



諮商實務

第一輯 學 習 手 冊

蕭文教授 總策畫



心理出版社

次商實務

學習手冊

有聲圖書 23302

諮商實務有聲圖書（一）學習手冊

總 策 畫：蕭文

總 編 輯：林敬堯

發 行 人：洪有義

出 版 者：心理出版社股份有限公司

地 址：台北市大安區和平東路一段 180 號 7 樓

電 話：(02) 23671490

傳 真：(02) 23671457

郵撥帳號：19293172 心理出版社股份有限公司

網 址：<http://www.psy.com.tw>

電子信箱：psychoco@ms15.hinet.net

駐美代表：Lisa Wu (Tel: 973 546-5845)

印 刷 者：玖進印刷有限公司

初版一刷：1995 年 11 月

初版四刷：2010 年 3 月

I S B N：978-957-702-153-3

定 價：新台幣 200 元

■有著作權・侵害必究■

作者簡介

蕭文（總策畫）

國立暨南國際大學輔導與諮商所教授兼所長

郭麗安（諮詢顧問）

國立彰化師範大學輔導與諮商學系所教授

程小蘋（諮詢顧問）

中台科技大學幼保系副教授

鐘思嘉（諮詢顧問）

國立政治大學心理研究所教授

許瑛珺

銘傳大學教育心理與諮商學系助理教授

王沂釗

國立花蓮教育大學諮商心理學系助理教授

羅家玲

國立彰化師範大學輔導與諮商學系講師

劉志如

國立東華大學臨床與諮商心理學系副教授

沈慶鴻

國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系副教授

張學善

靜宜大學師資培育中心副教授

鄭麗芬

國立台南大學教育學系助理教授



陳瑛治

弘光科技大學師資培育中心副教授

劉如蓉

台中地方法院觀護人

沈湘縈

玄奘大學應用心理學系副教授

黃慧涵

康寧醫護暨管理專科學校幼保系兼任助理教授

周玉真

玄奘大學應用心理學系助理教授

陳均妹

國立彰化大學輔導與諮商學系講師

魏渭堂

中台科技大學幼保系副教授

張英熙

台北市立教育大學幼兒教育系助理教授

林杏足

國立彰化師範大學輔導與諮商學系副教授

管秋雄

中州技術學院幼保系助理教授



序

言

從事諮商員教育訓練工作多年，經常會碰到一個問題，那就是理論和實務如何統整？學生們有這樣的疑惑，為人師者亦然。

當學生們要將在教室裡學到的理論概念，放到當事人的身上去應用時，常常是力不從心的，諮商概念的活化實在需要持續不斷的實務經驗累積，方能有朝一日達到人劍合一的境界。教學工作也是如此！尤其在「諮商實務」課程中，如何幫助我的學生就之前所學習到的助人理論與未來在實務工作上所會面臨到的種種問題，先做一初步整合，好讓他們更有信心的踏入諮商專業工作，則是我常常在思考的問題。

然而，再怎麼準備都是不夠的，相信從事諮商／輔導工作的同好都深有同感。說是社會變遷快速也好，人心不古也罷，我們所面對的當事人問題，確是日益複雜，似乎不是簡單的幾個諮商技巧就可以解決；常常在研討會場合碰到許多諮商輔導界同好的詢問，即使個案問題不同，但對於問題解決方法的需求都很殷切。

或許好為人師的緣故，嘗試將累積多年來的教學經驗，用不同的方式來呈現，「有聲圖書」即是一個創舉。除了因為我們尚缺乏一個自製的、可提供實際觀摩的諮商教材媒體之外，諮商過程的教學實在不是從筆墨的論述就可以傳達它的意旨的，所以我們在課堂中會用諮商技巧和處理過程的示範、角色扮演、錄音（影）帶分析等方式，來幫助學生學習



如何做一個有效的諮商員。

在這套也是書也是錄影帶的內容中，我們分別列有諮商技巧總攬（第一單元）、個案問題類型及處理模式（第二至十二單元）、情感轉移（第十三單元）與情感反轉移（第十四單元）、團體輔導（第十五、十六單元）、個案研討（第十七單元）、督導（第十八單元）、心理測驗（第十九單元）和教師心理衛生（第二十單元）。雖然這些單元內容並不能包含所有的問題，但至少我們已開始踏出第一步。

