

《諮商與輔導》

一、同理心(Empathy)是最基本的諮商技巧，請說明初層次同理心與高層次同理心的定義，並列舉同理心的功能與使用步驟。(25分)

試題評析	過去幾年考試也曾考過同理心的解釋名詞，且同理心為基本之諮商輔導技巧，屬於諮商輔導工作中最基本之專業知能，因此屬於基本考題，得分相當容易。
高分閱讀	吳武典等著(1998)《輔導原理》。 李玉嬋等(2007)《輔導原理與實務(二版)》。

【擬答】

所謂同理心乃是指在諮商的過程中，諮商的人員對於案主的問題能展現將心比心的感受，因此，同理心又可分為初層次的同理心與高層次的同理心兩個部份。

(一)初層次同理心與高層次同理心的定義

首先，有關初層次同理心是指對當事人表達出來的意思或感受做基本的了解，以協助當事人對自身的探索與澄清問題的所在。在此階段僅能針對當事人所表達的訊息予以同理、了解，但並未對當事人隱藏或有暗示的部分去深入探討。其次，有關高層次同理心的是指針對當事人隱藏的部份，具暗示性或未完全說明而不再說的部分予以同理，把其隱藏的部份拉至檯面上，將當事人的問題真正的拉出來，做更充分的及深入的了解，使對問題的真正情況能更正確與全面性的掌握，導引當事人去解決問題。

(二)同理心的功能

初層次同理心的基本功能，在於協助諮商人員與當事人建立信任的關係，增進當事人自我探索的層次。而相對於高層次同理心的功能則更深入，協助當事人辨識事件的重要性，發展出當事人隱藏而不自知的問題，擴展當事人的視野以協助掌握其行為與感受，並且根據在諮商的過程中，依據談話的結果做出結論。

(三)同理心的使用步驟

1.初層次同理心的運用步驟

- (1)真誠一致的了解
- (2)接受當事人情緒的反應，而不是接受當事人不理性的想法與行為
- (3)真實而自然的口語
- (4)適時的將心比心，反映出當事人的問題與感受
- (5)個案陳述的問題避免一再重複

2.高層次同理心的運用步驟

- (1)接受當事人深層次的問題、想法及感受，避免批判性字眼的出現
- (2)協助當事人明白內在未能知覺的想法與概念
- (3)適時表達出當事人所隱藏與暗示的意思
- (4)協助找出當事人行為及情緒上所表現的問題重點，並反應給當事人明白
- (5)幫助當事人將所陳述資料做連結
- (6)幫助個案從探討的問題中，使其得到結論
- (7)參考模式的協助與提供

二、溝通分析(Transactional Analysis, TA)對於自我狀態和溝通方式有何獨特的說明，如何在輔導上有效利用?(25分)

試題評析	此題目屬單一形式之考題，溝通分析為近幾年較為熱門的話題，目前較多使用在親職教育的課題中，因此，同學若能掌握住溝通分析學派的基本諮商輔導重點，要得分則不難。
------	---



高點律師司法官班 <http://www.license.com.tw/lawyer/>
北市開封街一段 2 號 8 樓 • 02-23115586 (代表號)

高分閱讀	黃德祥、魏麗敏(2007)《諮商理論與技術》。 李茂興譯(1996)《諮商與心理治療—的理論與實務》。 鄭玄藏等合譯(2002)《諮商與心理治療—理論與實務》。
------	--

【擬答】

溝通分析(Transaction Analysis, TA)是由 Eric Berne 所創設，主要是以三個自我狀態互動的情形來分析人與人之間的互動情形，利用其有系統的分析增進當事人的覺察，而使當事人能對未來生活重新做決定。此理論對自我狀態和溝通方式其獨特的看法，說明如下：

一、自我狀態

屬於一種思想與感覺的系統，可直接影響到的相關行為型態，稱為人格結構，而人格結構中共分成三種狀態，分別為父母(parent)、成人(adult)、兒童(child)，簡稱 P-A-C。

(一)父母(parent)：

內化而來，又可分為養育型(nurturing parent)的父母與嚴厲型(critical parent)的父母。

(二)成人(adult)：

把外界的資訊轉換為客觀的知識，加以評估之後以最適宜的行為表現出來，也是人格結構中最客觀與最符合現狀的自我狀態，負責檢視父母的自我狀態與兒童的自我狀態是否合宜。

(三)兒童(child)：經由本能或與外在環境接觸而發展出來的情感、自然與衝動的一面，又分為三類：

1.自然型兒童(natural child)：指兒童天真、衝動與自然的一面。

2.學者型兒童(little professor)：指未受學校教育之前所表現出的智慧，而有其支配性、自我中心及創造性的。

3.適應型兒童(adapted child)：指經由創傷、訓練後所產生的行為，與自然型的兒童相反，容易表現出不順從、退縮或反抗的一面。

二、溝通的方式

(一)互補式溝通(complementary)：

溝通與反應的方式為平行，所得到的反應是預期中的反應，因此溝通可以不斷的進行。

(二)交錯型溝通(crossed)：

溝通與反應的方式超乎預期時，而未得到適時的反應，可能會以退縮逃避對方或轉換溝通的方式，則會造成溝通的方式終止。

(三)曖昧式溝通(ulterior)：

溝通方式較為複雜，在溝通的過程中常伴隨隱含式的暗示或意義，通常包含兩種以上的自我狀態。

三、自我狀態和溝通方式在輔導上的應用

(一)通常會使用結構分析的技術，協助了解個體自我狀態，主要是用在了解當事人的有 P、A、C 狀態，並協助當事人了解其自身行為是以何種自我狀態為基礎，使其能脫離身陷其中的生活型態，此技術的應用在於協助當事人將其自我狀態重新劃分明確，並協助了解其當事人的所有 P、A、C 狀態，經由輔導技術的治療，培養出能適時轉換各種自我狀態的能力。

