

淺談問題解決的諮商技術

黃積聖

壹、前言

諮商與輔導是極具挑戰性的工作，因為無法預知什麼樣的當事人，帶著什麼樣的困擾前來投訴尋求協助。完整的諮商技術是諮商與輔導工作者必備的條件；如果僅學到同理心等部分技術，即實際從事助人工作，必然遭受到挫折。一個有效的諮商與輔導者，必須熟稔諮商歷程各項技術，並能隨時運用。如果覺察到某些技術不夠熟練或無法交互配合運用，應即參加團體訓練、閱讀書籍或透過各種習作演練，避免無法應付諮商歷程，誤己誤人。

「行政院所屬機關學校員工心理健康實施計畫」肆之二之(二)規定，民國九十三年七月底以前，各機關員工人數未滿一〇〇人者，應指派一人以上；一〇〇人以上，每滿一〇〇人，得增派一人以上，接受為期三十個小時以上有關心理健康或諮商輔導基礎職能之相關訓練。因而，瞭解諮商技術是推動心理健康實施計畫所須具備知能。

本文的目的，即在介紹重要的諮商技術，以使新進從事助人工作之公務同仁有所助益，並增進其效能。

貳、問題解決與諮商模式

Goldfried & Davison (1976) 認為問題解決 (problem solving) 是一種認知及外顯行為的歷程，此種歷程對問題情境提出可能反應，並且選擇較為有效的反應執行。換言之，問題解決包括界定問題、分析問題、發展可能解決途徑、選擇有效的途徑及採取行動的歷程。

心理學者 D. Zurilla & Goldfried (1971)；Yate (1986)；Ivey, Ivey & Simek-Dow (1987) 等人曾探討問題解決的諮商模式，其中 Carkhuff & Anthony (1979) 所提發展性問題解決模式，條理分明，結構完整，系統的綜合數種諮商理論與技術，是極有效實用的諮商模式 (廖鳳池，1980)，此理論認為諮商模式分為四個階段：投入情境 (Involment)、自我探索 (Exploration)、自我覺察 (Understanding)、採取行動 (Action)。每個階段諮商員使用的技術與當事人的活動密切配合，階段間連續性良好，落實前一階段晤談工作後，自然將當事人的活動推向下一階段，後一階段的推動係基於前一階段晤談所奠定的基礎，所以又稱為發展性模式；另外，Geard Egan (1982) 統合



Rogers, Carkhuff 及 Krumboltz 等人的理論提出三階段問題解決諮商模式，分別為設定目標、澄清問題、促成行動，這模式可以說是一個統整性及系統性的折衷方式。廖鳳池（1989）則認為問題解決諮商模式有八個步驟：投入諮商、澄清問題、自我瞭解、設定目標、探討問題、設計實施步驟、採取行動、諮商終結。

叁、諮商歷程及技術

諮商歷程是從諮商員協助當事人探索內在自我及與環境的關係，進而引導當事人比較、澄清來發現自己與環境新關係，才能對

新狀況，建立有效行動計畫，改變認知、行為及情緒，解決問題，達成諮商目標。

諮商歷程首先是建立良好的助人關係，使當事人解除自我防衛及擔心，其次是協助當事人探索自我，從不同的視界瞭解自我，最後採取行動計畫，進而達成諮商的目標。在諮商階段所使用的技術列表說明如下表。

肆、探討問題及解決行動階段常用技術

諮商是諮商員與當事人互動的歷程，在此歷程，諮商員運用各種口語技術回應當事人、引導當事人探索自我、挑戰自我、使當

技術 \ 階段	建立關係及蒐集資料階段	探討問題階段	解決行動及終止關係
面質		○	○
高層次同理心		○	○
立即性	○	○	○
自我表露		○	○
提供資料	○	○	○
專注與傾聽	○	○	○
情感反映	○	○	○
簡述語意	○	○	○
初層次同理心	○	○	○
具體化	○	○	○
複述	○	○	○
探問	○	○	○
結構化	○	○	○
沈默	○	○	○
摘要	○	○	○
角色扮演	○	○	○
結束	○	○	○

諮商技術表（資料來源：摘參陳金定（2001））

事人朝向解決問題的目標邁進。口語技術對於諮商關係具有明確催化作用，以下介紹幾個常用的技術：

一、面質 (confrontation)

