

# 諮商心理師支援臺灣家庭暴力暨 性侵害防治中心之現況與困境分析

翟宗悌  
鄔佩麗

## 中文摘要

中華民國社區諮商學會自民國八十九年承辦內政部「家庭暴力暨性侵害防治諮商心理師訓練計畫」，三年來共培訓七十位碩士以上之諮商心理師，投入支援防治中心及社福機構與學校之性侵害與家庭暴力相關個案的心理諮商工作。本研究目的在呈現本計畫的訓練模式，及諮商心理師投入此工作的成果與困境：(一)本訓練模式能提升諮商心理師專業能力、促進專業內的合作。(二)本計畫之諮商心理師能提供臺灣地區家庭暴力與性侵害受害人及家庭足夠長久且品質良好的心理諮商服務，但仍有部分縣市未能使用諮商心理師的人力資源或缺乏此項資源。(三)諮商心理師與防治中心的合作關係不是一蹴可幾。(四)家庭暴力與性侵害防治的助人工作者，都在對抗整個大環境的漠視。(五)諮商心理師正學習從學校諮商走進社區諮商。

## Abstract

As a project of The Ministry of the Interior, Taiwan Community Counseling Association has trained seventy-five counseling psychologists to counsel victims and families of sexual abuse or family violence since the year of 2000. These psychologists work with victims in Domestic Violence and Sexual Assault Prevention Centers (DVSAPC), schools and social welfare organizations. This paper will present the training model for this program, as well as its accomplishments and difficulties. The training model can advance the professional capabilities of the psychologists and promote collaboration within the team. In addition, this study will explore how psychologists in this project can provide a long-term quality service for the victims although regrettably, some cities and townships have yet to incorporate such resources. Among the obstacles encountered, the cooperation between counseling psychologists and the DVSAPC, and an apathetic attitude from the public towards this issue will be discussed in detail. Finally, this paper will elaborate on efforts of the counseling psychologists reaching out from the campuses to the communities.

## 壹、前言

過去臺灣的諮商心理師多在各級學校服務，少數人在醫院或社區，服務對象也以兒童與青少年為主（鄔佩麗，民九二），但隨著大眾對心理健康日趨重視，越來越多的諮商心理師跨出校園的圍牆進入社區，其服務的對象更趨多元，如企業人士、殘障者、性侵害、家庭暴力的受害人等等；也因此在此社區的諮商心理師比起在學校時，除了更直接面對現實的社會文化，也接觸到更多其他的助人專業，體驗到工作團隊中合作的必要性。本研究即在呈現中華民國社區諮商學會，為了因應社區對協助性侵害與家庭暴力受害人的需要，承辦內政部「家庭暴力暨性侵害防治諮商心理師訓練計畫」，培育諮商心理師具備專業能力，以幫助受害人從創傷中復原的訓練模式及成果；以及目前諮商心理師和官方家庭暴力暨性侵害防治中心的合作現況與困境。

性侵害與家庭暴力均發生於人與人之間的地位不平等，強的一方可以對弱的一方施予性、或身體、或心理上的凌虐（林佩儀，民八九；鄔佩麗，民九二），這兩類議題均牽涉到根植在社會文化中，人們對性別、對公領域與私領域，及人權的看法；比如受暴婦女持續受暴，往往是因「嫁出去的女兒潑出去的水」等傳統觀念的影響，得不到娘家的支持，婆家又視媳婦為用大餅買來的財產，偏袒加害人，因此漠視她的受暴（鄔佩麗，民八九），一般人甚至包括執法人員都將家庭暴力視為家務事（黃翠紋，民八七a），容許個人將暴力

視為發洩情緒的管道，這些在在造成受暴婦女無力隻身跳脫。

所以從三級預防的觀點來看，若想提升大眾對人（不只是女性與小孩，男性也可能是性侵害與家庭暴力的受害人）的尊重，徹底根除這些事件，除要從初級預防宣導及教育著手外；妥善的二級預防一如明確的法源依據，從公部門提供受害者及時且必要的援手，既有助於個人擺脫陰影，恢復原有的功能，甚至能有所成長，亦可減少個人、家庭與社會長久的痛苦。因此在許多受害人的犧牲被揭露的同時，婦女團體、學術界、實務工作者與女性政策制定者持續的爭取下，政府分別於民國八十六年、八十七年通過「性侵害犯罪防治法」及「家庭暴力防治法」（林雅容，民八九），內政部依法成立了「性侵害防治委員會」及「家庭暴力防治委員會」綜理相關的業務，各縣市政府也成立「性侵害暨家庭暴力防治中心」。

然而防治中心成立並實際運作後，即面臨到專業助人者的資源開發不足，各助人專業間缺少聯繫與團隊合作，服務不連續，個案在轉介過程中疲於奔命甚至流失等困境（駱宜安、梁建銘及林燦璋，民八一；王燦槐，民九〇；王麗容，民九〇）。防治中心由於當初制度的設計與編制等因素，使得社工師必須獨撐大樑，綜理上述所有的業務；所以社工師多反映工作量大、不勝負荷，流動率甚高（王燦槐，民九〇；王麗容，民九〇）的評估研究也發現：防治中心在各縣市的定位均傾向「窗口型」的服務，許多後續的服務，如個案諮商、團體治療等很難在中心內獨力完成，造成個案必須被轉介出去；但第二線的心理輔導人員卻反映等不到個案，或缺乏官方的管

道接觸到個案（王燦槐，民九〇）。因此社區諮商學會承辦內政部訓練諮商心理師的計畫，正是在回應第一線社工師的需求，並試圖建立諮商心理師與官方防治中心的直接合作管道。

基本上在助人團隊中，諮商心理師的功能在於為受害人提供長期且固定的會談，以幫助受害人釐清個人的角色與責任，並進一步幫助受害人能發掘其原有的生活功能，以因應現有的生活困境，並能以建設性的生活態度來面對既有的創傷。藉由諮商心理師的陪伴、相信與尊重，使受害人的力量能夠滋長，而足以對抗大環境的施暴，從因受暴而否定自己，進步到能夠相信自己（鄔佩麗，民九一、民九二）。

## 貳、家庭暴力暨性侵害防治諮商心理師的訓練模式

中華民國社區諮商學會（以下簡稱本會）在內政部的支持下，自八九年八月起連續三年培訓了三梯次的諮商心理師，投入家庭暴力與性侵害的防治工作。基於上述的理念設計了以下的訓練模式：

