

**Note:** This Work has been made available by the authority of the copyright owner solely for the purpose of private study and research and may not be copied or reproduced except as permitted by the copyright laws of Canada without the written authority from the copyright owner.

Citation for English references: Ni, Xingqun 倪星群. *Qin ai de, wo yao zhe yang bang zhu ni: xin li zi xun ji qiao xun lian* 亲爱的，我要这样帮助你：心理咨询技巧训练 [The ways to express my helping: counselling skills training]. [Richmond Hill, Ontario]: Chen xing xin li zi xun yu xin li zhi liao [Nathan Counselling and Psychotherapy], 2019.

Citation for Chinese references: 倪星群：《亲爱的，我要这样帮助你：心理咨询技巧训练》，Richmond Hill, Ontario: 晨星心理咨询与心理治疗，2019年。



---

# 亲爱的，我要这样帮助你： 心理咨询技巧训练

---

The Ways to Express My Helping: Counseling skills Training



倪星群 XINGQUN NI

晨星心理咨询与心理治疗 Nathan Counselling and Psychotherapy

# 目录

前言：每个人都是帮助者也是被帮助者.....	6
第一章 帮助人的基本模式.....	8
一、帮助要达到的目标.....	8
二、帮助模式和技巧.....	13
三、影响帮助效果的因素.....	14
四、本书的结构和使用方法.....	17
五、建立良好学习目标的练习.....	18
第二章 参与帮助的行为：我的陪伴让你感受被爱.....	23
一、参与行为的基本组成部分.....	24
二、言语的参与.....	25
三、非言语的参与.....	27
四、关注的 SOLVER 模式.....	29
五、参与行为的练习.....	30
第三章 建立良好的帮助关系：有了关系才能实现帮助目标.....	39
一、与被帮助者建立良好关系的方法.....	40
二、良好关系破裂时表现出来的征象.....	44
三、对帮助关系的迷思.....	46
四、良好帮助关系的练习.....	47
第四章 对非言语行为的反应：哪怕你不说话，我也懂得关心你.....	51
一、非言语行为对言语表达的影响.....	51
二、识别非言语行为，觉察没有说出口的“话”.....	52
三、通过非言语行为识别情绪.....	54
四、对非言语行为作反应的练习.....	55
第五章 对言语信息的反映：我在认真听你说了什么.....	61
一、感知言语的抽象程度.....	61
二、反映内容.....	63

三、鼓励.....	64
四、认同与再保证.....	65
五、对言语信息作反映的练习.....	66
第六章 <b>有效倾听</b> ：我在用心地听你的诉说.....	71
一、有效倾听与同理心.....	71
二、倾听关注的焦点和影响因素.....	73
三、不良倾听的形式和错误.....	78
四、有效倾听的练习.....	80
第七章 <b>提问题</b> ：打开你的心门.....	86
一、启发性问题和封闭性问题.....	88
二、其它提问题方式.....	93
三、要避免的提问题方式.....	95
四、苏格拉底问题.....	96
五、提问题技巧的练习.....	101
第八章 <b>情绪反映</b> ：你的感受永远不会被忽略.....	112
一、情绪反映的目的.....	112
二、情绪反映的方法.....	114
三、情绪反映的注意事项和常见错误.....	118
四、解读性情绪反映.....	121
五、情绪反映的练习.....	122
第九章 <b>释义</b> ：你说的每一个重要观点都记在我的心里.....	129
一、为什么使用释义.....	129
二、如何进行释义.....	130
三、释义的类型与注意事项.....	132
四、释义的练习.....	134
第十章 <b>重新定向</b> ：始终如一地关注谈话的主题.....	140
一、重新定向的作用.....	140

二、重新定向的方法.....	141
三、重新定向需要注意的事项.....	142
四、重新定向的练习.....	143
<b>第十一章 总结：梳理重要的信息.....</b>	<b>149</b>
一、总结的作用和类型.....	149
二、总结的使用.....	151
三、总结时的注意事项.....	152
四、总结的练习.....	152
<b>第十二章 自我揭露：我的故事对你会有帮助.....</b>	<b>158</b>
一、自我揭露的目的.....	158
二、自我揭露的使用技巧.....	159
三、自我揭露的水平.....	161
四、自我揭露的注意事项.....	162
五、自我揭露技巧的练习.....	164
<b>第十三章 即时性：我此时此刻的感受要向你袒露.....</b>	<b>169</b>
一、使用即时性技巧的理由或目标.....	169
二、如何使用即时性技巧.....	171
三、即时性的亚型.....	173
四、应用即时性技巧的困难.....	174
五、即时性技巧的练习.....	175
<b>第十四章 支持性对质：请你看到自己的不一致.....</b>	<b>179</b>
一、支持性对质的应用.....	179
二、如何进行支持性对质.....	180
三、支持性对质的注意事项.....	184
四、对支持性对质的评估.....	185
五、支持性对质的练习.....	186
<b>第十五章 重构：从另一个角度看自己、关系和世界.....</b>	<b>191</b>

一、重构的常见类型.....	191
二、重构的功用.....	193
三、重构的技巧.....	194
四、重构时的注意事项.....	197
五、积极重构的练习.....	198
<b>第十六章 肯定：你的优点和努力我都能够看见.....</b>	<b>204</b>
一、肯定在帮助中的作用.....	204
二、肯定的类型及方法.....	206
三、肯定时的注意事项.....	209
四、肯定的练习.....	210
<b>第十七章 同理心：我要在你的立场上理解你.....</b>	<b>216</b>
一、同理心的作用和类型.....	217
二、表达同理心的不同方法.....	218
三、表达同理心的常见困难和错误.....	221
四、同理心技巧练习.....	222
<b>第十八章 促进被帮助者行动的方法.....</b>	<b>228</b>
一、设定帮助的目标：目标是实现帮助的动力，不是压力.....	228
二、激发头脑风暴：创造性地思考所有可能性.....	236
三、引导及给予建议：在被帮助者的脚底加一个垫子.....	239
四、行动记录与效果观察：看到自己前行的足迹.....	245
<b>第十九章 帮助技巧的整合应用.....</b>	<b>251</b>
一、帮助技巧的整合.....	251
二、不同的鼓励技巧.....	252
三、帮助技巧整合的练习.....	253
四、进一步学习的计划.....	263
<b>第二十章 帮助目标受阻时的应对策略.....</b>	<b>268</b>
一、帮助目标受阻的一般知识.....	268

二、被帮助者缺乏改变的动力.....	270
三、被帮助者的不情愿和拒绝.....	272
四、没有正确使用评估系统.....	276
五、帮助者倦怠的产生及其预防.....	278
后记.....	285
参考文献.....	287

## 前言：每个人都是帮助者也是被帮助者

每一个人都有自己独特的基因、成长过程和人际关系，成就现在的自己，具有自己独特的个人特点，有优点和长处，也有缺点和弱项。个人的健康成长，需要发扬优点，克服弱点。在这一过程中，他人的帮助能够让我们更清晰地认识自己，获得更多的资源，得到鼓励，成为更好的自己。在日常生活里，每个人都需要获得别人的帮助，也会关心和帮助他人。只有这样，才能建立幸福的家庭和和谐的社区生活。所以，帮助与被帮助是人类生活的常态和必需，滋养健康的个人成长和良好的人际关系，尤其是亲密关系。

在人生旅途中，每个人都可能遭遇各式各样的困难，有成长中的变迁和痛苦，也有面临的心理压力和危机。但是，很多人缺乏应对能力，感受着焦头烂额的煎熬，成为需要帮助的人。例如：

- 夫妻争吵，不知道如何和解。
- 父母尽心尽力供给和培养子女，但是觉得他们总不领情。
- 孩子希望有自己的生活和选择，但是父母永远只要他们服从。
- 青少年需要选择学习的专业，父母不知道如何与他们交流自己的意见，害怕损害孩子的自尊心。
- 家庭支出的优先次序该如何确定？夫妻意见不一，不知道如何表达自己的观点和进行协商。
- 朋友有困难，自己不知道如何帮助。
- 不理解身边的家人或者朋友是否真的关心自己，在面临困境时添加新的烦恼。

另一方面，我们随时可能知道身边的家人、朋友或者邻居遇到了这样或者那样的问题与困难。但是，我们只是干着急，不知道如何帮助他们，无法担当起帮助者的角色。父母对待孩子时，最常出现这种状况，不知道用什么方式才能够让孩子健康成长。

所以，无论是作为帮助者或者被帮助者，我们都面临一定的困境，需要获得相关的知识。

由于现代社会的变迁和急速发展，传统家庭的解构，人们获得大家庭支持的机会降低。我们更多地生活在陌生的人群中，承受越来越大的紧张压力，期待在自我情绪管理、行为管理和人际关系建立等方面获得更多的帮助。但是，另一方面，我们面临的现状很不乐观，普遍缺乏帮助相关的知识，无法自助和帮助他人，个人健康成长和亲密人际关系建立都受到影响。从帮助的情况来看，结果是“供”与“需”之间的缺口越来越大。



人们期待学习帮助的理论 and 技巧，但是，缺乏技巧训练相关的书籍，尤其是中文书籍更少。针对这一现象，为了填补这一缺口，我编辑本书，期待尽自己一份力量。

在这本书中，我将介绍相关的帮助人的基本技巧，有效地应对帮助自己和帮助他人过程中遇到的难题，解决相关的问题，让读者在自我管理和人际关系方面获得个人成长。另外，本书也是在教学中，培养学生心理辅导技巧的重要工具。

学习和应用帮助技巧，首先，我们要明白帮助者是谁？在社区中，有一些专业的帮助者，例如心理治疗师、心理学家、社工、精神科医生、神职人员和医生等，从事相应的帮助、咨询或治疗工作。而许多其他职业的人员，包括护士、教师、警察、律师、医院义工、发型师等，也在从事帮助人的事业，为有需要的人提供相应的帮助。

事实上，作为普通人，我们每一天都要担当帮助者的角色。向我们求助的人，就是生活在自己身边的配偶、家人、最好的朋友、同事等。由此可见，帮助是日常生活的常态，我们需要掌握相关的知识和技巧，帮助自己和身边的人的成长，建立爱的人际关系。正是基于这些认识，在本书里我们用“被帮助者”这一词汇，而不是“求助者”或者“患者”。被帮助者能够成为更健康更强大的积极个体，求助者只是为了解决眼前的问题，不让事态变得更加消极负面而已。

所以，本书的宗旨是训练人们关心和帮助人的技巧，无论是专业人士或者普罗大众，每一个人都可以是本书的读者。本书既可以作为心理辅导专业学生学习和练习之用，也是每个人提高关心自己和建立亲密关系的理论和技巧的工具。我相信，成功使用本书的人，不仅自己能够获得成长，也可以帮助身边的人共同进步。

倪星群，医学博士  
加拿大安省注册心理治疗师  
晨星心理咨询与心理治疗  
[www.nipsychotherapy.com](http://www.nipsychotherapy.com)  
2019 年 11 月于安省列治文山

## 第一章 帮助人的基本模式

*你们各人的重担要互相担当，如此，就完全了基督的律法(加拉太书 6:2)。*

*你们要给人，就必有给你们的，并且用十足的升斗，连摇带按，上尖下流的倒在你们怀里；因为你们用什麼量器量给人，也必用什麼量器量给你们(路加福音 6:38)。*

*你们要彼此相爱，像我爱你们一样；这就是我的命令(约翰福音 15:12)。*

广义而言，帮助包括能够给予他人辅助的所有行动。而本书讨论的帮助，相对较为狭义。当他人通过语言或者行为与我们分享遇到了问题和需要帮助时，我们对他们做出反应，照顾他们的想法、情绪、行为和身体健康，使他们在身体和心理上得到成长，这就是帮助(M. A. Howe, 2005)。帮助者是为他人提供帮助的人，帮助就是一个人为另一个人提供协助，帮助对方探索情绪，认知真实的自己，作出生命的改变的过程。帮助者与被帮助者共同协作，实现帮助的目标，帮助者引导这一过程，被帮助者决定什么时候怎么样作什么改变(Hill, 2014)。被帮助者，或者被辅导的人，或者求助者，是帮助过程中的中心，帮助者需要暂时放下自己，为被帮助者服务。

谨记：被帮助者得到成长，主动作出改变是帮助的目标，而不是帮助者代替对方去解决问题。

### 一、帮助要达到的目标

无论是自己意识到或者通过别人提醒，遇到问题又无法有效地应对的人，感受到心理压力的人，或者认为自己没有达到预期人生目标的人，都会寻求帮助。在帮助者的帮助下，被帮助者学习处理问题的方法、建立战胜困难的信心、以及更好地理解自己和推动自己勇敢向前。关心和帮助他们提供有建设性的变化，使他们获得个人成长，建立更开放的态度接受新的知识，带来更加丰盛的人生。这就是我们要表达的帮助目标。

为了更好地理解帮助的目的，我们要进一步明确心理社会成熟的人的基本特征，因为它们就是关心对方和让他们成长的方向和目标(Egan, 2019)。现在，将这些基本特征列举如下，成为帮助要达到的更具体的目标。

- 1) 建立积极人生：帮助被帮助者有效地管理生活，拓展资源和机会，明白人生努力的方向，用积极的态度面对人生。
  - 被帮助者发现和明确自身内在的需要，认识面临的问题，明了能够利用的资源，学会解决问题的方法和技能，并自己实践解决自己面临的问题。

- 被帮助者不将自己置于弱者的地位，能够致力于助人为乐，在关心人的过程中得到成长，认识自己的强处和价值，懂得积极主动的给予是获得幸福感的源泉。
  - 被帮助者懂得关心人是有建设性的，在实践中感受它，能够让生命更加丰富和满足，感受精彩人生，不沉迷于消极的人生观念里。
  - 明白关心和帮助人是一生中永远都在进行的，不会间断和停歇，让被帮助者学会在帮助他人的过程中能够享受人生。
  - 建立积极的人生观和有效的技巧，克服内心的恐惧，能够坦然面对人生坎坷，并有效而健康地应对。
  - 被帮助者不会感受被强迫，能够用开放和接纳性心态接受帮助，存感恩的心，感恩帮助者善良的动机，体会到被关心和受到尊重，进入帮助关系的积极的互动循环之中。
  - 被帮助者更加积极地认识自己，理解人际关系和家庭关系，积极接纳、建立和维护健康的人际关系。
- 2) 良好的自我管理能力：了解自己，有自我控制能力，承担自己的责任，能够有效完成自己的工作和学习。
- 正确的自我认知：
    - 被帮助者知道自己的强处和弱点，并予接纳。不因优点而骄傲，也不因缺点而自卑。能够将优点得到良好的发挥，针对缺点有学习和提高。
    - 被帮助者明确自己的情绪体验，积极健康地表达情绪，明白情绪表达对自己和他人的影响，与他人建立健康的情感联结。有情感的归属感，建立和享受良好依附的安全天堂和安全基地。
    - 被帮助者理解和接纳自己，客观地认定自我价值。不妄自菲薄，也不浮夸骄纵。
  - 健康的自我控制：
    - 被帮助者成为诚实、勤奋、正直的人，值得别人的信任。
    - 被帮助者能够有效地管理不安的情绪和冲动的行为，不做让自己后悔的事。
    - 用建设性的方式应对紧张压力，承担自己的责任及自己选择的后果，有自主能力。
    - 开放性地接纳新的信息、观点和处理问题的方法，灵活地解决问题和克服困境。
  - 积极的行动能力：
    - 被帮助者有健康而积极的人生目标，并为之奋斗。
    - 被帮助者能够对自己的行为负责，不推诿责任，主动承担自己的责任和义务。
    - 表达自己的观点和需要时，坚定果断，但是不具有攻击性，不侵犯他人。
    - 不甘愿平庸，追求卓越。被帮助者在接纳现实的前提下，积极努力向上。

- 被帮助者能够处理问题，寻找和扩展机遇。
  - 正视面临的障碍，积极应对，不逃避退缩，也不冲动蛮干。
- 3) 有效地处理人际关系：自由表达及尊重他人健康表达的权力，实现相互理解，建立良好亲密关系，相互支持与帮助。
- 具有同理心：
    - 在人际交往中主动倾听，不带偏见，不轻易评判对方。
    - 寻求理解，在对方的立场理解他们。并且能够向对方表达自己的理解，开放性地接纳他们的纠正。
    - 关心他人的需要和担忧，给予积极和健康的支持。
  - 实践有效交流：
    - 被帮助者尽可能清晰地表达自己的观点和感受，同时不侵犯他人。
    - 有效倾听，增进彼此的理解，表达对对方的关心，将接纳感传递给对方。
    - 有意愿进行有建设性的挑战，并接受他人的挑战。
    - 与他人进行有效协商，解决分歧，具有客观、具体、公正、和灵活性。
  - 良好的人际关系：
    - 被帮助者在亲密关系中有对爱的敏锐感觉和反应能力。
    - 尽管有独立的想法和行动，在关系中更看重相互的互动。避免消极负面的互动，建立积极有效的互动，使得关系越来越亲近。
    - 开放性地影响他人及接受他人的影响，做积极行动的榜样，有能力维护健康的个人界线，不对强权妥协，也不强迫他人。
  - 积极探索外部世界：
    - 被帮助者能够感知真实的外部世界，没有狭隘的思想，不会只关注自己和固步自封。
    - 有社会责任感，是社区里是有建设性的积极成员。
    - 能够致力于团队建设之中，合作互助，实现团队的既定目标。
- 4) 建立预防为主的积极心态：在生活中建立对心理紧张、压力和障碍起预防作用的健康生活。
- 像平衡营养和健康活动有利于预防疾病一样，我们也需要建立对心理危机进行预防的健康信念。
  - 被帮助者提高预见可能出现的困难场景的能力，尽早学习相关的应对的知识和技巧。
  - 树立预防为主的思想，需要注意：有效预防就见不到心理危机的发生，这时不要怀疑预防的积极功效，而是感恩收获的喜悦。
  - 健康的心理成熟，对心理压力有承受能力，应对有弹性。
  - 学会人际关系建立和处理过程中的协商，有健康的个人支持网络，感受被理解和支持，不再感到孤独和无助。
  - 被帮助者认识预防的途径：
    - 被帮助者能够管理最急迫的危机场景，尤其是对孩子的照顾。

- 被帮助者不仅能够解决问题，同时提高日常生活能力，如经济管理能力等。
- 从预防的角度入手，接纳面临的问题，并有效地进行处理，预防事态的恶化。

根据心理成熟个体具备的个人特征，帮助人的目标和任务主要有以下几个方面。事实上，它们与后面要介绍的帮助模式也有对应的关系(M. A. Howe, 2005; McLeod & McLeod, 2011)。

自我探索是帮助他人的首要目标。一个人需要帮助时，肯定是遇到了自己无法解决的难题，这时候思维容易出现混乱，不能清晰地认识自己及自己的情绪。所以，首先要帮助对方清楚认识所处场景，认识自己，感知和管理情绪的过程。同时，评价不同来源的信息的有用性，探索生活从混乱进入正常状态的可能性。实现自我探索，是个人成长和成熟的重要标志，是从自我中心里或者自我混乱中迈出来的重要步伐。

自我理解是帮助的另一个目标。被帮助者开始发展对自己的理解，明白自己正在做什么，允许其他人为他做什么，如何感受身边的人和事，明白进行改变需要什么样的行动。自我理解将被帮助者引导到对自己的深入理解，了解自己在家庭里和更广泛的社会网络中不断变化的角色，更深入地认识自己，能够解决深层次的问题，例如，自我身份认定困难。通过更多的领悟，被帮助者实现对自己新的认识，感悟自身的人生意义。在这一过程中，对生活在其中的社区和人际关系也有更多的理解，认识和应对社会的缺点，审查其形成的原因，为建立良好人际关系及和谐社会贡献自己的力量。

下一个帮助人的目标就是实施有建设性的行动，使用不同的策略和方法，产生需要的改变。在此过程中，激发被帮助者进一步的探索，深入地对自身和环境的洞察和理解，行动起来，并能够进行更完善的修正，形成改变的良性循环。鼓励被帮助者讲述和复述自己的故事，创建一个新的和不同的身份，对人生方向作正确的决定。为受情感伤害的人提供支持，帮助他释放压力和伤痛。敏锐地观察被帮助者的行为和人际关系，帮助者提供反馈信息，鼓励对方建立健康的亲密关系。在帮助者的教导和辅助下，被帮助者发挥最好的自我管理功能，学习更有效的生活和发挥自身能力的技巧，获得成长。

为了实现帮助的目标，帮助的关键包括以下的要点，帮助的技巧就是支持这些要点的工具。明白这些要点，更有利于灵活地学习和应用每一个帮助技巧。

- 提供必要的条件，让被帮助者客观地认识面临的问题和获得个人成长。
- 帮助者与被帮助者建立良好的帮助或者辅导关系。
- 关注被帮助者的态度，作积极的肯定。
- 帮助者有同理心，在被帮助者的角度理解他们的想法、情绪和行为。

- 帮助者表现出积极的态度和对生活的解读，为被帮助者做个好榜样。
- 帮助者善于学习，掌握帮助与辅导的技巧。
- 用系统的观点看待关心的过程，明确被帮助者改变的阶段性，整全地考虑其自身、人际和环境的各项影响因素，不要急于求成，要耐心地等待对方的成长。

当然，在帮助他人的过程中，帮助者不会只有付出，自己也会从帮助过程中获得收益(Post, 2011)。和平的年代，无谓的牺牲不是主旋律，并且也有碍于帮助的持续进行。现代科学研究发现帮助他人是自己个人成长、体验到幸福感和保持身心健康源泉的源泉。这些也是古老人类智慧的结晶：施比受好！帮助者自身获得的利益，我们整理如下：

- 给他人帮助能够降低帮助者自己的紧张压力。懂得换个角度看待自己的问题，寻找到积极应对的策略。
- 减轻自己的精神压力能够改善身体健康状况和幸福感，减少身心疾病的发生，包括心血管疾病、支气管哮喘、消化性溃疡等。
- 更新对未来将发生事件的态度，更加乐观，从而建立积极而健康的盼望。
- 改善对自身价值的感觉，认可自己的能力，克服自卑心理，建立自尊。
- 帮助自己建立与家人、朋友、以及其他人的情感联结，相互理解，相互支持。
- 允许人类深层而厚重的快乐由我们而出，流向世界，理解和感受施予比接受更加让人愉快。

因此，在帮助的过程中，我们学习相关理论，丰富自己的知识和技巧，懂得帮助的目标和过程是为了被帮助者的好处和成长，并且自己也将获得共同成长(Mozdzierz, Peluso, & Lisiecki, 2009)。

对于已经阅读到这里的读者来说，你一定是在帮助他人的领域对自己有所期待，或者生活中遇到一些困惑，需要本书中介绍的技巧，来建立自己，获得成长，期待收获健康的人际关系和亲密关系。每个人的学习帮助技巧的目标可能有差异，但是，总的来说都会包括以下内容(M. A. Howe, 2005)：

- 增加对帮助和咨询过程的理解，认识到心理咨询技巧的重要性和实用性。
- 发展在帮助过程中有积极作用的态度：
  - 将帮助他人作为重要的事情，而不是给予建议或者替代对方解决问题。
  - 关注此时此刻的问题和情绪，不是沉浸在过去的在其它地方发生的事情。
  - 重视真实性，尊重他人的个人身份和能力。
- 发展参与、倾听和同理心反应等技巧，帮助对方发现和明确个人的关注点和面临的问题。

- 增加人际关系中的自我意识及敏锐的观察和反应能力，发展良好的亲密关系。
- 让被帮助者有良好的自我理解，激发自我帮助的能力。
- 激发被帮助者有建设性的行动，走出困境。获得积极正面的反馈，加深对帮助技巧的理解和应用，促使进一步的学习和帮助，形成良性循环。

## 二、帮助模式和技巧

实现帮助人的目标，我们除了需要学习相关的技巧之外，对帮助的策略和模式也要有清楚的认识，这样才能够更加明白各项技巧的作用和在整个帮助过程中的功用。根据不同的心理学和心理治疗的理论，学者们提出过许多不同的帮助模式。在这里，我们选择介绍三阶段模式(M. A. Howe, 2005)。

帮助的三个阶段，包括探索、洞察和行动(Hill, 2014)。

- 1) 探索阶段是建立帮助关系，在帮助者与被帮助者之间建立相互信任，能够坦诚相待。帮助者的真诚、真实、尊重和同理心等鼓励被帮助者陈述自己的故事，帮助他们探索内心的想法和情绪，促进情绪的唤醒和接纳，深入了解自己。同时，帮助者也可以更加客观而清晰地了解被帮助者。帮助者需要克服年龄、性别、种族、宗教信仰、性取向等与被帮助者不同可能带来的理解偏差，做到以对方为中心，客观地了解他们的情绪和想法。当然，探索能够让被帮助者对我们以及帮助也会有更多的理解。
- 2) 洞察阶段是我们与被帮助者合作，帮助他们对他们自己、想法、情感和行为有新的理解。他们同时对面临的问题，获得新的认知，更加全面地解读所发生的事件，避免片面认知或者没有事实根据的假想。在此过程中，被帮助者能够看到新的曙光，克服无助无望的心态，对所处场景作合适的反应，向有效地应对问题的方向前行。
- 3) 行动阶段帮助对方在建立新的认知的基础上，被帮助者思索改变，实施改变。帮助者与被帮助者一起发掘改变的理念，被帮助者认识到改变带给他们生命的意义。被帮助者的想象力得到激发，他们考量改变的可能性，选择最先要改变什么。在作改变的行动中，他们感知每一步的变化，评估相应的收获。也可以通过结果的反馈信息，为改变计划作新的修正。被帮助者清楚地认识到，没有行动，只是在内心的改变，不会持久，不能得到真正的成长。我们需要给被帮助者成长的时间和空间，不要急于求成。

需要明白，帮助是一个连续的过程，但也表现出阶段性，每一个阶段有其自身的目标和所需要的技巧(表 1.1)(Hill, 2014; Hough, 2014)。当然，同一个帮助技巧可能被应用在不同的阶段，理解各项帮助或者辅导技巧的精髓并灵活运用是学习和应用的关键。这些帮助技巧在本书中都有相关的介绍。

表 1.1、帮助的三个阶段的目标和需要的技巧

阶段	目标	相关的技巧
探索	参与，观察，倾听 探索想法， 探索情绪	非言语行为，少量的言语， 释义，启发性问题探索想法， 情绪反映，情绪表达，启发性问题探索情绪
洞察	增强有意识感知， 提高自身洞察 洞察关系	挑战 启发性问题刺激洞察，解读，内心的表达 即时性
行动	行动起来	目标设定，选择程序，创造性思维，启发性问题刺激行动，提供信息，建议，直接引导，探讨策略，鼓励，评估效果

### 三、影响帮助效果的因素

对帮助效果的期待或者评估，是学习帮助技巧时必然会关注的焦点。帮助的效果受到很多因素的影响，有促进支持的因素，也有限制性的和对抗性的因素。深入了解这些影响因素，有助于我们更好地掌握和应用相关的技巧，达到帮助期望的目标。警醒地观察这些因素，我们能够少走弯路，积极应对和预防不良因素，接纳和肯定积极因素，更有效地达到帮助目标。

首先，我们了解限制帮助效果的因素。对之有清楚的认识，帮助者将能够更加有效地掌握和处理相关因素，提醒自己注意和进行有效的应对，减少或消除它们对帮助的负面影响。这些限制帮助效果的因素包括：

- 受帮助者自身、被帮助者、他人或者环境因素的影响，帮助者无法或者不能全心全意投入到帮助过程之中。毫无疑问，由此而来，帮助的效果会受到影响。
- 一些帮助者关心人的技巧不娴熟，无法灵活而贯通地运用，自己内心焦虑不安，对方也会感受到帮助者的不专业，影响到帮助关系的建立和帮助效果的实现。
- 自己有麻烦时，帮助者不使用有效的工具，只是指使别人去做，自己不实践。如此，帮助者作了一个不好的样板，得不到被帮助者的信任和跟从。
- 帮助者的知识没有更新，缺乏最新科技证实的有效的工具和策略，同时也可能无法回答被帮助者的问题。
- 帮助者和被帮助者都有自己的盲区，对之，帮助者没有清楚的认识和有效的应对。

帮助过程中，帮助者的态度不当或者运用技巧错误时，不但不能达到帮助效果，相反，可能导致以下的问题，我们需要有充分的认识(Brammer & MacDonald,



1999; Hill, 2014)。将来在实际的帮助过程中，如果遇到阻碍，我们可以从下列这些方面进行自我检讨。

- 帮助过程中产生不平等的感觉，帮助者暗示被帮助者是弱者、是不健康的，打击他们的自尊心。
- 只是让被帮助者感到舒适，没有激励他离开不利的场景或者改善关系，使他仍然处于强烈的个人情绪和恶劣的人际关系之中。
- 帮助过程使被帮助者产生依赖感，过分依赖帮助者的支持，没有帮助者就不能面对情绪或者在生活中作出改变。帮助者要明白提供答案不能有效地使对方成长，被帮助者需要有新的认知，懂得如何让自己获得积极情绪。
- 帮助者的个人特性有时候可能助长了对方的依赖性，例如，帮助者自己有孤独感，需要被帮助者的依赖。
- 帮助者不负责任地将个人或者社会的价值观强加给被帮助者，他们无法理解帮助，认为帮助者只是展示自己的能耐。正确的做法是鼓励对方去发掘和决定自己的价值观，并作出积极的改变。
- 帮助者的知识有限，比如，不熟悉药物成瘾，无法为对方提供更有效的帮助。
- 帮助者强迫对方揭示非常困难的问题，例如，谈论性虐待等，但是没有提供必要的情感支持，他们感到更多的孤独和羞愧。
- 帮助者在心里将被帮助者与其他人作比较，缺乏鼓励，使对方感到不被理解和得不到帮助。
- 将帮助当作纠正对方和修补其缺陷的过程，这是帮助新手非常容易犯的错误，使被帮助者感受到被评判，受打击。因此，他们产生被动或者自我防卫等抵抗行为，无法积极认识自己，不能主动做出改变。
- 帮助者将自己当成服务员，没有维系平等的帮助关系，从而缺乏被帮助者的信任，无法引导对方建立作出改变的信心。

值得肯定和倡议的是，关心人的过程中，帮助者的优良品质有利于获得良好的帮助效果。当然，帮助者也需要克服自身的完美主义倾向，积极健康地认识自己。总结自己有助于实现帮助目标的特质，使之得到发扬，积极认识和克服自己的弱点，努力学习新的知识，完善自己。现在将帮助者的优良品质列举如下，我们可以进行自我审查，从而明白自己需要完善和努力的方向。

- 帮助者自我认知丰富，成熟，对自己的想法和情绪有清醒的认知。
- 帮助者知道生命的意义和目标，有健康的价值观和人生观，有积极向上的生活态度，并感染他人。
- 理解所处环境的文化背景，尊重被帮助者的文化，在此基础上帮助对方吸取文化和传统中的积极力量，摒除消极负面的糟粕。

- 承认自己所犯错误，从中吸取教训，努力学习新的知识，将来不再犯同样的错误。
- 理解他人，有同理心，洞察人际互动方式。愿意也能够理解被帮助者。
- 看透事物的本质，不被表面现象所左右。认识被帮助者真正的内心感受和需要，进行针对性的帮助。
- 对模棱两可的事情有容忍度，有能力去探索清楚，不做没有事实根据的推测或者假想。
- 冷静面对复杂场景和被帮助者的病态，对帮助有坚定的信念，能够有效应对。
- 理解被帮助者的杂乱无章和毫无头绪的感受，并有积极应对的技巧，帮助对方从混乱中清楚前行的方向。
- 有开放的心态面对没有逻辑或者非传统类型的事物，并探索其对被帮助者的影响。
- 理清被帮助者面临的问题，着手处理，能够重新界定收集到的信息。
- 避免千篇一律，懂得技巧的灵活运用。
- 具备整全思考的观念，解放思想，明确现实条件。明白改变需要建立在现实客观的条件下，帮助者对帮助的进程有现实的期望。
- 在不利的因素和场景中，帮助者能够寻找到健康关系，进行合理归因、推理和综合，帮助被帮助者建立积极思维模式。
- 不让过去的经历影响现在的自己，避免在观察事物时出现盲点，要开拓视野或者从多角度更全面而深入客观地认识事物。
- 对问题有长远的认知能力，有真理的根基，有健康的信念。
- 既要关心和理解被帮助者，又要挑战和引导改变，实现有机的结合，达到最佳的帮助效果。
- 理解生命的属灵意义，发挥积极信仰的巨大力量，感受生命的归属，得到无时无刻都在创造主的帮助。

帮助者在帮助过程中具备的技巧，自然也是影响帮助效果的积极因素。

Shulman (2009)整理出八项因素，分别处于下列两个类别之中，是我们在帮助过程中对技巧的应用进行自我审查和评估的纲要(Shulman, 2009)。

- 1) 帮助者帮助被帮助者掌握管理情绪的技巧：
  - 面对被帮助者的沉默时，不要担忧帮助的进展，要触及沉默的内在意义，理解和接纳对方内心的真实感受。
  - 把被帮助者的情绪感受用语言表达出来，进行积极的情绪反映。
  - 展示对被帮助者的情绪的理解，有同理心，并能够清晰地表达出来。
  - 分享帮助者自己的感受，作有效的自我揭露。
- 2) 帮助者帮助对方学习处理问题的技巧：
  - 阐明帮助的目的和作用，以被帮助者为中心。

- 寻求被帮助者对帮助的反馈，从而更好地明白我们在帮助中的角色及帮助的进程，了解是否需要帮助进行必要的修正。
- 分步处理被帮助者面临的问题，一次重点处理一个问题，帮助他们看到正反馈信息和自己的进步。
- 在被帮助者忌讳的领域，支持和帮助他们进行自我探索。例如，有的人可能在儿童时期受到过性虐待，经受过巨大的心理创伤。

总之，在学习帮助技巧的开始，我们能够明确地认识这些影响因素，有助于对学习的认知，激发学习的积极性，减少走弯路的机会，感受学习和应用的快乐。在本书的最后，我们将进一步探讨帮助目标受阻时的应对策略。

#### 四、本书的结构和使用方法

本书的旨意不在于系统探讨帮助的理论，其重点是在理解帮助技巧的基础上，为学习者提供反复练习和应用技巧的机会，促使他们达到掌握技巧和灵活应用的目的。

Zimmerman (2000)总结出技巧学习的四个关键阶段，我们了解这些阶段对于学习和掌握帮助技巧会有更加清晰的认识，也能够更好地理解对本书介绍的技巧的学习。

- a. 观察：观察其他人如何运用帮助技巧，并且留意他们的动机取向、价值观和实施标准，以及如何实用于具体的帮助个案。
- b. 模仿：在这一阶段，展示观察到的相似的行为，是模仿，而不是重复。例如，同样是称颂和肯定被帮助者，但是使用不同的词汇。
- c. 自我控制：开始掌握所学技巧，能够实施应用。例如，可以了解提问题技巧，并运用到帮助过程中。
- d. 自我调节：最终，我们能够合宜地运用帮助技巧到不同的人和相关场景，实现整体的帮助的目标。例如，通过提问题，我们能够发现被帮助者的主要困难，并且促使他们做适宜的改变，从而实现帮助的目标。

学习关心和帮助人的技巧，必须注意两个方面。第一，学习一个技巧，需要实践，并收集实践中的反馈信息。要自己亲自实践！尽管听其他人的经验教训非常重要，但是切记不要止步于此，要多加练习，才有切身的收获。其二，做到学以致用，在每天的生活中应用和感受(Fielding, 1995)。只有这样，才能更好地学习和掌握相关的技巧，在帮助过程中灵活应用，实现帮助目标。

对于每一个技巧，我们将介绍它的基本概念、作用和功效、常用的表达方式、注意事项、和练习。其中练习又包括下列主要类型，学习时我们要脚踏实地完成，这样才能够获得最大的收益，在生活中才能应用自如。

- 技巧应用的实际例子，通过角色扮演或者独自对话，在典型的例子里熟练掌握技巧的基本格式，并领悟其中的帮助效应；
- 技巧的实例练习，提供一些场景或者对话，让学习者用这一技巧进行回答，并自我审查回答可能对被帮助者的影响；
- 是非题或者多项选择题等，检测学习的效果；
- 结合自己生活的反思，回顾自己应用技巧的效益或者困难，对今后遇到类似问题时，作更好的提醒，实现帮助的目的。

这样全面而反复的练习，是本书的重要特征，有利于读者对帮助技巧的理解、学习和应用。所以，技巧训练可以遵循以下步骤进行：

- 1) 首先，自己学习或者小组学习相关技巧，对其理论和应用有一定的了解和认识。
- 2) 与被帮助者协商学习一项技巧，共同学习。
- 3) 谈论这一技巧里特定和具体的行为，有时候可以用书面形式表达出来。
- 4) 通过角色扮演练习技巧，或者在帮助过程中通过角色扮演练习这一技巧。
- 5) 计划将技巧应用于每天的日常生活，自己成长，也帮助他人成长(Ivey, Ivey, & Zalaquett, 2014)。

如果太快略过练习，没有认真完成作业，你可能体会不到如何正确而有效地运用这些技巧。哪怕有的技巧，你可能认为它非常容易，但是，应用时可能并不尽然。认真的学习，需要付出时间和精力，随之而来的是收获，是见证帮助的效果，千万不要认为反复练习是浪费时间。

学习过程中，自我评估和自我改善的方法大有帮助，这既是学习技巧，也是帮助技巧，能够更直接和有效地呈现出学习的过程和效果，给自己积极正面的反馈，激发和维持学习的动机，付诸行动，鼓励自己(Young, 1998)。

- 在学习的过程中作记录，记下自己的想法和情绪，识别自己的恐惧与成功，然后回顾看前进了多远。
- 有小组练习，大家一同练习新的技巧，相互支持，发现问题，及时纠正。
- 记录自己不真实的想法、自我批评和夸大其词之处。进行自我审查或者相互印证，实现共同进步。
- 保存每次学习的资料，记录所有自己的反应，识别这些反应会如何影响到被帮助者。
- 定期进行回顾，自我评估，鼓励自己，为进一步学习提供动力。清楚自己前进的步伐，将获得积极正面的反馈，激发进一步学习和应用的动机。

## 五、建立良好学习目标的练习

表 1.2、明确自己学习帮助技巧的目标

你学习帮助技巧的总目标是什么？

学习关心人的技巧的个人目的是什么？

- 
- 
- 

有哪些面谈的特定方向是自己需要集中关注的？

- a.
- b.
- c.

现在你最要关心的人是哪些人？

- a.
- b.
- c.

对关心人的技巧中的哪一项特别感兴趣？

- a.
- b.
- c.

现在你对自己的哪一个技巧最满意？

- 

认为自己最缺乏的技巧是哪方面的？

- 

关心人的过程中，什么是最困难的？

- 
- 

如果能够学习完成这本书，自己希望达到的成效有哪些？

- a.
- b.
- c.

表 1.3、自己具备哪些帮助者的特征并评估

帮助者的特征	自我评估	应用得当的效果	应用不当的危害
自我认知丰富, 成熟	0 1 2 3 ④ 5	明白自己的强处和弱点	认为自己没有人际技巧, 害怕与被帮助者交谈
	0 1 2 3 4 5		
	0 1 2 3 4 5		
	0 1 2 3 4 5		
	0 1 2 3 4 5		
	0 1 2 3 4 5		
	0 1 2 3 4 5		

表 1.4、如何面对常见的需要帮助的情景

<p>以下是常见的需要帮助的情景, 现在请你简要地记录自己对这些案例的处理策略。在学习完本书之后, 再做一次。然后比较两次的主要差异, 明白自己的进步。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 被帮助者有自杀意念。</li> <li>• 被帮助者有一个最爱的人死亡。</li> <li>• 被帮助者正在为是否要做流产进行思想斗争。</li> <li>• 青少年正在考虑将来要学什么专业, 无法选择。</li> <li>• 已婚的人有了外遇。</li> <li>• 探亲老人遇到生活适应上的困难。</li> <li>• 孩子上网成瘾, 父母焦虑不安, 家庭需要帮助。</li> <li>• 留守儿童出现酗酒及打斗等不良行为。</li> </ul>
---

表 1.5、帮助中出现问题的自我审查

<p>列举三件最近的自己感到有些后悔的人际关系</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> <li>2.</li> <li>3.</li> </ol> <p>最近帮助人时是否有什么原因阻碍着自己的帮助行为？</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> <li>2.</li> <li>3.</li> </ol> <p>以往经历过的帮助中，你遇到过哪些限制因素？</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> <li>2.</li> <li>3.</li> </ol> <p>希望在学习过程中要克服的几个主要问题是什么？</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> <li>2.</li> <li>3.</li> </ol> <p>你的信仰对你作为帮助者有什么样的作用和意义？</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> <li>2.</li> <li>3.</li> </ol>
---

表 1.6、认识帮助过程的是非题

大多数情况下，被帮助者寻求帮助，是因为他们处于心理危机之中，他们需要引导。所以，为了给予帮助，我们要积极主动，提供指南和忠告。	是	非
被帮助者对家庭、宗教信仰、和生命中什么是重要的有不同的价值观，改变他们的价值观取决于被帮助者，不是帮助者。	是	非
帮助者与被帮助者的关系必须良好，如果不好，帮助过程将非常困难。	是	非
帮助者必须保持一个专业的距离，太过关心可能失去看问题的客观性。	是	非
人们要对自己的问题负责，我们要让被帮助者自己努力，而不是指责别人。	是	非
如果没有亲身的经历，我们不能帮助其他人处理相关的问题。	是	非
帮助者绝不应该向被帮助者作自我揭露，他们的问题才是至高无上的。	是	非

思考题：

1. 关心与帮助的定义是什么？对帮助是让被帮助者成长而不是代替他们解决问题有什么新的认识？
2. 帮助人的目标和任务有哪些？
3. 帮助者在帮助他人的过程中自己会有什么收获？
4. 在帮助三阶段理论里，帮助的每一个阶段的目标是什么？需要一些什么相关的技巧？
5. 什么因素有利于帮助的实现？什么因素会阻碍帮助的进行？
6. 在过去帮助人的过程中，认为自己哪些方面做得好？哪些方面做得有所欠缺？

	第一次练习	第二次练习	第三次练习
练习完成百分比	%	%	%
最大的收获有哪些？			
最大的障碍有哪些？			



## 第二章 参与帮助的行为：我的陪伴让你感受被爱

*以马内利翻出来就是「神与我们同在」(马太福音 1:23)。*

*新郎和陪伴之人同在的时候，陪伴之人岂能哀恸呢(马太福音 9:15)?*

*新郎和陪伴之人同在的时候，陪伴之人岂能禁食呢(马可福音 2:19)?*

人们常常处于矛盾之中，既希望陪伴要关心的人，又担心害怕对方不接纳自己，拒绝自己的好意。有时候要帮助他人，但是不知道如何着手。最近看了湖南卫视的一个节目，很有意思。丈夫批评了妻子，但是觉得说话有些过重，于是想哄一哄感到不愉快的妻子。可是，他不知道如何办，缺乏相关技巧，于是就在她身边走来走去，走来走去，反复地走来走去。字幕组给出的显示也很给力：“我出现在你面前，就是在哄你。”

对于这个故事，你的感受如何？将自己代入双方的角色中的话，会有什么体验？

实际生活里，这样的困惑时常发生，我们想帮助对方或者表达关心，但是，不知道如何将心意传递出去，让对方感受得到。这样的事例也提醒我们：帮助的实现需要帮助者、被帮助者以及关心的过程，几个因素缺一不可。参与行为(attending behavior)就是高质量地集中注意力，是表达关注，建立互助关系的过程，是实现帮助的重要步骤和必经之路。参与，让我们明白自己正在帮助人，同时让对方理解到我们与他同在，他们就不再孤独，而是感到被理解和安慰。

参与可以通过言语和非言语行为表达，让被帮助者感受到被关注、被倾听，感受到有人认真理解自己的一言一行。参与行为帮助对方信任我们，鼓励对方谈话，开放自己，意识到我们的关心。参与的理想目标是鼓励被帮助者能够尽可能完全地和自由地表达出自己的想法和情感，将自己面临的问题统统表达出来(Berman & Shopland, 2005)。另外，参与行为也有助于强化被帮助者的舒适，这是倾听的基础，是建立帮助关系的必需，是实现对被帮助者的引导的基础(Daniels & Ivey, 2007)。

所以，参与行为的意义和作用重大(Daniels & Ivey, 2007)，从帮助者的角度来看，表明着：

- 我与你同在，关心你面临的问题。
- 与你在一起我感到舒适，我希望你最终能够在这里处理你的问题。
- 我鼓励你开放而自由地谈论和分享内心的想法、情感、及面临的困境。

- 我很关切地注意到你以及你正在经历的重要事情。
- 我没有所有问题的答案，但是，我愿意倾听，并与你一起去发现答案。
- 需要注意：关注行为缺失也有其重要作用，通过它，我们可以减少谈论有破坏性或缺乏建设性的话题。

参与行为不仅是身体上的参与，也包括心理上的参与。许多书籍可能只是强调前者，对后者叙述得不多。我们需要注意，帮助过程中不能偏颇。

- 身体上的参与，让对方可以看到、听到、触摸到，感受我们的同在。
- 心理上的参与尤为重要，要做到人在心在，不是敷衍了事(Murphy & Dillon, 2011):
  - 帮助者做好心理上的准备，对被帮助者有开放的心态，有接纳对方的预备。
  - 致力于建造欢迎、欣赏、关怀和倾听的环境。
  - 帮助者放下自身的分心、忧虑和问题，将被帮助者放在中心，放在首位。
  - 预备好接收被帮助者提供的所有信息，不要评判，不要依据自己的立场进行选择。

## 一、参与行为的基本组成部分

参与行为是表达关心的关键，认识其组成部分，我们就能够更好地学习和应用。有学者整理出它有四个主要组成部分：三个 V 和一个 B，现在介绍如下 (Daniels & Ivey, 2007; Ivey et al., 2014)。

- 视觉(Visual)信息。它是具有个人和文化特性的眼神接触。与被帮助者交谈时，要看着他/她，保持合适而使人自在的眼神接触。自然的眼神接触是建立唯一、互动和亲密关系的行为，这种联结是温暖、积极和信任的。必须留意，眼神接触也可以是侵犯、恐吓和惩罚性的，这是参与行为里要避免的。而正常的眼神接触是建立帮助关系的基础，代表着：
  - 帮助者全神贯注地参与到交流之中。
  - 自然而直接的眼神接触传递着关注和开放，但是，目不转睛的凝视就是逼视，让对方感到不自在。
  - 眼神接触在整个面谈过程中要保持相对的持续性，如果频繁地失去眼神接触，会使被帮助者认为帮助者并不注意自己的感受。
  - 讨论的暂停或者对话的一方在思考，眼神接触可能会受到干扰，对之不要有过多的忧虑。
- 声音质量(Vocal qualities)。它包括说话速度、声音大小、音高和语调，能够展示出我们对被帮助者的感觉。这些方面的改变，与眼神接触一样，也是交流，传递着帮助过程中的信息。相同的字句，用不同的语调和速度讲

出来，让人有不同的体验。例如，温和地说“快点，”孩子体会到关心和鼓励；快速重复地说，是不耐烦和催促；严厉的语气，则表示不满和批评。

- 言语追踪技巧(Verbal tracking skills)。保持谈话在一个主题上，探求事件发生的经过，追踪被帮助者情绪和想法的变化，将被帮助者放在关注的中心。对方可能同时提供很多信息，我们要选择其中一条或者几条追踪下去，有选择性地注意。帮助者要敏锐地觉察对方关注的话题，保持住，跟踪他们的叙述和故事，不要轻易改变谈话主题。言语追踪保持着对帮助的积极参与，可以实现下列目标：
  - 维持对被帮助者正在谈论的话题的关注，优先解决其最关心的最重要的问题。
  - 帮助者对选择的话题作言语的追踪，被帮助者更加清晰地认识和理解所发生的事件和自己的感受。
  - 帮助者选择性地参与到对方的言语内容，使被帮助者调节关注的中心，认识到不要贪多求全，每一次关注一个重点内容。
- 身体语言(Body language)。自然放松的身体状态是最有效的帮助，帮助者面对对方，身体稍微向前倾，随着谈话内容的进程有丰富的表情，有鼓励的手势，放轻松不给对方压力，并体现出对对方的兴趣。保持自然、轻松及注意对方的姿势，帮助者要注意以下各个方面。
  - 自然、专注、和轻松，展示对对方和话题有兴趣。
  - 手势轻松，自然。
  - 面部表情与谈论的内容相称。

## 二、言语的参与

由以上介绍的参与行为的组成，我们已经知道它包括言语的参与和非言语行为的参与。表 2.1 列举了言语交流与非言语行为的特性，让我们对两者之间的区别有清楚的认知(Hargie, 2011)。

表 2.1、言语和非言语交流

	言语交流	非言语交流
声音	谈话的内容	语调，音高，音量，口音，语速等
非声音信息	手势，书写等	身体语言（手势，姿势，面部表情，眼神等）

言语的参与和非言语行为的参与二者之间无法彻底而清晰地分割开，但是，为了叙事方便，我们进行分别介绍，首先述说言语的参与。

言语参与包括语音语调、语速、叹息，和嗯嗯的声音，也包括交谈过程中的短暂停顿。

帮助过程中，言语参与不需要作长篇大论，简短或简单的语声就能够表达我们的参与。例如，“嗯嗯”的声音，不但表达对被帮助者的兴趣，同时也鼓励对方继续说下去。籍着有效的回应，表示注意力集中在对方身上，跟随对方所要沟通的主题(Berman & Shopland, 2005)。

帮助者说话的语调要温暖而有表现力，有适当的进程步伐，交流着自己的参与。被帮助者通常都面临压力，处于焦虑不安或者悲观抑郁之中，我们温暖的言语可以给他们安抚，帮助他们尽快平静下来。同时，被帮助者也学习到用温和的语气说话。在自然的交谈过程中，实现被帮助者的改变。语调反映出一个人的不同情绪，例如，愤怒、悲伤、高兴、失望等；语调也表达出一个人对他人的态度，例如，赞成/反对、亲密/距离、友谊/敌对等，帮助者必须有对语调的敏锐的感知能力，以被帮助者为中心，建立良好的沟通。有的初学者总是在心里追问自己：要怎么样才能够帮助到对方？从这一段的说明中，是否得到了一些启示？

音调的高低同样具有非常重要的意义，能够区分是陈述或者是提问。平淡的音调可以反映抑郁情绪，而高亢或者波动的音高可能表示着愤怒、恐惧或者兴奋。音高的变化可能会引起不安的情绪，尤其是在与紧张或苦恼的被帮助者交谈时，更加容易如此，帮助者需要特别注意他们的音调，更好地理解他们的清晰和想法。

讲话的速度要合适，根据被帮助者的理解情况和回馈信息，帮助者要作适当的调整。讲话速度的个体差异很大，有的人说话缓慢，有的人快速。我们要适应被帮助者的语速进行交流，使他们在舒适的节奏中谈话，更容易敞开心扉。言语的速度提供非常有意义的信息，说话语速快，可能代表着讲话者的情绪状态，有生气、焦虑或者兴奋。语速快也是恼怒的来源，倾听者很难集中注意力听对方在说些什么。有听力困难或者是第二语言的人，听语速快的人讲话就更加困难。语速慢，可能代表着精力差、疲劳或者抑郁等情绪。也可能是警觉、防卫或者缺乏自信的指针。此外，还可能代表着对会话话题或者讲话者缺乏兴趣。此外，情绪对说话的语气和速度有很大的影响，我们调整说话速度，对方可以更加感受到我们的理解和关心。所以，认识自己的说话方式，由此理解自己的情绪，被帮助者可以学习到更好的自我情绪管理。

说话声音的大小也在帮助关系中有重要的作用，会话中声音太小，可能是缺乏自信或者果敢，怀疑交谈话题的价值或者重要性，恐惧或者焦虑，以及拒绝与对方共同参与一件事情。而大声说话可能是有攻击性或者霸道性态度，缺乏敏感度，恐惧或者焦虑，以及生气或不同意。帮助者的声音大小适当，符合所处环境，并且让被帮助者容易听清楚而又不会感受到压力，这样有助于两个人的共同参与。

跟随对方的陈述，不要任意转换话题或者打断对方说话，让被帮助者完整地表达出心里想要表达的内容。帮助者要避免过早地干预，导致没有听到完整的故事。如果过早干预他们的述说，被帮助者体会不到我们的关心，甚至对帮助过程产

生误解，认为我们只是要表现自己，不尊重他们。若会话中某一时刻没有一个话题，帮助者可以提出对方以前分享过但是没有深入谈论的话题，作进一步探索。

谈论完一个话题之后，帮助者仍然需要关注对方以前谈论过的相关问题。进行总结，让被帮助者看到进步，看到成长，这些在后面的章节有详细的陈述。

我们的言语要对被帮助者的言语与非言语表达的信息进行回应，着重此时此刻的体验和感受，更好地给予帮助。同时，被帮助者能够感受到一直被关注，受到尊重，没有因为需要帮助而被不公正地对待。

有效地处理安静的时刻是帮助过程中必须面临的功课，我们和被帮助者都可能需要时间来思考，这是进一步作深入交流的准备或者前奏。所以，我们不要害怕交谈过程中出现安静时间，它可以是一种积极正面的沟通，没有必要恐慌。当然，安静的时间在交流中不要太多，我们要对被帮助者做积极的回应，进行情感反映，肯定对方的情绪，帮助分析其内心的体验和评估其行为是否适当等，使他们感受到我们的积极参与。

### 三、非言语的参与

非言语参与行为包括眼神接触、身体姿势、面部表情、会话中的暂停、服装、及即刻的本能反应，例如呼吸频率和出汗情况。被帮助者会对我们的非言语行为作反应，当我们的语调和非语言行为表现出热情和真诚，对方觉得受到尊重和重视，关系得到增强。如果言语和非言语行为出现不一致的情况，人们更容易相信非语言信息，而不是语言。例如，如果我们的语气和非言语行为表现出厌烦，无论说多少关心的话，对方都不会感到被倾听或受到重视(Berman & Shopland, 2005)。

我们的非言语行为对帮助对象影响很大，可以是好的作用，也可能是坏的影响。对被帮助者的关注，能够邀请或者鼓励他们信任我们，开放自己，愿意将自己面临的困难表达出来。如果我们的行为让对方感到我们不是全心全意时，他们就不再信任我们，不情愿与我们交流，并且容易错误地解读我们的非言语行为。例如，安静一会儿，我们可能是希望给对方思考的时间，但是，对方可能感到非常尴尬。我们需要有即时性的表述（后面有专门的介绍），让对方清楚明白我们的意图，避免误解。

对于非言语参与行为，世界上没有一个绝对的标准来评判是合宜的或者不当的。不同文化背景的人对眼神接触的看法有很大的差异，欧洲和北美文化中直接眼神接触较多，代表着感兴趣和尊重。而且，倾听时比讲话时，一个人有更多的眼神接触。但是，在另一些文化里，例如北美的原住民，人们会避免眼神接触，特别是谈论严肃的话题的时候更是如此，因为他们会认为眼神接触是攻击行为的一个征象。中国传统文化里，人们认为孩子在父母面前必须低眉顺眼，不能直视。而现代社会，我们更加强调平等交流，自然眼神接触。在帮助过程中，我们要考虑到这些非言语行为的文化差异，留意自己的非言语表达，检查是否会引起被帮助者的误

解。如果觉察到非言语交流的差异，要有开放的态度进行讨论，澄清彼此之间的误解。

帮助不同文化背景的朋友时，我们可以事先说明，在交谈过程中会与对方有较多的眼神接触，这只是表示我对你的关注和对你所说的感兴趣，如果你感到不舒服，请及时提出来。假如对方提出了这一点，我们就需要留意不要维持眼神接触。

眼神接触能够让人感知对方对谈论的话题是否有兴趣，感兴趣时，瞳孔会扩大。令人不安或者感到枯燥的话题，能够使人的瞳孔缩小。所以，我们与对方维持的眼神接触要自然和直接，不是偷窥，也不是凝视。过多地打断眼神接触，对方认为我们对他没有兴趣。当然，在安静或者思考时，可以暂时脱离眼神接触。认真思考或者谈及特别困扰的话题时，一个人常常会离开眼神接触，看向其它地方。

与被帮助者接触的过程中，我们的姿势和手势是自然和轻松的，表示出对他们的兴趣和注意力全部在对方身上。我们如果表现得紧张和不自然，对方会体验到更多的压力，认为问题严重，或者怀疑我们给予帮助的能力。

点头，可以用来表达我们在关注被帮助者，鼓励他们的陈述，以及愿意倾听他们的心声的态度。但是，需要注意，点头并不代表着我们认同对方或者同意其观点。所以，在帮助过程中，我们不要将点头作为同意或者接受的工具，从而偏离以被帮助者为中心的帮助策略。在家庭辅导或者夫妻辅导过程中，更加要避免因为认同造成被帮助者认为我们不公正的局面。

面部表情应该配合所讲的事情，有适当的变化，被帮助者会感受到我们的同理心。但是，不要太过夸张，那样使人有不真实感，或者太过刻意表现，这些都不是关注或者同理。帮助过程中，最有效的表情是微笑。

声音的性质，例如语调、音量和语速的变化，传递很多信息，对参与行为产生重要影响。由于个人成长历程的差异，对声音的敏感性有很大的不同。例如，一个人小时候受到同伴欺凌，其中一个施暴者的声音具有某种特质，现在的他可能会对有这种声音特质的人尤其敏感。如果在会谈中，我们感受到被帮助者有对声音的过度敏感，要公开提出来谈论，消除其对帮助的负面影响。

触摸是两个人之间身体的接触，也是交流的重要手段。每个人有自己的私人空间，根据文化、性别、年龄、角色、人际互动方式以及互动中的个人特征等因素的变化，触摸的方式也会不同。当然，个人空间也包括相似和私隐的心理空间。一个人进入另一个人的空间，就是亲密关系，它是正常人际关系的重要部分。然而，如果是一个陌生人或者不相关的人侵犯个人空间，人们就会有防卫的行为，例如，将手抱在胸前保护自己，避免眼神接触，或者直接制止对方的冒犯行为。不当的触摸也会让人尴尬，恐吓，破坏信任和/或造成性骚扰，帮助者需要特别留意。

触摸能够表达个人的关心、喜爱、痛苦或侵略，提供关心、保障、支持或者同理心。触摸可以用来查看对方身体的伤痛，检查强烈情绪下身体的反应，同时，它也是安抚的手段。触摸也受性别和文化的影响，帮助过程中运用时要小心，握手或者抚摸手臂是常见的触摸方式(Fielding, 1995)。

这些技巧受个人文化和家庭背景的影响，所以要按照不同文化的传统来矫正我们对对方的理解。同时，家庭习惯和传统，对一个人的表达及关注点均有影响。我们需要留意对方的表达方式，尽可能在对方的立场上理解其观点、想法、情绪、行为及信念等。

#### 四、关注的 SOLVER 模式

在了解参与行为的组成成分、言语参与和非言语行为参与的基础上，我们需要进一步明确参与行为给被帮助者传递了被关心和被关注的感觉。对于关注，Egan 提出了 SOLER 模式。在此基础上，Howe 整理出 SOLVER 模式，用来总结如何表达对被帮助者的关注(M. A. Howe, 2005)：

- **Square-on** 双方面对，能够完全看到彼此，中间不要有桌子等障碍物，表达出我们的积极参与。当我们与一个人讲话时，身体转向其它地方，相互建立关注的程度就会降低。彼此面对要与另外几项结合起来，这样才能够表达出积极关注，而不会对对方造成压力。
- **Open posture** 身体语言表达出开放和接纳，这是一个征象，表明我们接纳被帮助者和他所说的话语。相反，如果交叉着双手或者双腿，代表我们不愿意参与这次会话，影响对方对我们的接纳和意愿的解读。如果我们有同理心，有开放的态度，要让我们的身体语言随心而发。
- **Lean slightly forward** 身体稍微前倾，表达愿意朝向对方，代表着我与你同在，我对你和你所说的都有兴趣。身体后仰，就是告诉对方，我没有完全全跟你在一起，或者是我已经感到无聊了。当然，身体前倾过度或者是太快，可能让对方感到害怕。所以，我们应当将身体适当前倾，代表着身体的灵活性或者反应能力的表现，用来强化交流。
- **Verbal comments and responses** 言语解释和回应，表现出我们的注意，对被帮助者感兴趣，关注讨论的话题，并且维持在一个正在讨论的主题上。前面我们讨论的言语追踪，就是可以归于这里的内容。
- **Eye contact** 眼神接触，自然地建立和维持，使人感到舒适。良好的眼神接触，同样代表着我与你同在，我对你感兴趣，我愿意听你的诉说。如果我们意识到自己的眼神经常离开对方，可能代表着我们不情愿与对方交流，不情愿参与到讨论中去，或者自己感到不舒服了。
- **Relax** 放松，让对方知道我们与他在一起时感到舒适，能够听他的述说。放松也表示我们不会被对方或者所说的事情导致焦虑不安，有能力帮助对方放松，建立积极面对困难的信心。

在会谈中，我们与对方在身体姿势、面部表情、讲话节奏和力度等方面会同步，这是自然和下意识地发生的，这一现象称为非言语镜像（non-verbal mirroring）。它有助于让对方在我们面前感到舒适，深化帮助关系。当对方没有体验到我们的真实行为时，它可能被视为“嘲讽”，导致他们疏远我们。所以，非言语镜像并不一定会强化相互关系，只有对方感到我们的行为是尊重和关心他们，相互的关系才可能得到加强。相反，如果被帮助者从我们的行为中感知到我们的不真实的成分时，帮助关系就会受到破坏，甚至完全破裂。

我们的身体语言，也可以表达对被帮助者的不恰当言语的反应。例如，当对方说了一些很不应该的事情激怒了我们时，我们可以表达出一定的表情和动作，让对方明白我们的反应，这样他们能够自觉地停止表达这些东西。当然，这些反应是在尊重对方的基础上进行的，不是要去否定对方，或者是激怒对方。认识到这方面的影响，我们在会谈的过程中，就能更好地运用身体语言，更有效地实施帮助 (Egan, 2019)。

需要注意，帮助者不要将自己的身体和声音作为交流的源头，而是要学会用它们表达交流的意义。帮助的过程中，我们始终关注的是被帮助者。我们的言语与非言语行为是提供帮助的手段和途径，是帮助中的自然流露。当注意到这些时，我们不会拘泥于任何说话或者做什么动作。在内心有平安，关心他人，在关心的过程中，帮助者不会焦虑不安。

虽然非言语交流是可以学习的，但是，如果我们没有尊重与同理心的态度和价值观，表现出来的就是虚假和欺骗。如果我们不是为了被帮助者的益处，没有为对方付出努力，在所谓的关心的过程中，我们的身体语言会出卖我们的内心，这是掩盖不了的。

## 五、参与行为的练习



表 2.2、适当的参与和倾听的例子

<p>被帮助者：我有点不确定，最近感觉有些不太开心，你可以帮助我吗？</p> <p>帮助者：（与对方相似的语调）嗯，听起来你感到很害怕。请告诉我更多一点最近发生了什么吗？</p> <p>被帮助者：我心情低落，不能正常饮食和睡眠，做事很慢，不能按时完成家庭作业。</p> <p>帮助者：（暂停，然后温和地说）听起来你好像不知所措。</p> <p>被帮助者：（叹息）是的，这正是我确实的感受，大学的第一年我感到很大的压力。</p> <p>帮助者：嗯，嗯（点头）</p>
<p>孩子偷盗了家里的钱财，在外面花天酒地。在耗尽钱财无路可走之时，回家。父亲看到孩子的归来，没有言语，只是迎了上去，紧紧地抱住他。</p>
<p>这事以后，耶和华在异象中有话对亚伯兰说：“亚伯兰，你不要惧怕！我是你的盾牌，必大大的赏赐你。”</p> <p>亚伯兰说：“主耶和华啊，我既无子，你还赐我什么呢？并且要承受我家业的是大马色人以利以谢。”</p> <p>亚伯兰又说：“你没有给我儿子；那生在我家中的人就是我的后嗣。”</p> <p>耶和华又有话对他说：“这人必不成为你的后嗣；你本身所生的才成为你的后嗣。”</p> <p>於是领他走到外边，说：“你向天观看，数算众星，能数得过来吗？”</p> <p>又对他说：“你的后裔将要如此。”</p>
<p>神又对亚伯拉罕说：“你的妻子撒莱不可再叫撒莱，他的名要叫撒拉。我必赐福给他，也要使你从他得一个儿子。我要赐福给他，他也要作多国之母；必有百姓的君王从他而出。”</p> <p>亚伯拉罕就俯伏在地喜笑，心里说：“一百岁的人还能得孩子吗？撒拉已经九十岁了，还能生养吗？”</p> <p>亚伯拉罕对神说：“但愿以实玛利活在你面前。”</p> <p>神说：“不然，你妻子撒拉要给你生一个儿子，你要给他起名叫以撒。我要与他坚定所立的约，作他后裔永远的约。至于以实玛利，我也应允你：我必赐福给他，使他昌盛，极其繁多。他必生十二个族长；我也要使他成为大国。到明年这时节，撒拉必给你生以撒，我要与他坚定所立的约。”</p> <p>（请进行角色扮演，多次练习这些例子，体会不同身份角色在对话中要表达的是什么？体验到的是什么？）</p>

表 2.3、语音语调的练习

与三个人作如下练习，一个是说话者，一个是倾听者，其他人为观察者。请他们在你说话时闭上眼睛，用自己正常的语音语调讲述自己有兴趣的话题。例如，最喜爱的风景点或者食物。讲话共 4 至 5 分钟。当你讲话时，请他们注意你的声音质量。他们对你的声调、音量、说话速度及地方口音等有什么反应？

