

建立关系的技巧

在上文略述了辅导过程的三个阶段之后，本文及随后的三篇文章将论述每个阶段所需的主要辅导技巧。

在第一个阶段中最重要的，是辅导员与受助者建立同盟关系，使大家彼此认识和了解。辅导员要运用各种技巧，表达自己对受助者的同理心、接纳、尊重和诚意，使受助者产生安全感和信任，解除自我防卫系统，自由自在地把自己的困难、感受和想法表达出来。

身体语言

在与受助者对话的时候，辅导员要注视对方，保持敞开的姿势，而非两手抱臂、顾左右而言他。这样做，可以使对方感到被重视、被接纳。同时，辅导员的表情是宽容而认真的，既非紧皱眉头也非满不在乎的样子，让对方感到自在、没有压迫感。辅导员的声线是温柔、平稳而坚定的，既非柔弱也非专横，让对方感到辅导员具备稳定的情绪、承载力和排忧解难的能力。

积极聆听

1. 用耳朵：辅导员仔细聆听受助者说的话，既听内容，也听语气和声调，从中掌握初步信息。
2. 用眼睛：辅导员仔细观察受助者的衣着、外貌、表情和举止，从中掌握对方的背景、状态和特征。
3. 用心：辅导员设身处地，感受对方的感觉，使自己的心与受助者的心相联结，帮助对方把更深的情感表达出来。
4. 用头脑：辅导员把所听、所看、所感、所知的融合在一起，加以整理和分析，使自己更深入地明白对方的思路和情绪反应。

回应

1. 客观事实：当受助者讲完一段话，表达了一个较完整的意思后，辅导员可以用受助者的词语扼要复述他想表达的重点，让对方知道自己已听见并正确理解了客观情况。辅导员在复述时，不可以增加或删减对方的叙述重点，更不可以加以扭曲或批评，否则会使对方觉得不被接受、不受尊重，因而停止表白。
2. 主观情感：除了客观事实的复述，辅导员也要把对方的感受说出来。例如：“你

妈妈这么唠叨，你一定会觉得很烦了。”“你上司这样批评你，却不责备做错事的同事，让你觉得很委屈，是吗？”“你现在很愤怒，因为你丈夫在外面花天酒地，回家还问你要钱。”这样，就把外在的事实跟对方内在的感受结合起来。辅导员需要深入地代入对方的角色，看他的处境，结合自己的感情体验，才能准确地说出对方的感受。如果无法回应对方的感受，他会觉得不被体谅和包容，不再进一步表白，辅导的同盟关系就难以建立起来。要注意的是在这个阶段，辅导员在说出对方感受的时候，要描述客观的情况如何使对方产生了主观的感受，但却不能急于指出对方的不足之处，不能说对方的主观信念或做法怎样产生了他的感受，例如，不能说：“你觉得很烦，因为你总跟丈夫吵架。”或说：“你觉得很烦，因为你认为丈夫不体谅你。”而应该说：“你觉得很烦，因为你跟丈夫的看法不一致，两个人很容易吵架。”或说：“你觉得很烦，因为丈夫似乎不体谅你。”当同盟关系稳定下来，受助者更有安全感的时候，辅导员才把焦点从外在客观因素，转向受助者的内在主观因素上。

同步

圣经说：“与喜乐的人要同乐；与哀哭的人要同哭。要彼此同心；不要志气高大，倒要俯就卑微的人。不要自以为聪明。”（罗 12：15—16）辅导员要与受助者同行，如果对方痛哭流涕，可以静默不语，递上手绢，轻拍肩膀，跟随对方的节奏，不必急于打断，让对方可以在充满接纳的气氛中感受自己的情绪，这样也是有释放和医治作用的。

欢迎来信辅导部 cc@liangyou.net，回应讨论话题。学员如需要接受辅导服务，请填写在良院网站的“表格下载区”的“辅导申请表格”，辅导部会按着个别情况和需要，安排电话约谈时间。