

職涯諮詢技巧暨簡易心理測驗與分析講義

2009年 左永安顧問 編

壹、何謂職涯

貳、何謂生涯

參、職涯諮商理論與技巧

肆、簡易心理測驗與分析

壹、何謂職涯

一、生涯、學涯及職涯的區別

- ⌘ 生涯: 一個人在一生中所扮演的角色的綜合及結果。
- ⌘ 學涯: 生命歷程中所有的學習內容、階段與活動。
- ⌘ 職涯: 泛指在工作階段有關之工作選擇、轉換、晉陞與調職等活動。

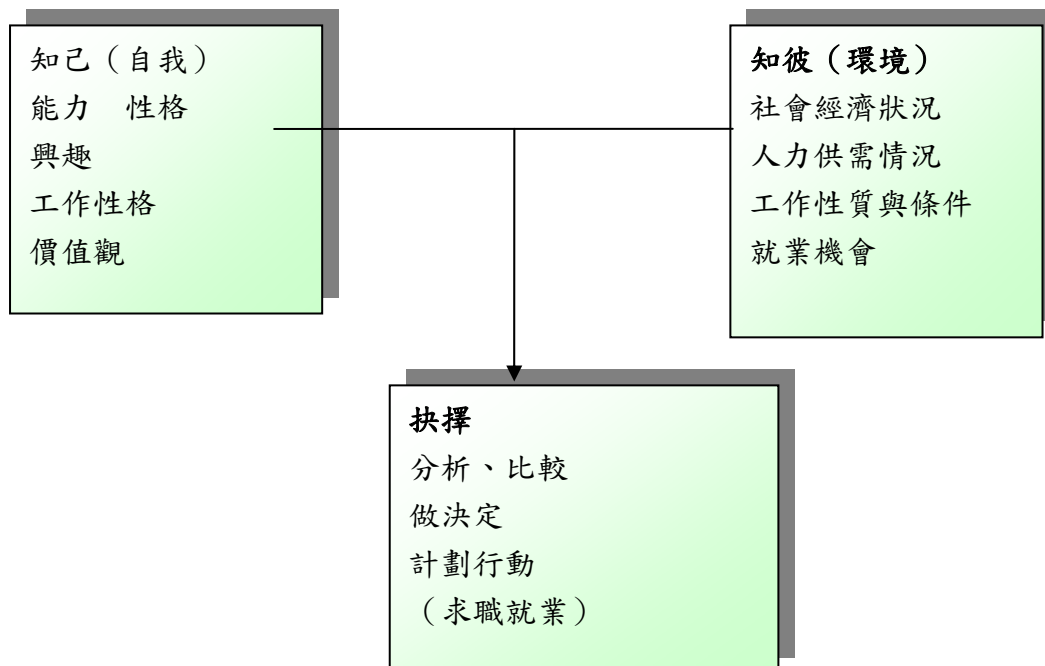
二、職涯規劃(carrier path)

(一) 為什麼要職涯規劃?

1. 一生只活一次
2. 擁有自我生命主控權
3. 自我實現(為價值和意義而活)
4. 有夢想但不得其門而入
5. 為未來發展機會與危機做準備

(二) 職涯規劃的方法:

職涯規劃=知己+知彼+抉擇。知己就是了解自己(包括能力、性格、興趣、工作性格、價值觀等等),知彼則是要了解環境,如社會的經濟狀況、人力供需情況、工作的性質與條件、就業機會。



(三) 做好您的職涯規劃！要領在於理解並善用職涯規劃的五大要素：

知己、知彼、抉擇、目標、行動。

1. **知己**：知己是了解自己這個人，向內看，看自己的興趣、能力、價值觀、個性、性向，以及父母的管教態度、學校與教育對這個人產生的影響等。
2. **知彼**：是探索外在的世界，包括職業的特性、所需的能力、就業管道、工作內容、工作發展前景、職業的薪資待遇等，以及了解職業的甘苦談或聽過來人或達人的心得分享，好在踏入職場前有完善的準備和應變。
3. **抉擇**：包括抉擇技巧、抉擇風格，及抉擇可能面臨的衝突、阻力、助力等。例如您可能考慮要往企業發展成為高階主管，或是往學術發展繼續讀博士班後成為教授。
4. **目標**：當有一項抉擇勝出時，你便產生了一個初始的目標，但你仍可以再思索，更去釐清目標的明確性、具體性、是否真實可行、是否會影響到生活中其他重要的人事物而需要做些修正（系統性的思考），而底定自己的目標！
5. **行動**：針對您的目標，您需要怎樣的途徑和步驟走向它呢？可透過就業服務站、人力銀行尋符合您目標的工作。

(四) 職涯規劃的兩大準備功夫

分析及探索自己的特質

- 1、了解自己的興趣
- 2、了解自己的工作價值觀
- 3、了解自己的能力

認識工作世界瞭解未來趨勢

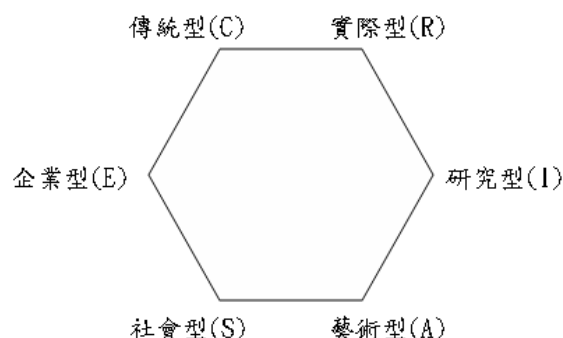
- 1、認識工作世界
- 2、如何得知職業資料
- 3、獲得就業機會資訊的管道

1. 分析及探索自己的特質

(1) 了解自己的興趣：

所謂興趣是指個體的喜好，或對某事物的關心與好奇等。在教育及職業決定中，興趣佔很重要的地位。雖然有些興趣會終生與我們同在，有些卻也會有所改變，因此個體發展過程中，會產生某些新的興趣，也有些舊的興趣會褪色。有關的學者對興趣的分法、看法與見解互有不同，依美國學者荷倫氏 (Holland) 的分類是以工作特性及工作者的人格特質來區分，所以說它是興趣或是人格類型都可以。亦即選擇一種職業，就是一種人格的表現。物以類聚，不同類型的人，會去從事和自己類型相同的職業。

荷倫六角形



A. 實際型(Realistic)：

實際型的人需要機械能力或體力，以便處理機器物體、工具、運動設備及動植物有關之工作，比較屬於清楚、具體、實在及體力上的工作。大部分工作需在戶外進行，比較不需與人有深入的接觸，所以其社交技能並不十分重要，智力及藝術能力也不那麼需要。這種人大概比較不善社交，是情緒穩定、具體化的人，適合從事技能、體力性工作，如農業工作、汽車修護員、飛機控制、電器工程、加油站工作…等。他們常有以下之特徵：

順從、重視物質、溫和、坦白、自然、害羞、
誠實、有恆、穩定、謙虛、實際、節儉。

B. 傳統型(Conventional)：較保守

傳統型的人需要注意細節及事務技能，以便記錄、歸檔及組織文字或數字資料。他們通常不是決策人員，而是執行人員：他們給人的印象是整潔有序、服從指示、保守謹慎的。他們喜歡從事資料處理、文書及計算方面的工作，如簿記人員、速記人員、銀行人員、金融分析師、稅務專家、成本估計師等，具文書及計算能力，但缺乏藝術能力。常有下面之特徵：

順從的、抑制的、實際的、有良知的、缺乏彈性的、
節儉的、謹慎的、有條理的、缺乏想像力的、保守的、
有恆的、守本份的。

C. 企業型(Enterprising)：較有創業精神

企業型的人運用其規劃能力、領導能力及口語能力組織、安排事物及領導、管理人員，以促進機構、政治、經濟或社會利益。他們喜歡銷售、督導、策劃、領導方面的工作及活動，以滿足他們的需求。如業務人員、經理人員、企業家、電視製作人、運動促進者、採購員、推銷員…等具有領導能力及口才，但缺乏科學能力。通常有以下的特徵：

冒險的、精力充沛的、善於表達的、野心的、衝動的、
自信的、引人注意的、樂觀的、社交的、武斷的、外向的、
熱情的。

D. 社會型(Social)：

社會型的人具有與人相處、交往的良好技巧。他們對人關懷、有興趣，具備人際技巧，並能了解、分析、鼓勵並改變人類的行為。他們自我肯定，有積極正向的自我概念。喜歡從事與幫助他人有關的工作，如老師、宗教人士、輔導員、臨床心理學家、社工員…等，具有社會技能，但通常缺乏機械和科學能力，常有以下特徵：

令人信服的、助人的、有責任的、合作的、
溫暖的、社會化的、友善的、同理的、
善體人意的、寬宏的、仁慈的、敏銳的。

E. 藝術型(Artistic)：

藝術型的人需要藝術、創造、表達及直覺能力，藉文字、動作、聲音、色彩、形式來傳達思想及感受。他們需要敏銳的感覺能力、想像及創造力，在語文方面的性向也高過數理方面的能力。他們喜歡從事的職業，譬如作曲家、音樂家、指揮家、作家、室內設計師、演員，具有文學、音樂、藝術的能力，但通常缺乏文書事務能力，常有以下特徵：

複雜的、崇尚理想的、獨立的、無條理的、富幻想的、
直覺的、情緒化的、不實際的、不從眾的、善表達的、
衝動的、獨創性的。

F. 深究型(Investigative)：

研究型的人運用其智能或分析能力去觀察、評量、判斷、推理，以解決問題。他們喜歡與符號、概念、文字有關之工作，不必與人有太多接觸。從事如生物、物理、化學、醫學、地質學、人類學…等工作，具有數理及科學能力，但缺乏領導能力，常有下列的特徵：

分析、獨立、溫和、謹慎、智力、精細、批判、
內向、理性、好奇、重視方法、保守。

荷倫這六種類型，代表六種不同的興趣與人格特質，它可以幫助個體了解自己對那種類型的工作較適合，同時也協助個體了解工作環境及內容。然而人不是很單純只具備某「一」種特質或某「一」種興趣而已，他常常是具備兩種或更多種類型的興趣與特質；當然，以其中某一種最強，而其他較弱。

舉例來說，一個實際型的人，也會具備研究型、傳統型的某些特質，而較少具備社會的特質，亦即實際型與研究型及傳統型的人，在某些特質上有共通的地方，如不善交際、喜歡做事、不善與人接觸、較男性化…等等，而與社會型的人(善交際、比較感性)很少有一致性的共通處。因此，實際的人如果從事實際型的工作，適配性最高，從事研究型及傳統型的工作，適配性亦不低，但如從事社會型的工作，就很不能適配了。

(2) 了解自己的工作價值觀：

每個人在工作中所重視的不同，有人重視報酬的高低，有人重視環境良好與否，老闆是否賞識，或同事之間相處如何，這形成了每個人不一樣的工作價值觀。如果自己所重視的工作價值觀能在工作中得到滿足，就是最適合個體的工作了。因

此，生涯抉擇時應謹慎考慮自己的工作價值觀是什麼，去尋找最能配合的。

蘇伯 (Super) 提出十五種工作價值觀，你可以依據它對你的重要程度從 1 排到 15 (1 代表最不重要，15 代表最重要)。

A. 利他主義：

工作的價值或目的，是在於它能使你為他人或社會大眾服務，盡一分心力。

B. 美的追求：

工作的目的在於它能使這個世界更美好，增加藝術氣氛。

C. 創造力：

工作的價值是在發明新產品、設計新事物或創造新的觀念。

D. 智性的刺激：

工作能提供獨立思考、學習與分析事理的機會。

E. 成就感：

由工作中得到做好及完成一件工作的成就感。

F. 獨立性：

工作能允許以自己的方式及步調去進行，不受控制或阻礙。

G. 聲望：

工作使你受到別的重視與尊敬並廣為人知 (不僅指地位或權力)。

H. 管理的權力：

工作的職權是策劃及分配工作給其他人，能影響或控制別人。

I. 經濟的報酬：

工作能獲得優厚的報酬，使自己有足夠的財力獲得想要的東西。

J. 安全感：

工作讓我有保障，有安全感，免於意外或不愉快。

K. 工作環境：

工作是在宜人的環境下進行，不是太熱、太冷、太吵，或太髒的環境中。

L. 與上司的關係：

在工作中，能與上司平等且融洽的相處。

M. 與同事的關係：

在工作中能接觸到令人愉快的同事，且相處融洽。

N. 生活方式的選擇：

從工作中，能過自己想過的生活，亦即生活不受工作干擾。

O. 變異性：

工作不是一成不變的，而是可以嘗試不同的差事。

如此一來，你就知道你在工作中最重視的是什麼，最不重視的是什麼；然後，把工作所能提供的是什麼做個比較，就知道這個工作適不適合你了。

(3) 了解自己的能力

能力在生涯抉擇中是很重要的決定因素，個人有那些能力，決定可以往那些方向發展。能力一般可分為兩種，一種稱為普通能力 (general ability)；另一種是特殊能力 (special ability)。

普通能力，有人稱為智力，是指一種學習、運用符號、抽象思考，及解決問題的能力。稱之為「普通」能力是有別於「特殊」能力，它是學習任何事物的基本能力，也就是說，學文學也好，學理工、藝術也好，至少要有相當程度的普通能力做為學習基礎。因此，此種能力也是從事任何行業都需要的。我們都看過有一種人，他的智力（或稱普通能力）相當高，學什麼都學得不錯；而相對的，一個智力不好的人，學什麼、做什麼都不太有成就。好在大部分的人的智力都在平均值左右，只有少數是極優秀或極愚笨的。普通能力大致包括語文能力、數的能力及空間觀念。你可以藉由智力測驗來了解你的智力狀況，但心理測驗也只是一個參考罷了。智力與遺傳、環境均有關，尤其幼年的學習環境有很大的影響，不過一個人的智力一般而言相當穩定，在十六歲左右到達高峰，然後漸漸衰退。這時學習就變成很重要的因素，智慧、知識是可以經由不斷的學習而累積，可以創造不止一次的高峰。

個體除了有普通能力外，多多少少具有一些特殊能力或性向 (aptitude)，也會對我們的個人及職業生活有影響。這種特殊能力可能是天生的，也可能來自學習。有許多測驗可以測量機械、文書、音樂、藝術…方面的性向。

機械能力不光是指單純與機械有關的能力，它是一個通稱，包括很多能力，例如，精確觀察、分析的能力，邏輯推理能力，機械器具知識，空間能力，精確動作速度能力…等。它是很多職業所需要的能力。在專業工作方面，如工程師、醫生、實驗人員…等；在技術工作方面，如木匠、水電工、漂染工、汽車修護工…等；在半技術工作方面，如簡單機械之操作工…等。你可以藉由性向測驗了解你的理工能力如何，或是你可以探索你的嗜好，看看你的機械能力是否被用到，例如你是否會修理車子或電燈…等等。文書能力也和機械能力一樣，是通稱，由很多能力組成的，諸如算術能力及語文能力。優秀的文書人員處理數字及符號又快又準確。有文書能力的人精於修辭用字、迅速的計算、打字、聽寫及操作事務機。這種能力，可以從特別設計的心理測驗得知。另外，如果你修習過商業方面的課程，其成績也可以反映出你在文書方面的能力如何。

音樂及藝術能力：對音樂能力的測量通常包括調音、節拍、和諧度、音色等等。音樂性向測驗，無法準確的預測誰能從音樂訓練中獲益，但至少能把沒有音樂才能的人淘汰掉。至於藝術方面，也有藝術性向測驗可以測量，包括判斷力、手工技巧及創造、想像力…等。

