

# 多元性別議題諮商能力： 訓練方案對知識、覺察與技能影響之研究\*

張曉佩\*\*、李宜蓉

國立臺中教育大學諮商與應用心理學系

本研究主要目的在設計與發展一套以諮商系所研究生為對象的多元性別議題諮商能力訓練方案，並探討研究生參與訓練方案以裝備多元性別議題諮商能力的經驗。四十位研究參與者接受四十小時的訓練，課程包括六大主題，分別為自我認同發展歷程、人際與親密關係、現身與家庭關係、生涯發展歷程、污名化以及系統合作。研究者透過焦點團體訪談與內容分析法探討訓練方案所產生之影響、影響內涵與促進改變的因素。研究結果發現本訓練方案對於提升研究參與者的多元性別議題諮商能力有正向助益，內涵包括促進研究參與者對多元性別議題有更深入的認識，裝備豐厚的知識、覺察自身在多元性別議題上顯而易見或隱而未顯的刻板印象、在態度上轉變為開放、彈性與欣賞、多元思考與討論、勇敢與倡導、真誠一致與同理以及提升包括同理、敏感度與傾聽、資訊提供、系統合作與倡導、視覺化媒材的運用等技能。此外，研究結果也發現讓研究參與者認為在接受訓練的過程中能達到有效學習的關鍵因素包括多方討論、換位思考、體驗性活動與現身說法這四項。依據研究結果與討論，研究者整理出解構文化膠囊的思考慣性、脈絡性地裝備多元性別諮商能力以及促進反思性學習等三點建議，做為培育諮商心理師的教育者未來在設計與推動多元性別諮商能力訓練課程時的參考。

**關鍵詞：**多元性別議題、訓練方案、諮商能力。

\* 本研究獲臺中市政府教育局經費補助（計劃編號：105A045）。

\*\* 通訊作者：張曉佩，e-mail: hspc@mail.ntcu.edu.tw。

DOI: 10.3966/172851862018080052003

## 壹、緒論

### 一、研究動機與目的

長期以來多元性別的族群 (Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender; LGBT) 在成長過程與日常生活中常經驗到過度的壓力，包括刻板印象、歧視、汙名化、社會疏離、攻擊與霸凌 (Meyer, 2003)，而研究也顯示這些壓力會讓多元性別族群有更高的風險出現心理疾病，例如憂鬱、焦慮、藥物濫用與自殺 (Bidell, 2014a; Graham, Carney, & Kluck, 2012)，當多元性別族群青少年遭受到上述壓力時，除了心理疾病之外，他們的學習生活與學業表現也同時會受到極大的阻礙，進而衍生出曠課、學業低成就、中輟等不利的發展結果 (Kosciw, Greytak, Bartkiewicz, Boesen, & Palmer, 2012)；對成年多元性別者來說，則是在工作上會因他們的性／性別傾向而遭受到不公平的對待，例如升遷機會被剝奪與被解雇 (Fredriksen-Goldsen et al., 2013)。上述這些現象顯示的是目前社會對多元性別族群提供友善與支持性環境這件事情上，仍有很大的努力空間。

在台灣，多元性別族群在社會上的能見度與被接受性仍偏低，例如爭取同性婚姻合法化的過程，遭受許多反對的聲音，這些聲音中甚至有不少是極具羞辱性與攻擊性的語言，面對此種社會氛圍，我們要進一步深思的是此種低能見度與低接受性反映了此族群在生活中是被壓迫的，他們的聲音是被屏除在主流聲音之外，當他們需要尋求相關心理衛生資源的協助時，取得資源的管道是充滿阻礙，甚至是微乎其微的。

此外，除了資源可近性不足，國內外許多諮商系所的學生與研究者都反應目前在學校體系內的訓練內容，雖然是重要的基礎，但無法幫助他們在知識、覺察與技能層面都能進一步地被充分訓練與裝備，而可以為多元性別族群的個案提供完善的諮商服務 (高智龍、賴念華, 2016; Bidell & Whitman, 2013; Rock, Carlson, & McGeorge, 2010)，因為諮商心理師對多元性別議題的瞭解有限，會讓希望討論此議題的個案認為諮商心理師並未準備好，可能沒有能力可以幫助他。許多研究已經發現諮商心理師在多元性別議題的養成教育與實務現場之間的落差，包括理論性與實際角色的不一致 (Davis, Williamson, & Lambie, 2006)、缺乏相關課程 (Luke, Goodrich, & Scarborough, 2011) 以及缺乏評估諮商心理師能力的方法 (Goodrich & Luke, 2009)。這又進一步反映了多元性別族群所接受的諮商服務品質是差強人意，有剝奪其受益權的倫理風險，而且諮商心理師是在未充分受訓的情況下，提供諮商服務，不僅容易出現專業耗竭，也會進而傷害其專業生涯的發展，導致個案與諮商心理師都成為受害者。

國外近二十年來，已開始有相關研究探討多元性別議題訓練方案的效能，課程主題涵蓋

資訊提供、理論知識、行為意圖與文化能力，研究結果發現參與訓練課程的學生，在課程結束之後對多元性別族群的態度有正向的轉變、相關知能與多元文化諮商能力有所提升、以及能更自在地進行處遇（Dillon et al., 2004; Riggs & Fell, 2010）。姜兆眉（2017）就台灣14所大學的諮商相關系所於103至105學年度的課程進行調查，發現只有兩所大學的諮商系所以多元性別為主軸開設課程，反映台灣諮商研究所目前在多元性別訓練課程的不足；而就訓練課程或方案的效能進行探討的研究更相對缺乏，因此，本研究之目的即在設計與發展一套以諮商系所研究生為對象的訓練方案，並探討研究生參與訓練方案以裝備多元性別議題諮商能力的經驗。

## 二、文獻探討

本研究文獻探討分兩部分，依序為多元性別族群的心理困境與接受心理諮商服務現況之分析以及訓練方案課程設計之理論視框。

### （一）多元性別族群的心理困境與接受心理諮商服務現況之分析

存在於多元性別族群的心理健康落差已逐漸在各個國家受到關注，美國健康與人類服務部（Department of Health and Human Services, HHS）認為心理健康落差與社會、經濟和環境的不利因素息息相關，並會對那些因其種族、社會經濟地位、性傾向、性別認同或其他遭受歧視的特質而在生活中長期遭遇阻礙的群體，造成不利的影響（HHS, 2011b）。相較於異性戀與順性別（cisgender）族群，多元性別族群在他們的發展過程中會有較高的風險遭受生活與心理困境，例如多數青少年在出櫃後會面臨被家人拒絕的困境（Willoughby, Doty, & Malik, 2010），此外，恐同性質的霸凌受創經驗，更會讓多元性別青少年在進入成年期時害怕建立親密關係、感覺自己像是社會情境的局外人、對生活缺乏正向願景、難以向他人表達情緒、易怒以及害怕面對新的情境（Institute of Medicine [IOM], 2011; Rivers, 2011; Russell, Ryan, Toomey, Diaz, & Sanchez, 2011）。跨性別者亦較常面臨仇恨犯罪與暴力的對待（Witten & Eyster, 2012）以及在健康照護體系中更常遭遇歧視與騷擾的困境（Bradford, Reisner, Honnold, & Xavier, 2012; Grant et al., 2011）。

綜上所述，可以發現多元性別族群的生活中充滿各種困境，而這些困境與文化意識形態或社會環境氛圍息息相關。這些長期存在的困境對多元性別族群的學業、生涯與心理健康發展，是相當不利的阻礙因素，也反映為多元性別族群提供心理諮商資源的必要性。

然而，研究顯示大多數多元性別族群較難找到適當的心理健康服務資源做為社會支持的來源，因為現今多數的心理健康服務提供者是缺乏文化能力，並且在進行溝通互動時，沒有

使用適當語言的能力 (Bidell, 2014b; Bidell & Whitman, 2013; IOM, 2011)。已經有許多多元性別個案反應他們對於所接受的諮商服務是不滿意的，因為諮商心理師的錯誤假設與明顯的偏見，包括在個案表明自己的性傾向前，先入為主的認為個案是異性戀、忽視社會偏見對多元性別個案帶來的問題、內化的恐同想法與情緒、對多元性別議題缺乏基本的知識 (Dillon et al., 2004; Pitts, Couch, Croy, Mitchell, & Mulcare, 2009)，這些錯誤的假設與偏見會阻礙諮商關係的建立、諮商目標的發展、諮商歷程的進展以及諮商成效。

以學校為例，學校諮商心理師缺乏適當的訓練不僅會讓多元性別青少年處在險境 (Gay, Lesbian, and Straight Education Network [GLSEN], 2012)，也沒有能力可以系統性地提升安全的學習環境 (Lloyd-Hazlett & Foster, 2013)，例如在美國約六成的多元性別學生在遭受攻擊後，沒有向教職人員求助，因為他們相信教職人員不會採取行動，甚至會有對多元性別學生的反制行動；在向教職人員求助的人數中，有將近四成的學生反應，當他們求助後，教職人員並無採取任何行動 (GLSEN, 2012)，這些現象都讓多元性別青少年的處境更加險峻。

在臺灣，陳彤昫 (2014) 以414位男女同志為研究對象，結果發現只有35.0%的同志曾經尋求心理諮商的資源協助，其中有需要卻沒有尋求協助的主要因素為「不認為心理師真的能幫助我的問題」、「心理師不見得理解同志」以及「不知道到哪裡找對同志友善的心理師」，最後一點與陳宜燕 (2008) 的研究發現台灣的同志會因為資訊不足而出現無從選擇心理諮商資源的困境相呼應。高智龍與賴念華 (2016) 則指出助人工作者具備與同志社群相關的知識、對同志相關的社會議題有所覺察以及同理與開放地討論同志經驗這三項是影響諮商出現成效的關鍵因素。

