

目錄

作者序

iv

CHAPTER 1 友誼型輔導者的心懷 1

你也可以成為友誼型輔導者 / 友誼型輔導與主的大使命 / ……門徒的任務 / 作門徒與友誼型輔導……

CHAPTER 2 友誼型輔導的基礎 21

訓練門徒的輔導 / 友誼型輔導的原則一：輔導者 / ……友誼型輔導的原則四：感覺、思想和行為……

CHAPTER 3 友誼型輔導的技巧 41

友誼型輔導的原則五：技巧 / 友誼型輔導的原則六：訓練門徒……

CHAPTER 4 友誼型輔導的方向 63

主耶穌的友誼型輔導 / 友誼型輔導的過程 / ……成為一位導師 / ……

CHAPTER 5 非專業的友誼型輔導 81

有果效嗎？ / 是一種恩賜嗎？ / 有何條件？ / 如何訓練？ / 有何危險？ / 如何避免危險？……

CHAPTER 6 壓力與友誼型輔導 99

壓力是什麼？ / 壓力的來源 / 人的觀感 / 壓力的效應 / 壓力的徵兆和症狀 / 輔導人處理壓力 / 給予鼓勵……

CHAPTER 7 危機與友誼型輔導 119

危機不全是一樣的 / 輔導人處理危機 / 耶穌關懷輔導危機中的人……

CHAPTER 8 絕望與友誼型輔導 133

自殺的本質 / 判斷自殺的意圖 / 預防自殺 / 轉介專家……

CHAPTER 9 電話與友誼型輔導 153

電話輔導的獨特性 / ……緊急狀況與電話輔導 / 電話輔導的限制 / 實際操練電話輔導 / 禁忌的把戲和心態 / ……

CHAPTER 10 教會與友誼型輔導 173

醫療團體 / 基督身體的本質 / 基督的身體和友誼型輔導 / 友誼型輔導的群體……

CHAPTER 11 預防性輔導 189

預防性輔導的三項目標 / 社會和教會中的預防事工 / 預防性輔導與門徒訓練 / 預防性輔導的原則……

CHAPTER 12 自我輔導 207

「自力救助」的商業 / 省察自己 / 接受自己 / ……順著聖靈而行 / 發掘和發揮屬靈恩賜 / 將重擔卸給神……



作者序

筆者曾經教過一系列有關輔導的課程，當時有學生建議我把內容修改一下，然後出書。過了一段時間，我就把它修改了一番，寫成書稿，放在檔案櫃裏，然後就去忙別的事了。有一次不經意地向一位出版界的朋友提起，他就鼓勵我把書稿拿出來，他要將之印製成書。結果，那書後來深受讀者的喜愛，銷售量比我其他的書都要好，並且還繙譯成多種的語言。

那一本書（第一版）便是本書（修訂版）的前身。這些年來輔導學上有許多改變，例如輔導的技巧、訓練的方法、研究的發現，和問題的種類等等，甚至對輔導的觀念也有改變——其中一項便是看到友誼型輔導的重要性，不論是在社會上或教會界，都有關於這方面的書籍和訓練課程。因此，本書又加入了新的題目以及更詳細的資料，並且又多加了一些例子。此外，在每一章後面都列有一些習題，讀者可以自己作或和小組的人一起討論，但和別人一起討論會使人獲益更大。

我在寫本書的時候給自己定了一些原則：簡明的內容、清楚的原則、淺白的文字、以聖經教導為基礎、避免複雜難懂的心理學術語，但又合乎心理學的學理。我並沒有在任何一个特別問題上，討論得太詳細，例如有關憂鬱、焦慮、婚姻衝突、癮癖等等，這些方面的專論可以看別的書，或我的另一本書《基督教輔導學》（*Christian Counseling: A Complete Guide*）。

本書主要訴求的對象是非專業的友誼型輔導者。專業的輔導者通常具有專業的訓練，並且他們大部分是在處理個人的問題；但友誼型的輔導者所處理的範圍就更廣一些，雖然他們也會和人一對一的協談，但所作的卻不僅於此，還包括一般性的關懷、鼓勵、扶持和幫助等等。

筆者有一個信念，那就是友誼型輔導和基督教輔導學一

樣，都是建立在聖經——神的話語——之上，並且必須和大使命一致，就是要在輔導中，回應耶穌「使萬民作我的門徒」的命令。我們會在第 1 章中討論這方面的細節。

但這也不表示一個優秀的輔導者就應該揚棄心理學、精神科學或其他研究而得的技巧，或認為專業的訓練是沒有必要的。我自己就是一個專業的輔導者，而且我也很尊敬一些在這專業中的人，然而我和一些同僚都認為，雖然有些人沒受過專業訓練，或只受過少許的訓練，卻是很有有效的友誼型輔導者。本書就是為了幫助這些人，好使他們（你們）能夠把這個關懷輔導人的事工作得更有技巧、更有果效。

