



# 高校心理咨询师职业耗竭感研究

王晓红

(武汉职业技术学院 思政课部,湖北 武汉 430074)

**摘要:**巨大的工作负担、角色混淆使高校心理咨询师职业面临诸多挑战。针对心理咨询师职业耗竭感,提出四种有效的对策:高校需要建构完备的支持系统;高校需要确保心理咨询发展的专业性;咨询师需要不断的个人成长;咨询师需要减低期待并建立积极的应对策略。

**关键词:**心理咨询师;职业耗竭;职业角色

中图分类号: G641

文献标识码: A

文章编号: 1671-931X (2013) 05-0116-05

近十年人们越来越感觉到,心理咨询对于从业者的躯体和心理健康是有害的。国外的一些研究机构统计,大约有 27%的心理医生受到酒精、抑郁等耗竭的影响。高校心理咨询师数量少,任务重,工作时间长,有的咨询师甚至身兼数职,不仅要为学生提供咨询服务,还要教学和科研以及应付日常的行政事务。巨大的工作负担、角色混淆更容易让她们情感枯竭、身心倦怠。

## 一、职业耗竭感概念的提出

耗竭(burn-out)的英文含义是燃尽、烧光,引申的意思是因工作过度消耗而垮掉。1974年,美国临床心理学家 Freudenberger 首次提出职业耗竭的概念,特指从事助人行业的工作人员无法应对外界超出个人能量和资源的过度要求,从而产生的一种情绪、行为疲惫不堪的状态。职业耗竭感比较有代表性的说法是 1981年, Maslach 等人确定的职业耗竭的三个核心成分:一是情绪衰竭,人体情感处于极度疲劳状态,情绪低落、消极,工作热情消失;二是非人性化,表现为个体以一种消极的,否定的,麻木的态度对待自己的工作,甚至把人当无生命的物体对待;三

是个人成就感低,个体评价自我的意义和价值降低,常有无法胜任、自我效能感丧失、体会不到成就感、不想再付出努力等表现。职业耗竭三维模型的提出被广泛认同,并被认为具有跨文化、跨行业的适用性。

2001年, Demerouti 经过大量的实证研究后,提出工作要求-资源模型,其理论基础是资源保存理论,资源保存理论的核心是假定每种职业都有影响职业耗竭的因素,这些因素可以归为两类:工作要求和资源。当个体没有某种特定的重要资源、无法满足工作要求、工作付出无法得到预期回报时,就会出现耗竭感。Demerouti 等研究发现,工作要求与情绪衰竭存在高度正相关,而工作资源缺乏与去人性化和低成就感存在高度正相关。这一理论研究为我们探析高校心理咨询师职业耗竭感提供了有力的假说。

## 二、影响高校心理咨询师职业耗竭感的因素

根据资源保存理论,综合 2004 至 2013 年有关职业枯竭的文献,把高校职业耗竭感的影响因素归为四类:职业特点、个人特征、社会支持、应对策略。

收稿日期:2013-09-09

作者简介:王晓红(1975-),女,湖北钟祥人,硕士,武汉职业技术学院思政课部讲师,研究方向:发展与教育心理学,心理咨询与心理健康研究。

### (一) 高校心理咨询师的职业特点

1974年, Freudenberger 的研究显示, 职业耗竭表现为工作中的慢性情绪和人际压力的延迟反应, 表现出与工作有很大的相关性, 多发生在从事助人职业的工作者身上, 如教师、医生、护士、警察、司法人员和社会工作者。可见, 职业特点是诱发耗竭的因素之一。高校心理咨询师的职业特点包括:

#### 1. 情绪投入的经常性与单向性

心理咨询是一门倾听的艺术, 听什么? ——听的是来访者不愿意告诉别人的烦恼、痛苦。理解这些需要咨询师大量的投入情感, 才能真的设身处地, 真正地理解来访者。而且, 这种情感的投入是单向的, 经常性的, 无法得到回报的。并且, 处于职业特点, 咨询师即使在与同行讨论的时候, 也需要匿名、节制, 最大程度的为来访者保密。大部分时候, 需要咨询师自己在内心消化和处理这些情绪, 难免会有职业上的孤独感。

