

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"> 彼此建立關係 探討受導者不同的需要 澄清問題所在 提升希望 	<ul style="list-style-type: none"> 建立對問題所在的假設 理解甚麼是核心問題 引發洞察力 (generate insights) 	<ul style="list-style-type: none"> 建立計劃 實踐行動 鼓勵堅持 修改不可行地方

輔導階段要點

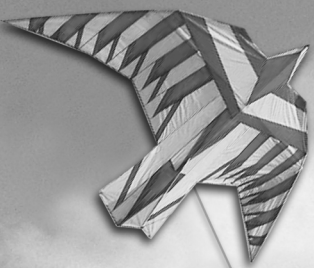
- 每一次面談都會有探索、理解、和行動等元素，但在每一個階段（如探索階段）最重要的任務是達成與該階段有關的目標（如在探索期的主要目標是建立關係、探討需要、澄清問題、提升希望）。
- 若輔導員過早進入與啟動理解階段或行動階段，輔導可能很快便結束，因為缺乏了在開展探索階段的理解和以信任為基礎的輔導關係（例如：因為尚未建立具信任的輔導關係，輔導員和受助者對輔導需要和問題沒有共同理解，也對成效沒有正面期望）。
- 有成效的輔導需要建立輔導同盟（counseling alliance）：輔導員和受助者有共同目標（shared goals）和對過程中要達成的任務有共同的理解（shared tasks）。
-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

請列出哪一個階段或哪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

請寫出一些你認為輔導員應有的態度：

就你所列舉的態度中，哪一些是你感到最容易掌握的？（請試列出例子/原因）

就你所列舉的態度中，哪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)

1. 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)。
2. 起點是先從受導者的主觀世界/角度去看他/她所構想的世界。這經驗彷如穿著上受導者的「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）。
3. 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）。
4. 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) ?
5. 輔導員如何表達同感
 - 傳遞願意了解/關心等人際關係信息（可透過言語 (verbal) / 非言語 (nonverbal) 的溝通途徑）。
 - 探討對受導者重要的事項。
 - 重視、回應（以積極聆聽回應技巧）受導者已表達或深層的主觀感受和看法。

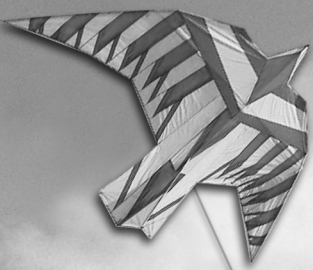
6. 一些缺乏同感的輔導員回應：
- 沒有回應當事人感重要的事。
 - 問題多多：
 - ※ 好問題（特別是開放式的問題），有助探索並可增加對情景的認知。
 - ※ 問得太多，無助關係建立（例：忙於想答案，沒有時間接觸感受）。
 - 「這是小問題，人人都會有這樣經歷。」
 - 「答案是……。」；「我意見是……。」

2.2. 真摯 (Genuineness)

1. 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
2. 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)

1. 輔導員相信人是有價值和當被尊重的 (value the client as a human person with worth and dignity)。
2. 受導者在輔導員的身上，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。
3. 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。
4. 可能受導者的行為是錯，但先不要作價值的判斷，也要對受導者的價值和他/她能夠超越逆境的潛質持樂觀的態度。
5. 輔導工作者持非判斷性態度是很重要的，這有助受導者能有空間和動力去面對 / 跨越個人的問題 / 障礙。
6. 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。
7. 輔導員表達方式：
 - 傳遞樂觀信息：受導者是有價值的人。
 - 重視受導者的看法和個人體驗，從受導者角度看事物（同感）。
 - 誠懇、熱切、投入的非言語行為。
 - 能看見別人長處：寶貴、肯定受導者的正面表現（感受、行為）。



學習活動

請你細心思考，在你常接觸的青少年中，哪一類青少年/哪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？

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。

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)，便能增加受導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

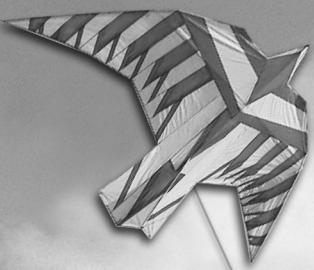
(the **SOLER** active listening posture, from Egan, 2002) :

- 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

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。

有甚麼障礙，使你不能接收非言語訊息？



4. 如何問：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，成長需要受導者主動。
- 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，可以鼓勵受導者講他 / 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)。
- 問題焦點是受導者，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

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。

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)

- 反映受導者表達的主要感受
(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 expressed (explicit/ implicit) *emotions* 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，從而肯定受導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)，可以鼓勵受導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

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？

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

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受導者問題。
- 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。輔導員也可在輔導的不同環節，解釋一些受導者不明白的地方。
- 對質 / 挑戰 (Confronting / Challenging) - 輔導員提出一些受助者不一致之處或是受導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

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

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、和尊重的心態和青少年相處，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。

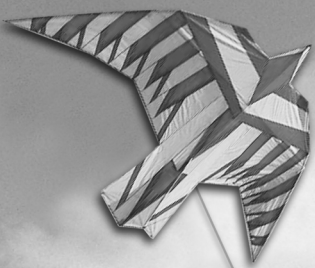
VI. 要旨重溫

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，哪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. 參考書目

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)，edition 4th (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

Paraphrase/Reflection 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

Paraphrase/Reflection 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 _____

Paraphrase/Reflection 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，但之後到有人迫既時候就好辛苦，又或者有人問既時候會唔知點答。"

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 _____

Paraphrase/Reflection 回應 _____

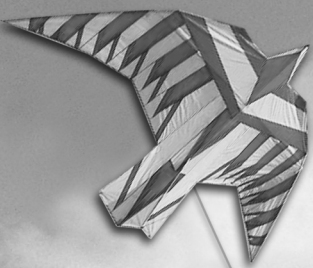
問題：澄清 _____

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。畢業之後經常想看書，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 _____

Paraphrase/Reflection 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 coffee shop。我又喜歡飲咖啡。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 security 的工作。因為 security 有分 outdoor 和 indoor。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 _____

Paraphrase/Reflection 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 _____

Paraphrase/Reflection 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 _____

Paraphrase/Reflection 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: _____