### 一、服務對象

本訓練模式的服務對象為性侵害受害人及家庭暴力受害人。性侵害受害人的部分因牽涉到與受害人截然不同的心理動力，及犯罪學的領域，因此並非本訓練計畫的服務對象；而家庭暴力因發生在

關係密切的家庭系統內，仍須考量加害人的反應，所以在有助於受害人復原的情況下，家暴加害人亦為本計畫服務的對象。

### 二、諮商心理師的篩選條件

報名的基本條件為諮商心理或臨床心理碩士以上，曾接受專業督導一年者。設定這樣嚴格的條件的原因在家庭暴力與性侵害牽涉到社會文化如何對待強權與弱勢，如何看待人權、性別與家庭，以及人與人之間糾葛的心理動力，因此助人工作者必須對文化及人間的關係有敏銳的認知，更需具備性別意識，以免在助人的過程中成為另一個施暴者（林佩儀，民八九；Braverman, 1988; Ernst, 1999; Luepnitz, 1988; Zucal, 1992）。因此報名的諮商心理師必須先具備這些基本的認知與態度；再者，性侵害與家庭暴力須運用危機處理的策略（鄔佩麗，民八八、民八九；Dziegielewski & Resnick, 1995; Jackson & Jackson, 1990），方能及時滿足受害人的需要，因此本訓練乃是直接針對策略加以訓練，不再進行基礎的助人技巧訓練，所以參加者必須已經具備足夠的諮商能力與助人技巧；而且為了能回應防治中心迫切的需求，這些諮商心理師要能夠立刻上場發揮功能；所以本訓練是以已經具備基礎助人能力的諮商心理師為對象，進行進階的策略訓練。

### 三、訓練課程設計

經過初步的篩選後，每個梯次邀請二十五名參與四天三十二小

時工作坊式的職前訓練，然後以一年的時間直接對受害人進行會談，並接受具有豐富經驗的諮商心理學博士，每兩週一次三至四小時的團體督導。各地區的心理諮商心理師依其個人意願劃分責任區，並依其責任區參與全省各地的督導團體（共有六個團體，北區有四個團體，中區與南區則各一個，而東區成員則併入南區進行），並於後期進行個案研討，以促進各地區的心理諮商心理師能在專業上有所切磋。受訓的諮商心理師若能完成職前訓練、實際接案與接受督導，社區諮商學會便會依其參與的時數頒發證書。另外並安排兩次工作坊式的在職訓練（共四十小時），同時鼓勵學員能自行聘請個別督導，以提升其專業素養。詳述如下：

#### （一）職前訓練

表一 家庭暴力暨性侵害防治諮商心理師職前訓練

|        |                     |                         |                      |                |
|--------|---------------------|-------------------------|----------------------|----------------|
| 八點—十點  | 家庭暴力案<br>例說明        | 亂倫個案的<br>處理策略           | 青少年約會<br>強暴的處理<br>策略 | 陌生人強暴<br>的處理策略 |
| 十點—十二點 | 諮商心理師<br>的角色與限<br>制 | 技巧演練<br>(分三組)           | 技巧演練<br>(分三組)        | 技巧演練<br>(分三組)  |
| 一點—三點  | 諮商心理師<br>的情感反轉<br>移 | 家庭暴力的<br>問題處理           | 與青少年家<br>長的溝通技<br>巧  | 多重家庭問<br>題處理技巧 |
| 三點—五點  | 談個案處理<br>的倫理守則      | 與家庭溝通<br>的技巧訓練<br>(分三組) | 與青少年談<br>性事          | 綜合討論           |

首先教導受訓的諮商心理師認識各類型性侵害案件與家庭暴力案件，其次就各類型案件受害人的處遇策略進行演練，並且強調諮商心理師在助人過程中的工作倫理。訓練重點在協助諮商心理師能夠解讀受害人的心理機制，不用批判的眼光看待的案主，即便是對家暴的加害人。策略的訓練則著重在，幫助諮商心理師能夠提升受害人的心理能量，讓受害人能夠面對環境的壓力，並透過諮商心理師的介入，轉換受害人受害的自我形象；對於必須回到家庭面對家人的家暴受害人，諮商心理師還需協助他們與家人建立建設性的互動模式。（職前訓練課程內容請參見表一）。

#### （二）在職訓練

不論是家庭暴力抑或性侵害事件的處理，均需結合各種專業的力量。Cheung 及 Boute-Queen (2000) 便建議所有在性侵害防治領域的助人者都應該利用機會，參加多領域的工作人員訓練計畫，以瞭解與其他專業合作時彼此的專長與限制。本會認為訓練家庭暴力防治的相關人員時亦是如此。因此在職訓練課程（參見表二）則以突破在接案過程中光諮商無法解決的問題為目標，促進跨領域的合作，建立全面的保護系統為重點。因此延請法官、社會福利機構的執行長、家庭暴力暨性侵害防治中心的主任前來授課，課程包括運用社會資源、與案件有關的法律資訊、組織間的合作關係、加害人處遇策略、與成果評估為主要的核心內容。

表二 家庭暴力暨性侵害防治諮商心理師在職訓練

|        |                |               |              |                                  |                   |
|--------|----------------|---------------|--------------|----------------------------------|-------------------|
|        | 第一次在職訓練        |               |              | 第二次在職訓練                          |                   |
|        | 第一天            | 第二天           | 第三天          | 第一天                              | 第二天               |
| 八點—十點  | 性侵害處理之社會資源運用   | 性侵害事件之相關法律    | 性侵害治療效果評估技術  | 進入訴訟之後—法界人士看性侵害與家庭個案接受心理諮商之必要與功能 | 個案研討(一)           |
| 十點—十二點 | 家庭暴力之社會資源運用    | 家庭暴力法的介紹與說明   | 家庭暴力治療效果評估技術 | 諮商心理師如何進行專家證詞與撰寫衡鑑報告             | 個案研討(二)           |
| 一點—三點  | 家庭暴力加害人處遇策略(一) | 性侵害受害人處遇策略(一) | 諮詢技術演練(分組)   | 參觀民間性侵害與家庭暴力防治中心的工作              | 官方性侵害與家庭暴力防治中心的工作 |
| 三點—五點  | 家庭暴力加害人處遇策略(二) | 性侵害受害人處遇策略(二) | 綜合討論         | 參觀民間性侵害與家庭暴力防治機構(二)：勵馨基金會        | 家暴與性侵害防治專業人員的團隊合作 |

