

諮商的基本技術 (續)

參、了解階段

■ 黃正鵠

(編按：國立高雄師範大學教務長黃正鵠博士，撰寫諮商的基本技術“手冊、設備示範影片”共分兩大部份，第一部份“諮商基本技術訓練模式”，於本刊第59期刊出；第二部份“諮商的基本技術”包含四階段；壹、涉入階段，本刊已於第64期刊載，67期刊出，貳、“探索階段”本期載，參、“了解階段”，肆、“行動階段”後當繼續刊出。黃博士對本刊之愛護，藉此致以謝忱。)

壹、進點的放置

一、意義

1. 在諮商的情境中，輔導人員可以把晤談的重點放置在某一人、事、物、時、地等領域中，使之成為談話的主題，如此以鼓勵

當事人內省他的困擾，澄清他的困擾，以促進其自我了解。

2. 一般常用之技術是：

- (1) 把焦點放在當事人身上；在諮商的情境中，輔導人員認為了解當事人是最重要的事，所以便把焦點放在當事人身上，談話的內容當然以當事人為主。

(2)把焦點放在困擾上、問題上；通常輔導人員都會把談話的重點放在這上面，因此可以得到許多資料與事實，但會缺乏對當事人個人的本質了解。

(3)把焦點放在第三者身上；在諮商時提及第三者，輔導人員認為很重要，於是把重點移到第三者身上。

(4)把焦點放在當事人的環境、文化、關係等背景上：這是在輔導人員覺得當事人的困擾很複雜，要深入而明確地了解時，就可把談話的重點放在當事人的環境、文化與各種關係等背景上，以求全盤的了解。

二、示 範

1把焦點放在當事人身上：

當事人：我的微積分又要重修。

輔導人員：談談你唸數學的情形。

當事人：我從小數學就差，……。

輔導人員：數學一直失敗，你的感受如何？
你認為要怎麼辦才好？

2把焦點放在困擾上、問題上：

當事人：我早上跟老李爭吵一陣，幾乎打了起來。

輔導人員：告訴我爭吵的情形？

以前是如何相處？

爭吵的原因何在？

如何吵法？

爭吵的結果如何？（繼續以「六何」引導）

3把焦點放在第三者身上：

當事人：我簡直無法跟劉德威相處，看到他就心煩，連隔壁寢室的陳建民都看不慣他，你說這種人糟不糟？

輔導人員：告訴我陳建民是誰？

陳建民為什麼討厭劉德威？

你與陳建民的關係又如何？

這種情形有多久了？

（輔導人員繼續以「六何」發問，但焦點在第三者身上）

4.把焦點放在環境、文化、關係等背景上：

當事人：大學是無法再唸下去了，真不知道以後的路如何走。

輔導人員：目前的家庭情形如何？（例如父母的期望與看法，經濟條件……）系中的老師、同學的情形如何？你的人際關係，工作欲望，面對的困難又如何？前途發展呢？（休學、重考、工作……）

三、結 語

1 輔導人員往往有主動決定諮商焦點放置的權力，用來引導當事人在諮商時討論、探討、了解的重點。當然探討的主題往往絕非一項，而是有多種主題的討論。

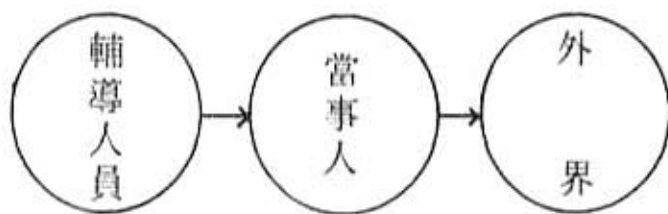
2 通常輔導人員在對當事人有了一般的了解之後，就可以調節焦點，在某主題上作深入的探討了。

貳、同理心

一、意 義

1 同理心是輔導人員試著以當事人的立場，去體會他的感覺、觀點的一種態度。也是中國人所謂「將心比心」「人同此心，心同此理」的一種態度。

2 同理心就理論的觀點來說，可以如下圖所示，是輔導人員放棄自己的觀點或價值體系，而進入當事人的世界中或者價值體系中，用當事人的眼光去看外在的人事物，去感受他的感覺。



二、層次

層次：通常把同理心分為初步同理心及深度同理心兩層面。

- 1 初步同理心：輔導人員只是從當事人的價值體系中去了解當事人的困擾，並幫助當事人自我了解。
- 2 深度同理心：輔導人員在了解到當事人的價值體系之後，更進一步從當事人暗示的部份，沒有直接表達的部份，加以把握，把它凍結在當事人面前，使之了解。

