

《諮商與輔導》

一、與諮商有關連的名詞有「輔導」、「心理治療」、「諮詢」，請一一說明此三個名詞及其與「諮商」的關係與異同處。並請以有躁鬱症之大學生為例，說明諮輔人員如何運用此三種方式協助他（她）。（25 分）

| | |
|------|---|
| 命題意旨 | 考古題—基本概念 |
| 答題關鍵 | 除了名詞概念的清楚敘明之外，「層次分野」與「彼此關聯」為本題重點。 |
| 考點命中 | 《高點諮商與輔導講義第一回》，方既白編撰，第十章：輔導諮商之基本概念，頁 48、49。 |

【擬答】

近年來台灣社會對於心理健康越來越重視，無論是校園、醫院、社區…等，諮商輔導相關資源十分豐富，相關名詞也越來越常見。以下分別說明「輔導」、「心理治療」、「諮詢」之意涵，以及其與「諮商」的關係與異同。

(一)「輔導」、「心理治療」、「諮詢」之意涵

- 1.輔導：輔導是一種教育歷程，由受過專業訓練的助人者，幫助當事人了解自己認識世界，並根據自身條件，做出在學習、生活、生涯等各方面的明智選擇，以獲得最佳之生活適應。
- 2.心理治療：心理治療是一種專業助人方法，用來處理心理疾病患者在認知、情緒與行為方面的問題，過程中由專業治療師與患者建立專業關係，運用專業方法，處理患者的症狀與困擾，以助其人格的積極發展。
- 3.諮詢：諮詢是藉由提供資訊、給予建議，以及問題解決等方法，以幫助來談者(如：父母)處理當事人(如：小孩)問題的過程。

(二)「輔導」、「心理治療」、「諮詢」與「諮商」在廣度與深度上的關係

諮商與輔導、心理治療及諮詢皆屬於心理健康工作的方式，若從深度來看，由深到淺依序為：心理治療、諮商、輔導、諮詢。若從廣度來看，諮詢包括的範圍最廣，再來依次是輔導、諮商、心理治療。助人工作者在不同的工作情境之下，會依服務對象的需求、工作目標…等的不同，而選擇使用不同的方法，或者交互運用。

(三)「輔導」、「心理治療」、「諮詢」與「諮商」的異同

1.相同處

輔導、心理治療、諮詢與諮商相同的地方在於都是由受過專業訓練的助人者，協助遭遇困難的當事人走出困境。因為是由專業人員運用某些技巧來執行助人工作，所以其形式與關係和一般人際關係當中的互助有所不同。

2.相異處

輔導、心理治療、諮詢與諮商在服務的對象、工作的目標及使用的專業方式，仍有差異。以下說明之：

(1)服務的對象

諮詢的服務對象為想要幫助行為問題者的人，例如：想要幫助小孩的父母。輔導的對象為一般健康大眾、有正常適應力的人；諮商則是幫助有適應困難的正常人；心理治療幫助的對象則是適應問題已經很嚴重的心理疾病患者。

(2)工作的目標

諮詢的目的是要解決幫助行為問題者的過程中所遇到的困境；輔導工作的目標是進行發展性、預防性的協助，以提升生活知能；諮商是做預防性、發展性與治療性的服務，以解決問題而獲得改變；心理治療則是做治療性的服務，以幫助患者獲得人格或深層情緒上的改變。

(3)使用的方式

諮詢的主要工作方式是問題解決；輔導的主要方式是引導或指導的當事人走出困境；諮商的時候，助人者會以協商或者討論的方式，幫助當事人面對並處理自己的問題；心理治療時，助人者會更深層地探究當事人的人格特性與症狀之間的關係，以重新恢復適應能力。

(四)以患躁鬱症之大學生為例，說明如何藉由輔導、心理治療及諮詢來幫助該生。

1.輔導方面：幫助當事人自我了解，以做出適恰選擇

一方面與當事人討論其躁鬱症之情況，提升當事人的病識感，進而做適當的自我健康管理，另一方面與當事人討論其對自我的想法，了解當事人想要改變的方向，並共同制定、執行改變計畫。

2.心理治療方面：建立治療關係，幫助當事人處理深層情緒，以重獲適應力

與當事人建立治療的關係，與當事人共同探討內在深層情緒，甚至是過往經驗對其情緒造成的影響，以幫助案主緩解躁鬱情況。

3.諮詢方面：與當事人家長及導師合作，與其共同合作協助當事人

與當事人的家長與導師合作，了解他們在協助當事人遇到什麼困境時，與他們分享相關資源、給予他們適恰的建議，以幫助他們解決遇到的困境，以利協助案主恢復心理健康。

二、在諮商輔導中運用好的詢問技巧詢問當事人，為何很重要？請以諮輔人員第一次與一位企圖自殺被轉介而來的當事人的對話為例，若當事人說：「我沒有勇氣回家見我的父母了」，請以三種不恰當的提問實例來接續與當事人談話，並說明為何此三例是有問題的詢問技巧。(25 分)

| | |
|------|---|
| 命題意旨 | 考古題—實務操作 |
| 答題關鍵 | 挑選自己最熟悉的詢問技巧加以說明，負向的技巧，要能清楚預測後果。 |
| 考點命中 | 《高點諮商與輔導講義第二回》，方既白編撰，第十三章：當代諮商理論—各項詢問技巧，頁 8-17。 |