(三) 督導

面對受害人的遭遇，即使這些事未直接發生在助人者身上，助人者也會產生受創的情緒反應，這除了會影響他們的服務，進而影響了受害人，甚至也會造成助人者的工作耗竭，因此眾多學者呼籲助人工作者，如警察、醫療人員、治療者等應敏於察覺個人的態度，避免因反移情而傷害受害人（洪素珍，民八五；林佩儀，民八九；

Plummer, Jenkins & Hampton, 1984; Cheung & Boute-Queen, 2000），所以助人者必須透過督導或諮詢，才不會讓「他們的問題」，成為「受害人的問題」（Corey, Corey & Callanan, 1993）。因此本訓練計畫便聘請經驗豐富的諮商心理學博士提供諮商心理師全年平均超過四十八小時的定期督導來預防諮商心理師的工作耗竭，確保服務品質；同時藉由督導及同儕的互相討論激勵，提升諮商心理師的專業能力。訓練期間結束，有心繼續接受督導之諮商心理師即自費聘請督導，除個別督導外，目前中區與南區各有一團自費的團體督導。

(四) 實習接案

受訓的諮商心理師在完成職前訓練及分配責任區後，本會即透過內政部將各諮商心理師的資料送到各地區的防治中心，以利防治中心轉介個案，並鼓勵諮商心理師親自與各中心聯繫；受訓的前半年視作實習，因此諮商心理師接案不收費，半年後才開始收費。

參、研究方法

為了瞭解諮商心理師的接案現況，本會每年均會進行調查，本研究便是依據本會於九一年四月間的問卷調查為主要的依據。

- 一、調查對象：第一梯、第二梯實際參與之諮商心理師共四三位。
- 二、調查的時間範圍：八九年九月一日起至九一年二月廿八日止，共十八個月。

表三 諮商心理師自八十九年九月起至九十一年二月服務個案人數統計

| 地區   | 縣市  | 家庭暴力暨性侵害防治中心 |           | 公立社福機構 |           | 私立社福機構    |    | 學校        |           | 家事法庭 |           | 個案 |           | 總計 |    |   |   |     |
|------|-----|--------------|-----------|--------|-----------|-----------|----|-----------|-----------|------|-----------|----|-----------|----|----|---|---|-----|
|      |     | 00/9-01/8    | 01/9-02/2 | 合計     | 00/9-01/8 | 01/9-02/2 | 合計 | 00/9-01/8 | 01/9-02/2 | 合計   | 01/9-02/2 | 合計 | 00/9-01/8 |    | 合計 |   |   |     |
| 北區   | 台北市 | 1            | 1         | 2      | 3         | 0         | 3  | 11        | 9         | 20   | 1         | 4  | 5         | 15 | 15 | 0 | 0 | 45  |
|      | 台北縣 | 5            | 2         | 7      | 0         | 0         | 0  | 0         | 0         | 0    | 9         | 9  | 18        | 0  | 0  | 0 | 0 | 25  |
|      | 桃園縣 | 0            | 16        | 16     | 0         | 0         | 0  | 0         | 0         | 0    | 0         | 1  | 1         | 0  | 0  | 0 | 0 | 17  |
|      | 新竹市 | 4            | 9         | 13     | 0         | 0         | 0  | 0         | 0         | 0    | 1         | 0  | 1         | 0  | 0  | 0 | 0 | 14  |
|      | 新竹縣 | 2            | 6         | 8      | 0         | 0         | 0  | 0         | 0         | 0    | 0         | 0  | 0         | 0  | 0  | 0 | 0 | 8   |
| 北區小計 |     | 12           | 34        | 46     | 3         | 0         | 3  | 11        | 9         | 20   | 11        | 14 | 25        | 15 | 15 | 0 | 0 | 109 |
| 中區   | 台中市 | 7            | 0         | 7      | 0         | 0         | 0  | 0         | 1         | 1    | 0         | 0  | 0         | 0  | 0  | 0 | 0 | 8   |
|      | 台中縣 | 0            | 0         | 0      | 0         | 1         | 1  | 0         | 8         | 8    | 2         | 0  | 2         | 0  | 0  | 0 | 0 | 11  |
|      | 南投縣 | 5            | 12        | 17     | 0         | 0         | 0  | 0         | 0         | 0    | 0         | 0  | 0         | 0  | 0  | 0 | 0 | 17  |
| 中區小計 |     | 12           | 12        | 24     | 0         | 1         | 1  | 0         | 9         | 9    | 2         | 0  | 2         | 0  | 0  | 0 | 0 | 36  |
| 南區   | 台南縣 | 12           | 12        | 24     | 0         | 0         | 0  | 0         | 0         | 0    | 0         | 0  | 0         | 0  | 0  | 0 | 0 | 24  |
|      | 屏東縣 | 2            | 0         | 2      | 0         | 0         | 0  | 0         | 0         | 0    | 0         | 0  | 0         | 0  | 0  | 0 | 0 | 2   |
|      | 高雄市 | 1            | 3         | 4      | 0         | 0         | 0  | 2         | 2         | 4    | 3         | 2  | 5         | 0  | 0  | 2 | 2 | 15  |
|      | 高雄縣 | 10           | 8         | 18     | 5         | 1         | 6  | 0         | 2         | 2    | 0         | 0  | 0         | 0  | 0  | 0 | 0 | 26  |
|      | 嘉義市 | 0            | 0         | 0      | 0         | 0         | 0  | 0         | 0         | 0    | 1         | 0  | 1         | 0  | 0  | 0 | 0 | 1   |
|      | 嘉義縣 | 2            | 3         | 5      | 0         | 0         | 0  | 0         | 0         | 0    | 0         | 4  | 1         | 5  | 0  | 0 | 0 | 10  |
| 南區小計 |     | 27           | 26        | 53     | 5         | 1         | 6  | 2         | 4         | 6    | 8         | 3  | 11        | 0  | 0  | 2 | 2 | 78  |
| 東區   | 台東縣 | 2            | 0         | 2      | 0         | 0         | 0  | 0         | 0         | 0    | 1         | 0  | 1         | 0  | 0  | 0 | 0 | 3   |
| 東區小計 |     | 2            | 0         | 2      | 0         | 0         | 0  | 0         | 0         | 0    | 1         | 0  | 1         | 0  | 0  | 0 | 0 | 3   |
| 總計   |     | 53           | 72        | 125    | 8         | 2         | 10 | 13        | 22        | 35   | 22        | 17 | 39        | 15 | 15 | 2 | 2 | 226 |

