



諮商基本技術 的 訓練模式

■ 黃正鵠

編按：本文係作者多年來實際應用於諮商與訓練之經驗累積，於民國78年12月中國輔導學會舉辦之國際輔導會議中提出，經作者同意本刊登載，以供全體輔導人員分享其經驗。

摘要

本論文之要旨在介紹一種諮商基本技術訓練的模式，供作國內培育諮商人員之參考與應用。

本論文分三部份敘述之。第一部份簡要的說明三種主要的心理諮商理論——當事人中心，精神分析及行為學派——作為諮商基本技術訓練模式深層的理論基礎。其次說明 Carkhuff 在1979年提出的人際關係訓練模式，將諮商的過程劃分為涉入、探索、了解、及行動等四個

連續的階段，作為本模式之基本架構，最後則陳述「諮商基本技術訓練模式」。由於 Carkhuff 對實際運用的技術部份尚缺確切詳實的說明，本論文乃參考多位專家之觀點，及作者多年之教學，諮商與訓練之經驗，提出二十項諮商的基本技術，將之安排於四個階段中，企求訓練出有效能的諮商人員。

本論文所提出之模式，雖多年來應用於教學與訓練，有其相當之可行性與特色，但乃有其缺失，其中最大者為缺乏實徵之評估，此亦為今後研究之方向。

此外，在本論文之最後，附以第一階段「步入」之訓練手冊作為樣本，供作參考。

諮商基本技術的訓練模式

諮商是輔導工作的核心，諮商更是一種助人的專業工作。國內外學者與學術團體均認為諮商專業人員應有其一定之教育與訓練的內容和標準。例如 Strupp (1978) 指出諮商人員為專業人員，即應接受有關的技術訓練。所以諮商的能力及訓練是實際輔導工作中最重要的部份。(林杏足，民78)

儘管有些學者認為諮商技術只是雕蟲小技，並不會影響到當事人行為的積極改變，但是大部份的學者仍然認為諮商人員所具備人際溝通的能力（或諮商的技術）與當事人的行為改變有正價的相關。所以諮商人員的訓練均將諮商的技術列為有效諮商人員的基本要件。

國內諮商與輔導工作的專業訓練，端賴三所師範大學之輔導所系，教心所系與教育所系，相繼為國內各級學校培養出專業的輔導人員，但是這些人員的專業教育並未得到很高的評價（鄭熙彥，民65，民67），這很可能與缺乏一套完整的訓練課程有關。

Carkhuff 是第一位把諮商技術做有系統訓練的人，所以本論文即以其「人際關係訓練模式」的架構，首先探究其深層的理論基礎，再次敘述其訓練模式，最後陳述本論文所探討的訓練模式，期望這種訓練模式有助於國內有效諮商人員的培育。

一、三種心理諮商理論

(一)當事人中心的治療觀點：

若就諮商的目的「在使當事人獲得益處」的觀點來看，所有的諮商都是當事人中心的。當事人中心治療法是建立在兩個主要的理論上。第一是當事人有能力了解導致其痛苦與困擾的因素，並能克服。第二，假使有一位真誠的諮商人員能溫暖地接納當事人，給予深切的了

