

# 社區心理諮商實務之經驗彙整： 心理諮商服務流程

## The Experiences of Community Counseling Practice: The Counseling Service Process

張虹雯<sup>1</sup>  
Hung-Wen Chang<sup>1</sup>

### 摘要

收費型社區心理諮商是未來諮商的重要發展方向，也是未來心理諮商專業人員重要的工作場域。本文以提供社區民眾直接個人服務、由諮商行政人員統籌處理諮商行政程序的收費型社區心理諮商機構之架構下，統整心理諮商服務流程的四個階段：當事人（或關係人）以電話申請諮商、接案晤談、派案、進入諮商，並依序陳述各個階段的主要任務、當事人時常提出的問題及處理原則。除了作為心理諮商／治療所經營運作的參考之外，也希冀提供研究者對後續求助行為相關研究的參考。

**關鍵詞：**社區心理諮商、心理諮商服務流程、社區心理諮商機構經營、求助行為

### 壹、前言

自心理師法公佈實施以來，已有十多年的時間，至2016年1月為止，已有3352人取得諮商心理師證照資格，其中執業人數有2042人（中華民國諮商心理師公會全國聯合會，2017）。林家興（2014）針對諮商心理師的職業現況所做的調查研究結果指出，專職、各級學校的輔導與諮商單位目前仍是諮商心理師最主要的工作樣態與場域，但近年來以兼職身份進行心理諮商業務工作、執登於心理諮商所和醫療院所者呈現逐漸

增加的趨勢，且有15.4%的諮商心理師規劃未來五年朝向專、兼任的個人開業發展。台灣諮商心理學會（2014）的資料也反應前述趨勢：至2014年12月為止，全台已有43所合格的心理諮商/治療所。

經營心理諮商／治療所是一個漫長耕耘的過程，仰賴行銷（陳雅婷與王智弘，2007）、管理經營（王金石與朱翠瑾，2003）、專業養成與發展（林家興，2005）、諮商行政等各項能力的開展與試煉。筆者有10多年於心理諮商所擔任專職心理師工作的經驗，筆者認為相較於行銷或專業養成培訓，諮商行政專業常是被忽視的，但諮商行政專業是

<sup>1</sup>國立彰化師範大學社區心理諮商及潛能發展中心 助理研究員  
通訊作者：張虹雯，（500）彰化市進德路1號 國立彰化師範大學社諮中心，  
E-mail：changhw@cc.ncue.edu.tw



讓心理諮商／治療所保持順暢運作、支撐心理諮商專業的重要能力，與行銷、管理經營、專業養成與發展等能力是相輔相成的。

當事人往往耗費幾個月或更久的時間才鼓起勇氣向心理諮商機構求助（張虹雯與陳金燕，2004；張虹雯與王麗斐，2015），而負責諮商行政的工作人員常是他們最早接觸的對象，因此，諮商行政這一環如何傳遞溫暖與專業的態度，讓忐忑的當事人可以順利地進入諮商，是非常重要的。筆者由心理諮商實務的現場及服務流程的角度，整理當事人求助心理諮商時常提出的問題、要求及相對應的諮商行政處理原則，除了作為心理諮商／治療所經營運作的參考之外，也希冀提供研究者對後續求助行為相關研究的參考。

## 貳、心理諮商所場域簡介

本篇文章發想於筆者在彰化師大社區心理諮商及潛能發展中心（以下簡稱彰師社諮中心）觀察與累積多年的實務經驗，因此，描述彰師社諮中心的機構性質與服務內容的確有其必要性。

彰師社諮中心是國內首創附屬於國立大學、以面對面心理諮商為主要服務方式，提供各年齡層（兒童到老年）社區民眾心理諮商且採計時收費服務的單位，以自願型當事人為主。中心成立於1994年，以提供社區民眾的心理諮商服務及培育心理諮商專業人才為宗旨，2016年開始轉型以服務校內教職員、簽約機構當事人之心理諮商服務及辦理心理諮商專業工作坊為主，不再直接提供社區民眾心理諮商服務。在本篇文章中，主要整理中心轉型前、以提供社區民眾心理諮商為主的實務經驗。

