

助人技巧系列②

有效的輔導員

訓練手冊

原著／Gerard Egan 編譯／張德聰・年黛琪・黃素菲・劉興郁 校閱／吳武典



有效的輔導員



在助人工作逐漸趨於專業化的同時，諮商技巧的訓練也愈來愈受到重視。美國羅耀拉芝加哥大學教授 Gerard Egan基於多年諮商、臨床與諮商員訓練的經驗，撰成有效的輔導員(The Skilled Helper)一書，由於成功地整合心理輔導與治療中的行為派與人文派，獲得極高評價。1986年，其第三版問世，更有大幅的補充與整理，內容更見堅實與完整。

本書為教本之訓練手冊，著重助人技巧之演練，共計有六十八個練習，讀者若能與教本搭配使用，將對助人技巧有更深一層之體驗。

張老師叢書②

有效的輔導員訓練手冊

Gerard Egan原著

張 德 聰等編譯

吳 武 典校閱

〈助人技巧〉系列 2

有效的輔導員訓練手冊

原 著／Exercises in Helping Skills (1986年第三版)

原 著 者／Gerard Egan

編 譯／張德聰・年黛琪・黃素菲・劉興郁

校 閱／吳武典

發 行 人／劉安屯

總 編 輯／王桂花

出 版 者／張老師出版社

台北市敦化北路一三一號

郵撥帳號：0113368-8 張老師月刊雜誌

電話 (02) 7130281 傳真：(02) 7131267

印 刷／聯宇印製有限公司 電話：3075311

再版十一刷／中華民國82年9月

登 記 證／局版台業字第 2586 號

定 價／160 元

※如有缺頁、破損、倒裝，請寄回更換

版權所有・翻印必究

吳序

在助人工作逐漸趨於專業化的同時，諮商技巧的訓練也愈來愈受到重視。然而，諮商學派，林林總總；諮商技巧，也千頭萬緒，究竟如何入門？入門後如何進一步窺其堂奧？常令人感到困惑。坊間雖有許多助人技巧與諮商之著，但要求其理論與實際兼顧，綜合各家之長，自成體系且不偏不倚者，實不多見。

美國羅耀拉芝加哥大學教授Gerard Egan基於多年諮商、臨床與諮商員訓練的經驗，曾撰成若干助人技巧之著，膾炙人口。其中，有效的輔導員(The Skilled Helper)一書，由於成功地整合心理輔導與治療中的行為派與人文派，獲得極高評價，最近（1986年），其第三版問世，更有大幅的補充與整理，內容更見堅實與完整，謂為助人技巧中的經典之著，亦不為過。該書所揭櫫的助人方式，乃是一種基於問題處理的系統折衷模式，是認知——行為法(cognitive-behavioral approach)在諮商與心理治療上的應用，具有系統性與統整性。其最大的特點是以三階段九步驟說明助人歷程：階段一為探索現況，包括說出故事，對準焦點與發展新觀點三個步驟；階段二為發展遠景，包括建構新遠景、評估新遠景、選擇與承諾三個步驟；階段三為實現美景，包括發展策略，形成計畫與實踐計畫三個

步驟。各種諮商技巧在各個階段與步驟之應用，可視當事人之需要而因勢利導。本書對各種諮商技巧如專注與傾聽、同理與深究、解釋與澄清、回饋與分享、挑戰與面質等，都有深入淺出的說明。除了教本，本書另附有助人技巧訓練手冊，針對三階段九步驟，設計具體可行的訓練方案，使本書的實用價值更為提高。

本書第三版及其訓練手冊，現經張老師出版社約請國內輔導專業人員加以審慎選譯，為求便於閱讀及符合國情，部分已稍加改編並皆加註章節，最後由筆者加以校閱並作必要之潤飾。相信已把原著精髓充分表達，作為助人專業人員的教本與訓練手冊，應屬上選。在本書及其訓練手冊出版之際，特綴數語以為誌。

吳武典 民國七十七年八月一日

於師大特教研究所

編譯者簡介

(依篇章順序)

- 張德聰 國立台灣師範大學輔導研究所碩士
現任職中國青年反共救國團高雄縣團委會總幹事
- 年黛琪 私立輔仁大學應用心理系學士
現任職財團法人中國青少年輔導基金會
- 黃素菲 國立台灣大學心理學研究所碩士
曾任職中國青年反共救國團總團部青少年輔導中心張老師
研究訓練組
- 劉興郁 國立台灣師範大學衛生教育研究所碩士
現任職慧智管理顧問有限公司總經理

