

諮商工作實務

陳秉華校閱

陳金定編譯

校閱者簡介

陳秉華

國立台灣大學心理系畢業

國立台灣大學心理研究所碩士

美國伊利諾大學諮商心理學博士

現任教於國立台灣師範大學教育心理與輔導系所

編譯者簡介

陳金定

國立台灣師範大學教育心理系畢業

國立台灣師範大學輔導研究所碩士班畢業

國立台灣師範大學教育心理與輔導研究所博士班肄業

美國肯達基大學教育心理研究所博士班畢業

校閱者序

自從回國後，為著教學上的方便，經常想在坊間書店找到合適作為教授諮商與心理治療實務入門的中文教材。但是幾次尋覓，發現書店架上列有一些諮商與心理治療理論介紹的書籍，也有諮商技巧介紹的書籍，獨缺幫助學生認識諮商過程的教材。而這又是一般初學者在面對「我要如何開始晤談？」「當個案滔滔不絕，我要不要打斷？」這類問題，或甚至較難的「我如何及早發現與個案的互動已出現困難？」、「我如何由個案的反應中看出對諮商發展的意義？」、「我如何說、如何做可使諮商順利進展？」這些疑問時迫切想得到答案的，雖然以上的問題事實上都沒有十分確定的標準答案，但是初學者是可以藉由書籍教材的幫助，減少盲目摸索的時間，逐漸培養起對諮商工作的經驗與信心。

於是，我再回過頭在西文書中，尋出了這本「A Guide for Beginning Psychotherapists」一書。原作者群(Zaro, J. S., Barach, R., Nedelman, D., & Dreiblatt, I.)是為初進入諮商或心理治療機構的實習學生而寫，文字深入淺出，書中提供由預備接案，初次接案，進入接案過程，到結案完整程序及諮商處理的描述，並且隨意提供甚多例子說明，在書中也能掌握住一般實習學生常有的困惑，提供思索解決問題的指引。讀來完全沒有學術專書特有的艱澀，卻又能將一個複雜的諮商過程提供全貌概括的

認識，因而興起將此書譯為中文本的想法。

師大心輔所博士班研究生陳金定小姐，數年來對諮商工作興趣濃厚，經常主動苦心鑽研，過去也有許多翻譯經驗，筆下流暢詳盡，金定閱畢此書後，立即表示有興趣將之翻譯，承心理出版社許麗玉女士，甚費心力，與原出版商取得聯繫，經多次信件往返，得到翻譯版權，訂下契約，待金定完稿，我閱讀後見到譯筆精確詳實，能全然表達原意，金定更於各章內搜集、增添相關資料，並且提供中英文書目，供讀者參閱。相信這樣的一本書，對於有心想學習，卻又對複雜多變化的諮商互動過程常感到不知所措的初學者，都會同意這是一本有用的入門好書。

陳秉華 謹識

民國八十一年八月於師大心輔系

編譯者序

本書為 Joan S. Zaro, Roland Barach, Deborah J. Nedelman 和 Irwin S. Dreiblatt 所著的「A Guide for Beginning Psychotherapists」，全書分三部份，共十五章。第一部份談及初學者投入助人工作可能的動機及期望，這些動機及期望如何影響初學者與當事人的互動，在諮商中初學者可能遇到的問題，及諮商工作的專業倫理。第二部分談到初學者如何準備與當事人進行初次晤談，在初次晤談中初學者可能遇到的問題及處理之道，晤談的內容，初學者常犯的錯誤，如何進行諮詢以獲得更多當事人的資料，及如何提出接案報告。第三部份談及如何將初次晤談的結果回饋給當事人及諮商合約內的問題，如何實施諮商，諮商互動的層次，如何處理危機中的當事人，如何結束諮商關係、及諮商紀錄等問題。第四部分談到為何需進行協同諮商，如何準備進行協同諮商，如何進行兒童諮商等問題。

本書與目前市面上諮商輔導書籍的最大不同，在於本書完全著重於實務工作上。雖然本書名為「諮商工作實務」，看似是為初學者所寫，但是其中所談及的實務上的問題和處理的方法，對有經驗的實務工作者也非常有幫助。因此，本書不只適合初學者，也適合各類層次的助人者。

