

Communication in Berkeley

HSIN HSIEN HUANG

2014.08

Life is like a box of chocolates, you
never know what you're gonna get.

(Forrest Gump, 1994)

輔導與諮商學系所

研究生黃馨嫻

實習培訓交流心得.....	3
國家與文化.....	3
系統建置.....	4
資源連結強.....	4
諮商打入生活.....	4
尋求適切性.....	5
享受工作與致謝.....	5
照片集錦.....	6

實習培訓交流心得

「談話後，歧視過程會反轉，多元韌性會長出來」-(note, 2014)

很多事情會在你投入其中而有所改變，談話過程也是，出國參訪也是。我很榮幸也很開心這次有機會代表系上參與在 Berkeley 大學 CPS 的實習生培訓交流計畫，儘管現在待在台灣，也很難想像我從美國回來半個月了。細細回想這個月的過程，說長不也長，說短也不短的時間內，就像是喝茶一樣，有苦澀有回甘的味道，從一開始慌亂不適應至有餘力去思考與體驗當地的生活點滴，既是難得的經驗也是值得省思的機會，希望可以就大環境的差異至小環境的觀察來分享我的心得。

《國家與文化》

美國 v.s 台灣，距離幾千哩遠的國家，不論氣候、文化、人文、語言，許許多多的不同，所建造的環境也很不一樣，學生的特質與類型就有差異。從台灣到這裡，感覺氣候是舒服的，溫暖也寒冷的，一天可以擁有很不一樣的天氣，但不會像台灣如此酷熱難耐，時不時情緒躁動。相反的，也因天氣偏冷，容易感到飢餓，如果不是自制力很好，應該會不斷的想進食，身材也就不保了。說到這，此想法的出現普遍發生在美國的大學，他們的自我身體意象在社會價值觀上顯得重要而突顯，所以會有飲食失調的現象。在學校裡，會特別設立飲食失調門診，來針對此部分的學生提供協助。在台灣，也許會出現在青少年階段，特以國中女生為多數。

以台灣的諮商發展來說，目前朝向諮商與心衛推廣的方向，試圖將諮商與外界環境做結合，已經比以往對於在諮商室空間的印象更跳脫了。然而，美國在這塊又讓我印象深刻，回到了最初的根本，將身體和心靈做結合，達成身心合一的健康取向模式。所以 CPS 是在 UHS 中的一個單位，跟台灣大專院校很不同的是，學校裡有小型的醫院，有門診、社區資源、心理衛生單位，有醫生、社工師、諮商心理師、臨床心理師、精神科醫師…等。集醫療系統、心理衛生、諮商心理三大單位，提供學生最適切的分向服務與連結。

美國本以多元族群融合為特色，以 Berkeley 大學來說，學校的國際學生佔了絕大多數，在校園內同時可以看到不同國籍的學生，說著不同的語言。因此，針對國際學生的心理衛生推廣，與客製化的課程設計，宿舍的課後協助…等，可以看見學校的用心與發展。這部分也引發我思考的是，台灣學校也漸漸走向國際化，學校總會出現不同國籍的學生，針對這群學生的相關輔導協助，有時會因語言的關係，或是沒相關訓練背景的人員，較少能提供給學生適切的協助，這也會讓外地來的孩子除了適應環境外，還要面臨無助的危機。在此，學校的主動性與新生轉銜就顯得更重要。

《系統建置》

◎資源連結強

我記得一開始上課的時候，有個老師介紹了關於整個中心的電腦系統以及諮商師需要做的筆記和工作，內容不需要很細，但是仍需完整的將向度資訊交代清楚，以便於各個單位可以同時掌握學生的狀態，但更細節的資訊，還是僅止於某些單位擁有權限。如此，可以避免過多個人資訊曝露，也可以大致掌握學生基本概況，讓不同時間接觸的人員有機會更貼近學生，透過共通的訊息可更有效率的處理個別事件。在台灣，好像不容易做這件事情，一部分因為各單位太分散與獨立，一山不容二虎的樣子，要整合成衛星模式，依照同一規則運轉，似乎還有段距離可以努力與思考。如果不想整合為同一模式，彼此轉介與連結的強度就要強，不然很容易將個案像丟皮球一樣到處拋，我想這也不是助人工作的初衷。