在20多年的對外服務中，中心的主

要服務內容包含：心理諮商、督導及社區心理衛生推廣與研究，在心理諮商部分，涵蓋個別心理諮商、團體諮商、婚姻與家庭諮商、沙遊與遊戲治療、心理測驗等各種心理諮商形式。在督導部分，中心招收碩士級全職駐地及博士級兼職課程實習心理師，在接受督導下提供心理諮商服務。在社區心理衛生推廣與研究的部分，中心規律性地舉辦專業人員的訓練工作坊及社區民眾的演講或團體，工作人員也不定期地發表實務相關的研究報告。依據Lewis、Lewis、Daniels與D'Andrea（2011）提出的社會諮商服務向度，在轉型前，該中心是以直接個人服務（指提供處於危機、壓力、焦慮的高危險群諮商服務）為主，直接社區服務（指提供預防性方案給予健康族群或未失功能的社會民眾）為輔。

在人員編制上，中心有一位兼任主任、兩位專任心理師、一位專任行政人員及十多位兼任心理師，在心理諮商專業工作上，主要由專任心理師、兼任心理師及實習心理師擔任，中心並非採用或限用特定治療學派的中心，治療學派的選擇由各心理師依據其訓練的背景，選擇擅長的治療方式，中心給予專、兼任心理師很大的專業空間，心理師之間也可以彼此討論、學習及支持。在諮商行政業務上，中心主要由專任心理師、行政人員及實習心理師負責相關工作（例：派案、更改諮商時間等）的聯繫。在本文中，中心工作人員專指專任心理師、行政人員及實習心理師。當事人與心理師不直接聯絡。

總之，本篇文章所提到當事人可能詢問的問題及相對應的諮商行政處理原則，是建構於以提供社區民眾直接個人服務及直接社區服務為主要業務的收費型社區心理諮商機構。筆者彙整多年來累積的經驗陳述如後。



## 參、心理諮商服務流程及當事人常見的提問與要求

有關該中心的心理諮商服務流程部分，當事人（或關係人）需先以電話申請晤談，該中心的工作人員在電話中先行簡要了解當事人想談的問題、對諮商的期待及說明服務方式與收費標準，並直接在電話中與當事人約定接案晤談（intake）的時間。在接案晤談的部分，主要由專任及實習心理師負責資料的蒐集，重點包括：當事人的主訴問題、當事人對自己目前問題的假設、對諮商的期待、當事人成長史以及重要生活事件、家族圖與家庭互動情形等，接案心理師將上述資料整理成紀錄之後，交由專任心理師派案。派案時，主要綜合考量當事人問題類型、可接受晤談的時間及對心理師或費用的選擇等因素，安排由專、兼任心理師或實習心理師進行後續之諮商。前述服務流程是由該中心歷任主管，專、兼任與實習心理師共同建構完成。服務流程圖示如下：

以下依心理諮商服務流程階段，依序陳述當階段的主要任務、常見問題及處理原則：

### 一、當事人（或關係人）以電話申請諮商

主要任務：了解當事人想談的問題、對諮商的期待、說明中心的服務方

式與收費標準、約定接案晤談時間等。

當事人（或關係人）常詢問的問題彙整如下：

#### （一）問題及處遇方式提問

來電者陳述自己或家人的狀況，想詢問應該求助哪一種專業人員？自己或家人的狀況求助中心可以得到改善嗎？是否應先就診身心科醫師？需要特殊教育協助嗎？中心是否可以開藥？個別諮商或婚姻家族治療何者較為合適？兩者的進行方式、收費有何不同？

#### （二）如何增加當事人的諮商意願

來電者表示當事人沒有意願來談或拒絕來談，是否可以至他家或咖啡館進行諮商？或是如何說服當事人來談？

#### （三）有關隱私權及保密原則問題

詢問中心是否可以接受當事人完全匿名（提供假資料）、自己或他人是否可以調閱紀錄、中心是否需要當事人的前任心理師提供心理諮商摘要、中心是否可以提供時數證明及諮商內容等。

