

替代役役男--關懷輔導技巧



王明雯

國立臺東大學

特殊教育學系 副教授

壹、何謂輔導？ 關於關懷輔導的態度與信念

- (一) 關懷是一種情感與態度，輔導是一種專業。
- (二) 輔導的目的：是協助當事人解決問題，並提昇其生活適應功能。
- (三) 多數當事人有問題解決的能力
- (四) 輔導是一種互動的過程，助人者與當事人有真誠會心的接觸。

助人者協助當事人發揮有問題解決的能力

- (五) 助人者願意關懷的心是基礎，真誠 願意關懷的 態度 重於技巧。

關懷加上輔導技巧，是達成輔導功能的兩大因素，當然還要加上當事人的因素。

貳、基本輔導技巧與輔導階段

一、催化技術—— {請告訴我你的故事, 你的困擾 }

營造安全信任開放的心理環境

~~關係建立 探索問題階段

技巧	說明	範例
專注	1全神貫注 (坐姿 肢體語言 心理) 2.五大內涵: SOLER	(1) Squarely—45度的面向對方 (2) Open—姿勢開放不防衛 (3) Lean—身體前傾、投入的感覺 (4) Eye Contact—眼神柔和的注視對方的臉及鼻 (5) Relax—身體放鬆、心情輕鬆

<p>積極傾聽 /</p>	<p>(1)聽他說話的內容,情緒,感受,觀察說話時非口語的反應,感受(猜測)她非口語反應背後蘊含的意義</p>	<p>(輕微的,隱約式) 嗯哼... 是這樣喔!...</p>
<p>鼓勵</p>	<p>(2)讓當事人感受到助人者願意傾聽 (3)鼓勵當事人述說的意願 (4)不急著問問題、分析狀況或給建議。</p>	<p>(直接式) 我很高興聽到你說出自己的感覺、試試看說出來會讓你好過些的...。</p>

簡
述
語
意
/
摘
要

1簡單重述或摘要當事人話語
中「內容」的部份。

2功能...

(1)表達自己聽懂

(2)協助當事人整理混亂的
思緒

>你的意思是，和男友相處這兩
年來，他始終都還想跟別的女孩
保持關係，讓你覺得他對你不能
專情；你對這樣的關係有些厭倦
但又已經投入感情，對他想放下
卻又很難做到，覺得很苦惱。

>你剛剛是說，三個月前和男友
認識，然後漸漸發現他對你不是
真心的，可是你已經投入感情，
覺得很難收回來，現在對他想放
下卻又很難做到，覺得很煩惱，
卻又沒有朋友可以說。





情緒反映	<p>1指出當事人話中「感受」的部份。</p> <p>2可用來(1)表達自己聽懂、同理(2)協助當事人了解、接納自己的感受。</p>	<p>＞你覺得很難過！ 那種孤單的感覺很痛苦！</p> <p>＞你很傷心！ 你覺得很孤單！ 那種感覺很痛苦！</p>
------	--	--

<p>探問 / 澄清 / 具體</p>	<p>問法</p> <p>1開放式(5W1H).[(<i>what</i>、<i>who</i>、<i>how</i>、<i>where</i>、<i>when</i>),可以問「人、事、時、地、物</p> <p>(1)開展話題使故事更為清晰 具體</p> <p>(2)了解當事人對困擾的看法、感受、作法</p> <p>2封閉式(Y/N),</p> <p>(1)[澄清]-簡述並確定內容是否忠實</p> <p>(2)「對焦」引導集中談話焦點</p>	<p>(開放式)</p> <p>>你什麼時候開始胸悶的？當你胸悶時你都怎麼辦？</p> <p>>你什麼時候開始失眠？當你失眠時你都怎麼辦？</p> <p>>你覺得我們可以一起做什麼，會對你比較有幫助？</p> <p>>發生了什麼事令你睡不著嗎？</p> <p>(封閉式)</p> <p>>你的意思是說你寧可失眠也絕不看醫生嗎？</p> <p>>你剛剛提到有女友想分手的傷心，也有工作上的壓力.你希望我們先聊那一個？</p>
-------------------------------------	--	---