張老師出版社智慧的書目

P 1

中國人的心理系列		定價	備註	J ₇	戴書生活旋律	150元	
H ₁	中國人的幸福觀	150元					
H ₂	中國人的父母經	150元			心理資訊系列	定價	備註
H ₃	中國人的面具性格	150元		S ₁	孤獨其實是壞事	160元	
H ₄	中國人的愛情觀	200元		S ₂	男兒心事不輕談	160元	
H ₅	中國人的婚戀觀	170元		S ₃	亞當與夏娃法則	180元	
H ₆	中國女人的生涯觀	200元		S ₄	女人說不就不是不	180元	
H ₇	中國男人的生涯觀	200元		S ₅	文明也是災難	180元	
H ₈	中國人的世間遊戲	200元					
H ₉	中國人的同性戀	180元			生活技巧系列	定價	備註
H ₁₀	中國人的青春崇拜	180元		A ₁	讀書與考試	60元	
H ₁₁	中國少女的追過路	180元			(克服考試壓力錄音卡帶)	140元	
H ₁₂	中國人的禁藥文化	180元		A ₂	身心鬆弛法	90元	
H ₁₃	中國人的貧窮文化	180元			(告別壓力錄音卡帶)	140元	
H ₁₄	中國人的海外情結	180元		A ₃	如何面對壓力	100元	
H ₁₅	中國人的寬心之道	180元		A ₄	探索自我	60元	
H ₁₆	中國人的自我蛻變	180元		A ₅	強者的哲學	120元	
H ₁₇	中國人的快樂觀	180元		A ₆	探索成功事業	70元	
H ₁₈	中國人的愛與苦	180元		A ₇	美的人生	120元	
H ₁₉	中國人的新孝觀	180元		A ₈	轉變生機	180元	
H ₂₀	中國人的生命長河	180元		A ₉	怡然自得——30種心理調適妙方	130元	
H ₂₁	中國人的姻緣觀	180元		A ₁₀	快意人生——50種心理治療須知	120元	
H ₂₂	中國人的養育觀	180元		A ₁₁	貼心父母——30帖親子相處妙方	120元	
H ₂₃	中國人的生命轉化	180元		A ₁₂	生活裏的貼心話	150元	
H ₂₄	中國人的生活實驗	180元			生涯系列	定價	備註
H ₂₅	中國人的寓言性格	180元		B ₁	他行，你也行	120元	
中國人的追尋系列		定價	備註	B ₂	突破工作瓶頸	120元	
J ₁	獨特生活型態	150元		B ₃	面具下的心情	150元	
J ₂	平凡中的不平凡	150元		B ₄	我的未來不是夢	120元	
J ₃	我的本性，我的風格	150元		B ₅	行過萬花叢	90元	
J ₄	回首來處，前瞻人生	150元		B ₆	偷時間的人	100元	
J ₅	行過生命深處	150元		B ₇	快樂的遊牧族	100元	
J ₆	從陷落中升起	150元		B ₈	樂在工作外	90元	

