

諮商實習心理師在學校跨系統合作的多重角色探討——以南部某學生輔導諮商中心為例

Multiple Roles of Counselling Psychology Interns in School Cross Systemic Collaboration – a Case of a Southern Student Counseling Center in Taiwan.

許元樵¹、曾聖傳²

Yuan-Chiao Hsu¹, Sheng-Chuan Tseng²

摘要

剛踏入實務現場的實習心理師需要擔負不同角色期待，也需要面臨不同角色期待的衝突。本文以南部某學生輔導諮商中心的諮商實習心理師為例，探討在學校跨系統合作中的多重角色。諮商實習心理師由學生與專業人員的雙重身分組成，一方處於專業認同發展，認同由學生逐漸朝向專業人員靠近；另一方面學諮中心的專業人員隨著工作對象的不同，負擔不同的角色，例如：對學生為諮商師、對教師與家長為諮詢者。本文提出三個因角色衝突而產生的困境，分別為學習者與工作者的雙重角色、實習心理師忠誠的對象、資訊分享與保密議題，並針對各個困境提出一些提醒或因應策略。最後，多重角色的衝突不只是諮商實習心理師在處理專業工作的困境，也是協助諮商實習心理師邁向專業人員的挑戰。

關鍵詞：諮商實習心理師、多重角色、系統合作

壹、前言

筆者目前皆於南部某學生諮商中心進行諮商兼職實習，在實習過程中擔負多重角色，例如：面對督導時是受督者，面對當事人時是諮商師，面對家長與教師時是諮詢者，回到學校則是學生等等，而除去這些角色，下課、下班後則回到個人生活。擁有多重角色的經驗

使筆者開始思考，除了與單一對象（如個案）的多重關係外，專業人員與不同對象互動時的不同角色衝突，似乎也正影響專業人員的效能。許韶玲與劉淑瑩（2008）指出實習心理師在機構內的角色定位是一項艱難挑戰，耗費其心力。實習心理師若受困於角色衝突，將會減損其專業效能。例如：在與當事人晤談時，焦慮自己是學生角色或是專業人員，而無法貼近當事人的經驗；在提供

¹國立屏東大學教育心理與輔導學系 碩士生

²國立屏東大學教育心理與輔導學系 碩士生

通訊作者：許元樵，（900）屏東市民生路4-18號國立屏東大學教育心理與輔導學系，
E-mail: xu1993@mail.nmes.tp.edu.tw



諮詢時，在諮商師與諮詢者之間擺盪，無法提供適當的資訊給接受諮詢的人。實習心理師的效能涉及當事人福祉，因此，實習心理師如何因應多重角色的困境與與自我定位，著實也是一項倫理議題。以下將從實習心理師角度探討於學校系統合作時容易碰到的多重角色，希望藉此能協助即將步入諮商實習的研究生做好準備，以及協助實習心理師在多重角色中找到自己的定位。

貳、學生輔導諮商中心定位與服務範疇

市政府為健全校園專業輔導制度，以協助學校提升心理輔導與諮商服務效能，成立學生輔導諮商中心（以下簡稱學諮中心），以支援地方所屬公立高級中等以下學校及幼兒園（以下簡稱學校），執行處遇性輔導措施為主，並協助學校發展性及介入性輔導為輔，依據學諮中心學生轉介服務申請說明，轉介的標準有三：

（一）學生經校內初級、二級輔導後，需處理議題未見改善，並已明顯影響其學校生活適應狀況。

（二）學生發生危機狀況，例如：學生處於強烈情緒狀態、無法自行控制調適或與他人溝通；學生有立即且明顯自我傷害或傷害他人之虞等。

（三）學生罹患精神官能症，且疾病症狀困擾學生之生活；就醫後，精神科醫師評估建議進行心理諮商服務。

學諮中心作為學校輔導體系的支援端，進行走動式服務。由實習心理師進校園服務，所提供的都只是以學生為核心的短期諮商、團體諮商，以及為學生系統中的重要他人提供諮詢服務等。在支援服務結束後，學生仍需由原學校系統接手學生的後續追蹤與輔導。對學生

