

高校心理咨询师的职业倦怠与应对措施

杭琪

南京邮电大学马克思主义学院, 江苏 南京

收稿日期: 2024年4月1日; 录用日期: 2024年5月20日; 发布日期: 2024年5月31日

摘要

高校心理咨询师在现代高等教育体系中扮演着至关重要的角色, 不仅关乎学生的心理健康发展, 还关系到整个高校教育环境的稳定, 他们价值作用不可忽视。但是由于多种主客观因素的影响, 导致心理疲劳和情绪疲惫频繁发生, 高校心理咨询师面临长期的职业倦怠。建议采取以下应对策略: 进行自我情感关怀, 应对共情疲惫; 提升专业能力, 获得个人成长; 加强团队协作, 缓解工作倦怠, 来有效缓解高校心理咨询师的职业倦怠现状, 提升工作质量和个人幸福感, 从而促进高校心理咨询服务的质量和效果。

关键词

心理咨询师, 职业倦怠, 应对策略

Job Burnout and Countermeasures of University Psychological Counselors

Qi Hang

School of Marxism, Nanjing University of Posts and Telecommunications, Nanjing Jiangsu

Received: Apr. 1st, 2024; accepted: May 20th, 2024; published: May 31st, 2024

Abstract

College psychological counselors play a vital role in the modern higher education system, which is not only related to the development of students' mental health, but also related to the stability of the whole college education environment, their value role can not be ignored. However, due to the influence of various subjective and objective factors, psychological fatigue and emotional fatigue occur frequently, and psychological counselors in colleges and universities face long-term job burnout. The following coping strategies are suggested: self-emotional care, cope with empathy fatigue; Enhance professional competence and gain personal growth; Strengthen team cooperation, alleviate job burnout, effectively alleviate the burnout status of college psychological coun-

selors, improve the quality of work and personal happiness, so as to promote the quality and effect of college psychological counseling services.

Keywords

Psychological Counselors, Job Burnout, Coping Strategies

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

高校心理咨询师在现代高等教育体系中承担着重要的心理咨询工作，同时也面临着职业倦怠的挑战。职业倦怠可能源自专业能力缺乏，共情疲劳，职业认同感不足等多种主观因素，也可能源自工作环境不佳等客观因素。长期的职业倦怠带来的心理疲劳和情绪疲惫会影响心理咨询师的工作效率和工作质量，甚至对个人及学生心理健康造成负面影响。

2. 高校心理咨询师的职业倦怠

2.1. 高校心理咨询师

高校心理咨询师是指专门在高等院校中为学生提供心理咨询服务，从事大学生心理健康问题相关咨询工作，具有心理学、临床心理学、心理咨询等专业学位和资质的专业人士。他们的主要职责包括提供心理咨询服务、进行心理评估和测试、开展心理教育活动、心理危机干预等。

高校心理咨询师在当今社会中扮演着日益重要的角色，对学生个体、教育系统和整个社会都具有重要的意义。一是促进学生的全面发展：高校心理咨询师通过开展心理健康教育、提供心理咨询服务等方式，帮助学生提前认识和应对心理问题，预防心理危机事件的发生，进而缓解压力、改善心理健康状况，从而提高学生的幸福感；同时心理健康与学习成绩、综合素质密切相关。高校心理咨询师的工作有助于帮助学生克服心理障碍、提升自我认知和情绪管理能力，从而提高学生的学习成绩和综合素质。二是促进心理健康教育和研究领域的深入：高校心理咨询师在实践中积累了丰富的心理健康经验和案例，为心理健康教育和研究提供宝贵的实践借鉴和数据支持，推动心理健康领域的发展。三是促进学校和社会稳定：学生的心理健康状况直接影响学校和社会的稳定和发展。高校心理咨询师的工作有助于提升学生的心理素质和适应能力，减少心理问题带来的负面影响，推动学校和社会的稳定发展。因此，研究高校心理咨询师，有助于更好地认识和支持他们的工作，促进社会心理健康事业的发展。

