

第三章 研究方法

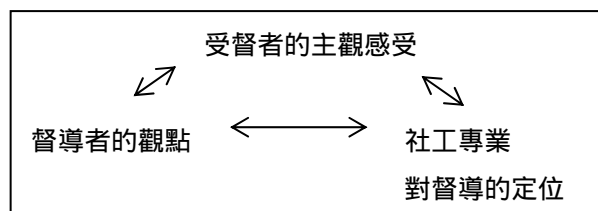
第一節 研究問題說明

根據研究目的和文獻探討，提出下列的研究問題：

1. 瞭解婦女福利機構中的督導角色、功能、與運作現況為何？
2. 瞭解現階段婦女服務機構中採取的運作型式為何？
3. 探討機構中的督導實務與理論的應用現況為何？
4. 分析並討論機構中督導制度發揮的障礙與展望為何？

在研究操作的思維邏輯上，本研究主要從「受督導者與督導者的主體經驗」和「組織環境」的面向出發，以機構中的督導者和社工員為對象，透過三方的觀點來對照此督導制度研究的主題，此三方包括「受督導者的主觀感受」、「督導者的觀點」、以及「社工專業對督導的定位」，可如圖 3-1 表示：

圖 3-1 本研究思維架構



本研究訪問各機構中的督導者與受督導者，記錄他們對機構中督導制度的主觀感受與看法，並將此一部分與文獻理論中之社工專業督導制度作三方對照與整理，冀能藉此豐富本主題的研究內涵與論述基礎。

第二節 研究方法

以下說明相關的研究方法選取、資料蒐集方法、和研究工具。

一、研究方法之選取

本研究採質化研究的方式進行資料蒐集與分析。採取質化研究的理由如下：

1. 本研究範圍乃為一個不被熟悉的社會系統領域。從國內相關研究的缺乏現況來看，婦女福利服務領域中的督導制度尚無研究者進入此領域進行分析研究，故本研究之初創性適合此一使用質性研究之條件。
2. 在婦女福利服務機構中督導制度研究報告與學說背景不足的情況下，採用質性法最適合。(簡春安、鄒平儀，1998：133)
3. 量化滿意度研究的限制性：正如 Goodyear & Bernard(1998：10)對臨床督導研究的討論指出，當詢問個人滿意度時多半得到的是肯定的答案，但是那些答案對於想調瞭解經驗資訊的研究者卻一點價值也沒有。故本研究希望藉由質化的深度訪談研究，進一步瞭解督導經驗與制度內涵。

由上述三點條件可知，本研究使用質化方法進行較量化來的更為妥適，故在此擇取質化研究的方式針對研究目的進行深入探究。

二、資料蒐集方法

本研究的資料蒐集將以標準化開放性訪談為主，並輔以相關書面資料進行整理，以達資料內涵的多元化與豐富性。

三、研究工具

本研究使用的研究工具有二：一為書面訪談大綱；二則輔以電子設備之應用。

(一) 書面訪談大綱

訪談大綱是根據督導制度的相關文獻概念發展而成，內容包括組織中的督導設立現況、督導的功能與任務展現、機構採用的督導型式和督導模型、督導制度發揮的限制、以及對未來發展的期望等。

在訪談大綱的發展過程中，為確保概念的適當呈現以及足夠的涵蓋範圍，除了重複地與論文指導教授進行討論修訂，亦不斷地檢查問項所使用的措辭和語言是能為受訪者所理解的，以便減少誤解的發生。在整體的訪談資料蒐集當中，仍不斷地自我檢視與討論，修正相關的問句與措辭，以確保所得資料之正確性。

