

學術著作 ◆ 大專用書

諮商過程

呂俐安／張黛眉
鄭玲宜／楊雅明

譯

五南圖書出版公司 印行



C932.2

L978

諮商過程

呂俐安
張黛眉
鄭玲宜
楊雅明

合譯

五南圖書出版公司 印行

Copyright©1994 by Brooks/Cole, A Division of International Thomson Publishing Inc.

©1996 Chinese translation copyright by
Wu-Nan Book Co., Ltd.

All Rights Reserved.

諮商過程 The Counseling Process

作 者／Lewis E. Patterson、Elizabeth Reynolds Welfel

譯 者／呂俐安、張黛眉、鄭玲宜、楊雅明

責任編輯／于鳳娟

校對者／李驊梅

出 版 者／五南圖書出版有限公司

地 址：台北市和平東路二段339號4樓

電 話：7055066（代表號）

傳 真：7066100

劃 撥：0106895-3

局版台業字第0598號

發行人／楊榮川

排 版／五南電腦排版有限公司

製 版／和鑫實業有限公司

印 刷／利康印刷事業有限公司

裝 訂／華台裝訂行

中華民國 85 年 11 月初版一刷

ISBN 957-11-1258-5

基本定價 7.4 元

（如有缺頁或倒裝，本公司負責換新）

原

序

本書《The Counseling Process》第四次修訂版主要是提供研究所或大學部高年級程度的諮商入門課程參考使用。希望這次的版本能像前幾版一樣，被一些諮商工作坊或實際進行工作前的見習課程選為唯一的教材，或者在有關諮商理論與實務的課程中的兩本指定教材之一。這本書同樣適用於訓練社會工作者、復健諮商師、藥物濫用諮商師、醫療專業、專線義工或其他從事於人群服務或心理衛生工作者。

第三版討論到有關諮商歷程的整體架構，本版仍然保留，但其中的細節和材料都已重新編排並加以擴充。這次的修訂把所有章節大分為三個部分：一是諮商歷程綜觀與導論；二是針對不同類型個案的調整作法；三是理論和專業倫理課題。本書有三章是這次修訂版新增的。其中第一章的主題是著重於危機個案，探討諮商的三階段模式如何調整以適應這類型個案。所有諮商員都難免有機會碰上危機個案，本章提供介入這類情況的一些重要的知識。第二個新的章節主題是著重於處理女性個案或不同文化背景個案的諮商技巧。其中整合了近幾年來有關這個主題的大量文獻，並提供了幾個原則，以幫助諮商員培養有效處理這類個案必要的敏感度和技巧。第三個新增章節對諮商的倫理標準及相關課題作了詳細探討。這個主題在本書的前一版發行時即已受到廣泛的重視，之後累積了許多專業的文獻，值得討論。

11/11/82/09

其他涵蓋於原來標題下的舊章節實質上也都經過改寫與更新。付諸行動結案這次被納入同一章內；有關設定目標與行動計畫的關連的內容則有大幅的增添。而診斷一章則是作了最多修正的一部分，這次我們提出了一個有效診斷的六成分模式。同時，在諮商理論的部分，我們特別強調諮商的認知模式而增加了一些新的內容。原來談論諮商研究的一章這次加以刪除，以便留下更多空間容納比較實務取向的內容。

本書運用三種學習的策略幫助學生融會貫通書中所討論的內容。首先，大多數章節都有個案研究。這些個案都會列舉一些問題，鼓勵讀者想像自己扮演一個助人者的角色，並從專業諮商員的觀點思考個案的情況。這些個案的呈現都經過仔細的設計，其目的在反映美國社會多元文化的現況。此外，本書也包括許多習題，讀者可以自己或是在其他同伴的協助下完成，以幫助學習的內化，並練習特定的諮商技巧。

本書的寫作風格原本是針對希望成為有效助人者的學生而決定，但同時對於某些有興趣了解專業諮商究竟是怎麼一回事的一般大眾應該也能接受。在導論課程中閱讀完本書的學生應該已經具備足夠的知識，可以在審慎的督導下開始接觸個案。對於接受住院訓練的學生，如果在訓練過程中希望能配合實務工作，重新檢視有效諮商的一些原則，本書也是極具參考價值的工具書。

