

# 諮商師的創意——一個初探研究

邱珍琬<sup>\*</sup>

屏東大學教育心理與輔導學系教授

## 摘要

諮商是一門科學、也是藝術，面對不同的當事人需要為其客製化適合的服務，當然也需要創意的發揮。本研究以十位已執業的諮商師為訪談對象（男性二名、女性八名），將蒐集資料之內容類別做歸納分析，結果如下：（一）諮商師認為創意的定義有想像力的實踐或遭遇阻礙時的新思索，跳脫原來的框架或習慣而帶來的改變、新感受與做法，創意是出乎意料、不受限、並展現美感，以及創意是更深、更高層的智慧；（二）諮商師需要創意的理由為—諮商是科學也是藝術，不同的當事人與議題，當然需要創意；諮商的驚奇與新鮮感；創意可看見希望與可能性；突破瓶頸或困境需要創意；以及心靈的深度交流需要創意。參與者目睹或聽說的創意包括從閱讀中、看見同僚的創意或與同僚討論，或是從當事人身上學習創意；（三）諮商師本身在臨床工作上使用的創意有：結合在地民俗療法，在例行工作中做改變，與不同專業合作、或與當事人共同發想，使用不同媒材、策略突破當事人的抗拒，運用譬喻、催眠等方式以達諮商效果。（四）隨著臨床經驗的進展，諮商師較有創意的展現，創意可能與諮商師個性、願意投入專業的熱情有關。

關鍵詞：諮商師、創意

<sup>\*</sup> 本文通訊作者：邱珍琬；通訊方式：900 屏東市民生路 4-18 號屏東大學心輔系

## 緒論

### 一、前言

諮商師需要創意，與當事人連結並進行有效協助（Leitner, 2001, p.98），不管是在為不同當事人量身打造處置方式、或者是諮商技術的運用與策略上，也都需要發揮創意，通常創意會隨著諮商經驗而增加，諮商師臨床經驗值更豐富的同時，在技術的使用上更為圓熟，甚至可以修正既有的技術或在治療策略上做更多創意的發揮。然而一般的專業書籍裡卻只提到幽默與彈性（如 Corey, 2005），研究文獻對於諮商師的創意著墨甚少，僅在七零年代發現有兩篇研究（Cicirelli & Cicirelli, 1970；Dua, 1972）與諮商師的創意有關，儘管資深諮商師或學者提及諮商師隨著經驗值的積累，會研發出屬於自己的特殊技巧或是創意作為，然而正式文獻上卻缺乏這一塊。

依據韋氏字典（Merriam Webster's Collegiate Dictionary, 10<sup>th</sup> ed.）的說法，將創意定義為一種資質與能力，也就是說創意可以是與生俱來的或後天習得的能力。若干學者（Feldhusen & Goh, 1995；Tardiff & Sternberg, 1988；Witmer, 1985）提及創意的四元素（4p）分別為：（一）人（person）是創意的主體，其認知特質、人格、情緒與成長過程的經驗均屬之；（二）過程（process）是指「如何」產出的過程，包括方法、不同組合，以及對已存知識的想法；（三）創意結果或成品（product），成果必須是有新意、且對大眾有益；以及（四）環境壓力（environmental pressure），在哪種情境下的創意表現？阻力與助力為何？換句話說，創意是人與環境互動的有意義結果（Csikzentmihalyi, 1996, p.23）。在目前文創暢行的時代，諮商師面對的是最多變數的人與人性，是否也要在專業上有創發，才得以因應當事人的需要與效果？自體心理學者 Heinz Kohut 提及自戀的發展、自我客體的經驗及同理，是形成與維繫創意表達的重要因素（Warner, 2013），也就是「聚焦在自我」是藝術家的資產之一，Kohut 形容創造的過程會經歷一段時間的瘋狂創意與原創思考，然後就會進入平靜期、將創意轉換為成品（cited in Warner, 2013, p.74）。

一般而言，諮商師在技術方面會因為經驗值的增加與臨床所需，而修正或研發一些適合當事人的介入技巧，像是諮商技巧中的「重新建構」（reframing）被視為是需要許多創意的介入（Kottler & Kottler, 2007/2011, p.79），而許多家族治療師都極富創意。然而，Cicirelli 和 Cicirelli（1970）以五十二位學校諮商師與受訓的準諮商師為對象，探討正向態度與創意和諮商的關係，卻發現創意與治療關係無關，而態度越正向、使用語言流暢、更具彈性者，更能讓晤談持續，而語言流暢與彈性卻也是創意的特質；Dua（1972）的研究對象也鎖定在學校諮商師，發現年資越久者，其

創意卻是隨著時間下降的，也不禁讓人懷疑：經驗值與創意應該是相輔相成，但是結果卻並非如此。目前「諮詢中的創意」(creativity in counseling)研究仍在初步階段，其有別於「創意諮詢」(creative counseling)（如藝術、舞蹈治療），認為創意是持續發展、關係導向與互惠、而且促進成長的，強調治療師與當事人共享的諮詢過程，以關係為基礎的共同創作，注意到權力與脈絡，重視表達與體驗的多元方式，也可運用不同媒材，造成觀點、感受與思考的轉變，其目的為：協助當事人連結自己內在資源與創意；在適當時機將觀點轉移到更具生產力與切實的方向；因為不再陷溺於痛苦感受中，而能夠在與人連結時覺得舒適、自由；與個人的自主自發、有趣與活力重新連結；可真誠而切實地拓寬自己的選項 (Duffey et al., 2016, p.459)。本文所稱的創意較符合「諮詢中的創意」之意涵。

幽默與彈性 (Corey, 2017/2017, p.28 & p.33) 也是創意的發揮，但是幽默一向被視為是認知能力的一種，國內學者針對大學部學生的調查發現：在不同情況下展現的幽默，與自我整合、心理彈性與創意有關 (Chang et al., 2015)。經歷過戰亂、具創意的孩子，反而無法發揮其創意、甚至受到壓抑 (Knezevic & Ovsenik, 2002)，諮詢師本身若太忙碌、工作負荷過重，甚至遭遇一些創傷，也可能無法發揮其創意。

