



諮商與輔導概論

張進上◎著

高雄復文圖書出版社

諮商與輔導概論

張進上 著

高雄復文圖書出版社

國家圖書館出版品預行編目資料

諮商與輔導概論／張進上著．--初版．--高雄市：

高雄復文出版：麗文文化發行，2006〔民 95〕

面；公分

參考書目：面

ISBN 957-555-794-8（平裝）

1. 輔導(心理) 2. 諮商

178.3

95005711

諮商與輔導概論

初版 2006/04

版權所有，請勿翻印

定價：280元

著者：張進上
發行人：蘇清足

本書如有破損，缺頁或倒裝，
請寄回更換。

出版者：高雄復文圖書出版社
地址：高雄市苓雅區泉州街 5 號
電話：（07）2261273
傳真：（07）2264697
郵撥：41299514
台北分公司：台北市大安區溫州街48巷 5 號 1 F
電話：（02）23695250・23695680
傳真：（02）83691393
法律顧問：林廷隆律師
電話：（02）29658212
裝訂：台灣高揚文化事業有限公司
電話：（07）6165206
發行：麗文文化事業機構

行政院新聞局出版事業登記證局版台業字第1804號

ISBN 957-555-794-8（平裝）

<http://www.liwen.com.tw>

E-mail: liwen@mail.liwen.com.tw

自序

二十一世紀的社會中，現代人處於急遽變化的生活，面對壓力與挑戰更需要懂得調適自我，而如何在挫折不斷的環境中保持平衡，實是人類的學習課題。台灣社會自殺率年年攀高，憂鬱症人口持續增加；社會變遷促使家庭結構改變，原本維繫社會倫理和秩序的傳統價值，如勤儉、安份、守法、踏實逐漸式微；兒童老人受虐，青少年的功課壓力過重，生活目標模糊；中輟生流於社會邊緣人，社會犯罪率逐日升高等社會問題，不斷衝擊著生活在這塊土地上的芸芸大眾，痛苦指數增加，變得不快樂。人可以變得更有地位、有聲望，但不一定會更快樂。人會快樂是因為他能夠親近自己。當一個人愈迷失而看不到自己時，是恐慌而痛苦的。吸食大麻、快樂丸、搖頭丸等禁藥，是年輕一代追求所謂的快樂，藉以忘掉痛苦的方法，可是第二天醒來，只會增加痛苦，只好藉更強烈的藥物麻醉自己，形成惡性循環，沈迷其中而不可自拔。

對於孩子的管教，父母往往不知所措，學校對於學生偏差行為也祇能治標。當局者就算理解到問題的嚴重性，卻未能擬定更好的對策。諮商輔導在美國發展百年來，是因應社會發展所需，以改善社會問題。諮商輔導工作兼具發展、預防、治療的功能；前者，推廣心理衛生教育，讓普羅大眾對於心理健康有充分的認識，透過有關的機構宣導，重視家庭的和諧與功能；其次，提早做預防工作，讓出現徵兆的青少年能及早獲得預防；再者，讓企需幫助的個案，因諮商專業的介入，而改善問題。要能達成前述的目標，有賴相關的專業工作者共同努力，其中諮商輔導工作扮演十分重要的角色，此領域的工作者具有其時代的意義及重要性。

當前社會流行整型，整型指的是身體容貌的修飾，而諮商工作是

認知、情緒和行為上的整合，有如心理上的整型。多元社會允許並尊重個人的存在、責任、與價值的選擇。透過價值澄清並形成個人明確的價值觀，以檢視個人的選擇，較能適應多元的社會。建立個人存在價值，珍惜生命、尊重別人，增進人我的關懷。協助社會大眾，學習認識自己，了解自己的能力和特質，規劃自己的人生，是諮商輔導的目標之一。民國九十年心理師法公佈以來，一般民眾對於身心健康的維護已有迫切的期待。社會大眾也能找尋心理諮詢機構協助，如張老師、生命線等諮詢專線等，能對即時的危機給予立即的處理，但是，長期的諮商服務需要更多的專業諮商師，且非一般半專業生命線人員，所能勝任。工商企業界，除著重在硬體設備之擴增與產品之開發外，屬於企業體之一的人事管理也越來越受到業者的重視。人事之管理除了員工假勤及升遷管道的暢通外，最重要的就是員工的士氣、創造力、潛能、對企業體的認同、生涯之規劃等。諮商輔導領域學生在學校所學習的內容，乃是當前學校、社會與工商企業所需要的專業服務範圍，期望在畢業之後，能勝任學校、社會、企業界在潛能開發、生涯規劃、與生活適應的協助角色。

