

# 聆聽青少年的故事、探索生涯規劃主題： 事業輔導面談技巧

中文大學教育心理學系

## I. 前言

事業輔導和生涯規劃工作是「建立人」的工作，當中有教育的元素，也有輔導的元素。在這單元我們會探討一些基本的輔導面談技巧，包括輔導的定義、輔導員的態度、面談聆聽回應技巧、推展及引發行動技巧等。我們相信輔導員態度和技巧，是事業輔導和生涯規劃工作的基礎。青少年工作者要掌握輔導的能力，以適切的態度和技巧與青少年建立良好的輔導關係（或作輔導同盟），才能有效的發揮生涯規劃工作的效能。

## II. 目標

在完成研習這一課後，你應能：

1. 了解輔導進程中的三個基要階段 - 開展探索期、啟動理解期和行動結束期；
2. 說明輔導中的三個基要態度 - 同感、真摯和尊重；
3. 認識如何傳遞 / 表達同感、真摯和尊重；
4. 嘗試實踐發問「焦點式的」問題；
5. 掌握一些有助發現生涯主題的技巧，如安靜、複述、反映感受和總結；及
6. 掌握一些能夠啟發受助者和鼓勵行動實踐的技巧，如解釋、對質、輔導員表白和提供資訊等。

## III. 內容

### 1. 輔導進程中的三個基要階段

#### 1.1. 輔導的定義

以下是三個輔導的定義：

- 「輔導是一個過程，也是一種關係。在這具有一種治療功能的關係和過程中，輔導員以同感、尊重、真誠的態度致力協助受導者認識自己，發揮自己和肯定自己，以致可以克服成長的障礙，充份發揮個人的潛能，使人生有整合並豐富的發展。」（林孟平，2002）
- "Practice of professional service designed to guide an individual to a better understanding of problems and potentialities by utilizing modern psychological principles and methods." (*Webster's Third New International Dictionary, 1976*).
- "Short-term, interpersonal, theory-based, process of helping persons who are basically psychologically healthy to resolve developmental and situational problems." (*Counseling, A Comprehensive Profession, Gladding, 1996*)



基礎於以上定義，在這單元，我們給輔導以下一個簡單的定義：

「一個受過訓練的助人者，通過一個人際和互動的治療關係，協助求助者在感受、思想和行為上作出改善」。

## 1.2. 事業輔導階段

(Adapted from Spokane, 1991, and Hill & O'Brien, 1999)

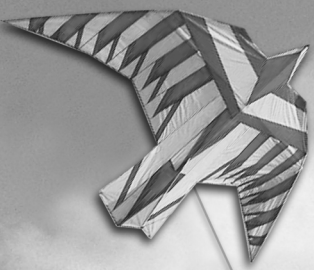
	開展探索期 (Exploration)	啟動理解期 (Activation and Insight)	行動與完成期 (Action and Completion)
主要目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>彼此建立關係</li> <li>探討受導者不同的需要</li> <li>澄清問題所在</li> <li>提升希望</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立對問題所在的假設</li> <li>理解甚麼是核心問題</li> <li>引發洞察力 (generate insights)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立計劃</li> <li>實踐行動</li> <li>鼓勵堅持</li> <li>修改不可行地方</li> </ul>

## 1.3. 輔導階段要點

- 每一次面談都會有探索、理解、和行動等元素，但在每一個階段(如探索階段)最重要的任務是達成與該階段有關的目標（如在探索期的主要目標是建立關係、探討需要、澄清問題、提升希望）。
- 若輔導員過早進入與啟動理解階段或行動階段，輔導可能很快便結束，因為缺乏了在開展探索階段的理解和以信任為基礎的輔導關係(例如：因為尚未建立具信任的輔導關係，輔導員和受助者對輔導需要和問題沒有共同理解，也對成效沒有正面期望)。
- 有成效的輔導需要建立輔導同盟(counseling alliance)，即輔導員和受助者有共同目標(shared goals)和對過程中要達成的任務有共同的理解(shared tasks)。
- 輔導不可停滯在同一階段，不能了解核心問題的探索、沒有行動的理解，和只處理表面需要的行動都不能達致具體和深遠的成效。

