

# 社區機構成人諮商之概念架構： 以合作處遇取向諮商模式為例

## Concept of Adult Counseling in Community Institutions from Collaborative Treatment Approach Perspective.

何宇欣<sup>1</sup>、蕭文<sup>2</sup>  
Yun-Sin Ho<sup>1</sup>, Wen Hsiao<sup>2</sup>

### 摘要

在社區機構從事個案諮商，已經成為諮商師最主要的工作場域之一，然而社區機構個案的多元與複雜化，以及社區機構講求個案管理的跨專業合作，及定期成效評估的特性，對傳統諮商模式在社區機構的運用產生極大的挑戰，使得諮商師與社區機構間對於個案工作的溝通與期望出現極大的落差。為讓諮商能有效於社區機構中運作，本文提出合作處遇諮商模式的概念架構。該模式是以焦點解決諮商模式與多元諮商模式為基礎，採用市場經濟學之不對稱資訊觀點為出發，結合跨理論模式行為改變歷程的觀點，以生態理論及阿德勒個體心理學的視角，期望建構一個系統化、多元化、且可被評量與溝通的諮商模式。本文就該模式的理論依據，及在諮商實務工作上之應用進行闡述，以期能協助諮商師能在社區機構中，能因應不同的諮商個案、在有限的諮商次數內，有效提高個案的改變動機與諮商成效，並能進一步與其他不同專業間溝通合作，以利諮商在社區機構的進行。

**關鍵詞：**焦點解決諮商、合作處遇、社區諮商、短期諮商、多元諮商

### 壹、前言

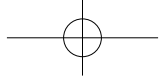
除學校諮商外，社區或社福機構之個案諮商服務已成為諮商師最主要個案來源之一。社區機構由於個案多元、問題複雜、危機程度不一，這與學校諮商往往有極大的差距，此外，社區機構的

諮商師不僅兼具傳統的教育者及治療者的角色，還必須與社工、司法、矯治單位、甚至家庭與其他社福機構來共同協助個案，讓社區機構的諮商師面臨專業角色以及跨專業合作的挑戰（周玉真，2002；童淑寬，2011）。由於社區機構個案諮商的特殊性，諮商師在社區機構提供諮商服務時，面臨下列三項要求：

<sup>1</sup>國立暨南大學諮商心理與人力資源發展學系博士候選人

<sup>2</sup>國立暨南大學諮商心理與人力資源發展學系榮譽教授

通訊作者：何宇欣，(545) 南投縣埔里鎮大學路1號國立暨南國際大學諮商心理與人力資源發展學系，Email：boris.ncnu@gmail.com



一、社區機構受限於資源限制與有效分配，諮商必須是有效而且在短期之內就能產生效益的；二、社區機構採個案管理概念的整合式服務，因此諮商必須要能與其他專業合作、溝通並接受成效評量的，而非以諮商師的自我意識，自行決定進行的方式與進度；三、社區機構個案常與環境有密不可分的連結，導致問題複雜與多元化，使得諮商師難運用單一特定之模式與技術，來因應各種不同的個案問題與型態。

有鑒於此，本文提出合作處遇取向諮商模式之概念架構，期望協助諮商師在社區機構提供個別諮商服務時，可以依據此概念架構來進行個別諮商，以符合諮商師在社區機構工作之期待，進而提高諮商之成效。

