

# 一個短期諮商訓練效果之評估研究

周玉真 蕭文 程小蘋

國立彰化師範大學

## 摘要

本研究採用Budman和Gurman(1988, 1992)的時效諮商為主要訓練模式，以國立彰化師範大學輔導學系碩、博士班研究生為對象，實施六個單元、總計十五小時的短期諮商工作坊訓練。訓練的效果是以十一位受訓諮商員在各訓練單元回饋表、綜合評量問卷填答的內容，以及實際的初次晤談經驗等，瞭解諮商員在接受此短期諮商模式之訓練後，對短期諮商相關概念的認知及應用情形。研究發現：

- 1.本訓練的實施可澄清及增進諮商員對短期諮商的認知，亦提供諮商員對於如何實施短期諮商、如何在有限的時間內找出當事人問題焦點有一具體的瞭解，此影響不因諮商員教育與實務經驗的層級不同而有差異，但在認知速率上則受到個人及不同因素的影響，而有個別差異的情形。
- 2.影響諮商員認知短期諮商概念的因素，乃包括訓練者的講授與示範，諮商員個人的理論取向、諮商經驗、學習方式、訓練過程的個人因素，以及訓練課程等。

本訓練課程可提供諮商員充份認知短期諮商的概念，至於諮商員應用短期諮商的能力和信心，則需要經由更多的實際應用經驗來提升。最後則根據本研究的結果與發現提出若干建議，供諮商員教育訓練、訓練課程的規劃與實施，以及未來研究參考。

**關鍵詞彙：**諮商員訓練、諮商員教育、短期諮商、時效諮商。

## 壹、緒論

### 一、研究動機與目的

諮商專業的發展，一方面要藉由教育訓練來提升諮商員的專業能力，另一方面則需就實務工作的角度，因應社會大眾的需要提供適切的服務，而其中社會大眾  
本研究係周玉真博士論文〔影響諮商訓練效果之過程因素討一以短期諮商訓練為例〕之一部份。

的求助需要是一值得關切的重點。不管是從實務經驗或若干研究的報告(陳秉華和廖鳳池, 民82; 董華欣, 民82; Pinkerton, 1986)皆發現, 大多數當事人僅接受一至二次的晤談便終止諮商。這個現象不論是成功處理的結果, 或是當事人提前終結諮商的緣故, 對諮商工作的啟示, 便是諮商員必須具備在極短的時間內成功處理個案問題的能力。考慮當事人的求助需要, 以及諮商員要在短時間內解決個案的問題, 是近年來短期諮商逐漸受到重視的原因。惟大多數諮商員對短期諮商的定義及其內涵缺乏完整的認知(Wells, 1982), 亦缺乏如何實施短期諮商的訓練(Koss, Butcher, & Strupp, 1986)。

早期有關論述, 多以諮商的時間或次數來界定短期諮商, 不同學者有不同指稱, 從一次至四、五十次皆有(Burlingame & Behrman, 1987)。時間因素雖然是構成短期諮商的主要特徵, 然而如果僅以時間的長短來定義短期諮商, 並不能掌握短期諮商的真正內涵。短期諮商不只是時間較短, 亦非只是快速結構技巧的操作而已, 最重要的是諮商員必須具備時間敏感性(time-sensitive), 並使諮商具有時效性(time-effective); 而儘早評估與確認出當事人的問題焦點, 是諮商員可以在有限諮商時間內成功達成諮商目標的重要關鍵, 亦是短期諮商實施的重點(Budman & Gurman, 1988, 1992)。

短期諮商成為趨勢, 不僅各個理論學派發展出以較簡短的時間來處理當事人問題的模式(McLeod, 1993), 許多學者亦以折衷的方式來建構短期諮商, 其中Budman和Gurman(1988, 1992)所發展出來的「時效諮商: 人際-發展-存在取向」(Time-effective counseling: The interpersonal-developmental-existential approach, 簡稱IDE), 將當事人的問題分由人際、發展和存在等三個向度來瞭解, 可應用於各類問題的處理。除此之外, Budman和Gurman亦於近年來結合採用 McConaughy, Prochaska和 Velicer(1983)、McConaughy, DiClemente, Prochaska和 Velicer(1989)、Prochaska(1991)、Prochaska, DiClemente和 Norcross(1992), 以及Prochaska和 Norcross(1994)相繼發展出來的「改變歷程模式」(The change process model, 簡稱CPM), 將當事人的改變動機和行為分為計畫前置期、計畫期、準備期、行動期、維持期、結束期等六個階段, CPM 的應用不僅可以使諮商員瞭解當事人的心理狀態, 以及如何配合不同階段採用適當的處理策略, 亦有助於合理諮商目標

的設定，符合短期諮商視當事人的一小步改變勝於治癒的基本概念(Budman, 1994)。基於內容涵蓋層面廣泛、在操作上有脈絡可循，本研究以時效諮商為主要訓練模式，並以IDE和CPM做為訓練諮商員認知當事人問題焦點及心理狀態的概念架構。

有關短期諮商訓練效果的評估，由於諮商員對短期諮商概念的認知，以及如何認知當事人的問題焦點，皆為其個人內隱的思考，未若諮商技巧的應用可由外在客觀的評量得知，諮商員的主觀經驗自然成為探知效果的主要來源。再者，訓練效果一如諮商效果，是由訓練過程累積而來，諮商員在訓練過程中的內在反應不僅是一動態歷程，亦是影響學習效果的重要因素(Bandura, 1977; Thomas, Spiridigliozzi, Borders, & Dinas, 1989)；從諮商員的主觀經驗探討影響其學習的過程因素，不僅有助於瞭解訓練效果從何而來、回答訓練何以無效或有個別差異的問題，亦能解決訓練評估研究長期以來在研究方法上因循於實驗設計的瓶頸。

因為研究及評量方法上的缺失，致使訓練效果評估研究長久以來一直不受諮商專業重視(Alberts & Edelstein, 1990)，Stein和 Lambert(1995)認為未來研究應將訓練效果(training effects)和諮商效果(counseling outcome)連結探討，方能真正瞭解諮商員接受訓練的效果為何，藉以提升此類研究的價值。諮商員訓練的最終目的是為能提供當事人有效的服務，諮商效果如何，自然是教育訓練的評量重點；然而要把這等理念落實到研究的操作上，實應考慮訓練效果和諮商效果之間又可區分為訓練的實施、訓練對諮商員的影響、諮商員在諮商過程中的行為反應，以及當事人的改變等四個環環相扣的連結；換言之，研究者必須先確定受訓諮商員確實能在諮商情境中操作或表達出所訓練的技巧或特徵，方能進一步探討當事人對此技巧或特徵的反應，以及當事人由此而來的改變。逐一探討及確認其間的關係，方能健全整個研究的內在效度。

綜合上述，本研究擬規劃一短期諮商訓練課程，提供受訓諮商員正確認知短期諮商的概念，並經由受訓諮商員在訓練過程中的主觀學習經驗，探討影響其認知短期諮商概念的過程因素為何，另一方面則以一初次晤談，實際瞭解受訓諮商員應用所學概念的情形與經驗，對於本訓練之實施對諮商員的影響為何將能有更多的瞭解。

基於上述動機，本研究目的如下：

- (一)實施一短期諮商訓練，評估受訓諮商員對短期諮商概念的認知改變為何。
- (二)瞭解影響受訓諮商員認知短期諮商概念的訓練過程因素及其影響機制為何。
- (三)瞭解受訓諮商員實際應用所學短期諮商相關概念的經驗如何。
- (四)綜合上述影響因素，提供本訓練課程之規劃與實施之修正意見，亦可提供諮商員教育訓練參考。

## 二、研究問題

根據研究動機與目的，本研究擬探討：

- (一)受訓諮商員於訓練前後對短期諮商概念認知的改變為何？影響此認知改變的過程因素及其影響機制為何？
- (二)受訓諮商員應用所學短期諮商相關概念的經驗如何？

## 三、名詞詮釋

根據本研究之目的與內容，有關名詞之定義如下：

### (一)短期諮商

本研究採用Budman和Gurman(1983, 1988, 1992)對短期諮商的定義，亦即短期諮商不只是晤談次數較少或時間較短而已，最重要的是諮商員需具備時間敏感性(time-sensitive)，並且能夠在這個有限的時間架構中迅速掌握當事人的問題焦點及心理狀態，而後設定諮商目標，並予以有計畫、有效率的處理。其中及早評估與確認出當事人的問題焦點及心理狀態，是諮商員可以在有限時間內達成諮商目標的重要關鍵。本研究亦以Budman和Gurman(1988, 1992)的「時效諮商：人際－發展－存在取向」，以及Prochaska等人(McConaughy et al., 1989; McConaughy et al., 1983; Prochaska, 1991; Prochaska et al., 1992; Prochaska & Norcross, 1994)的「改變歷程模式」做為本短期諮商訓練的重點，訓練諮商員具備認知當事人問題的能力。

### (二)短期諮商訓練課程

本訓練課程以工作坊型式實施，兼重講授、諮商過程逐字稿分析、訓練者示範、角色扮演等方式進行，共十五小時。

### (三)訓練效果

茲以受訓諮商員對短期諮商概念的認知，做為評估本短期諮商訓練效果的指標。

### (四)對短期諮商概念的認知

是指受訓諮商員在接受訓練前後，對短期諮商的定義是否不同？有何不同？據以瞭解本訓練課程對諮商員認知短期諮商概念的影響。此部份資料由諮商員於訓練前後填寫短期諮商定義的差異得知。