#### 2. 技术操作的专业性与重复性

如果没有理论支撑, 没有一位咨询师可以在这个领域撑下去, 即便他拥有救世的情怀, 也会因为自己的无能而崩溃掉。理论是咨询师用来理解来访者和自己、移情和反移情的工具。同时, 咨询师还应该有敏锐的觉察力、足够的涵容力、清晰的表达力, 态度应该是温和、节制、有礼而又谦逊的。因而, 进入咨询师的角色需要足够的智慧。既能替代来访者的自我维持他们的自我功能, 又能保持观察性的中立, 不干预、不决策; 既能真诚开放, 又能隐身、匿名; 既能进入来访者的内心体验, 又能不失去客观性。这样的技术要求对于一个新手咨询师来说是很难做到的, 而且, 咨询师的角色就是一个咨询师的工作状态, 工作中具有重复性, 难免会有倦怠感。

#### 3. 身兼数职的职业角色模糊与冲突

很多咨询师都兼任教师、辅导员, 有的甚至还兼任行政职务, 难免会发生工作态度和方式的偏移, 比如, 把道德的评判者和知识的传递者带入咨询室, 把优越感和权威感凌驾于来访者之上, 增加自己的控制感和主导感。这样角色的偏移很容易把咨询工作变成一种说教工作, 让咨询一败涂地。因为这与咨询要求的非指导、非评判、价值中立是相违背的。

### (二) 个人特征

研究显示, 首先, 从性别上, 女性比男性更容易发生耗竭。男性和女性的差异在于女性容易体验到情绪衰竭, 男性非人性化比较普遍; 其次, 从年龄上, 刚开始工作的咨询师比工作了一段时间的咨询师容易感觉到耗竭, 原因是刚开始工作更多的理想主义, 更多的希望和热情, 但往往和现实不符, 热情就变成了冷漠; 再次, 婚姻状况, 一般未婚者发生耗竭的大于已婚者, 已婚中, 没有子女咨询师耗竭的可能性大于有子女的咨询师, 这和来自家庭的支持有关。最

后, 从自尊的维度, 对职业认同感过低或过高都容易发生耗竭。

### (三) 社会支持

大量研究耗竭感的文献指出, 社会支持与耗竭的关系正相关。如果咨询师可以从学校、同事、家庭、督导那里获得支持, 咨询师的耗竭感程度就会较低。外部支持还包括: 外部资源, 即金钱、晋升机会等必须由外界提供。

### (四) 应对策略

咨询师的归因风格以及在耗竭来临的时候采用什么样的方式应对? 外部归因型将坏事归于人, 这是一种防御, 这种归因方式会让咨询师与工作疏离。内部归因将坏事归于己, 认为耗竭都是自己的责任, 从而导致职业效能感减低。另外, 积极的应对策略会减低耗竭程度, 而消极的应对策略, 会使耗竭程度增加。

## 三、高校心理咨询师职业耗竭的原因

### (一) 高校提供的支持体系不完备

#### 1. 咨询数量多而咨询师少

目前, 大多数高校都存在来访者数量大, 咨询师数量不足的情况。中国 1.5 亿青少年受情绪和压力困扰的就有 3000 万。而以武汉市为例, 平均 8000 名大学生才配备一名心理咨询师, 武汉大学在校生约 5 万, 专职心理咨询师 5 人。到了学期中间, 咨询量更是出现井喷, 为了不让来访者错过看心理咨询师的最佳时期, 很多老师经常加班, 每天接待 4 个甚至更多的来访者, 长期处于超负荷的运转状态。