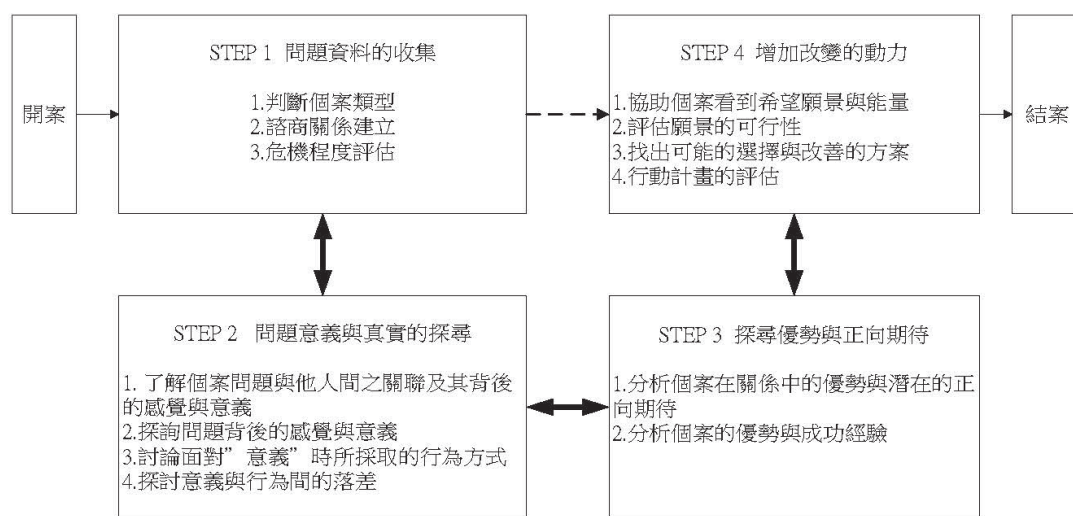
## 貳、合作處遇取向諮商模式之概念架構

### 一、合作處遇取向諮商模式之架構

合作處遇取向諮商模式是參考蕭文、陳怡芬（2014）針對諮商與社工在

合作進行個案服務，所提出之「合作處遇工作模式」假設性概念，並依據諮商歷程與實務工作型態而修正提出。原工作模式認為，當社工與諮商專業進行合作共同處遇個案時，為讓不同的專業間能有效的共同合作，應該依據一個系統化、步驟化、及可相互溝通的模式來進行個案工作，如此才能提供個案客制化與短期有效的專業與整合性服務。其設計是以社工之個案服務為出發點，其內涵主要是認為諮商不僅要協助當事人找到解決困擾的方法，更需要對於當事人內在世界、困擾及心理狀態有所了解，方能提高當事人改變的動機，並看到自己的優勢，讓個案工作更具成效；同時，個案工作也應具清楚的諮商歷程架構，以便於不同專業間之溝通。這樣的觀點符合諮商師在社區機構提供諮商時的要求與功能。

為讓這模式能符合社區機構的特性、個別諮商的歷程與進行方式、及有利於實際運用於個別諮商訓練與實務工作中，將該模式由原有的五階段調整為四階段，調整後如圖一，以符合能諮商



\*虛線為傳統焦點解決諮商模式之諮商路徑  
\*實線為合作處遇取向之假設模式之諮商路徑

圖一  
合作處遇取向諮商模式之假設性概念



實務工作之所需，讓諮商成效更容易彰顯。其諮商架構可分為四個重要的步驟，說明如下。

**STEP 1**問題資料的收集：由於個案類型與問題複雜度的差異甚大，所以諮商師因應先判斷個案類型，藉由傾聽個案對於問題的陳述，判斷個案的現況與諮商動機，來建立良好的同盟關係，這是建立諮商師與個案之間的合作。

**STEP 2**問題意義與角色的探詢：由生態系統觀點來了解個案行為與問題背後的感觉與意義，運用敘事性深層同理心的方式，去探尋個案問題跟周圍環境的人事物的關連與影響，以找尋個案問題背後的真實（truth），讓個案看見自我行為的正向意義，這是個案負向自我概念與正向自我概念的合作。

**STEP 3**探尋個案優勢與正向期待：分析個案自我與環境的優勢及內在潛正向期待，此時運用焦點解決諮商模式來協助個案看到自己的優勢與改變的可能，這是個案過去未改變的自我與未來改變後的自我之間的合作。

**STEP 4**增加改變的動力：協助個案看到希望願景與能量，評估願景的可行性，找到可能的選擇與行動計畫的評估，而這樣的行動計劃可能會需要更多其他專業資源的協助與介入，這是跨專業間的相互合作。

## 二、合作處遇取向諮商模式之理論依據

合作處遇取向諮商模式是以焦點解決諮商模式的理論依據為基礎，採取經濟學不對稱資訊與跨理論模式的觀點，運用多元取向諮商的概念，並加入阿德勒個體心理學的正向觀點，整合而提出諮商概念架構。期望藉此假設模式能建構出一個系統化、可被評量、並能與當

事人及不同專業溝通的個案諮商模式。

### （一）焦點解決諮商模式（Solution-Focus Behavior Therapy）

焦點解決諮商模式是由Steve de Shazer與Insoo Kim Berg夫婦及其同事於1980年代在短期家族諮商中心（BFTC）所發展出來。Macdonald（2014）指出它是一個目標導向與賦能為基礎的諮商模式，藉由促進解決方向的會談方式，來協助個案達到他們所期待的成效。焦點解決諮商是以個案為中心、強調行動解決的諮商模式，它視整體諮商為一個專業的介入，在諮商過程中，諮商師在會談中運用不同的詢問技術，及特定清楚的評量技巧，持續敏感與關注個案類型、需求內容與能力，並與個案進行協商的工作，讓個案對於自己困擾的感受、知覺與看法都有正向的轉變；這樣的轉變可以促使當事人採取建設性的行動來面對與解決困擾，而非繼續陷於問題的泥沼當中（Walsh & McGraw, 2002；陳清泉，2001）。此外，諮商師須持續協助個案，保持向目標前進與行動實踐，而非達到他人所認為的良好行為。

