

一次單元諮商模式在電話協談的應用

蕭高明

摘要

電話諮商最早 1953 年由英國設立自殺防制專線—「薩馬利亞電話」開始，之後世界各地相繼成立生命線，對於自殺防制有很大的貢獻。電話諮商可運用於自殺防制、情緒支持、戒菸、作為進一步尋求諮商的踏腳石、及資源的諮詢與轉介的管道。

由於電話諮商只有少數幾次的諮商機會，一次單元諮商模式非常適用於僅有一次或少數幾次晤談的極短期諮商，以及危機處理之服務型態。此模式除了每一次的協談可以達成其單次目標外，不同的協談單元可以相結合以達到更深入、更廣泛的目的，而且具有易懂、易用、易教的優點，很適合運用於電話協談。一次單元諮商模式包含七個必要程序與一個選擇程序，本文以筆者電話協談實務經驗與觀點，說明一次單元諮商模式如何應用於電話協談上。

關鍵詞：一次單元諮商模式、電話協談

蕭高明 國立彰化師範大學輔導與諮商學系 padhama@yahoo.com.tw

壹、前言

電話諮商最早 1953 年由英國設立自殺防制專線－「薩馬利亞電話」(The Telephone Samaritans) 開始，到 1963 年澳洲設立生命線服務中心，之後世界各地相繼成立生命線，對於自殺防制有很大的貢獻。電話諮商可運用於自殺防制、情緒支持、戒菸、作為進一步尋求諮商的踏腳石、及資源的諮詢與轉介管道。國內張德聰、潘瑞香與張景然（2006）以戒菸專線服務中心 307 位個案為對象，探討單次與多次電話諮商之戒煙成效發現：經歷完整電話諮商歷程的個案和只接受過一次電話諮商的個案在戒煙成效上有顯著差異。Zhu 等人（1996, 2000）的研究也有同樣的發現：只有靠戒煙自助手冊幫助的個案，戒煙成效小於有戒煙自助手冊加上電話諮商的幫助；接受過一次電話諮商的個案即有一定的效果，而且只接受過一次電話諮商的個案的成效小於接受多次電話諮商的個案，可見電話協談有其不可忽視的重要性。

然而電話協談也有其限制，相關限制包括（李玉嬋，1994；Fish, 1987; Mclennan, Culkin & Courtney, 1994）：個案容易隱藏真實自我造成角色的幻想和誤解、缺乏非語言訊息的傳遞、諮商的型態較不正式、進展緩慢、諮商過程易受當事人通話地點及外界事務的干擾、諮商員受限於問題解決壓力、諮商內容保密上的困難、及諮商員的個人生活被干擾等（王智弘，2007）。

筆者由於在台北市生命線協會當電話協談志工，服務了 15 年，從 20 歲到 40 多歲，正是人生最有生產的時期，投入了許多時間和精神，也獲得許多豐盛的收穫，如今雖然因為生活繁忙離開了生命線助人的行列，但是對生命線的人、事、物還是會關心和眷戀。依據筆者在生命線接線時的經驗，和個案電話協談往往只有單次的協談機會，除了同理心和溫暖支持外似乎很難在單次的協談中給予個案較為有效的幫助，如何能在一次的諮商中給予個案更好的幫助常是筆者想找的答案。國內雖然有些學者發表過電話協談相關的論文但數量非常有限，尤其是有系統、有架構、而且比較實務性的文章更是少見，剛好這學期在彰師大修習「網路諮商」課程，接觸到王智弘、楊淳斐（2006a）發展的一次單元諮商模式，覺得很適合運用於電話協談，因而希望結合以往在生命線電話協談的實務經驗，將這個模式以更實務的方式介紹給有興趣的朋友，希望能對從事電話協談的朋友有些許的幫助，尤其是還留在生命線為徬徨的人伸出援手的志工。

貳、一次單元諮商模式的應用

一次單元諮商模式所受的理論或技術的啟發概略有：結構性的諮商程序、焦點解決取向短期諮商法、敘事治療法、個人中心治療法、意義治療法與阿德勒學派以及黃帝內經的三藥觀點（王智弘、楊淳斐，2006b）等，共包含八個程序，或稱七加一個程序，亦即包含七個必要程序與一個選擇程序。這八個程序可以分為三大階段，第一階段為建立工作平台階段，包括：1. 展現良好的治療態度以

