

# 家庭諮商理論與技術

■楊坤堂編譯■

## (八)促進家庭討論 (Facilitating Family Discussion)

一般而言，諮商員開始第一次諮商時，最好先分別跟家庭成員個別談話，這種程序有利於諮商員跟家庭每一成員建立諮商的親密關係 (rapport)，也有助於諮商員控制諮商期 (session)。然後，讓家庭成員彼此直接交談，這有益於家庭諮商的進行。諮商員協助家庭成員彼此討論他們要做的事情，裨益家庭進行聯合決定。家庭討論可以協助家庭成員認知其他成員的積極面，進而對家庭問題取得共識與協議。

家庭諮商的金科玉律之一是，諮商員如果期望家庭成員經過家庭諮商之後，在其家庭中的表現有所改善，則他們必先在諮商員的面前（即治療環境或諮商現場）進行行為改變的演練。如果家庭成員在諮商員的面前都不能彼此有效的溝通，則他們在家中更不可能好好地相互溝通。

諮商員可運用下列方式促進家庭討論：

- 1 經由座位安排，要求家庭成員改變座位，裨益家庭成員中特定人選的直接互動。
- 2 另一種技術是，談話時，諮商員不看家庭成員，促使家庭成員只好彼此注視。
- 3 進行家庭討論時，諮商員如果發現家庭成員彼此的交談過於嚴肅冷漠或僵化時，諮商員可藉此分析與認識其溝通型式，進而教導家庭成員更有效的溝通方式，以及（或）更具建設

性的問題解決法。其技術是，先加入家庭成員的交談，藉以觀察或提供建議；然後，再退出其交談，讓家庭成員間繼續交談。

總之，家庭成員間的面對面的互動，才能導致家庭諮商的最佳改變與進展。

## (九)提供支持 (Giving support)

諮商員必先有支持當事人家庭的「意願」，才可能有支持該家庭的「行動」。換言之，諮商員必先有支持該家庭的「情感」，才可能有支持該家庭的「表現」。諮商員如果沒有這種「性情」，則諮商技術是「空洞」的。

對當事人家庭表達支持的指標如後：

- 1 諮商員願意保持安靜，而讓家庭成員表明他們的感受。當家庭遭遇到鉅大的壓力或悲痛時，諮商員協助該家庭的最好方法之一就是「多聽少說」。
- 2 讓家庭成員知道諮商員與他們同在，瞭解他們的情緒，諮商員要不時地把家庭成員所表達的情緒與感受反映給他們。
- 3 先接納家庭成員的感受，並跟家庭成員一起面對他們的感受，而不試圖催促他們解決其感受，因為有些創傷是需要時間與耐性去治療的。「支持式諮商」的諮商員相信家庭成員能以自己的時限或步調來治療其問題。諮商員如果認為家庭成員本身的治療能力受制於心理因素或家庭力量，則可改用其他的諮商模式——諸如教育式或考驗式諮商。
- 4 支持當事人家庭的最好方法之一是，協助該家庭成員運用支持性的社會資源。

支持式諮商最適合協助家庭處理暫時的壓力、悲痛與失調（或脫序）。諮商員的協助方法是：傾聽、溝通、同理心（或擬情式）的瞭解、有耐性地尊重家庭復原的時間（或步調），以及協助家庭接觸其他的支持性社會資源。

## (十)教導 (Teaching)

諮商，從某些層面與角度來看，乃是一種教育活動。家庭諮商的教學藝術含諮商員家庭教學角色的「進」與「出」：  
進 (moving in)——當家庭需要資訊時；當家庭需要事實來澄清困惑時。

出 (moving out)——當家庭需要依據資訊的基礎而作決定時；當家庭成員需要表達其感受時。

諮商員提供明確的教導，協助青少年的管教與發展，這是諮商員在教導家庭上扮演「進」的角色。而當諮商員把當事人的問題還歸家長去處理，這時諮商員在教導家庭上即扮演「出」的角色。

就像所有好的教學一樣，諮商員的家庭教導藝術應該因應每一個家庭所面對的特定問題。例如，危機中的家庭需要充份的資訊來更有效地處理家庭當前的問題，而不是聆聽諮商員的心理學、哲學，甚或家庭體系理論的講演。

#### (E) 促使改變 (Challenging: pushing for change)

促使一個家庭去改變的最好方法是，發動家庭的某一成員去從事變革。至少，必須使家庭中有人先意識到家庭的問題，感受到其痛苦或傷害性，而願意改變，裨益家庭面質的成功。換言之，諮商員必須先在當事人的家庭中放好槓桿，才能移動家庭問題的巨岩。