解釋	清楚說明	你這麼努力為了獲得他的肯定,對嗎?
肯定	點出正向的動機	看起來你這次真是下定決心了

初層次同理心

1能設身處地將當事人話語的內容與感受反映讓當事人了解。

2基本句型=簡述語意+情緒反映

3可以發展出自己的表達方式
重要的是在於讓當事人對方知道你了解他。

>課業繁重，讓你喘不過氣來

>工作壓力很大卻又怕別人知道會被瞧不起，那種困在那邊的感覺真的很辛苦。

>不想放棄女友卻又無法挽回，讓你覺得很無奈，很掙扎。



二、挑戰技巧—— {真正的目標是什麼？}

深入問題提供新的觀點或瞭解。

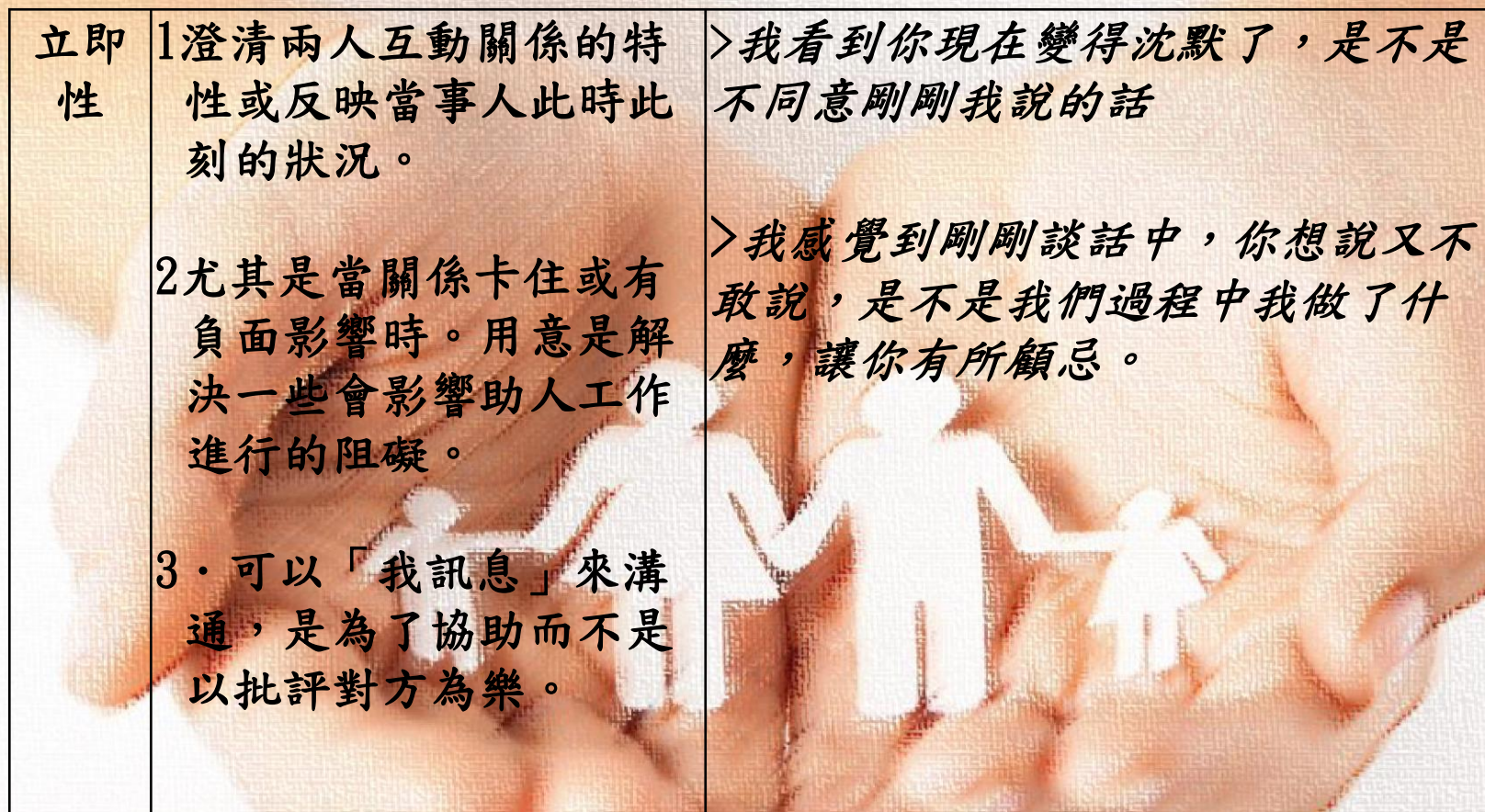
~~~探索問題、工作階段

| 技巧    | 說明                                  | 範例                                  |
|-------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 高層同理心 | 更深次的同理心，當當事人表達出未達到的層面時，能察覺到其深層次的意義。 | >表面上你在跟父親唱反調，實際上你內心是渴望他能完全理解與接受你的想法 |



|          |                                                                                                                  |                                                                                     |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 自我<br>坦露 | <p>1. 適當的分享類似經驗</p> <p>2. 拉近兩人關係的距離，或提供另一種看問題或解決的方式。</p> <p>3 注意：避免成為當法變者<br/>事人是完全上<br/>或成身是談話在<br/>或成身是談話在</p> | <p>&gt;以前我也很怕上台講話，後來是... 克服的</p> <p>&gt;我以前也是常常失眠，看醫生吃了很長時間的藥，但後來學習放鬆及每天散步，才改善的</p> |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|





|            |                                                                                                                        |                                                                                          |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>立即性</p> | <p>1 澄清兩人互動關係的特性或反映當事人此時此刻的狀況。</p> <p>2 尤其是當關係卡住或有負面影響時。用意是解決一些會影響助人工作進行的阻礙。</p> <p>3. 可以「我訊息」來溝通，是為了協助而不是以批評對方為樂。</p> | <p>&gt; 我看到你現在變得沈默了，是不是不同意剛剛我說的話</p> <p>&gt; 我感覺到剛剛談話中，你想說又不敢說，是不是我們過程中我做了什麼，讓你有所顧忌。</p> |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|



面質

1. 指出當事人語言前後的不一致或語言與肢體語言息間的不一致。

2. 指出當事人的衝突、矛盾，逃避和扭曲。

3. 注意避免套用個人價值觀在當事人身上。

＞你說要努力，但是一直沒有付諸行動

＞你剛剛說你已經不在乎她了，但我同時也看到你皺著眉頭，好像同時存在兩種矛盾的感受