在這裡，我要特別感謝心理出版社總經理許麗玉小姐，當我向她提出「有聲圖書」的構想時，得到她全力的支持與配合；我也要感謝傳奇傳播的導演張康爵先生和他的製作群，他們的敬業精神，使我們在編寫劇本時，一點都不敢馬虎。當然，我更要謝謝編寫劇本的諸位作者們，他們一遍又一遍修改的精神，也容我致上最高的敬意。

最後，我要謝謝本製作小組的三位諮商顧問——鍾思嘉教授、程小蘋教授、郭麗安教授，有了他們三位專業的意見與支持，我們更有動力地一步步往前走；此外，在整個編製拍攝的過程中，我們五位助理——張學善、周玉真、鄭麗芬、許瑛珩和張貴傑，由於他們的縝密規劃與協調，一切事情變得更加圓滿，我要特別謝謝他們。

「知不足而後學」是做好諮商輔導工作最重要的動力，希望這套書也能成為您的充電能源之一。

蕭文

謹誌於彰化師大輔導系館

民國八十四年十月





目錄

- 1 諮商技巧 / 1
- 2 自我瞭解 / 17
- 3 異性人際社交技巧 / 30
- 4 同性戀 / 44
- 5 性騷擾 / 55
- 6 考試焦慮 / 70
- 7 抗拒個案處理 / 81
- 8 偷竊 / 91
- 9 藥物濫用 / 102
- 10 憂鬱症 / 117
- 11 自殺個案的認識與處理 / 128
- 12 哀傷諮商 / 147
- 13 情感轉移個案的識別與處理 / 158
- 14 情感反轉移 / 170
- 15 團體諮商 / 184
- 16 班級輔導 / 204
- 17 個案研討 / 221
- 18 自我督導模式的應用 / 238
- 19 如何使用及解釋測驗 / 251
- 20 教師心理衛生 / 267



商技巧

許瑛珪

1

一、前言

將近半個世紀以來，諮商工作者一直對於「是什麼使諮商有效？」十分感興趣。目前的研究結果雖然尚未能達到一致性的共識，但其中有一些研究發現卻對實務工作者十分有意義：諮商員的人格特質、工作經驗、理論取向及諮商員和當事人之間的關係與互動經驗等，皆是影響諮商結果的重要因素。其中，貫穿這些因素之間，真正造成積極或消極諮商結果的因素，則是諮商員的能力及其所用技術得當與否。換言之，諮商技術可能是造成諮商有效的要素，亦是諮商成功的重要關鍵。因此，當諮商工作愈趨向專業化，諮商技術就愈形重要。基於此，本文將介紹諮商技術的基本概念、使用時機與原則，期能有助於讀者進行諮商工作。

二、諮商技術

Egan（1990）認為助人的歷程就是一問題解決的過程。就此觀點，諮商技巧的運用須隨著諮商員與當事人的互動關係及諮商的進展而有所不同，以促使當事人能經由自我探索、自我了解而達到自我成長或問題解決的目的。以下將介紹七種諮商歷程中重要且基本的技術：

(一)傾聽

諮商工作通常是從諮商員的傾聽開始。當當事人前來求助時，諮商員專注的傾聽有助於引導當事人說出他的問題或故事，而且，透過傾聽技術的使用，諮商員表達了他對當事人的接納與尊重——這是完全不同於一般的人際互動經驗。

是以，傾聽技術為建立諮商關係最基本、最重要的媒介，甚至對某些個案而言，諮商員的專注傾聽即可促使當事人將其混亂、傷痛、委屈或不滿的情緒宣洩出來，因而使其情感達到淨化的作用，其問題亦能迎刃而解。

