

善了！心理諮詢師在離婚調解中的服務敘事

翟宗悌、王佩辰、鄔佩麗

摘 要

台灣的離婚夫妻可透過家事調解在第三者協助下解決衝突，家事調解有多種的服務模式與不同背景的調解員，但少有研究針對心理輔導諮商背景的調解員。本研究焦點即是此背景且使用心理諮詢模式之調解員（以下稱為諮詢師）。我們訪問三位在台北地方法院家事法庭服務超過九年的諮詢師，分別為一位男性兩位女性，以瞭解受訪者如何解讀夫妻從禮堂走進法庭的過程，及他們如何在諸多限制下協助案主並能長期不輟。本研究採用著重時間、空間與互動脈絡的「敘事認同分析」（the analysis of narrative identity），形成受訪者的服務敘事。結果顯示：受訪者認為婚姻步向消解的過程個人累積了許多受傷感，需適當的安撫才能停止累積，但訴訟無助於此；諮詢師在個別諮詢時著重安撫案主受傷的情緒，他們借用夫妻原有的感情與回憶幫助案主自癒，減少迴避而有勇氣面對對方，再於雙方會談促進雙方溝通產生善意。諮詢師不為修復訂下目標而是跟著案主的決定走，並在團體督導中獲得夥伴的支持轉而能支持案主，再流轉成案主對對方的善意，形成正向循環，故能持續服務。最後作者針對離婚調解及心理輔導諮商專業在不同社群的應用提出反思。

關鍵詞：心理諮詢、家事調解、輔導、諮商、離婚

翟宗悌 國立台南大學諮商與輔導學系（通訊作者：rubyjai@mail.nutn.edu.tw）

王佩辰 中華民國社區諮商學會

鄔佩麗 國立台灣師範大學教育心理與輔導學系

壹、緒論

夫妻從結婚禮堂走向法庭訴求離婚的過程，除了須面對失去所愛的痛苦，個人的自我價值感、經濟與生活圈亦受到動搖，子女也須因應連帶的諸多改變；當雙方無法就離婚或監護達成協議，便期待法官為他們做下公正的裁判，可是判決離婚須舉證對方的過失，兩方不得不互揭瘡疤反而造成更多對立。研究便發現離婚雖未立即危及生命仍會引發創傷反應（traumatic response）（Robinson & Larson, 2010），顯示離婚的影響力不容小覷。然而根據國內外對離婚家庭的追蹤研究均發現離婚者多適應良好（林意綠、陳慶福，2013），其子女也會逐漸穩定（Hetherington & Kelly, 2002），顯示離婚不必然對每個人都帶來創傷性的反應。諸多助人者認為外在壓力事件例如離婚，是否造成心理上的創傷反應，成為個人或家庭的創傷事件（traumatic events），取決於個人與家庭的認知、問題解決能力、相互支持與可得的資源（McNally, 2003; Morrisette, 2004; 周月清、葉安華譯，1997; 江麗美、李淑珪、陳厚愷譯，2008）。基於此觀點，近年英、美、澳等國均設有家事調解，由第三者協助夫妻雙方善意的解決並得到公權力的見證，而不需進入訴訟的攻防。此舉讓法院不僅是論斷彼此虧負的裁判，而能成為夫妻離婚時的社會資源，有助於減少離婚的負向影響。

在台灣，法院同樣企圖尋求裁判以外的方式幫助家庭「善了」。因為在華人文化下兩人的婚姻等同兩家族的婚姻（劉惠琴，2003），核心家庭內的衝突常引發兩家族間的對立，夫妻與家族都期待法官能解決雙方利益與角色的衝突，但常見判決已定但情緒仍在，隨孩子的成長又提起其他訴訟，單靠判決似乎治絲益棼，因此法院引進專業助人者參與家事調解服務，十餘年來已有不少人員投入，各自使用不同的調解模式，百家齊鳴；心理輔導人員也不例外，

或以教育單位如台灣師大與彰化師大，或以民間團體或個人的身分投入（彭淑華，2006）。研究顯示從事家事調解的助人者多感到責任重大，然服務限制多、跨專業合作猶待努力（陳麗圓，2007），其中心理輔導背景的調解員基於關懷及專業知能，更意識到離婚對案家的影響而感掙扎為難（王唯馨，2005; 陳美秀，2007）。

雖然近年社會工作與法律等領域對於離婚或家事調解的相關研究日漸增加，心理學領域的研究仍屬少數，心理學者雖開始關心婚姻關係良窳的運作機制，如婚姻適應、衝突處理，但現有研究仍偏向傳統家庭，對於非傳統家庭，如離婚、單親家庭的關注有限（張思嘉，2006），缺乏婚姻消解的研究便無法深入理解這些家庭的處境，令離婚家庭承受社會的偏見（陳若喬、鄭麗珍，2003），遑論提供適切的服務。

再者針對家事調解員之角色及策略等研究多以社工或不分領域為主，論述心理輔導與諮商（以下簡稱為心理輔導）背景的家事調解員至今只有兩篇（王唯馨，2005; 陳美秀，2007）。研究心理輔導背景的調解員的介入，除了可了解此專業對離婚的觀點，亦可明白此專業踏出熟悉的服務場域如學校之後，在陌生領域--家事法庭上的實際應用。所以本研究的目的便在透過訪談長期投入家事調解服務的心理輔導人員，瞭解他們對夫妻從結婚禮堂走進法庭的解讀，以及這些助人者在高度壓力的家事法庭中如何協助爭訟的夫妻，他們又如何能長久投入是項工作而不輟。

一、從結婚禮堂到法庭

本研究聚焦於本土夫妻的婚姻，以下針對台灣對夫妻從結婚之初到進入法庭之相關研究加以說明。

（一）華人文化下個人對婚姻的認知

華人對於家庭的期待會影響其對婚姻的認知，進而影響家庭內的角色分工，研究發現相較於西方夫妻的婚姻困境多來自兩人的互動，台灣夫妻最常見的衝突議題為小孩教養、溝通

方式、家事分工與上一代介入等問題，顯示本土婚姻並非兩人的婚姻而是家庭的婚姻（劉惠琴，2003）。

據研究顯示：新婚時雙方首先遭逢的挑戰是適應彼此原生家庭不同的習慣（張思嘉，2001）；基於華人社會對家庭和諧及孝道的重視，面對上一代，下一代應當忍耐（葉光輝、黃宗堅、邱雅沂，2006），即便有不同的看法仍需配合順服（黃曬莉、鄭琬蓉、黃光國，2008）。而在從父居從夫居的男性優勢文化下，妻子所需調整的程度又高於丈夫（張思嘉、周玉慧、黃宗堅，2008）；媳婦或女婿都屬外人其權力最低，更需忍耐服從，私下才可與配偶抱怨（吳嘉瑜，2004），媳婦需有丈夫的支持方能突破困境，但丈夫又困於兒子的角色左右為難（利翠珊，1995）。身為男嗣的丈夫須承擔照顧父母保護家庭的責任，同時得顧及自己的小家庭，常感心有餘而力不足（吳嘉瑜，2004）；有些人甚至會藉暴力強求妻子，配合他做到為人子女及手足的道義（陳高凌，2001）。

綜合前述，台灣的夫妻自新婚起便須符合華人文化對於兒／夫／婿或女／妻／媳的角色期待，雙方須磨合不同家庭所形塑的習慣，還得透過忍耐展現適當的角色行為，對夫或妻都是相當沉重的負擔，故期許伴侶能配合自己符合這些角色義務，但對方無法達成期待時便可能造成雙方的衝突。

（二）夫妻的衝突解決

婚姻壓力常源自雙方能否解決不同需求或意見所帶來的衝突，如孩子出生夫妻得商議自行照顧或托育等問題。研究指出台灣夫妻傾向以迂迴的方式面對衝突（利翠珊，1995；利翠珊、蕭英玲，2008；周玉慧，2011），迂迴與忍（forbearance）——對情緒或感受暫留不發——有關。研究顯示夫妻採用忍讓的策略能減少攻擊與抱怨等直接攻擊行為，但個體的忍若是「隱忍」或「忍耐」（endurance）——暫時轉移不悅的情緒不發作，此舉雖能讓忍耐的一方覺得自己在支持對方，但對方未必回以支持也無法增加婚

姻的滿意度；唯有同理對方接納包容對方的「容忍」（tolerance）能促進心理適應及夫妻的相互支持與婚姻品質（利翠珊，2012；利翠珊、蕭英玲，2008；陳依芬、黃金蘭、林以正，2011）。

調查均發現台灣夫妻處理衝突時會使用類似的策略，以其人之道還治其人之身（周玉慧，2009；林惠雅、周玉慧，2009；黃宗堅、葉光輝、謝雨生，2004），以至於雙方都採取負面的衝突處理方式時，衝突便會循環升高，長此以往漸成穩定的模式——先前對婚姻不滿便會持續不滿（利翠珊，1995；周玉慧，2011；張思嘉，2009）。研究也指出正向的衝突處理策略，如理性溝通、容忍及配偶的支持可減少衝突對婚姻的負面影響（周玉慧，2009，2011），有助夫妻共同因應壓力；然而夫妻能否採取正向的衝突處理策略，端賴他們能否調節負向情緒不隨對方起舞，並能內省自身的矛盾——如需與伴侶相依又堅持個人的自由，才能減少使用負向的衝突處理方式，個人若無內省，便易只求宣洩、隔離或心感委屈，導致衝突的惡性循環（劉惠琴，2003）。

（三）爭訟中的夫妻常見迴避、對立、攻擊與暴力

相較於一般夫妻對於衝突的迂迴處理，至法院訴請離婚的夫妻較常採取退縮迴避、對立僵持或直接攻擊。陳美秀（2007）從國外文獻及實務觀察發現夫妻在訴請離婚前已經歷情感離婚、無法溝通、對立、分居，訴訟時雙方在法庭與生活中都經歷不堪地舉證羞辱，更激化衝突。郭倩嵐（2014）的調查顯示準備接受離婚調解的夫妻相較沒有離婚意圖的夫妻，較以投入自我興趣來因應衝突、夫妻間權力差異較大、對婚姻抱持命定、努力也無用的信念；陳光霓（2004）分析她在家事法庭服務過的婚暴案件，發現夫妻雙方常不解對方的舉止、感到對方的輕蔑、自己的愛沒有回報遂心死，冷淡對待對方，當對方因而惱怒時又認定他不理性，故退縮厭惡，成為惡性循環。但在調解中夫妻態度強勢或丈夫經常施暴的婦女，擔憂離婚後

無法見到子女或再受騷擾，會小心避免直接攻擊激怒對方（蔡淑玲，2013）。

在訴請離婚、監護或會面的家事事件中常見婚姻暴力，在美、澳即使事先篩檢過，家事調解案件中仍有 50% ~ 85% 有婚姻暴力 (Kaspiew, Gray, Weston, Moloney, Hand, Qu, & the family law evaluation team, 2009; 引自 Lundberg & Moloney, 2010)，在台灣雖無明確統計但根據調解委員的個別經驗應有一半以上（陳伶珠、盧佳香，2006；賴月蜜，2009）。對於有婚姻暴力的案件能否調解向來有爭議，反對者認為雙方權力若不平等，調解會壓迫弱勢的一方，贊成者則認為大多案件有婚姻暴力，排除此類案件並不實際，且訴訟帶來的情緒與爭執反造成更大的危險，故贊成在適當條件下進行調解 (Kelly & Johnson, 2008；陳麗圓，2007)。就台灣家庭暴力防治法第 47 條規定，有家暴情況的家事事件並非完全禁止調解，在符合以下要件--即能保障受暴者的安全之前提下，可以進行調解：「一、當行和解或調解之人曾受家庭暴力防治之訓練並以確保被害人安全之方式進行和解或調解。二、准許被害人選定輔助人參與和解或調解。三、其他行和解或調解之人認為能使被害人免受加害人脅迫之程序。」

