

心理師從事家庭暴力暨性侵害類社區諮商之跨專業系統合作能力初探研究*

張淑芬

文藻外語大學

吳甦樂教育中心

本研究旨在了解社區諮商心理師進行家庭暴力與性侵害案諮商時，所需具備的跨專業系統合作能力。採質性研究，以半結構式訪談大綱及自編之「社區諮商心理師跨專業系統合作經驗問卷」收集資料，並以持續比較法分析資料，研究對象為十位具備家庭暴力與性侵害案諮商經驗之社區諮商心理師。研究結果為：(1) 跨專業系統工作需具備三大核心能力，包括闡明諮商專業理念並評估合作成效、辨識他方資源並以其專業語言進行對談，以及運用生態系統觀與團體動力並催化跨專業間的互動等；(2) 跨專業系統工作時產生三種關係型式，包括己方開啓正向互動而催化多方循環、他方回饋弱化而終止互動循環，以及己方單向給予而未接收他方回饋等。本研究根據研究結果，對諮商心理師、諮商教育者與督導者、不同專業系統，以及未來研究提出建議。

關鍵詞：社區諮商、性侵害、家庭暴力、核心能力、跨專業系統

2001 年台灣地區通過心理師法後，在十年內產生大量擁有專業證照的諮商心理師與臨床心理師，提供台灣民眾專業的心理健康服務。根據林家興、謝昀蓁與孫正大（2008）調查發現，國內約有 78.9% 的諮商心理師以學校為主要執業場所，然而卻有超過八成的諮商心理師期盼在未來五年內能在機構執業，而林家興（2014）的研究指出，有 81.6% 的諮商心理師未來五年內的生涯規劃，是在機構專職或兼職執業。可見越來越多的心理師選擇進入學校以外的諮商機構工作，有朝向社區的心理諮商所、醫療院所及其他心理諮商機構增加的趨勢，社區諮商機構將成為其主要的執業場所，社區諮商也將成為這些心理師主要的諮商工作模式。

台灣社區諮商機構中，最早成立的應屬社區心理衛生中心，自從 1975 年在台北及高雄成立後，至今已普遍設立於各縣市，且心理師應是社區心衛中心的主要人力（林家興、林筱慧，2009）。除社區心理衛生中心外，還有各縣市教育局成立的學生心理諮商中心、社會局成立之家庭暴力與性侵害防治中心、家庭教育服務中心或單親家庭服務中心，亦有大學附設之社區諮商中心、醫院附設之社區心理諮商門診，以及越來越多私人開業的心理諮商所等。這些社區諮商機構逐漸成為台

* 本文通訊作者：張淑芬，通訊方式：marg12@mail.wzu.edu.tw。

灣民眾容易接觸到的心理健康資源，也是越來越多的心理師在傳統的學校輔導單位之外，進行心理諮商服務的場域。

社區諮商機構究竟常接觸哪些個案類型？張虹雯與陳金燕（2005）曾分析台灣中部社區諮商機構當事人人口特徵與求助問題演變，發現主要的求助問題是情緒困擾以及精神疾患困擾，女性當事人有較多的適應問題以及性侵害受害議題，已婚的當事人則常因家庭與婚姻問題求助。可見社區諮商所處理的個案類型也逐漸多元，家庭婚姻問題及性侵害問題等都是常見的求助問題。

除主動求助的個案外，兒童及少年保護案也常見於與政府機構合作的社區諮商機構中，其保護類型包括身體虐待、精神虐待、性虐待、疏忽及遺棄，及其他濫用親權等狀況。社區諮商心理師接案後，除直接給予諮商外，很快也會需要接觸諮商專業之外的其他系統。此類案件的兩造關係人會進入各式專業系統中接受處遇，包括社福系統、醫療系統、司法系統、學校系統等。以台灣地區而言，社福系統有各縣市政府家暴與性侵害防治中心的社工師、寄養機構主管及輔育員、寄養家庭成員等；醫療系統含各醫療院所的急診室、精神科、婦產科等；司法系統有司法警察、檢察官、法官等；而學校系統則含導師、輔導老師等。換言之，兒少保案所接觸的處遇是跨專業系統的，案主在過程中不僅要面對案件的相對人，更要面對社工師、醫師、檢察官、法官等等專業人士，常會產生各式情緒或不確定感。此時案主相當需要心理師的支持，而心理師也須具備足夠的知識與技巧，了解各專業系統的處遇過程或步驟，甚至撰寫公正客觀的評估報告提供法院等，才能提供有效的服務。

在兒少保案中，家庭暴力案及性侵害案是相當常見的個案類型，根據衛生福利部（2014）統計處的年報分析，2012年兒少保護案計31,353件，比2011年增加了5,613件。這些大量的案件在通報後，主要由社工師介入，評估其需求後，已成立的案件常轉介紹給社區諮商機構的心理師，進行專業心理諮商與治療。因此社區諮商心理師接觸的家庭暴力與性侵害個案也相當多。

然而，台灣地區心理師的養成教育是否足以勝任社區諮商機構中獨特的諮商生態？多數諮商與輔導相關系所常以選修學分型式讓學生學習社區諮商，相較之下，直接以培育社區諮商心理師為目的之系所較少，且日後進入社區諮商機構執業的心理師，也未必曾於社區諮商機構從事實習，可說社區諮商心理師在理論與實務上的訓練未臻充分，面臨許多工作上的挑戰。黃佩娟、林家興與張吟慈（2010）就曾指出，在社區諮商機構實習會接觸較多的危機與創傷問題個案類型，高於學校機構及醫療機構二類，可見機構類型不同時，心理師熟悉的個案類型亦不同，所具備的諮商核心能力也可能有所不同，所應使用的諮商工作模式亦不盡然相同。

社區諮商心理師面對一個重要的事實：案主所處的時間與空間脈絡因素，深刻影響著個案的身心狀態，同時，心理師也會進入案主所處的生態系統中，成為其中的一環。尤其不可忽略的是，在協助案主的過程中，社區諮商心理師也處於一個由不同專業領域形成的生態系統之中，從社福系統、醫療系統、司法系統，以至學校系統等。究竟在接觸不同專業系統時，心理師的有何經驗、是否具備在生態系統理論的中間系統（mesosystem）以及大系統（macrosystem）進行介入的能力等，這些問題都值得注意。

其次，台灣社會對心理師的專業日趨重視，亦逐漸意識到不同助人專業系統間有合作的需求，已可見數種合作模式。例如：2006年台北市推行國民小學「駐區諮商心理師專業服務方案」，使學校輔導老師與駐區的諮商心理師合作，將校外資源帶入校園中（王麗斐、杜淑芬，2009），進行二種助人系統的合作。游淑華與姜兆眉（2011）指出，社工師期待與心理師有討論諮商進程的機制，並期待雙方能建立互信與監督的機制。2009年台灣開始推行「修復性司法（restorative justice）試辦方案」，協助被害人、加害人及雙方家庭、社區進行充分的對話表達需求，此模式更擴及運用具法律、心理、諮商輔導及社會工作等跨領域的專業人員，做為修復的促進者。

台灣社會對心理師的需求型態已逐漸改變，更顯出心理師具備跨專業系統合作（interdisciplinary systems collaboration）能力的迫切性。然而，這些跨專業合作模式中若彼此對角色定位不清、認知不同或缺乏共識，容易引發專業角色混淆的問題，而合作過程中主導性的問題也需注意（Greenberg et al., 2003; Weist & Ghuman, 2002）。台灣心理師的專業養成過程中社區諮商能力的訓練較少，處理兒童及少年保護案、家庭暴力案、性侵害案等個案類型時，也較缺乏跨專業系統合作取向的諮商訓練。童淑寬（2011）研究社區諮商的挑戰，發現社區諮商心理師有專業角色上的挑戰以及合作上的挑戰，社區諮商心理師不僅是傳統的教育者及治療者的角色，也

不能只停留於諮商室中做個別諮商或家庭諮商而已。社區諮商中成人個案求助的問題往往包括性侵害事件的身心復健、配偶外遇與離婚議題等，可見建構跨專業合作的工作模式有其必要性（周玉真，2002；陳慧女、林明傑，2007）。

整體而言，本研究的問題意識為：在前述背景下，可看出當前社區諮商對於跨專業系統合作的需求程度很高，心理師不能只處理案主內在心理世界，而是需要具體的概念與方法，有效率的針對案主所處的脈絡進行介入。提供家庭暴力與性侵害案諮商時，心理師若忽略司法、醫療、社福與學校系統等對案主的影響，未能洞見各系統間的動力關係，甚至未能掌握諮商專業的定位，缺乏在不同專業系統中介入的能力，諮商效果也可能受到限制。因此，本研究欲深入探究社區諮商心理師提供家庭暴力與性侵害案諮商時，應具備哪些跨專業系統合作的能力，以及合作時的關係型式可能為何，以便對社區諮商心理師、社區諮商教育訓練者，以及社區諮商機構的督導提出建議，設定跨專業工作核心能力的培育目標，以及教導較佳的跨專業合作模式。