本文所稱的「創意」含括幾個面向：諮詢師定義的「創意」為何？諮詢師為何需要創意？曾經聽聞過的「創意」有哪些？自己在諮詢場域實際運用的「創意」有哪些？研究目的亦如上述，此外也探看諮詢師之資歷深淺與創意之關係。

## 研究方法

本研究以半結構式訪談為蒐集資料方式，面對面的訪談可以：做更深入的探究，較容易讓受訪者接受與分享所知，且可以較有彈性地搜集內容，比在團體討論所需技巧更容易、也較易分析談論內容 (Greenbaum, 2000, pp.17-20)。參與者採立意取樣方式進行，由研究者邀請在南部執業的諮詢師，一共有 10 位參與（兩位男性，八位女性），擔任諮詢師年資從三個月到二十年不等，不限年資的主要目的是看看創意是否會因為年資而有所不同。

研究時間在 105 年 5 月 2 日至 7 月 1 日，由研究者連絡適當訪談時間與地點，訪談時間從十分鐘（僅一位，因其說話速度與回應相當快）至四十分鐘不等（多為 30-40 分鐘），以錄音筆錄音，佐以研究者（諮詢師教育者／諮詢師）的在訪談後的臨場觀察筆記（在本文中會以「札記」方式呈現）。資料分析方式則在閱讀文本後，與另一質性分析者（其博士論文亦為質性研究）分別將重要句子先行標示、列出主題，然後兩人將初步分類資料作比對，討論可將共同主題囊括的標題，對於較不符

合處，則是共商可以採用的標題，最後達成共識。質性研究主要分析方法是採用歸納的方式，將所得資料不斷地比較與檢驗，也對相關人事物做描述與詮釋，結合受訪者之經驗而完成一個完整故事（陳向明，2002），而編碼就是「化繁為簡」、逐步概念化的過程（潘淑滿，2003，p.325），若適當則以受訪者所用之詞句為標題，文中呈現的逐字稿中以（）來補足句子意義。編號方式依據受訪先後、以英文字母為參與者代號（如 A 文第一位受訪者、B 為第二位，以此類推），數字 003 為受訪者第三句話，3-5 為三至五句話。

表 1  
參與者基本資料

編號	性別	年資	年齡	工作場域	訪談日期
A	女	8 年	30-40	國立大學學諮中心	105.5.2
B	女	6 年	30-40	國立大學學諮中心	105.5.2
C	女	半年	25-30	國立大學社諮中心	105.5.2
D	女	2 年	40-50	私人心理中心	105.5.13
E	女	3 個半月	30-40	私人心理中心	105.5.13
F	男	兩年半	40-50	私立大學學諮中心	105.5.24
G	女	10 年	40-50	國立大學學諮中心	105.5.25
H	女	15 年	40-50	私立大學醫院	105.5.27
I	女	3 個月	20-30	私立大學學諮中心	105.5.30
J	男	20 年	40-50	國立大學社諮中心	106.7.1

註：D 在任職諮商師之前，擔任藝術治療師 10 年。

## 研究結果

### 一、創意的定義

對於創意的定義，參與者反映最多的是「跳脫原本或傳統的框架與思考，產生新的想法或解決之道」，接著會有新的感受與改變、甚至有美感，以及認為創意是更高層次的智慧。

#### （一）創意是想像力的實踐或遭遇阻礙時的新思索

「一個人對這個世界的想像力。…像發明家的創意就是看到生活的不便利或不人性化，因此創發更符合人的需求與潮流。」（A002）

「當我們遇到一些阻礙的時候，能夠開始回去在腦海裡面、開始思索，整

理一些資料之後，發現新的方向」（H003-4）

兩位參與者對於創意的定義似乎都有「環境壓力」的存在（Feldhusen & Goh, 1995; Tardiff & Sternberg, 1988; Witmer, 1985），進而衍生出人與環境互動的有意義結果（Csikzentmihalyi, 1996, p.23），可見環境的壓力源也可激發創意的解決方式。

## （二）創意是跳脫原來的框架或習慣而帶來的改變、新感受與做法

「要在一個很放鬆的，腦子很活、很活潑的時候才有創意。思考超過原本的框架跟習慣，突破原來的框架。」（B001）

「不同於以往的想法或行為，可以為周遭的人帶來新的改變。」（E003）

「能夠跳脫傳統的一些思考模式跟習慣，去應對一些人事物吧，只要是不同以往的做法。」（F002-3）

「顛覆以往思考上的架構，（有別於）過去比較傳統的思維，讓我覺得新鮮、有趣、…煥然一新的感覺。」（I003-5）

「跳脫既有的框框，然後用各式各樣不受限的方式，來表達你的想法。」（J001）

以上參與者對於創意的定義較朝向「突破限制」與「創新」的角度來發揮，因此帶來不同的改變、做法與感受。

## （三）創意是出乎意料、不受限、並展現美感

「出乎意料之外的一種想法。…是在一般的答案之外、別人比較不會想到的，或是在邏輯脈絡之外的，所以它才會是一般人的思考脈絡不會出現的答案。」（C002-03）

「能夠有超出框框之外的聯想或連結，並且能對我們想要達到的效果精準地抵達，…（創意）其實是有方向的，甚至有一種美感，（研究者：怎麼說？）…就是它能夠激發出意想不到的連結或是意義的產生，…有時美感來自它很簡潔，…就達到了原先想要產生的意外結果，…所以它有一種簡潔的美麗。」（G003-6）