在此我們要感謝以下審稿者對本書的貢獻，他們仔細閱讀原稿，使我們的想法和文字更趨圓熟周延。他們是 *St. Lawrence* 大學的 *Arthur J. Clark*、*Idaho* 州立大學的 *Sheldon Eisenberg* 和 *Stephen S. Feit*、以及 *Wyoming* 大學的 *Brenda Freeman*。出版公司編輯部門的 *Claire Verduin*、*Fiorella Ljunggren*、*Jane Hoover* 的協助也帶給我們最大的支持與鼓舞。

我們同樣感謝 *Toni Foster* 在寫作過程中發揮了無懈可擊的文字處理技巧以及不屈不撓的精神，以及我們的兩位研究生助理 *Nancy Waina* 和 *James Toman* 為本書所作的詳細文獻整理與檢索建檔。由於 *Daniel J. Delaney* 博士的一些最初想法使得本書的第一版得以在我們和當時的同事 *Sheldon Eisenberg* 的通力合作下付梓問世，我們永遠心存感激。*Eisenberg* 博士在本書前

三版所付出的心力，以及他對諮商的想法帶給我們的衝擊，對於此次修訂版的形式與內容都影響甚多。最後，要感謝家人在漫長的寫作與校稿過程中所表現出的支持與耐心，使我們無後顧之憂，得以全力以赴。

Lewis E. Patterson

Elizabeth Reynolds Welfel

譯 者 簡 介

呂俐安：

- 台大心理研究所畢
- 台北市立婦幼醫院心智科臨床心理師

張黛眉：

- 台大心理研究所畢
- 榮總精神科臨床心理師

鄭玲宜：

- 台大心理研究所畢
- 榮總精神科臨床心理師

楊雅明：

- 中原大學心理系畢
 - 榮總精神科臨床心理師
- 



◎五南心理諮商系列◎

- 1B09 發展心理學：生命全程的觀點
.....孟昭蘭 等譯
- 1B10 九〇年代社會心理學
.....楊語芸 譯
- 1B13 運動心理學
.....吳文忠 譯
- 1B14 女性心理學
.....危芷芬 等譯
- 1B60 助人技巧：問題管理取向
.....羅倩玲 譯
- 1B69 諮商理論與技術
.....魏麗敏／黃德祥 著
- 1B70 諮商導論
.....黃月霞 著
- 1B71 心理異常診斷與治療
.....蕭文 主譯
- 1B72 圓滿的心理治療
.....沈湘榮 譯
- 1B73 團體諮商
.....程小蘋 主譯
- 1B74 諮商原理與技術
.....牛格正 著
- 1B83 諮商研究法
.....劉淑慧 譯
- 1B87 行為改變技術
.....陳千玉 譯
- 1B90 心理與健康
.....楊語芸 譯
- 1B93 心理團體的理論與實施
.....何長珠 著

諮商過程 / 呂俐安等譯. -- 初版. -- 臺北市
：五南，民85
面；公分
譯自：The counseling process
參考書目：面
ISBN 957-11-1258-5(平裝)

1. 諮商

178.4

85011030

目

錄

原 序

1	第一章 緒論與綜觀
3	本書理論基礎
5	有效助人歷程的基本準則
11	有效諮商員的特質
17	助人的樂趣
18	五 結 論
19	第二章 諮商歷程綜觀
22	諮商的定義
22	諮商的最終目標
29	諮商的不同過程目標
30	諮商過程的不同階段
40	結 論

41	第三章 建立諮商關係與幫助自我揭露
44	個案對諮商的意願與心理感受
45	鼓勵溝通與建立諮商關係的方法
49	諮商的基本條件
59	阻礙溝通的情況
63	結 論
65	第四章 深入探討
67	探討過程總覽
70	決定回饋運用的原則
73	高層次同理反應
78	面 質
89	摘 要
91	第五章 諮商中的診斷
93	瞭解診斷所需的參考架構
96	好的診斷所包含的組合成分
100	有效的診斷工具
104	過程中診斷的處置：危險與機會
105	接納會談
107	診斷上諮商員常犯的錯
110	摘 要
111	第六章 會談架構，會談引導及問問題的技巧
113	會談架構
114	諮商開始時的架構
116	諮商過程後期的會談架構

