

# 暗夜裡哭泣的天使——從性平議題個案 談學校輔導的系統合作

## A Angel Weeping in the Night: Discussing the Systematic Cooperation of School Guidance from the Gender Issues

謝政廷<sup>1</sup>

Cheng-Ting Hsieh<sup>1</sup>

### 壹、前言

在輔導諮商工作中，經常會面臨很多的挑戰。這樣的挑戰主要來自於個案議題的形成原因錯綜複雜，往往不是由個案本身所造成，經常是由個案本身、家庭、學校、社會等多元面向盤根錯節而成。也因為形成個案議題的原因是那麼地複雜，因此，在針對個案進行輔導諮商時，可能無法只針對個案進行協助便能發揮功效，往往需要針對個案本身、家庭、學校、社會等系統進行連結與整合，才能使個案獲得較多的幫助。然而，輔導人員在連結與整合系統資源的過程中，常見的難題之一是：在連結與整合這麼多的系統時，究竟要如何分工合作、如何觸發使每個系統都能夠動起來進而發揮各系統的優勢，最後使個案從中獲得最大的幫助，經常是輔導人員的一大任務與挑戰。當中考驗到的不僅是輔導人員個人的專業能力，更考驗著輔導人員善用資源、連結系統、整合系統資源的策略。

尤其在面對性平議題的個案時，往往因為性平議題本身的複雜性，使得輔

導人員在協助個案時，面對更多的困難與挑戰。首先，當個案面臨性平議題時，往往受到極大的衝擊或創傷，這些衝擊或創傷經驗不僅撼動著個案，也震懾著輔導人員。輔導人員在協助個案的過程中，可能經常經歷到無力感，甚至出現替代性創傷或專業耗竭的現象。再者，輔導人員在協助個案的過程中，也經常面對到角色的困境。主要原因是在性平案件中，主要行為人與受害者角色經常是：家長對學生、老師對學生、學生對學生等，當行為人與受害者雙方均與輔導人員有關係時，輔導人員經常面臨雙重角色衍生而來的兩難困境，最後的結果經常是淪為眾矢之的或是代罪羔羊的窘境。更甚者，輔導人員可能在陪伴個案度過傷痛的歷程中，需要擔任個案的代言人，成為專家證人或陪同個案出席相關會議。由此可見，輔導人員在面對性平議題的個案時，所面對的挑戰與困境是非常複雜的，也因此，輔導人員需要釐清在校園性別事件中的立場與角色，並且充分掌握各資源與系統之間的分工合作。以下，筆者從自身多年來協助性平議題個案的輔導經驗出發，分享輔導人員在協助性平議題個案中的立

<sup>1</sup>國立彰化師範大學輔導與諮商學系博士生、新北市板橋區文聖國小專任輔導教師  
通訊作者：謝政廷，(530)彰化縣二水鄉十五村員集路五段441號，Email：hct1983@gmail.com

場與角色、系統的分工合作、以及針對各個系統的介入策略。本文旨在探討國民中小學的學校輔導工作中，校園性別事件的系統合作。

## 貳、輔導人員於校園性別事件中的立場

### 一、工欲善其事必先利其器——瞭解校園性別事件的基本處理程序

輔導人員在平時除了接受性別平等教育的相關知能訓練以外，更重要的是需要在平日瞭解校園性別事件的調查與處理程序。雖然輔導人員在校園性別事件中較少擔任調查人員的角色（因為校內輔導人力較為有限，輔導人員通常是行為人或被行為人的主責輔導人員，因而不能擔任該事件的調查人員）。但是，瞭解校園性別事件的調查與處理程序，會非常有利於輔導人員後續協助個案的工作。當輔導人員能夠知道校園性別事件的調查與處理程序時，便可以在輔導歷程中，適時與個案討論接下來可能面對的情境、以及可以如何因應。如此一來不僅能夠使個案感到安心，輔導人員也較不至於因為個案的情緒狀態而亂了腳步。當輔導人員能夠協助個案理解後續可能需要面對的處理流程與情境，個案便較能夠在困境中找到一盞明燈指引方向，而輔導人員也能夠因為這盞瞭解程序的明燈而得以站穩腳步，協助個案面對校園性別事件衍生而來的影響。