三、重點

1 初步同理心：

- ①了解當事人的事實
- ②了解當事人的意義
- ③了解當事人的感受
- ④了解當事人的理由

2 深度同理心：

- (1)把握當事人暗示的部份：
- (2)分析當事人所提供的資料：
- (3)提供當事人另一個價值體系：

四、常用之技術

1 初步同理心：

- (1)了解事實：——把握當事人的敘述事實，加以反映。

△句型：你剛說的是
你是說

△示範

- ①當事人對輔導人員抱怨他的老師。

當事人：這一切都要怪他，他總是在班上使我難堪，故意問我難題，叫我回答不出來，挑我

的毛病，但是我認為我並沒有做錯什麼。

輔導人員：（以了解事實的同理心來反映）

你是說你的老師是故意問你難題，挑你的毛病。

- ②當事人對輔導人員抱怨班上同學考試舞弊，但獲取高分。

當事人：「他沒有一科不設法作弊、帶小抄、刻在桌面上，發考卷時，還得意得很。如果我也學他的作法，我一定會得到高分的。」輔導人員：「你是說他考試舞弊，但分數倒是很高。」

- (2)了解意義：——把握當事人敘述的含意。

△句型：你的意思是……

這樣看來，你的看法是…

△示範：

- ①當事人對輔導人員抱怨他的老師，當事人：「一切都要怪他，他老是在班上使我難堪，故意問我最難的題目，挑我的毛病，但是我並沒有做錯什麼。」輔導人員：（以了解意義的同理心來反映）你的意思是說老師在班上給你難堪。

當事人對輔導人員抱怨班上同學考試舞弊，但獲取高分。當事人：「他沒有一科不設法作弊，帶小抄、刻在桌面上，…發考卷時，還得意得很，如果我也學他的作法，我一定會得到高分的。」

輔導人員：這樣看來你也很想得到高分，但是你不想作弊。

- (3)了解感受：——把握當事人敘述的感受。

△句型：你覺得……

你感到……

△示範：

①當事人對輔導人員抱怨他的老師。

當事人：一切都要怪他，他老是在班上使我難堪，故意問我最難的題目，挑我的毛病，但是我認為我並沒有做錯什麼。

輔導人員：你覺得很生氣，很難過。

②當事人對輔導人員抱怨班上同學考試舞弊，但獲取高分。當事人：「

他沒有一科不設法作弊、帶小抄、刻在桌面上，…發考卷時，還得意得很。如果我也學他的作法，我一定會得到高分的。」

輔導人員：你感到很生氣。

（或）你覺得那樣做是不應該的。

(4)了解理由：——把握當事人所敘述的原因：

△句型：你覺得…… 因為……。

因為…… 所以你的看法是。

△示範：

①當事人對輔導人員抱怨他的老師。

當事人：這一切都要怪他，他總是在班上使我難堪，故意問我難題，挑我毛病，但是我認為我並沒有做錯什麼。

輔導人員：（以了解理由的同理心來反映）

你覺得很生氣，因為他使你在班上同學面前丟臉。

②當事人對輔導人員抱怨班上同學考試

舞弊，但獲取高分。

當事人：「他沒有一科不設法作弊、帶小抄、刻在桌面上，…發考卷時，還得意得很，如果我也學他的作法，我一定會得到高分的。」

輔導人員：（以了解的同理心來反映）

「因為他是作弊得到高分的，所以你覺得很生氣。」

2.深度同理心：

(1)把握當事人暗示的部份——話中之話，弦外之音，

△句型：你的意思是……（推論）……。
你感到……。

△示範：

①當事人「我很用功唸書，但總是考不好，我的努力都是白費了，真不知如何做才好。」

輔導人員「你覺得很難過，努力都是白費，你感到自己不如別人。」

②當事人：「我真的十分喜歡我的老師，他教的英文十分生動，和同學相處和睦，但是我總是無法自然的與他交談。」

輔導人員：「你真的很喜歡上他的課，但是你總覺得他對你個人的關心與注意太少了。」

(2)分析當事人所提供的資料：——通常在談話告一段落後，輔導人員對當事人的了解是否正確；一方面將問題明確有條理的呈現出來。

句型：從剛才的談話可以看出你很…
…。

我們可以作下面的分析：第一……。

第二……，第三……。

示範：

當事人：抱怨工作辛苦，但總是覺得空虛，最近換了工作，心中更慌亂。

輔導人員：「讓我們一起來看看剛才我們所談到的一些問題，你覺得很沮喪，你關心你的健康。在這當中，我感覺你目前有幾件事是相當困擾著你，第一是你最近換了工作，使你看不到你的老同事，而讓你覺得難受。第二是你一直在努力使自己更年輕。但是又做不好，所以覺得痛苦，很難為情。第三是你工作太努力。而且投入太深，所以當你完成了一樣長期的工作後，你不知道自己應該繼續做些什麼，而覺得很空虛。」