## 貳、研究方法

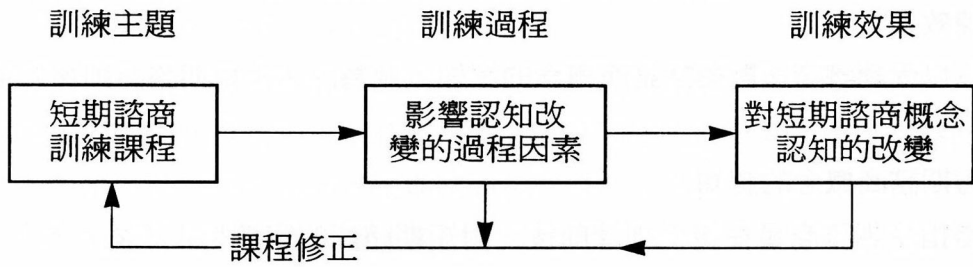
### 一、研究設計

本短期諮商訓練課程，主要是以Budman和Gurman(1983, 1988, 1992)的時效諮商為架構，訓練諮商員認知及應用短期諮商。本訓練課程共有六個單元，經由概念的講授、實務的示範與演練、書面資料的閱讀等多元化的內容及方式，提供受訓諮商員認知及應用短期諮商的概念。

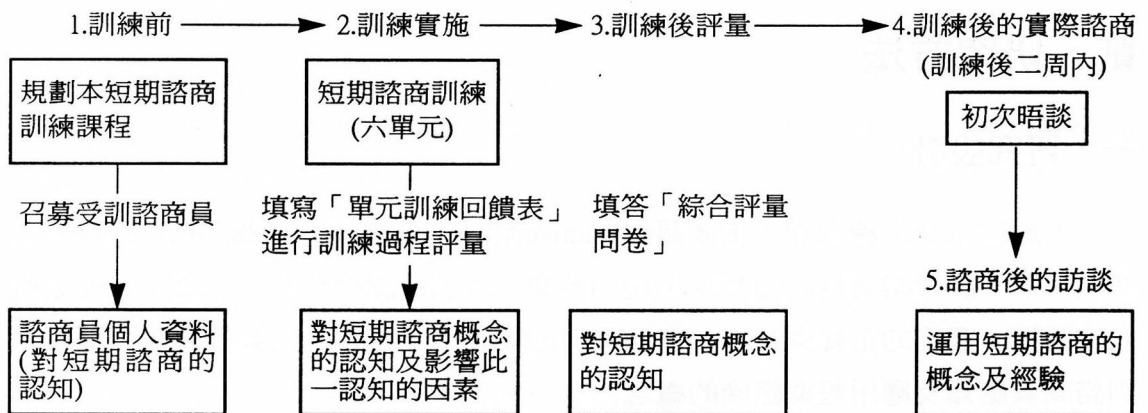
由於本研究的重點在於探討受訓諮商員在訓練過程中的主觀認知經驗，乃請諮商員於各單元課程結束後立即填寫單元訓練回饋表，除了記錄個人的學習經驗及評估影響其學習該單元課程的因素，亦做為調整後續課程內容的參考；並於整個訓練結束後，請諮商員就個人對短期諮商的認知做一總結性的書面評估。

除了訓練後的書面評估之外，為瞭解受訓諮商員實際應用短期諮商的經驗，茲於整個訓練結束後二週內，由研究者安排每位諮商員各與一位真實個案進行單(初)次諮商，並於諮商結束後立即與諮商員進行訪談，針對諮商員在方才諮商過程中如何應用短期諮商概念的經驗做一瞭解，並就其於回饋表中的填答內容做一澄清。綜合上述，本研究之架構及研究路徑如圖一及圖二。





圖一 研究架構



圖二 研究路徑

## 二、研究對象

本研究係以國立彰化師範大學輔導學系研究生為對象，經說明本研究之目的及參與過程，共有11位研究生自願參與本研究之短期諮商訓練。依其現階段教育訓練層級及實務經驗，將11位研究生分為初始諮商員(n=5, 代碼為Co11至Co15)和進階諮商員(n=6, 代碼為Co21至Co26)。5位初始諮商員皆為碩一研究生，在個別諮商的實務經驗上較為缺乏；6位進階諮商員則為博士班研究生，有較多的實務工作經驗，其中有4位諮商員目前任職大專院校兼任輔導教師。

## 三、研究工具與研究者角色

本研究所需工具，分為訓練工具及評量工具兩部份，分別包括：

### (一)訓練工具

### 1. 短期諮商訓練課程

本研究採用Budman和Gurman(1983, 1988, 1992)對短期諮商的定義，並以訓練諮商員如何掌握當事人的問題焦點及心理狀態為目標。本訓練課程兼重概念的認知及實際的演練，在實施方式上則依序包括講授、書面及訓練者示範與解說、分組演練等方式，分由六單元15小時漸次進行(每單元各約進行三小時，其中包括一次書面資料閱讀)。有關各單元的訓練目標與流程概要如表一。

表一 訓練課程、時間及活動內容

---

#### 單元一、短期諮商概念簡介

訓練目標：使受訓諮商員瞭解短期諮商概念的 formed 與發展，以及短期諮商的定義、特徵與實施之特色。

進行時間：85年1月29日9:00-12:00

流程概要：依大綱內容依序介紹短期諮商的發展和概念，並從受訓諮商員個人的接案經驗來討論短期諮商的定義和特徵，以及諮商員所需要具備的態度和價值觀。

---

#### 單元二、短期諮商的實施與應用

訓練目標：使受訓諮商員瞭解IDE和CPM的概念內容及其在短期諮商中的應用。

進行時間：85年1月29日14:00-17:00

流程概要：依大綱內容依序介紹短期諮商實施過程why now, IDE和CPM的概念，並以個案實例來輔助說明。

---

#### 單元三、概念回顧與案例分析

訓練目標：1. 回顧短期諮商重要概念，以加深諮商員對短期諮商的瞭解。

2. 藉由書面逐字稿的分析與討論，瞭解短期諮商的實際操作過程。

進行時間：85年2月5日9:00-12:00

流程概要：1. 回顧及討論單元一、二訓練過程的錄影帶(約50分鐘)，含IDE和CPM的內容。

2. 討論「短期諮商過程範例」，訓練者分析及解說Budman本人如何應用why now 和IDE模式與個案進行諮商。

3. 討論「錄影帶諮商過程範例」內容，亦針對Budman的諮商過程及內容做一瞭解與分析。

---

---

#### 單元四、短期諮商過程演練

訓練目標：藉由案例的示範與分組演練，使諮商員瞭解及熟悉如何於諮商過程中應用短期諮商的概念。

進行時間：85年2月5日14:00-17:00

流程概要：1.訓練者現場示範短期諮商初次晤談的過程，並於示範之後進行討論。

2.將諮商員分成三組，以角色扮演的方式模擬應用短期諮商三十分鐘，其後則針對諮商員應用的情況加以討論。

---

#### 單元五、書面資料閱讀

訓練目標：經由書面資料的閱讀，協助諮商員整合對CPM和IDE概念的認知。

材 料：資料內容：包括下列三份，其中第一份為CPM 的資料，第二、三份為IDE的內容。

1. Patient readiness for change: The Prochaska and DiClemente Change Process Model. (Budman, 1994, pp.9-15)
2. Initiating Brief Therapy. (Budman & Gurman, 1988, chap. 2)
3. Common Foci in Brief Therapy and some basic assumptions. (Budman & Gurman, 1988, chap. 3)

本單元之訓練回饋表，由諮商員於閱讀完後填寫，於單元六進行當日交給研究者。

---

#### 單元六、短期諮商過程回顧與綜合回饋

訓練目標：透過諮商過程的回顧、分析、演練與討論，統整短期諮商概念的應用。

進行時間：85年3月11日14:00-17:00

流程概要：1. 討論單元五之書面資料。

2. 觀看「短期諮商過程錄影帶」，之後訓練者針對在諮商過程中應用IDE和CPM概念，分析其間個人的意圖與反應模式，受訓諮商員亦提出問題共同討論。

3. 以團體方式進行演練與回饋。

---

附註：本訓練課程的實施乃全程錄影。

## 2. 訓練者

本訓練課程之執行，係由一諮商心理學教授應允擔任訓練者。訓練者從事諮商員教育訓練多年，開設諮商實務相關專業課程，具帶領短期諮商研討及工作坊之經驗，亦曾於相關課程中講授短期諮商概念及其應用。

## (二) 評量工具

### 1. 單元訓練回饋表

本回饋表主要目的，乃為瞭解諮商員在不同訓練單元的學習效果如何，以及影響學習效果的因素為何。內容包括本研究所指「對短期諮商相關概念的認知」，以及「影響對該單元內容學習的因素」兩部份，表格形式如附錄。本回饋表在每一單元結束後立即填寫完成，並交回研究者。

### 2. 綜合評量問卷

除了上述回饋表的填寫之外，在單元六結束時，亦請諮商員回答「就您目前所理解的短期諮商之定義為何？與您在訓練之前的瞭解有何異同？」用以瞭解諮商員在訓練前後的認知差異為何。

### 3. 當事人

為瞭解受訓諮商員實際應用所學概念的經驗，在整個訓練結束後，由研究者安排自願當事人與11位諮商員進行初次諮商。所有當事人與諮商員在此之前皆互不相識，當事人問題包括人際關係、生涯規劃、兩性情感、離家與戀家等類型。依兩方可行之時間進行配對，進行五十分鐘的晤談。在所有晤談結束後，研究者與自願當事人進行兩次團體會談，針對當事人的問題是否獲得處理、以及是否需要與諮商員進行後續的諮商等進行瞭解，當事人在會談中彼此分享與支持，亦有當事人與諮商員做後續的諮商。

### 4. 訪談大綱

於諮商結束後，研究者立即與諮商員進行訪談。根據本研究之目的，針對其於諮商過程中嘗試應用短期諮商的經驗做一瞭解，並澄清其於訓練回饋表中所填寫的部份資料，訪問過程乃全程錄音。訪談題項包括：

(1) 剛剛這位當事人的主要問題為何？您是否運用IDE及CPM的概念來分析？

這樣的分析有無困難？您經驗到的困難在那裡？

(2)影響(正、負向)您學習短期諮商的因素為何?