#### （四）心理諮商成效問題

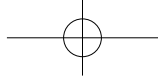
心理諮商有效嗎？要談多久才有效果？談一、兩次就可以改善？實習心理師的訓練背景為何？憂鬱症或恐慌症患者採取心理諮商會比藥物治療有效果？

#### （五）心理師安排的相關問題

可以立刻安排接案晤談或進入諮商嗎？接案晤談或正式諮商是否可以指定心理師？中心可否安排數位心理師同時接數位當事人？實習心理師與一般心理師有何差別？跟A心理師談過之後，如果



圖一：心理諮商服務流程



覺得不適合，還可以換其他心理師嗎？  
如果要換，要如何申請？

### （六）收費相關問題

早年該中心開始經營時，社區民眾常常質疑為何要收費並放棄來談（程小蘋，1996），但隨著心理諮商收費的概念愈來愈普遍，因質疑為何要收費而放棄來談的情形已不多見，但轉而詢問是否有其他免收費或負擔更少的心理諮商機構。

### （七）其他問題

當事人最近出現頻繁的自殺意念或企圖、當事人因自殺行為入院，可以安排心理諮商嗎？不能在電話中進行接案晤談嗎？少部分當事人（或關係人）會直接到中心提出疑問或要求安排諮商。

有關處理原則的部分，這是當事人首次與機構接觸，如何傳達中心的溫暖與專業態度，及引導當事人順利進入後續的服務流程是最重要的，簡短的諮詢或提供相關資源訊息，則是必要的。以下針對特定狀況的處理原則進行說明：

#### （一）無意願或低意願的當事人

對於拒絕來談或諮商意願低者，筆者會提醒來電者，需事先與當事人溝通，特別是青少年的當事人，盡可能避免用隱瞞、欺騙或強迫方式讓當事人前來，即便可以強迫當事人前來，也可能影響當事人對機構的觀感與信任度，使得當事人接受心理諮商的可能性更為減低。進行溝通時，以當事人為中心的說服方式（例：同理拒學症學生的心情，並鼓勵他接受協助以幫助自己），可能較為適合。

此外，如果當事人暫時不可能前來，筆者建議也可考慮由對當事人問題最為困擾或最擔心者前來諮商，由最有動機者開始改變，當事人也可能跟著改

變。

#### （二）出現自殺危機的當事人

針對近期出現自殺意念、企圖或行為的當事人或當事人家屬，筆者除了提供合併就醫與心理諮商的處理方式之外，也會提醒當事人家屬有關自殺防治的衛教、就醫的重要性及可運用的資源等。

總言之，簡短回應當事人的疑問與提供諮詢，可以減少部分當事人求助的阻抗，協助當事人順利安排接案晤談的時間。

## 二、接案晤談

主要任務：說明諮商服務規定與取得諮商同意書、資料蒐集、詢問當事人可來談的時間、期待的諮商型式、心理師的選擇等。

當事人常出現的狀況與常提出的問題整理如下：

#### （一）非自願或意願低落當事人

非自願當事人可能被以逛街購物等理由帶至中心，來到中心後，發現是心理諮商機構而大怒，不願意踏入中心或是不願意開口講話。在澄清對心理諮商的誤解後，部分意願低落的當事人可能會提高其求助動機，其餘者可能持續以沒有回應、簡短回答、遲遲無法給出可諮商時間等方式，隱微地表現其低意願。

