

談憂傷療癒



信仰
專欄

聖經的
輔導知能



如何獲得信賴 談助人關係的建立

輔導人員也應盡其倫理職責，對案主的一切資料予以保密。

文／謝秀芬 圖／Amigo

當一個人遇到挫折憂傷時，總希望有人可以傾訴，有人可以瞭解他心中的苦。試想，當你遇到這種狀況時，誰是你可以傾訴的對象？是父母、朋友、手足、醫生或老師？讓我們想想，為甚麼你會找他們，是他們身上具備什麼特質值得你信賴？是因為他們能瞭解你的情況、關心你，也不會因為你的失敗或錯誤而指責、看輕你？還是他們會為你保密，不會將你的問題到處張揚，或是他們不會因為你的無所適從而掌控你、操縱你的行為呢？我們是否也會因找不到可以信賴的人，而選擇將痛苦放在心裡或裝作沒事。結果，挫折憂傷不斷累積，導致失眠、腸胃出問題或憂鬱症呢？

人與人之間的關係，是一種態度和感受的交互反應關係，是有層次的。從點頭之交，到成為可以分享情緒、推心致腹、可以無所不談的知心朋友，是需要一段時間的。是的，找一位可以信賴、無所顧忌的人傾訴是不容易的。一位憂傷痛苦的人，想要尋找一位可以傾訴的人，這樣的需求，輔導人員可有聽到、想到或感受到嗎？信賴的助人關係是輔導工作的靈魂，一位輔導人員如何能成為可以分享感受和想法的人呢？以下讓我們來談談當一位可信賴的牧養者，應遵守的幾項原則。

一. 重視人性尊嚴和個別差異

我們是神重價買來的，每個人的生命都是無價的、都是神的寶貝，有與生俱來的人性尊嚴和價值。神所創造的每個人也都是獨一無二、無可取代、具有獨特性。此部分我們已在前文分別論述過，這在建立助人的信賴關係上，更是需要銘記的信念與價值。

1. 人性尊嚴

尊重每一個人生命的價值與尊嚴，不論他的性別、美醜、聰愚、貧富、教育、社會地位、家世、成功或失敗等，只因為他們是有生命的人。就像一名病患即使無法痊癒，醫生也一定會盡力維持病人的生命跡象，即使會浪費很多醫療資源，也在所不惜。主耶穌多麼看重我們的生命，為我們死，所以我們當愛惜生命、尊重生命。

2. 個別化

個別化就是重視個人心理、生理和社會環境上的獨特性。每一位當事人有獨特的個性、氣質、特徵、態度、行為。要做到個別化，首先須具備六項條件，即避免偏見、瞭解人類行為的知識、傾聽和觀察的能力、有能力配合案主的進度、同理的能力，和保持期望的能力。

二. 瞭解與接納

人有表達和分享經驗的需要，可是這種情感的表達是有目的，有時是為了減輕壓力與緊張；有時是從情感表達中尋找出問題所在等等。所以，鼓勵當事人表達是有治療功效的。

1. 瞭解

瞭解當事人的想法和感受，當個可以與喜樂的人同樂，與哀哭者同哭的人（羅十二15）。也看看自己是否能瞭解當事者所說的事情、會不會影響他繼續說的意願。因為一個人若覺得他是在對牛彈琴，那他就不會繼續彈了；這也是為什麼一般人遇到困難，不願向對不熟悉自己的人求助，因為他們對自己了解的程度有限。因此，能瞭解人的情緒、感覺和態度的能力，對助人關係的建立，佔有舉足輕重的地位。



