

# 後心理師法時代社區專線機構之運作困境與 因應作為：以「885專線」為例\*

沈慶鴻\*\*

國立暨南國際大學  
輔導與諮商研究所

為瞭解心理師法對社區專線機構運作的影響，研究者以「885專線」為例，分別進行三場焦點團體訪談、收集18位來自各縣市家庭教育中心專線服務之業務承辦人的想法，並以個別訪談法收集4位熟悉「885專線」運作之專家學者的觀點，企圖整合內部人和外部人對「885專線」運作困境之觀察和因應策略之建議。研究結果顯示，受訪者認為「885專線」除了原即存在的運作問題外，心理師法通過後，更新增了六項新困境，包括不瞭解專線運作的新定位、面臨服務過程中進退失據的兩難處境、志工的抱怨和流失、訓練課程減少，定位、宣導、訓練的相互抑制，並挑戰專線存在的價值等。而在因應困境的策略建議上，受訪者除期待主管機關能針對專線存廢做出明確決定外，繼續服務、委託經營和結束服務的想法都有受訪者支持，意見十分紛歧。最後，研究者還針對相關的研究結果進行討論和建議。

**關鍵字：**心理師法、專線服務、運作困境

## 壹、研究動機和研究目的

隨著社會環境和生活型態的快速變遷，近年來與大眾利益、生活品質有關之服務的質與量皆在快速地成長，服務內容亦愈發的多元與專業；而其中輔導專線電話的普遍設置、諮商理論取向的推陳出新、諮商輔導場域的擴大，以及「心理師法」的頒布實施，都讓原有的助人工作面臨相當大的挑戰。

\* 本文改寫自教育部之委託研究案，感謝所有受訪者和研究助理的協助。初稿並曾發表於中國輔導學會主辦之「學生輔導工作的挑戰與專業化學術研討會」(2007/10/20)，僅提供中文摘要，並未提供全文。

\*\* 通訊作者：沈慶鴻，南投縣埔里鎮大學路一號，e-mail：chinghung@ncnu.edu.tw；049-2910960 轉輔導所。

我國的諮商輔導工作可以追溯自 1960-1970 年代，為了因應和協助社會轉型所帶來之家庭解組、青少年犯罪、自殺、壓力調適等心理衛生方面的問題，許多社區輔導機構紛紛成立（如「耕莘心理輔導中心」、「懷仁（華明）心理輔導中心」、「現代人力潛能開發中心」、「宇宙光心理輔導中心」、張老師、生命線等），在專業和半專業之助人工作者的通力合作下，協助大眾解決適應問題、滿足心理需求。

自民國 58 年起（1969 年），國內電話諮商輔導機構（如生命線、張老師）開始利用電話聯絡方便、隱匿性高，具時效性等特色，對社會大眾提供免費的諮商輔導服務；而至民國 93 年止，國內已成立多條對象不同、主管機構各異的專線電話，如生命線的 1995 專線、張老師的 1980 專線、馬偕協談中心的平安線、家庭教育中心的 885 專線、觀音線、113 婦幼保護專線、老朋友關懷專線、男性關懷專線、外籍配偶保護諮詢專線、唉喲喂呀兒童專線及戒煙專線等 11 條輔導專線。

相較於張老師 1980 專線和生命線 1995 專線的高知名度和高個案量，同一時期成立的家庭教育中心 885 專線似乎在專線電話中較不具代表性，服務時段、志工人數也遠低於上述兩者；然而現有的輔導專線，不是由民間機構成立、就是接受政府的委託辦理，只有家庭教育中心 885 專線是由公部門成立且直接運作的專線電話，故在心理師法有關名稱和業務內容的限制下，有其不得不面對的轉型壓力，並在家庭教育法的規範下實際走過轉型的過程。本文即在探討家庭教育中心 885 專線在心理師法的影響下所面臨的運作困境，並收集參與者對因應作為上的建議。

### 一、家庭教育中心「885專線」（幫幫我專線）

「885 專線」（幫幫我專線）係教育部社教司設於各縣市家庭教育中心（簡稱家教中心），以為社會大眾提供家庭教育諮詢服務為宗旨之專線電話；然而「885 專線」成立至今，服務之定位和內涵已因相關政策的變動歷經多次調整。民國 75 年 3 月教育部訂定「加強家庭教育促進社會和諧五年計畫實施方案暨修正案」，奉行政院核定，於基隆市、台北市、台中市、台南市、高雄市開始試辦「親職教育諮詢中心」，其後鑒於社會問題日趨嚴重，遂於民國 76 年 10 月全面推展親職教育，並擴大於台灣地區各縣市成立「親職教育諮詢中心」，提供社會大眾親子溝通及家庭問題等諮詢服務。民國 79 年 5 月，教育部鑒於基層單位推行家庭教育、親職教育的困難，並為擴增各縣市未來規劃業務之空間及強化主動積極的作為，於是將「親職教育諮詢中心」更名為「家庭教育服務中心」，後又更名為「家庭教育中心」，並將中心之諮商輔導專線統一為電話末三碼的「885 專線」，自此開始了家庭教育中心輔導專線的服務工作。

「家庭教育中心」的成立，主要以推動家庭教育相關之親職教育、子職教育、兩性教育、婚姻教育和倫理教育等為宗旨，並以預防推廣和諮商輔導做為服務輸送的兩大主軸。而後者所謂的諮商輔導功能，即是「885 專線」成立的主要目的。針對主動尋求服務的個別／家庭案主提供專線電話為主、面談為輔的免費服務，則是「885 專線」主要的服務型態。雖然，「885 專線」為家庭教育諮商輔導專線，不過舉凡家庭、婚姻、兩性交往、自我調適、親子關係、人際關係等案主主動求助的問題，都成為專線服務的問題類型。

國內多數專線機構在專職人力不足、經費有限的情況下，持續維持「專職人員主司行政、志工提供服務」的運作模式；家教中心之「885 專線」也不例外，成立迄今 20 年來（民國 79 年至今）一直以半專業之輔導志工為服務提供者。在教育部訂定的「直轄市及各縣市家庭教育中心志工及榮譽志工遴聘實施原則」運作下，「家庭教育中心」對外招募志願參與者，在歷經招募、訓練、實習、篩選之過程而通過者，即為「885 專線」之輔導志工，始能展開專線之服務工作。由於家教中心隸屬於教育處（局），透過教育處（局）各管道的招募和接觸下，志工多數為（退休）公教人員。

## 二、「心理師法」的頒定及其對諮商專業發展的影響

「心理師法」的擬訂和催生，一直是國內諮商界努力的方向，921 地震的重大創傷促成了助人專業工作上的人力需求，使得臨床心理師法（草案）得以快速的通過行政院會、進入立法院的衛生環境與社會福利委員會（王智弘，2004a）。幾經協商和積極動員下，民國 90 年 11 月 21 日經總統公布實施的「心理師法」，奠定了諮商工作的法定地位，亦使諮商工作進入了新的里程碑－專業證照的時代。

「後心理師法時代」為國內諮商專業帶來了指標性作用，不僅改變了現有諮商專業的服務程序和服務內涵，也促成諮商專業的發展契機，對證照制度的建立、專業倫理的落實、諮商心理學門的確立、工作者專業認同的增加、社會大眾對專業的認識、整體助人專業品質的提升等都產生了直接、間接的影響（王智弘，2004a，2004b）；而保障案主權益和服務品質、提高諮商工作者的專業能力，是心理師法立法的主要目的，而其在應考資格、執業範疇、開業、公會與罰則等的規定，則自運作以來大大影響了國內諮商輔導工作的實施和專業人員的養成。

此一現象，亦可從相關研究的數量和論述內容得到證實，只不過目前的期刊資料和討論重點仍集中在心理師法對諮商專業制度的挑戰（王行，2006；王智弘，2004a，2004b；王智弘、林清文，2001；伍育英，2003；劉惠琴，2006）及其對各級學校諮商中心的影響（李家安、余瑞宏、林莉芳，2004；曹中璋，2003；許韶玲，2005；陳惠雯、王曉薇、

