

解決問題的 諮商架構

*The Problem-
Solving Approach in Counseling*

作者 ● 邱德才

推 薦

牛格正

前國立彰化師範大學輔導與諮商學系教授

黃正鵠

國立高雄師範大學校長

ing Approach in Counseling

國家圖書館出版品預行編目資料

解決問題的諮商架構／邱德才著.--初版.--
臺北市：張老師, 2001〔民90〕
面：公分.--（教育輔導系列；38）
參考書目：面
ISBN 957-693-475-3（平裝）

1. 諮商

178.4

90005480



◎◎◎◎◎◎◎◎◎◎ N38

解決問題的諮商架構

作 者→邱德才

特約編輯→李靜雯

封面設計→巫麗雪

發行人→李鍾桂

總經理→張春居

出版者→張老師文化事業股份有限公司 Living Psychology Publishers

郵撥帳號：18395080

106 台北市大安區羅斯福路三段 325 號地下一樓

電話：(02) 2369-7959 傳真：(02) 2363-7110

E-mail：service@lppc.com.tw

業務部：231 台北縣新店市中正路 538 巷 5 號 2 樓

電話：(02) 2218-8811 傳真：(02) 2218-0805

E-mail：sales@lppc.com.tw

網址：http://www.lppc.com.tw (讀家心聞)

登 記 證→局版台業字第 1514 號

初版 1 刷→2001 年 5 月

初版 3 刷→2003 年 2 月

ISBN 957-693-475-3

定 價→270 元 108

法律顧問→林廷隆律師

排 版→永光彩色印製股份有限公司

印 製→永光彩色印製股份有限公司

裝 訂→永光彩色印製股份有限公司

◎如有缺頁、破損、裝束、請寄回更換。◎版權所有，嚴禁複製。 Printed in Taiwan

〈教育輔導〉系列 38

解決問題的 諮商架構

邱德才著

〈推薦序一〉

沒有所謂的問題人，只有人的問題

牛格正

筆者應張老師文化事業公司之邀，為邱德才著《解決問題的諮商架構》一書寫推薦序，而有幸得以先讀其原稿為快。讀完全書，使我回憶起過去從事諮商實務工作的情境，腦海中，似乎又浮現出當事人焦慮的表情，耳畔也彷彿又聽到那種期盼的聲音：「老師，我好煩，好難過，好痛苦！……您看我該怎麼辦？」其實，當事人所期望的就是你能幫助他解決問題，恢復正常而快樂的生活。

3

常言道：家家有本難念的經。實際上，人人有些待解決的問題。本書就把握住這一點，認為沒有所謂的問題人，只有人的問題。當碰到問題難以解決時，就會使人感受到壓力和困擾，並影響到人的身心健康和日常生活，讓人活得很不快樂。只要有人幫助他解決了問題，他的生活就會恢復正常。

根據這個事實，就可把諮商的定義化繁為簡，界定為諮商員幫助當事人解決生活問題並提升生活適應的互動過程。這比治療導向的諮商定義更有助於降低

一般人對諮商的疑慮或恐懼。不過，對諮商員來說，如何利用專業諮商的知識和技能來幫助當事人解決問題，就不是這麼簡單了。

而本書作者對諮商的界說，正可幫助諮商員建構一個清晰的諮商服務的概念，他所繪製的解決問題取向的諮商架構圖非常醒目，諮商員對這個諮商模式可以一目了然。為了有效發揮諮商的功能，達到解決問題及提升生活適應的目的，諮商員專業人格及智慧是很重要的，所以作者用了較多的篇幅，說明諮商員應抱持的專業態度和風度、諮商技術及技巧的操作和運用，以及諮商員的專業與倫理責任。

4

縱觀本書有幾個特點：作者把多種諮商理論融會貫通，配合其多年從事青少年諮商、張老師督導、訓練，及行政的實務經驗，做具體而有系統的敘述；很少引經據點，不粉飾、不誇張，敘事簡明扼要，可讀性高；善用溝通範例，以闡明各種諮商技術和技巧的正確運用，頗具啟發性和參考價值。閱讀本書，您將發現它非常實用。

邱德才兄歷任義務張老師、專任張老師、張老師諮商實務督導、台中張老師諮商輔導中心組長及總幹事，他對張老師工作的執著和熱愛、為推展青少年服務所付出的犧牲和奉獻，著實令人敬佩。他在總幹事任內，雖然事務繁忙，卻連續出版了兩本有關諮商的

