

《諮商與輔導》

一、請比較個人中心理論與焦點心理諮商理論對人性觀、對當事人的看法、諮商關係、諮商技巧、諮商目標及應用的限制。(25 分)

| | |
|------|--|
| 命題意旨 | 分析個人中心理論與焦點心理諮商理論分別在人性觀、對當事人的看法、諮商關係、諮商技巧、諮商目標及應用的限制之差異。 |
| 答題關鍵 | 此題為基本題，考生只要針對題意分數相關內容即可得高分。 |

【擬答】

「個人中心理論」與後現代取向的「焦點心理諮商理論」分屬兩種不同觀點的諮商方式，前者以「非指導性治療」的「傾聽」見長，跳脫過往給予判斷的諮商模態，後者則以個案是解決自己問題的專家為訴求。以下就題意分述兩者不同如下：

(一)人性觀之見解

1.個人中心理論

每個人都能為自己做決定，應尊重每個人做決定的權利。人有自我實現的傾向，在尊重、接納的環境下，人均有積極、建設性的發展潛能，能夠自我引導，而且過美好的生活。

2.焦點心理諮商理論

認為人是健康且有能力去建構適當的解決方法以改善自我的生活。

(二)對當事人的看法

1.個人中心理論

治療的目標不僅在解決問題，也是在協助當事人成長，這樣才能克服眼前以及未來所要面對的問題，以成就一個對經驗開放、自我信任、內心自有評價工具，且樂於繼續成長的個體。

2.焦點心理諮商理論

案主擁有解決自身問題所需的能力。案主是自身問題的專家，案主最清楚自己的問題。

(三)諮商關係

1.個人中心理論

認為人類本性是向上成長的有機體，成長的力量來自於開創自我的滿足感，以及追求社會鼓勵和真理的成就感。**Rogers** 認為：人有內在自我成長的潛力，只要在治療關係中提供某種氣氛，則個人必能改變而痊癒。

2.焦點心理諮商理論

案主和輔導員的關係是相互合作的。

(四)諮商技巧

1.個人中心理論

Rogers 認為治療者應該要具備真誠一致、無條件的正面關懷、正確的同理心之了解三種特質，使能創造出一種促進成長的氣氛。

2.焦點心理諮商理論

用正面的、朝向未來的、朝向解決問題的目標的觀點，能促成改變的發生。任何問題的情境中，總有問題不發生的「例外情況」，尋找案主的例外情況，讓案主可看到自己的資源及能力。

(五)諮商目標及應用的限制

1.個人中心理論

Rogers 認為諮商的主要目標在於提供適宜的情境與氣氛，使當事人得以去除長久以來的面具，進而與真實的自我接觸，展現自我的真實面貌，成為能完全發揮功能的人。

限制在於責任的限制：治療的責任由當事人承擔，治療者居協助的地位。

2.焦點心理諮商理論

治療師應使用當事人所使用的語言來協助他建立問題解決的目標，此目標要「具體」與「清楚」，同時亦是要當事人自我可以掌握的。焦點短期治療的方式不在於「解決什麼問題」（此關注的是問題該如何被解決），而在於你/妳想要改變什麼。

限制在於政治色彩模糊與迴避了性別與社會不公義的問題。

綜合上述，可得知兩者之差異，但不論何種諮商方式，均有其治療的功效與限制，所以治療者應嘗試理解更多不同的治療，方能針對案主之需求或特徵施予適當的諮商。

二、請敘述個案研究與個案管理的意義及差異性，並說明個案管理的實施步驟。(25 分)

| | |
|------|-----------------------------------|
| 命題意旨 | 區隔個案研究與個案管理的意義與差異性。 |
| 答題關鍵 | 考生必須明確分列個案研究與個案管理的意義，並針對個案管理加以闡述。 |

【擬答】

個案研究 (case study) 與個案管理 (case management) 為兩種不同取向的諮商管理方式，前者是一種蒐集個案資料的研究方法，後者則屬於處理個案資料的方式。以下茲就題意說明相關內容：

(一) 個案研究的意涵

個案研究是一種科學研究的方法。它是運用技巧對特殊問題能有確切深入的認識，以確定問題所在，進而找出解決方法。針對的是其特殊事體之分析，非同時對眾多個體進行研究。所研究的單位可能是一個人、一家庭、一機關、一團體、一社區、一個地區或一個國家。個案研究一詞來自醫學及心理學的研究，原來的意義是指對個別病例做詳盡的檢查，以認明其病理與發展過程。