諮商員使用傾聽技術除了提供當事人表達問題的機會，及整理思緒與情感的空間外，諮商員亦可藉此了解當事人：他說了什麼、他用什麼方式說、他為什麼這樣說、他有那些感受等等。值得注意的是，諮商員若無法做到專注傾聽，可能引發下列「副作用」：當事人在晤談過程中可能會愈說愈少或持保留的態度；諮商員可能會導引了錯誤的討論方向；或諮商員過早使用某些策略或不當使用某些技術，因而影響諮商效果。因此，有效的傾聽應包含三部分：

1. 傾聽當事人表達的內容。
2. 觀察當事人非口語行為，如表情、神態、身體動作、聲調或語氣等，並注意其隱含的意義是否與口語內容相符合。
3. 適時給予適當而簡短的反應，讓當事人知道諮商員聽懂了他所說的。

由此可知，傾聽並非只是靜靜的聽而沒有任何反應，諮商員須藉由簡短的口語反應，如「嗯哼」、「是……」、「我懂……」、「這樣子……」，或是點頭等肢體語言，讓當事人知道諮商員正專心聽且聽懂了。一般而言，正確的使用傾聽技術可發揮下列功能：

1. 幫助諮商員更加接近當事人的感覺與經驗，而減低誤解的產生。
2. 幫助當事人發現自己真正的感覺是什麼。
3. 幫助諮商員覺察在諮商中此時此刻當事人真正的需要是什麼。



傾聽技術的運用在諮商情境或一般人際互動過程中隨處可見。例如在錄影帶中，李元元的傾聽行為營造了尊重、接納的有利環境，讓當事人願意傾訴自己的問題；又陳玉芬專注傾聽的態度，讓李元元有聽眾得以舒解心中的鬱悶，且在傾訴的過程中有所領悟與自覺。

(二)結構化

在台灣，很多人對「諮商」是什麼毫無概念或僅一知半解，因此有些當事人可能會抱著錯誤的期待前來求助，有些當事人可能在陌生的諮商情境裡很沒安全感，十分焦慮緊張而難以進入狀況——這些情形對諮商工作將產生不良影響。是以，諮商員有義務於晤談開始階段就讓當事人知道諮商是什麼，諮商員是誰，在晤談中諮商員和當事人都做些什麼，諮商員與當事人各有那些權利與責任，晤談時間有多長，要晤談幾次，以及諮商有那些限制等等，此即為所謂的「結構化」。

結構化界定了諮商的特性、目標、情境、過程及限制。藉由結構化技術，當事人對諮商的過程、功能及限制有所了解，並與諮商員對彼此的權利、責任、角色以及諮商的最終目標形成共識。因此結構化在諮商中的功能有：

1. 減低當事人的焦慮及諮商過程的曖昧性。
2. 澄清雙方的期待，減少諮商員及當事人之間誤解的產生，促使諮商過程更加流暢。
3. 幫助諮商員與當事人知道彼此的權利、角色及義務，而保護晤談的雙方。

例如錄影帶中的示範，李元元忽略了對前來求助的婦人說明諮商的內涵、過程與限制，而未能及時澄清當事人錯誤的期待，以及有效地結構晤談時間，因此造成雙方皆不滿意諮商結果。



是以，結構化是建立諮商關係、進行診斷與干預處理的另一種方法，其使整個晤談變得更有方向性，並提升當事人的心理準備度。然而，當諮商員使用結構化技術時，應留意不以強行告知的方式，讓當事人只能居於被動的角色；相對的，諮商員應給予當事人反應的機會，並能留下共同商討，甚至修改的空間。不同的機構或諮商員會使用不同的方式進行結構化，如有些機構在當事人一進來尋求服務時，即以口頭或文字的方式說明；有些諮商員習慣於與當事人初次見面時，即向當事人適時適切地說明；而有些諮商員會在第一次晤談結束之前，藉由摘要整個晤談過程，向當事人說明。通常，不同的時機進行結構化將有不同的意義與目的：在諮商初期，結構化可減低當事人的焦慮與不確定性，並形成諮商員與當事人之間的共識；在諮商後期，則有助於順利終止諮商關係及處理與晤談終結有關的課題；而在諮商中的轉換階段，結構化有助於諮商員與當事人有充分的心理準備從某一階段進入另一個階段，可以減低模糊的狀態，讓當事人知悉各階段中不同角色及過程的變化，且當事人可主動抉擇是否進入下一個階段。當然，在諮商過程中，當當事人違反晤談的限制及程序、或有一些混淆及誤會產生、或談論到與結構有關的話題時，皆是使用結構化的良好時機。

