

謝秀芬 著

好好

🐾 接住你

I'LL HOLD YOU SOFTLY

——從聖經談憂傷療癒的輔導知能



出版序

「好好接住你」，這是一句讓人感到溫暖的話語。也是這本書期盼帶給讀者的。

如同金蘋果在銀網子裡（箴二五 11），一句話可以如此美好，是因為在生命中，我們經歷過很多的風雨，也遇到過很多的挑戰和困難，這些都會讓我們感到心煩意亂、無所適從。但是，當有人能夠好好接住我們，陪伴我們度過難關，那麼這份溫暖和力量就會讓我們被感動。

謝秀芬老師的新書《好好接住你 -- 談憂傷療癒的輔導知能》就是一本從聖經角度出發，去談如何幫助他人面對困難和憂傷的分享。作為一名從事社會工作研究與教學近四十年的專業人士，謝老師深刻理解到來自歐美的社會文化，受到基督教文化的影響之深遠。

從對人的關懷、工作時所遵守的倫理價值，到依循的哲理，都是基督教思想的實踐。於是謝老師在幾年前的禱告中開始有了想法，去寫一本關於聖經的輔導知識和技能，直到退休後開始著手動筆。本書篇章原連載在《聖靈》月刊當中，以聖經的教訓和事蹟為基礎，融合了聖經輔導的知識和技能，為讀者提供了一份有力的指引。



本書分為十二個章節，分別介紹了牧養關懷的原理原則、對人性和生命的看法、成為貴重的器皿、瞭解羊群的景況、關懷的技巧與方法等不同議題。從中我們可以學到如何成為一位有愛心和智慧的陪伴者，幫助他人度過苦難和憂傷，讓他們重新獲得生命的力量和勇氣。

本書的每一篇章節都由作者深入淺出探討各種常見的：情感、心理、精神等問題，這時候，就能看出聖經輔導的必要性。主耶穌要愛祂的人去餵養祂的羊，同時也提到：誠命中最要緊的是要盡心、盡性、盡意、盡力愛主你的神，其次是要愛人如己，再沒有比這兩條誠命更大的了（可十二 28-31）。我們捫心自問，我們真有愛主嗎？若是肯定的，就當立志成為能餵養主羊、照顧主羊的人。耶穌已親自為我們做出了榜樣。祂在傳道期間經常醫病趕鬼，扶助那些身心困乏的人。

如謝老師所言：每個人的生命都會有一道缺口。這道缺口猶如保羅說人身上的那一根刺，讓我們謙卑，並且有能力去憐恤他人。鼓勵我們可以成為每一個人的陪伴，共同走過憂傷和當中的挑戰。而成為這樣一位陪伴者，需要具備愛心、智慧和知識。我們需要從聖經理解生命的本質，知道如何與人建立良好的關係，並能夠運用聖經的教訓和原則來幫助他人。這樣的一位陪伴者，能夠幫助人們走出苦難和憂傷，重新獲得源自於神的力量和勇氣，實現自我療癒的目的。

期盼這本《好好接住你 - 談憂傷療癒的輔導知能》，為我們提供了一個運用聖經的教訓和原則，可以成為幫助他人療癒的動力與知能。

文宣處



推 荐 序

因我們神憐憫的心腸，叫清晨的日光從高天臨到我們，要照亮坐在黑暗中死蔭裡的人，把我們的腳引到平安的路上（路一 78-79）。

隨著世界思潮演進，各式諮商輔導門派五花八門，然而唯有以真神的憐憫心腸當模範，以真理為助人工作的輔導準則，方能使助人者與受助者能在盼望中接納自我缺欠、在信心中修復、最後在愛中得以完全。

本書作者謝秀芬教授為主內闡述真理不遺餘力、著書甚多，大家所敬重的謝忠光長老之千金，從小浸淫於基督化家庭的家風，本身亦長期於教育界任教、學養俱佳；是國內社工領域之前輩，亦曾受邀榮任北市社會局首長一職，貢獻所學於市政；近年雖自學界退休，仍秉持其專業襄助教會聖工不遺餘力，亦致力於為文論述，教育後進，其精神令人敬佩。

個人承蒙謝老師長期指導多年，尤其於2003年有幸與老師邀集教會生命教育同工，學界、與企業界的前輩，按著教會的規矩與政府的規範，當年成立了葡萄園社會關懷協會。透過此一全國性社團，從志工的培訓、教育與認證，謝老師都以其助人的專業與資源，提供了極大的助益；使教會弟兄姊妹的愛心，得以志願服務方式進入校園、原住民社區以及臺灣各



地的角落，二十年來，協會秉持以生命影響生命的精神，從校園的生命教育、原住民家庭婦女關懷，微聲盼望輔導專線的服務，到因應高齡化成立的居家服務，提供斯土斯民在地化的需要。看見各地無數學子與家長們，經由社團或生命教育營隊進入教會，看見原住民因原家中心的關懷，走進教會，在明白真理後受洗成為蒙恩的兒女，不得不佩服當時這群有識之士的真知灼見。也讓人明白：身為主的門徒，聽主的吩咐，宣道與行善是可並行不悖的，不單只在教堂裡面，也可以打開教會的大門，身體力行地讓自己成為恩光的管道，讓自己成為平安的道路，引領受助者到神面前，成為歡迎真光臨到的蒙恩一族。

謝老師秉持經訓，用心筆耕本系列逾五萬字的輔導專欄，其文筆如行雲流水，言簡意賅，從聖經中古聖徒的行止到主耶穌如何體恤受苦者的佳範，佐以經句讓讀者能重視靈修厚植真理的根基；其內容能深入淺出、切中要點，以專業的輔導知能與協談者當具備助人工作的技巧，以簡易對話案例來提醒讀者學習自我反思、並覺察是否以案主為中心的服事。

本系列專欄教會的輔導工作兼具實用性與專業性，非常適合每位重視自我成長的基督徒，以及教會職務同工、事工幹部研讀；很高興本專欄能夠集結成書出版，個人非常榮幸與樂意在此推薦，相信本書能幫助讀者有系統的應用學習，成為一位以真光照亮自我、以真理幫助人的協談人員。

第 73 屆信徒代表大會主席
天母康健身心診所院長
第 26 屆杏林獎醫師
黃信得 敬筆

讀者序

本書作者謝秀芬教授，生於 1947 年，屬臺中市人。國小接觸真耶穌教會的宗教教育，國中時受洗歸屬基督耶穌，父親是五專的國文教師，在聖經的教導與嚴謹的家教下，成為一位標準的基督徒。

誠如聖經明訓：

「教養孩童，使他走當行的道，就是到老他也不偏離。」

「行為純正的義人，他的子孫是有福的！」

「你要聽從生你的父親；你母親老了，也不可藐視他。……你要使父母歡喜，使生你的快樂。」

「你要詳細知道你羊群的景況，留心料理你的牛群」（箴二二 6，二十七，二三 22、25，二七 23）。

「你們作兒女的，要在主裡聽從父母，這是理所當然的。要孝敬父母，使你得福，在世長壽。這是第一條帶應許的誡命。你們作父親的，不要惹兒女的氣，只要照著主的教訓和警戒養育他們」（弗六 1-4）。



謝教授在基督化的家庭長大，神的話語薰陶其心智，神的聖靈開啟其聰慧，將屬世所學知識配合聖經真理，將社會工作專業訓練所感悟的經驗，用淺白的文字，闡明今日社會人們生活的各種難題和危機，剖析人類的軟弱和本性，身心的需求反應和良善本性的運用，更述及會談溝通對紓解情緒的影響，用愛心說誠實話，用同理心關懷輔導受困者，更可用聖經的真理開導人的理性，藉正確的信仰領導人走正路，倚靠耶穌基督的聖靈，勝過人性的軟弱無助，而能尋得心靈的真平安，無懼無憂安穩的度日，且有來生天國榮耀的盼望。

本書連載於真耶穌教會的機關報《聖靈》月刊十二回，提供基督教界從事輔導工作的諸位教育人員，以愛心和信心協助愛人救人的生命工作。願天上的父神與諸位同同在，神的智能賞賜輔導恩賜，作成美好的事工。

願基督的慈愛恩惠與大家同工！

主僕 賴英夫 謹識
2023 年 3 月 19 日



作者序

從事社會服務與教學工作四、五十年，深深感受到社會工作的許多價值觀都受到歐美社會文化的影響甚深。如對個人生命的肯定與尊重，助人的知識和技術、自我抉擇的權利、不批判、重視人的情緒反應、重視人的差異性和獨特性，尊重每個人的隱私，不張揚、保密。這些都是從事輔導工作者當遵守的法則。這些種種不就是深受基督教文化影響的歐美國家所表現的行為嗎？社會工作起源於西方社會已有百年以上的歷史，其輔導的方式不斷在演變，從說教、指導、規勸，到啟發個人的潛能，發展了許多助人的理論與方法技術，都是東方國家應學習的。

從主耶穌傳教的真理很深的闡明，祂重視每個人生命的價值和尊嚴，還有自我抉擇的權利，祂造亞當和夏娃，並非是個傀儡，而是有自己的決定權，並為自己的抉擇承擔後果。亞當與夏娃受到魔鬼的引誘吃了必定死的分別善惡樹上的果子，從此被神趕出伊甸園，生命也必定死亡，不能永遠活著。女人從此有懷胎的苦楚，生產兒女必多受苦；而亞當因他地必受咒詛，還得終生勞苦才能從地裡得吃的，必汗流滿面才得餬口，直到歸了土。就從此因他們自己決定不遵守神的交待，吃了禁果，就得為自己的決定付出代價，承擔後果。

從聖經的道理，我們可以發現主耶穌在二千多年前就讓我們覺得祂在世所言，是一位人本主義者，且具有現代主義和後現代思潮的人。祂真是獨一的真神，在那個年代人是沒有自由平等的，貧富懸殊非常



大的時代，生命的價值是不被看重的，貧窮者的生命是不值錢的，只有神看重每一個人的生命，甚至為了我們的靈命捨身被釘十字架流血，是為了贖我們所有世人的罪，祂是我們的天父，時時照顧我們，不願世人沉淪，希望人人可以得救，是多麼偉大的人。

社會工作人員所受的专业訓練，就是應當尊重人性的尊嚴與價值，不會因為受服務者犯錯而否定其人格，相信人是會改變的；當然，並不贊同其所犯的錯誤行為，但絕不批判，因為自然有神會審判他，而在世有法官才有權定他的罪，一位社會工作師不會否定他的生命價值，總是誠懇的，想引導其走向正途，猶如聖經上浪子回頭的比喻；又如神在羊群中發現一隻羊迷失了，會放下九十九隻羊去尋找失散的那隻羊，因為每個人都是神寶貝的子女，找到時，是極其喜悅的。

每個人的隱私權是受重視的，決不在未得到當事人的同意而洩漏其祕密。保密是每位輔導人員當遵守的原則之一。即使若你的弟兄得罪你，要在只有他和你在一處時，用溫柔的心把他挽回過來（太十八 15），更何況來談者並無得罪你。筆者曾生了一場大病後，決定要為神工作，將聖經中有關輔導的知識和技能加以整理，於是在神的帶領下，及個人的努力，完成了十二篇的一系列輔導知識和原則，分別於《聖靈月刊》中每月一篇，以一年時間刊載完成。如今在經過八年之後，想將這十二篇文章，再做修訂集成單書，修訂完成後約七萬多字，得到文宣處李恩冠執事及編輯淑華和文怡姐妹的支持和協助，盼望此書的出版，能提供主內有志於輔導信徒的傳道、宗教教育的老師，及北區教區所成立的全國性「基督教葡萄園社會關懷協會」的電話輔導專線「微聲盼望」的志工們參考，而造福更多需要協助的同靈們。

謝秀芬謹識 2023年7月

目錄



subject

1

輔導的重要性

p.12

subject

2

苦難憂傷從何而來？

p.20

subject

3

作貴重的器皿應具備的人格特質

p.27

subject

4

生命的尊嚴與價值

p.34

subject

5

獨一無二

p.41

subject

6

如何獲得信賴——談助人關係的建立

p.48



subject

7

認識你的羊

p.56

subject

8

說造就人的好話

p.67

subject

9

活在當下

p.76

subject

10

用愛心說誠實話

p.85

subject

11

情緒知多少——談情緒疏導

p.95

subject

12

我可以為你做什麼？

p.104

輔導的重要性

✿ 前言

每個人的生命都有一道缺口。這道缺口猶如人身上的一根刺，如保羅所言，有一根刺加在他的身上，免得過於自高。軟弱讓我們學習謙卑、喜好憐恤，所以保羅喜歡誇自己的軟弱，好叫基督的能力覆庇他（林後十二 7-10）。

沒有苦難，會使人驕傲，耶穌一生也遇到許多苦難和試探，祂要背的十字架是為拯救世人而捨命。耶穌能體恤我們的軟弱，祂也曾凡事受過試煉（來四 15），也因所受的苦難學會了順服（來五 8）。



英國「泰晤士報」在幾年前出了一個謎題，題目是「從倫敦到羅馬，最短的道路是什麼？」公開徵求答案下，許多人拿著地圖研究，試著在地理上找答案，結果都落選，只有一個答案獲獎，那就是：「一個好朋友」。是的，有好友相伴，易覺得很快到達目的地。人生的旅途中，沒有人軟弱到不能幫助人，也沒有人剛強到不需要人的幫助，有人相伴可以分享快樂、分擔痛苦，使痛苦感覺得格外輕省。一根繩子容易被折斷，兩根繩子不易折斷，就是這個道理。

輔導人員就是那相伴的人，在弟兄姊妹有困難時，陪伴走一程的人，像醫生又像朋友。耶穌非常重視我們是否能成為那個陪伴扶助的人。聖經提到，要承受神國的人，就是當弟兄餓了給他吃、渴了給他喝、見他做客旅留他住、赤身露體給他穿、被下監或生病去看他。這些做在弟兄中最小的一個人身上，就是做在主耶穌身上，將來必得賞賜（太二五 35-41）。

筆者嘗試從耶穌的事蹟和教訓、古聖徒的生命故事等聖經道理，提出神所默示的輔導原則與方法來闡明聖經輔導的知能。本篇先以人所遭遇的「問題類型」、「輔導的必要性」、「如何實踐愛心」這三部分來加以探討。

✿ 問題類型

人生的苦難與掙扎除先天的障礙外，還有後天因素，如天災、人禍及自己的私有因情慾引發造成。生活中有試探、有操練、有管教，猶如火煉精金要去掉我們的渣滓，使我們的靈性更長進。

1. 經濟困難

從古至今，貧窮一直存在著，所以我們當為貧寒的人和孤兒伸冤（詩八二 3），因為神也保護寄居、扶持孤兒和寡婦（詩

一四六9)。經濟困難的原因除貧窮外，在不景氣、蕭條的時代，容易發生變故造成新貧，如生意失敗而倒閉、失業、服刑或重大傷病、身心障礙、精神疾病等，都可能造成經濟困難。

2. 就學或就業問題

造成就學或就業問題的原因有很多，有可能是無意願、能力不足或缺乏機會。當然也有可能是不適應學習或工作的環境；與同儕或同事，老師或上司關係不良，相處困難；也有人是因為要照顧孩子、老人或生病的家人而無法就學或就業。不管原因為何，這些問題對人的社會生活有很大的影響，非常需要被協助。

3. 家人關係問題

家人關係不良，包括婚姻關係、親子關係、手足關係、婆媳關係和親屬關係等。家人關係不良可能導致嗜藥、酒癮、分居、離婚、遺棄或身體與精神虐待，甚至有伴侶、親子、手足或婆媳相殘事件。家庭的悲劇越來越多，正如經上所說的，人的仇敵就是自己家裡的人（太十 21、35、36）。

4. 支持系統薄弱

人是社會的動物，在生活中很需要社會的支持。社會支持網絡包括正式和非正式，前者如醫生、律師、警察和社福機構等，後者如親友、鄰居、同學、同事或教友。有些人雖生活在人群中，卻關係疏離，覺得孤獨，或許是拙於社交，或人際關係不良，被社會孤立。當然，都市生活的忙碌，即使生活在同一棟大廈的鄰居，也可能彼此不相識、不相往來，都市人的孤獨感，是越來越重了。傳統社會、農村社會的敦親睦鄰，或者遠親不如近鄰，對都市社會的人而言，是可遇不可求了。因此當有危機發生時，無人能伸出援手，使問題不斷累積，而造成不易處理。

5. 行為問題

現今的世代不僅成年人有行為問題，吃喝嫖賭樣樣來，甚至殺人放火等犯罪行為也層出不窮。犯罪年齡不斷往下降，少年人過動、中輟、混幫派、逃家、鬥毆暴力、殺人、援交等也比比皆是。魔鬼管轄的世界，自舊約時代這些行為就樣樣都有，難怪神要用洪水毀滅世界，也如聖經所言，以前有的以後必再有，日光之下毫無新事。

✿ 輔導的必要性

1. 主的吩咐

耶穌對門徒說你們若愛我，就必遵守我的命令（約十四 15、24）；遵守命令就是愛耶穌，這樣的人，天父也要愛他，並且向他顯現（約十四 21、23）。耶穌復活後對西門彼得說：「你愛我嗎？」彼得說：「主啊，是的，祢知道我愛祢。」耶穌對他說：「你餵養我的小羊。」耶穌一共問了彼得三次，要確認彼得是否真正愛祂（約二一 15-17）。**愛主的人，當餵養主的羊**。耶穌並告訴門徒，凡祂做的，信祂的人也要做，並且要做比這更大的事（約十四 12）。

誠命中最要緊的事要盡心、盡性、盡意、盡力愛主你的神，其次是要愛人如己，再沒有比這兩條誠命更大的了（可十二 28-31）。我們捫心自問，我們真有愛主嗎？若是肯定的，就當立志成為能餵養主羊、照顧主羊的人。