要成為一個有效的友誼型輔導者，一定要和別人來往，不是讀一本書就夠了，這就像學彈琴或學游泳一樣，需要許多的練習。最好的友誼型輔導者，是那些實際操練輔導技巧，並且又和別人的生活有交流的人。

很多人都曾經在我寫作這本書時給予我關懷和幫助，特別是我的妻子茱麗（Julie）。我深深感謝老友董懷斯（Lawrence Tornquist），他對本書的第一版有很大的貢獻。我也很謝謝女兒琳（Lynn），本書有很多部分是她打的字，省了我不少時間。我還要謝謝克霖頓（Timothy Clinton）和畢爾（Olson Beers），他們鼓勵我將第一版的書修訂成本書。我也要謝謝行政助理歐兒姍（Joy Olson），她是心理學的專家，又有很好的入際技巧，使我不受打擾地寫作，她也在其他很多方面幫助我完成此書。我還要特別謝謝海威（Brett Helvie），他幫我作了和本書有關的一些研究，寫了大部分的思考和討論問題，和我一起設計訓練課程，並且對本書的原稿提出許多洞見。

過去多年來，我有機會將本書的觀念呈現給許多北美以及海外的人，我也很感謝他們對我的回應和寫給我的信件，這些學生、關懷輔導者、求助者等不知名的人，幫助我改進了一些

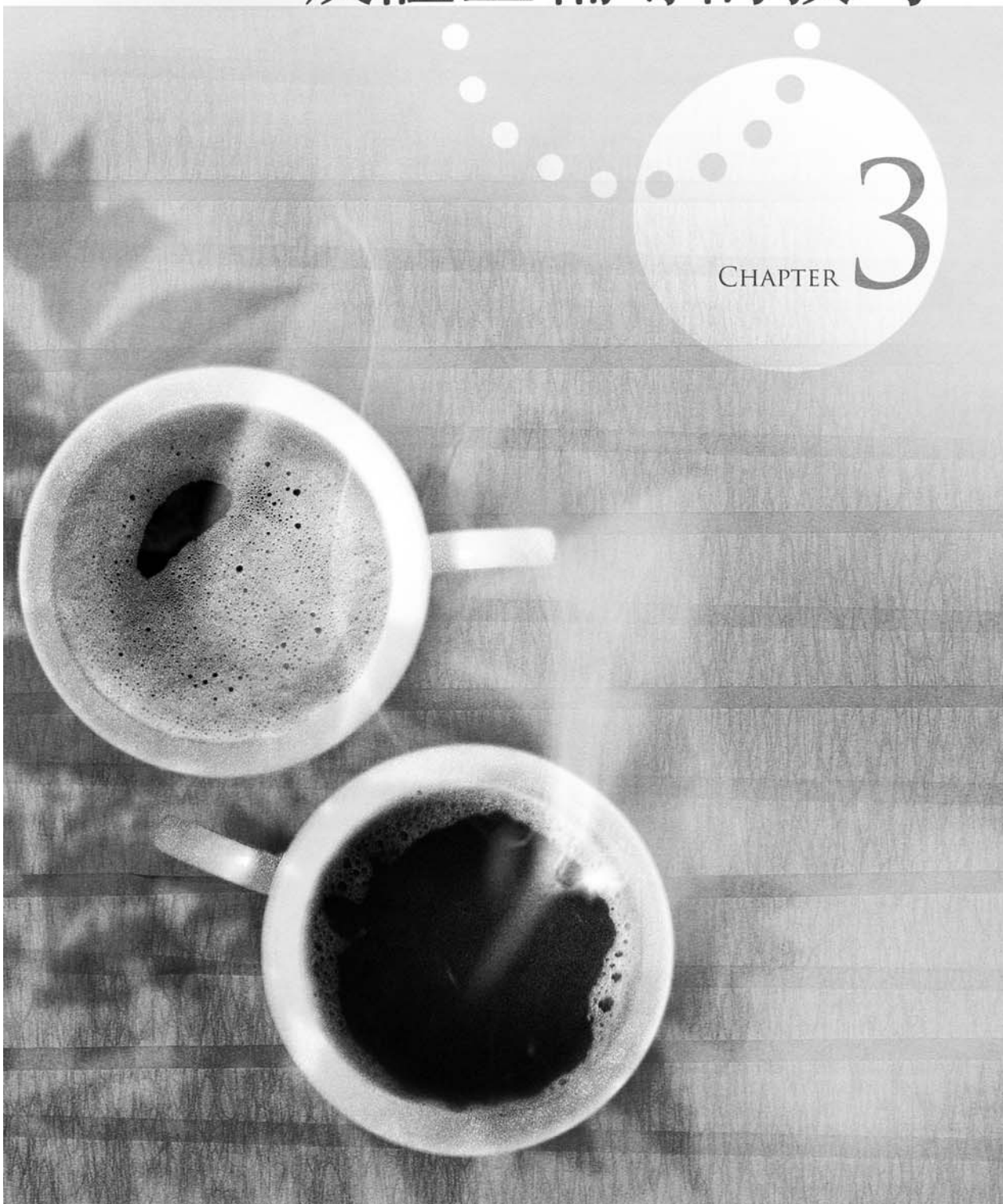
早期的想法，使得這個修訂版比第一版更好。或許第一版真的是需要「修理一下」了！

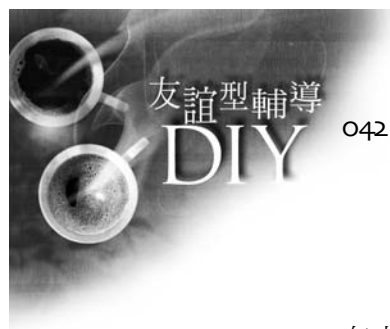
我盼望讀者會喜歡本書的內容，而且也會覺得很有幫助。但最重要的是，我求神使用本書讓你能成為一個更好的基督徒友誼型輔導者，藉著幫助別人來服事我們的主耶穌基督。

蓋瑞·柯林斯

友誼型輔導的技巧

CHAPTER 3





當盧雲（Henri Nouwen）到玻利維亞宣教的時候，有一次有人問他是否願意去墓園和一位剛剛喪子的母親禱告，她十六歲的兒子華生在一個月前才過世。這位婦人坐在小鎮中心的長椅子上等候著盧雲，而當她述說這悲慘的故事時，淚水流了滿面。事情是這樣發生的：華生搭乘在一部滿載貨物和乘客的卡車上，他和平時一樣，與其他男孩子一起站在車子側面的踏腳板上。車在路上行駛的時候，他卻一不小心失去平衡便滑落在車輪的中間，結果被後輪輾過，在大家還來不及送他到醫院之前，華生就去世了。