(3)提供當事人另一種價值體系：——當事人常常會自限於某一種觀念，此時輔導人員可以提供另外一種觀點作參考。

句型：我了解你的感覺，但是從另一方面來看，問題是……。

示範：

當事人：曾對班上另一位男生有特殊的情感，當事人一直認為自己是同性戀。

輔導人員：「我很了解你的感覺，但是從你的敘述可以看出你一直希望一位可以來照顧你、關心你的人，所以你對他的情感多年來是一種愛的需要，關心的需要。」

(五)結語：

(1)同理心是諮商技術中最廣泛應用的技術，往往貫穿全程的諮商。

(2)初步同理心重在事實與情感的反映與了解，而深度的同理心則著重在當事人心理深度層面的推論，找出言外之意，所以多用假設語氣來試探當事人，但不加論斷。

(3)同理心在日常生活中應用較少，是諮商的專業技術，應多加練習。

叁、面 質

一、意 義

1 面質是在幫助當事人使他看到阻礙他自我了解或阻礙他行為發展的一些矛盾與衝突。簡單來說：就是輔導人員直接指出當事人的缺失與困擾所在，讓當事人面對缺失與困擾，不再逃避，而解決問題。平常所謂「當頭棒喝」、「直指其非」正是此意。

2 所以具體來說，面質主要在協助當事人：

(1)探討他目前不願意探討的感覺、經驗與行為。

(2)了解他的不當行為。

二、原 則

1 一定要與同理心配合應用。

2 多使用和緩而彈性的語氣。

例如：從你所講的看來，似乎……。

如此說來，好像……。

會不會是……。

你認為呢？

我這樣說，不知是否正確？

三、常用之技術

1 指出當事人的困擾是來自矛盾與歪曲：

(1)指出當事人的困擾是來自理想與現實的差距。

示範一：

當事人：我覺得功課不差，都能及格。我很想將來進修，考研究所，唸碩士，或博士，但一提起來，同學們都在笑我，真令人受不了。

輔導人員：同學笑你，你覺得很難過。這也難怪他們，我曾經查過你的成績，許多都是在及格邊緣，有些還是重修。研究所入學考試，十分劇烈，目前的希望不大你認為呢？

(2)指出當事人的困擾是來自認知與行為上的不一致：

示範二：

當事人：每次寒暑假前，我都會努力計劃妥當自修的課表，但到頭來，一切落空，課表只是一片牆上的裝飾品，想起來就茫然若失。

輔導人員：「假期常常浪費掉，你覺得很傷心。你由你所講的來看，你似乎只知道要努力用功，卻並沒有真正去做。」

(3)指出當事人的困擾是來自某一種觀點，同時提供另一種觀點，企求降低其困擾。

示範三：

當事人：一轉眼就太學三年級了，回頭想一想，常常感到一事無成，日子都浪費光了。

輔導人員：你覺得以前的日子是一片空白，十分傷心，但是在這近三年的日子裡，你修完多少學分？多少學科？成績如何？我知道你也領到過獎學金、當選過傑出學生。我認為日子沒有白費，我這樣說，不知你的看法如何？

