

《本期特稿》

一個諮商員的專業成長：一個「人」的成長 ---從 Human"doing"到 Human"being"

吳麗娟

國立台灣師範大學教育心理與輔導學系

摘 要

本文是筆者獲中國輔導學會九十年年度木鐸獎後，應邀於九十一年十一月十六日中國輔導學會年會上的演講內容要點。筆者認為諮商是成爲一個「人」的成長歷程，是從 Human"doing" 到 Human"being"的過程，也是允許自己成爲自己的一個過程；當我們能透過修正性經驗的累積，成爲如其所是的自己時，就更能自我充分發展與自我實現。一個諮商員的「專業成長」過程，也就是他這個「人」的成長過程，當他更成長統整時，當他能成爲真實的自己，能尊重接納自己及個案，能認同自己的專業時，其諮商專業效能也愈高。筆者基於以上的經驗與體驗，提出「吳氏四洞」情緒處理的諮商模式，說明情緒接納需要優先於問題解決，才能協助個案從 Human"doing" 蛻變到 Human"being"。



壹、前言

各位輔導界夥伴們，大家好！在座有一些是我的老師，在老師面前要能「當我自己」(Be myself)，我還真需要練習一下。我一直覺得在這樣的盛會裡「應該」要穿低胸晚禮服，然後很優雅的站在這裡唸稿才對，才較正式，但是這樣就不像我了。今天在這兒我要再次學習如何「做我自己」，就如同我要分享的主題一樣——如何成為自己。我想和大家分享我，一位諮商員的成長經驗，藉著我生命的體會，分享我對諮商員個人暨專業成長議題的學習、體驗與看法。

一、我是誰？

我先自我介紹一下。我是誰？我覺得我是一個「能活出不同生命的人」。我非常肯定心理諮商的功能，我覺得諮商讓我完全的改變，讓我成為我想成為的「我」，讓我活出另外一個讓自己滿意的我。我是誰？我第一個想到的角色就是「媽媽」這個角色。我非常謝謝我的個案，他們允許我進入他們的生命，藉由他們的分享，我才「體會」到父母是那麼的重要，對孩子的影響是那麼的大。所以當我拿到博士學位時，也就是我半退休的開始，因為那時候我的孩子還小，我決定把很多的時間與精力放在他們身上，現在我的孩子大了，我可以開始有我的世界。過去我是十分工作取向的，但當我有小孩時，因我是唸輔導的，「認知」上我知道親職教育很重要，所以我會花時間陪小孩，到公園散步，不把工作帶回家。但是常常會有例外，一忙就又把工作帶回，就不陪孩子散步了，因為那時我擁有的是「認知」層次的知識，尚未內化，行動力就難持久。但當我在國外接了很多個案，由個案身上我「真的」體會到親職教育很重要時，知識從 Head 走到 Heart 時，我不只是「做」出所學的知識，我就「是」那個「知識」的時候，我的持久、一致的行動力就出來了。陪孩子的原則就不太會因外務而改變，就很少例外，因為陪孩子的重要性不再只是「知識」而已，已內化成為我的一部份，自然就有行動的力量。許多的知識需要內化，才会有行動力；內化需要時間、經驗與體會。當知識內化後，自然就會有堅定的實踐力。

二、「人性本善」與「情緒重要性」的體會

我常很驕傲地介紹我自己----我是師大養大的。我一直受教於台灣師大心輔系，現在也在母系服務。我大學由師大教心系畢業後，到國中教書，大部分教國中三年級後段班男生。很多人都說我在教壞學生，但是我教了三年之後，當我離開國中回師大唸書時，我有兩個很強烈的感覺：一個就是「我怎麼找不到任何一個壞學生」，我強烈的感覺到學生都是良善的，這是人性本善的體會。但是，不可諱言的每次當我和他們談完話後，雖然他們都真心表示要改變，但是一踏出輔導室，訓導處就常打電話來叫我把他們「領」回去，他們的行為又出錯了。我常思考：「為什麼人是良善的，行為卻沒有辦法符合常規？」是不是我的輔導策略沒有抓到竅門，不能把他們的良善發揮出來，因此我又回台灣師大輔導研究所進修找答案。現回首觀之，發覺那時候「人性本善」的體會影響我甚鉅，這個信念是讓我在輔導工作上能堅持地走下去的重要力量，若非這個相信，可能就會因看不到輔導成效而歸罪於學生本質是壞的，而放棄之。我體會到我們對學生可以失望，但不要絕望，一旦放棄他們，學生在沒有助力狀況下，問題常會更嚴重。我的第二個強烈的感覺就是「把他當人看，他就真的很像人」，這和我現在的體會：諮商的本質「尊重」而已，是一致的。我後來也發現當我愈懂得什麼是尊重時----不只是知識的獲得，而且是從 Head 到 Heart 內化的經驗與體會-----諮商就愈能有效地進行，生活也愈自在、滿足。

我出國進修前學的是認知行為諮商學派，專攻理情行為治療，但出國留學後就改學新精神分析學派----人際歷程治療(Interpersonal Process Therapy)。我由認知取向走到心理動力取向，開始重視案主內在動力及情緒層面，這影響我非常的大。出國前，我教國中，又到少年法院、張老師接個案，接觸的都是青少年，再加上我有三個孩子，因此從零歲開始，到青少年我都有輔導經驗。慶幸的是出國後我做成人諮商，與前面青少年的輔導經驗銜接起來，我就有自幼到老的個案輔導經驗。我常在想如果我沒有到國外這幾年的成人諮商經驗，我的輔導理論就不完整了，因為成人的諮商是很不同的。我在美國唸諮商心理系，系上較重實務，所以接很多個案，有很多的督導與討論，常能更深地看到案主內心深處動力。此外，一週一次的諮商，跟著案主的時間也較長，通常至少會有半年、一年或最長的個案一起走了二年，走得比較深入。案主也因為信任，在諮商中較能和他自己

做真實深入的接觸。我十分感謝我的個案，經由無數案主真實深入的個人經驗坦露，教會我很多東西，我深刻地學習到，案主的行為(症狀)都在說話，其行為傳遞了許多豐富的訊息---他們的需求、期待、情緒、價值觀等。例如，我從來就不知道一個那麼暴力的人其行為後面，竟是隱藏著那麼大的悲痛。有一位因為自己暴力行為而前來求助的男個案，他因女朋友不幫他做些小事，就拿花瓶丟女朋友，結果他在諮商時，所呈現的不是一個大男人暴戾、凶狠之氣，而是一個受傷小男孩很深的傷痛。他十分傷心哭訴著因為小時候自己的胖，讓很多人恥笑，最後自己學到要暴力相向，同學才會停止欺負他；他的同性好友和其未婚妻私奔...。看著痛哭的他、受傷脆弱的他，很難和他的暴力行為連結在一起，但的確都是他。因為案主能和自己真實的感覺在一起，他得到釋放，產生力量，而有所成長；我也因他的允許，能進入其生命深處，而對人的行為有更深刻的學習與體會。親密就是分享脆弱，而體諒與了解常常來自真實的接觸。許多案主內心真實深入的分享，讓我更了解人內心脆弱的世界，也多了許多的寬容與諒解。其實案主很多的「問題行為」多只是用來保護自己，因應困境的生存之道而已，了解其行為背後的意義後，就能和案主更靠近，但這不只是「知識」上對案主動力的了解，而是兩個個體真實接觸後深度「會心」的瞭解----少了許多的「應該」與責難，多了許多的瞭解與尊重。我也發現每個案主都是一座寶山，充滿了資源、能量與可能，這時對案主不但有更多的尊敬，也很少會再認為案主抗拒、不合作，因為我由心底真的懂他的掙扎與痛苦，因此對案主的包容似也因為瞭解，而變得無限寬大。

我在美國接的成人個案都是正常人，和你我一樣，他們有的問題我們都有，只是他們的生活品質不那麼高，會耗費很多能量在一些過度強烈的負向情緒中，例如太焦慮、太緊張或太罪疚等。許多個案一直重複出現的一個現象，讓我印象十分深刻，就是四、五十歲的成年人常哭得很悲痛，而讓他們哭得這麼傷心、難過的事情竟然常常是他們小學一年級或很小時候發生的陳年舊事，可能是爸媽或師長的那一拳或那一句他覺得很傷害性的話，但是他們傷痛悲恨的強度，就好像事情才剛剛發生，但這已都是三、四十年前的事了。本以為是某些案主記憶力特強所致，但是當很多個案都有類似的現象發生時，我有二個很深的體會與學習：「爸媽、師長對案主昔日的傷害，當時案主情緒沒有表達，不代表他沒有情緒」及「如果案主當時深埋的情緒沒能好好處理，多年以後他需要付出很大的代價」。

所以我開始注意「情緒」在諮商中扮演的角色，而這也正是我在國內諮商時所「欠缺的一角」(missing piece)。因為在國內運用認知學派時，案主常對我說：「我都知道該怎麼做，我也很想和媽媽好好講話，但是一看到媽媽常常情緒就激動起來，不能好好說話，無法做到自己認為應該做的事」，案主常有「知道但是做不到」的困境。因此當我到美國時，就趕快去請教理情行為治療的創始人 Dr. Albert Ellis，除了想驗證自己用土法煉鋼、自己看書的方式所學的 REBT，和 Ellis 的標準版不一樣外，也想了解為何用認知學派諮商時，常會有這個困難。當我問 Ellis 為什麼案主常常都「知道但做不到」時，Ellis 用認知的語言回答我，他說：「因為基本上他也不相信他對自己講的話」。換言之，他認為案主自己還未真的相信自己對自己所說的新想法，因此需要多練習，新想法才能真正的替代舊想法，才會做出不同的行為。但後來我在學習人際歷程治療學派及案主的分享中找到這「欠缺一角」的答案，就是----諮商時，要 acknowledge、validate 情緒，唯有正視它，重新接納它成為我們的一部分，問題才能真正解決，我們才能整合。總之，情緒的處理是很重要的；否則情緒常會阻礙我們，讓我們無法做到我們認知想要做的事情。此外，我也慢慢學習到不再找「標準答案」，不再努力想當 Albert Ellis 或 Rogers，不再忙著當別人，而允許自己當自己，開始形成「吳氏」的諮商理論。

