

輔導與諮商原理

助人專業的入門指南 |



A GUIDE TO THE HELPING PROFESSIONS

DAVID J. SREBALUS、DUANE BROWN 原著

王智弘、林意苹、張勻銘、蘇盈儀 合譯

PE 學富文化事業有限公司

輔導與諮商原理

——助人專業的入門指南

A Guide to the Helping Professions

David J. Srebalus、Duane Brown 原著
王智弘、林意苹、張勻銘、蘇盈儀 合譯

 學富文化事業有限公司

國家圖書館出版品預行編目資料

輔導與諮商原理—助人專業的入門指南/

David J. Srebalus, Duane Brown 原著；王智弘、林意苹、

張勻銘、蘇盈儀 合譯。

--初版 -- 臺北市：學富文化，2006 [民 95]

面： 公分；含參考書目及索引

譯自：A Guide to the Helping Professions

ISBN 986-7840-81-X (平裝)

1.諮商 2.輔導(教育)

178. 4

94026042

初版一刷 2006 年 1 月

輔導與諮商原理—助人專業的入門指南

“Translation copyright © 2006 by Pro-Ed Publishing Company

(Original English language title from Proprietor's edition of the Work)

Copyright © by Allyn & Bacon, All Rights Reserved.

Published by arrangement with the original publisher, Allyn & Bacon, a Pearson Education company.”

原 著 David J. Srebalus, Duane Brown

譯 者 王智弘 林意苹 張勻銘 蘇盈儀

發行人 于雪祥

出版者 學富文化事業有限公司

地 址 台北市大安區 106 新生南路三段 60 巷 9 號

電 話 02-23620918

傳 真 02-23622701

E - M A I L proedp@ms34.hinet.net

法律顧問 宇州國際法律事務所 廖正多律師

印 刷 文鴻彩色製版印刷有限公司

定 價 490 元(不含運費)

ISBN:986-7840-81-X

本書如有缺頁、破損、裝訂錯誤，請寄回更換

版權所有◎翻印必究

序

當前的助人專業人員（helping professionals）正以多元的方式為社會提供持續性的服務，他們支持並協助有困擾及受過傷害的當事人得以復原。他們提供協助給成千上萬的人們，使之能因應現代生活中的壓力。同時，在人力資源發展方面，助人專業人員對提昇生產力與人力潛能的努力更具有實質上的貢獻。

雖然上述的角色長期以來使助人專業人員為人所熟知，但是因為美國國內持續性的人口組成變化與社會全球化趨勢，又為他們創造了新的角色。受過多元文化訓練的助人專業人員在異質團體與多元文化社區中被邀請成為領導者，以帶領整個團體邁向成功。

不論在官方或民間，整個社會中有許多工作均仰賴助人專業人員，大家也體認到專業人員藉由接受專業訓練而產生出力量和全方位功能的事實。在大學層級的訓練中亦不例外，多數接受專業訓練的大學生感興趣的是如何結合在校所學與其他經驗，為將來勝任且令人滿意的職業生涯預作準備。他們並不想消極枯等，急欲知曉他們所學之有關行為和社會議題的理論知識是如何轉換為實際與可行的技巧。本書寫作的用意在於協助大學生能將其所接受的教育與個人態度合而為一，而後能進一步地與其他能引領他們進入助人專業生涯的訓練相結合。

因此，本書希望能增進學生的自信，與對其所受教育的信心。本書希望能夠證明，學生從心理學、社會學、刑事審判、社會工作以及其他領域中的所學能有所統整，而創發提供人類重要服務的根本基礎。本書不僅讚揚單一種助人專業，它讚揚整個助人團隊，每一種助人專業在共有的基礎上都能提供獨特的協助。若依助人團體中的相對位置定位每種助人專業，我們更可證實每個助人專業都是密切相關的。