## 學習活動

- 回顧一些你最有成功感的輔導經驗，在那過程中，請嘗試辨別以上三個輔導的基要階段？
- 在各階段中，你能否達致相關的目標？(請簡述當中過程/重點)
- 請列出那一個階段或那一些目標是你最感困難的？(請列出原因)



## 2. 輔導員的態度 (Counselor Attitudes)

### 學習活動

1. 請寫出一些你認為輔導員應有的態度。
2. 就你所列舉的態度中，那一些是你感到最容易掌握的？（請試列出例子 / 原因）
3. 就你所列舉的態度中，那一些是你感到最難掌握的？（請試列出例子 / 原因）

輔導員在輔導過程中流露的態度，很影響輔導關係（同盟，alliance）的建立。不同學派對輔導關係的治療效能雖持不同見解，但一般同意輔導者的態度有助關係的建立，也對達致治療效能有正面影響。輔導者的態度能使受助者感到安全、信任和被重視，引發出受助者的成長動力。Carl Rogers 對輔導員態度的看法，是現今輔導技巧培訓的基礎。Carl Rogers 強調輔導員要建立三個基要態度，分別是同感、尊重和真摯。

### 2.1. 同感或作同理心 (Empathy)

- 從受助者的角度看事物，從他 / 她的世界理解他 / 她的想法、信念和感受。(Being able to see things from another person's frame of reference, and to comprehend / understand his / her subjective experience)。
- 起點是先從受助者的主觀世界 / 角度去看他 / 她所構想的世界。這經驗彷如穿著上受助者的「鞋」，親身體驗他 / 她所行過的「路」，並切身處地感受著他 / 她所曾經歷的感受（如快樂、憤怒、哀愁、傷痛等）。
- 輔導員能表達同感可讓受助者更有空間和安全感去探索自己（因為感到輔導員有能力明白自己的處境）。
- 你的同感準確嗎 (Accurate Empathy) ?
  - 你能準確理解他 / 她的想法、信念和感受嗎 (understanding) ?
  - 你能準確傳遞你的理解嗎 (communication of understanding) ?
- 輔導員如何表達同感
  - 傳遞願意了解 / 關心等人際關係訊息（可透過言語 (verbal) / 非言語 (nonverbal) 的溝通途徑）。
  - 探討對受助者重要的事項。
  - 重視、回應（以積極聆聽回應技巧）受助者已表達或深層的主觀感受和看法。

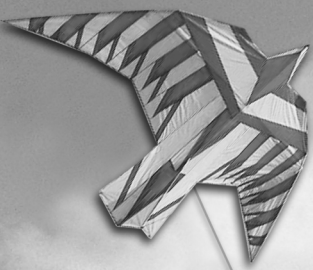
- 一些缺乏同感的輔導員回應：
  - 沒有回應當事人感重要的事。
  - 問題多多：
    - ※ 好問題（特別是開放式的問題），有助探索並可增加對情景的認知。
    - ※ 問得太多，無助關係建立（例：忙於想答案，沒有時間接觸感受）。
  - 「這是小問題，人人都會有這樣經歷。」
  - 「答案是 .....。」；「我意見是 .....。」

## 2.2. 真摯 (Genuineness)

- 不虛假，表裏一致，不「扮」輔導員；在適當情況下表白真情和想法。
- 表達方式：
  - 以非言語行為，自然的表達輔導員的「真」。
  - 不要當我只是一個「個案」。
  - 勇於反省，表達。
  - 較平等的關係。

## 2.3. 尊重 (Respect or Unconditional Positive Regards)

- 輔導員相信人是有價值和應當被尊重的（value the client as a human person with worth and dignity）。
- 受助者在輔導員的身上，經歷被他人重視（treated as important），被他人肯定（affirmed as significant），和個人價值被他人認同（being prized）的感受。
- 採取非判斷性的（non-judgmental）的態度，不會很快地判斷對方是不好/弱/不對/錯誤/壞/有罪的。
- 可能受助者的行為是錯，但先不要作價值的判斷，也要對受助者的價值和他/她能夠超越逆境的潛質持樂觀的態度。
- 輔導工作者持非判斷性態度是很重要的，這有助受助者能有空間和動力去面對/跨越個人的問題/障礙。
- 人是有限制的，我們未必能做到全無條件的接受，但輔導員要盡量的關愛和接納受助者。
- 輔導員表達方式：
  - 傳遞樂觀訊息：受助者是有價值的人。
  - 重視受助者的看法和個人體驗，從受助者角度看事物（同感）。
  - 誠懇、熱切、投入的非言語行為。
  - 能看見別人長處，肯定受助者的正面表現（感受、行為）。