三、我個人的成長----從 Human”doing” 到 Human”being”

由許多個案和我個人的成長過程中，看到我們這個「人」的成長、改變，似乎是一個從 Human”doing” 變成 Human”being”的歷程。以我自己為例，昔日我常感覺到要「做」些什麼，好像需要從外界的成績、成就才能界定自己的價值，才會看到自己，現在藉由學習、體驗諮商的歷程中，我學會不需藉身外的事物，也可以看到自己的價值。即使是一件事做壞了，也仍能覺得自己是有價值的；即使自己有某些缺點短處，也拿不走自己其他方面的好。我整個「人」的成長改變，拜很多貴人所賜，主要改變首先起於大學時期，理情行為治療的學習，讓我這個完美主義者開始學習「可以犯錯」，減少以偏概全、絕對化的思考，獲得很大的釋放，但仍只是「認知」層次的學習，壓力雖減少了，仍不能「樂於其中」，直到在美國「經驗」到被尊重、自重、愛自己與尊重別人的修正性經驗，才比較知道如何和完美主義做朋友，如何善用它這個資源，才由許多「應該」的網綁中掙

脫，重獲心靈的自由。自己不再是被強迫做事的「機器」，而成爲一個樂於去實現自己抉擇，和自己真實在一起，活出自己也尊重他人的「人」。

貳、一個「人」的成長過程----由 Doing 到 Being

一、Doing 與 Being

我覺得國人的許多成長改變過程常是由 Doing 到 Being 的過程，從由「外界事物」來界定自己，到由「自己存在的本質」來界定自己的過程；由被網綁的「假我」到達到「真我」的自在與自我效能充分展現的歷程。從 Human"doing"到 Human"being" 是成爲一個「人」的過程，是和自己真實在一起，成爲自己，展現自己生命的過程。Human"doing"是由我自己的體會中自創的名詞，總覺得我們文化裡面有很多的 Doing 阻止了我們和自己真實的接觸，自己和自己之間老隔著分數、成就等「事物」，或不能犯錯、要堅強、不要生氣等「禁令」，是遠離自己真實感受，不和自己在一起的。我們常掙扎著想成爲自己，但又對成爲自己感到害怕；努力想接觸自己真實的體驗，但又害怕接觸。我們有很多社會化的「應該」、「必須」，很多絕對化的戒令、要求捆綁我們，常常都在尋求「好的我」、「對的我」、「擁有很多成就的我」，而非「真實的我」，難以「Being」，難以展現真正的自己。諮商、心理治療幫我們找回自己。Fromm 曾於 1961 年寫了一本「To Have? To Be?」，由孟祥森翻譯成「生命的展現」，遠流出版社出版（據說已絕版）。這本書寫得很好，清楚說明了「有」(Having) 的生存情態及「是」(Being) 的生存情態的異同，它所說的內容和我所體會的經驗是很相近的。Fromm 提出「Having」，就是我所體會到的 Doing，就是擁有、佔有、據有一些財產、事物與利益。當我們「有」一些東西時，就會想要有更多，就會有比較、競爭、階級、鬥爭、對立、反抗，人也會想要再超越，不斷的超越，過著超人，甚至非人的生活。成天努力的追逐錢財、名譽、權勢、成就等「物」的滿足，而這些也變成了生活的主題與生命的議題，甚至被其所侷限、控制。個體活著本來就會需要「擁有」一些事物，問題並不是在「擁有」，而是在當我們把它絕對化，認爲我「一定」要有，「必須」要有，若沒有的話就會受不了，汲汲營營，役於物時，才會有問題。此時，這些追逐物都是表象的，不是自己內在的一部分，自己和自己是

分離的，此時不再有「經驗」，心靈的接觸已被外物的追逐所阻絕。羅素曾說：「過分強烈的物慾，最有礙於高尚自在的生活」；Fromm 也說：「我們如何束縛於我們的擁有物、工作以及我們的自我，我們的自由就受到如何的約束，由於束縛於自己的自我，我們便擋了自己的路，不能充分的實現自己。」在「生命的展現」一書中，也有一個重要的說明：「事物的本身未必『壞』，但是它們卻會變壞。當我們執著於它們的時候，當它們變成了束縛吾人的枷鎖時，它們就阻斷了我們自我實現的道路。」這個「必須要擁有」的絕對化思考就會變成真實自我展現的枷鎖了。

反之，「Being」是存在、真實與本質。它是一個過程，隨時在變動，是一個「成為」(becoming)、處於...之中、內在活動的狀態。它是過程與行動、內在態度與生命力的展現，是擺脫對事物及對自我的執著之渴望，具活潑、創意、積極的興趣，對世界真誠關切，是生命更新、流溢、富饒、生命力豐沛自在的展現。它是以生命去肯定生命，不用任何附會的東西，因為它已真實的和自己在一起。因此，Being 它不能被擁「有」，只能被人經驗到。在「生命的展現」一書中，也提到：「『是』這樣的生存情態：人既不『佔有』任何東西，又不『渴望去佔有』任何東西，而是一種欣悅的心態，以生生不息的態度展用自己生命能力，跟世界『合一』。」；亦即「離開你所擁有，解脫你的一切枷鎖，赤裸裸的去做一個生命。」其實 Doing 不是壞事，但是若變成役於物、役於外，執著擁有，就會變成妨礙成為自己的一個枷鎖。就像我以前唸書是為父母、為老師、為分數唸的，不是為自己，因此就會覺得很痛苦，因為要不斷的追求這些身外之物，要「擁有」它們，才會被肯定。但是現在唸書就很享受，因為讀書是我自己想要的，我，這就「是」我想要的生活，因此我能樂於其中，而不覺得痛苦。當我能沈浸享受於讀書過程中，我和書本「融合」成一體，我就「是」書中的知識，而非只是擁「有」知識，而且這就「是」我想要的生活，而非「應該」要「做」的事時，自然樂趣無窮。「是」的生存情態----當我們能做我們想做的事，說我們想說的話，活出我們想活的生活，我們「是」我們的生活，我們成為如其所是的自己時，會是自在、豐沛、富饒與滿足的。Rogers (1961)所提出的「去偽存真」、「變成自己」、「從面具後面走出來」、「真實」、「真誠一致」和上面所陳述的內涵是頗相近的，具體的意義就如 Rogers 說的「我可以和我內在任何的感覺接觸、靠近」、「我可以傾聽我自己的聲音」、「一個人不再躲在後面，而由其內心深處來說話」及「深深相信自

己/他人的表現」等。的確，我們需要相信自己，才能展現自己；我們需要相信他人，才能放手，允許他做自己。而且，當我們愈能允許自己做自己時，也愈能允許他人做他自己。

Doing 與 Being 的內涵很豐富。具體而言，Being 可以是過程、陪伴、感受、情緒接納、情育、心(heart)、過程取向....，是比較輕鬆、自在、滿足的；而 Doing 可以是結果、成果、工作業績、給、做、要求、實得、認知、智育、頭(head)、成就取向.....，是比較緊繃、高效率、競爭的。若更聚焦、具體狹隘的來看，以我常接觸的案主問題來看，比較常看到的是太重成就及和輕忽情緒的問題。我們的文化重視 Doing，不強調情緒，以致情緒的壓抑影響我們身心甚鉅。我隨便翻了一下字典就可找到一堆叫我們不要表達情緒的成語或勵志名言，例如，勸勉人不要有情緒的「以和為貴、和氣生財、家和萬事興、最好要心如止水、喜怒不形於色、要忍氣吞聲、要忍人所不能忍、要臥薪嚐膽的再忍下去、最好能做到打落門牙和水吞、泰山崩於前不改其色的境界」。若忍不住而表達情緒，則常會被指責「失控、失態、愛計較、自私、不懂事、不識大體、不能顧全大局、挫折忍受力太低，真是小不忍而亂大謀」。若能依文化的期待一直忍下去，都不展現情緒的話，則被讚嘆為「宰相肚裡能撐船；剛毅木訥，近乎仁」。由上可見，我國是很不鼓勵情緒表達的，因而壓抑久了常出問題。此外，我國也有很多成語是重 Doing 的，例如「精誠所至，金石為開；鐵杵磨成繡花針；有恆為成功之本；失敗為成功之母；愈挫愈勇；勇往直前；少壯不努力，老大徒傷悲；努力努力再努力」等。恆心毅力的確是致勝之道，但是過頭了，不能聽到對方「No」的拒絕聲，就會侵犯到對方的界限。在美國我著實學到這項功課，就是要尊重他人的界限，而不是像我國所強調的「努力歸因論」(effort attribution)----只要我努力，一切都可成功。有時，太過頭的「努力歸因」是侵犯他人領域，不能「take no for answer」的表現。有這麼一個例子，我在美國因為很崇拜我的諮商員，覺得她的「武功」高強，想向她學習，改請她當我的督導，但是她有她的原則，她認為她既已是我的諮商員，就很難再當我的督導。因督導的角色需要「評鑑」我，一些雙重角色帶來的負向影響，使她覺得她無法當我的督導，她也清楚地向我表達她的困難。當時我發揮了 Doing、「努力歸因論」的國粹精神，心想「只要我努力，總有一天她會被我誠意感動，會改變心意的」，所以，我就一直試著讓她成為我的督導。但後來我發現，當我們太堅持，太「努力歸因」時，會變成「強求」，當一直強

