



# 傾聽、同理心、接納等相關技巧


駱慧文 教授

# 大綱

- 知識論及方法論的理論相關連及運用
- 什麼是多元文化觀點的助人或諮商？
- 人本心理學家( Carl Rogers & Maslow
- 多元文化特性與助人專業

## 知識論及方法論的理論相關連及運用

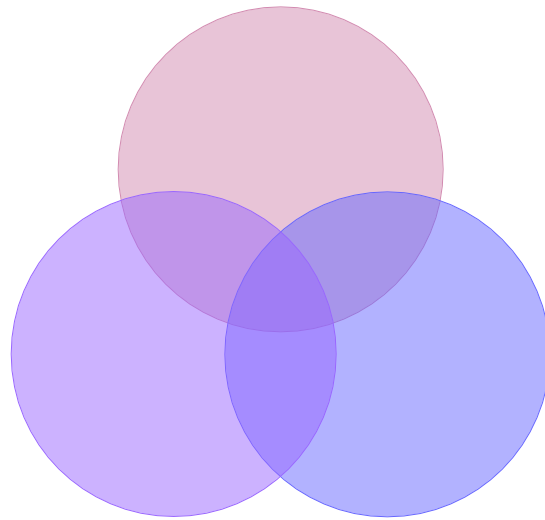
- 本計劃採用的助人技巧模式，乃是根據當事人中心學派/人道主義及多元文化觀點的理論；其主要核心概念是尊重個體/人類主體性及多元文化差異的價值觀；

A large blue left bracket and a blue right bracket are positioned at the top of the page. A horizontal line with a light purple-to-white gradient runs across the page, starting from the left bracket and ending at the right bracket.

- 而重視人的需求問題解決，及如何助人採取更有效的行動發展自我潛能；引導人及個案自己的生活。發展保健志工助人模式，在進行人文關懷行動社區健康總體營造的架構下。

# 保健志工助人模式

醫學人文關懷行動



人道主義及  
多元文化觀點

Rogers  
當事人中心學派

## 什麼是多元文化觀點的助人或諮商？

- 多元文化觀點的助人與諮商，是指個體和個案間的差異，這些差異可以是單純種族的、次級文化、社經地位、價值觀與生活方式的不同，甚至更複雜的情形，是綜合以上各方面的差異（梁榮仁，民86）。

## 多元文化觀點：諮商與助人技巧

- 透過人本溝通關懷來了解人、與別人溝通、注意個案/別人的心情、氣質、動機及知能上的差異。尊重不同性別、年齡、種族、宗教、職業工作、階級、地位、專長、
- 以多元文化觀點與人互動來助人

# 人本心理學家

@羅吉斯 (Carl Rogers, 1902-1987)

@馬斯洛 (Abraham Maslow, 1908-1970)



羅吉斯 (Carl Rogers, 1902-1987)



馬斯洛 (Abraham Maslow, 1908-1970)



# Rogers(1985)

- 認為”人”基本上是良善的亦有其潛能優點，在基本假設是人在本質上是可以信任的，追求自我實現上是有能力存在的；因此，領導者必須有此體認，願與團體每成員建立一個合作平等伙伴關係。
- 而願進入每一個案不同的主觀世界，並瞭解和尊重的氣氛中有能力進入催化洞察內在的參考架構，能提供個案一種經驗改變和行動。在特定的治療關係中，他們不需要治療者指導性的介入，就夠靠著自己的力量來達到自我成長。

# 個人中心理論

## Client Center or Whole person Center

- Rogers(1985)的個人中心理論催化了條件的重要性;特別在同理心導向;即是以促使個案感覺安全、受支持、逐以同理心讓個案感受;他/她是被理解的、關懷、重視、有價值、讚賞、被接納、被傾聽。及逐有良好正向的互動關係體驗;而個案逐漸開始進入一種內省述說揭露;

# Rogers的以“人”為本之信念

- Rogers對人的看法積極樂觀，並且強調人的自我意識與行為自由。但是在人性的陰暗面提及的部分較少。
- 他主張個體的自我謀求發展，反對行為主義的機械論點，強調行為的選擇自由。

