

東海大學社會工作學系碩士論文

指導教授：彭懷真 博士

高風險家庭關懷輔導處遇方案社會工作者
與服務網絡人員溝通現況之研究

The study on the communication situation between
Social workers and service networks of high-risk family
carry program.



研究生：張智于

中華民國 101 年 01 月

東海大學社會工作學系碩士班

研究生 張智于 碩士學位論文

高風險家庭關懷輔導處遇方案社會工作者與服務網絡
人員溝通現況之研究

業經審查及口試合格

論文審查及口試委員

指導教授：彭懷真 101年2月9日

審查教授：張碧玉 101年1月9日

審查教授：陳瑋惠 101年1月9日

系主任：王可欣 101年2月9日

摘要

本研究目的在於瞭解高風險家庭關懷輔導處遇方案社會工作者在與各服務網絡人員溝通現況之研究。採用問卷調查的方式進行研究，依據相關文獻、理論，自行編制設計研究問卷，作為研究工具，以普查的方式，針對全台 21 個縣市委託單位的高風險家庭關懷輔導處遇方案社會工作者進行施測蒐集資料，取得有效樣本 126 位，並進行統計分析後得主要研究發現如下：

壹、受訪者的個人資本資料，年齡、工作年資、高風險家庭服務年資及有無接受相關高風險家庭輔導處遇方案之教育訓練等變項與受訪者在與各服務網絡人員在使用溝通媒介有其相關性，由其在工作年資上與各項溝通困難程度亦有顯著之差異。

貳、機構屬性方面，機構所在地理區域、機構性質、機構內從事高風險家庭服務人數及專責督導人數等變項，與受訪者在與各服務網絡人員在使用溝通媒介有其相關性，由其在工作年資上與各項溝通困難程度亦有顯著之差異。

參、受訪者在溝通媒介使用頻率比重及各項溝通項目困難程度方面，受訪之社會工作者個人基本資料中的年齡、工作年資及高風險家庭服務工作年資；機構屬性中機構所在地理區域、機構性質、機構內從事高風險家庭服務人數及督導人數，皆會影響受訪之社會工作者在與各服務網絡人員進行溝通時所選擇溝通媒介有所差異，另在不同的溝通項目裡所遭遇之困難程度亦有所相關性。

最後綜合歸納本研究結論，對於高風險家庭關懷輔導處遇方案提出具體的建議，以供政府、社福機構、社會工作者及後續研究者之參考。

關鍵字：高風險家庭、社會工作者、服務網絡人員、溝通

Abstract

The purpose of this study is to understand the current situation of high-risk family care counseling at the case of programs of social workers in the service network communication. Questionnaire study, based on relevant literature, theory, the preparation of their own design research questionnaire as a research tool, the way of the Census, the case for all 21 counties commissioned units of high-risk family care counseling at the program of social workers Shi measured to collect data, to obtain a valid sample of 126, and statistical analysis of the main findings are as follows:

Next, the respondents personal capital information, age, work experience, years of service for high-risk families and whether to accept high-risk family counseling at the case of programs of education training variables and respondents with the service network staff in the use of communication the media, by working on communication with the degree of difficulty also significant differences.

Agency property, agencies geographical area, the institutional nature of the organization engaged in a number of high-risk families and steering the number of variables, with the respondents in the service network in the use of the medium of communication has its relevance, in working on communication with the degree of difficulty also significant differences.

Using the frequency weighting and the degree of difficulty of the communication project parameters, the respondents in the medium of communication, age, working in the social workers interviewed in the basic personal information and high-risk families and service seniority; institutions located in the geographical area in the agency property engaged in a number of high-risk family services and supervision of the number, the institutional nature of the organization will influence social workers interviewed choice of communication media differ in communication with the service network, and the other in different communication projects also the degree of difficulties encountered in the correlation.

Finally, summarized the conclusions of this study, to make some specific recommendations for the reference of the government, social welfare agencies, social workers, and follow-up researchers.

Key words: High-risk families, social workers and service network, communication

致謝

論文可以順利的完成，我最需要感謝的是我的指導老師-彭懷真老師，當我在面臨即將修業期限年滿，加上還有其他修業學分的問題，在總總非常不好的狀況下，鼓起勇氣打電話給彭老師，感謝當時彭老師在我面臨許多困難的狀況下願意擔任我的指導老師，協助我在最短的時間內完成論文，從毫無頭緒的狀況下，一路從決定研究主題，思索研究架構與內容，進而蒐集資料、分析資料等逐步完成這份研究，在我覺得很挫折想放棄的時候，老師的鼓勵與肯定，讓我有動力繼續努力下去；在老師身上也讓我知道時間管理及規劃的重要性，因位老師總是給我清楚的進度，讓我可以如期完成，這對我而言是一種很重要的學習態度，感謝彭老師近一年的指導。另外，要謝謝我的口試委員陳琇惠老師及靜宜大學的張秀玉老師，感謝兩位老師對於我論文的提醒與建議，讓我可以重新檢視這份研究，也清楚的看見自己研究上的不足與盲點。

在撰寫論文期間，要感謝伊甸桃竹苗區的主管同工們，特別是代區長艷芳姐，同意我的留職停薪的申請及全力支持我回學校完成學業，贊靈區督協助督導通報中心督導，華英姐、玲芳姐及銓娣在工作上之協助，當然還要感謝苗栗服務中心所有的同工的支持與配合，由其是瑜智組長承擔我在留職停薪期間所有行政業務工作，謝謝大家。

最後謝謝協助完成這研究的夥伴們！當然要感謝伊甸基隆明玉組長、桃園欣怡督導、台中明晃督導、彰化夢妍、高雄玉仁、屏東惠萍組長協助該縣市的問卷發送及回收，此外還要感謝苗栗兒盟的郭憶雯組長、展望會的黃嘉駿督導協助問卷修改及填寫，大學學妹淑慧協助及碩班學妹萃慈、貞誼協助。

智于 2012.02

目錄

第一章 緒論	1
第一節 問題陳述.....	1
第二節 研究動機與目的.....	8
第二章 文獻探討	11
第一節 高風險家庭.....	11
第二節 高風險家庭關懷輔導處遇方案及社會工作者角色.....	26
第三節 溝通相關概念.....	39
第三章 研究方法	67
第一節 研究設計.....	67
第二節 研究對象.....	72
第三節 測量工具設計.....	74
第四節 研究資料分析.....	80
第五節 研究程序.....	82
第六節 研究倫理.....	83
第四章 資料分析	84
第一節 受訪者基本資料描述.....	84
第二節 受訪者與服務網絡人員溝通媒介使用及頻率.....	89
第三節 受訪者與服務網絡人員溝通狀況及困難程度.....	95
第四節 受訪者個人與機構資本資料與服務網絡人員溝通狀況之差異 分析.....	103
第五章 結論與建議	144
第一節 結論.....	146

第二節 討論.....	153
第三節 建議.....	158
第四節 研究限制.....	160
參考文獻.....	162
附錄.....	168

表目次

表 2-1-1 家庭功能危機影響因素.....	12
表 2-1-2 高風險家庭相關研究	20
表 2-2-1 各縣市研究樣本數.....	30
表 2-2-2 高風險家庭服務之社會工作者與體系人員溝通項目.....	34
表 2-2-3 高風險家庭關懷輔導處遇方案相關研究.....	35
表 2-3-1 彙整國內外學者對溝通定義表.....	40
表 2-3-2 五種溝通模式比較.....	44
表 2-3-3 溝通媒介的意義.....	50
表 2-3-4 溝通媒介的種類.....	52
表 2-3-5 四種溝通媒介系統比較.....	54
表 2-3-6 一般溝通的相關研究	63
表 2-3-7 組織溝通的相關研究.....	64
表 2-3-8 溝通媒介的相關研究.....	65
表 3-2-1 各直轄市及縣市研究樣本數.....	72
表 3-2-2 問卷回收情形統計表.....	73
表 3-3-1 研究工具之信度分析.....	79
表 3-5-1 研究進度及時程表.....	82
表 4-1-1 個人基本資料次數分配及百分比一覽表.....	86
表 4-1-2 機構基本資料次數分配及百分比一覽表.....	88
表 4-2-1 與直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員溝通媒介之使用次數分配一覽表.....	89
表 4-2-2 與基層社會行政人員溝通媒介之使用次數分配一覽表.....	90
表 4-2-3 與公部門社會工作者溝通媒介之使用次數分配一覽表.....	90
表 4-2-4 與民間部門社會工作者溝通媒介之使用次數分配一覽表.....	91
表 4-2-5 與班級導師溝通媒介之使用次數分配一覽表.....	92
表 4-2-6 與非班級導師之其他學校人員溝通媒介之使用次數分配一覽表.....	92

表 4-2-7 與直轄市及縣市高風險家庭主責、基層社會行政人員、公部門及民間部門社會工作者、班級導師及非班級導師之其他學校人員.....	94
表 4-3-1 社會工作者與各服務網絡人員溝通情形一覽表.....	95
表 4-3-2 與直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員溝通狀況及困難程度次數分配一覽表.....	96
表 4-3-3 與基層社會行政人員溝通狀況及困難程度次數分配一覽表.....	97
表 4-3-4 與公部門社會工作者溝通狀況及困難程度次數分配一覽表.....	98
表 4-3-5 與民間部門社會工作者溝通狀況及困難程度次數分配一覽表.....	99
表 4-3-6 與班級導師溝通狀況及困難程度次數分配一覽表.....	100
表 4-3-7 與非班級導師之其他學校人員溝通狀況及困難程度次數分配一覽表.....	101
表 4-4-1 受訪者性別與溝通媒介使用比重之 t 檢定.....	104
表 4-4-2 受訪者年齡與溝通管道使用比重之變異數分析及 Scheffe 事後比較.....	106
表 4-4-3 受訪者年資與溝通媒介使用比重之變異數分析及 Scheffe 事後比較.....	108
表 4-4-4 受訪者的高風險家庭關懷輔導服務的年資與溝通媒介使用比重之變異數分析及 Scheffe 事後比較.....	110
表 4-4-5 受訪者有無接受高風險家庭關懷輔導服務方案相關教育訓練與溝通媒介使用比重之變異數分析及 Scheffe 事後比較.....	112
表 4-4-5 (續)	113
表 4-4-6 受訪者基本資料與各服務網絡人員溝通媒介之差異分析一覽表.....	114
表 4-4-7 受訪者機構地理區域與溝通媒介使用比重之變異數分析及 Scheffe 事後比較.....	116
表 4-4-7 (續)	117
表 4-4-8 受訪者機構性質與溝通媒介使用比重之變異數分析及 Scheffe 事後比較.....	119
表 4-4-8 (續)	120
表 4-4-9 受訪者機構從事高風險人數與溝通媒介使用比重之變異數分析及 Scheffe 事後比較表.....	122

表 4-4-9 (續)	123
表 4-4-10 受訪者機構督導人數與溝通媒介使用比重之變異數分析及 Scheffe 事後比較	124
表 4-4-10 (續)	125
表 4-4-11 受訪者機構資料與各服務網絡人員溝通媒介之差異分析一覽表	126
表 4-4-11 (續)	127
表 4-4-12 者個人資料與直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員溝通困難程度之 t 檢定	128
表 4-4-13 受訪者個人資料與直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員溝通困難程度之變異數分析及 Scheffe 事後比較	129
表 4-4-14 受訪者機構資料與與直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員溝通困難程度之變異數分析及 Scheffe 事後比較	130
表 4-4-15 受訪者個人資料與基層社會行政人員溝通困難程度之 t 檢定	131
表 4-4-16 受訪者個人資料與基層社會行政人員溝通困難程度之變異數分析及 Scheffe 事後比較	131
表 4-4-17 機構資料與基層社會行政人員溝通困難程度之變異數分析及 Scheffe 事後比較	132
表 4-4-18 受訪者個人資料與直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員溝通困難程度之 t 檢定	133
表 4-4-19 受訪者個人資料與公部門社會工作者溝通困難程度之變異數分析及 Scheffe 事後比較	134
表 4-4-20 受訪者機構資料與與公部門社會工作者溝通困難程度之變異數分析及 Scheffe 事後比較	135
表 4-4-21 受訪者個人資料與民間部門社會工作者溝通困難程度之 t 檢定	136
表 4-4-22 受訪者個人資料與民間部門社會工作者溝通困難程度之變異數分析及 Scheffe 事後比較	136

表 4-4-23 受訪者機構資料與民間部門社會工作者溝通困難程度之變異數分析及 Scheffe 事後比較.....	137
表 4-4-24 受訪者個人資料與直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員溝通困難程度之 t 檢定.....	138
表 4-4-25 受訪者個人資料與班級導師溝通困難程度之變異數分析及 Scheffe 事後比較.....	138
表 4-4-26 受訪者機構資料與班級導師溝通困難程度之變異數分析及 Scheffe 事後比較.....	139
表 4-4-27 受訪者個人資料與非班級導師之其他學校人員溝通困難程度之 <i>t</i> 檢定....	140
表 4-4-28 受訪者個人資料與非班級導師之其他學校人員溝通困難程度之變異數分析及 Scheffe 事後比較.....	141
表 4-4-29 受訪者機構資料與非班級導師之其他學校人員溝通困難程度之變異數分析及 Scheffe 事後比較.....	142
表 4-4-30 受訪者個人、機構資料與各服務網絡人員溝通困難程度之差異分析一覽表.....	143

圖目次

圖 2-1-1	家庭壓力模式.....	15
圖 2-2-1	高風險家庭篩檢通知處遇流程.....	29
圖 2-3-1	Lasswell 溝通模式.....	41
圖 2-3-2	Shannon 和 Weaver 的訊息理論模式.....	42
圖 2-3-3	謝文全的溝通歷程模式.....	43
圖 2-3-4	秦夢群的一般溝通模式.....	44
圖 2-3-5	正式溝通型態.....	46
圖 2-3-6	非正式溝通型態.....	48
圖 2-3-7	組織溝通網絡型態.....	49
圖 3-1-1	研究架構圖.....	67

第一章 緒論

第一節 問題陳述

壹、研究背景

家庭向來被認為是人類社會中最基本也是最核心的單位，就微視觀點其滿足成員基本生理健康、心理發展、情感依附和社會歸屬之需求，其鉅視層面則扮演連結個體與其所生存的社會環境之間的中介橋梁，而當人類文明歷經了工業化、都市化、現代化及全球化等變遷後，家庭的定義、結構與功能也逐漸改變，漸趨向核心化、多元化；家庭內部關係不穩定度升高，單親、寄親家庭比例也有逐年增加之趨勢；家庭經濟風險因素增加，家庭難以再獨立滿足個別成員發展與成長所需的資源得趨勢下。聯合國 1994 年「國際家庭年」計畫提出三項具有世界共同性的家庭議題如下（引自馮燕，1994）：

- 一、強調預防性的政策觀點—在兒童與家庭福利的領域中心已有研究證實預防性的方案的確可收相當高的本益比
- 二、明瞭「家庭滿足自我需求」與「家庭由社會服務中得到協助」間的平衡點。
- 三、確認政府須以政策介入家庭暴力以保護受害家庭成員。

從生態觀點的角度，社會系統的變遷會影響家庭系統之運作，而家庭系統會影響個別成員的成長、發展與福祉，兒童少年是社會未成年人口、家庭中的依賴成員，因此家庭互動關係與功能發揮對於他們的生、心、社會發展有更直接的影響，許多國內外研究及指出，有受虐、中輟、物質濫用、情緒、非行犯罪與心理健康問題等情形的兒童少年，其家庭之互動氣氛、溝通關係、親職功能、壓力因應與支持資源網絡往往是欠缺不足的。有鑑於「預防勝於治療」，加上 1994 年「國際家庭年」活動帶動一連串相關討論，許多學者紛紛呼籲國內兒童與少年福利政策規劃和服務輸送，應當建立在「以家庭為基礎」之前提下，並調整殘補式的福利輸送設計，加強初級預防服務工作（謝幸蓓，2006；王卓聖，2001；伊慶春，1998，翁毓秀，1999；張紉，1998；馮燕，1994、2001；楊孝榮，1994；鄭淑燕，1994）。

有鑑於近年來父母殺子自殺或兒童及少年受虐事件頻傳引起政府與民間高度關切。由內政部兒童局 2010 年資料顯示，受虐或疏忽的兒少人數自 1999 年的 6,042 人，已攀升至 2009 年的 13,400 人，10 年來看有逐年增加之趨勢。政府在重視預防性服務下，

2002 年內政部委託兒童福利聯盟文教基金會辦理「危機家庭指標研究計畫」，邀集專家學者、內政部家庭暴力暨性侵害防治委員會與相關兒童福利團體、實務工作者，共同商討訂定「家庭風險評估指標」(內政部，2002)。之後又因為國內家庭發生兒童及少年虐待、暴力與性侵害事件增加及日益惡化趨勢，為要能及早介入、防患未來，2004 年 11 月內政部兒童局依「落實兒童及少年保護家庭暴力與性侵害事件通報及防治工作實施方案」，在現有兒童虐待及家庭暴力事件處遇服務體系之外正式頒布「高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」(內政部，2004)，並訂定「高風險家庭評估表」，提供轉介高風險家庭相關服務，並訂定此計畫。藉由社會福利機構之專業人員主動介入輔導與協助，及早發現有高風險之虞的家庭，並以家庭兒童為對象、社區為基礎，連結村里、衛生、教育、警政等資源網絡，共同提供預防性、輔導性及支持性等服務。

「家庭」向來是社會工作者提供服務者要的工作對象，「以家庭為中心」的社會工作實施方法著重在家庭成員、家庭、環境三系統之間的交流，社會福利介入的家庭即在增強或改變此交流(林萬億，2002a)。依 Allen 與 Petr (1998) 整理在美國 28 種「以家庭為中心」的社工實務之定義發現有以下共通點：由家庭成員所定義的家庭範圍作為實務關注的核心焦點、強調家庭成員有自我決定的能力與範疇，建議工作者保持創意與開放的態度，致力尋找家庭的能力與長處，建構家庭支持網絡(引自鄭麗珍，2002a)。家庭政策內容明文宣示「預防並協助解決家庭內的問題」，然而在落實「提供家庭積極性服務」的過程，應針對執行高風險家庭服務之社會工作者案進行處遇方式及相關影響因素來加以探討，據此研究者認為進一步瞭解目前實施的「高風險家庭關懷輔導處遇方案」之社會工作與服務網絡人員溝通現況。

高風險家庭問題特質極為錯綜複雜，且仍有多項不明確及缺失的地方，依據兒童局 2011 年資料顯示，2007 年高風險個案數為 9,472 人、2008 年 28,393 人、2009 年 35,646 人，至 2010 年提升為 36,343 人，可見全台高風險個案數急遽成長。另外，在通報來源中以教育單位 43.16% 為最高，其次為社政單位 19.66%，依序為社福機構 11.12%、醫衛單位 9.36%、警政單位 6.30%、法政單位 3.19%、村里幹事里長 2.01%、戶政單位 0.62%、勞工單位 0.21%、鄰里社區 0.12%、公寓大廈管理員 0.03%、其他包含家長自行求助、親屬通報、一般社會民眾等占 4.22%。因通報來源的多元化，包含相關社會福利機關團體、教育單位、醫療與衛生單位、警政與司法系統、勞工單位等，進行高風險家庭服務之社會工作者須與不同體系人員進行溝通與互動，說明工作實質內涵及工作目標，並須回覆通報單位針對通報之家庭兒童所提供服務內容，這些都是身為高風險家庭關懷輔導

之社會工作者工作的項目，也顯示高風險家庭務內容之豐富性與複雜性。

宋麗玉、施教裕（2006）研究發現，社工員對於高風險家庭服務方案建議中包含：加強跨專業或服務網絡機構之間的合作、擴充社工人力和提升專業知能、增強其他相關單位對於高風險家庭服務方案了解，以利網絡單位間合作；謝幸蓓（2008）研究顯示，影響高風險家庭服務模式運作相關原因有四：（一）案主個人因素：兒少照顧者的人格特質、情緒和認知、物質依賴或精神疾病、改變動機；（二）社工員因素：包含專業知識裝備與自我察覺不足性；（三）方案結構因素：個案負荷量與機構不同的督導方式；（四）方案外在因素：社工人員缺乏法定依據、專業權威不足，以及資源與資訊分佈配置不均、服務體系缺乏協調合作共識，以及業務主責機關能否發揮整合協助功能。從社工專業著重人與環境互動特性來看，高風險家庭服務之社會工作者因應服務家庭之需求與其他體系間之溝通互動便更爲重要值得深入研究探討。

研究者依據上述的因素歸納高風險家庭服務之社會工作者面臨之障礙包括：

一、社會工作者的專業難以施展

社會工作者在高風險家庭服務推動上佔有重要角色，但目前社會工作者仍難以施展，探究其原因如下：

（一）專業能力難以發揮

高風險家庭問題多元且錯綜複雜，年輕的社會工作者在學校的訓練往往不足以應對複雜的個案狀況，或因不清楚服務範圍內的資源網絡內容，無法有效整合運用各項社會服務資源，尤其在高風險家庭服務中，家庭合併存在精神疾病、藥酒癮個案問題，都讓新手社會工作者倍感無力。在彭淑華（2006a）的研究中，社會工作者也自述專業能力不足，專長有限，所提供的服務與實際需求有相當的落差，服務成效亦事倍功半。

（二）專業權威與認可

謝幸蓓（2008）針對高風險家庭模式之初探研究顯示，高風險家庭服務之社會工作者並不似兒童少年保護的社工員具有法定強制介入的依據，相對於警察或醫生社工員的專業角色更未受到認可，因而當兒少照顧者不願配合親職教育或接受精神治療等處遇計畫時，社會工作者除了加強建立關係已收集服務家庭資料外，在缺乏更有效的強制介入策略的情況下，處遇計畫執行成效受限；相對的，其他共同參與單位人員也對社會工作者產生在服務提供非高風險家庭服務社會工作者權責之要求。

(三) 專業人力不足

1、個案量大、現有人力配置難以負荷

沉重的個案負荷量，常會使社會工作者感到難以深入思考或是評估服務內容及策略運用是否適切，也影響社會工作者與其他單位溝通互動討論個案處遇的時間與內容完整性。彭淑華（2006a）指出：社會工作者因案量大，往往陪同個案面對危急階段後，便將較穩定的個案擱置一旁，甚至都沒有時間結案。宋麗玉與施教裕（2006b）亦發現社會工作者在個案處遇上，因個案不斷進來，而把危機處理掉便結案。

2、社會工作者流失率高

從事保護性工作之社會工作者，往往因為工作量及所要擔負責任與壓力相較其他領域服務之社會工作者來的相對性高，因此很容易就心力耗竭，造成高流動率（宋麗玉、施教裕，2006b）。流動率高不但形成對個案服務間斷，破壞原有服務關係，個案對此容易產生抱怨與不滿的情緒。

3、督導人力

從事高風險家庭服務之社會工作者表示，接受督導的經驗可分為機構內部團體督導、同儕督導以及外聘督導形式，機構單位主管的督導而言，多數針對社會工作者處遇過程提供意見諮詢、行政管理和協調為主，同儕督導可提處遇計畫修正的方向、豐富策略技巧運用，協助排除處遇過程中來自服務家庭、社會工作者或環境的障礙，特別是提供溫暖與支持性最大來源，外聘督導則扮演題社會工作者精進相關專業領域知識的再教育者，（謝幸蓓，2006）針對高風險家庭關懷輔導服務方案初探研究發現指出，倘若長期僅侷限於個案討論形式並無法回應社會工作個人所需的心理支持需求。

同樣的高風險家庭之風險型態多元，謝依茹（2008）影響高風險家庭社工員風險研判因素之研究中，提及社會工作者於訪談中亦呈現與其他單位合作時的經驗與挫敗，突顯高風險家庭服務必須透過與其他單位，如自殺防治中心、公部門工作人員，甚至是與基層深耕的村里幹事等共同合作，對於高風險家庭的服務工作方能達到事半功倍之效果。然而社會工作職者的高流動率，亦造成與其他單位共同合作之困難性。

二、方案缺乏定位指標

(一) 缺乏法令依據

兒童局於 2005 年編印「兒童及少年保護工作指南」，但高風險家庭關懷輔導實施計畫是依 2004 年度「落實兒童及少年保護家庭暴力與性侵害事件通報及防治工作實施方案」而來，與兒童及少年保護家庭處遇計畫是依據兒童少年福利法第 43 條規定而來為不同的法源依據；其次，「高風險家庭關懷輔導處遇計畫」非為責任通報制，並無特定單位或個人必須承擔高風險家庭的責任。因此，在高風險家庭服務推動過程中，高風險家庭與兒童少年保護體系始終被視為不同系統的服務，故在公權力上亦有所差異，與其他單位仍有許多必須溝通磨合之處。

(二) 是初級預防或是三級治療

有部份社會工作者甚至會將高風險家庭服務視為兒童保護體系的後送單位，因此，高風險家庭服務甚至成了兒童少年保護體系的追蹤輔導服務，與「高風險家庭關懷輔導處遇計畫」原期待的預防性功能，顯然完全違背，而實際提供高風險家庭服務的實務工作者如何看待「高風險家庭關懷輔導處遇計畫」，不僅影響高風險家庭的服務走向、高風險家庭能否取得服務，同時，社會工作者或相關人員對於高風險家庭的定義差異，也影響單位人員對處遇期待上之落差，致使溝通產生障礙，社會工作者如何研判高風險家庭的風險程度、如何決定專業服務模式，如何與相關單位進行溝通互動，對「高風險家庭關懷輔導處遇計畫」是否能夠達成預防性服務相當重要，

三、雖有政策方向卻缺乏配套措施

(一) 服務體系缺乏協調合作共識

在推動兒少保護上，美國、香港及澳洲等透過多專業的「個案會議」或「家庭會議」進行服務處遇計畫規定，反觀國內承辦之機構或是團體卻是各做各的，缺乏專業團隊參與決策的合作關係（彭淑華，2006a）。專業團隊尚未建立，有關個案成案與否、處遇方向皆憑社會工作者的自由心證（張菁芬、莫藜藜，2006）。加上服務資源可近性、可及性與可利用性不足、經濟扶助資格缺乏彈性、就業服務機構主動性不足、公共衛生（自殺防治）體系協助不易、精神科醫生與社工員對症狀危機評估不一致、學校/教育系統缺乏積極合作輔導共識、保護性服務系統不同意兒童少年疏忽或虐待評估等，皆是影響高風險家庭服務社會工作者在執行處遇目標溝通上之障礙。

（二）公部門行政支持與網絡協調不足

謝幸蓓（2008）研究提出，高風險家庭服務之社會工作者認為缺乏公部門的行政支持與協調，即使花費許多時間仍不易有效整合跨專業服務系統資源，或是進行系統的發展、倡導工作，如因高風險家庭關懷輔導知社會工作者缺乏公權力與強制性等。因此期待借助公部門來發揮協調作用，然而並非如社會工作者期待，而致社會工作者產生孤軍奮鬥之無奈感，亦影響執行處遇計畫與對提供的家庭服務輸送。

（三）承辦機構本身限制

高風險家庭往往呈現多重、複雜的問題，面對如此複雜的家庭，整個服務體系卻由專業系統中最生嫩的新手社會工作者提供服務（彭淑華，2006b），此為高風險家庭關懷輔導服務的一大威脅及危機。其次，高風險家庭服務的家庭大多為非自願性進入服務體系者，在服務過程中，家庭可能會抗拒社會工作者介入，接受服務的意願也相對較低（劉瓊瑛譯，2002），若在加上處遇過程中須連結村里、衛生、教育、警政等資源網絡單位共同提供預防性服務，其中的複雜性與不同體系間之互動氛圍，都在考驗社會工作者溝通的能力，然而在溝通過程中可能面臨障礙而這些障礙可能來自於社會工作自我能力的不足或限制，亦有可能來自服務機構屬性或特性上之差異。

貳、問題的探究

研究者以一位實務工作者的立場，常常發現在提供高風險家庭服務過程中，不同體系對其高風險家庭服務有期待及解讀不同。就溝通歷程來說可能來自訊息傳送者（sender）並未能清楚傳遞所要表達之訊息；反之也有可能來自接收者（receiver）對訊息解讀的錯誤，整體溝通過程中，影響訊息傳遞得媒介（medium）及管道亦可能是產生訊息溝通障礙之因素。研究者認為社會工作者是推動「高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」的重要角色。然而，回顧過去的文獻較少針對高風險家庭服務之社會工作者在與資源單位間之溝通進行相關研究，研究者希冀藉由本研究蒐集全國 21 縣市，79 個民間單位中 214 名執行高風險家庭關懷輔導方案社會工作者與各服務網絡人員進行溝通之現況，針對社會工作者使用的溝通媒介及其使用的頻率，在與各服務網絡人員於各個工作項目溝通的頻率及其困難程度。

綜上，本研究要研究的問題包含：

- 一、了解高風險家庭關懷輔導方案社會工作者個人基本資料與所屬機構屬性是否會影響與各服務網絡人員進行溝通？
- 二、探討高風險家庭關懷輔導處遇方案社會工作者與服務網絡人員溝通狀況與頻率為何？
- 三、探討高風險家庭關懷輔導處遇方案服務之社會工作者與服務網絡人員進行溝通時所面臨的困難程度。。
- 四、高風險家庭關懷輔導處遇方案社會工作者是否會因個人特性及機構屬性不同，而與服務網絡人員進行溝通上有所差異？
- 五、高風險家庭關懷輔導處遇方案社會工作者如何因應與服務網絡人員在再溝通上之障礙？

第二節 研究動機與目的

壹、研究動機

研究者從實際擔任高風險家庭服務之社會工作者兼督導職，在督導過程中經常聽到第一線的社會工作者如此地訴說著。

社會工作者甲：「○○學校的老師很難溝通耶！就跟老師說高風險社工員不能隨便安置孩子，一天到晚就要我們安置孩子；不然就是打電話來說孩子沒到學校上課，要我去找孩子（找孩子是我要做的事情嗎？）；孩子好幾天都沒有洗澡了！（孩子不洗澡我有辦法嗎？我又不能強迫他一定要洗澡），其他同學都在反應他很臭。」

社會工作者乙：「孩子在家中並沒有聽到家長有反應孩子有不好的行為，每天也都有回家吃飯睡覺，但就是不想去學校上課，孩子寧願在家裡睡覺也不想去學校上課，家長也百番苦勸孩子去學校上課，但孩子就是不要，家長也沒有辦法，但學校總是不想想為何孩子不去學校上學的原因，而是要社工員去找孩子、去勸說孩子去學校上學，這是我高風險社工員要做的事情嗎？」

社會工作者丙：「○○單位社工員很...明明就是一家子都身障者，因為智障媽媽帶著孩子在公園閒逛，就轉來高風險要我們評估媽媽的照顧能力，這不是成人身心障礙個案管理中心也要做的嗎？不是說服務要以家庭為中讀到國中，學校也很願意幫忙阿！還轉來！」

社會工作者丁：「○○單位人員很奇怪，好像接案沒有甚麼標準，為什麼上次轉介過去差不多的個案就願意收，這一個就不願意收，真不知道標準在哪裡！」

上述是研究擔任高風險家庭服務社工督導最常聽見實務工作者抱怨的內容，回想起初研究者自 2003 年剛開始提供服務的時候，也很害怕與其他資源單位溝通，尤其是學校老師及其他專業人員，擔心不同體系人員陳述的內容無法明確掌握訊息，要不然就是對其他體系人員的期待及要求不知該如何回應，最害怕不同體系人員問及社會工作者能做什麼，但經過時間及不斷累積專業知識與溝通技巧，對於不同體系或單位人員時，便能清楚且迅速的回應。此刻研究者已經成為高風險家庭服務之社工督導，再次面對實務工作者不斷提出與不同單位在溝通過程中遭遇障礙，身為一位實務社會工作者對於回應社會工作專業承諾是必要性的。

內政部兒童局為求擴大高風險家庭的篩選機制，不僅將教育、衛生、民政、勞政、警政、社政等相關單位皆納入篩選轉介單位，並發展高風險家庭評估表，針對高風險家庭的風險研判定出家庭的七項風險因素：（一）家庭成員關係紊亂或家庭衝突。（二）家

庭因貧困、單親、隔代教養或其他不利因素，使兒童少年未獲適當照顧。(三)家中成員罹患精神疾病，或酒癮、藥癮，並未就醫或未持續就醫。(四)家庭有非自願性失業或重複失業者。(五)家中負擔家計者死亡、出走、重病、入獄服刑等。(六)家中成員曾有自殺傾向或自殺紀錄者。(七)其他因素，以此七項風險因素做為研判是否為高風險家庭的主要因素，教育、衛生、民政、勞政、警政、社政等相關單位，亦皆依高風險家庭評估表作為篩選轉介高風險家庭服務的依據，自 94 年全面開辦「高風險家庭關懷輔導處遇計畫」至 99 年度以來，經篩選接案的高風險家庭家戶數自 94 年的 2,534 戶增加到 99 年的 33,113 戶，同時開案進行長期輔導的家戶數亦自 1,848 戶增加到 20,478 戶（內政部兒童局，2011）。顯見高風險家庭服務已漸為人知，亦有更多家庭取得高風險家庭服務，從「高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」的流程中，載明社會工作者進行處遇過程中會與多個體系人員就家庭需求進行溝通，而凸顯高風險家庭服務之社會工作者與其他單位人員進行溝通之必要性與重要性。

因此整體而言，本研究之研究動機主要基於以下幾點：

一、研究者本身工作經驗

自 2008 年開始接觸高風險家庭關懷輔導服務至今，從一開對於高風險家庭服務模糊的樣貌，歷經三年半在實務場域經驗的累積與堆疊，發現高風險家庭服務就法源的依據，是種預防性的處遇工作，強調與兒童及少年接觸的體系人員依高風險家庭評估表進行通報，以維護「兒童及少年基本的生存權」，希冀高風險家庭服務之社會工作者對於與不同體系人員的溝通能更具效能，降低溝通障礙，清楚表達溝通內容，並達到溝通目的。

二、對於高風險家庭服務之社會工作者在與不同體系人員溝通過程感到好奇

研究者本著社會工作專業承諾，對於執行高風險家庭服務之社會工作者在同時面對多元通報來源與處遇對象，就研究者過去的工作經驗，確實會面臨在處遇及溝通上之障礙，便對於同為執行高風險家庭服務之社會工作者是否同樣面臨多重的困難與障礙感到好奇，而其中又是如何排除溝通上之障礙，以做為未來中央在擬訂高風險家庭服務之社會工作者教育訓練規劃依據方針，同時希冀協助各承辦「高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」之民間單位進行職前訓練課程，研究者更期許本研究能帶給更多實務工作者如何與不同單位體系進行溝通之方法策略，提升整體在服務輸送之品質。

三、高風險家庭服務缺乏實證文獻

「高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」是近十年間，在推動家庭政策具代表性方案之一，目前雖有不少針對高風險家庭服務相關研究文獻，有宋麗玉、施教裕（2005）。高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫執行狀況初探、宋麗玉、施教裕（2006）。高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫評估、張菁芬（2006）。解析高風險家庭服務策略、郭登聰（2006）。從高風險家庭關懷輔導處遇計畫探討我國家庭政策的問題與對策、王孟愉（2007）。高風險家庭因應壓力之適應歷程-以優勢觀點為取向、謝依如（2008）：影響高風險家庭社工員風險研判因素之研究、謝幸蓓（2008）。高風險家庭處遇模式初探、張素梅（2009）。兒少保護家庭及高風險家庭接受處遇服務之經驗探討-以台中縣為例、蔡佑禎（2009）。優勢觀點運用在家庭功能促進－以彰化縣生命線高風險家庭關懷輔導方案為例（2009）等，但就社會工作者與不同體系之溝通互動研究甚少篇幅論述，也是研究者研究之動機。

貳、研究目的

基於上述的研究問題，本研究之研究目的如下：

- 一、探討高風險家庭服務之社會工作者與各服務網絡人員使用各種溝通媒介及頻率，藉以了解服務過程溝通情形。
- 二、瞭解高風險家庭服務之社會工作者與服務網絡人員在各工作項目的所遭遇困難與溝通頻率，藉以作為實務工作者因應溝通障礙之參考。
- 三、探討高風險家庭服務之社會工作者個人基本資料、所屬服務單位屬性及溝通狀況之間的關係，以作為建立長期關係之參考。
- 四、經由研究的分析與發現，提供高風險家庭服務之中央政府及承辦單位參考運用，作為規劃新進社會工作者之教育訓練擬定之目標

第二章 文獻探討

隨著社會快速變遷，家庭及社會問題層出不窮，各國紛紛基於「積極性」、「預防性」、「以家庭為中心」的服務理念，資源投入已不同以往的問題解決取向調整為預防問題。國內隨著內政部兒童局對於「高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」的重視與推動，各界對高風險家庭的關注與資源投入是日益增加。然而，由於此方案推動的時間並不長，相關實證研究甚少，對於高風險家庭定義、執行高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫社工員所面臨的各項問題，均有待釐清。

研究者基於高風險家庭關懷輔導處遇過程中，社會工作者因應家庭及個案需求與須與不同體系單位進行合作，強調溝通的重要性。本章將分別就三面向的相關文獻加以整理進而找出研究的架構，第一節藉由討論高風險家庭的定義與相關理論、高風險家庭關懷輔導處遇方案及相關研究；第二節 整理高風險家庭關懷輔導處遇方案及社會工作者角色，由歷史脈絡、服務流程、內容、現況，也經由高風險家庭處遇相關研究，為本研究定位；第三節則是闡述「溝通」的概念、類型、內容、媒介、障礙等，藉以找尋對本研究有關的材料。

第一節 高風險家庭

自從對兒童少年人權、安全議題的重視，到後來家庭暴力及性侵害防治相關法規通過後，更加落實對兒童少年的保護工作，實務上經常發現許多受到不當對待的兒童少年來自於多重問題與需求的家庭，加上近幾年媒體報導過許多因面臨各種壓力困境而殺子後自殺、挾持子女，剝奪其生存權、受教權等新聞事件，逐漸引發實務界與學術界對於預防性家庭服務得討論關注，而高風險家庭處遇服務也逐漸被發展出來，其中最具代表性便是由內政部兒童局規劃的「高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫」，本節也彙整該實施計畫的歷史與發展、服務流程、內容及國內服務現況與相關研究，以作為本研究擬定研究方法、問題與問卷之依據。

壹、高風險家庭定義

一、家庭風險因素

「風險因素」(**risk factors**) 指增加兒童不良發展結果的變項，例如父母酗酒、離異或死亡 (Dumka, Roosa, Michaels and Suh, 1995)。Thleman and Dall (1992) 曾針對

1990-1991 年間轉介到家庭維繫服務的 995 個家庭運用「家庭風險量表」(Family Risk Scale) 進行三種風險因素分析(「以父母為主的風險」、「以孩子為主的風險」和「經濟風險」), 其研究結果提出以下需要仔細界定高風險家庭標準:(一) 家庭所在地理區域具有較高的特定問題風險(如失業);(二) 高度使用公共救助(經濟不穩定);(三) 特定的家庭結構與組成人數;(四) 社會支持系統可及性低。

Epstein、Lamer 和 Halpem(1995) 指出家庭支持方案之案主群多具有以下風險因素:

(一) 地理風險因素: 在某些低所得家庭集中的地區, 環境壓力對嬰兒與其家庭健康、家庭發展產生立即威脅。

(二) 個人或社會風險因素: 在低社經地區中有某些特質家庭其育兒和兒童發展的風險較高, 常見的風險因素有母親的年齡、家庭結構、少數族群以及有健康上的問題。因此這類方案可能針對未成年父母、單親家長、難民(refugees) 和戒除毒癮中的父母。Devall(2004) 提到 1999 年一項在新墨西哥州實施的高風險親職方案(The Nurturing Parenting) 對高風險的定義為資源有限且家長為青少年、未婚、單親、離婚、物質依賴(如酗酒、用藥) 與父母入獄的家庭。

(三) 與兒童有關因素: 造成家庭特別問題的兒童特質, 例如家中有早產兒的或育有身心障礙的兒童。

二、國內對於「高風險家庭」之界定

兒福聯盟(2004) 受內政部兒童局委託進行「危機家庭評估指標制定」研究, 藉由第一線社工人員填寫之開放式問卷、個案紀錄、實務人員焦點座談等資料進行內容分析, 探究「危機因素」之成因、個案基本樣態特性, 歸納出社估源所認定的危機家庭其共同特色為「家庭功能未能正常運作」, 而家庭功能危機影響因素約可歸納如表 2-1-1。

表 2-1-1 家庭功能危機影響因素

突發危機事件因素	<ul style="list-style-type: none"> ■ 意外傷害 ■ 災害 ■ 重大疾病 ■ 死亡 ■ 經濟變故或非志願性失業 ■ 離婚、父母一方出走或失蹤
被照顧者因素	<ul style="list-style-type: none"> ■ 身心障礙、發展遲緩 ■ 生心理疾病

	<ul style="list-style-type: none"> ■ 偏差行爲（如中輟、逃家等）
照顧者因素	<ul style="list-style-type: none"> ■ 身心障礙 ■ 酗酒、藥物濫用 ■ 情緒問題 ■ 身體、心理疾病 ■ 缺乏適當親職態度 ■ 親職能力技巧不佳 ■ 服刑、出走或死亡 ■ 單親
家庭問題因素	<ul style="list-style-type: none"> ■ 經濟困難 ■ 居家關係惡劣 ■ 夫妻關係失調 ■ 親子衝突 ■ 其他家人衝突 ■ 支持系統薄弱 ■ 兒童虐待或疏忽 ■ 未成年子女遭遺棄 ■ 家庭暴力或家內性侵害
資源狀況	<ul style="list-style-type: none"> ■ 支持系統薄弱 ■ 缺乏資源 ■ 現有服務不足因應問題危機 ■ 問題惡化難以改善

資料來源：兒童福利聯盟（2004）

該研究透過實務工作者與督導、社政專家與學者進行焦點座談，討論發展有關界定「危機家庭」之定義與評估指標。報告綜合以上訪談意見後整理出對危機家庭的定義為「家庭因遭逢危機情境」，且本身資源不足以因應，而有導致家庭功能發生障礙之「危險者」。研究報告中對於限制「家庭風險評估指標」提出以下建議：

（一）根據家庭目前外顯的各項基本功能（保護與照顧、經濟、教育、情感）作為發現可能個案之參考。

（二）參考實務工作者建議，從家庭功能，外顯因素與造成不幸事件（如家暴）的原因找出幾項可觀察的「家庭風險簡易區辦指標」：1、非志願性失業或重覆失業者；2、婚姻關係紊亂或是極大衝突；3、學童課後無人照顧，有中輟或逃家之虞者，4、家中成人罹患精神疾病或酒、藥癮且未就醫者。

內政部兒童於 2004 推行的「高風險關懷輔導處遇輔導方案」即根據此份研究所提

出之建議，擬訂供就業服務中心個案管理員、員警、村里幹事、公衛護士、基層小兒科、心理衛生醫事人員、教育人員等於執行工作時可參酌轉介的「高風險家庭評估表」，具體指標如下：

- (一) 家庭成員關係紊亂或家庭衝突。
- (二) 因貧困、單親、隔代教養或其他不利因素，使兒童少年未獲得適當照顧。
- (三) 非志願性失業或重複失業者。
- (四) 家中成人罹患精神疾病，或藥癮酒癮，並未就醫或持續就醫。
- (五) 負擔家計者死亡、出走、重病、入獄服刑者。
- (六) 家中成員曾有自殺傾向或自殺紀錄者。

由上述可知國內社政單位與社會工作實務界對於「高風險家庭」之觀點，較傾向從家庭結構的特徵、基本功能（尤以親職功能為核心）的發揮情形，以及成員的身心狀況、社會適應之問題來探討家庭危機的指標與內涵。但對於社工員的角色、執行方式者的溝通未能詳述。

貳、高風險家庭成因理論

高風險家庭主要乃是在生活情境當中，發生各項內外事件，而家庭本身由於內外資源與應對技能的不足，致使家庭感到壓力，進而家庭在各項功能的展現上出現障礙與困境，本節自微視面向聚焦探討，以家庭壓力理論與生態系統理論探討高風險家庭之成因。

一、家庭壓力(Family Stress)

(一) 家庭壓力理論之內涵

Hill (1958; 引自 Boss, 2002) 首先提出家庭 ABC-X 壓力模式，此架構包含四個構成要素：

- 1、事件或情境 (event or situation) – A：所發生的事件造成家庭生活步調的改變，致使產生家庭壓力。
- 2、資源 (resources) – B：可提供處理事件時的人力、物質等資源。

3、認知（perceptions）－C：家庭對壓力事件的看法與認知。當事者對於「家庭事件」所持不同態度去解讀，而視其為嚴重或稀鬆平常的看法。

4、壓力程度或危機（degree of stress or crisis）－X：其代表 A、B、C 三者交互作用之後所產生的結果，可能是很平常的壓力，也可能是造成家庭危機的壓力。

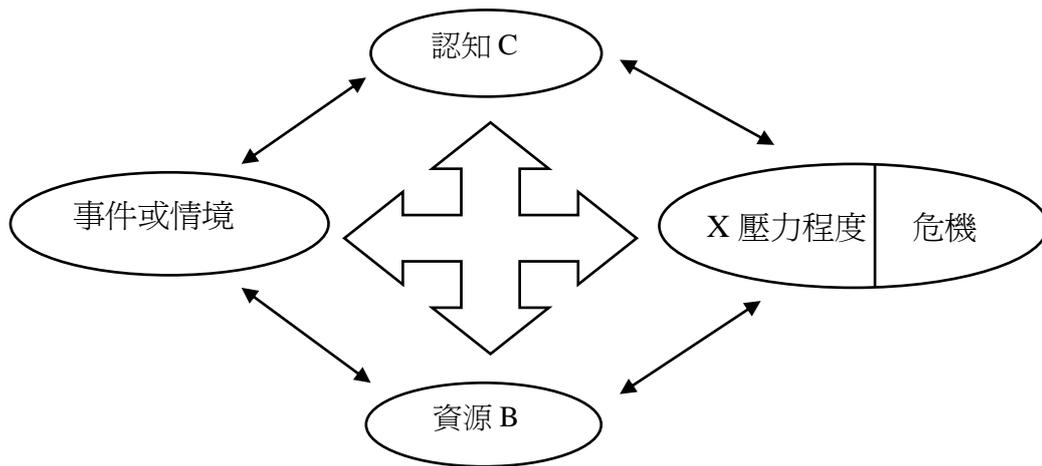


圖 2-1-1 家庭壓力模式

資料來源：Boss, P. (2002)