求他人時就會變成侵犯別人的界限。當時我持續的履行「努力歸因論」，對她、對我都造成不必要的困擾和傷害。在這事情上，我學到什麼叫做尊重別人的界限。然而，我也要提醒一下，不是 Doing 不好，而是當我們過度 Doing 時才會有問題。我會一直強調 Being 的概念與重要性，這是因為我來自一個比較 Doing 的文化，故美國尊重個體的文化給我了一個新的視野---Being，這也是我欠缺的部分，加上這個部分後，我就比較完整。相同的，若缺少 Doing 文化的個體，可能就要加上 Doing 才會成為更完整的人。

二、Doing 與 Being 的文化

太重視 Doing 的文化，會對我們助人的工作有什麼影響？我先用例子來說明什麼是 Doing 與 Being，再邀請各位想一想當我們太 Doing 時，會對我們的生活、教學、助人工作有什麼影響？曾有一位教授憂心表示，現代親子關係是很難親密的，因為研究發現台北的父母竟然一天平均只和子女講七句話，早上三句---還不起床，還不吃早飯，還不上學；晚上四句---不趕快吃、不趕快寫、不趕快洗、不趕快睡。我再幫忙區分一下，好不容易講了七句話，卻都是 Doing 的，一直強調「管」、「做」，較缺乏「教」、「陪伴」，孩子就較難感受到關愛。我國父母教養孩子時常重視孩子「做」什麼，或以替孩子「做」什麼事來表示愛---常問孩子「得」幾分、「有」什麼成就、幫孩子「找家教」、「煮飯」、幫忙「做」什麼、「給」什麼來代表愛；比較少重視孩子的心情----你今天過得怎樣？你快樂嗎？也較少分享自己心情---我很想你、看到你回來真好、有你真好等。我國父母比較管「頭」和「胃」，但是孩子受傷的常是「心」。像我國同事、朋友、鄰居間表達善意，也常是以我幫你「做」什麼事來表達。有一次，有朋友說他結婚了，我發現國內外的表達方式很不一樣。美國友人的反應常是從 Heart 出來的 Being 反應---恭喜、我好替你高興，分享感覺；國人的反應常是較 Doing 的反應---要看到具體的禮金，才較能「衡量」出對方「有」多高興；或資訊收集的問：丈夫是原來那個男友嗎？去哪「度」蜜月？何時「生」小孩？或要幫忙「做」什麼，我「送」你....我「幫」你....，多為 Doing 的反應。再如，在湖邊航行，美國人多是迎著陽光、拂著微風、享受生活，和大自然融成一體的享受生命，我們中國人一到湖邊，立刻邀集大家：「來！我們來比賽，看誰『得』第一？」。國內外不同的生命情態，

展現無遺。再以休閒為例，我國旅行團在安排旅遊休閒活動時，常都認真賣力地安排，連玩都「趕進度」，一連「趕」很多地方，下車後就忙著「照」相、「買」東西、「上」廁所，Doing 完後，再「趕」到下一個地方，很難好好「享受」美麗風景，「佻佻」在輕鬆自在的度假氣氛中，常在趕場中疲憊不堪。我們連在「Being」時都很「Doing」。這方面，我自己有很深的體會。我一向做事很有效率，前半輩子都是用「跑步」在過日子，根本無暇「欣賞」沿途的風景，甚至未覺察到沿途有美麗的花草樹木；到美國以後，步調就比較慢了，開始學會「停」下來、「慢」下來，學會欣賞人生旅程中沿途美麗的風光，學會「聞花香」、「和小草說話」，也開始有休假的概念，但我發現休假後我常需要另一個休假再休息一下。後來發現因為我們全家常常一個月就玩了美國十幾州，玩了太多地方，難怪會「玩得很累」，才意識到我連「玩」都太「有效率」，也是用「Doing」的方式在「Being」。因此我們就慢下來，變成在一個定點玩，去「享受生活」，不再「做」休閒。有一次我們到迪士尼世界玩，我們在裡面住了 15 天，覺得沒有玩完，接著二年又都去住了近半個月，才覺得玩完了，覺得很享受，很 Being 了；但和美國人聊天時，發現他們有人竟然在那裡住了二個月，由 Doing 的角度來看，實在不可思議。我也注意到，我雖不再趕場玩，一天只玩一個海灘景點，較 Being 了，但我還是會蠻有效率地把整個海灘玩完。我發現美國人竟可在一個點就待上一天----今天曬身體的前面，隔天再「煎」側面，第三天再「煎」背面....，重效率的我們可能就會覺得多「浪費時間」，在曬太陽同時，應可以順便打個毛線、改個考卷、「做」點什麼事，才不蹉跎光陰。但是，由 Being 的角度，這才「是」生活，才「是」人生，才「享受」生命。相同地，我們的教育改革，若觀念不改，仍以 Doing 的角度來要求，就難培養「Being」生命情態，就會有由考智育一科變成考五育的現象。學生仍缺乏去欣賞、喜歡、享受藝術品，培養良好生活習慣的生命情態，而又落入「比賽」誰「去」博物館、美術館「最多次」，誰「畫的最好」，誰「跑的最快」...的許多 Doing 的競賽中，而且要求要表現「最好」。當國人的生活情態仍缺乏 Being，而重 Doing 時，教改是很難成功的。這不是某些行政措施的改變，而是整個生命哲學的改變。

三、太強調 Doing 的文化所帶來的負面影響

若我們太 Doing 的時候，對我們生活、教學、助人會有什麼影響？太 Doing

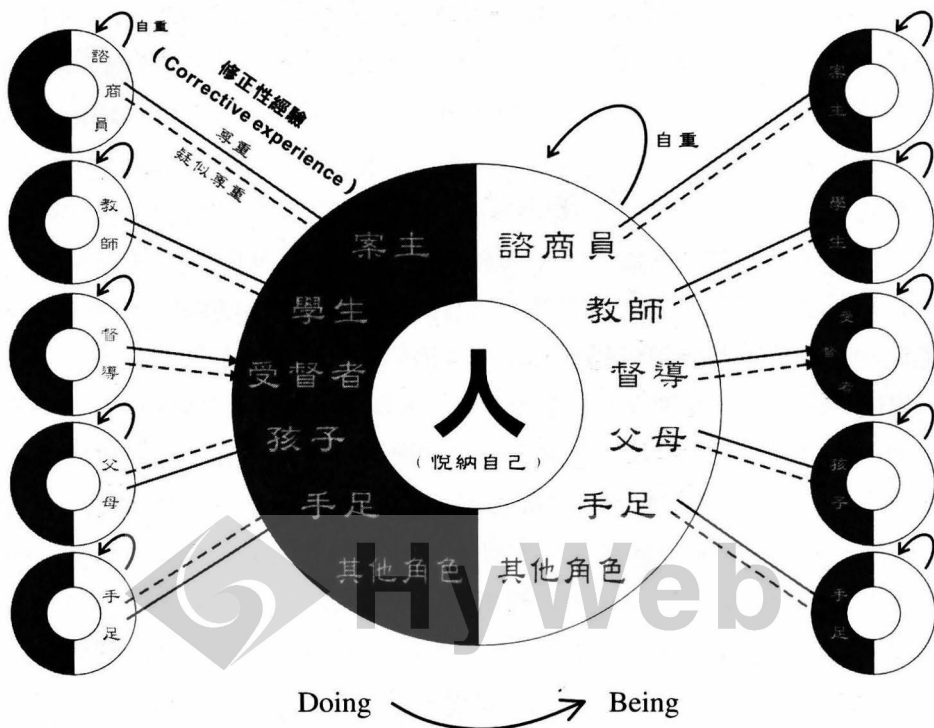
時，關心「問題」會甚於關心「人」，無法和對方同在。看到學生考 30 分時，我們的反應是關心他受挫的心情(Being)，還是責備他沒做好(Doing)？當看到孩子聯考前打電話跟同學聊天時，我們是憤怒、著急的指責他們浪費時間，因為聯考又不考這些(Doing 的角度)？還是瞭解孩子在辛苦的讀書中也需要友誼來舒緩緊張的情緒，需要彼此打氣扶持；放心、欣慰孩子能有友誼的滋潤支持，在學校必不孤單、有扶持；欣賞孩子不勢利，在聯考時仍願意花時間澆灌友情 (Being)。我們 Doing 和 Being 不同的生命情態，讓我們有不同處理問題的態度與方式。一些實務上的例子因為時間的關係無法在此和各位分享，現在我只大致分享一下一些常看到的現象。若太 Doing 時，對我們助人等各方面可能會有的影響：我們會較役於物、役於外；重結果；無法和對方真實在一起；一直想改變、影響對方；聽不到對方、難傾聽同理、難陪伴、難懂感受、不允許情緒；需要看到改變結果；成就取向；解決問題取向、給建議、說道理；操控的、急躁的、不休息的、不停的做、不停的給；認真努力的；責任一肩挑的；完美的、不許犯錯的；藉外物來界定自己價值；向外尋求的；易挫折、無力、無助、氣餒；認知、headed 取向；較功利的----讓對方感覺到，你喜歡的是「我的成就」，不是「我這個人」，對方感受不到愛與關心，當然關係不易建立，難有療效。反觀，若是較 Being，則諮商員能真實的和自己、他人在一起；活在當下；和案主在歷程中；重過程、重內在；能聽到對方、和對方在一起、陪伴的、傾聽的、瞭解的、懂對方的(validate)、同行的、滋養的；允許對方做自己；可放手的；等待的、耐心的、允許的、自在的；責任分享的；助人自助、自主的；真實的、真誠的；可犯錯的、不完美的；價值感由內而生的、向內尋求的；有創意、積極的、有興趣的；具生命力、欣悅的、滿足的；情緒、heart 取向；較重視「人」本身的-----讓對方感覺到，你喜歡、關心的是「我這個人」，對方是溫馨感動的。總之，太 Doing，我們可能會很想要「做」什麼去影響對方，較工作、成就取向，較重視結果、業績、成效、效率；Being 的話，我們可能就較能處在、享受那個狀態與過程中，會關心自己或他人這個「人」，而非只重視「事」，會更尊重自己與他人，較不役於物，役於外，更能和自己、他人真實的在一起。

