

## 105 年公務人員特種考試司法人員考試試題

考試別：司法人員

等 別：三等考試

類科組：觀護人（選試社會工作概論）、心理測驗員、監獄官

科 目：諮商與輔導

一、請比較個人中心理論與焦點心理諮商理論對人性觀、對當事人的看法、諮商關係、諮商技巧、諮商目標及應用的限制。（25 分）

### 【擬答】

前言：個人中心理論屬經驗與關係取向，而焦點心理諮商(焦點解決短期治療)則是屬後現代與系統觀取向，二者都注重諮商關係也強調當下和此時此刻，以下針對各點分別討論呈現之。

(一)個人中心理論：

1. 人性觀：Rogers 認為只要提供促進成長的適當條件，案主就會發展出朝向建設性成長的能力。他堅定的指出人是值得信任的、豐富的、有自我了解和自我指導的能力，能改善自己，過著有效率並有創造力的生活。
2. 對當事人的看法：Rogers 的基本假設是人在本質上是可以信任的，人們擁有自我了解以及自我解決的潛能，在特定的治療關係下，不需要治療者指導性的介入，就能夠靠著自己達成自我成長。
3. 諮商關係：提供一種獨特的關係，讓關係中的人能夠發現他有能力去運用這樣的關係來成長和改變，於是個人的成長開始發生。明顯而正向的人格改變只會發生在關係之中。
4. 諮商技巧：不強調諮商技巧，但重視治療者應該具備三種特質，以促進創造出一種促進成長的氣氛：
  - (1)一致性：真誠、真實。
  - (2)無條件的正向關懷：接納與關懷。
  - (3)正確同理心的了解：進入案主的主觀世界，深入地了解其感受。
5. 諮商目標：提供一種氣氛，藉由這樣的氣氛來幫助案主成為一個功能完全發揮的個體，而在達到此目標前，必須揭下所穿戴的面具，此面具是個體在社會化中所形成的。
6. 應用的限制：
  - (1)有的案主傾向需要結構性的諮商，或是期待專家的指導，有時等待諮商者對他們做積極的探索或明白的邀請諮商者表示意見，案主期待指導性的諮商者。某些文化中很難將治療核心用在實際的諮商過程中，文化架構需要考慮進去的。
  - (2)個人中心治療推崇內控評價的價值。但是無論是來自個人主義文化或集體主義文化，許多的案主都有可能比較不重視自我實現，而更重視和別人的親密和聯繫，並以社群或是整體為重。
  - (3)有些工作者過度以「當事人為中心」，以致於貶低他們自己身為一個人的能力，因而失去自身人格對當事人的影響力。

(二)焦點心理諮商理論：

1. 人性觀：根基於後現代思維的社會建構論。後現代治療取向中，治療過程中合作關係的建立比衡鑑技術更為重要。治療者和當事人之間的敘事和對話過程是治療的焦點，藉此來了解當事人和幫助他建構新的改變。
2. 對當事人的看法：在焦點解決短期治療中，案主只需要選擇他們希望在治療中想達成的目標，不太需要診斷，以及了解他的歷史，或是探索問題。要解決問題並不需要知道問題發生的原因，問題的原因和它的解答並不存在著必然的關係。
3. 諮商關係：建立關係或建立聯繫是 SFBT 的基本步驟。治療者的態度對於治療過程的效果有決定性的影響。建立起信任關係是很重要的，這樣當事人才會繼續下一次的晤談並

且會執行家庭作業。

4. 諮商技巧：例外問句：例外事件就是在當事人過去的生活當中，認為問題應當發生，但是卻沒有發生的經驗。這些沒有問題的時候就叫做例外事件（exceptions）。焦點解決治療者會問例外問句（exception questions），去引導當事人看到問題不存在時候，或是問題沒有那麼嚴重的時候。
5. 諮商目標：焦點解決的治療者專注在微小的、實際的，可以達成的正向改變，因為成功是一點一滴累積起來的，小小的目標是改變開始。
6. 應用的限制：有一些沒經驗或缺乏訓練的治療者卻傾心於一些技術：奇蹟問句、量尺問句、例外問句、外化問句。但是有效率的治療並不只是運用這些技術，治療者在使用這些問句時，能夠以真誠、尊重，有興趣的態度來提問是很重要的。