◎諮商打入生活

另外一部分的學習是，在這裡除了學校的身心整合中心裡同時兼具醫療、社區、諮商資源外，像外擴展包含主動性的心理衛生推廣、宿舍幹部訓練(RA Training)、自我照護課程、員工協助團體…等活動，個個皆有讓我驚豔的地方。一進去中心，桌面滿是多樣色彩的文宣品，有漫畫、宣傳單、徽章，看了很難不被吸引去看看裡面到底寫了什麼東西。諮商資源也充斥在各個角落，我們參與了一場宿舍幹部訓練的成果場，有負責培訓 RA 的專業人員，而諮商師會伴隨或是提供適時的意見。那天運用狀況劇的方式，讓參與培訓的學生可以現場去反應與處理遇到的狀況，觀看每個學生的表現與提問的問題，真的讓人印象深刻，每個人的水準足以跟專業助人者匹敵，態度從容，溫暖安定。他們不說，都不知道他們才培訓兩周。還記得之前在台灣實習的過程，常會發生宿舍學生的事件，不過等到諮商中心去處理，通常狀況已經不太好了，我覺得能讓離學生最近的人有機會做銜接，這是非常重要的，也可以避免很多危險的狀況產生，因為不是每個老師都可以隨時關注每位學生。如此一來，就像助陣的小兵們，可以優先處理第一線關鍵的時刻，並有更適切的後續處理，同時也減輕宿舍老師相對重的壓力與責任。除此，其中一場心理衛生推廣為 TA 培訓座談會，相關心理健康、行政單位都會出席，提供 TA 在課堂上遇到學生的歧視行為、延遲作業、自我放棄的狀況，可以進行的處遇。有點打破我對以往 TA 進行的培訓單位，大多為課堂上的教學及過來人經驗分享的方式為主，比較少看見各單位的出現，來解惑專業上的應對方式。聽完一場座談會加上過程同儕的討論，反而可激發不一樣的思考與應變方式。

整體來說，我覺得諮商融入生活的方式有很多種，也要夠彈性，加上課程來互動與參與，就不會讓課程是死板板的。有些也是針對學生的喜歡、員工的時間來調整，像每天中午都會看到許多教職員在中心裡練瑜珈調劑身心，不一定要進晤談室才是改變，這點也是不斷讓我覺得需要學習的地方。

◎尋找適切性

除了一部分的主動介入與活動讓學生自由參與外，CPS 也會提供短暫的諮詢 (Dropping in)，當事人可以拒絕提供任何私人資料，只是單純諮詢相關的問題與困擾，讓學生無其他隱私考量，對我來說是很特別的經驗，大多在台灣的學校經驗，有時為了預防與銜接後續的晤談，還是會選擇在過程中得知學生相關訊息。不過，那邊老師則說，如果學生狀況不是很好，會建議學生前往諮商中心做後續的協助。

這邊的中心也只做短期諮商，為了講求效率與避免資源的浪費，在前置作業，中心也提供電話初談與現場初談，簡單的分類來決定優先權。除了經濟特殊的學生，若是要長期晤談則會轉介到社區，的確能較有效的處理許多個案，對於如此龐大學生人數的校園，倘若沒如此規定，也許循環就會被卡住，就算有再多的諮商師也是供不應求。因此，除了基礎的分類，三個主軸系統內又會分多細項單位，盡可能的針對學生的狀態來尋找合適的位置，像是也有專門針對生涯的 career counseling，內建的測驗系統與資源更能針對學生的需求提供適切的生涯選擇。

整體來說，Berkeley 大學也願意投資相對多的經費在學生身上，所以有更多的人去投入與參與其中，在台灣不見得如此，進而讓我反思的是如何在僅有的經費與職員人數間取得平衡，有些也許該做，有些可能要以學生問題類型為主軸的去發展，或聘請不同專業的諮商師進駐，這也許是相對可行且容易的方式。

《享受工作與致謝》

除了內容上的學習外，這趟計畫讓我很喜歡的部分是 Berkeley 的老師與員工們，大多很投入且享受他們的工作，那感受性是很高的，就像是你踏入這間學校，你會發覺每個人以身為 Berkeley 大學的一份子為榮，這種向心力會讓你很羨慕，不自覺喜歡這工作，儘管他們是出了名的忙碌，也沒太多聚會的時間，但彼此的協助與支持力量是很大的。我自己是很重視工作環境的人，當工作讓你疲乏的時候，因為這個凝聚力會讓你更相信與找到你所安適的位置，我覺得這是重要的。