也因此，建議輔導人員在平時可參考教育部於2014年所修訂的「校園性侵害性騷擾或性霸凌事件通報及調查處理程序參考流程圖」（教育部，2014）；也可以參考新北市教育局2013年發行的

「新北市校園性別事件調查處理參考手冊（修訂版）」（新北市教育局，2013），目前此本參考手冊大多由校內主責性別事件的業務單位學務處保管。此外，輔導人員亦可參考「教育部性別平等教育全球資訊網（<https://www.gender.edu.tw/web/index.php/home/index>）」，網頁中的「校園性別事件防治與處理」連結，有很豐富的資料說明校園性別事件的處理程序與注意事項（教育部性別平等教育全球資訊網，2015）。建議輔導人員可在平時將這些資料加以瀏覽與彙整，形成個人工作的資料庫，除了提升自己關於性平議題的知能以外，更能夠在日後發生不幸事件時，得以較快上手。

此外，在處理校園性別事件時，倫理議題也是需要考量的重要面向之一。建議輔導人員在處理時校園性別事件時，可參考台灣輔導與諮商學會諮商專業倫理守則（台灣輔導與諮商學會，2002）。特別是關於「1.5責任衝突」、「1.7諮詢請益」、「2.1.當事人的福祉」、「2.2當事人的權利」、「2.3諮商機密」等面向，是輔導人員在處理校園性別事件時特別考量的重要面向。

### 二、站穩步伐，穩定前進——清楚輔導人員於校園性別事件中的角色

輔導人員在學校系統中，經常被視為是校內性平議題的處理專家之一。因此，輔導人員在校園性別事件的處理歷程中，經常被賦予專家的角色。不僅需要提供個案及相關人員第一線的輔導諮商介入，更可能被諮詢、被請求對於校園性別事件提供一些建議。因此，輔導人員在校園性別事件中，除了擔任輔導諮商的專家角色以外，也經常會擔任諮詢者的角色。

然而，在筆者協助性平個案的歷程中，發現輔導人員更常扮演協調者與連結者的兩個角色。主要是輔導人員在協助性平個案的歷程中，往往因為校園性別事件涉及的面向、人員甚廣，諸如行為人與受害人、家長、學生、老師等，因此，輔導人員需要扮演協調者的角色，發揮輔導人員傾聽、同理的溝通專長，協調如何協助個案。例如：協調個案與個案家長的期待，並與校內的相關業務單位進行討論，進而在不違反法律規定的前提下，協調出最符合個案期待的處理方式。再者，輔導人員亦需要扮演連結者的角色，連結各方資源，協助個案度過危機時期。像是連結心理師、社工師等三級輔導的資源，協助個案進行心理諮商的服務或是提供案家的家庭處遇等。此外，輔導人員亦需要連結校內資源，與輔導處室行政同仁、校內的學務處或是教務處等與該次校園性別事件相關的人員，整合資源，共同協助個案獲得較多的資源。

最後，輔導人員無論是在校園性別事件中擔任專家者、諮詢者、協調者、連結者的哪個角色，都需務必謹記：為了避免雙重關係造成後續協助個案諮商輔導的窘境，當事人之輔導人員在該次的校園性別事件處理中，不會擔任調查小組或性平會委員的角色（請參閱教育部校園性侵害或性騷擾調查及處理流程Q&A編號45、校園性侵害性騷擾或性霸凌防治準則第21條第2項）。