### (三)研究者角色

研究者於研究進行期間同時或依序扮演研究者、課程設計者、訓練過程觀察者、訪談者，以及資料分析者。在課程內容的設計部份，研究者一方面以本研究所欲達成的目的及訓練目標為鵠的，一方面從學習者的學習需要與訓練者共同規劃訓練的流程及實施方式和內容，亦由於身為訓練實施過程的錄影操控及觀察，可從觀察及蒐集所有諮商員在訓練過程中，以及於各單元訓練回饋表的學習反應，隨時與訓練者討論課程內容或進行方式的適切性，訓練者對研究者的觀察與回饋亦多表示接受，所以雖然課程的安排在訓練前已有初步架構，其間亦隨著訓練過程而有若干調整。規劃與觀察同時進行，有助於課程的設計更能符合諮商員的學習需要與進度。

在訪談部份，研究者在訪談開始時即先說明訪談目的、研究目的、研究者角色，以及資料編碼的方式，有助於受訓諮商員真實反映其個人的體驗及感受。由於研究者亦為觀察者，為避免對訪談資料做主觀詮釋，一方面在訪談逐字稿謄寫完畢後暫放三、四週，始進行資料的一致性評量與編碼分析。資料分析後二個月始進行研究結果的撰寫，已能避免因研究者本身的期待與觀察對資料呈現的干擾。

## 四、資料處理

本研究主要是以質的資料處理程序進行資料的分析，依序如下：

### (一)轉錄

將訪談過程的錄音帶內容逐字轉錄成書面資料，共有11份訪談逐字稿。

### (二)信度分析

本研究以三位評量者進行訪談資料的三角校正，分別由二位協同評量者與研究者擔任。二位協同評量者，一位為輔導博士，一位為輔導博士候選人，皆曾修習質的研究課程、以質的資料分析方式完成其博、碩士論文；研究者本身曾修習質的研究、諮商歷程等課程，皆具有從事質性資料分析的能力。在正式分析之前，三位評量者先以一份訪談逐字稿分由三位評量者獨立進行歸類、共同討論，

最後形成編碼原則，而後再以另一份逐字稿進行歸類分析，經分別計算兩位評量者之間的相同(A)及不同(B)歸類的編碼個數，並以 $A/(A+B)$ 公式計算，求得評量者間一致性係數分別為.88、.83、.88，平均一致性為.86，其中三者皆一致的歸類亦達.81，顯示研究的評量者間一致性良好。在此一致性劃記後，評量者就不一致之類別進行討論，以達成一致的分類，做為資料分析的依據。最後則由研究者依討論後的分類原則，繼續進行資料分析的工作。

### (三)資料分析

本研究採質的描述方式回答研究問題，資料處理依次如下：

1. 分析及歸納11位諮商員於單元六結束時，針對「就您目前所理解的短期諮商之定義為何？與您在訓練之前的瞭解有何異同？」所填答的內容，並與諮商員於訓練之前對短期諮商的瞭解與定義做一內容比較，以瞭解概念改變的內涵。
2. 由受訓諮商員於各單元的訓練回饋表所填寫的內容，以及諮商結束後的訪談，來瞭解各訓練單元對諮商員認知短期諮商的影響及影響因素為何。
3. 從訓練結束後的初次諮商訪談逐字稿，瞭解受訓諮商員應用短期諮商相關概念的經驗為何。

## 參、結果與討論

本研究欲探討「接受本短期諮商訓練的諮商員，於訓練前後對於短期諮商概念認知的改變為何？以及影響此認知改變的過程因素及其影響機制為何？」以及諮商員實際應用短期諮商概念的經驗，茲分為以下三部份論述。

### 一、諮商員對短期諮商概念認知的改變

諮商員對短期諮商概念的認知改變，又可分為「在訓練前後的認知差異」和「在訓練過程中的認知改變」二部份來瞭解。有關訓練前後的認知差異，係比較諮商員在訓練前後填寫個人對短期諮商定義的差異，至於認知改變的過程，則是由諮商員在各單元訓練回饋表中，針對「對短期諮商概念的認知」填答內容，來瞭解各訓練單元如何影響諮商員認知短期諮商的相關概念。

### (一) 諮商員於訓練前後對短期諮商概念認知的改變

從諮商員在接受本訓練之前對短期諮商的認知內容，顯示所有受訓諮商員對短期諮商皆持有「短時間」或「有時間限制」的概念，其中有三位諮商員提到諮商的次數，然而不管是15至20次(Co11)、8次(Co23)或4次(Co26)，亦同時顯示對次數界定的看法不一。除了有時間限制之外，有四位諮商員提到短期諮商是「有特定的處理焦點」，其中Co23未對焦點為何加以說明，Co11表示短期諮商乃是處理與人際關係或社會情境有關的問題，Co21和Co24則皆提到以問題為焦點，此或如Co24所指，是以即刻解除當事人的問題或困擾為目標。整體而言，**大多數諮商員在接受本訓練之前，是以「在短時間內解決當事人問題」來理解短期諮商的內涵，然而對於時間未有一致的界定，對問題焦點為何亦缺乏確切的瞭解。**相對於訓練前的瞭解，在接受本訓練課程之後，有十位諮商員明確指出「運用IDE快速找到當事人問題焦點」的主要概念；Co12、Co13、Co14、Co15、Co25和Co26等六位諮商員皆提到「有效率的應用諮商時間」，其餘則包括「家庭作業」(Co11, Co25)、「情緒激起」(Co12, Co14)、「why now」(Co13, Co24)、「CPM」(Co24)和「追蹤」(Co25)等概念。雖然學習效果不能以概念數量多寡的差異做指標，然而對照訓練前後的內容可以顯示，**在接受本訓練之後，大多數的諮商員皆能對短期諮商的定義做較完整的描述，對短期諮商的「時間限制」和「處理焦點」有較具體的瞭解，對於如何有效利用有限的諮商時間亦有較具體的操作性認知。**

綜合言之，經由本訓練對短期諮商相關概念及原理原則的講授與演練，能夠影響受訓諮商員對短期諮商的概念有較完整及豐富的認知內容，且不因其個人教育訓練經驗的不同而有差異。亦即，**有無訓練才是影響諮商員正確認知短期諮商概念的重要因素，與諮商員的教育及經驗層級無關。**

### (二) 在訓練過程中對短期諮商概念的認知

#### 1. 於單元一「短期諮商概念簡介」的認知情形

本單元主要是透過講授的方式，提供諮商員瞭解短期諮商的形成與發展，以及實施方式與特徵。各諮商員對本單元的反應，包括：

- (1)除了Co23之外，其餘十位諮商員皆能夠經由本單元的學習，而對何謂短期諮商有較清楚的瞭解，其中Co11、Co14、Co22和Co26四位諮商員表

示，本單元的內容可以澄清短期諮商和一般諮商方式的異同，由此區辨的學習過程瞭解短期諮商的內涵。

(2)本單元除了提供諮商員瞭解短期諮商的發展與特徵之外，似乎也相對地引發諮商員想更進一步瞭解的動機，例如Co13和Co15覺得有少部份的概念需要再多加說明，Co24則表示對實際運作感到陌生，惟如何實際應用短期諮商乃安排於後面單元，非本單元的內容和目標。

(3)Co23表示難以捕捉訓練者所要傳達的重點及內容，又認為可能是因為自己先前的知識不足，然而由其敘述內容，顯示此亦與Co23個人的學習方式有關，可由後面影響因素的探討再行瞭解。

## 2. 於單元二「短期諮商的實施與應用」的認知情形

本單元雖延續單元一的授課方式，以訓練者講解為主，但在主題上則是說明短期諮商實施的過程，並介紹IDE和CPM的內容及應用方式。諮商員對本單元學習的反應：

(1)本單元內容提供受訓諮商員對短期諮商的相關概念有更清楚的瞭解，例如Co12、Co13、Co15、Co23和Co25等五位諮商員都提到對短期諮商有更進一步的認識，其間可能因為與單元一的概念銜接，持續及反複的學習有助於諮商員進一步認知原本尚未清楚的概念(Co23、Co25)。

(2)本單元依時效諮商的內容，介紹IDE和CPM概念。根據諮商員的反應顯示，Co15和Co26兩位諮商員能瞭解IDE的內容與意義、Co21表示能瞭解CPM、Co23和Co25表示尚無法清楚瞭解CPM的概念和內涵，其他五位諮商員(Co11, Co12, Co13, Co22, Co24)則未說明瞭解的情形。此結果或源於受訓諮商員皆是初次接觸這兩個認知當事人問題之概念，尚無法在此時即產生清楚的認知。

## 3. 於單元三「概念回顧與案例分析」的認知情形

由單元二中諮商員多表示尚未能確知IDE和CPM等概念的反應，本單元特別將重要概念作一回顧，以能加深諮商員的瞭解，其後則以兩份諮商過程逐字稿進行諮商內容的分析與討論，提供諮商員瞭解短期諮商的實際操作過程。諮商員對本單元學習的反應，包括：

