

第五章

第 1 步：你的问题是什么？

树立起圣经的权威和全备性的观念、开始建立起有助于改变的关系以及激发起盼望之后，辅导进入收集信息的阶段：你的问题是什么？

A. 收集事实

在此你需要从被辅导者的角度来发现问题，然后开始依据圣经从神的角度重新诠释问题。但目前，你需要收集信息以掌握问题的性质、广度和深度。

凯里·哈迪：

辅导与传道之间的区别是什么？对于辅导，我听了 45 分钟之后才开始教导。对于传道，我马上就开始传道了。

观点：

辅导时你需要聆听，以确保你解决的是被辅导者真正面临的问题，而不是你想像出来的他（或她）所面临的问题。

1. 收集事实的重要性：

箴言 18 章 13 节：未曾听完先回答的，便是他的愚昧和羞辱。

箴言 18 章 17 节：先诉情由的，似乎有理，但邻舍来到，就察出实情。

箴言 18 章 2 节：愚昧人不喜爱明哲，只喜爱显露心意。

亚当斯：

最愚蠢之事莫过于尝试解决因缺乏事实而尚未明确的问题。（*The Christian Counselor's Manual*, 263）

除非辅导者知道实情——足以了解辅导状况的实情，否则他不能保证会使被辅导者悔改。（*How to Help People Change*, 119）

2. 在开始前你所知道的：

在被辅导者述说他的经历之前，我们知道很多关于他的事情。我们知道他生在罪中，而且他在生活中会以多种不同的方式表现出这种罪性。他在应对人生问题时最容易养成的模式是用有罪的自我防卫去回应。在初次见到被辅导者之前，

我们很早就知道了上述事实。而这些知识将会彻底地影响我们的辅导。（Adams, *The Big Umbrella*, 49）

3. 我们需要知道过去吗？

尽管圣经辅导者应该以解决问题为导向，但是了解被辅导者过去的一些思想和行为也很重要，因为过去虽然并不决定现在，但却影响着现在。

我们问关于过去的问题时，我们不是在做：

弗洛伊德式的心理分析成了考古学，目的是去发掘病人的过去，看看有什么人可以替患者的行为负责任。（亚当斯，《成功的辅导》）

我们在做的是：

在蒙神喜悦的新生活建立起来之前，被辅导者通常需要清理干净过去的碎石残留。这些碎石是由现在必须以新的模式来代替的那些过去生活中被拆毁的模式组成。（Adams, *The Christian Counselor Manual*, 275）

以弗所书 4 章 22 节：就要脱去你们从前行为上的旧人，这旧人是因私欲的迷惑渐渐变坏的。

4. 解释你提问的原因：

让被辅导者了解你方法背后的原理不仅能让你更容易得到他的遵从和配合，而且还会减少他的顾虑，并给他信心让你知道自己做的是什麼。（Adams, *How to Help People Change*, 197）

5. 提问过程中勇气的重要性：

辅导者需要勇气问具体的问题。如果被辅导者提供给你的只是一般的信息，你就很难给他具体的帮助。

亚当斯：

指出别人的罪的确需要一些胆量。但是在辅导过程中，被辅导者已要求你详细了解他们的生活，而他们必定会期待你这样做。（*How to Help People Change*, 134）

保罗·区普：

我也学会了不满足于那些没有实质内容的答案。我会带着爱心地让被辅导者知道他们的回答并没有向我透露什么内容，然后我重新措辞再次提问，因为我的目标是打开自我保护背后的那颗心。（《改变生命，改变心》）

6. 收集信息的潜在好处：

保罗·区普：

收集信息的过程中，被辅导者应能在接受任何实际指导开始之前就学到新东西……数据收集本身就带有指导意义。好的问题能帮助被辅导者从圣经的角度整理、诠释和说明他的世界。（《改变生命，改变心》）

