

非自願案主的輔導策略研究 A study on the Guidance Strategies for Involuntary Clients

徐臨嘉 余許秀妍 李麗純 王庭文

Lin Chia Hsu, Hsiu Yuan Yu-Hsu, Li Tswen Lee, Ting Wen Wang

黎明技術學院通識中心

Center of General Knowledge Course, Lee-Ming Institute of Technology

摘 要

本研究的主要目的在於提升對於非自願案主輔導策略的成效。本研究採用個案研究法。個案研究是一種問題解決取向的研究法，它讓實務工作者改善與評估他們的實務工作問題。研究者應用本研究的結論來改善與評估非自願案主的輔導策略。本研究的結論與建議如下：

- (一) 於初次會談時強化合作關係。
- (二) 強制機制的必要性。
- (三) 同理案主的感受。
- (四) 讓案主學習自我負責。
- (五) 彈性調整諮商時間。

關鍵詞：輔導策略、個案研究、合作關係

Abstract

The main purpose of this study was to enhance the effects of the guidance strategies for involuntary clients. This study adopted case study method. Case study is a problem solving approach designed to engage practitioners in the improvement and assessment of their own practice. Researchers used the conclusions to improve and assess the guidance strategies for involuntary clients. The conclusions and suggestions of this study were as following: 1. To strengthen the cooperation relationship between the counselor and the client in the first interview. 2. The enforcement mechanisms are necessary. 3. Counselors should emphasize clients. 4. Counselors should let clients learn self-responsibility. 5. Being flexible in the adjustment of counseling time.

Key Words: Guidance Strategy, Case Study, Cooperation Relationship



1. 前言

傳統的心理諮商以處理自願案主為主，所謂的自願案主是指個人覺得自己心理方面的困擾，因而主動向心理師等心理諮商或輔導專業人士求助。處理自願案主的心理困擾一直是過去心理諮商界的主流。換言之，在過去大部分的心理諮商的工作環境中，心理師的角色是比較被動的，坐在諮商室內等著案主上門，也等著案主動說明自己的問題和困擾。然而，隨著時代演變，另一個心理諮商或輔導需求的藍海逐漸出現，那就是非自願案主問題的處理。何謂非自願案主？根據 Rooney (2009)，此類案主是指被強制尋求協助的個體，他們在接受助人專業時會感到壓力。陳冠伶 (2011) 則認為，此類案主多半不願意接受服務，甚至不覺得自己有需要被服務。實務上非自願案主通常是指個人具有某些行為或心理方面的問題，為他人或自己帶來相當的困擾或痛苦，但自身卻缺乏改變的動機或自覺，因而不主動向他人求助以解決問題。這類案主經常是透過某些強制的力量，從社會法制或懲戒的系統轉介至心理諮商或輔導機構接受強制性的處置措施。

非自願案主通常給予心理師或其他輔導人員很大的挑戰，因為他們通常是在法律或規範的力量下，被迫來接受輔導或諮商，因此他們對於心理師等輔導人員的態度通常是消極、甚至是抗拒不合作的。知名臨床心理學家 Wolberg (1988) 認為，心理治療是一個受過心理專業訓練的治療師，和案主建立一個特殊的關係，透過這個特殊的關係來幫助心理或情緒有困擾的人。以上所言的特殊關係是一個以案主和輔導人員的合作為基礎的關係、如果缺乏案主的合作，又如何改變非自願案主的問題？

發展有效輔導非自願案主的方法是重要的，一方面由於過去較少對非自願案主的相關研究，使得心理諮商與輔導專業人士在面對該類案主種種被動或抗拒的態度時，容易產生挫折與無力感，降低對於諮商輔導的工作熱忱。另一方面，根據研究者在技專校院長期的諮商輔導工作經驗，技專校院中非自願案主的人數經常多於自願案主。因此，為了有效處理這些問題，本研究的目的即在於如何找出較為有效輔導非自願案主的方法與模式。這對於技專校院與某些非自願案主較多的機構將非常重要。

2. 研究方法

為了達成研究目的，本研究採用個案研究取向。陳萬淇 (1995) 指出，所謂個案，乃許多相關事實的說明，它提供問題的狀況，以待尋求解決問題的可行方案。而個案研究的定義，依廖榮利 (1992) 的說明，個案研究是指針對一特殊事體，而非同時針對眾多個體所進行的一套研究程序，其研究的單元可以是一個人、一家庭、一機關、一社區、或一個國家等，以便對社會事實有一透徹認識，此一認識是無法經由統計分析得到的。而根據葉重新 (2001)，個案研究是指對特別的個人或團體，蒐集完整的資料之後，再對其問題的前因後果做深入的剖析。陳姿伶 (2005) 則認為，就教育領域而言，個案研究旨在探討個人某些偏差的或特殊的問題或行為，期以深入瞭解問題或行為形成的癥結，進而謀求歸結得出因應或解決的對策。綜合以上學者專家的看法，個案研究非常適合處理本研所欲解決的問題。因為諮商與輔導工作者主要的工作內容就是和單一的案主反覆進行深入的互動與觀察，並在此過程中不斷蒐集案主的資料、