合作處遇取向諮商模式是以焦點解決諮商模式的理論架構為依據，同時為解決焦點解決諮商模式所面臨（Stalker, Levene, & Coady, 1999）：1.過度概化與簡化個案之需求與議題複雜程度、2.忽視個案的需要以便能快速進入到行動階段、3.強調過去正向經驗而忽略個案負向情緒與經驗內涵的意義等三項問題，而提出的假設性模式。合作處遇取向諮商架構的第一與第二步驟，就是進入焦點解決諮商模式改變前的準備工作，其目的是：讓個案與諮商師了解困擾問題與負向經驗的影響，尋找並確認個案對於進入諮商的潛在性動機，避免過度簡化與忽視個案的需求，以提升個案進入諮



商的意願與行為改變的動機；第三與四步驟則進入焦點解決的諮商歷程，以期能有效協助個案解決所面臨之困擾，增加改變意願與行動動機，避免問題持續與重複性的發生。因此，合作處遇取向諮商模式採用部分焦點諮商的相關技術與概念。

## (二) 訊息經濟學之資訊不對稱觀點 (information asymmetry)

合作處遇取向諮商模式之「合作」的概念，取自於Akerlof、Spence、與Stiglitz三位諾貝爾經濟學獎得主所提出「資訊不對稱市場」的觀點。所謂的資訊不對稱 (information asymmetry) 是指參與交易各方所擁有可影響交易的資訊不同，這可能導致「惡性選擇」及「道德危機」等兩大風險 (吳思華、楊晉山, 1992)。

### 1. 「惡性選擇」(Adverse selection) 風險

因交易資訊不對稱導致一方事先並不知另一方的真實狀態，所以，資訊較優的一方會隱瞞交易物件之真實性質，資訊較差的一方為避免風險，只能提高交易成本，結果較佳的交易對象則因過高的交易成本，而不願進行交易，因而必須選擇「較差的交易對象」進行交易的惡性結果。如：在中古車市場，高品質的車因不容易找到願意出合理價格的買家，就不願拿到市場銷售；但低品質的車因可以渾水摸魚反而推出求售。使得消費者也預期品質不高，不願付高價購買，進而產生「劣幣驅逐良幣」的惡性循環 (Akerlof, 1970)。

### 2. 道德危險 (Moral hazard) 風險

己方於交易事後並不知另一方的真實行動，而擔心資訊擁有者會做出陷己方於不利的行為，導致利益損失的風險，如：保險公司無法知道保險投保人

在投保之後，是否會「故意」疏於防範，甚至蓄意引發災情，俾從中獲取「私利」的風險。因此，在交易之前，交易雙方必須要有足夠的對稱資訊及共同合作的誘因，才能避免惡性選擇與道德危機這兩大風險的發生。

合作處遇諮商模式將資訊不對稱的觀點運用在諮商中，認為個案因無法對於自己所擁有的優勢與資源有充分的了解，且不了解導致困擾的對象的真實狀態；因此，為了避免風險，個案只能「惡性選擇」較差的行為模式，以確保目的的達成與風險的降低，如：父親為維持家庭和諧，當孩子出現不聽話的行為時，因不知道或不確信其他可以運用的方式，或周邊可使用的資源理，故採取家暴方式來處罰不聽話的孩子；而當這個方式第一次出現效果，就會避免風險的一直持續採用，使得惡性選擇的行為方式成為常態，導致家庭關係的崩解。

因此，若在諮商初期，諮商師便快速的運用諮商技術與策略，不斷要求個案依據片段與有限的資訊、在不了解問題背後真實意義，甚至無法全盤了解自我與周邊資源與優勢的狀態下，引領個案來進行解決方式的思考與選擇，很可能只是另一種惡性選擇的開始。雖能達到暫時性的成效，但卻更容易導致問題不斷的重複或以新的型態發生，讓個案一直處在問題發生與解決的循環中。

而「道德風險」則是說明了個案在諮商過程中的行為改變因素，當個案無法明確地看到或認同自己的優勢，以及改變之後的利益，就像是在「困擾中 (負向自我概念)」無法看見「改變後 (正向自我概念)」所能帶來的利益或認為利益是不可能的，那自然就會對於「改變」採取防衛措施避免風險，以維持現在因「困擾」而獲得的利益。因