由於各地需求之差異，助人專業之工作內涵常有所不同，因此，與其描述特定的職業和專業，本書認為不如轉而檢視助人專業間的共通之處。無論是成為社會工作師、諮商師、心理師、學校輔導教師、觀護人，

或者其他助人專業人員，學生應有機會檢視如何成爲一位合格助人者的條件，以及如何續任此一職務。本書前幾章在檢視助人專業人員中所需具備的人格特質、文化態度和基本人際能力。中間章節部分，探討有關個別諮商、家庭諮商、和團體諮商的主題。最後的章節中，則探討與發展助人專業生涯息息相關的主題，如建立倫理決策技巧與專業特質。

我們希望閱讀本書的學生不僅得到知識性的概觀，但願更能對助人的工作深有體會。爲了達此目標，我們試著讓本書更具互動性。每個章節都有自我評量的練習，以供讀者探討個人之傾向與技巧，並可立即就此與助人專業人員的表現作一比較。書中除了有許多範例之外，更有大量之個案研究，將討論的議題引入更鮮明的焦點，章節練習與個案研究更能提供教學者課堂討論的材料以協助教學的進行。多數章節都有網路查詢索引，以供搜尋更多的資訊；除了這些現代的學習協助之外，也有傳統的學習指引，如進階引導（章節目標）和章節結束後的學習成果。

因爲考慮到也會有社區人士和四年制技術學院的學生使用到這本書，我們同時也納入相關的教材和專題文章，由於此等學生正處於即將就業或面臨轉業的階段，他們所需的是能讓他們可以很快取得工作資格的有效經驗。因爲年紀稍長的學生較具地方性色彩，書中內容將協助他們了解，如何將一種助人專業訓練的成果應用至另一種專業之上；同時書中也將就此等應用於證照規範上的限制加以討論。如果在他們所處的社區中，他們不能得到某種助人專業，或許有其他需要類似技巧的助人專業工作，亦能提供類似的就業機會。

此外有部分人力資源學程也會在概論科目中使用本書爲教科書。在一般情況下，人力資源學程並未在大學中被當作主修課程，但是他們的學分是被研究所或聘用初階助人專業人員的雇主所接納的，而出身於這些學程的畢業生要比傳統心理學系或社會學系的學生擁有更多的應用性學習。他/她更有能力突破一般俗套，預見助人專業人員的工作性質。此外，透過更直接的體驗助人專業工作規範，學生更能夠在助人專業領域中隨著專業認同發展而成長。

譯 序

近年來，由於越來越多的心理問題與心理困擾為大眾所關注，使得輔導與諮商的服務愈受大眾所需求與重視。特別是在「心理師法」施行後，心理助人專業相關系所的蓬勃發展，使更多人有機會參與助人專業的訓練課程，以成為一位助人的專業人員，而對任何一位投入助人專業生涯的學習者而言，入門課程的學習經驗是重要的成功關鍵。

「輔導與諮商原理」是培育助人專業實務工作者的重要入門課程，其教導學習者綜觀了解輔導與諮商工作的內容、身為輔導與諮商實務工作者應持有的態度與特質、以及了解各種輔導與諮商工作之類型，此一課程對開啓學習者的助人專業生涯具有深遠的影響與重要性。譯者之所以接受學富文化公司之邀約，以進行此書之翻譯工作，最重要的原因，即著眼於此等課程之重要性，並為此書內容的前瞻性與涵蓋性所吸引，原作者的坦率直言與切中實務亦是令人欣賞的優點。

此書的文筆流暢、深入淺出，對於助人專業的初學者而言，可做為進入助人專業的入門指南，其確實可以提供一個認識助人專業生涯，了解輔導與諮商工作內涵，並進而反思自身對於從事輔導與諮商工作之專業定位與生涯定向的學習旅程。

