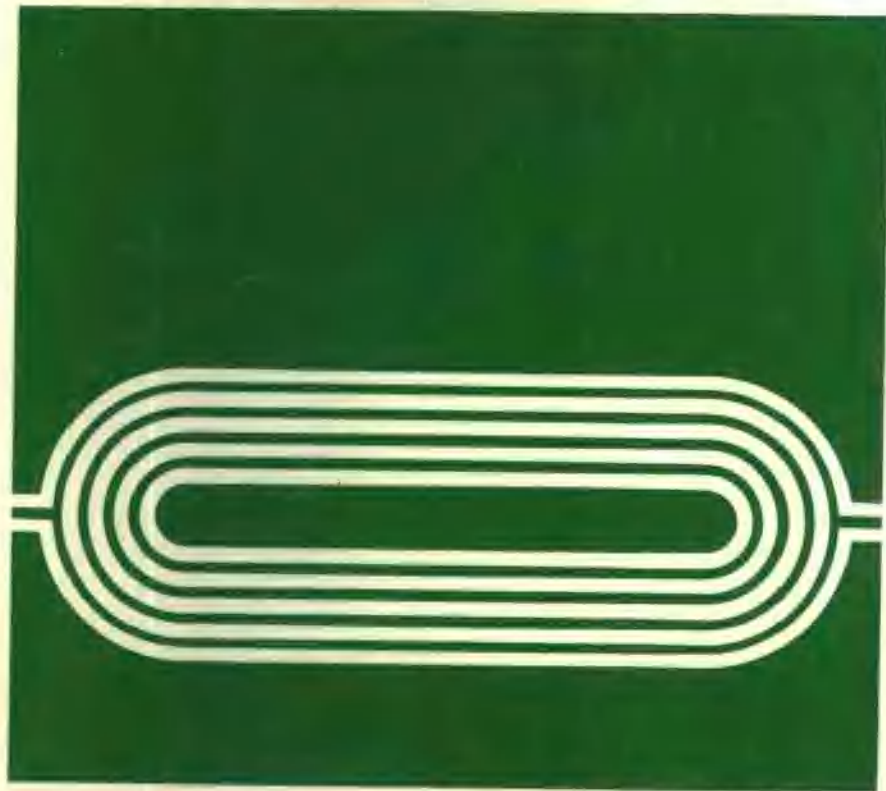


諮商的引導技術

輔導叢書

黃正鵠 著



復文圖書出版社印行



2 032 9614 7

7 23

諮商的引導技術

黃正鵠 著

學歷：國立政治大學教育碩士

美國北科羅拉多大學教育博士

現任：國立高雄師範學院教育系教授



復文圖書出版社

諮商的引導技術

版權所有
翻印必究

著者：黃正鵠

出版者：復文圖書出版社

地址：高雄市同慶路一〇六號

總經銷：高雄復文書局

地址：高雄市同慶路一〇六號

電話：(07)2014432・2914357

郵撥：0045658 - 1 號

地下街文化廣場有限公司

地址：高雄市政府正對面地下

街二層大門口

電話：(07)5314202・5315628

彰化復文書局

地址：彰化市進德路7號

電話：(047)244103

郵撥：0225988 - 7 號

基價：壹元伍角

登記證：局版台業字第1804號

中華民國七十四年十月三版

¥7.50

前 言

諮商晤談(Counseling interview)乃是諮商人員與當事人間交互反應的一種人際關係，在此一個別化的學習情境中，諮商人員應特重自我要求，表現其專業態度，再輔以專業技能，兩者巧妙運用，則當能克盡厥職，以竟其「化育之功」。

今日學校教育，班級人數稍多，教師負荷甚感吃力，致有忽視學生個別需要之缺陷，此於人力資源之開發，損失頗鉅，於人格之陶冶，尤多障礙，有識之士，深以教育之漸呈機械化與市場化為憂，且更深信輔導工作足可補偏救弊。職是之故，於九年國民教育實施之後，即明定國民中學課程設立「指導活動」一科，如此輔導工作，在我國已由理論之研究，進入實務之策動與施行。

