

大學生親密關係暴力諮商工作之困境

陳若璋 王沂釗

摘 要

本研究以質性研究之半結構深度訪談方法，探究六位服務大學院校諮商中心之實務工作者，深入瞭解大學校園親密關係暴力處遇的具體狀況。訪談內容含諮商員如何接觸親密關係暴力案件？其案件樣態特性為何？諮商員如何進行案件危險評估？如何決定通報與預警行動？於處遇過程中受到之衝擊、困難及專業需求為何？訪談內容經轉譯成逐字稿後進行內容分析。

幾項主要發現：1.無論加／受害個案皆淡化暴力問題，諮商員大多未覺知暴力問題的嚴重性；2.諮商員不熟悉危險評估的內容，致安全計畫、深入的處遇治療難以進行；3.無清楚通報預警準則，在維護個案自主及人身安全的立場出現兩難；4.暴力循環現象消耗大量資源，諮商員常感到無力與耗竭。因此，本研究提出以下建議：1.學校應對學生、諮商員、教職員進行相關教育，喚起對此問題的重視與防範，減少暴力造成之傷害；2.處遇過程中宜強化危險評估及安全計畫之演練，非僅陪伴或舒緩情緒；3.防範暴力循環及諮商員之倦怠，諮商中心應發展個管員及諮商員角色區別，強化督導與支持網絡；4.學校應訂立明確通報流程、釐清各單位角色及強化橫向聯繫。

關鍵詞：危險評估、通報預警、親密關係暴力

陳若璋 國立東華大學諮商與臨床心理學系

王沂釗 國立東華大學諮商與臨床心理學系（通訊作者，scholarwang@mail.ndhu.edu.tw）

緒 論

美國疾病管制局於 2006 年將親密關係暴力(intimate partner violence, IPV)的防治工作，列為重要的公共健康議題；因全球每年平均有 480 萬的女性及 290 萬的男性，遭受來自親密伴侶施以不同型式的虐待及威脅，不僅影響日常工作，也耗費龐大的醫療及心理衛生照護的支出(Center for Disease Control and Prevention, 2006)。次年，聯合國世界衛生組織亦將家庭、婚姻、同居、約會等不同親密關係中所存在的暴力問題，正式界定為親密關係暴力(Harvey, Garcia-Moreno, & Butchart, 2007)。

國內對於 IPV 問題的研究過去多聚焦在家庭中的婚姻、親屬關係間的暴力，對於加害者、受害者的心理特質亦有深入的瞭解，並逐漸發展了具體的處遇及保護作法。近年來發生在大學校園中的 IPV 問題漸受重視，如 Riggs 與 O'Leary(1996)指出在美國大學生中，發生肢體暴力的比例約在 20~50%之間，有高達 1~3%的大學生曾經經驗較嚴重的暴力行為；國內亦有高比例的大學生曾發生過肢體型態的約會暴力（江文賢，2001）。修慧蘭與孫頌賢（2003）以大學生約會暴力行為的研究結果指出，58%的大學生表示在大學校園中曾經經驗過暴力的傷害，其中近一半的大學生表示自己曾有遭受口語暴力的經驗，也有 22%的同學指出曾遭受性暴力之經驗。

而研究者在校園諮商中心工作時，曾多次處理學生求助、教師轉介之 IPV 事件，諸如當事人在約會、交往過程中受到電話、簡訊騷擾、跟蹤，甚或在分手時，遭遇暴力、散布私密照片、自我傷害等手段之威脅。因處理案件的頻繁，也讓研究者好奇各校之情況為何，因此 2008-2009 年間，曾以問卷調查方式，探討目前國內 164 所大學院校諮商中心，實務工作者處理的相關案件數及樣態，以了解親密關係暴力問題在大學校園中的嚴重性（王沂釗、陳若璋，2011）。在回收之 216 份有效問卷中，發現

在過去兩年，大學諮商中心處理之 IPV 案件總數為 229 件，而其中涉及之個案總數為 315 人，當中加害者 121 人（男性 97 人；女性 24 人）、受害者 183 人（男性 17 人；女性 166 人），另有 11 人身分不詳，多數案件呈現暴力循環現象（多次暴力為單次暴力的 3 倍）。這些資料皆顯示大學之 IPV 問題是不容忽視的，而成為校園諮商實務界的新挑戰。

在上述研究中，研究者曾探討實務工作者在處理這類型案件時，自評其評估、處遇能力與熟悉度為何，雖然這些量化資料得以約略了解實務工作者對自己較熟悉、有把握、較生疏、窒礙的工作項目及自評的情形，仍未能充分使研究者及讀者了解，在實際處理這些案件時，諮商員何時才敏察到當事人正面臨著暴力問題？一旦接獲通知，被要求到現場處理學生的 IPV 問題時，諮商員首要任務與角色為何？若加／受害者否認、淡化問題，要如何處理？處理過程時是要尊重雙方自主性，還是應先顧慮兩造安全？若加害者仍忿恨計畫報復時，又應如何評估暴力危險及真實性？諮商員通常如何進行危險評估、安全計畫，及通報預警的工作？在維護校園安全原則下，校內各單位應如何連結合作來處理 IPV 問題？...總總問題，過去實務界皆未深入探討及面對。為釐清以上問題，研究者即以校園諮商中心主任及實務工作者為深度訪談對象，來：1.蒐集國內大學院校諮輔中心諮商員如何描述處理實際案例時之狀態及其處理過的樣態；2.探究諮商員在處理 IPV 案件時，對個人產生困擾、衝擊及影響；3.了解諮商員如何進行危險評估及安全計畫；4.明白諮商員在進行通報及與其他單位橫向聯結時之困境；5.對未來工作的展望等，期能就以上資料的分析，開啓制定出合宜的通報預警處理流程之對話平台。

文獻探討

由於多數 IPV 案件可能造成嚴重的傷害，對於受害者及加害人皆需要做立即的安置、同

時阻斷暴力發生的可能性，其處遇過程不同於一般個別諮商中建立關係、自主決定的歷程。因此，諮商員應瞭解 IPV 的暴力循環特性，才能對危險評估、安全計畫擬訂、察覺通報預警責任及衍生的困難、衝擊預做準備。

一、IPV 案件具暴力循環特性

Coker、Smith、McKeown 與 King(2000)以情侶關係發展的時間遠近，估算女性遭受 IPV 身體傷害的終身盛行率為 9.8%，在最近(current)關係中發生性暴力的盛行率為 7.7%，被毆打的盛行率為 12.8%；在現今一段(recent)關係中發生性暴力的盛行率為 17.7%；被毆打的盛行率為 29.7%，其資料顯示過去曾有受暴經驗的女性，特別是受到性暴力攻擊，或當事人的父親在生理或情緒上虐待母親者，在未來的親密關係中更易再次受到傷害。

這樣的情形在 Graves、Sechrist、White 與 Paradise(2005)以女大學生為研究對象在學期間遭受 IPV 的縱貫研究中有相似發現，女大生在兒童期在原生家庭曾遭受身體虐待，將增加青春期的受暴風險，曾遭遇性暴力攻擊者，在大學期間發生 IPV 的可能性較高。Graves 等人還發現，有些女大生最初還會「打回去」阻抗親密伴侶的肢體暴力或衝突，但是長期相互(reciprocal)暴力下來，女大生不再強烈的反擊，受傷害的情形卻是日益嚴重，直到其意識到這些暴力將造成更大的傷害或伴侶被警政單位的逮捕與懲罰為止才會結束。

在國內，依內政部家庭暴力及性侵害防治委員會（2009，2011）公告的資料，於 2006 年期間各地家庭暴力暨性侵害防治中心所接獲包含婚姻、離婚及同居等親密關係暴力之通報案件中，受暴男性 11,763 人、女性 50,472 人，而 2010 年受暴男性有 22,999 人、女性 74,115 人。從這項統計資料可以發現近五年的女性受暴人數增加 1.47 倍，男性受暴者成長近 2 倍。顯然多數的 IPV 加害者為男性，女性多為受害者，但是在伴侶的相互攻擊案例調查發現，多數的加害者為女性，其原因可能是女性早期曾

受家暴傷害、或男性採取包容及不回應伴侶的攻擊、較不願意透露對伴侶動粗等原因所致(Simmon, Lehmann, & Collier-Tenison, 2008; Whitaker, Haileyesus, Swahn, & Saltzman, 2007)，也可能是女性在身心創傷後屢次受到暴力的威脅恐嚇的刺激出現「被毆婦女症候群」(battered women syndrome)（陳若璋，2009；Walker, 1991），顯示愈是在早期目睹或受到暴力者，愈有可能成為 IPV 的加害者。

