

中國文化大學教師教學創新暨教材研發獎勵成果報告書

壹、計畫名稱：以實務演練與觀察反思培育學生諮商技術的教學實踐計畫

貳、實施課程、授課教師姓名：

一、實施課程：諮商與心理治療技術

二、授課教師：管貴貞

參、前言

心理輔導學系以培訓專業助人者為主要目標，訓練口語晤談能力是基礎而重要的，不論在個別諮商工作、團體諮商工作甚至於伴侶諮商工作等，或是運用藝術、遊戲、牌卡等媒材介入，都需要使用口語晤談的能力配合，因此如何培訓本系學生口語晤談的技巧，是心輔系教師很關注的議題，也是本系核心能力中基礎而重要的。

過去心理輔導系的培育學生的過程中，以大三學生受過系上相關專業課程，進行「諮商與心理治療技術」課程，學生因專業成熟度高，也較能有所收穫。心理輔導學系學生考心理師是極為重要的歷程，研究所是必備的考照學歷，隨著研究所考試的提前，學生面臨大四上學期就進行的研究所推甄，諮商演練是各校必考的科目，提早培訓學生諮商演練的能力是當務之急。學生在大學畢業後，若沒有繼續就讀研究所，此晤談技巧也有助於其從事心理相關的工作，因此本系就把「諮商與心理治療技術」課程調整到大二，這調整的歷程讓學生提早面對專業挑戰較高的課程，如何聽懂當事人的話，進而做好相關的反應，進而達到晤談的功能是本系培訓學生主要的目標。

本計畫所執行的之「諮商與心理治療技術」修課學生，皆於前一個學

期修習「諮商與心理治療理論」，並皆已通過該課程之考核，對於諮商理論有基本概念與理解。然而，落實理論且嫻熟於實務技巧的操作，有賴於更多實務演練和觀察反思之學習經驗與練習。為了培養擁有具體口語晤談能力之專業人員，本課程之課程設計強調課堂示範、技巧演練、實務操作、觀察反思與討論等，以期能讓每一位修課學生都有機會，強化學生的理論應用與實務學習。根據上述，本計畫具有以下目的：

- 一、 在諮商技術的示範演練中，得以觀摩良好的模範，落實理論與技巧的學習。
- 二、 在諮商技巧概念講解，協助學生瞭解諮商與輔導之重要歷程與技術。
- 三、 在諮商技巧演練與實作，協助學生學習並演練重要之晤談技巧。
- 四、 在三人小組的演練中，培養學生對諮商技巧的觀察學習和反思能力。
- 五、 在輪流擔任輔導員的過程，具體培訓有能力的輔導員。
- 六、 在分組演練與討論中，學習問題解決之探討。

肆、 計畫特色與具體內容

一、 計畫特色：

「以實務演練與觀察反思培育學生諮商技術」之學習，希望透過大量實務操作歷程，落實理論學習之經驗，培訓學習者成為有能力的輔導員或諮商員。因此，本計畫特色便是落實課程內外演練諮商技術的教學方法，讓學生練習與體驗諮商技巧，評量也以演練接案為主。

如何進行諮商晤談？是此課程最重要的，個案所帶來的問題各有

所不同，但需要基本技巧是一致的。本課程有三節課，分為兩大大段落進行，前半段以技巧說明、教師示範、學生提問討論為主，後半段結合業師，以小組演練為主，教師可以進入每組演練中加以協助學習。在期中報告後，邀請兼職實習表現優秀的學長姐，協助進行實際演練與解惑。在進行理論學習需要理解教科書之內容，並於課堂上專注於現象之討論，同時有能力課本上書寫的諮商技巧看似不難，學生在閱讀上也可以懂，但實際上的操作上往往讓學生覺得不容易，確實有著一段距離，也是過去學生學習歷程中，時常表達之理解與學習的困難。因此本計畫的特色落實將諮商技術內容轉移至諮商實務經驗，因此，本計畫為了解決實務學習的理解、經驗與操作問題，擬進行課堂教師示範與學生操作練習的課程模式，並邀請業界資深講師與督導黃重仁老師，協助指導學生進行諮商技巧實務之操作，以期獲得最佳的學習效果。

同時，基於實務演練之運作模式，課程擬分小組進行演練，每個小組有三人，分別輪流擔任：輔導員、當事人和觀察員，每一個技巧都需要輪流扮演這三個角色，除了課程中演練之外，學生也必須在課後進行三人小組演練，並書寫反思報告。透過一次又一次演練、觀察、反思和討論的歷程，讓學生思考技術的使用，落實在自己的經驗中，並透過每次上課討論回應技術的歷程，統整學生學習。

這門課程的期中和期末考試都很實務，必須錄音、完成逐字稿，且反思接案與觀察，尤其是期末考試，由TA擔任個案，在設計不同類型的個案題目中，評估學生諮商技巧學習的成效。

二、 具體內容

本課程執行內容與方法包括分組教學、諮商技巧說明、教師示範諮商技巧、三人小組演練與討論、輪流擔任三種角色（輔導員、當事人與觀察員）、大團體技巧練習、業師共同指導實務技巧、技術案例學

習單、碩士班學長姊解惑、小組課後演練與反思等。因疫情關係有兩位同學在大陸和澳門沒有回來，必須用線上授課，在計畫上出現影響因素。以下分別說明：

(一)分組教學：本課程修課學生，主要是大二完成二科先修科目(輔導原理與實務、諮商與心理治療理論)的學生，以及重修諮商與心理治療技術的高年級學生、轉學轉系生和下修之心理輔導研究所碩士班生等，本學期共有 34 位同學修課。課程後半段全班分成大二組，輪流在兩位老師的課堂上課，二位線上同學之外，32 位分成十小組。

(二) 翻轉教學之閱讀與討論：同學上課前先閱讀，課本內容多，難以上課時間作全部說明，基本上是學生回家先閱讀，上課時由問同學問題開始，進行簡單測驗後，即刻檢視學生對技巧了解的狀況，針對同學不了解部分，再由任課教師補充說明。

(三) 教師示範諮商技巧：這是很重要的部分，教師透過實際案例說明，並示範運用當週說明的諮商技巧，讓同學可以了解如何運用此諮商技術。

(四) 三人小組演練與討論：第一次上課請同學固定形成三人小組，本學期因有學生未能返校，只能透過 Teams 上課，因此兩位線上上課學生自成一組。碩士班下修同學盡量自己一組，讓程度相似在一組，三人輪流擔任輔導員、當事人和觀察員，雖然每個角色的時間並不長，大約十到十五分鐘便需要換另一個角色，卻能每位同學在不同的角色中去體會和反思，進而在每次上課扮演輔導員時，更能透過不同角色位置的學習，有助於擔任輔導員的角色。

(五) 業師共同指導實務技巧：本課程由資深張老師、城南舊事的主任黃重仁老師，帶領六次業師課程。黃重仁老師為資深的張老師訓練者，對於諮商技巧相當熟悉，也是資深的專業督導。課程後半段分成

兩班上課，學生輪流在不同班級上課，同時可以吸收兩位老師在諮商技巧的經驗。

(六) 大團體技巧練習：教師、業師或TA分別擔任個案，由大組成員輪流擔任輔導員，透過此機會修課同學彼此觀摩技術，以磨練接案的實力。

(七) 碩士班學長姊解惑：在期中報告後，各小組同學經過期中考試這一關，會產生許多疑問和好奇，讓原來的三人小組重新調整，加入一位碩士班的學長姐進行演練與討論，共同進行分享。

(八) 期中三人小組演練考試：由三人小組進行期中演練考試，輪流扮演不同角色（輔導員、個案、觀察員），每位同學擔任15分鐘的輔導員，謄寫10分鐘逐字稿，且需於逐字稿旁分析自己使用之諮商技巧名稱為何，並進行整個諮商演練後的反思。

(九) 期末演練考試：由TA扮演個案，針對較為常見的個案類型，精選出四個題目，分別進行三十分鐘的演練考試，繳交錄音檔案，並謄寫逐字稿。

(十) 課後作業：

1. 手寫技術統整：每次上完課後，希望學生整理本周上課技術內容的重點，不論是用心智圖或文字方式呈現，用手寫的方式來完成，基本上規定每學期只要完成三次就可以，但同學繳交的狀況很好。
2. 技術案例學習單：部分學習單當成課堂的案例討論，有兩張當成回家作業，可以提供同學回家進行複習，基本上學習單上的案例答案是多元的。

