現代桃花源學刊　民101年7月　創刊號 頁33–52

心理師與社工師跨專業合作經驗之研究

吳富娟*　陳志賢**　溫雅惠***

摘 要

本研究探討在社福機構，受虐兒童少年輔導工作上，心理師與社工師彼此如何溝通與調適，使工作有更好的配合；並瞭解與比較心理師與社工師介入受虐兒童少年輔導之策略與合作經驗。

參與本研究的心理師與社工師共六名，目前均爲任職於研究場域之實務工作者。研究者除透過文件檔案分析外，也利用質性研究之半結構訪談法，來收集符合本研究目的之資料。研究發現如下：

一、心理師會依據機構契約、心理師法及過去經驗來角色定位，而社工師則爲個案管理者之角色並將心理師視爲資源來運用，雙方在彩虹屋方案社工師居中協調下有助合作關係建立。

二、心理師與社工師皆認爲跨專業合作會增加視野與專業成長，且有助合作默契養成與案主身心成長及權益維護，而心理師投入狀況會受機構團隊氛圍影響 。

三、心理師與社工師皆對於投入程度少者具負向經驗，針對諮商成效之疑惑，心理師不會主動與機構核對，而社工師遇到合作困境時會尋找資源或擬定策略來因應。

四、心理師與社工師皆認爲心理師需對社福體系與服務對象有所瞭解外，提升專業成長及督導管理機制也有助於有效合作模式建立，而社區諮商模式與早療IFSP概念運用亦有助跨專業合作效能提升。

最後依據研究發現，提出相關建議以做爲實務工作之參考。

關鍵字：心理師、社工師、社福機構、受虐兒童少年、跨專業合作

吳富娟：台灣兒童暨家庭扶助基金會社工督導
陳志賢：大仁科技大學幼兒保育系助理教授
通訊：a749006@ms27.hinet.net
溫雅惠：台東大學教育學系副教授
收稿日期: 101 年 6 月 15 日；修改日期: 101 年7 月 4 日；接受日期: 101年7 月16 日

A Study of the Cooperative Counseling Experience between the Psychological Counselor and the Social Worker

Fu-Chuan Wu* Chih-Hsien Chen** Ya-Hui Wen ***

Abstract

The aim of this study is to discuss the social welfare organization's operating model for child and teen abuse counseling, and the relationship between the psychological counselor and the social worker and their roles in the interdisciplinary cooperation. Besides, how can they achieve a better connection at work through communication and adjustment? A total of 6 psychological counselors and social workers have participated in this research. The researchers not only analyzed the documents but also collected data relevant to the research purpose by conducting a semi-structured qualitative interview.

1. The psychological counselor positions their roles according to the organization's contract, counseling rules and previous experience while the social worker assumes the role of case management and regards the psychological counselor as resources. In the rainbow house case, the social worker's coordination is helpful to the establishment of the cooperative relationship. 2. Both of the psychological counselor and the social worker have negative experience toward the one who have had less involvement. The psychological counselor did not actively verify the doubts about the counseling effects with the organization. However, the social worker would find resources or formulate strategies to cope with the cooperation issues. 3. Both of the psychological counselor and the social worker believed the psychological counselor not only needs to know well about the target but also needs to improve his professional development and monitoring system. This is also helpful to establish an effective cooperation model.

Keywords: psychological counselor, social worker, social welfare organization, abused child and teen, interdisciplinary cooperation

Fu-Chuan Wu：Taiwan Fund for Children and Families
Chih-Hsien Chen：Department of Early Childhood Care and Education, Tajen University
correspondence：a749006@ms27.hinet.net
Ya-Hui Wen：Department of Education, National Taitung University
Manuscript: June 5, 2012 Modified: July 4, 2012 Accepted: July 16, 2012

壹、前言

內政部於2012年公佈的家庭暴力事件通報案件資料中指出，2011年家庭暴力事件通報案件數達到117,162件，其中屬於兒童少年保護通報數高達25,740件，比率約達22％，且較去年同期增加3,651件，且近三年其通報率有日益升高之趨勢（內政部，2012）。

依據家扶基金2010年年報資料顯示，實際服務的兒童少年保護個案數據，2009年爲3,177位，五年來增加了1.29倍，其中施虐者身分爲父母的比例竟高達87.95％（王明仁，2011）。以目前台灣新生兒出生比率偏低，而一般家長珍視子女的情況下，社會上尚有如此嚴重虐兒情形，這種情況實在值得相關單位重視。

在兒童與家庭輔導方面，許多社工、諮商輔導界相關領域之研究都指出跨專業合作(interdisciplinary collaboration)及社區諮商概念的重要性。也有部分研究提出實務上要如何透過科際整合來進行社區諮商，並呼籲應對彼此專業理念充分瞭解，將有助雙方合作之共識建立（陳金燕，2003；許瑛玿，2009）。雖然跨專業合作並不是一個新概念，但是在學術或實務上，各種專業卻很難跳脫個自價值與利益，因此實務上很難執行，且很少有資料具體說明應透過何種機制讓不同專業相互合作，而達到科際整合。

因此本研究試圖探討心理師與社工師跨專業合作經驗，並針對受虐兒童少年輔導之合作過程作探討，以增加跨專業合作之順暢性與合作效能，並藉此提供兒童保護實務工作者與從事社區工作的心理師參考，以作爲跨專業合作與服務模式改進之依據。