從上述文討論可以發現原生家庭中 IPV 具暴力代間傳遞之現象，並可以預測未來發生親密關係發生暴力的可能性(Graves et al., 2005; Simmon et al., 2008)。此現象亦可在孫頌賢與修慧蘭（2005）以發生親子肢體暴力，為大學生約會關係暴力行為發生之危機因子的研究獲得支持，研究中並指出高關係分化與避免同居，則是重要的轉機因子，此結果可做為諮商計畫的參考。接著孫頌賢與李宜玫（2009）以家庭暴力經驗對大學生施加約會暴力具有直接效果的預測，其中母子暴力或整體家庭暴力經驗，透過約會關係中焦慮依戀特性而被激發。

過去國內有關 IPV 之研究，多集中於與婚姻暴力中受暴婦女之受暴經驗（朱嘉凰，2006；陳怡真，2006；謝秋香，2003；謝崑環，2006）、因應及求助之過程（吳震環，2007；祝韻梅，2003；許維倫，1998；湯琇雅，1993；鄭玉蓮，2004）、及以社區營造受害者庇護安置措施與個案輔導（葛書倫，2003）等主題。這些研究發現之共同特色，為國內 IPV 案件呈現循環暴力的現象，且受害者在暴力關係中是被動、無能為力、依賴的角色，怯於做出離家棄夫的決定；即使是未婚女性也會在痛苦與甜蜜中來回拉扯、被動決定離開暴力關係束縛（楊嘉玲、趙淑珠，2009）。

因此，諮商員在處理這類個案時的基本態度是賦權，協助個案增加做決定的能力(Kress, 2006)，協助個案從受害者的角色位置走向倖存者，瞭解自己有掌控生活和做決定的權利（許文娟，1998），而免於暴力循環中的傷害。

二、IPV 案件之危險評估及安全計畫

然而受害者需要一段時間努力以完成賦權的歷程，期間仍可能身陷於危險環境中，如依然與加害者共同居住、受創後的報復中。因此，在處理與 IPV 相關之受害個案時，Elbogen (2002)建議必須評估個案可能引發或面臨的暴力程度、覺知受害個案的安全、具體實施安全計畫，提高兩造安全。諮商員應具相當的能力，在處遇時應與個案進行以下議題的討論：

(一) 評估個案可能引發／面臨之暴力危險程度

諮商員若覺知個案為 IPV 之受害者，應進行必要的資訊蒐集，如施暴者是誰(who)、易遭受暴力之時間(when)、地點(when)及暴力形式(how)等；若個案為施暴者時，則應收集受害者身份、易引發暴力之時間及地點、引發暴力行為之壓力源等（陳若璋，2009）。關於 IPV 之危險評估方法，王珮玲（2009）整理四類常用的方法：

1. 非結構性的臨床評估(unstructured clinical assessment)

是目前警察及社工等最常使用的方法，此法並無評估指引可供參考，操作上極度仰賴評估者之臨床判斷，故評估者之經驗與訓練即顯得相當重要。此評估方法著重於探詢 IPV 案件中之施暴者為誰、易受暴力之時間及地點、暴力型式等資訊（陳若璋，2009），其優點在於具彈性及適用個人狀況，弱點則是必須面對信、效度質疑，例如諮商員欠缺實務經驗或當事人因其他因素而有所隱瞞或選擇性之回應，皆導致此評估法偏誤(Quinsey, Harris, Rice, & Cormier, 1998)。

2. 精算評估法(actuarial assessment)

是藉由不同量表所得出之危險分數，評估暴力危險狀態，為目前最主要使用之法，如台灣社會工作領域較熟悉的危險評估量表(Dangerous Assessment, DA)，即屬具較高信效度之精算評估量表。

3. 被害人對危險之認知評估

由於受害者曾親自歷經受暴情境，可提供第一手及在許多評估量表中未能辨識之情境因素，因此，諮商員可以結合 DA 量表及被害人對危險認知評估合併使用，以達到理想的預測結果。

4. 跨機構整合模式

是由不同專業領域諮商員，具體評估受害人可能危險程度後，交叉比對資料以作為防治網絡各體系間使用，亦可作為法官裁定保護令的參考。

由於 IPV 之加／受害者，多在早期經驗家庭暴力的傷害(Graves et al., 2005)，Kropp(2004)即建議在評估個案是否為受害者時，應該詳細瞭解個案過去及現在的受虐史、個案對於暴力的警覺性、個案最近一次受暴的經過及嚴重程度、討論最嚴重及最常出現的暴力經驗為何等，此種以個案過去之經驗，來預測可能的暴力及危險性(Straus, Gelles, & Steinmetz, 1980)。

(二) 訂定及演練安全計畫

IPV 之受害者常受到社會脈絡中權力與控制議題的影響，不易結束親密關係，為顧及個案的安全，諮商員應與個案共同討論安全計劃以避免不幸；Lawson (2003)建議以下四點為基礎：1.建議個案將錢包、車鑰匙及重要電話等成套物品，放在容易取得的地方，以便快速逃離現場；2.與個案討論家中哪一間房間是最能遠離危險（沒有放置任何武器的房間），以便個案來不及逃出現場時，可先躲進房間內避難；3.與個案共同討論，一旦暴力發生，離開後可以去的安全地方；4.告知個案，若離開家裡，可以先到社區庇護所，或政府建立之避難機構及其地點。

簡言之，IPV 案件之受害者處遇首重危險評估及個案安全，因此，在校園中獲悉學生遭受 IPV 傷害時，即應提供各項庇護的協助，而非僅止於個人議題的討論。

三、IPV 案件之通報及預警責任

(一) 與受害者相關之通報與預警之倫理守則

依台灣輔導與諮商學會諮商專業倫理守則

2.3.2 條：「專業輔導人員應覺知自己對國家、社會，及第三者的責任。若當事人的行為對上述團體或個人有安全顧慮之虞時，應即刻提出預警」(台灣輔導與諮商學會，2010)。可知諮商員若覺察到個案處在立即的危險中，即應循上述守則負起預警的責任。同時依據家庭暴力防治法第 50 條與 62 條規定，當個案明顯地遭受到毆打時，諮商員亦應向縣市家防中心進行通報(內政部家庭暴力及性侵害防治委員會，2009)；然此項條文卻未明確規範預警之對象與內涵，特別是大學生發生 IPV 事件，其兩造經常是處於無實質婚姻狀態(如未婚或同居)不能完全引用家暴法，只能援用普通傷害罪與之起訴，無法對加害者申請禁令，防止施暴者接近，導致諮商員仍無法實際運作預警制度(陳若璋，2009)。

諮商員的另一困境，是一旦有通報的計畫時，即打破諮商的保密限制，個案可能因為擔心身分曝光、名譽受損，反而要求諮商員不要告知家長或導師。惟實務界過去曾為文討論，認為諮商員應在諮商初期就明確說明保密例外的狀況，以降低個案之阻抗；若通報時實在需要提供個案資料時，僅以提供最少、必要的資訊為原則(侯玟里、郭雅雯、黃美智，2008；蘇以青、董力華，2007)。

(二) 與施暴個案有關的倫理責任

1969 年美國加州最高法院判決 Tarasoff 案件之後，已規範諮商員在暴力案件中具有預警保護責任(duty to warn and duty to protect)(Simone & Fulero, 2005)，近年有關暴力預警責任，又延伸了四個重要的概念和原則(Felthous, 2006)：

1. 互信的關係(fiduciary relationship)

若個案為加害者，諮商員有責任保護個案和可能遭受個案威脅之第三者，即便諮商員與其並無直接關係。

2. 危險的預測(prediction of dangerousness)

諮商員有預測危險的責任，雖無法絕對正確地預測危險，但仍需去判斷個案是否會對他人造成威脅。

3. 可預期的危險(foresee ability)

亦即當個案在以下三個條件：具有暴力的歷史、威脅某個特定的人物、及有明確的動機中，符合兩個條件時，即屬於「清楚可預見」的危險，此時諮商員即有預警責任。

4. 特定的受害者(identifiable victim)

諮商員不需要特別詢問和質問潛在的受害者，可用當下性的反映技術(a moment's reflection)間接地取得潛在受害者的身分。

因此，一旦產生暴力時，諮商員應清楚地讓加害者知道此時已不適用於保密之限制，因為當諮商員合理懷疑及預測加害者行為已構成安全威脅時，即需秉持善盡行善及正義原則(principle of beneficence & justice)，對可能的受害者或第三人提出預警責任，直到加害個案能為自己行為負責時，才能繼續接受專業諮商之服務(王沂釗，1996)。