(十一) 課後演練與反思：上課時間畢竟有限，三人小組在課後進行至少三次的練習，演練之後的反思與心得幫助學生，將理論與經驗整合在

一起並完成反思紀錄，每人需要撰寫三篇課後小組演練反思記錄。

伍、實施成效與影響(質化及量化)

諮商與心理治療技術課程每次上課內容非常充實，上課的前半段課程會以翻轉教學法概念，先了解學生已經預習課本內容的狀況，由學生提問並進行討論；當學生問題告一段落時，接下來會由教師進行提問，由學生進行回答與討論，最後進行當週主題技術的補充說明與示範。在主要技術進行時，後半段課程分成兩班進行，在人數減少情況下，教師有機會實際進入各小組，協助進行實務練習與解惑。但不可諱言的，這門課程學習學習的壓力頗大，學生需要實際上的進行輔導，根據以上，以下說明課程之各項成效與影響：

一、學生個別學習之歷程與成效評估：

授課教師已上過這班學生兩門課，對學生有足夠的熟悉度，可以了解學生相關的學習狀態與程度，並能夠叫出大部分學生的姓名，這樣可增進討論時的順暢，更能過程關注個別學生的學習狀況。遺憾的是這學期這班學生周二只有這門，且上課時間排到 15:10—18:00，兩位學生又在大陸和澳門無法返校上課，因此一開始學生出席有點狀況，經過兩次上課後，出席情況大大改善。但也遇到疫情的議題，而有學生需要自主隔離的狀況，而影響個別的學習成效。

全班多數是大二學生，其中班上有三位大三同學、一位大四同學，和三位碩士班下修的碩一同學，班級同學成都差異大。在課程中大約有八成同學可以跟上學習的進度，有二成同學跟得比較辛苦，其中有一位日籍學生在進行的三分之一課程後，就評估要轉系，而放棄這門課程。畢竟這位日籍學生的中文口語表達能力已經很勉強，還需要用中文進行輔導與諮商，實在有其困難，但過去也曾有韓籍兩位同學順利修課完成。

二、技術實務演練之學習成效評估：

課程的實務演練中，分成兩大組，教師和業師會在不同的小組之間觀察與回應，並於演練結束之後總結說明，增進學習成效。且在過程中讓三位碩士班下修的學長姐，期中考試後，讓他們分別帶領不同組別同學進行討論和演練，以期可以更靠近學生的問題和需要，同學皆反映這樣的討論深具意義，希望未來上課有機會可以多運用。

基本上同學在三人小組的演練上，很用心投入，大部分同學反應有這樣的學習有意義，不論扮演觀察員、個案還是輔導員。但也有少數同學比較難以投入學習，對於扮演個案很抗拒，也難以成為一位稱職的輔導員。教師發現投入的同學在課後積極演練，在期末表現上明顯有進步和成果。這學期原預計借用學生諮商中心的空間，讓同學課後至少一次在該空間練習，輔導與諮商的臨場感會更好，但因為疫情的關係，學生諮商中心的場地無法外借，改用帶同學參觀空間的方式，來彌補這遺憾。



圖一：碩士班學長帶領演練與討論



圖一：碩士班學姐帶領演練與討論

三、翻轉教學閱讀、討論與回應：

這部分在開始時效果並不理想，同學帶著過去學習的習慣，不太習慣先回家閱讀，在課堂進行提問和討論，慢慢才養成較佳的習慣，可以提問和討論。另外，在課堂上立即提出問題，尤其在技術演練之後，每一位扮演輔導員的同學或多或少對於技巧的運作產生疑問，甚或是觀察員或個案都可能產生疑惑，教師在進入下一個技巧之前，總結所有的問題，並回應問題可能的處理方式。

四、課後「手寫技術統整」、「技術案例學習單」和「諮商技巧課後三人演練個人紀錄表」對學習成效之評估：

課後手寫技術統整並未規定任何格式，但同學的整理有許多佳作（詳見附件二），可以看出他們積極學習的態度和整理能力。透過技術案例學習單可以看到修課同學的理解程度。加上從每一次課後演練紀

錄表(詳見附件二)的反思與心得中，可以獲得很多課程演練與學習的成效資料，可以在下一次上課加以解釋，以便提升同學的理解，或是做為持續進行的課程之教學參考。

五、 期末業師滿意度評估表、課程滿意度評估表：

透過期末的兩份匿名評估表，讓學生自由表達對課程的意見，以利課程之整體評估。表一是學校在五月中下旬發出對於業師教學滿意度的問卷，除了「業界專家授課部份，有助於提升我對產業環境的了解」這一題非常同意未達九成外，其餘非常同意都到達九成以上，且整體滿意度超過百分之九十六，同學對於業師教師相當滿意。在質化的書寫方面，有同學反應業師的技術實務能力超優，讓他可以更理解技術的運用；也有同學表達不捨，希望業師可以常來上課；另外也表達對於業師運用有種方式提升上課成效，表示認同和感謝。

表二是針對整體課程滿意度調查，雖然學校也有較學評量的問卷，但方向有些不同，且學校課程滿意問卷要到七月中旬才可以發放結果，為了解本計畫的執行情形，在六月中旬進行此問卷施測，瞭解學生對本計畫執行的滿意程度。從表二中可以發現，「這門課程的授課方式能引起我的學習動機」這題目的滿意度偏低，非常同意是超過百分之八十三，其他各題學生滿意度都非高，幾乎都在九成以上，顯示同學對於這樣的上課方式，雖然壓力較大，但可以多學習時，學生還是表達滿意度高。相關結果如表一和表二

表一 中國文化大學業界專家協同教學之滿意度問卷統計

題號	題目	非常同意 (5)	普 通 (3)	很 不 同 意 (1)
1	業界專家重視教學互動，鼓勵學生發問或表達意見	93.5%	6.5%	
2	業界專家專業與授課技巧，讓我感到滿意	96.8%	3.2%	
3	業界專家之教授內容，符合本課程學習之需求	93.5%	6.5%	
4	業界專家樂意於課堂內、外，解答學生的問題	90.3%	6.5%	3.2%
5	業界專家授課部份，有助於提升我的專業技能應用於實務上	93.5%	6.5%	
6	業界專家授課部份，有助於提升我對產業環境的了解	80.6%	16.1%	3.2%
7	總體而言，由業界專家授課部份，對我的實務學習有正面幫助	96.8%	3.2%	

表二 心理輔導學系諮商與治療技術課程滿意度問卷統計

題號	題目	非常同意 (5)	普 通 (3)	很 不 同 意 (1)
1	這門課程的授課方式能引起我的學習動機	83.8%	12.9%	3.2%
2	這門課程讓我感到滿意	93.5%	3.2%	3.2%
3	這門課程的各項作業幫助我學習	87.1%	9.7%	3.2%
4	授課教師樂意於解答學生的問題	93.5%	6.5%	
5	這門課程有助於提升我的專業技能應用於實務上	93.5%	3.2%	3.2%
6	總體而言，這門課程對我的實務學習有幫助	93.5%	3.2%	3.2%

六、 期末演練考試與報告：期末由教學助理擔任個案的考試，是大學部學生很少遇到的考驗，有四個個案的題目(詳見附件四)讓同學抽

題進行考試，透過這樣實務考試的過程，可以有效評估學生學習的成效，且大學部和碩士班的題目有所分別。對於教師這樣的評閱壓力很大，但 TA 評估與授課教師透過錄音和逐字稿，能有效評估學生學習成效。期末完成三十二份錄音檔，每份錄音檔皆超過三十分鐘；與三十二份有十五分鐘的逐字稿，逐字稿須說明使用那些技術，與事後反思中如何修正技術的使用。學生在最後一次上課表示，這門課的壓力很大，過程中可能會懷疑自己是不是適合從事此助人專業工作，但在一步一步向前走之際，也感受到自己逐步的進步過程，尤其是在完成期末演練考試，就覺得自己原來也可以做到。

