

Evaluation about the Importance of Mental Health Service Providers' Competencies

—Attitude from the Mental Health Service Providers and the Clients

Ailian Zhang^{1,2}, Xiting Huang^{1*}

¹Key Laboratory of Cognition and Personality of Ministry of Education, Faculty of Psychology, Southwest University, Chongqing

²Department of Psychological Science, Shandong University of Technology, Zibo

Email: zalbell928@163.com, xthuang@swu.edu.cn

Received: Sep. 18th, 2013; revised: Sep. 20th, 2013; accepted: Sep. 24th, 2013

Copyright © 2014 Ailian Zhang, Xiting Huang. This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. In accordance of the Creative Commons Attribution License all Copyrights © 2014 are reserved for Hans and the owner of the intellectual property Ailian Zhang, Xiting Huang. All Copyright © 2014 are guarded by law and by Hans as a guardian.

Abstract: Competency is the combination of knowledge, skills and personal traits required for effective performance. A questionnaire survey was conducted on 177 mental health service providers and 225 clients to understand their attitudes about the importance of mental health service providers' competencies. The results showed that both sides regard "honoring promises of confidentiality to clients" as the most important competency and regard "having prestige in the client's heart" as the least important competency. Both of the subjects value the personality traits of mental health service providers more than knowledge and skills. Women and young people show some tendency to attach more importance to some competencies. The mental health service providers whose majors are not psychology and whose degrees are undergraduate or below value professional knowledge and skills more. The practitioners with rich experience pay more attention to positive regard to the clients. The subjects received mental health services attach more importance to some competencies of the practitioners.

Keywords: Competencies; Mental Health Service Providers; Clients of Mental Health Service; Evaluation of the Importance

心理健康服务人员胜任特征重要性评价

——来自心理健康服务人员与服务对象的态度

张爱莲^{1,2}, 黄希庭^{1*}

¹西南大学心理学部, 认知与人格教育部重点实验室, 重庆

²山东理工大学心理科学系, 淄博

Email: zalbell928@163.com, xthuang@swu.edu.cn

收稿日期: 2013年9月18日; 修回日期: 2013年9月20日; 录用日期: 2013年9月24日

摘要: 胜任特征是有有效业绩所需知识、技能及个人特质的组合。通过对 177 名心理健康服务人员和 225 名心理健康服务对象的问卷调查, 了解双方对心理健康服务人员所应具备的胜任特征的态度。结果表明, 双方最为看重的心理健康服务人员胜任特征是“能恪守为求助者保密的承诺”, 最不看重的是“在求助者心目中有威信”; 双方对心理健康服务人员人格特质的重视均甚于知识技能; 女性和年轻人表现出对一些胜任特征要求更高的倾向; 非心理学专业与本科及以下的心理健康服务人员更看重

*通讯作者。

专业知识与技能；实践经验丰富的心理健康服务人员更注重对来访者的积极关注；接受过心理健康服务的被试对心理健康服务人员的一些胜任特征要求更高。

关键词：胜任特征；心理健康服务人员；心理健康服务对象；重要性评价

1. 引言

近年来，随着民众心理健康服务需求不断增加，我国心理健康服务事业发展迅速，不同性质的心理健康服务机构大量涌现，越来越多的人加入到心理健康服务行业中来。但与此同时，心理健康服务从业人员素质良莠不齐，总体上专业素质偏低(黄希庭，郑涌，毕重增等，2007；肖泽萍，施琪嘉，童俊等，2001)。因此，心理健康服务人员的胜任特征问题日益受到关注。

心理健康服务人员应该具备什么样的素质和条件？哪些素质和条件更为重要？作为服务方的心理健康服务人员自身对此持何态度？作为需求方的心理健康服务对象对此有何期望？尽管国内已有研究者对此进行了一些探讨(温培源，霍大同，张日昇等，2001；肖泽萍等，2001；于鲁文，1997；张宁，李箕君，袁勇贵，2001)，但目前还少有关于心理健康服务人员与服务对象双方态度的大样本调查。本研究拟通过心理健康服务人员与服务对象的态度比较，并结合人口学变量，深入考察服务方与需求方对心理健康服务人员胜任特征的态度，从而为心理健康服务机构的人员录用、培训、管理以及心理健康服务人员的自我完善提供一定参考。