韓昌宏、彭瑞連、張雅苓，2006；麥麗蓉、王明智、吳健豪、李文玫，2006；溫錦真，2006；賴念華，2003），然而，心理師法對社區輔導機構的衝擊和因應，則一直是討論較少、也較未引起重視的部分（王智弘，2004a；邱德才，2005）。

### 三、心理師法對社區輔導機構的衝擊

由於多數諮商師執業的場域仍以大學諮商中心、醫院為主，政府單位（如各縣市家暴暨性侵害防治中心）和社會福利機構（如家扶中心、善牧基金會等）為輔，故對社區機構各項服務的直接參與其實十分有限，即使有參與也多半擔任社區輔導機構單一訓練課程之講師，或單次個案研討、團體督導的帶領者，以致心理師法運作至今，社區輔導機構所受到的衝擊和因應問題並未受到關注。

尤其，心理師法在考試和執業資格上的限制，明文規定從事心理諮商工作者的資格、確認非取得臨床心理師或諮商心理師資格者，不得擅自從事諮商工作的限制（心理師法第四十二條第一項即載明「未取得臨床心理師或諮商心理師資格，擅自執行臨床心理師或諮商心理師業務者，處二年以下有期徒刑，得併科新台幣三萬元以上、十五萬以下罰金」），已讓多數以半專業工作者（志工）為服務主體之社區輔導機構面臨服務提供、組織定位上的挑戰，也讓原有的服務提供者（志工）出現「密心理師焦慮症」（王智弘，2004b），雖然第四十二條第三項亦陳述「從事心理輔導工作者，涉及執行第十四條第一項第二款至第四款所定業務，不視為違反第一項規定」；然而取得諮商心理師證照才能執行諮商工作的規定，已成為必然之趨勢和專業展現之基本要求。

此外，心理師法後諮商師在社區內的開業現象，也在目前市場條件尚未成熟之際，證照化的效益並未能保障職業，也未能保障消費者權益，只形成既有資源再分配的排擠作用（劉惠琴，2006）；另在專業化的要求下，社區機構專業化成為必然趨勢，而以電話心理輔導服務為主的社區機構亦面臨是否提供雙軌服務的轉型課題（王智弘，2004b），並在工作者的聘用資格、工作分工、人事編制有關的組織制度，以及服務對象、市場區隔等部分皆帶來影響（邱德才，2005）。

由於國內之社區輔導機構向來都以不收費的半專業志願服務者為服務提供之主力，因此機構轉型所牽動組織變革上的連鎖議題，不僅與機構之功能定位、服務使命、工作分工有關，還與組織資源（尤其是人力和財力資源）密不可分，部份機構為因應心理師法所出現的付費與免費並存、專業和半專業合作的雙軌制度（如張老師中心），可能並無法推論至其他機構，尤其多數社區輔導機構（如生命線）之存在有其公益使命，且多數經費來自社會大眾的捐款，而即使是少數公部門所成立之機構（如家教中心）更受限於人員任用上

的法規和公務預算，機構轉型其實並不容易達成。

#### 四、研究動機

為因應後心理師法時代的來臨，並遵守後法（家庭教育法）不違前法（心理師法）的慣例原則、尊重心理師法對從事心理諮商工作者的資格限制，民國 92 年 2 月經總統公告實施的「家庭教育法」為各縣市家庭教育中心做出明確的定位，家庭教育法第 7 條「直轄市、縣（市）主管機關應遴聘家庭教育專業人員，設置家庭教育中心，……辦理下列事項：一、各項家庭教育推廣活動。二、志願工作人員人力資源之開發、培訓、考核等事項。三、國民之家庭教育諮詢及輔導事項。……」；自此，以教育、推廣為重的「家庭教育中心」，以諮詢（而非諮商）、輔導為主的「885 專線」，成了各縣市「家庭教育中心」不得不然的走向。

不過，諮詢、諮商的路線之爭，逐步在中央和地方間形成；「885 專線」的諮詢、輔導走向，更出現與志工希望參與諮商工作之期待不符的問題，且因資格限制而被排除無法從事諮商工作的規定，亦讓志工的挫折、不滿和流失逐漸浮現，並對諮商師的服務效益、服務熱誠提出挑戰。雖然，至目前為止尚未出現違反心理師法之相關案例（民國 95 年 11 月 21 日，五年緩衝的落日條款已屆滿）、也不確定此一「諮商師資格」、「業務名稱」的限制是否真能運作，不過做為政府公部門（各縣市教育處）所設立的「885 專線」在定位上的調整，雖為其應然的作為，然其實務運作上所受到的影響亦應得到諮商專業工作者該有的關心。

在肯定大眾心理衛生預防工作的重要性，及維護弱勢案主求助權益的前提下，社區輔導機構的存在有其必要性。而在心理師法運作至今九年，其對社區機構的影響持續存在的狀況下，為貼近和瞭解社區專線機構實務運作的現場，本研究將以「885 專線」為例，期待呈現社區輔導機構在心理師法的限制下所面臨的運作困境，以及其在因應法令要求和志工期待下，有哪些突破運作困境上的可能作為。本文的完成除期待能呈現社區專線機構在心理師法影響下的現況外，也期待能引發諮商專業工作者對社區機構的關心，以協助其在後心理師法時代更有效的發揮社區機構的特色和助人功能。

#### 貳、研究方法

在心理師法和家庭教育法的交互影響下，家庭教育中心「885 專線」之運作面臨調整和轉型的壓力，雖然王智弘（2004b）、邱德才（2005）皆曾呼籲應重視社區輔導機構在心理師法後的定位和服務轉型之挑戰，不過此一呼籲並未受到重視、也未成為相關研究關注

上的焦點；因此本研究即在此一文獻資料不足的情況下，展開探索性資料的收集過程，並依研究對象的不同分別運用焦點團體訪談（focus group interview）和個別訪談，並以半結構（semi-structure）的訪談大綱（interview guide）引導訪談的進行。

### 一、研究對象和取樣方式

為豐富資料來源、兼顧內部人和外部人之觀點，本研究的對象分為以下兩類：

#### （一）「885專線」承辦人之焦點團體訪談

各縣市家庭教育中心之業務性質相似，然因其分散各地，聯繫和討論不易；為了在研究時間內針對特定議題、收集豐富的資料，以及考量各縣市組織環境類似、工作人員之間彼此熟悉等因素下，研究者於是決定以焦點團體訪談法進行研究資料的收集工作。

在全國 25 個縣市中，金門縣和連江縣尚未成立「885 專線」而無法參與外，其餘 23 縣市皆在焦點團體的邀請之列，並依其所在地分為北區（基隆市、台北縣、台北市、桃園縣、新竹縣、新竹市、花蓮縣、宜蘭縣等八縣市）、中區（苗栗縣、台中縣、台中市、南投縣、彰化縣、雲林縣、嘉義縣、嘉義市等八縣市）、南區（台南縣、台南市、高雄縣、高雄市、屏東縣、台東縣、澎湖縣等七縣市）進行訪談。研究者先透過電話聯繫說明、再利用公文進行正式邀請，而以承辦「885 專線」和負責志工管理的專職人員為邀請對象。

訪談場地皆在家庭教育中心（北區在台北市、中區在台中市、南區在高雄市）的會議室，且為控制時間、考慮參與者的專注力和參與度後，每場焦點團體的參與人數大約控制在 1 位主持人（由研究者擔任）、1 位研究助理、6-9 位受訪者，且每次 1.5 至 2.5 小時的訪談時間。