（四）夫妻面對婚姻壓力時的資源

原生家庭是夫妻在面對壓力事件時的重要資源也是另一壓力源，在家事法庭常見親人介入過多或參與甚至干擾調解過程（蔡淑玲，2013）。研究指出台灣夫妻在經歷婚姻壓力時，個人順天知命與惜福的態度及親友的協助，可助他們先忍耐進而理解彼此，故能維持滿意的關係（利翠珊，2006）；對於處在離婚過程或單親的父母，前伴侶、親友及助人者的協助，加上自身的動力及問題解決能力，能促使他們發揮親職功能、適應改變並修復傷痛（林莉菁、鄭麗珍，2001；陳柔穎，2013）。目前在台灣家事法庭內對簿公堂的夫妻尚可運用家事調解此項資源。

由上述的文獻可發現，現有研究雖對台灣夫妻對婚姻的期待、衝突因應及資源已有細膩的探討，並開始關注爭訟夫妻的心態，但對於夫妻如何走向離婚甚至採取訴訟手段則缺乏整體的探究。

二、台灣的家事調解

2005 年起司法院開始試辦家事調解制度，訴請與家庭有關訴訟的民眾，在法官審理前需先接受具心理、社工等相關背景之調解委員（簡稱調委）的服務，若調解不成立才進入法官的審判程序，2008 年起於全國施行（司法院，2008）。早在 2001 年，台北地方法院家事法庭的彭南元法官便開始與台灣師大的鄔佩麗教授合作，邀請心輔人員協助訴訟中的家庭（彭南元，2002），而後士林地院、台中地院均提供家事調解的服務。調解（mediation）原是希望雙方可在一或兩名中立第三者的協助下自行協議，而不需法官引用法條逕行判決（楊康臨、鄭維瑄譯，2007），家事調解與其他場域的調解不同之處便是對立的雙方彼此曾有、未來也持續會有情感的互動，不能罔顧後果地講求輸贏（葛英麗、王振福、袁菊花譯，2005）。

台灣家事調解的流程是由書記官通知兩方來法院接受調解，他們可能初次進入家事法庭、已有判決但再抗告，或由法官審理中法官決定繼續調解。各法院的調解模式有其差異，但調委的進程序大致可分為建立關係、抒解情緒、針對雙方需求進行協商、結束（郭麗安、王唯馨，2010；陳伶珠、盧佳香，2006）。若雙方能達成共識便可請法官與書記官寫下協議，此協議跟判決有同樣的效力，受公權力的保障。若無法達成共識，有的法院容許調委再約時間調解，若不願意續調便交由法官審理，為了不影響法官的決定，調委只會留下簡單的紀錄。以下依據研究與實務經驗分析整理台灣的現況。

（一）沒有統一模式，不同法院與調解員有不同的作法

台灣的家事調解還處在試探發展的階段，沒有統一做法與流程，端視各法院尤其是法官的決定。從事家事調解的助人者包含各種專業背景，包括社工、心理輔導或諮商、教育、人類發展、精神醫學、法律等，但因訓練與哲學上的差異，發揮效能的重點各有不同，法律背景的調委對於法律條文、成立要件、訴訟輸贏較敏感；心理及社工背景者對人際動力較有警覺，較關心調解或訴訟的結果對案主及子女未來的影響，但較不瞭解法庭的實際運作（王唯馨，2005；陳麗圓，2007）；有的法官會依他們的專長分派不同需求的案主，因此不能武斷認為某種專業或模式才是最佳選擇。

不同調解員執行服務的運作方式亦有所差異，端視各自專業、所屬組織及不同法院的要求。如行政流程—有的法院會規定調解僅限一次，有的法院則由調委與案主共同決定；有的法院會事先篩檢有家庭暴力的案件，給予特定專長的調委接案或由法官逕行裁判，有的法院則全數都交給調委（賴月蜜，2009）。調解進行模式也不同，有的調委會先做評估再進入調解，有的是單由一位調委提供雙方調解或兩位調委共同提供調解服務（陳麗圓，2007）；以台中地院為例，同一家事法庭包含五組不同專業人士使用五種不同模式（劉齊珠，2009）；換句話說，不同專業的助人者會因應環境的要求，提供不盡相同的服務給家事法庭的案主，在法院的角色都是調解委員，在文獻上統稱家事調解員。

（二）心理輔導人員參與家事調解的現狀

心理輔導與諮商、社工、人類發展等相關領域，至今已有十餘篇家事調解研究（王唯馨，2005；莊子瑩，2011；郭倩嵐，2014；陳光霓，2004；陳伶珠、盧佳香，2006；陳美秀，2007；陳麗圓，2007；廖婉瑜，2008；劉雨婷，2013；劉齊珠，2009；蔡淑玲，2013；賴月蜜，2009），其中有八篇以社工、教育或不分背景的調解委員為研究對象，以心理輔導背景者僅有兩篇，

顯示心理輔導專業在家事調解的應用研究仍相當不足。

一篇是王唯馨（2005）的研究，訪談對象為參與台中地院家事調解的彰化師大諮商所六位博士生（皆為諮商心理師）與一位碩士生，從事調解的經驗為一年，使用模式為—先做前導會談進行評估、確定有意願才進入調解，為了公平起見由雙調解員與兩造一起會談，每週有調解員的團督。該研究的焦點之一在受訪者的介入策略：調解員會在初期建立調解架構與信任關係，透過輪流請兩方表述、同理、澄清等策略，瞭解調解的原因與需求，再鼓勵雙方互相理解、溝通、評估現實與損益以達成協議，最後確立協議結果；焦點之二為調解員自身的掙扎：包括離婚與否？當事人自決或調解員協助決定？追求調解績效或當事人福祉？處理當事人情緒亦或討論協議？修復關係還是調解協議離婚？...等內在衝突，研究者認為他們的掙扎—「來自諮商與家事調解兩專業的目標差異、專業助人者與法院工作人員角色的雙趨衝突、何者對當事人為佳的考量、婚姻信念，以及調解時數有限等幾個原因交互影響所致」（王唯馨，2005，161 頁）。

另一研究是陳美秀（2007）訪談父母正在離婚訴訟中的子女及相關人等以了解子女的因應，發現受訪者中使用心理諮詢的調委較能關注子女所受的影響，對孩子感到心疼也肯定他們的力量。這兩項研究顯示心理輔導與諮商背景的調解員基於關懷及專業知能，更意識到離婚對案家的影響並期待自己能為案家帶來助益，但在陌生的法院場域仍需探索其角色、功能與服務限制，尋覓自身在家事調解的定位。他們的困境正顯示諮商專業進入新市場所碰到的挑戰。

（三）家事調解難度高且壓力大

從前述文獻可知，爭訟夫妻對彼此既有情緒又想迴避，所以家事調解員若意圖促進他們理性溝通或共同做決定，將遭遇相當大的阻力，加上調解結果對這些家庭的影響非同小可，求

快可能把問題留到離婚後的親子互動或導致分手暴力，故調解員均期待可以一案多調（蔡淑玲，2013），例如香港的家事調解便可做到 15 次，但台灣的法院在案量大、講求效率等因素下，常期待調委能在一兩次內結束，不同法院所容許的每次調解時間也長短不一（陳伶珠，盧佳香，2006）。

擔任調解委員需接受法院的行前及在職訓練，所得的報酬卻非常微薄¹。研究亦指出面對高衝突家庭，調解員的情緒會受到干擾（Lundberg & Moloney, 2010），他們雖知中立的重要性但深覺不易達成（陳麗圓，2007），仍需秉持調解員的角色，於短暫的時間內探尋有益案主的策略。所以現階段的家事調解，工作內容挑戰大—案主情緒糾葛、問題複雜，工作條件嚴苛—可服務時間短、經濟報酬低，可是其結果對案主及家庭有很大的影響力，故從事家事調解是相當高壓的工作。但台北地院試辦至今已經十餘年，仍有心理輔導背景且使用心理諮詢的調解員長期從事此項服務。因此本研究的焦點之一便在瞭解這些助人者如何能在種種限制下持續服務。

三、家事事件心理諮詢

本文所探討的家事調解模式是心理諮詢（psychological consultation）模式，它是鄔佩麗教授在 2001 年時，有鑑於台灣爭訟家庭中高情緒高對立的狀態，運用心理輔導背景的助人者所長而設計，採用兩方各有一名專屬諮詢師²，減少單一調解員易陷入雙方角力之壓力，並可專注照顧各自案主。先分別進行一或兩次個別諮詢後，在雙方同意且諮詢師評估適合下才進行共同會談；諮詢師需每兩週參加一次三小時的團體督導，接受督導及同儕的建議，決定後續服務方式，如為孩子另覓一名諮詢師，必要時進行親子會談，或雙方權力不平等不宜會談

等，此督導至今不輟。

（一）沿革

2001 年草創時鄔教授以心理輔導或諮商背景且接受過心理諮詢訓練的新北市學校輔導人員與台灣師大心輔所研究生為服務人員，這群人力就成為台北地方法院家事法庭家事調解的數個團隊之一（彭南元，2002；彭淑華，2006），十四年來已有更多助人者與法官加入，並因案家及法官的需求和家事事件法的訂定，增加家庭心理衡鑑、對法官的專家諮詢、程序監理人等服務，並視需要結合心理諮詢服務。

（二）服務重點

心理諮詢是一種短期的服務模式，由 Gerald Caplan 於 1950 年代所創之助人技術，服務次數多在一兩次，不超過六次。相較於心理諮商（counseling）須深究起因以改變個人的習性，心理諮詢目標在協助案主運用資源以處理當前的問題，而非改變案主此人（鄔佩麗、黃兆慧，2006），就像是為急著面試的人化妝而不整型，仍可使他自信地面對壓力。心理諮詢適合有情緒困擾但經同理支持便能在短期內理性思考的人，心理糾葛甚深者除了接受諮詢可另受心理諮商；正因諮詢不處理個人內在議題，故較心理諮商能運用在親友身上，所以心理諮詢是種能靈活使用的服務方式。根據作者的經驗，不少人從心理諮詢的過程中感受到與他人商討的益處，例如在互動中自然而然豁然開朗，發現問題源起或可行的下一步...等等，而願意進一步尋求適當的專業人士接受心理諮商深入探索。

根據澳洲與美國的研究，在離婚調解中運用兒童諮詢師幫助父母了解離婚對子女的影響，可促進夫妻更願意投入調解、更願意彼此合作，對父母及子女均有正向作用，學者也建議可在學校中提供父母這方面的諮詢（Ballard, Holtzworth-Munroe, Applegate, D'Onofrio, & Bates, 2013; Connolly, & Green, 2009; Holtzworth-Munroe, Applegate, D'Onofrio, & Bates, 2010; Lee & Hunsley, 2001）。因為離婚訴

1 每案可領 500 元交通費，若達成和解可領 1000 元，內含交通費。

2 他們以調解委員身分受聘，但使用此模式的調解委員習慣自稱為諮詢師。

訟的當事人多半因為角色不同、利益衝突、難捨的情緒或過往家人衝突事件，難以自家庭問題中脫困，諮詢或許不能立即解決根源，但可在現狀中找到能顧及雙方與子女利益的使力點，使原本無解的問題有了新方向。