2. 研究方法

2.1. 工具

在查阅相关文献并对6名心理健康服务专家进行访谈的基础上，设计了包含50个封闭式问题、3个开放式问题的问卷。50个封闭式问题是描述心理健康服务人员胜任特征的条目，要求被试在五点量表上对条目的重要性评分(1、2、3、4、5分别对应“很不重要、不太重要、有点重要、比较重要、非常重要”)。开放式问题则让被试回答：问卷中哪种素质对于心理健康服务人员最重要、哪种最不重要，为什么？心理健康服务人员与服务对象所用问卷除基本信息部分有所不同外，所回答问题完全相同。

2.2. 被试

提供有效问卷的心理健康服务人员177名。其中男性36.2%，女性63.8%；30岁及以上者15.3%，30岁以下84.7%；受教育程度为硕士及以上者29.9%，本科及以下69.5%；最后所学专业为心理学者79.7%，其他专业19.8%；工作年资5年及以上者12.4%，5年以下40.8%；每周进行心理咨询或治疗5小时及以上者15.3%，5小时以下32.8%(部分被试信息不全)。

提供有效问卷的心理健康服务对象为225名。其中男性占41.8%，女性占57.8%；18岁及以上者72%，18岁以下者28%；受教育程度为大专及以上者63.1%，高中及以下者36.9%；接受过心理健康服务者36%，未接受过心理健康服务者64%。

2.3. 统计方法

由于样本较大，因此在 t 检验基础上运用了效应值这一统计量，以判断统计上的显著差异是否具有实际意义。采用最为常用的 d 效应值检验法。 d 值(绝对值)在0.20以下为小效应，0.50左右为中等效应，0.80以上为大效应(Cohen, 1988)。 d 达到0.30可确认差异存在(许燕，1997)。

3. 结果

3.1. 心理健康服务人员与服务对象的态度比较

3.1.1. 最看重与最不看重的10项胜任特征

将心理健康服务人员与对象在50个胜任特征条目上的平均分排序，可以得到双方各自最看重与最不看重的10项胜任特征，见表1和表2。

表1显示，在心理健康服务人员与对象各自最看重的10项胜任特征中，均包括“能恪守为求助者保密的承诺”、“让求助者感到信任”、“善于倾听”、“热爱生活”。其中，“能恪守为求助者保密的承诺”得到服务双方高度重视，评分均居第一。总的来看，心理健康服务人员看重的条目主要是从工作成效出发的，而心理健康服务对象看重的条目则显示出较为强烈

Table 1. Ten competencies regarded as the most important by mental health service providers and clients respectively
表1. 心理健康服务人员与服务对象各自最看重的10项胜任特征

服务人员最看重的胜任特征	平均分	服务对象最看重的胜任特征	平均分
能恪守为求助者保密的承诺	4.79	能恪守为求助者保密的承诺	4.84
尊重所有的求助者	4.75	让求助者感到信任	4.66
善于倾听	4.73	责任心强	4.61
让求助者感到信任	4.66	热爱生活	4.59
热爱生活	4.55	有耐心	4.56
能设身处地体会求助者的内心感受	4.53	通常能保持心理平衡	4.54
能对求助者的问题做出准确判断	4.50	平易近人	4.53
有敏锐的情感洞察力	4.48	乐于帮助他人	4.51
喜欢从事心理健康服务工作	4.46	善于倾听	4.50
避免与求助者形成双重及多重关系	4.45	言谈举止让求助者感到温暖	4.48

Table 2. Ten competencies regarded as the least important by mental health service providers and clients respectively
表2. 心理健康服务人员与服务对象各自最不看重的10项胜任特征

服务人员最不看重的胜任特征	平均分	服务对象最不看重的胜任特征	平均分
在求助者心目中有威信	3.56	在求助者心目中有威信	3.40
阅读兴趣广泛	3.63	喜欢钻研心理咨询与治疗专业书籍	3.73
不在求助者面前掩饰自己的失误	3.67	只在自己能力范围内为求助者提供帮助	3.77
富有同情心	3.76	阅读兴趣广泛	3.78
善于与他人合作	3.85	不在求助者面前掩饰自己的失误	3.90
有较为丰富的人文知识	3.91	尽可能地参加心理咨询与治疗相关培训	3.92
自信心强	3.93	把超出自己能力范围的求助者转介给合适的同行	3.96
热情地对待各种求助者	3.98	有较系统的心理学基础知识	4.00
尽可能地参加心理咨询与治疗相关培训	3.99	有较为丰富的人文知识	4.03
喜欢钻研心理咨询与治疗专业书籍	4.04	避免与求助者形成双重及多重关系	4.04