(一)意義

是指諮商員在與當事人建立信任關係後，直接指出當事人所談內容的不合理、矛盾、逃避、扭曲、自我破壞或防衛之處。其目的在協助當事人瞭解阻礙自我覺察或必須從事積極行動的矛盾、衝突，它包含有質問當事人的意味，是對立而非合作的關係。然而，它並不是給諮商員表達憤怒、操控當事人的工具；而是一種負責任，出於關懷讓當事人覺察自我破壞等，並促使當事人勇於改變的技巧。

(二)使用時機

1. 不一致 (Discrepancies)

在生活事件中，個體有很多不一致的態度，包括認知與事實不一致；認知與行為不一致；口語與肢體行為不一致；期望與結果不一致。

2. 扭曲 (Distortion)

當事人不願面對某些事實，將其歪曲，以逃避痛苦免於挫折時，諮商員可挑戰此歪曲的行為或信念。

3. 挑戰自我破壞的行為或信念 (Challenging self-defeating attitude and beliefs)

在諮商的過程中，諮商員可發現當事人許多思考方式本身就是困擾的來源。Ellis 在理情治療理論 (rational-emotive therapy) 提及自限式 (self-

limiting) 及自敗式 (self-defeating) 的內心對話 (internal dialogue) 或自我對話 (self-talking)，必須加以挑戰克服，而挑戰當事人自限式的內心對話是行為改變最效的方法之一。

4. 逃避或藉口 (Evasions and Excuses)

兩者皆屬於防衛機轉 (defense mechanism)。當個人的動機或行為不符合社會價值標準，或者從事某種工作失敗時，為了減低因動機衝突或挫折所產生的焦慮，個人總是對自己所做或所想的，給與一種合理化 (rationalization) 的解釋或逃避。例如書法寫不好，說毛筆品質太差；上班遲到抱怨塞車所致；考試成績不好責怪老師出題太難等。

在日常生活中，偶而使用防衛機轉可以減低挫折引起的焦慮，然而過度使用即會偏離現實。當諮商員遇到當事人使用防衛機轉成習慣造成與外界應對模式的偏差時，應使用面質挑戰此偏差。

(三)口語句型

1. 只是因為…，就…嗎？
2. 你知道…，但你又…，你覺得原因是…。
3. 不知道我看到或聽到或感覺到的是否正確？我從妳身上觀察到…，但是妳的聲音或表情看起來又像…。
4. 你期望自己…，不過從你的敘述中，提及你並未…，這似乎與你的期望不合。

(四)案例

1. 認知與事實不一致

一個中年人告訴諮商員，多喝啤酒可以治療腎結石。諮商員以面質的方式挑戰：



「聽起來你相信多喝啤酒可以消除腎結石，治療腎結石有很多經過實證的科學方法，但是多喝啤酒並不是其中一種。」

2. 認知與行為不一致

當事人：我知道再與有婦之夫的同事繼續交往，是沒有什麼結果。但不我甘心，我已付出很多，我比他老婆更愛他。

諮商員：你有沒有清楚想過，與他交往的目的是什麼？是不是真的在意與他交往必需有結果？還是害怕世俗的流言？

3. 口語與肢體行為不一致

公務機關裡，一個沒有自信，但責任感重的承辦人，在晤談過程中，提到他願意為請假的同事代理工作時，諮商員察覺到她皺著眉，垂著頭，聲音沉重的說：我願意。諮商員可以用面質的方式挑戰說道：「不知道我看到的是否正確？我從妳身上觀察到要代理同事的工作有一些矛盾，雖然妳說願意，但是妳的聲音和表情看起來又有一些為難。」經過挑戰，當事人才有可能面對及超越問題。

4. 期望與結果的不一致

自我破壞的行為不是無法滿足願望，就是帶來不想要的結果。例如，當事人期望自己參加考試獲得錄取，但是整天不是在看電視、就是在睡覺，考前又沒有讀書計畫。此時，諮商員可以針對這一部分來面質：「你期望自己考試能夠金榜題名，不過從你的敘述中提及：你對準備考試並沒有規劃，且大部分的時間多在看電視或睡覺，這些似乎與你的期望不符。」

5. 扭曲

一位不守校規，不用功而害怕面對老師的學生，卻表示老師是個不親切的人，而大家都認為老師是關心且樂於傾聽學生內心話的人。此時，諮商員可面質道：「你不是不知道老師樂於與學生親近，而是你在遠離老師，你在顧慮什麼？是嗎？」