Hill (1949, 引自周月清, 2001) 指出家庭是否會因為「事件」的發生而帶來「危機」，取決於三個變項：1、該事件或情境的困難度；2、家庭的資源、彈性和先前處理危機的經驗；3、家庭如何定義此事件。壓力事件「A」是潛在可引發個人或家庭系統改變或破壞家庭現狀，這些事件可能是家庭內在或外在、可預期的或突然的事件。資源「B」為面對壓力時，家庭內在和外在資源運用的情形。壓力事件產生時，若家庭成員有足夠、適當資源面對壓力，則壓力事件較不會困擾家庭系統；反之則會失去平衡陷入混亂中。家庭資源可分為 (McCubbin & Marilyn, 1995；引自余齊君, 2007)：

- (1) 個人資源：個人經由教育、訓練、經驗得來的知識和技巧。
- (2) 家庭系統資源：指家庭系統在應付壓力源的內在特質，系統越健康越有抗壓性。
- (3) 社會支持：家庭外提供家庭或家庭成員溝通、情感上的支持。社會支持網絡越綿密越有能力協助家庭對抗壓力，家庭越有機會從壓力或危機中復原。

家庭對壓力事件的認知「C」，決定壓力事件的嚴重性。事件本身在我們給予任何詮釋與認定之前，既不是正向積極也不是負向消極（Ingoldsby, Smith & Miller, 2004）。不同壓力事件對家庭的影響程度還要看家庭對壓力事件的認知，此對於壓力事件造成的影響程度亦會有所增減。家庭成員以相異地眼光去看相同的事件乃屬正常現象，或者，相同的家庭可能隨著時間的不同而對相同的事件有不同的認知。而對壓力事件認知的不同，亦會隨之影響處理方式。

壓力事件對家庭所造成的結果「X」。任何突然的改變使得家庭原有方式無法做有效運作時，即會形成家庭壓力或家庭危機（Frieman, 1992；引自余齊君，2007）。家庭處於危機狀態時，可能導致家庭在一段時間內失去功能，原有的界限以及角色和職責無法維持與完成，使得家庭成員無法處在最佳身心狀態。高風險家庭面臨壓力事件時，若家庭內在、外在資源不足，加上消極的感受認知，則會嚴重影響到家庭功能正常的運作，造成家庭以及個人的危機，甚至產生兒虐或家暴等情事。

高風險家庭所發生的風險事件相當多元，從兒童局的高風險評估表檢視之，有家庭成員關係紊亂或家庭衝突；家中兒童少年父母或主要照顧者從事特種行業或罹患精神疾病、酒癮藥癮並未就醫或未持續就醫；家中成員曾有自殺傾向或自殺紀錄者；貧困、單親、隔代教養或其他不利因素；非自願性失業或重複失業者；負擔家計者遭裁員、資遣、強迫退休等；負擔家計者死亡、出走、重病、入獄服刑等。上述種種風險事件並非指具有這些現象的家庭，皆會形成高風險家庭，而是在風險事件出現之後由於家庭缺乏因應資源或經驗，且對於風險事件的認知看法感到是一個負向壓力的來源，造成家庭成員難以因應，在各家庭角色上的展現出現阻礙，也因角色無法發揮功能，使家庭功能難以正常發揮。

（二）家庭壓力之來源

Olson, Lavee, & McCubbin (1988; 引自 Ingoldsby et al., 2004) 指出壓力源(stressors) 係指脫離正常生活步調或轉變時期的事件，其在家庭單位上產生衝擊，並且會使家庭系統立即或潛在的產生變革。Ingoldsby et al.(2004) 並從 Lipman-Bluman 所發現的十個家庭壓力可能的來源，挑選出八個來加以探討：

- 1、對於家庭而言，壓力源可能是來自於家庭內部或外部。
- 2、壓力源可能會是家庭的其中一位成員或全部的成員。

- 3、壓力源是突然出現的或是逐漸產生的，家庭有多少的時間去預期壓力的到來。
- 4、壓力的嚴重程度是能夠做區分的。
- 5、家庭需要多久的時間去適應壓力，以及如何去因應。
- 6、壓力源是否能夠被預期，還是無法分辨判斷。
- 7、壓力源是自然的還是人爲的。
- 8、家庭是否能夠覺知他們可能解決危機情境，並且決定如何做出反應。

家庭壓力模式認爲壓力的產生過程要素，是由事件、認知、資源所構成，換言之，當事件發生之時，家庭的資源或過去經驗無法因應，而家庭並認知其是一個無法因應壓力，此時家庭的壓力與危機即產生。

二、生態系統理論(Ecological System Theory)

生態系統理論乃是強調人與社會環境的互動關係，是以人與環境介面間之互動關係的特質爲概念架構（鄭麗珍，2002；周月清，2001）。社會工作是以「人在情境中」爲工作主要觀點，生態系統理論之理念即爲融合此概念於理論當中，同時亦修正過去社會工作觀點發展中對於「情境」面過於失焦的部分（鄭麗珍，2002）。本文擬從生態系統觀點角度分析形成高風險家庭之原因，自高風險家庭生活環境各系統探討系統間之交流互動狀況，藉此探詢可能之高風險因素。

（一）生態系統理論之內涵

生態系統理論（ecological system theory）由 Bronfenbrenner 於 1970 年代末期提出，強調個人終其一生的成長過程中，不斷地接受週遭社會環境的交互影響，Bronfenbrenner 強調個人的發展來自個體與社會環境的互動，其互動模式不只介於同一層環境中，是多層環境系統中的交互作用，每個系統直接或間接與其他系統互動，因此探究個人行爲時，需要由個人、家庭、同儕、學校與社區等各系統來探討（Eamon，2001；蔡慧敏，2001）。

Greene（1999）從個體的生命循環（life cycle）來探討，歸納生態系統理論的核心概念約有以下幾項：

1、生命週期（life course）

係指與社會結構及歷史變遷有關的生活事件 (life events)，其在個人生命歷程上某個時間點發生，並影響著個人。此外透過運用時間線的方法可以收集許多在個人生命週期所發生的大大小小各類事件。

2、人際關聯 (relatedness)

人際關聯是指與人群建立關係或產生連結的能力，其主要是發生在熟悉的主要團體，像是家庭。根據生態理論，這樣的能力與期望是開始於父母親的照顧關係，並且導致與他人的互惠性照顧行為。

3、勝任能力 (competence)

從生態觀點的角度，是指一個人有能力且有效的處在於他的環境當中，甚至是掌握環境，並且能在環境當中隨著歷史事件達到一個成功的轉變。社會工作者在生態環境當中，一個很重要的概念即是在自我認定與自尊上連結個案與環境的交流。

4、角色 (role)

生態系統觀點也從角色理論引用了一些觀點，其指出個人與人際關係的過程是受到文化與其他環境因素影響的，具體而言，一個角色的扮演，即呈現了社會面向發展的內涵。而其也認為角色表現是一種社會角色的互惠性期待，是個人內在歷程與社會參與的橋樑，受到個人感受、情感與信念所影響。

5、定位與棲息地 (niche and habitat)

棲息地係指個人在文化脈絡中的生理及社會情境 (social setting)，定位是涉及到個人在社區中當前的環境或地位。Bronfenbrenner(1989; 引自 Greene,1999)指出定位(niche)係為是個人所在的某種環境區域之特色，特別有利或不利於個人的特定發展任務，而運用此概念並非在為個人做社會分類，而是瞭解形成個人目前處境的發展歷程。

6、適應力 (adaptiveness)

在個人與環境的交流過程當中，個人與環境間彼此會相互影響和反應，以最佳的調和度。生態觀點認為個人適應良好與否非關個人病態或偏差，而是與個人需求和環境提供之資源、支持之間配合結果所致。

Bronfenbrenner 指出個體的生態系統的作用是仰賴於兩個假定 (引自 Eamon, 2001)，一為人群發展的發生是透過一個複雜而相互交流的互動，且是在一個前進的過

程當中發生；二為互動過程所產生的效益是由個體的心理特徵，以及互動過程的環境所決定。換言之，個人行為以及發展的影響，是由個體心理、多重社會環境相互交流互動而產生的。從生態系統理論之內涵看高風險家庭，家庭在社區棲息地，以及生命週期上發生的足以影響家庭生活頻率生活事件，而本身所擁有的人際關聯與勝任能力在因應上有所困難，外在資源也無法滿足所需，造成適應力之不足。

（二）生態系統的組成

Bronfenbrenne 將社會環境依照與人的空間與社會距離分成層層系統，認為影響個人發展的環境分成四個生態系統，此四系統乃是層層相扣的巢狀結構，分別為（Eamon，2001；鄭麗珍，2002）：

1、微視系統（microsystem）

是生態系統最核心的一層指個人與環境直接互動的系統，此系統涵蓋家庭成員本身、手足、父母及其家族，也就是與個體互動最頻繁的一層。換言之亦指親密情境下的人際關係活動之型態，其對於成員而言不是促進就是阻礙成員的發展。

2、中間系統（mesosystem）

指在兩個或更多的微視系統之間的相互關係，其影響著發展中的個體。例如：家庭與社區的守望相助人員。此外系統當中兩個或數個微系統在價值觀念產生衝突時，通常會造成家庭成員適應問題。

3、外部系統（exosystem）

指由家庭成員外圍體制所構成，亦即個人不直接參與但卻間接有影響的系統，例如社區組織與服務、法律服務、大眾傳播媒體等系統。

4、鉅視系統（macrosystem）

各個系統層次在一個更鉅視的文化環境、民族團體發生關聯，是指廣泛層面的意識型態、文化、政治、經濟等。大至政策，小至日常生活言行，背後都隱藏著社會或個人的意識型態。

（三）小結

生態系統觀點強調「人在情境中」，個人必須經常與週遭環境互動與維持關係，重

視個人與環境之間互動，個人與社會環境間的不調和或衝突時，會造成個人不適應或發生問題行為，若不能調整自己或改變環境以求取新的適應與平衡，則會遭受打擊且產生問題（鄭瑞隆，1999）。從生態系統觀點來看家庭，家庭的發展是經歷生態環境系統中動態運作而成，即是與這四個系統直接或間接交互作用後產生的結果，系統中的各項因素皆會對家庭產生影響力，而這些影響力是透過微視系統直接傳遞給家庭，因此透過整個生態系統的瞭解，從微視系統的家庭成員個人因素，到鉅視系統大環境的變遷與變革，皆會造成家庭生活的變動。

生態系統為高風險家庭的成因提出了解釋，相對的就高風險家庭的處遇過程亦是看重各系統間交互作用後產生的結果，尤其是相關處遇人員的投入及聯繫，都是在與系統內的成員進行互動，因此生態系統不僅能解是高風險家庭的成因，對於社會工作者與不同體系人員互動過程進行分析。

參、高風險家庭相關研究

研究者閱讀有關高風險家庭相關研究後，整理對於本研究的啟發及聚焦有所幫助之研究主題如下，藉此協助研究者對於對其高風險家庭的瞭解，而避免研究上之偏誤。

表 2-1-2 高風險家庭相關研究

題目	作者 年代	研究目的	研究方法	研究發現與結論
高風險家庭服務策略與處遇模式之研究	宋麗玉 施教裕 (2006) 兒童局	1.探討國內高風險家庭特徵與定義，作為建構高風險處遇模式之基礎。 2.探索並建構國內高風險家庭處遇方案之個案工作評量方式與處遇模式的內涵及技巧，提供國內高風險家庭服務單位應用及參考。 3.探索符合國內本土實施可行和有	質性研究	1.高風險家庭特質與定義： <u>暫時性定義為：「家庭因各種社會因素、家庭因素、主要照顧者因素、或兒少因素等風險與影響，使家庭功能無法繼續或維持正常運作，致可能對兒童人身安全、就養和就學權益，以及正常身心社會發展，產生危害或威脅之虞，以及亦可能危害或威脅其他家庭成員的正常身心社會發展...」</u> 2.高風險家庭處遇之評量方法 3.高風險家庭處遇之模式運用現況。 3-1 生態觀點為案家基本狀況之評量與分析架構，及後續資源介入導入 3-2 優勢觀點和增強全能觀點亦受到部分單位的重視與運用。

		效回應高風險家庭問題需求的處遇模式或服務取向。		<p>3-3 運用問題解決學派之普遍性未如預期</p> <p>4.高風險家庭處遇須提供職皆密集多元的服務。</p> <p>4-1 <u>在資源連結和轉介方面，亦相當廣泛，依案家的不同需求含經濟、醫療、就業、法律、教育等。在志工人力上運用上，亦發揮相當的助力和貢獻。</u></p> <p>4-2 在服務頻率上，對彼此等出現高危機案家亦提供相當密集的協助服務與陪伴支持。</p> <p>5.多數處遇模式都可以獲得一定的成效。</p> <p>6.社工員施實心得與建議：</p> <p>6-1 希望能夠建立明確開案與結案指標</p> <p>6-2 增加投入高風險服務之單位，以共同分擔幅員廣大的責任地區和龐大案量</p> <p>6-3 <u>加強專業或服務網絡機構之間的合作</u></p> <p>6-4 擴充社工人力和提升專業知能</p> <p>6-5 建立機構內部的督導制度</p> <p>6-6.<u>縣市政府社工員進行第一步的接案篩選工作</u></p> <p>6-7.<u>建立統一的行政及處理工作表格</u></p> <p>6-8 <u>增強其他單位對於高風險處遇方案之了解，以利網絡合作。</u></p>
高風險家庭處遇模式初探	謝幸蓓 (2008) 暨南國際大學社會政策與工作學所碩士論文	<p>1.初步探討我國高風險家庭方案中，社會工作的理論觀點、處遇目標、評量方式、處遇服務內容、策略與技巧、處遇評估工作角色。</p> <p>2.依研究結果歸納分析現行高風險家庭處遇模式內</p>	質性研究	<p>研究發現影響高風險家庭處遇服務模式相關因素有四</p> <p>1.案主個人因素：兒少照顧者的人格特質、情緒和認知、物質依賴或精神疾病、改變動機。</p> <p>2.社工員因素：包含專業知識裝備與自我覺察。</p> <p>3.方案內在結構因素：<u>個案負荷量與機構不同的督導方式。</u></p> <p>4.方案外在因素：社工員缺乏介入的法定依據、專業權威不足，以及資源與資訊的分佈配置不均、服務體系缺乏協調</p>

		涵，以及影響模式運作之相關因素，期望提供作為未來實務參考。		<u>合作共識，和專業主責機關能否發揮整合協助功能。</u>
影響高風險家庭社工員風險研判因素之研究	謝依茹 (2008) 東吳大學社會工作學所碩士論文	1.理解高風險家庭社工員於風險研判過程所可能考量之因素及其意義。 2.實務工作者風險研判過程的交互考量。	質性研究	1.可能影響其風險研判因素如下： 1-1 兒少個人特質；主要照顧者特質、能力；家庭功能；家庭資源。 1-2 實務工作者自我價值的判斷與決策。 <u>1-3 實務工作者對各項服務資源的熟悉度。</u> 1-4 服務模式的限制性。 <u>1-5 與主管的溝通。</u> 2.研究發現 <u>2-1 與同儕及主管討論之重要性。</u> <u>2-2 目前服務程序的調整。</u>
高風險家庭父母效能訓練團體研究	陳麗文 (2001) 嘉義大學家庭教育研究所碩士論文	1.分析犯罪少年父母所處的情境，並評估親職教育需求 2.尋求父母效能訓練的理論，以建構方案的內容。 3.檢視方案的過程，以瞭解傳送系統的效果。 4.評估方案的結果，已鑑別整體計畫的功效。	質性研究	1. <u>父母瞭解親子間溝通問題，強調父母親子教養態度改變。</u> 2.了解父母親無法積極參與親職課程及面對問題的原因。 3.高風險家庭的青少年，因有較高的情緒及學習低成就的問題，因此需要提供父母親此方面知識與心理支持。
優勢觀點運用於家庭功能促進－以彰化生命線高風險家庭關懷輔導方案為例	蔡佑禎 (2009) 暨南國際大學社會政策與社會工作所碩士論文	1.探討社工員如何操作使用優勢觀點模式。 2.檢視此一處遇理論能夠對家庭功能造成哪些影響、如何影響。	質性研究	1.優點原則的操作 1-1 相信個人有學習、成長和改變的能力。 1-2 強調個人優點而非病理。 1-3 以案家為主體，完成案家的想望。 1-4 強調外展家訪及提供持續性的支持與關心。 <u>1-5 貼近案家生活實境，社工員透過與不同資源單位合作，提供案家穩定的資源</u>

				<p>系統。</p> <p><u>1-6 建構社區資源網絡。</u></p> <p>1-7 運用希望花田澄清案家需求及想望。</p> <p><u>2.強調家庭成員間溝通的重要性。</u></p>
優勢觀點運用於高風險家庭青少年情緒及行為問題之處遇研究	林冠馨 (2007) 暨南國際大學社會政策與社會工作所碩士論文	<p>1.藉由優勢觀點的執行與運用，觀察高風險家庭青少年在工作中的情緒及行為改變歷程。</p> <p>2.透過運用過程描述與記錄，探討優勢觀點運用於青少年工作中的適用性及成效。</p> <p>3.基於研究結果建議如何運用優勢觀點於青少年之情緒與行為處遇。</p>	質性研究	<p>1.強調高風險家庭中的青少年亦具有其優勢。</p> <p>2.運用優勢觀點對於高風險家庭青少年進行處遇，<u>並強調一起擬定計畫與取得可用資源。</u></p>
高風險家庭因應壓力之適應歷程－以優勢觀點為取向	王孟愉 (2007) 暨南國際大學社會政策與社會工作所碩士論文	<p>1.瞭解高風險家庭面臨壓力/風險因素之內涵</p> <p>2.探討高風險家庭如何看待壓力.風險因素？政府及有關單位介入前、後階段，高風險家庭對壓力認知之改變情形。</p> <p>3.從家庭的觀點探究高風險家庭擁有的家庭資源內涵。並進一步了解來自正是支持系統之資源，又對其有何助益</p>	質性研究	<p>1. 高風險家庭面臨的壓力內涵：</p> <p>1-1 兒少個人特質與身心發展狀況</p> <p>1-2 主要照顧者壓力負荷與經濟負擔</p> <p>1-3 其他家庭成員健康狀況與藥物使用狀況</p> <p>1-4 主要照顧者的親職能力</p> <p>2. 高風險家庭對壓力認知之內涵與改變</p> <p>2-1 消極否定</p> <p>2-2 積極面對</p> <p>3. <u>高風險家庭適應資源之內涵與改變</u></p> <p>3-1 <u>高風險家庭潛藏的內外資源，強調資源連結的正要性。</u></p> <p>3-2 社工員挹注資源的重要性</p> <p>4. <u>高風險家庭因應過程與結果之內涵與改變</u></p> <p><u>4-1 採逃避因應方法減少。</u></p> <p><u>4-2 採取面對因應方法增加，尤以行為面</u></p>

				<p>對。</p> <p>4-3 <u>因應結果方面，負向結果減少，正向結果在內涵與程度上明顯增加。</u></p> <p>5. <u>高風險家庭適應狀況之內涵：照顧者及家人的努力、來自非正式、正式支持系統資源適時注入，豐富家庭資源，激發其因應壓力的能量。</u></p> <p>6. 高風險家庭適應的重要因素之內涵</p> <p>6-1 照顧者本身：願意面對困境與提升知能。</p> <p>6-2 家庭內部支持系統發揮</p> <p>6-3 <u>正式支持系統介入。</u></p> <p>6-4 <u>非正式支持系統的支持。</u></p> <p>7.高風險家庭因應壓力之信念分享</p> <p>7-1 勇於面對與改變</p> <p>7-2 做人要善盡本份</p> <p>7-3 心存善念</p> <p>7-4 主動尋求資源</p> <p>7-5 正向思考</p> <p>7-6 別忽略了孩子</p> <p>8. 高風險家庭因應壓力之適應類型：歸納出四種類型—自立自強型、同甘共苦型、非正式支持型、正式支持型。</p>
猜猜我有多愛妳—高風險家庭單親母女情感表達之探討	吳采晴 (2011) 輔仁大學 兒童與家庭學系碩士論文	從正向情感層面著手，探討高風險家庭單親母親與女兒相互情感的表達和展現情形。	質性研究	<p>1.<u>愛要大聲說出口</u>：勇於表達情感與關心。</p> <p>2.<u>愛在心裡口難開</u>：情感表達深受家庭中微視系統的影響。</p> <p>3.<u>愛之深也責之切</u>：<u>以責備來表達情感的方式，然而，雙方其實都不希望以這樣的方式來表達對彼此的情感。(不好的溝通方式)</u></p>

資料來源：研究者自行整理

說明：劃線部分與本研究較為相關的部分(下同)

綜觀上述所彙整之文獻，可以對高風險家庭有更多全面性的認識與瞭解。首先從謝依茹（2008）「影響高風險家庭社工員風險研判因素之研究」結果發現，當社工員遭遇難以研判之情形時，會與同儕，主管討論，亦突顯「溝通」在高風險家庭服務之重要性；其次為蔡佑禎（2009）「優勢觀點運用於家庭功能促進—以彰化生命線高風險家庭關懷

輔導方案為例」、陳麗文（2001）「高風險家庭父母效能訓練團體研究」、林冠馨（2007）「優勢觀點運用於高風險家庭青少年情緒及行為問題之處遇研究」、王孟愉（2007）「高風險家庭因應壓力之適應歷程－以優勢觀點為取向」、吳采晴（2011）「猜猜我有多愛妳－高風險家庭單親母女情感表達之探討」之研究皆在強調家庭優勢，成為高風險家庭的原因。這些研究發現顯示，高風險家庭普遍存在著支持系統不足性的需求，再者，家庭成員之間互動關係不佳，也是致使家庭處在高危機下之因素。

因此，高風險家庭處遇服務時，社工員針對家庭所不足資源進行資源連結，此外也強調修復家庭成員之間的互動關係，在回應相關研究文獻，也多再表示描述如何協助家庭獲取不足資源與修復成員之間的互動關係。簡言之，便是再強調「溝通」對高風險家庭處遇的重要性，相對當社工員在提供高風險家庭服務過程中，「溝通」亦是服務輸送過程中重要的一環。

第二節高風險家庭關懷輔導處遇方案及社會工作者角色

壹、方案歷史與發展

國內兒童虐待、家庭暴力及性侵害事件持續出現，除了數量上的增加，此類案件在問題的複雜性和嚴重性亦有日漸惡化的現象，更有許多攜子自殺的案例，探究此類案件發生原因，多數伴隨著父母失業、疏忽、吸毒、酗酒、離婚等危機事件，父母不勝壓力負荷，轉向子女施暴發洩，無辜的孩子變成父母的出氣筒，傷害之深，令人痛心，也引起政府及民間高度關切，而此等案件多數非 113 兒保通報案件。有鑑於此，政府亟需於原來兒童虐待及家庭暴力事件處遇流程和服務內涵之外，擴大篩檢體制，以及早發現或篩檢具有高風險家庭之虞的個案，主動和提前介入此等家庭及個案，有效評量其潛在的問題與需求，並提供以兒童為中心，家庭為對象之預防性、輔導性及支持性等服務（內政部兒童局，2002）。

實施計畫最早於 2006 年由內政部兒童局七月頒布，並於同年十月進行第一次的修訂，最近一次修訂實施計畫為 2009 年十一月，目前各縣市政府皆依此辦法推動執行。

二、計畫內容

研究者依據內政部兒童局規劃之「高風險家庭關懷處遇輔導實施計畫」所列之目的、實施內容、經費補助服務項目和預期效益等資料，以及「高風險家庭評估表」列舉的高風險情況，整理方案實施內容如下：

- (一) 方案目標：及早介入兒童少年虐待高風險家庭提供預防性處遇服務，期待能增強家庭權能、強化家庭功能，預防兒少虐待事件發生。
- (二) 目標人口群：以尚未進入兒童少年保護服務或家庭暴力處遇服務系統的家庭為主、這些家庭並具有以下問題者。
 - 1、家庭成員關係不穩定，如婚姻關係紊亂或家庭屢有衝突。
 - 2、兒童缺乏照顧、或有養育疏忽之情形。
 - 3、家庭成員心裡健康不佳，如罹患精神疾病、物質濫用未就醫、或有自殺傾向者。
 - 4、家庭經濟壓力—家計維持者缺位（如死亡或入獄），非志願性或重覆失業者（負擔家計者遭裁員、資淺、強迫退休等）。
 - 5、其他（由通報者說明）。
- (三) 方案實施流程
 - 1、通報轉介

- (1) 通報來源：包含就業服務個管員、教育人員（保育員、教師）、醫療人員（基層兒科診所、心理衛生、公衛護士）、警察人員與村里幹事通報轉介之個案。
- (2) 受理通報單位：各縣市政府社會局擔任受理窗口進行初評，確認非兒少保護或家暴個案後，轉往各地承辦高風險家庭處遇計畫之機構，機構收到通報後再進行家庭需求評估已決定開案與否。

2、主要服務內容

- (1) 專業人員關懷訪視，以個案管理員角色模式，為個案家庭做需求評估、尋求資源、安排轉介、督導服務、追蹤評估等，提供支持性、補充性服務，增權家庭建立完整家庭功能服務。
- (2) 結合保母支持系統及幼托園所提供幼兒臨托及喘息服務。
- (3) 運用社區志工，推動認輔制度，協助兒童少年身心成長發展，或轉介參加國中小學學童課後照顧服務。
- (4) 辦理親職教育活動及增強父母或照顧者親職知能、親職指導或促進親子參與及親子關係之服務。
- (5) 針對精神病、酒藥癮家庭，轉介衛生局提供醫療及戒治資源。
- (6) 針對須就業輔導家庭，轉介就業服務單位，提供職業訓練及就業輔導資源。
- (7) 結合民間社會福利資源協助案主改善困境。
- (8) 輔導進入社會救助系統、中低收入兒童少年生活補助、弱勢家庭兒童及少年緊急生活扶助、托育補助及早期療育。
- (9) 辦理高風險家庭宣導及教育訓練，強化高風險家庭篩檢轉介機能，擴大轉介來源。
- (10) 其他依個案狀況予以適當之輔導處遇。

3、機構結案標準

- (1) 縣市政府社會局所轉介之個案，經評估應轉介至兒少保護服務體系或其他較適切之服務單位。
- (2) 確定開案並提供六個月的服務，經過成效評估後結案或再轉介。

(四) 工作人員

- 1、專業資格—界定在接受大學以上社會工作或心理輔導相關科系畢業
- 2、工作角色—個案管理者、直接服務者

(五) 服務提供支機構

- 1、機構資格：經立案、具法人資格之專業團體或社工師事務所
- 2、職責：定期參與機構聯繫會報、按月繳交月報表

在方案評估方面，高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫方案規劃之初步的預期效益為「建立高風險家庭通報與轉介機制，提供遭遇困難家庭預防性服務方案，及早預防兒童少年虐待、家庭暴力及性侵害事件發生」。然而，各縣市除按月繳交「高風險家庭關懷處遇輔導方案月報表」外，兒童局於 2005 年委託台灣社會工作教育學會進行中部四個縣市（苗栗縣、台中市、彰化縣、南投縣），共計七個單位進行評估之研究，2006 年則再委託台灣社會工作管理學進行評估，範圍除上述四個案縣市外，另擴及雲林縣、嘉義

縣市共計十二單位。目前兒童局亦有要求各縣市政府須針對委辦單位進行方案評鑑，希望能對計畫執行之過程與結果有更具體之瞭解。

貳、方案服務狀況

研究者依據內政部兒童局規劃之「高風險家庭關懷處遇輔導實施計畫」所列之服務流程及目前各直轄市及縣市執行高風險家庭輔導處遇方案之單位及人力配質，以作為本研研究之樣本群。

一、服務流程

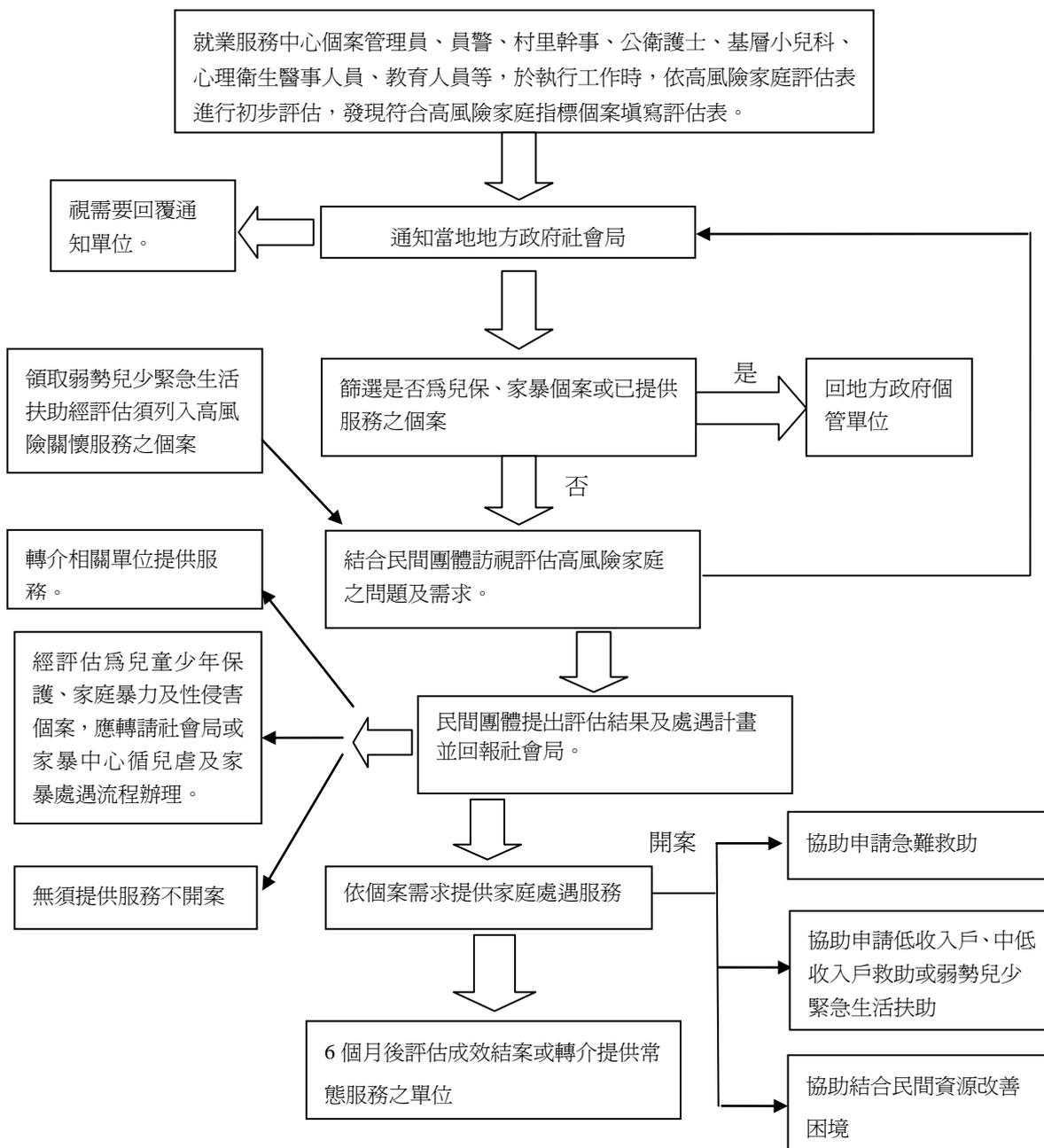


圖 2-2-1 高風險家庭篩檢通知處遇流程

二、委託狀況

目前內政部兒童局規劃「高風險家庭關懷處遇輔導方案」委託各縣市內社會福利服務機構辦理，表 2-2-1 列出縣在全國北、中、南、東、外島五區 21 縣市承辦之單位數及執行服務社會工作者約計人數。

表 2-2-1 各縣市研究樣本數

縣市	委託單位	服務社會工作者人數	縣市	委託單位	服務社會工作者人數
基隆市	2	4	嘉義市	2	6
台北市	5	33	嘉義縣	2	4
新北市	3	8	台南市	6	16
桃園縣	4	14	高雄市	9	21
新竹縣	2	4	屏東縣	5	11
新竹市	2	7	宜蘭縣	3	10
苗栗縣	3	9	花蓮縣	5	8
台中市	8	19	台東縣	5	10
彰化縣	2	8	澎湖縣	1	2
南投縣	6	9	金門縣	0	0
雲林縣	4	11	總計	79	214

資料來源：研究者自行整理。

國內的高風險家庭處遇服務，其主要精神和目標為提供支持性和補充性服務，建立並強化家庭的保護因素，避免或降低兒童少年與其家庭進入替代性福利服務體系的風險因素。而從宋麗玉、施教裕（2006）的研究報告顯示，承辦高風險家庭服務的單位所提出的計畫，在服務目標的重點設定上，也多數在提供支持性、預防性的家庭服務，使高風險的家庭壓力降低、增加案家的親職能力，協助案加解決危機事件、提升運用資源能力，最終期待能恢復家庭功能，防止兒童少年受到不當對待；為達到此設定目標，則提供關懷訪視、親職教育輔導、家事與臨托服務，以及社會資源轉介等服務，由此可知社會工作者須與許多不同單位體系人員進行溝通互動。因此，本研究欲了解高風險家庭服務之社會工作如何在進行處遇過程中與各服務網絡人員進行溝通，而從中說明高風險家庭服務社會工作的角色與職責，提升溝通單位人員對高風險家庭服務有更多認識及了解，已達高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫最大服務效益。

三、服務網絡

「網絡」在人群服務中，被視為一種互動關係的建構體。社會網絡是由個人、團體、

部門、組織、機構等成員所組成之社會系統，系統內的各成員進行交互作用、或交換行為，來滿足各自的需求，達成目標，或完成共同的目的（Hardcastle、Wenocur&Power，1997）。對社會工作者而言，社會網絡是有意義的互動、連結或接觸，由行動者、關係、及連結三種要素組成，行動者是網絡中互動的對象；關係則指行動者可能扮演資源媒介，直接服務等角色關係；連結則是行動者之間的互動。社會福利機構可能會期望能與一（多）各組織間的交流來獲取或強化資源，增進案主和機構的潛能，與其在環境中的相對優勢。

學者（Hardcastle，Power & Wenocur，2004）。將網絡的建構（networking）界定為網絡需的需求評估，發展及維繫，其中包括對物質的、工具的及情感的資源之互換條件。在網絡中，這些資源的連結的關係呈現的方式和相關的用詞包括：「合作」（cooperation）、「協調合作」（coordination）、「通力合作」（collaboration）、「合作或夥伴」（partnership）、「網絡連結」（networking）、「策略聯盟」（strategic alliance）、「聯盟」（coalition or alliance）、「公益創投」（venture capital）、「跨界合作」（boundary spanning）、「跨組織服務合作」（inter-organizational collaboration）（Hudson，1987）。無論是語意的不同，或是個人用詞的偏好，在本研究中之網絡建構，所採用的是「網絡連結」（networking），社會資源網絡及是以個人或團體（組織）為中心，向外延伸所構成的關係體系，這些網絡連結關係，可能是跨組織間的福利服務合作，或建立正式的聯盟關係，。

社會福利機構通常運用個別成員和組織與組織間互動往來，所構成的關係網絡，進行資源交換、訊息轉移、模仿學習而有互動關係。由於網絡包含了以下的概念：1、網絡以關係連結的型態，取得資源、利益、經濟交換，達成有目的的連結。2、網絡連結是長期互動、互信、互賴的關係，。3、不同時間與空間的網絡連結，會形成不同的網絡。因此，社會資源網絡具有多層級的概念，可分別從水平、垂直、與時間的向度來看。以執行高風險家庭關懷輔導服務方案之機構為例，垂直關係所連結的網絡，指網絡成員之間具有上下屬的行政關係，如兒童局、社會局（處）、直轄市及縣市高風險家庭服務委託單位及人員等；水平關係連結的服務網絡，包括家暴及性侵害防治中心、公部門執行社會福利工作及兒童及少年保護工作單位、民間相關社會福利機構、學校體系等。此外，隨著時間的不同，網絡中的互動對象與資源交換的內涵及可能產生變化，當網絡的連結愈緊密，表示該機構與其他網絡成員互動愈高，交換的資訊愈多，愈能滿足所需的需求。

三、方案社會工作者之角色任務

依據高風險家庭關懷輔導處遇方案內明訂社會工作者的角色為個案管理員及直接服務的提供者，亦明確表示高風險家庭關懷輔導處遇方案是運用何種社會工作方法及社會工作者在方案內所扮演之角色為何，清楚使承辦單服務之機構及社會工作者清楚所需運用之工作模式及所需扮演之角色，已達高風險家庭關懷輔導處遇方案服務效益最。

(一) 個案管理意義與目的

「個案管理」試提供社會服務的一種方法，依「社會工作辭典」的解釋 (Barker, 1995):「個案管理是一種過程，這個過程包括來自不同機構與專業工作者，代表案主擬訂計畫、尋找和督導服務，這些工作一般由一個機構負責，並指派一個個案管理員，由他整合服務，為案主倡導、控制資源及尋找服務，使服務提供過程中有很多不同的機構及專業工作者共同協調，經由專業團隊已發展案主所需之服務。而個案管理的過程包括：發掘案例、通盤性多層面評估 (Assessment)」，亦及定期性再評估 (Reassessment)。換言之，個案管的作業係透過個案管理者的協調，促使多重問題需求的服務者能夠獲致適宜的服務，並使整體的效益極大化，避免重複與浪費；意即個案管理者為整合服務、控制資源，以及採購服務的介面角色，組織、協調、統合、維持一完整周延的服務網絡，透過設計設計組合，來增強具多重問題解決的可行方法，並充分發揮案主的能力，藉由過程導向 (Process Approach) 或系統導向 (System Approach) 之管理模式提供社會服務。

宋麗玉 (1998) 指出個案管理整理之內涵，包含：1、個案管理者，2、案主需求，3、福利服務體系，整體系統涵蓋三項活動：

1、個案管理者與案主需求：首先個案管理者應對案主需求及所處情境以評量後，提出服務計畫，對無法直接提供之服務則予以轉介相關機構。

2.個案管理者與福利服務體系：個案管理者透過服務方案之規劃，聯繫協調案主所需資源，為案主倡導、整何一種周延的服務網絡，並督導服務之進行。

3.福利服務體系與案主需求：各福利服務機構往往有不同的規定，服務程序及資格要求，案主可能不知道如何應付已獲得服務，再者，當許多機構介入的案主服務，責信問題變得很難劃分，個案管理的實施即在能夠整合個案服務效益，服務之完善與否可由接受性

(acceptability)、可及性 (availability)、可近性 (accessibility) 及責信度 (accountability) 等四個要素加以評量，以發揮服務之效果。

(二) 個案管理者的角色

王玠 (1998) 指出，個案管師的工作是「與案主一起工作已確定案主需要哪些類型的協助」，確認及克服阻礙有效使用該項資源的障礙，以提供直接服務以克服哪些阻礙，嘗試使案主者與可能協助者接觸，並且提供整合服務以維繫這些接觸直到問題獲得解決。」因此，可以整理歸納出個案管理工作者的角色與功能：

1、諮商者 (counselor)：提供案主與服務相關之諮詢服務。

瞭解案者並教導案主發展及維持一個他自己的資源網絡所需之知識或技巧，並與案主建立一個信賴關係，在此信賴關係中，容許案主有機會去檢視自己功能不佳行動，並協助案主去發展更有功能的行為模式。

2、整合者 (coordinator)：負責安排案主經歷個案管理體系從頭到尾之服務。

評定案主的問題及須從其他社會助人者得到協助是哪些，能擬定一個服務計畫，協助案主與這些助人者做有效接觸，如有必要也與這些助人者溝通，以減少彼此的衝突和增加這個資源網絡的效率。

3、倡導者 (advocator)：為無法使用資源條件者，倡導其需要，以維護權益。

有時所需的資源不存在或拒絕提供給某一特定案主，個案管理者需努力使案主獲得所需的協助，有時社會對案主的要求會使案主筋疲力竭或無法應付，在此情況下，個案管理者應扮演倡導者的角色，去協調社會的要求或去減輕因無法滿足這些要求所造成的後果。

綜觀上述文獻探討，以個觀點檢視，可以發現高風險家庭關懷輔導處遇方案社會工作者的角色，及其為個案管理者之角色，與該服務方案運用個案管理方法即有相關性，社會工作者為服務案主之需求需與提供不同服務資源及體系進行溝通，扮演一溝通協調整合者，使服務案主獲得所需資源並減少各服務網絡間衝突，增加服務資源使用效率，亦發現高風險家庭關懷輔導處遇方案社會工作者所扮演之角色及擔負任務之重要性，亦凸顯社會工作者與不同服務網絡人員溝通之必要性。

依據文獻研究者就高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫社會工作者在服務過程中所

需進行服務內容及與溝通單位人員彙整，如表 2-2-2 以作為本研究在問卷設計之參考依據。

表 2-2-2 高風險家庭服務之社會工作者與服務網絡人員溝通項目

服務網絡人員	溝通項目
直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員	<ol style="list-style-type: none"> 1.託個案數 2.確認通報個案資料 3.個案服務諮詢 4.協調處遇策略 5.回覆訪視結果 6.協調會議時間 7.討論行政程序 8.提供公務報表
基層社會行政人員	<ol style="list-style-type: none"> 1.詢問補助訊息 2.索取補助表單 3.查詢個案是否已申請補助 4.查詢個案已獲得補助 5.詢問個案福利補助申請結果 6.戶籍資料申請 7.財稅資料申請
公部門社會工作者	<ol style="list-style-type: none"> 1.諮詢轉介服務的指標 2.詢問轉介服務的結果 3.諮詢轉介單位的服務過程 4.要求轉介單位提供回覆單 5.協調如何分工
民間部門社會工作者	<ol style="list-style-type: none"> 1.請教對方單位的服務內容 2.追蹤轉介受理情形 3.說明自己單位的服務內容 4.討論服務個案的情況 5.協調如何分工
班級導師	<ol style="list-style-type: none"> 1.約定聯繫時間 2.說明自己單位的服務內容 3.說明工作者自己的角色 4.說明相關法令及規定 5.詢問個案的上學狀況 6.詢問個案在班級中的人際互動 7.詢問個案的學業表現

	8.詢問個案的家庭狀況 9.詢問個案的家庭狀況 10.詢問家長對個案是否關心
非導師導師之其他學校人員	1. 約定聯繫時間 2.說明自己單位的服務內容 3.說明工作者自己的角色 4.說明相關法令及規定 5.詢問個案在學校表現 6.詢問個案的家庭狀況 7.詢問學校是否給予個案行政支持

資料來源：研究者自行整理

參、高風險家庭關懷輔導處遇方案的相關研究

美國高風險家庭處遇模式已行之多年，Epstein、Larner 和 Halpern（1995）指出最早家庭支持方案自十九世紀末 C.O.S.友善訪問者走進貧窮家庭提供道德教導與角色模範，同時連結慈善機構提供物資救助時就已經開始，Kaplan 和 Girard（1994）認為睦鄰之家運動在家庭維繫服務（FPS）、以家庭為基礎的服務（FBS）的發展歷程中發揮重要影響一對「家庭」與「社區」間相互關係的認知，以及反映對於尊重社區文化、傳統與價值觀的理解，至今仍可在家庭服務方案找到許多睦鄰之家的要素，例如教導育兒技巧、協助兒童照顧、協助解決有關家務和其他的問題，還有倡導改善家庭服務等（引自 Epstein、Larner & Halpern,1995）。

而國內對高風險家庭關懷處遇服務提供在家務育兒指導服務、托育服務、課後輔導等服務提供皆有沿用美國睦鄰之家服務要素之內涵，其中國內高風險家庭服務相關研究也多數在探討高風險家庭關懷輔導處遇計畫方案執行概況及對針對特定高風險族群進行研究，本研究就國內有關之高風險家庭處欲實施計畫相關研究進行彙整，如表 2-2-3，試圖從中尋找可研究之主題與標的，以利研究者持續進行研究發想。

表 2-2-3 高風險家庭關懷輔導處遇方案相關研究

題目	作者 年代	研究目的	研究 方法	研究發現與結論
高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫	宋麗玉 施教裕 (2006) 兒童局。	1.高風險家庭之特質 2.執行高風險家庭輔導方案的評量	1.量 化數 據分 析	1. <u>一、個案來源多屬教育單位</u> 2. 高風險家庭之輪廓： <u>2-1 高風險家庭已有經濟困境與社會 孤立者為多數</u>

		<p>重點為何</p> <p>3.執行高風險家庭輔導方案的機構所提供的服務內涵與數量為何</p> <p>4.執行處遇過程所使用的方法為何</p> <p>5.個案結案時狀況為何？</p>	<p>2.質性研究訪談</p> <p>3.焦點團體</p>	<p>2-2 兒少得照顧者教育單位程度不高，具國中或高中教育程度</p> <p>3.著重照顧者功能、親子關係、與兒少身心，<u>發揮個案管理機制，連結機構外資源。</u></p> <p>4.<u>強調跨機構單位加入與連結，並強調扶植單位重要性。</u></p> <p>5.服務規劃與實際服務之關係改善機制。</p> <p>6.結案之案主的狀況多有改善</p> <p>6-1 需求獲得滿足，支持系統建立完備。</p> <p>6-2 未改善的狀況仍舊結案，乃是社工人員認為無著力之虞，但至少已能確保基本兒童/少年的安全與發揮基本照顧功能。</p>
高風險家庭方案服務品質評估－以雲林縣為例	林淑玉（2009）南華大學非營利事業管理所碩士論文	<p>研究目的在於驗證高風險處遇計畫在現行服務貼近家庭需要的程度，評估方案之過程績效與品質績效，最後在於提供政策性的參考、相關方案的執行及研究基礎。</p>	質性研究	<p>1.認知缺口部分不成立</p> <p>2.在規格缺口的部分「有形性」存在</p> <p>3.傳送缺口的部分「回應性」存在，反應內政部及縣政府的相關規定難以遵守。</p> <p>4.在「確實性」部分，與個案保持專業關係部分，有受訪者表示很有疑慮</p> <p>5.«可靠性」部分發現在服務流程的限制部分：<u>雖有訂定明確的服務流程，但其流程可能需再做檢討，以符合服務人員實際執行的現況。</u></p> <p>6.傳送缺口的「回應性」、「確實性」、「可靠性」存在。</p> <p>7.溝通缺口的</p> <p>7-1 «回應性」部分則在詳細告知個案處遇流程部分較缺乏。</p> <p>7-2 «可靠性」部分，在服務傳遞的限制部分有工作人員有說到經費的不足會影響服務的提供。</p> <p>7-3 溝通缺口確實存在，並反應在「回應性」、「可靠性」上。</p> <p>8.顧客缺口的「確實性」、「可靠性」、「關</p>