的安全、温暖、被接纳的需要，且更多地与心理健康服务人员的人格特质有关。

由表2可见，在心理健康服务人员与对象各自最不看重的10项胜任特征中，有6项相同，表明双方态度具有较大一致性。在这些条目中，与知识有关的居多。与上述心理健康服务人员与对象最看重的胜任特征相比较，可以发现被试对心理健康服务人员人格特质的重视远甚于知识技能，且心理健康服务对象的这一倾向尤为明显。值得一提的是，“避免与求助者形成双重及多重关系”是心理健康服务人员最看重的10项胜任特征之一，却在心理健康服务对象最不看重的10项胜任特征之列。

3.1.2. 服务方与需求方态度存在显著差异的条目

对心理健康服务人员与对象在50个胜任特征条目上的重要性评分进行 t 检验，在此基础上计算 d 值。 d 的绝对值达到0.30的胜任特征条目见表3。

由表3可知，若按照 t 检验结果，心理健康服务人员与对象对这些条目的重要性评价存在非常显著或极其显著的差异，而通过 d 效应值加以考察，没有一项 d 值大于0.80，表明双方在这些条目上态度虽然存在差异，但并不是非常显著。在心理健康服务对象更为重视的条目中，除“在运用某种疗法与测验前会征得求助者的同意”外，其余均与心理健康服务人员的个人特质有关，这与上述心理健康服务对象最看重

Table 3. Competencies having significant differences of attitude from mental health service providers and clients
表3. 心理健康服务人员与服务对象态度存在显著差异的胜任特征条目

胜任特征条目	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>d</i>
富有同情心	6.41	0.000	0.69
善于与他人合作	6.58	0.000	0.66
平易近人	5.25	0.000	0.58
责任心强	5.05	0.000	0.56
热情地对待各种求助者	5.03	0.000	0.51
乐于帮助他人	4.93	0.000	0.49
通常能保持心理平衡	4.17	0.000	0.42
有耐心	4.17	0.000	0.42
自信心强	3.90	0.000	0.39
在运用某种疗法与测验前会征得求助者的同意	3.18	0.002	0.32
把超出自己能力范围的求助者转介给合适的同行	-4.97	0.000	-0.50
避免与求助者形成双重及多重关系	-4.74	0.000	-0.48
尊重所有的求助者	-4.49	0.000	-0.46
有较系统的心理学基础知识	-4.35	0.000	-0.44
善于倾听	-3.68	0.000	-0.38
只在自己能力范围内为求助者提供帮助	-3.43	0.001	-0.35
喜欢钻研心理咨询与治疗专业书籍	-3.33	0.001	-0.34
有较扎实的心理咨询与治疗专业知识	-3.10	0.002	-0.32
能对求助者的问题做出准确判断	-3.13	0.002	-0.32
能接受和容忍求助者的不同观点与习惯	-3.04	0.003	-0.31

注：表中 *d* 值为正的条目是心理健康服务对象更为重视的条目，*d* 值为负的是心理健康服务人员更为重视的条目。*d* 的绝对值越大，表明双方态度差异越大。

的 10 项胜任特征有较大一致性。而在心理健康服务人员更为重视的条目中，可以明显看到专业培训与专业实践的影响，体现了心理健康服务人员的职业伦理意识，以及对专业知识与技能的重视。

3.2. 不同心理健康服务人员的态度比较

为考察性别、年龄、受教育程度、专业背景、从事心理健康服务工作的年资、每周进行心理咨询或治疗的小时数等对心理健康服务人员态度的影响，结合这些变量，对不同心理健康服务人员的胜任特征重要性评分进行 *t* 检验和 *d* 效应值检验。结果表明，不同性别、年龄心理健康服务人员态度存在显著差异的条目较多，而受教育程度、每周进行心理咨询或治疗的小时数对心理健康服务人员的态度影响最小。

