

# 諮商與輔導講義

## 第一回

403292-1



社團法 考友社 出版發行

# 諮商與輔導講義 第一回



第一講 諮商.....	1
命題大綱.....	1
重點整理.....	2
一、基本概念.....	2
二、諮商技術與諮詢.....	13
三、諮商評估與診斷.....	26
精選試題.....	31

# 第一講 諮商



## 一、基本概念

- (一) 定義
- (二) 特色
- (三) 目標
- (四) 本質
- (五) 資料蒐集的方式
- (六) 諮商人員

## 二、諮商技術與諮詢

- (一) 諮商技術
- (二) 諮詢

## 三、諮商評估與診斷

- (一) 診斷的過程
- (二) 轉介需評估
- (三) 緊急事件與危機評估
- (四) 診斷在諮商中的角色
- (五) 問題為主的診斷分類



## 重點整理

### 一、基本概念

(一)定義：諮商（Counselling）是指諮商與助人。諮商是一段歷程，是諮商人員與當事人建立良好的關係，諮商人員協助當事人了解自己，面對問題，解決問題。

(二)特色：

- 1.是一種關係：指諮商人員與當事者之間所建立的關係是一種專業關係，一個良好助人的專業關係，會使當事者感到被關懷與溫暖的接納。
- 2.是一種諮商技巧的運用：在諮商的過程中，諮商人員根據當事者的問題，運用適當的技巧，使當事者了解自己，面對問題，解決問題。
- 3.強調自助：諮商主要目的在幫助受輔導者以自己的力量解決問題，因為日常生活中，當事者會面臨更多的問題。因此，在諮商過程中，培養當事者面對問題、解決問題的能力。
- 4.諮商過程重視選擇：每個人對自己都有自我選擇、自我抉擇、自我負責的能力，在諮商過程中，諮商人員希望當事人成為好的抉擇者，為自己的幸福和快樂作好選擇，並能為自己的選擇負起責任。
- 5.諮商是一種歷程：歷程是一種連續會有變化的過程，當諮商過程中，諮商人員與當事人發生交互作用，彼此產生影響，或許經幾次的諮商，就產生了變化，協助了當事人。
- 6.是一種心理上的協助：諮商主要在幫助個人（當事人）自我了解、自我接納，並由自我深入的探索，了解自己的特質、角色，並進一步的悅納自己，肯定自己，達成自我實現。
- 7.是一種助人的歷程：諮商的行為是在協助當事者解決問題，以當事人為主，而非以諮商人員為主，因此，當事人有決定自己接受諮商或不諮商的意願。

(三)目標：

- 1.訂定諮商目標考慮的規準：
  - (1)諮商目標訂定是當事人本身想達成的。
  - (2)諮商目標是由諮商人員誠心地協助當事人達成他自己所訂的目標。

(3) 諮商目標達成的程度，必須是可以評估的。

2. 諮商目標的階段性：諮商目標可分為三類。

(1) 終極目標：當事人達成自我實現。

(2) 中程目標：即當事人期待達成的目標。

(3) 短程目標：即在諮商的過程中每一時刻，諮商人員能接納當事人，了解當事人，滿足當事人的需求。

3. 目標：

(1) 促成行為改變：行為改變是指使當事人過一種更豐富、更滿足的生活。諮商員必須設下一定的目標，使諮商人員與當事人更清楚地認識所要改變的行為。

(2) 增進因應的技能：諮商人員幫助當事人適應社會和其生活環境所需的態度與技能。

(3) 增強決定的能力：諮商的目的能使當事人自己做重要而關鍵的決定。當事人必須知道如何決定，並且學習如何估量可能的後果及可能的代價。故諮商的目的在幫助個人學習整個作決定的過程，並使自己獨立作決定不依賴諮商人員。

