



103 年度 UC, Berkeley 參訪心得

WU, ZIH-SIAN

National Chang-hua University of Education

參訪單位：美國加州大學柏克萊分校

諮商與心理服務中心

(Counseling & Psychological Services; CPS)

日期：103.7.30-103.8.31

巫○嫻

彰化師範大學輔導與諮商學系博士生

目錄

一、實習參訪交流心得

| | |
|--|--------|
| 關於 Berkerley，你認識多少？ | -----3 |
| Tang center : Wellness center--專業分工與系統合作 | -----4 |
| 反思：諮商專業與推展 | -----6 |
| 致謝與感恩 | -----7 |

二、照片集錦 -----9

一、實習參訪交流心得

在舊金山機場等候搭上回台灣的華航飛機，細數到美國實習一個月的生活點滴，從一開始的陌生到逐漸適應，總覺得才可以大展身手，又到了該回台灣的時間。就像臨行星夜底下的海灣大橋，不同角度、遠近的注視有不同的風景與感受，唯一不變的是初見的震撼與再見的驚喜。美國，這次的學習之旅，宛若生活中的發現，驚嘆台美文化的差異，感受短暫的美國式生活與發掘其中的細節與靜靜地品味，靜置後回甘的衝擊與反思，都震撼我思考諮商與我的關係，學習的拓展來自於不停地對話，進而看見自己的位置與方向。

關於 Berkerley，你認識多少？

得知獲得教育部補助開始，就著手張羅機票、住宿、交通等聯繫，對於該住在 UC Berkerley 附近的地理位置毫無概念、預算考量、Bart 交通距離的換算等等，一手張羅生活安排，一手緊張兮兮翻著從圖書館借回來的美國旅遊書，留意生活上的注意事項，努力將美國這個陌生國家的一切記下，就怕自己在美國一不留意就出問題。然而，書本上的知識，從踏上美國境內開始受到挑戰，在北加州一天的氣溫變化可以高達 20 度，早晚溫差大這件事在踏出機場真實的感受到了，穿著薄外套的自己瑟縮在無風處，哀嘆跟我印象所及的「加州陽光」完全不同。當一天來到中午，陽光和乾燥的氣候，可以讓人穿起無袖短袖的衣服，在這裡最明顯的差異是同一時間在陽光下感到熱，換到陰涼處下卻覺得冷，而這就是所謂的加州氣候。

來到 Berkerley 這個所謂「嬉皮」城市，在 Telegraph st.上的招牌寫著「NO drug here」，老師隨口問了同學們我們對於這個標語有什麼想法？為什麼需要設置這

樣的標語？當下同學們一頭霧水，在台灣沒有這樣彰顯的標語要大家不要吸毒，而老師隨及補充是因為在 Berkerley 這個城市藥物濫用一直是多的，UC Berkerley 校園內的學生藥物濫用情形居高不下，在心衛服務中更是列為重點議題。AOD（Alcohol and Drug）議題更是在實習生訓練中尤其強調與要求留意。

同樣在 Telegraph st.上，印入眼簾的遊民、塗鴉、攤位、遊客、學生、居民等等能同時出現在一個畫面，在街角有人喝著喝咖啡曬著太陽，享受悠閒地午後時光，而不到幾步路的距離，就有人遊民問你要零錢。而周圍的餐廳更是五花八門，除了典型的美式食物（披薩、漢堡）、韓食、泰式食物、希臘菜、中式餐館、越式餐館等等，異國料理的多元恰恰反應了在這裡多元族群與多元的飲食文化，事實上，加州大學柏克萊分校（UC, Berkeley）是一所擁有三萬六千多名來自不同文化及國籍的學生的國際知名大學，其中有將近五千位國際學生，以印度、韓國與中國學生為前三名，另外有一百七十位台灣學生。

如果從生活中多認識了這個城市與校園，那麼在這裡的心理服務又怎麼做呢？

Tang center : Wellness center

專業分工與系統合作

這次實習的主要單位是位於 UC Berkerley（簡稱 Cal）校園內的諮商與心理服務中心（Counseling & Psychological Services; CPS），在這多元文化興盛的校園環境中，第一天當我踏進 Tang center 裡的歡迎會，與諮商中內不同專業的心理衛生工作人員，首先發現是華裔心理師不乏少數，而本次應徵的實習生（pre-doc）也是來自不同種族的，明顯可以看見，多元文化的展現與接納。事實上，諮商中