陸、 結論

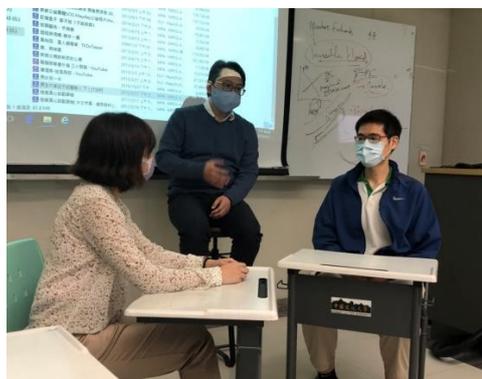
「以實務演練與觀察反思培育學生諮商技術的教學實踐計畫」實施於心理輔導學系的「諮商與心理治療技術」的三學分課程，課程以培養學生諮商技術的能力為主，以學生前一學期的諮商理論為基礎，進行各種基礎技術的練習。同學對於這門課程常有浪漫的想像，透過課程很快就發現這些技術看起來容易，做起來並不容易，開始願意苦練實練的精神，去面對各種難題。且教師以翻轉教學的精神，著重學生事先閱讀，教師上課示範、討論和回答；不以教室學習為限，課後的三人小組演練，透過小組相互合作學習，相互回饋的過程，在把演練中的問題帶回到教室，這樣一個良性循環，擴充了教室的學習範圍。各種反思紀錄、閱讀整理幫助學生反思所學並評估自己的學習狀況，本課程的質性和量化評量均獲得良好的成效，課程的施實方法提供未來相關課程教師參考運用。

柒、 執行計畫活動照片

一、業師分組授課



109/4/21 重仁老師小組解惑



109/4/21 重仁老師演練



109/4/28 重仁老師示範



109/4/28 重仁老師說明



109/5/5 重仁老師示範



109/5/5 三人小組演練



109/5/12 案例學習單討論



109/5/12 案例學習單討論

二、全班上課



109/4/7 教師教學說明



109/4/7 教師運用 teams 授課



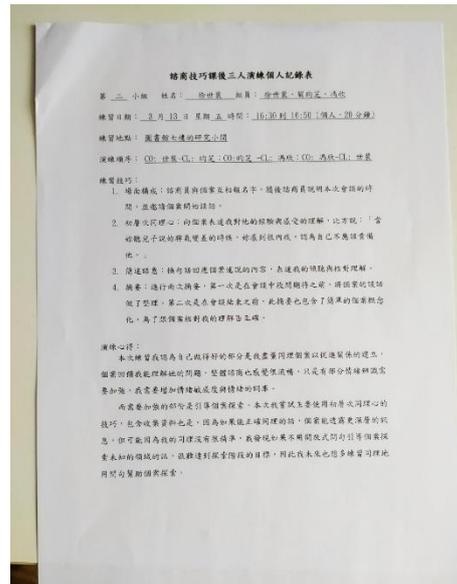
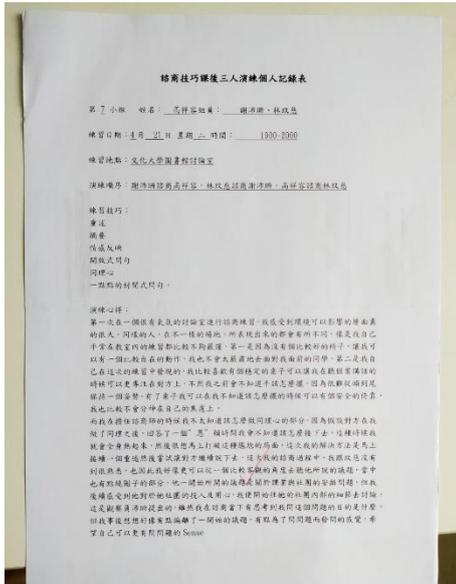
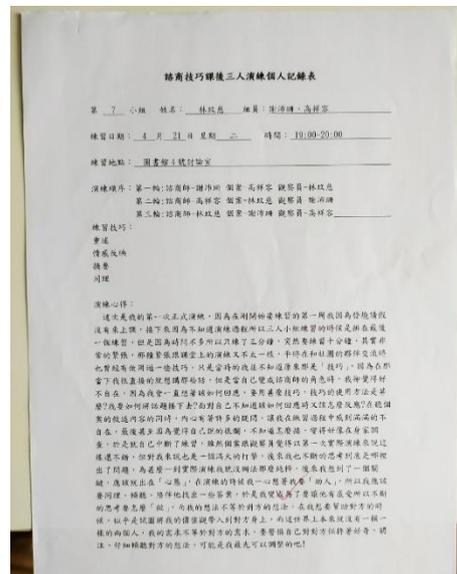
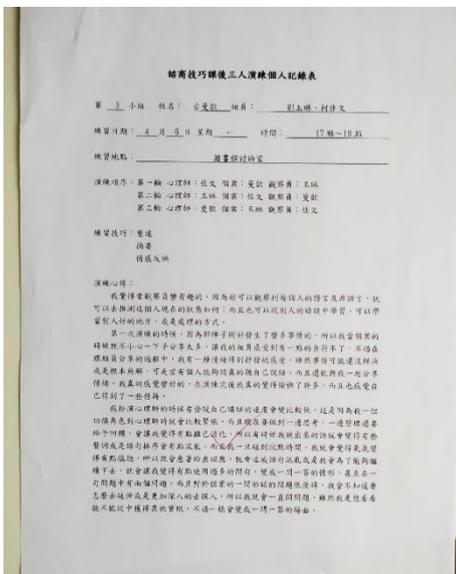
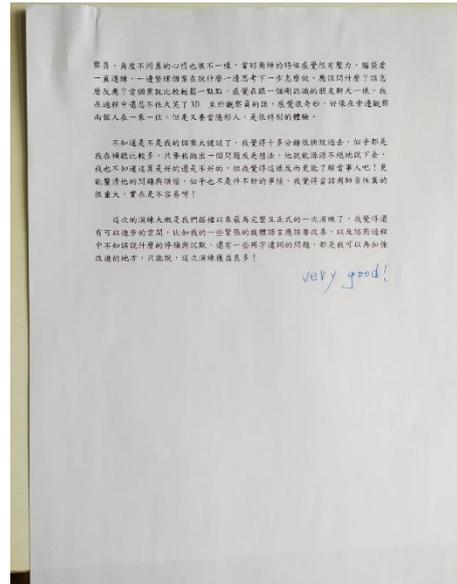
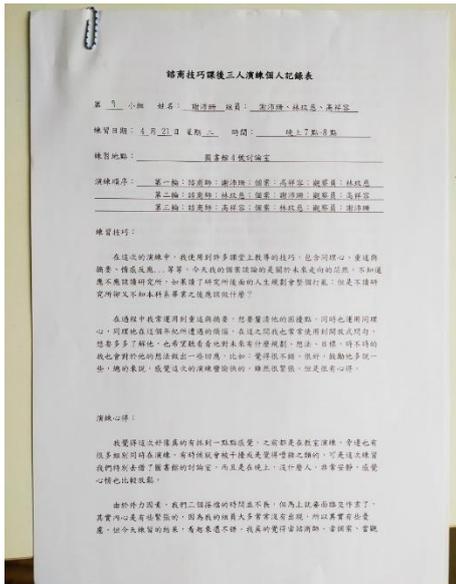
109/5/12 翻轉教學討論與說明