本文提出的研究問題為：進行家庭暴力與性侵害案諮商時，社區諮商心理師所需要之跨專業系統合作能力要項為何？跨專業系統合作時產生哪些關係型式？相關名詞釋義如下：(1) 諮商心理師：指具諮商心理師執照並從事專業心理工作者。本研究指諮商心理師在社區諮商機構中，進行家庭暴力案與性侵害案諮商者。社區諮商機構包括家庭暴力與性侵害防治中心、家庭教育服務中心或單親家庭服務中心、社區諮商中心、自殺防治中心、心理諮商所等；(2) 家庭暴力與性侵害案諮商：根據家庭暴力防治法，家庭暴力指家庭成員實施身體或精神上不法侵害之行為（全國法規資料庫，2014a）；而中華民國刑法指性侵害為妨礙性自主罪者（全國法規資料庫，2014b）。本研究之家庭暴力與性侵害案諮商指：對家庭暴力與性侵害相關人員提供心理諮商或心理治療的專業服務，包括對受害人、相對人、目睹家庭暴力者等，所提供的個別諮商、團體諮商及家庭諮商等服務；(3) 跨專業系統合作能力：跨專業系統工作指不同專業系統之間的合作（Madden et al., 2006），本研究指進行家庭暴力與性侵害案諮商時，社區諮商心理師與不同專業領域人士合作的經驗，包括與社工人員、醫護人員、學校人員、法政人員、寄養機構人員等共同工作的模式。跨專業系統合作能力則指：社區諮商心理師在跨專業系統工作時，所需之核心能力，包括知識、技能、態度與人格特質等。

一、社區諮商中生態系統觀點的思維

社區諮商通常可從直接服務或間接服務、個人服務或社區服務等面向來討論，包括：(1) 直接社區服務：例如心理衛生教育方案；(2) 直接個人服務：例如高危險族群之外展服務；(3) 間接社區服務：例如影響社區心理衛生公共政策；(4) 間接個人服務：例如連結其他助人系統（Lewis, Lewis, Daniels, & D'Andrea, 2003）。可見，從事社區諮商的心理師並非僅提供直接的諮商服務，而是無可避免的要連結各種助人系統，不斷在跨專業系統之間來回工作。

社區諮商心理師進行跨專業系統合作時，需要具備生態系統觀點的思維，以便找出合作的重點。生態系統理論由 Bronfenbrenner（1989）提出，以六個系統說明兒童在所處生態中受到何種影響，除個體系統（individual system）外，尚有：小系統（microsystem）、中間系統（mesosystem）、外系統（exosystem）、大系統（macrosystem）以及時間系統（chronosystems）。其中，「小系統」是指對個體身心發展直接產生影響的環境，例如家庭、鄰里同儕團體或學校班級。「中間系統」指存在各小系統之間的關係或聯繫，例如家庭和學校之間的聯繫、校外心理師與學校教師之間的連結等。「外系統」則指影響小系統的社會結構或政府政策，例如當地市政府相關的福利制度。「大系統」指國家、社會或文化脈絡等更全面性的系統，例如國家的經濟、文化的傳統等。最後，「時間系統」則指涉歷史發展性的時間因素，例如案主家庭的移民史等。

台灣的心理師在接受專業訓練的過程中，很缺乏針對中間系統處理的技巧，亦即連結案主家庭、鄰坊、學校，及社區的能力不足。其次，大系統處理的技巧如：說明社會政策、立法，及法律等，包括提供社區負責人諮詢、與教師合作、為立法遊說、做行動研究、與立法委員開會等，在台灣也屬初步開展階段。上述皆屬在諮商室之外運作的技巧，而台灣的心理師訓練過程中，過

度強調精微的諮商技巧訓練，不夠熟悉中間系統與大系統的介入技巧，但這些卻能有效破除系統中的障礙。

美國諮商學會 (America Counseling Association, ACA)、美國學校諮商師學會 (American School Counselor Association, ASCA)、教育信託 (Education Trust) 等單位分別於 2003 年至 2006 年間提出社會正義倡議能力 (social justice advocacy competencies) 在心理師訓練上的重要性，並定義此種能力的範疇，詳細指出心理師在小系統、中間系統，及大系統倡議社會正義時所需的能力有哪些，例如：學校心理師注意到學生學業成就的差異，是因為教育資源分配不公平所致，設法改變教育資源的不公平即是一例 (Bemak & Chung, 2005; Cox & Lee, 2007)。傳統的心理師常被認為具有治療者、心理學家或教育者角色，但是現在的心理師，尤其是社區諮商心理師，更應具有社會改變者、行動者、諮詢者，以及社會倡議者的功能，可以說二十一世紀的心理師重要的專業任務之一，即是社會正義的倡導 (Ratts, DeKruyf, & Chen-Hayes, 2007)。

Ratts (2009) 指出社會正義倡議能力分成三層面，分屬生態系統理論中的小系統、中間系統以及大系統，包括 (1) 案主/學生倡議；(2) 學校/社區倡議；(3) 公共場合倡議。以小系統而言，心理師需具備賦能給案主並促進案主自我維護的能力，例如諮商時可使用認知重建技巧，以幫助案主覺察個人問題與環境壓迫之間的關係，協助案主了解自我發聲以對抗壓迫的重要性。其次，在中間系統層面上，心理師需具備與社區合作及在體系中進行倡議的能力，例如與社區負責人合作改善環境，或者提供學校教師及校長所需的諮詢，以協助案主所處的中間系統開始改善。而在大系統層面上，心理師更是必須具備影響公共政策的能力，例如結合科技、研究及媒體，讓大眾知曉體系中有哪些因素正阻礙人們健康的發展，從制度面與政策面來改善案主所處的大系統。換言之，心理師不再只幫助案主適應系統，同時也倡導對系統進行改變，成為促進改變的行動者。社會正義取向諮商的觀點，鼓勵心理師發展出平衡的眼光看待個體與環境。Ratts 認為當看見案主所處的環境脈絡時，心理師更能判斷只要做直接的諮商服務即可，或是已經必要採取社會正義倡議的行動了。

當心理師能察覺案主的問題與外在環境的壓迫有關時，就會開始覺得僅提供諮商是不夠的 (Lewis & Arnold, 1998)，而是應該開始以社區為基礎來工作，且幫助案主看出環境中壓迫的因素而減低案主對問題的自責。正如 Ratts (2009) 指出，若案主的問題與受壓迫的環境有關，心理師就會轉而注意如何改變社會結構，如此也擴展了心理師須介入的系統，增加了心理師的角色以及所需的專業技巧。

綜上所述，社區諮商心理師需要覺察到，這些交織的系統是包含、引發，甚至是滲透到案主複雜的問題之中的，一旦心理師有此覺察，就會發現應當以跨專業系統的思維來概念化案主問題，並以個案管理模式來運作，尤其當案主是受虐兒童時更是有此需要 (Berge & Caldwell, 2004)。

二、跨專業系統合作模式的運作

進行跨專業系統合作時，不但要了解各專業使用的不同語言、偏好的理論、倫理上的考量等，更需要知道各專業的限制、保密範疇等，這些都使跨專業系統工作更加複雜。因此，合作的契機在於：各專業能將其他專業視為資源，才能找到合作的起點，並且不同領域的心理師訓練過程中都需要學習跨專業系統工作的知識、技能與態度 (Lesser, 2000)。

雖然跨領域研究在四十多年前已經被提出 (Sherif & Sherif, 1969)，但直到近年跨領域研究才被某些專業領域採用來研究複雜、新穎或急迫的問題 (Poyrazli & Stevens, 2009)，例如：現代社會的虐待問題應如何防制，這是一個牽涉複雜層面而時間急迫的社會問題，因此由心理師、諮商心理學家、教師、醫師、社工師等相關的專業人士，開始共同合作以發展出更新、更有效的虐待防治方法 (Palmer, 2004)，此即跨專業系統合作的例子之一。這些跨專業的合作可以幫助我們在了解問題現象時，更增加敏覺性與深度性。Berge 與 Caldwell (2004) 指出，受訓的心理師經過合作取向的訓練後，對於跨專業合作的知識、技能與態度上都有所改變，能增加專業自信而減少孤立

感，並意識到與其他專業合作的必要性。對心理師而言，跨專業取向的訓練也優於單一專業取向的訓練 (Madden et al., 2006)。

綜觀跨專業系統合作的助人服務，至今已發展出許多模式，第一種模式是：在醫療機構中設置社工師，以提供整合性的服務。此模式優點在於：社工師能於醫療現場第一時間接觸案主，或者醫生將病人轉介給社工師後，有利於社工師後續提供追蹤與服務，且案主使用社工服務的情形也將會紀錄至病歷中，因此醫師與社工師雙方能適時舉行個案會議，如此社工師能充分做評估、個案管理、轉介、跨專業合作以及倡議等等服務 (Lesser, 2000)。第二種模式為：在學校中納入心理師，以共同服務學生，例如：由學校聘請心理師到校協助提供服務，創造一個熟悉且便於使用的環境，優點在於能將家庭、學校與社區諮商機構連結起來 (Brown, 2006; Weist, Ambrose, & Lewis, 2006)。第三種模式為警方與社工的合作，雙方互相分享訊息以決定如何給予案主最好的服務。例如：Stanley、Miller、Foster 與 Thomson (2011) 研究發現，涉及兒童的家庭暴力案件中，經警察的處理後仍有 40% 的家庭未能接觸到兒童保護機構的資源，除非該案件已被公開，因此研究建議檢警系統應建立與社福系統的合作關係，讓案主獲得即時的保護以及心理重建的服務。此外，還有法庭心理師與法官、學校教師等專業人士合作的模式等，端視案主涉及哪些系統。