最近常有人問我這趟去美國的感覺如何，我覺得不同於以往對國外的嚮往心情在看待這些經驗，也許是自己剛結束一年的駐地實習，所以對於大專院校的運作模式感受很深刻，這樣的背景會有助於我在參與美國的實習生培訓過程中，有更好的基底去比較與參照，可從不一樣的角度去切入與理解，就會知道哪些是值得學習的地方，哪些是相對可行性不大的做法，礙於國家風俗民情不同，上級理念政策也不完全相同，環環相扣的結果，也會思考著在僅有的環境下，可以如何發展與擷取好的地方。這趟經驗足以打開國際觀，有機會理解與比較諮商與人之間的各種運作模式，並琢磨自我專業成長的空間。

最後，很謝謝鄧老師的陪伴，謝謝 Jeff 與 Lillian 的引導，謝謝學姐們的支持與照顧，謝謝這過程中鼓勵我的人，也謝謝自己放下焦慮，帶著勇氣與決心去了一趟美國交流，我想我會帶著這些收穫繼續努力與享受在諮商的國度裡。

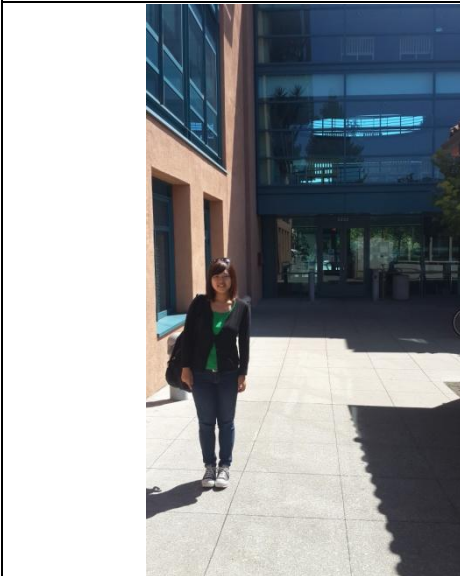
照片集錦



中心 1 樓桌上五顏六色的宣傳文宣



CPS 入口(位於 Tang Center)



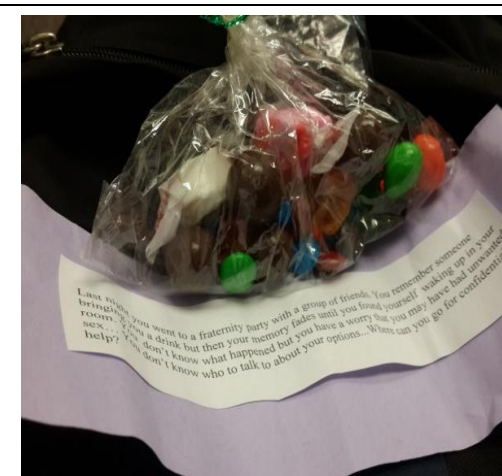
Tang Center



緊鄰 Tang Center 的生涯諮詢圖書館



校園建築物(心理系大樓)



參觀中心的分組活動



Tang Center 1 樓(右邊為詢問櫃台)



Berkeley University 吉祥物(熊)



校園附近的美食街，大家喜歡聚在太陽底下吃飯聊天，入境隨俗:D



Berkeley 校園著名地標物:
Sather Tower



松鼠隨處可見，一點都不怕人



Career Counseling Library



中心實習生交流



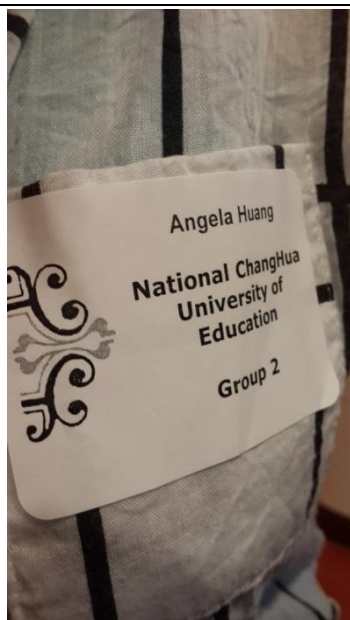
實習生合照-1



Campus Hunter 任務小組合影



實習生合照-2



參與社區資源說明會



與實習生 Sam 的談話



實習生的專屬辦公室名牌



假日去 Castro 參觀(著名的同志區)，許多住家都掛著彩虹旗，象徵支持多元伴侶。



Sather Tower 頂樓的景色



Berkeley 校園圖書館



Berkeley 校園的教室



校園中有名的咖啡廳 Strada，每天下課都會來到這彼此討論與分享



校園周邊路過的機構組織，利用不同色系的宣傳單在招募新成員



舊金山著名的海灣大橋與城市夜景