

諮商心理與社會工作在「家庭暴力暨性侵害防治中心」的跨專業合作經驗---從社工觀點反思諮商心理專業*

游淑華*

南華大學

應用社會學系暨社會學研究所

姜兆眉

加拿大麥基爾大學

教育與諮商心理學系諮商心理博士班

諮商心理專業面臨跨專業合作，是開展專業服務的趨勢所在。本文從兩位研究者申請「家庭暴力暨性侵害防治中心」（以下簡稱家暴中心）作為碩、博士諮商實習機構的申請經驗出發，思考在諮商心理教育過程與實習場域忽略公部門系統的相關議題；其次，在研究者與家暴中心的合作經驗中，亦發現「諮商心理」與「社會工作」在專業合作中仍有待磨合，且專業資源仍未充分使用。本研究以四位服務於家暴與性侵害受害者族群之社工師為研究參與者，就其與諮商心理專業合作的經驗，進行訪談，擬藉此了解專業合作現況，並深入理解社工對與諮商心理專業合作的期待。本研究結果如下：（一）從社工的觀點，探究諮商心理專業在家暴中心與社工專業合作的經驗，包含：（1）專業合作的緣起與發展脈絡；（2）社工轉介個案諮商過程；以及（3）社工對與諮商心理專業合作的觀察與反思。（二）從社工的觀點，探究其對諮商心理專業在家暴中心專業合作的期待，發現有以下二點：（1）建立機制讓諮商心理師（以下簡稱諮商師）討論諮商進程；以及（2）期待諮商心理師能夠建立互信與監督的機制。（三）從社工的觀點，對諮商心理專業發展的建議為融入社工文化脈絡。最後，研究者針對研究結果，反思諮商心理專業於社區諮商中之實踐，進一步提出未來研究與諮商實務之建議。

關鍵詞： 社工專業、諮商心理專業、跨專業合作、台灣

壹、前言

諮商心理專業面臨跨專業合作，是開展未來專業服務之重要趨勢。在學校體系或醫療領域，已有相當文獻指出，諮商效能之所以能夠發揮效益，實仰賴於跨專業團隊的合作（王麗斐、杜淑芬，2009；王麗斐、杜淑芬、趙曉美，2008；李玉輝、高美玲、蔡育倫、黃俊曉，2007；魏書娥、林姿妙，2006）。本文兩位研究者曾分別在博士班實習及碩士駐地實習期間，嘗試申請社會局「家

*本研究曾於 97.10.18 中國輔導與諮商學會 2008 年會暨學術研討會進行口頭發表，研討會發表內容以訪談社工師與諮商師兩方結果進行初步討論，本文則聚焦於社工師（員）觀點進行完整之分析，並與專業合作相關研究文獻有所對話，再回到諮商專業本身反思與提出具體建議。

*通訊作者：游淑華，新竹市光復路一段 491 號 10 樓，e-mail：yu_sue55@yahoo.com.tw。

庭暴力及性侵害防治中心」(下文簡稱為家暴中心)作為實習機構；也在日後擔任社福單位外聘諮商師過程中，發現兩專業間有許多待磨合之處，因而開啟研究者欲探究諮商心理專業與社工專業的合作經驗樣貌。研究者以周哈里窗 (Johari Window) 觀點 (Luft, 1970) 隱喻諮商心理專業在與社工專業合作的過程中，倘若僅從諮商心理師的觀點與自我覺察，而缺乏理解另一個重要合作對象——社工師的觀點，便去探討兩者合作的經驗，猶如陷入周哈里窗中他人 (社工) 知道而自己 (諮商心理師) 未知的「盲目我」領域，如此，恐將無法探究雙方在合作中的真正樣貌，亦無法充分反思諮商心理專業與社工的跨專業合作經驗。此外，目前國內諮商與社工專業合作的相關文獻，雖有部分以諮商心理師為研究參與者或觀點所呈現之報告 (王燦槐，2001；鄔佩麗、翟宗悌，2003)，卻少有站在理解社工師 (員) 之觀點出發來反思諮商心理師在此兩項專業合作中的相關議題。因此，本研究以社工師為研究參與者，透過社工師 (員) 之角度理解其對專業合作經驗的觀察及與對諮商心理師的期待，以提供諮商心理專業在家暴中心合作更具體的省思。

基於以上研究目的，本研究之研究問題為：

一、從社工的觀點，探討諮商心理專業與社工專業在家暴中心的合作經驗為何？

二、從社工的觀點，對諮商心理專業在家暴中心專業合作的期待為何？

貳、文獻探討

本研究旨從社工的觀點，探討諮商心理專業與社工專業的合作經驗及社工對與諮商心理專業合作之期待，進一步提出諮商心理專業在家暴中心合作之觀察與反思。以下針對諮商心理專業與各專業合作的整體經驗，以及諮商心理專業實踐於家暴中心的相關研究，進行文獻探討。

一、諮商心理專業與各專業合作之相關研究

諮商心理專業與其他專業之間，如何從陌生到合作與開啟對話，因著不同專業的背景訓練而有所差異。以下就諮商與各專業合作之相關文獻進行討論。

(一) 與學校教育及醫療相關系統的合作

近年來，在學校體系或是醫療領域中，有較多的文獻指出諮商效能能夠發揮較大效益，皆仰賴於跨專業團隊合作與科技整合 (王麗斐等人，2008；王麗斐、杜淑芬，2009；李玉嬋等人，2007；魏書娥、林姿妙，2006)。王麗斐、杜淑芬 (2009) 探究國小輔導人員與諮商心理師的跨專業合作研究發現，有效的合作歷程主要是國小輔導人員「主外 (晤談室外)」，發揮生態諮商模式中的「中介系統」功能，而駐校心理師「主內 (晤談室內)」，主導諮商架構並對兒童的「生態系統」(兒童及其重要他人) 進行小系統工作。長年參與安寧療護團隊的醫師 Lickiss、Turner 與 Pollock (2005) 提出跨專業合作團隊 (interdisciplinary team) 的概念，他們認為在跨專業團隊中能發揮良好團隊工作，有以下幾個重要前提：彼此達成共識以及明確了解工作目標或策略、清楚團隊中每個個別成員的貢獻為何、對於工作任務責任與績效評估有清楚的定義、領導者有能力且能掌握任務架構、有程序能夠評估團隊所發揮的效能與品質。諮商心理教育者 Forrest (2004) 認為諮商心理專業與學校諮商進行跨專業合作 (cross-disciplinary) 時，應敏感於合作過程中可能出現的議題，如諮商心理與學校諮商訓練課程的差異、諮商心理教育工作者進行跨專業教學或跨專業學術發表能否被鼓勵與支持、專業之間彼此熟悉與合作回應績效的壓力、專業組織是否能動員合作機制以及能否建立溝通管道。諮商心理教育工作者 McWhirter 與 McWhirter (2006) 藉由跨專

業整合模式，將諮商心理專業結合法律專業與神學信仰，讓智利貧困社區的居民享有婚姻諮詢的服務。從 Lickiss 等人（2005）與 Forrest（2004）的論述可知，在實務場域中的專業合作，需仰賴持續的溝通，以求達成共識，始能真正發揮專業效能，對個案有所助益。

（二）與司法系統的合作

自從性侵害犯罪防治法、家庭暴力防治法通過之後，諮商心理師即展開與司法單位的合作。不同於前述諮商心理專業與學校及醫療專業的合作經驗，諮商心理師在與司法單位合作時，常感受到專業互動之間的權力議題。陳金燕（2002）認為諮商心理專業與司法合作過程中，檢察官常以蒐集證據為主的工作模式，與諮商心理師強調力求理解個案的態度相距甚遠。另外，諮商心理師在與法官合作的經驗中，常感受到法官在與其它專業互動時，掌有專業合作應如何進行或如何配合的權力（郭麗安、李星謙、王唯馨，2005；陳金燕，2002）。嚴祥鸞（2006）也指出在與司法專業合作時，強烈感受到專業的「霸權」，因司法專業擁有「要求」其它專業的權力，其它專業能做的僅是配合。由上述文獻可知，在專業合作中，往往會因不同的專業訓練過程，形成專業文化間的相互激盪、與工作模式的差異，以及不同互動型態。若某一方掌握專業互動的權力時，雙方將難有讓彼此專業更進一步充分合作與發揮的可能。

（三）與社會工作專業系統的合作

從性侵害犯罪防治法通過至今，過往研究僅有數篇提及專業合作之情形（王燦槐，2006；鄔佩麗、翟宗悌，2003；魏書娥、林姿妙，2006）。魏書娥與林姿妙（2006）在安寧療護團隊的研究中認為，心理師與社工師有著「不可避免的跨界關係」，而此現象是成為彼此專業合作的重要基礎。鄔佩麗與翟宗悌（2003）針對進入家暴中心服務的諮商人員自評調查：發現，有 87.1% 的諮商心理師認為與其它專業助人者（社工）合作關係相當良好；不同於鄔佩麗與翟宗悌（2003）的研究，王燦槐（2006）在研究性侵害受害族群的服務困境中，發現諮商心理人員因非家暴中心正式工作人員，缺乏正式身分聯繫個案，當個案缺席時，需透過社工居中聯繫或進一步了解再轉達給諮商人員；而當專業團隊之間缺乏充分溝通與主動聯繫、甚至相互批評時，最後將使個案的權益受損。上述研究文獻提醒我們：諮商心理師在與社工專業合作過程中，有其專業分工上的重疊，此點也顯示出專業合作的重要。而目前社工專業與諮商心理專業合作關係良好與否的現況，多由諮商心理師自評，以及研究者觀點論述，缺少相關實徵研究，其完整之專業合作互動樣貌，仍待未來研究多所探討。

二、諮商心理專業在家暴中心與社工專業合作的歷史脈絡

以下針對諮商心理專業與社工專業在家暴中心合作的歷史依照時間脈絡，以社工師與諮商心理師「點對點」、以及「社福機構對諮商機構」的合作模式進行討論：

（一）點對點合作模式：在法源依據下，社工師（員）開始與諮商心理師合作

諮商心理專業與社工專業合作，起始於國內法規的制定與施行，因諮商心理師隸屬於行政院衛生署管轄之下之「醫事人員」，與現行家暴中心的業務相關，為其工作人員之一，相關幾點法源依據說明如下：（1）性侵害犯罪防治法於第八條指明：「醫事人員、社工人員、教育人員、保育人員、警察人員、勞政人員，於執行職務知有疑似性侵害犯罪情事者，應立即向當地直轄市、縣（市）主管機關通報，至遲不得超過二十四小時。通報之方式及內容，由中央主管機關定之。」

前項通報內容、通報人之姓名、住居所及其他足資識別其身分之資訊，除法律另有規定外，應予保密。」(全國法規網，2010a)；(2) 家庭暴力防治法第 49 條載明：「醫事人員、社會工作人員、臨床心理人員、教育人員及保育人員為防治家庭暴力行為或保護家庭暴力被害人之權益，有受到身體或精神上不法侵害之虞者，得請求警察機關提供必要之協助。」；以及(3) 家庭暴力防治法第 50 條載明：「醫事人員、社會工作人員、臨床心理人員、教育人員、保育人員、警察人員、移民業務人員及其他執行家庭暴力防治人員，在執行職務時，知有疑似家庭暴力情事者，應立即通報當地主管機關，至遲不得逾二十四小時。前項通報之方式及內容，由中央主管機關定之；通報人之身分資料，應予保密。主管機關接獲通報後，應即行處理；必要時得自行或委請其他機關(構)、團體進行訪視、調查。主管機關或受其委請之機關(構)或團體進行訪視、調查時，得請求警察機關、醫療(事)機構、學校或其他相關機關(構)協助，被請求者應予配合。」(全國法規網，2010b)。