總計北區（7 位，38.9%）、中區（6 位，33.3%）、南區（5 位，27.8%）三區共有 18 位出席（請見表一、表二、表三），其中 17 位為承辦人、1 位為志工督導；17 位女性、1 位男性，受訪者的年齡介於 24 歲至 52 歲間，以 30-39 居多（8 位，44.4%）；受訪者中有 4 位碩士（22.2%）、2 位仍在研究所就學、12 位學士（66.7%），其學習背景集中在家庭教育（4 位，22.2%）、社會工作（3 位，16.7%）及社會科學（3 位，16.7%）；受訪者在家教中心專職工作年資超過 10 年以上者有 5 位（27.8%），其中年資最長者為 16 年、年資低於 1 年以下者有 3 位（16.7%），最短為 0.5 個月，差距十分懸殊。

表一

北區焦點團體受訪者（依座位順序排列）

| 參與縣市 | 性別 | 年齡   | 教育程度 | 科系      | 專職服務年資 |
|------|----|------|------|---------|--------|
| A    | 女  | 45 歲 | 大學   | 社工系     | 10 年   |
| B    | 女  | 29 歲 | 大學   | 生活應用科學系 | 1 年半   |
| C    | 女  | 30 歲 | 大學   | 社會科學系   | 7 年    |
| D    | 女  | 24 歲 | 大學   | 社工系     | 9 個月   |
| E    | 女  | 37 歲 | 研究所  | 家庭教育研究所 | 12 年   |
| F    | 女  | 31 歲 | 大學   | 社工系     | 7 年    |
| G    | 女  | 27 歲 | 大學   | 生活科技系   | 6 個月   |

表二

中區焦點團體受訪者（依座位順序排列）

| 參與縣市 | 性別 | 年齡   | 教育程度 | 科系       | 專職服務年資 |
|------|----|------|------|----------|--------|
| H    | 女  | 30 歲 | 大學   | 青少年兒童福利系 | 5 年    |
| I    | 女  | 31 歲 | 大學   | 青少年兒童福利系 | 5 年    |
| J    | 女  | 46 歲 | 大學   | 教育資料科學系  | 16 年   |
| K    | 女  | 49 歲 | 大學   | 社會學系     | 13 年   |
| L    | 男  | 37 歲 | 大學   | 社會科學系    | 3 年    |
| M    | 女  | 24 歲 | 研究所  | 成人與繼續教育所 | 半個月    |

表三

南區焦點團體受訪者（依座位順序排列）

| 參與縣市 | 性別 | 年齡   | 教育程度  | 科系      | 專職服務年資               |
|------|----|------|-------|---------|----------------------|
| N    | 女  | 52 歲 | 研究所   | 教育研究所   | 出席者為志工督導<br>服務年資 2 年 |
| O    | 女  | 37 歲 | 研究所肄業 | 家庭教育研究所 | 12 年                 |
| P    | 女  | 36 歲 | 研究所肄業 | 家庭教育研究所 | 5 年                  |
| Q    | 女  | 46 歲 | 研究所   | 家庭教育研究所 | 6 年                  |
| R    | 女  | 42 歲 | 大學    | 社會科學系   | 6 年                  |

## (二) 學者專家之個別訪談

為豐富研究資料，專家學者對「885專線」運作之觀察意見（外部觀點），亦是本研究重要的資料來源，研究者在考量專業背景、對專線運作之業務熟悉度及對機構的了解程度等三因素後，於焦點團體訪談時邀請出席者提供專家學者之推薦名單，並在名單收集後，再依訪談時間、受訪意願，由研究者提出邀請，並進行約1至1.5小時的個別訪談。

三區焦點團體共推薦六位學者，經聯繫後得知其中一位在本研究資料收集期間出國，另一位則因時間無法配合而無受訪意願，最後只有四位完成個別訪談。專家受訪者一位在北區、一位中區、二位南區，一位男性、三位女性，由表四可知，二位具諮商輔導專長、二位為家庭教育專業，且皆在大學任教，也都長期參與家教中心的工作、了解「885專線」的服務概況，也與志工有長期的接觸。

表四

專家學者受訪名冊

| 區別 | 性別 | 目前職稱        | 專長                       | 參與家庭教育中心之相關工作                |
|----|----|-------------|--------------------------|------------------------------|
| 北區 | 女  | 家庭教育相關系所副教授 | 婚姻與家庭、家庭教育、代間教育、家人關係等    | 各縣市家庭教育中心志工訓練及工作坊講師、家庭教育諮詢委員 |
| 中區 | 男  | 諮商相關研究所教授   | 諮商歷程、諮商實務、短期諮商、諮商督導      | 各縣市家庭教育中心講師、督導、諮詢委員、顧問       |
| 南區 | 女  | 諮商相關研究所副教授  | 兩性關係、婚姻與家庭諮商、團體治療、完形治療   | 各縣市家庭教育中心志工訓練及工作坊講師          |
| 南區 | 女  | 家庭教育相關系所教授  | 兒童發展、親職教育、家庭生活教育、家庭教育生態學 | 各縣市家庭教育中心志工訓練講師、家庭教育諮詢委員     |

## 二、研究工具

本研究以訪談大綱做為研究資料的收集工具，並在研究者綜合研究目的、專線源起和現況，以及對「885專線」之運作觀察後初擬了訪談大綱，並在訪談前將訪談大綱提供給受訪者參閱，請受訪者提供意見和進行修改。訪談大綱分為三部分，除基本資料外，還包括心理師法後的運作困境及其在因應作為上的建議；之後研究者並利用第一次焦點團體、第一次個別訪談進行前導性研究（pilot study），在確定受訪者的反應、訪談氣氛及澄清受訪者在回答問題時的理解和掌握度沒有困難後，即確定了訪談大綱。

然而需再做說明的是，本研究的訪談有個別訪談和團體訪談兩類，此兩類訪談雖然運作型式不同、人數有異，但因研究目的相同，因此訪談大綱差異不大；研究者在半結構的訪談大綱引導下，將依訪談型式、動力之不同，配合場景之差異調整訪談內容之順序。

此外，由於「研究者」亦為質性資料收集的重要工具，是故研究者的研究能力亦影響著資料收集的品質，在此必須說明的是研究者除在就學期間曾擔任專線機構之志工、志工督導外，亦曾在畢業後擔任專線機構之專職人員和行政主管，多年來亦持續擔任其志工訓練之講師、外聘督導、個案研討帶領人及諮詢顧問的角色；目前在大學任教、領有諮商心理師執業執照，並持續以質化方法撰寫過多篇期刊文章，因此對專線電話的服務、對社區機構的運作和研究方法皆有熟悉度，應有能力完成本研究工作。

### 三、資料收集和分析

為了呈現心理師法實施後社區專線運作的現況，質性研究強調意義、探索、描述和理解的特性成為本研究之研究取向，而訪談法則為資料收集的主要方法。為了資料能夠豐富和多元，本研究同時收集內部和外部人的不同觀點，且為了尊重不同角色的立場，研究者資料收集的過程中，充分尊重受訪者（研究主體）對專線運作困境之知覺經驗，並在互為主體的訪談過程中，理解和還原受訪者對實務困境和因應作為上的描述。

在資料整理上，為提升準確度，研究者採分層檢核的方式進行，訪談錄音帶之逐字稿主要由研究助理進行資料轉謄（人數較多且較複雜之焦點團體訪談，因研究助理亦在場參與，可減少資料轉謄上的錯誤），而在文字轉謄後，再由研究者負責轉謄內容的檢核工作。資料分析時，研究者主要依研究目的就逐字稿的內容進行開放性編碼，並在整個訪談內容中進行相關概念的歸納工作；凡內容表達一個完整的概念即給予一個編碼，將性質相似的編碼歸為一類，屬性相關的碼按其關聯性形成個別的編碼架構，之後再將每一個別的碼予以整理出有系統的脈絡。而在轉謄資料的呈現上，焦點團體將以 G 做呈現（數字 1、2、3 分別代表北、中、南；A、B、C 則代表不同的受訪者）；個別訪談則以 I 做呈現（數字 1、2、3 則分別代表不同的受訪者），並依訪談順序呈現受訪者之意見（如 I3-05，表示第三位受訪者的第五句話）。