從以上的探索過程，個體能對自己有相當的了解，是職涯決定與規劃的重要基礎。

職業選擇發展~ Hall 1976

準備

進入機構

早期職涯

中期職涯

後期職涯

生活職涯發展~ Brown & Brooks, 1984

- 出生
- 成長期
- 探索期
- 圖謀期
- 維持期
- 隱退期

生活職涯發展

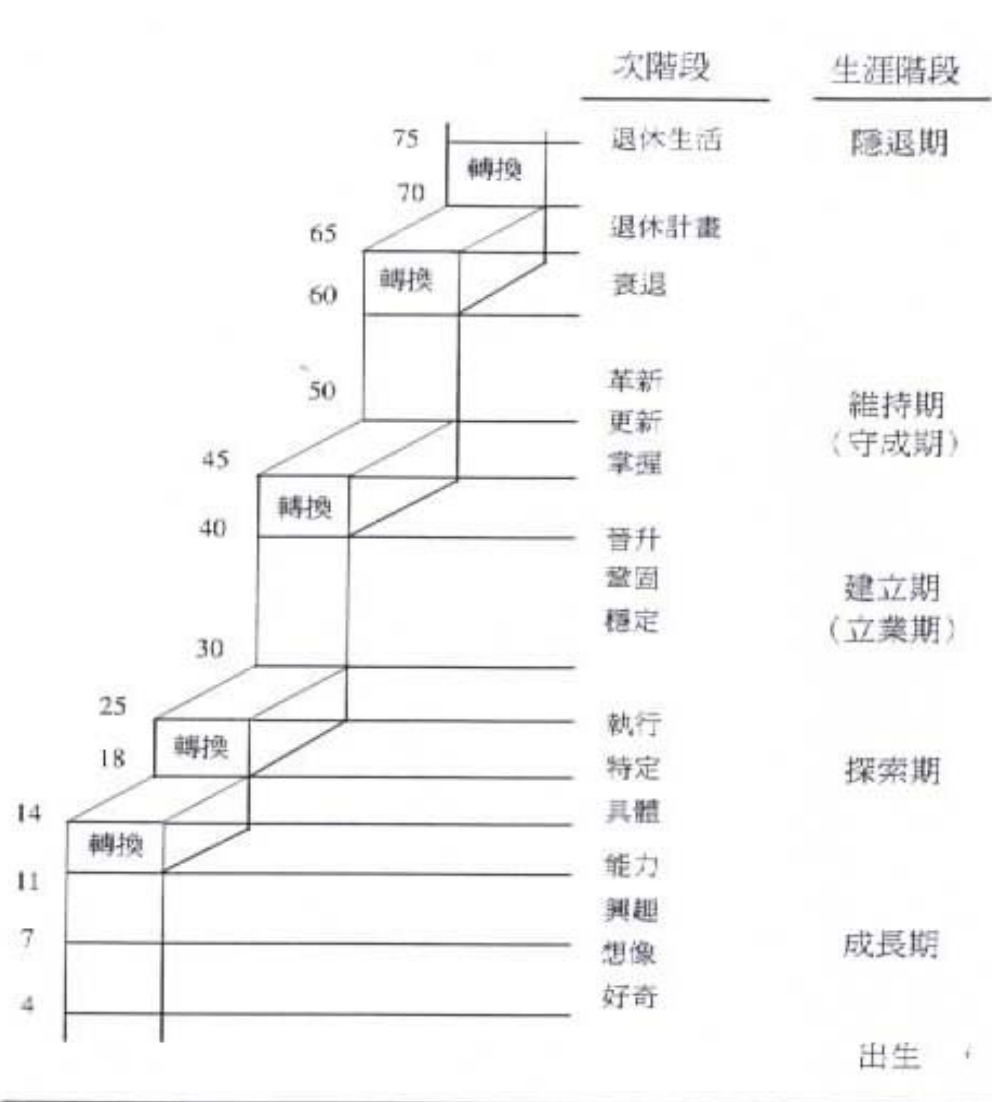


圖2-1 生涯發展階段

資料來源：Brown & Brooks (1984)

生涯發展的拱門理論 ~ Super 1990

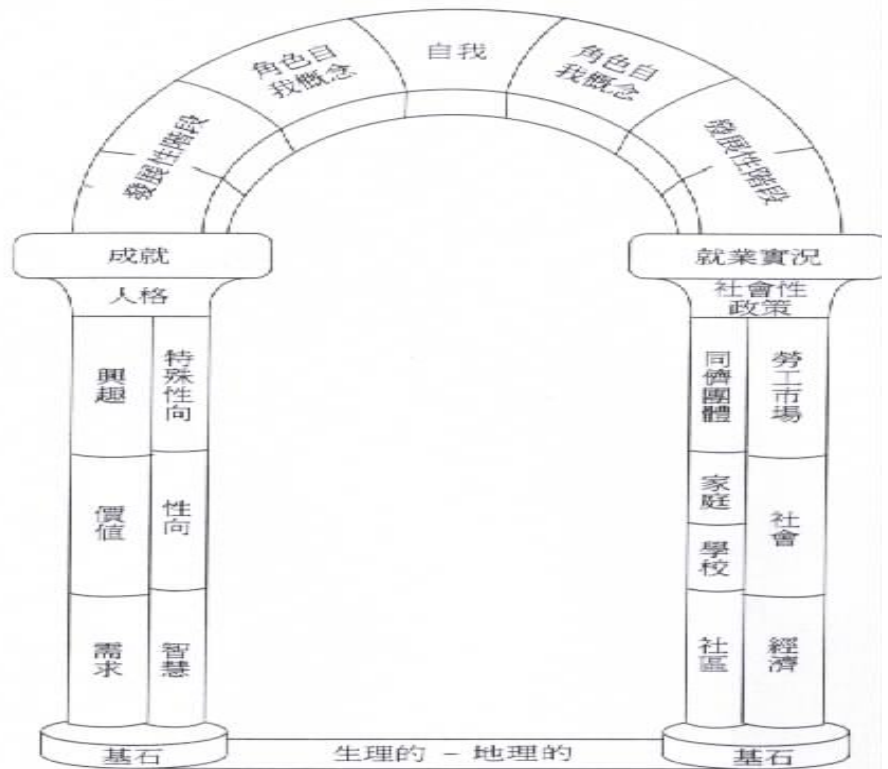


圖2-4 生涯發展的拱門模型
 資料來源：Super (1990:206)

特質因素論 Parsons 所提出的職業輔導三要素的概念上
 又稱之為「適配理論 (matching theory)」

Parsons 認為職業選擇應包括三個步驟：

1. 認識自己
2. 認識工作世界
3. 整合對自己的瞭解和工作世界的知識

Tiedemann 生涯發展的階段包括七個：

1. 探索
2. 結晶化
3. 選擇
4. 澄清
5. 歸納
6. 革新

7. 整合

Ginzberg 職業選擇發展階段理論

生涯是一個發展性的歷程，大約包含 6-10 年的期間，起始於 11 歲~17 歲，三個發展階段稱之為幻想的階段、試驗的階段、實際的階段

Gottfredson (1981) 職業抱負理論

分四期：3-5 歲、6-8 歲、9-13 歲、14 歲以後。

最早犧牲、最晚發展的是個人興趣；再來是名聲地位。

Krumboltz、Mitchell、Gelatt

三人主張影響生涯選擇的四大因素：

- 1、遺傳之天賦與特殊能力，
- 2、環境條件及特殊事件，
- 3、學習經驗，
- 4、任務取向技能。

Erikson (1953) 自我發展理論

8 個階段期：

- (1) 1 歲.
- (2) 2-3 歲
- (3) 3-6 歲
- (4) 6-少年
- (5) 青年
- (6) 成年
- (7) 壯年
- (8) 老年

工作調適理論(Dawis & Lofqist, 1984)

明尼蘇達工作適應理論所強調的工作適應除個人所感受到的工作滿意度之外，也強調個人能力能滿足工作要求的情形。雇主對於員工之表現則以工作適任度來衡量。

社會發展階段危機論

由艾瑞森所提出：將人生分為八個階段，每一階段均有其危機

- 0-2： 不信任人；
- 2-3： 羞愧懷疑；
- 3-6： 退縮內疚；
- 6-12： 自卑自貶；
- 12-20： 角色混亂；
- 20-45： 孤獨疏離；
- 45-65： 衰滯頹廢；
- 65-以後： 悲觀絕望

Myers-Briggs 人格類型理論

1. 【社會互動的類型】內向 (I) — 外向 (E)
2. 【蒐集資料的傾向】感官 (S) — 直觀 (N)
3. 【決策的傾向】思考 (T) — 情緒 (F)
4. 【決策的類型】判斷 (J) — 察覺 (P)

外向 (E)：喜歡與人談話，傾聽他人說話，以工作活動結友。

內向 (I)：喜歡閱讀書籍，善思考、覺察自己的感受、慎思求解。

直觀 (N)：觀賞圖片，會突想做事的新方法。

感官 (S)：品嚐食物，注意交通號誌之轉換，會按部就班執行工作。

情緒 (F)：因喜歡購物，會遷就環境而工作。

思考 (T)：鑽研產品、嘗試創新、遵循原則處理任務。

察覺 (P)：當下決定不預設計劃，到最後關頭才做事。

判斷 (J)：預先擬定計劃，議題進行有序。

職業心理學理論

心理治療的學派分類

- (1). 領悟治療學派
- (2). 行為治療學派
- (3). 折衷取向治療學派
- (4). 生理治療學派

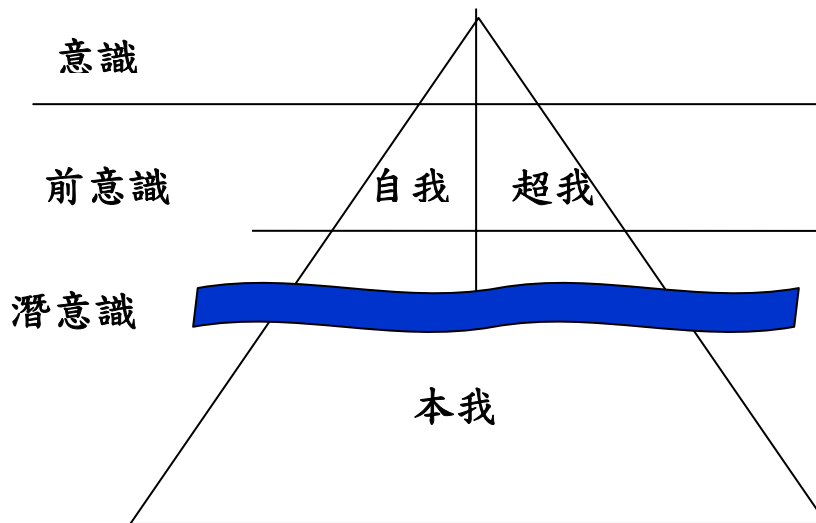
領悟治療學派

旨在協助案主徹底領悟自己的心思、動機、情緒、將內心深處的苦楚釋放出來，進而使其心理健全發展。又分

1. 精神(心理)分析治療法
2. 案主(人本)中心治療法
3. 認知治療法
4. 團體治療法

精神分析治療法

- 代表人物：佛洛伊德(Sigmund Freud) 1856-1939
- 人格分為意識(conscious)、前意識(preconscious)及潛意識(unconscious)。
- 人格結構模式：分為本我(id)又分生之本我與死之本我、自我(ego)與超我(superego)
- 本我、自我、超我與意識三層次之間的關係



精神分析治療法

- 其他重要說法：人類行為的目的即在消除緊張的狀態。當自我能夠控制本我的衝動，並能滿足超我的要求，人格即處在健康的狀態；當無法控制時，自我會使用防衛機制來應對。

→ 諮商技巧：夢的解析、自由聯想、詮釋

防衛機制

- (1)、 壓抑：不滿放在內心
- (2)、 投射：將自己不為社會接受之慾念加諸他人，如是他先打我。
- (3)、 否認：掩耳盜鈴
- (4)、 轉移作用：上班受氣回家打小孩。
- (5)、 反向作用：口是心非
- (6)、 退化作用：上班遇到挫折哭著回家找媽媽
- (7)、 合理化作用：遲到是因交通太遠了
- (8)、 認同作用：東施效顰、狐假虎威
- (9)、 隔離作用：我要去上廁所
- (10)、 抵消作用：作善事來贖罪
- (11)、 幻想作用：幻想自己是孫悟空
- (12)、 補償作用：給小孩很多錢以補償很少在家的缺點
- (13)、 昇華作用：不能當夫妻可以當好朋友、寫小說來發洩

新精神分析治療法

- 代表人物阿德勒(Alfred Adler) 1870-1937
- 重視案主的意識層面，由諮商師及案主面對面溝通，以案主當前之問題、人際關係作為分析的重點。
- 阿德勒認為出生序別會影響性格，主張案主與諮商師應是平等地位、不同案主應以不同之方式處理、強調家庭價值。
- 人性本質觀：人是自由意識、並具有社會性。
- 人格結構：人類所具備的社會力與創造力，行為是有目的地性朝向未來目標。
- 人格發展：家庭星座影響人格發展，家庭氣氛也會影響人格發展。

→諮商技巧：家庭氣氛分析、家庭星座分析、早期記憶分析

阿德勒～治療之主張

治療過程中，案主願意冒險的精神將是重要的關鍵因素。

治療是一種合作關係，夢境並非僅是解釋過去的問題，也是用在未來解決問題的方法。

追求卓越是人類的本能，是克服自卑的補償作用。

案主中心（人本學派）治療法

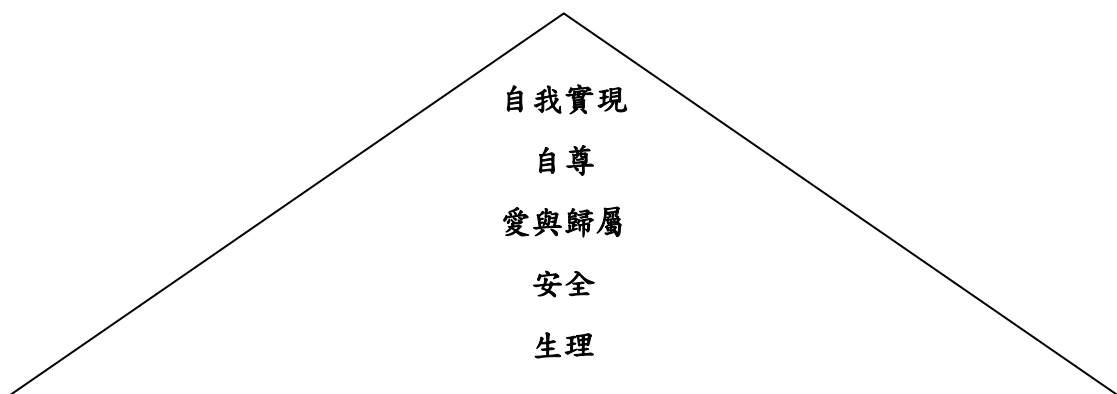
主要論點；強調個人責任、強調此時此地、注意個人現象學、強調個人成長。

代表人物—卡爾羅傑斯(Carl R. Rogers) 1902-1987

個案中心理論：人是意識的、理性的動物。主張人有自由意識，想要自我實現，人性本善。

人本學派

- 代表人物二馬斯洛(Abraham Maslow) 1908-1970
- 需求階層：在滿足高階層需求前必須先滿足低階層需求。



→ 諮商技巧：積極傾聽、無條件及積極關注、同理心

認知治療法

皮亞傑(Jean Piaget)、強士基(Noam Chomsky)所創，以人類的思考、語言學習及內心之心理歷程為研究重點，強調人是先知而後行，對於訊息的認知左右其行為。

由諮商師以解說與指導之方式，協助案主改正對於人、事、物之不合理的觀念，產生認知結構的重新組合，進而達到心理治療的效果。

認知治療法是現代心理治療的主流，**其中又以理情治療最具代表性。**

→ 諮商技巧：辯駁非理性想法、記錄內心對話、改變語言

理情治療法 RET

- 艾利斯 Ellis，1913-認為心理失常起於源於個人非理性的信念，治療的目的旨在協助案主將非理性的思考轉變成理性的思考邏輯，如此困擾的情緒就可以紓解。諮商員所該做的，只是指導受輔者，增強其對理性與非理性的區辨能力，排除所有非理性的思想，重新理性的方式面對生活。
- 非理性的心思意念是造成負面情緒的主要原因。
- 痛苦情緒緣於非理性信念，A 代表發生之事、B 代表非理性信念、C 代表情緒的後果。

團體治療法

- 由治療師引導團體成員，互相激勵、彼此觀摩，進而改正自己偏差行為的心理治療方法。

行為治療學派

行為治療法：包括 1. 系統減敏感法 2. 嫌惡治療法 3. 代幣法 4. 隔離法 5. 刺激飽足法 6. 洪水法 7. 爆炸法 8. 社會技巧和自我肯定訓練法 9. 行為契約法 10. 自我管理法 11. 生理回饋法。

行為/社會學習學派

主要論點：心理學研究限定於**可觀察的行為**。古典制約與操作制約是行為論者用以解釋行為發生與維持的原因。

代表人物一：約翰·華生(John B. Watson) 1878-1958

主要論點：**外顯行為**才是心理學適當的研究材料。並認為所謂的人格是習慣系統的最終產物。

代表人物二：史金納(B. F. Skinner) 1904-1990

極端行為主義：**完全否定人類的內在狀態**，如焦慮；以可觀察的外在事件解釋行為。

代表人物三：班都拉(Albert Bandura) 1925-

米契爾認為人格並非持久不變，會因所處情境改變。

羅特將人的性格區分成內在控制與外在控制兩種。

行為理論中的四種增強模式

物質增強物
社會增強物
前置增強物
後置增強物

→ 諮商技巧：增強、形塑、行為改變技術、模仿與預演、代幣制

折衷取向治療學派

1. 完形治療法
2. 現實治療法
3. 存在與意義治療法
4. 溝通治療法。

1. 完形治療法

- 主要目的在提昇案主對於人、事、物的察覺能力，使自己的觀念、情緒和行為能夠統整。
- 皮爾思 Perls，1893-1970
- 相信人類內在的力量，認為每個人都有尋找與自己及外在環境達到協調與完整的目標。其治療目標是以幫著案主提高其在情感上、認知上及行為上的統整程度，並讓案主能接納自己是一個矛盾的組合體，並能在生活中做出選擇。

1、虛偽層 2、恐懼層 3、僵局層 4、破裂層 5、爆炸層。

主要技術：冥想、角色扮演、心理劇、作夢、空椅子技術、文字對話、投射遊戲

2. 現實治療法(RT)

要的在協助案主成為具有理性、自主、自愛及負責任的個人。諮商員會鼓勵受輔者提出各種行為抉擇(即各種方案)，而後藉由面質技術(行為與需求的符合與否)協助受輔者產生有效的行為決定。

- Glasser 提出：主張人類有五種需求：**生存、歸屬、權力、歡樂及自由。**

3. 存在與意義治療法

- 認為個人心靈的空虛、生活沒有意義、人生為有價質感，是造成心理疾病的主要原因。
- 梅依 may，1909-1994
- 認為焦慮是喚醒自我，發現內在中心需要的一種訊息。自由與焦慮是一體兩面，治療之目的為幫助案主瞭解自由選擇與勇於負責間的必然關係，面對自己並實現自我。