建立治療關係；2. 肯定當事人的求助行為與面對問題的勇氣；3. 強調改變的可能性與強化當事人對問題解決的信心。第二階段為正式工作階段，包括：1. 找出此次諮商焦點與選擇可解決的問題；2. 找出當事人的生命意義與力量；3. 提出當事人可具體尋求改變的任務與演練可能的解決方案。第三階段為鞏固成果階段，包括：(1) 肯定諮商與當事人的努力成果；(2) 追蹤或進行下一單元諮商（可能進行或不進行）。

傳統的諮商與心理治療多透過長期的面談諮商加以實施，王智弘、楊淳斐（2006a）認為：「一次單元諮商模式係指：諮商員在諮商服務過程中致力於以一次諮商單元的成果為專業服務的努力目標，以良好的諮商關係為基礎，以問題解決導向的結構性諮商程序為脈絡，諮商的重心則以協助當事人發掘出其生命的意義與力量為核心目標，亦即以問題解決為諮商的表層目標、以建立生命意義與力量為諮商的深層目標，使單一諮商單元能同時致力於此兩層目標的達成。」

一次單元諮商模式結構性的諮商程序及問題解決導向的取向是為了配合電話協談的短期諮商特性，每一諮商單元除保有與其他單元相結合的開放性之外，單元本身更具有完整自足的獨立性，因此稱之為一次單元諮商模式。後文即以一次單元諮商的程序（王智弘、楊淳斐，2006a，2006b）描述，輔以筆者的個人電話協談實務經驗與觀點，加以說明一次單元諮商模式如何應用於電話協談上。

一、建立良好的治療關係

絕大多數的心理諮商學派都相信治療關係是諮商所以會有效果的重要基礎，如果協談者和個案之間不能形成良好的工作同盟，任何的的心理諮商技巧大概都不容易發揮。近年來許多學者鼓吹技術折衷主義應用於需要更有效率處理個案問題的短期諮商，其要點在於沒有任何一個單獨學派的技術可以適用於所有個案的所有問題，關於技術折衷請參考許韶玲（1997）所撰之「諮商理論的發展趨勢：現況與困境」一文。當然也有學者對技術折衷主義有不同的看法，此外技術要如何折衷在不同學者間也有許多爭議，但以「工作同盟」作為不同技術發揮的平台幾乎得到所有學者的共識，有些比較重視體驗性的學派，如存在主義學派、意義治療學派或個人中心學派，更視治療關係是促成諮商成功充分且必要的條件。

良好諮商關係的建立並非只是協談初期的任務，協談者在整個協談過程都應該和個案維持有功能的諮商關係，但是，如果能在協談一開始就和個案建立良好的關係，將會讓個案產生信任感，願意把自己的困擾提出來和協談者一起探討，提高繼續求助的意願。

電話協談中雙方無法面對面看到彼此，良好關係的建立除了談話的內容外，協談員更要注意說話的聲調、語氣和速度，例如：協談員談話的聲調是否因為掛慮其他事而顯得漠不經心、是否因為緊張而愈講愈快。電話協談中關係的建立有賴於協談員以開放、真誠、接納的態度去面對個案，而其具體的技巧主要為專注、

傾聽及同理心。在電話協談初期協談員最主要的工作是以專注、傾聽，試著去了解個案的心情及個案面臨的問題，並同理的回應我們的瞭解給個案，不必急著給個案建議或者是急著想幫個案解決問題。有些電話協談員一開始還能記得要有同理心，隨著協談的持續便漸漸的忘了同理個案，此時在協談桌前貼上提醒自己的小抄會很有幫助。

面對挑釁的個案是影響協談關係另一個重要的挑戰，個案也許因為過去不愉快的求助經驗，也許是想測試協談員是否真心想幫助他或者有能力幫助他，有意無意的表現出挑釁的言行，此時協談員更應以真誠開放的心胸面對，避免被激怒而陷入和個案對立的狀況。

二、肯定個案求助行爲

人們遭逢困難時，首先會向自己的親朋好友求助，當找不到其他資源時最後才會想到向陌生的專業機構求助。個案打電話來求助時往往下了很大的決心，這份勇氣值得我們喝采。求助與面對問題是良好改變的必要條件，特別在當事人的第一次諮商求助經驗或第一次諮商單元，協談員更要積極肯定當事人的求助行爲，如果是進行第二次的諮商，則要積極肯定當事人願意繼續追求成長與面對問題的決心與勇氣（王智弘、楊淳斐，2006a）。對個案打電話求助行爲的鼓勵，可以減低他求助的猶疑並加強共同合作解決問題的決心。例如：

