

談憂傷療癒



我可以為你做什麼？

運用當事人所具備的優勢，可以為他自己解決目前的困境。

文／謝秀芬 圖／Amigo

信仰
專欄

聖經的
輔導知能



以利沙有一門徒的妻子，向以利沙哭訴說，丈夫死了，有債主要來取她兩個兒子作奴僕。以利沙了解門徒妻子的困擾後，問她說：「我可以為你作什麼呢？你告訴我，……」（王下四1-2）。因為門徒的妻子並沒有告訴以利沙怎樣幫助她，或許門徒的妻子也慌了，不知道該怎麼辦才好。

一般的案主在陳訴問題後，都會期待輔導員能像老師一樣，扮演著為求助者傳道、授業、解惑的角色，並教他們解決的方法。其實輔導人員的角色有別於教師，不是從事教導的角色，而是問他希望獲得怎樣的幫助，以了解他的期待及對輔導角色的看法，藉此評估是否有不切實際的想法。本篇主要在說明輔導者初期的主要工作，在了解當事人的動機、需求、經驗、能力、興趣和優勢，及如何幫助當事人了解、認清自己的需求和能力，進而能自我引導，找出解決之道。

一. 確認問題與需要

一位輔導工作者對前來求助的當事人，需要了解他們求助的主要訴求、動機、期望，及對問題的看法。當然，了解他們希望或期待受到怎樣的幫助，是非常必要的。我們可以像以利亞問以利沙一樣：「你要我為你做什麼？」（王下二9）。一般求助者只陳訴所遭遇的問題，而較少論及想請你幫助何事，工作人員不要自己解讀，以為他是要你解決什麼，其實有時並非如此，因為有些當事人其實只是想吐吐苦水，或只是想讓你知道他是多麼不幸、多麼可憐。為更確切了解他們的動機，你可以問他：「我可以為你做什麼？」

1. 兩個瞎子

當耶穌出耶利哥城時有兩個瞎子坐在路旁，聽說耶穌經過，就喊著說：「主啊，大衛的子孫，可憐我們吧！」當你聽到這樣的求救聲時，你會想到什麼？給他

物資、金錢、居所，或提供照顧者？可是，耶穌聽到後直接叫他們來，說：「要我為你們做什麼？」他們說：「主啊，要我們的眼睛能看見！」（太二十29-33）。眼睛能看見才是他們所要的，耶穌親自給我們做榜樣，讓對方自己說出需求是什麼，然後給他所需要的，不是給他你認為他應該要的，或你認為對他們是最好的東西。給當事人的協助若不是他們所需要的，他參與解決問題的動機就不強，會變得被動消極，那麼，要達到輔導的效果就很困難。

2. 書念的婦人

當然有時輔導者也會像以利沙一樣，受人的接待想回報時，也是要去了解對方真正需求所在。以利沙因為書念婦人的愛心又費心的接待他們，就問她說：「你既為我們費了許多心思，可以為你作什麼呢？」書念的婦人說她安居無事，什麼都不缺。以利沙參考了基哈西的分析，知道書念的婦人沒有兒子，丈夫又老了，故對她祝福說：「明年到這時候，你必抱一個兒子」，這應該是書念的婦人夢寐以求的（王下四8-16）。輔導人員就是要去了解，並滿足一個人真正的需求。

二. 發現經驗和能力

每個人都有獨特的個人經驗、天賦能力和興趣，這是個人很重要的資產，不僅可以為自己解憂，也可以為主所用。輔導人員需要發掘和尊重，不可以用自己成功的經驗強加在當事人身上，要求助者照樣執行。

1. 成功的經驗

我們都知道大衛打死非利士人歌利亞的故事（撒上十七8-50）。從聖經的敘述中，我們知道當時以色列人和非利士人爭戰，掃羅王和以色列眾人，聽見歌利亞罵陣，就驚惶，極其害怕。大衛卻不怕，對掃羅說，他要去與那非利士人戰鬥。掃羅對大衛說：「你不能去與那非利士人戰鬥；因為你年紀太輕，他自幼就作戰士。」掃羅和大衛的兄長都不看好大衛，因為他年紀小又沒打仗的經驗，只是個牧羊的孩子。可是大衛告訴掃羅，他曾為了救羊，打死獅子和熊，非利士人必像獅子和熊一樣，神必救他脫離獅子和熊的爪，也必救他脫離非利士人的手。大衛沒有打仗的經驗，可是有打死獅子和熊的經驗，以及對神的信心和勇氣。

2. 能力

每個人都會有成功的經驗，和習慣的做事方式。掃羅准大衛參戰，把自己的戰衣給大衛穿上，將銅盔給他戴上，又給他穿上盔甲，以便與歌利亞戰鬥。可是大衛對掃羅說：「我穿戴這些不能走，因為素來沒有穿慣。於是摘脫了」。大衛到溪中挑選了五塊光滑石子，放在袋裡；手中拿著甩石的機弦，就去迎戰歌利亞。非利士人看輕他、詛咒他。大衛對非利士人說：「我來攻擊你，是靠著萬軍之耶和華的名，……。今日耶和華必將你交在我手裡。」——使眾人知道神使人得勝，不是用刀用槍，因為爭戰的勝敗全在乎神。這樣，大衛用機弦甩石，勝了非利士人，手中卻沒有刀。大衛有練就出來的能力知道如何挑選石子，使用機弦甩石。

