

社工實務工作坊：諮商技巧

壹、何謂諮商

- 一、 諮商與情緒有關。
- 二、 諮商者幫助人表達、了解、及接受自己的情緒。
- 三、 諮商者創造出對的情境。
- 四、 幫助案主降低焦慮感覺、協助做決定、採取行動，及開始改變他們的處境。
- 五、 案主解決自我問題；諮商不給建議，指幫助案主能面對他們的問題，檢視其選擇，了解其感覺，並選擇對其最好的解決方案。
- 六、 工具是傾聽、觀察、非語言溝通、反應感覺、問合適問題、確認及接受。

貳、爲什麼傾聽這麼重要

- 一、 提供表達機會。
- 二、 提供談論及探索問題的機會。
- 三、 聽自己談論自我的問題。
- 四、 洞悉問題的機會。
- 五、 增進案主自信及自尊。
- 六、 建立諮商者和案主間的信任關係。
- 七、 增加對案主情況的了解。

參、諮商中的回應方式

- 一、 肢體語言：例如一點頭、前傾、表情。
- 二、 聲音或簡短字：例如一是、真的嗎、喔。
- 三、 重複：回音似的回應案主所說之部分字句。
- 四、 釐清問題：請案主針對某些觀點給予進一步的解釋。
- 五、 反應感覺：根據案主所言，給予情緒字眼。
- 六、 改述：用不同的字句回應案主的想法。
- 七、 摘要：在一長段故事後，諮商結束前，或是要再次對焦，重回重點，諮商者重述摘要案主所說之主要或最重要的部分。
- 八、 問題後的短暫沉默：問完問題後，留下一短暫沉默的空檔，讓案主思考答案的時間。

肆、告知與建議的不同，諮商中，告知優於建議。

- 一、 告知：給予新訊息，讓案主能考慮並自己做決定。
 - ★ 提供案主我們有，但他們沒有的訊息。
 - ★ 提供案主所不知的新訊息。
 - ★ 告知案主如何取得訊息。
 - ★ 告知案主如何找到一個地點。
 - ★ 比較可能的方案，分析每項方案的優缺點。
- 二、 建議：告訴案主如何過生活。
 - ★ 告訴案主在其所處的情況下如何做決定。
 - ★ 說服案主採行我們所提的建議。
 - ★ 說服案主相信我們比他們更知道如何解決他們的問題。
 - ★ 告訴案主該如何做。
 - ★ 告訴案主該選何項方案、何者較好。

伍、諮商及問題解決的步驟

- 步驟一、建立關係：利用同理心、積極傾聽、問問題、回應及會談技巧。
- 步驟二、藉由和案主一同了解問題情況增加對他們的了解。
- 步驟三、確認且和案主一同分析問題及長處。
- 步驟四、和案主一同定計畫、目標和選擇策略。
- 步驟五、和案主一同執行計畫。
- 步驟六、追蹤及回顧。