



第二章 文獻探討

本章針對助人者人際生活的相關文獻進行探討。全章分為四節，第一節為助人者的人格特質；第二節為助人者的專業發展歷程；第三節為助人工作內涵；第四節為助人者的人際生活。

第一節 助人者的人格特質

一、理想的助人者人際特質

在助人領域中，「人」與「職業」互相吸引的說法已經累積多年的實證研究基礎（Henry, Sims & Spray, 1973）。以照顧他人心理健康為主要工作的助人者，其某些人格特質常促使他們進入助人行業，而助人領域的專業訓練與工作環境也的確較偏好擁有這些人格特質的助人者。

從生涯發展理論中人格類型理論（trait and type theories）的觀點來看，個人的職業選擇無非是人格特質的延伸（Sharf, 2002）。Holland將職業人格分成實用型（R）、研究型（I）、藝術型（A）、社會型（S）、企業型（E），以及事務型（C）六種。助人者的職業性格組合大多被歸類在SEA或SAE，在人際上這是意味著對人和善、細心、關心人群、耐心、注重和諧，以及在乎他人感受等特質。另外在Myers-Brigg人格分類理論中，助人者的人格也被歸類在類似的組型（INFJ或INFP）中，顯示助人者對他人感到好奇、對人的敏銳度高、喜好深入和有意義的人際互動、利他或討好、重視人際和諧等等的人際特性（Keirse, 2004）。

徐世琛（民 83）曾針對國內 110 位助人者調查他們心目中諮商工作

所需要的個人特質，調查結果顯示排名居前的特質包括真誠、尊重、同理心、情緒穩定、值得信任、敏感性、關懷、對人有興趣等 35 項。這些助人者所需要的人格特質大多與良好的人際技巧有關。

Corey (2001) 則列舉有效的助人者人格特質，不僅提供專業上的指標，也有幾個要點涉及其個人生活：

1. 對自己有足夠的認定：知道自己是誰，了解自己的能耐，知道自己想要過什麼樣的生活，以及什麼才是重要的人。
2. 尊重及欣賞自己：對人所付出的協助及關愛，是出自於對自己價值及能力上的肯定，而不是以幫助別人來換取自我價值。
3. 能了解及接受自己的能耐：能融洽地與人相處，而和他們在一起的人會感覺到自己是有能力的。
4. 能接受改變：當對原來擁有的感到不滿意時，能有意願及勇氣離開熟知的安全堡壘去做改變，並能決定改變的方式，為想要的結果去努力。
5. 能選擇及經營自己的生活：了解目前的自己、他人及世界的樣貌是來自於個人的早期決定選擇的結果，而有必要時也能予以修整，而不讓自己成為早期決定的受害者。
6. 展現活力：能為生活負起責任，而不只是因活著而活著。
7. 可靠、真摯及真實-不躲在面具、自我防衛、死刻板板的角色、及造作的樣子之下。
8. 有幽默感：對生活事件獨具慧眼，也不忘開懷大笑，尤其是面對自己的缺點與矛盾時。
9. 會犯錯誤，並承認自己的錯誤-不會輕忽自己的錯誤，但也不會耽溺於自責。
10. 活在當下：不眷戀過去，也不固著未來。充份地體驗現在，且與他人同存於當下。

11. 重視文化的影響：知道文化對自己的影響是什麼，且能尊重不同文化的價值觀。對於社會階級、種族，及性別的獨特性具高度的敏覺力。
12. 真誠關心他人的福祉：在尊重、關心、信任及真實看重他人的狀況下而付出關懷。
13. 全神貫注地工作而從中尋求意義：接受來自工作的報酬，但不成為工作的奴隸。
14. 維持健康的人際界限：雖然盡心盡力地為案主付出，但是不會把案主的問題帶進休閒時間。知道如何拒絕別人，保持生活的平衡。