4. 溝通治療法 (T.A)

- 溝通治療法旨在協助案主發現自己的優缺點，與他人作有效的溝通，重塑健全的自我，成為一個適應良好的人。
- 艾瑞克. 伯恩 Eric. Berne ~1958
- 認為溝通分析是促進一個成長與改變的心理治療法，透過溝通的澄清與面質可以改變個人的人格上扭曲的現象
- **自我狀態 (PAC 模式)：**分為父母自我狀態 (Parent ego state)、成人自我狀態 (Adult ego state)、兒童自我狀態 (Child ego state)。
- **溝通模式：**分為互補溝通、交錯溝通、曖昧溝通 三種模式。
- **心理遊戲：**溝通雙方在曖昧溝通過程以達成一個預期的結果即為心理遊戲；遊戲的過程中會有三個角色：被害者、加害者、拯救者。
- **人生腳本：**腳本是一個人早期對外界事物的理解、反應而作成的決定。

溝通治療法 (T.A) ~ 哲學理念

- 1、人都是好的，都是有價值的、重要的、有尊嚴的，但會有不好的行為。
- 2、每個人都有自己思考能力，因此要為自己的人生負責。
- 3、人決定自己命運，所做決定是可以改變的：同時主動改變才能真正改變。

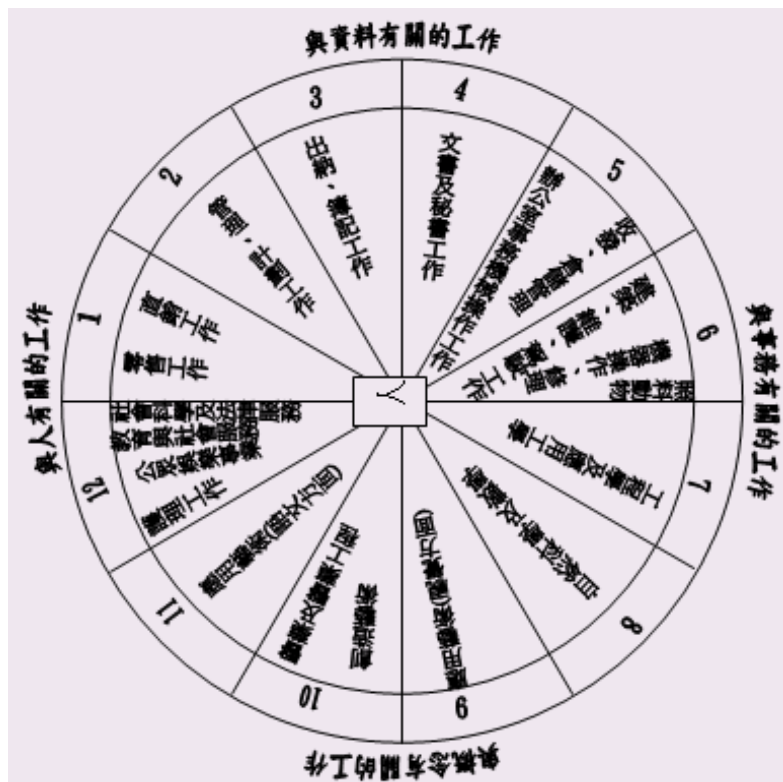
實際演練

- 角色扮演
- 李傑，45 歲，原為一家貿易商老闆，公司週轉不靈倒閉，欠債 200 萬，找不到工作，來到就服機構尋求協助。
- 張三：就服機構就服人員

2. 認識工作世界、瞭解未來趨勢

認識工作世界

依据美國大學測驗計劃單位（簡稱ACT）把工作分為十二個族群的方式，分析某一種工作屬於那一類，然後再思考適合不適合自己的興趣、能力或價值觀，相信這個方法能協助你作好職業選擇的工作。ACT把工作分為「與事物有關」、「與資料有關」、「與人有關」以及「與概念有關」四大類，再細分為十二類（如下圖）。



如何得知職業資料

- 1、 閱讀報紙雜誌有關職業或傑出工作人士的報導
- 2、 查閱勞委會所編的「職業分類典」、「職業簡介」、「職業展望」
- 3、 到行政院青輔會「生涯輔導資訊服務中心」查閱有關資料
- 4、 藉由請教親友師長
- 5、 到工作場所和有關工作人員訪談來增進自己對某些職業的瞭解

如果你有興趣，可以設法去拜訪有關的公司、機構或單位，實地去了解作業情形。當然，如果對方願意，你可以要求給你一天或一星期不等時間，讓你義務地跟在身邊工作或實習，甚至你可利用假期去做兼職性的工讀，或利用學校安排實習的機會，

真正了解並體會工作的情況，以測試個人是否真正喜愛、適合某一些行業，同時在此行業或工作上所學的技能與經驗，對將來進入此行有極大的幫助。

如何獲得就業機會資訊的管道

1. 親朋好友及師長引薦

「在家靠父母, 出外靠朋友」親朋好友師長是一般人最運用的謀職管道。因為有他們作為橋樑, 可節省求職者時間, 減低求才者的陌生感, 增加對求職人的信賴程度, 且求職陷阱較少, 較有安全保障。但是相對選擇範圍較窄, 所以如果引薦人對求職者的興趣能力價值觀不甚了解, 就容易造成求職者「學非所用」或「志趣不合」的現象。如果一味迎合家人期望, 勉強從事, 將來在工作表現與工作滿意度都會產生重大影響。有些是透過「走後門」, 管道謀職, 除要考慮有人情壓力外, 在工作職場當中易被「標籤」為「有特權」、「沒本事」的人。在工作適應與管理, 甚至人際交往上, 都會造成無形的阻力。未來高度競爭的時代裡, 許多公司組織會傾向由公開的方式, 以選擇作最佳人選為趨勢。

2. 報紙雜誌徵才廣告

報紙的分類廣告是一般找工作最主要的管道, 但其中的求職陷阱也最多, 有時礙於分類廣告成本篇幅限制, 對於求才公司介紹資料較少, 但時效性佳。雜誌的分類廣告, 近來發行之就業雜誌當中, 就有大量求職求才資訊, 公司資料介紹也較多, 是不錯的求職管道, 唯要注意沒有公司行號、無經驗但收入高、工作性質交代不清、只又信箱沒有住址之廣告、某些發行情小的報紙、非專業性雜誌, 由於對就業市場了解有限, 或對於就業機會的篩選與管控較缺乏, 求職陷阱也增高許多, 求職者應小心辨識。

3. 就業博覽會

主要經由集合求才單位以設攤方式辦理求才說明會與及徵才活動。目前此種形式共分成三類：

1. **針對在學青年**：目前由青輔會委託由各大專院校就業輔導中心辦理之「校園徵才」活動, 即提供在學青年就業資訊及工作機會。詳情可以洽詢學校就業輔導室。
2. **針對軍人**：每年三、四月分國防部、青輔會及勞委會等相關部會與民間團體

合辦「軍中求才」活動，提供軍人退伍謀職之參考。詳情可以逕洽國防部。

3. **針對社會人士：**由青輔會或地方政府或民間組織，結合工業區、科學園區各廠商企業，聯合辦理「就業博覽會」提供一般民眾求職求才資訊。通常此種型態有參加廠商數量有限，且業別較受限制的缺點。詳情可洽青輔會或各縣市政府勞工局詢問。

4. 政府就業輔導機構

例如青輔會第二辦公室(位於台北市忠孝東路一段三十一號)提供大專青年求職求才登記、職訓局所屬全國各就業輔導中心也提供登記求職，目前青輔會除就業機會提供外，尚提供職業訓練、創業貸款、生涯規劃等諮詢服務，並有網路資料庫供求職者上網查詢，其優點在於：一切服務免費提供、就業機會有經過篩選，就業陷阱少，若參加政府相關職業訓練還可輔導就業。相關訊息可以洽青輔會與各地國就業輔導中心與職訓局。

5. 網路人力銀行

上網登錄自己的自傳履歷或上網查詢工作機會，是資訊時代不可或缺的求職管道，由於資訊豐富，且具時效性，並可依求職者的條件與需求，搜尋相關就業機會，並可透過網路取得所要應徵工作的基本要件。如符合所需，才寄出自己的履歷表及自傳，一旦謀職成功，要記得上網刪除自己的資料，以免不斷接到通知面試的電話。目前青輔會求才求職資料庫，有提供經過濾之相關網站，對於工作機會的確認較有保障。要選擇一些具公信力，對於求才單位與工作性質有加以過濾的人力銀行，可靠度較高，建議參考政府單位所提供的相關網站。

6. 人才仲介公司

通常由仲介公司主動蒐集人才資料，也接受求職者登記，以建立人才資料庫。除接受企業委託才外，有時也代企業甄選，求職者是不用付費。但仲介公司良窳不育，而使某些求職者上當受騙，且大部分仲介公司的求才機會比較偏向有工作經驗者，且大多以外商及高科技公司為主。建議求職者尋此管道謀職須了解仲介公司的合法性及收費情形(求職者是完全免費)，是否有專業人員說明企業經營狀況、應徵之工作內容，並提供相關求職後之諮詢與轉介服務。

7. 其他有聲傳播媒體

包含有線電視台、廣播等這類廣告往往提供有關傳播事業相關工作，但就業機會

數量有限，訊息易漏失掉，工作的性質內容與公司的狀況訊息不足或經包裝，易使求職人產生「以偏概全」的現象，實際面臨真實工作環境時才發現與自己理想相去甚遠。

8. 各公司網頁消息

目前許多公營機關均有設立自己的網站，其徵才訊息會刊登在網頁上面，是一個可資利用較可靠的管道。但先決條件，你要先知道有這家公司，一旦對就業市場不熟悉的求職人而言，並不容易取得資訊。且有些公司會刊登在網頁，也有些不會，因此此管道只能當求職者輔助的管道。

謀職工作除具備相關專業知識之外，更重要的要懂得掌握就業機會，充分了解就業機會管道特性，善加利用，將使個人在擇業時有更多的選擇，因應未來全球化的時代來臨，每個國民更應多加了解各種求職管道，以找尋到屬於自己的志業

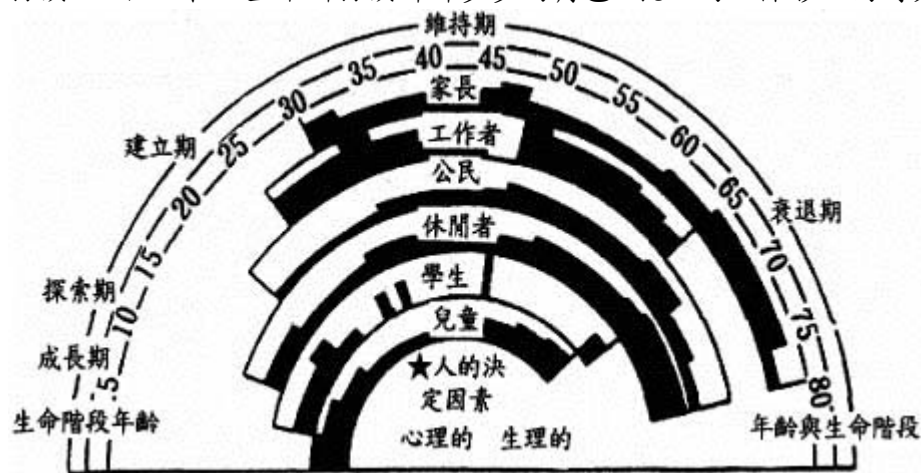
貳、何謂生涯

生涯規劃

生涯規劃是最近流行的詞彙，究竟生涯規劃的意義是什麼？人生可以規劃嗎？「什麼是生涯」、「生涯可以規劃嗎」、「生涯規劃的重要性與意義」、「生涯規劃兩大準備功夫」、「生涯規劃的原則與步驟

什麼是生涯？

生涯的英文是CAREER，意指兩輪馬車，引申為道路，也就是人生的發展道路，生涯發展大師蘇伯(super)認為：所謂生涯是指一個人在一生中所扮演的角色的綜合及結果，這些角色：包括兒女、學生、休閒者、公民、工作者、配偶、家管人員、父母及退休者等九項，而九個角色在四個主要場所：家庭、社區、學校及工作場所中扮演。一個人在一生中所扮演許許多多的角色，就如同一條彩虹同時具有許多色帶。



生涯彩虹圖 (life career rainbow)

與「生涯」有關的名詞，種類相當繁多，包括：生涯規劃、生涯發展、生涯成熟、生涯輔導、生涯教育、生涯管理等等，這些名詞的意義與內容，雖因涵蓋層面與探討觀點的不同而有差異，但這些名詞都具有「觀照現在、規劃未來」的涵義，所強調的重點，也都是環繞「生涯」概念的重要特質：

- (一)終生性： 概括一個人一生所擁有的各種職位、角色。
- (二)總合性： 所指的並不是某一時段個人所擁有的職位、角色，而是一生之中所有的職位、角色的總合。
- (三)企求性： 對個人而言，生涯不僅需適合個人的特質，同時它也是個人企求的。
- (四)工作性： 雖然一個人所扮演的角色很多，但工作是其中最重要的，所以個人的生涯是以工作為中心。
- (五)發展性： 個人隨著年齡的成長，生理與心理狀況也漸趨成熟，因此對自己產生更清楚的認知觀念，於成長歷程中職業概念逐漸形成，最後以職

生涯可以規劃嗎？

人生是否可以規劃與管理呢？人生中的事物有些完全無法掌握，有些可部份掌握，有些則是完全可以掌握。例如天災地變、突來的意外、交通的阻塞、景氣的變化是人無法掌握的；考試分數的高低，業績的好壞，健康的狀況是部份可掌握的，要讀書則是能夠掌握的。

無法掌握的事花時間去煩惱也是沒有結果，可以掌握的事不去努力也是沒用，生涯規劃的功能之一便是去認清何者可掌握，何者不可掌握，並將時間與精力集中在可掌握的部份，以便產生最大的效果。如果放任而不作任何規劃，原本可掌握的部份也變為不確定，便會增加風險，降低達成性。

每個人心中都有理想要去實現，然而客觀的條件允不允許，個人特質適不適合，以及成功因素能否掌握，都會影響到實現的可能性。

生涯規劃的重要性及意義為何？

俗話說：「男怕入錯行，女怕嫁錯郎」。選擇行業是一生中很重大的決定，它對一個人的生活有著多方面的影響。也就是說，一個人選擇什麼樣的工作就會有什麼樣的「生活型態」，因為工作與生活是息息相關，互相影響的。面對不同的工作型態，你就得在人際交往、家庭生活、休閒．．．等做各種不同的安排。那麼工作的選擇對生活型態的影響究竟是什麼呢？

首先，你選擇了某種職業，它決定了你的興趣、能力是否能充分得到發展。假如你選擇時是依著你的興趣、能力、個性、好惡的話，它會讓你感到好像穿對了鞋子，很適合，並且能有所發揮，生活也會充滿了希望、成就與滿足；假設選擇時忽略或未顧及興趣、能力，則生活會感到空虛、無聊、厭煩與不滿。

你的生涯抉擇將決定你在什麼地方工作或居住。例如一個從事農業生產的人，不可能跑到台北西門町或高雄市區工作或居住；一個選擇從事貿易工作的人正好相反，較可能選擇熱鬧繁華的大都市，而不太可能到鄉下或山邊。大都會與鄉村的生活型態當然有明顯的不同。另外，做推銷員須終日在外奔忙，會計人員則整天埋首於辦公室內整理帳目。

不同的生涯抉擇，影響你的生活作息與工作時間。選擇服務業（例如餐飲、美容、旅遊．．．等）的人，與選擇坐辦公室辦理業務的生活作息非常不同。前者的工作時間較長，不是正常的上下班，假日也照常工作；後者卻是朝九晚五的固定時間、假日休息。

不同的工作決定了你與什麼人一起工作，建立怎樣的人際關係。選擇銷售珠寶的行業與社會福利工作，所接觸的對象就很不同。前者面對的是經濟狀況較良好的人群，而後者接觸的是生活困苦需要濟助的人。面對不同的兩群人，工作人員的穿著、言談、態度，甚至型態都不同的。另外，工作時間的長短也會有所影響。晚班工作或假日不休息的工作族，其休閒方式與朝九晚五且每週只工作五天半的辦公族，就大大的不同了。

不同的工作當然也會影響家庭生活型態，一個做夜市生意的商人，白天在家，晚上工作，與已經上學的孩子相處的時間、方式，自然和一般家庭不同，很可能父母子女一整天都見不到面，也可能很少在一起吃飯、聊天。有時為了要督導孩子，只好讓孩子帶著作業到生意場所做功課，以便一面工作，一面督導或照顧孩子。

既然工作與生活型態有這麼密切的關係，因此，在做職業選擇時，除了考慮：我想以什麼維生，什麼能符合我的興趣、能力外，尚須考慮：我想過怎樣型態的生活 | 在怎樣的環境下工作，和什麼樣的人工作，每天工作時間作息如何，休閒生活型態如何？家庭生活怎樣...等等。這樣的考慮下所做的抉擇，才會使你工作得滿意、生活得愉快，度過真正快樂的人生。

生涯規劃的價值在於釐清個人願景，有效的認識自己，客觀的認知環境與所需資源，並用合理可掌握的方法，逐步的將其整合，以達成目標，完成個人使命。所以總結生涯規劃的目的是認識自己、掌握人生、實現理想、發揮生命最大的可能性。