#### 2. 咨询师投入多而回报少

第一, 咨询师大量的精力投入, 获得的报酬非常低。个体开业的咨询师, 每小时收费 100-1000 不等, 平均收费 200 元/小时。高校心理咨询, 面向学生, 并不收费, 咨询报酬等同值班, 有的高校折算课时, 而有的高校甚至不计报酬。这与咨询师的高投入、高要求形成强烈的反差。第二, 心理咨询在高校容易被边缘化, 变成为应付检查, 可有可无的岗位设置。第三, 心理咨询师在考评和职称认定上很难被认可, 咨询工作很难被量化并成为职评的依据。

#### 3. 咨询师面临高压力高期待

近几年, 大学生患心理疾病的比例呈上升趋势, 因心理疾病引发的校园恶性事件也时有发生, 自杀的比例也略有增加, 精神疾病也成为大学生休学退学的主要原因之一。这无疑增加了社会各界对大学生心理健康教育的关注度, 学校领导层更是希望通过咨询工作可以规避这些风险。而事实上, 即使心理咨询师的工作无可挑剔, 工作流程无懈可击, 风险依然存在。假使经过危机干预的学生依然选择了自杀, 咨询师该如何面对? 可以想见, 为避免恶性事件发

生，咨询师在处理有自杀倾向或攻击性极强的来访者时，所面临的紧张和焦虑了。

#### 4. 心理咨询的专业高要求与专业支持的缺乏

心理咨询师不仅需要完备的理论基础，而且还需要长期的案例督导和同辈支持。美国心理学会规定，取得心理咨询师的资格至少需要取得心理学博士学位，2年以上3000小时被督导的经验，才具备申请咨询的资格。实习和从业之初，必须有督导师专业督导。期间，还包括各种专业理论和实务操作的学习。很多高校没有设立心理咨询培训的专项基金，有的咨询师不得不自费去完成专业上的成长要求。这对心理咨询师的个人成长和专业进步是极为不利的。

#### (二) 高校心理咨询设置和角色界限的混淆

目前，依然有些高校在咨询设置和专业界限上模糊不清。例如，将辅导员的办公室设置为心理咨询恳谈室，而一个有诸多辅导员办公的场所，如何谈话？来访者的私密性何在？再如，将辅导员、政工干部都安排到咨询室值班，并肤浅的把咨询看成是谈心，而这种谈心在时间上、性质上就变了味，没有专业的意识，怎会有专业的发展？

有些高校在基本设置上清晰完整，比如环境设置：一个私密、温暖、独立的咨询室；来访者要经过预约、等待等一系列流程；咨询频率每周一次，每次50分钟。但咨询师的工作不单纯，一个兼任行政岗位的咨询师有可能上一分钟还在冥思苦想写总结，下一分钟就要进入咨询室。这与我们要求无忆无欲、需要清空自己，悬置自己的情感、想法、感受、记忆进入咨询室是相违背的。此外，就是各种角色在咨询中不自觉地渗透、穿插，发生工作态度和方式的偏移。

#### (三) 咨询师自身情结导致在咨询中受创

弗洛伊德曾把心理咨询称为“不可能的职业”，它是神秘与危险并存的助人活动，需要咨询师情绪的参与，甚至咨询师需要利用自己的感受性，即反移情作为了解来访者的一种工具。这样的工作中，咨询师无法置身事外，只是做一名简单的观察者，来访者的负面情绪，例如焦虑、抑郁、恐惧等情绪咨询师也都能感受得到。有时，咨询师还会遇到一些曾遭遇严重创伤的来访者，例如，性虐待、严重忽略、遗弃、家暴等，这些来访者会带给咨询师巨大的心灵冲击，压倒式的负面情绪常常会吞噬着他们。

南开大学心理学研究中心，李强和徐丹对心理咨询师从业动机进行研究，进入这一领域的动机有：希望获得尊敬、希望帮助别人、希望解决自身的困扰。1986年，美国关于“精神科医生择业动机与精神病理关系的研究报告”中证实：有强烈缺陷感、自卑感的人，会将助人作为解决自己问题的途径。他们过度投入工作，通过帮助弱小获得胜过别人的优越感，从而掩饰自己的不足与痛苦。