# 人文心理學的基本信念：

## 【沒有一個人有權利去管理他人生活】

=>表現在治療過程中對病人的無條件接納和非指導的治療理念。」

→諮商的目標在於讓當事人自由，並創造出能夠讓他們進行有意義的自我探索情境，當

- 一個人擁有心靈的自由，他就能夠為自己找到方向。
- →個人中心治療法反對治療者的角色是無所不知的權威。
- →心理治療的動力來自於個案的覺察能力，以及藉著互動探索、洞察來產生態度和行為改變的能力。

## 多元文化特性與助人專業

- 主要在培養保健志工，對不同文化價值觀、行為與世界觀之敏感度，並以相同文化中與不同族群文化進行說明與比較，並探討與不同文化背景當事人相處時應持有的態度，此有助於擴大助人專業受訓者的視野。

# 社區導向的健康促進

- 將社區是為一個「當事人」的主體概念，以及如何運用行為理論協助社區；其中闡述評估社區問題與需求的方法，以及助人者於協助社區時應扮演的角色。
- 更重要的是，去了解如何將個人、家庭與社區機構的努力與成果相結合的策略，以達成統整資源與提供協助之目標，此可啟發學習者了解到助人工作走向社區關懷的重要趨勢。

# 『助人中之法律與倫理』」

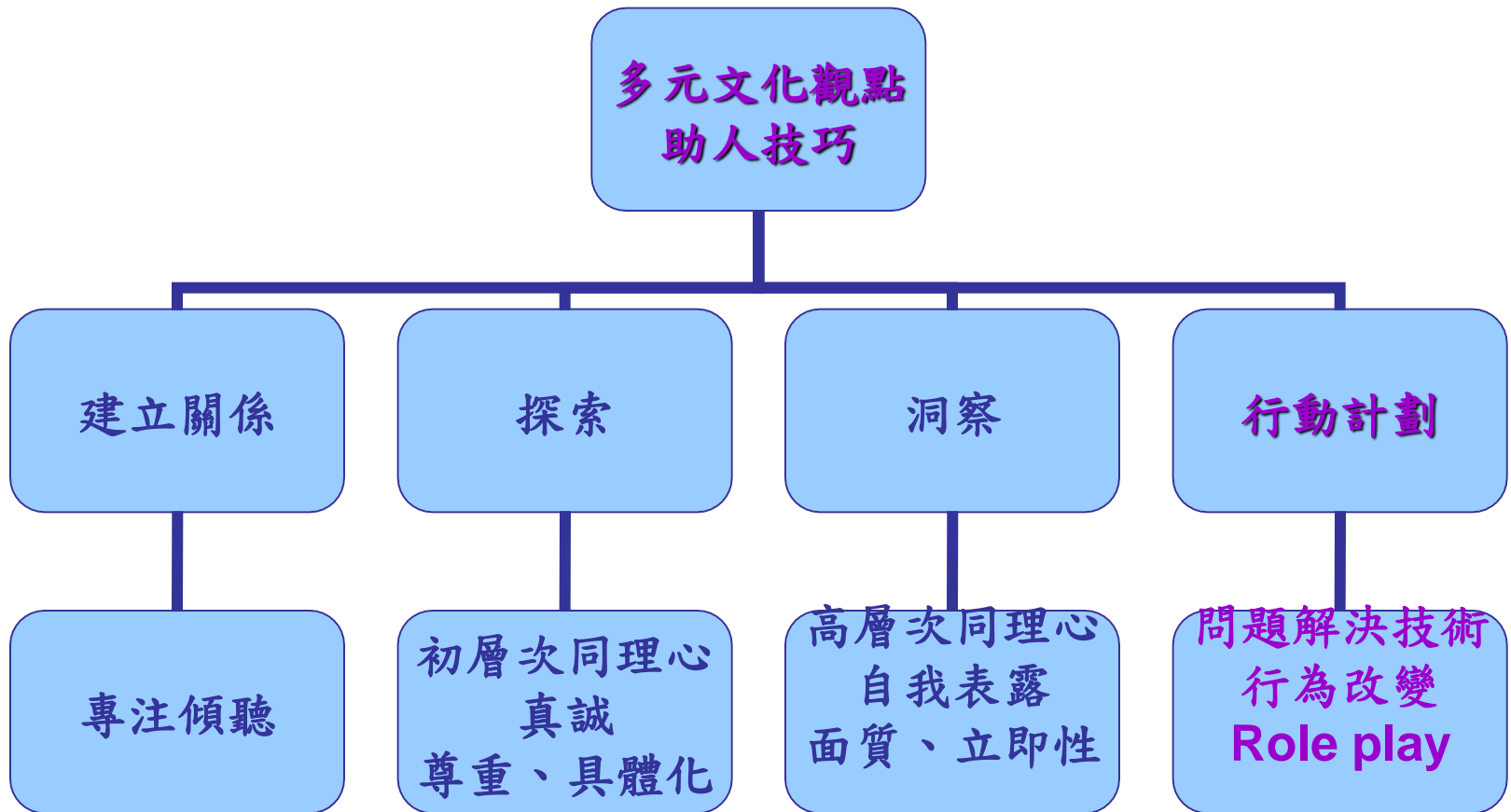
- 主要闡述在指引助人的志工其行為的倫理原則，以及這些倫理原則如何運用於助人工作中
- 此外，這主要在強調專業自律與倫理判斷的重要性，並使助人的初學者能確實肯認此乃志工工作的核心價值。
- A. 有利原則、b正義原則、c保密原則、d. 知情同意原則