第四種模式即是結合更多專業領域的合作方法，例如：台灣法務部於 2009 年核定「法務部推動修復式正義—建構對話機制、修復犯罪傷害計畫」，推動以「被害人與加害人調解」為主要模式之修復式司法方案 (黃曉芬、張耀中, 2012)，此方案即結合檢察、觀護、矯正人員，以及從事法律、心理諮商、社會工作、犯罪預防、被害人保護、更生保護及社區服務等之專業團體或專業人士，目的在於協助犯罪事件的加害人與被害人經由對話完成犯罪傷害之修復。此為台灣本土跨專業系統工作的新模式之一，也可能是未來心理師需涉入的場域。

不同專業系統的人員在協助案主時可能有不同的表現，例如：陳美秀 (2008) 研究發現，家事法庭法官、家事法庭心理諮詢師，以及學校教師三種專業人員中，以家事法庭心理諮詢師最能回應離婚訴訟家庭中未成年子女的心理經驗，研究建議專業助人者應分析孩子所處脈絡中之保護因子及危險因子等。因此，心理師是否具備足夠對案主所處環境脈絡敏銳觀察的能力，亦即是否具備對生態脈絡的關鍵因子提出介入的能力，是關鍵性的議題，也是心理師訓練過程較為缺乏的部分。

王麗斐與杜淑芬 (2009) 研究台北市國小輔導人員與駐區諮商心理師跨專業合作的經驗，也發現各自發揮不同的功能，學校輔導人員以生態系統「中間系統」功能為主，駐校諮商心理師則以「小系統」工作為主。其次，該研究也指出促進雙方跨專業合作的關鍵因素是「雙方具有『合作共生』與『同理性利他』的態度與行動」、「諮商師具備可補強學校輔導工作的專業能力」、「學校輔導人員具備輔導知能、行政協調與校內影響力」、以及「學校輔導人員協助諮商師瞭解學校生態文化」。換言之，可以看出當跨專業系統共同合作時，須釐清各專業的獨特功能定為何在，進而找出合作的契機。游淑華與姜兆眉 (2011) 研究諮商師與社工師跨專業合作的經驗，發現諮商心理師的確需具備個人及系統工作的能力，尤其是社區心理師更需準備迎接跨專業的合作。綜上所述，確實需要深入台灣地區社區諮商機構，了解社區諮商心理師實際上跨專業合作的經驗如何，以初步發現跨專業合作核心能力內涵，以及合作關係的可能形式。

研究方法

本研究探究研究參與者在跨專業工作時，對所需的能力及合作關係的主觀知覺，採用 Elliott (1984) 的研究典範，進行發現式取向的研究。發現式取向研究的基本假設是，須以當事人為研究的主體，研究者要進入當事人的經驗與知覺的領域中，以收集在現象場中的資料，獲得對於某種現象的了解。研究以深度訪談法收集資料，以能深入探究研究參與者之經驗。資料分析採取 Bogdan 與 Biklen (1998) 的持續比較法。

一、研究參與者

本研究以立意取樣方式，針對台灣北部、中部、南部及東部之社區諮商機構，邀請諮商心理師中具備家庭暴力與性侵害案諮商經驗二年（含）以上者參與，以求研究參與者能提供豐富的資料。

其次，本研究使用二位協同分析者，分別具輔導與諮商領域碩士及博士學位，且熟悉社區諮商與質性研究。協同分析者於閱讀第一份逐字稿後，分別進行摘述與分類資料的步驟，之後再與研究者共同提取並分類資料的概念，直到雙方對第一份逐字稿單位化、類別概念命名原則與用詞，都有相近意見為止，之後依序完成所有逐字稿之分析。

二、研究工具

本研究使用二種研究工具，分別為「社區諮商心理師跨專業系統合作經驗問卷」以及「訪談大綱」，以發揮發現式研究取向之精神，深入研究參與者之主觀經驗中收集資料，再進行質性資料的分析。

（一）社區諮商心理師跨專業系統合作經驗問卷

問卷為研究者自編，以了解研究參與者相關背景，內容包括：（1）基本資料：含性別、年齡、教育訓練、服務機構、實務年資、證照類別、諮商理論取向等；（2）家庭暴力與性侵害案件諮商經驗：協助家庭暴力與性侵害案件之經驗，含案件數、案主人數、案主身分等，以了解研究參與者在諮商中的經驗；（3）跨專業系統合作樣態：專業系統類別、單位類別、專業人士職稱、接觸的型式與頻率等，以了解研究參與者與不同專業領域合作的經驗。

此問卷銜接訪談大綱的使用，以幫助研究參與者逐步喚起跨專業合作的實務經驗記憶，有利於資料的收集。

（二）訪談大綱

研究者根據研究問題，以開放問句形成半結構式訪談大綱，包括：（1）家庭暴力與性侵害案諮商的經驗（您是如何開始接觸家庭暴力與性侵害個案的？您自己較滿意的諮商經驗是什麼？較不滿意的諮商經驗是什麼？原因何在？）；（2）家庭暴力與性侵害案諮商的跨專業合作經驗（您在問卷中表示曾跟 XX 單位合作過，請描述合作過程。您認為好的經驗在哪裡？不好的經驗在哪裡？原因何在？進行諮商與跨專業合作這二者之間，有沒有相互影響？如何處理？）；（3）跨專業合作的重要能力（包括諮商專業能力，例如問題概念化、諮商關係建立、諮商目標設定、諮商技巧使用、諮商效果評估等層面。一般能力，例如說話技巧、態度等層面）？

三、研究程序

（一）進行試探性研究

邀請一位符合研究參與者資格者進行試探性研究，增加「社區諮商心理師跨專業系統工作經驗問卷」中跨專業系統、專業人士職稱的選項，並與協同分析者共同試驗資料分析方法，取得分析步驟共識。

（二）邀請研究參與者

以電子郵件寄發研究參與邀請函，力求社區諮商機構之多元性、跨專業系統經驗之豐富性等。其次，以滾雪球方式由認識之心理師邀請其他心理師參與本研究。募得參與本研究的社區諮商心理師共 10 位，皆具諮商心理師執照，多數居住台灣南部，平均年齡 35 歲，平均社區諮商實務年資 5.7 年，執業諮商機構型態多為心理諮商所，計 8 位心理師分屬 3 家諮商所，其次家庭暴力暨性侵害防治中心及自殺防治中心各 1 位。個別研究參與者基本資料如表 1。

表 1 研究參與者基本資料

代號	性別	年齡	相關學歷	社區諮商機構型態	社區諮商實務年資
A	女	51	進修博士中	家暴暨性侵防治中心	5
B	女	38	博士	心理諮商所	6
C	女	31	進修博士中	心理諮商所	5
D	男	48	碩士	自殺防治中心	2
E	女	34	碩士	心理諮商所	6
F	女	33	碩士	心理諮商所	6
G	女	48	博士	心理諮商所	8
H	女	37	博士	心理諮商所	6
I	男	32	進修博士中	心理諮商所	4
J	女	32	碩士	心理諮商所	9

(三) 收集與整理資料

研究參與者個別完成「社區諮商心理師跨專業系統工作經驗問卷」，再根據問卷資料與訪談大綱進行個別訪談，每位訪談平均約 1.5 小時。訪談錄音檔轉成逐字稿，先經研究參與者閱讀後補充或修正，作為分析之用。

(四) 分析資料

質性資料採 Bogdan 與 Biklen (1998) 的持續比較法分析，即對質性資料保持開放的態度，從不斷檢視資料中發展出類別。分析步驟說明如下：(1) 從閱讀與註解訪談逐字稿中逐漸發現話題，並將資料單位化：研究者與協同分析者找出「提及進行家暴與性侵案諮商時，與不同專業領域人士接觸的經驗」之話題段落，摘述大意成為意義單元，並加以命名及編碼。編碼原則為：以訪談者代碼、逐字稿頁碼、意義單元編號之順序進行，例如：A-001-001 代表受訪者 A，於逐字稿第 1 頁的發言段落，及摘述後的第 1 項意義單元；(2) 檢視單位化的話題，抽取概念以形成次類別：方式為將每個意義單元排列好，來回比較後將相似概念者歸為一個次類別，並為該次類別命名，命名時考量己方與他方互動時所需具備的知識、技能、態度與人格特質，以及互動的關係型式；(3) 連結各次類別，尋求更高一層的概念範疇：方式為分析各個次類別之間的關聯性，再歸納整理出主類別，進而形成核心類別。例如：「能向教師、社工師、輔育員說明個案概況與諮商介入」，及「能使社工師了解諮商歷程可納作資源」，此二項次類別之間具有關聯性，都指涉心理師需要能對他方表達對個案概念化的理解，以及說明諮商歷程相關的資訊，以幫助他人善用心理諮商，故萃取概念並形成主類別「表達個案概念化與諮商歷程資訊」的能力。再例如：「熟悉並利用他方專業知識特徵」、「透過機構層級進行對談」二項主類別亦有關聯性，都指涉能深入了解他方的專業並進而與之交談的能力，故形成核心類別「辨識他方資源並以其專業語言進行對談」之能力。