### 叁、分工合作的系統整合

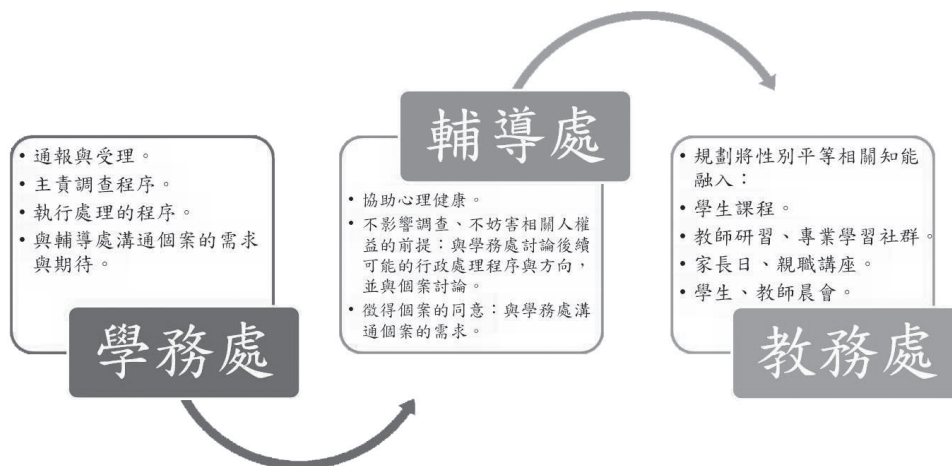
#### 一、善用、連結、整合資源——學輔攜手合作

在協助性平議題個案的過程中，學校的主要處理單位通常會是學務處。然

而，在校園性別事件的處理過程中，落實學輔合作，不再是口號，而是需要徹底執行的過程。主要是因為在校園性別事件中，學務處通常主責處理與執行行政相關程序，而輔導處經常被賦予的重責大任是協助與事件相關親師生的心理健康。

輔導處的輔導人員需要在以不影響調查、不妨害到相關人權益的前提下，與學務處討論後續可能的行政處理程序與方向，並與個案討論個案後續可能需要面對的相關行政流程與自身的權益。當個案愈能夠清楚接下來需要經歷的歷程，便愈能夠較安心的面對後續需要進行的程序。此外，輔導人員也可以在徵得個案的同意下，與學務處溝通個案的需求，以利學務處能夠更理解個案的需求，保護個案的權益，並使個案的需求得以被重視。例如：當個案遭受到性侵害時，輔導人員除了協助個案處理因為遭受性侵害衍生而來的心理議題之外，更可與學務處討論後續可能的調查與處理程序，像是約談行為人、或是可能邀請個案針對相關事件進行說明等。輔導人員在這之後便可向個案說明大約何時需要進行說明、以及個案對於此程序的想法感受，像是擔心說太多、不知道怎麼說、會不會被二度傷害等。如此都能夠有助於個案在較為安心的情境下，面對後續繁瑣但卻重要的性別事件調查與處理歷程。當中，學輔合作便是個案能夠安心與否的關鍵因素之一。

除此之外，輔導處、學務處、教務處也可共同討論，如何將性別平等相關知能融入學生課程、教師研習或專業學習社群、家長日或親職講座、學生與教師晨會之中，藉此提升全體親師生關於性別平等教育的知能。筆者整理學務處、輔導處、教務處於校園性別事件中的主要任務，如圖一所示。