基於上述之研究目的，本研究之研究問題如下：

一、探討家扶中心「心理創傷復原服務方案」的心理師與社工師，進行受虐兒童少年輔導之合作經驗與感受爲何？

二、探討家扶中心「心理創傷復原服務方案」心理師與社工師，合作過程中如何自我調適與因應？

三、探討家扶中心「心理創傷復原服務方案」心理師與社工師，對於有效進行受虐兒童少年輔導之實務工作角色看法爲何？

四、探討心理師與社工師，對於有效進行受虐兒童少年輔導之合作模式

有何看法與建議？

貳、文獻探討

一、生態系統與兒童少年虐待之相關研究

蘇建文（1991）曾以Gelles的社會生態學模式說明兒童虐待會受到個人、情境、生態因素之影響，其他學者也指出各個環境會互相轉換、彼此影響，生態系統與個人改變有關係（Conyne, 2000；Neville & Mobley, 2001）。依據家扶基金會統計2010年年報資料顯示，受虐兒童少年類型中以嚴重疏忽比例最高，達35.0%，其次爲管教不當及身體虐待。而兒童少年虐待舉發案件之危險因子歸類爲兒童少年本身因素、施虐者方面、環境因素。但兒童少年受虐原因常常非單一因素，目前亦無實證研究指出何者爲主因（王明仁，2011）。

研究者彙整多方學者針對兒童虐待主題研究後，發現兒少保護個案及其家庭有著多方面的需求與問題需要協助，但都是以社政爲主導的防治工作，跨專業合作缺乏共識是最大困境之一，因此研究者整理出專家學者們對兒少保護工作之預防之建議，分述如下：

1、跨專業提供服務：兒童少年大多時間在學校裡學習，建議心理師、社工師進駐校園來協助輔導工作（楊芳梅，2009）。可針對心理師與社工師雙方觀點之差異進一步探究，才能呈現合作歷程完整脈絡，而跨專業合作中心理師責信制度之議題，亦需未來進一步討論與研究（游淑華、姜兆眉，2011）。

2、法律及社福諮詢：在從事犯罪活動的家庭中，受虐兒少也可能是參與者，因此需進一步關心與提供相關法律與兒少福利資訊，以預防兒少犯罪與缺乏親人照顧之疏忽事件發生（Stanley & Goddard, 2004）。

3、早期辨識與介入：目睹家暴兒少與疑似兒虐個案，需早期辨識與介入以達預防功效，也可透過外展服務來提供家庭支持與教育服務，而多元性家庭服務方案的推展是需要持續努力的。兒保處遇仍以家庭處遇爲主，但是家外安置量的擴增與質的提升也是勢在必行的（許如悅、鄭麗珍，2002；彭淑華，2007；鄭瑞隆，2006；Barlow et al, 2007；Hang, 2000）。

4、社工養成及教育：在社工的專業養成教育上，需加強工作倫理、個案

管理、溝通協調能力，並朝向專科社工之訓練 (陳玲容，2007)。兒童保護已逐漸從懲罰方式，走向合作與支持的方式，因此需要對於施虐者，要有更多同理以形成伙伴關係並協助連結資源；鼓勵其與兒少保護單位合作，以利降低施虐原因並降低家外安置比例，讓受虐兒少得以在原生家庭成長（鄭瑞隆，2006）。

由上述可見，兒少保護工作是一個科際整合的服務工作，需要透過跨專業與跨組織的工作團隊之整合，才能提供具完整性與連續性的家庭處遇服務，而大家各司其職並由社工擔任個案管理與聯繫協調資源，才能有助合作效能提升。

二、社區諮商與專業整合之相關研究

近年來有很多研究強調生態系統與社區諮商模式之重要，也提出受虐兒童輔導工作推展可行之方向（張高賓，2004；卓紋君、廖文如，2004；黃錦敦，2006）。由此可見社區諮商模式的新思維是值得推廣與運用，因此整理出社區諮商與跨專業整合如何運用在受虐兒少上之相關研究，分述如下。

（一）社區諮商相關概念與研究

Lewis等人（2003）指出社區諮商是提供一個以生態爲基礎的架構。這樣的觀念下使得個案概念化更加複雜外，也讓個案處遇、發展計畫、研究進行包括了直接與間接策略。因此其工作內涵包括：直接社區服務，包括初級預防教育；直接個案服務，包括外展和諮商；間接社區服務，包括促進系統改變和影響公共政策；間接個案服務，包括維護與諮詢。有多位學者呼應上述概念外，也強調要針對個案文化、環境、發展等資產與劣勢進行綜合性整體評估後，才來進行輔導處置計畫爲宜；也推崇透過此觀點能讓工作員覺察到不同文化背景個案其獨特需求與觀點（D'Andrea & Daniels, 2001；Ivey, D'Andrea, Ivey, & Simek-Morgan, 2002）。

賦能(empowerment)也是社區諮商中重要之概念，國內外學者指出賦能就像讓個案永續發展的過程，減少及改善案主無力感的情況，提高其面對壓力的處理能力來掌握自己生活與命運，促使個案積極參與社區活動來因應社會變遷外，也要創造社會改變來達到預防功效（宋麗玉，

