



如何面對個案實施諮商輔導

文／黃自由



現今社會發展迅速，在我們身邊每天接觸的形形色色的人當中，隨時都可能有著各種心理層面的問題，對一般人來說可能並不覺得有甚麼特別的感覺，然看在從事心輔工作人員的眼裏，則不免要為我們這個社會感到憂心。尤其本署的工作性質特殊，成員複雜，在本署各級單位中從事心輔工作的人員，都能明顯地感覺到在部隊中要執行心輔工作，有愈來愈難以推展的無力感，當然除了同仁們對心輔工作的本質認識不足外，還有一個很重要的因素則是缺乏專業素養的問題。何謂專業素養？這實在很難有一個完整的答案，在我個人認為，我們雖希望機關（單位）的心輔人員都能具備所謂專業性，但是可預見的是在幾年內只能有緩步改善，那我們的工作要如何有效的執行呢？我想「如何面對個案、接觸個案」是一個最基本的技能，這一點並不難去學習。

蒐集資料、建立關係

心輔人員對初次接觸之個案，需先蒐集個案的各項主、客觀資料，以對個案有充分的瞭解，然後引導個案進入諮商過程中，建立相互信賴的合作關係。若要催化彼此間盡快建立良好的諮商關係，則心輔人員要表現出其特有的專注及同理心的傾聽能力（行為），心輔人員藉由多次對個案內在感覺的關注與詢問，譬如「這樣的情況讓你感到很難過」、或「難怪你會如此的憤怒」：：等口語表達，以不斷提醒個案省視其「內在感覺」，這是很重要的過程。經由這樣的過程，個案便能夠自在地探索並說出那些過去很少（或從來不曾）向他人談到的種種感覺。此時心輔人員與個案間已能建立初步的諮商關係，有助於爾後諮商歷程之發展。

處理抗拒、解凍

如果心輔人員認為前來求助的個案能在一開始接觸時就建立良好的合作（聯盟）關係，這是過度一廂情願的想法，何況由於我們單位的特性關係，許多時候是我們心輔人員主動接觸個案的，個案難免會有抗拒心裡產生，甚至對心輔人員表現出敵意十足的樣子。個案的負向態度反應通常不是真的針對心輔人員而來，而是他本身在進入某種不熟悉、對他有威脅感的情境時，自然表現出來的人格特徵，因為個案對於自己需要向人求助可能會產生屈辱感、失控感與失去獨立自主的複雜心情，所以會不自覺地將這些不舒服的感覺，轉為對心輔人員的厭恨。個案的抗拒往往不需經由言詞表示，而是由其態度表現出來，譬如太過禮貌、過於不安、逃



避、向心輔人員反問攻擊性的問題等。若心輔人員感受到個案的敵意後，未做迅速的處理來緩和這些抗拒，則在往後的諮商歷程中，恐會不斷遭到個案的不合作，甚至失去這個個案。接納並反映出個案對於求助於他人的複雜情緒，誠懇引導個案談出他對諮商輔導的負向感受，將可順利克服個案的抗拒、遲疑。

開始晤談

晤談地點最好是不受干擾的房間，擺設雅致，有可上鎖的門，且有良好隔音，如此個案才能舒適且放心地進行晤談。然在我們海巡單位有時受限於環境因素，無法全然達到理想的晤談空間，此時心輔人員雖仍應以工作執行爲重，盡量克服環境上的障礙，實施輔導晤談，惟須注意的是，基本上一定要可以讓個案感覺安全、不受威脅，且不致被干擾的處所。