從文獻探討的內容可發現多元性別族群在心理健康發展過程中會遭遇認同、出櫃、人際關係、親密關係、家庭關係、生涯發展以及污名化等困境，這些都是多元性別族群在日常生活中的壓力源，需要被進一步關注、認識與瞭解，因此研究者以這些議題為起點，開啟發展與執行訓練課程的過程，期能幫助諮商系所研究生裝備相關知能以回應上述困境，因為研究者相信諮商心理師有責任扮演關鍵的角色來促進安全與肯認的環境氛圍，以提升多元性別族群在心理、情緒、生涯與社會層面都能正向發展 (Lloyd-Hazlett & Foster, 2013)，而在取得證照，正式執業之前的研究所訓練階段，即應裝備多元性別議題的諮商能力。

## (二) 訓練方案課程設計之理論視框

為了回應文化多元性對諮商專業的影響，Sue、Arredondo與McDavis (1992) 提出了多元文化諮商能力 (multicultural counseling competencies)，內容分為三個向度，包括諮商心理師對自身文化價值觀與偏見的覺察、諮商心理師對個案世界觀的覺察以及文化適宜性的處

遇策略。每一個向度又包含態度與信念、知識以及技能，Sue等人認為諮商心理師應該要自我覺察、檢視自己對其他文化的信念與態度、瞭解不同形式的壓迫對諮商工作的影響、欣賞其他文化規範與價值系統、熟練地運用適當合宜的衡鑑與處遇策略。在諮商實務場域，多元文化諮商能力進而成為評估諮商心理師是否具有專業能力得以處理多元文化議題的指標，因此，研究者以多元文化諮商能力的態度與信念、知識以及技能為設計訓練方案的理論依據之一。

美國心理學會（American Psychological Association, APA）在2012年提出與同志進行心理實務工作的21條原則，涵蓋評估、處遇、認同、關係、多元差異、教育、訓練與研究等主題。其中第四條原則鼓勵諮商心理師要理解自身對同志議題的知識與態度，深刻地影響著其在實務工作中關於評估、治療、諮詢與轉介的任何決定，因此強烈地鼓勵諮商心理師要接受訓練，建議的訓練主題包括生命各個週期的性、社會污名對性傾向與認同發展的影響、出櫃歷程以及文化因素（年齡、宗教、性別、社經地位等）對出櫃歷程的影響、同性關係的動力、原生家庭關係、靈性與宗教社群的壓力、生涯議題與職場歧視、以及有助於功能發揮的因應策略（APA, 2012）。美國心理學會接續在2015年提出與跨性別及性別表現不一致者進行心理實務工作的16條原則，涵蓋優勢、挑戰、倫理與法律議題、各個生命週期的重要考量、研究、教育、訓練以及健康照護等主題。在這份原則的闡述中明確地道出多數諮商心理師缺乏與跨性別議題相關的知識與能力此一現況，而缺乏正確資訊與訓練不足，不僅會造成諮商心理師對跨性別個案的誤解與傷害，也會導致社會持續邊緣化跨性別者（APA, 2015）。

上述這兩份原則都強調諮商心理師要接觸最新資訊以認識多元性別族群的世界觀與運用文化適切性的諮商處遇策略，而要裝備這兩項知能的前提要件是諮商心理師要檢視個人與所處社會環境對多元性別族群的信念與態度，包括刻板印象、偏見、歧視與污名，此與多元文化諮商能力的內涵相呼應。再加上前面文獻探討發現多元性別者的共同困境是認同、出櫃、人際關係、親密關係、家庭關係與生涯發展，但同志與跨性別者在這些議題上的經驗與所關注的焦點仍有所差異，因此研究者以不同單元來設計與探討在這些議題上與同志和跨性別者相關的信念、知識與技能。此外，美國心理學會提出的兩份原則都強調污名化對多元性別者的影響，而污名化是系統因素多元交織下的產物，要有所改變就要從系統著手，促進社會改變，因此研究者將污名化以及與系統工作納入課程主題。

最後，研究者亦採用認知發展理論（cognitive developmental theory）的觀點做為訓練方案的理論依據。認知發展理論說明人類用來理解自我、他人與其它經驗的知識基模，隨著認知發展的提升，個人將更能夠忍受模糊性與多元性，從簡單與二分的思考架構，轉變為能夠

理解知識是社會建構而來，過程中會不斷評估與修正（McAdams, 1988; 引自Lloyd-Hazlett & Foster, 2013）。認知發展理論的基本假設有下列四點：（1）人類有想要變得有能力與精熟的內在動機，因此會主動進行意義建構的過程；（2）認知發展是階層性的；（3）個人的行為與認知發展階段息息相關；（4）認知發展仰賴個人與環境的互動。近期國外有相當多的研究探討諮商研究所學生的認知發展狀態與其諮商能力的相關性，研究發現學生的認知發展狀態愈高，愈能裝備重要的諮商知能，包括對模糊性的忍耐力、倫理知識與行為、以及多元文化能力，亦即當接受訓練的學生，能夠鬆動既有的價值觀與信念，他們就愈能夠裝備不具評價性與更整合性的多元觀點（Lambie, Ivey, Mullen, & Hayes, 2011; Lloyd-Hazlett & Foster, 2013; McAuliffe & Lovell, 2006; McAuliffe, Grothaus, Jensen, & Michel, 2012）。

Reiman與Peace（2002）認為當學生認知程度愈低，結構性的教學方式要愈多，隨著學生認知程度提升，就要提供學生適當的反思機會，以幫助其處理認知失調的狀態，以及發展更靈活彈性的意義建構基模，因此研究者與課程講師依據此原則進行討論與課程設計，每一主題的課程內容與進行方式都是從高結構性的知識講授循序漸進為低結構性的體驗性活動。

諮商是複雜度極高的專業，諮商心理師具有靈活與彈性的知識基模，才能有效地進行諮商工作，因此，研究者即希望透過訓練方案，促進研究參與者提升與多元性別議題有關的認知發展狀態，進而能夠裝備與多元性別族群工作的多元文化諮商能力。

綜上所述，可以發現為多元性別族群提供文化適切性的諮商服務資源的重要性，但國內目前以此多元性別議題為焦點所設計的諮商能力訓練方案仍相當少數，且其中鮮少有就方案的效果進行探討，因此，本研究之目的在探討研究生參與訓練方案以裝備多元性別議題諮商能力的經驗。

本研究的研究問題為：

- （1）研究參與者多元性別議題諮商能力改變的內涵為何？
- （2）促進研究參與者多元性別議題諮商能力改變的因素為何？

## 貳、研究方法

本研究採用質性研究方法，探討研究生參與多元性別議題諮商能力訓練方案的經驗以及此方案對研究生裝備多元性別議題諮商能力的影響。

### 一、研究參與者

本研究以中部地區四所大專院校諮商相關研究所學生為對象進行招募，篩選標準為訓練

課程進行期間為諮商研究所在學學生，且承諾全程參與課程，共計45名研究生報名，經篩選晤談後計有41名研究參與者。方案執行過程中，流失一名研究參與者，因其在課程進行期間請假4小時，因此最後的研究參與者人數為40名。

40名研究參與者分別就讀於中部地區三所大專院校諮商相關研究所，就讀A大學者有8位、就讀B大學者有24位、就讀C大學者有8位。其中生理性別男性所佔比例為45%，生理性別女性所佔比例為55%；跨性別者所佔比例為2.5%；性傾向為女同志、男同志、雙性戀、異性戀與探索中所佔比例依序為12.5%、12.5%、22.5%、42.5%與10.0%；年齡分佈介於22至54歲之間，平均年齡為26.38歲（ $SD = 5.35$ ）。

## 二、研究工具

### （一）研究者

本研究第一作者長期接受多元文化議題與多元文化諮商的訓練，此外，從2005年取得諮商心理師證照至今持續進行諮商實務工作，其中多元性別議題即為實務工作主要接觸的主題之一，近幾年亦投入多元性別族群心理健康的教育和研究，以及權益倡導工作，因此，從訓練、實務工作、研究與社會倡導過程中累積的經驗，幫助第一作者對多元性別議題有豐厚的理解。

本研究第二作者持續接觸多元文化諮商及社會認知的理論與經驗性課程，並從事相關之研究。除了對多元族群的需求、社會的刻板印象和歧視現象等有學術性的理解，在諮商實務工作中亦能適時地應用、反思及調整以增進服務多元族群的能力。

### （二）訓練方案

研究者以多元文化諮商能力、美國心理學會所提出的與同志進行心理實務工作的原則、與跨性別及性別表現不一致者進行心理實務工作的原則、以及認知發展理論為理論視框，綜合文獻整理並與兩位長期投入多元性別議題的諮商專業工作者諮詢後，設計40小時的訓練方案，包含六個主題：（1）自我認同發展歷程；（2）人際與親密關係；（3）出櫃與家庭關係；（4）生涯發展歷程；（5）污名化；（6）系統合作。每一個主題的訓練講師由研究者依據專業訓練背景與在多元性別議題的實務經驗為評估依據，親自進行邀請，並分別與各主題的講師就課程內涵進行討論，以確認訓練課程均包括知識、態度與技能這三層面以及課程進行方式由高結構的講述循序漸進到低結構的體驗性活動。本研究兩位研究者皆未擔任授課講師。訓練方案如表一所示。

