

谁是优秀的心理咨询师

——心理健康服务人员核心胜任特征研究

张爱莲 著

中国社会科学出版社

谁是优秀的心理咨询师

——心理健康服务人员核心胜任特征研究

张爱莲 著

中国社会科学出版社



图书在版编目(CIP)数据

谁是优秀的心理咨询师：心理健康服务人员核心胜任特征研究 /

张爱莲著. —北京：中国社会科学出版社，2015. 12

ISBN 978 - 7 - 5161 - 7062 - 5

I. ①谁… II. ①张… III. ①心理咨询—咨询服务—服务人员—研究 IV. ①R395. 6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 268336 号

出版人 赵剑英
责任编辑 周晓慧
责任校对 兄 介
责任印制 戴 宽

出版 中国社会科学出版社
社址 北京鼓楼西大街甲 158 号
邮编 100720
网址 <http://www.csspw.cn>
发行部 010 - 84083685
门市部 010 - 84029450
经 销 新华书店及其他书店

印刷装订 北京金瀑印刷有限责任公司
版 次 2015 年 12 月第 1 版
印 次 2015 年 12 月第 1 次印刷

开 本 710 × 1000 1/16
印 张 9.75
插 页 2
字 数 176 千字
定 价 39.00 元

凡购买中国社会科学出版社图书，如有质量问题请与本社营销中心联系调换
电话：010 - 84083683
版权所有 侵权必究

序

胜任特征（competency）是指从业人员取得有效业绩所需的知识、技能以及个人特质等。胜任特征可以分为核心胜任特征和特殊胜任特征。在心理健康服务领域，心理健康服务人员的核心胜任特征（core competencies）是指所有心理健康服务人员都应具备的基本胜任特征。由于心理健康服务工作的特殊性，从业人员的人格特质对求助者的心理有着重要影响。例如研究表明，社区心理健康服务人员受欢迎的人格特质包括有耐心、灵活、同理心、乐观、温和、幽默、谦逊等，而不合格的心理服务人员不但不能很好地帮助来访者，还可能会加重求助者的心理问题。因此，心理健康服务人员的个人素质及胜任特征对于心理健康服务质量至关重要。具体来讲，心理健康服务人员如果具备所需胜任特征，既可以促进服务对象的心理健康与生活幸福，还可以提升心理健康服务人员自身的业绩和工作满意度，并且也有利于心理健康服务事业的发展。

但是，从目前国内心理咨询与治疗从业人员的现状来看，很多从业者不能很好地胜任这项专业工作。所以针对心理健康服务人员胜任特征及相关问题开展研究，对于心理健康服务人员的培训、录用、管理，以及心理健康服务从业人员的自我完善均具有重要的现实意义。

张爱莲的博士学位论文《心理健康服务人员核心胜任特征研究》，是教育部哲学社会科学研究重大课题攻关项目“中国心理健康服务体系现状及对策研究”的成果之一。该研究编制了一份能反映中国各领域心理健康服务人员核心胜任特征的问卷，得出心理健康服务人员核心胜任特征包含五个因素：一般特质、专业特质、知识修养、专业技能和职业伦理，基于该五因素的问卷能够较好地反映中国文化背景下心理健康服务人员的

核心胜任特征。以所编制的心理健康服务人员核心胜任特征问卷为工具,该研究调查了全国 30 个省、市、自治区的 1592 名心理健康服务人员,并对不同专业背景、教育水平、服务年资等心理健康服务人员的胜任特征进行比较,考察了中国心理健康服务人员的胜任特征现状。研究还通过问卷调查法和结构访谈法考察了不同胜任水平心理健康服务人员的绩效差异,其中,对不同胜任水平心理健康服务人员的来访者进行的访谈,尤其体现了提升当前中国心理健康服务从业人员胜任特征和服务质量的迫切性。在实证研究的基础上,作者还从“关注心理健康服务从业人员甄选”、“加强心理健康服务人员专业培训”、“构建心理健康服务人员督导制度”、“重视心理健康服务人员个人成长”等方面探讨了提升心理健康服务人员胜任水平的具体路径。这是一项质性研究与量化研究相结合、具有一定创新性的研究成果。我相信这本书的出版对中国心理健康服务人员的素质提高将会发挥积极的作用。

