

巴林特小组对咨询师职业倦怠和自我效能感的作用

杭荣华¹ 何洋² 盛鑫¹ 李慧¹ 王莹¹ 韩立欣¹

(皖南医学院 1. 心理学教研室; 2. 外语教研室, 安徽 芜湖 241002)

【摘要】目的: 探索巴林特小组模式的团体案例督导对咨询师职业倦怠和自我效能感的作用。方法: 按照知情同意的原则, 选取 39 名有职业倦怠的咨询师作为研究对象, 将其随机分成研究组、对照组和空白对照组 3 组, 每组各 13 名。研究组接受 2 周 1 次、共 10 次的巴林特小组模式的案例督导, 对照组接受同频次的常规案例督导。空白对照组暂不进行干预。采用职业倦怠问卷(MBI-GS) 中文版、一般自我效能感问卷(GSES) 分别对 3 组研究对象进行基线期评估和干预后评估。结果: 干预前职业倦怠和自我效能感基线值 3 组间差异无统计学意义($P > 0.05$)。研究组干预后的职业倦怠各因子均低于基线值, 自我效能感高于基线值, 差异有统计学意义($P < 0.05$); 对照组干预后的去人格化和个人成就感因子低于干预前, 差异有统计学意义($P < 0.05$)。情绪衰竭和自我效能感前后差异无统计学意义。空白对照组职业倦怠各因子及自我效能感前后差异无统计学意义。20 周后 3 组组间的职业倦怠和自我效能感均有差异($P < 0.05$)。研究组和对对照组比较, 职业倦怠各因子均低于对照组, 自我效能感高于对照组, 差异有统计学意义; 研究组职业倦怠各因子均低于空白对照组, 自我效能感高于空白对照组, 差异有统计学意义($P < 0.05$); 对照组的情感衰竭低于空白对照组($P < 0.05$), 去人格化、个人成就感及自我效能感两组间差异无统计学意义($P > 0.05$)。结论: 巴林特小组改善咨询师的职业倦怠, 提高自我效能感的效果优于常规的案例督导。

【关键词】巴林特小组; 心理咨询师; 职业倦怠; 自我效能

【中图分类号】B 844. 3; B 849 **【文献标志码】**A

【DOI】10. 3969/j. issn. 1002-0217. 2019. 03. 026

Effect of Balint group on job burnout and self-efficacy of consultants

HANG Ronghua, HE Yang, SHENG Xin, LI Hui, WANG Ying, HAN Lixin

Department of Psychology, Wannan Medical College, Wuhu 241002, China

【Abstract】Objective: To investigate the effect of Balint group oriented case supervision on the consultant's job burnout and self-efficacy. **Methods:** Thirty-nine consultants with job burnout were recruited by informed consent and randomized into group of research, control and blank ($n = 13$ for each). Participants in the research group received case supervision on Balint group model basis biweekly for 10 consecutive sessions and those in the control group were given conventional case supervision as the frequencies in the research group. Intervention was free for the subjects in blank group. Maslach burnout inventory-general survey(MBI-GS) and general self-efficacy scale(GSES) were used to evaluate the status of job burnout and self-efficacy at baseline level and results following intervention for the 3 groups. **Results:** Job burnout and self-efficacy were insignificant for the three groups at baseline level($P > 0.05$), yet individual factor on the job burnout was lower and self-efficacy was significantly higher in the research group after intervention compared to the baseline level($P < 0.05$). The factors of depersonalization and personal accomplishment in the control group were lower following intervention than pre-intervention ($P < 0.05$), yet the difference was insignificant concerning emotional exhaustion and self-efficacy. There was no difference on the three factors in job burnout and self-efficacy in the blank group. The difference was significant among the three group in job burnout and self-efficacy after 20 weeks of intervention ($P < 0.05$). Participants in the research group had lower scores on individual factors on the job burnout and higher scores on self-efficacy than those in the blank group($P < 0.05$). Subjects in the control group had lower emotional exhaustion than those in the blank group, however the difference was not significant regarding depersonalization, personal accomplishment and self-efficacy($P > 0.05$). **Conclusion:** Case supervision based on Balint group can be superior to conventional case supervision in improving the job burnout and self-efficacy of consultants.