本書的內容豐富、體例完備，對於助人專業的教學者而言，則可作為系統性教學的實施藍本。全書共計十五章，每章之始都有「學習重點」，以引導學習者了解全章概要，每章最後則有「學習成果測驗」以及「建議活動」，以供學習者復習統整，亦可作為課程討論之用。章節之中則能針對內容需要適時補充案例與練習，以讓學習者能對書中之內容加以融會貫通。全書各章節之主題如下：

第一章「成為助人專業人員」：乃說明助人工作的定義，並闡述成為受訓中助人者所面對的特殊挑戰，以及當事人問題的本質與範圍。此外，也敘述助人者的職業生涯，以供初學輔導與諮商之學生試探未來可能的工作內容，這是極有啟發性的第一步。

第二章「有效能的助人專業人員之特質」：主要在探討成為助人專業人員應具備的特質、態度與個人哲學，並引導初學者反思自己是否具備成為一有效能助人者的態度與特質，這是令學習者深思的時刻。

第三章「多元文化性與助人專業」：則在培養初學者對不同文化價值觀、行為與世界觀之敏感度，文中以美國文化中的不同族群文化進行說明與比較，並探討與不同文化背景當事人相處時應持有的態度，此有助於擴大助人專業受訓者的視野。

第四章「專業助人技能與技巧」：在說明建立諮商關係的語言與非語言技巧，以及回應不同文化時應留意之語言與非語言技巧；此外，也闡述助人專業人員所使用的處理方式類型，此則在引導學習者進入助人專業技術的領域。

第五章「了解並評估當事人」：主要在讓學習者進一步學習評估當事人問題與優點之策略，從助人的歷程中找出當事人之資源並運用之，同時舉例說明不同年齡當事人問題的處理方式，以及運用精神疾病診斷手冊（DSM）為評估輔助工具的方法，此在使學習者能一窺諮商與心理治療實務的堂奧。

第六章「服務傳遞制度」：列舉不同服務傳遞制度的特色，以及每種服務傳遞制度如何影響助人工作者以及使用者。並提供相關之服務傳遞資訊幫助學習者進行生涯抉擇，以讓學習者思考未來可能的就業場域，此在協助學習探索自身的生涯定向。

第七章「個別諮商」：本章描述一般的個別諮商程序，包括：起始階段、中程階段以及後期階段；並闡述個別諮商的類型以及成功處理的範例，以幫助學習者獲取更多有關個別諮商的相關知識，則旨在引導學習者了解最基本的個別性助人工作方式。

第八章「家庭諮商與家庭教育」：本章闡述家庭的模式、發展階段以及家庭的典型問題，並說明用以解釋家庭問題的概念及方法，以及協助家庭的策略，則進一步讓學習者了解如何協助家庭的特殊助人方式。

第九章「團體協助」：除了說明團體協助的類型，團體的發展階段、

使團體協助有效的療效因子外，也闡述各種團體協助類型的優缺點，以及團體對成員造成傷害的可能原因；並且比較個別諮商與團體協助之異同，和有效能團體助人者所具備的技能與特質，則在協助學習者了解如何透過團體工作的重要助人方式。

第十章「社區協助」：說明將社區視為一個「當事人」的概念，以及如何運用行為理論協助社區；其中闡述評估社區問題與需求的方法，以及助人者於協助社區時應扮演的角色。更重要的是，去了解如何將個人、家庭與社區機構的努力與成果相結合的策略，以達成統整資源與提供協助之目標，此可啟發學習者了解到助人工作走向社區關懷的重要趨勢。

第十一章「網路協助」：說明使用網際網路助人的方法，以及使用網路諮商應注意之倫理議題與實務原則；此外，並提供相關的網路諮商資源與內容，此等內容有助於學習者體認到助人專業如何呼應科技發展的現況與社會變遷的需要，而能日新月異、進步不輟。

第十二章「助人專業中之法律與倫理」：闡述指引助人專業人員行為的倫理原則，以及這些倫理原則如何運用於助人工作中；此外，亦說明助人專業人員執業時違反專業倫理與法律之後果，這主要在強調專業自律與倫理判斷的重要性，並使助人專業的初學者能確實肯認此乃專業工作的核心價值。