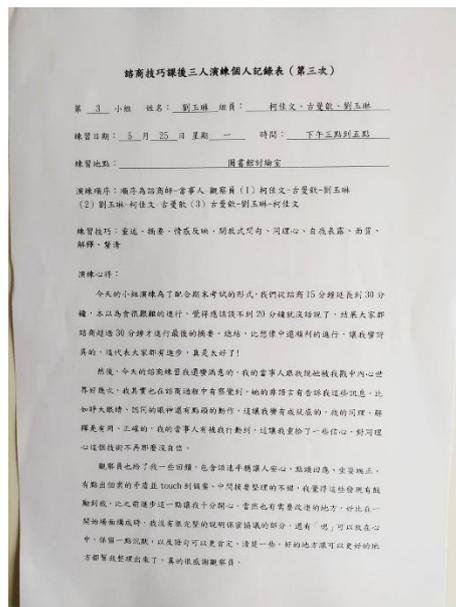
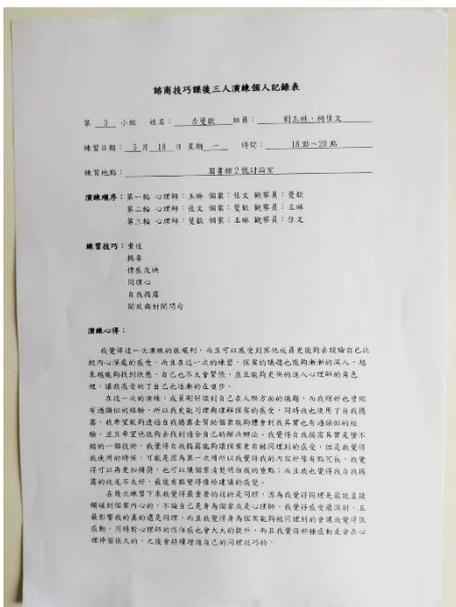
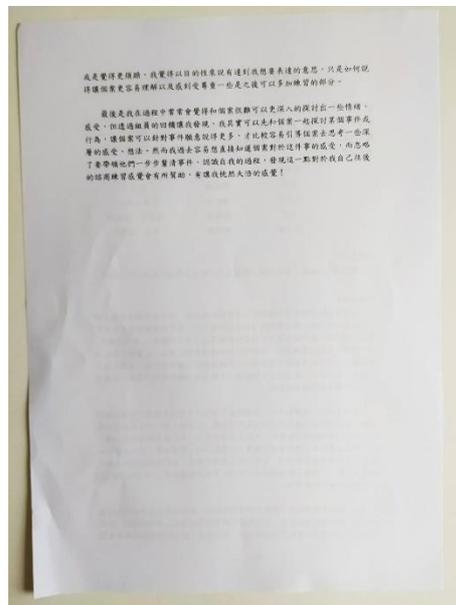
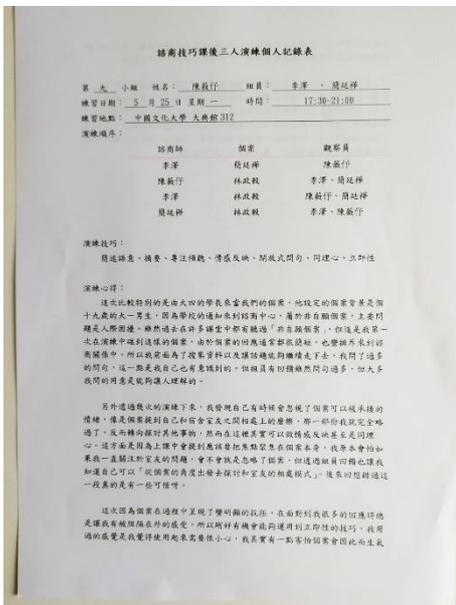
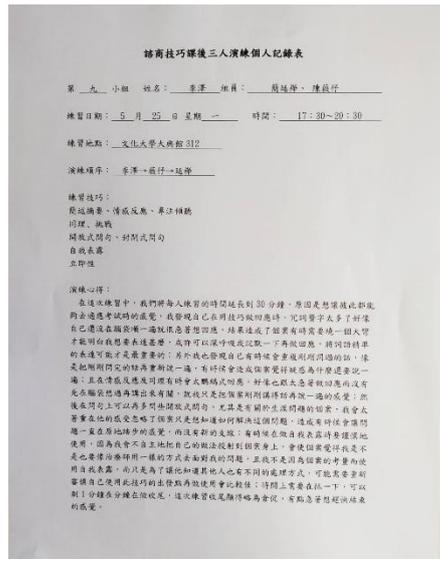
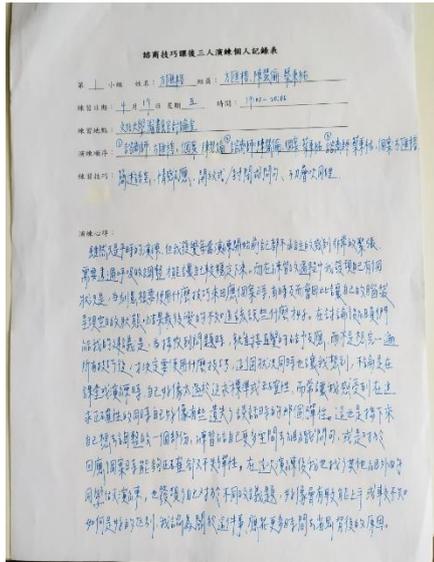


109/5/12 翻轉教學討論與說明

捌、附件

一、諮商技巧課後三人演練個人紀錄表





No. _____
Date: / /

心輔師 李澤 A740019

1 助人的三階段

探索 → 洞察 → 行動

• 探索 (Exploration stage)
目標 → 專注觀察、傾聽、探索想法、感覺
技巧 → 非語言行為、輕微口語行為、重述、想法的開放性
問句、情感反映、情感的自我表露、情感的開放性問句
探索的重要性在於讓個案有機會表達他們的感覺
探索階段讓助人者有機會了解他們的個案

• 洞察 (Insight stage)
目標 → 強化覺察、促進洞察、促進關係洞察
技巧 → 挑戰、用眾的開放性問句、解釋、洞察的自我表露、三句性
在此階段，助人者去探索一起致力於了解他們自己、他們的想法、感覺、行為、並一起工作幫助個案對問題的本質有覺察、並尋找這些關係的課題、使個案有適當的責任感和控制感。
洞察之所以重要是因為為了幫助個案從新的觀點看待問題，所以我們相信用眾能提升個案對自己的了解、讓個案負起適當的責任並能控制住他們的問題。

• 行動 (Action stage)
目標：強化行動
技巧：行動的開放性問句、提供建議、直接引覺察的自我表露

No. _____
Date: / /

• 行動階段的具體目標是幫助個案探索如何進行改變的想法、並執行個案的改變計畫。
• 助人者與個案一起探討改變的想法，他們討論決定個案是否真的想改變，以及探討改變個案的生計帶來怎樣的改變。
• 助人者並非專家，而是引導個案去選擇行動的想法和感覺，並在生命中做出正向的改變。
• 精神分析理論會告訴我們，雖然自然本能會作為向上改變，所以助人者便不需要去鼓勵個案想改變的事。

△ 三階段之間的關係
• 所有的技巧都會在所有的階段被使用，只是程度上多少的差別。
• 三階段提供助人者在一個全面性的專業，但助人者在任何一個已經習以為常的時刻下決定要利用當時的專業注意個案的個別需要和環境壓力。

2 你對改變的可能性是什麼？
對於改變的可能性，你的看法是只要自己打從心裡願意改變，再誠實的跟輔導老師表達不同的改變，哪怕只是小小微不足道的改變，但我們這輩子不斷的去累積這些改變，五次我們在身處過程中成長，此外，這是一條屬於自己獨特的人生道路。大三那年修完學堂老師的課程後，便決定要轉到文大心輔，好好接受老師的教誨，那時便提供進入心輔系學習，其實我又是不情願，沒有人看我也能對助人成功，但我當時下定决心要在心大不快樂的舒適圈外改變，我定約了三個女生，她們展現在我，我想跟她們交的朋友並付與努力，認真活出我人生的道路，非常幸運的我們學了，我喜歡的是改變就是改變，但願要改變又與一回事，沒有對錯，注重在態度。

李 0 澤—正面

李 0—反面

助人三階段說明

由 Clara E. Hill 所提出，此理論根據行為主義的理論取向整合而成。
三階段模式以探索階段(建基於當事人中) → 洞察階段(建基於精神分析理論) → 行動階段(建基於行為理論)

三階段模式假設
• 人們受其生和環境因素影響，難免對於過去，
• 但仍有選擇和自由做決定而且擁有生命的意義。
• 情緒、認知、行為是構成人格的三大要素，三者相互交織。
• 作者自覺其哲學觀及其假設深受美國個人主義和決定論影響。

三階段模式

探索階段
重要性：讓個案有機會表達他們的感覺，也能思考一下他們的問題。
助人者有機會去認識個案
首要目標：專注於個案的肢體行為，並仔細聆聽個案所述，助人者透過肢體行為的專注，做量級期，專注聆聽不判斷。
第二目標：鼓勵個案探索想法，助人者透過由探索想法和表達行為之。
第三目標：鼓勵情感的探索，助人者透過由情感的探索、情感反映、情感的自我表露來實行。