解，則當事人便有力量來處理其困擾與痛苦。

當事人中心治療法有許多特色，以下舉出其重要之特徵（Carkhuff and Berenson, 1977）：

①使當事人可以用自己的方式表露自己的情緒、感受和觀點。

②在諮商情境中，諮商人員常用反映技術（Reflection），使當事人得到立刻的回饋。

③在諮商的情境中，當事人在和諧輕鬆的氣氛中，能放鬆自己，卸除防衛，而能重溫以前不敢面對的經驗。

④由於當事人能得到立刻的回饋及重溫以往的經驗，於是擴大了注意力及對事物的觀點，同時也能發現自己以往的錯誤，加以修正。

⑤就諮商人員而言，注重態度與感受的傳遞，並且特別要察覺到當事人的感受與情緒表露之層次。

⑥諮商人員需要使用同理心，與當事人的觀點一致，而避免使用專業的術語與解釋，致使當事人迷惑。

（二）精神分析的治療觀點：

精神分析論是基礎於本能的理論上。有機體若要調適良好，便得對外界的刺激與內在的本能欲求作良好的適應與調整。換言之，有機體的目的就是不斷地控制，克服及處理內外的刺激，以求取身心的平衡（equilibrium）。這份工作就由人格中的自我來承擔，自我為了維持其最低限度的完整，並協調有機體內外刺激的需求，而漸漸發展出自我防衛機制。即使在自我防衛機制處理過程中，有機體的需求並沒有得到完全的滿足，而被抑制存在潛意識中，仍然活動，形成困擾。所以諮商的目的即把潛意識轉變為意識，使有機體面對以往被抑制的焦慮以及害怕的經驗或慾望。

精神分析的理論也在心理治療方面呈現出許多重要的特色，其重要的有以下數項：

①諮商人員能依據精神分析的理論來解釋行為的象徵與人際關係。

②對家庭情境中的人際關係及個體的心理發展意義，提出統整的觀點，換言之，心性發展之各階段均植根於家庭的情結中。

③精神分析論是第一個有系統地闡明情感的重要性，並加以處理的理論。也即是說情緒的發洩乃是治療中，個體自我了解的先決條件，這是諮商人員普遍接受的觀點。

④精神分析論提出一個非常有意義的心理架構，即是個體會努力維持其獨特性（Uniqueness）而去除毀滅。簡言之，個體憑藉著自我防衛的功能與自我能力的成長，去除了焦慮對個體的毀滅。

⑤精神分析論說明了早期的經驗與心理創傷，對個體的人格有深遠的影響。

⑥最可貴的是精神分析設定了助人專業的訓練與從業的標準。——諮商人員唯有在了解到自己行為動機的本質之後，才能說有能力幫助別人。

（白）行為治療之觀點：

行為論者認為各治療的過程不能轉變為行動，則不能謂之治療。也就是說治療的重點應該是致力於當事人現實生活中行為的改變。一般言之，行為治療者認為心理治療是一種學習的過程，具有規劃與方向可循的學習架構，在此架構中增強與消弱是主要的變因，而治療者是治療情境的主控者，當事人不是一位能思考，會感受以及能抱持某種價值體系的個體，他只是一個順從於環境影響的行動個體，行為治療的技術大約源於古典制約論（例如反制約治療法、刺激反應治療法、相互抑制法等）與工具制約論（例如行為塑造法、環境操作法、處罰等）。但不論其應用的技術自何種理論衍生，在處理個案時應注意三個重要的問題：①不適當行為的標準為何？②在情境中，是那些因素來維持住不適當的行為？③在情境中，有那些因素是可以控制及改變的？

要言之，行為學派的治療技術，有以下各項重要特徵：

①行為治療的過程及步驟非常清楚，不但當事人能夠明白，同時也知道進步的情形，如此能帶給治療者信心。

②行為治療的學習理論使當事人了解不適當行為形成的原因，過程以及得到的增強來維持此一不適當的行為。如此使得心理疾病褪去神秘的外衣，變得容易了解。

③行為治療的技術都是十分實用的，技術的應用與調整是由當事人的反應來決定，但在另一方面，當事人也可以將其在治療中所學到的技術（如肌肉鬆弛，自我肯定等等），應用到日常生活中，如此雙方的互動能增進治療的效果。

④行為治療技術的應用範圍較大，除了在諮商時段處理困擾之外，可以依需要來調節社會的或物質的情境，以收到更好的效果。

⑤行為治療常用的技術不需要高深的學理，因此一般家長與教師均可稍受訓練之後，有效使用。

⑥行為治療排除了情緒遷移與反遷移的觀點，因此治療時不需考慮到相互間由情緒引發出來的傷害。

⑦行為治療的起點是自行為（語言的及非語言的）中去了解行為，其終點是發展有效的適當行為來替代無效的不適當的行為。

二、人際關係訓練模式

Carkhuff 和 Truax 在 1967 年修正 Rogers 的經驗學習訓練模式，發展出「經驗——教導訓練模式」（Experiential-didactic Training Program）。該模式強調高度具體化的教導式訓練，同時學生必須經驗一次準團體諮商（Quasi-Group Therapy）以經驗其感受、存在與成長。其訓練之步驟如下：