2. 回應

輔導人員對案主的感受，與對其表達意義的瞭解，都是有目的的，因此當適度地對案主所表達的情感作一反應。聖經告訴我們，溫良的舌是生命樹，良言如同蜂房，使骨得醫治（箴十五4，十六24），所以適當的回應和感情的介入非常重要。案主的陳訴，一定包含他的想法和感受，輔導者如何回應他的想法、如何適度介入他的情緒，以及反應能否合乎中道，都影響助人關係的建立。倘若雙方變成師生關係或朋友關係，那麼助人的效果就打了折扣。聖經說，一句話說得合宜，如金蘋果在銀網裡。柔和的舌頭能折斷骨頭（箴二五11、15）。同理的回應是非常重要的，而不是同情或憐憫（有關會談的技巧，會另文再詳細介紹）。

記得筆者在大學三年級時和一位同學在兒童福利機構實習，她有一名個案是單親媽媽，遭遇非常可憐，他聽著當事人的敘述，就與當事人一起哭泣起來。當時的指導教授說，這樣是情感過度的介入，對自己和當事人都不好。每位前來的案主，都是遇到或多或少的不幸，假使輔導人員的情感過度介入或不足，是無法做好輔導工作的。因此，情感的投入要適度，這是需要訓練，以加強同理心的能力，而非同情心。

3. 接納

要彼此接納，如基督接納我們一樣；愛人不可虛假（羅十五7，十二9），愛是沒有條件的，應該視當事人為一個有生命價值和人性尊嚴的人。不是聰明或有好行為的人

我們才接納；不是行為不好，他的生命就沒有價值。接納人的想法和情緒，沒有對錯或好壞，接納案主，表示承認其存在的事實，所以接納一個人並不同於贊同其不良的行為。

曉明功課不好，又愛與同學打架，我們要如何接納這被認為極不可愛的學生呢？其實這樣的學生也是有情緒和想法的，接受他的氣憤情緒所以想報復而攻擊同儕，和功課不好的事實。瞭解他的情緒和想法，對他說：「同學看不起你、欺負你，你非常憤怒和生氣，所以你要教訓他們。」這樣的回應就是瞭解與接納，並沒有贊同他可以有打架的行為。



三. 不批判

當一個人面臨災難或困擾的時候，總是會有憂傷或憤怒等負面的情緒。帶著失敗和挫折的感受，不得不向人求助時，很害怕會被看輕或批評。做為一位輔導人員，當瞭解你所面對的當事人，是帶著這麼多複雜的情緒。人犯錯，只有神有權力懲罰人，只有法官給人定罪，不是輔導人員。牧養者是不批判的，但是有分析狀況，或告知的義務，讓當事人瞭解自己的狀況。

大衛曾因看上烏利亞的妻子拔示巴，於是安排烏利亞參戰，去到陣勢極險之處，因此陣亡。後來大衛差人將烏利亞的妻子接到宮裡，做大衛的妻，給大衛生了一個兒子。大衛所行的這事，神甚不喜悅，差遣先知拿單去見大衛。拿單設了一個比喻告訴大衛說，有一富戶有許多牛羊，有一窮人只有一隻小母羊羔外，別無所有。有一客人來到富戶家裡，富戶捨不得從自己的牛羊中，取一隻預備給客人吃，卻取了那窮人的羊羔，預備給客人吃。對此，大衛甚惱怒那人，對先知拿單說行這事的人該死！他必償還羊羔四倍，因為他沒有憐恤的心。拿單對大衛說：「你就是那人！以色列的神說，祂膏你作以色列的王，又賜給你那麼多的家業，你還以為不足。為甚麼藐視神的命令，行他眼中看為惡的事呢？你借著亞捫人的刀殺害烏利亞，又娶他的妻為妻，所以刀劍必永不離開你的家……」（撒下十二1-10）。

從大衛這個事蹟，我們知道人犯罪，只有神有權力懲罰，神的僕人拿單只有告知

的義務，拿單受神差遣來告知大衛的錯誤行徑。

主耶穌告誡我們，不要論斷人，免得被論斷（太七1-5）；寬恕人的過失，便是自己的榮耀（箴十九11）。在大衛這個事件中，我們可以學到神為我們留下的榜樣——就事論事，不會因為人做了一件錯事，就全盤否認這個人的價值。神使大衛和拔示巴所生的兒子死了，但是之後神還是賜福大衛，讓他和拔示巴生了所羅門，神也喜愛他（撒下十二24）。因從耶穌的家譜中，可看到耶穌就是大衛的後裔（太一1-17）。