# 保健志工的自我身心健康維護

- 「維持身心健康」：此章闡述處於高壓力工作之助人的志工如何調適自己的情緒、行為與想法，以及維持健康的方法，以避免產生”人際互動恐懼或倦怠”，而能長久的維護自身的健康並持續貢獻助人工作，這是在指出助人者維持心理健康的重要性與自我保健之道。



# 醫學人文、多元文化關懷行動 在社區應用的技巧



# 建立關係

- 主要技術是專注行為來談當事人的接納
- 如何在生理、心理專注？
- 即面向當事人、挺起胸、保持兩眼注視、身體適度向前傾。
- 心理專注積極傾聽它含語言、非語言（手勢、表情、神態、身體動作及聲音）

# Listening 聽的練習

- 甲--扮助人者、乙--是個案、丙--觀察員
- 乙向甲陳述一段話;有關發病史(發病時間、症狀(生理、心理)治療狀況等。甲注意聽，聽完後再等待10秒鐘左右;一字不漏重述乙說話內容。丙再檢視甲的內容是否錯誤、予以糾正
- 三人輪流練習

# 探索：初層次同理心

- 指志工了解當事人的明顯的經驗、感覺、和行為並表達給當事人。
- 能夠辨識站在對方的立場上去了解他的感覺及世界
- 並用語言把對方的了解表達出來；
- Mayeroff即對正確同理心的說法；關懷一個人我必須了解他及他的世界；好像我就是他；進入他的世界～真實體認他的生活模式及目標。

# 案例一：有一個大學生相當緊張到門診 看病

- 當事人：真正困擾我的似乎是性的問題。雖我快大學畢業了；我甚至不知道我是否是個真正男子漢？
- 你認為以下回答；正確或不正確，為什麼？
- 醫師：你在性方面有什麼問題？

# 正確的簡述語意

- 你似乎很緊張；在性的問題似困擾你很久？為什麼你會如此懷疑？
- 不正確
- 是並未對當事人的緊張情緒做任何反應、似乎表示當事人的問題不重要。

# 尊重的練習

- 個案說「我今年十四歲，但我懷孕了男朋友也離我遠去，我真後悔。可是又不敢讓家人和朋友知道，我不知如何是好。
- 助人者的反應那一個是正確
- 1. 這問題的確很嚴重、事情如何發生？
- 2. 你先別急、慢慢來、事到如今急也沒用，早知如此，何必當初呢？
- 3. 年紀輕輕碰到這種事又沒人與你分擔，你一定很害怕、煩惱，你願竟讓我知道你的情況嗎？

# 洞察

- 高層次同理心表示你不僅了解當事人所談到問題，更能明察他對問題隱含的想法。而這些想法是當事人沒有直接表現出或暗示) 同時能正確的將所了解的表達出來、與當事人作有效溝通。