1 學生先閱讀資料，再傾聽示範諮商錄音帶，以加強學生諮商技術中的反應層次。

2 練習用評定量表來評定錄音帶中同理心、溫暖及真誠的層次。

3. 利用事先錄妥的晤談記錄，練習各種技術的反應（尤其是同理心的反應技術）。

4. 二人一組輪流扮演諮商人員及當事人的角色，進行技術練習並錄音，事後進行討論及評量錄音。

5. 當學生能達到技術應用的最低標準時，便可進行真實的諮商實習。

6. 將諮商實習短程錄音，並將其片斷加以討論評量。

7. 將每一次的討論錄音，並抽樣評鑑。

上述人際關係訓練的模式已將經驗與教學兩項重要因素均納入，較 Rogers 的經驗模式更為具體確切。到了1969年 Carkhuff 更發展出面質（Confrontation）及立即性反應（Immediacy）兩種技術，同時亦編定評量各種技術的量表，以評鑑訓練的效果。至此

Carkhuff 已大致完成其系統化的人際關係訓練模式。到了1979年，Carkhuff 與 Anthony 再融合前述三種諮商理論的特徵，修正其人際關係訓練模式為四個諮商的階段：他們是：涉入階段、探索階段、了解階段以及行動階段。茲簡述之：

（一）涉入階段：是諮商的啟始期，也就是 Rogers 1957 年指出的六項當事人在治療中人格改變的充分且必要的條件之第一項：雙方必須有心理上的接觸。

就當事人而言，他必須出現在諮商人員面前，表露非語言及語言的行為，敘述有關的事物。

就諮商人員運用的技術觀之，他必須要預作準備（如調出資料、安排時間、通知當事人等等），表現專業的姿態，觀察當事人語言與非語言之表露，以及全心傾聽。可圖示如下：

諮商技術	當事人的行為
諮商前的預備	出現
專業姿態	非語言的行為表露
觀察	語言的行為表露
傾聽	敘述事物

涉入階段是目標是諮商人員與當事人建立良好的信賴的關係，並將之導向探索的階段。

（二）探索的階段：從探索階段開始才正式進入諮商的程序中。探索的主要目標是在幫助當事人發現困擾的所在，同時諮商人員也了解了當事人。

就當事人而言，他必須在諮商人員的協助下探索困擾發生的情境、意義、感受及原因。

就諮商人員觀之，反映當事人的敘述是最重要技術，通常要反應他的事實、意義、感受與原因。圖示如下：

諮商技術	當事人的行為
反應事實	探索事實情境
反應意義	探索意義
反應感受	探索感受
反應原因	探索原因

探索階段最重要的目標是讓諮商人員調查當事人，並將之導向了解階段。

（三）了解階段：了解階段有兩層意義，就當事人而言他經由前一階段對困擾問題的探索，應該可以了解到困擾所在。就諮商人員來說，是體會到當事人的困擾，並將之傳遞給當事人，促進他的自我了解。由這兩個層面觀之，了解階段的明顯目標就是諮商人員協助當事人了解自己。可以圖示如下：