从性别来看，在存在差异的条目上，均为女性对

这些条目的重要性评分显著高于男性。将这些条目按 *d* 的绝对值从大到小排序，依次是“把超出自己能力范围的求助者转介给合适的同行”、“让求助者感到信任”、“能清楚地向求助者表达自己的想法”、“在运用某种疗法与测验前会征得求助者同意”、“有较系统的心理学基础知识”、“责任心强”、“喜欢从事心理健康服务工作”、“能从不同的视角观察问题”、“有敏锐的情感洞察力”、“有耐心”、“不在求助者面前掩饰自己的失误” (*d* 值范围：0.33~0.55)。

从年龄来看，年长心理健康服务人员(≥30 岁)更看重的条目有“能恪守为求助者保密的承诺”、“让求助者感到信任”、“能对求助者的问题做出准确判断” (*d* 值范围：0.93~1.33)。年轻心理健康服务人员(<30 岁)评分更高的条目有“在求助者面前自然地表达自己”、“能接受和容忍求助者的不同观点与习惯”、“会

向求助者解释保密的范围与限制”、“在运用某种疗法与测验前会征得求助者的同意”、“平易近人”、“有责任心”、“责任心强”(d 值范围: 0.45~0.69)。

存在年资差异与年龄差异的条目, 有一定重叠。高年资心理健康服务人员(≥ 5 年)更看重“尊重所有的求助者”、“让求助者感到信任”、“能恪守为求助者保密的承诺”、“有较为丰富的社会知识”(d 值范围: 0.52~0.88)。低年资心理健康服务人员(< 5 年)对“会向求助者解释保密的范围与限制”评分更高(d 值: 0.57)。

从专业背景看, 最后所学专业为心理学的心理健康服务人员, 更看重“能设身处地体会求助者的内心感受”、“避免与求助者形成双重及多重关系”(d 值范围: 0.45~0.85), 体现出较强的共情意识与职业伦理意识。其他专业背景的从业人员则更看重“让求助者感到信任”、“喜欢从事心理健康服务工作”、“善于倾听”、“喜欢钻研心理咨询与治疗专业书籍”、“能灵活运用有关理论与方法帮助求助者”、“有较扎实的心理咨询与治疗专业知识”(d 值范围: 0.38~0.98), 表现出对心理健康服务专业知识与技能的渴求。

从受教育程度看, 本科及以下的心理健康服务人员, 对“有较扎实的心理咨询与治疗专业知识”的重要性评分显著高于硕士及以上从业人员(d 值: 0.34)。

从每周服务时间多少看, 每周进行心理咨询或治疗的小时数为 5 小时及以上者, 比服务时间少于 5 小时者更重视“能适当强调求助者言语及行为中的积极方面”(d 值: 0.57), 体现出实践经验对态度的影响。

3.3. 不同心理健康服务对象的态度比较

性别、年龄、受教育程度以及是否接受过心理健康服务, 对心理健康服务对象的态度有怎样的影响? 结合这些变量, 对不同心理健康服务对象所作胜任特征重要性评分进行 *t* 检验和 *d* 效应值检验。结果显示, 心理健康服务对象的评分在性别、年龄和受教育程度上存在显著差异的条目, 明显多于心理健康服务人员。这表明, 由于专业培训的影响, 心理健康服务人员之间态度差异相对较小, 而心理健康服务对象之间态度差异相对较大。

从存在性别差异的条目看, 均为女性对这些条目的重要性评分高于男性, 与心理健康服务人员的情形一致。按 *d* 的绝对值从大到小排序, 依次是“能与求

助者建立良好的工作关系”、“平易近人”、“通常能保持心理平衡”、“会向求助者解释保密的范围与限制”、“善于倾听”、“能设身处地地体会求助者的内心感受”、“在求助者面前自然地表达自己”、“喜欢从事心理健康服务工作”、“乐于帮助他人”、“能很快地对求助者的情绪情感表达做出反应”、“善于发现求助者的长处”、“责任心强”(d 值范围: 0.31~0.48)。

从存在年龄差异的条目看, 均为青少年对这些条目的重要性评分高于成年人。这些条目依次是“让求助者感到信任”、“乐于帮助他人”、“善于发现求助者的长处”、“热情地对待各种求助者”、“言谈举止让求助者感到温暖”、“不在求助者面前掩饰自己的失误”、“能清楚地向求助者表达自己的想法”、“阅读兴趣广泛”、“富有同情心”、“喜欢从事心理健康服务工作”、“平易近人”、“相信自己能有效地帮助求助者”、“能灵活运用有关理论与方法帮助求助者”、“在求助者面前自然地表达自己”、“能明确每一次心理健康服务的目标”、“能接受和容忍求助者的不同观点与习惯”(d 值范围: 0.30~0.82)。

