)。台北市：新加坡商聖智學習, 2014。
- Banks, S. (2012). *Ethics and Values in Social Work (4<sup>th</sup> ed.)*. (周采薇譯, 社會工作倫理與價值)。台北市：洪葉文化, 2014。
- Barsky, A. (2001). Understanding Family Mediation from a Social Work Perspective. *Canadian Social Work Review*, 18(1), 25-46.
- Bastard, B. (2010). Family Mediation in France: A New Profession Has Been Established, but Where Are the Clients? *Journal of Social Welfare & Family Law*, 32(2), 135-142. Doi: 10.1080/09649069.2010.506309.
- Beck, C. J. A. & Sales, B. D. (2001). *Family Mediation : Facts, Myths, and Future Prospects*. Washington, DC : American Psychological Association.
- Beckett, C. & Horner, N. (2016). *Essential Theory for Social Work Practice*. LA: SAGE.
- Beckett, C. (2006). *Essential Theory for Social Work Practice*. (洪敏婉譯, 社會工作實務理論：整合運用取向)。台北：洪葉, 2013。
- Bonoma, T. V. & Zaltman, G. (1981). *Psychology for Management*. (余振忠譯, 實用管理心理學)。台北：遠流, 1990。
- Brown, H. C. (1996). The Knowledge Base of Social Work, in Vass, A. A.(ed.), *Social Work Competences: Core Knowledge, Values and Skills*, pp. 8-35. London: SAGE.
- Buehler, C., Betz, P., Ryan, C. M., Legg, B. H., & Trotter, B. B.(1992). Description and Evaluation of the Orientation for Divorcing Parents: Implications for Postdivorce Prevention Programs. *Family Relations*, 41(2), 154-162. Doi: 10.2307/584827.
- Bush, R. A. B. & Folger, J. P. (1994). *The Promise of Mediation: Responding to Conflict Through Empowerment and Recognition*. San Francisco: Jossey-Bass.

- Cheon, A. & Regehr, C. (2006). Restorative Justice Models in Cases of Intimate Partner Violence: Reviewing the Evidence. *Victims and Offenders, 1*, 369-394. Doi:10.1080/15564880600934138. 369.
- Collins, D., Jordan, C., & Coleman, H. (2012). *An Introduction to Family Social Work (4<sup>th</sup> ed.)*. (魏希聖譯，家庭社會工作)。台北市：洪葉文化，2013。
- Cournoyer, B. R. (2010). *Social Work Skills Workbook (6<sup>th</sup> ed.)*. (萬育維譯，社會工作實務手冊)。台北市：洪葉文化，2012。
- Crabtree, B. F. & Miller, W. L. (1999). *Doing Qualitative Research (2<sup>nd</sup> ed.)*. (黃惠雯、童婉芬、梁文綦、林兆衛等譯，最新質性方法與研究)。台北：韋伯文化，2007。
- Creswell, J. W. & Plano Clark, V. L. (2007). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. (謝志偉、王慧玉譯，混合方法研究導論)。台北：心理出版社，2010。
- Creswell, J. W. (2004). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Method Approaches*. (張宇樑、吳榕椒譯，研究設計-質化、量化及混合方法取向)。台北：學富文化，2011。
- Dalkey, N. C. (1969). *The Delphi Method: An Experimental Study of Group Opinion*. Santa Monica, CA: The Rand Corporation.
- Davies, M. (editor). (2002). *The Blackwell Companion to Social Work (6<sup>th</sup> ed.)*. (朱道凱、蘇采禾譯，社會工作概論)。台北：群學，2005。
- Delbecq, A. L., Van de Ven, A. H., & Gustafson, D. H. (1975). *Group Techniques for Program Planning: A Guide to Nominal Group and Delphi Processes*. Glenview, Illinois: Scott Foresman and Company.
- Dingwall, R. (2010). Divorce Mediation: Should we Change Our Mind? *Journal of Social Welfare & Family Law, 32*(2), 107-117.
- Dryden, W. (1994). *Invitation to Rational-Emotive Psychology*. (武自珍譯，理性情緒心理學入門)。台北：心理出版社，1997。
- Egan, G. (2010). *The Skilled Helper: A Problem-Management and Opportunity – Development Approach to Helping (9<sup>th</sup> ed.)*. (鍾瑞麗譯，助人歷程與技巧-有效能的助人者)。台北市：新加坡商聖智學習，2012。
- Faherty, V. (1979). Continuing Social Work Education: Results of a Delphi Survey. *Journal of Education for Social Work, 15*(1), 12-19. Doi:10.1080/00220612.1979.10671539.

- Fawcett, M. (2007). Competence in Mediation Practice. In O'Hagan, K. (ed.), *Competence in Social Work Practice*, pp31-52. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Garielides, T. (2015). Is Restorative Justice Appropriate for Domestic Violence Cases? *Social Work Review*, 2015(4), 105-121.
- Glover, J. (2008). Mediation in a Family Court Setting: Does It Work? *Child Care in Practice*, 14(3), 293-310. Doi:10.1080/13575270802042728.
- Goldenberg, H. & Goldenberg, I. (2011). *Family Therapy: An Overview (7<sup>th</sup> ed.)*. (吳婷盈、鄧志平、王櫻芬譯，家族治療概觀)。台北市：新加坡商聖智學習，2012。
- Haynes, J. M. (1981). *Divorce Mediation: A Practical Guide for Therapist and Counselors*. New York: Springer Publishing Company.
- Hepworth, D. H., Rooney, R. H., Rooney, G. D., Strom-Gottfried, K. & Larsen, J. (2010). *Direct Social Work Practice- Theory and Skills (8<sup>th</sup> ed.)*. (曾華源、翁毓秀、趙善如、李自強主編，社會工作直接服務-理論與技巧)。台北：新加坡商聖智學習，2013。
- Holden, M. C. & Wedman, J. F. (1993). Future Issues of Computer-Mediated Communication: The Results of a Delphi Study. *Educational Technology Research and Development*, 41(4), 5-24. Doi:10.1007/BF02297509
- Irving, H. H. (2002). *Family Mediation: Theory and Practice with Chinese Families (Chinese Edition)*. (萇英麗、王振福、袁菊花譯，家事調解：應用於華人家庭的理論與實踐)。香港：香港大學出版社，2005。
- Irvng, H. H. & Benjamin, M. (2002). *Therapeutic Family Mediation: Helping Families Resolve Conflict*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- James, A. L., Haugen, G. M. D., Rantalaiho, M., & Marples, R.(2010). The Voice of the Child in Family Mediation: Norway and England. *International Journal of Children's Right*, 18, 313-333. Doi:10.1163/157181810X494173.
- Johnson, L. C. & Yanca, S. J. (2001). *Social Work Practice: a Generalist Approach*. MA: Allyn & Bacon.
- Kawanishi, S. (2009). *Game Riron No Shikou Hou*. (高菱珞譯，所有問題，都是一場賽局：贏家邏輯—操縱與雙贏的策略思考，第二版)。新北市：大牌出版，2016。
- Lang, M. (2004). Understanding and Responding to Power in Mediation. In Folberg, J., Milne, A. L., & Salem, P. (eds.), *Divorce and Family Mediation*, pp209-224. New York, NY: The Guilford Press.