【Key words】 Balint group; consultant; job burnout; self-efficacy

职业倦怠是指个体因为工作时间长、工作投入高和工作量大等原因导致其出现一系列负性的生

基金项目: 安徽省高校人文社科重点研究基地项目(SK2017A0209); 安徽省哲学社科规划项目青年项目(AHSKQ2014D87)

收稿日期: 2018-10-12

作者简介: 杭荣华(1971-), 女, 教授, 硕士生导师, (电话) 13033033593, (电子信箱) 344715850@qq.com。

理、心理表现^[1]。职业倦怠在助人行业尤为突出,如医务人员、警察、教师等。心理咨询师由于其行业特殊性,需要大量的情感投入,存在较高的职业倦怠^[2-3],长期的职业倦怠不仅会危害心理咨询师的身心健康,从而降低心理咨询师的工作效率,而且会间接损害来访者的利益。除了社会期望、工作压力、低收入和高付出、培训不足、来访者的影响等客观因素,咨询师的自我效能感不足也是心理咨询师职业倦怠的重要原因之一。因此,在咨询师的外部职业环境很难迅速发生好转的情况下,从其内部因素介入,提高自我效能感是减轻心理咨询师的工作倦怠,提升其心理健康水平的重要途径^[4]。

自我效能感是个体对自身是否有能力去完成某项工作的自信程度,是应对职业压力最有影响力的内部资源。有研究表明,高自我效能感对缓解职业倦怠具有积极作用,咨询师的高自我效能感可以有效缓解职业倦怠^[5]。

巴林特小组是国外广为应用的一个重要的全科医生培训方法^[6]。通过巴林特小组活动,医务人员能够更好地理解患者,也有助于医务人员处理自身的情绪和发展人格,缓解职业倦怠,提升职业满意度^[7]。由于其独特的形式和效果,巴林特小组的研究正逐步拓展应用于其他领域。本研究旨在探讨将巴林特小组模式应用于心理咨询师的案例督导中,探讨该方法对咨询师职业倦怠和自我效能感的作用,为制定相应的预防和干预策略提供参考依据。

1 资料和方法

1.1 研究对象 遵循方便取样的原则,应用自编的一般情况调查表、职业倦怠问卷(Maslach burnout inventory-general survey, MBI-GS)中文版、一般自我效能感问卷(general self-efficacy scale, GSES),对某市150名具有心理咨询师资格、从事心理咨询工作3年以上的专、兼职心理咨询师进行了问卷调查,全部有效问卷计138人。有效回收率为92%。根据职业倦怠问卷的得分情况,在职业倦怠3个维度中任一维度均分大于或等于3分的咨询师中,按照知情同意的原则,选取39名心理咨询师作为研究对象,将其随机纳入3组:研究组、对照组和空白对照组,每组各13名研究对象。研究过程中研究组和对照组各退出1人。最后纳入结果统计的有37人。实验组男3人,女9人;高校咨询师5人,医院咨询师3人,机构4人。对照组男3人,女9人;高校咨询师4人,医院咨询师3人,机构5人;空白对照组男4人,女9人;高校咨询师6人,医院咨询师3人,

机构4人。3组在男女比例、年龄和咨询师工作单位构成比间的差异无统计学意义。

1.2 研究工具

1.2.1 一般情况量表 一般人口学特征,含性别、婚姻状况、年龄、工作年限、文化程度、健康状况、年收入、服务的机构等。

1.2.2 MBI-GS 中文版^[8] 李超平根据Maslach的MBI-GS量表修订的MBI-GS中文版。问卷总共15个条目,分为情感衰竭、去人格化和个人低成就感3个维度。问卷3个维度的内部一致性系数 α 值分别为0.88、0.83和0.82。问卷采用Likert 7点记分,每题分7级选项,从“从不”出现到“每天”出现,分别记0~6分,情感衰竭和去人格化维度为正向计分,个人低成就感采取反向计分,3个维度的分数越高,职业倦怠水平也越高。本研究统计每个维度的均分。

1.2.3 GSES^[9] 含10个条目,按1~4级评分。10个条目的总分除以10为总均分,得分越高提示被试的自我效能感越强。

1.3 研究方法 研究组的成员每2周开展一次巴林特小组模式的团体案例督导活动(以下简称“巴林特督导”),对照组的成员每2周开展一次一般团体案例督导活动(以下简称常规督导),空白对照组暂不进行干预。10次督导结束后,采用MBI-GS中文版、GSES分别对3组研究对象进行评估。实验组和对照组均为封闭式小组,签定保密协议。研究结束后,根据对照组和空白对照组成员的意愿,决定是否开展巴林特小组模式的案例督导。