所以一個懂得生涯規劃意義的人，就是一個懂得自我發展規劃的人，他會在每個發展階段中，給予自己不同的塑造、訓練；假設要從事經商活動的話，必須提早開始培養自己在商業活動中的一些經驗，例如：在學期間爭取工讀的機會；並開始去了解某一行的特性，例如：閱讀相關報章、雜誌、蒐集其發展趨勢之情報，同時去認識一些經營管理的知識、技巧；反之如果想要從事學術研究方面的工作，就必須在學術領域去做安排，當然，拿個博士學位就是個重要的目標了；不管選擇哪一條路，要做好任何一件事情的基本條件就是：確認自己的志趣，然後做好許多準備和養成習慣。

如何做好生涯規劃的原則與步驟：

生涯規劃的步驟與技巧

生涯規劃分解步驟

生涯規劃的步驟與技巧：

(一) 具體化、階段化目標：

個人可依照各種主、客觀的因素先決定自己大略的方向，然後再經仔細探索，逐步將自己的目標具體化、階段化，例如分為短、中、長期，訂定短、中、長程目標。

(二) 考慮各種途徑：

每一個目標的達成，其途徑可能不是唯一的，例如將來想擔任教職工作，可以讀師範院校；亦可先讀一般大學再甄試或修習教育學分以獲得合格之教師證書。因此我們必須針對一個具體的目標，將其可能達成目標之途徑全部詳細列出。

(三) 選擇最適當的途徑：

雖然達成目標的途徑不是唯一的，但是我們在計劃時必須在諸多的途徑之中就最適當的途徑擇一而行，否則朝三暮四，總難達成目標。

(四) 安排執行：

再好的計劃，不去實行永遠是空的。將最適當的途徑選定之後，要確實安排執行的時間表。

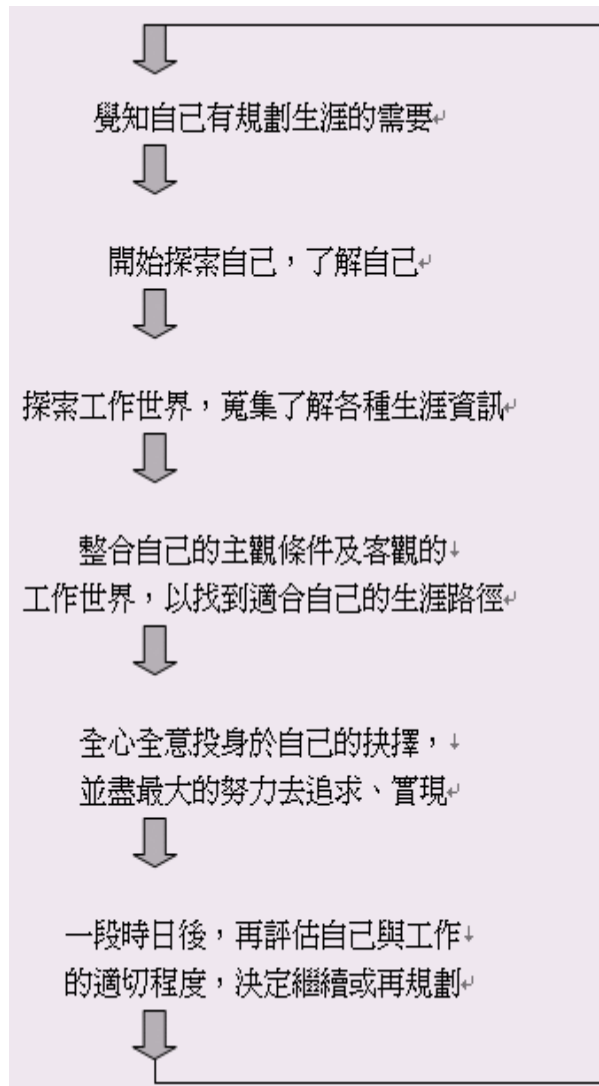
(五) 評鑑與改進：

一個詳細的時間進度表訂定之後，即可付諸實施，但在實施過程中，如何對自己的作為作一檢視，使之配合預定進度；或對主觀、客觀因素的變化，做一適當的調整。而在執行之後，更必需從事成效評估，找出實施結果的優缺點，以作為改進之參考。

一個詳細的時間進度表訂定之後，即可付諸實施，但在實施過程中，如何對自己的作為作一檢視，使之配合預定進度；或對主觀、客觀因素的變化，做一適當的調整。而在執行之後，更必需從事成效評估，找出實施結果的優缺點，以作為改進之參考。

當規劃完成之後，由於主觀因素的變化，或其他因素的影響，個人可能不得不要修訂生涯目標。是以生涯規劃並非一成不變，應定期檢視預定目標之達成進度，同時每一階段目標達成之後，宜依據實際達成的狀況修訂未來可採行的策略，客觀環境改變足以影響計畫之執行時則應考慮加以修正。

生涯計劃的步驟——一步步邁向目標



國內職涯輔導體系現況

國內的職涯輔導體系，依據心理師法設有臨床心理師與諮商心理師兩類專業者。

惟臨床心理師專業偏向在醫療體系處理病態的、異常的心理問題。

諮商心理師證照既不易取得，在過度強調心理專業之下，往往對於職場資訊不足或缺乏實務經驗，因此在生涯輔導的應用相對有限。

在學校內，學生輔導單位主要處理情緒、家庭等問題，而就業輔導單位往往面臨專業不足、流動性高等問題，事實上，就業服務機構的個案輔導員也同樣面臨這些困難。

國際職涯發展趨勢

一、職涯基礎資訊須由國家建置

有關生涯規劃的基礎資訊，如就業市場的分析與預測、個別職業的介

紹(包含任務或職務內容、所需知識、技能、專業、工作連結、特別需求、薪資福利等)，應該由國家層次設置專責機構來負責蒐集、研究、出版、公告。

如果欠缺這些資訊，青年學生即無從選擇。而且個別學校輔導老師或企業也沒有能力對這些資訊做完整的蒐集與呈現。

二、在正式教育中強化職涯輔導

每個人在開始進行職涯規劃時，學校的協助是非常重要的。在中學階段就應該給予生涯探索教育，以便選擇就業、職業訓練或升學方向。在高等教育中，職涯規劃不僅是學生發展自我的指南，更是就業力提升的基礎。

三、民間開發職涯抉擇/發展系統與專業培訓

生涯規劃是一項極具發展潛力的專業領域。在企業界，為人力資源做盤點與規劃；對於個人，提供諮商或諮詢。對於專業的諮詢或諮商師，提供培訓或在職進修，發展線上測驗系統，提供專業者或個人使用。

(資料來源：青輔會林科長裕山)

職涯諮商人員的必備專業

一、態度~正向積極的服務態度

- (一) 認識就業服務人員的使命與價值
- (二) 建立正面思惟的態度與觀念
- (三) 就服人員的EQ與壓力管理
- (四) 如何擄獲企業與求職者的心

二、技能~專業服務與職涯輔導技能

- (一) 專業服務技能
 1. 電話禮儀與應對技巧
 2. 傾聽藝術與應對技巧
 3. 客戶類型與行銷技巧
 4. 化危機為轉機的顧客抱怨處理技巧
 5. 人際關係與溝通技巧
- (二) 求職職涯輔導技能
 1. 如何檢示學員的核心競爭力
 2. 引導學員發掘自己的適才適所
 3. 如何修改履歷
 4. 工作機會搜尋與轉介
 5. 工作態度與職場倫理的宣導

三、知識~關鍵知識的掌握

- (一) 熱門產業趨勢與人力需求發展
- (二) 就業職場大趨勢與人才流向

- (三) 就業服務『三合一』作業流程:就業服務/失業給付/職業訓練
- (四) 就業服務相關法令:就業保險法/就業服務法
- (五) 網路求職使用平台:安全/資訊完整/最新情報

四、發掘個人優勢與適才適所

- (一) 客觀檢示學員的性格優勢:職業適性診斷測驗的應用
- (二) 協助建構學員適才適所的職涯規劃
- (三) 掌握有效關鍵學習的建議

(資料來源: Career 職涯諮商學院 賴副執行長碧蓉)

職涯諮商輔導技巧

1. 價值觀的澄清。
2. 引導對方深入探究自我的各層面。
3. 嘗試給予當事人澄清、確定自我的機會。
4. 藉助適當的評量工具。
5. 將能力、興趣與性格、價值連結，配合當事人的背景與心理需求，以及有關的訓練或各種相關的輔導活動。
6. 教導求職者做決定的技巧。

參、職涯諮商理論與技巧

職涯諮商的定義

由專業職涯諮商人員協助個人克服和職涯**準備**、**職涯試探**、**職涯選擇**、與**職涯適應**有關的困難與問題、祛除情緒與認知上的障礙，達成職涯/工作角色與各種生活角色之間的融洽和諧，以增進個人的職涯發展與生活適應。

諮商與輔導之區別

輔導(guidance):發展預防教育性; 重視資訊的提供; 強調認知與環境因素; 較重視未來; 以學校、社會教育機構為主, **個人揭露程度低**

諮商(counseling):發展、問題解決導向; 重視諮商關係; 強調認知、情感及行為; 重視現在及未來; 以正常人為對象; 以學校、社區心理衛生機構為主, **個人揭露高**

諮商的定義為:

- 1、諮商是一個陪伴成長的歷程
- 2、諮商是協助當事人思考抉擇的歷程
- 3、它是一種關係
- 4、它是諮商技巧的運用

- 5、強調自助
- 6、它重視選擇
- 7、它是一種歷程
- 8、它是一種心理上的協助

諮詢的特色

- 1、**由求詢者尋求協助**：求詢者的態度是主動而積極的。
- 2、**求詢者擁有完全的自主權**：求詢者本身有主能力，受限於解決個案之知識不足或其它原因，無力處理當前困境，故仰賴有經驗之專業諮商師，以客觀態度協助，求詢者本身有絕隊之自主權決定是否採用諮商師之建議。
- 3、**諮商關係是保密的**：以保障求詢者及案主之權益。
- 4、**諮詢關係猶如同儕般的合作關係**：諮詢過程是透過討論與分享之方式，針對求詢者之需要研擬計劃，使案主獲得最大之幫助。求詢者與諮商師雙方關係平等又合作。
- 5、**諮詢關係能讓求詢者獲取資源**：諮商師應能提供適當之資訊，以幫助求詢者用建設性的觀點去看待案主之行為及個案之發展，並解決問題。
- 6、**諮詢關係只處理問題本身**：諮詢歷程的主軸界定在個案問題的事件本身，而非個人的心理狀態，使處理策略在短期內就可發揮最大之功效。
- 7、**以預防為主要之考量**：諮詢師將為求詢者提供客觀角度，幫助求詢者提升問題解決能力及技術，並擴展求詢者做選擇的自由度。諮詢是一種間接的服務方式，是幫助那癩接面對案主的助人工作者更有能力去為案主提供第一線服務，使案主得到必要之協助。

職涯諮商師應具備之條件

- 諮商師本身即是一工具
- 了解他人
- 了解自我
- 人我互動能力
- 被諮商經驗

職涯諮商師的任務

- 評估發展中個別性的職涯計畫。
- 教導謀職的策略及技巧。

經由練習人際關係技巧，協助解決工作上個人潛在性的衝突。

幫助個體瞭解工作及其他生活角色的整合性。

在個人經驗到工作壓力、失業及生涯轉換時提供支持。

職涯諮商師的角色定位

檢視職涯障壁的醫生

創造希望與快樂的天使

指引下一個工作的神仙

激發潛能發展的魔法師

願意奉獻，無怨無悔的苦行僧

職涯輔導人員可提供的服務

1. **求職服務**：一般求職推介、失業給付申請認定、轉介就業諮詢、僱用獎助推介、電腦學習卷開立作業、多元就業登記、專案就業協助、就業後隨訪。
2. **諮詢服務**：身心障礙者社區化就業服務、身心障礙者職務再設計、都市原住民就業服務、外籍配偶就業服務、特定對象就業個案管理服務、職業訓練諮詢及推介、就業諮詢（職涯諮詢）、創業及創業貸款諮詢、就業促進研習。
3. **雇主服務**：求才登記服務、單一廠商現場媒合活動、鄉鎮型就業博覽會、大型就業博覽會、鄉鎮就業服務據點、就業資訊傳遞網路、外勞求才業務、僱用獎助方案、雇主服務方案。
4. **提供求職者客製化的下列服務**：
 - 為求職者評估個別性的職涯計畫。
 - 教導謀職的策略及技巧。
 - 經由練習人際關係技巧，協助解決工作上個人潛在性的衝突。
 - 幫助個體瞭解工作及其他生活角色的整合性。
 - 在求職者遇到工作壓力、失業及生涯轉換時提供支持。
 - 協助求職者發揮潛能、解決問題、滿足需求、增進其職場適應力。

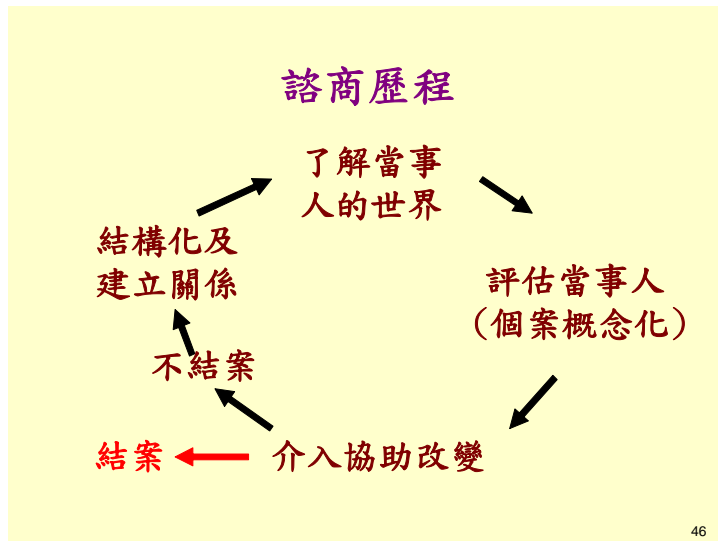
職涯諮商的功能

- 協助他人解除職場疑惑
- 協助他人找到適才適所
- 協助他人改善人際關係
- 協助他人提升職場競爭力
- 協助他人功成名就、升遷順利
- 協助他人樂在工作、樂在人生

諮商師具備之專業能力

1. **瞭解勞動市場：**亦即就業市場的瞭解：包括國內外之經濟現況與未來發展趨勢，整體工資率、地區分析、就業市場機能及就業市場資訊，還有有關於勞動量、勞動需求（當前需求、產業變遷需求、產業變遷需求）、勞動供給（當前勞動供給者、進入與再進入、退出者）的變動趨勢，各種職種的供需狀況，各種產業行業的人力供需狀況與變化趨勢，職業分析的內容，其它有關人才之相關資訊都應有所瞭解。
2. **瞭解與就業相關的法令規章的知識：**
包括就業服務法、勞基法、兩性工作平等法、退休金條例、職業訓練法、大量解僱勞工法等相關勞工法令的瞭解。
3. **熟悉求職的技巧：**包括求職管道，面試、履歷及自撰製作的技巧，職場適應等技巧的熟悉。
4. **運用社會資源的技巧：**在對求職的職涯輔導過程中，如能清楚瞭解政府相關機構之業務服務、媒體工作者有關機構各項服務、社區內學校、醫院或其他相關機構所提供資源與服務，並加以靈巧運用，自可以提供求職者更共適合的職涯輔導服務。
5. **具備與人互動能力：**
職涯輔導人員面對求職者與求才者，成為雙方的最佳中介橋樑，應具備與人互動能力，包括溝通能力、壓力管理能力、情緒管理能力、表達能力、引導能力等；同時亦應具備了解他人、了解自我的能力。
6. **具備服務他人的熱誠與崇高之職業操守：**
職涯輔導人員是服務人的工作，必須具有對他人保有熱誠關懷之心與服務之精神，還要能熱愛自己的工作，不斷精進自己的職能，並具有專業之倫理道德，在不違反法令規章、社會倫理、專業道德之原則下提供最佳之服務。

諮商之歷程



● **職涯諮商的諮商歷程與技術**

探索階段：建立關係蒐集資訊

相關技術：專注，傾聽，反應，同理，發問等

洞察階段：增進瞭解以設定目標

相關技術：摘述，挑戰（面質自我揭露，立即性等）目標設立（聚焦，個人化等）

行動階段：確認實施行動改變計畫

相關技術：立場分析，腦力激盪，得失評估，行為改變，家庭作業等

● **有效諮商的關鍵**

關鍵在於雙方是否處在一個互相信任的情境中，亦即真正的幫助來自彼此願意信賴對方。

諮商過程是關心「人」重於「問題」，且在解決問題時是以「來談者」為中心，而非以「諮商員」為主的助人風格。

● **試說明諮商中的限制與倫理**

- 諮商員是有影響力的
- 基本原則：以當事人的福祉為最高指導原則
- 不可強加自己的價值觀與選擇於當事人
- 不可傷害當事人
- 即不可濫用誤用自己的影響力

§保密

§勿以自己的價值觀強加至當事人

§勿替當事人決定並尊重當事人的決定

§瞭解自己能力的限制

§避免問及不相關的細節

● **諮商中處理抗拒的策略**

- 避免自我譴責
- 檢視各案抗拒的心理意義
- 使用反映技術
- 適當的使用解釋技術
- 適時的自我表達

● **諮商中處理轉介的程序**

- 考慮什麼時機轉介
- 考慮是誰需要轉介
- 考慮轉介的資源機構
- 正確的轉介
 - (1)以誠懇態度向案主說明轉介目的。
 - (2)容許案主拒絕轉介。

● **何謂倫理**

「倫理」乃指人與人之間所應遵循的道德規範，在家族中上有尊長、中有平輩、下有晚輩之血親關係。在人團中上有領導、同輩、下有部屬之團隊關係。在職場中上有主管、中有同僚、下有部屬之組織關係。