此外，民國 86 年、87 年陸續通過性侵害犯罪防治法及家庭暴力防治法，各縣市紛紛成立家暴中心，並結合警政、教育、衛生、社政、戶政、司法等相關單位，辦理各項措施，以保護被害人之權益並防止家庭暴力事件之發生，如：(1) 二十四小時電話專線；(2) 被害人之心理輔導、職業輔導、住宅輔導、緊急安置與法律扶助；(3) 給予被害人二十四小時緊急救援、協助診療、驗傷及取得證據；加害人之追蹤輔導之轉介；(4) 被害人與加害人身心治療之轉介；(5) 推廣各種教育、訓練與宣傳；以及(6) 其它與家庭暴力有關之措施。上述七項中第二、第四及第五等項均與諮商心理專業有關，而其服務的對象包括家庭暴力個案(受暴者)，以及遭受性侵害心理受創嚴重的受害者，目前亦擴及對相對人(加害者)進行諮商與治療等服務。

從上述法源說明可知，社工師(員)在受理家暴性侵案件時，需視個案需求安排心理諮商，而社工師(員)亦為個案取得諮商心理專業服務的主要資源窗口。

(二) 機構對機構的合作模式---由家暴中心與諮商相關協會的合作模式

從民國 89 年至 91 年連續三年，內政部首開先驅以訓練方案模式與「中華民國社區諮商學會」合作，委託其訓練家暴中心諮商心理人員(中華民國社區諮商學會，2000、2001、2002)，受訓結束的諮商心理師則進駐家暴中心對受暴者進行諮商與治療等服務並需接受諮商專業督導。然而實施三年之後，當初受訓完後的諮商心理師，陸續流失。接著，中華溝通分析協會(TA)於民國 90 年至 92 年，接受內政部家庭暴力防治委員會委託，從事暴力家庭相關工作者專業培訓，該年開始應屏東縣政府邀請進駐屏東縣社會福利綜合館，成立『屏東中心』。並承辦屏東縣強制性親職教育與家暴加害人認知輔導教育迄今(中華溝通分析協會，2011)。新竹市政府於民國 97 年首度嘗試與新竹市諮商心理師公會合作迄今，展開了另一種社工專業機構對諮商機構的長期服務模式(新竹市諮商心理師公會，2008)。

三、家暴中心與諮商心理專業合作模式的困境

根據近年來實務工作相關研究結果，目前家暴中心社工與諮商心理專業合作之間遭遇的可能困境如下：

(一) 社工師(員)本身工作過度負荷，難以評估個案諮商需求與轉介

目前各縣市社會局（處）體制，並無諮商心理師編制，使得社工師必須獨撐大樑，綜理個案所有的業務，包括急難救助、法律扶助、緊急安置、諮商輔導等，社工師多反應工作量大、不勝負荷，致使流動率甚高，而出現人力不足與專業匱乏的窘境（王燦槐，2001）。以新竹市 97 年為例，家暴案件共 1045 件（佔全國的 1.9%），平均每月至少通報 100 件，然而一年下來，順利轉介諮商的個案卻不到 10 例（新竹市諮商心理師公會，2008），此現象突顯了社工轉介諮商心理師資源的困境，社工人員承擔與個案相關的所有工作量，在工作量龐雜，也缺少專業合作的情況下，實難以評估當事人諮商需求，而順利將當事人轉介至諮商服務。

（二）諮商心理師資源不足，僅少數當事人得以接受諮商服務

根據內政部家庭暴力及性侵害防治委員會至 97 年 9 月 30 日的統計資料顯示，全國因家庭暴力而通報之案件達 57484 件，全國因性侵害而通報之案件達 5469 件，（內政部家庭暴力及性侵害防治委員會，2008），事實上，這些案件大多數都極需心理諮商資源的介入。而諮商心理專業要有效與立即的達成服務輸送，實仰賴與社工師（員）的密切溝通與合作。目前各縣市的家暴中心，對被害人心理輔導支持系統實相當匱乏，在案主可能需要心理諮商及輔導方面的資源，往往嚴重不足（周月清、李淑玲、徐于蘋，2002）。社工員面臨在對諮商心理專業了解有限下，還需開發諮商心理專業人力，實有超乎其工作範圍及能力。

（三）轉介成功個案無法持續前來諮商或諮商效能無法發揮，形成資源浪費

有些接受轉介諮商的個案，無法感受諮商為其所帶來的效益而中斷諮商、有些則由於家庭經濟必需工作等因素無法前來諮商，而第二線的諮商輔導人員因缺乏官方管道與身分聯繫個案（鄔佩麗，2003；王燦槐，2001），形成諮商心理資源的浪費，社工師只好中止個案之心理諮商之服務。另外，助人專業間缺少聯繫與團隊合作，個案往往從社福機構間社工師們彼此轉介（如從家暴中心公部門到民間社福機構），再間接從社工師轉介到諮商師，最後往往因疲於奔命而失去聯繫，而使當初欲提供個案心理諮商的服務，也因此中斷（王燦槐，2001）。

從上述文獻的整理，研究者關注的是，諮商師在家暴中心與社工師合作過程中，兩者專業角色功能是否會出現相似或重疊？若此，在此模糊的跨界關係中將如何分工與合作？此外，倘若司法專業與諮商心理專業之間存有權力傾斜的議題，那麼當諮商心理專業與社工專業合作時，將又會呈現何種的專業權力的互動景況？

另一方面，從諮商心理專業與家暴中心合作形式得知，目前多以「點對點」與「機構對機構」的合作模式為主，研究者亦欲深入了解此合作過程中的經驗為何？最後，上述研究或觀察多源於諮商師之經驗，此點亦引發本研究欲嘗試從專業合作的另一方——社工觀點，透過社工師（員）如何看待與諮商心理專業合作的過程探討諮商心理專業在家暴中心的合作經驗，以期更能完整理解諮商心理師進入家暴中心的專業合作歷程，提供諮商心理專業在進入社區工作的反思，做為反省諮商心理專業從事家暴中心網絡工作的基礎。

參、研究方法

以下針對本研究的研究取向、研究參與者以及研究資料處理與分析進行說明。

一、研究取向與方法

本研究目的為理解研究參與者於實務場域中，與諮商心理專業合作的整體經驗以及對諮商心

理專業之期待。不同於量化研究，質性研究相信社會世界由不斷變動的社會現象所組成，且社會現象在不同時空、文化，會有不同意義（潘淑滿，2003）；質性研究的語言是一種詮釋，在研究參與者的經驗、以及研究參與者陳述的經驗以及身處的脈絡，研究者關注「發生了什麼事情」，也關心「周遭環境是什麼樣子的狀態」（王佳煌、潘中道、郭俊賢、黃瑋瑩、邱怡薇，2002/2000）。過去與諮商心理專業合作經驗相關研究中，多以質性研究方式為研究取向（王麗斐等人，2008；王燦槐，2006；魏書娥、林姿妙，2006），以求完整呈現合作經驗之脈絡與歷程。基於質性研究對於經驗完整性的重視，本研究亦採取質性研究為研究取向，並使用訪談法為研究方法蒐集研究資料，以內容分析法針對訪談資料文本進行整理與分析，並撰寫研究結果。

二、研究參與者

本研究之研究參與者為曾經或目前以家暴或性侵害受害族群為服務對象，以及有與諮商心理人員合作經驗的社工人員。

研究參與者的招募，主要透過研究者專業同儕網絡，皆以家暴與性侵害受害族群為主要服務對象，研究者以寄發電子郵件以及進一步電話邀請的方式進行招募，在表達研究目的與資料收集方式之後，共有五位社工願意接受訪談完成訪問。其中第四位研究參與者 SWD 因工作年資未滿一年，考量研究參與者背景屬性對研究資料之影響，因此不列入本研究分析，其餘四位研究參與者背景資料如表一：

表一

研究參與者背景資料

研究參與者代號	SWA	SWB	SWC	SWE
性別	女	女	女	女
年齡	40-45	40-45	40-45	40-45
受訪日期（年/月）	2008/8	2008/8	2008/8	2008/9
受訪時間	100 分鐘	90 分鐘	60 分鐘	70 分鐘
服務場域	社政公部門 （家暴中心）	社政公部門 （縣府）	社政公部門 （家暴中心）	私人社會福利 單位
工作地區	中北部	南部	北部	中北部
工作年資	20	15	14	15
參與家暴中心業務年資	15	10	10	12
與心理諮商人員合作時間	10 年以上	10 年以上	10 年以上	10 年以上
工作性質	家暴中心社工督 導	課長	家暴中心社工 督導	資深社工員
備註	社工師高考及格	社工師高考及格	社工師*	社工員

註：*此職為公務人員性質，與通過國家考試的「社工師高考及格」有所區別。

三、研究工具

本段落針對本研究之研究工具做說明：

（一）訪談大綱：

本研究採半結構式的訪談大綱進行訪談，但訪談過程並不侷限於訪談大綱之順序，而是以受訪者的主觀經驗出發，再更進一步的探詢與理解。研究者在進行模擬訪談之後，修改過於瑣碎或限定的題項，最後擬定訪談大綱如下：

1. 與諮商心理專業合作經驗

- (1) 請問您與諮商心理專業的接觸是從什麼時候開始？
- (2) 請問在您的工作中，將個案轉介諮商心理大概佔您工作中的多少比例？
- (3) 在您的個案工作中，您如何評估個案需要諮商心理的介入（開案標準）？
- (4) 請問您是否有轉介個案至諮商心理？請您談談實際轉介至諮商心理過程的經驗？
 - a. 您是如何尋找欲合作的諮商心理師？
 - b. 請問在合作過程中，您與諮商心理師雙方會簽訂契約或聘書嗎？
 - c. 您如何對個案說明諮商結構？安排個案前來諮商？
 - d. 整體而言，在您的工作經驗中，您的個案經過諮商心理後的轉變為何？有無令您印象深刻的部份？
 - e. 您如何判斷個案諮商心理結案與否？標準為何？
- (5) 貴單位有無想過如何評估諮商心理師的效能？如果有，標準為何？
- (6) 整體而言，在與諮商心理專業合作的過程中，社會工作的目標與個別諮商目標有無衝突的經驗？如社工專業倫理與諮商心理專業倫理的差異，紀錄查閱等。
- (7) 請問貴單位如何保管諮商心理師所進行個別諮商之相關紀錄？

2. 對諮商心理專業的期待

- (1) 整體而言，在您與諮商心理專業合作的經驗中，對諮商心理師有何期待與建議？

3. 整體而言，在您與諮商心理專業的合作經驗中，有沒有任何您想談而我未提到的部份？

(二) 研究者：

研究者對本研究結果的預期為提出諮商心理業前所未曾的認知，開啟諮商師己所未見的視野，促發諮商心理專業同儕的迴響、討論與反思，也期待未來能更進一步與社工專業有所對話，開展跨專業有效的合作機制。因此，研究者在此先行反思自身專業教育訓練對本研究之影響與可能盲點及因應方式。

本研究第一研究者接受社工專業訓練七年（含研究所）、諮商心理專業訓練與實務工作十二年（具心理師督導資格及諮商所博士候選人資格），主要工作為「諮商師」及「諮商心理師督導」、民間社福單位「社工師個案工作專業督導」等。第一研究者同時跨社工與諮商心理專業訓練的背景，使得在實務工作中，發現當研究者站在「社工師」與「社工督導」的位置時，更能知悉社工專業對諮商專業的期待與感受；然而，因研究者本身亦是「諮商師」，也理解諮商心理專業在教育訓練與工作上與社工的差異，也因此在此實務工作與社工的對話中，第一研究者又會回到「諮商師」的立場與之討論與澄清彼此工作期待。簡言之，第一研究者發現，在社工與諮商心理跨專業合作中，社工對諮商師有許多「隱而未說」的期待與感受，若非第一研究者本身亦有社工的專業學習背景，恐是永遠無法得知的，如此跨專業合作感受深刻的經驗，也讓第一研究者回到自己在諮商心理的專業位置思考：諮商心理專業在與社工專業合作過程中，是否將出現如周哈里窗中「盲