# 高層次同理心

- 1. 表達所暗示部分
- 2. 對所敘說的重點資料、做一個結論式分析
- 3. 確認主題
- 4. 幫個案對所談到的主題對自己問題做一個結論
- 5. 連接

# 個人中心主義 & 多元文化概念- 同理心技術

- →Rogers主張治療者應具備三種特質，才能創造出一種促進成長的氣氛：
- 1. 一致性 〈congruence〉
- 2. 無條件正向要求  
〈unconditional positive regard〉
- 3. 正確同理心的了解 〈accurate empathic understanding〉

## 同理心：移情理解。

- 另一個因素即建立了一個氣候，為自發經驗性學習是肯定的理解。當老師，有能力，以了解學生的反應，從內部，有一個敏感的認識方式，教育的過程和學習似乎給學生，然後再一次的可能性顯著的學習是增加了...。[學生深切地感受到，欣賞]時，他們純粹是理解 - 沒有評估，而不是判斷，簡單地理解，從自己的角度來看，而不是老師的。（羅傑斯1967年304-311）

# 同理的瞭解

- 在助人過程中，助人者運用催化都在進行設法瞭解每一個成員所表達出來的訊息的真實意義。
- 當個案有某些表示之後，志工/催化員要循著軌跡追溯這樣的表白對該一個案成員的真正意義是什麼。

# 這就是” 催化”

- 例如，在一位先生一連串繁複而且不太一致的敘述之後，
- 助人者說：「因此，慢慢地，你一直要澄清的是你已經和你太太溝通過的立場，是不是？」這就是催化，抓出成員談話的要點及意義以協助其他成員瞭解，不必再浪費時間追問細節或岔開主題。

# 行動計劃

- 解決問題的方法技術則強調系統化
- 找出並澄清個案的問題
- 決定處理問題的先後順序
- 建立當事人同意而具體可行的目標
- 選擇達到目標最有效的方法
- 建立評量行動計劃效度的標準


## 練習題：


- 我不好-你好：當事人處於無助退縮的狀態，易絕望和自棄
- 
- 2. 我不好-你不好：最悲觀的溝通方式，易自暴自棄
- 
- 3. 我好-你不好：以牙還牙
- 
- 4. 我好-你也好：諮商的終極目標，互相尊重


- 請在閱讀下列的對話之後，判斷對話中的諮商員是屬於哪一個學派？
- 個案：那就是為什麼我要去的原因，因為我不在乎會發生什麼事！
- 諮商員：嗯，嗯。那就是為什麼你要去的原因，因為你真的不在乎你自己。你就是什麼都不在乎，可是，我想要告訴你——我在乎你，我也在乎發生什麼事。
- 個案：(沈默了三十秒)(迸出了兩行熱淚和不可理解的嗚咽)。
- (A)完形學派(B)溝通分析學派(C)理情治療學派(D)當事人中心學派



- [
- 為培養小明的負責任態度，媽媽要小明在決定事情時，說出：「我要為自己剛剛說的話負責。」請問媽媽的這種教育方式是下列哪一個學派所提之概念？ (A) 完形治療學派(Gestalt therapy) (B) 現實治療學派(reality therapy) (C) 行為治療學派(behavior therapy) (D) 溝通分析學派(transactional analysis)
- ]

- 
- 根據溝通分析學派理論，以下哪一種對自己及對別人的態度，最傾向「放棄型」的人生態度？(A)我好-你好(B)我好-你不好(C)我不好-你好(D)我不好-你不好

- 
- 艾力思（**A. Ellis**）認為人會有情緒困擾，主要因為他有不合理的思考和想法，因此幫助個案探討引起此情緒的原因，進而找出一種調適的方法，這種治療法稱為：**(A)**心理劇治療法 **(B)**行為治療法 **(C)**理情治療法 **(D)**完形治療法

- 
- 有人剛與女朋友分手，茶飯不思，自怨自艾，從理情治療的觀點，怎麼做是最重要的？**(A)**告訴他天涯何處無芳草何必單戀一枝花 **(B)**找出思考的非理性部份再加以駁斥 **(C)**勸他全心投入工作以轉移注意力 **(D)**陪他聊天共同指責那負心的人以消除他的情緒

- [
- ]
- 34.糾正個案非功能性的認知問題，企圖透過個案對己、對人或對事的看法與態度的改變，來改善所呈現的心理問題，這種治療法稱為：(A)理情治療法 (B)完形治療法 (C)心理劇治療法 (D)認知重建治療法