从受教育程度看, 高中及以下的心理健康服务对象更看重“让求助者感到信任”、“相信自己能有效地帮助求助者”、“热情地对待各种求助者”、“善于发现求助者的长处”、“言谈举止让求助者感到温暖”、“阅读兴趣广泛”、“平易近人”、“在求助者面前自然地表达自己”、“乐于帮助他人”、“不在求助者面前掩饰自己的失误”、“通常能保持心理平衡”、“有较为丰富的人文知识”、“能清楚地向求助者表达自己的想法”(d 值范围: 0.30~0.58)。而大专及以上学历的心理健康服务对象更看重“把超出自己能力范围的求助者转介给合适的同行”(d 值: 0.38)。

从是否接受过心理健康服务看, 存在差异的条目均为接受过心理健康服务者对这些条目的重要性评分更高。具体表现为, 接受过心理健康服务者更看重“让求助者感到信任”、“能清楚地向求助者表达自己的想法”、“能接受和容忍求助者的不同观点与习惯”、“在运用某种疗法与测验前会征得求助者同意”、“善于发现求助者的长处”、“能明确每一次心理健康服务的目标”、“富有同情心”、“不在求助者面前掩饰自己的失误”、“喜欢钻研心理咨询与治疗专业书籍”、“能灵活运用有关理论与方法帮助求助者”(d 值范围:

0.31~0.52)。

从效应值大小来看,心理健康服务对象之间存在态度差异的条目, d 效应值大多在中等以下,差异不是非常显著。但其中较为突出的是“让求助者感到信任”,在年龄、受教育程度、是否接受过心理健康服务上,效应值均超过了0.50,且处于存在差异的条目之首。具体表现为,青少年被试、高中及以下的被试、接受过心理健康服务的被试更看重“让求助者感到信任”这一条目。

4. 讨论

有学者(Kaslow, Dunn, & Smith, 2008)认为,心理健康服务人员在工作中应表现出尊重、同情、责任、义务、诚实、追求卓越,尊重来访者的隐私等。本次调查中心理健康服务人员与对象各自最看重的10项胜任特征,大多与Kaslow等的观点一致。其中,“能恪守为求助者保密的承诺”是心理健康服务人员与对象双方最为看重的胜任特征。这一方面反映了求助者希望隐私受到尊重的强烈需要,另一方面反映了心理健康服务人员对保密原则的高度重视。但是,年长的和高年资的心理健康服务人员对“能恪守为求助者保密的承诺”的重要性评分,显著高于年轻的与低年资的心理健康服务人员,可能表明后者为求助者保密的意识还有提升空间。

与Kaslow等的观点不一致的是,“富有同情心”在本次调查中排在心理健康服务人员最不看重的10项胜任特征之列。在开放式问题的回答中,认为“富有同情心”最不重要的心理健康服务人员所谈到的具有代表性的理由有:“可能会由于同情来访者而做出主观判断。”“不应站在救世主的角度去做咨询,这样会失去公正、客观。”“同情心即为怜悯之心,这样就把咨询师和来访者放在了不平等的位置上,拔高了咨询师,不利于共情。”正是由于类似的原因,在Pope和Kline(1999)的研究中,“富有同情心”也被列在心理咨询师最不重要的个人特征之列。

本次调查中,排在心理健康服务人员与对象最不看重的10项胜任特征第一位的都是“在求助者心目中有威信”。心理健康服务人员所谈到的理由主要有:“太有威信会给人造成距离感,使求助者难以敞开心扉,咨询效果未必会很好。”“咨询很多时候需要建立

一种温和平等的人际关系。”“咨询不一定要靠威信,更重要的是发掘来访者自己的力量。”而心理健康服务对象所谈到的理由主要有:“太有威信会给求助者带来压力,不利于交流。”“心理健康服务人员需要的是平易近人,有责任心,像朋友一样帮助求助者,而不是产生一种居高临下的心态。”“应该营造平等的、平易近人的关系。”从实践经验看,对于某些来访者,心理健康服务人员在其心目中有威信会更有利于问题的解决。但从本次调查中心理健康服务人员与对象双方的态度看,温和平等的关系被看得更重要。

