

諮商心理師於民間團體場域進行 夫妻家事商談之實務經驗初談

林秋芬
(行動諮商心理師)

壹、前言

當夫妻中有一方或雙方無意繼續維持婚姻時，有未成年子女的夫妻需要做離合決定的討論之外，尚需協議離婚帶來的未成年子女監護、探視、扶養費用等議題，在判決離婚的案件中，莊子瑩（2011）的論文中提及國內學者指出兩造當事人最常爭吵的議題主要三項為離婚、未成年子女監護、子女扶養費及損害賠償（黃翠紋、鄧學仁，2006）。於實務中亦發現無法協議離婚的夫妻，常有著複雜的情緒，或者雙方已在婚姻關係中歷經許多的爭執，一方堅持要離婚，另一方基於種種原因不願離婚，雙方時常無法理解對方的處境而陷入僵局，假若夫妻雙方無法直接面對婚姻中的問題，常出現的婚姻衝突都藉子女而爆發激烈爭執，造成孩子成為父母親的「代罪羔羊」、陷入「忠誠度」的兩難，假若這些高衝突的夫妻能有專業資源介入以降低紛爭，才能使孩子被捲入父母婚姻衝突的機會減少，進入司法體系處理婚姻的夫妻有一個替代紛爭、衝突的解決方式就是法院家事調解，無法協議的夫妻除了爭訟之外的另一選擇是非營利的民間團體於社區中提供的家事

商談服務。

立法院於100年12月12日三讀通過家事事件法，並於101年6月1日開始實施，家事調解項目分為五大類41項，不論法院場域或民間團體都希冀更多的助人專業工作者能進入家事商談（調解）的領域，本文試分享以諮商心理師角色於花蓮的社區場域運作之家事商談服務。

貳、關於家事商談服務

一、國內之家事商談服務的緣起

家事紛爭事件引進家事商談(family mediation)制度，主要因各國的離婚率越來越高，及兒童人權的越趨重視，故兒童最佳利益的維護與家事商談的發展，有其歷史脈絡的相扣。保護兒童的相關政策，漸以維護兒童最佳利益為指標，而在離婚事件，對離婚子女的最佳利益維護，即是以訴訟外的家事商談制度介入，協助父母重視孩子的需求與感受，共同協商出最適的照顧計劃，使孩子在離婚事件中的傷害，減到最小（賴月蜜，2005），由此可見家事商談服務的焦點在於兒童最佳利益的維護；對當事人來說家事商談的好處是獲得充權

(empowerment)和自我決定(self-determination)(Beck & Sales, 2001)。

國內家事商談服務的推動始於內政部兒童局自94年度起即結合司法院與各地方法院合作，以政策性補助民間團體辦理「離婚案件之未成年子女及其家長諮商或商談服務」，透過商談人員協助離婚夫妻尋求雙方均滿意的衝突解決方式，商談議題包括離婚後的子女監護權歸屬、生活、探視、教養、居住及財物分配等各種安排，協助家長保持正向、良性的互動關係，共同合作教養子女，促進雙方和平理性溝通，提高協議履行之動機，減少雙方與子女因離婚造成的傷害，進而保障子女之成長權益。99年度與12個地方法院合作，計8,462人次獲益（內政概要100）。100年度全省共有九個社福團體承辦此「離婚案件之未成年子女及其家長商談服務」方案。而筆者即受聘於「社團法人花蓮縣兒童暨家庭關懷協會」（以下簡稱花蓮兒家協會），擔任家事商談員。

每一個社福單位之家事商談方案的運作模式有其個別差異，花蓮兒家協會個案的來源為透過當地其他社福單位轉介或個案自行求助，也有部分是正在法院進行離婚訴訟、但同時也透過法院轉介至社區進行家事商談的夫妻，雙軌進行模式的考量是處於高衝突狀態的夫妻，在法庭的言辭辯論程序中常是指責對方的缺失，如此一來當事人彼此容易陷於誰勝誰敗的意氣之爭，以司法方式處理婚姻議題並未能切合當事人真實的需求，未能讓當事人充分溝通爭議背後的盼望，因此於社區中進行家事商談主要目的是幫助夫妻能適度處理情緒與釐