當盧雲與這位悲傷的母親一起站在她兒子的墳墓前，他被自己無能為力的感覺所淹沒。「我無法注視這位婦人的臉龐，她有一張柔和而深刻的面孔，流露出非常深的痛苦。當我站在墳墓前，我感到非常無力，但同時又有一股強烈的慾望，想要將華生從死裏復活過來。我自問：『為什麼我沒有能力將他帶回給他的母親？』但是後來我意識到，我的事奉是建立在我的無能上，而非我的能力上；我所能給她的，只有我的眼淚。」

（註1）

有時候，關懷輔導別人會使我們感到自己很無能，而且可能也會不由自主地淚流滿面。面對人生深刻的悲傷和需要，我們通常都不知如何是好，即使是使徒保羅，也經常有同樣的感受。他時常意識到自己的軟弱和不完全，但他知道，當我們覺得軟弱時，神就要使用我們，還要使我們剛強起來。保羅寫給哥林多的信徒說：「因我在你們那裏，又軟弱、又懼怕、又甚戰兢。我說的話、講的道，不是用智慧委婉的言語，乃是用聖靈和大能的明證。」（林前 2:3-4）後來他又寫道：「因我什麼時候軟弱，什麼時候就剛強了。」（林後 12:10）

保羅從不以他的軟弱作為不努力學習或不好好預備的藉口。他研讀神的話語，非常了解他所居住之地的文化和思想；

他知道每個人會有的掙扎，也敏感於察覺社會中人們的需要。我們所有身為耶穌基督僕人的人，都和保羅一樣，有時候會感到軟弱、沒有能力，但是我們知道，耶穌基督會在我們最需要的時候，賜給我們能力和智慧。我們也知道，祂期待我們盡一切所能地去研究和學習那些與我們服事有關的事物。以下我們就要從這一點來開始討論友誼型輔導的第五項原則。



友誼型輔導的原則五：技巧

友誼型輔導者需要學習各種必備的技巧。

有許多書籍專門教導各種輔導的技巧，有些人估計，目前已經有超過三千種的輔導技巧，而且不同的人還有更多不同的看法。不過，大部分的輔導者都會同意，為了要了解 and 幫助別人，我們至少必須懂得使用以下七項基本的技巧：

