

工作社會學期末報告

諮商師的情緒勞動與專業認同

B89305034 社會五 趙思怡

B89104070 哲學五 劉念雲

B90208008 地理四 陳汶軍

B90208024 地理四 楊斐如

一、問題意識

卓別林在摩登時代飾演的鎖螺絲的工人，及 Hochschild 描述的空服人員，分別是勞動的純粹的極端類型，單一去技術的勞力出賣與情緒管理控制。社會上有許多工作其性質及介入當中的要素是更為複雜。

諮商師就是其中一個例子，諮商師被視為具有專業地位的職業，除了應具備的諮商技巧外，諮商的態度及倫理更是制定於其專業守則規範中。其所涉及的不只是公領域的產出，更是要求被認為是私領域的涉入，在當中的分寸拿捏、是非對錯並不是非黑及白的，而是有許多灰色模糊的彈性地帶。究竟諮商師如何看待自己的專業要求？如何調適專業規範或者與個案間的衝突與矛盾？在與個案接觸 互動時以什麼方式和態度？是否真的遵照所謂的專業規範？如何權宜？而近年來心理師法的通過，法治的確立及證照的取得，市場結構、工作條件的轉變對於諮商師產生什麼影響。最後，當諮商師受雇於組織時，如學校，如何在組織要求與專業規範間取得平衡，例如：是否對個案的資料與情況保密，諮商師與個案間的權力不對等又是如何被彰顯或掩飾？

二、文獻回顧

情緒勞動 (emotional labor) 意味著一個人為了組織的規範和要求而必須製造或壓抑自身的情緒 Hochschild (1983) 提出兩種偽裝方式，一種是表面功夫 (surface acting)，即試著去改變外在的表現，即使外在的表現不一定誠實的反映內在的情感，另一種是行如所感 (deep acting)，即致力於改變情感，使行為因情感的指引而自然流露。資方為了組織整體的收益，制定出一套情感規則，規定受雇者在某工作場合，對某一個特定現象及顧客，應該做出什麼樣的情緒表現，而資方長期對勞方所進行的情緒剝削，會導致勞方的自我異化 (self-alienation)，使真實的自我與工作上的自我失去連結。

有時在當中受雇者的感情會不自覺地受組織規範所控制，這時便不能二元區分出表面功夫和行如所感，或是這兩者是相互重疊和影響的，因此 Kunda (1992) 指出，被組織規範的個人會回應這些規範而建構出組織的自我 (organizational self)，即個人對於組織文化以及被規範的成員角色所作的接受和排斥，個人的接受和排斥主要以二種方式來展現：角色擁抱 (role embracing) 和角色疏離 (role distancing)，前者是以順服於組織所定義的自我和對組織感到忠誠，組織的自我與真實的自我之間的界線很模糊，後者則是排斥自己的情感涉入其中，且為了達

到工作目標而精心計算，工作變得像是演戲或遊戲。當個人具有較多的角色擁抱時，在處理組織所規範的情感規則時，比較能行如所感，而擁有較多的角色疏離時，則時常在做表面功夫。而個人對於組織的認同與否，也牽涉了情緒管理的方式，而當組織的規範和社會上的道德標準重疊的部分愈多時，個人的抵抗會較少，因此根據不同的工作角本及組織規範，個人的情緒管理方式會有所不同，因此 Bolton 再更進一步將 Hochschild 的情緒管理更進一步劃分成四種類型，即商業的 (pecuniary) 規範的 (prescriptive) 表演的 (presentational) 及慈善的 (philanthropic)，除此之外，個人視組織、專業規範及社會標準來調整情感規則，即使個人受到組織的影響，他們仍然能發展多重的自我 (Goffman, 1967)。

Hochschild 雖然區分了商業性的和社會性的情感規則和個人控制情感的動機，她並沒有特別區分出非商業性的情感規則 (Bolton, 2003)。工作者在進入職場時，受到組織的次級社會化是很普遍的，這些社會化告訴他們在職場上哪些是符合標準的，然而，這並不意味著初級社會化就此消失了，事實工作者在不受職場規範的空間及時間內，還是有可能使用初級社會化裡的情感規則 (通常是表演的、及慈善的情緒管理)，而非完全聽命於組織。