清個人需求，而後可以稍理智地處理離婚相關議題，並以孩子的最佳利益去思索孩子的後續照顧安排，或透過此服務陪伴當事人能面對冗長的司法程序。

二、社區場域之家事商談的實務運作

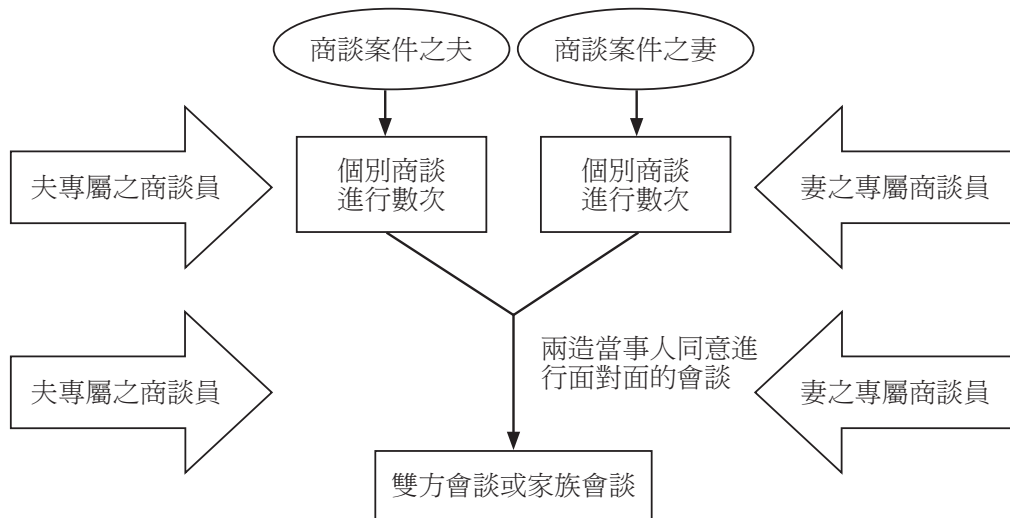
Ann與Salem(2004)提到的調解模式有促談取向、評量取向、轉化式取向、混合取向，所謂的混合取向包含諮商階段幫助當事人準備進行協商、孩子的社會心理評估，商談者扮演多重角色包括協商者、教育者、孩子權益倡導者和父母的諮商員。以下談花蓮兒家協會之進行模式：

(一)家事商談運作模式

大部分進入調解的夫妻，會持續很多過去於婚姻中的互動行為模式，對彼此的憤怒是整個離異關係中的一部分，且會持續處於與對方戰鬥的狀態(Beck & Sales, 2001)。筆者的實務經驗也發現處於婚姻衝突中的夫妻常有複雜的情緒，為先釐清個別當事人的需求與情緒處理，兒家協會的商談模式是參照中華民國社區諮商學會的法院家事事件心理諮詢模式採雙商談員制如圖一（鄔佩麗，2007）。先進行個別商談數次再進行聯合商談的模式。

(二)工作流程

機構接獲轉介單或自行求助者電話諮詢後由社工督導評估與派案，因內政部兒童局補助的服務對象限定是有未成年子女的家長及其孩子，而這些家長的狀態是正考慮離婚、分居、正處於離婚訴訟當中或已離婚，評估符合開案標準後，個管員分別連繫雙方以安排個別的



圖一：夫妻家事商談模式

商談時間，於商談初期雙方當事人可分別前來接受服務，每一個當事人各有一專屬商談員提供家事商談服務。

1. 個別商談的進行

本會商談員在進行個別商談時重點如楊康臨（2007）的書中所提到的個別商談的評估的重點包括：(1)當事人雙方的互動：包括溝通、衝突、暴力狀況、信任度、行為模式及彈性、依附關係、離婚準備、對未來生活的計畫；(2)親職功能：包括親職能力、親職參與度、孩子與父母雙方之的情感連結與依附狀態；(3)資源：包括壓力程度、財務、社交、情緒的資源；(4)族群：包括文化的價值與信念；(5)人際的脈絡：包括新伴侶、支持的系統及機構的介入程度；(6)法院的參與：包括時間的長短、是否有法律上代理人、雙方是否處於敵對狀態；(7)婚姻狀態：第幾次婚姻、婚姻狀況。故先安排個別商談的目的在於評估、釐清訴求與穩定情緒。因Beck與Sales(2001)指出個人的心理功能、衝突的類型與程度、選擇處理衝突的方式是

商談可否有效的關鍵因素。故在聯合商談前的個別商談除了上述評估之外，還需評估當事人的心理功能是否需先進行諮商或其他治療，例如有嚴重憂鬱症或自殺企圖之個案，需先連結醫療與心理治療的介入，依每位當事人的身心功能而進行方案補助上限12次的個別商談，經雙方商談員評估後且雙方都有意願見面進行討論，才會安排聯合商談。

2. 聯合商談的進行

進行聯合商談前，兩位商談員需事先討論該次聯合商談的目標與方向為何？例如離合決定、監護權、探視、扶養費等，聯合會談目標除了是當事人的需求外，商談員需促使當事人能將孩子的最佳利益擺在第一位思考，除目標的討論之外，兩位商談員事前也需決定由那一方商談員為主談人，另一位為協同者，關於誰為主，誰為輔，並無一定規則，目前僅是依場地決定，使用該位當事人的會談空間的商談員為主談者，由其先做場構，並表達歡迎邀請另一方來共同討論，夫妻座位亦由當事人自行選

