

# 初次諮商中應注意的要點

## 何華國譯述

好的開始是成功的一半，頭一次諮商的成敗，往往會決定會談能否繼續進行，並且有效的實施，以達到預期的目標。假設當事人離開時充滿信心，覺得來對了地方，這樣的會談算是成功的。如果當事人在初次諮商中，深受其苦，則不可能繼續會談，勉強繼續，亦無助益。本文即在指出初次諮商中應注意的事項，以供輔導人員的參考，期能事豫而立，而收諮商之效。

### 打開話匣

許多新進的諮商員的開頭話語，往往表現得過份的友善，結果却引起當事人的疑慮。有些家常話如：「那，你想昨晚的球賽如何呢？」「公共汽車準時嗎？」或「天氣不錯啊！」等，在社會上雖被用作解凍劑（ice-breakers），在諮商中却用處不大，說多了，反而會妨碍諮商的進行。

比較好的開頭話在傳達到諮商室來的真正目的。沒有撫慰的陳述會顯得更切當。可這麼說：「你到此地是為的什麼？」「這

是諮商室，我可以幫你什麼忙嗎？」「有人似乎認為你在學校有了難題，你何不說說呢？」。矯揉造作一副老好人的模樣，有時會令當事人失望，開門見山的談正事，却會鼓勵當事人針對他的問題來努力。

### 探究前來諮商的原因

有些當事人是自己前來求助的，他們都想藉此解決其棘手問題。也有很多當事人是透過轉介而來的，身為諮商員應認真地了解，除了當事人外，還有些什麼人關心到諮商的事，他們又有些什麼期待。在諮商中使用「問題」（problem）這一字眼，並不適當，因為它往往充滿有害的含意。不過不管當事人遭遇到什麼難題，諮商的目的正在協助當事人，提高成就水準（level of performance），學到更有效的與自我強化（self-enhancing）的變通行為（alternate behaviors），以獲致更大的效率與幸福。

### 瞭解先前的咨商經驗

對於諮商員來說，去了解當事人過去會接受誰的諮商？在什麼時候？多少次？持續多久？諮商的原因為何？談的是什麼？當事人對那些諮商經驗有什麼看法？過去的諮商員做法怎樣？當事人的評價如何？是很重要的。其理由是一它提供諮商員有關新當事人的背景資料。二幫助諮商員了解當事人對諮商過程（counseling process）的看法。三幫助諮商員知道更多的當事人之人格特質。

四可以避免許多諮商時用於探討的時間，而使當事人對於諮商的期待更加明朗。五用以決定現在諮商應有的性質。

#### 瞭解當事人對諮商的期望

有一個高三學生由他學校的指導教師，轉介給某大學的輔導中心，在那兒接案的是位見習輔導員，輔導員盡量的表現了解，真誠，擬情等技巧，讓此一學生說話，以探討當事人的個人世界，可以說是十足的非指導學派。當事人風度極佳，十分合作，回答了所有的問題，心想：遇上了好的輔導員。最後，在第六次會談中，他按捺不住的說，他是來要求職業安置的。可見不去了解當事人的期望，則當事人與諮商員的努力將是南轅北轍，徒然浪費諮商時間而已。

#### 傳達明確的諮商定義

讓當事人了解諮商的意義，對諮商的成功，非常重要。適當定義的傳達基準為：1. 言詞不造作。2. 不作出不到的承諾。3. 不讀過而沒實習過的諮商過程下定義。4. 諮商員行為的描述：諮商員能做什麼？將做什麼？如何做？5. 對當事人要做什麼？怎樣做？加以說明。6. 說明諮商的目標及對當事人可能的結果。7. 解釋諮商工作中，為了行為的改變，總免不了有艱苦不適的事實。8. 檢查當事人對定義的了解程度，並加以校正，直到完全通曉為止。9. 說明怎樣評量當事人的進步情形。

#### 描述保密的性質

保密性質的說明，也可以說是諮商定義的擴充。在此，諮商員應清楚的說出，誰會應用到諮商資料，什麼資料將保存在記錄夾裏。假設有錄音的話，當事人有權知道其全部實況，誰使用它們？作什麼用途？說明時，不對保密資料的性質，作誇大的渲染，可以避免當事人不必要的疑慮。不作說服，可以使諮商員，更值得信賴。另一方面，對於當事人向其他人吐露諮商資料的方式和技巧，也該加以指導。

#### 探求有意義的諮商內容

這個過程可能會持續於早期的許多次會談中，而初次會談時，彼此探討的重點是：諮商中，我們注意的焦點將是什麼？並對擬加解決的問題，排列優先順序。

#### 在探求有意義的諮商內容時，當事人的

世界之重要部份包括：1. 要當事人提供一天或一週是怎麼過的之動態描述，及對活動的因果加以說明。2. 對當事人生活中最重要的關係人物，加以評價。並問當事人：控制你的是誰？他們該如何改變？3. 了解當事人愛的世界——愛人與被愛，在愛的取予中是否稱心滿意？4. 考查當事人在諸如家庭、朋友群、或工作團體等社會圈中之地位。5. 檢出生理症狀、飲食、睡眠、運動和醫療的習慣。6. 探討當事人對於時間運用的情形。7. 情緒行為——型態、特質、原因等的敘述。8. 注意工作的責任——包括那些自我承擔者，以及對這些責任的處理情形。對於以上領域和許