除了商業性的情感規則之外，有許多工作並不是完全出自於商業利益考量的，除了商業因素之外，還有利他主義的偏好，這些工作的感情規則就和完全出自商業性動機的情感規則不同，然而，有愈來愈多的組織要求工作者內化公司的價值觀，這樣工作者才能表現的更真誠 (Bolton, 2003)。

三、諮商工作的背景與定義

1、勞動內容的界定

「心理諮商」一詞雖然在輔導及相關領域廣為使用，卻沒有明確的定義。但大致上則指的是：心理諮商師以協商、討論的方式，處理在一般狀況下可以正常適應，但持續一段時間出現適應問題的人，幫助他們了解自己的困境，嘗試面對並處理該困境，以重新恢復適應的狀況。其目的在於解決心因性問題，而非生理、病理的治療，在諮商的過程當中，雙方的關係是平行或者並行的。

2、台灣諮商工作現況

在我們的受訪者中，受僱於學校輔導中心者，其接案數皆不影響考績及薪資，而是以技術人員或教師身分，領固定薪水。而開業自雇者，薪資與接案數有相當

關連，每小時的諮商費用在 1000-1200 元間，屬於較為平價的工作室。由於長久以來，諮商師皆未有法律予以明確規範，開業諮商師價錢可能因口碑或知名度的不同，而有極大的差距，知名的心理諮商師甚至可以開出 5000-6000 元的價碼。在諮商業中，勞動力的商品化在最近幾年之內才逐漸顯著，原因在於，台灣引進心理治療與諮商專業較晚，早期又以學校輔導機構、生命線等教育或義工單位中的免費服務為主，須付費的諮商服務，則集中在醫療組織，且又為臨床治療與精神科專業為獨占。

2001 年 11 月，立法院通過心理師法，其中明確規範臨床心理師與諮商心理師必須取得技術人員證照，方可從業。心理師法規定，已從業人員在 2006 年前未取得證照者，將不得繼續從事臨床或諮商工作，諮商師的證照化，在心理治療與輔導工作商品化的風潮下，區隔了有照/無照兩樣商品，無照者不滿長期以來累積的專業經驗受到考試制度的質疑，有照者以證照為專業背書，可讓心理諮商市場的運作趨於穩定。

3、 受訪者背景

由於欲探討諮商師的情緒勞動是否因其受雇/自雇而有差異，五位受訪者中，有三名為受僱於學校組織者，兩名為開設工作室的自雇者，就其訪談資料進行比較。另外，受訪者 C 是取得「臨床心理師」之證照，但因其在學生輔導中心的工作內容仍然是諮商輔導，故視同諮商師。

代號	性別	從業年資	從業資歷簡介	目前從業地點
A	女	近二十年	服務於 T 大學輔中心至今。	T 大學生輔導中心
B	男	將近十年	取得學位返國後，在五專、高職輔導室擔任輔導老師。曾任空中大學講師。目前專事著作與個人諮商工作，開設工作室至今六年。	個人諮商工作室
C	男	七年	就讀碩士班時期開始在市立療養院、學生輔導中心等學校、醫院組織進行臨床或諮商工作。	T 大學生輔導中心
D	女	十年	第一份工作即受僱於諮商所。1999 年與數位諮商師共同成立諮商所，任職至今。	與多位諮商師合資之諮商所，並擔任所長
E	女	十多年	畢業後進入 N 大擔任心理輔導系教職，並為學輔中心專任諮商師。	N 大學生輔導中心