此，要讓個案「負向的自我概念」與「正向的自我概念」兩者共同合作相互接受，才能導致改變行為的發生。

因此，為避免的風險在諮商過程中發生，合作處遇取向諮商模式認為諮商除應強調諮商師與個案的同盟關係外，應加入「促進當事人自己與自己合作」的觀點。也就是說，若能先協助個案看到自己困擾行為背後的意義，以及自己在困擾行為中「潛意識的正向期待」，促進個案對自我困擾的認識與接納，增加當事人在進行決策時的資訊量，以能有效的協助個案在眾多的決策中，依照自我的情況選擇最適當的決策。所以，此模式除強調「促進當事人與諮商師的合作關係」外，更重視「促進當事人自己與自己的合作」。

### （三）跨理論模式（Transtheoretical Model, TTM）

跨理論模式（Transtheoretical Model, TTM）為Prochaska和DiClemente（1982）所提出，強調健康行為的改變與新行為的建立是一種連續的動態過程，需經過前思考期（precontemplation）、思考期（contemplation）、準備期（preparation）、行動期（action）以及維持期（maintenance）等五個不同的改變階段，並需要在不同的改變階段運用不同的方法策略，以協助新行為的發展與建立（Gerig, 2007）。

受限於社區機構有限的諮商次數，所以許多諮商師傾向採用焦點解決諮商模式，快速的引導個案進入到解決方式的部分，也就是跨理論模式所謂的行動期。然而，欠缺了前思考期與思考期的醞釀，容易導致個案對於改變的抗拒，或是無法清楚的了解要改變的原因與方向。若是個案在要進入到焦點解決諮商的準備問題解決之前，能先處理個案不

想放棄原有熟悉行為模式，卻又想讓個人狀態能更好的矛盾心理，讓個案能清楚的知道「自己要與不要的是什麼」，就會較容易進入到行動改變階段。因此，合作處遇取向諮商模式加入了跨理論模式的觀點，認為諮商師在引導當事人在進入問題解決的行動前，應先協助當事人處理相關的情緒，及增加對於負向行為結果的覺察（前思考期）；同時，若讓當事人能了解問題的本質、原因與影響，藉由諮商師的引導，讓當事人看到原有的困擾行為模式，與讓個人較佳狀態之間的連結與意義（潛意識正向期待），進而協助其引發行為改變的動機（思考期），將使得當事人更容易進入到諮商的情境與行為改變的脈絡之中。

### （四）阿德勒（Alfred Adler）個體心理學之觀點

阿德勒心理學主張因為人是具有社會性、創造性與決策能力的存在體，必須與社會系統整合為一，所以，諮商應重視其人際互動與關係導致的影響；此外，由於個人是不可分割的整體，因此需採用整體與系統的觀點才能了解人格的意義。合作處遇取向諮商模式採用自卑超越及行為目標導向兩項重要觀點做為理論建構之依據（蕭文、陳怡芬，2014）。

#### 1. 自卑（inferiority）與補償（compensation）

阿德勒心理學認為每個人都有追求卓越與自卑的心理。所謂追求卓越是指個人在生活目標之下追求完美的心態，當無法達成目標時，這時就會有自卑感（inferiority feeling）心理狀態的產生。而自卑感會使得自己心理上產生失衡與不安，使得個體尋求平衡以克服自卑感的痛苦，稱之為補償作用。自卑感能藉著適度



的補償予以克服，但若補償不當就會產生自卑情結（inferiority complex），導致行為出現兩種現象，一種是不敢面對現實掩飾自己的缺點，形成退縮反應（withdrawal reaction）；另一種則是奮力尋求其他滿足來掩飾缺點造成的自卑感，造成過度補償（overcompensation）。合作處遇取向諮商模式採用阿德勒心理學的觀點，認為個案的困擾行為是因為自卑與補償的發生，所以行為背後必然具有正向且值得肯定的目的（即所謂的潛意識正向期待），正是因為個案無法達成的心理狀態，故改用困擾行為來因應。因此，諮商師應該引導個案看到自己行為背後的正向期待，才是諮商過程中主要的任務。

## 2. 行為是含目的性與目標導向的

阿德勒心理學認為人的行動都是有目的且為目標導向的（王泳貴，2001；Corey, 2001/2007），每個人會為自己設立目標，且都有獨特與自行詮釋的人生意義；且人類會對於過去經驗賦予不同意義而改變看法，結果人生也會因此而轉變。合作處遇取向諮商模式亦採用這樣的觀點，認為諮商的主要內涵，是在辨識人們如何設定目標及追求目標的行為模式；找出牽動個體行為的人生目標，便能理解隱藏在行為背後的意義。而當當事人能洞察與理解其行為目的與意義，才能思考人生目標的改變，使得行為跟著不同；因此，若不了解行為背後的目的與意義，諮商便無法有效。