即使妳現在非常迷惑跟痛苦，我仍然可以感受到妳那股「澆不息的勇氣」，妳願意打電話來就已經踏上解決問題的第一步，謝謝妳願意把妳的心事和我分享，這是需要很大的勇氣，妳是否願意多告訴我一些妳的事嗎？

三、強調改變的可能性與強化當事人對問題解決的信心

許多打電話來求助的個案往往在生活中遭遇過許多挫折，對自己以及對問題解決的可能性早已經喪失了信心，打這通電話也有可能是他們給自己最後的希望，若我們能幫個案找到有用的資源、激發他問題解決的可能性，便是為個案灌注希望增加其信心，有助於問題的解決。

王智弘、楊淳斐（2006a）認為，透過對生活中所發生（特別是最近發生）之「改變」經驗的體驗，或是先前諮商單元的改變成果或個人體驗，強調改變之可能性。強調從過去諮商員協助許多當事人成功改變的經驗，可以肯定諮商治療的功能，若當事人能對自己與諮商有信心，願意去面對問題加以解決，即使一次單元的諮商亦能使當事人的問題獲得一定程度的改善與達致諮商的具體成果。

有些個案雖然打這通求助電話，但並不一定相信電話協談會對他有任何幫助。例如：

個案：其實我並不認為你可以幫助我什麼，但是我也不知道還能作什麼，而且我也沒有其他人可以說。

協談員：也許你會懷疑這通電話會對你有任何幫助，但是我非常高興你還是打電話過來，就算不見得可以馬上解決你的問題，許多個案確實因為打了這通電話而找到了努力的方向，在你和我協談的過程中，可以重新整理你的思緒，找到許多新的可能性，至少將心裡的話說出來，心情也會比較舒坦，我很願意和你一起瞭解你的困擾。

四、找出此次諮商焦點與選擇可解決的問題

經過前面三個程序協談員和個案建立了良好的關係、燃起了個案的希望、也加強了個案求助的動機及合作的決心，為後續正式的問題解決階段拉起了序幕。即使協談員的角色只是作到給個案溫暖、同理和支持，許多個案也能從協談中抒發情緒、降低壓力並且找到再出發的力量；有些個案則在協談員的傾聽中整理了自己的問題，由千頭萬緒中找到方向。但是對有些個案，協談員如果無法進一步幫助他們從千絲萬縷的愁緒中找出本次協談可以處理的問題焦點，個案可能會對協談效果感到失望。

基本上每次協談處理的問題不要太複雜，也不必太深入，尤其是初次協談的焦點選擇，最好是個案有能力處理，如此可以使個案對自己的能力產生信心，提高自我效能。王智弘、楊淳斐（2006a）建議協談員可協助當事人在描述完問題的同時，為此一問題作一標題的命名（比如進退維谷、前途茫茫、山窮水盡疑無路、我是一個可憐蟲），以此命名和個案協商，並作為本次協談的焦點。這是一個種將問題外化的技巧，其基本精神在於個案本身是沒有問題，但是受到外在問題的影響而受苦。既然問題是由外來的，我們就比較容易去處理。

個案的問題可能千頭萬緒，要找那一個問題為處理焦點呢？一方面協談員可依據自己的理論取向或自己較有把握的部份，一方面也必須和個案共同討論決定。例如：

我們已經談了……分鐘，我歸納出你的困擾似乎有：想離婚但捨不得小孩；擔心不知如何一個人生活；和父母的爭執；……。由於協談的時間有限，你可否由其中找出你今天最想處理的問題或者其他我沒提到而對你很重要的問題作為接下來我們一起探討的主題，其他的問題也許可以下次再處理。

至於我們何時要開始和個案歸納出本次協談的焦點呢？可能有以下三個時機：個案的問題重覆出現、協談員認為個案的問題已經明顯的浮出、或由個案直接提出他這次想處理的問題。

五、找出當事人的生命意義與力量諮商員應協助當事人找出生命的意義

王智弘、楊淳斐（2006a）一再強調協助當事人發掘出其生命的意義與力量是一次單元諮商模式的核心，問題解決導向的結構性諮商程序與脈絡只是要達成

發掘出生命的意義與力量的手段或是表層目標。要在一次的協談中找到命的意義與力量並不容易，王智弘、楊淳斐（2006a）認為如果個案能從他充滿失敗故事的人生中找到正向的例外，必然有助於個案重新思考自己的人生繼而為生活找到新的意義。筆者以前在生命線和個案協談時，