- 声调
- 音量
- 说话速度
- 地方口音

角色互换，自己成为倾听者或者观察者，留意上述信息。

完成后，讨论各自对对方的声音的反馈意见，

- 能够从语音语调中感受到是什么情绪吗？
- 讨论闭眼倾听与睁开眼睛听的区别有哪些？
- 总结你学到了什么？

如果没有一组人帮助你练习，注意身边人说话的语调和方式。

- 你觉得最吸引人的是什么？
- 什么样的说话方式使你想远离讲话者？

一个人也可以通过录音的方式进行练习，然后，自己再听一次刚刚说过的话语。

- 说话的语音语调如何？
- 是否很好地表达了自己真正要表达的信息？
- 如果有所欠缺，那么自己需要作什么样的改变？

一个人也可以通过看电影或者电视的片段，留意下列信息：

- 自己关注的那个人讲话的语音语调如何？
- 他/她的面部表情如何？
- 表达出来什么样的情绪？

表 2.4、参与行为的自我探索

1. 花几分钟时间，在镜子前了解一下自己的面部表情的微妙变化。完全放松时，注意面部的表情和感觉。快乐的时候，不快乐的时候，好奇的时候，或者表现出不赞同时，看看面部的样子和感觉。通过观察自己的面部表情，记录所学到的东西。
2. 想想你生活中的那些“坏”听众，他们没有认真倾听的征象是什么？当他们那样做的时候，你会做出怎样的反应？自己当“坏”听众的时候，会意识到吗？请解释。
3. 你最注意人们说什么还是他们做什么？你如何看待一个人说话的内容和如何说之间的矛盾？这会如何影响您与他之间的帮助关系？
4. 紧张状态下，身体的不同部位可能出现一些反应，例如，牙关紧咬、肩部和颈部疼痛、胃部疼痛，你清楚自己的反应特点吗？重要的是要确定自己的紧张中心，以便你可以使用这些领域的信号，在面谈的情况下，注意自己的反应，帮助过程中作及时的调整。
5. 你有没有注意到有什么方式会使你在交谈时出现焦虑（例如，脚抖动、玩笔、出汗、坐立不安、不能追踪对方正在说什么）？当对方看到你这样时，他们会怎么想？而看到别人有这些行为表现时，你会有什么感受？

表 2.5、非言语表达在帮助实例中的自我审查

面对被关心的对象，你有什么样的的态度？

你如何评估自己出现在被帮助对象面前的质量？

你的非言语表达在多大的程度上表达了愿意与对方在一起的意愿？

在言语表达中，你的态度表现如何？

被帮助者的行为在多大的程度上表现了帮助的效果？

你的非言语行为在多大程度上表达出了你内心的态度？

有什么事情会影响你对被帮助者的全心关注？你如何应对那些分心的事情？如何做到更有效的帮助？

表 2.6、非言语参与练习之一

**指导语：**使用以下简短的场景来增强你对非言语行为如何影响你的意识并影响你的参与行为。一个人扮演帮助者，另一人作为被帮助者。在你完成了简短的角色扮演之后，和你的同伴讨论场景中的问题。

**场景一：**被帮助者是男性，个子高大。见面时，他显得很紧张，很用力地握着你的手。坐下来时，他把椅子拉得很近，膝盖接触到你。

1. 对于这种互动，直觉上你会有什么感觉？你的非言语参与行为会有什么样的表现？
2. 你对被帮助者的非言语行为有什么样的反应？包括眼神接触、身体趋向、姿势、面部表情、和自动行为。
3. 如果一方或双方对对方的反应是负面的，你如何公开地来谈论这种本能反应？这样做对整个帮助过程会有什么影响？
4. 如果一方或双方对对方的反应是负面的，而你试图忽略这种反应，那么，你觉得对整个会谈的过程有什么影响？
5. 假如帮助者觉得被帮助者小看了自己，会说一些什么话来公开讨论这个问题？确定这些话不会让对方感到受批评。

**场景二：**被帮助者年长很多，见面时，他说：“看到你，让我想起了我的孙子。”坐下来，当你要开始交谈时，他说：“你为什么想到要来帮助我呢？”

1. 对于这种互动，直觉上你会有什么反应？在你的非言语参与行为上会有什么样的表现？
2. 你对对方的非言语行为有什么样的反应？包括眼神接触、身体趋向、姿势、面部表情、和自动行为。
3. 如果一方或双方对对方的反应是负面的，你如何公开地来谈论这种本能反应？对整个帮助过程会有什么影响？
4. 如果一方或双方对对方的反应是负面的，而你试图忽略这种反应，你觉得对整个会谈的过程有什么影响？
5. 假如被帮助者将自己看作是小孩一样，你会说一些什么话来公开讨论这个问题？确定这些话不会让对方感到受批评。

**场景三：**被帮助者吸烟，说话时喷出很重的烟味。他谈论着希望停止吸烟，说话声音很轻柔，难以听清，但是，总是跑题去讨论其他人是如何抽烟的。

1. 对于这种互动，直觉上你会有什么反应？在你的非言语参与行为上会有什么样的表现？
2. 你对对方的非言语行为有什么样的反应？包括眼神接触、身体趋向、姿势、面部表情、和自动行为。
3. 如果一方或双方对对方的反应是负面的，你如何公开地来谈论这种本能反应？对整个帮助过程会有什么影响？
4. 如果一方或双方对对方的反应是负面的，而你试图忽略这种反应，你觉得对整个会谈的过程有什么影响？
5. 假如帮助者生病，影响对被帮助者的倾听，你会说一些什么话来公开讨论这个问题？确定这些话不会让对方感到受批评，也不会觉得要为帮助者的利益承担责任。

表 2.7、非言语参与练习之二

**一般指导语：**利用下列场景，与一个合作伙伴共同练习觉察自己的非言语行为。一次练习后，交换角色继续练习。面对面坐着，能够清晰的观察到对方的非言语行为。利用非言语参与，强化帮助关系。

**被帮助者指导语：**阅读一个场景，然后扮演被帮助者。回答首次见面的问题，尝试告诉帮助者你经历过什么？尽可能让自己的语音语调、姿势、面部表情等与情绪相对应，适合场景的描述。

**帮助者指导语：**询问对方为何来到这里开始交谈，当对方诉说的时候，你做适当的反应。交谈几分钟之后，停止角色扮演，讨论双方在这个过程中非言语行为产生的效果。

**场景一：**小明被开除了，非常生气。事情的缘由是，老板的侄儿是他的助手，上班总是迟到。上个星期，小明要求他的助手准时工作，否则要开除他。这个助手立刻向老板告状，结果小明被开除了。雪上加霜的是，老板的侄儿升职了，占据了小明以前的职位。

1. 是否有一些非言语反应的迹象？如果是，它对你们的互动有什么影响？
2. 你与被帮助者有没有相反的非言语行为？如果有，它对你们的互动有什么影响？

3. 从对方的非言语行为中，你看到什么积极正面的或者消极负面的东西？这些行为包括眼神接触、姿势、面部表情、自动行为、和着装。

**场景二：**小志的老婆因病突然去世，他们结婚 15 年，有四个孩子。他非常忧郁，看不到未来的希望，害怕自己没有能力照顾好四个孩子。

1. 是否有一些非言语反应的迹象？如果是，它对你们的互动有什么影响？
2. 你与被帮助者有没有相反的非言语行为？如果有，它对你们的互动有什么影响？
3. 从对方的非言语行为中，你看到什么积极正面的或者消极负面的东西？行为包括眼神接触、姿势、面部表情、自动行为、和着装。

**场景三：**孩子青少年反叛行为表现突出，夫妻都很紧张。但是，太太仍然不依不饶地指责丈夫，先生也感到非常委屈。先生前来求助。

1. 是否有一些非言语反应的迹象？如果是，它对你们的互动有什么影响？
2. 你与被帮助者有没有相反的非言语行为？如果有，它对你们的互动有什么影响？
3. 从对方的非言语行为中，你看到什么积极正面的或者消极负面的东西？行为包括眼神接触、姿势、面部表情、自动行为、和着装。

表 2.8、不同场景非言语行为的观察与练习

1. 观察人们在工作中如何表现自己，观察手势、姿势和个人空间。试着识别开放和封闭的姿势，表示可亲近性或者自我保护性。手势如何随这种姿势变化？
2. 观察不同会话中人们的行为方式，一个人讲话时，其他人如何行动？他们是否转向讲话者，或者用其它方式说话？认识场景、关系和行动如何影响会话交流？

3. 观察其他人在帮助人的过程中如何与被帮助者交流？什么时候谁说话？什么因素影响交流方式？帮助者的情绪如何影响他们的行为？
4. 找一个同伴进行练习，你同一个人讲话，其他人看向别处，不予关注。转换角色，然后讨论你的感受如何？为什么你会有这样的感受？

表 2.9、在文化背景中探索自己

*与一个搭档一同练习*

1. 向搭档描述自己如何是该文化中的一员，你的种族/文化传统是什么？你如何了解你的文化传统？传统如何影响你现在的的生活？你最骄傲的传统是什么？哪些是你不欣赏的？为什么？
2. 你认为“精神健康”的状态和意义是什么？你能想想自己对它的理解有什么例外吗？
3. 你曾经经历过种族主义或歧视吗？如果没有的话，你是否曾经因为自己的某些特点而受到骚扰或阻止做某件事情？向搭档描述这段经历。你对这段经历的想法和感受是什么？
4. 对不同文化的人，你自己的想法会影响到你对待他们的方式吗？你现在会做什么不同的事情吗？你拥有什么样的对不同的文化种族的信仰，这些会影响自己的处事方式吗？
5. 你如何形容自己生活社区的“地方文化”？你接受了这种文化的哪些部分？拒绝哪些部分？如果地方文化心理内化成你自己的认知，会如何影响你理解“精神健康的个体”的概念？

表 2.10、参与行为的自我审查

完全面向对方	是	否
对交流有强烈的兴趣	是	否
给予完全的注意力，不分心	是	否
维持自然的眼神接触	是	否
应该在任何时候都维持眼神接触	是	否
对文化背景敏感	是	否
有面部表情	是	否
多次点头	是	否
愿意并舒适地接受交谈中短暂的沉默	是	否
表现出自己的热心	是	否
轻松而注意的姿势，表达对被帮助者的专注	是	否
最重要的是立刻为被帮助者提供解决问题的方法	是	否
有技巧的帮助者需要更多地关注对方的言语，而不是非言语行为	是	否

思考题：

1. 什么是非语言行为和语言表达？它们对帮助者有什么重要性？在无意之中，我们可能给对方的非语言暗示是什么？
2. 列出五个身体参与的组成部分，并注意帮助者可以做的其它事情，以表明正在倾听对方的叙述。
3. 不同文化背景的人可能用沉默表达不同的目的，请描述尽可能多的理由来说明为什么被帮助者会保持沉默？
4. 听不懂对方的言语或者方言时，如何应对？如果需要翻译，你的忠告是什么？你会对翻译有什么要求？
5. 在与孩子交流过程中，是否能够维持关注对方的要点？如果不能，是什么影响了自己？
6. 审查自己在最近的帮助案例中，参与行为中哪些方面做得很好？哪些参与行为需要改善？

	第一次练习	第二次练习	第三次练习
练习完成百分比	%	%	%
最大的收获有哪些？			
最大的障碍有哪些？			



### 第三章 建立良好的帮助关系：有了关系才能实现帮助目标

耶和華神說：“那人獨居不好，我要為他造一個配偶幫助他(創世紀 2:18)。”

所以，你們該彼此勸慰，互相建立，正如你們素常所行的(帖撒羅尼迦前書 5:11)。

與智慧人同行的，必得智慧；和愚昧人作伴的，必受虧損(箴言 13:20)。

科學研究發現，我們與被幫助者的關係，預示着關心幫助的結果的好壞 (Arnold et al., 2013; Horvath, Del Re, Fluckiger, & Symonds, 2011)。幫助關係主要體現在幫助者與被幫助者的目標一致，認同幫助過程中的任務分配，以及建立良好的幫助關係(Koole & Tschacher, 2016)。高質量的幫助關係具有彼此合作、相互信任和支撐的特徵。幫助聯盟越強，積極的幫助效果就越明顯(Baier, Kline, & Feeny, 2020)。沒有良好的關係，就不可能有良好的幫助效果。關心和幫助不是我們代替被幫助者解決問題，不是去治療，而是與他們共同參與，在這個過程中實現幫助的目標。所以，幫助目標的實現，有賴於我們以及被幫助者的能力、動機、和互動關係的質量。

有的學者認為聯盟只是任何成功的幫助和治療的必要前提條件，是非特定的治療因素，對所有心理治療方法都有用處(Weck, Grikscheit, Jakob, Höfling, & Stangier, 2015)，然而，有些學者認為聯盟是改變的實際機制，其自身就能夠促使改變，對某些心理治療方法更加有效(Baier et al., 2020)。幫助聯盟作為一個潛在的因果過程，可以是獨立的，也可以是與其它變化過程相結合的，可能會以複雜的方式影響心理治療。當然，學習幫助關係或聯盟的建立，也有助於我們在日常生活中建立良好的人際關係和親密關係。

與被幫助者建立良好的相互關係，是我們提供關心和幫助並让对方樂意接受的至關重要的基礎。只有在這一基礎之上，才能實現最佳的關懷。所以，預示幫助成功與否的最有力的因素，就是被幫助者對幫助者素質的欣賞程度(Mozdzierz et al., 2009)。

良好的幫助關係是以被幫助者為中心，關係的好壞與以下因素相關，在建立幫助關係中，我們需要特別留意這些因素(Fielding, 1995)：

- 被幫助者認識到幫助者的可親近性和友好的程度。
- 被幫助者感受到自己能夠保持自尊，並被尊重。
- 被幫助者參與的程度，和對幫助過程的理解。
- 被幫助者感受到自己的期待被滿足的程度。

- 被帮助者感受到被照顾的次数。
- 被帮助者感受到帮助者考虑他们的问题和情绪的程度。
- 帮助者建立信任、提供信息、和触发被帮助者合作的程度。
- 帮助者激发和帮助被帮助者的自主权力。

Miller 和 Stiver (1997) 认为帮助者和被帮助者之间相互同理，在帮助过程中的共同成长，是实现帮助的重要力量，其方式主要有以下五个方面。

- a. 从情感联结的激励中，体验到越来越强烈的热情和活力。
- b. 认识到自己对当前帮助关系和帮助进程的积极贡献，从而增加行动的能力，作出实际性的改变。
- c. 关系发展方式方面的知识得到加强。
- d. 由于彼此的认可，帮助者和被帮助者的价值观更加健全。
- e. 帮助关系中的快乐创造了一种愿望，在个人成长过程中，建立更多情感联结，建立和维护个人支持网络(Murphy & Dillon, 2011)。

那么、如何建立良好的帮助关系？本章将重点介绍建立帮助关系的方法，关系出现问题时表现出的征象，人们对帮助关系的迷思，以及建立健康帮助关系的练习。

## 一、与被帮助者建立良好关系的方法

明白良好帮助关系的重要性之后，我们要了解实现这一目的的具体方法，现在按照帮助进行的过程简要介绍如下(Fielding, 1995; Murphy & Dillon, 2011):

- a. 帮助的起始阶段，给被帮助者提供必要的信息，让他明白对帮助关系的期待是什么。
  - 被帮助者进来时，看着他，保持眼神接触，明显的姿势引导对方到他的座位。
  - 介绍自己的时候，保持眼神接触，保持微笑，告诉对方自己的全名和身份角色，明确自己是谁。
  - 促进亲和力，对被帮助者尊重和关心，将他们放在我们同等的地位上。
  - 鼓励对方的参与，询问他们需要帮助的具体要求，鼓励他们参与制定帮助目标，关切他们面临的问题对他们生活的影响。
- b. 帮助对方完成预定的所有客观而具体的任务。
  - 帮助者主动倾听。
  - 帮助者提供合适的信息，拓展被帮助者对不同资源的认知。
  - 制定一个共同的议程，双方协商用什么时间进行特定的交流。
  - 精心建立被帮助者需要的目标，探讨对方的期待。
  - 激发被帮助者积极的态度和主动的行为，为实现帮助目标而努力。

- c. 帮助被帮助者扩展自己的关系竞争力，学习必要的技巧，建立和维持同其他人（除了帮助者之外）的健康关系。
  - 询问被帮助者是否理解设定的目的。
  - 询问被帮助者是否同意这种帮助方式，或者询问他们希望谈论什么。
  - 帮助被帮助者认识人际关系中的优势和弱点。
  - 在帮助关系中学习建立健康关系的技巧，被帮助者能够将之应用于生活之中，建立健康的亲密关系和朋友关系。
  - 被帮助者认识和建立个人社交支持网络，获得帮助关系之外的支持。
- d. 解决与被帮助者关系中已有的问题或矛盾。
  - 帮助者仔细倾听，了解被帮助者的真实感受。
  - 同意面谈的共同目的，鼓励被帮助者选择一个策略去实现这个目的。
  - 帮助者要诚实和诚恳地回答对方的问题，解答疑问，如果不懂，直接承认，并表达寻求答案的可能途径。
  - 学习头脑风暴、客观评估、共同协商及协作实施等解决问题的技巧。
- e. 帮助关系完成时，总结帮助过程和其中的收获。
  - 明确被帮助者的反馈意见非常有价值，我们是乐意接受他们的意见的。
  - 客观评价关系建立中的收获、遇到的困难、及克服困难的过程。
  - 帮助被帮助者具体而客观地总结帮助的过程及其收获，不回避问题。
  - 认知帮助关系对建立其它健康人际关系的影响，促使被帮助者的个人成长。

需要留意，无论在帮助的哪一个阶段，建立关系我们都要使用合适的语言。避免使用行话，要找到与被帮助者的共同语言，使用与受教育程度相适应的词汇，用形象描述来陈述问题。使用的语言要适应我们自己和对方的理解水平，需要时以例子进行解释。

Goleman(2006)强调人际关系实际上有三个非常具体的组成部分，就是相互注意、相互同情同理、以及彼此协调或同步。我们在与被帮助者建立关系过程中，也需要特别留意这些方面，并且随时提醒自己进行自我审查。

- 相互注意：两个人都参与对方说了什么和做了什么，培养共同兴趣的感受，共同关注，分享情感。
- 相互同情同理：感到在情感上的参与和对彼此的反应，探索内心的体验和需要，有深层的情感交流。
- 协调或同步：步伐、时间、进程和情感表达同步，共同参与，培养相同的兴趣爱好。由此，建立良好的帮助关系，并将之作为其它关系的模板，建立其它健康的人际关系(Vacharkulksemsuk & Fredrickson, 2012)。

在心理治疗过程中，患者和治疗师倾向于自发地同步他们的音调、身体动作，甚至他们的生理过程(Koole & Tschacher, 2016)。这是良好的治疗联盟的表现，

也是我们在帮助过程中自我审查的指标。人际同步不仅可以提高人们协调行动的意愿，也可以提高他们这样做的能力，实现个人的成长(Koole & Tschacher, 2016)。

帮助关系的建立，其关键是信任关系的建立(Sommers-Flanagan & Sommers-Flanagan, 2014)。信任是对某人或某事的正直、力量、能力、保证的信心或依赖。建立信任是有效交流的关键，但是，会话中直接表达信任是不恰当的，似乎没有说服力，帮助者可以通过以下的行为表达来建立信任：

- 谦恭、文雅、恭敬的初次介绍。
- 对保密性及其信息限制有清晰和直接的解释。
- 承认与接受帮助相关的困难。
- 帮助时，分享关于被帮助者的信息，接受他们对帮助者的理解进行矫正。
- 表达出相互间的一致性，肯定被帮助者的积极观点和有同理心理解。
- 帮助者准时，有帮助人的技巧，以被帮助者为中心实施帮助。

文化环境影响帮助关系的建立，所以，我们在关心人的过程中，要注意被帮助者的文化背景，关心他们个性化的信念、价值观和行为方式，进而认识真实的对方，进行有效的帮助。文化环境的作用是多方面的，影响一个人对自己、他人和世界的假设和信念。现实生活里，没有人能够孤立存在，总是要在与其他人的关系中，才能存活。价值观是人生旅途中的重要影响因素，决定人们的思想和生活导向。假定和信念与价值观一起，形成我们为人处世的常态，决定可以做什么或者不做什么。这类常态驱使我们内在的和外在的行为方式，是个人行为的文化基准。关注文化的影响，有助于彼此的相互理解，减少误会。

要重视可能存在的对某些群组的人的歧视，在帮助关系建立时，我们必须杜绝其影响。男女之间使用语言可能不同，男性偏重“状态”，女性关注“关系”，这些差异会导致在交流中出现错误理解。种族间有效交流的障碍与此类似，也可能使交流不畅或者出现问题。年龄不同可能出现代际差异，使用的言语有其时代特征，帮助者没有意识到这些就可能使交流不达意。倾听被帮助者的陈述，我们不要有刻板印象，不要因为固执的假设导致选择性地倾听，而是要用开放的心态留意他们的完整的故事。

由此，在认识被帮助者和自己以及建立良好的帮助关系的时候，我们要特别注意以下关键点 (Egan, 2019)：

- 尊重是关系的基石，肯定一个人的健康信念和尊重其价值观，有助于关系的建立。帮助者的言行，表达出对被帮助者的尊重，才会获得他们更多的信任，促进相互的交流。我们不要含糊其辞，模棱两可，喊口号，喃喃自语，或者不假思索地胡说，而是要在给被帮助者的每一个回应中体现出对他们的尊重。

- 不做伤害人的事：这是关心人的第一准则，有的人在关心他人的过程中出现伤害对方的行为，主要原因是没有原则或者欠缺专业知识。家庭中常见的伤害人的行为包括：虐待孩子、殴打、及损害对方的身体或者物品等。帮助过程中，帮助者有意或者无意地也会表现出一些伤害被帮助者的行为，例如，以自己为中心过分催促对方，缺乏有效倾听，或者对被帮助者没有积极回应等。需要注意，无论是出于多么想帮助到对方的急迫感，我们必须杜绝对被帮助者的伤害。
- 有良好的专业技能和致力于帮助的态度：关心的技巧能够给被帮助者信心，当他们感受到我们有帮助他们能力的时候，他们就愿意将自己对我们开放，让我们进入其内心世界，更加能够感受到我们与他们同在，感受到我们是为了他们的利益和成长在努力。所以，帮助者的专业技能和态度，有助于帮助关系的建立，进而使被帮助者达到帮助的目的。
- 清楚明白我们是为了被帮助者的好处：在与被帮助者的关系中，我们表明态度是为了对方的利益，关心他，不是教训、指责、或者强迫。给对方的印象是，帮助者愿意为了他们的利益，付出自己的时间和精力，而不是为了显示帮助者自己的才能。帮助者给予对方温暖，能够激发被帮助者改变自己的动机。
- 假定被帮助者的好意：对方希望生活得更好，他们对改变的拒绝或者反抗，并不代表着心存恶意。我们不要只是关注他们做错了什么，而是理解他们的努力和好意。真正的关心，需要我们理解他们的拒绝和反抗，帮助他们安全渡过这些阻碍，向健康成长的目标出发。我们需要关注、指出和反映关系中的积极改变和建立。
- 不要急于评判：不要评判被帮助者，也不要将我们的价值观强加在他们的身上。总是要保证他们认识自己，鉴别、发掘、审查和挑战所拥有价值观导致的结果。我们要在急于使对方改变和肯定他们的现状之间，寻找到平衡点，既理解他们的想法和行为，又帮助他们发现改变的未来美景。在关系建立中，帮助者的言论和行为是邀请性的，而不是执教状的。
- 始终关注被帮助者的议事日程：每一次面谈帮助，都会按照被帮助者的日程进行安排。帮助者集中关注被帮助者的需要，不是强调自己的计划的执行。我们帮助对方的进程是根据他们的理解和行动而定，让他们实现一个又一个现实的目标，不能超越其理解和行动能力来催促改变。那样，只会是欲速则不达，影响帮助关系的建立。
- 关注关系中微小的改变和进步：帮助者不作不切实际的臆想和期待，看到关系中哪怕是微小的进步，都要进行充分的肯定。建立符合客观事实的期待，不要在被帮助者没有准备好的情况下，强力要求对方信任我们。鼓励他们关注此时此刻帮助关系的现况，在此基础上添砖加瓦，建立良好的帮助关系。

此外，治疗联盟与心理治疗类型的相互作用非常重要。例如，在心理治疗的认知行为分析系统（CBASP）治疗组中，联盟质量与症状评分的相关性更大。而在简短的支持性心理治疗（BSP）组中，治疗联盟与抑郁症状的改善相关性不大（Arnow et al., 2013）。

心理治疗抑郁症的过程中，建立和发展工作联盟能够有效地预防被帮助者退出治疗或者帮助过程，防止半途而废(Doležal et al., 2019)。

## 二、良好关系破裂时表现出来的征象

帮助关系的建立，并不只是局限在帮助的起始阶段，而是贯穿整个帮助过程。被帮助者对帮助关系非常看重，他们可以通过问自己以下问题来评估关系的质量。

- 我是否愿意将所有的事情与治疗师交谈？
- 我是否感觉到我的治疗师在关心我？
- 我的治疗师理解我吗？
- 我的治疗师是否对我的问题感兴趣？
- 我信任自己的治疗师吗？
- 治疗师是否不评判和批评我？
- 与治疗师讨论自己的问题时，我是否感到安全？

对上述任何一个问题的回答是“不”时，与治疗师讨论这一问题。如果不能够与治疗师进行谈论，被帮助者自己要审查其中可能的原因是什么。

帮助者要有敏锐的心，在帮助过程中随时审视帮助关系，观察是否存在代表关系破裂的任何征象。如果感知到被帮助者的不合作或者不信任，或者没有要改变的动力，这就是帮助关系出现破裂的征象。只要关系出现了关系的阻碍，我们就需要作相应的处理，可以考虑以下积极应对的要点。

- 了解被帮助者的行为的功用，探究其背后的动机，例如，他的敌视与拒绝，可能代表着想保护自己，他的内心有恐惧。
- 明白诡异的信念可能导致僵局，例如，有的被帮助者相信具有挑战性的帮助者能够读懂他的思想，不需要他自己表达出来。
- 理解被帮助者对顺从他人意见的恐惧，因为如果改变，他们有可能面临未知的挑战。在他们看来，与现在面临的痛苦比较，挑战“未知的”改变是更大的人生困难。
- 感知被帮助者是否缺乏什么技巧，导致他们难于有效地表达情绪和想法。
- 检查有无一些环境因素的影响，比如，要照顾长者，整天筋疲力尽，所以，无暇关心自己。

观察到关系破裂的征象后，我们要探究关系不良的原因，为有效应对提供依据和努力的方向。关系不良的原因可能包括下列情况，我们可以根据自己的帮助案例，对每一项进行评分，找出最主要的原因有哪些？

- 被帮助者对帮助的目的不太明确，或者没有办法接受帮助者提供的方法和策略。
- 被帮助者不合作，不信任或者不尊重帮助者。
- 帮助者认为有些事对方不需要知道，存在信息的不对等，影响相互信任。
- 其他人已经或者就要告诉被帮助者这些事，帮助者认为不需要重复，被帮助者感到不满。
- 缺乏帮助时间，无法满足被帮助者的需要。
- 被帮助者的病理心态，或者没有兴趣，影响对帮助者和帮助过程的认知。
- 受到身边其他人的态度的影响，被帮助者没有开诚布公的交谈，影响到帮助关系(Fielding, 1995)。

如果感知到关系的破裂，我们不要惊慌，要有积极的态度，有效地进行处理。针对关系的裂痕，修复的策略可以包括以下多个方面：

- 重新审定帮助的方式、计划和目标，是否需要修订。
- 采用苏格拉底式提问题方法来阐明问题的症结（提问题技巧中有详细的介绍）。
- 与被帮助者合作和向他们提供选择项，同时提供限制和指导。
- 回顾改变与不改变的利弊，促发被帮助者改变的动机。
- 与被帮助者沟通时要使用对方的语言，使用对方可以理解的隐喻和意象。
- 当对方巧妙地避免与帮助者接触的时候，帮助者要慢慢地坚持——不要用“不知道”来作为回答。
- 保持同理心的态度，避免对被帮助者的行为做出指责或负面的解释。

了解处理关系问题的基本策略之后，我们要进一步强调帮助关系对帮助目标的实现的重要性，哪怕只是日常生活里的一些小帮助，也与心理治疗一样，发挥着重要的影响。

- 良好的关系是实现帮助的基础。
- 相互信任是必需的条件，在帮助者的引导下，被帮助者对自己有更加深入的认识，包括生活中的失败和感到羞愧的方面，促使他们积极应对面临的问题。
- 集中关注被帮助者的生活，不是帮助者的，明白帮助关系是不对称的。
- 帮助关系在原则上是为了被帮助者的利益，尽管也必须注意他们的人际关系。

- 帮助关系的目的是帮助被帮助者更加有效地处理挑战，促使他们在心理、行为及情绪上回归正常。
- 帮助者要有理解对方和解决问题的知识，全心全意地应用于被帮助者，但是，要建立在被帮助者现有的基础之上，不要脱离他们的接受能力和状态。
- 我们应用的理论要有事实根据，帮助对方实现被帮助的目标。

最后，我们也要知道，一些学者强调帮助关系的感受，主要应该关注被帮助者。但是，也有学者认为联盟有不可忽视的二元因素，就是帮助者与被帮助者同样重要。Zilcha-Mano 等(2016)发现最有力的预后预测因子是治疗过程中与患者对联盟的总体评价倾向之间的时间特异性偏差。此外，一个合并模型，其中双方的联盟水平，病人和治疗师的联盟水平之间的互动效应，是预测面谈结果最好的证据。他们认为联盟最好被理解为一个二元或关系结构：结果表明，患者和治疗师的联盟水平的等级，对面谈结果影响的相互依赖和互动性质的影响非常重要(Zilcha-Mano et al., 2016)。

### 三、对帮助关系的迷思

开始学习帮助他人的时候，对帮助和帮助关系的理解可能出现一些错误。这里列出几种常见的对帮助关系的迷思，并介绍相对应的正确信念。认识对帮助关系的迷思，有利于我们端正思想，促进学习和掌握帮助技巧。

- 迷思 1：我必须帮助对方解决他面临的所有问题。**  
合理的期望：如果所有事情进展良好，我们能够帮助被帮助者解决一个或者两个问题，以后他们在帮助过程完结后，自己能够继续解决新的问题。
- 迷思 2：如果被帮助者没有要改变的动机，就是我的错。**  
合理的期望：我能够激发被帮助者考虑作出改变，但是，不能强迫他们。
- 迷思 3：如果我关心被帮助者或者有很好的实践经验，就已经足够了。**  
合理的期望：除了关心和实践经验之外，我们必须学习帮助过程中所有有用的技巧。
- 迷思 4：如果我是一个很好的帮助者，被帮助者一次帮助之后，就永远不再需要帮助。**  
合理的期望：如果我们成功了，被帮助者遇到类似的问题时，可能再次向我们咨询。
- 迷思 5：如果我是一个有效率的人，我的帮助就应该对每一个被帮助者都有效果。**  
合理的期望：一个帮助者，包括我自己，不可能对每一个被帮助者都是最好的。
- 迷思 6：帮助过程中出现错误是不可接受的。**



合理的期望：我是可以出错的，但我能够在错误中学习。在纠正错误中，学习成长，我们就是被帮助者的好榜样。

- g. 迷思 7：有时候我感到无能为力，所以，我是一个无能的人。

合理的期望：当感到无能为力时，我有很多机会接受培训，继续学习。丰富自己，与能力的提高相称。

#### 四、良好帮助关系的练习

表 3.1、帮助关系建立的例子

<p>帮助者：小明，多谢你的信任，愿意与我分享，希望我们一同努力，能够给予你帮助。</p> <p>被帮助者：多谢你的时间。外面一定下着很大的雪。</p> <p>帮助者：（建立关系）是呀，你来这里的时候遇到麻烦吗？</p> <p>或者</p> <p>帮助者：（太直接）让我们谈论你的问题，而不是雪。</p>
<p>被帮助者：我处在人生的低谷，感到特别沮丧！</p> <p>帮助者：对你来说这真的是一段困难的时期。</p> <p>被帮助者：很高兴你能够这样讲，现在真的是没有朋友理解我，没有人明白我的感受。</p>
<p>哈拿在耶和华面前不住地祈祷，以利定睛看他的嘴。（原来哈拿心中默祷，只动嘴唇，不出声音，因此以利以为他喝醉了。）</p> <p>以利对他说：“你要醉到几时呢？你不应该喝酒。”</p> <p>哈拿回答说：“主啊，不是这样。我是心里愁苦的妇人，清酒浓酒都没有喝，但在耶和华面前倾心吐意。不要将婢女看作不正经的女子。我因被人激动，愁苦太多，所以祈求到如今。”</p> <p>以利说：“你可以平平安安的回去。愿以色列的神允准你向他所求的！”</p> <p>哈拿说：“愿婢女在你眼前蒙恩。”</p> <p>於是妇人走去吃饭，面上再不带愁容了。</p>

表 3.2、建立良好帮助关系的练习

面对不同的被帮助者，建立帮助关系取决于帮助者的个人风格或喜好。帮助者审查自己的喜好，有助于发现让被帮助者感到安心和舒适时你是如何做的。用一些时间想想最近的一些情况，当你必需帮助那些不熟悉的人时的感受。

- 你感到舒适或者不舒适？为什么？
- 如果有任何不舒适，你会做些什么来减轻这种感受？其他人做了什么能够帮助你减少不适感？
- 你怎么样将自己作为工具，用来建立有意义的关系呢？
- 鉴别与某个人的具体冲突，自己在其中与对方有明显的不一致吗？有哪些不一致？
- 现在你对那次冲突的出现的分析有哪些分析？

表 3.3、帮助者对帮助关系的自我反省

- 为什么你对这个被帮助者有一种不寻常的反应？
- 对方可能触发了你的什么情绪？
- 你触发了他/她的什么情绪？
- 一些关键性的（诱人的、专横的、自我中心的、苛求的等）人会搅动你什么样的情绪？
- 你对被帮助者（或其故事）的反应是否与自己过往的某一段生活经历相似？
- 你能不能识别出对某些类型的人做出反应的特殊方式？这些人与帮助的目的没有关系。
- 你是否经常想到一些被帮助者，但是几乎从不考虑其他人？如果有，为什么？
- 你是不是偏爱一些被帮助者？你的偏爱的依据是什么？
- 你和被帮助者是否在某种程度上转换了关注的重点？你们在不知不觉中突然避免一些话题，因为讨论这些话题时你们都感到不舒服？
- 你是不是经常和所有的被帮助者一起审核帮助过程？或者只是与一部分被帮助者做这些事？
- 认真思考帮助关系是否足以改变你的反应？还是需要监督或个人疗法帮助你  
对被帮助者进行专业化的响应？

表 3.4、帮助关系中的是非题

帮助过程中需要优先考虑被帮助者的利益	是	非
帮助关系不利于被帮助者的个人成长	是	非
个人的价值观和信念影响帮助关系的建立和维护	是	非
帮助者对问题有更多的认识，所以，要在确定帮助目标中起主导作用	是	非
帮助过程中帮助者应当忽略对方对改变的恐惧，只要促使改变就可以	是	非
帮助者要极力促成对方的改变	是	非
帮助者有时候会感到无能为力	是	非
被帮助者对帮助关系可能出现依赖现象	是	非

思考题：

1. 你对帮助关系的理解如何？这一章的介绍是否给予你新的认知？如果有，请简要列出。
2. 怎么样才能够建立良好的帮助关系？
3. 如何留意帮助关系的破裂？如何分析其成因？以及如何进行有效应对？
4. 常见的对帮助关系的错误看法有哪些？哪项是自己最容易犯的错误？
5. 审查自己在最近的帮助案例中，哪些方面做得很好？哪些建立和维护帮助关系的技巧需要改善？

	第一次练习	第二次练习	第三次练习
练习完成百分比	%	%	%
最大的收获有哪些？			
最大的障碍有哪些？			

## 第四章 对非言语行为的反应：哪怕你不说话，我也懂得关心你

不可叫人小看你年轻，总要在言语、行为、爱心、信心、清洁上，都作信徒的榜样(提摩太前书 4:12)。

只是我告诉你们，凡看见妇女就动淫念的，这人心里已经与她犯奸淫了(马太福音 5:28)。

在那里有一个人，病了三十八年。耶稣看见他躺著，知道他病了许久，就问他说：“你要痊愈吗(约翰福音 5:5-6)？”

帮助人的技巧就是对被帮助者提供的信息进行适当的回应，帮助他们认识自己、认识他人和深入了解人际关系，达到个人成长，有效表达自己，管理情绪，从困境中走出来，解决面临的问题。而被帮助者表达的信息，由他们的言语和非言语行为传递出来。所以，在介绍各个具体的帮助技巧之前，我们有必要简单介绍帮助过程中，如何对被帮助者的言语和非言语行为进行反应，为以后的学习打下基础。

首先，我们关注对被帮助者非言语行为的反应。非言语行为可以用来对照言语表达，检查两者之间是否一致。它也表达着对他人的注意和兴趣，以及关心和尊重。除此之外，它还是展示坚定与果断的一种方式。由此，我们必须重视非言语行为信息的重要性，学习敏锐地感受非言语行为，从而感知对方的情绪及理解深层的需要、动机或者恐惧。

非言语行为的反应是建立在观察技巧的基础之上，除了普通的人际观察之外，我们要学习更多的对非言语行为的敏锐观察，达到深入了解自己和他人的目的。

### 一、非言语行为对言语表达的影响

前面谈论参与行为和建立帮助关系时，我们已经明白非言语行为的重要性，通过它能够感知帮助过程的进展和对帮助关系的评估。现在，进一步列举非言语行为对言语表达的加强或者修改，让我们更加清晰地懂得为什么要重视非言语行为，以及它在帮助过程中传递的信息。

- 确定或者重复：非言语行为能够确定或者重复言语所表达的内容，例如，当肯定对方做得对的时候，眼睛会增大，面带欣慰的笑容，点头，身体向前倾，接近对方，说话的语气也是轻松和愉悦的。对对方的信息不感兴趣或者反感时，会表现出相反的非言语行为。
- 替代言语交流：在有的场景中，可能不适合或者不可能进行言语交流，非言语行为能够作为替代，实现交流。例如，潜水时或者与聋哑人交流时，

只能使用手语。而在帮助过程中，有时候被帮助者可能非常激动，短时间内无法实施言语表达，非言语行为就成为表达情绪和想法的重要手段，也是帮助者给予安抚的方法。

- 否认或者混乱：非言语行为也能否定或者混扰现在正在说的话，例如，被帮助者在说自己没有焦虑不安的时候，声音却在发抖，嘴唇在颤抖，眼神在逃避接触，这些非言语行为提供了真实的信息：他确实处于极度的焦虑不安之中。我们需要敏锐地观察到这些征象，并对之进行适当的反映，使被帮助者更好地了解自己。
- 加强或者强调：当一个人说自己不能做一件事的时候，面部有苦恼和无可奈何的表情，垂头丧气，非言语行为加强或者强调正在说的话，补充相关信息。被帮助者说一件使自己高兴的事情时，声音愉悦，音量提高，眉飞色舞。
- 控制或者调节：非言语行为经常能够在会话中用来控制和调节正在发生的事情，眼神和肢体的回避，会减少对方言语的表达。相反，关注的眼神，表达对对方讲话的兴趣，会加强对方的述说。
- 增加情绪表达强度：非言语行为常常可以增加情感色彩，增加言语信息的强度，表达情绪反应的强度，以及反映人际态度。通过观察被帮助者的非言语行为，我们能够更好地感知和理解对方的情绪，内心的体验，及深层的情感。

通过留意非言语行为，我们可以了解对方的想法和情绪。根据自己的认知，我们观察和感知被帮助者的非言语行为，并且对之进行选择性地回应，使被帮助者认识到什么对自己的影响最大，能够更多更清晰地了解自己。在这一帮助过程中，被帮助者更加深入地理解自己的长处，以及面对的问题。另外，他们也学会观察我们的非言语行为，理解关心的行为和关系，建立同理心。应用到自己的生活当中，被帮助者能够建立健康的人际关系，构建个人的社会支持网络。

对非言语行为的观察和回应，与很多帮助技巧相关联。它呈现出一个人的真实情绪和想法，是支持性对质发现被帮助者言行不一致的重要依据；是情绪反映的重要组成部分；是观察被帮助者不情愿改变的窗口；是考验帮助关系的指针。

## 二、识别非言语行为，觉察没有说出口的“话”

非言语行为也是一种语言的形式，需要仔细和敏锐的解读，而不仅仅是看到一个简单的动作。例如，涂鸦可能表示无聊，但是，也可能恰恰相反，它能够帮助自己集中注意力。解读非言语行为，我们不要只盯着个别动作，而是要关注其整体呈现，避免错误理解。非言语行为表现出被帮助者的情绪，我们要敏锐地感知，进行不带评判性地回应。非言语行为交流是一个相互影响的过程，我们要放下自己，保持与被帮助者“共舞”的步伐。非言语行为具有文化特征，我们理解被帮助者时需

要留意这些，才能够达到对他们的准确认知。总之，我们使用对非言语行为的理解是来与被帮助者共同合作，而不是为了指教他们。

帮助者回应被帮助者的非言语行为，能够引导他们关注自己的相关行为，更多更好地理解自己和所处场景，并作相应改变。例如，当我们与对方讲话时，他看着其它地方，回避眼神接触，可能他是感到生气、焦虑、或无聊。这时候，我们可以对他说：“当我们谈论这个话题时，你看向别处，我很好奇这意味着什么？”由此以来，他能够明白自己都可能没有意识到的非言语行为，并理解自己的真实情绪 (Berman & Shopland, 2005)。

由此可见，正确识别非言语行为非常重要，许多书籍和资料对之有专门的讨论，我在另一本书《亲近孩子：子女教养理论和技巧》之中也有介绍(倪星群, 2018)。在这里，我简单介绍 Young (1998)比较的代表热情和冷漠的不同非言语行为线索(表 4.1)，有利于我们感知对方的不同情绪。

表 4.1、热情与冷漠的非言语行为线索

非言语线索	热情	冷漠
语音语调	柔和	强硬
面部表情	微笑、有兴趣	面无表情、皱眉、无兴趣
姿势	向对方倾斜；轻松	向远离对方方向倾斜；紧张
眼神接触	直接眼神接触	回避眼神接触
抚摸	温柔地抚摸对方	避免接触对方
手势	开放、欢迎	封闭、自卫、让对方远离
空间距离	亲近	远离

我们不仅仅在帮助过程中重视非言语表达，也要在日常生活里留意观察身边人的非言语行为，一方面积累对非言语行为的认识，另一方面这也是建立亲密关系的必需。

在帮助过程中，直接调整被帮助者的非言语行为，也是心理咨询和心理治疗的重要手段。有时候，一见面，我们就发现对方凝视着我们的双眼，但是，能够明显地感受到他们的焦点不在我们身上。或许，他们在极力表现出对帮助过程的参与，可是我们感觉不到。同时，我们还能够观察到对方身体僵硬，表现出高度的焦虑不安。事实上，这样的凝视是限制接触的一种方式，是回避眼神接触。这时候，不要再强调眼神接触，相反，让他们有意识地看看地面、墙壁、房间、家具及其它物件，然后谈论这样做的时候的身体感觉，探索是否有缓解应激性身体反应的现

象，指导他们在身体的感觉中学习放松，并增进与身体的联结(Heller & LaPierre, 2012)。

### 三、通过非言语行为识别情绪

帮助者对非言语行为的回应，能够引导被帮助者明白自己的情绪。我们要鼓励他们标识自己的情绪，建立与自己情绪的联结，避免回避、否认、或忽略情绪的现象，他们就能够接纳情绪并实现有效的情绪管理。在孩子的发育过程中，帮助他们理解非言语行为，尤其能够帮助他们识别情绪，观察和描述情绪，接纳情绪，建立良好的人际关系，有利于他们得到健康的成长。

解读非言语行为的过程，就是推测或者解读对方的情绪的过程。帮助者与对方交流自己的推测，展示我们有开放的心态，愿意接受对方随时矫正我们可能的认知上的偏差，彼此就会有更好的信任。我们对非言语行为的即时性回应，可以邀请对方思考其非言语行为的意义，以及它们代表的情绪体验，帮助他们更加深入地认识自己。同时，被帮助者不会认为我们的理解是在指责与批评，感到舒适，所以，他们更加乐意接纳我们和建立帮助关系，接受我们的分享，跟从并作出改变。当我们的理解出现偏差或者不准确时，他们也愿意纠正我们的感知，自由地表达他们自己的观点。总之，被帮助者在认识非言语行为的基础上，能够更加深入地认识自己的情绪，帮助关系得到进一步加强，彼此间的理解和信任更多。

能够有效而精确地解读被帮助者的非言语行为，帮助者同样感到帮助关系更加牢固，对理解对方更有信心。当然，对非言语行为的反应，不要忽略言语的表达。如果对方表现出任何不舒服的征象，我们要加以询问和表达关心，例如，“我想知道是否错误理解了你的情绪？”帮助他们感到舒适，并有能力来纠正我们理解当中可能的错误(Berman & Shopland, 2005)。

前面我们已经叙述过非言语行为有哪些方面的表现，例如，手势、表情、眼神等。利用这些信息来感知对方的情绪，我们可以从另一个角度感知和解读常见的情绪，运用到帮助之中。例如，常见的情绪可能出现以下相应的非言语行为：

- 快乐：有乐观的态度、微笑，额眉-鼻根区放松，眉毛下降；眼-鼻颊区眼睛眯小，面颊上提，鼻面扩张；口唇-下巴区嘴角后收、上翘。笑的时候，嘴角上翘。欢乐时手舞足蹈，音调轻快。
- 悲伤：嘴唇及眼部周围的肌肉紧绷，眉毛内部的顶端向上弯曲，双眉和嘴角下垂，容易感到沮丧和忧虑，做事效率降低。音调低沉节奏缓慢，有泪，有韵律的哭泣。
- 恐惧：眼发愣，使人变得敏感，随时判断潜在的威胁，准备逃跑。脸部可能会显得苍白，毛发竖立。惧怕时手足无措，放在哪里都不自在。
- 惊讶：张大眼睛，扬起眉毛，嘴张大。



- 愤怒：常常伴随脸部充血，身体处于紧张状态，咬紧牙关，有时候会发抖。音量大、急促而严厉。眉毛明显地弯下来，皱眉，眼睛变狭窄，嘴巴看起来像在喊叫。可能出现攻击性行为。
- 厌恶：面部会扭曲，身体有试图离开令人厌恶事物的倾向。

当然，一个人体验的情绪可能是非常复杂的。实际面对被帮助者时，我们观察到的非言语行为是在不断变化之中的，需要我们积累经验，实现敏锐的观察和即时性的反映，帮助被帮助者达到帮助目标。

#### 四、对非言语行为作反应的练习

表 4.2、对非言语行为作反应的例子

<p>留守儿童，期盼着过年时，父母回家，能够享受父母的关爱。 父母回家时，孩子抱着他们的腿，不放手。 当父母一件一件地给孩子礼物时，孩子哭丧着脸，将礼物扔掉。 直到父母抱住孩子，他们才安静下来。</p>
<p>被帮助者是一个宅男，几个月没有洗澡，头发肮脏凌乱，身有异味。 帮助者走近他，并握住他的手。</p>
<p>有一个女人，患了十二年的血漏，在医生手里花尽了他一切养生的，并没有一人能医好他。他来到耶稣背後，摸他的衣裳縫子，血漏立刻就止住了。 耶稣说：“摸我的是谁？”众人都不承认。 彼得和同行的人都说：“夫子，众人拥拥挤挤紧靠著你。（有古卷加：你还问摸我的是谁吗？）” 耶稣说：“总有人摸我，因我觉得有能力从我身上出去。” 那女人知道不能隐藏，就战战兢兢的来俯伏在耶稣脚前，把摸他的缘故和怎样立刻得好了，当著众人都说出来。 耶稣对他说：“女儿，你的信救了你；平平安安的去吧！”</p>
<p>于是起来，往他父亲那里去。 相离还远，他父亲看见，就动了慈心，跑去抱著他的颈项，连连与他亲嘴。 大儿子却生气，不肯进去； 他父亲就出来劝他。</p>
<p>有一个法利赛人请耶稣和他吃饭； 耶稣就到法利赛人家里去坐席。 那城里有一个女人，是个罪人，知道耶稣在法利赛人家里坐席，就拿著盛香膏的玉瓶，站在耶稣背後，挨著他的脚哭，眼泪湿了耶稣的脚，就用自己的头发擦乾，又用嘴连连亲他的脚，把香膏抹上。 请耶稣的法利赛人看见这事，心里说：“这人若是先知，必知道摸他的是谁，是个怎样的女人，乃是个罪人。” 耶稣对他说：“西门！我有句话要对你说。” 西门说：“夫子，请说。”</p>

耶稣说：“一个债主有两个人欠他的债；一个欠五十两银子，一个欠五两银子；因为他们无力偿还，债主就开恩免了他们两个人的债。这两个人那一个更爱他呢？”

西门回答说：“我想是那多得恩免的人。”

耶稣说：“你断的不错。”

于是转过来向着那女人，便对西门说：“你看见这女人吗？我进了你的家，你没有给我水洗脚；但这女人用眼泪湿了我的脚，用头发擦乾。你没有与我亲嘴；但这女人从我进来的时候就不住的用嘴亲我的脚。你没有用油抹我的头；但这女人用香膏抹我的脚。所以我告诉你，他许多的罪都赦免了，因为他的爱多；但那赦免少的，他的爱就少。”

于是对那女人说：“你的罪赦免了。”

表 4.3、对被帮助者非言语行为的观察

回想最近一次帮助人的经历，审查对被帮助者非言语行为的观察。

简单叙述帮助的目的和过程：

审视被帮助者的非言语行为：

1. 视觉方面
  - a. 谈论什么观点的时候对方避开眼神接触？或者出现凝视？
  - b. 对方是讲话时，还是倾听时，有更多的眼神接触？
  - c. 谈话过程中有无瞳孔大小的变化？
2. 声音方面
  - a. 什么时候说话迟疑？
  - b. 语调和声音大小变化？
  - c. 被帮助者强调什么词汇或者短语？
3. 身体语言
  - a. 手、手臂、躯干和腿的位置改变及一般状态如何？
  - b. 开放或者封闭式姿势？
  - c. 握紧拳头？
  - d. 玩手指或者物件？
  - e. 身体紧张度：轻松或是紧张？
  - f. 身体朝向我们或者离开我们？
  - g. 姿势是否有突然的变化？是谈论什么话题的时候出现的？
  - h. 彼此身体的距离如何？是亲近还是疏离？
  - i. 呼吸的变化？与之相对应的话题是什么？
  - j. 面部表情在什么时候发生变化？
  - k. 皮肤颜色的变化，潮红、肿胀或收缩嘴唇？
  - l. 适当的还是不恰当的微笑？点头？皱眉？
4. 行动一致性
  - a. 行动协调性如何？与言语同步或者不同步？
  - b. 有没有重复模仿动作？
  - c. 什么时候发生行动不一致现象？
5. 非言语行为不一致
  - a. 部分身体表现的东西与身体其它部分表达的不一致？
  - b. 谈论什么话题时出现这种情况？

表 4.4、对非言语行为作反应的练习

**故事背景：**这是你第一次与小汤会面，他是一个九岁的男孩，有学习障碍，在学校有轻微的不服从纪律的行为。现在有明显的退缩，交谈时只有简单的词汇，没有完整的句子。从他上小学一年级开始，因为受到父亲的虐待，妈妈带他离家，已经有两年没有见过父亲。父母现在正在讨论离婚事宜，并争夺对他的抚养权。

**指导语：**从小汤的非言语行为中获得信息，帮助他更加清楚自己的非言语行为以及它可能意味着什么。第一个评论完全依靠感官信息进行。在第二个评论中，把非语言暗示与一种可能的情绪状态联系起来。当你确定一种情绪时，用一种试探性的方式陈述它，这样小汤就可以考虑它是否准确。使用这些背景信息，帮助你判断他的情绪状态可能是什么。

**场景一：**你要求小汤去谈论他的父亲，他凝视着一个物体，又好像视而不见，紧握的拳头，不说一句话，面色通红。

1.

2.

**场景二：**你询问小汤是否知道父母计划着要离婚，他有选择父亲或者母亲的权利。他的脸色苍白，对你的陈述的反应是将身子更加深深地埋在沙发里。

1.

2.

**场景三：**当你询问他的父亲试图获得对他的监护权的问题，观察他的反应时，小汤保持沉默，面色像纸一样白。

1.

2.

**场景四：**你告诉小汤，在法庭上，法官可能会询问他的意见，选择跟父亲或者母亲一同生活？他蜷缩在椅子上，整个面部都埋起来，看不见了。

1.

2.

表 4.5、以亲身经历对非言语行为作反应的练习

按照表 4.4 提供的模式，回想你近来帮助人的一次经历，训练对非言语行为作反应。

**故事背景：**

**场景一：**

- 1.
- 2.

**场景二：**

- 1.
- 2.

**场景三：**

- 1.
- 2.

**场景四：**

- 1.
- 2.

表 4.6、对非言语行为作反应的是非题

与言语相比，非言语行为表现出情绪有关的绝大多数信息	是	非
非言语行为与言语表达不同的信息	是	非
交流对非言语行为的感知，有利于被帮助者认识自己的情绪	是	非
非言语行为的信息量足够大，以至于可以忽略言语的表达	是	非
根据非言语行为感知对方的情绪时，也需要给予他们纠正我们的机会	是	非
不同情绪类型有自己独特的表情特征	是	非
观察非言语行为以一项指标为主就可以了	是	非

反映非言语行为可能让被帮助者感到被指责与批评	是	非
------------------------	---	---

思考题：

1. 非言语行为对言语表达有什么影响？
2. 如何训练自己观察和描述非言语行为的能力？需要注意哪些方面的行为表现？
3. 对谈论的话题不感兴趣时，被帮助者可能会有什么表现？我们应当如何应对？
4. 观察到言语与非言语信息表达的情绪不一致时，如何应对？
5. 审查自己在最近的帮助案例中，哪些方面做得很好？哪些对非言语行为作反应的技巧需要改善？

	第一次练习	第二次练习	第三次练习
练习完成百分比	%	%	%
最大的收获有哪些？			
最大的障碍有哪些？			

## 第五章 对言语信息的反映：我在认真听你说了什么

*世上的声音，或者甚多，却没有一样是无意思的(哥林多前书 14:10)。*

*旁边站著的人前来，对彼得说：“你真是他们一党的，你的口音把你露出来了(马太福音 26:73)。”*

*这些人是私下议论，常发怨言的，随从自己的情欲而行，口中说夸大的话，为得便宜谄媚人(犹大书 1:16)。*

对非言语行为的重视，并不能让我们忽略言语信息。对言语信息的反映，是帮助过程中的关键之一，它促成帮助关系，相互理解，以及推动改变。

为了更好地对言语信息进行反映，我们需要理解交流中言语的功效。只有在这一基础上，我们才能够更好地使用言语表达自己要表达的信息，以及正确解读对方传递过来的信息(Fielding, 1995):

- 使用言语是儿童期孩子长期和努力学习的结果，从发声开始，学习每一个词的意义，按照一定的语法组成不同的句子，表达交流的信息。
- 除了正式的词和句子之外，交流中的简单声音，例如，嗯，哦，呃等，及停顿，重音等，都会传达一定的信息和具有交流的意义。

言语信息非常复杂，不同国家不同地区不同种族的人，可能使用不同的语言。即使同一社区的人可以说同一种语言，但是对同一个词可能会有不同的理解或者赋予不同的意义，理解语言的意义是解读言语的结果。会话中，两个人在讨论同一件事，但是可能有不同的解读。比如，‘高血压’这个词，可能一个人表达的是血压异常增高，但是，另一个人将之理解为肌肉紧张，情绪激动。

所以，为了实现对言语信息的精确反映，我们需要感知言语的抽象程度，反映其携带的信息内容，以及实现其在帮助中的功用，例如，鼓励，认同与再保证。

### 一、感知言语的抽象程度

言语表达包括说话和书写，受个人性格、生活环境、文化背景、家庭传统、教育程度及关系的亲疏等因素的影响。言语交流包括两个元素，就是说了什么和听到了什么。实现良好的言语交流，我们需要有同理心，在感知这些影响因素的基础上理解对方的言语。对于说话者要表达的意思，倾听者能够真正理解，不会出现偏差或者信息减少。

人们讨论言语交流时非常重视说话的速度，是否适应特定的场景，语音、语调和声音大小。听话者是否认真倾听，环境因素有没有干扰及不会让人分心，情绪

状态是否适宜，有没有歧视。但是，在正确感知言语表达的意义时，人们经常忽略的一个现象是没有重视言语的抽象阶梯，导致无法进行有效的言语沟通(Ivey et al., 2014)。言语的抽象阶梯是由以下两极构建的一个维度形成的连续过程，对言语信息的传递影响很大，我们需要有所认识。

- 抽象/正式操作性言语：被帮助者如果使用较高抽象性的言语，倾向于以一种更具反思性的方式谈话，分析想法和行为，就属于此类。他们长于自我分析，但是可能不善于举出具体例子。思考分析见长，行动能力相对较弱。
- 具体/情景性言语：谈论具体的事情，详细的细节，描述看到、听到和感受到的感官信息。帮助时，被帮助者对场景和问题的反思较困难。他们希望获得我们具体的实际行动的指导，具体行为比理论更有意义。

为了更好地理解抽象阶梯在言语表达中的不同，表 5.1 列举了一些相关的实例，我们需要仔细阅读并且朗诵，加深自己对抽象阶梯的理解(Ivey et al., 2014)。

表 5.1、抽象阶梯会话的实例

具体/场景言语	<p>5 岁儿童：小明打了我的胳膊，就在这里。</p> <p>10 岁儿童：踢足球时他打了我。我进了一个球，让他很生气。他悄悄地从后面接近我，抓我的大腿，将我撞倒。你知道他还做了些什么吗？.....</p> <p>45 岁男子：我开车去海滩时，交通状态很糟糕。到达小镇后的第一件事是找一个汽车旅馆，我们找到一个只要 60 元一晚的又有游泳池的旅馆。然后，.....</p> <p>27 岁妇女：你问我前夫对我的生活的影响的例子。好。有一次，我和一个朋友静静地坐在咖啡馆喝咖啡。他突然来到我后面，抓住我的手臂，然后，笑着离开。我害怕得要死。如果他说点什么，可能还没有这样恐惧。</p>
抽象/正式操作性言语	<p>12 岁儿童：他总是这样对我，从来没有停止，他一直这样对待每一个人。</p> <p>20 岁男子：当我想到自己时，我看到的是这样一个人，对别人友善，并表达关心。但不知怎的，我觉得他们对我很冷淡，没有什么反应。</p> <p>68 岁妇女：当回顾自己的过往时，我有很多的反思，觉得自己很自私。</p>

帮助过程中，我们要理解与被帮助者言语的抽象程度的差异，向对方学习，用他们适应的抽象阶梯进行交流。也就是说，在帮助的过程中，要根据不同的被帮助者，调整我们说话的抽象阶梯。帮助者常常容易犯抽象化的错误，过度分析和自



我反映，忽略被帮助者正在谈论的事情。所以，为了实现帮助的目标，我们必须注意调整言语的抽象程度，与被帮助者相匹配，进行有效交流。

此外，行话、专业语言和语言社区，也体现在个人的言语差异之中。同样讲普通话，不同地区的人又有自己的特色。地方口音是一个人的身份标识，形成一个文化亚类。除此之外，专业人士对专业术语的理解，与大众的理解可能大不相同。例如，人们谈论的抑郁，与精神科医生的理解可能就有很多的不同。前者注重抑郁情绪的感受，而后者则关注病人的症状的严重程度，是否达到抑郁症的诊断标准。古玩市场里使用的“呛行”、“打眼”等，就有行外人不能理解的意义。在帮助的过程中，我们要向被帮助者学习，合着他们的方式和节拍进行交流和帮助。

## 二、反映内容

反映言语的内容(reflecting content)是一种同理心技巧，传达我们对被帮助者表达信息的事实或信息内容的理解。在主动倾听的基础上，它对被帮助者的言语进行释义或者重述。精确的内容反映，展示了我们已经认真倾听，理解对方要表达的信息(Cournoyer, 2011)。反映内容好像是在被帮助者面前放上一面镜子，他们能够更加清晰地看到和认识自己。要使反映内容更加有效，我们进行反映时要小心谨慎，不要刻意或者刻板，要让其自然地发生，达到被帮助者没有意识到的情况下就能够增进对自己的认知，呈现出其帮助的效果(Hough, 2014)。反映内容的技巧包括释义和总结，我们在后面将作详细的介绍。

反映内容通常应用在对方陈述事实、描述物体、或者分享想法，而又没有强烈的情绪成分的时候。如果对方没有表达情绪，反映内容也不必添加情绪。帮助者精确理解被帮助者的陈述至关重要，被帮助者如果感受不到我们的理解，就可能终止交谈，进而终止帮助过程。反映内容展现出我们精确理解对方面临的问题或者最关心什么，能够促进帮助关系，提高相互合作的效率。

实施这一技巧的基本格式是：

### • 你正在说.....？

反映内容时，初学者经常不知道就什么内容进行反映。为了克服这些困难，我们在这里作简单的总结，并举一个例子，让学习者得到一个直观的印象：

- 想法：针对被帮助者的想法，帮助者可以说：“所以，你正在想现在是换工作的最好时机。”
- 信念：帮助者可以就对方的信念说：“你看我的理解是否正确？你的信念和评判标准与你的父亲大不相同，是吗？”
- 计划：为了让对方明了自己的计划，我们可以说：“你们家计划明年春季搬家。”

- 评价：强调被帮助者对正在面临困难的理解，我们说：“对我来说，你好像真的不喜欢现在的工作。”
- 理念：理清被帮助者的理念，帮助者说：“你正在想现在停止可能是最好的选择。”
- 态度：肯定被帮助者的态度，我们可以说：“很明显，你是以乐观而积极的方式行动着。”
- 梦想：根据被帮助者的叙述，帮助他们清楚自己的梦想，我们说：“对于今后五年最可能要去的地方，你的想法是...”
- 意见：按照交谈的内容和被帮助者对自身的认识，我们说：“很清楚，你不是一个假冒伪善的人。”
- 期望：为了明了期望对被帮助者的影响，反映对方所期望的内容和面临的困难，帮助者说：“你过去期望的婚姻不是这样的。”
- 评判：理清被帮助者对事态的评判，帮助者说：“针对这种情况，你已经决定要做点事情。”
- 希望：肯定被帮助者良好的动机，我们说：“不难看出，你真的很希望事情可以更好些。”
- 价值观：帮助对方明了自己的价值观，我们说：“对你来说，这样做真是浪费时间。”
- 盼望：反映被帮助者内心的盼望，我们说：“听起来，你好像要再过一次那天一样的日子。”

反映内容技巧的熟练运用也要反复地练习，在应用中提高。不要害怕自己是初学者就不敢应用，只是需要注意以下事项(Cournoyer, 2011):

- 不要重复使用同一个短语或句子，那样会使被帮助者感到太过刻意和机械。
- 要适当改变话语开始的短语，准确反映内容，不要过分依赖表达的基本格式。
- 使用我们自己的语言来反映对方提供的信息，不要总是重复对方的话语，避免模仿效应。我们不是录音机，而是有精确的理解。

### 三、鼓励

鼓励(encouraging)被帮助者叙说，方法可以是简单的声音、没有词句、或者简单的词汇，例如，嗯、呀、唔等。通过鼓励，承认对方所说的话语，表达关注，提供非侵犯性支持，监控谈话的流程，最终让对方保持述说，分享内心真实的感受，说出全部的故事。这些言语和声音的鼓励，与点头等非言语行为有同样的目的和功效。

鼓励被帮助者时，我们要留意一些要点：

- 鼓励要发自内心：内心真诚才能表露出积极的鼓励，否则，鼓励可能让被帮助者产生质疑和不信任。
- 注意被帮助者的感悟能力：通过观察对方的反应，以及询问他们的反馈意见，了解其感悟能力。
- 鼓励的方式可以多样化：鼓励的言语、微笑、点头、拥抱、抚摸、眼神交流等，都是鼓励的方法。
- 有同理心：尝试从对方的心理角度思考和解决问题，进行针对性帮助。
- 让被帮助者作改变的决定：使对方感到受尊重，提高自己的判断能力，采取实际行动，并从中获得成就感。

使用鼓励的言语时经常会犯一些错误，鼓励的言语太少，让人有距离感。言语太多，使对方分心和感到烦躁。所以，要在对方说完一句话及要转换话题时，使用鼓励的言语和认同对方的叙述。同时，向对方直接表明，我们放弃自己的说话，表达鼓励的时候，将说话的权利交给对方。为了避免鼓励的言语使对方分心，我们要掌握适当的交流时间，让被帮助者感到舒适，自然地控制交流的进程。

鼓励在帮助过程中非常重要，正因为此，我们在学习完心理咨询的技巧之后，对如何综合运用帮助技巧来鼓励被帮助者，在后面的章节里有更进一步的练习。

#### 四、认同与再保证

认同与再保证(approval-reassurance)强调或理解对方，看待对方的情绪是正常的或者可期望的。这一技巧的关键是能够促进被帮助者的探索，让对方感到足够安全，能够就面对的问题进行深入的述说。被帮助者感知到他们的问题是正常的，他不是有这样的情绪体验的唯一的的那个人，鼓励和帮助对方进一步探索面临的问题(Hill, 2014)。

以下是认同与再保证的一些例子，熟悉这些实例，将有助于我们更好地掌握这一技巧，在合宜的场合灵活地应用。

- “那件事真的很难处理。”
- “那就是一个有毁灭性的场景。”
- “真可怕。”
- “啊，那确实是一个绝佳的机会。”
- “这真的是一次好的尝试。”
- “你能够向他表达情绪，真是非常勇敢。”
- “我也已经有那种感觉了。”
- “我曾经也到过那里。”
- “呀，我知道你正在经历什么。”