## （五）生態理論觀點

Bronfenbrenner（1989）提出的生態觀點，將人的發展視為個人與其環境脈絡之間的互動，是系統與持續改變的結合；而環境脈絡中的各系統也會相互作用產生影響。這環境脈絡包含有四個不同的系統，由內而外分別是：微系統（microsystem）、中系統（mesosystem）、

外系統（exosystem）、及鉅系統（macrosystem）。微系統是指個體所經驗到的行為、角色與人際關係模式，一般像是家庭、學校、工作場合等主要的人際關係發展的場域，在微系統中人際關係是交互影響的。中系統是指個體所處兩個或兩個以上場域之間的連結（如家庭與學校、學校與工作場所等之間的關係），中系統同時涵蓋許多微系統之間的交互作用與影響。外系統則是指兩個以上的場域之間的連結，但發展中的個體並未直接涵蓋到任一場域內，但所發生的事件卻會影響個體所在之場域。最外圈則是鉅系統，指的是所有微系統、中系統、及外系統聚集而成的文化或次文化。因社區個案問題往往複雜且受環境影響甚鉅，故合作處遇取向諮商模式採用生態理論觀點，認為人的問題產生，往往都與他人之間的人際關係互動有關；尤其重視在微系統中所產生的人際互動的問題，同時，也會進一步思考中系統、外系統、及鉅系統對於個案問題解決的影響與資源的運用。

## （六）多元取向諮商模式（Pluralistic therapy）

多元取向諮商（Pluralism）是一種近年來出現的治療方式，其基本論點是（Cooper & McLeod, 2007）：沒有一種治療方法能夠完全理解痛苦的原因，或提供最有幫助的治療反應；相反的，不同的個案可能希望或是從治療中不同的部分而受益。因此，它建議諮商師應該以開放及尊重的態度，由運用不同的諮商理論或治療模式，來了解個案的狀態與需求。它認為諮商應該是以個案為核心，依不同個案需求量身訂製其治療方式。它可以是一種思考治療的方式，或是諮商師在諮商過程中，運用一系列不同的理論和技巧的觀點，因此，它被認



為是一種整合治療的形式，尤其特別強調個案與諮商師之間的合作與協商關係。

多元取向諮商模式認為有效的諮商應該包含有四項重要的因素（Cooper, Wild, Rijn, Ward, McLeod, Cassar, Antoniou, Michael, Michalitsi, & Sreenath, 2015）：1.要有明確可被評量的諮商成效：個案認為諮商要能夠提供「明顯的成效」（Swift, Callahan & Vollmer, 2011），且當諮商情況如他們所期望的時候，諮商成效會相對顯著（Swift, J., Callahan, J., & Vollmer, B., 2011）。2.治療目標應由雙方都同意才能有好的成效：當個案與商師對於諮商目標與任務有一致的共識時，才會有較佳的諮商成效（Horvath, Del Re, Fluckinger, & Symonds, 2012）。3.具有彈性的與個案需求導向的治療方式，有助於增進個案對於諮商的投入，及諮商成效的提升；同時當個案能夠感受到諮商師的彈性時，將有助於諮商關係的發展。4.具有系統化歷程的諮商，其個案諮商成效高於非系統化的治療模式（Lambert & Shimokawa, 2011; Schuman, Slone, Reese, & Duncan, 2014）。合作處遇諮商模式同時也採用這樣的觀點，強調諮商師應以當事人需求為核心，依照當事人的需求的不同，採取不同的諮商技術與理論，發展出客製化的諮商目標與計畫，以建立良好的諮商關係，才能達到最佳的諮商成效。