四、情緒勞動

1、田野前的想像

- 諮商師所從事的情緒勞動，是一件將私領域情感視為公領域工具的一項職業，當其在從事諮商時，不停地調整自身情緒以應對各種不同類型的個案，這種公私領域交錯的複雜情形，可能會導致諮商師在從事諮商時，公、私不易分二分的情況，此種情形在諮商者面對親人時更容易發生。
- 從事情緒勞動的工作者，會因為某些因素不斷的被影響。以諮商師為例，在其接觸到一個極端不穩定的個案之後，會受到個案的影響，下班之後還繼續從事有形可見（接個案的不定時電話）或是無形（情緒上的擔憂、牽掛）的情緒勞動，造成上下班界線亦無明顯區分。
- 諮商師所做的個案紀錄，除了上級及心理師法所規定之特殊情形之外，是不允許被個案之外的其他人所觀看的，但是諮商師有時因為個人利益將個案的資料曝光，例如：陳進興的諮商師將其資料公布。這是一違法之行為，但是當這種專業倫理與自己利益的衝突時，如何拿捏極度困難。
- 在諮商師與個案的價值觀念不符時，適時隱藏自身的情緒，而非套用自己的價值觀及刻板印象在個案身上，或是經由評估過後，直接藉由轉借將個案交付給其餘諮商師，均是透過自身經驗判定，且諮商這項工具是一個帶著走的技能，由此可知諮商師是一個自主性極高的行業。
- 心理法通過後對於諮商師的種種規範，或多或少應會影響到諮商師之前的一貫作風，且受雇於組織與否或是性別的不同，也是一項影響諮商師諮商方式不同的原因之一。

2、田野後的發現

諮商師的工作目的必須指向對個案的治療，故而諮商師的情緒勞動，將建立出一些規範、步驟，形成工作腳本，達成治療目的。吳宗祐曾將組織中諮商師對待個案時的情感規則，做了下列的歸納：（吳宗祐，1995）

- 一）以專注、平和的談話方式，與個案建立信任關係
- 二）為使諮商輔導達成目的，在諮商後期使用較具衝突性、挑戰性的語言和聲音
- 三）建立諮商關係的界線，避免情感轉移或建立私人關係

四) 在晤談中覺察內心情緒，並向個案適當地表達個人感受

諮商工作剛開始，也就是初期的晤談，諮商人員並不直接切入，推動個案解決問題，而是將工作目標設定在發現問題，營造舒適的氣氛、值得信賴的感受，讓個案自發地說出欲解決的問題。

諮商師會有直覺，有的學生一來就很防衛 或是很 weak，那我會更 nice... 無論如何我會盡量讓學生覺得來做諮商是對的。(受訪者 A)

在進入諮商晤談的田野觀察中，我們發現，諮商師會以正面注視的、專注的眼神，來開啟諮商的時間與空間，身體前傾、在幾句話之間以點頭表示瞭解。在碰到個案認為自己的問題似乎難以為他人所理解時，諮商師會對個案述說自身相似的經歷，以及在該事件中的情緒反應，即進行自我揭露，來表達能夠對個案予以同情或同理的對待。諮商人員與個案間的信任關係，一旦可能造成個案的依賴、甚至誤解為親密關係，有礙解決個案問題時，諮商人員會以解決問題為工作之優先。

有的學生一直講：我就是不會改變。那我就會叫他不要來啊，因為你都不改變，這是在放費我的時間嘛。不過你這樣一講他反而就會變了，兩邊應該要一起工作，不是一邊在工作而已。(受訪者 C)

諮商師認為，這樣的情形顯現出個案對諮商師的依賴，甚至是以自我放棄作為對諮商關係的試驗，必須清楚地表明「諮商工作是有目標的」，否則無法繼續晤談。這樣的信任關係，不能放任個案予取予求，否則不僅無助於達成諮商目標，且可能使專業工作「非專業化」，違背諮商工作之倫理，故而在諮商師的勞動過程中，建立公私領域之界線，是十分重要的。

以學校輔導中心而言，諮商師對學生進行輔導，因為身處校園，而兼具教師、諮商師的雙重身份，個案也通常稱呼諮商師為老師，諮商雙方的關係也不得不混雜師生情誼。老師可以關心學生的生活，甚至被認為有此責任，諮商師的專業訓練卻要求嚴守公私的界線，這一點，是受雇於學校的諮商師們都面臨過的兩難經驗。

如果在外面當老師，學生如果住院、開刀，我可能會打電話關心，我是說老師的角色...可是在諮商裡面，比較不做在諮商室關係之外的關係...個案會告訴你非常隱私的事情...他可能不希望你在外面的時候說出來或是怎麼樣，所以你打電話問他好像是你跑到他的現實世界，對我來講我是比較謹慎的。(受訪者 E)