#### （二）當事人的監護人或親友想要先與心理師談

當事人的監護人或親友陳述，當事人可能會隱匿或否認自己的問題與困擾，所以需要先讓心理師知道。又或者，表示自己掌握的訊息對心理諮商的進行很重要。



### （三）陪同家屬不具監護人身份

帶未成年當事人前來者可能是沒有監護權一方的父或母，或是姻親。

### （四）有關隱私權及保密原則問題

詳細詢問保密例外、詢問「心理師的通報責任」是指什麼？

### （五）心理師的選擇

當事人指定找一位以上的心理師、當事人要找的心理師目前不在中心專兼任的名單中、少數過去曾來談的當事人，想詢問之前接案心理師目前的動向或聯絡方式。

### （六）其他問題

質疑接案晤談的功能？或者詢問是否可以自己填寫資料？當事人希望後續聯繫工作（例：通知開始諮商時間等）可以直接與某位親友聯絡、成年當事人的父母希望擔任心理諮商聯繫的負責人等。

在處理原則的部分，以下說明處理原則並針對特定狀況的處理方式進行說明：

#### （一）提供心理諮商及服務流程完整訊息

這是當事人首次踏入機構，筆者盡可能地提供有關心理諮商及服務流程的完整資訊、協助當事人對心理諮商有較符合實際的期待及較正確的認知，除了協助當事人可以順利進入諮商之外，也可避免後續不必要的糾紛。

無可避免地，還是會有部分當事人因主觀知覺因素的影響，而曲解心理師的說明。幾次說明後，如果當事人仍無法理解或接受，可能需要轉由較資深的心理師處理，資深心理師可以快速評估當事人的特殊性，給予協助。

#### （二）要求先與心理師談話的親友

針對當事人的監護人或親友想要先

與心理師談的情況，筆者的處理原則是協助當事人可以順利進入諮商為優先考量，因此會先向監護人或親友說明尊重當事人意見的重要性，如果在當事人反對之下，心理師逕行與監護人或家屬談，如此可能影響當事人進入心理諮商的意願。一般來說，監護人或家屬多可同意先徵詢當事人的意見。再者，未成年或成年當事人的父母或親友如希望可以擔任後續心理諮商之聯絡人，筆者也會強調尊重當事人意見的重要性，並優先徵詢以當事人為聯絡人。

#### （三）不具監護人身份的家屬

針對未成年當事人之陪同家屬不具監護人身份的情況，筆者會請陪同家屬重新徵詢具有監護權父母的同意，約下次接案晤談時間，並請具有監護權父母一方親自帶未成年當事人過來，如此，也可以完整地回覆他（她）的疑問。

#### （四）派案等待時間

在派案等待時間的部分，筆者會清楚說明自接案晤談到派案大概所需的時間，對當事人來說，他在接案晤談時說出自己的困擾，也同意筆者幫他安排心理師後，他可能會立即開始等待筆者聯絡他可以諮商的時間，愈等愈煎熬，愈等愈焦慮。筆者通常的陳述是：「通常由接案晤談（或稱資料蒐集）到見到心理師，大約需要幾天~1、2個禮拜左右的時間，如果您可以來談的時間很有彈性，也不指定心理師（指：不指定找實習或有執照的心理師，或是不指定特定一位或幾位心理師）就可能很快安排到，但如果您可以來談的時間很少又指定一位心理師，那需要協商安排的時間就比較久。」，原則是：不要斬釘截鐵地告訴當事人何時就可以開始諮商，畢竟派案過程中，可能會遇到許多狀況。



### （五）心理師選擇的相關問題

對少數堅持要求找特定性別、宗教、治療學派、諮商形式或具備特定經驗（例：曾有打官司的經驗、具母職身份）的心理師，同時僅能給出很有限時段的當事人來說，派案時，可能會遇到沒有心理師符合資格或心理師需要等手上個案結束後才能接新個案的情形，這時務必讓當事人清楚他對心理師選擇的要求愈多、可諮商時間愈少，愈可能需要等待較久的時間。當事人可以重新選擇心理師或開放更多可諮商時段，而不是覺得自己給出心理師人選與可諮商時段，為何遲遲等不到心理師。

