



說造就人的好話

當說造就人的好話，言語也要帶著和氣。

文／謝秀芬 圖／Amigo

信仰
專欄
聖經的
輔導知能



一句話說得合宜如金蘋果在銀網子裡（箴二五11）。輔導工作憑什麼能達到助人的效果呢？只靠會談就可以達成目標嗎？有效的溝通需具備什麼條件呢？相信有一連串的問題在我們的腦海裡。輔導工作是靠語言和諮詢者會談，兩個人的會談要達到效果也要靠良好的溝通。在親子關係中，我們常聽說有代溝，也就是彼此無法溝通。社會的進步，使原本二十年為一個世代，變成三到五年就一代之了。有人說E世代的青少年接收訊息快，又有他們自己的語言，和父母溝通很困難。語言不同，當然溝通就有困難；能講共同的語言，在溝通效果上是最好的。人際關係中除了親子關係，還有夫妻關係、婆媳關係、朋友關係、同事關係等等，也都會發生困擾的問題。

人際關係會發生誤會，主要是因為溝通不良。會談是輔導工作的工具，也是促使改變的工具，輔導過程需要靠會談建立助人關係，了解問題和處理問題。會談需靠語言傳遞訊息，那麼，溝通、語言和會談三者間的關係如何呢？怎樣才能說造就人的好話（弗四29）？本篇就針對這三方面來說明。

一. 溝通的意義

良言如同蜂房，使心覺甘甜，使骨得醫治（箴十六24）。良好的溝通是多麼美好的事，可是人際關係中卻常發生溝通障礙，怎麼會這樣呢？主要的原因有下列幾種，若能避免，就可提高溝通效果。

1. 不當的溝通

- (1)問一連串的問題：你是遇到感情問題、親子關係問題、婆媳問題還是工作問題？
- (2)誘導性的問話：我想你是不想去，對吧！
- (3)不當地中斷會談：當事人說到他母親很囉唆，所以他就跑出去和朋友打球。此時若輔導者問「你是打甚麼球？你是甚麼時候開始打球的？」如此中斷會談，所問的問題又和親子關係的困擾無關，只因為自己的好奇使然，是很不恰當的。

(4)支配性的互動：輔導者回應當事人說「我認為你不應該買電視，電視會引誘孩子學習。」

2. 溝通障礙的原因

除了以上不當的溝通外，還有幾個因素會造成溝通障礙的原因，如會談的時間、地點和當事人的自我防衛等，都會影響溝通成效。

(1)時間：擔任輔導者的林姊妹約王媽媽下午三點會談。到三點半時，王媽媽就開始頻頻看手錶，深怕會來不及接孩子放學回家。如此，接下來的會談必受影響，無法專心；會談的時間安排不當，會影響溝通效果，一般而言，星期一和星期五的會談，沒有星期二至星期四的會談效果好。會談時間若安排在靠近接送小孩的時段或用餐時間，通常都是效果較不理想的。

(2)地點：輔導者約陳姊妹在教會的休息室談話，旁邊還有很多人在聊天，陳姊妹原本焦慮的情緒，因為怕旁人聽見而變得更焦慮更緊張，無法放鬆。會談的地點若隱密性不夠或吵雜，會影響溝通，自然就影響會談的成效。會談的地點應該安排在不被干擾的會談室，也不要再在公園或咖啡廳，以免對彼此的角色產生錯覺。

(3)自我防衛：當事人來協談時都不希望輔導人員看輕他們，當然也是怕自己的問題會被傳出去。所以對於所陳述的問題多少會有些保留、作些合理化的解釋，或逃避問題，甚至以投射作用將問題歸罪於他人，這都是希望輔導人員對他們有好印象。輔導人員應當接納諮詢者會運用一些自我防衛機能保護自己，不過這樣也就不容易有真誠的溝通而影響會談的效果。畢竟，自我防衛機轉運用不當，不僅會影響人際關係，也會影響會談內容及助人關係的建立，進而影響溝通成效。