諮商員在促使家庭設法處理其嚴重問題時，應事前先跟家庭中最想改變的成員進行諮商，使其具有能力來領導家庭的變革，朝著改善的方向邁進。促使家庭改變的實際工作應該讓家庭成員自己來做，而不是由諮商員來做，因為諮商員只是促成家庭改善變好的觸媒體，而不是發動機（或原動力）。

諮商員在促使家庭成員改變時，不要使用「道德批判」，例如，「你對不起你的家庭……。」而是以「事實」來面質當事人，讓當事人面對其個人問題以及其家庭問題。諮商員所表達的口語溝通最好是：

「我對……很關心……。」這種陳述表示諮商員尊重當事人選擇行動的權利。

而不是「我想，你應該……。」這種陳述法可能造成諮商員與家庭成員間的對立，造成關係的惡化。

諮商員應有一套促使家庭改變的處遇計劃，家庭諮商中促使家庭改變的技巧，一言以蔽之，即對家庭表達好訊息與壞訊息：

壞訊息——「你們有人知道你們正面臨嚴重問題。」

好訊息——「你們能夠獲得有效的協助。」

#### (F) 處理抗拒 (Dealing with Resistance)

諮商關係中難免發生若干形式的抗拒，例如抗拒諮商過程，或抗拒改變。諮商員至少能處理下列兩種抗拒：

1 家庭成員無法配合諮商結構：缺席、遲到、不合理的時間要求等等。

2 家庭成員跟諮商員爭執：例如，當事人說：「是的，但是……。」

人對新資訊總是需要時間加以吸收或同化，因此，家庭在諮商過程中抗拒變革是自然的現象。諮商員處理抗拒（家庭或成員的異意）的兩種方法：

1 建議家庭成員思考諮商員的意見；或是

2 鼓勵家庭成員充分表達他們對問題的看法，以及他們願意改變的方式。

家庭成員不同意諮商員的意見，不一定就是抗拒，也許他們有更好的方法來處理問題；因此，諮商員在處理抗拒時，不妨跟著家庭成員的方向走，也許能找到雙方「一致同意」的區域。

總之，諮商員處理「家庭抗拒」的最好方法是：

1 對「處遇建構」不合作的家庭成員，諮商員的態度與立場要堅決。

2 當家庭成員對諮商員的家庭評估結果不同意時，諮商員可先依循著家庭成員的想法與感受，然後尋找雙方的共同觀點。

(五)協助家庭訂定行為契約 ( Helping Families Make Behavior Contract )

Jacobson 和 Margolin (1979) 以及 Stuart (1980) 等行為學派婚姻治療家證明，協助夫妻訂定明確的同意書，藉以改變彼此的互動型式，相當有用。諮商員的角色是老師，也是調解人，諮商員強調家庭成員訂定改變協議（或約定）的重要性，以及促成每一個家庭成員依據自己的「決定」，努力去改變自己願意改變的行為。「有意的改變」比較有實現的可能。

有效行為契約的要素含：

1 在積極的情緒環境下協商：結果品質主要決定於過程品質。最好等到消極的感受消失時，才協助雙方瞭解合作的好處。行為契約應該在冷靜的語氣與積極的感受下完成。

2 參與者均同意明確而特定的行為改變：家庭成員必須堅持有利於家庭成員的特定行為。

3 以誠意執行其新行為：Jacobson 和 Margolin (1979) 以及 Stuart (1980) 曾經討論「誠意契約 ( good-faith contracts )」的價值——即雙方均願意各自履行其行為。誠意契約不同於「補償契約 ( quid pro quo contracts )」，因為補償契約是，「如果對方改變，我就改變」。誠意法 ( good-faith approach ) 能形成問題解決的積極感受：「我願意做一些使你高興的事情，我將這樣做，是因為我願意這樣做，不是因為你將做一些事情回報我。」

4 評鑑契約的效果：行為契約並不是一種「不成功，便成仁」的契約，其重點是，家庭成員對不生效的、沒有作用的契約重新協商與研訂。

總之，協助家庭訂定行為契約，即協助家庭共同計畫，以改變家庭日常生活的內涵。成功地執行行為契約可以帶給家庭成員成就感，以及有能力解決家庭問題的信心。

(六)分配家庭作業 ( Assigning Homework )