為了清楚畫出諮商與非諮商關係的界線，服務於學校的諮商師們，一般都以不留私人電話、電子信箱為策略，在外開業者，離開辦公室之後也可以選擇關機。工作中，諮商師必須區分私人情緒與諮商中的情感規則：私人情緒若涉入諮商關係，則可能破壞原先所建立的信任。而無論是在諮商中或者在諮商關係之外，諮商師都提及，必須要「放下」個案，避免個人情緒介入：

你會擔心這是很重要的妳個人的感受，身為一個人，有時候我們走過馬路，有人出車禍，走過去你都會一直想說那個人不知道怎麼了，所以那個是我們非常自發的一種反應...就是用一個專業化的角度在處理情緒，包括個案的和自己的，在我這個部分在精神分析上有一個專有名詞叫做反移情，個案會對我們有些情緒，像喜歡、生氣、憤怒，我們對個案會有些擔心、好像要照顧他，這些都是會有的，很自然的，比較重要的是我們怎樣去處理我們個人的反移情。（受訪者 E）

無論是否受僱於組織，諮商師們都認為，適當地呈現自己在晤談時的感受，而非全盤接受個案的情緒或要求，將有助於達成工作目標。

訪談者：會為某目的刻意凸顯自己的情緒？例如希望他知道你不開心的時候，會露出不耐煩的樣子嗎？

受訪者：會啊，因為有的學生一直講：我就是不會改變。那我就會叫他不要來啊，因為你都不改變，這是在浪費我的時間嘛。（受訪者 C）

「諮商師也是人」，似乎是諮商師們在區分工作與個人情緒時，最後的底線，目的是保護自己、並再次向個案明示或暗示工作目標。但即便是以個人立場表達不滿，諮商師仍然在進行情緒的勞動，使情緒的呈現符合諮商目的，而非情感衝動，

訪談者：有青少年刻意要激怒你，你會被激怒嗎？

受訪者：我不會被激怒。你出來的情緒都是有後設立場的，不然做什麼事都會傷到個案，這很危險的。有反應是真實的，要是有一些諮商師比較不知道如何反應或很訝異，那個案會不信任你，他會一直試驗你。（受訪者 D）

3、變動中的工作腳本

儘管工作腳本確實存在，但是在訪談過程中，受訪者皆表示，面對個案時所流露的是自然反應，並不會刻意表現和善或親切，而是根據每個案主的個人情形、以及當下的感覺，與日常生活中的人際互動沒有太大差別。我們認為，「自然」也屬於工作腳本，由於諮商師的勞動過程，是與個案以談話方式建立個別關

係，唔談及唔談過程中營造的感受、治療目的的達成，就是諮商師的產出。

訪談者：可以說是一種表演嗎？怎樣的情緒表現讓個案接收到你要透露的訊息？

受訪者：如果說是表演的意涵的話，台上的人接下來會怎樣表演與台下的人互動有關，我會有怎樣表情，學生會影響我下一個動作，表演絕對是互動的，我可以有腳本諮商學生，但這是互動的啊。（受訪者 A）

為了使語言與情感都帶有治療或輔導的意義，諮商師必須與個案準確地一拋一接，同時對個案與自身的反應進行預測和觀察，形成具有個人風格且流動、多重內容的工作腳本。工作腳本雖由諮商師編撰，但多樣性卻是由不同的個案帶進晤談室，個案之間的歧異度越高，則工作腳本間的更動就越大。受僱於學校的諮商師，因為組織將工作的主軸定位為輔導，所面對的個案身分幾乎全是學生，其工作腳本便受組織性質影響，有較高的相似性。儘管可能帶來更強的情緒勞動，諮商師卻會將「變動」視為專業上的挑戰、或者成就感的來源，這一點，在兩位開業諮商師的訪談資料中，皆可發現。

以前一定都只能跟小孩談嘛，現在都會有很多大人來，可以學習處理更多不同的案例，我覺得對小孩叫做輔導，對成人才叫做諮商，自己開業的這 6 年我一步步的自己摸索，覺得真的學了很多東西，也比較有成就感。（受訪者 B）