諮商技術	當事人的行為
體會意義	了解到困擾的意義
體會問題	了解到困擾的問題
體會感受	了解到困擾的感受
體會目標	了解到處理的目標

在了解的階段裡諮商人員對當事人的困擾問題能夠感同身受，產生同理的了解，同時也幫助當事人自我了解，並進而導向處理的目標。

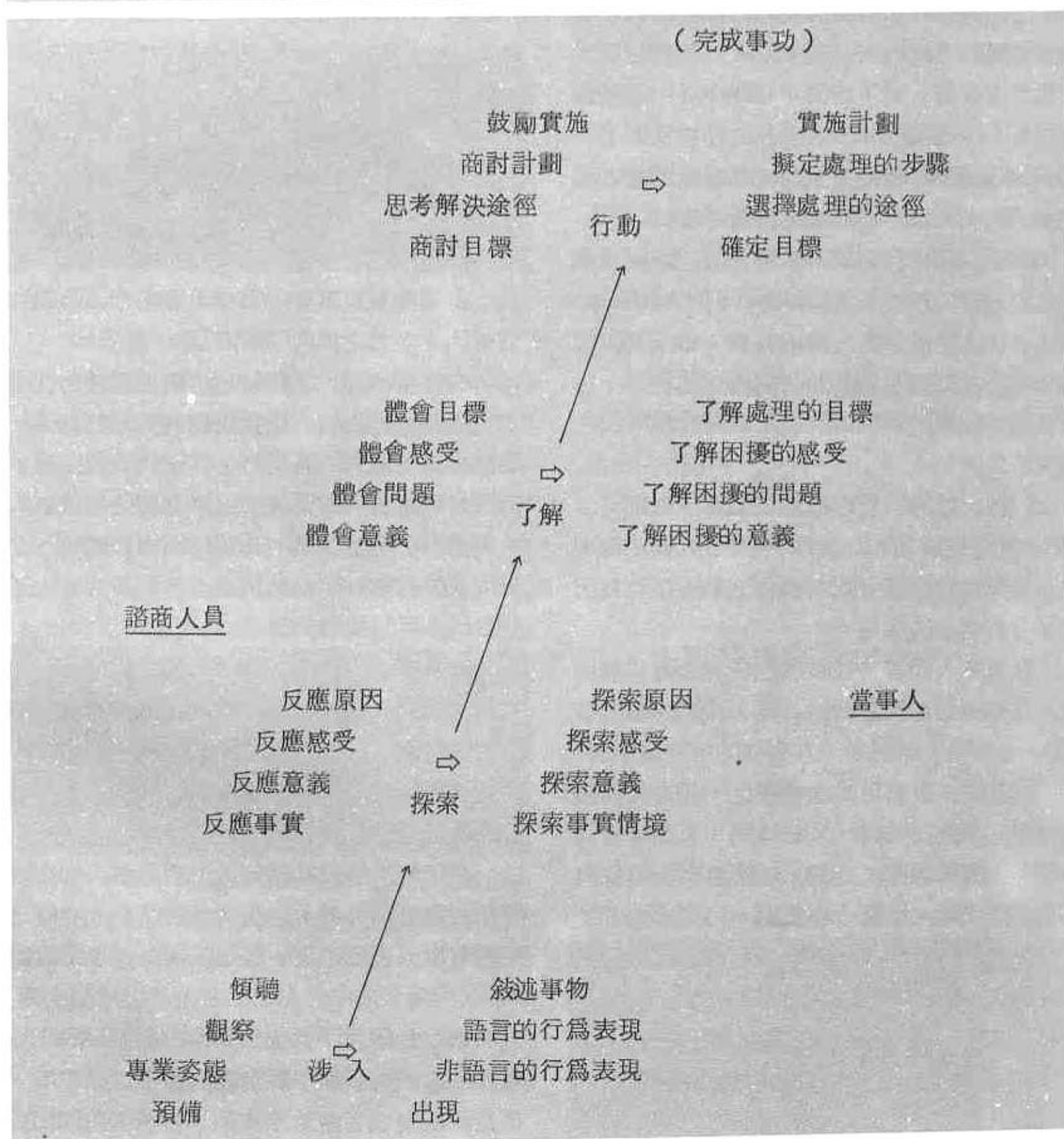
（四）行動階段：諮商人員經由探索了解了當事人，當事人更由了解階段促進了自我了解。但是只有自我了解是不夠的，當事人必須面對

現實，採取有效的行動才能真正的解決困擾。在這階段中，當事人可以確定處理問題的目標，選擇解決問題的途徑，擬定計劃，以及鼓勵實施此一計劃。現在圖示如下：

諮商技術	當事人的行為
商討目標	確定目標
思考困擾解決的途徑	選擇處理困擾的途徑
商討計劃	擬定處理的步驟
鼓勵實施	實施計劃

行動階段是讓當事人在了解自己之後，從「坐而言」轉變為「起而行」的形態。也就是讓當事人能確實的面對現實解決問題。同時這個行動階段不是由當事人單獨的奮鬥，而是在諮商人員伴同下，共同努力來完成的，由圖示可以看出雙方須一致努力，才能克盡事功。