另外，工作人員簡單澄清與回應當事人堅持要求找特定特徵或特定經驗之心理師背後的考量與動機，也有助於增加對當事人的理解及鬆動此項要求的可能性。

此外，針對當事人指定找一位以上心理師的情況，例：當事人指定找A、B與C心理師，筆者會立即詢問當事人對這三位心理師的選擇是否有次序性？另外，也可以加上：「如果A、B與C心理師皆無法接的話，是否可以接受筆者的安排？」。如此一來，可以大幅縮短反覆詢問當事人的時間並提升派案的效率。

### （六）其他

在該中心中，工作人員只負責聯繫當事人與心理師有關心理諮商事務的安排，工作人員不會提供現任或已離職心理師的個人資料。

綜上，當事人提出的問題及對心理師的選擇皆可能反應當事人的自身性格及對進入諮商的心理預備程度，兩者皆是後續派案及進入諮商後重要的參考資料。

## 三、派案

主要任務：考量當事人的困擾問題與可來談時間，媒合符合當事人困擾問題專長且時間允許的心理師。

常見問題整理如下：

1. 當事人（或關係人）不斷來電了解及催促派案的進度。
2. 當事人（或關係人）不斷更改可諮商時間或更換心理師人選。
3. 工作人員無法在當事人的要求及心理師現況下，媒合兩者。
4. 心理師考量自己的限制無法接某些類型的當事人。

在此階段中，考量當事人的最大福祉，安排最適合的心理師人選為最主要考量。其處理原則彙整如下：

### （一）派案心理師須具備的能力

擔任接案晤談與派案工作的心理師，需要熟悉機構內所有專兼任心理師的理論取向、進行方式，才能適時回應當事人的疑問及縮短諮商行政工作的時間。在不違反專業倫理的前提下，適時地遊說心理師接案，可能是需要的。

### （二）不斷催促派案進度的當事人

針對不斷來電詢問派案進度或是幾次更改可諮商時間或心理師人選的當事人，筆者除了簡短澄清當事人行為背後的動機之外，也會再次重申：通常來談時間愈彈性、不指定心理師人選，等待派案的時間就會愈短。

### （三）諮商形式的調整

諮商形式的安排以當事人的期待為優先考量，但如果當事人的期待很困難執行（例：指定找A心理師進行遊戲治療，但A心理師沒有接受過遊戲治療的訓練），或考量更改諮商進行形式（例：家族諮商）可能對減緩當事人的困擾更



有幫助，派案心理師可重新徵詢當事人的意見，並安排合適的心理師與諮商形式。

#### （四）其他

對某些有官司問題或接受心理諮商費用補助的當事人，如果某位心理師已確定負責該位當事人的行政事宜，中心通常優先考慮由其他心理師擔任該位當事人的心理師，以避免行政角色干擾心理諮商專業的進行。

總之，在此階段中，當事人與心理師的意願與限制都應該同時被考量，太多的勉強都可能影響後續諮商的進行。

### 四、進入諮商

主要任務：協助心理師維持諮商架構（含：更改諮商時間與空間等）。

常見問題陳述如下：

#### （一）當事人、心理師更改諮商時間

#### （二）當事人或監護人的抱怨

當事人來電向中心工作人員抱怨他的心理師（例：不專業、不了解他、想要拋棄他、遲到、更改諮商時間等）、未成年當事人的父母抱怨孩子的心理師（例：孩子的情況變得更壞、心理師不讓他知道孩子告訴心理師什麼訊息）、申訴心理師、要求與實習心理師的督導或中心負責人討論、想要更換心理師、打算提告心理師或機構等。

#### （三）當事人的監護人、親友的要求

當事人的監護人、家人或親友想要知道諮商的内容，或要求直接與心理師談，並要求心理師對當事人保密。例如：父母想要知道孩子與心理師談了什麼，好讓自己可以更了解孩子、自己是孩子的父母，心理師不該對他（她）有所隱瞞。或是成年或未成年當事人父母

來電詢問過去一段時間當事人的總諮商次數。

#### （四）其他問題

例如：當事人沒有帶錢或表示需先提款再來繳費等。

在此階段中，處理原則彙整如下：

#### （一）中心工作人員的立場

中心工作人員應堅持諮商行政的立場，除了協調心理師與當事人的諮商行政事務之外，可能與心理諮商或心理師有關的部分，應轉知當事人的心理師，由心理師在心理諮商時段中處理；與申訴、提告有關的部分，則轉知中心負責人。