- (1)經由錄影帶回顧單元一、二的若干段落，提供諮商員由再認(recognition)的方式複習先前所學概念，確實能夠增進諮商員的概念認知程度；其中Co11、Co12、Co13、Co15、Co21、Co22、Co24和Co26等八位諮商員皆表示對短期諮商及其實施流程有更清楚的瞭解，Co14、Co23和Co25三位諮商員則表示可助其釐清先前未清楚的概念內容。
- (2)所有諮商員皆表示諮商過程逐字稿的討論與分析，對於概念認知的學習有相當大的助益，其中Co14、Co15、Co21、Co25和Co26等五位諮商員特別提到對CPM 的內涵及應用有更深入的瞭解，Co24表示對短期諮商相關概念之間的環環相扣有更清楚的認識，Co11則提到案例分析能協助其更加瞭解概念的意義。

整體而言，相對於諮商員在單元二的學習反應，所有的諮商員都能夠在本單元之後，對短期諮商的概念及重點有更深入、清楚的瞭解。

#### 4. 於單元四「短期諮商過程演練」的認知情形

本單元以實際演練為主，首先由訓練者當場示範，而後是受訓諮商員分組演練，並回到大團體討論分組演練過程。各諮商員對本單元的學習反應顯示：

- (1)經過訓練者示範及諮商員分組演練，大多數諮商員皆表示可以加深其對相關概念的理解(Co11、Co13、Co14、Co21、Co23)或更清楚概念的應用(Co14、Co15、Co24、Co26)。
- (2)Co25表示此時較能以IDE 的內容來認知當事人的問題，惟在分析應用上仍顯得混淆。Co23則表示經由訓練者的示範，確有助其概念的澄清，但其在分組演練時則體驗到在應用上仍有困難；Co12亦表示不易掌握概念的應用。相對於其他諮商員多未提及此應用上的經驗，Co12和Co23的反應可能與其在分組演練時擔任諮商員，除了要實際應用所學得的概念之外，亦需被錄影、觀察，以及事後討論等所產生的壓力或焦慮反應有關。

#### 5. 單元五「書面資料閱讀」的認知情形

本單元的設計，主要是因為前、後單元進行的時距稍長，為避免諮商員因此而遺忘先前所學概念，故以書面資料的方式，提供諮商員做概念上的統整。由所

有諮商員的反應顯示，由於可以反複閱讀，以及印證訓練者於先前單元所提及的內容，故能加深學習者對短期諮商概念的理解，亦能澄清原先未能清楚瞭解的概念內容；對於在概念上仍未確切瞭解的Co12和Co23而言，亦經此而澄清或加深瞭解的程度。

### 6. 於單元六「短期諮商過程回顧」的認知情形

本單元主要是以實作為重點，先以訓練者示範的諮商過程錄影帶來回顧有關的概念及其應用，而後再行討論與演練。由諮商員的反應顯示，此一過程的不斷複習，確實能加深所有諮商員對短期諮商及相關概念的理解。

綜合上述諮商員對各訓練單元的反應，有以下發現：

#### 1. 本訓練課程的實施能逐漸提升諮商員對短期諮商概念的瞭解程度。

依次經由概念講授、概念回顧、諮商過程逐字稿分析、訓練者示範、實際演練、書面資料閱讀，以及諮商過程的回顧等方式，可逐漸澄清及加深諮商員對短期諮商相關概念的瞭解，提升對短期諮商相關概念的認知程度。

#### 2. 就課程的設計而言，至單元三的概念回顧與逐字稿分析，諮商員對短期諮商的認知達最瞭解的程度，之後的訓練者示範及分組演練，則是在強化及檢核其先前對概念的瞭解。

單元一至單元三的課程內容，主要是將短期諮商的相關概念做一認知性的介紹，而經由單元三對單元一、二的重要概念回顧，以及以書面的諮商過程逐字稿探討概念的應用，確實使得諮商員對短期諮商相關概念的認知獲致完整、最瞭解的程度。至於單元四的觀察訓練者示範諮商過程及應用的方式，對於加深對概念的瞭解有一致的正向影響，而受訓諮商員本身的演練，亦有助於對概念的瞭解；換言之，實際的應用亦可促使諮商員檢核自己原本對概念的認知，具有澄清概念的作用。

#### 3. 概念認知的學習有非直線累積的特性，在認知速率上亦有個別差異的情形。

由諮商員對各單元學習的反應顯示，認知學習有漸次、波動(fluctuation)及非直線累積的特性，而且每位諮商員的學習速率因不同因素之影響而有所不同。

## 二、影響諮商員認知短期諮商概念的過程因素

有關影響概念學習的因素，乃綜合諮商員於各單元訓練回饋表的填答內容，以及於訪談中所提到的影響其學習及認知短期諮商相關概念的因素，經歸納分析如表二。茲分別從「訓練者」、「受訓者」、「訓練課程」等三個向度來瞭解。

表二 影響諮商員認知短期諮商概念的因素及其作用一覽表

影響因素 \ 諮商員		11	12	13	14	15	21	22	23	24	25	26
訓練者因素	訓練者的講解方式	+	+	+	+	+	+	+	-		+	
	訓練者的講解速度			-	-							
	訓練者示範	+			+				+		+	+
受訓諮商員個人因素	理論取向								-			
	諮商經驗		-							-	-	
	在訓練之前閱讀相關資料	+		+								
	訓練過程中的閱讀								-			
	訓練期間的生活事件					-					-	+
訓練當下的精神／生理狀況	-	-		-		-		-	-	-		
訓練課程	概念回顧(單元三)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
	案例分析(單元三)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
	演練與討論(單元四)	+	+	+	+	+	+			+		+
	演練的設計(時間／角色分派)	-			+	-						+
	書面資料閱讀／英文(單元五)	±	+	±	+	+	+	+	+	+		+
	諮商過程回顧與團體演練(單元六)			+	+	+		+	+		+	

註：「+」者表示正向影響。「-」者表示負向影響。「±」者表示正、負影響皆具。空白者則是該位諮商員未特別提及該因素對其認知學習的影響。

## 1. 訓練者因素

### (1)訓練者的講授方式

由大部份諮商員的反應，顯示「訓練者講解清楚及列舉實例說明」的方式對其概念學習皆有正向的影響，諮商員的反應如下——

「老師上課蠻活潑，而且也會舉一些實際上的例子，所以，那個理論上的東西可以跟實際結合。」(Co11)

「大部份清楚易懂，對於相關知識的拓展，老師舉了相當多的例子，能加深印象，頗有助益。」(Co12)

「老師舉例說明，使得對CPM更加瞭解。」(Co13)

「藉著IDE之實例(抽煙之例)及老師本身的實例，使我更易明白IDE模式的內涵。」(Co15)

「老師講得清楚。」(Co14, Co21, Co22)

「實際的例子幫助我更清楚。」(Co25)

Co24和Co26未特別提及訓練者講授方式對其認知學習的影響，至於對Co23產生負向影響，乃源於Co23目前的理論取向為心理動力學派，與本訓練採取認知取向的短期諮商模式，在對當事人問題的形成與處理等有相對差異的觀點(Budman & Gurman, 1983)，Co23亦因此在認知的理解上亦較難跟隨訓練者的講授方式。

### (2)訓練者的講授速度

除了Co23因為理論取向的差異而較難理解訓練者的講解內容之外，Co13和Co14二位諮商員表示「訓練者的講解速度太快」，以致於跟不上或無法在當下理解，他們在訪談中提到——

「我是覺得他上得快，然後他頭腦轉得很快，有時候我會覺得我會跟不上，因為我還在思考，這對我來講是一個新的東西。」(Co13)

「我覺得好像老師都很清楚他現在在幹嘛，那我有時候就會那個節奏比較慢，我都會等到後面才會發現原來他剛剛講的可能是怎麼樣，就會覺得自己的速度比較慢，沒有辦法很快的……。」(Co14)

相對於其他諮商員未提及講授速度的影響，顯示速度因素可能為個人學習之

問題。惟認知的學習需要經由學習者接受、思考，甚或比較，而後方能形成印象與記憶，若訓練者的講授速度太快，可能干擾學習者的整個訊息處理過程，進而減弱其注意力、影響對概念的理解與學習。

### (3)訓練者的示範

Co11、Co14、Co23、Co25和Co26等五位諮商員提到「訓練者的示範」是使其更清楚短期諮商概念的一個重要因素，他們在回饋表中的反應分別是——

「實際的演練，先由老師示範，再由學生自行示範演出，加深對概念的理解。」(Co11)

「老師實際的演練讓我對短期諮商的概念更清楚。」(Co14)

「老師的示範有助澄清一些概念。」(Co23)

「我很喜歡那個示範，比較清楚。」(Co25)

「實際演練及分析，和老師的示範、改進建議，概念上漸漸清楚流程的進行。」(Co26)

大體而言，**教導性的講授是提供諮商員概念學習的主要方式，然而訓練者如何講授／表達主題內容或概念，則是更重要的因素。**由大多數諮商員的反應顯示，訓練者在清楚介紹概念的同時，亦能藉由生活中的實例及其個人的生活經驗來輔助說明，有助於諮商員對相關概念的理解。而訓練者的示範除了提供諮商員瞭解短期諮商的實施過程之外，亦能澄清與加深諮商員對概念的理解。

## 2. 受訓諮商員個人因素

由表二的內容顯示，影響諮商員認知短期諮商概念的諮商員個人因素較訓練者因素多項及分歧，亦有較多個別差異的狀況。其中有關諮商員個人的學習背景(包括理論取向、諮商經驗)、學習方式，以及學習過程中的個人因素等，皆可能影響諮商員對短期諮商的學習與認知。