(二) 電子設備之應用

為精確記錄訪談所得資料，在訪談的過程中除使用簡單筆記外，另輔以電子數位錄音設備進行逐字稿記錄，最後將所得資料輸入個人電腦中以進行歸類與資料整理分析之工作。

質化研究的特質之一為資料的豐富性，故在此有必要透過相關的資訊設備與標準化的訪談大綱，得以順當資料整理之精確度與效率性。

第三節 研究對象

本節將說明研究群體與對象為何，以及樣本選取標準和聯繫的過程。

一、研究對象

本研究係選擇台北市婦女福利服務機構中的「社工員」和「督導者」為訪問對象。所謂台北市的婦女福利服務機構係指服務對象為台北市的婦女，或機構位置設立於台北市內的婦女福利服務組織，而以台北市為主要的研究區域範圍之理由有二：一乃因婦女福利服務組織之成立時期較晚，且多集中於台北市區，其他縣市在婦女福利服務的機構數量上明顯偏少；其二為基於成本和效率之考量，故筆者選擇以自身所處之台北市為主要的研究取樣範圍。

二、樣本來源

本研究為探索性的質化研究，故以立意取樣的方式蒐集樣本，主要以設有督導制度之婦女機構為主，希望從具代表性的機構中蒐集得相關的資料以深度瞭解制度的運作現況。在選取婦女服務機構單位上乃遵循以下四點原則：

- 1.機構名稱含有「婦女」或「家庭」之福利服務中心和基金會。
- 2.機構所在地為台北市內，且必須以婦女或家庭為主要服務對象。
- 3.機構內需編制一位以上之社工員。
- 4.機構需設有內部或外部督導制度。

在機構內的受訪對象選取上，主要依照以下四項基本標準：

- 1.受督導者之職稱為「社工員」。
- 2.受督導者在此機構服務的年資需持續超過一年以上。
- 3.督導者為職稱「督導」或「主任」者。
- 4.內部督導者在此機構服務的年資需持續超過一年以上，外部督導者則不限¹。

研究者自「2002 年台閩地區社會福利資源手冊」中名列的婦女福利服務機構和組織為主，另從網際網路中尋找相關之婦女福利服務組織，再參照「女人記事」刊物所列之機構資源，以作為本研究的樣本來源。初次研究者依機構名稱和所在地找出符合條件約二十家機構，爾後再去電詢問該機構內是否有社工員編制和督導制度，在詢問後發現有數家婦女機構內部並無督導者，有些是沒有社工員，故在篩選後共得符合條件之十四家機構聯絡清單。但由於台北市有八家台北市各婦女福利服務中心之業務乃採公辦民營之承包方式，所以在本研究聯絡名單的製作中便將婦女中心與該母機構相互並列，見附錄二。

三、樣本聯繫過程與結果

在得到符合研究條件之十四家機構資料後，首先整理成機構聯絡清單。依據清單初步以電訪並傳真研究摘要及訪談大綱之方式，進一步詢問各機構的受訪意願，並探詢願意代表機構受訪之社工員和主任督導者。在得到願意接受訪問的名單後，再以電話聯絡約定訪談時間與地點進行深度訪談。每次訪談時間約六十至七十分鐘。十四家機構中，有幾家機構剛好經歷內部人事調動、督導待聘、與不

願意接受訪談為由，最後共有七家機構願意接受訪談，但有一家願意受訪之工作人員背景非社工科系，所從事為資源連結工作，與本研究之內涵有異，故僅進行一次訪談，並未納入本次研究分析中。其餘六家機構的社工員皆進行二次以上的訪談，督導者礙於時間有限，故僅安排一次的訪談。研究的進行是先訪談機構中的社工員，再藉由社工員的引介訪問機構中的督導者與外聘督導者。

訪問的地點皆以受訪者指定為主，其中有一位外聘督導者選定速食餐飲店作為訪問地點，其餘則都在機構內部的訪談室進行。另外，在第二次的訪問中，為配合受督導者的時間，有一位社工員選在中午休息時一起吃飯並同時進行訪談。