開始晤談之初，心輔人員可先以簡要的自我介紹開始，然後停下來讓個案主動接話，但不須一直要求個案講話。心輔人員要留意個案的談話中所提到的每個人、事、物，及所問的問題爲何？如何描述自己遇到的困擾？以及談到何處時哭了起來？等等。若寒暄過後，個案仍有所遲疑，不知如何開始談，心輔人員可以這樣對他說：「你來找我，想必是碰到了某些令你困擾的事，你願意告訴我是甚麼事嗎？」如果個案仍然很不自在，且表示不知從何說起，心輔人員可用：「從你想說的談起就可以，不管你想到甚麼都可以說，我們有很充分的談話時間。」之類的話語，來引導個案開始談話，這樣做通常也可讓個案了解到他可以不拘形式的談，心輔官不會強迫他非講甚麼不可，降低個案內心的恐懼及不適感。晤談過程當中，個案有時會出現沉默，心輔人員宜避免立即打破沉默，許多個案在開始接受諮商輔導之初，會需要花一些時間來思索自己的話題方向，所以立即的插話，容易使彼此的溝通中

斷，或打斷個案的思緒。對於沉默的處理，心輔人員只須說：「不知你想到了甚麼？願意告訴我嗎？」或「似乎要繼續談自己是件困難的事喔！」再看看個案的反應即可。

探索問題

心輔人員的首要任務，就是在與個案的晤談中盡快判斷出眼前的這個個案是否正處於緊急的狀況下，必須作立即的處理？譬如，情緒崩潰、失去控制、有自我傷害嚴重傾向者等。屬於以上須立即處理之個案，悉依單位所律定處理緊急狀況之程序處置，各級心輔人員均應能熟悉運用。若心輔人員研判個案並無緊急狀況，則可致力於探討個案的主訴問題，並評估問題的本質，問題對個案的影響及個案的情緒狀況如何等等。個案通常都會先說出自己的問題是甚麼？帶來多大的痛苦？自己經驗到甚麼？爲甚麼想來求助等等。在陳述這些主題時，心輔人員若能適時提供下列問題來與個案一同探討，將更有助於個案致力於對自我的瞭解。

- 1 問題已經持續多久了？
- 2 問題是老早存在的，還是最近才出現的？





3 若問題早在過去即已出現，那麼個案過去是如何處理的？效果如何？

4 個案認為他可以做些甚麼來改善此一問題？

5 在面對並解決問題時，個案本身有哪些有助益的條件或可用資源？

上述問題的答案，可做為瞭解個案因應能力與在問題情境中的自信或無助二者之重要參考線索。討論上述問題也有助於個案從全新的觀點來了解自己，並提醒個案他自己是有能力做出一些新的行動（努力）來改善自己的困擾的。心輔人員在這個階段中，有一個很重要的工作，就是要找出對個案而言最具威脅性（壓力）的課題。由於心輔人員的時間不多且單位長官亦不容你在評估的過程中耗費多次的晤談時間（通常長官們都希望在最短的時間內得到答案），所以需要在第一次的晤談中即對個案做出清楚的評估，這種緊迫感易使缺乏經驗的心輔人員太過於著重個案最先提出來的困擾（或症狀），而迫不及待的想加以處理。心輔人員應謹記：在未獲得充分資料之前，不可妄下斷語，所以要有耐心及自制力，伴隨個案的步調自然地走上評估的過程。心輔人員對個案的印象與從個案話語中發現的種種線索，均應牢記在心，以便在後續的諮商輔導過程中做為參考。

全力探索引發事件

對所有的諮商晤談而言，心輔人員的重要任務便是要找出「到底是甚麼事件或感覺使得個案非來向心輔人員求助不可？」導致個案暫時崩潰的引發事件，往往蘊藏著導向瞭解個案核心衝突的鑰匙。很多個案都能與其困擾相安無事（不致感覺巨大壓力）地共處多年，直到某一特定事件發生，急劇升高了其內在焦慮為止；換句話說，心輔人員要找出的是：逼著個案不得不來求助的崩潰點是甚麼。個案往往對「引發事件」毫無所覺，所以有些個案在面對心輔人員的詢問時，會不自覺地立即加以否



認，表示並沒有發生甚麼特殊的事情，或是含糊的回答：「沒有啦！我想要來談已有好久一段時間了」，對這類的個案，心輔人員可進一步探詢：「使你下定決心選定今天來談的原因是甚麼？」當然，如果個案無法回答或明顯抗拒此問題，心輔人員則不宜再堅持追問下去，但可在隨後的談話中留意可能出現的線索。在找出「引發事件」之後，可邀請個案更深入地探索，促使對事件中所蘊含的重要意義有所覺知，這可做為未來幾次談話的重點。