著者年來得以參加高雄市各種青少年輔導、諮商、諮詢與訓練等工作，如省立高雄師院之學生心理輔導中心、生命線、張老師及福澤社會服務中心等，獲益良多，耳聞筆錄，資料盈尺，益感輔導之重心在晤談(Interviewing)，而晤談之重心在引導(Leading)。孔子嘗謂「諄諄善誘」，此教育之真義，唯有在正確引導的晤談中，獲得深切的感悟。本此一思之得，乃不揣謏陋，將平日教學心得與實際經驗，條理陳述，撰成「諮商的引導技術」一文，望能對從事青少年輔導工作者有所助益。

本文計分六章，首章為緒論。次章闡述引導之意義與目標。三章敘述引導問題之形成。四章說明引導問題之型態。五章詳述引導時發

生之誤差及消滅之方法，末章則綜論前數章，說明引導之一般原則與方法，作為終結。本文盡力將理論與個案實例配合，交錯呈現，期望能明白闡述引導技術之理論與實際。然因資料搜羅匪易，重以經驗不足，遺漏欠周之處甚多，尚企輔導先進學者之賜正。

目 錄

前 言	1
第一章 緒 論	1
第二章 引導之意義與目標	5
第三章 引導問題之形成	13
第四章 引導問題之型態	25
第五章 引導之誤差	45
第六章 引導之原則與方法	60
本文重要參考書目	84

諮商的引導技術

第一章 緒 論

輔導（Guidance）是現代行為科學中的新觀念與新方法，在科技文明急劇進步，知識領域爆炸擴張的今日，輔導的觀念和方法已漸漸成為教育思潮之主流。現代進步國家中的教育政策，乃是以教育來加速發展對「人」的投資歷程，在此歷程中，教育之起點為「有教無類」，其手段為「因材施教」，其最終目標為「人盡其才」，而輔導的觀念與方法，則具有完成上述教育之起點，手段與目標的功能。

輔導的核心工作在諮商晤談（Counseling interview），它是諮商人員（counselor）與當事人（client）（註一）間的交通歷程（Communication），其中一方（多為當事人）發出訊息，另一方（多為諮商人員）接受訊息，中間以雙方互通的語言，文字或非語文行為（Nonverbal movements）作為交通的媒體，如此來促進相互的了解與影響，進而取得資料，以作為正確診斷的基礎，完成諮商的目標。由是觀之，諮商晤談也可視為是諮商人員與當事人間之「鬥智」歷程。因為當事人有困擾，有問題，但往往不知如何表露，更無法自我洞察，徒增無限的煩惱與焦慮，而諮商人員則在盡力設法取得資料，發掘原因，增進了解，以協助當事人自行解決問題。所以在此交互影響的動力過程中，諮商人員的核心工作在取得當事人正確的資料，作

2 諮商的引導技術

為診斷及處理之依據。爲了要取得正確之資料，諮商人員必需能適當的運用引導技術，否則諮商晤談不僅會成爲一種浪費時間，充滿愛心的聊天（註二），更會因資料的錯誤，作成錯誤的輔導，則影響當事人至爲深遠。

事實上諮商人員在運用引導技術，獲取資料時，常有阻碍發生，最常見者是心理方面的阻碍與語言方面的阻碍，這些導致了資料之錯誤，茲分述之：

一、心理方面之阻碍：

心理阻碍之一是來自諮商人員好評鑑，好裁判的傾向。羅吉士（C.R. Rogers）認爲諮商人員的情感和觀念表現的越強烈，則雙方可以相互交通的因素越少，在心理空間中，雙方的觀念，情感、評鑑等，終無法獲得一致的觀點（註三）。在晤談的情境中，諮商人員常會以一種批評的態度去傾聽，如此使得當事人抑制其溝通的動機，甚至形成錯誤歪曲的溝通。譬如當事人會增強其自我防衛機構，不再坦誠地吐露心聲，甚至使晤談中斷。

其次心理方面的阻碍多來自當事人的遺忘，使諮商人員無法取得資料，而當事人的遺忘又多來自情緒的困擾。心理學者（Meltzer 1930, Sharp 1938）早就發現個體對於不愉快的經驗，常有將之排除於記憶之外的趨勢。心理分析學者更認爲遺忘是個體透過自我防衛功能，把不愉快的事壓抑到潛意識裡的結果（註四）。在諮商的情境中，當事人必定有情緒上的困擾，因而常常形成對事實真相（reality）的曲解或遺忘，遂使諮商人員無法獲得正確資料。