下面，我們要進一步檢驗：受雇/自雇的諮商師，是否因為勞動條件上的不同，而影響其情緒勞動的表現。

4、勞動條件比較

· 薪資：

前面曾經提到，受雇於學校組織與自行開業的諮商師，有不同的薪資計算方式，就自己開業的諮商師而言，不確定性相當高，並不是每個月都有固定數量的個案來，但是自己開業的固定成本，如店面費、水電費等，仍然都要支出，心理師法規定諮商師的收費標準必須在某個程度以內，不能隨便哄抬價錢，所以個案的數量多寡與諮商次數是影響到自行開業諮商師收入的關鍵。而在學校組織裡的諮商師，薪資是相當固定的，接案的數量並不會影響到薪水的多寡。但由於諮商師內化的專業倫理規範，所以薪資的制度的不同並無影響他們的行為。

· 組織層級與規範：

自己開業的諮商師沒有上級主管，因此也沒有明顯的組織層級。而在學校組織裡的諮商師，上頭都有一位主任，雖然主任在諮商師對個案諮商的過程沒有監視的權利，平時也不會干涉諮商師的諮商方式，但主任擁有打考績的權力。每個學校聘用諮商師的職稱都不太一樣，有的是以技術員、行政人員聘任，有的則比擬學校教職員的職稱與升等方式。而受雇於組織的諮商師在專業規範與組織要求間有衝突時，多是無力抵制，最積極的作法就是選擇出走。

其實我覺得比較不認為有衝突，比較是一種 misconception，就是一種迷思概念，如果長官，他有他的意見，當然我們就要看權限，如果這個東西是長官負責的，我自己的態度是因為是長官負責的，所以我們就照長官的意思來做，在這過程當中，我覺得我的責任是提供專業的意見，跟長官溝通，長官聽了我的溝通他可能改變，可能不改變，因為我覺得這件事是他在負責的，他是我們學務處得長官、主任，他還是會執行他的意思，但是我還是會不斷地說，我覺得就是在各種狀況下嘗試去溝通。（受訪者 E）

以前在開會的時候我們還會展示我們寫的報告，把報告攤在桌上給長觀看耶，這根本不符合諮商倫理，真的是很誇張，雖然說我們當然不可以寫得很鉅細靡遺啦，不過實在很誇張（受訪者 B）

· 市場：

由於服務性質與薪資結構的不同，自行開業的諮商師，其諮商行為明顯地商品化。開業諮商師的接案數量並不穩定，心理師法也規定諮商師並不能未自己打廣告，除非個案自己願意替諮商師背書，否則與開業的諮商師有關的任何傳單，甚至是網路消息都必須非常小心，不能有任何說明自己的諮商成效的字眼出現，由於在廣告上的限制，在外開業的諮商師是靠口碑和個案的介紹（人際網絡）來增加客源的。

· 法律規範

無論是否受雇於組織，目前諮商師都受心理師法規範，屬衛生局管轄。在外開業的諮商師，除了必須取得個人證照，又須取得開業執照，方得公開從事諮商行為。

5、小結：情緒勞動的再界定

總結以上對五位受訪者的訪談資料，我們發現，無論是否受僱於組織，諮商師的情緒表達雖然都如同 Hochschild 所言，在勞動者有意識（使用諮商理論、心理學派解釋）地控制之下，被賦予交換價值，被出售以換取工資，但是卻同時為受僱者與自僱者所接受、運用，而非如 Hochschild 所說，是組織將情感制度化管理的結果。諮商師作為勞動者，真實感受與情感呈現之間，有時的確互有矛盾，但每一位諮商師都強調，呈現在個案面前的情感，是個人直覺反應經過反省、覺察的加工物，雖非衝動，也不是偽裝。