### 四、研究資料的嚴謹性

研究者以 Lincoln 和 Guba (1985) 主張的確實性 (credibility)、可靠性 (dependability) 和可轉換性 (transferability) 掌握質性資料的準確度。確實性是指所蒐集的資料是研究者真正想要蒐集的資料，即內在效度 (internal validity)；此在研究對象的邀請、訪談地點的選擇上可知研究者在確實性上的重視，除邀請直接負責專線規畫和志工管理之業務承辦人

外，以機構（家教中心）做為焦點團體的場地，也是期待受訪者能在熟悉、放鬆和互動的狀況下反映其真實的想法。

可靠性則是指研究者如何運用有效的資料收集策略來收集可靠的資料，即指研究信度（reliability）的部份；為讓所收集的資料具有可靠性，研究者除尊重參與者的受訪意願、事先提供研究說明和訪談大綱外，亦曾在焦點團體成員皆會出席的會議中，呈現研究初步的分析結果，邀請受訪者共同參與分析資料的檢核等，皆是研究者在可靠性上所做的努力。最後的可轉換性，強調的是研究發現和實務現況的適切性，也就是所謂的外在效度（external validity），研究者除將訪談大綱的內容清楚設定在「後心理師法時代」的實務現況，亦在過程中時時釐清受訪者提供之資訊與實務工作的關係，而開放、非批判的態度，更是期望達成可轉換性之要求。

## 參、研究結果

### 一、心理師法後專線服務的運作困境

綜合個別訪談和焦點團體訪談、內部人和外部人之受訪資料，心理師法運作後有關「885 專線」之運作困境歸納如下：

#### （一）不瞭解「諮詢」新定位也缺乏足以區辨的指標

在心理師法的限制下，家庭教育法立法時特別為專線的個別化服務設計了「諮詢輔導」的新定位，然而看似定調的「諮詢」服務，卻在改變過程中缺乏相關的解釋和說明，以致一直到目前為止，「諮詢」成了各自表述、莫衷一是的結果。

「…其實到底諮詢是什麼我也不清楚，也說不上來，或許諮商真的不能做了，但為什麼又是諮詢呢？為什麼不能夠就像其他專線一樣就說我們在做的是輔導、支持嘛……」(G2-H)。

尤其缺乏一個簡單、清楚和明確的區辨指標，讓專職工作者陷入無法分辨的困境，使得服務規畫的工作缺乏了引導方向。

「不知道有沒有人可以告訴我，這兩個到底差在哪？我要怎麼判斷志工做的是對的、還是錯的…或者是當別人問我的時候，我可以很清楚說明我們現在做的到底是什麼…」(G1-C)。

受訪的學者也提到，專線的新定位也許是因應心理師法不得不有的調整，然而未取得共識下的改變卻讓此次的調整增加了執行上的困境。

「…在工作定位面臨轉換的時候，其實是沒有做好準備的，大家不知道究竟要怎樣，比如說我要從諮商轉諮詢，那我該在前面有整體諮詢架構的規畫，比如說他在中心、縣市或者是全國的定位是什麼？有哪些說明、訓練要做？哪些資源要做 link？都應該要弄清楚才對，而不是大家出了問題問你，你也不知道要怎麼回答，弄到現在連最簡單諮詢是什麼都回答不了，那你要他們能怎麼辦…」(I1-055)。

## (二) 引發專線服務過程中進退兩難的處境

諮商和諮詢的難以區辨，不僅對工作人員產生困擾，也影響提供線上服務的志工，受訪者發現輔導志工在電話線上（或面談）的服務過程中，面臨在主題、深度不知如何拿捏而不會逾越角色和功能上的困境，以致志工們不知道在電話服務的過程中可以談些什麼、該談到什麼程度。

「志工們也是一個問號，到底我們現在應該做到一個怎麼樣的程度…那個界線真的很模糊，沒有辦法釐的很清楚，個案情緒要不要處理？要怎麼去處理個案內在的議題，但又不會涉及諮商，他們不知道他們的界線應該到哪？」(G2-L)、「有些志工就說，他們真的是不知道怎麼去服務個案？諮詢啊，諮商啊，差別在哪裡？他們會有點難拿捏說，到底是那個界線在哪裡？」(G2-J)。

此種無法以操作性定義釐清的界線，不僅影響志工線上服務的提供，他們也擔心此種有限制的服務，無法滿足求助案主的期待，而形成談太多、談太少都擔憂的困境。

「…只有提供諮詢、給予支持，是個案要的吗？有時候個案打電話來，他們也會希望有更多的討論，也想找到問題的原因，覺察自己內在的價值啊，我們這樣先做了設定，只能做這些，會不會反而綁手綁腳？他們會提出這樣的想法…」(G3-O)。

## (三) 志工的抱怨和流失

服務定位的調整，對機構和輔導志工而言都是件大事，不過由於事前的溝通和說明不足，以致志工對服務定位轉變的抱怨普遍存在的。

「其實志工私下都在抱怨，比如說他們就會講，為什麼我們以前都做這樣，為什麼我們現在不能做？如果只要轉介，那人家何必要打來我這裡，如果我們這裡沒辦法提供那些服務，那他們以後也不會再打來這裡」(G1-E)。

然而這樣的抱怨不僅對志工有影響，其實對工作人員也有影響。

「…最近我還蠻怕和志工接觸的，志工會問也會比較，會認為其他機構和我們受的訓練一樣，為什麼他們可以做？其實這樣的問題還蠻難回答的…」(G2-K)。

其實促成志工流失的原因很多，個案量少、缺乏服務成就感亦是其中之一，由於「885

專線」的個案量明顯低於生命線和張老師專線的個案量，以致沒有太多可以讓志工表現和貢獻心力的機會，而影響其參與的心情和意願。不過，此處要呈現的重點是：近年來專線工作由諮商到諮詢的轉型，亦促成了志工流失的現象。

「…諮詢，多數志工是沒有興趣的，他們來受訓、上課是為了要能夠做諮商的，…諮商是他來這裡服務的原因，這裡不做諮商，他們當然到其他可以做諮商的地方去…」(I2-033)。

而選擇其他機構，找到在定位上不這樣限制且默許志工們做諮商的專線機構，則成為許多志工流失後的出處。

「志工會比較說為什麼其他機構的志工可以做諮商，為什麼我們就不行，在無法做諮商、成就感無法滿足的情況下，他們便會轉到其他機構…」(G2-I)、「我知道我們中心有一部分的志工因為我們家庭教育中心的 885 專線沒有辦法提供這樣的(諮商)服務，他們就想要去\*\*線去做那樣的服務」(G3-Q)。

#### (四) 訓練課程明顯減少

家教中心屬於公部門，公部門所有活動的推動都與公務預算有關，因此訓練課程的減少，當然也與預算的縮減有關；不過，此處要強調的是：訓練課程的減少，還與專職人員不知該如何設計與新的服務定位有關的訓練課程、不知能夠提供「諮詢」訓練的師資何在有關。

「……以前很清楚啊，志工訓練就是儲訓和在職訓練嘛，志工三階段訓練完就是見習和試接，那在職訓練就是安排一些諮商理論、學派的，或是目前很流行的一些治療方法……可是現在改了，既然我們不做諮商，似乎不太適合再上諮商的課，那諮詢要上什麼課，我也不是很清楚，老師要去哪裡找，真的一點也沒概念…上課的事比較少安排了……」(G1-A)、「…你會有種困難就是不知道該安排什麼，好像以前的經驗都不管用了…」(G3-P)，以及「這幾年我比較不敢給他們上一些志工訓練，最近這一二年比較少，因為學了就想用，那用了到底可不可以，那用出來我覺得那個界線很難釐清，很多課都不敢給他們上…」(G2-I)。