## 學習活動

1. 請你細心思考，在你常接觸的青少年中，那一類青少年/那一些因素是最常阻礙你與他們建立良好的輔導關係？為什麼？
2. 對你來說，以上談到的輔導員態度，那一項最難實踐？那一項較容易？請解釋。
3. 試考慮你可如何突破有關障礙。

### 3. 輔導員的首要任務準確聆聽 (Skills of Active Listening)

*"The One Who Listens is the One Who Understands."*

*African [Jabo] proverb*

#### 3.1. 輔導員要準確的聆聽

聆聽的三個任務：

- 要多聽：快快的聽，慢慢的說。
- 要多方面聆聽，言語和非言語。
- 要用心，用腦去聽；聽到看法、描述，也聽到感受。

#### 3.2. 非語言訊息的重要性 (Non-Verbal Channels of Communication)

- 在人際溝通的過程中，非言語的訊息較言語訊息重要 (Communication is more non-verbal than verbal)，因為非言語的訊息是仍未能用言語表達的對話，若在輔導的過程中能被轉化成言語的表達 (例如：從輔導員的聆聽回應)，便能增加受助者的自我認知和了解。
- 一般人較難隱藏非言語的訊息 (It is much harder to hide non-verbal than verbal communication)，因此非言語的訊息也是較「真」的流露。

### 3.3. 非語言訊息的傳遞渠道 (Egan, 2002)

- 身體行為 (Bodily behavior)
- 面部表情 (Facial expression)
- 聲線 (Voice-related behavior)
- 自然生理反應 (Observable autonomic physiological responses)
- 身體的特質 (Physical characteristics)
- 一般外表 (General appearance)

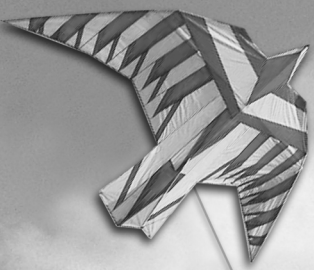
### 3.4. 以身體語言傳遞積極聆聽的訊息 (the SOLER active listening posture, Egan, 2002)

- 面向對方 (Face the other person **S**quarely)
- 傳送接納的態度 (Adopt an **O**pen posture)
- 上身稍微傾前 (**L**ean toward the other person at times)
- 維持良好的視線接觸 (Maintain good **E**ye-contact)
- 保持輕鬆自然 (Remained relatively **R**elaxed)

## 學習活動

1. 你在輔導過程中能否以身體語言傳遞積極聆聽的訊息？請分享你的觀察。

2. 有甚麼障礙，使你不能接收非言語訊息？



#### 4. 輔導員要問好的問題

4.1. 在輔導過程中，輔導員少不免要問受助者一些問題。但太多問題，對輔導過程可能有反效果，例如：

- 受助者漸變被動。
- 受助者忙於找答案(理性活動)，沒有空間探討自己的需要，接觸自己的感受。
- 輔導員或會忙於考慮下一個問題該問些甚麼，而忽略了細心聆聽受助者的回應。
- 要問的都已經問了，下一步該如何？

#### 4.2. 一些在輔導面談問問題的原則

- 問題的目標是促進探索，若多問會阻礙 (interrupt) 探索，就暫不要問。
- 不要問太多問題。
- 問開放的問題 (open question) 較好，可以鼓勵受助者講他 / 她的故事。關閉的問題 (closed question) 只能問到「是」或「不是」。
- 問題要簡單 (short and simple)。
- 不要同時問多個問題 (multiple questions)。
- 少問為甚麼 (WHY questions)。問那些 (what)、何時 (when)、那裏 (where)、如何 (how)。
- 問題焦點是受助者，避免問太多有關其他人和事的問題 (Keep the focus on the client rather than other people)。

#### 4.3. 輔導員可平衡地發問四類的問題：

- 澄清 (Clarification)
- 看法 (Views and Beliefs)
- 感受 (Feelings)
- 行為 (Behaviours)