表一 訓練方案

主題	多元文化諮商能力架構	課程內容	教學方法	時數
同志 (Lesbian, Gay, Bisexual) 的認同發展歷程暨助人者刻板印象的反思	1. 瞭解同志族群的世界觀 2. 覺察自身文化價值觀 3. 文化適宜性的處遇	同志認同歷程假說 對假說的批判 敵意環境與權益 與同志族群工作的技能與重要提醒	講授 小組討論 講師生命經驗分享 綜合討論	4
同志 (Lesbian, Gay, Bisexual) 在人際關係與親密關係的困境與突破暨助人者刻板印象的反思	1. 覺察自身文化價值觀 2. 瞭解同志族群的世界觀 3. 文化適宜性的處遇	對同志人際與親密關係的刻板印象 同志在關係中的困境與兩難 協助同志處理人際與親密關係議題的技能	講授 體驗性活動：表達性藝術媒材 講師生命經驗分享 綜合討論	4
同志 (Lesbian, Gay, Bisexual) 的現身歷程與家庭關係暨助人者刻板印象的反思	1. 瞭解同志族群的世界觀 2. 覺察自身文化價值觀 3. 文化適宜性的處遇	同志對家人現身的考量與困境 對家人現身的迷思 協助同志向家人現身與經營家庭關係的技能	講授 體驗性活動：表達性藝術媒材 小組討論 講師生命經驗分享	4
同志 (Lesbian, Gay, Bisexual) 在生涯發展的困境與突破暨助人者刻板印象的反思	1. 覺察自身文化價值觀 2. 瞭解同志族群的世界觀 3. 文化適宜性的處遇	生涯系統觀與相關假設 案例探討 協助方案	講授 體驗性活動：繪製生涯彩虹圖 講師生命經驗分享 綜合討論	4
跨性別者 (Transgender) 認同發展歷程、在人際關係與親密關係、現身歷程與家庭關係以及生涯發展的困境與突破暨助人者刻板印象的反思	1. 瞭解跨性別族群的世界觀 2. 覺察自身文化價值觀 3. 文化適宜性的處遇	性別氣質與家人期待 在親密關係中跨越性別 社會體制與生理性別 與跨性別者工作的技能與提醒	講授 講師生命經驗分享 綜合討論	8
污名化相關議題 (一)：愛滋病	1. 覺察自身文化價值觀 2. 瞭解多元性別族群的世界觀 3. 文化適宜性的處遇	愛滋污名 愛滋基本知識 與感染者工作的態度與技能	講授 體驗性活動：辯論 綜合討論	4

表一 訓練方案(續)

污名化相關議題 (二)：開放性關係	1. 瞭解多元性別族群的世界觀 2. 覺察自身文化價值觀 3. 文化適宜性的處遇	開放性關係的基本知識 開放性關係的迷思 處理開放性關係的策略	講授 講師生命經驗分享 綜合討論	4
與系統工作的知識 (一)：法規與倡導	1. 覺察自身文化價值觀 2. 瞭解多元性別族群的世界觀與文化適宜性的處遇	台灣相關法規介紹與權益影響 台灣立法制度與歷程 進行法案遊說的考量	講授 小組討論 講師生命經驗分享 綜合討論	4
與系統工作的知識 (二)：機構認識與訪問	1. 覺察自身文化價值觀 與瞭解多元性別族群的世界觀 2. 文化適宜性的處遇	多元性別族群使用心理衛生機構資源的現況 機構服務輸送的具體作法	講授 體驗性活動：實地參訪 綜合討論	4

### (三) 焦點團體訪談大綱

研究者依據方案課程與多元文化諮商能力發展訪談大綱，訪談大綱如下：

- (1) 請分享讓您印象深刻的課程內容。分享時，請仔細說明讓您印象深刻的原因。
- (2) 此訓練方案是否有幫助您更瞭解與多元性別族群相關的知識？
  - (a) 如果有幫助，請仔細說明您從此訓練方案學習到哪些新知識？
  - (b) 如果沒有幫助，請仔細說明您認為沒有幫助的原因？
- (3) 此訓練方案是否幫助您覺察對多元性別族群的刻板印象或偏見？
  - (a) 如果有幫助，請仔細說明您覺察到的刻板印象或偏見的內涵？
  - (b) 如果沒有幫助，請仔細說明您認為沒有幫助的原因？
- (4) 此訓練方案是否讓您對多元性別族群的態度有所轉變？
  - (a) 如果有轉變，請仔細說明態度轉變的內涵？以及促使這些轉變發生的原因？
  - (b) 如果沒有轉變，請仔細說明此訓練方案讓您的態度沒有轉變的原因？
- (5) 此訓練方案是否有助於提升您與多元性別族群進行諮商的技能？
  - (a) 如果有幫助，請仔細說明那些技能獲得提升？以及方案中的哪些因素幫助您提升技能？
  - (b) 如果沒有幫助，請仔細說明此訓練方案無法幫助您提升技能的原因？

### 三、研究流程

#### (一) 訓練方案的執行

訓練方案在中部A大學進行，執行期間為2016年11月初至2016年12月中旬，共計40小時。每位研究參與者在研究的知後同意說明會議中，均充分瞭解須全程參與課程，才視為完成訓練，而此為參與後續焦點團體訪談的必要條件。

#### (二) 焦點團體訪談

本研究在訓練方案結束後一周內於中部A大學進行焦點團體訪談，共進行四場次的焦點團體，由本文兩位作者分別擔任兩個場次的訪談者，依據訪談大綱進行半結構式訪談，每位研究參與者選擇其中一場次參加，每場次人數介於8-12人，每場次平均進行的時間為113分鐘。四場次的焦點團體訪談均錄影，並將錄影內容轉謄為逐字稿。

本文兩位研究者在研究進行期間皆於A大學擔任教職，雖然研究參與者中有八位為A大學學生，但所占比例僅有20%，且研究進行期間，兩位研究者皆無於B與C大學任課，與其他32位研究參與者無師生關係存在。此外，研究者為將權力因素的影響降至最低，八位A大學學生分散於四場次的焦點團體。

### 四、資料分析

本研究的資料分析方法採用內容分析法，由第一作者與另一位目前正在修讀諮商相關研究所博士學位，具備執行質性研究能力的協同分析者各自閱讀焦點團體B的逐字稿，從中分析與尋找意義單元，並進行分類與群聚相關的意義單元，進而形成共同的主題。完成後，兩位編碼者就編碼類別與內容的差異性與原則進行充分討論，取得共識後，再進行焦點團體C訪談內容的分析，依據內部一致性信度的公式（Miles & Huberman, 1984）計算，本研究的內部一致性信度為.89，顯示兩位編碼者對於編碼架構與原則具有高度的共識性，第一作者依據此共識獨立完成焦點團體A與D的訪談內容分析。

研究者將訪談內容原始資料的編號設定為兩組，第一組為研究參與者代號，第二組為訪談進行的對話編號，例如M01-01為第一位研究參與者在焦點團體訪談中的第一句對話。

## 參、研究結果

### 一、多元性別議題諮商能力改變的內涵

整體而言，從焦點團體訪談內容的分析結果發現，此訓練方案對於研究參與者在多元性別議題的諮商能力有正向影響力。研究者從訪談內容中整理出研究參與者參與本訓練方案後其多元性別諮商能力改變的內涵，詳述如下。

#### (一) 裝備知識與破除偏見

從逐字稿分析發現，研究參與者在接受本方案的訓練後，與多元性別議題相關的知識變得更加豐厚，也進而愈有能力覺察與鬆動固有的偏見，因此裝備知識與破除偏見相伴而生。

#### 1. 同志的認同與出櫃是持續性的歷程

研究結果發現有少數研究參與者認為出櫃不是一件難事，只要下定決心即可實踐，但隨著課程中的討論，幫助他們瞭解出櫃這件事情，會因為每個人的生活經驗與關係的不同，而需面對不同的挑戰，並非一個樣版即可解釋所有人的經驗，例如：「我以為出櫃就是你只要做自己，然後鼓起勇氣，反正就是亂刀斬麻那種感覺（M02-14）。」「我體會最深刻的我的刻板印象是來自於對出櫃的印象，我是雙性戀，但我跟家人出櫃的時候是沒有什麼阻礙的，對我來講就是你跟家人的關係很好的時候，應該就不會是有什麼阻礙，但那一次，老師是帶我們用畫一個自己的秘密，你不想跟別人講的，就想像這個秘密試著要跟別人講的時候，你的感覺是什麼？我才很深刻體會到其實大家認同的階段不一樣的時候，對於出櫃這件事，有時候假設你還沒準備好，是一個很不舒服，硬要被撕開的感覺，在那之前我常常會鼓勵身邊的同志朋友可以試著跟他們的父母談這件事情，或試著出櫃，卻忽略那個人他自己本身的準備跟需求（M01-09）。」與「我發現那個Super階段可以讓我知道說，原來同志在出櫃的時候，階段性的考量是非常重要的，原本以為出櫃就是一個要做不做，還有怎麼做的一個過程，可是我發現要做不做都會隨著他的年紀發展階段受到影響，這也是我之前沒有想過，也沒有真正很瞭解的一個部分，那個理論也讓我瞭解原來青少年、老年、中年、壯年的階段完全不一樣（M27-06）。」透過課程研究參與者對出櫃有更細緻的認識，打破以往認為出櫃是單次與個人性的任務，重新瞭解出櫃是一個在生命週期各階段持續進行的歷程，也體會過程中出櫃者的家人其心理歷程也是相當複雜，需要被關注，就像M18與M22所分享：「原來出櫃這件事情是要不停地出的，而且是要持續地做，…我們都以為，講完了，就好了，然後看你爸媽接受或是不接受，還是有什麼反應，但是我沒有想到就是儘管接受了，你還是要不停

地跟你爸媽就是保持這個雞湯（課程講師所使用的隱喻）的熱度，或者是再讓它更濃醇一點，…而且每次當你要出櫃的時候，你要鼓起的勇氣並不會比之前的少（M18-02）。讓我比較認真去想就是其實出櫃不是一次的過程，它是一個反覆的不只是講一次就好了，還有在這個過程中不只是同志他本人，他的家人其實也是很煎熬的（M22-01）。」而M06的分享則反映了出櫃這件事情帶給家長的衝擊，不能被忽視，他說到：「跟家長出櫃的時候，家長他也重覆經歷孩子在認同的時候所面臨的危機，或是那段歷程，可能之前的想像就會是說，你的孩子就是這樣啊，你要接受他，會忽略父母他有一段時間像他孩子那樣走過來的時候，可能他的孩子比他有更多的資源，父母可能更為辛苦（M06-27）。」整體而言，方案課程幫助研究參與者對同志的出櫃與認同歷程有更深入與完整的了解，誠如M02所言：「性傾向的意識其實是流動的，每個人是絕對異性戀或絕對同性戀應該都是少數的，所以這部分應該有一個很大的浮動空間（M02-01）。」