Jennings與 Skovholt (1999) 在一項研究中訪問 10 位被受同業推崇的心理治療師，歸納出他們的在認知、情緒與人際關係上的特質。Jennings & Skovholt在文獻中提到許多治療師從早期家庭經驗中便開始發展他們良好的人際關係技巧，包括傾聽、觀察以及關心他人等等。這些特質包括：(1)強烈求知慾(are voracious learners);(2)善用經驗(draw heavily on accumulated experiences);(3)重視認知的複雜性與模糊性(value cognitive complexity and ambiguity);(4)接納情緒(are emotionally receptive);(5)心理健康並且重視自己的情緒狀態(are mentally healthy and mature and attend to their own emotional well-being);(6)覺察情緒狀態如何影響工作(are aware of how their emotional health impacts their work);(7)良好的社交能力(possess strong relationship skills);(8)看重合作關係(believe in the working alliance);(9)在心理治療中善用人際技巧(are experts at using their exceptional relational skills in therapy)。

然而助人者在人際關係上究竟應該具備哪些相關的特質呢？研究者認為可以從上述相關文獻歸納出一些基本的理想助人者人際特質，包括：對人的善意與主動關懷、與人建立良好關係的能力、有接納自己的限制與改變的彈性、重視情緒健康、具有幽默感，以及人際互動中的真誠、尊重、

同理和敏感性。

二、助人者的職業刻板印象

對許多人來說，心理助人專業是一個特別的，或者邊緣化的行業。由於從事助人專業的人口並不多（Keirse, 2004），加上大多數助人者較偏好範圍小而互動深入的社交圈，以及助人者在溝通表達上通常較保留等因素，使他們看起來像是一群隱私性較高的人。然而在媒體的渲染之下，人們不可避免地對助人者持有某些既定觀感。有些人認為助人者靠著別人的問題為生、滿腦子奇怪的心理學知識、擁有看穿別人想法的超能力、用友誼與關心換得金錢，這使得有些人在助人者面前感覺不自在、防衛甚至逃避，也讓建立友誼關係變得更困難（Guy, 1987）。反之，也有些人傾向於將助人者過度地理想化：背負他人傷痛的聖人、沒有煩惱和缺點，或者擁有特殊天賦，這些不切實際的崇拜讓他們容易向助人者尋求建議，或分享私人議題。而社會大眾對助人者的認知雖然差異很大，但普遍而言是理解不足，甚至有許多不貼近事實的刻板印象。

第二節 助人者的專業發展歷程

一、助人者的入行動機

每個助人者都因為某些特殊的原因進入助人工作的領域，初期的動機不僅可能影響專業發展過程，也可能與助人者所將面臨的非專業人際生活的種種狀況有關。Corey（2003）從助人者的人格與需求（personality and needs）與未解決的衝突（unresolved personal conflicts）的觀點來談，他提及助人者可能因為想要滋養他人、需要感覺自己能幫助別人、需要對他人有影響力，或者需要被他人認可等動機而進入助人領域，Corey呼籲助人者需對自己的內在需求有所覺察，才不至讓某些待處理的個人議題影響專

業工作與生活。

Hill 和 O'Brien (林美珠、田秀蘭譯, 民 89) 則將助人者進入助人領域的動機分為健康的誘因與不健康的誘因。一些健康的誘因包括利他的特質、想為他人的生活做一些改變、想要減輕他人的痛苦、擁有傾聽和支持他人的天賦、生活中出現助人的角色楷模、文化價值觀的影響, 或是自己也同樣經歷類似的痛苦。另外也有一些不健康的誘因使助人者將焦點過度放在自己的需求上, 例如想去扮演拯救者或提供建議者、想從助人工作中發展個人關係, 或者想建立自己的自信和優越感等。同樣地, 她們認為每個助人者的助人誘因大多是混合的, 但重點是要在專業工作中不斷監督這些誘因所帶來的影響。

Guy (1987) 在一本詳細討論心理治療師個人生活的著作中也對治療師選擇進入助人行業的因素有所描述。他提到成為一個心理治療師能為助人者帶來許多滿足, 包括工作方式的獨立性 (independence)、豐厚的收入 (financial rewards)、工作的變化性 (variety)、受人尊敬的社會地位 (recognition and prestige)、智性的刺激 (intellectual stimulation)、個人成長與滿足感 (emotional growth and satisfaction), 以及豐富自我與成就感 (personal enrichment and fulfillment)。