认同与再保证也能够用来提供强化，表明我们看重对方所说的话或者所做的事，鼓励他们继续述说，并作出改变。由于对方感受到被倾听和同情，他们可以保持持续的探索。如果对方能够探索面临的问题或者感受的痛苦，就更为重要。

当然，我们必须留意，不要小看对方的情绪或者打断他们的述说。认同与再保证如果会加剧焦虑或者紧张不安，则不适合使用。例如，我们不能轻视或者否定对方的情绪，说：“不要担心，每个人都会感到那样的。”因为这样的回应，可能中断对方对自己的探索，错误引导，使他们无法接纳自己的情绪。

再次强调，认同与同理心理解不同，不要混淆两者的差异，这点在帮助过程中尤其重要。在要表达同理心理解的时候，如果我们错误地传递为认同，被帮助者可能就无法看到自己的问题，不能作出改变的决定和行动。

## 五、对言语信息作反映的练习

表 5.2、反映内容的例子

<p>被帮助者：我是个男人，整天在家做饭，清洁房子，洗衣服。这就是我的工作。</p> <p>帮助者：你说你现在的责任是照顾家人的需要，做家务。</p>
<p>被帮助者：我妈妈告诉我，我是在 13 岁时被收养的。自那之后，我疯狂了一阵子...与一群坏人厮混...我不知道我是谁了...我的世界崩溃了。</p> <p>帮助者：你迷茫困惑了。</p> <p>被帮助者：是，我花了好长时间才使一切恢复正常。事实上，我没有完全恢复。我仍然觉得生活错位了，在某些方面感到迷失。</p> <p>帮助者：你仍然有不适合的感觉，有种缺乏情感联结的感觉。</p> <p>被帮助者：我觉得自己大部分的人生故事是缺失的。我希望见到我的生身父母，尽管我很害怕，害怕他们不想知道我的存在。</p> <p>帮助者：对未知的未来感到害怕，对可能的拒绝感到害怕，所以有些事让你非常焦虑。</p> <p>被帮助者：是的，这种恐惧使我无法安心做任何事情。</p>
<p>被帮助者：我刚刚知道我的妹妹需要做肾移植手术，最近她病得厉害，治疗后也没有明显好转。</p> <p>帮助者：真是太糟糕了。</p> <p>被帮助者：是呀，我为她感到难过。她只有 21 岁，很活跃，患病对她的打击很大。她生重病，但是我却很健康，所以，我很内疚。</p> <p>帮助者：感到内疚是很自然的事。</p> <p>被帮助者：真的？很高兴听到你这样说。我希望为她做更多的事情，比如寻找器官捐赠者及募集资金，因为她的血型很特别，很难找到匹配器官，也需要很多钱。</p> <p>帮助者：你能为她做这些事真是太好了。</p>
<p>约瑟的哥哥们见父亲死了，就说：“或者约瑟怀恨我们，照著我们从前待他一切的恶足足地报复我们。”</p> <p>他们就打发人去见约瑟，说：“你父亲未死以先吩咐说：‘你们要对约瑟这样说：从前你哥哥们恶待你，求你饶恕他们的过犯和罪恶。’如今求你饶恕你父亲神之仆人的过犯。”</p> <p>他们对约瑟说这话，约瑟就哭了。</p> <p>他的哥哥们又来俯伏在他面前，说：“我们是你的仆人。”</p> <p>约瑟对他们说：“不要害怕，我岂能代替神呢？从前你们的意思是要害我，但神的意思原是好的，要保全许多人的性命，成就今日的光景。现在你们不要害怕，我必养活你们和你们的妇人孩子。”</p> <p>於是约瑟用亲爱的话安慰他们。</p>

表 5.3、被帮助者言语行为的观察

以最近自己的一个帮助实例，通过回答以下问题，学习和反思对被帮助者言语表达的观察。

实例简介：

1. 言语追踪和选择性注意
  - a. 谈论什么观点时，被帮助者不再继续这个话题？
  - b. 对方最注意什么观点？
  - c. 列出对方使用的最核心的关键词：
2. 抽象或者具体
  - a. 什么词汇代表被帮助者？
  - b. 你如何关注言语的抽象程度？
3. 留意言语的不一致，记录观察到的对方或者自己的言语不一致之处。

表 5.4、反映内容的练习

请写下对以下场景的反映，并表明为什么这样反映？预测对方会有什么样的回应？

1. 与一名 55 岁刚离婚的男子交谈过程中，他说：“三个星期前离婚，她说她受够了我对她的批评和指责，所以她必须离开我。”

反映内容：

为什么这样反映？

对方会有什么样的回应？

2. 被帮助者正在考虑自杀，说：“我生无可恋，不如死了是一种解脱。”

反映内容：

为什么这样反映？

对方会有什么样的回应？

3. 被帮助者有一个最爱的人死亡，不停地哭泣，整天都不出门，不与人交谈，说：“让我自己呆一会儿。”

反映内容：

为什么这样反映？

对方会有什么样的回应？

4. 对方正在为是否要做流产进行思想斗争，说：“我工作非常紧张，维持家庭开支无法停下来，但是，结婚四年能够第一次怀孕，又非常珍惜。”

反映内容：

为什么这样反映？

对方会有什么样的回应？

5. 青少年正在考虑将来要学什么专业，无法选择。“我现在头都大了，真不知道以后要学什么专业。”

反映内容：

为什么这样反映？

对方会有什么样的回应？

6. 已婚的人有了外遇，说：“我知道很不应该，但是没有办法停止。对方确实非常吸引人，在一起我们都很快乐和享受。我也知道，尽管生活过得比较平淡，我的配偶对我很好。”

反映内容：

为什么这样反映？

对方会有什么样的回应？

7. 孩子上网成瘾的父母：“我们已经精疲力尽了，再怎么说他、限制他、惩罚他，都没有效果。”

反映内容：

为什么这样反映？

对方会有什么样的回应？

表 5.5、对言语信息作反映的是非题

对于言语信息只要理解其含义就可以了	是	非
不同个体使用同一个词，可能代表的内涵会有不同	是	非
反映内容能够让对方更加清晰地认识自己	是	非
为了让对方听得更好，需要用同一个开始的短语或句子反映内容	是	非
鼓励的话语越多越好	是	非
鼓励需要建立在良好帮助关系的基础之上	是	非
认同被帮助者，就是没有促成他们进行改变	是	非
认同与再保证尽量不要打断对方的叙述	是	非

思考题：

1. 在你的人际交流经验里，对言语的抽象阶梯印象最深的一次是什么情况？
2. 遇到不理解对方使用的词汇时，你会怎么办？
3. 作反映内容的练习时，自己最大的感受是什么？
4. 最近的一次鼓励别人的过程中，你观察到对方对鼓励的反应是怎么样的？
5. 你是否发现自己很难认同别人？在什么情况下更容易表达对对方的认同？
6. 审查自己在最近的帮助案例中，哪些方面做得很好？哪些对言语信息作反应的技巧需要改善？

	第一次练习	第二次练习	第三次练习
练习完成百分比	%	%	%
最大的收获有哪些？			
最大的障碍有哪些？			



## 第六章 有效倾听：我在用心地听你的诉说

*使智慧人听见，增长学问，使聪明人得著智谋(箴言 1:5)，*

*但你们各人要快快的听，慢慢的说，慢慢的动怒(雅各书 1:19)，*

*你要听劝教，受训诲，使你终久有智慧(箴言 19:20)。*

倾听是人际沟通交流的最关键因素，是进一步谈话和探索的基础，是参与行为的重要组成部分，是实现帮助的必要条件。在帮助对方、给建议及表达关心之前，首先要倾听。有效倾听本身就是一种帮助技巧。正因为倾听的重要性，已有很多的专著讨论过倾听。在这里，我们集中关注有效倾听的影响因素，倾听要关注的焦点，不良倾听的表现，以及相关的练习，让我们学习倾听技巧并应用于帮助之中。

### 一、有效倾听与同理心

倾听与参与行为总是联系在一起的，因为给予对方全部的注意力，才能进行有效倾听。另一方面，有效的主动倾听，不可能在注意缺乏的情况下实现。所以，参与行为就是倾听技巧的基本要求。当然，倾听与言语反映和对非言语行为的反应密切相关。倾听不只是听被帮助者所说话语的内容，同样要感知语音语调、面部表情和身体语言等重要信息。

有效倾听是一种积极主动的行动，需要付出努力，是全部心身灵的投入。它需要两个动作，首先要减少对自己经历的关注，然后是集中关心和理解被帮助者的经历和表达。让被帮助者感受到被理解，受尊重，觉得自己对其他人有价值，有人对自己所说的有兴趣。需要谨记，从感觉上来说，仔细的倾听，就是爱的姿态和爱的表达。

有效倾听，不仅仅是帮助者的放下自我和全情投入，同时要将这些信息传递给被帮助者，让他们感知到帮助者的关注和倾听。

有了以上的理解，我们能够更好地明白倾听在帮助中的重要作用：

- 有效倾听让我们收集被帮助者的信息，是进行评估和作帮助计划的基础。
- 帮助我们全面、准确地了解对方的交流。
- 倾听减少被帮助者的紧张或者焦虑，增强其安全感和幸福感，建立更大的希望和理想。
- 鼓励被帮助者自由地和完全地表达自己，建立安全感，不再恐惧，明白并健康表达自己内心的需要。

- 保障帮助者认真而客观地评价别人所说的话语。
- 能够帮助被帮助者对我们的价值观的认同，使他们从自我中心里走出来，正确认识自己和他人。
- 监视伴随着对方言语信息的非言语行为信息。
- 帮助者表达对对方这个人 and 陈述的事情的兴趣、关心和注意。
- 在互动过程中发展“以他人为中心”的方法，改变“自我中心”的信念和态度。
- 被帮助者感到被倾听，被理解和被支持。
- 倾听就双方的目标和优先事项，达成共识和彼此接受。
- 促进被帮助者自我理解和自我效能的积极改变，增强解决问题和实现目标的能力，达到个人的健康成长(Cournoyer, 2011)。

与不良倾听相反，有效倾听是由同理心的价值观所驱使，在身体和心理上与被帮助者同在，仔细观察和认真倾听对方的言行。尽管我们永远不可能完完全全地进入任何一个人的心理状态之中，但是我们的努力可以让我们最接近对方的心思意念。

实践同理心倾听并不容易，因为它是无私的，在这一过程中我们必须放下自己，全神关注到被帮助者。同理心深入到对方的内心世界，理解他们与面临的困难奋斗的状态，以及为解决问题付出的努力。我们的同理心倾听导致同理心的理解，产生同理心反应。当我们正确而有效地理解了对方的时候，关心和帮助的成效才会显著。否则，无法达到关心的效果。

Walker (1997)鉴别出有效的同理心倾听的三个重要元素：

- 1) 积极的情感投入：帮助者必须抛开个人的烦恼、想法或偏见，准备好与被帮助者的想法、理念和感情的充分接触。
- 2) 接纳角色扮演的必要性：倾听者必须尽可能全面地理解说话者的角色，具有同理心，从他们的角度看世界。
- 3) 确认对方的想法和情绪：在这一阶段，倾听者可以准确地识别被帮助者的想法和情绪。

同理心倾听也包括学习理解和应对帮助者自己和被帮助者的沉默，我们的沉默可能使对方感到我们没有兴趣或者不注意他们的陈述。所以，没有说话时要保持参与的行为，避免对方误解。事实上，沉默也是另一种交流，是思考的时间，有利于建立自我意识，审查是否感到舒适。被帮助者也需要时间去整理他的思绪，或者经历非常强烈的情绪。如果我们没有给予对方这个时间，他们就会感受到被侵犯和不被理解，进而影响帮助关系。

在面谈中掌握和控制适当的沉默时间非常重要，因为它对情绪有极其重要的影响。对于帮助而言，其作用可能是积极的，也可能是消极的(Hough, 2014; Nicotera, 2018)。

- 太长时间的沉默使人不舒服，会谈中的对方会产生不知所措的感受。
- 会话中出现静默时，人们总是会有一种冲动，试图去讲些什么来填补这个空缺，但是，这样可能偏离谈话的主题。
- 我们停止交谈，出现静默时，被帮助者可能会尝试填补这个时间空挡，而要完成我们的话语，他们会感到被测试，影响开诚布公地交流的自由感。
- 积极的方面来说，在静默时，我们自己感到放松，能够更清晰地进行思考。
- 沉默是倾听自己的内心和倾听他人的述说的基础。
- 主动给予一段沉默的时间，让对方有说话、表达意见或者纠正我们的看法的机会，能够达到更好的相互理解。

## 二、倾听关注的焦点和影响因素

开始训练自己的倾听技巧时，常常会问一些问题：我应该听对方说的什么？关注的重点是什么？一般而言，被帮助者的诉说通常集中在以下几个方面：经历、想法、行为和情感，这些就是我们有效倾听需要关注的焦点(Egan, 2019)。进行有意识地重点倾听，我们能够更好地探索被帮助者的内心感受和需要。

- 倾听被帮助者的经历：每个人的成长背景及所经历的事件不同，要认识被帮助者，我们必须认识到倾听被帮助者的经历非常重要，例如，失业、离婚、被忽略、被小看、或者被强奸等。我们可能会听到配偶说，“你总是不理解我，总是让我着急，而我一着急就会头疼。”毫无疑问，倾听对方的经历非常重要，不仅让我们能够了解对方，也帮助他们更好地理解自己。我们需要倾听被帮助者的全部的故事，不要干扰他们的叙述，要让他们感受到我们的接纳。只要感到我们没有认真倾听，他们就会停止说话，我们需要很多的努力才能够使他们继续述说。但是，由于过往的创伤经历，被帮助者常常会感受到自己是一个受害者，被其他人或者整个世界所责备。然而，过于被动，或者将自己看成受害者，会促使他们不停地去谈论自己的这些经历，像鲁迅笔下的祥林嫂一样，难于寻求到解决问题的出路。此外，有的人一直谈论一个经历，可能是他逃避责任的方式，反复强调这不是自己的错误。所以，我们在倾听对方的经历时，需要有智慧地区分他们是不是真正的受害者，让他们认识到自怜自悯和发牢骚是没有价值的，对自己和他人没有益处。
- 倾听被帮助者的想法和思维方式：
  - 倾听被帮助者的看法：他们对未来、设定目标、制定计划、和需要克服的困难，都有自己的认识和看法。这些看法包括如何认识自己，如何看

待发生的事情？其原因是什么？对生活有什么影响？他们有多大程度愿意修正这些看法？倾听被帮助者的看法，能够揭示对方的信念、价值观、态度和是非观。我们需要关注和理解被帮助者那些与问题相关的看法，让他们明白自己失去成长机会的想法，从而帮助对方有清晰而全面地认识自己和面临的问题。

- 倾听对方的意图和计划：一个人的意图是争取实现目标和方法的需要，是内心设想的企图、愿望、幻想或者理想等，虽未付诸行动，但对一个人的情绪和行为也有重要影响。所以，认真倾听对方的意图和计划是理解和接纳他们的关键步骤。
- 倾听对方的决定：被帮助者会谈论将要做什么的决定，或者已经做出的决定。决定通常对他们自己，或者对他人有一定的目的性，例如，要求我们不要再谈论她前夫的情况。我们倾听到他们的决定，就能够更加有效地帮助他们，并且避免可能的冲突。完整地分享一个决定，包括解释清楚决定是什么，作出决定的原因，这一决定对自己和他人的影响如何，对改变或者修正决定有开放性态度没有等。经过倾听对方的决定，我们让被帮助者对自己的决定有更深入的认识，更加明确自己的意愿。
- 倾听被帮助者的行为和行为方式：
  - 有的人很容易谈论自己的经历，但是不太情愿谈论自己的行为，因为谈论行为可能预示着自己在其中需要承担责任。在倾听中，我们要有意识地引导对方叙述自己的行为，明白自己的责任和需要的担当。所以，倾听不仅仅听被帮助者声音，我们也要认真观察他们的行为。
  - 倾听对方在一定的情绪之下的应对方式，会如何管理自己的情绪和行为。在什么情况下，行为方式是健康积极的。什么状态下，表现出消极负面的及冲动性的行为。帮助者的倾听，能够让被帮助者清楚明白自己的应对是有效的或者是有缺陷的，学习到更健康的方式方法。
  - 关注被帮助者在人际交流中与他人互动的行为方式，审查他们自己的言语和行为对他人有什么影响，他们会如何回应；而他们的回应又会刺激我们什么样的想法，以及如何进一步回话和作行为反应。在其中，被帮助者发现哪些互动方式是健康积极的。
  - 观察他们的行为及行为方式，我们也要感知和探索他们内心的动机，并作有效的回应。行动是内心的动机所驱动的，实现个人成长，必须清晰地认识到行为背后的动机，实现长久的改变。
- 倾听被帮助者的情感体验：情绪影响着人们生活的每一个方面，是生活质量保证的重要部分，是行为的驱使动力，所以认识对方的情绪非常重要。“听话听音”，这是古训，提醒着倾听要关注的重点。倾听对被帮助者情绪的感知，更多的信息是来源于语音及语调。这也是倾听的难点所在，学习和练习时需要特别注意，留意以下要点。

- 需要学习更多的关注对方的积极正面的情绪，促使被帮助者产生身体和心理上的幸福感。
- 利用情绪反映开发被帮助者的心理资源，促进他们学习情绪管理的动力，增进健康相关的行为。
- 建立积极的态度，有利于被帮助者获得更多的支持，感受生活中的正向反馈。
- 有的人可能陈述自己的经历，而不愿意谈论自己在其中的情绪体验。我们需要关注他们的情绪，并做进一步的探索，帮助对方认识自己的情绪，以及可能存在的阻碍情绪表达的因素。
- 认识被帮助者的情绪，有利于我们理解对方的故事、观点、决定、和行动的方向。
- 倾听被帮助者的强处、机会和资源：
  - 每一个人都有自己的强处和优点，我们的任务就是帮助对方去发掘这些资源，达到有效地处理问题的目标。
  - 每个人都有自己的短板和缺点，我们要观察到对方为了克服这些缺点做出的努力，并对之作积极的肯定，让他们学习到积极有效的方式方法。
  - 帮助对方成长，充分利用自己所拥有的资源，解决问题，建立自尊，看到希望，增进幸福感。
- 倾听被帮助者的非言语行为：阅读和理解对方非言语信息的能力，是建立和维系关系的重要力量。我们理解自己的非言语行为，才能更好的观察和理解被帮助者的非言语行为。我们需要做到不曲解或者过度解读，精确感知和理解对方的情绪。

以前，不知道要如何倾听他人，不懂得应该对被帮助者的哪些方面进行更多的关注，总是听到孩子或者配偶抱怨我们听不懂他们。现在，我们知道了要倾听的重点是什么，就要更好地运用到自己的生活中去，实现有效交流的目的，建立良好的亲密关系。

事实上，倾听还有一个重要方面，我们一定不要忘记，就是它帮助我们认识自己。倾听由我们的内心而发，对方的故事会唤起我们内心什么样的理念和想法？这个故事是否提醒自己某段个人经历、另一个被帮助者、或者某个新闻？倾听者也要学会用身体倾听，在身体上对对方的故事有什么反应？有无胃痛等？是否咬紧牙关或者握紧拳头？是否反复玩弄自己的手指？是否屏住呼吸？是否想睡或者警醒？倾听时还要留意自己对对方的情绪反应，对方的故事让自己产生了什么样的情绪？是否感到无聊、焦虑、悲伤、快乐、愤怒、怨恨或者平静？所以，需要注意：帮助者理解自己的认知、生理反应、情绪和行为反应，是认识自己的过程，也是实施更有效的帮助的基础(Nicotera, 2018)。

达到良好的倾听效果，我们还必需理解有什么因素会影响倾听。对之有仔细的了解，倾听时才能最大限度地发挥积极的效应，克服这些因素的不良影响 (Hough, 2014; M. A. Howe, 2005)。

- 环境条件和身体状态：
  - 身体感到舒适，不会太过疲劳，没有身体不适。
  - 没有视觉分心、噪音、或者被打扰，例如，没有刺眼的光线、能够听到彼此的声音。如果有干扰，我们可以重新选择一个交流的场所。
  - 有舒适的空间，合宜的彼此间的距离，符合所处场景和文化约定。
  - 有足够的时间，能够倾听对方整个故事，并有时间进行内容和情绪的反映。
- 倾听者的态度：
  - 愿意倾听，不是为了完成任务或者表现得只是完成任务，那样不是真正的倾听。青少年或者成年的孩子与父母交流的机会越来越少，父母要珍惜他们向自己接近的每一个机会。
  - 接纳被帮助者的感受和内心的积极动机，鼓励对方。不要评判和指责，因为那样会影响帮助关系。不要为了维护所谓的父母权威，拒绝孩子的述说。
  - 诚实和开放，不回避问题，不懂时可以坦诚地说不知道。有开放的心态，无论面对什么境况，都不会惊慌，不会表现得无能为力，而是能够沉着应对。
  - 耐心，内心不急躁，不厌烦，能够倾听到被帮助者的整个故事，关注故事里的细节，更好地了解对方。
- 倾听者的情绪状态：
  - 感到放松和舒适，帮助自己进入良好的倾听状态，也帮助被帮助者平复心情。
  - 对被帮助者和其话题有兴趣，体现出参与行为的积极姿态。
  - 负面情绪影响帮助者的倾听，可能包括过分强烈的积极情绪和帮助欲望；无聊感；对被帮助者或话题讨厌或生气。我们需要努力面对这些负面情绪，进行有效管理，以免影响到帮助关系。
- 倾听者的行为：
  - 注意姿势，维持眼神接触，保持平静，表现出良好的参与行为。
  - 提合适的问题和评论，体现出良好的帮助技巧。
  - 展现良好的倾听习惯，在作反应之前倾听对方的全部故事。
- 人际互动因素：
  - 有欢迎的姿态和愉快的氛围，良好的帮助关系。
  - 留意被帮助者是否有强烈的情绪，不情愿的态度。不要否认或者拒绝他们的情绪。

- 引出被帮助者的积极反应，并作积极正面的肯定。
- 分享自己的感受，特别是对场景或问题进行有效交流。
- 让被帮助者确定交流的主题，帮助者不能预想要说些什么，作反应演习。
- 相互间有良好的积极互动，相互理解，相互支持。

明白有效倾听的影响因素之后，进行自我审查，我们可以通过以下不同方式改善自己的倾听技巧(Athreya, 2010; Mozdierz et al., 2009):

- 寻找到共同话题：有开放的意愿，注意被帮助者要谈论的主题，不要不感兴趣或者拒绝。
- 耳眼心并用：不仅用耳听，也要用眼看，用开放的心态接纳所有的信息，包括言语信息及非言语行为。
- 认真评判被帮助者说话的内容，而不是说了什么话：有时候对方喜爱述说，讲了很长时间，但是没有什么内容，注意不要被话语分散我们的注意力。
- 不要评判被帮助者的人格：不要因为我们错误的假想或者推论，没有听到完整的故事，导致不能倾听对方的所有信息，得出错误结论。
- 闻未言之意：感知对方没有说出口，但是要表达的或者下意识里存在的信息。这些信息主要存在于非言语行为之中，要特别留意。
- 倾听对方的中心思想：人们常常强调倾听事实，但是，那样可能会失去对非言语行为的观察，缺失对全部信息的中心思想的理解。要关注对方用最多时间谈论的话题，它代表着被帮助者要表达的中心思想。
- 理解被帮助者的内心感受：感受语言的细微之处，对方的词句、表达、想象、行为和情绪真正意味着什么，对其人生的意义是什么。探求到这些问题的答案，我们就能理解他们内心真正的感受。
- 作记录时要有灵活性：有效的倾听者能够适应每一个讲话者的陈述方式，作适当的记录，利于理解和存留信息。
- 克服分心：外界的噪音或者内心的想法都可能让人分心，一些外在因素容易去除，而内心的原因需要自己努力专注才能够克服。
- 审查自己的情绪：了解自己的误差和个人偏见，清楚自己的情绪，知道生气时是无法倾听的。对方感受到帮助者的情绪，也会停止述说。我们自己要做情绪管理的榜样，不让情绪的冲击影响到倾听。
- 通过练习挑战自己：不良倾听者经常不愿倾听自己难以理解的信息，或者拒绝作进一步的努力，良好倾听者要将此状态当成挑战，自己积极练习如何面对，实现个人成长。
- 投入更大的精力：良好的倾听者与被帮助者同在，解读和关注对方的中心信息。

- 成为一个主动倾听者：倾听需要主动，调动智慧和情绪的投入，需要更多的积极能量。如果被动参与，一个人无法投入到倾听之中，被帮助者也可能感知不到帮助者的关注和真诚。
- 倾听更多的有益信息：对方陈述的一致性、沉默与回避、言词后面的意义、非言语行为及不愿意改变的障碍等，这些在相关章节有更多的论述。

### 三、不良倾听的形式和错误

有效倾听并不容易，除了要了解如何做一个良好的倾听者，也要知道不良倾听有哪些形式和错误。这样，我们就能够避免相关的问题，更好地学习和掌握倾听技巧。

- 没有用心倾听：有倾听的动作，但是没有真正用心地投入到倾听当中，不时地开小差。在这种情况下，被关心者会感到很不舒服，无法感受到被关心被帮助，相反会觉得被戏弄。例如，我们可能经常听到孩子冲着我们大喊，“你们总是要我做这个做那个，但是从来不听我讲什么。”这是孩子感受到父母没有认真倾听的结果，这时候，孩子不可能信任父母，无法建立良好的关系，不会接纳父母的忠告或者建议。
- 部分倾听：倾听停留于表面，只是接纳部分观点和部分内容，忽略一些内容及没有倾听被帮助者的完整的故事，无法理解对方的基本要点。不恰当的倾听不仅影响我们的理解，也会影响我们与被帮助者的关系，因为他们会感受到我们的拒绝。
- 留声机式倾听：如果我们完全重复对方的话语，像一台录音机，被帮助者会认为我们的心理和情感没有与他们在一起。有时候，我们的非言语行为和倾听，没有给对方感受到我们的关注和帮助。事实上，被帮助者只要感受到我们有一点心不在焉，就会忽略我们这个人，忽略我们给予他的帮助。需要牢记，被帮助者需要我们实实在在地与他们在一起，而不只是一台录音机。
- 排练式倾听：当遇到对方谈论我们不熟悉的话题的时候，我们在内心一直问自己：我该怎么办呀？我应该做些什么样的反应呢？由此一来，我们停止了对对方的倾听，只是默默地在内心排练着如何去回应对方，从而失去了倾听的意义。这是初次帮助人时常见的问题，有效的帮助者不会纠结在如何对对方作反应，而是着力于帮助对方前进，朝着解决问题的方向前进！有时候，对方的叙说可能有暂停，这是对方需要我们做回应的信号，我们需要做积极的情绪和内容回应(Egan, 2019)。
- 过滤式倾听：完全没有任何偏差地理解对方所说的话语，是不可能的。我们倾听自己、其他人、和周围的世界是有过滤性偏差的。这些“过滤片”的来源，是个人、家庭、社会和文化带来的，但是人们经常会忽略这些影响，没有给予足够的重视，导致无法有效倾听，阻碍与被帮助者的沟通。



- 评估式倾听：不仅倾听，同时也做评估，判断对方所说的好坏，对错，可以接受与拒绝，喜欢和不喜欢，中肯的或者不相关的。由于心中的评判，我们无法准确客观地理解所倾听的内容，不能正确理解对方。评估式倾听会转化为给建议，从而欠缺了对被帮助对象的同理，不再以被帮助者为中心，压缩了他们的成长空间。
- 刻板印象式倾听：人们都不愿意给人以刻板印象，当别人这样看待自己的时候，哪怕确实有一些方面是事实，也会感到不舒服。刻板印象式倾听给人贴标签，危害同理心理解。在人际关系中，它常常是推诿责任的一个由头。
- 关注事实而不是人的倾听：过分关注事实，询问太多信息性问题，忽略对被帮助者全部信息的仔细倾听，不能让对方感受到得到帮助，对帮助没有多大作用。因为只是收集了事实，而忽略了要关心的这个人，被帮助者感受不到被关心。许多情况下，探讨事实会将人推向于关注不幸的事件，增加被帮助者的伤害者心态，头痛、胃肠功能不好等身心症状加重，不利于心身健康。
- 同情式倾听：被关心对象经常是正在经历不幸的事情，人们自然会产生同情心。但是，作为帮助者，我们要小心这种情绪，因为它可能使我们扭曲对方所说的故事。我们可能会过于关注对方的损失，对他们在其中的推卸责任没有充分的认识。同情是人际关系中的重要力量，但是，如果牵涉到不人道行为，会限制帮助人的过程。例如，同情一个人对配偶的控诉，认为配偶是一个可怕的人，可能使我们听不到一个完整的故事，而事先选择支持一方，出现认识的偏差。此外，表达同情能够强化自怜自悯，阻隔被帮助者主动解决问题。
- 干扰性倾听：我们干扰了对方，使他们停止倾听和叙述。帮助过程中常见的干扰是内心在想着如何帮助或者应对，阻碍了有效倾听。所以，我们要排除干扰，集中精力，认真倾听，不要过于纠缠在下列问题之中。
  - 我应该反映些什么？什么时候进行情绪反映？事实上对最触动自己的情绪作回应就可以。
  - 被帮助者还好吗？有没有危险？记住对方会让我们知道他是否还好，认真倾听就可以得到这些信息。
  - 对方是否喜欢我？会认同我对他们的帮助吗？前面我们已经叙述过，有效倾听就是帮助，就是达到帮助目标的有力措施。
- 不是正常的倾听：没有帮助经验的人会觉得帮助过程有点怪怪的，认为与平常的谈话不同，好像无法控制，不正常。这样的心理活动，不可避免地会在言语及非言语行为中表达出来，影响到被帮助者。
- 急于立刻解决问题：为了尽快帮助对方，我们容易被他们面临的问题所吸引，急于给建议，甚至代替他们解决问题。这样的方式让对方无法成长，

无法学习应对问题的方法，被帮助者内心里反而觉得我们在炫耀自己，不是帮助他们。

- 被帮助者希望得到快速帮助：有时候被帮助者没有真正认识自己和理解自己，只是要快速得到帮助，从而无法获得真正的成长。对方一直追求解决问题的答案，也影响我们的倾听，我们无法真正理解对方，无法实现同理。
- 心中有一种欲望，帮助者想根据自己的兴趣来提问题：更多的时候，它们意味着我们正在收集对方所知道的相关信息，以便产生最佳的解决方案或行动方针。我们必须明白，帮助过程的进程是由被帮助者和帮助过程控制的，不是我们。
- 故事性倾听：我们怀疑对方是为了获得最快的帮助，叙说了别人的故事，不是他们的亲身经历。所以，我们无法建立起同理心，不能建立帮助关系。
- 回到重要的交流：当对方对我们有信任，能够根据自己的意愿和冲动自由表达时，我们缺乏重新定向的能力，打断了他们的叙述，起了干扰作用。如何有效地重新定向，我将有专门一章进行介绍。
- 强加个人的观点：倾听者没有捕获到对方希望表达的核心情绪，强化自己理解的偏差，无法有效倾听，也没有给对方纠正我们的理解的机会。

我们帮助他人的过程中，如果没有熟练的技巧，除了以上不良倾听，倾听时还容易犯以下错误(Cournoyer, 2011)，要特别注意。

- 使用太多的被帮助者的词汇，使得释义回应像是在做模仿秀。
- 重复使用相同的引导词句，例如，“我听到你说...”，“听起来好像是...”
- 试图展示出自己的聪明、深刻或解读能力，扮演“聪明的分析家”或者“睿智的侦探”的角色，表现出比对方提供的信息更多的自己的想法和意见。
- 只是对事实、想法、理念或者情绪等某一方面做回应，没有整合，不注意对方的全方位表述。
- 在每一个短句或者陈述之后都使用积极倾听，太过频繁地回应对方，干扰了被帮助者的陈述。

#### 四、有效倾听的练习

有效倾听的例子，在参与行为、对言语的反映及对非言语行为的反映等章节已有陈列。我们可以再回去从倾听的角度多练习一次，然后继续下列的练习。

表 6.1、有效倾听的练习

**指导语：**针对下列被帮助者的陈述，作有效倾听的回应，让他们知道你正在倾听。记住，你可以回应对方讲话的内容，经历的情绪，或者两者兼有。如果对方表达出模棱两可，或者有多种情绪，确定你的回应尽可能包括了所有的内容和情绪。

1. 我的情绪很高，感觉自己站在世界的顶端。我知道应该按照医嘱服用稳定情绪的药物，但是我又不想放弃这种奇妙的感觉。
2. 我恨那个女人（妻子），她总是令我烦恼，总是命令我做一些好笑又费时的事情。
3. 我尝试过很多次了，但是她总不满意。我花了很多时间试图弄明白她想要我做什么，但我似乎永远也无法了解。我不知道要更加努力地尝试，或者要完全放弃。
4. 这次考试我得了 90 分，感觉是对自己努力学习的回报。但是，父母亲仍然很不满意，希望我得到更高的分数。我的开心又被委屈代替了。
5. 我不知道自己是高兴还是悲伤，现在已经毕业，有一份新的工作和住处。生活变化得太快，我该如何去感受？
6. 被人占便宜，我既讨厌又感到很疲累。从同事的眼中，我只看到他们认为我是个傻瓜。相反，为了不让他们占我的便宜，我想我必须继续努力，作出改变。
7. 离婚的恐怖压迫着我，我能够从中走出来重新快乐吗？我丈夫一直威胁我，说如果我想留住这座房子和分享储蓄账户，他就会和我争夺孩子的监护权。现在我独自一人，不知道该怎么办。我似乎除了哭，什么都不能做。

表 6.2、有效倾听的练习 (2)

**指导语：**在以下每一种陈述之后的空格里，写下你作为有效倾听需要回答的语句，并进一步想象对方可能的回答。

- 被帮助者：我的丈夫认为我是一个酒鬼，我之所以来这里寻求帮助就是他强迫的。是的，我喝酒，喝很多酒，但是，他就是让我喝酒的原因。
- 同学：我已经缺了三堂课了，不知道现在学了什么，今天是期中考试，我知道肯定会不及格，已经紧张到不会思考了。
- 上级主管：你没有继续追踪这个案例，我很失望，你知道那些孩子会遇到很危险的事情！
- 同事：我正在帮助一个家庭，但是他们简直让我抓狂。我知道自己也有一些问题，只是对他们生气，没有很好地帮助他们。我认为已经尽心尽力，但是他们没有为改变作出任何的努力。
- 孩子：有时候妈妈的男朋友对她很吝啬，他打她，而她只是哭泣，我真的很恨他。
- 社区领导：我欣赏你给予我们社区的帮助，但是，以前的帮助者都没有得到任何的成果。

表 6.3、有效倾听的练习 (3)

*请写出对以下场景的反映，体现自己在倾听，并表明为什么这样反映？*

1. 与一名 55 岁刚离婚的男子交谈过程中，他说：“三个星期前离婚，她说她受够了我对她的批评和指责，所以她必须离开我。”

有效倾听的反映：

为什么这样反映？

2. 被帮助者正在考虑自杀，说：“我生无可恋，不如死了是一种解脱。”

有效倾听的反映：

为什么这样反映？

3. 被帮助者有一个最爱的人死亡，不停地哭泣，整天都不出门，不与人交谈，说：“让我自己呆一会儿。”

有效倾听的反映：

为什么这样反映？

4. 对方正在为是否要做流产进行思想斗争，说：“我工作非常紧张，维持家庭开支无法停下来，但是，结婚四年能够第一次怀孕，又非常珍惜。”

有效倾听的反映：

为什么这样反映？

5. 青少年正在考虑将来要学什么专业，无法选择。“我现在头都大了，真不知道以后要学什么专业。”

有效倾听的反映：

为什么这样反映？

6. 已婚的人有了外遇，说：“我知道很不应该，但是没有办法停止。对方确实非常吸引人，在一起我们都很快乐和享受。我也知道，尽管生活过得比较平淡，我的配偶对我很好。”

有效倾听的反映：

为什么这样反映？

7. 孩子上网成瘾的父母：“我们已经精疲力尽了，再怎么说他、限制他、惩罚他，都没有效果。”

有效倾听的反映：

为什么这样反映？

8. 最近你自己帮助他人的一个实际例子：

对方说：

有效倾听的反映：

为什么这样反映？

表 6.4、说话和倾听技巧的自我评估

	强烈 同意	同意	不同 意	强烈 不同 意
我能够描述和讨论说话、倾听和积极倾听的技巧				
我能够在文化敏感的交谈中，接受彼此的多样性和不同				
我能够熟练应用非言语沟通和身体语言				
我能够熟练使用谈话技巧				
我能够熟练使用倾听技巧				
我能够熟练使用积极倾听技巧				
我能够在谈话和倾听技巧中评估自己的熟练程度				

表 6.5、倾听检查

你头脑清醒	是	否
同理心：在对方的地位和心理状态理解面临的问题	是	否
集中全部注意力	是	否
仔细观察非言语行为表达	是	否
不要只是听，要真正听进去	是	否
询问自己对方真正说了些什么	是	否
理解表层的语义，更要识别深层情绪	是	否
用头脑也用心去发掘意义	是	否
因为身边噪音的干扰，很难听到被帮助者说什么，你应该更努力倾听	是	否
长时间的沉默对有效倾听有破坏作用，会减少被帮助者对帮助者的信任	是	否
有时候感受对方的语调或身体语言，比听实际的词汇，能够理解更多他的想法和情绪	是	否
主动倾听表示要在运动时进行交谈。	是	否

思考题：

1. 有效倾听如何在帮助的三个阶段中发挥作用？
2. 影响有效倾听的因素有哪些？如何克服不良影响及增进有效倾听？
3. 从有效倾听的角度出发，我们为什么说在帮助过程中不要急切地代替对方解决问题？

4. 如何理解参与行为与有效倾听的关系？
5. 有哪些常见的不良倾听形式？自己最常犯的是哪一项？如何能够得到改善？
6. 审查自己在最近的帮助案例中，哪些方面做得很好？哪些对有效倾听的技巧需要改善？

	第一次练习	第二次练习	第三次练习
练习完成百分比	%	%	%
最大的收获有哪些？			
最大的障碍有哪些？			

## 第七章 提问题：打开你的心门

我要对神我的磐石说：你为何忘记我呢？我为何因仇敌的欺压时常哀痛呢(诗篇 42:9)？

众人问他说：“这样，我们当作什么呢(路加福音 3:10)？”

耶稣问他说：“你名叫什麼？”回答说：“我名叫‘群’，因为我们多的缘故(马可福音 5:9)”

一个问题是邀请一个答案或者反应的任何一种陈述或者一个非言语动作。提问题(questioning)可以帮助我们了解被帮助者，认识他的个人特征，理解他面临的问题、所处环境、和对解决问题的意向相关的事实、理念和情感(Cournoyer, 2011)。提问题帮助我们识别对方的长处、竞争力、优点和资源，促进帮助关系中的相互理解，对被帮助者进行评估，促使他们作出决定和制定改变的计划，迈出前行的步伐，以及完成帮助过程。在帮助的全过程中，我们都需要使用提问技巧。当然，它也是参与行为的重要手段。

学习提问题技巧，我们首先要明白提问题的目的，这样才能够更好地理解它在帮助过程中的意义(AI-Umran, 2004; Brooks & John, 2018; Daniels & Ivey, 2007; Sommers-Flanagan & Sommers-Flanagan, 2014)。现在，简单列举出这些目的，并以一个相关问题作为例子，让我们熟悉提问题的基本方式。

- 帮助者与被帮助者之间达成帮助开始的协议，介绍自己，了解彼此，建立良好而有信任的帮助关系。
- 开始谈话，我们可以问：“你今天想谈论些什么？”
- 关注被帮助者、支持他们、收集相关信息和表达对他们的兴趣，帮助者说：“你现在面临的主要困扰是什么？”
- 激发学习和交换各自的观点，帮助者说：“接下来几天里，你主要想学习些什么？”
- 请求被帮助者确定帮助的方向，可以提问：“请告诉我让你感受到遇到麻烦的主要问题是什么？”
- 刺激被帮助者陈述自己的故事或者限制对方说话，帮助者可以说：“对于这次争吵，你还有什么要补充的吗？”
- 明确诊断被帮助者的问题，具体化，特征化，及个体化。可以询问：“在什么时候和遇到谁时，你会感到更加窘迫呢？”
- 测试被帮助者已经具备的相关知识和应对技巧，例如，可以说：“被诊断焦虑症之后，阅读过哪些相关的书籍？”



- 深入讨论一个问题，明确事件发生的次序，倾听被帮助者的一个完整的故事。帮助者说：“然后发生了什么？”
- 试图理解会面的目的，讨论相关的伦理原则，寻求被帮助者的反馈意见。帮助者说：“你的情绪管理已经有了明显的改善，下一步是不是可以进入夫妻辅导？”
- 集中关注对方的情绪，或者其它某项心理活动，提高被帮助者的情商。帮助者问：“除了紧张之外，你还感受到什么情绪？”
- 理解和学习被帮助者是如何考虑问题的。例如，可以说：“你想如何应对？”
- 帮助被帮助者进行自我探索，提高自我意识。我们可以询问：“遇到这种场景时你的身体有什么感觉？”
- 促使被帮助者发掘自己的强处和优点，文化的优势，家庭的亮点，帮助他们积极面对当前的难题。帮助者问道：“在你的家庭里，通常是用什么方式来应对？”
- 集中关注可观察到的行动。例如，提问说：“他接着做了什么事？”
- 帮助对方认识事件的结果。帮助者可以问：“如果一直这样想的话，你会作出什么反应？”
- 集中关注解决问题策略，激发对方积极行动起来的动力。帮助者说：“你阅读了这本书之后，学习到哪些新的处理焦虑的方法？”
- 提问题也能够规避帮助过程中的一些可能会损害关系的危险因素。
- 团队治疗中邀请各参加者进行交流和参与。
- 忽略对方的某个观点，这也是提问题的一个目的，在后面可以有更多的介绍。
- 提较多的问题，尤其是跟进性问题，能够增加对方对提问者的喜爱(Huang, Yeomans, Brooks, Minson, & Gino, 2017; Yeomans, Brooks, Huang, Minson, & Gino, 2019)。
- 提问题在教学过程中起非常积极的作用，在帮助过程中也会促使被帮助者对技巧的学习(Cho et al., 2012)，同时，帮助者自己也有进一步的提高(Vale, 2013)。

在具体谈论提问题的技巧之前，我们还要简单地介绍一下提问题的时机，为理解和应用提问题技巧打好基础(Hough, 2014)。

- 太多的问题会吓坏被帮助者，抑制交流。
- 不要打扰被帮助者的述说，影响交流的进行。
- 许多被帮助者没有遇到倾听者已经很久，所以有太多的信息想与我们分享，我们可以暂缓提问。要提问的话，也要选择最合适的时机。
- 我们要保持与被帮助者的同步，提问适合此时此地的场景。
- 被强烈情绪冲击时，被帮助者不能回答问题，我们应当不要提问。

- 太多问题或者探索式问题会使被帮助者焦虑不安，回避真正的困难，积极倾听是应对的最有效工具。

学习提问题技巧，我们在本章里主要介绍启发性和封闭性问题，其它提问题方法，不恰当的提问题方式，以及苏格拉底问题。并通过相关的练习，初步掌握帮助和心理辅导中最重要的提问题技巧。

## 一、启发性和封闭性问题

关心和帮助人的过程中，我们通过提问题来了解对方的强处和弱点，理解其困难、问题、或目的等。提问题的方式通常有启发性问题(open questions)和封闭性问题(closed questions)，启发性问题倾向于从被帮助者获得复杂的信息，让他们有较大的空间来决定如何回答我们的提问。回答启发性问题，对方需要自主思考，提供较为详细的资料。封闭性问题则倾向于从对方获得简短和特定的回答，主要用于核对特定的信息的准确性(Berman & Shopland, 2005)。

提问题通常给人的印象是关注帮助者的需要，不是被帮助者的需要。这与帮助目标好像是不一致的，因为在帮助过程中我们更加需要关注和理解对方。事实上，熟练掌握提问题技巧，被帮助者才会乐意回答问题，不会害怕出错或者被指责，才能实现帮助的目的。

现在，我们分别介绍启发性和封闭性问题，从而更好地理解它们在帮助中的作用及应用时需要注意些什么。

### 1、启发性问题

启发性问题是用什么时候、在哪里、做什么、为什么、事态如何变化等方式提出的问题，鼓励被帮助者作深入而广泛的表达，拓展自己的思路，做多种不同的回答。回答启发性问题，被帮助者需要自我思考，组织语言，并加以表达。但是，启发性问题不要对被帮助者起引导作用，我们仍然需要遵循帮助的原则，等待被帮助者的成长，由他们自己决定是否改变及什么时候改变。

启发性问题的要点和特征：

- 问题不能用是/不是，或者对/不对等简单的事实判定来回答。
- 问题关注正在讨论的话题。
- 用“什么”的问题来注重事实。
- 用“如何/怎么样”的问题注重人和事态发生的过程。
- 用“为什么/为何”的问题探求事情的缘由。

用“什么”提问，能够激发对方描述更多的信息。探讨情绪时，能够鼓励被帮助者鉴别情绪和分享情绪。

“为什么”问题能够鼓励对方完全和开放地表达自己，从说明原因的角度进行详细而智慧的解释，认识到自己为什么有特定的想法、情绪或者行动。有的帮助者倾向于连续提几个“为什么”问题，探讨造成困难的深层原因，实现有效解决问题的目标。这一方法是探寻个人的核心价值和信念的重要策略，是认知行为治疗的常用工具。

但是，“为什么”问题也可能引起心理防卫反应，形成为什么不的念头。听到“为什么”问题时，被帮助者内心可能感到被攻击，认为我们在负面地评价他们，会想方设法地与帮助者对质。所以，使用“为什么”问题时要小心，要用试探的方式，温柔的话语，开放和接纳的面部表情，表现出有兴趣和接纳。如果可以，用“能否”的问题可以有更多的弹性，减少被帮助者的防卫反应。

怎么样将“为什么”问题的帮助效应发挥到最佳，同时又避免引起被帮助者的防卫反应？许多学者对之进行了研究，Kross 等用保持距离的自我认知，探索负面情绪的原因，而不是沉浸于其负面体验。发现这样能够帮助被帮助者保持冷静的认知，避免对负面体验作过度反应。被帮助者思索“为什么我会以这个方式来感受？”保持追究自己责任和问题产生的“距离”，能够减轻其负面情绪(Kross, Ayduk, & Mischel, 2005)。

启发性问题用途广泛，在帮助的三个阶段都有非常重要的作用，现在整理如下。

- 开始一次会话。
- 提供更多的机会让被帮助者谈论他关心的话题，更加深入地探讨面临的问题。
- 收集帮助者相关的资料，例如，被帮助者过来寻求帮助的理由、面临的问题、具备的优点、受教育过程、工作简历、就诊史等。
- 帮助对方认识自己和澄清其关注点。
- 让被帮助者放松，感到舒服。
- 鼓励被帮助者的情绪表达。
- 更加深入地探讨与被帮助者密切相关的一些事情。
- 帮助对方探索获得被关心的感受的特定方式。
- 建立良好的、平等的和合作的帮助关系。
- 帮助被帮助者在更好地认识自己的基础上，积极行动，作出改变。

在实际的心理咨询与治疗实践中，我还体会到启发性问题有助于发现和预防对方可能存在的不诚实，或者回避和退缩。启发性问题使人不能敷衍了事，需要认真思考和详细回答。这样可以阻止被帮助者的有意回避或者编造故事，也帮助他们认识到自己下意识存在的对自己的不接纳和不理解，促进自我探索。

启发性问题关注的事情的范围可以很广，例如，“请告诉我你的成长过程？”也可以较为狭小，例如，“星期六晚上你经历了什么？”在交流的过程中，我们首先问范围较大的问题，接着问几个范围小的问题，帮助对方深入了解自己的经历。

在很多情况下，启发性问题还可以通过陈述的语言用下列的方式提出来。在帮助过程中，呈现出灵活多变的自然的交流风格，达到提问的目的，又不会让被帮助者觉得我们刻意为之。

- 请你告诉我.....
- 请你描述一下.....
- 请告诉我更多一些.....

Dickson 等 (1997)研究发现在心理咨询中，启发性问题比封闭性问题更加有效，其理由主要有：

- 促进被帮助者自我揭露；
- 产生更加准确的反应；
- 提高帮助者的同理心。

注意，启发性问题也不总是合适的。例如，在紧张的谈判中，或者对方过度保守自己的秘密时，启发性问题可能会给对方太多的空间，增加说谎的机会。这时候，封闭性问题可能更加直截了当(Brooks & John, 2018)，例如说：“遇到这类情况就需要马上寻求专业的帮助，是吗？”

## 2、封闭性问题

封闭性问题只是期待对方非常简短的回答，可以简单到“是”或者“不是”。它能够在有限的时间内，让我们获得大量的信息。尤其是在对方处于危机状态时，我们需要收集有关生死的问题。例如，“你是否服用了安眠药？”“你有自我伤害行为吗？”“你是否有自杀的想法？”

封闭性问题的要点是：

- 问题可以用是/不是或者对/不对等简单话语来回答。
- 问题符合正在讨论的话题。
- 封闭性问题在核对事实上非常重要，例如，询问：“是否有自杀念头？”
- 会话中需要尽量避免使用封闭性问题，避免被帮助者产生受审讯的感受。

封闭性问题可以有不同的类别，现在介绍三种主要类型(Hargie, 2011)：

- 1) 选择性问题(Selection question)：被帮助者面临两个或者多个选项，作出自己的选择，也称为选择题或强迫选项问题。例如，我们问：“你是坐轮船还是坐飞机去旅游？”“你是自己来的还是由家人陪同来的？”

- 2) 是与否问题(Yes-no question): 适合用“是”或者“否”，或者类似的方式来回答的问题。可以问：“你的手出血了吗？”
- 3) 识别性问题(Identification question): 需要对方根据事实作出简单回答和反应，包括回忆过去的信息，问：“你在哪里出生？”识别现在的环境，我们可以问：“疼痛的准确部位在哪里？”以及询问将来要发生的事情，我们问：“你要到哪里去度假？”

封闭性问题可以获得特定的信息，能够核对我们的理解，被帮助者有能力面对心理危机，其中一些例子如下：

- “你是这里年龄最大的孩子吗？”
- “你是家里第几个孩子？”
- “我理解得对吗？”
- “那件事对你而言合适吗？”
- “我对你的理解正确吗？”
- “你真的不想一直酗酒，是吗？”
- “你的身体有哪里痛吗？”
- “你这次考试得到了 A 吗？”

有时候快速收集一些特定的信息非常重要，优先于系统全面地探索被帮助者的状态和问题，能够优先保障被帮助者的安全。然而，太多的封闭性问题，一个接一个不断地提出来，会让对方感到好像是在法庭上接受审判一样，影响帮助关系的建立和维持。

一些封闭性问题有引导作用，指向特定的答案。引导性问题在帮助过程中常常起有不好的效果，因为会将话题缩窄，结果与帮助被帮助者开放和探索的目标相反。所以，要特别小心。使用封闭性问题不恰当时，还可能产生以下问题(Murphy & Dillon, 2011)：

- 封闭性问题只需要“是”与“非”的简单回答，没有机会鼓励被帮助者拓展谈话话题。
- 封闭性问题让帮助者保持主动权，减少被帮助者的主动陈述，使他们很快进入被动状态，等待下一个问题，结果是他们感到自己更加没有得到客观公正地对待。
- 帮助者进入代替对方解决问题的困局，侵犯健康的帮助界线。

介绍了启发性问题和封闭性问题各自的特征和用途之后，我们可以通过比较两者表达同一个内容时的相同与相异，有深入的和直观的理解（表 7.1）。为了避免上述的封闭性问题的局限和问题，帮助过程中，我们要学会用启发性问题来代替封闭性问题，促进被帮助者自我探索，从而实现帮助的目的。

表 7.1、封闭性问题与启发性问题的实例比较

封闭性问题	启发性问题
你一个人单独生活吗?	你现在的生括状态如何?
那件事使你悲伤吗?	对那件事你感觉如何?
你打回他了吗?	之后你做了什么? 之后发生了什么?
你对帮助感觉好吗?	你对帮助感觉如何?
你走上地铁时会感到头晕眼花吗?	当你走上地铁并觉得心跳开始加快后, 接下来发生了什么?
跟父亲生气多年后, 你面对他还高兴吗?	跟父亲生气多年后, 你面对他时是什么感觉?
你在生气吗?	你感觉怎么样?

使用提问题技巧时, 学者们整理出需要遵循的一些基本原则, 我们应当有清楚的认知, 在实践中灵活运用(AI-Umran, 2004; Murphy & Dillon, 2011)。现在简单列举如下, 在帮助过程中提醒自己。

- 提问题应当有意向性, 实现帮助中的一个目的。
- 每一次提一个问题, 耐心等待被帮助者的思考和回答。
- 应当让被帮助者了解为什么会被问这些问题, 答案会被用来做什么用。
- 帮助者需要敏锐地感知由于文化的不同, 被帮助者对问题的态度可能大不一样。
- 提问题要掌握适当的时机, 留意被帮助者即时的反应, 探究其真实的感受。
- 多使用解读性及解决问题性提问, 少用需要回忆的问题。帮助对方立足现在, 面向未来。
- 太多的问题可能使对方认为帮助者是“指导员”, 没有平等的感觉, 危害帮助关系。
- 不恰当的问题可能会干扰对面谈的中心话题的讨论。
- 收集信息必需有灵活度, 不能按照定式刻板地进行, 要敏锐地感知被帮助者关心的重点。
- 好的问题可以收集资料, 也对被帮助者起支持和治疗作用。使用不当, 则影响帮助关系。
- 提感到有困难的问题时必须小心, 我们要明白困难的焦点在哪里。
- 提问太少也不行, 可能使被帮助者迷失方向, 使帮助过程无法推进。另外, 提问太少, 被帮助者容易认为帮助者对他们不感兴趣。
- 追踪性问题是必要的, 不要害怕探索。
- 提问题可以是言语性的或者非言语性的, 我们都需要留意。

- 对问题的回答也可以是言语性的或者非言语性的，不要苛求或强制被帮助者一定要使用言语来回答问题。
- 使用言语鼓励和微笑等非言语行为，鼓励对方对问题作出反应。
- 帮助者需要注意被帮助者回答问题时的显现出来的模式和主题。
- 除了问出来的问题之外，需要留意对方没有问什么问题，这在帮助过程中是更加需要探究的。
- 帮助者和被帮助者双方都有可能将提问题作为防卫的手段或者攻击的武器，需要予以特别关注，并且学习有效而健康的应对方法。

## 二、其它提问题方式

除启发性问题和封闭性问题之外，学者还提出了数十种不同的提问题的方式，我在这里简单介绍其中的几种，增加大家对提问题技巧的进一步理解，在帮助过程中灵活运用。

### 1) 奇迹性问题(miracle question)

奇迹性问题是问题解决主导治疗 (Solution Focused Therapy) 的标志性辅导手段，我们促进被帮助者的思考，想象面临的问题已经奇迹般消失时，他们的生活会有什么变化，帮助他们发现改变的方向，滋养改变的动力。

发现例外，并针对其进行提问，是帮助对方走出困境的重要手段之一。例如，

- “在什么样的境况下心情会好一些？”
  - “每一次谈论这个问题你父亲都会生气，有哪一次会例外吗？”
  - “你说只有女朋友在身边的时候，你才能够面对大家说话而不结巴，是吗？”
- 2) 评估性问题：为实现某个目的，提出评估性的问题，收集相关的信息，并让被帮助者认识自己。
- “你如何吸引听众的注意力？”
  - “如何使这一策略达到更好的结果？”
  - “以 0 至 10 的计分方式来评定你的焦虑，你会选择哪个数字代表现在的感受？”
- 3) 欢迎被帮助者的问题：很多被帮助者不知道如何开始交谈，所以，建立彼此接触非常重要。提一个简短的问题，是最常用也最有效的方法，以下是一些例子。
- “请坐，你喜欢怎么样开始？”
  - “有什么特别的事情来开始现在的交谈吗？”
  - “我的名字是...，你能够告诉我你现在的困惑吗？”

- “你如何看待现在的处境？”
  - “上次见过医生之后，你的情况有些什么变化？”
- 4) 探索性问题(probing questions): 鼓励被帮助者增大或者扩展他们最初的反应，从而对自己有更深入的认识，例如
- “你能就那件事说更多一点吗？”
  - “然后发生了什么？”
  - “你能描述一下吗？”
- 5) 焦点式问题(focusing questions): 鼓励被帮助者更近地观察问题的特定方面，有更清晰的认识，例如，
- 被帮助者：“所有人都欺负我，我总是被欺凌。”
  - 帮助者：“能够详细探索你被欺凌的方式吗？”
- 6) 摇摆问题(Swing questions): 摇摆问题可以用是与否来回答，但是同时也邀请被帮助者对情绪、想法或者困难作深入的谈论。它通常以“能不能”、“愿不愿意”等来提问，为被帮助者提供最开放的回答问题的方式，有最大的自由度，同时又有封闭性问题的优点。使用摇摆问题需要注意：要在良好的帮助关系的基础上进行，否则会成为封闭性问题。另外，不要应用于儿童和青少年，因为他们会将它具体化。这类问题的例子如下(Sommers-Flanagan & Sommers-Flanagan, 2014):
- “你能谈谈第一次发现自己 HIV 阳性的情况吗？”
  - “你能描述一下你父母对你是同性恋有什么反应吗？”
  - “对于那件事你可以告诉我更多一点吗？”
  - “你能告诉我昨晚你和丈夫争吵时发生了什么事吗？”
- 7) 间接性或者暗示性问题(Indirect or implied questions): 通常用“**我想知道**”、“**你必须**”、“**它必须**”等开头，也有用“**我想听到**”、“**请告诉我**”，表达帮助者对对方的好奇，但是不要给对方压力，不要反复使用或者过度使用。
- “我想知道毕业后你打算做什么？”
  - “你对你父母的离婚一定有一些想法或情绪。”
  - “你一定很难应付失去的健康。”
- 8) 投射性问题(Projective questions): 帮助对方识别、表达、探索和澄清无意识或不明确的冲突、价值观、思想和感情。常用“**如果…怎么样**”方式提问，邀请被帮助者思考。思考在某种特定场景下，他们可能有什么想法、情绪、和行为。它也可以用来评估被帮助者的价值观、决断力、自我控制力和判断能力。这类问题也是认知行为治疗中常用的提问题技巧，促使被帮助者从新的角度进行思考。
- “如果你有三个愿望，你想要些什么？”
  - “如果你能够回到过去并作出改变，你在那次聚会上会怎么做？”



### 三、要避免的提问题方式

为了更有效地运用提问题技巧达到帮助的目标，我们提及过应用中的注意事项。然而，仅仅如此，尚不能很好地掌握提问题技巧，我们需要更多了解在帮助过程中要避免的提问题方式(Hough, 2014; Ivey et al., 2014)。

- 1) 多重问题(multiple questions): 一次性问二个或者多个问题，对方不知道该怎么回答哪一个，影响会话的进行，在情绪激动时尤其感到混乱。
  - 被帮助者：我想我可能怀孕了，真的很害怕。
  - 帮助者：你同你的父母说过吗？你也许不想要孩子？你的医生呢？
- 2) 轰炸/拷问式问题(Bombardment/grilling questions): 提太多的问题，控制着被帮助者，引起他们的防卫心理，对帮助者和帮助过程产生抵触情绪。
- 3) 引导性问题(leading questions): 这些问题在一定的方向引领被帮助者，通常是帮助者的观点，并伴随着对被帮助者的评判。引导性问题没有帮助作用，只是让被帮助者感到压力，不得不同意帮助者的观点。所以，它不利于被帮助者的成长。
  - 被帮助者：我总是感到疲倦，有时候只想呆在房子里，不想出去。
  - 帮助者：不要呆在房子里，那样会让人感到更加病态和疲倦。是吗？
- 4) 重复反问的问题(Rhetorical questions): 这些问题不需要任何答案，倾向于表达提问者的观点，被帮助者感到被强迫和没有自主的被动接受。
  - 帮助者：事情总是一下子就发生了，这是怎么回事？
  - 被帮助者：是，事情就是这样。

帮助者对重复的问题需要有另一种理解，有的疾病（例如老年痴呆）可能影响个人的记忆，对方会重复问帮助者相同的问题。帮助者要有清楚的认识，有耐心，有技巧地转移话题，帮助他们感知到被爱、被理解和安全(Hamdy, Kinser, et al., 2018; Hamdy, Lewis, et al., 2018)。

- 5) 提议或引进答案的问题：问题中包含了答案或者部分答案，被帮助者体会不到是被提问，而是觉得我们是在给建议，限制他们的自我思考，甚至有时候会感到不受尊重等。
  - 帮助者：遇到这么多的压力，父母应该知道吗？
- 6) 将提问当作陈述(questions as statements): 帮助者引导对方按照预定的答案来回答，通常表现出评判，使被帮助者处于尴尬之地。例如，“如果你更努力地学习，你不认为会有帮助吗？”所以，要做陈述时，就直接陈述，不要变成提问题。例如，
  - 不用说：“你现在要去做作业吗？”
  - 而是直接说：“现在是做作业的时间了。”
- 7) 为什么问题(why questions): 为什么问题应用不当，激发被帮助者受到攻击的感觉，认为被评判，将他们推进防卫状态，感到不舒服。作为没有经

验的帮助者，尽量少用为什么问题。可以用其它方式替代，例如，“你觉得是什么引起了那件事？”但是，为什么问题在促使被帮助者理解深层的问题时，有非常重要的价值。

- 8) 外围性问题(tangential questions): 提问偏离主要话题，只是旁敲侧击。帮助者对无关的事情太过好奇，使帮助失去明确的目的性。例如，
- 被帮助者：妈妈的新男朋友上个星期搬进来了，我一点都不喜欢他。
  - 帮助者：他是哪一天搬进来的？

不良的提问题方式还有很多，然而仅仅只是从上述的几种里，我们已经能够感受到它们可能带来不可预料的不良效果，需要注意，在帮助过程中要避免。

- 冒犯被帮助者，使他们感到被审问。
- 降低帮助过程中的个人责任，被帮助者没有得到成长。
- 增加被帮助者的依赖性，没有主动寻求改变的想法和行动。
- 鼓励大众接纳的答案，而不是被帮助者诚实的反应。

通过学习提问题技巧，我们明白它在帮助中的重要作用，是必须要掌握的帮助技巧。但是，如果应用不当，它也会对帮助产生不良的影响。Sommers-Flanagan 和 Sommers-Flanagan (2014)比较了提问题的好处和弊端（表 7.2），让我们有更清楚的认识。

表 7.2、提问题的好处与弊端

好处	弊端
被帮助者更深度地讨论想法和情绪	关注帮助者的兴趣和价值观，忽略了被帮助者
可以更有效地澄清和获取对方的特定信息	被帮助者可能觉得他们的观点贬值了
当帮助者引导面谈并提出好问题时，对方会感到安心	帮助者可以成为“专家”
可以鼓励对方专注于优势和可能的积极成果	被帮助者可能对试探性的问题感到压力
可以得到对方特定行为的具体示例	被帮助者自发性减少或被动性增加

#### 四、苏格拉底问题

苏格拉底(Socrates)是古希腊哲学家，对西方思想最重要的贡献是他用辩证法来提出问题，即苏格拉底问题或者质问法。他不是直接教导学生如何做，而是通过提问题让他们自己寻求到答案或者结论。鼓励学生利用自己拥有的知识，形成自己的观点，发现新的可能性。苏格拉底问题不是提供问题的答案，而是鼓励被帮助者

查找自己的观点，并发展新的看法。其方式与帮助和关心完全吻合，也是许多人熟悉的方式，所以在这里做特别的介绍。

在关心与帮助他人的过程中，我们要了解对方已经知道什么，有什么没有考虑到。苏格拉底问题是对方有能力回答，以前没有意识到的，现在能够开启新的思路寻找答案。我们不是要去给予建议，而是通过提问题鼓励对方使用已经知道的知识，发现不同的替代观点，为自己解决问题。

那么，使用苏格拉底问题时，我们如何判定其质量呢？判定的主要依据是所提问题能否产生以下效果(Kennerley, Kirk, & Westbrook, 2017):

- 我们要关心的人愿意参与到帮助中来，愿意回答提出的问题，或者乐意完成作业。
- 包含有苏格拉底提问的交谈可以让被帮助者产生新的相关的观点，更全面地及更客观地解读所发生的事件。
- 苏格拉底提问不是孤立的问题，是导向良好结果的过程中的重要环节，一步一步地推进帮助的进程。

当然，一个问题对一个人在某个特定的时候和场合是好的，但是，应用到另一个人、另一个场景或者另一个时候，可能完全不适合。所以，我们对于苏格拉底问题要有深入的学习。

## 1、为什么关心他人时需要使用苏格拉底问题？

苏格拉底方法在帮助过程中非常有效，它鼓励被帮助者审查自己所处场景，改变态度，建立真实可靠的情感和行为。它能够强化学习，创立和保留新的观点，激发头脑风暴，开拓视野。它也激发被帮助者积极主动的参与，接纳改变，专注其积极反馈，进入改变的良性循环，从而实现帮助的目标。与帮助者直接给予建议相比，苏格拉底提问促使被帮助者自主形成的结论，实施必要的改变，这些变化通常更加可靠，效果更加持久。