受訪的學者也提到他們與專職人員互動的經驗裡，亦能充分感受到專職人員在課程規畫上的困擾。

「…過去的訓練行之有年，你不需要有太多的思考，且許多的工作坊也能提供一些課程規畫上的刺激，套著用並不會有太大的問題；但是現在的新走向，讓工作人員掌握不到，先別提諮詢的問題，就連輔導，要上的課程和諮商有什麼差別，也都會讓人很頭痛，是要花些時間思考的…」(I3-017)。

### (五) 定位、宣導、訓練的互相抑制

對各個助人機構而言，服務定位、宣導活動和訓練課程應是環環相扣、互有相關的，然而近幾年來，專線定位的轉型卻沒有經過充分討論和共識建立的過程，以致專線雖然轉型，但人力、課程等卻沒有同時調整，使得負責專線運作的專職工作者出現想法和行動上的矛盾，想宣導、又害怕宣導；想訓練、又不敢訓練的困境。

「……其實諮詢和諮商上的界線不清楚，所以我反而不敢做太多的宣導，怕宣導多了，真的來了很多個案，那志工能接嗎？他們能夠清楚接案的界線嗎？我會很擔心啦！我很怕踩到不該踩的地方，所以就盡量宣導也比較少了」(G1-E)、「我擔心的是訓練了、宣導了，那個案來了，我們要怎樣跟他說明我們的服務……而且志工還是按照以前的方式在做，那一對一的談話，我們怎麼知道他們做的是適當的……而且有沒有違法，他們是沒關係啊，他們只是志工，可是我們就比較麻煩…」(G2-J)。

### (六) 挑戰專線存在的價值、廢線聲四起

成效評估不易，是助人工作原即存在的困境，而服務量上的不足，更讓助人工作的成效評估陷入雪上加霜的難題；「885 專線」的運作一直以來即同時面臨上述服務質、量上的挑戰，還好志工熱情的參與，讓專線的運作雖然辛苦，但都能平穩度過。

不過，心理師法後，由於「諮商」業務和名稱上的限制，專線服務的定位被迫轉型，志工流失、抱怨的現象頻頻出現，在經營不易、轉型困難的狀況下，「885 專線」存在的必要性再度被提出，「廢線」的想法也開始在不同場合中出現。

「上次去開會的時候，我是有聽到有這個說法啦…既然這麼麻煩，志工又抱怨，這個不能，那個也不能，那是不是就廢線算了…」(G1-A)、「…是有人在說啦，心理師法就已經這樣定了，你又不能改變…而且家庭教育比較重推廣、重教育，而不一定要靠專線來服務，所以才想說就乾脆撤線了…」(G3-Q)。

「廢線」的說法被提出後，不論是負責專線業務的專職人員、或直接參與服務提供的志工皆很挫折，不僅覺得自己的辛苦沒有得到認可，專線服務的價值亦未被肯定。

「…雖然案量真的不多，經營這個專線成本也很可觀啦，可是聽到要廢線，有這個說法，還是很難過…」(G2-K)、「覺得真的很可惜啦，經營這麼久了，有時候當然也會覺得說那就算了，可是真的聽到這個說法，一時之間還真的不能接受…」(G3-O)。

個別受訪的學者亦提到他的觀察

「上次我來的時候，有聽到他們提到可能會廢線，部裡面有這樣的聲音，看他們談的時候覺得他們很沮喪，也很難過…」(I4-028)。

## 二、對專線運作困境之因應作為上的建議

在運作困境的討論後，有關因應作為上的建議，受訪者的建議包括以下各項：

### (一) 期待指導單位做出明確的決定並給予具體的協助

提出此類意見的受訪者其實並沒有堅持專線一定得如何（諮商、諮詢；存或廢）的意見，他們知道所有的選擇都是各有利弊的，因此「希望長官能夠給個明確的答案」是他們主要心聲，如此才能讓他們在清楚且可資遵循的方向下工作，否則卡在模糊的狀態中，不僅很難做事、也很難面對志工。

「……常常聽到存廢這兩個字，我們一堆人就在那裡嗤之以鼻，表面上長官總是說家庭教育很重要，可是卻一直提到要存還是要廢的問題，志工也覺得這個問題很荒謬，究竟他們要幹嘛？可不可以給個肯定的答案，而不是有什麼問題就提到要廢、要廢的」(G2-J)、「…當然會有些失落感啊，但是我覺得如果要廢就廢得乾乾淨淨的，如果要存在，就請他（指主管的教育部）整體性的想好，給我們一個明確的答案嘛！」(G3-P)。

而除了專線存廢與否的決定外，受訪者亦期待主管機關能提供問題解答和資訊，這些急待解答的問題包括：諮詢究竟是什麼？該提供何種課程？如何做訓練？線上服務要做到什麼程度才不會逾越諮商師之業務和角色？等等。

「…885 到底要怎麼服務，如果他（指主管機關，教育部）希望我們做好諮詢這一塊，那他也告訴我們怎麼做啊，到底可以諮詢哪些內容？……他們是不是可以邀些學者專家來討論這件事，給我們一些比較直接和具體的幫助…」(G1-F)。

### (二) 堅持使命、繼續服務

「885 專線」在工作人員、志工多年的投入，維持目前的規模，雖然個案量不多，績效很難衡量，然而「廢線」卻不是一個容易接受的決定；因此，多數參與受訪的專職人員都認為應該要堅持使命、繼續存在。

「…我覺得做為一社區民眾，想到他的問題可以找一個人講一講，就這一點就應該是具有功能的…」(G1-C)、「…對於無法自費接受服務的弱勢業主或一般的家庭來說，我覺得 885 專線是有必要繼續服務的…」(G2-H)。

而對心理師法後專線定位的轉型，他們的想法則是：

「我覺得教育部想太多了，心理師法真的會罰我們嗎？志工在服務，用自己的時間來做服務，也沒有收任何費用，這有什麼違法的，即使做的是諮商，那他們要憑什麼來處罰我，證明我們有違反心理師法……」(G3-O)、「…我是認為有點過度了，

其他單位似乎並沒有這樣擔心，我們好像太急了，太急著做決定、急著轉型，大家其實都沒有做好準備，沒有充分做過討論…即使我們不做諮商，我們也可以做輔導啊，諮商、輔導這中間有很大的模糊地帶，只要我們不說我們做的是諮商，做輔導也可以啊，誰知道你真的在做什麼呢！」(G3-P)。

因此，多數的團體受訪者認為維持現況、繼續服務，不困於心理師法的限制、不做過多的變動，才是適切的因應作為。

雖然，他們亦清楚要繼續存在仍有許多需要克服的問題，如服務的宣導、電話設備的更新、簡撥碼的設計（多數受訪者提到期待成立全國統一的 1885 專線；如同生命線的 1995、張老師的 1980）、家庭教育服務範圍和對象的釐清，甚至是為節省成本而考慮跨縣市併線的做法等等，不過繼續存在、持續服務，才能服務更多人、才有提升競爭力的機會。

而陪著「885 專線」一路走來的受訪學者 (I4) 也提到「885 專線」應該是可以存在的。「…成立一個機構真的不容易，走到現在如果因為法的要求要結束，真的蠻可惜的；…其實只要立場清楚，不撈過界、不做超過自己能力的事，在立場上應該不會有太大的問題，重要的是，我們怎麼把現有的服務做好，把現有的品質提高，只要有消費者就會有市場，就會有重要性啊，我不認為這是做不到的，重要的是教育部要不要做…」(I4-056)。