對於初入此領域的學習者而言，往往接觸到諮商理論時，感到學習理論的龐雜與晦澀，只看到紛歧的學派理論，但不知理論與實務的關係為何？可謂見樹而不見林，有不知學習重點為何之嘆！有感於初學者的困難，筆者遂興起撰寫結諮商輔導理論與實務的平易書籍，並減少專有名詞的使用，讓初入此領域者不會感到艱深難懂，而且可以理解體會理論與實務的關連，提升學習的動機與興趣；本書便在此概念構想之下，終於與讀者見面。全書共有十一個章節，可分成兩大部份，首先，是輔導工作的概念與發展；其次，是諮商的理論、概念、與實務。對於初學者而言，可以在學習初步概念之後，認識並了解實務，使學習者不會被晦澀的理論所困，以增加理論與實務的結合。至於各章節更細緻的內容，可以在進一步修其他課程時，學習到更為深入的、豐富的理論與實務。

最後，感謝和我一起工作的當事人與學習諮商課程的同學，由於他們勇於分享與信任，讓我有機會走進他們世界，並獲同意將部分晤談內容，成為撰寫本書內容。並感謝高雄復文圖書出版社慨允出書，讓諮商學習者能深受其惠。由於作者才疏學淺，出書在急難免疏漏，敬祈各界先進不吝指教。

張建仁

謹識

三月於台南大學

諮商與輔導概論

Contents

自 序 i

第1章 輔導工作的意義與發展 1

- 壹、輔導的發展與意義 3
- 貳、學校輔導工作項目 6
- 參、輔導的工作範圍 8
- 肆、學校輔導工作與輔導活動課程 11
- 伍、綜合活動課程 14
- 陸、輔導與綜合活動 18
- 柒、輔導與輔導課程發展的展望 20

第2章 輔導員與諮商工作 27

- 壹、諮商員教育 30
- 貳、諮商工作的學習 32
- 參、諮商員人格特質 33

- 肆、諮商員的真實與一致 35
- 伍、諮商的工作伙伴——當事人 36
- 陸、諮商在建立關係 38
- 柒、諮商是同理與融入 39
- 捌、諮商在面對傷痛 40
- 玖、諮商是在架新框 42
- 拾、諮商是心靈之旅 42
- 拾壹、諮商在發展新經驗 44
- 拾貳、結語 45

第3章 輔導活動實行現況與趨勢 47

- 壹、前言 49
- 貳、輔導活動的發展背景 50
- 參、國中輔導活動施行現況與檢討 51
- 肆、國小輔導活動施行現況與檢討 53
- 伍、輔導活動發展趨勢 54
- 陸、結論 59

第4章 綜合活動領域教學檢核 61

- 壹、前言：九年一貫課程與綜合活動 63
- 貳、輔導與綜合活動 64
- 參、綜合活動的功能 65
- 肆、活動方案的實施 66
- 伍、評鑑的意義 68
- 陸、教學評鑑 69
- 柒、綜合活動教學評鑑 71
- 捌、結語 73

第5章 綜合活動教學心得 75

- 壹、前 言 77
- 貳、輔導活動設計與規劃重點 78
- 參、教學互動過程與回饋 79
- 肆、班級經營與教學者的迴響 81
- 伍、教學經驗與自我成長 82
- 陸、結 語 85

第6章 諮商理論與發展 87

- 壹、輔導工作與諮商理論 89
- 貳、諮商理論的發展 92
- 參、單一理論的限制 93
- 肆、技術折衷的趨勢 94
- 伍、諮商理論的統合 96
- 陸、諮商理論整合的趨勢 98
- 柒、統整諮商理論的困境 100
- 捌、諮商理論統合的模式 100
- 玖、社會建構與諮商理論統合 103
- 拾、結 論 105