2. 耶穌親自做榜樣

耶穌看見許多人，就憐憫他們；因為他們困苦流離，如同羊沒有牧人一般，於是對門徒說：要收的莊稼多，做工的人少（太

九 36-37)。耶穌在三年傳道期間，醫病趕鬼，扶助許多身心困乏的人。祂要我們依自己的恩賜做工，擁有恩賜卻不做工，到神來的日子將因懶惰而被棄絕。信心沒有行為是死的，聽道不行道也是死的，要盡力當個愛主的牧羊人。

3. 聖經的教訓

耶和華眷顧自己的羊群（亞十 3），而無用的牧人若丟棄羊群就有禍了（亞十一 17）。耶穌曾託付彼得餵養有病的、受傷的、被逐的和失喪的羊。我們是否有將羊養壯、醫治、纏裹、領回或尋找呢？還是用強暴嚴厲的轄制呢？（結三四 3-4）；羊若無牧人將成為野獸的掠物，而我們有否只牧養自己，不牧養神的羊？（結三四 8）

我們應該彼此勸慰、互相關懷；警戒不守規矩的人，勉勵灰心和扶助軟弱的人，也要向眾人忍耐（帖前五 14）。盼望神憐憫我們，叫我們藉著聖靈的大能，用神的話，輔導一切需要幫助的人，將人所有的心意奪回，順服耶穌基督（林後十 5）。

✿ 如何實踐愛心——談輔導方法

對遭遇苦難或憂傷者，愛心的陪伴是非常重要的，提供實質的問題協助或解決之前，當先處理情緒。情緒的支持，將使當事人頓覺重擔輕省很多。一個人遇到危機時，如何將危機變為轉機，必須靠有愛心、耐心和信心的人陪伴一程。以下就情緒支持、認知重建、運用社會資源、就學就業輔導、人際關係協調等五項加以說明。

1. 情緒支持與管理

耶穌有一次進了一個村莊，來到馬大的家裡，她的妹子在耶

耶穌前聽祂的道，馬大伺候的事多，心裡忙亂，對耶穌說：「主啊，我的妹子留下我一人伺候，祢不在意嗎？請吩咐她來幫助我。」耶穌能聽出她這句話中所包含的情緒，回答說：「馬大！馬大！你為許多的事思慮煩擾，但是不可少的只有一件……」（路十40-41）。從這樣的回應中，我們可以發現耶穌聽懂她內心的感受，知道她內心煩擾，將她的情緒說出來，呈現耶穌對馬大的同理心，這是一種心理支持、情緒支持。

保羅在《加拉太書》中勉勵我們，若有人被過犯所勝，屬靈的人當用溫柔的心把他挽回過來，各人的重擔要互相擔當（加六1-2）。人落在百般試煉中暫時憂愁，我們當與哀哭的人同哭（羅十二15），了解憂傷者的負面情緒，同理他對事件的感受，可以幫助對方疏導情緒，達到自我情緒管理的效果。

2. 認知重建

一個人若工作不順，生意失敗或遭遇天災人禍，心裡憂愁，就認為神不愛他，不蒙祝福，於是漸漸不來教會聚會。豈不知神是在試煉人的信心，是否生活安樂、順利時才發熱心，不順時就離棄神？筆者曾經有一段相當長的時間犯失眠，有一天讀經時看到一段經節，寫到「神所愛的必使他安然睡覺」，頓時覺得神不就是因為不愛我，我才不能安然睡覺嗎？神是熬煉人心的，要讓我們的靈程更上層樓，倘若我們遇到挫折不順，或神似乎不成全自己的祈求，而不能堅持起初的信心，並大發熱心，因此遠離神那是愚笨者，當忍耐相信神的賜福必超過所想所求的。

人的想法和對事情的觀念與態度，會影響情緒和人際關係，甚至影響行為，要改變當事人的行為和憂傷的情緒，必須從其認知著手。改變觀念、改變想法，是非常重要的輔導方法，多聽道理、常讀經和禱告，必能明白神的旨意，與神更親近。約瑟和約

伯他們受了許多的試探和苦難，仍能堅持對神的信心，最後受到大大的祝福，是值得我們效法與自我勉勵的榜樣。

3. 運用社會資源

社會資源對解決問題非常重要，這些資源包括人力、物力、財力，金錢雖非萬能，但沒錢卻萬萬不能。基本生活上的困難，例如貧窮、疾病，當即時地給予生活協助，解決每天的生活問題。如颱風、地震、水災等天災讓受災戶食衣住行發生困難，可以應用社會資源，如募款、運送物資，安排學校禮堂或教堂供臨時避難所，緊急救援和安置。遇到照顧者過世、出走或服刑，小孩或生病的長輩無人照顧時，尋求親屬協助提供兒童寄養、委託寄養或機構收容等社會資源的協助是不能少的。運用社會資源或開發社會資源，對輔導工作非常重要。

4. 就學或就業輔導

學業與就業的成敗，影響一個人的生活甚鉅，學生的角色使一個人和學校這樣的團體發生連結；醫生、工人、經理也是一種社會角色，使他們和所屬的組織或團體發生連結。人是社會的動物，角色使一個人和所屬的社會發生關係，嬰孩最初在其所屬的家庭當兒女、兄姊或弟妹、孫子女等的角色，隨著年齡的增長，參加的團體多，就會有學生或職場的角色出現。是否能融入所屬的團體，或被該團體邊緣化，會影響一個人的成就感、自信、行為和人際關係；一個人若無法扮演好其社會角色，必帶來不安與焦慮。所以當年輕人有就學問題，成年人有就業問題時，應當給以關心和輔導，使其能繼續的盡其職分，能好好扮演他們在社會所扮演的角色。

5. 調整人際關係

聖經告訴我們，耶穌的身量，和神與人喜愛祂的心，一起增長。這說明耶穌隨著年齡的增加，和神的關係與人的關係都越來愈好。與人相處是一門很大的學問，家人關係是其中之一，此外還有同儕關係、師生關係，與上司或屬下的關係等。一個以眼還眼、以牙還牙、論斷人、喜歡翻舊帳，做人身攻擊，看人眼中有刺、習慣負面思考的人，不容易有良好的人際關係。相反的，能容忍、饒恕人，愛人如己、能為仇敵禱告的人，必有良好的人際關係。倘若人際關係不良，則需要多加協助。

✿ 結 論

人生難免有苦難、挫折和憂傷，若有人相伴或輔導，必很快雨過天青，使危機變為轉機。不論是來自神的試煉、人的私慾或魔鬼的誘惑所帶來的憂傷，都可以因此少走很多冤枉路。輔導人員要憑著愛心與充足諸般的知識，用聖經的道理彼此勸戒（羅十五 14），使人得到造就與益處，避免有人深陷迷惑、心裡剛硬（來三 13）。

惟願我們都能立志學習成為一位可以自我療癒，和輔導他人的優秀輔導員。



苦難憂傷從何而來？

每個人都有自己的十字架要背，耶穌說：不背著自己的十字架跟從主的，不配作主的門徒（太十 38）。雖然不論我們的前途幽暗或光明，經過山谷或平原，憂傷或喜樂，耶穌都會與我們同行，但是在經歷苦難挫折的過程中，卻常使人變得軟弱，喪失信心、禱告無力，急需弟兄姐妹們的陪伴關懷與愛心的代禱來度過難關。

從聖經中我們不難看到許多前人，有被陷害、被自己的私慾誘惑，還有被神管教或操練的例子。以下先就一般人會經歷到的危機類別，並就其所造成的原因分別提出討論。

✿ 一. 危機的種類

1. 天災——來自自然環境與物質環境

(1) 自然環境

颱風、地震、海嘯等都屬天然災害，這些威脅著人類的生存，例如，日本的阪神大地震、福島海嘯引發的核電廠爆炸；臺灣的 921 地震、八八水災等都帶來許多人無家可歸、骨肉分離；尼泊爾地震也死傷慘重。天災不僅造成許多人身心受創，更導致精神崩潰、焦慮自殺。

有一次耶穌和門徒在船上，海裡忽然起了暴風，甚至船被波浪淹蓋，門徒懼怕膽怯，叫醒耶穌說：「主啊，救我們，我們喪命啦！」天災是無情的，會奪人的性命（太八 23-25）。有一次彼得在水面上行走，要到耶穌那裡去，只因見風

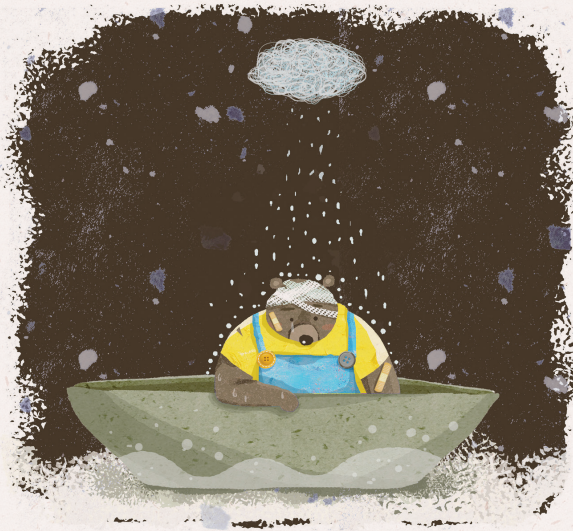
甚大，就害怕，將要沉下去，他立即喊說：「主啊！救我」（太十四 25-30）。我們必須與自然界共存，但又常常懼怕自然界對生命的傷害。

(2) 物質環境

高速公路、機場、高鐵、公路等的建設，交通號誌或道路規劃系統的不完善，易發生車禍，導致傷亡的悲劇；公共設施、建物的偷工減料或海砂屋等也帶來災難。

2. 社會環境

人常因外在的情境和人的迫害而受苦，不然彼得那麼愛主耶穌，不會在耶穌被抓後，三次不敢在眾人面前承認和耶穌是同夥的，甚至還發咒、起誓（太二六 69-74）。又如保羅、西拉在眾人面前，被剝衣、用棍打、下監、兩腳又上了木狗（徒十六 19-24）。使徒時代許多使徒為了信仰被逼迫和被陷害，這些人都是受到人的迫害，而處於困境的典型例子。



此外，人也常被他人因為考量自身的利益而受攻擊，如約瑟所遭遇的事就是明顯的例子。約瑟出生於受父親疼愛的家庭，卻因兄長們的嫉妒而被賣到舉目無親的埃及，後又因不願受主母的引誘而被陷害下監。他何罪之有？卻遭遇到如此不幸！這些古聖徒都因在危難中仍然有足夠的信心，不離棄神、不埋怨神，心中有神，而平安蒙受祝福。

社會經濟的不景氣，造成失業、貧困；社會政策不完備，影響家庭的發展及家人關係；教育政策不周延，影響下一代的教育和身心發展等等。人所建立的社會總是不完美，需要不斷地改進，如住宅政策影響房價高低與年輕人的購屋能力，皆是屬社會環境所帶來的困擾。

3. 個人因素

人隨生命週期的轉變，荷爾蒙的變化或失調會造成身心不適和疾病。不良的習性或個性的缺欠，帶來酗酒、賭博、家暴等災難，甚至導致傾家蕩產、被下監，又或車禍傷殘、生理疾病和精神上的疾病。這些都是被自己的私慾牽引誘惑所帶來的危機事件。

✿ 二. 造成危機的原因

1. 被自己的私慾誘惑

人種的是甚麼，收的也是什麼，順著情慾撒種的，必從情慾收敗壞（加六 7-8）。當我們遇到困境或挫折時，常常會怪罪他人，認為都是別人的錯，覺得自己是被陷害的，或認為這是魔鬼作工。這樣的想法，普遍上都缺乏自省，就如始祖亞當夏娃一樣，其實是被自己的私慾誘惑而不自覺，吃了神吩咐不可吃的善惡樹上的果子，從此被趕出伊甸園（創三 23）。

人的軟弱給魔鬼作工的機會（創三 1-6），因魔鬼如同吼叫的獅子遍地遊行，尋找可吞吃的人（彼前五 8）。私慾容易被誘惑，也給魔鬼留地步，這些就如肉體的情慾、眼目的情慾和今生的驕傲，然而，私慾也是與靈魂爭戰的（彼前二 11）。

基哈西的貪財和說謊，使自己受詛咒並禍及子孫（王下五 20-27）。以掃輕看長子的名分、雅各想獲得長子的祝福，兄弟因此種下殺機。雅各欺騙父親、躲避哥哥的追殺，逃往母舅家；在為母舅牧羊中，也遭受欺騙，忍受惡劣天氣的考驗，這些都帶給他極大的挫折與痛苦。人都必須為自己錯誤的行為付出代價，雅各因騙父親，也受母舅欺騙，這是告訴我們當己所不欲勿施於人。他因此無法再見最愛自己的母親利百加，而當時的離別竟成永別！

摩西成長在帝王家，年輕時見到一個埃及人打希伯來人的弟兄，就把那埃及人打死，藏在沙土裡。第二天又見兩個希伯來人爭鬥，就對那欺負的人說，為什麼打你同族的人。而那人卻說：「誰立你作我們的首領和審判官呢？」（出二 11-14）。可見當時摩西年少高傲氣盛，脾氣不好、愛打抱不平，自認為自己是希伯來人的領袖，而犯下殺人罪，以至於法老要殺他，而不得不躲避到米甸。在外邦寄居四十年，牧養他岳父的羊，讓他學習謙卑、倒空自己，直到他八十歲，神向摩西顯現，並賦予重任，帶領神的選民出埃及（出三 1-6）。此時的摩西，非常謙卑，自認拙口笨舌（出四 10），四十年的外邦寄居，使摩西成了最謙和又合乎主用的人。

人常會因自己的私慾犯錯而付出代價，但有時危機也就是轉機，若能自省，從哪裡跌倒，就從哪裡站起來。摩西學了謙卑得以成為神重用的器皿，當器皿裡面是空的，神的恩典也才能將之填滿。

2. 被惡人試探陷害

魔鬼會在人軟弱、缺乏或不知足時試探人。如耶穌在曠野禁食四十天，魔鬼就以肉體的軟弱來試探，要耶穌將石頭變成食物；之後以眼目的情慾來試探，要耶穌從殿頂上跳下、可吩咐使用者手托住祂；最後以今生的驕傲來試探，要耶穌向牠俯拜，就可得著世上的萬國與萬國的榮華（太四 1-9）。聖經告訴我們，這些試探都來自於魔鬼，如今，牠仍然以此試探信靠神的選民（約壹二 16）。

神不試探人，人乃是被自己的私慾牽引誘惑的，而私慾懷胎就生出罪，罪長成就生出死來（雅一 13-15）。耶穌基督曾為我們的罪受苦，就是義代替不義的，祂也曾被試探而受苦，因此就能搭救被試探的人（來二 18）。祂體諒那愚蒙和失迷的人，因為祂自己也是被軟弱所困，便能體恤我們的軟弱，只是祂沒有犯罪（來五 2，四 7-8）。所以聖經告訴我們，若預先知道這些事，就當防備，免得被誘惑（彼後三 17），也要留意躲避那些叫我們跌倒、悖逆所學之道的人（羅十六 17）。

魔鬼因懷疑與嫉妒約伯，在神的允許範圍內試探他的信心。首先剝奪約伯外在所擁有的一切，一日之內，約伯的牲畜被擄、羊群和僕人被燒殺滅、房屋倒塌，甚至兒女也全都死了。約伯得知後撕裂外袍、剃頭，伏在地上下拜說：「我赤身出於母胎，也必赤身歸回；賞賜的是耶和華，收取的也是耶和華。耶和華的名是應當稱頌的。」他的信心是何等的大呀！是的，我們生不帶來、死不帶去，但是誰能忍受得住這樣的災難呢？之後約伯又從腳掌到頭頂長毒瘡，極其痛苦（伯二 7-11），他甚至厭惡自己的生命（伯十 1）。他求問神為何受譴責，為何出母胎（伯十 18-19），可是他仍然未離棄神，之後約伯所承受的祝福比先前更多。

3. 神的操練與管教

亞伯拉罕受神的試驗，要求他將神所賜的獨生子以撒，獻上當燔祭（創二二 1-2），以便試試他是否敬畏、順服神（創二二 12）。人遇到操練，並不都是犯罪所致，當我們看到弟兄姐妹遭受患難時，或許會認為他們正受神的管教，但即使是神所懲治的人也是有福的，我們不可輕看全能者的管教（伯五 17）。

因主所愛的祂必管教，又鞭打凡所收納的兒子。管教原是眾子所受的，若不受管教，就是私子，不是兒子（箴三 12；來十二 6-8）。進天國的路是窄的，進去的人也少，若是神所揀選的兒子，神必管教如同肉身的父親管教子女一樣，神對我們的試煉是要去除我們的雜質，鐵磨成繡花針，和基督一樣完全聖潔合乎主用。

4. 禍福來自前人

以利沙的僕人基哈西因貪心，向乃縵要東西，當以利沙問他，他卻說謊，因此基哈西本身和他的後裔就長了大麻瘋（王下五 27）。約書亞叫眾人起誓說：「有興起耶利哥城的人，當在耶和華面前受咒詛。」所以亞哈王在位時，有人重修耶利哥城，立根基時喪了長子、安門時喪了幼子，正如耶和華藉著約書亞所說的（書六 26；王上十六 34）。列祖犯罪，我們擔當他們的罪（哀五 7）。當然，若祖先是義人，將不被棄，其後裔不會討飯；或終日恩待人借給人的人，他的後裔也蒙福（詩三七 25-26）。敬畏神喜愛神命令的人有福，他的後裔在世必強壯；正直人的後裔，必蒙福（詩一一二 1-2）。所以我們擔當前人的罪，也會因祖先的善行蒙福。如大衛是合神心意的人，神就與大衛立約，其後代都將成為猶大國的君王（王下八 19）。

5. 為顯出神的榮耀

有人生病是為了神的榮耀，叫神的兒子因此得榮耀（約十一4-5）。有一人生來瞎眼，門徒問耶穌，是誰犯了罪，是這人呢？是他父母呢？耶穌回答說並不是這人犯了錯，也不是他的父母犯了錯，而是要在他身上顯出神的作為來（約九1-3）。可見人的苦難，不全是自身的錯誤而造成的。