B ₉	明天的太陽	120元		I ₄	寬容的胸懷	110元	
B ₁₀	睦鄰平與你談心	120元		I ₅	朋友就在我身邊	110元	
				I ₆	心聲愛意傳千里	150元	
愛・性・婚姻系列		定價	備註	心理推理系列		定價	備註
E ₁	生命與心理的結合	150元		T ₁	熱鍋上的家庭	350元	
E ₂	坦然面對性	50元		T ₂	人在家庭	130元	
E ₃	搭好姻緣橋	150元		T ₃	心靈魔法師—心理治療案例解析	150元	
E ₄	婚姻面面觀	100元		T ₄	走出生命的幽谷	90元	
E ₅	牽手一輩子	150元		T ₅	心理的迷惘與突破	130元	
E ₆	從心理學看女人	110元		T ₆	兒童遊戲治療	160元	
E ₇	做個剛柔並濟的人	150元		T ₇	由演劇到領悟	200元	
E ₈	浪漫的開始	150元		T ₈	心靈之旅八十天	160元	
E ₉	告訴他性是什麼	150元		T ₉	桃源二村	250元	
E ₁₀	外遇的分析與處置	140元		T ₁₀	前世今生—生命輪迴的前世療法	180元	
E ₁₁	新金賽性學報告	780元	精裝	T ₁₁	家庭會傷人——自我重生的新契機	220元	
E ₁₂	新金賽性學報告・親密關係篇	220元	平裝	教育輔導系列		定價	備註
E ₁₃	新金賽性學報告・身心發展篇	220元	平裝	N ₁	學校輔導工作	250元	
E ₁₄	新金賽性學報告・衛生保健篇	220元	平裝	N ₂	青少年問題與對策	250元	
E ₁₅	愛情上癮症——克服愛的癡迷與依賴	150元		N ₃	人際關係的新天地	120元	
E ₁₆	性愛天平——尋求圓滿的男女關係	180元		N ₄	散播愛的種子	250元	
E ₁₇	婚姻神話——婚姻中的24個迷思	150元		N ₅	行動科學	100元	
親職系列		定價	備註	N ₆	教室裡的春天	250元	
P ₁	孩子只有一個童年	100元		N ₇	心理治療與衛生(上)	300元	平裝
P ₂	幫助孩子跨越心理障礙	90元		N ₈	心理治療與衛生(下)	300元	平裝
P ₃	孩子的心，父母的愛	110元		N ₉	心理治療與衛生(典藏版)	680元	精裝
P ₄	孩子的快樂天堂	100元		助人技巧系列		定價	備註
P ₅	讓小朋友瞭解自己	70元		C ₁	有效的輔導員	340元	
P ₆	阿牛與我	150元		C ₂	有效的輔導員訓練手冊	160元	
				C ₃	助人歷程與技巧(增訂版)	150元	
人際關係系列		定價	備註	C ₄	問題解決諮商模式	250元	
I ₁	心平氣和之道	110元					
I ₂	快樂地與人相處	110元		團體輔導系列		定價	備註
I ₃	我站得更穩	110元		M ₁	團體技巧	170元	

M ₂	團體領導者訓練實務	150元		LA ₆	時雨春風——高級中學導師手冊	160元	
M ₃	如何進行團體諮商	150元		LA ₇	掌舵的人——高級職業學校導師手冊	160元	
M ₄	團體治療與敏感度訓練	210元		LA ₈	與你同行——專科學校導師手冊	160元	
M ₅	讓我們更親近	90元		LA ₉	良師益友——大學院校導師手冊	160元	
M ₆	小團體領導指南	100元		LA ₁₀	親職教育活動設計實務手冊	140元	
				LA ₁₁	家庭訪談實務手冊	140元	
快樂的現代人卡帶系列		定價	備註	LA ₁₂	家庭暴力防治與輔導手冊	100元	
F ₁	文化篇：台灣社會與文化	150元	陳映真	LA ₁₃	兒童、青少年虐待防治與輔導手冊	100元	
F ₂	兩性篇：新兩性關係	150元	李元貞				
F ₃	休閒篇：如何經營多彩的人生	150元	柴松林	心靈拓展系列		定價	備註
F ₄	人際篇：現代社會中的人際關係	150元	簡春安	D ₁	澄靜的心靈	120元	
F ₅	管理篇：新時代的管理風格	150元	張越長	D ₂	寬容的愛	80元	
F ₆	政治篇：如何做一個積極的公民	150元	王杏慶	D ₃	神奇的潛意識	100元	
F ₇	命運篇：命運的創造力	150元	林清玄	D ₄	綿綿的喜樂	110元	
F ₈	生涯篇：我的未來不是夢	150元	黃惠惠	D ₅	晶瑩的生命	90元	
F ₉	人性篇：如何參透人生的奧秘	150元	曾昭旭	D ₆	觀心與觀想	150元	
F ₁₀	愛情篇：緣不可惜	150元	余德慧	D ₇	生命凱歌——我的人生思考	200元	
				D ₈	回首成春——寬恕	230元	
愛心與智慧卡帶系列		定價	備註	D ₉	馴服心靈——飛越思考迷陣	160元	
F ₁₁	陸鴻平與您談心——演講錄	150元	陸鴻平	D ₁₀	以生命為心——愛生哲學與理想村	160元	
F ₁₂	陸鴻平與您談心——訪談錄	150元	陸鴻平	D ₁₁	成功之旅——人生的允諾與挑戰	180元	
F ₁₃	生命的微笑——禪與人生	150元	鄭石岩	心靈清流系列		定價	備註
F ₁₄	清心與隨緣——談如何活得更自在	150元	傅佩榮	R ₁	生命果真如此輕易	140元	
F ₁₅	緣與命——談自我實現的人生	150元	黃光國	R ₂	這會是一季美好的冬	140元	
F ₁₆	擁抱生命——談快樂人生	150元	鄭武俊	R ₃	老實做人	140元	
性愛趨勢系列講座卡帶		定價	備註	R ₄	回首生機	140元	
F ₂₁	21世紀性愛大趨勢——現代人必備的性知識	150元	馮榕等	R ₅	但願無悔	140元	
F ₂₂	談心談性談愛情——夫妻必備的性知識	150元	簡春安	R ₆	感應之情	140元	
F ₂₃	單身貴族雙人床——未婚男女必備的性知識	150元	李 昂	R ₇	寓言屋頂上	100元	
F ₂₄	你讓我像作愛——年輕人必備的性知識	150元	施寄青	R ₈	一畦青草地	140元	
輔導計畫叢書		定價	備註	R ₉	貼近每一顆溫柔的心	140元	
LA ₄	領航明燈——國民小學導師手冊	160元		R ₁₀	紅塵自在	140元	
LA ₅	春風化雨——國民中學導師手冊	160元		R ₁₁	二更山寺木魚聲	140元	