心理諮詢有不同的介入模式，例如學校場域常使用認知行為模式，諮詢師多以專家身分提出建議，但法官會交給心理輔導人員的家事事件幾乎都是高衝突家庭，其困擾必然錯綜複雜(Pickar & Kaufman, 2013)，所以作者認為較適合以 Gerald Caplan 的心理衛生諮詢模式 (mental health consultation modal)，由夫妻與諮詢師共同合作尋找出路。因為相較其他模式，此模式更注重求詢者的內在感受與信念及平等的諮詢關係，認為求詢者的困擾常來自缺乏知識、技術或缺乏客觀 (鄔佩麗、黃兆慧，2006；Brown, Pryzwansky, & Shulte, 2011)；從前述文獻可知夫妻對婚姻的認知及累積的衝突會使其失去客觀，左右其言行造成惡性循環，顯見調解時必須注重來談夫妻的內在感受，使用此模式可讓助人者關注在此。心理衛生諮詢模式發展至今已有相當多的改變，不同心理治療取向的助人者均向此模式取經並各自發展；為了發展求詢者的能力以間接照顧更多人，例如提供教師或家長諮詢解決他們的困難，便可照顧更多的學生或孩子，現在更著重求詢者中心的諮詢(Brown, Pryzwansky, & Shulte, 2011)，家事心理諮詢便屬於求詢者中心諮詢，求詢者即是在家事法庭中的夫或妻，在本文中為了便於描述統稱為案主。

雖然家事事件心理諮詢已經推行十餘年，但有關諮詢師介入的判斷與策略仍缺乏研究。因此本研究透過長期投入家事調解且為心理輔導背景的諮詢師之眼，了解夫妻從結婚走向離婚的過程，以及這些諮詢師在法院諸多限制下，如何運用策略協助這些夫妻？他們又如何能長期提供服務而不感倦怠？

貳、研究方法

作者認為助人者使用策略與他對案主的解讀及案主的反應有關，也與他們所處的法院場域及各自的背景有關，所以本研究選擇了著重時間、空間與互動脈絡的「敘事認同分析」(the analysis of narrative identity) 作為研究方法。

一、敘事認同分析的內涵

敘事認同分析係由後現代社會學家 Margaret R. Somers(1994)所提出，她表示過去我們在描述自己或某一群人是誰，即認同或身分時，往往將個體置於固定且有限的範疇予以分類，例如此人是男性、科技業工程師，如此一來個體的主體性與個體間的差異性便消失了，只留下以群體為單位的刻板印象。她認為認同的形成需放在關係與歷史的脈絡下來論述，敘事 (narratives) 不只能訴說某個體或某群體感知到的過去，也形塑了他的現在並能指引他走向未來，形成對自身的認同。

Somers 將此觀點進一步放在研究上，認為所謂「科學的發現」事實上是在某個時空下合理的因果推論，她並不排斥因果推論，但她提醒研究者須警覺此推論的形成脈絡，其結果不一定放諸四海皆準，卻容易成為分類的依據(蔡篤堅，2004)。誠如歷史社會學家蕭阿勤(2003)綜合各學者所言——人並非總以理性或利益在行動，跳脫了敘事的脈絡，個人的行為是沒有辦法被理解的。Somers 進一步提出敘事性 (narrativity) 並非將某個人或某群人的故事重新再現 (representation)，而是經過研究者重新概念化 (re-conceptualize) (蕭阿勤，2003)；重新概念化的敘事性具有下列四個特徵：部分的關連性 (rationality of parts)、因果關係的情節安排 (causal emplotment)、選擇性的取用 (selective appropriation) 及時間性、序列與地點 (temporality, sequence, and place)，所以「敘事 (narratives) 可視為數群嵌入時間與空間、由具有因果關係的情節安排所構築的關係 (彼

此關連的部分) (Somers, 1994, p. 616)」。這便是研究者所要提出的成果。

醫學人文學家蔡篤堅延續 Somers 的觀點，進一步討論訪談資料的獲得與重新概念化。他強調研究者不應由上而下地將自身或現有理論的敘事套在受訪者身上，訪談時唯有進入關係當中跟隨受訪者，才能理解受訪者的感情及其所處的社會脈絡；分析文本時研究者又需適當的退後與批判，依著受訪者的邏輯前行，才能真正感知受訪者的意志及其與社會互動的經驗；受訪者在受訪的敘事過程中亦能重整自己，因此訪問及研究的過程能開拓受訪者與研究者習以為常的經驗，跳脫現有的理論，帶給雙方新的視野，形成並倡議符合本土文化的知識建構（蔡篤堅，2001，2004）。

本研究關注的焦點在受訪諮詢師這個人身上，了解他如何藉由自身的經驗、心理輔導訓練與資源，在法院的空間與短暫的介入時間中，理解案主並採取介入；雖然其經驗不能放諸四海皆準，但受訪者在脈絡下的選擇與信念，或許更能打動其他助人者反思習以為常的助人經驗。

二、研究者與受訪者

（一）受訪者

本研究三位受訪者均為心理輔導或諮商專業人員，受過心理諮詢訓練及督導，於台北地方法院使用心理諮詢模式進行家事調解達九年以上的家事調解員，其豐富的經驗足以提供本研究足夠的訊息，達成研究目的，故邀請之。以下稱為諮詢師，研究結果將一併介紹受訪者。

（二）研究者

三位作者均為女性心理輔導人員，從事家事事件心理諮詢多年，第一、三作者皆曾為中華民國社區諮商學會理事長，第二作者為現任之秘書長兼執行秘書。家事事件心理諮詢及其他家事法庭相關服務是該機構推動的重要工作之一。

三、研究過程

（一）訪談大綱

作者基於過去的家事事件心理諮詢經驗，發現家庭的發展過程會遭逢各種壓力，但家庭若有足夠的復原力（resilience），壓力便不致於演變成危及婚姻存續的創傷，故將此觀點融入訪談大綱。訪員於 2013 年訪問三位受訪者，先詢問受訪者於家事法庭的服務年資、有無特定的服務對象類型等基本資料，接著請受訪者描述一個服務過印象最深刻的家事案件，使訪員與受訪者逐漸進入家事諮詢的脈絡，進而探究受訪者對案主的解讀，如進入家事法庭的案主從過去到現在有哪些壓力？壓力如何影響婚姻、演變成離婚甚至帶來創傷？如何不會變成創傷？受訪者如何在有限時間內協助這些案主？他如何與其他諮詢師或專業角色如法官合作？他曾遭遇哪些困難？怎麼化解？怎麼照顧自己？

（二）訪談方式

基於敘事認同分析的精神，訪談者需跟著受訪者的步調，開放探究他在歷史與空間脈絡下的行動、思緒與情感的流動，包括瞭解受訪者自身，如性別、輔導或諮商工作經驗、婚姻狀態、信念...等等，並瞭解這些經驗在服務案主時的意義，而非照本宣科地誦讀訪談大綱，對家事諮詢亦需有相當瞭解，故本研究邀請了一位從事兩年以上家事諮詢的諮商碩士生，先接受第二作者的指導，再與第二作者分別訪談三位諮詢師，作者們共同檢視訪談逐字稿，瞭解訪談過程是否做到前述的精神，其中一份深究不足者由第二作者補訪，最後每位受訪者均受訪 2~3 小時。

茲舉例說明如何才符合敘事認同分析精神的訪談，雖訪談大綱已先擬好問題，如：「進入家事法庭的案主從過去到現在有哪些壓力？」但若缺乏脈絡的訪問可能就會直接問這一句，等受訪者回覆後又跳到下一個問題。而敘事認同分析的訪談則須回到受訪者的歷史時空脈絡，從受訪者回答中進一步探問相關服務細節，例如受訪者當時所處的時空環境、個人的想法與

感受，且不預設這些乍看與研究無關的周邊問題能否蒐集到研究資料，只是「跟進」受訪者敘事脈絡與情感的步調。即使受訪者可能偏離訪談大綱，敘事認同分析的精神不會生硬打斷直接回預設議題，而會從受訪者敘事中找到可以延伸串連的脈絡來連結，如此獲得的訪談初稿看似繁雜，但卻因為所有議題不離脈絡背景，因而會意外蒐集到更多實際行動的資訊，讓文本更厚實。

（三）資料分析

1. 忠實轉錄逐字稿

爲了能進入受訪者的脈絡，作者極重視錄音檔能忠實轉譯爲逐字稿，納入語氣、停頓、手勢等，謄錄者包括作者、訪員及有經驗的諮商系學生，謄錄後再由作者重聽錄音檔檢查是否正確，並請受訪者再次檢核逐字稿及回答有疑義之處，再作修正。

2. 形成受訪者的服務敘事

先反覆閱讀逐字稿形成初步的印象，敘事認同分析不若其他方法將文本切成細碎的句子，而是以一段或數個段落或對話爲單位以彰顯概念的脈絡，盡可能理解受訪者，再依照受訪者的敘事邏輯集合類似概念的段落。（因出版字數限制，研究結果處只能呈現較能凸顯受訪者意旨的語句。）

作者先從受訪者的角度、使用其用詞及語氣，以第一人稱重寫這些逐字稿段落。爲了呈現受訪者的歷史脈絡，故先從瞭解受訪者這個人開始，將與學習輔導、心理諮商與諮詢的經驗、助人理念、受訪者透露的個人生活經驗...等有關的重寫段落集合在一起，形成受訪者的本體敘事。

作者再將其餘重寫過的段落，依據其核心概念，與研究目的、研究問題、訪談大綱交叉思索，連同本體敘事，探究其中浮現的主題。以受訪者 B 爲例，共分爲認識 B、B 對夫妻從禮堂走到法庭的解讀、B 的助人理念、B 的諮詢策略、B 與夥伴的合作、B 與其他專業的合作等主題。作者再以描繪此人的方式分主題簡

述 B，佐以逐字稿原文盡可能將 B 鮮活，描述時要能上下串連，形成 B 在其經驗與環境下採取行動的服務敘事。續以類似作法形成受訪者 A、C 的服務敘事。每位受訪者在各主題上有不同的比重。

3. 受訪者檢核

邀請受訪者閱讀個人的服務敘事，確認是否符合其真實經驗、邏輯和情感，三位受訪者均表示內容詳盡無須修改。

4. 撰寫研究結果與討論

敘事認同分析是以受訪者的邏輯而非既有的理論爲指引，透過這些人的敘事建立庶民的理論，故呈現結果時會突顯受訪者這個人，如是男性、是個講話明快的人及其故事形成的時空，帶領研究者與讀者體會此人行動的脈絡；因此訪談結果可帶給舊理論及他人新觀點或省思。作者以前述主題爲軸，先串連三位受訪者的個別敘事形成研究結果，再納入前人的研究與結果交互對話，形成本研究對離婚演變、甚至婚姻創傷形成的新觀點；再從受訪者的角度，理解身爲心理輔導人員因著其心理諮詢的訓練、對案主的解讀及法院的時空，如何選擇與運用介入策略，以及策略與持續服務間的關連，最後提出作者--同樣也是心理輔導人員因本研究產生的省思。

（四）研究信實度

爲能運用此研究方法，第二作者曾接受蔡篤堅教授口述歷史訪談訓練並使用此法進行過其他研究，第一作者則先閱讀 Somers 原典及醫學與歷史社會學領域的敘事認同分析研究，並諮詢蔡篤堅教授；在資料分析上，作者們對於心理輔導與家事諮詢均有深入瞭解，能討論辯證形成共識，並請受訪者檢核逐字稿與諮詢敘事，以增進研究的信實度。

