

諮商的基本技術

貳、探索階段

● 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”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，曾獲讀者熱烈，希望儘早登完，以便取得完整資料，今蒙黃博士寄達其餘資料，本刊自即期刊出，貳探索階段”及依次連載，叁、“了解階段”，肆、“行動階段”。黃博士對本刊之愛護此致以謝忱。)

引導原則

引導的意義

導就是發問，就是輔導人員應用發問，話題，讓當事人敘述其內心的困擾與痛苦時輔導人員也藉此了解當事人的困擾所

引導的原則與技術

用開放性的問題發問，少用封閉性的問題發問；所謂開放性的問題，就是用「六」——何事，何人，何時，何地，如何及為何等來發問，如此可使當事人描述

其事實、困擾等，也可使輔導人員得到許多資料。而封閉性問題所要求的回答是「是」與「否」，無法得到深入的資料。此外更可以用「感受」與「處理」來發問，了解當事人對他自己困擾的看法與感覺，以及處理與調適的方法。

示範：——(影帶)

輔導人員：這件事發生多久了？

你想可能的原因是什麼？

這件事發生後，你想如何處理？

2 多用漏斗式的發問模式：即是先問一般性的問題，再慢慢接近主題，對主題的特殊性的問題發問。

示範：——(影帶)

輔導人員：你父母親對你的希望如何？

談談你跟兄妹相處的情形？

告訴我你在學校的情形？

主題一說說看，這次打架的情形是如何發生的？

3. 注意關鍵字，並了解其意義：

所謂關鍵字是指：

(1)情緒性字彙，例如在談到母親時，當事人便流下淚來。

(2)常用的字彙，例如當事人說了許多次「一定要把他擺平」，或「這太過份了」。

(3)次級文化的用字：例如：「她真是班上的BMW」、「這學期有兩科低空飛過」。

4. 示範——（影帶）

(1)當事人情緒激動：

輔導人員：我注意到你一談到微積分考試，便非常不自在，你告訴我，是怎麼一回事？

(2)當事人：「我一定要把他做掉」。

輔導人員：「我聽到你說做掉，好多次了，告訴我做掉是什麼意思？」

(3)當事人：「我這次考試真氣人，又是低空飛過」。

輔導人員：「什麼是低空飛過？」

5. 使用修飾敘述，再發問：對當事人敏感的問題，可先用修飾敘述，以降低其焦慮或自我防衛，則較易回答問題。所謂敏感的問題是指與「性」及「反社會」有關之問題。

例：現在許多年青人跟父母處不好，經常爭吵。你在這方面的情形如何？請說說看。

示範——（影帶）

輔導人員：現在許多年青人深夜常常回家，在外面遊蕩。你的情形如何？

三、結 語

在本集中簡要地說明並示範了引導的原則，這些原則必須多加練習才能得心應手。

貳、引導的重要重覆

一、引導的重覆練習的目的

引導的重覆練習有兩項重要的目的：

1. 訓練諮商人員能夠很自然地應用引導的原則來發問。
2. 訓練諮商人員能夠覆述當事人的敘述重點。

二、技術示範

1. 輔導人員以「何事」來發問：

輔導人員：你害怕什麼？

當事人：我害怕我會考不上大學。

輔導人員：你擔心你考不上大學。

輔導人員：你生什麼氣？

當事人：我很氣自己沒有用，別人也看不起我。

輔導人員：你的意思是討厭別人，也討厭自己。

2. 輔導人員以「何時」來發問：

輔導人員：這件事發生多久了？

當事人：差不多三個月了。

輔導人員：聽起來已經讓你困擾很久了。

輔導人員：頭昏的事多半在什麼時候發生？

當事人：通常在星期一，要去上課時就頭

昏，想吐。

輔導人員：你是說一遇到上課或考試時，痛苦就來了。

輔導人員以「何地」發問：

輔導人員：心中煩悶的感覺多半在什麼地方發生？

當事人：每天早上走進辦公室，心裡就煩悶起來。

輔導人員：你的意思是說辦公室的氣氛使你難受。

輔導人員：這種傷心失望的感覺，通常在什麼地方發生？

當事人：我每天晚上入睡前，躺在床上，就覺得難過。

輔導人員：你想了很多，覺得愧對父母。

4 輔導人員以「何人」發問：

輔導人員：是誰讓你染上這種吸食強力膠的惡習的？

當事人：高中二年級時，有一位名叫張亦強的同學。