表四 諮商心理師自 2000 年 9 月起至 2002 年 2 月服務類型與次數統計

| 地區   | 縣市  | 個別諮商                |     | 家庭會談                |    | 諮詢                  |     | 團體諮商                |     | 個案研討                |    |   |   |    |    |
|------|-----|---------------------|-----|---------------------|----|---------------------|-----|---------------------|-----|---------------------|----|---|---|----|----|
|      |     | 00/9-01/8 01/9-02/2 | 合計  | 00/9-01/8 01/9-02/2 | 合計 | 00/9-01/8 01/9-02/2 | 合計  | 00/9-01/8 01/9-02/2 | 合計  | 00/9-01/8 01/9-02/2 | 合計 |   |   |    |    |
| 北區   | 台北市 | 153                 | 344 | 497                 | 6  | 42                  | 48  | 10                  | 52  | 62                  | 0  | 0 | 1 | 4  | 5  |
|      | 台北縣 | 186                 | 66  | 252                 | 0  | 2                   | 2   | 21                  | 18  | 39                  | 0  | 2 | 0 | 1  | 1  |
|      | 桃園縣 | 0                   | 85  | 85                  | 0  | 4                   | 4   | 0                   | 12  | 12                  | 0  | 0 | 0 | 0  | 0  |
|      | 新竹市 | 37                  | 88  | 125                 | 3  | 0                   | 3   | 3                   | 0   | 3                   | 0  | 0 | 0 | 0  | 0  |
|      | 新竹縣 | 4                   | 52  | 56                  | 2  | 0                   | 2   | 3                   | 8   | 11                  | 0  | 0 | 0 | 1  | 1  |
| 北區小計 |     | 380                 | 635 | 1015                | 11 | 48                  | 59  | 37                  | 90  | 127                 | 0  | 2 | 2 | 6  | 7  |
| 中區   | 台中市 | 36                  | 4   | 40                  | 3  | 0                   | 3   | 5                   | 1   | 6                   | 0  | 0 | 0 | 4  | 4  |
|      | 台中縣 | 12                  | 17  | 29                  | 0  | 6                   | 6   | 2                   | 10  | 12                  | 0  | 0 | 0 | 0  | 0  |
|      | 南投縣 | 75                  | 29  | 104                 | 5  | 14                  | 19  | 12                  | 1   | 13                  | 0  | 0 | 0 | 8  | 8  |
| 中區小計 |     | 123                 | 50  | 173                 | 8  | 20                  | 28  | 19                  | 12  | 31                  | 0  | 0 | 0 | 12 | 12 |
| 南區   | 嘉義市 | 14                  | 0   | 118                 | 7  | 0                   | 7   | 8                   | 28  | 36                  | 0  | 0 | 0 | 0  | 0  |
|      | 嘉義縣 | 49                  | 79  | 26                  | 2  | 0                   | 2   | 6                   | 1   | 7                   | 0  | 0 | 0 | 0  | 0  |
|      | 台南縣 | 80                  | 38  | 66                  | 7  | 4                   | 11  | 3                   | 41  | 44                  | 0  | 2 | 2 | 4  | 2  |
|      | 高雄市 | 31                  | 35  | 150                 | 18 | 25                  | 43  | 10                  | 17  | 27                  | 0  | 0 | 0 | 0  | 0  |
|      | 高雄縣 | 60                  | 90  | 14                  | 5  | 0                   | 5   | 0                   | 0   | 0                   | 0  | 0 | 0 | 0  | 0  |
|      | 屏東縣 | 16                  | 10  | 128                 | 0  | 0                   | 0   | 1                   | 7   | 8                   | 0  | 0 | 0 | 0  | 0  |
| 南區小計 |     | 250                 | 252 | 502                 | 39 | 29                  | 68  | 28                  | 94  | 122                 | 0  | 2 | 2 | 4  | 2  |
| 東區   | 台東縣 | 9                   | 0   | 9                   | 0  | 0                   | 0   | 0                   | 0   | 0                   | 0  | 0 | 0 | 0  | 0  |
| 東區小計 |     | 9                   | 0   | 9                   | 0  | 0                   | 0   | 0                   | 0   | 0                   | 0  | 0 | 0 | 0  | 0  |
| 總計   |     | 762                 | 937 | 1699                | 58 | 97                  | 155 | 84                  | 196 | 280                 | 0  | 4 | 4 | 5  | 20 |

三、調查方式：研究者以電子郵件或信函寄發給各諮商心理師下列問卷，實施問卷調查。問卷一「中華民國社區諮商學會家庭暴力與性侵害防治諮商心理師接案調查表」，用來瞭解諮商心理師的接案人數、次數、提供服務的方式及個案性質；問卷二「中華民國社區諮商學會家庭暴力與性侵害防治諮商心理師近況調查」，則在瞭解諮商心理師與各機構的合作情形，及諮商心理師對本訓練模式的感受、收穫與建議。

四、問卷調查時間：九一年三月十一日起至九一年四月十日

五、問卷回收結果：四三位（含見習不接案一人）諮商心理師中，共三九位（含見習一人）回報，四位未回報。

## 肆、結果與討論

### 一、本訓練模式能提升諮商心理師專業能力、促進專業內的合作

從問卷二的調查中可發現有近九成的諮商心理師認為職前訓練、在職訓練對其接案成效有相當大的幫助；超過九成的諮商心理師認為對本計畫所提供的團體督導，對其接案成效、專業成長、減少工作耗竭有很大的幫助，九成的諮商心理師不但持續參加督導，亦同意維持目前每兩週三至四小時的督導頻率。這點顯示透過此訓練模式，這些已經取得碩士學位的諮商心理師們獲得再進修再成長

的機會，個案也因此能夠得到更好的服務；諮商心理師也培養出持續接受督導的習慣；素質相近的諮商心理師不但可做為彼此的同儕督導，日後亦可督導後進；對諮商心理師此專業來說，整個專業都因此訓練模式而得到良性的循環，都能受益。