參、結果

以下先介紹三位受訪者，使讀者對他們有個別的認識後，再綜合三位受訪者的服務敘事，說明他們對爭訟夫妻的解讀、諮詢策略及能夠長久服務的原因。

A 是 40 餘歲的已婚男性諮商心理師，正在諮商博士班進修，在法院服務九年，常被分派服務父親或丈夫角色的案主，對於自己的諮詢理念，A 在受訪時有相當的著墨。A 表示他會持續投入家事事件心理諮詢的原因是--能在法院做諮詢是非常難得的機會，可在實務中得到很多學習，累積助人能力，並能見證台灣家事心理諮詢從無到有的過程，或能開創心理諮商專業的另一條路，他很珍惜這個學習機會，況且他是行有餘力時投入，不覺得是很大的負擔，所以能投入至今。A 認為每對伴侶婚後勢必面臨角色的驟變，有彈性願意溝通協調的家庭便可克服適應的困難，但有些人缺乏彈性，或是溝通方式有問題，無法因應這些挑戰。A 覺得進入法庭的夫妻既沒有辦法理解與安撫對方，也無法從對方身上得到安撫，但在 A 眼中這些案主是有力量的，能為自己做決定也能為自己說話，助人者的角色是陪案主一起思考如何達成目標，至於諮詢的目標究竟為何，他不會有預設立場，最重要還是看案主，目標不一定是關係的修復。

B 是 60 歲的已婚女性，大學時受兒童輔導諮商的訓練，博士班轉攻人類發展，過去曾在教育界服務，投入法院已十年，B 笑稱她接的案子常有小孩在其中，她所服務的對象涵括各年齡層與性別。B 覺得自己多元的學習背景反而讓她沒有預設立場。她不諱言，面對法院的案主，曾經遇過最大的瓶頸是：「沒有辦法問到問題核心。自己很急，都在討論問題的是非成敗，反而拉遠彼此的距離。」當 B 碰到困境時，她會透過不斷的反省、看書、請教他人如夥伴或督導來尋找答案。她覺得早年學會要求諮詢師寫詳細記錄給督導看，督導還會幫忙修

改給法官看的三行紀錄，寫記錄受督導雖然辛苦但很有用，帶給她最大的進步。B 喜歡從個人的認知與其生態系統--包括環境的養成、資源與壓力—多方面來理解案主，她認為夫妻常從原生家庭帶著自以為理所當然的價值觀進入婚姻，有些錯誤的認知影響他的處理方式，但助人者不能去批判或企圖教育案主，而是要引導他覺察這些認知對婚姻的影響，重新為自己的人生做選擇。受訪時她都以案例，具體明快地敘述她的諮詢步驟。

A 和 B 過去皆是每周固定值班，現在則不定時支援。

C 是 40 歲左右的女性諮商心理師，從未婚起便在法院服務直到結婚生子，已有十二年，她不固定值班而是接受督導派遣支援特定案件。C 敘事風格非常細膩，她從案主及自身的經驗來回反思夫妻怎樣累積或化解彼此的不滿，同時也袒露她介入時的掙扎。她覺得法院家事諮詢服務是挑戰大，不確定又酬勞不高的工作，不是受過訓就能幫助到這些家庭，除了自己不斷的精進，透過督導和其他夥伴的持續陪伴，讓她能安心地慢慢練習；而家事諮詢模式也讓她可以好好照顧個別的案主，無須立刻照顧一整個家庭。C 認為婚姻的本質就是夫妻的合作，但雙方必須要有餘裕能談談生活壓力或日常的問題，方能分享與合作，來到法院的夫妻往往是覺得難以合作或合作得滿腹委屈。在法院看過這麼多家庭後，C 從年輕時懷抱著某種理想家庭藍圖，到現在她尊重每個婚姻經過多年互動後形成的平衡，她的角色是幫助案主慢下來整理自己，找到屬於自己的解決方式，創造其他可能性。

三位不同生命經驗的受訪者--正好將諮詢師的理念、斟酌判斷、介入步驟描繪出較為完整的圖像。

一、受訪者對夫妻由結婚禮堂走進家事法庭的解讀

受訪者在多年的服務中從案主身上真實的體悟到，從結婚到離婚是長期累積的結果，交雜了個人、互動與環境等諸多因素。

（一）家庭樣貌多元無法以單一準則套用解讀

C 認為進入家事法庭的夫妻和其他夫妻一樣，「夫妻一起打拼，有感情，…就是經歷了很多的困難。」(C1-10-1) 換句話說各家庭間有共通性，但 A 與 C 也強調每個家庭每個人都有其特殊性與選擇，不能一概而論。C 坦承自己原本懷抱所謂健康家庭的藍圖，但家事調解的經驗讓她發現：

「當你真的看到好多的家庭時，你就會發現好奇怪，怎麼這樣子的家庭，他們還是可以繼續往前走，沒有一個理論或是一個準則可以放在各個家庭之中。」(C1-20-1)

受訪者都認為這些夫妻是在一個人的認知、時間及身邊的資源系統的共同影響下一從結婚禮堂步入法庭，而不是單一因素造成今天的局面。

（二）逐漸累積的內在獨白成為潛藏危機

受訪者表示夫妻進入兩人關係時，各自帶著對婚姻的憧憬、從原生家庭形成的價值觀與規則，並認為「本來就是這樣啊！」B 說。然而婚姻的本質在互相協商與合作，有些人能彈性接納彼此的差異願意調整自己，有些人則期待對方來配合自己或仍繼續過個人的生活，若對方不願意配合便造成雙方爭執或勉強一方忍耐受苦。A 舉了個例子：

「(案例 A-1) 他就是很沒有彈性，他就要求一個媳婦一個太太進來要做些什麼，不管她原本是個什麼樣子的人，對於太太的抗議就把她壓制住，…讓她變成他們想要的樣子，她不願意。」(A1-14-1)

受訪者都談到婚姻過程中的壓力，可能來自家庭發展週期如兩人的互動適應、育兒…等，也可能來自突發的危機如失業、家人過世，均

需兩方商討因應。C 表示若雙方能攜手度過壓力，這些相互陪伴的經驗就會成為婚姻的資產，幫助他們度過現在與未來的危機，但忙碌的生活使夫妻無暇停下來好好溝通與分享，加上彼此親近信任便以為不需溝通而自作主張。C 以自身為例：

「有一次我就自己做了一個主張，我先生就說妳怎麼沒有問過我，我才想說『對齣，我怎麼從來沒有想過我要問你！』…我想舉這個例子就是說，夫妻之間有太多事情是好像有界線，可是我又好像信任你，所以很多事情也覺得都可以，所以在這樣的情況之下、在生活這麼忙碌的情況下，有時候有些細節，尤其是有小孩的家庭，夫妻就很難…好好的去把每一件細節都溝通。」(C1-10-1)

爭訟的夫妻過去也曾試圖溝通或解決壓力，但溝通的方式常無法達成目的，反變成互相指責，指責會使對方感到受傷不被尊重，使得雙方的合作破局；有時雙方雖願合作但壓力太大，缺乏外在資源的幫助而陷入痛苦。

「系統裡有很多的家人關係、事件…像經濟是最大的外在壓力，常成為引爆點，…我們常沒有真正現實的面對壓力，而是互相推卸、質問、抱怨、懷疑，覺得沒有對方自己的人生就不一樣。」(B2-38, 4-1)

雙方在面對壓力的過程逐漸累積很多沒有向伴侶明說的話，C 稱之為「OS」(內在獨白)，這些 OS 包括為對方承受的委屈、受傷、多做的努力，B 認為還有一些 OS 是不好跟對方明說的，如怕損及自己或對方自尊的話…等，它們都成為潛藏的婚姻危機。

「我們認為我跟你很熟，很多事情就回到自己想，就覺得我為你忍受了這麼多啊，或是我因為你這樣子我也就犧牲了什麼，…每個人各自的 OS 可能很多，但不知道彼此的 OS 是什麼，我覺得那對家庭是很大的壓力或是潛藏的危機吧。」(C1-26,27)

A 與 B 在服務男性案主時，便常看到男性生悶氣不說伴侶渾然不覺，或表達心聲時採用言語攻擊激怒伴侶形成惡性循環。同為男性的

A 說：

「我覺得男生他們比較不會去表達他們的不滿，...他們生氣的方式大部分是生悶氣嘛！...他們可能會覺得說我已經那麼不高興了，妳怎麼還沒有覺察？或者是妳怎麼還沒有去想該檢討自己？...要不然就是直接數落、攻擊、批評，所以他們呈現出來會比較是刺傷對方的、激怒對方的舉止，惡性循環之下，他就會覺得說他的婚姻是糟到無可復加，怎麼會娶到這麼糟糕的老婆。」(A2-10,12)

(三) 缺乏聯繫溝通讓隔閡漸深，直到一方認為無法挽回或再忍受

從上段可知外在壓力事件不一定對婚姻帶來傷害，而是雙方的因應方式會埋下伏筆，但為了維持家庭運作及衡量離婚的代價，夫妻還是各自努力照顧家庭，惟雙方沒有聯繫，漸行漸遠，越做越氣，直到他們覺得無法挽回。

「他們倆在衝突當中但還是在做他原來該做的角色，其實他也在關係裡面扮演維持跟盡力的部分。可是因為他們各自在做... (A 雙手握拳於胸前從平行漸漸距離拉遠向上移動) ...這樣子他做越多可是他們的聯繫愈少時，他們的隔閡就越大。...可是他們越做，他們就越氣，可是那隔閡如果變的很深，有時候就不是可以挽回得來的啊！一旦來到法院可能是他們認為已經挽回不來吼～所以他們才提出來。」(A2-14,16,17)

C 表示近年在家事法庭常出現婚齡淺或沒有育兒的夫妻，她分析這些夫妻常覺得現實跟預期的婚姻—有個伴可以依靠—落差很大，兩人的合作好累好挫折，不如一個人過；在原生家庭的支持或個人的經濟條件足夠下，便想退回到原生家庭或個人的系統。老夫老妻則常用個人的習慣來認定對方，雙方沒有溝通，忽略了每個人都會隨時間改變；過去共同的經歷雖能累積安全感，但一旦出現外在事件如外遇，便會撼動原來的安全感增加猜忌，甚至一句話都可能引爆長期沒有明言的 OS，裂解已經化膿腐蝕的婚姻。

「(案例 C-2) 太太說：『我相信他是這樣的，因為我過去對他的行為模式是這樣子的』，...我們也不能說她對或是不對，因為她已經有這樣的經驗法則。可是...從年輕到老會有很多經驗讓我們有些改變嘛。...先前她好像還可以承受這些(壓力)是因為她相信先生仍對她有感情，那個感情很像是一個安全感，就像小孩子如果他有安全感的話，就比較不容易受到驚嚇，...可是當她覺得安全感不見的時候，好像每件事情都覺得必須要拿出來談。」(C1-13-1,1-14-1)

「(案例 B-2) 老年人...要求離婚...個談後發現是一句話引爆長久相處的不舒服--太太一直無法覺察他的感受，...雙方會談時太太說：『啊～我不曉得你聽到這句話會那麼在意！』...你可能講一句話，你不覺得是什麼，可對方就很 care，傷害了彼此間的關係。」(B2-41,44,47,48)