黄希庭

2015 年 10 月于西南大学有容斋

目 录

第一章 前言	(1)
第一节 研究背景	(1)
第二节 概念界定	(2)
一 心理健康服务人员	(2)
二 胜任特征与核心胜任特征	(3)
第二章 国外心理健康服务人员胜任特征研究	(5)
第一节 早期研究	(5)
第二节 近期研究	(6)
一 核心胜任特征与特殊胜任特征	(7)
二 能力与胜任特征评估	(10)
三 胜任特征模型的研究	(15)
四 不同具体领域的胜任特征研究	(17)
第三章 国内心理健康服务人员胜任特征研究	(21)
第四章 心理健康服务人员核心胜任特征问卷编制	(24)
第一节 初测问卷的形成	(25)
第二节 正式问卷的编制	(26)
一 研究对象	(26)
二 研究程序	(27)
三 研究结果	(27)

四 讨论	(33)
五 结论	(36)
第五章 国内心理健康服务人员胜任特征现状调查	(37)
第一节 研究方法	(38)
一 研究工具	(38)
二 研究对象	(38)
三 研究程序	(39)
第二节 结果与分析	(39)
一 心理健康服务人员胜任特征总体情况	(39)
二 心理健康服务人员胜任特征差异考察	(42)
第三节 讨论	(67)
一 关于心理健康服务人员胜任特征的总体情况	(67)
二 关于心理健康服务人员胜任特征的差异情况	(68)
第四节 结论	(70)
第六章 不同胜任水平心理健康服务人员服务满意度问卷调查	(71)
第一节 研究方法	(71)
一 研究工具	(71)
二 研究对象	(72)
三 研究程序	(72)
第二节 研究结果	(73)
一 心理健康服务人员胜任特征总分及服务 双方满意度的相关性	(73)
二 心理健康服务人员胜任特征高分组与低分组服务 满意度的比较	(73)
三 心理健康服务人员胜任特征具体条目与服务 满意度的相关性	(74)
四 心理健康服务人员服务满意度自评与来访者 评价的差异	(76)

第三节 讨论	(77)
一 心理健康服务人员服务满意度总体情况	(77)
二 心理健康服务人员胜任特征与服务满意度的相关性	(78)
第四节 结论	(79)
 第七章 不同胜任水平心理健康服务人员来访者满意度	
结构访谈	(80)
第一节 研究方法	(81)
一 研究工具	(81)
二 研究对象	(81)
三 研究程序	(82)
第二节 结果与分析	(83)
一 来访者对心理健康服务满意与否及其原因	(83)
二 来访者对心理健康服务人员部分胜任特征的评价	(97)
三 来访者对心理健康服务人员的期望与胜任 特征评价的一致性	(101)
第三节 讨论	(111)
第四节 结论	(112)
 第八章 心理健康服务人员胜任水平的提升路径	(113)
一 关注心理健康服务从业人员的甄选	(113)
二 加强心理健康服务人员的专业培训	(115)
三 构建心理健康服务人员督导制度	(118)
四 重视心理健康服务人员的个人成长	(120)
 第九章 总结与展望	(123)
一 关于研究方法的选择	(123)
二 关于心理健康服务人员核心胜任特征的结构	(124)
三 心理健康服务人员核心胜任特征问卷的适用范围	(127)
四 总的结论	(128)

4 谁是优秀的心理咨询师

五 不足与展望 (129)

附录 心理健康服务人员核心胜任特征问卷 (131)

参考文献 (134)

后记 (147)

第一章 前言

在心理咨询过程中，心理咨询师能带入咨询关系中最有意义的资源，就是自己。

——阿佩尔（Appell, 1963）

第一节 研究背景

成熟、完善的心理健康服务体系是社会和谐发展的重要内容，而高素质的心理健康服务人员队伍是心理健康服务体系建设的目标之一。

近三十年来，随着中国心理健康服务事业的发展，心理健康服务的专业人员队伍日益壮大。尤其是2002年国家劳动和社会保障部颁发《心理咨询师国家职业标准》并开展心理咨询师职业培训和职业资格鉴定工作以来，越来越多的人加入了心理健康服务这个行业中。10年前，心理健康服务人员主要由心理学教师、教育学教师、精神科医生组成，且大多是兼职从事心理健康服务工作的。而近十年来，不同性质的心理健康服务机构如雨后春笋般地涌现，其中尤以私立心理咨询机构居多，心理健康服务人员的专业背景等情况也越来越多元化。总的来看，中国现有的心理健康服务人员专业素养参差不齐，人数不够，专职不多，咨询时间和年咨询量不够，与社会需求不成比例。^①