### 二、達成訓練目標，提供臺灣地區家庭暴力與性侵害受害人足夠長久且品質良好的心理諮商服務，但仍有部分縣市未能使用諮商心理師的人力資源或缺乏此項資源

從八九年八月到九一年九月，社區諮商學會共培訓三梯次七十七名諮商心理師投入此方面的服務。第一、二梯次有四十二名諮商心理師已實際接案，第三梯次的職前訓練甫於九月底結束。對前兩梯諮商心理師的問卷調查中可發現此訓練模式可達成原定的目標，即提供受害人足夠長久且品質良好的心理諮商服務。諮商心理師的服務情形詳述如下：

（一）提供家庭暴力與性侵害受害人及其支持系統多元且長久的服務

雖然參與本計畫之諮商心理師，多有其他正職工作，但仍願意在工作之餘，以兼任接案的方式，於各地家庭暴力暨性侵害防治中心、公私立社福機構、學校、家事法庭提供曾涉入家庭暴力或性侵害的民眾心理諮商之相關服務。本次調查四十二位實際值勤的諮商

心理師中共有三十八位回報接案情形，統計結果顯示自八十九年九月起至九十一年二月底一年半內，共有二二六位民眾接受過本計畫之諮商心理師的服務；其中包括個別心理諮商一六九九次，家庭會談一五五次、團體諮商四次；同時為了促進專業間的合作，以周全地照顧到服務對象的需要，諮商心理師並參與個案的個案研討會二十五次，與其個案的相關助人者討論及提供諮詢共二八〇次（請參見表三、表四）。可見諮商心理師能依照個案的需求，提供型態多元且周到的服務，其關注的對象包括個案及其支持系統，如家人及助人者。

又二二六位民眾中屬於第一年（八九一九〇年）的個案有九十八人，後半年（九〇年九月一九一年二月）新接的個案則有一二八人。第一年平均每位諮商心理師全年接案人數約為四人，估計第二年（九〇一九一年）全年可達六人。就個別心理諮商的部而言，第一年每位諮商心理師全年平均提供三二次的個別諮商，第二年每位諮商心理師全年平均應可達四五次。從個案得到的個別心理諮商次數來說，則可發現第一年每位個案全年平均可得到八次的個別諮商服務，到了第二年估計每位個案全年可獲得近十五次的個別諮商。顯示諮商心理師能夠提供個案足夠且長久的諮商服務。

在接案品質上，雖然此次研究並未採取他評的方式評量，但從問卷二諮商心理師的自評中可發現，有七七·八%的諮商心理師滿意自己提供給性侵害個案的諮商服務品質，九二·四%的諮商心理

師認為自己提供給家庭暴力個案的諮商品質良好；八七·一%的諮商心理師亦認為他與個案的其他專業助人者（如學校老師、社工、警察；等）的合作關係相當良好。

#### （二）服務對象多元且能顧及受害人的家庭系統

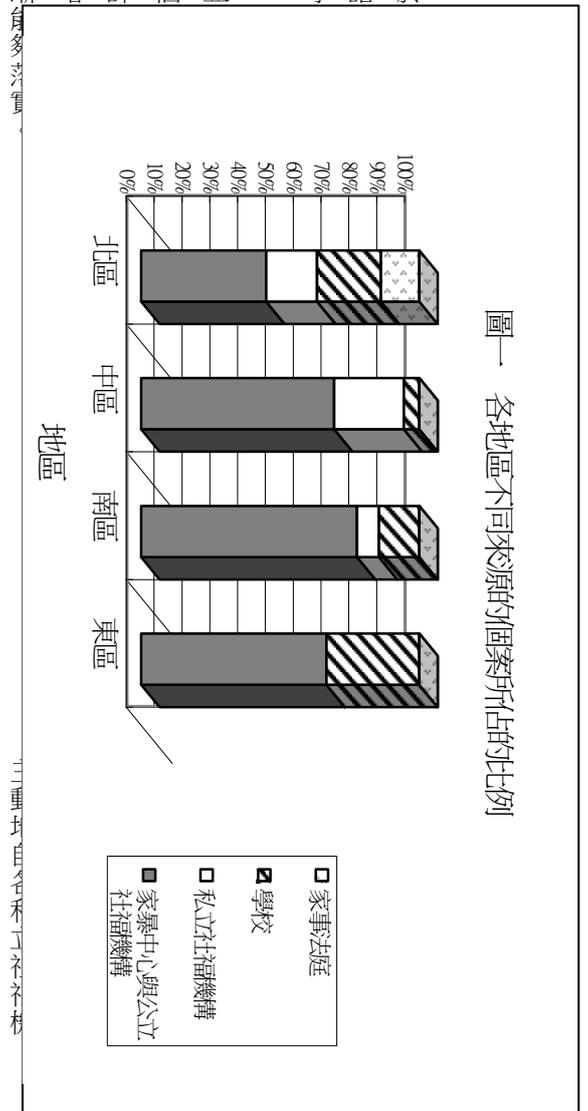
諮商心理師服務的二二六位個案當中（不計入漏答者），有一六七位女性（佔七四%）、五九位男性（佔二六%）；所有個案中十二歲以下兒童佔一五%，十二到十八歲之青少年佔三二%，十八歲以上成人佔五一%。另，性侵害受害人佔三一%，性侵害受害人家屬佔六%，性侵害加害人只有一人；另家庭暴力主要受害人則佔三六%，家暴受害人的家人（含目睹者）佔一四%，家暴加害人則佔一〇%。總括來說，有關性侵害的個案佔三七%，有關家庭暴力的個案則有六〇%；受害人所佔的比例明顯多於加害人，符合本計畫預設之訓練目標——服務性侵害受害人，及發生家庭暴力之整個家庭為主要服務對象。

從這些數據可知，諮商心理師所服務的對象不受限於性別，遍及兒童、青少年、成年人各年齡層，主要服務對象為涉及性侵害及家庭暴力的相關人員，包括受害人及家屬等，可見諮商心理師服務對象多元且能顧及受害人的家庭系統。

#### （三）服務人數及範圍日益增加，但仍有些縣市缺乏諮商心理師

承第（一）項的討論顯示受服務的民眾逐年增加，光就個別諮商來說，他們可以得到的平均個別諮商次數也增加，每位諮商心理師接案的人數也有所提昇。此外諮商心理師服務的範圍擴及全省，