● **就業諮詢倫理**

- (1) 就業諮詢倫理建基在人與人的特殊關係。
- (2) 就業諮詢倫理的定義：就業諮詢人員在就業諮詢實務中，根據個人哲學理念及價值觀、服務機構的規定、就業諮詢專業倫理規範等，作合理而正直的道德抉擇之系統方式。
- (3) 就業諮詢人員的角色關係：就業諮詢人員對當事人，當事人的關係人，社會附有倫理責任，自己也應有適當的專業修養、專業準備及專業造詣。

● **專業之助人工作者的特質：**

- 1、 瞭解自己的能力所及與不足之處。
- 2、 接受建設性批評，而不自我設防。
- 3、 天生對人和想法感到興趣。
- 4、 真誠。
- 5、 能接受失敗，不是完美主義者。

- 6、與不同的人能自然相處。
- 7、能表現溫暖與助人之意。
- 8、自我認同感強烈。
- 9、有高度自尊。
- 10、能有效處理壓力。
- 11、願意為其他人奉獻。
- 12、重視多元性。
- 13、對人類潛能持樂觀態度。
- 14、正直且足以讓人相信。
- 15、明白自己的動機。
- 16、能抵抗對個人或團體產生傷害的制度和社會狀況。
- 17、對他人求具敏感度。
- 18、注重自己的生理和情緒健康。
- 19、瞭解自己能力是有限的。
- 20、不時時要求自己要做到自我控制。

● **助人工作者的必備資格與生涯路徑：**

- 1、考量因素：第一為學位，助理工作者為大學畢業；人際服務工作者為心理學、社會學的學士；諮商工作者為碩士學位，和至少 48 學分的修課與實際工作；心理專業工作者為博士學位。第二為個人想服務之對象，特定對象的受訓課程是必要的；嚴重心理患者則臨床心理學或社會工作學課程是必要的；身心理障礙者則復健諮商的課程是必要的；犯罪者則矯正心理學。
- 2、可能路徑：藝術治療師、生涯諮商師、臨床心理師、諮商心理師、舞蹈治療師、就業諮商師、老人諮商師、人際服務工作者、心理健康諮商師、音樂治療師、職能治療師、緩刑或假釋官、精神醫療醫護人員、休閒治療師、復健諮商師、學校顧問、社會服務助理、物質濫用諮商師。

個體心理諮詢技術

- 1、 **傾聽技術**：傾聽不僅僅是用耳朵去聽，更重要的是用心去聽，去設身處地的感受。不但要聽懂受諮者通過語言、行為表達出來的東西，還要聽出受諮者在交談中所省略的和沒有表達的內容。有時受諮者說的和實際的並不一致。
- 2、 **具體化技術**：

第一是問題模糊。有些受諮者談到自己的問題時往往用一些含糊的、很普遍的字眼，比如：“我煩死了”，當受諮者被自己所界定的情緒籠罩的時候，往往會陷入困擾之中，且情緒具有傳染性，會影響到其他。因此，在談話中的任務就是要設法使這種模糊的情緒具體而清晰，這就必須應用到具體化技術。

第二是過分概括化。受諮者對外界不滿的另一個重要原因就是過分概括化，以偏概全，把個別事件的意見上升為一般性結論，把對事件的看法發展到對某人，把有時演變為經常，把過去擴大到現在和未來。這就特別需要具體性技術去澄清。

3、 面質技術

面質技術又稱質疑、對立、對質、對抗、正視現實等。在心理諮詢中，是指心理諮詢師指出受諮者身上存在的矛盾。在生活中，面質會導致不愉快的結果。那麼在訪談中為什麼還需要使用面質技術呢？

使用面質技術可以協助受諮者促進對自己感受、信念、行為以及所處景況的深入了解，可以激勵來訪者放下自己有意無意的防衛心理，掩飾心理來面對自己，面對現實，並由此產生富有建設性的活動，可以促進受諮者發現自己被自己掩蓋的能力、優勢等自身資源，並加以利用。

面質的妥善使用很需要。面質使用必須謹慎，適當。過分小心，害怕使用面質，保持人際關係的一團和氣是不足取的。而過分使用面質，則有可能傷害受諮者感情，引起雙方的對立。

在使用面質技術時，有幾點值得注意：

一是面質要有事實根據。事實不充分，不明顯時，不宜採用面質。

二是面質技術要避免變成個人發洩。面質的目的是為了澄清問題，促進受諮者明白自身問題，不可變成諮商師發洩情緒和攻擊對方的工具。比如：“你到底想怎樣，你怎麼出爾反爾”等，是不合適的。

三是要避免無情攻擊。有些諮商師不是在誠懇、理解和關懷的基礎上應用面質技術，而是把面質當成表現自己智慧和能力的機會，不考慮受諮者的感情，無情地使用面質，使受諮者無法招架，陷入痛苦。

4、 現場控制技術

訪談的方向必須在諮商師控制之下。也就是說，談話的方向、所涉及的問題以及會談時間都必須是有計劃、有目的的。控制談話的技術較多，而且可以隨機應變。

最常用的有如下幾種：

第一種方法是釋義法。即徵求受諮者的同意後，把受諮者的話重複一下並做解釋，解釋完以後，立即順便提出另一個問題。這樣做，使受諮者感覺問題的提出自然，會感到所提出的問題非常合理。

第二種方法是中斷法。在談話中，受諮者經常因情緒激動或認識不到位而喋喋不休時，不便強行讓他停止談話，這時可以請他抽支煙，替他倒盃水，請他取樣東西過來，或者建議換個地方再談等等。

第三種方法叫情感反射法。即諮商師有意識地激一下受諮者，使他把話題引向某些問題。這種方法要注意時機，初次談話不宜使用。

第四種方法叫引導法。這是有經驗而非常機敏的諮商師最常使用的方法。即由目前話題引向另一話題。

5、 通情達理技術

通情達理技術被國內外心理諮詢家公認為最關鍵的諮詢特質。在國內，通情達理技術有時候被稱為移情、共情、神入、同感心、同理心等等。

通情達理技術包括兩個方面，即通情技術和達理技術。

通情是指設身處地進入受諮者的內心世界，了解受諮者真實的想法。

達理是用理性去思考和回答受諮者的問題，是什麼，怎麼樣和怎麼辦。

對於受諮者來說，通情達理使得受諮者感受到被接納，從而心情愉快。由于通情達理，促進了受諮者自我表達和自我探索，從而達到更多的自我了解。同時，通情達理對於那些迫切需要獲得理解和關懷的受諮者有非常明顯的效果。

團體諮商技術

專注

係指 leader 透過各種訊息傳達出對成員專心、注意的態度，成員將會感受到尊重、接納，進而信任 leader 與積極參與團體活動。

leader 對成員必須注意到下列幾點：

1. 與團體成員講話時，必須平行面對成員，並保持視線接觸。
2. 保持開放的姿態，流露出積極傾聽成員說話的神情，並面帶微笑。
3. 維持和諧聲調與關懷語氣，讓成員感受你接納的深意，以降低成員防衛機轉。

傾聽

係指 leader 「全神貫注」於成員表達的語言與非語言訊息，而不做任何的評價與批判。leader 不僅保持沈默，且用耳去聽、用眼去看、用心去感受與覺察，一方面可明確區辨成員遞訊息的意義與內涵，一方面可傳遞對成員的接納、關心與尊重，引導成員積極參與、自我表露與深入探索，並獲得成員的信任。

傾聽是採主動，而非被動。其運用時宜注意下列幾點：

1. 身體稍微傾向成員，避免雙手交叉抱於胸前。
2. 眼睛注視成員，流露出全神貫注的表情。
3. 當運用點頭、微笑或嗯來鼓勵成員繼續陳述。
4. 儘量不要中途打岔或中斷成員的敘述。
5. 除了傾聽或記錄外，不宜做其他事，如翻閱文件、或邊聽邊做無關的事。
6. 不宜對成員表現出厭煩、輕視或不悅的表情或動作。

重述

亦稱換句話說，係 leader 以不同詞句來表達、澄清或確認成員的語言或非語言訊息，避免因誤解衍生成員的不信任感或減低參與意願。leader 善用重述可校正自己與成員互動內涵，澄清互動訊息，讓溝通訊息更為明確，讓成員感受到 leader 的主動傾聽、支持與尊重，往往可引導成員更深入自我探討。

leader 重述時，宜掌握下列原則：

1. 以主動傾聽為基礎，方能確實掌握成員語言、非語言訊息。
2. 重述內容不宜過於肯定，保留適度彈性，如「你剛才好像說：-----」，「你的意思似乎是-----」。
3. 重述應力求精簡，不宜過長，變成 leader 解釋或發表個人意見。

4. 重述後，一方面再主動傾聽，一方面留意成員的反應，判讀重述的適切性。
5. 重述的目的在引導成員深入討論、表達想法，而非中斷討論。

具體

係指 leader 引導成員更明確的表達經驗、行為、或感覺，針對特定方向深入探索，避免漫無目標或籠統抽象的敘述。「具體經驗」乃發生在學生個人身上或與他人互動的事件。「具體行為」乃學生所做之事或動作反應。「具體感覺」乃伴隨經驗、行為而來的感受或情緒反應，。

具體技術通常可引導成員更明確覺察自己的經驗、行為或感覺，更深入了解自己進而研擬較具建設性之解決策略，而非以一籠統之印象來溝通或以一模糊言詞來自我欺騙。

leader 運用此技術，宜掌握下列原則：

1. leader 本身以具體方式來陳述經驗、行為或感覺，leader 以身作則常能發揮示範效果。
2. 請成員用「我」來敘述，以「我」取代「他們」、「同學」或「一般人」。
3. leader 覺察成員籠統敘述或模糊漫談時，宜以「誰」、「何時」、「何事」、「何處」、「何物」、「如何」等問題來引導成員具體說出人、時、事、地、物與原因。
4. 敘述把握成員對人、時、事、地、物與原因的感覺與認知，明確了解成員正向或負向的感覺與認知。
5. 成員模糊部分往往是想逃避部分，引導時不宜貿然採取對質方式；若成員一時不想具體說明，應善用傾聽、接納、關懷，待建立關係後，再深入聚焦。
6. leader 引導時，宜用「你感覺如何？」、「你對這件事情的看法？」、「這件事情發生的經過？」、「你再詳細說說看，這件事情的原因？」等開放式問句，不宜用「對不對」、「好不好」、「是不是」、「應不應該」等封閉性問題，且少用「為什麼」。

發問

係運用種種開放式問題，來引導成員表達，以協助其發現問題與解決問題。發問必須以良好團體氣氛、良好團體互動為基礎，方能發揮下列三項功能：(1)引導成員「如何」自我探索，以協助其探索自己的思想、行為與情緒。(2)協助成員探索更「具體」的事實，提高成員對問題的明確性、清晰度。(3)引導

成員發現解決問題的新資源與新策略、調整正負向認知、建立新目標。leader 發問宜掌握下列原則：

1. 多用開放式問句，少用封閉性問句。
2. 問句力求精簡，不宜冗長，因過長易變成 leader 在解釋問題或說明問題，且會將焦點模糊。
3. 發問避免過於頻繁或連續發問，過於頻繁或連續發問通常難以澄清問題或引導思考，卻會引發關係緊張與成員的壓迫感。
4. 問句應切合成員的語文程度與經驗背景，一方面利於建立關係，一方面可避免成員聽不懂或不知如何回答發問。
5. leader 候答態度宜和藹，不應急著請成員立即回答問題，教師嚴肅的態度與焦急的表情，均會帶給成員壓力而難以表達。
6. leader 對成員回答問題後，必須予以支持、增強或引導，成員將會更深入表達，若 leader 面無表情，成員將怯於發言。
7. 發問應向全體成員發問，再請成員自由回答，待無人自由回答再指定發言，不宜先指名再提問題。
8. 若成員較怯於發言，宜遵循「問問題、想想看、寫寫看、說說看」的歷程，讓成員充分思考、寫下後再發言，通常較能減低壓力與導引發言。
9. 若必須較長時間準備或全體思考的問題，可於活動前一週告知成員，讓成員有較充分的準備時間。

引導

係 leader 為強化團體關係、釐清成員思緒，協助其表達情感、促使成員更深入自我探索，避免成員偏離主題或目標、探討新策略與目標所運用的技術，引導以直接發問、肢體支持來達成上述目標，此技術通常與發問、傾聽、支持等技術結合運用，發問係最直接的引導，透過問句來引導成員；傾聽與支持乃較間接的引導，透過微笑與點頭的肢體語言、口頭鼓勵與讚美的語言支持來引導成員。

leader 運用引導技術時，宜掌握下列原則：

1. 引導必須以成員對問題的了解與領悟為基礎，若成員準備度不夠，易造成成員抗拒。
2. 引導於團體形成初期宜少用，若為建立良好的團體關係，貿然引導會衍生壓力，leader 應順著「成員感覺走、步調走」，若急於引導反而亦弄亂成員成長步調。
3. 涉及深層情感時，宜評估成員情感的承受力，若其難以承受必須將導致自我防衛、抗拒、憤怒或情緒失控，衍生二度傷害。

4. 涉及深層的事件，宜評估表露的時機，若成員心理準備不夠或對團體信心不夠，將造成暴露事件後的焦慮與不安。
5. 強化團體保密的守則，讓成員勇於談及深層的事件與情感。

同理心

係 leader 設身處地的站在成員的角度來思考問題，再將結果反應與成員的歷程。此技術可增進相互信任與和諧，傳遞 leader 充分了解成員的訊息，更可鼓勵成員更深層次的自我探索。同理心包括傾聽、辨識、溝通三個歷程，傾聽係指 leader 專注與傾聽成員的感覺、經驗、或行為，以進入成員的主觀世界；辨識係指 leader 設身處地的由成員立場去體會其明白呈現、隱喻或未覺察的感覺、經驗、或行為；溝通係指 leader 掌握「簡述語意」原則，適切把握與表達對成員感覺、經驗、或行為的了解，運用自己的詞彙和方式，讓學生知道 leader 了解其感覺、經驗、或行為，俾引導成員更深入自我探索。

支持

係 leader 予成員充分的關懷、積極的鼓勵和增強，讓成員獲得尊重，樂於參加團體，讓成員跳脫自我懷疑的巢臼，更可激勵其自我成長與自我超越。通常青少年會懷疑自己的想法不夠好、不夠完善，深怕提出想法會遭受鄙視或責罵，若 leader 能運用支持技術，並教導成員學會支持技術，成員將會獲得增強與鼓勵，強化自信與自尊。

支持可運用語言訊息，如口頭鼓勵或讚美、提供參考策略、或引導自我肯定，亦可運用非語言訊息，如點頭、微笑、信任眼神、或肯定手勢。支持的強弱亦可分高度支持與基本支持，**基本支持**係善用傾聽技術來傳遞關懷、接納訊息，讓成員更有信心表達、探索自我；**高度支持**係運用口頭肯定、公開鼓勵，甚至提供參考策略來傳遞高度增強與協助的訊息。

面質

係 leader 針對成員在語言與非語言訊息、前後看法之差異或矛盾，與成員更深入探討，其能促使其更坦然面對自己、增進成員自我覺察、協助面對想逃避之思想、行為或感覺。面質可分為建設性面質、消極性面質，**建設性的面質**是成員自我檢查語言與非語言訊息、前後思維的差異，以傾聽、接納與支持來協助成員探討自己未曾覺察的部分或潛能，並將觀念轉化為行動。**消極性的面質**則以敵意、間接、攻擊的方式探討成員在訊息與前後的差異，此種面質會引發成員強烈的抗拒。

自我開放

係 leader 表達出在團體中此時此地事件的感受或人生經歷，以引導成員自我開放，增進成員對 leader 信任，與促進團體更深層的互動。自我開放是手段而非目的，自我開放的兩個層次：一為公開表達自己對團體內容的感受；二為揭露過去人生經驗、現在憂慮或未解決問題、未來的理想、目標或策略等內涵。

leader 運用自我開放時，宜掌握下列原則：

1. 內容切合討論主題。
2. 時機較常用於工作或結束階段。
3. 方式必須自然。
4. 揭露程度必須視師生關係、探討主題、團體動力而定。

保護

係 leader 讓成員在團體中免受不必要的心理或身體威脅，讓成員在團體中充分成長。leader 為充分保護成員，必須掌握下列原則：

1. 瞭解互動狀態。
2. 訂定明確團體規則。
3. 阻止威脅的策略是引導而非斥責。
4. 保護是免於傷害而非阻礙成長。
5. 必要時用「暫時中止」策略。

摘述

係指 leader 為摘扼要敘述團體互動或活動內容，以轉換主題或結束活動所用的技術。摘述通常具有歸納活動內容重點、銜接各種活動、維持各項活動連貫等功能，避免讓成員參加團體輔導感到支離破碎，避免讓活動主題難以連貫，對提昇參與動機亦有助益。

leader 運用時宜掌握下列原則：

1. 充分了解團體目標或各階段目標。
2. 摘述是統整而非統一。
3. 摘述若輔以應用更佳。
4. 摘述可輔以家庭作業。

諮商之遊戲技術(手法)