洞察階段
第一目標：強化覺察，助人者最初以挑戰實行之。
第二目標：促進洞察，助人者經由探究、解釋和洞察性的自我表露實行。
第三目標：進行治療關係上的工作，助人者經由直接性(以協助個案的改變)來實行。
• 幫助個案從新的觀點來看問題，提升個案自我瞭解的程度。
• 關係本身即是洞察階段的學習焦點。

行動階段
目標：幫助個案探索如何進行改變的想法，實行個案的改變計畫。
• 四大主要的行動計畫類型：談話、行為改變、行為預演、做決定。
主要技巧：行動的開放式問句、提供訊息、過程建議、直接引覺察或表露。
三階段間的關係
* 三階段在實務工作中常是模式的，助人者不需要被限制在這個強化的模式。
* 所有技巧都在不同階段被使用，只是程度多少的差別。

你的「改變的可能性假設是什麼？」

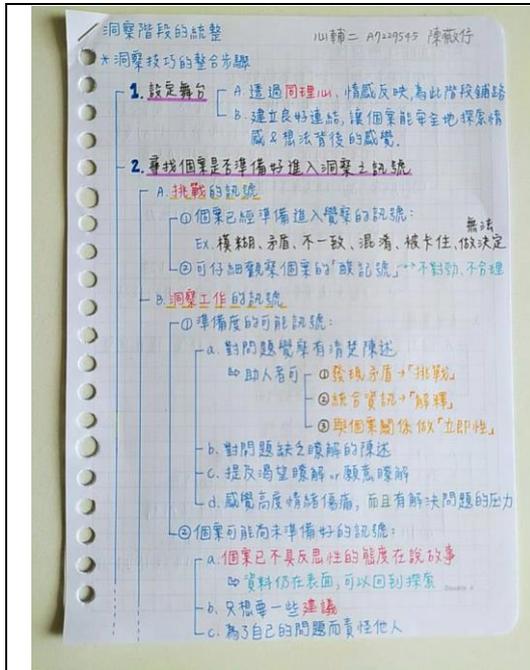
• 當事人覺察到自己的狀態，並願意改變(附註)。
• 對現在自己的狀態不滿意，並想性改變的樣子。
• 單純渴望改變的樣子。
• 外在力量 (EX: 人的呼召)
• 身體不適 (EX: 酒醉作嘔)
• 單純嘗試看不同個性的自己 (在青年時期，以極端型的收場而收場情緒)

A7021938 陳慧倫

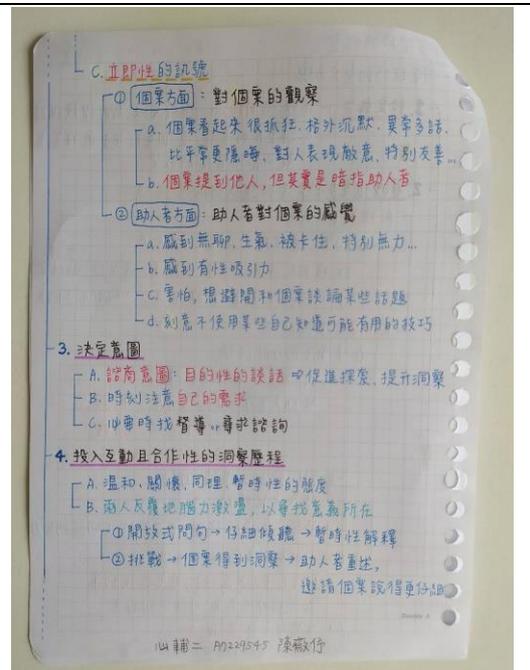
陳 0 倫—正面

陳 0 倫—反面

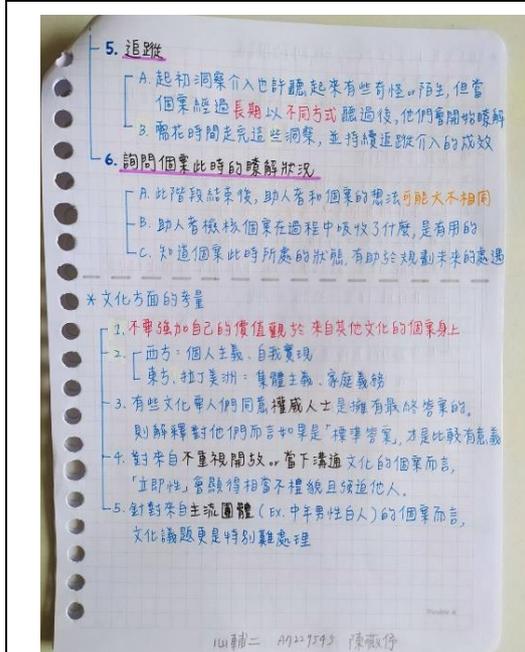
(二) 洞察、行動階段



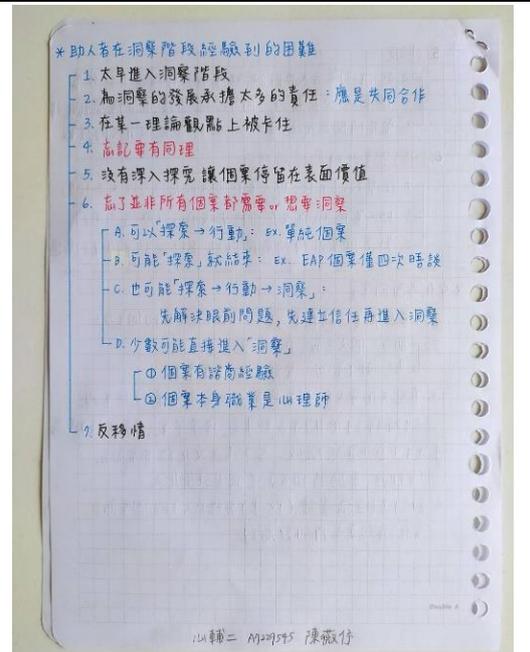
陳0仔 (第一面)



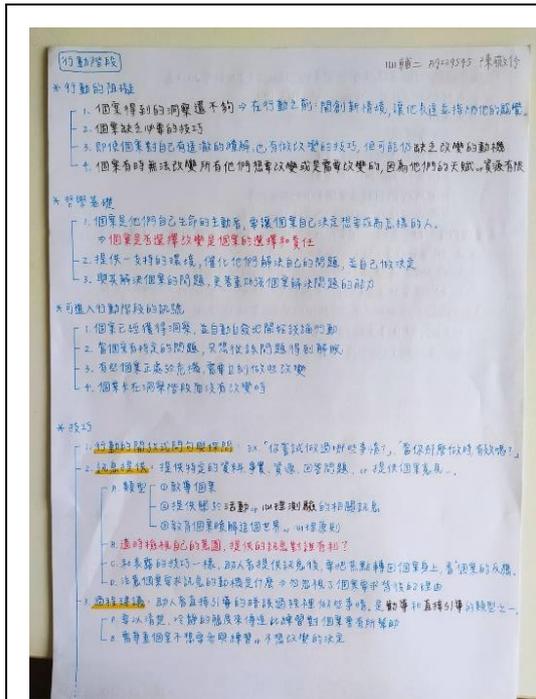
陳0仔 (第二面)



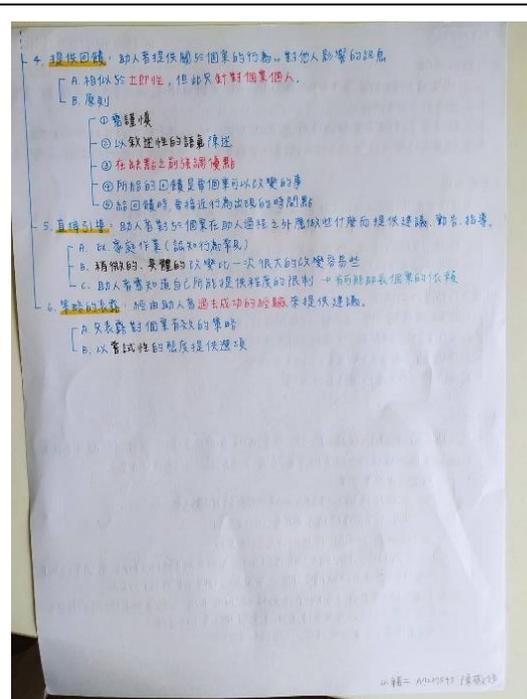
陳0仔 (第三面)