巴林特督导是在案例督导的基本框架下^[10],参照国际巴林特联盟的巴林特小组操作流程^[11],每次活动时间为120 min,每次活动讨论1~2个案例,10次督导中保证每位组员至少有1次机会作为报告者报告案例。巴林特督导每次工作大致分为邀请和提出案例,事实性提问,分享感受、小组讨论和案例报告者最终反馈几个环节。案例由咨询师自主选择,要求为其在咨询工作中遇到的有困惑、或者激发咨询师本人强烈情感反应的案例。巴林特小组长由具备心理动力学理论基础、且接受过督导培训的督导师担任,研究过程严格遵循心理测量和心理咨询的保密原则。常规督导的基本框架是咨询师同行间就案例本身进行讨论,督导师帮助报案例的咨询师理解案例,厘清咨询思路。每次活动时间为120 min,每次活动讨论3~5个案例。为保证研究结果的可靠性,由同一个督导师对两组进行督导。

1.4 统计分析 干预前后的比较采用配对 t 检验,

多组间干预效果的比较采用 F 检验和 q 检验 ,检验水准为 $\alpha = 0.05$ 。

2 结果

采用配对 t 检验 ,分别比较 3 组被试者干预前后的职业倦怠和自我效能感的得分。结果表明 ,研究组职业倦怠各因子分与干预前相比均有所下降 ,自我效能感得分有所提高 ,前后差异均有统计学意义。对照组的去人格化和个人低成就感均分与干预前相比均有所下降 ,情感衰竭和自我效能感前后差异无统计学意义。空白对照组职业倦怠各因子分及

自我效能感前后差异无统计学意义。

3 组间干预后效果的比较采用 F 检验和 q 检验 ,研究组和对照组比较:研究组职业倦怠各因子分均低于对照组 ,自我效能感高于对照组 ,差异有统计学意义($P < 0.05$) ;研究组与空白对照组比较:职业倦怠各项因子分低于空白对照组 ,自我效能感高于空白对照组 ,差异有统计学意义($P < 0.05$) ;对照组与空白对照组比较:对照组情感衰竭分低于空白对照组 ,差异有统计学意义($P < 0.05$) ,去人格化和个人低成就感以及自我效能两组间的差异无统计学意义($P > 0.05$) 。见表 1。

表 1 干预前后 3 组间以及干预前后组内职业倦怠和自我效能感的比较

指标	组别	干预前	干预后	$\bar{d} \pm s_d$	配对 t	P
情感衰竭	研究组($n = 12$)	2.17 ± 0.95	1.57 ± 0.44	0.60 ± 0.67 ^a	3.095	0.010
	对照组($n = 12$)	2.43 ± 1.15	2.05 ± 0.52	0.38 ± 1.03 ^b	1.296	0.222
	空白对照组($n = 13$)	2.38 ± 0.67	2.65 ± 0.61	0.26 ± 0.61 ^c	1.552	0.147
	F			4.111 [*]		
去人格化	研究组($n = 12$)	2.35 ± 0.94	1.04 ± 0.37	1.31 ± 1.00 ^a	4.543	0.001
	对照组($n = 12$)	2.40 ± 1.17	1.88 ± 0.83	0.52 ± 0.59 ^b	3.067	0.011
	空白对照组($n = 13$)	2.67 ± 1.07	2.44 ± 0.88	0.24 ± 0.48 ^b	1.763	0.103
	F			35.145 ^{**}		
个人低成就感	研究组($n = 12$)	3.22 ± 0.46	2.11 ± 0.29	1.11 ± 0.43 ^a	9.023	0.000
	对照组($n = 12$)	2.89 ± 0.27	2.65 ± 0.37	0.24 ± 0.33 ^b	2.489	0.030
	空白对照组($n = 13$)	3.05 ± 0.59	2.98 ± 0.54	0.08 ± 0.20 ^b	1.106	0.185
	F			7.428 ^{**}		
自我效能感	研究组($n = 12$)	2.21 ± 0.34	2.68 ± 0.34	0.47 ± 0.30 ^a	5.570	0.000
	对照组($n = 12$)	2.19 ± 0.36	2.17 ± 0.41	0.03 ± 0.22 ^b	0.397	0.699
	空白对照组($n = 13$)	2.12 ± 0.46	2.23 ± 0.40	0.12 ± 0.32 ^b	1.296	0.219
	F			9.773 ^{**}		

