

近日社會事件頻傳，從環境適應、男女感情、婚姻、家庭施暴、犯罪等問題，乃至各種因天災人禍所造成的重大社會公安問題，或奪走了無辜寶貴的生命、或造成了一顆顆受創的心靈，除了令當事者受到直接傷害，也讓生活在同一空間的人們間接受到威脅。事實上在扮演助人角色歷程中，經常發現不論加害者（及其家人）、或受害者（及其家人）都會在同一事件中受到不同程度的傷害，而深究其原因則更不難發現每個人盡是時間先後順序不同的「心靈受苦者」。這些層出不窮問題的浮現，披露了心理衛生與心理建設的重要性，也讓更多有心人願意加入助人的工作；在邀請您加入關懷與助人行列的同時，我們將以 Carl Rogers 的人本心理學概念為基準，介紹助人者應有的態度與理念，並淺談助人技巧。

人本心理學的理念

人本心理學家 Rogers 認為每個人都有幫助自己解決問題的潛能，因此助人者所扮演的角色便是協助個案自我探索及促進個案自我成長，以便讓個案發揮「自我實現」；Rogers 強調的人性態度是「真誠」「同理」「無條件的付出與關懷」；而最有用的技巧則為「反映」個案的問題給他自己，促使他有能力自己看清問題、解決問題。Rogers 認為同理心是「能夠正確地了解當事人內在的主觀世界，並且能將有意義的訊息傳達給當事人。明瞭或覺察到當事人蘊含著的個人意義世界，就好像是你自己的世界，但沒有喪失這『好像』的特質，這就是同理心的了解。」

基本助人觀念與技巧

一般來說不同的助人技巧是視不同時機而做彈性、機動的適當運用，但我們仍大約地依不同階段而列出不同重點之諮商技巧。常見的基本助人技巧為專注、傾聽、具體化表達、小結論、同理、澄清、深究、面質等。表一列出四階段不同諮商目標技巧；表二則列出較詳盡之諮商技巧說明。

表一·四階段諮商目標與運用之技巧

階段	第一階段	第二階段	第三階段	第四階段
目標	關係建立	問題確認與澄清	盲點處理與新觀點建立	行動計劃的落實
技巧	* 專注	* 初層次同理心	* 高層次同理心	* 問題解決技術
	* 積極傾聽	* 立即性	* 面質	* 角色扮演
		* 尊重	* 自我表露與自我分享	* 行為改變技術
		* 真誠		* 學習成效維持

		*具體		
		*深究		
		*澄清		
		*小結論		

表二·各階段不同技巧說明

第一階段：關係建立	
(一) 專注 (Attending)	<p>(1) 生理的專注：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.面向對方，呈九十度角坐姿 2.開放的姿勢與表情，上身前傾 3.眼神注視 4.輕鬆自然 <p>(2) 心理的專注：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.口語表達內容 2.非口語行為：眼神注視、臉部表情、肢體動作與姿勢、接觸行為、副語言 — 抑、揚、頓、挫（音調高低、音量大小、音頻速度、音質）
(二) 積極傾聽 (Active Listening)	<p>(1) 定義：不只聽懂對方的話，且能了解與體會其情緒與感受（包括其經驗、想法、感覺與行為）。</p> <p>(2) 追隨的技巧：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.開門器：當個案欲言又止或不知如何開口時，以一種鼓勵對方、而非強迫式的邀請引導個案說話。 例如：「你還好嗎？要不要說看看現在的心情？」 2.基本的鼓勵：以一些小反應讓個案知道我們在關心他。例如：「嗯哼！」「後來呢？」「結果……」 3.偶爾的詢問：有時可以以個案的話回問，幫助話題繼續。例如：「你覺得很不可思議？」 4.專注的沈默：陪伴個案經歷短暫沈默，並以專注態度相應，給個案時間沈澱思緒，也讓助人者機會思考。 <p>(3) 注意事項：避免不完整、評斷式、濾淨式及同情式傾聽。</p>
第二階段：問題確認與澄清	
(一) 初層次同理心 (Primary Empathy)	<p>(1) 定義：對於對方明顯表達的經驗、感覺與行為做一個基本了解的溝通。</p> <p>例如：「自己的家人不欣賞自己的長才，的確十分惱人。」</p>