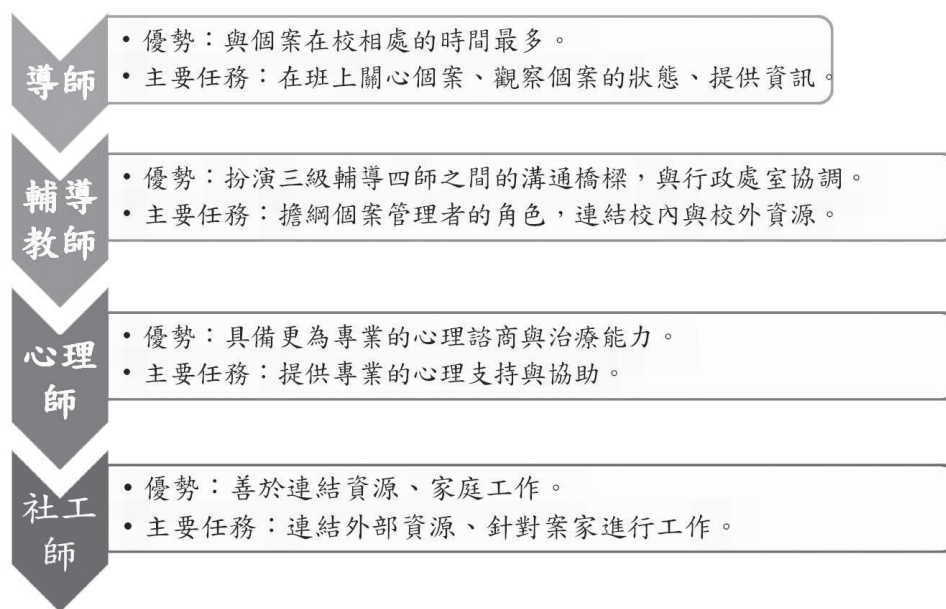


圖一：學務處、輔導處、教務處於校園性別事件中的主責任務

## 二、三級輔導與四「師」大會——導師、輔導教師、心理師、社工師四師合作

在協助性平議題個案進行輔導諮商時，三級輔導的系統合作也是非常重要的。一般來說，在協助個案的輔導諮商過程中，經常會需要藉助個案導師、輔導教師、心理師、社工師等四師的能力

與資源。當個案導師、輔導教師、心理師、社工師，能夠各自發揮專長領域與優勢，並且保持密切的討論合作，將能使個案從中獲益良多。筆者從處理校園性別事件的實務經驗出發，具體分享導師、輔導教師、心理師、社工師在協助性平議題個案中主要的優勢與可以採行的任務，主要如圖二所示。筆者並於圖二後具體詳述導師、輔導教師、心理



圖二：導師、輔導教師、心理師、社工師於校園性別事件中的優勢與主要任務

師、社工師在協助性平議題個案中主要的優勢與可以採行的任務：

### （一）初級輔導——導師

個案班導師的主要優勢是：在學校生活中與個案最為親近的人，與個案的關係密不可分，對於個案的狀態與需求理應最為瞭解。因此，導師在校園性別事件中，可以發揮在日常生活中關心個案、觀察個案的優勢，並與輔導人員、心理師、社工師相互分享與討論對於個案的觀察發現，協助二、三級的輔導人員更瞭解個案的狀態與需求，以提供更符合個案的專業介入。

### （二）二級輔導——輔導教師

輔導教師的主要優勢為：扮演導師、心理師、社工師之間的溝通橋樑，並協調學校各處室之間協助個案的策略。因此，輔導教師在校園性別事件中，可以擔綱個案管理者的角色，主要連結輔導資源與校內資源，甚至是連結校外的資源，協助個案共同度過危機狀態。

### （三）三級輔導——心理師

心理師的主要優勢為：提供專業的心理支持與協助。因此，心理師可以在協助個案進行輔導諮商的歷程中，與輔導教師相互搭配，協助個案透過更為專業的心理諮商或心理治療，處理其因為校園性別事件衍生而來的想法、情緒感受、或是創傷反應等，藉此協助個案逐漸從校園性別事件的衝擊中回歸日常生活的軌道或是從創傷中復原。

### （四）三級輔導——社工師

社工師的主要優勢為：連結外部資源、針對案家進行工作。因此，社工師在校園性別事件中，可與輔導教師相互分工合作，連結外部資源，像是法律扶助、社會局的寄養安置等，更可以與個案所屬的案家進行家庭工作，協助案家

理解個案的需求、提供個案情緒支持的策略，並且協助個案共同度過後續的校園性別事件調查與處理歷程。

此外，輔導人員的生理性別亦可能是在協助性平議題個案的考量之一。依據筆者的經驗，考量到處理校園性別事件的迫切性，個案與輔導人員最好能夠盡快建立安全與信任的關係。也因此，生理性別的適配性會是安排輔導諮商人員的主要考量之一。當個案與輔導人員的生理性別相同，可能較能夠避免因為生理性別因素而使個案無法與輔導人員建立信任感與安全感。當然，實際的執行方式還是得視個案實際的狀態而定。

## 三、面面俱到——系統的介入策略

在協助校園性別事件個案的歷程中，由於個案的議題涉及範圍甚廣，因此，只針對個案提供單方面的協助是不夠的，一定要從系統的諸多面向協助個案獲得系統的協助。這些系統是分別針對個案本身、事件相關的班級、個案的家庭、整個學校進行介入，筆者於圖三呈現了針對這些系統的介入策略，並於圖三後分別詳述針對各個系統可行的介入策略：