(四) 對方聽不進，故訴請離婚期待法官為自己發聲

受訪者表示跟對方互動所累積的挫折與受傷，讓個人對伴侶及婚姻都感到失望，如果還出現暴力就讓夫妻更難對話，更不想再跟對方合作，甚至不想再見到對方；可是另一方往往覺得還可以一起繼續努力，聽不進對方的訴求，所以想離開的一方便期待交由法官來判決離婚或為自己發聲，就像案例 B-4 的案主說：「我要讓她知道她對我造成的傷害是什麼。」(B4-61)

(五) 訴訟中不斷斟酌個人可有的選擇與資源，影響離婚的決定

受訪者發現訴訟過程中，案主在自己對婚姻的標準及可有的選擇與資源間來回斟酌，最後作出個人是否離婚的決定。A 說：

「是當事人的決定，有些當事人會決定留下來，有些當事人會決定他不要，...搞不好分開那個的家庭他們花更多的努力去溝通去維持去克服他們的難題，可終歸還是達不到他們的標準，他們決定分開了。」(A1-15)

受訪者都注意到擁有資源的多寡與離婚的

決定息息相關，缺乏足夠的資源如外配或無獨立生活能力的一方，及婚姻提供的資源豐厚的人，對離婚的考量較謹慎，會先在婚姻中找可改變之處；至於資源的引進是促成復合或離婚則因人而異。B 舉了兩個不同的案例，一是害怕離婚的丈夫獲得妹妹的支持便能面對離婚；另一是夫妻因姊姊願意協助照顧孩子轉而未離婚。

二、諮詢師如何協助爭訟中的夫妻？

面對案主在婚姻多年累積的情緒與紛爭，諮詢師會善用短期的個別諮詢與適合時會做的雙方會談，以下列的策略一步步著手尋找可能的改變。

（一）以個別諮詢細緻地照顧案主

1. 用心傾聽，接納案主情緒

C 描述前來諮詢的案主因處在關係破裂、維持生計、照顧家人與訴訟之多重壓力下顯得很疲累；A 說想結束關係的一方，因早已絕望常直言他覺得沒必要接受諮詢；受訪者也常碰到案主帶了許多資料，急著向諮詢師證明自己才是對的。是故諮詢師會先向案主說明諮詢的目的並表達善意。B 說：

「開頭很重要！案主對你敵視的話，他會非常的《一ㄥ》啦，要跟你對槓到底，可是我們會告訴他們，...我們不是代表法院，...我們是很單純只想幫助你，幫助你們生活過得更好，那你願意不願意？」(B1-18,20)

在訴訟書狀的背後蘊含許多案主在關係中的受傷，所以他們一旦開口就有很多委屈想傾訴，受訪者都強調他們會很用心傾聽案主，接納案主的情緒而不質疑，因為案主常遭人質疑婚姻的困境他也有責任，讓他更感受傷。但傾聽並非漫無目的地「聽故事」，受訪者會針對以下主題多加了解，包括案主現在的處境、需求、資源、有無安全疑慮...等等。雖然案主很容易將話題扯遠，他們仍會拉回在當前的狀況。

2. 了解案主言行背後的用意使其情緒得以安撫，進而引導案主思索現況

B 進一步說明同理的意義，不質疑案主及同理案主的情緒不代表認同案主的行為，諮詢師也不應止於此：

「沒有理解他當初怎麼會這麼生氣，讓他解釋他的理由，...進度沒有辦法往前推，就在原地打轉，某種程度認同了案主的負向行為。」(B1-38)

當諮詢師去瞭解案主行為背後的理由、努力或善意，案主感受到被理解，情緒就能得到安撫，便能慢下來聽進諮詢師的引導，開始思考自己現在的處境。C 說：

「我們會花時間去聽案主在處理這些事情，在別人看起來覺得不是那麼理想，或是(質疑)你怎麼會那麼做的狀況下，我們可以去看到他背後的那個善意，原來他是這樣想的、他的努力、他的用意是什麼，有沒有被其他人看見或是其他人可以欣賞或是理解？我覺得心理諮詢服務的人，他的能力就在於他有辦法在這些線索裡面做一些整理，然後讓當事人可以被安撫，那個安撫是我們藉由陪著他去整理過程裡面，(案主)看到『喔~哪些事情我做的還不錯？有哪些事情我還要去找別人問？哪些事情我沒有辦法回應法官的提問？』」(C1-31-4)

在此階段諮詢師若急著解決問題，沒有真的關心與理解案主便會事倍功半，B 以自己為例：

「曾經遇過最大的瓶頸是沒有辦法問到問題核心。...自己很急，都在討論問題的是非成敗，...沒有讓案主感覺到你在關心他。...沒有一直同理，反而是就事論事在討論一件事情而已，拉遠彼此的距離。...後來我思考為什麼會這樣，發現是因為我沒有站在他的位子幫他想，即便他很可惡，他也應該有他的理由啊！就慢慢去理解。」(B5-88~94)

受訪者表示有時案主的價值觀和諮詢師相異，或案主有些錯誤、誇大、避重就輕，B 表示她會從個談、卷宗、夥伴諮詢師甚至雙方會談，綜合多方的訊息；由於服務時間短，A、B 說他們會先評估前述狀況是否促成目前的問題？如果是，他們才會往下處理，否則就會擱置。

3. 探尋「傷」的形成與安撫「傷」的鑰匙

爲了幫助案主從執著於自身受傷的情緒，逐漸移到就事論事的位置，能妥善處理兩人的關係，受訪者表示他們會努力探尋--案主在訴訟背後的訴求或引起此訴訟的癥結點，這即是他們在關係中所受的「傷」(B、C的用語)或累積的「氣」(A的用語)，它可能是長久的忍耐、企求多時的公平或道歉。三位受訪者從不同的角度談及此議題，A、B從起因思考「傷」的形成，C則從解決的角度尋找能安撫案主的「傷」的鑰匙。

「很多訴求是透過法院，他真正的訴求不是我們所看到的那個案子，你要能夠去看到讀到，執著強轉弱的轉折在了解當事人案子背後的真正訴求，...他告訴你時就會發現很大的轉折，他真的不是為了這個事。...他很可能只需要對方一個道歉他就什麼都OK。」(B1-24,58)

「在法院做諮詢，如何找到讓雙方覺得『OK，我願意退一步來講』的關鍵，那個公平不見得是一個公平，那個關鍵...應該是說那把鑰匙，我覺得很難。...我想傳達的是每個家庭的樣貌都不一樣，...怎麼樣從他受傷的那個狀態可以變成一個成人在對話，變成成人的過程是他能怎麼被安撫，我覺得那個點是很不容易找的，像(案例C-1)那個錢，那個幾percent(財產分配)如果談出來了，對他們而言就像有人把他們心裡面的話講出來，好像那些情感都在，但好像化為這個東西，雙方都覺得『OK，我好像覺得可以了。』」(C1-22-1)

諮詢師會詢問案主選擇對方爲伴侶的原因及過去夫妻互動的演變，A、B認爲如此可勾起案主好的回憶，作爲解開心結的潤滑劑，也多瞭解雙方交惡的癥結點。B說：

「知道了結就先擱在一邊，因為結是不好的，這邊已經卡死了，你還在這邊講一定是完蛋的，所以我會回頭去看他的過去美好的回憶，共同互相欣賞的地方：『你當初為什麼娶她？我相信你都看到她很多優點對不對？是什麼呢？』...再問：『那你後來一定有發生什麼重大事件才會變成這樣？』你那個結才會打開，

過去的美好是解開結的潤滑劑。」(B1-46,47)

B、C還會運用舉其他家庭的例子、角色易位等方式，幫助案主跳脫個人的角度、理解對方可能的感受，也藉此「投石問路地去評估這個當事人他現在...是不是被我們呵護夠了，能不能去聽到(事情)可能不見得是(他想的)這樣？」(C1-35-3)。

4. 引導而非教育案主，協助案主決定目標與行動

C注意到當案主疲累又無所適從時，便容易抓著浮木如律師、調委，受其影響倉促做下決定。A、B強調諮詢師的角色不是告訴案主該做什麼，而是陪伴引導案主思考自己的目標、可行的行動、如何運用資源、該顧及哪些人，有勇氣做出不受傷也不傷人的決定。B雖曾在教育界服務但她強調：

「諮詢師不做教育作引導，教育就是教他要怎麼做嘛，說：『你應該這樣子比較好！』但是引導的話是：『你過去都是這樣子啦，那你現在呢？可以做什麼改變？這個改變你的未來就會改變嘛！』」(B1-28)

諮詢師也評估案主的情緒是否已得到安撫，若案主仍持續訴說委屈無法停下來思考，甚至不願去想過去好的回憶，代表他還很受創；若案主仍然堅持自己認定的想法，這時安排雙方會談，案主便無法聽進對方，會談效果不大。對於仍執著受傷情緒的案主，信仰現實學派的選擇理論的B會鼓勵案主回去思考要選擇繼續這樣下去，還是要有不同的未來？C則會將力氣花在協助案主能照顧自己，A會將重點放在讓他好好表達心聲。

(二) 評估合適後始安排雙方會談

1. 評估是否適合會談，形成會談目標

首先受訪者會和夥伴共同評估雙方是否適合會談，評估的依據除了前述—案主的情緒是否很大、能否聽進其他人的想法，還有案主是否有意願、能否講清楚自己的理由或觀點、是否還需要再次個談等等，必要時在團督中提出討論。兩位諮詢師會先形成共識，包括會談的

目標、案主各自的需求與在意的癥結點，並將會談定位在夫妻能各自說出心裡的話並能聽進對方，促進溝通而非一味爭吵。

常見想繼續關係的一方期待會談而不想繼續的一方不願意會談，因此 A 強調需在個別諮詢中預備案主，讓他們知道會談目的不在達成共識而是讓他有機會表達心聲；有時牽涉到孩子的福祉，即便雙方不討論婚姻仍有必要討論教養議題，諮詢師便需幫助案主能聚焦於此不陷入情感糾葛。

「(案例 A-1) 兩邊的立足點都很硬，一方非常堅決不願意會談，只要離婚否則就不願見孩子，但她的理由沒有構成離婚要件，法官似乎也不可能判離。...站在我們的立場覺得這樣子對小孩實在很傷的。...團督時督導說還是希望可以安排會談，...她指派另外一個人主持會談，我們可以(各自)照顧好我們的當事人。...partner 她就跟另一方講說會談我們不談婚姻，我們來討論這段時間裡，她可以跟小孩有怎樣會面探視的方式，她就同意了，兩個當事人就同意會談。」(A1-7-8~10)

2. 會談中諮詢師各自照顧一方，協助雙方能表達心聲且聽進對方

雙方會談中兩人的情緒往往一觸即發，但受訪者表示他們並不怕案主爭吵，重點在是否有表達出他們的心聲，過去案主常認為對方的話別有用意而聽不進去，會談的用意即在促進相互的理解。A 表示：

「過去他們可能會把他們不能接受的話就當成是『你沒有誠意！』而我們能夠使的力，就是...他要去瞭解對方為什麼提出這一點來？那背後可能帶有什麼樣的意思？」(A2-28)

受訪者會使用以下的策略使兩方即便有情緒也能維持溝通，包括兩位諮詢師各自鼓勵案主—表達心聲、回答對方的疑問、聚焦在當前的問題不拉進其他問題，打斷惡意的攻擊，對情緒高亢的案主暫停會談作個別諮詢再會談，若案主所信任的親友在場便引入親友的正向看法...等。