遇到丈夫外遇或者遭受家暴的婦女因為放心不下子女，猶疑於該不該離婚的婦女，常有以下的問話

「假使妳繼續這樣的生活過了5年後，你的人生會是什麼樣子？這是妳要的生活嗎？」、「如果又過了5年你的人生會是什麼樣子？這是妳要的生活嗎？」、「妳對生命的期許是什麼呢？這是妳要的人生嗎？」

讓個案去思考她生命的意義與核心價值，以幫助她作出是否繼續這段婚姻的重要抉擇。

筆者認為人出問題的根源可以分為三個範疇：此三個範疇會相互影響

1. 存在的議題（虛無、死亡、孤獨）
2. 發展受挫議題（基本需求不滿足）
3. 危機事件議題（地震、失業、親人死亡）

在電話協談中面臨處理個案存在的議題（虛無、死亡、孤獨），也許協談員能給的最好禮物就是陪伴、真誠、傾聽，並信任個案有能力去找到自己的意義，而非試圖以任何方法去處理或減輕焦慮。正視它、面對它、安忍它，可能是較好的方式。

六、提出當事人可具體尋求改變的任務與演練可能的解決方案

根據王智弘、楊淳斐（2006a）的研究指出，透過網路媒體中介求助的個案更強調實質問題解決的需求，這也就是一次單元諮商模式雖然同意生命的意義是一次單元諮商模式的核心，但卻必須以問題解決為導向才能留住個案的心。王智弘、楊淳斐（2001）提出了許多在網路諮商中可行的之理論取向，如敘事治療取向、焦點解決取向、多重模式取向、認知行為取向。及實務技巧，如情緒深化技巧、關係增進技巧、文本呈現技巧等，有興趣的讀者可以參考。

在一次電話協談中協談員如何協助個案，處理由前面程序所設定的焦點問題，視問題的性質、個案的人格特質、協談員的背景、訓練、能力等複雜因素影響，很難有一個標準的步驟可以遵循，例如：認知行為取向的家庭作業、角色扮演、找正向的例外、作抉擇技巧等都是電話協談中可以使用的技巧。協談員如果能在平時多熟悉這些技巧，協談時就更能得心應手協助個案處理他的問題。

打電話到生命線求助的個案，所帶來的求助問題可以說是林林總總、種類繁多，但是這些求助問題仍可以被歸類於幾個較常出現的類型，以我以前在台北市生命線的經驗，這些問題中以感情問題、家庭問題、外遇問題、人際問題、精神疾病問題為主，其中精神疾病問題在近年來尤為嚴重，台北市生命線特別針對常出現的問題類型，要求協談志工每年必須選一項問題類型作個案研討，這是很好

的作法。協談員可就上述幾類問題事先研擬屬於自己的處理方式，以便在協談時彈性運用。我在生命線執勤時，私人檔案夾裡就備有各式各樣問題類型的協談策略，在實際的電話協談中發揮了很大的效用。

七、肯定諮商與當事人的努力成果

這個程序可以視為鞏固前面協談成果的重要步驟。協談員可以藉由：1. 確認：說明當事人確實有必要來求助的理由，2. 肯定：肯定當事人在本次諮商中有關認知、情感與行為上的學習是對解決問題有幫助的，3. 診斷：以具積極意涵而可加以改變的方式來描述當事人的問題，4. 處方：提出具體的任務讓當事人在生活中加以實踐（Talmon，1990；引自王智弘、楊淳斐，2006a）。

協談結束前重新回顧與確認本次諮商的成果非常重要，有些時候協談員和個案在協談中作了許多事，但是如果沒有將這些協談所獲得的成果以簡要的話摘述，許多重要成果可能在協談結束後就成為過眼雲煙。電話協談結束前協談員可以邀請個案將今天協談過程中所獲得的心得或結論，以個案自己的話摘述一遍，同時協談員可以在個案摘述過程中適時的補充。例如：

今天我們探討了許多關於你的困擾，也獲得一些寶貴的心得，最後能不能請你用自己的話將今天的收穫作個簡單的摘述？

此外，協談員也可以請個案談談一談本次協談的未竟事宜、進一步協談的必要性及可能性，給個案可以在協談外作的家庭作業。例如：

今天的協談已經快到尾聲了，有些還沒處理的事我們可以留待下次，最後你還有什麼在這次協談中很想說而還沒有機會說的話？

八、追蹤或進行下一單元諮商（可能進行或不進行）

電話協談的服務模式要追蹤個案的協談成果比較困難，不過仍然可以請個案在協談員執班的時間打電話來，告知個案計劃執行的情形以及所面臨的問題。這樣的叮嚀可以讓個案感受到協談員的關心，覺得自己不是一個人孤單奮戰，因而更加強執行計劃的決心。例如：