吸引助人者進入助人行業的原因除了這些條件以外, 還有一些重要的個人特質因素。較有建設性的因素包括助人者: (1) 對人的興趣與好奇心 (curious and inquisitive); (2) 傾聽的能力 (able to listen); (3) 能自在地談話 (comfortable with conversation); (4) 能理解和同理他人 (empathic and understanding); (5) 重視情緒 (emotionally insightful); (6) 內省性強 (introspective); (7) 能自我克制 (capable of self-denial); (8) 能忍受模糊 (tolerant of ambiguity); (9) 能對他人溫暖關懷 (capable of warmth and caring); (10) 能與人親近接觸 (tolerant of intimacy); (10) 能接納權力 (comfortable with power); (11) 具備幽默感 (able to laugh)。

另外一些對專業工作較沒有建設性的動機如：(1) 因情緒困擾而進入助人領域 (emotional distress)；(2) 從案主的適應經驗中降低自己對未知事物的焦慮 (vicarious coping)；(3) 因為本身的寂寞與疏離而進入需要親密人際接觸的專業 (loneliness and isolation)；(4) 對權力的渴望 (desire for power)；(5) 用專業來合理化表達愛與關懷的需求 (need to love)；(6) 從案主的改變中滿足反抗的慾望 (vicarious rebellion)。

Guy (1987) 並根據相關研究進一步闡述原生家庭如何影響助人者作他們的職業選擇。許多助人者在早期都經驗過寂寞與疏離的情緒，不論是因為家庭的社經狀況或者是早期創傷經驗，他們似乎普遍地經歷一種情緒需求未被滿足的情形。在父母的特質方面，許多助人者與母親較為親近，也常為母親分擔婚姻問題；父親則大多從事與人無關的職業，與父親的親子關係也較為疏離。然而助人者擔任父母婚姻關係中的重要傳話者或協調者似乎是很常見的。在原生家庭中，助人者很早就被冠上照顧者 (caretaker) 的角色，他們不但敏感其他成員的狀態，也時常被期待要堅強、要滋養家人。這些助人者的早期家庭經驗無疑為他們日後的職業選擇奠定了某些重要基礎。

然而除了上述人格特質或早期家庭經驗等職業選擇因素，並不是所有助人者的職業選擇都如此有跡可尋；有些人因為偶發事件或巧合而開始涉入助人領域 (Krumbolts, 1998)。在國內的文化與教育制度之下，有助人者因為聯考分數、父母期待，或資訊不足等等原因選擇以助人為專業 (李花環，民 88)。總而言之，助人者選擇進入助人專業的原因十分多元，包括助人職業的條件、助人者的個人特質、助人者的早期家庭經驗以及偶發事件的影響。

二、助人者的專業訓練

助人者正式進入專業訓練課程後，往往必須經歷幾個重要的學習階段

(李花環，民 88)。助人者從剛入門對助人領域僅有模糊概念的混沌階段、開始接觸正式訓練課程的探索階段、主動積極學習的認同階段、形成個人學習風格並且將助人知識融入生活的整合階段，慢慢發展到後期將不同領域的專業納入助人工作的自主階段。在專業學習的過程中，師長親友的關心與鼓勵、持續學習、老師的風格、接受專業協助、生活方式、專業工作內容、與案主的接觸，以及助人者的個人特質，都帶給專業發展的過程許多關鍵性的影響。

Skovholt 與 Ronnestad (1992) 從不同的觀點,更具體地說明助人者從入行前到從事專業工作 30 年之間的專業發展歷程。如表 2-1 所示，他們認為助人者在受訓期間所需要經歷的八個階段包括正式受訓之前的墨守成規期 (conventional)、研究所第一年的專業訓練轉換期 (transition to professional training)、研究所訓練中期的模仿專家期 (imitation of experts)，以及實習階段條件化自主期 (conditional autonomy)；助人者正式開始從事專業工作也要經歷剛畢業不久的探索期 (exploration)、工作 2-5 年的整合期 (integration)、工作 10-30 年的個體化期 (individuation)，以及 1-10 年的統整期 (integrity)。當助人者達到統整階段，便能在專業工作與個人生活中如其所是 (being oneself)。從表 2-1 亦可以發現，助人者的個人生活及社會環境，是專業學習的重要影響來源之一。