四、IPV 案件處理之可能困境與衝擊

沈慶鴻(2009)提出處理婚暴之社工常會面臨到處遇服務、內在心理、專業關係、專業價值、網路互動、及行政安排等六大實務困境。檢視其內涵時，發現以上困境其實反映了以下四大問題：(一)因暴力本質而引起之內在衝擊：如面臨案主隨時會有危險的心理壓力、害怕面對相對人、害怕衝突、保密和安全上的顧慮等。(二)因此類工作之範圍、界定、流程、技術、及專業關係不清而引起之困惑：如處遇服務的範圍和深度不清、資源及處遇技巧不足而影響服務成效、處遇目標反覆不易確定、專業能力被質疑等。(三)因行政安排不均及其他單位消極配合而引起之侷限：如無法滿足網絡成員的期待、指標不清和分工未實的轉介工作、工作分派上的混亂、分案原則不同帶來之衝突等。(四)因倫理議題產生之兩難困境：如案主自決應否被充分尊重？加害者是否亦應為

服務的對象？每一個受害者都是值得協助的對象？

在「大學校園親密關係暴力處遇情境之倫理判斷研究」中，王沂釗與陳若璋（2010）發現，國內大學院校諮商中心之諮商員對於明顯可能傷及當事人權益的情境會做出預警或通報的倫理判斷，但對於資料「是否應該絕對保密」、若自身受到替代性創傷經驗「是否應即刻終止諮商關係」、「是否可以指導受害個案秘密錄音」、對於強制接受諮商之個案，「是否有義務將晤談內容告知轉介單位」、實務工作者「是否應鼓勵、幫助當事人離開暴力關係」等，卻有模稜不一致的情形。

在前述沈慶鴻（2009）研究中，指出社工師在進行婚暴處遇時，會產生許多內在衝擊與影響，使得許多諮商員造成心理壓力。而 Carbtree(2002)以治療師為樣本的研究，發現從事愈多關於性加害者之暴力治療經驗，愈會影響治療師的個人親密關係，而男性治療師較女性易生認知困擾。這些因從事與暴力有關之工作衍生的心理反應，實已接近替代性創傷(vicarious traumatization)的症狀。

Pearlman 與 Saakvitne 認為這是實務工作者知道個案遭受創傷後，在關心和處遇的過程中所累積的經驗，引發工作者過往的痛楚或像是自己也遭逢相似的創傷（洪素珍、楊大和、黃燕珠譯，2002）。雖然這類反應不似情感轉移，但與工作者之社經地位指數、教育程度、訓練專業別、目前壓力、目前社會支持系統、目前之因應方式及過去創傷歷史等等變項有重要的關聯(Lerias & Byrne, 2003)。在國內則發現，

女性、年紀輕、工作年資短、性侵加害者治療之工作者，較易產生心理衝擊情緒反應，而接受過完整訓練、有接受督導及較資深之工作者通常在自我調適方面會較為良好（蘇俊賢，2007）。因此，認為避免諮商員出現替代性創傷源與倦怠的現象，諮商中心應注意接案諮商員的身心適應狀況，辦理個案討論及提供督導支持，以提昇服務效能(Pearlman & Mac Ian, 1995)。

研究方法

一、研究對象

研究者發函邀請國內各大學院校諮商中心諮商員協助參與本研究，並分享其處理 IPV 的經驗。有 6 位曾處理 IPV 之諮商員表達願意接受訪談，此為立意樣本。受訪者之背景資料如表 1，有二位受訪者工作年資相當豐富，其他受訪者之工作年資在三年內，而 B、F 二位大學畢業於諮商學系未具心理師證照，B 以資源教室輔導員聘任，然其業務隸屬諮商中心，仍擔任學生晤談工作；F 則擔負心衛教育、志工訓練管理、個別諮商等所有諮商業務。雖然受訪者之學經歷條件未有一致的情形，其專業性或有可能限制對於 IPV 處遇內涵的理解，然其背景資料真實反映國內大學校園諮商工作人員進用的部分實況，故於訪談內容之整理與討論時關注其間的差異，做為瞭解當前大學生 IPV 處遇現況的基礎。

表 1 參與研究之訪者背景資料表

受訪者	性別	年齡	教育程度/系所	學校特性	工作年資	職稱	證照
A	女	27	碩士/諮商輔導	技職學院	3	兼任輔導員	諮商心理師
B	男	25	大學/諮商輔導	技職學院	2	資源輔導員	無
C	女	52	碩士/社工	醫科大學	17	主任	社工師
D	女	45	碩士/心理或臨床	綜合大學	20	主任/心理師	諮商心理師
E	女	30	碩士/諮商輔導	綜合大學	2.5	心理師	諮商心理師
F	女	29	大學/諮商輔導	護理技職	3.5	專任輔導員	無

二、研究工具

二位研究者以曾處理之校園 IPV 狀況為例，討論諮商員可能面臨的問題，依前述之研究目的設計之半結構式訪談大綱為資料蒐集工具，並依受訪者提供曾處理之印象深刻 IPV 案件訊息，將訪談大綱問題作彈性調整，整理出受訪者個人主觀之整體經驗。訪談大綱如下：

1. 您過去處理親密關係暴力問題時，是如何介入與處理的？初期心理反應為何？前來求助的個案需求為何？如何讓個案知道正面臨親密關係暴力問題？
2. 處理此問題，對您實務的衝擊為何？
3. 您是如何評估加／受害者危險性？通常如何探詢其危險因子？
4. 與個案討論過安全計劃嗎？會如何進行？
5. 當您面臨校園親密關係暴力時，是否考慮進行通報？若是，在此通報過程，遇到那些困難？通常是如何處理？您認為理想的通報流程為何？若您認為沒有通報必要，會如何進行接下來的處遇過程？
6. 若您的個案報告加害者為他校生時，是否通報他校？通報流程及通報單位為何？您期待他校最適切的處置為何？認為理想的通報流程為何？
7. 若您接到他校的通報，謂本校學生為加害者，會採取的處置為何？您曾遭遇的困難為何？和其他單位有不同意見時，常見的困難為何？
8. 就您處理校內相關問題時，感到困擾為何？若與其他單位在處理有不同意見，常見困難為何？
9. 貴中心在處理此類問題時，最常見的困難為何？若短時間內未能解決困難，對您或中心同仁的影響是什麼？
10. 您認為未來若要提昇 IPV 問題的處遇效能，應努力的方向為何？

三、資料處理與分析

（一）資料蒐集

本研究資料的蒐集，由研究者先請受訪者閱讀訪談大綱，俟受訪者充分瞭解後，則說明本研究目的及親密關係暴力的定義後才進行訪談，並請研究助理錄音及兩位受過訓練之碩士班研究生著手田野日誌記錄。

訪談過程中對受訪者分享的內容保持開放的態度，如臨其境地瞭解事件的發生及引發的經驗感受。初期有四位受訪者(A、B、C、D)同時接受二位研究者交互的訪談，除有助於建立一致性的訪談行動，亦利於辨識訪談內容的有效性。另二位受訪者(E、F)則由一位研究者循上述原則完成訪談。訪談時間皆視受訪者分享內容的深度及事件脈絡的完整性而結束。

（二）訪談資料轉謄及編碼

訪談結束後，旋即將錄音資料以匿名方式進行逐字稿之轉謄工作。對話內容則依序編碼，第一碼為受訪者代號，第二～四碼為發言次序，如 A029 即受訪者 A 在第 29 個對話內容。轉謄成文字後，由研究者對照當日之訪談筆記，檢核逐字稿符合受訪者所述之脈絡，以確保資料的正確性。之後再將逐字稿內容提供受訪者審閱，以糾正其中部分模糊或誤解的內容。

（三）訪談資料分析

本研究以質性取向進行資料內容的分析與探究。首先，研究者進行資料分析時，尊重受訪者在其工作脈絡中對其個人角色和互動經驗的理解及其在各項觀點和意見上的陳述。其次，循研究目的將訪談內容分別置於 IPV 樣態、危險評估與安全計劃擬定、通報及與其他單位的橫向聯繫、處遇的困難、IPV 對諮商員帶來之影響、及未來展望及挑戰等六項主題中。第三，依訪談內容進行相關概念的歸納工作；凡內容表達一個完整概念，節錄其訪談內容，並將概念性質相似之訪談內容歸於一類後，進行概念命名及分析文本內容的意義。最