## 2. 擴展關於跨性別者在性別認同、性傾向與變性選擇的知識

在接受此方案訓練前，大多數的研究參與者對於跨性別族群的認識，相較於對同志族群的認識，又是更少，課程的討論有助於研究參與者過往沒有發現的刻板印象或偏見，例如M05表示：「…講師好像說她自己出生就覺得自己是個女孩，可是這個觀點我自己以前不會去想跨性別的人出生會認為自己就是個女孩，我就覺得她可能想學女生裝扮。讓我比較清楚知道自已的眼光還是比較是偏見的觀點（M05-04）。」此外，研究參與者對於跨性別者的性傾向也存在著刻板印象或偏見，往往是以生理性別來思考跨性別者的性傾向，課程中的新知識，協助他們進一步理解跨性別者的性傾向與生理性別是獨立存在，進而解構原本的刻板印象，例如：「我原本以為跨性別的一定是同性戀，…性傾向跟性別認同完全是兩回事，上那個課我才比較清楚，這是一個獨立的事情（M02-16）。」與「我就是會直覺地說，男體跟男體做愛，我就會落入一種同志的性愛，在詢問的過程中發現，這是異性戀的性愛腳本，這對我來說是一個蠻大的反思，不僅是要看到跨性別，他們的社會處境，還要看到他的性傾向（M26-07）。」研究也發現部分研究參與者認為跨性別者一定會想要進行變性手術，從課程中的討論，才發現是否選擇變性手術，也是因人而異，例如：「我自己原本的想像是跨性別如果認同自己是另一個性別就會想要改變自己，我以為會是比较現實的考量，像是太貴了、沒有錢可以做手術之類，然後沒有想說他其實也是可以接受他自己的身體啊！也不一定要改變，所以我覺得確實是還蠻震撼（M03-06）。」與「因為自己身旁沒有接觸過跨性別的人，…他們認定自己是另一種性別都會想要去做手術，但是那一次聽起來好像不是那樣，就是他們還是擁有他們身體上面的選擇跟認定他們心理上性別的一種選擇…對我來說算是蠻突

破之前的一些想像 (M07-06)。」研究參與者也更清楚知道一些常被視為理所當然的事情，對跨性別者來說可能會是極大的困擾，例如：「跨性別的人去上廁所，或是去填履歷單，填男女，都會是一個這麼難選擇的一個項目，會發現有時候有一些權益，或一些我覺得理所當然的東西，其實不是在每個人身上都是這麼的理所當然，所以我覺得這有增加我對性別的敏感度。另外一個人面對的處境可能跟我們是差很多的，所以會讓我想要更慢下來，就是去聽別人是怎麼想，或怎麼看，這是我覺得在這一系列課程裡面學到最多的 (M01-03)。」

### 3. 拆解HIV或愛滋病與同志的連結

從訪談內容的分析結果可以看到研究參與者在接受訓練之前對於愛滋病的錯誤認知如何形成偏見，以及這些偏見又是如何無限擴大而導致內心的恐懼，例如：「…我覺得過度放大愛滋了，其實它的傳染途徑跟所有的就是B肝C肝是一樣的傳染途徑，我們不會恐懼去擁抱一個得了B肝的人啊，但是我們為什麼會那麼害怕，對愛滋有那麼多的恐懼 (M01-10)。」

「…比較算刻板印象的是，一個是愛滋，就是我覺得以前對於愛滋的傳染途徑真的有很多錯誤的理解，覺得只要一點點血沾到就會傳染到，我以前高中的時候老師有請過帶有愛滋的人來演講，邀請大家跟他擁抱，我記得我有去擁抱，但我內心是緊張的，就是我想要接納他，可是我內心還是有莫名的恐懼，就會覺得如果沾到一點點體液，如果我有傷口什麼的，我就會被傳染 (M04-11)。」並且有傾向將HIV或愛滋病與同志畫上等號的偏見或刻板印象，例如：「…討論HIV之前，我覺得自己會隱隱約約把HIV跟同志掛勾在一起，…不論他什麼身分，他今天就是一個感染者，無關乎他是不是同志，就是在進行那個討論，在思考的過程中，本來隱隱約約覺得有偏見的東西才被打破 (M23-01)。」以及「愛滋病跟男同志之間，我一直以為他們是高風險的族群，不會去思考很多事情，當這樣子的偏見被點出來的時候，不去正視不安全性行為會發生在生活當中每一處，不只是在這個族群身上，我覺得這應該是我蠻大的一個偏見 (M31-05)。」

訓練方案的課程幫助研究參與者更新與裝備和HIV與愛滋病相關的知識，其中最主要的是對愛滋病傳染途徑的重新認識，例如：「愛滋的議題，愛滋的歷史，怎麼傳染，幫我澄清很多心裡面的恐懼，加上知識性的補充，包含怎麼接受治療，怎麼預後，怎麼預防，讓我覺得很有幫助 (M06-09)。」

「我覺得以前就是被一些課本，或是被一些新聞灌輸了蠻多HIV的錯誤觀念，真的會覺得它非常可怕，但是那一次真的蠻明確地說出什麼途徑可以傳染，然後它的傳染地跟發病期是多久，這些知識都是我之前沒有特別去瞭解的 (M22-02)。」因著吸收了新知識，繼而有機會可以拆解原本將HIV或愛滋病與同志緊緊綁在一起的那一條線。

#### 4. 擴展對開放性關係的知識

從訪談內容發現研究參與者在開放性關係議題上，因為僅侷限在性議題的想法，因此容易落入違背傳統道德，對愛情缺乏承諾等刻板印象中，例如：「開放性關係，我不太能理解為什麼會有這樣子開放式或多重關係的出現，因為我覺得這樣好像有違背我們傳統社會道德觀的感覺（M16-08）。」與「他們的多重跟開放是限於情慾流動這部分，我就會覺得好雜亂，這是我自己的刻板印象跟偏見（M10-12）。」但透過課程中的知識傳遞與討論也協助研究參與者開始解構本身既定的價值觀，例如：「多元開放關係，…刻板印象是一個非常爛腳（台語）的人，…其實這是一個除非我們在兩個關係裡面有溝通過、這個東西我們瞭解過，好好地去講解，其實我們在彼此的關係存在著什麼樣子的角度，都會一直繼續進行下去（M08-08）。」「多重跟開放伴侶關係，我一開始的想像也是只有對性的開放，…講白一點就是你們想要亂，想要沒有承諾，這是我還沒接觸時的刻板印象，那時候一邊在聽的時候，一邊跟我的價值觀在打架…當我去檢視之後，刻板印象就有點破掉了（M27-08）。」「選擇開放式性關係的族群是隨便的、不負責的，但透過講師的分享，讓我瞭解到為了維持和在意關係，是需要很多的協商、計畫、時間管理的。讓我覺察到有一部份的開放式性關係並不是我先前認為的那般隨便，而是可能要管理自己與伴侶的關係（M40-09）。」以及「…講師現身說明自己在開放性關係與另一伴的生活，讓我對原本認知中的開放性關係的關係狀態有不同認識。但我覺得這是好的思想碰撞，因為感情的樣貌本來就沒有一定的規格（M38-05）。」課程中新資訊的刺激與研究參與者既定的想法有所衝撞後，進而有機會發展新的知識。

#### 5. 促進對法律與立法的認識

從分析結果發現，本訓練方案的課程也有助於拉近研究參與者與法律之間的距離，裝備法律知識，例如M01說到：「…我以前都覺得法律就是一個麻煩的東西，但上次上完課之後，我覺得我以後也會想接觸法律的東西，因為我覺得它是一個國家能夠根本改善人民權益的東西（M01-16）。」與M34表示：「…以前覺得法律是一個很遠的東西，我覺得法條是一個很硬的東西，然後我才發現原來法律是真的會影響一個族群的權益（M34-03）。」這些經驗都顯示研究參與者變得更願意接觸法律，也瞭解法律的重要性。此外，訪談內容也顯示課程有助於研究參與者認識台灣目前法律的現況，以及借鑑於他國的經驗，思考台灣法律改革的方向，包括：「…目前的法律對有關於性少數的族群來說，真的非常不友善，因為有關的法條，大概只有五個而已，我們能給予的保障竟然這麼少，身為一個助人工作者，我們是不是要去倡議更多可以讓他們保障更多的基本權利（M09-07）。」以及「學習和觀察到德國立

同志婚姻專法的不便利，衍生出後續的解釋程序，讓我知道在法制推動上的現況與可避免的事（M40-07）。」

## 6. 看見困境與韌性並存

透過課程的進行，幫助研究參與者發現過往容易以悲觀的視框來看待所有多元性別族群的生命經驗，包括：「…我以前都會太放大大同志的辛苦，當然，我沒有說他們不辛苦，而是譬如說我身邊有同志朋友我就很擔心他去跟別人說他是同志的身分，覺得他好像不應該隨便告訴別人他是同志，因為他可能會受傷（M04-11）。」但課程中的學習，幫助研究參與者用更廣闊的視框來認識多元性別者，繼而能看到他們的韌性，跳脫悲苦的腳本，例如：「…不是每個人都需要這樣的抗爭，有些人他可能就是家裡可以接受，他不見得是抗爭，有可能是一個慢慢改變的歷程（M15-25）。」以及「…之前我會理所當然的去覺得他們真的很可憐或是相對弱勢的，我現在感覺到他們確實在困境中，可是不要真的覺得他們就是很可憐，他們本身在處理這些困境是非常有力量（M22-04）。」

### （二）調整態度以擁抱多元

從訪談資料的分析結果發現，研究參與者在接受方案課程訓練後，態度轉變的內涵包括開放彈性與欣賞、多元思考與討論、勇敢以及真誠一致，詳細說明如下。

#### 1. 開放彈性與欣賞

從訪談內容的分析發現，訓練方案的課程有助於研究參與者打破以往的框架，更開放自己以新的視框來思考多元性別議題，例如：「對性的開放度好像有增加一些，以前真的是會有繩子，會覺得纏很緊，就會覺得我不行這樣，別人也不行這樣（M25-07）。」與「兩年前，有人問我說你看到男生跟男生牽手你會怎樣？我會回答說我覺得很不舒服，這一個課程結束之後，對LGBT有更多的認識之後，我覺得我好像能接受了，即便他們在我面前接吻、牽手，我覺得這都是很理所當然的事（M35-05）。」因為開放度變高，也變得更能夠欣賞多元性別族群，例如：「還沒有上這堂課之前，我看到一些就是跨性別者，尤其是男跨女的，我就會嘴巴很毒，怎麼這麼醜或是你要弄也弄漂亮一點，在上完課之後我會開始慢慢覺得，他們是一個很美的族群，我為什麼會這樣講，因為講師講到就是當一個跨性別者要以那樣子的面貌出去示人其實是要鼓起很大的勇氣，做很多準備（M18-08）。」以及M36表示：「像我這種年紀，在我們那個年代這種東西都是很禁忌的，我生活中一直都是異性戀，所以不知道這一塊有這麼多跟我們一樣想法的，因為人如果沒有這個軀體的話，其實他的心是共通的，我現在最大的轉變，我會比較重視這個性別平權的問題，…他也是我們的一部分，生活