面對著當事人心理方面的阻碍，諮商人員最主要的工作就是適當的運用引導技術，協助當事人消滅其自我防衛機構的抗拒力量，尋回

遺忘的資料，獲得自我的洞察；另一方面，要以自己的專業知識與經驗，化解本身對晤談有阻碍的因素，促進雙方的心靈交通，來獲取正確的資料。

二、語言方面之阻碍：

語言學家們（Wendell Johnson 1948, Daniel Katz 1947）認為語言不能完全地表露心聲，人類所使用的語言太過於刻板與缺乏彈性，不能表示出事實真相的互動變化，錯綜複雜，及其多彩多姿的特徵（註五）。復次，普通一個人所知的語彙有限，不能完全地應用其文化中的全部字彙，故以其有限的語彙，當然無法透澈而真實地表露其感覺，觀念與思想；更者在諮商人員與當事人之間，因生活地區，社經地位，職業身份，教育與年齡等程度之不同，而有語彙上的差異，因之晤談情境中的語言阻碍乃是必然存在的事實，諮商人員唯有盡力運用引導技術，減低這些阻碍，才能收集到正確的資料。例如使用雙方共用的語彙來發問，解釋某些專有名詞，了解當事人的參照標準等均是有效的方法。

綜上所述可知引導（leading）是諮商晤談的核心工作，而諮商晤談又是輔導的中心工作，所以一位成功的輔導人員必需要知道如何適當的運用引導技術，消滅晤談時的阻碍，來增進雙方和諧的交通，獲得正確資料，做成診斷與處理，以完成輔導的目標，發揮教育上「解惑」之功能，實現「人盡其才，才盡其用」的崇高理想。

本章註釋

註一：Client 譯為當事人，係沿用「張老師電話」之譯名。

註二：楊思根教授：「行為分析與矯治」，張老師簡訊，第三十七期，六十二年五月十日。

註三：參考Carl R. Rogers and F. J. Roethlisberger :Barriers and Gate ways to Communication, Harvard Business Review, 20, No 4 (July - August 1952) 。

註四：路君約等合著：心理學，P. 257 ，中國行各科學社出版，民國六十二年。

張春興、楊國樞合著：心理學 P240 ，P 472 三民書局，民國五十八年。

註五：參考

1. Wendell Johnson :Speech and personality in the communication of ideas, Institute for Religions and Social Studies, New York 1948 。
2. Daniel Katz :“ Psychological Barriers to communication” Annals of American Academy of Political and Social Science ,March, 1947 。
3. 祝振華著：口頭傳播學，大聖書局 民國六十二年

第二章 引導之意義與目標

引導之意義

諮商的引導（leading）有兩種意義；一是指諮商人員的思想走在當事人前面，去引發當事人思考或誘導當事人接納諮商者的評價。布金托（Bugental）更認為引導有「撞擊作用」，可以在晤談的過程中，諮商人員運用其影響力量，使當事人考慮其問題，讓他自迷惘困惑中清醒過來，進一步地了解問題的本源及洞察解決的方法（註一）。諮商人員所問的問題（引導問題）一般均具有高度的撞擊作用，迫使當事人不斷地深入思考，發表意見，顯示心聲，終至展示其全部問題的根源，進而迎刃而解。

羅賓遜（Robinson）對引導則持另一種看法（註二），他認為諮商的引導是一種當事人與諮商者間的合作歷程，在此歷程中，諮商者的評價和意見正是當事人準備好要去思考，去敘述和去接納的。羅氏認為引導如傳球，當事人的反應如順球飛來的方向去接球，在一傳一接的合作情形下，發掘問題的根源，顯示問題的真相，達到了解問題，消弭困擾的目的。

總之；引導是諮商晤談（Counseling interview）的一種技術，目的在探得晤談情境中問題的線索，促使當事人中肯地傾訴自己的困擾，並設法激發其表露真情的動機。終使當事人更深入，更清晰地去搜索自己的觀念和情感，了解到困擾的根源，洞察到解決問題的方法。

引導的技術固然能促使當事人面對困擾，但是使用時必需慎重，要採取漸進方式，否則在當事人情緒脆弱，容易感傷時，遽然給予猛烈的「撞擊」，則常使當事人的自我，無力承擔，產生更大的焦慮，增強其自我防禦機構（Ego's defense mechanism），越發地歪曲經驗或否定經驗，如是則與諮商晤談的目標，背道而馳。本此之故，諮商人員必需遵守引導技術的原則，方能收效。引導技術之原理，原則甚多，茲就最重要者討論之，餘均散見本書各章節中。