表 2-1 助人者的專業自我發展階段

階段	向度			
	時間與定義	主要任務	主要影響來源	角色與工作方式
墨守成規期	未受訓練前	使用原有知識	個人生活經驗	富有同情心的朋友
專業訓練轉換期	研究所（第一年）	將各種資訊運用在實務工作	被新舊知識的交替所淹沒	不確定、在理論與實務中掙扎
模仿專家期	研究所（中期）	在後設認知上保持開放；在實務上模仿專家	多樣的（督導、案主、理論、研究、同儕、個人生活、社會文化環境）	不確定，同時建立著嚴格的專業基礎
條件化自主期	實習階段（半年至兩年間）	發揮專業的助人者功能	多樣的（督導、案主、理論、研究、同儕、個人生活、社會文化環境）	強化專業角色與工作方式的嚴謹度
探索期	畢業後（2-5年）	探索未知的	新資訊（例如工作環境、專業自我、及其他）	修改外來的工作風格
整合期	2-5年	發展真確性	資深的專業自我、及其他	外來工作風格與內在調和，發展更有彈性的方式
個體化期	10-30年	深化真確性	從經驗中概化並累積指揮、內在的早期影響、資深的專業自我	在合理的專業界限內增加自己的風格
統整期	1-10年	做自己；準備退休	從經驗中概化並累積指揮、內在的早期影響、資深的專業自我	做自己

(Skovholt & Ronnestad, 1992)

不只助人者的個人生活事件為他們的專業帶來更多思考，助人專業也同樣影響著助人者的生活。尤其在人際生活的部份，助人者從專業中學習如何悅納自己的優缺點、能維持適當界限、更能親近他人並與人建立良好

關係。然而也因為他人對助人者角色的認定問題，為助人者帶來一些人際困擾。李花環（民 88）綜合多位學者的觀點認為助人者的專業發展有五個主要目標：（1）充實專業知能；（2）建立實務工作能力；（3）內化專業（助人者的自我了解，以及將專業知識和技能運用到日常生活中，例如用在處理人際關係上）；（4）實踐專業精神；（5）掌握社會脈動。

對一個專業助人者而言，不論在工作或生活中，其學習機會似乎是無所不在的。Ronnestad 與 Skovholt（2001）在一份有趣的研究中訪問 12 位平均年齡 74 歲的資深心理治療師，他們建議助人者在四個重要的範圍多加學習：早期生命經驗的回顧（early life experience）、專業經驗的累積（cumulative professional experience）、與專業前輩的互動（interaction with professional elders），以及個人生活經驗（experiences in adult personal life），尤其是跟親密伴侶與家人的關係。這個研究最後形成以下三個結論：

1. 對實務工作者來說，專業工作與私人生活的經驗對專業成長有重要影響。
2. 處理自身的生命經驗對專業能力很重要。
3. 對老年治療師而言，心理治療工作的經驗是非常有價值的。

上述結果說明助人專業與助人者的個人生活之間的密切關連。雖然如此，大多數專業訓練課程仍較著重於專業知能；在助人者的非專業生活，尤其是人際生活的部份，似乎少有正式的課程訓練。雖然助人者大多同意自我覺察、平衡的生活、親密關係的品質以及個人價值觀是影響助人者狀態（well-functioning）最重要的因素，但許多訓練課程的規劃者卻將大部份重心放在專業督導上（Schwebel & Coster, 1998）。

三、專業角色與個人角色的統整與分化

Guy（1987）在其著作中多次提及心理治療師的人格特質與專業工作是持續相互影響的；心理治療工作對私人生活和人際關係的影響非常大，

而治療師個人生活中的種種事件和經驗也同樣對案主與整個治療過程有相當的影響。一般而言，助人者需要透過長時間不斷地自我覺察以統整自己在專業工作中與私人生活中的經驗和角色(林美珠、田秀蘭譯，民 89)。有效的助人者透過不斷地摸索和學習，自然地將專業的技巧和態度整合成自己的一部份。然而在助人者能統整專業的自我和私人生活的自我之前，他們可能會先經歷一些挫折，例如助人者面對親友時所表現出來奇怪而不自然的助人行為，可能讓親友覺得不舒服或陌生。黃宜敏（民 83）也指出當助人者在治療關係中試圖營造 Rogers 所謂真誠一致、無條件積極關懷和接納同理的氛圍時，其實是一種「非人的」(im-personal) 角色和狀態。在非專業人際生活中，助人者要真正做到信任人性、接納與尊重以及溫暖關懷，是非常不容易的。也因此對助人者而言能夠在專業工作和私人生活中整合，或者劃分清楚這兩個角色，是需要經過長時間經驗與反思的重要功課。