第7章 諮商模式與歷程 107

- 壹、前 言 109
- 貳、諮商理論與模式 110
- 參、建構個人諮商理論 112
- 肆、諮商歷程與技巧 114
- 伍、諮商師特質與實務成長 118

第8章 學習諮商實務與成長 121

壹、前言：諮商是能量的轉換 123

貳、諮商實務是統整的學習 124

參、諮商歷程的認識 126

肆、迷惘與解惑 130

伍、實務中看到自己 133

陸、在諮商實務學習中體會 136

柒、成長的感謝 138

捌、結語：諮商是成長的過程 141

第9章 個案在諮商歷程的學習 143

壹、前言 145

貳、個案描述 146

參、個案在諮商歷程中學習 146

肆、結語：諮商是學習與分享的過程 167

第10章 團體諮商概念與實務 169

壹、緣起：團體工作 171

貳、成長團體 172

參、教師成長團體 173

肆、團體主要歷程 174

伍、團體技巧 179

陸、在團體中成長 183

柒、後記與迴響 189

捌、結語 195

第11章 網路諮商與書信輔導 197

- 壹、研究緣起 199
- 貳、網路諮商的理念 200
- 參、電子書信輔導 206
- 肆、網路諮商的倫理問題 220
- 伍、結 論 222

參考書目 225

附 錄 237

- 附錄一 諮商倫理守則 239
- 附錄二 心理師法 257
- 附錄三 心理師法施行細則 271
- 附錄四 諮商心理師高等考試規則 275
- 附錄五 網路諮商倫理守則 281

Chapter

1

輔導工作的意義與發展

壹、輔導的發展與意義

貳、學校輔導工作項目

參、輔導的工作範圍

肆、學校輔導工作與輔導活動課程

伍、綜合活動課程

陸、輔導與綜合活動

柒、輔導與輔導課程發展的展望

輔導的主要目的，積極而言，在於協助個人自我了解及潛在能力獲得充分的展現；消極方面，在於適應環境及預防心理疾病的發生。輔導工作在台灣的推展已有數十年的時間，面對社會的快速變革，所產生的社會問題，莫不憂心忡忡，期待輔導專家人員，面對學校與社會需要協助的人，能發揮角色功能。學校的輔導活動於民國八十五年的課程已設科實施，因而國小的輔導工作會把焦點置於輔導課程的施行，然九十年度推動的九年一貫課程之後，輔導工作的重點為何？

民國八十七年教育部公佈「國民教育九年一貫課程總綱」以降，國內課程學者紛紛投入此一教育空前變革之討論；縱的觀點而言，國民教育九年之中，國小六年、國中三年之制度沒有什麼改變；橫的觀點才是重點，在於學習內容中，各學習領域要如何統整與相容，課程如何規劃與設計實施？教學如何評量？如何落實教育目標？等這些議題方為核心。輔導活動課程，在新的課程已併入為綜合活動課程的一部分，其定位為何是輔導界十分關心的問題，國中自民國五十七年設科教學，國小自民國八十五年設科以來，在未來新課程實施之後，名稱不再，其課程之目標，是否由其他相關領域來完成？或者新課程之統整課程模式可完成輔導活動之目標呢？所存在的這些疑惑，無不是關心輔導活動學者想了解的。

基於這些思考，本章之重點試圖釐清輔導的本質、輔導活動與輔導的關係，及在新課程統整模式中，未來輔導活動可行之途徑，讓學生能在心理、社會及生涯中找到自己的發展方向與定位。

壹、輔導的發展與意義

要說明輔導工作在學校的重要性，得先認識輔導工作的發展。輔導工作的推展，與社會的發展有十分密切的關係。因而回顧美國輔導工作的發展，似乎可帶給台灣社會一些省思，及可能改善的方向。輔導工作的定位，須回溯到廿世紀初期，美國輔導運動的發展。當初輔

導工作的產生是為了解決工業革命之後，所帶來失業及種種負面影響。被尊為美國輔導之父者美國帕深思（Parsons），在波士頓設立職業局，開始了輔導運動（Steward, et al., 1964）。Parsons 對於輔導的構想，在於滿足人類成長與發展的需求，故而，重點在於協助年輕人從學校轉換至工作世界的過程（Schmidt, 1993）。進而言之，Parsons 的職業選擇觀念主要有三個因素（Parsons, 1909）：

1. 認清自己的態度、能力、興趣、資源、和限制。
2. 對於各種不同工作的條件、優點缺點、及外償的知識。
3. 了解前兩項因素的關係。

Parsons 之前述職業觀點，重點在於人和工作問題關係的了解，以及人本身具備的各種能力興趣，和工作（task）所要求的條件或工作本身所提供之各種發展條件；簡言之，在於人與人工作之謀合（match）。以此觀點特性發展，輔導工作對於資料或職業資訊的蒐集，便顯得十分重要，而對於人類特質行為的認識也不容忽視。在 Parsons 對於職業輔導開始二十年之後，先是把輔導引入學校（吳正勝，民 89），將輔導納入學校，其內容包括使學生能更了解自己的個性，及對職業的試探，以期輔導工作能成為教育機構重要的統整部分（Stewart, et al., 1964；張進上，民 88）。在三〇年代，美國明尼蘇達大學威廉生（Williamson）所倡導的指導學派受到輔導諮商界的重視；輔導過程中，其主要步驟有六（Williamson, 1965）：