本書的編譯，除了完全翻譯原書外，還加入其他相關的資料

。加入的資料，皆在其後註有資料來源。此外，原書在最後附有一些建議閱讀書籍，但有些書籍在國內無法找到，有些太老舊，故將此部分予以刪除，另加上國內的相關書籍。

編譯者在翻譯上，力求白話，忠於原著，但難免有疏漏的地方，敬祈指教。在名詞翻譯上，曾反覆斟酌原書中使用「心理治療」(psychotherapy)及「心理治療工作者」(psychotherapist)的譯名如何較為恰當，最後決定完全採用「諮商」、「諮商員」的譯法，是因為原本二個領域之間並無截然清楚的分野，且本書對學習諮商工作的讀者完全適用，甚至更能被普遍接受。

感謝陳秉華老師在筆者學習過程中的教誨與提攜，及在編譯過程中的指導。

陳金定 謹識

民國八十一年七月

原著者序

本書廣泛地介紹在學習諮商技術時，實務上錯綜複雜的情形。本書的目的在提供初學者具體的指導原則及增加從事諮商時的信心，也是為了在實務督導上，提供作者本人參考的資料。在我們督導初學者的經驗中，我們一再地感受到他們不耐煩、自我懷疑、挫折、失望的反應。對初學者而言，加諸於他們身上的要求實在夠繁重。這些要求有時來自他們自己，有時來自訓練機構。

雖然想要完全逃避這些痛苦的經驗是不可能，但是，我們希望這本書能幫助你緩和由學生過渡到專業諮商者的轉換過程。我們已經討論過許多實務上的問題，這些都是在介紹當事人接受晤談、評量諮商結果，及諮商時常碰到的問題。如果學生有機會先知道這些問題，並且閱讀我們在書中討論到的問題及建議，或許他們可以避免一些不愉快的經驗，和傷害性的錯誤。

我們曾試著以一種實際、具體的態度，及學生取向（非當事人取向）的方式，來進行這項工作。我們提出問題，提供建議說明處理問題的行動與方法，並且充分運用例子來示範。學生在解決問題時可用這些例子為範本。坦白的說，這些問題相當的複雜，並不是簡單的答案可回答。

在協助學生發展出諮商員必備之能力感的過程中，本書並不能取代學生被督導的經驗。再者，本書也無意提供學生在準備成

為臨床工作者時，所需具備之正常行為、異常行為、評量和諮商之完整的知識基礎。

理想的臨床訓練包括敏銳及適時的討論本書所提的問題。然而，在訓練機構進行諮商時，加諸在學生和督導身上的立即性要求，會使他們不得不忽視個人的需求及實務上的原則。所以，本書作者希望督導們將本書視為督導學生時的輔助物，及作為更深入之角色扮演及班級討論的基礎。

本書中所討論到的基本技術，希望能對各種領域及工作情境的學生與督導有所幫助。我們相信，實務上的諮商技巧和學習其實用性，是各專業及理論領域所共通的，包括臨床和諮商心理學，社會工作，精神醫學，致牧協談，精神科護士，教育和學校心理學。雖然大部分在研究所層次的學生，都已接觸到他們領域中的知識和理論，但是這些仍不足以幫助他們面對實務上的要求，因為在此時，他們必須將學到的新知運用在真正的臨床問題上。

在學生學習成為諮商員的過程中，我們非常重視他們個人與專業上的改變，並且希望本書能以某種方式為學生、督導及當事人，催化這種痛苦、尷尬的經驗。

我們非常感謝我們督導過的學生，因為當他們首次掙扎於諮商實務時，他們願意與我們分享其中的焦慮、對自我的懷疑和各種複雜的情緒。同時，我們也非常感謝這些與初學輔導員談話的當事人。雖然我們所舉用的例子是出自於我們督導的學生及其當事人的真實經驗，但是這些人及其事件已經由我們的修潤，以保護他們。

最後，我們要感謝 Decky Fiedler, Mary Beth Van Bourgondien, Martha Perry 和 Susie Anschell 對本書手稿的指教

，以及 Pegay Jacobs, Laurie Carlson, Diane Anderson, Tsusumi Herrera 及 Marlne Kerbis 在出版本書時的協助。

J. S. Z.

R. B.

D. J. N.

I. S. D.

西元一九七七年六月

永然法律事務所聲明啟事

本法律事務所受心理出版社之委任為常年法律顧問，就其所出版之系列著作物，代表聲明均係受合法權益之保障，他人若未經該出版社之同意，逕以不法行為侵害著作權者，本所當依法追究，俾維護其權益，特此聲明。