### (1)諮商員個人學習背景

#### a. 理論取向

由表二可知，Co23將自己未能瞭解短期諮商概念歸因為先前知識的不足，此除了因為在訓練之前未曾涉獵短期諮商的相關概念之外，實與其個人所持理論取向，以及因長期接受心理動力學派之訓練所形成的諮商風格有關，其於訪談中即表示——

「...對我來講，我比較習慣前面那個諮商方式，就是好像一直學、一直用這樣的方式，

已經很習慣了，所以我會覺得說，後來學短期諮商，它跟我那種已經習慣好幾年的思考方式，那種衝突蠻大的。」「我接個案都接二、三年耶，這還算短的，前十次好像還在建立關係，真的是差太多了。」(Co23)

上述Co23比較新舊概念的反應，可以Herny等人(1993)認為當諮商員先前(在特定理論取向上)有較多被督導經驗時，要去改變其諮商方式較為困難，以及主客體不能合一(Murgatroyd, 1987)的說法來理解。不管是短期諮商的概念，或是本訓練所採取的時效諮商，皆屬認知取向，與非短期諮商之心理動力取向的價值觀及原則假設等有極大的差異(Budman & Gurman, 1983)，Co23亦因此在概念的認知上有較多的困難。

#### b. 諮商經驗

由於認知當事人問題能力的訓練，需要有基本的諮商能力或實務經驗的累積為基礎；所以諮商員個人的實務經驗應對其認知學習有正向影響。從Co12於訪談中反應「自己缺乏實際的諮商經驗，很難對知識及應用加以聯結」的內容即顯示，舊經驗是學習新概念的基礎；實務經驗應有助於諮商員學習本短期諮商訓練所提供的相關概念。

然而由Co24和Co25兩位諮商員的反應卻發現其負向影響，他們的敘述分別是——

「過去的諮商經驗很多時候會干擾我目前對短期諮商的學習。」(Co24)

「上課時會與自己以往的經驗聯結，有時會分心，會懷疑自己以前的經驗是否為對，而思考有時會跟不上。」(Co25)

上述說明可分別看出，對初始諮商員Co12而言，由於實務經驗的缺乏而使之難於將所學概念做具體的認知聯結，Co24和Co25兩位進階諮商員則表示過去的諮商經驗會干擾其個人的認知學習，Co25甚至會因為新舊經驗的比較而懷疑自己的諮商能力。此結果提供我們瞭解，有關認知或概念的學習，諮商員先前的諮商經驗未必可以增進對新概念的學習；諮商員在學習過程中會比較新舊概念，其間可能產生認知上的混淆！相對於Co24和Co25的反應，其餘諮商員或已由此過程提升瞭解短期諮商相關概念，達到此課程設計的目標。

#### (2) 閱讀的學習方式

### a. 在訓練之前閱讀相關資料

Co11和Co13二位諮商員在訪談中則提到在訓練進行之前，曾自行閱讀有關短期諮商的資料，有助其理解訓練者所傳達的概念內容，他們分別談到—

「於訓練前看了一本內有介紹短期諮商的中文書，因而對短期諮商有一較清楚的瞭解。」(Co11)

「自己在訓練之前看過短期諮商相關書籍，所以對老師講解的內容較能夠理解。」(Co13)

Co11和Co13的反應，顯示在訓練之前閱讀有關短期諮商的資料，有助於受訓者對相關概念的理解，換言之，若在訓練進行之前即提供有關短期諮商的書面資料，應有助於諮商員於訓練過程中理解訓練者講授之概念內容。

### b. 訓練過程中的閱讀

有關閱讀方式對認知概念的影響，主要是Co23在單元四的回饋表中，提到自己是視覺型的學習者，比較習慣用閱讀的方式來學習，其於訪談中亦談到——

「……我覺得我以前就是這樣，上課常常聽不懂，可是我都覺得沒關係，那我回去自己看書，對，那我想我很肯定我是視覺型的，…，依賴自己唸東西，那老師在上什麼我都不會很認真在聽，所以我也很肯定這是我自己的影響。」「我不曉得別人是怎麼樣啦，可是對我來講，光這樣聽，我覺得我很難學習。」「就是這樣子聽會讓我很焦慮，就是沒辦法聽懂這樣子。」(Co23)

針對概念的認知與學習，Co23似乎在單元五因閱讀書面資料而對IDE和CPM有較清楚的瞭解。由Co23的反應來比較訓練者講授與資料閱讀兩種學習方式的差異，講授，是學習者跟隨訓練者的認知方式及速度來思考；閱讀書面資料，則學習者可依自己的方式和速度進行對概念的理解，此差異特性再加上受個人理論取向與本短期諮商模式有相對差異的影響，自然影響Co23的學習過程與效果。

## (3)學習過程中的個人因素

### a. 訓練期間的生活事件(history)

Co25於訪談中表示，其參與訓練及閱讀書面資料的情緒受其個人感情問題干擾，不是很穩定，也因此對Co25的整個學習效果產生負面的影響。Co26則是將其於課程中所理解的「諮商員可以在諮商過程中大膽提出假設與當事人核對，

而不需囿於一個正確的診斷」的概念放至其生活經驗來體會，其於訪談中表示——

「這個概念(指諮商員可以大膽嘗試提出對當事人問題的假設)一直很深，從大學的學習、做義工、到現在，前陣子都是這麼覺得啦，所以我不敢去帶什麼訓練團體、去講課，這一陣子就是去XX帶團體，之前有和XX討論過，發現到……按書上的東西試著去做，沒有很緊張，對，那這樣的概念，我覺得滿好的。」(Co26)

由其敘述可知，Co26除了比較新舊概念之外，亦實際將新的概念應用至自己與他人互動的經驗中，而深刻體會到此新概念的意旨。

#### b. 訓練當下的精神／生理狀況

因為訓練時間的安排，有多位諮商員都表示自己的精神狀況不佳而影響其個人的學習，其間可能是因為不習慣早起、不習慣一整天的課程安排、感冒、精神狀況不佳、寒假期間精神渙散，或是前一天參加活動而影響上課的精神等。這些狀況所引起的疲倦狀態當然會影響其個人在學習過程中的參與和注意力而不利於學習，其間有些因素也許可以在課程設計時納入考慮，做為日後實施訓練的參考。

### 3. 訓練課程

有關訓練內容的安排對認知學習的影響，依序有：

#### (1)單元三的「概念回顧與案例分析」

由表二可看出，所有的諮商員都肯定以錄影帶回顧重要概念，以及分析逐字稿的設計，對其理解短期諮商概念有正向的效果，其中有諮商員提到——

「回顧錄影帶及討論逐字稿，都有助於學習。」(Co13)

「錄影帶回顧是很好的review，諮商實例的提供可使理論具體化。」(Co15)

「review是很重要的，可加深印象，獲得新的思考點。」(Co21)

「範例討論將概念具體化，所以較易瞭解。再由video複習，有助澄清概念。」(Co23)

由諮商員反應顯示，以播放錄影帶的方式將單元一、二中的重要概念做一回顧，非常有助於加深諮商員對概念的理解，尤其針對本訓練課程為隔週安排的方式！至於案例的分析與討論，雖然只是紙上閱讀而非諮商員實際操作，然而從大多數諮商員的反應可知，諮商過程的書面逐字稿分析將諮商過程具體化，有助其

理解概念的應用，諮商員亦從中瞭解及學習諮商員應用概念時的意圖，Co15於訪談時即表示——

「還有那個給我們的書面資料逐字稿，我就很清楚地知道諮商員會什麼要這樣做，對諮商員講的話比較能具體的瞭解。」(Co15)

由本訓練所提供之諮商過程範例的內容及進行方式來看，除了列有諮商員意圖的分析與說明，訓練者亦於分析過程中引導諮商員做段落式的討論，使諮商員能夠瞭解與學習在應用短期諮商相關概念時的內在反應歷程；換言之，**諮商逐字稿及諮商員應用意圖的分析，使諮商員對於概念如何應用、應用的目的和時機等有較清楚地瞭解，亦從中學習如何思考當事人的訊息。**

#### (2)單元四的「演練與討論」

諮商員對本單元的反應，茲先舉述如下——

「身歷聲的經驗是很好的學習；時間不夠，沒有每位同學都有機會成為諮商員。」(Co11)

「實際諮商經驗的練習，有助於課程的學習；即使有練習，但缺乏督導。」(Co12)

「更多的示範，使得此概念更能接受、瞭解。」(Co13)

「實際扮演CI，讓我更能體會當Co未能觸及我想談的主題時的感受及被問到關鍵問題時(自己亦不想面對的問題)的不知如何反應...。」(Co14)

「老師與xx彼此的實際演練有助於我對諮商員角色的揣摩；在小組演練時，自己扮演觀察者的角色，沒有機會扮演諮商員，自己覺得失去一次機會，很可惜。」(Co15)

「實作演練，較瞭解整個概念。」(Co21)

「個案演練時發現許多概念仍不清楚。」(Co23)

「針對實際模擬所做的討論較能掌握短期諮商的概念。」(Co24)

「實際演練及分析，和老師的示範、改進建議，概念上漸漸清楚流程的進行。」(Co26)

由上述反應的內容，可分為「演練與討論」和「演練的設計」兩部份來瞭解。

##### a. 演練與討論

Co13、Co14、Co21、Co24和Co26等五位諮商員都提到，實際演練諮商過程以及之後的討論，有助其更瞭解概念的內涵，而其作用除了可將概念具體化之

外，更重要的則是針對其個人的實際應用或感受短期諮商的經驗做討論；而不管是諮商過程的分析或針對諮商員個人應用的方式提供回饋或建議，皆有助於對概念的認知。換言之，**實際的應用經驗能澄清及檢核學習者對概念的瞭解**。至於Co23在分組演練時發現許多概念仍未清楚的反應，或由於前述影響其個人概念學習的因素，而在認知速率上較為緩慢之外，亦為概念認知和實際應用之間轉換不易的實際體驗。