(4) 改變人際關係：

① 諮商人員在幫助當事人有效的處理人際關係，改善當事人自己的生活品質。

② 諮商人員協助當事人改進社交技巧及自我形象，以增進人與人之間的互助關係。

(5) 助長個人潛能的發揮：諮商人員應用專業技能，促使個人的能力發揮到最大限度，並使個人達到自我實現的境界。

4. 不適當的諮商目標：

(1) 諮商目標的訂定只考慮當事者一己的快樂與滿足。

(2) 諮商目標的訂定只考慮到當事人心理的需求，而忽略了社會的責任。

(3) 諮商目標祇一味考慮當事者適應社會的規範。

(4) 為符合價值的判斷，一味的說服當事人放棄原先所做的決定。

(四) 本質：

1. 一般特質：

(1) 諮商是諮商人員與當事人面對面的溝通：諮商是兩個人，諮商人員與當事人互相交換意見，包括直接口語的對談、聆聽和非口語的表達。此種溝通建立在彼此的互信關係。

- (2)溝通的方式以口語的表達為主：諮商人員與當事人的對談。當事人把自己的感受、想法向諮商人員表達，諮商人員聆聽、作反應，並激發當事人作深層的表露。
- (3)諮商的關係是長期性的：諮商人員與當事人建立互信的關係，當事人需要經過相當的一段時間，才能改變自己，接納諮商人員在諮商過程中協助他對自我的了解，而產生改變的意願，進而改變行為。
- (4)諮商的目的在改變行為：諮商人員協助當事人改變行為，使其適應環境、改變生活品質、追求自我實現，因此，諮商人員所致力的事是使當事人改變行為。

## 2.特殊特質：

- (1)關係：諮商是一種合作的關係，諮商人員提供協助，當事人願意接受幫助，即雙方均共同同意達成目標。
- (2)探討：諮商人員探討當事人對本身現況，找出當事者所抱怨的內容、問題及有關的症狀。
- (3)闡釋：諮商人員在使當事人面對自己的感受，面對潛在的問題，當事人對之的感受與真正動機。此外，也指出當事人的動機、意念及個人邏輯觀。
- (4)重新導向：當事人願意放棄從前錯誤的概念與信仰，重新建立正確的思考體系，使自己邁向新的階段。

## 3.本質：

- (1)當事人有意願：諮商所關心的是當事人有意願改變行為，也就是必須是當事人願意改變，諮商人員才能協助他達成目標。
- (2)提供有利的環境：諮商的目的在提供有利當事人改變情境，如幫助當事人能謹慎的作決定或獨立，自動自發。
- (3)諮商有其限制：諮商人員與當事人之間的關係與一般人與人之間的關係相同，都有限制，此種限制與諮商目標有關，而且涉及諮商人員的理念與價值觀。
- (4)提供信任感：諮商人員能真正的了解當事人，給予情感的支援，真正的了解當事人。
- (5)保密及安全：諮商必須在安全、隱密性高的場所進行，在此種情境下，當事人的諮商內容能保密不對外或第三者無關的人知道。