第十三章「進入助人專業以及專業進修」：供學習者了解助人專業人員的生涯循環與抉擇，評估進入助人專業工作應具備的能力與條件，以及各助人專業組織之類型、目標及其基本理念，此則在協助學習者展望其未來可能的生涯規劃與自我成長之路。

第十四章「維持身心健康」：此章闡述處於高壓力工作之助人專業人員如何調適自己的情緒、行為與想法，以及維持健康的方法，以避免產生職業倦怠，而能長久的維護自身的健康並持續貢獻助人工作，這是在指出助人專業人員維持心理健康的重要性與自我保健之道。

第十五章「成為助人專業人員：影響專業工作的議題」：內容說明

受訓中助人者可能面臨的重大議題，以及這些議題如何影響工作。相關議題包括：工作福利制度、社會福利改革、健保、身心障礙等議題。供學習者以綜觀的角度了解成為一助人專業人員須留意之相關議題，此可對助人專業學習者提供了一個反思與統整的過程。

本書之原著雖因其涵蓋性與前瞻性而受人欣賞，但投入翻譯的過程，卻甚為費時費力，由於我們並未採取常用之分工分章各自翻譯的方式，而是採由譯者輪番對全文進行反覆檢譯的過程，首由林意華進行第一輪的翻譯，張勻銘進行第二輪的檢譯，蘇盈儀進行第三輪的檢譯，王智弘進行第四輪的檢譯，張勻銘進行第五輪的檢譯，王智弘進行第六輪的檢譯與撰寫合於台灣實務狀況的譯註，最後再由張勻銘與王智弘完成校對與譯序的工作，譯者希望在避免疏漏與曲解原作內容之同時，亦能呼應台灣實務工作的現況，以提供讀者既有國際視野又能兼顧本土實況的內容。不過本書的翻譯工作對譯者而言確實是一個嶄新的挑戰，在此工作完成之時，譯者除要為原書作者的創作成就表達敬意之外，亦要對學富同仁的耐心包容表達謝意。限於譯者的經驗與能力，本書不免有疏漏之處，敬祈學者先進與使用讀者不吝指正。從事助人專業是一種累世修來的福分，值得我們心存恭敬、心懷感激，翻譯這本書的經驗也讓我們有類似的體會。

王智弘、張勻銘、林意華、蘇盈儀 敬上

目錄

序 iii

譯序 v

第一章	成為助人專業人員	1
第二章	有效能的助人專業人員之特質	31
第三章	文化多元性與助人專業	57
第四章	專業助人技能與技巧	95
第五章	瞭解並評估當事人	131
第六章	服務傳遞制度	161
第七章	個別諮商	189
第八章	家庭諮商與家庭教育	217
第九章	團體協助	241
第十章	社區協助	281
第十一章	網路協助	299
第十二章	助人專業中之法律與倫理	317
第十三章	進入助人專業以及專業進修	347
第十四章	維持身心健康	367
第十五章	成為助人專業人員：影響專業工作的議題	389

索引 397

CHAPTER

1 成為助人專業人員

本章中你將學得

1. 助人工作的定義。
2. 受訓中的助人者（helper-trainees）所面對的特殊挑戰。
3. 當事人問題的本質與範圍。
4. 助人者所使用的策略。
5. 助人者的職業生涯。