上都是相同 (M36-08)，他們也是同樣的人啊，應該也要享有同樣的感受跟權利 (M36-09)。」此外，研究參與者M04與M20都表示隨著課程的進行，讓他們在與多元性別族群互動時的態度會變得更有彈性，例如：「…真的是有點距離，可是上課之後，會知道自己的態度會更彈性然後更尊重 (M04-12)。」與「…態度的轉變，我比較不會像是說非要逼著同志朋友要出櫃，因為我知道那個出櫃的歷程其實還蠻不容易的，而且還要經常性的跟別人出櫃，所以我不會一直逼別人說你要出櫃 (M20-06)。」

## 2. 多元思考與討論

部分研究參與者表示隨著課程進行，當他們獲得的知識與資訊也變得更多時，在態度上明顯的轉變是更能夠與周邊的人就多元性別相關議題進行多元的討論與深入的對話，誠如M01、M15和M19所言：「我透過課程知道也是有友善的平台，雖然還是不夠多…，我覺得態度最大的轉變是我們會討論台灣其實是有哪些資源，然後我們可以怎麼樣在他們遇到一些疑惑或什麼讓他們覺得是沒有人懂他們的時候，是可以運用這些資源的，我自己是有回饋到朋友身上的 (M01-11)。…更豐富的內容可以去跟別人討論這些東西，雖然本來就會跟別人討論，但是這個課會讓我有更多東西去跟別人討論，也更能夠去說服別人我為什麼支持他們 (M15-30)。…因為這次的上課，會把事情看得更清楚，…聽了很多生命故事，變成是一種感受，而不是課本中的一些句子，可以進腦袋，也可以進心裡，你的經驗也變成我的經驗了，就會突破更多的框架，讓自己的視野打開，所以我覺得事情變得更複雜一點，也變得更踏實一點 (M19-08)。」

## 3. 勇敢

從訪談資料的分析中發現在態度層面的轉變，引起最多研究參與者進行分享與產生共鳴的，是變得更勇敢，例如M09與M13都有相同的感受，他們說到：「…我想這個方案讓我更有能力去為他們發聲或是賦予他們能力去發聲 (M09-14)。…有能力去分享給大家，把這力量拿去奉獻給這個族群的時候，對我來說是一個很大的啟發，會覺得說好像不能再只是把自己照顧好，而是要把自己能夠擁有的這些力量，散發出去。…其實真正的推動是背後那聲援的意義，就是可以幫助這個社會減少歧視 (M13-02)。」此外，從訪談內容中也進一步發現，有些研究參與者在訓練方案進行期間，因著勇氣的裝備，已實際採取表態與發聲的行動，例如M11與M31從家人層面著手，他們說到：「我本來就是支持，但是因為我不夠瞭解所以我不敢表態，因為我怕我沒辦法去說服別人，可能我爸媽他們在講的時候我會很反感，但我不敢多說什麼，現在的話如果聽到有人在講一些什麼的時候，我就會敢出聲，因為瞭解

才敢去說話 (M11-20)，因為一開始你會覺得你不够瞭解，所以你沒有辦法說服人，而且你會擔心你自己是不是盲目的去支持或是什麼的，因為這個課程之後，讓我更認識這個族群，才敢去為他們說話 (M11-21)。…當回老家的時候，家裡面會提到關於婚姻平權的時候，好像都會讓他們去說，當他們說到他們可能是尊重但他們不支持的時候，以前可能不做什麼，現在就會想要做一些什麼，想要做一點發聲吧!我想應該是從一個不做的友善變成說，是想要去付出一點什麼，然後從自己身上讓周遭身邊的人都動起來的感覺 (M31-06)。」M05、M07與M24則是走到社區系統進行發聲，他們表示：「更願意走出諮商室的感覺，能夠幫助這個族群的人，不是只有在晤談的過程中，而是真的能走出來做一些社會正義的事情，自己也真的去做一些嘗試，像是參加小蜜蜂的活動…，因為以前的我覺得那些是離我很遠的，還有其他人在做我就不會去做 (M07-07)。我覺得行為轉變，自己也要上街，就是有一種行動上的去支持或者去聲明 (M05-18)。現在會想要站出去，原本是在旁邊看，陪著就好了，但是我現在會想要幫忙發聲跟站出來 (M24-05)。很多事情是資訊無知的恐懼，…我覺得站出來，站出自己的立場是有必要的，促成改變，所以我會想要去做這些事情 (M24-06)。」

#### 4. 真誠一致

此訓練方案的課程也幫助研究參與者覺察個人過去在與多元性別族群互動時的心口不一致，以及缺乏真誠的互動模式，因著這些覺察，讓他們能夠在態度與行為上有所調整，例如：「…身旁就有這些族群的朋友，但是當他們在講一些事情，超出我想像的時候，我嘴巴上面雖然說喔，好，瞭解，但是沒有真正的瞭解，我不想去瞭解，因為那已經超出我的想像，但是再去瞭解那些關係都沒有所謂對跟錯，那是他自己的選擇之後，我真的能夠去接受，從我身旁的朋友，我去實踐以後，真的是真心的去接受他，我覺得我真的才能去面對我的當事人，我真的才能夠接受他，而不是我嘴上說我同理你或你這樣做的很好，但我還是沒辦法去同理你，這是我自己的轉變 (M07-07)。」與「…後來當我在一次聽到他們的處境當中多麼的辛苦，我反而比較不會去告訴他們說，沒關係一定會有希望，我會說目前就是這個樣子，很辛苦的，再辛苦都會有我陪你，我覺得這是我在這一整個訓練的過程當中蠻重要的一個轉變。本來很簡單的東西變成很複雜，反而會覺得有一點壓力，到底我是像以前一樣鼓勵他，還是我要更能夠去貼近他們的感覺，他們的確是很辛苦的，所以那個態度的轉變我覺得還在打架中，或是還在調整中 (M27-11)。」

#### (三) 裝備技能

研究結果發現技能的提升內涵包括同理、敏感度與傾聽、資訊提供、系統合作與倡導、

以及運用視覺化媒材等五大主題，詳述如下。

### 1. 同理

研究結果發現引起最多研究參與者共鳴的技能提升是同理的部分，且因為課程的內容，幫助研究參與者同理的對象從多元性別族群，擴展到對其家人進行同理，分享內容如：「比較能夠同理他們（M04-14），…線條一拉出來，同理自然生出（M38-10），…會比較有一些深沉的瞭解跟同理（M37-09），提升技能是1到10的話，我原本是1分，我覺得很焦慮，不知道怎麼跟他們互動，現在可能是4分、5分，主要同理這一部分（M29-08）。父母在面對孩子出櫃這件事情，其實沒有像孩子一樣會做過很多的準備，他被告知好像他就必須要接受，所以說我覺得面對父母我覺得會更有同理心（M11-22）。」

### 2. 敏感度與傾聽

研究參與者也分享課程內容有助於他們的敏感度和傾聽能力有所提升，例如：「…敏感度跟傾聽會比沒有接受訓練前會好一點（M04-14）。」與「敏感度跟傾聽，從上課的討論，知道恐懼是來自我們對這個東西的不瞭解，會有一些想像的空間，所以我覺得之後在接案的時候，可能會去多去理解他的每個選擇背後，他的用意或是意圖是什麼（M01-15）？」

### 3. 資訊提供

從訪談資料分析中發現，課程內容幫助研究參與者認識更多的社區資源，有助於進一步提升其資訊提供的能力，例如M05與M21都說到：「知道有哪些機構在做這些服務，有一些他們近期開的活動團體，我可能會隨時注意這樣，如果我的個案他在這個議題上有需要或有興趣參加，就可以提供這些資訊（M05-24）。…還有能夠提供比較多的資訊（M21-20）。」

### 4. 系統合作與倡導

研究參與者透過課程的進行，也學習了部分的系統合作與倡導技能，例如：「會比較改變跟當事人系統合作的方式，就是更能夠理解他們在面對這個當事人的時候，其實是有很多的原因，所以造成他們的態度是這樣，比較不會單線的覺得就是教他、跟他溝通或是倡導就可以了（M04-18）。」與「…市場演講，我覺得那也是一個諮商師可以去推廣的活動，讓這個資訊變得更接近人（M24-07）。」

## 5. 視覺化媒材的運用

從訪談資料中發現，本訓練方案系列課程中，部分講師會將表達性藝術媒材融入課程，研究參與者在參與的過程中因為被觸動且收穫良多，也進一步將此技能加以吸收內化，誠如M17與M38的經驗：「可以用毛線的方式來看待彼此之間的一個關係的距離，用那毛線去探討女同志之間的關係，我覺得這如果是在未來進行諮商工作是可以拿來利用的，而且它是非常活生生的是讓個案去體驗到原來我們兩個綁起來是非常痛苦的（M17-15）。用棉線拉關係，直接在視覺上呈現一個人的壓力如何拉扯一個人的堅定（M38-10）。」此外，M37與M38也分享進一步應用生涯彩虹圖的想法，他們表示：「…生涯的彩虹圖這個部分可以提升用一個宏觀的角度來看他們正在經歷一個什麼樣的過程（M37-09）。體驗Super的生涯彩虹圖，直接將生命中各階段性重要角色和任務繪出，這歷程讓我很直接面對現實狀況與心理準備，並有規劃性的計畫未來生活，是很實用的生涯技術應用（M38-11）。」