自我」的認知？若有，應如何自我覺察與省思？若無，那麼未來應如何讓諮商專業與社工跨專業的合作經驗中，能更有效的合作？

第一研究者反思自身跨社工與諮商心理專業教育的訓練，對本研究在跨專業的理解的確有所幫助。然而，第一研究者亦反思自己的「跨專業」學習背景是否在本研究上會有其盲點？尤以第一研究者受完整的社工專業訓練，是否會因此而過度「同理」社工專業的觀點與感受？因此，第一研究者因應此盲點的作法，乃決定邀請第二研究者參與本研究之進行。

第二研究者接受諮商心理專業教育訓練八年，以及三年的實務工作經驗，曾於民間私人社福單位擔任諮商人員，且此職位為機構之「正式編制人員」，此服務單位主要工作人員為社工，服務族群以家暴與性侵害受害族群為主。因此，第二研究者相對多數諮商師，有更多機會了解社工專業文化並與之互動。

隨著研究進行，兩位研究者持續反省與觀看自身所處實務場域中社工與諮商心理的專業互動，第一研究者於 97 年起參與並起草某市社會局與諮商心理師公會專業合作的「家庭暴力、性侵害及性騷擾諮商服務實施計劃」方案迄今，是雙方專業合作的推動者、同時也是參與者及觀察者之一；第二研究者持續於社區諮商場域工作，亦與社工有更為積極之合作與互動。基於考量研究能掌握與跟隨研究參與者分享與諮商心理人員合作的完整脈絡經驗，第一與第二研究者皆為本研究中的訪談員。

四、研究資料處理與分析

(一) 訪談資料收集與整理

考量第四位研究參與者的年資背景，其研究資料飽和度恐顯不足，因此本研究以四位研究參與者之訪談資料作為書寫研究結果之依據。在研究參與者方便時間進行訪談，訪談過程即以訪談大綱為主要進行架構。研究參與者 A、B、C 均進行一次訪談，E 則在訪談之後再後續聯繫，進行補充說明，訪談時間以 60 分鐘到 100 分鐘為主。逐字稿編號方式，以「SWE-029」為例：即是指第五位研究參與者中，在其逐字稿中的第 29 句話之意義單元；若以「SWE-029-034」為例：即是第五位研究參與者中，在逐字稿中的第 29 句話至第 34 句話的意義單元。

(二) 訪談資料分析

訪談資料的分析，皆由兩位研究者共同進行。兩位研究者交換彼此訪談之逐字稿，分別進行資料之編碼與命名，在每週固定開會的時間，對照與相互檢核編碼之資料，針對編碼命名分歧之處進行討論。

(三) 研究資料可信賴性

本研究以兩種方式檢核研究資料之可信賴性。第一，將謄錄好的逐字稿寄予研究參與者，請研究參與者確認是否正確表達其訪談過程中所陳述之經驗，以及增刪逐字稿內容以求完整與貼近其經驗。第二，研究者維護可信賴性的作法為，訪談者不分析自己訪談之該份逐字稿，而請另一位研究者進行協同編碼與分析，以避免受訪談時自身主觀經驗之影響。第三，評分者間信度則由兩位研究者各自審核每位研究參與者之逐字稿意義編碼，針對彼此分析結果進行討論與回饋；有些訪談資料在彼此討論後，考量並未符合研究主題範圍而暫不納入分析，有些文本的編碼則是修改命名。

肆、研究結果

此處呈現本研究之研究問題之結果。

一、諮商心理專業與社工專業在家暴中心的合作經驗

本段落以「專業合作的緣起與發展脈絡」、「目前社工轉介諮商過程」、「社工對與諮商心理專業合作的觀察與反思」等三部份，說明社工專業與諮商心理專業合作經驗。

(一) 專業合作的緣起與發展脈絡

1. 緣起：社工服務的某些特定族群，需要諮商心理專業介入

A 認為性侵害的加害人與被害人的處遇，都需要諮商資源介入，其中加害人因是強制教育，會影響到原來做被害人諮商資源，而使被害人的諮商資源不足，因此有必要為了協助被害人，增加諮商心理師資源或加強其在被害人諮商的訓練。B 則認為社工專業需要與諮商心理專業合作，主要原因在於某些社工服務的族群，的確需要心理諮商專業的協助。因為 B 在從事兒保工作時，便開始使用心理諮商取代強制親職教育，B 覺得社工使用諮商資源是很自然的事。

「當加害人的處遇出來的時候，就會用到原來做被害人那些師資，有些就轉到加害人的那個部份，所以當中央偏重加害人輔導服務的時候，被害人這一塊就沒有再給予很多的資源，包含訓練。」(SWA-038)

「因為，我在 XX 市的時候，做兒保當時就已經有跟諮商心理師合作的經驗了。因為我做兒保，當時其實強制性親職教育做得很少，所以都是用心理諮商取代強制親職教育比較多...替代強制心理教育。所以我覺得好像差不多，開始就自然而然覺得需要諮商心理師的合作啊。」(SWB-005、006、008-1)

「因為...社工要做的...的工作實在是太多了，有一些...個案就會很需要諮商心理師的...漸漸的，社工也比較覺得需要跟諮商心理師合作，還有性侵害案件啦！」(SWB-008-2)

2. 合作初期：民國 86 年「性侵害犯罪防治法」與 87 年「家庭暴力防治法」通過之後，中央培訓種子諮商心理師，以「點」(社工師)對「點」(諮商師)方式展開合作。

A 與 B 回溯最早與諮商心理專業的合作均是從「性侵害犯罪防治法」通過後，性侵害防治中心開始推動諮商業務，而開始與參與○○○教授訓練的種子諮商心理師們合作。

「早年大概就是性侵害犯罪防治法是 86 年開始實施的時候，針對性侵害這個議題，中央就有針對被性侵害人的輔導，找了一些種子，就有集合學校的輔導老師...還搭配了別的老師...屬於心理輔導專家之類的，印象中早期他們有給予，要進來這個領域的人一些訓練.....因為可能已經訓練一批種子，他們希望這些種子能夠去發芽！」(SWA-035-1)

「早期我們其實後來有抓了幾個諮商心理師，所謂抓那幾個諮商心理師是說，他(指諮商師)只要有參加過○○大學的那個訓練，比如說多少個時數的訓練，那他(指諮商師)其實就可以來做服務，而這個服務剛開始稱作實習，之後就這樣子慢慢慢慢，就是說好像理所當然，就這些人就在做，這些...就是有需要的時候就這些人來做服務，當時這樣個體戶啦。」(SWA-035-2)

「...最早開始是從性侵害防治中心開始的...因為早期沒有那麼多諮商心理師嘛，我記得當時我們有跟○○○教授老師他們合作，...他們有一掛的。...那個時候他們就是負責下來

找人...諮商心理師才越來越多的。那時候○○○教授他們好像是來做諮商心理師的輔導。後來他們沒有在這裡之後，我們就是又找了一些個別的諮商心理師啊。」(SWB-001、003)

3. 合作中期：嘗試以「諮商輔導機構」對「社福機構」的模式進行合作，可惜未能持續或成形

A 表示曾經與國內「○○協會」的諮商心理師合作，但○○協會比較偏重加害人的輔導；B 則曾經嘗試尋求當地的「臨床心理師公會」合作，但由於臨床心理師工作型態多在醫院，無法外出接個案，而未能成形，於是機構對機構的合作模式未能定案。

「但是○○○老師的觀點又引起另外不同諮商領域的人批評啦，所以...就是說、所持的見解不一樣，所以，後來就又衍申為...我印象中好像是○○有進來，後來○○在做訓練，可是那時候比較針對被害人。」(SWA-038)

「我曾經要把諮商的工作，委託給○○縣的心理師公會...我再跟你講為什麼沒成功？我覺得真的是太挫折了！他們給我的答案是說，他們心理師公會是沒有諮商心理師的...」(SWB-167、168、180)

4. 合作後期：多元性的合作模式。回到由機構社工師各自尋找諮商心理師，採「點」對「點」合作，同時亦開展與諮商心理資源機構合作的可能性

因為不易取得諮商資源，A 表示後來多由社工透過諮商心理師們個別介紹即採用，很少關注其專業背景為何；但另一方面，A 則嘗試將家暴中心與該地區之大學學校相關諮商所實習課程結合成為實習機構，以連結大學諮商系所專業資源，另外也積極的與該縣市之「諮商心理師公會」合作，再次展開對機構的合作。

B 則是保持多元性與包容性的與可能進入組織接案，或過去曾經合作過的諮商心理師，進行合作。

「...後來又進來家暴中心的時候就發現...突然找不到資源的時候，那可能就變成一個介紹一個的嘛，那一個介紹一個的，變成說我們也不太清楚他的背景是什麼，那只是大家找到諮商心理師就用了。」(SWA-042)

「碩班的...實習的重點會擺在...我們會安排個案，個案的那個心理諮商的實習，這個部份屬於專業督導的部分...○○老師是我們的委員，我...就是○○老師提到說(恩)，我們如果有這樣的實習生，但是他確實有需要心理諮商的專業的督導...」(SWA-002)

「因為我們本身有委員裡面就有○○老師跟○○老師(均為諮商所教授)...那是不是可以請我們的這個就是委員、老師來做他的有關這個部份的專業督導？我的部分還是比較偏向行政督導還是說有關社工這塊領域.....學校那邊也同意。」(SWA-005)

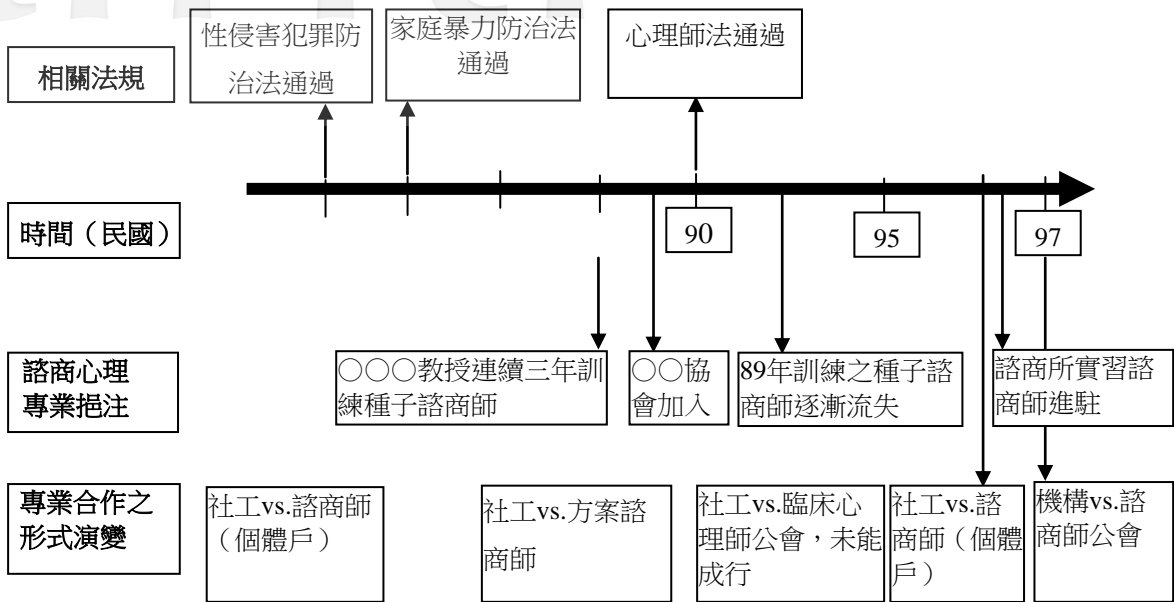
「當時是想說，長遠的規劃就是將來所有的...一些諮商個案的部分...都是在這個單位(指該縣市諮商心理師公會)，除非還有其他的機構、單位也可以承接，不然我們還是以這個單位為主。」(SWA-132)

「我就想說那給機構(指該縣市諮商心理師公會)做，...我們就可以好好的專心的...在諮商的這個部分的...流程上面的要求，還有對個案的一些要求...」(SWA-157)