6. 挑戰自我破壞的行為或信念

當事人：「我決定不應徵那份工作。」

諮商員：「上次來談時，你還認定那份工作是你想要的，才一次沒見面，就改變了。」

當事人：「那並不是我真正想做的。」

諮商員：「我察覺到你處理事情的模式，那就是你喜歡某件事，但又認為自己能力不足無法承擔，你認為如果嘗試去做，可能會失敗，所以寧願做原來的事，即使那不是喜歡的。」是這樣子嗎？

當事人：「是這樣的。」

7. 逃避或藉口

當事人：「我曾經嘗試戒煙，但是就是無法做到。」

諮商員：「你曾經做過那些具體行動，還是只是想想而已，對嗎？」

在面質時，諮商員應注意避免出自於自我防衛而使用，同時毋操之過急，而須以漸近方式進行，及不以質問的口氣指責當事人，而是以同理心協助當事人澄清問題。

二、高層次同理心 (Advanced Level of Empathy)

(一) 意義

是在諮商員與當事人雙方關係良好，彼此

信任時，諮商員接納當事人深層想法和情緒，並反應出當事人隱含內心深處的感受與想法。

(二) 使用時機

對當事人的隱含、暗示或未說的另一半及感受，搬到檯面上，更深入且充分的探索。

(三) 口語句型

1. 聽你所說，似乎感覺到你內心有一股聲音是…。
2. 在你面對這種情形，內心會不會感到…。

(四) 案例

1. 當事人：我先生是刑警，每次看到電視上放映警察被歹徒槍擊的畫面，我就很擔心他會出事，我們有兩個小孩，都還唸小學，萬一出事我該怎麼辦？

諮商人：你心中好像有種恐懼的感覺，擔心先生萬一出事，妳無力負擔這個家。

2. 當事人：我有一位同事人緣很好，機關裡每個人都喜歡她，我也跟大家一樣，很高興她當選績優人員，但是我覺得並不需要那樣慶祝，所以我決定不參加。

諮商員：妳說妳喜歡她，同時很高興她當選績優人員，但是卻不想參加慶祝活動，我從妳聲音和表情裡感覺到妳並沒有如妳所說的那樣高興，是否對她還有其他看法？

通常發生在諮商關係成立後的數次晤談中，不論是雙方關係的不信任、緊張、當事人依賴諮商員或對諮商員產生好感等，均可運用。其目的在消除諮商的暗流、讓雙方關係更真誠、更清楚。

2. 此時此刻立即性

是指諮商員與當事人現在關係的狀況，並不是雙方關係發展的狀況。

(三) 使用時機

1. 諮商員與當事人間產生投射與移情或反移情。
2. 諮商員對當事人語言與肢體行為有所感覺或想法時。
3. 當事人出現依賴問題。
4. 雙方關係緊張或不信任。
5. 當事人無目的漫談、在原地迴繞或沒有執行擬定的目標。

(四) 口語句型

1. 我感覺…你好像不太信任我，是不是我有什麼地方讓你覺得如此？
2. 感覺你今天…與往常不太一樣，是不是發生了什麼事，我的感覺對嗎？

(五) 案例

1. 諮商員對當事人說：「我覺得這幾次談話中，你考慮的多，說得少，不是很投入，不是那麼敢跟我講，好像不太信任我，是不是有什麼地方讓你覺得如此？」
2. 當諮商員發覺本次晤談，當事人無精打采，與前幾次侃侃而談相差甚遠，此時諮商員可做立即性反應：「比較妳前幾次的表現，我感覺妳今天垂頭喪氣，不想說

三、立即性 (Immediacy)

(一) 意義

在諮商過程中，諮商員對當事人雙方關係暗流或不平常的身心、情緒狀態，做立即、直接、坦誠的溝通與處理。

(二) 種類

1. 關係立即性



話，臉部沒表情，是發生了什麼事嗎？我的感覺對嗎？」

四、自我表露 (Self-disclosure)

(一)意義

諮商員公開自己類似經驗，協助當事人瞭解感覺、想法與行為後果；並獲得啓示及開放自己，同時也使得諮商關係較具人情味。

(二)使用時機

適用於諮商員與當事人已建立良好的關係時，或諮商員確信表露後有助於問題解決，惟應注意避免將諮商的重心轉移到諮商員身上或諮商員的問題。

(三)口語句型

- 1.我也曾經有過那樣的感覺……
- 2.我也有類似的經驗……
- 3.我曾有類似的問題……

(四)案例

當事人：自從結婚後，行動變得不太自由，有時工作上留下來加班或晚上出去參加活動，就想到先生跟小孩在家沒有人陪伴或照顧。花錢時，還要考慮到保姆費及房租費是否足以支付。