- Linstone, H. A. & Turoff, M. (Eds.) (1975). *The Delphi Method: Techniques and Applications*. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company.
- Mantle, G. & Critchley, A. (2004). Social Work and Child-center Family Court Mediation. *British Journal of Social Work*, 34(8), 1161-1172.
- Maxwell, J. A. (1996). *Qualitative Research Design: an Interactive Approach*. (高熏芳、林盈助、王向葵譯，質化研究設計：一種互動取向的方法)。台北：心理出版社，2001。
- McKnight, M. S. & Erickson, S. K. (2004). The Plan to Separately Parent Children after Divorce. In Folberg, J., Milne, A. L., & Salem, P. (eds.), *Divorce and Family Mediation*, pp129-154. New York, NY: The Guilford Press.
- Mienlowska-Norkiene, R. (2012). Inequality in Divorce Mediation – Reasons, Manifestations and Ways to Avoid it. Lessons for Lithuania. *Socialinis Darbas/Social Work*, 11(1), 119-130.
- Mills, L. G., Barocas, B., & Ariel, B. (2013). The Next Generation of Court-mandated Domestic Violence Treatment: A Comparison Study of Batterer Intervention and Restorative Justice Programs. *Journal of Experimental Criminology*, 9, 65-90. Doi: 10.1007/s11292-012-9164-x.
- Moloney, L. (2011). Family Mediation: Confidence, Culture and Cooperation. *Journal of Family Studies*, 17, 178-185. Doi: 10.1080/13229400.2011.11004077.
- Murry Jr., J. W. & Hammons, J. O. (1995). Delphi: A Versatile Methodology for Conducting Qualitative Research. *The Review of Higher Education*, 18(4), 423-436. Doi:10.1353/rhe.1995.0008.
- Neuman, W. (1997). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches (3<sup>rd</sup> ed.)*. (朱柔若譯，社會研究方法：質化與量化取向)。新北市：揚智文化，2000。
- O'Hagan, K. (1996). Social Work Competence: An Historical Perspective. In O'Hagan, K. (ed.). *Competence in Social Work Practice: A Practical Guide for Professionals*. pp1-24. London: Jessica Kingsley Publishers.
- O'Sullivan, T.(2011). *Decision Making in Social Work (2th ed.)*. New York, NY : Palgrave Macmillan.
- Patton, M. Q.(2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods (3<sup>rd</sup> ed.)*。(吳芝儀、李奉儒譯，質性研究與評鑑)。嘉義：濤石，2008。
- Payne, M. (2005). *Modern Social Work Theory (3<sup>rd</sup> ed.)*. (馮亞麗、葉鵬飛譯，現代社會工作理論(第三版))。北京：中國人民大學出版社，2008。

- Pearce, J. (1996). The Values of Social Work, in Vass, A. A. (ed.), *Social Work Competences: Core Knowledge, Values and Skills*, pp.36-61. London: SAGE.
- Pelikan, C. (2010). On the Efficacy of Victim-offender-mediation in Cases of Partnership Violence in Austria, or: Men don't Get Better, but Women Get Stronger: Is It Still True? *European Journal on Criminal Policy & Research*, 16, 49-67. Doi: 10.1007/s10610-010-9117-8.
- Reamer, F. G. (1999). *Social Work Values and Ethics* (2<sup>nd</sup> ed.). (包承恩、王永慈、郭瓏灑、鍾曉慧譯，社會工作價值與倫理)。台北市：洪葉文化，2000。
- Reid, W. J. (1992). *Task Strategies: an Empirical Approach to Clinical Social Work*. NY: Columbia University Press.
- Rhoades, H. (2010). Mandatory Mediation of Family Disputes: Reflections from Australia. *Journal of Social Welfare & Family Law*, 32(2), 183-194. Doi: 10.1080/09649069.2010.506313.
- Rooney, R. H. (ed.) (2009). *Strategies for Work with Involuntary Clients* (2<sup>nd</sup> ed.). NY: Columbia University Press.
- Schutt, R. K. (2012). *Investigating the Social World: the Process and Practice of Research* (7<sup>th</sup> ed.). (許素彬、呂朝賢、朱美珍、趙善如、王篤強、鄭夙芬、曾華源譯，社會研究法：歷程與實務，第七版)。台北：洪葉文化，2013。
- Sears, D. O., Freedman, J. L., Anne Peplau, L. (1985). *Social Psychology* (5<sup>th</sup> ed.). (黃安邦譯，社會心理學)。台北市：五南圖書，1986。
- Segal, E. A., Gerdes, K. E., Steiner, S. (2007). *An Introduction to the Profession of Social Work: Becoming a Change Agent*, (2<sup>nd</sup> ed.). (曾華源、高迪理主編，社會工作概論-成為一位改變者)。台北市：湯姆生，2007。
- Severson, M. M. & Bankston, T. V. (2006). Social Work and the Pursuit of Justice through Mediation. *Social Work*, 40(5), 683-691. Doi: 10.1093/sw/40.5.683.
- Shimizu, T. (2007). *Game Riron No Point Ga Wakaru Hon*. (謝育容譯，賽局理論圖解)。台北：商周出版，2010。
- Spillane-Grieco, E. (2000). Cognitive-Behavioral Family Therapy with a Family in High-conflict Divorce: A Case Study. *Clinical Social Work Journal*, 28(1), 105-119.
- Taylor, A. (2004). *The Handbook of Family Dispute Resolution: Mediation Theory and Practice*. (楊康臨、鄭維瑄譯，家庭衝突處理-家事調解理論與實務)。台北市：學富文化，2007。
- Thompson, S. & Thompson, N. (2008). *The Critically Reflective Practitioner*. N.Y.: Palgrave Macmillan.

- Trotter, C. (2002). Worker Skill and Client Outcome in Child Protection. *Child Abuse Review*, 11, 38-50. Doi: 10.1002/car.719.
- Vass, A. A. (Ed.) (1996). *Social Work Competence*. London: SAGE.
- Wormer, K. V. (2009). Restorative Justice as Social Justice for Victims of Gendered Violence: A Standpoint Feminist Perspective. *Social Work*, 54(2), 107-116. Doi: 10.1093/sw/54.2.107.
- Wong, R. R. (1995). Divorce Mediation Among Asian Americans: Bargaining in the Shadow of Diversity. *Family Court Review*, 33(1), 110-128.
- Zastrow, C. H. & Kirst-Ashman, K. K. (2010). *Understanding Human Behavior and the Social Environment (8<sup>th</sup> ed.)*. (溫如慧等譯，人類行為與社會環境)。台北市：新加坡商聖智學習，2012。