## 二、促進多元性別議題諮商能力提升的因素

進一步分析焦點團體訪談逐字稿後發現，本訓練方案之所以能夠促進研究參與者在多元性別議題諮商能力有所提升的因素包括多方討論、換位思考、具象化與體驗性活動、以及現身說法等四大因素，詳述如下。

### （一）多方討論

從訪談資料中發現，研究參與者認為課程中的多方討論，有助於他們在整體能力上的提升，他們表示：「…有很多很多的討論，那是最珍貴的地方，因為那好像是另一種練習…，得到知識之後有一個本質上的理解，自己要保持一種彈性（M06-01）。由三位老師互相的討論，讓我有更大的方向去看到LGBT這三個族群的狀況，…很少機會可以聽到三個族群，同時的去對話，讓我去看到那些差異性的東西（M09-02）。許多論文資料大部分都會呈現在單一族群的樣貌身上，可是很少有一個對話空間或是有一篇的文章是可以同時在三個呈現，你很難有機會可以去讓三方對到話的溝通機會，三方溝通機會其實是可以創造出不同的空間（M09-06）。三人對話，他們分別站在不同角色立場上的對話，讓我覺得最精彩（M38-01）。」

### （二）換位思考

許多研究參與者表示講師精心設計的辯論式課程，協助他們在LGBT議題上練習換位思考，有助於豐厚與周延其思考內容，他們表示：「愛滋那方面課程，帶一個活動是就是分兩

邊，就是要贊同方跟反對方，然後還有一群投票方，…那天的狀況是因為我們要把我們知道的所有東西拋開，就是只聽他們講到的東西，所以會讓我們學習，讓我蠻驚訝的是會去學習到，當你什麼都沒有，只能聽，就是要學著聽不同的聲音去做選擇（M16-02）。老師會讓我們用換位置思考的方式或是辯論的方式，就會發現激出很多的火花或是澄清我沒有想過的東西，這讓我想到我在跟個案工作的過程當中，我是不是一直站在某一個角度，或是我可以用不同角度去換位思考（M30-02）？做投票的那個角色，記錄正反方的觀點的時候，就一直會有一個自己跟自己價值觀的拉扯，其實我是個人在自己的價值觀上站在正方的觀點上，可是因為你由於是立法委員的一個角色揣摩，所以你必須要聽裡面的成員，就是正反方所說的話，哪一個才是對族群真正有利的、有意義的（M08-02）。…如果我今天坐的地方是跟我的價值觀相符，那這樣就會很好講；但是不符的時候你就會變成你硬要講，…我們不夠瞭解的時候就會很像為了反對而反對，像這個族群我們要去夠瞭解他，這個立法的議題我們要去夠瞭解這個內容到底是什麼，我們才去做決定，而不是說我一開始就決定說我就是反對，我覺得像LGBT族群，很多人都是不瞭解就先反對了（M11-02）。討論學生意識的那個辯論，在那個過程中是一個練習思考的時候，很多時候我覺得在同志的議題上或最近在爭婚權的時候，覺得好像在說自己的論點，然後少了聽對方的感覺，我覺得要有說跟聽，同時進行，才有對話的可能（M23-01）。」

### （三）具象化與體驗性活動

從訪談資料中也發現當講師進行課程的方式愈具象與體驗性，研究參與者愈能從中有所學習，例如研究參與者分享其經驗：「…老師有邀請一個同學，讓他自願去台前，演出同志他們心中的拉扯，那個時候其實自己大概知道有一些LGBT族群，他們在心中一定會有他們的拉扯，可是那一次是很具形、具體化的展現出他們心中的拉扯，很多個他身邊的人都拉著不同條毛線，綁在那個人身上，有很多條毛線緊緊得纏住他，當他壓力很大的時候，他就會開始考慮說是不是要放掉那些線，他們心中真的有很多事情同時糾結著他們，然後當壓力大的時候，可能他們就會沒有辦法去經營其中的那些關係（M15-02），當它具象化在我面前的時候，是一個震撼的場面（M15-03），很具體化呈現，就可以感受到自己其實也有一點被他拉扯，我當然不希望他放掉我的線（M15-05）。它真的是比較具象的，不像是課程只是一些知識上面，然後有無限想像的空間，直接可以去感受那個壓力的感覺（M37-01）。有不同的毛線帶出他生活當中不同的角色，…用這種具象化的方式演出來，或許他在生活中是真的承受這麼多聲音跟這麼多壓力（M31-01）。毛線那個鬆緊好像都不太一樣，還蠻能反映出關係裡面的緊密，…覺得男同志在遇到事情的時候，會遇到這麼多的壓力，會有這麼多的聲音在

腦海裡，覺得無所適從（M32-02）。」此外，多位研究參與者也分享其在體驗性活動中的觸動，他們說到：「…拉毛線，探討與家人之間的關係，是一個男生，有宗教信仰，…當一本聖經就是擋住雙方的臉，而且你們又拉著那條線的關係，這個溝通到底要怎麼去進行，…他除了拿聖經可能他還有其他很大的壓力，當又有東西拋過來的時候，他又沒有手可以去接，我覺得其實是非常痛苦的，甚至會感到很恐懼很慌（M14-02）。拉毛線的部分，我自己本身是異性戀，但我真的沒有那麼能夠體會他們的感受，所以當感受到原來那個被壓迫，會是讓一個人那麼受困，所以在那個體驗性的活動讓我有那種感同身受。…我一直以為跨性別者的狀態是跟同性戀，同志差不多，發現他們也有不一樣的處境跟狀況，也讓我有點打開了原本的認識跟視野，還蠻多議題是我這次過來之後才真正瞭解跟接觸，所以我覺得都很新鮮（M27-01）。動力線的部分，感受到那個壓迫，不管是當事人的，或是我自己投進去的，會覺得那個經驗是非常深刻的，會去會沉默兩個小時想說這個下午發生什麼事情，會是一個蠻深刻的反思跟感受（M19-01）。毛線…每個關係都很难去鬆動，造成個人的壓力，對方也有壓力，那個時候我覺得有連結到我自己，自己跟家人朋友的關係，要不要出櫃，然後出櫃之後那個關係的鬆緊程度要怎麼去拿捏（M20-01）。扮演個案然後體驗不同角色位置的心情、關係動力，雖然只是扮演，但心中卻會有好多的情緒被翻攪（M39-01）。帶我們去推牆壁，小小的一個劇，我原本的理想是推不倒理所當然就是離開，可是當我走出那棟房的時候，我發現我不知道我要去哪裡，所以我才發現，原來自己想像的跟實際發生的事情未必是這樣的，所以會覺得，當面對事情的時候是不是會有不一樣的角度（M34-01）。」

#### （四）現身說法

研究參與者認為幫助他們從訓練方案中有所學習的原因之一是多元性別族群的現身說法，讓生硬的知識變得更有生命，更貼近自己，例如：「…當一個人，活生生告訴你我的生活情況怎樣、我過著怎樣的生活，…自己的那個觀點或什麼就會慢慢的越來越沒有那麼制式吧！就是幫助自己去拓展那個視野（M12-02）。」與「…邀請LBGT的現身說法，談他們的出櫃歷程、生長背景與遇到的困境和突破，到現在的好好過自己的生活等等的分享，都讓我很感動（M38-01）。」

### 肆、討論與建議

從研究結果我們發現此訓練方案對於提升研究參與者在多元性別議題的諮商能力有正向的助益，包括研究參與者的知識增進與破除偏見、態度改變以及技能的提升。在知識增進與

破除的內涵包括瞭解同志的認同與出櫃是持續性的歷程、擴展跨性別者在性別認同、性傾向與變性選擇的知識、拆解HIV或愛滋病與同志的連結、擴展對開放性關係的知識、促進對法律與立法的認識以及看見困境與韌性並存；調整態度以擁抱多元包括開放彈性與欣賞、多元思考與討論、勇敢、以及真誠一致；裝備技能的內涵則包括同理、敏感度與傾聽、資訊提供、系統合作與倡導、以及視覺化媒材的運用。

上述這些研究發現顯示研究參與者能夠瞭解自身的文化背景與價值觀在他們認識多元性別族群時，具有一定的影響力，例如許多研究參與者的訪談內容反映文化膠囊（*cultural encapsulation*）的現象普遍存在於其日常生活中，亦即會傾向用自己的文化做為常態標準來評估其他文化（Wrenn, 1962），這部份呼應了Roysircar與Gill（2016）所說的假定性真理（*presumed truth*）的現象，助人工作者依據自己的生活經驗形成理解世界的觀點或社會真實，並傾向認為這些觀點是唯一正確的，而這種假定性真理的思考模式會讓助人工作者對個案形成錯誤的印象，進而影響後續的諮商與介入計畫。助人工作者的這些假定性真理的來源包括接受正式訓練時所獲得的知識以及日常生活中的人際互動經驗。

從研究結果我們也發現研究參與者的多元性別諮商能力內涵的轉變具有脈絡性，亦即當研究參與者獲得新的知識後，例如瞭解多元性別族群的認同發展、文化適應的壓力以及存在於組內的差異等等，才能進一步解構原來的刻板印象或偏見，不會再以單一的眼光來看待多元性別族群。當有了更豐厚的知識與解構了刻板印象之後，研究參與者的態度也能跟著改變，例如他們能夠以更開放、彈性與欣賞的方式來與多元性別族群互動，也變得更真誠一致，當這些內隱的態度愈來愈堅固時，研究參與者在外顯行為上也隨之產生更顯著的轉變，更能夠與周遭的人進行多元的討論以及為多元性別族群進行發聲與倡導。而上述這些知識性的認識、刻板印象／偏見的覺察與解構、以及發展新的態度與行為，彼此交互作用後，形成一種綜融性的效果，反映在研究參與者的技能提升方面，例如最基礎與必要的同理、敏感度與傾聽，以及形成更文化適切性的資訊提供、系統合作與倡導。