				懷性」、「回應性」部分皆不成立，故顧客缺口不存在。
高風險家庭關懷輔導處遇方案社會工作者工作困境、資源運用與工作成就感之研究	楊秉臻 (2010) 靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系碩士論文。	研究目的在於瞭解高風險家庭關懷輔導處遇方案社工人員工作困境、資源運用，以及工作成就感的情形。	量化研究	<p>1.高風險家庭關懷輔導處遇方案社工人員因機構屬性與高風險關懷輔導處遇方案年資的不同在工作困境方面有顯著差異</p> <p>2.高風險家庭關懷輔導處遇方案社工人員因性別、機構區域及機構屬性的不同在資源運用使用程度方面有顯著差異</p> <p>3.高風險家庭關懷輔導處遇方案社工人員因性別及年齡的不同在工作成就感方面有顯著差異</p> <p>4.高風險家庭關懷輔導處遇方案社工人員，其工作困境的專業能力與專業關係對自我評價有預測力，專業能力與機構支持對他人評價有預測力</p> <p>5.高風險家庭關懷輔導處遇方案社工人員，</p> <p>5-1 在資源運用程度的運用工作記錄自我反省、業務聯繫會報、案件由縣市政府社工進行初步篩選工作、縣市政府社工員陪同家訪、外聘督導等。</p> <p>5-2 對自我評價有預測力；資源運用程度的業務聯繫會報、機構提供之專業書籍、運用工作記錄自我反省、政府對個案之經濟補助、外聘督導。</p> <p>5-3 對他人評價有預測力</p> <p>6.高風險家庭關懷輔導處遇方案社工人員因工作困境的感受不同而對資源運用的使用程度上有預測力</p> <p>7.工作困境的專業能力、專業關係與資源運用程度的運用工作記錄自我反省、在職訓練、其他專業人員陪同家訪、外聘督導、個案評估會對工作成就感有預測力。</p>

資料來源：研究者自行整理

由於高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫，推行時間不長，相關文獻、研究的著作甚

少，起初的研究著作多來自兒童局委託宋麗玉、施教裕（2005）就各縣市推行高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫執行概況所進行相關研究調查並修正計畫執行方式及內容。在上述研究者彙整之文獻，讓研究者更瞭解實際計畫推展的歷史脈絡，服務精神與目前實務工作者所面臨之困境，從中研究者依循研究之足跡找尋到想探究之主題。上述的文獻多數在探討實施計畫的執行概況，結合資源的重要性，如何與家庭建議夥伴關係等研究議題，但卻甚少以社會工作者為主體之研究。

近期有以高風險家庭服務社會工作者為主之研究，楊秉臻（2010）「高風險家庭關懷輔導處遇方案社會工作者工作困境、資源運用與工作成就感之研究」，研究發現社工員的年齡、性別、年資及執行高風險家庭服務年資、自我的評價、專業能力；機構屬性、地理區位、機構支持；縣市政府主責人員的支持等，都是影響高風險家庭處遇方案社會工作者工作困境、資源運用的判斷力與對工作成就感，綜觀該篇的研究發現，亦再強調社會工作者「溝通」能力的重要性。

因此，研究者從文獻與實務工作的經驗中都深刻體驗到，社會工作者是執行處遇方案重要的執行者，無論是提供家庭服務或與資源的互動都需要藉由社會工作進行訊息的輸送，亦表示社會工作者之重要性，這也是研究者以社會工作者為主體之研究的目的，希望探究什麼是影響訊息傳遞的媒介，社會工作者在訊息傳遞上可能面臨的障礙，又如何克服，再將研究結果回饋於實務工作者及政府部門。

第三節 溝通相關概念介紹

一個工作者幾乎都在進行溝通，除了傳遞訊息給別人外，也常在接收他人的訊息，從事高風險家庭服務之社會工作者更是如此。社工員因應服務家庭需求要與不同體系人員進行訊息的交換，就服務內容、服務目的進行說明。因此，溝通是高風險家庭關懷輔導處遇服務中很重要的一環。

究竟何謂溝通？本章節目的是說明溝通，尤其是工作者在工作中與其他人的溝通。重點在於整理與本研究有關的溝通意義、溝通媒介、溝通訊息、溝通障礙與障礙克服，透過對媒介的瞭解，可以分析溝通方式；透過對狀況的瞭解，可以探索溝通的頻率；透過對溝通障礙的文獻閱讀，可以整理出高風險社工可能面對的溝通困難，以及可能克服障礙的溝通策略。

壹、溝通意義

一、溝通的意義

大部分的人認為溝通不外是談話、討論或文字的表達，但這只是狹義的溝通，廣義的溝通包含將意思傳達給他人的所有行為，無論是言語或非言語，只要是傳達意思就屬於溝通（李子強，2008）。

英文的溝通「communication」，係源自於拉丁文「communicatus」，意旨「共同」（common），含有「分享」（to share）或「建立共識」（to make common）的意思，它具有事實或訊息交換等含義（吳清山，2003）

而 Sanford 認為溝通是訊息傳送和被瞭解的過程，包括三項要點（引自王政彥，2005）

- （一）通常發生在二人或二人以上的團體之間。
- （二）包含訊息的傳送。
- （三）溝通通常有理由。

對於溝通一詞，各專家學者所下的定義不盡一致，茲將中外學者對於「溝通」定整理如表 2-3-1。綜合各學者看法，認為溝通係指在行政機關中的個人或團體透過適當的溝通管道，傳遞彼此的觀念、意見、情感與任務訊息的歷程，希望增進彼此瞭解、建立共識和協調，以助於個人任務與組織目標之達成。

表 2-3-1 彙整國內外學者對溝通定義表

學者 (年代)	定義
Simon (1976)	溝通是組織中的一份子，將自己的意思傳給另一份子的過程
Baron (1983)	溝通是從送訊者傳送訊息到收訊者的歷程，此種歷程可發生在個人之間組織內或組織間。
Krone, Jabin & Putnam (1987)	以溝通理論的機制觀點為基礎，認為溝通是經由一個管道傳送的過程，包含四種特性：溝通接觸的頻率、傳達訊息的型式或管道、影響策略使用的型式或內容以及溝通流動的方向。
Deaux, Dane & Wrighasman (1993)	溝通是一方經由一些語言或非語言的管道，將意見、態度、知識、觀念、情感，傳達給對方的歷程，而這種訊息傳達的歷程，可以發生在個人與個人之間，也可以發生在團體與組織之間，甚至擴及國家社會之間。
Smith (1997)	溝通為聯盟成員透過正式及非正式的方式，分享有關彼此計畫之時效性及正確性資訊的程度。
黃昆輝 (1984)	溝通是某一個人或團體藉以傳達觀念，態度或是另一個人或團體之一種心理的及社會的歷程。
蔡文淵 (1997)	組織成員基於工作需要，透過組織的聯盟管道，與其他成員相互傳遞訊息、交換訊息，藉此建立共同協調行動或滿足需求，進而達到組織目標的動態歷程。
鄭彩鳳 (1998)	個人或團體透過有關的媒介將訊息、情感相互傳遞的歷程，其作用主要在增進彼此的瞭解與共識建立。
周崇儒 (2006)	組織成員與團體透過適當的管道，將意見、事實、價值、觀念、態度、情感等種種訊息，傳達給對方的一種歷程，目的是在增進了解、建立共識、協調行動、集思廣益或滿足成員需求，進而達成預定的目標。
戴國良 (2007)	一人將某種想法、計畫、資訊、情報與意思傳達給他人的過程。溝通並不透過文字、口頭將訊息傳遞某人，更重要是對方要有某種程度的接受，才能稱為真正的溝通。
楊瑞霞 (2008)	溝通是發訊者透過媒介，將觀念及資訊傳遞給收訊者。而收訊者也了解，藉以分享、建立共事的動態歷程。

資料來源：研究者自行整理

雖然學者對於溝通各有不同的見解，但仔細歸納後，可以看出「溝通」主要有四個要素：

- (一) 溝通主體：溝通的進行必須發生在兩個以上的溝通主體之間，溝通主體不限個人或團體。

(二) 溝通目的：前述溝通主體必須基於特定目的（如：建立共識、增進了解及協調行動等）進而有溝通的意圖並發生溝通行為。

(三) 溝通內容：溝通主體所欲傳達之想法、情感、觀念及態度等轉化為具體的溝通內容，傳遞給對方。

(四) 溝通媒介：溝通主體視溝通對象、溝通目的及溝通內容之特性，選擇適合的媒體已承載及傳遞溝通內容。

基於上述的內容，本研究將溝通定義為：兩個以上主體基於特定目的，將訊息、意見、觀念、態度或情感等內容，透過適當的媒介相互傳遞，已建立共識，增進了解及達成共同目標的歷程。

二、溝通相關理論模式

溝通是一種複雜的動態歷程，為了將溝通的要素及相關歷程歸納與簡化，學者提出各種不同的溝通理論模式，已呈現溝通歷程中的要素及其關聯，並增進對於溝通的了解。以下，茲介紹具有代表性的五種溝通模式。

(一) Lasswell 模式

Lasswell (1949) 認為描述溝通行為時，必須釐清五個問題，包括：誰 (who)、說什麼 (says what)、經由什麼管道 (in which channel)、向誰 (to whom) 及產生什麼效果 (with what effect)，將上述五個問題轉為圖型，便是 Lasswell 所提出的描述溝通行為的模式，亦有人將其稱之為「溝通的 5W 模式」。

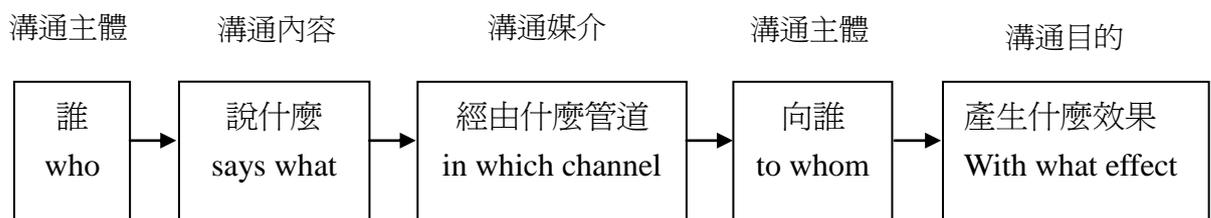


圖 2-3-1 Lasswell 溝通模式

資料來源：Lasswell (1948)

(二) Shannon 及 Weaver 的溝通模式

Shannon 及 Weaver 在 1948 年提出訊息理論模式，此模式將近代電子通訊理論中訊號通於電路上的原理，運用於人類的溝通行為 (Shannon & Weaver, 1948)。

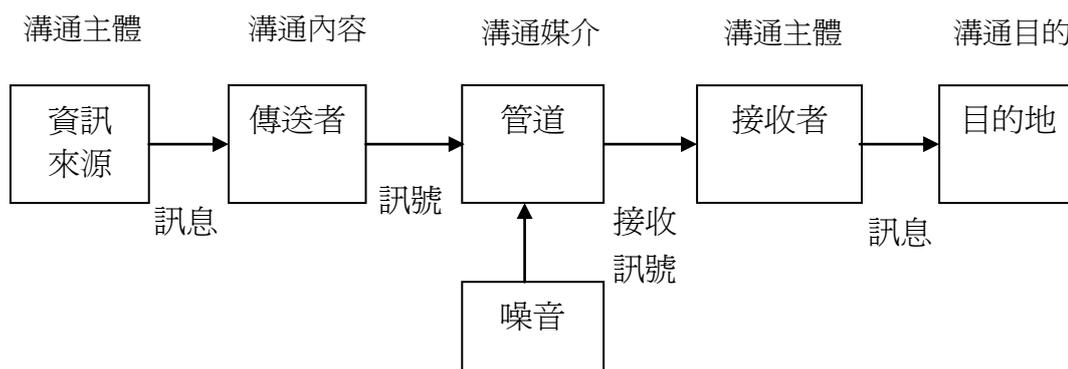


圖 2-3-2 Shannon 和 Weaver 的訊息理論模式

資料來源： C.E (1948)

此模式與前述 Lasswell 模式大致類似，亦屬於單向的溝通模式，除涵蓋溝通的四個要素外，訊息理論模式在溝通過程中加入了另一個要素－「噪音」，亦即 Shannon 及 Weaver 已考慮到情境因素可能對於溝通的影響，了解溝通過程並非在真空狀態下進行，既然外在干擾無法完全避免，研究者應把溝通過程中可能產生的噪音納入考量的範疇，而將情境因素納入考量也是此模式的重要突破與貢獻。

(三) Berlo 的 SMCR 溝通模式

Berlo 於 1960 年提出 SMCR 溝通模式，SMCR 亦即訊息來源 (source)、訊息 (message)、溝通管道 (channel) 及收訊者 (receiver) 的簡稱 (Berlo,1960)。此模式涵蓋的溝通要素與前二種模式大致相同，惟 Berlo 再將溝通要素進行分析，其認為每個溝通要素中又包含幾各次級的控制因素，影響溝通的進行。「訊息來源」的次級控制因素包含溝通技巧、態度、知識、社會系統及文化五種；「訊息」包括了成份、內容、處理、結構及符碼五種；「溝通管道」包括視、聽、觸、嗅、味五種；最後，「收訊者」部分則與訊息來源相同。

SMCR 溝通模式的基本理念與前二種差異不大，惟 Berlo 將來源、訊息、溝通管道及收訊者四種溝通要素作更進一步的解釋，並且更加強調溝通的過程及可能的影響因素，除 Shannon 及 Weaver 注意到的「噪音」之外，Berlo 亦考慮到「人」的影響因素，同樣的訊息，不同的人可能會有不同的傳遞方式，而收訊者亦會以其感覺或想法來解讀，甚而情緒性的增添或丟棄一部分訊息 (秦夢群，2008)，發訊者的表達方式與收訊者的接收習慣影響溝通結果，SMCR 溝通模式將其納入影響溝通的要素中，彌補前二種模式的不足。

(四) 謝文全的溝通模式

前三種溝通模式都認為溝通終點在於收訊者接收訊息，然自 1972 年率先將溝通模式改為迴圈 (loop) 型式，並加入上回饋 (feedback) 因素 (秦夢群, 2008)，其認為溝通並非發訊者單向傳遞訊息而已，收訊者在收到訊息後也會也所回饋，因此，訊息的流動是雙向的。

國內學者謝文全 (2008) 也有相同的看法，他參考國內外學者的理論後，建構出屬於自己的溝通歷程模式，此模式的重大特色便是加入了「回饋」(feedback) 要素。他認為在溝通歷程中，收訊者接受發訊者訊息之後，對訊息可能有所反應，此種反應是一種訊息，於是收訊者也透過媒介把其訊息傳給原來發訊者，這種反應過程即為溝通的回饋。若溝通雙方有互動與訊息交換，則訊息被扭曲或誤解的機率將相對減少。日常生活中所發生的溝通行為，多半是雙向、互動的，即使收訊者只給發訊者一個微笑或點頭等非口語回應，也是一種回饋訊息，因此，謝文全的溝通歷程模式較適合用來解釋溝通現況。

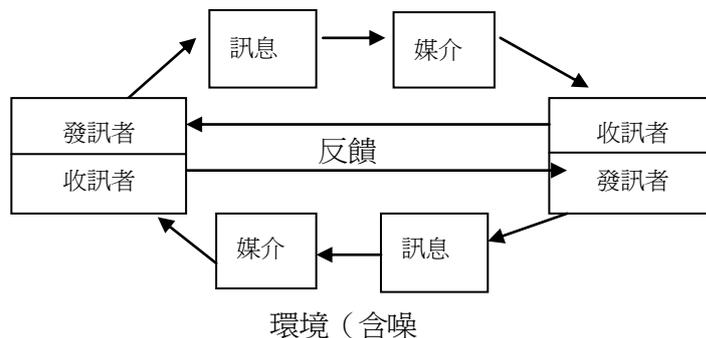


圖 2-3-3 謝文全的溝通歷程模式

資料來源：教育行政學 (p202)，謝文全，2008，台北市：高等教育

(五) 秦夢群的一般溝通模式

眾多學者對於溝通模式各有其他不同想法，隨著年代的更迭，溝通模式的發展也日趨完善。我國學者秦夢群 (2008) 在參考眾學者的看法後，提出一般溝通模式，並有四點特色：(1) 溝通過程是循環且雙向的；(2) 譯碼與解碼為對訊息處理的方式；(3) 傳遞過程中有噪音的出現；及 (4) 溝通之形成受到大環境 (文化層面) 與小環境 (個人特質) 的影響。

此模式除了囊括前四種模式的重點與要素外，另外加入「文化層面」的考量，其認

為在不同文化下，溝通形式亦有許多差異，如：中國人在溝通時通常以「人和」為優先考量，不喜歡說重話、撕破臉等，而西方人通常較理性、實際，相較於中國人含蓄，西方人溝通時多半較直接，不拐彎抹角。由此例可知，文化環境的確是影響溝通的重要因素之一，而此模式不僅成功描繪出溝通的歷程，更加入個人見解，透過簡單的圖示讓研究者一目瞭然，已成為另一完整的溝通模式。

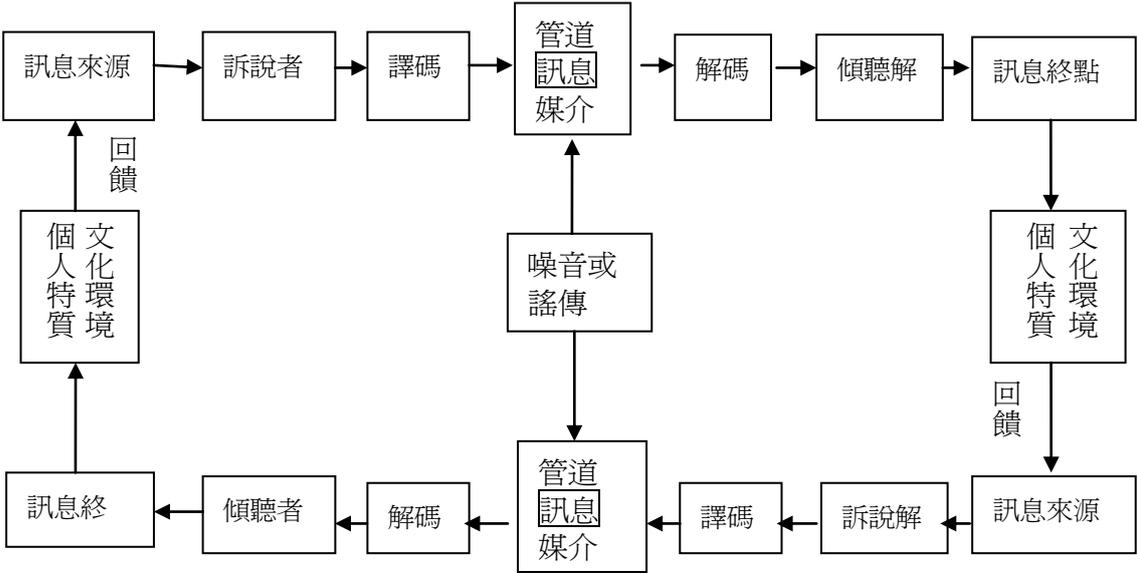


圖 2-3-4 秦夢群的一般溝通模式

資料來源：秦夢群（2008）

以上五種溝通模式雖有諸多共同要素，但也有不同之處，茲將個模式的重要內涵整理如表 2-3-2。

表 2-3-2 五種溝通模式比較

溝通模式/溝通內涵	溝通主體	溝通內容	溝通媒介	溝通目的	噪音	個人因素	文化因素	回饋
Lasswell 模式	✓	✓	✓	✓				
Shannon 和 Weaver 的溝通模式	✓	✓	✓	✓	✓			
Berlo 的 SMCR 溝	✓	✓	✓	✓		✓		

通模式								
謝文全的溝通模式	✓	✓	✓	✓				✓
秦夢群的一般溝通模式	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

資料來源：研究者自行整理

從前述五種相關溝通模式中，可發現學者們所建構的溝通模式，皆包含溝通基本要素，即溝通主體、溝通內容、溝通目的及溝通媒介，而溝通模式的發展，也從最初單向訊息傳遞，進而納入了更多環境因素（包括噪音、個人因素及文化因素），最後加入回饋成爲一回圈形式。學者們接續將溝通過程中的每個環節及影響要素依序納入，逐漸建構出更完整且符合實際溝通情境的輪廓，溝通模式的發展至此也臻於成熟。

三、溝通的類型

溝通的類型大致有二種分類方式：（一）依照溝通途徑劃分，可分爲正式溝通與非正式溝通；（二）依照溝通網絡型態劃分，則可分爲鍊型、輪型、Y型、圈型及星型溝通網絡五種形式（李嘉奇，2000），茲分述如下：

（一）依溝通途徑劃分

組織溝通有許多種類型，若依溝通途徑來劃分，可分爲正式溝通（**formal communication**）與非正式溝通（**informal communication**）二種。正式溝通乃透過組織的權威階層進行，有特定的傳遞方式；非正式溝通則是在工作環境中自然發生的，沒有特定的方向或內容。換言之，正式溝通與職權及層級結構息息相關，組織發出的公文、公告、會議紀錄及通知等，都可視爲正式溝通的一種。非正式溝通則可能跨越職權或層級體系，爲組織成員私下討論，交換意見及傳遞訊息的自由溝通方式。

1、正式溝通

正式溝通是組織爲了達到某項目的，依循組織職全路線（**line of authority**）所有計畫之訊息流動路線（蔡鴻榮，2008）。此種溝通方式與組織層級體制相配合，一訊息流動的方向，正式溝通網路又分爲下行溝通、上行溝通、平行溝通與斜行溝通。

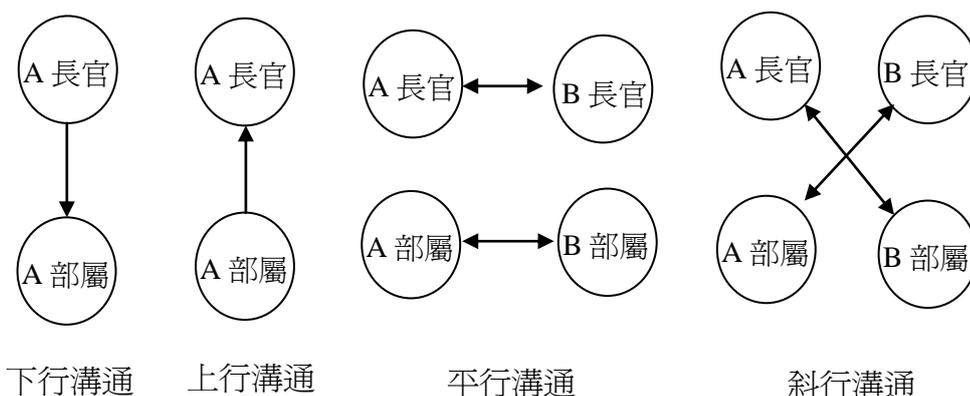


圖 2-3-5 正式溝通型態

資料來源：研究者自行繪製

(1) 下行溝通

下行溝通 (**downward communication**) 亦即利用組織層集中職權的從屬關係，將訊息由高層主管向部屬的溝通形式，是一種較為傳統式和命令式的溝通方式 (曾柔鶯, 2005)；目的多為發表命令與分配職任，內容包括公司決策、工作內容、公司發展方向及規定等，組織內幾乎所有事情都需要向下溝通，如下達命令、訓練員工、公告公司政策與使命，都屬下行溝通的範疇 (胡瑋珊譯, 2005)。

(2) 上行溝通

上行溝通 (**upward communication**) 乃指部屬依組織的層級結構，將訊息傳達或呈報給主管的溝通形式。上行溝通的主要內容包括：工作執行情形、成果報告、請求事項、詢問任務、對組織工作或政策上的改進意見、成員的感受與態度 (謝文全, 2007)。一般而言，組織的規模與複雜度是影響上行溝通的重要因素，愈大型的組織，上行溝通愈困難、因為組織層級越多時，上行溝通的訊息很容易被層層過濾，導致訊息無法傳送或失真 (蔡敦浩, 2005)。

(3) 平行溝通

平行溝通 (**horizontal communication**) 係指組織內不同單位或部門之間的溝通，發訊者與收訊者在組織中的地位或層級相同或大致相似，如市政府中的教育處與社會處，學校中的學務主任與教務主任等。平行溝通主要目的包括：部門內的問題解決、跨部門間的協商及變革啟動與改善 (沈筱玲、李美玲編譯, 2007)；在平行溝通中，由於成員並無階級之分，有時較可暢所欲言，因而提升資訊的正確性，此外，訊息傳遞亦較為快速。

(4) 斜行溝通

斜行溝通 (diagonal communication) 乃指組織內不同單位或部門之間的溝通，此溝通活動的發訊者與收訊者在組織中的地位或層級不同，且兩者間並無直接報告或管轄的從屬關係。當組織欲加速部門間的資訊交換，促進部門間的相互了解或達到某些特定目標時，斜行溝通即成為凝聚內部共識與整合內步行動的重要機制 (王仕茹、李文瑞、黃恆獎，2007)。

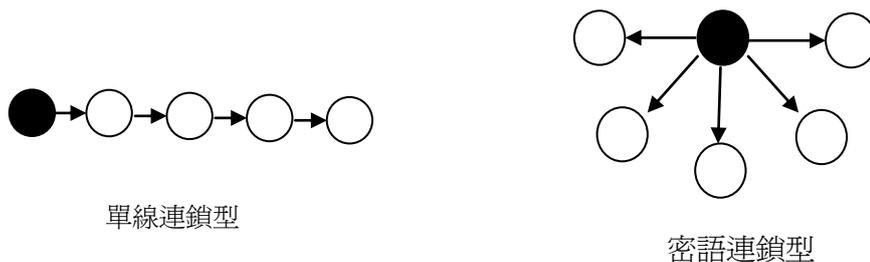
一般而言，組織中正式溝通仍以「下行溝通」、「上行溝通」為主，組織成員若希望在此垂直溝通中有效達成溝通目標，上下層級間應該屏除職級的隔離，敞開心胸傾聽對方的想法，才能有效接收對方的訊息；而在「平行溝通」中，因溝通的雙方屬於不同單位，仍應該注意避免本位主義而影響溝通效果；「斜行溝通」在一般公家單位中發生機會較少，若需要與其他單位進行協調，通常會由相同層級的人進行，以免較高層級者感覺到不禮貌。

每一種溝通類型都有適合的時機，正式組織的溝通路線應執簡馭繁，以工作聯繫為原則，不必拘泥於形式而延誤時效。組織層級體系如能透過合理授權，不僅可改善正式溝通的繁複形式，亦可鼓勵下屬踴躍發表及參與決策，有助於意見交流。

2、非正式溝通

非正式溝通係指由正式組織架構及途徑以外之資訊流程序，此種途徑通常無定型、較為繁多，而訊息也較不可靠，常有小道消息出現 (戴國良，2007)。此類溝通的進行通常是依循組織成員彼此的社交互動行為而存在，如午茶、餐會、聯誼活動、慶生活動及其他員工自強活動等，利用較輕鬆得場合，坦誠交換心聲，並曾進良好互動關係。惟非正式溝通有時會淪為閒話或流言的謠傳，若消息不確實可能造成組織內部不安定及打擊員工士氣等不良後果，管理人員應謹慎處理 (曾柔鶯，2005)。

Davis (1957) 發現非正式溝通有四種型態，如下說明：



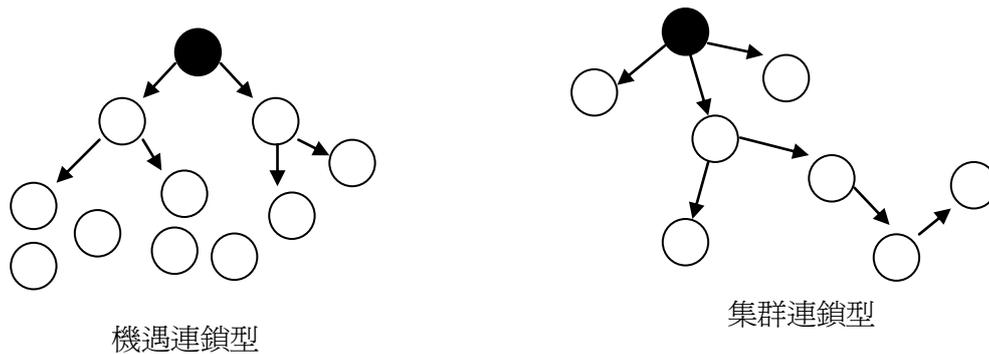


圖 2-3-6 非正式溝通型態

資料來源：研究者自行繪製

(1) 單線連鎖

單線連鎖 (single-strand chain) 乃單向的傳遞訊息，即由一人轉告另一人，另一人再轉告給另一人，而後依序相傳。

(2) 密語連鎖

密語連鎖 (gossip china) 即由某一特定中心人物以閒談的方式告知有其他人，有如其獨家新聞般。

(3) 機遇連鎖

機遇連鎖 (probability) 即由少數幾個中心人物，隨機告訴其他人，再由他們轉告若干人，卻不一定要告訴所有人。

(4) 集群連鎖

集群連鎖 (cluster chain) 乃由及群傳播的方式來傳遞訊息，亦即由某些特定中心人物負責轉告給其他人知道，通常為較有意義的溝通。

Chandler (1995) 認為適度的非正式溝通可提升員工的向心力、增加工作士氣，但過度謠傳確會傷害組織。在任何組織中，不論管理者如何管制或打壓，非正式溝通的發生都是無可避免的，因此，管理者應妥善管理組織內部的非正式溝通，更可善用其優點，如管理者欲實施一項心的管理措施，卻擔心部屬反彈時，可先透過非正式溝通的管道釋放消息，試探部屬對於新措施的接受度，再決定是否施行之，以降低其可能對組織造成的傷害。善用非正式的溝通方式，對於組織而言可能是利多於弊的。

(二) 依溝通網絡型態分

Bavelas 與 Barret (1951) 將組織溝通依網路型態分為五種不同的類型，即鏈型 (chain)、輪型 (wheel)、Y 型 (Y form)、圈型 (circle) 及星型 (star)，如下說明：

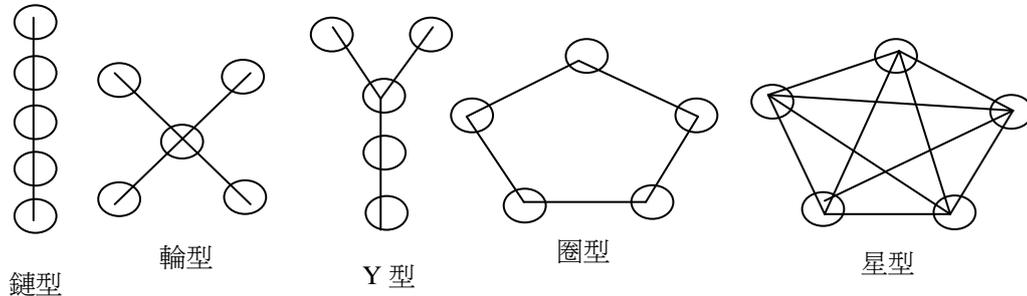


圖 2-3-7 組織溝通網絡型態

資料來源：研究者自行繪製

1、鏈型網絡

鍊型網絡 (chain communication) 為一垂直的溝通模 (?)，組織成員僅能與上一級或下一級人員進行溝通，無法進行平行或越級溝通，溝通網路如同鏈條，再紀律嚴明的軍隊或一貫作業的生產線中，會出現此種溝通型態。

2、輪型網路

輪行網絡 (wheel communication) 乃若干部屬分別向一位主管報告，部屬之間沒有溝通或互動，重要決策皆由該名主管制訂；在輪型溝通網路中，主管處於輪軸的位置，對於組織溝通來說扮演極為重要的角色。

3、Y 型網路

在 Y 型網路 (Y form communication) 中，最上之兩名或兩名以上的部屬分別獨立向其主管報告，部屬之間並無互動，該名主管再將訊息層層向上傳遞，是一種官僚體制的變化型態。如機關首長雖扮演組織溝通的主導人，但因業務繁忙，常透過秘書或助理向其下成員進行溝通與聯繫。

4、在圈型網路

在圈型網路 (circle communication) 中，沒有明顯的主管人員作為溝通的核心，組織內成員僅與相鄰的同事進行溝通，較少與其他人交流。此種溝通型態在正式溝通中較

不常見，較類似非正式溝通中的耳語、謠言，然而訊息在經過層層傳遞後可能會逐漸失真。

5、星行溝通

在星型溝通（star communication）又稱為全方位型網路（all channel network），在此種溝通類型中，並無特定的中心人員，所有成員相互平等，可以自由地溝通與聯繫，做決策時人人都可以參與並表達意見，可謂全方位的溝通。

溝通網路代表一個組織的結構系統，不同的溝通網路個別具有特徵及優缺點，不同的組織可能是何不同的溝通型態，同一個組織內，也可能同時存在二種以上溝通型態，管理者應該參考組織規模、層級結構及組織特性因素，選擇最合適的溝通網路，並保持一定彈性，才能藉良好的溝通達到有效管理的目的，進而提升組織效能。

四、高風險家庭社工員的溝通

高風險家庭服務社工員在溝通類型上，依途徑劃分可分的分類區分其正式溝通與非正式溝通兩種型式皆有使用，再從溝通網絡型態的分類來看，大多已鏈型、輪型、星型網絡等方式進行溝通，而這也是本研究欲想了解高風險家庭服務之社會工作者使用對多溝通類型的型是有哪些，可作為未來在與不同體系單位進行溝通之參考依據，希冀提升整體溝通的效能。

貳、溝通媒介

一、溝通媒介的意義

俗語說，工欲善其事，必先利其器。採用合宜的媒介來進行溝通，就是成功的第一步，也就是達到良好溝通效能的途徑。然而，究竟何謂溝通媒介？以下先就其意義探討之：

表 2-3-3 溝通媒介的意義

學者 (年代)	溝通媒介的意義
林為哲 (1999)	溝通媒介是一種用來促成溝通活動中介物質，透過他的協助，資訊才得以順暢地交流，人們才能夠達成溝通的意圖。
萬淑娟 (2001)	溝通媒介乃溝通歷程中傳遞訊息的工具。

黃綉惠 (2002)	溝通媒介即傳達語言與文字之各種管道。
鄭月香 (2003)	溝通媒介指人與人進行間接溝通所採用的工具，是溝通傳達者與溝通接受者中藉傳達物質，對溝通有直接及有效的影響。
謝文全 (2004)	溝通媒介為代表訊息與傳遞訊息工具，包括代表訊息的符號 (symbol) 與傳遞訊息的傳遞工具 (transmitter)。
何麗君 (2004)	溝通媒介為人與人間為了達到溝通目的所採用的任何媒介，而此媒介可以為實體也可以為虛擬之物品等任何形狀。
鄭冠駿 (2005)	只要是能使訊息透過物件間產生傳達、交流而達到溝通目的者，皆屬於溝通媒介的範圍。
張正揚 (2006)	溝通媒介乃指溝通歷程中，交換訊息所利用的符號、工具與管道。
邱哲民 (2009)	溝通媒介是促成訊息與接收的方法或途徑，亦即溝通必須藉由溝通媒介，才能將訊息傳給收訊者，達到溝通的目的。

資料來源：研究者自行整理

綜觀學者之見解，我們可以歸納出溝通媒介的內涵：

- (一) 它是溝通的中介物質，用來負載及傳遞訊息，沒有媒介則溝通無法進行。
- (二) 溝通媒介包括傳遞訊息的符號及工具。
- (三) 溝通媒介的採用，以能順利達致溝通目的為原則，亦即以溝通目的為導向。

綜合以上，本研究將溝通媒介定義為，發訊者為達成溝通目的，以選擇用以負載及傳遞訊息之符號、工具等中介物質。

二、溝通媒介的種類

Mintzberg (1973) 研究發現美國經理階層必須花費百分之八十的上班時間在與他人或屬下做言語溝通，在採用的媒介方面，百分之五十九為例行會議，百分之二十為書面工作，百分之十為非例行會議，百分之六為電話溝通，百分之為出差。從以上數據我們可發現美國經理階層在組織溝通方面，花費最多時間在會議上，與我國許多行政主管類似。溝通媒介種類很多，茲列舉國內外重要學者的分類方式如表 2-3-4。

表 2-3-4 溝通媒介的種類

學者（年代）	面對面溝通	會議	書寫式溝通	私人信件	電話溝通	傳真	聲音訊息	電子溝通是	影像
陳文生（1996）	✓				✓			✓	✓
張慶勳（1996）		✓	✓		✓	✓		✓	
林為哲（1999）	✓		✓		✓			✓	
陳玉娟（2000）	✓		✓		✓			✓	
何麗君（2004）	✓		✓		✓			✓	
張正揚（2006）	✓	✓	✓					✓	
秦夢群（2008）	✓		✓		✓	✓		✓	
許哲民（2009）	✓		✓		✓			✓	
Trevino, Daft, and Lengel（1990）	✓	✓	✓		✓			✓	✓
Schmitz&Fuik（1991）	✓		✓	✓	✓			✓	
Rice, Chang, and Torobin（1992）	✓	✓		✓	✓		✓		
合計	10	3	9	2	10	2	1	10	2

資料來源：研究者自行整理

綜合以上，專家學者所提出的溝通媒介的種類，以面對面溝通、電話溝通、電子式溝通為最多，書寫式溝通次之，因此本研究將溝通媒介分為以下四種：

（一）面對面溝通

面對面溝通（face to face communication）是人類溝通最基本的溝通媒介，從人類開始進行溝通以來，面對面溝通便扮演非常重要的角色。面對面的溝通乃溝通者透過面談、會議或其他面對面方式作訊息交換或意見交流，其優點為可快速傳遞訊息，並且立即獲得對方的回饋。Ambler（2002）認為此種溝通媒介能透過溝通者的表情、音調及肢體語言等，同時傳遞非語文訊息，使收訊者獲取更豐富的資訊，這也是面對面溝通最大特色之一。

（二）電話溝通

電話溝通（telephone communication）是最常見的溝通方式之一，它有面對面交談的立即性回饋之優點，並可跨越距離的限制，即使溝通者在不同的地區或國家，亦可進行對話，溝通者可能因為過度濃縮訊息內容，或電話收訊不佳，亦造成訊息傳遞不完整，

而產生誤解。近年來，行動電話與網路電話普及更改善傳統電話不可移動性的缺點，大大提升溝通上之便利性。

（三）電子式溝通

電子式溝通（**electronic communication**）指透過電子化方式傳遞資訊，如資料、文字、圖像、聲音或影像等，由於其它媒體、可記錄及迅速的特性，加以可突破溝通人數、時間及距離的限制，近年來成為相當普及的溝通方式。

最常見的電子式溝通為「電子郵件信箱」，其溝通仍以文字為主，輔以圖片、影音、文件等附加檔，傳送的檔案可存檔備份，相當便利。「視訊會議」（**videoconferencing**）則是透過電話、衛星連線及個人電腦視訊科技等電子通訊的方式，讓群體成員可以在不同地點與其他人進行對話，甚至可看到對方的影像，更可以省下許多金錢及時間的花費。「即時通/MSN」，更是近年來快速興起的溝通媒介，傳遞訊息快速，不須花費大額的經費，也是目前在非正式溝通型態上，最常使用的溝通工具，整體而言電子式溝通雖然可以減少時間、金錢、紙張的支出，惟資訊安全的問題是此種溝通方式之中必須加以防範的。

（四）書寫式溝通

公家單位最常採用的公文往返便是書寫式溝通（**written communication**），相較於口頭溝通而言，書寫式溝通的主要優點為有行、持久、不易扭曲及可供驗證；其次，此種溝通方式亦可提供發訊者與收訊者謹慎思考得緩衝時間及周全清楚的表達方式。惟文書往返的資訊傳遞速度較慢，且缺乏立即回饋和雙向交流的互動機制，有時會因訊息傳遞者文筆不佳造成對方的誤解甚至不解（王仕茹等人，2007）。書寫式溝通的另一種方式為運用組織公布欄，組織公布欄對於公告某些未涉及組織秘密及個人隱私的訊息可謂相當便利，其主要優點為節省資源，只要一份資料便可使全體成員獲取訊息，訊息發布亦相當迅速。

一般而言，專家學者多將面對面溝通、書寫式溝通及電話溝通統稱為「傳統式溝通」，而電子式溝通則是近年來資訊快速發展的新興產物，不論傳統式溝通或電子式溝通，並沒有所謂「最佳的」溝通媒介，組織成員應在瞭解各種溝通媒介的特性後，依據溝通之對象、內容等，選擇「最適合的」媒介，溝通才能達到事半功倍之效。

以高風險家庭服務社工員在溝通媒介的使用上為例，可分類為：（一）面對面溝通

媒介：如小組會議、大型會議、個別面談、口頭報告、演講與請示等。(二) 電話溝通媒介：如有線電話、無線電話、行動電話等。(三) 電子式溝通媒介：電子郵件、電子公佈欄、全球資訊網等。(四) 書寫式溝通媒介：如公文、簽呈、信函、備忘錄、報告、工作手冊等，為要能清楚解釋四種溝通媒介之異同處，可依據同步性、中介型式、溝通人數與方向四個向度來區分四種溝通媒介（見表 2-3-5）。

表 2-3-5 四種溝通媒介系統比較

溝通媒介	同步性	中介形式	人數	方向	典型
面對面	同步性	經由語言、肢體	一對一 一對多	雙向	面談會議
電話式	同步性	經由語言接觸	一對一	雙向	有線電話 無線電話
電子式	非同步性	經由電腦系統	一對一 一對多	雙向	電子郵件 電子公佈欄
書寫式	非同步性	經由書信文件	一對一 一對多	單向	文件 報告

資料來源：溝通媒介選擇與組織溝通效果：溝通情境與關係的影響，鄭至傑（1999）。國立台灣大學心理學研究所碩士論文，未出版。

高風險家庭服務社工員在進行溝通媒介選擇時，亦會依據溝通目的與內容的不同，選擇適當的溝通媒介，而本研究試圖在探討高風險家庭服務之社工面對不同體系人員時，在溝通媒介上的使用為何？溝通的效果、目的的達成，以作為新進服務人員之參考依據。

參、高風險社工工作流程中的溝通內容

高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫是屬社會福利體系的一環，其中的社會工作者隸屬社政體系人員，全國 22 縣市，兒童局共補助 19 縣市 66 個民間單位，157 名社會工作者推行高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫（兒童局，2011），該計畫推行與家庭處遇過程中，社會工作者必須與社政、教育、醫衛、民政、警政、司法等不同體系人進行互動，而溝通便是推行該計畫很重要的一環，透過溝通，可以使不同體系單位的人員更瞭解該服務計畫的目的、服務內容、社會工作者所扮演的角色及功能，也可以讓不同體系人員深刻理解社會工作者如何進行高風險家庭服務處遇過程。然而，相較於一般企業組織，高風險家庭關懷輔導處遇中的社會工作者與不同體系之溝通有其特別之處，以下，茲就其他特性逐一介紹：

一、溝通主體

溝通是存在於人與人之間的，以高風險家庭關懷輔導處遇中的社會工作者與不同體系之溝通而言，「高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫中社會工作者」的溝通主體即是社會工作者與社會工作者所處之機構單位；而「社政體系人員」的溝通主體則包含：縣市政府高風險家庭服務主責人員、社會行政人員、其他公部門社會工作者、民間社福團體社會工作者；「教育體系人員」的溝通主體包括：班級導師、非班級老師之其他人員等，不同體系人員的人員，其溝通方式與內容亦有所差異，承辦人員關注在整體家庭服務程序的準確性與順暢性，而其他社政及教育體系人員關注議題會重在轉介家庭及孩子獲得什麼服務或是否符合服務資格。

二、目的

高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫中社會工作者在與社政及教育體系人員進行溝通目的，及早篩選發現遭遇困難或有需求之高風險家庭，轉介社政單位主動提供預防性服務方案，以預防兒童少年虐待、家庭暴力及性侵害事件發生。

- (一) 在基本上：使收訊者表現出發訊者所期望的行為。
- (二) 在功能上：維持高風險家庭服務之社會工作者執行高風險家庭關懷輔導處遇服務功能。
- (三) 在氣氛上：增進體系成員彼此了解，建立和諧的人際與網絡合作關係。
- (四) 在決定上：在成員交互作用中，集思廣益，增進決定合理性。
- (五) 在領導上：發揮協調統合作用，使成員產生一致的行動。
- (六) 在整體上：增進外部對高風險家庭服務的了解，進而成為執行處遇計畫的助力。

總體而言，高風險家庭關懷輔導處遇計畫中社會工作者與其他體系之溝通目的在於藉由彼此的了解、合作等交互作用，擬定更符合需求的高風險家庭服務政策，提供更好的服務品質，進而促進高風險家庭服務朝向更優質的方向發展。

三、溝通內容

高風險家庭關懷輔導服務之社會工作者與社政及教育體系人員溝通內容，大多針對

服務個案家庭需求進行訊息的交換與了解，以對社政體系人員而言，最常與縣市高風險家庭服務承辦人員、社會行政人員、其他公部門社會工作者、民間社福團體人員等進行溝通，其溝通的內容包括：通報資料訊息取得、與其他體系取得個案及通報來源之相關資訊、詢問個案處遇困難、協助執行處遇策略、協調兒保或家暴系統之間個案處遇、協調派案指標、協調各項會議時間、詢問福利補助訊息、索取福利補助表單、協助調閱個案已獲得之補助資源、詢問個案是否已送請福利補助申請、協助案家申請/調閱申請福利補助之相關資料（如：財稅資料、戶謄...）、詢問個案福利補助申請結果、諮詢單位轉介服務指標、詢問轉介後處遇的狀況、說明源處遇單位目標及過程、諮詢單位服務內容、追蹤轉介受理情形、說明服務內容及角色、共同擬訂服務目標、討論處遇策略、協調專業合作角色分工；對教育體系人員而言，包含班級導師及非班級老師之其他人員，其溝通的內容包括：說明服務內容及角色、詢問個案在班級狀況、詢問個案的家庭狀況、共同擬訂服務目標、協調專業合作角色分工等。