#### 【網路資料】

- CSWE (2008). *Educational Policy and Accreditation Standards*. 網址：  
[https://www.cswe.org/getattachment/Accreditation/Standards-and-Policies/2008-EPAS/2008EDUCATIONALPOLICYANDACCREDITATIONSTANDARDS\(EPAS\)-08-24-2012.pdf.aspx](https://www.cswe.org/getattachment/Accreditation/Standards-and-Policies/2008-EPAS/2008EDUCATIONALPOLICYANDACCREDITATIONSTANDARDS(EPAS)-08-24-2012.pdf.aspx)。查詢日期：2016.12.01。
- CSWE (2015). *Educational Policy and Accreditation Standards*. 網址：  
[https://www.cswe.org/getattachment/Accreditation/Accreditation-Process/2015-EPAS/2015EPAS\\_Web\\_FINAL.pdf.aspx](https://www.cswe.org/getattachment/Accreditation/Accreditation-Process/2015-EPAS/2015EPAS_Web_FINAL.pdf.aspx)。查詢日期：2017.12.16。
- 司法院 (2016a)。地方法院家事終結程序-按機關別分。網址：  
<http://www.judicial.gov.tw/juds/>。查詢日期：2016.04.18。
- 司法院 (2016b)。法院家事調解委員倫理規範。網址：  
<http://www.judicial.gov.tw/work/work08/%E5%AE%B6%E4%BA%8B%E8%A%BF%E8%A7%A3%E5%A7%94%E5%93%A1%E5%80%AB%E7%90%86%E8%A6%8F%E7%AF%84.pdf>。查詢日期：2016.06.30。
- 司法院 (2016c)。我國家事調解流程圖。網址：  
[http://www.judicial.gov.tw/j/judicial01\\_09\\_1.html](http://www.judicial.gov.tw/j/judicial01_09_1.html)。查詢日期：2016.05.09。
- 司法院 (2018)。家事事件法特色。網址：  
<http://www.judicial.gov.tw/work/work08/%E5%AE%B6%E4%BA%8B%E6%B3%95%E7%89%B9%E8%89%B2.pdf>。查詢日期：2018.01.13。
- 行政院主計總處 (2018)。我國離婚人口統計。網址：  
<http://www.stat.gov.tw/ct.asp?xItem=36477&ctNode=538&mp=4>。查詢日期：2018.04.20。

法官學院（2018）。107 年度法官學院研習業務計畫書。網址：  
<http://tpi.judicial.gov.tw/UserFiles/107%E5%B9%B4%E5%BA%A6%E6%B3%95%E5%AE%98%E5%AD%B8%E9%99%A2%E7%A0%94%E7%BF%92%E6%A5%AD%E5%8B%99%E8%A8%88%E7%95%AB%E6%9B%B8.pdf>。查詢日期：2018.05.02。

衛生福利部（2018）。社會安全網計畫。網址：  
<https://www.mohw.gov.tw/cp-3792-40287-1.html>。查詢日期：2018.05.21。

衛生福利部社會及家庭署（2015）。兒童權利公約一般性建議第十二號：兒童表達意見的權利。網址：  
<http://www.sfaa.gov.tw/SFAA/Pages/Detail.aspx?nodeid=601&pid=3942>。查詢日期：2016.06.30。

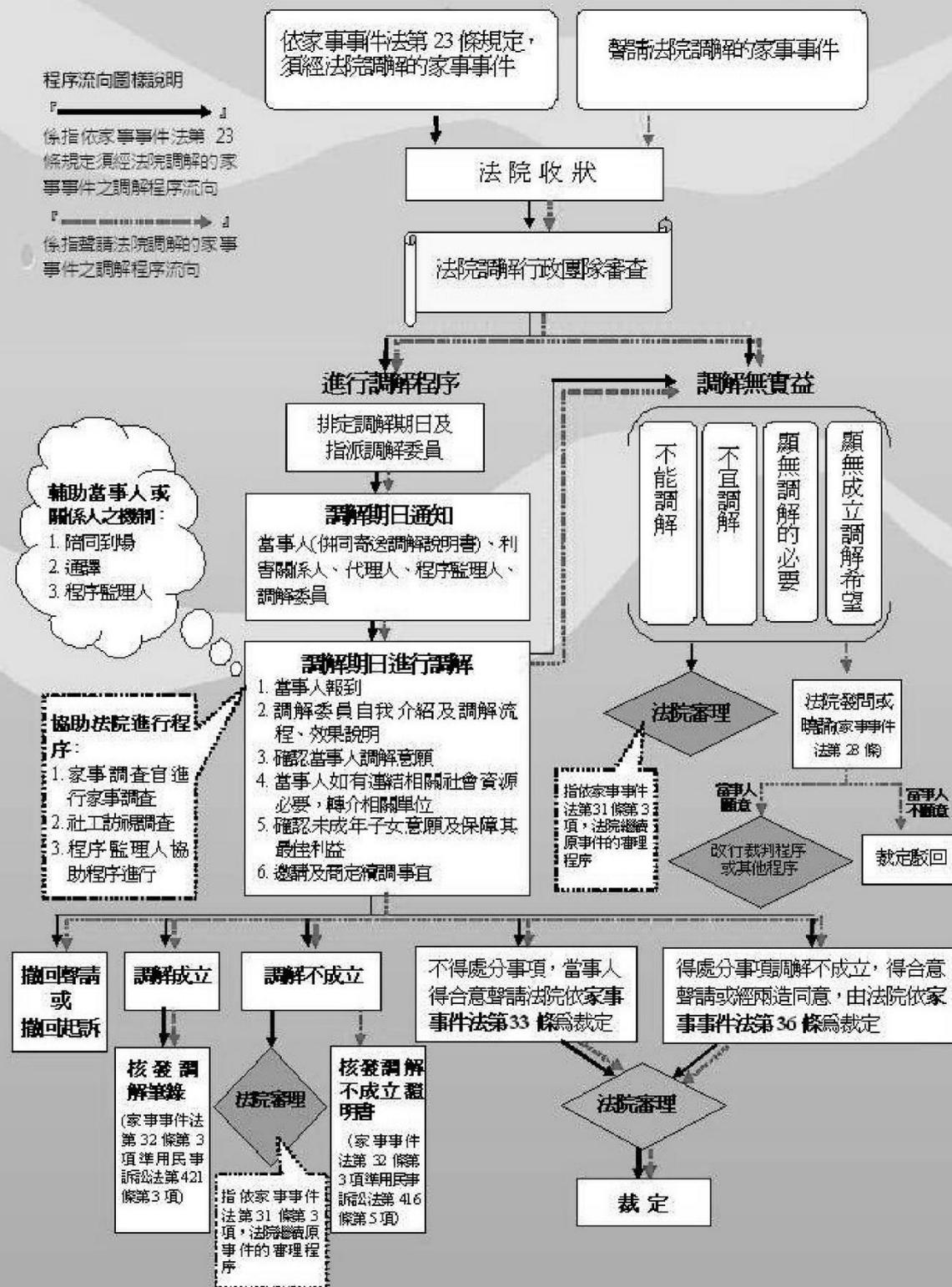
台中地方法院（2018）家事調解委員名冊。網址：  
[http://tcd.judicial.gov.tw/manasystem/files/common/2018122135150\\_1.pdf](http://tcd.judicial.gov.tw/manasystem/files/common/2018122135150_1.pdf)。查詢日期：2018.04.21。

## 法院進行家事事件調解程序簡介

程序流向圖樣說明

「—————>」  
係指依家事事件法第 23 條規定須經法院調解的家事事件之調解程序流向

「—————>」  
係指聲請法院調解的家事事件之調解程序流向



## 臺灣社會工作人員參與司法家事調解的職能之研究

### 研究說明信函

敬愛的社工先進伙伴，您好：

我是東海大學社會工作系博士班研究生何振宇，正在進行我的博士論文研究。希望透過本研究，能建構出社會工作者參與臺灣司法家事調解中的職能（competence），以做為未來學校教育、實務運用、機構訓練、以及社會工作者專業發展之參考。

為了有效整合實務工作者之意見，本研究採用德爾菲法（Delphi method）為研究進行的方法。將邀請實際參與臺灣各地方法院家事調解超過三年的資深社會工作者（社工年資超過十年）共同探討，期盼能對本研究議題達成共識。您是本研究重要的實務專家，誠摯邀請您同意參與本研究。

本研究中所取得的意見，僅作整體分析之用，也將謹守資料保密原則，所有資料都將匿名處理。若您希望瞭解研究成果，將在論文完成後寄送一份給您。根據德爾菲法的進程序，需要您提供的協助如下：