最後，研究結果也發現讓研究參與者認為在接受訓練的過程中能達到有效學習的關鍵因素包括多方討論、換位思考、體驗性活動與現身說法這四項。仔細探究，可以發現這四個因素都與促進研究參與者產生反思性學習有關，此部分的結果也與過去的研究相呼應（Gendron et al., 2013; Lloyd-Hazlett & Foster, 2013），反思讓助人工作者有機會發現內隱的假設，進而發展與形成新的思考架構，並以新的視框重新認識與理解多元性別族群的經驗。這種讓助人工作者持續進行深度反思的機會與歷程，能夠鼓勵助人工作者將新的觀點帶入既有的個人脈絡中，以刺激多元思考。

這種脈絡性的轉變呼應了本訓練方案所依據的多元文化諮商能力架構與認知發展理論的邏輯，認知發展階段影響研究參與者關於文化的彈性度，透過知識性的吸收與理解，研究參與者愈能夠在文化議題上有比較多的彈性與歷程性思考，也更有忍受模糊性並用多元視框來看待此歷程的能力，進而對文化假設進行批判性思考。在研究參與者的經驗中也看到知識性的理解與認知發展的提升，影響著個人的文化同理心，在裝備了更多關於多元性別族群的知識後，研究參與者也顯現更多的文化同理心。此外，因著具備了批判文化假設的能力，也讓研究參與者對當今台灣相關的社會議題，如同性婚姻合法化，有更深度的思考，進而能夠批判性地評估個人在相關議題上的文化特權，更有意願挑戰社會規範與權力結構，因此也能夠開始在生活中常是參與社會運用與倡導。

整體而言，本訓練方案透過提供自我認同發展歷程、人際與親密關係、出櫃與家庭關係、生涯發展歷程、汙名化以及系統合作等六大主題的知識性內容與反思性的討論，衝擊研究參與者原本的認知基模，進而產生覺察與修正，創造新的知識體後，引發新的態度與行為，成為學習新技能的動機。

依據研究結果與討論，研究者整理出三點建議，做為諮商系所在設計與推動多元性別諮商能力訓練課程時的參考，依序說明如下。

### 一、解構文化膠囊的思考慣性

Roysircar 與 Gill (2016) 提出拆封文化膠囊 (cultural decapsulation) 的概念，亦即鼓勵助人工作者透過反思性的自我分析，整理與釐清自身既有的文化膠囊的思維，進一步採取拆封膠囊的行動，以利於裝備文化同理心與敏銳度。因此，在提供諮商服務之前，諮商系所研究生有必要接受更豐厚的訓練，而訓練課程必須幫助研究生認識與覺察個人於異性戀常規化社會成長過程中所形塑的思考內涵與模式，以打破文化膠囊的思考慣性，進而調整與改變理解多元性別族群的視框，幫助學生奠立成為文化勝任諮商心理師的穩固地基，如此一來，當學生取得證照正式執業時，才能提供貼近當事人需求與文化適切性的諮商服務。因此諮商系所在課程架構中納入以多元性別為主軸的課程有其必要性。

### 二、脈絡性地裝備多元性別諮商能力

訓練方案課程內容的設計應循序漸進與具脈絡性，亦即透過更具體化教材的呈現，能夠幫助對多元性別議題不熟悉或認知發展層次較低的研究生，接收與理解相關的訊息與知識，而當研究生對此議題的熟悉度提高或是認知架構已有進一步發展時，課程內容可以進一步增加具意義性的討論，探討個人的價值觀、信念與專業倫理的責任。如此一來，可以幫助研究

生產足夠的認知與文化衝擊，刺激其思考多元性的觀點，最後形成更全面性與個人顯著性的意義建構架構，才能從太過簡化與二分思考的狀態，轉變成瞭解知識是社會建構而成的。

### 三、促進反思性學習

許多教育者與研究都同意多元文化諮商能力的訓練應該採取經驗與歷程取向，尤其強調自我反思的重要性（Kim & Lyons, 2003; Lloyd-Hazlett & Foster, 2013; Manese, Wu, & Nepomuceno, 2001），因此，當訓練方案能夠幫助研究生從單向接收知識的層次，提升到能夠暫停並退後一步思考個人信念、多元性別議題與相關知識三者彼此間的關係、交互作用與形成的意義此一層次時，才能真正發揮效果，協助研究生提升多元性別諮商能力。換句話說，若訓練課程能夠提供充分的反思練習，讓受訓者有機會深入地探索個人在多元性別議題與個人認同上的信念、態度與知識彼此之間的動力，是促進多元文化諮商能力提升的關鍵因素，最終可以幫助學生提供更具敏銳度的服務。

目前雖然愈來愈多研究者或實務工作者關注於提升專業助人工作者的多元性別議題諮商能力，但是相關的訓練方案與研究仍相當匱乏。本研究提出的訓練方案以多元文化諮商能力架構、美國心理學會所提出的與同志進行心理實務工作的原則、與跨性別及性別表現不一致者進行心理實務工作的原則與認知發展理論為課程設計的理論基礎，著重於多元性別議題諮商能力的不同面向，包括自我認同發展歷程、人際與親密關係、出櫃與家庭關係、生涯發展歷程、污名化與系統合作六大主題，研究結果反映對於提升研究生在多元性別議題的諮商能力有正向影響力，因此可做為未來研究所或在職繼續教育課程設計的參考，希望藉此可幫助專業助人工作者提供多元性別族群具文化適切性、支持性及肯定性的諮商服務。

### 參考文獻

- 姜兆眉（2017）：涵納差異與攜手前行：同志友善與性別敏感諮商教育之反思與在地實踐。輔導與諮商學報，39（1），1-18。[Chiang, C. M. (2017). Include differences and forge ahead: Reflections and local practices in gender-sensitive and LGBT-friendly counseling education and training in Taiwan, *The Journal of Guidance and Counseling*, 39(1), 1-18.]
- 高智龍、賴念華（2016）：從多元文化諮商觀點探討男同志諮商實務。中華輔導與諮商學報，46（2），31-62。[Kao, C. L. & Lai, N. H. (2016). Counseling practice with gay or bisexual men: A multicultural counseling perspective, *Chinese Journal of Guidance and Counseling*, 46(2), 31-62.]
- 陳彤昫（2014）：同性戀壓力源、壓力因應策略與心理健康狀態之調查研究—以身分認同程

- 度高低者為例。中國文化大學心理輔導學系研究所碩士論文，未出版，台北。[Chen, T. Y. (2014). *The Research of Lesbian and Gay Male Stressor, Stress Coping Strategy and Mental Health Status Survey – Case in the High and Low Degree of Homosexual Identity*. Unpublished master's thesis. Chinese Culture University, Taipei.]
- 陳宜燕（2008）：同志當事人諮商經驗探究。國立彰化師範大學輔導與諮商研究所碩士論文，未出版，彰化。[Chen, Y. Y. (2008). *Counseling experiences of lesbian, gay, and bisexual clients*. Unpublished master's thesis. National Changhua University of Education, Changhua.]
- American Psychological Association. (2012). Guidelines for psychological practice with lesbian, gay, and bisexual clients. *American Psychologist, 67*(1), 10-42. doi: 10.1037/a0024659
- American Psychological Association. (2015). Guidelines for psychological practice with transgender and gender nonconforming people. *American Psychologist, 70*(9), 832-864. doi: 10.1037/a0039906
- Bidell, M. P. (2014a). Are multicultural courses addressing disparities? Exploring multicultural and affirmative lesbian, gay, and bisexual competencies of counseling and psychology students. *Journal of Multicultural Counseling and Development, 42*(3), 132-146. doi: 10.1002/j.2161-1912.2014.00050.x
- Bidell, M. P. (2014b). Personal and professional discord: Examining religious conservatism and lesbian-, gay-, and bisexual-affirmative counselor competence. *Journal of Counseling and Development, 92*(2), 170-178. doi: 10.1002/j.1556-6676.2014.00145.x
- Bidell, M. P., & Whitman, J. S. (2013). A review of lesbian, gay, and bisexual affirmative counseling assessments. *Counseling Outcome Research and Evaluation, 4*(2), 112-126. doi: 10.1177/2150137813496423
- Bradford, J., Reisner, S. L., Honnold, J. A., & Xavier, J. (2013). Experiences of transgender-related discrimination and implications for health: Results from the Virginia Transgender Health Initiative Study. *American Journal of Public Health, 103*(10), 1820-1829. doi: 10.2105/AJPH.2012.300796
- Dillon, F. R., Worthington, R. L., Savoy, H. B., Rooney, S. C., Becker-Schutte, A., & Guerra, R. M. (2004). On becoming allies: A qualitative study of lesbian-, gay-, and bisexual-affirmative counselor training. *Counselor Education and Supervision, 43* (3), 162-178. doi: 10.1002/j.1556-6978.2004.tb01840.x
- Fredriksen-Goldsen, K. I., Cook-Daniels, L., Kim, H.-J., Erosheva, E. A., Emlert, C. A., Hoy-Ellis, C.