家庭每週只接受一小時的家庭諮商，因此，絕大多數的重要改變都將在家中發生。所以，擴大家庭諮商影響力的有效方法是指定工作給家庭去做。這些工作必須在下次的諮商前完成，而且這些工作必須跟本次的諮商所處理的問題有關，裨益當事人的繼續完成。例如，對不關心子女的父親，指定他每週至少有一個晚上陪子女讀書、做功課……。當然，這些工作（作業）的細節（例如，每週的那一夜？幾點鐘？什麼功課等）必須在本次的諮商中，跟當事人（接受作業的人）討論，並經當事人同意。

最後，諮商員應該追蹤輔導其作業；如果當事人沒完成工作，或沒做好作業，這可能表示：

- 1 家庭抗拒改變；
- 2 工作不適宜或家庭不同意該工作。

因此，諮商員必須在下次的諮商中，以此做為跟家庭討論的重要問題。

William J. Doherty 與 Macaran A. Baird (1983) 提出上述十四項家庭諮商的過程（或技術），雖然，相當實用，可行性亦高，但却不甚詳盡與週全。有些家庭諮商員從事家庭諮商時，並不依據家庭治療法的特定原則，而使用比較傳統的諮商方法 ( Lerner & spanier, 1980 )。因此，筆者綜合整理 Leroy G. Baruth 與 Charles H. Huber (1985) 的實用治療法 ( Pragmatic Therapeutic Approach )，以左表簡介，其精要內容另文譯述：