	117	會談引導
	118	會談引導的連續續列
121		會談的引導與諮商的各階段
	125	諮商中問題技巧的運用
	127	摘 要
129		第七章 投入行動及結案
	131	設定目標的過程
	133	選擇性的反映
	135	能力－潛能反應
137		諮商員在設定目標時之指導性
	141	設計並執行行動計畫
	150	結 案
	157	摘 要
159		第八章 處理兒童及其父母
	161	兒童與成人的相異之處
	163	溝 通
	169	衡 鑑
	175	社會化
	179	結 論
181		第九章 婦女與文化差異者的諮商
	183	文化差異者諮商之考量
187		自我覺察：踏出文化敏感的第一步
	188	多樣文化諮商員的學識基礎
	190	多樣文化諮商員的諮商技巧
	192	Emic 文化角度的風險

	194	對女性諮商的特別考慮
	203	結 論
205		第十章 處理不情願個案
	207	辨識不情願的個案
	210	不情願與阻抗
211		諮商員對不情願個案的情緒
214		為何要處理不情願個案？
	215	處理個案的不情願
	217	面對轉介者處理原則
	223	摘 要
225		第十一章 處理在危機中的個案
	227	危機的定義
	229	危機處理的目的
229		可能導致危機的壓力事件
	232	危機處理的步驟
	240	結 論
243		第十二章 主要的諮商理論
	245	各相關諮商理論之結構
	248	個人中心諮商
	251	完形學派諮商
	255	心理分析諮商
	260	認知諮商
	265	性格—因素諮商
	267	行為諮商
	271	摘 要

273	第十三章 諮商工作的專業倫理課題
	277 專業倫理準則
	282 倫理原則
	287 倫理學說
	288 專業倫理與法律的關係
289	心理健康從業人員常見的道德違反
	291 結 論
	293 參考文獻

1

緒論與綜觀

A
A

許多人在覺察自己回應環境要求的能力受到束縛，期望的成長無法達成，面臨重大人生抉擇躊躇不決，無法利用自然的支援系統或力量薄弱時，通常會主動尋求助人專業——包括諮商師、社工員、心理師或精神科醫師的協助。但有時求助者是受到第三者——可能是配偶、父母、僱主、老師或法官——的壓力或要求而去尋求諮商服務，因為他們相信當事人有效處理人生某些重要問題的能力已經明顯無法勝任。

諮商的目的，被廣義認定為能夠增強個案因應人生處境的能力，降低情緒壓力，使專注於促進心理成長的活動，並做出有效的決定。諮商的結果是個案控制目前的困境以及現在未來各種可能機遇的能力得到增強。

本書理論基礎

人無分年齡、生活型態、面臨問題種類，都可以藉由協助而得到力量去面對及處理人生各種困境與機遇。在本書中，經由諮商而使個案獲得成長的過程，不論其發生在何種場合——可能是社區心理衛生中心、復健中心、學校、醫院或其他任何機構，都應一視同仁，因為本質上它們包含了一些相同的要素。也許某些方法運用於特定的個案會比較有效（請參看第二部分有關兒童、婦女、少數民族、抗拒及危機個案的討論），但助人歷程的基本結構大體是相同的。

要活得有效率，基本動力來自兩方面的知識：瞭解自我以及瞭解環境的各種情況。所謂自我，涵括能力、知識、情緒、價值、需求、興趣、以及詮釋自己或他人獨特的方式等不同角度。環境的各種情況，最重要的是個體和家庭、朋友、學校、工作場合中夥伴的人際交往情形；次為和個體居處、營生有關的社會和經濟因素；再次為文化的影響力。因為我們相信個案對其命運的掌控，會隨著他對環境中的自己的瞭解增加而相對增強，所以本書所提的綜合性助人模式可視為是一種強調洞察力的諮商模式。我們相信，如果個案對於他獨特環境中的各種機遇和挑戰，以及相關的需