#### 學習活動

1. 有關澄清、看法、感受、和行為的問題，那一類問題你問得較多？較少？請分享你的觀察，並談談原因何在。

2. 你在輔導過程中的回應，問問題的比率佔多少？有甚麼改善的空間嗎？請分享。

## 5. 有助探索的聆聽回應 (Listening Response)

### 5.1. 輔導員的「聆聽回應」

- 安靜 (Silence)
- 複述 (Paraphrase or restatement)
- 反映感受 (Reflection of Feelings)
- 總結 (Summarization)

### 5.2. 沒有言語的溝通，有治療功效的安靜

#### (Use silence constructively and therapeutically)

- 以安靜傳遞正面輔導關係訊息 (傳遞同感、親切感和尊重)。
- 想一下，不用為說話而說話。
- 消化感受和新的發現。
- 安靜之後，輔導員可問：「可否講一下你在想甚麼？」

### 5.3. 複述 (Paraphrase or Restatement)

- 用輔導員的言語表達，簡單複述受導者表白的一些內容 (content)。
- 透過輔導員的複述，可將受助者說話內容的主題具體的述說出來。
- 複述要簡潔和清楚。

### 5.4. 幫助受導者探索個人感受的長闊高深：反映感受 (Reflection of Feelings)

- 反映受助者表達的主要感受  
(A rephrasing of the affective part of a message from the client)
- 要連結受助者的感受和引發感受的經驗  
(Connect explicit/ implicit emotions expressed with experience/behavior).
- 例如：「你覺得 **很難過** 因為 **你上司對你不信任**」。
- 輔導員以「反映感受」作回應，邀請受助者經歷感受的長闊高深，從而肯定受助者對這感受的擁有感 (ownership)。
- 輔導員正面回應受助者的感受 (用「反映感受」方法)，可以鼓勵受助者接納和珍惜自己的感受 (accept and prized)。

### 5.5. 要從言語和身體語言捕捉受助者的感受

- 明顯的感受。
- 較強烈的感受。
- 難於表達的感受。
- 不太接納的感受。
- 現在 / 此時此刻 的感受比以往的感受重要。
- 輔導者要有足夠的感受詞語描述感受的長闊高深。



### 5.6. 這是我們談過的主題：總結 (Summarization)

- 輔導員簡單的將一些受助者說出的主題總結出來。「總結」的一般目標：
  - 當受助者的表達比較亂時，可以總結協助受助者具體表達，或以總結邀請受助者選擇焦點。
  - 因為面談快要結束，輔導員總結要點，幫助受助者掌握輔導主題。
  - 輔導過程停滯不前，輔導員總結多次輔導的主題，重新界定焦點。

### 5.7. 以聆聽回應帶引受助者講述故事，進深探索：「聆聽回應」的一般功用

- 以聆聽回應「引路」，讓受助者有方向地和具體地 (concretely) 講述他 / 她的故事。
- 受助者可以回應輔導員聆聽回應的準確度，增強輔導員的理解度和同感。
- 輔導同盟的建立：「輔導員真能明白我，支持我。」
- 介定和跟進核心問題。

### 學習活動

1. 在輔導對話的過程，當受助者沒有說話時，你會有甚麼回應 / 做法？你如何處理在輔導過程中的安靜？
2. 在輔導過程中你能夠掌握受助者的感受嗎？有甚麼障礙影響你聆聽和回應受助者的感受？
3. 複述、反映感受和總結這三個輔導員的「聆聽回應」，你在運用時的效果如何？碰到甚麼困難？

## 6. 一些在啟發期和行動期可用的面談技巧

- 提供意見 (advice giving) - 輔導員給受助者意見以處理和解決其問題。
- 提議 (suggesting) - 輔導員提出一些可行方法。
- 提供資訊和資料 (informing giving) - 輔導員給受助者一些他/她可參考的資料，以助解決問題。
- 解釋 (interpretation / explaining) - 輔導員為受助者的經歷作出解釋，讓受助者明白問題成因，了解不同經歷的相關性。輔導員也可在輔導的不同環節，解釋一些受助者不明白的地方。
- 對質/挑戰 (confronting / challenging) - 輔導員提出一些受助者不一致之處或是受助者不願意面對的感受/想法/行為。
- 自我表白 (self-disclosure) - 輔導員分享一些個人經驗，目標是希望引發受助者成長，以達致治療效果。
- 此時此刻回應 (immediacy, here-and-now talk) - 輔導員對在輔導室發生的一些互動對應 (interaction) 作出即時分享，目標是回顧或探討輔導員和受助者的輔導關係或同盟 (counselling alliance)。

