

《諮商與輔導》

一、(一)何謂「雙重關係」(dual relationship)?(二)專業倫理守則對此種關係提供那些指引?(三)若此種關係完全無法避免時,諮商師/輔導員應採何種態度?(15分)

命題意旨	測驗考生對於「雙重關係」所引發的專業倫理問題,及諮商師在無法避免問題的情形下,如何降低問題產生的風險。
答題關鍵	本題事實清楚,爭點單純,惟考生應注意題示「雙重關係」、「專業倫理守則」、「諮商師」等關鍵字,亦可得分。
高分閱讀	1.台灣輔導與諮商學會網站,台灣輔導與諮商學會諮商專業倫理守則 http://www.guidance.org.tw/ethic_001.html 。 2.李茂興譯(1996),《諮商與心理治療的理論與實務》,揚智文化。 3.張德聰、黃正旭、黃素菲(1993),《諮商技術》,台北:空中大學。

【擬答】

(一)實務中所產生的「雙重關係」,是指發生於諮商員與當事人同時或連續承擔兩種(或以上)的角色。亦即除了諮商員與當事人之諮商關係外,尚具其他關係,例如諮商員與當事人屬情侶關係或之前曾是情侶關係。其層面複雜而多樣,當倫理準則用於特定情境上時,就須倫理的推斷與判斷。雖雙重關係有其風險,但其存在並非永遠有害、違反倫理或是不專業。

(二)專業倫理守則對此種關係提供哪些指引?

依台灣輔導與諮商學會諮商專業倫理守則提供之指引,如下列說明:

1. 提昇倫理意識與警覺:諮商師應培養自己的倫理意識,提昇倫理警覺,並重視個人的專業操守,盡好自己的倫理及社會責任。
2. 維護當事人的權益:諮商師的首要倫理責任,即在維護當事人的基本權益,並促進其福利。
3. 公開陳述:諮商師在公開陳述其專業資格與服務時,應符合本倫理守則之要求。
4. 假公濟私:有自行開業的諮商師不得藉其在所屬機構服務之便,為自己招攬當事人。
5. 工作報告:發表諮商工作報告時,諮商師應力求具體、客觀及正確,給人真實的印象。
6. 避免歧視:諮商師不得假借任何藉口歧視當事人、學生或被督導者。
7. 性騷擾:諮商師不可對當事人做語言或行為的性騷擾,應切記自己的專業角色及身為諮商師的專業身分。
8. 媒體呈現:諮商師透過媒體演說、示範、廣播、電視、錄影帶、印刷品、郵件、網路或其他媒體以提供正確之訊息,媒體從事諮商、諮詢、輔導或教育推廣工作時,應注意理論與實務的根據,符合諮商專業倫理規範,並慎防聽眾與觀眾可能產生的誤解。
9. 圖利自己:諮商師不得利用其專業地位,圖謀私利。
10. 互相尊重:諮商師應尊重同事的不同理念和立場,不得冒充其他同事的代言人。
11. 合作精神:諮商師應與其他助人者及專業人員建立良好的合作關係,並表現高度的合作精神,尊重各人應遵循的專業倫理守則。
12. 提高警覺:服務於機構的諮商師,對雇主可能不利於諮商師倫理責任的言行、態度,或阻礙諮商效果的措施,提高警覺。

(三)若此種關係完全無法避免時,諮商師/輔導員應採何種態度?

1. 知後同意權:諮商關係一開始應邀請當事人,告知整個流程及所使用之技術,並取得同意,並討論雙重關係的危險與好處,作成書面資料。
 2. 諮詢:請教相關專業人士,徵詢別人意見以對當事人做出客觀判斷,並發掘未預料的困難。
 3. 督導:當雙重關係有其潛在危險性時或遭遇特別難解之問題,應尋求督導之協助。
 4. 自我監控:整個諮商過程中,諮商師需隨時監控本身涉入雙重關係的動機及過程狀態。
 5. 轉介:若因雙重關係介入而影響諮商師客觀判斷或對當事人有傷害之虞,則應予以轉介。
- 因此,除上述所言雙重關係確實會帶來相當多的衝擊,然為使一切諮商過程順利,諮商師最好的作法就是拒絕進入有衝突關係的諮商行爲。



二、請說明阿德勒家庭治療學者 Rudolf Dreikurs 所提的四種兒童不良行為目的。(15 分)

命題意旨	測驗考生對於阿德勒家族治療主要概念之瞭解。
答題關鍵	本題事實清楚，爭點單純，惟考生應注意題示「魯道夫·德瑞克斯 (Rudolf Dreikurs)」關鍵字，以避免陳述錯誤。
高分閱讀	1.唐子俊等譯 (2006)，《阿德勒諮商》，台北：五南。 2.周甘逢等譯 (2005)，《兒童諮商理論與技術》，台北：華騰。 3.王亦玲等譯 (2008)，《兒童諮商》，台北：禾楓書局。

