



諮商的基礎

（編按：國立高雄師範大學教設備示範影片”共分兩大部份，第期刊出？第二部份“諮商的基本技期刊載，67期刊出，貳、“探索階，肆、“行動階段”全文完。黃博

壹、設定目標

一、設定目標之意義：

- 1.在經過許多次諮商之後，輔導人員已經了解到當事人的困擾所在，而當事人也明白自己的困擾問題，現在進一步要採取行動，處理困擾。
- 2.採取行動的第一步便是要確定目標。而且所設定的目標一定要具體明確，並且在當事人能力所及的範圍內，如此的目標才是實際可行。

二、常用技術：

- 1.探詢法：探查當事人的確切、具體可行之目標。
- 2.分析法：分析此目標完成後之正面與負面之結果。

然而，在實際應用時，通常兩種方法是連續使用的。

三、示範：

- 1.探詢法：主要是在探查出當事人確切的，具體的可行的目標。使用的方法是要求當事人正面敘述目標的狀態。

(1)當事人：我的英文仍然考不好，感到煩惱非常，每天的心境總是無法平靜下來。

輔導人員：對於你的英文困擾，我們已經討論八、九次之多了，你認為要如何才能算是英文考好了。

當事人：我想能考到我自己滿意的分數，就算是很好，就是考好了。

輔導人員：你說要考到滿意的分數，這仍然不清楚、不明確，是否可以說得更確切些。

當事人：我想70分就令我滿意了。

輔導人員：所以70分是你考好英文的目

本 技 術

(續)

務長黃正鵠博士，撰寫諮商的基本技術“手冊、一部份“諮商基本技術訓練模式”，於本刊第59期“包含四階段；壹、涉入階段，本刊已於第64期”二卷一期刊載叁、“了解階段”，本期刊出士對本刊之愛護，藉此致以謝忱。）

黃 正 鵠

標。

(2)當事人：我覺得前途茫然，手邊又有許多工作要做，真不知要從那裡開始著手才好。

輔導人員：好的，這種問題我們在一起討論許多次，也為你分析得很清楚了，我想你對前因後果，你自己的觀點，感受都知道得很清楚了。

當事人：是的，但是我不知道怎麼做才好。

輔導人員：你想要怎麼做才合適呢？

當事人：我想首先得把時間好好分配一下，做最有效的應用。

輔導人員：不錯，再說得詳細具體些。

當事人：我想先把工作依輕重緩急先作排列，然後再分配上午及下午都工作三小時。

輔導人員：現在你的目標是：排列工作

，並分配時間。

2.分析法：在具體、確切的可行的目標確定之後，輔導人員尚需進一步分析此一目標，假定完成之後，它的正面結果與負面結果(Positive & Negative consequences)若正面結果大於負面結果，則此目標可以確定。輔導人員可用以下之表格作分析記錄：

當事人：

日期：

具體目標	目標完成後 可能之正面結果	目標完成後 可能之負面結果
	1. 2. 3. 4.	1. 2. 3.

(1)輔導人員：你方才說英文若能考到70分，便滿意了，現在我們再來分析一下，假使真的考到70分，會有那些好的，正面的影響，同時又有那些不好的負面的影響。現在先討論正面的影響，或結果。

當事人：若能考到70分，我這學期一定及格，不重修，我的成績單上無紅字，我可以向父母交待，在班上也抬得起頭……。

輔導人員：還有呢？再說說看。

當事人：讓自己有信心，只要努力就會成功，在男朋友面前也有面子……。

輔導人員：很好，現在再來看看負面的影響。

當事人：看電視、電影、逛街等休閒時間減少了，心情會變得緊張，要去做辛苦的一件事……。

輔導人員：從上面的分析紀錄，可以看出若能考70分，對你的好處大於壞處，現在目標可以訂在英文考70分上面了。

(2)輔導人員：上次我們談到你目前的目標是排列工作、分配時間，假使這樣做了，會有什麼好的結果，你說說看。

當事人：我若把工作依重要性先後排列，則可以先處理重要的，次處理不重要的，就不會誤了大事。若重要的先做完了，心情就會放鬆，再處理其他的，就有信心，更者，事情做一件少一件，有成就感……。」