1. 引導時要配合當事人目前的領悟能力及情感上的承受能力；引導之前一定要將已談過的內容綜合起來，使當事人明白問題之原委，構成一種了解的心橋，然後再深入了解問題的核心。諮商人員的引導不只是走在當事人的前面，而是應該配合當事人的需求與興趣。若是引導得太前面，當事人無法承受，則會引發其抗拒作用（Resistance），破壞了諮商人員與當事人間的友善關係。同樣地，太淺的引導（或只作情感的反映），則會使當事人感到厭煩，認為諮商人員不負責任，只是閒言逸語而已，是以過猶不及，均非適當之引導。現舉一例說明：

當事人：我不知如何交朋友，一點信心都沒有。

諮商人員(一)：（引導太深）你自己想想看，為什麼和同學處不好？

諮商人員(二)：（引導太淺）人生知己難求，交朋友要誠心，你看如何？

諮商人員(三)：（適切的引導）：你總有幾位朋友吧！你是如何和他們交往的？

第一種方式引導太深，諮商人員似已確定當事人無法與別人和諧

相處，要求其反省，且引導問題亦缺乏方向，第二種則是太淺的引導，使當事人感到諮商人員在敷衍了事，最後則是適當的引導，使當事人在敘述其與他人交往的經過中，發現交友的方法。

2 引導時要旁敲側擊。諮商人員要從問題的各個角度去發問，形成「圍剿」的態勢來了解問題之全貌，作為日後診斷之依據。例如：

依據資料相數次晤談後，發現當事人的父母關係不和，諮商人員可以作以下之引導：

你似乎不太喜歡你爸爸？

你能否多談些他對你的管教方式？

他對你的管教如何？

你爸爸媽媽相處的情形如何？

平常家中的大事由誰決定？

由這些問題才可以發掘親子間失和的根源和父母的婚姻的狀態。然而，旁敲側擊時要在某一主題下變化話題，配合當事人心理的步調，不徐不急地向前引導，才能收到預期的效果。

3 晤談開始時引導要少，直到雙方友善關係建立穩定之後，才開始引導，再加上解釋（interpretation）則有助於自我洞察（Self-insight）的發展。否則當事人的自我無力承受此種「撞擊」，使雙方的友善關係破裂。

例如：一位退伍軍官考入大學後，在其新生訓練與其導師有以下之晤談對話：（註三）

導師：周××，你幾歲了？

學生：我今年三十九了。

導師：你年紀一大把了，大學功課如何能唸法？

此後師生見面，均怒目相視。若導師當時的引導是：你以後的讀書計劃如何？則必能相互討論，不但發展良好的師生關係，亦或能使學生知道「時過而後學，則勤苦而難成」的道理，會對功課加倍努力，詳細計劃了。

引導目標之決定

任何晤談均有目標，當然諮商晤談亦不例外。諮商晤談的情境是諮商人員向當事人取得資料，作為諮商後的分析，診斷及處理之用，所以成功的諮商一定要取得有用的資料，而除去無用的資料，換言之，諮商決非聊天，定有其特定的目標，所以諮商的過程決非只是建立友善關係（Rapport）接納（Acceptance）及反映（Reflection）而已，而應是一種「有目的的聊天」（a conversation with a purpose）（註四），換言之，成功的諮商不只是形式上雙方自由而坦率的交通，更應該是能控制住交談的內容和重心，來達到諮商目標的歷程。

一般說來，有了諮商的目標並不能有確定晤談的內容和重心，例如一位諮商人員要找出「志偉逃英文課的原因」，這是諮商目標，但無法確定真正晤談時的談話內容和重心，諮商人員必須決定某些引導目標（Leading objectives），才能有條理的發掘事實和困難所在，以達到諮商的目標，在本例中，該諮商人員在晤談中，擬定的引導目標可能如下：

- 1 找出志偉對功課之態度。
- 2 找出志偉與老師（尤其是英文老師）相處的情形。

3 找出志偉在班上被接納或被排斥之情形。

4 找出志偉在家中有無挫折與緊張之根源——如親子關係、兄弟關係、家庭社經地位與鄰里關係等。

5 了解其生理狀態。

以上五項是引導目標，也是完成諮商目標——志偉逃課的原因——的中間歷程。要言之，任何晤談，無論其問題是多麼狹窄細小，均應有以下之步驟；即首先確定晤談目標，其次分析應獲得何種資料，以達到目標，來確定數項引導目標，然後由引導目標來確定引導問題，似可圖示如下：