R ₁₂	離家爲了一個夢	130元		K ₄	久久酒一次	240元	
R ₁₃	眼前都是有緣人	130元		K ₅	天堂樂園——電影·文學·人生	180元	
心靈美學系列		定價	備註	K ₆	因緣人間——獨身女子邊塞行	180元	
Y ₁	喜悅心情—春簡	120元		K ₇	城市邊緣	180元	
Y ₂	喜悅心情—夏冊	120元		K ₈	世紀末風情—香港文化寫真	180元	
Y ₃	喜悅心情—秋書	120元		K ₉	方策崇拜—日本行事之道	180元	
Y ₄	喜悅心情—冬牘	120元		K ₁₀	放洋的孩子—小留學生海外傳真	180元	
Y ₅	心情國度	140元		K ₁₁	棒球新樂園	180元	
Y ₆	人生是福	140元		K ₁₂	親吻一朵微笑—幕前·幕後·人生	180元	
Y ₇	讓我擁抱你	140元		K ₁₃	性與死	220元	
Y ₈	請擁抱我	140元		K ₁₄	異議筆記——台灣文化情境	180元	
Y ₉	阿保的童話	110元		智慧文選系列		定價	備註
Y ₁₀	小鎮人家	110元		X ₁	飛躍青春—邁向21世紀	50元	
Y ₁₁	十月的笛	110元		X ₂	疼惜的心—做個有溫度的人	50元	
Y ₁₂	森林小語	110元		X ₃	生命視野—十個生涯故事	50元	
Y ₁₃	蘋果樹	110元		X ₄	飛躍青春—學習·成長·奉獻	50元	
Y ₁₄	疼惜自己	100元		青少年系列		定價	備註
Y ₁₅	玩得寫意	100元		Z ₁	心中的自畫像—如何認識自我	120元	
Y ₁₆	彼此疼惜	100元		Z ₂	悸動的青春—如何與人交往	120元	
Y ₁₇	老神在哉	100元		Z ₃	葫蘆裡的愛—如何與家人溝通	120元	
Y ₁₈	和上蒼說話	100元		Z ₄	輕鬆過關—有效的學習方法	120元	
Y ₁₉	心中的精靈	100元		Z ₅	孩子，你在想什麼—親子溝通的藝術	120元	
Y ₂₀	新鮮上班族	100元		Z ₆	青少年的激盪	150元	
Y ₂₁	聽心兒說話	100元		Z ₇	貼身話—少女成長手札	120元	
Y ₂₂	美麗心世界	100元		Z ₈	貼心話—我說·我聽·我表達	120元	
Y ₂₃	與人接觸	110元		學術研究系列		定價	備註
Y ₂₄	心的面貌	110元		L ₁	由實務取向到社會實踐	220元	
Y ₂₅	沈思靈想	100元		- 歡迎至全省各大書局選購本社叢書，郵政劃撥每本依定價九折優待，21~50本八折，51~100本七五折，101~200本七折。 - 郵撥帳號：0113368-8張老師月刊雜誌，電話：(02)7130281，7174355~6 - 此書目之定價若有錯誤，應以版權頁之價格為準。			
Y ₂₆	尊重自己	100元					
文化顯影系列		定價	備註				
K ₁	台灣田野影像	240元					
K ₂	台灣綠色傳奇	240元					
K ₃	燃燒憂鬱	240元					