輔導人員：很好，請再說明一下，有什麼不利的結果。

當事人：工作都排列出來，時間也分配出來，感覺壓力很大，做完一件又是

接著一件，很想休息下來。總覺得自己要求自己太緊……。

輔導人員：從以上的分析看來，還是現在的目標優點較缺點為多，我們就這樣訂下來吧。你看呢？

當事人：就這樣子吧！我覺得不錯。

四、結語：

- 1.訂定目標是起而行的第一步，所訂的目標一定要確切具體，能力所及而且實行之後有利的結果大於不利的結果，才會使當事人有採取行動的動機，才會全力以赴。
- 2.在訂定目標時要先探詢出當事人的確切而具體的目標，然後再分析此一目標可能產生的有利或不利的結果，如此才會周延。

貳、思考各種途徑

一、意義：

- 1.在當事人已經確定了目標之後，緊接下來的是雙方共同來思考如何來達到這個設定的目標，一旦這個目標達到之後，困擾就可以解決。
- 2.在思考解決問題，完成目標的途徑中，輔導的重心是放在「如何」上面。也就是雙方自由自在的共同來考慮，「要怎麼樣子」才能完成這個目標。

二、常用技術：

腦力激盪是思考解決問題，完成目標的各種途徑的最常用而有效的技術。實施的步驟是：

- 1.輔導人員鼓勵當事人把解決問題的方法或途徑提出來，只要具體明確就可以了。
- 2.輔導人員對當事人提出的任何方法或途徑均完全接納，不加批評或斥責。
- 3.輔導人員記錄當事人所提出之各種解決問題的方法，或途徑。
- 4.在當事人都提出完畢之後，輔導人員可以提示一、兩項方法或途徑。常用的句型是：「另外一個解決問題的方法是一一，也許可以考慮。」

三、示範：

- 1.當事人把英文要考70分已確定為要達成的目標。

輔導人員：我們上一次討論過你要達到的目標，就是英文要考到70分，這方面你還有什麼要再深入討論的。

當事人：我想70分是很好的目標，可以不必討論了。

輔導人員：好的，今天我們再進一步來討論要如何能考到70分。你可以儘量依你的經驗、能力、願望，甚至於想像，提出各種能把英文考到70分的方法，然後我們再來一一討論實行的方法。現在你告訴我，要怎麼做才能使英文考到70分。