大衛能戰勝歌利亞，是憑他多年牧羊的經驗，常常要因為照顧羊群，與獅子和熊較量，也打死過牠們，過去這些成功的經驗，和照顧羊所鍛練出來的能力和對神的信心，使他成為一位非常有自信有勇氣的孩子。每個人都有自己的經驗，都會認為自己的經驗是最好的，要別人照自己的方式行事，就如掃羅要大衛穿戴他的戰衣，他覺得打仗就是要穿戰衣、戴銅盔，可是這些對大衛太大又太重，都不適合。年紀輕輕的大衛，就憑著他過去的經驗和對神的信心，用他所熟悉的機弦甩石，就打死了仇敵。這真是值得我們好好仔細思考，每個人的經驗都是很寶貴的，幫助別人整理他們過去成功或失敗的經驗，能在過去的基礎上再去發展，才是正途，不是要對方套用我們的經驗。幫助當事人，若能少用建議，而是讓他自己找到過去成功的經驗，對自己最合適的解決方法，才是正確的輔導工作。

三. 優勢與限制

1. 優勢

了解當事人目前擁有的優勢及資源，如他具備什麼能力和資源——人力、財力、物力等。（相關的論述已於〈獨一無二〉一文中詳訴，參閱本刊458期）。以利沙問門徒的妻「你家裡有什麼？」她回答只有一瓶油，什麼也沒有。以利沙說：「你去向眾鄰舍借空器皿，不要少借；然後回家關上門，和兒子將油倒在所有器皿裡，拿去賣油還債，所剩的可以靠著度日」（王下四1-7）。從以利沙的協助方式，我們可以發現，他發掘求助者所有的內在與外在的資源

或優勢，如家內還有一瓶油、家外有親友，而能借多少瓶子，就要看當事人與親友鄰居的人際關係如何了。靠著她的關係盡量去借瓶子，不可少借，因她的支持網絡越多，借到的瓶子就會越多。就用這些她已有的資源，來解決目前的困難，而非無中生有。耶穌使五千人吃飽，也是先要有五個餅和兩條魚。

以利沙要門徒的妻回家關上門，和兒子在家裡，將油倒在所有器皿裡，拿去賣油還債，這表示當事人不是將問題說出後就沒事了，而是自己要去執行大部分的工作。

人脈是當事人很重要的資源，人際關係好，親友就可以多幫一些忙，但自己仍要去執行。再來是他們要靠自己的能力，將油倒在所有器皿裡，從以利沙要門徒的妻子盡量去借空瓶，不能少借看來，輔導人員需要為當事人找資源時，應先從他身邊的人去找（王下四2、13）。運用當事人所具備的優勢，可以為他自己解決目前的困境，也就是在自己的基礎上再往上發展。服務工作就是教他如何釣魚，不是拿魚給他吃；人助自助才是正途。

2. 限制

每個人都有不同的天賦和優勢，當然也有限制和缺失，了解自己的強項，也認清自己的弱點是非常重要的，才不會脫離現實、好高騖遠。保羅說若要自誇就誇自己的軟弱，好叫基督的能力覆庇他。又說，什麼時候軟弱什麼時候就剛強了（林後十一29-30，十二5、9、10）。一個人若能面對自

己，接納自己的有限和缺乏，真正愛自己，不僅能謙卑和接納他人的有限和不完美，也能幫助自己更上層樓。摩西因驕傲和衝動而殺人，這就是他的弱點，使他不得不逃往曠野。然而四十年的曠野生活，讓他成為世上最謙和的人，而受神重用，這也是失敗為成功之母，很明顯的例子。神會體諒我們的軟弱（來五2），一般人不容易面對自己的缺點，不習慣檢討自己，比較喜歡檢討別人，當他有這種現象時，就是還沒準備好要面對自己，靈性的成長是一條漫長的路，需要有所體悟才能達成。輔導人員應以接納非批判的態度，善用會談的知識和方法，並用愛心說誠實話（參閱本刊459、461、462期），來引導當事人達到自我洞察和領悟，這是輔導人員應該協助和扮演的角色。

四. 輔導人員能做什麼

輔導人員在傾聽和詢問的協助過程中，能做什麼？最主要的角色應該是，幫助案主達到情緒疏導、了解自己、看見自我、自我抉擇和增強能力。

1. 情緒疏導

一般來說，案主見到輔導人員都會很著急，希望輔導員趕緊幫忙解決問題，提供建議非常依賴輔導人員，但是工作人員應該先處理情緒勝於處理問題。以下是幾位求助者會談後的感受和回饋。

