

軍隊社會工作者的心輔工作挑戰與專業督導需求

嚴巧珊*

摘要

研究目的：本研究主要探討軍隊社會工作者運用所學投入國軍心輔工作所遇到的工作挑戰，並就國軍心輔專督制度要如何改革以有效提升軍隊社會工作者的專業能力，提出相關討論與建議。**研究方法：**本研究以立意抽樣方式招募不同性別、軍種、服務單位的6位心輔官，運用個別深度訪談進行資料收集，並透過「主題分析法」進行資料分析。**研究發現：**軍隊社會工作者執行心輔工作主要遭遇缺乏資源連結能力、軍事任務與個人權益的衝突，以及專業自主性受到侷限等挑戰。在專業督導需求上，需要提升社會資源連結能力、提供個別式專業輔導等支持。**研究結論與建議：**現行國軍心輔專督仍未能有效解決心輔官所面臨的工作挑戰，因此專業督導制度必須獲得更完善的建構，以提高軍隊社會工作者的心輔工作品質和專業能力發展。本研究最後提出相關建議。

關鍵詞：軍隊社會工作、國軍心理衛生（輔導）工作、心輔官、心輔專業督導、專業發展

*國防大學政戰學院心理及社會工作學系助理教授。

收稿：2023 年 11 月 14 日。 同意刊登：2023 年 12 月 31 日。

壹、前言

社會工作是一種助人專業，幫助人們解決或預防人與社會環境所引發的各種問題(李增祿，2012)。而軍隊社會工作主要源起於軍隊發展需求，基於重視國軍官兵存在價值，特加強各項服務作為，以維護個人基本權益、增進福利措施和安定官兵生活(朱美珍，2012)。軍隊社會工作者在民國 80 年國軍心理輔導制度建立之後，就以執行國軍心理衛生(輔導)工作(以下簡稱國軍心輔工作)為重(吳嘉蓉、宋麗玉，2018；郝溪明，2003)，依循國軍三級防處機制，執行軍隊成員諮商輔導(包含個案輔導與團體輔導)、心理衛生教育與心理測驗等工作(國防部，2021)。國防部為了強化心輔工作者的專業能力，除了透過進修教育、證照取得之外，也逐步推展「心輔工作專業督導(以下簡稱心輔專督)」。

國軍心輔專督於 2002 年開始推展(林慶驊，2008)，建構專業督導制度是建立軍隊社會工作專業化的重要關鍵，也是心輔工作得以有效推行的重要憑藉(郝溪明，2003)。國軍心輔專督制度亦被視為提升國軍心輔人員專業能力的關鍵，目的是確保服務品質以維護當事人的權益和福祉(王智民、鍾成鴻，2022)。因此，國軍心輔專督被視為是有效推展國軍心輔工作的重要方針，以達成國軍心輔工作朝向專業化、制度化發展之目的。然而，國軍心輔專督與一般社工督導並不相同。在民間社會服務組織中，專業督導通常是由組織內資深的實務工作者擔任，隨時可以提供行政性、教育性和支持性的協助(游美貴、鄭麗珍，2018)，亦即社會工作者若遇到問題可以隨時請教機構內的督導，問題可以立即獲得專業社工督導的協處。然而，就現行國軍心輔專督制度，是聘請民間機構的心理師、社工師，或是大專院校相關科系的教師擔任專業督導，以 2 個月辦理 1 次團體輔導的方式進行(王智民、鍾成鴻，2022)。

國軍心輔專督制度執行迄今出現許多窒礙之處，例如：大多數的專督老師並不熟悉軍隊事務與軍隊文化(郝溪明，2003)、心輔官常因任務無法參加心輔專督，以及心輔官遇到輔導問題時無法獲得即時的督導協助等(林慶驊，2008)。尤其，目前心輔專督是以軍事單位駐地作為分組依據，導致成員因專業背景不同(包含：心理相關科系、社工相關科系，或是其他非心輔相關科系)、單位不同、服務年資

差異，或是單位層級差距(包括：司令部、軍團、聯兵旅及營級等不同階層)，而難以獲得一致的學習需求(王智民、鍾成鴻，2022)。可見，現行國軍心輔督導制度仍有精進空間，包括：專業督導者的專業背景選定、督導進行方式的調整等，都需要進一步思考未來執行策略。

再者，隨著國軍心輔工作要處理的議題日益多元與複雜，軍隊社會工作者的專業能力也必須與時俱進，以精進心輔工作的實務處遇能力。尤其，軍隊社會工作專業講求從廣泛的環境因素(如家庭、軍隊組織、軍隊組織文化等)來了解並解決個案問題，心輔專業督導制度若要滿足軍隊社會工作專業能力的培育需求，就必須提供適切的督導以因應軍隊心輔工作之實際需求。目前，雖然以國軍心輔督導制度為題的文獻資料並不多見，為了完善現行心輔督導制度，研究者認為此議題確有深入探討之必要性，因為即使不同專業背景的心輔人員都在從事心輔工作，亦會因個人專業訓練不同而採用不同的服務策略。為此，本研究希望能進一步探討，軍隊社會工作者會如何運用所學投入國軍心輔工作？會遇到甚麼樣的挑戰？國軍心輔專督制度要如何改革以有效提升軍隊社會工作者的專業能力？最後，提出本研究對國軍心輔專督制度的相關建議。

為了回答上述研究問題，本研究除彙整國內外相關文獻資料、國防部公開文件，並邀請 6 位(5 位男性和 1 位女性)現職心輔官擔任受訪者。為深入了解研究議題，筆者運用個別深度訪談法蒐集受訪者個人經驗、感受與思考。本研究在訪談對象的選擇，主要涵括不同性別、軍種、服務單位，以擴大研究對象之差異性。同時，為了專注於探討國軍心輔專督所帶來的成效，所選取的研究對象都是已完成社會工作的大學、碩士學資，且已取得社會工作師專業證照者。

貳、文獻回顧

文獻回顧區分為三個部分：首先，說明我國軍隊社會工作的專業發展。接續，論述心輔官的心輔工作內容與挑戰。最後，就國軍心輔專業督導制度的推展與挑戰進行分析。

一、軍隊社會工作專業發展

我國軍隊社會工作之發展可追溯至早期國軍於剿匪抗日、播遷來台時期，主

要由軍隊政戰工作提供官兵服務的實務工作，主要目的是解決老兵思鄉、官兵逃亡、軍人婚姻，以及盜賣軍品等所產生的問題。直到 1960 年代，在軍隊輔導需求持續增加之下，軍隊有感於輔導人才不足，開始培育人員至民間大學與國外研修社工專業。1973 年首位赴美進修社工專業的趙本立將軍返國之後，就積極推動軍隊社會工作教育。1977 年政治行政科內設立社會工作組、1982 年政戰學校成立「社會工作學系」，1986 年開始有社工系畢業的學生開始擔任部隊輔導長、心輔官等職務(朱美珍，1996)。之後，2000 年於軍事社會行為科學研究所成立「軍事社會工作組」*，軍隊社會工作教育也逐步獲得完整建構。意即，軍隊已透過正規的軍事社會工作課程提供結構化的教育環境，以教育和培訓未來的軍隊社會工作者所需的社會工作知識和技能。

軍隊社會工作是有別於一般社會工作的實務領域，因為軍事背景的複雜度是廣泛而多樣的，軍隊成員身處於不同軍種，須完成多重軍事任務，並且長期受到軍事階級制度、軍事組織文化的灌注(胡正申，2011)。軍事任務也有可能導致軍事成員出現精神、身體健康問題 (Milliken, Auchterlonie, & Hoge, 2007)，甚至是家庭角色與責任的破壞(Wooten, 2015)。因此，軍隊社會工作非僅止於關注個人處境，更須從廣泛的環境(如家庭、軍隊組織、軍隊組織文化等)來了解問題。在朱美珍(1996)研究就指出，軍隊社會工作能因應外在環境的變化，提供「恢復軍隊社會受創的功能」、「預防軍隊社會功能的失調」、「發展軍隊社會運作的功能」。首先，在恢復軍隊社會受創的功能方面。軍隊社會工作者會從個人人格特質、軍事環境特性等層面思考官兵的生活適應、人際關係等問題，主要運用心理輔導(諮商)方式提供協助；接續，在預防軍隊社會功能失調上。透過教育宣導、社會支持網絡建構以防範於未然。最後，在發展軍隊社會運作的功能方面，是指發掘社會資源與啟發個人或制度的潛能，持續運用教育推展。

Wooten (2015)則將軍隊社會工作區分為微視、中視和鉅視軍隊社會工作，並提出軍隊社會工作者所應具備的相關技能與知識，以下分別予以論述。

(一) 微視軍隊社會工作(micro military social work)