(三)同理心

當諮商員對當事人的抱怨：「我試過很多次要和爸爸和平相處，可是我就是做不到，那對我來說太難了。」做出下列反應：「你覺得很挫折，你努力不與父親起衝突，但都沒有成功。」，即為同理心反應。同理心，乃是諮商員設身處地，站在對方的立場，去體會當事人主觀的感受、需求、想法等內在經驗的歷程。在此歷程中，諮商員以積極傾聽的態度，進入當事人的參考架構去思考或感受當事人的經驗，以了解當事人所欲傳達的訊息，但卻不陷溺於其中，然後諮商



員再以當事人可接受的詞彙，將自己的瞭解傳達給當事人知道。

一般而言，典型的同理心反應包含了簡述語意與情緒反映兩部分，而其在表達的層次上可分為兩類：

1. 初層次同理心

主要是諮商員針對當事人表達的感受或經驗做了解性的反應。初層次同理心使用的目的是期能與當事人建立良好關係，讓諮商員獲得更多的訊息，並增加當事人的自我探索的機會。初層次同理心通常使用於諮商初期，諮商員並不挖掘當事人話中隱喻的部分，以避免當事人退縮或否認，而破壞諮商關係。

2. 高層次同理心

諮商員不僅是對當事人所說的話作了解性反應（初層次同理心），同時亦指出當事人話中的隱喻或當事人未能立即理解的部分。因此，高層次同理心的目的可能是：

(1) 表達當事人言語中暗示的意思

例如錄影帶裡，陳玉芬指出李元元在諮商過程中的無助感與挫折感，已經讓她對自己從事諮商工作失去信心。

(2) 協助當事人擴大視野

例如當事人談到他在公司已工作十幾年，自認為工作很認真，考績都不錯，但升遷皆與他無緣。然而，在晤談過程中，諮商員發現當事人十分內向，不善於表達，而且不夠自信。因此諮商員的反應是：「你那麼努力工作，卻沒有受到重用，真是令你洩氣與難過。從你剛剛的敘述中，不知你覺得你自己除了工作認真外，和其他人比較起來，你是個怎麼樣的人？會不會比較退縮，使別人不容易注意到你或了解你？」

(3) 協助當事人連結其在晤談中提到之感覺、經驗和行為

例如諮商員對當事人提到他成績不好之事做出下列反



應：「你蠻自責沒有努力準備考試，以至於功課退步。但從剛剛所談的，我發現你無心於功課和你與父親的衝突好像有很大的關係，不知你是否也會想藉此氣氣你父親？」

(4)協助當事人從其所持前提裡獲得結論

例如當事人抱怨自己實在無法忍受老闆不顧他人尊嚴的罵人方式，但他卻又很喜歡那份工作，想要繼續留下來，因而不不知如何是好。此時諮商員著眼於當事人「不想離開那份工作」的前題，而提出一些建議：「就你目前的情形看來，解決問題的方法有限。第一，繼續待在你的工作上忍氣吞聲；第二，直接與老闆溝通，把你的不愉快與矛盾表達出來；第三，如果前兩者都行不通，最壞的打算是你只好離開這份喜歡的工作，另找一份類似的工作。」

(5)提供不同的參考架構

例如當事人一直對同性的男孩有偏好，且和某個男孩發展一段特殊的情感，他因此認為自己即是同學口中所謂的同性戀，而感到十分沮喪。諮商員跳出當事人原有的參考架構，就其對當事人的了解，提出另一個思考方向：「我想我可以了解你的感覺，但我並不確定你是否就是同性戀者。在和你談話時，我覺得你似乎非常需要愛和關心，可是你在家裡得不到，因此當你可以得到時，你都會全力去爭取。又，你說你是一個害羞的人，尤其是面對女孩子時，常常會手足無措且不知如何開口和她們交談，因此你可能就更喜歡和男孩子相處。」