在你們當中已有許多人開始一段充滿刺激、挑戰的旅程：你可能正在受訓成為一位助人專業人員；而其他人則是可能考量接受一種或者不只一種的助人專業訓練。無論你已經決定成為一位助人專業人員，或者正在考慮選擇進入助人專業，你都可能在這趟旅程中的每一站遭遇到充滿不確定感覺的經驗。如果你和其他多數的學生一樣，成為助人專業人員的探索之旅勢必對你造成相當程度的焦慮。你或許有許多問題，譬如「我要學習什麼？」、「我必須精熟那些技巧？」和「我必須要有什麼樣的個人改變？」等。在此一旅程中，你將會明白助人並不是「對」人們做什麼，而是在緊張、具挑戰性的關係中「與」人相處的一種過程。助人過程中，對個人本質的瞭解將引發其它的疑問，例如「我會遭遇何種個人性的考驗，而我又將如何因應？」還有其它重要問題也隨即產生，比如「我應該進入何種助人專業？」和「我最

想幫助那些人？」本書將幫助你回答所有這些問題，本章中，我們談及助人專業的定義、受訓中的助人者將面對的特殊挑戰、當事人可能會遭遇的一連串問題、助人專業人員因應這些問題時所使用的策略、以及助人者會採取的生涯路徑等。

助人工作的定義

在我們的社會中談論助人是很稀鬆平常的事，比如說「我幫小戴修理他的車」。通常當我們使用口語的助人時，它所涉及的是提供支援來幫助朋友、鄰居、或者有時是陌生人，以協助他們處理問題。此等助人涉及提供錢財、貢獻時間給個人或團體以助其達成目標、或者傾聽一位朋友傾訴他/她的問題。此等類型的協助稱作**非正式的助人工作**，因為此等協助未經系統化地規劃或執行。未受過專業訓練的人和間歇性幫助他人者所從事的，基本上都算是非正式的助人工作。非正式的助人工作在日常生活中提供我們社會性的支持，然而，有時候我們需要的是更正式的专业協助。

本書中所探討的是正式的助人工作，因此對「助人工作」有其特殊的界定。「**助人工作**」是由訓練有素的專家，在專業倫理的規範下，為滿足當事人的特定需求而從事的一種有計畫性的專業服務。助人專業人員最基本的倫理原則是在提升所服務的個人或團體之福祉。在助人過程中兩項基本目標為：（1）避免引起生理或心理問題，和（2）改進受助者的身心功能。表 1.1 摘述了正式與非正式助人工作間之差異。

就人需要被協助的狀況而言，人何時才算是有精神異常呢？Poindexter、Valentine 和 Conway（1999）指出，當個體的思想、行為、和情緒超出了一般社會常態範圍，且自己無法予以控制時便屬於精神異常。《精神疾病的診斷與統計手冊 第四版（DSM-IV）》（*Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders*, 4th ed., rev., APA, 1994）中對**精神異常**的界定為某種痛苦（例如焦慮）或者是損傷（例如認知功

表 1.1 正式與非正式助人工作之比較

非正式助人工作	正式助人工作
沒有計劃	有計劃安排
不需特別訓練	由訓練有素的助人專業人員提供
不具系統規劃	有系統的規劃
非刻意	刻意的
對當事人有未知的影響	當事人狀況可能變得更好或更差
目標不明確	以增進心理健康為目標

能減損)。DSM-IV 同時明定個人對生活事件的一些回應，例如喪親之痛或對人際間衝突事件感到憤怒等狀況並不屬於精神異常。若個人的焦慮已干擾睡眠、學習的動機明顯降低、無故感到長期的悲傷便屬於精神異常。而個人因為抗議徵收所得稅而炸毀政府大樓雖然相當極端，但不一定就是精神異常。此外，依照 DSM-IV 中的定義，個人文化信念與主流社會相左（例如可能有人相信能透過道士與往生的人通靈）並不就是精神異常。一般精神異常包括恐懼症、憂鬱症、恐慌症、酒癮和毒癮等。

助人專業人員提供三種類型的服務。第一類稱為**初級預防**（primary prevention），目的是希望全面性的預防心理健康問題與心理疾病的發生。小學中的諮商輔導人員協助兒童發展自我肯定技巧即在實施初級預防，兒童可藉由發展出自我肯定的技巧以拒絕毒品或參加其他不法活動的誘惑。而帶領婚姻促進團體的家庭治療師和帶領婚姻諮商團體的牧靈諮商師（譯注，原文為 pastoral counselor，意指提供具宗教信仰取向諮商服務的助人專業人員）也是在實施初級預防。