* 資料取自國防大學政戰學院心理及社會工作學系網頁：<https://www.fhk.ndu.edu.tw/nss/s/psy/history>

軍事背景下的微視社會工作偏重於臨床實務，要求軍隊社會工作者必須了解軍事成員的生理、心理狀態如何影響軍事職業發展、職務評估，以及退伍等考量。同時，還需要對軍隊社會工作者進行培訓，以了解創傷後壓力症候群、情緒和其他精神症狀的相關知識，軍隊社會工作者才能在軍事場域中給予個案適切的處置計畫。

(二) 中視軍隊社會工作(mezzo military social work)

軍事背景下的中視社會工作偏重於對個別軍事成員的家庭系統和軍事組織進行理解，因為軍人的家庭與工作衝突是高於一般非軍人家庭，而且軍事任務往往高於家庭系統的需求。所以，軍隊社會工作者應了解所服務單位的任務特性，並關切軍人家庭的需求，以提升軍人家庭與軍事組織的凝聚力。

(三) 鉅視軍隊社會工作(macro military social work)

在鉅視層面上，主要強調軍隊社會工作者必須從軍事組織文化脈絡中，提供軍隊成員及其家人有效的評估、倡導和干預作為。同時，軍隊社會工作者應期許自己成為軍事背景下的政策變革推動者。因此，軍隊社會工作者應獲得進階的培訓和教育。

整體而言，軍隊社會工作專業發展，就如學者們所述，軍隊社會工作是跨越微觀和宏觀連續體的專業實踐領域，必須意識到軍事組織文化的特殊性，以因應軍隊的實際需求。因此，軍隊社會工作教育必須在軍事組織文化脈絡下，從基礎教育、進修教育、在職訓練、專業證照取得，以及專業督導上獲得完善的建立，才能持續提升軍隊社會工作專業發展。

二、 國軍心輔官的心輔工作內容與挑戰

國軍心理輔導制度於民國 78 年著手規劃、民國 80 年逐步推展「心理衛生中心」之設置，至民國 88 年完成「國軍心理輔導定位編組規劃案」，建構完整的心理衛生(輔導)「三級防處體系」及「區域輔導網絡」。在三級防處作為中，區分「初級發掘預防」、「二級專業輔導」、「三級醫療處遇」，心輔官屬於「二級專業輔導」人員，負責專業諮商輔導工作、基層幹部教育諮詢及個案轉介等工作(國防部心理衛生中心，2022)。心輔官除受理基層單位轉介個案，也會自行發掘個案，個案類型涵括：自傷傾向、適應不良、偏差行為、情緒失衡、感情困擾、霸凌，以及

身心狀況評量表重複檢核為需高度關懷者等各類型（國防部，2017）。另外，依據「重大災害（意外）事件心理衛生（輔導）工作」，心輔官會以任務編組方式投入救災前整備工作、救災期間輔導工作，並於救災後持續進行心理重建工作（國防部政治作戰局，2011）。

早期研究指出，心輔官較常輔導的個案類型大致為「適應不良」、「情緒失衡」、「身體健康」等類型(孫敏華，2001)。隨著社會變遷、募兵制推動後，發現心輔個案擴及「適應不良」、「工作壓力」、「家庭問題」、「情感問題」、「財務問題」、「精神疾病」等多元類型(丁華等人，2012)。為因應個案類型多元，心輔官所面對的工作挑戰也增加，尤其以「軍事使命與專業倫理的衝突」、「心輔實務能力不足」，以及「專業自主性低」等問題受到許多討論。

(一)軍事使命和專業倫理的衝突

同為軍人與輔導者，心輔官常在軍事使命與專業倫理價值中拉扯。輔導以人為本、軍隊以任務為先，到底是要先關注個案個別需求還是軍隊一致性的訓練要求，總是出現兩難(朱美珍，2012；林於宏，2021；Hryshko-Mullen et al.,2022;Sásik, 2021)。尤其在個案自決和個案隱私保密常出現衝突。首先，在個案自決方面。根據《社會工作倫理守則》，社會工作者必須尊重案主的選擇。然而，基於軍事組織是以維繫國家安全為主要任務，具有輔導決策權的單位主官仍以單位整體安全為最大考量，導致軍隊社會工作者掙扎於案主自決或是聽命行事的兩難之中(嚴巧珊，2022)；在個案隱私保密上，由於個案輔導紀錄必須逐級上呈批閱、心輔官有協助單位主官掌握個案狀況的職責，以避免軍隊出現危安情事，個案隱私就容易受到忽略(崔艾湄，2019；謝枝旺、王秋鳳，2021；Simmons & Rycraft, 2010)。因此，如何平衡軍事使命與專業倫理仍是心輔工作的重要挑戰。

(二)心輔實務能力不足

隨著心輔官面對的輔導議題日趨多樣化，對於輔導所需的實務處遇能力也需要持續增加。目前，國防部推動的在職訓練主要有「心輔在職訓練（半年 1 次）」及「專業督導團體(一年 5 次)」等兩項（國防部，2017）。然而，現有在職教育訓練仍缺乏專業知能的提升(丁華等人，2012)。相關研究指出，心輔官在專業知能、資源連結能力尚仍有進展空間。隨著輔導議題日趨多樣化，心輔官要處置的

輔導議題領域也同步增加，但是相關專業訓練、輔導資源仍無法滿足需求（丁華等人，2012；于子堯，2013）。未來，如何增進實務訓練、增加民間輔導資源的連結都是重要工作。

（三）專業自主性低

專業領域的工作者擁有特定服務領域的專業知識，會透過爭取專業自主權以維持專業權力，但是專業自主權總是和管理權容易產生衝突。尤其在科層制度下，專業自主權和管理責任存在緊張關係，導致專業自主權特別容易喪失（Evans, 2013; Tsui & Cheung, 2004）。必須正視的是，對於專業自主權的限制就是對社會工作基本價值的破壞（Karvinen-Niinikoski et al., 2017），因此，維護專業自主權才能提升專業權力。然而，就現況而言，心輔官在執行輔導工作時的專業自主性是低的，雖然基於職權可以提出個案輔導建議，但是最後決定權仍是單位主官（林於宏，2021；張沛文，2016），專業自主性更未獲得重視（丁華等人，2012；張沛文，2016）。

三、國軍心輔專業督導制度的推展與限制

專業督導被視為是軍隊社會工作專業發展的重要一環，同時專業督導制度也被認為有利於提升軍隊社會工作的推展效能，主要在於督導者能提供軍隊社會工作者情緒支持與專業教育訓練（郝溪明，2003；Jen der Pan et al., 2008; Wooten, 2015）。再者，督導不僅會影響個案服務品質，在社會工作者的專業發展與工作滿意度上，也扮演著意義深遠的角色，是實務工作中極為重要的一環（游美貴、鄭麗珍，2018）。督導者的最終目標是根據機構的政策和程序，最大程度的提供服務個案良好的服務水準（Kadushin & Harkness, 2014）。

國防部心理衛生中心於 2002 年開始推展心輔工作專業督導，聘請民間教師或相關領域專業人員，實施每個月一次共計 2 小時的團體督導，透過個案報告、實務研討等方式進行。推動一段時間後因經費考量、督導者不熟悉軍隊文化，以及受督者因任務影響出席率等因素，於 2006 年此計畫暫緩實施（林慶驊，2008）。直到 2012 年，國防部又再度執行心輔專業督導制度，委請臺灣諮商心理學會開辦「國軍心輔專業督導人力種子教官培訓班」，讓編制內的心輔員、資深心輔官參加此培訓班（王智民、鍾成鴻，2022）。每 2 個月辦理一次（重大演訓期間暫停

辦理)，民間專家學者與具專業督導能力之心輔人員擔任專業督導老師(國防部，2017)。後續，國防部於 2019 年為強化與民間資源之鏈結、提升專業品質與考量部隊任務等多重因素之下，改聘民間機構的心理師、社工師，或是大專院校相關科系的教師來執行專業督導工作(王智民、鍾成鴻，2022)。

國軍心輔專業督導推展迄今已二十餘年，從為數不多的研究中可發現制度的推展具有其優勢與限制。在優勢方面，專業督導最大的功效在於增強心輔專業知識、同儕間的情感支持(丁華等人，2012；嚴巧珊，2022)，以及維持心輔工作服務品質(郝溪明，2003)。專業督導團體也深受心輔官喜愛，因為課程內容多元、可以依照成員需求進行調整，而且團體成員以形成支持網絡，可以在工作上相互支持(嚴巧珊，2022)；在限制方面，包括：專督老師對軍事組織文化的不熟悉、專督次數太少，以及專業背景差異等。首先，專督老師對軍事組織文化的不熟悉方面。由於專業督導師資多來自於民間專業師資，對軍隊組織型態並不熟悉，(王智民、鍾成鴻，2022；郝溪明，2003)。接續，專督次數太少。專督次數每年約只有 5 次，大多數時間還是仰賴心輔官自我保健，或是尋求身邊信任親友和專業同僚的協助(嚴巧珊，2022)。尤其，部隊常受限於重大演訓任務、臨時任務要求影響，督導的次數也因此受到縮減(王智民、鍾成鴻，2022)。最後，在專業背景差異方面。現行專業督導是以駐地作為區分，導致成員因專業背景不同、單位不同、服務年資差異，或是單位層級差距(包括：司令部、軍團、聯兵旅及營級等不同階層)，而難以獲得一致的學習需求(王智民、鍾成鴻，2022)。