第三節 助人者的工作與自我照顧

一、助人專業的工作性質

助人專業是什麼？美國心理諮商協會（American Counseling Association）將心理諮商的助人工作定義為：應用心理健康、心理學或人類發展的專業知識，以認知的、情感的、行為的，或者系統的介入策略來促進個人成長和生涯發展，以及治療心理疾病（Myers & Sweeney, 2001）。助人者和案主以一種合作的關係，透過談話的方式，幫助案主探索其想法與情感，使其從自我了解中做出積極正向的生活改變（Hill, 2000）。助人者接受的專業訓練、工作的場域與職稱因人而異，但是在專業工作的核心內涵上大多與上述定義頗為相近。

Yalom (2002) 將助人者與案主之間的關係形容成「旅程中的同伴」；

助人者提供案主一個安全的環境，使其在深度的自我袒露之後能獲得一種被接納、了解、支持甚至欣賞的經驗。然而助人關係中的重點依然是案主，助人者的自我袒露通常是非常有限的。助人者必須有自覺地、適當地分享自己的想法、感覺或私人生活，而且這樣的自我開放必須是要對助人關係與歷程有益助的（葉文正，民 85）。

在助人者的態度方面，最為主流的兩個派別有心理分析學派的中立、匿名與節制，以及個人中心學派的真誠、同理與尊重（林家興、王麗文，民 89）。研究者認為不論是認真學習扮演專業角色的新手助人者，或是已經從事助人工作多年的資深助人者，在專業工作中採取的待人態度、角色與距離，對非專業人際生活是否帶來影響，是很值得進一步探討的議題。

二、助人者的壓力與私人困擾

由於助人工作本身的性質，助人者所經驗的工作壓力也是一般人較難體會的。「助人」是一項極為細緻的工作，助人者除了要善用自己的特質與專業以移除案主的心理障礙，使其能發展成更成熟的個體，還必須經驗許多內在的掙扎。這些挑戰包括建立親密的助人關係並忍受它、無條件地支持與陪伴、暫時將自己放在一旁地同理對方、有勇氣承認自己的限制和錯誤、以靈敏的心思覺察助人過程當下發生的種種、克制自己的需求、小心地表達並選擇語言，或是密切地觀察自己的狀態等等（Yalom, 2002）。無疑地，助人工作是個耗費心力的行業。

除了上述的工作挑戰，助人工作還有一些特殊的職業危險，其中之一便是疏離（isolation）（Guy, 1987）。助人工作進行的方式通常是在一對一的密閉空間內談話，助人者與同事或其他領域的人群接觸的機會有限，可說是非常獨立且封閉的職業。對於長期從事個別心理諮商或心理治療的助人者而言，日復一日的工作環境與工作方式，加上身體的活動量必須維持在極低的程度，對工作感到厭倦似乎不是令人驚訝的結果。不僅如此，助

人工作的孤獨感更進一步被助人者心理的疏離（psychic isolation）所加深。助人關係雖然親密，卻是單向的：助人者對案主隱藏自己的私人資料、放下自己的煩惱與需求、控制自己的情緒、並且維持適合詮釋的角度和距離。另外，案主對助人者的理想化或是攻擊與貶低、助人歷程最終的分離、同行間的競爭、以及社會大眾對助人者的看法和不當期待，也常是寂寞感的來源。

助人工作的特殊性質與壓力也不免對助人者的個人生活帶來一些影響。助人者很容易將工作與案主掛在心上，而忽略了私人生活中的人際關係。有些助人者難以忍受社交場合中的表淺互動或他人對助人者角色的非理性期待（Yalom,2002）。Guy（1987）進一步指出，在個人生活中難以放下專業角色的助人者，恐怕長期處於一種疏離的、僵化的、缺乏互相滋養的人際生活中，使助人者難以真正投入於人際互動中、難以表露情緒與主觀立場、並且維持如助人關係中隱藏而保留的姿態。