助人專業人員所提供的第二類型的服務稱作**次級預防**（secondary prevention）。它協助已有輕微心理健康問題與精神疾病的個人減少心理健康問題與疾病所產生的症狀和影響，同時也幫助控制心理健康問

題與精神疾患，以避免病情變得更加嚴重。例如，有位女士自我陳述其問題：她的社交恐懼症因未經處理，因而演變成懼曠症——一種對公開場所非理性的恐懼，常使患者不敢離開家門，且需要接受相當長期的治療。社工人員們對受虐家庭所進行之家族治療即屬次級預防。他們希望藉由遏止受虐家庭中父母的虐待式教養行為，以預防被虐的家庭成員產生心理健康問題。觀護人對懷有長期憤怒感的假釋犯和緩刑犯提供協助亦是實施次級預防。

而**三級預防**（tertiary prevention）則是處理患有嚴重心理健康問題與精神疾病的個人，以避免心理健康問題與心理疾病成為他們終身的威脅。提供心理治療的治療師，和開處方給慢性病與有自殺傾向患者的精神科醫師都在實施三級預防。諮商師處理長期物質濫用而有危害生命之虞的當事人也是實施三級預防。令人遺憾的是，懼高症患者若未能早期接受治療，其後果也是得接受此等三級預防的照護。

助人工作乃是由訓練有素的助人專業人員基於倫理原則所提供之服務，其目的在於防範心理健康問題的發生或趨於嚴重。就本書所討論的內容，「助人」同時也包含人際關係；然而助人專業人員不一定要與當事人面對面一起處理問題。隨著科技的發展，助人工作還可透過電話和網際網路來完成（譯注，亦即電話諮商與網路諮商，兩者皆屬於媒體中介諮商的助人型式）並且加以推廣。無論助人工作是以面對面方式，或者透過其它媒介，當事人都必須接受並信任助人專業人員，才能產生有意義的成效。助人專業人員應能體認，若助人工作不能在合乎倫理規範與運用專業技巧前提下進行，則當事人亦有可能在此過程中變得更糟。過去的研究確切指出，在助人者專業知能不足的情況下，一些當事人確曾因而受害（Leiberman, Yalom & Miles, 1973; Truax & Carkhuff, 1967）。最後，助人工作亦是一種有目的性（intentional）的過程。有目的性的協助需要助人專業人員瞭解當事人的價值觀與溝通模式，並視當事人的需要以運用適當的助人技巧（Ivey, 1994）。目的性（intentionality）在跨文化當中是一重要概念，亦是本書文中不斷強調的主題。

受訓中的助人者所必須面對的特別挑戰

處理自我懷疑

要成為一位有能力的助人者，受訓中的助人者必須透過學習以精熟數種助人技巧，包括同理、溝通和診斷當事人的問題，並發展解決問題的計畫等。少數例外的情形中，受訓中的助人者會在學習這些技巧時遭遇困難，而當受訓中的助人者了解他們需要精通的這些技巧之難度與複雜性後，多數人會進入所謂的自我懷疑階段，開始懷疑自我是否能勝任助人工作。

同理心一對當事人的問題感同身受一便是成功助人者必備的特質。若接受專業訓練計畫的受訓者不具備這項難以靠教導學得的特質，便常會因而感到挫折。缺乏同理心的受訓助人者之所以產生自我懷疑，也是因為他們體會到同理心對成功的助人專業有多重要。受訓助人者在接受督導與他人的回饋時，若被指出其並不能滿足當事人的需求，則可能會加深其對自我的懷疑。試想有些助人專業人員經常得接受由法庭轉介而來的非自願當事人，如家暴者、酒後駕車者、吸毒犯和酗酒者、窺淫狂（偷窺狂），和暴露狂等。有些助人者則是要負責照顧患有嚴重或慢性心理健康問題的當事人，如精神分裂症患者、邊緣型人格異常患者等；另外還有其他助人者的當事人則為慣竊犯和詐欺犯。了解應對這些狀況所需技巧的複雜性後，我們不難了解為什麼有些受訓助人者會產生自我懷疑。