創意是「出乎意料」的思考，如同前面 I 所言「顛覆以往思考架構」或是出奇不意的意思，換言之，創意是「不受限」、跳脫既定的框架，同時有其目的與散發的美感。

#### (四) 創意是更深、更高層的智慧

「比象徵還要高的東西，它超越了認知、情感，凌駕了認知跟情感，凌駕了一些肢體的動作，凌駕了一些知識、在它們之上。創意可以由上往下下來的，它結合了認知、情感，結合了一些有節奏性的東西，最上面是一個象徵，甚至是比象徵還高的東西。…創意應該是人類最高的智慧，…因為它別有洞天，…在可能的範圍內會跟別的、別人的東西不一樣，創意應該是很獨特的。」（D005-8）

創意是更高層的智慧，勝於知、情、意與一般人的認識。

總結以上參與者的回應，創意是出乎意料、跳脫原來框架或傳統思維，兼有「人」為主體，在環境壓力下產生的解決方式或成果，是高度智慧的結晶、甚至有美感。

### 二、諮商需要創意的理由

所有的研究參與者都認為諮商師需要創意。諮商需要創意的理由為何？參與者都認為：不同的當事人、不同的議題，當然需要使用客製化的服務，才能發揮諮商效果。此外，因為諮商是科學與藝術的結合、需要創意，要讓諮商不無聊，或是遭遇瓶頸或困境時，可以看見希望與可能性，以及從不同角度思考、心靈的深度交流也需要創意，但也有諮商師考量到可能的倫理議題。

#### (一) 不同的當事人與議題，當然需要創意

「理論教我們的是基礎，因應每個不同來到面前當事人的情況，就需要有不同的策略跟想法，那就需要有創意。」（C004）

「尤其對於兒童或青少年的個案來說，有些創意性會助長諮商關係氛圍、諮商的關係，也有可能某種程度可以讓這個當事人願意跟諮商師合作，一起投入來解決他／她的問題，會比較有動力。」（I011-15）

「在諮商裡使用隱喻，讓當事人更能體會現況，那就需要創意。隱喻需要聯想。」（C013）

面對不同的當事人，其處置方式也需要客製化，創意的情況也類似——要為不同當事人與議題量身打造，使用適當的隱喻也是一種創意，讓當事人可以隔些距離、減少威脅感，也創造了想像的空間（Satir & Baldwin, 2000/2001, p.249）。

## (二) 諮商的驚奇與新鮮感

A 認為每一個工作都需要創意，B 認為：「(因為) 工作每天接觸的當事人類型即便相似、但是不一樣，以原本『會』的方式來做(諮詢)，就會很無聊、流於預想的結果，沒有驚奇感、新鮮感。」(B002) B 還用做麵包的方式打比方：「就像做麵包，溫度、濕度不同，麵糰發酵的時間也不同，每個當事人都是一個麵糰，個性、成長、需求都不同，我們應因應的策略或方式也會不同。」(B005-006)

工作需要創意之外，也要擺脫例行公事與無聊，也呼應之前參與者所言的「為不同當事人量身打造」適合其之處置策略。

## (三) 創意可看見希望與可能性

「創意跟幽默雖然是不一樣的形容詞，但是創意可以讓人看見希望、正面的東西，然後看到很多可能性。重點是它有很多想像的空間，在這歷程裡面，它是有能量的、是有希望的。…在有限的空間裡面、作品裡面、言語裡面，它可以創造出希望與正面的可能性。…在病房裡面，語言也可以有創意。」(D009-11)

「有時諮詢效果的達成，有時並非一種邏輯的推論，在晤談過程中，好像就天外飛來一筆新的思維，對當事人而言就打開了一個新的思維，…(就是所謂的) 第二序思維。」(G008-10)

「你會從不同思維去想一些問題，在我們面對個案的時候，創意不僅對當事人或諮詢師來講都會是一種很棒的體驗，所以不是那麼容易，…(創意可能會有) 意想不到的效果。」(F006-7)

「有好幾個層面啦。…諮詢到底是一門藝術還是一門科學？一直有這樣的爭辯，沒有一個標準答案。(我認為) 它應該是一門科學、也是一門藝術。…藝術那一部分它又不像是所謂的基礎科學，…有很多變化跟不可預測性，…就要因著諮詢師自己的經驗、靈感、或當下的靈機一動，…不能以(科學的)嚴謹而排除。」(J003-008)

諮詢是藝術與科學的結合，就藝術層面而言，與創意有共通之處，而創意與幽默的共同點是給予空間與彈性、可以有不同的角度與觀點。幽默也是另一種「重新架構」、看見不同的觀點 (Corey, 2005)，也可以帶來希望、達成諮詢所欲的效果。

## (四) 突破瓶頸或困境需要創意

「有創意去察覺到個案的模式是甚麼，個案的問題是甚麼跟個案鬆動的點是甚

麼，去開展一條路、去鋪一條讓個案要走的路，透過問句跟引導。」(H006-12) H 提及某一當事人來談親密關係，但是在問題上卡了很久，諮商師卻發現重點在於當事人其實先需要做自我整理，這才是親密關係的關鍵點，這樣的說法彷彿是諮商師在與當事人會談之後的一種靈光一閃的「頓悟」、覺察到真正問題所在：「(當事人需要) 先把自己的模式整理好，而不是在一個錯誤的地方一直做努力，…而不是一直衝撞那個點。」(H013-15)。

諮商師在與當事人工作過程中不免會遇到困挫或窒礙，需要諮商師發揮自己的創意去突破或尋思下一步的解套之方，甚至在感覺「卡卡」、不知方向時，可以做一些鬆動或挪出空間，甚至從不同方向切入，而這種靈光一閃的頓悟也需要創意思考。

### (五) 心靈的深度交流需要創意

「因為心裡本來就充滿創意，然後如果諮商工作少了創意…其實沒有辦法達到真正深度的、心靈的交流。…就會只停留在思考的認知層面…(它是)超越認知超越思考的。」(E003-5)