諮商目標→引導目標→引導問題→晤談→取得資料

```

graph LR
    A[諮商目標] --> B[引導目標]
    B --> C[引導問題]
    C --> D[晤談]
    D --> E[取得資料]
    E -- feedback loop --> B
  
```

由上圖可知，引導目標上接引導目標，解決問題，下連引導問題以獲取資料，有承上啓下之功，十分重要。

一般言之，引導目標並非由諮商人員的技巧決定，而是由其機敏，領悟及經驗來決定，也就是說，諮商人員要憑藉其領悟，經驗及承受的暗示，來判定那些資料在解決問題上能提供主要的線索，並有決定性的力量，或者那些因素與總目標有密切的關連，這些資料和因素均是確定引導目標的原則。

事實上要由諮商人員自己對當事人的領悟、經驗、及暗示中找出引導目標，來達成晤談的目的，實非易事，目前尚無整套的公式與步驟可遵行。現僅從作者的經驗中，提出決定引導目標的主觀條件與客觀原則，以供參考：

一、決定引導目標之主觀條件：

(一)、諮商人員本身之訓練與經驗——此點最爲重要，諮商人員的事

業訓練與經驗，乃是他對事情領悟，解釋及處理的泉源。

(二)、他人的經驗常是決定引導目標的基礎——「他山之石，可以攻錯」，其他諮商人員的經驗常可借用，是以個案討論會非常重要。

(三)、使用諮商之專業圖書、期刊、資料及研究報——這是利用他人經驗的另一種型態。例如在處理「志偉逃課」的個案中，若諮商人員熟知學生逃課問題的因素資料，如學生對功課的態度與情緒，學生對成績的看法，在班上的人際關係，在家中的地位，學習的情況——則他就能很快把握個案的晤談目標，發展出引導目標來。

(四)、應用心理學的假設與理論——有時對問題的理論與解釋是來自假設及理論；例如諮商人員在處理學生打架的個案中，他必需要應用心理學理論——攻擊行為是來自動機的受到挫折。於是以下的諮商引導目標就可以決定了：

1. 打架的學生有什麼動機？
2. 他有那些動機受到挫折？
3. 這些動機何以受挫？
4. 受挫後反應如何？
5. 是否其他為社會接納的反應可以替代？

二、決定引導目標之客觀原則：

(一)、先決定諮商目標，然後決定引導目標：

當諮商人員與當事人建立了友善關係，給予情感反映時，多半諮商之目標即可決定。例如當事人會主訴其困擾的情形，來此的原因，有時需諮商人員詢問其困擾所在及其期望何種幫助。在當事人敘述其困擾問題之用時，諮商人員就開始確定其引導目標，期望獲得更多的資料，來了解問題的根源和真相，以作為對個案診斷之用。換言之，

只有引導目標決定後，才能獲得正確的資料，再來與學理配合，作正確的診斷，以解決問題。

(二)、多半的引導目標要在晤談的情境中決定：

一般言之，很少引導目標在談前就決定好的，譬如醫師、律師及社會工作人員，都是在晤談的過程中才決定所要引導的目標。因為晤談是當事人主動要求的，諮商人員是居於被動的地位，他不知道諮商的目標，直到在晤商過程中，當事人慢慢透露出來，才能確定諮商目標，進而確定引導目標，例如：來看醫生的人大概能確定是要談疾病的問題，但事實並不盡然，可能是來推銷藥品或保險的。張老師電話個案中亦有此類個案發生（註五）。

總之，從以上的敘述，對引導目標的決定，可以找出兩項重要的因素：

- 1 諮商一定要在有目標的情形下進行，諮商決非無目的的聊天。
- 2 諮商的目標一定要轉化為一系列的引導目標，才能獲得資料，提供診斷及處理之用，以達到解決問題的目的，然而諮商目標的確定只說明了諮商人員要獲取那些有用的資料，而未說明如何從當事人身上取得。關於後者當涉及引導問題的形成，問題之型態，探索問題之錯誤，及探索之動力等問題，都將在以下各章中作詳盡的說明。