2008；趙善如，1999； Duffy & Wong, 2003；Leonardsen, 2007)。

（二）心理師與社工師跨專業合作

研究者嘗試性從以下四個面向整理出學者建議，並提出個人想法：

1、對心理師看法

兒童少年問題常涉學校、家庭、社會各層面，在學校進行輔導工作時，家庭與社區因素皆應納入諮商考量，與兒童少年生態系統合作才是有效工作策略（王麗斐、杜淑芬、趙曉美，2008；刑志彬，2009；簡文英，2001）。此外在學校進行輔導工作時，心理師與輔導員有效跨專業合作因素爲，雙方具有『合作共生』與『同理性利他』態度與行動；而輔導員熱情參與及積極協助態度，也是促進心理師跨專業合作的核心因素（王麗斐、杜淑芬，2009）。藍佩蓉（2011）指出心理師參與大專院校校安人員團隊時，其工作也需進行危急處理及系統合作與協商，因此認爲參與是學習跨專業合作之關鍵。在醫療場域或社區場域工作時，心理師則需補強該場域的諮商相關知能，以符合專業需求（周玉貞，1998；林婉卿，2009）。

2、對社工師看法

社工領域對於科際整合之研究，多著重社工師如何擔任個案管理者，在早療資源或兒童保護工作中運用的情形，研究場域多爲醫療體系。多位學者都呼籲服務網絡中的專業團隊，例如醫師、社工師、復健師、心理師應各自功能發揮，除此之外也強調專業團隊間整合及協調之重要性（沈麗盡，2003；黃劍峰，2007；蔡嘉洳，2002）。

3、對心理師與社工師合作看法

心理師與社工師的合作不只提供個案內在與外在的復原、專業功能相互補強外，也是帶進不同思考與工作方式，且能提升團隊之輔導效能，讓個案得到更完善的服務（陳意文，2000；黃錦敦，2006；簡秀芬，2002）。而許瑛玿（2009）認爲心理師與社工師跨專業合作之不信任與競爭關係，應來自彼此工作價值衝突與此理念之不瞭解而產生，建議心理師應補充社會學、法律、福利相關知識，社工師多瞭解諮商理論與家族諮商知識，才有助彼此溝通與合作。此外心理師提供受暴婦女諮商服務時，需具備個人及系統工作能力且角色需多元化並定期與合作窗口進行

討論，才能維護案主基本權益（游淑華、姜兆眉，2011）。在法律協同合作模式上，社工師需先肯定自己才能有平等權利關係（劉珠利、賴碧怡，2010）。

4、對受虐兒少輔導工作看法

心理師與社工師二種專業，以社區諮商模式來輔導受虐兒童時，都強調專業關係之重要，並建議加強合作制度面之建立、簡化轉介程序、採用個案管理概念來進行科際整合（陳意文，2000；黃錦敦，2006）。

由上述可見，不論在何場域工作，心理師都需與系統相關人員合作、補足相關領域的知能，才能提升跨專業合作之效能，而服務場域之認同與支持、主動與積極之參與，也是帶動心理師投入之重要因素。此外，跨專業合作在學校、醫療、社福場域中，都會呈現溝通、協調、整合之困境。而考量系統觀點是社區與學校諮商共同的趨勢，因爲諮商不只是個人輔導工作，若能以個案最大權益爲考量下，適當運用個案背後資源，將可發揮支持與協助力量。

參、研究方法

本研究採質化研究方法。在研究設計上，採用質化取向的深入訪談法與檔案文件來收集資料，在取樣上則依據立意抽樣方式，選取願意提供豐富資料者。在本研究中研究者認爲，訪談者對資料蒐集的方向影響甚大，雖可依據相同的訪談大綱，但每一個人的主觀經驗不同，所建立的架構亦不同。同時就質化研究而言，研究者就是一相當重要之工具，因此研究者將由自己來擔任訪談者、訪談內容的轉謄者以及資料分析者的角色。

一、研究參與者

本研究的參與者爲2011年任職於研究場域中，已取得專業證照之社工師與心理師，且曾受理或正在受理由某縣市社會局轉介兒童少年保護個案，且轉介或進行兒童少年心理創傷復原服務者。研究者考量研究資源及研究時間的有限性，因此共計訪談六位受訪者，其基本資料可參閱（表一）。

表一 研究參與者基本資料

代稱	性別	年齡	證照取得年資	輔導受虐兒少年資	訪談總時數
社工A	女	25-30歲	1-5年	1-5年	1.5時
社工B	女	30-35歲	1-5年	6-10年	2.0時
社工C	女	30-35歲	6-10年	6-10年	1.5時
心理A	男	40-45歲	6-10年	6-10年	3.5時
心理B	女	30-35歲	6-10年	6-10年	1.5時
心理C	男	40-45歲	6-10年	11-15年	2時

二、研究工具

（一） 檔案文件

以研究場域2009年至2011年檔案文件爲主，內容包括基金會年度報告、心理創傷復原服務工作手册、兒童少年保護方案年度報告、彩虹屋方案年度報告、心理師結案問卷表、兒童少年結案追蹤問卷。