後，再循前述三項原則進行跨案例的分析，以求資料詮釋的豐富與飽和。

（四）資料檢核

為維護訪談資料內容之可信與有效度程度，除將前述標準化的訪談、轉謄後之逐字稿內容提供受訪者審閱，糾正其中少數模糊或誤解的內容外，研究者與研究生（共 4 位成員）分別檢視每位受訪者分析文本之正確性及相似性，並開放討論不同觀點或需要補充澄清之處，如有成員對於分類內容或解釋提出不同意見時，共同討論其間的差異性，在得到一致且合理的解釋後（幅合程度在 3/4 以上），再將不同的概念、類別統整形成符合具核心意義之現象脈絡，務使資料分析結果能具有理想的可靠性、可轉換性及確實性。

結果與討論

一、受訪者處遇之 IPV 個案樣態

訪談中，受訪者共提供 10 起 IPV 案件（見表 2），其中七件是男性加害人對女性受害人之暴力關係，此外亦有女對女、女對男及母對子等形式。除了受訪者 A 之個案為主動求助外，其他個案為被動由教官轉介或由導師、家長通知受理，且是消極地不願接受諮商協助；而肢體暴力是受訪者所分享個案問題中最常出現的暴力類型，甚至造成致命的嚴重傷害（砍傷及骨折），亦有出現如情緒虐待、高壓控制、性傷害等其他暴力類型。例如：

「掌摑之外，還有掐她脖子，打她的手臂，她手臂是有瘀青的，嘴角也有。」（A029）

「男生打女生...（女生）漸漸除了剛開始那種保護自己之外，開始會拿梳子或筆，往那男生身上丟，最嚴重的一次是，她就把書桌的椅子往男生身上扔，再過後她就拿美工刀，又往他身上扔。男生大概都有閃開，但是他跌在地上，女生就拿了一把比較長的刀子，她講那是她為了自衛，後來就往他身上背後劃一刀，

然後鮮血直流。」（D002）。

從表 2 的資料，可以發現學生住處（住宿處及家中）是最常發生暴力衝突的場所，此外，暴力也曾在校園中公開發生，所有受訪者表示在處理 IPV 過程，以陪伴為主，較少採取積極性的處遇行動。

二、IPV 處遇較少進行個案危險評估及安全計畫訂定

（一）加／受害者出現阻抗與否認，致難以進行危險評估及深入的處遇

由於 IPV 具暴力循環發生的現象，諮商員應立即就個案受暴的危險性做評估，然受訪者 B、C、D、E 均指出 IPV 受害者常否認受暴情形的存在，甚至淡化加害者的暴力行為，而加害者亦經常性的否認暴力之存在，不願進入較長期的諮商晤談，故諮商員只能在危機時單次介入，難以建立長期諮商關係，也難深入了解兩人互動情況及進行完整危險評估，例如：

「他們就是一直很堅定，很想要趕快離開，就是一直把整件事情淡化，一直說沒有事，然後說我們一直幹嘛要介入他們的感情。」（B019）

「問了之後，男同學說『沒事，不用操心，就是情侶吵架，沒事的。』」（C003）

（二）受訪者雖會與受害者談及自我保護，但多不瞭解危險評估內容，因而難以判斷危險等級

僅受訪者 A、C、D 粗略使用非結構性臨床評估；而本研究六位受訪者中無一位使用量表評估，更遑論跨單位之危險評估；也無一位使用受／加害者之原生家庭暴力之資訊，以作預測；僅有 A 曾帶領受害者進行「被害人自我評估」，並聯結至安全計畫的討論。

「（受害者部分）評估她所在的環境、空間是不是安全，首先是空間安不安全，再來就是人的部份，她是不是 isolate，再來就是她自我保護的能力是不是很能夠有...他（加害者）身邊可用的加害的工具。」（A054）

表 2 受訪者處理之 IPV 個案樣態

受訪者	A	B	C	D	E	F
個案性別	女 ^a	1.男女 ^c 2.女女 ^c	1.男 ^b 2.男 ^a 3.女 ^a	1.女 ^c 2.女 ^c	男 ^b	女 ^a
與相對人關係	情侶	皆為情侶	1.情侶 2.母子 3.手足(弟姊)	皆為情侶	情侶	情侶
暴力類型	言語羞辱 肢體暴力	1.肢體暴力 2.言語衝突 2.肢體暴力	1.肢體暴力 2.情緒虐待 3.性騷擾	1.相互施予肢體暴力 2.肢體暴力	肢體暴力 言語恐嚇	高壓控制
暴力發生頻率	多次暴力	皆多次暴力	1.單次暴力 2.多次暴力 3.單次暴力	多次暴力	多次言語暴力，並在女友提出分手後，發生一次肢體暴力	個案懷疑男友移情別戀，多次以跳樓自殺威脅
發生地點	住宿處 街頭	教室 校園	1.校園 2.校園/原生家庭 3.原生家庭	住宿處	住宿處	住宿處
暴力受害嚴重性	摑掌 手/臉瘀青	1.勒頸、摔倒 2.互擲石塊	1.拉扯 2.言詞羞辱 3.重憂/自殺	1.以刀砍傷 2.骨折	多處瘀傷	自殺/自傷
個案來源	主動求助	教官轉介	1.他校校安通報後，教官轉介 2.及 3.由案母求助	1.教官轉介 2.同學陪同	導師轉介	舍監/教官通報
個案對諮商需求	改善關係	皆自認不需諮商協助	1.及 2.自認不需諮商協助 3.求助意願低	皆無積極尋求諮商協助	了解對方真實想法	自認不需諮商協助
主要介入方式	積極陪伴、協助個案了解所處的情況、討論安全計畫及通報	1.約束衝突行為 2.提供抒發情緒管道	1.被動關懷生活適應情況 2.受案母阻抗未能積極處理 3.情緒處理	皆為了解受害個案的想法	探索內在衝動的歷程	傾聽
諮商結果	結束關係，通報他校為相對人進行必要輔導	皆是單次晤談後結束	1.自殺身亡 2.未有處遇 3.休學	1.分合循環 2.持續交往	對自我有不同想法	諮商提供抒緩情緒的管道，持續交往

a.受害個案、b.加害個案、c.相互攻擊個案

關於受害個案的處遇方面，在本研究訪談中顯示大多數的諮商員似乎了解應對受害者教導「自我保護」之概念，亦嘗試去形成「安全計畫」，但卻不明白其具體作法及細節。A、B、C、D 四位受訪者曾與受害者談及之「自我保護」概念深淺不一；B 僅簡單教導受害者「自我保護」之概念；C 僅對於性騷擾之個案進行危險性的評估，但未進一步引導個案體認自身危險或形成較完備之安全計畫。

「跟她講一些自我保護的部份，做完就讓

她走了，也沒有再跟她有晤談了。」(B019)

「告訴這個女生我能做的防護在哪裡、她在學校的安全資源可能會是誰，只是告訴她說，你們的關係越來越惡化的話，也許就該思考求助的這個部份。」(B056)

在六位受訪者中僅有 A 及 D 對危險評估和安全計畫稍具概念，受訪者 A 曾針對受害者可能遇到的危險情境，形成較完整的安全計畫，並曾帶領受害者覺察加害者暴力型態的轉變及危險程度增加，協助其意識到自身處境，使受

害者自身產生改變 IPV 的動機。

「我們有去回顧就是這一年來，從原本的言語上，然後一直到肢體上，然後到肢體的更嚴重，可能不只是打巴掌了，讓她去看到其實對方這樣的暴力動作其實是越演越烈的，讓她去推想說，下一步可能會是什麼？」(A033)

「讓她看到她說的住的地方，安不安全？是不是有管理員？甚至是說找地點？門鎖是怎樣的上鎖方式？裡面的隔間？如果你今天男友就這樣子誤闖進去，可以怎麼樣去因應？」(A035)

關於加害個案的處遇方面，曾接觸或處遇過 IPV 加害者之受訪者(B、C、D、E、F)其處遇焦點常是在暴力行為的預防、情緒安撫及管理、或提供一情緒抒發之管道，而鮮少直接處理暴力問題。

「可能是要先安撫他（加害者）的情緒...沒想到第一次可以做什麼。」(B012)

「碰到她（加害者）的時候我是做情緒安撫而已。」(F059)