### （一）個案本身的輔導諮商

在面對性平議題的個案時，輔導人員除了採行專業的介入以外，最重要的是輔導人員的基本態度。輔導人員需要以尊重、耐心、信任的態度陪伴學生，並且以不批評、不責怪的立場與學生進行討論。即便是面對校園性別事件的行為人時，輔導人員也需盡可能保持中立客觀的立場，與個案談論事件本身以及個案的行為，適時澄清個案的錯誤認知，並協助個案理解不合適行為需要面對的後果。

此外，輔導人員也需要讓個案理解後續可能需要面對的流程以及面對流程衍生而來的壓力、可能有的創傷反應等。但是無論如何，輔導人員會讓個案理解在事件處理的過程中，個案並非一人獨自面對，而會在其主要照顧者與輔導人員的陪伴下共同面對。由此可見，輔導人員最重要的是採取陪伴的立場、盡可能保護個案與維護個案的最佳福祉。

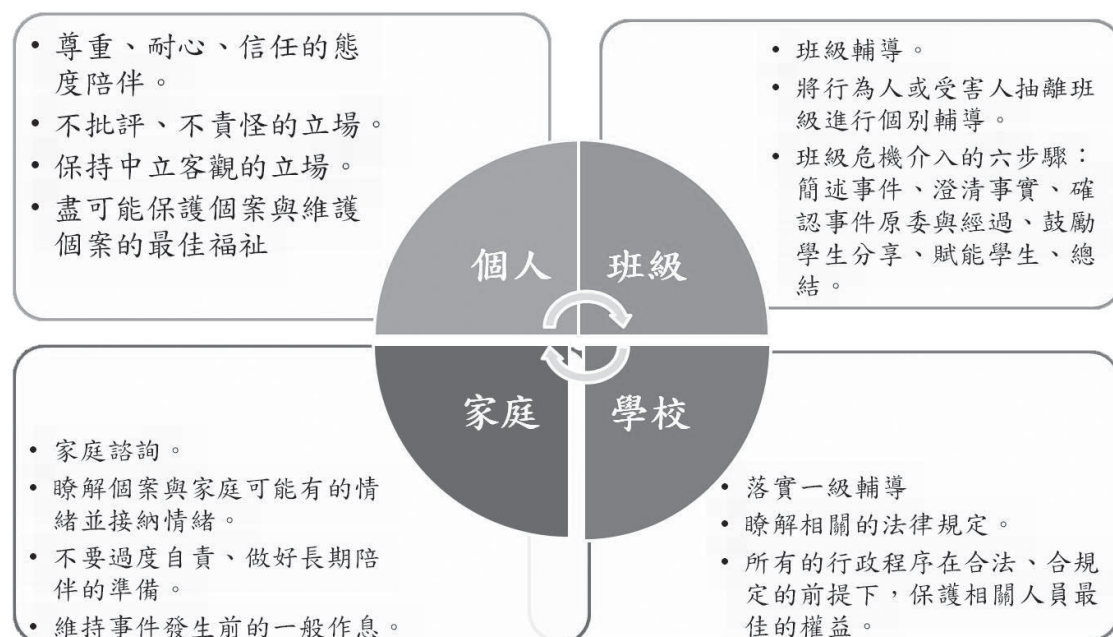
### （二）事件相關班級的班級輔導

在發生校園性別事件時，班級也需要進行輔導。經常出現的現象是班上同學可能會因為誤解而有流言蜚語、或是以開玩笑的方式談論校園性別事件。此舉均可能造成行為人或受害者的二度傷害。因此，無論是針對事件的行為人或受害者進行班級輔導時，建議可以先將行為人或受害人抽離班級，進行個別輔導。而在班級輔導中，採行班級危機介入的步驟進行班級輔導。這些步驟分別

為：簡述事件的經過、統一版本說出事情的緣由並適時澄清事實、引導學生確認事件原委與經過、鼓勵學生分享想法感受或心中的疑問、賦能學生思考如何增加問題解決能力以及提供受害者支持、總結等六步驟（教育部訓育委員會，2011）。