#### b. 演練的設計

誠然實作演練以及事後的討論分析，確實有助於諮商員對概念的理解，然而卻也從Co11和Co15二位諮商員的反應中瞭解，由於在時間因素及安排方式上，未能有足夠的角色演練及討論時間，亦可能因此而未能提供諮商員完整的學習。從諮商員的反應或也提供日後實施訓練的建議，亦即，在實作演練的安排部份，是否能夠同時考慮讓每位諮商員都有機會扮演諮商員、當事人和觀察者，以能從不同的角度來體驗及學習諮商過程的操作；而演練之後是否有機會以督導或討論的方式，針對諮商員個人的操作進行回饋或建議等，亦是影響諮商員學習的因素之一，同時考慮這些因素，方能強化分組演練的效果。

#### (3)單元五的「書面資料閱讀」

除了Co25未填答本單元訓練回饋表之外，其餘十位諮商員皆表示書面資料有助於統整其先前所學概念(見表二)，其間的作用就如同Co15於訪談中所描述的

「書面資料對於Prochaska的 change process model有較詳細的說明，可以彌補原本的不熟悉。書面資料中Co與Cl對話的逐字稿對我幫助很多，聽過理論再看逐字稿，有理論實務合一之感。」(Co15)

Co12、Co13和Co22則皆表示，由於訓練者講解清晰，且書面資料的內容即為上課講授的概念，再加上可以反複閱讀，故對其內容很容易理解；對Co23而言，書面資料的閱讀正符合其個人的學習方式，亦使其對IDE和CPM有較清楚的瞭解。

由此可知，書面資料的閱讀確實有助於概念的整合與學習，尤其資料中有若干諮商對話逐字稿(Co22、Co26)，更可以就概念和實際的應用二者做一連結。

惟因為所提供的書面資料為英文，Co11和Co13都同時表示讀起來會有點吃力，至於是否及如何影響他們對內容的理解，則未有進一步說明。

#### (4)單元六的「諮商過程回顧與團體演練」

依Co13、Co14、Co15、Co22、Co23和Co25等六位諮商員的反應顯示，本單元可以使諮商員更清楚概念的意義和應用。

綜合上述可知，訓練者的講解方式、概念回顧及書面案例逐字稿的討論，以及書面資料的閱讀是主要促進諮商員概念學習的因素，而這三個因素在訓練過程中的次序性安排，經訓練者講解之後就一直在複習短期諮商的相關概念，亦是其後兩個方式可以產生正向效果的原因。在負向影響因素方面則多為諮商員個人因素，其中以諮商員個人精神狀況不佳為甚，其餘則相對有較多個別差異情形。

### 三、諮商員於諮商過程中應用短期諮商概念的經驗

本研究亦經由一實際諮商，針對諮商員如何應用時效諮商中的IDE和CPM來分析當事人問題做一瞭解。此部份資料來自初次晤談後的訪談逐字稿，應用情形如表三。

表三 諮商員於諮商過程中應用IDE和CPM的經驗

概念 \ 諮商員	11	12	13	14	15	21	22	23	24	25	26
Why now		√		√		√	√		√		
IDE	-	-	-	-	-	+	+	-	+		+
CPM						+	+	+	+	-	+

註：“√”為諮商員自陳於諮商過程中有應用該一概念。

“+”表示應用過程較為順暢，“-”表示相對地較不順暢。

#### (-)why now及IDE的應用

Co12、Co14、Co21、Co22和Co24等五位諮商員在訪談中提到他們對當事人問題的探討是從why now這個問題開始，而後再連結應用IDE來找出當事人的問

題焦點(表三)，然而在應用的過程中，Co12和Co14兩位初始諮商員在當事人說明此時來談的原因後，較沒有辦法順利接續 IDE的應用；Co21、Co22和Co24三位進階諮商員則較能夠依循當事人的回答而從IDE 中的任一向度切入，試圖瞭解當事人的問題焦點為何。應用的過程分別如下敘述——

「我一進去的話就一直想要問說你為什麼這個時候來煩惱這個問題，…，那後來我就想說是不是在發展上說……。」「可是後來我覺得沒有辦法切入太深，我不知道該怎麼談下去…。」「我覺得這次沈默可能會比較多，因為我一直在想說，奇怪，我會在那當下之間打住，不曉得怎麼去繼續。」(Co12)

「他的困擾是……，可能他面臨升學跟就業的抉擇……，我在想說他其實從進大學後應該就會碰到類似這樣子的困擾，那我就會想說他為什麼要來，結果他就說……，那當他這樣子講的時候，我比較沒有辦法說從他談的原因再追下去問。」(Co14)

「因為他在跟我談家的這個部份，我就問他說你為什麼會來談？他是跟我講說他是在跟室友談話當中覺得為什麼別人是這樣而我是這樣，在跟妹妹做比較時，為什麼妹妹可以這麼自主而我沒辦法！…這是跟別人比較的結果，所以那時候開始我從人際的方面來探討。」(Co21)

「……剛開始時我會跟他談why now,就是他這個問題(當事人與男朋友分手)已經發生四個月了，為什麼現在才會想來談？那我就試著從IDE的這個觀念，比如說人際關係，然後是D的問題。」(Co22)

「…其實我剛開始會把它放在 why now的焦點上面，去了解為什麼大一開始就有那樣的困擾，我想知道為什麼現在才要來談，之後我有把IDE 放在腦中去看那個關係，其實那個關係是糾結的…，好像都有影響，但我先處理那個人際上面的問題…。」(Co24)

上述五位諮商員有明確地將IDE與why now連結使用，Co11、Co13、Co15、Co23和Co26等五位諮商員則單以 IDE來分析及瞭解當事人問題，應用的經驗亦不盡相同；其中Co11表示用得有點混亂、Co15是直接以某一向度為焦點、Co23在IDE 的操作上顯得有較大的困難、Co26則相對顯得順暢，其各自的經驗亦可從下面的敘述來瞭解——

「我剛才諮商可能是有點混亂，IDE 穿插在一起，沒有說第一個部份我們來詢問I 的部份，第二個部份，都沒有，他現在的問題就是說他有些人際上的困擾，來自他和他的室友

…。」「我儘量在用 IDE 這個概念，這是我接受短期諮商訓練之後的概念。」(Co11)

「我覺得參加短期諮商的訓練以後，我會去想說他以前的，嗯，跟現在的不一樣……(諮商員解釋當事人在國中、高中因為是升學班而沒有感情的問題)…我覺得這就是D, 就是發展的問題，然後到大學就開始面對這個問題…然後I 的話，我是有問他週圍朋友對這件事的看法，然後他有沒有一些人力上的資源。然後E 的話，是我問他……忘記了耶!」「我只知道從IDE可以問，真的可以問出一些東西來。」(Co13)

「有，我有特別去想到IDE，我比較沒辦法想到Prochaska的東西，但比較確定IDE，比較確定是I。」「對，從I這個角度，不過我想我也應該多從D部份深入，我比較沒有從這個部份著手。」(Co15)

「我是覺得在諮商過程中，很多東西都是直覺嘛，所以這IDE 的東西，我只是，雖然我想要從這裡來分析，可是，不是那麼容易去想到那裡。」「我有試圖去想IDE 啊，譬如說D，發展這個…。」「像IDE 的運用我覺得比較不容易，也有可能是因為不是很清楚那個東西。」(Co23)

「…從IDE，因為他有提到室友的關係，然後有兩次提到媽媽…，這個部份就慢慢談到他的人際，我覺得她想到獨立這樣子，我就想從人際這方面來支持他。」(Co26)

至於Co25未能在諮商中應用IDE，其於訪談中表示——

「……我會覺得說IDE 這個東西蠻好的，那個概念都是蠻好的，只是我覺得……，我覺得自己好像沒有那個很有系統的，就是，這樣去想，嗯，對!」(Co25)

綜合上述各諮商員在實際諮商過程應用IDE 的情形，從五位初始諮商員應用IDE 的經驗，顯示他們較無法順暢的運用，而Co21、Co22、Co24和Co26四位進階諮商員則相對地較為平順，此應與實務經驗的多寡及教育訓練階段的差異有關。至於Co23未能順暢運用的原因，應與理論取向的差異有關。

## (二)CPM的應用

由表三可知，五位初始諮商員皆未能應用CPM來瞭解當事人的改變歷程，在其敘述於諮商過程中如何瞭解當事人問題時，多表示不知如何運用。

在六位進階諮商員中，除了Co25表示只能用以瞭解當事人所處階段，但不知如何推動此改變的歷程之外，其餘五位諮商員似乎都能依CPM 的內容肯定當事人的心理狀態／階段，或也能夠應用相對性的策略予以處理，他們的描述分別

為——

「他根本沒有準備改變，在準備前期。」「我在診斷時有去檢核兩次，我看他仍然在那個位子……。」(Co21)

「我沒有特別去想到那個模式啦，但是我之前有去，有稍微去問一下他的狀況是怎麼樣的，就是其實他已經到達一個所謂的準備期吧，就是他也知道他的問題是什麼，然後也去思考過可做什麼這樣子…，後來我比較讓他去走到行動的部份」(Co22)

「那個IDE是不太確定，那Prochaska那個，他在那一期的哦，我還蠻清楚的。」「…在Prochaska裡面，我想他應該已經有了準備，只是在action上他不知道該怎麼做這樣子，他很清楚他要拒絕他，然後他只是不知道怎麼拒絕，所以我們討論了怎麼去拒絕，他就覺得他的問題得到解決了。」(Co23)