## 7. 事業輔導和作事業抉擇 (Career Decision-Making)

### 7.1. 有關事業抉擇的一些問題：

- 如何作「好」的抉擇 (How to make a good decision) ?
- 「好」或「對」的抉擇有那些元素 (Ingredients of a “good” decision) ?
- 為甚麼會作「錯」的抉擇 (Why do people make wrong decision) ?
- 如何輔助青少年作抉擇 (How to help young people make decisions) ?

### 7.2. 「好」的決定

- 掌握基要資料 (Information seeking)
- 考慮不同可能性 (Wide range of alternatives)
- 探索，評估不同可能性 (Knowledge of alternatives)
- 決定是合乎理性的 (Rationality of choices)
- 決定在個人情感層面是可接受的 (Acceptable at the feeling level)

### 7.3. 為甚麼有些決定「不太對」?

- 焦慮太大，阻礙思考
- 懼怕要委身於某一選擇
- 感到可能有更好和更對的選擇
- 感到沒有選擇
- 怕冒險
- 怕家人/別人的反應
- 有多項強處和潛能，不願放棄
- 其他心理障礙

#### 7.4. 作決定，訂出合理的事業計劃

- 以樂觀的心態面向現實環境  
(One has to be optimistic in a realistic way)
- 鼓勵青少年要有夢想  
(It is never wrong to have dreams, even though some dreams are not grounded in reality)
- 要看到不同的可能性  
(encourage client to talk to people, and fully explore different options)
- 要有計劃  
(plan the steps needed to reach short-term, medium-term, and long term goals)
- 要負上代價，從低做起  
(Pay the price: One might have to start from the bottom, and to work hard in order to reach long-term goals)
- 排列次序  
(Prioritize alternative plans, identify Plan A and Plan B)

#### 7.5. 一些對事業計劃的看法

- 有很多影響事業抉擇的因素是當事人無法控制的  
(There are many factors in career choice and implementation that are NOT within the control of a career decision maker)
- 當事人沒可能完全掌握有關的資料才作決定  
(There is NO WAY that a decision-maker could process all the relevant information before making a decision)
- 好的選擇不一定是最正確或最滿意的選擇  
(A Good decision is NOT necessarily the most Correct or Satisfying decision)
- 有不同選擇事業的方式  
(There are multiple ways of making decisions)
- 選擇事業的過程與結果同樣重要  
(The career decision Process is as important as the Outcome)
- 事業選擇的能力是可以學習的  
(Decision-making skills could be taught)
- 動機、個人成熟度、責任感是事業選擇過程的重要因素  
(Motivation, readiness, self-responsibility are important factors)

### IV. 工作者於課堂上的經驗分享

1. 工作者認為在經常接觸的青少年中，低動機、被動和缺乏自信的青年最常與他們建立良好的輔導關係。
2. 實踐以上的輔導員態度，主要困難是輔導時間有限和支援不足。
3. 突破有關障礙的方法包括：
  - 安排聯誼活動以建立關係
  - 邀請學員參與義務工作以增強他們的自信

## V. 結論

輔導員若能以同感、真摯和尊重的心態與青少年相處，明白他們的獨特處境，便能建立互信的輔導關係。輔導關係是個人認知、成長和積極行動的基礎。在生涯規劃的過程中，青少年可在個別面談過程中處理成長障礙，邁向成長。

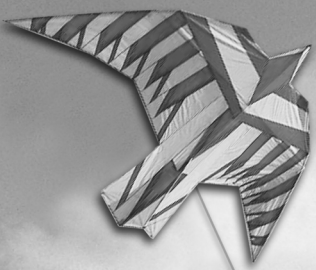
## VI. 要旨重溫

下列的一些問題可啟發你思考本單元的重點。在你細心閱讀本單元後，請嘗試作答以下問題，以此測試你對本單元內容的掌握與認識。

1. 在輔導過程中，有那三個基要的階段？當中各階段的目標又是甚麼？
2. 在表達同感、真摯和尊重時，那些是我們應注意的技巧？我們應避免的態度又是甚麼？
3. 試列出一些問問題的原則。
4. 試說明本單元所曾討論的四個聆聽與回應技巧，並描述有關技巧的主要內容與目的。