辅助工具：

一些辅导者喜欢使用个人资料表（PDI）来收集信息。被辅导者接被辅导前需填写此表（很多网站都可以下载 PDI）。

B. 需要收集的内容

1. 一般的罪

经验老道的圣经辅导者知道，在被辅导者所遇困难的背后努力找出其本质且一般因素的同时如何排除特殊因素。相反，没有经验的辅导者却容易对个案中的特殊点纠缠不清，从而漏掉能发挥作用的根本驱动力。通常来说，能引发问题的都是一般因素，而不是特殊因素。我们必须尝试将不重要的、特殊因素排除在外。

洞察力就是识别出一般因素并将之隔离出来的能力。（Adams, *Insight and Creativity in Christian Counseling*, 29）

亚当斯举了约翰福音第4章中耶稣的例子：

别人看到的是不寻常的外在表现，耶稣看到的则是罪带来的普遍问题。

“叫你的丈夫来。”这句话机智地将会误导不少辅导者的各种可能干扰都避开了……特殊因素被排除后，一般的且能预料的因素成了焦点。鉴于罪是人类的普遍问题（除耶稣以外），在辅导中找出罪来永远是一种明智的做法。（*Insight and Creativity*, 6）

观点：

收集信息的时候，你要寻找那些要用平常的基督形象来代替的一般的罪，以及那些要用一般的好神学观念来代替的一般的坏神学观念。

2. 模式

收集资料的时候，你要特别找出有罪的思考和行为模式。个别事件也许很重要，但大多数时候一个人前来寻求辅导是因为其不明智的或有罪的行为。

杰·亚当斯举例说明：

- “我失业了。”（问题）
- “我与老板打了一架然后被炒了。”（原因）
- “我老是控制不了脾气，结果导致我失去工作。”（模式）

.....但是如果被辅导者具有某种潜在的模式，那么你必须找出来并处理它，否则你对被辅导者的帮助将会收效甚微。在以后类似场合下，一旦被辅导者的脾气占了上风，他只会又一次（或者多次）重蹈覆辙。（Adams, *Critical Stages of Biblical Counselling*, 26）

3. 具体信息

辅导者需要详细查明事实，这一点很重要。他们不可以满足于只知道个大概。他们必须以特定具体的细节（必要时还应记住数字）来开展辅导工作。（Adams, *Insight and Creativity*, 46）

例子：

“我告诉你，他一直都这样。每次我转个身都会发现跳票的支票。”

“真的吗？这问题很严重。你们结婚 19 年以来，华莱士多久会开一次空头支票？”

“嗯，这个我倒不知道，反正我们好像经常收到退票。”

“华莱士，弗洛说这种事经常发生，但是她又不能说出具体的情况。你能跟我说一下“经常”是多久一次吗？”

“当然可以，牧师。我们结婚 19 年中有 4 次。每次都是因为她没能及时在账户上存钱。”（Adams, *Insight and Creativity*, 46）

C. 有用的问题：

1. 一般问题：

a. 你跟基督的关系怎么样？你是怎么成为基督徒的？

b. 问题是什么？

这使被辅导者有机会从他的视角来表达问题。一旦他说完之后，你可能会从圣经的角度来重新诠释这个问题。但是在被辅导者述说他的问题时辅导就已经开始了。

c. 到目前为止关于这个问题你做了什么？

了解被辅导者到现在为止做了哪些事来解决这个问题非常重要，因为有时候被辅导者所做的事情比起原来的问题更有问题。（Adams, *The Christian Counselor's Manual*, 274）

d. 你认为我作为一个辅导者会如何帮助你解决问题？

被辅导者的回答能反应出他们的想法，包括他们的计划和改变的意愿等：“我想要你告诉我我能跟丈夫离婚。”“我认为你根本就帮不了我。”）

2. 询问事实的问题：

- 你做了什么？
- 你什么时候做的？
- 你在哪里做的？
- 那里还有谁？
- 你做了多少次？

3. 询问内心（或动机）的问题：

- 你做这件事的时候，你的感觉或想法是什么？
- 你当时想要什么？

事实问题与动机问题：

关于何事、何时、何地 and 如何的问题常常会产生最贴近事实的信息。

对于被辅导者来说，关于原因的问题（为什么你要这样对妻子说话？）要难回答得多，亦更具威胁感。但是这类问题对于辅导来说很关键，因为它们能暴露出被辅导者内心的动机、偶像和欲望。