2.2. 职业倦怠的含义及依据

职业倦怠是指个体在工作过程中出现的消极情绪、疲劳感和对工作失去兴趣的状态。“职业倦怠”(Job Burnout)最早由美国心理学家 Freudenberger 于 1974 年提出。他认为，职业倦怠是个体无法应付外界超出个人能量和资源的过度要求时所产生的生理情绪、认知、行为等方面的身心耗竭状态(张丽华, 王丹, 2007)。1981 年 Maslach 将职业倦怠描述为包含情感耗竭、去个性化和成就感降低在内的一种压力反应。心理咨询师作为特殊的助人工作者，在心理咨询工作中需要投入大量的情感、智力活动和专业技能，而且会经常体验到来自求助者、自我和社会的巨大压力(尚秀华, 2012)。心理学认为，职业倦

总是由多种因素综合作用而产生的：Maslach 和 Jackson 提出了职业倦怠的三维模型，包括情感耗竭(emotional exhaustion)、缺乏工作投入(depersionalization)和降低的个人成就感(reduced personal accomplishment)三个维度。情感耗竭是指对工作的消极情绪和疲劳感，缺乏工作投入是指对工作对象的冷漠和疏离，降低的个人成就感是指对自己工作表现的负面评价。近几年来大学生心理诉求意识增强，学业、就业压力的增大，校园心理危机事件的频发，高校心理咨询师处于长期重压环境下无法疏解，在情绪、认知、行为等方面出现身心耗竭状态。因此，要深入研究高校心理咨询师的职业倦怠的原因，进而探寻缓解这部分人群职业倦怠的措施。

3. 职业倦怠的原因

3.1. 主观原因

(1) 专业能力缺乏。

心理咨询师必须具备积极的咨询态度，能和来访者建立良好的咨访关系；同时需要掌握良好的会谈技巧、影响和干预技术等，而这些专业素养的形成需要一个长期的过程。现阶段，众多的高等教育机构中，心理咨询师的工作经验相对较少，尽管他们拥有心理学或教育学的专业知识，但大部分人并未经过系统和专业的心理咨询培训，这使得他们在处理学生心理问题时面临巨大的挑战。一方面，由于缺乏必要的专业技巧，心理咨询师在面对棘手的问题时，往往会感到巨大的心理负担，有时甚至难以安眠；从另一个角度看，部分心理咨询师在自我成长方面存在不足，他们在咨询过程中不仅无法妥善处理他人提出的问题，反而让自己深陷其中，这无疑给他们带来了巨大的心理压力和潜在威胁(邵昌玉, 2011)。

(2) 共情疲劳。

共情疲劳指用于描述与经历身心创伤的个体一起工作的护理从业人员同情心逐渐减少的情况，是一种辅导或者看护者需要付出的代价，表现为对病人的痛苦越来越失去兴趣和容忍度。对于心理咨询师来说，建立咨询关系时，共情往往被描述成最重要的能力，是对当事人遭受不幸、渴望陪伴或希望减轻其痛苦的产生的悲悯(陈欣, 蒋艳菊, 2022)。咨询师对当事人表示同情或怜悯，以共情回应当事人的人生故事是治疗得以巩固和维持的重要条件，而对共情的恰当反应也是达到治疗效果的一个重要特点。但心理咨询过程中的不确定性和内含多种挑战性，使咨询师长期承受着持续的强度的心理负担，而长期的紧张和高强度的工作负荷，必定会消耗作为心理资源构成部分的共情能力，从而导致共情的疲劳感。而高校心理咨询师不仅要随时面对各种情况的学生，还要与经历过创伤或痛苦折磨的学生长期合作，共情疲劳的就可能无预警、突发性的出现，其症状表现为情感和身体的枯竭，心理上承受着高水平的压力，从而有放弃自己从事咨询职业的趋势和冲动。在没有觉察的情况下，高校咨询师会表现出更多的负面情绪比如，易怒、孤立无助、有隔离感、抑郁、混乱等症状，任由这种负面情绪累积一段时间，就容易陷入不被信任、固执、孤立的状态，恨不得与原来从事的心理咨询行业渐远。