## VII. 參考資料

1. Brown, D. *Career information, career counseling, and career development (8th ed.)*. Boston, MA: Allyn and Bacon.
2. Brown, D., & Brooks, L. (1991). *Career counseling techniques*. Boston: Allyn & Bacon.
3. Cormier, W. H., & Nurius, P. S. (2003). *Interviewing and Change Strategies for Helpers: Fundamental Skills and Cognitive-Behavioral Interventions (5th ed.)*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole Publishing Co.
4. Egan, G. (2002). *The skilled helper: A problem-management and opportunity-development approach to helping (7th ed.)*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
5. Goud, N., & Arkoff, A. (2003). *Psychological and personal growth (6th ed.)*. Boston: Allyn and Bacon.
6. Gysbers, N. C., Heppner, M. J., & Johnston, J. A. (2003). *Career counseling: Process, Issues, and Techniques (2nd ed.)*. Boston: Allyn and Bacon.
7. Herr, E. L. and Cramer, S. H. (2004). *Career Guidance and Counseling Through the Lifespan (6th ed.)*. NY: HarperCollins.
8. Hill, C. E., & O'Brien, K. M. (1999). *Helping skills: Facilitating exploration, insight, and action*. Washington, DC: American Psychological Association.
9. Liptak, J. J. (2001). *Treatment planning in career counseling*. Australia: Brooks/Cole.
10. Spokane, A. R. (1991). *Career intervention*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
11. Westra, M. (1996). *Active communication*. Pacific Grove, CA.: Brooks / Cole.
12. Zunker, V. G. (2002). *Career counseling: Applied concepts of life planning (6th ed.)*. Pacific Grove, CA: Brooks / Cole. (中文版「生涯發展的理論與實務」由吳芷儀譯(1996)，4th edition (1994), 台北：心理學叢書)。



# 課後活動

## 溝通技巧練習

以下是一些青少年在輔導過程的對話。請在空位寫上你的複述，反映感受和問問題等輔導員回應（第一和第二題附上答案作參考）。

1. Sally：「失業時我每天在家上網，聽歌睇漫畫，很悶。每天做著這些東西覺得很空虛，覺得很渾噩，像生病一樣。」

請用 5-7 個字說出這段說話有何主題：沒有目標和方向、無動力、無目標很苦

當事人的 2-3 個較重要感受：悶、空虛、失落

複述 / 反映感受回應：沒有方向的生活使你感到很辛苦 / 難渡過。

問題（澄清）：你已失業多久？

問題（感受）：想起失業那段日子，你現在有何感受？

問題（想法 / 看法 / 態度）：你對「失業者」這個身份有何看法？

問題（行動）：在失業的時間，你覺得做那些事才算有意義？

其他回應：\_\_\_\_\_

2. John：「很記得在我中五放榜的時候，我很傷心，我的班主任跟我說我還有一段很長的路要走，叫我不要這麼容易灰心。每當我在工作時碰到困難時，我會想起這句話。」

請用 5-7 個字說出這段說話有何主題：感激老師、深記老師激勵話

當事人的 2-3 個較重要感受：感激、被支持、被重視

複述 / 反映感受回應：你深深記得老師對你的支持和鼓勵。

問題（澄清）：可否講一下現在你面對那些困難？

問題（感受）：你面對困難時會有那些感受？

問題（想法 / 看法 / 態度）：這覺得老師為何對你說那段說話？

問題（行動）：面對困難時，你會做甚麼？

其他回應：\_\_\_\_\_

3. 亞榮：「會考放榜後，我成績差，感到很失意。有一位老師鼓勵我參加毅進計劃，他打了三次電話給我，我都拒絕了他。後來當我改變主意參加了計劃並被取錄，他知道後好像比我還要高興！」