### 參、合作處遇取向諮商模式在諮商實務工作之運用

合作處遇取向諮商模式運用在諮商實務工作時，其各個階段主要工作任務與技術，說明如下：

## 一、STEP 1 問題資料收集階段

合作處遇取向諮商模式在本階段的主要工作與任務為：判斷當事人的類型（如：自願或非自願、危機或一般、動機高低……等），並讓當事人有問題抱怨與情緒發洩的機會，藉以化解防衛與疑慮並發展諮商工作的同盟關係。在這個階段採用了跨理論模式及資訊不對稱的觀點，認為此時當事人還在行為改變的前思考期或思考期，因受情緒或其他因素的影響，尚未覺察到自我行為的問題，或即便察覺並思考改變問題，但卻不了解問題的本質、原因與影響，加上受限於自我對於問題的認知，及對自己內外資源的不瞭解，與對於諮商關係的不確定風險，當事人難以清楚的說明問題的本質、自我的正向資源或諮商的目標。此外，當當事人長期處於負向情緒的情況，勢必難以立即轉換為正向觀點的思考方式，因此，在這個階段也加入了多元取向諮商中，諮商歷程是諮商師與個案相互學習的一個過程的觀點（Cooper et al, 2015）。也就是在諮商過程中，諮商師向個案學習以個案的觀點思考問題行為發生的原因；而個案則是向諮商師學習以不同角度來看待問題。

因此，此階段諮商師需引導個案述說問題的發生經過。在收集問題資訊與處理個案情緒的過程，應藉由個案一般性的資訊（如：年齡、問題類型、社經地位、家庭狀況……等背景資料），同時運用敘事性深層同理的技巧，也就是由諮商師藉由同理與詢問的技巧，收集問題發生的相關資料；再運用摘要與探問的技巧，以試探性的正向語言，來重新建構與敘說問題發生當時的過程與畫面，協助個案由：1.當事人採取問題行為當下的情緒；2.困擾行為或問題所帶來對



於自己或他人關係的廣泛性影響；3.自我內在心理對於問題結果可能的正向期望等三個不同的角度，來看待困擾發生的因素。

在過程中，陪伴個案重新檢視問題的發生過程，以讓當事人看到負向問題行為另一側正向期望的對稱資訊，例如：當事人家暴可能是為了家庭和諧的期望而採取的問題行為。這不僅能協助個案嘗試以不同的角度來看待問題，同時也讓當事人學習以正向的角度來思考問題，同時讓個案產生被接納與了解的感受，進而建立個案與諮商師之間良好的工作同盟關係，為進一步探詢個案的潛意識正向期待而預做準備。

## 二、STEP 2 探詢問題意義與真實階段

第二階段進入困擾行為背後意義的探討與行為所呈現個案的真實的探詢，以期能引導出個案內在的潛意識的正向期待，進而形成良好的諮商目標。合作處遇取向在這個階段採取三種不同的觀點：第一、採取阿德勒個體心理學對於人出現困擾與症狀的觀點，認為若無法了解個案行為症狀後面問題真實的本質，個案會持續運用不同的症狀來作為自卑的補償或超越；所以，諮商需要讓當事人看到問題背後的意義，及意義與行為之間的落差。第二、採取資訊不對稱而導致惡性選擇的觀點，認為個案由於對於自我內外資源的不瞭解，讓負向自我難以看到自我的正向資源，使得個案為規避風險的發生，只能採取「惡性選擇」的錯誤行為決策，導致問題持續惡化。第三、採用了生態理論的系統間相互影響的觀點，認為當事人的問題與困擾行為，反映出各系統中重要他人看待個案的觀點，因此，諮商需要去了

解困擾行為在人際之間相互影響的情境脈絡。

諮商師在這個階段主要的工作有三：1.了解個案與重要他人對於困擾行為的感覺與背後的意義；2.協助個案看到面對「意義」時所採取的行為；3.探討意義與行為之間的落差。所以，在這個階段需運用的諮商技術，包含有：焦點解決諮商模式的具人際互動的用語（形成當事人對於重要他人的同理）、虛擬或假設問句、與正向有關之技巧、及個體心理學的反映技術（當事人隱含的情感）、猜測與假設（試探當事人虛構的目標與行為問題中的想法與情感）、面質（面質當事人內在目標與行為之間的落差）、以及非語言行為分析法（當事人的非語言行為是個體內在狀況的反映）。藉由上述的技術來協助當事人了解，問題行為與重要他人之間的關聯與意義及感受，引導當事人找到問題背後的意義，並鼓勵內省與自我了解。

諮商目標在於協助個案覺察自我內在正向的目的，與自我挫敗行為間的關連，形成個案對自我的真實的了解（潛意識的正向期待）。個案唯有看到自己的潛意識的正向期待，才能形成焦點解決諮商模式中所謂的良好形式的諮商目標。但這個過程的重點，非傳統諮商模式所強調早年經驗對於現在行為的影響；而是期望讓個案清楚的了解問題背後的意義。最後，藉由引導當事人看到行為與意義之間的落差，來協助當事人由負向觀點轉換為正向觀點的思考方式，使隱藏著的良好形式的諮商目標，逐步顯現出來。