因此，通常辅导者最好以询问事实的问题（何事、何时、何地、何人、多少次）开始，然后再问关于原因或动机的问题。

观察：

如果是以间接的方式问关于原因或动机的问题，则被辅导者更容易回答：

直接：

- 你为什么向妻子那样说话？

在辅导过程的初期，这样提问很可能会得到防备式的和推卸责任的回答。

换种方式问：

- 在你那样对妻子说话前你想的是什么？
- 当你那样说或那样做时你想的是什么？
- 你想要什么？

询问动机的问题在以间接的方式提出时更容易回答一些。

上面列举的“何事”问题（当你对妻子说话时你想的是什么？）让被辅导者回顾事实（我当时在想我多么失望，因为孩子还都没准备好，而她知道我赶时间的。）他的内心——因孩子们没准备就绪而向妻子发怒——被暴露了。

你怎么对你妻子说如此严厉的话？这听起来像是在指责，还很可能引起对方的防备。辅导者要学会用“何事”问题去发现动机：你当时在想什么？你当时想要什么？

问这些问题有助于你判断：

- 发生什么事了？
- 被辅导者和其他人当时的反应是什么？
- 他们现在的反应是什么？
- 被辅导者是如何诠释他的情况的？
- 他内心的目标、欲望和偶像是什么？

D. 关于提问的建议**1. 同时使用封闭式问题和开放式问题：**

封闭式：你喜欢你的工作吗？（是或不是。）

开放式：对于你的工作，你喜欢的是什么？不喜欢的又是什么？

封闭式问题收集的是零星的具体信息，而开放式问题能让被辅导者成段地说，而不是一个字一个字地说。

2. 问以下领域的问题：

- 身体：饮食、疾病、睡眠、锻炼、药物
- 关系：家庭（配偶、孩子、兄弟姐妹、姻亲）、工作、教会
- 工作：时长、压力、工作内容、态度
- 灵性：得救、教会生活/服事、读经、祷告、对神/救恩的观点
- 情绪：情绪模式
- 经济：债务、消费习惯

注意：

通常容易被忽略的一方面是身体。饮食、睡眠状态和药物这类的事物会对人有很大的影响。

3. 禁止机关枪式或者检察官式的提问。

箴言 25 章 15 节：恒常忍耐可以劝动君王，柔和的舌头能折断骨头。

4. 在被辅导者诉说自己的糟糕经历时，认真地对待他们。

所有人在诉说自己的罪时，我们一定要很慎重地聆听。自我贬抑的言辞通常是被辅导者拿来探测的风向球，是为了看辅导者会怎么处理他们的问题。（Adams, *The Christian Counselor's Manual*, 47）

举例说明：

“哦，我想我不是一个好妈妈。”或者“我一直都不是个好妻子。”劝诫式辅导者会重视所有类似的评语，因为自贬的评语很重要，所以总会彻底检验这些话。因此当被辅导者说出这类的话时，辅导者一定会马上停止讨论，然后说：“这太严重了。一个基督徒女性应是一个好妈妈（或妻子）。告诉我，为何你会认为自己不是个好妻子（或妈妈）呢？”（Adams, *The Christian Counselor's Manual*, 46）

许多辅导者失败的原因在于，除非他们掌握到这类概述所依据的最起码的部分细节，否则他们不会去探究清楚每个概述。（Adams, *The Christian Counselor's Manual*, 287）

5. 避免不必要的中断、心不在焉或是过早下结论。

创造一个安全的环境——在这样的环境下，被辅导者能分享他或她的想法，并且知道你会耐心且聚精会神地听，你不会立即得出不公正或是不准确的结论。

6. 识别出被辅导者转移注意力或阻挠资料收集的企图。

杰·亚当斯列出了各种阻挠资料收集的示例（*Insight and Creativity*, 29-32）。

- 心理学行话
- 猜想及臆测
- 受害者主题
- 推卸责任
- 重复材料
- 不必要或不相关的细节
- 抱怨及不满
- 自怜、博取同情、催泪的言辞
- 分散注意力的问题（神学的或实际的）
- 阻碍或限制资料收集的结构