由此可见，心理咨询师多数都带着自身未了的情结进入这个领域，比如，拯救情结，完美主义情结。有此情结的咨询师会拥有过度的责任感，过高的期待，咨询初期表现出过高的咨询热诚，过分认同来访者的需要。从而将咨询关系演变成了母婴关系——一个超级无所不能的妈妈与一个贪婪、永不满足的婴儿。长期以往，咨询师会耗竭，来访者会幻灭甚至绝望。

另外，假如咨询师碰到了和自己类似的来访者，就会产生移情和反移情的相互消耗。例如，来访者处于俄狄浦斯情结的冲突中，在咨询过程中，总想赢过咨询师，就像想要赢过自己的父亲（母亲），完成成长中的超越。如果咨询师也恰好没有完成俄狄浦斯情结，就会激起咨询师的竞争感，总想打压来访者，以显示自己比来访者更优越，以获得俄狄浦斯的胜利。结果，咨询的过程就变成了一种竞争性的持久战。

#### (四) 咨询师不客观的自我归因和消极的应对策略

咨询师不恰当的归因源自于不切实际的期待，一些咨询师常常带着这样一些幻想：(1)我所有的来访者都应该对我满意，如果他们不满意，就意味我很无能或者是来访者负性移情所致；(2)我希望所有来访者能认同我，把我的观点当成是金玉良言，如果来访者不认同我，就会伤害我的自尊或者觉得是来访者不合作；(3)我希望自己可以解决所有人的问题，无法容忍咨询中的失败和挫折，一旦来访者脱落，咨询师就会懊恼、自责或者看成是来访者的阻抗。不管是内归因还是外归因，要么会使咨询师的成就动机和自我效能受损，要么会对来访者造成难以弥补的伤害，使咨询师陷入耗竭的境地。

心理咨询是一个高压、高强度、高情感消耗的工作，咨询师如何持续地给自己补给能量，让自己保持足够的精力与活力去面对来访者是非常重要的。有些咨询师的生活比较单一，没有太多娱乐、休闲、放松的时间，他们的生活被绑架了，被工作所奴役，再加上他们完美主义的个性或过度承担的风格使他们无法偷懒、更无法懈怠，他们用拼命工作来填补他们生命中的每一寸空白。一旦出现耗竭的感觉，他们可能立即否认掉，并继续投身到熟悉的工作中以提醒他自己无所不能的存在；另外有一些咨询师，他们本身亲密关系存在着问题，甚至婚姻关系也有巨大的冲突，咨询室，成了他们疗愈的场所。因为咨询是一项需要情感卷入，并在主体间发挥作用的一项工作，他对于咨询师和来访者都有深度影响。当咨询师缺少亲密朋友时，一方面，他们可能有想要和来访者更加亲密的诉求，享受来访者的依赖、亲密的需要；另一方面，专业的界限提醒他不能越界。咨询师过去有冲突的关系模式令移情-反移情更加纠缠和复杂，也更容易让咨询师出现身心俱疲的耗竭感。遗憾的

是，这样的咨询师在生活中没有亲密的朋友可以倾诉、表达，持续的耗竭就在所难免了。

#### 四、高校心理咨询师职业耗竭的对策

##### （一）高校需要建构完备的支持系统

高校的支持是一剂有效的良药，可以确保咨询师具备长足的工作动力。《教育部关于加强普通高校毕业生心理健康工作的意见》指出，要充分认识和加强高等学校大学生心理健康教育的重要性，加强心理咨询或辅导工作。高校应该为咨询师创造良好的工作环境。

##### 1. 完善制度保障

为保护咨询师工作的有效性，应该增加心理咨询师的编制，缩小师生比，确保咨询师不会超负荷工作；完善心理咨询师的职评制度和评价体系，让他们的工作可以得到充分的认可，并增加他们职业发展的空间。