苏格拉底问题可以应用于许多方面，都是很有帮助的。

- 1) 评估和确定帮助的方式：例如：“你现在感觉怎么样？”“当那个事情发生时，你做了什么？”“想到这些事情时，对你有什么样的意义？”“当你有这样的感受时，你脑海里想到的是什么？”
- 2) 教育：让被帮助者接纳新的知识，指导学习内容等，建立对方内心的要改变的动力。例如，“你经常会想起发生过的事情，感到困惑，你是否知道“创伤性再体验”这个概念？”“它有什么作用？”“会对自己的情绪和想法产生什么影响？”
- 3) 检查没有帮助的不良认知：
  - 支持证据的问题

- 反对证据的问题
- 不同观点的问题
- 展示结果的问题

例如，对方有明显的自责，认为自己会这样想，真是太蠢了。这时我们可以问：“根据你的经验，什么事情符合这样的信念？”“什么让它像真的一样？”

我们也可以通过提问，让对方从不同的角度来思考，例如，“其他人遇到这种情况时会如何看待呢？”“如果你的朋友遇到这种情况，你会对他说些什么？”

- 4) 解决问题和寻找解决方案：例如，帮助者可以说：“针对一个问题可以有两个解决问题方案，你想对哪一个作详细的了解？”“以前是否有效地解决过类似的问题，你是如何达到目标的？”
- 5) 认识及促进改变的行为：当对方有了新的观点，苏格拉底问题可以帮助他克服面临的困难，并审查其有效性。例如，要克服场景恐惧时，可以问：“当你不再逃跑，能够面对时，你会想到什么？”“你的内心感受是什么？”“这些对你意味着什么？”  
这些问题可以用来规范行为体验，例如，可以问：“什么能够让你更容易应对面临的挑战？”或者“从中可以学习到什么？”
- 6) 监督：强化学习，加强合作，检查假想，建立新的思维，及行动起来等。

Braun 等(2015)用苏格拉底问题量表测定帮助者在帮助过程中的提问，发现提问与认知治疗中抑郁病人症状改善密切相关，尤其是在最初的几次会面时更为明显。评估一次面谈中苏格拉底问题，可以预示下一次见面时病人症状改善的程度，并对帮助关系有促进作用(Braun, Strunk, Sasso, & Cooper, 2015)。这类研究提供的证据，将增强我们积极使用苏格拉底问题的信心。

## 2、如何有效地使用苏格拉底问题

比喻和类比可以帮助苏格拉底问题，鼓励对方想象一个场景，帮助他离开原来的观点，暂时放下强烈的情绪，能够更有创造性地思考。苏格拉底问题帮助对方离开自己的场景，考虑另一个处境，让他体会到更多的希望，和实施新的想法和行为的动力。一个实际例子是：“如果你的孩子遇到同样的事情，你会对他提出什么样的忠告？”

自然地提出苏格拉底问题，会起到更好的效果。刻意为之，结果可能恰恰相反。自然的参与和维持一次社交会话，帮助者建立对被帮助者的认识，不要过早地得出不成熟的结论，这就是表达关心的正确途径。没有给予被帮助者成长的空间和时间，就不可能实现真正的帮助目的。

Padesky(1996)将苏格拉底方法分为四个阶段，学习时不要偏颇。如果只是提问题，忽略其它方面，就无法实施这个完整的提问。

- 1) 具体的提问：例如，定式、资料收集式提问，详细了解对方的需要和困难。这些问题包括：“你心情低落维持了多长时间？”“你暴食的频率如何？”
- 2) 同理心倾听：关心、不评判地注意被帮助者说了什么，以及如何说的。关注对方的非言语表达，这些对我们内心的假说有什么影响，下一步要提什么问题。
- 3) 总结：检查假说，核对信息，或者重申一个观点。
- 4) 整合或分析性提问：鼓励一个观念的发展和延伸，或者精炼关键信息，帮助被帮助者明白此刻的收获，建立信心和积极前行。

由此可见，苏格拉底提问法也是多项帮助技巧的整合，我们在学习了其它相关技巧后，会有更多的体验和更深入的理解。

有效使用苏格拉底问题，需要注意以下一些事项：

- 揭示认知和鉴别关键的信念，需要建立在同理心的基础之上。如果没有同理心，被帮助者就会感觉像揭开了伤疤一样，危及相互关系。使用下列问题，有利于建立相互尊重，可以在揭示被帮助者的信念时应用。
  - “我继续提这样的问题可以吗？”
  - “你需要休息一下吗？如果你想休息，请随时告诉我。”
- 过于紧逼被帮助者，期待对方改变，会引起他们的反感，需要特别注意。
  - “你为什么放弃这个方案？”
  - “浪费时间会让你感到正在浪费生命吗？”
- 帮助者的语调不当，让被帮助者感到我们在责备他的错误。他们就会疏离我们，甚至可能不再接受我们的帮助。
- 帮助者要有好奇心和诚实，不需要知道所有的东西，要准备好向被帮助者学习。
- 小心谨慎，逐步揭示对方的内心体验是有效的工具，记住：欲速则不达。
- 同理心，不仅是我们所必需的，也是为被帮助者做个榜样，让他们学习和应用同理心技巧。
- 帮助者要有自信，使用苏格拉底提问时，知道如何回顾、建立假说及审查自己的直觉。

苏格拉底问题促使被帮助者改变的方式很多，其中包括提一些问题揭开相关的想法和想象，例如：帮助者可以说：“依照你自己的看法，那些东西意味着什么？对你的生活和未来有什么样的影响？”“你会如何标记这个事件？如果那是真的，接着会发生什么？”

发掘更多的想法，有利于拓展被帮助者的思路，从新的角度思考，调整自己体验的方式，并寻找到改变的方向和手段。发掘更多的积极正面的想法、世界观和人生观，是促使改变的重要途径。这些提问的实例包括：“什么会对你有更多帮助？”“怎么样能够帮助到你？”

### 3、苏格拉底问题的类型及实例

苏格拉底问题的类型广泛，表 7.3 中列举了几种常见类型。我们可以朗读出来，或者与一个同伴作角色扮演，熟悉这些问题及其作用，从而在帮助过程中更好地运用。

表 7.3、苏格拉底问题的类型及实例

苏格拉底问题的类型	实例
澄清疑问的问题	你认为主要问题是什么？ 你认为这件事有什么意义？ 你可以说明得更详细些吗？
对前面的问题进行提问	上一个问题对你而言为什么很重要？ 对于这个问题你自己有什么样的假设？ 这个问题会导致其它问题吗？
对假设问题的提问	为什么要做这样的设想？ 这个假设具体是什么？ 我是否正确地理解了你的意思？
引出理由及证据的问题	你有什么例子来说明吗？ 能解释一下原因吗？ 你怀疑的理由是什么？
有关起源的问题	什么让你有这样的想法？ 是谁提出了这种想法？ 什么使你有这样的感觉？
对暗示及结论的提问	会有什么结果？ 有些什么选项可供选择呢？ 如果这样的话，还有什么可能性呢？
询问观点的问题	他们有什么看法？ 你的观点与他的有哪些方面相同？哪些地方不同？ 你要如何解决这一困难？

有学者介绍了一个新的苏格拉底问题方法，即跟进性问题(follow-up questions)。它跟进性地索取更多的信息，让对方感受到我们在倾听，关心，并且希望知道更多。被提问后，被帮助者容易感受到受尊重和被倾听，对提问者更加喜爱。使用跟进性问题，有其突出的优点，它不需要特别的准备，使交流自然顺畅 (Brooks & John, 2018)。

#### 4、使用苏格拉底问题时的常见错误

学习苏格拉底问题之初，会遇到很多困难，也会出现不少的错误。现在将一些常见的错误列举如下，我们熟悉之后，就容易感知自己是否犯了这些错误，并尽早克服。

- 被帮助者无法揭示关键想法或想象：感知到这一错误后，我们要鼓励被帮助者在问题出现时，记录下相关的认知想法，或者用图像或角色扮演激发与关键认知相关的情绪，因为强烈的情绪更加容易接近关键想法。
- 被帮助者否认正在经历的痛苦：他们经常说：“...但是，我知道那样很蠢。”“...虽然我肯定我会好的。”“...但是，它并不能真正使我不安。”回避痛苦认知，意味着没有认识到关键的扭曲的想法，无法实现持久的改变。
- 回避痛苦认知：帮助者要鉴别对方的恐惧和安全感，感知其内心的需要，鼓励被帮助者慢慢揭开深层的不安的想法和信念。如果被帮助者否认这些想法，要帮助他们发现内心的恐惧，以及相关的热点想法或想象。
- 关键的认知是转瞬即逝的，很容易被遗忘。我们要陪伴被帮助者学习客观的观察，并用其最容易实现的方式记录下来。
- 被帮助者无法用言语表达关键的意义，帮助者要通过仔细观察他们的非言语信息，询问身体的感觉等来帮助对方感知。
- 被帮助者消除新的观念，常说：“是，但是...”。“帮助者急于给予建议，没有等待对方自己寻找到答案的情况下，容易出现这种现象。
- 我们提问没有明确的方向性，或者所定方向没有什么收获。
- 帮助者发表长篇大论，没有考虑对方的认知和需求。被帮助者容易觉得帮助者不理解他们，认为帮助者只是在卖弄自己的知识。
- 帮助者只是揭开问题，没有小结、整合和结论。被帮助者感到伤口在流血，但是，体会不到伤口愈合的征象。
- 提问只是为了肯定一个假说，收集的信息如有出现偏差，最终会得到错误的结论。所以，帮助过程缺乏客观，也不再以被帮助者为中心。
- 我们限制了苏格拉底方法引导的发现之旅，要明白它可以帮助我们和被关心者的思路，更多地理解自己和对方。
- 我们只是按照自己的需要提问，而不是以被帮助者为中心。

#### 五、提问题技巧的练习

表 7.4、封闭性问题的例子

<p>帮助者：最近一次是什么时候发生的？</p> <p>被帮助者：嗯，有些时间了，但是我不太确定是什么时候。</p> <p>帮助者：是不是圣诞节之后发生的？</p> <p>被帮助者：我想是的。</p> <p>帮助者：超过三个月了吗？</p> <p>被帮助者：是的。</p> <p>帮助者：是否发生在六月或者七月份左右？</p> <p>被帮助者：是的，我想就是发生在那段时间。</p>
<p>帮助者：小芳，今天你遇到什么难题？</p> <p>被帮助者：是，我与小明之间又出现了问题。</p> <p>帮助者：他又同你争吵了吗？</p> <p>被帮助者：（犹豫）不完全是，他很难相处。</p> <p>帮助者：他能够按时完成他的工作吗？</p> <p>被帮助者：不，这不是问题，他甚至很早完成。</p> <p>帮助者：他的工作很好吗？他完成得很好？</p> <p>被帮助者：这是问题之一，他的工作很优秀，很准时。我不能在工作上批评他。</p> <p>帮助者：（犹豫）他与你的团队相处好吗？</p> <p>被帮助者：他喜欢与志明外出，在街角大笑。这件事让我紧张不安，他忽略了其他成员，不仅仅是我。</p> <p>帮助者：所以，这是我们需要帮助你的地方，对吗？</p> <p>被帮助者：（犹豫）是，我希望……，我真的希望你能够帮助我。</p>



表 7.5、启发性问题例子

<p>撒莱苦待他，他就从撒莱面前逃走了。耶和华的使者在旷野书珥路上的水泉旁遇见他，</p> <p>对他说：“撒莱的使女夏甲，你从那里来？要往那里去？”</p> <p>夏甲说：“我从我的主母撒莱面前逃出来。”</p> <p>耶和华的使者对他说：“你回到你主母那里，服在他手下”；</p> <p>又说：“我必使你的后裔极其繁多，甚至不可胜数”；</p> <p>并说：“你如今怀孕要生一个儿子，可以给他起名叫以实玛利（就是神听见的意思），因为耶和華听见了你的苦情。”</p>
<p>耶稣上了船，门徒跟著他。海里忽然起了暴风，甚至船被波浪掩盖；耶稣却睡著了。</p> <p>门徒来叫醒了，说：“主啊，救我们，我们丧命啦！”</p> <p>耶稣说：“你们这小信的人哪，为什麼胆怯呢？”于是起来，斥责风和海，风和海就大大的平静了。</p> <p>众人希奇，说：“这是怎样的人？连风和海也听从他了！”</p>

表 7.6、苏格拉底提问的例子

<p>被帮助者：我无法停止吸毒，这是我唯一能够做的事情。</p> <p>帮助者：是什么让你这么说呢？</p> <p>被帮助者：好像只要有毒品在身边，我就无法认真思考。</p> <p>帮助者：这是否意味着你在安全的情况下可以直截了当地思考？</p> <p>被帮助者：我不知道。</p> <p>帮助者：对你而言，什么是安全的场景？</p> <p>被帮助者：拜访我的一个从来都不吸毒的朋友。</p> <p>帮助者：这样的场景有什么不一样的东西？</p> <p>被帮助者：他就在那里，我能够告诉他我是否开始渴望毒品了。</p> <p>帮助者：所以，谈论自己的渴望，有利于应对这些欲望的冲动。</p> <p>被帮助者：是，好像是这样。</p> <p>帮助者：因此，你可以发现与一个不吸毒的朋友进行讨论是有帮助的。</p> <p>被帮助者：你可能是对的。</p>
<p>被帮助者：当我觉得自己永远不会好起来的时候，我感到很难过。</p> <p>帮助者：如果你认为你会好起来，你会有什么感觉？</p> <p>被帮助者：我会感到开心。</p> <p>帮助者：是什么让你觉得自己永远不会好起来，你为什么这么想？</p>

表 7.7、请将下列封闭性问题改写为启发性问题

封闭性问题	启发性问题
你在生气吗?	你感觉怎么样?
你的父母不帮助你吗?	
你总是争吵吗?	
你试着帮助吗?	
你真的很爱你的丈夫吗?	
你确定要离家出走吗?	
你很乐意成为那样的人吗?	
你从来没有结过婚吗?	
你不再与太太争吵了吧?	
你在家感到舒适吗?	
你想为解决问题做些事情吗?	
请列举自己在日常生活中或者在帮助他人的过程中常说的一些封闭性问题，并将之转变为启发性问题。	

表 7.8、书写封闭性和启发性问题

选择以下一个或者多个故事，书写启发性和封闭性问题来收集进一步的信息。封闭性问题询问场景的细节，启发性问题深入了解事实、情绪、及可能原因。考虑每个人的文化背景和年龄，作对被帮助者最有利的提问。

案例 1 该隐与他兄弟亚伯说话；二人正在田间。该隐起来打他兄弟亚伯，把他杀了。

案例 2（15 岁，中国留学生）：我沿着大厅走着，三个人走到我面前，叫我“豆芽菜”，将我推到墙上，要打我，好在有个老师过来了。

案例 3（35 岁，新移民）：我有三次可以从事原来专业工作的机会，每一次，都在最后阶段没有被录用。我很生气，也很怀疑。

案例 4（78 岁，探亲老人）：我感觉很糟糕，在这里没有人注意我，食物也很不好。因为语言不通，没有人同我讲话，有时候我感到很害怕。

案例 5（最近自己遇到的真实案例）：

针对以上一个或者多个案例，用启发性问题扩展信息、了解事实、观察和描述情绪、以及探讨原因。

- 哪里...?
- 什么...?
- 怎样...?
- 为什么...?

用封闭性问题发掘场景的细节：

- 做不做...?
- 是...吗?
- 能不能...?

最后，写一个问题以获得具体的例子和详细细节，达到对问题有更特定的理解。

表 7.9、提有关情绪的问题的例子

被帮助者：中学毕业后我必须去社区学院学习，因为家里没有足够的钱支持我去外地读书。

帮助者：现在你感觉如何？

被帮助者：有些失望，我以前总是想象自己可以去大学学习。我的成绩很好，不能去自己想去的大学，不公平。

帮助者：你听起来生气了。

被帮助者：可能是，我的父母告诉我不能去任何我想去的地方。因为他们去年离婚了，所有事情都已经改变了。

帮助者：你有一种完全被抛弃的感觉吗？

被帮助者：是的。他们现在都有各自的生活，交新的朋友，像年青人一样。我感到自己都比他们还大。因为他们离婚了，不再有钱供应我上大学。

帮助者：所以，你感到被抛弃了。

被帮助者：正是这样，我感到被抛弃。以前他们承诺让我上大学，很欣赏我。但是，现在不理睬我的生死。我感到人生完全被颠覆了。

表 7.10、通过提问题发现问题的所在

你最担忧的是什么？

生活中你遇到的困难是什么？

你必须面临的挑战是什么？

什么东西使你感到困惑？

你最好的朋友会如何评价你？

是什么因素阻碍了你做出改变？

什么原因让你不能够做自己希望做的事情？

作为帮助者，你需要给对方提供什么样的帮助？

表 7.11、通过提问澄清事实

<p>当你说.....的时候，你想明确地表达些什么？</p> <p>你能够更明确说明.....吗？</p> <p>你能详细说明一下.....吗？</p> <p>请解释一下，通过.....你要表达什么？</p>
--

表 7.12、针对想法的启发性问题

<p>请告诉我最近一次你想到.....（想法）。</p> <p>告诉我更多一点.....（想法）。</p> <p>你想到.....（想法）时是什么样的感觉？</p> <p>你对那件事有什么想法？</p> <p>你那样做意味着什么？</p> <p>.....（想法）意味着什么？</p> <p>你能够就那件事举一个例子吗？</p> <p>当你想到.....（想法）时，脑海里会浮现一些什么？</p> <p>请告诉我你对那件事的记忆。</p>
---

表 7.13、通过启发性问题进行洞察

<p>对于那里正在发生的事情，你有什么想法？</p> <p>有关终止这段关系，你感受到什么？</p> <p>你的情绪与这件事之间有什么联系？</p> <p>你对性生活没有兴趣会有什么样的理解？</p> <p>当你非常想吃东西时，你想到什么？</p>
--

表 7.14、引出对被帮助者的强处的认同和讨论的问题

<p>考虑到所有你必须面对的挑战，你是如何设法生存下来的？</p> <p>在你的奋斗中，你对自己和你的世界有什么了解？</p> <p>这些困难中哪一个给了你特殊的力量、洞察力或技能？</p> <p>你能依赖的个人特质是什么？</p> <p>人们给予你什么特别的理解、支持和指导？</p> <p>当事情进展顺利时，有什么不同？</p> <p>你现在想从生活中得到什么？</p> <p>你的希望、愿景和抱负是什么？</p> <p>你实现这些目标有多远？</p> <p>当人们说你的好事情时，他们会说些什么？</p> <p>你的生活、你自己和你的成就给你真正的自豪感是什么？</p>
--

表 7.15、提问让对方认识到生活中存在许多能够改变的机会

<p>面对困境，还有什么技巧和/或资源没有利用？</p> <p>你自己天然的才能是什么？</p> <p>如何利用自己的才能来丰富自己的生活？</p> <p>你在多大程度去寻找机会帮助自己克服困难？</p> <p>你错过了什么机会？</p> <p>什么目标还没有实现？</p> <p>为了实现这个目标，你可以完成些什么事情？</p> <p>如果努力尝试，你在哪些方面会变得更好？</p> <p>你应当抓住什么机会？</p> <p>你可以模仿哪些角色？</p>
--

表 7.16、提问题技巧的练习

**指导语：**当开始第一次会谈的时候，你需要收集许多的信息。用封闭式提问开始是一个错误，请将下面的封闭式问题转化为两个启发性问题。第一个问题涉及面非常广泛，想象对方的回答是非常模糊的。第二个问题更为具体，让你对对方的经历有更多的了解。最后，想象被帮助者对你最后的启发性问题回答非常重要，由此可以问更加具体精确的启发性问题。

1. 你喜欢独自居住吗？
2. 在大城市住惯了之后，是否很难适应小城镇的生活？
3. 你与父母的关系亲近吗？
4. 在这里，你是否感到紧张不安？
5. 你是否经历过退缩逃避？
6. 出了戒毒中心以后的生活，是否与你预期的完全不一样？
7. 你是否与孩子住在一起？
8. 看到你回家，你的家人是否感到高兴？
9. 当你的男朋友与你分手的时候，你是否非常生气？
10. 我知道我们有不同的生活背景，与我一起工作还好吗？
11. 我知道你以前也参加过治疗，但是感到不太满意，你是否认为这一次会有效呢？

表 7.17、提问题练习实例

第一次与朱先生面谈，他是刚刚离婚的五十四岁的男子。现在要做初步的评估，收集相应的信息，鼓励对方作深层次的陈述，我们要问的第一个问题是什么？使用封闭性问题还是启发性问题？选择这样的第一个问题的理由是什么？预计对方会作什么样的回答？

你自己生活中，现在正在要帮助一个人，按照上面的例子，你如何计划开始帮助过程？

完成这次面谈之后，问自己几个问题，看看答案会如何？

- 对方是否针对我们的问题作详细的回答？
- 是什么原因促使对方愿意详细分享？
- 自己学习过提问题技巧之后，在哪些方面帮助自己打开对方的心门，愿意分享？

表 7.18、提问题方法的是非题

启发性问题就是简单的不需要回答的问题	是	非
用“为什么”开头的问题可能让听者产生防卫反应	是	非
提问题是根据帮助者的意愿进行的	是	非
提问题在交流中也要利用适当的时机，不是任何情况下都可以提同样的问题	是	非
提问题是不能帮助对方解决问题的	是	非
有时候用陈述的方式也可以达到提问题的效果	是	非
帮助过程中应该较多使用启发性问题，避免更多使用封闭性问题	是	非
非言语行为不能作为提问题的一种手段	是	非
引导性问题是帮助过程中要避免的提问方式	是	非
苏格拉底问题提供问题的答案	是	非



思考题：

1. 学习这一章节后，你对提问题技巧的目的有什么新的认识？
2. 启发性问题与封闭性问题有什么区别？在帮助中分别有什么用途？
3. 你对要避免的问题有什么认识？
4. 为什么说提问题需要适应对方的理解水平才能达到最佳的帮助效果？
5. 苏格拉底提问方法有哪几个阶段？提问时需要注意些什么？
6. 审查自己在最近的帮助案例中，哪些方面做得很好？哪些对提问题的技巧需要改善？

	第一次练习	第二次练习	第三次练习
练习完成百分比	%	%	%
最大的收获有哪些？			
最大的障碍有哪些？			

## 第八章 情绪反映：你的感受永远不会被忽略

哭有时，笑有时；哀恸有时，跳舞有时(传道书 3:4)；

心中喜乐，面带笑容；心里忧愁，灵被损伤(箴言 15:13)。

你的话是我脚前的灯，是我路上的光(诗篇 119:105)。

反映是一种假设，将被帮助者的意思或情绪以陈述的形式表达出来。在帮助过程中，通过反映，我们像镜子一样，让被帮助者清楚明白自己陈述的内容和表达出来的情绪，实现自我探索。在这一章节里，我们首先讨论情绪反映，内容反映将在后续的章节里进行介绍。

情绪反映(reflection of feelings) 重复或改写被帮助者的陈述，包括明确地鉴定出对方的一种情绪。它是一种简短的反应，表明我们对被帮助者表现出来的情绪的理解，帮助对方在深层次识别、澄清和体验情绪，鼓励他们深入自己的内在体验(Cournoyer, 2011; Hill, 2014)。所以，情绪反映包括观察情绪、命名情绪、和向对方反馈这些情绪。会谈时，情绪反应与内容反映中的释义有相似之处，但是，释义技巧注重内容，情绪反映则关注情绪。各自典型的表达方式是：

- 释义：“小明，我听到你说……（内容）。”
- 情绪反映：“小明，我感觉到你现在正感受到……（情绪）。”

情绪反映需要同理心作为基础，需要我们在一定程度上感受到对方的情绪。有时候，同理心可能会让我们自己不舒服，甚至很伤痛。这时候我们可能出现偏差，不再作情绪反映，而是转而对内容进行回应，忽略情绪相关词汇。“你感觉好像……”，这样开头的句子，后面可以接想法、比喻、观念等，并不一定局限于情绪。进行情绪反映时，需要特别注意这种情况。

### 一、情绪反映的目的

首先，我们需要明白情绪反映在帮助中起什么作用，通过它能够实现什么目的，从而让我们可以更好地理解和应用这一技巧。现在将情绪反映的目的列举如下：

- 帮助者集中关注和辨认被帮助者所表达的情绪，并感知其情绪的强度。
- 帮助对方意识到他们的情绪被我们感知和理解，感受到被关心和被理解。
- 鼓励被帮助者投入情绪体验，认识自己的情绪，并用最恰当的词汇来描述情绪。
- 情绪反映倾听被帮助者深层的情感，内心深处的需要。

- 引导被帮助者捕获最突出的情绪，并且认识体验到的复杂情绪。
- 帮助者解释反映情绪的原因，更有针对性地帮助对方。
- 鼓励被帮助者接纳和探讨自己的情绪，深入了解自己。
- 同理心表达情绪，不要评判，帮助者成为榜样，使被帮助者实现情绪的健康表达。
- 每一次反映一个情绪，用不同的词汇描述情绪，不要贪多求全，以免失去情绪反映的功用。
- 帮助者有能力判断在什么情景下适合做情绪反映，反映要简短和简单，为被帮助者做一个好的榜样。
- 情绪反映促进情感的交流与联结，帮助建立强大的帮助关系及相互支持的联盟。
- 情绪反映技巧是建立亲密关系的重要工具。
- 有利于促使被帮助者接纳自己，认识面临的困难，行动起来，作出改变。

我们要铭记情绪反映的作用，在实际帮助过程中主动应用，收获应用情绪反映的好处(Hill, 2014):

- 鼓励被帮助者进入他们的内心体验，尤其是他们不情愿体验痛苦的情绪时，更加需要关心和同理心，需要这种帮助来认识和接纳他们自己和体验的情绪。被帮助者常常在识别和接纳情绪上有困难，不知道如何感受情绪，对情绪有消极负面的解读。或者过去表达情绪时受到过惩罚，有心理阴影，对现在的情绪和想法的表达产生影响。在紧张压力之下，尤其如此。很多时候他们只是感觉到情绪，而没有真正完全理解，无法接纳情绪。人们通常缺乏用词汇来描述情绪的能力，帮助者通过情绪反映能够帮助他们标识情绪。
- 鼓励被帮助者重新思考和重新检查什么是自己的真实情绪，探索深层的情感。被帮助者学习不被表露的情绪所左右，有能力探索内心深处的原发情绪。认识到情绪通常是复杂的甚至是有矛盾点的，是多种情绪的混合。允许他们承认自己模糊的情绪，不拒绝，从而接纳情绪和接纳自己。
- 肯定情绪，因为主观情绪体验得到肯定，一个人就不会抓狂，不再孤独。体验强烈情绪的人，容易认为自己的遭遇太过独特，无法承受。帮助者平静的情绪反映标识被帮助者的情绪，帮助对方认识到情绪是可以接纳的。我们接纳他们，他们也就学习接纳自己。
- 帮助者做健康情绪表达的榜样，让被帮助者接触自己的情绪，因为很多情况下，被帮助者只知道自己有强烈的情绪，但是不了解如何标识情绪。识别情绪，就暗示我们不再害怕情绪，接纳情绪是正常的，有这种情绪的人是可接纳的。
- 情绪反映代表我们在积极主动地试图理解对方，并有机会将理解表达出来，让对方有权力矫正我们的理解，有同理心的感受及受到尊重。被帮助

者的自尊得到建立，有更乐观积极的人生态度，从抑郁、焦虑等负面情绪中走出来，看到前路的希望。

- 情绪反映有利于帮助关系的建立，因为我们在努力理解对方。当他们感受到我们的同理心和理解，看到我们开放地表达出来时，就会增强对我们的信任，关系得到进一步加强。我们已经知道，有良好的帮助关系，才有理想的帮助效果。

## 二、情绪反映的方法

进行情绪反映，我们首先要有能力感知被帮助者的情绪，并且能够有效地表达出来。一个陈述的信息中情绪主要有三个基本形式，我们可以通过这些元素明了对方的情绪。

- 1) 明确陈述：情绪在被帮助者的陈述中直接用词句表达了出来，例如，被帮助者说：“他那样对待我，我很伤心。”
- 2) 含蓄提及：情绪没有直接被提及，而是在所说话语中含蓄地提到。例如，一个被帮助者说：“我很多天无法起床，没有能量做任何事情，无法集中注意力，没有办法思考，对很多事情都没有兴趣，...”他提到了许多抑郁的症状，但是，没有用到“抑郁”这个词汇。
- 3) 间接推断：情绪由被帮助者陈述的方式推断出来，主要是来源于非言语行为信息。当言语信息和非言语行为不一致时，非言语信息更为可靠，更具有欺骗性。

基本的情绪反映方法是一个包括情绪的句子，但是，必须温柔，有同理心。常用的情绪反映模式是：

- 你感到.....。
- 你感到.....因为.....。
- 你感到.....和.....。
- 你感到.....，但是，.....。

实际应用中，如果只是刻板地使用上述句式，会让人产生千篇一律的感受，达不到情绪反映的目的。所以，情绪反映的时候，不要总是使用同一种句型，可以变换一些方式，避免让对方被重复所恼怒。这些变通的方法可以有：

- 听起来你正在感到.....。
- 我想知道你正在感受.....。
- 你好像.....。
- 你可能是.....。
- 从你的非言语行为看来，我猜想你感到.....。
- 听起来你好像感到.....。

- 你可能感到.....。
- 所以，你正感到.....。
- 那样使你感到.....。
- 我听到你说你感到.....。
- 我的直觉是你感到.....。
- 你是.....。
- .....（沉默，有时候也是一种情绪反映）。
- 使用一些比喻来描述情绪，也非常有帮助的。例如，可以说：“你好像是呆在一个黑房子里，看不到光线。”

了解情绪反映的常用句式之后，我们进一步了解以下情绪反映的各项元素，这样能够更好地理解如何才能有效地表达情绪反映(Ivey et al., 2014)：

- 句型：选择上述的句型，称呼被帮助者的名字，和轻言细语的说你，使帮助更加的个体化。
- 标识情绪：在句型中加上一个描述情绪的词汇，比如说：“你看起来很高兴。”如果对方体验着多种情绪或者复杂情绪，可以使用多个描述情绪的词汇。
- 上下文或简短释义：可以加上简短的释义，或者拓宽情绪反应的范围。可以使用“有关.....”，“.....的时候”，“因为.....”等，来阐明对情绪有影响的环境因素。例如说：“小明，因为离开家，你既感到高兴，又有些伤心。”
- 现在时态和即时性：情绪反映需要用现在时态，因为它比用过去时态更加有用。有的被帮助者对于谈论现在和此时此刻的感受有困难，这也是我们需要给予帮助的地方。当然，偶尔谈论过去的情绪也是有帮助的，能够给予对方更多的安全感。
- 校对检验：我们需要核对自己的情绪反映是否精确，尤其是对对方没有直接表达的情绪做反映时更为重要。需要注意，对方通过非言语表达，呈现出来的一些情绪，可能他们自己都没有意识到，情绪反映能够帮助他们对自己的情绪有更全面和深入的认识。我们主动请求对方核对我们的理解，表达对对方的尊重和促进相互的理解。

有了以上的基础，现在，我们详细介绍情绪反映的过程和技巧。

- 1) 仔细留意被帮助者伴随交流内容的非言语行为和言语中的情绪线索：
  - 留意被帮助者在分享中的情绪。
  - 留意他的姿势、语气、表情、说话的速度及音量等。
  - 认识被帮助者的所有情绪。
  - 注意对方说什么的同时，主要留意他是如何说的，后者提供的情绪信息更多。
  - 尝试用不同的字适当形容被帮助者的情绪。

- 鉴别被帮助者所有正在感受的情绪(Evans, Hearn, Uhlemann, & Ivey, 1989)。
- 2) 帮助者在非言语和言语上都承认和表现出真正跟随对方所说的话：
    - 肯定被帮助者说的话中的情感成分。
    - 我们的非言语行为与对方的情绪变化相一致。
    - 注意对方的情绪的即时性变化，描述出来，使他们感受到我们的同在。
    - 使用合适的词汇来标识对方和自己的情绪，帮助对方认识自己的情绪。
  - 3) 解码语言背后的动机和意义：
    - 从辨认简单的情绪开始。
    - 明白从行为、解释、内容进入情绪的层面是不容易的，随时提醒自己留意。
    - 要把经历重复、重演，慢慢地作反映和检讨。
    - 将过往的经历切割得越仔细，对被帮助者的帮助越大，但是，处于情绪冲击中的被帮助者可能无法描述细节，要有耐心帮助他们进行探索。
    - 注意对方可能表现出的多种情绪。
    - 探索对方的深层情绪、动机、需要及价值观。
  - 4) 清楚明白被帮助者什么样的感情让我们在此刻感受到最大的冲击：
    - 可以使用四种简单的策略探求对方情绪(Fielding, 1995)。
      - 询问当前的情绪，对此时此刻发生的事情或者交谈的主题的感受。
      - 询问过去的情绪，身处当时场景中时的感受。
      - 邀请对方回忆一种场景，在其中体验着相似的情绪，询问其情绪。
      - 询问对方在这种情绪下身体的反应。
    - 可以采用 RISSSC 方法来帮助他们接触情绪经验，探讨表露的情绪和深层情绪。
      - Repeat 重复，用被帮助者相同的字眼，让他们慢慢地较长时间体验和感知自己的情绪。
      - Images 图形化，运用想象力，采用景象、图画等生动和贴切地描述。
      - Simple 简单的词汇，用字句简捷描述，避免启动左脑功能。
      - Slow 讲话慢速，增进相互的理解。
      - Soft 声音轻柔。
      - Client's words 使用被帮助者的语言，更好地与他交流。
    - 对方情绪表达的信息中，我们最有印象的是什么？进行即时性反映。
  - 5) 运用同理心想象我们自己在这种情况下的情绪会是什么样。
    - 以被帮助者的立场理解他们的情绪感受，避免以同情心替代同理心。
    - 能够敏锐地察觉对方的情绪。
    - 感觉并表达自己的感觉。
    - 做同理心运用的榜样，让对方可以学习和应用。

- 建立更好的帮助关系，并扩展到其它人际关系。
- 6) 制定一个给对方情绪反映，表达自己听到和感觉的东西。
  - 注重现在的感受，回应被帮助者当前的情绪为主。
  - 可以用下列词汇反映情绪，例如，“你好像”，“你感觉”，“你相信”，“你感到”，“我认为”等。
  - 明白什么时候是作情绪反映的最佳时机(Hill, 2014)。
    - 帮助者与被帮助者之间有良好的帮助关系。
    - 我们与对方有一致的目标来管理情绪。
    - 对所有的情绪作反映，而不是选择性地只针对某些类型的情绪。
    - 清楚明白缺乏对被帮助者的情绪的反映，就会影响相互理解，抑制关心的进程。
    - 对方的情绪可能影响会谈的进行，必须优先进行情绪反映。
    - 被帮助者可能回避情绪，拒绝情绪。
    - 缺乏对情绪的意识，对方会表现出不良行为。
    - 被帮助者需要跨越心理创伤的经历，帮助者需要给予时间让他们成长。
  - 反映情绪：
    - 对所有的情绪进行反映，包括积极正面的、消极负面的或者模棱两可的情绪。
    - 不管情绪是针对哪个人，例如，被帮助者、帮助者或者其他入，都要进行适当的反映。
    - 被帮助者对帮助过程产生的情绪体验，这样即时性情绪反映对他们的帮助格外巨大。
    - 当被帮助者难于继续帮助过程时，情绪反映能够帮助他们理解自己的真实感受。
  - 改善自己描述情绪的词汇，命名情绪，接纳情绪。表 8.1 列举了常见的描述情绪的词汇，希望对学习和应用有所帮助。

表 8.1、常见描述情绪的词汇

	生气	悲伤	困惑	高兴	恐惧
强烈	狂怒的 疯狂的 铁青 倔强的	悲伤 悲惨的 沮丧 压抑的	迷惑 失落 不清晰的 陷入困境	愉悦的 伟大的 激动 高兴	害怕 恐惧 极度惊慌 可怕
中度	恼怒的 沮丧的 颤抖的 激怒	不快乐的 闷闷不乐的 的 放气 消沉	混乱 迷糊 茫然 困惑	明亮 开朗 快乐 兴奋	紧张 忧虑 威胁 缺乏安全感

微弱	生气的 怒目而对 心烦 沮丧	平的 坏的 低的 向下	混乱的 不确定的 糊涂的 犹豫的	称心如意 满足 很好 乐意	焦虑 胆怯 不安 不确定
----	-------------------------	----------------------	---------------------------	------------------------	-----------------------

7) 继续沿着相同的路线探索，直到一定要去尝试一些别的东西的时候。

- 对方难于描述自己的情绪时，可以鼓励他使用比喻进行表达。
- 鼓励对方学习和应用情绪反映。
- 帮助对方建立同理心，敏锐感知自己和他人的情绪。
- 被帮助者通过学习，有能力在帮助关系之外，建立良好的人际关系和个人支持网络。

此外，在心理咨询实践中，我也借助“我的陈述”的表达模式进行情绪反映，收到非常好的帮助效果(倪星群, 2018)。首先，我们留意在谈论什么话题时，被帮助者出现情绪变化。敏锐地观察和感知到他们眼神变化、面部表情、语音语调、手势和动作，并用语言简短地描述出来。需要注意，我们在陈述之中不要作任何的推测，只要客观地描述直接感觉到的信息即可。然后，我们命名被帮助者的情绪，进行情绪反映，帮助被帮助者理解自己的情绪。与此同时，他们也意识到我们在关心他们的情绪体验，感到被理解和接纳。最后，用请求及试探性方式，我们表达出对被帮助者的关心或者我们自己的需要。例如，我们可以说：“你能够告诉我更多一点此时此刻的感受吗？”我们的倾听让被帮助者感受到陪伴和支持。

### 三、情绪反映的注意事项和常见错误

需要通过感知被帮助者的一些表现，我们才能感知他们的情绪，所以，必须有清晰而准确的觉察能力，感知到这些信息(Hill, 2014)。这些我们在前面已经有所讨论，现在再次强调，加强注意。此外，在作情绪反映时，我们还需要留意被帮助者以下各个方面。

- 被帮助者的情绪表达：有时候对方意识到自己的情绪，并且能够公开地表达出来，但是，可能并不是非常准确。例如，被帮助者说：“我真的很恼火我的化学老师，他总是不听我说自己的感受，我要疯了。”我们可以用：“你很恼怒了”，来作情绪反映，命名情绪。这样以来，对方能够更深入地分享情绪以及情绪的其它方面。最好是使用同义词，不要只是重复同一个字。
- 对方的言语内容：虽然被帮助者不会直接提到情绪，但是，在他的词句中我们能够寻找到暗含的情绪。一个人可能只是注意最主要的情绪，而忽略了其它，或者不能感受自己深层的真实情感体验，而帮助者的任务就是要帮助对方提高对自身的认识。



- 被帮助者的非言语行为：这是观察情绪的另一个信息资源，如果对方微笑和看起来很高兴，我们可以说：“我觉得你好像因为那件事感到高兴。”
- 帮助者自己情绪的投射：如果我们面临这种状态，我会有什么感受？回答这个问题，我们更能够设身处地地感受对方的感受。我们需要有开放的心态，接纳对方对情绪反映进行准确性核对。

在帮助过程中运用情绪反映，我们还需要知道什么时候不要使用，这样才能更好地发挥其应用的作用(Hill, 2014)。

- 帮助关系不太牢固时，被帮助者对帮助者没有足够的信任。
- 被帮助者被情绪淹没，正在经受严重情绪障碍、妄想、或者极端愤怒，无法正确感知帮助者的情绪反映。
- 被帮助者正在经历严重的情绪危机，讨论情绪会加重他们的压力，使之无法承受。
- 对方有以下病史，例如，攻击性行为、精神崩溃、吸毒、自伤、无法调节情绪、或者缺乏应对技巧，进行情绪反映时要特别留心。
- 对方显示出对表达情绪极强的反抗，无法倾听帮助者的言论。
- 没有足够的时间来处理情绪，太过匆忙，对方感觉我们在蜻蜓点水，感受不到我们的关心。
- 我们自己缺乏相关的知识和能力，无法处理患情绪障碍的患者。

作为帮助者，我们提供情绪反映时，可能面临着困难(Hill, 2014)。对之有清楚的认识，能够促进我们的学习。

- 开始作为帮助者时，经常会对被帮助者表现的悲伤或者愤怒等负面情绪感到不安。对方哭泣时，帮助者自己焦虑不安，不知道如何应对。
- 鼓励被帮助者表达情绪，我们害怕他们可能陷入其情绪之中，无法自拔。
- 我们无法接纳自己和对方的情绪，认为表达情绪是软弱的表现。
- 帮助者无法破获对方最关键的情绪，没有能力进行相应的反映，在几种情绪或者复杂情绪中徘徊。
- 帮助者没有逐步深入探讨情绪的经验，不能探究被帮助者深层的情感。
- 无法分辨自己的情绪和对方的情绪，假设被帮助者的情绪一定与自己的相同。
- 帮助者害怕对方的情绪太过强烈，感到无法收场。
- 有时候反映情绪的用词太过绝对，不是试探性的，被帮助者感到受侵犯。试探性的陈述表现出更多的尊重和鼓励，让被帮助者确定、消除、或者修改表达情绪的词汇。

- 不同文化不同性别对情绪的要求不同，例如，我们常常听到的：“男人不哭”，“女人不许生气”等。帮助者如果忽略文化和性别的影响，尽管这些影响可能并不是健康的，被帮助者会抗拒我们的情绪反映。

一些学者整理出情绪反映中帮助者的常见问题，我们需要认真对待(Hargie, 2011; Young, 1998)。

- 1) 作反映之前等待太久：等待几分钟或者更长时间才进行情绪反映，让交谈进程不顺利，无法达到情绪反映所期待的效果。
- 2) 作情绪反映太快：被帮助者正在专心整理自己的思路或者开始陈述一段经历或感受，情绪反映太快，就只能针对表面的感受，被帮助者不能深入探讨自己的深层情绪。
- 3) 作评判及不中立：缺乏经验的帮助者经常太快接纳对方的观点，站在他的一面，认同其观点，认为是因为其他人的不是导致了被帮助者的问题。由此一来，被帮助者失去自我觉醒的机会。而情绪反映的目的是帮助对方探索深层的情感，不是提供解决问题的方法或者责备谁。例如：
  - 被帮助者：工作中，其他姑娘不待见我，因为星期五晚上我没有与她们一起去喝酒，她们认为我是老板的走狗。而老板总是称赞我的工作，如果她们不像我一样努力工作，事情肯定还是这样。
  - 帮助者（*评判式反映*）：因为没有参加团队活动，你感到被孤立了。
  - 帮助者（*非评判性*）：你感到被孤立，认为这是因为你的老板对待你的方式与他对待其他人的方式不同所致。
- 4) 将情绪反映转变为问题：进行释义或者情绪反映时，最好是用陈述的方式，而不是提问的方式。提问题表明帮助者有兴趣，但是并不理解，可以通过下面的例子作直观的理解。
  - 被帮助者：我经历过非常困难的时期，母亲一个月之前去世，父亲现在又因为肺炎住院。我在千里之外，没有休假回家的机会。
  - 帮助者（*提问式*）：你是否因为母亲的去世而悲伤，因为对父亲又无能为力而担忧？
  - 帮助者（*情绪反映*）：当你担忧和试图处理失去母亲的悲伤时，父亲又生病了，无奈身处遥远的地方，你一定感到非常无助。
- 5) 将情绪反映与启发性问题结合在一起：学习情绪反映时，经常在陈述之后，添加一个启发性问题。这样会让被帮助者感到困惑，因为他要回答两个方面，一是要对情绪反映作回答，二是要回答启发性问题。例如：“太太去世之后，你感到非常孤独。你有什么亲近的朋友吗？”
- 6) 集中关注的人不对：情绪反映需要集中在被帮助者身上，但是，对方可能长时间在谈论其他人，我们不要偏离帮助的方向和目标。
- 7) 让对方漫无目的地陈述：我们让被帮助者太长时间去任意谈论，而没有反应。这是错误的，因为对方需要鼓励和反映，以确定帮助者在意他们的陈

述。要学会中断对方的漫谈，作出反应，这样不仅不会使对方难堪，反而会感到他们的故事被倾听、被关注。

- 8) 使用“感觉”代替“思考”：有的时候使用“想到”等词汇，能够更精确地表达情绪反映，但是，不能用感觉替代思考。进行感觉与思考的比较，可以从以下例子中获得更多的信息。
  - 感觉性的表达：“你觉得你的丈夫应当更多地尊重你对隐私的需要。”
  - 思考的表达：“你想你的丈夫应当更多地尊重你对隐私的需要。”
  - 情绪反映：“你感到非常生气，因为你想你的丈夫应当更多地尊重你对隐私的需要。”
- 9) 反映表达的情绪强度不对：这是情绪反映的常见错误，可能反映的情绪强度比对方表达的要强烈得多，或者要弱太多，错误地反映对方的情绪强度。相关的例子如下：
  - 被帮助者：小刚告诉高太太，我不是一个好打字员，所以，她不再把最有趣的工作给我，而是给荣达。
  - 帮助者（*过分强烈*）：你一定很抓狂，想要杀一个人。
  - 帮助者（*过于弱化*）：你有些不安。
  - 帮助者（*反映适当*）：你很生气。
- 10) 鹦鹉学舌：一直给对方重复同一个情绪词汇，给人刻板、无聊的感觉。它将会谈引入“特技表演”，触发被帮助者的敌意。
- 11) 情绪遗弃：帮助者将对方的深层情绪带到表面，被帮助者对之有了陈述，但是，帮助者没有及时进行处理。这种现象在每次会谈的最后阶段尤其容易出现，我们需要注意。
- 12) 过度包容：通过无根据的假设或推测，反映超出了实际传达的内容时，就会发生这种情况。相反，反思性陈述不应忽视对方情感信息的任何重要方面。
- 13) 情绪不匹配：这是情绪反映的难点，我们反映的情绪与对方表达的情绪的深度不匹配。如果被帮助者只表达了较为表层的情绪，我们过分强调其深层的恐惧和焦虑时，他们容易出现否认和拒绝性反应。帮助者需要使用对方相同的语言和词汇，感知情绪探索的进程，使反映的情绪与被帮助者正在表述的情绪相匹配。
- 14) 让情绪反映持续不停：长而漫无目的的情绪反映通常是因为帮助者心中焦虑所致，帮助者认为短暂的沉默是不允许的，将会影响情绪反映效果。

#### 四、解读性情绪反映

解读性情绪反映(Interpretive Reflection of Feeling)是帮助者基于对方情绪的陈述，作适当的解读，已经超越了他明显表达出来的情绪。有时候被认为是进深同理心的一种形式，更好地帮助对方认识自己和促成改变(Sommers-Flanagan &

Sommers-Flanagan, 2014)。如果应用的方式不当，被帮助者可能感到不舒服，导致拒绝、不情愿或者否认，我们需要留意。

解读性情绪反映的目的与作用：

- 更加深入的情绪探索，不只是停留在对表面的情绪或者对方正在表达的情绪的反映，而是发掘深层的情绪，探索产生情绪的动机。
- 解读性情绪反映针对埋葬的、隐藏的、或者深层的情绪，而一般的情绪反映大多只是针对明显的、清楚的和表面的情绪。
- 解读性情绪反映可能引起对方的防卫反应，所以实施时要把握好适当的时机。可以先情绪反映，然后再进行解读性情绪反映
- 如果应用得当，适应积极的帮助关系，被帮助者会感到内心被倾听，所以能够增强他们对帮助者的信任，加强帮助关系。

应用解读性情绪反映时，要铭记以下原则(Sommers-Flanagan & Sommers-Flanagan, 2014)：

- 等待恰当的时机
  - 有良好的帮助关系作为基础。
  - 通过积极倾听，向对方展示自己有能力精确地听到他们所说的东西。
  - 有提供理性解读的证据。
- 呈现解读式陈述
  - 尝试性陈述，可以这样说：“如果我猜的话，我会说...”。
  - 合作性陈述，帮助者说：“如果我错了请纠正，但是，.....。”

这里列举几个解读性情绪反映的例子，使我们能够更好地理解和应用这一技巧。

- “我想我听到你想直接和你父亲谈谈你的性取向，但是你害怕他的反应。”
- “如果我错了，请纠正我，但这听起来像是在你的焦虑更深处的一种信念，你觉得你不可爱。”
- “依照我猜的话，我会说你希望能找到离开这段感情的方法，但是如果我错了，请告诉我。”
- “这可能不适合你，但你坐的方式似乎不仅传达出悲伤，而且很愤怒。”

## 五、情绪反映的练习

表 8.2、情绪反映的例子

<p>耶和华看中了亚伯和他的供物，只是看中不中该隐和他的供物。 该隐就大大的发怒，变了脸色。 耶和华对该隐说：“你为什麼发怒呢？你为什麼变了脸色呢？你若行得好，岂不蒙悦纳？你若行得不好，罪就伏在门前。他必恋慕你，你却要制伏他。”</p>
<p>到了早晨，约瑟进到他们那里，见他们有愁闷的样子。 他便问法老的二臣，就是与他同囚在他主人府里的，说：“他们今日为什么面带愁容呢？”</p>
<p>被关心者：我真的忍受不了了，我的父亲总是命令我做这个做那个。 帮助者：你好像感到愤怒！</p>
<p>被关心者：在急诊室也要等待好几个小时。 帮助者：超长时间的等待让你感到很烦恼。</p>
<p>被关心者：每一次要去打针，我都会发抖。 帮助者：在这种情况下，你会感到紧张不安。</p>
<p>被关心者：我犯了个大错，再没有前途了，做什么努力都是没有用的。 帮助者：你现在感到非常的沮丧。</p>
<p>被关心者：孩子现在回家越来越晚了，我总是很关心他什么时候回来。 帮助者：你对于他迟回家很紧张。</p>
<p>被关心者：妈妈总是批评我，我听到她对我说这些话的时候，恨不得把两个耳朵全部堵住。 帮助者：你感到受到打击，不满和失望。</p>
<p>被帮助者：（前妻要带孩子搬到遥远的地方，动用法律手段也无法阻止。）我无法接受，这样将会失去我的孩子，他对我会越来越陌生。 帮助者：你感到悲伤和无能为力。</p>
<p>被帮助者：（16岁中学生在学校竞争乐队指挥失败）太可怕了，我不能回学校去，无法面对同学。太受伤了，真的很受伤。 帮助者：你有恐怖的被拒绝感，觉得太失望了。</p>
<p>被帮助者：我是个废物，睡不着，也吃不下，无法集中精神，脑海里一团乱麻。 帮助者：你感觉糟透了，焦虑和困惑，无法思考。</p>
<p>被帮助者：那个老师指责我偷了她的手表，使我大为生气，我想打烂她的灯。 帮助者：（<i>情绪反映</i>）所以你很生气。 被帮助者：非常对。 帮助者：（<i>解读性情绪反映</i>）你知道，我也感觉到你对老师所做的事还有其它情绪，也许你感到心里受伤了，因为她不信任你。</p>
<p>被帮助者：我的脑海里一直反复地呈现那幅场景，在母亲生命的尽头，她拒绝了我要对她表达的情感。 帮助者：让你非常痛苦和悲伤。 被帮助者：是。</p>

表 8.3、请尝试对下列情况作情绪反映

1. “我受够了我的父亲，他总是命令我做这做那。”  
你的情绪反映：
2. “前景非常好，我很期盼。”  
你的情绪反映：
3. “我无法忍耐在银行要排这么长的队。”  
你的情绪反映：
4. “每一次看牙医，我都发抖。”  
你的情绪反映：
5. “情况会非常好，我都等不及要开始了。”  
你的情绪反映：
6. “没有未来，为什么我应该做这件事？”  
你的情绪反映：
7. “等待他回家时，我真的很担心。”  
你的情绪反映：
8. “因为那些政客和其经济管理不善，我刚刚失业了。”  
你的情绪反映：

*请大声读出自己所作的情绪反映，体会其在帮助对方认知自己的情绪中的作用。然后，想一想是否可以作进一步的修改？*

表 8.4、情绪反映的训练

案例：我儿子总是与朋友玩到很晚才回家，也不告诉我他去了哪里。或许他能够照顾好自己，但是我很害怕他受到伤害，不知道可以做些什么。

- 对方感受到的情绪是什么？
- 描述这种情绪的同义词有哪些？
- 描述自己经历这种情绪时是处于什么样的场景中？
- 有这种情绪时，面对的是谁？
- 什么导致自己有这种情绪？为自己的情绪责备其他人吗？什么样的个人价值观和信念引起这种情绪？
- 如何表达这种情绪？
- 想象经历这种情绪时，有什么家庭或者社会条例与规则会出现在脑海里？
- 记录下其它任何出现在脑海里的想法：

表 8.5、情绪反映的练习

男，26岁，需要照顾一个寡居的母亲的健康。他说：“我有责任设法解决这个问题...，但是，似乎什么也解决不了，真让人沮丧。”

- 主要的情绪是什么？
- 这情绪与什么相关？
- 建议的情绪反映是什么？

女，35岁，一个团队负责人。她说：“我只是不喜欢她这个人，她没有在人际关系中给我任何帮助。总是我给予，她接受，没有例外。”

- 主要的情绪是什么？
- 这情绪与什么相关？
- 建议的情绪反映是什么？

女，45岁，有一个15岁的女儿。她说：“孩子回家的时间是越来越晚了，跟她说没有用，没法交流，开口就只有争吵。她甚至威胁我要离家出走。”

- 主要的情绪是什么？
- 这情绪与什么相关？
- 建议的情绪反映是什么？

现在正在帮助的案例：

- 主要的情绪是什么？
- 这情绪与什么相关？
- 建议的情绪反映是什么？



表 8.6、观察和反映情绪的实际应用练习

回忆自己最近帮助他人的一个实际例子，简要说明案例之后，回答下列问题。

案例：

1. 被帮助者言语表达的情绪，列出所有相关的词汇。
2. 对方非言语表达表现的情绪，是否有，面部潮红？身体运动？其他非言语表达的改变？随后与被帮助者核对他们的情绪，他们回忆到自己体验过什么情绪？在这个帮助过程中，我们在情感上有什么感觉？
3. 对方没有直接说出来的隐含的情绪有哪些？随后与对方核对。
4. 我们如何做情绪反映？尽可能进行准确的描述，如果内容太多，可以另外使用一张纸记录。
5. 对情绪反映的评论，这一次情绪反应做的好的地方是哪些？使用技巧是否精确而有效？是否与对方核对过我们的反映？

表 8.7、情绪反映的是非题

情绪反映和释义都是对对方的陈述的回应	是	非
让被帮助者进入自己的内心体验，会使他们感到恐惧，不应当经常应用	是	非
被帮助者在强烈的情绪之中，是进行情绪反映的最佳时机	是	非
请求对方矫正我们对他们的情绪的认识，不是放弃帮助者角色	是	非
情绪反映主要是针对被帮助者过去的情绪进行的	是	非
反映复杂的情绪，我们需要详细论述，尽量使用有逻辑的词汇和句子	是	非
非言语行为对感知情绪非常重要	是	非
增加描述情绪和命名情绪的词汇，有利于观察和接纳情绪	是	非
因为被帮助者对情绪缺乏认知，我们就不要急于进行情绪反映	是	非
情绪反映需要慎重，等待较长时间才进行，能够达到最好的效果	是	非
情绪反映最好用陈述的方式，而不是用提问的方式进行	是	非
一直重复对方同一个情绪词汇有利于情绪反映	是	非

思考题：

1. 情绪反映的定义是什么？在帮助中的作用是什么？
2. 情绪反映的基本表达方式如何？实际应用中如何变更不同句型？
3. 被帮助者情绪激烈时，如何安抚？
4. 被帮助者缺乏对自己情绪的认知时，帮助者如何接触他们的情绪经验？
5. 哪些情况下，帮助者不宜进行情绪反映？
6. 审查自己在最近的帮助案例中，哪些方面做得很好？哪些对情绪反映的技巧需要改善？

	第一次练习	第二次练习	第三次练习
练习完成百分比	%	%	%
最大的收获有哪些？			
最大的障碍有哪些？			

## 第九章 释义：你说的每一个重要观点都记在我的心里

妇人说：“我没有丈夫。”耶稣说：“你说没有丈夫是不错的(约翰福音 4:17)。

我将你的话藏在心里，免得我得罪你(诗篇 119:11)。

撒母耳对他们说：“你们在我手里没有找著什麼，有耶和华和他的受膏者今日为证。”他们说：“愿他为证(撒母耳记上 12:5)。”

释义(paraphrase)，有人称之为重述，是用不同的字眼来重述对方所说的话，是最简单和最常用的反映形式，反映对方所说的话的内容。释义不是完全重复对方所说的话语，它在希腊语中的原意是附加表达方式，是努力理解对方的最简单的交流，是帮助者关心被帮助者的一种方式。

释义是沟通的粘合剂，让交流顺利进行。但是，我们不要太过追求完美，总是在心里想着如何使用最好的词汇来回应被帮助者，却失去与对方的有效交流。

### 一、为什么使用释义

被帮助者因为面临的问题，常常感到困扰、矛盾、或者无能为力。接受准确的释义，他们能够听到自己的问题在别人的眼里是什么样的。由此一来，他们能够更好地评估自己的思想，唤起记忆，明白是否真正相信自己的故事，在深层水平进行思考。被帮助者对自己深入的认识，就是解决心中疑惑的重要手段。

我们需要将倾听到的被帮助者所说的话的内容，用言语表达出来，在帮助的过程中采取主动。不要假定自己理解了对方，而是使用释义直接测定自己理解的准确性。这一过程让对方感知到，我们理解他的感受，并尊重他对我们的认识的反馈意见。

初步学习的时候，可能觉得释义是被动的回应，实际上它是一个主动的参与过程，能够进入被帮助者的经历和内心。当被帮助者理智地陈述问题时，他们就是在试图解释面临的场景或者了解自己的想法。释义在其中起有最大的效果，能够分析他们面对问题的想法。这时候如果问大量有关情绪的问题，会让他们产生恐惧感。尤其是在帮助的早期，帮助关系不太牢靠时，更加容易出现这种恐惧感。

为什么要进行释义？它在帮助过程中的主要目的包括以下多个方面(Conoley & Conoley, 2009)：

- 帮助者成为镜子或者引导性回应器，让被帮助者听到自己的话。

- 释义之后要观察对方的反应，保证被帮助者感到被理解和被倾听。如果对方有异议，给对方机会纠正或者作进一步的陈述，由此，我们就有机会获得更多更精确的信息。
- 释义使我们获得被帮助者表达出来的最重要的信息，使他们感到我们在努力理解他们。表达了我们和被帮助者的关注，理解对方陈述的主要观点。
- 强化有效倾听，为对方作出好的榜样，让他们学会倾听和释义。
- 保持帮助过程的顺利进行，关注长处、优点和个人支持网络，有效管理帮助的进程。
- 促使对方表达和澄清混合的复杂的信息，被帮助者思路更加的清晰，认识自己，理解自己的人际关系，有利于建立良好的帮助关系。
- 增强被帮助者的注意力，对面临的问题进行更深入的谈论。
- 使被帮助者感受到被倾听。
- 核对我们对对方的理解是否正确，尊重被帮助者。
- 引导谈话的话题方向，推进帮助过程的进展。

对被帮助者陈述的释义，确定他们感到被倾听，以及了解我们倾听的准确性，可以为下一步的帮助打下良好的基础(Hill, 2014)。

## 二、如何进行释义

为了实现释义的目的，我们要寻找到对方最关注的信息或者正在努力应对的问题，作进一步的探索。感知什么是被帮助者最重要的问题，我们就要知道对方最关注什么，谈论得最多的是什么，他对什么有更多的问题或者内心的冲突，什么是尚未解决的问题。所以，进行释义有三个重要的前提。

- 1) 关注的重点是有关事实的信息，当然，完全剔除情绪信息是不可能的。
- 2) 最大程度上留意对方所用的词汇，释义时可以使用对方的词句或者同义词，减少错误理解，让交流更加顺畅。但是，我们必须避免鹦鹉学舌，不要让被帮助者感到不安。
- 3) 识别信息中的基本元素，词句里的中心内容是什么。当然，不要假设对方将所有的东西一次就表述得非常清晰。

认识到这些之后，我们在进行释义时还需要注意以下事项。

留意被帮助者的非言语行为，有利于获得对方信息中的核心内容。对方使用的关键词是我们可以用作释义的重要部分，我们也可以使用自己的语言，但是要切实反映对方的观点，而不是我们的观点。

我们有时候会因为担心帮助的目的是否可以实现，在关心被帮助者的需要的基础上作判断，离开以对方为主的帮助策略。所以，我们需要克服这些困难，在以被帮助者为中心的基础上，进行释义。

释义不是针对被帮助者的每一个观点，而是针对他们说的基本要点。如果我们讲话时间太长，释义的效果会受到影响。没有经验的帮助者内心紧张，希望抓住对方说的所有事情，但是，这是不可能的，也会产生矛盾。重复得太多，就不是将对方作为中心了，而是错误地将我们自己放在中心。相反，有效帮助要以对方为中心，鼓励他们保持陈述。在一个时间段，关注一个重要问题，不要贪多求全，这一点非常重要。

所以，释义通常要比对方的陈述短而简洁，集中在最重要的问题上，探索更深层动机。

释义的重点应当是集中在被帮助者的想法，不是其他人的想法。在对方陈述的故事中，可能涉及到对他影响重大的人和事，我们不要将注意力错误地放在他人身上。帮助被帮助者关注自己内心的感受，作深层次的探讨，而不是指责他人或者担忧他人的想法。

探索对方深层想法还需要注意，帮助过程中的每一步都是符合对方的具体情况，而不是按照一个所谓的计划表，按部就班地进行，而忽略他们的真实状态和感受(Cournoyer, 2011)。

释义是用不同的词语来重述对方所说的语句，是重述对方传递的主要信息，不要夸大，也不要缩小或者是改变，还要避免生搬硬套地完全使用对方的句子。

具体释义的方法，所使用的基本句式通常是如下的方式：

- 我听到你说.....
- 你说的好像是.....

为了避免刻板的重复，我们要使用不同的词汇或句子。例如：

- 我听到你所说的.....
- 听起来好像是.....
- 我好奇是否.....
- 你正在述说.....
- 所以，.....