輔導人員：在你提到他時，充滿了恨意。你很恨他。

輔導人員：跟誰在一起，你就覺得很不自然？

當事人：系主任或者教授找我去談話時，我就心慌，把想要說的話都忘光了。

輔導人員：你怕他們責備你。

5 諮商人員的綜合引導重覆練習：

你怕什麼？	你相信什麼？
(1)我怕	(4)我相信
你說你怕	你的意思是說你相信
你恨什麼？	你想知道什麼？
(2)我恨	(5)我想知道
你說你恨	你說你想知道

你愛什麼？	你擔心什麼
(3)你愛	(6)我擔心
你說你愛	你說你擔心

三、結 語

從本集的說明與示範中，可以看出引導必須要多次的練習，才能使輔導人員自然地應用其原理原則。

參、確切的引導

一、確切引導的意義

確切引導是指輔導人員不用含糊籠統的言語，來應付當事人，而是用確切的語言來引發當事人的敘述，了解當事人的問題。更明確地來說，確切引導就是應用以下的字彙來發問，以求確切地了解當事人。

- (1)何事——你所說的痛苦是什麼意思？
- (2)何時——這種痛苦的感覺有多久了？
痛苦的感覺多半在什麼時候發生？
- (3)何人——跟誰在一起有這種痛苦的感覺。
- (4)何地——這種痛苦的感覺，經常在那裡發生？
- (5)如何——痛苦的情形如何？請說明一下？
- (6)為何——你認為形成痛苦的原因何在？
- (7)感受——要求當事人說明他的感受。
痛苦的時候，你的感受如何？
你的看法如何？
- (8)處理——痛苦的時候，你通常怎麼辦？

二、示 範

- 1 示範上述八種確切引導的用字：

(1)當事人：「在班上我一個人獨來獨往，覺得沒有人了解我，別人都在排擠我」。

輔導人員：「你剛才說同學都排擠你，這是什麼意思，請詳細說明一下。」

當事人：「
」。

(2)輔導人員：「何時受到排擠的？」
「這件事發生有多久了？」

當事人：「
」。

(3)輔導人員：「是誰在排擠你？」
當事人：「
」。

(4)輔導人員：「他們都在什麼地方排擠你？」

當事人：「
」。

(5)輔導人員：「他們如何排擠你的？」
當事人：「
」。

(6)輔導人員：「他們為什麼要排擠你？」
當事人：「
」。

(7)輔導人員：「他們排擠你，你覺得如何？」

當事人：「
」。

(8)輔導人員：「他們排擠你，你通常怎麼辦？」

當事人：「
」。

2 另一種較為簡單的確切引導是應用以下三種句型來發問：

(1)要求描述事實：

①請告訴我數學不好的情形。

②老師不斷的給你壓力，這是怎麼一回事？

(2)要求說明重要因素：

①這件事可能的原因是什麼？

②面對這些壓力，對你有什麼影響？

(3)要求說明感受與處理方法：

①對這件事，你的看法如何？

②對這件事，你將如何處理？

說明與示範交替出現

(1)要求描述事實：

輔導人員：「我知道你很難過。請告訴我，這到底是怎麼一回事？」

當事人：「
」。

(2)要求說明重要因素及影響：

輔導人員：「依你看來，這件事根本的原因在那裡？」

當事人：「
」。

輔導人員：「一直覺得心煩，不願跟別人來往，這樣下去，你想會有什麼結果？」

當事人：「
」。

(3)要求說明感受與處理方法：

輔導人員：「對這種事情，你覺得如何？」

當事人：「
」。

輔導人員：「一直心煩，不快樂，你想怎麼辦才好？」

當事人：「
」。

三、結 語

確切的引導類似於醫生的問診，在確切引導下輔導人員與當事人的晤談才不會天馬行空，輔導人員才可以獲得許多與困擾相關的資料。

肆、感受當事人

一、意 義

1 在技術訓練時，提到「感受」兩字時的意義是要輔導人員在諮商時自己知道或覺察

到當事人的人格特徵，或者困擾問題，並不是要求輔導人員去表現在訓練時所學到的技術。

2 感受當事人的重點通常有兩項：

- (1) 感受當事人外在特徵。
- (2) 感受當事人的認知、情感與行為。

二、示範：示範感受的技術

1 感受當事人的外在特徵，以降低輔導人員對當事人的正價或負價的偏見。感受的技術是：

- (1) 輔導人員與當事人面對面坐好。
- (2) 輔導人員注視當事人之面部、頭部、上半身、全身，並感受其特徵。
- (3) 輔導人員握住當事人的手，感受其手心、手掌、手臂，…同時把對當事人的感受告訴當事人。