#### （二）當事人或監護人的抱怨

當然，如何判斷當事人的某項行為是與諮商行政事務有關或是與心理諮商的進行有關，可能會有一些歧異。例如：某位當事人向中心工作人員抱怨心理師提早一、兩分鐘結束諮商，這種狀況可能是當事人在抱怨中心的時鐘時間不準確，也可能是當事人想要向中心控訴自己的權益被剝奪，也有可能心理師給他足額的時間，但當事人始終覺得不夠。其間的判斷，則仰賴心理師與中心工作人員的討論。

#### （三）其他

有關當事人的隱私（例：諮商總次數）的訊息，如果詢問者不是當事人本人，筆者在回應上會特別謹慎，以避免引發當事人的家庭爭執。

綜合前述四階段心理諮商流程的主要任務、當事人常出現的提問與要求及處理原則，除了行政上的協調與執行能力之外，也需要有心理諮商專業上的敏感度與判斷能力，才不至於干擾或影響心理諮商的進行。

此外，筆者認為以下兩點也可以作



為機構經營的參考：（一）要求心理諮商／治療所負責處理諮商行政的工作人員在當事人的檔案夾中，確實紀錄該位當事人的要求、中心處理方式及未完成的程序，有些類似病歷的概念，即使尚未處理完，機構中其他工作人員可以經由瀏覽紀錄摘要，很快掌握處理原則並接續處理。（二）固定辦理社區民眾參與的心理衛生演講或心理諮商團體。除了提供心理衛生第一、二級服務之外，少數想進入心理諮商的當事人是藉由先參與演講或團體活動而接近中心，並進而評估是否向機構求助。

## 肆、結論

收費型社區心理諮商是未來諮商的重要發展方向，也是未來心理諮商專業人員重要的工作職場。本篇文章所提到的社區心理諮商實務現場經驗及處理原則，是在以提供社區民眾直接個人服務、由諮商行政人員統籌處理諮商行政程序的收費型社區心理諮商機構之下，由筆者的經驗與專業判斷出發彙整而成。前述實務現場處理原則或處理方式可能因諮商理論專業或機構要求的不同而有所差異，僅供心理諮商機構與同業參考。

## 參考文獻

- 中華民國諮商心理師公會全國聯合會（2017）。105年1月諮商心理師執登、證照人數。取自<http://www.tcpu.org.tw/front/bin/ptdetail.phtml?Part=certificate1040630&Category=453675>
- 王金石、朱翠瑾（2003）。職業心理師專業培養與心理診所專業經營之模式研討。《諮商與輔導》，215，16-20。
- 台灣諮商心理學會（2014）。台灣合格心理諮商機構。取自[http://www.twcpa.org.tw/pubic\\_4.php](http://www.twcpa.org.tw/pubic_4.php)
- 林家興（2005）。心理師執業之路。台北：心理。
- 林家興（2014）。台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。
- 張虹雯、陳金燕（2004）。社區當事人求助行為之分析研究——以彰師社諮中心為例。《彰師輔導學報》，26（2），57-86。
- 張虹雯、王麗斐（2015）。憂鬱情緒與求助延宕的關連：自我污名化、社會污名化與自我隱藏之中介效果考驗。《中華輔導與諮商學報》，44，37-68。
- 陳雅婷、王智弘（2007）。私人開業心理諮商診所的行銷倫理。《應用倫理研究通訊》，44，15-21。
- 程小蘋（1996）。彰化師大社區心理諮商及潛能發展中心之發展狀況報導。《輔導季刊》，32（4），17-22。
- Lewis, J. A.; Lewis, M. D., Daniels, J. A., D'Andrea, M. J. (2011) *Community Counseling: A Multicultural-Social Justice Perspective*. Brooks/Cole-Thomson Learning.