二. 語言

語言是溝通的工具，我們都知道兩個人所使用的語言不同，是無法溝通的，一個人使用國語，一個使用閩南語，雖然聽懂對方在說甚麼，但是溝通效果是不佳的。若彼此使用的語言，都是相同的母語，溝通的效果是最好的。

1. 口語的溝通

當說造就人的好話，言語也要帶著和氣（西四6）。避免的口語溝通模式有下列幾種：說教、訓話；過早給予忠告、建議及解



決方案；以理論、爭論的方式說服案主；批評、責備；分析、診斷或武斷的解釋問題；以信任、同情及安慰作為託辭；使用諷刺或不適當的幽默；威脅、警告或反擊。

2. 非口語的溝通

(1)身體反應：我們的一個動作、一個眼神，面部的表情、身體的姿勢、語調和雙方的距離等，都呈現不同的意義。身體語言也傳遞一個人是否冷淡、拒絕，或親切、友善。

(2)其他非口語行為：除身體反應的語言外，還有心不在焉、打哈欠、不斷看錶，或看窗外、坐立不安等，這些不經意的小動作，可能傳遞著缺乏興趣、焦慮、生氣或不贊成，都是可以輕易被感覺出來的。

(3)非口語反應模式：工作者可以用自己的風格因應當事人，從下表所列的適當和不適當的行為語言，可以發現有些行為是可以促進關係，而有些非口語的反應是會阻礙有效的溝通，我們應該加強適當的非口語行為，減少不恰當的行為語言。

	適當的行為語言	不適當的行為語言
面部表情	<ul style="list-style-type: none"> • 眼神直接接觸(文化禁止的除外) • 面帶親切和關心 • 雙方眼睛平視 • 富生氣的臉部表情 • 嘴角放鬆，偶爾微笑 	<ul style="list-style-type: none"> • 避開眼神接觸 • 凝視人或物體 • 挑眉評論 • 誇張地點頭、虛假的微笑 • 視線高或低於案主、打呵欠 • 僵硬或呆板的臉部表情、蹶起嘴唇
姿勢	<ul style="list-style-type: none"> • 手臂和雙手適當地放置 • 適當的手勢 • 身體適度前傾 • 關切但輕鬆 	<ul style="list-style-type: none"> • 僵硬的身體姿勢 • 手臂緊交叉、身體不正 • 雙手慌張樣、坐立不安或搖動椅子 • 向前彎腰或將雙腳跨在桌上 • 指指點點來強調重點 • 用手噤嘴
聲音	<ul style="list-style-type: none"> • 可清楚聽見的，音量適中 • 親切溫和的聲調 • 調整聲音以回應案主聲調所表露出的訊息、感覺和情緒 • 適當的講話速度 	<ul style="list-style-type: none"> • 喃喃自語、聲音單調 • 長時間的沉默、不說話 • 不完整的句子經常出現錯誤的文法 • 緊張的微笑、不斷清喉嚨 • 過慢、過快或遲疑的談話 • 大聲說話、過於活潑的談話
心理接近	<ul style="list-style-type: none"> • 兩座椅間約隔3尺 	<ul style="list-style-type: none"> • 過於靠近或遠距 • 趴在桌上談話 • 桌上有其他妨礙物

參考資料:Hepworth, D. H., Rooney, R. H., Rooney, G. D., Strom-Gottfried, K, & Larsen, J. (2013). Direct Social Work Practice(9th edition). Brooks/Cole. P. 156.

三. 會談的意義

1. 會談與閒談

輔導性的會談有別於一般的閒談，閒談可以想到甚麼就說甚麼，說自己想說的話，也可以隨時改變話題，談話不需要有主題、有計畫。而輔導性的會談，需要有主題、有目的的，期盼在會談中，讓當事人對自己的問題有更多的了解，對問題有所洞察和領悟。經上也說，唯有知識的嘴乃為貴重的珍寶（箴二十15）。