而言，相同的議題在不同系統接受服務，若系統間缺乏密切的合作模式，當事人的權益即有受損的可能。

參、學生輔導諮商中心實習心理師的多重角色

Rønnestad 與 Skovholt（2003）重新修正諮商心理師的專業發展階段，分為六個階段：（一）外行助人者（The Lay Helper Phase）；（二）初始學生（The Beginning Student Phase）；（三）進階學生（The Advanced Student Phase）；（四）新手專業人員（The Novice Professional Phase）；（五）熟手專業人員（The Experienced Professional Phase）；（六）資深專業人員（The Senior Professional Phase）。實習心理師大約位於「進階學生」階段上，在督導的協助下，隨著直接服務的實習時數累計，大多數的實習心理師能夠提升自我效能（Al-Darmaki, 2004；Ikonomopoulos, Vela, Smith, & Dell'Aquila, 2016）、克服專業焦慮（Al-Darmaki, 2004），逐漸朝向「新手專業人員」邁進，此階段實習心理師兼具學生與專業人員的角色。

實習心理師身為學生角色，是學習者，需要兼負研究所相關課程以及學位論文的要求，同時可以依賴師長、督導協助面對在實務現場的困境；而在實務現場時則為專業人員的角色，需要獨當一面負擔實習機構的要求。

在校園的跨專業合作中，生態諮商被認為是相當具有效能的服務方式，由心理師負責個別諮商、親師諮詢等小系統工作；由輔導教師負責資源連結、個案管理與追蹤等中系統工作（王麗斐、杜淑芬、趙曉美，2008；王麗斐、杜淑芬，2009）。當學諮中心的實習心理師到校服務時，所進行的專業工作即是生



態諮商，是當事人的諮商師與當事人小系統（例如：導師、輔導教師、社工……）的諮詢者。

肆、角色衝突所產生的倫理困境與因應

角色衝突是指有兩個以上對角色期望的不一致，造成個人的矛盾、掙扎與壓力，進而影響角色表現（Biddle, 1986），如：決策能力、投入承諾、工作效能等等。實習心理師身兼多重角色，當中必然面臨角色衝突，以下提出三點因角色衝突而產生的困境。

一、學習者與工作者的雙重角色

實習心理師進入實習現場前將自己定位為一位「學習者」，希望自己可以經由直接經驗、與當事人接觸，獲得第一手的知能，可以從督導的示範或是技術層面的指導，有機會將課堂所學理論與實際做結合，來增加自己的專業知識與能力，讓自己的專業更臻成熟（邱珍琬，2010）。然有些的實習機構會將實習心理師定位成一位成熟有能力的助人工作者的角色，所以實習心理師的進入常被期待為「工作者」的角色，可以分擔、舒緩機構中人力不足的問題，而非「學習者」的角色（林筱婷、高麗雯，2004）。如同前段所述，實習心理師正處於由學生邁向專業人員的階段，通常在面對機構內部時，是學生的身分較多，而在面對服務對象時，則以專業人員的身分為主，為了保障實習心理師的服務對象福祉，以及實習心理師的專業發展，此階段需要督導協助。督導制度對於實習心理師是一種專業品質把關（許韶玲、劉淑瑩，2008），也是一種

支持與保護（卓紋君、黃進南，2003）。受限於專業工作經驗的不足，實習心理師在專業工作中經常躊躇於每項決定、處遇。督導的職責是協助實習心理師覺察、反思，提供實務經驗讓實習心理師參考，以及支持其在專業工作上的挫折與焦慮（連廷嘉、徐西森，2003）。

在督導關係中，受督者（亦即實習心理師）位於學生的位置，具有犯錯的彈性空間；然而實習心理師在擔任專業人員時，沒有犯錯的空間，當意識到這件事情時，實習心理師可能在專業工作中的決定會猶疑不定，深怕犯錯，甚至可能過於依賴督導的指示（Rønnestad & Skovholt, 2003）。

在學諮中心實習時，督導負擔控管實習心理師服務品質的責任，當實習心理師認為自己在專業出現困境時，可以向督導求助；或是當督導發現實習心理師的服務品質不佳時，會主動介入。筆者曾遇過同儕基於前述現象，將督導視為實習心理師服務對象的負責人。然而，督導事實上負責的應該是實習心理師，而非實習心理師的服務對象。在此階段的實習心理師會期待督導提供經驗、提出策略，是屬於專業發展上的常見反應，但特別需要謹記的是自己才是服務對象的負責人，必須為自己的專業工作負責。

依「台灣輔導與諮商學會諮商專業倫理守則」2.2.4.條指出：當事人有免受傷害權，因而諮商師應知道自己的能力限制，不得接受超越個人專業能力的個案（台灣輔導與諮商學會，2002）。而就實務現場言，學諮中心對於課程實習生並未以「工作者」的角色來定位，反而比較像「進階學習者」角色，主要在督導的指導下以「協助者」角色，對申請學校提供個別諮商、團體諮商、心理