「我覺得他已經在第三個，已經在改變的階段，第二階段還在衝突期嘛，其實這兩個階段都有一點，其實他是有衝突，但他已經在做了……。」(Co24)

「Prochaska，我只看到他是在那個趨避……，我覺得他是處在趨避衝突的那個階段，對，可是我跟你講，我實在是不知道說怎麼走下去，……我就是不會。」(Co25)

「剛剛有用那個階段，就是計畫前置期、計畫期……。」「現在我很清楚說先掌握那三個階段時期，然後準備好以後，開始從IDE這個東西……。」(Co26)

初始諮商員和進階諮商員應用CPM 的結果有此涇渭分明的差異，或可由經驗層級的不同來解釋；可能因為初始諮商員不知道如何與IDE 一起應用或如何行使處理策略，因而在認知上雖能瞭解其內容，但在應用上則有無力感。針對Co23對應用IDE和CPM的差異反應，可能與此二概念與其個人理論取向差異的程度不同有關；由於IDE 主要是用來評估當事人的問題焦點，與Co23個人目前所秉持理論取向的觀點迥異，而CPM 是用來瞭解當事人的改變歷程及階段，較不受理論取向的限制，或因此而使得Co23較能認同，亦較能應用之。

綜合上述各諮商員在諮商過程中應用IDE和CPM的情形，有以下發現：

1. 大多數諮商員皆能嘗試應用IDE，至於CPM的應用則限於進階諮商員；在確認當事人問題焦點的過程，會因諮商員經驗層級的差異而有所不同。

從諮商員實際應用的經驗顯示，大多數諮商員皆能嘗試操作 IDE，企圖快速找出當事人的問題焦點，惟運用的經驗會因為諮商員的實務及教育訓練層級的不

同而有差異。初始諮商員應用過程並不順暢，亦往往因為不知如何反應或引導，而無法在初次晤談中確實找出當事人的問題；大多數的進階諮商員則較能夠順利應用，亦多能確定問題的焦點；CPM的應用亦與諮商員的經驗差異有關。

### 2. 在應用能力上，需要更多實際諮商經驗的累積方可熟練。

從上述結果可以發現，雖然在完成六個單元的訓練課程後，所有諮商員皆能清楚瞭解短期諮商及其相關概念的意涵，然而從其實際應用的經驗亦顯示，在概念的認知和實際應用之間多有能力轉換上的困難，需要反復的練習方可得心應手；換言之，不管是上述何種經驗或反應，都有待實務經驗的累積，以能趨向熟練應用的程度。

### 3. 在評量訓練效果時，重視書面及實際經驗的評估；惟應用能力需要更多諮商經驗方能熟練，故不宜在訓練之後直接以諮商效果做為訓練效果的指標。

在訓練效果的評估上，本研究同時採用自陳的書面評量與實際的應用，前者是諮商員在訓練結束時，以書寫的方式填答其個人對短期諮商的定義和瞭解，後者則是將所學概念實際應用於諮商過程當中；二者反應學習效果的方式不同。書面資料的填答只能瞭解諮商員對短期諮商概念的定義，無法從中得知實際應用概念的情形；但是若要依據實際的諮商經驗來評估諮商員的學習效果，則需要考慮諮商員需要有更多的時間與實務經驗，以連結概念認知及應用能力之間的差距，不宜在訓練結束後，逕以諮商效果做為訓練效果的指標。

## 肆、結論與建議

### 一、結論

- (一)本訓練的實施可澄清及增進諮商員原本對短期諮商的認知，亦提供諮商員對於如何實施短期諮商、如何在有限的時間內評估當事人問題焦點有一具體的認知，此影響不因諮商員實務與教育經驗的層級不同而有差異，但在認知速率上則受到個人及不同因素的影響，而有個別差異的情形。
- (二)就影響諮商員認知短期諮商概念的因素而言，乃受到訓練者的講授與示範，諮

商員個人的理論取向、諮商經驗、學習方式、訓練過程的個人因素，以及訓練課程等之影響。

(三)從實際應用短期諮商的經驗可知，本訓練課程可提供諮商員充份認知短期諮商的概念，但未能相對逐漸提升諮商員應用的信心，有關概念認知和應用能力之間的熟練，實有賴後續能夠繼續提供訓練，經由更多的實際應用經驗來提升諮商員應用短期諮商的能力與信心。

## 二、建議

### (一)對諮商員教育訓練的建議

#### 1. 在諮商訓練過程中，提供諮商員正確認知短期諮商的完整概念。

依本研究之發現，在接受本短期諮商訓練之前，諮商員對短期諮商皆缺乏完整的瞭解，不因經驗層級不同而有差異；對短期諮商的認知與應用亦非經由書面資料的閱讀或一般實務經驗的累積即可獲得。而隨著諮商員認為短期諮商符合實務工作需要，亦因此會持續應用的反應，顯示有必要在相關課程中提供諮商員瞭解何謂短期諮商，以及何謂完整的、有計畫短期諮商的概念。

#### 2. 在諮商員的教育訓練中開設短期諮商訓練課程，以提供諮商員正確認知短期諮商的概念，並具備有效運用短期諮商的能力。

經本訓練課程的實施，諮商員方對短期諮商有一正確的瞭解，顯示諮商員要能具備有效操作短期諮商的能力，需接受短期諮商的訓練。短期諮商訓練實有其必要性，未來在諮商員教育訓練的過程中，宜在諮商員已具備操作基本諮商技巧能力之後，提供短期諮商訓練的課程，從正確的概念認知，再加以有計畫的演練與實作，使其真正具備可有效操作短期諮商的能力。

#### 3. 以分析當事人問題的概念模式或架構，例如IDE和CPM，加強諮商員對當事人問題認知的訓練。

依本研究之發現，提供諮商員分析及確認當事人問題的IDE和CPM兩個操作架構模式，對諮商員有相當大的助益。快速找出當事人的問題焦點固然是實施有計畫的短期諮商之核心概念，然而亦是有效諮商的關鍵能力。是以，未來的諮商實務訓練，應提供諮商員有清楚操作脈絡的、用以分析當事人問題的架構，例如

本訓練所提供的IDE和CPM，不僅可以協助諮商員對當事人問題有一正確的評估，相對於先前的訓練經常缺乏提供一完整的架構，致使諮商員無法在諮商過程中結構出一個可行的方向的情形，則更顯得重要。

#### **4. 專業訓練課程應正視認知和應用之間需要實務經驗累積的事實，並提供諮商員實際應用或演練的機會。**

由本研究發現，在認知短期諮商概念，以及熟練應用短期諮商之間，有能力轉換的困難或問題，此亦為所有受訓諮商員皆反應的經驗。換言之，在諮商學習的過程中，概念的認知與實際應用能力之間有待實務經驗的累積，方能熟練應用，並從中增進諮商員應用的信心。有關課程的實施應重視及協助諮商員能力轉換的重要性，在課程設計上宜提供諮商員實際應用的經驗或演練，增進諮商員應用所學概念或理論的效能。

#### **(二)對訓練課程之規劃及實施過程的建議**

##### **1. 在招募或篩選受訓諮商員時，宜避免其個人理論取向在認知當事人問題、處理目標、處理策略等方面，與訓練主題的諮商模式有相對差異者參與。**

雖然大多數諮商員是以折衷取向自許，然而由本研究發現諮商員個人理論取向對概念認知學習的影響可知，若諮商員的理論取向與要學習的諮商模式，在認知當事人問題，以及因此認知而採取的諮商員角色、處理目標與策略等有太大差異時，則諮商員在訓練過程中極易經驗到新舊概念之間轉換不易的混淆，甚至會因此產生自我懷疑！因此，若在規劃訓練課程之前，即能從文獻探討中瞭解諮商員理論取向與學習該諮商模式的關係(例如Budman和Gurman即提到短期諮商與長期諮商的差異觀點)，並能對有意參與訓練之諮商員學習背景，甚至以客觀的評量工具，針對其個人的理論取向加以瞭解，並做為篩選受訓諮商員的參考，當能避免諮商員因不適合採用此諮商模式而經驗到負面的學習過程，並進而產生負面自我評價的現象。

##### **2. 在訓練之前提供相關的書面資料，有助受訓諮商員理解訓練者所要傳達的概念、增進認知學習的速率。**

基於研究的緣故，本課程的實施未能在訓練之前即提供諮商員書面資料，然而由兩位諮商員表示在訓練之前閱讀相關資料有助於理解訓練者講授的概念內

容，以及多位諮商員提到沒有事先看過資料，較無法當下理解的反應，皆顯示在諮商訓練中，若能提前給予有關的書面資料讓諮商員事先閱讀，應有助於其對授課內容的理解，或可增進其概念認知的速率。

### **3. 訓練者應在訓練初期即重視信任及安全學習氣氛的建立。**

有諮商員表示，由於對訓練情境感到陌生，會影響其於課堂上的表達。在此所謂的訓練情境，除了物理環境之外，乃包括受訓諮商員，以及諮商員和訓練者之間的關係。雖然參與本訓練課程的諮商員，以及與訓練者皆算熟識，然而同在一學習情境、學習一新的諮商模式，對他們而言都是一個不同於前的組合與經驗，彼此之間的互動仍需經由關係的建立階段開始，如同進行團體諮商一般，開始時即應重視關係的建立，以減低成員在訓練團體情境中呈現自我的焦慮，增進其在團體中表達的意願。

