

## 辅导员的能力和技巧

在辅导过程中，辅导员需要掌握以下的能力和基本技巧，才能与受助者建立互相信任的同盟关系，促进受助者的成长。

### 同理心

辅导员需要有同理心，才能从受助者的角度看他所构想的世界，感受他的情感，理解他的想法和信念。同理心不是一蹴而就的，而是经验的积累：首先自己要是一个情感丰富的人，并且对自己的感觉和反应很敏感，知道自己在各种际遇下的直觉感受，才能设想受助者在类似情况下可能产生的感受；其次要多观察身边人的情绪反应，在心中建立一个情感记忆库，作为参考，用以对照受助者的感受。同时，我们也要注意，同一种患难，十个人可能有十种不同的反应，所以我们不能自以为完全明白对方。我们要以诚恳的态度，设身处地地感受对方的喜怒哀乐，同时告诉他：“如果我遇到这样的困难，我（或一般人）会有这样的感觉，不知道是不是你的感觉呢？”如果说中了，会给对方带来释放，但即使说错了，我们的重视和接纳态度也给对方带来鼓励，使他愿意作出澄清，继而促进双方的了解，使辅导关系更加紧密。同理心是一种辅导员愿意放下自己的谦卑表现，是整个辅导过程的基石，直接影响着辅导的果效。

### 沟通技巧

由于辅导是辅导员与受助者的互动过程，辅导员必须掌握良好的沟通技巧，才能以温和和开放的态度，与受助者互动，既能有效地表达，也能有效地聆听，保持沟通的畅通无阻，使互动过程顺利的展开。

#### 1. 表达

辅导员需要有良好的自我认识，知道自己的想法和感受，并能够用受助者容易理解的话语，简单而直接地表达出来。在表达信息之后，要透过观察或问题，确保受助者已确切地接收了信息。

#### 2. 积极聆听

想要加深对受助者的认识，就要积极地、仔细地聆听。在聆听受助者的话时，既要听到他的描述、想法，也要听到他的世界观、价值观和内在感受，所以要专注投入，并且提醒自己，不要急于按自己的经验和观感下结论。除了话语的内容外，也要听说话人的语气、声调、态度，听清楚弦外之音，从而掌握受助人所表达的真实信息。

#### 3. 观察入微

在积极聆听的同时，辅导员要能够细致地观察受助人的外表、身体特征、行为动作、面部表情、即时反应，从而更深入地了解受助者，更明了话语的字里行间所渗透的意思和强烈程度。

#### 4. 回应

辅导员要保持亲切的态度、视线接触、认真的注视，并且懂得在适当的时候点头会意或简洁

地撮要受助者的想法和感受，使受助者感觉到自己被重视，知道辅导员确实在聆听自己的心声，关注自己的需要。辅导员也要懂得把握时机问恰当的提问，让受助者澄清，及时扫除沟通的障碍和误解，确保沟通的准确和完整。

#### 分析和评估的能力

辅导员要能够把沟通中所得的资料组织在一起，加以分析整理，不但对受助者的内心世界和处境有更立体、更详细的了解，而且能评估受助者目前的状态和需要，衡量他的问题属于哪一类、是否严重和迫切、需要多少资源等等。

#### 运用知识的能力

辅导员不但要掌握辅导和心理学方面的知识，还要懂得活学活用，能够按照每一位受助者独特的情况和需要，运用所学的知识，提出帮助和支持，为受助者设计合适的对策，让受助者选择，并准备好在新的困难和挑战下，随时更新策略，配合受助者的需要。

辅导员的能力和技巧是需要经验累积的，我们要在神的爱中接纳自己的错误和失败，不妄求马上做到最好，却要靠着神的恩典谦卑地反省和学习，使这些技巧慢慢沉淀，成为素养和态度，随时让受助者感受到爱和接纳，在困境中看到盼望。

欢迎来信辅导部 [cc@liangyou.net](mailto:cc@liangyou.net)，回应讨论话题。学员如需要接受辅导服务，请填写在良院网站的“表格下载区”的“辅导申请表格”，辅导部会按着个别情况和需要，安排电话约谈时间。