(二) 個案管理的意涵

是一種提供服務的方法。由專業社會工作人員評估案主及其家庭的需要，適當的安排、協調、監督、評估及倡導多元的服務，以滿足特殊案主的複雜需要。1990 年英國衛生部出版之《社區照顧政策指南》，改以「照顧管理」取代「個案管理」成為英國通用名詞。

(三) 個案管理的實施步驟

1. 評估案主需要

認定與找出潛在案主，以提供及時性、合適性、完整性的服務之外，並將個案轉介至適當的服務單位，使其能夠儘快的得到包括醫療、教育訓練等等的協助。

2. 審定案主資格

評估工作的進行應該運用專業合作的方式，依據個別孩子的需要與能力加以安排並進行。

3. 進行早期療育服務的供給與安排

目的是加強發展能力和改善發展現況，療育服務的提供基本上包括了三大部份：醫療復健的提供、教育服務的提供和家庭服務提供。

4. 將案主的需要與服務作連結

此階段重視專業的合作。將評估案主的資料與相關社福機構做連結，以求更適切與專業的協助。

5. 監督和確保服務目標與結案

追蹤與結案的最後工作，看似輕鬆卻也不可輕忽。諮商師透過個案管理中心與療育服務提供單位及通報轉介中心維持常態性的連繫。結案後並定期追蹤療育服務提供情形及家庭使用資源情形，確保案主之情況能獲得改善。

綜合上述，個案研究與個案管理雖分屬不同類別的諮商，一者屬於蒐集資料一則屬於處理資料，但兩者之間並不相違背。也就是說，如果要做好個案管理，那事前個案研究的資料勢必蒐集妥當方可證成。

三、行為治療技術包括暴露法 (exposure-based methods)、後果管理法 (contingency management procedures)、認知行為治療 (cognitive behavior therapy)、自我控制法 (self-control procedures)、社交技巧訓練 (social-skills training)，請說明這五種類型意義，並各舉一實例說明其應用性。(25 分)

| | |
|------|---------------------------------------|
| 命題意旨 | 分述暴露法、後果管理法、認知行為治療、自我控制法、社交技巧訓練的各自意涵。 |
| 答題關鍵 | 掌握行為治療技術的特性，並將實例與理論整合敘述，即可得高分。 |

【擬答】

行為治療的實務工作者主要以案主的「直接觀察」、「當前行為的決定因子」、「引發改變的學習經驗」與「個

人特質」等因素作為審視案主之依據。行為取向治療的應用相當廣，舉凡藥物濫用、焦慮症、家暴、憂鬱症等問題，都有過被治療且完癒的案例。以下將針對題目所問依序回答相關問題：

(一)暴露法

1.解釋

「暴露治療法」(exposure therapies)是用來處理恐懼或其他類型的負面情緒反應，當事人會在治療者細心控制的條件下，去處理引發的各種問題。「暴露治療法」最常被用來治療各種與恐懼或焦慮有關的事件。

通常可分：

(1)現場暴露法

當事人不是去想像恐懼情境，而是要真正去面對現場，此方式一直是行為治療的最基本方式。

(2)想像洪水法

處理的是想像的情境，而非現實的生活。

2.舉例

小明很怕狗，因為小時候被狗咬過。為了治療此情形，一開始可先將小明置於一個充滿可愛狗狗相片的環境，直到他不再害怕時才慢慢讓他接觸真的狗。

(二)後果管理法(contingency management)

1.解釋

治療師藉由確認增強聯結，來改變並排除不適應行為，當出現適應行為則用酬賞來加強。

2.實例

曉華上課喜歡罵髒話，老師說如果曉華你上課時能一節課不罵髒話就給你一顆糖，兩節課就給兩顆，以結果酬賞的方式鼓勵曉華不再罵髒話。

(三)認知行為治療(cognitive-behavior approach)

1.解釋

「認知行為取向」的治療方法是「認知治療」和「行為治療」結合的產物，分成 Ellis 的「理情行為治療」、Beck 的「認知治療」與 Meichenbaum 的「認知行為矯治」。