回饋  
/  
讚美

1指出當事人的內在資源

2增強當事人已有的內在資源。

＞從你剛剛的講法中，我感覺到你的內心存在著一種力量，支撐著你繼續扛著弟妹的負擔。

＞我很佩服你，過去這麼多年，能這樣一個人面對別人歧視的眼光。





### 三 行動技巧：{ 如何達成目標？如何解決問題？} 發展問題解決的行動

#### ~~ [工作階段]

|      |                                                                    |                                                              |
|------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 契約   | 雙方共訂行為目標與行動的方法，或. 是否達成的獎懲                                          | >你下定決心要準時上班, 如果連續一個禮拜做到, 你想怎麼獎勵自己呢?<br>去看一場電影嗎               |
| 力場分析 | 1分析當事人抉擇處境之利害得失。<br>2問題具體化→ 阻力<br>助力分析決定問題序→<br>目標具體化實施步驟→<br>成果評估 | >我們一起來想想看，接和不接管主任各有什麼優缺點？<br>>我們一起來討論看看，換到人事室跟待在資訊室分別有什麼優缺點。 |



|      |                                                                   |                                                                                                                                  |
|------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 角色扮演 | <p>1. 與當事人扮演其困境的角色</p> <p>2. 讓當事人有機會練習新行為或是體驗當事人故事中其他角色之感受想法。</p> | <p>&gt;你打算跟校長反應你們的工作的確是有績效的，你要不要試試看把我當成你的校長，你會怎麼表達，也好真正面對校長時可以更順利些。</p> <p>&gt;你打算跟上司反應工作負荷量過重，你要不要把我當成你上司，試試看你會怎麼說，也好增加些勇氣。</p> |
|------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



## 家庭作業

1. 提供某些作業，讓當事人在沒有談話的時候可以進行的功課，
2. 以協助當事人承擔起自己需要面對的責任。及練習新的行為

＞你可以回去想想看，你跟弟弟吵架時，通常有什麼感覺和反應，我們下禮拜再來繼續討論。

＞請你回去試試：當你不想接受別人的要求時，可以勇敢地拒絕別人，然後我們下禮拜再繼續討論。





提供資訊

提供已知事實、  
正確的資訊給  
當事人。

＞根據測驗的結果，你的職業興趣是屬社會型與企業型跟你現在管理工作很符合

＞我瞭解有的研究所的考古題有公佈，可以去索取….

＞資策會有一些課程 應該是符合你的需要



建議

1 提供當事人解決問題可能之辦法。

2 重點在提供當事人未想過的可能性，而非替當事人解決問題。

＞當對方很激動時，不妨你先停住，等冷靜後再說

＞你要不要你先晚點做決定多蒐集些資料，再經過深思後再決定，以後比較不會後悔





轉介

1. 當遇到助人者訓練或經驗限制無法處理時，可以轉介給專業人士或機構。
2. 注意讓當事人具體知道助人者的困難，避免讓當事人覺得問題被擱置。

＞你這種厭世的感覺，我很想幫助你，但我沒有這方面的訓練，可是我願意陪你一同去看醫生或尋求協助，好嗎？

＞關於失眠的問題我不是那麼清楚我想你可以去看醫生，我可以給介紹這方面有專長的醫生