1. 請先接受訪談，訪談大綱與訪談同意書將隨同本信函附上。訪談過程中將全程錄音，並將製作為逐字稿以整理分析做為問卷設計之依據。
2. 請進行第一次問卷填答，請您依照問卷之問題表達意見。
3. 請進行第二次問卷填答，本次問卷與前次問卷內容相同，但會提供第一次問卷之相關統計資料給您參考，再次徵詢您的意見。
4. 如果實務專家的意見已趨近一致，則完成意見徵詢；若必要，將可能在調整部分問卷後第三次徵詢您的意見。

過程中若有任何問題或疑問，都誠摯歡迎您來電或來信詢問。

敬祝

平安健康

東海大學社會工作系

指導教授：曾華源

研究生：何振宇敬上

2016年12月

研究生聯絡資訊：

Email:

手機:

Line ID:           、Wechat ID:

## 臺灣社會工作人員參與司法家事調解的職能之研究

### 訪談大綱

#### 受訪者基本資料

年齡		性別		最高學歷	
社工年資		調解委員 年資		現職單位 與年資	
近三年平均每年服務 次數			服務之地方法院		

#### 訪談大綱

本研究僅針對家事調解當事人面對婚姻及其未成年子女相關議題做討

論，其餘有關研究倫理以及您與當事人的權益保障如同研究說明信函所述。

- 一、請談談您擔任家事調解委員的緣由，並請您分享開始擔任家事調解委員之前做了哪些預備？由法院提供還是其他途徑提供哪些協助？
- 二、您認為在進行家事調解的過程中要具備什麼能力？
- 三、可否請您分享印象最深刻（困難、棘手、或難以忘懷）的一個案例？您是如何處理的？您為何要那樣處理？您的目的是什麼？
- 四、在家事調解過程中，您覺得您經常扮演什麼角色？不同的當事人如何影響您的角色？
- 五、您覺得臺灣哪些文化特質影響您的調解工作？哪些有幫助？哪些是阻礙？
- 六、看到哪些現象您會中斷調解的討論？您如何中斷？為什麼決定要中斷？
- 七、您從事家事調解過程中，有哪些社會工作的觀念是您最常應用的？
- 八、對於未來的社工參與家事調解，建議要有哪些職前訓練或準備？
- 九、其他意見？

## 臺灣社會工作人員參與司法家事調解的職能之研究

### 第一次專家問卷

各位先進，謝謝您同意持續參與本研究。這份問卷共分為兩個部分。

第一部分要請教您對於臺灣社會工作人員參與司法家事調解中所需要的職能的想法，每一題有兩個小題：在「重要性」部分，請您針對題目所陳述的能力，在「非常重要」、「重要」、「沒意見」、「不重要」、「非常不重要」等五個選項中勾選；在「完成具備的時間」部分，請您針對題目所陳述的能力，認為社會工作人員可以完成具備的時間，在「擔任調解委員前」、「擔任調解委員後三個月內」、「擔任調解委員後三個月以上一年以內」、「擔任調解委員後一年以上三年以內」、以及「擔任調解委員三年以上」等五個選項中勾選。第二部分是個人資料。

為確保您的隱私，所有問卷的調查結果均將以全體專家意見統計呈現。再一次謝謝您對本研究的協助。

東海大學社會工作系研究生 何振宇敬上

#### 一、有關職能題項

我認為家事調解委員要有哪些能力才能把家事調解工作做好？	重要性					完成具備的時間				
	非常重要	重要	普通	不重要	非常不重要	擔任家事調解委員前	擔任後三個月內	擔任後三個月以上一年以下	擔任後一年以上三年以下	擔任後三年以上
1. 言行舉止符合家事調解委員的倫理規範。	<input type="checkbox"/>									
2. 面對當事人不同的個人特質（如：種族、身心障礙、性傾向、政治立場等），都同樣專注聆聽其意見。	<input type="checkbox"/>									
3. 注意當事人在環境中各種弱勢條件（如：收入、學歷、工作狀況等）。	<input type="checkbox"/>									
4. 表現維護兒童最佳利益的行為。（如：手足不分離原則、主要照顧者原則等）	<input type="checkbox"/>									
5. 注意兒童最佳利益在不同家庭環境，能呈現不同做法。	<input type="checkbox"/>									
6. 瞭解當事人在地生活習慣。	<input type="checkbox"/>									
7. 運用「在地人情世故」進行家事調解。（如：當地的文化、語言、生活環境等）	<input type="checkbox"/>									
8. 理解性別平權在不同家庭環境，會有不同做法。	<input type="checkbox"/>									

我認為家事調解委員要有哪些能力才能把家事調解工作做好？	重要性					完成具備的時間				
	非常重要	重要	普通	不重要	非常不重要	擔任家事調解委員前	擔任後三個月內	擔任後三個月以上一年以下	擔任後一年以上三年以下	擔任後三年以上
9. 察覺當事人不符合性別平權的言行時，立即適當提醒。(如：男人說話女人不可以插嘴、是男人就應該負責養家)	<input type="checkbox"/>									
10. 調解結束後，針對案情重新思考是否有更有效的調解策略。	<input type="checkbox"/>									
11. 在司法環境中，運用社會工作專業能力讓當事人的紛爭得到解決。	<input type="checkbox"/>									
12. 具有促進法律專業團隊(如：法官、律師、書記官等)認同社會工作專業的言行舉止。	<input type="checkbox"/>									
13. 協助當事人在法院環境能自在陳述意見。	<input type="checkbox"/>									
14. 鼓勵當事人參與現有家事調解相關創新作法。(如：調解前的親職講座、積極鼓勵當事人續調、安排未成年子女參加支持性團體等)	<input type="checkbox"/>									
15. 具備家事調解所需相關法律知識。	<input type="checkbox"/>									
16. 按照家事調解相關規定進行家事調解工作。	<input type="checkbox"/>									
17. 具備生態系統基礎知識。	<input type="checkbox"/>									
18. 應用生態理論在家事調解工作。	<input type="checkbox"/>									
19. 應用家庭系統理論在家事調解工作。	<input type="checkbox"/>									
20. 應用優勢觀點在家事調解工作。	<input type="checkbox"/>									
21. 具備家庭社會工作相關知識。	<input type="checkbox"/>									
22. 應用依附關係相關知識在家事調解工作。	<input type="checkbox"/>									
23. 應用家庭暴力相關知識在家事調解工作。	<input type="checkbox"/>									
24. 應用兒童少年保護相關知識在家事調解工作。	<input type="checkbox"/>									
25. 應用家庭生命週期相關知識在家庭調解工作。	<input type="checkbox"/>									
26. 閱讀卷宗完成家系圖。	<input type="checkbox"/>									
27. 在會談過程察覺當事人的權力平衡狀態。	<input type="checkbox"/>									