E 認為要讓治療有深度，的確需要更創新、不同的「流」，或許是直覺或經驗積累的結果，超脫認知思考的層次。

### (六) 創意的倫理考量

雖然 F 認為諮商師非常需要創意，但是也提到自己不敢濫用創意，深怕會傷害當事人或是不符合工作倫理，因為他的第一個考量是：「擔心到底好不好、有沒有效，或是有沒有幫助。」(F0020-23) 因此不敢「貿然使用」，他希望最好是與他人討論過後再去做「會比較放心一點」(F0025)，因為會顧慮安全問題。

的確，在訪談過程中較少參與者針對創意可能造成的倫理議題做陳述，F 考量到這一點，對他而言，執行創意點子之前，或許需要事先諮詢較為安全。

綜合以上參與者之陳述，諮商師需要創意的理由，除了針對不同當事人需要發揮創意、打造適當的處置計畫與進行方式之外，創意可以帶來希望與新鮮感，讓諮商過程更有趣、探索更深入，與當事人有心靈的交會，甚至突破障礙與瓶頸、達成諮商效果。然而，只看創意、似乎缺乏運用時的專業倫理考量。

## 三、聽過或見過的創意點子或行為

許多研究參與者是從閱讀中看見創意，此外從同儕（走出諮商室、讓諮商普羅化）與當事人身上也見識創意之發揮。

## (一) 從閱讀中看見創意

多位受訪者提及從閱讀中看見的創意。C 特別提到隱喻可以讓當事人「更體會自己的現狀」(C004)，請她舉例說明一個有趣的隱喻，她在閱讀李維榕的著作裡，看到治療師喜歡用一些比喻來轉換當事人的用詞，讓當事人有立即性的聯想，像是「思覺失調症」是「對爸媽過敏症」。

H 也提到從閱讀中看到：「催眠大師艾利克森 (Milton Erickson) 真的是一個很有創意的人，引導與改善的方法。」她提到艾利克森有個當事人有人群恐懼現象，他不僅先安排當事人的約會對象，還陪當事人去約會，當事人說不行、他會昏倒，於是艾利克森就指著門口說「那是一個很好的昏倒地點」，到車庫前說同樣的話，結果當事人都沒有昏倒：「那個男生就這樣跨出去人際的（困難）。」(H013-15)

G 認為「將 NLP (神經程式語言學) 的元素運用在諮詢中，…將創意運用在歷程中（就是創意）。…Milton Erickson 的一些作法，…逆向操作。」(G014-15) 她提及有一位減重的先生來找 Erickson 幫助，Erickson 要當事人先增胖再減重：「讓當事人增加減重的動機…後來就減得很快速、很成功。」(G018-19)

「閱讀部分有一些國外期刊、不是很嚴謹的期刊。…家族治療的期刊（裡有）一些技術分享…舉的例子都蠻有趣的、…或運用道具、一些體驗活動等。…（如）有一陣子注意到電影治療，…把電影放入治療中，還分門別類，像是哪一些是探討自我概念的、哪一些是探討原生家庭的，…根據諮詢階段或情境看不同的電影，最重要的是看完後的討論。…（還有）書寫治療，我是參加團體、自己也下去體驗，（體驗）很多種的書寫練習。…去看 leader 的帶領，有點半強迫地要我們跳出框框，像是不能停、有一些議題或是拋出小活動，讓我們一直寫，你要說是潛意識、（或）亂七八糟的想法，都先把它丟出來。（它）有個結構，寫十五分鐘後唸出來，…然後有反思剛剛從寫到唸出來的過程，想到甚麼…、聽別人唸時又聯想到甚麼…，好像很簡單、似乎人人都可以上手、也有啟發。」(J012-021)

「是有關動物的治療部分。…治療師讓這個動物在諮詢的環境裡，個案一進來時不會太針對他／她的問題作探討，而是在一旁先觀察個案與動物的互動，個案會對這個動物跟諮詢師提問，像是這個動物叫甚麼名字？牠怎麼了？牠的顏色怎麼樣子？…會是一個很好的建立諮詢關係的媒介。」(I021-25)

諮商師從閱讀中獲得新的資訊與頓悟，通常是最為便捷的方式，而使用閱讀作為諮商過程中的一部分由來已久，不僅讓當事人可以更清楚諮商專業與其所強調的意義，還可以開發當事人有建設性、正向與創意的問題解決方式（Gladding, 2016, p.126），而藉由「書寫治療」讓當事人藉由撰寫故事、或是書寫後大聲朗讀出來，讓當事人接受自己的感受、抒發情緒、增強當事人的表達能力，也可增進其靈性的成長（Gladding, 2016, pp.128-129）。運用動物在身心障礙與老年人身上，可用來建立治療關係，增進當事人自信，同時鼓勵其分享感受（Gladding, 2016, p.207）。

## （二）走出諮商室

B 提到自己是新手諮商師時，在團體督導時聽過一位同儕說道：「（有位）國中生討厭學校，來學校有被逼迫的感覺，於是靈機一動，反正他每天都來學校，就請他帶我去校園較喜歡的地方，就像讓學生擔任導遊一樣。學生很開心，也去之前沒去過的（地點），我想知道這個角落對學生的意義、也是學生安身立命的地方。」（B007）只是後來被行政人員看到就「抓狂」，不准諮商師在上課時間帶學生在校園亂晃。

諮商師的確需要為當事人量身打造客製化的處理方式，既然學生不喜歡學校、卻又被迫來校，那麼換個角度讓學生成為校園專家，引領諮商師不同的思維與感受。

## （三）讓諮商更普羅化

E 分享同儕提過一般民眾不了解諮商，因此可以「提供民眾『諮商體驗卷』讓民眾去接觸何謂諮商。」（E003-5）的確一般民眾在沒有接觸諮商服務之前，對諮商有汙名或標籤化的誤解，若能夠有第一手接觸經驗，基本上會大大改觀，或許往後就更能使用此項服務。