傳統對服務業中情緒勞動的研究，較為忽略消費者反應面（吳宗祐，1995）；而在諮商工作中，儘管學派之間互有差異，對個案情緒的處理，的確在諮商工作中佔有相當大的比重，故而消費者（個案）影響情緒勞動中的工作腳本甚鉅。諮商師的勞動內容，是以經過控制的情感，呈現在語言、姿態、空間、時間中，來和個案的情感進行有意義、有目的的互動，因此，在諮商師的勞動現場，情緒是達成交換的必要條件，而非如同傳統服務業中，作為交換的附屬品。諮商師也將情緒勞動的準確度、複雜度，視為專業的表現、成就感的來源，甚至可以讓自己晉升更高的地位，完成自我實現（如強烈助人取向的諮商師 D）。這便可以解釋，為何諮商師對情緒勞動的認同度，並不因是否受僱於組織而有差異。諮商師在諮商關係中的情緒勞動，並非受組織所監控，而是因為對專業的認同，而形成自我管理的表現。

五、專業的自我監控

心理師原本就是一個在工作現場中自主性極高的行業，諮商進行時，是處在一個隱密的、隔離的空間，諮商師彼此之間也極少有互動、交流的機會，

不太知道彼此在幹嘛，很少能夠監督同儕，只有自己知道自己在幹嘛。
（受訪者 A）

諮商師在拿捏個案需要諮商的次數，什麼時候該結案，是依照個人專業的判斷，但是如果是自行開業，個案諮商的次數是攸關諮商師的收入，這時候諮商師自我監控的機制就更加明顯，

外面機構會規定要固接幾個，每次考量到要不要結案，就要拿出道德感，在外面機構你總是希望個案不要來一次後就再也不來啊！（受訪者 A）

諮商師保密與否，是否將個案的資料當作茶餘飯後八卦的話題，其實也沒有人管得著，而個案的書面紀錄報告是否有符合要求的格式，諮商師如果每次來都重新詢問、回憶個案的情況，只會被自己和個案認為是不專業。

算是專業內容的一部分，但主要是沒那麼好的腦袋，可以記住每個個案狀況。紀錄內容，有專業上的要紀錄的東西，雖然在學校也可以有自己的 modify，但基本的東西都要有，這其實只是諮商師自己的工作紀錄。

（受訪者 A）

而當個案遇到不合適的諮商師，所選擇的多是以出走、轉介的方式，

通常我們很少是諮商師轉出去，大部分是個案覺得這個治療師對他沒有幫助（受訪者 E）

又涉及到個案的隱私，權力關係的不對等，所以想從被諮商者形成監督不容易，而同儕之間除了很少聯繫及空間上的隔絕外，再加上每個諮商師的學派不同，實難有一定的判準，彼此之間形成監督機制也有困難，

你的學派跟你的訓練會決定你要用什麼方式去因應他，我舉一個例子，有一個學派叫焦點解決，認為個案是自己問題的專家，我們只是過程的專家，我們只是幫忙他去達到一個狀況，我們並沒有辦法替他做什麼樣的決定，因為他是自己問題的專家，我們最重要的是為他們找到生命的成功經驗，並且在這個經驗當中看到這個個案的潛力跟資力，另外一個學派是精神分析，我們在做精神分析取向的治療時，他是很嚴謹的，諮商師要在準點的時候就進來，準時離開，因為他們認為時間結構就是治療的一部份，時間結構對他就很重要，他跟個案的關係，就是讓個案可以移情的對象，就是個案可以把各種情緒，不管是生氣、憤怒，都可以對這個諮商師表達，這是一種治療方式，諮商是協助他從這些移情當中瞭解他自己，並且治癒他，所以這要看取向，不同的取向有不同的哲學，他對個案看待是不一樣的。（受訪者 E）

而對於幾年前通過的心理師法，在我們所訪談的諮商師中，態度多半是：

我是覺得心理師法是給個案比較多保障，就好像有醫師跟律師一樣，因為再有問題的時候，常常也是病急亂投醫，找不同的管道，那我覺得心理師法讓他們知道這個是合格的，就像醫生一樣（受訪者 E）