假使把前述的四個圖解統整在一起，更可以看出諮商是當事人與諮商人員在互信的基礎上，結合在一起共同為解決困擾問題而努力，直至事功完成的過程。



三、諮商基本技術的訓練模式

依據前面對理論的說明，及對人際關係訓練模式的說明，現在來介紹「諮商基本技術的訓練模式」。本模式有以下特徵：

1 以 Carkhuff 的「人際關係訓練模式」為基本架構，包括了前文所述三種諮商理論的特質，可簡略圖示如下：

涉入	探索	了解	行動
主要理論 當事人中心／精神分析／行為主義			

2 Carkhuff 的「人際關係訓練模式」已提出各階段的技術，但在某些階段，（如探索與

了解階段）並沒有完全具體而確切可行的技術可以遵行（Carkhuff, 1979），於是本模式在參考其他諮商專家的觀點後，加以彙整。（

Jones, 1983；Ivey, 1983；Janz, Hellervik & Gilnrare, 1986；Connier & Hackney, 1987；Okun, 1987）。

3 彙整後的「諮商基本訓練模式」總計提供了 20 項基本技術，並採逐步訓練的型式，待 20 項基本技術學會後，諮商人員若再能純熟應用，加之以經驗，必能左右逢源而自成體系。

茲說明此一訓練模式之內容：

1 諮商的過程仍是涉入、探索、了解與行動四階段。

涉入	探索	了解	行動
敘述事物	探索原因	了解處理的目標	實施計劃
語言的行為表現	探索感受	了解困擾的感受	擬定處理的步驟
↑	↑	↑	↑
非語言的行為表現	探索意義	了解困擾的問題	選擇處理的途徑
出現	探索事實情境	了解困擾的意義	確定目標