本研究共訪問三類不同的婦女機構類型，包括基金會、公辦民營之婦女中心、公辦公營之婦女中心。受訪的六家婦女機構之特質可整理成表 3-1。

表 3-1 六家機構之介紹

編號	機構類型	服務對象	業務性質	機構總人數	該單位接受本研究訪問者	性別
1	公辦公營 某婦女中心	一般婦女與其他婦女單位	間接服務	6	1 位社工員 1 位主任督導	女 女
2	公辦民營 某婦女中心	單親家庭及其成員	直接服務為主，間接為輔	5	1 位社工員 1 位主任督導	女 女
3	公辦民營 某婦女中心	婚暴婦女及一般婦女	直接服務為主，間接為輔	5	1 位社工員 1 位主任督導	女 女
4	公辦民營 某婦女中心	弱勢婦女及其成員	直接服務為主	5	1 位社工員 1 位外聘督導	女 女
5	某基金會	婚暴婦女及一般婦女	直接服務與間接倡導並重	12	1 位社工員 1 位專任督導 1 位外聘督導	女 女 女
6	某基金會	婚暴及弱勢婦女	直接服務與間接倡導並重	14	1 位社工員 1 位專任督導	女 女

本研究陸續成功地訪問六位社工員、五位內部督導、和二位外聘督導，共有十三位受訪者，皆為女性。

¹為顧及各中心承辦業務的契約年限，和外部督導的約聘特質，故在第四點的選取標準上並未設高年資限制。

第四節 研究資料處理的步驟

一、資料分析

本研究之資料分析方式為內容分析。Taylor & Bogdan(1998 : 142-150)提出質化資料分析的八步驟為：1.重複閱讀實證資料，並對資料進行逐級登錄；2.記錄主題、隨筆摘要、說明；3.尋求主題展現；4.建構類別；5.發展概念性與理論性命題；6.閱讀文獻；7.發展圖示、圖解、和表格以顯現資料中的模式；8.撰寫分析記錄。

在本研究中，先將所有訪談過程之錄音帶先作逐字稿整理。再以每個受訪者為單位，逐行地將訪談的逐字稿內容，分析成簡短的摘要文字，以說明這段受訪者談話的主要內容，以及研究者所看到受訪者談話的主要意義（謝美娥，2000：12），爾後則將相關的部分總整命名標籤，並逐一按照標籤歸類整理。

二、資料編碼過程

本研究的資料分析與編碼過程可分述如下：

（一）開放性編碼的操作

當蒐集到所有訪談資料後，首先逐一閱讀資料並進行開放性編碼(open coding)的工作。開放性編碼能使主能從既深且厚的資料中浮現出來。此抽象層次較低，主要是來自於本研究剛開始的研究問題、文獻探討中的概念、以及受訪者所使用的名詞（參考朱若柔譯，2000：792）此處的編碼方式可見表 3-2 的例舉。

表 3-2 開放性編碼的例舉

逐字稿	編碼
特別是社會局裡面，發揮比較多的功能是在 行政部分 。(A 社工員)	督導的行政功能：行政部分
我覺得督導很大的功能就是 要我們學會照顧自己 ，對，因為我常會忘記，會很用力的去做，可是事實上這個工作很容易耗竭啦，對，因為我自己會覺得說一不小心我們就很容易成為個案的臉就會變成我們的臉。(E 社工員)	督導的支持與照顧功能：要我們學會照顧自己
然後一般來說我們是有分 個督 和 團督 ，個督部分的話，其實我們希望每個月我們 worker 都可以跟督導去約時間，是 自行約定 的，然後團都的話大概是 每二個月一次 ，我們中心所有的人會在一起討論。(B 社工員)	督導的型式：個督和團督 不定期的個督 定期的團督

在經過開放編碼的歸類整理後，整體資料的各類主題與內容已呈現初步的狀態，在整理的過程當中，研究者也開始一邊撰寫分析報告，將所得的各類研究結果給予初步的統整。由於在開放性編碼中較多的描述性資料，組織與統整較容易，開放性編碼的撰寫，對研究者而言產生蠻大的研究推進動力。

然隨著資料的大量顯現，研究者也產生一些總體性的想法和概念，除此之外，因為想法的不同，再經由不斷地與指導教授討論後，研究者仍漸近地對整體資料給予再標籤與再歸類的動作。