✿ 結論

人的苦難有來自本身的因素，也有來自他人和環境所導致，當然也有神的旨意和操練，即使是古聖徒也難倖免。當我們處在患難中，可能導致身心靈均不平安，生病、喪失信心、情緒有障礙、遠離神，甚至犯罪。這都急需我們弟兄姐妹去關懷，給予養壯、醫治、纏裹和找回，也是發揮愛心的機會。不論何種原因導致苦難，若有足夠的信心，加上陪伴與支持，必能度過難關。因此，我們應當互相關懷，讓落在百般試驗中的弟兄姐妹，也能有大喜樂（雅一1），並與之一起成長。聖經告訴我們，信心既被試驗，就比那被火試驗，仍然能壞的金子，更顯寶貴（彼前一6-7）。信心經過試驗，就生忍耐，但忍耐也當成功才能毫無缺欠（雅一3-4）。

在教會中，各人的恩賜不同，期盼人人都可以從聖經的道理中去實踐，使受苦不體面、不俊美的肢體，越發體面和俊美，並且能從新得力，成為合神所用的器皿。



subject 3

作貴重的器皿應具備的人格特質

大約四十年前，臺灣輔導知能還未充分發展的年代，從事輔導工作者都是社會團體中較年長、受過教育，在地方上有好名聲，受人尊敬的長者，如婦女會的會長、模範母親或老師等。在教會是由長執、負責人、傳道者或宗教教育的教員來執行，因為他們年長、較有經驗、靈層較高，或生活的歷練也多。可是在講求專業能力的現代，雖然這些條件和特質是必要的，但還要有專業方法和知識。例如，不是生過很多孩子的母親，就可以當婦產科醫生、當兒童教育專家，或常感冒的人，就可以當耳鼻喉科的醫生一樣。一名醫生需要專業的養成訓練，還得受專業倫理的約束，不是如密醫僅憑經驗就夠的。專業的男性婦產科醫生，自己沒生過孩子，但透過良好的訓練、長久的醫療實務經驗，加上他的細心、耐心和愛心，就可以成為一位好醫生。當醫生不是只為了賺錢，要有犧牲奉獻的精神，如史懷哲一樣，願意到偏遠落後的地方行醫救人，而成為一位受人敬重的醫生。

同樣的，要成為一位輔導工作人員，不僅要有養成的過程，更需具備輔導的知識和技能，還需具備一些應有的人格特質，也可以說預備自己作貴重的器皿，成為神所重用的牧羊人的特質。「人若自潔，脫離卑賤的事，就必作貴重的器皿，成為聖潔，合乎主用，預備行各樣的善事」（提後二 21）。本篇將以輔導人員當具備最基本的幾項特質加以說明。

✿ 一、謙卑：倒空自己

社會有太多不公不義的事，神向我們所要的是甚麼呢？只要行公義、好憐憫，存謙卑的心（彌六 8），這就是輔導人員所當行的。保羅服事主，凡事謙卑（徒二十 19）；摩西 40 年的曠野牧羊生活，使他成為世上最謙卑的人，也成為神所揀選的重要工人，足以帶領以色列民出埃及。神阻擋驕傲的人，賜恩給謙卑的人，祂扶持謙卑的人、賜恩給他們（雅四 6；詩一四七 6；箴三 34）。耶穌說：「我心裡柔和謙卑，你們當負我的軛，學我的樣式」（太十一 29）。學習謙卑除了被神操練外，自己也可以學習客觀、避免偏見。

1. 客觀

主耶穌說：當捨己，背起自己的十字架跟從主（太十六 24）。我們要成為神貴重的器皿，捨己是輔導人員第一個很重要的特質，並保持客觀中立、無偏見的立場，而不是硬要將自己的經驗，或觀點想法來影響求助者。輔導工作最重要的是，瞭解當事人的想法、態度、感受，和他的挫折與困擾的關係，畢竟每個人的背景不同、經驗不同，應將對方所敘述的資料做客觀的詮釋。

例如，當事人說：「我的父母就是不喜歡我，常拿我和哥哥做比較。」你會如何回應呢？你是說：「應該不會吧！他們應該是愛你的，是希望你更好」，還是說：「有些父母確實是有偏愛的」。這樣的回應，都是以你的經驗和想法出發，去思考當事人的困擾。前者的回應是對方的經驗和你不同，後者的回應是你也有相同的經驗。

如果站在當事人的立場去思考工作者的反應，應該就會說：「你不喜歡被比較，這樣讓你很不舒服。」這樣的回應內容，就完全沒有工作者自己的看法，而是客觀中立的，也不會與當事人爭辯他們的想法或觀念是否正確。

2. 避免偏見

每個人都有自己的好惡，有人見到戴眼鏡的人就覺得他忠厚老實，看到油頭粉面的，就覺得這人是務正業或愛慕虛榮的。有些人能忍受常遲到的人，卻無法原諒說謊者，有些人則相反。個人的喜惡會影響與當事人的輔導關係，良好的輔導關係是輔導工作的靈魂，聖經也告訴我們，「惟獨從上頭來的智慧，先是清潔，後是和平，溫良柔順，滿有憐憫，多結善果，沒有偏見，沒有假冒」（雅三 17）。偏見會影響人際關係，因此工作人員要客觀、虛心、謙卑和接納對方的優缺點，才能有輔導的果效。

輔導工作中，工作者的想法和觀念並不重要的。就如保羅所說的，我甘心作了眾人的僕人，為要多得人。向什麼樣的人，我就作甚麼樣的人，無論如何，總要救些人（林前九 19、22）。也就是做一個可以同理別人的人，尊重別人想法和感受的人，那麼回應自然就會不同。每個人都有不同的人生歷練和生活智慧，從互動中擦出生命的火花，激發身心的活力與熱情，這才是輔導工作的目的。當主的僕人是不可和當事人爭辯，要溫和待人，且存心忍耐（提後二 24）。



✿ 二. 耐心

通常每一位求助者都是帶著一個以上的困擾來尋求協助，也帶著許多負面的情緒。他希望能找到一個有耐心、能聽其傾訴的人，所以輔導人員應該是具有耐心的傾聽者。保羅也是這樣，他要求亞基帕王耐心聽他述說（徒二六 1-3）。我們是神的選民，就要存憐憫、恩慈、謙虛、溫柔、忍耐的心（西三 12）。若耐心不夠，可以向神祈求（參：羅十五 5），得以在各樣力上加力，凡事能歡歡喜喜地忍耐寬容（西一 11）。

愛是恆久忍耐的（林前十三 4、7），屬神的人要追求公義、敬虔、信心、愛心、忍耐、溫柔（提前六 11）。只要溫溫和和地待眾人，存心忍耐，善於教導勸勉人（提後二 24）。所以輔導人員應該是一位注重靈修的人，不只是因為要當輔導人員需要有耐心的品德，其實每一位信徒都要有忍耐的工夫，耐心也是屬神的人的一種表現；因為忍耐是愛的一種表現，是聖靈的九種果子中排行第四。要擁有忍耐的習性，是要經過試煉的，信心經過試煉，就生忍耐，忍耐也當成功（雅一 3）。忍耐，使我們行完了神的旨意，就可以得著所應許的（來十 36）。若能遵守神忍耐的道，當普天下人受試煉時，神必保守我們免去試煉（啟三 10）。

✿ 三. 包容與饒恕

來尋求協助者有可能是犯了錯，但仍希望他的困難或危機能夠得解決，輔導人員若有包容饒恕之心，對方才會真誠地說出實情。過程中，也不要論斷人，因主怎樣饒恕我們，我們也要怎樣饒恕人（西三 13）。

記得許多年前，筆者輔導的一位案主，當問到「當時發生了甚麼事，為何你的朋友會有如此的改變？」他沉默了一會兒後表

示「我現在還不想談，因為若說出來怕會被人看輕，認為我這人不好。我知道自己做錯了，怕說出來被指責或看不起。」因為輔導關係才開始，或許他還沒準備好告訴外人。我告訴他，「沒有關係，等你覺得可以說時再說，不過我若不知道原因，很難找出解決之道。」

輔導人員非審判官，若能包容人的過錯，當事人就會放下防衛，道出事情的原委。一個人能將防衛自己的能量釋出，才能真正面對自己，將能量放在解決問題上，如此才有改善的契機。主耶穌曾經親自當榜樣，原諒行淫的婦人，不定她的罪。一位輔導工作者，若能接納自己的缺點和限制，也才能包容和接納他人的缺點和過錯。沒有一個人是完全人，永遠不犯錯，我們饒恕人的過犯，我們的天父也必饒恕我們的過犯（太六 14）。所以能包容、饒恕人，是每一位輔導人員需具備的人格特質。

✿ 四. 愛心

愛是無條件的接納，接納並不表示贊同其偏差的態度或行為；所接納的不是「好的」，而是「真實的」，是真實存在的事實。例如人的感覺、思想與行為。一種接納的氣氛可以解除自我防衛，沒有贊同或反對的態度，便能使當事人認識自己，接納自己。

「命令的總歸就是愛；這愛是從清潔的心和無虧的良心，無偽的信心生出來的」（提前一 5），輔導工作能有成效，就是愛的最佳實踐。

耶穌告訴我們，當愛我們的鄰舍（太五 43），因為唯有愛心能造就人，一切所作的都要憑愛心而作（林前八 1，十六 14），愛能遮掩一切過錯（箴十 12），因為愛心是連絡全德的（西三 14）。保羅勉勵以弗所教會，要效法基督，凡事謙虛、溫柔、忍

耐用愛心互相寬容（弗四 2），凡事憑愛心行事，正如基督愛我們，為我們捨己（弗五 1-2）。其實信徒都要彼此相顧，激發愛心，勉勵行善（來十 24），總要用愛心互相服事（加五 13），當然輔導人員更不能例外。

若輔導人員沒有愛心，就如聖經所說，既使能說萬人的方言，有先知講道之能，明白各樣的奧祕、各樣的知識，而且有全備的信，能移山，都算不得什麼；即便能將所有賙濟窮人，又捨身叫人焚燒，卻沒有愛，仍然是無益的（林前十三 1-3）。因此以愛為出發點的輔導，才能讓人覺得溫暖。

✿ 五. 信心

輔導工作者不僅要有愛心也要有信心，對神有信心，對人也要有信心，相信人是會改變的。若人不會改變，那麼輔導工作也就不會存在。路司得城裡有一位生來瘸腿的，聽保羅講道，保羅見他有信心，可得痊癒，就大聲說：「你起來，兩腳站直！那人就跳起來，而且行走」（徒十四 8-10）。主耶穌醫治血漏的婦女，也是因為她有信心，才得醫治。受輔導者若對輔導者有信心，他們得到的幫助會是大的。彼此對對方有信心，就可以同得安慰（羅一 12）。

輔導人員不是神，不可能所有的疑難絕症都可以處理，也會有技窮的時候，但是我們有神可以依靠，可以向神求幫助，因為主耶穌說：「凡祈求的，就得著；尋找的，就尋見；叩門的，就給他開門」（太七 8）。協助當事人建立對神的信心是非常重要的，藉著輔導者和當事人的信心，二人同心向神禱告，神必在他們中間，垂聽他們的禱告，協助他們。信心沒有行為是死的，信心因著行為才得成全（雅二 17、22）。

✿ 結論

人格特質有些部分是先天的，有些是後天的學習與訓練而來，而自我靈修或向神祈求能力，也是一種方式，使一些特質慢慢變為人格的一部分。作聖工須要不斷靈修，才能做得久、做得好，輔導人員也不例外，一位輔導人員需要不斷的自我成長，追求卓越，在言語、行為、信心、愛心、清潔上做信徒的榜樣（提前四 12）。

除此，還要不斷追求忍耐和溫柔（提前六 11），包容和饒恕有罪或犯錯者，體諒軟弱的人。聖經告訴我們，若有人偶然被過犯所勝，屬靈的人就當用溫柔的心把他挽回過來；又當自己小心，恐怕也被引誘；互相擔當重擔，來完全基督的律法。神要讓我們成為祂的貴重器皿，也會給我們歷練的機會。而這些因我們信心

所做的工夫、愛心所受的勞苦，及因盼望主耶穌基督所存的忍耐，是會被記念的（帖前一 3）。

我們要能照著各體的功用彼此相助，在愛中建立自己（弗四 16），因命令的總綱就是愛（提前一 5）。



生命的尊嚴與價值

人性本善或本惡？你知道人有自由意識，能自我引導嗎？有無限潛能可自我成長嗎？為什麼當人病入膏肓，已無藥可救，醫生還要維持其生命跡象呢？植物人已腦死，為何不能安樂死呢？為什麼不能自殺？人有與生俱來的人性尊嚴與價值嗎？人的價值會因其外在條件而改變嗎？

對一個人的看法如何，往往會決定我們怎麼對待、怎麼輔導與關懷他。所以認識你的羊，詳細知道你羊群的景況，留心料理你的牛群（箴二七 23），是非常重要的。因為透過瞭解，才知如何相處與協助他們。本文將從聖經——來探討，瞭解人的尊嚴與價值、自由意識、潛能、需求與屬靈生命，使我們對人有更多的認識。

✦ 一. 人的尊嚴與價值

耶穌說，人就是賺得全世界，賠上自己的生命，有什麼益處呢？人還能拿什麼換生命呢？（可八 36-37），生命是無價的，我們是主耶穌用重價買來的，是神的兒女，生命是何等的尊貴。

1. 迷失羊的比喻

每一隻羊對主人而言，都是極其寶貴的，主人一百隻羊中若有一隻走失迷了路，他必撇

下九十九隻，去尋找那隻迷失的羊。找到了，也為這一隻羊歡喜（太十八 11-14；路十五 6-7）。人子來，為要尋找、拯救失喪的人（路十九 10）。儘管人多麼的罪過、不完全，主耶穌因為「愛」我們，為我們死，以拯救我們的生命。祂不定淫婦的罪（約八 10-11），也不輕視人的職業，祂住在被人所厭棄的稅吏撒該的家裡。祂以身作則、重視人的尊嚴，不因人外在的種種條件，而否認人的價值。聖經告訴我們，不要批評弟兄、論斷弟兄，因判斷人的，只有一位，是能救人也能滅人的（雅四 11-12），就是天上的真神。

2. 浪子回頭

一個罪人悔改，在神面前要為他歡喜（路十五 10），耶穌在浪子回頭的比喻中提到，一個得罪父親的浪子，自認為不配做父親的兒子，但父親卻為這死而復活、失而又得的兒子快樂，給他穿上好的袍子、戴上戒指和鞋穿，又宰肥牛慶祝，作樂跳舞（路十五 21-24、32）。

當一個人能被接納，就會有自信，會肯定自己，也產生內在的改變和成長，並體會到生命的意義及喜悅。

✿ 二. 自由意識

神給人自由意識，可以自我決定許多事，而不是像傀儡一樣受擺佈。神造亞當，吩咐他園中各樣果子都可隨意吃，只是分別善惡樹上的果子不可吃，吃的日子必定死（創二 7、15-17）。但是亞當和夏娃受魔鬼的誘惑，吃了善惡樹上的果子（創三 1-6），可見，神創造人是讓人有自由意識的。

耶穌在世上傳道時，表現了對人的關心，雖然祂希望全人類都得救，然而得救也當靠個人的努力。例如，祂提醒猶大賣主是

罪惡的事，但猶大還是決定這麼做，最後，自己也承擔了後果。從舊約聖經中許多的人物，如亞當、夏娃、但以理、約瑟、約拿等，哪一個不是憑著自己的意思去抉擇，神並未操縱他們的意識。

神給人自由意識，可以自我引導。真理可以使人得自由（約八 32、36），蒙召是要得自由（加五 13），主的靈在哪裡，那裡就得以自由（林後三 17）。人是自由的，但你是否真正體會到了呢？你能從心所欲，不越矩嗎？還是體驗到如保羅所說的，苦於自己所願意的善並不去作，所恨惡的，倒去作；立志行善由得我，只是行出來由不得我（羅七 15-23）。這是為甚麼？乃是因為人被自己的私慾牽引誘惑，私慾懷胎就生出罪，罪長成，就生出死來（雅一 14-15）。所以保羅說，若吃肉會叫人跌倒，他寧願不吃肉，這是攻克己身，免得他傳福音給別人，自己反倒被棄絕了。

✿ 三. 人的潛能

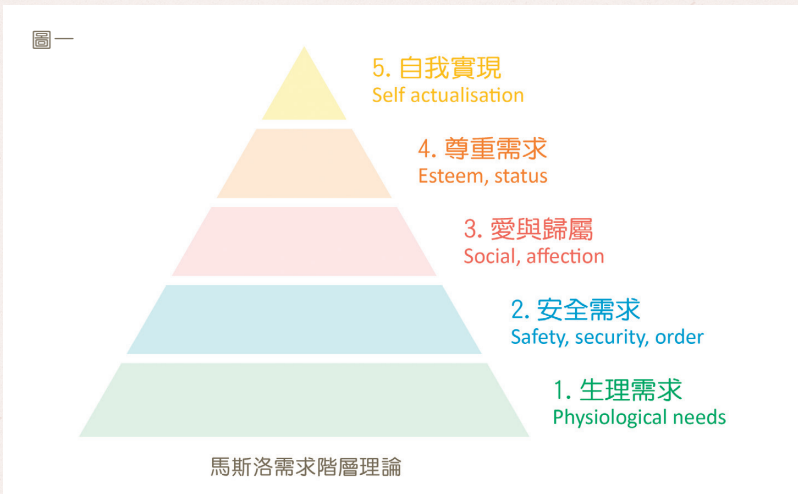
每一個人都有與生俱來的天賦和恩賜，有人數理強、有人文筆好；有人口才好、有人藝術天分高；有人生來勤快、有人運動神經靈敏；有人組織分析能力強、邏輯思考能力佳；有人特別細心，易懂人的感覺與情緒，有人理性思考強或責任感重……。每人都有不同的特質，你是否善用自己的才能與天賦，還是將它隱藏起來呢？