總而言之，國軍心輔專業督導制度已被視為提升心輔工作效能的重要制度，透過團體方式進行可以增加成員間的學習與相互支持。然而，現行制度仍有改進之處，未來應著重於提升專督老師對軍事組織文化的理解、督導次數增加，以及重視成員的專業背景差異等議題。

參、研究方法

本研究採立意取樣方式邀請研究受訪者，並運用深度訪談法。研究受訪者設定為社會工作相關研究所畢業、具有社會工作師證照，並且心輔官資歷一年以上的現職心輔官。研究受訪者資格設定的目的是要聚焦於探討心輔專業督導對心輔官的影響，所以將受訪對象設定為已完成碩士教育，且已取得社工師證照的現職

心輔官，以利後續議題討論的聚焦。由於本研究有較高的資格設定，所以參與本研究之訪談對象僅獲得 6 位，其中涵括陸軍、海軍和空軍的現役男性和女性心輔官為訪談對象(男性 5 位、女性 1 位)；心輔官資歷落在 2-4 年之間(基本資料表，如附表 1)。每位受訪者訪談一至兩次，平均訪談時間為 1.5 至 2 小時。

表 1

研究參與者基本資料

研究參與者	性別	軍種	心輔官資歷	學歷	社工師證照
A	男	陸軍	3 年	研究所	有
B	男	陸軍	3 年	研究所	有
C	男	陸軍	2 年	研究所	有
D	男	海軍	3 年	研究所	有
E	女	空軍	4 年	研究所	有
F	男	空軍	2 年	研究所	有

本文以半結構式訪談大綱為資料蒐集工具，運用個別深度談蒐集資料。作者於 2023 年 1 月開始，共歷時 8 個月完成所有訪談。研究過程研究者時刻留意自身位置、過往經驗與個人價值對研究議題的影響。同時，研究者隨時觀察研究對象對研究議題的反應和回饋，以進行更深入的詢問與對話。

本研究資料分析方法採用「主題分析法(thematic analysis)」，主題分析法是一種識別、分析和報告資料中主題的方法，是既能反映現實又能揭開「現實」表面的方法。透過理解研究參與者的經驗、意義和現實，以具有靈活性的方式抓住與研究問題相關的重要內容 (Braun & Clarke, 2006)。研究者運用 Braun 與 Clarke(2006)對於主題分析法提出的概念進行分析，並運用非線性的循環詮釋方式。首先，研究者先將訪談內容轉謄成逐字稿，並藉由多次閱讀以熟悉訪談資料內容，在閱讀過程亦隨手標記編碼想法。之後，再透過編碼、發展主題、檢視主

題，以及多次閱讀訪談資料以重新檢視編碼的方式。最後，透過定義與命名主題之後產出研究報告。

肆、研究分析與發現

本文的研究分析與發現主要分成三個部分進行論述。首先，針對國軍心理輔導個案類型與輔導作為進行分析。接續，論述軍隊社會工作者所面臨的心輔工作挑戰。最後，整理軍隊社會工作者對心輔專督的相關需求。

一、心理輔導個案類型與輔導作為

本研究主要聚焦於心輔官的心輔作為，故著重於二級專業輔導工作的討論。研究發現，心輔官所輔導的個案類型大多以「工作壓力」、「情感問題」、「財務失衡」、「職業災害與救援」以及「環境適應不良」等類型為主。以下，針對各輔導類型以及輔導作為進行分析。

(一) 工作壓力

所有受訪者均表示，工作壓力是心輔官任內輔導案件中最為常見的類型。主要原因在於，軍隊是高壓的工作環境，加上第一線輔導個案的營、連輔導長也兼具單位管理權責，實在難以權衡單位任務執行與個案權益，就委由心輔官協助輔導。如 B 指出：「工作壓力的都會轉到我這邊來，因為他/她們(營、連輔導長)沒辦法處理...他/她們也是管理人員，沒辦法直接跟個案說你不用做了...而且個案只要在那個崗位就會一直有問題」有時候，心輔官還必須充當單位幹部與個案之間的橋樑，如 B、D 和 E 都會同時關注單位主官和個案的需求，提供適時的協助。

如果個案一直沒辦法達到營長想要的工作成效，我就去和營長做確認...如果是溝通的問題就從旁協助，如果是工作能力問題，我就和個案聊個幾次，也跟營長討論工作調整的可能性。就是幫個案爭取一些空間，但也會要求個案練習讓自己有一些改變。(B)

單位長官已經把個案的工作調整到很簡單，但是事情還是沒做好...我們就要想辦法讓個案恢復功能，或是和個案的直屬長官溝通，否則個案的狀況就真的沒有辦法好轉。(D)

個案遇到不熟悉的主官管，所以在人際關係或是上級關係上就產生摩擦，個案就不想要待在那個單位，但是不可能因為一二件事情就讓他調差，就還是要幫個案和單位主官管協調。(E)

可見，軍隊社會工作者必須同時關注個案情緒、同儕互動、長官態度，並扮演居中協調的角色。若是個案已出現情緒失衡問題，就會轉介三級醫療，如 D 提到：「我們會轉介醫療，醫院就會開出相關證明，來決定個案能否能調離目前的工作環境。」然而，在工作壓力案件的處遇上，單位主官仍具有最終的決定權。如 E 提到：「我會提供單位輔導建議，但是還是必須尊重單位主官的想法。」F 也指出：「我能盡可能去蒐尋相關資源來協助個案，但是，主要還是會聽長官的意見去做決定」。因為內部人員管理權責仍歸屬於單位主官，心輔官只能適時給予個案輔導、連結資源，以及提供建議給單位主官。

(二) 情感問題

隨著募兵制的推動，軍隊人員任職時間拉長，有關伴侶、家人之間的情感問題也隨之成為輔導重點，受訪者 C 就指出：「現在輔導比較朝向個人議題，就是有關情感、家庭問題，比較是和家人或是伴侶關係處理不恰當的問題，而影響到個案的工作，尤其會讓個案壓力問題更嚴重。」D 也觀察到情感問題造成的自傷行為較難以察覺：「最近情感因素造成的自傷案件也比較多，在情感上有什麼問題，或是家庭因素最後比較容易自傷，而且都是在我們不知道的狀況下。」因此，家屬聯繫成為必要措施，B 會教育單位輔導長如何執行家屬聯繫：「有家庭問題案件發生時，首先會請輔導長做家屬連繫，我會告訴輔導長連繫時要確切表達那些內容？聯繫時語氣該如何？」

若是有些個案不太願意跟單位輔導人員袒露過多個人隱私，心輔官就會運用「民間輔導資源鏈結」來協助個案，如 F 提到：「如果(個案)想要找人聊，但是涉及家庭因素或是情感因素這類型，家務事我們也不好去插手，我的策略就是把他轉到民間輔導資源。」C 表示，家庭、情感問題是需要長期輔導，運用民間資源的確可以減輕心輔官不少工作壓力。

坦白說，(心輔官)很難把時間都花在一個人身上做長期個案輔導，連結民間輔導資源可以分擔心輔官的工作，所以像一些要長時間輔導的個案就會轉介，

個案也可以跟心理師好好聊聊。個案回來後會和我分享，也覺得這樣的資源很棒，可以聚焦討論他/她們的問題。(C)

整體而言，心輔官在面對此類型個案時，可獲得較多專業自主性，同時在民間輔導資源的協助下，讓個案可以更多元的輔導協助。因此，透過個案輔導、家屬聯繫、資源連結等方式，是心輔官目前處遇情感問題個案的主要策略。

(三) 財務失衡

相關研究指出，國軍官兵常因理財不當、過度消費、投資失當、遭受詐騙，或是家庭環境本來就是債台高築等問題，而出現財務失衡的狀況(張誌善, 2010)。在本研究中，受訪者 A、C、D 也提到，財務失衡問題已成為嚴重的輔導類型，因為單位成員若遇到財務問題就容易有自傷行為。

財務失衡案件蠻多的，因為線上投資都很快，一下子就累積了 2-3 百萬的負債，我們去年的營外自我傷害案件就是欠債造成的，才剛過完一個元旦就在營外燒碳自殺。(A)

單位近期 2 件自我傷害案都是經濟因素，…現在借錢的管道太多了，我們還有志願役被綁票的，就很多很奇怪的事情，我們也常在宣導，但是還是持續發生。(C)

我覺得財務失衡問題就很常演變到最後會變成自傷，因為我們很容易沒有掌握到，…可能比如被詐騙，被騙了很多錢就想不開了。(D)