本次调查显示,服务方与需求方对心理健康服务人员人格特质的重视均甚于知识技能,心理健康服务对象这一倾向尤为明显。关于心理健康服务人员人格特质的重要性,有许多研究或观点给予支持。在Menne(1975)的研究中,让有经验的心理咨询师或治疗师评定132条面谈咨询所需胜任特征的重要性,通过因素分析发现,个人特质排在第一。McConaughy(1987)强调,有效的心理咨询更依赖的是咨询师的人格特征,而不是知识与技巧。国内也有学者认为,有效的心理咨询师通常具备一系列优秀的人格品质,他们常因友好、耐心、敏感、共情等个人特质而被当事人所接纳(于鲁文,1997);心理咨询师或治疗师的人格特征是咨询或治疗成功的关键因素之一,优秀的心理咨询师或治疗师应该是自我和谐的、真诚的、审慎的、温暖的、敏锐的、热情的(张丹,2001)。由于人格特质对于一个人能否从事心理咨询、能否在心理咨询上取得成功十分关键,Pope和Kline(1999)呼吁,在心理咨询培训项目招生及对心理咨询专业的学生进行评估过程中应考虑个性因素。因此,如何通过有效的测评,对想要从事心理健康服务的人员进行筛选,如何对现有心理健康服务从业人员进行有针对性的培训,应该是值得研究的重要课题,因为这既是对心理健康服务对象的保护,也关系到从业人员的绩效与工作满意度,关系到心理健康服务事业的发展。而对于已经从事心理健康服务的人员来说,应该不只是重视理论与技术的充实,更应该重视个人特质的完善。Pope和Kline(1999)认为,对心理咨询专业的学生和培训项目而言,最重要的人格特征是:共情、接纳和温暖。在我们的研究中,也可以看到心理健康服务对象表现出强烈的安全、温暖、被接纳的需要,因此,相

关的特质或许应成为心理健康服务人员筛选、培训和自我完善的参考。

心理健康服务人员在性别、年龄、受教育程度几个变量上存在差异的条目比心理健康服务对象少；比心理健康服务对象更为看重专业知识与技能；更为重视“避免与求助者形成双重及多重关系”、“只在自己能力范围内为求助者提供帮助”、“把超出自己能力范围的求助者转介给合适的同行”，这些都体现了专业培训与专业实践对心理健康服务人员的影响。尤其是“避免与求助者形成双重及多重关系”，排在心理健康服务人员最看重的 10 项胜任特征之列，表明心理健康服务人员通过专业培训或实践意识到了，双重及多重关系使专业人员在心理咨询或治疗过程中很难保持客观和中立，会对咨询或治疗效果造成危害。而本次调查中，心理健康服务对象最不看重的 10 项胜任特征却包括“避免与求助者形成双重及多重关系”，也许正因为如此，现实中，心理健康服务人员时常遇到寻求专业帮助的熟人、亲戚或朋友，此时心理健康服务人员无论以何种理由表示婉拒或转介，都可能遭到“不热心”甚至“见死不救”的误解。因此，心理健康服务机构和人员需要通过适当途径宣传相关知识，以减少心理健康服务人员的伦理困境，同时使求助者获得更为适当的服务。

本次调查中心理健康服务人员与对象存在性别与年龄差异的条目，绝大多数表现出女性和年轻人对这些条目要求更高的倾向。对此，或许可以用生活中女性和年轻人总体而言更追求完美来解释。同时，也有研究表明，女性的完美主义水平高于男性(Burke, 1999)；年轻人的完美主义倾向明显高于中老年人(Chang, 2000)。还有一项专门针对心理治疗从业人员的研究发现，年长的心理治疗师比他们的年轻同行少一些完美主义(Wittenberg & Norcross, 2001)。另有研究发现，女性比男性更重视心理咨询师的真诚、有教养、宽容、值得信赖等特征(Subich, 1983)，与本研究发现具有一致性。

本次调查显示，非心理学专业与本科及以下的心理健康服务人员更为看重专业知识与技能，可能与他们渴望补充心理健康服务专业知识与技能有关。每周进行心理咨询或治疗的小时数较多的心理健康服务人员，更重视“能适当强调求助者言语及行为中的积