耶穌曾設一比喻，有一個貴冑要往遠方去，便叫了他十個僕人來，各交給他們一錠銀子去做生意，直等他到回來。他回來就吩咐領銀子的僕人前來，要知道他們做生意賺了多少。頭一個說，主人，祢一錠銀子，已經賺了十錠。主人稱讚他是良善的僕人，在最小的事上有忠心，可以有權柄管十座城。第二個說一錠銀子又賺了五錠，主人也讓他管五座城。又有一個來說他把銀子包在手巾裡存著。主人責備這個惡僕，為什麼沒有把銀子交給銀行，

因為至少等他回來的時候，連本帶利都可以要回來。於是奪過他的一錠來，給那有十錠的。最後主人說：「我告訴你們，凡有的，還要加給他；沒有的，連他所有的，也要奪過來」（路十九 11-24、26）。

這一比喻告訴我們，神給每個人有不同的恩賜和潛能。仔細想想，我們有好好發揮嗎？進而去幫助求助者嗎？而你的幫助是指拿魚給他吃，還是教他如何釣魚呢？值得我們深思。

✿ 四. 人的需求



心理學家馬斯洛（Abraham Maslow,1908-1970）於 1954 年提出需求階層理論（hierarchy of needs），當時提到人有五種需求（見圖一 2015.10 月），並且和羅傑斯（Rogers），共同發展更為肯定人性善良面、尊重人性尊嚴、追求人的完整性之人本心理學。人本心理學對人性抱持著樂觀的看法，認為人性本善，而且人類

本性中原本就蘊藏著無限的潛力。此研究不只在了解人性，而且更進一步主張改善環境，以利於人性的充分發展，和達到自我實現（self-actualization）的境界。

需求理論提到人的需求是有層次的，當最基本的需求得到滿足，才會尋求下一層次的需求。最基本的需求是生理的需求，如食物、水和性的需求，其次是安全感的需求，第三層次是感情和愛的需求，第四層次是自尊，第五層次是自我實現的需求。

從耶穌一生的事蹟中，我們知道祂不僅重視人屬靈的生命，同樣也重視人最基本的需求。祂說：把一杯涼水給這小子裡的一個喝，這人必得賞賜。凡弟兄中最小的一個有身心方面的需求——餓了、渴了、赤身露體、生病、被下監，或心靈受苦者，能對其關心照顧，就是做在主耶穌的身上，將來必得賞賜（太十42；太二五 35-41）。

耶穌曾變餅使五千個人吃飽，又替人醫病趕鬼，以減除肉體的痛苦；在宴席上將水變酒，祂並沒有忽略肉體的生命。也就是說人最基本的生理需求及心理的需求，祂早就注意到了。



✿ 五. 屬靈生命

1. 耶穌赦免行淫婦人的罪

文士和法利賽人帶著一個行淫時被捉拿的婦人來，問耶穌該把她怎麼樣。耶穌對他們說：「你們中間誰是沒有罪的，誰就可以先拿石頭打她。於是從老到少，一個一個地都出去了，只剩下耶穌。」最後，耶穌也不定行淫婦人的罪，但要她從此不要再犯罪（約八 3-11）。

2. 撒瑪利亞的婦人

撒瑪利亞的婦人嫁了五個丈夫，心理無法得到滿足，神向撒瑪利亞的婦人談永生的活水，將獨特的信息傳給她。撒瑪利亞的婦人，請耶穌賜活水給她，使她永遠不渴。耶穌告訴她，神是個靈，要用心靈和誠實敬拜（約四 7-24）。彼得被兩條鐵鍊鎖著，睡在兩個士兵當中，看守的人也在門外看守（徒十二 6）。這種在患難中仍能安然入睡、心裡有平安喜樂，是一種超個人的高峰經驗，高峰經驗是可以從禱告中獲得的。

馬斯洛在晚年時，提出他需求理論的第六項需求，就是人會尋求其在宇宙中的定位，瞭解人與宇宙間的關係，追求高峰經驗和在靈裡的平安喜樂。超個人心理學逐漸成為心理學的第四勢力，肯定尋覓靈性層面的價值與重要性。超個人經驗，以一種統合、整體的取向統整了個人「生理、情緒、心智、社會、道德、靈性」的各個向度。

保羅說在什麼景況他都可以知足，知道如何處卑賤，也知道怎樣處豐富；或飽足，或飢餓；或有餘，或缺乏，隨事隨在，都得了祕訣。他靠著那加給他力量的，凡事都能作（腓四 11-13）。聖經也告訴我們，禱告祈求，只要信就必得著（可十一 24）；你

若能信，在信的人，凡事都能（可九 23）。這些豈不都是一種信仰高峰的經驗嗎？

✿ 結論

從基督教的觀點來看，服侍人群榮耀神是基督徒信仰的中心，而非附屬品。從舊約聖經中可看出神是憐憫的，祂不接納那些不眷顧孤苦鰥寡者的獻祭；在新約，耶穌基督道成肉身顯明神的大愛，祂說：「人子來，並不是要受人的服事，乃是要服事人，並且要捨命作多人的贖價」，又說：「你們既作在我這弟兄中一個最小的身上，就是作在我身上了」（太二十 28，二五 40、45；可十 45）。以此，也勾勒出教會對社會的使命。

耶穌基督重視人肉體的生命，更重視屬靈的生命，祂賜給我們自由意識、恩賜和無條件的愛，也賜我們生命的尊嚴與價值。人與生俱來的尊嚴與價值，是不受個人在經濟、社會、任何物質上的成功或失敗所影響。個人的性格、遺傳或環境都不能改變此種價值。神要我們做祂貴重的器皿，接納人的優缺點、愉悅的和不相投的本質、積極和消極的情緒、建設性和破壞性的態度及行為。耶穌的一生把這種服事神與服侍人的大愛，表現得淋漓盡致。因此，我們應該學習祂的榜樣，不但走入人群，也肩負起對社會的責任，履行、實踐神愛的道理。




subject 5

獨
一
無
二

世界真奇妙，好幾十億人口，沒有兩個人是一模一樣的，不同的遺傳，產生不同的膚色，面貌、指紋、音質、高矮、胖瘦、美醜、智力和性格等，即使雙胞胎也是有差異的。每一個人都是神所創造，擁有獨一無二的特性，這就是為甚麼需要個別輔導的原因。

人格的發展受個人內在自我成熟階段，和環境的影響，早期幼年的生活經驗影響人的知覺，可能產生認知的歪曲。個人的遺傳和環境，使每個人的意志活動不同。每人有不同的生活經驗，情緒和記憶都是以個別特有的方式來影響人的思考、情感和行為。本文讓我們來瞭解人的獨特性和個人的優勢。

 一. 獨特性

1. 特質差異

(1) 同中異

每一個人都擁有與他人不同的特質，對事情的反應，也是大不同。遇到相同的事，會有不同的感受，例如陳媽媽有三個兒子，她的婚姻不幸福，常受盡丈夫的暴力相向，三個兒子都看在眼裡。老大大心想以後我絕對不要這樣對待自己的妻子，老二因父母的不幸婚姻決定不結婚，老三學到原來丈夫可以這樣對待老婆。不同的人對相同的情境有不同的反應和想法，人對環境壓力的反應不一定是成正比的，不像拍球拍越大力反彈越高。

耶穌差遣十二門徒給他們能力和權柄，去宣傳神國的道，醫治病人。門徒就出去宣傳福音，於是知道此事的，有人說是約翰從死裡復活，又有人說是以利亞顯現；還有人說是古時的一個先知又復活了。希律王聽見有不同說法，就猶疑不定，因為有各種說法（可六 14-16）。從這個事件可以看到，古今中外的人對同一件事情，就能看到不同的人有不同的反應。

(2) 異中同

人的差異性也可以從結果看到，不同的原因可造成相同的結果。例如少年人的偷竊行為，究其原因發現各有不同的背景與原因。有家境貧寒生活困苦，導致偷竊者；有家庭富裕，不缺零用錢，偷竊是因為父母缺乏關心，想引起父母注意或給父母難堪而偷竊者；有心理不平衡，偷竊是因為要挾怨報復；也有小孩偷竊，單純只因為喜歡那樣東西，想據為己有等等。一個問題的產生，背後有各種不同的原因造成，需要一一釐清，才能真正達到協助的效果。輔導人員客觀，尊重個人的獨特性，深入瞭解當事人的想法與態度，凡事以當事人為中心，這是非常重要的原則。

2. 環境差異

人除了先天的遺傳和特質不同外，後天的環境也不同。一個人在家裡的排行或角色，影響家人對他的期待與要求。人的角色不同，責任和義務自然不同，他人對待他的要求和期待自然不同。沒有人會遇到與別人相同的環境，人際的互動也是一種社會環境。人先天生理的特質，加上不同環境的互動，交互作用下，會造成許多不同的結果。如聖經中撒種的比喻（太十三 3-8、19-23），相同的種子，撒的時候有落在路旁的，被飛鳥吃盡；有落在土淺石頭上的，土不深，發苗最快，日頭出來一曬，因為沒有根，就枯乾了；有落在荊棘裡的，荊棘長出來，把它擠住了；又有落在

好土裡的，就結實，因土壤日曬方向和水分的不同，有一百倍的，有六十倍的，有三十倍的。可見受環境影響，造成的差異大到不容忽視。

大家應該對孟母三遷的故事非常熟悉，孟子因居住環境的不同，影響他行為的學習。「近朱則赤，近墨則黑」，為此，孟母搬了三次家，最後搬到學校旁邊，而造就了今日為華人所敬仰的孟子。

3. 天賦和才幹的差異

耶穌在耶利哥曾設了一個交銀的比喻（路十九 11-27），此比喻就是告訴我們，神給每一個人的天賦不同，同樣給我們每人一錠銀子做生意，有人可以賺十錠回來，有人賺五錠銀子，有人卻把一錠銀子包在手巾裡存著。神對他們的懲處各有不同，賺十錠者給管十座城，賺五者管理五座城，因他們是好僕人，在小事上有忠心，所以可以交付重任。

耶穌亦設了一個天國的比喻，天國好比一個人要往國外去，就按個人的才幹將家業給僕人們，一個給五千，一個給二千，一個給一千，就往國外去了。那領五千的隨即去做買賣，另外賺了五千。那領兩千銀子的也照樣另賺兩千，但那領一千的，去把主人的銀子埋藏在地裡（太二五 14-18）。從這兩個例子告訴我們，每一個人的才幹不同，性格不同，良善忠心程度不同，勤快程度也不同，所以成就自然不同，賞賜也就不同。

✿ 二. 個人的優勢

每個人都會遇到瓶頸的時候，雖然困苦、挫折、失敗會使人陷入困境，甚至使人喪失原來可以發揮的功能，而造成「失功能」狀態。但是每個人都還具備原有的技能、資源、人際網絡和家人

的關係。優勢是指面對困境的能力、面對精神創傷的回應，以及運用社會資源解決問題的能力。輔導人員應該運用當事人原有的資產，和優點來幫助他，使他重新站立起來。但是，如何知道他本身具備的能力和優勢在哪裡呢？我們從古先知的事蹟中或許可以找到一些指引。

1. 資源的分類

(1) 內在資源

每個人都有在困境中生存下來的復原優勢，就個人內在層面而言，有健康、智力、容忍力、韌性、情緒智力、適應力、社會技巧和溝通能力。例如有信徒移民美國前從沒做過菜，可是移民一段時間後，為了懷念家鄉的口味，甚麼都會做了，還能在教會安息日中午，負責一二百人的餐食，甚至連中秋月餅、年糕都會做。可見，有些人的適應力強，韌性也高。

以利亞時期因鬧飢荒，神吩咐撒勒法的寡婦供養以利亞，但是當時旱荒，她的家沒有餅，罈內只有一把麵，瓶裡只有一點油，該寡婦準備找兩根柴回家，本來想要為自己和兒子做餅，吃了就等死。她有自己的打算和計畫，以利亞說：照你所說的去作，只要先為我做一個小餅，然後為你和你兒子作餅（王上十七 12-13）。

從這事件，我們可以從以利亞身上學到，當事人有所計畫時，要接受並鼓勵他，去作自己人生的安排或規劃，但是可以向他們提出條件或你的看法，尤其當他們的計畫非積極建設性時，或甚至具破壞性時，像此寡婦想吃過餅後等死。輔導工作者可以如以利亞一樣，要求他們在執行計畫前，先為你做一件事。

以利沙有一門徒的妻子，向以利沙哭訴丈夫死了，有債主來要取她的兩個兒子作奴僕。以利沙對門徒妻子的困擾了解之後，便問她說你家裡有什麼？這是在提供協助前，先了解求助者本身擁有什麼資源可以自我協助。以利沙得知門徒的妻子有一瓶油，這是她家庭內的資源。

(2) 外在資源

以利沙要門徒的妻子向鄰舍借空的器皿，並且不要少借。這是要看門徒的妻子擁有多少社會的資源，他的社會支持網絡如何？平時和鄰里的關係怎樣？門徒的妻子能借到多少器皿，可看她認識多少鄰舍，還能看她與鄰舍的關係。這說明了平時建立的人脈，是否與人為善、可以得著多少支持。這些都是一個人的外在的資源。我們常說遠親不如近鄰，確實當患難的日子，相近的鄰舍強如遠方的兄弟，所以《箴言》告訴我們，你的朋友和父親的朋友，都不可離棄（箴二七 10）。親友是非常重要的社會資源，這就是社會支持的網絡。



2. 社會資源的分類

(1) 資訊支持

此類支持包括可以是某人、書籍、節目、圖書館、文化中心、藝術館或演講等。可以提供知識、訊息、建議、忠告和具體事實或數據資料等的資源。

(2) 實質支持

是指實際物品的提供，如食衣住行、金錢和食物或書籍等，也包括搭便車，或協助照顧餐飲或安全陪伴等工作。如發生意外災難時會有很多有愛心的人捐助衣服、用品、礦泉水、泡麵、衛生紙或財物金錢。

(3) 自尊支持

確認和肯定對方的能力與價值，如鼓勵當事人說：「遇到這樣的事情能忍耐這麼久，實在很難得；或一時找不到工作，並不代表你無用，沒有能力」等等。

(4) 網絡支持

提供陪伴感和歸屬感，例如告訴案主，我有一個朋友的媽媽也得了這種病，或我朋友的小孩也常有這種行為。讓當事人內心不孤單。

(5) 情感支持

傾聽、鼓勵、瞭解、同理心等情緒性的支持，可讓當事人增加勇氣和能量。

對貧困家庭的協助，或探望生病者，或被下監獄者，都可藉這五種類型提供協助。

✿ 結論

人與人之間的差異性很大，即使是同一對父母所生的兄弟姐妹，在能力、興趣和學習成就上也不完全相同。人很不喜歡被比較，尤其是兄弟姐妹間被人拿來比較，會覺得很挫折。當聽到父母對你說，弟妹是如何優秀又乖巧時，你是否會覺得不舒服？當配偶對你說隔壁的先生很會賺錢，對太太又體貼，做先生的會因為太太拿自己和隔壁的先生比較，而覺得不快；或先生說同學的妻子，非常賢慧，手藝又好時，做太太的你是否心裡不是滋味。是的，人不是東西，不能比較。每個人都有自己的優缺點，希望被獨特的看待，而不希望被分類或比較。彼得問耶穌說：這人將來如何？耶穌回答說：我若要他等到我來的時候，與你何干？你跟從我吧！（約二一 21-22）。從耶穌和彼得的對話中我們可以知道，神對每個人的計畫都是不一樣的，是不需要去比較的。俗語也說，人比人氣死人，因此凡事只要盡力，只和自己比較，不與他人比較。

輔導工作是在滿足個別當事人的特定需求。記得有一位單親母親告訴我，她離婚八年，過去訴說往事，每次說每次哭，可是現在好像在說別人的故事一樣，終於走出來了。每個人從傷痛中走出來的時間不同，有人只需一兩年，有人卻要五年或八年。

從生理、情緒、性格、思想和態度的差異，到個人的才幹、能力、資源及所處環境等優勢的差異都很大。這也提醒我們當尊重個人的獨特性，個別去對待。



如何獲得信賴 ——談助人關係的建立



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、推心置腹、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、想到或感受到呢？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；有時是可以從情感表達中，尋找出問題所在的。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，一位輔導員應該要當個可以與喜樂的人同樂，與哀哭者同哭的人（羅十二 15）。也應看看自己是否能瞭解當事者所說的事情、你的反應會不會影響他繼續說下去的意願。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，不願向不熟悉自己的人求助，因為他們對自己了解的程度有限，又要急著給建議忠告。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，如同基督接納我們一樣；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。人的想法和情緒，是沒有對錯或好壞的，接納案主，是表示承認他有與你對事情不同情緒反應的事實，也應該瞭解接納這種情緒存在的事實。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，接受他的氣憤情緒及所以想報復而攻擊同儕，和他功課不好的事實。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，而不是輔導人員。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，拿單是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）。大衛知錯能改，向神懺悔，最後神原諒他，也賜恩典與他。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，可以自己做選擇，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，人才能成長、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。

✿ 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，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。

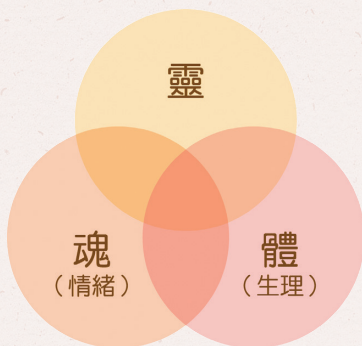


認識你的羊

輔導工作很重要的是對人要了解。是的，當詳細知道你羊群的景況，留心料理你的牛群（箴二七23）。想幫助人就應該對人的情況有充分的掌握，這是《箴言》告訴我們的。一位輔導人員對人的認識有多少，對人的協助就有多少，當清楚知道自己是如何看人、如何認識人，對人的瞭解當全面整體的關注。人是社會性的，無法離群索居，人要面對自己和環境兩部分，個人的部分包括生理、心理和精神層面；環境的部分包括物質環境和社會環境層面。當個人和社會層面交互作用下，又是另一種層面，可以說是多面向的。以下就個人、環境，及人與情境的交互作用，來瞭解我們所牧養的羊群景況，以能留心關照他們。