^① 黄希庭、郑涌、毕重增等：《关于中国心理健康服务体系建设的若干问题》，《心理科学》2007年第1期。

由于心理健康服务工作的特殊性,从业人员的素质对求助者的心理有着重要影响。不合格的心理服务人员不但不能很好地帮助来访者,还可能加重求助者的心理问题。^①由此可见,心理健康服务人员的个人素质及胜任特征对于服务质量的重要性。调查表明,目前国内心理咨询与治疗从业者多数(76.12%)有难以胜任专业工作的感觉。^②这更加引起我们对于心理健康服务人员胜任特征问题的关注。

可以说,心理健康服务人员的胜任特征无论是对于服务对象的心理健康与生活幸福,还是对于服务人员自身的业绩与工作满意度、对于心理健康服务事业的发展,均非常重要。为此,心理健康服务人员胜任特征研究被作为教育部哲学社会科学重大课题攻关项目“中国心理健康服务体系现状及对策研究”的一部分。通过对心理健康服务人员的胜任特征以及相关因素进行研究,可以为心理健康服务人员的培训、录用、管理及心理健康服务人员的自我完善提供参考,同时也可以为该领域今后继续深入开展研究奠定基础。

第二节 概念界定

一 心理健康服务人员

黄希庭等将心理健康服务体系(Mental Health Service System)界定为“由专业机构和人员遵循心理健康规律向社会成员所提供的心理促进工作,以及围绕此工作的投资、教育培训、管理监督等所组成的系统”^③。据此,可以将心理健康服务人员(mental health service provider)界定为遵循心理健康规律向社会成员提供心理促进工作的人员。

在本研究中,心理健康服务人员包括大中小学、医院以及社会其他机

① 黄希庭、郑涌、毕重增等:《关于中国心理健康服务体系建设的若干问题》,《心理科学》2007年第1期。

② 赵静波、李建林、程文红等:《心理咨询和治疗师的专业能力和情感能力的多中心调查》,《中国心理卫生杂志》2009年第4期。

③ 黄希庭、郑涌、毕重增等:《关于中国心理健康服务体系建设的若干问题》,《心理科学》2007年第1期。

构从事心理辅导、心理咨询或心理治疗的人员。

二 胜任特征与核心胜任特征

关于胜任特征的操作性定义，研究者并未达成共识。

在人力资源开发领域，研究者普遍倾向于接受斯宾塞（Spencer, 1993）提出的定义，认为胜任特征是指能够将工作中表现优秀者和表现一般者区分开的个人潜在的和深层次的特征，例如知识、技能、动机、特质、自我形象、社会角色等。

在心理健康服务领域，霍格等（Hoge et al., 2005）基于先前的文献和他们的实践经验，提出了胜任特征的定义及其四个构成要素。他们认为，胜任特征是有效的业绩所需的可以测量的能力，由知识（knowledge）、技能（skill）、才干（ability）与个人特征（personal characteristic）组成。大多数工作的成功完成都需要多种胜任特征的同时或先后表现。由于知识与技能最容易通过培训得以发展，因此知识与技能可以共同被看作是胜任特征的表层。才干则比技能更为复杂，而且由于才干在很大程度上具有天赋的成分，所以要发展、形成则更加困难与费时。个人特征则包括性格特质、态度、价值观以及与这些特征有关的行为。胜任特征的这些构成要素的不同体现在以下几个方面：习得的与天生的、简单的与复杂的、认知的或生理的、情绪的或人格的。霍格等（2005）认为，为了使大多数胜任特征能够实际用于交流、人员选拔、培训和评价，应该把胜任特征界定为知识、技能、才干与个人特征的群集，而不应像传统的分析那样，把工作需求细分为大量的具体元素，以致在管理与人力资源开发的实际应用中很难实行。^①

参照已有的观点，本研究倾向于将胜任特征（competency）界定为有效业绩所需的知识、技能以及个人特质的组合。

在心理健康服务领域，与儿童心理辅导、婚恋咨询、成瘾咨询、危机干

^① Hoge, M. A., Tondora, J., & Marrelli, A. F. (2005). "The Fundamentals of Workforce Competency: Implications for Behavioral Health." *Administration and Policy in Mental Health*, 32, 509-531.