### (三) 結束專線服務，回到社會教育推廣和預防的本質

結束「885 專線」亦是部分受訪者認為可以考慮的選項，然依其理由的不同，還可分為以下三類：

#### 1. 諮商輔導非本業

受訪的學者 (I1) 即持此看法，其認為家庭教育屬於社會教育的一環，專線所提供的（諮商）輔導服務，實非家庭教育中心之本業。

「我們現在的名字什麼？是『家庭教育中心』，而不是在『家庭服務中心』，這兩個是不一樣的、這裡有個楚河漢界地…，在台灣，社政和教育是分開的，從頭到尾連訓練都不一樣、給錢的老闆也不一樣，所以你想要撈過界，其實你是不能彰顯自己的…你應該不會去做 treatment 這樣就更不像你自己了，要走的策略應該是跟學校 link、跟社區大學做 link、跟一些民間團體做 link，做 prevention，以成人、親子為大宗才是，給 information…如果網路的功能可以建構得更好的，我並不認為這是把 885 廢了，而是找到一個更好的方式來服務，這樣還是在服務啊，為什麼要認為這

是把 885 廢了…」(I1-079)。

除此之外，受訪學者更認為回到家庭教育法的本質、隸屬單位的角度來思考，應可以更清楚「885 專線」的定位。

「…有時碰到這個問題，我會問他們：你的老闆叫什麼？你回歸縣市後為什麼不在社會局、衛生局，而在教育局？…當大家在做我是誰這個認同的時候，一定受限於自己的背景…過去很多工作人員的背景是社工、是心理，但是那時候是對的啊，因為當時你叫做親職教育諮詢服務，後來改為家庭服務、現在又改為家庭教育，你看這差多少，所以這幾年會以推廣為重…當志工 complain 時，我會要他們想想，因為我們家的門牌已經改了，現在是教育中心，而不是服務中心了。…我們今天不回到法，根本無法討論，以法為主的討論，是不能被各自表述的…」(I1-081)。

## 2. 服務重疊，應做取捨

持此類想法之受訪者認為，「885 專線」的功能與現有服務資源的重疊性太高，在無法突顯服務成果的狀況下，沒有繼續經營的必要，尤其那種食之無味、但棄之可惜的心態更應捨棄，如：

「…同類型的產品市場已經有了，而且你的功能比人家更差，那為什麼還一定要做這件事呢？…目前已經有人在做，已經在投資，你根本沒有存在的必要，你根本不需做這個…現在的問題是，大家其實不知道它（指 885 專線）要幹嘛，只是覺得收掉很可惜」(I4-077)。

## 3. 服務提供者無法符合專業時代下的專業要求

志工是「885 專線」主要的服務者，在今日強調專業化、證照化的趨勢下，服務提供者——志工的專業能力能否滿足此一條件，是專線定位得考慮的問題；其實不只是志工如此，負責專線業務規畫、訓練的專職人員目前背景普遍以家庭教育、家庭發展為主軸的狀況下，如何兼顧一對一服務之諮詢／諮商輔導的基本能力，亦是定位上需思考的問題。

「諮商專業是個必然的趨勢，885 專線要走專業諮商的路線依現況並不太可能，尤其在專職人員、志工的資格上就會碰到問題，否則很容易出現爭議…而且目前專職人員的基本訓練、任務定位似乎也不在此…」(G1-E)。

故持此類想法的受訪者認為：專業要求是未來趨勢，但依過去、現在和未來「885 專線」的運作情況，是不可能符合諮商專業之標準的，因此結束服務亦是考慮的選項。

#### (四) 委託經營

受訪的兩位專家則提出「委託經營」的建議，其認為「委託」係將屬於自己業務範圍的工作，透過委任和經費提供的方式交由他人運作，此一做法可以在不需耗費太多人力、且可省去許多志工訓練、管理上的心力下同時保有原來的服務，省下的心力即可投注的教育及推廣工作上。受訪的學者認為「現有的」專線機構即是委託的對象之一。

「專線的維持是不容易的，人力、經費、服務品質、志工管理都不是件容易的事，而且要在現在這種的狀況下建立服務品牌，更不容易；所以比較簡單的其實是將業務委託，委託目前運作不錯的機構運作，可能更經濟，委託單位可以扮演評估、審查的角色」(I2-043)、「委託相關機構來做，補助其他的相關機構…所以即使這個專線不在，那個服務的功能其實是還在」(I3-078)。

### 肆、討論與建議

#### 一、「老」問題、「新」挑戰：因應作為建議上的紛歧

對服務效能的關切，是助人專業自發展初期即持續面對的問題，而由家教中心設立和運作的「885專線」當然也不例外，根據訪談資料，研究者發現「885專線」在運作上原即存在的「老」問題包括以下各項：

1. 個案量太少，等待服務的時間遠超過實際服務的時間。
2. 訓練不足，專業能力的提升有限。
3. 功能重覆，在飽和的專線市場中，無法提供差異化的服務。
4. 知名度較低，無法吸引更多的服務消費者並缺乏匯集資源的競爭力。
5. 成果抽象，不易呈現專線服務的具體成效。

然而，在心理師法的影響下，原有的「老」問題更面臨了「新」挑戰；這些新增加的困境包括：

1. 不瞭解「諮詢」的新定位也缺乏足以區辨的指標。
2. 專線服務過程中面臨進退兩難的處境。
3. 服務受限制引發志工的抱怨和流失。
4. 訓練課程明顯減少。
5. 定位、宣導、訓練的相互抑制。
6. 專線存在的價值受到挑戰、廢線聲四起。

新、舊困境交雜下的專線機構，來自各方運作上的壓力其實是相當大的；而由本研究針對困境所收集之因應作為建議上的紛歧，更呈現出受訪者觀點上的差異。研究者發現在因應作為建議上的差異，明顯與受訪者的角色有關；例如負責專線運作的專職人員部分傾向「持續運作」、部分傾向「配合主管機關的決定」，且不論其過去的學習背景（家庭教育、社會科學、青少年兒童福利或社工）為何，「贊成持續運作」和「配合主管機關的決定」的受訪者仍舊占多數，此明顯與專家學者對專線服務結束運作上的意見不同；研究者認為這些受訪之專職人員的內部人角色，及因工作多年的情感因素和工作習慣，影響其對專線服務因應作為上的建議。此外，受訪之專家學者在專線因應作為上，雖都傾向「結束運作」的建議，不過在「結束運作」的內涵上，專業背景的不同看法亦明顯有異，背景為家庭教育相關領域者之受訪學者（I1、I4），皆認為「885專線」應結束運作，並重新回到家庭教育推廣服務的本質；而諮商背景之學者（I2、I3）則建議「885專線」的功能可在委託其他專線機構的狀況下，繼續維持此項服務，可見少了情感因素羈絆的外部人，服務本質和市場競爭力則是其在提供建議時的考量面向。

## 二、「諮詢」新定位：期待諮商專業工作者的協助和解惑

由本研究所收集的文獻和訪談資料可知，心理師法的影響力的確存在，其不僅影響了各大學校院諮商相關系所的課程和教學內容、影響了學生的生涯規畫和發展，也間接影響了其他法案（如家庭教育法）的立法內容和專線機構的定位；如張老師中心諮商師和志工分別提供服務的雙軌制度、生命線危機處理支持輔導專線之確認和教育部（社教司）於家庭教育法中宣示的諮詢輔導立場，皆是心理師法後各專線機構定位上的調整。

尊重諮商的專業位置，並接受心理師法在專業資格和業務內容上的限制，是家教中心「885專線」定位調整的主因；不過，由「諮商」轉為「諮詢」表面上看似避開了心理師法的規定，然其更掉入了「諮詢與諮商異同」和「如何判定未提供諮商服務」的難題，以及「諮詢」是否就是「885專線」最佳位置的爭議。然而研究者認為其定位調整過程中缺乏充分溝通、說明和準備，則是其面臨運作壓力和質疑的主因；而此時誰能為此壓力解套，解答或回應定位轉變所拋出來的連串問題，其實才是所有焦點團體受訪者真正關切之所在。