心輔官在個案財務失衡的問題處置上，主要會完成個案輔導、家屬聯繫與資源連結等工作。首先，在個案輔導方面，C 提到：「我們介入是要讓個案去面對自己的債務問題，個案可能還是繼續花錢或是過度消費，或是去借其它的債來還這個債，我只能讓個案正視自己欠了多少錢。」F 則認為，個案輔導的效用不大，應該提供相關資源協助個案：「我覺得單純的晤談沒有辦法解決問題，如何提供社會或政府機構相關資源給個案是比較重要的，因為我覺得有些個案真的缺錢，或是家庭清寒，可是他又不知道要去那裏申請」。

的確，如何協助個案連結資源，是心輔官的重點工作。B、C 和 D 都指出，心輔官在處置此類個案時，除了完成個案輔導外，需要花費更多心力在資源連結。

心輔官會被納入處理個案財務失衡問題的人員之一，若是對於個案的協助只

是心理支持，後續就會遇到瓶頸。所以，我們要給予個案一個明確的理財規劃、還款計畫，像是處理債務、找銀行借貸，以及財務整合這一塊(B)。

債務有問題的、債務是難以償還的這些，就引介一些法律資源，看能不能做清算或是破產，像我就有聯繫過外面的法務基金會去協助這類的問題。(D)經濟問題就需要很多不同的連結才能去幫助到個案，現在募兵的部隊人員都會待比較久，若沒有幫個案解決問題，問題就會越放越複雜，個案發生自我傷害的風險可能也會更大(C)。

最後，在家屬聯繫方面。由於軍隊很重視家屬的管教互助，所以單位成員有任何狀況都會要求軍隊幹部、輔導人員進行家屬聯繫。C 就表示：「現在部隊很重視家屬連繫，會請家屬來討論錢要怎麼還，我們一定會請家屬來協助個案，因為個案還不出來也只剩家屬可以還。」A 也指出：「就怕個案情緒不好，會請營連輔導長多跟家屬聯繫，因為家屬也是讓個案穩定的力量。」因此，針對財務失衡的處置作為，除了定期個案輔導之外、家屬聯繫、民間相關資源連結都是協助個案解決財務問題的重要方式。

(四) 職業災害與救援

「國軍 6 年來共發生 18 起意外，造成 27 名官兵死亡。(徐建峰，2022)」²「2 周內，台灣南北兩處軍事重地接連發生重大意外！(謝佳潏等人，2023)」³。儘管「職場安全零災害」是國防部致力於推動職場安全衛生的願景與目標(方玉龍，2018)。但是，風險難以完全避免，當軍隊發生職業災害時，往往造成嚴重傷亡。心輔官在職業災害發生時，會將輔導重點置於受災官兵與家屬、救災人員的輔導作為。首先，在受災官兵與家屬方面，當災害事件一發生，心輔人員就會編組展開輔導工作，提供立即性的協助。A 和 E 曾有處理重大災難事件的經驗，均認為社會工作專業訓練可以提供受災官兵與家屬適時且適切的協助，例如：申請相關補助、後勤支援等。

今年就有處理阿兵哥被砲管壓傷事件，我是編組去處理的人員。當下就會覺得自己像社工，因為要幫家屬連結一些補助的資源，例如軍人之友社可以提供一些補助…當然也要根據家屬了解他們的訴求這樣！是有做到一些社工的角色啦！(A)

重大災難事件會有很多部門共同處理，心輔官主要扮演家屬陪伴的角色。我們不會在現場做輔導關懷的動作，家屬如果站在旁邊看災難的搜救，我們就會陪在旁邊去擋記者鏡頭啊！送三餐或接送至旅館住宿休息，…就家屬要去那裡，我們就去那裡。(E)」

後續，受災官兵家屬慰問也會持續進行，如 A 提到：「長官那邊也會管制過年過節時，要去關心因公殉職官兵的家屬，去送慰問品之類的，讓家屬知道部隊還是有在關心他/她們的狀況！」E 也指出：「我們會持續關懷家屬，了解家屬有沒有甚麼需要幫助的？後續也會持續管制撫恤金申請等事情」。

最後，在救災官兵的輔導上。曾經處理過相關案件的受訪者 E 指出：「我們都會持續輔導救災相關人員」，受訪者 D 說明整個處置，包括：提供個別輔導、壓力表測驗、安心團體等輔導作為。

我們之前有去做救災輔導的話，會做的就是壓力減困量表，看救災人員最近是否有壓力的狀況。再來就是我會把救災人員集中起來做安心團體或安心宣教的方式，如果是這個人壓力特別高，會另外再實施個別輔導(D)

整體而言，國軍各級單位在職業災害事件輔導作為上都已有一套相應的處置作為。從個案輔導、量表測驗、安心團體，以及相關資源連結等，不論是受災官兵與家屬或是救災官兵的輔導處置，都可見軍隊社會工作者發揮其專長。

(五) 環境適應不良

依據《陸海空軍軍官士官服役條例》第 11 條：「常備軍官、常備士官服現役最少年限，除本條例另有規定外，常備軍官不得少於六年，常備士官不得少於四年」，以及第 15 條之規定²(全國法規資料庫，2022)。常備軍官與常備士官在服滿現役最少年限之前，若是要提前申請退伍，必須因病、傷且經檢定不適服現役，或是年度考績丙上以下、因個人因素一次受記大過二次以上等因素。(立法

² 《陸海空軍軍官士官服役條例》15 條 1-10 款規定：「常備軍官、常備士官，有下列情形之一者，予以退伍：1.服滿現役最少年限，志願退伍；2.屆滿現役最大年限或年齡；3.因病、傷，經檢定不適服現役；4.逾越編制員額；5.年度考績丙上以下或因個人因素一次受記大過二次以上，經人事評審會考核不適服現役；6.退撫新制施行後，晉任將官本階停年屆滿十年，未占上階職缺者；7.停役原因消滅或停止任用期間屆滿，經核定免予回役；8.依前條第一項第三款至第五款、第六款依法停止任用、第七款及第八款規定，停役滿三年未回役；9.依公務員懲戒法規定，受免除職務處分；10.任官服現役滿一年提出申請，並經人事評審會審定。」(全國法規資料庫，2022)。

院，2016)。亦即，若常備軍官、常備士官無符合之規定可辦理退伍，又有個人必須提前辦理退伍之因素或需求，心輔官就是重要的協助角色。如 A 指出，自己在輔導此類個案時主要扮演陪伴者的角色：「有些個案只是不想待在部隊而已，只是想趕快離開（部隊）。那我想說個案只是在等退伍時間到而已，就沒有列管，只有請個案到心輔中心聊聊、持續關心，然而個案服役時間到就平安退伍了」。

然而，若是個案希望能儘快辦理退伍，卻礙於規定而被迫繼續留任，就容易出現自我傷害的行為，如 E 指出：「因為服役規定的關係，就是要滿多久才可以申請退伍，那個案等不了這段時間，就容易有明顯的自傷行為。」甚至是個案要退伍受到父母親反對，而出現自傷行為。

父母強迫他一定要留在部隊不能退伍，蠻多的自殺案件都是這樣發生的，但是家屬就是控制個案，告訴個案：不行！家裏需要你這份薪水！你不能退伍！像這種就很容易發生自我傷害，因為個案明顯不能適應這個環境，但家屬不願意讓他離開。(D)

因此，針對環境適應不良個案，除持續輔導、約談之外，與家屬聯繫、溝通亦是重點工作。如 D 提到：「像這種父母一直強迫個案留在部隊的案例，只要認為有需要溝通的，我就會親自打電話給家屬。」E 進一步說明：「我們都會和家屬溝通，看是否能透過因病停役去辦理退伍，就讓個案在達到可以辦理退伍前的這段時間待在醫院裏面，一來可以確保他的安全，二來是協助他可以不用去面對部隊的煩雜事情」。

總而言之，軍隊社會工作者在執行心輔業務時，總以個案、軍事組織共同福祉而努力，因為軍事組織要能有效運作，就必須維持軍事成員與其所處環境之間的最佳適應。如 Wooten(2015)所述，軍隊社會工作是一個專業實務領域，與一般社會工作實務並不相同，必須同時關切軍事成員、眷屬在高度結構化的軍事組織階層中，所面對的複雜、多樣性之社會政治環境。尤其，軍事職務的特性就是調動頻繁、工作要求高、可能受到潛在的創傷事件影響(例如：救災、軍事創傷、訓練事故等)，以及將軍事使命置於家庭責任之上，使軍人及其家人面臨與一般人民不同的個人、家庭和環境壓力。因此，軍隊社會工作者在執行心輔工作時，也必須發揮社會工作特長，從個人、家庭與社會層面上給予整體的關注與協助。