【擬答】

魯道夫·德瑞克斯 (Rudolf Dreikurs) 其理論又稱為理性結果 (logical consequence) 模式，主要認為孩子的行為都有目的，而孩子不良行為的動機都是來自於錯誤的目標，包含獲得注意、尋求權力、尋求報復、逃避等四個目的，並通常會依序出現，其相關說明如下：

1.獲得注意

希望別人加以認同是非常正常的，無論大人或小孩亦如此。當孩子發現無法得到所要的認可時，他們會轉而以不良行為來獲得注意，藉此來證明受到接納。此時宜有耐心讓孩子有表達機會，並運用適時的需求滿足，以轉移注意面質等方式解決。

2.尋求權力

此類的孩子覺得要獲得他們想要的，唯一的方法就是對抗成人。他們的錯誤想法是：「如果你不讓我做我想做的事，就是不承認我！」此時宜給予選擇的機會，讓孩子認為有選擇的權力，而不要使用命令的方式要求孩子聽話。

3.尋求報復

孩子若在前兩種目標沒有獲得認可，他們的錯誤目標就會變成：「只要我有力量去傷害別人，我就會被覺得重要，傷害別人可以補償受創的心靈。」此時宜重新建立關係，不要以相同的方式對待孩子。

4.表現無能

到了這階段的孩子會覺得自己是無助的，並認為自己是完全的失敗者，沒有必要再去做嘗試。他們錯誤的想法是：「如果別人相信我是無能的，就不會再管我了！」此時宜給予孩子鼓勵，修正不良的行為目標。

綜合上述所言，在處理兒童不良行為目的時，應考量兒童有歸屬的需求，需要獲得身分地位與認可感，而老師應適時的給予協助指正，告知不良行為所導致的結果。

三、與個案會談的過程中，(一)那些情況適合使用立即性 (immediacy) 的技術？(二)那些情況適合使用面質 (confrontation) 的技術？(三)使用這些技術時，應注意什麼？(20 分)

命題意旨	測驗考生對於諮商輔導技術：「立即性技術」、「面質技術」的使用時機及相關注意事項。
答題關鍵	本題事實清楚，爭點單純，惟考生應注意題示「立即性」、「面質」等關鍵字，始能正確解題。
高分閱讀	1.張德聰、黃正旭、黃素菲 (1993)，《諮商技術》，台北：空中大學。 2.黃惠惠 (1995)，《助人歷程與技巧》(增訂版)，台北：張老師文化事業。 3.賴保禎、金樹人、周文欽、張德聰 (1996)，《諮商理論與技術》，空中大學，頁 559-561。

【擬答】

諮商技術中有許多不同的助人技巧，在不同的階段中有其不同的使用方式，協助解決當事人之問題，以下將針對立即性技術及面質技術提出說明：

(一)哪些情況適合使用立即性技術？

所謂立即性技術是指諮商員與當事人互動過程中，當諮商關係產生變化時，諮商員將他所經驗到的變化，以立即、開放的態度與當事人討論，讓當事人知道。

- 1.當諮商員察覺當事人有異樣口語或非口語表現時。
- 2.當諮商情境陷入沈默時。
- 3.當諮商員與當事人關係出現特殊氣氛時。
- 4.諮商員與當事人有不同談話或處事風格時。
- 5.諮商員與當事人覺得「卡住了」或失去焦點、方向時。
- 6.當事人拒絕接受諮商或質疑諮商功能時。



(二) 哪些情況適合使用面質技術？

所謂面質是指當事人的矛盾與衝突、逃避與扭曲。而使用的時機如下說明：

1. 發覺當事人不一致，不統整之處時。
如，當事人口語與非口語間不一致；當事人期望與結果不一致；當事人認知與正確資訊不一致；當事人想法與行為不一致。
2. 當事人逃避或找藉口時。
3. 當事人在玩遊戲或詭計時。
4. 當事人與諮商員的知覺之間有矛盾時。
5. 當事人挑戰自我破壞的內在經驗與行為時。

(三) 使用這些技術，應注意什麼？

1. 要用真誠態度溝通，不要使當事人有受指責的感覺。
2. 應以溫暖、關懷及尊重為基礎，在過程中，有條理的逐漸發展出面質。
3. 避免當事人與諮商師對立的態度。
4. 避免用質問的口吻，儘可能用同理或幽默並用。
5. 避免操之過急，一針見血。
6. 諮商師應注意是否出於本身防衛的需求。
7. 諮商應避免運用面質來發洩或表達憤怒，進而操縱當事人的機會。
8. 在諮商過程，不是諮商師替當事人療傷的機會，而是一種負責出於關懷的挑戰。
9. 盡量使用普遍及一般化的觀點，以減少當事人的威脅感。
10. 引用當事人說過的話或做過的事情時，應注意口吻，以避免當事人迴避而產生強烈的情緒。