2 在諮商過程中，輔導人員所期待當事人的反應內含仍然維持 Carkhuff 的觀點。

3 在諮商過程中，諮商人員在各階段中均有與該階段相關之技術，來完成此一階段所要達到的目標。分述如下：

(1) 涉入的技術：

- a．諮商關係的建立
- b．傾聽與了解
- c．傾聽與覆述
- d．觀察當事人
- e．沉默的處理

目標：諮商人員與當事人建立良好的互信關係，並將當事人引向探索的階段。

(2) 探索的技術：

- a．引導的原則
- b．引導的練習
- c．確切的引導
- d．感受當事人
- e．鼓勵當事人

目標：諮商人員應用各種途徑去了解當事人的困擾，並引導當事人到自我了解的階段。

(3) 了解的技術：

- a．焦點的放置
- b．同理心
- c．面質
- d．立即反應
- e．自我開放

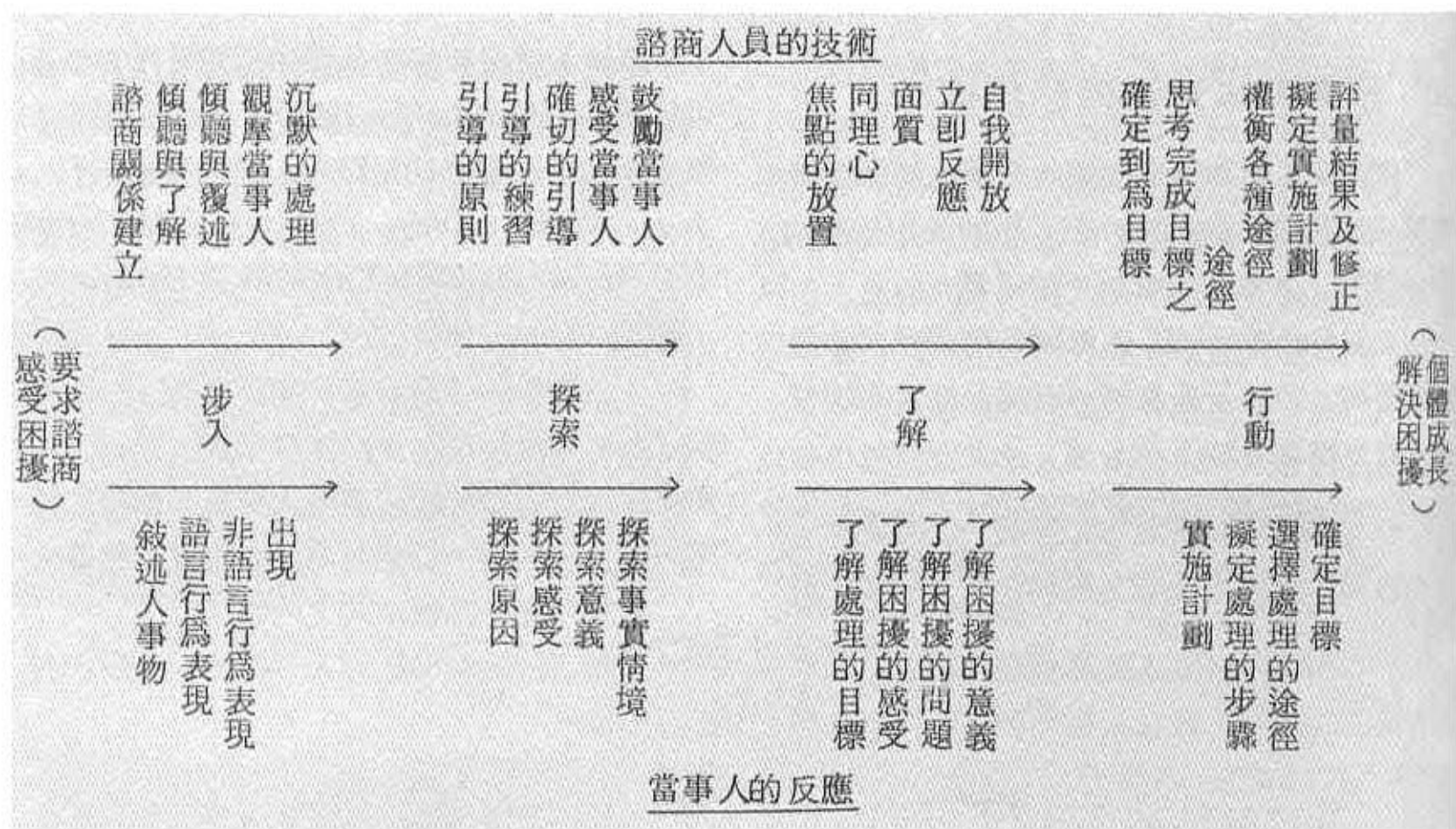
目標：諮商人員應用這些技術去使當事人能自我了解，並進一步引導其採取行動解決問題。

(4) 行動的技術：

- a．確定行為目標
- b．思考完成目標的途徑
- c．權衡各種途徑
- d．擬定實施計劃
- e．評量結果及修正

目標：諮商人員協助當事人解除困擾。

4 依據上述之各階段中諮商人員的應用技



術與當事人可能產生之反應，作綜合之觀察，可以得到以下的諮商進行的模式：

四、諮商基本訓練模式之教導步驟

本模式為一逐步開展之訓練模式，期望準諮商人員在一步步學習各單元技術之後，能統整完成一系統性的助人技術。當然在學習諮商技術之前，諮商理論的課程乃是先修的必要課程（Prerequisite），如此方能使初學者免於迷失方向，以操弄技巧為能事。茲敘述實際教導之步驟如次：

1. 講述諮商各階段之意義與目的。
2. 說明某一階段中當事人可能之反應。（若進行到第二階段時，則說明第二階段，其餘類推。）
3. 說明某一階段中第某項技術之目的與各種技術。（進行的方式同上）
4. 準諮商人員閱讀訓練手冊中第某項技術資料並加討論。（本文以第一階段之五項技術為訓練手冊之實例，詳見附錄。）
5. 示範第某項技術中之各種技術，並加討論。
6. 陳現第某項技術之示範錄影帶，並加討論。

7. 以兩人為一組在設有單面鏡之諮商實習室練習該項技術。一人為諮商人員，一人為當事人，進行角色扮演，並輪流實施。全程錄音，室外有其他準諮商員觀察，並記錄自己之觀感。