✿ 一. 個人

保羅勉勵帖撒羅尼迦教會：「願賜平安的神親自使你們全然成聖！又願你們的靈與魂與身子得蒙保守，在我主耶穌基督降臨的時候，完全無可指摘！」（帖前五23），我們既有這等應許，就當潔淨自己，除去身體、靈魂一切的污穢，敬畏神，得以成聖（林後七1）。從這經節可以很清楚瞭解，人有靈、魂、體三部分，但是人的身心靈是一體



的，靈、魂與身子都要保守成聖。大衛說：我心裡歡喜，我的靈快樂，並且我的肉身要安居在指望中（徒二 26）。身心靈是彼此互相影響，互相制約。以下就身體與心靈，魂（情緒）與靈，靈與生理，分別加以說明。

1. 身體與心靈互相影響

主耶穌說：那殺身體，不能殺靈魂的，不要怕他們；惟有能把身體和靈魂都滅在地獄裡的，正要怕他（太十 28）。魔鬼的試探，都是先從肉體的情慾下手，魔鬼對夏娃和耶穌的試探都是這樣，先從飲食開始，所以聖經才告訴我們，要禁戒肉體的私慾，因這私慾是與靈魂爭戰的（彼前二 11）。保羅也說，若吃肉會叫人跌倒，寧可不吃肉。

身體若沒有靈魂是死的（雅二 26），魔鬼就是要殺人的靈魂，使人變為行屍走肉。叫人活著的乃是靈，肉體乃是無益的，靈就是生命（約六 63）。人是有靈性的，若缺乏靈性，就常會被比喻為沒靈性的畜生，只好被宰殺（彼後二 12）。

人生理的健康與否，會影響心靈的健康。身體有疾病，很容易影響情緒，甚至讓人想不開。人有疾病，心能忍耐；心靈憂傷，誰能承當呢？（箴十八 14），人患重病通常無法工作，需要他人照顧，除醫藥費外，也有其他的開銷，若花費甚多，易導致貧窮。在此情況下，若沒有神的幫助，可能造成自卑、自怨自哀、自暴自棄，或變得憂鬱或暴躁，甚至產生家暴事件。記得幾年前，報載高雄有一名男子，因受癌症之苦，無法工作，且用盡了所有積蓄，外配妻子只好到工廠工作。有一天，當妻子晚上加班時，他殺了三名幼子後自殺，悲劇就這麼發生了！

2. 情緒影響生理

生理的健康與否影響著心靈的喜樂或憂愁；情緒又影響著身體，造成血壓的高低、氣喘、胃腸的問題及睡眠時的平靜安穩；反過來情緒影響身體健康。心若有喜樂，病會無藥而癒；反之，心靈憂傷，容易造成生理的疾病，就如《箴言》所言：**喜樂的心乃是良藥，憂傷的靈使骨枯乾**（箴十七 22）。一個人若有罪惡感、無助感、焦慮不安或憂愁，自然會影響食慾和睡眠，身體就不健康。2008年3月17日南佛羅里達大學健康科學研究中心，首席科學家衛斯理教授向全世界宣布心臟可以分泌救人最後一命的賀爾蒙，不僅可以在24小時殺死95%以上的癌細胞，而且對其他絕症有極好的治療效果。他以一百位自願者對其情緒狀況下的心臟荷爾蒙進行研究，發現人的情緒高昂、心情越愉悅，人的心臟分泌的賀爾蒙就越充沛，人處在痛苦擔憂等消極狀況時，心臟幾乎停止分泌這種激素物質。患重病時，保持心情愉悅、積極求生的患者，心臟才可能分泌救命的賀爾蒙，這種賀爾蒙達到一定的量，才能殺死癌細胞或抑制其生長，如此才有自癒的機會。這也就是聖經告訴我們要常常喜樂的原因。

3. 情緒（魂）與靈互相影響

情緒就是魂，魂影響靈。**心裡憂傷，靈被損傷**（箴十五 13）；**心高氣傲，靈也剛愎**（但五 20）。人負面的情緒，會造成心靈的損傷，不論憂傷或高傲，靈都受到影響。但以理在夜裡見異象說，**我的靈在我裡面愁煩**（但七 15），從這些經節我們可以瞭解，魂和靈是互相影響的，靈也會影響情緒，所以聖經教訓我們應當一無掛慮、靠主常常喜樂，不住的禱告，將憂慮卸給神（腓三 1；帖前五 16）。彼得和雅各都勉勵我們，雖在百般試煉中暫時憂愁，都要以為大喜樂（彼前一 6；雅一 2）。

心中喜樂面帶笑容；眼有光，使心喜樂（箴十五 13、30），看一個人的表情，就能知道他的心靈是否平安。筆者曾在國外看到一位很愛主、熱心服事，又很有愛心的信徒，可是我却常看到他面帶愁容，我知道他心裡很苦，一定有什麼事情發生。果然經過一段時間後，聽說他的靈命出了問題。確實，我們生理的表現是會反應心靈的狀態。

人有身體、情緒、靈魂三部分，但這三方面卻是互相交互影響，是一體不能分割的。因此，應當善用我們的觀察力，全面了解身心靈或靈魂體。



4. 人格結構

心理學家弗洛伊德（Freud）將一個人的人格結構分為本我、自我和超我三部分。

(1) 本我：有關人的基本慾望，如吃、喝、穿、玩樂等，包括所有肉體的情慾、眼目的情慾和今生驕傲等，也是常被魔鬼試探的部分。本我強的人是享樂主義者，看重吃喝嫖賭之人。魔鬼掌控的世界，人類追求物質的享受，性關係混亂和喜好賭博即屬此。

(2) 超我：是指個人的良心，社會道德、規範和法律，或聖經中所說的律法、十誡均屬之。超我強的人，猶如宗教家、道德家。聖經所提到的假冒為善的文士和法利賽人，就是想表現他們是道德高超之人。

(3) 自我：自我的功能是權衡本我的慾望和超我的要求而行動，期能滿足本我的慾望，又能符合社會規範。當自我所行無法符合規範時，遇到一些讓自己感到焦慮的事情時，自我會產生防衛機制，來保護自我避免受傷，使自我得到平衡，最常被使用的自我防衛機轉有幾種，以下舉例說明之。

① 合理化作用：合理化作用即是以「好理由」取代「真理由」，如：酸葡萄的自我解嘲方式，比如說：買不起車子，說騎腳踏車較環保，又順便運動比開車好多了。通常在實際運用時，會以個人好惡、歸罪他人，或情境及事實需要無可避免的方式找藉口。例如神問亞當是否吃了善惡樹上的果子，亞當說是神所賜給他，與他同居的女人，將那樹上的果子拿給他吃，他就吃了。神對夏娃說你做的是甚麼事，夏娃說是蛇引誘我，我就吃了（創三 11-13）。像這樣，亞當說是夏娃害的，夏娃說是蛇害她的。這是把自己的錯歸罪他人典型的例子。

②否認作用：否認作用是對具威脅性的現實「視若無睹」以抵擋焦慮，遠離不愉快的景象，拒絕討論不愉快的主題，拒絕面對真正的問題，否定事實或許可能帶來生存的希望，但有時也可能延遲解決問題的時機。例如非常愛耶穌的彼得，三次不認主，是因為當時的情境對他太危急（可十四 66-71）。承認他與耶穌同夥，會對他的生命有威脅。又如以利沙的僕人基哈西去追趕乃縵，假藉是先知向他索要禮物，乃縵就賜基哈西二他連得和兩套衣衫。當他站在以利沙面前，以利沙問他從哪裡來，他卻謊稱哪裡也沒去，否認他見過乃縵的事實（王下五 22-27），以免被責罰。

③投射作用：投射作用是個人將自己的錯誤、缺點，不希望有的特質或不為社會認可的慾望，歸諸於他人，例如自己是極懶惰之人，卻常罵人好吃懶做；又如自己總是將錯誤歸罪對方，不願承認自己錯誤的人，卻常罵人愛辯，死不認錯。此乃為保護自己，減少自己因錯誤而產生之焦慮，藉以維持個人的價值感，就如聖經中耶穌所說總是看見弟兄眼中有刺，不想自己眼中的樑木的人（太七 3-4）。

④反向作用：反向作用是為防止有威脅性，或危險性的慾望、衝動被發現，行為上極力表現出相反方向的作法，即在行為上的表現恰與其內心隱藏的真正動機相反，例如：林弟兄愛慕王姐妹，可是却表現得一點都不欣賞、不在乎的樣子，以掩飾心裡的慾望，或表現出濃烈的愛來掩飾心中的恨。這就是為何保羅會說，有先知講道之能，有知識，有全備的信，能移山，能將所有的調濟窮人，又捨身叫人焚燒，卻沒有愛的原因吧（林前十三 2-3）。

曾有一位當事人非常自卑，可是却表現一付驕傲不理人的模樣，當別人批評她自以為漂亮就那麼驕傲時，她很難過，因為其實她並不是這樣，她只是要掩飾不讓人發現自己自卑而已。

人在成長的過程，會不斷的發展各種自我防衛機制，來應付生活上所碰到的威脅、挫折、衝突，這些應付行為，會漸漸成為個人的人格特質。自我防衛機制用的適當，對人格的完整性是有幫助的，但是若使用過度會造成心理偏差，因為花太多心理的能量去扭曲、偽裝，而較少努力經營有意義的生活目標與良好的人際關係，如此，便產生人格失調。輔導者必須協助使其真實的面對自己，用心的覺察自我與環境，以創造積極的人生。

自我是人格結構的中樞系統，是人的行為和動機的控制器和調節器，它不停地周旋於本我、現實環境和超我三者間，平衡和協調它們的關係，承受著來自各方面的壓力和挑戰，最大限度地避免自我的焦慮和解體。自我功能發揮得如何，影響一個人的人際關係和社會功能。

二. 情境

人必須生活於自然環境和社會中，而社會環境又可細分為家庭、學校和教會環境等。

1. 自然環境

我們無法離開物質環境而生活，隨著人所居住地區的差異，會產生不同的生活模式和文化。以農為主的農業社會；以牧業為主的遊牧社會或民族；以漁業為生的漁民社會；以科技工業發展為主的是工業社會；還有以經商買賣維生的商業社會。生活在不同的自然環境就會產生不同的社會。

不同的社會產生不同的文化和生活方式。自然環境影響居住設計，有蓋木房防地震；有蓋平頂房，防海風；有蓋瓦房易散熱、易鏟雪；有住蒙古包為方便遷移等。自然環境也帶來生活和生命

的威脅，如旱災、水災、颱風、地震和海嘯。例如臺灣的九二一地震和八八水災，以及日本的三一一海嘯即是。

2. 社會環境

不同的社會和生活方式，產生不同的社會制度，社會組織和社會階層也影響人與人之間的關係。農業社會自給自足，採家長制，安土重遷，多子多孫，多福氣；工業社會無法自己生產，需出外工作，賺取生活所須，產生雙薪家庭及少子化的現象，也講求人權爭取男女平權。

家人關係隨著社會的改變而改變，人的社會性是慢慢被塑造的，孩童從小與家人的互動，造成不同的個性，有自卑、猜疑心重者；有自信心強、責任感重者；有任性、喜暴力者；有木訥穩重和具安全感者……等等；真是一種米養百種人。然而，家庭成員的互動方式狀況又受到社會的進步與否所影響。農業社會秩序講求君臣、父子，皇帝高高在上，一道命令無人能改變；在家庭中父權至高無上，家人都得遵守，有家規、家法，婦女在農業社會的地位是極其卑微，女子無才便是德，三從四德；家庭關係以父子關係為主軸，夫妻關係不如婆媳關係被重視。到了工商業社會，一切都改變了，科技、工業的發展，人們離開農村，到都市生活而受教育，到工廠工作賺取生活費用，樣樣都得靠薪資來開銷，於是多子多孫再也不可能，多一個孩子再也不是多一副碗筷那麼簡單的事，子女愈生愈少，甚至到現在年輕人不育、養育子女了，多子多孫多福氣已不存在。男女關係已不是男尊女卑，女性接受教育，成就不輸男性，夫妻間家事共同分擔，君子遠庖廚已是笑話，新屋好建造，廚房不是蓋在後面，而是蓋在前面與客廳並列。社會的進步和變遷，改變了家庭關係，也改變了居住的環境和空間的設備。

3. 教會環境

不同的教區也有不同的生態環境，影響信徒的人際互動和對神的信心，這些從平時聚會中的禱告和接待工作可知端倪。有些教會很有愛心，讓人感到溫暖；有些教會比較冷漠，缺乏愛心問候，聚會完，一會兒人就全走光了，沒有團契的感覺。信徒做志工和禱告的多寡，影響聖工的推展；教會的氣氛，影響信徒的關係和對教會的向心力及信心。可見環境對人的影響是無庸置疑的。

教會的弟兄姐妹間是否互相關心，充滿愛心、信心，就呈現了各個教會不同的文化。情、理、法的排序，在教會是很難的，是先講情還是先講法，若行政管理優於情，這間教會就缺乏愛心，向心力會較不足，近年來講求會籍是否為在該教會，對待方式就不同，會籍不在該教會，若教友也認真在該教會參與聖工，但是一到敬老會時卻因會籍不在此，就有差別待遇，使教友心覺不舒服。教會的管理員還要照勞基法，一星期休息二天，常不在教會。教會平時無人管理，當要接待外客，或外地到來的同靈常找不到人，並沒有把教會當作天父的家好好看管，看的是工時或薪水時，這間教會就會讓人感到沒有愛心，因服事工作太少，管理員週休二日，駐牧傳道是教會有事才到教會來，那麼神的家是誰在看守呢？是教務？總務？當情薄時，理和法就顯出來，而法理拿捏的不好，就缺乏人性，在神的家講求功利，實在是很不恰當。

教會中有傳道、長執，有職務會，他們當扮演什麼樣的角色，聖經有記載和教導。

筆者認為應當多關心流失的信徒，多了解他們不來教會的原因，我們努力傳福音，帶領慕道者來信主，另一方面對信徒的流失，尤其是年輕人，他們是教會未來的棟樑，是接班者，應該多一點關心。教會的未來，受到教會的行政管理方式與職務人員的

心態影響甚鉅，要收的莊稼很多，需要很多信徒參與來執行，要能在乎信徒的感受，不要因個人好惡就拒絕他們參與聖工，講求權力、地位，只會讓教會世俗化。在教會用心做公關，拉關係、巴結在上者，不就是世俗人做的事嗎？我們當謹記思考自己在神的家所扮演的是什麼角色，好好盡責的扮演否則神會追討。

✿ 三. 人與情境的交互作用

1. 身分和地位

人在團體中的身分地位，影響他所扮演的角色，和對應其角色者的權利義務，以及別人對他的期待。例如學生的角色，最主要是學習，功課應該擺第一，被期待不遲到早退、準時交作業，有良好的成績表現，而和學生相對應的老師，被要求認真教學、關心學生。當父母者則被賦予養育子女的相關責任。人在社會中所扮演的各種角色，若無法實現該角色的義務與責任，會帶來焦慮與不安。如一位母親不知如何扮演好母親的角色，常會感到困擾和憂慮，因此當關心求助者的身分和角色是否帶來壓力。

2. 交互反應關係

兩人的關係是一種互動關係，如夫妻關係或手足關係。三個人以上的關係，就是一種交互反應的關係，例如夫妻關係影響親子關係，親子關係又影響手足關係，這就是交互反應關係。所以說手足關係不良和親子關係有關，父母偏愛會造成手足不合，如利百加偏愛雅各，而以撒愛吃野味，偏愛以掃，如此導致兄弟間產生不和，甚至以掃產生殺機。又如雅各偏愛約瑟，導致使其兒長們嫉妒，將其賣到埃及當奴隸，就是一件很明顯的例子，因父母偏愛造成的悲劇。當然亦有因婆媳關係不良，導致夫妻關係不良，又造成妻子與兒子聯盟來抵制丈夫，導致父子關係不良，於

是兒童虐待事件因而產生。例如，嘉惠和婆婆的關係不良，但先生不諒解，失和的夫妻關係，使嘉惠將其苦楚，向其長子哭訴，於是獲得長子的支持，母子聯盟以抵制婆婆和先生，結果父子關係不良，造成父虐子以報復太太。可見一個虐兒事件的產生，非單純的是父親對孩子管教不當而已。人際關係的問題是錯綜複雜的，需要深入了解才能知道當如何輔導以達到輔導效果。

✿ 結論

人離不開身心靈和環境的影響，及其交互作用和整合的關係。生病非單單是生理上體弱的問題，環境壓力也會使人生病，壓力有可能來自人際關係，或環境導致情緒困擾所造成。神所創造的人是非常奧祕的，輔導人員當仔細去思量和探討，用心詳細瞭解清楚，知道你所牧養受關懷者的景況，如此才能對他們的問題與需求，提供他們所期望的關懷和輔導。



subject 8

說造就人的好話



一句話說得合宜如金蘋果在銀網子裡（箴二五 11）。輔導工作憑什麼能達到助人的效果呢？只靠會談就可以達成目標嗎？有效的溝通需具備什麼條件呢？相信有一連串的問題在我們的腦海裡。輔導工作是靠語言和受諮詢者會談，兩個人的會談要達到效果要靠良好的溝通。在親子關係中，我們常聽說二代之間有代溝，也就是彼此無法溝通。社會的進步，使原本二十年為一個世代，變成三到五年就一代了。有人說 E 世代的青少年接收訊息快，又有他們自己的語言，和父母溝通很困難。語言不同，當然溝通就有困難；能講共同的語言，在溝通效果上是最好的。人際關係中除了親子關係，還有夫妻關係、婆媳關係、朋友關係、同事關係和同靈關係等等，這些關係都會發生困擾的問題。

人際關係會發生誤會，主要是因為溝通不良。會談是輔導工作的工具，也是促使改變的工具，輔導過程需要靠會談建立助人關係，來了解問題和處理問題。會談需靠語言傳遞訊息，那麼，溝通、語言和會談三者間的關係如何呢？怎樣才能說造就人的好話？（弗四 29）。本篇就針對這三方面來加以說明。