我認為家事調解委員要有哪些能力才能把家事調解工作做好？	重要性					完成具備的時間				
	非常重要	重要	普通	不重要	非常不重要	擔任家事調解委員前	擔任後三個月內	擔任後三個月以上一年以下	擔任後一年以上三年以下	擔任後三年以上
28. 協助當事人在權力平衡的情形下進行家事調解。	<input type="checkbox"/>									
29. 從當事人的肢體語言預估雙方現階段關係。	<input type="checkbox"/>									
30. 處理衝突，使當事人恢復討論。	<input type="checkbox"/>									
31. 分別單獨會談以協助當事人充分陳述意見。	<input type="checkbox"/>									
32. 引導當事人以對方的立場思考。	<input type="checkbox"/>									
33. 根據過去家事調解經驗提供該案件未來可能發展的參考意見。	<input type="checkbox"/>									
34. 協助當事人自行提出具體可行的紛爭解決提案。	<input type="checkbox"/>									
35. 創造雙贏策略提高當事人相互配合意願。	<input type="checkbox"/>									
36. 察覺當事人沒有明講的議題（如：性關係不和諧、經濟困境等）。	<input type="checkbox"/>									
37. 處理當事人以外的家庭重要他人之影響（如：尊親屬、現任伴侶等）	<input type="checkbox"/>									
38. 協助當事人同意對方部分彈性以面對時間的議題（如：接送子女的時間）。	<input type="checkbox"/>									
39. 運用會談技術使當事人說出紛爭的癥結。	<input type="checkbox"/>									
40. 運用問題解決相關知識協助當事人進行紛爭解決。	<input type="checkbox"/>									
41. 協助當事人能聚焦於調解議題。	<input type="checkbox"/>									
42. 提供當事人現有紛爭解決方法以外的替代做法。	<input type="checkbox"/>									
43. 協助當事人能正向詮釋對方訊息。	<input type="checkbox"/>									
44. 運用專業知能提供當事人合宜行為的示範。	<input type="checkbox"/>									
45. 具備豐富的生活常識作為家事調解紛爭討論之題材。	<input type="checkbox"/>									
46. 提供因應當事人生活困境的建議。	<input type="checkbox"/>									
47. 表現出專心傾聽的行為（如：點頭回應、眼神專注在當事人等）。	<input type="checkbox"/>									
48. 即使當事人有不適當的言行，仍會注意其意見。	<input type="checkbox"/>									
49. 針對家事調解過程的各種狀況，靈活調整討論策略。	<input type="checkbox"/>									

我認為家事調解委員要有哪些能力才能把家事調解工作做好？	重要性					完成具備的時間				
	非常重要	重要	普通	不重要	非常不重要	擔任家事調解委員前	擔任後三個月內	擔任後三個月以上一年以下	擔任後一年以上三年以下	擔任後三年以上
50. 說明調解時間的限制，促進當事人雙方協調出當次調解順序與範圍。	<input type="checkbox"/>									
51. 完成符合法院標準的專業家事調解紀錄。	<input type="checkbox"/>									
52. 適當使用幽默促進家事調解的進行。	<input type="checkbox"/>									
53. 公平分配當事人表達意見的時間。	<input type="checkbox"/>									
54. 以穩定的情緒面對家事調解的現場狀況。	<input type="checkbox"/>									

## 二、基本資料：

- 性別：男 女 其他
- 年齡：30-39 40-49 50-59 60-69
- 婚姻狀況（目前婚齡）：目前無婚姻關係 婚姻中，5年以下 婚姻中，5年以上未滿10年 婚姻中，10年以上未滿15年 婚姻中，15年以上未滿20年 婚姻中，20年以上未滿25年 婚姻中，25年以上未滿30年 婚姻中，30年以上
- 子女數：無 1人 2人 3人及以上
- 最高學歷：專科 學士 碩士 博士
- 社會工作專科類別（應考之類別，可複選）：無 醫務 心理衛生 身心障礙 老人 兒童少年婦女及家庭
- 社工總年資：10年以下 10年以上未滿15年 15年以上未滿20年 20年以上未滿25年 25年以上未滿30年 30年以上
- 參與家事調解年資：3年以下 3年以上未滿5年 5年以上未滿10年 10年以上未滿15年 15年以上
- 曾服務之地方法院（可複選）：  
臺北 新北 士林 桃園 新竹 苗栗 臺中 南投 彰化 雲林 嘉義 臺南 高雄 橋頭 屏東 臺東 花蓮 宜蘭 基隆 澎湖 高雄少年及家事法院 金門 連江

（歡迎提供意見於下頁）

針對題項內容或本研究之進行有任何建議，敬請惠予提供：

A large, empty rectangular box with a black border, intended for providing suggestions or feedback. The box is currently blank.

## 臺灣社會工作人員參與司法家事調解的職能之研究

### 第二次專家問卷

各位先進，謝謝您同意持續參與本研究。本份問卷共分為兩個部分。除了修訂先進們所提出的意見之外，所有題項都跟上一次相同。本次的填答方式將在每一部分的問卷之前詳細說明，多謝您的耐心與幫忙，再一次謝謝您對本研究的協助。

東海大學社會工作系研究生 何振宇敬上

#### 一、職能的重要性

這部分問卷依照全體參與者所勾選的意見，依照平均數重新排列順序。這裡提供您上一次問卷各題項所勾選的意見（5-非常重要、4-重要、3-普通、2-不重要、1-非常不重要）以及全體參與者的平均數，請您再一次針對該題項填寫您的意見（5-非常重要、4-重要、3-普通、2-不重要、1-非常不重要）。若您對題項內容有其他任何建議或提醒，請您填寫在本問卷最下方空白欄位。

排序	題項	第一次您的勾選值	第一次全體平均數	本次勾選值(1-5)
1	表現維護兒童最佳利益的行為。(如：手足不分離原則、主要照顧者原則等)		5.00	
2	面對當事人不同的個人特質(如：種族、身心障礙、性傾向、政治立場等)，都同樣專注聆聽其意見。		4.75	
3	運用會談技術使當事人說出紛爭的癥結。		4.75	
4	協助當事人能聚焦於調解議題。		4.75	
5	以穩定的情緒面對家事調解的現場狀況。		4.75	
6	具備家事調解所需相關法律知識。		4.67	
7	應用兒童少年保護相關知識在家事調解工作。		4.67	
8	在會談過程察覺當事人的權力平衡狀態。		4.67	
9	協助當事人在權力平衡的情形下進行家事調解。		4.67	
10	處理衝突，使當事人恢復討論。		4.67	
11	運用問題解決相關知識協助當事人進行紛爭解決。		4.67	
12	表現出專心傾聽的行為(如：點頭回應、眼神專注在當事人等)。		4.67	
13	言行舉止符合家事調解委員的倫理規範。		4.58	
14	注意當事人在環境中各種弱勢條件(如：收入、學歷、工作狀況等)。		4.58	
15	協助當事人在法院環境能自在陳述意見。		4.58	
16	應用家庭暴力相關知識在家事調解工作。		4.58	
17	察覺當事人沒有明講的議題(如：性關係不和諧、經濟困境等)。		4.58	
18	協助當事人同意對方部分彈性以面對時間的議題(如：接送子女的時間)。		4.58	
19	針對家事調解過程的各種狀況，靈活調整討論策略。		4.58	
20	協助當事人自行提出具體可行的紛爭解決提案。		4.50	
21	創造雙贏策略提高當事人相互配合意願。		4.50	
22	即使當事人有不適當的言行，仍會注意其意見。		4.50	