諮商初期，運用初層次同理心有助於建立諮商關係，並蒐集資料。然而，當關係已趨於穩定，問題一一浮現，此時若仍繼續使用初層次同理心，則將限制討論的主題仍停留在



當事人思考架構或問題範圍內打轉，那麼諮商可能就不太會有進展，而當事人亦可能會開始質疑諮商的效果。因此，當關係建立之後就適合使用高層次同理心，針對當事人隱含、說了一半或暗示的部分，引導其深入地去探索真正問題的核心，使其對問題情況能有更真確的了解，進而達到有效的問題解決。須留意的是，如果不小心在諮商初期就使用高層次同理心，將容易引起當事人的防衛或抗拒，有害諮商關係的建立，或甚而提早結束諮商關係。

（四）立即性

立即性技術是指諮商員坦誠而直接地和當事人討論此時此地兩人的互動關係。在諮商過程中，當某件事發生而阻礙工作的有效性時，諮商員可使用立即性技術，將諮商員或當事人此時此刻的想法或感覺以口語描述出來。此時，諮商員的目的可能是：讓當事人看清楚他現在正在做什麼、解開當事人未說出的心結、澄清雙方之互動關係、或重新調整彼此的角色。是以，有效的立即性技術，將可改善諮商的動力，增進工作效率，鞏固合作與互信關係，甚而引發當事人的自覺或自我探索。例如在錄影帶的示範裡，立即性技術使李元澄清了當事人的期待，亦讓當事人知道目前兩人之間的互動情形。而由於李元坦白、真誠的溝通，讓當事人自覺到「我好像說太多了是不是」，並進而表露其人際間的困擾：「不然怎麼都會有人聽完了，就急著走，說他們不懂，要我來問你們，後來我好像覺得有人在避著我。」

通常，立即性技術可反應出：

1. 諮商員目前的想法、感覺或行為

諮商員以「我……」的敘述語句肯定、質疑或挑戰當事人的某些行為或想法。是以，諮商員可能會說：「今天很高興能再見到你。」、「我有些地方沒有聽清楚，能不能請你再說一次？」、「我有點驚訝你和女朋友分手了。發生了什



麼事？」

2. 諮商員對當事人目前的行為、感覺提出自己的看法

藉由諮商員反應當事人此時此地的行為，並分享自己的看法，以期當事人能更了解自己，並進而與日常生活的行為模式做連結。是以，諮商員可能會說：「你一直坐立不安，是不是很緊張？」、「連續約了兩次，你都沒來，不知道你是不是很不喜歡來？」、「你的話突然變少了，是不是我說錯什麼話了？」

3. 諮商員對目前諮商關係的想法或感覺

諮商員分享自己對目前諮商關係的觀察或感覺，以澄清晤談雙方的情緒或工作狀態，或澄清雙方的期待，以排除一些內在的阻礙，使諮商能順利進行。例如錄影帶裡李元元對婦人的反應：「我聽到你好像是要告訴我，我這樣聽你說是不夠的，你還會希望我能給你一些建議，是嗎？」

使用立即性技術最好的時機，乃在事件發生的當時，諮商員立即反應或給予回饋。然而，在諮商初期使用太多立即性反應，可能會引發諮商員或當事人的焦慮。是以，適時適當地使用立即性技術很重要。一般而言，立即性技術可使用在下列情況發生時：

1. 當事人表現緊張、生氣、敵意或遲疑的言語或行為時。
2. 諮商員與當事人之間仍有彼此信任的問題時。
3. 諮商員與當事人有不同的談話或處事風格時。
4. 諮商員或當事人覺得「卡住了」，或晤談失去焦點或方向時。
5. 當事人過於依賴諮商員，或對諮商員產生好感時。
6. 當事人拒絕接受諮商，或質疑諮商的功能時。

(五)面質

在諮商過程中，當事人可能不自覺的、或是為了掩飾內