諮詢、班級輔導等服務。然實習心理師不管將自己定位在「學習者」到「工作者」間的何種角色，在面對當事人工作時都應謹守倫理的規範，在諮商歷程中，主動的衡量自己的能力，如有遇到困難需與督導充分溝通，尋求督導的指導，以謀求當事人最大的福祉。

有時實習心理師所服務的案校亦有可能將實習心理師視為「學習者」，對於實習心理師有較多的包容，一方面使實習心理師在工作環境中感到安心，但另一方面也可能讓實習心理師在與學校工作時陷入角色困境。筆者曾在與學校開會前，突然被輔導教師安撫，錯愕之際，雖然感受到輔導教師的友善，但也突然覺得自己與學校的關係產生變化，從「案校—工作者」的位置變成「教育者—學生」的位置，在會議上準備提出意見與建議時，出現一種「我是學生，是不是不該發言？」的短暫掙扎。

若只將實習心理師當成學生，忽略了實習心理師本身具有的專業能力；然而，過度將實習心理師視為工作者，則忽略實習心理師經驗上的不足與專業信心的不穩定，著實是難以拿捏得的分寸。面對此處境，實習心理師自身若能定位好自己於不同對象（如督導、案校教師……）時的身分比例，甚至能列出自己可行與不可行的行動清單（如：可以對教師的管教方式提出建議、不可以因為受挫就退縮、可以向督導求助、不可以躲在學生的保護傘後……），則能較安穩的面對外在環境對於自己的不同定位。

二、實習心理師忠誠的對象

實習心理師實習的機構是學諮中

心，所有評分的權限、督導的權限都在機構。而服務的對象則是各級學校轉介出來的學生，因而服務的場域是在各級學校，如果學生與校方發生衝突時，抑或實習心理師與校方對學生的看法不一致時，實習心理師如何在與校方的合作關係學生權益當中取得平衡，是十分困難的考驗。例如：學生議題涉及學校的管教失當，或是實習心理師與校方對於學生課業與心理健康重視程度的不同。以學諮中心的角色而言，除了需要協助學生的心理健康外，提升學校的輔導諮商之能也是中心任務之一。然而不同學校也各有其校園文化與立場，若太過急於處理，必造成學校與學諮中心關係緊張。學校若因而對學生施壓，對生活在學校系統的學生是傷害，也勢必影響諮商的信任關係。甚而學校中止轉案，學生諮商輔導中斷，對其權益影響甚鉅。

依「台灣輔導與諮商學會諮商專業倫理守則」2.1.2.條指出：諮商師的首要責任是尊重當事人的人格尊嚴與潛能，並保障其權益，促進其福祉（台灣輔導與諮商學會，2002）。無疑的，當事人最高福祉才是我們要保護的對象。而實習心理師在進行系統合作前，可透過學諮中心督導及學校輔導人員的協助，瞭解服務學校的生態文化，此亦可幫助實習心理師更了解當事人所處的校園環境。並讓跨系統的合作形成互動的歷程，為共同的目標與價值而努力（杜淑芬、王淑玲，2014）。

三、資訊分享與保密議題

王智弘（1996）認為學校應該是最常遭遇到處理未成年當事人所引發倫理問題的機構。Bodenhorn（2006）運用郵寄問卷詢問在工作中最常遇到的倫理議



題，92位學校心理師回應的結果顯示，最常見的議題係涉及學生的資訊保密議題，包括揭露學生個人資訊、諮商記錄、處理學生自傷或傷人資訊、與處理家長權利等（引自杜淑芬、王麗斐，2016）。受到諮商師與諮詢者兩個角色的衝突，保密原則對於在學校實務現場服務的心理師是最常面臨的倫理考量。事實上，美國心理學會（American Psychological Association, APA）的倫理守則中提及，為了進行專業諮詢，可以適當的透露當事人資訊（引自林家興，2014）。在臺灣輔導與諮商學會（2002）的倫理守則中也提及若需透露當事人資訊，應以當事人最大利益為考量。因此保密原則並非沒有彈性空間，在專業倫理判斷下，仍能提供部分資訊以利系統合作與諮詢。

轉介至學諮中心輔導的當事人多數為第三級的處遇性輔導個案，在當事人遭遇危機或特殊事件時，實習心理師受限於時間環境，難以即時處理，而學校輔導教師基於其角色職責，及在校服務具有即時處理的優勢，自然需提供在校期間的輔導工作，兩者在當事人的系統中形成相互合作的輔導團隊。在這樣的情形下，實習心理師如何與學校輔導老師，形成共同的處遇策略，分別在受輔導學生的小系統與中系統工作，來確保受輔導學生最大權益，相互間資訊的分享就成為了合作中必要的一部分。