瞭解個案的期望

晤談中另一個重要的課題是：個案對心輔人員的期望是甚麼？心輔人員可詢問個案對接受心輔人員協助有否助益的看法、感受，也可徵詢他希望經由諮商輔導來獲得甚麼？這些資料可看出個案對求助的態度如何，並顯露出個案基本的人格特質。從個案求助的話語中，可以看出各種不同的性格傾向：例如過度依賴或退化的個案常會說：「我很希望你能告訴我要怎麼做？」個性較成熟一點的則說：「希望在澈底討論過後，能幫助我做出決定。」另有一些個案常呈現的期望是：「我以前從沒有和心輔人員談過，所以也不知道能得到甚麼！」這類



的個案可能需要心輔人員給予再保證，才能免除向心輔人員求助是否能被接納的疑慮。心輔人員能給個案的支持性反應如：「我們可以一起來商量，看看能夠共同做甚麼努力。」或如：「若你可以多談些自己的想法、感受，或許就會逐漸清楚你希望達成的目標是甚麼？」上述兩種反應均可明白告訴個案，心輔人員很願意幫助他，同時還傳達了在諮商過程中，個案（當事者）要負起主動角色的意思。

建立個案史

個案的過去史可隨著晤談的進展而自然地蒐集到，心輔人員應避免連珠炮似地不斷詢問個案各種有關的問題，若能順著個案的思考方向談下去，將會愈來愈瞭解個案的過去。重要原則是讓個案主控談話主題，心輔人員則以一些技巧性的詢問來引導個案對此主題做更廣、更深的探索，而不是只聽到一些表淺的描述而已。心輔人員可向個案這樣說：「我不太瞭解！」或「多告訴我與這部分有關的事情…」；在過程中若個案尚未準備好，或抗拒深入談及個人隱私部分，則便不宜堅持。此時，心輔人員可反映個案的心情，並表示這個主題可以在個案心情平靜了之後再做探討。若對個案的所有層面問題均有興趣瞭解，通常會讓個案很滿意，因為心輔人員對所有細節均不放過的表現，是在告訴個案問題沒有甚麼可怕的，沒甚麼不可以談的，因而緩和個案進行內在探索時的恐懼。

結束晤談、做出總結性的評估

心輔人員與個案在晤談過程中，一直在引導個案不斷地澄清、了解、找出自己的問題癥結與可協助改善的方法，到了最後應該結束談話的階段，有時也會很難評斷該如何結束，尤其是當個案還想要滔滔不絕地談話時。

通常初次晤談可以下列三種方式來

做結束：

1 接受個案的諮商要求：心輔人員與個案彼此均同意進行進一步諮商是有助益的，且確定以後的談話時間。

2 需要再做評估才能決定：若心輔人員覺得需要更多的資料做出評估；或是需要對個案的動機做更進一步的檢測；或是需要與較專業人員研商後才能決定如何處理？則便須與個案約定第二次（後續）的談話時間，並應向個案說明何以需要等到第二次談話之後才能決定如何處理的原因。

3 需要轉介：若心輔人員發現來面談的個案非個人能力所能協助，則應向個案說明他適合求助的單位，聯絡方式等。否則也可與個案約定後續談話時間，專門討論轉介的問題。

在初次晤談結束前，心輔人員應已對個案做了如下的了解：譬如年齡、婚姻狀況、目前的工作表現、文化或環境背景、家庭組成與個案的一般功能及人際情感等。當然對於個案的問題是甚麼？此問題對個案的影響？個案如何控制問題使其不繼續惡化等也需要探討。了解上述資料後，心輔人員對個案自然浮現的整體印象，便是評估個案自我功能、人際關係品質、成熟程度以及情緒支持資源的基礎。（作者任職於中部地區巡防局人事室科員）