(3) 职业认同感不足。

首先，由于社会大众对心理咨询师职业的认知和认可度不高，从而在某些文化和社会背景下他们可能被低估，导致高校心理咨询师与其他教师相比地位和待遇不高，导致他们感到自己的工作价值不被充分认可，影响心理咨询师对自身职业的认同感。其次，学生对心理咨询师职业的误解和偏见，对他们专业能力和价值的产生质疑，也可能导致心理咨询师感到自己的工作不被重视，影响心理咨询师对自身职业的认同感。最后，心理咨询师的自我认知和成长对职业认同感至关重要。如果心理咨询师缺乏对自身专业能力和成长的认知和自信，也会影响其对职业的认同感。持续自我怀疑和不确定性可能导致高校心理咨询师对自己的职业发展和定位产生困惑，影响职业认同感的建立和巩固。

3.2. 客观原因：工作环境不佳

一是现实环境，高校咨询师的工作条件恶劣，空间可能较为局促，缺乏必要的隐私保护措施；咨询设备较为陈旧过时，大大影响咨询效果；学校人员流动密集，过多的噪音影响高校心理咨询师的工作舒适度和专注度。此外有些高校的心理咨询室处境尴尬，隶属关系比较模糊，处于高校的边缘位置。

二是晋升环境不佳，高校心理咨询师是一个特殊的岗位，与其他教师相比，没有清晰的晋升途径和明确的标准，从而他们会感到职业发展的空间受限。同时，因为高校的主要重心在于知识的传授，可能会出现轻视心理咨询的现象，因而导致心理咨询师缺乏持续的专业培训机会，无法提升自己的知识水平和专业技能，从而影响晋升的竞争力。此外，大多数高校缺乏系统的心理评价和反馈机制，咨询师无法获得清晰的数据来分析自己的工作表现和发展方向，他们也就很难为晋升做出有效的准备和改进措施。

4. 应对策略

制定科学有效的职业倦怠应对措施，可以有效预防和缓解职业倦怠，提升高校心理咨询师工作质量和个人幸福感，从而促进社会心理健康事业的发展。

4.1. 自我情感关怀，应对共情疲惫

为防止职业倦怠，可以从高校心理咨询师的自身心理素质入手。处在筋疲力尽的咨询师们会表现出情绪衰竭、丧失人性等特征，将个人情绪带入其中在会诊期间，对病人漠不关心，甚至态度恶劣如何对待来访的学生，使得来访者的问题很长一段时间都没有得到解决，直至情况更糟。而在这种恶劣的工作条件下，他们自身成就感也会消失，职业倦怠会更为严重，治疗双方都将遭受严重伤害。

定期对自身的工作状态和心理健康进行评估，识别可能存在的职业倦怠征兆。同时建立自我认知，了解自己的工作动机、应对压力的方式以及情绪管理能力。作为为一名心理咨询师，首先必须在理论上对心理咨询的特性有一个全面的了解，要弄明白，什么因素会影响到心理咨询的工作，从而造成工作倦怠；同时在实际的心理辅导工作中，对自身的专业问题要进行反思和总结，以更新自己对职业的掌握。其次，要认识到工作倦怠这一必定事实，加强自我觉察的能力，因为心理咨询师自身也难免会有一些心理问题。当你意识到自己的一些心理方面的问题时，要充分考虑到工作耗竭的可能，然后再有针对性地进行调整和主动处理。

因此高校心理咨询师要建立健康的生活方式，定期锻炼、良好的饮食习惯和充足的睡眠，保持身心健康；同时要学会合理安排工作和生活，保持工作与生活的平衡，避免过度投入工作而忽略自己的需求，产生共情疲惫；更要培养自我意识和情绪管理能力，学会应对工作压力和情绪波动。通过有效的心理健康管理和压力应对策略减轻心理压力，提高心理健康水平，降低职业倦怠的发生率。