第二年年於服務或諮治中心、多的私立投縣的個本訓練計數日益增目的漸漸



圖一 各地區不同來源的個案所占的比例

但苗栗縣、彰化、雲林、南投、屏東、臺東、花蓮、宜蘭縣、外島地區，則沒有或只有一至兩名諮商心理師能提供服務。如果諮商心理師有異動，這些地區便失去心理諮商的後援，有必要針對以上地區再訓練更多之諮商人力資源。(註一)

(四) 成為家庭暴力與性侵害防治中心等社福機構之後盾，但仍有部分縣市的防治中心尚未或甚少使用本訓練計畫之諮商心理師人力資源

諮商心理師所服務的個案當中，有六〇%是來自各地區的家暴與性侵害中心與公立社福機構，一六%來自私立社福機構，十七%來自學校，七%轉介自家事法庭，顯示一年半來接受本計畫訓練之諮商心理師，確實可成為家庭暴力與性侵害防治中心的後盾。

但分區來看時可發現，北區相較於其他地區，從防治中心與公

構或學校接案。此現象或許是因為臺北地區可取得的社福與諮商資源較為充沛，因此防治中心等公立社福機構可將個案直接轉介到已簽約之社福或醫療機構，會比一一聯繫本訓練計畫之諮商心理師更容易。而除了臺北縣市的家暴與性侵害防治中心，在其他縣市的諮商心理師，如基隆市、彰化縣(註二)、臺南市、宜蘭縣、花蓮縣等縣市，也都未曾自防治中心接到個案。

表五 諮商心理師於全省各縣市的人數與接案數

| 南區  |     |     |     |     |     |     | 中區小計 | 中區  |     |     |     |     | 北區小計 | 北區  |     |     |     |     | 地區  |     |             |                 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|-----------------|
| 臺南市 | 嘉義縣 | 嘉義市 | 高雄縣 | 高雄市 | 屏東縣 | 臺南縣 |      | 苗栗縣 | 雲林縣 | 彰化縣 | 南投縣 | 臺中縣 | 臺中市  |     | 基隆市 | 新竹縣 | 新竹市 | 桃園縣 | 臺北縣 | 臺北市 | 縣市          |                 |
| 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 1   | 2   | 3*   | 0   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2    | 14* | 0   | 3   | 2   | 0   | 11  | 10  | 諮商心理師<br>人數 | 八九年九月一<br>九零年八月 |
| 0   | 6   | 1   | 15  | 8   | 2   | 12  | 14   | 0   | 0   | 0   | 5   | 2   | 7    | 37  | 0   | 2   | 5   | 0   | 14  | 16  | 個案數         | 九零年九月一<br>九一年八月 |
| 4   | 3   | 4   | 5   | 4   | 1   | 3   | 6*   | 0   | 2   | 2   | 1   | 2   | 3    | 25* | 6   | 6   | 6   | 10  | 11  | 8   | 諮商心理師<br>人數 | 九零年九月一<br>九一年八月 |
| 0   | 4   | 0   | 11  | 7   | 0   | 12  | 22   | 0   | 0   | 0   | 12  | 9   | 1    | 72  | 0   | 6   | 9   | 17  | 11  | 29  | 個案數         |                 |

| 總計   | 東區小計 | 東區  |     |     | 南區小計 |
|------|------|-----|-----|-----|------|
|      |      | 宜蘭縣 | 花蓮縣 | 臺東縣 |      |
| 25** | 1*   | 0   | 0   | 1   | 8*   |
| 98   | 3    | 0   | 0   | 3   | 44   |
| 42** | 2*   | 1   | 1   | 1   | 12*  |
| 128  | 0    | 0   | 0   | 0   | 34   |

\*有些諮商心理師跨縣市服務，因此各區諮商心理師實際總人數不等於各縣市諮商心理師人數的總和。

\*\*有些諮商心理師跨區服務，因此所有諮商心理師的實際總人數不等於各區諮商心理師人數的總和。

### 三、諮商心理師與防治中心的合作關係 不是一蹴可幾

本計畫中的諮商心理師與防治中心的互動情形，大致有下面三種：(一)已建立互動模式，具備合作共識：如本會已與桃園縣、新竹縣防治中心簽訂契約；而臺南縣、南投縣則與諮商師個別簽訂契約。(二)零星的合作，並未形成穩定且長期的合作模式。(三)諮商心理師單方面努力，仍無法與防治中心建立合作關係。有些縣市的防治中心，即使諮商心理師多次登門拜訪，防治中心仍極少轉案，其原因繁雜容後討論。

從問卷調查中可發現防治中心在使用諮商心理師的資源時有下列的現象：

(一) 在防治中心的個案所能得到的諮商服務比較少

社工師會因為防治中心的晤談空間有限；中心人力不足晚上無人留守，希望諮商心理師不要下班時間與個案晤談；還有晤談經費有限等原因，期待諮商心理師盡量減少諮商次數、或談個三、四次再評估是否要繼續晤談，或是儘速結案；這點往往與諮商心理師的工作模式相衝突。

從問卷一的統計結果也發現，來自不同轉介來源的個案，所得到的服務次數亦有不同，在私立社福機構的個案所得到的個別心理諮商次數最多，每人平均近十三次，其次是學校的個案可達十次，而防治中心的個案只有六、四次；家庭會談的部分，亦是私立社福機構的個案，每人可以得到一、二次的家庭會談為最多，其次為防治中心的○·七次，學校的○·四次；而個案的助人者能與諮商心理師討論、獲得諮詢的次數，也以私立社福機構為最高，平均為二·七次，接下來是防治中心及學校，都在一次左右。

上述的數據顯示諮商心理師在私立社福機構接案時，有較充分且穩定的時間與空間與個案建立關係，這需要穩固的信任關係方能開展治療的家暴或性侵害之受害人來說是必要的，而私立社福機構的助人工作者也比較有餘裕與諮商心理師討論，雙方比較可能形成合作的工作團隊。可是私立社福機構的個案往往來自防治中心的轉介，其晤談的經費亦有相當的部分來自防治中心；防治中心與