綜觀上述，高風險家庭關懷輔導處遇之社會工作者與社政及教育體系人員溝通，除正式的公文溝通外，高風險家庭服務之社會工作者與社政及教育體系人員的溝通亦可能因彼此契合發展友誼，進而有更多的互動與訊息交換，這些私底下的交談、傳聞與協商等內容，則與一般朋友間的話題無太大差異。

綜上所述，高風險家庭服務之社會工作者與社政及教育體系人員溝通，雖偶有夾雜彼此情誼發展的私人訊息交換，主要溝通內容仍以與服務家庭需求內容為主。

四、溝通媒介

公部門的溝通最常使用的媒介即為「公文」，正式公文被廣泛使用乃因具有多優點，如：不易遺失、可留下溝通的紀錄、溝通內容可保存、主管可掌握承辦人的辦理情形與時效等，因此，高風險家庭關懷輔導處遇之社會工作者與社政及教育體系人員在溝通時，使用公文成為溝通媒介亦佔有相當的重要性。

然近年來環保意識抬頭，公家機關亦開始提倡節能減碳，許多單位增加使用「電子佈告欄」的頻率，它是一種大眾化的媒介，將文字訊息以檔案方式公告給所有使用者（陳儀珊，2003），以減少紙張的浪費。此外，傳統的「電話」、「傳真」及「會議」等，亦在不同的情況下被使用。如：使用電話進行服務個案資料確認、聯繫訪視時間、資源詢問、目標釐清等，以節省時間；面對複雜的議題時，則會召開會議進行討論。

五、溝通類型

高風險家庭服務之社會工作者與社政及教育體系人員溝通乃是組織的正式結構下循著層級系統進行，這種依據組織權威路線作有計畫之訊息流通過程，依照溝通途徑劃分，屬於「正式溝通」的範疇（劉瑞梅，2006）。「正式溝通」溝通又可分為：

（一）「下行溝通」：上層人員將其訊息傳達給下層人員，用以傳達政令、提供消息或給予指示，此部分如縣市高風險主責人員對其委託單位傳達之各項政令。

（二）「上行溝通」：下級人員將其意見或建議向上級報告，如委託單位將其在服務過程中發現及其服務家庭需求，傳達給縣市政府主責人員，並希冀能有所回應。

（三）「平行溝通」：組織各階層間橫向的溝通，如：高風險家庭服務之社會工作者與鄉鎮市公所社會行政人員、其他公部門社會工作者、民間社福團體社會工作者、教育體系中的班級導師，與服務家庭有關之非班級老師人員等，多屬這類範疇內之溝通型態。

除正式的溝通方式外，高風險家庭服務之社會工作者與社政或教育體系人員亦可能發展友誼，在餐會、活動中，夾雜「非正式溝通」的溝通。然研究者的實實務經驗中，高風險家庭服務之社會工作者進行非正式溝通時間遠較正式溝通少，且溝通的內容對於當前溝通目的影響有限，因此本研究將高風險家庭服務社會工作者如何與社政及教育體系人員進行溝通作為探討的重點。

六、溝通媒介

在組織中，媒介之於溝通就像馬路之於汽車、血管之於血液，若能選擇合適的溝通媒介不但能加快員工之間溝通，更能提升員工的滿意度，達成更好的績效，然而溝通媒介並無好壞之分，必須視組織規模、組織結構、訊息內容及人員組成等而定。

肆、溝通障礙

一、溝通障礙的意義

溝通障礙（Communication Barrier），是指訊息在傳遞和交換過程中，由於訊息意圖受到干擾或誤解，而導致溝通失真的現象。在人們溝通的過程，常常會受到彼此間文化背景、觀念不同、環境或溝通媒介干擾等等因素，造成訊息的錯誤與曲解，使溝通受到阻礙。

二、溝通障礙類型

茲將組織的溝通障礙說明如下（王月汝，2002；吳清山，2003；周崇儒，2003）：

（一）參考基準不同

由於組織成員彼此間學習、文化、價值觀及經驗的不同，對相同的訊息會有不同的理解，自然參考基準亦無法一致。同時訊息在傳送過程中由於學習、文化和經驗上的差異，可能有意或無意的過濾訊息，而使原始的意義遭受扭曲，自然衝突就會產生。

（二）組織結構不同

若組織為一層級節制的體系，組織結構會影響溝通的品質，隨著權威層級越多，溝通的效率則越低，訊息較易受到改變、濃縮、修改或誤解，甚至無法傳送到收訊息者手上。例如一般行政單位多為科層體制，往往都是機關首長做決策下命令後，即交付屬下執行，部屬往往不太能表達自己的意見，對於機關政策只有盡量配合或是私下抱怨，久而久之，積怨日深，就會埋下衝突的種子。

（三）訊息負荷量太大

在一個外在環境急遽變動、科技進步的時代裡，組織成員在面對各部門及外界龐大的訊息時，造成工作負荷量太大，無法即時回應處理，導致溝通管道阻塞，造成訊息的混淆與誤解，甚至會因溝通負荷量過度讓組織成員產生工作壓力和降低工作動機。

（四）地位差異

由於身分、地位所造成的距離，使不同地位的溝通者可能因位權威或恐懼的心理狀態，使得溝通無法客觀理性的進行，而且訊息經過層層相轉，就會被扭曲而失真，往往最高的管理者所聽到的內容與原先送訊者的意思大相逕庭，造成最高主管往往不瞭解問題的真相。

（五）個人情緒影響

大多數的組織認為理性是優於情緒化的，但是不可忽略的事情緒在組織中所扮演的角色，因為情緒是工作上所產生的知覺與感受，在工作與社交活動中所產生的，組織成員在接受訊息的心理狀態，會影響他對訊息的瞭解，往往相同的訊息在不同的時候收到的感受式不同的，因為情緒不全然受組織控制的，適當的情緒表達有助於統整自我認同，並使自己情緒保持平穩的狀態。

（六）溝通氣氛

溝通氣氛是組織成員在與他人互動時所感受到的氣氛，在工作環境中，組織成員如果接受到的是充滿和諧、支持與鼓勵的正向溝通氣氛，自然工作效率和工作滿意度就會相對提升，反之，如果組織充滿冷漠與猜忌的負向氣氛，身處其中的組織成員就會受到其影響，如同氣候一樣，溝通氣氛會隨著時間、環境及人物的改變而受到不一程度的影響，幸好它並不像天氣一般完全不受控制，相反地人們可以嘗試營造出和諧溝通氣氛，此將有助於組織成員樂於與他人溝通。

（七）使用的語言

送訊者與收訊者因年齡、教育程度與文化背景的不同，所使用語言和對語言的解釋也有所差異，例如：口語不清、鄉音太重或辭不達意等，使溝通產生問題，所以訊息傳遞過程中，送訊者與收訊者彼此間對於訊息的瞭解是相當重要的，語意上的誤解常影響溝通的效果。

（八）不實謠言和傳聞

傳聞是經由非正式溝通管道傳遞不實或未經確定的訊息，雖然傳聞有時可作為資訊的回饋，或偵測成員的意願，但常有捕風捉影、言過其實的情形，此將造成溝通的障礙，組織中如果充斥傳言，主管未能適當處理時，此將造成溝通的障礙，組織中如果充斥傳言，主管未能適當處理時，將會嚴重影響組織氣氛和打擊組織成員的工作士氣。

三、高風險社會工作者在工作流程中的溝通障礙

高風險家庭社工員在執行高風險家庭服務過程中，面臨得溝通障礙與王月汝等人（2002）彙整之溝通障礙類型趨於一致，其中在參考基準不同、組織結構不同、地位差異、個人情緒影響、溝通氣氛、使用的語言等類型，是高風險家庭服務社會工作者在溝通上時常面臨的障礙。首先，在參考基準及地位差異不同部分：由於各體系成員彼此間學習經驗、文化差異、價值觀念及立場上的差異，因此對於高風險家庭服務的處遇會有不同的期待，在加上角色地位上的落差，因此對於執行處遇的標準有會有所差異，甚至產生溝通上的衝突。其次，個人情緒影響與使用的言語也是影響的所在，因為高風險家庭服務社會工作者平常的心理狀態就處在高壓力的情況下，相對的也會影響社會工作者對於訊息的傳送與接收，進而影響溝通的結果。再者，整體溝通過程的氣氛也是影響的關鍵因素，溝通的氣氛會隨著時間、環境及溝通的人而受到影響，而高風險家庭服務社

會工作者，在急迫的處遇過程中，要同時兼顧溝通氣氛實為不易，因此溝通氣氛也是從事高風險家庭服務社會工作者在溝通上所會面臨的障礙。

伍、溝通障礙策略

溝通障礙不但會造成組織成員間的衝突與對立，更會對組織造成負面影響，因此如何運用溝通，克服溝通障礙極為重要的，茲分述如下：

一、善用溝通媒介、暢通溝通管道

溝通媒介相當多，可依組織人員的多寡、訊息的內容和場地的大小採用不同的溝通媒介。在溝通時，收訊者首先接收的訊息，影響可能最大，所以組織在推動政策或改革方案時，要採取積極主動的溝通方法和提供必要資訊。此外溝通要注意時效，對於溝通內容、歷程和成效需瞭若指掌，出現溝通障礙時，應積極處理以維持溝通管道得順暢，採行共同參與的決策模式，並尊重組織成員不同的意見。

二、運用有效的溝通策略

語言是溝通的一大利器，藉由語言可傳達彼此的想法與理念，並透過討論已產生共識。考量收訊者的理解程度，使用與收訊者程度一致的用語，簡化語言以增進瞭解，只有用心去傾聽才能造成良好的互動。避免造成語意上的誤會。此外組織成員應做好情緒管理，控制自己的情緒，並注意肢體語言的表達。

三、善用非正式組織、肯定非正式組織的功能

非正式組織存在是任何正式組織都會產生的必然現象，伴隨的是非正式組織溝通，如謠言、傳聞等。非正式組織有其正、反向功能，如果組織領導者熟知非正式組織的正向功能，懂得如何利用其訊息傳達快速、流暢便利和容易接受等特點去妥善加以利用來宣導欲執行的行政措施，或者利用該組織特性作為偵測真正民意的工具、以及作為決策制訂或修正的參考等正向功能來善加利用。

四、善用溝通技巧

溝通的能力對任何來人說都是一個不可欠缺的能力，它是一種藝術，亦是一種技巧與知能。在溝通的歷程中沒有一定或標準的模式，往往組織特性與環境不同而運用不同技巧，Lussie 和 Achua（2004）認為善用溝通的技巧（7W）將有助於溝通的進行：

(一)「Why」：即瞭解為什麼要溝通？溝通的主要目的為何？溝通的最後結果所要求的是什麼？

(二)「Who」：誰要進行溝通？是由領導者主持，或委由較客觀公正的第三者居間溝通協調？

(三)「Whom」：要向誰去溝通？誰視訊息的接受者？

(四)「What」：要溝通些什麼？所傳達的訊息、內容是什麼？以便逐一剖析進行溝通。

(五)「When」：何時進行溝通？時間點是一個相當重要的因素，溝通的時機必先加以瞭解，不必匆促進行。

(六)「Where」：何處進行溝通？適宜的場所與緩和的氣氛有助於大家心平氣和下來，以理性的態度來進行溝通。

(七)「How」：如何進行溝通？沒有一個方式是最佳的解決模式，需視情況隨機最好的協調。

Hartley 和 Clive (2002) 亦認為成功的管理者在於有效的溝通，增進溝通效率會帶給組織很大的利益。因為溝通是相當複雜的，沒有一個最好的溝通方法，唯有瞭解其過程才能決定最適合溝通策略。

五、培養傾聽技巧

傾聽是人們在溝通當中最常使用的，也最容易被忽略的溝通形式，它包含了聆聽、專注、理解、回應和記錄五個元素。在與人建立關係的歷程中，傾聽和「說」一樣重要，陳皎眉 (2005)，指出大部分的人不知道如何傾聽，一個人無論多注意傾聽，只能記得一半，而在八小時內，這一半又已經忘了三分之一到二分之一了。換句話說，即使單純的訊息，也即容易被忽略、誤解或者遺忘，很少有人肯用心瞭解別人話裡的深層意涵。有趣的是大部分的人雖都不是個很老的傾聽者，可是卻渴望別人聽他說話，往往只顧表達自己的意見，卻忽略了如何用心傾聽別人的話語。

所以鄭彩鳳 (1999) 提出以下傾聽技巧作為參考：

(一) 針對主題，集中精神注意傾聽，不先猜測對方的結論。

- (二) 傾聽重要訊息而非簡單事實。
- (三) 勿憑過去的經驗來判斷對方所發出訊息的重要性。
- (四) 盡量排除外在的干擾。
- (五) 先讓對方發出完整訊息，不要打斷其思路。
- (六) 摘要或重述對方的重要概念，以避免訊息被誤解或模糊不清。
- (七) 發展一種回饋的機制。

由此可知，做個成功的傾聽者不難，只要懂得善用一些簡單的聆聽技巧，即使只讓對方說說話發洩情緒也會讓他覺得很窩心，有被關心與受重視的感覺，因此，要想增進自己人際關係，學著做個成功的傾聽者不失為好方法。

六、給予適宜的回饋

溝通沒有效果的最大問題往往在於缺乏回饋，以致無法確認彼此是否瞭解對方意思，所以適當提出問題與解釋對方所表達的意思，將會使訊息在傳遞過程中更為容易和正確。莊淇銘（2004）認為在溝通過程中，互動是相當重要的，觀察必需要敏銳、反應靈敏、注意對方的感覺，此外善用他人的回饋也是增進自己溝通能力的方法。因為每個人的觀點不同，別人的意見可以讓自己的表達能力更進步，並透過別人建議來修正自己的缺失。

七、建立信賴感

要能有效溝通，雙方必須建立良好的信賴，否則若不能互信互諒、相互尊重，談再多也是浪費唇舌。而信賴感的建立在於平時雙方互動的基礎，對於彼此都有某一程度的認識之後，自然對之產生信賴。謝文全（2005）認為要建立自己在別人心中的信賴，可以從三方面著手：充實專業知能、培養良好品德、平時溝通時進行中態度要忠實誠懇，這些都要靠平常的培養，如此溝通時才能得到對方得信賴，溝通才有效果。

八、創造雙贏的溝通型態來處理人際衝突

在組織當中人際互動產生衝突是難以避免的，衝突未必全然有害，有時適度的衝突，反而能除弊革新、凝聚成員士氣。但未必免衝突所帶來的傷害，找到能讓衝突雙方都能接受，又能滿足自己的解決之道的雙贏方法事件兩全其美。對此 Thomas Gordon 提

出以下幾個步驟（引自 Adler & Towne2002）：

- （一）確認和定義衝突，認清衝突的起因肇始。
- （二）發展出可能的解決方案，一起思考和討論所有可能達成雙方目標的方法。
- （三）評估各種解決方案。
- （四）決定一個最好的解決方案，並且有意願共同努力達成它。

綜言之，溝通是人與人之間建立關係的必要途徑，倘若缺乏溝通，人際關係將很難建立與維持，因此無論是個人或團體都需要透過不同管道進行溝通來滿足個人與他人互動的社會需求，化解彼此間因理念、意見和利益等的差異所產生的衝突，更希望能藉由溝通獲得資訊，或產生影響力來影響他人意見與決定。而高風險家庭服務更是如此，從事高風險家庭服務社工必須注意影響哪些是影響溝通的因素，仔細聆聽不同體系人員真正想要表達的意涵為何？而社工源是否能準確的將其自己的所要表達陳述的內容，有條理且清楚的傳遞出去，這是一個很重要的過程中，因此上述文獻提供知如何克服溝通障礙的策略，亦是提供高風險家庭服務社工員，自我省思及面對障礙的分針。

陸、溝通相關研究

溝通相關研究很多，僅就與本研究主題所關切的，分一般溝通、組織溝通與溝通媒介等，研究者彙整如下表。

表 2-3-6 一般溝通的相關研究

題目	作者 年代	研究目的	研究方法	研究發現與結論
一個幼稚園班級中親師溝通的探討	朱珊妮 (2002) 新竹師範學院幼兒教育研究所碩士論文	探討班級中親師溝通的影響因素以及親師對於溝通管道的看法及感受。	質性研究	1. 班級溝通的影響因素：親師的個性與特質、親師的期望、家長的職業、 <u>過去的經驗及個人社會網絡</u> 。 2. 「親師的期望」 3. 「 <u>家長職業的性質</u> 」影響親師溝通的態度、頻率及方式。 4. 「 <u>過去的經驗</u> 」以及「 <u>個人社會網絡</u> 」也會影響親師溝通的態度與頻率。
高雄縣市國民小學行政人員	李柏蓉 (2005) 高雄師範	探討國民小學教師對行政人員溝通行為知覺與教	量化研究	1.以 <u>傳統溝通模式最佳</u> 。 2. <u>受訪者個人基本資料對於溝通之影響</u> 。 3.受訪者個人基本資料對於組織承諾。

溝通行為與教師工作投入及組織承諾關係之研究	大學教育學系碩士論文	師工作投入、組織承諾之現況及三者間的關係。		<p>4.受訪者溝通行為知覺與工作投入、組織承諾有顯著正向關係。</p> <p>5.受訪者工作投入與組織承諾，會影響溝通程度不同差異。</p>
身心障礙就業服務員與任務環境人員溝通情形之研究	簡淑茹 (2010) 東海大學社會工作學系碩士論文	探討身心障礙就業服務員如何與勞政機關、學校、企業及身心障礙者等任務環境人員進行溝通，藉以作為實務工作者之參考	量化研究	<p>1.受訪者使用溝通管道比重不同。</p> <p>2.受訪者與任務環境溝通困難程度不同。</p> <p>3.就業服務員的個人基本資料，與各務環境人員溝通管道使用比重有差異性存在。</p> <p>4.就業服務員所屬服務機構屬性，與各務環境人員溝通管道使用比重有差異性</p>

資料來源：研究者自行整理

表 2-3-7 組織溝通的相關研究

題目	作者年代	研究目的	研究方法	研究發現與結論
非營利性組織溝通品質之研究:以兩個社會團體為例	游婷熙 (2002) 大葉大學工業關係研究所	探討非營利組織管理者如何帶動不同類型之成員，一起工作完成任務，有效的達到組織目標，讓組織成員信服進而達到溝通品質。	質性研究	<p>1.組織之結構特性會對其成員在工作溝通時影響溝通技巧之運用因素。</p> <p>2.組織溝通氣氛的營造與溝通品質的提升亦存在著相輔相成之關聯性。</p> <p>3.在溝通媒介的選擇上，面對面的溝通方式是最常被運用在組織成員之互動溝通上。</p> <p>4.在非營利組織的溝通過程中，不同的組織工作特性與組織成員特性會影響溝通品質是否產生缺口。</p>
非營利組織與企業進行募款方案合作聯繫溝通之探究	江響芳 (2005) 東海大學社會工作系碩士論文	探究非營利組織與企業於募款方案合作前的各自立場，瞭解雙方在合作期間的聯繫溝通狀況，合作時遇到的溝通問題與障礙，及合作結束後的感想與建議。	質性研究	<p>1.組織雙方能順利合作，曾有過的互動經驗對於順利合作皆有助益，而關鍵人物引薦是非營利組織讓募款方案順利搭上線的重要媒介。</p> <p>2.組織合作進行時使用的溝通工具以電話使用率最高，e化程度也增加電子郵件使用頻率；在合作開始階段常使用會議作為溝通討論的管道。</p> <p>3.企業和非營利組織大部分對合作成效呈現正向感受，。</p>

				4.組織文化不熟悉是造成非營利組織與企業溝通阻礙的主要因素。
--	--	--	--	--------------------------------

資料來源：研究者自行整理

表 2-3-8 溝通媒介的相關研究

題目	作者 年代	研究目的	研究方法	研究發現與結論
國中教職員溝通媒介的使用與溝通滿足關係之研究	鄭月香 (2002) 高雄師範大學教育學系碩士論文	探討國中教職員溝通媒介的使用與溝通滿足之關係，研究對象是高雄市、高雄縣公立國民中學之教職員。	量化研究	<ol style="list-style-type: none"> 1.國中教職員使用的溝通媒介類型之現況。 2.教職員在學校中溝通滿足之現況。 3.溝通媒介類型在溝通滿足上之差異比較。 4.個人因素與使用的溝通媒介類型之差異比較。 5.學校因素與使用的溝通媒介類型之差異比較。 6.溝通媒介類型與溝通滿足之相關分析發現：<u>國中教職員使用不同的溝通媒介類型與溝通滿足，兩者的相關達顯著水準，即兩者之間有顯著相關存在。</u>
組織氣候、溝通媒介對溝通滿足及組織承諾之影響—以某公司生產型專案計畫為例	邱哲民 (2009) 東海大學企業管理學系碩士論文	在探討組織氣候、溝通媒介對溝通滿足及組織承諾的影響。	量化研究	<ol style="list-style-type: none"> 1.員工工作屬性中，<u>不同職位</u>在組織氣候、<u>溝通媒介</u>、<u>溝通滿足</u>及<u>組織承諾</u>有顯著差異；不同工作性質的差異則不顯著。 2.組織氣候、<u>溝通媒介</u>、<u>溝通滿足</u>及<u>組織承諾</u>間顯著正向相關。 3.組織氣候及<u>溝通媒介</u>分別顯著<u>正向影響溝通滿足</u>；<u>溝通滿足</u>顯著正向影響<u>組織承諾</u>。 4.組織氣候及<u>溝通媒介</u>分別透過<u>溝通滿足</u>的中介效果，間接影響<u>組織承諾</u>。 5.<u>員工工作屬性</u>對於<u>組織氣候</u>與<u>溝通滿足</u>間的關係、<u>溝通媒介</u>與<u>溝通滿足</u>間的關係，以及<u>溝通滿足</u>與<u>組織承諾</u>間的關係，均具有顯著干擾效果。
溝通媒介與溝通效能關係之研究—以學校行政	吳雨潔 (2009) 台北市立教育大學教育行政	探討溝通媒介與溝通效能之關係，並以學校行政人員與教育行政機關之溝通為例。	量化研究	<ol style="list-style-type: none"> 1.學校行政人員與教育行政機關採用<u>溝通媒介</u>之現況與差異 2.學校行政人員與教育行政機關<u>溝通效能</u>之現況與差異 3.學校行政人員與教育行政機關<u>溝通時</u>

人員與教育行政機關之溝通為例	與評鑑研究所 碩士論文			採用溝通媒介與溝通效能之關係
企業內組織溝通、溝通媒介與員工組織公民行為關係之研究	黃碧蘭 (2010) 大葉大學 管理學院 碩士班碩士 論文	研究目的：不同的溝通方式，對於員工公民行為究竟有何影響。	量化研究	1.企業管理階層應適時對員工進行「組織溝通」，員工會經由感受到主管及同事的公平對待，而提高自己的公民行為，並對組織產生回報的義務責任感，進而提高企業的績效。 2.企業管理者應依據不同的事物選用「 <u>溝通媒介</u> 」，而對於涉及有關人員的事物，則應採用豐富型(面對面)的溝通方式

資料來源：研究者自行整理

整體而言，從文獻中可發現溝通對於個人、組織的重要影響，從個人與個人間的訊息傳遞、專業工作者提供服務使用者之服務輸送過程，到非營利組織的合作關係，都不斷再強調溝通對於工作效能與工作者在工作成就感之影響。如朱珊妮（2002）「一個幼稚園班級中親師溝通的探討」；李柏蓉（2005）「高雄縣市國民小學行政人員溝通行為與教師工作投入及組織承諾關係之研究等教育體系的研究」，都很著重在親師之間溝通、學校行政人員與教師之間的溝通。反觀，社會工作領域人員談論與任務環境溝通研究甚少，最直接討論的研究為簡淑茹（2010）「身心障礙就業服務員與任務環境人員溝通情形之研究」，此篇文章特別以「溝通」作為研究主軸，是少數在社會工作領域裡分析溝通的研究。

溝通媒介更是在溝通過程中不可或缺的重要工具與管道，因此很多研究都也在探討溝通媒介對其溝通結果之影響，個體如何依溝通內容、時間、速度、習慣選擇適當的溝通媒介，在企業管理與公共關係的領域對於溝通媒介如何影響溝通結果有多篇研藉，研究者僅整理少數幾篇可作為本研究使用之文獻。

研究者在閱讀這些相關文獻過程中，發現教育體系、企業體系等都強調溝通的重要性，然而以「人」為服務主體的社會工作，對於溝通研究論述卻甚少，這也讓身為社會工作實務者的本身，對其研究溝通議題產生興趣。畢竟社會工作是強調跟「人」跟「環境」的互動，互動過程中重要的便是訊息的傳遞，也就是所謂「溝通」，因此研究「溝通」的議題對於回饋社會工作實務亦有相當價值與意義。尤其是高風險家庭服務在服務輸送的過程中，須與不同體系人員有多的接觸與互動，如何與不同體系人員建立良好的互動關係，準確的傳遞訊息，「溝通媒介」選擇亦有其影響，本研究希望能深入探究。

第三章 研究方法

本章分別就本研究「研究設計」、「研究對象」、「測量工具設計」、「研究資料分析」、「研究程序」、「研究倫理」等六個部分加以說明。

第一節 研究設計

為探討高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫中社會工作者與社政及教育體系人員溝通，本研究依據高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫流程、研究動機、研究目的及研究問題，採用調查研究法進行。主要是透過自行編製問卷進行調查，藉以瞭解社會工作者從事高風險家庭篩檢處遇流程中與轉介單位的溝通狀況。

壹、研究架構

本研究架構圖如圖 3-1-1 所示，是根據高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫流程、研究動機、研究目的及研究問題而來。圖 3-1-1 之架構分為「社會工作者基本資料」、「社會工作者所屬的機構屬性」，在從事高風險家庭關懷輔導處遇過程中與「服務網絡人員溝通狀況」之影響，圖中以各概念之關聯性為引導，做為研究設計構思基礎。

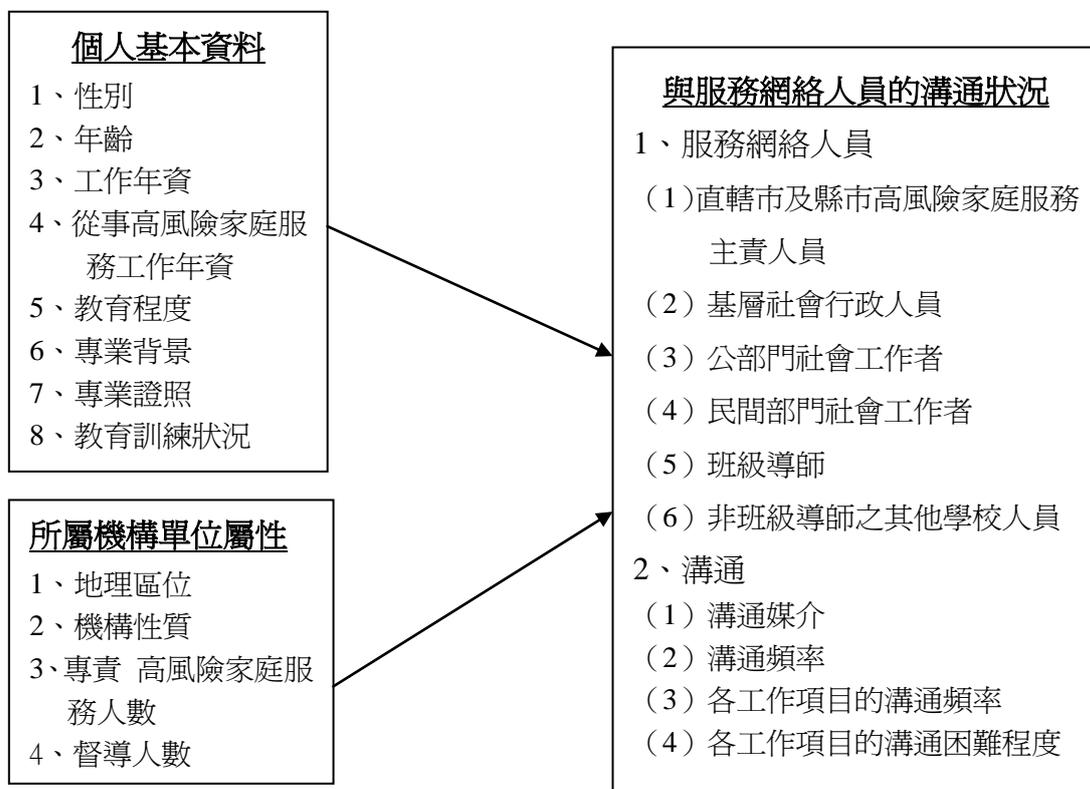


圖 3-1-1 研究架構圖

貳、研究問題與假設

依據研究目的及研究架構，本研究欲探討之問題與假設如下：

研究問題 1：高風險家庭服務之社會工作者的基本資料。

研究問題 2：高風險家庭服務之社會工作者所屬服務單位的屬性。

研究問題 3：高風險家庭服務之社會工作者與服務網絡人員在使用各類溝通媒介的頻率為何？。

研究問題 4：高風險家庭服務之社會工作者與服務網絡人員在各工作項目溝通頻率之差異性。

研究問題 5：高風險家庭服務之社會工作者與服務網絡人員在各工作項目溝通困難程度之差異性？

研究問題 6：高風險家庭服務之社會工作者是否會因個人基本資料不同，而在與服務網絡人員溝通狀況有所差異？

研究假設 1：高風險家庭服務社會工作者會因個人基本資料不同，而在與各服務網絡人員對於溝通媒介使用上有差異存在。

研究假設 2：高風險家庭服務社會工作者會因個人基本資料不同，而在與服務網絡人員於各工作項目上所遭遇困難程度上有差異性存在。

研究問題 7：高風險家庭服務之社會工作者是否會因所屬服務單位屬性不同，而在與服務網絡人員溝通狀況上有所差異？

研究假設 3：高風險家庭服務之社會工作者會因所屬的單位屬性不同，而在與各服務網絡人員對於溝通媒介使用上有差異存在。

研究假設 3：從事高風險家庭服務之社會工作者會因所屬的單位屬性不同，而在與各服務網絡人員於各工作項目中所遇到困難程度上有差異性存在。

參、研究概念之描述及操作定義

本研究之主要變項包含高風險社會工作者基本資料、所屬服務單位屬性、服務網絡及溝通狀況。為瞭解本研究中各變項的意義，逐一描述個變項的內容及其操作性定義，如下說明：

一、高風險家庭服務社會工作者基本資料

此變項是指受訪者相關之背景資料，內容包含：

- (一) 性別：受訪者之性別。
- (二) 年齡：受訪者目前年齡。
- (三) 工作年資：受訪者從事社會工作年資。
- (四) 從事高風險家庭關懷輔導服務年資：受訪者從事高風險家庭關懷輔導服務年資。
- (五) 教育程度：受訪者之最高教育程度。
- (六) 專業背景：受訪者最高學歷畢業的系所。
- (七) 工作職稱：受訪者在現職服務單位職位名稱。
- (八) 專業證照：受訪者是否擁有社會工作師專業證照。
- (九) 教育訓練狀況：受訪者有無接受公私部門舉辦之高風險家庭服務相關在職訓練（包含參與相關研討會）。

二、所屬服務單位屬性

- (一) 地理區位：所屬單位位於台灣哪一縣市。
- (二) 機構性質：所屬單位的組織型態或立案類型。
- (三) 督導狀況：所屬單位內是否有其督導體系且就高風險家庭服務專責督導，並確實進行督導與干預。

三、服務網絡人員

此變項是指受訪者從事高風險家庭服務過程中所會進行溝通知服務網絡人

員，共分為六個服務網絡人員，內容包含如下：

- (一) 直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員：指政府部門內承辦高風險家庭服務業務的承辦人員。
- (二) 基層社會行政人員：指鄉鎮市區公所、戶政事務所等內，承辦各項福利補助、申請戶籍資料等社會行政人員。
- (三) 公部門社會工作者：指家庭暴力暨性侵害防治中心知社工員、兒童及少年保護服務之社工員。
- (四) 民間部門社會工作者：指因應服務所需之民間單位內之社會工作者，如伊甸、家扶、兒盟、世界展望會、勵馨.....民間福利單位內的社會工作者。
- (五) 班級導師：指兒童及少年就讀學校之班級導師。
- (六) 非班級老師之其他學校人員：指兒童及少年就讀學校內之其他人員，如輔導室老師、訓導處老師、資源教室老師....。

四、溝通狀況

此變項是指社會工作者從事高風險家庭服務過程中與服務網絡人員進行溝通過程中，針對與各服務網絡人員所使用之溝通媒介、溝通頻率、與各服務網絡人員在工作項目中溝通頻率及與各服務網絡人員在工作項目中所遭遇的溝通困難程度等四個面向。內容包含如下：

- (一) 溝通媒介：指社會工作者與各服務網絡人員進行溝通時所使用之工具及方法。
- (二) 與服務網絡人員溝通頻率：指社會工作者在從事高風險家庭服務工作過程中，與各服務網絡人員進行溝通之頻率。
- (三) 在各工作項目的溝通頻率：指社會工作者在執行高風險家庭服務過程中與服務網絡人員在各項工作項目溝通的頻率。
- (四) 在各工作內容所遇到的溝通困難：指社會工作者在從事高風險家庭服務工作過程中，與服務網絡人員就家庭需求進行各項工作項目所遭遇之溝通困難程度。

肆、研究性質

本研究主要探討高風險家庭關懷輔導處遇方案社會工作者與服務網絡人員溝通之探究，是否會因為「個人基本資料」、「所屬服務機構屬性」因素及「服務網絡人員」不同，在進行「溝通」時所遇到的困難程度，故研究的性質就三方面加以說明，做為研究設計之依據：

一、就實證科學的觀點而言，本研究屬於量化研究（quantitative study）。

本研究之主要概念皆透過操作化定義，轉化成可測量的變項，且運用結構性之問卷蒐集資料，最後以適當之統計程式進行資料分析，並藉此說明社會工作者從事高風險家庭關懷輔導處遇方案與服務網絡人員溝通過程中，是否會因為受訪者個人的特質、機構屬性因素及服務網絡人員不同，在進行溝通時所面臨的各項之現況。

二、以研究時間來說，本研究屬於橫斷面研究（cross-sectional study）。

本研究僅在同一時期內以普查方式，針對全台 21 縣市有從事高風險家庭關懷輔導方案社會工作者共計 214 名人員進行問卷普查，以瞭解從事高風險家庭關懷輔導處遇方案社會工作者在面對各服務網絡人員所面臨之溝通障礙及如何因應。

三、以研究方法角度來劃分，本研究屬於調查性研究（survey research）。

本研究是以社會工作者從事高風險家庭服務過程中與服務網絡人員溝通的過程中，是否會因為受訪者個人的基本資料、所屬服務機構屬性因素與服務網絡人員不同，在進行溝通時所面臨的各項之現況，針對全台 21 縣市有從事高風險家庭關懷輔導方案社會工作人員共計 214 名人員進行問卷普查，蒐集大量資料，進行統計分析以求能描述其現況。獲取資料的方式是以結構式問卷做為測量工具，由研究者親自發放問卷及郵寄問卷的方式進行資料蒐集。

第二節 研究對象

壹、研究對象

本研究主要是探討社會工作者從事高風險家庭篩檢處遇流程中與轉介單位溝通狀況之探究，研究對象為直轄市、縣市政府從事高風險家庭關懷輔導之社會工作者進行全面普查。

由於研究者礙於時間及經費限制，無法以面對面訪問法進行資料蒐集工作，因此，採用郵寄問卷方式為主要資料蒐集方法，瞭解全國社會工作者從事高風險家庭關懷輔導處遇方案與服務網絡人員溝通現況。

研究者以電話普查全國各直轄市及縣市執行高風險家庭關懷輔導處遇方案之單位及該單位執行高風險家庭關懷輔導處遇方案之人力名單為依據，彙整表 3-2-1 為各直轄市及縣市政府辦理高風險家庭關懷輔導處遇方案委託單位數及執行人力，以「匿名」之郵寄問卷，讓受訪對象放心填答。另外，為克服郵寄問卷方法可能產生回收率較低問題，研究者提供禮卷做為填寫問卷之答謝，並在問卷正式施測兩週之後，以電話進行聯繫催收及實地到機構現場回收問卷。

表 3-2-1 各直轄市及縣市研究樣本數

縣市	委託單位	服務社會工作者人數	縣市	委託單位	服務社會工作者人數
基隆市	2	4	嘉義市	2	6
台北市	5	33	嘉義縣	2	4
新北市	3	8	台南市	6	16
桃園縣	4	14	高雄市	9	21
新竹縣	2	4	屏東縣	5	11
新竹市	2	7	宜蘭縣	3	10
苗栗縣	3	9	花蓮縣	5	8
台中市	8	19	台東縣	5	10
彰化縣	2	8	澎湖縣	1	2
南投縣	6	9	金門縣	0	0
雲林縣	4	11	總計	79	214

資料來源：研究者自行整理。

本研究經正式郵寄 200 份問卷後，實際回收 128 份，問卷回收率為 64%，其中無效問卷 2 份，有效問卷 126 份，分屬於 46 辦理單位，有效樣本回收率為 63%，各縣市高風險家庭服務之社會工作者回覆情形整理如表 3-2-2。

表 3-2-2 問卷回收情形統計表

縣市	發出問卷數份數	回收份數	回收率%	有效問卷數份數	有效問卷回收率
基隆市	4	3	75	3	75
台北市	27	11	41	11	41
新北市	14	8	57	8	57
桃園縣	14	14	100	14	100
新竹市	4	0	0	0	0
新竹縣	7	0	0	0	0
苗栗縣	9	9	100	9	100
台中市	18	5	28	5	28
彰化縣	8	8	100	8	100
南投縣	10	4	40	4	40
雲林縣	8	4	50	3	38
嘉義市	6	5	83	5	83
嘉義縣	5	4	80	4	80
台南市	16	15	94	14	88
高雄市	15	15	100	15	100
屏東縣	11	11	100	11	100
宜蘭縣	10	4	40	4	40
花蓮縣	12	6	50	6	50
台東縣	0	0	0	0	0
澎湖縣	2	2	100	2	100
金門縣	0	0	0	0	0
總和	200	128	64	126	63

資料來源：研究者自行整理。

第三節 測量工具設計

依據本研究所發展之概念架構、所欲回答的研究問題，參考第二章相關文獻的整理，整理出本研究架構，並依照本研究目的，將研究架構中的各變項具體化、操作化至可測量的指標，而完成自行編製之「高風險家庭關懷輔導處遇服務方案之社會工作者溝通現況問卷」(附錄二)，以瞭解高風險家庭關懷輔導處遇服務方案社會工作者溝通現況，問卷內容主要分為四大部份。

壹、問卷設計

一、問卷之編製

本研究為研究者根據第二章相關文獻整理，自行編制卷共分為四個部分，第一部分為「高風險家庭關懷輔導處遇服務方案中溝通媒介與頻率」、第二部分為「高風險家庭關懷輔導處遇服務方案中溝通頻率及遇到困難程度」、第三部分為「機構基本資料」、第四部分為「個人基本資料」。

二、問卷作答方式與計分

採 Likert 總加量表之方式填寫，填寫方式由受試者在每一題的選項中的三個選項中，選擇一個與自己看法最相近的答案，研究者並給予 2 分、1 分、0 分

- (一) 第一部分「高風險家庭關懷輔導處遇服務方案中溝通媒介與頻率」，分為每「一個月使用一次以上」、「一個月使用不到一次」、「從未使用」三個程度，各給予「2」分、「1」分、「0」分，用來表示高風險家庭服務社會工作者使用各種溝通媒介之溝通頻率比重，得分越高表示使用頻率越高。
- (二) 第二部分「高風險家庭關懷輔導處遇服務方案中溝通頻率及遇到困難程度」，分為每「一個月使用一次以上」、「一個月使用不到一次」、「從未使用」三個程度，各給予「2」分、「1」分、「0」分，用來表示高風險家庭服務社會工作者在各工作項目之溝通頻率比重及遇到困難程度，得分越高表示使用頻率越高及遇到困難程度越高。
- (三) 第三部分「所服務機構屬性」，含機構所在地理區域、機構屬性、高風險家庭

服務社會工作者人數及專責督導人數，此部分則請受訪者進行符合事實進行勾選或填答。

- (四) 第四部「基本資料」，含性別、年齡、工作年資、高風險家庭服務工作年資、教育程度、專業背景、證照取得及相關教育訓練，此部分則請受訪者進行符合事實進行勾選或填答。

貳、問卷內容

本研究將研究架構中的變項操作化、具體化為可測量之指標，行程結構式、封閉性之研究問卷，其操作化說明如下：

一、高風險家庭關懷輔導處遇服務方案中溝通媒介與頻率

- (一) 溝通媒介：電子媒體（電子郵件/MSN/即時通）、電話、傳真文件、公文/轉介資料、見面討論、正式開會。
- (二) 溝通頻率：一個月使用一次以上、一個月使用不到一次、從未使用。

二、高風險家庭關懷輔導處遇服務方案中溝通頻率及遇到困難程度

強調整體高風險家庭關懷 輔導處遇過程中社會工作者在各項工作項目在與服務網絡人員進行之溝通頻率及所遇到的溝通困難。

(一) 溝通對象

- 1、直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員：指政府部門內承辦高風險家庭服務業務的承辦人員。
- 2、基層社會行政人員：指鄉鎮市區公所、戶政事務所等內，承辦各項福利補助、申請戶籍資料等社會行政人員。
- 3、公部門社會工作者：指家庭暴力暨性侵害防治中心知社工員、兒童及少年保護服務之社工員。
- 4、民間部門社會工作者：指因應服務所需之民間單位內之社會工作者，如伊甸、家扶、兒盟、世界展望會、勵馨.....民間福利單位內的社會工作者。

5、班級導師：指兒童及少年就讀學校之班級導師。

6、非班級老師之其他學校人員：指兒童及少年就讀學校內之其他人員，如輔導室老師、訓導處老師、資源教室老師....。

(二) 各工作項目：

指社會工作者從事高風險家庭關懷輔導處遇服務過程中，須與服務網絡人員進行溝通之工作項目。

三、受訪者所屬服務機構屬性

(一) 機構地理區為：依縣市別區別。

(二) 機構性質：財團法人機構組織、財團法人基金會組織、社團法人協會組織、其他。

(四) 服務規模：專責提供高風險家庭關懷輔導服務人數

(五) 督導狀況：是或否及人數。

五、受訪者基本資料

(一) 性別：分男、女。

(二) 年齡：以五歲為等距，分別從 21-25 歲、26-30 歲、31-35 歲、36-40 歲、41 歲以上。

(三) 年資：可分為工作年資及從事高風險家庭關懷輔導服務年資，皆由受訪者自行填寫。

(四) 教育程度：專科、大學、研究所、其他。

(五) 專業背景：社會工作相關學系（社工系、醫學社會工作、老人、社會福利....）、社會工作學分班、非社會工作相關學系。

(六) 證照取得：分為是與否。

(七) 教育訓練時數：分為是與否。

參、問卷信度及效度分析

一、問卷之內容效度

由於研究工具的嚴謹將影響研究結果的呈現，因此本研究依據文獻探討內容與所關注之研究問題，擬訂本研究問卷之草稿，透過口試委員之指導與討論，修訂測量工具之不足，藉以提高問卷之效度。此外，研究者在初步完成測量工具設計之後，爲了保證問卷具有較高的可靠性和有效性，在形成正式問卷之前，延請三位高風險家庭服務實務領域之工作者（附錄一）及協請部分縣市（基隆市、桃園縣、苗栗縣、彰化縣、高雄市、屏東縣）執行高風險家庭關懷輔導處遇方案之社會工作者進行工具試測，並進行試測分析，經實務工作者試測後針對問卷內容的涵蓋範圍、語句措詞、問卷的答題方式是否容易填答及是否符合本研究目的與研究架構之相關性、正確性與合適性，予以評論及修正。最後，研究者綜合各方建議，對問卷部分內容題項及語句措詞予以修正、刪除，編製成正式進行研究之問卷（附錄二），試測結果如下說明：

（一）在與政府高風險家庭服務主責人員部分：原第 1 題「派至委託單位個案數的確認」，修改爲「確認委託個案數」；第 3 題「個案服務處遇困難諮詢」，修改爲「個案服務諮詢」；第 4 題「協調執行處遇策略」，修改爲「協調處遇策略」；第 6 題「協調各項會議時間」，修改爲「協調會議時間」；第 7 題「行政程序討論」，修改爲「討論行政程序」。

（二）與基層社會行政人員部分：將原有第 10 題「協助查尋個案已獲得之補助資源」，修改爲「查詢個案是否已申請補助」；第 11 題「詢問個案是否已送請福利補助申請」，修改爲「查詢個案已獲得補助」；刪去第 12 題「協助案家申請福利補助之相關資料」。

（三）與公部門社會工作者部分：無作任何異動與修改。

（四）與民間部門社會工作者：原 18 題「諮詢單位服務內容」，修改爲「請教對方單位的服務內容」；原 20 題「說明服務內容」，修改爲「說明自己單位服務內容」；原 22 題「討論服務內容」，修改爲「討論服務個案的情況」；原 23 題「協調專業合作角色分工」，修改爲「協調如何分工」。

（五）與班級導師部分：除在原各題項增修語句措詞外，亦增加「說明相關法令及規定」題項；另刪除原 33 題「協調專業合作角色分工」。

(六) 與非班級導師之其他學校人員：同與班級導師部分除在原各題項增修語句措詞外，亦增加「詢問個案的家庭狀況」；刪除原 38 題「討論提供服務內容」。

另參酌試測者之建議，考量受訪之社會工作者對於溝通對象不甚清楚部分，在正式問卷內加入定義說明，以利受訪之社會工作者填答；在第二部分與各溝通對象溝通項目中，因同時包含溝通頻率及溝通困難程度填答，為使受訪者更能在短時間內清楚填答重點，加註溝通頻率及溝通困難說明，以避免混淆受訪者或有漏答之情形，影響研究結果。