1. 專注

你可以想像這樣的情況嗎：當你被一些問題困擾而去尋求輔導時，卻發現當你一邊談話，輔導者卻一邊在整理他早上收到的信件。你對這種情形會怎麼反應呢？可能再也不會回去找他。有誰希望與輔導者談論私人問題的時候，對方卻分心地在做別的事情，而不留心聽你說話？

在美國麻州大學的一位心理學家艾維（Allen Ivey），曾經發展出一套極被讚揚的模式，來教導人們如何輔導別人。（註2）這模式包含十二個步驟，都是從所謂「專注的行動」開始：密切注意著求助者，鼓勵他盡情地說話，藉著一些肢體語言來表



示你正在傾聽，不被其他的事物干擾。

按照艾維的說法，這至少包含了四個方面：(1)眼睛注視對方——當你在說話和傾聽時，眼睛要注視著對方；(2)肢體語言表達專注——求助者可以由你的肢體語言來判斷你是否在專注地傾聽。你的臉要正視著對方，坐著的身體要稍微前傾，看起來不緊張，臉部也很有表情，又不時點點頭，這些都能表達出你正在專心地傾聽；(3)注意說話的品質——這包括你的語氣、聲調、音量和說話的速度，這些都是非常重要的；(4)保持討論的主題——這是指談話的內容要保持在求助者所提出的問題上，要避免改變話題，或詢問對方一些不相干的問題。有時候求助者改變話題，特別是當他在覺得不自在的時候，這時候輔導者可用溫和的暗示或簡短的建議，將討論帶回主題。

專注的目的是要幫助求助者能夠放鬆而自在地談話。要記住，如果總是輔導者在說話，那麼他就不能了解對方的情況或問題。要幫助求助者說話，可以試著使用一些鼓勵性的句子，例如：「這聽起來有道理」或「我知道你說的是什麼意思」，偶爾也可使用一些探索性的句子，例如：「請繼續說」，「再多告訴我一點」，或是「然後呢？」有時候輔導者也需要重複求助者所說的話，以確定自己正確地了解對方的意思。

如果你發現自己說得太多了（我們常常會如此），就要問問自己為什麼會這樣。通常來說，當我們覺得不自在，或是不知道該說些什麼的時候，我們反而會說得過多。鼓勵求助者說話，並且專注地去傾聽，乃是友誼型輔導的一個重要起點。然後，當對方繼續談話時，我們就繼續傾聽。

2. 傾聽

在往以馬忤斯的路上，主耶穌雖然完全了解與祂談話的那兩個人的個性和問題，但祂還是非常有耐心地傾聽他們的談論

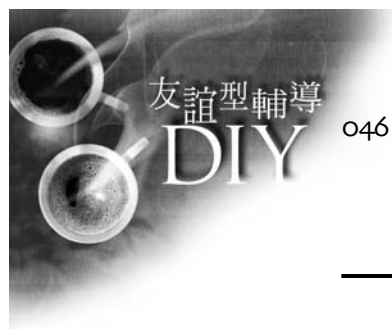
（路 24: 13-24）。祂的作法多少顯出傾聽的療效，就是當一個人將他的問題化為言語，並向別人傾訴的時候，「可以得醫治。」（雅 5: 16）

當我們傾聽時，不但能夠更多地了解對方和他們的問題，而且還能夠建立我們與他們的關係，表達我們真的關心，並且顯出我們不但關心而且願意去分擔他們的重擔（加 6: 2；雅 1: 19）。通常來說，專注地傾聽是非常有幫助的，因為這樣能給求助者一個機會去自在地傾訴他們的問題，並且以言詞來表達他們的感覺和想法。

表 3-1 提供了許多有效的傾聽原則，能夠幫助我們作一個好的傾聽者和友誼型輔導者。不過，當讀者讀這表或實際傾聽求助者說話的時候，請不要忘記，有效的輔導者不只是一要聽進去求助者的話語，還要注意到他臉上的表情、淚水、聲調的改變、情緒的表達、姿態的改變，以及其他能使我们更了解對方的線索。我們不但要聽進對方說的話語，還要了解他的感覺、觀點、心態和期望。

