

助人技巧：探索、洞察與行動的催化

第七章 開放式問句

語聽語言二 0080023 黃千綾

概要

- 本章敘述開放式問句的功能、分類及使用方法
- 了解在什麼狀況下能使用何種問句
- 使用開放式問句時需要避免的狀況

如何使用此技巧

面對溝通障礙的個案或家屬？

- 當個案重複著同樣的想法、含糊不清或卡住
→ 使用澄清或聚焦的開放式問句
- 使個案表達非理性想法
→ 想法的開放式問句

如何使用此技巧

面對溝通障礙的個案或家屬？

- 希望個案表達特定的感覺
→感覺的開放式問句
- 當個案或家屬敘述不清
→例子的開放式問句
- 面對徬徨無助的個案或家屬
→感覺和想法的開放式問句

此技巧可以使用於 哪一類型的溝通障礙個案？

- 任何溝通障礙類型都可以，但必須是當個案因障礙而衍生出一些問題時。

開放式問句是什麼？

- 請個案澄清或探索想法或感覺。
- 助人者不問特定的訊息，也不限制個案回答是或不是。
- 可以是問句或直述句。
- 有澄清或聚焦、想法、感覺、舉例等形式

開放式問句的功能

- 引導個案思考新事物
- 協助個案對衝突的想法或感覺理出頭緒
- 為無法說清楚的個案提供一種結構
- 可以表現出助人者能跟得上個案所說，且有足夠的興趣

如何使用開放式問句

- 聲音語調低、說話速度慢
- 避免像審問個案
- 支持、鼓勵、不評價
- 避免多重問題

如何使用開放式問句

- 將焦點放在個案而非他人身上
- 避免打斷個案
- 注意個案的文化差異

可能遭遇的困難

- 重複使用相同型式的開放式問句
- 只使用開放式問句而不是各種不同介入的方法
- 用開放式問句來滿足個人需求而不是幫助個案探索
- 問太多「為什麼」的問題
- 重點放在過去而不是現在