四、受刑人坐監十年，即將假釋回家，一子一女已從小學生變成高中生，太太則是一直扛起家計重擔。

請從「家庭系統治療八個評估面向」中選一個面向評估此家庭即將面臨的狀況。(15 分)

命題意旨	測驗考生對於「家庭系統治療」概念之運用瞭解。
答題關鍵	本題事實清楚，爭點單純，惟考生應注意題示「家庭系統治療」等關鍵字，並從家庭系統治療八個評估面向中擇一說明，始能運用實例導入正確解題。
高分閱讀	1. 張德聰、黃正旭、黃素菲（1993），《諮商技術》，台北：空中大學。 2. 黃惠惠（1995），《助人歷程與技巧》（增訂版），台北：張老師文化事業。 3. 賴保禎、金樹人、周文欽、張德聰（1996），《諮商理論與技術》，空中大學，頁 559-561。

【擬答】

家庭系統理論涵蓋多種理論，要整合所有家庭系統相關優點，實屬不易。而家庭系統治療八個評估面向，包含：內在家庭系統、互動模式、組織面向、發展性面向、多元文化面向、性別面向、目標取向、歷程面向等，以下將以發展性面向，透過家庭生命週期的觀點，解釋家庭不同個體所處之狀態，著重在家庭經歷的過程、發展、擴大與衰弱等階段論述之，因此受刑人出獄後會面臨的家庭狀況改變，其說明如下：

1. 家庭系統重新連結與進入：

長期以來家中經濟皆由太太一肩扛起，而子女成長階段中父親長期缺位，此時受刑人返家容易造成對家庭系統中，如夫妻系統、親子系統的干擾。同時也因為不需受刑人的經濟支持，使受刑人在家庭中形同外人，無法進入如家庭系統中產生連接的關係。

2. 親子關係衝突的產生：

受刑人之子女已屆青春階段，此時之青少年最容易與父母親產生親子衝突，父母對於教養子女的角色各自不同，亦容易產生溝通的衝突，另外父親長期缺位又缺乏良善的溝通基礎下，自然產生親子系統的衝突，連帶影響夫妻系統的關係。

3. 婚姻關係的重構與生涯規劃：

受刑人本身之特殊因素，使得出獄後生涯規劃容易受限，而太太又負責家中經濟來源，而受刑人之角色若無先進行心理建設，夫妻生活容易對經濟狀況產生不一致，亦容易使婚姻產生衝突。

因此，若要有效協助受刑人透過發展性面向解決問題，仍須先從家庭之生命週期瞭解處於何種狀態下，其面臨的危機為何，才可使受刑人透過自我調適的方式，以面對不同階段的考驗。



五、受輔的少年想要學習過規律的生活：每天有讀書與運動的時間、有時限的上網、七小時的睡眠。他求助於你，你打算用自我調整方案（self-modification）幫助他，請說明你的執行步驟。（15分）

命題意旨	測驗考生對於「自我調整方案」概念之運用瞭解。
答題關鍵	本題事實清楚，爭點單純，惟考生應注意題示「自我調整方案」等關鍵字，並從家庭系統治療八個評估面向中擇一說明，始能運用實例導入正確解題。
高分閱讀	1.張德聰、黃正旭、黃素菲（1993），《諮商技術》，台北：空中大學。 2.黃惠惠（1995），《助人歷程與技巧》（增訂版），台北：張老師文化事業。 3.賴保禎、金樹人、周文欽、張德聰（1996），《諮商理論與技術》，空中大學，頁 559-561。

【擬答】

自我調整方案可教導少年，透過自律的要求使其學會自我監控與調整自己的行為，故又稱自我調整學習模式，對於受輔少年在改善不良習性的行為上有不錯的療效，亦被稱為認知行為改變技術。

Donald Meichenbaum 的認知行為矯正法（cognitive behavior modification，簡稱 CBM），是自我指導治療（self-instructional therapy），基本上是認知重建的一種形式，主要在改變當事人的自我語言（self-verbalizations）。而 CBM 的觀點是「行為改變的先決條件在於當事人必須注意自己如何思考、如何感受、如何表現及如何對別人產生影響」。為了要產生改變，當事人必須介入其行為的內部對話中，如此他們便能夠在各種情境中，評估自己的行為。以下將說明相關步驟：

1.第一階段：自我觀察

改變過程的第一步是當事人學習如何觀察自己的行為。當他開始治療時，他的內在對話就會經由負向的自我陳述和想像而形成。在治療過程中，包含增加受輔少年的本身的想法、行動、生理反應等。因此，受輔少年需要一個新的認知結構，使他能用新的觀點看自己的問題，而這個重構的過程是受輔少年與治療者所要共同努力的。