二、請敘述個案研究與個案管理的意義及差異性，並說明個案管理的實施步驟。（25分）

【擬答】

前言：

(一)個案研究與個案管理的意義性及差異性：

1. 個案研究的意義性：個案研究是在探討一個個案在特定情境脈絡下的活動性質，希望瞭解個案的獨特性和複雜性。個案研究常普遍應用於教育研究中，以對教育現象作詳實而深入的分析，研究的焦點通常在於瞭解事件或現象的過程而非結果，注重以整體的觀點來了解事件或現象的情境脈絡而非特殊的變項。
2. 個案管理的意義性：個案管理的定義是替一個或一群案主協調整合一切助益性活動的一種程序，強調服務協調(包含機構間合作);而個案管理的內涵是以統整、有效能與有效率的方式提供案主所需要之服務的一種工作方法或過程，並要達到服務之連續性、促進服務之可近性及責信和增進服務輸送之效率三個目的。
3. 個案研究與管理的差異性：
  - (1)個案研究的優點：包括為研究質的、精密的、深度的一種分析方法，以原始資料為著手，並運用調查表、會談的方式，瞭解被調查者各方面之狀況。因資料幅度大，資料層次深，故能提出有效而又具體的處理辦法。
  - (2)個案研究的缺點：是非科學性的研究。因資料兼有直接資料與間接資料，倘研究者忽視研究設計及慎用資料的原則，而過於相信自己結論，難免會有偏差。研究雖有深度，但搜集資料耗費太多時間。選樣不易，資料不一定具有代表性。如誤以某偶發問題而做概括的結論，則難免以偏概全之弊。
  - (3)個案管理是一種提供服務的方法。由專業社會工作人員評估案主及其家庭的需要，適當的安排、協調、監督、評估及倡導多元的服務，以滿足特殊案主的複雜需要。功能為提供個別化的諮詢、諮商與治療，將案主與所需服務的正式、非正式助人網絡加以連結。

(二)個案管理的實施步驟：

1. 案主的確認與工作的開展。
2. 個人與家庭的評估診斷。
3. 計劃與資源認定。
4. 連結案主與所需資源。
5. 執行服務與協調。
6. 個人與家庭的評估診斷。
7. 倡導特殊服務與資源。
8. 評量。

補充：諮商的個案管理

1. 個案管理所需的技巧
  - (1)諮商

- (2)使能(enabling)及充權(empower)
  - (3)危機與衝突管理
  - (4)網絡建構與合作關係的建立
  - (5)倡導和諮商
  - (6)連結與取得資源的技巧
  - (7)計劃與評估的技巧
  - (8)追蹤的技巧
- 2.個案管理流程階段
- (1)建立關係
  - (2)評定
  - (3)計畫
  - (4)取得資源
  - (5)整合
  - (6)結束關係

三、行為治療技術包括暴露法(exposure-based methods)、後果管理法(contingency management procedures)、認知行為治療(cognitive behavior therapy)、自我控制法(self-control procedures)、社交技巧訓練(social-skills training)，請說明這五種類型意義，並各舉一實例說明其應用性。(25分)

【擬答】

(一)暴露法：

1. 意義與概念：暴露治療法是用來處理恐懼或其他類型的負面情緒反應，案主會在治療者謹慎控制的條件下，面對引發問題的情境。暴露治療法有許多種形式，減敏感法只是其中一種，傳統的系統減敏感法有兩種變形：現場暴露法與洪水法。
2. 實例與應用：現場暴露法(in vivo exposure)，案主不僅是去想像恐懼情境而已，而是要面對真正的現場實境。治療者會與案主依據面對現場實境的困難程度，擬定情境階層表，令案主暴露於一系列恐懼事件之前，時間很短而且是漸進式的。實施這種走出治療室療程時，治療者必然要注意安全問題，拿捏適當道德尺度，而在一些實際生活場合裡，治療者沒有辦法陪伴案主時，可以改用自我管理式的現場暴露法。

(二)後果管理法：

1. 意義與概念：治療師藉由確認增強聯結，來改變並排除不適應行為當出現適應行為則用酬賞來加強。例如：代幣制度。
2. 實例與應用：採操作制約原理，以個體自發性的活動配合代幣作為外在增強的控制，以期逐漸進步以正當適切行為取代之(外鑠而內發)。學校老師和醫院中常使用，紅利、積點也是代幣法的應用。優點是容易執行、迅速給予和強化效果直接，缺點為易受外在誘因影響而內在動機少，會導致破壞原有的興趣。

(三)認知行為治療：

1. 意義與概念：認知行為治療包含認知與行為的原則和方法，是一種短期治療取向，擁有最多的實徵研究。我們常藉由觀察別人而學會許多事情，未必要透過增強，而是經由別人的行為，了解某事如何進行，這樣的學習方式就是社會學習。是由 Albert Bandura 所提出的概念，主要強調很多的學習是發生在社會脈絡)中，此種學習又可稱為觀察學習。
2. 實例與應用：David Premack (1965) 提出了一套原則，讓我們可以據以決定什麼事物可以用來當強化物。當時以活動(如進食)而非物品(如食物)為分析單位。兩個重點：第一，我們對各種活動的喜好可以依其程度排成一個喜好的增強階層系統；第二，在喜好階層系統中居於較高階層的活動，可以用來增加發生率強化較低階層的活動。