「我的現況就是保持一個多元性，跟包容性，就我的量其實是夠多的，我相信 XX 地區

可以找來的諮商心理師，我大概都找來了。」(SWB-176、179)

綜上所述，將諮商心理專業與社工專業於家暴中心合作發展脈絡以圖一示之。



圖一 諮商心理專業與社工專業於家暴中心合作發展脈絡

(二) 目前社工轉介個案諮商過程

目前社工轉介諮商的過程為：(1) 社工評估個案時，以個案的問題為主要思考，若發現其受創嚴重或其生活功能已受干擾或人際關係有困難，便轉介諮商；(2) 由社工師向個案說明諮商結構與諮商功能；以及(3) 由社工師(員)透過同事口耳相傳風評佳或尋找曾經合作過且能配合的諮商心理師，進行轉介。以下分項說明：

1. 社工評估個案時，以個案的問題為主要思考，若發現其受創嚴重或其生活功能已受干擾或人際關係有困難，便轉介諮商

B認為在安置性侵害的個案中，尤其是有被亂倫的孩子很需要諮商心理師的協助；E在評估個案時若發現其生活功能已受干擾或人際關係有困難，便會進行轉介諮商。

「...因為我們很多安置的性侵害案件，好像有蠻多是亂倫的吧！我覺得安置中的孩子，他們都非常需要諮商心理師的幫忙。」(SWB-008-2)

「...如果一個人的創傷可以處理的很好...那個東西，它不會在你沒有辦法 control 的狀況之下跑出來干擾你的生活，我就說不用諮商。如果那個東西是你一直在壓抑它，你不想它跑出來，可是它就是不停的跑出來干擾你，我就會建議那一個人就需要做諮商，...我會用這樣去看、去評估...比如說會產生他現在跟別人那種非常不好的人際關係，或者影響到他個人的一些生活能力，影響到他的功能，可能去處理他那個會有幫助他的話，我會願意去(指轉介諮商) ...」(SWE-021)

2. 社工師向個案說明諮商結構與諮商功能

當社工評估個案需求發現需要諮商時，E提到會進一步對個案說明諮商心理專業可提供他面

對自己深層的內在，也會與個案說明社工與諮商的不同。

「...我們就會跟他(個案)說，諮商方面有去認識你更深的這一塊，他去幫你處理那一塊區塊...他在這個心理層次有更專業的人來幫助...那他們可能會覺得說，我跟你就好了！我就會告訴他，這是不同的專業，我會讓他們知道說，就算你選擇不願意進入諮商，我也只跟你到此而已，我也不會去處理你那一塊...」(SWE-066、069)

3. 由社工師(員)主動尋找諮商心理師：透過諮商心理師介紹其他諮商心理師或由同事口耳相傳介紹風評佳的諮商心理師

在為個案尋找諮商資源時，A 會請諮商心理師介紹其他諮商心理師來服務個案；B 與 E 在評估個案需要諮商時，會以自己與諮商心理師接觸的經驗好壞與否或經由其他社工口耳相傳，來尋找諮商心理師。

「...到後來家暴出來了以後...家暴跟性侵是合併...必須要做一些相關...諮商服務的時候...家暴的這一塊的諮商心理師的同學、朋友...就一個接一個介紹...」(SWA-039)

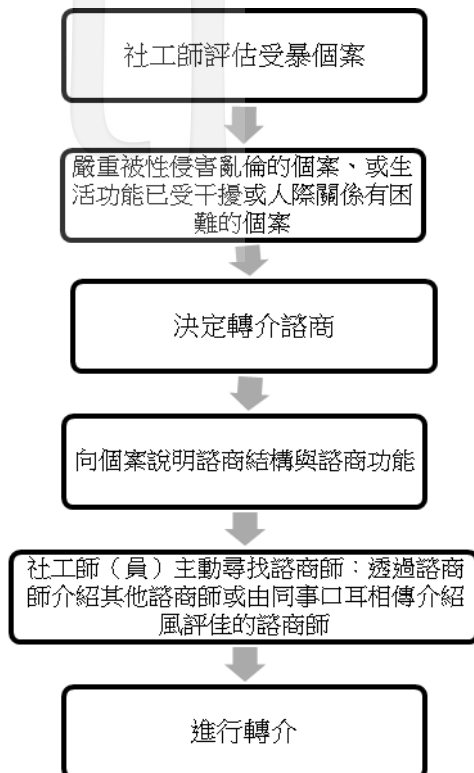
「...找不到資源的時候，那可能就變成一個介紹一個，變成說我們也不太清楚他的背景是什麼？那只是大家找到諮商心理師就用了。」(SWA-042)

「所以我沒有辦法，我只有打游擊啊！我就跟所有的諮商，大家介紹的，合作過不錯的，通通都納進來啊！這樣就會變成經驗法則。我沒有訂立標準，全部靠經驗，不好的，也會自然刪掉。」(SWB-176、179)

「...會口耳相傳哪個諮商心理師比較好啊！...比較容易配合啊...比如說，有一些諮商心理師就很忙啊，很忙啊，你每次找都找不到，那這個也會很快的大家就口耳相傳說那個太忙了，不要再找那個了！」(SWB-127)

「...因為我們中心跟諮商人合作得久了，所以對一些諮商師都還熟悉，大概了解他的風格跟他們的.....就是風評啦...」(SWE-003-1)

從上述發現，社工師(員)對個案的評估，與對諮商結構的說明及對諮商心理師資源的了解，在轉介諮商的流程中扮演了重要關鍵的角色。上述之社工轉介諮商過程，以圖二示之。



圖二 社工轉介個案諮商過程

(三) 社工對與諮商心理專業合作的觀察與反思

1. 社工師(員)工作負荷過重，無法深入與個案建立關係，真正評估諮商需求

B 提到社工督導做了很多組織交付必須配合的事情，稀釋掉他們在指導社工員個案工作上的專業時間，而社工員調查緊急個案事件的工作量過大，以致壓縮諮商工作需要再精緻處理的部份；E 則認為社工常處在被壓榨與過勞的狀態，實在無法思考轉介諮商的問題。

「我們慘到督導還要負責辦中秋節的演唱會...然後端午節要包粽子去送低收入戶，他們都在忙這些事情...因為組織交付的這些...任務，他們根本沒有太多的餘力可以真的去指導社工員...」(SWB-103、106)

「其實是因為社工本身的量太大了，緊急性的事情太多了，我覺得諮商在我們的工作上面會是比较精緻的一塊...比如說你得讓孩子稍微穩定了，然後諮商才能夠開始介入，可是他的工作可能一天到晚都是在處理這些緊急的事情，根本沒有餘力處理到後面，而不是這一塊不重要，或者是他們認為不重要。因為量太大了...就是每天都在做調查工作啊...光調查都做不完了，因為你調查沒做好，你如果誤判的話，影響又很大...光那塊做完...社工就沒力了...」(SWB-084、085)

「...我覺得那個是社工員的悲哀，我們沒有太多的想法，不是我們不會有想法，是平常那個社工員都處於在那個壓榨跟過勞的狀態，讓我們沒有時間去想這個問題(轉介諮商相關議題)...因為我們比較忙啦!...」(SWE-020)

2. 社工轉介諮商資源時遇到諸多困難，心生挫折

(1) 社工有各自尋找諮商的習慣與否或標準，新手社工缺乏使用諮商資源能力

B 發現社工使用諮商資源標準不一，會使用諮商者往往會一再使用，不會用的則不用，資深社工因為較能抓到工作重點，在個案後段工作時會運用諮商資源，至於有些新手社工，即使有督導教導，也不會運用諮商心理師資源。

「社工員的標準不一，這是一種現況，所以有的會用諮商心理師的就比較會用，不會用的就還是不會用。」(SWB-022)

「我覺得比較老的社工他們早期個案量沒那麼大的時候，比較有機會被養成...就是說，怎麼去跟諮商心理師合作？他比較快就可以做出他的個案計畫，然後他比較快可以抓到他個案工作的焦點，他就可以開始後段的工作...」(SWB-113、114)

「...他從來沒用過的，他也不會用，督導沒教他用，他也不會用，那我們現在又簽新人太多了，我發現...很多新人根本不會用諮商心理師。」(SWB-048)

(2) 社工轉介諮商資源時，難以具體讓個案了解諮商內涵，需回應個案被社工拋棄的感受

E 表示，轉介諮商資源時，即便社工極力說明，個案仍難以立即了解諮商服務之內容與助益，亦發現在轉介諮商時，個案會有被社工拋棄的感覺，需說明諮商與社工專業之差異，以回應個案被拋棄的感受。

「...比較大的困難真的是在...讓個案去做諮商，真的很困難的一件事...」(SWE-005)

「...嗯...他(個案)可能會覺得說，有你就好，為什麼要再把我推給別人?...這個是比較有...可能他會有一種心情...很多個案會這樣，他不要兩個娘...」(SWE-066-1、067)

(3) 當個案發覺需要諮商資源時，已於社福系統中結案，而無法申請

C 與 E 提及，有些個案覺得需要心理諮商服務時，往往已在社會福利體制中「結案」，而無法申請使用心理諮商資源。

「還有一個我覺得很有趣是老師他們也會說，都已經結案了，他建議就是說，他有繼續諮商的必要，就是我們勞保已經過半年、一年了，你當時的需要要不要再重新評估...這樣是不是很可惜？就是沒有銜接上，就是怪怪的...」(SWC-154)

「...這個個案當他還是個案的時候，他其實是非常憂慮，他已經生活都 OK 了，他開始回憶他過去創傷的時候，他不再是個案，但卻拿不到錢了(諮商經費)...」(SWE-042-1)

3. 社工反思自身專業與諮商心理專業的競合關係，認為雙方專業應劃分清楚，社工應捍衛專業主權

A 認為社工與諮商雙方在合作中，因有競爭關係，應要捍衛社工專業主權，社工師(員)認為面對諮商心理專業，除了合作層面之外，也應捍衛自身社工專業；B 則認為雙方專業上其實無太多差距，對心理治療的概念是一樣的，但現在感覺到的是雙方都想把彼此專業界線劃分清楚；E 則認為不應過度期待諮商心理師能全面協助個案，因為專業之間仍有其差異且無法相互取代。

「...就我的了解其實...社工師跟心理師在...業務操作的上面，某種程度來講還是有一些競合的地方...大家都會去捍衛自己...我們講所謂的主權啦...就是我開放的越多的時候...就像人家所謂的那個叫什麼啊...職業上來講就是說...變成說你就跟我來搶這塊、這

塊餅了...」(SWA-024)

「...我認識一些社工後來走諮商的路，就是他後面去當治療師了，所以我比較不覺得社工跟諮商之間有那麼大的 gap，大概對那個治療的概念有一樣啦！雖然我不做，我沒有辦法做諮商，但是我有那個概念的話，我覺得是可以工作的。但現在就是兩個專業的人，好像要把那個鴻溝給畫清楚...」(SWB-211)

「我比較覺得，社工角色有社工角色的重要，諮商角色有諮商角色的功能，如果太多自己該做的事情，把它寄望在諮商心理師上，你可能就覺得這個諮商，沒有辦法去滿足你那一塊...其實...諮商沒辦法取代社工，站在不同的位置，不同的 timing 做不同的事。」(SWE-056、057-1)

4. 察覺社工重視家庭系統與社會脈絡而諮商重視個體發展的工作理論取向差異

在雙方工作理論取向上，受訪者多認為雙方差異大，B 一方面從紀錄上看到諮商工作焦點與原先社工期待的工作目標差距很大而感到焦慮，一方面也認為社工專業著重對社會脈絡的理解，更能夠理解家暴場域的當事人；C 認為諮商心理專業著重個體工作取向，社工專業則會做到家庭、學校系統工作；E 則認為雙方在養成教育上本來就有所不同，社工往往被要求要像「阿信」般的去配合機構所有要求，但諮商心理師則很注重個人內在陶冶與個人權益，因為諮商心理師如果沒有辦法做好自我照顧，就沒有辦法照顧個案。