表 3-1 有效的傾聽原則

(1) 要有預備	<p>有時候我們事先不知道別人要述說他的問題，但是如果時間允許的話，試著在身體和心理上先作些準備。</p> <p>在身體方面，要知道傾聽是一件吃力的工作，所以應盡量在與求助者會面之前，得到充分的休息。在傾聽時，坐姿可保持輕鬆，但是不要太隨便，否則會引起疲累或無力，也會使求助者有一種印象，以為你沒有認真地面對他的問題。</p> <p>在心理方面，試著先閱讀一些有關討論問題的資料。充分預備的傾聽者，通常能夠聽得更敏銳、更仔細。</p>
(2) 檢查自己傾聽的態度	<p>要記住以下的事：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 當你願意去聽，並且認知傾聽的重要性時，你的傾聽會更有果效。



	<ul style="list-style-type: none"> ■ 傾聽是學習新資訊和新觀念的最好方法之一，也是去了解別人最好的方法之一。我們愈能傾聽，並且不急著下結論，我們的了解就會愈清晰。 ■ 要專心傾聽並不容易，需要操練。 ■ 聽和說一樣重要，一個不懂得傾聽的人，也不會懂得說話（雅 1: 19）。 ■ 雖然沉默可能會使雙方都覺得不自在，但沉默的時刻也是非常重要的，我們要避免用話語打破沉默。通常人需要時間來思考，而沉默可以使人有時間思考。 ■ 當我們學習去傾聽別人時，通常我們便更能夠傾聽神。
<p>(3) 同時注意對方說話的內容和表達的方式</p>	<p>說話的人講些什麼固然重要，但是他如何表達也非常重要。觀察是否有一些非語言性的訊息——眼淚、顫抖、姿勢的轉換、音調或速度的改變，以及呼吸頻率的變化等等，當這些訊號出現的時候，表示這人正在談論特別重要或是敏感的內容。</p>
<p>(4) 注意自己的情緒</p>	<p>有時你可能會因所聽到的內容而覺得衝擊太大、生氣、恐懼或悲傷，但不要因為你覺得不自在，或不喜歡你所聽到的而停止傾聽。問問自己，為什麼會有如此的反應。當別人說話時要有耐心地去聽。</p>
<p>(5) 不要分心</p>	<p>你可能會因為所聽到的、所看到的，或因胡思亂想而分心。要抗拒這類的情形，並想想你為什麼會分心。</p>
<p>(6) 鼓勵對方繼續分享</p>	<p>要作一些可以鼓勵對方繼續說話的反應，包括點頭或說些「嗯」、「喔」、「多告訴我一些」之類的回答。偶爾重組或是複述對方所說的話。如果你的姿勢和臉上的表情顯示出你是感興趣的，對方就會繼續說下去。</p>
<p>(7) 思想真正的訊息</p>	<p>請記住，你思想的速度比對方說話的速度還快，因此，你可以思想求助者所說的話或所做的動作，評估你所聽到的和所看到的，並且問問自己對方真正想要溝通的是什麼（或是想要隱藏的是什麼）。</p>
<p>(8) 注意提問題的技巧</p>	<p>注意你所問的問題，特別是在開始的時候。盡量不要問「為什麼」，因為這通常會使求助者轉移注意力，去替他的行為解釋或辯護，反而不談那些造成他壓力和情緒問題的事情。</p>

(9) 盡量不打斷對方的談話	
(10) 避免說教、規勸或爭辯	
(11) 抓住要點	求助者是否經常重複某些話題、字句或是人名？這些內容可能就是一些重要問題的線索。
(12) 不要被自己的好奇心所影響	傾聽的目的是去了解和協助對方，而不是要滿足自己的好奇心、慾望或需要。

當輔導者一邊在傾聽和觀察的時候，一邊最好問問自己一些問題，例如：「我所聽到的是真正的問題所在，還是真正的問題不在於此？」「他說的事情中有什麼細節沒提到？」「他所說的話和所做的動作，究竟是要表達什麼？」我們問自己這些問題的用意不是要去懷疑對方，因為我們不是要作偵探福爾摩斯，去探人隱私以發現隱藏的線索。但我們知道，通常話語和動作所代表的，要比表面上我們所聽見和所看見的更深。

每個作父母的都明白，嬰兒藉著大哭表達出「我不舒服」的意思，而父母的責任就是去發掘他不舒服的原因。護士經常發現，那些不停要求護士做這做那的難纏病人，其實很多時候是在表達：「我覺得自己控制不了病情，但是又不知道該怎麼辦才好。」或是在表達：「我很害怕。」因此，我們傾聽者必須去發現，在所見到或所聽到的背後，有哪些是當事人真正想要表達的。

由此可見，傾聽不是一件被動的行為，我們不可以一邊不專心地聽，一邊又讓自己的心思和注意力亂竄。輔導學的書籍上常用「主動的傾聽」（active listening）一詞，就是說明有果