为了保证反映内容的准确，精确的释义通常包括四个维度(Ivey et al., 2014)：

- 1) 句首，有时用对方的名字。名字使帮助个体化，让对方更能够感受到被特别关注、理解和支持。需要注意，称呼也不是必需的，过度使用，会给人以鹦鹉学舌的感觉。

- 2) 被帮助者用来描述场景或者人物的关键词。我们要认真地观察和感受，努力发掘对方所用的关键词和主要观点。这与用来鼓励的重述不同，重述完全使用对方的词汇，只针对一小部分的故事。
- 3) 用更简短和更清楚的形式表达出对方说话的基本点。我们有能力将对方有时候混乱的陈述，转换成清晰有意义明确的表达，使帮助的过程进行得更顺利。所以我们的任务是真正地捕获对方的观点，而不是完全的重复。
- 4) 检查释义的精确性。在释义的最后面问一个简短的问题，询问对方对我们的释义或者总结的反馈意见。例如，我们可以说：“我听到的是否正确？”“我的理解接近你要表达的意思吗？”或者“我理解对了吗？”

一个好的释义需要回答以下问题，根据这样的步骤才能进行良好的释义，也请参考练习中列出的例子。

- 我刚才听到什么？
- 被帮助者刚才表达的内容的基本观点是什么？
- 我怎么能用既简洁又能捕捉对方说话精神的方式进行改述？
- 释义之后，能够观察到什么线索？或者，如何请求对方作出回应？

### 三、释义的类型与注意事项

Sommers-Flanagan 和 Sommers-Flanagan (2014)介绍了几个类型的释义，现在作简单介绍，相应的例子列在后面的表格内。用角色扮演方式练习，可以让我们理解更多。

- 1) 简单释义：释义不增加意义或者引导方向，帮助者重复、重述并反映对方刚才说的话。
- 2) 基于感官的释义：通过调整被帮助者的代表性感官系统和使用更直接地与对方交谈的语言，帮助者可以有更大的影响力。注意被帮助者言语中使用的有关感官的词汇，例如，“我听到，”“听起来，”“看到，”等等。这些代表着对方的主要感官系统，进行有针对性的同理、信任和肯定，更有助于帮助的实现。
- 3) 隐喻的释义：使用隐喻或者类比去捕获对方的中心信息。
- 4) 有意倾向性释义：是高度选择性方式的释义，表达同理心和同情，同时帮助对方从过去负面或创伤性情绪中走出来。有关这些释义的例子，请见下表。

表 9.1、不同类型释义的例子

简单释义	被帮助者：昨天我不上班，坐在家里，没有做任何事情。现在想到要做一些事情，但我似乎无法使自己从沙发上爬起来去做。 帮助者：渡过这次休假，你今天感到了麻烦。
	被帮助者：我每一个作业都这么做，等到最后一分钟，把纸拼在一起。我最终做了通宵，但是对最后的结果并不满意。 帮助者：等到最后一刻完成作业，成为了你的一种模式，你认为这样会使你的作业做得不够好。
基于感官的释义	被帮助者：我的目标是更好地了解自己，我把帮助当作一面镜子，通过它我能更清楚地看到自己的长处和短处。 帮助者：你在这里是因为你想更清楚地看到自己，相信面谈能真正帮助你。
	被帮助者：我刚被解雇了，不知道该怎么办。工作对我来说很重要，我感到很失落。 帮助者：你的工作对你来说太重要了，没有你会觉得漂泊不定。
隐喻的释义	被帮助者：我妹妹很挑剔。我们共用一个房间，她总是缠着我收拾衣服，整理衣柜，还有其他的事情。她仔细监视我的一举一动，利用一切机会来批评我。 帮助者：就像你是在军队里，她是你的教官。
	被帮助者：我对沿途可能遇到的一些故障作了充分的准备。 帮助者：你不指望它会一帆风顺。
有意倾向性释义	被帮助者：我想割伤自己。 帮助者：你已经感受到好像割伤了自己。
	被帮助者：我时时刻刻都感到创伤经历的闪回。 帮助者：你大部分时间都感到创伤经历的闪回。
	被帮助者：我是个坏人，因为我受到了性虐待。 帮助者：所以你的想法是你是一个坏人，因为你被性虐待。

在释义的过程中，被帮助者感到被支持，被理解，对自己和关系有进一步的认识。但是，有时候对自己的负面想法或者行为有更多认知，而又缺乏积极的处理态度时，他们可能感到迷茫，看不到前进的方向，我们需要作进一步的肯定和同理。

总之，使用释义，我们需要注意以下事项(Young, 1998)：

- 注重探索认知和行为，让被帮助者了解自己更多。
- 集中关注被帮助者正在试图要表达的是什么。
- 选取对方陈述的最重要的部分。

- 表达过程要慢，并有支持。
- 集中关注被帮助者，而不是其他人。
- 表达的方式、形式或者言语可以多样化，不要使人感到刻板无趣。
- 作释义前稍作停顿，看对方的陈述是否完成。不要太早释义，要确定获得对方陈述的重要信息后再进行。
- 释义的时候要留意：
  - 首先要鼓励对方提供基本的信息。
  - 重述对方表达的主要观点。
  - 不要添加或者改变被帮助者陈述的意思。
  - 要简短明了，避免鹦鹉学舌（表 9.2）。
- 释义中的态度和策略：
  - 显示我们注意并且愿意理解被帮助者正在说的事情。
  - 帮助发展帮助关系。
  - 虚心核对我们的理解是否正确。
  - 帮助对方明确其想法。
  - 给交流提供方向。
  - 不要完全重复对方所用的词句。
  - 不要用道德评判的口吻释义。
- 我们能够在最适当的时机，学习和应用释义：
  - 当对方对谈论情绪有恐惧时。
  - 要检查和澄清我们对被帮助者的陈述的感知。
  - 表示我们理解他们已经说的，并引导下一步讨论。

表 9.2、鹦鹉学舌式对话的例子

<p>被帮助者：我只是无法找到最重要的事情。</p> <p>帮助者：你无法找到最重要的事情。</p> <p>被帮助者：这就是我刚刚所说的。</p> <p>帮助者：这就是你刚刚所说的。</p> <p>被帮助者：如果你不停止地重复我说的话，我就揍你。</p> <p>帮助者：如果你不停止……（被打耳光）</p>
---

#### 四、释义的练习



表 9.3、释义的例子

<p>保罗说：“我站在该撒的堂前，这就是我应当受审的地方。我向犹太人并没有行过什麼不义的事，这也是你明明知道的。我若行了不义的事，犯了什麼该死的罪，就是死，我也不辞。他们所告我的事若都不实，就没有人可以把我交给他们。我要上告於该撒。”</p> <p>非斯都和议会商量了，就说：“你既上告於该撒，可以往该撒那里去。”</p>
<p>被帮助者：我还有很多的课没有备好，但是，我真不知道什么时候能够做这些事。因为每个星期要工作 40 小时，下班回家之后，没有一点精力来备课。真希望有机会可以出去散散步或者看看电视。</p> <p>帮助者：你现在没有足够的精力去备课。</p>
<p>被帮助者：毕业后，我要作一次全国旅游。首先我只是自己有这个打算，但是同学们知道了，有两个人也要去。我为他们调整了自己的日程安排，不过现在他们其中的一个又说不能去了。</p> <p>帮助者：你为了朋友对自己的旅游计划作了许多的调整。</p>
<p>被帮助者：我的母亲要离婚，每天晚上都跟我讲这个事情，但是我只有 9 岁，感到好奇怪。她说她再也没有其他人可以倾述，我的继父是一个混蛋，打她，并且酗酒。</p> <p>帮助者：最近你为妈妈考虑很多。</p>
<p>被帮助者：我没有完成作业，因为我妈妈上个星期病了，被送到医院做检查，而我必须照顾两个小弟弟。我自己也感到不舒适，有太多的压力和额外的事情要做。</p> <p>帮助者：在家里发生了一些事情，你太忙以致没有时间完成作业，而且自己也生病了。</p>
<p>被帮助者：我从来没有进过医院，不知道将会发生一些什么？什么时候能够回家？医生和护士会如何对待自己？他们会做些什么？</p> <p>帮助者：你以前没有这种经历，希望知道将会发生什么事情。</p>

表 9.4、释义与鼓励比较的练习

我真的很担心我的妻子，她有一种感受，一定要走出家门，有一份工作，看看外面的世界。我是个养家糊口的人，我想自己已经有了很好的收入，妻子没有必要出去赚钱。孩子认为她是一个完美的母亲，我也这样认为。但是，昨天晚上，我们真的对这个问题有完全不同的看法，发生了可怕的争吵。

- 用于鼓励的关键词：
  - 养家糊口的人
  - 可怕的争吵
  - 完美的母亲
- 重述性鼓励：
  - “你真的很关心你的太太。”
  - “你把自己看作养家糊口的人。”
  - “你们有过一次可怕的争吵。”
- 释义：
  - “你很关心你完美的太太。但是，尽管你有高收入，她还是希望去工作。你们已经有过一次可怕的争吵。这就是你看到的面临的问题吗？”

你最近帮助人的一个案例：

- 用于鼓励的关键词：
- 重述性鼓励：
- 释义：

表 9.5、释义技巧的练习 (1)

1. 自从出车祸之后，开车时我非常紧张，总是在想有一个人可能又会追我的尾。我不断地四处观看，担心会发生些什么意外。
2. 昨天，我们去伦敦参加了一个会议。我曾经不想去，主要是害怕自己会成为那个多余的人。其他人都玩得很开心，但我还是无法理解他们的心情。
3. 被诊断患病时，我完全不能相信，觉得医生出错了，甚至同医生争吵起来。
4. 我两个孩子很不相同，小的很乖，大的就一直惹麻烦。我尝试着不去比较他们，但是不得不承认他们差别太大。
5. 我不知道如何告诉父母我是同性恋，不知道他们会作何反应。我出生时他们已经年长了，与我之间没有什么亲密的交谈。

表 9.6、释义技巧的练习 (2)

请写下对以下场景的释义，体现自己真正理解对方，并表明为什么这样释义？

1. 与一名 55 岁刚离婚的男子交谈过程中，他说：“三个星期前离婚，她说她受够了我对她的批评和指责，所以她必须离开我。”

你的释义：

为什么这样释义？

2. 被帮助者正在考虑自杀，说：“我生无可恋，不如死了是一种解脱。”

你的释义：

为什么这样释义？

3. 被帮助者有一个最爱的人死亡，不停地哭泣，整天都不出门，不与人交谈，说：“让我自己呆一会儿。”

你的释义：

为什么这样释义？

4. 对方正在为是否要做流产进行思想斗争，说：“我工作非常紧张，维持家庭开支无法停下来，但是，结婚四年能够第一次怀孕，又非常珍惜。”

你的释义：

为什么这样释义？

5. 青少年正在考虑将来要学什么专业，无法选择。他说：“我现在头都大了，真不知道以后要学什么专业。”

你的释义：

为什么这样释义？

6. 已婚的人有了外遇，他说：“我知道很不应该，但是没有办法停止。对方确实非常吸引人，在一起我们都很快乐和享受。我也知道，尽管生活过得比较平淡，我的配偶对我很好。”

你的释义：

为什么这样释义？

7. 孩子上网成瘾的父母：他们说：“我们已经精疲力尽了，再怎么说他、限制他、惩罚他，都没有效果。”

你的释义：

为什么这样释义？

8. 最近你自己帮助他人的一个实际例子：

被帮助者所处场景：

对方说：

你的释义：

为什么这样释义？

表 9.7、释义的是非题

释义是对讲话内容的反映，主要关注点不是对方的情绪	是	非
释义能够帮助对方更深入地认识自己，解决内心的疑惑	是	非
释义就是我们假定自己已经理解了对方进行的表达	是	非
对方能够在释义的帮助下，表达和澄清自己脑海里复杂的信息	是	非
释义是针对对方的一个观点进行的，不需要整合对他们的整全认识	是	非
释义需要详细地讲述清楚，让对方完全明白我们表达的东西	是	非
释义关注的是被帮助者，不要转移到其他人	是	非
作释义前稍作停顿，看对方的陈述是否完成	是	非
释义要加上我们的观点，这样才能够帮助到对方	是	非
核对我们的理解，是尊重对方，也是释义的一个部分	是	非
对被帮助者的陈述进行评判，有利于对方的改变	是	非
为了很好地反映对方说话的内容，帮助者必须完全重复他们的用词	是	非

思考题：

1. 释义在帮助中有什么作用？
2. 释义的基本句式是什么？精确的释义包括哪四个维度？
3. 释义包括哪几个类型？你在实际帮助中哪个类型应用得最多和最得心应手？对哪些类型不太熟识？
4. 良好地运用释义技巧需要注意些什么？
5. 审查自己在最近的帮助案例中进行释义的情况，哪些方面做得很好？哪些释义技巧需要改善？

	第一次练习	第二次练习	第三次练习
练习完成百分比	%	%	%
最大的收获有哪些？			
最大的障碍有哪些？			

## 第十章 重新定向：始终如一地关注谈话的主题

..... 耶稣说：“在人所不能的事，在神却能(路加福音 18:27)。”

耶稣大声说：“信我的，不是信我，乃是信那差我来的(约翰福音 12:44)。”

有人接待我所差遣的，就是接待我；接待我，就是接待那差遣我的(约翰福音 13:20)。

在帮助的过程中，为了倾听整个故事，我们通常对被帮助者的陈述不做干扰，以便更好地了解对方的经历和情感。但是，有的情况下，我们需要暂停对方的诉说，调整谈话的方向，这就是重新定向(redirecting)。重新定向最多见于在对方偏离了原来谈话的主题时，帮助者促成交流回归到主要话题。为了实施有效的重新定向，我们必须对被帮助者有足够的尊重和情感支持。论及重新定向的技巧，相关的书籍并不多，本章的重点集中在介绍其作用、使用方法和注意事项，并且通过练习掌握这一技巧。

### 一、重新定向的作用

重新定向在交谈中非常重要，为了更好地学习这一技巧，我们首先需要认识它的作用。现在将这些作用列举如下，在帮助过程遇到这类需要时，不要忘记使用重新定向技巧(Berman & Shopland, 2005):

- 明确观点和回归主题：重新定向给被帮助者一个信号，他们的陈述已经让我们迷糊，理不清楚一个头绪，失去了清晰的理解。我们可以反映对方的基本观点，强调我们希望理解对方的诉说，需要重新回到谈话的主题上来。必须注意，作为帮助者，我们要回到对方的主要诉求上，而不是我们自己假定的要点。
- 预防回避：有的时候，被帮助者会有意识地或者无意识地要回避自己希望讨论的主题。由此，他们可能改变谈论的话题，或者离开主要的讨论点。在做好情感支持的基础上，重新定向有利于预防对方的回避，进行主题的讨论。在此过程中，让对方探索内心深处的真实感受，明确回避主要原因的原因，承认和接纳自己，并在此基础上作积极的改变。
- 改变主题：有的时候被帮助者言语过多，对每一个事情都描述得非常详细，许多是无关紧要的细节，呈现很多不需要的信息，干扰有效信息的收集。这种情况下，如果确定已经非常清楚某种情况，帮助者可以重新定向，讨论下一个话题。

除此之外，有时候我们认为被帮助者此时此刻的陈述是不恰当的，比如，他们可能一遍又一遍地重复谈论同一个话题。这时候，我们的不参与行为可以起到作用，没有眼神接触、挪开身体、改变语音语调、和调换到积极的话题，减少对方的陈述，并重新确定谈话的主题。对于这种情况，也可以不改变话题，而是询问重复的故事的更细节的东西。记住，被帮助者受到心理创伤，需要讲述多次他们的故事，才能释放内心的压力(Ivey et al., 2014)。

抑郁的人可能总是说这个世界如何的错，消极地对待自己的生活。我们需要倾听他们的故事，但是，我们要选择性地参与和不注意，不要只是关注负面的事情，而是要牢记成长发生在优点和强处之上。重新定向会话，观察对方的强处、幸福感习惯或者外部支持力量，集中关注积极的资源，就能够帮助他们从抑郁中走出来。

如果支持得不够，重新定向可能表现出对被帮助者太过冒犯。例如，如果我们说：“我问了你几次你都没有回答我，现在请告诉我你星期六到底喝了多少酒？”这样的重新定向，让对方感到受到批评，认为我们对他有敌视的态度(Berman & Shopland, 2005)。由此以来，帮助关系就会受到损害，不仅没有给他们帮助，相反会使对方感受到心理伤害。进行干预和重新定向，温暖、智慧和关心的态度非常重要，我们必须维持关心的态度。

## 二、重新定向的方法

实施重新定向并不容易，最关键的注意点我们在前面已经提及，就是要有良好的帮助关系作为基础，否则无法实现有效的重新定向。有了良好的帮助关系，我们进行重新定向还需要遵循以下策略：

- 感知对方谈话的方向，帮助者使用自己困惑的情绪，向被帮助者表达出来，引导他们回到交流的主题上来。表达情绪的方式，可以通过言语表达，而非言语行为表达更加重要。被帮助者感知到我们的不感兴趣或者不愿倾听时，会减少谈论。相反，如果得到我们的积极正面的反馈，对方会作进一步讨论，从而回到主题。
- 对被帮助者的反馈信息有敏锐的感知，注意到话题的优先次序。有时候被帮助者自己离开了主题，但是能够在我们的提醒下意识到，并且即刻回归主题。有的时候他们可能没有能力理清自己面对的一团乱麻，我们需要帮助对方自己分辨出优先次序，从最关心的问题开始，逐个讨论，一次谈论一个主题。
- 帮助对方集中注意力在他们的情绪上，尤其是隐藏的情绪，实现有效管理。被帮助者面对困难时，常常感到焦虑不安，难以集中注意力，无法解决问题，进而怀疑自己的能力，感到无能为力，加重焦虑，形成恶性循环。帮助者集中关注他们的情绪，尤其是隐藏在内心深处的情绪，使他们认识自己、情绪及影响因素，能够最有力地帮助他们走出困境。

在具体的方法上，重新定向需要寻找到被帮助者认为最有生意义的关键点，为此，我们需要做以下的工作(Young, 1998)：

- 帮助者问自己几个问题：
  - 为什么这个故事对被帮助者非常重要？
  - 为什么他要告诉我这些？
  - 在这个事件中什么对被帮助者影响最大？
- 要有耐心，听到被帮助者全部的故事，理解重要信息。
- 探究对方的生活和成长背景，从前面讨论的过程中，发掘有哪些新的认识。
- 有良好帮助关系后，对方知道我们理解他们的处境，有能力也愿意作一定的冒险，探索事件深层的意义。达到更深层次地认识自己，认识他人和人际关系，最终在成长的基础上有能力解决问题。

根据以上介绍的策略和方法，我们进行重新定向。现在，我们列举重新定向的例子，形成更直观的认识(Murphy & Dillon, 2011)。

- “我想知道我们是否能回到这个话题上……。”
- “回到你的试用期的要求，你是否必须……？”
- “早先我们正在谈论……。”
- “请原谅我打断一下，不过我不清楚这与你的……有什么关系。”
- “这与前面我们讨论的那个问题有什么关联呢？”
- “让我们继续先前谈论的话题。”
- “对不起，时间有限，我们不要谈论另一个话题，继续原先我们要讨论的……。”

需要特别留意的是，进行重新定向我们应该用一个支持性的或者是尊重性的描述开始，然后改变谈话的方向（参考后面的练习例子）。

另外，我们也可以用提问题的方式，进行重新定向，例如，我们可以说：“请问你是否还记得我们要谈论的主题是什么？”或者“请问你现在急切想得到帮助的地方是什么？”通过这些简短的问题，提醒对方回到主题上来。

### 三、重新定向需要注意的事项

重新定向与其它帮助技巧一样，需要建立在良好的帮助关系之上。没有相互的信任、理解和健康依附，就不可能实现有效的重新定向。

重新定向时不要长篇大论，好像要去说服对方一样，那样得到的结果会恰恰相反。被帮助者将厌恶我们的说辞，并表现出反抗行为。所以，重新定向要用词简洁，表达明确，例如：



- 我需要你.....。
- 请.....。
- 让我们集中注意力来关注.....。
- 我们需要更进一步探讨.....。

非常重要的一点是不要显示出我们要生气了，并将之用来逼迫对方遵循我们要谈论的话题。所以，说话时用温和的语气，适当的音量，合宜的表情，表达出我们不欣赏他现在正在说的，而是要转向谈话的主题上。

切记不要使用命令的口吻与对方说话，错误地认为只有“坚定的表述”，他们才会更快地服从我们，回到帮助的目的上来。事实上，这样做的结果是被帮助者的反感和不合作。

谈话的主题是被帮助者所决定的，不是我们。我们需要有清楚的认识，这与重新定向并不矛盾。重新定向不是按照我们的意愿进行，不是要谈论我们要讨论的东西，而是坚持以被帮助者为中心的行为。

不要让被帮助者产生尴尬和难堪的感觉，而是鼓励他们积极地投入交谈。在尴尬或者不安之中，对方不能有效地集中注意力，认为我们没有耐心，不是真正想帮助他们。缺乏对他们的情感的支持和技巧的训练，导致他们害怕表达真实的感受，或者不知道如何表达内心的核心需求，也不可能实现重新定向。

重新定向不是拒绝对方，而是引导他们认知到应该去做什么。我们要有接纳和帮助对方的态度，愿意并努力地用同理心来理解他们，用合宜的方式表达出我们的意愿。再次强调，进行重新定向之先，要有支持与同理心的描述。

#### 四、重新定向的练习

表 10.1、重新定向的例子

帮助者：你星期六喝了多少酒？
被帮助者：我真的很喜欢那次聚会。
帮助者：你真的很享受聚会时与其他人在一起的时光，但是，当时你到底喝了多少酒？
被帮助者：太太总是要家里清洁和整齐，让我们都不敢在家里呆了，害怕掉一点东西在地上，她在十秒钟之内就要把它吸掉或者抹干净。
帮助者：所以，太太尽力为你们提供一个清洁的环境，她还用其它什么方式表达她对你们的爱呢？
法老对约瑟说：“我做了一梦，没有人能解；我听见人说，你听了梦就能解。”
约瑟回答法老说：“这不在乎我，神必将平安的话回答法老。”

表 10.2、重新定向的练习

**指导语：**练习用重新定向对以下每一个场景作反应，对被帮助者进行温柔的干预，将话题带回到要讨论的主题上，帮助他们明白自己的关注点，或者认识更多需要帮助的地方。重新定向应该用一个支持性的或者是尊重性的描述开始，然后改变谈话的方向。

**场景一：**

**帮助者：**可卡因给你的生活带来什么问题？

**被帮助者：**很多朋友和家人已经告诉我，可卡因引起了我很多的毛病。当然在家庭里最大的问题是我的堂兄小路，从他满 11 岁那天开始，就是一个麻烦。首先他抽烟，无论我还是其他人怎么说他，他都不相信抽烟有害健康。这就是为什么我的叔叔要管教他，叔叔有肺气肿，整夜咳嗽，但是小路为什么不听话呢？

1. 怎么样才能将对方拉回来，讨论他自己滥用可卡因的问题？

**场景二：**

**帮助者：**告诉我你滥用大麻的事情。

**被帮助者：**当我 14 岁时，所有不好的事情都开始了。我的老师留意到了我滥用大麻，每一次他向我走过来，我就知道又要糟糕了。我告诉父母要退学，但是他们强迫我上学。现在我真的养成了一些坏习惯，大麻是一个，抽烟是一个，还有危险驾驶。我不知道如何去改变这些习惯，因为这些东西有时候让我感觉良好。我不知道我的老师是否使用大麻，如果他们用了，也绝不会告诉我。

1. 怎么样让对方知道他的陈述让你感觉到困惑？如何重新定向来谈论他滥用大麻的问题？
2. 如果对方仍然谈论其他的事情，不对你的问题做回答，需要做什么样的评估？

**场景三：**

**帮助者：**请告诉我，你是如何应对你丈夫去世这件事？

**被帮助者：**那件事提醒我，有一些重要的问题我要问你。我告诉过你，我的女儿因为父亲去世太过忧郁，已经无法正常上班。这个周末，她打电话给我，说她一直在哭，哪怕与她的孩子一起玩耍的时候也是这样。我告诉她要她给你打电话，接受个人心理辅导，我可以代替她照顾孩子，所以不用为这个事情担心。

1. 为了预防这种回避，你可以做什么样的重新定向，将话题转回来讨论她自己对丈夫去世的情绪？

#### 场景四：

**帮助者：**什么原因导致你做出离婚的决定？

**被帮助者：**这可能在我们度蜜月时就已经开始了，不太愿意与我讲话，他好像对夏威夷的兴趣更大。我记得我们的第一顿晚餐，有烤肉，三个新品种蔬菜，一大盆菠萝甜点上面还有个伞。然后，我们去看跳舞，我很惊奇他们能跳那么久，一定进行了非常大强度的训练。娱乐过后，我的丈夫看起来很累。这是第一次，我自己在脑海里想，他是否真正爱我？是否有精力为我做浪漫的事？

1. 你可以做什么样的重新定向，欣赏对方对你开放心事，并且鼓励他谈论现在的离婚问题

表 10.3、重新定向技巧的练习

请写下对以下场景的重新定向，体现出我们将对方拉回到讨论的主题，并表明为什么这样重新定向？

1. 与一名 55 岁刚离婚的男子交谈过程中，他说：“三个星期前离婚，她说她受够了我对她的批评和指责，所以她必须离开我。”

帮助者：那么，你现在感觉如何？

对方说：我同她认识近十年，恋爱五年结婚，结婚也有三年，她一直赞同我，愿意让我在家里起主导作用。

你的重新定向：

为什么这样重新定向？

2. 被帮助者正在考虑自杀，说：“我生无可恋，不如死了是一种解脱。”

帮助者：所以，你有自杀意念，是吗？

对方说：我的父母总是争吵，家里没有安宁的日子。相爱二年的男朋友，没有什么原因就离我而去。与朋友合作做生意，没想到投资进去的钱，一个气泡都没有见到。

你的重新定向：

为什么这样重新定向？

3. 被帮助者有一个最爱的人死亡，不停地哭泣，整天都不出门，不与人交谈，说：“让我自己呆一会儿。”

帮助者：你感到很悲伤，不想要任何的人际交流。

对方说：我们共同生活了一辈子，经历过太多的风风雨雨，现在生活好些了，但是他确离开了。他有一个妹妹，由他抚养成人，现在都已经是大学里的副教授了。

你的重新定向：

为什么这样重新定向？

4. 对方正在为是否要做流产进行思想斗争，说：“我工作非常紧张，维持家庭开支无法停下来，但是，结婚四年能够第一次怀孕，又非常珍惜。”

帮助者：你处于要对需要工作和怀孕生孩子作选择的矛盾之中，如何解决这一问题？你有什么想法？

对方说：我的丈夫有一份工作，也喜欢交朋友，每天下班之后总要与同事交谈，很晚才回家。周末还会与朋友聚会，打麻将，喝酒。

你的重新定向：

为什么这样重新定向？

5. 青少年正在考虑将来要学什么专业，无法选择。“我现在头都大了，真不知道以后要学什么专业。”

帮助者：你很难作出选择。

对方说：我最好的朋友早就知道自己以后要学什么专业，真不知道为什么他那么笃定要学艺术，而且认为自己永远都会热爱艺术。

你的重新定向：

为什么这样重新定向？

6. 已婚的人有了外遇，说：“我知道很不应该，但是没有办法停止。对方确实非常吸引人，在一起我们都很快乐和享受。我也知道，尽管生活过得比较平淡，我的配偶对我很好。”

帮助者：你能够感知到配偶的好。

对方说：在我接触到的人之中，孩子最可爱。今天，他开始上幼儿园了。出门时还很高兴，但是，最后要进幼儿园的门时，又大哭大闹，抓住我的衣服不放。

你的重新定向：

为什么这样重新定向？

7. 孩子上网成瘾的父母：“我们已经精疲力尽了，再怎么说他、限制他、惩罚他，都没有效果。”  
 帮助者：你们感到非常疲惫了。  
 对方说：请你一定要帮这个忙，让他不要再沉迷在网络游戏当中，我们一定非常感谢你。  
 你的重新定向：  
  
 为什么这样重新定向？

8. 最近你自己帮助他人的一个实际例子：  
 对方说：  
 你说：  
 对方回应：  
  
 你的重新定向：  
  
 为什么这样重新定向？

表 10.4、重新定向的是非题

重新定向与重构是同一个帮助技巧	是	非
被帮助者寻求帮助，所以，他们不会回避自己的问题	是	非
重新定向可以帮助对方更清楚地认识自己	是	非
重新定向需要敏锐地感知对方提供的信息，并且分辨清楚主次	是	非
重新定向要简单明了，不要长篇大论	是	非
向对方提问题不会达到重新定向的目的	是	非
帮助者良好的自我情绪管理有利于重新定向	是	非
重新定向就是要拒绝对方现在的感受	是	非

思考题：

1. 为什么重新定向同样需要良好的帮助关系？
2. 重新定向要达到什么目的？
3. 重新定向就是要让被帮助者回到我们既定的主题上，以帮助者为中心，这样才能达到最好的效果，对吗？为什么？
4. 审查自己在最近的帮助案例中，哪些方面做得很好？进行重新定向时，哪些方面需要改善？

	第一次练习	第二次练习	第三次练习
练习完成百分比	%	%	%
最大的收获有哪些?			
最大的障碍有哪些?			

## 第十一章 总结：梳理重要的信息

“夫子，律法上的诫命，那一条是最大的呢？”耶稣对他说：“你要尽心、尽性、尽意爱主你的神(马太福音 22:36-37)。”

所以，不要为明天忧虑，因为明天自有明天的忧虑；一天的难处一天当就够了(马太福音 6:34)。

就有大声音从殿中的宝座上出来，说：“成了(启示录 16:17)！”

总结(summarizing)的基本解释是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的结论；总和各方面的情况。在帮助过程中，它是指出被帮助者一段比较长的陈述的主要内容，系统地整理对方所表达的重要信息，进行重述。它也可以是对一次面谈的小结，甚至是对几次面谈的小结。总结还为对方提供一个机会，用来核对我们的理解是否精确。同时，它也为下一次会谈提供相关信息。

### 一、总结的作用和类型

帮助人的过程中，总结有其重要的作用，主要体现在以下几个方面。

- 总结让被帮助者感受到我们在认真倾听，有被尊重感，愿意更进一步开放自己，倾吐心声。
- 强化主题，让对方进一步明确自己所关注的重要话题，激发进一步的讨论。
- 及时提供简洁和准确的信息反馈，帮助对方重温自己的陈述，使他们更好地组织其思维。能够从混乱中理出头绪，深入认识自己，也能够更好地表达自己的感受和想法。
- 提供一个转折点，将话题从一个主题过渡到另外一个。明确前一个话题已经进行了充分的讨论，现在要开始迎接下一个了。
- 为对方提供一个机会，用来核对我们的理解是否精确。
- 减轻对方情绪的紧张度，实现更有效的交流，帮助对方从无法控制的情绪，转移到体验情绪但是可以自我控制。
- 有利于建立帮助的框架，让被帮助者更加明了改变的方向和途径，能够积极主动地行动起来。
- 提供对面谈的规划和组织，帮助者和被帮助者双方在总结中都能够更加明白整个帮助过程的进程。

根据不同的目的，总结可以分为四个类型：聚焦性、信号性、主题性和计划性总结，现简单介绍如下。

- 1) **聚焦性总结(focusing summaries)**: 面谈开始时的总结起有聚焦作用, 将话题带到主题上, 对方对自己的问题负责任, 使谈话维持在向对方选定的方向上进行。与启发性问题开始一次面谈相比较, 聚焦性总结能够更快地进入谈论的主题, 立刻向目标进发。例如,
  - “最后的几次面谈中, 我们讨论了两个主题。一个主题是你在失恋之后, 如何更新自己的社交网络和发现一些支持的朋友。另一个是回来与父母同住, 带给自己复杂的情绪。”
- 2) **信号性总结(signal summaries)**: 面谈的中间, 信号性总结让被帮助者理解我们已经消化了他说的话, 然后将讨论另一个话题, 中间最好有所停顿。
  - 被帮助者: 所以, 那是关于... (停顿)。
  - 帮助者: 进一步讨论之前, 我们先总结一下已经谈论过些什么。你已经请专业人士来治疗你女儿的药物成瘾, 但是她拒绝了。因为她已经成年, 你无法强制她。如此以来, 你感到无助, 没有一次谈论药瘾时不会发生争执。你成为那种人, 只要有问题出现, 就会暴跳如雷, 而不能做什么有用的事。这就是为什么让你特别沮丧的事情。
  - 被帮助者: 是的, 事已至此。现在我需要知道在这种情况下该如何生活下去。
  - 帮助者: 好, 让我们对此进行讨论。
- 3) **主题性总结(thematic summaries)**: 主题是被帮助者反复提及的内容、情绪或者意义的一个方式, 主题性总结是帮助者链接对方的许多陈述, 发现内容、情绪或意义的主题。其中很多被帮助者自己都可能没有意识到, 通过总结, 他们对自己有更加清晰而深入的认识。主题性总结不是改变话题, 而是作更深层次的理解或者探索。这类总结对于学习者而言, 可能很难。例如,
  - “对于你已经陈述的, 我好像注意到了一种模式, 需要弄清楚。当他们开始失去起初的兴奋和激情时, 你好像要中断这一段关系 (内容主题)。”
  - “前几个星期我们谈论的所有东西, 好像都重复指向一个主要问题, 就是你总是难以委身于工作、人际关系或者重要的行动, 因为你害怕如果失败了, 父母会很失望 (意义总结)。对吗?”
- 4) **计划性总结(planning summaries)**: 用于结束一次面谈, 回顾面谈的进程、计划和达成的协议, 带来亲近的感觉, 也为下一次面谈提供希望。
  - “让我们扼要重述这次所谈论的东西, 一方面, 你已经完成了你的经济目标, 但是, 对与家人和朋友的关系远远没有满足。你说过这是因为你不太果断, 听起来这个方面是我们下次要讨论的话题, 你认为如何?”



## 二、总结的使用

由以上的描述，我们已经知道面对不同的目的和时机，进行总结的方式会有不同。尽管它有丰富的多样性和灵活性，准确总结有其一些共同的特征，表现出以下要点(Hough, 2014)。

- 显示出我们理解了对方面所说的话语，表达的情绪，内心的想法。
- 反映被帮助者内心的观点。
- 展示对重要问题和关键主题的准确选择。
- 避免批评或者评判性陈述。
- 精确定时，使对方不被打扰。
- 试探性总结，让被帮助者能够自由地添加或者纠正已经说过的话。
- 反映事件的先后次序，让对方能够再次审查整个故事。
- 在总结被帮助者的负面故事之后，要强调对方的长处，这非常重要。

我们面对被帮助者出现以下情况时，要把握时机进行总结，实现相应的目的。所以，我们不要认为总结是较少使用的技巧，相反，它是最常用的帮助技巧之一。学者们也提醒了我们，应用总结的时机要恰当(Evans et al., 1989)。

- 当被帮助者说话非常的凌乱，思维混乱，表述不清，或者是喋喋不休的时候。
- 对方提出很多相关的事情需要解决，但是相互间没有关联。
- 需要进一步让会谈更有条理性和方向性。
- 需要将会谈从一个话题引入到另外一个话题的时候。
- 会谈要完结的时候。
- 用上一次会谈的总结，作为这一次会谈的开始。

除了以上的总结要点之外，总结一次会谈或者一段时间的会话，我们还需要铭记以下总结的良好特征，表现出非正式、合作、支持、和充满希望，让会谈进行得更加顺利，帮助效果更佳(Sommers-Flanagan & Sommers-Flanagan, 2014)。

- 总结是非正式的：不要数列你的观点，只需逐一说明，这样你就不会因为忘记某一观点而感到尴尬。
  - 不要说：“这是我对你已经说的进行的总结。”
  - 而是说：“请让我们确认一下你所谈论的主要内容。”
- 合作的：不坚持自己引导，请被帮助者总结，例如，我们可以说：“我们的面谈中什么对于你来说是最重要的？”在我们作总结之前，听从对方的观点，然后可以加上一些重要内容。如果是我们总结，中间要有停顿，让对方可以表达同意、不同意或者修改得更好。在总结的末尾，询问精确性，例如说：“这些是否符合你所陈述的？”这样一来，也激励了被帮助者。

- 支持的：承认被帮助者的努力，例如说：“我感谢你对我的坦诚。”这样支持的态度，让对方感到分享带来的愉快和放松。提及对方感受到的困难，也是对他的支持。
- 充满希望的：总结的重要功能就是传递积极和希望的信息，突出加强，例如，帮助者说：“在整个面谈过程中，我听到你谈论不同的技能或力量，你已经有能力处理与朋友的关系。”

进行总结，我们也可以邀请被帮助者自己总结，与他合作，实现互动总结。这样做的优点主要体现在以下几个方面(Sommers-Flanagan & Sommers-Flanagan, 2014)：

- 这样做会减轻我们的记忆压力。
- 它把被帮助者的责任放在他们认为重要的地方。
- 互动式方法建立协作关系的模式，让被帮助者决定帮助的重点是团队合作。

### 三、总结时的注意事项

良好的总结要体现出上述的要点，但是，也要避免一些错误和注意一些事项。

总结的时候，我们不要完全重复被帮助者对我们说的话，因为这样让对方会有被嘲笑的感觉。要以简洁有力的方式，总结对方的主要观点(Berman & Shopland, 2005)。

总结是自然发生的，是我们努力理解对方的反映。如果强行将总结放在与对方的对话中，会让我们过度思想对方说了什么，而使被帮助者感受到没有关注他这个人 and 缺乏情感联结(Cochran & Cochran, 2015)。这些东西阻碍了帮助和关心的进行，无法达到预期效果。

总结尽量要做到准确，不要添加对方没有说的或者非言语行为没有表达的东西，同时也不要遗漏对方的主要观点。与被帮助者的合作，请求他们审查我们的理解，以及请求他们进行总结，是帮助对方也有益于我们的好的技巧。

总结同样要避免长篇大论，要言语通畅，逻辑清晰，语速适当，简单明了。

有友善的态度，支持的言语，关注的非言语行为，肯定对方的优点和强处，有建设性，鼓励对方看到前面的希望。

### 四、总结的练习

表 11.1、总结技巧的例子

<p>“所以，你们要守我今日所吩咐的一切诫命，使你们胆壮，能以进去，得你们所要得的那地，并使你们的日子在耶和华向你们列祖起誓、应许给他们和他们后裔的地上得以长久；那是流奶与蜜之地。”</p>
<p>法利赛人听见耶稣堵住了撒都该人的口，他们就聚集。内中有一个人是律师，要试探耶稣，就问他：“夫子，律法上的诫命，那一条是最大的呢？”</p> <p>耶稣对他说：“你要尽心、尽性、尽意爱主你的神。这是诫命中的第一，且是最大的。其次也相仿，就是要爱人如己。这两条诫命是律法和先知一切道理的总纲。”</p>
<p>被帮助者：两年前，居住的地区被水淹没，我几乎失去了一切。保险确实赔偿了很多东西，但有些东西是无法取代的。然后，就在那个时候，我发现了我丈夫的婚外情，这件事几乎每个人都知道。这是毁灭性的，我想我永远也不会从中恢复过来。我最小的孩子在那个时候患了湿疹，我怀疑这是与家庭中承受很大的压力有关。我一直在承受这一切，但六个月前我变得非常沮丧。我无法停止对发生的一切的思考，它总是涌上我的心头。</p> <p>帮助者：两年前，你经历过那些充满压力的事情。家被洪水淹没，失去重要财产，丈夫有外遇和孩子又生病。对你来说太可怕，但是你应付过来了。不过，现在你觉得这些事件导致你抑郁。</p>
<p>帮助者：在过去的 10 分钟里你说了很多话，所以我想确定我理解到了你的主要问题。你谈到了你和父母之间的冲突，提到你是如何感到愤怒和被忽视，以及如何缓解自己的情绪。但是，生活也有一个大的调整，你被安置到一个寄养家庭。你还说你做得比你想象的要好。这些是否涵盖了你所谈论的要点了？</p> <p>被帮助者：是的，你理解了我表达出来的主要问题。</p>

表 11.2、总结技巧的练习

<p>1. 与一对青少年恋人（不同种族）第一次面谈，谈论他们将来的婚姻。女方说：“我知道会有许多困难，这就是我们为什么会来到这里，我们希望这些问题不会妨碍我们的感情。”</p> <p>--对她陈述的内容我们可以作什么样的反映：</p> <p>--在她的陈述之后提一个启发性问题：</p> <p>--为明确对她的陈述的理解，你会说些什么？</p>
--

2. 随着我们的反应，她说：“最大的问题之一是要与父母交涉，我妈妈十分恼火，爸爸更糟糕。尽管父亲不认识我男朋友，但是想杀了他。我害怕他们不会参加婚礼，这真是太让人伤心了。”

-针对对方的信息，对情绪和意义作反映

--在她说的话之外，同理心解读她的意义

表 11.3、总结的练习

**指导语：**对下列被帮助者的陈述，作总结。记住你正在以简洁的方式，对对方释义，表明你已经倾听过，并且理解他的观点。

**第一个被帮助者：**我很困惑自己要什么。我和志鹏约会了两年，一直很好，直到他违反假释条例，被送回监狱六个月。我打算对他忠诚，但是我太孤独了，只想去酒吧。我并没有计划在那里得到什么，但是上周在酒吧遇到一个人，他真的很喜欢我。我们喝酒聊天直到酒吧关门，他让我第二天再去酒吧见他。我去了，我们相处得很好。我真的很想和他在一起，但又觉得在欺骗志鹏。另一方面，志鹏在监狱里，他没有必要知道这些事情。在我做决定之前，我和这个家伙约会了一段时间。我就是不知道该怎么办。

1. 写一个总结，表明你正在倾听。

2. 写一个总结，作为谈论她如何与那个人的关系，转移到谈论她的家庭。

**第二个被帮助者：**我是心理学专业的新生，来自一个离学校大约两个小时路程的小镇。我一个月里在周末能回家两次。我和我的家人很亲近，有两个妹妹。在学校感到有点孤独，因为我还没有交到真正的朋友。我想是因为自己太害羞，很难建立新的关系。大学生活比我想象的要难得多，尽管很努力学习，但是我在大学没有得到过一个“A”。我宿舍的大多数人都是酒徒，我不喜欢喝醉。

1. 被帮助者在大学里体验的最主要的情绪是什么？

2. 写一个总结，突出这一主题。

**第三个被帮助者：**每个人都在背后指指点点，说我滥用可卡因。我知道吸毒已经失控，想要戒毒，但不能在一夜之间完成。因为我用抵押贷款支付购买毒品，我的妻子跟我大喊大叫。我的孩子们也在尖叫，因为我没有像许诺的那样为他们买圣诞节的自行车。甚至我的母亲也训斥我，说我是坏爸爸。她待我像个孩子，告诉我该怎么办。我讨厌这样。为什么每个人都不知道我需要时间来打败可卡因？

1. 假定对方的陈述表现出非常愤怒的情绪，写一个总结，用来减少他的情绪紧张，所以，他能够更仔细地思考他的经历。

表 11.4、总结的小组练习

两个人成对练习，轮流讲述一件自己最近经历过的事情。每个人讲三分钟，另一个人倾听、关注故事的事实、事件发生的次序以及表达出来的任何情绪。

- 然后，总结对方所说的故事，表达的情绪。
- 两个人都完成之后，讨论自己总结时遇到的困难。

两个人也可以看一个电影或者电视片段，想象自己在与其中一个角色交谈，写下三个释义，说明他/她表达的内容。

- 交换各自的释义，并交流进行释义时的体验，自己释义的根据？看到对方释义的想法？
- 讨论后，分别进行总结，表达这个视频片段的主要内容。

表 11.5、总结的是非题

总结只是应用在一次交谈要结束之时	是	非
有时候我们可以将总结交给对方来完成	是	非
为了更好地让对方感知我们理解了他们的述说，总结需要长时间的陈述	是	非
总结能够帮助对方有效管理自己的情绪	是	非
总结需要有固定的呈现方式，使用一定的句式	是	非
总结不是完全重复对方所说的话语	是	非
总结是我们对被帮助者陈述的理解，所以应该用肯定而果断的方式表达出来	是	非
与被帮助者良好的互动，有助于总结和帮助	是	非

思考题：

1. 帮助过程中总结这一技巧的主要作用有哪些？
2. 进行总结，我们需要包括哪些要点？
3. 有的人将总结归于对谈话内容的反映，是否意味着它不会涉及到被帮助者的情绪？为什么？
4. 为什么说给予被帮助者希望是总结的一项重要任务？
5. 总结时询问对方对我们陈述的意见，矫正我们的理解，有什么意义？
6. 审查自己在最近的帮助案例中，哪些方面做得很好？进行总结时哪些方面需要改善？

	第一次练习	第二次练习	第三次练习
练习完成百分比	%	%	%
最大的收获有哪些?			
最大的障碍有哪些?			

## 第十二章 自我揭露：我的故事对你会有帮助

耶稣说“我就是道路、真理、生命；若不藉着我，没有人能到父那里去。你们若认识我，也就认识我的父。从今以后，你们认识他，并且已经看见他(约翰福音 14:6-7)。”

保罗说：“我本是犹太人，生在基利家的大数，并不是无名小城的人。求你准我对百姓说话(使徒行传 21:39)。”

因他受的刑罚，我们得平安；因他受的鞭伤，我们得医治。(以赛亚书 53:5)

自我揭露(self disclosing)是指一个人向他人展示自己的某些方面的口头表达(Jourard, 1971)。在帮助过程中，自我揭露是建设性地与被帮助者分享自己的个人信息、经历、行为、想法和情感(Barak & Gluck-Ofri, 2007; Egan, 2019)，帮助对方认识他们自己，勇敢面对困难，学习积极处理的技巧。

在医学专业实践中，有些医生将自我揭露描述为一种违反专业界线的行为，另一些人则将其描述为一种建立信任和融洽关系的方法(Arroll & Allen, 2015)。无论各自的观点如何，事实上，90%的心理治疗中使用了自我揭露技巧(C. E. Edwards & Murdock, 1994)，它也是最新的第三波认知行为治疗（如辩证行为治疗、图式疗法、心理治疗的认知行为分析系统）的关键元素(Köhler et al., 2017)。所以，自我揭露是广泛使用的心理咨询与治疗的技巧，本章将介绍其目的，如何进行自我揭露，不同类型自我揭露及其层次，以及应用这一技巧要注意的事项。

### 一、自我揭露的目的

McKay 等(2009)将自我揭露分为四个主要类别。

- 观察：报告自己做过或者经历过的事，例如，说：“我出生在中国中部的一个小镇。”
- 想法：所揭示的不是简单的观察，而是展示了对所经历的一切的判断。例如，我们可以说：“如果人生可以重来，我期待自己能够有海外的学习经历。”
- 情绪：表达自己的情绪，帮助者说：“我真的非常喜爱大学的生活，那是我人生中最快乐的时光。”
- 需要：集中表达自己的需要和欲望，例如，我们说：“工作几年后，感到需要学习更多的知识来充实，我想回到学校去读研究生。”

帮助者自我揭露分享自己的情绪和想法，但是不是为了自己的好处，而是更好地帮助对方。帮助者揭示的是自己的经历和体验，是真实的描述，对方能够更好地



地理解我们陈述的事实，以及背后的积极因素，从中学习积极应对问题的态度和技巧。从帮助关系的角度出发，我将自我揭露的好处列举如下：

- 自我揭露强化帮助关系，被帮助者感受到被平等对待，能够更加开放性地分享深层的情绪。
- 提供一个机会，让被帮助者从我们的经验和知识中获得益处。
- 帮助者做一个好的榜样，增加被帮助者自由地讨论的数量，也增进分享的质量。
- 建立相互信任、开放、了解和体谅的气氛。
- 帮助者呈现出更人性化和真实，被帮助者感受到平等交流。
- 帮助者与被帮助者间权力的平衡，形成相互之间更平衡的关系。
- 有利于整个帮助关系以及其它人际关系的建立。
- 为被帮助者提供对自己的深入探索的方法和榜样。
- 将帮助过程引入更多此时此刻的即时性回应。
- 减少被帮助者的尴尬、羞耻、内疚或者恐惧等感觉。
- 被帮助者认识到自己不是经历痛苦的唯一的那个人，有许多人都可能经历过，并且战胜过面临的痛苦。
- 帮助被帮助者认识问题是什么，找到解决问题的资源或者方法，建立人生希望。

明白自我揭露在帮助过程中的好处，能够让我们更好地理解其目的，而明确目的更有利于我们在帮助过程中有效地使用自我揭露。

- 帮助者自己的信息分享，作出一个榜样，鼓励被帮助者分享有意义的个人资料。
- 增加相互的信任，相互可以说掏心窝的话。
- 建立同理心，双方都能够对方的立场上看待世界和面临的问题。
- 建立更加平等的帮助关系，但是，自我揭露需要提供积极的和有建设性的信息，否则对方会认为我们没有真正了解他们或者没有能力帮助他们。
- 帮助对方接纳自己，认识自己不再孤独，表达某种情绪是正常的，有利于情绪的释放。
- 检查此时此刻的相互关系，能够立刻得到加强或者作出调整(Murphy & Dillon, 2011)。

## 二、自我揭露的使用技巧

学习自我揭露的使用技巧之前，我们首先要明白它有哪些特征。Hargie(2011)整理出自我揭露的四个关键特征，包括人称代词的使用、自我揭露可以是关于事实或情绪、揭示的对象可以是自己或其他人、和可以是关于过去、现在或将来的事件，现在介绍如下。

- 人称代词的使用：言语自我揭露使用人称代词“我”或者所属代词“我的”，也可能是从上下文中体现出来，肯定不会引起表达的模棱两可。
- 自我揭露可以是关于事实或情绪：我们与首次见面的人交流时，可能只会作有关事实的自我揭露。与相熟的人在一起时，才会深入地分享自己的情绪和感受，因为分享情绪要冒更大的风险。当然，也有与陌生人分享深层情绪的时刻，但是，这种状况也显示出自己在生活里缺乏朋友和亲近的人。自我揭露层次的逐步深入，能够促进关系的发展，引导相互关系的进一步贴近。
- 揭示的对象可以是自己或其他人：自我揭露是谈论自己的个人经历，也可以是对他人的经历的反应。这两种方法都是合宜的，适用于不同的场景，并取决于互动的性质和交流者的目标。如果目标是对一个人给予持续的关注并鼓励他作充分的披露，那么专注于一个人对他人的感觉或想法的反应将是最合适的。然而，如果目的是证明某人的感受并不罕见，那么使用与自己经历相关的自我揭露将更为贴切。
- 可以是关于过去、现在或将来的事件，根据自我揭露的场景灵活运用。

学习如何使用自我揭露的方法，我们需要了解什么时候用自我揭露才是最恰当的，以下是一些相关的提示。

- 帮助被帮助者清楚认识问题是什么以及如何获得处理这一问题的资源。
- 我们的回应不会否认、压抑、贬低、否定对方所表达的东西。
- 已经有良好的帮助关系，这是千万不能忽略的基础。同时要留意，自我揭露不要过分或者过多，做到适度，有节制。
- 自然自发地进行自我揭露，并表达适宜的情感反应。

Hill(2014)介绍了自我揭露的基本表达方式，能够很好地指导我们如何进行自我揭露，现在用一些例子来展示每一个方式，有更直观的了解(Hill, 2014)。

- 自我揭露是真实的自己，让被帮助者不再孤单，我们可以说：“**在那种情况下，我会感到紧张。**”
- 自我揭露是假定的，帮助者说：“**如果我处在你的处境，我可能也会感到紧张。**”
- 听到对方说了什么之后的感受，作情绪的表达：“**听到你谈论到那件事，使我感到紧张。**”

完好地进行自我揭露，我们需要掌握更多的自我揭露技巧，Ivey 等(2014)对之有详细的叙述，现在介绍如下(Ivey et al., 2014)：

- 1) 倾听：倾听是帮助的基本技巧，所有影响改变的技巧首先都要仔细倾听对方的故事，适当地评估自我揭露的实用性，确定自我揭露与对方的难题相关。

- 2) 简短的自我揭露和分享：实施自我揭露，留意对方对自我揭露的接纳情况。根据他们的反应，以他们的感受和需要为中心，我们作即刻的调整。
- 3) 使用我的陈述：我们使用我的陈述展示要表达的东西，对方不易产生被指责感。做到谈论我的感觉、感受及请求，不评判对方。
- 4) 简洁分享和描述自己的想法、情绪、或者行为：例如，
  - “我能够想象你会感到有多么的痛苦。”
  - “我也在酒精滥用的家庭里长大，理解你感受到的一些困惑。”
- 5) 有同理心的智慧，使用合宜的即时性和现在时态：自我揭露是真实的或者是虚假的？不要假装，最有效的自我揭露着重此时此刻的感受，使用现在时态能够给被帮助者最大的帮助。

明白自我揭露的基本方式和技巧，我们还可以通过向自己提下列问题，来帮助自己更好地使用自我揭露。无论什么时候和什么原因，考虑使用自我揭露，我们应该先问自己如下的问题(Murphy & Dillon, 2011)。对这些问题做到心中有数时，就可以大胆地使用自我揭露了。

- 为什么我在这个问题上考虑自我揭露？
- 为什么我在这一时刻使用自我揭露？
- 我自己的故事是否是被帮助者最有兴趣的？
- 是否可以不用自我揭露，有其它的方法完成同一个目的？
- 我的自我揭露会给对方有什么潜在的效果？
- 自我揭露对我们的关系有什么样的帮助？有什么负面作用？
- 我是否确信自己不是为了牺牲客户而满足我自己的需要？
- 如果对方将我说的告诉其他人，我会感到如何？

### 三、自我揭露的水平

帮助者进行自我揭露需要明白表达的水平，在帮助的过程中，审查自己，并且根据对方的反应作出相关的调整。Barak(2007)整理了自我揭露的类型和水平，我们可以作为参考(Barak & Gluck-Ofri, 2007)。

表 12.1、自我揭露类别的三个层次

类型	层次	定义	例子
信息	1	仅提供一般或常规信息，无任何个人参考	“在印度旅行至少需要一个月。” “巴西昨晚赢了对厄瓜多尔的足球赛。”
	2	提供自己一般信息的陈述	年龄、职业、家庭成员描述、兴趣爱好

	3	揭露自我或关系密切的人的 个人信息的陈述，如对外 表和行为的描述	个人特征和特点，个人经历 的描述，自我和家庭成员问 题行为的报告
想法	1	没有任何关于个人的想法 或想法；只表达一般的想 法	“我认为用人类食物喂养狗 会对它们造成伤害。” “我认为，如果草用于医学 目的，人们可能会变得依赖 草。”
	2	表达自己对过去事件或未 来计划的个人想法的陈述	“我想上大学的时候学生物 学。” “我记得我母亲去世的那 天。”
	3	表达与自己的个人特征、 外貌、健康或私密和亲密 的想法有关的陈述	“我讨厌自己侮辱别人，事 后马上道歉。” “我真希望我的胸部更大 些。”
情绪	1	完全没有情绪的表达	可能包括对事实或个人想法 的平淡描述，而不表达任何 情感或情感关联
	2	表达一些温和的感情，如 困惑或不便；表达普通的 担忧、沮丧或小的不足	“数学得了 B，我很沮 丧。我羡慕我的女朋友得了 高分。” “我厌倦我的老板。他让我 很紧张。”
	3	表达深切的感情，包括羞 辱、痛苦、焦虑、抑郁、 恐惧、痛苦等	“我很绝望。我不想再活下 去了。快杀了我。” “家里没人。我很害怕。哦， 天哪。我吓得浑身发抖。”

帮助者的自我揭露是否带动了被帮助者？如果对方感受到了平等、友善、和亲近，他们就会表达出更多的合作，以及表达更多的真实情感和想法。由此，帮助过程进行得更加顺利。换言之，通过评估互惠的双向自我揭露，不仅仅是自己的叙述，我们能够感知积极的帮助进程。

#### 四、自我揭露的注意事项

自我揭露的应用需要小心，研究发现一些被帮助者欣赏我们的自我揭露，认为我们接地气和诚实，感受到得到帮助。但是，另一些研究结果显示自我揭露可能让被帮助者感到恐惧，或者小看帮助者，使他们没有得到帮助，反而增加更多的负担(Egan, 2019)。自我揭露有可能使帮助者看起来更人性化、更平易近人，但也可能使会谈脱轨，变得以帮助者为中心(Arroll & Allen, 2015)。所以，使用自我揭露需要注意以下事项：

- 确定自我揭露是合宜的：自我揭露要能够帮助对方达到设定的帮助目标，不要超出目标需要的自我揭露，不要自我的炫耀。另外，自我揭露也需要符合双方的文化背景。
- 小心应用的时机：合适的时机是关键，过早的或不合时宜的自我揭露会让对方分心，或者使交流不在一个节拍上，无法建立相互信任的关系。

- 自我揭露有选择性和关注点：自我揭露服务于帮助过程中的一个目标，凌乱的、没有选择性的自我揭露，使被帮助者分心。不适合对方年龄等情况的分享，没有建设性，不能达到帮助对方的目的。
- 不要太过频繁使用自我揭露：自我揭露使用太过频繁，是不恰当的。那样，被帮助者认为我们是自我中心、自恋、或者不成熟，或者会认为我们有其它隐藏的目的。
- 不要让被帮助者感到是个负担：被帮助者已经面临多重压力，不当的自我揭露可能加重或者增加他们的负担。被帮助者会对我们说：“我的麻烦已经够多的了，你不要让我更加难受。”
- 呈现出过多的负面信息：帮助者作自我揭露时，呈现的是太过负面的东西，没有为被帮助者提供探索自己的积极力量。
- 尊重被帮助者对保护隐私的需要：被帮助者在家里已经面临妈妈的压力，被要求说出自己所有的事情，对有人要求自己分享情绪和想法非常厌恶和反感，对别人的自我揭露也不信任。我们要留意他们的感受，尊重他们的隐私权，在建立信任的关系之后，再进行自我揭露。
- 保持灵活性：将每一个被帮助者分别对待，按照不同的需要，作不同的自我揭露。当然，并不是每一个被帮助者都需要我们作自我揭露。
- 徒劳无益的重复：帮助者的自我揭露太过刻板，而且重复多次，被帮助者没有得到帮助，反而会新生厌恶。他们可能说：“我们已经谈论了一百遍了，完全没有作用，不要再讲了。”
- 反移情：不明智的有意识或无意识的与被帮助者的问题纠缠，使自己和他们之间的界限被侵犯。我们被压抑或者无意识的情绪，重新浮现出来，影响我们的言行。被帮助者的问题提醒了我们自己的困难，将注意力转到自己身上。所以，帮助过程中，自我揭露要简短，并尽快回到被帮助者为中心的帮助之中。
- 自我揭露与被帮助者的关注点距离太大，这是必须要注意的。自我揭露时，帮助者要做到与对方的主要问题相关和准时，回到以被帮助者为中心。
- 注意使用自我揭露的错误，它们会影响帮助关系、伤害被帮助者情感、或者评判对方的意念。没有经验的帮助者经常犯的一个错误，是在自我揭露之后，让对方轻视了我们，从而拒绝我们的帮助。
- 避免批评、惩罚或者让被帮助者感到尴尬。
- 有避免冲突的欲望：对于有攻击性或者冲动性行为的被帮助者，我们害怕表达不同意见，不能自如地运用自我揭露。
- 注意文化背景：前面已经提到，但是，确实值得再一次强调。
- 内心有疙瘩，认为不同的人之间没有共同的东西，在心里怀疑自我揭露的作用。
- 有以下任何情况时，禁止使用自我揭露

- 控制或者操控被帮助者；
- 攻击或者侵犯被帮助者；
- 在不适合治疗/帮助的情况下满足或者取悦对方；
- 没有治疗上的指针，强调治疗师和病人之间的差异；
- 满足帮助者自己的需要(Henretty & Levitt, 2009)。

Howe(2011)讨论了精神科医生是否需要自我揭露，列举了其好处和不足，对于我们如何选择和小心使用自我揭露非常重要。自我揭露的好处包括：

- 灌输希望：当精神科医生透露他或她处理过与病人相似的问题时，这可能会增加病人的希望，他或她能像精神病医生一样，成功地克服这个问题。
- 减少羞愧感：医生的自我揭露，帮助病人面对困扰时的羞愧感。
- 减少孤独感：知道医生经历过类似的问题，病人感觉不那么孤立和孤独。

精神科医生自我揭露可能带来的弊处(E. Howe, 2011)：

- 精神病医生被认为是有缺陷的；
- 精神病医生被认为不想听病人的话，只是在关注医生自己。

## 五、自我揭露技巧的练习

表 12.2、情绪自我揭露的例子

<p>因你们所犯的一切罪，行了耶和华中看为恶的事，惹他发怒，我就像从前俯伏在耶和华中面前四十昼夜，没有吃饭，也没有喝水。我因耶和华中向你们大发烈怒，要灭绝你们，就甚害怕；但那次耶和华中又应允了我。耶和华中也向亚伦甚是发怒，要灭绝他；那时我又为亚伦祈祷。</p>
<p>被帮助者：你如何成为一个治疗师？</p> <p>帮助者：我正在学习成为一个帮助者，需要多年的学习和训练，然后获得专业认证，可能你对我的资格有些好奇，是吗？</p> <p>被帮助者：我只是好奇你能不能给我提供帮助。</p> <p>帮助者：我理解这种惧怕。第一次去与治疗师面谈时，我也非常紧张。</p> <p>被帮助者：我是有些紧张，这是我第一次将自己的问题告诉别人，我父亲总是说只有疯子才去找治疗师。</p> <p>帮助者：那样会使我很生气。</p> <p>被帮助者：确实让我很生气，父亲绝少谈论面临的问题，我真的希望有更多的机会谈论我对家庭的感受，完全是一塌糊涂，我想我自己也是这样的。</p>
<p>被帮助者：有时候我只想呆在家里，至少会有点安全感...</p> <p>帮助者：是的，我懂得这种感觉...。但是，当我努力走出家门时，心境逐步得到改善。</p>

表 12.3、自我揭露的小组练习

在小组中，讨论分享个人信息的利与弊，并讨论提供信息和被问问题之间的差异。

你认为这种方式对被帮助者来说是相似的还是不同的？

他们如何理解我们，却没有听进去我们的详细信息？

表 12.4、自我揭露的练习

请写下对以下场景的自我揭露，体现自己真正理解对方，并表明为什么这样自我揭露？

1. 与一名 55 岁刚离婚的男子交谈过程中，他说：“三个星期前离婚，她说她受够了我对她的批评和指责，所以她必须离开我。”

你的自我揭露：

为什么这样自我揭露？

2. 被帮助者正在考虑自杀，说：“我生无可恋，不如死了是一种解脱。”

你的自我揭露：

为什么这样自我揭露？

3. 被帮助者有一个最爱的人死亡，不停地哭泣，整天都不出门，不与人交谈，说：“让我自己呆一会儿。”

你的自我揭露：

为什么这样自我揭露？

4. 对方正在为是否要做流产进行思想斗争，说：“我工作非常紧张，维持家庭开支无法停下来，但是，结婚四年能够第一次怀孕，又非常珍惜。”

你的自我揭露：

为什么这样自我揭露？

5. 青少年正在考虑将来要学什么专业，无法选择。“我现在头都大了，真不知道以后要学什么专业。”

你的自我揭露：

为什么这样自我揭露？

6. 已婚的人有了外遇，说：“我知道很不应该，但是没有办法停止。对方确实非常吸引人，在一起我们都很快乐和享受。我也知道，尽管生活过得比较平淡，我的配偶对我很好。”

你的自我揭露：

为什么这样自我揭露？

7. 孩子上网成瘾的父母：“我们已经精疲力尽了，再怎么说他、限制他、惩罚他，都没有效果。”

你的自我揭露：

为什么这样自我揭露？

8. 最近你自己帮助他人的一个实际例子：

对方说：

你的自我揭露：

为什么这样自我揭露？



表 12.5、自我揭露的个人反省

请回想自己最近的一次使用自我揭露的帮助案例，然后回答以下问题。

案例:

- 被帮助者是如何理解你所分享的?
- 对方对你所披露的有什么情绪体验或行为反应吗?
- 有没有迹象表明自我揭露影响了关系或工作重点?
- 自我揭露是否达到预期效果?
- 你问过他或她对自己的分享有什么看法吗?
- 如果必须重新做一遍，你是否会以同样的方式自我揭露，改变揭示的方式，或者根本不披露?