陳0仔 (第四面)



陳0仔 (正面)



陳0仔 (反面)

(三) 解釋

2020/5/19 李澤

解釋

- 助人者應盡可能發展一套適合個案所呈現的所有資料的解釋
- 人們會「解釋」或「發覺」重要的事情 (Beard & Repp)
 - ↳ 助人者應引導個案不要說服個案有這種記憶，或壓抑的童年記憶
- 個案有了能覺察這些記憶或記憶
- Frank 提出「解釋」的權限是否應由個案接受，這並非是有效
 - ↳ 是否對個案所說的內容有意義
 - ↳ 解釋的歷程 → 必須抓住且維持個案的注意，以達到目的
 - ↳ 個案對助人者要有自信
- 個案覺得改變的能力以及個案自幸福與否
- 如果「解釋」有用，個案既感到與他人心理間的聯繫，在他人更進一步分析
- 在他人行動後
- 如果他人，個案會感到改變，下決定，準備，甚至停止改變
- 助人者提供解釋前，應該個案先做解釋 → 判斷個案是否「讀」他人書法既一週即為個案做解釋的立足點 (雖然個案對個案的解釋)
- 助人者應視個案的解釋為某種對個案問題的假設
- 助人者可以以用情感及「讀」個案的解釋，讓個案在他人想法
- 並不是助人者提供個案「正確」的解釋，而是助人者向個案說明其解釋
- 「解釋」 → 直接陳述，但暫時性，且門診的占
- 試探性的解釋，不用單向，較容易個案接受，少武斷，分析
- 不要提供強個案認為其國本式的解釋，以精神分析
- 不論是若個案所覺察，其他能進有一點新的覺察
- 要注意不要不是以「讀」個案的解釋，因是行溝通而產生
- 要注意使用時機，確定個案已準備好，在他人之解釋是提供他們

No. 簡澤祥 2020.5.12

解釋

- 解釋：超越個案的描述，承認的陳述，可以修飾行為
- 無法或感覺一個新的定義，理由及解釋，讓個案
- 重新「聽取」問題
- 助人者應：提供洞悉，指出，強化感覺，提升自我控制
- 資料來源：
 - ① 個案陳述的口語內容 (找到事件間的關係)
 - ② 過去經驗 (個案行為，與重要他人之互動)
 - ③ 人際型態 (典型互動風格，概念化個案)
 - ④ 修飾 (助人者與個案一起) 解釋 / 挑戰則是指出
 - ⑤ 發展階段 (文化修飾)
 - ⑥ 存在意義 (議題，死亡意識，孤獨，自由，生命的意義)
- 潛意識 (爭，幻想，口誤)
- 高層次同理：反映出當事人所隱含的深層感受及內在想法 (不是猜測，是超越個案中心)

李澤

簡樺

解釋 (Interpretation) 是一種處理方式，它超越個案所陳述或承認的內容，並為個案的行為、想法、或感覺提供新的意義、原因、所以，使個案以新方式看問題。

*** 運作方式**

1. 讓個案似乎是自主的陳述及事件之間有連結
2. 指出個案行為、想法、或感覺的主題、型態
3. 讓結構、抗拒、或移情說明顯化
4. 提供陳述的意義、想法、感覺、... 問題的解釋

*** 理論背景**

1. Frank 肯定重新修飾個案的情緒，以增進安全感、積極感、自我效能，解釋減輕壓力
2. 精神分析學派
 - A. 解釋是讓個案能自我批判及改變的主要技巧
 - B. 精神意識象徵化的歷程
 - C. 早期印象關係是形成日後所有關係的基礎
 - D. 對移情的解釋是解釋個案中最重要的解釋之一
 - E. 當助人者和個案出現不一致的觀點，個案會有三種作法：
 - ① 改變自己以符合助人者的看法
 - ② 試圖改變助人者的看法
 - ③ 不再相信助人者
3. 認知學派
 - A. 藉由解釋，助人者試圖改變「基礎」組織的方式
 - B. 讓個案回到記憶，以現在及完整的訊息為基礎，試圖對這些記憶有新的理解，而新的思考方式會增加，否則會消失。→ 再解釋
4. 敘事治療
 - A. 以較為建設性的方式撰寫個人故事
 - B. 助人者協助個案說故事
 - ↳ 使用挑戰來破壞這個有問題的故事
 - ↳ 使用解釋來協助個案重新撰寫他們的故事
 - ↳ 並以新的方式為他們所關心的議題

陳仔 (正面)

*** 發展解釋的資料來源**

1. 個案陳述的口語內容
2. 過去的經驗
 - A. 當個案的行為與他人和重要他人互動時的關係
 - B. 個案平日生活中對他人產生的情緒經驗
3. 人際型態：看看個案如何建構其典型的人際關係模式 (核心則與關係主題5法)
4. 防衛
 - A. 人們會在生命的早期發展防衛以協助自己因應困難，但是在之後不需要防衛的情境裡，他們已忘了可以放棄這些防衛
 - B. 助人者協助個案了解他們如何防衛，然後再決定是否有必要繼續使用防衛
5. 發展階段：個案正在處理，已結束處理 (EX: 艾文斯的發展，與父母分離...)
6. 存在意義性的議題：存在主義 (Existential concerns)
 - A. 死亡意識 B. 自由 C. 孤獨 D. 生命的意義
7. 潛意識的來源：夢、幻想、口誤

*** 解釋的積極性 (完整、關鍵、細節)**

1. Frank 解釋不一定正確，又何必是合理就可以
2. 助人者應盡可能發展一套適合個案所呈現的所有資料的解釋

*** 如何提供解釋**

1. 解釋時要溫和、尊重、尊重個案，要有同理，且不要強硬
2. 助人者可以視自己的解釋為某種對個案問題的假設，當上沒有更多資料時，助人者可以直述修正後的解釋
3. Rank 注意到任何明確、容易、單純、或直覺的解釋，通常都是獨特的、錯誤的
4. 可以用
 - A. 陳述用語：用描述性的語言陳述解釋，不要用專業名詞
 - B. 暫時性的處理
 - C. 問話
5. 不要提供強個案認為其國本式的解釋，稍微起出覺察範圍一點點的解釋，比較能提供個案刺激思考

陳仔 (反面)

一、教學大綱

108 學年度第二學期課程大綱

諮商與心理治療技術

任課班級：心輔系二年級

上課時間：週二 15：10-18：00

上課地點：大孝 609

任課教師：管貴貞

聯絡方式：28610511 ext 43535

E-mail:ggz@ulive.pccu.edu.tw

壹、課程簡介(目標與概述)

本課程旨在協助學生學習輔導與諮商過程中經常使用的重要晤談技術，包括介紹基本之晤談技術，例如同理心、探問、簡述與語意以及面質、立即性等；並且幫助學生將認知上的技巧習得，轉化為實際的晤談能力。授課方式除了講授之外，包括請同學針對諮商與技術進行討論，並進行不同諮商技巧的實務演練。課程目標如下：

- 一、協助學生瞭解諮商與輔導之重要歷程與技術
- 二、協助學生學習並演練重要之晤談技巧
- 三、增進學生之諮商晤談實務能力
- 四、為培養學生未來成為助人工作者做準備

貳、授課方式

1. 諮商技巧概念講解；
2. 諮商技巧示範與說明；
3. 諮商技巧演練與實作；
4. 觀察反思、討論與分享

參、上課用書

1. 林美珠、田秀蘭合譯(2017)。助人技巧：探索、洞察與行動的催化(第四版)
2. 黃惠惠(2018)。助人歷程與技巧(第三版)。台北市：張老師。
3. 自編補充講義

肆、參考書目

1. 邱珍琬(2017)。圖解助人歷程與技巧。台北：五南出版社。
2. 陳增穎(2017)。40 個諮商師必知的諮商技術(Bradley, T. Erford 著)。台北：心理出版社。
3. 姜兆眉、蘇盈儀和陳金燕(2019)。諮商理論與技術導讀：諮商學習者的入門地圖。台北：雙葉書廊。
4. 楊蓓、黃慈音等譯(2013)。助人工作者的養成歷程與實務(Corey, M. S. & Corey, G. 著之 Becoming a Helping)。台北：心理出版社。