效的傾聽，是需要高度專心和仔細注意的。

我們若不願意下工夫去傾聽，那麼在幫助他人時會造成很大的障礙。這在傳福音和訓練門徒上是如此，而在輔導的事工上也是一樣。如果你總是說個不停，那麼你就不會了解對方的需要、掙扎和問題。如果你太快地給予對方建議或答案，便是拆毀自己作為輔導者的身分，因為就如智慧的所羅門王所說過的：「未曾聽完先回答的，便是他的愚昧和羞辱。」（箴 18:13）

筆者認識一位不喜歡傾聽的輔導者，他說因為他不想作一個「塞滿別人生活中破爛和敗壞行為的垃圾桶」，我能夠了解他所說的意思，因為正如聖經上所說的：「我差你們去，如同羊進入狼群。所以，你們要靈巧像蛇，馴良像鴿子。」（太 10:16）「弟兄們……在惡事上要作嬰孩。」（林前 14:20）輔導者保持天真和純潔是很重要的，而且了解別人罪行的細節，在專業上也不會幫助和建立輔導者自己。因此，有時輔導者需要說：「我想，我已經了解情況了，所以你不需要重複這些細節。」不過要注意，在傾聽的過程中，不要太快就說這些話，因為它可能會遏止交談，使你不能獲得一些重要的資訊。

那位向我抱怨不願成為垃圾桶的朋友，現在已經不作輔導者了。當他停止傾聽時，就不能再成為別人的幫助了。

3. 引導

有些時候我們使用一些技巧來鼓勵求助者說話，希望他們能分享自己的感覺，訴說他們的想法，描述他們過去為了這個問題而做過什麼或沒做什麼處理。然而，有時候他們會沉默下來，而且好像不自在、不願意或不能夠再談下去。這類的反應可能會使輔導者覺得氣餒，特別是對剛出道的人來說，不過輔導者可以嘗試使用下列的一些方法來增進交談。這些方法也可

以用來激發求助者從嶄新的角度去思想和評斷問題，雖然他不再侃侃而談，但是他仍能藉著我們的幫助而獲益。

- 詢問一個問題或徵求一項意見，是求助者不能僅用一個單詞回答的（例「是」或「不是」）。舉例來說，「說說你現在正在想些什麼？」「多告訴我一點關於你父母的事情。」「你說你和你老板處得不好，這是什麼意思？舉個例子吧。」
- 依照你的觀察和了解，不時地對情況給予簡短的摘要，並且詢問對方是否正確，如果不正確，請對方加以修正。
- 使用引導性的句子，好使交談能夠持續下去。例如你可以這樣問：「後來發生了什麼事？」「在這之後你去了哪裏？」「你認為現在可能會發生什麼事？」
- 使用心理學家所謂的「回響」（reflection）技巧，就是將求助者所要表達的或是所感受到的，用新的字句說出來。例如：「這一定使你覺得非常棒！」「你好像對於你所做的事感到很內疚。」「我猜他的批評一定使你很生氣。」
- 重述求助者的想法，這是另一種的「回響」技巧。例如：「你的意思是不是說，你對自己在約會時的表現沒信心？」「你剛才所說的話，是不是指你不知道該如何與青春期的孩子談話？」「我聽起來的感覺是，你對你老板告訴你的話覺得很困惑。」
- 將你目前所觀察到的求助者作一陳述，這稱為「即時反應」（immediacy responses），因為這是輔導者對求助者現在的、立即的印象。例如：「你現在看起來很緊張。」
「你雖然在微笑，但是我覺得你內心很傷痛。」

在輔導者使用這些方法來增進交談之後，就要讓求助者有



機會回應，即使他可能說你完全會錯意了。使用這些方法是為了鼓勵求助者說出他們的感覺和想法，並誠實地面對他們的行為，而輔導者也能藉以更了解情況，並改正自己誤解的地方。不過，更重要的目的，是要幫助求助者更清晰地看到自己的問題所在，然後才能接受輔導者的幫助，以新的角度看事情，或在行為和思想上有所改變。

在往以馬忤斯的路上，主耶穌與兩位頹喪的門徒談話時，也包含了引導交談的技巧：

「耶穌對他們說：『你們走路彼此談論的是什麼事呢？』他們就站住，臉上帶著愁容。」（路 24: 17）主耶穌一定注意到他們這個非語言性的表達方式。

「二人中有一個名叫革流巴的，回答說：『你在耶路撒冷作客，還不知道這幾天在那裏所出的事麼？』」（路 24: 18）革流巴沒有說出究竟是什麼事。

「耶穌說：『什麼事呢？』」（路 24: 19）這是上等的引導問句，能使對方繼續談下去。

4. 扶持

聖經中所記載的比喻，要以主耶穌所說的「好撒瑪利亞人」最為人熟悉的了（路 10: 30-37）。當這位好撒瑪利亞人發現路旁有一個被強盜打傷的人，便上前去扶持他，並且把他帶到一個可以得到治療和康復的地方。主耶穌說完這個比喻，便告訴祂的聽眾說：「你去照樣行吧！」