● 空椅子技術

- 1、此一技巧需要一些想像力，要求案主將需要與其面對面說話人帶進房間裡面來，建議使用四張椅子。其步驟為：帶入案主—>一求案主確認、描述、並伸手去接觸空椅子上的人（經驗擬人化）—>諮商師提示一句話，丟給案主接下去—>引導案主並將案主轉換位子為對方角色—>將案主轉換為原有位子並拉掉對方之椅子（表示對談對象已離開）—>交談。
- 2、此技術可用來處理忿怒、尚未解決之議題、死亡或臨終的議題。

● 角色扮演

- 1、由諮商師扮演案主所要互動的角色，以幫助案主如回回憶某一特殊情境，也可幫助案主對其行為有所頓悟，或教導案主用其他不同的方式來回應問題，扮演完務必要問案主：「你從這樣的經驗中學到什麼？」。
- 2、此技術特別適用於以戲劇化的方式去瞭解案主在真實的情況下會如何去反應。

● 與自我的某些部份對話

- 1、要求案主的某一自我，例如「你能夠觸摸到你自己那個一直詛咒你，責怪你的那個部份嗎？」，其主要目的是在問出一些資訊，或是妨礙或幫助案主的行為原因、動機、及隱藏在其下的信念。可以直接的對案主說：「現在我們來做一件事，閉上你的眼睛，去觸摸你自己的___部份，請它出來，問問它是否願意和我們談談，如果它願意請用手勢或口頭告訴我」。演完務必要問案主：「你從這樣的經驗中學到什麼？」。
- 2、此技術特別適用於探索案主在生活中有所不知的那些影響，幫助諮商師與案主釐清案主生命中影響的根源。

● 請教專家

- 1、此技術用以回應直接的問題，過程可能須要運用一個故事來做練習。例如「你想知道為什麼你不反抗你父親，你需要的是一個家庭關係的專家，很幸運的，剛好有一位在現場，你可以直接問它。
- 2、此技術特別適用於避開直接的問題，幫助案主探索困惑之處，允許案主針對其個人的議題，去發現其自己的解決方案。

● 模仿肢體

- 1、此技術是諮商師以案主的手勢、姿勢、與身體語言，以非語言的方式來

傳達諮商師對案主的瞭解。如果模仿會癩來封壁或防衛的反應，那就絕對不適用。

2、此技術的適用是有限的。

● **模仿案主的語言/比喻**

- 1、此技術適用於聽覺型的案主，目的是要配合案主，以瞭解雙方的認知無誤。
- 2、此技術比模仿肢體較為有用，提供較多的機會讓諮商師將所聽到的，真誠的將瞭解與體會表達出來。

● **冥想**

- 1、此技術要求案主去冥想治療中的討論所採用或是暗示的比喻。例如「避上你的眼睛，冥想你所看到的那個障礙，描述給我聽」。
- 2、此技術適用於探索、瞭解、行動、或是治療中解決問題的階段。諮商師必須要有創意的想像力，來快速的克服任何案主在冥想中所提出的障礙。

● **想象**

- 1、想象與冥想並不同，此技術在於包含一個諮商師開始，案主結束的故事。可由諮商師建議的一個比喻或是案主生命中的一個具體事件來開始。是諮商師希望案主透過想象一起來探索、瞭解，和解決問題。
- 2、想像是另外一個提供多面用途的技巧。在沒有解決之道的情境時特別有用。在想像中，沒有一種議題、問題、或情境是無法解決或克服的。

● **控制之屋**

- 1、此技術是一個特定的、引導的想像，要幫助案主針對那些直接影響到其生命中的決定，能夠重拾控制諮商師必須有創意且夠機警，才能夠克服障礙，由案主去探所控制屋，給與案主能力以處理問題。
- 2、此技術適用於幫助案主透過想像，漸漸能夠控制自己的生活，賦予案主自我控制能力。

● **那是誰的臉/聲音**

- 1、此技術快速進入技巧，目的是要探索案主生命中所做的決定，是否受到某些外在人物不適當的影響。
- 2、此技術適用於發現案主生命中的甚麼人可能是負面感覺的根源，或此一影響的根於，剝奪了案主能夠做自我覺意的重要角色。

● **智慧老人**

- 1、當案主對於未來之方向非常迷惘可以使用。例如：「請閉上眼睛，走進你內心深處，尋找你自己那個最有智慧的角色，並徵求他的意見。」如果此一智者為老人則要認真傾聽，如為自我、師長、牧師等則可以再尋找。
- 2、此技術適用於讓案主給予自己忠告或建議。

● **掃描身體**

- 1、技術為探索的技巧、設計來找出案主某種情緒困擾的根源。當案主似乎無法確定與議題相關的情緒時可使用。讓案主去考慮心中想到的第一印象，而每個身體部位都有其象徵意義。
- 2、此技術可快速的對議題有所瞭解與覺察頓悟。

● **把自己放入清單中**

- 1、當案主對別人有過度膨脹的責任時，此技巧可以指出案主也要對自己負責。諮商師於案主將自己應負責的清單列出時，可提醒案主自己也是清單中的一員。
- 2、此技術可幫助案主去瞭解自己有責任來照顧自己。

● **自我對話**

- 1、此一技術可運用於當案主的語言表達能力與頓悟力都很好時。只需要求案主提出一個其感到困惑的問題，並鼓勵案主不斷的問問題、回達問題。在案主停止後再問他：「你聽見你自己說了甚麼？」。
- 2、此技術是挑戰案主用很快的速度來談其所關心的議題，再三回答是潤何的抗拒，通常這也是讓案主能夠有所突破或終於恍然大悟的一個資源。

● **生命線**

- 1、在紙上切半，上方為過往正面之經驗，下方為負面之經驗。可使用此為諮商過程中的參考或討論的材料。
- 2、此技巧可提供諮商師，以一個快速的方法來瞭解案主在發展過程中對案主重要事件，對於不愛說話的案主特別好用。

● **人類最壞的五件事**

- 1、當案主對其自我非常詛咒或責怪時，此一快速技巧可顯示其並非世上最壞的人，讓案主獲得不同的觀點。
- 2、此技巧可用來提昇案主的自我概念，非常適合極度責怪自己的案主。

● 在壁報只上列出清單

- 1、讓案主寫下其慾望、需要、缺點的清單，最好是案主最關心的主題所希關的議題。例如自我的 SWOT 分析、找工作的感覺、願望、障礙、妥協、能否控制。
- 2、此技術主要是在釐清案主的思想中，某些障礙或是覺得模糊的問題。

工作適應論

- a. 明尼蘇達**工作適應理論**所強調的工作適應除個人所感受到的**工作滿意度**之外，也強調個人能力能滿足工作要求的情形。雇主對於員工之表現則以**工作適任度**來衡量。
- b. 個人與工作間是一個互動的關係，如果個人與工作環境間一致性越高則個人的工作適應情形也越好。
- c. 個人對於自己的調適，讓自己具備完成工作任務的條件，及為個人工作適應的過程。
- d. 「工作環境」係指工作對個人能力的要求及能滿足個人需求的情形。
- e. 工作環境可以用「職業性向組型量表 (Occupational Aptitude Patterns)」及「職業增強組型量表 (Occupational Reinforcement Patterns)」來測量。

表：明尼蘇達重要性問卷之價值與說明

價值	需求量尺	說明
成就	能力發揮	我能應用或發揮我的能力
	成就	工作能使我有成就感
舒適	活動	我會一直忙碌
	獨立性	我能獨立工作
	變異性	我能每天做不同的事情
	補償	我的收入能比其他人多
地位	安定	工作能有穩定性
	工作環境	工作能提供良好的工作環境
	升遷	工作能提供升遷的機會
	認可讚賞	我所做的工作能獲得他人的認同
利他	權威	我能指示他人該做什麼
	社會地位	我可以在社會中佔有一席之地
	同事關係	我的同事很容易相處
	道德價值	我所做的工作不能違背道德良心
	社會服務	我能為其他人做一些事情

安全	公司政策與實務	公司會執行公平合理的政策
	督導與人權關係	老闆或上司會照顧員工下屬
	督導技術	老闆或上司會提供員工良好的訓練
自主	創造性	我能在工作中嘗試自己的想法
	責任	我能自己做決定

肆、簡易心理測驗與分析

何謂心理測驗

- 心理測驗就像任何一種測驗一樣，最常見到的型式就是包含一系列的問題，被評量者依這些問題逐一作答，當我們將被評量者的答案予以計算、評分後便可以得到結果，而在對該項結果加以解釋的同時，我們便對被評量者個人的某些特質有了進一步的瞭解。

心理測驗的特徵：標準化、客觀化

- 為避免非個人特性的因素影響測驗結果，心理測驗相當強調「標準化」的概念，從測驗題目的呈現方式、時間的限制、作答說明(包含口頭及書面)、作答範例、施測環境、測驗結果的計分與解釋、如何回答受測者的問題、到正式施測等，都應盡量按照標準化的程序來進行。
- 客觀性強調的是測驗結果不會受到任何主觀因素的影響，亦即由不同的測驗者實施，皆可獲得相同的結果。

心理測驗的種類

從測驗的內容來分，心理測驗大致可以分為兩大類：

• 認知性特質的測量

這一類測驗衡量的是一個人最佳(best)的行為表現，目的是在了解受測者之最高能力水準，所以受測者會盡最大的能力來作答，這一類的測驗通常具有標準答案，常見的有智力測驗、性向測驗、成就測驗等。

智力測驗、性向測驗、成就測驗

• 情感性特質的測量

這一類測驗衡量的是個人典型的(typical)行為表現，目的是在了解受測者一般的行為傾向，受測者依其在日常生活中的行為方式來作答，答案並沒有所謂的對與錯，常見的測驗包括人格測驗、興趣/偏好測驗、態度/價值觀測驗等。

人格測驗、興趣/偏好測驗、態度/價值觀測驗

何謂常模

- 常模是「一個具有代表性的樣本團體在測驗上實際得到的分數之分佈」，

換言之，就是將測驗施予一群人，這群人測驗得分的分佈就是常模。

- 評估測驗品質的好壞與測驗的適合性
 - 常模樣本的代表性
 - 常模樣本的大小
 - 常模的新近性
 -

衡量測驗品質的指標

- **信度**：信度所談的是測驗資料的可靠性、穩定性與一致性。為了達到可靠、穩定、一致的結果，可從多個方面來驗證測驗的信度。
 - 再測信度、內部一致性信度、複本信度
- **效度**：效度的概念則是在驗證測驗是否能真實而正確地測量到其所欲測的特質或行為。
 - 效標關聯效度

就業諮詢職業心理測驗

在就業諮詢過程中，就業服務人員視個案內容之不同，採用職業心理測驗；有通用性向測驗、職業興趣量表、工作性格測驗，自我特質與人際關係量表等，協助案主自我認知，引導其對自己的興趣、個性、價值觀……等等重新探索、調整，讓案主有更深一層的瞭解，可引發其確定職業生涯目標的動機。

職業心理測驗之工具

心理測驗種類很多，與就業有關的主要是性向、興趣及性格或稱人格等三種測驗。

興趣測驗：個人對何種工作較有興趣或動機。

性向測驗：個人從事何種工作較具勝任能力。

性格測驗：對何種工作及工作環境較易適應。

工作價值盤點表 “Work Value Inventory” ~Super 1970

第一部分是內在工作價值(intrinsic work value)，包括有利它主義、獨立性、創造性、智力激發、美感、成就及管理。

第二部分是外在工作價值，包括工作環境、同事、監督關係及變化性。

第三部分是外在報酬，包括安全感、聲望、經濟報酬及生活方式。

測驗使用者應注意的倫理道德

受測者隱私權的保護

測驗資料的保密性

測驗內容的保密性

測驗分數之呈現

- **百分位數**：如 80%的考生得分均低於 45 分（共 100 題），則原始分數為 45 時則相當於第 80 個百分位數。（百分位數越高表示分數越高、越優秀）。

- **標準分數**：所有學員的平均分數為 75、標準差為 5，表示如該考生考 80 分換算後其分數為 1，該考生考 85 分換算成為 2；考 70 分換算成為 -1。

實務演練

小智的智力測驗結果如下：

- 1、平均數為 100，小智是 3 分，標準差為 10，其原始分數應為？
- 2、小智的智能如何？

一、依測驗目標區分

- (一) 智力測驗
- (二) 性向測驗
- (三) 成就測驗
- (四) 人格測驗
- (五) 職業測驗

(一) 智力測驗

- * 最早發展的一種心理測驗。
- * 發掘潛能，預測未來。
- * 史比量表首先提出 IQ (智力商數)。
- * 只有一個總分代表。
- * 無法測量特殊能力或性向。
- * 智力高低與學業成績或工作能力及績效表現不一定正相關。
- * 運用在兒童及學生為主。

(二) 性向測驗

- * 為彌補智力測驗之不足。
- * 性向：一個人可能發展的潛在能力，只要經由學習訓練，就可發揮出來。
- * 著重在分類 (因素分析法)。
- * 依內容和功用可分為：1. 綜合性向測驗。
2. 特殊性向測驗。

(三) 成就測驗

- * 又稱為「教育測驗」。
- * 測量受試者對某些學科，經過學習、訓練後，所獲得的知識、技能成效。
- * 從「現在」診斷「過去」。
- * 用在學校、教育機構…等的教學輔導、教學計劃改善。

(四) 人格測驗

- * 企業界最為廣泛運用。
- * 發展最晚。
- * 主要測量一個人智能以外的特質，包括情緒、動機、人際關係、個性、態度…等特徵。

*人格測驗常見的測量方法：自陳量表、情境測驗、評量法、人格測驗

1. 自陳量表的評價：

優點：(1) 作為初步參考工具，在企業人事甄選或員工諮商上的運用，比臨床更為實用。

(2) 在人格測驗中，記分比較客觀，解釋比較簡易。

缺點：(1) 受試者是否坦誠回答或有無掩飾，比智力測驗或性向測驗所遭遇的困難更大。

(2) 行為隨時間而改變，比能力測驗變化大。

2. 情境測驗的評價：

優點：受試者較難察覺他正接受測驗。

缺點：題目不易設計，實施不便且相當費時耗力。

示例：(1) 品格教育測驗 (ex: 誠實測驗) (2) 情境壓力測驗 (3) 無領袖團體情境 (4) 角色扮演。

3. 評量法的評價

通常分三種：(1) 督導人員評量法 (2) 同伴評量法 (3) 社經地位評量法。

優點：對瞭解團體中各成員彼此間的關係和團體的動態，有很大幫助。

缺點：因為評分者 (1) 主觀倫見 (2) 月暈效果 (3) 趨中傾向 (4) 評分者標準差異 (5) 近因誤差 (6) 對評量項目解釋不同，所以容易產生誤差。

4. 人格測驗的種類

(1) 興趣量表。

(2) 意見量表：◆ 民意測驗 ◆ 意見調查 ◆ 市場調查 ◆ 消費者意見調查

(3) 態度量表：◆ 員工士氣、員工工作滿意度 ◆ 教學後評估態度是否有所改變量表

※一般而言，態度量表的信度、效度比意見調查佳，結構和使用也與心理測驗較相似。

(五) 職業測驗

* 「學以致用」「職能得其人」的精神。

* 須先定義 (分析) 某種職業所需的知識、技能、工作態度、興趣等。

* 例：電子公司作業員—須具備「手指靈巧」、「眼手協調」、「瞄準能力」、「工作速度」、「工作興趣」等條件。

十三種工作性格測驗

1. 督導性 2. 變化性 3. 親和性 4. 遵從性 5. 主從性

6. 影響力 7. 堅忍性 8. 表達力 9. 獨處性

10. 容忍性 11. 精確性 12. 決斷力 13. 世故性

工作氣質測驗

正式測驗所測者	概念架構所含者
1. 人際效能 多督導性 多說服性 如親和性 多表達性	督導性(1) 影響力(2) 親和性(7) 表達力(8)
2. 優柔猶豫	決斷力(-9)
3. 審慎精確	精確性(6)
4. 偏好單純	單調忍受性(3), 變化性(4)
5. 堅忍犯難	堅忍性(5)
6. 獨處自為	獨處性(11)
7. 世故順從	遵從性(10), 上下關係(12), 世故性(13)

二、依測驗特性區分

- (一) 人格測驗
- (二) 興趣測驗
- (三) 學習測驗
- (四) 健康測驗
- (五) 智力測驗
- (六) 生涯規劃
- (七) 性向測驗
- (八) 生活適應量表

(一) 人格測驗

人格：

就是個人對自己或別人、對環境事物等各方面適應時，在行為上所表現出來的獨特個性。

人格的特質：

氣質：性情或脾氣

動機：促使行為與引導行為的內在力量

興趣：個人對事務的愛好與重視

能力：性向與成就、天份

價值觀：能滿足動機與興趣的事物

社會態度：對社會事物的個人意見

人格測驗之量表

- 加洲人格測驗
- 愛德華個人偏好表
- 吉氏氣質調查
- 明尼蘇達諮商量表
- 十六項人格因素表
- 氣質與價質量表
- 梅布氏 (Myers-Briggs) 類型指標