當事人：好的，讓我想想看：對了，我想我可以去補習班，找家教，上課多聽多問……。

輔導人員：很好，我都記錄下來了，以便以後討論。請再想想看。

當事人：還有，我可以找考古題，帶小抄……。

輔導人員：我都記下來了，還有沒有？

當事人：我想就這些了。

輔導人員：你想，另外還有一種方法是平時多複習，也可以考慮的，還有多跟同學討論，也是蠻有效的，你認為呢？

當事人：這兩種都是好方法，我想可以討論。

輔導人員：好了，到現在為止，使英文考到70分的方法有：上補習班，找家教，上課專心，平時複習、同學討論，找考古題，帶小抄等七項，你看夠多了吧？

當事人：足夠了！

- 2.當事人的經濟有困難，須一份月入壹萬伍千元的工作，才可以維持生活，完成學業。

輔導人員：上次談到你家中的問題，父親失業，家中經濟發生問題，你想要找一份月入15,000元的工作，才可以完成學業。目前情形如何？

當事人：情形還是如此，但我想節省些，月入1萬到1萬伍就行了。

經過討論之後：

當事人想出的方法是：

- 1.去借錢
- 2.找份工作（休學）
- 3.搶銀行

輔導人員的提示：

- 1.做工讀生
- 2.兼家教

所以，當事人已經考慮出有五條途徑可以解決經濟困難。

四、結語：

- 1.今天討論與示範思考解決問題途徑的技術。思考解決問題途徑的重點是放置腦力激盪的技術上。如此當事人才能有突破性的思考，輔導人員又能完全的接納，不加批

判，則思考到的途徑會更多、更好。

2. 有時在當事人無法想出解決問題的途徑時，輔導人員的提示也是一種很好的誘導方法，使他對自己的問題如何解決，做深入的思考。

參、權衡各種途徑

一、意義：

1. 在當事人與輔導人員共同思考解決問題的途徑，並且確定這些途徑之後，接下來要處理的工作是對這些解決問題的途徑，一一加以權衡、分析、比較，以找出來最佳一種、或兩種方法。

2. 通常權衡的標準是：

- (1) 可行性：是指這途徑是否在當事人的能力之內，或者當事人可以實施此一途徑或方法。
- (2) 有效性：指此一途徑實施之後的結果是否有效，也就是能夠完成目標，解決問題。
- (3) 無害性：指此一途徑實施之後，不致於對當事人的生理、心理造成傷害，或者不致於使其相關的人造成傷害。

以上三項標準均由當事人主觀的看法來確定。

二、常用技巧：

1. 簡易分析法：

依以下標準分析之：

	權衡指數
(1) 可行性、	0 ~ 10
(2) 有效性、	0 ~ 10
(3) 無害性、	0 ~ 10

2. 衝突分析法，若確定的途徑有衝突時，可用此法。

A 途 徑			B 途 徑	
說 明		指數	說 明	指數
優點	1.		1.	
	2.		2.	
	3.		3.	
			4.	
缺點	1.		1.	
	2.		2.	
	3.		3.	
	4.			
合 計			合 計	

三、示範：

輔導人員：上次談話時，我們在一起思考過要達到目標的各種途徑。也就是說，要使英文考70分，你可以上補習班、找家教、上課專心，平時複習，同學討論，和找考古題等六項。今天我們要進一步來討論在提出來的六項中，那一項最切實可行。現在我們先來考慮第一種途徑，一一上補習班。首先請你說說看，假使你要上補習班的話，是不是可以做得得到？有幾成可能性？

當事人：目前要上補習班，我想父母都贊成，可能有7成的把握。

輔導人員：好的，即假使進了補習班，把英文考到70分的把握，又有多少？

當事人：我現在還不清楚，但看到別人唸補習班的結果，有6成英文都進步了。

輔導人員：很好，有效性是6成。再說說看上補習班，對你的傷害性如何？生理

、或心理上的傷害，如減少了運動，與家人相處的時間，看電視……。

當事人：這方面倒沒有什麼，傷害性很小，只有3成。

輔導人員：這樣看起來無害性是7成了。好了，依照方才的討論，若進補習班，可使英文考到70分的可行性是7，有效性是6，而無害性是7。三者相互影響，所以相乘，得到294的指數。

輔導人員再討論其他途徑：得到以下的權衡指數：

家 教 308， 上補習班 294
上課專心 270
平時複習 210
同學討論 192
考古題 252

所以最好的途徑是①家教、②上補習班。

2.衝突分析法：

當事人決定大學畢業後，就業而不升學。因為功課好，可以進入公家機關，也可以進入私人機關，不知如何決定。

輔導人員：上次我們討論過，你現在的目標是希望畢業後立即就業，但是你又想進公家機關，也想到民間企業不知如何是好。我們今天來討論一下，何者較為有利，做一決定。」

當事人：這樣最好，該怎麼做呢？

輔導人員：我們先來討論，進公家機構的優點有那些，你說說看看，儘量舉出來，我會一一記下。

當事人：我想好處很多，①穩定，②輕鬆，③有保險，④有身份……。

輔導人員：那缺點呢？

當事人：一般的缺點是①待遇差，②升遷慢，③進修機會少……。

輔導人員：你一共舉了六項優點，四項缺點，平衡一下，優點多了二項。現在再來看看私人機構的優缺點。

當事人：……（雙方互相討論，之後得到以下的總結）。

輔導人員：你一共記了八項優點，三項缺點，平衡之後，優點多了五項。現在把公家機構與私人機構放在一起比較，私人機構的優點多了三項，因此，進入私人機構較能適合你目前的情形，你的看法如何？