##### 2. 提供充足的经费保障

高校应该加大对心理咨询经费的投入，心理咨询对学生进行宣传、讲座团体活动无一例外都需要经费开支，此外，确保对咨询师工作量的认定，适度提高咨询师咨询工作的薪资待遇。如果咨询师咨询工作没有报酬或报酬很少，咨询师会有一种被剥夺的感觉，咨询师没有理由长时间献爱心。

##### 3. 完善危机干预流程

学校应该建构学生-学院-学工-心理咨询四级危机干预体系，当出现突发事件时，不要相互推诿，更不要把矛头指向心理咨询中心，指责她们工作不力。而应该加强团队互助和支持系统的建设。

##### （二）高校需要确保心理咨询发展的专业性

心理咨询师需要专业的成长，高校应该确保咨询师专业化的发展。

##### 1. 咨询环境的设置专业化

比如咨询室如何布置，需要什么样的设备，是否需要配备多功能的咨询室等等都应该咨询专业人员的意见，为咨询师创造良好的工作环境。

##### 2. 工作任务分配合理

对于专职咨询师，尽量不要安排行政事务，可以在咨询中心配备专职的行政人员，让专业和管理分开。同样，专职咨询师也不要安排太多教学任务，让专业和教学分开。

##### 3. 重视咨询师的培训和督导

学校应该为咨询师提供培训的机会，设立专门的培训基金，并把每月一次的专家督导固定化。专业技能的增加会增加咨询师的胜任感，而专业督导是咨询师专业成长中最好的向导。

##### （三）咨询师需要不断的个人成长

心理咨询师的个人成长意味着积极的、健康的

自我品质的提高，它是一个全面持续的过程，对它的评价超越了时间的限制。卡克霍夫和派瑞森认为，只有功能完备的人才有权成为一名咨询师。阿考夫认为，当一个人变得更有能力、更勤奋、更富于创造力、理解力、更有见识、更有识别力时，就是他成长的表现。

##### 1. 增加对自我的觉察

作为咨询师，需要不断思考：为什么我要从事咨询工作？是什么让我觉得我可以帮助我的来访者？我可以为那些在生命中挣扎的来访者提供什么样的帮助？我自身习惯性的防御是什么？我主要的内心冲突是什么？我生命中主要的创伤和未了的情结是什么？我自身的局限性是什么？咨询师的自我概念与个人觉察有很大的关系，咨询师对自己的觉察越清晰越完整，越能保证工作的效能。

##### 2. 澄清自己的价值观

无论是人本理论还是心理动力学理论，都强调价值中立，不干预来访者的价值选择。比如，关于同性恋、婚前性行为、堕胎、婚外情、宗教信仰、成瘾行为等，你所秉承的价值观是什么？尽管很难做到价值中立，但澄清自己的价值观，当和来访者的价值观有重大冲突时做好转介工作是必要的。同时对于咨询师，在一个价值多元的社会，需要保持积极健康开放的价值观。

##### 3. 修通自身的情结

自身情结是指生活中或情感上没有处理好的事件，比如由于父母早年不正确的对待，或者是家族的创伤的传递等带来的愤怒、悲伤、罪恶、抛弃感等，这些未了的情结常常徘徊于意识与无意识之间，影响一个人的现实生活。咨询师在碰到和自己相似的当事人时，要么会过度投入，要么会过度忽略，以回避曾经的创伤，这些方式都会降低咨询的疗效。所以，咨询师可能需要在人生的不同阶段，借助个人体验探索自己的心灵世界，疗愈自己的情结。

##### （四）咨询师需要减低期待并建立积极的应对策略

每一个人都有自己的局限性，咨询师也一样，在知识、技能上都可能会有不足，清楚这一点，摆脱不切实际的幻想，更不要把自己看成是无所不能。同时，寻求积极的健康的生活方式，有效的补给情感资源，为自己建构良好的支持体系。