表 12.6、自我揭露是非题

1	自我揭露可以用来展示分享个人信息是合宜的。	是	非
2	面谈的早期要尽量频繁地使用自我揭露。	是	非
3	自我揭露邀请被帮助者分享个人信息。	是	非
4	自我揭露应该用来分散对方对某些特定问题的关注。	是	非
5	应当尽可能频繁地使用自我揭露。	是	非
6	普遍而言，自我解释能够培养相互间的信任。	是	非
7	自我揭露经常用来帮助对方集中关注某一特定问题。	是	非
8	关注过去经历自我揭露是最有效的。	是	非

思考题：

1. 自我揭露就是揭开自己的伤疤，让对方感到好受些吗？
2. 为什么说自我揭露能够帮助到被帮助者？
3. 进行自我揭露之前，我们需要在内心回答哪些问题？如何对自我揭露进行评估？
4. 如何在进行自我揭露时仍然是以被帮助者为中心的？
5. 审查自己在最近的帮助案例中，哪些方面做得很好？进行自我揭露时哪些方面需要改善？

	第一次练习	第二次练习	第三次练习
练习完成百分比	%	%	%
最大的收获有哪些？			
最大的障碍有哪些？			

## 第十三章 即时性：我此时此刻的感受要向你袒露

从天上有声音说：“这是我的爱子，我所喜悦的(马太福音 3:17)。”

耶稣说：“你们这小信的人哪，为什麼胆怯呢(马太福音 8:26)？”

耶稣知道他们的心意，就说：“你们为什麼心里怀著恶念呢(马太福音 9:4)？”

即时性(immediacy)是我们披露发生在这里此时此刻的帮助过程中的情绪，对被帮助者的感觉，与对方相关的自己的感受，或者是对帮助关系的情绪反应(Hill, 2014)。即时性是检测和管理帮助关系的有效工具。例如，感受到被帮助者的情绪时，帮助者可以对他说：“此时此刻，我感到很紧张，因为你看起来好像对我生气了。”由此一来，我们能够即刻让对方理解自己，调整自己的言行，加强帮助关系。

即时性被看作是自我揭露中的一种技巧，因为我们揭示自己对被帮助者和帮助关系的情感、反应和体验，用来帮助被帮助者有更多对自己和关系的认知。有时候它也是一种挑战，用帮助关系中的问题挑战被帮助者，使他们认识生活中可能遇到的人际紧张，明白需要成长的方向。即时性也可以是一种信息，用来指出被帮助者在帮助关系中的行为方式。但是它与对被帮助者的信息反馈不同，即时性包括我们和被帮助者，而反馈只涉及被帮助者。由此看来，即时性与很多其他的技巧相关联，但是，它对帮助关系有特别重要的意义，所以，可以作为单独的一个技巧来进行介绍。

### 一、使用即时性技巧的理由或目标

首先，我们列举即时性技巧在帮助过程中的主要作用，懂得它对于实现帮助目标的重要性(Bartlett Ellis, Carmon, & Pike, 2016; Hill, 2014; Sommers-Flanagan & Sommers-Flanagan, 2014)。

- 即时性使被帮助者更好地理解帮助关系，进而认识他们其它的人际关系模式。例如，如果被帮助者对我们有很多的抱怨，可能他们对其他人也有很多抱怨。所以，检查我们与被帮助者的关系，是了解对方在其它真实生活中的关系的一个模板。由此，我们掌握了第一手资料，而不是完全依赖于对方的叙述。当然，对方与其他人的关系，与我们的帮助关系有不同之处，这些也需要注意。
- 表达帮助者对被帮助者的态度，由此，被帮助者感受到被关爱和支持，认为有人重视他们表达的信息。这一个过程，就是被帮助者对情感的体验和表达的学习过程，从而得到个人成长。

- 传达帮助者的亲和力，增进相互关系，提高被帮助者满意度。即时性促进情感分享，包括人际情感联结、信任、和关心，被帮助者会更加投入到帮助过程之中。
- 通过我们对被帮助者的反应，帮助对方了解其他人对他们的反应，增进对自己的认知。我们感受对方行为的影响，留意自己对对方言语及非言语的下意识的负面反应，亲身体验对方与其他人的关系。我们感知到这些反应，并且作出即时性反映，被帮助者就开始意识到自己在人际关系中的互动方式，有能力尝试表达自己，作改变的冒险。
- 解决我们与被帮助者之间的问题，也为他们解决其它的人际关系问题提供模板。被帮助者学会情绪是可以谈的，能够进行有效管理，有信心和能力解决问题及建立亲密关系。
- 除了谈论其它关系问题，也能够讨论帮助关系的重要性。例如，在一个聚会上遇见彼此时，如何交流情绪，或者帮助的过程中已经解决了什么问题？下一步应该集中在哪个方面？
- 挑战被帮助者，让他们纠正不恰当的行为。当我们呈现真实的对他们的反应，他们会意识到自己在同其他人的交流中存在的行为问题，并对此进行有效的更正。这些问题行为可以是多方面的，有的人可能说话不停，不在意其他人的感受；有的人在人际关系中太过被动，容易被其他人误解为是对关系不感兴趣；有的人喜欢在不同的事情上都提反对意见，不接受其他人的观点或者建议。
- 让开放性的交谈更加直接，有的时候被帮助者怀疑我们对他们的诉说的反应，表达变得不直接或者有隐瞒。即时性技巧打消对方认为没有人可以帮助自己的疑虑，明确有人正在帮助自己，理解自己，和引导自己。
- 表达对被帮助者的支持和尊重，例如，帮助者说：“当我听到你谈论所经历的虐待时，我很钦佩你，因为从你的声音和故事中听到了一种力量感。”
- 即时性也能够用来作为对质，例如，帮助者说：“你说你想让室友变得更整洁，更尊重你和你的空间。然而，当你在这里谈论这些的时候，感觉你像是一个无助的孩子，而不是我已经知道的有魄力和足智多谋的成人。”
- 引导被帮助者采取某个特定的行动，鼓励对方的参与。例如，我们可以说：“我听到你对工作很不开心...，这让我对你感到有些不太理解...，有这种感受会促使人出去搜索其他的就业机会，但我没听到你这么做了。”
- 即时性与每一次面谈的质量密切相关，帮助者给予即时性越多，被帮助者对面谈的质量评分就越高(Shafraan, Kivlighan, Gelso, Bhatia, & Hill, 2017)。
- 帮助对方实现情绪的有效管理，研究发现言语即时性是预防依附焦虑致高血压的有效应对策略(Lee, Sbarra, Mason, & Law, 2011)。
- 此外，即时性对以下场景均有帮助(Egan, 2019):
  - 交谈没有方向，帮助没有进展。
  - 与被帮助者关系出现紧张状态，相互之间存在不同。

- 相互信任出现问题。
- 多种文化关系中，存在社交距离感。
- 依赖关系干扰帮助过程。
- 面谈出现僵局时。

近年来对于即时性技巧在临床医患关系中的应用有更多的研究，言语及非言语行为的即时性反映，能够加强关系的建立，患者更加主动而有效地学习相关知识，并且可以在生活中实际应用(Dalonges & Fried, 2016)。

## 二、如何使用即时性技巧

即时性是一种比较难的技巧，我们需要敏锐地觉察帮助关系中发生了什么，有足够的自信心和自我理解能力，不会过度防御和攻击被帮助者的情感表达。由于被帮助者在日常的关系中不会这样去表达情感，缺乏即时性技巧，以至于我们常常担心在帮助关系中如何应用这一技巧。所以，应用即时性需要技术，也需要勇气(Hill, 2014)。在帮助关系中，我们不是要纠正被帮助者的个别行为，而是有同理心的理解，明白是什么阻碍了被帮助者采取有效的行动，帮助他们认识到这些行为，做出相应的改变，达到建立满意关系的目标。

即时性可以通过言语及非言语行为方式表达出来，非言语行为包括交谈中身体更加接近对方、抚摸、直接眼神接触、微笑、开放性姿势、手势和声音表达(Bartlett Ellis et al., 2016)。

言语交流中，即时性技巧的基本表达方式包括：

- “你让我感到……。”
- “当我们（你）……时，我感到……。”
- “……搅动了我的……（情绪）。”
- “我的直觉感到……。”
- “你好像是……。”

诚恳地、温柔地表达，不作评判，有关心和帮助的态度，没有指责的意味，有支持我们感受的事实依据。使用个人名字，作同理心表述，有助于即时性的表达。

Hill(2014)提出在以下的情况下，我们应当积极地使用即时性技巧。

- 使用即时性技巧时，我们直接与被帮助者讨论相互的关系。获得最佳的效果，我们需要面对挑战，在挑战和支持保护被帮助者自尊之间寻找到平衡。我们将即时性当作对帮助过程的检验，有良好的帮助关系，理解对方的行动、情感和关系，就能够很好地实施即时性技巧。否则，即时性就会遇到阻碍。

- 使用我的陈述来表达即时性，我们要表现出对自己的情绪负责任的态度，做健康情绪管理的榜样，不是以你的陈述的方式推诿责任。
- 需要注意，我们不能预想对方应当如何改变，因为预示结果表现着我们比对方懂得更多，对方会感受到压力，同时也偏离了以被帮助者为中心的帮助模式。我们应当简单地指出对方的特定反应方式，让他们了解自己更多。我们要明白，不同的人有不同的认知和情感体验以及处事方式。所以，在帮助的过程中，我们要提供更多的选择项，开阔对方的思路，让他们自己做选择。
- 应用即时性技巧之后，我们要询问对方对它的反应，建立双向交流的机制，给对方表达自己情感的机会。鼓励被帮助者参与讨论互动的方式，有更深入的认识，更多明白自己在关系中的角色和地位。
- 当被帮助者有强烈的对抗，或者有其他的情绪反应的时候，我们不要恐慌，即刻用即时性技巧来帮助对方认识自己，认识关系。
- 即时性技巧应用的过程中，我们也能感知对方对我们的行为的反应，建立双向的互动模式。有的时候，回馈的信息本身是扭曲的，我们需要有智慧地去区分什么是与他们的行为相关的，什么是针对帮助关系中的反应。

具体使用即时性技巧的方法，可以遵循以下的步骤进行：

- 1) 觉察自己在关系中的情绪，领会被帮助者的信息传递着什么情绪，他的身体反应会给我们什么样的感受。
- 2) 观察被帮助者在关系中可能出现的情绪，从情绪的不同组成元素入手，听对方的话语，感受其语音语调，表现的行为和表情，生理性反应，以及内心的想法。
- 3) 培养好奇心，敏锐地感受和尽力理解自己和对方的反应。
- 4) 有温和的、探索性的和同理心的态度。
- 5) 陈述自己的情绪，同时留意被帮助者可能的反应。维持适当的眼神接触和轻松的姿势，表达与讨论话题相关的感觉，言词准确适度。
- 6) 不要采取防卫的姿态，那样会促使被帮助者封闭自己，而是要鼓励他们对外关系的开放性讨论。
- 7) 然后转移到关注被帮助者，我们说：“你会如何看待关系？”或者“你的反应会是什么？”
- 8) 使用即时性是否合适，要问自己两个问题：
  - 被帮助者是否意识到他对其他人正在产生这种情绪？
  - 对方是否知道他对其他人是有价值的？

更进一步理解和灵活应用即时性，发挥它在帮助过程中的作用，我们在陈述里面应该包括以下四个特征(Young, 1998)：

- 1) 帮助者使用我的陈述，表明这是帮助者的认知，不会强加到被帮助者身上。
  - “我意识到...”
- 2) 用非评判性言语描述对方的行为或者帮助关系。
  - “当我提出建议时，正如刚刚呈现的那个一样，我们好像在争斗中结束面谈，但是问题仍然存在。”
- 3) 用不增加被帮助者的负担的方式，帮助者表达自己的情绪。
  - “我对此有点担心。”
- 4) 包括一个核对的问题，邀请被帮助者参与讨论面临的问题，和激发其思考解决问题的策略，哪怕它们可能并不是绝对的真理。
  - “你同意这就是我们面临的现状吗？”

### 三、即时性的亚型

Hill (2014)介绍了四种即时性的亚型，认识到这些之后，能够更好地更有效地应用即时性技巧(Hill, 2014)。

1. 查询关系：我们邀请对方谈论对帮助关系的看法和体验，探寻对方此时此刻对关系的反应，通常用来查询对方的情绪。例如，
  - “我很好奇你对今天这一次的会谈有什么反应？”
  - “当我称赞你的时候，你的感觉如何？”
  - “现在你想从我这里得到什么？”
2. 陈述自己对被帮助者的反应：我们分享自己的情绪和反应，跟随着询问对方感觉如何。
  - “我今天感觉与你的对话有点不太顺畅，很好奇你的感觉如何？”
  - “当你分享自己深层的情绪的时候，我感到与你的心贴得越来越近，你的陈述让我很感动，你的感觉如何？”
3. 公开隐蔽事件：被帮助者常常不会直接告诉我们一些事情，通过即时性技巧，我们可以帮助对方更多地敞开心扉。
  - “你今天又迟到了，我很想知道你来这里时的情绪如何？”
  - “你一直在看你的手表，你是不是急着要离开呢？”
  - “当我谈论那些事情的时候，你好像生气了，你的心里在想一些什么呢？”
4. 勾画帮助关系与其他关系的类似性：查询对方与自己的关系，是不是与对方与其他人的关系有相类似之处。
  - “你提到没有人能够理解你，我好奇你是不是也在说我没有办法理解你？”
  - “最近你谈论到想离你的朋友更远一些，是不是在这里你也想跟我保持一定的距离呢？”

- “你说过如果有人批评你，你会觉得非常的不安。刚刚当我们在谈论这个话题时，我看到你向后挪动椅子，你是不是觉得我会批评你呢？”

Egan 从另一个角度思考，提出了两类即时性技巧(Egan, 2019):

1. 关注整体关系的即时性技巧：如果认为在帮助过程中，关注关系的即时性有利于被帮助者，就与他讨论彼此间关系的发展，以及如何将它成为帮助的力量。由此，对方对关系有更多的理解，有利于建立积极正面的互动方式。
2. 关注特定事件的即时性技巧：不是关注关系，而是关注发生的特定事件，与对方谈论某一个时刻彼此间发生的事情，帮助对方能够更仔细地感知发生自己身上和身边的一切。

#### 四、应用即时性技巧的困难

前面我们已经提到即时性是非常难以掌握的一个技巧，学习和应用过程中会遇到许多的困难，不能跨越这些困难就无法灵活运用，帮助就不能得到期望的效果(Hill, 2014)。

- 被帮助者有时表现出愤怒和生气，希望我们担当他们的责任，我们常常害怕应用即时性技巧，不敢谈论自己和被帮助者即刻的感受。
- 有时候我们会怀疑自己帮助的技巧和帮助的效果，不相信自己的情绪体验，不能确定自己的反应，对向被帮助者表达情绪感到犹豫。有时候甚至会故意回避即时性技巧，因为我们害怕诚实地面对面地直接告诉对方我们的感受，心中有不安和恐惧。
- 在原生的家庭里，我们可能对揭示关系中的矛盾与冲突就很抵触，对谈论关系中的冲突和情绪，感到焦虑，无法有效运用即时性技巧。
- 在帮助的关系中，我们感到很容易去谈论对方的悲伤或者忧郁，但是很难去谈论对方的负面的行为反应和人际关系问题。被帮助者回避描述自己的行为，是无法正视自己在所发生事件中要承担的责任。
- 有时候，我们不恰当地使用即时性技巧来处理自己的需要。例如，自己失恋的时候，希望询问对方对自己的吸引力的评价。这些困难经常是下意识的，但是对被帮助者有负面消极的影响。所以，我们要留意自己的需要，不要将它混入帮助的关系之中，实实在在做到以被帮助者为中心。
- 有的人使用即时性来发泄个人的沮丧和负面情绪，脱离帮助关系和目的，没有以被帮助者为中心。这样做，增加他们的负面情绪，破坏帮助关系。
- 有时候使用即时性太早，因为缺乏信任关系，对方更多地感受被评判或者觉得不被理解。帮助关系的建立需要时间，是一切帮助技巧收获良好效果的基础，我们一定要打好这一基础。然后，在此基础上运用包括即时性在内的其它技巧，有效地实现帮助目标。



总之，我们遇到上述的困难，可能有不同层面的原因，要克服困难也需要相应的对策。首先，作为帮助者，我们要有对自己的健康定位。需要从内心里认识到，帮助过程中，我们与被帮助者的地位是平等的，不是比对方更优秀或者更健康。由此，我们能够以对方为中心，而不是取而代之，使他们感觉我们是在表达自己的优越或者智慧。在另一方面，我们也能够克服自己的自卑，或者过往经历的伤害，不让这些进入帮助关系，影响帮助效果。再次，对帮助的理论 and 模式要有深入的认识，我们是要对方成长，需要等待。最后，我们对即时性技巧越是熟练，应用时越是不会害怕。

## 五、即时性技巧的练习

表 13.1、即时性技巧的例子

<p>腓利就开口从这经上起，对他传讲耶稣。</p> <p>二人正往前走，到了有水的地方，太监说：“看哪，这里有水，我受洗有什么妨碍呢？”</p> <p>腓利说：“你若是一心相信，就可以。”</p> <p>他回答说：“我信耶稣基督是神的儿子。”</p>
<p>帮助者：可能要停下来一会儿，看一看现在你与我之间发生了什么。</p> <p>被帮助者：我不懂你要表达什么意思。</p> <p>帮助者：我们今天的谈话开始时很顺畅，现在感到有些压抑。我感到自己肩部的肌肉开始紧张，面部有点潮红。有时候当我意识到自己说错话时，就会出现这些紧张的反应。这可能只是我自己的反应，但是，现在感觉我们两人之间有些紧张不安了。</p> <p>被帮助者（犹豫）：是，有一点点。</p>
<p>被帮助者：你今天真的没有什么帮助，没有给我任何好的建议。我不知道为什么我要来到这里，真是浪费时间。</p> <p>帮助者：我现在正感到不安，因为我用了很多时间和精力来建立我们的关系，但是对于你来说还是不太够。</p>
<p>被帮助者：（沉默寡言五分钟）</p> <p>帮助者：我现在非常担心我们的交流，请问你能否告诉我是什么原因让你无法开口？</p>
<p>被帮助者：（不停地说，没有停顿，持续 15 分钟）</p> <p>帮助者：我有些跟不上你的陈述了，你可以停一停，慢点说吗？</p>
<p>被帮助者：我已经找了好几个人帮助，但是现在还是感觉不到任何希望。</p> <p>帮助者：也许这就是我们现在要谈论的话题，你是不是对我可以给予帮助没有信心？</p>
<p>被帮助者：我真的很紧张，觉得怪怪的。我无法阻止脑海里一直不停的思绪，觉得所有的事情都出了问题，而且越来越糟！</p> <p>帮助者：看得出你现在很焦虑，我认为最好的办法是放松一下，如果你能坐下的话，对我会有帮助。</p> <p>被帮助者：我不能呀。</p>

帮助者：如果你能坐下来，我会觉得舒服些。当你在房间里踱来踱去的时候，我很难帮你放松。谢谢您，现在深呼吸，试着放松一下。

表 13.2、即时性技巧的练习

请写下对以下场景的即时性回应，体现自己真正理解对方，并表明为什么这样表达？

1. 与一名 55 岁刚离婚的男子交谈过程中，他说：“三个星期前离婚，她说她受够了我对她的批评和指责，所以她必须离开我。”

你的即时性回应：

为什么这样即时性回应？

2. 被帮助者正在考虑自杀，说：“我生无可恋，不如死了是一种解脱。”

你的即时性回应：

为什么这样即时性回应？

3. 被帮助者有一个最爱的人死亡，不停地哭泣，整天都不出门，不与人交谈，说：“让我自己呆一会儿。”

你的即时性回应：

为什么这样即时性回应？

4. 对方正在为是否要做流产进行思想斗争，说：“我工作非常紧张，维持家庭开支无法停下来，但是，结婚四年能够第一次怀孕，又非常珍惜。”

你的即时性回应：

为什么这样即时性回应？

5. 青少年正在考虑将来要学什么专业，无法选择。“我现在头都大了，真不知道以后要学什么专业。”

你的即时性回应：

为什么这样即时性回应？

6. 已婚的人有了外遇，说：“我知道很不应该，但是没有办法停止。对方确实非常吸引人，在一起我们都很快乐和享受。我也知道，尽管生活过得比较平淡，我的配偶对我很好。”  
你的即时性回应：  
  
为什么这样即时性回应？
7. 孩子上网成瘾的父母：“我们已经精疲力尽了，再怎么说他、限制他、惩罚他，都没有效果。”  
你的即时性回应：  
  
为什么这样即时性回应？
8. 最近你自己帮助他人的一个实际例子：  
对方说：  
  
你的即时性回应：  
  
为什么这样即时性回应？

表 13.3、即时性技巧是非题

即时性不仅能够建立帮助关系，也能够改善被帮助者与其他人的关系	是	非
即时性不能成为支持性对质	是	非
出现信任问题时，我们就不应该应用即时性技巧	是	非
使用即时性时，我们心中要有一个对结果的预期	是	非
促使改变，即时性技巧使用时不要采取防卫的姿态	是	非
增加被帮助者的负担，是实现即时性效果的途径	是	非
探索深层的感受也是即时性的作用之一	是	非
自己过往的经历不可能会影响即时性技巧的使用	是	非

思考题：

1. 即时性技巧可以带来什么好处？应用不当会带来什么不良结果？
2. 如何更有效地使用即时性技巧？
3. 使用即时性技巧可能遇到什么困难？如何克服？
4. 即时性有哪些类型？有什么不同的作用？
5. 审查自己在最近的帮助案例中，哪些方面做得很好？使用即时性技巧时哪些方面需要改善？

	第一次练习	第二次练习	第三次练习
练习完成百分比	%	%	%
最大的收获有哪些？			
最大的障碍有哪些？			

## 第十四章 支持性对质：请你看到自己的不一致

为什麼看见你弟兄眼中有刺，却不想自己眼中有梁木呢？你自己眼中有梁木，怎能对你弟兄说：‘容我去掉你眼中的刺’呢？你这假冒为善的人！先去掉自己眼中的梁木，然後才能看得清楚，去掉你弟兄眼中的刺(马太福音 7:3-5)。

耶稣回答说：“你是以色列人的先生，还不明白这事吗(约翰福音 3:10)？”

“你们为什麼称呼我‘主啊，主啊，’却不遵我的话行呢(路加福音 6:46)？”

在简单的对质中(confronting)，我们引导对方的注意力，集中关注他们的行为和关系的问题，指出被帮助者的不良想法或者矛盾之处。对于这些问题，他们可能没有意识到，或者意识到了，但是不能够去改变(Hill, 2014)。如果对方并不喜欢改变，我们的对质会引起对方的反感，回避与我们的接触。

支持性对质(supportive confrontation)能够预防这种逃避，在我们要求被帮助者做改变之前，他们已经做好倾听我们的意见的准备。这一技巧帮助对方更好地认识自己，清晰地认识真相，认识到改变带来的利益，也懂得改变可能带来的压力。同时对于改变与否，他们自己有选择的权利。哪怕是继续他们的问题行为，也可以获得我们的支持，由此他们会更开放地表达自己的想法和情感，思考改变的理由(Berman & Shopland, 2005)。所以，在帮助过程中，我们不是使用简单的对质，而是要应用支持性对质。

### 一、支持性对质的应用

学习和应用支持性对质，首先要知道它能够应用于什么领域，在帮助过程中起什么作用(Hill, 2014)。

- 帮助被帮助者感知到他们以前没有意识到的情绪、动机和欲望。可能是一个人对他人很生气，但是，又不愿意承认。表现出说讽刺的话，伤害他人，指责别人，不能够担当自己的责任。
- 帮助被帮助者意识到自己的模棱两可的情绪，发掘真实的想法和情绪，体验和承担自己的责任。
- 鼓励对方认可以前无法承认的不同情绪或者深层的情绪。例如，对方一直说自己很好，直到我们指出他的学习成绩不佳，帮助他认识到忽略的问题。
- 除了帮助对方提高自我意识之外，我们也帮助他们收获洞察力。例如，对方说希望得到帮助，但是，拒绝谈论任何有关的困扰和问题。对质帮助他认识到自己在拒绝改变，可能处于恐惧和害怕之中。

- 帮助对方意识到自己的防卫行为，做出选择，正确使用这些防卫行为。例如，对方为了保护自己而与外界隔离，对质帮助他发现自己不需要屏蔽所有人，有的人是值得信任的。
- 被帮助者有一些危险行为，例如，没有保护的性行为、酒后驾驶、对孩子的虐待或者忽略，过去没有重视，支持性对质能够增进对方的自我认识，纠正这些错误行为。
- 对方的行为产生负面的影响，将来可能导致严重的后果，如失业、离婚、财产损失、逃学。支持性对质能够帮助对方认识到他们的行为产生的负面后果，这些是他们以前没有意识到的。
- 言行不一是人类的一种本性，对其进行反映并不需要对抗。因为人们需要解决内在的冲突，以达到情绪管理和被人理解，所以，支持性对质帮助对方从别人的眼里认识自己，达到自我整合。
- 即使无法让对方自我整合，至少他懂得生活里自己的心声很难被别人听到。这是一个挑战，意识到这些也是自我认识的深入。所以，也是有帮助的。
- 帮助对方认识到自己不现实的目标，对之进行纠正。将目标具体化，认识自己现在的处境和前行的方向，并能在现实条件下努力实现目标。
- 另外，支持性对质也可以用来帮助对方发掘自己积极正面的情绪和想法。

对支持性对质效果的评估，依据的指标是被帮助者的反应，可能包括拒绝、部分接受、或者完全接受。真正的对质提示行动是必须的，有改变才能实现帮助的目标。

## 二、如何进行支持性对质

支持性对质不是指责，而是让被帮助者感到被倾听和支持。然而，它也蕴含着批评，促使被帮助者改变。所以，为了更加有效地实施对质，我们需要表现出关心、温柔、尊重、尝试、深思熟虑、和同理心。需要注意，进行支持性对质时，不要作评判，而是提高被帮助者的觉察能力，避免使他们感到羞愧和尴尬。我们必须能够识别被帮助者的矛盾之处，然后帮助他们觉察这些，并作出改变。学习支持性对质，我们首先要了解识别被帮助者的矛盾之处，然后学习相应的技巧。

### 1、识别和认知被帮助者的矛盾和不一致

实施支持性对质，首先需要懂得辨认被帮助者的不一致和矛盾。这些矛盾主要存在于一个人的内心和他与外部环境之间，现在详细列举如下(Ivey et al., 2014)。

- 被帮助者内心的冲突与不一：
  - 言语陈述之间的不一致，例如，被帮助者说：“我的儿子很完美，就是有点不尊重我。”

- 不同时间描述同一件事情时，前后矛盾不一致，而且我们能够感受到他们不是因为记忆不清所致。
- 言语与身体的生理反应相矛盾，例如，被帮助者说爸爸关心自己，但是，又在伤心地流泪。
- 言语与行动相矛盾，言语陈述与非言语行为不一致。例如，被帮助者说要改变，但是，总是在玩游戏，没有为学习作出努力。
- 两种行为之间的不一致，例如，被帮助者微笑着，但是，却紧咬牙关。
- 行为与愿望的不一致，例如，不停工作的人，表示要对家人多一些关心。
- 行为与信仰的不一致，例如，一个基督徒面临色情的困扰，心里知道这是神所不喜悦的，但是，却没有能力去应对。
- 在价值观和行为上有不一致，例如，被帮助者相信要尊重他人的选择，但是又试图去纠正他人的选择。
- 两种情绪之间的矛盾，例如，被帮助者对他妹妹很生气，但是，又感到很欣慰，因为知道她的真实想法和作出的努力。
- 不一致存在于对自己和经验之间，例如，对方说没有人喜欢自己，但是，在说这话之前，陈述过有人邀请他去吃饭。
- 理想化的自己与真实的自己之间的矛盾，例如，对方说要达到一个生活目标，但是又说没有能力改变。希望获得重大成就，但是又不断地否定自己每一天的收获与进步。
- 被帮助者与外部环境之间的冲突：
  - 人际之间不一致和冲突，例如，被帮助者希望搞好邻里关系，但是又无法忍受邻居的行为。
  - 被帮助者与场景之间的不一致，理想世界与现实世界相矛盾。例如，被帮助者说：“我想进医学院，但是没有成功。”
  - 我们的观点和被帮助者的意见不一致，例如，对方说自己没有尽力，我们感知到他们正在努力改变。
  - 亲子关系的矛盾冲突，父母不能做好榜样。例如，父母要求孩子温柔体贴，可是却整天盯着孩子的缺点或者错误，一直批评指责。
  - 个人价值与社会价值出入，自己与生活的社区的价值观上有冲突，带给自己不满或者无法适应的焦虑不安。
  - 一个传道人忙于教会事务，享受与会友的交通以及他们的赞赏和感谢，但是，很少回家，妻子与孩子抱怨难得见到他，更不用提到能够获得关爱。

## 2、支持性对质的方法

接着，我们需要回答下一个问题：什么时候进行支持性对质？交谈中如何把握时机，提醒自己可以使用这一技巧？

- 支持性对质需要建立在相互信任的基础之上，对于陌生人的意见，人们可能不会看重。只有存在良好的关系，被帮助者才会接纳我们以及我们的对质。因此，帮助者心中评估有牢固的帮助关系之后，才是实施支持性对质的时机。
- 被帮助者有危险性行为时，必须立刻进行支持性对质。例如，对方否认自己有自杀或自伤行为，然而将左上臂有丝巾包裹，隐约着还能看到自己用刀划伤的痕迹。通过对质，帮助对方认识自伤的危害，引起被帮助者的重视，采取必要的预防措施。
- 支持性对质应该直接在帮助者呈现出不一致的陈述或表现之后进行，这样才能达到对质的最好效果。否则，间隔时间一长，被帮助者可能忘记自己说了什么或者有什么情绪体验了。
- 同时要注意文化差异，西方人使用对质相对较多，中国人还是不太适应。另一方面，涉及到文化差异，我们需要通过对质技巧给被帮助者呈现出来，使他们重视这些差异的影响。

实施支持性对质有如下的基本格式，帮助者将感知到的矛盾或不一致表达出来，促使被帮助者思考以及作出改变(Hill, 2014)。具体的例子请参见练习，在角色扮演中进一步熟悉及掌握这一技巧。

- 一方面.....，另一方面.....。
- 你说.....，但是，你又说.....。
- 你说.....，但是，你的非言语行为看起来像.....。
- 我听到.....，但是我也听到.....。

典型的支持性对质包括以下意向，帮助者要在关注行为中体现出关心，表达出来的意向是为了对方的益处，不是以我们的意志压迫对方，不是要让他们感到难堪(Hill, 2014)。

- 挑战被帮助者的不一致；
- 帮助他们识别自己的不良行为；
- 促使被帮助者辨别不良的想法；
- 鉴别和强化情绪；
- 应对帮助过程中的阻力；
- 深化被帮助者对自身和环境的洞察力。

支持性对质有三个阶段，需要认真倾听、对质和评估(Doucette, 2017; lvey et al., 2014)。

- 1) 倾听：通过观察和倾听，识别冲突、不一致、差异、矛盾、和混合的信息，明确帮助的主要方向和着力点。



- 尽可能列举冲突的许多问题，设定帮助目标。
  - 倾听对方的叙述之后，我们最先想到被帮助者的冲突是什么？发生在什么场景？
  - 对于这些冲突，帮助者想起什么情绪或者身体反应？
  - 对方的冲突使我们思考自己的生活吗？
  - 对方所说的对我们的想法、情绪和行为有怎么样的影响？
- 2) 对质：实施支持性对质，澄清被帮助者的内部冲突和外部冲突，让他们更好地自我探索，努力解决问题。谈论具体的事情，指出帮助者观察到的不一致的地方，不要推测或者转述别人告诉的东西。
  - 3) 评估：征求对方对对质的看法，给他们表达自己感受和想法的机会，评估变化的过程。

实施支持性对质，为了达到最佳的效果，我们需要注意以下要点。学习过程中，我们也要特别注意练习中是否体现了这些关键点。

- 辨明有出入不一致的地方：
  - 针对观察到的具体的不一致。
  - 针对对方的优点和缺点不足之间的出入。
- 与被帮助者对质的方法：
  - 描述出被帮助者给予信息中不一致的地方，鼓励他们探索这些出入。
  - 采用尝试性表述，不让被帮助者抵触或者难堪。对质后有暂停，开放性地接纳对方的意见。
  - 准备探索被帮助者的感受，开放性倾听他们的描述，了解其真实情绪和想法。
  - 不要对被帮助者的言论和行为进行报复或者处罚。
  - 需要注意，支持性对质不应该包括控诉、审判或者解决方案。
- 明了采用支持性对质要实现的目的：
  - 帮助对方辨认及化解矛盾。
  - 帮助对方辨认及化解陈述中的出入。
  - 留意被帮助者是否有防卫的态度和行为。
  - 观察对方的反应和态度。

根据被帮助者对支持性对质的反应，我们可以选择如何将帮助进行下去，更好地实现帮助目的(Hill, 2014)。

- 如果对方否认，我们需要重新思考呈现对质的方式如何，是否他们已经准备好倾听对质，或者对质是否是一个好的介入帮助的方式。自我评估非常重要，但同时要认真倾听对方的心声。
- 如果被帮助者对对质没有反应，我们需要评估呈现对质的方式是否有效，对质是否准确，或者对方是否在做防卫，拒绝帮助者和保护自己。

- 如果对方的反应是部分拒绝或者接纳，或者认知到这些问题但是无法改变，我们可以继续温柔地对质，帮助他们前进。我们也可以反映要改变是使人害怕的事情，帮助他们去探索恐惧。
- 如果对方的反应是有新的认知和接纳，我们可以总结，然后进一步解读，将帮助向前推进。

### 三、支持性对质的注意事项

除了肯定的语句之外，支持性对质引导对方关注行为的负面结果，从而在心里产生改变的动机。支持性对质需要简洁的语言，和具体的针对性。如果只是普遍的意见，没有具体针对性，被帮助者容易忽略我们提供的信息，达不到对质的效果(Berman & Shopland, 2005)。

我们的注意力要放在倾听和尊重被帮助者的自我实现过程上，而不是仅仅是注意到的矛盾之处。我们的回应会包括所看到的矛盾，但目的应该仍然是关注所看到的所理解的人(Cochran & Cochran, 2015; Hill, 2014)。

支持性对质包括支持和对质两个部分，我们不要偏废。使用支持性对质常见的一个问题是肯定和支持不够，而对质的成分过重。当然，相反的情况，也要重视，不要只注意支持，而对质不足。以下是支持性对质时的几种常见错误，我们必须重视。

- 不要给被帮助者的行为贴标签，而是客观地描述他们的生活状态，落实在具体事项之上，而不是否定这个人。展示我们已经听了对方的需要和要求，改变不良行为可以帮助他获得所需要的东西。我们要强调对方有个人的选择权和责任，他们为自己将来的行为负责，没有任何人可以控制他或者强迫他。
- 诚实对待被帮助者，不要因为要建立情感支持和信任，就假装没有发现问题行为。有的被帮助者可能没有办法接受生命中的一些事情，无法面对矛盾和不一致处。帮助者需要指出来，但是，对自己的行为负责任，是被帮助者需要学习的。另外，对方可能感到一些选择无法长期帮助到自己，我们要根据科学及心理学的最新进展，让他们明白各个选择的优势和缺点，建立希望和改变的动力。

除此之外，使用支持性对质，我们还需要注意以下事项(Evans et al., 1989; Hill, 2014; Ivey et al., 2014)：

- 信任和良好的帮助关系永远是进行对质的基础，参与行为在关系建立中非常关键。
- 注意和理解被帮助者的观点和思维方式，总结对方对场景的解读。
- 在被帮助者能够倾听和听得到你时，与他们分享。

- 试探性的对质比直接对质效果可能更好，尊重对方的反馈信息是重要的手段。
- 被帮助者的文化背景和自我认识是基础，如果可以用对方的语言进行交流，对于实现帮助目标大有裨益。
- 追踪被帮助者的反应，观察冲突如何被解决，或者没有得到解决。这是帮助他们继续自我探索的重要步骤，我们不要过多担忧或者害怕，从而失去帮助的良机。
- 有的人认为对质必须是有攻击性的，而不是温和手段可以实现的，我们需要注意面对的这个人的具体情况而定。
- 对质得不够也是常见的问题，帮助者可能害怕有侵犯性的技巧，害怕让被帮助者去发现自己的阴暗面。
- 如果太多使用对质或者使用时太过严厉，帮助者容易与被帮助者起争吵，使他们感到不被支持和理解，从而拒绝帮助者或者封闭自己。
- 帮助者千万不要把对质当成对被帮助者的惩罚或者报复他们，那样的话就失去了支持性对质的根本意义。
- 对质需要维护中立，避免评判，不要包括指责、评判、或者解决问题，给对方成长的机会。
- 如果帮助者自己害怕负面情绪，可能使用对质去否定或者弱化负面情绪。例如，对方有自杀意念，我们只是强调他的优点及活下去的理由，帮助他减少自杀想法，但是，可能弱化了了他的负面情绪。
- 没有能力面对被帮助者对对质的不认同，帮助者无法面对他们会反过来挑战我们。我们不知道是否继续向对方提供依据，或者放弃，或者留待以后再说。在理论上深入认识，在实践中熟练掌握，是我们努力的方向。

#### 四、对支持性对质的评估

Young (1998)整理了帮助者的对质量表(表 14.1)，区分出五个层次的对质，帮助我们了解实施对质时的效果如何，提醒我们完善对质技巧需要努力的方向。他同时也列出了被帮助者接纳量表(表 14.2)，展示三个层次的接纳，也是我们评估支持性对质效果的一种方式。

表 14.1、帮助者对质量表

水平	描述	帮助者对质的例子
1	帮助者忽略或者接纳对方不一致、不恒定或者无功用的表达，或者使用严厉的或伤人感情的对质。	你不愿意做决定表明你是一个有依赖心的人。
2	帮助者没有关注不一致，但是用沉默或者没有恒定性的反映。也包括使用	

	对质的时机不当，在没有良好的帮助关系的情况下，使用强烈的对质。	
3	通过提问题或者指出不恒定来关注不一致，使用对质的时机良好，不伤人感情。	听到你的故事之后，我有些不能理解，你说选择读大专你很不开心，但是，同时你又表示喜欢那里的事情。
4	帮助者直接挑战对方去修正他的行为或者去解决不一致性，同时保护他们的自尊，使用非评判性语调和试探性表述。	我听到的是，一方面你爱你的妈妈，但是，作为一个 30 岁的人，你又希望有自己的空间。这就是你希望解决和我要帮助的重要问题所在。
5	包括以上各水平的优点，帮助者有更加关心和帮助的方式，有热心使对方成长。	你真的很喜欢小芳，但是，又害怕老板知道你与他的前妻约会会带来麻烦。这听起来是一个问题，确实值得关注，它可以真正帮助你，因为你希望更诚实和坦率面对自己的情感。

表 14.2、被帮助者接纳量表

第一层次接纳：被帮助者否认不一致的存在，导致他不信任帮助者，改变话题，去其它地方寻求帮助，或者假装接受对质。帮助者必须决定是否继续对质，直到对方接受对质，或者将之放到以后再行。相互间的争斗，有损帮助关系。
第二层次接纳：被帮助者选择性地接纳部分或者某一方面的对质，同时发现其它部分很难接受。部分接受，可能导致将来就这个问题进行进一步的探讨。
第三层次接纳：被帮助者接受全部的对质，尝试新的行为，解决已经指出来的一致。

## 五、支持性对质的练习

表 14.3、支持性对质的例子

<p>亚比米勒召了以撒来，对他说：“他实在是你的妻子，你怎么说他是你的妹子？”</p> <p>以撒说：“我心里想，恐怕我因他而死。”</p> <p>亚比米勒说：“你向我们做的是什么事呢？民中险些有人和你的妻同寝，把我们陷在罪里。”</p>
<p>被帮助者：我真的很享受吸毒带来的自由感。</p> <p>帮助者：听到你的声音，看到你的面部表情，知道这种自由感的程度有多大。但是很不幸，除了这种自由的感觉之外，毒物会损害你的肾脏。你说过上</p>

一次体检已经查出肾功能有些问题，如果你一直吸毒的话，很快会肾功能衰竭，甚至死亡。

被帮助者：我丈夫要他的父母过来与我们同住，他父亲有老年痴呆，母亲照顾着他。但是，他母亲不会开车，她自己的情绪也不好。两个人都很老，需要很多的帮助。

帮助者：对他们要搬进来，你的感觉如何？

被帮助者：嗯，我想他们需要做些事情，但是他们越来越老，没有改善。我丈夫真的要照顾他们，因为他是长子，有这个义务。

帮助者：（温柔地）我听到你的丈夫要照顾他们，但是没有听到你感觉如何。

被帮助者：我始终被教育着当家人需要帮助时，亲人有义务照顾。我以前没有照顾我的父母，所以，我感觉只有在他们提出要求的情况下，我才照顾他们。他们可能甚至不想搬进来，而有其它事情去做。

帮助者：我真的很困惑，让你谈论你的情绪真是太难。

被帮助者：很有趣。你是对的。我感觉对自己的情绪没有权力，好像就应该这样做，没有任何的选择，所以，我试着不要有任何情绪。如果我能够诚实地对待自己，他们搬进来，我会很恐惧。他的妈妈总是批评人。

帮助者：你听起来很不安。

被帮助者：是呀，但是我很内疚，不知道做些什么。我想面对他的父母时，会很难。事实上，我很难面对很多人，这只是其中一个例子而已。我想从儿童期开始，就是这样了。

*对一个物质滥用的被帮助者进行的中度坚决的对质：*

被帮助者：这不是问题。我想喝的时候喝，这对我以后的生活没什么重大影响。我喜欢聚会，喜欢周末休息几天，不是每个人都这样吗？

帮助者：嗯，你好像很喜欢派对。但是，你已经有了两张交通告票，一年内换了三份工作，而且多次与人争吵，听起来酗酒对你而言是一个严重的问题。如果你不承认并做点什么改变，你将会有法律上、工作上和人际关系上的麻烦。你真的认为没问题吗？

*一个已婚 41 岁男子在网络上认识一个 20 岁的女子，以下三个对质的强度递增。*

被帮助者：我最初在一个聊天室遇到这个女孩。我的婚姻已经死了 10 年了，所以我需要为自己做点什么。她只有 20 岁，但我下周要与她见面，希望她能够和我一样激动。我有一个朋友说我疯了，但我只是想在我的生活中再次行动起来去追求爱。

帮助者 1：不知何故，你正在想和这个年轻女人约会，这样可能会让你感觉好一些。但是，没有看到你希望和你妻子改善关系的努力。

帮助者 2：你的计划似乎有点冒险，听起来你要和一个你 20 年来从未谋面的人发生性关系。我的理解对吗？

帮助者 3：我需要告诉你，你正在扮演一个中年男人的幻想。你从未见过这个女孩，不知道她是否真的 20 岁，是否有性病，或者是否打算抢劫你所有的财物。你认为和她在一起会让你感觉好一些，但你只是在逃避你的问题。迟早，和她在一起只会让你感觉更糟糕。

表 14.4、不同类型对质的例子

<p><b>言语与非言语信息的不一致</b></p> <p>被帮助者：这是地狱，整个事情都是可笑的（大笑）。有时候他爱我，有时候他恨我。</p> <p>帮助者：你的大笑和微笑让我认为问题不是太严重，然而你所说的话显示你感到很痛苦。</p>
<p><b>对方看待自己与看待别人的方式不一致</b></p> <p>被帮助者：我尽自己所能，但是我真的不漂亮。至今与两个人已经约会四个月，他们都说我很可爱，但是我不相信。</p> <p>帮助者：你告诉我你没有吸引力，然而你描述了大量的约会。</p>
<p><b>对方的言语与行为的不一致</b></p> <p>被帮助者：我说我会参加戒断可卡因成瘾的聚会，但是，真的没有帮助。每一次当我看到一个老朋友时，我又会再次滥用。</p> <p>帮助者：我糊涂了，你说你要戒断可卡因，但是，你又继续去与老毒友见面。</p>
<p><b>被帮助者的计划与帮助者的感知不一致</b></p> <p>被帮助者：确实，最近我同女朋友有很多的问题。但是，如果我们搬到一起住，我想事情会得到改善。</p> <p>帮助者：只要有时间在一起，你们就会有激烈的争吵，这不就是问题的其中一部分吗？住到一起有更多的时间相处，为什么会帮助两人改善关系？</p>
<p><b>两次言语信息之间不一致</b></p> <p>被帮助者：我的太太的收入是我的两倍，这没有让我不舒服。但是，我总是感到因为这个她看不起我。我应该比现在赚更多的钱，经常想去找另一份工作。</p> <p>帮助者：嗯，一方面，你说这件事没有干扰到你。但是，你感到她的眼神的不恰当，而且经常考虑要改变自己的工作。</p>

表 14.5、支持性对质的练习

**指导语：**针对以下每一个场景，书写一个支持性对质。记住包括一个肯定或支持性评论，以及一个支持性对质。选择以下四种对质方式中的一项或者多项：  
(1)去除对个人标签的强化；(2)强调个人选择和责任；(3)表示你倾听对方的需要；(4)诚实对待被帮助者的问题行为，陈列其带来的积极或消极的后果。谨记支持性对质的目的是帮助对方考虑改变的需要。

**场景一：**十六岁的被帮助者对你说：“酒后开车对我而言没有问题，事实上，我每个周末都这样做。警察都是蠢蛋，从来抓不到酒驾的人。哪怕碰巧抓到我，我的家人也会让我摆脱困境。”

**场景二：**一个青少年的父母对你说：“我无力帮助自己，上个星期日，孩子把音响开到最大，使我头痛欲裂。我已经告诉过他好多次，要调低音量。不仅仅是我，很多邻居也抱怨他的音响，房东威胁说要把我们踢出公寓。我只好对他们作解释，并赔礼道歉。”

**场景三：**一个四十岁的妇女对你说：“我知道你想让我跟妇科医生谈谈自己发现的乳房肿块。但我现在不想讨论它，也不想处理。我讨厌现在自己内心的感受；很不舒服，而且尴尬。我只知道要做乳房 X 光检查或其他侵入性的医学测试，但目前不需要这种压力。”

**场景四：**回想自己最近的一个帮助人的例子，对方说：

你的支持性对质：

表 14.6、支持性对质是非题

对质使被帮助者的注意力集中到其行为不一致的地方。	是	非
是否对质取决于帮助者对对方的情绪。	是	非
帮助关系的好坏与对质的适当与否无关。	是	非
试探性对质比直接对质对被帮助者可能更有效果。	是	非
无论在对质中或者之后，都应该尊重对方的情绪。	是	非
对质经常包括评估性评论或者解决问题。	是	非
对质应当只用于处理对方的弱点或者限制。	是	非
帮助者不应该对质自己与对方认识的差异。	是	非

思考题：

1. 支持性对质的定义是什么？它在帮助过程中有哪些作用？
2. 如何识别对方的矛盾和不一致之处？
3. 支持性对质的基本方法和要点是什么？
4. 进行支持性对质时需要注意些什么？自己以前最容易忽略哪个方面？今后如何改善？
5. 审查自己在最近的帮助案例中，哪些方面做得很好？使用支持性对质时哪些方面需要改善？

	第一次练习	第二次练习	第三次练习
练习完成百分比	%	%	%
最大的收获有哪些？			
最大的障碍有哪些？			



## 第十五章 重构：从另一个角度看自己、关系和世界

耶稣正说这话的时候，众人中间有一个女人大声说：“怀你胎的和乳养你的有福了！”耶稣说：“是，却还不如听神之道而遵守的人有福(路加福音 11:27-28)。”

他对父亲说：“我服事你这多年，从来没有违背过你的命，你并没有给我一只山羊羔，叫我和朋友一同快乐。但你这个儿子和娼妓吞尽了你的产业，他一来了，你倒为他宰了肥牛犊。”父亲对他说：“儿啊！你常和我同在，我一切所有的都是你的；只是你这个兄弟是死而复活、失而又得的，所以我们理当欢喜快乐(路加福音 15:29-32)。”

耶稣抬头观看，见财主把捐项投在库里，又见一个穷寡妇投了两个小钱，就说：“我实在告诉你们，这穷寡妇所投的比众人还多；因为众人都是自己有余，拿出来投在捐项里，但这寡妇是自己不足，把他一切养生的都投上了(路加福音 21:1-4)。”

重构(reframing)是对被帮助者描述信息的精确解读，并对其意义作不同角度的理解。通过我们的言语和所做的行动，引导被帮助者从一个新的角度认识自己、面临的问题或者所处的场景。它是认知行为治疗中的重要手段，进行对非理性或者扭曲的信念的认知，学会从新的角度解读发生的事件和内心的想法，从而从困惑中走出来，重新得力，积极地有效地管理情绪和解决问题。

### 一、重构的常见类型

重构主要有两种类型：问题重构(problem reframing)和积极重构(positive reframing)(J. T. Edwards, 2011)。

#### 1、问题重构

问题重构是重新定义当前面临的问题，根据不同的心理学理论，我们可以从多个角度认识问题，采取相应的积极对策。比如，依托家庭系统理论，我们不再在个体水平认知困难，而是转变为家庭水平来看待和认识问题。在这个问题重构过程中，我们帮助被帮助者不要追究谁对谁错，而是在互动关系中认识问题的成因，以及每一个家庭成员需要承担的责任和义务。

问题重构的目的是稍微改变家庭的问题框架，从而允许更灵活的基于家庭的解决方案，有效地解决问题，并且长时期维持改善的成果。

表 15.1 显示了问题重构的例子，当父母抱怨孩子不听意见自行行事时，帮助者重新定义他们面对的问题，指出是孩子缺少责任心，帮助父母在教导孩子时要他

们担当更多的责任，而不只是抱怨，这样更加有利于实现帮助的目标。看到孩子的进步和成长，父母放心，并且更多地鼓励他们积极的行为，形成互动的良性循环。不要总是盯住孩子的问题，那样会让他们感受到压力，反而会加剧其身心的不健康。由此，通过重构可以帮助家长健康应对问题，让孩子健康成长。

表 15.1、问题、重构及暗示的行动

呈现的问题	重构	暗示的行动
我们的孩子有麻烦，他不按我们说的做事。	孩子有缺少责任心的行为	父母教导孩子担当更多的责任。
他不愿意与我讲话，或者不表达自己的情绪。	你希望与他有更好的交流。	一同努力改善交流。
我们的孩子处于青少年期，很反叛，有一群坏朋友。	他独立思考，不需要父母的经验。	如何让他接受父母的帮助。

## 2、积极重构

积极重构是一种思维方式，假定每一个负面的想法、行动或者情绪的背后，同时也会表达出一种积极的动机或者个人的正面特征。积极重构可以用来建立积极的帮助关系，促使被帮助者深入认知和探索内心的感受。通过表 15.2，我们可以有更多的对积极重构的认识。

表 15.2、积极重构的例子

被帮助者的陈述	帮助者的重构
他从来都不听我说的话。	很显然你希望与他有更好的交流。
如果人们让我独处，我会感到很好。	你喜欢自己思考及照顾自己。
我要终止治疗，没有人能够阻拦我。	只要你考虑清楚，就会坚决地作出决定。
我没有做错任何事情，是他们有问题。	你在努力寻找问题出现在哪里。
无论如何努力尝试，我不能做得更好。	努力尝试和做到更好显然是你的价值。
他太愚蠢，任何事都做不好。	所以，聪明的行动对你而言很重要。
我做事很慢，显得愚蠢。	你好像很小心、深思熟虑和有耐心。

正确理解积极重构，我们要注意到它与情绪反映或者解读不同。情绪反映是说明词语背后此时此刻的情绪；解读是行动或者情绪背后深层的意义；而积极重构

是表达出积极的动机或者个人特质。在帮助过程中，它们有各自独特的作用，也体现出对帮助的共同利益，例如，这些技巧都可以促进被帮助者的自我探索和获得鼓励。

### 3、其它重构类型

- 1) 个体化意义：帮助者鼓励被帮助者不要推诿责任给其他人、某些机构或者外在的力量，而是学习自己承担责任。帮助他们建立一个信念：更大的责任心有助于有成效的改变。个体化意义重构一方面帮助对方认清自己的信念、价值观、态度和期望间的关系，另一方面，明白自己体验的情绪或者参与行为。通过重构，帮助者稍微改变对方的表达，将向外的意义转向对内对自己的个体化意义，被帮助者感到更大的责任心、个人能力和自我控制力。

实施个体化意义的基本格式：

- **你感觉（做/体验）.....，因为你想（相信/肯定/感知/期望）.....。**

列举一个实例，我们可以更好地理解。例如

- 被帮助者：我完蛋了！我实习的成绩只有 C。永远也不能通过实习，我完全失败了。
  - 帮助者：你对自己很失望，因为你相信可以做得更好。你害怕成绩是 C 意味着自己不能毕业。
- 2) 情境化意义：帮助者反映出对被帮助者情绪或行为的理解，然后将这些归因于外在的、社会的、系统的、场景的或者其它的因素，它们都超出了被帮助者的控制或者责任能力。这类重构改变对方陈述的意义，扩展被帮助者的认知，减少他们的内疚感、自我责备或者个人责任。以下是一个例子：
    - 被帮助者：我是个废物。我睡不着，也吃不下，无法集中精神。我知道自己头晕脑胀，有点疯狂。
    - 帮助者：你感觉很糟糕；焦虑和沮丧，遇到很多困难。我想知道，这些感觉是对你生活中最近改变的一种可以理解的反应吗？即使是最善于调整的人，失去一份好工作时，也会感到无所适从，出现睡眠困难，没有任何迫切希望寻求另一份工作，是吗？

## 二、重构的功用

在解说重构的功用之前，我们需要明白：反映意义不是重构。尽管两者都与解读对方的言语和行为表达的意义有关，反映意义与积极重构不同，反映意义集中关注对方的世界观，寻求理解他们的动机，提供更清晰的价值观和更深层次的生活意义(Ivey et al., 2014)。重构则是通过寻求到新的和更有用的思维方式，帮助被帮助者重新考虑自己拥有的信念。引导被帮助者认识自己的负面想法，挑战负面想法或者用新的积极的信念替代，从困惑中走出来，同时被帮助者的情绪和行为也得到改善。

现在，将重构在帮助过程中的作用列举如下，事实上它也是认知行为治疗的最重要的工具：

- 改变思维方式，用积极的想法替代负面或者扭曲的想法。例如，
  - 将问题看成为机会。
  - 从弱点中看到强处。
  - 将不可能看作为长远的可能性。
  - 不友好作为缺乏理解。
- 减少焦虑，克服恐惧，以兴奋和机会替代之，看到人生的希望。
- 更客观地不带个人偏见地认识事物，避免负面地感知，克服其相应的负面情绪和行为。
- 懂得如何去相信创造力及有能力实现创造力，让生活向积极的方向改变。
- 帮助父母和孩子建立更加健全的亲子关系，父母改变对伤残孩子的负面认知，积极地鼓励自己和孩子，肯定优点和能力，正视面临的困难，在此基础上，一步一步解决问题。
- 积极看待人生，重建自尊，建立健康的人生观和价值观。
- 帮助被帮助者在更大的系统和关系之中，将多元文化应用在人生意义的讨论中。将自己过去的经历和想象放到更大的场景中，考虑不同的系统（家庭、朋友、社区、文化、宗教团体或其他人）如何与这些经历相关联？有什么意义？对自己有什么影响？

### 三、重构的技巧

帮助者应用重构技巧，让被帮助者从新的角度认识自己和解决问题，这在帮助过程中非常重要。与其它帮助技巧一样，重构同样要建立在良好的帮助关系的基础上，只有这样，才能提高有效重构的帮助效果(Ivey et al., 2014)。为了掌握这一技巧，现在，将重构的基本策略和步骤介绍如下：

- 我们倾听被帮助者的故事、关注点或问题，寻找被帮助者的基本信息，倾听其面临的主要困难，了解他们如何感知、思考或者解读故事。
- 对被帮助者的陈述进行释义。
- 我们根据个人经验和对被帮助者的观察以及相关心理学理论，为他们提供对陈述的不同解读或者赋予新的意义，或者从动机、需要、防卫等角度进行一般化解释，帮助他们从自己个体化的负面想法中走出来。包括梳理所有信息，连接成为一个整体，整合他们的情绪，建立新的方法处理问题。例如，帮助者可以做下列的重构：
  - （从个人经历积极重构）“因为冲动行为让自己失去工作，你责备自己不能保持平静。或许你只是希望做真正的自己，有更多的自信，但这需要时间，然而我看到你在经历困难场景之后的成长。”

- (心理分析对多元文化的解读)“好像开除你的那个人，对所有与他不同文化的人都没有安全感。他将自己的不安全感投射到你身上，而不是检查自己的问题。”
- 言语要简单，贴近被帮助者理解信息的水平，不要太过专业化及使用生僻词汇。
- 用试探性方式介绍自己的观点，使被帮助者感受到被尊重，从而更加容易投身到改变之中。例如，帮助者说：“这样是不是公平些？”或者说：“依据我的看法...”。
- 帮助者征求对方对自己的解读的反应，被帮助者建立对新的观点的认识，以及作出改变的动机。
- 教导对方作他们自己的解读，建立改变的计划和行动。有时候，对方会将我们以前告诉他的东西，当作自己的原创思想，这时我们不要说任何有关这个想法的来源的话。

我们知道有效的重构需要帮助者的个人经验，比如，对被帮助者的同理心理解，帮助者自己的世界观和价值观，以及激发被帮助者思考和行动的技巧。激发重构创造力，我们可以通过提问方式来实现，现在介绍具体的方法如下(Patel, 2015):

- **“为什么？”**“提问用来定义问题的所在，应用于认识事物的根源和真相。但是，它可能变成知道与不知道的游戏，使人感到被评判，出现防卫行为，需要注意。以下是“为什么”提问进行重构的例子。
  - “为什么这些玩具需要收拾好？”
  - “为什么让东西有序放置非常重要？”
  - “为什么玩耍分好类的玩具很重要？”
  - “为什么保持东西的分门别类非常重要？”
  - “为什么你认为你的孩子喜欢将东西搞得乱七八糟？”
- **“如果…怎么办？”**“这类型问题带领被帮助者走出困境，创造一个创新的空间。延展对面临的问题或挑战的认识，提供更大的空间来思考重大问题和对世界的认识，发掘新的可能性。
  - “如果你用另一个方式做这事，会是什么样？”
  - “如果你没有这些欠款会是什么样？”
  - “如果解决了这个问题，会发生什么改变？”
- **“想象一下，如果？”**“这一陈述打开被帮助者的创造性思维，真正打开其可能性和梦想。
- **“如果我不能…，会发生什么呢？”**“帮助被帮助者超越怀疑，确定自己的身份，从困惑中走出来。
- **“如果我不做…，会发生什么呢？”**“奠定我们的努力，澄清危险所在。
  - “如果你不上学，会是什么样？”

- “什么？”这一提问探讨潜在的问题和困难。
  - “什么使你感到你需要解决这个问题？”
  - “在这种场景下，你最喜欢什么？”
- “为什么不呢？”刺激谈话，激发竞争。
- “...怎么样？”挖掘更深更广的事实、想法、情绪和行为。

刺激被帮助者快速重构，提供有建设性的机会，可以利用以下提示(Patel, 2015; Shulman, 2009):

- 在对方已有的观点上添加一些内容，帮助他们做到更好。
- 从被帮助者的陈述中去掉一些东西，简化处理问题的策略。一个时间段里，集中关注一个主要问题。不要四面出击，疲于奔命。
- 促成新的认知，改变被帮助者的观念或者转换努力的方向。
- 提供多种可能性，拓展处理问题的方式，供被帮助者选择。
- 让被帮助者在添加、减少或变更方向等多个方面列举一个想法。促使他们多角度思考，并根据具体现实的原则评估各种可能性。
- 审查重构的每一个类别，让被帮助者对每一个类别做努力。
- 询问对方对添加、减少或变更方向的想法，明白其中各种方式的特征。
- 想象对自己非常重要的人物面对同样场景会有什么反应，拓展思路，理清自己期待的方向和目标。
- 思索一般的普通人可能采取什么措施。
- 自己所处的文化会如何看待这一问题，提供什么帮助。
- 自己作为局外的观察者，会给面临同样困境的人提出什么建议。
- 收集以上步骤建立起来的观念，加到重构之中，改变认识、感知和处理问题的策略和方法。

此外，使用重构还可以有其它灵活的方式方法，了解这些，有利于我们更好地学习和应用重构技巧。

- 重构作为跳板：重构之后加上一个问题，转向一个更有创造力、更有希望的主题。例如，帮助者说：“我看得出来你希望与她有更亲近的关系，达到最好的结果可以做什么？”
- 重构方法的更多变化：
  - 将一个人的陈述重构给另一个人。
  - 在两个人或者多个人之间重构他们的互动方式。
  - 重构被帮助者的行为，而不是所说的话。

了解重构的基本方法和策略之后，我们用一个实例作进一步说明，增进对重构技巧的理解。下面是用重构来处理焦虑相关的错误观点，我们面对自己的帮助对象时，可以举一反三(Pincus, Ehrenreich, & Spiegel, 2008)。

- 被帮助者：我要疯了。  
帮助者：惊恐发作时，许多人害怕自己会疯狂或者无法思考。然而，惊恐的感觉是对危险信号的正常反应，不是要发病，而是有害怕的感觉。
- 被帮助者：我正在失去控制。  
帮助者：害怕失去控制，怕做出一些让人尴尬或有害的事情。事实上，惊恐不会使自己失去认知，不会让行动失去控制。尴尬时，通常不会比自己想象的更差。
- 被帮助者：我感到精神崩溃或者虚弱。  
帮助者：有的人认为惊恐发作时会让意识变得虚弱或者完全消失。事实上，这种情况非常少见，哪怕是出现了，对自己也没有伤害。最糟糕的状态，只是出现短暂的尴尬。
- 被帮助者：我感觉好像心脏病要发作了。  
帮助者：心脏在胸腔里狂跳，是惊恐发作的常见症状。有的人错误认为这是心脏病发作。然而，惊恐发作不会导致中风，惊恐发作之后，心跳会恢复正常。
- 被帮助者：我非常担忧惊恐发作将永不停歇。  
帮助者：事实上，惊恐发作症状会自行消减，只是对恐惧的短时反应。

红楼梦中的一段话语就是重构的良好例子，“贾母说：‘那日谁知我失了脚掉下去，几乎没淹死，好容易救了上来，到底被那木钉把头碰破了。……’凤姐不等人说，先笑道：‘那时要活不得，如今这大福可叫谁享呢！可知老祖宗从小儿的福寿就不小，神差鬼使碰出那个窝来，好盛福寿的。寿星老儿头上原是一个窝儿，因为万福万寿盛满了，所以倒凸高出些来了。’未及说完，贾母与众人都笑软了。”

#### 四、重构时的注意事项

永远都要记住：在重构之前要认真倾听。考虑被帮助者和他要面对的场景，重构是支持性的和不作评判的，要以对方为中心。

个体化意义偶尔会导致被帮助者感到更多的内疚或者责任的压力，帮助者要有充分的同理和支持。

重构依赖于帮助者的个人经验，能够熟练地在对方陈述的基础上，运用重构技巧，就更有可能实现重构的效果。

重构是基于被帮助者的认知理解的水平之上，帮助者需要客观地评估对方，重构不要超出对方的理解能力。

帮助者需要确实展现出新的观点，让对方接纳，从新的角度建立自己，激发他们改变的动机，获得成长，走出困扰，解决问题。

帮助者的表达要灵活，刻板给人以没有智慧的感觉，无法建立良好的帮助关系，我们的观点也会被对方拒绝。

参与行为的有效表现，温和的言语，认真的倾听，同样是重构的基本技巧。需要注意，不要为重构而重构，要以对方为中心，以帮助的目标为目的。

此外，我们还需要注意以下要点：

- 陈述要果断，例如，帮助者表达说：“对我而言非常清楚……。”
- 只说自己相信的东西，不要涉及没有根据的内容。
- 使用要有节制，一个小时有三次已经足够。

## 五、积极重构的练习

表 15.3、圣经中有效重构的例子

<p>耶稣过去的时候，看见一个人生来是瞎眼的。 门徒问耶稣说：“拉比，这人生来是瞎眼的，是谁犯了罪？是这人呢？是他父母呢？” 耶稣回答说：“也不是这人犯了罪，也不是他父母犯了罪，是要在他身上显出神的作为来。”</p>
<p>主所应许的尚未成就，有人以为他是耽延，其实不是耽延，乃是宽容你们，不愿有一人沉沦，乃愿人人都悔改。</p>
<p>约瑟又对他弟兄们说：“请你们近前来。” 他们就近前来。 他说：“我是你们的兄弟约瑟，就是你们所卖到埃及的。现在，不要因为把我卖到这里自忧自恨。这是神差我在你们以先来，为要保全生命。现在这地的饥荒已经二年了，还在五年不能耕种，不能收成。神差我在你们以先来，为要给你们存留余种在世上，又要大施拯救，保全你们的生命。这样看来，差我到这里来的不是你们，乃是神。”</p>
<p>那时，大儿子正在田里。他回来，离家不远，听见作乐跳舞的声音，便叫过一个仆人来，问是什麽事。 仆人说：“你兄弟来了；你父亲因为得他无灾无病的回来，把肥牛犊宰了。” 大儿子却生气，不肯进去；他父亲就出来劝他。 他对父亲说：“我服事你这多年，从来没有违背过你的命，你并没有给我一只山羊羔，叫我和朋友一同快乐。但你这个儿子和娼妓吞尽了你的产业，他一来了，你倒为他宰了肥牛犊。” 父亲对他说：“儿啊！你常和我同在，我一切所有的都是你的；只是你这个兄弟是死而复活、失而又得的，所以我们理当欢喜快乐。”</p>
<p>“耶和华你的神将这些国民从你面前撵出以後，你心里不可说：‘耶和华将我领进来得这地是因我的义。’其实，耶和华将他们从你面前赶出去是因他们的恶。”</p>
<p>施洗的约翰来，不吃饼，不喝酒，你们说他是被鬼附著的。</p>



人子来，也吃也喝，你们说他是贪食好酒的人，是税吏和罪人的朋友。但智慧之子都以智慧为是。

表 15.4、不同场景有效重构的例子

*在一个对青少年帮助的小组活动中，*

小皮：他总是缠着我，侮辱我，是个混蛋。我想达成一个协议，不再互相挑剔，但他不会这样做。

小丹：她才是问题的所在，总是认为自己是正确的，从来不愿意退让。我没有办法同她协商，她永远都不会改变。

帮助者：我留意到你们两个人今天又坐在一起。

小皮：这样又如何！我真希望没有坐在他的旁边。

帮助者：你们两个总是坐在一起，总是来来回回地争吵。我想你可能真的喜欢对方，即使你表现得好像讨厌对方。

其他人：真的，就是这样，我们一直有这样的看法。

*对抑郁的被帮助者：*

- 当犯了一个错误时，你倾向于把它看作是失败的证据，但是，你也可以把它看作是努力和最终取得成功的证据；毕竟，大多数成功的人在坚持和成功之前都经历过许多失败。

*对一个处于反叛中的年轻姑娘：*

- 你认为对父母说些温和或赞赏的话是拍马屁。我想知道是不是有时候对父母说些积极的话，就像是你给他们作一次诚实的反馈。

*对社交焦虑的被帮助者：*

- 当人们不向你打招呼时，你会认为他们拒绝你，但是，这也可能是其它原因所致，比如他们今天过得不好或是有什么心事。

表 15.5、积极重构的练习

顺利进行积极重构需要重复和实践，下面是一些消极负面的陈述和建议的积极重构。

1. 我没有朋友，感到很孤独，生活就是悲催。

*重构：*对你而言，关系显然是非常重要的。

*你的重构：*

2. 为什么我不应该使用药物？我的朋友都在用。

*重构：*很清楚，你很重视你的朋友。

*你的重构：*

3. 我的父母将我当孩子一样对待。

*重构:* 我明白你希望你的父母理解你已经长大了, 希望被这样对待。

*你的重构:*

4. 到这里来是浪费时间。

*重构:* 很明显, 你想从投资里得到一些回报。

*你的重构:*

5. 我以前说过我会戒酒, 但这次我是认真的!

*重构:* 我能够看到你很看重自己的信誉。

*你的重构:*

6. 如果我做一些他们不喜欢的事, 他们只会给我另一次长篇大论。

*重构:* 你希望与父母有更多的双向交流。

*你的重构:*

7. 每一次出错时, 他们都指责我。

*重构:* 你有强烈的公平意识, 希望不要为别人的错误被责备。

*你的重构:*

8. 你不相信我, 为什么我要同你讲?