三、通報及與橫向聯繫出現模稜情形

（一）涉及性騷擾或明確之生命危險之案件皆會通報，但 IPV 案件則因不清楚通報準則，而不確定是否該通報

全部受訪者皆同意在個案涉及性騷擾／侵害案件獲確的生命危險時，皆會通報，因已有建立好一套規範可供參考(B、C、E、F)。

「我只知道要通報的部份是家暴、性侵害、性騷擾，這個部份性平會會比較需要通報，至於親密關係的這個部份，我實在也不知道要什麼樣子的通報。」(B058)

「一定要通報啊...只要是生命安全受到威脅，我們有通報家屬的責任。」(C074、C080)

但當面對 IPV 案件時，則不清楚通報準則為何，而有所疑惑，同時不知道執行通報之流程，亦無預警概念。

「如果要通報，不知道要通報哪邊...我還不太清楚通報要考量的，就是為什麼要通報、為什麼不通報...通報對這件事會有增加什麼意

義。」(B067)

「那時候會想說該不該通報這樣子，或者是要進行什麼行政流程?...是要通報校安的，或啟動學校什麼系統...就不知道是不是要這樣子。」(E025、E026、E027)

（二）校內案件幾乎皆向上通報，但若牽涉校外，則有所顧慮不予通報

受訪者對於校內之 IPV 案件，幾乎都可以做到向上通報，亦即通報上級單位或校內相關單位(A、B、C、D、F)，但是當案件牽涉到校外時，則未必會進行進一步的通報流程，或是對是否通報有所顧慮(A、C、F)。

「通報本身我覺得最困擾的就在於它的流程跟責任問題，如說我認為他應該要通報，我二十四小時內做責任通報，可是我的主管可能就不會認同，他會認為他要知道，我的責任應該擺在後面。」(F160、F161)

（三）通報的對象多數共識為教官、導師、性平會、雙方家長、學務長、系主任、及校安中心

若處遇 IPV 案件，受訪者指出一定要通報的對象為教官（全部受訪者）、導師（全部受訪者）、性平會(A、B、C、D)雙方家長(A、C、D)、學務長(A、C、D)、校安中心(C、E、F)、及系主任(C、D)等。

「雙方家長，然後導師，然後...系主任就不一定...性平要。」(A139、A140、A141)

「首先學校的教官、校警，當然我一定要通報我的老闆學務長。」(C078)

（四）受訪者多陷於個案自主與安全顧慮、保密限制之倫理兩難

在以往心理專業人員訓練中，多要求諮商員尊重個案自主的意念，且其工作以陪伴與聆聽為主。然而，在 IPV 案件的處遇中，心理專業人員常會遭遇是要尊重個案自主意念或是顧慮個案安全福祉的兩難情境，對於通報是否應取得個案同意，抑或是以個案安全福祉為優先考量，也具有爭議。

「我記得都已經有三張正式的驗傷單，然後連醫院的醫生都告訴他說他們要通知社工人

員，然後都被這個女孩子拒絕...她就說：『你千萬不要講出去，否則我要自殺』。」(D039)

B、E 認為除了某些牽涉到法律的明確狀況以外，基本上要取得個案的同意才可進行通報。

「如果受害個案提出，才會提報性平會。目前的作法，排除了性侵、性騷擾。」(B146)

另四位受訪者(A、C、D、F)認為顧慮個案的安全福祉是重要的，但當顧慮安全、衝突到保密原則時，對通報就有疑慮。

「有責任通報的必要，就是他可能需要其他協助他。」(F155)

「變成是諮商關係的一個破壞，破壞保密的部分，所以在執行上會有困難。」(F158)

四、諮商員處遇 IPV 時遭遇之困難

(一) 因受害個案接受協助意願不高、反覆不定地進出關係，而有無力感

在訪談中，IPV 的加／受害者皆有否認暴力行為的情形，有些受害者甚至不願接受協助，造成諮商員處遇上的挫折；會認為受害者是極需協助的，但在實際上卻常並非如此，受害個案甚以生命為要脅，阻止他人的幫助。

「(加害者)覺得已經沒事了，幹嘛要進來...我們有時候總是會假想說：有暴力的時候，受害者可能會蠻想要接受幫助的，但後來卻是不盡然。」(B027、B028)

「我覺得對她有一點小小的挫折，因為她求助的動機不高，她很退縮。」(C069)

另外，受害個案願意進入晤談後，因加／被害兩人間親密關係之特殊性，使得受害者常反覆進出此暴力關係，致使諮商員難以看見諮商成效。

「讓個案知道了一些互動的技巧，或是讓她知道她要站出來為自己做一些保護的動作，可是...她還是回到原本的那樣子的模式。」(A032)

「這女孩子她完全不願意諮商，也不願提告訴，什麼都不願意處理就對了。」(D037)

(二) 承受外界過高期待，卻不清楚 IPV 處遇之範圍及深度，感到孤立無援

由於 IPV 議題，未若性別平等法中有明確的修文規定校園性騷擾及性侵害防治做法，與諮商員可能接觸的自殺個案及校園意外事件處理相較，至今仍無清楚的處理流程與範圍。在本研究中，尤以年輕、較無經驗之受訪者（如 B）更是常對處理感到困惑，只能仰賴自身之經驗與可汲資源來處遇。

「我沒有一個判斷的標準告訴我該做到多少，在別的類型的個案，我可能都有一個標準覺得做到多少就夠了...在這類的個案沒有辦法，我實在也不知道要做什麼樣子的通報。」(B114、B058)

在處理仍稱生澀的情況下，因須立即對加／受害個案進行處遇，也須回應校內其他單位的期待與求助，面臨著極大的壓力：

「單打獨鬥的感覺，我也不知道用什麼方式處理，受限在自己的學經歷。」(B108)

「導師等待我們說她能幫助什麼，我只能跟她說注意安全。」(B112)

即使資深的 D，在事件發生後面臨校內其他單位指責與疑問時，也會有無力及無助感，造成在處遇時，感到格外的困難與壓力：

「學務長就說你們諮商員可不可以啊？就是諮商專業的質疑。」(D019)

「(導師)就會說這到底是怎麼回事啊，我們可不可以直接跟諮商員談啊...還有一個就告訴我說可不可以換個諮商員啊！」(D020)

(三) 校內各單位角色分工及責任劃分不清，倍感壓力

正如前述提及，IPV 處遇尚無清楚之處理流程，校內各單位間亦對於分工並無共識，以致各單位的責任劃分不清，甚至其他單位會將諮商中心及諮商員定位成「調查的工具」，此種混亂的情形，造成處理 IPV 案件時承受莫大的壓力。

「別的單位可能覺得這些東西都是我們要處理的...教官帶上來，可能了解一下狀況就走了，跟家長聯繫，那教官可能會覺得是你們要...

會有壓力啦，感覺好像什麼事情都推給中心。」(E113、E115、E116)

「教官想轉介諮商系統的目的是叫我們幫他查案。」(F192)

同時，如 D 提及，親密關係暴力之處理議題因尚未形成共識，校內各單位處理人員會以自己的經驗出發判斷而阻礙諮商工作，不像自殺防治的工作，校內同仁通常會仰賴諮商員之專業。

「那是因為這種感情的東西每個人都有一點經驗。所以他們就會用他們的經驗，然後去評斷，所以他們就會有一些價值觀放在這裡。」(D042)

(四) 諮商員不了解在學校場域中，須肩負危機處理之職責致生困擾

由於 IPV 個案之危機常發生於晚上或假日，諮商員須在非上班時間處理個案的緊急狀況，並需跨單位合作，而使得在學校場域諮商員背負與在社區及個人開業諮商員較為不同之責任，常產生角色適應上之困擾。一位諮商中心主管之受訪者提出處理 IPV 問題容易產生困境，其中也與諮商員不認為自己需涉入處理有關。

「就是現在的諮商老師，專業的認同有待澄清，尤其是在學校的專業認同，他們有時候會誤以為「心理諮商師」就不是「輔導老師」了...認為自己是專業的，好像學生來看我的診，不是一個學校體制內的...。」(C115)

「一而再，再而三...比較像是保姆，而不像是諮商員。」(F058、F067)

五、IPV 處遇對實務諮商員之影響

(一) IPV 事件之暴力本質對諮商員產生情緒衝擊

IPV 處遇中，必然會聆聽暴力行為的描述或目睹暴力行為造成之傷害，此種本質便對於諮商員帶來價值觀上的衝擊；暴力行為的動機和內涵更是會讓諮商員在情緒上造成波動，這些都使得諮商員在處遇時受到許多影響。

1. 大多數的諮商員皆對處理暴力事件感到陌

生，使得在面對及處理兩造個案時感到緊張。

「沒有處理過這樣子的個案所以會有點緊張。就不知道怎麼處理。」(E023)