二、 軍隊社會工作者的心輔工作挑戰

就本研究發現，軍隊社會工作者的心輔工作挑戰主要包括：「缺乏資源連結能力」、「軍事任務與個人權益的兩難」，以及「專業自主性受到侷限」等三個部分，以下進行分析論述。

(一) 缺乏資源連結能力

相關研究指出，軍隊社會工作者對於輔導工作可運用的社會資源並不熟悉，加上軍隊制度的侷限、資訊取得有限等原因(吳嘉蓉、宋麗玉，2018；柯芝叡，2011)。在本研究中也同樣發現軍隊社會工作者在從事心輔工作時，會感受到資源連結能力的缺乏。然而，資源鏈結是心輔官的重要工作項目，多位受訪者都提到，軍隊組織有資源鏈結需求，單位幹部會向心輔官申請資源連結。「資源連結還是會請心輔官幫忙去問。(A)」、「很多營連輔導長如果找不到資源，就會來問我，我就會去找看看外部有什麼資源可以協助(B)」。

然而，資源連結對心輔官而言也是具困難度的，目前主要使用的是「民間輔導資源鏈結」或是各縣市政府免付費的資源、軍人之友社等所提供的服務。如 E 所述：「目前部隊裏資源連結的現況，是比較難推展或是把資源連結進來的，雖然大部份人都是轉給心輔官，但是心輔官也只能幫個案連結民間資源，或是分享各縣市政府免付費的資源、軍人之友社或是各縣市政府的相關補助。」A 也無奈地說：「會想幫個案連結資源，只是當下不知道有甚麼資源可以用。有想到要幫個案連結資源，可是沒有辦法馬上提供給個案。」尤其，心輔官要處理的個案類型多元複雜，多位受訪者都提到，連結相關資源的確是一項難題，因為要處理的個案類型太多元，很難掌握所有的資源連結。

在軍隊要處理的個案類型非常多，然後也沒有人教你！在大學或研究所也不可能教會我們所有的處置策略，尤其是資源怎麼連結，根本就沒有人去建構這個東西，所以不會是正常的啊！甚至有些資源是個案跟我講才知道。(A) 連結資源的確是我較弱的地方，就不知道該如何去教導營連輔導長遇到問題的時候如何去運用資源，資源連結的能力其實在部隊蠻欠缺的。(B)

可見，學校的進修教育與實務所需仍有斷層。心輔官即使想連結多元資源來

協助個案，仍是心有餘而力不足。就如林慶驊(2008)研究指出，心輔工作並非單純諮商輔導功能，如何因應單位需求適時連結民間相關資源，才能有助於心輔官無法有效處理個案問題。

(二) 軍事任務與個人權益的兩難

軍隊社會工作是一個獨特的職業，因為軍事實踐和政策帶來了非凡的挑戰和困境。軍事社會工作是社會工作的一個很大程度上不同的領域，因為軍事社會工作實踐應平衡個案與軍事組織的需求(McGimpsey,2006;Runesu,2016)。同時，軍人必須遵守高標準的秩序和紀律，一切以軍事單位利益為上(Wooten,2015)。如 A 就提到：「不適合的(軍隊成員)就辦不適任服役，就讓他走，寧願讓他走也不要讓他留在部隊。」E 也提到，若個案問題有可能危及單位任務遂行，就會協助個案辦理停役。

寧願部隊少一個人力，也不要個案在部隊待著造成困擾，我們會了解個案情況後，協助連結相關資源…若是有危安風險的，比如報到之後沒多久就嘗試自殺或者是自殺未遂的，這種就會建議單位趕快讓他去住院，然後辦理因病停役(E)

軍隊社會工作者所接受的教育訓練，是要提升個案解決問題的能力、恢復個案功能，並以提升軍隊成員的生理、心理和社會福祉為目標(朱美珍,2012;Sásik,2021)。多位受訪者均提到，要兼顧軍事組織利益與個案福祉並不容易，如 E 感慨的說：「在部隊裏面就是以部隊的需求為原則，比較難以我們社工的角度提供個案相關資源，或是長期輔導的方式，因為也沒有這麼多人力及時間，單位也不允許。」受訪者 B、D、F 也認為應該以個案需求出發，卻礙於軍事指揮體系，必須遵守上級命令指導。

我剛開始當心輔官時就站在個案的立場，但後來我發現如果我沒有站在管理者的立場去兩邊做溝通的話，我和個案晤談的結果基本上都無效(B)

我會去了解個案真正希望的、需要獲得是什麼？例如：他認為自己真的沒有辦法待在這個單位，適應不了，不管是因為人際關係還是工作壓力。但是，有時候長官就會覺得是個案有問題才沒有辦法完成上級交付的任務，或者是

擺爛之類的，個案可能就會先被懲處，這樣反而不是一個很好的方式，也沒辦法協助個案恢復他應該有的功能(D)

我只能照著長官的意思走，但也盡可能和個案的訴求也相符，所以我就居中成為這樣的工具，不然要照著我所學的教育去輔導個案的話，會無法達成我現在的工作(F)

儘管如此，社會工作專業倫理思維仍深刻影響心輔官，在心輔業務上仍在能力所及之處秉持專業倫理原則，就如受訪者 D 和 F 所述，即使單位管理者具最後決策權，心輔官仍會依自己的專業職責提供個案相關支持，因為心輔官是個案的重要支持者。

在部隊基本上不會有人為案主發聲，…這時心輔官就要去了解個案的狀況、發現個案需求，只要不危害單位的管理，就應爭取個案的利益。(D)

其實長官喜歡看到成效啦！看個案是要退伍、要調職、還是要因病停役，就是要做出成果。可是，我的專業角度還是期待藉由每一次的輔導能舒解個案情緒，協助個案適應環境、獲得解決問題的能力，這是我覺得比較會有成就感的地方。(F)

整體而言，就如過往研究所述，國軍心輔官始終在軍事組織和個案的利益之間難以權衡、無法妥善拿捏適當的分寸(林於宏，2021；嚴巧珊，2022)。儘管有人選擇堅持專業倫理、有人選擇聽命行事，社會工作專業倫理始終存在於心輔官的價值判斷之中。未來，如何調整心輔專業督導課程設計，以利心輔官同時兼顧個案與軍事組織的需求仍是重要議題。

(三) 專業自主性受到侷限

所有受訪者均有社工師證照、碩士學位，並且具有多年實務工作經驗。然而，他/她們是否具有專業自主性？事實上，在進行專業判斷的當下，必須接收來自於個案、個案家屬、單位長官，以及上級督導單位的意見。如 B 提到：「有時候家屬不願意個案去看身心科或是住院，更不希望個案退伍，因為他是家裏的經濟支柱，就會干涉我們的處置作為。」甚至個案是否調職也要尊重家屬意見，D

無奈的表示：「他被爸媽強迫進來單位，為了能領職務加給，不願意讓小孩調到其他單位，我們只能繼續和家屬溝通，說明個案目前的工作狀況，請家屬要去考量」。

同時，國軍心輔工作因紮根於各基層單位，隸屬於各單位指揮體系，心輔人員負有依指揮體系回報輔導作為之責，以利協助各級單位發掘、掌握與輔導個案（國防部心理衛生中心，2022）。因此，在個案輔導處置過程中，心輔官必須將個案處置作為告知單位主官，再由單位主官決定。如 B 提到：「我們會開政教研討會，我就會把建議提出讓主官聽到，有時候建議很多方式，但是建議到了主官那邊的時候就會遇到阻礙及困難。」最常見的狀況，就是不論是哪一種類型的個案，依三級輔導機制被視為是最安全的作法，B 進一步指出：「轉介到醫療單位，轉到三級有相關的醫療診斷證明拿出來的，長官就會相信，那我們的晤談就只是參考。」D 也有相同的經驗：「長官沒有相信我們專業的評估，就不是每個人都需要去看醫生，有些人可能只是一時的情緒不好，長官就認為要帶去醫院，然後醫院開什麼證明，我們就怎麼處置。」受訪者 E 雖然希望能尊重案主自決，卻也必須依單位長官要求：「送三級是最安全的，其實我內心也有抗爭過...我們都知道應該是以案主為中心，以案主最好的方式去執行，但是在軍事組織中，我還是會依組織要求去執行」。

長期以來，心輔官的專業自主性的確是受到許多限制。就如相關研究所述，心輔官並未在個案處置上獲得足夠自主權，也深感自身的專業不受到尊重（于子堯，2013；吳國中、陳俊源，2014；龔書達，2015）。本研究所見也呼應過往研究，同樣發現心輔官的專業自主性仍有進步空間。

三、軍隊社會工作者的心輔專督需求

軍隊社會工作者的專業督導需求是建立在心輔工作之上，王智民、鍾成鴻(2022)有針對軍隊心輔專督提出四項建議：提升受督者自我覺察、關注軍事場域的權利關係、重視專業養成，以及建立考核機制等。然而，這些建議主要專注於諮商輔導專業的心輔人員。本研究則從軍隊社會工作專業督導需求的角度出發。首先，論述心輔專督的實施現況，接續探討軍隊社會工作者的心輔專督需求。