(二) 一個概念的顯現

將大部分的研究資料給予開放編碼後，研究者仍不斷地閱讀原始資料，並開始試著將分析焦點放置在「督導模式」的概念主題上。在資料閱讀的過程當中，研究者根據原始資料的編碼試圖萃取數各概念，並思考這些概念間的關連性。透過概念先後順序的排列、比較督導者與受督導者對此一主題的論述、和圖形化的整合後，對於資料中所呈現出的督導模式的議題開始有些心得與想法。在此初步以此圖形化模式為基模，繼續找尋這個概念在每位受訪者的訪談稿中的呈現情形，在一邊閱讀的過程當中，研究者以貼上小紙條標籤加強類同的概念，也在過程中修正自己初始的圖形化模式。

(三) 選擇性編碼

在研究分析的最後一個階段，研究者在歸類所有小標籤後，逐一檢查此概念在每一個受訪者的資料的呈現狀況，也開始組織並撰寫整個概念，在這個步驟中更重新檢查督導者和受督導者在此一概念陳述上的異同性。研究資料中發現此一督導模式在每個受訪者的訪談中呈現一致性，並也將其中些微的差異性記錄下來，將在最後撰寫中一併呈現。

三、撰寫成果

在將所有的訪談資料內容整理後，便開始初步撰寫研究結果的呈現，經由與指導教授不斷地討論寫作格式與命名的適切性，再多次的修改與來回反覆的資料閱讀、重新整理歸類、標籤命名、與重新撰寫之後，始完成本研究論文。

第五節 研究的信效度與研究倫理的討論

一、研究信度與效度

我們知道，質化和量化研究在理論邏輯、設計、資料特質、與研究結果等的取向皆不相同（簡春安、鄒平儀，1998：128），本研究所採用的質化研究方法主要希望針對主題蒐集豐富且深度的資料，因此在研究結果上具有「動態」、「不可概推性」的特質，所訪問的樣本也以具有豐富督導制度經驗者為主，特此說明。

除了研究方法之外，質化研究中的信度和效度亦是研究過程中的重要議題，故有必要在此加以討論，為了提高研究的信度與效度，在此提出本研究因應質化研究法所應用的控制信、效度之方法。

信度方面，儘量完整詳述整個資料蒐集過程，包括取樣與資料蒐集方法；完整呈現編碼方式；並詳細說明資料統整的系統化過程，並藉由不斷地和指導教授討論整個研究過程與分析的內容和編碼方式，以其控制整體研究的信度。

效度方面，在此採用三種方式：

1. 反饋法：指的是研究者得出初步的結論後廣泛地與自己的同行、和朋友交換看法，聽取他們的意見。反饋法可為研究者提供不同的看問題角度，幫助研究者從不同的層面來檢視研究的效度。
2. 參與者檢驗法：在研究的初步結論出來以後便將結論返回給受訪者。如果研究者所做的結論有不同的看法，或者認為研究者誤解他們所做的事和所說的話，研究者應該尊重他們的意見，對結論進行修改。

3. 蒐集豐富的原始資料：資料的豐富性可對研究結論的效度進行檢驗。本研究的多元資料來源不僅包括從受訪者那兒所蒐集到的口語訪談資料，還包括筆者在訪談過程中之筆記與備忘，以及機構的書面相關資料。（引用陳向明，2002：546-555）

除了資料本身的文本詮釋過程外，並運用適當的輔助工具，例如電話聯絡與E-mail，即時傳遞研究的互動訊息，補充訪談資料之不足處。

二、研究倫理之考量

社會工作研究中的倫理考量需涵蓋五個層面：(1) 研究對象是志願性且是事先同意參與研究；(2) 不傷害參與者；(3) 匿名性與保密性原則；(4) 不可欺騙受訪者；(5) 研究分析與報告需誠實、井然有序的陳述，且需與研究對象和同業分享（Babbie，1993）。因此，本研究在倫理考量上亦以上述涵蓋之層面為主，在事先徵得研究機構與受訪者之同意後，並相互簽署研究同意函，以正式取得機構同意參與研究的承諾。在研究資料的呈現上以匿名、保密、及不傷害研究對象為原則，並於最後將研究結果寄予參與的機構分享，此外，同意參與研究的機構或受訪者在簽署同意函後，仍保留隨時終止繼續參與研究進行的權利，得於任何時間退出參與研究，不成為本研究之對象。