极方面”，可能是由于他们在更为丰富的实践经验中，体会到了积极关注对于发掘来访者潜力的重要作用。本次调查中，高中及以下的心理健康服务对象与青少年被试存在较大重叠，因此，从心理健康服务对象受教育程度来看，高中及以下者在较多条目上的重要性评分高于大专及以上者，应该与年龄因素有关。接受过心理健康服务者对一些胜任特征条目的重要性评分高于未接受过心理健康服务者，与他们的亲身体会有关。心理健康服务对象中的青少年被试、接受过心理健康服务的被试更看重“让求助者感到信任”这一特征，提示心理健康服务人员在工作中面对这些来访者时，应增强对这一问题的敏感性。

5. 结论

1) 心理健康服务人员与服务对象双方最看重的心理健康服务人员胜任特征是“能恪守为求助者保密的承诺”，最不看重的是“在求助者心目中有威信”。

2) 心理健康服务人员与对象双方对心理健康服务人员人格特质的重视均甚于知识技能。

3) 服务双方中的女性和年轻人在部分心理健康服务人员胜任特征条目上表现出要求更高的倾向。

4) 非心理学专业与本科及以下的心理健康服务人员更为看重专业知识与技能。实践经验丰富的心理健康服务人员更注重对来访者的积极关注。

5) 接受过心理健康服务者对心理健康服务人员的一些胜任特征要求更高。青少年与接受过心理健康服务者更看重心理健康服务人员“让求助者感到信任”这一胜任特征。

项目基金

教育部哲学社会科学研究重大课题攻关项目《中国心理健康服务体系现状及对策研究》(批准号：05JZD00031)。

参考文献 (References)

- 黄希庭, 郑涌, 毕重增, 陈幼贞(2007). 关于中国心理健康服务体系建设的若干问题. *心理科学*, 1 期, 2-5.
- 温培源, 霍大同, 张日昇, 梁耀坚(2001). 谁适合作心理治疗师——对心理咨询与心理治疗专业人员资格的讨论(II). *中国心理卫生杂志*, 3 期, 214-216.
- 肖泽萍, 施琪嘉, 童俊, 秦伟, 温培源(2001). 谁适合作心理治疗师——对心理咨询与心理治疗专业人员资格的讨论. *中国心理卫生杂志*, 2 期, 142-144.

- 许燕(1997). 心理学研究中的差异检验方法. *心理发展与教育*, 3期, 26-28.
- 于鲁文(1997). 论有效的心理咨询者. *心理学动态*, 5期, 42-46.
- 张丹(2005). 在治疗和改变过程中咨询师/治疗师人格的影响. *中国心理卫生杂志*, 11期, 784-786.
- 张宁, 李箕君, 袁勇贵(2001). 对心理咨询及咨询师的期望与要求的研究. *中国心理卫生杂志*, 4期, 250-252.
- Burke, R. J. (1999). Workaholism in organizations: Gender differences. *Sex Roles*, 41, 333-345.
- Chang, E. C. (2000). Perfectionism as a predictor of positive and negative psychological outcomes: Examining a mediation model in younger and older adults. *Journal of Counseling Psychology*, 47, 18-26.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. 2nd Edition, Hillsdale: Erlbaum.
- Kaslow, N. J., Dunn, S. E., & Smith, C. O. (2008). Competencies for psychologists in Academic Health Centers (AHCs). *Journal of Clinical Psychology in Medical Settings*, 15, 18-27.
- McConaughy, E. A. (1987). The person of the therapist in psychotherapeutic practice. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 24, 303-314.
- Menne, J. M. (1975). A comprehensive set of counselor competencies. *Journal of Counseling Psychology*, 22, 547-553.
- Pope, V. T., & Kline, W. B. (1999). The personal characteristics of effective counselors: What 10 experts think. *Psychological Reports*, 84, 1339-1344.
- Subich, L. M. (1983). Expectancies for counselor as a function of counselor gender specification and subject sex. *Journal of Counseling Psychology*, 30, 421-424.
- Wittenberg, K. J., & Norcross, J. C. (2001). Practitioner perfectionism: Relationship to ambiguity tolerance and work satisfaction. *Journal of Clinical Psychology*, 57, 1543-1550.