「早期我會看得到一些諮商記錄的時候，我會發現...大家的焦點差異性很大...比如說我們諮商心理師要為孩子做返家準備，可是我發現諮商心理師...好像沒有在做這些事情...可能他覺得焦點不在那裡，可是...小孩很快就要回家了，他準備做好了沒？這會是社工心裡很焦慮的。」(SWB-060、061)

「...社工比較有這種...生態、社會經歷。他對一個諮商室的個案所處的社會情境好像有比較多的理解。」(SWB-230、231)

「...這兩塊是不同的...因為諮商只針對這個個案本身就可以了...不太可能做到家庭、做到學校...幫他排解...他跟老師之間的衝突...我們(社工)就會啊...」(SWC-054、055-1)

「...諮商心理師的整個訓練的養成過程，跟社工員不同...社工被培育的就是配合，我們面對的叫做那個 double client，案子是我們的 client、社區也是我們的 client、或者機構也是一個 client，所以我們才配合多，所以社工員基本上就是『阿信的精神』你知道嗎？賣命的去配合...可是諮商心理師是很去注重一個人的內在的陶冶的過程，諮商心理師基本上也蠻重視個人的權益、個人的自我照顧，諮商心理師如果沒有辦法做好自我照顧，就沒有辦法照顧個案...」(SWE-009)

5. 社工認為諮商心理師在行政工作配合度低，有自行聯繫個案情形及紀錄遲交情形嚴重

A 與 C 都發現過去曾經合作的諮商心理師，常有延遲、缺繳甚至未交諮商紀錄，造成社工在行政核銷程序上的困擾；C 在合作經驗中，觀察到諮商心理師過於強調結構性，卻有在與個案聯繫過程中，未讓社工知情的情形，讓社工感到困擾。

「因為諮商心理師...只要他做諮商，無論紀錄有沒有交喔，我們這邊都會付費，那後來就發現有一些人，他根本就沒有任何的紀錄！...但是還是請款、還是撥款。」(SWA-047、

048)

「...他們之間（指個案與諮商心理師）關係還不錯...他們自己就會用電話約，她（諮商師）就自己打電話給老師，簡單來講，我其實完全不知道這件事，老師也沒跟我提，可是之後她（諮商師）就來跟我們請款...還有，我知道你們諮商都有會要求預約，可是我們有一個個案因為要轉車，不過遲到5分鐘，結果諮商心理師就離開了，我就覺得很奇怪，你不是有電話聯絡個案嗎？為什麼不打下，或再等一下呢？結果那個個案覺得很受傷有被諮商心理師拋棄的感覺...」（SWC-003）

「...有的老師他紀錄交不出來...我們都好晚才收到紀錄...以前就是真的是三個月或半年以後，我們可能是碰到他，現在已經七、八月才看到一月的紀錄，或者是一月到六月之類的...」（SWC-073、077）

6. 社工無客觀方式評估諮商效能，僅能以個案回饋作為評估依據

關於諮商效能的評估，A 提到合作過程中，無規定諮商心理師需接受督導，因此無法從督導時清楚諮商效能，點出了在專業合作中，諮商心理師是否需接受督導的重要議題；B 提到自己需面對上司質疑諮商有無效能，而感到困擾，也提到一開始尋找諮商心理師時，有請其填專長與取向，但在合作一段時間後，社工內部並無開會討論諮商心理師是否合宜繼續合作；A、C 提到因為在紀錄上看不出諮商的專業評估與具體效能的呈現，亦無從評估諮商心理師效能；相較於 A、B、C 提及的諮商心理師效能無從評估議題，E 則以詢問個案的方式作為評估諮商效能的方式，作為後續是否繼續轉介個案至該位諮商心理師的依據，並不會以諮商心理師的風格取向為依據；倒是 E 提及諮商心理師因為風格取向的不同，諮商次數往往也差異甚大，而社工也只能尊重配合無法決定何時結案。

「...因為在紀錄上面也都沒有呈現很清楚，所以根本不清楚說什麼情形？很難，所以就是說很難...」（SWA-047、048）

「心理諮商人員你是不是一定要去找你的督導做討論？...這部分沒有強迫...但是就是說根本不清楚，在做的效果怎麼樣？」（SWA-071）

「...我從開始接家暴中心到現在...我不曉得被問過幾次說，我覺得諮商有用嗎？...他們（上司）會用諮商有沒有效...來評斷說我為什麼要花這麼多錢在諮商這方面上？」（SWB-052、057）

「其實我們一開始有新的諮商心理師的時候，都會讓他填一個表，就是問他說他的專長是哪一部分？可是我相信開始合作之後一定會有更深，更進一步的了解嘛，知道說他真的是比較擅長哪一方面的個案，就這種討論我覺得我們內部都沒有。」（SWB-096、097）

「...有些老師紀錄就會寫說今天孩子進來，他就在玩娃娃屋什麼的...玩完怎樣怎樣...或者就是他會寫說，剛剛還玩什麼什麼鍵啊、或是堆沙什麼的...這個寫說他在裡面玩了什麼什麼什麼，寫了很多...可是你玩了什麼、什麼、什麼代表什麼？什麼？什麼？...我就不曉得說，他跟我當初講的那個創傷或者不適應，這中間你觀察到什麼？他是怎麼如何改善？這個部分評估沒有進去...」（SWC-131、136）

「...之前有一個個案在做之前，很沒有現實感，後來到結案的時候，他很有生活功能、很有現實感覺，那個諮商員，他的風格就是處理個案認知的治療，有超過十次但沒有到十五次。...我們之前有一個諮商心理師，他的那個風格就...好久好久、好久、好久！我也不知道什麼時候會結束？那麼我也都是尊重他（諮商師）的立場、他的風格、他的標準。只要我的個案接受...那基本上那個個案的評價很高的，才會繼續，所以這幾個都留下來，雖然他們的諮商風格不同，但是他們評價很高，我就 OK，我下次也還會再把那個個案轉過去...那如果是個案有那個比較不好的評價，我就會考量...」（SWE-025）

7. 專業之間缺乏平台進行討論與溝通

A 與 E 在合作過程中發現與諮商心理專業之間缺乏相互討論與交流訊息的管道與機制，當個案流失時，有些疑問無法澄清，僅能在心中臆測；B 認為社工與諮商太少互動，無法討論個案狀況。

「...可能也因為沒有這樣的關係，就是沒有那樣的互動去討論說，這個案的狀況，甚至這個案件會談結束之後，也沒有需要做什麼樣的...回應...甚至社工師要再對個案做什麼的？這些都沒有，結束就結束了...」（SWA-070）

「...我們跟諮商心理師之間的...互動太少了，我一直想要改變這個互動的...方式，就是說整個組織裡面，我之前就發現...諮商心理師跟社工員根本就碰不到面啊，那他們怎麼有機會討論個案？」（SWB-050）

「...諮商心理師碰不到社工員啊！我覺得起碼應該要增加那個互動的機制。」（SWB-052）

「...我會跟我們的那個同組的夥伴討論...但是如果我們覺得好像（諮商）沒有做起來，我們就會私底下覺得很遺憾，可是我們好像沒有那個機制可以去跟諮商心理師反應這個部份，就是這個個案給你那麼久都做不到，或者這個個案給你做到流失喔？或是說這個到底是你怎樣？沒有魅力還是？...」（SWE-018）

8. 工作模式的差異，讓社工覺得有矮諮商心理專業一截的負面感受

受訪者在與諮商心理專業合作經驗中，無論從自身經驗或是身旁的觀察，都發現兩者工作模式的不同，讓專業之間存有權力位階之情形。C 認為社工不敢要求諮商心理師；E 認為年輕社工在與諮商心理師合作時，會有矮一截的感覺；另外，E 也認為雙方工作模式與工作時間有差異，諮商工作時間與個案量能掌控、社工工作時間與個案量卻無法控制且社工需要配合諮商心理師較多，諮商心理師卻很難配合社工，有些時候會造成社工不平衡的心理感受。

「（研究者：為什麼你們不直接要求諮商心理師接案時的權利與義務？）我們應該都不好意思啦...」（SWC-110）

「...那我感覺到那個矮一截，會比較是我在同業裡面，我們其它比較後輩的社工，我會覺得比較年輕喔...不（太）能夠去要求諮商心理師報告...」（SWE-016）

「...今天如果是社工...坐在這邊上班，個案這邊進來，即便現在正在趕著很急的資料...這牽涉到行政工作，也許我明天就要核銷，反正就是要趕一下，然後還是得跟我們個案談一下，最多就是跟我的個案講說：『今天真的很抱歉，我今天正在趕一份資料，我今

天只能談到這裡。」諮商心理師可以保護自己到就這個秘書幫你擋著，就是跟你約什麼時候過來諮商...社工就會變成矮諮商心理師一截的心情，我（社工）好像去配合你（諮商心理師）比較多，可是我很難叫你（諮商心理師）配合我（社工）什麼...」（SWE-010）

「...我們（社工員）就是隨時放下來，比如說我在吃飯，就那口飯塞進去...便當放下來，我可能就是得跟個案談。諮商心理師是不用的，永遠都是，我們還可以預約，諮商心理師還可以預約，我這個禮拜談，談十個個案叫做緊繃，社工員哪有什麼資格叫緊繃？就是沒有啊！就是不限制的，久了我們會有心態的不平衡...」（SWE-011-1）

二、從社工的觀點，對諮商心理專業在家暴中心專業合作的期待

本段落呈現研究參與者對於未來與諮商心理專業合作所提出的二部份的期待：一為能有機制與諮商心理師討論諮商進程；二是期待諮商心理師於家暴中心能夠建立互信與監督的機制（責信制度）。

（一）能有機制與諮商心理師討論諮商進程或反應個案需求

B 與 E 期待在未來專業合作過程中，能與諮商心理專業有管道可針對諮商進程中個案的情況，雙方有所互動與討論；此外，B 也想知道諮商心理師對社工的看法。

「...我覺得起碼應該要增加那個互動的機制。」（SWB-086）

「...其實我也很想聽聽說諮商心理師對於我們現...我們社工的現況，有一些什麼樣的一個看法？...之前我們...每年都會跟諮商心理師有一些座談，這幾年都沒有辦了...我覺得很重要啊，跟諮商心理師...那個合作機制是要一直被建立起來的。」（SWB-078、082）

「心裡會有很多的想法，那個 OS，那個想法比較難...沒有那個平台可以去多做討論、去溝通吧！」（SWE-018）

（二）期待諮商心理師能於家暴中心建立諮商服務互信、溝通與監督的機制（責信制度）

C 希望未來在專業合作時，能夠建立互信與監督的機制，進而能夠了解諮商效能。

「...其實這樣可以減少社工很多的壓力跟困擾...就是說除了找不到人（諮商心理師）之外...一個就是監督的機制...就是你們（諮商心理師）就有統一的一個...就是我們也對你們同一個窗口就好...我們不用在那邊一直找、找、找、找、找（指尋找諮商心理師），然後溝通方面，我覺得也是跟同一個窗口溝通就好了...」（SWC-103）

三、從社工的觀點，對諮商心理專業發展的建議：融入社工文化脈絡

在訪談社工對與諮商心理專業合作的期待與建議時，C 與 E 不約而同的對諮商心理專業的發展也提出建議：希望諮商師在未來的專業合作上能進入社工文化脈絡及具備社區工作能力與社會運動思維。C 提及希望諮商師能理解社工工作模式，而在諮商歷程中有所彈性，例如：遇到個案不想讓社工知道問題時，諮商心理師能在會談中進一步理解其背後議題，也能讓社工能有更適切的資源協助個案；E 希望諮商心理師能夠進入社工文化脈絡，了解社工工作模式；同時諮商師也能培養自身在社區工作、申請計劃、撰寫方案的能力、必要時甚至要具備社會運動的思維，以社運形式為需要諮商的案主群爭取資源，而非由社工或非專業的人來代其策畫或為諮商心理專業行政效力。