3. 保持客觀，避免成為案主的打手

雖然諮詢師要協助自己的案主表達，但 A、B 均強調雙方會談時要避免陷入案主各帶打手的狀況，A 說：「有時候我們過度投入過度認同我們的當事人，...變成我們想要保護我們的當事人，...諮詢就會變成是兩造各自帶的打手，...升高了那個衝突的場面。...我們服務當事人不是在替他做他該做的事情，或者是我們全然地認同他所有的觀點，我們還是保持客觀的立場跟角度，...才能夠幫助我們的當事人從他的角度視野有更多的拓展，才能解決他們倆的問題。」(A1-36) B 強調諮詢師在案主或夥伴面前都不宜批評對造，這樣雙方的防衛才會比較低。

4. 探尋能平撫情緒理性對話的鑰匙但不強求

C 表示每對夫妻都有自己獨屬的一代表彼此仍有感情，足以平撫情緒而理性對話的鑰匙，然而找到鑰匙是可遇不可求，也不可硬帶著案主去找鑰匙。

「起碼當事人來到我們面前都有好好被我們照顧到，他們也都會願意在很不相信對方的情況下嘗試有一些對談，那個對談能否找到鑰匙有點可遇不可求啦！畢竟他們已經有很多很辛苦的過去，但是如果能夠透過對談發現一些可能性，...就是會有一些新的東西去注入，所以諮詢就是再去嘗試，透過法院的外力去介入，看看可不可以發現一些可能性。」(C1-23)

5. 由案主自決共識內容

若能找到鑰匙，案主便會感到「可以了，我可以退一步來講」，雙方便可能達到共識，但共識的內容是由案主們決定而非諮詢師所能預期，它不一定是繼續婚姻、可能是同意交由法官裁判而不抗告、或是小小的調整，如找到雙方都可接受的親子會面場地。A 表示：

「我們的主力一定是看當事人他想往哪一個地方走。如果經過會談，他們有共識要修復(關係)，那我的主力就會放在修復；可是如果會談時他們沒有共識，那我們要做的事情是讓他們去看彼此的差異在哪裡？...怎樣去理解對方？...決定是要再往下走還是要分開，那是由

他們來決定，我不會去強調一定要修復或不修復。」(A2-24)

6. 若無法在會談解決，回個別諮詢協助案主照顧好自己

有些人經過會談仍無法聽進對方或仍堅持無效的作法，諮詢師在後續的個談便會將焦點放在幫助案主在諸多壓力下照顧好自己或尋求其他資源。像 B 碰到一個堅持以夫妻未同房為離婚理由的先生：

「(案例 B-2)案主很清楚，...堅持打官司，我明白(雙方)會談是無效的，案主有自己的想法，就在記錄表寫上請法官逕行判決，但我明白一定會被駁回，我通常不給案主答案的，雖然我們心裡明白，還是會問他『你有沒有問過律師?』讓他求詢專業人士。」(B2-61,62)

A 表示在法院有意願的案主大多接受 3~4 次的諮詢，(包括個別與雙方會談)，有的可以做到 5~6 次，無意願者則接受 1~2 次。「在法院接案不像一般的諮商每周一次，往往約下一次就一個月後了，所以三到六次的諮詢也就是三到六個月的時間，不能小看這三到六次的協助，我們的經驗這往往可以看到很大的改變。」(A1-22-1)受訪者都表示即便案主只做個別諮詢或雙方會談後也無共識，法官仍反應案主在往後的開庭變得較平靜。

7. 不主動與法官接觸以免影響彼此的判斷

A 表示由於他們僅提供短期諮詢，與其他專業人員如社工、律師的合作機會比較少，通常僅與案主討論如何找到這些資源。諮詢師比較常碰到法官，但由於擔心影響各自的判斷，除非擔心案家的安危，受訪者也不主動與法官討論案情。他們說：

「我跟法官的合作都是比較被動的，常常都是法官覺得有必要來問我們意見，然後我們再來看看那些問題能不能回答，再來決定要跟他說些什麼。」(A1-26-2)

「雖然我在法院很久了，但我覺得跟法官對談的拿捏真的很不容易...他會有他的判斷，他會有他對家庭動力的判斷，...那就涉及他的心證和想法。...當我們在討論的過程裡面，其

實我們也會去講我們的判斷，這兩個判斷會彼此影響的，那個影響比較是加分還是減分的，我覺得那個困難就在這邊。」(C1-39,40)

三、受訪諮詢師得以持續服務的原因

從結果可知家事法庭的案主情緒多半高張，其決定或婚姻互動於短暫的服務也無法有太多撼動，前面曾提到助人者往往會覺得相當為難且有壓力，然而三位受訪者卻能服務九年以上，從以下的分析可發現他們接納的態度及其內外任的力量，似乎是支持他們服務的重要原因。

(一) 接納家庭與修復的多元面貌

訪員問受訪者：「具有復原力的家庭有什麼特徵？」結果 A、C 皆質疑這個問題，他們表示沒有一個絕對的準則可套用在所有家庭上，B 也表示每個人都可以選擇自己的人生，「壓力可有時可以變成動力，不見得會造成創傷，看你怎麼解決。」(B4-9)他們從實務經驗中看見每個案主或案家的個別性。

受訪者皆認為「修復」的面貌是多元且個別性的，它不一定是指關係的修復，也不代表雙方願意會談、和解或決定不離婚；它可能是個人或關係在某面向的正向改變，如案主的能量若能提昇、能重新檢視過去為現在做選擇、能站在對方的角度思考、家人關係更友善，都算是修復。他們循著案主當前的需求前行，不替案主或自己設下既定的目標。

「我覺得家庭它有很多的樣貌，...我跟這個太太晤談的過程裡面，她開始覺得自己可以有空間，她可以鎖門，她可以決定什麼時候跟先生有性關係，就好像她從一個比較低的位置上慢慢爬上來的感覺，就是我覺得的家庭復原力。」(C1-20-1)

「比之前~他們就是互相攻擊、證明對方有多壞，然後來決定這個官司的結果來相比的話，那~透過我們的諮詢，然後用比較平和的、比較有善意的，會為對方著想的，所做的一些安排都能夠是考慮到別人，如果有小孩的話或

是其他家族的成員，他們還可以維持一個友善的關係，那我覺得那個就是修復。」(A2-27)

「(案例 B-3 夫妻) 他們不斷跟我說謝謝，...雖然他們夫妻做不成但還是可以當朋友，...這個結果是不圓滿中的圓滿，...這個決定不是終點而可能是起點，重新修正也重新檢視，自己去判斷選擇哪種生活模式。」(B3-103,104,106,107)

(二) 接納限制，作諮詢師能作的事—照顧眼前的案主並創造不同的可能性

三位受訪者常在訪談中提到：「我也不知道他們訴訟後來的結果。」法官很少告訴他們，他們也不主動詢問；諮詢次數又少，B 說短暫的接觸只能與案主就事件來討論，「涉及人格問題，我只能點他一下。」似乎諮詢師能確定且掌控的事情很少，對此他們並不挫折，反而看重自己在這些限制下所能做的事。

A 與 C 認為諮詢提供一個讓案主慢下來整理自己且心聲可以被聽到的空間，這是在法院的緊張氛圍中難得的經驗。C 相信當個人有了空間或力量時便可能帶給關係正向的影響，即使在短短的諮詢中，她無法了解案主的所有過去，但雙方會談可增加一個不同於訴訟交鋒的可能性，例如案例 C-3 阿嬤與久違的孫子在法院調解室見面，便帶給雙方久旱逢甘霖的情感滋養。

(三) 持續學習，體驗自身的突破

受訪者均提到在法院多年的經驗帶來豐富的學習，這正是他們持續做下去的原因。C 說她看到各種家庭放寬了自己的理想家庭藍圖，看到人性好的一面。A、B 也在其中學習協助不同類型的案主提升助人能力。A 表示過去他只能告訴自己盡人事聽天命，逐漸他能掌握介入方向、感到自己可以幫得上忙。然這些成就並非一蹴可幾而來自持續不懈的努力。

「我覺得我們的工作真的是挑戰性很大，要訓練到什麼程度，你今天有 license 還不代表你已經可以了，只是起碼確保你能做這件事，你能不能做、每個案件會遇到什麼事情真的都

不知道。」(C1-53)

「做心理諮詢的調解委員，都要不斷的精進。...有時精神不是很好，諮詢時邏輯思維混亂，沒有辦法聚焦他的問題在哪裡，...有時候我會很沮喪，回去就會花兩三天發現自己哪個地方做的不足，看書去看問題出在哪裡。...遇到瓶頸的時候跟 partner 或是團督談一談。」(B1-11,B5-83,85,B6-50)

(四) 諮詢服務模式本身的彈性及夥伴與團督的支持提供受訪者滋養

家事心理諮詢的模式是先對案主做個別諮詢，在雙方同意且諮詢師評估後才進入會談，諮詢師每兩周接受一次督導。諮詢師可不用立即面對情緒高張的兩造，可等案主與諮詢師都準備好時才進入雙方的會談。兩人各接一對伴侶中的一方，兩位諮詢師的判斷可能有落差，但他們可回到團督中共同商議；能力相當但各有發揮的夥伴制度及團督，使諮詢師在高壓的法庭工作中不孤單且有後盾。

「那個督導的部分是很吸引大家，因為你就不會怕啊，...（這裡）有一個氛圍是彼此不要比較，我覺得那是非常難得，...讓我們彼此的能力都被看見。所以大家會想要回到這個團體大概就是覺得很舒服吧！...跟這些人講話可以聽得懂，加上你們（訪員）又這麼厲害，好像也覺得自己又要再努力一點。」(C1-54,55)

諮詢師也有自己的盲點，如 A 說面對同性別的案主便容易套用自己的經驗，C 也曾看到案主夫妻危機已過便想要幫助他們復合；對此除了個人的反省與受訓，團體督導便發揮提醒的作用。

「你要時時刻刻有這樣的提醒跟回饋。因為很多人做久了，就以為他已經很熟了，他就對很多事情有他自己的判斷，可那個判斷可能是自己的習慣而不是專業。」(A1-36)

諮詢的短期服務模式帶來另一好處是諮詢師可決定自己的案量，也可決定先休息日後再參與；如 A、B 過去固定排班，現在則接受派遣不定時服務，因此他們能服務多年又可視需

要在不同人生時期如就學、育兒等，有不同的服務方式。

肆、討論與建議

本研究所提出的問題之一為瞭解資深諮詢師如何解讀爭訟夫妻從結婚到提起離婚訴訟的過程。受訪者多次提到案主在婚姻中感到「受傷」(hurt)，吸引作者進一步了解受傷的相關研究，發現受傷感與過去有關婚姻的研究能串連研究結果，形塑本研究對於受傷--離婚--婚姻創傷間的關聯的新觀點。

一、離婚之訴來自累積的受傷感

(一) 無法滿足對婚姻的預期會帶來受傷感

根據學者定義：受傷是對方僭越了個人對關係的期待，令人覺得遭受背叛、拒絕或威脅，是一種混和悲傷與害怕的情緒(Feeney, 2009; Metts, Braithwaite, & Fine, 2009)。受訪者指出每個人都帶著對婚姻的預期進入婚姻，當對方無法滿足期待或對方的要求超出預期或負荷時，便引發雙方爭執或一方的忍耐；從受傷來看，失落的預期可能帶給個體被拒絕、被辜負或遭受背叛之受傷感。