當事人：照分析是進入私人機構較合適，我想我會考慮的。

四、結語：

- 1.簡易分析法，與衝突分析法，都是在權衡，分析各種途徑時最常用的方法，非常具體、明確。
- 2.在當事人現在學會這些分析的方法之後，他以後也可以在其他事物上做分析。
- 3.往往今天所做的決定——決定了一項或兩項可行的途徑之後，當事人會改變心意，這是常事，不必驚訝，可以再討論，再決定，直到完全接受為止。

肆、設定計劃

一、意義：

在輔導人員與當事人共同權衡各種解決問題的途徑，並且找出一種解決問題的最佳途徑之後，就要更進一步對此最佳途徑擬定實施的計劃。如此才可以讓當事人依擬定的計劃一步步去做，收到預期的解決問題達到目標的效果。

二、預定計劃之重點：

通常一項有效可行的計劃依以下各項標準訂定之：

- 1.人的條件：參與此計劃的人員有那些。
- 2.事的條件：這些人要做些什麼事。
- 3.時間的條件：這項計劃何時開始，何時結束，又佔用多少時間。
- 4.地點的條件：這項計劃在那裡實施。
- 5.物質條件：這項計劃要多少金錢，物質來支援。
- 6.其他：任何有助於計劃實施之因素，均應加以考慮。

三、常用技術：

在擬定計劃時，通常採用以下之步驟：

- (1)輔導人員說明原先已確定之最佳解決問題的途徑。
- (2)輔導人員與當事人逐項討論訂立實施計劃之重點。
- (3)輔導人員記錄當事人對該項條件的決定。
- (4)在各項重點均討論完畢後，輔導人員或當事人，寫出最適當的全盤計劃或部份計劃。這份計劃有時可以列表的方式表示出來。

各項條件	實 施 計 劃 說 明
人	(1) (2)
事	(1) (2)
時	(1) (2) (3)

地	(1) (2)
物	(1) (2)
其 他	(1)

四、示範：

當事人於前次諮商時，商定找家教可使英文考到70分，在分析之後，發現找家教是最佳的途徑。今天當事人要與輔導人員討論如何實施。

輔導人員：上次我們討論的結果，認為找家教是能使英文考到70分的最佳途徑，今天我們來討論如何來實施這個計劃。首先要提出來的是，要擬定一項計劃先得注意到人、事、時間、地點、物質與其他等六項條件，對此六項條件深入探討，才能使計劃周全，實施有效，達到目標。好了，第一步，先共同來考慮人的條件。先問你，是誰接受家教的指導？