諮商員：我也有相似的經驗，有了婚姻之後，要考慮配偶、小孩，有時還要考慮配偶的家人，確實是有些不自由。

五、提供資料 (Information Giving)

(一)意義

在諮商與輔導過程中，當事人扭曲某些事實或缺乏特定資訊，諮商員為協助當事人

瞭解問題，或規劃協助訂定解決問題的行動方案，提供其相關資訊。

(二)使用時機

在任何諮商時段，如果資料能夠使當事人獲得解答、協助當事人作正確判斷、引導當事人思考或行動方向、澄清當事人的盲點，都可以使用。

(三)使用句型

- 1.你可以先從閱讀…書籍獲得有關…消息。
下一次晤談時，我們將討論你的閱讀心得。
- 2.根據政府機關所公佈的訊息……
- 3.根據…法規定，你的情況應該是……

(四)案例

當事人來晤談時，提及他的兒子是國中生，因犯竊盜罪被補，當事人擔心被判刑，提到一些法律問題。

當事人：我的兒子如果被判刑，紀錄有案，那一生可完了，不曉得會不會判刑，有沒有補救的方法？我該怎麼辦？

諮商員：我想這方面你可請教法律服務機構或法律專家，如果你有需要，我可以介紹給你，無論你請教誰，下次你來時，我們再討論你談的結果。

伍、結語

在諮商之面質、高層次同理心、立即性、自我表露、提供資料等技術，其中面質、高層次同理心及自我表露係使用於探討問題與解決行動及終止關係階段，立即性及提供資料等多種技術皆可運用於建立關係、

蒐集資料、探討問題與解決行動及終止關係階段。諮商與輔導工作不是談論諮商員的人生經驗，諮商與輔導成敗與否的關鍵因素，也不是在諮商員的學歷或資歷；而是在諮商員是否清楚現在正處於諮商歷程的那一階段及是否能夠配合運用所精練之各項技術。如此，才能發達成諮商的目的。

(本文作者係行政院人事行政局秘書室科長)

參考書目

1. 張春興(民國七十四年) 心理學 東華書局
2. 黃惠惠(民國九十一年) 助人歷程與技巧 張老師文化事業股份有限公司

3. 邱德才(民國九十年) 解決問題的諮商架構 張老師文化事業股份有限公司
4. 陳金定(民國九十年) 諮商技術 心理出版社
5. 黃積聖(民國九十二年) 論自我探索 T & D 飛訊
6. 廖鳳池、鈕文英(民國七十八年) 問題解決諮商模式 張老師文化事業股份有限公司
7. Egan Gerard The Skill Helper: A Systematic Approach To Effective Helping 3rd ed. 1986
8. Goldfried, M.R., & Davison, G.C. (1976). Clinical behavior therapy. New York: Holt, Rinehart & Winston.
9. Johnson, D.W. & Johnson, F.P. (1991). Joining Together-Group Theory and Group Skill (4th ed.) Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

稿約

一、人事月刊是為全體公務人員及有志從事公職者服務的刊物，需要大家全力支持，除歡迎訂閱外，並誠摯邀請您共同耕耘這塊園地。

二、本刊之發行宗旨在倡導人事行政學術研究、宣導人事政令、交換工作經驗、報導人事訊息、加強人事服務，凡合於本刊性質之論著、譯述、業務研究、人物介紹、活動報導及具有創造性、啟發性之稿件，均表歡迎，並歡迎附相關照片。

三、來稿請以 word 格式繕打，並以磁片或電子郵件傳至 cpal23@cpa.gov.tw，字數以五千字為度，一千字以內之短文尤佳。譯稿請附原文，並註明原作者及出版處所。

四、來稿請用真實姓名，並註明服務單位、職稱及連絡地址、電話，發表時得用筆名。

五、本刊對來稿有刪改權，並得就刊出之文稿轉登人事行政局網站，如不願刪改或上網，請於稿上註明。來稿請勿抄襲他人作品，並請勿一稿多投，以維護本刊品質；如有上述情事發生，除刊出投稿人姓名身分地址，並追扣稿費。

六、來稿一經刊出，稿酬從優。

七、來稿請逕寄臺北市濟南路一段二之二號九樓人事月刊編輯部。