*重构:* 很明显, 关系中的信任对你而言非常重要。

*你的重构:*

9. 你们总是想着进入我的头脑, 知道我的一切。

*重构:* 我明白你很想保护自己的隐私。

*你的重构:*

请继续对以下行为进行积极重构:

- 沉默不语
  
- 讲话太多
  
- 太过于具体化
  
- 指责
  
- 讲故事说: “是的, 但是……”

表 15.6、重构的个人练习

案例一：我第三次没有得到晋升机会了。我在公司里因性别歧视而受到打击，每次都是女人得到应该是我要得到的工作。我知道这不是我的错，但不知怎的，我再也没有信心了。

- 倾听的反应：
  
- 从精神分析角度进行重构：
  
- 从不同性别作重构：
  
- 从自己的经历作适当的重构帮助对方：

案例二：我想尝尝大麻。是的，我才 13 岁，但我去过很多地方。可是，父母真的反对，我不明白他们为什么这么做。我的朋友都喜欢它，而且看起来很好。

- 倾听反应：
  
- 从保守的观点重构：
  
- 依据偶尔使用大麻的观点重构：
  
- 从自己的观点进行重构：

表 15.7、激发不同解读的练习

我最好的朋友小刚现在不同我讲话了。星期五晚上我与他一起出去，我遇到一个认识的同事。我希望有更多时间与同事交谈，便与同事从咖啡厅出来。由于有太多人，我没有看到小刚，所以没有同他说再见。当我今天在教会看到他时，他挥了一下手，但没有停下来说话。我们是好朋友已经两年多了，可是，现在一切都结束了。

- 你如何帮助以上这个场景中的“我”呢？如何进行不同的解读和重构？

用时间想一个你自己经历过的事情，那时候你的第一印象是错误的。现在想一想，有什么替代的解读方法可以给你帮助？列出两至三个其它可能的解读。

- 场景及自己的第一印象：

- 替代的解读：

a)

b)

c)

你认为什么样的提问题的方式对替代解读的反应会是最好的？

表 15.8、重构的自我审查

1. 帮助者是否使用倾听技巧去了解 and 明白对方的故事或关注点？效果如何？
2. 针对重构的使用，提供非评判性、基于事实的和具体的反馈。
3. 会谈中我们是否随时检查对方的反应？对方是否有改变？

表 15.9、重构的是非题

重构是要彻底改变被帮助者的认知。	是	否
重构需要帮助者认真倾听对方的陈述，觉察负面含义，提供不同的积极的观点。	是	否
重构与解读对方陈述的含义不同。	是	否
去除被帮助者所说的一些东西，简化处理问题的策略，也是重构。	是	否
积极重构提供对方改变的力量，所以，不需要他们作自己的选择。	是	否
使用重构不可能增加被帮助者的羞愧。	是	否
头脑风暴有助于重构。	是	否
重构需要果断，同时需要试探性。	是	否

思考题：

1. 重构与情绪反映或者意义解读有什么不同？
2. 重构的常见类型有哪些？起有什么作用？
3. 为什么重构与帮助者的个人经验尤为相关？
4. 如何感知重构对被帮助者的作用已经发挥出来？
5. 审查自己在最近的帮助案例中，哪些方面做得很好？使用重构时哪些方面需要改善？

	第一次练习	第二次练习	第三次练习
练习完成百分比	%	%	%
最大的收获有哪些？			
最大的障碍有哪些？			

## 第十六章 肯定：你的优点和努力我都能够看见

有一个长大麻疯的来拜他，说：“主若肯，必能叫我洁净了。”耶稣伸手摸他，说：“我肯，你洁净了吧！”他的大麻疯立刻就洁净了(马太福音 8:2-3)。

他们都说：“这样，你是神的儿子吗？”耶稣说：“你们所说的是(路加福音 22:70)。”

妇人说：“我没有丈夫。”耶稣说：“你说没有丈夫是不错的(约翰福音 4:17)。”

肯定(validating)是清晰地鉴别对被帮助者所说或者所感的理解，接纳或者认可其中的部分陈述，并将之描述和表达出来，它是建立帮助关系和实现帮助目标的重要技巧。我们可以用 CLEAR 几个字母来表现肯定的过程。

- **Communicate** 沟通表达自己对被帮助者所遇场景的理解；
- **Legitimize** 将被帮助者面对的事实或者对方的反应进行合理化；
- **Explain** 解释帮助者自己的情绪；
- **Acknowledge** 承认被帮助者面临的场景、他们的意见和情绪；
- **Respect** 尊重被帮助者的情绪、反应、目标和感受。

通过使用内心的自我对话和个人经历，我们可以练习肯定。记住，我们可以承认被帮助者的反应或者情绪，但是，不是一定要同意他们。例如，我们可以承认有人对我们生气，但是，并不认同他们对我们的指责，不认同是我们的错误。

肯定在帮助的各个阶段都起有重要作用，从见面的第一分钟起，就是发现对方的优点和强处的开始，并描述表达出来，促使被帮助者对自己有更多更深入的认识。但是，由于这一技巧需要更多的个人辅导经验和其它技巧的综合应用。所以，我们将它放到现在才进行叙述和学习。

### 一、肯定在帮助中的作用

#### 1、识别被帮助者个人和其所处多元文化的强处

代替谈论困难和问题，帮助过程中我们应当尽量集中关注被帮助者的强处和资源，作积极的鼓励。以下方式是在培养我们识别个人、社区和文化的优势和强处的简单方法，我们现在就可以开始练习，建立积极观察和思维的模式。

- 将个人支持网络图贴在墙上，提醒自己不是孤单的个体，而是有家人和朋友的关心和支持。

- 集中关注社区或者家庭的某一个方面，尽管故事的开始是消极负面的，我们要强调积极正面的东西。在积极的方面得到很好的建立的基础上，我们再处理消极负面的事情，重构不一样的故事。
- 帮助对方从积极的角度陈述经历的故事，可以用日记的方式记录下来。
- 从社区支持网络里，发展至少两个积极的画面和故事。一个积极的家庭图画，一个属灵的景象，一个健康的文化印象，能够带来幸福感和支持。

自我肯定也是一种肯定，肯定自己的体验，是帮助的重要内容。一个人遇到人生的不得意，时常感到恐惧，无法有效管理情绪。如果有积极的内心对话，承认面对的现状，能够自我舒压，就会减少紧张不安，接纳事实。当然，这里不是要理想化面对的场景，而是要做到不会打败自己。所以，自我肯定是自我舒适和带来内心的平静的一个方式。

## 2、情绪肯定

人们经常不能区分情绪反映与情绪肯定，事实上两者有明显的不同。情绪反映倾向于用间接或者少直接的方式，帮助被帮助者认识自己的情绪，相反，情绪肯定是直接承认和赞同被帮助者陈述的情绪(Sommers-Flanagan & Sommers-Flanagan, 2014)。

情绪肯定的目的是帮助对方接纳自己的情绪，因为它是自身的一部分，所以，也是肯定的最重要的部分。情绪肯定让对方感到被支持，体验到这些情绪是正常的，对相互关系有积极的情感。但是，也有人认为情绪肯定带来的支持和自尊是短暂的，会滋养对方的依赖感，需要注意。

情绪肯定给被帮助者提供的信息是：“你的情绪是可以接受的，你有权去感受它们。”事实上，情绪肯定有时候建议被帮助者应该有某些特定的情绪，促使他们接纳自己的情绪。

自我揭露可以是提供情绪肯定的另一个方式(见后面的例子)，帮助者用自己的体验，肯定对方的焦虑。但是，这样做会冒一定的风险，被帮助者会怀疑我们是否能够给他帮助。帮助者的信任度可能受到影响，当然这些会因帮助关系的牢靠程度而变化。

普遍化也是肯定或者安抚被帮助者的手段，了解了大众的观点，能够促使被帮助者从认为自己不正常的焦虑中走出来。在这个过程中，肯定他们积极应对的策略和作出的努力，促成改变的实现，而不是停留在消极的“心安理得”之中，受负面情绪的困扰。

## 3、肯定重要性

哪怕别人不接受自己的行为，被帮助者接纳情绪仍然可以让自己感到好受，有能力处理面临的场景。哪怕没有做任何事情，心情也会更好，能够选择和采取积极的行动。所以，肯定是平复自己和他人的情绪的重要手段，帮助处理困难场景，解决问题，搜索和利用其它资源和支持(Sommers-Flanagan & Sommers-Flanagan, 2014)。下面我们列举肯定重要性涉及的方方面面，帮助过程中感到对方有这些需要时，就要积极应用肯定技巧。

- 肯定是交流的核心，保障进行更亲近和更开放的谈话。人们都是趋向肯定和认同自己的人，愿意与他们交流。相反，感到被否定时，就会保持距离，让自己觉得舒适些。
- 肯定让帮助者理解被帮助者，了解他们的经历，有同理心地观察其情绪和行为。
- 肯定技巧能够建立信任和减缓负面反应，增强帮助关系，让双方对关系有更加积极的看法。
- 肯定帮助解决关系问题的钥匙，建立亲密关系，以及其它可能的相互支持。
- 肯定增加或减少被帮助者对问题或情绪的探索（两种可能性都存在）。
- 肯定在一定程度上减少被帮助者的焦虑或者愤怒。
- 增强被帮助者的自尊或认为自己是正常的感觉，建立积极的人生观和价值观。
- 但是，肯定有增加被帮助者-帮助者依赖性的可能，需要注意。

## 二、肯定的类型及方法

### 1、肯定的类型：

肯定包括言语肯定和行为肯定。

- 1) 言语肯定：通过言语词句表达肯定，例如，帮助者说：“我同意。”“你是对的。”或者“你当然可以这样做。”
- 2) 行为肯定：通过面部表情、行为和动作等表达肯定，例如，给饥饿的人一个面包；拍一下肩膀；一个微笑；一次拥抱等。

按照肯定的对象，肯定可以区分出以下类型。对于具体的肯定的对象，我们在后面叙述。

- 1) 肯定产品：肯定一个人所生产的产品，可以说：“这是一篇很好的论文。”
- 2) 肯定过程：肯定一个人作出的努力，例如说：“你真是努力地收集相关的资料。”
- 3) 肯定个人：肯定一个特定的特性，我们可以说：“你真的非常聪明。”
- 4) 中性反馈：帮助者说：“不错。”“好。”



## 2、肯定的对象：

下一个要回答的问题是：我们可以肯定什么？肯定不仅仅应用于家庭、朋友或同事之间的关系，改善针对困难的关系，而是可以应用于所有的人际关系之中。很明显，肯定必须基于事实之上，否则不能无端地进行肯定，我们需要明白这一健康界线。例如，肯定一个人希望得到什么，认识他的需要的同时，我们没有必要支持对方所有的计划，因为有的欲望会不利于他们的成长。有事实根据，进行肯定时，我们还要做到不要评判，要接纳此时此刻的现状。越是有智慧地接纳他人的情绪、信念和价值观，我们越是能够进行更好的对话。

进行有效的肯定，我们必须明白要肯定被帮助者的什么东西。我们列举肯定的对象如下，并有相应的例子，有利于更好地学习和理解这一技巧。

- 肯定被帮助者的感受或者情绪，例如，我们可以说：“我看得出你对我真的很生气。”
- 肯定对一些东西的合理要求，但是要有客观和健康的个人界线。例如，帮助者说：“我知道你要些钱装修你的房间，好让它更漂亮些，然而，我现在确实没有钱可以给你。”
- 肯定健康的信念、意见、或者想法，哪怕与我们的不同，我们也要肯定。例如，我们说：“我明白健康的信仰让你更加健康和心情愉快。”
- 肯定真实的价值观。例如，帮助者说：“你为自立自强作出的努力非常重要。”
- 肯定所做的工作或者事情实在太难，例如，我们可以说：“我理解对你而言这些事实在太难。”
- 肯定被帮助者付出的努力，欣赏他们如何努力尝试去完成一些事，注重过程，哪怕没有获得理想的结果，也要作充分的肯定。例如，帮助者说：“我明白你正在尽最大努力进行尝试。”
- 肯定被帮助者做的对自己有效的的事情，例如，我们可以说：“我知道你在努力尝试，而且完成了自己想做的事情，可以帮助你处理面临的困难。”
- 肯定被帮助者为其他人做的事情或者对别人的帮助，例如，我们说：“你对祖母的帮助真的很大。”

## 3、肯定的方法

如何进行肯定？我们经常听到有人问这个问题。事实上，能够做的任何表达出肯定的方式都可以，目的是表达自己的理解并实现交流。作为初学者，我们可以用以下的句式作为参考。

- 我知道你.....。
- 我能看到你.....。
- 我觉察到你.....。

- 当然，你.....。

如果只理解和肯定对方的部分叙述，还希望了解更多，可以说：

- 我知道你.....，但是我没有完全理解，能够告诉我更多一些吗？

#### 4、不同水平的肯定和要点

肯定有不同的层次，其水平不是由肯定者决定，而是主要取决于被帮助者能否理解或者获得肯定。不同水平的肯定的关键词包括有效倾听、非评判、觉察专注、揭示自己的情感等，留意关注深层的原发情绪。以下简单介绍不同水平的肯定：

- 1) 第一层次的肯定是参与和倾听：帮助者注意参与，主动倾听，眼神接触及身体语言，作非评判性倾听。
- 2) 第二层次肯定是精确反映和承认：帮助者非评判性反映对方的情绪，让自己感受他们正在体验什么情绪，通过自己的语音语调、面部表情及姿势等表达出来，并告诉对方自己的情绪。
- 3) 第三层次肯定对方非言语行为表露的情绪或者想法：帮助者没有偏见地总结对方或自己的看法。为了更好地理解，我们可以通过提问题澄清听到什么及理解了什么。留意，有的问题可能起干扰作用，像是给意见或者作评判。
- 4) 第四层次肯定行为或者经历的原因：帮助者表现出忍耐；给予“怀疑的利益”，在更大的系统观念里尝试肯定，例如从个人水平到家庭系统水平认识和探索自己和面临的困难；在了解对方成长历程和经验上，觉察行为如何对他们的生活有益处。
- 5) 第五层次肯定此时此刻的事实：帮助者专注觉察对方和关系；保持非评判，客观认识自己和事物；在现今的环境条件下，合理化其想法、情绪和欲望；如果他们的行为是正常的，或者适当的，描述出来向对方反映；发现对方经历和感受中正常的部分。
- 6) 第六层次肯定强调真实性，表示平等和尊重：练习有意愿的表达，无论自己感觉如何或者有正确答案，此时此刻做有效的东西。
- 7) 第七层次肯定匹配情绪易感性：帮助者自我揭露自己的敏感点，也是肯定的一种形式。如果对方对我们敏感，最需要我们的有智慧自我揭露。
- 8) 第八层次是功能性肯定，通过行动来作反应：帮助者提供协助，友善行动，拥抱，直接给予帮助。

理解肯定的对象和水平之后，我们有能力更好地理解应用肯定技巧的要点：

- 接受对方的看法。
- 记住一个基本点：被帮助者是家人、朋友、同事，是亲近的人。

- 同理心：理解和肯定对方。
- 接纳事实，而不是没有充分事实依据的推测或者假设。
- 只有有效假设促进积极有效的行为。
- 日常生活中，一天作三次肯定，我们就能够观察到交谈的明显改变，人际关系的改善，至少场景不会恶化。

实践肯定时，我们还需要记住：

- 只肯定有价值的，而且能够在负面场景之中寻找到积极的因素。
- 肯定并不意味着自己喜欢，只要是被帮助者的长处，都要给予肯定。
- 肯定并不一定是同意，比如，肯定孩子的努力，并不同意他的成绩差。
- 肯定并不意味着解决问题，肯定过程比看结果更加重要，更有利于促进被帮助者的成长。
- 肯定不是安抚，不是说漂亮话，不是同情，不是无原则地认同。
- 要肯定自己，帮助者也需要成长，并且为被帮助者做一个好榜样。

### 三、肯定时的注意事项

我们不需要肯定一个场景中的所有组成成分，关注有利于被帮助者自我探索和个人成长的部分。例如，一个人失恋后出现自杀意念，对于失恋我们可以肯定，但是不能肯定自杀信念。

有时候，哪怕是熟练的帮助者，也可能无法即刻实现肯定的目标。我们要反复提醒自己，帮助是要对方成长，改变需要等待，要给予他们成长的时间。

需要留意，情绪肯定可能改变被帮助者为中心的策略，而帮助者变成为专家。由此，帮助关系可能受到损害，被帮助者认为自己与帮助者不再平等，缺乏信任，或者太过依赖。

注意不要不同意、批评或者评判，不要试图改变对方的意念或目标，不要要求他们做不一样的其它事情。而是要基于事实和有效帮助，进行肯定。

此外，我们必须留意以下不肯定的警报信号，尽早警觉，预防其消极负面的后果。

- 帮助者表现出损害被帮助者安全感的行为，例如，恐吓、攻击等。
- 忽视、不注意、或者假装不注意对方值得肯定的言语和行为。
- 弱化被帮助者的情绪或者对方的合理性。
- 批评或者评判；对被帮助者的行为进行最坏的评判。
- 让错误交流无法得到修复。
- 过于强调帮助者自己的意志，没有以被帮助者为中心，例如，关注是否正确，而不是有效和结果。

- 坚持自己对问题的解决方案，而不是解决问题。
- 假设被帮助者没有专注，作评判，不与事实保持一致。
- 增加冲突，通过更加敌对或者痛苦的方式来赢得一场争论或者争吵。
- 不注意对方的痛苦或者困扰，忽略或者没有及时作出适当的反映。
- 沉迷于“控制”对方，洋洋得意自己的掌控感。
- 疯狂性行为或者不道德性行为，例如，不诚实，鹦鹉学舌，坚持对方具有某些情绪或想法，但事实上并没有。
- 肯定不够，无法实现肯定的目的。

同时我们要注意自我不肯定现象，它可能体现在多个方面。不知道自己被表层的情绪所困扰，知道自己的感受但是忽略它们，承认情绪却打折扣，允许他人不公正地对待自己，或者观察不到自己的限制或能力的极限。我们需要重视，留意自我不肯定的下列后果，能够尽早预防。

- 减少我们处理问题的能力。
- 减少引导对方的感觉。
- 导致抑郁、内疚、羞愧和负担。
- 减少幸福感，影响身体健康。
- 增加情感受伤的易感性。

在中国的传统文里，父母对孩子的肯定是非常欠缺的，总是认为只有鞭策才能够让孩子进步，我们需要重视传统文化对自己的影响。例如，红楼梦中，当贾宝玉要去上学时，“偏生这日贾政回家早些，正在书房中与相公清客们闲谈。忽见宝玉进来请安，回说上学里去，贾政冷笑道：‘你如果再提‘上学’两个字，连我也羞死了。依我的话，你竟顽你的去是正理。仔细站脏了我这地，靠脏了我的门！’”这样当着外人的面羞辱孩子，是与肯定相反的行为的典型例子。

#### 四、肯定的练习

表 16.1、肯定的例子

<p>他们聚集的时候，问耶稣说：“主啊，你复兴以色列国就在这时候吗？”</p> <p>耶稣对他们说：“父凭著自己的权柄所定的时候、日期，不是你们可以知道的。但圣灵降临在你们身上，你们就必得著能力，并要在耶路撒冷、犹太全地，和撒玛利亚，直到地极，作我的见证。”</p>
<p>那时正热，亚伯拉罕坐在帐棚门口，举目观看，见有三个人在对面站著。他一见，就从帐棚门口跑去迎接他们，俯伏在地，说：“我主，我若在你眼前蒙恩，求你不要离开仆人往前去。容我拿点水来，你们洗洗脚，在树下歇息歇息。我再拿一点饼来，你们可以加添心力，然後往前去。你们既到仆人这里来，理当如此。”</p> <p>他们说：“就照你说的行吧。”</p>

<p>被帮助者：我母亲去世后我一直很悲伤，似乎无法阻止自己哭泣。</p> <p>帮助者：你为失去母亲而难过是完全正常的。如果你需要，继续哭没有问题。</p>
<p>被帮助者：你可能不会相信，我在考试前很紧张。我所能想到的就是我会如何手脚僵硬，而不能行动，并且忘记一切。然后，进入考场看到考试卷的时候，我的脑子一片空白。</p> <p>帮助者：（自我揭露）你知道，有时我对考试也有同样的感觉。</p>
<p>被帮助者：我总是拿自己和别人比较，通常是看到自己的缺点和不足。我想知道我是否真的能够感到自信。</p> <p>帮助者：（普遍化）你對自己太严厉了，每个人都有自我怀疑，我从来没有认识到一个完全自信的人。</p>

表 16.2、自我肯定技巧的练习

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 用专注觉察技巧感知自己此时此刻的想法和情绪</li> <li>• 通过命名情绪来承认情绪</li> <li>• 肯定自己会像其他人表达情绪一样能够表达自己的情绪</li> <li>• 接纳自己的情绪、想法和行动。可能不喜欢这些情绪，但是可以接纳</li> <li>• 识别在哪些方面最容易出现自我不肯定</li> <li>• 从另一个角度重新考虑特定的情绪，例如，证实的内疚与未证实内疚，是否感到内疚？或者是有没有未经证实就将罪责加在自己身上？</li> <li>• 支持自己内心的深层情绪，这些是我们的情绪，让表层的曝露的情绪自然来去，预防沉迷于表露的情绪之中，无法自拔</li> <li>• 不要按照“应该”来行动，情绪就是自己感受到的，不是应该如何去感受</li> <li>• 不要在其他人的行动与我们的情绪相对立时，怀疑自己的情绪</li> <li>• 鼓励和接纳他人的肯定</li> </ul> |
|---|

表 16.3、肯定的练习

记住一个要肯定对方的场景，根据肯定的方法，完成下列句式。尽量具体，在以后的帮助中应用。

场景：

肯定的基本句式：

“我知道……。”或者，“我能够看到……。”或者，“感觉……。”

完成下列表格，填入肯定的事项，组成对被帮助者的肯定话语：

什么	动词	描述	
你	是		
	是	(生理)	
	感到		(情绪)
			(个性)
			(感觉)
			(其它)
	希望		
	想到		
	注意		
	是	(关系)	
正在做			

表 16.4、自己寻求肯定和支持的练习

当遇到一个场景，你需要寻求肯定和支持时，可以按照下列方式进行练习。尽量做到具体化。

- 发生的事件：
  
- 目的和客观：明确情绪？希望感到被理解？希望别人做些不同的东西？希望关系有所不同？为他人做什么不同的事情？要什么层次的肯定？
  
- 你做了些什么是有效的？之后发生了什么？
  
- 你为维系关系做了些什么？之后发生了什么？
  
- 你做什么维持自我尊重？之后发生了什么？
  
- 什么因素有助于你更加有效地进行自我肯定？

表 16.5、肯定的练习与自我审查

1. 对身边的一个人每天说一句肯定的话：
  - 留意对方的反应
  - 这种肯定让自己感觉如何？
2. 你最想肯定的是什么？最不想肯定的是什么？
3. 计算一天当中自己被别人肯定了多少次：
  - 让你感觉如何？
  - 你如何对之作反应？
4. 在哪些方面你最不愿意肯定自己？
5. 观察自己的限制在哪里？什么时候会有变化？

什么地方最常发生？

记录下自己的体验
6. 描述一个容易克服困难的场景
  - 描述发生了什么
  - 观察和描述自己的希望和欲望：按照优先次序列出；客观、关系、自我尊重
  - 每一个用两句话来描述
7. 设定一个困难场景，进行角色扮演练习肯定
  - 设定场景：
  - 对方在肯定方面值得学习的地方：
  - 自己在肯定过程中做得好的部分是什么？哪些地方还需改善？



表 16.6、肯定的是非题

肯定就是说被帮助者的好话	是	非
敏锐地观察到对方的强处和优点是肯定的基础	是	非
肯定一定会增加被帮助者对问题或情绪的探索	是	非
情绪肯定只是肯定的对象之一	是	非
肯定并不是同意	是	非
肯定不需要事实依据，只要使对方感到好就行	是	非
只要技巧熟练，就能够实现肯定的目标	是	非
肯定过程中需要留意与对方的平等关系	是	非

思考题：

1. 肯定的定义是什么？
2. 肯定在帮助过程中的重要作用有哪些？
3. 你自己最常用的肯定方法是什么？最喜欢如何表达肯定？
4. 为什么要肯定自己？如何肯定自己？
5. 肯定时要注意什么？不肯定的征象有哪些？如何尽早预防？
6. 审查自己在最近的帮助案例中，哪些方面做得很好？使用肯定时哪些方面需要改善？

	第一次练习	第二次练习	第三次练习
练习完成百分比	%	%	%
最大的收获有哪些？			
最大的障碍有哪些？			

## 第十七章 同理心：我要在你的立场上理解你

*与喜乐的人要同乐；与哀哭的人要同哭(罗马书 12:15)。*

*并要以仁慈相待，存怜悯的心，彼此饶恕，正如神在基督里饶恕了你们一样(以弗所书 4:32)。*

*所以，无论何事，你们愿意人怎样待你们，你们也要怎样待人，因为这就是律法和先知的道理(马太福音 7:12)。*

同理心(empathy)是相互理解和支持，是建立良好帮助关系和实现帮助目标的基础和有力工具。它也称作换位思考或者共情，是站在对方的立场设身处地地思考的一种方式。就是在人际交流过程中，体会对方的情绪和想法、理解其立场和感受，在被帮助者的角度思考和处理问题。因此，同理心是一种社交和情感技巧，帮助我们感受和理解其他人的情绪、环境、意图、想法、和需要，从而我们能够提供敏感的、有理解力的、和适当的交流沟通和支持(McLaren, 2013)。

McLaren (2013)分析了同理心的六个方面，它们可以让我们更好地在帮助中理解和应用同理心。

- 1) 情绪传染：在建立同理心之前，我们需要意识到一种情绪可以从另一种情绪中产生，是可以预见到的。对情绪传染是如何发生的仍然存在很大争论，但人们一致认为同理心的过程取决于我们感知和分享情绪的能力，所以，同理心首先是一种情感技巧。
- 2) 同理心的准确性：这是我们准确地识别和理解自己的能力，是理解他人的情绪状态、思想和意图的能力。
- 3) 情绪调节：建立有效的同理心，我们需要有能力去理解、调节、并处理自己的情绪，必须有自我意识。当能够清楚地识别和调节自己的情绪时，我们会倾向于在强烈的情绪（自己和他人的）面前熟练地发挥作用，而不是被它们超越或击倒。
- 4) 换位思考：可以帮助我们的想象力，把自己放在别人的位置，通过他们的眼睛看到的情况，并准确地感觉他们可能的感受和思想，由此，我们就明白他们可能想要或需要的东西。
- 5) 关心他人：同理心可以帮助我们与他人建立联结，但是我们的反应的质量取决于我们关心别人的能力。当我们感受到与被帮助者的情感，准确地识别这些情绪，进行自我情绪调节，并采取他人的观点时，我们敏感的关注将帮助我们与被帮助者在一起，表达我们的关心和同情。

- 6) 有理解力的参与：这一技能让我们根据同情心做出明智的决定，并为他人的好处做出回应或行动。参与是同理心能力的顶峰，因为它是一种综合能力，准确地感受并识别他人的情绪、思想和意图等；调节自己的情绪；接纳别人的观点；关注与关心被帮助者；然后基于自己的感知有技巧性地做一些事情。值得注意的是，敏锐的接触是为了满足对方的需要。

理解同理心的定义后，我们要区分它与同意及同情的不同，以下是相关的例子。

- 被帮助者：当他说要回家的时候，我真的很生气。
- 帮助者：（同理心）你感到生他的气。
- 帮助者：（同意）你是对的，很高兴你离开了！
- 帮助者：（同情）他对你太小气了。

区分同理心和同意非常重要，如果我们错误地将同意认为是同理心，对孩子一味地表示同意，将阻碍被帮助者认识自己，妨碍他们建立改变的动机，无法进行更好的情绪管理和行为管理，失去成长的机会。

无论是在神经科学和心理学的研究中，还是在心理咨询和人际帮助中，同理心越来越多地受到重视。如讨论其它技巧一样，我们在这里不作理论的探讨，而是集中理解它在帮助中的作用，如何表达同理心，需要注意些什么，以及在练习里认真感悟和提高自己的认识和技巧。

## 一、同理心的作用和类型

在帮助过程中，同理心技巧的作用包括以下几个方面(Berman & Shopland, 2005)。

- 同理心让被帮助者感到被理解，帮助他们接触内心真实的情绪，获得情感上的支持，并寻求生活中的新的意义，作出调整和改变，融入帮助的整个过程。
- 肯定对方的体验，肯定对方对经历的事件的反应，帮助他们接纳、正常化、或理解自己的情绪和经历。
- 给予被帮助者情感支持，帮助他们有效地管理好自己的情绪。被帮助者感到获得更多的支持，心理负担和压力减轻。
- 更好地理解被帮助者期待更好的生活的愿望中隐藏的信息，帮助他们关注自己的欲望和向目标进发，而不是回避。
- 是我们与被帮助者之间的桥梁，理解相互之间的不同，传递我们向对方学习的信息，尊重、理解和接纳他们，是建立关系的重要技巧。
- 广义而言，同理心是一种交流技巧，促使我们理解被帮助者以及帮助关系。

同理心在建立人际关系中的作用，生活中随处可见。红楼梦中也有精彩而直接的表述，例如，宝玉认识到，“独有林黛玉自幼不曾劝他去立身扬名等语，所以深敬黛玉。”由此可见，林黛玉的同理心，赢得了宝玉的尊重和爱心，可见同理心在关系建立中的重要性。

对同理心的理解和应用各有不同，Ivey 等(2014)划分出三种类型：

- 1) 弱化式同理(Subtractive empathy)：帮助者的反应比被帮助者叙述的少，甚至会曲解他们所说的。这种情况下，倾听或者影响技巧被不恰当地使用。
- 2) 基本（可互换）同理(Basic (interchangeable) empathy)：帮助者的反应与对方可以互换，能够精确地将对方说的回复他们。是帮助中最基本的同理心，倾听不只是必要的，而且是促使对方改变的充分条件。
- 3) 添加式同理(Additive empathy)：帮助者的反应在对方叙说的基础上添加些东西，可能是他以前说的，或者是帮助对方的一个观点。另外，我们的反馈和自我揭露都是可以加上的部分(Ivey et al., 2014)。

为了更好地理解这些类型的同理心，我们用一个例子表达出来(表 17.1)，有个直观的认识。

表 17.1、不同层面同理心反应的例子

<p>被帮助者：尽管多次考虑过这个问题，我还是不知道能够做些什么。我丈夫似乎不明白我不再在乎这件事了，只是一直在尝试同样无聊的方式，……似乎这些事不值得打扰他。</p> <p>第一层次的同理反应：（弱化式同理）那不是一个好的谈话方式，我认为你也应该考虑他的感受。</p> <p>（稍有弱化同理）看来你几乎要放弃他了，不想再尝试了。</p> <p>第二层次的同理反应：你感到沮丧和困惑。你和你丈夫讨论过这些问题，但他似乎不明白。目前，你觉得不值得再与他沟通。你真的不在乎。</p> <p>第三层次的同理反应：（稍有添加同理）你一次又一次地和他讨论这个问题，已经尽力了，以至于你现在并不在乎这种沟通了。这对你意味着什么？</p> <p>（添加同理）我感觉到你的伤痛和困惑，现在你真的不在乎了。根据你告诉我的，你的想法和感觉对我来说意义重大。同时，对你自己来说，也有理由这么努力。你谈到过去关心他的一些深厚的感情，现在是如何把这些放下的呢？</p>
---

## 二、表达同理心的不同方法

表达同理心的基本格式：

- 你感到...（对方描述的情绪），因为...（引起情绪的想法、期望、和行为）。

实际应用时，我们可以更加灵活地运用不同句式，更好地表达出“我理解你感受和经历的东西。”“我理解你的处境。”“我感知什么对于你来说是最重要的。”“我努力想和你一样感受到，就像我是你一样。”或者“通过感受你的情感，我更加理解你了。”

在与被帮助者见面之前，我们就可以为同理心做准备，预定自己应该特别注意什么样的日程安排、想法、情绪、问题和环境。通过预先预备，尝试预测别人寻求或接受帮助的主观经验，以及对这次会谈的期望。

也许最纯粹的表达同理心的方式，是通过我们将感受到的对方的情感，回应给他们。当然，回应的内容不仅仅是情绪，也包括想法、行为、意念、身体反应等(Cochran & Cochran, 2015)。具体的方法，需要注意：

- 匹配被帮助者的语气：感受到同理心，我们表达的语气要与被帮助者相匹配。声音根据对方的情况相应地提高或减低，说话的快慢也有相应的调整。
- 相应的面部表情和身体语言：扑克脸有碍于同理心的表达，我们的面部表情镜影对方的情绪，就是表达了同理心。手势和其它身体语言也表达着同理心，重要的是，每一个姿势都是自然的，与对方的情绪同在，允许同理心的表达。不做作，不思索。
- 使用恰当的词汇：有的时候，非言语行为伴随着语言。对情绪的命名，就是对情绪的同理心表达，将之公开，被帮助者就知道自己的情绪被理解。词汇也可能带来问题，用描述想法的词汇来描述情绪，会带我们离开情绪和倾听。此外，词汇也表现得像是作评估，或者是对问题作回答。当意识到这些时，被帮助者会停止表达和停止感受。所以，要特别留意。

有效地表达同理心的三个步骤(M. A. Howe, 2005)：

- 1) 倾听：倾听和观察被帮助者，考虑他们的陈述和观点，认识他们的家庭和文化背景对言语和非言语行为的影响，理解其对帮助的欲望。
- 2) 同理心反应：使用被帮助者的主要用词和说话方式，进行同理心反应。如果不确定如何反应，尽早进一步倾听。
- 3) 检查：让被帮助者对我们的反应做回应，我们提相应的问题，给他们机会来检查和纠正我们的理解，并感受到受尊重。

学习了表达同理心的基本步骤，我们要进一步关注该技巧的要点在哪里，这样才能更有效地使用同理心技巧(Cochran & Cochran, 2015)：

- 把注意力集中在被帮助者的情绪上，同时不要忽略其想法、行动和帮助关系。例如，我们说：“你真的是气疯了，几乎坐不住了。”

- 努力觉察他们的感受，而不是去想像他们的感受；这是同理心技巧的中心。
- 感受被帮助者的感受，然后通过我们的语言、语调、面部表情和肢体语言，自然地表达出他们经历的情绪。
- 在合理的情况下，公开陈述我们的同理心。使用反映的方式，清晰、直接、准确、简洁地重述对方的情绪和背后的想法。例如，我们说：“你已经被这件事伤透了，所以，现在你愤怒了，决定不再忍受。”
- 感到不确定时，我们用试探性的方式陈述我们的同理心，让他们感受到我们要理解他们的情绪和内心想法的努力。例如，我们说：“我不是很确定，我知道你对他很生气，但当你说话时，我感觉你也受到了伤害。”
- 反映交流中隐含的对方个人有关的意义的主题。用“你感觉到...”句式表达，并采取开放的态度接受对方可能的对我们的认识的纠正。
- 同理心反映暗示着新的交流、感觉和潜在想法。
- 反映被帮助者经历中的矛盾，让他们自己体验经历中的冲突，更深入地了解自己。
- 准备和接纳对方对我们的同理的更正，在帮助过程中平等相待，相互尊重，达到更好的同理。

对于表达同理心不要做的事情(Cochran & Cochran, 2015)，我们也必须有所了解，从而改善及提高自己表达同理心的技巧。

- 用于同理心情绪表达的词汇听起来像是做评估，被帮助者感到受指责和批评；
- 我们的回应像是有一个隐藏的时间表，在其中我们相信对方应该能够实现改变，而不是以被帮助者为中心；
- 说话太多，被帮助者可能无法领会，或者认为帮助者在炫耀；
- 帮助者说“我也一样”或者“必须感到”等话语，使被帮助者产生刻板印象；
- 害怕回应非言语行为表达的情感信息，不知道什么时候说些什么，无法达到同理心技巧的目的，也让被帮助者感觉我们没有帮助他们的能力；
- 害怕对质，无力指出被帮助者表现出来的矛盾点，无法促成改变。

此外，良好的同理心表达，我们还需要注意以下事项：

- 保持活泼、自然和自发性。
- 语气要有变化，表达的情绪与对方的情绪变化相适应。
- 既可以回应内容，也需要反映情绪。
- 回应不愉快的情绪，记住：同理心不是同意。
- 敏锐地决定什么时候对情绪作较多反映，什么时候注重内容。
- 认识个体的行为、认知、情感和人际关系等多方面，不要偏颇。

- 采用探索性问题，询问对方不愿意提及的东西，这些可能正好是我们需要反映的部分。

### 三、表达同理心的常见困难和错误

表达同理心时常见的困难如下，我们需要通过多练习，来克服这些困难。当然，首先是要能够认识和重视这些困难，它们包括(Cochran & Cochran, 2015):

- 交谈时脑海里思索着要用什么词汇进行回应，没有全心全意地感受被帮助者的情绪。
- 帮助者害怕错误，太过努力想使同理心表达更加完美。但是，事实是：情绪永远在变化之中，感受对方的情绪，就是此时此刻需要专注和完成的事项。
- 缺乏描述情绪的词汇。
- 难以展示自己的理解，我们应当直接表达自己理解了什么，不要使用“我理解”或者“我感到你感觉的东西”，这样的表述没有帮助。
- 个人对帮助过程的信心和信任，我们可能怀疑自己同理心不够，这是对表达同理心和相关技巧没有信心的表现，影响帮助效果。
- 我们缺乏无条件积极正面的考量。需要知道，积极正面的心理与同理心相辅相成，彼此支持，才能达到最佳的帮助效果。

许多学者都很重视同理心表达中的常见错误，并进行了整理，现在简单介绍如下：

- 陈词滥调式同理：帮助者像唱歌一样，或者从电视剧中学习的方法，过度使用单调词汇进行同理，例如，总是说：“我感到你的痛苦；”或者“我理解你正在说的话。”
- 堆积式：在对方每一句话之后，作同理性评论。由于使用同理心表述太多，太夸张，孩子气，或者重复到使人感到过于热情，被帮助者甚至感到是虚假的。例如，帮助者反复说：“哇，太可怕，真为你伤心，或者你一定感到很害怕。”
- 理解事实出错：帮助者说：“这是你哥哥自杀一年的祭日，是一个重要日子。”但是，对方接着说：“不是一年，只有一个月。”
- 过度正常化：将对方的痛苦，过度普遍化。例如，帮助者说：“很多人有这样的感受。你并不孤单。我知道有许多妇女失去她们的丈夫。”
- 错误使用个人分享：自我揭露没有将焦点集中在对方，偏离了被帮助者的故事。例如，帮助者说：“我也遇到过同样的问题。”
- 反应不及时：帮助者沉默，被帮助者可能认为我们对他们不感兴趣。另外，延后的回应，已经失去了交谈的连贯性，或者被帮助者认为我们没有专业能力。

- 过度使用“我知道你的感受”或者“我理解”：这时，对方的反应可能是：“不，你并不理解我的感受。”更为有效而客观的回答可以是：“我希望去理解”或者“我努力尝试着理解。”
- 避免说：“我经历过同样的事情”：如果我们这样说，对方可能会问我们的经历，帮助关系中的角色颠倒过来，帮助者成了被帮助者对象。所以，自我揭露之前要认真考虑。
- 不恰当的反应：例如，帮助者说：“啊，天啊，这真是太恐怖了。”这样的话会刺激被帮助者内心的创伤记忆，导致更负面的情绪，错误解读过往的创伤的恐怖性。更好的同理心反应需要去除主观评判，去掉“天啊”之类的感叹。

表 17.2、红楼梦中缺乏同理心会话的例子

<p>正说着，只听外间屋里麝月与秋纹拌嘴。      袭人道：“你两个又闹什么？”      麝月道：“我们两个斗牌，他赢了我的钱，他拿了去；          他输了钱，就不肯拿出来。这也罢了，他倒把我的钱都抢了去了。”      宝玉笑道：“几个钱什么要紧。傻东西，不许闹了。”      说的两个人都咕嘟着嘴，坐着去了。</p>	<p>陈述两人拌嘴的事实          询问，但有指责的意味          陈述事实，期望支持帮助            缺乏同理          结果是情绪创伤</p>
---	--

#### 四、同理心技巧练习



表 17.3、同理心表达的例子

<p>有一个先知，名叫亚迦布，从犹太下来，到了我们这里，就拿保罗的腰带捆上自己的手脚，说：“圣灵说：犹太人在耶路撒冷，要如此捆绑这腰带的主人，把他交在外邦人手里。”</p> <p>我们和那本地的人听见这话，都苦劝保罗不要上耶路撒冷去。</p> <p>保罗说：“你们为什麼这样痛哭，使我心碎呢？我为主耶稣的名，不但被人捆绑，就是死在耶路撒冷也是愿意的。”</p> <p>保罗既不听劝，我们便住了口，只说：“愿主的旨意成就，”便了。</p>
<p>被帮助者：自那次车祸之后，我很害怕进入车子里。</p> <p>帮助者：车祸事故仍然影响着你。</p>
<p>被帮助者：我感到那次车祸太恐怖了，一直在我脑海中挥之不去。</p> <p>帮助者：所以你只要看到迎面而来的车就会很害怕。</p>
<p>被帮助者：不知道自己能不能承受发生的事情，我感到完全失控了，沉浸在恐惧之中，不能做任何事情。</p> <p>帮助者：你经历过一次伤痛的事故，哪怕在睡梦中你也希望去改变发生的事情，这样车祸就不会发生了，你的配偶也不会因此死亡。你很希望当时开车的人不是你，这样你就不用对整个事故负责。你企望如果能够控制一切，希望没有任何人受到伤害。坏事情总是在我们力所能及的范围之外发生，承认和接纳事故的发生很痛苦，很难受。</p>
<p>帮助者：你今天感觉怎么样？</p> <p>被帮助者：呃，跟以前一样。</p> <p>帮助者：抑郁？</p> <p>被帮助者：是，背后真的不舒服，我无法得到舒适感。</p> <p>帮助者：一定是很难以应对。</p> <p>被帮助者：我不知道，我不.....想每天都这样渡过。</p> <p>帮助者：是的，我想象它真的使你感到相当抑郁。</p> <p>被帮助者：它.....确实是，我看不到任何希望，我.....（哭泣）。</p> <p>帮助者：（沉默并关注）</p> <p>被帮助者：（叹息）</p> <p>帮助者：是否很难找到出路？</p> <p>被帮助者：（点头）</p>

表 17.4、同理心图表练习法

同理心图表鼓励探索被帮助者的各个方面，因此，作为帮助者，您可以从他们的角度来看待问题。

**看：**围绕着他们身边的场景是什么样的？在哪里？与谁在一起？还有什么？描述周围环境。

**做：**有什么动作和行为？采取了什么行动？

**思考：**对方在想些什么（不是说什么）？下意识的想法是什么？这些想法背后的信念或价值观是什么？

**说：**在这一经历中对方说些什么？小声嘀咕些什么？

**感受：**被帮助者有什么样的情绪？其意义是什么？隐藏的更强烈的情绪是什么？

**听：**听到什么声音？对方引用了什么典故和词语？有什么模糊的或明显的干扰因素？身边的人说了些什么？

**这些东西为什么有重要的影响？**

**对方最大的问题是：**

表 17.5、同理心回应的练习

**指导语：**阅读下列场景，对每一个场景作三种同理心回应，每一个回应都要在情感上支持被帮助者，表明你理解他/她的现状。

**场景一：**小恒上个星期生病了，取消了与我的预约。

**小恒：**最近太倒霉了，与妻子争吵，被邻居报警，在警察局呆了 24 小时，同那些刑事犯诈骗犯关在一起，实在是太憋屈了。上班时，因为情绪低落，又被顾客投诉，被老板训斥。现在还不能回家，在朋友那里又无法休息好。想请你帮助，但是又病了，无法在上次约定的时间与你见面。我该怎么办啊？

1. 作一个同理心陈述，让小恒知道你理解他的处境。
2. 作一个同理心陈述，肯定小恒正在经历事情的真实性。
3. 假设小恒的情绪很激烈，以至于他无法仔细思考自己的处境。进行一系列的同理心评论，帮助他感到有足够的情感上的支持，冷静下来作理性思考。

**场景二：**你的帮助对象被儿童保护机构调查，因为她的儿子上学时被发现身上有青紫瘀斑等受到伤害的征象。

**小花：**我不知道怎么办，我的丈夫恐吓我，要离开我。我知道自己对他有很多的抱怨，他夜不归宿，而且赌博输掉所有的钱。但是，我需要他，他对我很重要。我只是希望帮助他戒酒，纠正不良行为，共同抚养二个孩子。孩子也需要他。当然，我不是傻子，我知道他有时候对孩子并不好，甚至伤害他们。我最不想听别人说：离开他。这不是我此时此刻所需要的。

1. 作一个同理心陈述，让小花知道你理解她的处境。
2. 作一个同理心陈述，肯定小花正在经历事情的真实性。
3. 假设小花的情绪很激烈，以至于她无法仔细思考自己的处境。进行一系列的同理心评论，帮助她感到有足够的情感上的支持，冷静下来作理性思考。

表 17.6、同理心角色扮演

在下列案例中，扮演每一个不同的角色。

1. 一个 23 岁妇女，没有工作，是二个孩子的妈妈，现在搬到新的住址，有新的邻居。
2. 一个 12 岁女孩，父母外出打工多年，刚刚被告知父母可能要离婚。
3. 78 岁寡妇，女儿告诉她最好是入住老人院。
4. 一个女孩被男朋友跟踪。
5. 最近，自己帮助的一个例子。被帮助者的情况是：

请就每一个角色，回答以下问题：

- 有什么能够帮助你进入每一个角色？
- 你有没有相似的经历？
- 什么信息和经验对扮演这个角色有帮助？
- 什么角色最难扮演？为什么？

表 17.7、同理心的是非题

同理心包含的各个方面里，不包括促使被帮助者改变的因素	是	非
同理心的表达只能通过言语实现	是	非
同理心把注意力集中在对方的情绪上，同时不忽略想法、行动、和帮助关系	是	非
要感受被帮助者的感受，而不去想像他们的感受	是	非
表达同理心时，需要说“我也一样”或者“必须感到”等话语	是	非
表达时语气有变化，表达的情绪与对方的情绪变化相适应	是	非
避免错误，我们可以多使用试探性同理	是	非
理解事实错误，对于表达同理心影响不大	是	非
对自己的同理心是自我照顾和自我爱护的重要途径	是	非

思考题：

1. 同理心是发展帮助关系的关键，请定义同理心，讨论其组成部分。
2. 你是否认为任何时候借钱给被帮助者、给他们搭车、或者担保文件都是被允许的？什么时候？为什么？提供这些具体帮助的缺点是什么？
3. 同理心在人际关系及帮助过程中的功用有哪些？
4. 表达同理心的方法有哪些？你认为自己最擅长的是哪些？
5. 表达同理心的常见错误有哪些？
6. 审查自己在最近的帮助案例中，哪些方面做得很好？使用同理心技巧时哪些方面需要改善？

	第一次练习	第二次练习	第三次练习
练习完成百分比	%	%	%
最大的收获有哪些？			
最大的障碍有哪些？			

## 第十八章 促进被帮助者行动的方法

这人既不是听了就忘，乃是实在行出来，就在他所行的事上必然得福(雅各书 1:25)。

若有人说自己有信心，却没有行为，有什么益处呢？这信心能救他吗(雅各书 2:14)？

主啊，慈爱也是属乎你，因为你照著各人所行的报应他(诗篇 62:12)。

对于大多数人来说，改变是困难的。被帮助者经常面对工作、关系或者其它问题的不满意，但是，无论何样不满意，他们至少对生活的现状是熟悉的。改变，就意味着他们要面对未知事物或世界，需要面临新的挑战(Hough, 2014)。

然而，我们必须谨记：只是你们要行道，不要单单听道，自己欺哄自己。因为听道而不行道的，就像人对著镜子看自己本来的面目，看见，走后，随即忘了他的相貌如何。我们学习相关的理论和技巧，如果不在生活中应用，就无法改变，无法获得个人成长，无法改善关系。

在第一章我们已经知道帮助的三阶段模式，而通过前面介绍的多项技巧，我们明白每一项技巧的作用，都不会局限在帮助的某一个阶段。也就是说，所有帮助技巧均有促进被帮助者行动的作用。而在本章节，我们将特别介绍促使被帮助者行动的另外几个方法，包括设定帮助的目标、激发头脑风暴、间接引导和直接引导、效果观察与记录和反馈信息等。

### 一、设定帮助的目标：目标是实现帮助的动力，不是压力

但耶稣对他们说：“我也必须在别城传神国的福音，因我奉差原是为(路加福音 4:43)。”

人子来不是要灭人的性命(性命：或作灵魂；下同)，是要救人的性命(路加福音 9:56)。

目标，是被帮助者为自己的改变所期望得到的成果，可以寻找到努力的方向。设定目标(setting goals)是帮助对方改变所需要的，在这个过程中，被帮助者需要支持和鼓励。目标是自己设定的时候，人们就会更加主动和积极地为实现目标努力。帮助者不应该替代被帮助者设定目标或是提供解决方案，而是帮助对方发现多

种选择和不同的方法来实现目标。许多研究发现，当有生活的或者需要改变的目标时，一个人会更加乐观，积极地向前行动起来，有利于克服悲观情绪、退缩行为及消极想法。

## 1、设定帮助目标需要回答的问题

作为帮助者，尽管不要代替被帮助者制定帮助目标，我们仍然需要为之进行精心的准备。预先回答下列问题，我们在与被帮助者见面的时候才能从容，更好地协商，制定更加有效的帮助目标(Barker & Chang, 2013; Murphy & Dillon, 2011)。

- 本次面谈的目标是什么？我为什么同被帮助者见面？对方为什么要与我见面？他们的观点与我的有什么不同？
- 目标是否客观具体？被帮助者期待做出什么样的改变？他们面临着什么样的挑战？
- 被帮助者期待的状态是否也有一些缺点或不足？如果有，作出改变是否值得？
- 一旦实现了所需的改变，是否会出生其它后果？
- 我与对方的家庭和文化背景对交谈有什么样的影响？对帮助关系的建立有什么影响？
- 至今为止，什么因素阻碍了期待的改变的实现？
- 时间安排如何？今天需要多长的时间？
- 帮助过程预计要多久？有时间限制或者是长期计划？被帮助者希望多快改变？
- 需要准备些什么？
- 今次面谈希望达到的成果是什么？

事实上，将被帮助者的问题，转化为可观察到结果的具体目标，是帮助过程中非常困难的原则问题。我们需要对陈述目标的困难有清楚的认识，这样才能更好地制定帮助的目标(Brammer & MacDonald, 1999)。

- 确定谁是被帮助者非常重要。例如，如果家长送孩子来寻求帮助，指责孩子是个问题少年。这时我们要意识到，家长的子女教养方式是否出现了问题。如果是这样，父母应当成为主要被帮助者，而不是孩子。
- 被帮助者可能将问题当作情绪表达出来，例如，他们说：‘我很悲伤’；‘我很孤独’；或者‘我很生气’。澄清其情绪之后，才能发现问题所在。另外，他们可能有不切实际的高标准，总想出人头地，期待完美，情绪反应敏感。
- 被帮助者缺乏一个目标，不知道自己的愿望是什么。要帮助他们意识到对价值观和人生目标的认识不足，鼓励他们为自己的人生构建目标，并行动起来。

- 在同一个时间如果有太多的目标，被帮助者不知如何选择，会添加焦虑。要帮助他们列出要做的事情的优先次序，以及认识到实现目标需要的阶段性，一段时间里，以处理一个主要问题为主。
- 设定的目标不适当或者不明确。他们要做的事情，在我们看来并不是他们最大兴趣的地方。我们要提供意见，让他们自己意识到，并作出决定，然后采取新的行动。帮助者不要替代他们，要等待被帮助者自己明确目标。
- 选择出现冲突，会使被帮助者无法确定行为的目标。可能所有的选择都是不能接受的或者不能实现的，例如，想离婚，又不能接受因之带来的对经济的冲击。我们要帮助他们学习解决问题的技巧，或者探索处理问题的方法，然后作出最佳选择。
- 有时候被帮助者没有真正的问题，只是想找个人谈谈话。他们的目的像是要更多的社交活动或者支持，也可能是试探关系的信任度，然后才讲出真正的目的。

## 2、明确自己的目标方向

被帮助者面临的困难多种多样，期待改变的目标也各不相同，很多人甚至不知道要改变的方向。为了明确自己的目标，我们需要明白改变的基本方向，现在列举如下。

- 人生的方向和意义；
- 满足需要，认知需要得不到满足的后果；
- 个人发展和人生某个阶段的重要任务；
- 照顾身体健康；
- 情绪的有效管理；
- 行为管理，预防冲动性或者攻击性行为；
- 健康的信念、人生观和价值观；
- 明白所处家庭生命周期的阶段及其相应的主要任务；
- 建立健康的亲密关系；
- 建立有效的个人社交支持网络。

许多被帮助者处于迷茫之中，无法理清头绪，我们可以根据表 18.1 所提供的方法，用自己的期望和能力作为两个维度，看清楚哪些事情是自己期望去做，而自己的能力又能够做的，将这些作为自己的首选。在这些事项中，进行评估打分，按分数高低排序，最高分的为优先考虑事项，就是自己目前的目标方向。然后，设定 SMARTER 目标，将目标具体化。紧接着实施行动，作出改变。

对于被帮助者期望去做而现在没有能力做的事情，需要具体分析，在对方进一步学习相关技能之后，可以调整到目标列表中，重新进行评估。



可以做而不愿意做的事，需要耐心探讨其原因，不要催促，需要时间帮助他们成长，然后，让他们作出积极主动的自我选择。

对于既不愿意做又没有能力做的事情，暂时可以排除进入目标列表。当然，也要视问题的重要程度而定，考虑下一步计划。

需要特别注意，我们付诸行动时，选择最优先的一个选项。在一个时间段，我们集中精力和所有能量，做一件事情。不要贪多求全，给自己增加压力，那样会影响效率，最终什么也不能完成。我们与被帮助者要有良好的沟通，使他们理解帮助的策略，要预防焦虑紧张的恶性循环的形成。

表 18.1、寻找自己的目标

		自己的期望和意愿*	
		愿意做的事	不愿意做的事
自己的 能力	能够实现	1. 2. 3. 4. 5.	1. 2. 3. 4. 5.
	无力实现	1. 2. 3. 4. 5.	1. 2. 3. 4. 5.

\*给所有可能做的事情打分评定 (0-100)

### 3、将目标具体化，设立 SMARTER 目标

设定目标可能遇到许多问题，最常见的是目标太大或者太小。太大的目标，人们无法实现，它就成为被帮助者心中的重担，产生紧张焦虑。由此以来，被帮助者更加没有能力应对，认为再怎么努力也无法接近目标，感受挫折感。由于心中期待作出改变，被帮助者将设立更高的更大的目标，从而形成负面的恶性循环。太小的目标，让人没有成就感，感到浪费时间，认为自己一无是处，消磨改变或前行的动力，造成另一个恶性循环。所以，设定目标要有建设性。

学者们总结出有建设性的目标的一些特征，可以为制定有效帮助目标提供方向，其要点如下(Young, 1998):

- 由帮助者和被帮助者共同设定。
- 具体、清晰、容易陈述。
- 是真实的，不是假定或者虚构的。

- 对被帮助者的生活有改善作用。
- 优先处理危机，保障被帮助者或者他人的生命。

包含这些特征的设定帮助目标的具体方法，许多学者提议用 SMARTER 方法：

S：specific，代表目标是具体的，具体的目标较庞大笼统的目标容易实现。这种具体体现在能够回答以下问题：是谁参与其中？我要完成什么样的任务？在什么地方？什么时间？能否识别特定的需求和约束吗？实现目标的理由、目的或者利益是什么？例如，“平静下来”，是一个总的目标；“来，现在跟我学做十次缓慢的深呼吸”，就是具体的目标了。

为什么需要将目标具体化？对之，我们必须有更多的理解，这样才能够熟练地运用到目标制定之中(Young, 1998)。

- 最重要的原因是能够修正被帮助者的不现实的期望，避免挫败感、内疚及焦虑，学会脚踏实地。
- 集中关注被帮助者的需要，而不是帮助者的理论。
- 帮助者能够更加明确自己是否具备达到目标需要的技巧，是否需要转介给其他帮助者。
- 被帮助者经常缺乏对成功的预见能力，让他们看到积极的结果，可以集中资源和能量，增加对未来的希望。
- 提供选择帮助策略的理性基础，具体问题具体分析。
- 鼓励帮助者如何才能成功地帮助对方，给对方积极的反馈信息。
- 明白设立目标本身就是有治疗性的，被帮助者较少感到无法动弹，激发其努力改变的动机。

M：measureable，是可测量的，有简单明了的标准来测量实现目标的进展。测量时，我们保持前行的方向，了解实现目标的成绩，体验向目标进发的成就感。确定目标是否可测量，可以问自己以下问题：已经实现了多少？我如何才能知道目标是否完成了？有人也理解这个 M 为 meaningful，只有对自己的人生有足够大的意义，一个人才会为之付出全部的努力，克服面临的困难。眼前的蝇头小利，会阻碍帮助目标的设定。

A：achievable (attainable)，是可实现的，通过周密计划，我们能用有效的方法将目标实现。我们端正自己的态度，学习需要的技能，获得相应的经济支助，尽一切可能向目标一步一步地前进。在这个过程中，不单是建立可实现的目标，同时也是自己成长的过程，设立目标也是建立自我形象，健全人格的过程。可实现的目标能回答以下问题：目标如何能被实现吗？实现目标的基础和条件是否具备？

R：realistic，现实的，目标必须客观地反映我们愿意并有能力去实现。每个人需根据自己的情况确定目标的高度，但必须明了：每一个目标的实现都是下一个

目标进展中的重要一环。一个高的目标可能更容易实现，因为它比低的目标，有更强的驱使动力。热爱的工作目标更容易实现，因为我们更容易投入所有的能量和调动一切力量。目标是现实的，这一特征要回答的问题是：现在是适当的时候吗？这样做值得吗？过往有相似的经历吗？我是否是最合适的人？目前的社会经济环境合适吗？

这个 R 还表明了 **relevant**，目标与被帮助者的人生相关，与实际生活的需要相一致，与核心价值观吻合，没有不可调和的冲突。这样，才能促使深入探索，进一步认识自己。

T: **timely**，有时效性，目标应该在一定的时间范围内完成。没有时效性，就没有实现目标的紧迫感，就难有实现目标的具体步骤，从而没有办法实现既定目标。过往类似的经验，在确定实现目标的时间上，起着重要作用。有时效性的目标需要回答这些问题：实现目标需要多久？还要尽多大的努力来实现目标？我更加倾向于可以在几个小时或者一天内完成，作为设立目标的时间限定，这样会促使目标更加具体化，行动的积极正反馈更加容易获得，从而进入目标-行动-效果-下一个目标的良性循环。T，有人也解释为 **tangible**，可触知的，可以通过我们的五官，即听觉、视觉、嗅觉、味觉、和触觉，去感知帮助过程及成长历程。

E: **evaluate**，可评估的，目标可以被客观地评估，每一天都能够看到前行的脚印，更有力地推动人们向目标进发。如果没有每天的评估，一个长达几个月的目标，我们可能感知不到它的进展。要建立评估目标进程的习惯，看到自己的进步，避免情绪麻木的行为的出现。

R: **readjust**，重新调整我们的方法。如果连续地碰壁，我们需要有清晰的认知，并适当地调整自己的方法。当然，重新调整并不意味着要抛弃起始的目标，而是通过调整方法让我们越来越接近自己的目标。这个 R 也能够解释为 **reward**，为自己取得的成绩高兴，增进自尊，更加努力为实现目标而努力(Xu, Jin, & Zhang, 2019)。也能够解释为 **re-do**，对于有效的策略和方法，我们需要继续，在积极的正反馈中，加快前进的步伐。

需要注意，SMARTER 目标设定方法不是要包罗万千，而是将自己的人生大的目标，分割为有上述特征的小目标，减少负面的焦虑及挫败循环，在每一天的生活里，增加实现目标的积极正面的反馈。

感到获得别人的支持，被帮助者会更健康，更加有能力应对压力，得到鼓励，为有意义的目标付出努力。他们也更加愿意与能够给予他们帮助的人在一起，这样会增加他们的幸福感和实现目标的几率。但是，与他人同时追求相同的个人目标，有时会导致适得其反的互动和负面后果，因为可能会被比较，感到竞争的压力。

#### 4、设定目标的实用工具

我们需要鼓励被帮助者清楚地写下他们的目标，记录每天的进步，具体的方法可以用下列表格进行。

表 18.2、设定目标的常用问题

你愿意将现有的事情作什么样的改变？
你希望自己的生活有什么改变？
你期望完成些什么？如何知道接受帮助要达到的成果？
帮助者如何知道帮助是成功的？
如果问题得到解决，过上希望的生活，你愿意生活有什么不一样呢？

表 18.3、设定 SMARTER 目标的方法

现阶段，你的下一个人生目标是什么？

如何根据时间表、目标中各项内容或者目标实现进程等因素将目标分割成更小的、符合以下特征的目标？

- 完成这一目标需要多长时间？
- 它包含哪些方面的工作？
- 你会从哪个方面入手？
- 从此时此刻起，一天或者几个小时内打算做些什么？

这一具体的小目标是什么？是否符合下列特征？

**S: specific**，目标是具体的

**M: measurable**，是可测量的

**A: achievable (attainable)**，是可实现的

**R: realistic**，现实的

**T: timely**，有时效性

**E: evaluative**，可评估的

**R: readjust, reward and re-do**，调整、奖励和再接再厉

现在你是否需要修改你的目标，或者要着手行动了？

表 18.4、对自己设定目标的思考

对自己的上一个目标印象最深的是什么？
自己最得意的完美实现过的一个目标是什么？哪些因素促使自己有美好的感觉？
经历过的最不满意的-一个目标是什么？为什么感到不满意？
我的下一个人生目标是什么？如果没有明确的目标，为什么？
如何评价自己的下一个目标？如果没有为达成目标的实际行动，其原因是什么？
学习在帮助过程中设定目标的原则和方法，对你将来设定目标有哪些帮助？

## 二、激发头脑风暴：创造性地思考所有可能性

*人心多有计谋；惟有耶和华的筹算才能立定(箴言 19:21)。*

*又以神的灵充满了他，使他有智慧、聪明、知识，能做各样的工(出埃及记 35:31)，*

头脑风暴或者思想风暴(idea storming)就是开动脑筋，产生尽可能多的想法，考虑所有的可能性，寻找到最佳的方式方法，达成帮助的目的。Hough (2014)认为思想风暴对于个体被帮助者效果更加明显，在群体帮助过程中的效果可能不太稳定。

创造性思维非常困难，尤其是在情绪不安或者高度压力之下更是如此。帮助过程中需要有足够的时间进行探索，深入认识问题所在。当被帮助者准备好行动起来时，通过以下一些策略，鼓励他们发展创造性思维，从新的角度认识和解决问题。

### 1、头脑风暴在帮助中的独特性

头脑风暴在帮助过程中有其独特的功用，与其它解决问题的行动的不同，主要体现在以下几个方面。

- 1) 被头脑风暴激发出来的观点没有被评估过，不被评判对创造力最好，能够获得更多可能的处理问题的方法和机会。
- 2) 鼓励自由思维，不考虑实践性，用游戏的态度会增加创造力。
- 3) 观点的数量比质量更加重要，考虑到越多的可能性，就有更多的机会寻找到有效解决问题的方法。
- 4) 鼓励搭别人观念的顺风车，通过结合不同观点，得到成长和发展。

头脑风暴鼓励自由和开放的环境，鼓励参与，所有观点都被接纳为一种可能性，不拒绝，不限制，不评判。所以，它能激发人们的创造力。它也有利于在团队中，发挥每个人的智慧，有效地寻找到解决问题的方法，并且有利于建立团队的凝聚力。

## 2、头脑风暴的策略

如何进行头脑风暴？它主要是激发创造性思维，并能够处理其它场景和问题。帮助关系中，头脑风暴不应该是谈论可能性，而是要采取行动，是解决问题的技巧。进行头脑风暴之后，帮助者和被帮助者都对下一步要解决问题的步骤有清晰的认识，让被帮助者经历如下三个步骤：

- 1) 挑战被帮助者的假想和识别出问题所在。
  - 问正确的问题，让对方检查过去的解决问题方案，鉴别关键的问题是什么。
    - “解决这个问题，你希望达到的目标是什么？”
    - “什么是你希望完成的最重要的事情？”
  - 将对问题的假设放到一边之后，真正的问题就会呈现出来。例如，以前假定一定有一个人会不开心，现在认识到两个人在一起才是最重要。
- 2) 产生观点，尽可能多地列举出来（具体方法见后）。
- 3) 评估和同意潜在的解决方案，加强帮助关系，提高被帮助者的信心，看到前面的希望。

开发被帮助者的大脑，让他们自己寻求到答案和解决方法，以下的问题可以帮助他们实现这些目标(Ivey et al., 2014)。此外，在提问题一章，我们已经知道通过连续的“为什么”问题，可以帮助对方探讨问题的最根本的原因，有利于认识问题和解决问题。

- 你能想出任何你可以想象到的想法吗？
- 你能想到的一些解决问题的替代方法是什么？
- 请告诉我一个你以前经历过的成功的经验。
- 你以前会如何应对？
- 如果你现在不能解决所有的问题，那么，哪一部分问题是可以解决的呢？
- 我们讨论过的解决问题的方法之中，你想得最多的是哪一个呢？

- 采取不一样的替代的方法之后，会有什么样的结果？

### 3、头脑风暴的具体方法和例子

进行头脑风暴，起始阶段，无论想法有多么荒唐，记录尽可能多的想法，不要批评。帮助对方发挥创造力，发展处理问题的策略。然后，鼓励被帮助者在清单中标记出可实施的想法，删除不现实的观点。以下是一个学生为改善与父母的交流，列出的清单(Hough, 2014)。

- 告诉他们我要同他们讲话。
- 预定一个用于交流的时间。
- 参加提高自信心的课程。
- 与同学交谈如何同父母交流的经验。
- 定下一个日期来开始谈话。
- 给他们写信。
- 在电话里留言。
- 吃饭时敲桌子。
- 高高低低地跳跃引起他们的注意。
- 先与妈妈讲话。
- 请求姐姐先同他们讲。
- 离开家，然后打电话给他们。
- 给他们发电子邮件。
- 电话短信。

最后，这个学生选择了如下三个想法，认为是实际的、能实现的。

- a) 告诉他们我要同他们讲话。
- b) 预定一个用于交流的时间。
- c) 参加自信的课程来提高自己的沟通技巧。

### 4、头脑风暴的实用工具

表 18.5、头脑风暴实施表

现在你面临的需要急切处理的主要问题是什么？			
解决这一问题可能有的方法与策略有哪些？不要评判，尽可能多地列出不同的方法。			
1	2	3	4
5	6	7	8
9	10	11	12



13	14	15	16
17	18	19	20

鼓励被帮助者在清单中标记出可实施的想法，删除不现实的观点。

列举出选择的方法的优缺点：

方法	优点	缺点

综合各方法的优点，完善一个解决问题的最佳方案：

制定计划和目标：

实施计划，完成目标：

### 三、引导及给予建议：在被帮助者的脚底加一个垫子

*耶稣回答说：“我实实在在的告诉你，人若不重生，就不能见神的国(约翰福音 3:3)。”*

*“我凭著自己不能做什麼，我怎麼听见就怎麼审判。我的审判也是公平的；因为我不求自己的意思，只求那差我来者的意思(约翰福音 5:30)。”*

引导(guiding)是通过行为帮助他人走出困境，或者是带领他们向着某个目标前进，实现帮助目标的过程。通常而言，人们认为引导者处于主动地位，被引导者是被动的。然而，在整本书里，我们反复强调着，在帮助关系里，要以被帮助者为中心，让他们深入地认识自己并获得成长。那么，谈论到促使人改变的引导时，是否有逻辑悖谬之处？如何才能实现帮助的目标，而又不是违背以被帮助者为中心的原则呢？本章将从阐述引导的类型和给予建议(suggesting)等方面，来回答这些问题。