當事人：當然是我。

輔導人員：好，我記下來。再要問請誰來教？

當事人：我想系上的助教，李××願意教我。

輔導人員：好的，你自己去找他，安排妥當。那麼還有誰會關係到你的家教？

當事人：我想家教之後媽媽會買些點心給我們，所以媽媽要列入計劃中。

輔導人員：好的，到現在為止，在人的條件方面有三個人，你自己，家教老師，媽媽

。現在再討論事的條件，在家教時做什麼事呢？你說說看。

當事人：我想主要是補英文，英文是指課本及文法，還要糾正發音。

輔導人員：所以現在事的條件方面也有三項。就是英文課本、文法及發音。」現在再考慮時間的條件，你想家教每星期要安排幾次？

當事人：我想每週兩次，星期二、五就可以了。

輔導人員：這樣子要教多久呢？一學期還是一年？

當事人：我想先一學期，如果效果好，暑期就繼續下去。

輔導人員：好的，我把這些都記下來了，還要知道的問題是星期二、五來上課，什麼時候開始？上幾小時結束？

當事人：我想最好的時間是晚上 8 點到 10 點，不超過兩小時，就可以了。

輔導人員：很好，時間方面我們確定了，現在我們再來考慮地點的條件，你看在哪裡上課比較好？

當事人：唔，客廳，臥室都不可以，我想在爸爸書房中最舒適，一星期兩次爸爸會答應的。

輔導人員：好的，再談談你請了家教，還會影響到什麼地方？

當事人：當然除了爸爸書房外，廚房、廁所、客廳都會受到影響，但不會很大。

輔導人員：我都記下來了，現在再來說明一下物質條件。你想家教一月要支付多少？

當事人：一般都是四千元。我想這個數目可以了。

輔導人員：還有其他的支出嗎？例如點心、禮物等……。

當事人：有的，每次點心約 50 元，年節禮物約 1000 元，得送兩三次，你看是多少？

輔導人員：我計算了一下每月得花去點心費 400 元，一學期禮物 2000 元，合計是家教費 4000 元，加上點心費 400 元每月支 4400 元，每學期以三個月計算，要支付 13,200 元，再加上禮物 2000 元，共計 15,200 元。

當事人：聽起來嚇人，但是爲了考好英文，只好如此了。

輔導人員：「到現在爲止，重要的五項條件都討論完了，大概可以得到以下的結論：你要家教來教英文，使你的英文能考到 70 分，你會找系裡的李××先生來教你。家教時媽媽會做點心給你們吃。家教的重點是英文課本、文法、發音，時間是每周二、五晚上 8 點到 10 點，先教一學期，再決定是否延長。家教時在爸爸的書房上課，每學期支付 13,200 元，外加禮物約 2000 元。當然還有用到家中的廚房與廁所等設備。我想這些都很清楚了。

當事人：看上去是很清楚，做起來應該是沒有問題的，但是我還是怕忘記，該如何是好。

輔導人員：我會整理出一份計劃表給你，你可以參考來做。

當事人：那太好了，我會照著來做的。

五、結語：

1. 今天討論的設定計劃的技術。在設定計劃的過程中，最重要的是與當事人共同來考慮實施最佳途徑的各種條件。在各種條件都依當事人的觀點加以討論，而確定可行時，當事人便會覺得十分踏實，計劃也就切實可行了。
2. 另外要注意的是，往往擬訂計劃不是一

次晤談就可以完全擬就的，有時擬妥的實施計劃當事人也會要求修改，重加擬定，這都是常見的事。

伍、結果評量與追蹤

一、意義：

1. 結果評量是指輔導人員與當事人共同決定目標，商定採取行動的步驟，而且當事人也已經實施這些步驟之後，輔導人員對於實施過程的適當性及實施結果的有效性，加以評量。
2. 追蹤則指在諮商告一段落或結束之後，輔導人去了解當事人目標行為的狀況，並加記錄——例如要去知道當事人繼續進步或不進步的事實。
3. 無論評量或追蹤，對輔導人員而言，可以修正其行動計劃，使之更為有效可行。就當事人而言，可以知道自己採取行動步驟時的困難與成效，以及進步的情形，這些事實會使當事人變得更獨立，更自主。