「...比如說他（個案）某些事情他不想讓誰誰知道...我想說那為什麼他會介意這樣

子？是他跟他的關係不好嗎？還是說他害怕什麼？...他是擔心什麼事情？...那我覺得說這個事情，我們了解之後，對他往後的工作也有幫助。我覺得合作，他可不可能也多一點這樣？...或是你們（諮商心理師）幫我們多了解。為什麼不能知道？對，一定還有一些擔心。或者他們不曉得該用什麼方法，其實最後有可能只是怕被責備、或怕被處罰啦...或是擔心別人用歧視的眼光等等的...我覺得諮商心理師是不是也可以多點這個？而不是說...不能討論就不能討論...就幫助他想這個問題。」(SWC-056、062)

「...建議你們也把社會運動放在你們覺得可以去做的事情...還是你們的訓練？你們要去去做（社會）運動，去做可能的事情...很多的經費長在那個，用不到的...他沒辦法去使用的那個地方...你們可不可以為你們自己的案主群去...爭取這個部份？...」(SWE-077-2、079)

「...我們的來來去去的諮商員比較都不願意碰行政工作，那就變成諮商的行政必須倚賴不懂諮商的人來做，這樣就會有問題，比如說可能別的專業的人來做你們的行政，你們可能也會覺得不滿意...你們可能會覺得有志難伸哪，或者是，被一些非專業的來領導你哪，你可能會被限制住啦...」(SWE-085、086、088)

「...就那個行政人員的部份，加一點進來我...聽我們諮商人員說，你們現在開始有在培訓，開始諮商的科系裡面有放行政的課程...在社區，都要自己作計畫。」(SWE-089、090、096)

伍、結論建議

專業合作在專業實踐上實無法迴避，且扮演相當重要的角色。從過去諮商心理專業與家暴中心合作的經驗中發現，如何與社福體制中的社工師（員）順暢明確的溝通，將影響個案能否順利與確實的接受心理諮商服務（王燦槐，2006；鄔佩麗、翟宗悌，2003）。此外，專業之間除了「合作」，也包括「專業所代表的權力」在雙方合作關係中的運作，例如：在心理諮商與司法專業之間常見專業權力的極端傾斜（陳金燕，2002；郭麗安等人，2005；嚴祥鸞，2006），導致諮商心理專業與司法專業很難進一步「合作」之無奈與遺憾。從上述研究發現，社工與諮商心理專業之間實存在著因專業領域性質相似而來的競爭，合作過程中也隱含權力議題。因此此處依照研究問題進行結論與討論，接續反思諮商心理師與社工合作過程中可持續調整的部份，並提出建議。

一、結論與討論

（一）社工專業在家暴中心與諮商心理專業的合作經驗

1. 從「專業合作的發展脈絡與社工轉介諮商過程」思考

從本研究發現得知，社工與諮商心理專業合作的緣起在於社工服務的某些特定族群，需要諮商心理專業介入。由發展脈絡看來，從最初「點」對「點」由社工師各自尋找個別諮商心理師方式展開，到曾經以「機構」對「機構」的合作模式出現，但最後則以多元性的合作模式，回到由機構社工師各自尋找諮商心理師，採「點」對「點」合作，同時亦開展與諮商心理資源機構合作的可能性。顯見目前社工機構轉介個案諮商與否的關鍵仍在社工個人的評估與決定。

王燦槐（2006）也指出社工的工作現況，將影響著個案轉介情況。在鄔佩麗、翟宗悌（2003）與家暴中心的合作經驗中，發現社工師（員）遇到個案需要轉介時，較常尋找熟識的諮商心理師

或者已有簽約合作的機構。從研究發現社工在轉介諮商資源時，除了需具有評估及辨識個案身心狀況是否不佳甚至有危機情形，尚需具備對個案解說諮商資源使用與效能的能力，最後則需熟悉整體諮商資源的運用。另外，目前各縣市社工在工作體制下，工作量甚大，當需要提供個案最立即的諮商資源，也只有尋找熟識的諮商心理師才最符合時效性。

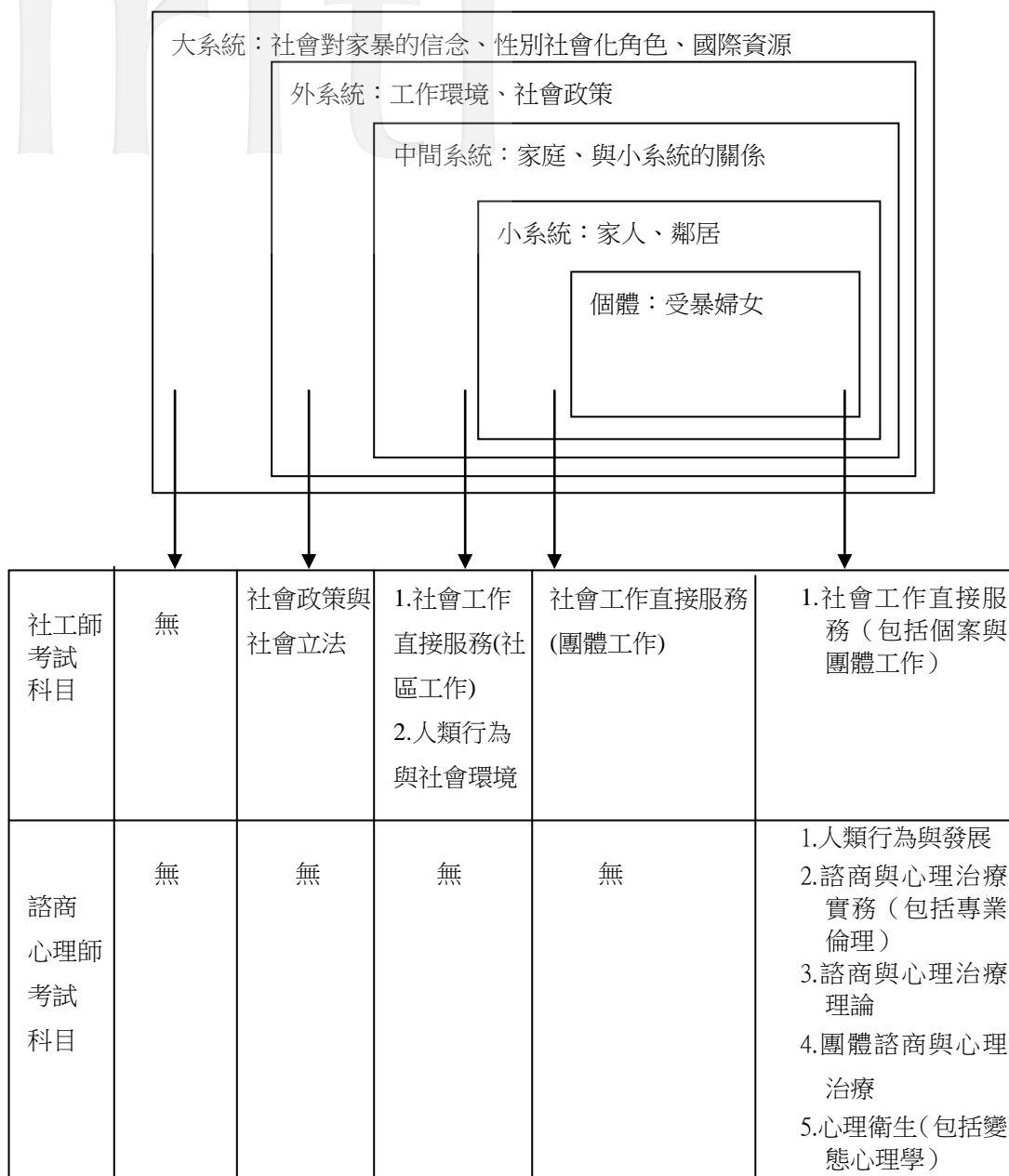
2. 從「社工反思自身專業與諮商心理專業競合關係」思考

從研究結果可知，社工與諮商的合作過程，專業之間的差異，使得服務過程中並存著競爭與合作；先就工作時間與工作模式的差異而言，每個專業的特色與文化，顯而易見於專業對話、合作的過程中；就像陳金燕（2002）與法界專業人員互動的經驗中，體會了法官擁有傳喚的權力，往往是他人需配合法官時間；而諮商工作者則習於與個案相互協調會談時間，因此，當檢察官與諮商心理師合作時，也習慣以「傳喚與告知」的方式與其合作。本研究發現也可與陳金燕（2002）經驗呼應，社工師（員）在與諮商心理師合作過程中，發現諮商心理專業的工作較能事先安排與預定，尤其重視會談結構與時間安排，不同於社工的彈性與隨時因應，相對之下，兩方就常出現需要磨合之處。專業之間的差異顯而易見。

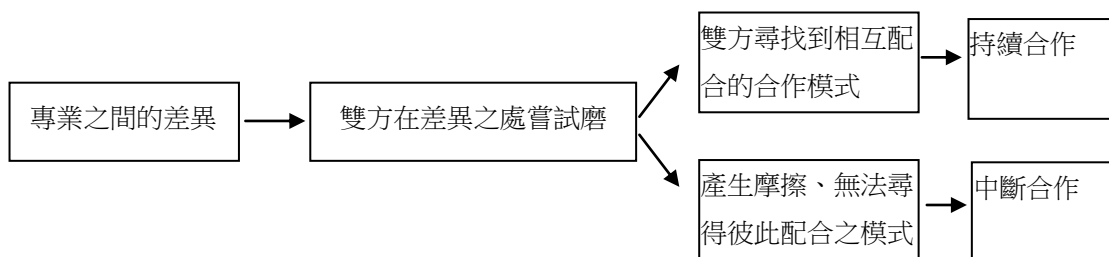
值得思考的部份是，研究參與者皆指出諮商心理專業與社工專業之間隱微的競合關係，研究者認為一部份的因素為諮商與社工專業皆為助人專業，且在專業訓練有部份重疊，試以生態系統觀點描繪家暴中心較常接受諮商服務的受暴婦女族群而言，在圖三中可看出從個體、小系統、中間系統、外系統與大系統各有其層次，若再以現今社工師與諮商心理師證照考試科目作為對照（如附錄中表三），從圖三中可看出兩個專業有所重疊，但也有其差異。社工與諮商心理專業共同著重的部份是個體層次，也就是對於受暴婦女個案，社工與諮商心理專業皆為重視；差異的部份就在於社工專業與家暴婦女工作時，更著重於其家人互動（小系統）、生活環境與工作地點（中間系統）、甚至是社會政策法令是否善待受暴婦女（外系統）。而在魏書娥與林姿妙（2006）的合作經驗中，也看見社工與心理師的確有專業角色的重疊部份。因此，社工專業與諮商心理專業之間，無論從證照考試層面，或是過去實務合作的研究中，都顯示出有其相似，以及差異與獨特之處。

諮商心理專業與社工專業合作時，雖不似諮商心理與司法專業合作（郭麗安等人，2005；嚴祥鸞，2006）時的權力極端傾斜，但相對地亦產生隱微競爭互動，如：社工認為與諮商心理專業並無太大差異，且社工在社會環境脈絡的敏感度較諮商心理專業為佳，因此有些社工在專業合作轉介過程中會捍衛社工專業。值得諮商心理師思考的是，在實務場域中應如何回應帶有競爭意涵的合作關係？研究者認為專業之間的競爭與合作帶來相互的激盪，實有助於專業的合作與成長，如在 A 身為資深督導的經驗中，她認為社工與諮商本就需相輔相成與共同合作。研究者亦認為，有時候專業之間的競爭，會影響合作流程的順暢，也可能損及個案的權益與福祉。