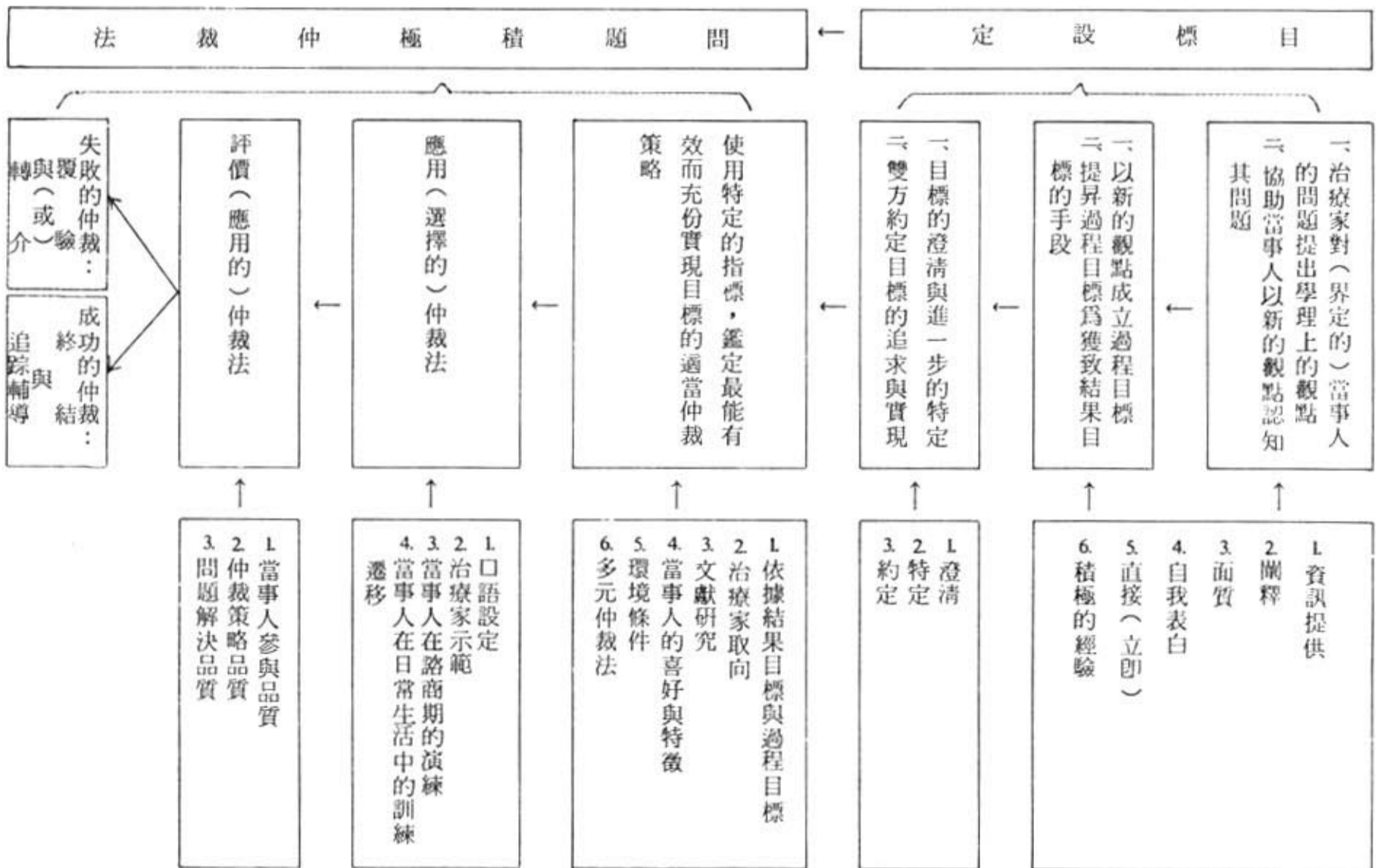
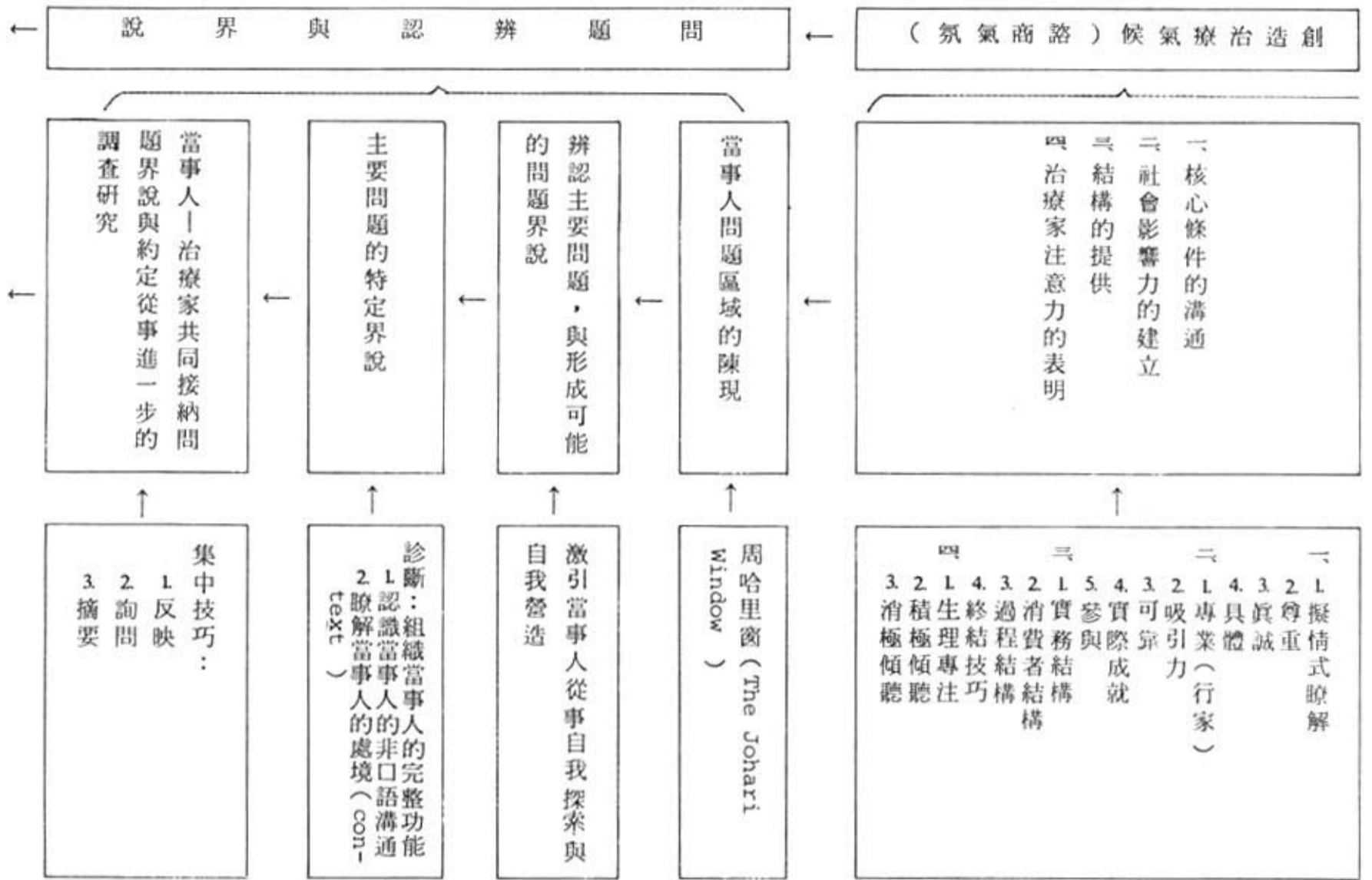
實用治療法 ( Pragmatic Therapeutic Approach )