	<p>(2) 重要性：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.能夠同理別人，才會願意接納、寬容別人。 (幫助自己) 2.同理心的表達等於是給對方最需要的情緒支持。 (幫助別人) <p>(3) 內涵與表達：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.同理心的表達＝辨識＋溝通 2.辨識：站在對方的立場了解他的感覺及其世界 <ol style="list-style-type: none"> a.辨明發生的事件（觀察與澄清發生何事） b.辨識感覺：了解對方的內在感受與想法 3.溝通：把所了解的表達出來，讓對方知道他的處境已被了解 <ol style="list-style-type: none"> a.情緒反映：描述對方的情緒狀態 (定位情緒狀態與選擇形容情緒的形容詞) 例如：「你覺得很難過、不希望事情是這樣發生的是嗎？」 b.簡述語意：簡要複述對方談話的內容 例如：「好像即使你盡了力，還是沒有用的？」 <p>(4) 注意事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.避免假裝了解 2.避免鸚鵡學語式的模仿 3.避免過度理智化的詢問，而忽略對方的情緒感受 4.注意用語層次需與當事者的背景配合 5.注意語言內容、語音訊意與非語言行為間的一致性
<p>(二) 尊重 (Respect)</p>	<p>(1) 定義：即所謂「無條件的積極關懷」</p> <p>(2) 內涵：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.無條件接納 2.願意與對方在一起 3.一切為了對方 4.開發對方內在資源 5.尊重對方是獨特的個體 6.尊重對方的自我決定
<p>(三) 真誠 (Genuineness)</p>	<p>(1) 定義：助人者發自內心的真心誠意</p> <p>(2) 內涵：</p>

	<p>1.不拘限於角色</p> <p>2.自發性行為</p> <p>3.非防衛性行為</p> <p>4.一致性行為</p> <p>5.自我分享</p>
<p>(四) 具體 (Concrete)</p>	<p>(1) 定義：以具體的詞彙協助個案討論所表達的感覺、經驗或行為。</p> <p>(2) 內涵：避免刪除、扭曲及概括化。</p> <p>例如：「聽起來你所謂心情不好，具體來說指的是心情煩躁。」</p>
<p>(五) 深究 (Probing)</p>	<p>定義：以敘述或提出疑問方式，希望個案更完整地討論其問題。</p> <p>例如：「他心情低落多久了？」「當時發生什麼事情嗎？」「他如何面對自己的心情低落呢？」</p>
<p>(六) 澄清 (Clarification)</p>	<p>定義：針對未能清楚說明部份，透過助人者簡單整理後回問以釐清問題。</p> <p>例如：「你剛剛提到最近心情常常不好，指的是因為工作做不完而產生的心情煩躁是嗎？」</p>
<p>(七) 小結論 (Summary)</p>	<p>定義：助人者在個案一段落描述後，以客觀的方式做一小結論，讓個案聽聽是否是自己所想要表達的意思。</p> <p>例如：「聽起來最近你因為遇到連續發生的意外事件，不但求助無門致心情受損、影響工作表現，還被誤會成偷懶、怠惰、不求上進，因此更加感到沮喪與無助。」</p>

第三階段：盲點處理與新觀點建立

<p>(一) 高層次同理心 (Secondary Empathy)</p>	<p>定義：了解並表達對方隱含的經驗、感覺與行為，以協助對方對自己及其問題產生新的觀點及新的了解。</p> <p>例如：「我想我們可以換一個角度來看你家人的反應，也許他們不需要家裏有個小丑，重要的是——一個丈夫或父親，或者一個真實的你。」</p> <p>重要性、內涵、注意事項同「初層次同理心」</p>
---	---

<p>(二) 面質 (Confrontation)</p>	<p>定義：是一種負責任、出自關懷，而非惡意攻擊或對立的挑戰式問法，重在事實的描述，而不在追究原因，可以釐清並界定問題與情境。</p> <p>例如：「當你好幾次都先強調『我想你可能聽不懂我的意思』時，其實正讓人擔心你習慣性地不信任他人。」</p>
<p>(三) 立即性 (Immediacy)</p>	<p>定義：當諮商過程中因雙方感受不佳、或其他因素造成諮商工作無法有效進行時，則需停止原本主題，改而先行處理此時此刻的問題；即對諮商關係或過程中雙方所發生的一些狀況做「立即」「坦誠」「直接」的溝通與處理調之。</p> <p>例如：「剛剛在被問到家人時，你的語調似乎提高不少，與先前差異頗大，是不是原本不打算在今天提，卻突然被問到，因此感到不舒服？」</p>
<p>(四) 自我揭露 (Self-Disclosure)</p>	<p>定義：在必要的時候，助人者適當地將自己類似的經驗或感受與個案分享，目的在增加個案信心、對他人信任感及揭露面對自己的示範作用</p> <p>例如：「對於這個問題，我也曾有同樣的困擾；當時我堅持改變生活方式以減輕壓力，結果我做到了！」</p>