目 錄

吳序	1
編譯者簡介	3
第一篇 簡介	張德聰編譯..... 1
第二篇 基本溝通技巧	張德聰編譯.....13
練習 1 由團體交談中體驗非專注行為	14
練習 2 專注就像請求對方密切的參與	15
練習 3 對專注行為的觀察與回饋	15
練習 4 傾聽你自己的感覺及情緒	17
練習 5 傾聽並標定當事人的感覺	20
練習 6 學習聽出當事人的經驗及行為	25
練習 7 傾聽當事人的觀點	30
練習 8 了解彼此的觀點	32
練習 9 傳達對當事人感覺的了解	33
練習 10 透過經驗、行為、感覺傳達同理心	38
練習 11 如何對兩難狀況下的當事人予以同理心	43
練習 12 練習如何於日常生活中表達初層次同理心	46
練習 13 澄清經驗、行為及直覺的深究技巧	47
練習 14 將同理心及深究結合在一起	49
第三篇 階段 I：確認與澄清問題情境	年黛琪 黃素菲 編譯.....56
練習 15 生活中，什麼是對勁的，什麼是不對勁的？	56
練習 16 回顧生活中的發展任務與社會情境	58
練習 17 社會生活環境中的衝突	63
練習 18 評估生活中大的社會組織與機構之衝突	65

練習 19	評估生活技巧	66
練習 20	用語句完成法評估問題	71
練習 21	用語句完成法評估優點	72
練習 22	選擇問題與進行探索	74
練習 23	具體描述經驗	76
練習 24	具體描述你的行為	77
練習 25	具體描述感情與情緒	78
練習 26	具體地一起說出經驗、行為與感受	79
練習 27	自我輔導：步驟 I - 1 與 I - 2 的練習	81
練習 28	處理抗拒與其他過程問題	83
練習 29	綜述要點是澄清問題的一種工具	85
練習 30	訊息與新觀點	88
練習 31	針對自己問題發展新觀點的訊息	92
練習 32	挑戰性技巧的嘗試	95
練習 33	高層次正確同理心——有關個人的徵兆	95
練習 34	初層次和高層次同理心的區別	97
練習 35	自助的經驗有助於助人	103
練習 36	輔導員自我表露的適切性	105
練習 37	晤談中的自我表露練習	106
練習 38	對自己優點的面質	107
練習 39	自我面質進階練習	109
練習 40	面質的循環演練：面質和對面質的反應	111
練習 41	人際生活中的立即性	113
練習 42	需要立即性反應的情境	115
練習 43	在訓練團體中與成員的立即性反應	116
第四篇	階段 II：發展遠景與設定目標 黃素菲編譯	119
練習 44	發展新遠景——美好未來的景像	120

練習 45	新遠景與你自己的問題狀況有關	122
練習 46	幫助別人發展新遠景	122
練習 47	使目標更加具體化	123
練習 48	檢驗目標的適切性	126
練習 49	爲自己建立目標	127
練習 50	幫助別人訂定具體的目標	129
練習 51	估計你承諾目標的程度	130
練習 52	查驗選擇目標的得失率	131
第五篇	階段Ⅲ：行動——實現新遠景 劉興郁編譯.....	132
練習 53	以腦力激盪尋找策略	132
練習 54	幫助其他人腦力激盪出可能的策略	135
練習 55	評估計畫	136
練習 56	損益平衡表	139
練習 57	訂定行動計畫中的主要步驟	142
練習 58	形成次計畫以達成目標	143
練習 59	爲次目標擬定計畫	144
練習 60	尋找達成目標的資源	145
練習 61	開發自己的資源	146
練習 62	力與場分析——澄清執行計畫的助力及阻力	147
練習 63	加強助力	149
練習 64	減低阻力	150
練習 65	找出執行計畫的主要障礙	151
練習 66	行爲的準則：由失敗中學乖	152
練習 67	運用行爲準則增進對計畫的參與	154
練習 68	督導及評估計畫的實現	155