然，專業之間的競爭實隱含著權力議題。在 C 與 E 的經驗中都看見社工在合作過程中「不敢」要求諮商心理師，例如：期待諮商心理師能按時繳交紀錄、能從諮商紀錄中看出專業評估...等。研究者認為這顯示了專業之間，除了隱微的競爭議題，也呈現權力不對等現象，且此部份影響了社工是否能充分與諮商人員討論個案接受諮商服務的歷程。



圖三 以生態系統取向對照社工師與諮商心理師國家考試科目之異同



圖四 專業合作經驗脈絡圖

雙方專業合作歷程可用圖四說明，面對專業之間在工作模式、工作哲學的差異時，雙方會開始在差異之處嘗試磨合，若尋得相互能夠配合的合作模式，則能維持合作關係；若產生摩擦或無法尋得彼此配合之模式則中斷專業之間合作關係。

本研究的結果，某部份與魏書娥與林姿妙（2006）在安寧療護團隊中，心理師與社工師的合作經驗相似：兩個專業在某程度上的確有其重疊性，也有其衝突，但他們透過心理師帶領的團隊支持團體（此團隊被視為團隊的正式會議），團隊中的醫師、護士與社工師能夠在團體中表達各自想法與感受，以達到團隊過程中需要的磨合。研究者認為安寧療護工作團隊成員，透過此團體能夠重新得力而回到工作場域，值得我們思考的是：專業之間的差異、衝突皆為實然，唯，具有交換訊息、彼此對話的管道，方能尋求專業合作之間的順暢。

綜上所述，因著專業之間的差異，才能提供個案多元的服務，正如同陳金燕（2002）認為專業之間的差異不代表孰優孰劣，而就只是不同。是以，諮商工作者如何回應差異的態度，影響著如何與其它專業合作，應用「理解差異」取代「忽略差異」或「抹滅差異」，諮商人員實應嘗試著在專業「差異」之間，尋找並開展彼此對話的空間。

3. 從「諮商心理師在諮商紀錄行政工作配合度」思考

在本研究，社工反應諮商心理師常有遲交或缺漏諮商會談紀錄甚至完全沒有諮商紀錄的情形，且認為諮商心理師若未能完整呈現諮商紀錄或拖延繳交紀錄，社工將無法理解個案在諮商歷程是否有助益，無法評估當初轉介個案諮商的目的是否達成。對社工而言，諮商紀錄並非只是核銷諮商經費的依據，而是諮商心理師與個案工作過程中的重要書寫資料，也是社工得以評估諮商心理師效能與了解個案目前身心概況進行處遇的重要參考。然而，就諮商心理師觀點而言，諮商紀錄的撰寫與存放是為了提供個案最好的專業服務、也能讓諮商人員專業成長、提供諮商人員自我保護、機構或政策需求以及諮商心理專業發展（陳志恆，2008），而台灣輔導與諮商學會（2009）亦明確說明諮商資料（包括諮商紀錄）應如何保管以符合保密原則，卻無提及諮商心理師若「無撰寫」諮商紀錄應如何？也表示著諮商紀錄的撰寫與繳交實為「基本原則」。因此，諮商心理師於家暴中心諮商紀錄的缺繳與延遲繳交，實屬諮商心理師疏失。然而，本研究發現即便繳交諮商紀錄，社工（員）仍難以從諮商紀錄中評估諮商效能，實因諮商心理師有時撰寫紀錄時的簡略，其實多出於隱私與保密倫理原則的考量。因此，諮商心理師在與家暴中心合作過程中，諮商紀錄究竟應書寫到何種「程度」才能符合社工的期待又兼具諮商倫理中的「保密原則」？值得深思與商議。

（二）社工專業對諮商心理專業在家暴中心專業合作的期待----開啟專業合作新局面

在研究結果中可見社工專業對於諮商心理專業的期待為：（1）能有機制或管道與諮商心理師討論諮商進程；以及（2）期待諮商心理師能建立諮商服務於家暴中心的責任；社工專業對諮商心理專業的建議則為進入社工文化脈絡與具備社區工作能力。從研究中的期待與建議，可以看出社工專業的期待在於諮商人員與個案工作、專業合作的過程，以及期望諮商心理專業進入社區的準備度。

1. 從「理解諮商進程、建立諮商與社工專業的溝通平台」思考

本研究顯示社工與諮商雙方專業合作的困境之一是「缺乏溝通與討論的平台與機制」；此點為過去諮商與家暴中心或相關單位合作的共同經驗（王燦槐，2006；鄔佩麗、翟宗悌，2003），也最常出現的磨合議題。諮商心理師是否能夠主動與另一專業溝通與討論，實與諮商心理師進入實務現場所採取的理論取向有關，當諮商心理師工作的對象仍只停留於「個案」，自然就將心力投入於與個案的諮商歷程中，相對也就容易忽略與社工專業人員的聯繫與交流。在王麗斐等人（2008）的研究中發現，當駐校諮商心理師進入國小校園時，連結家長與導師的工作模式才是最有效能與成功的諮商模式；因此，當諮商心理師在家暴中心接到轉介個案之後，除了與個案會談之外，也需與社工聯繫與討論個案的諮商進展與改變，讓社工了解個案情況之外，也透過專業的互動，彼此交流不同觀點而在過程中形成工作方向的共識，這也才符合諮商倫理中維護個案的基本權益，並促進個案及社會的福祉的諮商目標（台灣與輔導諮商學會，2009）。

社工專業期待能有管道理解諮商進程，此結果呼應了王麗斐等人（2008）進行駐校心理師模式的研究結果：有效諮商策略的模式，其中之一的要素即是與系統合作，也就是駐校心理師除了與個案會談之外，也與學校老師、家長聯繫，或透過會談理解其需求。

2. 從「建立諮商心理專業的責信制度」思考

在本研究的訪談中，處處可見社工師（員）在「怎麼」評估、「能不能」評估諮商心理師的為難，而回歸到諮商心理師立場，恐怕也有自己的諮商效能是「如何被評估」的焦慮與困惑。研究者以為需考量的根本議題是：在專業合作過程中，究竟應由誰來評估諮商心理專業效能？社工專業近年來強調專業化，並開始落實服務的責信制度，意即「互信與監督的機制」（胡慧嫻，2000；鄒平儀，1998），所以社工專業與其它專業在合作過程，也期待對方能展現對服務對象的責信。然而，諮商領域則常見諮商人員可能因為「沒有時間」、「沒有知識與技巧落實責信制度」、「有被面質的壓力」、「諮商結果難以被測量」等因素而排斥責信制度（Myrick, 2003）。然而，責信制度的必要性，目前在諮商領域亦開始被學者探討，許多學者認為責信制度已是諮商人員不可迴避的議題（Astramovich & Coker, 2007; Myrick, 2003; Studer & Sommers, 2000），Astramovich 與 Coker（2007）表示責信制度是諮商方案評估（counseling program evaluation）中重要的一環，諮商心理師無可避免地必須在實務場域中展現其效能；此觀點與本研究結果相互呼應：社工師欲透過諮商紀錄，得知當事人接受諮商情況或是看見諮商效能。然，Myrick（2003）認為「責信制度」對諮商人員而言並不陌生，它只是透過基本觀點進行自我檢視，例如：詢問自己「我是有效能的嗎？對於同樣的事情，是否有其它更好的方法？」，Studer 與 Sommers（2000）則認為學校諮商心理師落實責信制度即是「透過主動參與，讓服務方案中的權益關係人（stakeholder），例如：學校行政人員、教師、家長等，了解諮商服務的效果與效能」。綜上所述，研究者以為諮商心理師在專業合作中讓社工師（員）理解諮商效能，為其重要環節。

然而，國內諮商心理專業是否已準備好在與社工專業的合作中，符合社工師（員）期待，並透過何種方式協助其理解諮商效能為何？當在專業合作關係中開始建立責信時，雙方應如何發展？或由「誰」來操作與執行？研究結果中發現，有些諮商心理師會以簡略書寫諮商紀錄的保留態度回應社工對責信的期待，而社工師亦「不敢」對諮商心理師紀錄多所要求，研究者認為這或許與雙方專業之間的隱微競爭關係及權力議題有關。因此，「如何在專業合作過程中發展諮商責

信？」與由「誰」來評估諮商心理師的諮商效能？將是建立與落實專業之間責信的重要考量。

3. 從「期待諮商心理專業能進入社工文化脈絡」思考

在研究結果方面，社工在對諮商心理專業發展方面，期待諮商師能了解社工工作模式、進入社工文化脈絡、同時具有社區工作的能力及社會運動的思維等，此點與 McWhirter 與 McWhirter (2006) 在智利的社區中進行婚姻諮詢課程的經驗相符：他們並非一開始就對社區居民進行婚姻諮詢，而是先結合當地各方資源，融入當地社區之文化，結合社區信仰的牧師、律師，再邀請這些當地資源系統加入，共同設計婚姻諮詢課程。McWhirter 與 McWhirter (2006) 認為，在諮商心理專業訓練中，需加入跨專業 (interdisciplinary) 合作之相關訓練，諮商心理專業除了與各個專業合作之外，更需裝備自身有「融入」某個文化的能力。上述觀點，也呼應了家族治療取向中系統觀點所強調的「融入 (join in)」概念 (王大維、翁樹澍, 1999/1996)。更與王麗斐和杜淑芬 (2009) 對國小輔導人員與諮商師跨專業合作研究，所提出的有效關鍵因素，包括「諮商師具備可補強學校輔導工作的專業能力」、「學校輔導人員協助諮商師了解學校生態文化」、「雙方具有『合作共生』與『同理性利他』的態度與行動」等觀點一致。

二、建議

根據本研究之結果，研究者針對諮商教育、諮商實務與未來研究提出下列反思與建議，以供諮商教育人員、諮商實務工作者與研究者參考。

(一) 諮商心理師需具備與個人及系統工作的能力

現行諮商心理師教育訓練課程規劃到證照考試科目，著重於對於個案內心狀態、外在行為，至家庭互動的了解，也讓諮商心理師擁有與個人工作的專業能力。但進入社區進行諮商，諮商心理師需體認的部份是所謂的「個案」並非只有個案，而是包含個案的身處系統 (王麗斐、杜淑芬, 2009; 王麗斐等人, 2008; 何金針, 2007/2003)，才能夠發揮諮商心理專業進入系統中的最大效能。

因此研究者思考諮商心理師是否已經準備好迎接跨專業的合作，畢竟，不同專業間工作方式如此不同，而「關起門」的諮商其實難以被社工「看見」與「相信」，若能在傳統諮商教育加入團隊合作的學習與激盪，相信現今遭遇的困境得稍有解套。

(二) 諮商心理師專業角色應多元化

社工師 (員) 對於諮商心理師的期待，不只是「諮商心理師」的角色，而是能夠具有「融入社工文化」之能力、社會運動之思維。研究者認為社工專業的聲音，其實也呼應了近來各方所倡議的社會正義取向，Lee 與 Hipolito-Delgado (2007) 認為社會正義期許諮商心理師扮演倡議者 (advocacy)、社會改變的媒介 (agent)，身負社會改變之重任，諮商心理師應積極拓展專業角色，在敏感於社會脈動之下與個案、環境工作，共同開創更具平權與美好的社會。

最後，研究者認為當各個專業的合作歷程中，衝突、分歧與差異乃為必然之事，如何回應專業之間的差異，且將差異視為多元觀點以及相互對話的起始而非忽略之，才是諮商心理師進入家暴與性侵害防治中心開展合作的核心思考方向。

(三) 諮商教育應重視系統觀與多元文化的訓練

本研究結果發現，諮商心理專業在家暴與性侵害防治中心的實踐，除了與被轉介的個案工

作之外，也需與社工、社福體系保持密切的訊息交流與相互合作。回顧諮商員的訓練過程中，多數只在家族治療課程中著重系統工作的觀點，其它專業課程較少關注並提及如何與其它專業開展合作關係。研究者認為，在諮商心理師教育的課程中，可開設跨專業合作的相關議題，提昇諮商心理師進入社區諮商的準備度，減少其進入實務現場時獨自摸索的時間，以能發揮諮商心理專業的最大效能。