除了助人專業可能為助人者帶來的上述潛在危險，助人者還有一些常見的個人困擾。Mahoney（1997）針對 155 位心理治療師進行問卷調查，研究結果發現心理治療師最常見的個人困擾為情緒疲乏（emotional exhaustion and fatigue）、人際關係與疏離感的問題（interpersonal relationships and feeling of isolation）、對專業感到幻滅（disillusionment about the profession）、焦慮（anxiety）、憂鬱（depression）、以及少數的生理問題與藥物成癮（somatic and substance abuse problems）。有趣的是，Deutsch（1985）早期對 264 位心理治療師進行的調查中，也發現 82% 的參與者曾經經驗人際關係困擾，有大約半數（47%）的參與者曾進一步尋求專業協助以處理人際關係困擾。Skovholt（2001）在其著作中列出 86 位心理衛生專業人員在過去一年裡遇到的個人問題，擔心個案量（48.2%）、暴躁或情緒耗損（46.5%）、個人親密關係出現問題（41.2%）名列前三高；他並且提到大部份的心理治療師都有親自接受心理治療的經

驗，主訴問題依然以舒緩焦慮與沮喪情緒，和處理人際關係問題為主。

助人者和一般大眾一樣也有自己的困擾；然而當這些問題惡化並影響到專業工作時，可能造成助人者的耗竭（burn out）甚至功能受損（impairment）。處於這種情況的助人者，通常是由於長期的生理或心理問題使其不再適合繼續提供專業的助人服務（Corey,2003）。幾個與耗竭和功能受損有關連的警訊包括：（1）缺乏同理心（lack of empathy）；（2）寂寞感（loneliness）；（3）缺乏社交技巧（poor social skills）；（4）疏離（social isolation）；（5）忽略傷害他人的危險性（discounting the possibility of harm to others）；（6）過度重視個人需求（preoccupation with personal needs）；（7）為自己的行為合理化（justification of behavior）；（8）以及推卸對案主或學生的責任（denial of professional responsibility to clients and students）

單從助人者的人際的層面來看，研究者認為不僅助人專業可能使助人者在人際生活中面臨許多壓力和挑戰，助人者如果缺乏滿意的、能相互滋養的人際關係，也可能對其專業有許多負面的影響。

三、助人者的身心健康

助人者的主要工作是協助案主提昇生活品質，但是許多助人者在開始從事專業工作以前，並未做好面對工作壓力的適當準備，也少有機會學習如何自我照顧以維持活力。Skovholt（2001）在書中節錄 Rogers 在 75 歲時的感想：

「長久以來，我一直比較擅長去關心別人、照顧他人、反倒容易忽略自己的需求。所幸這幾年來，我已經進步很多了。」

他認為當助人者致力於專業工作中，很容易耗盡助人的能量，尤其許多助人者習於主動照顧他人，在助人專業訓練中又強調以他人的需求為主，因此時常出現「製鞋者無鞋可穿」的窘境。在這一點上 Corey（2003）

建議研究所訓練課程幫助新手助人者準備好迎接助人專業的痛苦和喜悅。他認為助人者的自我照顧並非奢侈，而是助人者在專業倫理上的必要工作，畢竟自我照顧就是助人者不斷教導案主的課題之一。

究竟助人者該如何自我照顧呢？Yalom（2002）以過來人的立場分享，他覺得同儕支持團體是一個可以對抗專業壓力與危險的「堅固堡壘」；他個人定期參與一個由心理治療師組成的支持團體長達 10 年之久。另外，研究者進一步綜合相關研究（Guy & Liaboe,1986；Guy,1987；Kottler,1993；Coster & Schwebel,1997；Kahn & Hansen,1998；Guy,2000；Dlugos & Friedlander,2001；Corey,2001；Skovholt, 2001）結果顯示，助人者要在助人專業中維持生命力、熱忱、以及良好功能，有幾個重要的原則：（1）與親友維持穩定關係、善用生活中的支持系統，並建立能夠互相滋養的友誼和親密關係；（2）維持平衡的生活方式，清楚區分專業與非專業生活；（3）參與多元化的休閒活動、運動、興趣嗜好，或宗教活動；並從主動參與這些活動的過程中尋求意義；（4）重視身體健康，包括充足的睡眠、運動、飲食、靜坐與放鬆；（5）尋求同儕支持；（6）尋求專業諮詢、督導，和繼續教育；（7）接受個別心理治療；（8）維持幽默感。

無疑地，助人者的身心狀態對他們的專業工作品質極為重要。如助人者不投入在自我照顧工作上，便難以滿足專業工作的種種要求和挑戰（Skovholt,2001）。當助人者致力於追尋正向的生活經驗，使自己能達到舒適、平靜和快樂，才是自我照顧的本質。