目 錄

第一部份 面對諮商工作

第一章 初學者的最初期望

第一節 初學者的困惑／1-5

第二節 初學者的害怕／1-8

附 錄 自我評量表／1-11

第二章 專業責任

第一節 道德和法律的問題／2-2

第二節 展現專業人員的風貌／2-6

附 錄 輔導專業人員倫理守則／2-8

第二部份 初次晤談與評量

第三章 晤談前的準備：蒐集資料

第四章 初次晤談

- 第一節 第一次晤談：可預料之事／ 4 - 3
- 第二節 一些協助諮商員從容應付的建議／ 4 - 4
- 第三節 進行初次晤談／ 4 - 5
- 第四節 初次晤談的內容／ 4 - 11
- 第五節 結束晤談／ 4 - 16
- 第六節 常見的錯誤／ 4 - 17

第五章 諮詢

- 第一節 向誰尋求有關的資料／ 5 - 3
- 第二節 如何面對當事人／ 5 - 10
- 第三節 如何面對提供諮詢者／ 5 - 12
- 第四節 如何運用由諮詢得來的資料／ 5 - 13
- 第五節 諮商期間的諮詢／ 5 - 15

第六章 接案報告

- 第一節 組織接案報告資料／ 6 - 4
- 第二節 提出接案報告／ 6 - 16

第三部份 諮商過程

第七章 諮商初始：回饋與簽約

- 第一節 提供回饋的一般原則／ 7 - 5
- 第二節 回饋給當事人有關測驗和諮商的資料／ 7 - 11
- 第三節 設定諮商目標／ 7 - 14

- 第四節 給諮商員的建議／ 7 - 17
- 第五節 處理諮商員與當事人意見上的差異／ 7 - 22
- 第六節 處理當事人的拒絕／ 7 - 24
- 第七節 議定諮商合約／ 7 - 26
- 第八節 諮商員婉拒提供諮商／ 7 - 29
- 第九節 結束回饋晤談／ 7 - 31

第八章 實施諮商

- 第一節 如何開始諮商／ 8 - 3
- 第二節 催化晤談與對準重點／ 8 - 6
- 第三節 探討相關的主題／ 8 - 9
- 第四節 如何結束晤談／ 8 - 14

第九章 更精微的諮商技術

- 第一節 諮商的互動層次／ 9 - 3
- 第二節 諮商關係／ 9 - 10

第十章 處於危機中的當事人

- 第一節 當事人在危機中的可能反應／ 10 - 3
- 第二節 處理緊急情況的一般策略／ 10 - 4
- 第三節 特殊個案：處理自殺的當事人／ 10 - 16
- 第四節 最後的叮嚀／ 10 - 20
- 附錄一 危機情境處理模式／ 10 - 21
- 附錄二 危機評量摘要表／ 10 - 34

第十一章 結束

- 第一節 如何結束諮商關係／ 11 - 3
- 第二節 如何處理當事人提議結束諮商／ 11 - 10
- 第三節 轉介／ 11 - 16

第十二章 紀錄

- 第一節 為何要作紀錄／ 12 - 3
- 第二節 作紀錄時的注意事項／ 12 - 7
- 第三節 紀錄的種類／ 12 - 9
- 附錄一 初次晤談紀錄表／ 12 - 17
- 附錄二 諮商進度紀錄表／ 12 - 21
- 附錄三 諮商結案紀錄表／ 12 - 23

第四部份 適應其他的諮商情境

第十三章 協同諮商

- 第一節 為何需要協同諮商／ 13 - 4
- 第二節 選擇協同諮商員／ 13 - 9
- 第三節 共同工作前的準備／ 13 - 12
- 第四節 諮商時間之外的工作／ 13 - 13
- 第五節 諮商實施中的工作／ 13 - 14

第十四章 兒童與家庭

- 第一節 諮商期望的差異／ 14 - 3

第二節 與兒童的溝通／ 14 - 9

第三節 評量兒童的問題／ 14 - 13

第四節 處理兒童的問題／ 14 - 19

附 錄 兒童增強物調查表／ 14 - 24

第十五章 結語：培養你的技術

第一節 督導過程／ 15 - 4

第二節 其他獲得技術的方法／ 15 - 9

第三節 持續地成長／ 15 - 12

建議閱讀書籍

第一部份

面對諮商工作