如：「我很喜歡你的手指……」。

「我不喜歡你的眉毛……」。

2 感受當事人的認知、情感與行為

說明：

(1) 語言本身只能表露 7 % 的訊息其餘要由語氣、語調、用字 (38 %) 及非語言 (55 %) 來表露。

(2) 這部份的技術是要去感受當事人的用字、語氣、語調及動作。例如：

- ① 當事人說話語氣緊張、喃喃自語，可能意味著不願敘述。
- ② 當事人說話聲音低沉，結結巴巴，欲言又止，可能意味著焦慮、害怕、煩惱、苦悶無奈。反之若說話快速，高亢……則在暗示對某事物的熱心，有興趣。

③ 行為方面：

當事人的雙手交叉，表示出不願與人

當事人避開眼神，表示出缺乏信心，逃避主題。

3 技術示範：

示範一：輔導人員與當事人面對面坐好，或成 90° 坐好。

(1) 當事人開始敘述：

……我接受駕駛訓練，經過六星期的努力，終於考到執照，非常興奮，此外，當人要送我一輛新車作為生日禮物………。

(2) 輔導人員感受以下各項：

- ① 當事人的情緒——非常的高興。
- ② 當事人的語言——說話速度很快，聲音高亢。
- ③ 當事人的非語言行為——
眼睛有神
不停的微笑
許多動作手勢

(3) 輔導人員把感受到的①、②、③三項在心中默默的說出來：

我知道他的情緒是……

他說話時……

他身體的表情是……

示範二：輔導人員與當事人面對面坐好。

(1) 當事人開始敘述：

……我的老闆常常批評我，其他的同事也不合作，不友善，想換工作也無機會，我每天早上起床就心慌，不敢上班………。

(2) 輔導人員感受以下各項：

- ① 當事人的情緒——苦悶而焦慮。
- ② 當事人的語言——遲緩、低沉，常常中斷。
- ③ 當事人的行為——眼睛看著在地上，面無表情，雙手互

(3)輔導人員在心中默默地敘述對當事人的感受：

我知道，他的情緒是……

他的語言是……

他的動作是……

三、結 語

在本集中介紹了「感受當事人」的意義與技術，也呈現了示範。但是，最重要的是在實際諮商情境中，諮商人員要全心去感受當事人，了解當事人，把對當事人的正價或負價的偏見降到最低的程度。而且這種感受全是諮商人員自己內心的感受與了解，因此，不可以把這些感受告訴當事人。

伍、鼓勵當事人

一、意 義

1 訓練輔導人員能應用語言及非語言的方法來促使當事人不斷的敘述，才能探索他的困擾所在，促進當事人的自我了解。

2 一般常用之語言鼓勵方法：

(1)短句反應：唔，哦，是這樣，我知道，我明白，再說下去。

(2)單字複述：把當事人敘述中的一個關鍵字，加以覆過，例如「他又不高興了？」「生病？」「唸不下去了？」

(3)大意覆述：把當事人敘述的整段濃縮一段敘述，加以覆述，如：「你也不敢說他唸大學是不是有出息。」「一共教二十四小時的課，你擔心體力是應可以擔負得了」。

3 一般常用的非語言鼓勵方法：

(1)點頭。

(2)身體前傾與眼神接觸。

(3)沈默：以沈默產生之壓力來鼓勵當事人敘述。

4 通常在諮商情境中，語言鼓勵與非言語鼓勵是共同使用的。

二、示 範

1 語言之鼓勵：

當事人：敘述一件痛苦的經驗，考試不及格與室友之爭執……。

輔導人員：

(1)短句反應：哦，唔，是這樣，我明白了，再說下去。

(2)單字覆述：大聲叫起來？想自殺？

(3)大意覆述：「連串的失敗使你覺得灰心」「他住進來之後，就不斷的爭吵。」

2 非語言的鼓勵：

當事人：在敘述時……。

輔導人員的反應是：

(1)點頭、眼神接觸、身體前傾。

(2)當當事人停止敘述時，輔導人員用沈默，來壓迫當事人說話。

3 語言與非語言的共同使用，以鼓勵當事人敘述。

三、結 語

(1)今天介紹了鼓勵當事人敘述的技術，只有當事人不斷的敘述，我們才會了解他，也幫助他了解自己。

(2)論語言的鼓勵或非語言的鼓勵，只要應用適當，都是有相當之效果，我們只有多加練習，時時體會，就會把握到要點的。（未完下期待續）

（作者：國立高雄師範大學教務長）