專書（另一本是《TA的諮商歷程和技術》，2000年6月張老師文化出版），誠屬難能可貴。他這種治學態度和服務精神，使我十分樂意寫這篇序言。

（本文作者為前國立彰化師範大學輔導與諮商學系教授）

〈推薦序二〉

將理論原則轉化為實用步驟的諮商手冊

黃正鵠

多年來國內輔導工作者多半秉持輔導大師Rogers的理念，以同理心、溫暖與無條件積極的關懷為核心，貫穿諮商的實務工作。在過程中一直期盼當事人能領悟他的困擾所在，面對困擾，了解到處理困擾的途徑，如此促使自己的統整與成長。然而實際的情形並不如此樂觀，當事人常常陷溺於困擾之中，浪費了許多精神與時間，甚至錯過了處理困擾的最佳時機。一些積極的輔導人員很想要直接告訴當事人處理困擾的途徑，但是輔導的專業訓練又提醒他單單解決問題，並不是輔導。於是實務的輔導工作常常陷於兩難之中。

7

今天我很幸運地讀到邱德才先生編著的《解決問題的諮商架構》乙書，才深深了解到輔導實務工作的困境，實在是可積極有效地處理。這本書的前三章，說明了解決問題取向諮商的基本理論、架構、歷程與輔導人員的態度。第四章至第五章則為本書之精華，轉化理論為實務，闡明了在諮商情境中，解決問題的

技術，其中諮商員十五種口語反應與十種諮商策略，尤為具體實用，每項均舉實例，輔導人員可以按圖索驥，印證以實際個案，無論新手或老兵，均可使自己快速成長，增強輔導效果。最後三章，則在規範輔導人員，在實務督導、效果評估與遵守專業倫理的範疇中，才不會偏失越軌。

8

邱德才先生是輔導界的精英，他是中華溝通分析協會的理事長，也是救國團台中諮商輔導中心的總幹事，兼備輔導的學理與實務。溝通分析治療本是教導式的治療，有別於當事人中心的觀點，這也是引發他撰寫本書的根源。從整體來看，這是一本實用的諮商手冊，將理論原則轉化為實用步驟，使輔導人員在專業的領域中成長得更為踏實，並增進了輔導的效果，以及當事人對輔導的信賴。

（本文作者為國立高雄師範大學校長）

目次 ▶▶

〈推薦序一〉沒有所謂的問題人，只有人的問題 ……牛格正/3

〈推薦序二〉將理論原則轉化為實用步驟的諮商手冊
……………黃正鵠/7

第一章 諮商的基本概念 ……………15

第一節 諮商的定義 ……………17

第二節 諮商的功能 ……………21

第三節 對當事人的觀點 ……………23

第四節 有效的諮商員 ……………27

第二章 解決問題取向的諮商 ……………33

第一節 解決問題 ……………34

第二節 解決問題取向的諮商架構 ……………38

第三節 解決問題取向的諮商歷程 ……………40

第四節 整合性的諮商架構 ……………51

第三章 諮商員的態度 ……………53

第一節 專注的態度 ……………54

第二節 同理的態度 ……………56

第三節 尊重的態度 ……………59

第四節 接納的態度 ……………61

第五節 真誠的態度 ……………63

第四章 問題概念化技術

——如何了解當事人的問題67

第一節 環境因素68

第二節 引發當事人反應的情境69

第三節 反應系統72

第四節 問題概念化的層次82

第五節 評估當事人的問題86

第五章 互動技術——諮商員的口語反應91

第一節 十五種口語反應92

第二節 各種口語反應的運用93

第三節 自我練習123

12

第六章 介入技術——諮商策略的運用131

第一節 十種諮商策略132

第二節 各種諮商策略運用134

第七章 諮商員的自我覺察159

第一節 諮商意圖162

第二節 諮商關係170

第三節 諮商員185

第八章 諮商效果的評量189

第一節 諮商員效能方面192

第二節 當事人反應方面198

第九章 諮商員的督導	203
第一節 督導工作的架構	204
第二節 督導員的角色與功能	207
第三節 督導的主題	212
第十章 諮商專業倫理	217
第一節 當事人權益的維護	219
第二節 諮商關係	220
第三節 保密原則	222
第四節 諮商員的責任	223
第五節 諮商專業的評估	224
附錄一、解決問題取向的諮商個案紀錄表	227
附錄二、「張老師」諮商專業倫理守則	230
附錄三、自我練習的參考回應	245
附錄四、對話錄	251
附錄五、助人者意圖一覽表	263
參考書目	266