✿ 一. 溝通的意義

良言如同蜂房，使心覺甘甜，使骨得醫治（箴十六 24）。良好的溝通是多麼美好的事，可是人際關係中卻常發生溝通障礙，怎麼會這樣呢？主要的原因有下列幾種，若能避免，就可提高溝通效果。

1. 不當的溝通

- (1) 問一連串的問題：你是遇到感情問題、親子關係問題、婆媳問題還是工作問題？
- (2) 誘導性的問話：我想你是不想去，對吧！
- (3) 不當地中斷會談：當事人說到他母親很囉唆，所以他就跑出去和朋友打球。此時若輔導者問「你是打甚麼球？你是甚麼時候開始打球的？」如此中斷會談，所問的問題又和親子關係的困擾無關，只因為自己的好奇使然，是很不恰當的。
- (4) 支配性的會談：輔導者回應當事人說「我認為你不應該買電視，電視會引誘孩子去觀看而影響學習。」

2. 溝通障礙的原因

除了以上不當的溝通外，還有幾個因素會造成溝通障礙的原

因，如會談的時間、地點和當事人的自我防衛等，都會影響溝通成效。

(1) 時間：擔任輔導者的林姐妹約王媽媽在下午三點會談。到三點半時，王媽媽就開始頻頻看手錶，深怕會來不及接孩子放學回家。如此，接下來的會談必受影響，無法專心；會談的時間安排不當，會影響溝通效果，一般而言，星期一和星期五的會談，沒有星期二至星期四的會談效果好。會談時間若安排在靠近接送小孩的時段或用餐時間，通常都是效果較不理想的。

(2) 地點：輔導者約陳姐妹在教會的休息室談話，旁邊還有很多人在聊天，陳姐妹原本焦慮的情緒，因為怕旁人聽見而變得更焦慮更緊張，無法放鬆。會談的地點若隱密性不夠或吵雜，會影響溝通，自然就影響會談的成效。會談的地點應該安排在不被干擾的會談室，也不要再在公園或咖啡廳，以免對彼此的角色產生錯覺。

(3) 自我防衛：當事人來協談時都不希望輔導人員看輕他們，當然也是怕自己的問題會被傳出去。所以對於所陳述的問題多少會有些保留、作些合理化的解釋，或逃避問題，甚至以投射作用將問題歸罪於他人，這都是希望輔導人員對他們有好印象。輔導人員應當接納受諮詢者會運用一些自我防衛機能保護自己，這樣他們彼此互動上也就不容易有真誠的溝通，而影響會談的效果。畢竟，自我防衛機轉運用不當，不僅會影響人際關係，也會影響和輔導者的會談內容及助人關係的建立，進而影響溝通成效。

✿ 二. 語言

語言是溝通的工具，我們都知道兩個人所使用的語言不同，是無法溝通的，一個人使用國語，一個使用臺語，雖然聽懂對方

在說甚麼，但是溝通效果是不佳的。若彼此使用的語言，都是相同的母語，溝通的效果是最好的。

1. 口語的溝通

當說造就人的好話，言語也要帶著和氣（西四 6）。應該避免的口語溝通模式有下列幾種：說教、訓話；過早給予忠告、建議及給予解決方案；以理論、爭論的方式說服案主；批評、責備；分析、診斷或武斷的解釋問題；以信任、同情及安慰作為託辭；使用諷刺或不適當的幽默；威脅、警告或反擊。這些說話的方式或這類的說詞都是非常不恰當的。

2. 非口語的溝通

非口語的溝通不用話說、語言的表達；不是用說話來表現，而是以下列三種方式表達出來的溝通內容。

(1) 身體反應：我們的一個動作、一個眼神，面部的表情、身體的姿勢、語調和雙方的距離等，都呈現不同的意義。身體語言也傳遞一個人是否冷淡、拒絕，或親切、友善，雖然都沒有出現任何的話語，但是可以感覺他是友善的還是有敵意，眼神和面部表情就已傳達你要說的語言。

(2) 其他非口語行為：除身體反應的語言外，還有心不在焉、打哈欠、不斷看錶，或看窗外、坐立不安等，這些不經意的小動作，可能傳遞著缺乏興趣、焦慮、生氣或不贊成，都是可以輕易被感覺出來的。輔導人員在會談時，都要特別注意自己是否心理有事而不能專心，輔導效果就打了折扣。也要注意受關懷者是否有這些行為語言，了解對方現在的狀況，做同理心反應，例如輔導人員說：「我感覺你好像有些事讓你感到焦慮不安是嗎？」

(3) 非口語反應模式：工作者可以用自己的風格因應當事人，從下表所列的適當和不適當的行為語言，可以發現，有些行為是

可以促進關係的，而有些非口語的反應，是會阻礙有效的溝通，我們應該加強適當的非口語行為，減少不恰當的行為語言。

表二 適當與不適當的行為語言

	適當的行為語言	不適當的行為語言
面部表情	<ul style="list-style-type: none"> · 眼神直接接觸（文化禁止的除外） · 面帶親切和關心 · 雙方眼睛平視 · 富元氣的臉部表情 · 嘴角放鬆，偶爾微笑 	<ul style="list-style-type: none"> · 避開眼神接觸 · 凝視人或物體 · 挑眉評論 · 誇張地點頭、虛假的微笑 · 視線高或低於案主、打呵欠 · 僵硬或呆板的臉部表情、蹶起嘴唇
姿勢	<ul style="list-style-type: none"> · 手臂和雙手適當地放置 · 適當的手勢 · 身體適度前傾 · 關切但輕鬆 	<ul style="list-style-type: none"> · 僵硬的身體姿勢 · 手臂緊交叉、身體不正 · 雙手慌張樣、手拿手帕或衛生紙掐來掐去，坐立不安或搖動椅子 · 向前彎腰或將雙腳跨在桌上 · 指指點點來強調重點 · 用手鳴嘴
聲音	<ul style="list-style-type: none"> · 音量適中，可清楚聽見 · 親切溫和的聲調 · 調整聲音以回應案主聲調所表露出的訊息、感覺和情緒 · 適當的講話速度 	<ul style="list-style-type: none"> · 喃喃自語、聲音單調 · 長時間的沉默、不說話 · 不完整的句子、經常出現錯誤的文法 · 緊張的微笑、不斷清喉嚨 · 過慢、過快或遲疑的談話 · 大聲說話、過於活潑的談話
心理接近	<ul style="list-style-type: none"> · 兩座椅間約隔3尺 	<ul style="list-style-type: none"> · 過於靠近或遠距 · 趴在桌上談話 · 桌上有其他妨礙物

參考資料：Hepworth,D.H.,Rooney,R.H.,Rooney,G.D.,Strom-Gottfried,K,& Larsen,J. (2021).Direct Social Work Practice(10thedition).Brooks/Cole.P.156.

✿ 三. 會談的意義

1. 會談與閒談

輔導性的會談有別於一般的閒談，閒談可以想到甚麼就說甚麼，說自己想說的話，也可以隨時改變話題，談話不需要有主題、有計畫。可以從目前的生活情況談到社會風氣，又談到政治、議會文化，又談到教育及外交的困境等；而輔導性的會談，需要**有主題、有目的**，期盼在會談中，讓當事人對自己的問題有更多的了解，對問題有所洞察和領悟。經上也說，唯有知識的嘴乃為貴重的珍寶（箴二十 15）。

2. 會談的原則

輔導的會談有別於一般的閒談，是有方法，有計畫的。

(1) 明瞭案主的需求和感受：這是發展、建立案主與工作者良好的助人關係最重要的步驟。

(2) 絕對同理、尊重與一致性：如何站在對方的立場、角度來思考和對話是一門學問，對人尊重，有誠信都是不可少的（有關同理心將於下一單元另文詳述）。

(3) 關心案主過往的經驗、感受和情感：這些經驗和情緒常會對當事人的行為產生強烈的影響。

(4) 注意和了解案主的價值觀念和態度，不與案主爭辯：例如賴媽媽娶媳婦，女方不收聘金，她就認為對方是看不起他們。可是王媽媽卻不認為這樣，因她是嫁女兒不是賣女兒，所以才不收聘金的。北部人和南部人就這個觀點有很大的不同，也許有人會認為收聘金是很風光的事，男方給大聘是顯示女兒有光彩，相對的，女方也帶很多陪嫁過去。時代在改變，以前的禮俗有人還遵



行，但是有人覺得落伍。有人覺得結婚是父母在辦喜事，但有年輕人覺得結婚是他們的事，他們有自己的計畫和想要的婚禮樣貌。在這多元的社會，每個人對事情的想法和態度有很大差異，那麼，當輔導員的你是否也有自己的想法要和他們爭辯呢？

(5) 注意案主的口語與非口語訊息。

3. 工作者與當事人的互動

(1) 諮詢者或輔導者的角色：會談初期首先應該澄清彼此的角色，讓當事人明白彼此的關係。首先讓我們來談談當事人的角色，通常當事人都會對輔導人員有所期待，希望工作者能為他解決所有的問題。曾有一位受輔導者對我說：「現在你已經知道我的全部問題，接下來就要看你如何幫助我了。」言下之意，好像他從此就不用做甚麼，對他自己的問題也完全沒有責任了。一般受輔導者會認為他只要將困難和問題告訴輔導人員就可以，就像去看醫生一樣，將輔導員看成醫生，把自己當成病人。還有些案主會對工作者說：「希望你能告訴我的孩子，不要再製造麻煩了。」



或說：「請你幫我打電話給我的朋友，幫我約她出來，我怕她家裡的人接到電話」。這種期待工作者是當傳話筒的心態也是不正確的。

當事人常會認為輔導員是很有愛心的，有求必應——任

何事都可以請他們做、任何困擾也都可以請他們幫忙，是萬能的。有些輔導人員也會這樣自我期許，其實輔導人員也是人，不是神、不是醫生，不是傳話者或是代理人。

(2) 確定彼此的角色關係：角色澄清、確定雙方的關係，以尋找問題解決方法，必須基於以下幾個基本要素：

①了解和感受案主非現實的期待和急切求助的感受。②向案主表示幫助的意願。③向案主解釋其非現實的期望，並說明不能實現的原因。④澄清協助過程中，案主也是工作伙伴和實務專家的一部分，輔導工作者與當事人是一起分享和做決定的關係。

輔導人員必須告訴對方，輔導的角色是幫助當事人了解自己，看到自己的需要，並讓對方能清楚的知道。或是說，輔導者的工

作是協助他們了解彼此真正的需求，找到彼此溝通過程中的問題，進而學習新的溝通方法。若當事人希望輔導員提供建議時，工作者可以表達願意與他一起討論，並找出對他最適當的方法。這需要花一些時間，沒有任何萬靈丹是可以馬上見效的。

當事人的角色是要放開自己、不隱藏自己的困難、想法和感受，當然分享有時是痛苦的。而工作者要讓當事人了解他們是互為工作伙伴的關係，會協助他更清楚了解自己的困難，用新的角度來面對問題。

✿ 結論

會談是輔導工作最常用也是最主要的工具，輔導工作的會談是一種有目的的會談，也涉及與會談者的語言和非語言的溝通方法。透過會談，使工作者與求助者的觀念態度和感受有所交流，促使當事人了解和輔導者在會談中的角色關係，不對工作者產生錯誤的想法，如此輔導工作才能正確的進行。注意不要犯了溝通的禁忌，用不適當的口語和非口語的溝通模式。畢竟愛心是需要
在知識和見識上多而又多的（腓一9）。



活在當下

保羅勉勵腓立比教會的信徒，人到甚麼地步，就當照著甚麼地步行，也要忘記背後、努力面前，向標竿直跑（腓三 13-14、16）。人是過去的產物，也是未來的產物，過去造就了今日的你，但是你對未來的計畫與期望，也會影響今日的行動與生活。不管過去是否受盡折磨、一事無成，或是極其輝煌風光、有許多豐功偉業，重要的是你用何種心情面對此刻，現在的你，在做甚麼？

誰都有意外，每天都有很多事從眼前流逝，能把握的只有當下，過好每一天。就如五位童女隨時將器皿內裝好油，那麼，任何時候你都能接受生命的即將結束。

你的生活目標是什麼？你能做甚麼？你想做甚麼？這才是最重要的。輔導工作的背後，都有依據的核心價值或理念，就筆者個人的讀經心得，深深地體會到聖經的輔導知識，明顯地呈現著人文主義和存在主義的思想，以下讓我們依據聖經來探討。

✿ 一. 不為明日憂慮

人不生活在過去，也不為明天憂慮。神並未應許天色常藍，生活永遠快樂無痛苦；神並未應許不遇苦難和試探；也未應許前途順利、大道平坦。生命原是一片雲霧，出現少時就不見了（箴二七 1；雅四 14）。但是神答應我們，祂是永遠不變的，是永遠與我們同在的。



1. 不自誇

人們常對未來有許多的計畫——要賺多少錢、要買多大的房子、要去哪裡旅行，或要在哪裡養老等等。耶穌曾向眾人設比喻，說有一財主田產豐盛，心裡想要將倉房蓋得更大，好收藏一切的糧食和財物，然後對靈魂說你有許多財務積存，可作多年的費用，只管安安逸逸地吃喝快樂吧！神卻對他說：「無知的人哪，今夜必要你的靈魂；你所預備的要歸誰呢？」（路十二 16-20）。確實是這樣，筆者有一位遠親非常富有，因年紀老邁、身體不適，於是趕緊將不動產過繼給其獨子，免得將來會有一大筆為數可觀的遺產稅，沒想到才過戶，兒子就因心肌梗塞，於半夜睡夢中過世。真是計畫趕不上變化，我們不也常體會到人算不如天算嗎？

《箴言》告訴我們，人心多有計謀，惟有神的籌算才能立定；**人心籌算自己的道路，唯神指引腳步；人豈能明白自己的路呢？**

(箴十九 21，十六 9，二十 24)。明天會如何我們還不知道，不要為明日自誇，因為一日要生何事，你尚且不能知道。

2. 不憂慮

現代年輕人晚婚或不婚，有些父母眼看子女已過 35 歲，很是憂慮。人世間要憂慮的事情很多，為感情、婚姻、工作、健康和經濟等等，這個世代人有太多的煩惱和壓力，沒有甚麼不能拿來擔心的，因此罹患失眠、憂鬱症的人越來越多。焦慮無法解決問題，煩惱過一天，快樂也是過一天，凡事只要盡力而為就夠了，一切交託給神。因為若不是神建造房屋，建造的人就枉然勞力；若不是神看守城池，看守的人就枉然儆醒（詩一二七 1）。聖經告訴我們，不要為明天憂慮，因為一天的憂慮，一天擔當就夠了，明天自有明天的憂慮（太六 34），且要將一切的憂慮卸給神，因為祂顧念我們（彼前五 7）。當靠主常常喜樂，應當一無掛慮，凡事藉著禱告、祈求和感謝，將我們所要的告訴神，神所賜出人意外的平安，必在基督耶穌裡保守我們的心懷意念（腓四 6-7）。

所以不需要為明天憂慮，好好把握現在，現在才是最能掌握的。耶穌告訴我們，不要為生命憂慮吃甚麼，為身體憂慮穿甚麼；烏鴉不種不收，也沒有倉庫，神卻養活牠，而我們比飛鳥貴重多了。是的，思慮是無用的，不能使壽數增加一刻；野地裡的草今天還在，明天就丟在爐裡，神還給它這樣的妝飾，何況我們呢？（路十二 22-30）

✿ 二. 把握現在

不為昨天而嘆息，不為明天而煩惱，只為今天更好。保羅說他只有一件事，就是忘記背後，努力面前，向著標竿直跑，要得神在基督耶穌裡，從上面召我來得的賞賜。是的，保羅是竭力追求，努力面前，為所定的目標奮鬥，以得著耶穌要他得著的賞賜。

1. 努力面前

耶穌設了迎接新郎的比喻，天國好比十個童女拿著燈出去，五個聰明的童女預備好油在器皿裡，五個愚拙的童女拿著燈，卻不預備油，當新郎遲延的時候她們都打盹了。半夜新郎來時，她們出來迎接他，五位愚拙的童女去買油的時候，新郎到了，聰明預備好油的童女，同祂進去坐席，門就關了。隨後到的五位童女要主給他們開門，主卻說我不認識你們。此比喻正告訴我們，當隨時儆醒，該做的事不要拖延，馬上去做，因為我們不知道主來的時辰（太二五 1-13）。

2. 掌握當下

林太太年老時常抱怨先生對她非常刻薄，管控她的花費，不肯帶她去旅行，讓她的生活很不愉快。如今丈夫已過世，還是繼續數落他的不是，過著哀怨的生活。十多年過去了，每天生活在過去悔恨的日子裡。丈夫已不在，本可以自由自在的生活，可是她讓自己的人生，活在過去的枷鎖中，無法自拔，因為記恨的生活使她沒有快樂與平安。相反的，前一陣子新聞報導，王先生原是名大公司的董事長，因生意失敗破產，目前在菜市場賣包子，生意很好；這就是能拿得起放得下。生意失敗後，不會自怨自哀，終日懷念過去富裕風光的日子，而能重新振作，放下身段，從頭開始重新站起來，這才是真正的在過生活。

所羅門王告訴我們，不要說：先前的日子強過如今的日子，是甚麼緣故呢？因為這樣問，不是出於智慧（傳七 10）。我們到了甚麼地步，就當照著甚麼地步走，完全人總要存這樣的心（腓三 15-16）。既已成事實，就當面對以後要過的日子，不怨天尤人，不生氣、憂傷、沮喪或煩惱。



✿ 三. 過好每一天

正視此時此刻，好好把握能掌握的現在。夫妻、親子或與其他家人間的關係不良、嘔氣、冷戰，有人生氣可以氣上好幾天，有人與親朋好友間的不愉快，可以一輩子不說話；這樣很容易給魔鬼留地步。

1. 不發怒

保羅告訴我們，不可含怒到日落，不可給魔鬼地步（弗四 26-27），生氣不僅會給魔鬼留地步，也影響生活的品質和健康；掃羅對大衛發怒，次日惡魔就降在他身上（撒上十八 10）。生氣等於是拿別人的缺點來懲罰自己，自己氣呼呼的，對方也許甚麼都不知道，只是自己在生悶氣。若每天生活在仇恨中，只會被人認為是個沒度量的人，多麼不值得！有些人常一生氣，就開始翻舊帳，甚至翻到二三十年前的舊事情，如此被過去的生活所束縛和奴役，實在不智！《箴言》告訴我們，不輕易發怒的，大有聰明；