（四）諮商實習機構應多元開展並維繫合作關係

諮商實習訓練，若從大學部至領取執照，取得執業合法性，少為 7 年，多為 8 年。綜合上述，大專院校以外，可以看見社區、社政單位也需要諮商心理專業的挹注。因此諮商實習與合作單位，也應有所擴展。

不同機構與單位，也蘊含不同之文化。從筆者在家暴中心實習以及於社區機構服務的經驗出發，細緻化互動以及資訊的開放性是有別於傳統的諮商員訓練的，也需要諮商教育者、諮商實務者勇於跨越既有之框架。

（五）諮商實務諮商紀錄應適度撰寫

當諮商心理專業面臨跨專業合作時，在實務層面第一面臨的問題即是會談紀錄，諮商心理師常不斷需思考「如何寫、寫什麼、寫多少」。有些諮商心理師基於保護個案，諮商紀錄顯得相當「簡要」，使得轉介的社工在沒有時間與諮商心理師當面討論、透過諮商紀錄也無法得知諮商進程之下，專業合作與對話顯得阻礙重重。因此，建議在諮商實務層面，諮商心理師需了解應如何撰寫紀錄，才能達到保密的倫理原則，亦能以綱要式（不呈現諮商內容細節）的說明諮商進程，以讓社工理解。

（六）諮商實務的多元操作策略

根據研究者自身經驗，社工專業或是其它專業與諮商心理專業合作的最大困惑隔閡，即在於倫理原則中的「保密」。諮商與社工專業仍以案主的身心福祉為專業倫理的最高原則，但置於合作實務脈絡中，仍需彈性運用之。例如：倘若諮商師嚴謹遵守保密原則，未讓社工人員知曉諮商進程中的任何訊息，若當事人有社福系統資源的需求，即被保密原則所限制。

研究者曾嘗試過的做法為，事先與社工充分的溝通，與社工說明諮商心理師在實際接案之後的「操作流程」（初次接案、每次會談、結案...等等）以及「限制」（會談內容細節的保密），合作過程中是否可有固定時間討論，簡要讓其了解諮商進程；同時，也需告知個案上述之安排。然而，此作法，除了直接服務個案的時間以外，需額外撥出與合作窗口（社工人員）定期討論的時間，但在目前現行制度之下，研究者以為，仍不失為一個可嘗試的模式。因此，倫理原則中的「知後同意」，置於與家暴中心的合作脈絡之下，應也包含合作網絡中的各個人員。

三、對未來研究的建議

本研究只針對社工師（員）進行社工專業與諮商心理專業合作經驗的探討，建議未來研究能夠加入專業合作中諮商心理師的觀點，並對雙方觀點差異處進行深入探究與反思，方能完整呈現合作歷程脈絡。另外，有關諮商心理專業與其他專業合作的責信議題亦值得未來進一步研究與討論。

參考文獻

- 中華民國社區諮商學會 (2000)。89年度工作成果。2008年11月10日，取自：
http://www.tccatw.org.tw/history_89.htm/。
- 中華民國社區諮商學會 (2001)。90年度工作成果。2008年11月10日，取自：
http://www.tccatw.org.tw/history_90.htm/。
- 中華民國社區諮商學會 (2002)。91年度工作報告。2008年11月10日，取自：
http://www.tccatw.org.tw/history_91.htm/。
- 中華溝通分析協會 (2011)。協會介紹—歷史發展。2011年6月9日，取自：<http://www.ttaa.tw/>。
- 內政部家庭暴力暨性侵害防治委員會 (2008)。性侵害犯罪防治統計。2008年11月10日，取自：
http://dspc.moi.gov.tw/lp.asp?CtNode=776&CtUnit=79&BaseDSD=7&mp=1&xq_xCat=b&nowPage=1&pagesize=15/。
- 王大維、翁樹澍譯 (1999)。家族治療---理論與技術。台北：揚智。Goldenberg, I., & Goldenberg, H. (1996). *Family Therapy---An Overview*.
- 王佳煌、潘中道、郭俊賢、黃瑋瑩、邱怡薇譯 (2002)。當代社會研究法：質化與量化途徑。台北：學富。Neuman, W. L. (2000). *Social research methods: Qualitative and quantitative Approaches*.
- 王燦槐 (2001)。台灣性侵害受害者服務政策之困境分析---談官方性侵害防治中心的服務困境。中大社會文化學報，12，115-131。
- 王燦槐 (2006)。台灣性侵害防治中心之服務困境、組織問題與改革。載於王燦槐 (主編)，台灣性侵害受害者之創傷：理論、內涵與服務 (139-166頁)。台北：學富。
- 王麗斐、杜淑芬 (2009)。台北市國小輔導人員與諮商心理師之有效跨專業合作研究。教育心理學報，41，295-320。
- 王麗斐、杜淑芬、趙曉美 (2008)。國小駐校諮商心理師有效諮商策略之探索性研究。教育心理學報，39 (3)，413-434。
- 台灣輔導與諮商學會 (2009)。台灣輔導與諮商學會諮商心理專業倫理守則。2009年1月20日，取自：<http://www.guidance.org.tw/ethic.shtml/>。
- 全國法規網 (2010a)。性侵害犯罪防治法。2011年5月25日，取自：
<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=D0080079/>。
- 全國法規網 (2010b)。家庭暴力防治法。2011年5月25日，取自：
<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=D0050071/>。
- 何金針譯 (2007)。社區諮商---多元社會的賦能策略。台北：心理。Lewis, J. A., Lewis, M. D., Daniels, J. A., & D'Andrea, M. J. (2003). *Community counseling: Empowerment strategy for a diverse society*.
- 李玉嬋、高美玲、蔡育倫、黃俊曉 (2007)。由「人工流產諮商服務」談跨專業整合的機制。護理雜誌，54 (2)，5-11。
- 周月清、李淑玲、徐于蘋 (2002)。受暴婦女團體工作發展與評估---以台北市新女性聯合會方案

- 為例。台大社工學刊，7，59-125。
- 胡慧嫻(2000)。社會工作專業化之信託制度研究。東海大學社會工作研究所博士論文，未出版，台中。
- 郭麗安、李星謙、王唯馨(2005，5月)。家事調解的實踐和反思。論文發表於台南長榮大學舉辦之「2005家事調解國際研討會」，台南。
- 陳志恆(2008)。諮商紀錄之撰寫與保存所涉及的倫理議題。輔導季刊，44(4)，47-58。
- 陳金燕(2002)。諮商人與法律人的對話：當諮商心理師碰上檢察官、法官與律師時。輔導季刊，38(4)，1-5。
- 新竹市諮商心理師公會(2008)。97年度家庭暴力、性侵害及性騷擾諮商服務成果報告。新竹市政府專案計畫期末報告(編號：97府行庶字第121號)，未出版。
- 鄒平儀(1998)。醫療社會工作績效評估模式之建構。東海大學社會工作研究所博士論文，未出版，台中。
- 鄔佩麗(2003，9月)。家庭暴力處遇模式研究計畫。論文發表於輔仁大學舉辦之「中國心理學年會第42屆年會」，台北。
- 鄔佩麗、翟宗悌(2003)。諮商心理師支援台灣家庭暴力暨性侵害防治中心之現況與分析。社區發展季刊，102，261-277。
- 潘淑滿(2003)。質性研究。台北：心理。
- 魏書娥、林姿妙(2006)。心理師與社工師在安寧緩和療護團隊中的角色關係---以某醫學中心安寧團隊的歷史經驗為例。生死學研究，4，37-83。
- 嚴祥鸞(2006)。誰可以決定「誰專業／非專業」。應用心理研究，32，69-74。
- Astramovich, R. L., & Coker, J. K. (2007). Program evaluation: The accountability bridge model for counselors. *Journal of Counseling & Development*, 85, 162-172.
- Forrest, L. (2004). Moving out of our comfort zones: School counseling/counseling psychology partnership. *The Counseling Psychologist*, 32(2), 225-234.
- Lee, C. C., & Hipolito-Delgado, C. P. (2007). Introduction: Counselors as agent of social justice. In C. Lee (Ed.), *Counseling for social justice*. (pp. 8-18). Alexandria, VA: ACA.
- Lickiss, J. N., Turner, K. S., & Pollock, M. L. (2005). The interdisciplinary team. In D. Doyle, G. Hanks, N. Cherny, & K. Calman (Eds.), *Oxford textbook of palliative medicine* (3rd ed., pp. 42-46). New York: Oxford.
- Luft, J. (1970). The Johari Window: A graphical model of awareness in interpersonal relation. In J. Luft (Ed.), *Group processes: An introduction to group dynamics* (pp. 11-20). Palo Alto, CA: National Press Books.
- McWhirter, B. T., & McWhirter, E. H. (2006). Couples helping couples: Empowerment through consultation and training in Peñalolén, Chile. In R. L. Toporek, L. Gerstein, N. Fouad, G. Roysircar, & T. Israel (Eds.), *Handbook for social justice in counseling psychology: Leadership, vision, and action* (pp. 406-420). Palo Alto, CA: Sage.
- Myrick, R. D. (2003). Accountability: Counselors count. *Professional School Counseling*, 6(3), 174-179.

Studer, J. R., & Sommers, J. A. (2000). The professional school counselor and accountability. *National Association of Secondary School Principals Bulletin*, 84, 93-99.

收件日期：98年08月13日
複審一日期：98年10月24日
複審二日期：99年01月04日
複審三日期：99年03月26日
通過日期：99年04月17日

附錄

表三

社工師與諮商心理師考試專業科目對照表

	社工師	諮商心理師
考試科目	分普通科目及專業科目： 一、 普通科目： (一) 國文（作文與測驗） 二、 專業科目： (一) 社會工作（包括社會工作倫理、社會工作哲理與社會工作理論） (二) 人類行為與社會環境 (三) 社會工作直接服務（包括個案工作、團體工作與社區工作） (四) 社會工作研究方法 (五) 社會工作管理 (六) 社會政策與社會立法	一、 人類行為與發展 二、 諮商與心理治療理論 三、 諮商與心理治療實務（包括專業倫理） 四、 團體諮商與心理治療 五、 心理測驗與評量 六、 心理衛生（包括變態心理學）

The Experience of Interdisciplinary Cooperation in the “Taiwanese Domestic Violence and Sexual Abuse Prevention Center” between the Professions of Counseling and Social Work--- Reflection on the Counseling Profession from the Perspectives of Social Workers

Shu-Hua Yu

Nanhua University

Chao-Mei Chiang

McGill University

Interdisciplinary cooperation is the future trend of professional counseling service. This study began at researchers' experiences with their internship application to the Taiwanese Domestic Violence and Sexual Abuse Prevention Center (DVSAPC); furthermore, the Taiwanese government and public sectors were often ignored in counseling psychology training. Secondly, previous studies indicated that counselors' experiences of working with the DVSAPC, the negotiation existed between the counseling psychology and social work and the social resource were not fully utilized. This study was designed to understand interdisciplinary cooperation and the expectation of social workers. Data from four social workers who work with the population of domestic violence and sexual abuse were collected through semi-structured interviews. They shared their experience of cooperation with counselors. The result of this study demonstrated that: First, from social workers' perspectives, the cooperation between counseling and social work profession includes (a) the beginning stage and how interdisciplinary cooperation developed, (b) current referral system of counseling service and (c) the observation and reflection of the interdisciplinary cooperation. Second, from social workers' perspectives, the expectation of interdisciplinary cooperation includes (a) developing the cooperation procedure to discuss the counseling progress, (b) expecting counselors to develop mutual trust with social workers and supervision structure. And third, from social workers' perspectives of development of the counseling profession, they expect counselors to join in the social work culture. Finally, researchers will discuss the results and reflected on the practice of community counseling. The implications of future research in interdisciplinary cooperation and counseling practice will also be presented.

Keywords: social work, counseling psychology, interdisciplinary cooperation, Taiwan