(二) 各自忍耐的內在獨白包藏了受傷感，增加迴避與負向的解讀

受訪者認為夫妻必須共同因應日常與突發的壓力，為此彼此要能分享感受並在各種解決辦法中協議共識，但忙碌的生活、各自的溝通習慣如男性容易生悶氣或雙方溝通的不順利，讓夫妻得壓下內心的獨白(OS)不表達，亦即採取忍耐的方式。前述研究顯示忍耐會讓人覺得自己在支持對方，但不會讓對方領情也無益婚姻的滿意度(利翠珊，2012；陳依芬等人，2011)，研究也顯示受傷感會讓人退縮，迴避對方保護自己不再受傷，也會想報復讓對方受傷，受傷後也會讓人更易負向解讀對方的行為(Feeney, 2009; Metts et al., 2009)。所以從受傷來看，忍耐也可能是個體感到受傷的退縮反應，

並讓人覺得自己已向對方表達善意，減少外顯的爭執，讓雙方可各自繼續維持家庭運作，但忍下來的受傷感會阻斷溝通，更易自行負向解讀對方而不查證，長此以往就像是自證預言般，形成穩定的負向互動模式。

(三) 受傷感逐漸填入婚姻創傷存錢筒，需要適當的安撫照顧停止累積

從受訪者的描述可知，上了法庭的夫妻受傷感已非常強烈，讓他／她不想面對對方也不想再談此事，他們期待透過法律離開這個婚姻，交由法官替自己發聲，可是法庭上的攻防又讓雙方繼續受傷，訴訟的過程無助療傷反而成為更大的受傷來源。

夫妻在婚姻的互動過程中累積了大大小小的受傷，在法庭的攻防中又繼續增加受傷。作者借用 Gottman(1999)「健全婚姻房屋理論」中的「正向情緒帳戶」之意象，認為這些受傷感持續填進「婚姻創傷存錢筒」——它具有雙面的意義，既代表個人在婚姻中受創的感受，當它越來越滿越來越大時，它的存在也變成一項創傷事件，讓夫或妻不願面對它。所以受訪者才一再強調他們必須將大多的心力放在安撫案主的受傷。

受訪者的敘事開啓作者一個新觀點：夫妻過去已累積許多受傷感，促使他們想要藉由訴訟離開這個婚姻，然法庭上的互動持續增加受傷感，必須有適當的安撫與照顧才能打斷它的累積，累積的受傷感可能成為令人不堪回首的婚姻創傷。

二、滋養的循環照顧案主、案家與諮詢師

本研究的問題二、三在瞭解諮詢師如何在家事法庭協助爭訟中的夫妻，又如何在限制中長期服務下去。從結果可知其服務模式與介入策略使案主能在短時間受益，也使諮詢師自己可以持續有能量地服務。

(一) 安撫案主受傷的情緒

諮詢師其心理輔導與諮商的訓練背景，使他們能在個別諮詢時好好傾聽案主，使案主能

表露長期隱藏的 OS，其同理與不批評亦能安撫案主受傷的情緒。A 形容爭訟中的夫妻已失去安撫對方的能力，但在個別諮詢中案主從諮詢師處得到一些安撫，有助於他開始就事論事，聽進對方不同的聲音。

（二）借力使力幫助案主及雙方自癒

不管是 A、B 想找到夫妻關係交惡的癥結點或找到能打開心結的潤滑劑，還是 C 想要找到那個讓兩人覺得情感還在的鑰匙，諮詢師用的是這對夫妻自己原有的敘事—過去的關係記憶，記憶帶來傷害但也是豐厚的資產，某些故事與感受只有夫妻雙方才知道，因此過去共同經歷的回憶能帶給這對夫妻獨特的療癒。

（三）減少案主的迴避，促進雙方溝通以產生善意

研究指出理性溝通、對配偶的支持與個人的內省可減少衝突帶來的負面影響（周玉慧，2009，2011）；研究也顯示受傷跟當事人的解讀有關，與第三者談一談或對方能提出合理解釋都有助於個人擴大視野有不同的解讀，但關鍵在兩人討論時的互動方式—能讓雙方談論自身的感受而不被評價，才可能有新的解讀（Caughlin, Scott, & Miller, 2009）。可是受傷者多半盡可能迴避對方，所以諮詢師必須先讓案主有勇氣面對對方，諮詢師在個別諮詢所做的安撫、協助案主憶起過去美好的回憶、易位而處體會對方的立場，都能減少案主長期以來的迴避，給雙方關係帶來不同的可能性。

受訪者強調雙方會談的重點在各自表述但能聽進對方，即透過諮詢師的陪伴與適當介入增加案主的勇氣，減少採取以往對對方的評價，能聽懂對方的意思，也就是心理衛生諮詢模式所強調的--增加客觀性；這樣能刺激案主內省也感受到配偶的善意，當善意被勾起時，雙方原有的感情便能安撫彼此，進而就事論事理性處理眼前的議題。

（四）案主自決，化繁為簡

受訪者都談及個別諮詢與雙方會談時，案

主有長年的委屈及牽涉廣泛的家庭議題猶待傾訴解決。雖然他們常說這些案件很難、回家想到睡不著、常需與夥伴或督導討論，在法院的短暫服務也無法解決人格問題或保證找到安撫雙方的鑰匙，甚至如非必要，不接觸法官不問判決結果，從事家事心理諮詢似乎有眾多不可掌握的限制。但這些受訪者都抓緊了諮詢的精神—針對當前的問題，運用現有的資源加以解決，找到一個能夠協助案主的管道—安撫案主的情緒並引導他思考，待他理性提升後，他們只要跟著案主的選擇走，把問題縮小在當前待處理的事項上，把力氣放在照顧眼前的案主，並期待因此得到力量的案主可在法庭上或在關係上有些許正向的調整。案主也可從過去繁多的紛擾中找到一個可以著手的起點。

（五）正向能量的流動循環，滋養案主、案家與諮詢師

國外研究發現面對情緒高張的案主，調解員也會有情緒及個人的好惡，需透過具支持性的團隊合作與督導才能支持他們繼續提供良好的服務（Lundberg & Moloney, 2010）；在台灣，王唯馨（2005）的研究也顯示：即便其調解模式與本研究之模式不同，調解員同樣承受許多來自個人、專業期許與環境限制所帶來的掙扎。

受訪者也坦承面對情緒滿溢、不斷證明己是他非的案主，在一兩次諮詢中既要表達關懷又放下評斷是件不容易的事；除了過往輔導諮商及諮詢的專業訓練外，個人仍須不斷反省盲點，他們長年在團體督導討論各類案件並與夥伴建立信任的合作關係，開啓他們多元的觀點而能保持客觀中立，再回饋到他們對案主的服務。夥伴的支持轉化為他們對案主的支持，再流轉成案主對對方的善意。當雙方能解除劍拔弩張，做出利於彼此與家人的決定時，諮詢師又從見證的過程中得到滋養，開拓自身的眼界，感受到助人的成就感，形成正向能量的循環。

三、研究省思兼建議

Dr. Howard H. Irving 在香港以治療性家事調解模式 (therapeutic family mediation) 提供華人服務，他觀察到相較於西方，華人在面子且較缺乏情感用語，因此他採取大量的個人會面並在共同會談中拉出個別時間，以紓解案主因離婚帶來的羞恥與痛苦 (葛英麗等人譯，2005)。在本研究中也發現類似的情形，婚姻步向消解的過程個人累積了許多的受傷，若訴訟的重點在彼此的攻防輸贏只會加滿婚姻創傷的存錢筒，因此家事調解的重點若放在條件的折衝亦無助於減少受傷，唯有照顧到案主或雙方的受傷情緒才能讓他們的傷邁向癒合，而這正是心理輔導與諮商人員的專長及能夠著力之處，也是法官分派心輔背景而非其他背景調委來服務高衝突家庭的重要原因。

由於台灣家事調解的模式眾多，本研究乃針對台北地院的心理諮詢模式，研究結果無法類推到其他家事調解。但研究結果啟發了作者對輔導諮商背景的助人者的自信與期許：隨著台灣社會的進步，不同社群都需要輔導諮商人員的參與，輔導諮商的專業訓練栽培我們能理解人性，並能細緻地陪伴他人走出活路，我們善用此專長的同時，也需了解陌生的服務場域與其他專業，方能既接納環境限制又堅守專業倫理，不斷探索最適合案主的服務，然而案主的需求就是引導我們前行的北極星。

作者亦反身自思在研究之初，原本抱持固定及歸類的視角，企圖尋找具有復原力的家庭特徵，並認為點的事件促成離婚甚至創傷的形成，然而受訪者的表露與使用敘事認同分析的研究過程，敲醒作者：眼前每一個家庭都是獨特的家庭無法套用某一定律，唯有放開心胸用心理解；離婚的決定是多面的推力與長期的交互作用累積促成；究竟何謂修復由案主來定義，助人者能做的就是陪伴案主形成自己的定義。研究最終，作者對於離婚事件常見的目標--「善

了」有了新的想法：善了是個人原本孤單的累積許多情緒，漸漸走向疏朗、有力氣表露、盡可能被對方理解的旅程，而非某個特定的結果，夫妻的分合並無法定義個人、關係甚至創傷的修復；家事調解員則是案主走向善了的啦啦隊！陪伴他／她有勇氣不孤單的走下去。家事法庭的心理諮詢未必解決所有傷痛，但祈願接受服務的案主開啓療傷之旅，有更多人能因心理諮詢的經驗，而願意將心理諮商納入後續的資源。

收稿日期：104.9.15

通過刊登日期：105.7.05

參考文獻

中文文獻

- 王唯馨 (2005)。家事調解員的調解策略與調解經驗之研究。彰化師範大學輔導與諮商學系碩士論文，未出版，彰化。
- 司法院 (2008)。司法院施政展望—實現司法為民理念，持續深化司法改革。取自 <http://www.judicial.gov.tw/aboutus/aboutus12.asp>
- 江麗美、李淑珪、陳厚愷譯 (2008)。家族再生：逆境中的家庭韌力與療癒。臺北：心靈工坊。Walsh, F. (2006). *Strengthening Family Resilience*..
- 利翠珊 (2006)。華人婚姻韌性的形成與變化：概念釐清與理論建構。本土心理學研究，25，101-137。
- 利翠珊 (1995)。夫妻互動歷程之探討：以臺北地區年輕夫妻為例的一項初探性研究。本土心理學研究，4，260-321。
- 利翠珊 (2012)。夫妻關係間的忍與婚姻滿意度之關連。中華心理衛生學刊，25 (3)，447-475。

本研究獲中華民國社區諮商學會補助，計畫名稱爲「家事事件心理諮詢專業服務模式之研究」。曾發表在第十六屆海峽兩岸家庭教育學術研討會暨 2013「現今家庭與社區中的關係經營：人際的創傷與修復」國際學術研討會 (2013，11月)。嘉義：嘉義大學。

