

民間諮商機構在台灣的第一個例子 ——現代人力潛能開發中心的經驗探討

林幸台·張小鳳
黃素菲·柯永河

壹、前言

近幾年來，由於政府的經濟措施趨於自由化與國際化，在台灣的每一個為國民都深深地感覺到社會變遷的快速與衝擊，一個國家的改變和發展需要很多條件的配合，其中極為重要的一項就是國民的心理健康品質。

「現代人力潛能開發中心」是一所科際整合的心理諮商機構，由當前熱心於推動台灣社會進步與提昇生活品質的心理學家、人類學家、社會學家、教育學家、經濟學家以及法學專家所共同促成誕生；這一群人文、社會與行為科學家具有高度的熱忱、能力與理想，期盼能為人們在社會轉型期中，因遭遇快速的衝擊而產

生的適應不良、情緒困擾等，提供科學化又真正有效的協助。

本中心是為社會上的每一個人所創辦的。其宗旨在於幫助人們助長和調適心智、行爲、情緒，以及潛能的發揮，使每一個人及其週遭的人獲得更大的能力去愛、去工作、去享受人生。在絕對尊重隱私權之下，本中心不但使用誠懇的支持性、再教育性和再建構性等晤談技巧以及客觀、可信、有效的測驗工具外，也使用尖端科技資源，使來訪的當事人很快地獲得正確與積極的生涯方向、工作態度、和諧的人際關係、美滿的家庭生活、平衡又富於動力的內心世界，以及幸福的人生等；除此之外，本中心也為大型公司提供有效的服務，使得人材與職位相配恰當，公司內運作順暢，以及增進組織氣氛祥和等。

貳、服務內容

本中心之服務內容包括以下四項：

一、個別諮商 (Individual Counseling)

(一)個別晤談

利用現代化、專業化的心理諮商技巧幫助當事人自我瞭解、減少不良生活習慣，進一步培養良好習慣，促進生活的樂趣，提高生活的品質。

(二)心理測驗及晤談

心理測驗係一種客觀的、科學的、有系統的評量工具；接受正統專業訓練而且實際經驗豐富的行爲科學家，可以運用這些工

具，針對個人的行為與心理特質加以客觀的分析，幫助當事人對自己做更深刻的瞭解。

本中心所使用的心理測驗種類包括：

- 1.智力測驗：可以瞭解個人的智慧、專長、以及情緒困擾對智力的干擾程度。
- 2.性向測驗：可以瞭解個人的數理、語文、機械、文書、空間分析等能力。
- 3.性格測驗：可以測知個人人格特質的相對強度及心理健康狀況。
- 4.興趣測驗：可以瞭解個人的職業興趣組型，及將來合適從事什麼工作。
- 5.生涯量表：可以測知個人能力、興趣，對合適的職業方向，做為調整職務與生涯規劃的參考。
- 6.其他：由於每位當事人的需求不同，沒有列舉的心理測驗或長期、短期的心理諮商均可視個人情況做特別安排及設計。

二、團體諮商 (Group Counseling)

在專業而有效的團體中，參與者可以體驗真誠、友善的人際關係，並透過催化員與其他參與者的共同努力，完成個人成長的目標。由於深入的探索與統整，參與者會自發性的產生改變意願，並且創造最高的學習效果。

本中心經常性的團體包括：

- 1.人際關係訓練團體：幫助成員了解自己，體會別人，學習良好的溝通技巧，以突破人際困境。

2. 生涯規劃團體：幫助成員了解自己潛能，澄清工作興趣，工作價值觀，學習規劃自己的事業生涯。
3. 激發創造力團體：幫助成員打破固定的思考模式，激發豐富自由的想像，啓迪獨創力和流暢力。
4. 壓力舒解團體：幫助成員了解壓力的來源、形成過程、及如何面對和處理它，讓壓力化爲助力。
5. 婦女成長團體：幫助成員有能力去分擔婚姻的疲憊和分享婚姻的喜悅，更了解家庭的內涵，在婚姻與家庭中能肯定自我、實現自我的潛能。

三、企業人員諮詢 (Employee Assistance Program)