5. 曾端真、鍾瑞麗等譯(2014)。助人歷程與技巧—有效能的助人者(第二版)(Gerard Egan 著)。台北：雙葉出版社。
6. 陳美琴、李明芝(2013)。基本諮商技巧：助人者的實用手冊(Richard Nelson-Jones 著之 Basic counselling skills : a helper's manual)。台北：洪業出版社。
7. 陳增穎(2015)。諮商技巧精要—實務與運用指南(Sandy Magnuson & Ken Norem 著)。台北：心理出版社。
8. 邱德才 (2001)。解決問題的諮商架構。台北市：張老師文化。
9. 張德聰、林香君、鄭玉英、陳清泉 (2002)。諮商技巧訓練手冊。台北市：天馬文化。
10. 李冠泓等編、劉焜輝審閱 (2005)。諮商與心理治療技巧密集訓練手冊。台北市：天馬文化。
11. 陳金定(2001)。諮商技術。台北市：心理。

伍、計分方式與課程需求

- 一、課堂演練、出席、課堂參與 (24%)：包含業師的評分，斟酌出席狀況、缺席理由及課堂參與狀況給分。無法到課者請事先請假，若因臨時生病無法事先請假，請附相關書面證明。
- 二、課後練習作業(6%)：課堂技巧練習後會有紙筆練習之家庭作業，至少選擇五次紙筆練習家庭作業繳交。
- 三、三人小組練習、課堂小測驗(20%)：
 1. 演練說明：請勿在公共場合進行演練，全學期三次演練至少有一次在學生諮商中心個別會談室進行，個別會談室在學期初以小組為單位，全班一起登記商借。課後會談練習時，每個角色演練至少 10-12 分鐘，5 分鐘討論，因此三人輪完至少需要 45-50 分鐘。
 2. 演練心得：每次演練繳交一份練習記錄，內容包括小組名單、時間，地點，演練次序、演練哪些技巧等，每繳交三份，格式另附。
 3. 以三人小組為單位，完成一項技術演練課堂出題。並回答每次小測驗。
- 四、期中報告：諮商演練錄音、逐字稿及自我反思(20%)

由三人小組演練，輪流扮演不同角色（輔導員、個案、觀察員），每位同學擔任 15 分鐘的輔導員，謄寫 10 分鐘逐字稿，且需於逐字稿旁分析自己使用之諮商技巧名稱為何，並進行整個諮商演練後的反思，格式另附。
- 五、期末報告：諮商演練錄音、逐字稿及自我反思(30%)
 1. 諮商錄音檔一份：由課程 TA 扮演當事人，同學擔任輔導員角色，進行約 30-40 分鐘的諮商演練（請洽借類似諮商室之空間，勿在公共場合進行）
 2. 諮商逐字稿：每人從上述之錄音檔中摘錄連續 15 分鐘之錄音，謄寫成諮商逐字稿，（請註明從第幾分鐘開始），且需於逐字稿旁分析自己使用之

技巧名稱為何，並進行整個諮商演練後的反思，格式另附。

陸、課程進度

週次	內容
01 03/03	課程介紹、緒論
02 03/10	諮商歷程與架構 1；助人歷程三階段、助人倫理議題 (ch2、3)(黃 1)
03 03/17	諮商歷程與架構 2：自我覺察、文化覺察(ch4、5) (黃 2)
04 03/24	諮商技巧演練 1：如何開始晤談 (諮商的起始、場面構成)、專注、傾聽、隱約式鼓勵(ch4、5、6、7)(黃 3、4)
05 03/31	諮商技巧演練 2：簡述語意 (重述)、摘要(業界專家協同教學) (ch8)(黃 5)
06 04/07	諮商技巧演練 3：情感反映(業界專家協同教學) (ch9)(黃 5)
07 04/14	諮商技巧演練 4：同理心 1(業界專家協同教學) (ch9) (黃 5)
08 04/21	諮商技巧演練 5：封閉式問句、開放式問句、探索階段的統整(業界專家協同教學) (ch8、9、10、13、16)
09 04/28	諮商技巧演練 6：自我表露(ch8、9、13、16) (繳交期中報告) (業界專家協同教學) (黃 6)
10 05/05	諮商技巧演練 7：面質 (挑戰)+洞察概覽(業界專家協同教學) (ch12) (黃 6)
11 05/12	諮商技巧演練 8：同理心 2、解釋(業界專家協同教學) (ch13) (黃 6)
12 05/19	諮商技巧演練 9：立即性 (ch14、15)(黃 6)
13 05/26	諮商技巧演練 10：洞察階段的統整+期中考試檢討(ch15)
14 06/02	諮商技巧演練 11：行動階段的技巧、四項行動任務的工作步驟 (ch16、17)(黃 7)
15 06/09	諮商技巧演練 12：行動階段的統整(ch18)(黃 7)
16 06/16	諮商技巧演練 13：諮商技巧統整演練(ch19)(黃 7)(繳交期末報告)
17 06/23	期末演練討論與回顧
18 06/30	期末統整

二、期末考試案例

案例一

1. 主題：人際關係
2. 角色背景：男，21 歲，大學生
3. 關係人：小宇，21 歲，同班同學

我想要來談有關於人際上面的問題。從高中一直到現在，我的人際關係一直都沒有很好，我也不太知道為什麼，可能是因為自己比較被動、低調和寡言吧，所以我也不會主動認識別人，我也沒有什麼太吸引別人的特質或興趣，但我自認為我自己是一個很善良且在感覺上可能也比別人還要敏銳的一個人吧。所以我每天上完課就是趕快回家，自己回到宿舍看影片、看手機，回到一個人的世界，我就好像是班上的邊緣人。雖然數量沒有很多，大概才一兩個，我周遭還是有些同學不會嫌棄我這樣的人，我的朋友大多都是他們主動來認識我的，我印象最深刻的同學就是「小宇」了，有時候上課完我急著回家之前，他會來詢問我要不要一起吃個飯，有時候也會關心我現在的狀況好不好，我其實很感謝他會這樣主動來找我，這讓我感覺很安心，因為我知道至少我在這個班上不是孤單，有一個人會來關心我，從大一認識之後，我們的關係就蠻好的。

小宇是一個很活潑樂觀的人，做事的能力也很強，有他在的地方常常都會有歡笑，他也很懂得如何去照顧別人，我想大家應該都很喜歡他吧，而我自己也把它視為一個可以學習的榜樣。可是最近我發現，小宇好像很刻意在迴避我，我不太知道是什麼原因導致今天這樣的情況，但我有印象是上上禮拜我們吃完飯後，我小小開了他一個玩笑：「你最近跟小美感情很好喔，看你們整天都黏在一起，是不是在偷偷交往？」結果他的態度好像就有些不一樣了，變得比較冷漠，我當下很緊張，不知道是不是說錯話，可是又覺得明明平常也都會講這些話阿，為什麼他今天會特別有反應，所以老實說，我自己也很苦惱，當下我跟他也就不了了之，各自回到自己的宿舍，從那之後，好像他就不太理我。

所以這兩個禮拜我好像又回到以前孤單一個人的狀況，雖然還是有其他的朋友，但感覺都還是怪怪的，我想是因為我把小宇認定是自己最好的朋友吧，我從來都沒有跟一個人那麼要好過，所以當他選擇迴避我、不理我的時候會特別深刻，也特別難過。所以也想要找老師討論看看我現在遇到的困境該如何解決，不然看著好不容易有的好朋友就這樣離開，我真的不知道該怎麼辦，好著急。

案例二

1. 主題：生涯議題
2. 角色背景：男，17歲，高中生，就讀台南某高中
3. 關係人：爸爸，飛機維修師
媽媽，幼教人員
哥哥，20歲，大學生，台中某大學護理系

今天想要跟老師談的議題是有關於生涯方面的，前陣子學測考完，自己考得並不是很理想，和自己平常模擬考的成績有段落差，現在學科五選四滿分60分的制度，平常都可以考到49分左右，結果這次學測卻只有考到43，所以我也很快的決定我要準備指考，打算再拚一次，我的家人也支持我的選擇。