1. 分析（analysis）：對於學生及學生資料的蒐集。
2. 綜合（synthesis）：資料選擇與過濾，以了解學生之優缺點。
3. 診斷（diagnosis）：對於學生問題本質做理性的判斷。
4. 預斷（prognosis）：對於所選擇行動之預測。
5. 治療（treatment）：諮商關係技巧的選擇與各種改善途徑。
6. 追蹤（follow-up）：諮商關係及學生計畫行動有效性的評估。

以上的六個步驟，類似醫學診療過程，比較強調輔導員專業權威的判斷，而當事人的角色屬於較被動的配合，此一觀點窄化了輔導工作方式；但同時卻也引領了後來非指導學派或稱當事人中心（或八〇

年代所稱個人中心）學派的興起。

廿世紀初期職業輔導運動可說是後來諮商領域發展的先驅，加上心理健康運動及個別差異的研究，形成諮商蓬勃發展。諮商起源自非醫療方式及非心理分析式，而是職業輔導。另外，也受到其他運動的影響，包括團體工作、人文及學習理論、家族治療，及第二次世界大戰；這些不同來源的理念、能量、方法論相互激盪，使得諮商領域成為人類服務專業中最具動力及持續發展之專業範疇（Peterson & Nisenholz, 1991）。依這些不同時代，持續影響輔導與諮商發展之理論，皮特生等人（Peterson & Nisenholz, 1991; 101-102），說明了輔導工作的興起及發展至當代之過程，及在此一領域中各理論發展的順序。

輔導工作的推展與社會的發展有十分密切的關係，輔導運動並非偶然發生，從廿世紀初期職業輔導工作因應社會開始後逐漸進入學校，主要的工作重點在於班級輔導（classroom guidance）；六〇年代後，方把焦點轉向個別諮商。而現在的輔導工作則是大團體與個別諮商服務並重，以滿足學生的需求（Schmidt, 1993, p.79）。以班級輔導而言，比較像是活動課程，在於達成教育目標；透過活動的參與體認，讓學生認識自我，且更趨統整與成熟。輔導工作與學生生活的關係，與教育與生活一般；教育即生活，教育在於統整生活的經驗。輔導工作之所以可能，是因為能滿足學生心理需求。如無法滿足，會影響其生活與學習。故而，學校輔導工作在於提供學生自我了解的經驗，透過輔導活動的安排，讓學生規劃自己的學習目標，並付之行動而完成目標。更有意義者，在於過程中的計畫思考及程序的體驗，此一學習，在面對個人未來所遭遇之困難，可循學習模式而學習到解決問題的方法與策略。從以上的描述，可以了解輔導的定義在於引導學生，即協助學生自我成長的專業歷程。消極而言，在於增進學生適應環境能力；積極而言，在於讓學生潛在能力獲得充分的發展。

貳、學校輔導工作項目

輔導工作開始於廿世紀初期，六〇年代強調個別諮商。可以觀察到時代的變遷與輔導工作角色任務的改變。以學校教育的基本任務而言，學校的輔導工作重點在於協助學生能夠參與完整的教育經驗；在這種過程之中，能有機會獲得自我的統整。而以學生的角度而言，學生彼此存在著個別差異，為因應學生獨特的需求、興趣、任務、與挑戰，因而 Schmidt（1999: 39）認為一個完整的學校輔導工作包含諮商、諮詢、協調、及評估服務，以滿足學校及社區目標及個人需求。所以學校輔導工作實施，當然會有所變化，依據學生不同的發展階段，滿足學生所需。學校輔導工作主要活動，應包括四個部分的服務（Gysbers et al., 1994）

- 1.輔導課程：含結構性團體、班級教學。
- 2.個別學生的發展計畫：含協助安置與追蹤、評量。
- 3.反應性的服務：含個別諮商、團體諮商、諮詢。
- 4.輔導行政工作：含行政業務、研究、公共關係及社區資源的統整。

學校輔導人員服務的對象，從上述介入的種類可以了解到，主要有學生、教師、父母、行政人員、及學校同事；以發展性的任務而言，在於協助學生成長及潛在能力的發揮，幫助學生更有效的學習，要達成這些目標，輔導工作須充分了解學校內外環境，結合社會資源，方能達成目標。而介入的方式與對象，主要為個別諮商、團體諮商、班級輔導及教師與學生父母諮商。

至於所輔導人員在學校的工作，有幾方面的議題輔導員可能要比教師專精（Hoyt, 1961）：

- 1.學生的評估歷程及對學生行為的了解。
- 2.教育及職業資訊。