如果你願意，可以在我執班的時間打電話告訴我你計劃執行的情形以及所面臨的問題，我會很有興趣瞭解。

尤其對於有自殺傾向的個案，一定要告訴他：如果一有自殺的念頭一定要打電話給我們。如此，可以使個案在自殺念頭升起時想起要打求助的電話，因而打電話來打消了自殺企圖。例如：

如果你又有想死的念頭，你一定要先打電話給我們，即使我不在，也還會有其他志工幫忙你，你一定要記得，這是我們的約定。

基本上，一次單元諮商模式共包含八個程序，或稱七加一個程序，亦即包含七個必要程序與一個選擇程序（王智弘、楊淳斐，2006a，2006b）。這八個程序

可以分為三大階段，其中；第一階段－建立工作平台階段，包括：

1. 展現良好的治療態度以建立治療關係
2. 肯定當事人的求助行為與面對問題的勇氣
3. 強調改變的可能性與強化當事人對問題解決的信心

建立好的工作平台才能讓協談員和個案有一個穩固的基礎來開始他們的工作。即使，電話協談員只作到這個階段，許多個案也會覺得自己的心聲被聽見；自己的正向行為被鼓勵；憂鬱的情緒得以紓解，並從協談中整理了自己的問題，找到新的希望，這對個案已經有很大的幫助。當然，有些個案會很希望協談員幫助他們解決實質面臨的問題，那麼就必須進一步進入正式工作階段。

第二階段－正式工作階段，包括：

4. 找出此次諮商焦點與選擇可解決的問題
5. 找出當事人的生命意義與力量
6. 提出當事人可具體尋求改變的任務與演練可能的解決方案

程序 4、程序 5、程序 6 是一個彼此相依，互相循環的歷程。一次單元諮商模式的核心目標在於幫助個案找到生命的意義與力量，但其手段是透過一點一滴可以對焦、可以操作，更重要的是個案有能力處理的問題著手，讓個案找到信心並累積成功的經驗。在這個歷程中問題的焦點可能會改變，例如：個案可能在協談一開始拋個假問題，等到確認協談員值得信賴而且有能力處理他的問題時，才會說出他真正遭遇的難題；有些個案經歷一段協談時間後，才抓到自己真正的問題所在。至於應該使用什麼方法處理個案的問題，也是由個案與協談員在協談過程中不斷的嘗試、協商中才浮現出較佳的處理方案。也就是說協談的焦點和解決方案會在這個階段不斷的改革和循環。