(一) 心輔專督的實施現況

1.依區域、職稱劃分的團體督導形式

國防部於 2002 年開始推展心輔工作專業督導制度，期間多次修正執行方式。據受訪者指出，現行心輔專督是依區域、職稱劃分的團體督導形式。如 E 所述：「分北中南東，各地區再看人數多寡來看要開幾個專督團體，通常都是 10 個人一個專督團體。年度上課大約 5 次，成員每次都是固定，除非有人離開或新進來，總之就是以單位的職缺來編組。」F 也提到：「軍官和士官是分開的，會區分全部都是心輔官或是心輔士的團體，成員是依地區區分的，裡面陸海空軍都有。」亦即，心輔專督團體是依任職單位的所在駐地進行區分，並無區分軍種，但是有針對心輔官、心輔士和心輔員區分不同的督導團體。

此形式的督導，部分受訪者認為可以獲得同儕支持，如 A 和 C 都提到，上課方式是比較彈性的，老師會引導學員分享個人工作經驗，成員分享個人情緒之後也能立即獲得同儕的情感支持。

老師會依據上課成員狀況，若成員想分享或是想講一些事情都 OK！老師也會讓心輔官們了解彼此的工作內容、互動交流一下，吐吐苦水，說一些比較辛苦的事情之類的。(A)

團體督導有互相支持的效果，…有些學姐或是學弟妹有時候還講到哭，就講到心輔官的一堆委屈、心理壓力就會哭。我就覺得還不錯，大家會互相支持，或是可能你覺得自己已經很慘了，但聽到有人狀況更不好，就會有互相支持的效果。(C)

然而，部分受訪者則認為，以團體為形式的督導，各成員的分享意願、學習收穫與感受會有差異，如 A 提到：「有些人不喜歡在團體裏面講部隊的事情。」，C 也提到：「如果我是分到和學長姐同一組，我就會不方便去講自己遇到的壓力，就會比較像在上課的感覺，會比較緊繃一點，沒辦法放鬆。」可見，團體督導形式不見得適合每位心輔官，現行團體督導方式雖然方便執行與管理。但是，對於受督導者而言，督導形式應以更多元、彈性方式進行，方能獲得較佳的效果。

2.主題式課程、個案研討的督導形式

(1) 主題式課程

心輔專督主要以主題式課程為主，多位受訪者均指出，課程內容是以授課老師專長來設定，如 B 提到：「專督會因為老師的領域不同而給予不同的資源，像我之前在 00 當心輔官時，老師主要講授精神睡眠的部份；後來我到 00 當心輔官時，那裏的專督老師就有提供家暴防治等社會工作相關主題。」F 參加的專督團體則是偏向卡牌訓練或是活動帶領：「我們專督前一個半小時都是在帶活動，就會有卡牌啊！或者是看老師帶的活動是什麼。」A 的督導經驗則是授課老師會彈性配合學生需求來調整授課內容：「老師就會發展不同的主題，學員提出想要學習的主題老師就會準備，3 個小時的課程會包括議題研討、老師授課等方式。」整體而言，心輔專督會先進行主題式課程授課，由老師根據各人專長提供督導課程。

多數受訪者認為主題式授課方式可以提升個人專業知識、吸收新知，如 B 提到：「專督好處是可以吸收到外面的資源。」C 也指出：「老師上課會提到的專業的議題，因為下部隊真的比較少會去接觸到這些，會有充電的感覺，比如之前有上過壓力放鬆、個案晤談技巧，也有上過同理心的運用、情感轉移和反轉移等等。」E 則是在團督之後受到啟發，自費去上相關課程：「團督只能大概認識幾個輔導技巧或是理論，如果我對這些輔導工具或理論有興趣、覺得有幫助或是很好操作的，我會自己花時間去學習。」可見，專業課程有利於提升心輔官的輔導知能，即使受訪心輔官皆具有社工師證照和研究所學歷，在實務工作過程須處理多元類型的個案，繼續教育仍是必要的心輔工作實務訓練。

(2) 個案研討

心輔專督的另一個重點內容就是個案研討，大多數專督老師都會進行個案研討。如 A、B 所述，專督老師會請團督成員依個人近期輔導經驗提出輔導心得，再透過專督老師與其他成員的討論，從中學習輔導技巧：「老師會請我們分享一些輔導經驗。成員分享完之後，老師就會提供不同方式的輔導策略或是輔導技巧的建議(A)」、「老師會先聽我們講個案輔導經驗，有些人還會準備一些個案問題，老師就主要先聽我們最近在部隊遇到的問題，然後再提供後續的處理建議。(B)」E 進一步指出，團體督導更有效的學習就是透過成員的互動討論：「團督會提出

個案狀況讓大家去檢討，看有沒有更好的做法、有沒有被忽略的個案需求等，老師會先讓大家討論再給建議或指導 (E)」。

可見，心輔專督的個案研討方式除了可以從中學習多元個案輔導技巧，成員之間的互動學習也帶來重要。如相關研究所述，專業實務督導必須致力於培養以學習為中心的夥伴關係，因為學習的夥伴關係是專業發展的重要組成部分。同儕間建立互助網絡，透過真實案例的討論和集體決策，可以幫助彼此解決輔導問題並增進個人專業知識(Christensen & Kline, 2001; Kulman, Savame, Vrooman, & McGillivray, 2005)。

(二) 軍隊社會工作者的心輔專督需求

即使現行心輔專督已能提供理論建構與個案輔導技巧。然而，社會工作實務強調人在情境中的脈絡，若要提升軍隊社會工作者的服務效能，督導必須要深入理解軍隊心輔官所處的環境脈絡，並且提供適切的協助。本研究所提出的軍隊社會工作者的心輔專督需求，包括：提升社會資源連結能力、提供個別式專業輔導等二項，以下依序予以分析。

1. 提升社會資源連結能力

有效的評估和介入，需要社會工作者具備足夠專業知識，藉以在獨特而多樣化的軍隊組織中，協助軍隊成員面對軍事特定壓力源，並有效解決這些壓力源(Forgey & Young, 2014)。然而，目前心輔官在資源連結能力上仍稍嫌不足，如 B 提到：「我希望專督能夠教我們資源連結的知識，以提升我們的實務工作成效。」C 也指出：「平常工作很繁忙，實在沒辦法再去找輔導的相關資源，如果專督可以增加外面資源連結的介紹、社福機構的介紹，我就比較能夠去解答個案的問題。」F 進一步指出，心輔官的資源連結能力若提升，也可以增加長官對心輔官專業能力的信任程度。

如果我能知道其它資訊的話，我可以在和個案訪談的時候，建議個案去申請相關資源，也可以和長官說除了部隊的轉介，還有外面的社福機構可以申請服務，這樣除了可以協助到個案，長官也會認知道心輔官不是只有轉介功能而已，還可以有其它的功能。(F)

可見，心輔官對社會資源連結具有一定的需求。然而，如相關研究所述，現有的心輔專業督導制度仍未健全民間相關輔導資源的連結，在軍隊輔導議題日趨多元情況下，心輔官的工作推展仍受到侷限（于子堯，2013；羅正杰，2008）。嚴巧珊(2022)研究也強調，現有個案輔導資源並不足以因應軍隊成員的多面向問題。因此，未來應持續開拓民間社會服務資源的連結，才能呼應軍隊實際需求，提升心輔工作的效能。

2. 提供個別式專業督導

就本研究發現，現行心輔專督型態比較以傳統督導方式進行，著重於「問題取向」，督導老師主要針對心輔官提出的問題予以提供相關建議。然而，現行督導方式並不能滿足心輔官的需求。大多數受訪者都期待能獲得個別式專業督導，如 E 提到：「各軍在一起團督，但是各軍的文化特性又不太一樣，其實應該要區隔，不然討論起來都有點浪費時間。」的確，軍隊心輔專督內容應關注各軍事組織的差異性。C 就明確表示，還是希望可以一對一的督導方式：「還是需要一對一的個案晤談處理及介入。」B 也表示：「和案晤談常會遇到一些挫折，我很希望專督可以先看我的晤談紀錄，然後和我聊一下個案狀況、後續要如何處理，在單位處理個案問題要考量很多。」另外，專督期程安排也缺乏個案問題討論的時效性。E 認為若能透過一對一督導，才能獲得最及時的協助。

專督次數不太夠，尤其有個案問題最需要研討的時候沒辦法找老師，就沒有時效性。若是可以一對一督導，手頭上的個案就可以馬上獲得一些指導。現在這樣大家聚在一起的話就會很久才會輪到你，因為每個人遇到都不一樣。就會浪費時間及次數啊！（E）。

總而言之，目前專督次數過少造成問題討論缺乏時效性，加上團體形式的督導缺乏成員間的同質性，都減損心輔專業督導所欲達到的效果。在過往研究中也同樣指出，團體督導無法立即處理特定和緊急的需求、會造成部分團體成員逃避討論、探索問題的缺點(Jen der Pan et al., 2008)。因此，如何規劃適合心輔官實務工作推展的督導制度，並且不侷限於團體督導方式，是現行心輔專督必須重新思考與調整的一項課題。