2. 會談的原則

輔導的會談有別於一般的閒談，是有方法，有計畫的。

- (1)明瞭案主的需求和感受：這是發展、建立案主與工作者良好的關係最重要的步驟。
- (2)絕對同理、尊重與一致性：如何站在對方的立場、角度來思考和對話是一門學問，對人尊重，有誠信都是不可少的（有關同理心將於下一期另文詳述）。
- (3)關心案主過往的經驗、感受和情感：這些經驗和情緒常會對當事人的行為產生強烈的影響。
- (4)注意和了解案主的價值觀念和態度，不與案主爭辯：例如賴媽媽娶媳婦，女方不收聘金，她就認為對方是看不起他們。可是王媽媽卻不認為這樣，因她是嫁女兒不是賣女兒，所以才不收聘金的。北部人和南部人就這個觀點有很大的不同，也許有人會認為收聘金是很風光的事，男方給大聘

是顯示女兒有光彩，相對的，女方也帶很多陪嫁過去。時代在改變，以前的禮俗有人還遵行，但有人覺得落伍。有人覺得結婚是父母在辦喜事，但有年輕人覺得結婚是他們的事，他們有自己的計畫和想要的婚禮樣貌。在這多元的社會，每個人對事情的想法和態度有很大差異，那麼，當輔導員的你是否也有自己的想法要和他們爭辯呢？

(5)注意案主的口語與非口語訊息。

3. 工作者與當事人的互動

- (1)諮詢者的角色：會談初期首先應該澄清彼此的角色，讓當事人明白彼此的關係。首先讓我們來談談當事人的角色，通常當事人都會對輔導人員有所期待，希望工作者能為他解決所有的問題。曾有一位諮詢者對我說：「現在你已經知道我的問題，接下來就要看你如何幫助我了。」言下之意，好像他從此就不用做甚麼，對他自己的問題也完全沒有責任了。一般諮詢者會認為他只要將困難和問題告訴輔導人員就可以，就像去看醫生一樣，將輔導員看成醫生，把自己當成病人。還有些案主會對工作者說：「希望你能告訴我的孩子，不要再製造麻煩了。」或說：「請你幫我打電話給我的朋友，幫我約她出來，我怕她家裡的人接到電話」。這種期待工作者當傳話筒的心態是不正確的。

諮詢者常會認為輔導員是很有愛心的，有求必應——任何事都可以請他們做、任何困擾也都可以請他們幫忙，是萬能的。有些

輔導人員也會這樣自我期許，其實輔導人員也是人，不是神、不是醫生，不是傳話者或是代理人。

(2)確定彼此的角色關係：角色澄清、確定雙方的關係，以尋找問題解決方法，必須基於以下幾個基本要素：

①了解和感受案主非現實的期待和急切求助的感受。②向案主表示幫助的意願。③向案主解釋其非現實的期望，並說明不能實現的原因。④澄清協助過程中，案主也是工作伙伴和實務專家的一部分，輔導工作者與當事人是一起分享和做決定的關係。

輔導人員必須告訴對方，輔導的角色是幫助當事人了解自己，看到自己的需要，並讓對方能清楚的知道。或是說輔導者的工作是協助他們了解彼此真正的需求，找到彼此溝通過程中的問題，進而學習新的溝通方法。若諮詢者希望輔導員提供建議時，工作

者可以表達願意與他一起討論，並找出對他最適當的方法。這需要花一些時間，沒有任何萬靈丹是可以馬上見效的。

當事人的角色是要放開自己、不隱藏自己的困難、想法和感受，當然分享有時是痛苦的。而工作者要讓當事人了解他們是互為同伴的關係，並會協助他更清楚了解自己的困難，用新的角度來面對問題。

四. 結論

會談是輔導工作最常用也是最主要的工具，輔導工作的會談是一種有目的的會談，也涉及與會談者的語言和非語言的溝通。透過會談，使工作者與求助者的觀念態度和感受有所交流，促使當事人了解和輔導者在會談中的角色關係，不對工作者產生錯誤的想法，如此輔導工作才能正確的進行。注意不要犯了溝通的禁忌，用不適當的口語和非口語的溝通模式。畢竟愛心是需要在知識和見識上多而又多的（腓一9）。