可是每次當我和他們討論到我以後大學想要念的科系，討論到最後都會有點不開心，我感覺還蠻難過的，最後都變得像是在對我說教一樣。我很希望可以念心理系，我自己也覺得自己還蠻適合去念心理系的，我的高中老師、我的朋友們也都認為我挺合適的，而且平常在學校都常常會有同學找我來傾訴自己不愉快的事情，所以我也很欣賞這樣的自己，每當讓朋友們的心情有些好轉，我自己的內心就會充滿成就感，覺得自己是很棒的一個人。不過我的家人們卻不這樣認為，他們覺得我是一個多愁善感、很情緒化的一個人，說我在學習的過程中沒辦法好好調整自己的情緒，所以很容易掉進一個情緒裡面很難出來，以後要進到心理系又可能會常常遇到引發很多情緒的事情，像我哥哥就是在念護理系，現在正在實習，他們科系也常會遇到很多要幫助別人的事情，他就跟我說，他們班那些很情緒化同學的服務品質，很常會受到自己情緒的影響，導致最後的狀態很不穩定，因此他們認為我那麼情緒化，沒辦法勝任未來心理系的挑戰。我的父母希望我去念有關於金融方面的科系，畢竟那方面的出路能夠比較賺錢，但我自己本身對於未來賺錢還沒有太多的想法。

雖然我覺得他們所說的情況和我現在的樣子是還蠻像的，只是我真的很想要去心理系看看，總覺得沒有去的話，自己會很後悔。我自己現在在學校也會去找一些心理學相關的書籍，閱讀之後也感覺蠻好的，雖然裡面真的有蠻多自己不太清楚的概念，但我希望可以繼續深入了解，可是每次和家人們討論完，對自己的決定都會產生一些懷疑和害怕，不知道自己是不是想的太輕鬆，想的太少，所以才能那麼堅持自己的路？不過如果不去心理系，我也不曉得自己還能夠往哪個科系發展，父母要我去念的金融科系，我自己也是完全不感興趣，所以想要和老師談談未來的科系該怎麼選擇。

案例三

1. 主題：家庭議題
2. 角色背景：男，20歲，學生，台北某私立科大三年級
3. 關係人：姊姊，25歲，國中老師
爸爸，公務員
媽媽，公務員

我想要來談家庭方面的議題。我們家住在台南，而我上了科大之後，就在學校附近找宿舍住。從小我的課業就不是很好，在班上常常是排名倒數的學生，父母很擔心我的學習情況，而我的姐姐是個資優生，我覺得學習這件事情對他來說是很容易的一件事情，好像看一下就能把書裡面的內容給記起來，所以雖然我跟姊姊差了5歲，但在學習的過程中，還是常常被拿來做比較，這讓我感到很挫折，因為不管我多麼努力，我都沒辦法贏過姊姊，爸爸媽媽也比較喜歡看到姊姊的成績單，每次看到都會給姐姐很多的讚美，氣氛很愉悅，可是他們看到我的成績單，就變得很凝重，我有印象我爸爸有一次看到我的成績單還嘆氣「唉」了一聲，對我的表現感到很失望，我自己也覺得很無力，因為我已經很努力了。

再加上我自己又比較喜歡讀書以外的東西，像是有參加熱音社、系學會這些社團，我覺得能在大學階段多和別人接觸，多與人合作是一件不錯的事情，但是我父母就會認為我在浪費時間在這些不正經的事情上面，為此我常常跟他們吵到翻臉。對他們來說，考個好學校、找個正當職業才是最棒的一條路，我的父母是這樣，我的姐姐也是這樣，家中唯獨我像是一個異類一樣，顯得格格不入。我總覺得父母比較喜歡我姐姐，因為出去和別人吃飯的時候，我父母他們總會很熱情地介紹姊姊現在的職業，他現在正在做的事情，很以他為傲，可是換介紹到我的時候，好像能趕快結束就趕快結束，絲毫不想讓對方留一點目光在我身上，所以我很能感受到兩者的落差，到最後我也越來越不想要參與有別人在的聚餐，能盡量避開就避開，因為每次出去就又要被數落一番，雖然因為我在台北的關係，所以沒有很常和他們吃飯，但每次被數落的感覺，真的很生氣、也覺得很不公平，可是這樣又好像更加凸顯自己是家中異類的形象，我的家人們很不解，所以跟他們發生衝突的情況也越來越多。

案例四

1. 主題：感情問題
2. 角色背景：男，22歲，學生，台北A大學
3. 關係人：女朋友，22歲，學生，台北A大學
高中學妹，21歲，學生，台北B大學

我今天想要來找老師談的主要是感情上面的問題，這個問題我都還沒有找別人講過，我不知道該怎麼樣向別人開口…我會覺得有點羞愧，不太確定該不該跟別人講，還是我試著自己處理就好。但最近這個問題真的太困擾我了，搞得我沒有辦法好好專心做自己該做的事情，有時候晚上也會失眠，所以這段時間我的精神一直很差，因此才會想要來找張老師，看看能不能幫我解決這些困擾。

我和我女朋友在一起差不多快四年的時間了，從大一我們就開始交往，到現在快要畢業了都還在一起，一直以來我們都是大家眼中稱羨的情侶檔，不僅在學校的課業都很努力，每次報告或是考試都是班上前幾名的競爭者，同時我們兩個的感情也都很親密，在一起總是有說不完的樂趣，坦白說，我很珍惜這段感情，和女朋友在一起讓我感到很自在。但不知道我發生什麼事情了，我大三的時候，因為有一門課的報告比較特別，需要找小孩子做一個觀察的功課，但我身邊認識的長輩、親戚他們的小孩都沒有符合要求，所以我就問了我的朋友圈，看看他們家裡面有沒有可以幫忙的，結果剛好有個我之前高中的學妹可以幫忙。我跟這個高中的學妹之前都還蠻要好的，以前晚自習都會等對方收拾好東西再一起走出去，走在一起都會互相打打嘴砲，他學測重考在補習班的時候，我還幫他送飲料。之後上了大學，雖然都在台北，但兩個人的聯繫也越來越少，只剩下有時候對方有PO貼文，還會互相留言就是了。距離那份功課到現在也一年多了，我和學妹有時候也會約出來聊天走走，這些我女朋友都知道，要出去都會先和他說一聲，但這讓我感到很糾結，因為我發現我好像喜歡上這個學妹了…。

雖然我沒有告訴過其他人，但我總感覺別人一定會覺得我傻了，想要放掉現在這個女朋友，明明他很多地方都很棒，我也很清楚地看到這些優點，但學妹對於建築自己未來的動力和嚮往是我在女朋友身上看不到的，可能這樣子我很自私，但每次看到女朋友對於我們即將要出社會這件事，始終以一個消極的態度來面對，都會讓我感到很喪氣，也試著和他溝通很多次，希望他可以提起精神來做好準備。我知道學校跟出社會有很大一段落差，所以才更應該好好做好準備，但女朋友他好像都沒有這樣的警覺，每次和他提到這件事情都會搞得烏煙瘴氣，雙方都不太開心，有時候也會讓我感到孤單，覺得好像在未來這條路上只有我在努力，我只不過是希望我們可以在出社會的時候，可以有更好的銜接，而不是出社會就當一個砲灰。但學妹他好像比較能清楚我這樣的顧慮，

所以她在大學期間就不斷增進自己的能力，參加了很多研習活動，有交換的機會有積極爭取，所以好像從原本的很欣賞學妹這樣的特質，慢慢地變成喜歡她這樣的人。

我現在的心感覺上是比較靠近學妹的，因為跟她待在一起，我對於未來的那份孤單感，很明顯的會減少很多，至少她也一起在努力，不過想到要跟女朋友結束關係，我就會感到很害怕，也很擔心。害怕的是，畢竟我們也在一起一段時間了，這段時間建立的感情還真不是說想切割就切割的，而且就像前面說的一樣，他還有很多值得稱讚的好特質，如果因為這一個缺點就分手，那也太突然太奇怪了吧，更重要的是我不希望他因此受到傷害或是痛苦；擔心的話是，我跟我女朋友是班對，所以有很多朋友都是相互認識了，我很擔心如果我們分手了，會讓原本很穩定的朋友圈變得很動盪，大家互動都要擔心來擔心去的，真的不希望看到這樣的局面。好像不管選哪邊都一定會有讓我很在意的利弊，所以讓我好難下決定，卡在中間感覺好痛苦。