第三階段－鞏固成果階段，包括：

7. 肯定諮商與當事人的努力成果
8. 追蹤或進行下一單元諮商（可能進行或不進行）

其目的在於，再次的提醒個案此次協談的成果，提供協談外個案可以自我幫助的家庭作業、提供個案可以尋求的資源、及探求另一次協談的必要性與可能性以進一步鞏固協談成果。

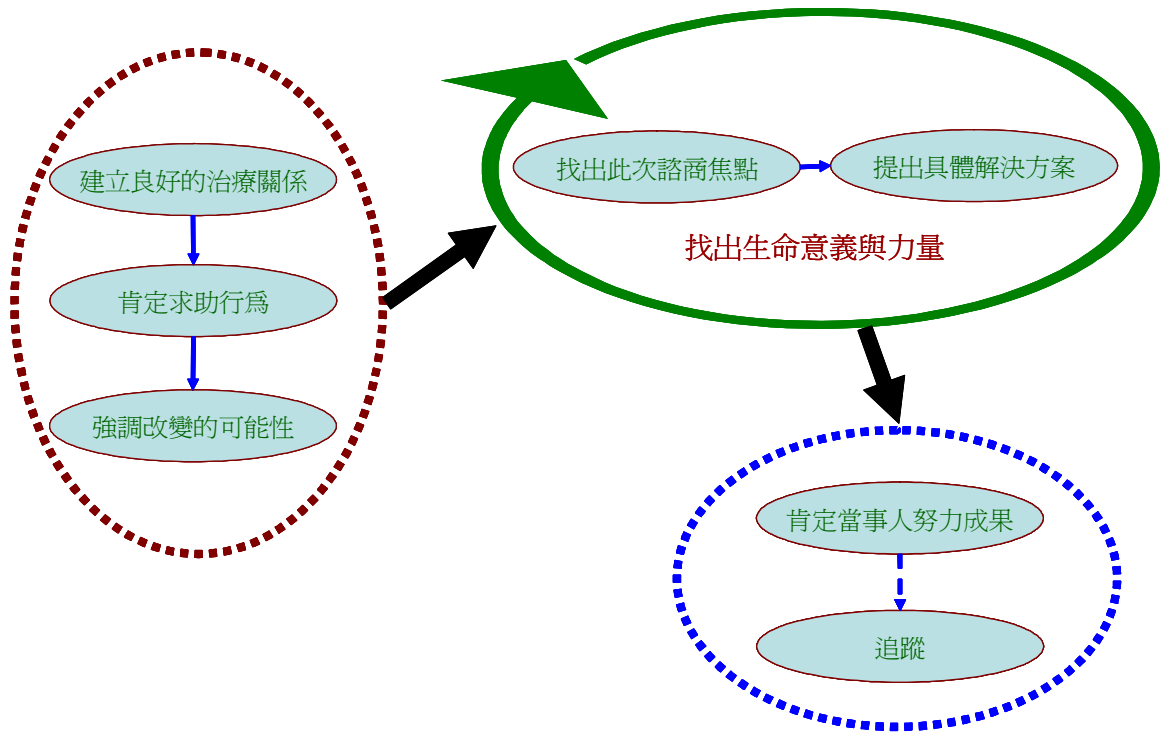


圖 1. 一次單元諮商模式三大階段

參、結論

一次單元諮商模式非常適用於媒體中介之諮商服務型態、次數受限之諮商服務型態，僅可能有一次或少數幾次的極短期諮商；以及危機處理之諮商服務型態。除了每一次的協談可以達成其單次目標外，不同的協談單元可以相結合以達到更深入、更廣泛的目的，而且此模式具有易懂、易用、易教的優點，很適合運用於電話協談。希望透過筆者的介紹，有興趣的機構可以進一步發展此模式作為協談志工的訓練方案，有興趣的電話協談員可以將此模式作為自己協談的架構，也期待有興趣的研究者透過實徵研究探討此模式運用於電話協談的有效性。

參考文獻

- 王智弘 (2007)。電話諮商之探討。 **台灣心理諮商通訊**，208。
- 王智弘、楊淳斐 (2001)。網路諮商中可行的之理論取向與實務技巧。 **輔導季刊**，37 (4)，20-27。
- 王智弘、楊淳斐 (2006a)。一次單元諮商模式的概念與運用。 **輔導季刊**，42 (1)，1-11。
- 王智弘、楊淳斐 (2006b)。一次單元諮商模式的概念與應用：新的觀點。 **台灣心理諮商通訊電子報**，199。

- 李玉嬋 (1994)。函件輔導的原則與技巧。《諮商與輔導》，104，32-34。
- 張德聰、潘瑞香、張景然 (2006)。單次與多次電話諮商戒菸成效之比較：以戒菸專線服務中心為例。《中華心理衛生學刊》，19 (3)，213-230。
- 許韶玲 (1997)。諮商理論的發展趨勢：現況與困境。《輔導季刊》，33(3)，29-41。
- Fish, S. L. (1987). *Therapy on telephone: The decentralization of traditional therapy*. Paper presented at Annual Convention of the American Psychological Association. (ERIC Document Reproduction Service No. ED 297 195)
- McLennan, J., Culkin, K., & Courtney, P. (1994). Telephone counselors' conceptualising abilities and counseling skills. *British Journal of Guidance and Counseling*, 22(2), 183-195.
- Talmon, M. (1990). *Single-session therapy: Maximizing the effect of the first (and often only) therapeutic encounter*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Zhu, S. H., Stretch, V., Balabnis, M., Rosbrook, B., Sadler, G., & Pierce, J. P. (1996). Telephone counseling for smoking cessation: Effects of single-session and multiple-session interventions. *Journal of Counseling and Clinical Psychology*, 64, 202-211.
- Zhu, S. H., Tedeschi, G., Anderson, C. M., Rosbrook, B., Byrd, M., Jonson, C. E., & Gutierrez-Terrell, E. (2000). Telephone counseling as adjuvant treatment for nicotine replacement therapy in a "Real-world" setting. *Preventive Medicine*, 31, 357-363.