4.2. 提升专业能力，获得个人成长

在心理咨询过程中，心理咨询师个人成长是影响咨询效果的核心因素，也是心理咨询师专业发展中的重要问题，是比专业知识和应用技术更为重要的因素。高校心理咨询师应通过培训完成五个方面的重大主题性任务：提升专业伦理水平与价值观念；澄清个人的人生哲学观；探讨个人对重大生活问题的态度；解决人生经验中的“未完成事件”；完善“自我概念”提高自我觉察，来获得自我成长(赵然, 2015)。

理论上，高校心理咨询师可以通过参加一些相关知识的专业培训，学习最新心理学理论，对自己的知识系统进行更新；同时也要进行系统的专业学习，攻读心理学相关博士学位，提升自己的专业水平。实践上，积极参加社会活动，如心理咨询案例分析，学生心理状态评估等工作，积累实践经验；与此也要注重结果反馈与自我反思，对实践结果进行总结，发现问题，及时反思，调整心理咨询的工作方法与

策略, 提升自己的实践能力。理论与实践相辅相成, 缺一不可。

注重高校心理咨询师的再教育与再培养, 要坚持“引进来”与“走出去”相结合, 引进一些心理专家到校做指导, 送在编在岗咨询师出去参加学习培训, 进一步提高高校心理咨询师的理论与实践能力, 让高校心理咨询师成为专业知识扎实、实践能力强与研究水平高的高素质队伍。通过专业发展和学习, 高校心理咨询师可以不断提升自身的专业水平和技能, 实现个人成长和职业发展。

4.3. 加强团队协作, 缓解工作倦怠

一个高效而有凝聚力的团队, 对于提供优质的心理咨询成果和实现学生心理健康发展至关重要。所以建立高校心理咨询师团队是高校心理咨询发挥作用的关键一环。

首先要明确和细化团队目标, 高校心理咨询师团队成员应共同明确团队的目标和职能: 提供个案咨询、开展心理教育和培训、开发心理评估工具等(王涌涛等, 2016)。在明确目标的基础上, 团队成员应分工合作, 实现任务的高效执行。其次, 要建立有效的沟通机制, 团队内部的沟通是高校心理咨询师团队建设的关键。建立起有效的沟通机制, 有助于成员之间的交流和互动, 促进信息的共享和沟通的顺畅。团队成员还可以通过定期的团队会议、小组讨论或者信息平台等形式, 分享彼此的工作经验、关注案例进展和探讨解决问题的方法。最后, 要积极营造良好的合作氛围, 友好的合作氛围是心理咨询师团队建设中不可忽视的部分。团队成员应共同创造一个积极向上、互相支持和尊重的工作环境。通过建立共同的价值观和行为规范, 培养团队成员之间的信任感和凝聚力, 共同应对倦怠挑战。只有这样, 高校心理咨询师才能更好地加强团队协作, 提高心理咨询的效果。

参考文献

- 陈欣, 蒋艳菊(2022). 心理咨询师的共情疲劳: 内涵、影响因素和预防因素. *心理研究*, (5), 447-453.
- 尚秀华(2012). 心理契约理论视角下高校心理咨询师的职业倦怠应对探析. *辽宁行政学院学报*, (12), 133-134+137.
- 邵昌玉, 周宏(2011). 高校心理咨询师职业枯竭的原因与对策研究. *教育与职业*, (3), 47-49.
- 王涌涛, 张巍, 陈家模(2016). *知行合一-高校机关管理服务的理论与实践*. 大连理工大学出版社.
- 张丽华, 王丹(2007). 国外教师职业倦怠研究新进展. *医学与哲学(人文社会医学版)*, (9), 58-59.
- 赵然(2015). *员工帮助计划EAP咨询师手册*. 科学出版社.