本中心接受委託之項目有：

1. 運用心理測驗協助公司客觀有效地甄選、調換、擢升員工，以利公司人事和諧，提高工作效率。
2. 舉辦心理衛生講座、研討會，增進員工之心理健康。規劃員工教育訓練課程，以促進工作效率，與員工士氣。
3. 設計企業所需之個人諮商或團體諮商，並研辦企業組織內外之溝通與協調。

四、特約委託 (Special Project)

接受國內外各機構、團體之委託，研討社會心理現象，或探討特定對象之發展。

叁、目前現況

本中心位於台北市仁愛路二段九十九號三樓，佔地一〇四坪，全職人員八人，南區代表一人，簽約之專業心理諮商顧問三十三人，擁有最新及標準化之測驗三十餘種，利用電腦施測、計分，此外，本中心並備有錄音、錄影等現代化設備及儀器。

本中心極為重視當事人的隱私權，除在諮商情境開始前簽有「當事人權利書」之外，所有相關姓名、事件、過程均嚴守保密之態度，並且不開放給一般民衆觀察及採訪。

一、個別諮商近況

將本中心過去十個月內所進行之個別晤談個案加以統計分析，結果發現：依性別而言，女性多於男性，將近2：1之比率；以學歷而言，大多數是高中專科以上程度；依職業而言，以從事商業活動者居多，學生及教育工作者次之，軍人與從事工者較少；就晤談問題的性質而言，因個人問題而來者居多，幾乎佔了一半，因家庭問題來談者次之。

個人問題所包含的有：(1)個人的心理健康問題，(2)個人的職業選擇問題，以及(3)個人的兩性間的感覺適應等問題。家庭問題所包含的內容主要是：夫妻間的感情問題，配偶的外遇問題，以及親子關係問題、婆媳關係的問題等。

表一所呈現的資料是本中心在上述期間心理測驗情形。由該表可清楚看出，本中心過去所常用的測驗有六種，其中艾德華斯

表一 心理測驗服務狀況統計表 (77.12.01—78.10.31)

測驗名稱	施測人數	百分比
魏氏成人智力測驗	6	1.2
魏氏兒童智力測驗	51	10.4
領導能力測驗	41	8.4
班達氏測驗	2	0.4
生涯決定量表	3	0.6
通用性向測驗	1	0.2
艾德華斯個人興趣量表	214	43.6
羅夏克墨跡測驗	4	0.8
柯氏性格量表	31	6.3
柯氏性格量表 (1985)	10	2.0
我喜歡做的事	3	0.6
傑克遜職業量表	2	0.4
職業自我探索量表	78	15.9
工作價值觀問卷	41	8.4
注意力測驗	4	0.8
合 計	491	100%

個人興趣量表之使用次數最多領先，職業自我探索量表次之，魏氏兒童智力測驗又次之。

因為本中心成立僅將一年，其工作重點仍正在發展當中，所以為服務對象使用之測驗種類及比率也尚未完全固定。因此表一、二僅是過去十個多月來的工作概況的簡單報告而已，相信最近幾年內，這些統計數字將有大幅度的改變。

二、團體諮商服務近況（77.12.01—78.10.31）

團體名稱	次數
兒童創造力團體	4
生涯規劃團體	4
婦女成長團體	3
壓力舒解團體	2
人際關係團體	1
實用心理學工作坊	10
自我肯定工作坊	4
壓力舒解工作坊	4
幸福婚姻工作坊	3
家庭溝通工作坊	3

團體心理諮商在台灣所面臨的困難包括有「團體」的定義含混，一般人對參與團體諮商的心理準備、團體的心理功能，及其

應用範圍或應用性非常模糊。並且本中心由於組編團體的初次面談 (intake)，及專業收費也都成爲團體組成的困難。

長期的 (八週以上) 正統團體在台北市大都會交通阻塞、瑣事繁忙的負向條件下，本中心發現很難促成，所以考慮現實的條件下多數改以工作坊方式來調配需求。

即使如此，心理諮商團體的活動在建立一般民衆對本中心之信任感，及鼓勵一般人參與更多本中心所舉辦的心理健康活動仍扮演重要的角色。

三、企業人員諮詢服務近況 (77.12.01—78.10.31)

