

多元觀點的專業助人訪談技巧

謝臥龍 副教授
國立高雄師範大學 性別教育研究所
世界課程與教學學會(WCCI)
主席 & 聯合國代表

時間：2010.11.21

地點：高雄縣六龜鄉寶來村



台灣位於**季風與地震帶**，是災難頻繁的地帶（county at risk）。



台灣位於環太平洋地震帶，菲律賓與歐亞大陸板塊的壓撞，造成地震頻傳。



1906年梅山大地震



1935年新竹台中大地震



1999年集集大地震



台灣也身處在季風帶，熱帶低氣壓氣團也會為這
海洋島嶼帶來了重大水災。



1959年八七水災



莫拉克風災殘破的那瑪夏鄉



土石橫流的楠梓仙溪

災難不只是一種自然或人為因素的災變，摧毀了自然生態的秩序，也重塑著個體與社會文化的結構脈絡，在重建與復原的歷程中，災難所造成社會關係的斷裂與重建，成為台灣住民不可磨滅的集體記憶，在在對社會文化產生劇烈衝擊與影響。

台灣是天然災變頻繁的海洋國家，地震、風災、水災、土石流帶來突發與無以預測的天災，造成個人、家庭與社會安全的威脅、死亡失親、流離失所、財產損失、建築物毀壞等，而災難所造成的生離死別、個人與集體的經驗，形成人口遷移，社會關係的斷裂，文化劇烈的衝擊，以及經濟活動與產業轉型，由此可知，天然災難帶給社會與民眾相當大的影響。

莫那克颱風橫掃並重創南台灣，破紀錄的降雨量，引發了土石流，撕裂山林的肌理，造成生離死別的慘劇，呈顯社會文化脈絡的斷裂，重建與轉化族群的關係，而在這令全國人民永不能忘懷的八八水災集體災難記憶中。

災難與災後重建

➤ 心理重建

➤ 生活重建

➤ 社會重建

災變中專業助人者的角色職責

根據社會工作字典對社工實務、角色與功能的定義，社會工作者災變服務過程中的角色，可以依據災變發生前後或災變管理過程不同階段而有不同的角色與職責。

然而八八水災發生迄今，許多專業助人者(醫護人員、心理師、社工師等)投入在緊急救援與二線災難支援的工作，同時也展開未來中期安置與長期重建的準備工作當中，其工作與內容之艱辛與複雜、繁瑣，可謂不易。

台灣由於缺乏相關專業的訓練與課程支持，在加上經驗有限與本土文獻稀少，往往造成這些專業助人者在面對災難發生時與第一時間的投入與緊急機制的啟動，缺少準確與真實的判斷，因此如何有效的去建制一套屬於台灣本土型態與整合性的社會工作模式、資源平台模式，卻是刻不容緩的事。

因此本研究者成員試圖以服務與研究相互結合的方式，來建構未來災難專業助人者資源整合以及工作模式，以為往後災難發生時的參考。

災難專業助人者的知能

跨單位的溝通協調的能力

「...跟不一樣的人工作，就要有不一樣的工作態度...很多人就是可能沒有經過磨合期，就要跟她一起工作...每個人都有不一樣的個性、特質，就是我要去適應他們，然後找到我們可以合作的方式，因此溝通協調的能力在救災階段相當重要...」

災難專業助人者的知能

文化敏感度

- 「...這次的八八水災很多是原住民的區域，那我覺得文化敏感度是一個相當重要的議題.....今天我們要面對的是一群我們不了解的人，這些原住民朋友，我們不了解她們的生活、他們面對解決問題方式、他們的思考邏輯.....有沒有那個文化敏感度我覺得非常的重要...」
- 「...民族性有差別，他們整個生活的態度，他們對生命的價值跟我們的想像上是不一樣的...」

災難專業助人者的知能

與災民溝通的能力

「...災民一直希望我們的政策是明確的，然後給他們承諾，包括安置永久屋、補助、申請的程序和相關的細節，都希望是明確的...可是我無法明確回答，那時候他們就會有很多的抱怨，所以當下溝通協調的能力就變得很重要...」

災難專業助人者的知能

與在地組織連結的行動力

- 「...在救災的階段，結合在地的組織，得到他們的協助，不只資源豐富，更能確實地掌握人脈網絡...」
- 「...重建的工作中，與在地資源與組織連結，例如：社區發展協會、學校、教會，才可以讓重建工作的行動力徹底的發揮...」

災難專業助人者的知能

自我情緒調適與管理的能力

- 「...災難中社工的工作相當沉重，自我情緒管理是投入救災必備的條件；兵慌馬亂的救災工作，如果沒有足夠的心理素質強度，很容易就陣亡在現場...」
- 「...投入救災是非常高壓力的工作...怎麼去紓解這些壓力，怎麼樣去看待這些壓力...」

災難專業助人者的知能

判斷力

「...救災現場常會出現理性與非理性的要求，投入救災的專業助人者要有判斷力，才能符合當時的需要...災難社工現場為第一線，你需要馬上果斷地處理事情...要能隨機應變，跳開原來體系的思考方式...」