心理師法是說要看他們記錄，不過他們是沒有正式看過啦（受訪者 D）

裡面有規定，你跟個案的關係可以怎樣，會保障不是這個專業不能頂這個頭銜，我覺得對我來說沒什麼差別（受訪者 C）

或許是法尚未在民間推廣、形成默契和氛圍，或許是政府部門尚未拿捏、研擬出介入諮商專業的方式，除了統一管理證照資格的取得，似乎沒有任何影響力，而這個部份也被認為是給個案較多保障，心理師法規定的紀錄檢查，也沒有徹底實行，所以直到目前為止，心理師法似乎沒有形成任何監督的機制。我們發現諮商師的監控多是從對專業的認同而產生的自我監控，專業創造出一種類似傅柯所謂去中心化、分散的微觀權力，都造成一種規訓的效果，但不同的是，傅柯的「全景敞視」是由於外在制度的設計所產生，主要是造成個人有持續不斷被觀看的感覺，而諮商師不同的是，他將專業的要求內化為對自我的要求，轉化成自發性的，變成一種更深層、更高明的規訓手法，不斷透過訓練、透過督導、過自我分析，使自己保持在最佳的狀況。

我們不要求是一個完美的人，但是就是夠好就好了（受訪者 E）

哪裡有這麼好的工作，是不斷地成熟妳自己，在這個過程成為一個越來越成熟的人，更了解我自己、也更了解人，也可以助人，所有的東西都在我上面，不用什麼儀器，妳知道這個是拿不走的，妳的成熟，如果說有靈魂的層次的話，那個成熟是妳唯一可以帶走的，甚至連妳的身體妳都帶不走（受訪者 E）

而在我們所訪談的諮商師中，幾乎沒有對專業規範進行質疑或挑戰的，除了可能是我們訪談的樣本資歷已久，忘記當初剛執業時的掙扎，所產生的偏誤，以及「專業」所賦予來的光環外。連我們認為是跳脫工作消極的反抗方式：劃清個案和自己界限，明確區分上班與下班、公領域與私領域，這些都是納入諮商師專業規範裡的準則，我們可以發現就像 Kunda（1992）提到的，工作與非工作之間越是可能產生模糊不清與重疊，越是要清楚地建構出界線，諮商師處理的是我們一般認為屬於私領域範疇的隱私，要求的界線更明確。

第一次見面就講好諮商地點 諮商的時間長度，以及彼此之間的關係（受訪者 A）

我不會留家裡電話，但會留信箱跟手機，因為可以開機可以關機，可接可以不接 關機比較少，通常都是接或不接。你可以跟他直接說：現在講電話不方便（受訪者 D）

諮商是在一個比較固定的時間、固定的地點進行的一種談話，另外一個學派是精神分析，我們在做精神分析取向的治療時，他是很嚴謹的，諮商師要在準點的時候就進來，準時離開，因為他們認為時間結構就是治療的一部份，我們是 talking cure 談話的治療，就是在這個地方，這個感覺可能就像，我們不喜歡在路上碰到你的婦產科醫生，也許他幫你做過內診，然後你走在路上就會嚇一跳，或是你的婦產科醫師突然打電話給你，問你有沒有好一點，所以是因為我們工作的這個東西有很多隱私跟個人，所以我們就是在這個諮商室裡面做這樣的關係。
(受訪者 E)

幾乎都拒絕自己的親友好做諮商，甚至定出自己可以談話的時間

訪談者：應該不會幫親人作諮商？

受訪者：對對。單純化會讓關係好一點，這樣才可以運作。(受訪者 D)

訪談者：會有朋友因為你是諮商師而找你諮商嗎？

受訪者：這時要知道自己的角色是什麼，要是真的需要治療的時候，你只能作轉介的工作，要建議他們到醫生那裡治療。不然關係就搞不清楚，跟熟的人不能工作，因為你會覺得他不能改變啊。(受訪者 C)

我一般不會跟朋友做諮商，我是說諮詢，我就會介紹說，可能妳這個狀況可以找人談，如果你需要我推薦人給妳，我不自己跟他做諮商，我們還是回到那個隱私，我找一個朋友他是婦產科醫生，他幫我做過內診，我每天還要跟他打高爾夫球，我覺得這個對個案並不是一個最大的利益，我覺得學習拒絕是人生成熟的一部分，設定界線，我就會告訴他說什麼時間我是可以的，請妳那個時間打來，我自己確實有一個時段是可以聽他們講話(受訪者 E)