第一篇 簡介

張德聰編譯

這 本訓練手冊的練習，是為配合傑拉得·伊根(Gerard Egan)原著，布魯克斯／柯爾出版公司(Brooks／Cole Publishing Company, Monterey, California)，1986年印行，第三版之「有效的輔導員」(The skilled helper)之附冊，該書已由師大特殊教育研究所所長、師大特教中心主任、師大教育心理與輔導研究所教授吳武典博士策劃並校閱，師大輔導研究所碩士王文秀等編譯，並由張老師出版社出版。本手冊各項練習之目的如下：

一、就輔導員而言：

- (1)這些練習，不但可以協助輔導員獲得一些有關助人的原理原則、技巧、方法等的認知性資料，更可以經由練習，將此一助人模式發展成為有效的助人行為。
- (2)可以協助輔導員探索本身助人技巧的優點和缺點，並經由練習，在此助人模式應用於當事人之前，先自我體驗。此種體驗有助於從事輔導實務時，針對問題情境做有效的處理。

二、就當事人而言：

- (1)輔導員可運用這些練習，協助當事人更有效的去探索，並處理生

活的問題，並經由這些練習，使當事人更樂於參與此助人歷程。

- (2)練習員可以運用這些練習，協助當事人學習到處理自身問題的技巧。這些練習兼具訓練及治療的功能，不僅可鼓勵當事人自我負責，於生活適應上，更可協助當事人減少對他人的依賴。

訓練流程

茲將應用本訓練手冊之標準流程，陳述於后：

- (1)首先，讀者可藉由閱讀「有效的輔導員」一書及研習有關之課程，增進對諮商方法或助人技巧的了解。
- (2)藉由發問及討論的方式，澄清所見所聞的輔導認知，以期獲得真正的了解。

上述(1)(2)步驟之目的，在於認知上的澄清。

- (3)觀摩有經驗輔導員的示範技巧，並與之討論，此種示範亦可透過影片或錄影帶播放使輔導技巧能更生活化及具體化。
- (4)在訓練者導引下，受訓練學員按部就班的、適當的使用此助人技巧。此一步驟的目的，在檢驗受訓者於正式接案之前，是否已有足夠的溝通技巧及助人方法。

上述(3)、(4)步驟的目的，在於助人行為的澄清。

- (5)於小團體中，與團體其他成員一同練習。
- (6)在練習中，可透過訓練者或其他成員的回饋，評估自己受到的成效，並修正不合適的地方。
- (7)訓練中經常反省並反映自己的訓練過程，於適當機會表達自己於此訓練過程之感受。

步驟(1)到(6)為此訓練的工作部分，而步驟(7)則為其維持部分；經由步驟(7)亦可了解成員個人的感覺及需求。有效的過程，可以協助成員學習如何溝通和表達。

本手冊之練習，亦可於團體練習前作「自我練習」，並把前四步驟中所提及的技巧和方法，與實際的團體練習串連起來，落實於

行為層面。

助人歷程的階段與步驟

這本書所提供的練習，大致依助人歷程分三個階段、九個步驟。茲將此模式簡要呈現於后：

●——步驟 I：探索現況

除非當事人能認清問題情況，否則不僅沒有辦法處理他所面對的問題，也無法展開新的機會。階段 I 所要從事的是探索和澄清各種問題和機會。此階段所處理的是當事人目前的狀況，使當事人前來求助的問題情境和未加應用的機會。此一階段包括三個步驟：

1. 協助當事人說出他的故事：

助人歷程的第一步，是如何使當事人能自由的、安全的說出他的故事。這對某些人而言是容易的，但對某些人而言卻又極其困難。因此，身為輔導員，必須發展出一套合宜的助人態度及溝通技巧，以便協助當事人，表露出他生活的問題及未發揮的潛能。也就是協助當事人去發現他生活中，那些做對了，那些做錯了？成功的評估，可以協助當事人確認其問題和資源所在。

2. 協助當事人對準焦點於重要的問題上：

即協助當事人去認定他所特別關心的事件，並加以探索和澄清。有效的輔導員，協助當事人面對影響性高的問題。這些問題，對其生活適應關係重大。他同時以其特殊的經驗、行為和感覺協助當事人說出問題的情境。

3. 協助當事人發展出新觀點：

即協助當事人處理其行為的盲點，協助他客觀地看到自己及其關心的事。這不僅可使當事人，更清楚其問題所在及可應用的機會，