二、問卷之信度分析

本研究回收確定後，隨即運用社會科學統計套裝軟體 (SPSS for window 10) 檢測各提項之 Cronbach's A lpha (信賴係數)，以確定各題項內容之一致性。依據表 3-3-1 分析結果顯示，問卷第一部分 與各服務網絡人員之溝通媒介使用頻率比重 Cronbach's A lpha 值 大於.7，第二部分 與各服務網絡人員在各工作項目中溝通困難程度 Cronbach's A lpha 值 大於.9，皆達到可接受之信度範圍。

表 3-3-1 研究工具之信度分析

	題目	題數	Cronbach's Alpha 值
第一部分	與直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員溝通媒介使用比重	6	.8455
	與基層社會行政人員溝通媒介使用比重	6	.8535
	與公部門社會工作者溝通媒介使用比重	6	.8406
	與民間部門社會工作者溝通媒介使用比重	6	.7856
	與班級導師溝通媒介使用比重	6	.7335
	與非班級導師之其他學校人員溝通媒介使用比重	6	.7210
第二部分	與直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員在各工作項目溝通困難程度	7	.9745
	與基層社會行政人員在各工作項目溝通困難程度	4	.9754
	與公部門社會工作者在各工作項目溝通困難程度	5	.9480
	與民間部門社會工作者在各工作項目溝通困難程度	6	.9705
	與班級導師在各工作項目溝通困難程度	9	.9555
	與非班級導師之其他學校人員在各工作項目溝通困難程度	6	.9237

第四節 研究資料分析

本研究資料回收後，研究者運用社會科學統計套裝軟體（SPSS for window 10）進行資料處理及分析，並依據研究目的與變項之測量層次為基礎，選擇適當之資料分析方法以回答本研究之研究問題。

壹、描述性統計（Descriptive Statistic）

研究者欲瞭解台灣地區從事高風險家庭關懷輔導處遇方案社會工作者與服務網絡人員溝通現況中「受訪者的個人基本資料」、「服務機構的基本屬性」、「受訪者與各服務網絡人員在使用各種溝通媒介之頻率比重」、「與各服務網絡人員在各工作項目溝通頻率及困難程度」等項之分布狀況運用次數分配、百分比、平均數進行瞭解，希望能藉此資料彙整分析得知台灣地區普遍性從事高風險家庭關懷輔導處遇方案社會工作者的性別、年齡、工作年資、高風險家庭服務工作年資、教育程度、專業背景、證照取得、相關教育訓練及服務單位所在地理區域、組織性質、投入人力與專責督導人數等；另在各種溝通媒介使用頻率與各工作項目溝通頻率及困難程度，藉由回收之 126 份有效問卷資料的統計分析結果，可得知受訪者經常使用哪些溝通媒介與服務網絡人員進行溝通，並分析因服務家庭及成員的需求與各服務網絡人員在經常在哪些工作項目上會進行溝通，其所面臨之困難性為何？以作為後續相關教育訓練規劃之參考依據。可回應「研究問題一、二、三、四、五」。

貳、獨立樣本 t 檢定（t-test）

研究者欲瞭解受訪者「個人基本資料」及「機構基本資料」對於高風險家庭服務之社會工作者在與「各服務網絡人員進行溝通時所使用之溝通媒介頻率比重」是否具有差異情形，將兩兩變項進行獨立樣本 t 檢定，以尋求兩兩變項間是否存在差異性；換言之，受訪者的性別、年齡、工作年資、高風險家庭服務工作年資及有無接受相關教育訓練，所屬服務機構地理區域、機構屬性、機構內高風險家庭服務人數及有無專責督導等變項是否會影響在與各服務網絡人員溝通過程中所使用之溝通媒介頻率比重之差異性，藉由此結果發現協助高風險家庭服務社會工作者依據各服務網絡人員特質及工作項目選擇適切之溝通媒介以發揮溝通最大效益。可回應「研究問題六、七」。

參、單因子變異數分析 (one-way ANOVA)

研究者欲要瞭解「個人基本資料」中性別、年齡、工作年資、高風險家庭服務工作年資，及「機構基本資料」部分內所屬服務機構地理區域、機構屬性、機構內高風險家庭服務人數及有無專責督導等變項，是否對於高風險家庭服務之社會工作者在與「各服務網絡人員在各工作項目中所遇到之困難程度」各項度有差異情形時，若 F 值達統計之顯著水準，則以 Scheff's 進行事後比較，進一步考驗差異發生的組別。可回應「研究問題六中研究假設 1、2、研究問題七中研究假設 3、4」。

第五節 研究程序

本研究自 100 年 5 月起，開始進行相關文獻資料蒐集，經整理各種文獻，提出有關高風險家庭關懷輔導處遇之社會工作者在進行處遇過程中與社政及教育單位人員溝通困難之面向，並依此作為問卷設計之依據。在 100 年 6 月完成問卷初稿，將於同年 8 月進行問卷試測，並針對試測結果加以分析並修改問卷題項及語句措詞。於問卷定稿後，將於同年 9-10 月寄發問卷，進行正式施測，其後進行問卷的分析與撰稿。本研究的進度即時程如下：

表 3-5-1 研究進度及時程

100 年月份	5	6	7	8	9	10	11	12	1
文獻與資料收集	●	●	●						
文獻探討與閱讀	●	●	●						
撰寫研究計畫書	●	●	●						
研究計畫書口試			●						
修正研究計畫書			●	●					
試測及修正問卷				●					
資料蒐集與整理				●	●				
撰寫研究論文				●	●	●	●	●	
研究結果口試								●	●
修正研究論文裝訂完成									●

第六節 研究倫理

社會工作研究中，所須面對的是真實的個人，現實的問題，確定的機構環境，因此爲了達到保護研究對象的目標，研究者必須特別注重研究時應遵守的規範，並於蒐集資料、使用測量工具、分析資料時顧及社會工作倫理。由於本研究採用郵寄問卷的方式蒐集資料，在謹守研究倫理守則下，本研究可以達到研究倫理主要包括尊重個人意願、確保個人隱私、資料保密、遵守誠信原則，以及客觀分析及報告。

一、尊重個人的意願

研究進行前，事先給予充分消息並取得研究對象同意，以尊重研究對象之填答意願。本研究在施測問卷前有詳加說明本研究的研究題目及目的，並尊重受試者是否願意接受施測之意願，採有意願接受試測者將其問卷填答完畢後回寄研究者，若試測者無意接受試測，則可以決定不填答問卷也無須將問卷回寄。

二、研究對象的匿名

研究對象的相關資料採匿名方式辦理，並於撰寫過程避免能辨識出研究對象之可能，以預防危及研究對象之權益。

三、資料保密

爲保護研究對象之個人隱私，有關研究對象的相關資料，除經過本人同意，資料均予以妥善保管與保密，並於研究結束後銷毀，以避免資料外流。

第四章 資料分析

本研究針對各縣市辦理高風險家庭關懷處遇服務方案之社會工作人員進行施測，以郵寄問卷方式寄出問卷 200 份，實際回收 128 份，問卷回收率為 64%，其中無效問卷 2 份，有效問卷 126 份（屬於 46 個單位），回收率為 63%。本章根據所蒐集之問卷資料，運用統計方法進行統計分析，並依據關注之研究問題，將研究結果分為以下四節：第一節為受訪者的基本資料描述；第二節為受訪者與服務網絡人員溝通媒介使用及頻率；第三節整理受訪者與服務網絡人員溝通狀況及困難程度；第四節針對研究架構中的重點進行交叉分析。

第一節 受訪者基本資料描述

本節針對有效問卷 126 位從事風險家庭關懷處遇方案之社會工作者個人基本資料、所屬機構基本資料等進行描述，以了解研究對象之特性。

壹、受訪者的基本資料

高風險家庭關懷輔導處遇方案社會工作者的個人基本資料包括：性別、年齡、工作年資、高風險輔導服務年資、教育程度、專業背景、教育訓練等變項，整理為表 4-1-1 之資料分析結果說明研究對象特性，以回應研究問題一。

一、性別

在性別方面，受訪之社會工作人員有八成五為女性（85.7%），男性約佔一成五（14.3%）。

二、年齡

在年齡方面，社會工作人員年齡分布以 21 歲至 30 歲為佔最多七成（70.4%），其次為 31 歲至 40 歲為三成三（33.4%），41 歲以上者佔不到一成（4.8%）。

三、工作年資

在個人工作年資方面，受訪的社會工作人員平均年資 52 個月，其中以工作年資 4 年以上者四成六（46.8%）最多，其次為工作年資未滿 2 年者佔佔二成九（29.6%）次之，

2 年以上未滿 4 年者佔二成三（23.8%）。

四、高風險家庭關懷輔導服務領域年資

從事高風險家庭關懷輔導服務的工作年資平均為 22.1 個月，其中以未滿二年占六成三最多（63.5%），次之為 2 年以上未滿 4 年者佔二成（20.6%），4 年以上者（15.8%）不到二成。

五、教育程度

受訪之社會工作人員之教育程度普遍以大學佔九成五為最多（95.2%），研究所佔不到一成（4.8%）。

六、專業背景

受訪之社會工作人員的專業背景有九成六（96%）為社會工作相關學系畢業。

七、社工師證照

受訪之社會工作人員有一成一（11.1%）領有社會工作師證照。

八、接受相關教育訓練

受訪之社會工作人員有九成（90.5%）有接受高風險家庭關懷輔導處遇服務之相關的教育訓練。

表 4-1-1 個人基本資料次數分配及百分比一覽表

變項	次數分配	百分比%
(1) 性別 (N=126)		
男	18	14.3
女	108	85.7
(2) 年齡 (N=125)		
21 歲至 30 歲	88	70.4
31 至 40 歲	31	33.4
41 歲以上	6	4.8
(3) 工作年資 (N=126)		
平均數=52 個月		
最小 2 周 最大 305 個月		
未滿 2 年	37	29.6
2 年以上未滿 4 年	30	23.8
4 年以上	59	46.8
(4) 高風險家庭關懷服務工作年資 (N=126)		
平均數=22.1 個月		
最小二週 最大 75 個月		
未滿 2 年	80	63.5
2 年以上未滿 4 年	26	20.6
4 年以上	20	15.8
(5) 教育程度 (N=126)		
專科	0	0
大學	120	95.2
研究所	6	4.8
(6) 專業背景 (N=125)		
社會工作相關科系	120	96
社會工作學分班	4	3.2
非社會工作學系	1	0.8
(7) 社工師證照 (N=126)		
無	112	88.9
有	14	11.1
(8) 接受相關教育訓練 (N=126)		
無	12	9.5
有	114	90.5

綜合上述，本研究受訪之社會工作者以女性為主，年齡以 26~30 歲為最多，平均工作年資以未滿 2 年為多數，次之為 2 年以上未滿 4 年，近一步探究受訪者從事高風險家庭關懷輔導服務工作年資則以工作未滿 1 年者為多數，從事高風險家庭關懷輔導服務之社會工作者工作年資普遍在二年內，教育程度及其專業背景則是為社會工作相關學系畢業之大學為主，八成以上尚未取得社會工作師證照，但九成有接受過高風險家庭關懷輔導服務處遇服務之相關教育訓練。

貳、機構基本資料

社會工作者所屬機構之基本資料指標包括：機構地理區域、機構性質、機構專責執行高風險家庭關懷輔導處遇方案業務人數、機構專責督導高風險家庭關懷輔導處遇方案業務人數等變項加以說明並整理如表 4-1-2，以回應研究問題二。

一、機構地理區域

在機構地理區域，受訪之社會工作者所屬機構地理區域地分布以南部最多，佔四成一（41.3%），北部為二成八（28.6%）次之，中部地區近二成一（20.6%），東部地區及離島地區加起來近一成（9.5%）。

二、機構性質

在機構性質方面，財團法人基金會組織性質者為四成五（45.2%）居多，其次為社團法人協會者為三成五（35.7%）次之，財團法人機構近一成二（11.9%），其他如社福中心則不到一成（7.1%）。

三、機構專責高風險家庭關懷輔導服務的社會工作者人數

在機構專責高風險家庭關懷輔導服務的社會工作者人數方面，受訪之社會工作者所屬機構平均有 3.28 人擔任此業務，並以二人為最多占二成五（25.4%），其次為五人以上的機構佔二成三（23.8%），三人則為二成二（22.2%），四人則為一成九（19.1%），僅有一人的機構為近一成（9.5%）。

四、機構專責督導高風險家庭關懷輔導服務業務人數

在機構專責督導高風險家庭關懷輔導服務業務人數方面，受訪之社會工作人員所屬機構平均有 1.03 個督導，其中以 1 個督導佔八成為最多（80.1%），有 2 名或 3 名督導的機構未達一成（6.32%），另約一成的機構未設有專責督導（5.56%）。

表 4-1-1 機構基本資料次數分配及百分比一覽表

變項	次數分配	百分比%
(1) 機構所在地 (N=126)		
北部	36	28.6
中部	26	20.6
南部	52	41.3
東部	10	7.9
離島	2	1.6
(2) 機構性質 (N=126)		
財團法人機構組織	15	11.9
財團法人基金會組織	57	45.2
社團法人協會組織	45	35.7
其他	9	7.1
(3) 高風險服務人員人數 (N=126)		
每機構平均 3.28 人		
1 人	12	9.5
2 人	32	25.4
3 人	28	22.2
4 人	24	19.1
5 人以上	30	23.8
(5) 督導人員人數 (N=126)		
每機構平均 1.03 人		
無	7	5.6
1 名督導	111	80.1
2 名督導	6	4.8
3 名督導以上	2	1.6

綜合上述，本研究原發送問卷份數，南部地區有 68 份、北部地區有 58 份，中部地區 45 份、東部地區 27 份、離島地區 2 份，在問卷回收率上以離島地區回收率達 100%，其次為南部地區 76% 次之，依序北部地區 62%、中部地區 58%，最後為東部地區 37%。就社會工作者所屬機構而言，以位於南部居多，機構性質多為社團法人基金會組織，在人力方面，每個機構平均有 3.28 名專責提供高風險家庭關懷輔導服務之社會工作人員及 1.03 名專責督導。

第二節 受訪者與服務網絡人員溝通媒介使用及頻率

本節將針對 126 位從事高風險家庭關懷輔導處遇方案社會工作者在服務過程中溝通媒介使用頻率比重的狀況，分別與直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員、基層社會行政人員、公部門社會工作者、民間部門社會工作者、班級導師及非班級導師之其他學校人員等六個服務網絡人員在使用不同溝通媒介之頻率比重，其中 0 代表完全沒有使用、1 代表很少使用（指一個月使用不到一次）、2 表示經常使用（指一個月使用一次以上），以下就資料分析結果說明溝通媒介使用頻率進行描述，以回應研究問題三。

壹、與直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員溝通媒介之使用

在 126 份的受訪者中，有 3 名受訪之社會工作者未接觸直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員，其餘 123 名皆曾運用不同溝通媒介與直轄市及縣是高風險家庭服務主責人員溝通，而依據表 4-2-1 顯示各項溝通媒介的使用頻率比重上，在「電子媒體」、「電話」、「傳真文件」、「公文/轉介資料」表示經常使用，分別佔各溝通頻率中四成九（49.2%）、八成（80.2%）、四成七（47.6%）、四成七（47.6%），另在「見面討論」及「正式開會」分別有五成一（51.6%）及五成八（58.7%）的受訪者表示很少使用。

表 4-2-1 與直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員溝通媒介之使用次數分配一覽表 (N=126)

	完全沒有使用		很少使用		經常使用	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
A.電子媒體	24	19.9	40	31.7	62	49.2
B.電話	6	4.8	19	15.1	101	80.2
C.傳真文件	20	15.9	46	36.5	60	47.6
D.公文/轉介資料	15	11.9	51	40.5	60	47.6
E.見面討論	24	19	65	51.6	37	29.4
F.正式開會	22	17.5	74	58.7	30	23.8

貳、與基層社會行政人員溝通媒介之使用

在 126 名受訪者中，除了 7 名受訪的社會工作者未接觸基層社會行政人員之外，其餘 117 名皆曾與基層社會行政人員溝通，而依據表 4-2-2 顯示各項溝通媒介的使用頻率比重上，在「電話」的使用頻率上以經常使用之頻率比重最高，有五成（50.8%）；在「見面討論」等溝通媒介上則表示很少使用，所佔之頻率比重為四成五（46.8%），其在「電

子媒體」、「傳真文件」、「公文/轉介資料」及「正式開會」的媒介上，分別有六成三（63.5%）、五成（50.8%）、四成四（44.4%）及七成三（73.8%）的受訪者表示完成沒有使用過該媒介進行溝通。

表 4-2-2 與基層社會行政人員溝通媒介之使用次數分配一覽表 (N=126)

	完全沒有使用		很少使用		經常使用	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
A.電子媒體	80	63.5	30	23.8	16	12.7
B.電話	9	7.1	53	42.1	64	50.8
C.傳真文件	64	50.8	44	34.9	18	14.3
D.公文/轉介資料	56	44.4	52	41.3	18	14.3
E.見面討論	56	44.4	59	46.8	11	8.7
F.正式開會	93	73.8	27	21.4	6	4.8

參、與公部門社會工作者溝通媒介之使用

從 126 名受訪者中，除了 6 名受訪之社會工作者未接觸公部門社會工作者之外，其餘 120 名皆曾與公部門社會工作者進行溝通，而依據表 4-2-3 顯示各項溝通媒介的使用頻率比重上，在「電話」的使用頻率上以經常使用之頻率比重最高，有五成七（57.1%）；在「傳真文件」、「公文/轉介資料」、「見面討論」及「正式開會」等溝通媒介上則同為表示很少使用，所佔之頻率比重為五成三（53.2%）、五成五（55.6%）、五成（50.8%）及五成二（52.4%），其在「電子媒體」的媒介上，有四成四（44.4%）的受訪者表示完成沒有使用過。

表 4-2-3 與公部門社會工作者溝通媒介之使用次數分配一覽表 (N=126)

	完全沒有使用		很少使用		經常使用	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
A.電子媒體	56	44.4	46	36.5	24	19
B.電話	8	6.3	46	36.5	72	57.1
C.傳真文件	36	28.6	67	53.2	23	18.3
D.公文/轉介資料	29	23	70	55.6	27	21.4
E.見面討論	48	38.1	64	50.8	14	11.1
F.正式開會	52	41.3	66	52.4	8	6.3

肆、與民間部門社會工作者溝通媒介之使用

從 126 名受訪者中，除了 4 名受訪之社會工作者未接觸公部門社會工作者之外，其餘 123 名皆曾與公部門社會工作者進行溝通，而依據表 4-2-4 顯示各項溝通媒介的使用頻率比重上，在「電話」的使用頻率上以經常使用之頻率比重最高，有七成四（74.6%），在「電子媒體」、「傳真文件」、「公文/轉介資料」、「見面討論」及「正式開會」等溝通媒介上則同為表示很少使用，所佔之溝通頻率比重分別為四成七（47.6%）、五成八（58.7%）、五成四（54%）、五成三（53.2%）及四成五（45.2%）。

表 4-2-4 與民間部門社會工作者溝通媒介之使用次數分配一覽表 (N=126)

	完全沒有使用		很少使用		經常使用	
	0 次數	百分比	1 次數	百分比	2 次數	百分比
A.電子媒體	44	34.9	60	47.6	22	17.5
B.電話	5	4	27	21.4	94	74.6
C.傳真文件	34	27	74	58.7	18	14.3
D.公文/轉介資料	38	30.2	68	54	20	15.9
E.見面討論	35	27.8	67	53.2	24	19
F.正式開會	54	42.9	57	45.2	15	11.9

伍、與班級導師溝通媒介之使用

從 126 名受訪者中，除了 9 名受訪之社會工作者未接觸班級導師之外，餘 119 名皆曾與班級導師進行溝通，而依據表 4-2-5 顯示各項溝通媒介的頻率使用比重上，在「電話」及「見面討論」的使用頻率上以經常使用之頻率比重最高，分別有七成三(73.8%)及四成三（43.7%），而在「電子媒體」、「傳真文件」、「公文/轉介資料」及「正式開會」等溝通媒介上，各分別有七成六(76.2%)、六成二(62.7%)、六成三(63.5%)及五成六(56.3%)表示完全沒有使用該溝通媒介進行溝通次數最高。

表 4-2-5 與班級導師溝通媒介之使用次數分配一覽表 (N=126)

	完全沒有使用		很少使用		經常使用	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
A.電子媒體	96	76.2	24	19	6	4.8
B.電話	9	7.1	24	19	93	73.8
C.傳真文件	79	62.7	39	31	8	6.3
D.公文/轉介資料	80	63.5	38	30.2	8	6.3
E.見面討論	19	15.1	52	41.3	55	43.7
F.正式開會	71	56.3	46	36.5	9	7.1

陸、與非班級導師之其他學校人員溝通媒介之使用

從 126 名受訪者中，除了 5 名受訪之社會工作者未接觸非班級導師之其他學校人員之外，其餘 121 名皆曾與非班級導師之其他學校人員進行溝通，而依據表 4-2-6 顯示各項溝通媒介的頻率使用比重上，在「電話」的使用頻率上以經常使用之頻率比重最高，有六成三（63.5%），在「見面討論」等溝通媒介上則表示很少使用，所佔之頻率比重為四成二（42.1%），而在「電子媒體」、「傳真文件」、「公文/轉介資料」及「正式開會」等溝通媒介上，各分別有七成七（77%）、六成一（61.9%）、六成五（65.1%）及六成五（65.9%）表示完全沒有使用該溝通媒介進行溝通次數最高。

表 4-2-6 與非班級導師之其他學校人員溝通媒介之使用次數分配一覽表 (N=126)

	完全沒有使用		很少使用		經常使用	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
A.電子媒體	97	77	24	19	5	4
B.電話	5	4	41	32.5	80	63.5
C.傳真文件	78	61.9	41	32.5	7	5.6
D.公文/轉介資料	82	65.1	34	27	10	7.9
E.見面討論	26	20.6	53	42.1	47	37.3
F.正式開會	83	65.9	37	29.4	6	4.8

柒、小結

將服務網絡人員使用各類溝通媒介使用之頻率加總除以受訪者的人數，得出各服務網絡人員在各種類型溝通媒介使用頻率之平均數。整理如表 4-2-7 已得知各服務網絡人員在使用溝通媒介的頻率，分數越高者顯示使用頻率越高。

一、與直轄市及縣市高風險家庭主責人員在溝通媒介使用之頻率比重

溝通媒介使用以「電話」(1.75)的使用頻率比重最高，其次為「公文/轉介資料」(1.36)、「傳真文件」(1.32)、「電子媒體」(1.31)使用之頻率比重都在(1.3)區間，「見面討論」(1.10)、「正式開會」(1.06)使用比重之平均數落在1區間。。

二、與基層社會行政人員在溝通媒介使用之頻率比重

溝通媒介使用頻率以「電話」(1.44)的使用平均數最高，依序「公文/轉介資料」(.70)、「見面討論」(.64)、「傳真文件」(.63)、「電子媒體」(.49)、「正式開會」(.31)等媒介使用溝通頻率之平均數皆在於1以下。

三、與公部門社會工作者在溝通媒介使用之頻率比重

溝通媒介使用頻率以「電話」(1.51)的使用平均數最高，依序「公文/轉介資料」(.98)、「傳真文件」(.90)、「電子媒體」(.75)、「見面討論」(.73)、「正式開會」(.65)等媒介使用溝通頻率之平均數皆在於1以下。

四、與民間部門社會工作人者在溝通媒介使用之頻率比重

溝通媒介使用頻率以「電話」(1.71)的使用平均數最高，依序「見面討論」(.91)、「傳真文件」(.87)、「公文/轉介資料」(.86)、「電子媒體」(.83)、「正式開會」(.69)等媒介使用溝通頻率之平均數皆在於1以下。

五、與班級老師在溝通媒介使用之頻率比重

溝通媒介使用頻率以「電話」(1.67)、「見面討論」(1.29)的使用分別為前二名，溝通頻率比重的平均數在1以上，依序「正式開會」(.51)、「傳真文件」(.43)、「公文/轉介資料」(.43)、「電子媒體」(.29)等媒介使用溝通頻率之平均數皆在於1以下。

六、與非班級老師之其他學校人員在溝通媒介使用之頻率比重

溝通媒介使用頻率以「電話」(1.6)、「見面討論」(1.17)的使用分別為前二名，溝通頻率比重的平均數在 1 以上，依序「傳真文件」(.44)、「公文/轉介資料」(.43)、「正式開會」(.39)、「電子媒體」(.27) 等媒介使用溝通頻率之平均數皆在於 1 以下。

綜上，高風險家庭關懷輔導處遇方案之社會工作者在各項溝通媒介的使用頻率比重上，「電話」與「見面討論」等是與服務網絡人員進行溝通時常用之溝通媒介，且有較高的使用頻率比重，其餘溝通媒介則依據與不同服務網絡人員針對溝通內容與性質採用不同之溝通方式。

表 4-2-7 與直轄市及縣市高風險家庭主責、基層社會行政人員、公部門及民間部門社會工作者、班級導師及非班級導師之其他學校人員 (N=126)

平均數	電子媒體	電話	傳真文件	公文 轉介資料	見面討論	正式開會
直轄市及縣市高風險家庭主責人員	1.31	1.75	1.32	1.36	1.10	1.06
基層社會行政人員	.49	1.44	.65	.70	.64	.31
公部門社會工作人員	.75	1.51	.90	.98	.73	.65
民間部門社會工作人員	.83	1.71	.87	.86	.91	.69
班級導師	.29	1.67	.43	.43	1.29	.51
非班級導師之其他學校人員	.27	1.6	.44	.43	1.17	.39

第三節 受訪者與服務網絡人員溝通狀況及困難程度

本節將針對 126 位高風險家庭關懷輔導處遇方案中社會工作者在服務過程中，與直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員、基層社會行政人員、公部門社會工作者、民間部門社會工作者、班級導師、非班級導師之其他學校人員等服務網絡人員之溝通項目困難程度加以描述說明。依據表 4-3-1 顯示，受訪之社會工作者員以與公部門社會工作者溝通狀況有 10 位佔 7.9% 未溝通者最高，其次與基層社會工作者有 9 位佔 7.1% 未溝通者，再次之有 5 位未與班級導師進行溝通，其於受訪者在未與服務網絡人員溝通皆在 5 位以下。整體而言，受訪者與各服務網絡人員進行溝通人數達九成以上。

表 4-3-1 社會工作者與各服務網絡人員溝通情形一覽表 (N=126)

服務網絡人員	有溝通		未溝通	
	人數	百分比	人數	百分比
直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員	122	96.9%	4	3.1%
基層社會行政人員	117	92.9%	9	7.1%
公部門社會工作者	116	92.1%	10	7.9%
民間部門社會工作者	122	96.9%	4	3.1%
班級導師	121	96%	5	4%
非班級導師之其他學校人員	123	97.6%	3	2.4%

以下將針對受訪之社會工作者與各服務網絡人員溝通項目困難程度的資料分析結果加以說明。

壹、與直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員溝通困難程度

依據表 4-3-1 顯示，除了 4 名受訪之社會工作者未與直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員溝通之外，其餘 122 名皆有與直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員溝通之經驗，即溝通頻率達 96.9%。

從表 4-3-2 更進一步了解，在服務過程中與直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員的 7 個溝通項目中，皆有受訪者從未針對 7 個項目有進行溝通的經驗。其中以「協調會議時間」有 27 名未就此項目溝通最多，其次「確認委託個案數」有 25 名，「討論行

政程序」有 20 名、「協調處遇策略」、「回覆訪視結果」各有 16 名，「個案服務諮詢」有 13 名，「確認通報個案資料」有 11 名。

若針對受訪者在有溝通的項目答覆中，將「從未覺得困難」設定為 0、「偶而覺得困難」設定為 1、「常常覺得困難」設定為 2，整理各溝通項目之困難程度依序為「協調處遇策略」、「討論行政程序」、「個案服務諮詢」、「回覆訪視結果」、「協調會議時間」、「確認通報個案資料」、「確認委託個案數」。

因此，在受訪之社會工作者中與直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員溝通項目中，以「協調處遇策略」及「討論行政程序」感到困難程度較高，反之「確認通報個案資料」、「確認委託個案數」等溝通項目困難程度最低，代表受訪之社會工作者在確認個案資料及轉介之個案數的訊息取得是較容易的，且遭遇的困難度也相對性較低。

表 4-3-2 與直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員溝通狀況及困難程度次數分配一覽表

溝通項目	從未覺得困難	偶爾覺得困難	常常覺得困難	從未就此項目溝通 (含未填)
	次數 百分比	次數 百分比	次數 百分比	
確認委託個案數(N=101)*	83 (82.2)	18 (17.8)	0 (0)	25
確認通報個案資料(N=115)	92 (80)	23 (20)	0 (0)	11
個案服務諮詢(N=113)	75 (66.4)	37 (32.7)	1 (0.9)	13
協調處遇策略(N=110)	54 (49.1)	54 (49.1)	2 (1.8)	16
回覆訪視結果(N=110)	81 (73.6)	27 (24.5)	2 (1.8)	16
協調會議時間(N=99)	76 (76.8)	21 (21.2)	2 (2)	27
討論行政程序(N=106)	70 (65.1)	34 (32.1)	3 (2.8)	20

*N 的意義是不包含從未溝通此項目及漏填的。

貳、與基層社會行政人員溝通困難程度

依據表 4-3-1 顯示，除了 9 名受訪之社會工作者未與基層社會行政人員溝通之外，其餘 117 名皆有與基層社會行政人員溝通之經驗，即溝通頻率達 92.9%。

從表 4-3-3 更進一步了解，在服務過程中與基層社會行政人員的 4 個溝通項目，皆有受訪者從未針對 4 個項目有進行溝通的經驗。其中以「索取補助表單」有 28 名未就此項目溝通者最多，其次「查詢個案已獲得補助」有 24 名，「查詢個案是否已申請補助」有 23 名、「詢問補助訊息」有 13 名。

若針對受訪者在有溝通的項目答覆中，將「從未覺得困難」設定為 0、「偶而覺得困難」設定為 1、「常常覺得困難」設定為 2，整理各溝通項目之困難程度依序為「查詢個案已獲得補助」、「詢問補助訊息」、「查詢個案是否已申請補助」、「索取補助表單」。

因此，在受訪之社會工作者中與基層社會行政人員溝通，以「查詢個案已獲得補助」、「詢問補助訊息」及「查詢個案是否已申請補助」等溝通項目感到困難程度較高，反之，「索取補助表單」項目困難程度最低，代表受訪之社會工作者在索取補助資料上，是容易取得且困難程度是低。

表 4-3-3 與基層社會行政人員溝通狀況及困難程度次數分配一覽表

溝通項目	從未覺得困難	偶爾覺得困難	常常覺得困難	從未就此項目溝通 (含未填)
	次數 百分比	次數 百分比	次數 百分比	
詢問補助訊息(N=114)	64 (56.6)	45 (39.8)	4 (3.5)	13
索取補助表單(N=99)	73 (74.5)	21 (21.4)	4 (4.1)	28
查詢個案是否已申請補助 (N=104)	61 (59.2)	37 (35.9)	5 (4.9)	23
查詢個案已獲得補助 (N=103)	59 (56.9)	36 (35.3)	2 (7.8)	24

參、與公部門社會工作者溝通困難程度

依據表 4-3-1 顯示，除了 10 名受訪之社會工作者未與公部門社會工作者溝通之外，其餘 118 名皆有與公部門社會工作者溝通之經驗，即溝通頻率達 92.1%。

從表 4-3-4 更進一步了解，在服務過程中與公部門社會工作者的 5 個溝通項目，皆

有受訪者從未針對 5 個項目有進行溝通的經驗。其中以「要求轉介單位提供回覆單」有 31 名未就此項目溝通者最多，其次「諮詢轉介服務的指標」有 27 名，依序為「詢問個案福利補助申請結果」有 26 名，「諮詢轉介單位服務過程」有 15 名、「詢問轉介服務結果」有 14 名。

若針對受訪者在有溝通的項目答覆中，將「從未覺得困難」設定為 0、「偶而覺得困難」設定為 1、「常常覺得困難」設定為 2，整理各溝通項目之困難程度依序為「要求轉介單位提供回覆單」、「諮詢轉介服務的指標」、「諮詢轉介單位服務過程」、「詢問轉介服務結果」、「詢問個案福利補助申請結果」。

因此，在受訪之社會工作者中與公部門社會工作者溝通，以「要求轉介單位提供回覆單」及「諮詢轉介服務的指標」感到困難程度較高，反之「詢問個案福利補助申請結果」項目困難程度最低，代表受訪之社會工作者在詢問個案申請福利資訊上是容易的。

表 4-3-4 與公部門社會工作者溝通狀況及困難程度次數分配一覽表

溝通項目	從未覺得困難	偶爾覺得困難	常常覺得困難	從未就此項目溝通 (含未填)
	次數 百分比	次數 百分比	次數 百分比	
詢問個案福利補助申請結果(N=100)	69 (69)	27 (27)	4 (4)	27
諮詢轉介服務的指標(N=100)	44 (44)	47 (47)	9 (9)	27
詢問轉介服務結果(N=113)	58 (50.4)	45 (39.1)	12 (10.4)	14
諮詢轉介單位服務過程(N=112)	52 (46.4)	48 (42.9)	12 (10.7)	15
要求轉介單位提供回覆單(N=96)	49 (51.0)	26 (27.1)	21 (21.9)	31

肆、與民間部門社會工作者溝通困難程度

依據表 4-3-1 顯示，除了 4 名受訪之社會工作者未與民間部門社會工作者溝通之外，其餘 123 名皆有與公部門社會工作者溝通之經驗，即溝通頻率達 96.9%。

從表 4-3-5 更進一步了解，在服務過程中與民間部門社會工作者的 6 個溝通項目，皆有受訪者從未針對 6 個項目有進行溝通的經驗。其中以「追蹤轉介受理情形」、「說明工作者自己的角色」、「協調如何分工」等溝通項目各有 12 名未就此項目溝通最多，其次「說明自己單位的服務內容」有 10 名，「請教對方單位的服務內容」、「討論服務個案

的情況」等溝通項目各有 9 名。

若針對受訪者在有溝通的項目答覆中，將「從未覺得困難」設定為 0、「偶而覺得困難」設定為 1、「常常覺得困難」設定為 2，整理各溝通項目之困難程度依序為「協調如何分工」、「討論服務個案的情況」、「追蹤轉介受理情形」、「說明工作者自己的角色」、「請教對方單位的服務內容」、「說明自己單位的服務內容」。

因此，在受訪之社會工作者中與民間部門社會工作者溝通，以「協調如何分工」、「討論服務個案的情況」、「追蹤轉介受理情形」等偶爾覺得困難的比例是高的，且有 4.3% 的人常常覺得是困難的，反之「說明工作者自己的角色」、「請教對方單位的服務內容」、「說明自己單位的服務內容」等項目困難程度較低，代表社會工作者在說明自己單位服務內容及請教對方單位的服務內容等資訊較不覺得困難。

表 4-3-5 與民間部門社會工作者溝通狀況及困難程度次數分配一覽表

溝通項目	從未覺得困難	偶爾覺得困難	常常覺得困難	從未就此項目溝通 (含未填)
	次數 百分比	次數 百分比	次數 百分比	
請教對方單位的服務內容 (N=117)	87 (74.4)	29 (24.8)	1 (0.8)	9
追蹤轉介受理情形(N=114)	77 (67.5)	36 (31.6)	1 (0.9)	12
說明自己單位的服務內容 (N=116)	90 (77.6)	23 (19.8)	3 (2.6)	10
說明工作者自己的角色 (N=115)	85 (74.6)	26 (22.8)	3 (2.6)	12
討論服務個案的情況 (N=117)	69 (59)	47 (40.2)	1 (0.8)	9
協調如何分工(N=114)	45 (39.5)	64 (56.1)	5 (4.4)	12

伍、班級導師溝通困難程度

依據表 4-3-1 顯示，除了 5 名受訪之社會工作者未與班級導師溝通之外，其餘 122 名皆有與班級導師溝通之經驗，即溝通頻率達 96%。

從表 4-3-6 更進一步了解，在服務過程中與班級導師的 9 個溝通項目，皆有受訪者從未針對 9 個項目有進行溝通的經驗。其中以「說明相關法令及規定」項目有 15 名最多，其次「約定聯繫時間」有 9 名，「詢問個案的家庭狀況」有 8 名、「說明工作者自己的角色」有 7 名、「說明自己單位的服務內容」、「詢問個案的上學狀況」、「詢問個案的

學業表現」、「詢問家長對個案是否關心」各有 6 名未就此項目溝通者。

若針對受訪者在有溝通的項目答覆中，將「從未覺得困難」設定為 0、「偶而覺得困難」設定為 1、「常常覺得困難」設定為 2，整理各溝通項目之困難程度依序為「說明相關法令及規定」、「說明工作者自己的角色」、「說明自己單位的服務內容」、「詢問個案的家庭狀況」、「詢問家長對個案是否關心」、「約定聯繫時間」、「詢問個案在班級中的人際互動」、「詢問個案的上學狀況」、「詢問個案的學業表現」。

因此，在受訪之社會工作者中與班級導師溝通，以「說明相關法令及規定」令受訪者偶爾感覺困難的比例最高，「詢問個案的家庭狀況」有 8.4% 的受訪者常常感覺困難比例最高，反之「詢問個案在班級中的人際互動」、「詢問個案的學業表現」、「詢問個案的上學狀況」等項目困難程度較低，代表社會工作者在與班級導師詢問有關個案的狀況時遭遇的困難度較低，表示從未覺得困難的比例皆在八成以上。

表 4-3-6 與班級導師溝通狀況及困難程度次數分配一覽表

溝通項目	從未覺得困難	偶爾覺得困難	常常覺得困難	從未就此項目溝通 (含未填)
	次數 百分比	次數 百分比	次數 百分比	
約定聯繫時間(N=117)	78 (66.7)	37 (31.6)	2 (1.7)	9
說明自己單位的服務內容 (N=120)	69 (57.5)	43 (35.8)	8 (6.7)	6
說明工作者自己的角色 (N=119)	53 (44.5)	59 (49.6)	7 (5.9)	7
說明相關法令及規定(N=111)	47 (42.0)	57 (51.4)	7 (6.3)	15
詢問個案的上學狀況 (N=120)	100 (83.3)	18 (15)	2 (1.7)	6
詢問個案在班級中的人際互 動(N=119)	95 (79.8)	21 (17.6)	3 (2.5)	7
詢問個案的學業表現 (N=120)	100 (83.3)	19 (15.8)	1 (0.8)	6
詢問個案的家庭狀況 (N=118)	72 (61)	36 (30.5)	10 (8.5)	8
詢問家長對個案是否關心 (N=120)	75 (62.5)	38 (31.7)	7 (5.8)	6

陸、非班級導師之其他學校人員溝通困難程度

依據表 4-3-1 顯示，除了 3 名受訪之社會工作者未與非班級導師之其他學校人員溝

通之外，其餘 124 名皆有與非班級導師之其他學校人員之經驗，即溝通頻率達 97.6%。

從表 4-3-7 更進一步了解，在服務過程中與非班級導師之其他學校人員的 6 個溝通項目，皆有受訪者從未針對 6 個項目有進行溝通的經驗。其中以「說明相關法令及規定」有 20 名最多，其次「詢問個案在學校表現」有 9 名，「訊問個案的家庭狀況」、「詢問學校是否給予個案行政支持」各有 8 名、「說明工作者自己的角色」有 7 名、「說明自己單位的服務內容」有 6 名未就此項目溝通者。

若針對受訪者在有溝通的項目答覆中，將「從未覺得困難」設定為 0、「偶而覺得困難」設定為 1、「常常覺得困難」設定為 2，整理各溝通項目之困難程度依序為各溝通項目之困難程度平均值依序為「說明相關法令及規定」、「詢問學校是否給予個案行政支持」、「說明工作者自己的角色」、「訊問個案的家庭狀況」、「說明自己單位的服務內容」、「詢問個案在學校表現」。

因此，在受訪之社會工作者中與非班級導師之其他學校人員溝通項目中，以「說明相關法令及規定」令受訪者偶爾感覺困難的比例最高，「詢問學校是否給予個案行政支持」有 6.7%的受訪者常常感覺困難比例最高，反之「詢問個案在學校表現」項目困難程度最低，且有六成以上的受訪者並未感覺有困難，代表社會工作者在詢問非班級導師之其他學校人員有關個案在學校的狀況是較容易的。

表 4-3-7 與非班級導師之其他學校人員溝通狀況及困難程度次數分配一覽表

溝通項目	從未覺得困難	偶爾覺得困難	常常覺得困難	從未就此項目溝通 (含未填)
	次數 百分比	次數 百分比	次數 百分比	
說明自己單位的服務內容 (N=120)	74 (61.7)	41 (33.2)	5 (4.2)	6
說明工作者自己的角色 (N=119)	69 (58)	43 (36.1)	7 (5.9)	7
說明相關法令及規定 (N=106)	50 (47.2)	52 (49.1)	4 (3.8)	20
詢問個案在學校表現 (N=117)	78 (66.7)	34 (29.1)	5 (4.3)	9
訊問個案的家庭狀況 (N=118)	70 (59.3)	44 (37.3)	4 (3.4)	8
詢問學校是否給予個案行政 支持(N=118)	58 (49.2)	52 (44.1)	8 (6.8)	8

柒、小結

綜合上述高風險家庭關懷輔導處遇計畫之社會工作者與各服務網絡人員溝通之困難程度分析資料，可以歸納出高風險家庭服務之社會工作者員與直轄市及縣市主責高風險家庭服務人員在協調處遇策略上顯示遭遇困難度較高，在與基層社會行政人員則是在查詢個案已獲得補助容易感覺困難，在與公部門社會工作人員則為要求轉介單位提供回覆單在溝通容易感覺困難，在民間部門社會工作者為協調如何分工為溝通上容易感到困難的，而在教育體系中的班級導師及非班級導師之學校人員同為在說明相關法令及規定在溝通上感覺困難程度較高。此外，在與直轄市及縣市高風險家庭主責服務人員、公部門社會工作者、民間部門社會工作者在協調專業合作的角色分工及個案處遇狀況等困難程度皆較高，但無論是與那一個服務網絡人員在取得或提供資訊上則是最不困難的項目。

第四節 受訪者個人與機構基本資料與服務網絡人員溝通狀況之差異分析

根據第三章研究問題六及研究問題七，進一步了解本研究受訪者在個人資料及機構基本資料的變項上是否會與溝通媒介使用及溝通困難等有關聯，本節將以獨立樣本 t 檢定、變異數分析等進行檢定。

壹、各項溝通媒介的比較

一、個人基本資料與溝通媒介使用比重的比較

(一) 性別與各服務網絡人員使用之溝通媒介比重

針對受訪者性別此變項分別與各服務網絡人員的溝通媒介使用頻率比重進行獨立樣本 t 檢定，分析結果說明如下：

1、直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員

依據表 4-4-1 顯示，受訪者的性別在各項溝通媒介使用上並未達顯著差異，即受訪者的性別並不會影響與直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員溝通媒介的使用頻率比重。

2、基層社會行政人員

依據表 4-4-1 顯示，受訪者的性別在各項溝通媒介使用上並未達顯著差異，即受訪者的性別並不會影響與基層社會行政人員溝通媒介的使用頻率比重。

3、公部門社會工作者

依據表 4-4-1 顯示，受訪者的性別在各項溝通媒介使用上並未達顯著差異，即受訪者的性別並不會影響與公部門社會工作者溝通媒介的使用頻率比重。

4、民間部門社會工作者

依據表 4-4-1 顯示，受訪者的性別在各項溝通媒介使用上僅在「見面討論」的使用 ($t=2.507, p<.05$) 有達顯著差異，表示男性使用「見面討論」高於女性。

5、班級導師

依據表 4-4-1 顯示，受訪者的性別在各項溝通媒介使用上並未達顯著差異，即受訪者的性別並不會影響與班級導師溝通媒介的使用比重。

6、非班級導師之其他學校人員

依據表 4-4-1 顯示，受訪者的性別在各項溝通媒介使用上並未達顯著差異，即受訪者的性別並不會影響與非班級導師之其他學校人員媒介的使用比重。

表 4-4-1 受訪者性別與溝通媒介使用比重之 *t* 檢定

變項		電子 媒體	電話	傳真 文件	公文轉 介資料	見面 討論	正式 開會
		平均數					
高風險家庭服務 主責人員 (N=126)	男	1.28	1.72	1.28	1.44	.94	1.11
	女	1.31	1.76	1.32	1.34	1.13	1.06
	<i>t</i> 值	-.141	-.272	-.247	.581	-1.053	.339
基層社會行政人 員(N=126)	男	.56	1.44	.56	.61	.89	.44
	女	.48	1.44	.65	.71	.60	.29
	<i>t</i> 值	.407	1.058	-.502	-.564	1.782	1.109
公部門社會工作 者 (N=126)	男	.72	1.56	.78	1.00	.94	.89
	女	.75	1.50	.92	.98	.69	.61
	<i>t</i> 值	-.143	.353	-.802	.108	1.518	1.843
民間社會工作者 (N=126)	男	1.00	1.89	.89	.89	1.28	.83
	女	.80	1.68	.87	.85	.85	.67
	<i>t</i> 值	1.136	1.565	.115	.218	2.507*	.970
班級導師 (N=126)	男	.28	1.72	.44	.50	1.11	.56
	女	.29	1.66	.44	.42	1.31	.50
	<i>t</i> 值	-.066	.418	.059	.533	-1.122	.346
非班級導師之其 他學校人員 (N=126)	男	.39	1.67	.50	.56	1.22	.33
	女	.25	1.58	.43	.41	1.16	.40
	<i>t</i> 值	1.034	.575	-.483	.912	.340	-.438

註* $p < .05$

二、年齡與各服務網絡人員使用之溝通媒介比重

針對受訪者年齡此變項分別與各服務網絡人員的溝通媒介使用比重進行單因子變異數分析及事後比較，分析結果說明如下：

(一) 直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員

依據表 4-4-2 顯示，受訪者的年齡在使用「見面討論」 ($F=3.540, p < .05$) 的比重有達顯著差異，另進行 Scheffe 事後檢定發現「見面討論」以 31 歲至 40 歲的受訪者使用比重高於 41 歲以上者。

（二）基層社會行政人員

依據表 4-4-2 顯示，受訪者的年齡在使用「見面討論」（ $F=4.991, p<.05$ ）比重有達顯著差異，另進行 Scheffe 事後檢定發現「見面討論」以 31 歲至 40 歲受訪者使用比重高於 21 至 30 歲者。

