



讓我們好好談談心 —談基礎輔導技巧—

講師：楊琬琳心理師

傾聽 Listen

傾聽來自其他人靈魂深處的聲音，揭露與發現這些內在的聲音，這可能是人類能夠帶給其他人最偉大的幫助

(Douglas Steere)



專注傾聽的重要性

專注傾聽可以在互動中，讓對方感覺舒服、安全，並說得更多。



關於傾聽...



傾聽怎麼做？

秘訣一：眼神



眼神接觸是重要的非口語行為，不能太多也不能太少

傾聽怎麼做？

秘訣二：表情




跟隨著對方的情緒，但切勿誇張

傾聽怎麼做？

秘訣三：點頭



讓對方了解你正在聽，也鼓勵他繼續說

傾聽怎麼做？

秘訣四：坐姿



開放但輕鬆的坐姿，如果可以，則稍微向對方前傾

傾聽怎麼做？

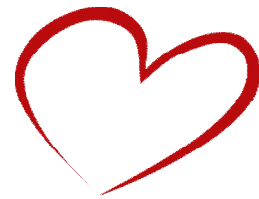
秘訣五：回應



用簡單的回應，鼓勵對方繼續說，如：「嗯、喔、真的嗎？」等…常用語詞

傾聽怎麼做？

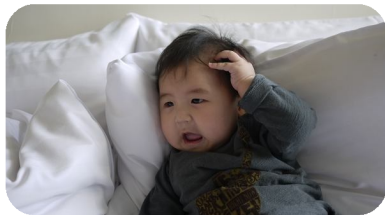
秘訣六：心態



專注且撇除成見，跟上對方的說話速度及文法

傾聽怎麼做？

秘訣七：禁忌



無意識的分心動作(抖腳、抓頭)、打斷對方、真的分心了

同理心 Empathy

Step Into Others' Shoes

一種我們與生俱來的能力！



同理是什麼？

同理是瞭解對方的主觀世界，不是同情也不是憐憫。

在身歷其境的同時，卻不會迷失在這樣的感覺當中。



同理的類型

- **共鳴性同理**：經驗對方的經驗並產生共鳴，對於他的內心歷程有同理的傾聽與共鳴的理解。
- **表達性同理**：藉由傳達對對方的瞭解而出現的同理心。
- **接收性同理**：對方感受到被同理。



同理心的等級？

- **初層次同理**：了解對方說話的內容及他的情緒後，簡述他的意思，並反映他話中的情緒
- **高層次同理**：更進一步的了解到對方「未說出」甚至是對方沒有察覺到的意義或者情緒。



同理心怎麼展現呢？

- **釐清感受**：包含自己的感受與孩子的感受
- **給予回應**：讓孩子知道你能夠理解他，並說出那些他心中的感覺



感覺有好多種

開心 焦慮
興奮 難過
無聊 滿足
生氣 驚喜
害怕 平靜

簡述語意

將對方說過的話用自己的方式複述一次，確認接收到的訊息是否正確。



技巧一：簡述語意

簡單重複對方所說的內容或意思

- **功能**：澄清及聚焦；讓對方更仔細思考自己的想法，並把談話的焦點放到重點上
- **說法**：
你說…/是不是…/所以…/我想…
直接重複/重複關鍵字
- **切記**：保持自然很重要



情感反映

將對方語言/非語言訊息中呈現的情感指出，協助對方覺察自己的感受。

技巧二：情感反映

重複或反應(猜測)對方的感受

- **功能**：情緒的宣洩或探索；讓對方更深入的表達、了解自己的感受
- **說法**：
你覺得(感覺)…(或…)因為…
聽(看)起來，你好像…
我猜你感覺(如果我是你，我會)…
所以(也許)你覺得…
- **切記**：保持自然很重要，不要太拘泥於句型！情緒往往不只有一個

傾聽、同理時容易遇到的困難

- 手邊有事情正在忙，無法專心聆聽
- 太快就跳到「問題解決」的層面
- 太快的指點、指責、批判



小結

- **傾聽**除了聽之外，更重要的是專注，讓對方了解你不僅正在聽，而且聽懂了。這可以讓正在說話的人覺得自己是被尊重的，且願意說更多。
- **同理心**是人類本有的天賦，讓我們有能力理解他人獨特的經驗。是愛的核心，創造親密關係的重要因素。

鼓勵

以正向的眼光看待孩子
讓孩子知道「自己很棒」



鼓勵的功能

- 鼓勵是一種「社會性增強」
- 當孩子做了某件事受到大人的鼓勵和稱讚，會增強、增加這類行為
- 透過鼓勵，可以讓孩子知道哪些行為是正確、符合社會規範或期待的



鼓勵的功能

- 增加好行為、提升孩子的動機
- 建立孩子的自我概念
- 培養良好的親子互動



鼓勵的原則

- 具體描述
- 重視努力過程
- 真誠不敷衍
- 用孩子聽得懂的語言或邏輯
- 別只和他人比較
- 加上一點特殊的語氣和動作



鼓勵怎麼做？

1. 確認想鼓勵的內容
2. 具體描述，並加上特質的形容詞
3. 讓孩子說說看「自己怎麼做到的」
4. 再次回饋孩子



鼓勵該注意什麼

- 避免沒有區別、空泛的讚美
- 有但書的讚美
例如：很不錯阿，但是…
- 用讚美來做評價
例如：這樣才棒、這樣不棒
- 開放的態度、反思自己的教養觀念

除了輔導技巧，
你還要知道…



諮商輔導十二字箴言

• 積極跟隨

• 暗中轉化

• 攜手合作



積極跟隨

• 氣質上的跟隨

✓ 遣詞、用字

• 同理心的使用

✓ 說出孩子的需求

✓ 行為背後的動機與善意

✓ 一般化、與孩子共鳴



暗中轉化

• 透過關係產生影響力

✓ 價值觀與理性思考的養成

• 從對自己有利，到對大家有利

✓ 引導孩子做對自己有利的事

✓ 進階至「評估如何對大家都好」



攜手合作

• 合作

✓ 搭鷹架、支持者、陪伴者

• 為成功做預備

✓ 計畫、規劃、具體化

✓ 慶祝會



優勢觀點

一粒種子、一片土壤、一個故事



若從優勢觀點出發

• 發展做中學，找到孩子優勢

• 從有的帶出沒有的

• 創造舞台

• 設計任務