當我們扶持人度過不同的危機或心靈的傷害時，就是在做好撒瑪利亞人所做的事。「扶持」的意思不是說永遠抱住內心受傷的人，以致他們無法學習面對或應付自己的問題；也不是要藉著拯救那些依賴我們獲得自尊的人，來滿足我們自己需要被人依賴的不健康心態。好撒瑪利亞人將這受傷的人帶到店

裏，照應他能安定恢復之後，就離開了。

當然，我們每個人都有些時候需要依靠別人，在這段特別需要的期間，一位能扶持我們的朋友或輔導者，可以帶給我們鼓勵、協助、引導，甚至有時候還有物質上的幫補。不過，扶持者或輔導者常發現，對任何人來說，要敞開自己，談論自己的失敗，承認罪惡的思想和行為，或是告知自己無法克服的某些問題，都是很困難的。對別人敞開自己，特別是對著其他的基督徒，會有遭到拒絕、論斷或排斥的危險，這就是為什麼大部分的人通常不將自己的失敗和內心的想法告訴別人。如果我們告訴別人這些事，他們可能會看不起我們，或甚至離開我們。這種害怕被論斷或被拒絕的恐懼感，造成許多人在別人面前擺出另一副臉孔，使別人不能看到真實的自己。因此之故，隱藏在面具之後的這個人，就不能得到別人的扶持和因扶持所帶來的醫治。

聖經告訴我們，我們應該認自己的罪，不只是在禱告中向神認罪，也要彼此認罪（雅 5: 16）。當我們聽到別人認罪時，我們的反應不該是吃驚或譴責對方，但也不該寬恕犯罪的行為，或是假裝那行為不重要。身為基督徒，我們應表示同情，擔代求助者的軟弱（羅 15: 1；加 6: 2）。有時候我們是與人一同因勝過罪而喜樂，有時候我們則是與人一同哀哭（羅 12: 15）。如果我們發現求助者有罪，就應鼓勵他認罪，並且在他嘗試改變態度和行為的時候，守在一旁給予安慰與協助。藉著這樣在情緒和靈命上的扶持，求助者便能逐漸成長而邁向成熟。

5. 影響

雖然輔導者能夠傾聽，會使用引導交談的技巧，並且扶持這位求助者，但求助者的情況卻很可能一點兒都沒有改善。這是因為求助者的問題深植在他的行為、態度或是思想裏，而這



幾方面都是必須要改變的。要達成如此的改變，有問題的求助者必須勇於面對自己的行為，而輔導者也必須使用一些影響他的技巧，來引導這個過程。

亞當斯 (Jay Adams) 在他所寫的輔導書籍《如何幫助人改變》(How to Help People Change) 裏，提到一個所有輔導者都同意的看法：「不論各個輔導者在想法上有多麼分歧，但所有的輔導者——包括基督徒在內——都同意，輔導的目的是要幫助人改變，這包括改變思想、感覺、行為、態度、敏感度、警覺度或理解力。幫助人改變是所有輔導事工的目標。」(註3)

我們應如何來影響別人而使他們改變呢？表 3-2 列出了幾項「影響的技巧」，是友誼型輔導者可以運用來幫助別人的。請注意這些方法的順序，是從不需要太多技巧，進入到需要難度較高的技巧，例如第(7)項的指正，是直接地指出問題，這比較困難。

表 3-2 影響的技巧

(1) 複述或摘要對方的話	將求助者說過的話連在一起，藉著複述、用別的字句或摘要來重新說一次。這能夠使求助者以新的角度來看問題。
(2) 給予回應	明確地告訴求助者別人怎麼看待他，有時候是必須要做的。說的時候要盡量明確，沒有論斷的態度，並且只講事實。請記住，大多數的人一次只能接受一項這類的回應，所以不要說得太多以免對方承擔不了。此外，還要讓對方有機會作反應。 舉例來說：「小美，你有沒有注意到，每次我一開始說話，你就打斷我的話。我想，別人也會和我一樣地感到挫折，因為在這樣的情況下，我們無法把話說完。」