伍、研究結論與建議

國軍心輔工作是軍隊社會工作的重要一環，軍隊社會工作專業的持續進展也源於軍隊輔導需求的增加(胡正申，2003；郝溪明，2003)。在社會環境變遷、募兵制推動下，都明顯可見軍隊心輔個案類型已擴及適應不良、工作壓力、家庭與情感問題、財務以及精神疾病等多元類型(丁華等人，2012)。在本研究中，同樣發現心輔類型仍具多元性，主要「工作壓力」、「情感問題」、「財務失衡」、「職業災害與救援」以及「環境適應不良」等類型為主。基於本研究所訪談的心輔官都是具軍隊社會工作專業背景，所以在輔導個案時都會同時關注其個人、家庭與社會層面，並且給予個案整體的關注與協助。同時，軍隊社會工作更甚於一般社會工作實務，對於軍事組織文化所產生的影響也納入整體考量之中。

由於輔導工作所要考量的層面廣，所以心輔官在實務處遇過程中遭遇到許多困難，尤其在：缺乏資源連結能力、軍事任務與個人權益的兩難，以及專業自主性受到侷限等三個部分受到最大的考驗。首先，在缺乏資源連結能力上。本研究發現，心輔官在執行業務時除了個案輔導之外，常需要連結民間相關資源來協助個案解決問題，卻總是心有餘而力不足，對於如何連結資源並不熟悉；接續，在軍事任務與個人權益的兩難。心輔官被期待要同時關注個案權益、提升軍事組織工作效能，但是這兩者往往存在衝突，如何平衡兩者成為心輔官難以跨越的挑戰；最後，在專業自主性方面。心輔官在執行專業判斷時，要同時採納個案、個案家屬、單位長官，以及上級督導單位的想法與意見，除了專業判斷未被尊重，更須成為最後輔導作為的背書者。

雖然，這三個工作挑戰和過往研究均大同小異。然而，本研究想進一步討論的是，當國防部為推展軍隊社會工作專業化，已透過基礎教育、進修教育、強化證照取得，以及推動心輔專督制度等方式逐步推展。尤其以增進心輔實務工作能力為主的心輔專督已推展二十餘年，為何仍難以改變這些情況？王智民、鍾成鴻(2022)曾在研究中指出，心輔專督次數過少、團體督導成員專業背景差異都是造成督導內容難以符合各專業需求的原因。的確，本研究也發現，心輔專督是以軍事單位駐地、職稱作為團體督導的分組依據，並非以專業做為區隔，加上僅有5次團體督導的情況下，團體督導方式也大多採取主題式課程授課、個案研討方式進行。課程內容主要依授課教師的專長，可以提升輔導知識或是吸收新知。而個

案研討則會關注實務案例的討論，以及透過團體討論提供輔導。然而，現行團體督導仍未能有效解決心輔官所面臨的工作挑戰，心輔官更期待的是能提升社會資源連結能力，或是藉由提供個別式專業輔導，讓心輔官可以獲得更實質、適切的專業督導。

總而言之，專業督導制度必須獲得完善的建構，因為專督制度是軍隊心輔工作邁向專業化的重要關鍵，有效的督導制度能有助於提高社會服務品質，以及提升受督導者的專業發展(郝溪明，2003)。若是社會工作者缺乏足夠技能培訓，將會影響社會工作者自身與其實務工作能力(Zhou, 2019)。而督導的目的是促進受督導者的專業發展、確保個案的輔導成效，以及提高受督導者的工作滿意程度(Hawkins & Shohet, 2000)。因此，若要讓軍隊社會工作者能發揮所長於心輔工作中，就應持續提升心輔專督對軍隊社會工作專業化的成效。有鑑於此，作者提出：「建立軍隊社會工作專業督導」、「提供不同形式的心輔專業督導」、「提高心輔官反思能力」等三項建議：

一、建立軍隊社會工作專業督導

社會工作的畢業生會發現，在瞬息萬變的職場任務下，學校訓練不足以因應各類任務，而督導就是跨越學校教育與實務之間落差的重要橋樑(Munson, 2012)。因此，督導必須協助社會工作者提供具效率與效果的服務給案主。軍事社會工作是為了支持組織的福祉而建立的，尤其在協助受到問題影響的軍事成員和軍事組織時發揮重要作用。相關研究均指出，督導應模擬現場教育實踐，定期設定時間和規劃議程，以便雙方做好充分利用此學習機會的準備。學習議程應包括對實踐、政策和技能發展的討論和反思，並關注組織行為、文化和實踐(Tsui, 2004)。尤其，專督課程應提供專業倫理議題的課程，以調和心理衛生工作同時要兼顧個案和軍事組織利益的衝突(Jen der Pan et.al., 2008)。因此，督導訓練課程應協請軍事社會工作者共同開發，並幫助督導者以適當的方式協助受督導者(McGimpsey, 2006)。未來，軍隊心輔專督課程應讓軍隊社會工作專業背景的心輔官參與課程內容設計，並且依據軍隊社會工作專業需求尋找適合的師資，進而強化社會資源連結、專業倫理，以及理論與實務整合的相關課程。

二、提供不同形式的心輔專業督導

近年來，較常被運用的督導形式包括：個別督導、團體督導、同儕督導、跨科際督導、現場督導、遠距督導、現場影音督導等（林勝義，2018）。目前，心輔專業督導僅以團體督導方式進行，在本研究中發現，團體督導可以獲得專業知識累積、工作經驗分享與同儕支持等好處。然而，團體督導也有次數過少、無法選擇成員、隱私性不足、各軍種工作特性明顯差異等缺點。再加上國軍心輔工作因紮根於各基層單位，心輔官隸屬於各單位指揮體系之中，專業自主性也偏低。因此，本研究認為，心輔專督應提供不同形式的督導方式以改善相關缺點。在本研究中，心輔官較偏好於個別督導，因為個別督導可以增加隱密性，也可以聚焦於討論單位的個別輔導議題，可以改善團體督導的缺點。無論如何，心輔專督形式應更具多樣性，除了考量個別督導、團體督導、同儕督導、跨科際督導等不同形式之外，也可以在督導方式上做出改變。如林珮瑾(2023)提到，可以透過即時或現場督導方式，被督導者可以提供輔導過程的錄音、錄影或是逐字稿來進行督導，讓督導者不論是現場或是遠距督導，都可以獲得更適切的教育內容。

三、提高心輔官反思能力

現行心輔專督置重點於專業輔導知識教學與個案問題討論，並未見強化心輔官反思性能力。然而，相關研究指出，要讓輔導人員具有專業自主性，最重要的是要同步提升管理者和輔導者的反思能力和專業知識。亦即，透過專業督導時機專注反思性能力培養，可以加強專業自主權，以提高專業服務品質和輔導者的工作滿意度（Karvinen-Niinikoski et al.,2017）。尤其，在日益複雜的組織文化和社會政治環境中，更應培養具反思能力的輔導者，這樣才能讓他/她們有能力反思工作環境的文化，更了解如何應對組織使命、目標和宗旨，並且滿足專業要求以成功地實現任務(Adams, 2007; Thompson, 2006)。未來，心輔專業督導應強化對軍事組織管理者、心輔專業人員的反思能力和專業知識培訓，以提升軍隊心輔工作的專業自主性、心輔專業人員的工作能力，進而提高軍隊心輔工作的成效。

總而言之，督導是社工專業的基礎，接受督導更是社工的權利。督導應將專

業知識轉化為實務上的可行策略，讓督導能發揮真正功效(林珮瑾，2023)。未來，心輔專督從課程設計開始就應關注軍隊社會工作實務需求，執行方式也應採用不同形式，以因應心輔官的個別需求。同時，課程應增加反思能力之培養，心輔官才能跳脫軍事組織文化和社會政治環境的侷限，追求個人成長與專業之發展。

參考文獻

- 丁華、胡正申、林冠萍(2012)。國軍志願役軍人輔導工作：困境與對策。國防雜誌，27(4)，116-130。
- 徐建峰(2022)。國軍重大事故大事記！6年累計18起意外12件墜機27人殉職。上報快訊，6月22日。網址https://www.upmedia.mg/news_info.php?Type=24&SerialNo=147592
- 于子堯（2013）。陸軍心輔官工作壓力、專業承諾與工作滿足感關聯性之研究〔未出版之碩士論文〕。國防大學政戰學院。
- 方玉龍(2018)。國軍職業安全衛生風險管理策進之研究。陸軍後勤季刊，(4)，79-94。
- 王智民、鍾成鴻(2022)。國軍心輔工作專業督導發展回顧與展望。軍事社會科學專刊，(21)，75-93。
- 立法院(2016)。軍官不適服役之退場機制，5月1日。<https://www.ly.gov.tw/Pages/Detail.aspx?nodeid=6590&pid=85142>
- 全國法規資料庫(2022)。陸海空軍軍官士官服役條例，1月19日。<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=F0040020>
- 朱美珍(1996)。社會工作在軍隊的運用。華泰。
- 朱美珍(2012)。迷彩服下的助人工作--談軍隊社會工作。社區發展季刊，(137)，199-207。
- 吳國中、陳俊源（2014）。國軍，社區及學校三級輔導制度之探討。海軍學術雙月刊，48（1），99-116。
- 吳嘉蓉、宋麗玉（2018）。優勢觀點在軍隊社會工作應用之初探。臺灣社會工作