許多受訓助人者了解到當助人工作涉及與當事人間產生強烈的情感、親密、甚至有時是矛盾的關係時，也令他們產生自我懷疑。許多受訓中的助人者生命中一個重要的時刻，常是當他們第一次面對會欺騙他們的當事人時，此種經驗引發受訓助人者各種不同的情緒反應，包括憤怒、懷疑自己對此等當事人之協助能力、以及因無法協助當事人所產生的罪惡感等。其它的重要事件還包括，當受訓中的助人者面

對依賴型的當事人、不被自己喜歡的當事人、情緒極端化且對助人者產生不滿的當事人、文化背景不同且有意無意就稱助人者是種族主義者的當事人、或對助人者顯露性吸引力的當事人等。任何令人有焦慮感的事件都會引發受訓中的助人者產生自我懷疑。

另外一項引起受訓中的助人者產生自我懷疑的主要來源為跨文化助人工作。跨文化助人工作常在助人專業人員與當事人有著南轅北轍的信念、價值觀、和世界觀時發生。跨文化助人工作的情境涉及白人、歐裔美籍的助人專業人員去協助有色人種的當事人；異性戀的助人專業人員去協助男同性戀、女同性戀或雙性戀的當事人；身體健全的助人專業人員去協助行動不便的當事人，與助人專業人員協助不同社經地位的當事人時，許多受訓助人者憑藉與自己親友間的非正式助人經驗，相信本身都具有同理心的技巧。但當面對跨文化助人的相關困難工作時，他們開始質疑自己的同理心技巧。在一些實務工作中，受訓助人者必須面對無家可歸的人、英文不流暢的西班牙裔美國人、因裁員失去工作的憤怒員工和傷害罪罪犯等。雖然助人專業已針對當事人的多元性而有基本的專門訓練，但是助人者還是必須具備面對各種當事人的實質知識基礎、技巧與態度。對部份受訓助人者而言，學習面對各種不同當事人所應具備的知識與技巧的負擔過於沈重，而讓他們產生自我懷疑。

受訓助人者都必然會經歷自我懷疑的過程。但是，若受訓者能在課程中得到必要的知識，且在獲得適切督導的情況下，在逐漸學得新知識與發展新技巧的同時，他們的擔憂便會漸次消失。練習 1.1 列出一些理想助人者的特質。請您可以與下列的特質作一番自我比較。

擴展學習

在理想的情況下，助人者的培訓計畫應該要像是感恩節的晚餐一樣，餐點中有最豐盛的食物。但實際上培訓計畫卻比較像是自助餐，受訓者試著淺嚐所有食物，好吃的就多取用些，難吃的就少吃點。學

練習 1.1

與助人專業人員作一比較

助人專業人員的特質	我有這項特質		
	是	否	不確定
1.了解自己的能力和不足之處			
2.接受建設性批評，不變得自我防衛			
3.天生對人和想法感到興趣			
4.真誠			
5.能接受失敗，非完美主義者			
6.和不同的人能自然相處			
7.表現溫暖和助人之意			
8.自我認同感強烈			
9.有高度自尊			
10.能有效處理壓力			
11.願意為其他人奉獻			
12.對人類潛能持樂觀態度			
13.重視多元性			
14.正直且足以讓人信任			
15.明白自己的動機			
16.能抵抗對個人或團體產生傷害的制度和社會狀況			
17.對他人的需求具敏感度			
18.注重自己的生理和情緒健康			
19.了解自己能力是有限的			
20.不時時要求自己要做到自我控制			