免費的服務或許會吸引好奇者來嘗試一下，體驗過後可能就較容易破除成見或迷思，也達到讓社會大眾更認識與使用諮商服務的機會。

## （四）當事人的創意

創意當然不是專屬於諮商師，諮商師在臨床工作中也可以看見當事人的創意，如參與者 D 提到自己最近所帶的四、五年例行性情感性疾患團體，她都是以放鬆的活動開始、創作完之後做分享，結果這一回有一位參與成員突發奇想建議大家以「躺著」的方式來分享，而不是像以往都是以坐姿方式談話，因此也影響到其他成員、願意開口分享，躺在地上的感受讓成員聯想到小時候或是家鄉的相似情境，成員因此更能進入深度揭露：「可以很放鬆地聯想到過去生活的經驗，因為那個就是身體的感受，然後他／她就連想到過去…。有創意的諮商師就不僵化、在達成目標不

偏不離的情況下，在成員自己帶出來的創意，都保持好奇、鼓勵與熱情，就可以帶來許多助益跟不一樣的體驗。」(D015-17)。

因此諮詢師的創意不是單方面的，也提醒了諮詢師：善用當事人的創意、適當的權力轉移，或許更能貼近當事人的經驗與感受，為治療效果加分！

總結以上參與者對於諮詢師所知道的他人創意，包含從閱讀中看見是最多的，此外，自同僚身上或討論中，也見到不同創意的發揮，包括走出諮詢室的舒適圈、讓諮詢更讓社會大眾了解，以及分享當事人的創意。

## 四、諮詢師自己在諮詢場域運用的創意

諮詢師的創意通常是與經驗及閱讀有關，但不一定與經驗成正比，可能還需要將諮詢師本身的個性或興趣列入考量。諮詢師會希望自己「做不一樣的」，或是與之前方式、前人所做過的不同，就是創意的發揮。諮詢師所使用的創意包括結合民俗與其他專業、從例行工作中做些改變、使用隱喻或催眠、靈活運用不同媒材及策略，甚至與當事人的重要他人一起發想。

### (一) 從表層到深層

A 提到自己有個創意點子，希望有朝一日可以實現。許多的諮詢入手不是以正式的諮詢開始，而是以潛在當事人好奇或是民俗的方式為前導。她說到在 921 大地震後，有大量資源進入，而許多災民最先去找的是算命師：「在災難中，神如何安排我的人生？」就變成最重要的關切議題，這些民俗療法是「貼近人、本土化」(A081) 的，最近流行的「纏繞畫」亦同：「類似藝術治療。藉由靜心、禪修，聚焦在內在世界。」(A093) A 也分享最近有人以讀書會方式進行旅遊的分享，然後從這些分享延伸到心理層面的分享，這就是她認為極具創意之處，也獲益良多。

這種「由淺入深」，納入民俗治療方式的地化諮詢，正是多元文化的概念，也是諮詢可以思考的方向。

### (二) 從例行工作中衍生創意

A 的工作地點是大學院校，雖然每一年所辦的都是例行工作，但是她都希望讓每一次的活動辦得不一樣，就如同她第一次為輔導股長所設的成長團體，雖然是自願性參與，而且到場的只有兩位，但是她卻發現參與者可以在短短兩個小時內做深度談論，甚至有許多自我揭露，讓她深為感動，也了解到把自己關在諮詢中心：「感受不到學生學習與生活的層面，也無法靠近學生的心聲。」(A081)

即便是例行工作，久了像是習慣、容易麻痺，但是若諮詢師願意讓每一次的固定行程都有些變化，就可以激發出不同的做法與體驗。或許初次乍看只有兩位成員

出席團體，會有許多失望或互動不足的擔心，卻可以往下延伸、發現不同。

### (三) 與不同專業者合作，需靠創意去做磨合

A 認為自己是因為個性的緣故，不喜歡一成不變，因此在取得諮商師執照之後，在不同機構工作過，也面對不同服務對象，後來擔任行動諮商師有七年之久，這樣的工作轉換讓她去思考：「要如何協助當事人？如何過生活？」也更清楚自己的時間分配該如何，包括做好記錄、自我整理，甚至去進修、學習新的東西，當「實務工作有新的東西進來、願意花錢去投資，創意就會被激發！」(A023) 即便後來短期投資了朋友的諮商所，也學習到了一些個案管理與經營的理念。

A 也自我推薦去某基金會，該基金會是以社工為主的結構，較少諮商師進駐，A 願意在這樣的機構與社工同仁一起工作，甚至是走出諮商室與社工一起去拜訪家庭或案主，雖然說諮商師與社工的磨合仍有待努力，當時該機構的主管很誇讚地說：「妳的（工作）尺寸是可以被挑戰的。」(A047) 表示 A 願意與思考典範不同的社工一起工作，也發揮了自己諮商師的韌力與功能。A 認為是該機構主任給與創意發展的空間：「(我) 如何維持與當事人亦師亦友的關係、又回到專業界限，可以合乎當事人的成長需要、又不違反專業倫理。」(A069) 這些也需要發想與彈性。

助人專業者經常會受到「本位主義」的影響，不願意與不同領域者共創一個共同的溝通平台，讓彼此都可以拓展知識庫、學習更多，倘若以服務的對象為最大公約數，或許這些不同意見也都可以達成共識目標。

### (四) 需要偕同當事人之重要他人一起商議與發想

創意也不是諮商師可以獨力為之，有諮商師與家長合作、一起發想新的策略，如：「無法在諮商中做的，像是拒學案，學生因為拒學、也不願意出現在諮商室，就跟爸爸媽媽一起商量怎樣讓個案來，因為個案抗拒自己的病症、怕被標籤，所以不願意來。」(C010)

諮商師雖然是「專家」，但是只有專家是無法解決問題的，諮商的主體是當事人，生態脈絡的觀點提供諮商師尊重當事人是自己問題的專家，同時結合與善用既存資源與網路，也可讓當事人的支持系統維持不墜。