2.實例

小嫻是家中獨女，自小備受寵愛，只要有人不順從她的意見她就認為那個人是個大壞人。但就 Ellis 的觀點，小嫻之所以有情緒困擾主要是因為這樣的「非理性思維」所造成，只要改變此思維便能將小嫻導回正常人的思維。

(四)自我控制法

1.解釋

自我管理方案是由 Comier 所提出，其主張個體學習有效管理自我日常行為的技能，且透過系統性觀察與紀錄的方式，可使個體獲得自助的能力；並以期達到自動自發地自我約束、管理不良適應的行為之目的與重要性。

2.實例

小蓁是一名今年要考研究所的學生，考前她以自我控制的方式去規劃自己讀書的日子與期程，藉此以提升自己的讀書效率。

(五)社交技巧訓練

1.解釋

高斯登(Goldstein)所提倡的「社會技巧訓練」透過向青少年傳授一系列的社會技巧，以改善人際衝突，增加社會適應行為。治療方式的歷程包含了：說明、示範(或正確行為)、練習(角色扮演)、回饋。

2.實例

小琪是一名害羞內向的女生，不太會與人溝通。治療師為了讓她能突破自我的心防，於是邀請她觀察自己班上那些人緣好的同學之行為，並鼓勵她模仿那些同學的行為，讓小琪能習慣與別人溝通，以跳脫害羞內向的拘束。

上述是五種行為治療的解釋與舉例，不論是何種方式，其都沒有優劣之分。治療者運用各種行為治療時，亦必須考量到其缺點，方能將治療達到最高的療效。

四、請說明社會認知論對人格的看法，並說明如何應用在改變適應不良行為的案例。(25 分)

| | |
|------|------------------------------|
| 命題意旨 | 說明社會認知論對人格之解釋，以及何謂適應不良行為。 |
| 答題關鍵 | 掌握社會認知論對人格之見解並以此作為輔導適應不良行為者。 |

【擬答】

社會認知理論是在 20 世紀 70 年代末美國心理學家 Bandura 的教育理論，90 年代得到迅猛發展；社會認知理論是在傳統的行為主義人格理論中加入了認知成分，形成了一套對人格的解釋。以下就題意之提問加以整理並回答如下：

(一)社會認知論對人格之解釋

人類思考歷程或認知歷程應是分析人格的核心。個體的認知，乃發展於社會脈絡之中；亦即，人透過社會互動，獲得關於自我與世界的觀感。Bandura 認為行為的習得(acquisition)與表現(performance)是兩碼事；已習得行為不一定會在習得後立即表現出來。人們可透過觀察學習來學習，即個體可藉由觀察他人表現而習得某種行為。他主張替代學習(vicarious conditioning)：榜樣(model)行為後果會對觀察者的行為表現產生影響，並隨之對有關事物或類似情境產生相同的認知與情感層面的反應。此外，人格中亦有一種自我調節(self-regulation)：人非被動由環境因素支配，人具主觀認知，因而可以產生不同的自我增強作用，使當事人可隨時調整行為、投注有增強關聯的行為。

(二)社會認知論應用在改變適應不良行為

有些案主之所以產生怯懦和很強的自卑感，極易導致緊張不安、煩躁、焦慮或抑鬱，這些因素都容易導致一個人的行為產生適應不良。為達到心理平衡，他們往往採用了過度的防衛手段，將對自身的不滿投射到別人身上，把「我討厭自己」轉嫁成「別人討厭我」，從而形成工作、生活中的「心理過度防衛」。Bandura 的社會認知論之應用或許可對此提供一些輔導方式，以改善適應不良行為之案主：

1.提供榜樣

有些適應不良者是因為缺乏學習的榜樣，如果治療者能適時提供一些榜樣供行為參照，勢必能很快改善那些行為不適應者。

2.觀察與模仿

適應不良行為有時是因為缺少信心，若治療師能鼓勵案主多觀察他人之行為，並將之轉換成自我的行為，亦能舒緩案主不適應的行為。

3.增強自我調節

人有主觀的認知能力，適應不良的行為終究要回到自我的心態上來處理與解決。唯有增強自我的心態與意識，才能徹底改善適應不良。

不可諱言，社會認知論對人格之主張確實改變了人類行為的解釋，而 Bandura 之理論對於行為適應不良者也確實有些成效，但這並不是萬靈丹，無法以一概全。治療師仍須加強其他相關學理，以厚實自我的諮商輔導技術。

【高點法律專班】

版權所有，重製必究！