諮商過程

諮商內涵	諮商技術
------	------

當事人現身接受治療

一、正式與非正式評估  
二、主動約談與被動接案



## 六、家庭諮商之功能

衆多知名的家庭治療家 (Minuchin, 1974; Haley, 1976; Weakland, 1979; Werry, 1979) 已把家庭治療的特色樹立為「尋求學理的方法」(McDermott & Harrison, 1977)。家庭諮商具有四項功能或目的：教育、預防、支持與挑戰 (Challenging)。

(一)教育：家庭遭遇困難或發生問題時是由於面對陌生的情境而不知如何處理所造成的，像這種家庭需要教育性的家庭諮商，這時，家庭諮商員即扮演教師與示範者的角色。最好的方法是把家庭當作一個整體而教導全體家庭成員，教育家長或全體家庭成員，使得每一個家庭成員對家庭問題獲得相同的認識，以及取得一樣的機會詢問問題。經由諮商員的協助，家庭能應用諮商員提供的資訊或建議，來處理自己的情境。惟有全體家庭成員的參與和約定，教育才能導致實際的行動。

家庭諮商的教育功能使得諮商員認識該家庭的家庭動力、子女發展、生活壓力以及心理與生理疾病。諮商員經由集合全體家庭成員討論其當前的困難，能更有效地教育該家庭，能避免治療三角關係的困擾，以及能藉示範來教導家庭適當的行為。

(二)預防：家庭諮商的預防作用亦可視之為特種教育功能，旨在協助家庭在其生活中免於遭遇一般問題。當家庭尚不需要治療，而需要教育以改善其問題時，則家庭最好是接受預防性的家庭諮商。當家庭面臨婚姻生活的調適、子女的出生、扶養與管教、青少年子女的問題、以及年老雙親對成年子女的依賴等各種家庭問題時，家庭乃需要接受預防性的家庭諮商。

(三)支持：對家庭及其成員提供支持乃是一切諮商的基礎，因此，家庭諮商的其他三項功能均含有支持的作用。家庭諮商的支持功能旨在協助家庭克服困難，其方法是：諮商員對家庭提供必需而適時的服務，專注地傾聽，協助家庭成員表達其感受，表示關懷，以及

讓家庭本身負責解決其困難等。在支持性的家庭諮商期 (session) 過程中，諮商員表現稍微消極的諮商角色，而不積極地從事家庭教育與解決家庭問題的工作。

(四)挑戰 (或激勵)：「安慰苦難者，擾動安逸者」這句話可用在家庭諮商上。「安慰苦難者」相當於諮商的支持功能；「擾動安逸者」(係指喚醒對自己的健康具有幻覺者或對自己的問題毫無自覺者)即家庭諮商激勵 (Challenging) 家庭的目標。積極又建設性地激勵家庭的最有效的方法之一是，對家庭問題提供一種家庭體系觀，以及強調協同處理家庭問題的必要性。

對嚴重的家庭問題加以激勵或面質是具有冒險性的，但有時却是必需的。它具有冒險性，是因為家庭可能會對諮商員表現抗拒、反對、或口語攻擊等行為。它有時是必需的，是因為家庭對其成員的功能失調總是習以為常，因此，惟有強烈的搖動，才能創造改變與治療的可能。

諮商員先對家庭實施支持式或教育式諮商，從中將發現家庭功能失調的嚴重性，然後，再對家庭實施挑戰 (或激勵) 式諮商。當諮商員發現家庭成員彼此很難相處，家庭問題需要長期的治療，以及家庭從其他的專業機構或專業人員處可受惠更多時，諮商員宜進行轉介。這也是挑戰式諮商的重要功能之一。轉介時，諮商員應該把家庭轉介給知名的、可靠的機構 (資源)，轉介過程要迅速，應加以追蹤輔導，以確知家庭繼續其處遇與進展情形。在家庭諮商過程中，成功地運用挑戰與轉介，可使諮商員免於長期的沒有結果的諮商關係，也能夠動員家庭，接受更必需的與更密集的協助。