（三）公部門社會工作者

依據表 4-4-2 顯示，受訪者的年齡在使用「電子媒體」（ $F=4.146, p<.05$ ）及「正式開會」（ $F=4.853, p<.05$ ）的比重有達顯著差異，另進行 Scheffe 事後檢定發現「電子媒體」以 31 歲至 36 歲的受訪者使用比重高於 21 至 30 歲者；「正式開會」以 31 歲至 40 歲的受訪者使用比重高於 21 至 30 歲者。

（四）民間部門社會工作者

依據表 4-4-2 顯示，受訪者的年齡在各項溝通媒介使用上並未達顯著差異，及受訪者的年齡並不會影響與民間部門社會工作者的使用比重。

（五）班級導師

依據表 4-4-2 顯示，受訪者的年齡在各項溝通媒介使用上並未達顯著差異，及受訪者的年齡並不會影響與班級導師的使用比重。

（六）非班級導師之其他學校人員

依據表 4-4-2 顯示，受訪者的年齡在各項溝通媒介使用上並未達顯著差異，及受訪者的年齡並不會影響與非班級導師之其他學校人員的使用比重。

表 4-4-2 受訪者年齡與溝通管道使用比重之變異數分析及 Scheffe 事後比較 2-1

變項		電子 媒體	電話	傳真 文件	公文轉 介資料	見面 討論	正式 開會
		平均數					
高風險家 庭服務主 責人員 (N=126)	21-30 歲 (G1)	1.32	1.78	1.31	1.33	1.08	1.06
	31-40歲 (G2)	1.25	1.72	1.38	1.47	1.28	1.19
	41 歲以上(G3)	1.33	1.50	1.17	1.17	.50	.50
	F 值	.095	.893	.231	.721	3.540*	3.008
	事後檢定	G2>G3					
基層社會 行政人員 (N=126)	21-30 歲 (G1)	.41	1.40	.57	.61	.53	.25
	31-40歲 (G2)	.69	1.56	.81	.94	.94	.50
	41 歲以上(G3)	.67	1.33	.67	.67	.67	.17
	F 值	2.012	.897	1.356	2.526	4.991*	2.628
	事後檢定	G2>G1					
公部門社 會工作者 (N=126)	21-30 歲 (G1)	.63	1.49	.86	.97	.68	.55
	31-40歲 (G2)	1.06	1.59	.97	1.09	.84	.91
	41 歲以上(G3)	.83	1.33	1.00	.67	.83	.83
	F 值	4.146*	.590	.350	1.140	.805	4.853*
	事後檢定	G2>G1		G2>G1			
民間部門 社會工作 者 (N=126)	21-30 歲 (G1)	.80	1.74	.83	.83	.85	.68
	31-40歲 (G2)	.94	1.63	1.00	.91	1.03	.75
	41 歲以上(G3)	.67	1.67	.83	1.00	1.17	.50
	F 值	.632	.537	.863	.297	1.252	.369
	事後檢定						
班級導師 (N=126)	21-25 歲 (G1)	.23	1.70	.40	.42	1.27	.47
	26-30歲 (G2)	.44	1.59	.53	.47	1.28	.69
	31-35歲 (G3)	.33	1.50	.50	.33	1.30	.17
	F 值	1.764	.625	.586	.147	.282	2.436
	事後檢定						
非班級導 師之其他 學校人員 (N=126)	21-25 歲 (G1)	.23	1.65	.41	.39	1.24	.35
	26-30 歲 (G2)	.34	1.47	.50	.53	1.00	.74
	31-35 歲 (G3)	.50	1.50	.50	.50	1.00	.50
	F 值	1.174	1.258	.301	.641	1.367	.586
	事後檢定						

註* $p < .05$

三、工作年資與各服務網絡人員使用之溝通媒介比重

針對受訪者工作年資此變項分別與各服務網絡人員的溝通媒介使用比重進行單因子變異數分析及事後比較，分析結果說明如下：

(一) 直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員

依據表 4-4-3 顯示，受訪者年資在使用「公文/轉介資料」($F=4.081, p<.05$) 比重有達顯著差異，另進行 Scheffe 事後檢定發現「公文/轉介資料」以 4 年以上的受訪者使用比重高於 2 年以上未滿 4 年者。

(二) 基層社會行政人員

依據表 4-4-3 顯示，受訪者年資在使用「電話」($F=3.426, p<.05$)、「傳真」($F=3.609, p<.05$)、「公文/轉介資料」($F=7.661, p<.05$)、「見面討論」($F=7.677, p<.05$) 及「正式開會」($F=4.138, p<.05$) 比重有達顯著差異，另進行 Scheffe 事後檢定發現「電話」以 2 年以上未滿四年受訪者使用比重高於未滿 2 年者，而在「傳真」、「公文/轉介資料」、「正式開會」則以 4 年以上的受訪者使用比重高於未滿 2 年者；另「見面討論」受訪者工作年資 2 年以上未滿 4 年者及 4 年以上者使用比重皆高於工作年資未滿 2 年者

(三) 公部門社會工作者

依據表 4-4-3 顯示，受訪者年資在使用「電子媒體」($F=3.368, p<.05$) 及「正式開會」($F=5.949, p<.05$) 比重有達顯著差異，另進行 Scheffe 事後檢定發現「電子媒體」以工作年資 2 年以上未滿 4 年者高於工作年資未滿 2 年者，而「正式開會」無論工作年資 2 年以上未滿 4 年者及 4 年以上工作年資者在使用比重上皆高於未滿 2 年者。

(四) 民間部門社會工作者

依據表 4-4-3 顯示，受訪者的年資在各項溝通媒介使用上並未達顯著差異，即受訪者的年資並不會影響與民間部門社會工作者的使用比重。

(五) 班級導師

依據表 4-4-3 顯示，受訪者的年資在各項溝通媒介使用上並未達顯著差異，即受訪者的年資並不會影響與班級導師在溝通媒介使用的比重。

(六) 非班級導師之其他學校人員

依據表 4-4-3 顯示，受訪者年資在使用「正式開會」($F=3.827, p<.05$) 比重有達顯著差異，另進行 Scheffe 事後檢定發現「正式開會」以 4 年以上的受訪者使用比重高於未滿 2 年者。

表 4-4-3 受訪者年資與溝通媒介使用比重之變異數分析及 Scheffe 事後比較

變項		電子 媒體	電話	傳真 文件	公文轉 介資料	見面 討論	正式 開會
		平均數					
直轄市及 縣市高風 險家庭服 務主責人 員 (N=126)	未滿 2 年 (G1)	1.32	1.73	1.27	1.35	1.08	1.14
	2 年以上未滿 4 年(G2)	1.22	1.73	1.20	1.20	.98	.95
	4 年以上 (G3)	1.41	1.82	1.56	1.62	1.32	1.18
	F 值	.679	.394	2.692	4.081*	2.666	1.706
事後檢定		G3>G2					
基層社會 行政人員 (N=126)	未滿 2 年 (G1)	.24	1.22	.43	.38	.35	.11
	2 年以上未滿 4 年(G2)	.60	1.55	.62	.73	.67	.35
	4 年以上 (G3)	.59	1.50	.88	1.00	.91	.47
	F 值	3.314	3.426*	3.609*	7.661*	7.677*	4.138*
事後檢定		G2>G1		G3>G1	G3>G1	G2>G1	G3>G1
		G3>G1					
公部門社 會工作者 (N=126)	未滿 2 年 (G1)	.51	1.32	.73	.84	.57	.38
	2 年以上未滿 4 年(G2)	.76	1.60	.96	.98	.78	.75
	4 年以上 (G3)	.97	1.56	.97	1.15	.82	.79
	F 值	3.368	2.425	1.602	1.920	1.700	5.949*
事後檢定		G2>G1					
		G3>G1					
民間部門 社會工作 者 (N=126)	未滿 2 年 (G1)	.73	1.68	.70	.73	.73	.51
	2 年以上未滿 4 年(G2)	.87	1.78	.91	.93	.96	.72
	4 年以上 (G3)	.85	1.62	1.00	.88	1.03	.82
	F 值	.486	1.066	2.157	1.007	2.019	2.048
事後檢定							
班級導師	未滿 2 年 (G1)	.19	1.65	.32	.30	1.19	.35
	2 年以上未滿 4 年(G2)	.25	1.75	.42	.38	1.38	.53
	4 年以上 (G3)	.44	1.56	.59	.65	1.24	.65
	F 值	2.056	1.018	1.704	3.292	.920	2.036
事後檢定							
非班級導 師之其他 學校人員 (N=126)	未滿 2 年 (G1)	.22	1.62	.41	.32	1.14	.22
	2 年以上未滿 4 年(G2)	.27	1.62	.38	.44	1.22	.38
	4 年以上 (G3)	.32	1.53	.56	.53	1.12	.59
	F 值	.364	.309	.985	.922	.235	3.827*
事後檢定		G3>G1					

註* $p<.05$

四、高風險家庭關懷導服務的年資與各服務網絡人員使用之溝通媒介比重

針對受訪者從事高風險家庭關懷導服務的年資此變項分別與各服務網絡人員的溝通媒介使用比重進行單因子變異數分析及事後比較，分析結果說明如下：

（一）直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員

依據表 4-4-4 顯示，受訪者從事高風險家庭服務的年資在各項溝通媒介使用上並未達顯著差異，即受訪者的高風險家庭服務工作年資並不會影響與直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員在溝通媒介使用的比重。

（二）基層社會行政人員

依據表 4-4-4 顯示，受訪者從事高風險家庭服務的年資在各項溝通媒介使用上並未達顯著差異，即受訪者的高風險家庭服務工作年資並不會影響與基層社會行政人員在溝通媒介使用的比重。

（三）公部門社會工作者

依據表 4-4-4 顯示，受訪者年資在使用「電子媒體」($F=5.244, p<.05$)、「電話」($F=5.350, p<.05$)、「傳真文件」($F=5.265, p<.05$)、「公文/轉介資料」($F=3.262, p<.05$)、「正式開會」($F=7.100, p<.05$) 比重有達顯著差異，另進行 Scheffe 事後檢定發現「電子媒體」、「電話」、「傳真文件」、「公文/轉介資料」及「正式開會」皆以從事高風險家庭服務工作年資 4 年以上的受訪者使用比重高未滿 2 年者。

（四）民間部門社會工作者

依據表 4-4-4 顯示，受訪者年資在使用「傳真文件」($F=3.550, p<.05$) 比重有達顯著差異，另進行 Scheffe 事後檢定發現「傳真文件」以從事高風險家庭服務工作年資 4 年以上年的受訪者使用比重高於未滿 2 年者。

（五）班級導師

依據表 4-4-4 顯示，受訪者從事高風險家庭服務的年資在各項溝通媒介使用上並未達顯著差異，即受訪者的高風險家庭服務工作年資並不會影響與班級導師在溝通媒介使用的比重。

(六) 非班級導師之其他學校人員

依據表 4-4-4 顯示，受訪者年資在使用「正式開會」($F=3.738, p<.05$) 比重有達顯著差異，另進行 Scheffe 事後檢定發現「正式開會」以從事高風險家庭服務工作年資 4 年以上年的受訪者使用比重高於未滿 2 年者。

表 4-4-4 受訪者的高風險家庭關懷輔導服務的年資與溝通媒介使用比重之變異數分析及 Scheffe 事後比較

變項		電子 媒體	電話	傳真 文件	公文轉 介資料	見面 討論	正式 開會
		平均數					
直轄市及 縣市高風 險家庭服 務主責人 員 (N=126)	未滿 2 年 (G1)	.124	1.74	1.31	1.29	1.10	1.08
	2 年以上未滿 4 年(G2)	1.31	1.73	1.31	1.38	1.04	.85
	4 年以上 (G3)	1.55	1.85	1.35	1.60	1.20	1.30
	F 值	1.318	.385	.023	1.702	.308	2.951
事後檢定							
基層社會 行政人員 (N=126)	未滿 2 年 (G1)	.46	1.34	.59	.59	.56	.26
	2 年以上未滿 4 年(G2)	.54	1.62	.73	.88	.81	.38
	4 年以上 (G3)	.55	1.60	.70	.90	.75	.40
	F 值	.188	2.824	.479	2.773	1.806	.779
事後檢定							
公部門社 會工作者 (N=126)	未滿 2 年 (G1)	.61	1.29	.78	.89	.65	.53
	2 年以上未滿 4 年(G2)	.81	1.62	.96	1.04	.81	.73
	4 年以上 (G3)	1.20	1.85	1.30	1.30	1.30	.95
	F 值	5.244*	5.350*	5.265*	3.252*	1.967	7.100*
事後檢定		G3>G1	G3>G1	G3>G1	G3>G1		G3>G1
民間部門 社會工作 者 (N=126)	未滿 2 年 (G1)	.71	1.68	.79	.76	.81	.64
	2 年以上未滿 4 年(G2)	1.00	1.69	.88	.96	1.00	.65
	4 年以上 (G3)	1.05	1.85	1.20	1.10	1.20	.95
	F 值	2.924	.857	3.550*	2.517	2.945	1.786
事後檢定		G3>G1					
班級導師	未滿 2 年 (G1)	.26	1.61	.41	.33	1.21	.45
	2 年以上未滿 4 年(G2)	.23	1.77	.50	.62	1.38	.46
	4 年以上 (G3)	.45	1.75	.45	.60	1.45	.80
	F 值	1.098	.878	.203	3.252	1.204	2.601
事後檢定							
非班級導 師之其他 學校人員 (N=126)	未滿 2 年 (G1)	.25	1.60	.41	.36	1.11	.31
	2 年以上未滿 4 年(G2)	.27	1.62	.50	.50	1.31	.38
	4 年以上 (G3)	.35	1.55	.45	.60	1.20	.70
	F 值	.284	.081	.21.	1.321	.693	3.738*
事後檢定		G3>G1					

註* $p<.05$

五、是否接受高風險家庭關懷輔導處遇服務方案相關教育訓練與服務網絡人員使用之溝通媒介比重。

針對受訪者是否接受高風險家庭關懷輔導處遇服務方案相關教育訓練此變項分別與各服務網絡人員的溝通媒介使用比重進行單因子變異數分析及事後比較，分析結果說明如下：

（一）與直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員

依據表 4-4-5 顯示，受訪者是否接受高風險家庭關懷輔導處遇服務方案相關教育訓練在使用「正式開會」($F=7.829, p<.05$)比重有達顯著差異，另進行 Scheffe 事後檢定發現以有接受相關教育訓練的受訪者使用比重高於沒有接受相關教育訓練者。

（二）基層社會行政人員

依據表 4-4-5 顯示，受訪者是否接受高風險家庭關懷輔導處遇服務方案相關教育訓練在各項溝媒介在「見面討論」($F=7.782, p<.05$)、「正式開會」($F=2.200, p<.05$)達顯著差異，另進行 Scheffe 事後檢定發現以有接受相關教育訓練的受訪者使用比重高於沒有接受相關教育訓練者。

（三）公部門社會工作者

依據表 4-4-5 顯示，受訪者是否接受高風險家庭關懷輔導處遇服務方案相關教育訓練在使用「見面討論」($F=5.104, p<.05$)與「正式開會」($F=13.120, p<.05$)比重有達顯著差異，另進行 Scheffe 事後檢定發現以有接受相關教育訓練的受訪者使用比重高於沒有接受相關教育訓練者。

（四）民間部門社會工作者

依據表 4-4-5 顯示，受訪者是否接受高風險家庭關懷輔導處遇服務方案相關教育訓練在使用「電話」($F=10.263, p<.05$)、「見面討論」($F=5.022, p<.05$)及「正式開會」($F=8.468, p<.05$)比重有達顯著差異。另進行 Scheffe 事後檢定發現以有接受相關教育訓練的受訪者使用比重高於沒有接受相關教育訓練者。

（五）班級導師

依據表 4-4-5 顯示，受訪者是否接受高風險家庭關懷輔導處遇服務方案相關

教育訓練與各溝通媒介使用上並未達顯著差異，即受訪者有沒接受相關教育訓練並不會因有沒接受相關教育影響與班級導師溝通媒介的使用比重。

(六) 非班級導師之其他學校人員

依據表 4-4-5 顯示，受訪者是否接受高風險家庭關懷輔導處遇服務方案相關教育訓練在使用「電話」($F=3.537, p<.05$)及「正式開會」($F=3.772, p<.05$)比重有達顯著差異。另進行 Scheffe 事後檢定發現以有接受相關教育訓練的受訪者使用比重高於沒有接受相關教育訓練者。

表 4-4-5 受訪者有無接受高風險家庭關懷輔導服務方案相關教育訓練與溝通媒介使用比重之變異數分析及 Scheffe 事後比較

變項		電子	電話	傳真	公文轉	見面	正式
		媒體		文件	介資料	討論	開會
		平均數					
直轄市及縣市高風險 家庭服務主責人員 (N=126)	是 (G1)	1.32	1.78	1.31	1.39	1.12	1.11
	否 (G2)	1.17	1.50	1.42	1.08	.92	.58
	F 值	.403	3.703	.241	2.128	.966	7.829*
	事後檢定						G2>G1
基層社會行政人員 (N=126)	是 (G1)	.50	1.45	.63	.69	.69	.33
	否 (G2)	.42	1.33	.67	.75	.17	.0833
	F 值	.147	.358	.025	.070	7.782*	2.200*
	事後檢定					G1>G2	G1>G2
公部門社會工作者 (N=126)	是 (G1)	.77	1.53	.89	1.00	.77	.71
	否 (G2)	.50	1.33	.92	.83	.33	.0833
	F 值	1.401	1.065	.011	.672	5.104*	13.120*
	事後檢定					G1>G2	G1>G2
民間部門社會工作者 (N=126)	是 (G1)	.86	1.75	.88	.89	.96	.75
	否 (G2)	.50	1.25	.83	.58	.75	.17
	F 值	2.866	10.263*	.052	2.265	5.022*	8.468*
	事後檢定		G1>G2			G1>G2	G1>G2

註* $p<.05$

表 4-4-5 (續)

變項		電子 媒體	電話	傳真 文件	公文轉 介資料	見面 討論	正式 開會
		平均數					
班級導師 (N126)	是 (G1)	.31	1.67	.44	.46	1.27	.53
	否 (G2)	.0833	1.67	.42	.17	1.42	.33
	F 值	1.812	.000	.014	2.455	.444	1.021
	事後檢定						
非班級導師之其他學 校人員 (N126)	是 (G1)	.30	1.60	.45	.45	1.13	.42
	否 (G2)	.00	1.58	.33	.25	1.50	.0833
	F 值	3.537*	.006	.390	1.040	2.686	3.772*
	事後檢定	G1>G2					

註* $p < .05$

六、小結

綜合上述，受訪者個人資料與溝通媒介的使用比重有關連者，整理為表 4-4-6。有顯著差異者包括：受訪者的年資、高風險家庭服務年資及是否有接受相關高風險家庭關懷輔導處遇方案教育訓練會影響與直轄市及縣市高風險家庭服務者主責人員、基層社會行政人員及公部門社會工作者的溝通媒介使用比重；受訪者的性別、年齡、高風險家庭服務年資及是否有接受相關高風險家庭關懷輔導處遇方案教育訓練會影響與民間部門社會工作者在使用溝通媒介的比重；受訪者的年齡、年資及從事高風險家庭服務年資會影響與班級導師在溝通媒介使用比重，最後受訪者的年資、從事高風險家庭服務年資及是否有接受相關高風險家庭關懷輔導處遇方案教育訓練會影響與非班級導師之其他學校人員在溝通媒介使用比重。本表綜合呈現的結果可以回應第三章第一節研究問題一。

表 4-4-6 受訪者基本資料與各服務網絡人員溝通媒介差異分析一覽表

變項	直轄市及縣 市高風險家 庭服務主責 人員	基層社會 行政人員	公部門社 會工作 者'	民間部門 社會工作 者	班級導 師	非班級 導師之 其他學 校人員
性別	電子媒體					
	電話					
	傳真文件					
	公文/轉介 資料					
	見面討論 正式開會				*	
年齡	電子媒體			*		
	電話					
	傳真文件					
	公文/轉介 資料					
	見面討論 正式開會	*	*	*		
工作 年資	電子媒體					
	電話					
	傳真文件		*			
	公文/轉介 資料	*	*			
	見面討論 正式開會		*	*		*
高風 險家 庭服 務年 資	電子媒體			*		
	電話			*		
	傳真文件			*	*	
	公文/轉介 資料			*		
	見面討論 正式開會				*	*
教育 訓練	電子媒體					
	電話				*	
	傳真文件					
	公文/轉介 資料					
	見面討論 正式開會	*	*	*	*	*

註：*代表有顯著差異。

貳、機構基本資料與溝通媒介的比較

根據第三章第一節研究問題六，進一步針對機構所在的地理區域、機構組織屬性、機構內從事高風險家庭服務人數及機構中督導人數等與各服務網絡人員在溝通媒介使用比重進行變異數分析及事後比較，以回應研究問題六。

一、機構地理區域與各服務網絡人員使用之溝通媒介比重

針對受訪者機構所在地此變項分別與各服務網絡人員的溝通媒介使用比重進行單因子變異數分析及事後比較，分析結果說明如下：

（一）直轄市及縣市高風險家庭主責人員

依據表 4-4-7 顯示，受訪者的機構所在區域在各項溝通媒介使用上並未達顯著差異，即受訪者的機構所在區域並不會影響與直轄市及縣市高風險家庭主責人員溝通媒介的使用比重。

（二）基層社會行政人員

依據表 4-4-7 顯示，受訪者的機構所在區域在「電子媒體」($F=5.852, P<.05$)、「傳真文件」($F=9.785, P<.05$)及「公文/轉介資料」($F=9.025, P<.05$)等比重有達顯著差異，另進行 Scheffe 事後檢定發現「電子媒體」以南區的受訪者使用比重上高於北區與中區；「傳真文件」南區的受訪者使用比重高於北區及中區，東部地區使用「傳真文件」比重高於北區；「公文/轉介資料」以南區及東部地區的受訪者使用比重高於北區及中區。

（三）公部門社會工作者

依據表 4-4-7 顯示，受訪者的機構所在區域在「電子媒體」($F=3.971, P<.05$)、「電話」($F=5.967, P<.05$)及「正式開會」($F=3.509, P<.05$)等比重有達顯著差異，另進行 Scheffe 事後檢定發現「電子媒體」以南區的受訪者使用比重上高於北區，「電話」以中區、南區、東區等使用的比重高於北區，「正式開會」以東區使用之比重高於北區。

（四）民間部門社會工作者

依據表 4-4-7 顯示，受訪者的機構所在區域在「傳真文件」($F=4.207, P<.05$)

比重有達顯著差異，另進行 Scheffe 事後檢定發現「電話」以離島地區的受訪者使用比重上高於中區。

(五) 班級導師

依據表 4-4-7 顯示，受訪者的機構所在區域在「傳真文件」($F=5.112, P<.05$)及「公文/轉介資料」($F=5.412, P<.05$) 比重有達顯著差異，另進行 Scheffe 事後檢定發現「傳真文件」以東區使用比重高於中區；「公文/轉介資料」以東區的受訪者使用比重上高於北區及中區。

(六) 非班級導師之其他學校人員

依據表 4-4-7 顯示，受訪者的機構所在區域在「傳真文件」($F=4.066, P<.05$)，「公文/轉介資料」($F=6.002, P<.05$) 及「正式開會」($F=3.100, P<.05$) 比重有達顯著差異，另進行 Scheffe 事後檢定發現「傳真文件」以東部地區的受訪者使用比重上高於中區，「公文/轉介文件」以離島地區使用使用的比重高於北區、中區及南區。

表 4-4-7 受訪者機構地理區域與溝通媒介使用比重之變異數分析及 Scheffe 事後比較

變項		電子 媒體	電話	傳真 文件	公文轉 介資料	見面 討論	正式 開會
		平均數					
直轄市及縣市高 風險家庭服務主 責人員 (N=126)	北 (G1)	1.11	1.67	1.11	1.25	1.17	1.19
	中 (G2)	1.35	1.73	1.35	1.27	1.08	1.12
	南 (G3)	1.38	1.81	1.37	1.42	1.08	.85
	東 (G4)	1.30	1.80	1.60	1.50	1.10	1.50
	離島 (G5)	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.50
	F 值	1.133	.505	1.611	.992	.112	3.566
事後檢定							
基層社會行政人 員 (N=126)	北 (G1)	.31	1.19	.25	.47	.50	.25
	中 (G2)	.15	1.35	.31	.23	.58	.0769
	南 (G3)	.81	1.60	.98	.98	.71	.40
	東 (G4)	.30	1.70	1.00	1.20	1.00	.60
	離島 (G5)	1.00	1.50	1.00	1.00	.50	.50
	F 值	5.852*	2.947	9.785*	9.025*	1.502	2.447
事後檢定				G3>G1	G3>G1	G3>G1	
				G3>G2	G3>G2	G3>G2	
				G4>G1	G4>G1	G4>G1	
				G4>G2	G4>G2	G4>G2	

表 4-4-7 (續)

變項		電子 媒體	電話	傳真 文件	公文轉 介資料	見面 討論	正式 開會
		平均數					
公部門社會工作者 (N=126)	北 (G1)	.47	1.14	.67	.81	.58	.47
	中 (G2)	.54	1.62	.69	.92	.69	.58
	南 (G3)	1.00	1.62	1.04	1.08	.75	.69
	東 (G4)	.80	1.90	1.30	1.20	1.20	1.20
	離島 (G5)	1.50	2.00	2.00	1.50	1.00	1.00
	F 值	3.971*	5.967*	4.942	1.528	1.942	3.509*
	事後檢定		G3>G1	G2>G1			G4>G1
民間部門社會工作者 (N=126)	北 (G1)	.64	1.56	.86	.78	.83	.64
	中 (G2)	.88	1.81	.62	.77	1.04	.77
	南 (G3)	.88	1.69	.88	.83	.81	.65
	東 (G4)	.90	2.00	1.30	1.30	1.30	.90
	離島 (G5)	1.50	2.00	2.00	2.00	1.50	.50
	F 值	1.263	1.895	4.207*	3.031	1.883	.452
	事後檢定			G5>G2			
班級導師 (N126)	北 (G1)	.14	1.53	.28	.25	1.11	.44
	中 (G2)	.31	1.73	.15	.23	1.35	.42
	南 (G3)	.37	1.67	.58	.52	1.31	.48
	東 (G4)	.30	1.90	.90	.90	1.60	1.00
	離島 (G5)	.50	2.00	1.00	1.50	1.50	1.00
	F 值	1.005	1.069	5.112*	5.412*	1.131	2.144
	事後檢定			G4>G2	G4>G1		G4>G2
非班級導師之其他學校人員 (N126)	北 (G1)	.0833	1.67	.28	.28	1.25	.28
	中 (G2)	.27	1.65	.23	.23	1.12	.38
	南 (G3)	.37	1.48	.54	.50	1.10	.35
	東 (G4)	.40	1.70	.90	.80	1.30	.90
	離島 (G5)	.50	2.00	1.00	2.00	1.50	1.00
	F 值	1.845	1.080	4.066*	6.002*	.431	3.100
	事後檢定			G4>G2	G5>G1	G5>G2	G5>G3

註* $p < .05$

二、機構性質與各服務網絡人員使用之溝通媒介比重

(一) 直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員

依據表 4-4-8 顯示，受訪者機構性質在使用「電話」($F=3.797, p < .05$)、「傳真文件」($F=6.800, p < .05$)、「正式開會」($F=3.802, p < .05$) 等比重有達顯著

差異，另進行 Scheffe 事後檢定發現「電話」以財團法人機構組織的受訪者使用比重均高於其他性質者；「傳真文件」以社團法人協會組織及財團法人基金會組織的受訪者使用比重高於其他性質者；「正式開會」以財團法人機構組織的受訪者使用比重於其他性質者。

(二) 基層社會行政人員

依據表 4-4-8 顯示，受訪者的機構性質在使用「電子媒體」($F=4.433, p<.05$)、「公文/轉介資料」($F=3.590, p<.05$)及「正式開會」($F=4.020, p<.05$)比重有達顯著差異，另進行 Scheffe 事後檢定發現有任何組別之間在「電子媒體」以財團法人機構組織使用比重高財團法人基金會組織，「公文/轉介資料」以財團法人機構組織比重高於社團法人協會組織，「正式會議」以財團法人機構組織使用之比重高於財團法人基金會組織。

(三) 公部門社會工作者

依據表 4-4-8 顯示，受訪者的機構性質在各項溝通媒介使用上並未達顯著差異，即受訪者的機構所在地並不會影響與公部門社會工作者溝通媒介的使用比重。

(四) 民間部門社會工作者

依據表 4-4-8 顯示，受訪者的機構性質在使用「傳真文件」($F=3.614, p<.05$)比重有達顯著差異，另進行 Scheffe 事後檢定發現有任何組別之間在「傳真文件」以財團法人機構組織使用比重高於其他組織。

(五) 班級導師

依據表 4-4-8 顯示，受訪者的機構性質在各項溝通媒介使用上並未達顯著差異，即受訪者的機構所在地並不會影響與班級導師溝通媒介的使用比重。

(六) 非班級導師之其他學校人員：

依據表 4-4-8 顯示，受訪者的機構性質在使用「見面討論」($F=3.417, p<.05$)比重有達顯著差異，另進行 Scheffe 事後檢定發現有任何組別之間在「見面討論」以財團法人機構組織使用比重高於其他組織。

表 4-4-8 受訪者機構性質與溝通媒介使用比重之變異數分析及 Scheffe 事後比較

變項		電子 媒體	電話	傳真 文件	公文轉 介資料	見面 討論	正式 開會
		平均數					
直轄市及 縣市高風 險家庭服 務主責人 員 (N=126)	財團法人機構 (G1)	1.47	2.00	1.73	1.33	1.33	1.40
	財團法人基金會 (G2)	1.21	1.77	1.40	1.40	1.14	1.12
	社團法人協會 (G3)	1.38	1.71	1.18	1.38	1.04	.96
	其他 (G4)	.83	1.17	.33	.83	.67	.50
	<i>F</i> 值	1.361	3.797*	6.800*	1.262	1.553	3.802*
事後檢定			G1>G4	G4>G1			G1>G4
				G4>G2			
基層社會 行政人員 (N=126)	財團法人機構 (G1)	.87	1.67	1.00	1.20	.93	.73
	財團法人基金會 (G2)	.26	1.33	.56	.56	.67	.25
	社團法人協會 (G3)	.58	1.51	.62	.73	.56	.29
	其他 (G4)	.83	1.17	.33	.50	.17	.00
	<i>F</i> 值	4.433*	1.795	1.886	3.590*	2.496	4.020*
事後檢定		G1>G2			G1>G3		G1>G2
公部門社 會工作者 (N=126)	財團法人機構 (G1)	.80	1.53	1.07	1.13	1.07	.93
	財團法人基金會 (G2)	.53	1.39	.84	.91	.61	.60
	社團法人協會 (G3)	.89	1.62	.93	1.04	.73	.64
	其他 (G4)	1.33	1.07	.67	.83	.67	.33
	<i>F</i> 值	3.574	1.401	.712	.694	2.100	1.932
事後檢定							
民間部門 社會工作 者 (N=126)	財團法人機構 (G1)	.93	1.60	1.20	1.00	.93	.80
	財團法人基金會 (G2)	.81	1.75	.93	.91	1.02	.79
	社團法人協會 (G3)	.80	1.71	.78	.84	.78	.56
	其他 (G4)	1.00	1.50	.33	.33	.67	.67
	<i>F</i> 值	.263	.634	3.614*	1.618	1.299	1.133
事後檢定				G1>G4			

表 4-4-8 (續)

變項	電子 媒體	電話	傳真 文件	公文轉 介資料	見面 討論	正式 開會
	平均數					
財團法人機構 (G1)	.40	1.87	.80	.80	1.67	.80
財團法人基金會 (G2)	.26	1.79	.39	.40	1.37	.49
班級導師 社團法人協會 (G3)	.27	1.51	.38	.40	1.11	.49
(N126) 其他 (G4)	.33	1.33	.50	.17	.83	.17
<i>F</i> 值	.275	3.045	2.080	2.303	3.541	1.705
事後檢定						
財團法人機構 (G1)	.33	1.73	.73	.73	1.53	.67
非班級導 財團法人基金會 (G2)	.21	1.67	.39	.39	1.23	.40
師之其他 社團法人協會 (G3)	.24	1.56	.42	.44	1.07	.29
學校人員 其他 (G4)	.67	1.00	.33	.17	.50	.17
(N126) <i>F</i> 值	1.594	2.991	1.428	1.563	3.417*	1.936
事後檢定						G1>G4

註* $p < .05$

三、機構高風險家庭服務人數與各服務網絡人員使用之溝通媒介比重

針對受訪者機構高風險家庭服務人數此變項分別與各服務網絡人員的溝通媒介使用比重進行單因子變異數分析及事後比較，分析結果說明如下：

(一) 直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員

依據表 4-4-9 顯示，受訪者的機構高風險家庭服務人數在各項溝通媒介使用上並未達顯著差異，即受訪者的機構從事高風險家庭服務人數多寡並不會影響與直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員在溝通媒介的使用比重。

(二) 基層社會行政人員

依據表 4-4-9 顯示，受訪者的機構高風險家庭服務人數在使用「電話」($F=3.330, p < .05$)、「傳真文件」($F=3.805, p < .05$) 比重有達顯著差異，另進行 Scheffe 事後檢定發現「電話」以機構高風險家庭服務 3 人的受訪者使用比重高於機構高風險家庭服務 5 人以上者；「傳真文件」以機構高風險家庭服務 3 人以上的受訪者使用比重均高於機構高風險家庭服務 5 人以上者。

（三）公部門社會工作者

依據表 4-4-9 顯示，受訪者的機構高風險家庭服務人數在使用「電話」（ $F=3.789$ ， $p<.05$ ）比重有達顯著差異，另進行 Scheffe 事後檢定發現「電話」以機構高風險家庭服務 3 人的受訪者使用比重高於機構高風險家庭服務 5 人以上者。

（四）民間部門社會工作者

依據表 4-4-9 顯示，受訪者的機構高風險家庭服務人數在各項溝通媒介使用上並未達顯著差異，即受訪者的機構從事高風險家庭服務人數多寡並不會影響與民間部門社會工作者在溝通媒介的使用比重。

（五）班級導師

依據表 4-4-9 顯示，受訪者的機構高風險家庭服務人數在使用「電話」（ $F=3.506$ ， $p<.05$ ）比重有達顯著差異，另進行 Scheffe 事後檢定發現「電話」以機構高風險家庭服務 3 人的受訪者使用比重高於機構高風險家庭服務 5 人以上者。

（六）非班級導師之其他學校人員

依據表 4-4-9 顯示，受訪者的機構高風險家庭服務人數在各項溝通媒介使用上並未達顯著差異，即受訪者的機構從事高風險家庭服務人數多寡並不會影響與非班級導師之其他學校人員在溝通媒介的使用比重。

表 4-4-9 受訪者機構從事高風險人數與溝通媒介使用比重之變異數分析及 Scheffe 事後比較

變項		電子 媒體	電話	傳真 文件	公文轉 介資料	見面 討論	正式 開會
		平均數					
直轄市及 縣市高風 險家庭服 務主責人 員 (N=126)	1 人 (G1)	1.50	1.75	1.75	1.50	1.25	1.10
	2 人 (G2)	1.31	1.88	1.53	1.34	1.16	1.16
	3 人 (G3)	1.32	1.86	1.32	1.39	1.11	.89
	4 人 (G4)	1.33	1.75	1.17	1.42	1.17	.88
	5 人 (G5)	1.17	1.53	1.03	1.23	.93	1.13
	<i>F</i> 值 事後檢定	.435	2.033	3.331	.433	.680	2.265
基層社會 行政人員 (N=126)	1 人 (G1)	.75	1.25	.83	.75	.67	.33
	2 人 (G2)	.56	1.44	.63	.63	.56	.31
	3 人 (G3)	.57	1.75	.86	.93	.82	.43
	4 人 (G4)	.46	1.46	.79	.71	.71	.25
	5 人 (G5)	.27	1.20	.23	.53	.50	.23
	<i>F</i> 值 事後檢定	1.336	3.330*	3.805*	1.264	1.122	.524
		G3>G5	G3>G5				
公部門社 會工作者 (N=126)	1 人 (G1)	1.08	1.75	1.08	1.08	1.17	.83
	2 人 (G2)	.63	1.44	.78	1.00	.63	.59
	3 人 (G3)	1.00	1.71	.96	1.14	.86	.75
	4 人 (G4)	.71	1.50	1.04	.79	.63	.50
	5 人 (G5)	.53	1.23	.77	.93	.63	.67
	<i>F</i> 值 事後檢定	2.277	3.789*	1.078	1.004	2.238	.931
		G3>G5					
民間部門 社會工作 者 (N=126)	1 人 (G1)	.92	1.67	.75	.67	.92	.50
	2 人 (G2)	.81	1.69	.88	.91	.78	.59
	3 人 (G3)	.96	1.75	.89	.86	1.07	.82
	4 人 (G4)	.75	1.83	1.04	.92	.88	.79
	5 人 (G5)	.73	1.60	.77	.83	.93	.67
	<i>F</i> 值 事後檢定	.513	.694	.754	.339	.696	.806

表 4-4-9 (續)

變項		電子 媒體	電話	傳真 文件	公文轉 介資料	見面 討論	正式 開會
		平均數					
班級導師 (N126)	1 人 (G1)	.58	1.42	.42	.25	1.17	.33
	2 人 (G2)	.31	1.72	.59	.50	1.34	.38
	3 人 (G3)	.43	1.89	.43	.50	1.57	.71
	4 人 (G4)	.21	1.79	.42	.46	1.25	.58
	5 人 (G5)	.0067	1.40	.30	.33	1.03	.47
	<i>F</i> 值	2.843	3.506*	.906	.648	2.302	1.482
	事後檢定		G3>G5				
非班級導 師之其他 學校人員 (N126)	1 人 (G1)	.42	1.50	.58	.25	1.17	.42
	2 人 (G2)	.22	1.53	.47	.50	1.09	.25
	3 人 (G3)	.39	1.64	.36	.46	1.43	.57
	4 人 (G4)	.33	1.83	.54	.54	1.13	.54
	5 人 (G5)	.10	1.47	.33	.30	1.03	.23
	<i>F</i> 值	1.579	1.710	.725	.847	1.207	2.202
	事後檢定						

註* $p < .05$

四、機構督導人數與各服務網絡人員使用之溝通媒介比重

針對受訪者機構督導人數此變項分別與各服務網絡人員的溝通媒介使用比重進行單因子變異數分析及事後比較，分析結果說明如下：

(一) 直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員

依據表 4-4-10 顯示，受訪者的機構督導人數在各項溝通媒介使用上並未達顯著差異，即受訪者的機構督導人數多寡並不會影響與直轄市與縣市高風險家庭服務主責人員在溝通媒介的使用比重。

(二) 基層社會行政人員

依據表 4-4-10 顯示，受訪者的機構督導人數在各項溝通媒介使用上並未達顯著差異，即受訪者的機構督導人數多寡並不會影響與基層行政人員在溝通媒介的使用比重。

(三) 公部門社會工作者

依據表 4-4-10 顯示，受訪者的機構督導人數在使用「正式開會」($F=3.057$ ， $p<.05$) 比重有達顯著差異，另進行 Scheffe 事後檢定發現「正式開會」以機構督導 3 人的受訪者使用比重高於機構無督導者。

(四) 民間部門社會工作者

依據表 4-4-10 顯示，受訪者的機構督導人數在各項溝通媒介使用上並未達顯著差異，即受訪者的機構督導人數多寡並不會影響與民間部門社會工作者在溝通媒介的使用比重。

(五) 班級導師

依據表 4-4-10 顯示，受訪者的機構督導人數在使用「正式開會」($F=3.136$ ， $p<.05$) 比重有達顯著差異，另進行 Scheffe 事後檢定發現「正式開會」以機構督導 3 人的受訪者使用比重高於機構無督導者。

(六) 非班級導師之其他學校人員

依據表 4-4-10 顯示，受訪者的機構督導人數在使用「公文/轉介資料」($F=3.387$ ， $p<.05$) 及「正式開會」($F=6.603$ ， $p<.05$) 比重有達顯著差異，另進行 Scheffe 事後檢定發現「公文/轉介資料」以受訪者所屬機構有 3 人以上督導者使用比重高於機構無督導者；「正式開會」以機構有督導 3 人的受訪者使用比重高於機構無督導及 1 人或 2 人督導者，其中機構有 1 人督導者也高於無督導者。

表 4-4-10 受訪者機構督導人數與溝通媒介使用比重之變異數分析及 Scheffe 事後比較

變項		電子	電話	傳真	公文轉	見面	正式
		媒體		文件	介資料	討論	開會
		平均數					
直轄市及	0 人 (G1)	1.43	1.86	1.57	1.57	1.71	.71
縣市高風	1 人 (G2)	1.28	1.74	1.31	1.32	1.11	1.07
險家庭服	2 人 (G3)	1.33	1.83	1.00	1.67	1.17	1.17
務負責人	3 人 (G4)	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.50
員	F 值	.639	.300	1.247	1.367	1.923	1.059
(N=126)	事後檢定						

表 4-4-10 (續)

變項		電子 媒體	電話	傳真 文件	公文轉 介資料	見面 討論	正式 開會
		平均數					
基層社會 行政人員 (N=126)	0 人 (G1)	.43	1.29	.86	.86	.57	.29
	1 人 (G2)	.50	1.42	.59	.65	.63	.29
	2 人 (G3)	.00	1.67	1.00	1.17	.83	.50
	3 人 (G4)	.49	2.00	1.50	1.50	1.00	1.00
	F 值 事後檢定	.342	.961	1.901	2.086	.424	1.322
公部門社 會工作者 (N=126)	0 人 (G1)	.71	1.43	.71	.71	.57	.29
	1 人 (G2)	.74	1.48	.89	.98	.70	.64
	2 人 (G3)	1.00	2.00	1.00	1.17	1.17	1.00
	3 人 (G4)	.50	2.00	1.50	1.50	1.50	1.50
	F 值 事後檢定	.297	1.866	.738	.923	2.905	3.057*
						G4>G1	
民間部門 社會工作 者 (N=126)	0 人 (G1)	.86	1.43	.57	.71	.86	.29
	1 人 (G2)	.82	1.70	.87	.84	.88	.68
	2 人 (G3)	.67	2.00	1.00	1.17	1.33	1.17
	3 人 (G4)	1.50	2.00	1.50	1.50	1.50	1.00
	F 值 事後檢定	.714	1.435	1.276	1.198	1.355	2.027
班級導師 (N126)	0 人 (G1)	.00	1.43	.43	.29	1.00	.14
	1 人 (G2)	.29	1.66	.41	.40	1.29	.50
	2 人 (G3)	.67	2.00	.83	.83	1.50	.83
	3 人 (G4)	.00	2.00	1.00	1.50	1.50	1.50
	F 值 事後檢定	1.809	1.178	1.515	3.320	.609	3.136*
						G4>G1	
非班級導 師之其他 學校人員 (N126)	0 人 (G1)	.14	1.43	.43	.14	.71	.00
	1 人 (G2)	.26	1.58	.41	.41	1.17	.36
	2 人 (G3)	.50	2.00	.83	.83	1.50	1.00
	3 人 (G4)	.50	2.00	1.00	1.50	1.50	1.50
	F 值 事後檢定	.646	1.617	1.585	3.387*	1.407	6.603*
				G4>G1		G4>G1	
						G4>G2	
						G2>G1	

註* $p < .05$

五、小結

綜合上述，受訪者機構資料與溝通媒介的使用比重有關連者，依據表 4-4-11 歸納出：受訪者的地理區域會影響與基層社會行政人員、公部門社會工作者、民間部門社會工作者、班級導師及非班級導師之其他學校人員的溝通媒介使用比重；受訪者的機構性質會影響與直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員、基層社會行政人員、民間部門社會工作者、班級導師及非班級導師之其他學校人員的溝通媒介使用比重；受訪者的機構內從事高風險家庭服務人數會影響與基層社會行政人員、公部門社會工作者及班級導師的溝通媒介使用比重；最後受訪者的機構內督導人數會影響與公部門社會工作者、班級導師及非班級導師之其他學校人員的溝通媒介使用比重。本表綜合呈現的結果可以回應第三章第一節研究問題六。

表 4-4-11 受訪者機構資料與各服務網絡人員溝通媒介之差異分析一覽表

變項	直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員	基層社會行政人員	公部門社會工作者	民間部門社會工作者	班級導師	非班級導師之其他學校人員
地理區域	電子媒體		*	*		
	電話			*		
	傳真文件		*		*	*
	公文/轉介資料		*		*	*
	見面討論					
	正式開會			*		
機構性質	電子媒體		*			
	電話	*				
	傳真文件	*				
	公文/轉介資料		*		*	
	見面討論					*
	正式開會	*	*			
高風險家庭服務人數	電子媒體					
	電話		*	*	*	
	傳真文件		*			
	公文/轉介資料					
	見面討論					
	正式開會					

註：*代表有顯著差異。

表 4-4-11 (續)

變項	直轄市及縣 市高風險家 庭服務主責 人員	基層社會 行政人員	公部門社 會工作 者'	民間部門 社會工作 者	班級導 師	非班級 導師之 其他學 校人員
督導 人數	電子媒體 電話					
	傳真文件 公文/轉介 資料					*
	見面討論					
	正式開會			*	*	*

註：*代表有顯著差異。

參、各項溝通困難程度比較

根據第三章第一節研究問題五，進一步針對受訪者的性別、年齡、工作年資及從事高風險家庭服務年資等與服務網絡人員在各項溝通項目困難程度差異進行 t 檢定、變異數分析及 Tukey 事後檢定。

一、性別

(一) 個人資料

針對「性別」此變項，與直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員需溝通之 7 個工作項目困難程度進行 t 檢定。整理如表 4-4-12，受訪者的性別與各溝通項目困難程度並不具顯著差異。

表 4-4-12 者個人資料與直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員溝通困難程度之 t 檢定

變項	確認委託 個案數	確認通報 個案資料	個案服務 諮詢	協調處遇 策略	回覆訪視 結果	協調會議 時間	討論行政 程序
性							
男	.21	.17	.29	.41	.17	.28	.22
女	.47	.47	.53	.81	.58	.56	.69
t 值	-.572	-.818	-.726	-1.038	-1.078	-.694	-1.206