【擬答】

(一)好的詢問技巧可以使人放下防衛，面對自己，引導當事人正向改變

個人中心學派大師 Rogers 認為當個體能夠自我接納，面對真實的自己時，就能夠逐漸朝向更適應的人生發展。但是要自我悅納進而自我改變，並不是一件容易的事情。當助人者能夠使用好的詢問技巧來與當事人進行最開始的接觸，就能夠有以下好的影響，進而促使當事人能往正向進行改變：

1.降低防衛

好的詢問技巧能夠引導輔導關係能有一個好的開始，進而降低當事人的防衛心態，幫助當事人願意敞開心胸，與助人者做良性的溝通。

2.建立同盟關係

好的詢問技巧可以讓助人者與當事人建立一個特殊的、有別於一般人際關係的輔導同盟關係。在這樣的關係中，當事人能夠安心地探索自己，並勇敢地與助人者討論各種可能性，以幫助當事人思考改變的可能性。

3.了解當事人真實的內心困境與需求

好的詢問技巧能夠幫助當事人了解，眼前這一位助人者是真心想要幫助他，因而願意透露出心中真實的困境或者需求。當能夠正確地了解當事人的困擾，後續的輔導或改變策略，才能夠對症下藥。

4.希望感

好的詢問技巧不會讓當事人覺得被質疑，也同時能夠帶來一種希望感，覺得事情是有轉圜餘地的、可能有機會改變的。這樣一來，也能夠提升當事人進行改變的動機。

5.人際楷模學習

好的詢問技巧，可以給予當事人一個正向的人際互動典範，幫助當事人拓展人際互動的模式，提供當事人更多彈性的人際互動選項。

(二)由於生活環境壓力大，因此自殺議題是最近幾年十分重要的一個社會議題。企圖自殺的人，其實已經是在發出求救訊息，他希望能夠解決問題，但在當時的情況下卻又不知道該怎麼辦，以為自己已經沒有其他選擇，所以產生自殺的念頭或者企圖。因此要怎麼樣應對有自殺企圖的當事人，是十分重要的，適當的回應就有機會能夠挽救當事人的性命。以下說明三種不適當的詢問方式：

1.不當提問一：你這樣做，父母會怎麼想呢？

說明：沒有同理當事人的情緒，當事人已表達自己有負向、愧疚的情感，但這樣的問句會讓當事人更加愧疚，可能產生更深的自責，而更堅定自殺的意念與企圖。

適當的問句：我猜想你的感覺一定很糟糕、很難過，所以才會這麼說。你說的沒有勇氣，是什麼意思呢？

2.不當提問二：你覺得自殺能夠解決問題嗎？

說明：以指責、質疑的態度來問當事人，會讓當事人無法相信助人者，也會使當事人封閉自己的心，使助人者不得其門而入。當助人者不知道要怎麼幫助當事人，助人工作便無法進行。更甚者，會使當事人對求助經驗失望，更不願求助。

適當的問句：好像你覺得沒有別的法子了，所以只好選擇傷害自己這個方法，是這樣嗎？

3.不當提問三：你是真的想要死嗎？還是只是嚇嚇大家？

說明：用懷疑、激將的方式詢問當事人，可能會使當事人的情緒更不穩定，以至於無法將注意力集中在要解決的事情上，例如：是什麼使得案主沒有勇氣回家見父母？當當事人情緒更不穩定，會更容易做出衝動的決定。

適當的問句：此刻我看到你真的很難過，我很想知道你發生了什麼事情，你願意多說一些嗎？

三、為避免造成傷害、保護彼此，諮商輔導時需要做到倫理守則有關的最低限度行為一職業標準，請說明一個遵守倫理守則的諮輔人員應奉行不悖的最重要職業標準有那些？請一一分點敘述。(25分)

| | |
|------|---|
| 命題意旨 | 考古題一實務概念 |
| 答題關鍵 | 限於應答時間限制，倫理守則中的職業標準或許無法窮舉，但應加以整合後以「綱舉目張」方式敘明。 |
| 考點命中 | 《高點諮商與輔導講義第三回》，方既白編撰，第三章：非自願性個案之輔導諮商，頁 26-28。 |

【擬答】

諮商輔導是高度接觸人心的工作，工作的方式與內涵也十分特別，因此為保護當事人，以及自我保護，諮商輔導人員應該要遵守以下的倫理守則：

(一)當事人的隱私權

為求諮商輔導的有效並且保護當事人，諮商輔導人員必須要尊重當事人的隱私權，並且為當事人遵守保密原則，意即任何與當事人相關之談話訊息或個人資料需要予以保密。保密原則有例外情況，如下：