注: * $P < 0.05$,* * $P < 0.01$; 各组间两两比较采用 q 检验; 上表相同因子中 ,同属一列且字母不同则表示两组间的差异有统计学意义。

3 讨论

随着我国经济社会的不断发展 ,心理健康问题已成为社会关注的热点之一 ,社会对心理咨询师的需求也不断增加。咨询师在工作中长期面对来访者的负面情绪 ,且需要付出大量的情感 ,这一特点使得心理咨询师较易发生职业倦怠 ,从而影响咨询师的工作状态 ,对咨询师个人健康和生活也会造成消极影响。国内外学者对心理咨询师职业倦怠的相关研究表明 ,心理咨询师普遍存在职业倦怠 ,程度为低到中等水平^[12-13]。

本研究结果提示 ,巴林特督导可以明显降低心理咨询师的职业倦怠 ,提升自我效能 ,其原因可能有以下几点: ①巴林特督导是团体辅导的一种特殊形式 ,团体提供了一个安全和接纳氛围 ,使得案例报告者能充分表达消极情绪 ,从而缓解负面情绪。在这样一个有凝聚力的团体中 ,成员会彼此接纳、支持 ,逐渐在团体中发展出有意义的关系。②巴林特督导

属于团体督导 ,督导中督导者和小组成员提供的肯定和支持 ,帮助案例报告者获得对案例的理解 ,对后续的咨询更有信心 ,从而提升自我效能感。③可能与巴林特小组的自身独特性有关。巴林特督导与一般案例督导不同 ,它要求创设一个不评判、不建议、不指责的包容性情境 ,使所有成员能以非评判性的态度去倾听同行的个案 ,能包容自己和他人的缺点和失误 ,觉察自己的感受 ,在小组里畅所欲言和表达真实的情感 ,宣泄长期压抑的负性情绪 ,从而消除情绪疲惫感 ,重拾工作热情。

职业倦怠有情绪衰竭、去人格化和个人低成就感三个维度^[14] ,情绪衰竭是职业倦怠三维度中的核心维度^[15]。具体来说 ,情绪衰竭代表的是个体压力维度 ,指咨询师在咨询工作中情感资源过度消耗 ,对来访者缺乏共情和积极关注 ,表现出焦虑、压抑、苦闷、厌倦、无助等消极情绪。去人格化代表人际关系维度 ,指咨询师以一种消极、否定、漠不关心的态度

对待来访者,逐渐丧失同情心,情感过分疏离。个人低成就感是自我评价维度,表现为对心理咨询工作的意义和价值评价降低,消极对待工作,工作的胜任感降低。

巴林特督导重视对案例的心理动力学理解,通过探索督导现场出现的移情和反移情,会促进成员对于咨询师和来访者之间关系的理解和思考,从而使得咨询师理解咨询工作中的负性情绪一方面来自自身,另一方面是对来访者的反移情,因此能从过分卷入的负面情绪中抽离,重新达成对来访者的共情和积极关注,从而缓解情绪衰竭。另外,巴林特督导中有一个环节是在小组提问结束后,案例报告者暂时退出讨论现场,在圈外倾听其他成员的讨论,因此创设了一个以“第三只眼”看待咨访关系的机会,从而能够重新审视案例,深度共情和理解病人。这可能是巴林特督导能减轻咨询师的去人格化的原因之一。巴林特督导通过对咨询师内心体验的讨论和分享,使咨询师识别、理解、处理自身及来访者复杂的情绪反应的能力得以提高,进一步提升心理咨询师的胜任力。巴林特督导中重视非言语因素,对案例报告者提供的不仅是语言的肯定和支持,并且通过很多非言语的方式创造了抱持性的空间,使得咨询师对心理咨询工作的意义和价值评价提升,从而有效提升个人成就感和自我效能感。