## 4.違反諮商的本質：

- (1)諮商過程中祇有勸告和建議。
- (2)以說服、教導或威望來促使當事人改變態度、行為和信念。

(3)以訓誡、警告、威脅或強迫的方式來影響當事人改變行爲。

(4)誤將面談以爲是諮商。

(五)資料蒐集的方式：

1.觀察法（Observational Method）：

(1)定義：不採用任何控制方式，直接對環境中的人、事、物加以觀察。

(2)種類：

①依情境種類來分：

A.自然觀察法（Naturalistic Observation）：在自然情境中，對有機體行爲直接觀察、記錄，而後分析、解釋，以期獲得行爲變化的原則。

B.控制觀察法（Controlled Observation）：在預設的情境中進行觀察。

②依觀察者和被觀察者的關係來分：

A.參與觀察者（Participant Observer）：涉入情境中進行觀察。

B.非參與觀察者（Nonparticipant Observer）：涉入程度由淺而深，爲局外觀察者→觀察者參與→參與者觀察→完全參與者。

(3)使用原則：

①事先界定所要觀察的行爲特徵，每次只觀察一種行爲。

②儘可能數人同時觀察，再彼此核對紀錄，以預防觀察者本身造成的偏見。

③對同一行爲進行時間、地點抽樣，並重複觀察。

④利用輔助器材保留個體活動的紀錄。

(4)優點：

①實施容易，可獲得完整的一手資料，作爲其他研究的基礎。

②反應行爲的真實面貌，降低實驗干擾因素，在行爲發生當時觀察較事後追憶來得完整、客觀。

③可同時研究數個變項間的關係。

④適用於不介入主題的觀察研究。

⑤對於一些不能言語、不擅言詞、防衛心重的對象，可蒐集到較多資料。

(5)缺點：

①觀察所得只是現象的描述，無法解釋原因。

②有些觀察可遇不可求，或是有些事項不適宜觀察。

③觀察者的身心因素或觀察時間地點上的限制，使觀察結果有所偏差，例如霍桑效應（Hawthorne Effect）。

④耗時。

2.測驗法（Test Method）：又稱心理測驗法（Psychological Test Method）。

(1)定義：以標準化的工具來評估個體心智上和行為特質上的表現狀況，可分析個體行為各方面的關係，並鑑別每種測驗上的個別差異。

(2)優點：

①採標準化格式並建立常模，可鑑別個別差異，突破受試者心防。

②團體測驗可蒐集大量樣本資料，較為客觀。

③結果常以數量作表示，易於了解和說明，適用於理論或應用上的評估、預測和診斷，短時間內可實施多種測驗，在評量上較為經濟。

(3)缺點：

①建構有效的測驗將會耗時且費用昂貴。

②受試者文化背景及反應心向的差異不易掌握。

③專業施測人員培養不易，測驗情境不易控制。

④測驗需遵守一定的道德原則，增加研究者諸多困擾和成本。

3.調查法（Survey Method）：又稱抽樣調查。

(1)定義：以某個問題為範圍，要求受試者回答其想法和作法，集合多人的反應，以便推測團體心理趨向。

(2)種類：

①問卷法（Questionnaire Method）：

A.將所欲研究的內容設計成表格，由受試者自一系列設定好的選項中加以選擇。問卷內容，包括受試者的「屬性變項」和對項目的「反應變項」，研究者會研究二者之間的關係。

B.優點：

(A)省時省力，短期內可獲得大量的資料。

(B)適用於探索性的問題，並可獲得問題的表面意義。

(C)讓拙於言詞或害羞的學生有充分時間細心作答，免於面對面的侷促不安。

(D)可經由控制變項的關係找出兩變項間的相關或因果關係。

(E)資料適合用電腦統計，易於量化、節省分析時間。

C.缺點：



- (A)問卷回收率太低，結論是否具有母體代表性，值得懷疑。
- (B)不據實作答，尤其是涉及行為調查，只選對自己有利或符合社會期待的答案，而書面結構的問卷只能停留在行為表面層次的意見。
- (C)漏答不易追蹤或補充，填答者是否有作答錯誤或曲解題意的地方，致使問卷的信度效度偏低。
- (D)志願者誤差（Volunteer's Error），以志願合作者的答案來推論全體，其中包括 50% 以上的置之不理者的反應未考慮到。
- (E)就一定範圍蒐集資料，缺乏彈性。

②晤談法（Interview Method）：

- A. 和受試者面對面交談，問題可分為結構性、非結構性和半結構性。
- B. 優點：
  - (A)具有彈性，可以詢問複雜的問題，記下正確訪問的時間和地點供日後作參考，並控制情境因素。
  - (B)有較高回收率。
  - (C)可以控制問題呈現的順序，觀察受訪者的非語言行為，評估反應的正確性。
- C. 缺點：
  - (A)費時費力，每次只能針對少數人來進行。
  - (B)可得第一手資料，但受試者未必據實回答。
  - (C)情境控制不易，易被干擾。
  - (D)訪員的素質會影響訪問品質。

4. 個案研究：

- (1)定義：以特定的個案為對象，協同有關人員搜集多元化與長期性的資料，進行既深入又週詳的探討與分析，期能了解問題的成因與發展過程，進而提出適切的輔導與處理措施，以幫助個案改善行為與調適心理，並作為繼續研究的參考。
- (2)目的：探討行為問題的癥結、了解行為的動機、明瞭個案身心發展的歷程、了解個案的人格特質，以幫助當事人自我了解、解決他本身的問題。
- (3)種類：
  - ①個案史（Case History）：對個人生活史作完整客觀的陳述，著重於個人行為發展資料的綜合，可為個案研究奠定良好的基礎。