第四節 助人者的人際生活

一、助人者的私人生活

助人者的私人生活有哪些面向與一般人不同呢？李花環（民 88）在一項質性研究中探討心理諮商專業對助人者的工作與生活帶來的影響

響。研究結果發現在私人生活方面，諮商專業為助人者所帶來的正面影響有：

1. 悅納自己-能隨心所欲，也能找到自己的定位，並接納自己的優點缺點
2. 活在此時此刻-能覺察自己當下的狀況，而作自我的調整
3. 自我角色定位-在界限分明的狀況下，勝任自己生活上的各種角色，而不會感到困擾。
4. 人際關係的和諧與親密-因為個人困擾得到諮商專業的幫助後，也能更親近他人，與他人建立良好的人際關係。
5. 豐富生活-從諮商理論或案主的故事裡，都能體會到人生的豐富，對自己來說，除了視野開闊，更重要的是更有彈性地來面對生活。

負面的影響則主要是因為他人對助人者角色的認定問題，常使他們在人際上感到困擾。

Redeke 和 Mahoney (2000) 在一份有趣的研究中比較心理治療師和心理學研究人員的私人生活，結果發現心理治療師經驗較多焦慮、憂鬱、情緒疲乏，同時卻對生活感到較滿意，也認為工作帶給生活許多正面影響。研究者認為這解釋了為何助人行業雖然辛苦，卻仍有許多助人者充滿熱忱地在其中享受工作的意義與滿足感。

Guy 和 Liaboe (1986) 認為過去絕大多數相關文獻較著重在助人專業對案主的影響，因此蒐集早期相關研究以歸納助人專業對助人者的影響。在這份分析中，他們提到專業所帶來的正面影響包括心理治療師的自我肯定、自我袒露的能力、自省能力、敏感度、心理悟性 (Farber, 1983)；智性與情感的刺激協助治療師也獲得成長 (Burton, 1975)；在社區中感覺被尊重因而提高自尊心 (Farber & Heifetz, 1981)；人際關係的意義、深度、開放度都提高了 (Cogan, 1977)。

然而助人工作也帶來一些矛盾的負面影響，例如從事心理治療工作使得許多治療師有焦慮和憂鬱以及其它的情緒問題（Looney, Harding, Blotcky, & Barnhart, 1980）；心理治療師的高自殺率以及酒精成癮令人擔心（Thoreson, Nathan, Skorina, & Kilburg, 1983）。Guy 和 Liaboe 進一步解釋這些現象可能與助人工作的形式與性質、他人對助人者角色的不當想法與期待、助人者本身的人格特質，這三方面的交互作用結果有關。

二、助人者的人際關係

Kottler（1993）在〈On being a therapist〉書中提到，很少有一個職業像助人工作一樣，個人角色的與專業角色如此密切融合成一種生活方式。助人者從專業中的學習可以應用在個案、家人、朋友、親密關係上；同樣的，生活中的種種體會與學習也是治療情境中的重要基礎。他認為每個心理治療師都不免從事兩種治療工作：在工作中的正式治療，以及當親友或陌生人尋求建議時的非正式治療。即使不願意，助人者並無法避免在私人生活中使用他們的專業。

然而助人專業是個容易使工作多年的助人者感到疲憊的職業：固定的架構、界限的維持、重複的問題、單向的互動等等，此種工作性質使得助人者缺乏抒發情緒和想法的管道，因此助人者更需要被傾聽、被安慰、或有更多獨處時間。除外，敏銳覺察的助人者在工作中與生活中也累積了比一般人更多的情緒和想法，但是有能力和意願分享的人卻不多（Welt & Herron, 1990）。

除了助人工作的性質與方式，專業訓練對助人者人格的改變，間接地影響助人者的非專業人際生活（Layne, 1978）。有關助人者人際生活中的普遍現象，過去曾累積一些文獻，研究者將這些資料大略整理成：助人者的原生家庭、友誼、親密關係、親子關係四個部份來看：