避免和個案有諮商以外的接觸與過多的擔心，諮商過程中的角色扮演，只是治療的手段，而不是為了更深入的關係，

剛開始在訓練期間是一定會擔心的，那個是很自然的，但隨著妳越來越有經驗，我也知道我對他做的是做好的選擇，我這個擔心就會比較釋懷，用一個專業化的角度在處理情緒，包括個案的和自己的，在我這個部分在精神分析上有一個專有名詞叫做反移情，個案會對我們有些情緒，像喜歡、生氣、憤怒，我們對個案會有些擔心、好像要照顧他，這些都是會有的，很自然的，比較重要的是我們怎樣去處理

我們個人的反移情，透過專業訓練、督導、個人分析都是可以的（受訪者 E）

在治療當中我們處理三種不一樣的問題，一種是現實的問題，第二種是想像，第三個是人格的問題，所以如果個案是要來跟你處理現實的問題，生涯什麼的，你可能會比較像老師，他來跟你處理幻想的部分，那麼你可能比較像是他投射的對象，他來跟你處理人格的問題，那你很像是他的母親，要重新把他養大，或者是給他一些限制、規則，所以我覺得這要看個案是什麼樣的狀況，也要看治療師是什麼樣的取向，這會不太一樣。（受訪者 E）

有趣的是，諮商師的專業規範其實多是社會道德的制度化，是社會上普遍贊同的價值，這也是我們猜想諮商師難以形成對專業監控的反抗，因為規範跟自身的價值觀不會有太大的出入，如果反對專業規範其實就在挑戰社會對完美、健康人格的想像。

六、結論

諮商師的專業規範制度化了原本社會上的道德價值，再加上諮商師這個行業被賦予助人的使命感，這些正面的取向，使得諮商師在受專業培育、形塑的過程中，專業要求並不會造成諮商師本身價值的衝突，而能輕易地內化，形成對自我專業的認同。諮商師對專業的認同，使得外在專業的監控機制更深層地轉化為一種自發性內在的自我監控，這種去中心化、流動、分散的規訓，讓諮商師不論是處在哪一種制度下，不管是否有受雇於組織，其勞動過程與內容都不會有太大的差異，如果有衝突也是當專業價值受到其他規範挑戰時所產生，再加上諮商師之勞動現場空間的區隔性、隱密性，以及工作性質涉及的私密性，所以諮商師彼此很難有互動、交流的可能，諮商技巧也因學派不同而有差異，使彼此不能有一致的評斷標準，故諮商師對專業的認同形成了對自我在勞動現場的監控，情緒勞動也有別於由上而下、單一的工作腳本，而是在互動當中形成了變動的工作腳本。

七、研究限制

本研究所選取的個案，都是相當資深的諮商師，入行時間約為七年至二十年，因此無法討論剛入行的諮商師及資深的諮商師，對於組織規範的看法及情緒

管理的模式是否有所不同。在我們所訪問的個案中，有一位是兼職的諮商師，其它都是全職的諮商師，但由於時間因素及篇幅限制，我們並沒有探討正職與兼職的諮商師之間的差異性。此外，雖然我們的個案之中，有三位女性和二位男性，但我們沒有處理到不同性別的諮商師面對個案時，情緒管理是否存在著性別差異。

八、參考文獻

- 吳宗祐，組織中的情緒規則及社會化，台大心理學研究所碩士論文，1994。
- 吳宗祐，工作中的情緒勞動：概念發展、相關變項分析、心理歷程議題探討，台大心理學研究所碩士論文，2003。
- 傅柯，規訓與懲罰，桂冠圖書公司，1979。
- Hochschild, Arlie Russell，徐瑞珠譯，情緒管理的探索，桂冠圖書公司，1992。
- Bolten, and Boyd. 2003, 'Trolley Dolly or skilled emotion manager?' *Work, Employment and Society*.
- Kunda, Gideon. 1992, *Engineering culture: control and commitment in a high-tech corporation*, Philadelphia: Temple University.