私立社福機構間的差異或許凸顯出：目前防治中心提供給受害人的是危機處理的服務，而將個案與經費轉至私立社福機構做較長期的輔導。

(二) 拋棄型的合作方式，並無法建立諮商心理師與社工師間的共識

學者(王麗容，民九〇)與實務工作者(洪娟娟，民八八)均建議防治中心需開發並整合助人的資源，因為防治中心的社工師多認為個案量大，但是缺乏心理諮商的資源(洪娟娟，民八八、王燦槐，民九〇；王麗容，民九〇)，可是本計畫中服務某些地區的諮商心理師，與王燦槐(民九〇)的觀察一樣，願意接案卻接不到個案。根據研究者及各諮商心理師，向各防治中心接觸的結果知道，社工師大多習慣將個案轉介至簽約的私立社福機構或是熟識的諮商心理師，一方面是因為彼此已有合作的共識，二方面則是因為要一一聯繫本計畫的諮商心理師較不方便。然而社工師若無法與新的諮商心理師有較長期且穩固的合作關係，一次合作不成功便不再嘗試，這種拋棄型的互動模式，自然無法形成彼此的共識，亦無法開發出新的人力資源。

由上可知諮商心理師的支援與防治中心的需求間，並無法想當然爾地接軌，這些現象背後的原因乍看之下是「防治中心的人力不足」及「諮商心理師與社工師間缺乏合作的經驗與對話」，兩原因交互影響所致。然而深入地探究時，可發現這兩個原因是下列兩狀況的結果：(一) 家庭暴力與性侵害防治的助人工作者，都在對抗整個

大環境的漠視；(二) 諮商心理師正學習從學校諮商走進社區諮商。

#### 四、家庭暴力與性侵害防治的助人工作者，都在對抗整個大環境的漠視

防治中心的人力不足並無法以「城鄉差異」一言以蔽之，因為我們可以發現人力不足並不一定與該縣市的富裕程度有關，反而與該縣市的政治首長對家庭暴力與性侵害防治的重視程度有相當的關係。Miller(1970)便指出社會政策是父權社會中男性控制女性的合法手段(引自林雅容，民八九)，地方制度法實施後，地方政府的裁量權相當大，要編列多少預算在此類工作，正反應政治人物的「性別意識」與「政策價值」(王麗容，民九〇)。根據王麗容(民九〇)對臺灣地區性侵害防治工作的評估研究顯示，全臺有五分之一的縣市其預算為一百萬以下，五二%為四百萬以下，只有二二%的預算為七百萬以上；而專責人力方面有七四%的縣市其人力不超過兩人，有五個縣市專任人員為〇人。防治中心在行政體系中層級相當低(三級單位)，社工師工作量大、壓力大、流動率高，缺少專責制，所以經驗無法累積。對受害人的服務只能做到危機處理，後續服務只好轉介到其他機構。然而缺乏事先的評估與妥善的轉介流程時，個案往往因此疲於奔命，甚至流失(王麗容，民九〇；王燦槐，民九〇)。

本會的諮商心理師亦反映，〇〇縣社會局二〇〇名社工員全為臨時人員，最近因為換了新縣長，所以防治中心的社工員們人心惶

惶，擔心工作不保，因此諮商心理師也不知合作關係是否可以繼續？「社工員都去發老人年金，防治中心只有一位社工員。」「社工員很希望我們趕快去支援，但是社會局長一定要先看到公文。」

林雅容(民八九)、王燦槐(民九〇)便認為我國「性侵害犯罪防治法」、「家庭暴力防治法」等法案的制定，基本上屬於「垃圾桶」式的制定過程；意即透過突如其來的社會事件的發生，讓一個遲遲無法定案的政策議題，在一夕之間突然得到政治人物的共識；但基本上整個組織本身並沒有明確的目標、手段，且不同部門的決策者在不同時間，對不同的政策議題有不同程度的參與，即決策者的參與是流動的(江芳盛，民八九；引自林雅容，民八九)。這兩個法案便是在「重大社會事件、社會價值改變、民間團體與女性政策制定者」所形成的推力，與「黨派權力之爭、父權合法化、男性政策制定者的消極抵抗」所組成的壓力間推壓互動中產生的(林雅容，民八九)。

因此落實在防治中心的實際運作時，便可發現社會文化的改變與政策的產生之間固然能夠互相影響與激發，但政策的實施並不能立即改變地方政府首長(大多為男性)的性別意識，因此無法改變他們所以為的政策價值，結果便是一防治中心(其中主要的助人者，如社工師、諮商心理師大多數為女性)仍被放在社政體系中，內部缺乏其他專業人員，如醫療人員、警察人員、諮商心理師的編制，還要求層級最低的防治中心，去整合層級比它高的醫療、法律、警政單位；正如王麗容(民九〇)所以為的一家庭暴力與性侵害防治

工作被「福利化」、「邊際化」；所以浮上檯面的現象是一防治中心沒有足夠的人力編制與預算，社工師與諮商心理師無法施展，受害人再次受害的局面；事實上社工師與諮商心理師同處在此體系中，跟受害人一樣，都在與整個社會對家庭暴力與性侵害的漠視奮戰。

## 五、諮商心理師正學習從學校諮商走進社區諮商

雖然大家都同意受害人需要跨科際的合作（洪娟娟，民八八；王燦槐，民九〇；王麗容，民九〇），然而就如美國在處理兒童性虐待的經驗一樣，每個專業單位都有各自的處理模式，而各單位對於兒童的「最佳利益」也都有不同的定義，使得各單位對於其他單位應扮演的角色與功能缺乏正確的瞭解，各單位間的溝通不良且本位主義太重。事實上，沒有一個單位可以獨力將兒童性虐待案件處理好，因此最好的方式是設立處理此類特殊案件的跨單位團隊，包括警察、社工、檢察官和醫療人員等（Morgan & Zedner, 1992，引自黃翠紋，民八七）。

過去臺灣諮商的人力資源均被學校所吸收，以本訓練計畫中的前兩梯四三位諮商心理師為例，有三六位諮商心理師為專職的學校輔導老師，三位兼職的學校輔導老師，共佔所有諮商心理師的九一%。所以諮商心理師隱匿在學校中不為社工師所見，諮商心理師不瞭解社工師的需要與環境的限制，因此諮商心理師與社工師間缺乏合作的經驗與對話。雙方若要能夠合作順暢，需對彼此的專業與限

