



諮商基本技術

訓練手冊

■黃正鵠 編

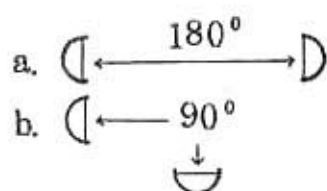
壹、涉入階段

一、諮商關係之建立：

- 1.目的：
 - ①訓練輔導人員知道正確的諮商座位之安排。
 - ②訓練輔導人員能自然地開始諮商。
 - ③訓練輔導人員知道如何結構諮商之情境。

2.技術：

- ①常用的諮商座位的安排：



※輔導人員與當事人可以用面對面坐好的姿態使目光相互直視，成為 180° ，亦可以雙方坐成直角，成為 90° 。目光直視成 180° 時，對當事人的壓力較大。總之，雙方座位的角度在 90° 到 180° 間，都是合適的。

※輔導人員與當事人所坐的椅子一定要舒適，使人能完全放鬆為原則，雙方的坐椅一定要相同。中間不要用茶几，或辦公桌隔開。

②開始晤談：

△ a. 你好，我是黃老師，請坐。你今天要跟我談些什麼？

※開始晤談的三、四分鐘是非常

之重要，往往關係到以後的成敗。

※上面是最典型的開始型式，在說「我是黃老師」，「自我介紹時」，可以與當事人握手（若是大學生，成人），輕拍肩臂（中小學生），或微笑，點頭。

△ b.你好，我黃老師，你請坐。今天雨下得好大，淋到雨沒有？最近功課如何？考完試之後都在做什麼？

※有時開始晤談時，可作二、三分鐘的輕鬆聊天，以緩和當事人的焦慮與自我防衛。但不宜過長，否則使當事人煩厭，失去信心。

△ c.你好，請坐，我是黃老師，你今天看上去很憂愁的樣子，告訴我最近如何了。

※這是較直接的方式，若輔導人員與當事人以前已有接觸，則多半可取這種方式。

③結構諮商情境：

※若是第一次與當事人晤談，則可在開始晤談之後，告訴當事人以下各件事：

a.諮商的過程：諮商是完全靠當事人對輔導人員的信賴把心中的困擾說出，雙方共同來分析困擾的原因，了解困擾所在，進而解決困擾。

b.諮商的時間：諮商通常一次要化費50分鐘，或80分鐘，我們今天大約有50分鐘。

c.諮商的保密：我們談話的內容，是絕對不讓第三者知道，若第

三者要知道也要得到你的允許。

d.諮商的記錄：爲了要詳細了解及分析你的困擾，諮商人員會在晤談之後，做些記錄。

e.諮商後的練習：在晤談的過程中，輔導人員會要求你做些練習，活動或作業，這都是爲你好，希望彼此配合，不要拒絕，才有進步。

二、傾聽與了解：

- 1.目的：
 - ①訓練諮商人員能以適當的姿式，態度與反應來傾聽當事人的敘述，並表示出專注，關心，與接納的態度。
 - ②使當事人能感受到諮商人員的關心，專注、接納與了解。

2.技術：

① SOLER 姿態：（說明）

S——Sitting face to face 面對面坐好

O——Openness 心靈開放

L——Leaning forward 身體前傾

E——Eyes contact 眼神接觸

R——Relaxation 全身放鬆

示範：

②自然反應：

自然應答：

自然點頭：

示範

③中性興趣

完全接納，不加批評

示範：

C1：「我恨死爸爸媽媽，我恨這個家，

我也恨學校……。」

Co：「是的，我了解，我知道。」

④綜合練習示範：

C1：「敘述最傷心的一件事……」

Co：「以SOLER，自然反應，及中性興趣傾聽反應」

二、傾聽與覆述：

- 1.目的：①訓練輔導人員能專心傾聽當事人的敘述，並把握其重點。
②當事人的敘述一般有兩項重要的內容一是事實，一是感受，輔導人員可以把握其中一項，或兩項。
③輔導人員能把聽到的要點送回給當事人，促使當事人內省與澄清。
④使當事人感受到輔導人員對他的重視，關心與接納。

2.技術：

甲、覆述事實——諮商人員去覆述當事人敘述之事實之重點。

C1：「敘述一件傷心的事」或「敘述一件快樂的事」

Co之反應：

- ①勿忘記SOLER姿態。
②在C1敘述時，自然反應，中性興趣。
③覆述事實，常用之句型是：

Co：你說你
你剛才談到_____
這件事的經過是_____
這件事給我的印象是_____

乙、覆述感受——諮商人員去覆述當事人的感受，情緒、情感。

C1：「敘述一件傷心的事。」
「敘述一件得意的事。」

Co之反應_____把握C1的感受，並覆述。常用之句型是

Co：你覺得_____
你的看法是_____
你認為_____
依你的看法，這件事_____

丙、綜合練習——覆述感受與事實兩種

3.結語：

- ①今天簡明的介紹了傾聽與覆述的技術，也看到示範。傾聽的技術在第二集中介紹過，今天的重點在覆述。
②今天提到的覆述技術就是「初步的同理心」的技術。
③所謂「同理心」就是人同此心，心同此理的心理一致性，也是Co，能站在C1的立場，角度來看問題的態度。

四、觀察當事人：

- 1.目的：①訓練輔導人員能經由觀察，而知覺到當事人非語言（包括面部表情，語調、聲音，四肢、及等）所表露之意義。
②訓練輔導人員在由觀察知覺到當事人之後，能了解到自己對當事人有正價的或者負價的偏見，進而把這種偏見降低到最低的程度，以不影響到對當事人問題的處理。