2. 指出當事人逃避，不願面對現實之處；或者把責任推給別人的地方。

示範一：

當事人：冬天到了，總是沒有足夠的熱水洗澡，學校也不管。

輔導人員：你覺得很憤怒。你說說看你是如何洗澡的？

當事人：大家一進洗澡間，就猛沖熱水，天氣冷，越沖越舒服，不洗一小時，是出不來的。

輔導人員：如此說來，好像熱水不夠，是同學大家的責任。

示範二：

輔導人員：你覺得心煩，因為與張立功處不好。你認為在什麼地方惹惱了他？

當事人：我什麼也沒有做啊？

輔導人員：那張立功抱怨些什麼？

當事人：嗯，他說我不掃地、不整理床、佔用洗手間、收音機開得太大聲……。

輔導人員：如此看來，真正的原因是在你身上了。

四、結 語

(1)面質是對當事人的挑戰，所以一定要以同理心與良好的互信關係為基礎，否則就破壞了諮商的關係。

(2)面質往往是直指其非，會給當事人帶來震撼，所以要用漸進的方法，假設的語氣，才會使當事人接受，產生自我了解。

肆、立即性與自我開放

一、立即性之意義

1 立即性就是指在諮商情境中，諮商人員與當事人來討論他們兩人之間的關係，如此可以使當事人了解到他與別人的關係也是如此，這也就是形成困擾的原因。

2 更簡單地來說，諮商人員與當事人之間的公開而坦誠的人際關係討論，可以促進雙

方的了解與相互的接納，同時也有助於以後當事人與一般人的關係的改善。

二、立即性常用之技術

立即性所要呈現的重點是在討論雙方的人際關係。通常技術運用之重點在於：

- 1 輔導人員指出他與當事人之間風格的不一致，也就是雙方對問題的看法及處理的方式不一致。

示範：

當事人曾與輔導人員有多次的諮商，討論學業問題。輔導人員一直感到無法投契，於是指出雙方分歧之處。

輔導人員：我們在一起討論你的學業問題有很多次了。我覺得你和我對學業問題有不同的觀點。你喜歡用無所謂、得過且過的方式來面對功課，而我則比較嚴謹，希望能找到一條解決問題的途徑，我想我們該在這一點上討論一下。

- 2 輔導人員澄清諮商的方向與效果，以降低當事人對諮商的不信任與懷疑。

示範一：

- (1)當事人與輔導人員有多次的晤談，但均無重心與主題，於是輔導人員有以下的立即性反應。

輔導人員：我們談了很多次，但是卻沒有一個重點，一直在許多小事上繞來繞去，我覺得我們該談談到底是怎麼一回事，這樣，才能再往下談。

當事人：老師，我來你這談了許多次，但是功課，心境都沒有進步，我想再談也是浪費時間，下星期我不想來了。

輔導人員：我知道你的感覺。我們今天就可以談談這個問題。

當事人：我一直覺得書讀不好、功課差，使我整天喘不過氣來。

輔導人員：我們在一起討論你的功課，心境，前後有五次之多，我大概可以了解到你的看法。但是你要知道，通常四、五次的諮商無法完全解決問題。我們還有許多事情要討論。

- 3 輔導人員感受到當事人不信任他時，或者依賴他時，就要討論彼此的信賴與依賴的問題。

示範：

- (1)當事人為了生活上的一些困擾，與輔導人員有多次的諮商，但是當事人在談話時總是沉默、隱藏……於是輔導人員有以下的立即性反應。

輔導人員：很多次的談話，你都是吞吞吐吐的，不敢暢言，我覺得你不信任我。我不知你對別人也都是如此，還是只對我。今天我們可以就這方面的關係，來討論。

- (2)當事人已與輔導人員已有多次的晤談，但是當事人表現出非常的被動，無主見…，於是輔導人員應用了以下的立即性反應。

輔導人員：這麼多次的晤談給我的感覺是，每次討論的主題都由我決定，而你從不表示意見，當你與別人在一起時，也是不敢表露自己的看法？

三、自我開放之意義

- 1 自我開放是輔導人員真誠的具體的表露。輔導人員將類似的經驗與感覺吐露出來與當事人分享，可以降低當事人的緊張、焦慮，成為當事人的楷模，並且幫助當事人建立目標。
- 2 從另一方面來看，自我開放也是立即性深入的表現，它與立即性的區別是：立即性——輔導人員注重在澄清他與當事

人之間的關係與立刻要解決的問題，以使諮商順利進行。

自我開放——輔導人員吐露自己的經驗，供當事人參考。

四、自我開放常用之技術

自我開放常用的技術模式是：同理心＋輔導人員經驗的示範：

1 當事人：我每天早上起床，就感到陣陣憂愁、焦慮，想到又要活一整天，心中就害怕。

輔導人員：你覺得早上起床是一種痛苦的掙扎，這一點我非常了解。

我也有這種經驗，在大三時早上醒來就覺得了無生趣，後來找到一位輔導老師深入的探討生活、功課、前途、友誼，把自己安定在妥切的位置，再努力出發。我這樣的經驗，不知對你可否作一參考。

2 當事人：老師，我想你一定無法了解我的痛苦，就是最疼愛我的祖父去世了。

輔導人員：祖父去世讓你感到傷心痛苦。我在讀大四那年最能與我玩在一起的叔叔突然去世，真令我痛不欲生，覺得整個世界都沒有了。你的感覺是不是這樣？

當事人：是的，就是那種痛苦。

輔導人員：我覺得非常痛苦，無心讀書，後來我周末、假期，都到他墳墓前陪他，使心情平靜下來，再回到課本上，我想這份經驗也許可供你參考。

五、結語

1 立即性著重在探討輔導人員與當事人之間的關係與問題，而自我開放是輔導人員真誠的表露，希望藉此為當事人樹立楷模並指出解決問題之方向。

2 立即性與自我開放均在幫助當事人自我了解，但並不是每次諮商時都能應用得上的

，應該在需要澄清關係或分享經驗時才應用。

伍、摘要

一、摘要之意義

摘要又稱之為結語。就是在諮商情境中，輔導人員在傾聽當事人的許多錯縱複雜的敘述之後，能夠很簡明而精確地把握當事人敘述的重點，加以清楚的說明，使當事人更能全盤地了解自己。