## 三、STEP 3 探詢優勢與正向期待階段

這個階段主要任務就是，依據前階



段當事人所覺察到行為與意義之間的落差，引導出當事人的諮商目標，以讓當事人建立評估諮商效果的指標，並建立改變的預期與準備，並讓當事人感受到有助於解決問題的行為或事項，並期待不存在問題的未來發生。此外，合作處遇取向亦加入四種不同的觀點：

#### **(一) 跨理論模式——思考期進入準備期的觀點**

認為當當事人清楚的了解了問題的本質與其背後的意義後，才有可能由思考期進入到改變的準備期。所以在這個階段要協助個案處理不想放棄原有熟悉行為模式，但卻又想要改變的心理狀態，並協助其引發改變的動機。

#### **(二) 阿德勒心理學——行為是具目的的觀點**

協助個案找到與看到對於諮商的潛意識正向期待，並賦予不同的意義而改變原有的看法，進一步引發改變的發生。

#### **(三) 資訊不對稱觀點——道德風險**

引導個案由「困擾中的負向自我概念」的視角，轉向改為「改變後正向自我概念」的利益，以消彌當事人對於改變的防衛，進而讓個案學習與自我合作及正向的觀點。

#### **(四) 多元取向模式的觀點**

諮商師不斷運用正向語言及例外架構的正向技術來引導個案，可以讓當事人學習正向看待問題的思考方式。

因此，諮商師在這個階段主要的工作有二：（一）分析當事人在關係中的潛意識的正向期待與優勢；（二）分析個案自身的成功經驗與內在心裡的優勢。經過了第二階段問題背後意義的探詢後，個案已經能清楚的了解問題發生的本質；因此，諮商師要運用引導技術

協助個案述說問題發生與影響層面，同時諮商師要運用類似質性研究編碼與歸納的方式，由個案陳述問題的過程，逐步整合編碼從中找到個案的能力與優點，藉此虛擬與創造出個案認為問題可以解決的真實感受。在這過程中，持續使用正向的語言來重述個案的故事，以協助個案由問題討論（problem-talk）轉換到解決方式（solution-talk）的討論；同時，藉由正向的語言與例外架構，讓當事人看到自己內外在此的優勢，以降低對於改變的矛盾心情，進而增加改變的動機與意願。

### **四、STEP 4 增加改變動力階段**

在這個階段諮商的主要任務，就是協助個案看到問題解決後的改變，當討論可供選擇的未來或解決的方式越多，當事人改變的期望與動機將會越強烈，並藉此將前一階段當事人所形成的良好形式的諮商目標，轉化為具體的行動計畫。同時藉由諮商師的回饋使當事人能持續聚焦於生活上與目標有關的例外，並鼓勵當事人注意是誰或自己的什麼行動讓例外發生，同時協助當事人正視並善用本身所擁有的內外資源，並評量其困擾改善程度。

在這個階段主要的工作有四：

（一）協助個案看到希望願景與能量；（二）評估願景的可行性；（三）找出可能的選擇與改善的方案；（四）行動計畫的評估。將第三階段當事人所產生的「問題已解決的虛擬狀態」，轉化成為「認為可以解決的真實狀態」，目的在協助當事人產生改變是可能且不可避免的認知。因此，必須協助個案建構問題解決後的美好願景，給與當事人讚許與建議，以連結第三階段所產生的正向



優勢，同時，運用量尺技術共同評估願景達成的各種可能的選擇與方式，最後形成具體方法、立即可行、及客製化的行動計劃，並鼓勵個案執行與持續該計畫，達到行為改變的目的。

## 肆、結論

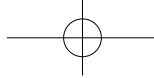
合作處遇取向模式的運用除是以個案為核心外，更講求諮商師的語言與說故事的能力。在社區機構越來越多個案個案，受限於溝通習慣與認知能力，逐漸出現難以自行陳述故事與想法的狀況，因此，合作處遇取向諮商模式更講求諮商師「幫個案說故事」的能力，而非期望個案可以藉由自我述說而說出，這也就是文中不斷被提及的敘事性深層同理。要能夠達成這樣的成效，諮商師在訓練階段或接案前，必須對於不同個案類型有概括性的了解，也就是說，諮商師必須在腦海裏面有一個個案故事資料庫的先備知識，藉由個案片段的訊息逐步拼湊出個案內在真實的期望，當諮商師協助個案重新整理的故事後，以正向的語言重新敘說故事，讓個案看到不同的自我，而出現「對！就是這樣」或「真的！」的語言反應。

