

如何運用家庭訪談技術輔導偏差行為少年

何秀鳳

一、前言

少年犯罪問題隨著社會環境急劇變遷，家庭功能減少、價值觀念混淆而日趨嚴重，成為政府及社會關切的問題。台北市少年輔導委員會即為北市相當重要之從事少年犯罪防治工作之輔導單位。本會秉持少年犯罪防治工作之理念、致力於分析、掌握少年犯罪趨勢，進而擬訂及執行防治策略，以發展少年犯罪防治工作模式、有效遏止少年犯罪問題嚴重化、複雜化。

本會輔導工作之重要方式包括個案、團體、社區等三項社會工作之基本方式，其中個別輔導之方式，更是本會相當重視且視為基礎服務工作

之重心。由於本會所服務之對象為有偏差行為傾向之少年及其家長，因此如何運用家庭訪談技術與這群多半無輔導意願之少年及稍有抗拒、防衛之家長建立關係，且進一步與其探討問題診斷、分析，直至訂定輔導計畫，執行評估，而有效解決問題，就成為本會彙整家庭訪談個案工作經驗、發展對偏差行為少年之輔導模式相當重要的任務。謹將彙整的實務經驗供各界參考。

二、家庭訪談的意義及其功能

家庭訪談是指工作人員在約定或未約定時間前往受訪者家中，拜訪受訪者及其家人、企圖在訪談過程中與家庭建立關係，進而搜集相關資料，提供其需要的協助，以達成家訪的目的。

運用家庭訪談可達到幾項功能：

(一) 工作人員的親自拜訪，使案主能感受到機構的關心與尊重。由許多實務經驗中發現，家庭訪談往往帶給受訪者滿心的感激，認為工作人員不嫌棄他所住的環境髒亂，貧窮的生活、及不良行為，願意將關懷送到家中，這種服務方式對受訪者而言有很大的鼓勵支持效果。

(二) 家庭訪視可以讓案主在較熟悉的自家環境中較舒坦地與工作人員會談。遇不願談的話題，案主較能主動告知工作人員不願談的原因。

(三) 由於家庭訪談過程，工作人員很容易透過與案主及其家人的會談察覺案主在家中的表現，獲得更多、更正確的相關資料。

(四) 家庭訪談可充分運用受訪者家庭動力，如成員之間的互動關係、溝通方式，使工作人員察覺青少年偏差行為家庭因素輔導過程中受訪者助力、阻力有那些及對青少年最有影響的家人是誰。運用家庭資源，做為輔導過程的助力。

(五) 工作人員進入案家時並非代表個人，而是代表機構，透過家訪讓案家了解機構功能及期望案家能配合，除了讓案家對機構有更清楚的認識，也能促進工作人員、受訪者了解彼此的期待。

三、家庭訪談的準備工作

(一) 工作人員的心理調適：由於每次家訪所要面對的情況相當複雜，難免會帶給工作人員心理上的焦慮、緊張。因此每次家訪前工作人員宜先做好心理建設，以降低緊張心情。

(二) 詳閱案主有關資料：事先了解受訪者的偏差行為事實家庭相關資料，並熟記其姓名、地址、電話號碼、交通路線，同時將資料中有疑問、不清楚、需要再了解之處一一列出，以利訪視時搜集資料。

(三) 模擬可能發生的情境，試著擬出應對方法，如家訪時，青少年與其父母發生爭吵，工作人員應如何處理？事先操作練習，可增進工作人員臨場的應變能力。

(四) 蒐集與受訪者問題有關的資源，使自已可以具備更多的常識提供給受訪者參考，無形中也增強了自己處理問題的信心。

(五) 確定訪談的目標：設定目標時愈具體愈好，如本次訪談是想要了解受訪者與父母的親子互動狀況，包括對父母的感覺，目前衝突的事件及原因；等；目標訂為「了解受訪者與父母的互動狀況」而不能以「了解受訪者生活近況一言以蔽之」。另外目標的訂定應邀請受訪者共同討論，在受訪者實際參與擬訂協助計畫下，才能發揮助人的功效。