針對「年齡」「工作年資」「高風險家庭服務年資」等 3 個變項，與直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員需溝通之 7 個工作項目困難程度進行變異數分析及事後比較，整理如表 4-4-13。說明訪者的「年齡」「工作年資」「高風險家庭服務年資」等 3 個變項與各溝通項目困難程度並不具顯著差異。

表 4-4-13 受訪者個人資料與直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員溝通困難程度之變異數分析及 Scheffe 事後比較

變項	確認委託 個案數	確認通 報個案 資料	個案服 務諮詢	協調處 遇策略	回覆訪 視結果	協調會 議時間	討論行 政程序	
年齡	21-30 歲 (G1)	.18	.33	.34	.52	.28	.26	.39
	31-40歲 (G2)	1.19	.73	.97	1.46	1.25	1.15	1.24
	41-歲以上 (G3)	.00	.00	.40	.60	.20	.40	.40
	F 值	3.136	.749	1.937	3.140	3.237	2.213	2.363
事後檢定								
工作 年資	未滿 2 年 (G1)	.0714	.45	.30	.39	.30	.26	.40
	2 年以上未滿 4 年 (G2)	.43	.23	.38	.80	.44	.50	.57
	4 年以上未 (G3)	.81	.70	.88	1.03	.84	.74	.88
	F 值	1.640	1.060	2.162	1.582	1.110	.689	.787
事後檢定								
高風 險家 庭服 務年 資	未滿 2 年 (G1)	.41	.44	.46	.79	.54	.52	.59
	2 年以上未滿 4 年 (G3)	.26	.32	.42	.52	.35	.32	.50
	4 年以上 (G3)	.80	.50	.72	.94	.65	.68	.84
	F 值	.579	.094	.363	.481	.253	.284	.287
事後檢定								

註* $p < .05$

(二) 機構資料

針對「機構地理區域」、「機構性質」、「高風險家庭服務人數」、「督導人數」等 4 個變項，與直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員需溝通之 7 個工作項目困難程度進行變異數分析及事後比較。整理如表 4-4-14 顯示說明訪者的「地理區位」、「組織性質」、「高風險家庭服務人數」、「督導人數」等 4 個變項與各溝通項目困難程度並不具顯著差異。

表 4-4-14 受訪者機構資料與與直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員溝通困難程度之變異數分析及 Scheffe 事後比較

變項	確認委託 個案數	確認通 報個案 資料	個案服 務諮詢	協調處 遇策略	回覆訪 視結果	協調會 議時間	討論行 政程序	
地理 區域	北 (G1)	.0833	.17	.24	.52	.29	.25	.39
	中 (G2)	.0455	.0385	.21	.78	.50	.54	.65
	南 (G3)	.81	.80	.78	.94	.76	.75	.85
	東 (G4)	.44	.30	.44	.56	.22	.25	.11
	離島 (G5)	.00	.50	.50	.50	.00	.00	.00
	F 值 事後檢定	1.436	1.595	1.342	.441	.609	.533	.764
機構 性質	財團法人機構 (G1)	.86	.80	.93	1.36	.86	1.07	1.07
	財團法人基金會 (G2)	.16	.20	.42	.58	.33	.23	.40
	社團法人協會 (G3)	.42	.61	.48	.83	.63	.64	.78
	其他 (G4)	1.57	.29	.25	.43	.57	.40	.29
	F 值 事後檢定	2.257	1.025	.789	1.193	.589	1.194	1.018
高風 險家 庭服 務人 數	1 人 (G1)	.18	.0909	.33	.55	.00	.0909	.40
	2 人 (G2)	.10	.41	.32	.83	.60	.52	.59
	3 人 (G3)	1.04	1.00	1.12	1.42	.96	1.25	1.21
	4 人 (G4)	.57	.22	.35	.48	.39	.25	.43
	5 人 (G5)	.21	.16	.26	.38	.24	.14	.32
	F 值 事後檢定	1.515	1.573	2.210	1.980	1.137	2.092	1.305
督導 人數	0 人 (G1)	.00	.29	.29	.29	.17	.17	.29
	1 人 (G2)	.48	.45	.52	.78	.57	.57	.66
	2 人 (G3)	.17	.33	.50	1.00	.00	.00	.40
	3 人以上 (G4)	.50	.00	.00	.50	.50	.50	.00
	F 值 事後檢定	.242	.093	.183	.307	.381	.345	.280

註* $p < .05$

二、與基層社會行政人員之溝通困難程度比較

(一) 個人資料

針對「性別」此變項，與基層社會行政人員需溝通之 4 個工作項目困難程度

進行 t 檢定。整理如表 4-4-15，受訪者的性別與各溝通項目困難程度並不具顯著差異。

表 4-4-15 受訪者個人資料與基層社會行政人員溝通困難程度之 t 檢定

變項		詢問補助訊息	索取補助表單	查詢個案是否已申請補助	查詢個案已獲補助
性別	男	.89	.76	.41	.47
	女	.65	.51	.66	.81
	t 值	.624	.601	-.710	-.815

針對「年齡」「工作年資」「高風險家庭服務年資」等 3 個變項，與身心障礙者需溝通之 4 個工作項目困難程度進行變異數分析及事後比較。整理如表 4-4-16 說明訪者的「年齡」「工作年資」「高風險家庭服務年資」等 3 個變項與各溝通項目困難程度並不具顯著差異。

表 4-4-16 受訪者個人資料與基層社會行政人員溝通困難程度之變異數分析及 Scheffe 事後比較

變項		詢問補助訊息	索取補助表單	查詢個案是否已申請補助	查詢個案已獲補助
年齡	21-30 歲 (G1)	.48	.34	.49	.52
	31-40 歲 (G2)	1.38	1.19	1.08	1.21
	41 歲以上 (G3)	.20	.25	.40	2.20
	F 值	3.082	1.984	1.368	2.921
	事後檢定				
工作年資	未滿 2 年 (G1)	.45	.26	.59	.59
	2 年以上未滿 4 年 (G2)	.70	.61	.40	.67
	4 年以上 (G3)	.90	.75	1.08	1.08
	F 值	.732	.711	2.352	.773
	事後檢定				
高風險家庭服務年資	未滿 2 年 (G1)	.54	.39	.57	.77
	2 年以上未滿 4 年 (G2)	.83	.73	.40	.43
	4 年以上 (G3)	1.05	.89	1.06	1.11
	F 值	1.080	.851	1.338	.960
	事後檢定				

註* $p < .05$

(二) 機構資料

針對「機構地理區域」「機構性質」「高風險家庭服務人數」「督導人數」等 4 個變項，與基層社會行政人員需溝通之 4 個工作項目困難程度進行變異數分析及事後比較。整理如表 4-4-17 顯示說明訪者的「地理區位」、「組織性質」、「高

風險家庭服務人數」、「督導人數」等 4 個變項與各溝通項目困難程度並不具顯著差異。

表 4-4-17 者機構資料與基層社會行政人員溝通困難程度之變異數分析及 Scheffe 事後比較

變項	詢問補助訊息	索取補助表單	查詢個案是否已申請補助	查詢個案已獲補助	
地理區域	北 (G1)	.61	.50	.44	.88
	中 (G2)	.71	.50	.67	.82
	南 (G3)	.78	.66	.77	.76
	東 (G4)	.50	.44	.40	.40
	離島 (G5)	.50	.00	.00	.00
	F 值	.110	.130	.443	.294
事後檢定					
機構性質	財團法人機構 (G1)	1.07	.86	.93	1.00
	財團法人基金會 (G2)	.48	.27	.48	.76
	社團法人協會 (G3)	.95	.89	.78	.71
	其他 (G4)	.00	.14	.13	.43
	F 值	1.647	1.358	1.011	.221
事後檢定					
高風險家庭服務人數	1 人 (G1)	.50	.30	.60	.78
	2 人 (G2)	.58	.20	.48	.48
	3 人 (G3)	1.27	1.15	1.20	1.32
	4 人 (G4)	.48	.35	.59	.59
	5 人以上 (G5)	.50	.55	.14	.59
	F 值	1.335	1.426	2.080	1.164
事後檢定					
督導人數	0 人 (G1)	.71	.33	.60	.40
	1 人 (G2)	.70	.59	.61	.77
	2 人 (G3)	.50	.20	.83	.83
	3 人以上 (G4)	.50	.50	.50	.50
	F 值	.047	.136	.060	.110
事後檢定					

註* $p < .05$

三、與公部門社會工作者之溝通困難程度比較

(一) 個人資料

針對「性別」此變項，與公部門社會工作者需溝通之 7 個工作項目困難程度進行 t 檢定。整理如表 4-4-18 顯示，受訪者的性別與各溝通項目困難程度並不具顯著差異。

表 4-4-18 受訪者個人資料與公部門社會工作者溝通困難程度之 t 檢定

變項		詢問個案福利 補助申請結果	諮詢轉介服 務的指標	詢問轉介服 務結果	諮詢轉介單 位的服務過 程	要求轉介單 位提供回覆 單
性 別	男	.20	.80	1.12	1.00	.54
	女	.67	.72	.77	.72	.92
	t 值	-1.079	.278	.892	.185	-.889

針對「年齡」「工作年資」「高風險家庭服務年資」等 3 個變項，與公部門社會工作者需溝通之 7 個工作項目困難程度進行變異數分析及 Scheffe 事後比較。整理如表 4-4-19。

- 1、年齡：受訪者的工作年齡與各溝通項目困難程度並不具顯著差異。
- 2、工作年資：受訪者的工作年資在「詢問轉介服務結果」($F=5.045, p < .05$)及「要求轉介單位提供回覆」($F=3.658, p < .05$)的困難程度有顯著差異，另進行 Scheffe 事後檢定在「詢問轉介服務結果」此項工作年資 4 年以上者溝通困難程度大於 2 年以上未滿 4 年者；「要求轉介單位提供回覆」此項目工作年資 4 年以上者溝通困難程度大於 2 年以上未滿 4 年者。
- 3、高風險家庭服務年資：受訪者從事高風險家庭服務服務年資在「諮詢轉介服務的指標」($F=4.086, p < .05$)的困難程度有顯著差異，另進行 Scheffe 事後檢定在「諮詢轉介服務的指標」此項工作年資 4 年以上者溝通困難程度大於高風險家庭服務年資未滿 2 年者。

表 4-4-19 受訪者個人資料與公部門社會工作者溝通困難程度之變異數分析及 Scheffe 事後比較

變項		詢問個案福利補助申請結果	諮詢轉介服務的指標	詢問轉介服務結果	諮詢轉介單位的服務過程	要求轉介單位提供回覆單
年齡	21-30 歲 (G1)	.39	.58	.56	.73	.66
	31-40歲 (G2)	1.27	1.17	1.59	1.55	1.48
	41 歲以上 (G3)	.25	.75	.75	.75	.50
	<i>F</i> 值	2.224	1.893	3.700	1.886	2.174
	事後檢定					
工作年資	未滿 2 年 (G1)	.32	.58	.67	.68	.61
	2 年以上未滿 4 年(G2)	.38	.57	.49	.71	.63
	4 年以上 (G3)	1.25	1.15	1.50	1.53	1.46
	<i>F</i> 值	3.486	3.039	5.045*	2.958	3.658*
	事後檢定			G3>G2		G3>G2
高風險家庭服務年資	未滿 2 年 (G1)	.43	.52	.67	.72	.71
	2 年以上未滿 4 年(G2)	.56	.86	.73	.92	.81
	4 年以上 (G3)	1.22	1.28	1.45	1.65	1.47
	<i>F</i> 值	1.807	4.086*	2.211	2.429	1.925
	事後檢定		G3>G1			

註* $p < .05$

(二) 機構資料

針對「地理區位」、「組織性質」、「高風險家庭服務人數」、「督導人數」等 4 個變項，與公部門社會工作者之 4 個工作項目困難程度進行變異數分析及 Scheffe 事後比較。整理如表 4-4-20 顯示說明訪者的「地理區位」、「組織性質」、「高風險家庭服務人數」、「督導人數」等 4 個變項與各溝通項目困難程度並不具顯著差異。

表 4-4-20 受訪者機構資料與與公部門社會工作者溝通困難程度之變異數分析及 Scheffe 事後比較

變項		詢問個案福利補助申請結果	諮詢轉介服務的指標	詢問轉介服務結果	諮詢轉介單位的服務過程	要求轉介單位提供回覆單
地理區域	北 (G1)	.27	.63	.97	.97	.83
	中 (G2)	.67	.60	.62	.58	.85
	南 (G3)	.84	.85	.91	1.10	.93
	東 (G4)	.40	.90	.60	.90	.90
	離島 (G5)	.00	.90	.00	.50	.00
	<i>F</i> 值 事後檢定	.669	.575	.443	.416	.204
機構性質	財團法人機構 (G1)	.92	.62	1.20	1.07	1.40
	財團法人基金會 (G2)	.32	.74	.65	.85	.71
	社團法人協會 (G3)	.92	.82	.95	1.08	1.00
	其他 (G4)	.29	.43	.57	.43	.43
	<i>F</i> 值 事後檢定	1.291	.316	.710	.376	.996
高風險家庭服務人數	1 人 (G1)	.25	.44	.20	.20	.38
	2 人 (G2)	.19	.63	.69	.90	.61
	3 人 (G3)	1.39	1.00	1.19	1.19	1.59
	4 人 (G4)	.71	.71	.54	.87	.64
	5 人 (G5)	.33	.68	1.00	1.04	.82
	<i>F</i> 值 事後檢定	2.379	.623	1.062	.664	2.084
督導人數	0 人 (G1)	.50	.00	.43	.57	.67
	1 人 (G2)	.62	.75	.86	.97	.88
	2 人 (G3)	.50	.67	.50	.67	.60
	3 人以上 (G4)	.50	1.00	1.00	1.00	1.50
	<i>F</i> 值 事後檢定	.022	.538	.277	.173	.226

註* $p < .05$

四、與民間部門社會工作者之溝通困難程度比較

(一) 個人資料

針對「性別」此變項，與民間部門社會工作者需溝通之 6 個工作項目困難程度進行 *t* 檢定。整理如表 4-4-21 顯示，受訪者的性別與各溝通項目困難程度並不具顯著差異。

表 4-4-21 受訪者個人資料與民間部門社會工作者溝通困難程度之 t 檢定

變項		請教對方單位的服務內容	追蹤轉介受理情形	說明自己單位的服務內容	說明工作者自己的角色	討論服務個案情形	協調如何分工
性別	男	.22	.83	.71	.65	.83	1.00
	女	.53	.59	.51	.56	.76	1.00
	t 值	-.831	.575	.442	.189	.162	.000

針對「年齡」「工作年資」「高風險家庭服務年資」等 3 個變項，與民間部門社會工作者需溝通之 6 個工作項目困難程度進行變異數分析及 Scheffe 事後比較。整理如表 4-4-22 顯示說明受訪者的「年齡」「工作年資」「高風險家庭服務年資」等 3 個變項與各溝通項目困難程度並不具顯著差異。

表 4-4-22 受訪者個人資料與民間部門社會工作者溝通困難程度之變異數分析及 Scheffe 事後比較

變項		請教對方單位的服務內容	追蹤轉介受理情形	說明自己單位的服務內容	說明工作者自己的角色	討論服務個案情形	協調如何分工
年齡	21-30 歲 (G1)	.33	.43	.36	.42	.63	.87
	30-40 歲 (G2)	1.00	1.27	1.17	1.14	1.33	1.50
	41 歲以上 (G3)	.00	.00	.00	.00	.00	.20
	F 值	1.846	2.195	2.055	1.620	2.580	1.302
	事後檢定						
工作年資	未滿 2 年 (G1)	.27	.41	.21	.30	.46	.67
	2 年以上未滿 4 年 (G2)	.37	.58	.61	.62	.89	1.13
	4 年以上 (G3)	.88	.91	.76	.78	.91	1.12
	F 值	1.778	.785	.989	.707	.758	.807
	事後檢定						
高風險家庭服務年資	未滿 2 年 (G1)	.38	.47	.32	.38	.64	.86
	2 年以上未滿 4 年 (G2)	.54	.92	.96	1.04	.92	1.27
	4 年以上 (G3)	.80	.80	.80	.70	1.05	1.15
	F 值	.692	.846	1.752	1.6-7	.527	.587
	事後檢定						

註* $p < .05$

(二) 機構資料

針對「機構地理區域」「機構性質」「高風險家庭服務人數」、「督導人數」等 4 個變項，與民間部門社會工作者需溝通之 6 個工作項目困難程度進行變異數分析及 Scheffe 事後比較，整理如表 4-4-23。顯示說明受訪者的「機構地理區域」「機構性質」「高風險家庭服務人數」、「督導人數」與各溝通項目困難程度並不

具顯著差異。

表 4-4-23 受訪者機構資料與民間部門社會工作者溝通困難程度之變異數分析及 Scheffe 事後比較

變項		請教對方單位的服務內容	追蹤轉介受理情形	說明自己單位的服務內容	說明工作者自己的角色	討論服務個案情形	協調如何分工
地理區域	北 (G1)	.28	.75	.55	.56	.76	.85
	中 (G2)	.20	.28	.28	.27	.73	1.04
	南 (G3)	.78	.80	.72	.82	.84	1.14
	東 (G4)	.30	.40	.30	.33	.60	.80
	離島 (G5)	.50	.00	.50	.00	.50	.50
	<i>F</i> 值 事後檢定	.992	.562	.350	.578	.058	.207
機構性質	財團法人機構 (G1)	.80	1.00	.87	.93	.93	1.40
	財團法人基金會 (G2)	.45	.54	.39	.49	.73	1.06
	社團法人協會 (G3)	.50	.71	.71	.64	.88	.95
	其他 (G4)	.00	.00	.13	.13	.13	.13
	<i>F</i> 值 事後檢定	.542	.630	.648	.491	.453	.933
高風險家庭服務人數	1 人 (G1)	.17	.27	.0833	.17	1.17	1.27
	2 人 (G2)	.26	.26	.16	.19	.38	.67
	3 人 (G3)	1.30	1.33	1.42	1.46	1.48	1.70
	4 人 (G4)	.35	.50	.42	.39	.38	.71
	5 人 (G5)	.19	.60	.44	.50	.70	.81
	<i>F</i> 值 事後檢定	3.002*	1.846	2.704*	2.669*	1.988	1.671
督導人數	0 人 (G1)	.29	.29	.20	.33	.43	.50
	1 人 (G2)	.50	.66	.57	.61	.81	1.05
	2 人 (G3)	.50	.50	.50	.50	.67	.83
	3 人以上 (G4)	.00	.50	.00	.00	.00	.50
	<i>F</i> 值 事後檢定	.124	.127	.138	.135	.234	.251

註* $p < .05$

五、班級導師之溝通困難程度比較

(一) 個人資料

針對「性別」此變項，與班級導師需溝通之 9 個工作項目困難程度進行 t 檢定。整理如表 4-4-24 顯示，受訪者的性別與各溝通項目困難程度並不具顯著差異。

表 4-4-24 受訪者個人資料與直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員溝通困難程度之 t 檢定

變項		說明自	說明工	說明相	詢問個	詢問個	詢問個	詢問個	詢問家	
		己單位 服務內 容	作者自 己的角 色	關法令 及規定	案的上 學狀況	案在班 級中的 人際互 動	案的學 業表現	案的家 庭狀況	長對個 案是否 關心	
性別	男	.35	.41	.53	.65	.18	.29	.18	.29	.29
	女	.44	.59	.79	.73	.27	.38	.26	.29	.54
	t 值	-.334	-.673	-.806	-.303	-.389	-.283	-.353	-.1.108	-.949

針對「年齡」「工作年資」「高風險家庭服務年資」等 3 個變項，與班級導師需溝通之 9 個工作項目困難程度進行變異數分析及 Scheffe 事後比較，整理如表 4-4-25。顯示說明受訪者的「年齡」「工作年資」「高風險家庭服務年資」等 3 個變項與各溝通項目困難程度並不具顯著差異。

表 4-4-25 受訪者個人資料與班級導師溝通困難程度之變異數分析及 Scheffe 事後比較

變項		說明自	說明工	說明相	詢問個	詢問個	詢問個	詢問個	詢問家	
		己單位 服務內 容	作者自 己的角 色	關法令 及規定	案的上 學狀況	案在班 級中的 人際互 動	案的學 業表現	案的家 庭狀況	長對個 案是否 關心	
年齡	21-30 歲 (G1)	.34	.51	.68	.65	.18	.31	.15	.52	.46
	31-40 歲 (G2)	.69	.76	.76	.93	.55	.62	.55	.68	.72
	41 歲以上 (G3)	.33	.50	1.83	.60	.00	.17	.17	.40	.17
	F 值 事後檢定	1.056	.581	1.807	.581	1.442	.567	1.486	.307	.863
工作 年資	未滿 2 年 (G1)	.26	.47	.64	.63	.17	.44	.14	.44	.47
	2 年以上未滿 4 年 (G2)	.40	.49	.77	.55	.13	.21	.13	.48	.36
	4 年以上 (G3)	.65	.78	.84	1.06	.56	.56	.56	.77	.78
	F 值 事後檢定	1.359	1.070	.248	2.840	2.552	.936	2.754	1.073	1.895
高風 險家 庭服 務年 資	未滿 2 年 (G1)	.45	.57	.68	.70	.26	.42	.25	.56	.54
	(G2)	.50	.62	.73	.73	.15	.19	.23	.38	.27
	2 年以上未滿 4 年 (G3)	.21	.47	1.05	.74	.37	.42	.26	.72	.68
	F 值 事後檢定	.595	.112	.687	.014	.309	.356	.008	.603	1.110

註* $p < .05$

(二) 機構資料

針對「機構地理區域」、「機構性質」、「高風險家庭服務人數」、「督導人數」等 4 個變項，與班級導師需溝通之 7 個工作項目困難程度進行變異數分析及 Scheffe 事後比較，整理如表 4-4-26。顯示說明受訪者的「機構地理區域」、「機構性質」、「高風險家庭服務人數」、「督導人數」與各溝通項目困難程度並不具顯著差異。

表 4-4-26 受訪者機構資料與班級導師溝通困難程度之變異數分析及 Scheffe 事後比較

變項	約定聯繫時間	說明自己單位服務內容	說明工作者自己的角色	說明相關法令及規定	詢問個案的學習狀況	詢問個案在班級中的人際互動	詢問個案的學業表現	詢問個案的家庭狀況	詢問家長對個案是否關心	
地理區域	北 (G1)	.35	.39	.52	.57	.15	.48	.18	.55	
	中 (G2)	.24	.50	.73	.72	.19	.27	.15	.62	
	南 (G3)	.58	.74	.80	.81	.36	.38	.34	.52	
	東 (G4)	.40	.50	.60	.60	.30	.30	.30	.50	
	離島 (G5)	.00	.00	4.50	1.00	.00	.00	.00	.50	
	<i>F</i> 值	.712	.832	5.849	.319	.343	.168	.288	.043	.056
事後檢定										
機構性質	(G1) 財團法人機構	.87	1.00	1.20	1.27	.80	.73	.73	.87	.88
	(G2) 財團法人基金會	.44	.53	.65	.56	.18	.23	.19	.49	.44
	(G3) 社團法人協會	.28	.48	.80	.71	.23	.50	.18	.57	.53
	其他 (G4)	.22	.44	.44	.71	.00	.11	.11	.22	.22
	<i>F</i> 值	1.547	1.15	1.010	2.035	2.265	.989	1.724	.867	1.015
事後檢定										
高風險家庭服務人數	1 人 (G1)	.36	.27	.36	.45	.0909	.0909	.0909	.18	.18
	2 人 (G2)	.19	.31	.81	.58	.0938	.0938	.0938	.22	.28
	3 人 (G3)	.85	.96	1.07	1.04	.63	1.00	.56	.85	.81
	4 人 (G4)	.35	.67	.79	.86	.25	.38	.25	.83	.58
	5 人 (G5)	.38	.48	.48	.50	.15	.19	.19	.54	.52
<i>F</i> 值	1.910	2.026	1.099	1.431	1.615	2.652	1.153	2.340	1.439	
事後檢定										
督導人數	0 人 (G1)	.00	.71	1.00	1.00	.14	.14	.14	.43	.43
	1 人 (G2)	.45	.58	.76	.72	.27	.40	.25	.55	.51
	2 人 (G3)	.33	.17	.33	.17	.17	.17	.17	.67	.67
	3 人以 (G4)	1.00	.00	.50	1.00	.00	.50	.50	.50	.00
<i>F</i> 值	.748	.601	.354	.860	.119	.157	.101	.060	.240	
事後檢定										

註* $p < .05$

六、與非班級導師之其他學校人員之溝通困難程度比較

(一) 個人資料

針對「性別」此變項，與非班級導師之其他學校人員需溝通之 6 個工作項目困難程度進行 t 檢定。整理如表 4-4-27 顯示，受訪者的性別與各溝通項目困難程度並不具顯著差異。

表 4-4-27 受訪者個人資料與非班級導師之其他學校人員溝通困難程度之 t 檢定

變項	說明自己單位的服務內容	說明工作者自己的角色	說明相關法令規定	詢問個案在學校表現	詢問個案的家庭狀況	詢問學校是否給予個案行政支持	
性別	男	.29	.47	1.19	.23	.41	.59
	女	.53	.56	.73	.65	.61	.66
	t 值	-.927	-.357	1.129	-.1084	-.617	-.264

針對「年齡」「工作年資」「高風險家庭服務年資」等 3 個變項，與非班級導師之其他學校人員需溝通之 6 個工作項目困難程度進行變異數分析及 Scheffe 事後比較。整理如表 4-4-28。

- 1、年齡：受訪者年齡與各溝通項目困難程度並不具顯著差異。
- 2、工作年資：受訪者的工作年資在「詢問學校是否給予個案行政支持」($F=3.403, p<.05$) 的困難程度有顯著差異，另進行 Scheffe 事後檢定在「詢問學校是否給予個案行政支持」此項工作年資 4 年以上者溝通困難程度大於 2 年以上未滿 4 年者。
- 3、高風險家庭服務年資：受訪者從事高風險家庭服務服務年資與各溝通項目困難程度並不具顯著差異。

表 4-4-28 受訪者個人資料與非班級導師之其他學校人員溝通困難程度之變異數分析及 Scheffe 事後比較

變項	說明自己單位的服務內容	說明工作者自己的角色	說明相關法令規定	詢問個案在學校表現	詢問個案的家庭狀況	詢問學校是否給予個案行政支持	
年齡	21-30 歲 (G1)	.45	.51	.62	.60	.25	.61
	31-40歲 (G2)	.70	.79	1.35	.67	.78	.86
	41 歲以上 (G3)	.33	.17	.60	.20	.20	.33
	<i>F</i> 值	.624	.996	1.574	.194	.472	.808
事後檢定							
工作年資	未滿 2 年 (G1)	.58	.51	.59	.51	.62	.60
	2 年以上未滿 4 年 (G2)	.30	.37	.77	.56	.44	.46
	4 年以上 (G3)	.74	.90	1.07	.74	.77	1.03
	<i>F</i> 值	2.352	3.006	.790	.227	.725	3.403
事後檢定						G3>G2	
高風險家庭服務年資	未滿 2 年 (G1)	.53	.54	.62	.68	.63	.64
	2 年以上未滿 4 年 (G2)	.42	.60	1.38	.40	.44	.48
	4 年以上 (G3)	.47	.53	.68	.47	.58	.89
	<i>F</i> 值	.115	.041	2.360	.424	.224	.956
事後檢定							

註* $p < .05$

(二) 機構資料

針對「機構地理區域」、「機構性質」、「高風險家庭服務人數」、「督導人數」等 4 個變項，與非班級導師之其他學校人員需溝通之 6 個工作項目困難程度進行變異數分析及事後比較，整理如表 4-4-29。顯示說明受訪者的「機構地理區域」、「機構性質」、「高風險家庭服務人數」、「督導人數」與各溝通項目困難程度並不具顯著差異。

表 4-4-29 受訪者機構資料與非班級導師之其他學校人員溝通困難程度之變異數分析及 Scheffe 事後比較

變項		說明自己單位的服務內容	說明工作者自己的角色	說明相關法令規定	詢問個案在學校表現	詢問個案的家庭狀況	詢問學校是否給予個案行政支持
地理區域	北 (G1)	.42	.44	.91	.37	.47	.61
	中 (G2)	.42	.60	.50	1.12	.85	.68
	南 (G3)	.62	.64	.91	.54	.57	.66
	東 (G4)	.40	.50	.56	.33	.44	.67
	離島 (G5)	.50	.00	1.00	.00	.00	.50
	<i>F</i> 值 事後檢定	.299	.367	.380	1.204	.499	.032
機構性質	財團法人機構 (G1)	.80	1.20	1.27	.93	.93	1.00
	財團法人基金會 (G2)	.46	.52	.67	.68	.64	.64
	社團法人協會 (G3)	.48	.43	.86	.40	.43	.56
	其他 (G4)	.29	.14	.33	.29	.38	.50
	<i>F</i> 值 事後檢定	.637	2.940	.836	.663	.727	.799
高風險家庭服務人數	1 人 (G1)	.18	.36	.45	1.10	.27	.45
	2 人 (G2)	.28	.42	.79	.53	.53	.39
	3 人 (G3)	.88	.88	1.04	.72	.88	1.09
	4 人 (G4)	.70	.71	.77	.58	.71	.75
	5 人 (G5)	.37	.34	.76	.38	.39	.57
	<i>F</i> 值 事後檢定	2.126	1.423	.298	.507	.772	1.957
督導人數	0 人 (G1)	.57	.83	1.00	1.71	1.86	.43
	1 人 (G2)	.50	.53	.78	.53	.50	.65
	2 人 (G3)	.33	.67	.80	.50	.67	.83
	3 人以上 (G4)	.50	.50	1.00	.00	.50	.50
	<i>F</i> 值 事後檢定	.070	.208	.051	1.567	2.799	.198

註* $p < .05$

七、小結

綜合上述，受訪者在各與服務網絡溝通時，整理如表 4-4-30 並可歸納出：受訪者的年工作年資會影響與公部門社會工作者及非班級導師之其他學校人員的溝通困難程度，其中在與公部門社會工作者中溝通困難程度上社會工作者從事高風險家庭服務年資亦會影響溝通困難程度；受訪者的機構所在地理區域、機構性質、高風險家庭服務人數及督導人數並不會影響從事高風險家庭關懷輔導服務方案社會工作者在與各服務網絡人員進行各項內容的溝通困難程度有所差異性。本表綜合呈現的結果可以回應第三章第一節研究問題五及研究問題六。

表 4-4-30 受訪者個人、機構資料與各服務網絡人員溝通困難程度之差異分析一覽表

變項		直轄市及縣 市高風險家 庭服務主責 人員	基層社會 行政人員	公部門社 會工作 者'	民間部門 社會工作 者	班級導 師	非班級 導師之 其他學 校人員
個人 基本 資料	性別						
	年齡						
	工作年資			*			*
	高風險家庭 服務年資			*			
機構 基本 資料	機構所在地						
	理區位						
	機構性質						
	高風險家庭 服務人數						
	督導人數						

註：*代表有顯著差異。

第五章 結論與建議

兒童局於 93 年所頒布「高風險家庭關懷輔導處遇計畫」，社會工作者扮演關鍵角色，社會工作者在服務過程中與各服務網絡人員溝通現況如何？是本研究的重點，目的在了解當前高風險家庭服務社會工作者在與各服務網絡人員進行溝通時，所使用的溝通媒介及各項溝通項目所會遭遇的困難。也希望以研究發現提供高風險家庭服務在職教育訓練課程的參考，提供中央或地方政府及其承辦之民間機構組織更多瞭解溝通狀況與改進之道。

在本章中，首先針對受訪者之社會工作者的個人基本資料及其所屬機構資料進行整體說明，進一步與各服務網絡人員在溝通媒介使用之頻率比重進行交叉比較探討其相關性。研究發現部分個人的基本資料及機構基本資料與各服務網絡人員在溝通媒介使用頻率比重確實有其差異性存在，與研究者在第三章所設定之研究假設有其相同處。

其次，本研究亦針對訪者與各服務網絡人員可能之溝通項目之困難程度，逐一再與受訪者個人的基本資料及所屬機構組織的資料進行交叉比較，探討之間的相關性，研究發現部分個人基本資料及所屬機構組織資料在與各服務網絡人員進行溝通的項目有關性，亦與研究者設在第三章所定之研究假設謀合。

由於本研究的主要目的包括整理分析目前委託單位之社會工作者在與各服務網絡人員進行溝通時，與哪一個服務網絡人員經常需要溝通，最常使用的溝通媒介為何？與哪一類型之服務網絡人員在溝通時會遭遇較高的困難。更期盼自己所發現的能與第二章文獻資料及其他相關研究發現有所對話，找出可以回應及其與本研究對話之發現，以呈現本研究之價值與豐富性。

實務的社會工作者較少意識到自己與其他服務網絡人員的溝通議題。在進行溝通的過程中，經常會使用到的溝通媒介有哪些，其使用頻率及其發揮的效果為何？又在哪些溝通項目上經常遭遇困難呢？本研究也藉此提供第一線從事高風險家庭關懷輔導處遇服務的社會工作者有機會整理或思考自己過去工作的習慣及其經驗。方法上是以受訪者自己主觀認定的結果進行填答，再由研究者彙整資料，進行資料分析與討論，期盼回饋實務工作者，使大家在與各服務網絡人員進行溝通時，可預先規劃溝通策略及工具的使用。

在內容上，本章針對第四章之研究結果彙整主要研究發現，並參酌相關文獻提出綜合性的陳述與討論，作為未來各縣市政府及民間單位在推動高風險家庭關懷輔導處遇服務方案時，社會工作者在與各服務網絡人員溝通之參考。最後針對本研究之限制提出各項說明，以供未來在運用本研究或欲進一步探究者須注意的事項。

第一節 結論

本研究針對各縣市從事高風險家庭關懷輔導處遇服務方案社會工作者寄出 200 問卷，最後實際得到 126 份有效問卷，以進行資料整理與分析。根據研究資料的分析結果，歸納影響受訪者與各服務網絡人員溝通之相關因素有受訪者個人資本資料、所屬機構屬性、溝通媒介使用及各項溝通項目之困難程度等因素。首先在個人資本資料因素部分，以受訪者的年齡、工作年資、高風險家庭服務年資及有無接受相關高風險家庭輔導處遇方案之教育訓練等變項與受訪者在與各服務網絡人員在使用溝通媒介有其相關性，由其在工作年資上與各項溝通困難程度亦有顯著之差異。

機構屬性方面，機構所在地理區域、機構性質、機構內從事高風險家庭服務人數及專責督導人數等變項，與受訪者在與各服務網絡人員在使用溝通媒介有其相關性，由其在工作年資上與各項溝通困難程度亦有顯著之差異。

有關溝通媒介使用頻率比重及各項溝通項目困難程度方面，受訪之社會工作者個人基本資料中的年齡、工作年資及高風險家庭服務工作年資；機構屬性中機構所在地理區域、機構性質、機構內從事高風險家庭服務人數及督導人數，皆會影響受訪之社會工作者在與各服務網絡人員進行溝通時所選擇溝通媒介有所差異，另在不同的溝通項目裡所遭遇之困難程度亦有所相關性。

綜上，皆是影響受訪之社會工作者與各服務網絡人員進行溝通之因素，本節將依據本研究問題並結合第四章研究結果發現，分別陳述重要之研究結論。

壹、研究對象的描述

依據分析受訪者的個人、機構基本資料及從事之工作項目溝通頻率等資料發現：研究之受訪社會工作者以女性為主，年齡以 21-30 歲為最多，受訪者平均工作年資以未滿二年者為多數，進一步探究受訪者從事高風險家庭服務工作年資仍以未滿二年者居多數，次之為二年以上未滿四年者，教育程度則是以社會工作相關學系畢業之大學為主。屬機構以位於南部居多，機構性質多為財團法人基金會組織，在人力方面，每個機構平均有 3.28 名從事高風險家庭關懷輔導處遇服務方案及 1.03 名督導人力。

在謝幸蓓（2008）高風險家庭處遇模式初探研究發現影響高風險家庭處遇服務模式的相關因素中，提及社工員專業知能裝備與自我覺察的重要性及機構督導方式也是影響社會工作者進行處遇結果的因素，而本研究也發現普遍性來說目前我國從事高風險家庭關懷輔導處遇方案社會工作者，平均從事高風險家庭輔導處遇方案的工作未滿 2 年，在督導人數方面本研究的結果雖未發現對於社會工作者與各服務網絡人員在各項溝通項目達顯著之差異，而研究者同身為從事高風險家庭關懷輔導服務方案的督導，從實務工作者的角度來看，機構內有無督導機制及督導的方式確是對於社會工作者進行處遇溝通時，能減低溝通上之困難，該發現同謝幸蓓（2008）高風險家庭處遇模式初探的研究發現。

貳、受訪之社會工作者與各服務網絡人員溝通媒介使用頻率不同

藉由分析結果發現，高風險社會工作者與各服務網絡人員主要的溝通媒介不盡相同，與「直轄市及縣市高風險家庭主責人員」溝通媒介主要為電子媒介及電話，另外傳真文件、公文/轉介資料等正式溝通媒介亦有較高的使用頻率；與「基層社會行政人員」、「班級導師」及「非班級導師之其他學校人員」在溝通媒介上主要為電話，另外在見面討論之正式溝通媒介亦有較高的使用頻率，與「公部門社會工作者」及「民間部門社會工作者」在溝通媒介的使用則較為多元，包含電以媒體、電話、傳真文件、公文/轉介資料、見面討論及正式開會等都是曾經有使用過之溝通方式。

上述結果顯示，高風險家庭服務之社會工作者在面對不同的服務網絡人員時，會依據服務網絡人員不同屬性與需求，使用不同的溝通媒介，其中電話及見面討論等 2 項是最重要的溝通媒介。吳與潔（2009）溝通媒介與溝通效能關係之研究－以學校行政人員與教育行政機關之溝通為例，研究結果發現，學校行政人員與教育行政機關採用面對面溝通及電話溝通，顯著優於採用電子式溝通及書寫式溝通，簡淑如（2010）身心障礙就業服務與任務環境人員溝通情形之研究，研究發現，就業服務員在與勞政機關、與企業承辦人員及與學校承辦人員的溝通媒介以電話及主動拜訪使用頻率最為頻繁。本研究結果與上述文獻發現結果相同，社會工作者與各服務網絡人員在溝通媒介使用上也是以電話及見面討論使用頻率最高，顯示電話及面對面的溝通方式仍是目前既有效率又有效能的溝通媒介。

參、受訪之社會工作者與各服務網絡人員溝通困難程度不同

藉由分析結果發現，社會工作者與各服務網絡人員主要的溝通項目不盡相同，而與各服務網絡溝通困難程度最高分別為：與「直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員」溝通以「協調處遇策略」最為困難；與「基層社會行政人員」溝通以「查詢個案已獲得補助」、「詢問補助訊息」困難程度較高；與「公部門社會工作者」溝通以「要求轉介單位提供回覆單」、「諮詢轉介服務的指標」、「諮詢轉介單位服務過程」等困難程度相近亦有偏高情形；與「民間部門社會工作者」溝通以「協調如何分工」困難程度最高；與「班級導師」及「非班級導師之其他學校人員」溝通以「說明相關法令及規定」、「說明工作者自己的角色」等困難程度相近且亦有偏高情形。反之，與各服務網絡人員溝通困難程度最低者，皆以「諮詢或詢問」為主。

爰此，高風險家庭服務社會工作者在面對不同的服務網絡人員時，在第一時間提供及詢問有關高風險家庭相關資訊是容易的，但要進一步與服務網絡人員溝通協調時，在溝通上的困難程度就會較高，特別是要與班級導師及非班級導師之其他學校人員要說明工作者的角色及相關法令規定時，是與該服務網絡人員在溝通項目中最高度困難的一項。

肆、受訪之社會工作者的性別、年齡、工作年資及高風險家庭服務年資個人基本資料，對於與各服務網絡人員溝通媒介使用頻率比重有差異性存在

一、在與直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員溝通媒介使用上，主要與年齡、工作年資、高風險家庭服務年資有差異，說明如下：

(一) 在年齡方面：以 31 至 40 歲的受訪者在使用「見面討論」的媒介頻率比重高於 41 歲以上者。

(二) 在工作年資方面：以 4 年以上的受訪者在使用「公文/轉介資料」的媒介頻率比重高於年 2 年以上未滿 4 年者。

二、在與基層社會行政人員溝通媒介使用上，主要與年齡、工作年資及高風險家庭服務年資有差異，說明如下：

(一) 在年齡方面：與受訪者在使用「見面討論」以 31 歲至 30 歲比重高於 41 歲以上者。

(二) 在工作年資方面：與受訪者在使用「電話」以工作年資 2 年以上未滿 4 年者使用頻率比重高於未滿 2 年者；「傳真文件」、「公文/轉介資料」、「正式開會」等媒介上以工作年資 4 年以上的受訪者使用頻率比重高於未滿 2 年者；另在「見面討論」媒介上則以 2 年以上未滿 4 年及 4 年以上的受訪者使用頻率比重高於未滿 2 年者。

三、在與公部門社會工作者溝通媒介使用上，主要與年齡、工作年資及高風險家庭服務年資有差異，說明如下：

(一) 在年齡方面：與受訪者在使用「正式開會」媒介上以 31 歲至 40 歲的受訪者使用頻率比重高於 41 歲以上者。

(二) 在工作年資方面：與受訪者在「正式開會」等媒介上以工作年資在 2 年以上未滿 4 年及 4 年以上的受訪者使用頻率比重高於未滿 2 年者。

(三) 在高風險家庭服務年資方面：與受訪者在使用「電子媒體」、「電話」、「傳真文件」、「公文/轉介資料」及「正式開會」等媒介上以高風險家庭服務年資 4 年以上的受訪者使用頻率比重高於未滿 2 年者。

四、在與民間部門社會工作者溝通媒介使用上，主要與性別、年齡及高風險家庭服務年資有差異，說明如下：

(一) 在性別方面：男性使用見面討論的比重高於女性，此部分建議可再進行研究。

(三) 在高風險家庭服務年資方面：與受訪者在使「傳真文件」媒介使用上則以 4 年以上的受訪者使用頻率比重高於未滿 2 年者。

五、在與班級導師溝通媒介使用上，與年齡、工作年資及高風險家庭服務年資均無有顯著差異。

六、非班級導師之其他學校人員主要與工作年資及高風險家庭服務年資有差異，說明如下：

(一) 在工作年資方面：與受訪者在使用「正式開會」媒介上以工作年資 4

年以上的受訪者使用頻率比重高於未滿 2 年者。

- (二) 在高風險家庭服務年資方面：與受訪者在使用「正式開會」媒介上以有
高風險家庭服務年資 4 年以上的受訪者使用頻率比重高於未滿 2 年者。

整體而言，社會工作者部份個人基本資料，確實在溝通媒介使用比重上產生顯著差異，即研究假設一「高風險家庭關懷輔導處遇方案社會工作者會因個人基本資料不同，而在與各服務網絡人員使用溝通媒介上有差異存在」，在本研究中部份獲得證實。

伍、受訪之社會工作者的部分機構基本資料，對於與各服務網絡人員在溝通媒介使用頻率比重有差異性存在

- 一、在與直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員溝通媒介使用「電話」以財團法人機構組織的受訪者使用頻率比重均高於其他性質者；而使用「傳真文件」媒介以社團法人協會組織及財團法人基金會組織的受訪者使用頻率比重高於其他性質者；使用「正式開會」媒介則以財團法人機構組織的受訪者使用頻率比重高於其他性質者。
- 二、在與基層社會行政人員溝通媒介使用上，主要與地理區域、機構性質及高風險家庭服務人數有差異，說明如下：
- (一) 在地理區域方面：與受訪者在使用「電子媒體」媒介上以南區的受訪者使用頻率比重上高於北區與中區；而在「公文/轉介資料」使用媒介上以東區的受訪者使用頻率比重高於北區及中區」。
- (二) 在機構性質方面：與受訪者在使用「電子媒體」媒介上以財團法人機構組織使用比重高財團法人基金會組織，而在「公文/轉介資料」使用媒介中以其他類型組織使用比重高於社團法人協會組織，使用「正式會議」媒介以財團法人機構組織使用頻率比重高於財團法人基金會組織。
- (三) 在高風險家庭服務人數方面：與受訪者在使用「電話」媒介上以機構內高風險家庭服務 3 人的受訪者使用頻率比重高於機構內高風險家庭

服務 5 人以上者；而在「傳真文件」使用媒介上以機構內高風險家庭服務 3 人以上的受訪者使用頻率比重高於機構高風險家庭服務 5 人以上者。

三、在與公部門社會工作者溝通媒介使用上，主要與地理區域、高風險家庭服務人數及督導人數有差異，說明如下：

- (一) 在地理區域方面：與受訪者在使用「電子媒體」媒介上以南區的受訪者使用頻率比重上高於中區，而在「電話」媒介使用上則以東區使用頻率比重高於北區、中區、南區，使用「正式開會」媒介以東區使用頻率之比重高於北區。
- (二) 在高風險家庭服務人數方面：與受訪者在使用「電話」媒介上以機構內高風險家庭服務 3 人的受訪者使用頻率比重高於機構內高風險家庭服務 5 人以上者。
- (三) 在督導人數方面：與受訪者在使用「正式開會」媒介上以機構內有督導 3 人的受訪者使用頻率比重高於機構無督導者。

四、在與民間部門社會工作者溝通媒介使用上，主要與地理區域及組織性質有差異，說明如下：

- (一) 在地理區域方面：與受訪者在使用「電話」媒介上以離島地區的受訪者使用頻率比重上高於中區。
- (二) 在機構性質方面：與受訪者在使用「傳真文件」媒介上以財團法人機構組織使用頻率比重高於其他組織。

五、在與班級導師溝通媒介使用上，主要與地理區域、機構性質、高風險家庭服務人數及督導人數有差異，說明如下：

- (一) 在地理區域方面：與受訪者在使用「公文/轉介資料」媒介上以南區、中區的受訪者使用頻率比重上高於中區，而在「電話」媒介使用上以東區使用頻率的比重高於北區及中區。
- (二) 在高風險家庭服務人數方面：與受訪者在使用「電話」媒介上以機構內高風險家庭服務 3 人的受訪者使用頻率比重高於機構內高風險家庭