（二） 訪談大綱

本研究以半結構式之訪談大綱來協助深度訪談之進行，在初步訪談大綱完成後，研究者進行試訪心理師與社工師各一名，在訪談後研究者修正並形成正式訪談大綱。前導式訪談大綱之修改，是因爲先前同一大題中所提問問題過多，且訪談資料中有關基本資料與工作流程可透過檔案文件收集到，因此正式訪談大綱加以刪除。除此之外正式訪談時，著重於研究場域跨專業之合作經驗及省思，故先前相關社福經驗予以簡化且刪除其他非社工師或心理師專業之合作經驗。

主要訪談大綱內容，簡述如下

1、跨專業合作經驗

（1）、您對於跨專業合作經驗之互動關係、感受爲何？帶給自己之省思與收穫爲何？

（2）上述經驗中，請談一談您印象深刻的經驗（正向、負向），若有負向經驗時，您是如何去因應與解決？

2、專業省思與展望

（1）就整體經驗而言，您覺得自己在家扶中心扮演何種角色？能發揮何種功能？自我專業定位爲何？

（2）在家扶中心進行諮商服務提供，您對心理師（社工師）之專業角色定位爲何？您對心理師（社工師）合作上有何期待？

（3）您對於有心加入家扶中心擔任社工師（心理師）之人員，在心態上、專業知能上，需做好哪些準備，才得以勝任此份工作？

（4）您心目中理想的心理師參與社福機構受虐兒少輔導之願景爲何？心理師定位爲何？如何與社工師各司其職才能發揮最佳功能？

（三）研究者

本研究第一研究者在社工實務經驗十八年、接受心理諮商訓練七年（含研究所三年），主要工作爲兒童少年福利機構社工督導。第一研究者同時跨社工與諮商專業訓練背景、社工實務工作經驗。當研究者具備從事受虐兒童少年的社工師的個案管理者，並接受諮商輔導員的訓練後，深深發現這兩個領域專業上明顯差異與合作之必要性，因而透過質性研究進一步探討如何整合這兩種專業經驗，以對受虐兒童少年與家庭有更好的全方位服務。

三、資料處理與分析

（一）訪談資料收集與整理

本研究每次的訪談時間在1 至2 小時之間，每位受訪者訪談1–2次，直至達到研究的需要爲止。研究者在訪談結束後，陸續由研究者與二名逐字稿轉謄人員進行謄寫工作，逐一將6位受訪者錄音帶整理成爲逐字稿，以利後續分析。逐字稿轉謄人員皆由研究者事先當面將逐字稿謄寫格式、謄錄方法，及工作倫理加以說明，並簽訂謄錄逐字稿知後同意書。除了逐一記錄口語內容外，並需記錄非語言訊息，例如：語氣、聲調、沈默、哭泣，以利眞實重現訪談實境。而逐字稿的每句話都需要編號，其中以『心A』、『心B』、『心C』、『社A』、『社B』、『社C』代表專業類別與訪談代號，也需標明訪談次數與訪談句子編號。例如編號『心A–2–200』表示心理師A第二次訪談之第200句話。

（二）訪談資料分析

研究者除了逐字稿謄寫與檢核外，以依循下列步驟，進行研究資料的分析：

1、確認研究目的，以掌握資料分析重點

研究者進行資料分析前，會先確認研究目的，以掌握資料分析重點。

2、編碼

採開放式編碼，依據每一訪談問題作建檔，每個人一問題一檔案，以作爲跨個案分析使用。

3、形成分析主題，將以現象歸納

以研究問題對應一般性意義單元，若能回答研究問題則成爲與研究問題相關之意義單元。爲避免單一角度侷限，因此就心理A第一份逐字稿，邀請二名協同分析者，針對研究者斷句與相關意義單元選取進行討論。

研究者確定意義單元後，將相同意義單元群聚形成概念。相同概念再群聚形成類別。相同類別群聚形成主題，並加以命名。本研究問題分爲數個層面，將每一受訪者同一層面主題資料檔案集中，作歸納性分析以利找出共同特質。

4、建構概念模型

對所有訪談者之內容做跨單元分析，判定所有訪談資料出現共通性主題，及少數訪談中出現獨特主題。將歸納分析的資料，使用或創造抽象名詞予以概念化，並建構出以跨專業整合爲基礎之概念模型。

5、引證與說明

將每一層面之重要概念，引用受訪者談話內容做爲佐證，證實研究者建構出之概念模型。並將研究發現、相關文獻、檔案文件作對應，以呈現本研究發現與文獻相同或相異處，並撰寫研究結果、結論。

（三）研究資料可信賴性

本研究採以下四種方式檢核研究資料之可信賴性，分述如下：

1、資料來源

研究者在蒐集資料的過程中，將利用訪談錄音、逐字稿、日誌、筆記來增加可信度；在分析部分也會透過文獻及相關文件，使分析結果可信度提升，使研究結果不會因研究者自身偏見或誤差造成錯誤，以強化研究眞實性。

2、同儕討論

研究者與從事類似主題的社工師與心理師及同是從事質化研究的同

儕進行討論。同時定期與第二、第三位作者定期研討；以作爲研究者修正參考或提升對資料洞察。

3、反省日誌

研究者於每次訪談後寫下反思札記(心得、自我察覺、過程檢討…等等)，以作爲研究者進行下次訪談或分析資料參考。

4、成員檢核

本研究在訪談結束後，研究者將逐字稿寄交受訪者重新檢核，查看是否需要補充說明之處；或是研究者有誤解、語意不清之處，再重新去澄清受訪者想法與意見，使受訪者的陳述得以正確被報導，這些步驟可用以進一步確認訪談資料可信度。本研究逐字稿符合程度在80～100％之間，平均達93.67％符合程度。

