

寻找资源处理问题—罗加怡老师

在探索阶段中，辅导员除了引导受助者从客观情况转而审视自己的责任之外，也同时运用其他技巧帮助受助者深入探讨真相，使受助者更全面地掌握情况，从而找到更多内在和外在资源来处理问题。



一、提问

在同盟关系建立好之后，辅导员可以开始适量地提问问题，提问时要注意以下几点：

1. 不要问太多问题，否则会对受助者产生压迫感，并且过多的资料会使探索过程失去焦点，因而阻碍了辅导过程的推进。
2. 尽量少问“为什么”，因为容易使受助者产生抗拒感。
3. 当需要问问题的时候，最好用开放式的问题，就是问“什么”、“怎样”、“何时”、“何时”、“何地”、“何人”的问题。例如：“你对堕胎的看法是什么？”“你怎样应付现在的压力呢？”“你什么时候觉得烦躁呢？”“你遇到这些问题，一般去哪里呢？”“谁常常批评你呢？”这些开放式的问题可以让受助者有空间，更自由地表达自己，不但带出更多的事实资料，也有助于明白受助者的看法和感受。有时候，受助者在回答问题的过程中，开始思考以前没想过的地方，从而有更深的自我认识。
4. 尽量少问封闭式的问题，就是那些“是不是”、“有没有”的问题，这样的问题会限制受助者的自我表达，阻碍探索。例如，“你是不是觉得受伤了？”受助者只能回答“是”或“不是”，如果改成“你有什么感受？”受助者就能更深入地表达自己。
5. 问题的内容可以涉及受助者的看法和观念、感受和情绪、行为和习惯以及一般性的事实资料。无论怎样提问，当受助者回答的时候，辅导员都应该以接纳、尊重的态度积极聆听，并及时作出具同理心的回应。



二、对质

当受助者述说的经历越来越具体时，辅导员会发现受助者一些前言不对后语的地方，这时，辅导员需要提出对质，让受助者作出澄清。这个步骤也许会使受助者反感，所以之前要确保同盟关系已经很稳固，使对方有充足的安全感。辅导员同时要知道，如果想帮助对方进步，对质是一个重要的步骤，促使对方面对真我，继而改进，所以是不能避而不谈的。

1. 关于受助者的本身：如果受助者的陈述自相矛盾，或者他所做和所说的不相符，又或者他说的话跟他的身体语言不相符，辅导员需要温柔而清楚地指出不符之处。例如：“你一方面觉得家庭很重要，但另一方面却独自去外地打工，两件事看来很矛盾……”
2. 关于受助者的认知：如果受助者所掌握的资料与事实存在差异，辅导员需要向受助者指出来。例如：“你相信我可以马上提供解决方法，但我的角色是帮助你看清楚问题背后的各种因素……”



三、重塑

受助者受自己的观点所限，把所见事物和经历固定在某个框框里，从而发展出自己的一套世界观。久而久之，这套观念限制了其他的可能性，辅导员需要引导受助者跳出框框，从另一个观点看事物，从而产生新的意念、新的选择和机会。例如：“我知道你觉得很生气，也很不知所措，你不断地尝试跟丈夫沟通，但他的反应很慢，话语很少。我在想，会不会是他从小就寡言，没有机会学习表达自己呢？他是否更擅长用行动来表达对你的爱意呢？”辅导员说的时候，仍要保持同理心，不是否定受助者的观点，而是提供另一个观点给他选择。

四、单刀直入

随着辅导过程的推进，辅导员与受助者的关系应该越来越密切，对辅导的影响也越来越大。辅导员如果感到这种关系出现张力，可以直接把自己此时此刻的看法和感受告诉受助者，让对方也可以坦白地马上回应或澄清。例如：“我觉得你对一些事情感到沮丧，却不愿意跟我分享。我觉得在这一刻，我们之间的关系里面还没有足够的信任。”这样做，可以促进双方的相互了解。当然，辅导员要在关系比较成熟的时候才说，否则会引起受助者的不安，因为一些受助者没有经历过亲密的关系，很怕这么直接的对话会伤害自己。

五、解释

辅导员可以在关系成熟的时候，找适当的时机为受助者的经历作出解释，让他明白各种因素之间的相关性。这可以让受助者从更广的角度检视自己的行为，从而提高他的自我意识。要注意的是辅导员不应该为了炫耀自己的能力而长篇大论地解释，而是要谨慎地取材，只选择对受助者有益的方面来解说，加深受助者的自我了解。

在〈促进改变的技巧：由外转内〉和本篇文章，主要讨论了辅导的中间阶段所运用的技巧，帮助受助者更深地认识自我和所面对的问题，逐渐为自己的问题承担责任，愿意作出改变。在下一篇文章，将进入辅导的最后阶段，探讨订立行动目标所需要的技巧。

欢迎浏览良友圣经学院网站 <https://lts38.net>，或 <https://lts33.net>，电邮至 school@liangyou.net 联络。