制有所認識（Cheung & Boute-Queen, 2000），更需敞開胸懷，給予彼此足夠的時間去互動。從諮商心理師與防治中心的互動中可明顯地看到，確定的合作模式，甚至簽定契約固定排班，可帶來較長且穩定的合作時間，才有助於諮商心理師與社工師間的討論與交流。

本訓練計畫實施也讓已經累積三十餘年經驗的學校諮商，將其經驗拓展至社區諮商，讓諮商的人力能夠進入社區，諮商心理師在社區中的經驗也能回饋給學校。如本計畫中有十七%的個案是直接由學校轉介而來，由該校或附近學校中受訓合格的輔導老師提供諮商服務；也有學校為已受防治中心服務的個案，延請本計畫的諮商心理師入校提供心理諮商，避免學生奔波之苦，再由防治中心付費。這顯示學校和社區的資源漸漸可以互相支援。

諮商心理師走出學校與社區交流的過程勢必得學習如何和其他專業合作，比如本計畫促使諮商心理師與社工師合作，社區諮商學會尚與臺北地方法院家事法庭合作，由法官轉介個案接受諮詢等等；諮商心理師還需學習如何協助其他專業運用諮商心理師的專才，同時能夠瞭解諮商心理師的服務方式與限制；同樣地，諮商心理師也必須主動去明白其他專業。目前諮商心理師與防治中心的互動，正象徵著諮商心理師學習從學校諮商走進社區諮商。

## 伍、未來展望

由於此項措施是初次在國內發展，因此，無論是各地區的家庭

暴力暨性侵害防治中心，或者是實際接案的諮商心理師，甚至中華民國社區諮商學會也都是在從經驗中摸索，一同為改變社會文化而奮鬥。然而，隨著第一與第二階段的成果顯示，此計畫的確可以為案件涉入者提供有效的協助。更重要的是，此模式已為社區諮商工作開啟了另一個新的視野，也為專業間的合作打開了交流的管道。

（本文作者：翟宗悌為內政部「家庭暴力暨性侵害防治諮商心理師訓練計畫」第一梯次訓練之諮商心理師、國立臺灣師範大學教育心理與輔導系博士班研究生；鄔佩麗為中華民國社區諮商學會理事長、國立臺灣師範大學教育心理與輔導系教授。回應請至：[89001007@cc.ntnu.edu.tw](mailto:89001007@cc.ntnu.edu.tw)）

### ◎註釋：

註一：九一年九月已訓練第三梯諮商心理師投入中部縣市服務，但東部與外島地區仍然缺乏人力。

註二：九二年起彰化縣已開始轉案給中區的諮商心理師。

### ◎參考文獻：

一、中文資料

王燦槐（民九〇）。臺灣性侵害受害者服務政策之困境分析——談官方性侵害防治中心的服務困境。「中大社會文化學報」，一二，一一—五一一—三一一。

王麗容（民九〇）。「臺灣地區推動性侵害防治工作評估研究」。內政

部專案研究計畫期末報告。

林佩儀（民八九）。三位童年性侵害女性成人復原歷程研究：以社會文化脈絡觀點詮釋之。「婦女議題研究論文發表會」，六〇—一八七。

林雅容（民八九）。臺灣社會政策變遷對婦女身體與權力之影響：由性侵害至家庭暴力之法例討論及婦女保護工作。「婦女議題研究論文發表會」，一〇九—一二七。

洪娟娟（民八八）。家庭暴力防治工作考察心得報告：兼論家庭暴力防治法立法通過後之意義及影響。「福利社會」，七一，三六一—四六。

洪素珍（民八五）。性受虐者諮商歷程初探。「中華心理衛生學刊」，九，一〇三—一二八。

黃翠紋（民八七a）。變遷社會中警察處理家庭暴力策略之探討。「社區發展季刊」，八四，七二—八五。

黃翠紋（民八七b）。警察對於兒童性虐待案件處理方式之探討。「警學叢刊」，二八，一五一—一六九。

鄔佩麗（民八八）。「性侵害被害人心理重建輔導人員訓練方案發展研究」。內政部委託研究計畫。

鄔佩麗（民八九）。「家庭暴力處遇模式研究計畫」。內政部委託研究計畫。

鄔佩麗（民九一）。「性侵害被害人保護方案之初探研究——以性侵害被害人之求助需求為導向」。內政部委託研究計畫。

鄔佩麗（民九二）。「諮商心理學」。臺北：東華書局。印刷中。

駱宜安、梁建銘、林燦璋（民八二）。「臺北市政府處理強暴犯罪效能之評估」(市政建設專題研究報告第二三二輯)。臺北：臺北市政府。

二、英文資料

- Braverman, L. (ed.) (1988). *A guide to feminist family therapy*. New York: Harrington Park Press.
- Cheung, M., & Boutte-Queen, N. M. (2000). Emotional responses to child sexual abuse: a comparison between police and social workers in Hong Kong. *Child Abuse & Neglect*, 24, 1613-1621.
- Corey, G., Corey, M. S. & Callanan, P. (1993). Issues and ethics in the helping professions. CA: Brooks/Cole.
- Dziegielewski, S.F. & Resnick, C. (1995) . A model of crisis intervention with adult survivors of incest. *Crisis Intervention & Time-Limited Treatment*, 2, 49-55.
- Ernst, S. (1999) . The therapy relationship. In M. Lawrence & M. Maguire ( Eds. ) , “ Psychotherapy with women: Feminist perspectives.” ( pp.11-35) .New York: Routledge.
- Jackson, P., & Jackson, T. (1990) . Assessment and crisis intervention with rape and incest victims: Strategies, techniques, and case illustrations. In Albert R. Roberts (Ed.) . “ Crisis intervention handbook: Assessment, treatment and research” . (pp.124-152) . Belmont, CA: Wadsworth Publishing Co.
- Luepnitz, D.A. (1988) . The family interpreted: Psychoanalysis, feminism, and family therapy. BasisBooks.
- Plummer, D.L., Jenkins, J.O., & Hampton, L.A. (1984) . Rape and intervention strategies. *Crisis Intervention*, 13, 104-113.
- Zucal, B. (1992) . Gender issues in couple therapy. In John D. Atwood( ed. ) . “ Family Therapy: A systemic behavioral approach” . ( pp.59-69 ) Chicago, Illinois: Nelson-Hall Inc.