了解案主的問題癥結並找出解決之道，此工作內容非常符合個案研究的精神。本研究的研究歷程謹說明如下。

3. 輔導歷程

3.1 輔導對象

本研究的案主是一位技術學院大學部同學小明(化名)，因為小明在學校和同學發生言語衝突，事後在網路上發表攻擊對方的言論，導致受害者有明顯的情緒低落與憂鬱的現象。經過校方相關會議討論後，決定將小明強制移送學生輔導中心接受四次輔導會談，以改善其偏差行為。為何選擇小明為研究對象？其理由顯而易見，小明的行為的確有偏差，而像這樣的案主極少主動自願接受輔導諮商的協助，可說是校園常見非自願案主的典型。

3.2 擬定輔導策略

上述案主如果僅是接受一般懲戒單位的處罰，通常是直接記過或予以訓誡，用某些明白直接與嚴厲的方式告知案主，無論他內在的想法如何，也不管他是否抗拒處分，其行為是錯誤而需要悔改的。而心理諮商與輔導的理念則在於關心案主內在的想法與感受。研究者對於小明的態度也是如此，研究者希望他能深入了解自己那些地方可以改變，並且願意主動做出改變。因此研究者的初始的輔導策略在於，雖然小明是被強制接受輔導，但研究者仍要營造一個不批判與不貼標籤的環境，在這環境下，小明可以坦然說明對於整個事件的看法及感受。而研究者則期待在會談過程中，引導小明尋找問題更好的解決之道。

3.3 實際輔導過程

(一) 第一次會談：起初輔導單位和小明

約定會談時間時，小明並未如約前來，於是輔導單位透過小明的導師和小明重新約定時間，這次小明大概遲到約十分鐘，研究者首先詢問小明是否知道請他來會談的目的，小明表示只知道是因為受到學校的處分，所以要來會談，不知道會談到底要做甚麼。研究者表示，請他來的目的主要是因為小明的行為違反相關法律與校規，因而對小明或他人造成傷害，研究者希望在會談中扮演協助者的角色，和小明討論如何能讓類似問題不再發生，而小明要做的則是盡量描述事件的經過，以及表達自己的看法與感受。此外，除非小明有自我傷害或傷害他人的可能，研究者將對會談內容保密，若要向校方相關單位說明會談內容，則必須獲得小明的同意。經過研究者的說明，小明雖表示了解，但談到事件的經過時，態度仍顯得保留而不願多說，大多數的時間顯得被動與沉默，只有在研究者的詢問下，才会有簡短的回應。本次的會談就在大多數靜默的時間中結束，研究者雖然覺得有些挫折，但也知道，在心理師和案主的合作關係尚未真正建立前，發生許多案主抗拒的現象是正常的。

(二) 第二次會談：小明又再度未依約出現，研究者打電話給小明，告知研究者必須將小明的出席狀況向校方說明，並向小明再度約定時間。後來小明有依約定準時出現，一開始他的態度仍然較為退縮，對於事件的描述非常簡短，只提到和那位受害同學發生衝突的原因，是因為對方在小明上課和同學講話時，大聲地斥責他，他覺得很生氣。此時



研究者回應小明：「在大庭廣眾下被別人這樣罵，你一定很生氣，覺得很沒面子。」小明聽完研究者的回應，態度突然由被動轉為激動，表示他當時被別人這樣罵，的確感到非常不爽。之後小明便主動說明，其實在發生這次事件前，他和這位同學就有很多衝突，並且很仔細的描述過程細節。第二次會談就在小明詳細說明這些衝突事件中結束。

- (三) 第三次會談：這次小明準時前來，不須研究者提問便可以主動敘說對衝突事件的經過和感想，看得出小明其實在這次事件爆發前便由於許多小摩擦而累積不少情緒。在小明敘述告一段落後，研究者說：「我知道在過程中你的確有很多情緒，而你用了某些方法處理你的情緒，現在你覺得這些處理情緒的方法造成了甚麼結果？」小明沉思了一會兒，才說其實他明白自己以前處理情緒的方式，大部分是用忍的，這次是因為實在受不了才會用這種方式（用網路言論攻擊）大爆發。研究者再度向小明詢問，這樣做對自己和別人造成甚麼結果？小明又想了想，然後說這次事件其實對大家都傷，他其實也不希望如此，可是對方也該負些責任。研究者回應：「我了解你的心情，你覺得自己不該負所有的責任；不過如果這些衝突再度發生，你覺得自己可以做些甚麼來讓結果變得更好？」小明回答，他覺得自己過去一直用忍耐的方式，可能會讓自己有時受不了而情緒失控。研究者表示，他覺得小明很聰明，很了解自己處理情緒的方式。由於會談時間