心隸屬於校內大學健康服務中心(**University Health Services**)的單位之一，在 **Tang center** 就像小型醫院，有不同的醫療門診負責學生生理上的狀況、諮商中心提供心理服務、急診部門處理緊急個案、社工資源進駐校園負責特殊議題，與台灣的大學諮商中心相較而言，在 **Cal** 更看重全方面的身心健康，然而空間上的優勢也的確提供轉介服務的便利，例如：當諮商中心的工作人員發現個案有特殊狀況(像是飲食疾患、藥物濫用等議題) 就會馬上轉介個案給社工，除了線上系統的轉介登錄，另一個直接的方式邀請個案後陪同走下樓到社工服務櫃台，讓社工來處理與服務。然而，這樣空間優勢的轉介在台灣實在少見，多數學生在不同系統轉介中容易流失與抗拒，一原因是轉介後的等待時間過長，另一原因是不同系統中來回重述自己的問題感到費時與不舒服，於是個案流失與離開。

在 **Cal** 校園內以 **Wellness** 的觀點來提供服務，涵納不同面向的關注，在這裡的工作人員，不分醫生、護士、社工、心理師、社工師等每個人都具備個人的角色與任務，也展現一致的專業度。在這裡不分角色都以 **staff** 簡稱工作團隊，甚至對待實習生也是為一個專家，面對處理個案的困擾，每週一次的 **case conference** 讓 **staff** 們有機會透過討論來釐清個案的狀況，同時也協助人者的盲點；此外每個特殊議題，例如 **LGQBT**、**hospitalization** 等都招募中心對此議題感興趣的助人者形成一個專業團隊，來協助處理該議題的專業個案。

另外一個提昇不同系統訊息流通的即時性是 **Point and Click (PNC)** 系統，係為個案資料管理的線上系統，除了心理服務的資料因保密原則無法提供給其他單位瀏覽外，任何有關個案在 **Tang center** 的個人資料、就診紀錄、預約紀錄、聯繫紀錄與過去晤談歷史等等都為線上操作，而這樣資料的統一管理，讓不同系統接手處理個案時，能很快透過線上系統瞭解個案的過去資料與評估現在需求，而給適當地協助。

此外，在 CPS 以短期聚焦的模式進行八次的短期諮商，前五次為免費提供，後面則是由個案自費 15 美金（其他由保險公司支付），而這樣的短期模式也發展出與社區私人執業的心理師的合作，一旦在校內評估為學生需要長期治療則會轉介給社區執業的心理師，因為轉介個案量的龐大，專職的治療師會每更新社區執業心理師的個人資料、調查個人專長與服務限制，作為中心其他心理師轉介之參考，針對這樣的合作，更是在每學年舉辦 Meet & Greek 邀請社區執業心理師們，透過這樣的交流機會，讓雙方彼此認識促進轉介合作，不然發現加州真是心理治療發展成熟的區域，因為這樣的一個聚會通常可以邀請到四五十位的心理治療師。

在 Cal 工作其實是忙碌、快速與精準的，整體而言在 CPS 裡每個人各司其職又相互合作，除了中心裡面的不同系統合作之外，其他心衛活動推廣、校園內的外展服務、班級輔導以及宿舍顧問的訓練等等都與 CPS 相關，此外，因應校園的廣大在不同學院、學生中心也設置了服務的空間和安排了諮商師時段，歡迎學生非正式的晤談使用，讓學生有機會落腳、休憩、與放鬆。其實不然發現在 Cal 的心理服務是包羅萬象的，對比台灣的大學心理服務的互動斷層，相較而言，Cal 心理服務除單一定點外，重要的是點與點間的聯繫互動，形成一個緊密的網絡，因而，發展出一個衛星模式的概念，以 Tang center 為核心行星，其他校園內據點的服務宛若衛星環繞行星般同時運轉與發揮其功能角色。

反思：諮商專業與推展

回到諮商專業，在訓練的過程因為不同的議題與課程，遇到不同的授課心理師，第一個發現是 Staff 對於彼此不同領域的專業是相互尊重的，在 CPS 的環境中每個助人工作者都有其豐厚的實務經驗，同時也提供很大的空間讓助人工作者去將自己專長與工作結合，因而，每個心理師在課堂展現出的自信與專業也讓我