2.第二階段：開始一個新的內部自我對話

如果當事人希望改變，他對自己所說的話必須能引起一個新的行為鏈（behavioral chain），一個與他不適應行為不相容的鎖鏈；當事人學習改變那些使他進入治療的內部對話（internal dialogue），他的新內部對話引導出新的行為，這是認知重建的結果。因此，受輔少年若想改變，必須進行認知行為上的重建，以達成新行為的建立。

3.第三階段：學習新技巧

教導當事人更有效的因應技巧，並在現實生活情境加以練習。受輔少年希望能有規律的運用時間，所以治療者應協助受輔少年發展生活因應的技巧，改變對消極的看法，使其更願意參與自己所期待的活動。

而同時受輔少年不斷告訴自己新的句子，並觀察和評量其結果。當在情境中表現不同時，亦可從其他人那裡得到不同的反應。而學習新技巧的穩定性，大大受到自己告訴自己有關新獲得的行為與其結果的影響。

因此，上述所言，「自我調整方案」對於受輔少年而言，亦必須透過認知重建的過程展開新的技巧學習，以協助其調整符合期待的行為。

六、你的個案是國中生，自認為成績不好、不討老師喜歡、覺得自己不適合目前的學校與教育體系、不認同升學是唯一的選擇，雖然自己目前沒有什麼專長，也不知道能做些什麼，但是他／她認為成績不好並不代表什麼都不行。如果你要用「焦點解決短期治療（SFBT, Solution-Focused Brief Therapy）」輔導他／她，（一）請說明此治療的基本假設與程序，（二）請用 SFBT 的主要技術－「例外問句」、「奇蹟問句」與「量尺問句」，各舉一例，說明你將如何協助他／她。（20分）

命題意旨	測驗考生對於「焦點解決短期治療」概念之運用瞭解。
答題關鍵	本題事實清楚，爭點單純，惟考生應注意題示「焦點解決短期治療」等關鍵字，並運用實例導入以正確解題。
高分閱讀	1.張德聰、黃正旭、黃素菲（1993），《諮商技術》，台北：空中大學。 2.黃惠惠（1995），《助人歷程與技巧》（增訂版），台北：張老師文化事業。 3.賴保禎、金樹人、周文欽、張德聰（1996），《諮商理論與技術》，台北：空中大學。 4.王亦玲等譯（2008），《兒童諮商》，台北：禾楓書局。



【擬答】

所謂焦點解決短期治療（SBBT）主要的目的在於希望帶給人正向思考的模式，此例的表現正是缺乏積極獲得自我肯定的案例，因此可透過此治療模式協助他/她尋找人生新的目標方向，其相關說明如下：

(一)基本假設與程序

- 1.如果沒有不好，就不用去改變。
- 2.小改變可以導致大改變。
- 3.如果有效，繼續做下去。
- 4.如果無效，就停止再做。
- 5.盡可能維持治療的簡單化。

(二)焦點解決短期治療（SBBT）主要的技術運用**1.例外問句**

尋找例外是此項模式中重要的治療架構，諮商人員會使用一些例外問句，引導當事人看到問題不存在或沒有這麼嚴重的時候。因此當事人所認定的問題，有時在進行諮商的過程中並沒有問題，故當沒有問題時就稱為例外事件。而可能的問句形式，如下說明：

「你曾有想過要做哪些事情？」

「你說目前沒有什麼專長，什麼時候你會覺得你是比較有能力，那個時候你所表現出來有什麼不同？」

2.奇蹟問句

請當事人思考奇蹟發生的可能，以開啓未來的可能，讓當事人聚焦於未來，開始思考不同的人生面向，把現在所面臨的問題導向為未來更滿足的生活。可能的問句形式，如下說明：

「某天晚上你熟睡時，有個奇蹟發生了，那就是我們討論的問題消失了。因為你已經睡著了，所以你並不知道已經發生了這個奇蹟。那麼在你睡醒後，你會先注意到什麼，而讓你知道奇蹟發生了。」

「如果你的問題可以在此後六個月內解決，你如何明白這一切已經改善，而且你的所作所為也會不同以往？」

3.量尺問句

若遇到不易被觀察到的改變時，可經由感受的方式，採取量尺問句，使當事人更清楚他的問題為何，以及如何想要改變的動機。可能的問句形式，如下說明：

「你認為你的成績不好，可否談談在你的經驗中比較喜歡的科目，哪些科目獲得好成績時，會讓你感到心情愉快？」

「你曾說你不知道自己的專長，可否談談你的經驗中，從事過哪些工作，在從事哪些工作時讓你最感到心情愉快？」