排序	題項	第一次您的勾選值	第一次全體平均數	本次勾選值(1-5)
23	注意兒童最佳利益在不同家庭環境，能呈現不同做法。(如：手足不分離或幼年從母等各項原則，在不同家庭中會有不同考慮。)		4.42	
24	鼓勵當事人參與現有家事調解相關創新作法。(如：調解前的親職講座、積極鼓勵當事人續調、安排未成年子女參加支持性團體等)		4.42	
25	具備家庭社會工作相關知識。		4.42	
26	應用依附關係相關知識在家事調解工作。		4.42	
27	分別單獨會談以協助當事人充分陳述意見。		4.42	
28	運用專業知能提供當事人合宜行為的示範。		4.42	
29	察覺當事人不符合性別平權的言行時，立即適當提醒。(如：男人說話女人不可以插嘴、是男人就應該負責養家)		4.33	
30	按照家事調解相關規定進行家事調解工作。		4.33	
31	應用家庭系統理論在家事調解工作。		4.33	
32	應用家庭生命週期相關知識在家庭調解工作。		4.33	
33	提供當事人現有紛爭解決方法以外的替代做法。		4.33	
34	協助當事人能正向詮釋對方訊息。		4.33	
35	理解性別平權在不同家庭環境，會有不同做法。(如：家事分工或決策權力等議題，在不同家庭會有不同的考慮。)		4.25	
36	調解結束後，針對案情重新思考是否有更有效的調解策略。		4.25	
37	在司法環境中，運用社會工作專業能力讓當事人的紛爭得到解決。		4.25	
38	從當事人的肢體語言預估雙方現階段關係。		4.25	
39	公平分配當事人表達意見的時間。		4.25	
40	具有提升法律專業團隊(如：法官、律師、書記官等)與社會工作人員合作意願的行為。(如：對司法人員合宜的稱呼、符合司法脈絡的服務內容等)		4.17	
41	引導當事人以對方的立場思考。		4.17	
42	說明調解時間的限制，促進當事人雙方協調出當次調解順序與範圍。		4.17	
43	應用優勢觀點在家事調解工作。		4.08	
44	具備豐富的生活常識作為家事調解紛爭討論之題材。		4.08	
45	具備生態系統基礎知識。		4.00	
46	應用生態理論在家事調解工作。		3.92	
47	處理當事人以外的家庭重要他人之影響(如：尊親屬、現任伴侶等)		3.92	
48	適當使用幽默促進家事調解的進行。		3.92	
49	根據過去家事調解經驗提供該案件未來可能發展的參考意見。		3.83	
50	瞭解當事人在地生活習慣。		3.75	
51	運用「在地人情世故」進行家事調解。(如：當地的文化、語言、生活環境等)		3.75	
52	提供因應當事人生活困境的建議。		3.75	
53	閱讀卷宗完成家系圖。		3.67	
54	完成符合法院標準的專業家事調解紀錄。		3.67	

## 二、職能完成具備的時間

這部分問卷依照全體參與者所勾選的意見，依照平均數重新排列順序並分組。這裡提供您上一次問卷各題項所勾選的意見（5-擔任調解委員之前、4-擔任調解委員後三個月內、3-擔任調解委員後三個月以上一年以內、2-擔任調解委員後一年以上三年以內、1-擔任調解委員後三年以上）以及全體參與者的平均數，請您勾選同意（Y）或不同意（N）該題項的職能在該分組的時間內可以完成具備。

若您勾選同意，則最右邊一欄您不必填答；若您勾選不同意，請您填寫實務上可以完成具備的時間為何時？（5-擔任調解委員之前、4-擔任調解委員後三個月內、3-擔任調解委員後三個月以上一年以內、2-擔任調解委員後一年以上三年以內、1-擔任調解委員後三年以上）。若您對題項內容有其他任何建議或提醒，請您填寫在本問卷最下方空白欄位。

### 1. 擔任調解委員前可以完成具備該職能，共 12 題（ $M \geq 4.5$ ）

排 序	題項	第一次 您的勾 選值	第一次 全體平 均數	在擔任調解 委員之前可 以完成具備 該職能？		若左欄勾選 不同意，您 本次勾選值 為？（1-5）
				同意	不同意	
1.	應用家庭暴力相關知識在家事調解工作。		4.83			
2.	應用兒童少年保護相關知識在家事調解工作。		4.83			
3.	應用家庭生命週期相關知識在家庭調解工作。		4.83			
4.	表現出專心傾聽的行為（如：點頭回應、眼神專注在當事人等）。		4.83			
5.	面對當事人不同的個人特質（如：種族、身心障礙、性傾向、政治立場等），都同樣專注聆聽其意見。		4.67			
6.	注意當事人在環境中各種弱勢條件（如：收入、學歷、工作狀況等）。		4.67			
7.	表現維護兒童最佳利益的行為。（如：手足不分離原則、主要照顧者原則等）		4.67			
8.	應用家庭系統理論在家事調解工作。		4.67			
9.	應用依附關係相關知識在家事調解工作。		4.67			
10.	即使當事人有不適當的言行，仍會注意其意見。		4.58			
11.	協助當事人在法院環境能自在陳述意見。		4.50			
12.	具備家庭社會工作相關知識。		4.50			

### 2. 擔任調解委員後三個月內可以完成具備該職能，共 37 項（ $3.5 \leq M < 4.5$ ）

排 序	題項	第一次 您的勾 選值	第一次 全體平 均數	在擔任調解委 員後三個月內 可以完成具備 該職能？		若左邊填不 同意，您本 次勾選值 為？（1-5）
				同意	不同意	
1.	具備生態系統基礎知識。		4.42			
2.	運用問題解決相關知識協助當事人進行紛爭解決。		4.42			
3.	注意兒童最佳利益在不同家庭環境，能呈現不同做法。（如：手足不分離或幼年從母等各項原則，在不同家庭中會有不同考慮。）		4.33			

排 序	題項	第一次 您的勾 選值	第一次 全體平 均數	在擔任調解委 員後三個月內 可以完成具備 該職能？		若左邊填不 同意，您本 次勾選值 為？(1-5)
				同意	不同意	
4.	應用優勢觀點在家事調解工作。		4.33			
5.	閱讀卷宗完成家系圖。		4.33			
6.	在會談過程察覺當事人的權力平衡狀態。		4.33			
7.	運用會談技術使當事人說出紛爭的癥結。		4.33			
8.	協助當事人能正向詮釋對方訊息。		4.33			
9.	以穩定的情緒面對家事調解的現場狀況。		4.33			
10.	理解性別平權在不同家庭環境，會有不同做法。(如：家事分工或決策權力等議題，在不同家庭會有不同的考慮。)		4.25			
11.	按照家事調解相關規定進行家事調解工作。		4.25			
12.	協助當事人能聚焦於調解議題。		4.25			
13.	公平分配當事人表達意見的時間。		4.25			
14.	察覺當事人不符合性別平權的言行時，立即適當提醒。(如：男人說話女人不可以插嘴、男人就應該負責養家)		4.17			
15.	鼓勵當事人參與現有家事調解相關創新作法。(如：調解前的親職講座、積極鼓勵當事人續調、安排未成年子女參加支持性團體等)		4.17			
16.	說明調解時間的限制，促進當事人雙方協調出當次調解順序與範圍。		4.17			
17.	言行舉止符合家事調解委員的倫理規範。		4.08			
18.	在司法環境中，運用社會工作專業能力讓當事人的紛爭得到解決。		4.08			
19.	應用生態理論在家事調解工作。		4.00			
20.	適當使用幽默促進家事調解的進行。		4.00			
21.	瞭解當事人在地生活習慣。		3.92			
22.	具備家事調解所需相關法律知識。		3.92			
23.	從當事人的肢體語言預估雙方現階段關係。		3.92			
24.	分別單獨會談以協助當事人充分陳述意見。		3.92			
25.	引導當事人以對方的立場思考。		3.92			
26.	協助當事人同意對方部分彈性以面對時間的議題(如：接送子女的時間)。		3.92			
27.	完成符合法院標準的專業家事調解紀錄。		3.92			
28.	協助當事人在權力平衡的情形下進行家事調解。		3.75			
29.	運用專業知能提供當事人合宜行為的示範。		3.75			
30.	具備豐富的生活常識作為家事調解紛爭討論之題材。		3.75			
31.	提供因應當事人生活困境的建議。		3.75			
32.	察覺當事人沒有明講的議題(如：性關係不和諧、經濟困境等)。		3.67			