已近結束，雖然小明並沒有提出處理情緒更好的方法，但他表示自己回去會再想這個問題。

- (四) 第四次會談：小明準時前來，並且主動說明自己的想法。小明認為自己也許以後可以在和別人剛發生不合時主動表達自己的想法和心情，而不是每次把情緒都憋在心裡，到後來受不了才發作。研究者對於小明的領悟表示讚許。並且給予小明進一步的回饋：「許多時候，如果我們沒有適當的表達自己的心情和想法，別人其實並不會了解我們，會繼續照著他原來的方式和我們互動，就容易發生更大的衝突。」小明說他了解，並表示他以後會試著去做。之後研究者和小明討論如何去做的細節，例如在發生小衝突時，如何表達自己的想法與感受，以減少後續發生失控的可能。由於小明已對自己的問題有所領悟並願意採取行動改變，研究者和小明約定暫時結案。若後續有需要可再度進行會談。

4. 結果與討論

基本上，小明的案例可說有相當程度的進步與成功。從上述的研究歷程，我們產生初步的結果，並進一步討論在面對非自願個案時，何種方式較可能成為有效的輔導策略：

- (一) 於初次會談時強化合作關係：相對於其他自願案主的諮商與輔導，輔導人員更應注重與非自願案主合作關係的建立，因為他們常是受了處分才來接受輔導，抗拒的心情可想而知。所以在初次會談時輔導人員應特別注重建立合作關係。而要



如何化解抗拒，建立信賴與合作？我們必須要在初次會談時讓案主了解，他的行為造成了了哪些問題，並要特別強調會談的目的是要協助他處理這些問題，讓問題不再繼續發生，使案主了解輔導措施為其帶來的好處是甚麼。其次，輔導人員也要強調會談的保密性，讓案主明白，在保密原則下，他所說的不會對他造成傷害。總之，在初次會談時，坦誠、友善與樂意協助是輔導人員應具備的工作態度。

- (二) 強制機制的必要性：雖然小明在輔導階段後期發生明顯的領悟與轉變，但最初其實他是相當抗拒輔導的，我們可從一開始缺席與遲到的狀況看出案主抗拒的現象。雖然研究者可在初次會談時表達相當的善意，但很多時候，單一的會談並無法全然化解案主的不信任與抗拒。因此在必要時，輔導人員仍應使用強制的機制，讓案主能持續參與輔導，如此案主才有機會從輔導過程中體驗輔導人員的善意，改變才有可能發生。
- (三) 同理案主的感受：同理心是心理輔導重要，也是化解案主抗拒的態度與技巧。許多非自願案主的行為也許令人無法接受，但是他們在面對各種生活問題的感受是真實而期待他人理解的。就像小明在面對同學的斥責時非常生氣的感受一樣，或許小明的認知與解決當下問題的方式不對，但如果有人願意傾聽與理解小明的當下非常生氣的真實感受，小明就可能願意敞開自我的心房，把研究者視為一個善意真誠的協助者而建立合作關係。
- (四) 讓案主學習自我負責：許多非自願

案主會把問題的責任推到別人的身上，就像小明覺得受害者也應該為此次事件負責一樣。在面對案主推卸責任的態度時，輔導人員應聚焦於案主可以做些甚麼改變來解決問題，讓案主知道，雖然問題的發生可能存在某些外在的引發因素，但是他自己對於問題的態度與行為，才是真正造成問題的關鍵，案主必須為自己負責，改變自己的行為與態度，未來才不會有再度發生問題、重蹈覆轍的可能。

- (五) 輔導成效的評估與強制轉介配套：上述小明的研究案例於最初所擬定的四次會談後順利結束。但根據研究者與學校其他輔導人員的經驗，並非所有案主都能在預定的輔導時程內達成改變。因此，各相關單位應與輔導單位共同配合，由輔導單位視案主改變狀況來調整案主接受輔導的時間或次數，這也是讓某些抗拒改變的案主較能重視與面對自我改變責任的一個可行策略。

以上為本研究所獲得非自願案主輔導策略之初步成果，後續研究方向，可以朝向不同問題類別或不同性格特質的非自願案主做更詳細的探究。期盼透過不斷的經驗累積，開拓心理諮商與輔導的另一片藍海。

參考文獻

1. 陳冠伶 (2011), <共譜圓舞曲~非自願案主思維下少年工作之探究與反思>。《國立臺灣師範大學社會工作學研究所碩士論文》。
2. 陳萬淇 (1995), <個案研究法>。台北市：華泰。



3. 廖榮利 (1992), <社會個案工作>。台北市：幼獅文化出版社。
4. 葉重新 (2001), <教育研究法>。台北市：心理出版社。
5. 陳姿伶 (2005), <個案研究法>。中興大學農業推廣教育研究所。
6. 黃政傑 (1999), <課程改革>。台北：漢文。
7. 陳惠邦 (1998), <教育行動研究>。台北：師大書苑。
8. 蔡清田 (2000), <教育行動研究>。台北：五南。
9. Rooney, R. H. Strategies for work with involuntary clients, N.Y. : Columbia University Press . 2009.
10. Wolberg, L. R. The technique of psychotherapy, Orland: Grune & Stratton. 1988.