研究者認為「885專線」定位上的調整，牽涉到「過程」和「內容」兩個面向；若依「885專線」的組織架構，主管機關（教育部）或縣市各機構的主管（家教中心主任），的確是那個打破僵局、凝聚共識、擁有發言權，並具有政策決定位置的最佳人選，其責無旁貸的要在組織轉型的過程中，扮演溝通、廣納意見的角色並協助組織度過轉型階段。然此一作為，其實只滿足服務定位轉變「過程」上的要求，此仍是不足夠的；研究者認為要回應與

「885 專線」服務定位有關的困惑和問題，還需滿足「內容」上的困惑，亦即除了行政權力外，還需要諮商專業上的協助。

尤其當心理師法嚴格地限制了業務內容，並設計了相關罰則後，除了不能使用「諮商」呈現服務內容外，其實我們更渴望諮商專業工作者能在諮商的操作性定義、諮商界線之評估提供解答和判例；而上述與「內容」面向有關的一連串問題，研究者認為不僅在回應社區專線機構定位調整時有其必要，諮商專業在和其他專業進行專業競合，甚至在未來處理有關業務和執行內容之相關申訴案件時，更有說清楚、講明白的必要。

而研究者認為之所以會將「諮商與諮詢異同」、「如何判定未提供諮商服務」的詮釋權，交由諮商專業工作者，主要是因「885 專線」在志工執行、承辦人經營、縣市教育處（教育部）督導的現況下，非專業背景、非主管機關、以行政為導向的運作方式，在心理師法的遊戲規則下，這些人根本不具專業上的發言權，而有限的詮釋能力，更讓其難以在專業的場域中與專業工作者對話；且即使是家庭教育的學術工作者，也未必認同專線服務是家庭教育適用之服務型式（如受訪者 I1、I4 皆認為應取消專線服務）。是故將詮釋權交給諮商專業工作者，除了想借重諮商專業工作者的能力外，將心理師法的遊戲規則說清楚，研究者認為此也應是諮商專業工作者的責任。當然，助人工作能否在服務過程中，對當事人的問題和情緒進行「諮詢」、「輔導」、「諮商」的切割，是需要先被釐清的，只是在心理師法已經上路運作多年，這樣的討論在目前看來似乎已無太多意義。

此外，在過去以治療、諮商為主的助人專業中，「諮詢」一直是個陌生的名詞，雖然許多的諮商專家亦常在學校、社區裡扮演諮詢者的角色，但諮詢究竟是什麼，不僅瞭解的人有限，可資參考的文獻更是不足。不過，近年來已有少數大學陸續開設諮詢相關課程（經研究者 2009/8/15-20 的查詢，共有台師大教育心理與輔導學系、輔仁大學兒童與家庭學系、心理學系、東吳大學心理系、台中教育大學諮商與心理應用學系、中山醫學大學心理學暨臨床心理學系、彰化師大輔導與諮商學系等六所大學、七個系所在 97 學年度開設有諮詢之課程等），藉由課程的開設，期待會有更多諮商學術或研究工作者能為本研究受訪者解惑，並協助社區專線機構發展一系列的訓練課程和教材。

### 三、專業vs.非專業：專業主義的專業排除？

提升專業地位，一直是專業工作者努力的方向，不僅美國諮商界 30 年來以此為目標（Gale & Austin, 2003），台灣諮商專業多年來亦努力地朝此方向前進；而法令（心理師法）的完備和運作，除是諮商專業邁入專業化的重要指標，也是諮商師發展專業認同的核心焦點。

專業化雖是社會發展和多元分工的結果，但專業主義（professionalism）的體制——

壟斷性和獨占特質、排除非技術性者及不具資格者從事此一專門職業的限制（黃源協，2007；陶蕃瀛，1991），卻引來爭議；林家興、許皓宜（2008）在回顧心理師法的立法過程中亦提到，法令的排他性（業務範圍的排他性）在立法過程中引起相關專業（社工、醫療、護理等）高度的重視，也是協商過程中討論最繁複的一個條文。

而此種專業的排他性，不僅限制了不同專業助人工作者在諮商領域中的投入，也區隔了不具專業資格者（如輔導志工）參與的範圍和服務活動；針對此種專業排除的現象，王增勇、陶蕃瀛（2006：215）皆曾表示反對，並質疑「是否通過考試的人就比沒有通過考試的人更能幫助別人？是否相關科系畢業的人就比非相關科系者更有資格幫助他人？」，其更進一步表示「即使專業化被證明能確保服務品質，其依然不足以支持專業有權力排除非專業社群的其他人從事助人工作的機會和權利，何況有時候助人還是這些非專業社群成員的自然責任或社會責任；此外，專業也不能剝奪人們選擇誰是他（或她）的助人者的權利，而導致服務對象選擇他人提供服務的自主空間與機會遭受限制與壓縮」。

本研究的受訪者亦在本次訪談中，表達這些長年在第一線提供服務的志工對此一排除的反彈，他們除了挑戰諮商師的助人熱誠外，也質疑其是否皆能提供更好的服務。這些付出時間、熱情和心力，長期落實服務實踐的志工，因其不具專業資格，使其總處於助人工作中的弱勢位置，相對於擁有知識權力和優勢的專業工作者，其付出較不被認可、聲音也未受到重視；故面對心理師法時，志工們的挫折和沮喪其實是可以想像的。

不過，研究者想強調的是：此處呈現這些輔導志工的想法，其實完全無意減損專業工作者的貢獻，只是想表達：當心理師法排除他人進行專業服務的可能性時，專業工作者如何展現更高的標準來要求自己，應是專業工作者相當重要的責任，尤其傲慢和自以為是常是專業主義為人詬病之處，專業工作者應引為警惕。王增勇、陶蕃瀛（2006：208）亦引傅柯（Foucault）1977 及 1982 之言，提醒專業工作者應覺察單一標準所排除的聲音和經驗，並嘗試尊重與欣賞不同的助人作為。

其實，隨著專業主義的盛行，去專業化的論述從未停止、專業化的爭議也始終存在（Akos, 2007; Whelan, 2008）；且在後現代的社會裡，由於專業主義未能回應當代社會、經濟、教育和政治等的理想期待，及服務使用者對服務輸送未能滿足的憤怒，已使得專業主義被認為是過時的產物，並引發其是否足以補救社會不幸之深層根源的懷疑論述（引自黃源協，2007：92），是故在專業分工、群體互賴的社會裡，面對權力時學習謙卑、欣賞差異並肯定多元，應是專業工作者該有的氣度，也是專業倫理的極致表現。

#### 四、專業與非專業：不同專業層級合作的可行性？

諮商專業的被認可，是心理師法最積極促成的目標，然而在社會問題複雜、案主需求多元化的現代環境下，本位主義、專業獨大的現象已成過去，為避免造成當事人不必要的傷害和侵犯，跨機構、跨專業的合作，則是助人專業工作者應積極發展的能力（張德聰，2006；陳金燕，2003）。

不過，在跨機構、跨專業合作被強調的同時，社區輔導機構卻未被認為是諮商專業合作的對象。自心理師法運作至今，多數學者談論的分工和合作大多只提到橫切面的分工（如諮商心理師、臨床心理師、精神科醫師、社工師、護理人員和職能治療師等的專業分工），卻未提到初級、次級和三級間縱貫面的分工；而在組織發展上所談論的組織，指的多是專業的協會、學會和公會間的衝擊和消長、規範和互動，但卻忽略了現有的社區輔導機構（王智弘，2004b）；為此，張德聰（2006）曾呼籲：為走出諮商師的專業迷思，且在維護當事人權益的前提下，善用助人資源實有必要，並建議社區志願服務機構應是諮商師可以合作的對象。

這樣的提醒，研究者亦頗有同感，雖然專業是諮商發展的必然趨勢，諮商工作者傾全力發展諮商專業、考試制度和專業組織等實有必要，然而心理衛生之三級預防縱貫面的整合，對諮商專業亦應是可以發展的面向，尤其在諮商專業急待走入社區、且台灣民眾付費接受諮商之風氣尚待形成之際，心理衛生工作縱貫面的整合，不僅不應是阻力、還應是可以發揮加乘效果的助力。