性情暴躁的，大顯愚妄（箴十四 29）。是的，能包容別人的缺點，饒恕人的，是有度量、有修養、有智慧的人。眾人以為美的事要留心去做，若是能行總要盡力與眾人和睦，不要自己伸冤，寧可讓步，聽憑主怒；因為經上記著「主說，伸冤在我，我必報應。」（羅十二 17-19），況且，有見識的人就不輕易發怒（箴十九 11）。

2. 展現生命價值

人隨著年紀漸長，健康不如前，體力和精神衰退、活動力減少，漸漸地減少社會的活動，也會常覺世風日下，而變得憤世嫉俗，很容易生活在過去，很喜歡談論過去的輝煌史。現今有許多老人福利機構，會辦理懷舊團體，讓老人回憶過去成功的經驗、信仰生活的歷程，和人生中有意義的事。老人當接納身心老化的事實，著重自己的內心世界，發掘內在的資源，認同自己的價值和生命的意義。掌握每一天的價值與意義，肯定神對我們生命歷程的要求。鼓勵老年人訴說希望的故事，協助他們記住朋友，並建立新友情，盡可能擔任教區或社區的志工，展現才能，不與社會脫節。

四．當有見識的僕人

當忠心做有見識的管家就有福了（路十二 35-43）。怎樣才是有見識的管家呢？有見識的僕人，需具備以下的條件：

1. 儆醒

我們要隨時儆醒，束腰、點燈預備好，隨時等候主來；努力求聖靈，因為聖靈是得基業的憑據（弗一 13-14）。若想進天國得永生，就重視現在，隨時準備好自己，當個有見識的僕人。

2. 使人和睦

亞比該化解大衛和拿八間的不愉快，大衛稱讚亞比該有見識，因為今日攔阻他親手報仇、留人的血（撒下二五 20-33）。

3. 誠實

保羅和提摩太寫信給腓立比教會，稱讚他們同心合意興旺福音直到今日。保羅說：「我所禱告的，就是要你們的愛心，在知識和各樣見識上多而又多，能分別是非，做誠實無過的人，直到基督的日子；並靠耶穌基督結滿仁義的果子，叫榮耀稱讚歸與神」（腓一 5、9-11）。大衛也說，神必與誠實的人同住（詩一〇一 6）。

4. 忠心

當個忠心的僕人，就不應該把主人給的一千兩銀子埋在地底下，當努力再賺進一千兩銀子，應該如領兩千也進賺兩千，領五千的僕人一樣賺進五千，不能懶惰不忠心，才不會被神丟到黑暗裡哀哭切齒（太二五 14-30）。

5. 愛人

神要我們隨時關心身邊的人的生理和心理上的需求，是否餓了、渴了、赤身露體、無住處；要探望生病或在監獄裡的人，因為他們身心受煎熬（太二五 40-46）；也要照顧孤兒寡婦、愛人如己（申十四 29；可十二 31；雅二 8）。這些都是人最基本的需求。

✿ 結論

人是個有機體，隨時都在改變，是無常的，生老病死是人生

的過程，就如這個自然界春夏秋冬時辰的變化。社會也是隨時都在改變與進步，如計算機出現，算盤不見了；CD 出現，錄音帶消失；數位相機出現，膠卷底片已無人使用；智慧型手機出現，4G 接著 5G 出現，對電腦的依賴減少了；網購出現，市場生意萎縮；電子書出現，書店減少。不是誰奪走誰的生意，而是人更懂得接受新事物。臺灣三十年前，一人工作養活全家人，三十年後，全家人工作，養活一個孩子；三十年前窮人吃野菜、番薯，三十年後富人吃野菜和番薯。時間變，人也變，不斷回首，只會讓人生留下遺憾。不把握現在，等錯過了才後悔，失去了才惋惜，是非常不智的。例如賈伯司常說，他努力賺錢失去了與家人相處的時間，如今回首已晚矣。

此刻的你已不同於昨日的你，人一天天的成長改變，由成熟到老衰。我們常會發現，昨天人還好好的，今天已住院；或前兩個小時還好好的，此刻已失去氣息。世事無常，甚麼時候會發生甚麼事，無人能掌控，很難預料。基督徒應當不懼怕、不灰心，勇往直前。耶穌說：手扶著犁，向後看的，不配進神的國（路九 62），不要像羅得的妻子，貪愛世間。要過好每一天、活在當下；不管憂傷或喜樂，好好的面對和把握，學習成長、發揮潛能。雖然身體漸毀壞，我們的內心要靠主一天新似一天。

×

×

×

在輔導工作上，工作人員當思考，當人前來尋求協助時，都是目前最讓他感到有相當困擾的問題。試想，為甚麼不是昨天來求助，也不是等到明後天才來呢？此時此刻來，是有特殊意義的，所以當從目前遭遇的困擾問題開始。例如他說：我的孩子越來越不聽話了，我不知如何管教他？我就指望這個孩子了。這就是他現在最困擾的問題。如果他接著說，我那個先生是無法依靠了，

那你是否會好奇的問說你先生怎樣了，而把話題轉到關心夫妻關係的問題，而將管教子女的問題擺在次要呢？雖然夫妻關係可能會影響子女管教，但還是需要先關心為何管教讓她煩心，有必要時才詢問夫妻關係是否影響孩子的不聽話，不應偏離當事人的主要問題。有時輔導人員會受個人的好奇心和興趣所影響，而左右會談主題和方向。要特別注意當下的問題，暫時不談過去和未來，只談目前可行之道。



subject 10

用
愛
心
說
誠
實
話

每個人都會說話，但是輔導工作的會談和閒談不同，是有目的有方法的，在〈說造就人的好話〉一文中已有說明。醫生是靠藥物處方醫病，輔導工作者是靠會談，會談是促使當事人改變的工具，也是個案輔導工作的必要過程。會談可以幫助工作者明白當事人的困擾，進而分析問題、協助案主解決危機。經上提到，良言如同蜂房，使心覺甘甜，使骨得醫治；唯有知識的嘴，乃為貴重的珍寶（箴十六 24，二十 15）。如何說造就人的好話（弗四 29），是需要學習的。本篇將介紹會談的方法和技術，包括同理心、真實性、沉默引導技術和自我揭露，這些是牧養關懷工作者應當學習的基本會談能力。

✿ 一 . 同理心

所謂同理心，就是一種分享的能力，可以和對方分享任何的感受，是與喜樂的人同樂，與哀哭的人同哭的一種表現（羅十二 15），是一種能感同身受的表現，就如保羅所說，自己雖是自由的，無人管轄；然而甘心做了眾人的僕人，為要多得人。向猶太人，就作猶太人，為要得猶太人；向律法以下的人，雖不在律法以下，還是作律法以下的人，為要得律法以下的人；向軟弱的人，就作軟弱的人，為要得軟弱的人。向甚麼樣的人，我就作甚麼樣的人。無論如何，總要救些人（林前九 19-22）。這幾節經文對同理心闡明得淋漓盡致，也正是耶穌所說的，得人如得魚的方法。

耶穌自己也是一位很好的傾聽者，當馬大對耶穌說：「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煩躁的情緒，並將此情緒說出，讓馬大知道耶穌了解她的感覺，這就是同理心。

1. 情緒

人的情緒很複雜，也有正面和負面之分。有時高興、感動和生氣都會以哭泣表達，讓人搞不清楚是高興還是難過呢！又當我們禱告時聖靈充滿，感動得淚流滿面時，心裡卻是平安喜樂的。一個人難過時，可能同時包含悲傷、挫折、焦慮、沮喪和罪惡感等等。情緒是不容易被了解的，但是一位輔導人員，若能了解當事人的情緒和感受，那麼，他就是具有同理心的人。同理心需要培養和訓練，是輔導工作人員必要的學習和演練的技術。有時我



們會對當事人說，我了解你的心情，或我知道你的委屈，但是當事人會懷疑，你真的了解嗎？但是你若能說出那是怎樣的心情和委屈時，他們就會相信你是真的了解。所以首先須先了解情緒的詞彙（見表二），其實情緒的用詞很多，不只這些，總之，多體會才能回應當事人話中所隱含的情緒。如耶穌聽到馬大的抱怨，能感受到馬大內心的情緒，故對她說：「你有太多的思慮煩擾」。「思慮、煩擾」就是情緒的用詞。

自由	空虛	震怒	得意	尷尬	被吸引
震驚	自卑	疑心	絕望	愚蠢	受傷害
厭煩	嫉妒	失望	高興	疑惑	受尊重
害怕	沮喪	生氣	滿足	悲傷	被接納
焦慮	羞怯	競爭	自大	孤獨	罪惡感
寂寞	矛盾	難過	喜樂	困惑	感興趣
挫折	挑剔	內疚	親密	存戒心	猶豫不決
懷疑	衝突	緊張	喜歡	被責備	滿懷希望
怨恨	自信	討厭	興奮	被拒絕	充滿愛意

表二 情緒性字彙

2. 同理心的步驟

同理心是一種心有戚戚焉、感同身受的狀態，是完全站在對方的立場，去感受對方的情境和感覺，就像是自己也遭遇過相同的事情一樣。同理心和同情心不同，同理心是沒有憐憫和可憐的涵義。



想掌握同理心，有下列幾個步驟：

- (1) 先傾聽對方的感覺、經驗、行為（內容）。
- (2) 體會對方的感受、情緒（如：高興、生氣、悲哀、害怕等）。
- (3) 找出這些感受的可能經驗、行為、情境等。
- (4) 告訴對方你所體會到他（她）的感覺、經驗和行為等。

基本回應公式，如：你覺得……（感覺），……因為……（簡述語意）。就馬大的事件為例，可以這樣回應說：「馬大，你覺得很憂慮，也很煩躁，因為你一個人要張羅許多伺候的事，馬利亞又不幫你。」如此，會談的焦點放在當事人的問題上，針對說話的內容、訊息、行為表現，加以反應，傳達工作者對當事人的了解。

例如小俊從學校畢業，正在找工作，接到面談通知後，他說：「我恐怕這次面談又不成功，像以前幾次一樣又沒希望了。」你會如何反應才是有同理心呢？下列五種回應你會選哪一個？

- (1) 不會的，你要有信心，就會成功。
- (2) 你為何不去找那些面談成功的同學談，也許你就能知道一些竅門了。
- (3) 不要這麼悲觀嘛！你怎麼會這麼想呢？
- (4) 出校門，第一次找工作本來就比較困難，就是失敗了也不算什麼。
- (5) 由於過去失敗的經驗，你擔心這次也會失敗，好像不太有信心的樣子。

第一個反應是鼓勵，第二是建議，第三是提問，第四是安慰，第五才是同理心的反應。我們過去的對話習慣是鼓勵，安慰和建議較多，少用或甚至不會用同理心回應，這需要花一些時間學習和訓練。

3. 同理心的功用

運用同理心有許多功能，第一個功能是可以很快建立信賴關係，其次是促使案主討論真正的感受。同理心反應能讓當事人了解到輔導人員懂他的心情和態度，如知己一般，而願意多說一些感受。同理心也可以處理案主的情緒和障礙，還可以管理案主的憤怒和暴力型態，因為當事人願意多說一些他不快的經驗，不僅能疏導其情緒，也能準確評量案主的問題，做到以案主為中心。

✿ 二. 真實性

神是慈愛和誠實的（詩四十 10-11，五七 10，八六 15），祂以慈愛誠實待人（創二四 27；撒下二 6），是有憐憫有恩典的神，不輕易發怒，並有豐盛的慈愛和誠實（出三四 6）。神是真實無偽的，祂所喜愛的是內心誠實的人（詩五一 6），所以我們待人應該坦誠、不虛假。

1. 真實性反應的原則

真實性的訊息有下列四種要素：

- (1) 以「我」、「我感覺」代替「你」來呈現輔導者個人所傳遞的訊息

工作者使用「我」，不僅可以表達自己的感受，也可以影響案主使用「我」的訊息。案主喜歡追隨工作者的溝通模式。所以，若輔導者希望案主養成好的溝通技巧，在示範時必須要小心。

- (2) 分享不同深度的感覺

案主有負面情緒的反應時，應該要使用到這一種技巧。輔導工作者要了解案主更深層的看法和感受，需要去探索案主更深層的情緒，以確定案主的感覺。

- (3) 採中立的口吻陳述情況

保持中立客觀的態度，才能抽離情境，在做分析判斷時，比較能得到案主的信任。

- (4) 描述所出現的危機

小俊是名非自願的案主，有行為上的問題，被老師轉介給工

作者輔導。因為小俊是非自願來見輔導者比較會有些不順的衝突發生，當兩人有衝突時可運用下列的方式來表達工作者的情緒與當時的感覺：

工作者：「小俊和我上星期有衝突。他對我生氣，且罵我。」

小俊：「我為之前的事感到抱歉。我想，你也許不想再為我做甚麼事。」

工作者：「小俊，我也為之前的事感到抱歉。那時，我真的受到傷害和迷惑，因為我不了解你的怒氣從何而來，你並沒有和我談到原因，所以我感到委屈。我真的害怕我們之間會一直保持這種方式。我不希望這樣的情況再發生。」

2. 真實性反應的理由

一般輔導人員，做真實性反應的原因有下列幾種情況：

(1) 案主要求工作者表露自我

案主問工作者是否結婚，可能是擔心工作者的生活經驗不足。因此，工作者對案主可能的動機給予回應和討論，勝於直接自我表露回答案主的問題，說自己有結婚或未婚更恰當。如工作者回答：「你問我是否結婚，是擔心我沒有結婚的生活經驗，無法了解和幫助你的問題嗎？」

(2) 案主問工作者的認知問題

案主問：「你認為這對我有任何的幫助嗎？」

工作者回答：「你把問題告訴我，也許你會害怕並沒有什麼幫助，但我相信只要我們一起努力，再困難的問題也可以改善。」

(3) 案主不可理喻或遇難題時

①案主：「我不確定我是不是值得你花時間和我談？」

工作者：「你好像在說自己不重要，或是你覺得你的出現對我造成壓力。我希望你了解，你願意接受協助我很高興，希望你能了解我是很願意幫助你的，但我更關心你覺得自己給我壓力這件事，你可以和我分享你的感受嗎？」

②案主：「其實是我很不想來，你們這些工作者都是孛種。」

工作者：「聽起來你對被要求來見我很不高興，你對以前遇到的輔導工作者也很不滿意，你把我和你以前見過的工作者看作同類，認為我也是一個孛種，這令我很不舒服。如果你願意，我們可以一起努力來達到目標，我只想讓你了解我很想幫助你，也很想知道什麼原因讓你很不想和我談？」

以上真誠的回應方式，是每一位輔導人員的本分。因為說謊言的嘴，為神所憎惡；行事誠實的，為祂所喜悅（箴十二 22）。所以當誠實的反應自己真實的感受和想法。聖經也提到，各人與鄰舍說話誠實，在城門口按至理判斷，使人和睦（亞八 16）。

✿ 三. 引導沉默

在會談中會遇到當事人忽然沉默，一般人都很不習慣這種氣氛，覺得很尷尬，想要打破沉默。甚至認為對方沉默，是不想談論這個主題，因而改變話題，以致失去重要訊息，實為可惜。沉默也是一種溝通，對不同的人，代表不同的意義，沉默可能表示，不想講、不知道如何說、正思考如何說、應不應該說出來、害怕被指責，或表示不同意等等。工作者應該要耐得住沉默，把打破沉默的責任交給當事人。「寡少言語的有知識，性情溫良的有聰

明」（箴十七 27）。因此，給對方一些時間，感受沉默的壓力而主動打破沉默，也可以在原來的話題上引導對方打破沉默，使其能在原來的話題上繼續談論。

打破沉默可以運用下列幾種方式，也就是以不改變話題之下，來引導談話。如「可否讓我了解你沉默的原因」、「你沉默是否與我所說的有關」、「有些事是不容易說的」、「你對說這些事有些擔心」、「你似乎對要繼續說下去有些困難」；或重覆案主在沉默之前所說的話，使案主能就原來所談的主題上繼續談下去，如「你是說從上個月開始，他對你的態度就不一樣了」。

✿ 四. 自我揭露

有時來談者較有戒心，不容易馬上談自己的狀況，防衛心很重，尤其是非自願性的案主。或者有些當事人很想問工作者的經驗、意見或想法時，為引導會談，工作者可以適度的自我揭露。自我揭露的類型有什麼；在什麼情況下工作者要自我揭露；要自我揭露的深度和強度到何種程度，下面將進一步說明。

1. 自我揭露的類型

自我揭露，有自我投入和自我表露兩種類型，以下舉例說明二者間的差異。

(1) 自我投入的陳述

工作者：「我發現我為你感到難過，因為從你剛才的談話中，讓我覺得你對你自己沒有信心……。」

工作者：「你的進步讓我很感動，你應用了我們上次討論的方式，在日常生活中學習如何控制脾氣。」

這是工作者表達自己對當事人表現的感受和情緒。

(2) 自我表露的陳述

工作者：「當你提到你的弟弟時，使我想起我的弟弟，也有同樣的問題……。」

工作者：「我想我們在某程度上有相同的恐懼。最近我……。」

此乃工作者陳述，自己也有與當事人相同的經驗和感覺。

2. 自我揭露的時機和強度

工作者若溫和的自我揭露，可以使案主在下次會談時，有更多的回應。但是工作者和案主的關係未達到信任之前，盡量避免分享個人感覺和經驗。當案主表示對你信任，工作者可適度增加開放性和自發性，以確實反應案主需要。當信任夠強，工作者才可適度的自我揭露，表面的自我揭露並不會產生心理不正常的行為出現。但是對於有心理疾病的案主自我揭露時，必須練習辨別其行為徵兆。