对照组前后比较的结果提示,常规督导也能在一定程度上改善心理咨询师的职业倦怠。这可能与案例报告者在常规督导中能够获得督导及成员的建议和指导,解决了案例中的一些问题有关。空白对照组 20 周前后职业倦怠与自我效能感无变化的结果说明,如果不做任何干预,咨询师的职业倦怠不会随着时间的推移自行缓解,自我效能感也不会提升。干预后 3 组组间比较的结果提示,虽然常规督导在一定程度上能改善职业倦怠,但巴林特督导改善职业倦怠、提升自我效能感的效果优于常规督导。可能的原因是,常规督导重视咨询师专业技能的提高,而巴林特督导除了重视咨询技术,更关注咨询师的内心的体验和人际间的共情互动。有证据表明,自我效能感一般受外部因素影响较少,更倾向于反映人格特质、自我体验等内在因素^[16]。

督导在心理学上是指对长期从事心理咨询工作的心理咨询师和治疗师的职业化过程的专业指导^[17]。心理咨询师定期参加巴林特督导不仅有助于提升心理咨询师的专业规范和技能,而且对于缓

解职业倦怠,提升自我效能感,提高心理健康水平均起到重要的作用。

本研究存在以下局限:样本量偏小,可能部分降低了研究的信度;巴林特督导只完成了 10 次,短期内对咨询师的职业倦怠和自我效能感的作用有限;仅仅在干预 10 次后进行即刻的评估,远期效果尚不明确。目前巴林特督导研究尚处于探索阶段,有待于今后通过增加样本含量,延长干预周期等措施,进一步评估远期效果。

【参考文献】

- [1] MASLACH C, JACKSON SE. The Measurement of experienced burnout [J]. *Journal of Organizational Behavior*, 1981, 2(2): 99 - 113.
- [2] 范文岳. 心理咨询师职业动机与职业倦怠关系研究 [D]. 南昌: 南昌大学, 2015.
- [3] SIMIONATO G K, SIMPSON S. Personal risk factors associated with burnout among psychotherapists: A systematic review of the literature [J]. *Journal of Clinical Psychology*, 2018, 74(9): 1431 - 1456.
- [4] 曾海萍, 赵静波, 刘县兰, 等. 高校心理咨询师工作倦怠与胜任力的关系 [J]. *中国学校卫生*, 2016, 37(3): 421 - 424.
- [5] 张淼. 心理咨询师的职业倦怠与自我效能感、社会支持和专业认同的关系研究 [D]. 长沙: 湖南农业大学, 2016.
- [6] BALINT M. *The doctor, his patient and the illness* [M]. London: Pitman Medical, 1964.
- [7] SHORER Y, RABIN S, ZLOTNIK M, et al. Balint group as a means for burnout prevention and improvement of therapist-patient relationship in a general hospital—the SOROKA experience [J]. *Harefuah*, 2016, 155(2): 115.
- [8] 李超平, 时勤. 分配公平与程序公平对工作倦怠的影响 [J]. *心理学报*, 2003, 35(5): 677 - 684.
- [9] 张作记. 行为医学量表手册 [J]. 中国行为医学杂志社, 2001 (特刊): 185 - 186.
- [10] 贾晓明, 安芹. 循环督导理论的团体督导实践与探索 [J]. *中国临床心理学杂志*, 2005, 13(2): 240 - 243.
- [11] Heide Otten. 职业化关系: 巴林特小组的理论与实践 [M]. 北京: 中国协和医科大学出版社, 2015.
- [12] 蒋奖, 许燕, 张姝玥, 等. 心理咨询师工作倦怠调查 [J]. *中国心理卫生杂志*, 2004, 18(12): 854 - 855.
- [13] 高振华. 高校心理咨询师自我效能与职业倦怠的特征及相关关系研究 [D]. 杭州: 杭州电子科技大学, 2013.
- [14] MASLACH C, SCHAUFELI WB, LEITER MP, et al. Job Burnout [J]. *Annual Review of Psychology*, 2001: 397 - 422.
- [15] 秦晓丽. 心理咨询师职业倦怠的表现及成因分析 [J]. *现代企业教育*, 2013(8): 270 - 271.
- [16] 莱恩·斯佩里. 心理咨询的伦理与实践 [M]. 中国人民大学出版社, 2012.
- [17] 刘华山, 江光荣. 咨询心理学 [M]. 华东师范大学出版社, 2010.