肆、研究結果

茲將心理師與於社工師合作經驗與態度、合作感受與觸動、自我調適與因應，及對於彼此之角色定位與期待、合作模式之啓示與省思、有效合作模式之建議，分述如下。

一、合作歷程與脈絡

透過六名心理師與社工師之訪談所得，顯示在跨專業合作過程中，彩虹屋方案社工師居中協調，會影響心理師與社工師所提供之受虐兒少年輔導工作。而心理師與社工師皆會受環境因素、個人能力與心理經驗影響，而影響對自我及對方角色覺察與定位。此外，合作過程中會出現正向及負向外顯行爲、正向及負向認知與心理感受。

基於合作之需要及互動之影響，不論心理師或社工師若處於負向情緒與認知狀態下，都會透過心理調適及行爲因應，以利產生更多適切感受與行爲；對於服務場域亦會提供意見及累積個人能力與心理經驗，才能有助跨專業合作及受虐兒少服務之提供。因此整個跨專業合作歷程是動態循環之過程，茲將研究場域心理師與社工師合作歷程脈絡繪製成圖，請參閱圖一。

二、對另一專業之角色期待

（一）社工師對心理師專業角色期待

進行彩虹屋團體諮商時，因爲參與兒童少年來自不同方案組別，且

接受機構服務有著不同原因、個人與家庭特質、服務內容，因此社工師Ｂ會期待心理師需要多瞭解機構文化脈絡與個案屬性。

團體的部分，我覺得那個倒是要去做溝通。因爲團體的成員是來自於，除了寄養之外，還有兒保，還有經濟扶助的小朋友。需要更多的溝通，而且這些孩子的背景不太一樣，不同背景的孩子，當他們要在一起的時候，團體諮商的那個設計，他可能要做什麼樣的處理跟變化（社工B-240～241）