研究者認為以家教中心所推動的家庭工作為例，三級預防的概念仍舊適用（如家庭教育、家庭支持／輔導、諮商／家庭治療）；初級（活得健康、適性發展）、次級（早期發現、早期介入）和三級（減少傷害、有效治療）雖各有目標，然各層級之間的功能並非絕對切隔，而是互有重疊的；尤其近年來「以支持家庭為本位」、「以家庭為基礎」是許多專業領域倡導的服務方式，而家教中心做為一個以「家庭」為服務對象的公部門，嘗試發展一個以「家庭」為核心的三級預防架構，或許是其可以期待的未來。且由於諮商師的人力有限，若「885專線」可以做為初級預防和個案來源的窗口，發揮為民眾澄清問題、提供資訊、轉介資源或接案（intake）的功能，而以公部門資源整合之平台角色，結合諮商心理師建構「婚姻、家庭諮商」的次級預防（類似各縣市教育處下結合諮商師提供學生諮商服務之學生諮商中心）及現有精神醫療之「家族（庭）治療」的三級預防，應能形成以「家庭」為核心之三級預防架構的新工作模式。

專業和半專業結合推動助人工作的成效，已在部分方案中得到支到（沈慶鴻、趙祥和，2009）；研究者認為專業和半專業的合作，是創造組織、諮商師、輔導志工、案主四贏的

可行做法，不僅組織的服務方案可以推動、諮商師的專業能夠展現、輔導志工得到成長，案主亦獲得協助；而社區輔導志工的輔助角色，除了補充諮商師人力、時間不足的缺口外，其在地化的特性，亦可成為陪伴案主改變過程中的重要資源；此一與社區機構結合的做法，相信應是諮商工作走入社區，在社區中紮根的可行方式之一。

## 五、研究限制

充分瞭解現況、提供多元觀點、反映真實想法，是研究者針對研究目標進行研究資料收集時的主要原則；雖然研究者在研究過程中力求尊重、客觀，然在有限的研究時間和能力內，凡事總難臻於完善，如焦點團體的訪談可能互相抑制、學者可能受限於形象和角色而無法提供不同的想法，以致資料收集可能存在變異，而影響研究結果。此外，缺乏主管機關的觀點，未能反映政策由上至下的過程、少了不同觀點間的互動，亦是讓研究者覺得可惜之處。

## 參考文獻

- 王行（2006）。從推動到抵抗：我在諮商心理建制化過程中的行動。*應用心理研究*，30，21-36。
- 王智弘（2004a）。從專業倫理的觀點看心理師法的過去、現在與未來。2007年10月19日，取自：<http://www.heart.net.tw/wang/paper-new/paper20040401.htm/>。
- 王智弘（2004b）。後心理師法時代社區諮商輔導機構發展的重要議題——服務轉型、倫理建立與媒體運用。2008年8月10日，取自：<http://www.heart.net.tw/wang/paper-new/paper2004a01.shtml/>。
- 王智弘、林清文（2001）。邁向心理健康新紀元——「心理師法」與消費權益。*消費論壇*，248，2。
- 王增勇、陶蕃瀛（2006）。專業化＝證照化＝專業自主？*應用心理研究*，30，201-224。
- 伍育英（2003）。美國諮商心理師證照制度現況與台灣心理師法實施後之比較省思。*諮商與輔導*，215，2-7。
- 李家安、余瑞宏、林莉芳（2004）。初探心理師法對大學院校學生輔導中心之衝擊：以屏東兩所國立大學為例。*輔導季刊*，40（2），67-73。
- 沈慶鴻、趙祥和（2009，10月）。以家庭為基礎之親職服務方案服務成效之分析。論文發表於暨南國際大學社會政策與社會工作系舉辦之「金融海嘯、家庭與社區實務與學術研討會」。南投。
- 林家興、許皓宜（2008）。心理師法的立法與影響。*輔導季刊*，44（3），24-33。
- 邱德才（2005）。台灣諮商輔導機構現況因應心理師法實施未來發展之芻議。2007年10月19日，

取自：<http://www.1980.org.tw/eweb/s/listnews.php?page=5#/>。

- 張德聰（2006）。諮商心理師證照引發諮商專業發展的迷思與建議。《應用心理研究》，32，33-35。
- 曹中璋（2003）。心理師法對於國中小學學生輔導工作的影響。《學生輔導》，85，46-51。
- 許韶玲（2005）。駐地實習機構「密集進行督導」的現實挑戰。《輔導季刊》，41（2），70-74。
- 陳金燕（2003）。助人工作中的「光環中隊」：談不同專業人員分工合作之彰化經驗。《諮商與輔導》，216，19-22。
- 陳惠雯、王曉薇、韓昌宏、彭瑞連、張雅苓（2006）。從中小學輔導工作的挫敗看專業證照助人工作者駐校模式的救濟：走一條尋回專業的路。《應用心理研究》，30，155-179。
- 陶蕃瀛（1991）。論專業之社會條件——兼談台灣社會工作之專業化。《當代社會工作學刊》，創刊號，1-16。
- 麥麗蓉、王明智、吳健豪、李文玟（2006）。什麼是「專業」？大學輔導工作者在心理師法衝擊下的省思與行動。《應用心理研究》，30，89-124。
- 黃源協（2007）。專業主義、新管理主義與最佳價值——社會工作專業教育的挑戰與回應。《社區發展季刊》，120，85-102。
- 溫錦真（2006）。逃離、反思與回歸前的想望：一位退休大學學生輔導中心組長的實踐行動之反思與再前進。《應用心理研究》，30，125-154。
- 劉惠琴（2006）。吹皺一池春水：對台灣諮商心理師證照化現象的觀察與省思。《應用心理研究》，30，37-58。
- 賴念華（2003）。心理師法對大學輔導中心的影響。《學生輔導》，85，34-45。
- Akos, A. M. P. (2007). National certification: Evidence of a professional school counselor? *Professional School Counseling*, 109(4), 346-351.
- Gale, A. U., & Austin, B. D. (2003). Professionalism challenges to professional counselors' collective identity. *Journal of Counseling and Development*, 81(1), 3-10.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). Establishing trustworthiness. In Y. S. Lincoln & E. G. Guba (Eds.), *Naturalistic inquiry* (pp. 289-331). Beverly Hills, CA: Sage.
- Whelan, C. J. (2008). The paradox of professionalism: Global law practice means business. *Penn State International Law Review*, 279(2), 465-493.

收件日期：98年10月19日

複審一日期：98年12月15日

通過日期：99年03月26日

## **The Practical Barriers and Responses of Community Hotline Service Organization in Post Psychologist Act Era: Study of “885-Hotline”**

Ching-Hung Shen

National Chi Nan University

To understand the impact of Psychologist Act on the community hotline service organizations, the author chose the “885 hotline” service and formed three focus groups from 18 family educator center hotline services employees. The author also adopted single case study to interview four experts who were familiar with the operation of the 855 hotlines. The author attempted to integrate the insiders’ and outsiders’ views on the barriers of implementation on the 855 hotlines and their recommendations on coping strategies. The findings showed that in addition to the existing problems on implementation, the interviewees discussed six new barriers after the issue of Psychologist Act: unaware of the new mission of the hotline services; facing dilemmas in services; volunteers’ complaints and losses; reduced training programs; conflicts between mission, propaganda and training; and challenging the worth of the hotline. In coping with the new barriers, the interviewees expected that the higher administrators can make a clear decision on whether to abolish or retain the 885-hotline. However, their opinions are quite diverse on the continuation of the service, service assigned to others, or discontinuation of the service. Lastly, the author discussed about the relevant results and recommendations.

**Keywords:** Psychologist Act, hotline service, practical barrier