一般而言，我國是 Doing 的文化，我覺得國人 Doing 的問題有「三部曲」---不但重「做」(Doing)，而且還要「做最好」(the Best)，更麻煩的是若沒做好，則這個人的價值常被「全面否定」。其實在世界上本來就得「做」很多事，每個人

也都想把事做到最好的程度，這是 OK，沒問題的。問題是出在當我們把這個「希望」要把事做好，變成「一定」、「必須」要做到最好，被這絕對化的思考捆綁住時，才會出問題。或者當我們沒做好，就變成是沒有價值的人；我們的價值皆由所「做」的事與「成就」來界定時，才會產生問題。因此，要幫助案主時，需要修通上面的「三部曲」，例如幫忙案主了解一件事沒做好，不代表他整個人就完了，學習具體化，不絕對化，不以偏概全；學習允許犯錯，了解盡力就是最好的表現；最後，學習活出自己，找到生命的喜悅，培養 Being 的生命情態會是最根本的有效解決之道，如此，才能協助案主擁有充滿自在與滿足的生活。

參、一個諮商員的專業成長：一個「人」的成長

一、諮商員的專業成長是一個「人」的成長



圖一 諮商員的專業與個人成長關係圖

我深信諮商員的專業成長就是一個「人」的成長過程。我在師大心輔系任教，在諮商員養成教育中我常需要協助學生成為一個有效能的諮商員，我覺得在提昇諮商員的專業成長時，最根本有效的方式就是增進諮商員這個「人」的成長。一個人愈成長、愈統整的時候，其專業成長自然也愈好。圖一代表我的相信，有三個重點：第一、當一個「人」更成長時，其所扮演的各個角色的專業成長也會跟著成長。第二、在我國文化中，個人的成長歷程，常常是從 Human"doing" 到 Human"being"的過程。第三、被尊重對待的修正性經驗是由 Doing 變 Being 的重要機轉；透過長期被尊重的修正性經驗，常能使個體有根本的成長與改變。具體而言，圖一中間的圓代表我們這個人，圓的左半部代表我們小時候所扮演的角色，例如幼小或年輕的時候我曾是案主，需要別人的幫忙，或是孩子、學生、同學或手足等角色。圓的右半部代表我們長大後相對應左邊所扮演的各個角色，例如長大後我是諮商員、父母、老師、同僚等。我們小時候各個角色承蒙左邊的許多貴人的幫忙(圖最左邊的各個圓)：我的諮商員、父母、老師等幫我成長。我現在是諮商員，是父母、老師，我也去幫助其他人(圖最右邊的各個圓)，例如，去幫助我的案主、孩子、學生等。我們常會努力的把我們的角色扮演好，像是國中老師的時候，會參加很多研習、工作坊，想把「老師」這個「角色」扮演好；當我是諮商員、督導時，我也參加很多的訓練、研習班、工作坊，想把「諮商員」、「督導」這些「角色」扮演好。即使我自己現在也常講親職教育的演講，但當我孩子的學校如果有親職教育演講時我也都會去聽，因為我很想把「父母」這個「角色」扮演得更好。人們總是想要向上發展，盡力把自己各個「角色」做好；然而，與其花時間強化每個「角色」的專業成長，不如幫助這個「人」本身的成長。當這個「人」發展更成熟、更整合的時候，就愈能允許自己犯錯、愈有彈性不僵化、愈自我接納，此時不管扮演哪一個角色都能更稱職、有效。當整個「人」成長時，自然可充實、拓展、增長其所扮演的每個角色。因此，在提昇諮商員的專業成長時，最根本有效的方式其實就是增進諮商員本身這個「人」的成長。

二、「被尊重的修正性經驗」帶給個人根本的改變

圖一除了說明諮商員的專業成長是一個「人」的成長過程外，也指出透過修正性經驗，常能有根本的改變。我們透過許多貴人提供給我們不同於昔日的修正性、滋養的經驗，讓我們由 Doing 慢慢變成較 Being (左半部的圖)。長大後的我

們也藉由我們 Being 的生活情態去滋養我們四周的人（右半部的圖）。舉例來說，我學了諮商以後，慢慢從 Human”doing”變成 Human”being”，從「應該要做事的機器」變成「喜歡做事的人」到「享受生活、生命的人」；由「做事」的人變成樂於做事的「人」。當我由工作取向變成較有人味的「人」之後，對待我身邊人的態度也改變，變得較包容，較人本取向；他們也常因我尊重他們整個「人」而覺得被滋養，他們也變得更有入味，而在這個從 Human”doing”到 Human”being”的歷程中，長期被尊重地對待是一個重要的改變機轉。

「尊重」就是尊敬他的重要性，不管他的年齡、階級、性別、種族等都把他當一回事。尊重，在書本上唸了多年，仍只是個名詞，一直到自己被這麼對待後，才親身經驗到個人中心學派創始人 Rogers 所主張的一切。的確，在被人尊重、接納的環境中，才能和自己做真實的接觸；當自己真實的和自己在一起時，才有機會學習由不同角度來看自己，了解自己，接納自己，喜歡自己。的確，只要有安全、信任的環境，人就有向上成長的力量，一切潛能就有可能被展現。因為美國較屬個人主義，我在美國求學的那幾年，每天都在很被尊重的感動中生活，這對我來說是不同於昔日的修正性經驗，有很深刻的體會。我四周的貴人，我的諮商員、老師、督導、同學等，常很把我的想法、聲音及需求當一回事，讓我經常「經驗」到什麼叫「尊重」，我才「真的懂」課本上唸了多年的尊重、同理的意思。生活中一些簡單的經驗常都帶給我豐富的滋養與滿滿的感動。記得在美國求學時，每次我依約去找指導教授，他一看到我來，就會先把電話切掉，改成答錄機，專心和我談話。口語上，他並沒說他關心我、尊重我等話語，但我深深地覺得很溫馨，很被尊重。我記得有一次他忘了切電話，有人打電話進來，他不像一般人，和對方就談了起來，相反地，他告訴對方，他現在正在和學生說話，請對方等一下再打來。他的作法常讓我覺得自己是重要的、被尊重的。此外，同學之間，也提供我很多被允許做自己的修正性經驗。像每次我去買書都是買一大堆，店員常會問我，你需要袋子嗎？我心想我手上有那麼多東西，我當然需要啊，不懂他為何要問這問題，我也不懂為何我的同學都回答說他不需要袋子。有一次我忍不住問他，為何他不需要袋子，他說：「我少拿一個袋子就少砍一棵樹啊！」聽後除了希望他應早點告訴我，好讓我「改邪歸正」外，內心也湧上一股被尊重的感動。我很感動，和同學在一起那麼久，他雖然不同意我的作法，但是他一點都不會想要糾正、改變我，也不會設法暗示我應改變，很允許我做自己。我感動

也感謝這份尊重與允許。另外，即使陌生人，也常給我修正性經驗。例如，去銀行領錢時，大家會排隊，一個個輪流被叫到櫃檯，他們一次只服務一個人，剛去美國時我很不習慣他們的慢。當我在等待時，我會很沒有耐心，覺得美國人很沒有效率，很懷念台灣一個銀行行員可同時服務好幾個人的超高效率的服務。但是當我被服務的時候，下一個顧客也會在離我一段距離處等候，行員完全以我的需求為主，很認真、用心、仔細的回應我每一個需求與要求，那時我覺得我好像是皇帝，很被當一回事，那是一種很被尊重的感覺。慢慢地我認識、領會、喜歡，甚至享受「效率之外」放鬆自在的世界。

我們去尊重、接納和我們意見一致或聽我們話的人，是容易的；但當對方犯錯，不聽話時，我們的尊重、接納還在，就較難做到。同樣地，當我們沒犯錯，很聽話時，對方喜歡、尊重我們是可理解的，但當我們犯錯時，那份尊重、關懷還在，才叫人感動。此時，能更深刻的感受到對方對我好，不是因為我的行為、成就，而是「我這個人本身」就值得被尊重。以前我的經驗是考一百分、把事做好、不犯錯、有成就，才會被疼愛、被看到；但在美國的經驗是「我這個人」就是值得被看重的，即使我犯錯，我還是很有價值，值得被關愛的。記得有一次我發生車禍，對方所表現出「不管妳怎樣，我一樣愛妳、關心妳」的無條件接納的態度，帶給我極感動的修正性經驗。有人說若能在台北開車，到全世界各處都會開車。錯了！我在台北開車都沒事，但初到美國開車就出了車禍。那天剛好下雨，我要通過一個十字路口，我確定左方沒有車過來，就全速向前，結果是有車的。因此很結實地撞上那輛車，因為下雨路滑，那輛車子被我撞得在原地打轉二圈，而且打圈之際也碰撞到原來停放在路邊的車子，結果七、八輛車都遭殃、被撞壞。我驚恐的想著我該說什麼理由，好讓自己的罪刑減輕，甚至基於保護自己的理由，想把一些責任歸罪於對方。我一邊「算計」著他，一邊趨近他那已經被我撞爛的車子，以確定其受傷狀況。當我走近的時候，那個被我撞得在原地打轉二圈的人從車子走出來，看到我的第一句話竟然是：「Are you OK? Are you OK?」。我十分感動他的寬大，同時也很羞愧，因犯錯的我還正想推一些責任給他，而且把他撞成那樣，他不但沒罵人，也沒有尖酸苛薄的漫罵：「虧妳還唸到博士了，連交通標誌都不會看...」竟然還關心我的安危。讓我深刻地經驗感受到當我犯錯時，自己價值不但沒被踐踏，對方仍十分接納、關心我，這是一次刻骨銘心「不管妳怎樣，我一樣愛妳」的感動經驗，而且還是來自一個被我「欺負」的陌生人。