2. 因 IPV 案件之暴力內涵，而使諮商員感到害怕。

「很不舒服，對我來講這是個傷害，不管是言語上或是後來聽到的肢體上。」(A021)

「開始談的時候會害怕，因為知道他有攻擊行為...害怕我也被攻擊。」(E140、E141)

3. 由於前述提及的個案阻抗與重複性，亦使諮商員對個案感到憤怒。

「也對個案有生氣...她怎麼這麼不懂得保護自己。」(A023)

「其實是還蠻憤怒的...因為這個 case 歹戲拖棚外，耗掉很多的專業資源。」(D017)

4. IPV 處遇常會因為無法認同加害者之價值觀而產生諮商員之替代性創傷，以致可能影響到諮商員私領域之生活，尤以處遇不成功或發生意外時更是如此。

「(當時對)那個(加害者之)intake 的只做了解釋，當然問了他感情的事情...(晤談一個月後，個案自殺身亡)這個輔導員可能還有點 trauma，有點懊惱。」(C060、C061)

「有衝擊到他個人對於女性的態度。因為那個男性諮商員是一個比較尊重同理女性的...談完之後他覺得回家看見他女兒的時候，他就會有一股那種(擔心)，我女兒她將來(若遇上)...一個優等生(加害者)結果這樣子，將來怎麼辦，就會一直干擾他(諮商員)。」(D015)

(二) IPV 處遇消耗大量資源，致諮商員產生耗竭感

如前述提及的此類個案之阻抗與重複性、無既定之處遇流程、並會擔心產生生命危險之狀況，以致諮商員在處遇時，需耗費大量人力、時間與專業資源，在此種狀況下，諮商員甚至會希望能判斷沒有危險便結案；並且 IPV 案件並不如性侵、性騷案件一般，受到許多注目，以致更是容易被諮商員忽略其危險性。

「我覺得資源缺乏是一定的，也沒有規定要通報或做什麼，結案是在資源匱乏時必然會

走向的，有立即的危險就結案了，因為我必須把時間分給其他的工作。」(B110)

「耗掉很多專業資源，不停的去協調教官、導師。」(D017)

六、受訪者對未來工作之展望

(一) 應積極辦理再教育與訓練

IPV 處遇的訓練在大學系所的養成教育是欠缺的，如 D 提到：「養成教育裡面，危機處理在課堂或在實習的時候他其實沒有經歷到的」(D042)。因此，五位受訪者皆指出諮商員需要再教育與訓練，受訪者 A、B 期望透過課程訓練，了解基本理論概念、加／受害者之處遇概念、現有的法律規定、通報作法和 SOP 等。A 更認為最好能分成課程和個案討論部份，且討論群體中盡量多元地包括主任、導師、教官等。受訪者 C、D 認為諮商員常低估及淡化危機，需加強年輕諮商員的教育，使其意識到在危機時是有介入及較指導性之角色與責任。

「或是我覺得可以是一個個案研討的方式，可能是針對一個個案，然後那樣事件的發生從開始到結束，然後整個過程當中我們可以做些什麼？」(A182)

「現有的規定、法律、教育部的規定，再來就是作法、流程圖、SOP 可以參考這樣子，另外就是讓我們認識一下這些類別，或是怎麼跟這樣子類型的個案做工作。」(B124)

(二) 諮商中心應提供督導與個案討論，以促進諮商員之處遇能力及減少專業耗竭

從 A、E 過去處理 IPV 相關的案件經驗發現，諮商員若常與督導或主管討論會有助於其工作的處遇與危險評估。

「在督導過程，我有跟督導討論我這樣的情緒。」(A024)

「就跟主任組長討論過後就比較安心，就有個方向，知道怎麼做。」(E042)

D 認為若一年內接兩個以上的 IPV 個案之諮商員皆很容易產生替代性創傷，因此建議諮商員要經常與督導討論，主管在個案指派工作

上也盡量不要同時將數件 IPV 個案交由同一位諮商師處理。

「我發現諮商員如果在一學年之內，處理這種個案，一年兩個或兩個以上。我覺得，中心在做個案派任的時候就是特別注意。我覺得他很容易有替代性創傷。」(D092)

(三) 學校應重視 IPV 問題，盡速建構校內各系統與單位之處理角色

據前述所言，各校 SOP 流程與學校的通報系統、性平會、諮商系統等各單位間角色分工有所差異，有些學校甚至無訂定 SOP 流程，B、E 亦對於 SOP 流程的概念較為缺乏。

「不管通不通報，我們的資源都不會增加太多，好像通報了，處理還是我們必須要處理...我也並不會因為通報之後，負擔就可以減少或什麼。」(B071)

受訪者對各單位之角色有以下建議：

1. IPV 問題之危機處理應由啟動校安、性平系統開始(受訪者 D)，而流程應從導師關懷到系主任，到學務長，到行政副校長通報。
2. 教官屬於第一線處理，諮商員應屬於第二線處理(A)，不應常被推入第一線處理，各自角色責任劃分，分工才能清楚，減低各自壓力，且使工作較不重疊；家長部分建議由系教官、導師通知(D)。

「好像不是直接就跳到諮商員身上，諮商員就是很單純的回到諮商輔導這一塊，行政上一定要先做些什麼，然後再交給諮商員...而不是打一通電話來，那我就要去接觸學生...就是有一定的行政程序之後，然後再轉介到中心來。」(A155)

- 「就是說教官要先去做第一線。」(D085)
3. 校外通報，將視學校而有所調整，危機狀況下電話通報最快，行文則看學校需求而發出或有所保留(C、D)。

「我通常都會去打電話，就說我們需不需要行文過來？如果行文的話，他會覺得就是，就會有一些公文...不曉得該用哪個層級回文...如果是性侵害、性騷擾，我們就是，我們學校都是行文...比如說預告他可能會有恐嚇傷害，

就沒有。」(D064、D065、D066)

4.學校系統中，性平會之業務應與諮商中心區隔，以利於解決問題(A)。

「希望性平的窗口跟諮商的窗口會是分開的。」(A179)

結論與建議

從研究結果可以發現，大學生發生關係中暴力的範圍，包含了家庭、約會、同居等或同性間的親密關係。令人擔心的是，這些 IPV 案件多屬循環暴力且有時暴力嚴重致身邊師長皆知曉，當事人卻礙於面子或認為是自身的相處技巧，反而要求師長及輔導人員淡化問題，同時不要告知家長，此與 Ballantine(2004)認為受暴個案常將不斷發生的暴力與衝突，歸咎是個人未盡到調整責任之情形相似。

除了受訪者 C 的二位當事人是屬家庭關係的暴力，其他當事人皆曾經歷暴力關係中分分合合的情形和羞辱及憤怒的感受，此與楊嘉玲與趙淑珠（2009）的研究相似；不過，在本研究則發現，不僅當事人的情緒受關係的分合與暴力的循環波動，亦擾動受訪者出現專業耗竭及緊張、害怕、厭煩等情緒，或形成處理時的倫理抉擇困境。

歸納這些造成受訪者困境的原因：

（一）受訪者多循心理諮商的傳統模式，以陪伴和傾聽瞭解當事人事件經過的想法是主要的介入，卻未能進一步與當事人討論如何自我保護的具體行動內容、或直接處理暴力問題，而在面對加害者時，其焦點集中於情緒安撫，鮮少直接處理暴力問題。換言之，諮商員處理進行 IPV 個案的諮商目標，未敏察個案的需求，疏忽協助個案增加做決定的能力及討論離開或停留在關係中，面臨之後果為何等，用以提昇當事人自主性的做法。當個案反覆帶著親密關係衝突與調適的問題進入諮商系統中，諮商中心及諮商員卻須時時刻刻保持警覺，待命處理隨時會發生的危機，使相關的人員只能扮演陪伴者角色，無力於問題的處理，致身心俱疲。

但是二位未具專業證照之受訪者(B、F)對於個案處理期間總總狀況，有較多不滿的情緒，也未能有積極性的關係涉入，顯示欠缺研究所及在職專業知能課程訓練、督導支持，將牽制 IPV 的有效處理。

（二）其次是工作者未能提供專業的客觀評估資料做參考，形成 IPV 案件處遇、通報、跨單位協調合作的阻礙。例如三位受訪者粗略地使用非結構性臨床評估，晤談內容未涵括 Kropp(2004)所提示，應該詢問受害者的相關資訊，如過去受暴的經驗、造成的傷害是什麼、容易發生暴力衝突的地點、時間及事件是什麼；有關加害者過去是曾有受暴或目睹家暴的經驗、暴力的原因等。因此，未使用客觀量表或跨單位之危險評估，即無法研擬及執行具體的安全計畫及後續的處遇計畫，形成校安單位又將個案轉回諮商中心處理的情形。