服務 5 人以上者。

- (三) 在督導人數方面：與受訪者在使用「正式開會」媒介上以機構內有督導 3 人的受訪者使用頻率比重高於機構無督導者。

六、非班級導師之其他學校人員主要與地理區域、機構性質及督導人數有差異，說明如下：

- (一) 在地理區域方面：與受訪者在使用「傳真文件」媒介上以離島地區的受訪者使用頻率比重高於北區、中區及南區，而在「公文/轉介文件」媒介使用中以離島地區使用頻率的比重高於北區、中區及南區，使用「正式開會」媒介以東部地區的受訪者使用頻率比重高於北區及中區。
- (二) 在機構性質：與受訪者在使用「見面討論」媒介上以財團法人機構組織使用頻率比重高於其他組織。
- (三) 在督導人數方面：與受訪者在使用「公文/轉介資料」媒介上以受訪者所屬機構有 3 人以上督導者使用頻率比重高於機構無督導者；而在「正式開會」媒介使用中以機構有督導 3 人的受訪者使用頻率比重高於機構無督導及 1 人或 2 人督導者，其中機構有 1 人督導者也高於無督導者。

整體而言，社會工作者部份機構基本資料，確實在溝通媒介使用比重上產生顯著差異，即研究假設四「高風險家庭關懷輔導處遇方案社會工作者會因機構基本屬性不同，而在與各服務網絡人員使用溝通媒介上有差異存在」，在本研究中部份獲得證實。

陸、受訪之社會工作者的部分個人基本資料，對於與各服務網絡人員

溝通困難程度有差異性存在

整體而言，受訪之社會工作者工作年資，確實在溝通困難程度產生顯著差異，即研究假設二「高風險家庭關懷輔導處遇方案社會工作者會因個人基本資料不同，而在與各服務網絡人員的溝通困難程度上有差異存在」，在本研究中部份獲得證實。

第二節 討論

本節依據第一章研究目的、第二章文獻探討及第四章資料分析重要結果等，提出以下三點討論，期待可以掌握高風險家庭關懷輔導處遇方案社會工作者與服務網絡人員溝通之情形，進而以落實高風險家庭關懷輔導處遇方案的服務成效。

壹、工作年資對與使用溝通媒介、與遭遇溝通困難程度具有相關性

本研究結果發現溝通在受訪之社會工作者執行高風險家庭關懷輔導處遇方案的各項工作項目皆有高度使用之比重，即在從事高風險家庭關懷輔導處遇方案的過程中，溝通的技巧對於受訪之社會工作者是相當重要的。但從受訪之社會工作者的個人基本資料分部顯示有三成一以上的受訪者是 25 歲以下、三成三的受訪者從事高風險家庭關懷輔導處遇的工作年資未滿一年，再者與整體從事社會工作年資來看，工作年資未滿 2 年之受訪者近三成，交叉比對後代表目前從事高風險家庭關懷輔導處遇方案之社會工作者普遍年齡低、從事高風險家庭服務工作年資少的情形。

進一步探究受訪之社會工作者與各服務網絡人員溝通情形，發現在與公部門社會工作者溝通項目中在「詢問轉介服務結果」此項工作年資 4 年以上者溝通困難程度大於 2 年以上未滿 4 年者；「要求轉介單位提供回覆」此項目工作年資 4 年以上者溝通困難程度大於 2 年以上未滿 4 年者，在與從事高風險家庭服務年資進行比對分析同在「諮詢轉介服務的指標」此項工作年資 4 年以上者溝通困難程度大於高風險家庭服務年資未滿 2 年者。另在與非班級導師之其他學校人員溝通項目中「詢問學校是否給予個案行政支持」此項工作年資 4 年以上者溝通困難程度大於 2 年以上未滿 4 年者。

研究結果呈現出受訪者在高風險家庭關懷輔導處遇方案中工作年資對於與公部門社會工作者及非班級導師之其他學校人員在溝通項目上有所影響，而該結果之呈現與第二章第三節有關溝通相關研究所發現「受訪者個人資本資料對於溝通是會有影響，進行溝通雙方的差異性亦會影響溝通品質」是相符合的。因為良好又有效的溝通除了經驗累積外，與個人的人格特質及過去的生活經驗、溝通技巧、知識同屬連帶影響關係，亦會影響在各溝通項目上呈現之困難程度。

雖目前社會工作面臨專業人力不足、高流動率專業認同等困境，從本研究結果呈現原預期工作年資資淺的社會工作者在與服務網絡人員進行溝通的困難程度會高於工作年資資深者，而研究結果推翻此預期，這可能顯示價值觀的改變已經影響人與人之間的溝通模式及互動關係，工作年資資淺的相對年齡輕，亦較符合目前時代脈動與溝通方式，而工作年資資深的相對年齡較大，過去工作模式、溝通的方式及與他人互動的關係，容易將不好的溝通經驗印記在腦海，也因此本研究採用受訪者自我主觀經驗填答時，便呈現工作年資資深者在部分溝通項目上溝通的困難程度高於工作年資資淺者。此發現值得後續加以研究探討。

貳、服務人數與各服務網絡人員在部分溝通項目具有相關性

依據研究結果發現，受訪之社會工作者機構內高風險家庭服務人數與各服務網絡人員在部分溝通項目上有相關性。在與基層社會行政人員溝通項目中「查詢個案是否已申請補助」項目上機構內有 3 名高風險家庭服務社會工作者在溝通困難程度上高於機構內有 5 名以上之高風險家庭服務者；在與民部門社會工作者溝通項目中「請教對方單位服務內容」項目上機構內有 3 名高風險家庭服務社會工作者在溝通困難程度上高於機構內有 2 名及 5 名以上之高風險家庭服務者；在與班級導師溝通項目中「詢問個案在班級中的人際互動」項目上機構內有 3 名高風險家庭服務社會工作者在溝通困難程度上高於機構內有 2 名高風險家庭服務者。顯示機構內有 3 名高風險家庭服務人員時，與各服務網絡人員在部分溝通項目上可能產生較高之困難性，彙整其相關性之溝通項目發現以「查詢、請教及詢問」等溝通項目，比對第二章相關文獻機構基本資料確實會影響溝通程度，也顯示當機構內有 3 名高風險家庭服務人員下，對於服務網絡人員在訊息傳遞與溝通中，產生溝通對象可能模糊之情況，此研究發現亦可作為後續再深入探究原因之研究方向。

參、受訪社會工作者與各服務網絡人員溝通困難程度之探討

依據本研究發現，受訪社會工作者在與各服務網絡人員進行溝通時，依據研究結果顯示，受訪之社會工作者在與公部門社會工作者進行溝通項目中之「要求轉介單位提供回覆單」項目上平均數為（0.71）在所有溝通項目上最高；在與民

間部門社會工作者溝通項目中以「協調如何分工」項目上平均數為（0.65）在所有溝通項目中最高；在與班級導師溝通項目中以「說明相關法令及規定」在溝通項目上平均數為（0.64）在所有溝通項目中最高；在與非班級導師之其他學校人員溝通項目中同與班級導師在溝通項目上平均數（0.57）為所有溝通項目中最高；在與直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員溝通項目中以「協調處與策略」項目上平均數（0.53）為所有溝通項目最高；在與基層社會行政人員在溝通項目中以「查詢個案已獲得補助」項目平均數為（0.51）於所有溝通項目中最高，顯示受訪之社會工作者在同屬為社政系統的服務網絡人員在溝通困難程度上相對性較高，反之原預測與學校系統人員在溝通項目遭遇困難程度會較高之假設，有預期上之落差。研究結果顯示不一定同為社政之服務體系在溝通過程中困難程度較低，這與第二章相關的文獻有同樣的結果發現，這與機構組織及單位之間有共同競爭相同資源有一定程度之關係，該研究發現亦能做為後續持續深入探討的主題。

第三節 建議

依據研究結果發現，高風險家庭關懷輔導處遇方案社會工作者的部分個人及機構基本資料對於與各服務網絡人員溝通時，會影響溝通媒介使用頻率比重及溝通困難程度。與此議題有關的主要是社會工作者、所屬機構及政府部門等，就以此三個面向提出相關建議。

壹、對受訪之社會工作者之建議

一、選擇適當的溝通媒介

受訪之社會工作者在面對不同的服務網絡人員時，會依據服務網絡人員的不同屬性、需求及地理區位，使用適當的溝通媒介，其中以電話、見面討論為常使用之溝通媒介，除了電話使用的方便及立即性之外，見面討論更能顯示主動、積極的態度，也能更精準瞭解及說明與各服務網絡人員所傳遞之訊息，能降低在溝通上之困難。電子及書面文件之溝通媒介，亦適合將其與各服務網絡人員溝通互動過程清楚記錄下來，避免溝通意涵不清，接受訊息的一方解讀有所偏誤時，可作為再次檢視溝通狀況之依據。

二、看重人際溝通技巧

由於高風險家庭關懷輔導處遇方案社會工作者必須面對不同類型的高風險家庭，並且須與不同服務網絡人員針對服務家庭需求進行諮詢、溝通、合作，因此從事高風險家庭服務之社會工作者須提升自我對事物的敏銳度、觀察力、客觀性的判斷能力，以減少與各服務網絡人員在進行溝通過程中的干擾，人際溝通的技巧也是最能有效預測另一方對於溝通內容接受度及滿意度。所以，提供高風險家庭關懷輔導處遇社會工作者應多接受人際溝通技巧訓練。

高風險家庭關懷輔導處遇方案自民國 93 年頒布至今已有七年的時間，其中內政部兒童局亦委託學校及民間團體辦理各項專業知能的研習訓練，例如兒童局系統使用、兒童保護服務內容、相關法令研習及邀請國內外專家學者與實務工作者辦理學術或實務研討會，但其這些教育訓練的內容多屬偏重在專業知能提供，鮮少針對社會工作者人際溝通能力提供訓練，而社會工作者只學習如何成為專業

服務的「實行者」或「工具」而缺乏內化和自我察覺。

貳、對機構之建議

一、機構組織應該營造積極正向的人際氣氛，增加人際溝通效能

機構的管理者應鼓勵社會工作者進行處遇服務時，採取較開放、建設性、自主性的態度，有不斷協調的精神，積極參與各項協調的工作，有機會進行溝通協調能力訓練，亦可營造組織內正向的人際互動氣氛，增加人際溝通互動效果。

二、落實專業督導制度

督導有行政、教育、支持與協調功能，從研究結果發現目前執行高風險家庭關懷輔導處遇服務方案以工作年資未滿 2 年者居多的情況下，督導功能發揮，可以協助新進社會工作者在督導者與被督導者之間建立溝通橋樑，並監督、評估與分配適當工作使其被督導明白工作職權減低工作所帶來的負面影響，提升機構內部服務品質；在教育功能方面：當新進社工員遇到能力所不及或遭遇困難的情況時，督導亦可從旁給予機會教育，提供必要的學習內容，協助受督導者以原有的知識結合運用在所面臨的困難的事件中運用。當社會工作者對於自己的表現感到沮喪、不滿意、灰心或因為在提供服務過程中，不管是面對服務對象或是服務網絡人員遭遇壓力和困難時，甚至對工作產生厭倦感，督導者可以適時提供支持關心予以紓解壓力和給予支持、肯定、讚賞、鼓勵，使受督導者提升信心、工作士氣及潛能的發展，讓工作者更有工作動機及能量，再者，督導者亦有調解工作者和工作體系間關係。

但就目前全國委託高風險家庭關懷輔導處遇方案中並未補助督導人力，從研究所得資訊，有八成受訪者表示機構至少有 1 名專職的督導人力，但該督導有許多是兼任主管（因為承接機構組織在未有人力經費補助情況下，不容易針對單一服務方案聘任專職人力）。

由於近期高風險家庭關懷輔導處遇方案從預防性服務轉變為兼顧兒童及少年保護二線工作，使工作更為複雜。為因應此變化，督導更加重要。就受訪之社會工作者的年齡、工作年資及高風險工作年資、機構內高風險家庭服務人數及督導人數進行交叉分析討論，發現落實專業督導制度能對高風險家庭關懷輔導處遇

方案之社會工作者帶來學習與成長，也避免年輕社會工作者快速投入保護性工作，而在遭遇一連串的困難與壓力後，因心力耗竭而導致社會工作人力之流失。

此外，督導也有助於溝通媒介的使用。研究結果顯示機構內有專責的督導人力，確實會影響受訪之社會工作者在與公部門社會工作者、班級導師及非班級導師之其他學校人員進行溝通媒介使用之頻率，特別是在「正式開會」及「公文/轉介資料」等媒介的使用上。這兩項溝通媒介的使用，與機構的制度有很大之相關性，包含機構主管意見、服務方案規劃等，對於實務工作者而言，儘管多數時候是具有相當的自主性的，但同時卻也必須考量機構主管的意見及服務方案規劃。當實務工作者在使用「正式開會」及「公文/轉介資料」等溝通媒介與服務網絡人員進行溝通時，則必須尊重機構主管給與之建議去進行溝通。

三、增加研習與進修

研究結果顯示，社會工作者溝通與協調仍遇到許多困難。在與各服務網絡人員溝通的項目中，表示困難程度較高的多為「溝通及協調」等溝通項目上，在與直轄市及縣市高風險家庭主責社會工作者溝通項目中以「協調處遇策略」項目感到困難程度較高；在與社會行政人員溝通項目中以「查詢個案已獲得補助」項目感到困難程度較高；在與公部門社會工作者溝通項目中以「要求轉介單位提供回覆單」項目感到困難程度較高；在與民間部門社會工作者溝通項目中以「協調如何分工」項目感到困難程度較高；在與班級導師及與非班級導師之其他學校人員溝通項目中皆以「說明相關法令及規定」項目感到困難程度較高。

在高風險家庭關懷輔導處遇方案中社會工作者必須經常與不同服務網絡人員進行互動，也因此容易在溝通及協調上遭遇不同程度上之困難，一方面可能由於社會工作者對高風險家庭關懷輔導處遇方案的服務內容、專業基礎知識不足，另一面亦可能來自於各服務網絡人員不瞭解該服務方案的服務目的與服務內容，再者與社會工作的自信心不足，需要有更強的專業肯定。本研究認為未來有關高風險家庭關懷輔導處遇方案相關的教育訓練，在研習課程中可提供高風險家庭關懷輔導處遇方案社會工作者對自身人際溝通能力自我省思的機會，因為人際溝通技巧可以透過知識的吸收、角色演練進而自我覺察並在日常生活中產生改變，進而提高服務效能。除此之外，可增加訓練社會工作者如何簡單清楚闡述工作內容、所需的訴求及溝通技巧的養成訓練。

參、對政府部門之建議

一、加強高風險家庭關懷輔導處遇計畫相關人員的教育宣導

高風險家庭的風險型態多元，絕非社會工作者能獨立完整提供高風險家庭所需之各項服務，所以需要更多的溝通與聯繫。受訪之社會工作者在與各服務網絡人員合作時普遍有挫折。高風險家庭服務必須透過與其他服務網絡單位，如公部門社會工作者、民間部門社會工作者、學校老師及人員甚至在基層深耕的村里幹事等共同合作，對於高風險家庭的服務工作方能達到事半功倍之效果，但相關單位卻未必了解高風險家庭服務之內涵。目前高風險家庭篩選轉介的主要來源以教育單位為主，本研究發現在與班級導師及非班級導師之其他學校人員在「說明相關法令及規定」的溝通項目上常常感到困難，也因此對於相關人員的教育宣導，除了能夠加強其合作關係外，亦能夠使其了解高風險家庭的服務定位及各服務網絡人員清楚自己所需擔負職責為何。

二、跨專業服務網絡資源整合與維繫

未來中央行政組織整併為衛生及社會福利部。各地方政府，亦需整合跨局處發揮跨部門、跨機構協調的功能，協助整合各服務系統資源，擴大資源服務效益；增進各服務網絡體系之間的合作共識，增進溝通效能。

第四節 研究限制

本節將針對本研究所面臨之各種困境與限制提出說明，以提醒讀者在閱讀或未來運用本研究結果時應注意之處。

壹、文獻資料的限制

目前針對高風險家庭關懷輔導處遇服務方案之相關研究包括高風險家庭關懷輔導處遇計畫初探、服務處遇探討、高風險家庭風險評判及單一服務族群家庭風險探討等。對於與各服務網絡溝通之相關文獻不多見，僅能以高風險家庭關懷輔導處遇計畫擬定之服務理念、服務流程及相關規定辦法與及有限的學術研究等，形成研究架構，有文獻蒐集不詳盡之限制。

貳、研究結果推論的限制

本研究針對直轄市及各縣市政府有承辦高風險家庭關懷輔導處遇計畫之組織單位進行普查，而在受訪對象中，起初詢問兒童局有補助縣市、單位及人力僅有 19 縣市 66 單位合計 157 人，考量施測母群體的因素，本研究在研究對象改採各單位確實有執行高風險家庭關懷輔導處遇方案之社工作者即可成為研究對象，因此本研究在各單位平均執行高風險家庭關懷輔導處遇方案之人力配置，與各機構單位申請補助兒童局人力配置有所落差；此外，在各機構是否有其專職的督導人力項目上，其兒童局並未針對該方案補助專業督導人力，由受訪者自行填寫是否具備，然研究者自己所屬單位高風險家庭服務之兩名社會工作者，針對此提項目填答有所差異，理當本單位並未有專職高風險家庭服務之督導人力，也因此本研究在從事高風險家庭關懷輔導處遇方案之人力配置與兒童局補助人力是有落差的，無法作為中央就高風險家庭關懷輔導處遇方案投入之人力進行計算，另各機構單位是否皆針對高風險家庭關懷輔導處遇計畫編制專職督導人力，亦須再進一步調查研究的。

參、研究方法的限制

本研究以郵寄問卷方式進行資料蒐集，輔以電話催覆並提供超商禮卷，以提高問卷回收率及增加有效份數，但因時間限制且各機構組織工作繁忙，且其中一全國性機構要求研究者須先檢送計畫審查，審查通過後與研究者簽立合作契約，以至於在問卷回收時間更顯艱巨，未能完全回收問卷進行分析，以致無法完整反應高風險家庭關懷輔導處遇方案社會工作者與各服務網絡溝通之現況。

肆、測量工具的限制

本研究問卷包含受訪之社會工作者在各項溝通媒介使用頻率比重及與各服務網絡人員在各項溝通項目困難程度等問項，測量其主觀感受，未能完全客觀評估受訪之社會工作者之實際溝通現況，有可能參雜許多個人因素在其中，即高估或低估之可能性。

參考文獻

中文文獻

- Daivid W. Johnson & Frank P. Johnson (2006). *團體動力：理論與技巧* (王凱譯)。台北市：學富文化。
- Gary Dessler (2005). *管理學* (胡瑋珊譯)。台北市：台灣培生教育。
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (2005). *組織行為* (二版)(張善智、謝馥蔓合譯)。台北市：富學文化。
- Richard L. Daft & Dorothy Marcic (2007). *管理學* (沈筱玲、李美玲編譯)。台北市：湯姆生。
- Stephen P. Robbins (2006). *組織行為* (丁珮元譯)。台北市：台灣培生教育。
- J.R. Ballew & G.Mink (1996)。 *個案管理* (王玠、李開敏、陳雪真合譯)。台北：心理。
- 王仁宏 (2004)。 *學校社會工作人員在我國國民教育體系中的困境與適應之研究—以台北縣為例*。私立銘傳大學公共管理與社區發展研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 王仕茹、李文端、黃恆獎 (2007)。 *管理學概論*。台北市：華泰文化。
- 王孟愉 (2007)。 *高風險家庭因應壓力之適應歷程-以優勢觀點為取向*。國立暨南大學社會政策與社會工作研究所碩士論文，未出版，南投縣。
- 王政彥 (2005)。 *溝通恐懼：走過恐懼，溝通來者不拒* (第三版)。台北市：遠流。
- 王秋慶 (2003)。 *員工溝通滿足與組織氣候對其工作壓力、組織承諾與離職傾向的影響之研究-以嘉義縣市地政事務所為例*。南華大學管理研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 王議賢 (2004)。 *人際交往對關係、信任與關係衝突及合作滿意度之影響*。國立高雄醫學大學行為科學研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 內政部兒童局 (2005)。高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫。
[http://www.cbi.gov.tw/CBI_2/internet/main/index.aspx/福利服務組/推動高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫\(含附件\)](http://www.cbi.gov.tw/CBI_2/internet/main/index.aspx/福利服務組/推動高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫(含附件))
- 朱珊妮 (2002)。 *一個幼稚園班級中親師溝通的探討*。新竹師範學院幼兒教育研究所碩士論文，未出版，新竹市。

- 江響芳 (2005)。非營利組織與企業進行募款方案合作聯繫溝通之探究。私立東海大學社會工作系碩士論文，未出版，台中市。
- 李柏蓉 (2005)。高雄縣市國民小學行政人員溝通行為與教師工作投入及組織承諾關係之研究。高雄師範大學教育學系碩士論文，未出版，高雄市。
- 何金英 (2007)。影響依務社會工作人員組織承諾之因素。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 宋麗玉 (1998)。個案管理之內涵與社會工作模式－兼論個案管理模式在台灣社會工作領域之應用。《社會政策與社會工作學刊》2 (1)，127-156。
- 宋麗玉 (2002)。社會支持網絡、壓力因應與社會網絡處遇。載於宋麗玉、曾華源施教裕、鄭麗珍 (主編)，《社會工作理論－處遇模式與案例分析》(281-334 頁)。台北市：洪葉文化。
- 宋麗玉、施教裕 (2005)。高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫評估。台中：兒童局。
- 宋麗玉、施教裕 (2006a)。高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫執行狀況初探。《社區發展季刊》，114，104-117。
- 宋麗玉、施教裕 (2006b)。「高風險家庭服務策略與處遇模式之研究」成果報告。臺中：兒童局。
- 宋麗玉、施教裕 (2007)。「96 年高風險家庭關懷輔導方案機構督導與服務成效之評估計畫」期末報告。臺中：兒童局。
- 吳敏欣 (2005)。通報專線模式探討-以台灣世界展望會辦理一一三婦幼專線為例。《社區發展》，112，22-39。
- 吳采晴 (2011)。猜猜我有多愛妳—高風險家庭單親母女情感表達之探討。天主教輔仁大學兒童與家庭學系碩士論文，未出版，台北市。
- 吳雨潔 (2009)。溝通媒介與溝通效能關係之研究—以學校行政人員與教育行政機關之溝通為例。私立大葉大學管理學院碩士班碩士論文，未出版，彰化縣。
- 吳明隆 (2011)。SPSS 統計應用學習實務。新北市：易習圖書。
- 林淑玉 (2009)。高風險家庭方案服務品質評估—以雲林縣為例。南華大學非營利事業管理所碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 林嘉榮 (2008)。聯盟型態與溝通模式關係之研究。清雲科技大學國際企業管理研究所碩士論文，未出版，桃園縣。
- 林冠馨 (2007)。優勢觀點運用於高風險家庭青少年情緒及行為問題之處遇研究。

- 國立暨南國際大學社會政策與社會工作所碩士論文，未出版，南投縣。
- 兒童福利聯盟文教基金會（2004）。*危險家庭評估指標制訂研究*。內政部兒童局委託之專題研究成果報告，未出版。
- 林為哲（1999）。*從溝通媒介看組織溝通與工作滿足*。國立雲林科技大學資訊管理研究所碩士論文，未出版，雲林縣。
- 林萬億（2002）。台灣的家庭變遷與社會政策。*台大社工學刊*，6，35-88
- 邱哲民（2009）。*組織氣候、溝通媒介對溝通滿足及組織承諾之影響—以某公司生產型專案計畫為例*。私立東海大學企業管理學系碩士論文，未出版，台中市。
- 施宜君（2008）。*社會工作者人員對兒童虐待責任通報制執行態度之探究*。天主教輔仁大學社會工作所碩士論文，未出版，新北市。
- 翁慧圓（2011）。*社會福利機構專業資源網絡建構之研究*。私立東海大學社會工作學系博士論文，未出版，台中市
- 翁毓秀（1999）。家庭福利社區化初探。*社區發展*，87，135-151。
- 秦夢群（2008）。*教育行政-理論部分*。台北市：五南。
- 陳彰儀（1995）。*組織心理學*。台北市：心理。
- 陳麗文（2001）。*高風險家庭父母效能訓練團體研究*。國立嘉義大學家庭教育研究所碩士論文，未出版，嘉義市。
- 許如悅、鄭麗珍（2003）。兒保社工員對兒虐案件之風險研判與處遇策略。*社會政策與社會工作學刊*，7（1），163-213。
- 張慶勳（1996）。*學校組織行為*。台北市：五南。
- 張菁芬（2006）。解析高風險家庭服務策略。*社區發展*，114，77-85。
- 張素梅（2009）。*兒少保護家庭及高風險家庭接受處遇服務之經驗探討-以台中縣為例*。私立東海大學社會工作研究所碩士論文，未出版，台中市。
- 張書禎（2010）。*社會工作者組織承諾與工作投入關聯性研究—以非營利組織在職訓練為中介變數*。國立高雄師範大學人力與知識管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 張紉（1998）。以家庭為基礎的青少年服務芻議。*社會福利*，136，41-50。
- 許南雄（2007）。*組織理論與管理*。台北市：滄海。
- 黃昆輝（1988）。*教育行政原理*。台北市：三民。
- 黃昆輝（1993）。*教育行政學*。台北市：東華。

- 黃碧霞 (2008)。 *台灣兒童保護制度及兒童保護新觀念－兒童保護的模式與服務*。台中：家扶基金會。
- 黃雅君 (2008)。 *社會福利服務方案對於高風險少年充權歷程之研究*。私立靜宜大學青少年兒童福利學系碩士論文，未出版，台中市。
- 馮燕 (2010，9月)。不安家庭與惶恐孩子的減量工程－高風險家庭服務方案的回顧與展望。「開創與前瞻－實務觀點的高風險家庭服務」研討會。台北：兒童福利聯盟文教基金會。
- 馮燕 (2003)。 *台灣兒童保護工作新發展－從新修訂之「兒童及少年福利法」談起*。「預防性兒童保護服務新趨勢」國際研討會論文集 (P9-40)。台北市：財團法人兒童福利聯盟基金會。
- 彭淑華 (2006a)。 *發展兒童及少年保護個案家庭處遇服務模式之研究*。台中：兒童局。
- 彭淑華 (2006b)。我國兒童保護政策與法規。「兒童虐待與保護」研討會。台中市私立靜宜大學。
- 郭登聰 (2006)。從高風險家庭關懷輔導處遇計畫探討我國家庭政策的問題與對策。 *社區發展*，114，86-102。
- 葉孟珠 (2001)。 *個案管理在非營組織之應用：發展、限制與困境*。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。未出版，嘉義縣。
- 游婷熙 (2002)。 *非營利性組織溝通品質之研究：以兩個社會團體為例*。私立大葉大學工業關係研究所碩士論文，未出版，彰化縣。
- 楊秉臻 (2010)。 *高風險家庭關懷輔導處遇方案社會工作者工作困境、資源運用與工作成就感之研究*。靜宜大學社會工作與兒童少年福利學系碩士論文，未出版，台中市。
- 廖庭芳 (2006)。 *高雄市國民中學專任行政人員人際溝通與溝通滿意度關係之研究*。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 蔡佑禎 (2009)。 *優勢觀點運用在家庭功能促進－以彰化縣生命線高風險家庭關懷輔導方案為例*。國立暨南國際大學社會政策與社會工作研究所碩士論文，未出版，南投縣。
- 簡春安、鄒平儀 (2004)。 *社會工作研究法*。台北市：巨流。
- 簡淑如 (2010)。 *身心障礙就業服務員與任務環境人員溝通情形之研究*。私立東海大學社會工作學系碩士論文，未出版，台中市。

- 謝文全 (2004)。 *教育行政學*。台北市：高等教育。
- 謝文全 (2007)。 *教育行政學－理論與案例*。台北：五南。
- 謝文全 (2008)。 *教育行政學*。台北：高等教育。
- 謝幸蓓 (2008)。 *高風險家庭處遇模式初探*。國立暨南國際大學社會政策與社會工作研究所碩士論文，未出版，南投縣。
- 謝依茹 (2008)。 *影響高風險家庭社工員風險研判因素之研究*。東吳大學社會工作學所碩士論文，未出版，台北市。
- 鄭至傑 (1999)。 *溝通媒介選擇與組織溝通效果：溝通情境與關係的影響*。國立台灣大學心理學研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 鄭月香 (2002)。 *國中教職員溝通媒介的使用與溝通滿足關係之研究*。國立高雄師範大學教育學系碩士論文，未出版，高雄市。
- 戴國良 (2007)。 *管理學*。台北市：鼎茂圖書。

英文文獻

- Devall, E. L. (2004). Positive parenting for high-risk families. *Journal of Family and Consumer Sciences*, 96(4), 22-28.
- Dumka, L. E. Roosa, M. L., Michaels, M. L. & Suh, K. W. (1995). Using researches and theory to develop prevention programs for high risk families. *Family Relations*, 44 (1), 78-86.
- Freeman, L. C. (2006). *The Development of Social Network Analysis*. Vancouver: Empirical Press.
- Fann, G. L. & Smeltzer, L. R. (1989). Communication attributes used by small businessowner/managers for operational 1 decision making. *Journal of Business Communication*, 26(3), 305-321.
- Lasswell, H.D. (1948). *The structure and Function of Communication in Society*. New York: Harper and Bros.
- Lewis, P. V. (1975). *Organizational communication: The essence of effective management*. Columbus, Ohio: Grid
- Thleman, A.A. & Dall, P.W. (1992). Family preservation services: Problem of measurement and assessment of risk. *Family Relations*, 41(2), 186.
- Kirsten stalker (2003). Managing risk and uncertainty in social work-a literaturereview. *Journal of Social Work*, 3(2), 211-233.
- Kaplan, L. & Girard, J. L. (1994). *Strengthening high-risk families: A handbook for practitioners*. NY: Lexington Books.
- Mintzberg, H. (1973). *The Nature of Managerial Work*. New York: McGraw-Hill.
- Schmiz, J. & Fulk, J. (1991). "Organizational Colleagues Media Richness, and Electronic Mail: A test of the Social Influence Medel of Technology Use," *Communication Research*, 25 (4).

附錄

附錄一 專家效度名單

專家效度名單

姓名	職稱	服務單位
郭憶雯	組長	兒童福利聯盟苗栗工作站
葉玉仁	組長	財團法人伊甸社會福利基金會高雄市分事務所
林欣怡	社工督導	財團法人伊甸社會福利基金會桃園縣分事務所

附錄二：研究問卷（原始問卷）

高風險家庭關懷輔導處遇服務方案之社會工作者溝通現況問卷

敬愛的實務工作者先進，平安：

謝謝您在百忙之中願意撥冗時間填寫這份問卷。我是東海大學社會工作學系碩士班的研究生張智于，目前正在進行一項有關社會工作者與社政及教育體系人員溝通狀況。問卷目的為瞭解您在從事高風險家庭關懷輔導處遇服務過程中，如何與社政及教育體系人員進行溝通。希望透過您寶貴意見作為日後協助高風險家庭關懷輔導處遇服務之參考。

本研究採匿名方式，問卷編號僅作為追蹤問卷回收之用，您所提供的資料將完全保密，決不挪為他用，請放心填答。您的意見十分寶貴，為感謝您的支持，提供超商禮卷一張作為答謝，煩請於

10月20日前寄回，不勝感激。

敬祝 平安 喜樂！

東海大學 社會工作學系碩士班
指導教授 彭懷真
研究生 張智于 敬上

※說明：請在填寫本問卷前閱讀溝通對象的定義。

溝通對象	定義說明及包含人員
直轄市及縣市高風險家庭主責人員	指政府部門內承辦高風險家庭業務承辦人員
基層社會行政人員	指鄉鎮市區公所、戶政事務所等內，承辦各項福利補助、申請戶籍資料等社會行政人員。
公部門社會工作者	家庭暴力暨性侵害防治中心社工員、兒少保護社工員..
民間部門社會工作者	指因應服務所需之民間單位內之社會工作者，如伊甸、家扶、兒盟、展望會、勵馨....民間福利單位內的社會工作者
班級導師	指兒童及少年就讀學校之班級導師
非班級導師之其他學校人員	指兒童及少年就讀學校內之其他人員，如輔導室老師、訓導處老師、資源班老師...

第一部分：請回答在「高風險家庭關懷輔導處遇服務方案」中溝通媒介與頻率

說明：請 您依照從事與各溝通對象在使用媒介及頻率情況填入代表性數字。

0 表示從未使用；**1** 表示很少用（指一個月使用不到一次）；**2** 表示經常使用（指一個月使用一次以上）。

示範填答如下：

溝通媒介/溝通對象	直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員	基層社會行政人員	公部門社會工作者	民間部門社會工作者	班級導師	非班級導師之其他學校人員
A.電子郵件/ MSN/即時通等	1	0	1	1	0	0
B.電話	2	1	1	2	2	1

溝通媒介/溝通對象	直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員	基層社會行政人員	公部門社會工作者	民間部門社會工作者	班級導師	非班級導師之其他學校人員
A.電子郵件/ MSN/即時通等						
B.電話						
C.傳真文件						
D.公文/轉介資料						
E.見面討論						
F.正式開會						

煩請檢查各溝通對象是否有完全填寫。

第二部分：請回答在「高風險家庭關懷輔導處遇服務方案」中溝通頻率及所遇到困難

說明：每題包含頻率及困難，請注意兩部分都要圈選

1、工作內容溝通頻率圈選：0表示從未就此項目溝通；1表示很少聯絡（指一個月使用不到一次）；2表示經常聯絡（指一個月使用一次以上）。

【該題若填寫 0 者無需繼續填寫右方溝通困難的程度】

2、溝通困難的程度圈選：0表示有溝通但從未覺得困難；1表示偶爾覺得困難；2表示常常覺得困難。

工作內容	1.工作內容溝通頻率			2.溝通困難的程度		
	從未就此項目溝通	很少聯絡	經常聯絡	有溝通但從未覺得困難	偶爾覺得困難	常常覺得困難
■與政府高風險家庭服務主責人員						
1.確認委託個案數	0	1	2	0	1	2
2.確認通報個案資料	0	1	2	0	1	2
3.個案服務諮詢	0	1	2	0	1	2
4.協調處遇策略	0	1	2	0	1	2
5.回覆訪視結果	0	1	2	0	1	2
6.協調會議時間	0	1	2	0	1	2
7.討論行政程序	0	1	2	0	1	2
■與基層社會行政人員						
8.詢問補助訊息	0	1	2	0	1	2
9.索取補助表單	0	1	2	0	1	2
10.查詢個案是否已申請補助	0	1	2	0	1	2
11.查詢個案已獲得補助	0	1	2	0	1	2
■與公部門社會工作者						
12.詢問個案福利補助申請結果	0	1	2	0	1	2
13.諮詢轉介服務的指標	0	1	2	0	1	2
14.詢問轉介服務的結果	0	1	2	0	1	2
15.諮詢轉介單位的服務過程	0	1	2	0	1	2
16.要求轉介單位提供回覆單	0	1	2	0	1	2

說明：每題包含頻率及困難，請注意兩部分都要圈選

1、工作內容溝通頻率：0 表示從未就此項目溝通；1 表示很少聯絡（指一個月使用不到一次）；2 表示經常聯絡（指一個月使用一次以上）。【該題若填寫 0 者無需繼續填寫右方溝通困難的程度】

2、溝通困難的程度：0 表示有溝通但從未覺得困難；1 表示偶爾覺得困難；2 表示常常覺得困難。

工作內容	1.工作內容溝通頻率			2.溝通困難的程度		
	從未就此項目溝通	很少聯絡	經常聯絡	有溝通但從未覺得困難	偶爾覺得困難	常常覺得困難
■與民間部門社會工作者						
17.請教對方單位的服務內容	0	1	2	0	1	2
18.追蹤轉介受理情形	0	1	2	0	1	2
19.說明自己單位的服務內容	0	1	2	0	1	2
20.說明工作者自己的角色	0	1	2	0	1	2
21.討論服務個案的情況	0	1	2	0	1	2
22.協調如何分工	0	1	2	0	1	2
■與班級導師						
23.約定聯繫時間	0	1	2	0	1	2
24.說明自己單位的服務內容	0	1	2	0	1	2
25.說明工作者自己的角色	0	1	2	0	1	2
26.說明相關法令及規定	0	1	2	0	1	2
27.詢問個案的上學狀況	0	1	2	0	1	2
28.詢問個案在班級中的人際互動	0	1	2	0	1	2
29.詢問個案的學業表現	0	1	2	0	1	2
30.詢問個案的家庭狀況	0	1	2	0	1	2
31.詢問家長對個案是否關心	0	1	2	0	1	2
■非班級老師之其他學校人員						
32.說明自己單位的服務內容	0	1	2	0	1	2
33.說明工作者自己的角色	0	1	2	0	1	2
34.說明相關法令及規定	0	1	2	0	1	2
35.詢問個案在學校表現	0	1	2	0	1	2
36.詢問個案的家庭狀況	0	1	2	0	1	2
37.詢問學校是否給予個案行政支持	0	1	2	0	1	2

第三部分：機構基本資料

說明：以下為您所屬機構的基本資料，請您在看完每一題後，在答案前的
裡打勾，或在空白欄位填上資料

- 1.請問所服務機構所地理區位：_____縣（市）
- 2.請問您所服務機構性質是：
財團法人機構組織 財團法人基金會組織 社團法人協會組織
其他_____
- 3.請問您所服務機構有_____位專責提供高風險家庭關懷輔導服務的社會工作者。
- 4.請問您所服務機構是否有專責的督導人力 否 是 有_____位

第四部分：個人基本資料

說明：以下為個人基本資料，請您在看完每一題後，在答案前的裡打勾，
或在空白欄位填上資料

- 1.請問您的性別是：男 女
- 2.請問您的年齡是：21-25 歲 26-30 歲 31-35 歲 36-40 歲
41 歲以上
- 3.請問您工作年資是_____年 _____ 月
- 4.請問您從事高風險家庭關懷輔導服務年資是 _____年 _____ 月
- 5.請問您的最高教育程度是
專科 大學 研究所 其他_____（請說明）
- 6.請問您的專業背景：
社會工作相關學系（社工、醫學社會工作、老人社會工作...）
社會工作學分班
非社會工作學系_____（請列出學系名稱）
- 7.請問您是否有取得社工證照：是 否
- 8.請問 您在最近一年內是否有針對「高風險家庭關懷輔導處遇服務方案」接受
相關教育訓練
是 否

附錄三： 研究問卷（正式問卷）

高風險家庭關懷輔導處遇服務方案之社會工作者溝通現況問卷

敬愛的實務工作者先進，平安：

謝謝您在百忙之中願意撥冗時間填寫這份問卷。我是東海大學社會工作學系碩士班的研究生張智于，目前正在進行一項有關社會工作者與社政及教育體系人員溝通狀況。問卷目的為瞭解您在從事高風險家庭關懷輔導處遇服務過程中，如何與社政及教育體系人員進行溝通。希望透過您寶貴意見作為日後協助高風險家庭關懷輔導處遇服務之參考。

本研究採匿名方式，問卷編號僅作為追蹤問卷回收之用，您所提供的資料將完全保密，決不挪為他用，請放心填答。您的意見十分寶貴，為感謝您的支持，提供超商禮卷一張作為答謝，煩請於

10月20日前寄回，不勝感激。

敬祝 平安 喜樂！

東海大學 社會工作學系碩士班
指導教授 彭懷真
研究生 張智于 敬上

※說明：請在填寫本問卷前閱讀溝通對象的定義。

溝通對象	定義說明及包含人員
直轄市及縣市高風險家庭主責人員	指政府部門內承辦高風險家庭業務承辦人員
基層社會行政人員	指鄉鎮市區公所、戶政事務所等內，承辦各項福利補助、申請戶籍資料等社會行政人員。
公部門社會工作者	家庭暴力暨性侵害防治中心社工員、兒少保護社工員..
民間部門社會工作者	指因應服務所需之民間單位內之社會工作者，如伊甸、家扶、兒盟、展望會、勵馨....民間福利單位內的社會工作者
班級導師	指兒童及少年就讀學校之班級導師
非班級導師之其他學校人員	指兒童及少年就讀學校內之其他人員，如輔導室老師、訓導處老師、資源班老師...

第一部分：請回答在「高風險家庭關懷輔導處遇服務方案」中溝通媒

介與頻率

說明：請 您依照從事與各溝通對象在使用媒介及頻率情況填入代表性數字。

0 表示從未使用；**1** 表示很少用（指一個月使用不到一次）；**2** 表示經常使用（指一個月使用一次以上）。

示範填答如下：

溝通媒介/溝通對象	直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員	基層社會行政人員	公部門社會工作者	民間部門社會工作者	班級導師	非班級導師之其他學校人員
A.電子郵件/ MSN/即時通等	1	0	1	1	0	0
B.電話	2	1	1	2	2	1

溝通媒介/溝通對象	直轄市及縣市高風險家庭服務主責人員	基層社會行政人員	公部門社會工作者	民間部門社會工作者	班級導師	非班級導師之其他學校人員
A.電子郵件/ MSN/即時通等						
B.電話						
C.傳真文件						
D.公文/轉介資料						
E.見面討論						
F.正式開會						

煩請檢查各溝通對象是否有完全填寫。

第二部分：請回答在「高風險家庭關懷輔導處遇服務方案」中溝通頻率及所遇到困難

說明：每題包含頻率及困難，請注意兩部分都要圈選

1、工作內容溝通頻率圈選：0表示從未就此項目溝通；1表示很少聯絡（指一個月使用不到一次）；2表示經常聯絡（指一個月使用一次以上）。

【該題若填寫 0 者無需繼續填寫右方溝通困難的程度】

2、溝通困難的程度圈選：0表示有溝通但從未覺得困難；1表示偶爾覺得困難；2表示常常覺得困難。

工作內容	1.工作內容溝通頻率			2.溝通困難的程度		
	從未就此項目溝通	很少聯絡	經常聯絡	有溝通但從未覺得困難	偶爾覺得困難	常常覺得困難
■與政府高風險家庭服務主責人員						
1.確認委託個案數	0	1	2	0	1	2
2.確認通報個案資料	0	1	2	0	1	2
3.個案服務諮詢	0	1	2	0	1	2
4.協調處遇策略	0	1	2	0	1	2
5.回覆訪視結果	0	1	2	0	1	2
6.協調會議時間	0	1	2	0	1	2
7.討論行政程序	0	1	2	0	1	2
■與基層社會行政人員						
8.詢問補助訊息	0	1	2	0	1	2
9.索取補助表單	0	1	2	0	1	2
10.查詢個案是否已申請補助	0	1	2	0	1	2
11.查詢個案已獲得補助	0	1	2	0	1	2
■與公部門社會工作者						
12.詢問個案福利補助申請結果	0	1	2	0	1	2
13.諮詢轉介服務的指標	0	1	2	0	1	2
14.詢問轉介服務的結果	0	1	2	0	1	2
15.諮詢轉介單位的服務過程	0	1	2	0	1	2
16.要求轉介單位提供回覆單	0	1	2	0	1	2

說明：每題包含頻率及困難，請注意兩部分都要圈選

1、工作內容溝通頻率：0 表示從未就此項目溝通；1 表示很少聯絡（指一個月使用不到一次）；2 表示經常聯絡（指一個月使用一次以上）。

【該題若填寫 0 者無需繼續填寫右方溝通困難的程度】

2、溝通困難的程度：0 表示有溝通但從未覺得困難；1 表示偶爾覺得困難；2 表示常常覺得困難。

工作內容	1.工作內容溝通頻率			2.溝通困難的程度		
	從未就此項目溝通	很少聯絡	經常聯絡	有溝通但從未覺得困難	偶爾覺得困難	常常覺得困難
■與民間部門社會工作者						
17.請教對方單位的服務內容	0	1	2	0	1	2
18.追蹤轉介受理情形	0	1	2	0	1	2
19.說明自己單位的服務內容	0	1	2	0	1	2
20.說明工作者自己的角色	0	1	2	0	1	2
21.討論服務個案的情況	0	1	2	0	1	2
22.協調如何分工	0	1	2	0	1	2
■與班級導師						
23.約定聯繫時間	0	1	2	0	1	2
24.說明自己單位的服務內容	0	1	2	0	1	2
25.說明工作者自己的角色	0	1	2	0	1	2
26.說明相關法令及規定	0	1	2	0	1	2
27.詢問個案的上學狀況	0	1	2	0	1	2
28.詢問個案在班級中的人際互動	0	1	2	0	1	2
29.詢問個案的學業表現	0	1	2	0	1	2
30.詢問個案的家庭狀況	0	1	2	0	1	2
31.詢問家長對個案是否關心	0	1	2	0	1	2
■非班級老師之其他學校人員						
32.說明自己單位的服務內容	0	1	2	0	1	2
33.說明工作者自己的角色	0	1	2	0	1	2
34.說明相關法令及規定	0	1	2	0	1	2
35.詢問個案在學校表現	0	1	2	0	1	2
36.詢問個案的家庭狀況	0	1	2	0	1	2
37.詢問學校是否給予個案行政支持	0	1	2	0	1	2

第三部分：機構基本資料

說明：以下為您所屬機構的基本資料，請您在看完每一題後，在答案前的
裡打勾，或在空白欄位填上資料

- 1.請問所服務機構所地理區位：_____縣（市）
- 2.請問您所服務機構性質是：
財團法人機構組織 財團法人基金會組織 社團法人協會組織
其他_____
- 3.請問您所服務機構有_____位專責提供高風險家庭關懷輔導服務的社會工作者。
- 4.請問您所服務機構是否有專責的督導人力 否 是 有_____位

第四部分：個人基本資料

說明：以下為個人基本資料，請您在看完每一題後，在答案前的裡打勾，
或在空白欄位填上資料

- 1.請問您的性別是：男 女
- 2.請問您的年齡是：21-25 歲 26-30 歲 31-35 歲 36-40 歲
41 歲以上
- 3.請問您工作年資是_____年 _____ 月
- 4.請問您從事高風險家庭關懷輔導服務年資是 _____年 _____ 月
- 5.請問您的最高教育程度是
專科 大學 研究所 其他_____（請說明）
- 6.請問您的專業背景：
社會工作相關學系（社工、醫學社會工作、老人社會工作...）
社會工作學分班
非社會工作學系_____（請列出學系名稱）

7.請問您是否有取得社工證照： 是 否

8.請問 您在最近一年內是否有針對「高風險家庭關懷輔導處遇服務方案」接受
相關教育訓練

是 否

~本問卷填寫到此結束，煩請再重新檢查一遍，是否有所遺漏非常感謝您的填答~