測驗名稱	測驗目的	測驗內容	施測時間	施測對象	出版單位
柯氏性格量表	供輔導工作人員了解受試者的性格、心理健康和偏差程度	共有 300 個項目，可測出 38 個量尺分數及六項主要因素。	約 60 分鐘	國中、高中、大專及一般成人	中國行為科學社
賴氏人格測驗 (舊版)	本測驗在增進學生對自己個性的了解。同時提供教師認識學生的人格特徵，作為生活輔導、教育輔導及職業輔導之依據。	內容：本測驗包含 13 個量表，每一量表代表一項人格特徵，每一量表 10 題，共 130 題。1. 內外性格因素：包括活動性、領導性、社會外向、思考外向、安閒性五個量表。2. 社會適應性因素：包括客觀性、協調性、攻擊性三個量表。3. 情緒穩定性因素：包括抑鬱性、變異性、自卑感、神經質四個量表。另有一個虛偽量表為受試者坦誠與否的鑑別依據。	約 40 分鐘	12 足歲至 21 足歲，即國中至大專院校之學生	千華出版社
賴氏人格測驗 (新版)	本測驗在增進學生對自己個性的了解。同時提供教師認識學生的人格特徵，作為生活、教育及職業輔導之依據。	15 個量表形成 4 因素：內外向性格、情緒穩定性、心理健康、社會適應。	約 40 分鐘	國中至大專生	千華出版社
人際行為量表	協助了解個體對自我信心及與人相處的各種風貌。適用於	全量表共有 245 題，分為四個量尺：1. 效度量尺、2. 攻擊量尺、3. 肯定量尺、4. 關	約 40 分鐘	15 歲以上成人	測驗出

	自我探索、企業擇才、生涯發展、婚姻與家庭等心理諮詢或團體訓練需要。	係量尺，結果分男性與女性、大專學生與一般成人等常模比對。			版社
大專行為困擾調查表	本調查表可明瞭一般學生之困擾何在，然後針對其困擾，提供學校相關單位參考改進，降低學生困擾程度。	量表分 10 個類別，每一類別，包括 30 個項目，全表共有 300 個項目。	約 400 分鐘	大專生	中國行為科學社
田納西自我概念量表」(TS CS:2 中文版)	有效探討自我概念，包括個人生理、心理、家庭、社會、和道德倫理等多向度描述。	包括四個效度分數（不一致反應、自我批評、故意表現良好、極端分數）、兩個摘要分數（自我總分、衝突分數）、六個自我概念量尺（生理、道德倫理、心理、家庭、社會、學業/工作）、三個補充分數（自我認同、自我滿意、自我行動）。	約 30 分鐘	成人	測驗出版社
健康、性格、習慣量表（修訂版 HPH1 999）	主要測量受測者各類的心理症狀及健康層次，幫助求助者分辨自己心理健康程度與不同心理徵候，並幫助專業人員為求助者訂定服務方向。	本版題項共 256 題。優先推薦用於對受測者整體心理狀況了解或研究。	約 50 分鐘	國中、高中職、專科、大學、社會人士	測驗出版社
邊緣型人格特質測驗	1. 幫助個人了解自己的邊緣型人格特質之程度。 2. 協助心理師、諮商師等專業工作人員了解個案之心理狀況，有助於對個案進行諮商輔導。	共 42 題，採十點量尺方式評估。依據「分離一個體化」的構念編製，包含區分人我界線、利用「分裂」這個防衛機制以及人際關係等內容之本土化試題。	約 10 分鐘	高中職至成人	心理出版社
基本人格量表	1. 適用國中至成人之輔導工作，了解個人之人格特質。 2. 職場中適用於人	此量表共 150 題，為「是-否」作答方式，分成十個分量表及兩個作答態度量表，分別為：	約 30 分鐘	七年級至成人	心理出版

事職位篩檢與安置。	※分量表 1. 慮病 vs. 健康 2. 抑鬱 vs. 開朗 3. 人際問題 vs. 人際和諧 4. 迫害感 vs. 信任感 5. 焦慮 vs. 自在 6. 虛幻感 vs. 現實感 7. 衝動 vs. 穩健 8. 內向 vs. 外向 9. 自貶 vs. 自尊 10. 異常 vs. 正常 ※作答態度量表 1. 一致性 2. 否認			社
-----------	---	--	--	---

(二) 興趣測驗

興趣/偏好測驗

與職業使用較相關的興趣量表是「職業興趣量表」，這一類測驗多半是列出一系列的工作活動或職稱，請受測者就每一個題目評量喜好的程度如何，而藉以了解受測者的職業興趣是否與應徵或從事的工作吻合。

測驗名稱	測驗目的	測驗內容	施測時間	施測對象	出版單位
生涯發展阻隔因素量表 (大專版)	幫助受試者覺察阻礙自己生涯正向發展的各項因素，協助個案面對並克服其困難及阻礙，獲得較好的生涯發展。	本量表共 76 題，包括八個阻礙生涯發展的因素，其內容包含意志薄弱、猶豫行動、資訊探索、特質表現、方向選擇、科系選擇、學習狀況、學習困擾。	約 15 分鐘	大學一至四年級學生	心理出版社
工作價值觀量表	本量表旨在協助受測者瞭解自己的工作價值觀，以進行生涯規畫與自我瞭解。	本量表共 49 題，分為七個分量表，題目分成價領域有自我成長、自我實現、尊嚴取向等三個分量表)，和工作價值領域(有社會互動、組織安全、安定、休閒健康等四個分量表)。	約 25 分鐘	大專程度以上學生或就業人員	中國行為科學社

生涯興趣量表 (大專版)	大專版為選擇題，生涯興趣工作單有開放式問答，幫助當事人做生涯定向、生涯探索和前程規畫。	內含職業活動、名稱、性格、學科及開放式問題，主要探討六種職業興趣，包括工、理、文、人、商、事。	約 30 分鐘	大專院校學生	測驗出版社
生涯興趣量表 (增訂版)	生涯興趣工作單有開放式問答，幫助當事人做生涯定向、生涯探索和前程規畫。另有增訂版及簡式興趣量表，可運用至組織甄選與安置功能中。	內含職業活動、名稱、性格、學科及開放式問題，主要探討六種職業興趣，包括工、理、文、人、商、事。	約 30 分鐘	大專院校高年級及一般社會人士	測驗出版社
我喜歡做的事-職業興趣量表	職業興趣探索本測用以探討職業興趣的方向。	本測驗題目共有 182 題，探討個人對於銷售、機械、保全、領導、藝術、科學、動植物、企業事務、工業生產、個人服務、社會福利、體能表演等面向之職業興趣。	約 25 分鐘	國中以上	中國測驗學會

(三) 學習測驗

測驗名稱	測驗目的	測驗內容	施測時間	施測對象	出版單位
學習態度測驗	測量個人學習態度及方法。	學習方法、計劃、習慣、環境、欲望、過程、準備考試、考試技巧。	約 30 分鐘	國、高中 (職)	測驗出版社
大學生學習與讀書策略量表	讓學生透過測驗對自己的學習與讀書策略有所了解，並作為增進自己學習與讀書策略的參考。	量表共有 11 個分量表，共計 87 題，包括有態度、動機、時間管理、焦慮、專心、訊息處理、選擇要點表、學習輔助術、自我測驗、考試策略、解決學習困難的策略。	約 25 分鐘	大學生	中國行為科學社

(四) 健康測驗

測驗名稱	測驗目的	測驗內容	施測時間	施測對象	出版單位

曾氏心理健康量表	診斷心理失調的傾向	包括焦慮量表和憂鬱量表兩個分測驗，共 20 題。	約 20 分鐘	大專學生	中國行為科學社
青年生活適應量表	了解青年適應問題及適應能力，提供輔導專業人員參考協助青少年自我充分發展。	可測七個適應指標，每個指標包含 20 題，包括自我覺知及決策力、工作技能、家庭及社會適應力、個人技能、工作適應力、工作定向感及價值觀。	約 30 分鐘	青年	中國行為科學社
貝克焦慮量表 (BAI)	本測驗用以測量青少年與成人之焦慮水準，可區辨焦慮與非焦慮相關診斷之幻者，作為焦慮患者之篩選工具。	本測驗分為四個量表，共有 21 個項目，每個項目均描述焦慮的主觀、身體或恐慌之相關症狀。	約 10 分鐘	17 歲至 80 歲	中國行為科學社
台灣人憂鬱症量表-憂鬱症自我檢視	檢視自身情緒，請您來測測自己的憂鬱指數！ (成人版)	本量表共有 18 題，選項的分數相加，就可以知道你的情緒狀態。此測驗不是診斷，有憂鬱症傾向請尋求協助。	約 10 分鐘	18 歲以上成人	董氏基金會

(五) 智力測驗

- 用以衡量個人的心智能力，可大略的說是測量學習、反應、適應環境、解決問題等基本能力，傳統智力測驗多將智力視為一個總體性的能力，以「智商」這一個單一分數做為智力的代表，有些測驗則會進一步的將智商分成語文智商和非語文智商，新近的智力測驗則主張可將智力再進一步區分成幾種主要的能力，這種測驗的概念便與性向測驗較為相近。

測驗名稱	測驗目的	測驗內容	施測時間	施測對象	出版單位
推理思考	屬於智力測驗，提供國內教育及輔導之用。以項目	圖形類比、反義測驗、圖形序列、邏輯推理、語文	約 50 分鐘	高中	測驗

測驗	分析和因素分析結果篩選題目，目的在協助高中生了解個人之推理能力，已為升學選組或就業輔導之參考，或甄選或其他人力資源等功能多方運用。	類比和數系測驗。		或一般成人	出版社
圖形思考智能測驗	本測驗目的在評估成人智能程度，而智能除了包含推理分析的認知能力之外，還可能包含社會適應能力、心智成熟度及對事物的觀察、敏銳程度。故本測驗主要以多元及非語文的方式，短時間且有效的評量多元智能。	包含「點線描繪」、「形狀組合」、「方格分解」三個分測驗： 1. 點線描繪：主要測量場地獨立的認知型態及手眼協調精確速度能力。 2. 形狀組合：主要測量知覺能力、觀察敏銳度。 3. 方格分解：主要測量抽象及空間推理分析的能力。	10分鐘	大專至成人	心理出版社

(六) 生涯規劃

測驗名稱	測驗目的	測驗內容	施測時間	施測對象	出版單位
生活彩虹探索	「生活彩虹探索」是一份綜合量表，可用來幫助個人在短時間內對自己的人格類型、興趣、個人需求、生命價值、人際價值和工作價值進行初步鳥瞰式的瞭解。藉由探索過程中，好好認識自己究竟是一個多麼獨特、與眾不同的人，進而喜歡自己、懂得欣賞自己的特性，同時也能欣賞他人的風格。	共 355 題，包括三大部分： 1. 「反應風格」共 9 題。 2. 「人格類型」共 256 題，其中 217 題測量 Holland 的人格類型，36 題測量與體能運動有關的能力與興趣，另有 3 題初評探索者在「生活」、「自然」及「性靈」的傾向及能力。 3. 「個人需求及價值觀」共 90 題，測量個人需求、生命價值觀、人際價值觀及工作價值觀。	約 30 至 50 分鐘	國三以上、公高職及大學學生、企業及社區人士	陽明大學通次教育中心林一真教授

成人 生涯 認知 量表	1. 提供輔導實務工作單位或相關企業人士單位一項具體的生涯輔導工具。 2. 探索個人生涯認知態度與工作適應之間的關係，提供生涯規劃時之參考。	包含工作投入、自我效能、生涯阻礙與認知複雜度四個部分： 1. 工作投入：對工作所投入的時間與心力，可細分為心力投入、投入價值與投入阻礙。 2. 自我效能：對成功完成一件任務的信心程度，可細分為信心強度、難度知覺與推論性。 3. 生涯阻礙：在生涯發展過程中對所遭遇困難的知覺，可細分為自我認識不足、性別上的差別待遇、他人的支持不夠、多重角色壓力、競爭條件不夠與不被鼓勵選擇非傳統性職業。 4. 認知複雜度：在工作或人際關係上的想法是否擁有較多彈性，亦或是單一固著或傳統性的思考方式。	約 20 至 30 分鐘	大 四 至 成 人	心理 出版 社
職業 興趣 組合 卡 (高 中職 以上 適用)	具有彈性，可以靈活運用，適用於各種不同類型的當事人，並能增進諮商關係，具備一般諮商工具所無法達到的功能： 1. 提供豐富的觀察資訊。 2. 提供一種結構化而又有效的生涯晤談技術。 3. 反映當事人在生涯定向時內在的衝突。 4. 藉由心理敘說與職業述說的過程，以引出案主的內在自我評價。 5. 能配合性向測驗，幫助學生做科系的選擇。	依據 Holland 的主張，興趣可分成六大類型： 1. 實用型(R) 2. 研究型(I) 3. 藝術型(A) 4. 社會型(S) 5. 企業型(E) 6. 傳統型(C) 每類型各有十張職業卡片，共六十張。學生依「喜歡」、「不喜歡」、「不知道」來排列卡片，學生可透過此過程了解自己與自己所知的職業內容。	約 60 至 90 分鐘	高 中 職 以 上 至 成 人	心理 出版 社

(七) 性向測驗

- 「性向」是指個人在某些領域中所具有之潛在能力，一般而言，在一特定的領域上潛能愈高者，其學習或表現該領域之相關活動時，成功的可能性

也愈高。「性向」的概念就像是我們平常所說的「天份」，有些人較具語言的天份，在語言的學習上便會比一般人來得容易，有些人可能對數字較具敏銳性，在一些需要處理數字的工作上，例如會計、人事薪資作業人員等，可能會表現的比較好。

- 常看到的測驗項目包括：語文能力、數字能力、知覺速度和確度、空間關係、邏輯或抽象推理能力等。

性向測驗之量表

- 性向差異測驗：含八個單元；
- 一般綜合性向測驗：含九種能力；
- 佛拉那根性向分類測驗：包含 16 單元

測驗名稱	測驗目的	測驗內容	施測時間	施測對象	出版單位
問題解決創造力測驗	以多元化的題型測量學生的問題解決創造能力。	包含語文與圖形兩大部分： ※語文 1. 字詞聯想：主要測量字詞的聯想能力。 2. 成語替換：測量成語的聯想能力。 3. 情境式問題解決：測量語文方面的問題解決能力及流暢、變通之創造力。 ※圖形 1. 創意圖型： (1) 點線思考：測量擴散思考的獨創及流暢創造能力。 (2) 圖形創作：測量開放情境中的獨創及精細創造能力。 (3) 形狀思考：測量在侷限情境中的變通及精細創造能力。 2. 不合理圖形覺察：觀察測量與變通的創造能力。	約 60 分鐘	大專學生	心理出版社

(八) 生活適應量表

測驗名稱	測驗目的	測驗內容	施測時間	施測對象	出版單位
大學	1. 協助	共 200 題，包括 10 個分量表：	約	大	心

生身心適應調查表	教師與輔導人員發現困擾學生的問題。 2. 幫助學生成長與適應。	1. 生活困擾：環境適應、生活品質、經濟狀況方面的困擾 2. 時間管理困擾：時間規劃與生活作息方面的困擾。 3. 生涯困擾：興趣、性向、生涯規劃及前途方面的困擾。 4. 學習困擾：學習方式與課業壓力方面的困擾。 5. 家庭困擾：家人溝通、父母管教、家庭狀況方面的困擾。 6. 人際困擾：交友與人際互動方面的困擾。 7. 感情困擾：兩性交往及性方面的困擾。 8. 情緒困擾：情緒管理、自我概念方面的困擾。 9. 精神困擾：心理健康、心理功能與精神症狀方面的困擾。 10. 生理困擾：身體健康、生理功能與壓力方面的困擾。	10至20分鐘	一至大四	理出版社
大學生心理適應量表	1. 了解大學生的適應問題與困難所在。 2. 評估與診斷大學生心理適應問題。	共計 108 題，可測出六個適應力指標： 1. 問題解決及決策力：個人解決問題的能力與智慧；認識問題、面對問題、解決問題的分析能力與行動力。 2. 家庭及人際關係：和諧社會適應與社交能力；與親人、朋友融洽相處，有效溝通的能力。 3. 個人自信及勝任力：個人對自己學習、領導、運動等技能的勝任感。 4. 學習適應力：個人對學習環境的適應狀況及學習策略的運用情形。 5. 情緒適應力：個人面對親子關係、外在期待、壓力時的情緒反應。 6. 價值判斷力：個人對自我價值觀的明確程度。	約 25 至 30 分鐘	大一至大四	心理出版社

態度/價值觀測驗

- 此類測驗是測量個人對特定事物的看法或重視程度，個體在與自我態度、價值觀相近的職業或組織工作，通常會有較高的滿意度而更能充份的發揮其能力。
- 一般而言，企業在使用情感性特質的測驗，通常採用**契合度(fit)**的概念來解讀測驗結果，工商心理學家認為一個人要在工作上勝任愉快，其人格、興趣或價值觀等最好能契合組織的文化、主管的價值取向以及工作的

特性等。

成就測驗

- 成就測驗測量的是一個人在接受教育或訓練後，習得相關知識、技能的程度，目的是在檢驗學習的成果，在求學時的各項考試以及聯考等都是屬於這一類的測驗。
- 在企業也會經常使用這一類的測驗，例如在甄選過程中用的專業測驗，所測的就是應徵者在過去求學或工作經驗中，所累積的工作相關專業知識或技能是否符合該職位的需求；抑或者在訓練課程後，對受訓的學員進行測驗，以了解學員是否吸收訓練的內容等，都是屬於這一類的測驗。