二、常用技術與示範：

1. 結果評量：

(1)修正技術：在評量時發現以前所擬定的行動步驟，不切實用，則必需要重新檢討困難發生在那裡，而加以改變，重新設定更具體確切可行的步驟。其重點是：

①困難的情形描述：

②重點因素的分析：

——人、事、物、時、地等因素。

③修正步驟的擬定：

示範：

輔導人員：上星期我們在一起擬定了你找家教來提昇你英文成績的計劃，不

知實施的情形如何，你說說看。

當事人：唔，情形不太好。你知道，我原以為李助教會願意教我，誰知道他要考研究所正忙著預備考試，沒時間，他介紹了另一位張老師教我，聽說張老師願意，但我還沒跟他聯絡。

輔導人員：哦，原來是這樣子。假使張老師願意教你，你的看法如何？

當事人：也是很好，張老師是系裡新回國的老師，他很有學問，只是與他不太熟。我想他若願意教我，總是有收穫的。

輔導人員：那就好了。你計劃何時去看他？在那裡見到他？談些什麼？要同學陪去？如何去？想談多久……（輔導人員與當事人共同討論以上問題，修訂了原計劃中「人」的因素部份）

(2)績效技術：在評量時發現以前所擬訂之行動步驟完全具體可行，則仍要做一摘要式的評量，對當事人的困擾作一統整性說明，表示出目前的困擾已解除，而目標已達到，或者正有效的邁進中。其重點是：

①了解行動步驟有效的情形。

②了解目標正達成或已經完成。

③了解當事人對當前情況滿意的情形。

④了解當事人是否有其他的困擾需要幫助。

⑤了解到結束諮商的可行性。

示範：

輔導人員：上星期我們一起擬定了找家教，以提昇英文成績的行動步驟，一星期過去了，你覺得如何？

當事人：很好，我完全照計劃去做，十分順利。

輔導人員：照這樣看來，家教對你的英文很有幫助了，但在另一方面，我想知道你現在學習英文的時間加多了，晚上看電視、聊天、自由的時間減少了，對這種改變你認為如何？

當事人：開始一兩次，有些不習慣，但現在很好，一想到我上英文課能聽得懂，老師也稱讚我，就十分開心。

輔導人員：除了英文外，你在其他的學科方面，有困難嗎？

當事人：其他的學科到目前為止都十分順利，也有興趣。

輔導人員：生活方面呢？如人際關係，親子關係……

當事人：到目前為止，都很好，假使有困難我一定會找老師幫忙。

輔導人員：這樣看來一切都順利了。我想我們下星期就不用見面面談了，兩星期後，我們再見面，看看你進步的情形。

當事人：好的，謝謝老師費心。

2.追蹤技術：在諮商完畢或告一段落之後，輔導人員仍然要定期與當事人保持接觸，以了解當事人在目標行為上的表現或狀態。其重點為：

(1)當事人在結束諮商之後，目標行為的狀態。

(2)是否需要進一步的諮商或再一次的諮商。

(3)是否需要轉介。

示範：

輔導人員：我們已經一個半月沒見面了，告訴我英文家教的情形？

當事人：英文的家教進行得十分正常，每星期兩次，每次約兩小時，重點放在讀本與文法上，有時加些趣味的短文，實在不錯。

輔導人員：那考試的成績如何？

當事人：平時考與期中考都有進步，而且很穩定，我自己也覺得英文並不太難。

輔導人員：這樣看起來，你覺得我們還要見面繼續談你的英文問題嗎？

當事人：我想不必了。

輔導人員：好的，但是以後有課業上的、生活上的困難，隨時告訴我，也隨時歡迎你來。

三、結語：

1.今天討論與示範的是結果評量與追蹤。結果的評量是在了解原先擬訂的實施步驟或設定的計劃在真正實施時，是否有格格不入，窒礙難行的地方，若有則要立刻修正，使之切實可行，達到目標，若順暢可行，也要了解其順利與滿意的情形，更進一步要知道，是否有其他的問題，需要處理。

2.另外，在諮商結束或告一段落之後，通常是一個月或一個半月的時間，要與當事接觸，以了解其目標行為的狀態，若表現良好，繼續進步，則可增加當事人的信心，輔導人員也確定其輔導的效果。若情況不理想，則需再行諮商，重新擬定計劃，或實施轉介。這時就輔導人員而言，也得到寶貴的經驗。通常的追蹤期限是在三個月到半年之間。（全文完）

（作者：國立高雄師範大學教務長）