(六) 約定訪談時間：在進行家庭訪談工作時，最氣餒的莫過於自己抱著一股熱誠想與受訪者談話，到了受訪者家時卻發現家中無人、空跑一趟，因此為了讓家訪順利完成，事先以電話或

信件與受訪者約定時間相當重要。事先的約定除了利於受訪者的時間安排及心理準備外，也方便工作人員減少找不到受訪者的困擾。但不論是以電話或信件約定時間，工作人員需提醒受訪者若臨時因故需更改時間宜事先告知工作人員，以免工作人員空訪。但是有時候工作人員已與受訪者約好時間，受訪者卻有不守約習慣，未在家等候，面對這種情況，最後的辦法是工作人員臨時造訪受訪者，並了解其不守約原因及受輔導意願。

當受訪者失約時，工作人員應留下來訪的資料，並於資料中註明來訪時間、事由，「未遇到受訪者的遺憾感覺及預定下次訪談時間、聯絡電話等」；讓受訪者體會工作人員確實很重視與受訪者的約定。

若為連續性的家庭訪談，工作人員最好與受訪者約定固定的時間，一方面方便彼此的時間安排，另一方面也減輕工作人員每次需與受訪者約定時間的負擔。

四、家庭訪談的技術

(一) 自我介紹：在家訪之初，受訪者對於工作人員來訪的目的及身分均不清楚，可能會覺得

焦慮不安，因此工作人員清楚介紹自己、機構、來訪目的，是相當重要的步驟。

自我介紹內容包括(一)介紹自己的姓名；並告知受訪者如何稱呼自己。(二)簡明扼要的機構介紹：機構名稱、隸屬單位、工作性質、服務對象、服務範圍，如「我是台北市政府少輔會××少輔組的輔導員×××，我們的機構是市政府為關心十二到十八歲青少年而設立的，服務方式包括家庭訪談、少年團體活動，親職教育……。」(三)說明家訪的目的，以減低受訪者的不安。進行自我介紹時、工作人員最好能先遞上名片及機構簡介、便於說明，也方便受訪者參閱。

(二) 家庭訪談時，為使訪談能進行順利，工作人員的專業輔導技巧及態度具有很大的影響性，謹說明如下：

1. 專注與傾聽：工作人員透過專注、傾聽行為表達對受訪者的關心、接納，對受訪者而言有很大的鼓勵、支持效果。

2. 尊重、接納受訪者，每位受訪者都是獨立的個體，對事情有他自己的看法和見解，因此工作人員須能接納受訪者與自己有不同的意見及價值觀，並引導受訪者分析其問題解決方法的利弊得失，提供受訪者更多的思考與選擇，例如受訪者不想念完國中學業，想暫時休學、就業，工作人員

可先接納受訪者目前不想唸書的感覺及想法，再引導受訪者分析暫時休學對自己的利弊得失有那些。

3. 適時的回饋反應與情緒支持：訪談過程中，工作人員適時的回饋與情緒支持，可讓受訪者有被了解的感覺，同時也避免訪談變成工作人員與受訪者一問一答，好像是調查案件，問筆錄的情形，例如一位少年的媽媽敘述管教孩子的困擾：

「我的孩子變了，不再像以前那樣聽話，好像有很多心事，但是又不肯告訴我，我也不知道該如何管他。」工作人員可回饋：「你發現孩子的改變，讓你有些擔心、有些困擾和不知道該怎麼做……」，接下來工作人員可邀請受訪者更具體說明孩子那些事件讓他擔心及討論親子衝突解決方法。

4. 訪談時，儘量多用開放式問句，引導受訪者表達更多的想法，如「你覺得暫時休學對你有那些好處、壞處？」、「你覺得暫時休學對你是最好的選擇，是嗎？」第一句話可讓受訪者表達更多的意見，第二句話受訪者只能回答「是」或「不是」。

5. 訪談結束技巧：一般而言訪談以四十五分鐘到六十分鐘為宜，時間太短可能達不到訪談效果，太長則雙方容易疲累，所以進行訪談時每次需掌握時間長短，另外如果訪談過程出現，(1)受