＞關於家庭的急難救助方面，需要社會福利部門，我先幫你去詢問是哪個單位負責，你可再去連絡。



## \* 階段小測驗

### ——從一個諮商實例 看諮商技巧的運用(參見附錄)

如何解決問題?

~~ 簡介幾個諮商理論的觀點

~~

一、{尊重, 真誠, 同理心是通往 自我實現的路} ~  
人本治療

- 人人都有自我實現的動機
- 關懷者與當事人是平等的關係
- 只要給當事人同理心, 真誠的關懷與給予無條件尊重, 營造安全信任的氣氛,
- 就能催化走向自我實現.
- 從助人者的同理心. 尊重, 到自我覺察 自我接納, 最後有自主性, 自我實現



## 二、{一步一步地完成目標， 好棒!}

~行為治療

1. 契約與行為計畫

2. 自我管理:

(1) 自訂目標

(2) 自行紀錄

(3) 自我監督及評估

(4) 自我獎賞





# 三、{ 想開了! } ~認知治療

## 理情治療 A-B-C-D-E步驟

- (1)A刺激事件 (Activating Event)
- (2)B個人信念體系(Individual' s Belief System)
- (3)C情緒反應 (emotional Consequence)跟著B 而發生
- (4)D 駁斥(Disputing)： 非理性信念 (IB' s , Irrational- Belief System ) , 建立理性信念(rB' s, Rational- Belief System )
- (5) E(Effect)新的效果. 情緒反應



# \*舉例

- A事件： 曉諭提出分手了！
- B信念： 這段感情怎麼這不起考驗 呀！枉費我這麼癡心對她，我到底有什麼不好？
- C情緒反應： 傷心 痛心 憤怒 鬱卒
- D 駁斥： 應該不是我不好。人家說：[十對當兵有個離]，兵變是很常見的，以前是我們同學天天在一起，現在分開時間較多，也是個機會 看看進入社會以後，我們還適不適合。  
我還是不捨得，但尊重她的選擇！祝福她，謝謝她曾給我的美好時光。
- E新的情緒反應： 接納難過的感覺. 懷念. 感謝



## 四、{放輕鬆！換條路走！} ~認知治療

1、放鬆技巧 - 身體掃描 數息

2、自我調整及管理步驟：停-聽-看-想-行-讚  
步驟

(1) 停：覺察心情的擾動，先停下來

(2) 聽-看：觀察是什麼因素影響

(3) 想：有什麼方法 解決

(4) 行：選擇一個方法來做

(5) 讚：做到了！給自己鼓勵



## 五、{確定這樣做可以達成目標?}-- 現實治療

1. 現實治療強調個人要面對現實,在不傷害他人及自己的前提下,實現其(自我認同)的基本需求





## • 2. WDEP技術

**(1)W(stander for Want):**瞭解需求 [你要什麼?]

Ex 想要充實自己發揮潛能 過安穩又不呆板的生活

**(2)D(exploring the Direction):**探索目標,可努力的方向

[你當前的選擇會引導你到什麼方向?]

[目前行為是否有一個方向,一兩年可以到?]

EX: 考上公務員 或出國進修

**(3)E(evaluation) :** 評估行為的是否實際.有益.朝向目標.知覺  
[拖延是否有助於考試準備 天天抱怨有讓事情  
改變嗎?]

**(4)P(plan) :**訂計畫, 要簡單,可行,可測量,立即可做,可達成,  
願意做. SAMIC

[有什麼現在就可以做到的? 讓你達成考上公  
務員的目標]

Ex 每天三小時讀書,運動半小時, 沒有體力  
是不能持久的 .....



# 肆、討論與練習：替代役役男現階段常遭遇的問題與解決之道

\*應用已知,結合以上所學的,試試可以怎麼輔導

1環境適應:

2生涯問題: 不是我最喜歡的 下一步怎麼走 該選哪個好

3情感問題: 兵變 被劈腿 甩不開 等無人 ...

4家庭問題: 經濟 失落重要他人



## \*結語:

希望能對自己說：{有我真好!}

希望他說：{有你真好!}

陪他一段，成為彼此生命的貴人

從關懷輔導的過程中，彼此都能有所成長。