多其他人事上的探討，將有助於決定諮商時運用方向。

#### 當事人能力的評量

學校的成就記錄，測驗分數和其他正式的評量資料，很少能提供諮商員，有關當事人在從事諮商努力時，所需要之正確的運作智慧（Functional Intelligence）資料。而這些資料却為成功的諮商所必需，否則諮商員無以制定所需的諮商方法與策略。諮商員在開始的時候，可以從觀察與判斷當事人的語言與非語言行為着手。假設能收集到當事人與其他人文交往的行為資料，將供給更多診斷的依據。如果缺少這些，當事人的自我陳述和在會談中的表現，亦都是最可靠的資料來源。

#### 指出感覺（feelings）是什麼？

感覺的字眼在會談中常常出現。成功的諮商員會將感覺的重要觀念及它們與諮商的關係，教給當事人。尤其是，許多的諮商目標是採取產生正向感覺（positive feelings）和消除負向感覺（negative feelings）的方式，可見及早瞭解感覺是什麼十分重要。

在首次會談終了時，當事人應對：構成感覺的因素，如何引起心理反應，怎樣去識別它們，感覺的形式，人怎麼會有感覺，感覺的作用，感覺的控制，以及感覺會怎樣促成而非阻礙一個人的日常生活之效率等，有一個更透澈的了解。

## 決定諮商的結構 (structure)

一個成功的諮商員，在早期的接觸中，便會協助當事人，去承擔諮商時間結構之責任。在會談中，對於時間結構的分析，有助於當事人知道，到底是誰在決定諮商內涵。而且，諮商中或諮商外所發生的事件，並非是突如其來沒有意義的，它們都是受到人為因素的決定。當事人對這些事件愈能控制，他將愈為健康快樂。為協助當事人對時間作結構，諮商員可以要求當事人，舉出他們的問題，建立優先順序，而提出依次解決的計畫。這樣也可以看出當事人的問題焦點所在。

## 取得對諮商的承諾

當事人如不對諮商過程的努力作承諾，則難望其為行為的改變，而擔當艱辛的任務。轉介來的當事人，比起自己求助者，可能有著更多的抗拒。在一般的情況中，不願作承諾的當事人，將一去不回頭，如果再來諮商的情況也每況愈下。通常當事人的承諾包括放棄那些自我失敗 (Self-defeating) 的思想與行為，而代之以自我強化 (Self-enhancing) 的思想與行為。作承諾的方式，或採用口頭的同意 (Verbal agreement)，或出之以文字的合約 (contract)。

## 建立目標

建立目標的過程並不複雜，但新進的諮商員却少有技巧地表現。目標的建立應包括：

1. 明確地指出不具生產性的行為 (包含當事人需表現而未表現的行為)。
2. 指明所需的新行為。
3. 取得當事人對上述二點的了解，同意新行為是必要的，並承諾努力去建立新

行為。

4. 除去當事人陳述中的模糊色彩，並指出所要採取的實際步驟。
5. 只選擇那些真正適合於當事人的目標，以期日常生活中的某一部份馬上可以獲得改善。
6. 選擇那些當事人明顯地可以達到的目標。
7. 決定評量目標實現程度的標準。

## 摘要、回顧與評鑑

在初次會談中對諮商的回顧 (review) 與評價是很重要的。會談結束之前，諮商員應對會談的內容作一摘要 (Summary) 與回顧：會談的結構和問題的性質與原因的解釋，行為的說明，當事人所訂目標的檢討，以及諮商的過程分析 (process analysis)。作摘要的工作有助於當事人與諮商員對全盤狀況的了解。只作摘要而不作評鑑 (evaluation) 並不完全，單獨由諮商員評鑑亦不易把握重點。在諮商之初，當事人應被教導如何去評量諮商的效果，這可由當事人對已發生的事件做起。然後才由諮商內容作評鑑與預斷 (Prognosis)。一個完全的評鑑包括：當事人接受諮商意願的評估，他對諮商過程的防衛，以及他在初次會談中究竟學到什麼。

## 使用心理作業 (Psychological Homework)

諮商的真正作用不只表現在會談中，更需要當事人在會談後有一個堅強的觀念——他要變成一個完全功能的人 (fully functioning person)。因此賦予諮商的行為作業 (behavioral assignments) 實屬必要。心理作業的擬定應注意其明確可行，事

後易於檢查考核。第一次作業的使用如出於當事人的要求，效果要比由諮商員規定的要好。由於心理作業的指定，當事人便在第一次會談後，負起行為的責任。在第二次會談中，當事人便可據之作實踐結果的分析與報告。

## 結束會談

有效的結束對話語能增強諮商的效果；虛而不實、缺少專業意味的言語則適足害之。如說：「唉！你真是一個有意思的人」，或「我高興見到你」，或「我高興跟你談」，這全在暗示著說諮商員在會談外，他也為自己得到些什麼的，他表現他的角色和地位的唯一理由是要提供服務。有效的結束對話語，會使諮商走上軌道：「下星期二，十二點鐘見。我希望你會對你所提出的問題加以努力，我正等著你的報告。你還有什麼問題需要我作答的？」

## 結語

這十五箇要點並不能視為初次諮商會談中的全部項目。它們也不限於在頭一次會談中出現：以後的會談中，都或多或少會包含這個或那個要點，同樣的項目，可能持續好多次，完全看當事人的學習能力而定。在此所提到的，都是諮商員可運用的特殊行為與策略。如能善加運用，實可減少許多在初次諮商中，無效，沒有意義，指示錯誤的暗中探索。

(參考資料：Wayne W. Dyer and John Friend: Counseling Techniques That Work, APGA Press, 1975, pp. 29—44.)  
(譯述者：現任嘉義縣立北興國中教師)