7. 当受害者不愿回答某个具体问题时，你有两个选择。

两个选择：

- 直接指出问题。在我看来你似乎不想回答关于你跟你女儿的关系的问题。你能告诉我原因吗？
- 暂时停止这一方面的问题，记下这个主题，稍后（或下一次辅导）等被辅导者对你的信任感和敞开的意愿增加时再提出来。

8. 必要时可通过提示答案来帮助不擅长沟通或分析的被辅导者，以使辅导顺利进行，但是不要让他们养成习惯。

与不善于沟通的被辅导者交谈时（有时候）.....你需要提示一些可能的情形供被辅导者选择（是不是像.....）

但是：

.....无论何时使用这个方法，辅导者都要小心，不要过度提示；要让被辅导者能轻松地不使用提示。不要替他说话。（Adams, *The Christian Counselor's Manual*, 285-86）

提供可选方案对有些被辅导者来说很有帮助。但是在收集资料时，比起给被辅导者提供回答选项，耐心等待回答的自制态度才是最重要的。

保罗·区普：

对我来说，在人们费劲回答时避免在沉默的空档说话很重要。我要让他们知道我乐意等候，并且他们的回答很重要。（《改变生命，改变心》）

9. 当辅导似乎碰壁时，通常那是一个信号，意味着你需要收集更多的资料。

还有什么与这个问题有关但我们却还没有讨论到的吗？

关于这个情况我似乎还有尚未处理的事情。让我再多问几个问题来弄清我所了解的情况吧。

观点：

新的信息通常能使导致辅导陷入僵局的拦路石暴露出来。一旦拦路石得以清理，辅导者就能再次开始帮助被辅导者。

10. 留意非言语资料（Halo Data）。

被辅导者针对你的问题给出的口头回答并不是在辅导对话中他唯一在做的交流。被辅导者还以非言语的方式沟通。作为辅导者，你需要适应这类“非言语资料”。

每位辅导者都必须学会观看（感受、品味、察觉）和听取非言语资料.....他留意尴尬、紧张、不安、羞愧、逃避、转移话题、表情和衣着等流露出的迹象。（Adams, *The Christian Counselor's Manual*, 258-59）

警告：

非言语沟通是所有沟通方式中最容易被误解的，所以除非你通过直接提问来证实，否则你最好将从非言语资料得出的结论视为暂时性的结论。

辅导者：你今天有些安静。是不是你跟丈夫的情况严重地影响了你？

被辅导者：是的。或者.....

其实我刚看完牙医，他弄的那个臼齿痛死我了！

11. 总结（澄清或反思）。

我听到你说的是.....

.....你在尊重丈夫方面有挣扎。

.....你认为你的经济状况出现了危机。

.....你父母在妨碍你管教孩子。

肯·善地：

确保你明白对方在想什么。

.....（反思）包括用自己的话总结对方的主要观点，并将其以建设性的方式回应给对方。

.....反思并不意味着你同意对方的观点，而是审视你是否理解别人的想法和感觉.....（*The Peacemaker*, 132, 133）

好处：

用一两句话来概括被辅导者到目前为止所说的内容，这能使被辅导者有机会以新的信息来更正、澄清或详述：不，我是说.....

12. 记笔记。

除非你能迅速记忆，否则你有必要在辅导复杂情况时记笔记。

设计一套笔记系统，其中包括缩略词、记事页码等。这样你就能简洁清楚地依次记录下每次辅导对话：被辅导者说了什么、你教导了什么、下次你想谈什么、需要进一步调查的方面和布置的家庭作业等。

辅导者在第一次（也许第二次）对话时所记的笔记通常与之后的辅导笔记不同。它们的内容更丰富，主要包括（1）详细的事实资料，（2）初步暂定的直觉或结论，（3）需要探索的领域的详细的日程表，（4）大量引用。（Adams, *The Christian Counselor's Manual*, 228）

当辅导对话结束时：

花一点时间来回顾并填写你的笔记。粗略记下你给出的指导、布置的家庭作业，还需要问的问题以及下次对话的内容。