輔導人員不僅不批評案主是有罪或無辜，也不會對案主的情感、思想、行為的對錯、好壞或應負責之程度，加以批評和論斷，而是採中立的態度，協助當事人看到自己的景況。相信當事人的生命會改變，會向上發展，做對自己最好的決定。

四. 尊重自決權

神造人，給人自由意識，可以自己選擇，並為自己的選擇負責。自從神創造天地，造亞當夏娃之後，給他們定了飲食規則，不可吃善惡樹上的果子，吃的日子必定死。亞當夏娃犯了規則，也得到了處罰，為自己的選擇付出代價。

士師秉政時期鬧飢荒，猶大的伯利恆，有拿俄米一家人往摩押地寄居，兩個兒子娶摩押女子。丈夫和兩個兒子都死了，最後她和媳婦路得又回去猶大伯利恆。她說滿滿地

出去，空空的回來（得一1-21）。雖然摩押之行，未必合神心意，但每個人都有自決的權利，也需為自己的選擇負責。

不論今日來尋求協助的同靈或慕道者，處在憂傷中不知何去何從、無法做決定，或因過去失敗的經驗，失去自信，希望輔導人員為其做決定時，牧養的輔導人員都不應當代其下決定，這是違反聖經教訓的。輔導人員應該要幫助他們發揮潛能，使他們能為自己的未來擬定方向。

當認定每個人都有自我做決定的權力和能力，相信唯有經過個人不斷地自我省察，並且能夠對自己面臨的問題擔負起抉擇的責任，才能成長、才能管理自己。

為達到這種效果，輔導人員就要做到以下幾項：1.協助當事人看清自己的問題及需要。2.使當事人知道社區中適當的資源。3.將當事人潛在的資源加以刺激，引導其活動。4.製造能使當事人成長，解決問題的信賴關係的工作環境。

五. 尊重隱私權

阻礙一個人尋求協助最大的障礙之一，是怕自己的祕密會被洩漏。案主常因在意輔導人員是否會將他們的隱私讓第三人知道而裹足不前。教會的團體不大，當事人很害怕，自己的事若被傳出去，整個教會就都知道了。因此有時會拖延過久，等到病入膏肓無法挽救時才求助，這是非常遺憾的事。

所以輔導人員當遵守保密原則，不可洩漏人的密事（箴二五9），要趁著只有你和他在一起時指出他的錯來（太十八15）。所以會談的地點要隱密、不被干擾，不可在公共場所談論私事。「往來傳舌的，洩漏密事；大張嘴的，不可與他結交」（箴二十19）。當然此密事是在不違反社會和教會善良風俗的原則下。

案主的隱私權，絕對要尊重，即使當事人沒有特別要求保密，輔導人員也應盡其倫理職責，對案主的一切資料予以保密。當事人將自己的祕密告訴輔導人員，事實上不是只有輔導人員知道而已，有時會同時有幾個人關心，知道當事人的情況，因此保密應該是整個教會團體的祕密。

六. 結論

建立一種可以助人的關係，有別於一般的人際關係，只有這樣才能達到牧養的效果。所以要遵守上述所談論的原則，重視人性尊嚴和個別差異，接納和適度的情感介入，存有非批判的態度，尊重案主自決的能力和為他保密等。

由於國人受到中華文化的影響，宿命論、二分法、權威性格；重視團體的認同勝於對個人的認同，不重視情緒，喜歡用理性解決情感問題；喜歡說教、建議和權威控制等。因此建立助人的關係，不容易達成，反而較常會出現像醫病關係、師生關係或互惠的朋友關係。因此，具備專業人員的特質和風格，是需要相當時間去學習的。