(一) 原生家庭

助人專業不僅幫助助人者變得更敏銳覺察，也更能主動去解決家人之間的衝突並改善關係 (Guy,1987)。許多助人者在進入助人行業之前，在家庭中便扮演著治療者的角色；學得專業知識和能力之後，更能在情緒與心理健康的議題方面提供家人非正式的專業諮詢和意見。然而助人專業也可能為家庭關係帶來負面影響，例如助人者因為工作的關係變得情緒疲乏、神秘、權威、過度分析；當助人者企圖處理家人的心理狀態或過去的未竟事務，而家人缺乏面對的意願或心理準備時；或者當家人對助人者有過高期待時，這些情形都很容易讓親密的家庭關係受到損害。

(二) 友誼

助人者所接受的專業訓練幫助他們對人性有更多理解、提昇心理悟性與社交能力，這樣的改變通常提昇友誼的深度和開放度，使得友誼關係變得更有意義 (Guy,1987)。然而對有些助人者而言，助人專業的訓練和工作反而讓他們在人際社交上感到更不自在 (Freudenberger & Robbins, 1979)。由於助人工作的疲累，助人者在私人生活中可能對前來求助的友人感到抗拒。助人工作性質，尤其是單向的關係以及過度分析的傾向，容易使助人者在非專業人際關係中也習於隱藏自我，造成更多孤立感。另外由於助人關係中充滿深入的互動和情緒的分享，有些助人者也會對表面的社交活動或人際關係感到厭煩。助人工作內容的專業性和保密原則，讓助人者較難與朋友分享工作經驗。最後，一般大眾對助人者的理想化或防衛感，也會妨礙助人者的友誼關係，甚至使他們缺乏動機在社交場合中建立新的友誼。另外，根據 Cogan(1977)和 Farber(1983) 早期的研究結果，助人者在人際生活中雖然友善、開放，但他們的友誼數量與互動的頻率都隨著專業的年資而慢慢遞減，社交生活呈現越來越狹窄的趨勢。

(三) 親密關係

助人者對親密關係的需求，以及他們的結婚率與一般人並無差異

(Guy,1987)。事實上，伴侶的支持對助人者而言極為重要。由於專業訓練和工作所帶來的成長學習，大部份助人者在親密關係中能保持開放、細心、自信、有耐性，也能感覺更滿足。然而助人者的婚姻問題和離婚率並沒有低於一般人 (Looney et al., 1980)，可能的原因包括助人者太過投入專業工作導致情緒疲乏，或是助人者因為在私人關係中扮演專業角色，以至於顯得太客觀、太疏離、或是太多詮釋和分析。除外助人者的工作內容基於保密原則以及其複雜性，也較難以與非同行的伴侶分享 (Dryden & Spurling, 1989)。雖然如此，對於助人工作感到有興趣的親密伴侶，能透過助人者接觸到心理學的知識甚至獲得自我成長，以及能分享助人的喜悅與榮耀，則是親密關係能提供的正面意義。

(四) 親子關係

一般來說，助人者對親職教育有相當的了解，能提供子女有如助人關係中溫暖接納的成長環境 (Guy,1987)。根據 Golden 和 Farber (1998) 的一項訪問結果顯示，助人者的子女通常對父母的職業有基本的了解，而且大多持有正面印象。助人者子女表示，父母所從事的職業帶來的正面影響包括父母的同理心、忍耐、接納、以及處理問題的能力，尤其是兒童的危機與情緒狀況，似乎比一般父母佔了許多優勢。負面的影響則是他們不喜歡助人者在家中不經意地扮演治療師的角色，另外是過長的工作時間，以及偶爾有個案的事情影響家庭生活。

雖然生活中的支持系統對助人者極為重要，但要克服上述所提及困難以擁有美好的人際生活，也是助人者生活中的重要功課。如同心理治療師 Marcia Karp (Dryden & Spurling, 1989) 在〈On becoming a psychotherapist〉中提到她對別人的生命有太多鑽研，但是因為時間和精力的限制，她對身邊最重要的人們卻不夠慷慨。她提醒新手當感覺到親友的需求太過龐大，或當他們對親友的困擾缺乏協助的熱忱，便該檢討工作是否過量了。

同樣地，助人者也需要從週遭的重要他人滿足自身的需求，例如被他

人欣賞的感覺 (Guy,2000)，如此才能避免不自覺地從助人關係中不當地獲取滿足。助人者常在工作中協助案主處理人際關係議題，Zeddies(1999)鼓勵助人者時常回顧與案主的晤談內容，並且要求自己也有能力去改變、與人建立有意義的關係、並勇於投入情緒經驗中。