- 1.預警責任：當當事人可能對自己或他人造成傷害時，諮商輔導人員需要向其監護人或第三者進行預警。
- 2.保密特殊情況：與法律相關的情況，如：法定傳染病、刑法等。

(二)當事人有免受傷害權

諮商輔導人員因為與當事人建立一特殊的輔導關係，因此特別要謹言慎行，避免對當事人造成傷害。諮商輔導人員需要經常自省以下議題是否對當事人造成不良影響：能力的限制、諮商輔導人員的個人需求、雙重關係、諮商輔導員個人的價值觀點、親密及性關係等。

(三)當事人有自主權

諮商輔導人員應該要尊重當事人的自由決定權利，當事人有權利拒絕進行諮商輔導，諮商輔導人員應該在事前告知諮商關係的性質、目的、過程等訊息，以幫助當事人做決定。

在未成年當事人部分，應考量為未成年當事人的最佳利益，並尊重父母或監護人的監護權，必要時，應該要徵求未成年當事人的同意。

(四)當事人的公平待遇權

諮商輔導人員在進行諮商輔導服務時，應尊重當事人的個別差異與文化背景，不可因性別、年齡、國籍、種族、宗教信仰…等因素而予以歧視。

(五)當事人的受益權

諮商輔導人員應該以當事人的最佳利益著想，提供當事人專業的諮商輔導服務，維護當事人的人格尊嚴，並且促進其健全人格的成長與發展。

(六)不得遺棄當事人

諮商輔導人員不得假藉任何藉口忽略，或者遺棄當事人而終止諮商輔導，應為當事人安排其他管道與資源，使當事人能夠繼續尋求協助。

(七)不斷進修

諮商輔導人員為當事人的最佳利益，應持續不斷進修，增進專業知能與技術，為當事人提供最適恰的專業服務。

四、溝通分析 (Transactional Analysis, 簡稱 TA) 的理論指自我有三個狀態，認為諮商輔導主要是指指導當事人在此三個自我狀態間自由的切換。請分別說明當此當事人無法自由切換、排斥其他二種自我狀態，(一)只以固著不變的一種父母 (P) 自我狀態來生活時；(二)只以固著不變的一種成人 (A) 自我狀態來生活時；(三)只以固著不變的一種兒童 (C) 自我狀態來生活時，他 (她)

會有何種特性及生活狀況？試申述之。(25 分)

| | |
|------|---|
| 命題意旨 | 考古題—學派理論 |
| 答題關鍵 | 先簡要說明 TA 核心概念；再逐步敘明只固著其一的結果。 |
| 考點命中 | 《高點諮商與輔導講義第一回》，方既白編撰，第十章：輔導諮商之基本概念，陸：主要諮商理論。頁 52。 |

【擬答】

溝通分析學派是由 Berne 所創，屬於互動心理治療的一種。Berne 派認為人可以超越早年所受的限制，並且能夠為自己做出新決定。

Berne 認為「自我狀態」就是一種思想與感覺一致的系統，藉由一套相對應的行為模式呈現在外，而自我狀態又有三個類型，分別是父母自我(P)、成人自我(A)與兒童自我(C)。這三種狀態存在於每個個體當中，越健康的個體，越能夠靈活運用三個自我狀態。

但是當個體遇到適應問題，而失去彈性時，其自我狀態可能發生兩種情況的異常，一個是汙染，另外一個便是排斥。

所謂「排斥」指的是個人在表現行為時，總是清一色地單一使用「父母」、「成人」或者「兒童」來反應，不知變通、毫無彈性。當個體發生排斥的情況時，可能出現以下的狀況：

(一)僅有父母自我狀態(P)

當個體僅以父母自我狀態來表現行為，其特色為：常表現操縱，或者權威行為。這樣的個體常會想要控制別人、批評別人，替別人界定人生與現實是什麼，嚴肅權威，高高在上，令人難以親近。

(二)僅有成人自我狀態(A)

當個體僅以成人自我狀態來表現行為，其特色為：就事論事、毫無情感。這樣的人經常以理智的思考做決定，像是電腦一般地處理生活一切事務，並用各種客觀的角度來蒐集資料，以利冷靜的計算並邏輯推理來規劃生活。談論情感或感覺對他們來說，是很陌生的。

(三)僅有兒童自我狀態(C)

當個體僅以兒童自我狀態來表現行為，其特色為：經常表現依賴，或者逃避責任。這樣的人可能是順從的、退縮的，在人群當中不顯眼的，也不想要承擔責任的，有時甚至以耍賴的方式將問題丟給別人。

溝通分析學派認為，僅單一使用某種自我狀態來因應生活的挑戰是不夠、不健康的，可以在治療過程中，藉由「再傾瀉」(recatharsis)的方式來幫助當事人，激發被當事人排除的另外兩種自我狀態，使當事人能夠隨著環境的不同而表現出適切的自我狀態，而成為一個健康的個體。

【高點法律專班】

版權所有，重製必究！