排 序	題項	第一次 您的勾 選值	第一次 全體平 均數	在擔任調解委員後三個月內 可以完成具備 該職能？		若左邊填不 同意，您本 次勾選值 為？（1-5）
				同意	不同意	
33.	具有提升法律專業團隊（如：法官、律師、書記官等）與社會工作人員合作意願的行為。（如：對司法人員合宜的稱呼、符合司法脈絡的服務內容等		3.58			
34.	處理衝突，使當事人恢復討論。		3.58			
35.	提供當事人現有紛爭解決方法以外的替代做法。		3.58			
36.	運用「在地人情世故」進行家事調解。（如：當地的文化、語言、生活環境等）		3.50			
37.	處理當事人以外的家庭重要他人之影響（如：尊親屬、現任伴侶等）		3.50			

**3. 擔任調解委員後三個月以上一年以內可以完成具備該職能，共 5 項（ $2.5 \leq M < 3.5$ ）**

排 序	題項	第一次 您的勾 選值	第一次 全體平 均數	在擔任調解委員 後三個月以上一 年內可以完成具 備該職能？		若左邊填不 同意，您本 次勾選值 為？（1-5）
				同意	不同意	
1.	調解結束後，針對案情重新思考是否有更有效的調解策略。		3.42			
2.	針對家事調解過程的各種狀況，靈活調整討論策略。		3.42			
3.	協助當事人自行提出具體可行的紛爭解決提案。		3.33			
4.	創造雙贏策略提高當事人相互配合意願。		3.33			
5.	根據過去家事調解經驗提供該案件未來可能發展的參考意見。		2.83			

針對題項內容或本研究之進行有任何建議，敬請惠予提供：

## 臺灣社會工作人員參與司法家事調解的職能之研究

### 第三次專家問卷

各位先進，再一次感謝您持續協助本研究的進行。本次問卷所有題項都跟前一次相同，本次的填答方式也如同前一次。多謝您的耐心與幫忙。

東海大學社會工作系研究生 何振宇敬上

#### 一、職能的重要性

這部分問卷提供您前一次問卷各題項的意見（5-非常重要、4-重要、3-普通、2-不重要、1-非常不重要）以及全體參與者的平均數，請您再一次針對該題項填寫您的意見（5-非常重要、4-重要、3-普通、2-不重要、1-非常不重要）。若您對題項內容有其他任何建議或提醒，請您填寫在本問卷最下方空白欄位。

排序	題項	第二次您的勾選值	第二次全體平均數	本次勾選值 (1-5)
1	表現維護兒童最佳利益的行為。(如：手足不分離原則、主要照顧者原則等)		5	
2	面對當事人不同的個人特質(如：種族、身心障礙、性傾向、政治立場等)，都同樣專注聆聽其意見。		4.92	
3	運用會談技術使當事人說出紛爭的癥結。		4.83	
4	言行舉止符合家事調解委員的倫理規範。		4.83	
5	協助當事人能聚焦於調解議題。		4.75	
6	以穩定的情緒面對家事調解的現場狀況。		4.75	
7	在會談過程察覺當事人的權力平衡狀態。		4.75	
8	表現出專心傾聽的行為(如：點頭回應、眼神專注在當事人等)。		4.75	
9	應用兒童少年保護相關知識在家事調解工作。		4.67	
10	協助當事人在權力平衡的情形下進行家事調解。		4.67	
11	處理衝突，使當事人恢復討論。		4.67	
12	運用問題解決相關知識協助當事人進行紛爭解決。		4.67	
13	協助當事人在法院環境能自在陳述意見。		4.67	
14	應用家庭暴力相關知識在家事調解工作。		4.67	
15	協助當事人同意對方部分彈性以面對時間的議題(如：接送子女的時間)。		4.67	
16	具備家事調解所需相關法律知識。		4.58	
17	注意當事人在環境中各種弱勢條件(如：收入、學歷、工作狀況等)。		4.58	
18	針對家事調解過程的各種狀況，靈活調整討論策略。		4.58	
19	協助當事人自行提出具體可行的紛爭解決提案。		4.58	
20	創造雙贏策略提高當事人相互配合意願。		4.58	
21	注意兒童最佳利益在不同家庭環境，能呈現不同做法。(如：手足不分離或幼年從母等各項原則，在不同家庭中會有不同考慮。)		4.58	

排序	題項	第二次 您的勾 選值	第二次全 體平均數	本次勾選值 (1-5)
22	按照家事調解相關規定進行家事調解工作。		4.58	
23	察覺當事人沒有明講的議題（如：性關係不和諧、經濟困境等）。		4.50	
24	鼓勵當事人參與現有家事調解相關創新作法。（如：調解前的親職講座、積極鼓勵當事人續調、安排未成年子女參加支持性團體等）		4.50	
25	具備家庭社會工作相關知識。		4.50	
26	運用專業知能提供當事人合宜行為的示範。		4.50	
27	察覺當事人不符合性別平權的言行時，立即適當提醒。（如：男人說話女人不可以插嘴、是男人就應該負責養家）		4.50	
28	提供當事人現有紛爭解決方法以外的替代做法。		4.50	
29	協助當事人能正向詮釋對方訊息。		4.50	
30	公平分配當事人表達意見的時間。		4.50	
31	引導當事人以對方的立場思考。		4.50	
32	即使當事人有不適當的言行，仍會注意其意見。		4.42	
33	應用依附關係相關知識在家事調解工作。		4.42	
34	從當事人的肢體語言預估雙方現階段關係。		4.42	
35	應用家庭生命週期相關知識在家庭調解工作。		4.33	
36	分別單獨會談以協助當事人充分陳述意見。		4.33	
37	應用家庭系統理論在家事調解工作。		4.33	
38	理解性別平權在不同家庭環境，會有不同做法。（如：家事分工或決策權力等議題，在不同家庭會有不同的考慮。）		4.33	
39	調解結束後，針對案情重新思考是否有更有效的調解策略。		4.25	
40	在司法環境中，運用社會工作專業能力讓當事人的紛爭得到解決。		4.25	
41	說明調解時間的限制，促進當事人雙方協調出當次調解順序與範圍。		4.25	
42	具備豐富的生活常識作為家事調解紛爭討論之題材。		4.25	
43	應用優勢觀點在家事調解工作。		4.17	
44	具備生態系統基礎知識。		4.17	
45	具有提升法律專業團隊（如：法官、律師、書記官等）與社會工作人員合作意願的行為。（如：對司法人員合宜的稱呼、符合司法脈絡的服務內容等）		4.08	
46	應用生態理論在家事調解工作。		4.08	
47	處理當事人以外的家庭重要他人之影響（如：尊親屬、現任伴侶等）		4.00	
48	根據過去家事調解經驗提供該案件未來可能發展的參考意見。		4.00	
49	提供因應當事人生活困境的建議。		4.00	
50	瞭解當事人在地生活習慣。		3.83	
51	適當使用幽默促進家事調解的進行。		3.75	
52	完成符合法院標準的專業家事調解紀錄。		3.75	
53	運用「在地人情世故」進行家事調解。（如：當地的文化、語言、生活環境等）		3.67	
54	閱讀卷宗完成家系圖。		3.58	