二、摘要常用之技術

- 1 澄清當事人的觀點、感受與行為。
- 2 檢核輔導人員了解的正確性。
- 3 排列出敘述內容的重要順序。
- 4 要求當事人自己提出摘要。

三、示範

1 澄清當事人的觀點、感受和行為：在當事人敘述一件困擾，一個問題，或一段時間之後，輔導人員可把當事人敘述的片斷，不聯接的部份，加以整理，完整而正確地呈現在當事人面前，使之比以前更了解這件事，這個困擾或問題。

(1) 當事人：（敘述他無法跟老師溝通，也無法對老師提出要求，否則這學期的這門功課就會重修……。）

輔導人員：你剛才的敘述，給我的感覺是：你非常生氣，因為你無法跟數學老師溝通，更無法對數學老師有所要求，要是一定要提出要求的話，這學期的數學一定重修。

(2) 當事人談論畢業後，就業的問題……

輔導人員：「從今天的談話，我注意到你提到很多次工作職位的問題。我看你是非常在意低位的高低，而不在意報酬

和發展的潛力。

2. 檢核輔導人員了解的正確性：

輔導人員在傾聽當事人的敘述之後，把聽到的重點再送回給當事人，以驗證所聽到的是否正確。

(1) 當事人：因為家境不好，休學一年，做工賺錢，原不想再唸了，但又改變主意……。

輔導人員：你說你現在又改變看法了，決定復學，完成學業，但是經濟問題仍然令人煩惱不已。你是這樣說的，沒有錯吧？

(2) 輔導人員：「從你剛才敘述看來，你想要努力的改善你跟你父母親間的關係，然後再決定做那一種行業就簡單了。」

當事人：「我想並不是如此。爸爸跟媽媽相處的不好，常常爭吵，但是我若能找到一份理想的工作，就會使他們心情變好些，爭吵就會減少。」

輔導人員：「如此看來，找到工作就能使家中的氣氛改善了。」

當事人：「我想就是這樣子」。

3. 排列出敘述內容的順序：有些時候當事人一口氣敘述了許多困擾、問題。在雙方都不十分了解的情形之下，輔導人員可以要求當事人依著困擾的嚴重性作先後順序的排列，方便對問題的處理。

(1) 當事人：（敘述了學業、交友、生命、前途等困擾與想法……。）

輔導人員：你今天敘述了許多的事實與看法，依照重要性或嚴重性來看，第一是功課在重修邊緣上的問題，其次是無法與班上的同學相處，覺得他們好俗氣，再過來是感到生命茫然，到底該走那一條路？你認為我的排列妥當不妥當？

(2) 當事人敘述一些困擾。

輔導人員：剛才你談論了許多事情，依你的看法是那一件事最重要，今天就提出來討論。

當事人：我想最好先討論我轉系的問題。

4. 要求當事人自己提出摘要：前面的摘要都是由輔導人員提出的，有時為了加深當事人內省的作用，在諮商告一段落或結束時，輔導人員可以要求當事人提出摘要：

(1) 輔導人員：到現在為止，我們討論了不少的事情，你告訴我，我們究竟都談了那些事？

當事人：今天我們談了①學業，②人際關係，③對自己的看法，還有④生命往那處去？

輔導人員：在這四件事情裡，你認為那一件對你最重要，而願意現在深入來討論的？

當事人：我想現在最重要的是學業問題，它給我的困擾最大。

四、結 語

1. 摘要是諮商情境中常用的技巧，在晤談告一段落，或討論某一事情之後，輔導人員能夠很明確地敘述當事人的困擾，把原先分離、片段、散落的事情統整起來，很清楚地陳現在當事人面前，促使他能更明白地看到困擾所在，同時也可以檢核一下輔導人員了解當事人的正確性。所以摘要是有雙重的意義，一是促使當事人自我了解，二是檢核輔導人員對當事人的了解。

2. 摘要可以由輔導人員來做，也可以由當事人提出：可以在諮商開始時提出，也可以在結束時提出，運用巧妙，在乎一心。（未完，待續）（作者：國立高雄師範大學教務長）