



輔導技巧

國泰醫院 100.6.25

臺北市立體育學院師資培育中心副教授 趙曉美



輔導前的回顧：由醫學院學生變成醫師

❖ 理想 vs. 現實

- 超人/能力有限
- 組織結構的規範與限制
- 個人信念的衝突
- 負向的醫病關係

❖ 職場多樣的人際關係

❖ 工作、家庭、愛情間的平衡





輔導前的反思：我會是一個怎樣的導師？

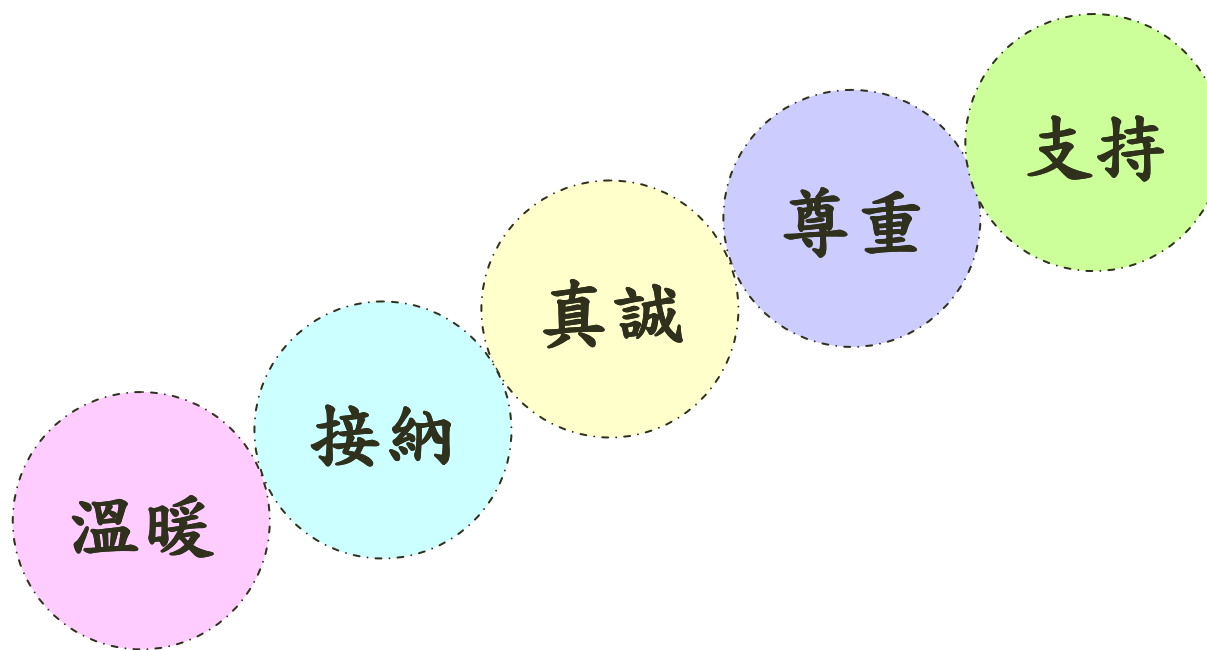
- ❖ 積極介入？
- ❖ 知無不言，言無不盡？
- ❖ 從旁協助？
- ❖ 亦師亦友？
- ❖ 被動提供協助？
- ❖





輔導技巧—基本態度

- ❖ 以不評價、不強迫的態度，接納當事人的獨特性，同時相信他自己有能力處理自己的問題。
- ❖ 鼓勵當事人盡量表達自己的看法及感受。





催化性技巧--專注

生理上的專注

眼神接觸
臉部表情
身體姿勢

心理上的專注

積極傾聽
適當的簡短
反應





專注的態度 (SOLER)

- ❖ 面向對方 **S** squarely
 - 黃金角度45度角左右
- ❖ 開放的姿態 **O** open
- ❖ 身體上半部適當的向對方前傾 **L** lean
- ❖ 眼神適當的注視對方 **E** eye contact
 - 專注尊重關懷欣賞的眼神
- ❖ 保持身體的輕鬆自然 **R** relax