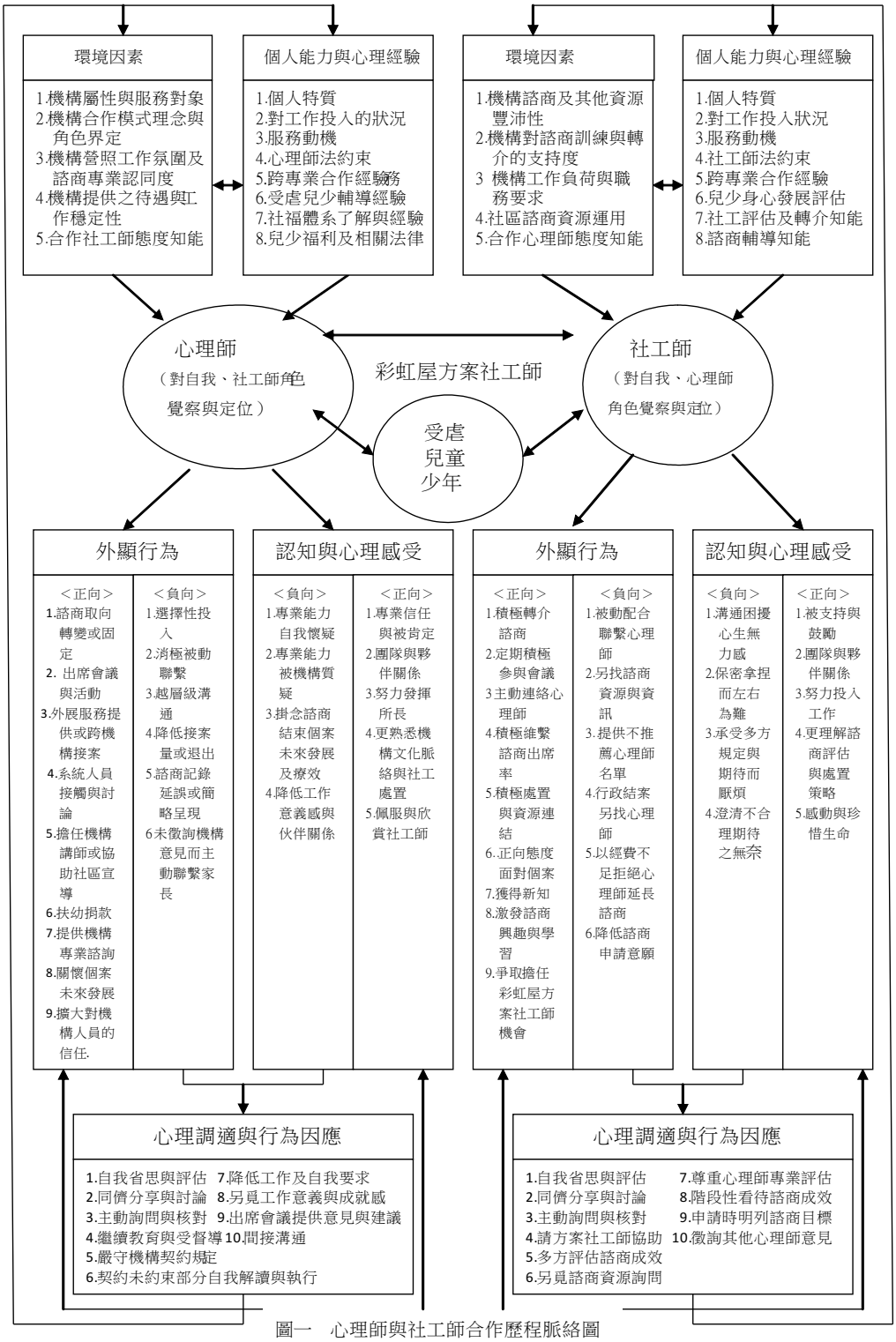
（二）心理師對社工師專業角色期待

心理師Ａ期待合作過程中，社工師能多分享案家近況、接受諮商服務後之反應，以利知曉諮商療效與調整諮商目標；也期待可以知曉個案諮商結案後之變化與成長，彼此可多一些溝通討論與分享才能降低雙方看待案主問題之差異性。心理師Ｂ期待未來在依附關係治療模式中，將經常訪視且和個案有強烈情感連結之社工師加入，以提升兒童情感依附關係。心理師Ｃ期待社工師要尊重專業，可以關心受虐兒童少年諮商情況與表達社工師需求，但不要指導心理師如何進行諮商；對於特殊個案心理師Ｃ有時會期待個管社工師多一些訪視與關懷提供。

所以有時候不同專業之間… 對於個案問題的觀點或介入處遇會有不同，這些差異可能並無對錯，只是需要更多更多彼此溝通討論和理解分享（心理A-3-1）。

其實我最想嘗試的事，如果可以在依附關係治療模式裡面，那個主要照顧者是社工師。社工進來一起做的話，我在想那個效果應該會很好（心理B-126～132）

對於狀況比較特殊的個案，有時候會期待社工師可以有更多時間去訪視個案或照顧者，提供某種程度的追蹤與支持（心理C-2-2）



圖一　心理師與社工師合作歷程脈絡圖

三、合作模式之啟示與省思

（一）心理師合作啓示與省思

心理師A認爲透過與社工師對話，有助對於受虐兒少的生態系統全面瞭解，相信會有助於諮商療效之幫助，但也質疑主觀與客觀感受之差異，因此也不會忽略案主個人感受在系統情境下之影響與變化。此外心理師A認爲橫向連結也很重要，才會對於彩虹屋諮商現況與全貌更加瞭解，也有助自我檢視諮商效能且有同儕相互分享及討論機會。

而心理師B會省思自我諮商取向對於諮商療效之影響，爾後專注某一取向之學習，以提升諮商療效。心理師C認爲社工師常常聯絡心理師並討論個案，心理師會被感動且更專注於個案處置上之思考；對於社工師投入狀況仍有進步空間時，可透過不同管道請求協助與提醒，此外也認爲進行兒童少年諮商時，也需要與系統相關人員互動，以利系統調整或提供資源來協助兒童少年創傷復原。

（二）社工師合作啓示與省思

社工師B認爲以雙方爲合作關係的態度下持續對話，相信帶著這樣的心去做才會有諮商成效且合作關係才會順利，也讓他更懂得體會個案及其他工作人員之困境、更會運用資源及團體工作力量去幫助個案。

社工師C認爲助人目標主在幫助受虐兒少與家庭成長，協助他們自己去看到問題與解決問題，因此服務過程中常會限於挫折與問題取向，但是心理師常常可以幫助社工師不去看問題的表徵，而是看到案家之需求，讓社工師更有動力去服務。在合作過程中，社工師C對於心理師付出，讓他感受到眞心陪伴一個人之重要，也鼓勵與支持自己繼續爲家庭而努力。

讓我比較去學著去體會其他工作員，他們的一個工作上遇到的困境吧（社工B-1-260）

我一個最大體會就是說，要幫助一個個案或一個家庭，絕對不是一個社工可以做的。社工師他一定要透過跟這個家庭或孩子相關體系的人員共同合作之下，才能夠有機會來幫助這個家庭自立，就是說幫助他們去看到問題、解決問題（社工B-1-250～253）

心理師他永遠就是看需求…..永遠就是看到已經在進步、很棒的能量（社工C-1-434）

四、合作模式之建議

（一）執行單位之建議

心理師A建議研究場域應擬定督導制度、詳細契約規範及透明化、討論與訂定出心理師與社工師適切的溝通頻率，以利不同世代之心理師遵行；此外也認爲受虐兒童轉換安置地點，不只是社工師需要個案移交，若心理師也可以有一些交接，或給予兒童安置初期之諮商提供，持續讓心理師於安置機構進行諮商數次，會有助受虐兒童生活適應，及協助提供安置機構人員瞭解如何照顧兒童之諮詢服務，這樣後續追蹤不只是幫助受虐兒童穩定，也讓心理師放心與安心。

心理師B認爲需建立記錄如期繳交之行政要求，才能進行經費核銷與掌握諮商進行狀況；此外也認爲接受督導、諮商品質掌握，是心理師個人之職責，不需特別強調與要求才能降低機構經濟成本，但可列入退場機制之考量。而心理師C認爲心理師需要穩定，才能累積跨專業合作經驗；此外彩虹屋方案管理者可視其角色與功能，來決定聘用心理師或社工師擔任爲宜，但跨專業領域知識都需要累積。