✿ 結論

會談知識和技術的具備，影響輔導工作成效甚大，誠實和愛心是會談必備的條件。「惟用愛心說誠實話，凡事長進，連於元首基督，全身都靠祂聯絡得合式，百節各按各職，照著各體的功用彼此相助，便叫身體漸漸增長，在愛中建立自己」（弗四 15-16）。輔導的會談有否成效，是基於慈愛和誠實，彼此相助，如此會談必大有功效，教會會漸漸增長，連於元首基督。這是保羅給以弗所教會的勉勵，要棄絕謊言，各人與鄰舍說實話，因為我們是互相為肢體（弗四 25）。



subject 11

情緒知多少 ——談情緒疏導

有人會說：「我今天心情不好，你少惹我喔！」是的，每個人一天中都會感覺到自己情緒的起伏，有低潮有高潮。正面情緒如興奮、高興、滿足、歡喜快樂等（詩十六9），負面的情緒如焦慮、生氣、緊張、寂寞、空虛、哀痛和內疚等等，不勝枚舉。筆者所輔導的對象，大都因為有挫折的事或問題困擾著他們，因此他們通常是帶著負面情緒前來的。究竟人類有多少種情緒？這種種的情緒，有好壞對錯之分嗎？負面的情緒是甚麼？要將之壓抑嗎？人通常因為愛面子，或環境因素而不自覺地在人面前壓抑真正的情緒，讓人只看到情緒的一部分，或是將強烈的情緒以具殺傷力的方式表現。例如，因擔心孩子遲歸，在看到孩子回來時，就以打罵抒發自己的情緒，並不是在管教孩子，而是在發洩憤怒的情感，這樣做不僅傷人也傷己。其實真正的問題不在情緒本身，而是表達情緒的方式，如果能以適當的方式，在適當的情境表達情緒，其實是健康的。輔導工作者應該對情緒有所認識，且能輔導案主達到情緒疏導的效果。以下讓我們來認識負面情緒的類別、性質、來由，以及情緒的表現和疏導。

✿ 一. 情緒的種類

其實情緒是很複雜而多樣的。在聖經中我們常可看到情緒的詞彙，最早出現在《創世記》，

如，亞當害怕（創三 10）、該隱發怒（創四 6）、耶和華後悔造人在地上、心中憂傷（創六 6-7）、動怒（創十八 30）等。神後悔的情緒還出現在許多經卷中（出三二 14；撒十五 11；撒下二四 16）。古聖徒亞伯拉罕有憂愁的情緒（創二一 11）、拉結因不能生育而嫉妒姊姊（創三十 1）、約瑟的哥哥們嫉妒他（創三七 11）、雅各悲哀（創三七 34）。害怕、發怒、後悔、憂傷和嫉妒，這些都是負面情緒。

聖經中《詩篇》、《約伯記》等經卷中開始出現不同的負面情緒字彙，如悲傷、憂悶、哀痛（詩四二 4、11、9）、煩躁（詩四三 5）、羞愧（詩四四 15）、痛悔（詩五一 17）。在各經卷中也不少，如懼怕（伯九 35；撒上四 7）、驚慌（撒上五 9）、震驚、膽怯（箴二四 10）、驚嚇（伯六 4）、恨惡、慚愧（伯八 22）、愁苦和苦惱（伯七 11）、厭煩（來三 10）。負面情緒還有很多種，如討厭、孤獨、寂寞、空虛、挫折、沮喪、自卑、絕望、失望、矛盾、猶豫不決等等。

只要是人就都有情緒，有些情緒看來很相近，如憂傷、悲傷、憂悶、悲哀，其實那種內在心理的感覺還是有差異的。有些情緒看來是完全不同的，但也會相伴出現，例如掃羅對大衛發怒（撒十八 8），也懼怕大衛（撒十八 12），掃羅對大衛的情緒是既生氣又懼怕，可能夾雜著嫉妒，這些情緒同時出現。在生活中常出現的負面情緒約有八種：憤怒、憂鬱、無助感、難過（哀傷）、焦慮、害怕、羞愧感和罪惡感。

✿ 二. 情緒從何而來

從聖經中可以看到引發情緒產生的各種狀況，大略有下列幾種因素：

1. 外來壓力

看到少年人從樓上掉下來死了，而發慌（徒二十 10）。最近無妄之災特別多，就如小燈泡無故被砍頭的新聞，讓我們發慌，焦慮環境的安全，憂心社會的治安；酒醉開車造成車禍，撞死守規矩的無辜路人，使人生氣、無奈，失去安全感。

此外有些外來壓力是和自己有關而引發的情緒，如毗尼拿激動哈拿，使她生氣、哭泣、愁苦（撒上一 6-7、10）、耶穌的父母找不到耶穌很傷心（路二 48），又如父母會為愚昧的孩子擔憂（箴十 1），或為家人生病而難過、掛慮和擔心。

2. 身體健康狀況

身體不適會引發情緒，病久了不得醫治而覺痛苦，如患十二年血漏的婦女（可五 25）。哈拿不能生育（撒上一 6-7、10），相信她已很愁苦，還要被毗尼拿刺激，自然難過、生氣而哭泣，我們是否感受到她複雜的情緒呢？

3. 心理狀況

習慣負面思考或悲觀的人，會比正面思考者有較多的情緒和不快。積極樂觀者，情緒會較穩定。許多人對負面情緒避而遠之，故通常會逃避或對抗，不加以管理不是裝做沒事，就是將錯誤歸咎別人或轉移注意力。這都是一種防衛的方式，欺騙自己使自己心裡好過。最常見的是「投射」，先生怪太太不對，太太怪先生不好，先生又怪小孩不對，因此使自己無法看到不適當的行為模式，不用承擔責任，對自己的情緒就永遠無法了解真相。

4. 試煉

受試煉時會引發一些情緒，會覺得憂愁、膽怯、無助和焦慮。

我們在百般試煉中會暫時憂愁（彼前一6），在患難中也會膽怯（箴二四10），這是神在熬煉人心。例如，約伯在試煉中肉體與心靈都受盡苦楚，懼怕、驚嚇、慚愧、恨惡和愁苦等等的負面情緒都出現過。

5. 認知

人對於環境刺激的不同認知和解讀，帶來不同的情緒反應，例如王太太是有想法的女性，每當討論事情時也會提出自己的看法，但若與先生的觀點不同，先生就會認為太太不尊重他，總是和他唱反調，如此就導致生氣、沮喪的情緒。很明顯的，王先生有這些情緒的原因，和他對事情的想法與看法有關。王先生若對太太的想法持尊重的態度，以一種意見交換和相互討論來看待，相信他會有不一樣的情緒。因為引發情緒並不是事件本身，而是對事件的看法或心中的自我對話造成的，也就是認知扭曲的問題。對有這方面問題的人就需要作認知重建的輔導方法。

✿ 三. 情緒的表現

情緒的反應是一種複雜的身心反應，也是一種自發性的反應，很難用理智去控制，能做的是當情緒來臨時先覺察到底是什麼情緒，這樣的情緒自己會有什麼表現。一般情緒會從三方面呈現：

1. 心裡的感覺

當某一事件發生時，心理會有一些不舒服的感覺，如考試失敗可能會有挫敗感、膽怯、無望、失去信心、沮喪或難過等等的感覺出現。

2. 生理反應

情緒會帶來生理上的一些反應，如大衛因憂愁，眼睛乾癢（詩

六7)。身體會隨著不同的情緒而有所反應，如害怕時覺得走路無力、發抖；羞愧時覺得臉紅；生氣時覺得心跳加快、血壓升高、氣喘或心臟不舒服。這些都是因為先有情緒，接著身體受影響而有所反應。

3. 行為的表現

情緒產生時自然會有一些行為出現，大衛的孩子重病時，他禁食、哭泣、不吃飯（撒下十二 16-22）。人憂愁時會哭泣，不吃飯，或者會禁食禱告。情緒出現時表現的行為因人而異，例如，生氣時會言語急躁（伯六 3；箴二九 20），經上也提到好氣的人挑起爭端，暴怒的人多多犯罪（箴二九 22），因此，犯罪行為常與暴怒情緒有關。有人生氣會使用暴力，想打人或罵人，故當除去邪僻的口，棄乖謬的嘴（箴四 24）。所以生氣不要到日落，也不要犯罪，這是聖經給我們的指導方向。

✿ 四. 情緒的性質

情緒的表現其實是很真實的顯現，沒有好壞對錯。即使是神也有情緒，會後悔、憂傷（創六 6）、懷怒（耶三 5）。與西方人相較，國人在情緒的表達上，比較保守，也比較會隱藏。因為認為情緒有好壞對錯，故容易壓抑，尤其是負面情緒。情緒是很複雜的，並非單獨出現，當一個人生氣時，也含有害怕和挫折感；當一個人傷心時，也可能連帶覺得委曲、憂鬱和無助。幾種情緒同時出現，可能自己也無法表達清楚。情緒猶如冰山，浮在水面上的只有一部分，大部分是在水面下。若內在沒有這些情緒，別人是無法挑動的，說者無心，聽者有意，便是這個道理。反之，對不存在的情緒，別人想要挑釁，也是辦不到的。在意的事容易有情緒，不在意或從沒感覺的事則是無感的。負面的情緒對己、對人都有殺傷力，可從三方面了解：

1. 傷身

憂鬱的人患失眠和腸胃不適；發怒易使血壓升高、腦充血，都是常有的事。就如經上所言，憂傷的靈使骨枯乾（箴十七 22）。情緒不好容易降低免疫力，使人缺乏抵抗力，易生病和得癌症。所以當喜樂，喜樂之心乃是良藥。

2. 傷心

人有疾病，心能忍耐；心靈憂傷，誰能承當呢？（箴十八 14），有負面情緒很傷人的心靈，也會影響信心，會帶來不舒服的感覺，容易引發個人心理的不平衡。

3. 傷人

掃羅因大衛打死非利士人，受到歡呼說：「掃羅殺死千千，大衛殺死萬萬」而發怒，便要殺大衛（撒上十八 6-12，十九 2）；



約瑟的哥哥們嫉妒他想殺他，後來把他賣給以實瑪利人；該隱發怒產生惡念，殺害自己的兄弟亞伯（創四6、8）。有情緒，就會出現一些行為來處理內心的不平衡，但也因此鑄成大錯。

不當的情緒是會傷自己的身心，也傷害他人，影響家人關係和人際關係。耶穌告訴我們溫柔的人有福，因必承受地土（太五5），保羅勸勉我們要常常喜樂（腓四4），凡事感謝，原因就在此。

✿ 五. 情緒疏導

當情緒強烈時，需要藉助一些方法來加以緩和、紓解，以免失去理智，做出後悔的行為。情緒的反應是一種複雜的身心反應，也是一種自發性的反應，很難用理智去控制，能做的是當情緒來臨時，先覺察到底是什麼情緒，再進一步了解造成情緒的原因和表現的方式。了解引發情緒的原因是掌握情緒的要素之一，若了解造成情緒的原因，解決的方法即呼之欲出。如何調適情緒，提高情緒商數（EQ）呢？以下介紹三種方式：

1. 自我緩和情緒

當我們精神處於緊張狀態時，會引發生理反應，反之，精神處於鬆弛，身體也會較放鬆。故以心理的鬆弛，來達到身體放鬆的效果方法，是將一個人的注意力轉移到其他事務上，非常有助於情緒的改變。如出去走一走、泡泡溫泉、打電動、打球、跑步，做做有氧運動等，情緒就會緩和下來，不會繼續惡化。做一些自己喜歡的事，讓自己高興振奮的事情是很有效的，當然也可以以書寫的方式，如寫日記來表達心中感受。其實，神知道我們的狀況，向神禱告，將苦楚告訴神，對療傷很有幫助（腓四6-7）。

2. 與人溝通

心裡難過，情緒感覺不適時，會很想向人訴說，希望找個知心的人吐露。就如約伯所說：「我不禁止我口；我靈愁苦，要發出言語；我心苦惱，要吐露哀情」（伯七 11）。的確，當情緒不穩定時，心裡覺得很苦，找人談一談，對穩定情緒很有幫助。若一時找不到合適的人談，就找輔導人員談談。通常案主都有很多情緒，輔導人員在提供關懷服務時，應該讓他多述說一些有關自己的感受和想法，這將有助於問題的釐清，而非讓他一味地批評責怪別人。當然這要有信賴的關係和安全的會談氣氛，方能幫助案主走出困境。

3. 情緒疏導

了解人的情緒表現，讓當事人多談些他真實的感覺、身心和行為所呈現的現象，能感同身受，增進對案主的同理和接納，對關係的建立非常有幫助。輔導人員具備會談的技術，可以讓案主的情緒被疏導，就如經上所言：「回答柔和，使怒消退」（箴十五 1）、「良言如同蜂房，使心覺甘甜」（箴十六 24）。情緒會傷人也會傷己，與其處理困擾的問題，不如先對問題所引發的情緒，作疏導處理，當案主有了穩定的情緒，更能深入思考和分析自己的問題。所以傾聽當事人的傾訴，找出事件所引發的情緒，並給予同理回應，是處理情緒最基本的原則。

✿ 結論

不論古今中外，每個人都有情緒，人有負面情緒時是失去理智的。國人向來不重視情緒，常將情緒賦予好壞對錯，甚至將之隱藏，就如報載有些人自殺前是看不出端倪的，無法事先預防。當有人情緒不好時，一般人會勸對方想開一點來安慰對方，很少去探究情緒的複雜多樣性，其實當事人也不一定能說得清楚。人在情緒中很難理性思考，負面的思考使人難以想開，他們只希望能對他們的情感有所表達，被傾聽、被了解和接納，而不是探究問題。可惜的是有些人的支持網絡太薄弱，缺乏可以信賴傾訴的對象。輔導人員對人的真誠和愛心，對情緒有認識，會先傾聽感覺，予以同理。經過談論後，情緒會被疏導趨於穩定，相信情緒穩定後，對方就能理性思考，解決方法就呼之欲出了。因為當事人是最了解自己問題的人，也是最清楚該如何來解決的人。輔導工作者是要從他們的口中，以傾聽的能力和會談的技術，來得知他們真正的需求和解決之道。



我可以為你做什麼？

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，倒倒垃圾，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. 耶穌醫治瞎子

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，可憐我罷！」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？」巴底買說：「主啊，我要能看見！」（路十八 35-43；可十 46-48；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需要的，或你認為對他們是最好的東西，這是耶穌被賣前的最後一個神蹟。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。就如我們常在傳福音時，希望慕道者來信主，可得平安喜樂，這是你自己的經驗，但對方沒有，不要自以為是的認為他來教會就是想得到這樣是理所當然的，可是你有問過他嗎？他想來慕道的原因是什麼呢？他的需求在哪裡？非一廂情願的將你自己的需求變為他應該也有這樣的需求，那你就大錯特錯了。

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。

3. 以利亞問以利沙要什麼？

當神要用旋風接以利亞昇天的時候，以利亞多次對以利沙說，神差遣他往他處去，要以利沙就在這裡等候（王下二 1-10）。以利亞往伯特利去，往耶利哥，最後到約但河邊，以利沙都不願意離開以利亞。最後二人同往約但河邊，過了河，以利亞對以利沙

說：「你要我為你做什麼，只管求我。」以利沙說：「願感動你的靈，加倍的感動我。」以利亞說，你所求的難得，雖然如此，我被神接去離開你的時候，你若看見我就必得著，不然必得不著。由此可見，古先知也和耶穌一樣，對有求於他們的人會先問「我能為你做什麼？」是給我們當輔導人員一個很好的榜樣。

✿ 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，以便與哥利亞戰鬥。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，想出對自己最合適的解決方法，才是正確的輔導工作。大衛的情況就是個最好的例子。

✿ 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）。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，能裝的油也就愈多。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。從那裡跌倒，就從那裡站起來，不會怪別人。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，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、自我抉擇能力增強。

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：「我印象深刻的是輔導員回應的態度，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己」。

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已的需求是什麼，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。

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。就像以利沙對以利亞先知所求的是要感動以利亞的靈加倍的感動他，以利亞說你所求的難得，但是以利沙若能在以利亞離開他時，能看見以利亞，就能得著。同樣的，有時來談者希望你給的協助，不一定能給予，



但是如果求助者願意做一些什麼努力的話，就能得著，是一樣的。輔導人員不是神，也沒有萬靈丹，若求助者不努力或所求不切實際，也是難以得到的。

在馬太福音二十章，耶穌曾談到西庇太兒子的母親和他兩個兒子上前來向耶穌求一件事。耶穌問：你要什麼呢？他說：願你叫我二個兒子在你國裡，一個坐你右邊，一個坐左邊……。耶穌回答說：我所喝的杯你們必喝，只是坐我左右的，不是我可以賜的。連耶穌都有不能答應的事。

“

一位輔導者的能力，是否可以確認來談者真正問題所在，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。 🐾

”



著者／謝秀芬
類別／輔導系列叢書
出版所／腓利門實業股份有限公司
出版登記／行政院新聞局局版臺省業字第 594 號
通訊處／臺中市北屯區松竹路二段 180 號
郵政劃撥帳戶／腓利門實業股份有限公司
帳號／22178043
電話／(04)22454043
傳真／(04)22436820
網站／<http://www.tjc.org.tw/>
E-mail／tjcgatwn@mshinet.net
編輯／林淑華 陳柔伶
封面設計／林佳怡 陳柔伶
內頁插圖／林佳怡
承印／哲興印刷事業股份有限公司

總經銷／貿騰發賣股份有限公司
地址／臺灣 新北市中和區立德街 136 號 6 樓
電話／886-2-8227-5988
網址／<http://www.namode.com>

初版／2023 年 7 月
定價／250 元

*

國家圖書館出版品預行編目 (CIP) 資料

好好接住你：從聖經談憂傷療癒的輔導知能 = I'll hold you softly / 謝秀芬著. -- 初版. -- 臺中市：腓利門實業股份有限公司，2023.07

120 面；15 X 21 公分

ISBN 978-626-96986-6-0(平裝)

1.CST: 基督徒 2.CST: 生活指導

244.98

112011543

* 版權所有 · 翻印必究 · Printed in Taiwan *
本書如有缺頁、破損或裝訂錯誤，請寄回更換。