擇，其個人商談員則坐於自己當事人旁。聯合商談時商談員之角色與任務如同楊康臨等(2007)指出儘管使用不同的離婚調解的模式、取向或方法，離婚調解有一些共通特質：促進對談、創意的問題解決者、第三方的協商者、客觀的觀察者與反映者、暫時的溝通橋樑與詮釋者。

主談的商談員做促談工作，協同商談員邀請自己的當事人回應，促使自己的當事人能清楚表達，若於會談過程中有一方或雙方情緒過大，不適宜進行會談時，商談員會暫停此會談，雙方則由各自商談員帶開回到各自會談室，再進行個別商談討論剛才聯合商談時之想法與感受再結束。

每一次聯合商談結束，兩位商談員也需彼此回饋在會談過程中之合作狀態，並於每月的外聘督導陳譔老師的團體督導中提案討論，由督導中反思兩人的合作。

叁、家事商談的倫理議題

家事商談的倫理議題與助人專業的倫理守則一樣，以下以王智弘等(2007)指出家事商談工作中所涉及的倫理議題來分享實務中如何運作。

一、資格能力

兒家協會四位進行家事商談的商談員有三位是行動諮商心理師、一位是資深輔導工作者，除具備助人專業知能外，每年皆接受20小時司法院之家事調解研習，每月定期接受6至4小時婚姻治療督導，透過持續接受在職訓練以維持服務品質。

二、收費

承接政府補助之家事商談方案是不跟當事人收費的，由內政部補助非營利組織個別與聯合商談費用。

三、知後同意

兒家協會家事商談員在當事人同意進入家事商談程序前，會提供服務說明書包含家事商談的過程與目的讓當事人充分了解服務相關訊息再簽署商談同意書。

三、當事人的自我決定

家事商談員會於討論中協助當事人對自己與對方及孩子的需要與利益有更佳的了解，並讓當事人知道有權決定終止商談，不會脅迫當事人達成協議。會尊重當事人無意願與對方見面討論的決定，只協助單方當事人討論離合決定、未成年子女的權利義務行使、如何成為合作式父母、幫助自己的孩子面對父母離異之心理調適、思考未來可能發生的問題與因應之道等議題。

四、兒童福祉的考慮

面對高衝突夫妻對於孩子照顧安排的各說各話與各持己見時，家事商談員鼓勵當事人去思索這些安排對孩子的影響，並提供孩子面臨父母離異可能的身心反應讓當事人了解，以提醒當事人能以兒童最佳利益思量如何與對方合作照顧孩子。

五、中立立場

王智弘等(2007)指出由於家事商

談是一高度情緒投入的工作，中立性的覺察與謹慎格外重要，故兒家協會家事商談員彼此間的討論很密急，並可隨時尋求同儕的專業意見或諮詢並善用每月督導的機會去省思與覺察自身狀態。

六、保密

Joy Folberg(1988)認為保密是「合理的期待在專業領域交換訊息、文件或意見，不會向其他人洩漏…由於家庭爭議的隱私性，因此當事人預期調解內容會保密。」(楊康臨等，2007)。商談員與當事人第一次見面時會簽立商談同意書，告知保密的範圍與例外，若同時有訴訟進行的當事人告知商談內容不會成為訴訟之證據，雙商談員彼此交換的訊息為當事人是否有意願與對方見面討論？當事人的情緒穩定度、對聯合會談的期待，此交換訊息是事先告知與徵得當事人同意。

由上述可見兒家協會四位商談員的諮商專業背景與定期督導使得能於服務過程中維護當事人權益並注意倫理議題。

肆、家事商談員之養成與實務困境

一、從諮商到家事商談的轉換歷程

王唯馨(民93)於論文中提及家事調解與諮商為兩種不同專業，前者應該以協議達成而非個人心理成長為目標(Blades, 1985)。也進一步指出不論是家事商談或諮商都相信當事人的自主能力，兩者都希望增能當事人，但諮商比

家事調解花更多的時間在個人想法、感受及心理動力的探討，而家事商談是運用心理、諮商的知能來解決問題的爭議。

花蓮兒家協會之家事商談團隊有三年的實務經驗後能清楚區分家事商談與諮商個案的需求與工作取向的差異及並自在的於這兩類型工作中轉換，不諱言對於熟悉心理諮商模式與工作步調的諮商心理師而言，在剛開始進行家事商談時，需要花一段時間適應工作焦點的轉換及雙治療師合作的工作模式。因為家事商談更任務導向，在工作目標、歷程、策略上與諮商是不同的，家事商談是節奏較快、傾聽較少、打斷無意義之溝通、暫停會談等是於諮商歷程中較少出現的介入技巧，故剛開始進行家事商談工作時會有一段調整與適應期。