(四)自我控制法：

1. 意義與概念：自我控制是一種行為管理的方法，一個人藉此方法可以改變或修正自己的行為，以達到某個特定目標。
2. 實例與應用：針對目標行為，個體先自我觀察，提升覺察，再進而藉由自我增強或自我懲罰強化目標行為的增加或是不當行為之減少。期間替代反應訓練與刺激控制等方式，可訓練當事人做出可防礙或取代他正試著控制的另一種反應行為。最後以自我指導訓練來貫穿並自我提醒。

(五) 社交技巧訓練：

1. 意義與概念：社會技巧訓練是個很廣泛的範疇，處理個體在各種社會情境中與他人有效互動的能力，用來強化個體面對人際互動上的不足之處。社會技巧訓練包括心理教育、模仿學習、增強技術、行為演練、角色扮演、回饋和憤怒管理訓練等等程序。
2. 實例與應用：自我肯定訓練是社會技巧訓練中的一種，主要用來教導案主在不同社會情境下都能肯定自我。自我肯定訓練主要基於社會學習理論而起，同時也融會許多社會技巧訓練的方法，大部分的自我肯定訓練聚焦於案主的負面自我陳述、自我挫敗信念以及錯誤思考等。

四、請說明社會認知論對人格的看法，並說明如何應用在改變適應不良行為的案例。(25分)

【擬答】

前言：Bandura 和其同事率先研究了「社會模仿」的領域，證明模仿對不同類型的學習模式來說，都是非常具有解釋力的歷程，並發展出「社會學習理論」，發現「觀察學習」與「社會模仿」不論在人類的動機、想法和行動上，皆扮演顯著的角色。1980 年代中期，Bandura 將其理論改名為「社會認知理論」，該理論透露出人類如何發揮自我組織、主動、自我反省與自我規範等功能的訊息；Bandura 探索到人類行為背後的內在「認知—情感」驅動力量。

(一) 社會認知論對人格的看法：

1. 由 Bandura 和 Walters 於 1963 年所發展出來的「社會學習取向」或稱作「社會認知取向」，其特徵是互動的、跨學科領域的，以及多元模式的。社會學習與認知理論所指的是由環境、個人因素與個體行為這三個因素之間交互作用的反應歷程。
2. Bandura 的研究主要在四個領域：
  - (1) 心理模仿在型塑思考、情緒與行動中的力量。
  - (2) 人類作為一名啟動者的機制，人類透過選擇影響自身動機與行為的方式。
  - (3) 人們對自我知覺的效能，其影響他們生活的程度大過事件的影響。
  - (4) 產生壓力反應和憂鬱的過程為何。
3. 本取向強調自我控制，治療者通常會訓練案主自發、主動地從事自我治療以及自我評估，在學會為自我改變負責的過程中，案主的權利得以提升。為配合每個案主獨特的需求，行為治療技術可加以彈性變化。

(二) 社會認知論如何應用在改變適應不良行為：

1. 案例：以沉迷網路遊戲而曠課數日的中輟生為例，多數沉迷網路的原因是複雜而多元的，可能是對於課業受挫、人際議題或是學習情境感到抗拒。社會認知論應用在改變適應不良行為有個非常重要的前提，就是不是只要不良行為的消除，而是用新的有意義性的行為來取代過去舊有之行為。
2. 歷程說明：社會學習發生的四項條件（替代性增強）。
  - (1) 對行為發生注意是社會學習的基礎。
  - (2) 觀察之現象必須能保持記憶直到時機來臨。
  - (3) 需有行為模仿的動機存在。
  - (4) 行為的潛在複製，表示有能力複製其觀察的行為（再生）。
3. 行為治療的自我效能的四個來源：

- (1)成就表現：過去成功的事實會產生高期望，因而導致高效能知覺。要協助找出或是培養出其他有價值的成就表現，所以肯定鼓勵支持，以及人際上的聯繫都很重要也要即時回饋。
- (2)替代性經驗：觀察其他人的機會且說：「我也可以這樣做」。藉由示範或是觀察模仿學習的歷程，讓學生產生替代性經驗。
- (3)口頭說服：父母朋友或他人對期望的表現之鼓勵或讚賞所造成之影響。
- (4)降低情緒覺醒程度：可讓人們更正確且穩定的執行任務，引發更強的自我效能感。避免或減少負向情緒對自我的影響，逐漸增加良善行為取代適應不良之行為。

(三)小結：

無須直接的獎賞，社會學習就可以產生，這種能力對於生活適應極有幫助，因為我們可以透過觀察學到廣泛的能力，而不需要每件事都親自嘗試，更不需要靠著試誤學習的摸索或行為結果的增強削弱來決定我們的行為。換句話說，人們可以在彼此的成敗中獲益，就算是失敗，也能幫助別人學到寶貴的一課。

公  
職  
王