神往與驚嘆，而這也是與台灣職場文化的差異。

在美國的學習訓練不會馬上給出解答，會利用同儕團體分組討論、角色扮演模擬等方式匯集大家的意見來解決問題，而這在我參與訓練的過程中最有實感，一是觀摩學生宿舍顧問的訓練，透過實際的情境，讓同學們分組扮演個案與學生顧問，而其他人為觀察者在演繹結束討論，分享個人意見與給予回饋；二是在觀摩研究生助教的訓練過程中，也提供實際的例子讓研究生分組討論。除此之外，透過實際的參與校內的外展活動，我能感覺到 Cal 心理活動的推廣是實際融入校園，經由訓練學生作為輔導的小種子來發揮與傳遞心理服務，不僅讓校園內人與人互動增加，同時也讓心理服務不是單是治療層面，更是預防性與主動性的關懷照顧。同時，也引發我的思考：心理服務不該淪為收拾善後的工具，應該為一種預防照顧與滋養陪伴的型態，在台灣校園很容易看到一旦學生發生心理困擾或行為問題，就會安排諮商作為一種介入策略，而往往諮商的成效卻不如預期效果，此外，面對「出事」的個案，心理師也承接了諸多壓力，系統間未能有良善的合作來協助個案等等狀況，都折損助人工作者的力氣，如果心理服務不再只是解決問題序列末端，是否能夠有效地達到預期的目標呢？

另外引起我思考的是，台灣的大學諮商中心在心衛活動推廣中也在做班級輔導，只是進行的方式傾向在心衛知識的散播，學生不易產生共感，也不覺得重要，於是課堂上很容易變成「一個講台兩個世界」，或許借鏡 Cal 互動式討論或實際扮演，更能引發學生學習興致與促進學習效能。

致謝與感恩

經過一個月的實習訓練，前期每天要接受生活適應、語言障礙、訓練內容的資訊大爆炸，往往覺得自己有種訊息過多腦袋運轉不來，快要當機的感覺。即使如此，鄧志平老師前兩週帶領我們在當日課程結束後，要求我們撰寫每天上課心

得，與練習提出疑問，並補充課堂的內容，而這對我而言是個很有實用的學習方式，每天在課後有機會重新整理每天所見所知。而 CPS 的中心主任 Jeff 對我們的關照與歡迎，Lillian 友善地接待我們，以及定時與我們討論交流，都讓我們實習參訪之旅備受溫暖。

撰筆至此，不斷地反芻思考這趟美國參訪的最大學習為何？有機會到世界名校交流見習，去觀摩學習諮商實務工作如何在大學推進，當然一個月的時間我不敢十足把握說自己相當地瞭解 CPS，但是看到 CPS 的整個機構的運轉模式，短期模式、認知治療、生理醫療與心理服務並重等等特色，因為個案量龐大與中心的主旨發展出一個標準化的個案評估模式(TRIAGE)，若移植這樣的一個系統模式，更需要思考的背後的脈絡文化，以及在其適切性，而無論以哪個理論學派來推展心理服務工作，我想不能忽略是文化差異與其背後脈絡，就像在 CPS 的受訓過程，無論在哪門課上，都會被提醒個案的文化背景與文化差異。

回到我自己身為諮商師，同時也在博士班持續進修，我想這次的經驗讓我反思未來的實務工作的發展，確實在心理諮商的領域中，往往感到自己在個案面前的不足，於是，要求自己要持續進修，而在 CPS 裡看到不同國籍、文化背景的 Staff 們，每個人對於心理服務有不同的風格與樣貌，但超越國籍、文化、知識是對個案的關注與關心，我想一直沒變的是關注個案的眼光，而要求自己超越的過程中，更重要的審視自己的過去的經驗，以及瞭解我是誰？從何而來？無法避免的專業與我的密不可分，想要開出美麗的花朵就得用心培養沃土，讓心裡不荒蕪才能長出美麗的枝芽。

二、照片集錦



每天課後在校園內 STRADA 咖啡廳討論



訓練最後一天，所有實習生留影合照



校園一隅：大門口



校園一隅：Tower



校園一隅：Shather Gate



校園一隅：Library



Outreach 外展服務介紹



Campus resources hunting 分組闖關



Post-doc:
博士後實習生 RIC & ALEXSANDRA



meeting with LILLIAN: get A T-shirt of
CPS