真誠與一致

能敏銳的覺察自己在談話過程的感覺，願意將自己的真實感受及態度合而為一，並適時的將此感覺傳達給當事人知道。

**輔導員的助人行為
是發自內心的真心誠意**





「真誠」辨識練習

當事人說：「我來的目的是希望得到幫助，但事實上我把全部的事情都告訴你了，你還是沒有給我任何實際的幫助。」

- () 1. 你希望我能替你解決困難。
- () 2. 你把責任都推給我，而你卻像個局外人，這是不負責任的態度。
- () 3. 我覺得主要是你不合作，沒有去嘗試與努力，不能怪我沒幫忙。
- () 4. 我了解你的期望與不滿，事情沒有進展我也相當困擾，也許我們先就這點來討論一下。





同理心

能夠辨別當事人的感受，
準確地聽懂他們所傳達的訊息，
以及反射出他們所欲溝通的較深層涵義。

包括情感反映與簡述語意兩部分





「同理心」辨識練習

當事人抱怨著：「這算什麼嘛！我花了整整一星期寫的報告，竟然被批評得一文不值，而威豪臨時東抄西湊的居然被稱讚，簡直就沒有標準嘛！」

甲：「不要太難過，世界上的事情就是如此，不公平的事太多了，只要自己認為寫得好就行了，不必太在乎別人的看法。」

乙：「你認為對於報告的評價很不公平，所以你覺得很生氣。」





自我表露(self-disclosure)

❖ 說出自己類似的經驗感受，以增加當事人對自己行為經驗及後果的瞭解，並從中得到啟發。

■ 分享個人的想法：

「我不認為醫療是萬能的……。」

■ 表露自己的情感：

「記得我R1時，做報告也很緊張……。」





自我表露的目的

- ❖ 增加當事人對輔導員的信任感，及輔導員對當事人的吸引力。
- ❖ 增加彼此關係的親密度。
- ❖ 輔導員的自我分享具有示範作用。

它是晤談過程中的一種手段，不是晤談的目的。





問題解決—短期焦點解決

- ❖ 強調正向、短期、不探討原因與歷史的取向，讓當事人停止抱怨與難過，而擁有開始行動與改變的正向力量。
- ❖ 與當事人一同面對問題、設立目標、尋找例外的解決方法、激勵改變的動機與合作關係，進而追蹤輔導。

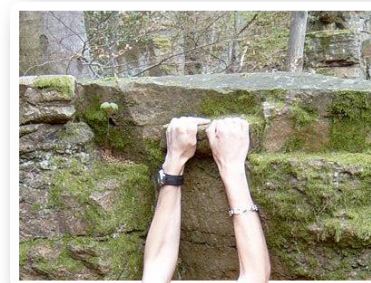




問題解決—短期焦點解決(續)

❖ 「人」改變的要素

- 被了解
- 被肯定
- 找尋成功經驗
- 建立成功經驗
- 形成未來的遠景





問題解決—短期焦點解決(續)

❖ 輔導策略——從「例外」帶出問題的解決

常見的典型問句是：

「這個問題什麼時候沒發生？」

「你想要的這個目標，有沒有什麼時候曾發生過？」

「當時是怎麼做到的？」

例外架構可以幫助當事人離開陷於問題難處的痛苦，進入成功經驗的思索，而帶來改變的意願、動力與方法。





問題解決—短期焦點解決(續)

❖ 輔導策略--「小改變」價值大

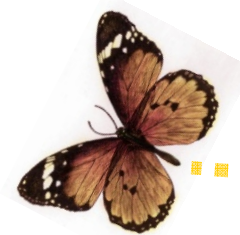
- 「如果用1到10的分數來看，10是你理想的狀況，1是很不理想的狀況，你目前是幾分？若要上升1格，你可以做些什麼？」
- 「當你有改變時，誰會第一個發現？他會看到什麼？」
- 「這個月和上個月有什麼不同？改變了什麼？你是怎麼做到的？」

協助當事人看到自己所做的努力





輔導流程



建立關係

自我瞭解

採取行動

結束階段

- 打開話匣子
- 建立信任
- 增進安全感

- 傾聽
- 同理
- 自我表露

- 解決問題
- 作決定

- 支持
- 鼓勵
- 肯定





感謝聆聽
敬請指教