### (五) 隱喻的使用

另外，C 常在諮商場域使用隱喻的方式：「讓當事人看見自己怎麼想、對世界的認知。」她舉了一個「鬼遮眼」的例子，說明有位當事人「認為自己不好，也不知道用甚麼方式過生活、尋求依賴」(C018) 諮商師以「鬼遮眼」形容當事人看不見自己的能力，且進一步用「那個鬼超渡了沒」來詢問當事人目前狀況，當事人也會莞爾

一笑！C 也曾面對亟需他人認同或愛的當事人，以「灌水泥」的譬喻形容當事人需要接受他人的認可：「萬一水泥車開走了之後又該如何？」（C020）C 還形容一位一直按照他人期待過生活的當事人為「通告藝人」，後來當事人還可以幽默回來、領會到「不應該每個通告都接」（C021）。

隱喻在諮詢過程中不僅可促進關係之建立、接近與將情緒抽象化、揭露及挑戰當事人的沉默或不切實際的假設，還可以用在當事人的抗拒、介紹新的參考架構或思考給當事人（Lyddon et al., 2001, cited in Gladding, 2016, p.138），隱喻還可用來催化當事人的自我覺察與對問題的認知架構（Gladding, 2016, p.137）。隱喻所描述的東西或情境有其共通或相似性（Tompkins, 2004, p.13），因為隱喻是象徵性的，因此可以以一個元素的意義來替代另一個，可以用不同話語、故事、笑話、雙關語或想像等來表現（Lakoff & Johnson, 1980/2006）。隱喻可協助記憶、表達、打破僵局、減少威脅性或評估當事人治療進展（邱珍琬，2007，pp.346-349）、減少威脅也增加想像空間（Satir & Baldwin, 2000/2001, p.249）。隱喻是用較間接的方式協助當事人看見自己關切的議題或現狀，也較容易接受或理解（Siegelman, 1990）。

## （六）使用不同的措施或策略都是創意

諮詢不一定要侷限在諮詢室裡，有時候當事人會認為在諮詢室裡會受到限制，特別是學齡期的孩子，因此諮詢師需要採用一些變通的方式，以利有效諮詢的進行；有參與者提及變換諮詢地點，另一位則是說到採用筆談方式進行諮詢。

在諮詢中「換一個場域（如走出室內）、或不一樣的遊戲方式，是一種『不得不』的因應方式，但是也很好玩。」（C024）

C 還提到可以換場域做諮詢（如走出去）或不同的遊戲方式來協助當事人，這也都是創意的展現。雖然 F 對於自己發揮或使用創意仍有疑慮，但是他提到自己在學校服務時，曾經就聽取當事人的意見走出諮詢室，他發現：「在他熟悉的校園內，…學生反而談到更多他平時沒有談到的東西，感覺上（學生）神情也變得很輕鬆自在。」（F033-34）

B 說自己在縣市的諮詢中心服務時，接過一個選擇緘默的國小學生，剛開始也是使用遊戲治療，但是當事人即使在遊戲時，還是默默地不發一語、不與人互動。有一回諮詢師的兄長送給她一枝自日本帶回來的五色筆：「真是太有趣了！我就去文具店花了十二塊買一枝一樣的筆。」後來在諮詢時間就問當事人說：「○○○，我今天帶了一個東西給妳。」（B021）將筆交給當事人之後，諮詢師就把帶來的一本簿子給當事人，告訴當事人可以「用這枝筆說話，不同的顏色可以表示心情。」（B025）就這樣開始與當事人用「筆談」的方式對話。有一回因為臨時有事去開會，下一週

再見到當事人時，當事人不理會諮商師，諮商師知道她在生氣，於是寫下道歉的話，但是當事人不寫字，後來諮商師再寫一句：「妳看起來在生氣。」當事人回了一個大大的「是」字。一學期下來的諮商時間，當事人都準時出現，後來是因為工作異動，這個個案才沒有持續。

換句話說，諮商師也必須善用手邊已有的資源或材料做創意的發揮、有障礙就去突破，總可以試出有用或有效的對策。而遊戲可做為自我表達與內在成長的媒介或表現，在諮商中可用來建立關係、了解當事人與家人及同儕的互動情況、了解當事人未表達出來的情緒、表達安全情緒的出口，也可用來教導當事人社交技巧 (Henderson & Thompson, 2016, cited in Gladding, 2016, p.178)。

## (七) 媒材與創意

使用不同的媒材、拓展其使用範圍，是幾位諮商師的創意作法，不只是讓當事人有機會操弄不同的材料、改變對諮商的制式看法，而諮商師也從隨手可取的媒材中，發揮適當的創意。

「外面有一些拼鬥（湊）的那種媒材，…它可以讓個案在跟你會談過程，可以思考、沉澱自己，…一方面去拼鬥自己想要的圖案，是一種另類的繪畫媒材，只是用拼的方式，…一方面可以建立關係，一方面讓他／她沉澱，一方面也去瞭解他／她現在想的是甚麼。…他們也會覺得比較新鮮。」(I026-28)

無獨有偶，D 也提到曾經利用百貨公司周年慶的 DM 作為創作媒材，讓成員在海報上畫出的十二格子內（分成十二次團體），每格是不同年齡階段，也記錄自己在每一次團體中的不同學習：「(寫下) 這段時間最深刻的記憶。」(D022)

E 延續同僚的話題，希望可以透過一個平台，讓民眾更容易享受諮商服務：「為了讓諮商普遍化跟生活化，可以跟 7-11 合作，讓人們透過 I-Bon 直接取得諮商的（預約）服務。」(E0012-15)

J 已經陸續收集了三、四十個人型小玩偶，希望做一些創新的運用：「在家庭議題（上）。…如何讓家庭關係更具體化？曾在書上看到，自己（想）加以變化，用人偶來呈現家庭關係，…可以怎麼樣去變通它？…由個案來挑選（人偶），去擺放，…對難以（用口語）溝通的當事人可以具象的實物來呈現。…像繪畫那些，…偶而還是會用上，…若（當事人）講不出來就用畫的、或寫的。」(J034-040)