諸如此類的事，在美國生活中經常發生，每天都被「嚴重的」尊重，慢慢地我也把這些被看重的經驗內化進來，我也學會把自己當一回事，內化成我自重的力量，學會尊重自己，知道我可以做我自己。我發現當自己被這樣對待後，潛移默化中，很自然也這樣待人待己，不再以成敗來「看到」、「界定」自己和他人，「自己本身」就可界定自己，且不論自己做的如何，都知道自己都是有價值的。

此外，尊重、接納自己的限制，其實也是尊重對方的一種表現，這也是我重要的學習。我瞭解到如果我做不到，那就要真誠地對他人說「NO」，這也是對他的一種尊重，不是都以對方為主，都順著他，才叫尊重。在美國我曾有一個自殺未遂的個案，我和她第一次晤談後，覺得她的境遇淒慘，她讓我覺得自己好像是她的菩薩，對她非常重要。一般我們接案，在下週和個案談話前，一定會有個別和團體督導，督導後我們就會更清楚下次見到個案時要怎麼做。每次接個案時，我們也都需要錄影供督導之用，所以督導可由錄影中看到案主的狀況。我的個別督導聽了我說明這個案主的狀況後，就要我下次和她結案，因為案主有嚴重的暴食症(Bulimia)，已經會危害到她的生命，而我們系上那時並未教我們如何處理這類案主，這案主的需要已超過我們機構服務的範圍，我們無法提供案主所需要的協助。當時我覺得這個案主很可憐，我們怎能見死不救，就和督導爭取，但是督導非常堅定。後來我就在團體督導中，向另一個督導爭取，而且我把這個案講得更可憐，希望他能網開一面，讓我繼續接這個案主，但是這位督導也覺得需要結案。因此，我被迫結案了。結案時，在整個諮商過程中，案主一直破口大罵我的無情與無義，甚至「翻供」，否認她曾講過的話，攻擊我的英語能力，指責我聽錯了，她並沒有暴食症(此時督導請我把晤談的錄影帶存放起來，作為證據，自我保護)。當時我一點都不生氣案主對我暴怒的咒罵，因為我懂，我像她四週的人一樣，又拋棄她了。我懂她的痛，因此我也深深為不能陪伴她走一程而懊惱不已；我能做的就是幫她做最好的轉介。當時的我不會被她的言語攻擊與漫罵所傷而有不當的「情感反轉移」產生，相反地，我懂她的痛，了解她的反應。但是，我不明白督導堅定設限，「狠心」拋棄的用意。現在回首觀之，我覺得當初的決定是正確的，我當時尚未有飲食違常疾患的訓練，若接了這個案主是「密醫」在接案，違反倫理的，好像是她來看外科，而我是內科，還幫忙看病，看似仁慈，實為是婦人之仁。我學到不因同情案主而婦人之仁，尊重自己的界線，接受自己的限制，對案主說「NO」，也是尊重案主的具體表現。

三、疑似尊重

「尊重」滋潤人心，讓人更有人味，更完整。然而，我們常有很多看起來像尊重，但實質仍是以自己為主的「疑似尊重」行為，因此無法發揮尊重的效果。我發現傷害個案的人常都是最愛個案的人，他們是好意、善意的，但是個案感受不到他們的愛，因為他們所謂的尊重常仍是以他們自己為主，未能真正聽到對方的「疑似尊重」行為，看起來很像尊重，但其實不然。就像父母師長對孩子說：「我都已經那麼尊重你了，你還逃學」，這時的尊重是比較有目的性的，是操縱的---我對你好，是希望你順從我，孩子就難以感受到他是被尊重的、被聽到的。又例如老師聽到學生抱怨每天都得穿制服，因此好意地重新訂定一個「尊重學生」的規定，老師告知：「以後每天都不准穿制服！聽到了嗎？」那學生若想穿制服可以嗎？尊重、同理是穿著他的鞋走他的路，不是要他穿我的鞋走我的路，是放下我們的絕對性要求，而真正能聽到對方的。

綜上所述，當我「經驗」到很多尊重的修正性經驗，「尊重」就不再是課本上的名詞，而是我親身的經驗，我慢慢「體會」到、學到原來我是可以有聲音的，可以和權威有不同的想法，即使犯錯也還是有價值的，原來我是可以做自己的。每天被尊重地對待，很自然地也如此對待他人，此時「尊重」不再是我的「知識」，我就「是」這個知識，我就「是」尊重，因此會自然流露於言行舉止中，而非特別去「做」出尊重對方的「技巧」，是自然重視他人的「態度」，因而常能和對方建立親密信任的關係，而有良好的互動。

四、諮商員的專業認同

為什麼我要談諮商員成長這主題？因為我們的職業是影響人的專業，需謹慎為之。有人說：「建築師所犯的錯，可以拆掉；醫生所犯的錯也可埋掉；但我們助人者所犯的錯它卻一天天的長大」。這是提醒助人者要小心、要善用我們的專業影響力。不過，我在後面加上一句話「我們所給的愛也是一天天的成長」，提醒助人者，即使犯了錯也沒關係，因為我們給的愛也會不斷滋長。就像寫錯字一樣，擦掉就好，改過永不嫌遲，盡心去做即可。

諮商員的專業認同是很重要的---諮商員本身是否覺得諮商是重要的？這個

相信對諮商員是十分重要的。我們一直鼓勵案主求助，但我們諮商員自己是否會求助？就好像是一個賣麵的人，一直要大家來吃麵（來輔導、來求助），但是自己可能都沒有吃過或不敢吃自己賣的麵（不願求助）。若我自己都不看重諮商輔導，別人又怎麼會看重？記得我先生和我一起到美國修博士學位時，我們帶著二個很小的孩子去，一個一歲，一個三歲，非常辛苦。當時我英文講得最流利的一句話是「This is a book」，在這種程度的英文造詣下，英文不好的我，要聽懂英文的俚語都很難了，還得馬上開始接個案。凡事要求完美的我，那時就像「腿斷了的人，比賽田徑，還想跑第一」實在倍感壓力。當時覺得需要求助他人，但是當自己想要去求助時，竟然發現是很難開口的，會擔心諮商員會不會認為我已是本科系的，已在大學服務，還修博士，當媽媽了，連這點事都處理不來？甚至我還頗「愛國」的擔心諮商員會不會從此之後對台灣人印象就不好了，一堆「冠冕堂皇」的理由阻礙自己求助。連本科系的我，求助時都這麼掙扎，更何況一般的案主？我們每天都在鼓勵他人來求助，但自己卻難求助，似乎我們諮商員常在叫別人做我們自己都不願做的事！諮商員若不能認同自己的專業，怎能積極坦蕩的去推銷自己的產品呢？當時還好我念頭一轉，心想就當作去練英文，才安心的去求助。我運氣很好，碰到一位非常棒的諮商員，讓唸諮商多年的我，第一次真正知道什麼叫同理、尊重，第一次經驗到書中 Rogers 講的無條件接納的經驗，第一次很深的體會到當人很被當一回事，很被尊重、接納時，真的就會有一股很大成長的力量。的確就如 Rogers 所言，在諮商員的無條件尊重接納，提供安全信賴環境下，案主就能和自己做真實的接觸，因而帶出極深的成長與蛻變。當我親身經驗過，諮商的確為我帶來完全不同的生命時，我就能認同自己的專業；多了一份信心與自重，我就能坦蕩、有效的「推銷」輔導工作。若我們要他人重視我們的專業，我們必須自己先重視才行。

Corey (2002) 鼓勵諮商員去受輔，有助提高諮商員自我覺察的層次。諮商員自己走多深，就能帶案主走多遠。Corey 曾說我們很難幫案主開我們自己都未曾開過的門，我也覺得我們很難給別人我們沒有的東西。諮商員的任務是在面對、處理衝突與情緒，有時我們甚至還要用各種技巧幫忙案主把內心深處所感受到的衝突、情緒浮現出來，但是如果諮商員本身習慣當和事佬，不喜歡衝突、情緒時，面對案主所呈現出來的衝突與情緒，諮商員往往就會非常焦慮的，常會不自覺的藉著給建議、轉移話題、自我坦露等來降低、遠離自己的焦慮，保護自己，此時