五、研究討論

（一）與過去研究相同處

機構跨專業合作溝通機制之建立，符合游淑華與姜兆眉（2011）研究建議，需讓個案系統關係人瞭解諮商服務的效能，尤以社工師更顯重要。因此機構透過彩虹屋方案之諮商媒合定期會議，搭起跨專業合作之對話平台，有助社工師更理解諮商效能，但仍無法客觀檢視諮商效能，因此心理師對於自我專業仍有些懷疑與擔心機構之評價，正如游淑華與姜兆眉（2011）研究發現社工師對於諮商療效之質疑。

不知是因爲本次研究場域爲社福機構，且透過彩虹屋方案社工師來進行諮商媒合與管理，因此社工師較無出現對諮商療效之質疑，反而是心理師對於自我專業之質疑；或是因爲受訪心理師較會自我省思與追求專業成長有所關係之故？或是社工師都倚賴彩虹屋方案社工師進行品質監督與管理之責？

本研究透過周哈窗概念，透過訪談心理師與社工師彼此對於對方之

期待，來進一步瞭解另一專業對自我專業之觀點。研究發現，社工師皆對於心理師需要多瞭解機構文化脈絡與服務個案屬性，以符合專業需求且有助雙方溝通，正如周玉貞（1998）、林婉卿（2009）、許瑛玿（2009）、游淑華與姜兆眉（2011）對於從事社區諮商的心理師之建議。

研究也發現，社工師與心理師一致認為心理師在個人特質上要有開放的心、時間上要有彈性與順應變動性；主動性要強且願意與不同專業合作；對於工作與角色界線要有所覺察。也一致認為在受虐兒童少年輔導上，心理師都認為需要與其生態系統合作才是有效工作策略，正如簡文英（2001）、王麗斐與杜淑芬及趙曉美（2008）、游淑華與姜兆眉（2011）研究建議相符合。

此外，雙方皆認為跨專業合作之優點，不僅專業功能相互補強外，也是帶進不同思考與工作方式，讓受虐兒少與家庭得到更完善服務，正如陳意文（2000）、簡秀芬（2002）、黃錦敦（2006）研究發現。而研究也發現，在社福機構跨專業合作模式中，強調科際整合與三級預防概念與Lewis等人（2003）所強調社區諮商工作重點相符合。

（二）與過去研究不同處

研究發現，不論心理師或社工師，都不會覺得會出現哪一種專業較強勢及不易溝通之權力不均等現象，因此和劉珠利與賴碧怡（2010）在司法體制下合作關係研究、游淑華與姜兆眉（2011）在家庭暴力暨性侵害防治中心執行諮商服務之研究發現，跨專業合作會出現彼此權力不均等現象有所不同。

研究者猜測可能是在社福機構執行心理諮商服務，有彩虹屋方案社工師搭起溝通橋樑下，讓個管社工師更有立場與力量去與心理師溝通。但若心理師都透過諮商情境去瞭解案主主觀性感受而缺乏其他佐證資料，恐失去客觀性及適切危機處理時機，故也應思索體制外溝通適切時間與狀況及培養心理師危機敏感度。

伍、結論與建議

一、結論

（一）心理師會依據機構契約、心理師法及過去經驗來角色定位，而社

工師則爲個案管理者之角色並將心理師視爲資源來運用，雙方在彩虹屋方案社工師居中協調下有助合作關係建立。

（二）心理師與社工師皆認爲跨專業合作會增加視野與專業成長，且有助合作默契養成與案主身心成長及權益維護，而心理師投入狀況會受機構團隊氛圍影響 。

（三）心理師與社工師皆對於投入程度少者具負向經驗，針對諮商成效之疑惑心理師不會主動與機構核對，而社工師遇到合作困境時會尋找資源或擬定策略來因應。

（四）心理師與社工師皆認爲心理師需對社福體系與服務對象有所瞭解外，提升專業成長及督導管理機制也有助有效合作模式建立，而社區諮商模式與早療IFSP概念運用亦有助跨專業合作效能提升。