在諮商中使用不同媒材來催化治療關係或增加諮商效果，已經是不成文的習慣，不是遊戲治療可以專擅，國內目前許多年輕諮商師喜歡用不同牌卡來吸引潛在當事人，或催化團體氛圍，可見未來的前景不可限量。

## (八)催眠與創意

兩位研究參與者特別提到催眠與創意的關係，以及他們使用的效果，這兩位諮詢師年資都較深，也受過催眠相關訓練。

H 認為創意「用在催眠上面」，以不同催眠情境為引導、做創意（H022）。她舉例說有個人說孩子不讀書，喜歡打桌球，所以就幫那個不讀書的孩子做催眠：「就讓他認為讀書是很自然的事情，只要眼睛看得到都可以學習，就像打桌球一樣自然。」後來這位家長說女兒也要來做，因為女兒發現弟弟竟然會把書本拿起來，覺得很神奇！諮詢師就以姊姊會騎腳踏車的例子來做催眠的素材，一樣奏效！「對話式的比較沒有那麼明顯。」（H031）

同樣地，G 也將創意運用在催眠上：「意識的元素就是邏輯的思考，…（催眠）讓當事人進入放鬆狀態，…他的意識干擾就降低了…，（少了防衛）進入更深層次的對話時，就可以做很有創意與思考的對話。…（當事人可以）在想像性的對話裡，再一次處理自己的情緒，可以達到認知與意義的重建。」（G022-25）

換言之，催眠可以減少抗拒與意識的干擾，等於是與當事人一起走的治療路上，減少無謂的煩擾與受制的思維，反而能夠較輕易達成目標。

整合前述參與者的意見，幾乎所有諮詢師都分享了本身所創發的創意，包括結合在地民俗療法，在例行工作中做改變，與不同專業合作、或與當事人共同發想，使用不同媒材、策略突破當事人的抗拒，運用譬喻、催眠等方式以達諮詢效果。

## 討論

創意是人與環境互動的有意義結果（Csikzentmihalyi, 1996, p.23），也可以是一種尖峰經驗，涉及了「人」、「過程」、「成果」與「環境壓力」等因素（Feldhusen & Goh, 1995；Tardiff & Sternberg, 1988；Witmer, 1985），過程應該是醞釀到成品產出的潛隱階段或是實際試驗的過程。諮詢師在自己臨床崗位上，面對不同議題與當事人，的確需要為不同當事人量身打造適合的處置方式，因此就需要創意的發揮，也因為諮詢師有助人專業倫理要遵守，在創意發揮的同時，要兼顧倫理議題，同時也可能需要獲得當事人的同意及合作。

研究參與者對於創意的定義有：想像力的實踐或遭遇阻礙時的新思索，跳脫原來的框架或習慣而帶來的改變、新感受與做法，創意是出乎意料，創意是超乎框架、達成目標之外同時有美感，以及創意是更深高層的思考。女性諮詢師似乎較容易就舉出自己的創意作為或思考（札記 105.5.11），是不是因為較容易注意到創意的產品，還需要進一步確認。

所有的研究參與者都肯定諮商需要有創意，其理由為：不同的當事人與議題，當然需要創意；諮商的驚奇與新鮮感；創意可看見希望與可能性；突破瓶頸或困境需要創意；諮商是科學也是藝術；以及心靈的深度交流需要創意。參與者目睹或聽說的創意管道包括從閱讀、同儕分享與討論，以及當事人身上看見創意的發揮。也就是不一定只有諮商師才需要或擁有創意，如所 D 言，她甚至在治療進行中看見當事人的創意所引發的奇特效果，因此也點出了諮商師可以「適度放手」的真義，讓當事人也分攤諮商的責任，另有諮商師提及創意與倫理之間的可能扞格要留意！F 諮商師沒有提到聽過或看過的創意，但是極為肯定諮商師需要有創意，詢及其本身則是會擔心自己不夠資深，很擔心用錯方式、造成對當事人的傷害，這當然也是諮商師在進行助人工作時必須要時時警惕自己的倫理議題，即便是創意也是如此。或許，創意也與諮商師本身的經驗值、價值觀或性格有關，並不是每一位諮商師都有創意的天分，然而若是從同儕、閱讀或是觀察他人的作法，也許也有機會放手試試看。

諮商師本身在諮商場域運用的創意也極為多元。研究者私人觀察的結果，較容易發現資深諮商師創意的作為與思考，雖然有研究 (Dua, 1972) 提及年資越深的諮商師其創意隨之下降，然而其對象為學校諮商師、且研究年代相隔久遠，或許在學校機構每天面對的是同樣的學生族群、較容易按表操課，久了也慣性化而缺乏彈性，也因為學校制度較嚴謹，或許不鼓勵諮商師發揮創意，目前多元且科技進步神速的社會，需要諮商師以更彈性、創意的思考與做法，讓助人工作發揮最大效益，本研究也沒有發現年資與創意的負向關係 (Dua, 1972)。不管是年資與經歷深淺的諮商師，都肯定諮商師創意重要性，然而隨著臨床經驗的進展，諮商師似乎比較有或願意做創意的展現，這也符合許多學者對諮商師發展的肯定。此外，研究者觀察到的創意可能與諮商師個性、願意投入專業的熱情有關，或許因為參與者的選擇之故，女性諮商師似乎較願意提及自己的創意。

## 建議

諮商師的創意雖不是研究的主流，然而卻見諮商師常常有創意的展現，不管是表現在諮商過程裡的策略運用、媒材使用、隱喻、催眠或是走出諮商室，在在展現諮商師為了達成治療效果所作的努力，或許可以持續此議題作深入探討，更了解諮商師創作的脈絡與發展。

(一) Gladding (2016) 在其「諮商中的創意藝術」(The creative arts in counseling,

2016) 一書中提及的創意中除了本研究參與者所敘述外，還有幽默、戲劇、舞蹈與動作、音樂、想像與視覺藝術。或許因為滾雪球的抽樣方式，資料蒐集尚未達飽足，往後研究可以更廣邀諮詢師參與，可以見到更豐富的創意與作為。此次邀請參與之諮詢師年資不等、也無篩選標的受訪者 (target participants)，往後之研究或許可邀請「自認為」有創意的諮詢師，或擴展邀請不同地區執業之諮詢師參與，探索其思考與產出創意的人格特質，以及其他相關重要因素。