案主1：「我印象深刻的是對方回應的態度，我可以很自在的看著她的眼睛，很放鬆的述說我的遭遇。對方親切的人格特質給了我很舒服的感受。」

案主2：「他會問我當時的情況是如何、心裡面的感受，會同理我，讓我覺得很能夠被體會，當他有類似的事件時也會說出來一起分享、自我表露，使我覺得兩人之間沒有距離，且無話不談。」

案主3：「當我說起自身難過的事情時，他靜靜地聽我暢所欲言，讓我感覺很舒服。」

案主4：「對方給我的回應讓我覺得很窩心，試著給我安慰、打氣，令我覺得他也是站在



我的立場看事情，後來忍不住跟他說了更多事情，和一些難過的經驗。」

案主5：「覺得很溫暖，有人可以以客觀的角度認真聆聽，對我來說有抒發情緒和整理心情的功能。」

2. 了解自己看見自我

當馬大接耶穌到她家，馬大因服侍的事多心裡忙亂，就對耶穌說：「主啊，我的妹子留下我一個人伺候，祢不在意麼？請吩咐他來幫助我。」耶穌是一位好的傾聽者，回答說：「馬大！馬大！你為許多的事思慮煩擾……」（路十40-41）。耶穌感受到馬大心裡為服侍而煩惱，心裡充滿焦慮、擔心、著急、嫉妒、生氣和困擾等的情緒。耶穌將

馬大的許多情緒說出，讓馬大看到自己的狀況，就如人照鏡子一般，看自己本來的面目（雅一 23-24）。輔導人員的角色就是當一面鏡子，幫助案主可以看到自己的狀況，了解自己真正的需要是什麼。曾有一位案主說：「輔導人員有時會幫忙澄清事情的重點，使自己更了解原來自己挫折的點是在哪裡，在乎的是哪些，談話中可以更了解自我」。

3. 自我抉擇

輔導人員需要知道，案主是否願意主動參與、迎向挑戰、克服逆境，將創傷和痛苦的打擊化為能力。每人本身都具有一些特質和能力，使人在處於壓力和不幸情境時，以社會可以接受的方法表現出良好的能力，發展正向的因應策略。這就是為什麼以利沙要門徒的妻子，自己去向鄰舍借器皿並且不要少借，要回家和兒子在家裡，關上門將油倒在所有器皿裡，拿去賣油還債。從他們願意參與的情況，可以了解他們是否真有克服逆境的能力與動機，人助自助即在此。人面對危險時復原力才能顯現出來，但是這需要視其與環境互動的結果，透過他們親自參與行動和決定的過程，可以決定自己的人生要怎麼過。以利沙這樣的做法，很值得我們參考。

透過輔導，當一個人真正知道自己的需求是什麼，能力和限制在哪裡時，就會知道自己該如何做、



如何決擇了。以下是求助者在會談後的敘述。

案主1：「輔導員的傾聽使我在敘述過程中，能慢慢整理事情的經過和感受，他沒有給我任何建議，可是在談話中可以漸漸了解，自己應該如何做了。」

案主2：「在會談過程中，當我提出難過、痛苦、沮喪的事時，輔導員分享了他的經歷，這讓我覺得被同理，不再那麼擔心，因為我似乎已有辦法靠自己的力量解決困難。」

當一個人的情緒被疏導，就能冷靜思考，加上工作者的接納同理。自我引導的能力就會被發展，知道自己當如何做。

五. 結論

「我可以為你做什麼呢？」我們是否曾問過這樣的話，想過自己可否滿足對方的要求？若輔導者會問這樣的話，這表示他曾思考過自己的能力與對方的要求間是否有差距。一位輔導者的能力，是否可以確認諮商者真正問題所在，了解其動機需求、能力、優勢和限制；並且可以運用會談，幫助對方認清自己的需要，清楚自己的能力、優勢和限制，並勇敢面對自己的缺乏和軟弱處，找出自我引導之路，這是輔導過程中的要素。在輔導初期階段有足夠的把握，才能順利的進行輔導的程序，之後訂定服務計畫就會更為容易。詳細知道你羊群的景況，留心料理你的牛群（箴二七23）；知己知彼，必能百戰百勝。（本專欄結束）✂

專欄
徵文

讀經心得

聽道筆記

行道體悟



基督徒的傳家寶是聖經，它，如玉如金，篇篇都要敬尊；基督徒的信仰圭臬也是聖經——神的話，使人有智慧，得享永生。

有人讀經，索然無味，有人如嚐甜蜜；有人聽道，擋不住周公的召喚，有人則內心澎湃；有人行道，軟弱無力，有人越走愈輕盈。

《聖靈》月刊邀您不吝分享所讀、所聽、所行的信仰人生，讓感動化成一篇篇造就人的金玉良言，在你我的心中常駐久久……。

字數：1500

來稿請註明「專欄徵文」

截稿日期：長期徵文