在學校跨專業合作中，為了協助學生，實習心理師需要讓其他專業人員了解學生目前於晤談室內的狀況，提供學生生活小系統中的重要他人諮詢。身為學生的諮商師，於保密原則中，實習心理師可能會在諮商中獲得許多其他人不知道的資訊。不論是基於個人好奇或是希望協助學生，學生小系統中的重要他人可能會對這些資訊感興趣。實習心理

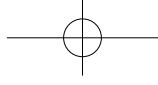
師必須明確辨認其他重要他人的意圖，拿捏資訊透露的詳細程度。保密原則事實上是對於當事人隱私權的維護及諮商關係安全與信任的考量（林家興，2014；洪莉竹，2015），因此，實習心理師在諮詢過程中提出自己對於學生心理狀態的觀察與評估，進一步對受諮詢者提出建議，並無洩露當事人於諮商過程中的資訊。實習心理師也可以在初次晤談場面構成時，告知當事人由於系統合作對其的助益，因此可能有些資訊會與其他專業人員討論，若有些資訊當事人特別希望保密，可以主動提醒。藉此也讓當事人主動參與對於保密的責任。

伍、結論

在實習過程中，實習心理師身為不同的角色，面臨角色間的衝突，不僅僅是在專業工作中的各種角色衝突，學生與專業人員角色衝突的調適對於實習心理師的專業認同、專業發展更為重要。同時，經歷不同角色衝突，學習處理焦慮與壓力以及在這種情境下發展對策，也是為未來的執業生涯做好準備的重要任務。

參考文獻

- 王智弘（1996）。諮商未成年當事人的倫理問題。《國立彰化師範大學輔導學報》，19，287-321
- 王麗斐、杜淑芬（2009）。臺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（S），295-320。
- 王麗斐、杜淑芬、趙曉美（2008）。國小駐區諮商師有效諮商策略之探索性研究。《教育心理學報》，39（3），413-434。



- 台灣輔導與諮商學會（2002）。台灣輔導與諮商學會諮商專業倫理守則。取自http://www.guidance.org.tw/ethic_001.html。
- 何金針、陳秉華（2007）。臺灣學校輔導人員專業化之研究。《稻江學報》，2（2），166-183。
- 杜淑芬、王淑玲（2014）。學校輔導教師與外部諮商心理師的團隊合作。《諮商與輔導》，337，4-7。
- 杜淑芬、王麗斐（2016）。諮商心理師與國小學校輔導行政人員跨專業合作面臨的諮商倫理議題與因應策略—以台北市駐區心理師方案為例。《臺灣諮商心理學報》，4（1），63-86。
- 卓紋君、黃進南（2003）。諮商實習生接受個別督導經驗調查：以高雄師範大學輔導研究所為例。《應用心理研究》，18，179-206。
- 林家興（2014）。《諮商專業倫理：臨床應用與案例分析》。台北：心理。
- 林家興、王麗文（2003）。《諮商與心理治療進階：心理分析取向的實務指南》。台北：心理。
- 林筱婷、高麗雯（2004）。全職實習前的準備：諮商專業上的準備。《輔導季刊》，40（4），64-68。
- 邱珍琬（2010）。碩二實習生對諮商實習課程與實務觀點之初探研究：以一次焦點團體討論為例。《全球心理衛生學刊》，1（1），23-45。
- 洪莉竹（2015）。《學生輔導工作—倫理守則暨案例分析》。台北：張老師。
- 徐西森、連廷嘉（2003）。諮商督導的理論驗證與實務應用。《應用心理研究》，19，27-29。
- 許韶玲、劉淑瑩（2008）。實習諮商心理師駐地實習經驗之內涵。《教育心理學報》，40（1），63-83。
- Al-Darmaki, F. R. (2004). "Counselor training, anxiety, and counseling self-efficacy: Implications for training psychology students from the United Arab Emirates University." *Social Behavior and Personality: an international journal* 32(5), 429-439.
- Biddle, B. J. (1986). Recent developments in role theory. *Annual review of sociology*, 12(1), 67-92.
- Bodenhorn, N. (2006). Exploratory study of common and challenging ethical dilemmas experienced by professional school counselors. *Professional School Counseling*, 10, 195-202.
- Ikonomopoulos, J. j. i. u. e., et al. (2016). "Examining the Practicum Experience to Increase Counseling Students' Self-Efficacy." *Professional Counselor* 6(2), 161-173.
- Rønnestad, M. H., & Skovholt, T. M. (2003). The Journey of the Counselor and Therapist: Research Findings and Perspectives on Professional Development. *Journal of Career Development*, 30(1), 5-44.