學刊，(20)，77-107。

李增祿(2012)。社會工作概論(增訂二版)。巨流。

林於宏(2021)。國軍心理衛生(輔導)工作倫理決策模式之研究〔未出版之碩士論文〕。國防大學政戰學院。

林珮瑾(2023)。臺灣社會工作督導實務之初探：比較被督者，督導者以及主管之觀點。社會工作實務與研究學刊，(13)，39-72。

林勝義(2018)。社會工作督導。五南。

林慶驊(2008)。國軍心理衛生(輔導)工作執行內容之研究〔未出版之碩士論文〕。國防大學政戰學院。

柯芝叡(2011)。國軍心輔人員運用社會資源之研究〔未出版之碩士論文〕。國防大學政戰學院。

胡正申(2011)。軍隊社會工作的意義、範圍與哲理。載於朱美珍、丁華(主編)，我國軍隊社會工作-實務及應用(頁11-40)。國防大學政戰學院。

孫敏華(2001)。當前軍中心理衛生(輔導)工作的回顧與展望，軍事社會科學學刊研究專輯，199-216。

郝溪明(2003)。軍隊社會工作專業督導制度之建立與規則。社區發展季刊，(101)，474-487。

國防部(2021)。國防部政戰局 109 年度施政績效報告，5 月 21 日。<https://www.mnd.gov.tw/Publish.aspx?p=78653&title=政府資訊公開&SelectStyle=施政績效報告-國防部所屬>

國防部(2017)。國軍心理衛生(輔導)工作教則(第三版)。國防部。

國防部心理衛生中心(2022)。心理衛生中心沿革。國防部政戰資訊服務網，11 月。<https://gpwd.mnd.gov.tw/Publish.aspx?cnid=131&p=6084>

國防部政治作戰局(2011)。國軍執行「重大災害(意外)事件」心理衛生(輔導)工作實施計畫。國防法規資料庫，5 月。<https://law.mnd.gov.tw/scp/NewsDetail.aspx?no=1A003720004>

崔艾湄(2019)。軍隊助人者協助多元性別從軍者的輔導困境與挑戰：性別觀點的分析。復興崗學報，(114)，127-156。

- 張沛文 (2016)。陸軍基層輔導長輔導工作方法、困境與因應〔未出版之碩士論文〕。國防大學政戰學院。
- 張誌善(2010)。國軍官兵面臨債務清償不能之處理機制-以消費者債務清理條例為研析。國防雜誌，25(4)，109-124。
- 游美貴、鄭麗珍(2018)。社會工作督導概論。載於游美貴(主編)，社會工作督導: 理論與實務工作手冊 (頁 3-26)。雙葉。
- 謝佳潏、楊舒婷、呂昭隆 (2023)。2 周內國軍營區又爆炸 4 傷。中時新聞網，8 月 4 日。網址 <https://tw.news.yahoo.com/2-周內-國軍營區又爆炸-4-傷-201000644.html>
- 謝枝旺、王秋鳳 (2021)。多元性別從軍者的輔導作為之研究。軍事社會科學專刊，(18)，57-80。
- 羅正杰 (2008)。國軍心理衛生中心與公部門社福組織之資源連結策略研究〔未出版之碩士論文〕。國防大學政戰學院。
- 嚴巧珊(2022)。雙重身分的挑戰：軍隊社會工作實務的倫理議題。社區發展季刊，(180)，216-227。
- 龔書達(2015)。陸軍心輔人員職業聲望、角色壓力與專業承諾之相關性研究〔未出版之碩士論文〕。國防大學政戰學院。
- Adams, J. (2007). *Managing People in Organisations: Contemporary Theory and Practice*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77-101.
- Christensen, T. M., & Kline, W. B. (2001). The qualitative exploration of process-sensitive peer group supervision. *Journal for Specialists in Group Work*, 26, 81-99.
- Evans, T. (2013). Organisational rules and discretion in adult social work. *British Journal of Social Work*, 43(4), 739-758.
- Forgey, M. A., & Young, S. L. (2014). Increasing military social work knowledge: An evaluation of learning outcomes. *Health & Social Work*, 39(1), 7-15.

- Hawkins, P. & Shohet, R. (2000). *Supervision in the Helping Professions*. Buckingham: Open University Press.
- Hryshko-Mullen, A. S., Behnke, S. H., Ogle, A. D., Rogers, T. E., Tubman, D. S., Rowe, K.L., & Dunkle, A. N. (2022). Embedded behavioral health in the U.S. Air Force: Addressing the ethics of an expanding area of practice. *Professional Psychology: Research and Practice*, 53(1), 59-68.
- Jen der Pan, P., Deng, L. Y. F., & Tsai, S. L. (2008). Evaluating the use of reflective counseling group supervision for military counselors in Taiwan. *Research on Social Work Practice*, 18(4), 346-355.
- Kadushin, A., & Harkness, D. (2014). *Supervision in Social Work*, 5e. Columbia University Press.
- Karvinen-Niinikoski, S., Beddoe, L., Ruch, G., & Tsui, M.s. (2017). *Professional supervision and professional autonomy*. In B. Blom, L. Evertsson, & M. Perlinski (Eds.), *Social and caring professions in European welfare states* (pp. 53-66). Policy Press.
- Kulman, J., Savame, D., Vrooman, P., & McGillivray, M. (2005). *Social work supervision in the new millennium: tapping the power of the social work group*. In *Social work in health and mental health* (pp.241-259).. Canadian Scholars 'Press.
- McGimpsey, H. S. (2006). The supervisory training course of the SANDF: an occupational social work evaluation[Unpublished doctoral dissertation].North-West University.
- Milliken, C. S., Auchterlonie, J. L., & Hoge, C. W. (2007). Longitudinal assessment of mental health problems among active and reserve component soldiers returning from the Iraq war. *Jama*, 298(18), 2141-2148.
- Munson, C. (2012). *Handbook of clinical social work supervision*. Routledge.
- Runesu, E. (2016). An overview of military social work: the case of Zimbabwe. *African Journal of Social Work*, 6(1), 14-21.
- Sásik, C. (2021). Social work in military setting. *Honvédségi Szemle–Hungarian*

- Defence Review*, 149(1-2), 80-91.
- Simmons, C. A., & Rycraft, J. R. (2010). Ethical challenges of military social workers serving in a combat zone. *Social Work*, 55(1), 9-18.
- Thompson, N. (2006). *Promoting Workplace Learning*. Bristol: The Policy Press.
- Tsui, M. S., & Cheung F. C. H. (2004). Gone with the wind: The impacts of managerialism on human services. *British Journal of Social Work*, 34(3), 437-442.
- Wooten, N. R. (2015). Military social work: Opportunities and challenges for social work education. *Journal of Social Work Education*, 51(1), 6-25.
- Zhou, S. (2019). *Social Work Supervisory Transition: From Frontline to Supervisor*[Unpublished doctoral dissertation] . University of Houston.

Challenges of counseling work for military social workers and the need for professional supervision

Chiao-Shan Yen*

Abstract

Research purposes: This study mainly explores the work challenges encountered by military social workers when they apply what they have learned to engage in military counseling work. It also puts forward relevant discussions and suggestions on how to reform the military's counseling professional supervision system to effectively enhance the professional capabilities of military social workers. **Research methods:** This study used purposive sampling to collect data from 6 psychological counseling officers of different genders, military headquarters, and service units, using individual in-depth interviews, and conducted data analysis through the "thematic analysis method." **The study found:** When military social workers perform counseling work, they mainly

encounter challenges such as lack of ability to connect resources, dilemmas between military tasks and personal rights, and limitations on professional autonomy. Regarding the demand for professional supervision, it is necessary to improve the ability to connect with social resources and provide support such as individual professional counseling. **Research conclusions and suggestions:** The current professional supervision of counseling in the military still cannot effectively solve the work challenges faced by military social workers. Therefore, the professional supervision system must be better constructed to improve the quality of counseling work and the development of professional abilities of military social workers. This study concludes with relevant recommendations.

Keywords: military social work, military mental health (counseling) work, counseling Officer, Counseling Professional Supervision, professional development

*Assistant Professor, Department of Psychology and Social Work, National Defense University.

Received: November 14, 2023.

Accepted: December 31, 2023.