## 二、職能完成具備的時間

這部分問卷提供您前一次問卷各題項的意見（5-擔任調解委員之前、4-擔任調解委員後三個月內、3-擔任調解委員後三個月以上一年以內、2-擔任調解委員後一年以上三年以內、1-擔任調解委員後三年以上）以及全體參與者的平均數，請您勾選「同意」或「不同意」該題項的職能在該分組的時間內可以完成具備。

若勾選「同意」，則該題項作答結束；若勾選「不同意」，則請您填寫該題項所指的職能在實務上何時可以完成具備？（5-擔任調解委員之前、4-擔任調解委員後三個月內、3-擔任調解委員後三個月以上一年以內、2-擔任調解委員後一年以上三年以內、1-擔任調解委員後三年以上）。若您對題項內容有其他任何建議或提醒，請您填寫在本問卷最下方空白欄位。

### 1. 擔任調解委員前可以完成具備該職能，共 12 題（ $M \geq 4.5$ ）

排 序	題項	第二次 您的勾 選值	第二次 全體平 均數	在擔任調解 委員之前可 以完成具備 該職能？		若左欄勾選 不同意，您 本次勾選值 為？（1-5）
				同意	不同意	
1.	表現出專心傾聽的行為（如：點頭回應、眼神專注在當事人等）。		4.92			
2.	注意當事人在環境中各種弱勢條件（如：收入、學歷、工作狀況等）。		4.92			
3.	表現維護兒童最佳利益的行為。（如：手足不分離原則、主要照顧者原則等）		4.92			
4.	即使當事人有不適當的言行，仍會注意其意見。		4.92			
5.	應用家庭暴力相關知識在家事調解工作。		4.83			
6.	應用兒童少年保護相關知識在家事調解工作。		4.83			
7.	應用家庭生命週期相關知識在家庭調解工作。		4.83			
8.	面對當事人不同的個人特質（如：種族、身心障礙、性傾向、政治立場等），都同樣專注聆聽其意見。		4.83			
9.	應用家庭系統理論在家事調解工作。		4.75			
10.	協助當事人在法院環境能自在陳述意見。		4.75			
11.	具備家庭社會工作相關知識。		4.75			
12.	應用依附關係相關知識在家事調解工作。		4.58			

### 2. 擔任調解委員後三個月內可以完成具備該職能，共 36 題（ $3.5 \leq M < 4.5$ ）

排 序	題項	第二次 您的勾 選值	第二次 全體平 均數	在擔任調解委 員後三個月內 可以完成具備 該職能？		若左欄勾選 不同意，您 本次勾選值 為？（1-5）
				同意	不同意	
1.	閱讀卷宗完成家系圖。		4.17			
2.	鼓勵當事人參與現有家事調解相關創新作法。（如：調解前的親職講座、積極鼓勵當事人續調、安排未成年子女參加支持性團體等）		4.17			
3.	在司法環境中，運用社會工作專業能力讓當事人的紛爭得到解決。		4.17			

排 序	題項	第二次 您的勾 選值	第二次 全體平 均數	在擔任調解委 員後三個月內 可以完成具備 該職能？		若左欄勾選 不同意，您 本次勾選值 為？(1-5)
				同意	不同意	
4.	在會談過程察覺當事人的權力平衡狀態。		4.08			
5.	以穩定的情緒面對家事調解的現場狀況。		4.08			
6.	理解性別平權在不同家庭環境，會有不同做法。(如：家事分工或決策權力等議題，在不同家庭會有不同的考慮。)		4.08			
7.	按照家事調解相關規定進行家事調解工作。		4.08			
8.	協助當事人能聚焦於調解議題。		4.08			
9.	引導當事人以對方的立場思考。		4.08			
10.	運用問題解決相關知識協助當事人進行紛爭解決。		4			
11.	協助當事人能正向詮釋對方訊息。		4			
12.	說明調解時間的限制，促進當事人雙方協調出當次調解順序與範圍。		4			
13.	言行舉止符合家事調解委員的倫理規範。		4			
14.	完成符合法院標準的專業家事調解紀錄。		4			
15.	運用專業知能提供當事人合宜行為的示範。		4			
16.	具備生態系統基礎知識。		3.92			
17.	注意兒童最佳利益在不同家庭環境，能呈現不同做法。(如：手足不分離或幼年從母等各項原則，在不同家庭中會有不同考慮。)		3.92			
18.	應用優勢觀點在家事調解工作。		3.92			
19.	運用會談技術使當事人說出紛爭的癥結。		3.92			
20.	公平分配當事人表達意見的時間。		3.92			
21.	察覺當事人不符合性別平權的言行時，立即適當提醒。(如：男人說話女人不可以插嘴、是男人就應該負責養家)		3.92			
22.	應用生態理論在家事調解工作。		3.92			
23.	適當使用幽默促進家事調解的進行。		3.92			
24.	瞭解當事人在地生活習慣。		3.92			
25.	具備家事調解所需相關法律知識。		3.92			
26.	從當事人的肢體語言預估雙方現階段關係。		3.92			
27.	分別單獨會談以協助當事人充分陳述意見。		3.92			
28.	協助當事人同意對方部分彈性以面對時間的議題(如：接送子女的時間)。		3.92			
29.	協助當事人在權力平衡的情形下進行家事調解。		3.92			
30.	處理衝突，使當事人恢復討論。		3.92			
31.	運用「在地人情世故」進行家事調解。(如：當地的文化、語言、生活環境等)		3.92			
32.	提供因應當事人生活困境的建議。		3.83			

排 序	題項	第二次 您的勾 選值	第二次 全體平 均數	在擔任調解委員後三個月內 可以完成具備 該職能？		若左欄勾選 不同意，您 本次勾選值 為？（1-5）
				同意	不同意	
33.	提供當事人現有紛爭解決方法以外的替代做法。		3.83			
34.	具備豐富的生活常識作為家事調解紛爭討論之題材。		3.75			
35.	察覺當事人沒有明講的議題（如：性關係不和諧、經濟困境等）。		3.75			
36.	處理當事人以外的家庭重要他人之影響（如：尊親屬、現任伴侶等）。		3.67			

3. 擔任調解委員後三個月以上一年以內可以完成具備該職能，共 6 題（ $2.5 \leq M < 3.5$ ）

排 序	題項	第二次 您的勾 選值	第二次 全體平 均數	在擔任調解委員 後三個月以上一 年內可以完成具 備該職能？		若左邊填不 同意，您本 次勾選值 為？（1-5）
				同意	不同意	
1.	具有提升法律專業團隊（如：法官、律師、書記官等）與社會工作人員合作意願的行為。（如：對司法人員合宜的稱呼、符合司法脈絡的服務內容等		3.42			
2.	調解結束後，針對案情重新思考是否有更有效的調解策略。		3.25			
3.	針對家事調解過程的各種狀況，靈活調整討論策略。		3.17			
4.	協助當事人自行提出具體可行的紛爭解決提案。		3.17			
5.	創造雙贏策略提高當事人相互配合意願。		3.17			
6.	根據過去家事調解經驗提供該案件未來可能發展的參考意見。		3.08			

針對題項內容或本研究之進行有任何建議，敬請惠予提供：