### （三）個案家庭的情緒支持

性平議題個案的家庭也經常面對許多狀態，諸如徬徨無助、不知道該如何協助個案、過度責備自己造成個案的困境等，因此，個案的家庭也需要被協助。當個案的家庭越穩定，個案可以獲得更多的支持而更趨穩定。也因此，輔導人員需要協助案家進行家庭諮詢，瞭解事件發生之後，個案可能有的情緒反應、以及家長本身可能有的情緒反應，並協助案家接納個案與案家可能有的情緒反應。此外，也需要協助案家瞭解個案在事件中可能受到的影響，並協助案家不要過度自我責備、以及做好長期陪



圖三：針對校園性別事件個案、家庭、班級、學校系統的介入原則與策略

伴個案的心理準備。另外，提醒案家盡可能維持一般日常生活的作息，減少個案因為變動而加深混亂的感受也是非常重要的。

#### （四）學校整體的輔導知能

學校的部分，最重要的是在平日落實一級輔導，像是於每學期初依據學校的需求針對親師生規劃與實施性別平等教育的宣導，並於每學期末檢視性別平等教育的成效，藉此在全校親師生的共同努力下，共同營造一個性別友善的校園環境。

此外，亦需要透過輔導講座或教師增能研習，提升全體教師的性別意識、對於性別議題的敏感度、校園性侵害性騷擾或性霸凌事件通報及調查處理程序、擔任性別平等委員會委員的責任等，更要協助老師瞭解性別平等教育的相關法律，像是性別平等教育法、校園性侵害性騷擾或性霸凌防治準則等。唯有在平日做好準備，才能在校園性別事件發生時，立即啟動相關程序，並依據相關法律、知能、以及最符合個案最佳權益的狀態下，做出最合適的處理。並且，針對個案的處理需在不違反相關法律與規定的前提下，盡可能合乎個案的需求與期待，且以個案的最佳福祉為考量。

最後，若輔導人員想更進一步的瞭解採用系統的面向協助性平議題的個案，可以參考教育部於2011年彙編的教育部輔導計畫叢書「報乎你知：教育人員對『性侵害或性騷擾』的基本認知」（教育部訓育委員會，2011）。當中有針對事件的行為人、受害者、案家、家庭、學校等，更深入的處理建議。

## 肆、結論

校園性別事件是我們最不想遇到的議題之一，因為事件當中的每個人經常都受到很大的衝擊，且從衝擊中回歸日常生活軌道的時間可能費時甚久。因此，輔導人員在校園性別事件中協助個案時，往往需要採行面面俱到的介入策略，才能夠協助個案盡早從傷痛中復原。然而，無論是針對哪個面向的介入策略，最重要的是輔導人員從人本取向的角度出發，以傾聽、接納、同理、瞭解、陪伴的角度出發，站在維護個案最高的福祉下，協助個案度過人生的困境，走出暗夜哭泣而微笑面對陽光。

## 參考文獻

- 台灣輔導與諮商學會（2002）。**台灣輔導與諮商學會諮商專業倫理守則**。取自：[http://www.guidance.org.tw/ethic\\_001.html](http://www.guidance.org.tw/ethic_001.html)。
- 性別平等教育全球資訊網（2015）。**校園性別事件防治與處理**。取自：[https://www.gender.edu.tw/web/index.php/m1/m1\\_01\\_01?sid=406#](https://www.gender.edu.tw/web/index.php/m1/m1_01_01?sid=406#)。
- 教育部（2014）。**1030515修訂「校園性侵害性騷擾或性霸凌事件通報及調查處理程序參考流程圖」**。取自：[https://www.gender.edu.tw/web/index.php/m1/m1\\_01\\_02?sid=779&mid=406](https://www.gender.edu.tw/web/index.php/m1/m1_01_02?sid=779&mid=406)。
- 教育部訓育委員會（2011）。**報乎你知：教育人員對「性侵害或性騷擾」的基本認知**。台北市：教育部。
- 新北市政府教育局（2013）。**新北市校園性別事件調查處理參考手冊（修訂版）**。新北市：新北市政府教育局。