(五) 確認研究的品質

1. 提高研究信賴度

研究者以問卷、訪談等不同方法收集資料，資料整理與分析都經研究者、具諮商碩士學位及質性研究經驗的協同分析者，以及具博士學位與質性研究經驗的社區諮商專家，多次討論與檢核。研究者與協同分析者間歸類的一致性達 .89，專家檢核者則針對每步驟萃取的概念，進行文字與概念釐清的修訂，經多次來回討論，針對類別名稱的字詞、類別之間概念的釐清與比較，每一層類別之間的關係等，加以修改，共計修訂 7 處後，確認本研究結果。例如：主類別第一項的命名，由「表達個案概念化與諮商歷程化」修訂為「表達個案概念化與諮商歷程資訊」，使語義更清晰；又例如：將主類別第五項的命名，由「透過諮商機構與社福機構對談」修訂為「透過機構層級進行對談」，使主類別意義更能強調兩項次類別之特徵。

2. 提高研究確切性

本研究由研究參與者針對逐字稿、意義單元進行檢核，並以 10 點量尺圈選符合原述經驗的程度。檢核結果為：符合原述經驗的程度平均 9 分，計 3 位研究參與者修改部分意義單元文字。

研究結果

訪談資料分析如下：首先，10位社區心理師進行家庭暴力與性侵害案諮商的經驗中，接觸個案的過程通常跟所屬機構的業務項目有關，先由社工轉介保護案進行諮商，接著因收集案主資料、出庭作證、提供諮商報告，以及提供精神醫療等需要，開始有了跨專業系統合作的經驗。

其次，進行跨系統合作的各式經驗，影響心理師對諮商滿意與否的感受。換言之，當其他專業系統能表示對諮商專業的尊重時，心理師比較能找到合作的方式，例如召開或參與個案研討會、彼此討論諮商目標與資源運用、相互回饋資訊等，甚至能達成開啓各系統間的互動與連結，此時心理師對諮商經驗較滿意。然而，當彼此在開案與結案的標準為何、合作的時機與頻率為何等問題上有認知差異時，雙方會經過磨合期，有時雙方會形成負向循環，甚至無法評估彼此之間相互影響的程度如何。

在前述背景下，10位社區諮商心理師進行家庭暴力與性侵害諮商的經驗中，研究者萃取出跨專業合作的能力，共計24個次類別，經歸類後得7個主類別，最後歸類出三個核心類別。以下分別說明各核心能力類別之名稱與定義，並舉逐字稿為例說明之。

一、核心類別 1：闡明諮商專業理念並評估合作成效之能力

指心理師能向社福系統、學校系統、司法系統、精神醫學系統說明並解釋心理諮商個案概念化與諮商歷程化資訊、適度展現專業角色與權威、撰寫司法系統所需的諮商報告並擔任專家證人等能力，並能評估心理諮商專業對他方造成的影響程度如何。包括以下各項能力：

(一) 主類別 1-1：表達個案概念化與諮商歷程資訊

心理師處理家暴與性侵害案時，因個案來源常為社工師轉介，彼此討論案主狀況的頻率很高。心理師發現常常需要對社工師說明案主狀況，說明己方對案主問題脈絡的理解、創傷症狀的評估，以及使用的諮商介入與效果等，以與社工師原本轉介時的想法及既行的處遇進行協調。其次，兒少保案也常需跟學校教師聯繫，提供諮詢及了解案主在校表現。因此，具備能向社工師與教師清楚敘明對個案的概念化為何、諮商歷程的進展情形等，是相當重要的能力。

1. 次類別 1-1-1：能向教師、社工師、輔育員說明個案概況與諮商介入

「那個 worker (指社工) 是這樣子處理系統，若心理師沒有去跟他討論對個案的概念，沒有去衝擊他的介入方式，那等於心理師也默默接受了社工師的期許，只希望受虐孩子乖點就好。」(B-006-033)

2. 次類別 1-1-2：能使社工師了解諮商歷程可納作資源

「一個社工身上會有很多案子...，案子一旦轉諮商，諮商的頻率原則上都是每週或隔週，變成諮商師比社工更知道案家的狀態或訊息，...如果社工樂於跟心理師合作聯繫，或是他重視諮商的訊息，這階段會成為正向的幫助。跟社工討論的時候，要讓社工知道過去不知道或者新的狀況，社工知道諮商專業對他的幫忙是什麼，就影響到對這案家的看法和評估。」(E-006-020)

(二) 主類別 1-2：運用專業角色與專業權威

心理師要能穩站諮商專業角色的立場，去轉化社工師的轉介目標成為合宜之諮商目標、運用諮商專業知識與自信協助社工師進行個案追蹤、運用諮商專業知識協助教師了解輔導責任範疇等能力。

1. 次類別 1-2-1：能轉化社工師的轉介目標成為合宜之諮商目標

「開始做的時候覺得壓力大，我整個偏掉只做社工的期待，要不然我做案主的期待，社工就覺得奇怪，為什麼沒有照方向做諮商。後來做比較多時間後，現在變成我們去跟社工討論方向和目標，...跟案主討論，然後告訴社工落差在哪裡。」(E-012-052)

2. 次類別 1-2-2：能運用諮商專業知識與自信協助社工師進行個案追蹤

「我們會結案，社工可能還要繼續追蹤後續，所以會再讓社工知道有哪些方向要留意

業主，他還要再評估。…我會再提醒社工說，業主會發展哪些問題的衍生，請社工再做後續轉介。或者業主可能在學校會有一些問題，要請社工再去跟學校方面做協調，或者請家長幫忙他。」(J-009-017)

3. 次類別 1-2-3：能運用諮商專業知識協助教師了解輔導責任範疇

「比如說業主長期被否定，所以他自我價值感很低落，為了掩飾自卑只好很防衛。我就把這部分跟老師分享，老師因為覺得畢竟是他不擅長的，他也願意試試看、聽聽看。當我這樣子跟他談，就扭轉了他的視框。」(F-025-020)

(三) 主類別 1-3：撰寫諮商報告與擔任專家證人

心理師曾接觸法官後發現，需具備能向法官與社工師說明知後同意權之諮商專業倫理原則、在法庭闡述說明對個案心理狀態的評估、評估司法進程與諮商歷程互相影響的程度、說明諮商與鑑定之功能差異，以及程序監理人、心理師、社工師之角色功能差異等能力。

1. 次類別 1-3-1：能向法官與社工師說明知後同意權之諮商專業倫理原則

「法院來的公文寫要心理師定期向法院回覆諮商的進展，那不是變成洩密的問題嗎？變成還得去處理業主在諮商中呈現的真實性問題？完全違背諮商原意。所以我跟社工說，我們要去確認清楚。」(E-016-074)

2. 次類別 1-3-2：能擔任專家證人向法院闡述對個案心理狀態的評估

「性侵個案如果有開庭的，有司法程序需要的...，那檢察官會來跟我們接觸，到一審後就是法官。一審的時候檢察官會做交互詰問，也會來找我們做證人，要能講清楚個案狀況。」(B-001-004)

3. 次類別 1-3-3：能評估司法進程與諮商歷程互相影響的程度

「當然要知道（業主官司的）後續狀況啊，因為會影響到我們後續的諮商動力。」(G-011-046)

4. 次類別 1-3-4：能向檢察官、法官說明諮商與鑑定之功能差異

「法官會順著自己的思考去想，可是他不知道諮商是如何的。評估跟鑑定是切割開的，因為鑑定不是治療關係，但是法官會混在一起，覺得是相似的。」(E-018-102)

5. 次類別 1-3-5：能擔任程序監理人向法院說明親子關係評估與建議

「這個官司還在進行，可以找有親子專業的心理師去做評估，可以任命他為程序監理人，要求他的父母親做會談，觀察互動，做任何試測或評估，了解到底哪一個對孩子的教養是比較合適的。比法院的訪視社工又更專門一點，因為我們有受過訓練，可以跟法官討論觀察跟建議。」(E-016-088)

二、核心類別 2：辨識他方資源並以其專業語言進行對談之能力

指心理師能涉略社福系統、學校系統、司法系統、精神醫學系統等領域之專業知識及其文化特徵，並有能力站在機構的層級上，與社福機構對談，而非僅止於與個別社工師接觸。包括以下各項能力：

(一) 主類別 2-1：熟悉並利用他方專業知識特徵

心理師與不同專業系統接觸時，發現需具備理解他方的能力，了解社工師專業具有重視公權力與行動力的特徵、了解法律知識並與司法人員對談、將教師、社工師及其督導對個案的評估納入諮商計畫，以及向社工師的高專業度學習以提升己方諮商專業度等能力。

1. 次類別 2-1-1：能了解社工師專業具有重視公權力與行動力的特徵

「我覺得社工有行動力，所以我可以瞭解，為什麼他們有點急著要知道個案狀態。不會像我們一定要先建立關係兩、三次，他就很希望我們可不可以一、兩次的關係建立，之後就開始進入主題。」(H-009-035)

2. 次類別 2-1-2：能了解法律知識並與檢察官、法官進行對談

「性侵案件本來就是刑事案件，如果我們對於法律相關背景不是很清楚，我們也會不

知道案子判了之後到底對案主有利，還是對相對人有利？我覺得還是需要對法律有基本了解，至少性侵害相關法律的了解是需要的。有時候我們會害怕出庭，是因為我們對於司法刑責並不很清楚。」(J-011-027)

3. 次類別 2-1-3：能將教師、社工師及其督導對個案的評估納入諮商計畫

「我會問社工有沒有做家訪？有沒有看過加害人狀態？真的能夠確定孩子在這邊是 OK？我也會再跟社工溝通，比如受害者開始在接受治療了，那加害人的部分社工有沒有相關的處遇？」(J-003-009)