案主可能會覺察到諮商員忽遠忽近的不一致，而影響諮商的效果。當諮商員要協助案主面對、接受衝突與情緒時，諮商員本身也必須要能面對、接受衝突才行。諮商員常具有許多「知識」：「要協助案主處理情緒、衝突，以達內心的整合...」，但當諮商員自己本身不能面對自己的情緒、衝突，而習慣壓抑時，則在「作法」上諮商員可能就難以引領案主去面對情緒、衝突。此時，「知」與「行」是難以合一的。我們常常只具有「知識」，但從知識到行動常還有一大段距離，要經常「做」，經常練習，我們才「真正」擁有這知識，才能「內化」---「做」我正在「說」的。有時師長們已有「知識」但尚未內化，沒有「做」自己正在「說」的事，就會有下面不一致的現象產生，例如老師大罵學生「你們這群豬狗不如的東西，一點都不知道要尊重他人」，其實老師不小心也正在示範什麼叫做「不尊重」，但這卻是他正在提醒學生不要做的事，這是知識尚未內化所致，就會有說與做不一致的現象。再如，有一位老師告訴學生「說」：「不要太注重成績」，一直勸勉學生不要成為分數的奴隸，不要讓自己情緒的好壞全被分數所決定。老師甚至在需趕進度的壓力下，還撥出一節課，專門來勉勵學生，不要太計較分數，老師舉出許多成績不好仍成功的偉人例子，教導勉勵學生「成績不代表什麼」，勉勵過後，當檢討月考考卷時，老師的情緒被分數決定了，老師氣急敗壞的嚴厲處罰、責罵學生不理想的月考成績，由學生的經驗中，他們真的相信「成績不代表什麼」嗎？學生究竟要相信老師所「說」的，還是要相信老師所「做」的(他們的經驗)？常常孩子們相信的不是我們所「說」的，而是我們所「做」的。孩子相信的常是他們所「看」到，所「經驗」到的，而不是他們所「聽」到的。然而，這個老師的用心認真我給他一百分，因為他聽到了「要重視孩子的身心快樂，不要只重視成就、成績」的新知識就能與他自己以前根深蒂固「升學至上」的舊想法相抗衡，他「有」知識，「知道」成績不代表什麼，「知道」要重視學生內心感受，能學到這些知識，接受這些知識，誠屬不易。而且老師在那麼大的升學壓力下還如此有魄力的撥出寶貴的一節課來勉勵學生，不要當分數的奴隸，正視學生的身心健康，這是很難能可貴的，可看出老師真的是有這份心，是個好老師。若這位老師能進一步覺察自己很隱微的不一致，其說與做之間的距離就會慢慢合一，當老師言行一致時，輔導學生的成效會更佳。所以，我們若要學生、孩子不重視成績，我們自己就要先能不重視成績；當我們希望學生、孩子像紳士、淑女，我們自己就必須先是紳士、淑女。

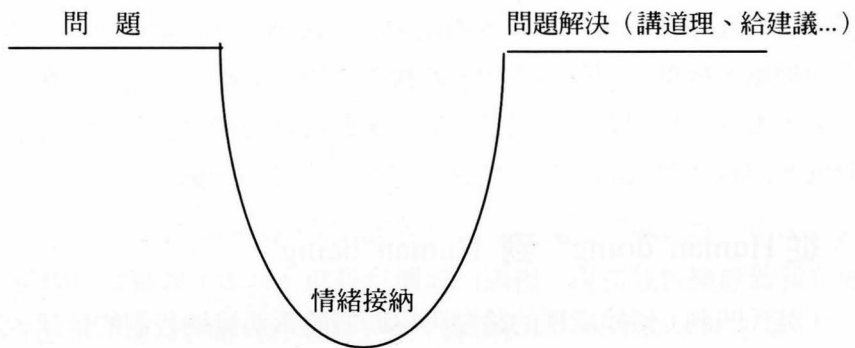
此外，當助人者更瞭解自己，有更高的覺察時，就較不會投射自己的需求在別人身上。因此，助人者要清楚的覺察自己的行為是滿足自己的需求，還是滿足案主的需求？助人時，我們要常問，這是誰的需求？是案主真的需要這樣被幫忙，還是這樣幫忙我們才會覺得自己是好諮商員？我們才心安、滿意、不焦慮？例如我有一個個案，他媽媽要國小的他每天做十本參考書，這究竟是小孩子的需要？還是媽媽的需求？是小孩子真的需要每天練習十本參考書，才能成功？還是媽媽需要這麼要求，才覺得自己是一個稱職的好媽媽，才能降低自己的焦慮。另外，諮商員的「情感反轉移」議題，也是要注意的，諮商員要覺察自己的需求如何影響諮商的進行。我在美國督導一個碩士班學生，她是一位優秀的諮商員，但她有一位案主，經常口語攻擊她：「妳是什麼爛諮商員啊？我已跟妳講過我沒感覺，妳還一直問我的感覺...」。雖然案主經常嫌棄她，但案主又每次都準時來諮商，甚至早到。此時，諮商員運用一些面質就可幫助案主了解其不一致行為的意義，但是諮商員都默默承受案主的辱罵，而不做任何處理。當我督導她，幫她自我覺察後，這位諮商員突然說：「Oh! She is not my father」，她修通了她的感情反轉移。她覺得個案的行為像她爸爸，諮商時她就變成是一個害怕的小女孩在和她所懼怕的「父親」互動，督導後當她覺察到她把爸爸的臉貼在案主臉上，把對父親的害怕情緒轉移到案主身上時，她就不再受其感情反轉移的影響，而能把自己的情緒、需求和案主的區分開來，她就不再是個小女孩，又回到一個成人女性的狀態，能真正發揮諮商員的功能有效進行諮商，這是一個重要的覺察。當諮商員的「人」更成長，對自己更瞭解與接納時，自己的需求就較不會影響諮商效能。

諮商員內化所學及自我高度覺察是重要的。我們若能內化所學，則不但擁「有」專業知識，我們也「是」這個知識；當我們「做」到我們所「說」的，知行合一時，知識就能發揮最大的效能。案主藉著我們的「身教」也會有潛移默化的影響，產生本質的改變。在美國我的「人格重組」也是經由我身旁的重要貴人的「身教」所致，他們不只是口頭上的尊重，更實際做出他們所說、所主張的，因此，在他們給我的尊重修正性經驗中，我被無形的潛移默化，無形中我也內化他們的特質，而變成一個更有能量的「新我」。

肆、「吳氏凹洞」---一個情緒處理的模式

一、「吳氏凹洞」---情緒處理模式

根據以上 Being、修正性經驗等概念的體會，我發展出圖二所示的「吳氏凹洞」---一個情緒處理的模式，強調情緒接納後的問題解決會更有效；強調個體要接納、允許、尊重情緒的存在，重新接納被摒除在外的情緒與自己的各個部分，個體才能更統整。



圖二 「吳氏凹洞」----情緒處理模式圖

具體而言，此模式強調深入情緒凹洞、接納個體情緒的重要，當情緒受傷時不適合再認知的教育，不要藉由說理、建議，期盼個體有立即性的改變。當個體有負向情緒時，我們仍用 Head 和其受傷的 Heart 對談，常是「雞同鴨講」，我們很棒的建議或勸勉，都會變成「有道理沒效果」的話。一個在受傷情緒中的人，是很難聽進任何「道理」的，應以接納、同理其情緒為先。這個情緒的凹洞也強調我們要和自己真實的感覺在一起，允許、接納情緒的存在，正視之，而非急於把它去除，因為它也是我們重要的能量與資源。例如，飽受痛苦的案主經常要我們幫忙把他從情緒的凹洞中「救」出來---「我不要這麼愛生氣」「我不要這麼權威，我希望我孩子靠近我」...，諮商員有時也忙著幫忙想辦法把生氣、權威「去除」(Doing)掉，讓案主趕快從情緒凹洞中回升。我認為諮商時，正好相反，不是幫案主「去除」掉其所苦的「生氣」、「權威」等負向情緒或特質，諮商員反而要

去幫助案主，學習和這些痛苦的情緒在一起(Being)，正視、接觸我們想去除的部分，透過瞭解把它們再「迎娶」回來，再次擁有(re-own)、接納之，它們才能變成我們的資源。唯有了解、接納這些受傷的情緒，我們才能成為資源的主人，有效運用之，而非被其駕馭，我們也才能有真正的統整，因為這些被我們摒棄的部分也都是我們重要的一部份。例如想去除的「生氣」，它也是我們重要的能量，能保護我們，防止他人錯待(mistreat)我們；「權威」去除了，我們堅持、有理想、果決、堅定執行力等特質也沒有了。諮商員可幫助案主學會了解這些情緒所代表的意義、需求，接納並滋養它，它會成為我們的資源，而不再是困住、駕馭個體的受傷情緒。當我們能夠了解、接受這些被我們否定的複雜情緒，我們才有機會接觸自己內在豐富的世界；當我們正視它、接納它，才能真正的放下它。總之，我們所唾棄、捨棄及擱置的事物，若我們排擠、不能接受它們，其很可能會以更強大的力量向我們侵襲。當我們收回、重新接納我們急於拋掉自己的那些部分，我們就收回我們豐富的資源，而達到滿足、完整的狀態。

二、從 Human"doing" 到 Human"being"

「吳氏凹洞」情緒處理的論點可協助個體重新接納我們的情緒、感性面，讓我們更統整，形成「Being」的生命情態。然而，有人認為，是否「不做事」(不Doing) 就是 Being？當然不是！有人放棄 Doing 的辛勞，少做事了，但仍找不到自在喜悅的滿足感。當個人的本質是役於物、役於外，需要藉 Doing 來界定自己價值的話，即使減少做事的份量，仍然會處於擔心事情未做好、未做夠的焦慮中，仍不能和自己在一起，享受做事、存在的樂趣。Being 也可說是「樂業」，享受所做的事與過程，「人」與「事」是融合的，是和自己在一起的；此時做事情是源於 I want，而不是 I should，自然較能樂於其中。此外，我們也常看到一種現象，就是有人學了諮商輔導後，更不適應，更看到自己的不足；尤其學了九個諮商學派，似多了「九把刀」，多了好多標準來責備自己--怎麼自己又沒同理、又太權威、又沒聽對方聲音、又太給建議了...更看到自己哪兒又做錯了，而有更大的壓力。這種現象常源於未能真正學到諮商的精髓--自我接納的本質、Being 的態度，而仍是以原來的自我貶損的態度，Doing 的生活情態來生活，現在只不過是換成另外一套價值觀來要求(demand)自己罷了。也就是說，昔日用 Doing 生活情態來生活、自我要求，現在學到自我滋潤 Being 新的一套價值觀後，仍援用原來絕對