二、建議

（一）社工師與所屬社福單位的建議

1、機構社工師心理衛生推展有其必要性，可與機構合作健康促進方案。

2、彩虹屋方案人員聘用考量及經驗傳承與督導管理制度建立。

3、可持續推展與強化彩虹屋方案社工師對於系統人員諮詢角色與功能

4、機構可訂定督導制度及心理師管理辦法透明化以利諮商成效把關

（二）心理師參與社福單位輔導受虐兒童少年的建議

1、需對社工師專業尊重與文化脈絡瞭解。

2、需將生態系統觀點的納入與相關法律瞭解。

3、需有團隊合作概念與主動溝通之態度。

4、需擴展兒童諮商技術與諮商效能評估的能力。

（三）心理師與社工師跨專業合作之建議

1、需對彼此專業理念與工作方法上有所認識與尊重。

2、可由社工師與心理師共同研商出一套社福單位可遵循的合作模式。

3、心理師與社工師可共同推展社區諮商工作模式與運用方法。

參考書目

內政部（2012）。**家庭暴力通報案件概況**。台中市：內政部。2012年06月13日，取自：http://www.moi.gov.tw/stat/

王明仁（2011）。**99年度年報**。台中：財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會。

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。

宋麗玉（2008）。增強權能策略與方法：台灣本土經驗之探索。社**會政策與社會工作學刊**，12（2），123-194。

沈麗盡（2004）。**早期療育專業團隊之研究-以台北縣市社會福利機構爲例**。中國文化大學青少年兒童福利研究所碩士論文，未出版，台北。

周玉貞（1998）。社區諮商個案之人口特徵與問題分析～以彰化師大社區心理諮商中心爲例。**中華輔導學報**，6，89-115。

林婉卿（2009）。**諮商心理師在醫療場域之心理服務經驗初探**。新竹教育大學教育心理與諮商學系碩士論文，未出版，新竹。

許如悅、鄭麗珍（2002）。兒保工作人員對兒虐案件之風險研判與處遇決策。**社會政策與社會工作期刊**，7（1）163-213。

許瑛玿（2009）。參加發展社會工作師與諮商心理師在實務上之分工與合作專題講座之我見。**輔導季刊**，45(3)，38-48。

陳金燕（2003）。助人工作中的"光環中隊"：談不同專業人員分工合作之彰化經驗。**諮商與輔導**，216，19-22。

陳玲容（2007）。**社工員投入兒童亂倫案件工作經驗之研究**。高雄師範大學性別教育研究所碩士論文，未出版，高雄。

陳意文（2000）。**社會工作的個案管理者與諮商輔導者合作經驗之初探～以輔導受虐兒童的案件爲例**。文化大學兒童福利研究所碩士論文，未出版，台北。

彭淑華（2007）。機構安置：保護他（她）？傷害他（她）？～兒童少年保護工作人員之機構虐待圖像。**東吳社會工作學報**，16，1-36。

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。

黃劍峰（2007）。**家扶基金會推動早期療育服務之社會工作專業實踐**。輔仁大學社會工作學所碩士論文，未出版，台北。

黃錦敦（2006）。受虐兒童之社區諮商模式初探。**諮商與輔導**，241，16-20。

楊芳梅（2009）。國中生目睹婚姻暴力與偏差行為關連性之研究～以嘉義市公立國民中學為例。**青少年犯罪防治研究期刊**，1（2），31-58。

趙善如（1999）。增強力量觀點之社會工作實務要素提與處遇策略。**臺大社會工作學刊**，1，231-262。

劉珠利、賴碧怡（2010）。社會工作與法律之協同合作經驗探討～以協助家庭暴力與性侵害受害者為例。**社區發展季刊**，132，504-513。

蔡嘉洳（2002）。**醫務社工員參與兒童保護服務網絡之研究**。中國文化大學兒童福利研究所碩士論文，未出版，台北。

鄭瑞隆（2006）。**兒童虐待與少年偏差問題與防治**。台北：心理。

簡文英（2001）。社區諮商模式與學校輔導工作。**輔導通訊**，65，44-50。

簡秀芬（2002）。**駐校社工師與輔導教師在學校體系角色分工之探討~以台北市為例**。靜宜大學/青少年兒童福利研究所碩士論文，未出版，台北。

藍佩蓉（2010）。諮商心理師在大專校院校安人員團隊之腳色定位與合作經驗。**諮商與輔導**，294，20-23。

蘇建文（1991）。**發展心理學**。台北：心理。

Barlow, J., Davis, H., McIntosh, E., Jarrett, P., Mockford, C., & Stewart-Brown, S. (2007). Role of home visiting in improving parenting and health in families at risk of abuse and neglect: Results of a multicentre randomised controlled trial and economic evaluation. *Archives of Disease in Childhood*, *92*(3), 229-233.

Conyne, R. K. (2000). Prevention in counseling psychology: At long last has the time now come? *The Counseling Psychologist*, *28*, 838-844.

D'Andrea, M., & Daniels, J. (2001). Respectful counseling: an intergrarive model for counselors. In D. Pope-Davis & H. Coleman (Eds.). *The interface of class, culture, and gender in counseling* . Thousand Oaks, CA: Sage.

Duff, K. G., & Wong, F. Y. (2003). *Community psychology*. Boston: Allyn and Bacon.

Hang, S. M. (2000). The role of counseling psychology in preventing male

violence against female intimates. *The Counseling Psychologist*tm, *28*, 797-828.

Ivey, A. E., D'Andrea, M., Ivey, M. B., & Simek-Morgan, L. (2002). *Theories of counseling and psychotherapy* (5th ed.). Boston: Allyn and Bacon.

Leonardsen, D. (2007). Empowerment in social work: An individual vs a relational perspective. *International Journal of Social Welfare* , *16*, 3-11.

Lewis, J. A., Lewis, M. D., Danies, J. A., & D' Andrea, M. J. (2003). *Community counseling: Empowerment strategies for a diverse society* (3nd ed). Singapore: Thomson Brooks/Cole.

Neville, H. A., & Mobley, M. (2001). Social identities in contexts: An ecological model of multicultural counseling psychology processes. *The Counseling Psychologist, 29*, 471-486.

Stanley, J., & Goddard, C. (2004). Multiple forms of violence and other criminal activities as an indicator of severe child maltreatment. *Child Abuse Review*, *13*(4), 246-262.