1. 不要过度夸大咨询师在咨询中所起的作用，而忽略来访者自己的优势、能力、资源和潜力。

来访者既是问题的制造者，也是问题的承担者。咨询疗效是咨询师、来访者、咨询技术交互影响的结果。过分强调某一咨询技术或者夸大咨询师所起的作用是不可取的。来访者自我修复的能力不可忽略，因为即便发展出症状，也是来访者苦苦挣扎的结果，是他们智慧的表达，是他们当下最好的选择。认识到

这一点,才可能会弱化咨询师主导的角色,才可能让咨询师退居后台,做一个倾听者,一个跟随者,一个可被利用的容器。

2.合理而客观的自我评价,认清自己的局限,清楚自己擅长和不擅长的领域是什么,不要过度揽责,亦不要推卸责任。

做一个反思性的实践者,当来访者脱落、或给咨询师带来强烈的挫折和失败感的时候,去思考来访者的脱落为什么这样的挫败我?他激起了我早年怎样的关系模式?挫败我是来访者想要的结果吗?这可能是来访者早年怎样的关系配对?新手咨询师可以使用录音带或录像带,观察咨询互动的过程,分析咨询双方言语和非言语的信息,找到僵局所在。另外,对于自己不擅长的领域或来访者做好转介工作。

3.寻求积极健康的应对策略,心理咨询是一项高压的工作,有研究认为,丰富的生活内容对形成积极的工作态度是很重要的。

当耗竭来临的时候,不回避,不否认,更不要用抽烟酗酒麻痹自己,为自己留出足够多的空间发展咨询以外的内容,包括培养自己的兴趣爱好、参加休闲娱乐、发展有意义的人际关系。不要超负荷的工作,每天的咨询量不宜多,定期休假放松,不在状态不佳的情况下接待来访者,确保自己对咨询工作的热情和活力。

4.补给情感资源,建构支持系统,如果咨询师可以从督导、同行、学校得到支持,耗竭程度就会低

此外,如果咨询师和家人关系良好,并且工作可以得到家人的支持,耗竭的可能性也会比较小。不管学校是否有建立完整的管理程序和督导体系,咨询师一定要有固定的同行圈子,心理咨询行业孤军奋战是很危险的事情,来自同行的肯定、支持、同理和镜映可以帮助咨询师建立一种确定感、稳定感,维持他们的职业兴趣。

参考文献:

[1] 李宇宙,等.动力取向精神医学——临床应用与实务(第四版)[M].台北:心灵工坊文化事业股份有限公司,2007.  
[2] 李强,许丹.心理咨询师从业初始动机个案研究[J].中国临床心理学杂志,2007,(2).  
[3] 孟丽.心理咨询师专业发展中的个人成长[J].陕西师范大学学报,2004,(3).  
[4] 许燕,王芳,蒋奖.职业枯竭研究现状与展望[J].西南师范大学学报,2006,(9).  
[5] 方莉,李小龙,陈立荣.心理治疗师的枯竭[J].中国心理卫生杂志,2003,(17).  
[6] 蒋奖,李强,杨眉.心理咨询师与治疗师的枯竭[J].中国心理卫生杂志,2004,(18).

[责任编辑:许海燕]

## Research on University Psychological Counselors` Sense of Occupational Burnout

WANG Xiao-Hong

(College of Art, Wuhan Polytechnic, Wuhan 430074, China)

**Abstract:** College counselors bear heavy work pressure, and also face very high professional challenges. Professional features make them more easily involved in emotion and feelings and hurt in the job. This paper aims at counselors` sense of occupational burnout and then proposes four effective countermeasures; universities need to construct a complete supportive system to ensure profession of the development of psychological consultant. The counselors need to obtain personal growth constantly, to lower expectations and develop positive coping strategies.

**Key words:** university; psychological counselor; occupational burnout