8. 討論錄音及演練情形。

9. 再演練該項技術，使之更為熟練。

10. 學習下一項技術，其過程如前述之1至9，但勿忘記應用已學會之技術。

本模式之教學步驟其重點在對該項技術的講述，說明，研讀，示範，實做及研討等方式，力使準諮商人員對技術的應用能完全熟練並徹底的了解。

五、結語

本訓練模式以當事人中心之人本主義為主要之理論基礎，並兼及精神分析學派與行為學派的觀點，其最主要的目標在訓練有能力的熟練的諮商人員。要言之有以下之特色：

1. 以Carkhuff (1979) 之觀點為主要之模式架構，將諮商之全程劃分為連續的四階段，即涉入、探索、了解與行動。

2. 參考有關諮商專家技術方面之專著，摘取其可行且有效之部份加以歸納，形成體系。

3. 注重技術訓練之實用性，期望經由此一
步的訓練完成系統化的諮商技術訓練。

4. 訓練之教導方式着重於對技術學理之講
述，說明，研討，技術之示範，實做及研討，
使準諮商人員學到熟練之技術，並能同時知悉
理論。

5. 全部課程在36至40小時內可以實施完畢
，接受訓練準諮商人員以12至16人為宜，故可
配合整學期的教學課程。

就缺點方面言之，亦有以下數端：

1. 在一般大學中無法進行確實的諮商實習
，是以多鼓勵準諮商人員參加張老師、生命線
或家扶中心等助人機構，進行諮商實習，但缺
乏督導及評量。

2. 經過此一模式訓練之後，其諮商能力如
何？又訓練前後之差異又如何？目前尚缺乏實
證之研究。

3. 經過此一模式訓練之後，進行諮商之效
果如何？當事人之感受又如何？目前亦無實徵
之研究。

總之，有能力的諮商人員的養成，完備的
訓練模式與精密過程只是重要的因素之一，更
何況訓練模式與諮商人員的人格，均會相互影
響，如此，諮商人員才會不斷的成長、改變、
充實，以追求最完美的實現。

主要參考書目

1. Carkhuff, R. & Berenson, B.
(1977), *Beyond Counseling and
Therapy*, New York: Holt Rinehart
and Winston.
2. Carkhuff, R. & Anthony, W. (1979
) . *The Skills of Helping*,
Amherst: Human Resource Develop-
ment Press.
3. Cormier, S. & Hackney H. (1987).
The Professional Counselor.
Englewood Cliffs: Prentice-Hall,
Inc.

4. Downs, C. Smeyak, G. & Martin, E.
(1980). *Professional Interviewing*.
New York: Harper & Row Publishers.
5. Gilmore, S. (1973). *The Counselor
-In-Training*. New York: Appleton-
Century-Crofts.
6. Hutchins D. & Cole, C. (1986).
*Helping Relationships and Strate-
gies*. Monterey: Brooks/Cole
Publishing Co.
7. Ivey, A. (1983). *Intentional In-
terviewing and Counseling*. Mon-
terey: Brooks/Cole Publish Co.
8. Janz, T. Hellervik, L. & Gilmore,
D. (1986). *Behavior Description
Interviewing*. Boston: Allyn and
Bacon, Inc.
9. Jones, R. (1983). *Practical
Counseling Skills*. London: Halt,
Rinehart and Winston.
10. Okun, B. (1987). *Effective
Helping: Interviewing and Coun-
seling Techniques*. Monterey:
Brooks/Cole Publishing Co.
11. Strupp, H. (1978). *Psychstherapy
research and Practice: An ouer-
rview*. Is S. Garfield, & A.
Bergin (Eds.), *Handbook of
Pychotherapy and behavior change*
(pp. 3-32). New York: John
Willey & Sons.

12. 林杏足 (民78)：諮商技巧訓練對準諮商員的
諮商技巧能力，諮商員效能及諮商效果
之影響研究。國立彰化師範大學輔導研
究所碩士論文。

13. 鄭熙彥 (民65)：中等學校指導教師角色功能
及其專業教育之改革途徑。教育學院學
報。1期，21-78頁。

14. 鄭熙彥 (民67)：中等學校指導教師角色及其
專業教育之研究——指導活動本科系學
生意見調查之分析。輔導學報。1期，
93-122頁。

(作者：國立高雄師範學院教務長)