

替代役男管理人員陪同役男  
轉介諮商教育訓練課程

# 關懷輔導技巧

張素惠 諮商心理師

[csh048340653@gmail.com](mailto:csh048340653@gmail.com)





# outline

- 役男心理困擾的類型
- 與情緒有關的心理困擾
- 有效的會談四部曲
- 關懷輔導技巧
- 結語

# 役男心理困擾類型

身心疾病

情緒問題

自我傷害

藥物濫用

早期創傷

NEED

WANT

WANT

WANT

焦慮 不安 緊張-焦慮

低落情緒 憂鬱情緒

憂鬱症 躁鬱症

恐慌症 強迫症

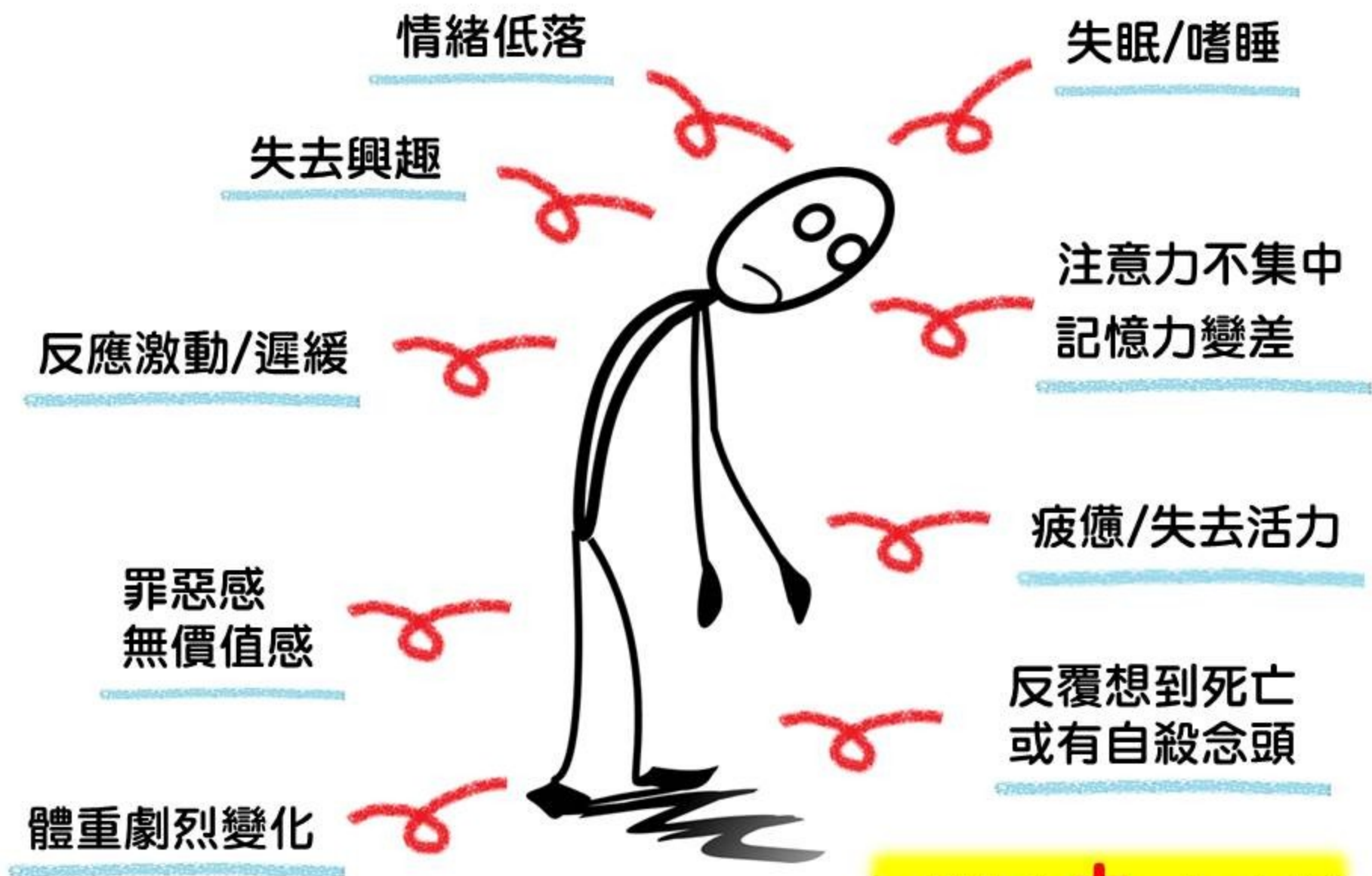
# 關於憂鬱症

根據世界衛生組織的統計指出 到2020年，

**憂鬱症會與心臟病並列第一大疾病死因。**

保守估計，目前全球患有重度憂鬱症患者超過**3億5000萬人。**





## 憂鬱症九大症狀

※這些症狀若持續兩周以上，建議就醫

# ⊗對憂鬱的人避免說的話

⊗你已經擁有很多東西，為什麼你還不快樂？

⊗你應該想你好的一面

⊗不要再想了

⊗你難道不能忘記這件事情嗎？

⊗你要振作一點！

⊗你需要多出去走走

## ✓ 面對憂鬱的人可以表達的方式

- 我可以如何幫助你
- 有什麼需要我幫助的
- ✓ 我沒有辦法完全瞭解你的感受，但是我很在乎你
- 你並不會孤單面對
- 我在乎你，而且我覺得你很憂慮
- ✓ 如果你需要一個朋友的話，我在這裡