隨著社會環境與議題的不斷轉變，個案的特質與需求也一直在改變，尤其在社區機構的個案尤為明顯。而社區機構為有效協助個案解決所面臨之困境，其工作模式與過去傳統諮商有極大的差異，使得諮商師無法再運用過去的工作模式進入到機構中工作。因此，本文提出合作處遇諮商模式是以個別諮商在社區機構實務應用為主，提供系統化、步驟化、及多元化的概念架構，來釐清個案問題的成因與困境，探索其行為背後正向的期待與意義，增加其進入諮商與行為改變的意願與動機，以形成良好形

式的諮商目標，進而協助評估個人與周邊的資源，以達到行為改變的可能，並與不同的專業資源間做有效與清楚的溝通與成效評量。可避免有些諮商模式能在短期與一定範圍內有效的協助個案，然而，後續其他潛在沒被討論的議題仍持續發生，這讓個案永遠處在一個問題發生與處理的循環中。

## 參考文獻

- 王泳貴（2001）。阿德勒學派的理論及其在遊戲治療的應用。《諮商與輔導》，184，11-14。
- 吳思華、楊晉山（1992）。資訊不對稱與企業策略。《國立政治大學學報》，65，269-303。
- 周玉真（2002）。成人個案求助心理諮商之問題內容分析。《輔導與諮商學報》，23，49-76。
- 陳清泉（2001）。焦點解決諮商效果之研究——巡迴架構分析法的應用（未出版之博士論文）。國立台灣師範大學教育心理與輔導研究所，台北市。
- 童淑寬（2011）。社區諮商師工作挑戰與因應策略之研究（未出版之碩士論文）。國立暨南大學輔導與諮商研究所，南投縣。
- 蕭文、陳怡芬（2014）。諮商社工人運用諮商與社工專業合作處遇之假設模式。《諮商與輔導》，338，53-59。
- 修慧蘭、鄭玄藏、余振民、王淳弘（譯）（2007）《諮商與心理治療理論與實務》（原作者：Gerald Corey）。台北：雙葉。（原著出版年：2001）
- Akerlof, G. A. (1970). The Market for "Lemons": Quality Uncertainty and the Market Mechanism. *The Quarterly Journal of Economics*, 84(3), 488-500.



- Bronfenbrenner, U. (1989). Ecological systems theory. *Annals of child development*, 6, 187-249.
- Cooper, M. & McLeod, J. (2007) A pluralistic framework for counselling and psychotherapy: Implications for research. *Counselling and Psychotherapy Research*, 7(3). 135-143.
- Cooper, M., Wild, C., Biljana van Rijn, Ward, T., McLeod, J., Cassar, S., Antoniou, P., Michael, C., Michalitsi, M., & Sreenath, S. (2015). Pluralistic therapy for depression: Acceptability, outcomes and helpful aspects in a multi-site study. *Counselling Psychology Review*, 30(1), 6-20.
- Horvath, A.O., Del Re, A.C., Fluckinger, C. & Symonds, D. (2012). Alliance in individual psychotherapy. In J.C. Norcross (ed.), *Psychotherapy relationships that work: Evidence-based responsiveness* (pp.25-69). N.Y.: Oxford.
- Lambert, M.J. & Shimokawa, K. (2011). Collecting client feedback. In J.C. Norcross (ed.), *Psychotherapy relationships that work: Evidence-based responsiveness* 2nd ed. ( pp.203-223). N.Y.: Oxford.
- Macdonald, A. J.(2014). Solution-Focused Therapy. In W. Dryden & A.Reeves (Eds), *The Handbook of individual therapy. 6th ed.* (pp.387-414). London: Sage.
- Prochaska, J.O. & DiClemente, C.C. (1982). Transtheoretical Therapy: Toward a more integrative model of change. *Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 19, 276-288.
- Schuman, D.I., Slone, N.C., Reese, R.J. & Duncan, B. (2014). Efficacy of client feedback in group psychotherapy with soldiers referred for substance abuse treatment. *Psychotherapy Research*, 1-12.
- Stalker, C., Levene, J., & Coady, N. (1999). Solution-focused brief therapy - One model fits all? *Families in Society*, 80, 468-477.
- Swift, J., Callahan, J., & Vollmer, B. (2011). Preferences. In J.Norcross (Ed.), *Psychotherapy relationships that work: Evidence-based responsiveness* 2<sup>nd</sup> ed.,(pp.301-315). NY: Oxford.
- Walsh, W. M., & McGraw, J. A. (2002). *Essentials of family therapy: A structured summary of nine approaches* (2nd ed.). Denver, CO:Love