(二)通常會使用溝通分析的技術，協助了解個體自我狀態，用在已深入分析當事人的溝通方式，因此，當個體能深入了解與分析自身的所使用的溝通方式與心態，將有助於對自我的了解，更能重新覺察自身的情形與重新調整心態。

三、完形治療(Gestalt Therapy)所追求的治療目標有何特徵？舉出三種完形治療的技術，加以說明。

(25 分)

試題評析	此題目屬單一形式之考題，完形治療學派往年被考到次數不多，但其諮商技術的使用，卻是目前運用相當廣泛的一種諮商理論，如空椅法或夢境治療等。因此，同學若能掌握住完形治療學派的基本諮商輔導重點，要得分則不難。
高分閱讀	黃德祥、魏麗敏(2007)《諮商理論與技術》。 李茂興譯(1996)《諮商與心理治療—的理論與實務》。 鄭玄藏等合譯(2002)《諮商與心理治療-理論與實務》。



【擬答】

完形治療(Gestalt therapy)乃是由皮爾斯(Perls)所提出，強調當事人對自我的了解，認為應把握「此時此刻」經驗的澄清與自我覺察能力的提升。有關完形治療的目標與治療技術，將做以下之說明：

一、完形治療的目標：

主要目的在於協助當事人了解自我、覺察內心自我的衝突、恐懼和焦慮，明白未竟事務對人格發展的影響與阻礙，協助其成為能發揮潛能之人，而其治療的目標在於整合個人的內在衝突而非以分析為重點。

二、完形治療技術的說明：

(一)空椅法(empty chair)：

屬於角色扮演的一種形式，使當是將其問題具體化的方法之一，透過經歷接納與統整的方式，協助解決衝突，因此，該方法在於除了提供當事人訴說出衝突的情感之外，更增強其情感的體認。首先，將與當事人產生衝突的對象置於椅子上，其次，使當事人與該對象對話，且將各種情緒表露出來。再者，由當事人扮演「衝突中的自我」一角。最後，由諮商人員詢問當事人對現在的感受。

(二)內在對話練習：「優勢我」(top-dog)與「劣勢我」(under-dog)

當事人的人格若處在分裂的情形時，則其人格會分為「優勢我」與「劣勢我」兩個部份，其中「優勢我」代表了道德、權威與命令，並以威脅的方式操控他人，而經常是個體把他人的觀點內射到自我的體系之中，而影響個體獨立自主的發展；「劣勢我」是指個體是不負責而逃避的一面，經由被保護無助而懦弱的方式來牽制優勢我，彼此之間不斷衝突的過程，主要的目的再於協助個體的功能獲得整合的一種練習方式。

(三)完形夢境治療(the gestalt approach to dream work)：

強調夢的每一部分都是自我的投射，夢境中不同的部份即是自我矛盾與衝突的地方，主要讓當事人在現實中扮演夢的部份，以重新經歷夢境並且統整衝突對立的力量。其方式為詳列出夢境細節，記住夢中每一個人及其中的心情並藉由轉換自己成為夢中的每個部分，儘可能引出對話。夢也代表著未完成的狀態，或個人內在掙扎的狀態。夢中消失的部分及代表人格缺失的部分，是當事人逃避的方式；如果有人不記得夢，有可能表示他拒絕去面對生命中的錯失。

四、諮商建立在諮商員和當事人的關係上，諮商員要具備那些基本態度，請加以說明。(25分)

試題評析	此題為諮商輔導之基本問題，雖然題目很大，若同學對於諮商輔導有基本的認知，就很好發揮。
高分閱讀	黃德祥、魏麗敏(2007)《諮商理論與技術》。 李茂興譯(1996)《諮商與心理治療—的理論與實務》。 吳武典等著(1998)《輔導原理》。 李玉嬋等(2007)《輔導原理與實務(二版)》。

【擬答】

諮商人員本身為就是助人的工具，而良好的諮商關係的建立來自於諮商人員與當事人有良好的互動關係，對於良好諮商關係的構成要素而言，不外乎必須具備信任、接納、尊重、真誠、溫暖與雙向溝通，主要的用意皆來自於能使其諮商人員在輔導的過程中能讓當事人感受到真正的關心外，更重要的是有利於諮商工作的進行，協助完成當事人求助的問題。因此，諮商人員應具備的基本態度有以下幾項：

一、真誠一致的態度：

對於求助的當事人而言，向諮商人員所表達與陳述的問題，非常需要諮商人員更感同身受的回應，因此，若諮商人員僅虛假的表現，則無法達到真誠的溝通，更無助於諮商關係的進行。

二、適當表現同理心的態度：

對於當事人所表達的問題，能深切的感同身受或將心比心，並要將此感受傳達給當事人了解，所以諮商人員不僅要反應出當事人的感受與體驗外，也要能運用更高層次的同理心適時的協助當事人更了解自己與接納自己。



三、專業態度的展現：

諮商人員除須具備一定專業知能外，其專業態度的表現更為重要，如必須熟悉專業倫理守則的規範、不斷充實新的知能、提升專業技術的訓練與經驗以及諮商人員應對自身的身心狀況提高警覺，身心狀況欠佳時則不宜行使專業，因此經由前述種種專業態度而言，其中若有一項未達到時，皆不適宜行使專業行為，以免造成對當事人的傷害。

無條件的關注與接納：

對於諮商人員而言，任何一位求助的當事人都是必須在沒有條件的限制下提供關注與接納的態度，如此一來可使當事人更加重視自己的感受與想法，也可在沒有受壓力的情境中，自在的表現出自己，使其諮商工作的進行能更加的順利。