预等具体的实践领域或情境所需的特殊胜任特征相对而言，核心胜任特征（core competencies）是指所有心理健康服务提供者都应具备的基本胜任特征。本课题对于心理健康服务人员胜任特征的研究所针对的即是核心胜任特征。

第二章 国外心理健康服务人员 胜任特征研究

第一节 早期研究

20 世纪 60—80 年代,国外与心理健康服务人员胜任特征有关的研究,主要关注的是心理咨询师或治疗师身上引起来访者积极改变的因素。^① 这些研究大多采用等级评定量表,考察最多的是心理咨询师的人际能力,其他受到关注的有:关于心理咨询的知识、评估技能、解决临床问题的能力等。^②

早期研究中比较有代表性的是梅内 (Menne) 所做的研究。为了更好地明确心理咨询师培训的具体目标,梅内 (1975) 进行了一项确认心理咨询师胜任特征的研究。在研究中,来自不同工作环境的 75 位有经验的心理咨询师或治疗师描述自认为有效的面谈心理咨询所必需的胜任特征,结果得到了 132 条胜任特征。然后再由 376 名经验丰富的心理咨询师或治

① La Crosse, M. B. (1980), "Perceived Counselor Social Influence and Counseling Outcomes: Validity of the Counselor Rating Form," *Journal of Counseling Psychology*, 27, 320-327. Linden, J. D., Stone, S. C., & Shertzer, B. (1965), "Development and Evaluation of an Inventory for Rating Counseling," *Personnel and Guidance Journal*, 44, 267-276. Loesch, L. C., Crane, B. B., & Rucker, B. B. (1978), "Counselor Trainee Effectiveness: More Puzzle Pieces?" *Counselor Education and Supervision*, 17, 195-204. Myrick, R. D., & Kelly, F. D. (1971), "A Scale for Evaluating Practicum Students in Counseling and Supervision." *Counselor Education and Supervision*, 10, 330-336. Remer, R., & Sease, W. (1974), "The Development of a Criterion Instrument for Counselor Selection," *Measurement and Evaluation in Guidance*, 7, 181-190.

② Scofield, M. E., & Yoxtheimer, L. L. (1983), "Psychometric Issues in the Assessment of Clinical Competencies," *Journal of Counseling Psychology*, 30, 413-420. Vallis, T. M., Shaw, B. F., & Dobson, K. S. (1986), "The Cognitive Therapy Scale: Psychometric Properties," *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 54, 381-385.

疗师评定这些胜任特征的重要性,通过因素分析确定了心理咨询师胜任特征的12个维度,按照所解释的变异量大小排列依次为:个人特质、社会认知、咨询知识、自我意识、行为科学、倾听交流、辅导技巧、职业指导、培训能力、职业证书、测验技能、职业伦理。研究者通过比较发现,被调查心理咨询师或治疗师对12个方面胜任特征重要性的评价,有9个方面因工作环境、理论取向、所学专业以及工作年资等不同而存在着显著差异。

除了上述定量研究外,一些咨询心理学家的经验总结也为心理健康服务人员胜任特征研究奠定了基础。比如科米尔(Cormier)提出,一个优秀的心理咨询师应具备以下六项品质:(1)智力。具备完整的知识结构,熟识各种心理咨询理论,对新知识具有强烈的学习愿望与能力。(2)精力。咨询师在咨询过程中充满活力与感染力。(3)适应力。可以根据当事人的需要采取适当的理论和方法,而不是只限于某一特殊的理论和方法。(4)支持与鼓励。支持当事人自己做出决策,帮助他们发挥自己的潜力,避免强制行为。(5)友善。以良好的意愿去帮助当事人重新构筑新的生活方式或行为方式,促进当事人的独立性。(6)自我意识。对自己的知识结构、态度与情感有明确的认识,并能认识到对这些情感和态度产生影响的因素。

第二节 近期研究

自20世纪80年代中期以来,欧美国家的临床心理学、咨询心理学、学校心理学等领域在教育与培训、实践与认证方面逐渐形成一种“胜任特征文化”(competency-based culture)。^① 相关的研究主要涉及核心胜任

① Hoge, M. A., Paris, M., Adger, H., Collins, F. L., Finn, C. V., Fricks, L., et al. (2005), "Workforce Competencies in Behavioral Health: An Overview," *Administration and Policy in Mental Health*, 32, 593-631. Kaslow, N. J. (2004), "Competencies in Professional Psychology," *American Psychologist*, 59, 774-781. Kaslow, N. J., Borden, K. A., Collins, F. L., Forrest, L., Illfelder-Kaye, J., Nelson, P. D., et al. (2004), Competencies Conference: Future Directions in Education and Credentialing in Professional Psychology," *Journal of Clinical Psychology*, 80, 699-712. Kaslow, N. J., Dunn, S. E., & Smith, C. O. (2008), "Competencies for Psychologists in Academic Health Centers (AHCs)," *Journal of Clinical Psychology in Medical Settings*, 15, 18-27. Rubin, N. J., Bebeau, M., Leigh, I. W., Lichtenberg, J., Smith, I. L., Nelson, P. D., et al. (2007), "The Competency Movement within Psychology: An Historical Perspective," *Professional Psychology: Research and Practice*, 38, 452-462.