4. 次類別 2-1-4 能：向社工師專業度學習以提升己方諮商專業度

「社工對諮商效果抓的很緊喔，他們接案接三次就要有一個評估，所以我們從上個月開始跟我們心理師講，人家會這樣要求我們，我們自己一定要要求在前面，所以我們也開始做效果評估，初期效果評估、中期跟結案前，有專門一個心理師在做效果評估的追蹤。」(B-017-086)

(二) 主類別 2-2：透過機構層級進行對談

心理師與社工師合作時，發現不能僅止於個別人土的接觸，而是需要有能力站在機構的層級與高度上，與社福機構對談，形成單位與單位之間的合作，並且還需要對心理師加以訓練督導，使單位內部產生一致的態度。

1. 次類別 2-2-1：能以諮商機構對社工機構平等互動

「如果是行動心理師的話，你有十個社工，這十個社工就是你的老闆，他們可以決定案子要不要轉給你。為什麼我自己開業？我讓所有的案都轉到諮商所來...所以社工機構變成要跟這個諮商機構合作，...因為我後來發現其實也不是個別 worker (指社工) 的問題，也不是個別心理師的問題，我覺得是系統溝通出了問題。」(B-007-038)

2. 次類別 2-2-2 能督導諮商機構人員對社工機構態度一致

「我們【諮商所名】的心理師要儘可能態度一致，每一個人有不同的取向都沒有關係，但是你做系統合作，跟人家解釋什麼是諮商時，要有一定的態度。」(B-008-043)

三、核心類別 3：運用生態系統觀與團體動力並催化跨專業互動之能力

指心理師累積接觸不同專業系統的合作經驗後，發現需具備完整的系統之間的轉介能力，也需要整體生態系統觀的知識，以及團體動力的操作能力，以了解跨系統時動力的運作。包括以下兩項能力：

(一) 主類別 3-1：完成個案相互轉介歷程

心理師常需與不同系統之間互相轉介個案，因此需能與精神科醫師相互說明個案轉介資訊、評估個案的精神科醫療歷程與諮商歷程相互影響程度、向安置機構收集案主生活脈絡資訊、協助社工提供正確諮商訊息給案主、並協助社工適時告知己方案主資訊等能力。

1. 次類別 3-1-1：能與精神科醫師相互說明個案轉介資訊

「我連絡醫生，因為案主是過動症，他會回去服藥，那我會讓醫生知道這孩子的進展，讓他知道諮商或遊戲治療進展到什麼程度。」(G-004-015)

2. 次類別 3-1-2：能評估精神科醫療歷程與諮商歷程相互影響程度

「可是我不知道會不會影響精神科醫生開藥，我不知道效果如何，應該要能評估(影響程度)比較好。」(G-004-016)

3. 次類別 3-1-3：能向安置機構收集案主生活脈絡資訊

「我覺得在安置機構裡面，他們的社工、輔育員、督導，是長時間跟個案接觸的。所以我幾乎每一次，都會跟他們用半小時，了解個案在機構生活的狀況，同時也會提供他們管教個案的策略。也就是我學到系統觀的概念，不會只有跟案主工作。」(I-002-004)

4. 次類別 3-1-4：能協助社工提供正確諮商訊息給案主

「結果後來才發現，個案覺得非來(諮商)不可，不來是拿不到補助的。這件事情變

成一個隱而不顯的訊息，所以心理師後來就覺得很懊惱，他沒有發現這個現象，社工也沒有讓他知道原來是這樣子邀請家長來談的，難怪覺得這個家長時而可以合作，時而不願意合作。」(E-005-020)

5. 次類別 3-1-5：能協助社工師適時告知己方案主資訊

「他是二線社工，真的好久好久都不會聽到這個社工的消息。你打電話去找這個社工，他可能過一兩個禮拜才回，後來變成寫書面才會聯絡到他。孩子當下的狀況，我沒有辦法讓社工馬上知道可能需要社工協助。」(H-017-069)

(二) 主類別 3-2：了解系統觀與團體動力的知識及介入

指心理師能提供社工師生態系統觀知識與介入策略、運用團體動力於個案會議過程、催化與社工師、教師、法官、案主之間正向改變的循環等能力，這是心理師獨特的專業訓練。

1. 次類別 3-2-1：能提供社工師生態系統觀知識與介入策略

「社工轉案過來的時候，我們去談需要先生一起加入家庭會談，或者加入諮商療程會有幫助，...我們經常以系統方式處理，希望加害人進來。可是有一些社工的工作觀點是不跟加害人工作，要想辦法請他先去跟加害人做關係連結。」(E-009-034)

2. 次類別 3-2-2：能運用團體動力於個案會議過程

「心理師去開會，不要花太多時間聽人家抱怨孩子跟抱怨你，要花時間出來看，現在氣氛是怎麼回事，待會我如果要講，從哪點進去會最好。你不要把所有時間花在跟人家對抗，花在討好或花在害怕，要花時間出來看整個團體的運作，我覺得這個是團體動力的能力。」(B-014-074)

3. 次類別 3-2-3：能催化與社工師、教師、法官、案主之間正向改變的循環

「我希望社工及社工督導能了解諮商在做什麼，不是我關起門來說這是秘密。我希望他們知道我觀察到孩子有什麼情緒，孩子有什麼反應，而這些反應可能會幫助他們，跟他們互動時更熟悉。」(F-005-004)

上述計 24 項能力次類別、7 項能力主類別，以及三項能力核心類別，整理如表 2。

討論與建議

一、討論

(一) 社區諮商心理師跨專業系統合作時的核心能力

1. 跨專業系統合作時尤須具備中間系統工作能力

本研究發現，社區諮商心理師進行家庭暴力與性侵害案諮商時，已能展現 Bronfenbrenner (1989) 指出的中間系統介入能力，換言之，心理師已能對他方的專業人士闡明諮商專業理念並評估合作成效，進而辨識他方資源並以其專業語言進行對談，最後能運用生態系統觀與團體動力並催化跨專業間的互動。這些在不同專業領域間進行關係建立與連繫的工作，正屬於中間系統的介入。可見，除了熟悉的小系統工作外，家暴與性侵害案的諮商服務格外需要針對中間系統進行介入，才能更全面深入案主所處的生活脈絡。

Fouad 等人 (2009) 指出心理師的能力指標，分為基礎能力以及功能能力，其中基礎能力即包括了跨領域系統向度 (interdisciplinary systems)。本研究發現，心理師服務家庭暴力與性侵害案時，已具備跨出諮商領域的經驗，而廣泛的與社福系統、精神醫療系統、司法系統、學校系統等接觸，企圖建立關係並開啓跨專業系統之間的正向互動。

表 2 社區諮商心理師跨專業合作能力類別

核心類別	主類別	次類別
1. 闡明諮商專業理念並評估合作成效之能力	1-1 表達個案概念化與諮商歷程資訊	1-1-1 能向教師、社工師、輔育員說明個案概況與諮商介入 1-1-2 能使社工師了解諮商歷程可納作資源
	1-2 運用專業角色與專業權威	1-2-1 能轉化社工師的轉介目標成為合宜之諮商目標 1-2-2 能運用諮商專業知識與自信協助社工師進行個案追蹤 1-2-3 能運用諮商專業知識協助教師了解輔導責任範疇
	1-3 撰寫諮商報告與擔任專家證人	1-3-1 能向法官與社工師說明知後同意權之諮商專業倫理原則 1-3-2 能擔任專家證人向法院闡述對個案心理狀態的評估 1-3-3 能評估司法進程與諮商歷程互相影響的程度 1-3-4 能向檢察官、法官說明諮商與鑑定之功能差異 1-3-5 能擔任程序監理人向法院說明評估結果與提出建議
2. 辨識他方資源並以其專業語言進行對談之能力	2-1 熟悉並利用他方專業知識特徵	2-1-1 能了解社工師專業具有重視公權力與行動力的特徵 2-1-2 能了解法律知識並與檢察官、法官進行對談 2-1-3 能將教師、社工師及其督導對個案的評估納入諮商計畫 2-1-4 能向社工師專業度學習以提升己方諮商專業度
	2-2 透過機構層級進行對談	2-2-1 能以諮商機構對社工機構平等溝通 2-2-2 能督導諮商機構人員對社工機構態度一致
3. 運用生態系統觀與團體動力並催化跨專業互動之能力	3-1 完成個案相互轉介歷程	3-1-1 能與精神科醫師相互說明個案轉介資訊 3-1-2 能評估精神科醫療歷程與諮商歷程相互影響程度 3-1-3 能向安置機構收集案主生活脈絡資訊 3-1-4 能協助社工提供正確諮商訊息給案主 3-1-5 能協助社工師適時告知己方案主資訊
	3-2 了解系統觀與團體動力的知識及介入	3-2-1 能提供社工師生態系統觀知識與介入策略 3-2-2 能運用團體動力於個案會議過程 3-2-3 能催化與社工師、教師、法官、案主之間正向改變的循環

但是相對而言，本研究的社區諮商心理師服務家庭暴力與性侵害案時，可能仍較少進行外系統、大系統甚至時間系統等層次上的處遇，例如：心理師較少針對相關議題的社會政策提出倡議，也甚少針對華人文化、其他多元文化中的性別角色與信念、性別權力與覺察等進行介入。此點值得諮商教育工作者及督導者省思，是否心理師的訓練過程中，對於造成家庭暴力與性侵害的多元文化敏覺度尚不足？