（三）參與校園安全的工作人員不瞭解諮商的保密限制及尊重當事人自主性的專業原則、不瞭解親密關係暴力的型式、性質及沒有明確的分工與處理原則，常將處遇及系統間連結的責任，全交由諮商員獨自身兼數職與角色，卻無力專注於應有的處遇計畫。

從受訪者的處理經驗，也可以發現校園內其他單位同仁或導師，或有認為學生情侶間發生肢體暴力、情緒虐待、高壓控制之行為是屬學生的情緒控制與人際情感適應的問題，而未能體認到暴力的本質及加害者逐漸缺損的人格特質。這種處理的態度，間接的強化了當事人否認問題的嚴重性和該負擔的行為責任。

但是從二位擔任主任之資深受訪者(C、D)對未來工作的展望內容也可以看出，年輕諮商員未曾接受相關課程的訓練、實務經驗不足未能敏察上述 IPV 的現象，同時欠缺主動與相關人員進行溝通討論之系統合作觀念，應是形成諮商員處理這類問題的另項隱形困境。

（四）校安單位針對性侵、性騷擾都依教育部訓令訂有明確的處理做法，而對暴力傷害攻擊也有學則做為處罰的依據，但是當諮商員基於保護當事人、防範暴力危險發生的倫理考量，

提出通報或請其他單位協助時，未有明確的處理流程可循，而將案件轉交生輔組（教官）處理後，也因為沒有清楚的責任劃分，未有追蹤。

（五）本研究與過去受暴婦女處遇、社工的研究有相似的發現，即受害者反覆的在暴力關係中、是諮商員又是聯繫各單位的個案管理員的模糊角色，在處理過程中缺乏專業指導、擔心當事人的安危等，衝擊身心和諧而生耗竭。顯見缺乏明確處遇及通報作業流程，讓諮商員無法專心於當事人的處理，或運用校內外資源協助處理。

綜合上述討論，可以發現這些現象與國內各大學學系研究所開設課程內容及受限於心理師考試內容，甚少在諮商教育訓練歷程中重視此議題有關（陳若璋，2009）。為使大學院校諮商中心能有效處理大學生親密關係暴力的問題，依據本研究的發現與討論，提出以下建議：

一、應對學生、諮商員、學校教職員進行教育，重視暴力本質對受害者的影響，投入更多研究與辦理專業研習等初級預防工作

IPV 屬新興議題，學生、校園裡許多師長同仁，不瞭解暴力的本質及對個案的身心影響，如家庭暴力衍生代間傳遞和暴力循環的情形。為能有效幫助學生處理關係中的衝突議題，諮商中心應主動與各系所主管連結資源，提醒學校主管重視 IPV 相關議題，以積極進行初級預防之推廣教育，例如辦理相關的講座或配合導師座談、行政會報或講習等活動，讓學生及學校同仁意識到此問題之嚴重性及對其可能影響；對於諮商員本身，須省察 IPV 的處遇不同於一般心理諮商歷程，其間預警、危險評估能力、通報原則及專業定位皆需深入瞭解。尤其是在系所專業養成教育中，加入暴力個案處遇的課程，對於加／受害者形成原因、預測因子、評估要點與作法、法律倫理相關議題有深入的認識。

二、諮商員須強化進行危險評估的訓練，並與個案討論安全計畫，而非僅於陪伴或舒緩緊張的情緒

從相關文獻可知諮商員處理 IPV 案件時，首重危險評估及安全保護的行動，後續的諮商目標則是提昇受害個案賦權歷程，諮商員不應受系所師長、教官指示淡化處理，或僅止於陪伴、支持的角色，而應瞭解暴力本質對受害者造成嚴重的傷害，使用具體的評估工具為偵辦受害的危險性或預測加害者施暴的可能性，防範發生致命的危險。然而本研究發現，諮商員僅能與受害者談及自我保護的做法，不了解危險評估的做法、安全計畫之擬訂與演練，致加／受害個案在後續的處遇過程裡，未能體察諮商對其控制情緒衝動或賦權的幫助。因此，建議在前述課程研習中，指導（準）諮商員就案例進行討論，利用非結構性的臨床評估及較具信效度的評量工具，進行危險評估的演練，以增進對可能個案的敏感度及處遇的專業能力，或與導師、教官等跨單位進行危險評估。

三、防範關係中暴力出現循環現象致諮商員倦怠，諮商中心應發展個管員及諮商員不同角色之區別，並強化督導與支持網絡

由於 IPV 所帶來的傷害並非單一出現，具有暴力循環的現象，其思緒常在結束親密關係與否間反覆拉扯或失控，均使諮商員須投注許多心力以處理當下的危機，不僅耗用大量資源，易使諮商員產生耗竭。因此，諮商員除了研習上述專業課程外，亦應能積極對加／受害個案提出評估建議，讓當事人瞭解自身所處的危險，或可能造成的傷害有那些，如採取情緒假期(emotional vacation)的作法，讓事件的雙方當事人都能冷靜地思考如何改善衝突的問題(Forward & Buck, 1991)。因此，諮商中心應有足夠的人力提供穩固的資源連結和支持，例如有個管員及諮商員扮演不同角色，讓許多聯繫的工作交由個管員執行，致使諮商員能投注於

個案的復原或處遇的工作，並且注意諮商員的身心適應情形，能夠安排督導與個案討論，使諮商員更能覺察並澄清個人之反移情或替代性創傷，以助提昇諮商員處理 IPV 之能力及減少專業耗竭。

四、各校須訂定明確的處理流程，並強化校內各單位的橫向聯繫，釐清諮商員的角色

在許多校園危機案例可以發現，未進行通報或通報後未追蹤瞭解後續的發展、不同單位的本位場，致橫向聯繫困難，常是檢討後發現的核心問題。從受訪者期待未來發展的改善，並為增進個案福祉及解決通報的兩難困境，諮商中心應本於專業的立場，主動邀請校內相關單位進行特殊個案討論，經過多方的討論與意見交流，漸能建立明確且符合各校特性的通報流程。一旦學校重視 IPV 問題的嚴重性及危險性，才能意識到 IPV 問題需各方面相互合作，並召集相關單位進行橫向聯繫與合作，釐清彼此的工作角色與責任，並尊重不同的專業特性和責任上的挑戰，以避免處理非所屬的專業範疇帶來的龐大工作壓力、資源不足的問題。尤其是諮商中心應有足夠人力，分擔接案、個案管理、行政與資源連結等角色。