二、家事商談員的訓練與養成

要了解離婚商談所使用的理論是一大挑戰，因為商談橫跨很多不同的專業(例如法律、社會學、經濟、溝通、社會工作、人類學、諮商、臨床心理、社會心理學)(Beck & Sales, 2001)。可見要進入家事商談領域的工作者除了本身的助人專業知能外，尚需加強商談知能的訓練如於商談過程中處理當事人的衝突、促成三贏之協議等，另需熟知民法、家事事件法等相關法律。兒家協會的團隊可說是邊做邊學的養成過程，透過每週讀書會、同儕督導去累積專業知能，100年開始每月與陳諤老師的6至4小時的提案討論中，與夫妻工作技巧持續進步及對夫妻互動歷程更有清楚之洞察。

因目前國內助人專業科系並無開設家事商談課程，故有心投入此領域之諮商心理師必須土法煉鋼，不斷接案、督導、研習，面對的對象常是高衝突的夫妻，故這是一個極耗能的工作，建議以團隊方式工作可彼此同儕督導與支持。

三、困境與反思

1. 單方故事的危險

實務經驗中發現一直聽單方故事時，易過度認同自己的當事人而造成與另一方商談員對於聯合會談目標的拉扯，此時需要透過督導過程的提醒與覺察，避免情感反轉移。

2. 法院轉介之雙軌進行之夫妻個案，易蘊藏較多之敵意與憤怒

原為社區家事商談夫妻個案，若同時有司法訴訟進行中，則於社區商談時會帶有許多情緒與敵意，因而使兩造進行聯合商談時，較無法以真實之情感進行雙方連結。

3. 耗時耗力但費用低於諮商，使投入者少

商談常需配合當事人工作時間而常需於夜間或午間進行，但個別商談費用一次800元，聯合商談一次1200元（兩位商談員各600元）低於平均一次諮商費用，這是極耗能且須不斷與研習累積此專業知能的工作，報酬又低於諮商費用，但兒家協會團隊夥伴滿足於此工作帶來的豐富性學習並看見此工作之意義，故持續投入第四年了。

伍、總結

於社區進行的家事商談服務之彈性較大，內政部政策性補助民間團體於社

區場域進行夫或妻的個別商談及夫妻/親子/家族聯合商談服務，未必需夫妻雙方都有意願才能提供服務，實務經驗發現透過個別商談的服務亦能協助單方面對未來的司法訴訟或能以較理性方式處理婚姻議題，所以不管個別或聯合商談都是期望父母減低紛爭讓孩子有穩定的身心與受照顧環境。

家事商談服務在台灣尚處於與法院合作之工作模式，社區的家事商談服務待推廣，此次專業領域的工作技巧研習極少辦理，另亦需進行倡導工作，讓社會大眾了解什麼是家事商談？好處是什麼？及和其他服務的差別。家事商談（調解）服務還待我們努力推展及希冀有共多的諮商心理師願意投入此極富挑戰性的工作。

參考書目

- 中華民國一百年內政概要/社政/推動多項弱勢家庭兒童及少年福利服務措施：推動「家事商談」服務。2011年6月5日取自http://www.moi.gov.tw/outline/ch_04.html
- 王唯馨（2004）。家事調解員的調解策略與調解經驗之研究。國立彰化師範大學輔導與諮商學系所碩士論文。
- 王智弘、唐祈雅、廖婉瑜、蘇盈儀（2005年6月）。家事商談〈調解〉的倫理議題。「2005家事商談國際研討會」發表，台南縣私立長榮大學。
- 莊子瑩（2011）。家事調解當事人的滿意度研究。天主教輔仁大學兒童與家庭學系碩士論文。
- 鄔佩麗、黃兆慧（2007）。諮詢的理論與實務，245，台北：心理出版社。
- 楊康臨、鄭維瑄（2007）。家庭衝突處理：家事調解理論與實務。台北：學富出版社。
- 賴月蜜（2005）。澳洲、香港、日本之家事商談相關制度比較研究—兼論我國家事商談制度之現況與發展。暨南國際大學社會工作系所博士論文。
- Connie J.A.Beck and Bruce D.Sales (2001). *Family mediation :/facts, myths, and future prospects*. Washington, DC :American Psychological Association.
- Jay Folberg, Ann L. Milne, Peter Salem (2004). *Divorce and family mediation :/models, techniques, and applications*(pp.94-95). New York: Guilford.