社區諮商的個案類型經常是社會各層面中的弱勢，尤其遭受家庭暴力與性侵害者，可能是經濟、族群、年齡，甚至性別上的弱勢。深入來看，各專業系統相較下卻又彷彿是強勢，具有裁決、評估上的強勢等。因此，心理師是否具備多元文化敏感的意識，是否具備女性主義重視弱勢者聲音的觀點，是跨專業合作時，需要思考的議題。

2. 闡明諮商專業理念並評估合作成效之能力（核心類別 1）

一般而言，諮商心理師專業能力指標包括：衡鑑診斷與概念化能力、介入能力、諮詢能力、研究與評鑑能力、督導能力，以及管理能力等（林家興、黃佩娟，2013）。本研究進一步發現在跨專業合作時，部分能力之間在運用上的關係，例如概念化能力需結合諮詢能力，把對於案主問題概念化後的資訊，以諮詢方式傳達給其他專業領域人士，以對其闡明諮商理念，一方面讓他方更了解心理諮商，另一方面也促發各系統能一起協助案主。其次，Berge 與 Caldwell（2004）指出，以跨專業系統的思維來概念化案主問題，並以個案管理模式來運作是很重要的，本研究發現，當心理師要能接觸寄養機構或學校，以更加了解兒童及青少年案主生活脈絡及適應行為時，也有機會辨認系統中不利於案主心理發展的因素，對案主問題有更完整的概念化（主類別 1-1）。換言之，當心理師能走出諮商室，頻繁且深入的與其他系統接觸時，有助於擴展對案主的理解，能掌握案主生活脈絡的變化，亦能提升諮商的品質。

其次，社區諮商相當重視社會正義倡議能力，本研究發現，社區諮商心理師能做到覺察壓迫案主的不利因子，並設法減低可能產生的負向影響。例如：當心理師在法庭上擔任程序監理人時，要能真實報告案主的心理狀態與評估，闡述司法人員不易察覺的壓迫因素，提出具體建議（主類別 1-2、主類別 1-3），甚至需要與加害人或其律師抗衡，提供合宜的佐證讓法官作出公正的判決，以謀求案主最大的福祉。

陳金燕（2002）指出諮商人與法律人互動時，從開庭時間到晤談地點，都是司法系統決定，似乎司法系統握有較大權力。就本研究發現來看，心理師累積接觸司法系統的經驗後，已能在撰寫諮商報告與擔任專家證人時，向司法人員說明諮商專業倫理原則（次類別 1-3-1）、諮商與鑑定的功能差異（次類別 1-3-4）等，能站在心理諮商專業權威上給予適當的釐清，似乎兩系統之間的不平衡有些改變跡象。然而，三個系統實際上的互動序列是：司法系統發公文至社福系統，社福系統再要求心理師配合，此合作模式尚不能稱之順暢，因可能訊息在轉達過程中不夠清晰，最後仍由心理師親自聯繫檢察官，了解傳喚或提供報告的目的等。就此觀之，三個系統之間的權力不均等，以及互動之單向性，都是值得留意與思考的。

社區諮商包含間接個人服務，要連結其他助人系統，具備與社區合作及在體系中進行倡議的能力，例如與社區負責人合作改善環境，或者提供學校教師及校長所需的諮詢，以協助案主所處的中間系統開始改善（Lewis et al., 2003; Ratts, 2009）。本研究發現，心理師運用大量的時間與社工師、輔育員、教師等聯繫案主狀況（次類別 1-1-1、1-1-2），也運用不少時間撰寫檢察官所需的諮商報告，以及以專家證人身份出庭等（主類別 1-3）。也就是說，心理師不再只幫助案主適應系統，同時也倡導對系統進行改變，成為促進改變的行動者，可見社區諮商心理師進行家暴與性侵害案諮商時，間接個人服務能力相當重要。

游淑華與姜兆眉（2011）指出，社工師難從心理師的諮商紀錄評估效果如何，本研究發現檢察官亦常要求心理師提供諮商報告。這些現象顯示，心理師如何撰寫適合不同目的使用之諮商報告，相當重要。或許除了詳盡的原始諮商紀錄外，心理師需針對不同用途而繕寫報告，以他方需要諮商報告的目的為考量，在符合諮商專業倫理的原則下，幫助他方妥善使用諮商報告。

3. 辨識他方資源並以其專業語言進行對談之能力（核心類別 2）

本研究發現，諮商心理師需具備辨識他方資源並以其專業語言對談的能力，呼應 Lesser（2000）所指出的，各專業需將其他專業視為資源，本研究也發現了解其他專業工作模式及背後的工作哲學，有其必要性，例如，司法系統講求證據，目的在於公平判決，這與心理師講求關係並信任案

主，二者觀念有相當大的差異，若未能了解彼此差異，進而善用差異，可能合作的契機就不易形成。

其次，諮商心理專業機構要能與社福機構創造出平等合作與溝通的平台（次類別 2-2-1），以避免心理師個人面對龐大的系統時，未有合作的立足點，此處呼應林家興與黃佩娟（2013）發現的管理能力在跨專業合作時的重要性，心理師需要能管理諮商機構，並透過機構層級與其他專業系統對談的能力（主類別 2-2）。但此處與游淑華與姜兆眉（2011）研究發現不同，該研究指出社工師曾力求社福機構對諮商輔導機構的合作模式未果。此現象可能與近年心理諮商所數量增加快速有關，換言之，除了心理諮商相關協會或公會類的組織外，社福系統可合作的機構對象更廣，雙方也從較明顯的勞雇關係，轉為可平等對談的互動形式，可看出雙方合作的管道已有不同。

最後，本研究亦呼應評鑑能力的重要（林家興、黃佩娟，2013），因跨專業合作時頻繁接觸各專業系統，心理師對自己的專業表現做出反思與評鑑（次類別 2-1-4），甚至努力發展出較佳的諮商方案評鑑、諮商效果評鑑等，以求提升諮商心理專業的能力與形象。換言之，社福系統在轉介後，會相當講究心理諮商效果如何，引發心理諮商專業的自我要求，就此觀之，心理諮商專業如何建立與推展責任制度，讓其他系統可以確知諮商效果如何，亦是需要思考之處。

4. 運用生態系統觀與團體動力並催化跨專業互動之能力（核心類別 3）

本研究發現，生態系統觀與團體動力的知識與介入能力，較屬於心理諮商系統的優勢能力，換言之，心理師能藉著此項優勢能力，更有機會將各系統之間的轉介程序精緻的完成（主類別 3-1），例如：不僅將個案轉介給精神科，也需進一步評估精神科醫療與諮商相互影響的程度如何（次類別 3-1-2），以作為後續必要調整的依據。又例如：能運用團體動力於個案會議過程（次類別 3-2-3），心理師可以在與個案相關的會議平台上，發揮既有的專業能力，幫助不同專業人士之間的交談，以尋求共識。

此外，服務家庭暴力與性侵害時，也可見案主、社工師、律師、檢察官等，與心理師之間，似乎存在一種連動的關係（次類別 3-2-3）。案主司法訴訟的進展如何，可能影響案主在諮商中的行為表現，而社工轉達檢察官的訊息時，或者律師提出的建議等，又同時會影響案主與心理師。例如：律師建議案主如何利用諮商並索取諮商報告，相當影響案主對諮商的投入心態。這些現象，都顯示出各專業系統之間實有微妙的關聯，心理師如何在龐雜的系統中理出脈絡，看出己方專業能發揮之處，甚至考量兩難的倫理議題等，這些可能需要督導者適時給予協助，因此熟悉跨專業系統的督導模式亟待發展，以幫助受督導者學習掌握不同專業系統之間的動力。

（二）社區諮商心理師跨專業系統合作時的關係型式

本研究也發現心理師在與不同專業系統人士互動時，在己方系統與他方系統之間產生不同的互動關係型式，討論如下：

1. 己方開啓正向互動而催化多方循環

心理諮商系統會提供個案概念化與諮商歷程資訊回饋給社福系統，社福系統可作為後續處遇策略的參考，兩種系統之間的互動是持續循環的。例如：心理師協助社工師了解諮商歷程，以讓社工師將諮商納作處遇的資源之一（次類別 1-1-2），以及心理師運用諮商專業知識與自信，以協助社工師後續進行個案追蹤時，了解追蹤的重點（次類別 1-2-2）等。受訪者多數提及此類型的關係型式，可以看出社區心理諮商系統與社福系統之間，在服務成效與評量上彼此環環相扣，若持續正向互動，不但案主將獲得許多協助，而且兩個專業系統的成效也會彼此提升。

其次，心理諮商系統因具備生態系統觀點以及運用團體動力的知識，能催化與社福系統合作的過程，作為催化的起始者，進而催化多方正向互動循環。例如：在個案研討會議的場合中，心理師要能運用團體動力於個案會議過程（次類別 3-2-2），要能催化不同專業系統的人士對談，產生團體凝聚力，甚至處理團體衝突等，以謀求案主的福利。此外，心理師要能催化與社工師、教師、法官、案主之間正向改變的循環（次類別 3-2-3），幫助不同專業系統開始建立正向的互動。