災難專業助人者的知能

隨機應變的能力

「...這些工作隨時在變，我今天可能忽然接到一通電話，一個小時的評估之後，我就要多開一個收容中心；新開的收容中心我馬上就要派一組人進去接收，而這個收容中心事情相當繁多，如果沒有隨機應變的能力可能會搞死人...」

災難專業助人者的知能

抗壓性

「...抗壓性當然很重要，沒有抗壓性就投入第一線的工作，不但讓自己痛不欲生，也讓救災工作停滯不前；所以我在選擇社工投入救災的第一線工作，抗壓性絕對是我考量的必要因素，我才不要我派出去的社工常常哭著回來抱怨...」

專業助人者訪談技巧 ~多元文化觀點

助人訪談技巧三要素

- ▶ 專業助人的訪談技巧除了愛心耐心之外、還須具備三要素崇高的人文精神。吳武典(1990)
- ▶ 多元文化視野與倫理態度

正確的應用倫理準則
思考問題解決為目標

崇高的人文精神
多元文化視野態度情操

具體以當事人為中心
社會心理處境溝通
互動至培力

訪談前的準備工作

前置準備

- 消化所擬定的訪談大綱及結構問卷；
- 與當地志工合作、交換意見及提醒翻譯語言人員的注意事項，及聯繫受訪者，確定時間與地點；
- 擬定訪談內容的流程計畫；
- 受訪者姓名、電話、時間、地點、訪談內容或背景資料，逐一記錄於備忘錄。

訪談前的準備工作

準備用具

- 訪談大綱、問卷、研究同意函
- 觀察筆記本、筆；
- 錄音筆、電池；
- 相機或錄影機。

訪談大綱的設計

訪談大綱一般包括：

- 確定訪談調查目的為什麼談。
- 確定訪員誰去談。
- 確定訪談對象與誰談。
- 確定訪談時間何時談。
- 確定訪談地點何地談。
- 確定訪談種類怎麼談。
- 確定訪談記錄模式怎麼記。
- 確定訪談報告模式怎麼寫。

訪談實施

正式訪談前

- 自我介紹:(姓名、服務單位、職稱)
- 表明來意及傳達研究單位的目的；
- 告知訪談的主題；
- 用正面敘述，徵得受訪者的願意接受訪談。

訪談中

- 盡量讓受訪者充分表達意見，避免中斷受訪者的談話，避免封閉式的問題，善用開放式的問題，激發受訪者思維。

訪談注意事項

- 在訪談中，調查員要保持中立的態度。
- 要把握訪談的方向和主題焦點。
- 使用的語言要簡明扼要。
- 根據被調查者的特點，靈活掌握問題的提法和口氣。
- 訪談中盡量避免當下「記筆記」，可以較少侵犯性的錄音方式為主，以免造成個案焦慮的形成，但是錄音方式仍會引發個案的防禦性心理，在助人前助人者應該如何徵求個案同意？使助人過程順利進行。
- 「避免有害的雙重關係」，那是基於權力不平等的兩個個體加上其他角色而造成無權力的一方遭受利用或傷害的原因。

訪談調查的步驟

步驟一

- 形成假設:社會心理因素影響災難重建復原
- 決定調查類型(面訪)
- 撰寫設計訪談大綱及問卷調查問題
- 確認答案類別
- 文本收集
- 統計分析

步驟二

- 計劃如何進行資料記錄
- 問卷調查工具前/後測

訪談調查的步驟

步驟三

- 決定標的人口
- 取得樣本資料
(研究架構-母群體清冊)
- 決定樣本數
- 抽樣

步驟四

- 確認受訪者區域
- 進行訪員訓練
- 進行訪問
- 小心紀錄資料

訪談調查的步驟

步驟五

- 將資料輸入電腦
- 重複檢查所有資料
- 進行資料統計分析

步驟六

- 撰寫研究之方法與發現
- 發表研究發現並接受批評與評估

專業助人者的訪談技巧

建立互信

- 禮貌和尊重、自然氣氛、誠懇和謙虛的態度、作一個好的聆聽者。

善用身體語言

- 保持眼神的接觸、間歇性的點頭，以示你正用心聆聽、身體微向前傾，以示專注和興趣、適當的沉默語助詞嗯…以鼓勵對方談話、適時地重複他人所說的話。

專業助人者的訪談技巧

「專注與傾聽」是生活於人際關係中經常可以用到的技巧。如果當你對任何人都能表現出「專注與傾聽」的話，將會獲得更多的資訊與友誼，較多人會和你去分享一些經驗與問題，是一個相當好的學習經驗。

專業助人者的訪談技巧

- 接納
- 尊重
- 解釋
- 具體化
- 立即性

專業助人者的訪談技巧

- 引導技巧
- 回饋與自我揭露
- 對質
- 建議
- 問題解決

訪談技巧不宜之處

- 不宜東張西望。
- 隨便打斷對方講話。
- 在吵雜或容易分散注意力的地方作訪問。
- 重覆詢問對方已回答的問題。
- 加入自己的個人觀點。

實務練習

- 請討論災區居民訪談時，傾聽的技巧、同理心的技巧。
- 災區居民小孩與成人的災難認知過程不同，因此在表達時要如何配合小學生，或青少年的語言，及認知程度來進行災後重建人文關懷，社會心理處境的溝通呢？

謝謝聆聽