## 二、自我傷害傾向的辨識

1.語言線索：

2.行為線索：

3.環境上的線索：

4.相關上的線索：

# 攔截遺憾發生



- 第一關是「**自殺意念**」

**45%**以上自殺身亡個案身前曾經  
向身旁的親友表達過自殺的意圖

80%自殺者會留下警訊

- 第二關是「**計劃**」
- 第三關是「**行動**」

**行為漸進**

# 一 問 (自殺意念)

- 自殺的警訊：

- **認真嚴肅地**
- **看待這些警訊**

# 怎麼問

有些人在壓力很大的時候，甚至  
會有不好的念頭？

你最近會不會也有  
這樣輕生的念頭(想法)



如何換句話說  
更有療效

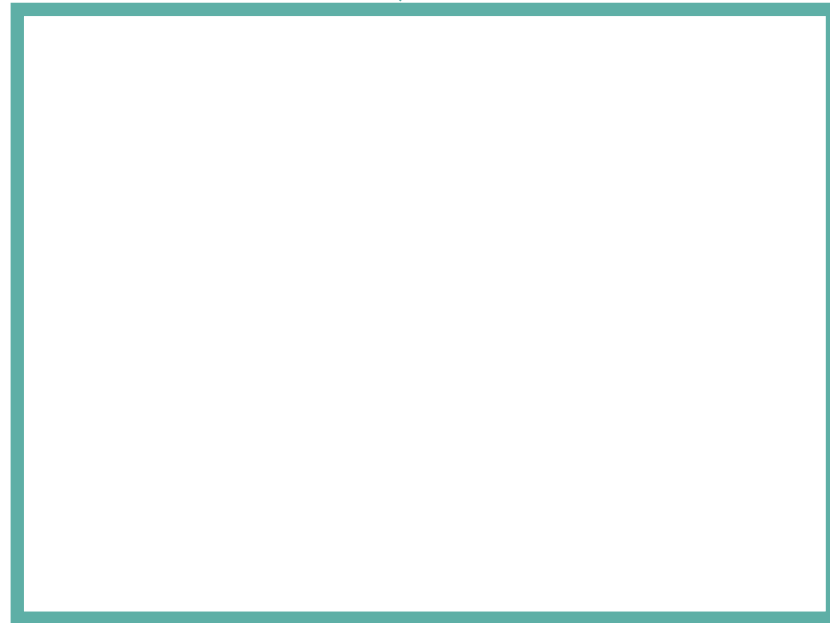
# 你可以這麼做

## • 先關心人



- 你怎麼了
- 發生甚麼事情了
- 有什麼我可以幫忙的
- 你看起來很疲累
- 你看起來有些難過..

## • 再處理事





## 通常你會說

妳要堅強



你好嗎



要加油








我了解 我懂



至少你還有..