- P., ... & Muraco, A. (2013). Physical and mental health of transgender older adults: An at-risk and underserved population. *The Gerontologist*, *54* (3), 488-500. doi: 10.1093/geront/gnt021
- Gay, Lesbian and Straight Education Network. (2012). *Anti-bullying resources: Four steps schools can take to address anti-LGBT bullying and harassment*. Retrieved from: <http://glsen.org/article/anti-bullying-resources>
- Gendron, T., Maddux, S., Krinsky, L., White, J., Lockeman, K., Metcalfe, Y., & Aggarwal, S. (2013). Cultural competence training for healthcare professionals working with LGBT older adults. *Educational Gerontology*, *39*(6), 454-463, 2013. doi: 10.1080/03601277.2012.701114
- Goodrich, K. M., & Luke, M. (2009). LGBTQ responsive school counseling. *Journal of LGBT Issues in Counseling*, *3*(2), 113-127. doi: 10.1080/07325223.2012.672391
- Graham, S. R., Carney, J. S., & Kluck, A. S. (2012). Perceived Competency in Working With LGB Clients: Where Are We Now? *Counselor Education & Supervision*, *51*, 2-16. doi: 10.1002/j.1556-6978.2012.00001.x
- Grant, J. M., Mottet, L. A., Tanis, J., Harrison, J., Herman, J. L., & Keisling, M. (2011). *Injustice at Every Turn: A Report of The National Transgender Discrimination Survey*. Washington, DC: National Center for Transgender Equality and National Gay and Lesbian Task Force.
- Grossman, A. H., & D'Augelli, A. R. (2006). Transgender youth: Invisible and vulnerable. *Journal of Homosexuality*, *51*, 111-128. doi:10.1300/J082v51n01\_06.
- Institute of Medicine. (2011). *The Health of Lesbian, Gay, Bisexual, and Transgender People: Building a Foundation for Better Understanding*. Washington, DC: The National Academies Press.
- Kim, B. S., & Lyons, H. Z. (2003). Experiential activities and multicultural counseling competence training. *Journal of Counseling and Development*, *81*(4), 400-408. doi: 10.1002/j.1556-6678.2003.tb00266.x
- Kosciw, J. G., Greytak, E. A., Bartkiewicz, M. J., Boesen, M. J., & Palmer, N. A. (2012). *The 2011 National School Climate Survey: The experiences of lesbian, gay, bisexual and transgender youth in our nation's schools*. New York: Gay, Lesbian, & Straight Education Network.
- Lambie, G., Ieva, K. P., Mullen, P. R., & Hayes, B. G. (2011). Ego development, ethical decision making, and legal and ethical knowledge in school counselors. *Journal of Adult Development*, *18*(1), 50-59. doi: 10.1007/s10804-010-9105-8
- Lloyd-Hazlett, J., & Foster, V. A. (2013). Enhancing school counselor preparation for work with

- LGBTQ students: Developmental strategies and interventions. *Journal of LGBT Issues in Counseling*, 7(4), 323-338. doi: 10.1080/15538605.2013.839338
- Luhtanen, R. K. (2003). Identity, stigma management, and wellbeing: A comparison of lesbians/bisexual women and gay/bisexual men. *Journal of Lesbian Studies*, 7(1), 85-100. doi: 10.1300/J155v07n01\_06.
- Luke, M., Goodrich, K. M., & Scarborough, J. L. (2011). Integration of the K-12 LGBTQI student population in school counselor education curricula: The current state of affairs. *Journal of LGBT Issues in Counseling*, 5(2), 80-101. doi: 10.1080/15538605.2011.574530
- Manese, J. E., Wu, J. T., & Nepomuceno, C. A. (2001). The effect of training on multicultural counseling competencies: An exploratory study over a ten-year period. *Journal of Multicultural Counseling and Development*, 29(1), 31-40. doi: 10.1002/j.2161-1912.2001.tb00501.x
- McAuliffe, G. J., Grothaus, T., Jensen, M., & Michel, R. (2012). Assessing and promoting cultural relativism in students of counseling. *International Journal for the Advancement of Counselling*, 34(2), 118-135. doi: 10.1007/s10447-011-9142-4
- McAuliffe, G., & Lovell, C. (2006). The influence of epistemology on the helping interview: A qualitative study. *Journal of Counseling & Development*, 84(3), 308-317. doi: 10.1002/j.1556-6678.2006.tb00410.x
- Meyer, I. H. (2003). Prejudice, social stress, and mental health in lesbian, gay, and bisexual populations: Conceptual issues and research evidence. *Psychological Bulletin*, 129(5), 674-697. doi: 10.1037/0033-2909.129.5.674
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1984). *Qualitative data analysis: A sourcebook of new methods*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Pitts, M., Couch, M., Croy, S., Mitchell, A., & Mulcare, H. (2009). Health service use and experiences of transgender people: Australian and New Zealand perspectives. *Gay and Lesbian Issues and Psychology Review*, 5(3), 167-176.
- Reiman, A. J., & Peace, S. D. (2002). Promoting teachers' moral reasoning and collaborative inquiry performance: A developmental role-taking and guided inquiry study. *Journal of Moral Education*, 31(1), 51-66. doi: 10.1080/03057240120111436
- Riggs, D. W., & Fell, G. R. (2010). Teaching cultural competency for working with lesbian, gay, bisexual and trans clients. *Psychology Learning and Teaching*, 9(1), 30-38.
- Rivers, I. (2011). *Homophobic Bullying: Research and Theoretical Perspectives*. New York, NY:

- Oxford University Press.
- Rock, M., Carlson, T. S., & McGeorge, C. R. (2010). Does affirmative training matter? Assessing CFT students' beliefs about sexual orientation and their level of affirmative training. *Journal of Marital and Family Therapy, 36*(2), 171-184. doi: 10.1111/j.1752-0606.2009.00172.x
- Roysircar, G., & Gill, P. A. (2016). *Cultural encapsulation and decapsulation of therapist trainees*. In M. M. Leach & J. D. Aten (Eds.), *Cultural and the therapeutic process: A guide for mental health professionals* (pp. 157-180). New York, NY: Routledge.
- Russell, S. T., Ryan, C., Toomey, R. B., Diaz, R. M., & Sanchez, J. (2011). Lesbian, gay, bisexual, and transgender adolescent school victimization: implications for young adult health and adjustment. *Journal of School Health, 81*(5), 223-230. doi: 10.1111/j.1746-1561.2011.00583.x.
- Sue, D. W., Arredondo, P., & McDavis, R. J. (1992). Multicultural counseling competencies and standards: A call to the profession. *Journal of Counseling and Development, 70*(4), 477-486. doi: 10.1002/j.1556-6676.1992.tb01642.x
- Ueno, K. (2005). Sexual orientation and psychological distress in adolescence: Examining interpersonal stressors and social support processes. *Social Psychology Quarterly, 68*(3), 258-277.
- U.S. Department of Health and Human Services, Healthy People 2020. (2011b). *Foundation health measures*. Retrieved from <http://healthypeople.gov/2020/about/tracking.aspx>
- Willoughby, B. L., Doty, N. D., & Malik, N. M. (2010). Victimization, family rejection, and outcomes of gay, lesbian, and bisexual young people: The role of negative GLB identity. *Journal of GLBT Family Studies, 6*(4), 403-424. doi: 10.1080/1550428X.2010.511085
- Witten, T., & Eyler, A. E. (2012). *Gay, Lesbian, Bisexual, and Transgender Aging: Challenges in Research, Practice, and Policy*. Baltimore, MD: Johns Hopkins University Press.
- Wrenn, C. G. (1962). The culturally encapsulated counselor. *Harvard Educational Review, 32*(4), 444-449.

收件日期：106年08月24日

複審一日期：107年01月06日

複審二日期：107年03月23日

複審三日期：107年05月12日

通過日期：107年05月18日

## **LGBT Issues and Counseling Competency: The Impact of Training on Enhancing Knowledge, Awareness and Skills**

Hsiao-Pei Chang\* Yi-Jung Lee

National Taichung University of Education

Research showed that lesbian, gay, bisexual, and transgender (LGBT) individuals have a higher prevalence rate of mental disorders than heterosexuals. Mental health is related to different factors, such as race, ethnicity, socioeconomic status, gender, sexual orientation, etc. Stressors that are unique to LGBT individuals, such as homophobia, stigma, prejudice, discrimination and hate crimes, create a hostile environment for LGBT individuals. According to literature, a stressful social environment is related to higher risk of mental disorders, substance abuse, and suicidal behaviors. For LGBT adolescents, it is rather common to experience bully in school, which has a negative impact on their mental health. Moreover, their functioning level related to life and school usually decline, such as lower academic achievement, dropping out of school, etc. Research indicated that being bully during adolescence is related to depression, suicide ideation, lower life satisfaction, and lower self-esteem in adult life. Being rejected by others is also related to fear of establishing close relationships, lack of positive outlook of life, difficulty of expressing emotions, etc. For LGBT adults, they often need to deal with differential treatment in the work environment. For example, transgender individuals' income is usually lower than non-transgender individuals. Those unique stressors related to LGBT individuals indicate that they are in great need of professional help. However, it is rather difficult for LGBT individuals to find satisfying mental health services, which reflects the lack of appropriate and effective training in the counseling graduate programs. This study aimed at designing and developing a training program for counseling graduate students to enhance their multicultural counseling competency to serve LGBT clients, and exploring their experience in the training program.

Participants were recruited from counseling-related graduate programs. Participants included 40 graduate students from counseling-related programs. The training program was designed based on the framework of

---

\* Corresponding author: Hsiao-Pei Chang, e-mail: [hspc@mail.ntcu.edu.tw](mailto:hspc@mail.ntcu.edu.tw)  
doi: 10.3966/172851862018080052003

multicultural counseling competence (i.e., knowledge, attitude, and skills), cognitive developmental theory, relevant literature, and discussions with professionals of LGBT issues. Participants received 40 hours of training related to LGBT issues which included six themes. The training themes were self-identification development process, interpersonal and romantic relationships, “coming out of the closet” and family relations, career development process, stigma, and systematic collaboration. Each theme was taught by a different lecturer, who was selected based on their expertise. This was to make sure that the training program covered three areas of multicultural counseling competence (i.e., knowledge, attitude, and skills). The impact of the training program was evaluated by focus group interviews and the content analysis.

The results showed that this training program had positive impact on participants’ competence to serve LGBT clients. The results indicated changes in three areas: knowledge, attitudes and skills. Participants reported more in-depth knowledge related to LGBT issues. They stated that they became more aware of their own explicit and implicit biases toward LGBT issues. They started to show changes of attitude, such as becoming more open-minded, flexible, and courageous in terms of advocating for LGBT individuals. Participants indicated enhancement of their skills, such as active listening, empathy, information providing, systematic collaboration, utilization of different media in counseling, etc. The results also showed that multiple formats of discussions, perspective-taking, experiential activities and learning LGBT individuals’ personal experience were the key factors related to effective learning.

The results have import implications for training and promoting LGBT counseling competence. It is suggested that deconstructing cultural encapsulation, contextual factors, and reflective learning are important elements. Students need to be aware of their own stereotypes of LGBT individuals and issues in order to deconstruct their habitual way of thinking. The training also needs to take students’ background and learning level into consideration. It seems to be more effective to utilize reflective learning method to help students develop and enhance their multicultural counseling competence. Those three elements are essential for educators to design and advocate for LGBT counseling competence training program in the future.

**Keywords: Counseling competency, LGBT issues, training program.**