本研究發現此類關係型式相當重要，也可以說是心理諮商系統獨特的功能之一，因為與社福系統、學校系統、司法系統比較起來，心理諮商系統比較熟悉生態觀點與團體動力的知識與能力，因此在跨專業合作時若能妥善發揮此類能力，應能催化各系統間的關係型式往正向循環發展。

2. 他方回饋弱化而終止互動循環

本研究發現，心理師期待並努力與社工師建立聯繫管道，努力開啓雙方正向循環與回饋機制，但若社工師與案主或案家連結不夠緊密，即會弱化回饋機制，影響諮商過程，甚至與社工的聯繫也可能停止。因此心理師要能協助社工師適時告知己方案主資訊（次類別 3-1-5），盡量避免他方回饋弱化而導致終止互動循環。

游淑華與姜兆眉（2011）指出，社工師會期待與心理師有討論諮商進程的機制，也能建立互信與監督的機制，此點與本研究結果呼應，可以說雙方都期待互動循環不要中斷。而若要避免回饋弱化導致互動終止，關鍵可能在於社工師是否能緊密連結案主與各項資源，以及心理師能否達成諮商目標等，若社工師能充分發揮資源連結的功能時，心理諮商系統自然被納為資源之一，雙方的互動也較容易持續。

此外，運用諮商專業知識協助教師了解輔導責任範疇（次類別 1-2-3）時亦有回饋弱化的現象，若學校教師認為學生轉介出去後，就無需負擔輔導責任，或者對於心理師的聯繫，未能積極回應，也可能引發回饋弱化而終止互動。然而，心理師應進一步思考，若個別的社工師或教師較少回應，是否應另尋管道，或者將溝通提升至機構層級之間，以持續中間系統的介入，而非被動接受互動終止，也是可以思考的方向。

3. 己方單向給予而未接收他方回饋

本研究發現，心理師告知精神科醫師諮商進展狀況，但未能得知是否影響醫師給藥情形，因此需要具備進一步評估精神科醫療歷程與諮商歷程相互影響程度的能力（次類別 3-1-2）。其次，心理師提供諮商報告及擔任法院專家證人時，也需要能進一步評估司法進程與諮商歷程互相影響的程度如何（次類別 1-3-3）。換言之，受訪者多數提及跨專業系統合作的現況中，心理師比較少得知所提供的轉介資訊、諮商報告、專家證人的證詞等，會對醫生診治過程以及司法審判過程造成何種影響。可以說心理諮商與醫療系統、司法系統的合作關係，目前尚偏向單向給予協助，關係型式屬單向性而未接收到他方的回饋。

跨專業合作模式中，合作過程中的主導性問題值得留意（Greenberg et al., 2003; Weist & Ghuman, 2002），就台灣社會狀況而言，可能醫療系統與司法系統已有較長期的專業發展、有法源賦予權力、民眾對其有較多認識且較常使用其資源等原因，似乎使得此二系統的位階高於心理諮商系統，跨專業合作時較易居於主導的位置。例如司法系統函送公文要求提供諮商記錄，或者依刑事訴訟法以傳票傳喚心理師出庭作證，敘明無正當理由而不到場者，可處以罰鍰或拘提到案（全國法規資料庫，2014c），顯見具強制執行的權力。但心理諮商系統卻無法要求司法系統告知諮商記錄如何被使用、案件後續發展狀況等，未能進一步取得資訊以運用於諮商中。其次，心理諮商系統也常需主動連繫醫療系統，或者僅能就案主自行索取之診斷證明加以判斷，初步了解醫師之看法。

對心理諮商系統而言，若能接收到其他專業系統更多資訊的交流，心理師也許比較能評估其他系統對案主的影響，以及對於諮商歷程的影響，催化跨專業系統的互動形成循環，避免僅為單向協助的狀況。

二、建議

針對前述研究結果之討論，對心理師、諮商教育者與督導者、其他專業系統，以及未來研究等，提出建議如下：

（一）建議心理師提升專業認同度與責信制度

本研究發現，心理師要能做到對其他專業系統進行諮商理念的闡明，前提是要對心理諮商有足夠的專業認同，產生專業自信，甚至適時使用專業權威。建議心理師於訓練期間，需思考願意以心理諮商作為未來生涯志業的認同程度如何。其次，進入執業階段後，更需常與督導者或同儕討論，也需持續接受繼續教育，以不斷提升專業自信。在國內，諮商心理師一職尚屬新興行業，尚未普遍被民眾認識，而其他專業領域則發展多時，因此心理師需要帶著專業認同與專業自信，

才能進行諮商理念的倡導。最後，心理師面對高專業度的其他系統時，需能建立責信制度以掌握諮商效能，並作為自我改進的依據，逐步提升專業能力。

(二) 建議諮商教育者訓練社區諮商專門執業人員

就心理師專業發展過程而言，逐步精熟某問題類型的諮商是很重要的，例如要熟悉家庭暴力、性侵害等危機個案的處理，有何特殊之處。諮商教育者與督導者可將訓練重點聚焦，例如以課程模組型式培育某問題類型的專家。因國內的心理諮商所是新興的社區諮商執業場域，亟需熟悉某問題類型的社區諮商專門執業人員，以處理跨專業系統合作。檢視國內目前的心理師訓練，仍有不足之處，例如：擔任專家證人的能力相當重要，但未見於心理師課程階段或者實習階段的訓練中，此外，對於社福領域、司法領域等系統之了解，也少見於目前的訓練規畫中。因此，建議諮商教育者與督導者，應將本研究發現的三大核心能力納入訓練方案中，以加強心理師中間系統的介入能力，並且於督導時，能深入了解跨專業系統互動的脈絡，給予合宜的督導。

(三) 建議其他專業系統提供回饋給心理諮商系統

四種跨專業合作關係型式中，可以看出當形成正向回饋循環時，較能結合不同的專業領域功能共同協助案主。建議服務家暴及性侵害案相關的各專業系統，能對心理諮商系統所提供的資訊予以回饋，持續互動循環，以幫助心理諮商系統能評估相互影響的效益如何，進一步調整諮商的目標與策略，共同協助案主。

(四) 建議未來研究不同觀點的跨專業系統合作

本研究針對社區諮商實務工作者進行訪談，了解其觀點中的跨專業系統合作經驗，未及了解其他專業系統人士對於合作的經驗如何，因此對於不同觀點的比較與分析有所限制。換言之，本研究發現跨專業合作的核心能力以及關係型式等，僅能從心理師觀點解釋之，也僅能說明家庭暴力與性侵害案的跨專業系統合作現況，未能推及社區諮商常見的其他問題類型。未來研究應進一步針對其他專業系統人士進行研究，了解其對於合作的觀點與經驗內涵，以進行不同觀點之間的比較與分析，也可針對不同的問題類型諮商進行探討，以更完整探討社區諮商在跨專業合作時的全貌，找出合作的機制。

參考文獻

- 全國法規資料庫 (2014a)：家庭暴力防治法。取自全國法規資料庫網站：<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=D0050071>，2014年4月14日。[Executive Laws and Regulations database of the Republic of China (2014, April 14). *Domestic violence prevention act*. Retrieved from <http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=D0050071>.]
- 全國法規資料庫 (2014b)：中華民國刑法。取自全國法規資料庫網站：<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=C0000001>，2014年4月14日。[Executive Laws and Regulations database of the Republic of China (2014, April 14). *Criminal code of the republic of China*. Retrieved from <http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=C0000001>.]
- 全國法規資料庫 (2014c)：刑事訴訟法。取自全國法規資料庫網站：<http://law.moj.gov.tw/Law/LawSearchResult.aspx?p=A&t=A1A2E1F1&k1>，2014年8月7日。[Executive Laws and Regulations database of the Republic of China (2014, August 7). *The code of criminal procedure*. Retrieved from <http://law.moj.gov.tw/Law/LawSearchResult.aspx?p=A&t=A1A2E1F1&k1>]