化的思惟來要求自己要 Being，其僵化、自我貶損、用外物界定自己價值的本質沒變，仍有很多的「應該、必須」，忙著去符合外界標準，仍未能和自己在一起，自然不快樂。諮商員若未真正的改變，未能有整個生命、生活哲學的改變，仍是用 Doing 的絕對性思維來操作新的學習內容，是沒效用的。同樣地，有些諮商員不自覺的又拿新學的 Being 內涵來要求案主---案主怎麼還沒表達情緒呢？案主怎麼還這麼沒自我？怎麼沒有好好照顧自己？案主怎麼還不.....？這些擔心、焦慮、挫折多源自於我們諮商員希望案主一定要怎麼「做」，而且是希望照我們意思做，而案主不從，所引發的情緒。此時，諮商員又「溫柔地」不自覺的「強行灌輸」(imposing)我們的想法給個案了。因此，當案主行為和我們的想法相左時，就會覺得案主「抗拒」，覺得挫敗。事實上，案主只是未能按我們的希望來表達情緒和自己真實接觸，未按我們的方式來照顧自己.....，但他們仍都在照顧自己，只是用他們自己的方式而已。諮商員不宜用自己的一套「框住」案主，要能真正以案主為主，允許他做自己。

以我自己由 Doing 到 Being 成長的過程為例：我從由「做最好」中來界定自己的價值，到學會欣賞我「本身」就是有價值的過程。現在我較樂於做我在做的事，不是為了誰或「應該」而有怨氣的去做。當我們為了「應該」、「必須」而做，常會充滿壓力、鬱卒與不悅，遑論享受其過程。例如我以前跑得很快，彈力佳，女子五項全能競賽常有優異的表現，但那時是「一定」要「做好」，不能犯錯，得失心重，不能享受、參與過程，常在壓力與擔心下過日子，天賦反變成我的負擔。讀書也是一樣，昔日為父母親唸書，且一定要有傑出表現，除了壓力與怨氣外，也無法體會讀書的樂趣；只專注於課業之中，滿足他人的要求，遠離了自己需求，不能享受生命，更怎會快樂？！如今學會和自己在一起，為自己而唸，較不以成就為唯一的依歸，不以成績為界定自己價值的標準，較能看到自己本身就是有價值的，較能接納自己，允許犯錯，也較能享受讀書的樂趣，如此的生活是更享受的！影響更大的是我能決定自己要過怎樣的生活，創造一個不同於我原生家庭，一個我較想要的「再生家庭」，我「是」我要的生活，先生、孩子與我，共同創造出一個能做自己的生活環境，Being 其中，享受我們的新生命！

伍、結語----回家

學諮商就像找到回家的路，我個人由 Human"doing" 到 Human"being"的成長過程，讓我覺得好像回到家。我改變的歷程也相似於 Rogers 所提出的愈來愈自我接納者的改變指標----能體驗到潛在的自我、能有對情感關係的完整體驗、能喜歡自己。具體而言，當我愈來愈 Being、自我接納時，我就會越來越離開表面、越離開「應該」、不再迎合期待、不再取悅別人、邁向自我引導、邁向「過程」、邁向複雜的情態、邁向開放的體驗、邁向接納他人及邁向信任他人。我深深感受到自己在上述改變的方向中前進。

我在美國的時候，常有被允許當自己的感動，我也學會看到自己，把自己當一回事，這份自重與自愛，讓我們以「物」為中心的社會，以「擁有外物」、「佔有」生存情態生活的個體，能領略到以「人」為中心，感受到「與自己做最真實接觸」的感動及接納自己的效能感。此外，在美國求學時，我也常深深地被他們對個案的尊重所感動，每個措施規定，都是以案主的福祉做最重要的考量，由這些規定中，我在看到什麼叫「尊重」。近日參加結構家族治療創始人 Dr. Salvador Minuchin 的工作坊，最感動的不是大師的技巧，而是他對案主至深誠摯的尊重，八十歲經驗豐富的大師仍一直告訴我們：當他和案主一起時是「I know I don't know」狀態，他認為個案永遠是最知道自己的人，他仍是不知的，一定要跟著案主，才能了解案主。我們在經驗豐富後，看到類似的個案類型，就常會覺得「我們都知道了，這類型案例看多了」，常處在自己的自滿中，這會讓我們看不見、聽不見案主，妨礙我們真正和案主在一起。這幾年我積極地參加一些大師級治療師的工作坊，例如：敘事治療創始人 Dr. Michael White；焦點解決治療的創始人之一的 Insoo Kim Berg；心理劇創始人遺孀 Zerka Moreno；跟隨人本模式家族治療創始人 Virginia Satir 多年的好朋友，也是接棒者的 Maria Gomori & Dr. John Banmen，還有心理劇大師 Dr. Dorothy Satten 的工作坊。這些大師級治療師最令人感動、讚嘆的地方，都不是他們的高超技巧，而是以人為本，極尊重案主的態度。他們的尊重，不是「做」出來的，他們「是」和自己，和案主真實的在一起，二個真實的人深度的親密互動接觸，所帶出來的總是極深入、統整的成長與深度的改變。

綜上所述，「真實」總是比「完美」好 (Real is better than perfect)。由 Human"doing" 到 Human"being"的過程，即是幫助個體由絕對化的教條中，解放出來，走出「應該」「必須」的綑綁，增加心理自由，活出自己，展現自己的生命，成為自己想成為的那種人。諮商就是找到回家的路，學習接納自己本質的過程，不藉外物界定自己的價值，自己本身就「是」價值。所謂 Human"being"就是一個人能真實的和自己接觸，允許自己是自己，成為如其所是的自己，不需要「做」些什麼才成為自己，此時也是一個人最自在、最有效能的時候。我已找到回家的路，也祝福各位在回家的路上！

後 記

在上述的演講中，筆者和各位分享自己從 Human"doing" 到 Human"being"的成長經驗及對諮商員個人暨專業成長議題的學習與體認。為了讓本文稿更順暢，筆者以演講稿為主軸，增添、刪減了一些內容。此外，筆者也想藉此機會，和大家分享上述講題的核心論點，茲敘述如后。

一個諮商員的專業成長：一個「人」的成長 ---從 Human"doing" 到 Human"being"核心論點

諮商的過程，是回家的歷程；是學習悅納自己，回到自己內心深處的家的心理成長歷程-----一個「自重」、自我接納、成為一個「人」的過程。Rogers 認為：「一個『人』...乃是一個個人而實實在在地與世界生活在一起。...他和世界有真實的接觸。...其不囿於一己之內，...也不被世界吞噬」(宋文理，民 79)。一個健康的個體和世界，和自己都有真實的接觸。Rogers 認為心理治療是重新整合人格，重建自我的過程，是減少內在矛盾，增加自我內在一致性，是「去偽存真」的過程。諮商幫助案主「變成自己」「從面具後面走出來」「他...變得愈來愈是他真正的自己。他開始拋棄那用來應付生活的虛假的外相、面具或角色。他試著想發現某種更本質、更接近於他真實自身的東西」。案主會覺得其自我中的價值條件減少，無條件的自我關懷增加 (江光榮，民 90)。Maslow 認為心理健康的人是

自然人(natural man)，是完全發展及實現個體「內在自然」(inner nature)，自我得以充分展現，能接納與表露內在自我的人。自我實現就是一個人能「成爲他自己」的歷程(車文博，民 90；莊耀嘉，民 79)。Rollo May 也認爲心理治療的真正目的是使病人發現自己的存在及存在的意義，幫助病人過「本真的」、一致、和諧的生活，而且人的存在始終是動態的、活躍的，處於發展過程中的。Rollo May 在本質上是把人看做是一種朝向自我實現的存在(楊韶剛，民 90；May, 1983)。

上述人本、存在主義學者們所陳述的成爲一個「人」的內涵，和許多案主及筆者自己的成長過程是很相似的。筆者認爲這是一個「從 Human"doing" 到 Human"being"」的改變過程。筆者感覺自己由一部很會做事但乏生命喜悅的機器，變成一個富滿足感、享受生命的「人」。因爲筆者成長在一個比較團體取向，重視成就的中國文化，需要不斷由「做」、「成就」(Doing)來界定自己的價值。在 Doing 的文化中，個體價值感常是由外物界定的，內在的感覺是虛空、飄蕩的，其對自己生存意義的看法，多是從別人的判斷中得來的。個體常覺得自己只不過是一個鏡片的拼合體罷了，反映出其他人對他的期望，缺乏自主性。學習諮商後，筆者慢慢學會看到「自己」本身存在(being)就是有價值的，由很多「應該」的束縛中掙脫出來，獲得許多心理上的自由(psychological freedom)及對生活的滿足感(content)。許多案主及筆者成爲一個「人」的成長蛻變過程，和 Rogers 所描繪的改變歷程十分相似，很像 Rogers 所稱「自我實現」個體的特質：(1)對經驗、感受較爲開放，不排拒、不曲解，防衛性降低。個體比以前能更豐富地感受到內心複雜微妙的活動，更具敏感性，對目前存在於周圍的事務更能知覺，而不只是以別人的看法或自己從前的看法來看待事物。(2)自我結構能與其經驗相協調，能夠不斷同化新經驗。個體願意拋掉面具，願意以真自我面對自己與他人。少了「應該」、「必須」，多了彈性；因此，內部經驗較不具威脅性，內部的聲音易被聽見，成爲自己的一部分，個體較願意生活在體驗之中。(3)評價點由外而變內。個體較能用自己的心、自己的想法去看事物，評價標準由己而出，不再尋求他人的肯定，不再依賴他人爲自己選擇或決定。自己可以活出自己，對自己負責，完全真誠地對待自己。(4)愈來愈能信任自己自發的反應並能引領自己做抉擇。發現自己的可靠性，找回對自己的信任，欣賞自己一切的自發反應。此時，良心不再是鞭撻責罰自己的監察官，而能與個體的感受和睦相處，能欣賞、喜歡、信任個體。(5)願意成爲一個變化的過程，而不是追求達到一種完滿、理想、固定不變的狀況。

