

# 諮商歷程中之態度與成效之關聯：以科學評量成效

課程名稱：諮商與心理治療理論研究

開課班級：心碩一

授課教師：曾幼涵 助理教授

## ➤ 教學目標

Carl Rogers 引領的個人中心主義學派強調：若諮商者對個案展現的同理心、真誠及無條件正向關懷，將有助於關係建立及治療進展。本課程透過課內的實際諮商演練，探討學生於期初、中、末的態度展現及自我覺察能力是否提升。因此，本計畫欲探討以下三點：

(一) 諮商者自評態度(即同理心、真誠與無條件正向關懷加總)、個案對自己的信任感以及自己對整體諮商歷程滿意度於三次演練中的變化。

(二) 諮商者展現的同理心、真誠及無條件正向關懷是否可預測個案對諮商者的信任感及整體諮商歷程滿意度的程度。

(三) 個案感受到諮商者展現同理心、真誠及無條件正向關懷的程度，是否可預測個案對諮商者的信任感及整體諮商歷程滿意度的程度。

## ➤ 課程創新作法

本課程於期初、中、末各安排一次實際諮商演練，由同學擔任諮商者，個案分別為東吳大學臨床心理碩一生、諮商背景校友及班內同學。期中演練為正式考試，故個案皆為同一人。諮商者及個案皆於會後評估諮商者於過程中展現三項態度之程度、(諮商者認為)個案信任諮商者的程度以及對整體諮商歷程的滿意度。



(圖一)

期中諮商演練考試側錄。為了提供更客觀之表現評估與建議，佐以觀察員紀錄諮商歷程與回饋。



(圖二)

課堂模擬演練。

## ➤ 具體特色成果

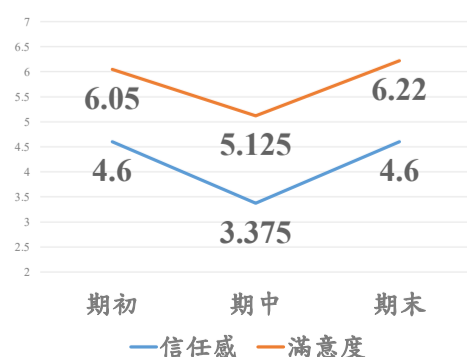
(一) 諮商者自評態度、個案對自己的信任感及自評滿意度於三次演練的變化

單一受試者內ANOVA結果顯示：學生扮演諮商者時，其自評展現態度、個案對自己的信任感及自己對整體諮商歷程的滿意度於三次演練的結果未有顯著差異( $p > .05$ )。但透過折線圖可看到三次演練的變化趨勢。期中得分普遍較低，推測可能是當次為正式考試，因而降低自我表現的評估。

自評態度變化趨勢



信任感及滿意度變化趨勢



(二) 諮商者展現的態度能否預測個案對諮商者的信任感與滿意度

根據Spearman相關檢定(見表一)，諮商者自評的三種態度與個案對諮商者的信任感及整體滿意度未達顯著相關，故不進行迴歸分析。

表一、諮商者態度與個案信任感及滿意度相關矩陣

	同理心	真誠	無條件正向關懷
信任感	.094	.191	.153
滿意度	.222	.186	.295

表二、個案感受的態度與個案信任感及滿意度相關矩陣

	同理心	真誠	無條件正向關懷
信任感	.62***	.568***	.799***
滿意度	.712**	.722**	.687**

(三) 個案感受諮商者展現的態度能否預測個案對諮商者的信任感與滿意度

逐步迴歸分析結果顯示：以個案對諮商者的信任感為效標變項，個案感受到無條件正向關懷( $\beta = .854$ )可預測對諮商者的信任感，可解釋信任感72.9%變異量 ( $F = 96.795, p < .001$ )，表示個案感受到越多無條件正向關懷，對諮商者的信任感越高。

以個案對整體諮商歷程滿意度為效標變項，個案感受到同理心( $\beta = .525$ )及真誠( $\beta = .484$ )可預測對整體諮商歷程的滿意度，可解釋滿意度79.6%變異量 ( $F = 68.344, p < .001$ )，表示個案感受到越多同理心及真誠，對諮商的滿意度越高。

## ➤ 學生學習成效

根據本校教學發展組之問卷(共16題質量化題目，5點量尺)，評分種類包含教材使用、自我表現及多元思考，而學生自評之各種學習成效平均數皆達4分以上，表示學生於本課程皆有良好收穫與心得。綜合質化資料可知學生對本課程創新的諮商演練教學感到滿意，除了訓練諮商技巧及態度展現，更能藉由持續地調整自我及課堂分享，增加自我覺察能力及接收多元思考角度的能力。

## ➤ 結論

本計畫有幾項重要的發現：

1. 諮商初學者在一開始的實務練習上，往往會低估自己的表現。
2. 透過回饋(第二次演練)，學生對自己的諮商態度有較清楚的認識。
3. 扮演個案者知覺到的諮商態度能夠預測其感受到的信任與滿意度；但是扮演諮商者對自己的諮商態度卻未能預測個案的信任與滿意。

本計畫結果在教學上，可為學生帶來幾項學習效果：

1. 讓學生在諮商實務的學習上，能夠憑藉著科學量化的證據來佐證自己的學習效果。
2. 藉由扮演諮商員與扮演個案雙方面的評估，讓學生對於諮商態度與成效為何，能夠有更為正確的知覺。
3. 關於Rogers所稱的三種諮商態度，如何影響諮商成效，能透過量化資料呈現，讓學生有初步的體驗。