在未來，相關學校輔導、社工、法律社政等專業領域，亦應盡速訂定明確的法律規範、建立相關保護機制，建立明確的通報流程與制度等，以減少 IPV 問題之傷害。

（本研究為國科會補助之計畫，國科會編號為 NSC 98-2410-H-259-057，並感謝南綺德、沈侶君及傅婉瑩協助本研究之完成。）

收稿日期：99.12.14

通過刊登日期：100.5.27

參考文獻

內政部家庭暴力及性侵害防治委員會（2009）。
97 年度家庭暴力事件通報統計被害人性

別統計。取自：<http://dspc.moi.gov.tw/public/Attachment/132816142271.xls>。

內政部家庭暴力及性侵害防治委員會（2011）。99 年度家庭暴力事件通報統計被害人性

別統計。取自：<http://dspc.moi.gov.tw/public/Attachment/13281721371.xls>。

王沂釗（1996）。愛滋病患治療與諮商的倫理問題。載於牛格正（主編）諮商實務的挑戰－處理特殊個案的倫理問題（207-226 頁）。台北：張老師。

王沂釗、陳若璋（2010）。大學校園親密關係暴力處遇情境之倫理判斷研究。台灣諮商輔導學會第二屆「兩岸四地大專院校心理輔導與諮商高峰論壇」，彰化。

王沂釗、陳若璋（2011）。大學生親密關係暴力：其性質與實務工作者處遇能力之分析。家庭教育與諮商學刊，10，1-29。

王珮玲（2009）。親密關係暴力危險評估：實務操作方法的探討。社會政策與社會工作學刊，13，144-184。

台灣輔導與諮商學會（2010）。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。

朱嘉凰（2006）。走出風暴－離婚受暴婦女心路歷程之探討。國立高雄師範大學性別教育研究所碩士論文，未出版，高雄。

江文賢（2001）。大學生約會暴力現象與相關因素之研究。國立彰化師範大學輔導與諮商學系碩士論文，未出版，彰化。

吳震環（2007）。「未完成的故事」：婚姻暴力受暴婦女脫離虐待關係的歷程。國立臺灣大學社會工作學系碩士論文，未出版，台北。

沈慶鴻（2009）。弱勢社工服務弱勢案主？！婚暴防治社會工作者實務困境之研究。社會政策與社會工作學刊，13，87-142。

侯玟里、郭雅雯、黃美智（2008）。護理人員於臨床處理暴力的倫理困境。護理雜誌，55，92-95。

- 洪素珍、楊大和、黃燕珠譯 (2002)。創傷與治療師：亂倫生存者心理治療中的反移情與替代性受創。台北：五南圖書。Pearlman, L. A., & Saakvitne, K. W. (1995). *Trauma and the Therapist*.
- 修慧蘭、孫頌賢 (2003)。大學生約會暴力行為之測量與調查。**教育與心理研究**，26，471-499。
- 孫頌賢、李宜玫 (2009)。暴力的代間傳遞：原生家庭暴力經驗與依戀系統對大學生約會暴力行為的預測比較。**家庭教育與諮商學刊**，7，23-43。
- 孫頌賢、修慧蘭 (2005)。親子肢體暴力與大學生約會暴力行為之關係－尋找代間傳遞中的危機與轉機。**教育與心理研究**，28(2)，267-296。
- 祝韻梅 (2003)。婚姻暴力求助婦女社會支持網絡之研究。中國文化大學生活應用科學研究所在職專班碩士論文，未出版，台北。
- 許文娟 (1998)。受虐婦女暴力因應策略之探討－以天主教善牧社會福利緊急庇護中心為例。東吳大學社會工作學系碩士論文，未出版，台北。
- 許維倫 (1998)。遭受婚姻暴力婦女因應方式之研究。國立中正大學犯罪防治研究所碩士論文，未出版，嘉義。
- 陳怡真 (2006)。走過家暴「一個婚暴合併兒虐家庭的蛻變與新生」。東海大學社會工作學系碩士論文，未出版，台中。
- 陳若璋 (2009)。大學諮商中心對親密關係暴力處遇內涵與倫理議題之探討。**輔導與諮商學報**，31(1)，39-53。
- 湯琇雅 (1993)。婚姻暴力中婦女受虐狀況與其因應過程之初探。東吳大學社會工作學系碩士論文，未出版，台北。
- 楊嘉玲、趙淑珠 (2009)。遭受伴侶暴力之未婚女性其關係抉擇經驗探討。**輔導與諮商學報**，31(2)，43-67。
- 葛書倫 (2003)。婚姻暴力被害者庇護安置措施之研究。內政部委託研究成果報告 (092000000AU701001)。
- 鄭玉蓮 (2004)。受虐婦女脫離婚姻暴力歷程之研究。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版，高雄。
- 謝秋香 (2003)。婚姻暴力受害者經驗之研究。國立中正大學犯罪防治研究所碩士論文，未出版，嘉義。
- 謝嶽璟 (2006)。婚姻暴力被害婦女心路歷程之研究。國立嘉義大學家庭教育研究所碩士論文，未出版，嘉義。
- 蘇以青、董力華 (2007)。倫理案例評論與分析－以大學輔導中心諮商個案為例。**高醫通識教育學報**，2，1-24。
- 蘇俊賢 (2007)。性侵害加害人治療者的心理衝擊與自我調適研究。國立高雄師範大學輔導與諮商研究所碩士論文，未出版，高雄。
- Ballantine, M. W. (2004). *Decision-making processes of abused women: The decision to leave or to stay. An application of the theory of planned behavior*. Unpublished doctoral dissertation, State University of New York.
- Carbtree, D. A. (2002). Vicarious traumatization in therapists who work with juvenile sex offenders. *Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences and Engineering*, 63(3-B), 1558.
- Center for Disease Control and Prevention. (2006). *Understanding intimate partner violence*. Retrieved from: http://www.cdc.gov/violenceprevention/pdf/IPV_factsheet-a.pdf
- Coker, A. L., Smith, P. H., McKeown, R. E., & King, M. J. (2000). Frequency and correlates of intimate partner violence by type: Physical, sexual, and psychological battering. *American Journal of Public Health*, 90(4), 553-559.
- Elbogen, E. B. (2002). The process of violence

- risk assessment: A review of descriptive research. *Aggression and Violent Behavior*, 7, 591-604.
- Felthous, A. R. (2006). Warning a potential victim of a person's dangerousness: Clinician's duty or victim's right? *The Journal of the American Academy of Psychiatry and the Law*, 34, 338-348.
- Forward, S., & Buck, C. (1991). *Obsessive love*. New York, NY: Bantam Books.
- Graves, K. N., Sechrist, S. M., White, J. W., & Paradise, M. J. (2005). Intimate partner violence perpetrated by college women within the context of a history of victimization. *Psychology of Women Quarterly*, 29(3), 278-289.
- Harvey, A., Garcia-Moreno, C., & Butchart, A. (2007). *Primary prevention of intimate-partner violence and sexual violence*. Retrieved from http://www.who.int/Violence_injury_prevention/publications/violence/IPV-SV.pdf
- Kress, V. E. (2006). Theory and practice submissions to JMHC: Keeping the "mental health" in mental health counseling. *Journal of Mental Health Counseling*, 28, 286-288.
- Kropp, P. R. (2004). Some questions regarding spousal assault risk assessment. *Violence Against Women*, 10, 676-697.
- Lawson, D. M. (2003). Incidence, explanations, and treatment of partner violence. *Journal of Counseling & Development*, 81, 19-32.
- Lerias, D., & Byrne, M. K. (2003). Vicarious traumatization: Symptoms and predictors. *Stress and Health*, 19, 129-138.
- Pearlman, L. A., & Mac Ian, P. S. (1995). Vicarious traumatization: An empirical study of the effects of trauma work on trauma therapists. *Professional Psychology: Research and Practice*, 26(6), 558-565.
- Quinsey, V. L., Harris, G. T., Rice, M. E., & Cormier, C. (1998). *Violence offenders: Appraising and managing risk*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Riggs, D. S., & O'Leary, K. D. (1996). Aggression between heterosexual dating partners: An examination of a causal model of courtship aggression. *Journal of Interpersonal Violence*, 11, 519-540.
- Simmon, C. A., Lehmann, P., & Collier-Tenison, S. (2008). From victim to offender: The effects of male initiated violence on women arrested for using intimate partner violence. *Journal of Family Violence*, 23(6), 463-472.
- Simone, S., & Fulero, S. M. (2005). Tarasoff and duty to protect. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 11, 145-168.
- Straus, M. A., Gelles, R., & Steinmetz, S. K. (1980). *Behind closed doors: Violence in the American family*. Garden City, NY: Doubleday/Anchor Press.
- Walker, L. E. (1991). Post-traumatic stress disorder in women: Diagnosis and treatment of battered woman syndrome. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 28(1), 21-29.
- Whitaker, D. J., Haileyesus, T., Swahn, M., & Saltzman, L. S. (2007). Differences in frequency of violence and reported injury between relationships with reciprocal and nonreciprocal intimate partner violence. *American Journal of Public Health*, 97(5), 941-947.

The Barriers When Working with Cases of Intimate Partner Violence in Campus

Chen, Roda Wang, Yi-Chao

Abstract

This study explored counselors' perceptions of their difficulties when dealing with cases of intimate partner violence (IPV) in college. Through in-depth semi-structured interviews with six practitioners (two counseling center directors and four counselors) in Taiwan universities, the following research questions were investigated: How do practitioners first become involved with IPV cases? How do practitioners conduct risk assessment and inform a potential victim of any foreseen danger? What is the impact of counseling IPV cases on practitioners?

Research results showed that (1)Both IPV victims and abusers minimized and denied the severity of the violence; (2)Practitioners' unfamiliarity with risk assessment hindered safety planning and further treatment for IPV cases; (3)Practitioners felt difficult to conduct duty to warn because of unclear guidelines; and (4)Practitioners felt burned out and experienced vicarious trauma because the IPV cases were too resource depleting. Based on these findings, suggestions for future applications and researches were presented.

Keywords: duty to warn, intimate partner violence, risk assessment

Chen, Roda Department of Counseling and Clinical Psychology, National Dong-Hwa University

Wang, Yi-Chao Department of Counseling and Clinical Psychology, National Dong-Hwa University
(scholarwang@mail.ndhu.edu.tw)