

利民會 《即時通》精神健康支援服務
《Not Just Care》熱線義工訓練課程
聆聽技巧（二）



溫馨提示

- 請將電話開啟靜音模式;
- 請不要在房間內飲食;
- 請有疑問隨時舉手發問;
- 若在分享過程中，請安靜及專心聆聽。

聽Call前做足準備

心理狀況？



身體狀況？



開場白



- 💧 「喂，利民會，點稱呼你啊，有咩幫到你？」
- 💧 「喂，利民會，點稱呼你啊，有咩想分享？」
- 💧 「喂，利民會，點稱呼你啊，有咩想同我地傾訴？」

對待來電者態度



宜

- 反映感受
- 耐心聆聽
- 保持開放態度
- 尊重
- 非批判態度

忌

- 急於分析情況
- 急於發問及解決問題
- 假設案主狀況
- 指責、質疑、或批判
- 直接給予個人意見

聆聽技巧



1. 反映感受 (empathic reflection)
2. 發問 (questioning)
3. 澄清 (clarifying)
4. 語意簡述 (paraphrasing)
5. 鼓勵 (encouragement)
6. 總結 (summarizing)

反映感受 (empathic reflection)

將案主的真實感受反映出來

- 「你俾朋友出賣，真係好傷心……」
 - 「聽到你而家面對緊呢個情況，真係好無奈…」
 - 「對你黎講，好似跌左落深淵度…」
 - 「對於呢件事，你感覺係點呀？」
- 如：憤怒、傷心、失望、沮喪、無奈、反感、後悔、辛酸、自責、絕望、緊張、尷尬、內疚、不甘心、徬徨、無助、沉重、麻木、沮喪、恐懼

感受 (1) ?

● 錢包遺留在巴士上

感受 (2) ?

● 高考失敗

感受 (3) ?

● 失業

感受 (4) ?

● 懷疑自己懷孕

感受 (5) ?

● 父親過世

感受 (6) ?

● 被指偷錢

感受 (7) ?

● 沒有伴侶、朋友

反映內容及感受

● 例：

● 「我爸爸最近過左身，而家得番我一個人住，以前同爸爸相依為命，但而家爸爸走左，唔知點算好，我每晚都訓唔著，只係掛住爸爸…」

● 感受？

● 例：

● 「我本來有個好好既朋友，平時成日會都聯絡架，但講最近錯左一句說話，佢之後就有理過我喇，我覺得自己好差，成日講錯野得罪人…」

● 感受？

發問 (questioning)

◆ 避免問「點解」!!



● 開放式提問 (open-ended)

- 「有啲咩／咩原因令你……？」
- 「不如讓我了解你多啲？」
- 「你感覺係點呀？」
- 「你有咩睇法？」

澄清 (clarifying)

- ◆ 對於來電者的內容感到困惑或有不清楚的地方時可加以澄清內容
- ◆ 直接向來電者澄清
 - ◆ 「頭先講個樣係指……」
 - ◆ 「你既意思係……」
 - ◆ 「頭先你講到……，係唔係咁樣啊？」
 - ◆ 「你頭先話……，我有冇理解錯啊？」
- ◆ 切忌假設

語意簡述 (paraphrasing)

- 避免使用完全相同字詞
 - 不用完全複述其講述內容
- 為當事人表達主要訊息
- 不用改變其意思
- 協助來電者組織及整理內容

語意簡述 (paraphrasing)

● 例：

● 「我近排個仔成日留係屋企唔知做咩，日日都古古怪怪，一時又無啦啦大聲對住塊牆鬧；一時間又會無啦啦笑；有時又會對住天花板係度傾佢返學個種辛酸。」

● 聽你咁講…

● 聽到因為呢排你個仔仔近日行為都有的奇怪，對住的死物講野，好擔心佢既情況（包括內部及感受反映）

鼓勵 (encouragement)

- 我們比較難要求來電者有組織地說出其困擾，適時向來電者予以鼓勵，讓來電者能在一個安全的環境下傾訴其困擾
 - 「不如講多少少俾我聽？」
 - 「我會喺度陪住你呀。」
 - 「如果您覺得舒服嘅話，您可以慢慢同我講你嘅困擾嘅。」

總結 (summarizing)

- 把案主凌亂、含糊或冗長的表達內容作整理，以簡單、易明的方式陳述
- 可由主要內容入手，同時亦可在總結時再反映主要感受

總結 (summarizing)

💧 「呢排我真係好煩，因為我啊哥同家姐唔肯負擔照顧母親費用，所以所有照顧父親的費用全部都加諸在我身上，亦因為咁令到我無時間空間以及金錢我既生意，因為我都打算搞網上發展，可以賺錢的收入，明明好多野都計劃好，依家咩都搞唔到，錢又無，搞到我識唔到女仔，成四張野都重咪成家立室…」

💧 重點？

💧 感受？

總結 (summarizing)

- 照顧父親壓力
- 事業
- 伴侶／成家立室
- 感受：
 - 無伴侶既孤獨
 - 壓力大
 - 埋怨（哥哥姐姐唔幫忙）

問及你的意見？

- 案主有機會問工作人員…
 - 對事件的看法
 - 對當事人的看法
 - 問題的解決方法

問及你的意見？

□ 先了解案主提問原因

- ◆ 「咩原因令你有呢個問題既？」
- ◆ 了解案主的看法
 - ◆ 「你自己點睇呀？」
 - ◆ 「都聽到你好想聽下其他人既意見，不如你講下自己既睇法？」
- ◆ 適當時反映感受
 - ◆ 「我聽到你係呢個問題上都覺得好困擾…」

討論解決方法

◆ 發掘案主過去成功的經驗或方法

- ◆ 「你之前試過用咩方法幫自己？」
- ◆ 「面對類似嘅問題，你有冇用過一啲方法去處理？」

◆ 一同檢討方法可行性

- ◆ 「之前呢啲方法有冇有效架？」
- ◆ 「如果用返呢個方法得唔得架？」

◆ 探討其他方法，同時問及案主感覺和看法

- ◆ 「你有冇諗過可以落去行一陣，等個人放鬆下？你覺得呢個方法點呀？」

情緒支援原則

1. 說話速度

- 慢而有條理

2. 聲線

- 輕柔

3. 遇到當事人沉默時

- 當事人可能正在組織或思考
- 不用過早令談話繼續

4. 避免中英夾雜

情緒支援原則

5. 保密

- ◆ 基於信任，當事人坦誠地向輔導員傾心吐意，其中包括許多個人資料、生活情況和穩私。
- ◆ 注意：在危及當事人自己和他人的性命危險的情況下，輔導員極可能不再堅持保密之原則，但應向當事人解釋不能保密的原因及了解當事人困難何在。

6. 案主自決

- ◆ 由復元人士主導、選擇、控制和決定自己的事情。
- ◆ 可以協助康復者訂立自己的目標，為這些目標訂立進程。
- ◆ 根據人本主義學派，個體具有自由意志，個體有選擇的自由，也相同需要為選擇的結果負責。