### **4. 分組演練時間宜加長，以使諮商員有機會扮演不同角色，從不同的角度來學習應用短期諮商；亦應針對每組的演練提供立即的回饋或討論。**

從許多諮商員的反應可知，若能讓每位諮商員都有機會在訓練情境中扮演諮商員，並針對其應用概念的經驗做一分析與討論，應有助於其個人學習操作短期諮商。再者，扮演當事人者，亦可從中體驗概念應用的效用，除了模擬應用之外，亦能提供扮演諮商員者更具體的回饋。因此，若能在每一次的分組演練之後，可以分組團體的方式彼此進行回饋，將演練過程做一充份的討論，不僅可以使演練過程的學習目標更具體化，成員之間的互動亦能增進彼此的瞭解，有助於團體安全氣氛的形成與建立。

### **5. 在訓練結束後，仍安排定期的團體時間，以演練或團體督導的方式，回饋諮商員實際應用短期諮商的經驗，以提升諮商員應用短期諮商的能力。**

基於研究時間的限制，本訓練課程無法延伸訓練時間，針對諮商員實作經驗予以討論或督導，未來在訓練課程的規劃上，可在密集訓練提供諮商員完整的概念認知之後，以每個月一至二次，每次二至三小時的方式，由諮商員現場分組演練，或由其於實務工作中的實際應用經驗來加以討論，訓練者以此持續提供諮商員如何操作短期諮商的回饋，以逐漸增進或提升諮商員應用短期諮商的能力。

(三)對未來研究的建議

**1.在探討有關短期諮商之諮商效果時，應先確定諮商員是否瞭解何謂短期諮商、是否曾接受短期諮商訓練，以及是否具備可有效操作有計畫短期諮商的能力。**

由本研究發現，在接受本短期諮商訓練之前，絕大多數的諮商員對短期諮商都缺乏正確、完整的概念認知；而在接受訓練之後，亦不表示已具備實施短期諮商的能力，需要在訓練之後更多的實作經驗來熟練操作。亦即，有無訓練才是影響諮商員認知及具備運用短期諮商能力的重要因素；此結果亦說明Koss, Butcher和 Strupp(1986)何以強調進行有關短期諮商的研究，應以受過短期諮商訓練的諮商員為對象。因此，未來有關短期諮商的諮商效果研究，應同時考慮諮商員是否接受過短期諮商訓練，以及是否已由若干實際應用經驗，瞭解或具備如何有效應用短期諮商的能力，以能健全研究的內在效度。

**2.有關短期諮商效果的評量，應考慮諮商員需要有若干實際的諮商經驗來熟練運用，不宜只以訓練結束後立即的評量結果做為效果評估的依據，亦不宜逕以訓練結束後晤談的諮商效果做為訓練效果。**

過去的訓練效果評估研究多以在訓練結束後，由諮商員與模擬或實際個案進行晤談，以諮商效果來做為訓練效果的指標。然而由本研究發現，諮商員可能因為實作經驗的不足，尚無法在訓練結束後即具備有效、熟練的應用能力來看，若以諮商效果來替代訓練效果，諮商效果是否真由操作短期諮商的相關特徵而來自然值得懷疑！因此，未來有關訓練效果之評估研究，在效果指標上不宜直接以諮商效果來顯示，而需間斷性評量諮商員應用的熟練程度，待諮商員具備可有效實施短期諮商的能力與信心時，再以諮商效果做為評估指標似較適當。

**3.影響諮商員個人學習的因素有個別差異，應避免僅以諮商員經驗層級來解釋訓練效果差異。**

由本研究結果可知，影響諮商員學習的因素各有不同，同一因素的影響作用亦可能與不同因素呈交互作用而有正、負不同的影響，因此，對於訓練效果的差異，不宜僅以諮商員的經驗變項來考慮或解釋。

**4.未來有關諮商訓練課程的規劃與實施，應將本研究所發現的眾多影響訓練效果因素列入考慮，並從訓練過程中減低可能的負面作用，提升訓練的效果。**

## 參考文獻

- 林幸台(民79)。同理心之外—認知模式與諮商員訓練。《測驗與輔導》，**19**，36-42。
- 陳秉華和廖鳳池(民82)。大學學生輔導中心個別諮商服務的評鑑—以國立台灣師範大學學生輔導中心為例。《輔導與諮商學報》，**1**，57-78。
- 董華欣(民82)。影響大學生尋求專業心理輔導意願之因素探討。國立政治大學教育研究所碩士論文，未出版。
- Albert, G., & Edelstein, B. (1990). Therapist training: A critical review of skill training students. *Clinical Psychology Review, 10*, 497-512.
- Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. Englewood Cliff, NJ: Prentice-Hall, Inc.
- Budman, S. H. (1994). *Treating time effectively: The first session in brief therapy* (program manual). New York: Guilford Press.
- Budman, S. H., & Gurman, A. S. (1983). The practice of brief therapy. *Professional Psychology: Research and Practice, 14*, 277-292.
- Budman, S. H., & Gurman, A. S. (1988). *Theory and practice of brief therapy*. New York: Guilford Press.
- Budman, S. H., & Gurman, A. S. (1992). A time-sensitive model of brief therapy: The I-D-E approach. In S. H. Budman, M. F. Hoyt, & S. Friedman (Eds.), *The first session in brief therapy* (pp.135-155). New York: Guilford Press.
- Burlingame, G. M., & Behrman, J. A. (1987). Clinician attitudes toward time-limited & time-unlimited therapy. *Professional Psychology: Research and Practice, 18*, 61-65.
- Henry, W. P., Schacht, T. E., Strupp, H. H., Butler, S. F., & Binder, J. L. (1993). Effects of training in time-limited dynamic psychotherapy: Mediators of therapists' responses to training. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 61*, 441-447.
- Koss, M. P., Butcher, J. N., & Strupp, H. H. (1986). Brief psychotherapy methods in clinical research. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 54*, 60-67.
- Lopez, F. G. (1985). Brief therapy: A model for early counselor training. *Counselor*

- Education and Supervision*, 24, 307-316.
- McConaughy, E. A., DiClemente, C. C., & Prochaska, J. O., & Velicer, W. F. (1989). Stages of change: A follow-up report. *Psychotherapy*, 26, 494-503.
- McConaughy, E. A., Prochaska, J. O., & Velicer, W. F. (1983). Stages of change in psychotherapy: Measurement and sample profiles. *Psychotherapy: Theory, Research, and Practice*, 20, 368-375.
- McLeod, J. (1993). *An introduction to counseling*. Buckingham: Open University Press.
- Murgatroyd, S. (1987). Evaluating change and development through workshops. In Crisis Research and Training Group (Eds.), *Running workshops: A guide for trainers in the helping professions* (pp.157-171). Buckingham: Open University Press.
- Pinkerton, R. S. (1986). Brief individual counseling and psychotherapy with students. In J. E. Talley & W. J. Rockwell (Eds.), *Counseling and psychotherapy with college students* (pp.1-30). New York: Praeger Publishers.
- Prochaska, J. O. (1991). Prescribing to the stage and level of phobic patients. *Psychotherapy*, 28, 463-468.
- Prochaska, J. O., DiClemente, C. C., & Norcross, J. C. (1992). In search of how people change: Application to addictive behaviors. *American Psychologist*, 47, 1102-1114.
- Prochaska, J. O., & Norcross, J. C. (1994). *Systems of psychotherapy: A transtheoretical analysis* (3rd ed.). California: Brooks/Cole.
- Stein, D. M., & Lambert, M. J. (1995). Graduate training in psychotherapy: Are therapy outcome enhanced? *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 63, 182-196.
- Thomas, A. H., Spiridigliozzi, J. V., Borgers, S. B., & Dinas, P.A. (1989). Self-efficacy and *Counseling skills*. (ERIC Documents Reproduction Service No. ED 322 447)
- Wells, R. A. (1982). *Planned short-term treatment*. New York: Free Press

## 附錄 單元訓練回饋表

說明：請依不同單元活動對您在概念上的理解和實際應用能力的學習所產生的影響程度，以及影響您個人學習本單元的正、負向因素為何填寫。填寫方式及程序：

1. 在「等級」欄中評定自己瞭解或熟練的程度。  
1=非常不瞭解或非常不熟練。2=不瞭解或不熟練。3=瞭解或熟練。4=非常瞭解或非常熟練。
2. 在「說明」欄中詳細說明您評定等級分數的原因或理由。

單元	評估	對短期諮商概念的 認知／瞭解的程度				影響您對本單元 內容學習的因素
	等級	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	
	說明					



# A Descriptive Study of a Brief Counseling Program Training Effects

Yu-Chen Chou Wen Hsiao and Hsiao-Ping Chen

National Changhua University of Education

## Abstract

The purpose of this study was to understand the training effects and to explore the factors which influence this training process of a Time-Effective Brief Counseling (Budman & Gurman, 1988, 1992) workshop. A fifteen-hour brief counseling training program was delivered to 11 graduate students at the department of counseling psychology. The training effects were detected by those counselors' understanding of brief counseling after receiving the training program. The instruments used to measure training effect were "Session Feedback Form", "Comprehensive Evaluation Form", and the interview after the first counseling session. The results were as follows:

1. The training program can clarify and enhance the knowledge of brief counseling which counselors have. Its also provides knowledge about how the counselors carry out the brief counseling and how to catch the key point of client problems during limited time. The effects of training program was not different among those trainees who were on the different levels of counseling education and practicum experience. However, the speed those trainees' understanding toward brief counseling were different.
2. Those factors which affect how trainees acknowledge the brief counseling are: the way of trainer's teaching and modeling, trainee's personal counseling approach, their way of learning, personal life issues, and training materials.

Suggestions for counselor training, program designs, and further studies were recommended.

key words: counselor training, counselor education, brief counseling, time-effective counseling