不再是追求「最高的成就」、「要和大家相處和睦」、「婚姻十分美滿」等最完美、固定不變的目標。個體能體會、接受生命像流水，是不斷變化的過程，個體願意體驗這種此時此刻，正進行中的流動與變化，承認生命的意義存在這流動的過程之中，而不是為了一個「目的地」而生活，不會僵化的去尋求一定標準的「最完美的結果」，個體瞭解生命是流動、變化的歷程（江光榮，民 90；Maslow, 1962；Rogers, 1961, 1980）。上述的特質是筆者極深刻體會到的一種 Being 的狀態，是一個「從 Human"doing" 到 Human"being"」找回自己的狀態與內涵。

「存在」、「同在」（Being），和自己做真實的接觸，不但是個人成長的重點，也是諮商時的重要因素——諮商員能和案主真實在一起，能幫助案主真實對待自己。當諮商員忙著「做」什麼時，是以諮商員為主，不能和案主真正在一起；但當諮商員和案主「同在」，則是以案主為主，是和案主有真實的接觸。然而在接案的過程中，諮商員最簡單、最有效，但也是最難做到的，就是——和案主同在，在那裡陪伴著案主。一般而言，諮商員很難不「做」什麼，很難「存在」（Being）在那裡。耶樂姆（民 90）認為回顧治療的時候，案主很少記得治療師所做的詮釋，但他們永遠記得治療師與他們的同在。多年後，案主對諮商過程的記憶消褪時，仍然記得的多是在過程中的歸屬感及被無條件接納與珍視的感覺（耶樂姆，民 90）。許多研究也指出案主重視的是諮商關係「人」的要素，諮商員的「人味」、彼此的關係，而非諮商員的技巧與技術（Horvath, Gaston, & Luborsy, 1993; Horvath & Symonds, 1991）。耶樂姆（民 90）所整理的許多文獻中皆顯示病人對有效治療的看法都是相近的，他們一致強調關係和治療師本人及其人性特質是讓治療產生療效的重要因素。就如同，學生常感謝的不是老師教「會」他們什麼（Doing），而是老師幫他們發現自己的潛能「是」什麼？自己「是」什麼（Being）；學生常感謝老師的常不是老師所教會的知識，而是老師的陪伴與同在。

諮商員的「人味」很重要，在進行諮商員的養成訓練時，首應幫助諮商員如何成爲一個「人」。當諮商員這個「人」成長時，其所扮演的各個角色的專業成長，會隨之成長與改變。幫助一個「人」的成長的方式很多，可透過知識的學習、行爲的實踐、情意的培養等各種途徑，其中經由實際體會，最能內化所學，透過長期的「修正性經驗」（corrective experiences），可產生潛移默化、深遠、全面性根本的成長與改變，因爲它是「烙」在心目中最深刻處，從人心最內在的深層來做改變。蘇格拉底認爲一旦我們徹底瞭解知識了，適當的行爲就會反射性的自動出

現，此時我們的抉擇將出自於全然的自發，不再有衝突(耶樂姆，民 90)。這也是筆者的體會，當我們「真正」、「完全」瞭解知識，當知識由我們的「Head 走到 Heart」內化之時，知識才能發揮最大的行動力，行為才會自發地改變。因為我們「說」的就是我們「做」的，我們正在「做」我們「說」的事情，身心合一時，是人最有能量之際。而且，當我們有更深的體會與行動力時，所體會到的常是早就知道的知識，只是現在更「懂」、更內化它的涵義，當更內化時，才能持續不斷的實踐出來。如筆者現在所體會到的養生之道，竟是小學一年級老師早就教過，當時天天在背的「早睡早起身體好，強壯的身體來自持續的運動及均衡的飲食」。這個道理筆者「由 Head 走到 Heart」走了四十幾年，真的懂後，持續的行動力才產生，才較能有充足的睡眠與良好的生活習慣。諮商的學習也是一樣，「尊重、接納」早就學了，但除非是經驗過、真的懂，否則仍只是個「知識」，難以實踐出來。學習諮商的歷程，對筆者而言，一直都是三個境界的循環---山是山，水是水；山不是山，水不是水；山還是山，水還是水---一直都是螺旋式漸進的「體會」、「領悟」早已「知道的道理」。像這次準備演講的過程中，筆者又一再地體會、學習本文所談的「如何成為自己」的功課；學習如何給自己更大的允許「成為如其所是的自己」，再度練習拋開一些「應該」，不再去要求自己成為自己「應該」的模樣，而真正允許自己做自己。例如不再去要求自己很正式的唸稿，要有深入又完美的演講，而是練習隨著會場當時的團體動力與自己內在感覺，自由分享我想講的。給自己更多的自由，更相信直覺，有更多流動性與自發性。「Be myself」是早知道的「道理」，但認知知識的學習只是第一步，唯有透過深入的體會與經驗性的學習，才能有持續、自發及根本的改變與行動實踐力，我才能真正做到「允許自己成為自己」。

內化所學，知行合一，最能增進「人」的成長。筆者認為在提昇諮商員的專業成長時，最根本有效的方式就是增進諮商員這個人本身的成長，若其成長是透過修正性經驗，透過一些不同於昔日的被尊重的「經驗」，而非只是認知「知識」的獲得時，常能使其產生根深蒂固的改變。換言之，個體透由被尊重的矯正性經驗的學習，能將被他人尊重的經驗內化成「自重」的成長資源，而且當個體經驗到被尊重的是「自己本身」，而非自己的「功名成就」時，其能從 Human"doing"的桎梏中掙脫出來，成為 Human"being"，而擁有如其所是的釋放感與滿足的自我實現感，達自我悅納的根本的改變。筆者對上述的過程有深刻的經驗：筆者在

重視「做」、「擁有物」、「成就」、「結果」的中國文化中長大，透過許多「被尊重」的「修正性經驗」，找回自己，接納自己的本質。在美國學習諮商、心理治療的經驗，讓筆者重生，對自己、對人性、對有效的諮商內涵，都有完全不同的體認與作法，而這麼大的轉變，是因為常常「經驗」到「被尊重」、「被珍視」個人的聲音、需求，很被當一回事。筆者內化這些「被尊重」的修正性經驗為尊重自己的「自重」態度---看重自己、把自己當一回事，了解自己的聲音是可以出來的，允許自己成為自己想成為的自己，而非只是努力做其他人期待中的我。當筆者能和自己在一起，學會和自己做真實接觸、接納自己時，是最自在、最滿足、生命最統整之時，同時也是筆者諮商專業最具效能的時候。一般而言，當個體被尊重地對待後，似也較能如此待人；了解什麼叫做和自己真實的在一起後，似更能和案主真正在一起。當個體愈能允許自己做自己時，也愈能允許他人做他自己；當個體對自己、他人愈能信任時，也愈能放手，愈自在、滿足。

總之，諮商就像是找到「回家」的路，「被尊重」的修正性經驗能幫助個體「回到家」、「成為自己」，帶來深遠的根本影響與改變。當個體能「真」的懂什麼是「尊重」、學會「尊重自己」，自己這個「人」成長之時，將會是個體的諮商專業最有效能，生活最自在、滿足，個體達最統整狀態之時。

針對本文之任何回應、回饋或意見，請直接聯繫：吳麗娟，台北市和平東路一段162號，02-23952445ext.524，linlc@cc.ntnu.edu.tw。

收件日期：2003年8月29日

通過日期：2003年9月23日



參考文獻

- 江光榮 (民 90)。人性的迷失與復歸：羅傑斯的人本心理學。台北市：貓頭鷹。
- 宋文理 (民 79)。成爲一個人。台北市：桂冠。
- 車文博 (民 90)。人本主義心理學。台北市：東華書局。
- 耶樂姆 (民 90)。團體心理治療的理論與實施 (第四版) (方紫薇等譯)。台北：桂冠。(原著作出版年：1995)。
- 莊耀嘉 (民 79)。馬斯洛：人本心理學之父。台北市：桂冠。
- 楊韶剛 (民 90)。尋找存在的真諦：羅洛·梅的存在主義心理學。台北市：貓頭鷹。
- Corey, G. (2002). *Theory and practice of counseling and psychotherapy*. Brooks/Cole.
- Horvath, A., & Symonds, B. (1991). Relation between working alliance and outcome in psychotherapy: A meta-analysis. *Journal of Consulting Psychology, 38*, 139-149.
- Horvath, A., Gaston, L., & Luborsky, L. (1993). *The therapeutic alliance and its measures*. In N. Miller, L.Luborsky, & J. Docherty (Ed.) *Dynamic psychotherapy research*. New York: Basic books.
- Maslow, A. H. (1962). *Toward a psychology of being*. N.J.:D.Van Nostrand Company.
- May, R. (1983). *The discovery of being*. W.W Norton & Company.
- Rogers, C. R. (1961). *On becoming a person*. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Rogers, C. R. (1980). *A way of being*. Boston: Houghton Mifflin Company.