2.技術：

甲：初步的觀察——外表之觀察：

- 1.指當事人出現在輔導人員前，輔導人員對其所作之觀察多為外表之了解，其要如下表所示：

觀察表（Nelson 1983）

1.距離遠近	親近，有距離，可以觸摸到
2.坐姿	前傾，後傾
3.方向	面對，轉開
4.身體狀態	緊張、放鬆、死板、無神
5.衣著	合時、反抗性、迷人、合群性
6.身材	瘦、胖、壯、高、中、矮
7.髮式	長、短、適中
8.儀容	清爽、不整、髒亂
9.面部	有表情、無表情
10.目光	死盯、迴避、游走、自然
11.手勢	多變化、缺乏
12.氣味	生臭、香味、適中
13.觸摸	親密、適度、全無

2.當事人坐在輔導人員對面，輔導人員對工作 1—3 觀察後，作以下之敘述：

a 他的身體外表的狀態是：（身材，衣著、髮式、儀容、表情……。）

b 我喜歡他的：（某些特徵）

我不喜歡他的：（某些特徵）

c 一般言之，他給我的印象是：

3.以上輔導人員觀察結果的敘述，在實際諮商時是不敘述出來的，而是內在的認知。

乙、諮商中的觀察：

1.指在諮商進行中，輔導人員對當事人的語表，表情，身體活動等所作之觀察。

2.當事人敘述其怕、怒、愛……之經驗（如：當事人在工作上極不快樂，似乎老闆挑剔太兇，無一件事是對的……）。

（如：當事人的心情很差，期中考完全失敗，他想再唸下去就是生命的

浪費……）。

輔導人員之觀察重點：

a 當事人敘述之內容：

b 觀察到之行爲：①當事人之語言：聲音的大小、語調的高低、速度的快慢。
②當事人的表情：面部表情、眼神、嘴唇。
③當事人的姿態：身體、四肢：手部、脚部。

c 輔導人員得到的印象與感覺：

（例：當事人給我的印象是在課業方面非常的焦慮。）

（例：當事人對目前的工作很不滿意，但又無法找到其他的事，十分痛苦。）

3.結語：①今天介紹了「觀察當事人」的技術。通常輔導人員在諮商時都會默默的進行觀察。輔導人員要時刻維持住這種敏感的觀察，同時要把觀察到的結果的影響力降低到最低的程度，才能維持輔導人員的中性興趣。

②心理學家認為人類訊息的傳遞有 55% 是依賴非語言的表露，所以要了解當事人，輔導人員是要努力來把握這部份非語言的行爲。

五、沉默的處理：

①目的：在諮商情境中，有兩種沉默的現象：

1.輔導人員的沉默：輔導人員應用沉默去給予當事人更多的時間，使之能從容的敘述，完全的傾聽。

2.當事人的沉默：當事人的沉默可能來自思考，信賴關係欠佳，以往諮商的失敗經驗，試探輔導人員的價值，態度等等。

3.目前的訓練是在讓輔導人員面對沉默的當事人時，如何作適當的處理。

②技術：

1.以沉默對待沉默：當事人沉默不語時，輔導人員也不說話，時間致在 5～20 秒之間，如此以沉默的力量來壓迫當事人說話。

△示範：C1 敘述之後開始沉默。

Co 以沉默對待之，10"～15"左右。

C1 又開始說話。

2.以語言鼓勵當事人說話：在當事人沉默不語時，Co 以沉默對待 20"左右，當事人仍然不說話，則以語言鼓勵其說話。通常可鼓勵 2～3 次，中間的時間距離為 10"～15"左右。常用之句型為：「我知道你很難說出來，沒有關係，想到什麼說什麼。」

「說出來心裡才舒服些，老師才能跟你一起解決」

「說出來，我才能了解你。」

「這兒只有我們兩人，一定替你保密的」。

示範：C1 敘述某事之後，開始沉默

Co 在 10"～15"左右開始“言語鼓勵”，以破除之。

3.注意當事人的小動作，以此引出話題，打破沉默：

如當事人坐在那兒，目光一直注視地面，則問他，在地上看到些什麼？為什麼總是看地上？若是 C1 搖頭則問他搖頭是什麼意思。這個技術的目的只是希望引出話題，一引出話題，即打破沉默。

示範：C1 敘述後沉默，眼睛著窗外，Co 在 10"～15"左右開始引出話題，「你在窗外看些什麼？」「為什麼你愛看著窗外？」

4.結束諮商晤談，另訂時間：

若輔導人員應用了前三種技術均無法打破當事人的沉默，引出話題，只有結束本次的晤談，另訂時間，往往在作結束時，當事人開始說話了。

示範：C1 沉默

Co 說：「你今天在這裡已經坐了將近 20 分鐘了，總是不說話，我知道你心情不好，不想說話，我想我們下星期三下午三點，再談。今天到這裡為止。」

C1：

a 離去。

或 b 開始說話。

③結語：

1.今天介紹了沉默時處理的技術。輔導人員在諮商情境中遇到沉默時，一定先耐得住，同時深切了解當事人表面雖沉默，但是內心却波濤洶湧。

2.其次在遇到沉默的情境中，一定要給當事人充分的時間，讓他能思考，組織他的思緒，到了時候就會說出來了。

3.今天所介紹的都是最常用的處理沉默的技術。

（作者：國立高雄師範大學教務長）