通用性向測驗可測得的九種性向

1. 一般學習(G)
2. 空間關係(S)
3. 動作協調(K)
4. 語言(V)
5. 圖形知覺(P)
6. 手指靈巧(F)
7. 數目(N)
8. 文書知覺(Q)
9. 手部靈巧(M)

測驗工具應用與注意事項

一、心理測驗的應用

- (一) 生涯規劃
- (二) 工作性質定位
- (三) 協助企業人才甄選
- (四) 儲備主管培訓
- (五) 內部人事升遷及異動調整
- (六) 團隊運作分析
- (七) 組織診斷與發展
- (八) 員工諮商與輔導
- (九) 決定訓練需求
- (十) 教育訓練成果檢覈

二、選擇心理測驗的考量重點

- (一) 符合運用目地
- (二) 信度、效度與常模

- (三) 具備詳細的指導手冊
- (四) 可提供諮詢及專業課程
- (五) 符合時代語言

使用心理測驗的注意事項

(一) 施測注意事項

- 1. 控制測驗的使用
- 2. 主試者事前的準備
- 3. 測驗情境
- 4. RAPPORT (投契)
- 5. 測驗焦慮

(二) 使用測驗的道德規範

- 1. 使用者的資格
- 2. 出版商的責任
- 3. 隱私權的保護
- 4. 機密性的處理
- 5. 測驗結果的溝通

(三) 測驗施測要點

1. 事前的準備

- (1) 須先熟悉該測驗指導手冊內容與題本說明部份，及作答方式。
- (2) 依指導手冊準備場所及材料、設備。

※施測步驟

- A. 建立 RAPPORT：在說明指導語前，可先話家常或談論其他事務，以緩和氣氛。
- B. 適當說明施測目的，於此時應將「性格無好壞，並沒有一定的標準，心理測驗只是一種瞭解的方式，問卷結果也僅供參考而已」之意思涵蓋進去。
- C. 說明指導語：依照題本說明部分解釋一遍。
- D. 詢問有無任何問題，並回答。
- E. 強調「請依直覺作答，不要思考太久。除非圈選錯誤，否則請勿更改答案」云云後，請受試者作答。
- F. 施測過程中，請控制每次施測情境的一致性。

參考附件一

何倫工作人格類型問卷 -- Holland(1985)

下列的問卷，是爲了幫助你找出自己的人格類型而設計的。請在最適合你的描述項目前打勾“√”；在最不像的項目前畫叉“x”；若不確定，則畫個“?”。

01. _____。
02. _____。
03. _____我的心情受到音樂、色彩、寫作和美麗事物的影響極大。
04. _____和他人的關係豐富了我的生命。
05. _____我自信會成功。
06. _____我做事時必須有清楚的指示。
07. _____我擅長於自己製作、修理東西。
08. _____我可以花很長的時間去想通事情的道理。
09. _____我重視美麗的環境。
10. _____我願意花時間幫別人解決個人危機。
11. _____我喜歡競爭。
12. _____我在開始一個計劃前會花很多時間去計劃。
13. _____我喜歡使用雙手做事。
14. _____探索新構思使我滿意。
15. _____我總是尋求新方法來發揮我的創造力。
16. _____我認爲能把自己的焦慮和別人分享是很重要的。
17. _____成爲團體中的關鍵人物，對我很重要。
18. _____我對於自己能重視工作中的所有細節感到驕傲。
19. _____我不在乎工作時把手弄髒。
20. _____我認爲教育是個發展及磨練自己腦力的終生學習過程。
21. _____我喜歡非正式的穿著，嘗試新顏色和款式。
22. _____我常能體會到某人想要和他人溝通的需要。
23. _____我喜歡幫助別人自我改進。
24. _____我在做決定時，通常不願冒險。
25. _____我喜歡買小零件，做成成品。
26. _____有時我可以長時間的閱讀、玩拼圖遊戲或冥想生命的本質。
27. _____我有很強的想像力。
28. _____我喜歡幫助別人發揮天賦和才能。
29. _____我喜歡監督事情的完工。
30. _____如果我將處理一個新情境，我會在事情前做充分的準備。
31. _____我喜歡獨立完成一個活動。

32. ___我渴望閱讀或思考任何可以引發我好奇心的事物。
33. ___。
34. ___。
35. ___要成功，就必須高懸目標。
36. ___我不喜歡為重大決策負責。
37. ___我喜歡直言無諱、避免拐彎抹角。
38. ___我在解決問題前，必須把問題徹底分過。
39. ___我喜歡重新佈置我的環境，使它們與眾不同。
40. ___我常藉著和別人的交談來解決自己的問題。
41. ___我常起始一個計劃，而由別人完成小細節。
42. ___準時對我而言非常重要。
43. ___從事戶外活動令我神清氣爽。
44. ___我不斷的問：為什麼？
45. ___我喜歡自的工作能夠發抒我的情緒和感覺。
46. ___我喜歡幫助別人找出可以互相關注其他人的方法。
47. ___能夠參加重大決策是件令人興奮的事。
48. ___我經常保持整潔，有條不紊的習慣。
49. ___我喜歡周遭環境簡單而實際。
50. ___我會不斷的思索一個問題，直到找到答案為止。
51. ___大自然的美深深觸動我的靈魂。
52. ___親密的人際關係對我重要。
53. ___升遷和進步對我是極重要的。
54. ___當我把每日工作計劃好時，我會較有安全感。
55. ___我非但不害怕過重的工作負荷，並知道工作重點是什麼。
56. ___我喜歡使我思考、給我新觀念的書。
57. ___我期望能看到藝術表演、戲劇及好電影。
58. ___我對別人的情緒低潮相當敏感。
59. ___能影響別人使我感到興奮。
60. ___當我答應做一件事時，我會竭盡所能的監督所有細節。
61. ___粗重的肢體工作不會傷害任何人。
62. ___我希望能學習所有使我感興趣的科目。
63. ___我希望能做些與眾不同的事。
64. ___我對於別人的困難樂於伸出援手。
65. ___我願意冒一點危險以求進步。
66. ___當我遵循成規時，我感到安全。
67. ___我選車時，最先注意的是好的引擎。
68. ___我喜歡能刺激我思考的對話。

- 69.____當我從事創造性事物時，我會忘掉一切舊經驗。
- 70.____我對於社會上有許多需要幫助，感到關注。
- 71.____說服別人依計劃行事是件有趣的工作。
- 72.____我很擅於檢查細節。
- 73.____我通常知道如何應付緊急的事。
- 74.____閱讀新發現是件令人興奮的事。
- 75.____我喜歡美麗、不平凡的事。
- 76.____我常關懷孤獨、不友善的人。
- 77.____我喜歡討價還價。
- 78.____我花錢時小心翼翼。
- 79.____我用運動來保持強壯的身體。
- 80.____我經常對大自然的奧秘感到好奇。
- 81.____嘗試不平凡的新事物是件相當有趣的事。
- 82.____當別人向我訴說他的困難時，我會是個好聽眾。
- 83.____做事失敗了，我會再接再勵。
- 84.____我需要確實的知道別人對我的要求是什麼。
- 85.____我喜歡把東西拆開，看是否能修理它們。
- 86.____我喜歡研讀所有事，再有邏輯性的做決定。
- 87.____沒有美麗事物的生活，對我而言是不可思議的。
- 88.____人們經常告訴我他們的問題。
- 89.____
- 90.____

何倫工作人格類型 問卷答案表

將測驗題號答案劃在如下各題數上面

實際型 R	探究型 I	藝術型 A	社會型 S	企業型 E	事務型 C
1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36
37	38	39	40	41	42
43	44	45	46	47	48
49	50	51	52	53	54
55	56	57	58	59	60
61	62	63	64	65	66
67	68	69	70	71	72
73	74	75	76	77	78
79	80	81	82	83	84
85	86	87	88	89	90

計算出每種類型打勾” V ”項目的總數，並填在下面空白中:

實際型_____ 探究型_____ 藝術型_____

社會型_____ 企業型_____ 事務型_____

將上述分數，從最高到最低，依序排好，填在下面空白處:

第一高分:_____ 第二高分:_____ 第三高分:_____

第四高分:_____ 第五高分:_____ 第六高分:_____

計算出每種類型打勾” X ”項目的總數，並填在下面空白中:

實際型_____ 探究型_____ 藝術型_____

社會型_____ 企業型_____ 事務型_____

參考附件二

諮商的分組練習

- **真誠的協助練習** (誠信並直率、自我瞭解與接納)
 - 1、一位八歲的非裔美國小孩對你(黃人助人者)說：「我討厭你，我媽媽說永遠不要不是黑人的。」
你的反應是_____
 - 2、外勞對就業服務員的你說：「我知道你不在乎我，你之所以要與我晤談，只是因為這是你的工作。」
你的反應是_____
 - 3、少年對著青年假釋官說：「你只是另外一種形式的警察，你表現出很想幫助我的樣子，但事實上你只是在確認我是否有遵守規定而已。」
你的反應是_____
 - 4、成年男性的當事者對女性的治療師說：「我敢打賭你私底下很希望自己是個男人。多數女人都希望自己是男人的。」
你的反應是_____
 - 5、年長的男性失業者對就業諮商師說：「滾出去，讓我餓死好了。」
你的反應是_____
- **同理心的練習** (以客觀角度進入對方內心世界)
 - 1、當事人對假釋官說：「我出去根本沒有任何價值，我根本找不到工作，最好還是回到監獄中。」
當事人的想法與感受是 _____
 - 2、當事人對就業諮商師說：「我覺得我沒有任何價值，我根本找不到工作，我不知道自己可以做甚麼。」
當事人的想法與感受是_____
 - 3、當事人對職能治療師說：「我已經失業一年了，政府都不關心百姓的就業狀況嗎。」
當事人的想法與感受是_____
 - 4、勞對就業服務人員說：「我很掛念我在家鄉的親人(孩子)，我根本不知道他們是否還記得我、想念我，我最好還是回家好了。」
當事人的想法與感受是_____

參考附件三

全球職業規劃師GCDF(Global Career Development Facilitator)

(一) 什麼是 GCDF?

GCDF 是NBCC (National Board of Certified Counselors, 美國認證諮詢師管理委員會) 推廣的一個全球性的認證體系, 致力於培養專注在職涯規劃和職業諮詢領域的專業人員。取得認證的全球職業規劃師主要任務是幫助求職者解決求職困惑, 幫助面臨職業轉型的人澄清疑問, 幫他們辨認自己真正的價值觀, 也就是協助個人來做職涯規劃和職業指導。

(二) 學經歷資格

GCDF 計畫對職涯發展領域中具有卓越諮詢技巧與良好職涯發展資訊體系的個人作評估與認證。想獲得GCDF認證, 要滿足學歷與經歷、經過培訓等條件。全球職業規劃師的申請者在申請時, 必須同時提出最高的學歷及工作經驗證明。工作經驗是指在職業規劃師相關的工作領域, 例如: 學校就業輔導中心老師、心理諮詢師、就業服務機構的職涯諮詢師等等。例如博士學位者無須工作經驗、碩士學位者要一年、大學畢業者要二年、專科要三年的工作經驗。

(三) 培訓課程簡介

申請GCDF前, 需要接受120個小時, 12個核心模組的培訓, 培訓必須由經過CCE授權的機構提供。培訓考核分為課堂評價、最終考試多種方式, 沒有通過培訓考核者無權申請全球職業規劃師認證。

1. 總論: GCDF 課程體系設計專注於學員職業規劃專業知識、實踐技能體系的培養建

立。總共小時: 120~160 小時, 分三個階段:

2. 第一階段: 培訓前, 您需要用 25-40 小時的時間學習《GCDF 自學指南》, 系統掌握

職業規劃領域相關知識;

3. 第二階段: 七天課程, 同導師和同學進行互動、討論、模擬實戰, 提高職業規劃實

戰技能

4. 主要課程

模組一: 職業生涯輔導理論 (12小時)

※學習全球職業規劃師的角色與職責

※掌握6種以上的職涯發展理論

模組二: 溝通技巧與幫助程式 (8小時)

※學會使用職業規劃基本溝通技巧

※掌握協助職業規劃的技能

模組三: 諮詢與評估過程 (12小時)

※瞭解正式與非正式評估的區別

※瞭解正式評估工具及其應用, 掌握非正式評估的方法

模組四：就業市場與資訊（4小時）

※分析就業市場狀況及其影響因素

※行職業分類及其相關因素，學會如何進行職業資訊的探索

模組五：目標設定與行動計畫（4小時）

※瞭解影響人們決策因素，區分不同的決策類型，幫助個案

建立目標。

※瞭解求職過程及相關知識，幫助個案訂定策略，掌握求職

方法與技巧。

模組六：職涯規劃服務（4小時）

※如何設計職涯發展中心及服務專案

※職涯發展中心服務的行銷和推廣

模組七：法律與道德標準（4小時）

※學習全球職業規劃師的道德標準

※面臨道德困境的決策模式

模組八：案例分析（8小時）

※通過完整的案例，整合模組1-7的內容

5. 第三階段：完成 40 小時的案例實習和課後作業（需要提交案例報告）。
訓練中將接

受督導、養成職業道德規範與全新的職涯規劃理念。

（四）GCDF課程對象：

1. 與職涯諮詢、就業服務相關的職業，包括：

（1）職涯規劃師、職涯諮詢師、職涯專業教練Coach、職場業師Mentor

（2）大專校院就業輔導中心老師、輔導員

（3）人力資源產業的職涯顧問

（4）提供生涯輔導服務的心理諮商師

2. 與職涯教學或者培訓相關的職業，包括：

（1）學校內提供職涯教學的老師

（2）辦理教育訓練人員

3. 提供職涯諮詢服務的相關職業，包括：

（1）企業人力資源部門人員

（2）為企業提供職涯發展諮詢服務的企管顧問

（五）附件：全球職業規劃師的道德規範

本道德規範適用於所有已取得GCDF認證或期望成為GCDF的從業人員，包括：大專校院就業中心的職業輔導師；職業輔導人員；企業人力資源部門人員；職業教練；職業諮詢從業人員；就業市場訊息專家等。

1. 概述

GCDF(全球職業規劃師)需清楚自己的能力範圍，只能在自己的能力範圍內為個案提供服務或使用相關技術。說明：GCDF(全球職業規劃師)不是萬能的，他們需要清楚地知道自己應提供的是職業輔導服務，而非心理諮詢或心理治療。

（1）GCDF(全球職業規劃師)不能為個案提供職業測評報告的施測與解釋。

- (2) GCDF(全球職業規劃師)須對個案的檔案及諮詢資訊保密，平衡個案和自身機構需求的關係。
- (3) GCDF(全球職業規劃師)所提供的服務及資訊輸出，包括諮詢服務、課堂指導、公開課/演示、文章和媒體採訪等，必須符合本職業道德規範各章節及法律規範的要求。
- (4) GCDF(全球職業規劃師)應通過繼續教育和實踐不斷提升自己的能力，改善服務品質。

2. GCDF(全球職業規劃師)與雇主、個案的關係

- (1) GCDF(全球職業規劃師)需明晰個案的需求，如果個案的需求超出GCDF的能力範圍或GCDF的業務範圍，GCDF需及時將個案轉介。
- (2) GCDF應支持個案的自由選擇及決策，如果諮詢過程中出現可能損害個案或組織目標的情形，GCDF需及時提醒雇主。
- (3) GCDF(全球職業規劃師)不應與個案建立任何性、身體、感情上的親密關係，避免捲入到對個案的性騷擾事件中。
- (4) GCDF(全球職業規劃師)應避免把自己在生活、工作中的問題帶入諮詢關係。
- (5) GCDF(全球職業規劃師)應清楚殘疾、年齡、民族、性別、疾病和宗教偏見對個案的影響，保護個案的權力和人格尊嚴。

3. 督導機制

GCDF(全球職業規劃師)應與督導、上司和同事維持良好的工作關係，與他們就以下問題達成共識：轉介、諮詢關係、保密、諮詢檔案的保存和使用、工作負荷、應承擔的責任等。如果懷疑工作內容超出自己的能力範圍或GCDF業務範圍時，GCDF需立即向督導請求幫助。

4. GCDF 需運用十二項技能為個案提供服務：要求

- (1) 助人技巧：精通職業規劃流程，熟悉助人的基本技能並能在與個案的互動中加以運用。
- (2) 勞動力市場訊息和資源：熟悉勞動力市場、職業資訊及發展趨勢，並能使用這些資源。
- (3) 評估技術：在督導的監督之下，能根據不同的群體選擇並實施正式及非正式的職業測評和評估工具。
- (4) 多元化的人群：能夠識別各類人群的不同需求，並根據他們的需要提供相應的服務。
- (5) 道德和法律規範：遵守GCDF道德規範，瞭解與職業相關的法律法規。
- (6) 理論和模型：熟悉職業發展領域的相關理論、模型和技術，並能夠將上述內容靈活運用於職業生涯規劃活動中。
- (7) 求職技巧- 熟悉各種(包括針對特殊人群的)求職方法及工作安置技術。
- (8) 培訓技能：設計並呈現培訓和演示的資料，並能夠使用這些資料進行培訓。
- (9) 項目管理和實施 - 理解職業發展的項目及其應用，並能夠實施職

業生涯發展項目。

- (10) 行銷和公共關係：能夠與督導及同事一起來推廣職業生涯發展的項目。
- (11) 電腦技術：理解和應用職業發展的電腦技術。
- (12) 諮詢/督導：從督導處接受關於改善績效的建議。

(資料摘錄：青輔會林科長裕山)