## 七、結 論

有些家庭諮商者實施家庭治療法，要求全體家人參與治療過程。家庭治療法的主要基本理論是，青少年發生問題時，整個家庭環境都要加以處理。家庭治療法的研究發現，家庭關係的「失能」經常造成家中某一成員，也許是青少年子女的問題，而家中其他成員

並無明顯的失能癥狀，而不能消除或減輕病因。是以，家庭治療專家從事整個家庭的諮商服務，以尋求基本病因的根除。家庭諮商者總是要求家長參與治療過程，因為家長在青少年的生命中，始終扮演著重要的角色，而且也可能是「失能」的造成原因與解決方法的重要因素（Lerner & Spanier, 1980）。

邀請兒童的「父母親」一起參加諮商是「極其」重要的。我們切勿假設父母對問題有著同樣的概念，一樣對待孩子的態度，體驗相同程度的挫折，或擁有同樣程度的成熟和穩定性。通常我們只和學生的母親面談，這樣我們很難發現：父母兩人爲了孩子的管教而發生激烈的爭執，或父親拒絕小孩，或拒絕母親。我們也不能假設「母親的報告是絕對正確的，或完整的，即使她有意提供自認客觀的事實」。因爲成功地實施一種措施，大部份決定於父母之間的和諧關係。

只和雙親中的一位面談（例如母親）另一種困難是她無法完整而不變形地把面談的內容傳達給她的丈夫。她不是歸納錯誤，就是曲解事實，或試著隨意回答丈夫提出的問題。而這些問題她並未和諮商員討論過。邀請兒童的父親參加面談的另一個好處是，這樣做使他更願意分擔管教孩子的責任（Sarason, 1959）。

家庭治療的理論假設是：有害的家庭關係引發兒童的情緒問題，家庭關係的問題也決定與維持家庭成員的情緒問題，因此，父母與子女乃是一個整體的單位，必須一起接受治療（處遇）。由於運用非專業的人力資源來處理兒童的心理健康問題逐漸盛行，因此，許多家庭治療家把家長當作治療員，妥加運用。因爲家長是兒童生命中最重要的人物，因此，在家庭諮商過程中排除家長的力量，就等於浪費了有價值的資源（Schreibman & Koegel, 1975）。家長不只是能夠學會做治療員，而且，在很多個案中，家長的參與是必需的。由於心理學已經走出治療家的辦公室，而邁進兒童的生活（自然）環境裏，因此，跟家長攜手合作，共同工作是不可避免的。

兒童是家庭問題的反應者，兒童的問題也是婚姻衝突的徵候之一。家庭諮商（治療）依據兒童的人權，進行處遇，改善家庭衝突。家庭諮商員（治療家）的工作是辨別家庭功能、溝通、衝突解決以及次級聯盟形成的方式與情形（Engel, 1972）。爲了實現這些目的，治療人員乃扮演家庭參與者和觀察員。除了觀察與解說家庭發生的實況以外，諮商員也扮演「示範者」的角色。將家庭實況錄影以及透過單面透視鏡觀察家庭實況，可以有效地協助家庭成員瞭解家庭關係與氣氛等實況對彼此的影響，以及妨礙群體的正常溝通。

本文介紹家庭諮商基本理論與功能、家庭體系理論、家庭治療模式的共同性與差異性、結構式家庭治療法、家庭諮商技術以及實用治療法簡介等，提供學校教育工作者與社會工作人員參考運用。

參考文獻：

1. Doherty, W.J. & Baird, M.A. (1983). Family Therapy And Family Medicine. New York: The Guilford Press. pp.29-40, 88-116.
2. Lerner, R.M. & Spanier, G.B. (1980). Adolescent Development—A Life-Span Perspective. New York: McGraw-Hill Book Company. pp.428-433.
3. Baruth, L.G. & Huber, C.H. (1985). Counseling and Psychotherapy: Theoretical Analyses and Skills Applications. Columbus: Charles E. Merrill Publishing Company, A Bell & Howell company.
4. Clarizio, H.F. & Mccoy, G.F. (1983). Behavior Disorders in Children (3 Edition). New York: Happer & Row, publishers. pp.454-455.

（楊坤堂美國芝加哥大學碩士本會助理研究員 從事輔導活動課程研究）