請用 5-7 個字說出這段說話有何主題：\_\_\_\_\_

當事人的 2-3 個較重要感受：\_\_\_\_\_

複述 / 反映感受回應：\_\_\_\_\_

問題（澄清）：\_\_\_\_\_

問題（感受）：\_\_\_\_\_

問題（想法 / 看法 / 態度）：\_\_\_\_\_

問題（行動）：\_\_\_\_\_

其他回應：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. Wilson：「..... 新年的時候最難過，因為所有親戚都會問我找到工作沒有，我也不知怎樣回答他們的問題。群眾壓力令我很難受。打機或看漫畫那一刻很開心，但之後到有人迫的時候就好辛苦，又或者有人問的時候會不知如何回答。」

請用 5-7 個字說出這段說話有何主題：\_\_\_\_\_

當事人的 2-3 個較重要感受：\_\_\_\_\_

複述 / 反映感受回應：\_\_\_\_\_

問題（澄清）：\_\_\_\_\_

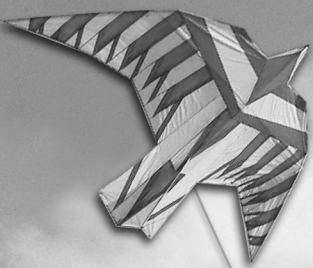
問題（感受）：\_\_\_\_\_

問題（想法 / 看法 / 態度）：\_\_\_\_\_

問題（行動）：\_\_\_\_\_

其他回應：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



5. Ray：「我最終的夢想是想開一間漫畫店。因為我很喜歡看漫畫。畢業之後經常想看书，看了很多漫話和小說等。現在其實做甚麼行業也不重要，最重要是能賺錢將來開漫畫店。」

請用 5-7 個字說出這段說話有何主題：\_\_\_\_\_

當事人的 2-3 個較重要感受：\_\_\_\_\_

複述 / 反映感受回應：\_\_\_\_\_

問題（澄清）：\_\_\_\_\_

問題（感受）：\_\_\_\_\_

問題（想法 / 看法 / 態度）：\_\_\_\_\_

問題（行動）：\_\_\_\_\_

其他回應：\_\_\_\_\_

6. Peter：「我想開一間咖啡店，而且我也喜歡飲咖啡。開咖啡店的話，有得飲又有得賺錢。不過這個計劃短期內很難實行。現在只有考慮想做保安員的工作。因為保安員有分戶外和室內的。做戶外的保安工作可以到四處走走和接觸不同的人。」

請用 5-7 個字說出這段說話有何主題：\_\_\_\_\_

當事人的 2-3 個較重要感受：\_\_\_\_\_

複述 / 反映感受回應：\_\_\_\_\_

問題（澄清）：\_\_\_\_\_

問題（感受）：\_\_\_\_\_

問題（想法 / 看法 / 態度）：\_\_\_\_\_

問題（行動）：\_\_\_\_\_

其他回應：\_\_\_\_\_

7. 恩：「我的家人很煩。例如我不喜歡讀書，他們會迫我讀。其實如果我不喜歡讀書的話他們怎麼迫我也沒有用，我也是不會讀的。他們會利用各種方法去迫我讀書，例如會不給我零用錢，還要向我追討電話費。我參加展翅計劃他們也不願給我學費呢。」

請用 5-7 個字說出這段說話有何主題：\_\_\_\_\_

當事人的 2-3 個較重要感受：\_\_\_\_\_

複述 / 反映感受回應：\_\_\_\_\_

問題（澄清）：\_\_\_\_\_

問題（感受）：\_\_\_\_\_

問題（想法 / 看法 / 態度）：\_\_\_\_\_

問題（行動）：\_\_\_\_\_

其他回應：\_\_\_\_\_

8. Julia：「我向來都不太清楚我自己日後想做甚麼工作。我之前想過當會計師，可惜我的會計科成績不理想。之後我姊姊提議我去當空姐，因為我夠高，不過我媽媽說我不行因為我的學歷不高。後來我媽媽提議我加入現在很流行的美容行業，不過我興趣不大。我真的不知我想做甚麼。」

請用 5-7 個字說出這段說話有何主題：\_\_\_\_\_

當事人的 2-3 個較重要感受：\_\_\_\_\_

複述 / 反映感受回應：\_\_\_\_\_

問題（澄清）：\_\_\_\_\_

問題（感受）：\_\_\_\_\_

問題（想法 / 看法 / 態度）：\_\_\_\_\_

問題（行動）：\_\_\_\_\_

其他回應：\_\_\_\_\_