## 精選試題

### 一、說明個案研究的意義、原則及實施步驟。

答：(一)意義：就是指採用各種方法收集有效的完整資料，對單一的個人或社會單位做縝密而深入研究的一種方法。

(二)原則：

1. 解決問題：多數情況下，個案研究的主要目的是要解決個人行為上的問題或人格上的問題。從事這種目的的個案研究，多數是屬於學校心理學家、輔導員、社會工作者，或開業的精神科醫師。
2. 提供假設的來源：個案研究提供日後可用大量樣本加以考驗的假設。
3. 提供具體的實例：個案研究以文字的方式敘述事實，可以幫助讀者了解統計所發現的普遍原則，以及提供了解理論模式的具體實例。
4. 處理原則：廣泛、連續、客觀地互相印證，把握重點、分工性、保密性、誠懇接納。

(三)實施步驟：

1. 問題行為之發現與界定。
2. 蒐集有關資料。
3. 分析資料診斷原因。
4. 輔導與矯治。
5. 追蹤輔導。

### 二、請詳細說明諮商員（輔導人員）應謹守的專業倫理。

答：(一)諮商員應認清個人能力的範圍，並僅能夠提供此等服務及使用那些自己有合格訓練與經驗背景的技術，也就是說諮商員應該只能去擔任專業資格適任的職位。

(二)諮商員應具備多元文化的諮商專業背景，諮商應顧及不同文化族群的需求。

(三)諮商員在當事人就診前，必須告知對方諮商的目的、技術、處理規則及限制。

(四)輔導未成年人時，諮商員應保護其最大利益。

(五)如果諮商員自認無法提供協助時，應避免收容或立即停診，不論何種情形，都應該告知對方有那些其它選擇，萬一當事人拒絕轉診，諮商員並

無義務繼續治療。

- (六)在諮商關係中，諮商員應了解此一關係的親密性，為保持對當事人的尊重，應避免犧牲對方來滿足自己的需求。
- (七)如果雙重關係（例如當事人是親近的朋友或親戚）可能損及客觀性與專業判斷時，則必須避免；或予以轉介。
- (八)在諮商的過程中，不可與當事人產生親密的關係。
- (九)諮商員應守密，也需告訴當事人他會跟督導員討論治療關係中的一些細則，並需清楚告知對方守密的限度。

### 三、何謂危機？危機處理的目的及步驟又為何？試分述之。

答：(一)危機的定義：個體知覺到事情或情境非常困難，並已超出其資源及因應能力。

(二)危機處理的目的：在心理上解決個案立即的危險，使其功能至少恢復到危機出現前的程度。

(三)危機處理步驟：

1. 建立助人關係：諮商員平靜、充滿信心地對個案使用傾聽、同理心、正向的接納、真誠、具體化等技巧，形成危機處理過程的基礎。
2. 確定安全：評估處在危機中的個案，他對自己或他人存在多高的風險。
3. 執行衡鑑：了解個案如何處理困難情境及慣用的技巧為何。
4. 給予支持：在個案的環境中有那些人了解個案，並給予正面的評價。
5. 協助個案訂定行動計畫：諮商員發展一個短期計畫，幫助個案解決立即的危機，並且轉成長期的因應計畫。
6. 安排追蹤：了解個案的進展狀態，若個案尚未採取行動處理問題，那麼前述的步驟要按順序重新進行一次。

### 四、諮詢（Consultation）的意義為何？試申論之。

答：諮詢的意義：諮詢和諮商一樣，均為提供協助的專業性服務，但各家定義不一：

- (一)基特（Keat）：學校中諮詢是諮詢者與需求諮詢者共同發展出協助學生方法的歷程。
- (二)卡普倫（Caplan）：諮詢是兩個專業人員互動的歷程，一是諮詢者，另一是需求諮詢者，尋求諮詢者協助解決工作上所面臨非能力所及的問題或困難。
- (三)比得曼（Bindman）：諮詢是介於兩個專業工作者－諮詢者與需求諮詢者之間的一種互動歷程或人際關係。諮詢者協助需求諮詢者以自己的專業知識為架構來解決當事人的心理問題。