第四階段：行動計劃的落實與結案的準備

<p>(一) 問題解決技術 (Problem-Solving)</p>	<p>定義：協助個案在經過自我探索及了解後，以具體的計劃解決問題。</p> <p>內涵：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確定問題 2. 決定問題處理的先後順序 3. 具體可行的目標建立 4. 增加助力、減少阻力 5. 尋求解決之策略與方法（腦力激盪） 6. 尋求資源以便快速、有效地達成目標 7. 付諸實行
<p>(二) 角色扮演 (Role Playing)</p>	<p>定義：將過去發生或未來可能發生的事搬到「此時此刻」，讓個案體驗、探究或學習其經驗、想法、情緒及行為。</p> <p>內涵：</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1.協助個案澄清、了解自己 2.協助個案澄清、了解別人 3.協助個案預演行動計劃
<p>(三) 行為改變技術 (Behavior Modification)</p>	<p>定義：透過行為學派改變行為的技巧，幫助問題之解決。</p> <p>內涵：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.制約：透過聯結（古典制約）或增強（操作制約）讓某一行為出現機率增高。 2.增強：以被渴望的事物做為行為出現後的獎勵，以增加該行為再出現機率。 3.消弱：以不增強方式減少某行為出現的機率。 4.類化：將一個行為推至類似的反應，因此而增加更多好行為。 5.分化：能清楚區辨不同刺激或行為的差異，因而有不同的反應。 6.行為塑造：依增強原則一步步達成希望之目標謂之。
<p>(四) 學習成效維持 (Maintenance)</p>	<p>定義：將新的體認及生活因應方法維持，讓自己在結束會談後也能走得很穩，順利處理日後的問題。</p> <p>方法：行為改變技術及不斷地自我鼓勵。</p>
<p>(五) 準備結案 (Ending Phase)</p>	<p>在初期共同訂定目標達成後，將整個諮商歷程回顧，並將成果回饋給個案的用心與努力，期許個案繼續進步。</p> <p>注意：諮商或治療非萬靈之藥，無法解決個案生活中層出不窮的各種問題；因此一次只能完成一個最重要、最急迫的主題。</p>

助人者是「專業」，也是「人」

許多身為助人角色的工作者，事實上皆期許自己不但能保有原原本本的我，而且也能因助人技巧訓練而能從事助人工作，成為專業或半專業者，然而該如何與需要幫助的人建立關係（助人者－被助者關係，還是朋友關

係)卻往往在兩造日益熟悉的互動中有著不同的認知及期待,對方甚至希望與助人者有私下的活動、希望在助人關係外建立另一層友誼,可以隨時連絡 -- 這樣的情況相當容易因對方的一廂情願而發生(學理上稱為「移情作用」),當然也有相反者(稱為「反移情作用」),而最大的後遺症便是助人者生活不堪其擾,反而失去了原本「助人為快樂之本」的原意,此時則應立即與督導討論,解決干擾諮商進行的問題。另外,由於助人者雖有客觀、理性思考、避免情緒化的訓練,但在熟識或親人間卻容易因原本雙方的感情因素而難以建立,因此如何能運用助人技巧協助親人,勢必有其困難度存在;畢竟每個助人者雖是「專業」,卻也是有著不同情緒反應及不同生活困境、活生生的「人」,只是期待較能應用助人技巧幫助自己、縮短受苦的時間罷了!因此別忘了不要對助人者太苛求,並能適時地給予他們最大的鼓勵——畢竟「助人的人永遠最美」!

參考書目:

1. 黃惠惠著(民80)。助人歷程與技巧。張老師出版社。
2. 王文秀等著(民77)。有效的輔導員。張老師出版社。
3. 張德聰等著(民80)。有效的輔導員訓練手冊。張老師出版社。
4. 潘正德譯(民83)。諮商理論、技術與實務。心理出版社。
5. 成蒂等譯(民85)。短期心理治療。心理出版社。
6. 鄭玄藏譯(民86)。人本心理學入門。心理出版社。

張艾如心理師簡歷:

學歷:中原大學心理學研究所臨床組碩士

經歷:林口長庚醫院精神科臨床心理師

長庚大學兼任講師

現任:國防醫學院醫學系講師

三軍總醫院精神醫學部臨床心理師

空中大學兼任講師

本會僧伽助人技巧工作坊特約講師