(二) 儘管在實務上，不少諮詢師會交換彼此創意的做法與心得、甚至做嘗試，在研究文獻上卻極為缺乏，或許有機會將此議題做更深入探討、甚至有建構性的理論產出也未定。

## 參考文獻

- 邱珍琬 (2007)。諮詢技術與實務。五南。
- 陳向明 (2002)。社會科學質的研究。五南。
- 潘淑滿 (2003)。質性研究——理論與應用。心理。
- Chang, J. H., Chen, H. C., Hsu, C. C., Chan, Y. C., & Chan, Y. L. (2015). Flexible humor styles and the creative mind: Using a typological approach to investigate the relationship between humor styles and creativity. *Psychology of Aesthetics, Creativity, and the Arts*, 9(3), 306–312. <http://dx.doi.org/10.1037/a0039527>
- Cicirelli, V. G., & Cicirelli, J. S. (1970). Counselors' creative ability and attitude in relation to counseling behavior with disadvantaged counselees. *Journal of Counseling Psychology*, 17(2), 177-188. <http://doi.org/10.1037/h0028892>
- Corey, G. (2005). *Theory and practice of counseling and psychotherapy* (7<sup>th</sup> ed.). Brooks/Cole—Thomson Learning.
- Corey, G. (2017)。諮詢與心理治療——理論與實務 (四版)。(修蕙蘭、鄭玄藏、余振民、王淳宏譯)。雙葉。(原著出版年：2017)
- Csikzentmihalyi, M. (1996). *Creativity: Flow and the psychology of discovery and invention*. Harper Collins.
- Dua, P. S. (1972). Development in creativity: A study of high school counselors. *Journal of Counseling Psychology*, 19(1), 53-57. <http://doi.org/10.1037/h0032023>
- Duffey, T., Haberstroh, S., & Trepal, H. (2016). Creative approaches in counseling and psychotherapy. In D. Capuzzi & M. D. Stauffer (Eds.), *Counseling & psychotherapy: Theories and interventions* (6<sup>th</sup> ed.) (pp.445-468). American Counseling Association.
- Feldhusen, J. F., & Goh, B. E. (1995). Assessing and assessing creativity: An integrative review of theory, research, & development. *Creativity Research Journal*, 8(3), 231-247. <http://doi.org/10.1080/10400419508407001>

- org/10.1207/s15326934crj0803\_3
- Gladding, S. T. (2016). *The creative arts in counseling* (3<sup>rd</sup> ed.). American Counseling Association.
- Greenbaum, T. L. (2000). *Moderating focus groups: A practical guide for group facilitation*. Sage.
- Knezevic, M. & Ovsenik, M. (2002). Can creativity in conditions of war trauma be a danger to personal development? *Human Relations*, 55 (9), 1139-1153.
- Kottler, J. A. & Kottler, E. (2011)。教師諮商技巧。（孫守滬、林秀玲譯）。心理。（原著出版年：2007）
- Lakoff, G. & Johnson, M. (2006)。我們賴以生存的譬喻。（周世箴譯）。聯經。（原著出版年：1980）
- Leitner, L. M. (2001). Experiential personal construct therapeutic artistry: The therapy relationship and the timing of interventions. *Humanistic Psychologist*, 29(1-3), 98-113. <http://doi.org/10.1080/08873267.2001.9977009>
- Satir, V., & Baldwin, M. (2001)。薩提爾治療實錄：逐步示範與解析。（李瑞玲、黃繡、龔嫻紅譯）。心理。（原著出版年：2000）
- Siegelman, E. Y. (1990). *Metaphor and meaning in psychotherapy*. Guilford.
- Tardiff, T. Z., & Sternberg, R. J. (1988). What do we know about creativity? In R. J. Sternberg (Ed.). *The nature of creativity* (pp.429-440). Cambridge University.
- Tompkins, A. (2004). *Using homework in psychotherapy: Strategies, guidelines, and forms*. Guilford.
- Warner, A. (2013). Creativity and the self: A self psychological approach to art and healing. *Clinical Social Work Journal*, 41, 68-76. <http://doi.org/10.1007/s10615-012-0390-5>
- Witmer, J. M. (1985). *Pathways to personal growth: Developing a sense of worth & competence, a holistic education approach*. Accelerated Development.

收稿日期：108年11月28日  
一稿修訂日期：109年3月13日  
二稿修訂日期：109年4月24日  
接受刊登日期：109年6月16日

# Counselors' Creativity— An Exploratory Study

**Jane Chiu**

Professor, Department of Educational Psychology and Counseling, National Pingtung University

## **Abstract**

Counseling is a science and art. Counselors deal with different clients and need to customize appropriate services as well as creativity. This study recruited and interviewed 10 counseling practitioners, and analyzed collected data. Those participants defined “creativity” as: realizing imagination or new thoughts while encountering obstacles; jumping out of thinking habit and bringing change, new feelings and actions; being out of surprise and frames, completing goals and presenting beauty, as well as deeper thinking. Counselors need creativity because counseling is: a science and an art, dealing with different clients and issues, bringing with surprise and novelty during counseling, inspiring hope and possibilities, providing with variety of thinking or break-through, and deep interacting in spirit. They witnessed or learned creativity were from reading, peer-sharing and discussion, as well as from their clients. Those participants shared their clinical creativity such as combining with local religious activities, changing routines, working with different professionals and clients, utilizing various strategies and medias to break through clients’ resistance, and applying metaphors and hypnosis to reach counseling goals. Counselors have more originality as they season. Creativity might be corrected with counselors’ personalities and compassion to engage in profession.

**Key words:** counselor, creativity