特征与特殊胜任特征的确认、能力与胜任特征评估、胜任特征模型研究,以及学校心理辅导、婚姻与家庭治疗、督导等心理健康服务不同具体领域的胜任特征研究。

一 核心胜任特征与特殊胜任特征

2002年,在美国召开了一次胜任特征会议,会议代表来自心理健康服务领域不同的教育、培训、实践、认证、研究、公众利益和管理组织。会议的具体目标是:(1)在已有的胜任特征模型基础上确认核心胜任特征;(2)为培训新一代专业心理学工作者制订出发展性的与整合的胜任特征模型;(3)为能力评估与胜任特征评价制订出相应的策略。这些具体目标基于三个核心理念:第一,核心的或基本的胜任特征是可以确认的;第二,个体可以通过接受教育与培训来发展这些核心胜任特征;第三,核心胜任特征是可以评估的。

为了使会议的研讨能够基于已经开展的工作,同时为了确保来自不同领域的代表取得最大程度的共识,会议组织者在会前面向将要与会的心理健康服务人员开展了一项广泛的调查,以确认核心胜任特征。会议组织者要求被调查者依据“核心胜任特征”、“特殊胜任特征”、“不确定或不必要”三个类别来对心理健康服务的主要领域与具体领域的胜任特征进行评价。其中,核心胜任特征(core competencies)被界定为所有心理健康服务提供者都应具备的胜任特征;特殊胜任特征(specific competencies)被界定为某些具体的实践领域或情境所需的胜任特征。被调查者还可以列出他们认为重要的其他核心的或特殊的胜任特征。调查结果表明,在被调查者之间存在着显著的一致性。

通过调查,确认了8个核心胜任特征领域(core competency domain): (1)心理学的科学基础和研究;(2)心理干预;(3)督导;(4)心理测验;(5)个体和文化差异;(6)伦理、法律、公共政策和专业问题;(7)协商和跨专业合作;(8)专业成长。与会者一致认为,有一些具体的胜任特征是所有胜任特征领域共有的,这些胜任特征主要是:了解个体与文化差异;具有职业操守、人际能力、评判性思维、职业精神;了解自

己；个人对于职业的适合度等。^①

在另一篇论述心理健康服务人员胜任特征的文章中，卡斯洛等（Kaslow et al.，2008）又对一些核心胜任特征做了进一步描述。他们认为，所有专业心理学工作者都应具备的职业精神包括正直诚实、行为适当、富有责任感、关心他人的福祉、专业认同。作为心理健康服务人员，必须记得这一职业的核心价值观，比如专业人员与社会之间的契约是“科学的专业知识与利他主义”；表现出尊重、同情、责任、义务、诚实与追求卓越；维护病人的尊严、隐私并在提供服务的过程中保密。

在科学基础方面，所有从事心理健康服务的专业心理学工作者都应熟悉心理学及专业实践的科学基础。心理健康服务人员应该会查找、鉴别与吸收有关心理健康问题的科研成果，并运用评判性思维来指导自己所有的职业活动。

在人际交往能力方面，心理健康服务人员应当发展与保持适当的人际交往，包括学科内的交往；还应恰当地管理情绪，有效地沟通。心理健康服务人员应当与服务对象及其家人建立与保持一种治疗性的并且符合职业伦理的关系；在与行业内的各种人群交往时均应采取一种合作的姿态，会运用有效的策略来处理人际冲突，充分认识到做一名好的团队成员的重要性。

个体与文化差异是一个重要的核心胜任特征领域。作为从事心理健康服务的专业心理学工作者，应当承认自己会受个体与文化差异的影响，理解他人会受个体与文化差异的影响，意识到自己与他人的交往也会受到个体与文化差异的影响，因此，在工作过程中应考虑个体与文化差异。心理健康服务人员应具备关于个体与文化差异的知识，对服务对象的文化背景、出生地、年龄、性别、性取向、社会阶层、宗教以及能力状况等影响症状表现、诊断、评估、干预、咨询及保健诸多方面保持敏感并做出恰当的回应。

^① Kaslow, N. J., Borden, K. A., Collins, F. L., Forrest, L., Illfelder-Kaye, J., Nelson, P. D., et al. (2004), Competencies Conference: Future Directions in Education and Credentialing in Professional Psychology," *Journal of Clinical Psychology*, 80, 699-712.