愈爲開明且具備現代觀念的企業家愈會設法讓員工在組織內人盡其才，適才適用。因此在公司內運用客觀有效的心理測驗，或舉辦生理衛生與心理健康的討論會，甚至於約聘長年心理諮商顧問等工作，經常是國際性外商公司或特別注重人力資源的國內企業所樂於採用；並且能夠相互信任建立良好的合作關係。

本中心曾提供過企業人員諮商服務的企業如下：

外商公司：AT&T; China American Petrochemical Co.;
Control Data; Ford; IBM; ICI;
John Robert Powers; Johnson & Johnson;
Texas Instrument; Wellcome。

本地公司：第一證券公司；中鼎工程公司；六和機械公司；新力公司；南山人壽。

四、特別委託近況

本中心之宗旨包含提升全民的心理健康品質，因此本中心也

應邀在社團組織內推廣心理健康，如：扶輪社、獅子會、青商會、女青年會、企業秘書協會、主婦聯盟等性質聚會中針對現代人應有的心理適應觀念舉行演講或座談。

另本中心接受財團法人宗倬章先生教育基金會之委託，在台北、台中、台南、高雄、花蓮等地舉辦了二十二場心理衛生演講，十六場工作坊，除對一般民衆及有關教育機構貢獻良多外，更支持有關現代社會變遷之獨立研究，及國際性人力資源會議等。

肆、未來及展望

在一八九二年，美國American Psychological Association (A PA) 尙未超過三十六個會員，心理學和心理學家都是新的學問和行業。今天，這一個組織有六萬多名會員，四十五個特別研究部門，五十四個外國會員。

現代人力潛能開發中心是APA的外國會員之一，本中心在APA組織成立近一世紀以後於中華民國台灣成立，在創建之初和創建後的一年中（一九八八年十二月一日起正式開始對外提供服務），所經歷的波折與困難雖不勝計數，但是本中心爲自己所找到的自我定位，和目前它在大衆心目中所扮演的角色，以及對台灣未來民間一般心理衛生事業的發展，卻已經留下了不可磨滅的影響，同時也替台灣社會生活素質的提升記下了一個重要的指標。

一、本身的期許與發展

(一)專業人才方面

現代人力潛能開發中心將繼續邀請更多各大專院校心理及相關科系的學者、醫療機構的心理專業人員與台灣的工商業社會相互結合，希望行為科學可以被社會大眾所廣為應用，使得心理學相關科系畢業的人材能有專業的工作機會，並且服務對象也不再限於學校的學生或醫院內的病人。

(二)專業量表方面

現代人力潛能開發中心將從實際工作經驗中，匯集更多一般正常人在性向、興趣等方面的資料，建立多項中國人台灣地區的代表性常模。

(三)中心組織方面

希望在風險最大、財務最艱辛的三年之後，讓專業工作人員入股，使工作者也是投資者，使心理健康工作者更有權利參與決定中心的發展方向。

現代人力潛能開發中心冀望在五年以後另外成立基金會，或經由其他管道的協助，組成社會服務性小組，專為在發展階段中本中心無暇關心到的當事人，提供他們需要的專業性心理衛生服務。

(四)國際視聽方面

本中心計劃於一九九一年參加American Association for Counseling and Development (AACD) 國際性會議並行報告；一九九五年代表我國民間的組織前往APA報告，並且介紹二十一世紀中國人的各種人際行為模式或理論，以及展望行為科學在東方的發展。

二、環境的期許與發展

(一)現代法律方面

現代人力潛能開發中心預期藉著高品質的專業服務，不僅促進大都會地區的心理健康工作，並促成政府正視心理健康工作在現代社會中的重要性、專業性，制定相關法令，認定合格的專業服務人員和機構，以保障一般大眾的權益。

(二)保險體系方面

現代人力潛能開發中心期望由於本中心的不斷教育推廣及廣泛呼籲，使得國際化保險體系能將本地的心理諮商服務納入給付標準。

現代人力潛能開發中心已將所有成立經過及資料存整，希望中國第一所民間的心理諮商中心經由它的有限（如資源、無比照經驗）及無限（有彈性、可變通、生存危機）在中國人的心理健康史留下重要的一頁。