- 利翠珊、蕭英玲(2008)。華人婚姻品質的維繫：衝突與忍讓的中介效果。**本土心理學研究**，**29**，77-116。
- 吳嘉瑜(2004)。子代夫妻對偶代間關係經驗：「他」的矛盾？「她」的矛盾？**中華輔導學報**，**15**，123-149。
- 周月清、葉安華譯(1997)。**幫助受創傷的家庭**。台北：桂冠。Figley, C. R. (1989). *Helping traumatized families*.
- 周玉慧(2009)。夫妻間衝突因應策略類型及其影響。**中華心理學刊**，**51**(1)，81-99。
- 周玉慧(2011)。夫妻間衝突因應策略之類型變遷及其長期影響。**中華心理學刊**，**53**(2)，229-253。
- 林莉菁、鄭麗珍(2001)。離婚單親父親因應親職與工作角色的探討。**社會政策與社會工作學刊**，**5**(2)，113-174。
- 林惠雅、周玉慧(2009)。婚姻教養互動類型及親職參與：人夫、人妻與人父、人母。**教育心理學報**，**41**(諮商實務與訓練專刊)，167-183。
- 林意綠、陳慶福(2013)。離異者對離異事件理性信念、生氣特質與社會適應關係之研究。**家庭教育與諮商學刊**，**14**，1-32。
- 張思嘉(2001)。婚姻早期的適應過程：新婚夫妻之質性研究。**本土心理學研究**，**16**，91-133。
- 張思嘉(2006)。家庭與婚姻：台灣心理學研究的現況與趨勢。**本土心理學研究**，**26**，3-34。
- 張思嘉(2009)。婚前關係與婚後適應：一個長期性的研究。**中華心理學刊**，**51**(3)，319-339。
- 張思嘉、周玉慧、黃宗堅(2008)。新婚夫妻的婚姻適應：概念測量與模式檢驗。**中華心理學刊**，**50**(4)，425-446。
- 莊子瑩(2011)。**家事調解當事人的滿意度研究**。輔仁大學兒童與家庭學系碩士論文。未出版，新北市。
- 郭倩嵐(2014)。**尋求法院家事調解離婚夫妻與一般夫妻之婚姻信念、相對權力與衝突因應策略之比較研究**。新竹教育大學教育心理與諮商學系碩士論文，未出版，新竹。
- 郭麗安、王唯馨(2010)。台灣離婚調解場域的觀察與反省：訓練與性別。**應用心理研究**，**46**，233-250。
- 陳光霓(2004)。「如果你愛我，你就會…一揭開台灣暴力婚姻的面紗」。台灣師範大學教育心理與輔導學系碩士論文，未出版，台北。
- 陳伶珠、盧佳香(2006)。以法院為基礎的社會工作家事調解歷程之初探。**臺灣社會工作學刊**，**5**，76-125。
- 陳依芬、黃金蘭、林以正(2011)。忍的情緒調控策略與心理適應之關聯。**本土心理學研究**，**35**，3-56。
- 陳柔穎(2013)。**彩翼單飛跨越生命幽谷－女性單親家長韌性開展歷程探究**。臺北大學社會工作學系碩士論文，未出版，台北。
- 陳美秀(2007)。**離婚訴訟家庭未成年子女的家庭角色、因應行為及保護因子之初探性研究**。台灣師範大學教育心理與輔導學系碩士論文，未出版，台北。
- 陳若喬、鄭麗珍(2003)。破繭而出－青少年時期經歷父母離異之大學生生活歷程的優勢經驗。**社會政策與社會工作學刊**，**7**(1)，35-97。
- 陳高凌(2001)。義與面子在華人家庭暴力裡的運作及其對治療之啟示。**本土心理學研究**，**15**，63-111。
- 陳麗圓(2007)。**司法體系內專家家事調解之理念與實務－以臺中地方法院為例**。暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文，未出版，南投。
- 彭南元(2002)。論家事案件採心理諮詢服務之可行性。**司法週刊**，**1102**，2-2。
- 彭淑華(2006)。「家事商談服務計畫」評估研究。內政部兒童局委託研究報告。

- 莫英麗、王振福、袁菊花譯（2005）。**家事調解—適用於華人家庭的理論與實踐**。香港：香港大學出版社。Irving, H. H. (2002). *Family Mediation: Theory and Practice with Chinese Families*.
- 黃宗堅、葉光輝、謝雨生（2004）。夫妻關係中權力與情感的運作模式：以衝突因應策略為例。**本土心理學研究**，**21**，3-48。
- 黃曬莉、鄭琬蓉、黃光國（2008）。邁向發聲之路：上下關係中“忍”的歷程與自我之轉化。**本土心理學研究**，**29**，3-76。
- 楊康臨、鄭維瑄譯（2007）。**家庭衝突處理**。台北：學富。Taylor, A. (2004). *The Handbook of Family Dispute Resolution: Mediation Theory and Practice*.
- 葉光輝、黃宗堅、邱雅沂（2006）。現代華人的家庭文化特徵：以台灣北部地區若干家庭的探討為例。**本土心理學研究**，**25**，141-195。
- 鄔佩麗、黃兆慧（2006）。**諮詢的理論與實務**。台北：心理。
- 廖婉瑜（2008）。**台灣家事調解員的性別意識研究**。彰化師範大學輔導與諮商學系碩士論文，未出版，彰化。
- 劉雨婷（2013）。**影響離婚調解當事人滿意度之因素初探**。輔仁大學兒童與家庭學系碩士論文。未出版，新北市。
- 劉惠琴（2003）。夫妻衝突調適歷程的測量。**中華心理衛生學刊**，**16**（1），23-50。
- 劉齊珠（2009）。**家事調解當事人對家事調解經驗之探索性研究-以台中地方法院為例**。東海大學社會工作學系碩士論文，未出版，台中。
- 蔡淑玲（2013）。**婚暴婦女接受法院離婚調解歷程探究：以南投地區為例**。暨南大學社會政策與社會工作學系碩士論文，未出版，南投。
- 蔡篤堅（2001）。**口述歷史實踐與台灣認同發展**。邁向二十一世紀的台灣歷史學--反思與開拓研討會，台北。

- 蔡篤堅（2004）。歷史社會學の後現代轉向-敘事認同分析簡介。載於謝臥龍（主編），**質性研究**（239-270頁）。台北：心理。
- 蕭阿勤（2003）。認同、敘事、與行動：臺灣一九七〇年代黨外的歷史建構。**台灣社會學**，**5**，195-250。
- 賴月蜜（2009）。香港、台灣家事調解制度比較研究—以家庭暴力事件為中心。**人文及社會科學集刊**，**21**（2），247-289。

英文文獻

- Ballard, R. H., Holtzworth-Munroe, A., Applegate, A. G., D'Onofrio, B. M., & Bates, J. E. (2013). A Randomized Controlled Trial of Child-Informed Mediation. *Psychology, Public Policy, and Law*, *19*(3), 271-281.
- Brown, D., Pryzwansky, W. B., & Schulte, A. C. (2011). *Psychological consultation and collaboration: Introduction to theory and practice*. Boston, MA: Pearson.
- Caughlin, J. P., Scott, A. M., & Miller, L. E. (2009). Conflict and hurt in close relationships. In A. L. Vangelisti (Ed.), *Feeling Hurt in Close Relationships*(pp. 143-166). New York, NY: Cambridge University Press.
- Connolly, M. E., & Green, E. J. (2009). Evidence-Based Counseling Interventions with Children of Divorce: Implications for Elementary School Counselors. *Journal of School Counseling*, *7*(26), 1-37.
- Feeney, J. A. (2009). When love hurts: Understanding hurtful events in couple relationships. In A. L. Vangelisti (Ed.), *Feeling Hurt in Close Relationships* (pp. 313-335). New York, NY: Cambridge University Press.
- Gottman, J. M. (1999). *The marriage clinic: A scientifically based marital therapy*. New York, NY: Norton & Company.

- Hetherington, E. M., & Kelly, J. (2002). *For better or for worse: Divorce reconsidered*. New York, NY: W.W. Norton & Company.
- Holtzworth-Munroe, A., Applegate, A. G., D'Onofrio, B., & Bates, J. (2010). Child informed mediation study (CIMS): Incorporating the children's perspective into divorce mediation in an American pilot study. *Journal of Family Studies*, 16(2), 116-129.
- Kelly, J. B., & Johnson, M. P. (2008). Differentiation among types of intimate partner violence: Research update and implications for interventions. *Family court review*, 46(3), 476-499.
- Lee, C. M., & Hunsley, J. (2001). Empirically informed consultation to parents concerning the effects of separation and divorce on their children. *Cognitive and Behavioral Practice*, 8, 85-96.
- Lundberg, D., & Moloney, L. (2010). Being in the room: Family Dispute Resolution practitioners' experience of high conflict family dispute resolution. *Journal of Family Studies*, 16(3), 209-223.
- McNally, R. J. (2003). *Remembering trauma*. Cambridge, MA: The Belknap Press of Harvard University Press.
- Metts, S., Braithwaite, D. O., & Fine, M. A. (2009). Hurt in Postdivorce Relationships. In A. L. Vangelisti (Ed.), *Feeling Hurt in Close Relationships* (pp. 336-356). New York, NY: Cambridge University Press.
- Morrisette, P. J. (2004). *The Pain of Helping: Psychological Injury of Helping Professionals*. New York, NY: Taylor & Francis Books.
- Pickar, D. B., & Kaufman, R. L. (2013). The Child Custody Evaluation Report: Toward an Integrated Model of Practice. *Journal of Child Custody*, 10(1), 17-53.
- Robinson, J. S., & Larson, C. (2010). Are traumatic events necessary to elicit symptoms of posttraumatic stress? *Psychological trauma: Theory, research, practices, and policy*, 2(2), 71-76.
- Somers, M. R. (1994). The narrative constitution of identity: A relational and network approach. *Theory and Society*, 23(5), 605-649.

Good Ending! The Divorce Mediation Narratives of Psychological Consultants

Jhai, Zong-Ti Wang, Pei-Chen Wu, Pei-Li

Abstract

Conflicts arising from divorce could be settled down with the aid of family mediators. There are various models of family mediation in Taiwan. However, few studies focused on the analysis of the mediators with a background of guidance and counseling. As a consequence, this study focused on narratives of family mediators (psychological consultants) with a background of guidance and counseling and with adoption of psychological consultation models. One male and two female consultants who had worked in the domestic court of Taiwan Taipei District Court for more than 9 years were interviewed with an eye to collecting their interpretation about their clients' divorcing process from 'going down to aisle' to 'going down to court' and to exploring how they maintained their continuance in offering assistance to their clients under quite a few limitations. The analysis of narrative identity was adopted because of its emphasis on the interrelation among time, space and relationship contexts. The results of the study indicated that three participants held the perspective that unmet expectations in marriage yielded one's accumulated hurt feelings, which can only be alleviated by time rather than a lawsuit. The consultants devoted themselves to soothing the consultees' hurt feelings in individual consultations. Three consultants took advantage of divorcing couple's existing affection and pleasant memory between the two for the purpose of stepping up the consultee's self-healing and therefore, the possibility of avoidance decreased and the consultee, over time, built up courage to face their partner. Afterwards, in the following couple meetings, both parties of a couple were encouraged to communicate with each other and found out the goodwill of the other. It is the consultee instead of the consultant that makes the decisions about their future and the meaning of recovery from divorce. The support that consultants rendered to consultees comes from supportive peers in the supervision group and then the support was turned into the goodwill that the consultees gave to their partners; that is, a virtuous circle was formed and circulated among the consultants, the consultees, and their partners. In conclusion, the implications of divorce mediation and the applications of guidance and counseling in various communities were discussed.

Keywords: consultation, counseling, divorce, family mediation, guidance

Jhai, Zong-Ti	Department of Counseling and Guidance, National University of Tainan (Corresponding Author: rubyjai@mail.nutn.edu.tw)
Wang, Pei-Chen	Taiwan Community Counseling Association
Wu, Pei-Li	Department of Educational Psychology and Counseling, National Taiwan Normal University