- 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，諮商實務與訓練專刊，295-320。[Wang, L. F., & Tu, S. F. (2009). The effectiveness of interprofessional collaboration between elementary school counselors and counseling psychologists in Taipei City. *Bulletin of Educational Psychology*, 41, 295-320.]
- 周玉真 (2002)：成人個案求助心理諮商之問題內容分析。《輔導與諮商學報》，23，49-76。[Chou, Y. C. (2002). A descriptive study of the problems of adult clients who seeking counseling. *The Archive of Guidance and Counseling*, 23, 49-76.]
- 林家興、林筱慧 (2009)：台灣社區心理衛生中心之定位調查。《北市醫學雜誌》，6 (1)，1-10。[Lin, C. H., & Du, H. H. (2009). An opinion survey on the tasks of community mental health centers in Taiwan. *Taipei City Medical Journal*, 6(1), 1-10.]
- 林家興 (2014)：臺灣諮商心理師執業現況與執業意見之調查研究。《教育心理學報》，45 (3)，279-302，DOI：10.6251/BEP.20130227。[Lin, C. H. (2014). Practice and opinion survey of counseling psychologists in Taiwan. *Bulletin of Educational Psychology*, 45(3), 279-302.]
- 林家興、黃佩娟 (2013)：台灣諮商心理師能力指標建構之共識研究。《教育心理學報》，44 (3)，735-750。[Lin, C. H., & Huang, P. C. (2013). Development of competency benchmarks for counseling psychologists in Taiwan. *Bulletin of Educational Psychology*, 44(3), 735-750.]
- 林家興、謝昀蕓、孫正大 (2008)：諮商心理師執業現況調查研究。《中華輔導與諮商學報》，23，117-145。[Lin, C. H., Hsieh, Y. J., & Sun, C. T. (2008). Practice survey of counseling psychologists in Taiwan. *Chinese Journal of Guidance and Counseling*, 23, 117-145.]
- 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。[Chen, J. Y. (2002). Dialogue between counselors and lawyers: When counseling psychologists meet prosecutors, judges and lawyers. *The Guidance Quarterly*, 38(4), 1-5.]
- 陳慧女、林明傑 (2007)：台灣近二十年來性侵害研究之脈絡與趨勢。《台大社工學刊》，14，211-260。[Chen, H. N., & Lin, M. C. (2007). The context and tendency of the researches regarding sexual abuse from the past 20 years in Taiwan. *National Taiwan University Social Work Review*, 14, 211-260.]
- 陳美秀 (2008)：離婚訴訟家庭未成年子女的家庭角色、因應行為及保護因子之初探性研究。國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系碩士論文。[Chen, M. I. (2008). *An exploratory study of the family roles, coping behaviors, and protective factors in underage children from families undergoing divorce litigation* (Master thesis). National Taiwan Normal University, Taipei, Taiwan.]
- 張虹雯、陳金燕 (2005)：十年來中部地區社區諮商當事人之人口特徵與求助問題演變之分析研究。《中華輔導學報》，18，37-76。[Chang, H. W., & Chen, C. Y. (2005). An analytic study of characteristics of clients from community public in central part of Taiwan and the changing of

- help-seeking problems for the past ten years. *Chinese Annual Report of Guidance and Counseling*, 18, 37-76.]
- 黃佩娟、林家興、張吟慈 (2010): 諮商心理師全職實習狀況之調查研究。 *教育心理學報*, 42 (1), 123-142。 [Huang, P. C., Lin, C. H., & Chang, Y. P. (2010). Current status of fulltime internship training in counseling psychology. *Bulletin of Educational Psychology*, 42(1), 123-142.]
- 黃曉芬、張耀中 (2012): 試評台灣具修復式正義精神之相關制度。 *犯罪與刑事司法研究*, 19, 45-72。 [Huang, H. F., & Chang, Y. C. (2012). An evaluation of restorative justice programs in Taiwan. *Crime and Criminal Justice International*, 19, 45-72.]
- 游淑華、姜兆眉 (2011): 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。 *中華輔導與諮商學報*, 30, 24-53。 [Yu, S. H., & Chiang, C. M. (2011). The experience of inter-disciplinary 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. *Chinese Journal of Guidance and Counseling*, 30, 24-53.]
- 童淑寬 (2011): **社區諮商師工作挑戰與因應策略之研究**。暨南大學輔導與諮商研究所碩士論文。 [Tung, H. K. (2011). *The study of challenges and coping strategies of community counselor* (Master thesis). National Chi Nan University, Nantao, Taiwan.]
- 衛生福利部 (2014): **年報一覽表**。取自衛生福利部統計處網站: http://www.mohw.gov.tw/cht/DOS/Statistic_P.aspx?f_list_no=312&fod_list_no=4176&doc_no=31874, 2014 年 3 月 18 日。 [Executive Ministry of Health and Welfare (2014, March 18). *Statistic*. Retrieved from http://www.mohw.gov.tw/cht/DOS/Statistic_P.aspx?f_list_no=312&fod_list_no=4176&doc_no=31874.]
- Bemak, F., & Chung, R. C. Y. (2005). Advocacy as a critical role for urban school counselors: Working toward equity and social justice. *Professional School Counseling*, 8, 196-202.
- Berge, D. Q., & Caldwell, K. (2004). Mock interdisciplinary staffing: Educating for interprofessional collaboration. *Counselor Education and Supervision*, 43(4), 310-320.
- Bogdan, R. C., & Biklen, S. K. (1998). *Qualitative research for education: An introduction to theory and methods* (3rd ed.). Boston, MA: Allyn and Bacon.
- Bronfenbrenner, U. (1989). Ecological systems theory. *Annals of Child Development*, 6, 185-246.
- Brown, M. B. (2006). School-based health centers: Implications for counselors. *Journal of Counseling and Development*, 84, 187-191.
- Cox, A. A., & Lee, C. C. (2007). Challenging educational inequities: School counselors as agents of social justice. In C. C. Lee (Ed.), *Counseling for social justice* (2nd ed., pp. 3-14). Alexandria, VA: American Counseling Association.

- Elliott, R. (1984). A discovery-oriented approach to significant change events in psychotherapy: Interpersonal process recall and comprehensive process analysis. In L. N. Rice & L. S. Greenberg (Eds.), *Patterns of change* (pp. 249-286). New York, NY: The Guilford Press.
- Fouad, N. A., Grus, C. L., Hatcher, R. L., Kaslow, N., Hutchings, P. S., Madson, M. B., Collins, F. L., & Crossman, R. E. (2009). Competency benchmarks: A model for understanding and measuring competence in professional psychology across training levels. *Training and Education in Professional Psychology, 3*, S5-S26.
- Greenberg, M. T., Weissberg, R. P., O'Brien, M. U., Zins, J. E., Fredericks, L., Res-nik, H., & Elias, M. J. (2003). Enhancing school-based prevention and youth development through coordinated social, emotional, and academic learning. *American Psychologist, 58*, 465-474.
- Lesser, J. G. (2000). Clinical social work and family medicine: A partnership in community service. *Health and Social Work, 25*(2), 119-126.
- Lewis, J., & Arnold, M. S. (1998). From multiculturalism to social action. In C. C. Lee & G. R. Walz (Eds.), *Social action: A mandate for counselors* (pp. 51-65). Alexandria, VA: American Counseling Association.
- Lewis, J. A., Lewis, M. D., Daniels, J. A., & D'Andrea, M. J. (2003). *Community counseling: Empowerment strategies for a diverse society*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Madden, T. E., Graham, A. V., Straussner, S. L. A., Saunders, L. A., Schoener, E., Henry, R., Marcus, M. T., & Brown, R. L. (2006). Interdisciplinary benefits in Project MAINSTREAM: A promising health professions educational model to address global substance abuse. *Journal of Interprofessional Care, 20*(6), 655-664.
- Palmer, L. K. (2004). The call to social justice: A multidiscipline agenda. *The Counseling Psychologist, 32*, 879-885.
- Poyrazli, S., & Stevens, M. J. (2009). Bridging the research divide between counseling and related fields. *Eurasian Journal of Educational Research, 36*, 1-6.
- Ratts, M. J. (2009). Social justice counseling: Toward the development of a fifth force among counseling paradigms. *Journal of Humanistic Counseling, Education and Development, 48*, 160-172.
- Ratts, M. J., DeKruyf, L., & Chen-Hayes, S. F. C. (2007). The ACA advocacy competencies: A social justice advocacy framework for professional school counselors. *Professional School Counseling, 11*(2), 90-97.
- Sherif, M., & Sherif, C. W. (1969). *Interdisciplinary relationships in the social sciences*. Chicago, IL: Aldine.

- Stanley, N., Miller, P., Foster, H. R., & Thomson, G. (2011). Children's experiences of domestic violence: Developing an integrated response from police and child protection services. *Journal of Interpersonal Violence, 26*(12), 2372-2391.
- Weist, M. D., Ambrose, M. G., & Lewis, C. P. (2006). Expanded school mental health: A collaborative community-school example. *Children & Schools, 28*(1), 45-50.
- Weist, M. D., & Ghuman, H. (2002). Principles behind the proactive delivery of mental health services to youth where they are. In H. Ghuman, M. D. Weist, & R. Sarles (Eds.). *Providing mental health services to youth where they are: School and community-based approaches* (pp. 1-15). New York, NY: Taylor & Francis.

收 稿 日 期：2014 年 04 月 23 日
一稿修訂日期：2014 年 08 月 25 日
二稿修訂日期：2014 年 09 月 04 日
接受刊登日期：2014 年 09 月 04 日

Bulletin of Educational Psychology, 2015, 47(1), 23-43
National Taiwan Normal University, Taipei, Taiwan, R.O.C.

The Core Competence for Domestic and Sexual Violence Counseling Interdisciplinary Systems Collaboration: An Exploration Study on Community Counseling

Shu-Fen Chang

Ursuline Education Center
Wenzao Ursuline University of Languages

The purposes of this research are to understand and describe the core competence for domestic and sexual violence counseling on interdisciplinary system collaboration. Qualitative research method is adopted. The researchers conducted in-depth interviews and administered a questionnaire. The 10 participants in the research are from different counseling clinics in Taiwan. The major findings were: (1) Three core competencies for domestic and sexual violence counseling in interdisciplinary systems included competence in counseling explanation and evaluation of collaborative effect, competence in identifying key resources and interdisciplinary systems' professional languages, and competence in applying ecological systems theory and group dynamics to serve as change agents. (2) Three collaboration patterns for domestic and sexual violence counseling in interdisciplinary systems included: one system initiates positive input and facilitates interactions, responding systems weaken feedback and terminate interactions, and one system gives input but receives no feedback from the other systems. Suggestions are offered for community counseling psychologists, educators, and supervisors of counselor training, interdisciplinary systems, and further research.

KEY WORDS: community counseling, core competence, domestic violence, interdisciplinary systems, sexual violence