(3) 向對方敞開自己	<p>有時候輔導者對求助者表達出自己的感受，會對求助者有幫助。但是要小心，不要將注意力從求助者身上轉移到自己身上，也不要暗示自己的心態、情緒或看法，才是正確或有用的。最好用這類的句子開始敞開自己：「從我的角度來看……」「我想如果……」「我覺得這像是……」「有一次，我處在類似的情況下……」</p>
(4) 提供建議、勸告、指引或資訊	<p>有時候求助者需要的是指引、資訊或技巧，好幫助他們有效的處理問題。最好的方法是以尊重並溫和的態度提供建議、勸告、指引或資訊。我們常有一個傾向，就是喜歡告訴別人應該怎麼做，輔導者也常常沒有先聽就給予勸告，特別是在不知道該說些什麼的時候。結果，聽到勸告的人反而會拒絕輔導者告訴他如何作改變，以致這些勸告時常被忽視掉。</p> <p>試著以建議的方式來提供資訊，例如：「如果你直接向你的老板反應他對你的態度，你覺得怎麼樣？」「我有一些建議可能會幫助你的學習更有果效……」然後讓求助者有機會表達同意、不同意或其他的看法。</p>
(5) 提出問題的解釋	<p>這時的求助者已經藉著輔導者的幫助而能以不同的和獨立的角度來看問題，所以當輔導者對情況提出解釋的時候要謹慎，不要用太絕對的口吻，因為你可能會是錯的。例如這樣說比較恰當：「俊強，我注意到大部分你所提出的問題，都和權威有關。我不知道這是不是表示你有反抗任何權威的傾向。」</p>
(6) 告知必然而合理的後果	<p>輔導者可以告訴求助者，如果他持續目前的行為的話，可能造成什麼後果。輔導者仍然要注意，態度不要太強硬，好像釘釘子似的去強迫對方改變，因為操縱別人的言語，幾乎一定會帶來抗拒。例如不要這樣說：「你最好趕快改變，否則不久以後你就要流落街頭了。」而要這樣說：「你是一個聰明人，你知道如果你再這樣上癮似地工作，事業可能會很成功，但是卻可能會失去家庭。」</p> <p>這樣告知對方一個必然而合理的後果，可幫助他願意繼續討論如何作改變。</p>
(7) 給予指正和指引	<p>輔導者要指引求助者作必要的態度或行為改變，而這時通常需要指正對方的矛盾之處、有罪的人際關係、自我挫敗或傷害的行為，或逃避問題的傾向等等。</p>



個人思考或小組討論問題

1. 主耶穌曾說過什麼關於友誼型輔導方面的教導？請讀以下經文所舉的例子，並列出一些結論來：馬可福音 10: 13-29；路加福音 10: 25-37; 24: 13-35；約翰福音 8: 2-11。你是否還能舉出其他經文的例子？
2. 為了更清楚地了解「專注」的重要性，請將參與討論的人分為兩人小組，其中一人分享自己的一項興趣，另一人則假裝違反所有該注意的事項，例如眼睛不注視對方，分心不注意聽等等。幾分鐘以後兩人角色互換。接著討論一下你對別人不專注的感受，這對想要尋求幫助的人會有什麼影響？
3. 當友誼型輔導者顯出全神貫注的態度時，表示出他真的在聽求助者的心聲。雅各書 1: 19 也強調傾聽的重要。對你來說，有什麼困難使你不能有效地傾聽？你能作些什麼來改進自己傾聽的技巧？若有人真的很仔細聽你說話，你的感受會如何？
4. 為了練習輔導者藉著傾聽來了解求助者的思想、感覺和行為，請將參與討論的人分為三人小組，選擇一種典型需要友誼型輔導的狀況，例如母親和青少年孩子間有問題，父親的工作有困難等等，其中一人扮演輔導者，一人扮演求助者，另一人則扮演旁觀者。求助者向輔導者求助，而輔導者要藉著全神貫注的傾聽技巧，在協談中找出他對求助者在思想、感覺和行為等三方面的了解。五分鐘以後，請求助者和旁觀者對輔導者說明他扮演得如何。三人角色互換，再重複演練。
5. 想一想你和別人的關係。你通常會很快就指正別人的錯誤嗎？還是你很不願意指正別人？指正別人時應注意些什麼（太 7: 1；加 6: 1）？

如果你通常會很快就指正別人，那你該採取哪些步驟來幫助自己溫和一些？反之，你該如何改進才能變得較有把握去指正別人呢？

6. 友誼型輔導和訓練門徒有何關聯？我們應有哪些認識？這對你關懷輔導別人有何實際的影響？