訪者表示有其他重要事務需緊急處理，無法專心與工作人員談話，不如另約時間再談。(2)受訪者家中有訪客、受訪者無法專心談話。(3)主要受訪者不在，其家人對問題不甚清楚時，另約時間再談。(4)受訪者的問題已漸獲解決，對自己目前生活現況感到滿意，可做結束連續性家庭訪談工作。以上這些情形均可做結束訪談處理。

結束的內容包括以下幾種：

(一) 工作人員整理今天的談話內容，摘要說明與訪談目的有關的資料，讓受訪者對其問題有更清楚的了解。

例如：「我們今天談到……，結果是……，是不是我們這個禮拜都先思考一下這個問題，下星期碰面時再詳談。」

(二) 工作人員回饋受訪者在訪談過程中的良好表現，可達到增進受訪者自信心及增進彼此的關係。

例如：「小華，今天和你談話過程，我很欣賞你一直很專心聽我說話及主動說出你的想法。」

(三) 工作人員可自我表露，這次訪談過程帶給自己的收穫與成長。這樣能讓受訪者感受到自己的存在價值，也較願意坦誠表達自己的想法。

例如：「王太太，在今天的談話中聽到你用

心教育孩子的過程讓我深深體會到父母的辛苦，同時也更懂得感謝父母對自己的付出，謝謝你。」

(四) 如果連續性家庭訪談工作即將結束，則工作人員可將這段期間與受訪者接觸過程的談話內容做整體性回顧與展望。包括：(1)受訪者認為自己在訪談過程的成長、收穫有那些，及心得。(2)受訪者對關係結束的心理調適。(3)工作人員回饋給受訪者對其成長、收穫的肯定。(4)工作人員提供社會資源予以參考，以利於受訪者遇困擾時可應用。

例如：受訪者：「認識×老師，讓我更知道如何與孩子溝通、及了解孩子的想法重要，改變了我與孩子的親子關係由緊張衝突變為能互相討論、溝通、謝謝你！」

工作人員：「××聽到你對親子關係的滿意，我也很高興，也祝福你和孩子的關係愈來愈親密：我以後就不再每週來你家訪談，不過如果你有需要時，可主動打電話和我聯絡。」

五、結論

整體而言，少年偏差行為的產生與其家庭有

很密切的關連，透過家庭訪談工作，對於搜集受訪者家庭互動資料、及與受訪者建立關係很有幫助。根據本會八十二年元月到十二月輔導狀況統計，六十九%少年輔導結果有行為改善……其中輔導無效的原因包括少年進入司法處理、行蹤不明、轉介、遷移、無輔導意願。由結果中令人感到欣慰的是，將近七成的受訪者在家庭訪談過程願意與工作人員合作，使其問題能獲得改善。而無輔導意願的受訪者也是最令工作人員感到無力、挫折的。探討其不合作的原因約有以下幾點：(1)覺得自己目前生活狀況很好、缺乏改變動機。(2)受訪者自暴自棄，其家人亦對受訪者抱持放棄心態，均不願意與工作人員合作。(3)受訪者的父母忙於工作或本身有犯罪行為或缺乏親職教育常識；常以打罵方式教育子女、與工作人員配合有困難等等，面對受訪者時無輔導意願，本會工作人員也極力與受訪者建立關係，分析目前行為對受訪者及其家人的正負影響予受訪者參考，但仍難以避免有些受訪者會避不見面或拒絕家訪而以無輔導意願結束家訪工作。

總之，「少年是社會未來的中堅，關心、協助少年成長，在青澀的日子裡，陪他走一段。」是本會所有工作人員一致的理念與期盼：因此我們積極彙整家庭訪談工作經驗以發展對偏差行為

少年之輔導模式。最後要特別強調的是，家庭訪談是整體性的工作，由事前的家訪準備、延續至工作人員向受訪者自我介紹，訪談過程對受訪者的尊重、接納、支持、回饋，至訪談結束的回顧與展望，是環環相扣、互相影響的，因此任何一步驟均不可忽略。

(本文作者現任台北市少年輔導委員會主任督導)

參考書目

- 一、本會義務工作人員儲備訓練課程教材
- 二、家庭訪談實務手冊 少輔會編著 張老師出版