## 換句話說





# 傾聽 觀察 辨識 反應

有效會談四重點

# 如何傾聽

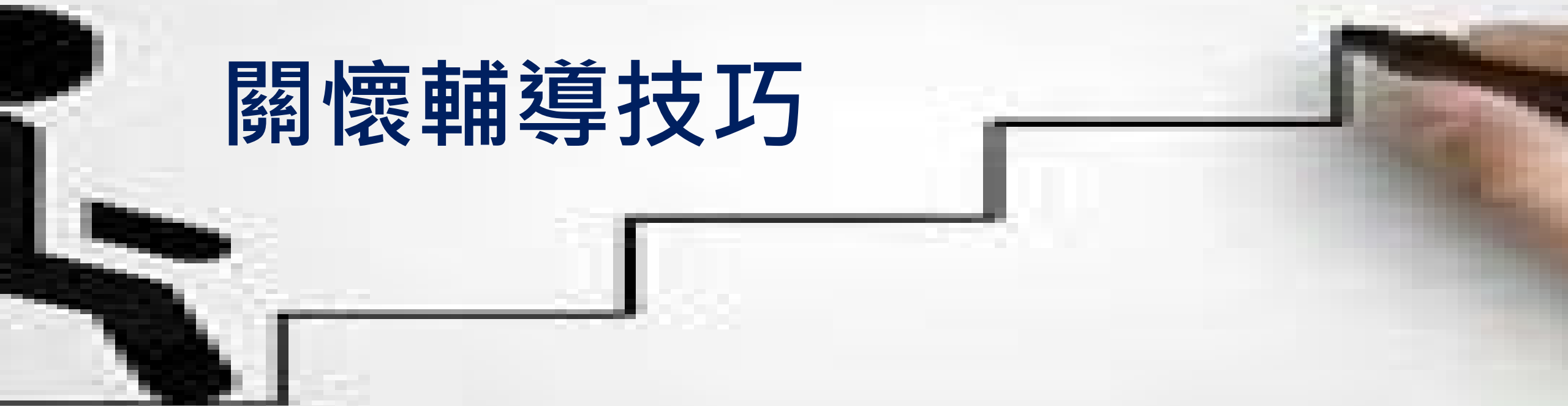
## ENCOURAGES

- |                          |                   |
|--------------------------|-------------------|
| <b>E</b> 適當的專注與傾聽        | <b>R</b> 放鬆且自然    |
| <b>N</b> 適量的點頭           | <b>A</b> 避免分心的行為  |
| <b>C</b> 在專注中維持尊重並覺察文化差異 | <b>G</b> 配合個案的語法  |
| <b>O</b> 維持一種開放的姿勢       | <b>E</b> 用第三隻耳朵傾聽 |
| <b>U</b> 表示知道，像是「嗯嗯」     | <b>S</b> 適當的空間距離  |

# 學會辨識與觀察

口語訊息 非口語訊息

# 關懷輔導技巧



# 正向引導與回應技巧

- 運用你擅長的聊天能力，對當事人現況有基本的了解。



# 語言的力量

## ➤ 負向語言

- 為什麼你會……？
- 為什麼你不試試…
- 你難道不知道？
- 你怎麼會這樣想？
- 你怎會做出……
- 你沒想過嗎？

## ➤ 正向語言

- 這件事真的是令人……
- 大部分的人通常也會…
- 聽起來你的感覺是…
- 若我是你 我會感到…
- 你嘗試過的方法是…

# 正向引導與回應技巧

- 情緒反映-重述個案的陳述，並明確指出個案的感覺。

例如：「聽起來你覺得…」

# 正向引導與回應技巧

- 簡述語意是簡短覆述個案所說的內容與意義。

例如：「我聽到你說…」

# 會談技巧—善用6WH

- 何事：
- 何時：
- 何人：
- 何地：
- 如何：
- 為何：
- 處理：

# 正向引導與回應技巧


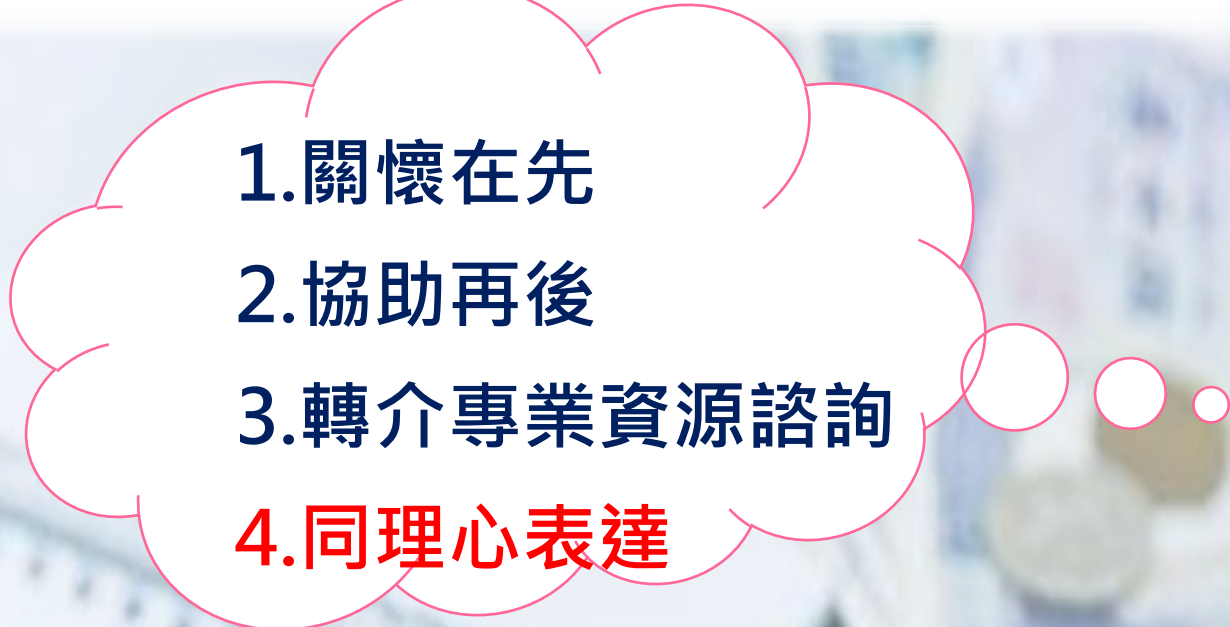
- 正向回饋：

- ✓ 「一個人獨自面對這樣的困境，通常都會不知所措，我卻從你身上看見不放棄的勇氣。」

# 正向引導與回應技巧

- 讚美：直接讚美與間接讚美
  - ✓ 對當事人做到目標中任何一項的成功，表達正面的驚嘆。



- 
- 
- 1.關懷在先
  - 2.協助再後
  - 3.轉介專業資源諮詢
  - 4.同理心表達

主動關懷

引導探問

同理態度

# 結語

三心：細心、貼心、同理心

二意：留意、注意

關懷他人要從生活實踐之

*Thank you*