首先，我们必须明白引导和给予建议关注的要点有哪些？其目的是什么？现在简要列举在这里，作为我们应用引导前的自省。

- 强化被帮助者的效率和成绩。
- 关注个人的经验，从中学习有益的理念和技巧。
- 培养个人的领导才能及人际技巧。
- 建立自信和果断处事的能力。
- 提高对假想、信念、态度和兴趣的认知，明白它们对想法、决定和行动的影响。
- 发展情商，提高对自己的认知，对他人的认识，和适应能力。
- 鼓励有效表达和健康的行为方式。

## 1、间接引导与直接引导

间接引导的主要目的是让被帮助者开始帮助过程，并且为自己负责，保持向帮助目标前行。例如，用启发性问题开始及追踪谈话话题，让被帮助者在帮助的过程中投射自己的理念和确定方向。有时候，暂停和期待地看着对方也是一种间接引导(Brammer & MacDonald, 1999)。

进行间接引导的策略和指南如下：

- 清楚地确定引导的目的。
- 保持引导的普遍性和自然地进行。
- 使用启发性问题。
- 停顿足够长的时间，让被帮助者明白和理解引导。

直接引导的目的则是集中注意力在更加特定的话题上，鼓励被帮助者详细说明、澄清或者举例他们已经说了些什么。有时候，有强烈的建议成分。直接引导的长期效果是加强被帮助者的认知和对情绪的理解，更加深入地认识自己和人际关系，获得身心灵的成长。

直接引导的策略：

- 决定引导的目的。
- 用言语将目的特别详细地表达出来。
- 使用启发性问题进行引导。
- 允许被帮助者自由地跟从引导。

## 2、给予建议的困难

帮助者作一个陈述，试图解决被帮助者的问题，这就是给予建议(Young, 1998)。像盐一样，没有它不行，太多也无益并损害食品的味道。给予建议大有益

处，但是，要注意适当的时机。被帮助者处于危机之中时，例如有不安全性行为、打算滥用药物、或者暴露在暴力之中时，帮助者给予建议尤其有益。

但是，没有经验的帮助者给予太多的建议，会影响帮助关系和帮助效果。所以，在训练帮助者的过程中，老师很少要求学生给建议，导致学生在这方面的知识非常欠缺。事实上，要促成改变，就需要给予建议。

为什么专业的帮助者会不情愿给予建议？以下的原因和理由值得我们深思。

- 被帮助者在身边人那里已经得到太多的忠告和建议，但是，体会不到帮助的效果。帮助者增加建议之类的说辞，只会引起被帮助者的反感和拒绝，而起不到引导的作用。
- 被帮助者可能不愿意听从建议，所以，大多数情况下，他们只是忽略我们的建议，而不会接纳和遵循。
- 好的建议被对方拒绝，帮助者感到很沮丧，影响帮助关系及帮助过程。
- 即使被帮助者要求我们给予建议，事实上他们是希望认真思考、被理解和探索新的可能性，缺乏真心接纳建议的准备。
- 如果被帮助者遵循我们的建议，我们就代替了对方承担改变的责任，不利于他们的成长。被帮助者需要自己成长，将来能够自己处理问题。
- 如果是错误的建议，后果很严重，被帮助者的生活和信心均受损。
- 此外，建议可能侵犯对方家庭、文化或者信仰的价值观，影响帮助关系。

在帮助过程中，有效地给予建议，是实现帮助目标的重要手段之一。当然，为了这一目的，帮助者需要具备以下的特征，并在实践中积累丰富的经验。

- 帮助者有专业的知识，受到相关的训练。
- 有个人的经验，或者帮助人处理类似问题的经历。
- 认知到自己的经验与对方的经历不会完全相同，用他们适应的方式给予建议。
- 给予建议的方式要简要提出其中的危险性，让被帮助者有所警示，当然有效建议提供改变的机会。
- 对被帮助者有详尽的了解，包括其种族、信仰和文化背景等。

### 3、给予建议的实际方法

表 18.6、用解决问题的提问替代强迫式命令

强迫式命令	解决问题式提问
立刻扔掉那些东西！	这些纸张应该放到什么地方？
排好队！	你现在应该怎么样站？
将口香糖吐掉！	我们对咬口香糖的规定是什么？

不要讲话!	你现在应该做什么事?
-------	------------

我们要用启发性问题给予建议，避免使用强迫式命令。无论是直接引导还是间接引导，都可以用这个方法。它能够让对方更加乐意接纳，感受到被尊重。表 18.3 比较了启发性问题 and 强迫式命令，通过这些实例，我们将对两者之间的差异有更多的体会。

预备给予建议时，我们要事先在心里提几个问题，确定给予建议的动机、时机、目标和让被帮助者成长(Sommers-Flanagan & Sommers-Flanagan, 2014)。

- 给予建议只是为了有所帮助吗？
- 因为你时间有限和感到压力？
- 证明你自己有能力？
- 因为你也有同样的问题，认为自己知道答案吗？
- 因为你认为你的想法比被帮助者好？
- 因为你认为对方永远不会想出任何有建设性的想法吗？

对这些问题的答案能够帮助我们决定给予建议的纯粹动机，让自己明白给予的建议需要符合以下要点：

- 明白为什么给建议。
- 等待最恰当的时机。
- 避免进行道德评议。
- 避免给对方在其它途径已经知道了的建议。

幽默有助于说服或者呈现出有效的建议，因为它在以下多个方面起有重要作用。

- 建立融洽的帮助关系，使目标更倾向于被帮助者。人们都喜欢让自己发笑的人，因此更容易受到他们的影响；
- 幽默吸引和增强人们的注意力，鼓励被帮助者更加留意接收到的信息；
- 让被帮助者产生一种放松的感觉并增加对信息的接受能力；
- 通过让信息更加难忘来提高被帮助者对信息的保留率，能够记得住学习到的新的知识和技巧；
- 填补认知空间，因为如果自己在笑，我们就不会考虑反驳。同样，被帮助者在幽默状态下，对帮助者的拒绝和不接纳会减少；
- 鼓励对信息进行外围而非中心处理。幽默所灌输的感觉良好的因素本身就是有说服力的。

用以上方法给予建议时，帮助关系中，我们还需要注意不适当给予建议有哪些危害，反复强调，从而能够有效地避免这些问题(Young, 1998)。

- 被帮助者依赖其他人来作决定，及需要学习选择自己的行动。他可能会问：“你认为我需要理发吗？”
- 被帮助者以前没有遵循给予的建议，贸然给予建议对方极大可能仍然是不会遵循。
- 被帮助者正在询问对无法预料的结果的确证时，我们不当给予建议。例如，被帮助者可能说：“我们应该有一个孩子吗？”或者“我要结婚吗？”
- 被帮助者接受建议，可能影响到另一个人。例如，被帮助者诉说：“我的丈夫要打孩子的屁股，但是我不愿意，你有什么看法？”我们无法对没有在帮助关系中的人提建议。
- 被帮助者有合适的信息，不需要建议也能够解决问题时，不需要给予建议。
- 建议与对方的基本价值观或者文化有冲突，对方不仅不会接纳，甚至会拒绝和反抗。

#### 4、给予建议的练习

表 18.7、给予建议的例子

<p>耶和华说：“我的百姓在埃及所受的困苦，我实在看见了；他们因受督工的辖制所发的哀声，我也听见了。我原知道他们的痛苦，我下来是要救他们脱离埃及人的手，领他们出了那地，到美好、宽阔、流奶与蜜之地，就是到迦南人、赫人、亚摩利人、比利洗人、希未人、耶布斯人之地。现在以色列人的哀声达到我耳中，我也看见埃及人怎样欺压他们。故此，我要打发你去见法老，使你可以将我的百姓以色列人从埃及领出来。”</p> <p>摩西对神说：“我是什麼人，竟能去见法老，将以色列人从埃及领出来呢？”</p> <p>神说：“我必与你同在。你将百姓从埃及领出来之後，你们必在这山上事奉我；这就是我打发你去的证据。”</p> <p>摩西对神说：“我到以色列人那里，对他们说：‘你们祖宗的神打发我到你们这里来。’他们若问我说：‘他叫什麼名字？’我要对他们说什麼呢？”</p> <p>神对摩西说：“我是自有永有的”；又说：“你要对以色列人这样说：‘那自有的打发我到你们这里来。’”</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>• 你说的饮酒太多，引起了我的注意，特别是你还在喝酒之后开车回家。如果你继续酗酒，可以预见你将会出交通事故，或者要上法庭。我希望你到酗酒治疗中心去做一个评估，你愿意吗？</li><li>• 你知道，我与太太每天晚上睡觉前，会玩大约 15 分钟的牌。这样能够增进相互的交流，你认为可以在自己的生活里，做一些类似的活动吗？</li></ul>

- 你已经提出了几种可能性，让我加上一个。你是否愿意对同事的危险行为做直接的对质？你预期会有什么效果？

表 18.8、启发性问题促使行动

你面临的问题是什么？最关心什么？不满意的是什么？

你对未来的期待是什么？希望作出什么改变？你的实施计划是什么样？

有一个计划之后，你如何将之付诸行动？

你已经尝试着做过什么？是否遇到什么阻碍？如何克服这些障碍？

你试着那样做的时候，会发生些什么？结果如何？

这种情况下可以做些什么？有些什么想法？

如果你尝试那样做，会发生些什么？

改变将会带来什么好处？有哪些支持因素促使自己继续前行？

表 18.9、对给予建议的反思

回想你最近接受到的建议，可以从任何身边人而来，建议的内容和方向也可以是任何方面的。请识别出一个好的建议和一个没有帮助作用的建议，回答下列问题。

请记录建议的具体内容：

- 什么因素决定建议是有帮助的或者没有帮助的？

- 什么时候认为忠告是有帮助的？给建议的人是否在这一领域有特别的才能？
- 对方有什么其它的特征鼓励你接受他给予的建议？
- 如果你无法回想到任何从接触到的人而来的建议，由之会得出什么结论？
- 当面对问题时，你希望得到忠告最重要还是认为有人倾听自己的心声更重要？
- 帮助你自己作出决定过程中，你认为忠告有什么作用？你的结论是否显示你愿意作为帮助者给予他人建议？

#### 四、行动记录与效果观察：看到自己前行的足迹

*但记这些事要叫你们信耶稣是基督，是神的儿子，并且叫你们信了他，就可以因他的名得生命(约翰福音 20:31)。*

*为这些事作见证，并且记载这些事的就是这门徒；我们也知道他的见证是真的(约翰福音 21:24)。*

行动记录(action recording)与效果观察(effect observing)是对帮助的积极正面的反馈，鼓励行动的过程和改变的实现，使被帮助者看到自己的努力，关注积极的收获。

##### 1、行动的记录

在设定 SMARTER 目标时，我们已经明确了目标的可测量性，并进行目标实现状况的评估。而行动的记录，就是实施帮助，明了自己行动起来了的积极反馈。具体的记录方法，可以在日历上的简单记录，在手机里每天的记录，也可以是记日记，或者是对某项帮助目标完成的详细记录。用可视图表，描述帮助目标实现的过程，是非常直观而有效的。

如何促使被帮助者行动起来，是实现帮助目标的极其重要的任务，帮助者需要了解帮助对方行动起来的关键特征，然后在帮助过程中积极应用。现在将这些关键特征列举如下(Brammer & MacDonald, 1999):

- 1) 使用倾听和反映技巧发掘被帮助者的最核心的问题，评估他们的情况。
- 2) 帮助被帮助者用行为的术语陈述面临的问题，作为要努力达到的目标，设定 SMARTER 帮助目标。改变他们受问题困扰带来的痛苦体验，明白积极面对问题的行动方向。
- 3) 帮助者与被帮助者达成一致，确定解决问题的优先次序，认识和接纳解决问题可达到的水平。
- 4) 选择一个解决问题或者改变行为的模式，利用这些理论和技巧，全力帮助被帮助者实现设定的目标。
- 5) 帮助被帮助者表达出他们意识到每一个新的行为产生的结果，体验到行动带来的改变，尤其是建立自我完善的信心和积极收获。另一方面，意识到行动的结果也可以阻止或预防不良或者消极的后果。
- 6) 连续监视行动过程，共同评估行动的进程，发现和观察所有的改变。被帮助者得到肯定，并能够自我肯定，改变消极负面的想法，建立积极健康的思维。
- 7) 作出一个转变，从学习处理技巧，到没有帮助关系的自然地维持新的行为。从而，被帮助者获得个人成长。
- 8) 共同决定最初的目标是否实现，实行客观的评估。
- 9) 评估整个帮助过程，检查将来的帮助需要什么知识和技巧，为进一步的帮助进程打基础。

当被帮助者能够实现以下目标时，改变就成为可能。进行行动的记录，我们要做到仔细和全面，包括认知、情感、人际关系和行动等多方面的进展(Brammer & MacDonald, 1999):

- 面对问题时，被帮助者认识到自己并不孤独，很多人有类似的问题，而且身边有人支持和帮助自己。
- 感知到人类的痛苦是普遍存在的，人人都需要面对，在学习处理问题的过程中成长。
- 当感到其他人的信任时，被帮助者能够更好地理解自己，有更广阔的视野，不再局限在自己以前的认知之中。
- 观察到其他人如何克服困难和处理问题，被帮助者学习榜样，自身得到提高。
- 从帮助者那里接受无条件的积极关注，认识到接纳、爱和关心，从自己的困局中走出来，有能力给予爱。



- 被帮助者识别与帮助者的亲近的情感联结，学习建立亲密关系的技巧，建立信心和自尊。
- 被帮助者尝试新的行为，作出改变，接受支持和反馈信息。
- 在接纳的环境中，被帮助者表达强烈的情绪，掌握表达情绪的技巧，有效管理情绪。
- 承认自己的行为中有一些错误，被帮助者愿意做出进一步改变。

## 2、效果观察、记录和反馈信息

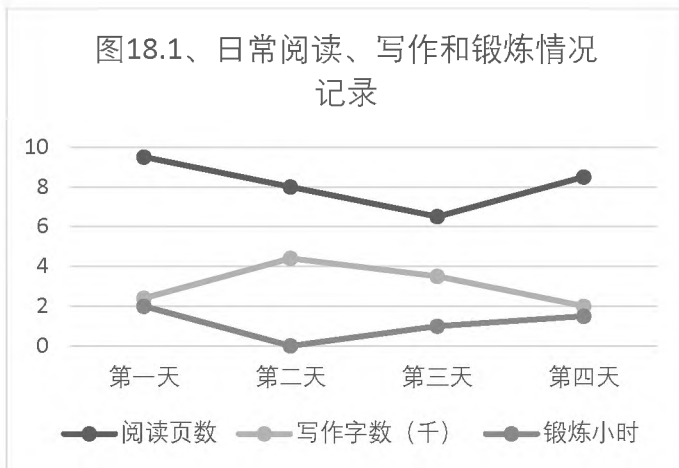
学会观察帮助的效果非常重要，是实现积极正面反馈的重要一环。帮助的效果得到实现时，可以在多个方面观察到，现在作简单的介绍，提醒我们认真观察。

- 被帮助者看待自己的方式的改变：
  - 重建自我价值的感觉。
  - 停止自我贬低，提升对自己的积极看法。
  - 将负面的防卫改变为正面行动的积极观念。
- 认识世界的方式的改变：
  - 提高思考所处场景的客观性。
  - 确保能够对产生问题中自身的原因负责任。
  - 增加对面临场景的管理和控制的感受。
  - 鼓励多思考现在和未来，而不是过去。
  - 减少欲望性思维，鼓励理性思维。
  - 教导合宜的应对技巧。
  - 减少依赖性，自立自强。
- 体验自身情绪的方式的改变：
  - 帮助他们更精确地识别自己体验的情绪。
  - 不提倡情绪投射。
  - 减少焦虑的水平。
  - 鼓励接纳积极情绪。
- 思维方式的改变：
  - 鼓励有目的的思考。
  - 将心理危机化小，成为可以承受的小问题。
  - 集中关注特定的目标。
  - 增加以第三者的角度看待自己和所处的场景，从过往固有思维模式中走出来。
  - 加强他们观察改变的能力。
- 身体状态的改变：
  - 确保他们能够有常规的饮食。
  - 有适当的睡眠。

- 在感受心理幸福感的同时，感受身体的舒适感。

用可视化和图像化的方法，记录帮助的效果，可以更直观地展示目标实现的进程。

- 可视化和图像化(Visualisation and imagery)帮助运动员的技巧训练，同样能够用来帮助面临问题的人，帮助他们看到选择的策略能够通向成功。例如，标示定期测量数据的变化了的线图、直条图，绘画技巧训练照片，或者记录动作熟练程度的影像等。图 18.1 举例曲线图记录日常阅读、写作和锻炼，可以将每天进行的情况让人一目了然。
- 鼓励他们感到轻松，可以看到多个方式方法。随后，鼓励他们想象在每一个场景下，如何思考、感受和行动。并且鼓励他们看到在自己喜爱的方式里，如何精确地处理每一个场景和问题(Hough, 2014)。



各种专业的或者自我心理评估量表也是对帮助进程的重要记录方式，不但有定性的测量，也有定量的描述。例如，被帮助者能够清晰地看到抑郁分值的降低；人际关系分值的提高等。对量表中各种分量表分值的了解，被帮助者能够更好仔细地知道自己的改变主要在哪些方面，而在哪些方面需要更多的关注和努力。

哪怕是在某一段时间里，没有看到明显的改善，被帮助者在记录的过程中能够有清楚的认知，积极地分析各种影响因素，作出相应的对策。

### 3、对将来帮助的预期

做好行动计划和对将来帮助的预期，也是观察和记录帮助的重要内容。它包括看到帮助的进程，期望完全实现帮助的目标；面临新的困难时，如何积极地面对

处理，以及寻求帮助；学习关心自己及关心他人，做一个帮助者。在这个过程中，应对可能的问题及收获相应的成果，表现出更多的自信，获得成就感和幸福感。

表 18.10、行动计划

目标:				
行动计划	开始时间	可能面临的问题	处理问题的策略	进展情况

表 18.11、记录将来可能面对的问题及其应对策略

- 描述引致困难和问题的特殊行为，使用“当我...，...。”句式
- 表达这些感受困扰着自己，使用“这激起了我...。”或者“我感到...。”注意用这些句式时，不要说“因为你...”，这样会成为责备他人
- 停下来，等待事情相关的人的反应，不要喋喋不休地解释
- 主动邀请对方与自己共同应对困难
- 审查过往的经验，有哪些可以得到应用？
- 端正应对问题的态度，积极主动处理，并寻求合宜的帮助。认识到需要学习哪些新的知识和技巧？可以利用什么资源？
- 描述什么事情可以让自己愉悦，从负面情绪中脱离出来
- 表达自己的积极正面的情绪
- 鼓励自己和相关的人，努力作出积极的改变

	第一次练习	第二次练习	第三次练习
练习完成百分比	%	%	%
最大的收获有哪些？			
最大的障碍有哪些？			

## 第十九章 帮助技巧的整合应用

耶稣治好了许多害各样病的人，又赶出许多鬼，不许鬼说话，因为鬼认识他(马可福音 1:34)。

耶稣对他说：“女儿，你的信救了你，平平安安的回去吧！你的灾病痊愈了(马可福音 5:34)。”

我们晓得万事都互相效力，叫爱神的人得益处，就是按他旨意被召的人(罗马书 8:28)。

学习每一个帮助技巧是必要的，但是，在实际的帮助案例中，我们必须根据被帮助者的具体情况灵活运用，才能更好地达到帮助的目标。帮助技巧的整合应用是推进帮助过程和实现帮助目标的必经之路。

### 一、帮助技巧的整合

传统的帮助，以解决问题为主，典型的程序包括：

- 1) 处于痛苦、迷惑或者烦恼中的人，寻求帮助。
- 2) 帮助者介入。
- 3) 使用帮助技巧，建立帮助关系，给予帮助。
- 4) 减少被帮助者的痛苦。
- 5) 最终实现解决问题的目标。

现今的帮助，强调激发被帮助者的优势和长处，深入而客观地认识自己，理解自己的情绪、想法和行为，学习处理问题的方法，促进他们发掘能够利用的资源，解决自己面临的问题，并且有能力预防问题的再次出现，获得个人的成长。

为了实现被帮助者个人成长的目标，我们介绍了帮助的模式、帮助的不同阶段及多种帮助技巧。在先前的介绍中，尽管有时候提及不同技巧之间的关联，对不同阶段及不同技巧的整合尚不足够。现在作进一步的强调，有利于我们的灵活运用，尽快达到帮助的目标和长期维持帮助的成果。

由剖析每一个技巧开始，整合多种技巧才能够实现灵活而有创造力的应用。但是，技巧整合并不容易，需要学习，多加练习，熟练掌握，进行恰当的修正，最终以适应被帮助者的需要的最佳策略呈现出来。

当然，实现帮助目标，本身就是每一项技巧要针对的效果，是它们共同的作用方向。Yalom (1995)整理实现改变需要的条件，它也是多个方面的，是理解技巧整合的另一个方式，现列举如下。

- 能够感知到帮助者的温暖和友好；
- 尊重被帮助者；
- 进行非评判性倾听；
- 同理心表达；
- 肯定；
- 自我揭露；
- 对质；
- 即时性；
- 不断灌输希望；
- 乐观；
- 关心；
- 伴有洞察力的情绪宣泄。

## 二、不同的鼓励技巧

为了更好地说明不同技巧的整合应用，我们以帮助过程中最常见的促进被帮助者行动的方法，例如，鼓励对方和关注对方的长处为例，进行说明。大家可以根据自己目前面临的主要帮助任务，整理相关的技巧，并计划好如何运用。

鼓励，在本书的前面我们已经有所论及，现在我们将能够起鼓励作用的技巧再次复习，更多地体会实现帮助目标的技巧的综合应用(Ivey et al., 2014)。

- 点头、开放性手势、和积极的面部表情等积极参与行为，能够鼓励被帮助者保持谈话。
- 单音词，例如，嗯和哦等言语表达，有同样的鼓励效果。
- 沉默，并有适当的非言语交流，也是一种鼓励。
- 重述、重复对方的关键词、或简短的陈述，引导谈话的话题方向，推进帮助过程的进行。
- 有效倾听放下自己，全神关注到对方，就是鼓励他们开放性谈论出完整的故事。
- 提问题聚焦对方、支持、收集信息和表达兴趣，帮助对方自我探索，提高自我意识。
- 情绪反映促使被帮助者了解自己的情绪，接纳自己，认识困难，行动起来，作出改变。
- 总结让被帮助者感受到我们在认真倾听，有被尊重感。
- 重新定向能够明确观点和预防回避。
- 自我揭露建立信任、开放、被了解、被体谅的气氛。
- 即时性技巧打消被帮助者认为没有人可以帮助自己的疑虑，明确有人正在帮助自己，理解自己，和引导自己。
- SMARTER 目标及行动记录给被帮助者积极的反馈信息。

- 支持性对质帮助对方认识到自己不现实的目标，对之进行纠正。
- 积极重构可以用来建立积极的帮助关系，从新的角度认识挑战，寻找新的解决问题的方法，鼓励前行。
- 情绪肯定增强被帮助者的自尊或认为自己是正常的感觉。
- 同理心理解让被帮助者感到被理解，受到支持。
- 直接的支持性陈述，表达对陈述者的注意和理解。通过言语反应表达出鼓励，让被帮助者决定谈话的主要方向。
- 行动记录与效果观察，呈现改变的效果，被帮助者体验积极正面的反馈信息。

由以上列罗的点点滴滴，我们能够体会到技巧是一种手段，可以从不同的角度实现同一个帮助目标，几乎是所有的帮助技巧都有鼓励的功用。实际应用时，要根据具体情况，通过不同的方式鼓励被帮助者。尽管鼓励不能达到改变的目标，但是，可以使被帮助者向着改变努力，克服内心的挣扎和对改变的不确定性。

所有类型的鼓励都促使被帮助者说下去，只是不要过度使用或者错误使用。过度点头或者手势和太过鹦鹉学舌，使被帮助者烦恼和沮丧。太少鼓励，对方会认为我们没有兴趣，或者不想参与帮助(Ivey et al., 2014)。这些都是需要注意的，也是帮助技巧的整合应用时需要适度，预防不良效果，实现帮助目标的最大化。

### 三、帮助技巧整合的练习

除了从技巧的运用上探讨整合应用之外，我们可以通过一个实例作进一步直观的体验，见表 19.1。

表 19.1、对被帮助者一个问题可能的多种回应

场景：	被帮助者：我想我应该从这个关系中脱离出来，但是，有时候又希望维持关系。每个人都给了我建议，请问你的建议是什么？
提问题	帮助者：有关关系的什么事使你质问自己是否应该留在这段关系之中？ 预计被帮助者的反应：他可能会讨论关系的好处和坏处。
情绪反映	帮助者：你感到不知所措和困惑，希望有一个人可以引导你。 预计被帮助者的反应：他将谈论情绪，可能指向他为什么感到如此无助。
对质	帮助者：一方面，你说你被所有的忠告所困惑，另一方面，你又要我给你我的建议。这样有什么帮助吗？ 预计被帮助者的反应：对方可能对帮助者生气，因为观点让他的困惑维持下去。他也可能开始探索自己做决定时缺乏自信。

在复习本书介绍的技巧的基础上，从技巧整合的角度应对一些帮助中的困难场景，同时注意文化差异等的影响。

表 19.2、如何从技巧整合的角度应对一些帮助中的困难场景

- 如果对方不停地说话，如何处理？
- 对方情绪太过激动，怎么办？
- 肢体语言在男女之间有什么不同？
- 如何克制给对方提建议的冲动？
- 如何接触和分享深层的情绪？
- 如果不明白对方表达的东西，该怎么办？
- 非言语表达中，自己的习惯如何？会容易忽略些什么？
- 学习这些技巧的最有效的方法是什么？



表 19.3、促使被帮助者发现机会的提问

以下是帮助被帮助者向自己提问，从而识别出以前没有使用的机会，将问题当作机会：

- 我尚未使用哪些技巧或者资源？
- 我拥有哪些才干？
- 现在所处环境中有哪些资源是可以利用的？
- 我如何利用其中的部分来丰富自己的生活？
- 哪个机会可以解决我现在面临的困难？
- 我需要放弃哪种机会？
- 有什么愿望尚未实现？
- 如果努力去做，我能否完成要做的事情？
- 哪种机会是我现在急切要学习的？
- 对自己的角色有什么认知？理想的状态如何？如何实现更好的自我角色？

表 19.4、分析以下每一句对话的技巧和作用

对话实例	技巧及其作用分析
<p>有一个律法师起来试探耶稣，说：“夫子！我该做什么才可以承受永生？”</p> <p>耶稣对他说：“律法上写的是什麼？你念的是怎样呢？”</p> <p>他回答说：“你要尽心、尽性、尽力、尽意爱主你的神；又要爱邻舍如同自己。”</p> <p>耶稣说：“你回答的是；你这样行，就必得永生。”</p> <p>那人要显明自己有理，就对耶稣说：“谁是我的邻舍呢？”</p> <p>耶稣回答说：“有一个人从耶路撒冷下耶利哥去，落在强盗手中。他们剥去他的衣裳，把他打个半死，就丢下他走了。偶然有一个祭司从这条路下来，看见他就从那边过去了。又有一个利未人来到这地方，看见他，也照样从那边过去了。惟有一个撒玛利亚人行路来到那里，看见他就动了慈心，上前用油和酒倒在他的伤处，包裹好了，扶他骑上自己的牲口，带到店里去照应他。第二天拿出二钱银子来，交给店主，说：“你且照应他；此外所费用的，我回来必还你。你想，这三个人那一个是落在强盗手中的邻舍呢？”</p> <p>他说：“是怜悯他的。”</p> <p>耶稣说：“你去照样行吧。”</p>	

表 19.5、耶稣帮助撒玛利亚妇人的技巧分析

帮助实例	技巧分析
<p>有一个撒玛利亚的妇人来打水。耶稣对他说：“请你给我水喝。”（那时门徒进城买食物去了。）</p> <p>撒玛利亚的妇人对他说：“你既是犹太人，怎麼向我一个撒玛利亚妇人要水喝呢？”</p> <p>原来犹太人和撒玛利亚人没有来往。</p> <p>耶稣回答说：“你若知道神的恩赐，和对你说‘给我水喝’的是谁，你必早求他，他也必早给了你活水。”</p> <p>妇人说：“先生，没有打水的器具，井又深，你从那里得活水呢？我们的祖宗雅各将这井留给我们，他自己和儿子并牲畜也都喝这井里的水，难道你比他还大吗？”</p> <p>耶稣回答说：“凡喝这水的还要再渴；人若喝我所赐的水就永远不渴。我所赐的水要在他里头成为泉源，直涌到永生。”</p> <p>妇人说：“先生，请把这水赐给我，叫我不渴，也不用来这麼远打水。”</p> <p>耶稣说：“你去叫你丈夫也到这里来。”</p> <p>妇人说：“我没有丈夫。”</p> <p>耶稣说：“你说没有丈夫是不错的。你已经有五个丈夫，你现在有的并不是你的丈夫。你这话是真的。”</p> <p>妇人说：“先生，我看出你是先知。我们的祖宗在这山上礼拜，你们倒说，应当礼拜的地方是在耶路撒冷。”</p> <p>耶稣说：“妇人，你当信我。时候将到，你们拜父，也不在这山上，也不在耶路撒冷。你们所拜的，你们不知道；我们所拜的，我们知道，因为救恩是从犹太人出来的。时候将到，如今就是了，那真正拜父的，要用心灵和诚实拜他，因为父要这样的人拜他。”</p> <p>神是个灵（或无个字），所以拜他的必须用心灵和诚实拜他。</p> <p>妇人说：“我知道弥赛亚（就是那称为基督的）要来；他来了，必将一切的事都告诉我们。”</p> <p>耶稣说：“这和你说话的就是他！”</p>	

当下门徒回来，就希奇耶稣和一个妇人说话；只是没有人说：“你是要什麼？”或说：“你为什麼和他说话？”

那妇人就留下水罐子，往城里去，对众人说：“你们来看！有一个人将我素来所行的一切事都给我说出来了，莫非这就是基督吗？”

众人就出城，往耶稣那里去。

这其间，门徒对耶稣说：“拉比，请吃。”

耶稣说：“我有食物吃，是你们不知道的。”

门徒就彼此对问说：“莫非有人拿什麼给他吃吗？”

耶稣说：“我的食物就是遵行差我来者的旨意，作成他的工。你们岂不说‘到收割的时候还有四个月’吗？我告诉你们，举目向田观看，庄稼已经熟了（原文作发白），可以收割了。收割的人得工价，积蓄五谷到永生，叫撒种的和收割的一同快乐。俗语说：‘那人撒种，这人收割’，这话可见是真的。我差你们去收你们所没有劳苦的；别人劳苦，你们享受他们所劳苦的。”

那城里有好些撒玛利亚人信了耶稣，因为那妇人作见证说：“他将我素来所行的一切事都给我说出来了。”

於是撒玛利亚人来见耶稣，求他们在他们那里住下，他便在那里住了两天。

因耶稣的话，信的人就更多了，便对妇人说：“现在我们信，不是因为你的话，是我们亲自听见了，知道这真是救世主。”（约翰福音 4: 7-42）

表 19.6、耶稣对行淫的妇人一案的处理

帮助实例	技巧分析
<p>耶稣却往橄榄山去，清早又回到殿里。            众百姓都到他那里去，            他就坐下，教训他们。            文士和法利赛人带著一个行淫时被拿的妇人来，叫他站在当中，就对耶稣说：“夫子，这妇人是正行淫之时被拿的。摩西在律法上吩咐我们把这样的妇人用石头打死。你说该把他怎麽样呢？”            他们说这话，乃试探耶稣，要得著告他的把柄。            耶稣却弯著腰，用指头在地上画字。            他们还是不住的问他，            耶稣就直起腰来，对他们说：“你们中间谁是没有罪的，谁就可以先拿石头打他。”于是又弯著腰，用指头在地上画字。            他们听见这话，就从老到少，一个一个的都出去了，只剩下耶稣一人，还有那妇人仍然站在当中。            耶稣就直起腰来，对他说：“妇人，那些人在那里呢？没有人定你的罪吗？”            他说：“主啊，没有。”            耶稣说：“我也不定你的罪。去吧，从此不要再犯罪了！”（约翰福音 8：1-11）</p>	

表 19.7、出埃及记片段中帮助技巧的分析

出埃及记片段	技巧分析
<p>耶和华说：“……我要打发你去见法老，使你可以将我的百姓以色列人从埃及领出来。”</p> <p>摩西对神说：“我是什麼人，竟能去见法老，将以色列人从埃及领出来呢？”</p> <p>……</p> <p>摩西回答说：“他们必不信我，也不听我的话，必说：‘耶和华并没有向你显现。’”</p> <p>耶和华对摩西说：“你手里是什麼？”</p> <p>他说：“是杖。”</p> <p>耶和华说：“丢在地上。”</p> <p>他一丢下去，就变作蛇；摩西便跑开。</p> <p>耶和华对摩西说：“伸出手来，拿住他的尾巴，他必在你手中仍变为杖；如此好叫他们信耶和华他们祖宗的神，就是亚伯拉罕的神，以撒的神，雅各的神，是向你显现了。”</p> <p>耶和华又对他说：“把手放在怀里。”他就把手放在怀里，及至抽出来，不料，手长了大麻疯，有雪那样白。</p> <p>耶和华说：“再把手放在怀里。”他就再把手放在怀里，及至从怀里抽出来，不料，手已经复原，与周身的肉一样；</p> <p>又说：“倘或他们不听你的话，也不信头一个神迹，他们必信第二个神迹。这两个神迹若都不信，也不听你的话，你就从河里取些水，倒在旱地上，你从河里取的水必在旱地上变作血。”</p> <p>摩西对耶和华说：“主啊，我素日不是能言的人，就是从你对仆人说话以後，也是这样。我本是拙口笨舌的。”</p> <p>耶和华对他说：“谁造人的口呢？谁使人口哑、耳聋、目明、眼瞎呢？岂不是我耶和华吗？现在去吧，我必赐你口才，指教你所当说的话。”</p> <p>摩西说：“主啊，你愿意打发谁，就打发谁去吧！”</p> <p>耶和华向摩西发怒说：“不是有你的哥哥利未人亚伦吗？我知道他是能言的；现在他出来迎接你，他一见你，心里就欢喜。你要将当说的话传给他；我也要赐你和他口才，又要指教</p>	

你们所当行的事。他要替你对百姓说话；你要以他当作口，他要以你当作神。你手里要拿这杖，好行神迹。”

表 19.8、红楼梦中帮助技巧分析

红楼梦片段	技巧分析
<p>话说探春湘云才要去时，忽听外面一个人嚷道：“你这不成人小蹄子！你是个什么东西，来这园子里头混搅！”</p> <p>黛玉听了，大叫一声道：“这里住不得了。”一手指着窗外，两眼反插上去。</p> <p>原来黛玉住在大观园中，虽靠着贾母疼爱，然在别人身上，凡事终是寸步留心。听见窗外老婆子这样骂着，在别人呢，一句是贴不上的，竟像专骂着自己的。自思一个千金小姐，只因没了爹娘，不知何人指使这老婆子来这般辱骂，那里委屈得来，因此肝肠崩裂，哭晕去了。</p> <p>紫鹃只是哭叫：“姑娘怎么样了，快醒转来罢。”</p> <p>探春也叫了一回。</p> <p>半晌，黛玉回过这口气，还说不出话来，那手仍向窗外指着。</p> <p>探春会意，开门出去，看见老婆子手中拿着拐棍赶着一个不干不净的毛丫头道：“我是为照管这园中的花果树木来到这里，你作什么来了！等我家去打你一个知道。”</p>	

表 19.9、西游记中记载事件的帮助技巧分析

西游记片段	技巧分析
<p>祖师闻言，咄的一声，跳下高台，手持戒尺，指定悟空道：“你这猢狲，这般不学，那般不学，却待怎么？”</p> <p>走上前，将悟空头上打了三下，倒背着手，走入里面，将中门关了，撇下大众而去。</p> <p>唬得那一班听讲的，人人惊惧，皆怨悟空道：“你这泼猴，十分无状！师父传你道法，如何不学，却与师父顶嘴！这番冲撞了他，不知几时才出来呵！”此时俱甚报怨他，又鄙贱嫌恶他。</p> <p>悟空一些儿也不恼，只是满脸陪笑。原来那猴王已打破盘中之谜，暗暗在心。所以不与众人争竞，只是忍耐无言。祖师打他三下者，教他三更时分存心；倒背着手走入里面，将中门关上者，教他从后门进步，秘处传他道也。</p> <p>……</p> <p>悟空应声叫道：“师父，弟子在此跪候多时。”</p> <p>祖师闻得声音是悟空，即起披衣盘坐，喝道：“这猢狲！你不在前边去睡，却来我这后边作甚？”</p> <p>悟空道：“师父昨日坛前对众相允，教弟子三更时候，从后门里传我道理，故此大胆径拜老爷榻下。”</p> <p>祖师听说，十分欢喜，暗自寻思道：“这厮果然是个天地生成的，不然，何就打破我盘中之暗谜也？”</p> <p>悟空道：“此间更无六耳，止只弟子一人，望师父大舍慈悲，传与我长生之道罢，永不忘恩！”</p> <p>祖师道：“你今有缘，我亦喜说。既识得盘中暗谜，你近前来，仔细听之，当传与你长生之妙道也。”</p> <p>悟空叩头谢了，洗耳用心，跪于榻下。</p>	



表 19.9、正在帮助人的案例中的难题及应对方法

场景简介:	
参与行为	
倾听	
提问题	
情绪反映	
释义	
总结	
重新定向	
自我揭露	
即时性	
设定目标	
头脑风暴	
支持性对质	
重构	
肯定	
同理心	
给予建议	
整合应用策略	

#### 四、进一步学习的计划

学习帮助技巧进入了尾声，我们清楚明白自己学习的进展吗？在实践帮助者角色中有什么收获？遇到过什么样的难题？进一步发展和维持个人的帮助效能，我们还可以做些什么？

回答上述问题，促进自己的学习，我们需要体会到学习和应用过程中的积极反馈信息，明白发展和维持个人效能的积极因素，这对于形成学习-应用的良性循环大有裨益。

- 帮助的满意度：帮助，有可能是尽一种责任，或者是被他人要求去做，也可以是在帮助过程中获得满意感。我们以不同态度进入帮助，会有不同的感受，感觉到压力或者是满意度，将影响我们对帮助的专注和投入。学习是获得满意度的重要来源，提供我们更多的自信，带来更多的快乐，是积极的内在动机。

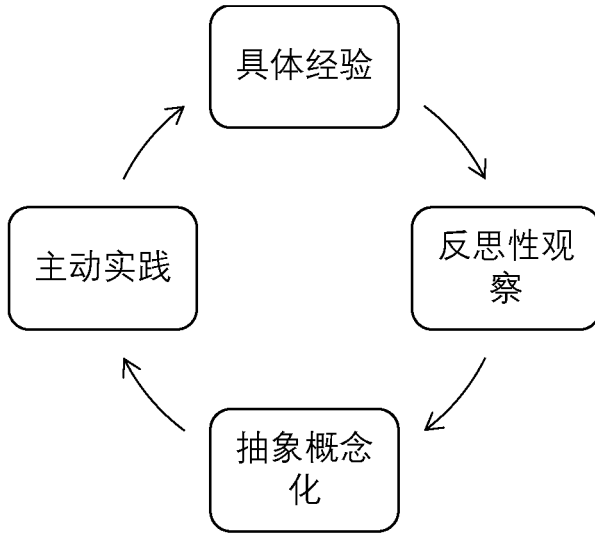
- 改进帮助实践：注重帮助技巧的发展有助于提高实践标准，帮助者能够提高技能、坚固知识基础、扩大技能库和建立信心。因此，高质量的帮助实践在很大程度上归功于扎实的学习。
- 回避倦怠：长期看不到帮助的成效，帮助者可能出现倦怠，投入帮助的热情被耗尽。进一步的学习有助于帮助者预防倦怠的出现，并能够在它出现后积极应对，这些在下一章有详细的介绍。
- 个人发展：学习促成和鼓励自我意识，是个人成长和发展的基础，帮助提升自尊和建立积极的自我形象。
- 积极掌握新的理论：积极地看待和应用新的理论，是引导和激励被帮助者的资源。学习是促使我们积极运用新的理论与知识的重要部分。
- 预防自满带来的危险：帮助者可能出现自满及不假思索的帮助，从而不再对被帮助者的表现有敏锐的观察力，这是非常危险的。学习能够使帮助者保持开放的心态，预防自满，维持警觉、敏感和开放。

“温故而知新”，是提醒了我们二千多年的学习指南。我们学习帮助技巧也要不断巩固已经学会的东西，在运用中熟练掌握。在此基础上，学习新的知识，进一步提高。所以，再次学习本书介绍的技巧是有必要的，同时我们也需要知道学习的基本理论，以便更好地学习帮助技巧。

为了更好地安排自己进一步学习的计划，我们需要认识学习的基本理论，现在简单介绍 Kolb 的成人学习理论(1984)。它包括以下四个阶段：

- 具体的帮助经验：日常经验是学习链的第一步。在帮助过程中，我们认识到被帮助者的主要需求是什么。而在日常生活里，我们明确自己最需要什么样的帮助。由此，从帮助者和被帮助者两个角度，我们感知帮助的经历。
- 反思性观察：反思自己的经验有助于我们开始提出学习的要点。通过反思，我们在现在的帮助案例中回答下列问题，哪些帮助技巧是我们最需要的？哪样的帮助方式是最有效的？下一步学习的重点是什么？
- 抽象概念化：在这一阶段，我们进行新的知识的学习，建立新经验与以前的学习和经验之间的联系。这些联系建立了一个“小理论”或概念框架，有利于将新的知识融汇到已有框架中，或者在自己已有知识结构上形成新的框架。例如，我们学习了重构技巧，并在帮助案例中应用。如果自己感到实际应用时还不太熟练，我们进一步学习重构，而且在学习过程中体验到同理心在重构中的重要意义。
- 主动实践：积极主动运用新的知识和技巧，在实践中尝试新想法，完成一个学习周期。

图 19.1、学习的过程



这一学习模式提醒我们：学习是一个循环不断的过程。学习是一个主动的过程，经验不能自动产生学习，不是学习的一个指标。从事帮助许多年，并不意味着所有帮助者从中学习到新的知识和技巧。结婚几十年，也并不代表夫妻一定学习到夫妻相处之道或者亲密关系技巧。所以，我们要积极主动地投入到学习当中去，这样才能够收获相关的知识。另外，学习过程也让我们知道要对自己的学习负责任，其他人可以支持、鼓励或者提供学习条件，但是，归根结底只有我们自己才能够让学习得以实现。学习的态度对我们影响重大，学无止境，只有不断的学习和实践，才能有相应的收获和成长。

学习过程中，可能遇到各式各样的障碍，我们需要对之有清楚的认识。

- 反智力：很多人拒绝理论的价值，不欣赏在理论和实践中建立基本的关联。有的帮助者坚持自己个人的帮助经验，认为帮助理论是不需要的和没有价值的，最终是没有学习的动力的。
- 焦虑：轻度的焦虑能够促使帮助者萌发学习的动机，但是，如果焦虑加剧，学习就会终止。因为在过度焦虑状态下，个人的关注点会从学习转移到自我保护上。这时候，与焦虑相关的恐惧成为重中之重，压缩或者完全侵占了学习的时间和空间。
- 缺乏自信：“我不能那样做”，这样的自我对话是一种失败主义的态度，很容易真的成为现实。这种消极而不自信的态度，危害积极的学习，结果是有效学习适得其反。我们需要明白，最大限度地学习取决于有一个自信的态度，而良好的学习循环是建立自信的基础。

- 感到压力：当工作或生活压力达到有害的程度时，压力会使人无法清晰地思考，并使我们看不到周围发生的事情。当这种情况发生时，学习变得不再重要，无法致力于学习。此外，在有压力的时候，我们往往会全神贯注重视压力，这会使我们不能开放性地进行新的学习。

当学习过程被这些或类似的障碍所阻碍时，就会产生相当大的挫折感，由此，我们更加无法实现有效的学习。学习帮助技巧时，我们同样要格外注意这些障碍，能够尽早敏锐地观察，进行有效的处理，从而保障学习的顺利进行。

总之，有成为更好的帮助者的心志，是我们学习的动力，也是克服困难的力量源泉。为了下一步的学习，我们可以制定一个计划，下列的学习行动计划表有利于规划我们的学习。学习的方式可以是多元化的，例如，参加培训课程、接受有效的督促、评估和复查自己的帮助过程、接纳帮助的反馈信息、参与教学在教中学、搜寻更多的帮助资源、以及阅读等，我们需要根据自己的情况和现实条件，作自己最好的选择。

“少种的少收，多种的多收”，这话是真的。

表 19.10、学习行动计划表

促进自己进一步学习的一个有用方法是使用下面的“学习行动计划”。在左边的一栏中，列出你当前在学习帮助技巧方面的优先事项。在右边，写下一些可能的解决方法。如果有人与你共同学习，你将获得更大更快的学习成果。	
学习帮助技巧方面的优先事项	可能的解决方法

思考题：

1. 帮助技巧整合对于帮助的实现的重要性有哪些？
2. 帮助技巧整合展示对一个场景或者对话的多种回应方式，实际应用时自己的习惯倾向哪些技巧？较少用哪些？为什么？
3. 按照本章介绍的鼓励例子，根据自己的经验选择一个项目，进行技巧整合练习。
4. 审查自己在最近的帮助案例中，哪些方面做得很好？使用帮助技巧整合时哪些方面需要改善？

	第一次练习	第二次练习	第三次练习
练习完成百分比	%	%	%
最大的收获有哪些？			
最大的障碍有哪些？			

## 第二十章 帮助目标受阻时的应对策略

耶稣说：“你们这小信的人哪，为什么胆怯呢(马太福音 8:26)？”

那美好的仗我已经打过了，当跑的路我已经跑尽了，所信的道我已经守住了(提摩太后书 4:7)。

凡劳苦担重担的人可以到我这里来，我就使你们得安息(马太福音 11:28)。

“所以，你们要彼此接纳，如同基督接纳你们一样，使荣耀归与神(罗马书 15:7)。”

帮助的目标并不能在所有的情况下都得到实现，经常会因为遇到各种阻力，无法达到既定目标。造成这种情况的原因多种多样，被帮助者可能缺乏改变的动力或者不情愿作出改变，帮助者有时候会感到沮丧，无可奈何，甚至最后导致精疲力尽。针对这些状态，我们在本章节就帮助受阻的常见原因进行分析，并简要介绍相应的应对方法。

### 一、帮助目标受阻的一般知识

首先，我们要敏锐地认识到被帮助者对帮助的抗拒，不要到他们早已不耐烦了，而我们尚未感知到。现在罗列帮助受阻时的常见症状，我们要警惕和重视，能够敏锐地感知，尽早发现及积极应对(Young, 1998)：

- 被帮助者批评帮助者或者帮助过程。
- 被帮助者迟到、缺席或者忘记作业。
- 保持沉默，缺乏对帮助者的回应。
- 将话题和问题智力化和哲学化，而不是就实际问题寻求帮助，表现出缺乏对自身认识的动机。
- 突然停止或者改变话题，实际上是为了拒绝将来的改变。
- 过度使用幽默、滑稽、或者装糊涂，回避对具体问题的讨论。
- 总是说：“我不知道。”
- 不想停下来，延长咨询时间，不接纳及尊重帮助者的安排。
- 探究帮助者的人生，改变帮助的主体。
- 呈现不相关的物质，用来密谋帮助者，以控制或者作弄帮助者为乐。
- 发掘洞察力，但是不应用，不作必要的改变，维持以前的日常生活。
- 不合作，或者不听从忠告。

请停留二分钟，思考一下自己现在的帮助案例中有没有这些征象？如果有的话，表现出来的程度如何？可以用 0 至 10 来进行评分，10 分是最严重的状态。

观察到帮助受阻的表现之后，我们就会问：被帮助者为什么会拒绝帮助？要回答这一问题，我们会发现原因是复杂多样的，因人而异，因时而异，因事而异。对之，学者们努力地进行了相关的探索，普遍而言，拒绝的原因包括以下几类：

- 被帮助者的原因：
  - 缺乏对帮助者提出的建议的正确理解。
  - 缺乏社交能力，导致无法改善社交恐惧。
  - 内心的恐惧，害怕向另一个人展示内心世界。
  - 处于不情愿状态，被其它因素迫使参加帮助，寻求帮助不是自觉自愿的。
  - 自己的价值观与帮助者不同，感到羞愧。
  - 不喜欢帮助者，原因可能包括性别、宗教、外貌、阶层、种族或者文化背景等。
- 帮助者的原因：
  - 沮丧，认为自己的能力不能让对方感到满意和看到希望。
  - 希望给予被帮助者更多，高过他们所期望的。
  - 感到努力没有成效，认为自己的帮助不重要。
- 环境因素：
  - 时间与金钱的消耗。
  - 被帮助者的改变不被家庭和其他人接受。
  - 被帮助者无法脱离不良生活环境，受贫穷、疾病或者不良朋友等的影响。

最后，我们需要努力的是如何应对和预防帮助目标受阻。预防被帮助者对帮助的抗拒。实现这一目标，我们需要具体情况具体分析，每个人的实际情况都不相同，但是有一些基本策略，现在列举如下：

- 帮助过程中，我们预期有不顺从现象，不作负面的反应，在知识和技巧上先丰富自己，观察到抗拒时，能够积极有效地应对。
- 以被帮助者的角度看待作业和帮助，问自己是否愿意接受这样的帮助？增进自己的同理心。
- 发展合作关系，与被帮助者协商帮助目标，提高他们的积极性和主动性。
- 以被帮助者的意愿为导向，在其现实基础上，脚踏实地，一步一步地作出改变。
- 个体化帮助，让帮助过程适合被帮助者的个性特征。
- 寻求尽可能多的家庭成员的支持，让他们接纳被帮助者的改变，有积极正面的反馈。

- 提供对方一个持续稳定的接纳系统，有健康的个人支持网络。
- 使用社区资源，获得社区的接纳和支持。
- 不要放弃，努力，努力，再努力。

现在，我们以几个常见的帮助受阻的类型为例，进行介绍，讨论其成因，以及如何正确地应对。

## 二、被帮助者缺乏改变的动力

被帮助者沉溺于自己的困局之中，没有改变的动机，帮助者看不到努力的效果(Kennerley et al., 2017)。造成被帮助者缺乏改变的动力原因很多，主要有下列可能的因素：

- 被帮助者对改变有矛盾心理：被帮助者既希望改变，又害怕无法适应改变后的生活状态。另外，他们对于改变的过程没有清楚的认识，不懂得自己处于哪个阶段。无法给自己一个清晰的定位，看不到改变的方向。对于改变，Prochaska 和 DiClemente (1986)提出了几个阶段，帮助过程中也要让被帮助者看到这些。
  - 预先考虑：没有改变的意图，可能没有意识到问题。
  - 沉思：意识到问题和思索如何改变。
  - 准备：开始改变。
  - 行动：成功的认知和行为改变。
  - 维护：努力维护改变的成果，防止问题的复发。

我们需要评估被帮助者处于哪个阶段，同时要留意他们要改变的动机是不断变化的。当对方体验到更多的成功的经验时，希望改变的动机会更加强烈。如果意识到需要更多的努力，或者遇到更多的困难，他可能就会打退堂鼓。

- 被帮助者对帮助方法的特性有不当的期望：经历不同的帮助方法或心理治疗方法，或者对帮助缺乏信心，更容易出现这种问题。
- 被帮助者缺乏对帮助方案的理解或者接纳：制定关心方案的过程中，我们同被帮助者没有达成一致，他们在很少几次面谈后就想达到完全的改变，没有看到这些期望的实现时就会不配合。所以，我们需要与被帮助者花更多的时间明确帮助方案、询问他们对面谈的反馈意见、仔细倾听他们的主要诉求、并认真考虑和对待。
- 被帮助者有绝望心态：他们认为自己已经尝试了所有的方法，看不到改变的征象，处于人生的谷底永远无法出来，希望已经是非常的渺茫。
- 被帮助者认为没有理由在第一时间向别人求助，认识不到帮助的重要性，缺乏了解。



被帮助者因为自己的认知不足或者环境因素的限制，造成没有动力作出改变。帮助过程中，要有针对这些因素的具体帮助策略，现简要介绍如下。

- 帮助者对于被帮助者的改变与否，有敏锐的观察和认知能力，尽早发现对方缺乏改变动力的事实，进行及时而有效的预防及干预。鼓励和肯定被帮助者的任何进步，是增进他们改变的动力的重要力量。
- 通过不同的帮助技巧，帮助被帮助者认识自己所处的困局，激发改变的动力，例如，
  - 进行情绪反映，让被帮助者了解自己的情绪。有时候，一个人已经处于强烈的情绪危机之中，但不自知，缺乏认识。
  - 释义，帮助对方了解到自己使用了越来越多的负面词句，对自己和他人进行负面解读。
  - 支持性对质，帮助对方更多地了解自己正在经历的困难。
  - 提问题，帮助对方发现自己认知的盲点（表 20.1）。
- 解释帮助的基础知识和作用，让被帮助者认识到它的重要性，接纳他人的支持和帮助，从中获得个人的成长。
- 与被帮助者共同讨论帮助方案，让他们有选择权，对帮助策略和方法有更多的理解和接纳，感到受尊重。
- 通过同理、肯定、重构及鼓励等让被帮助者感到改变的可能，通过效果观察及目标实现的进程直接感受改变，获得积极正面的反馈，看到前面的希望。

表 20.1、发现认知盲点的问题

你正在回避什么问题？
你忽略了什么机会？
真实发生的情况是什么？
什么是自己没有注意到的？
你拒绝去看什么？
你不想去做什么？
你正在做没有证实的假设？
什么是你无法确定的因素？
你如何对自己不诚实？

内心深处的感受和想法是什么？

如果其他人诚实相待，他们会告诉你什么？

### 三、被帮助者的不情愿和拒绝

我们将被帮助者的不情愿和拒绝与缺乏改变的动力区分开来，不情愿和拒绝更多地体现了被帮助者的一种主动选择和意愿，缺乏改变的动力主要是受到自己的认知和客观条件的限制，两者有不同之处，应对时需要不一样的策略。当然，两者之间是相互关联的，可以互为因果。

被帮助者的不情愿和拒绝可能由许多不同的原因导致，我们简单整理如下：

- 对帮助的认知不足，从而选择不情愿和拒绝
  - 不知道帮助是什么，帮助目标在哪里，对于未知事情有恐惧。
  - 将帮助的目标或者帮助系统视为与自己不同的体系，与自己不相干。
  - 对帮助产生消极态度，不信任帮助及帮助者。
  - 相信寻求帮助与承认弱点、失败和缺点相同，会失去面子，拒绝帮助可以维护自尊。
- 被帮助者过往经历对现今帮助关系的不良影响
  - 他们将对父母、教师、或者社工等的怨恨，转嫁到帮助者身上。
  - 曾经经历过被拒绝，害怕再一次受到伤害。
- 被帮助者对现在的帮助的体验不佳
  - 帮助的过程让自己感到不受尊重。
  - 不喜欢帮助者，但是不提出来进行有效谈论。
  - 对改变的认识与帮助者完全不同，差异巨大。
  - 改变要付出一定的代价，被帮助者尚未准备好。
- 应对个人紧张压力的方式与策略不当
  - 害怕紧张的关系，帮助关系是其中之一，感到紧张害怕。
  - 缺乏人际相互信任。
  - 恐惧自我揭露，害怕面对真正的自己。
  - 害羞、痛苦或者害怕。
- 可能的环境因素
  - 被关心者与帮助者的社会阶层相差太大。
  - 缺乏家人和朋友的支持。
  - 社区对需要帮助的人总是有负面的评价，认为他没有能力。
  - 外部环境阻碍了真正的谈话。

Burns 在他的《十日建立自尊》一书中例举了被帮助者不愿意配合做作业的理由，我们可以用来参考评估不情愿和拒绝(Burns, 1999)。

表 20.2、被帮助者不情愿和拒绝的 15 个“好的”缘由

		有 (√)
1	我不信任帮助者，他没有什么了不起，不能为我做什么东西。	
2	我不相信做相关的练习会使我的生活发生改变。	
3	我现在没有心情做这些练习，也许晚一些再做。	
4	这样太像是在学校里做作业了，唉！	
5	我不想写东西，通常只是阅读而已。	
6	我感到没有希望或无价值，认为没有任何东西或者人能够帮助自己。	
7	我害怕自己没有足够的能力做好这些练习。	
8	我不想被人管束或者被告知去做什么。	
9	我想别人总是会因为我的问题来责备我，为什么一定要改变呢？	
10	我相信负面情绪是因为化学失衡、营养问题或者过敏所致，做这些练习没有真正的帮助效果。	
11	参与做这些事之前，我希望理解和知道这样做的道理。	
12	如果改变，我害怕会发生些什么。现在我的生活可能是悲催的，但是已经习惯了，没有那么害怕。	
13	我害怕其他人会看到我写的东西，然后感到不安或者看不起我。	
14	我相信情绪被外力控制，自己无法控制。我不能做任何事，不能以自己感觉的方式行事。	
15	我相信自己抑郁太严重了，这类练习帮助不到我。	

被帮助者抗拒行为主要表现在以下几个类型，我们需要特别注意，及早发现，及早处理(Mozdzierz et al., 2009)。

- 争吵：
  - 挑战：被帮助者挑战帮助者说话的准确性。
  - 打折扣：质疑帮助者的个人权威。
  - 敌对：被帮助者对帮助者直接表达出敌对行为。
- 干扰：
  - 被帮助者抢话题。
  - 打断帮助者说话。
- 否定：
  - 指责：被帮助者要他人对自己的错误负责。

- 不同意：被帮助者经常说“是，但是...”
- 找借口：推卸自己要承担的责任。
- 声称无罪：被帮助者声称没有处于危险之中。
- 不情愿：被帮助者有保留，不完全表达自己内心的真实情绪和想法。
- 不愿意改变：缺乏改变的意愿，被帮助者害怕改变带来的挑战。
- 大事化小。
- 悲观。
- 忽略：
  - 不留意。
  - 不回答。
  - 没有反应。
  - 转移目标。

怎么样才能够克服被帮助者的不情愿和拒绝？这是帮助过程中的难题，以下是一些原则，可以作为应对的指南(Egan, 2019)。

- 避免对不情愿和拒绝作没有帮助的反应。
  - 帮助者不恰当的应对方式：
    - 带着内疚感，去安慰被帮助者，无法切实担当帮助者的角色。
    - 变得不耐烦和敌视，用言语或者非言语行为表达出来。
    - 不做任何应对，但是希望被帮助者的不情愿或者拒绝自动消失。
    - 降低对自己的期望，在帮助的过程中不全心全意。
    - 尝试变得更加温和，对被帮助者的接纳更多，希望用爱来赢得对方，但是是从自己出发，不是以被帮助者为中心，导致他们无法接纳我们。
    - 责备被帮助者，形成与对方之间的权力斗争。
    - 允许被帮助者虐待自己，帮助者扮演替罪羊角色。
    - 降低对咨询可以达到的成绩的期望。
    - 将关心和帮助的过程的主动权交给了被帮助者，无法引导帮助的发展。
    - 放弃了对被帮助者的关心和帮助。
  - 帮助者一些不现实的信念或假想：
    - 认为在寻求我们的帮助之前，被帮助者就有致力于做适当的改变的信心。
    - 被帮助者一定会喜欢我和信任我。
    - 觉得命令被帮助者，有利于促成改变。
    - 每一个不愿改变的求助者都可以得到帮助。
    - 所有不愿改变的求助者都无法得到帮助。
    - 我是唯一能够使对方改变的人。

- 我必须成功地帮助到每一个要帮助的人。
- 建立有建设性的方法来应对不情愿和拒绝。
  - 探测帮助者自己的不情愿和拒绝：如果发现，努力克服，也可以为被帮助者做个好榜样：
    - 当感到自己受到强迫时，会做怎么样的反应？
    - 感到被不公正对待时，会做些什么？
    - 会如何逃避个人的成长和发展？
  - 将有些不情愿和拒绝看作正常：帮助他们认识到自己的不情愿和拒绝不是有害无益或者很奇怪，它们也有积极的一面。例如，拒绝可能是自我肯定的一个征象。我们需要帮助他们更加深入地探索自己和认识自己。
  - 接纳对方的不情愿和拒绝，并进行有效应对：接纳被帮助者这一个人，同时接纳其不情愿和拒绝，开放性地谈论这些东西，分享个人的情绪，明白与不情愿和拒绝相关的情感。不要作道德的评判，不要敌视或者对抗不情愿和拒绝。
  - 将不情愿当成回避：不情愿是回避的一种形式，并不一定与对方的不良意愿相关。我们需要理解回避行为背后的机制，可能是对方没有发现适当的收获或者被处罚。帮助对方发现和体验有建设性的改变，将帮助的过程当成回馈，更多地谈论收获，这样就不再回避。
  - 检查我们帮助过程的质量：不要害怕或者回避对方的情绪反应，不要将具体问题个人化，针对问题，不是针对人。
    - 我们所做的事情，对方可能感到不公平，可以作公开的讨论。
    - 被帮助者是否感到受伤害？
    - 被帮助者是否表现出回避及逃避的行为？
  - 现实而灵活：认识到我们都有自己的限制，个人特性和专业上都有限制。如果过分期望被帮助者的改变，会造成压力，结果是关系破裂，形成自我挫败信念。
  - 为对方建立一个“公正的社区”：被帮助者常常有受伤害感，公正社区则体现了相互的尊重和平等分享，邀请对方参与帮助的所有过程和制定计划，让他们有受尊重和被公正对待的感觉。
  - 帮助对方寻求改变的动机，而不是拒绝：帮助对方明白他们自己的兴趣，激发改变的动机，寻求所有改变的可能性。
  - 不要将自己当成对方的唯一帮助者：帮助对方建立自己的支持体系，包括同伴、家人、律师等，应对不情愿和拒绝。
  - 将对方当成帮助者：让不情愿和拒绝的被帮助者成为帮助者，去关心和帮助其他人。在帮助他人的过程中，他们从帮助者角度看待问题，体验到帮助者的良好动机。由此以来，被帮助者对自己的不情愿和拒绝有新的认识，更加愿意实施改变。

审查自己现在帮助他人的情况，是否存在对方不情愿和拒绝的状况？感知到对方表现出什么言语和行为？分析导致不情愿和拒绝的可能原因以及相应的影响程度如何？如何作有效应对？

被帮助者的不情愿和拒绝，可以直接表现在退出帮助过程。相关的调查发现，心理治疗中退出的概率达 20-50%。其原因包括：没有足够的信息、肯定和治疗师的支持；认为心理治疗师缺乏同情心、被动和冷漠；假设心理治疗没有达到被帮助者自己的期望；早期症状缓解；缺乏改善。在更抽象的层面上，退出的原因可以被对方概念化为成本效益分析，他们不断权衡治疗的成本和收益，并试图将其与生活需求平衡(Doležal et al., 2019)。建立良好的帮助关系，能够有效地降低或预防被帮助者的退出。帮助者的反应能力，能够感知被帮助者的情绪和需要，并作出灵活的反应，被帮助者感受到被关注和被帮助，就更好愿意接纳帮助过程(Doležal et al., 2019)。

#### 四、没有正确使用评估系统

在前面介绍各项技巧时，我们已经强调过测量和评估帮助的过程和效果非常重要。但是，实际帮助过程中，没有正确使用评估系统的现象时有发生。它减少了帮助的积极正面的反馈，被帮助者可能看不到改变，影响了他们主动改变的积极性，从而阻碍帮助目标的实现。

导致没有正确使用评估系统的原因可能包括以下几点：

- 帮助者和被帮助者对评估认识不足，没有足够的重视。
- 帮助者追求帮助理论和技巧的实施，进行评估不够。
- 对改变没有客观的预期。
- 被帮助者对帮助的不良效果体验高于对得到的好处的感受。
- 帮助过程中极少交流对帮助效果的观察，对之肯定得不够。

观察被帮助者的学习及改善非常重要，能够帮助我们认识到被帮助者的每一个进步，有以下几个原因说明科学的测量是大有帮助的。

- 评估帮助起始时被帮助者的实际状态，为了解帮助过程的进程提供比较的基础。如果没有相关资料，改变发生之后，我们可能无法明确开始时的情况，无法为被帮助者展现他的努力所收获的成果。
- 让被帮助者更多明白自己应对技巧的长处，同时知道要努力的方向。
- 让被帮助者参与目标的设定、观察帮助的进程、总结每次面谈的收获。
- 增进个人支持网络的建设，从多个方面获得更多的正面反馈。
- 健全帮助过程中的评估系统，随时评估，并且进一步完善评估方法。

同样地，我们使用评估系统，也要以被帮助者为中心。给予他们足够的时间来讨论他们获得的积极的改变，对之，我们给与充分的肯定。在他们分享痛苦及认

为没有达到帮助目标时，我们必须有同理心的理解，并接纳他们的情绪，引导他们进行有效的情绪管理。

为了实现被帮助者的积极评估和对帮助的参与，Lynn D. Johnson 和 Scott Miller (2000) 设计了一个对每次面谈的评估表，有助于帮助者与被帮助者交流对面谈的感受，明确下一步需要努力的方向。

表 20.3、面谈评估表

<b>1. 接纳</b>	我感到被接纳			我感到被批评或者被评判	
	4	3	2	1	0
<b>2. 喜欢，积极评价</b>	我的帮助者喜欢我			帮助者假装喜欢我或不喜欢我	
	4	3	2	1	0
<b>3. 理解</b>	我的帮助者理解我及我的情绪			帮助者不理解我或我的情绪	
	4	3	2	1	0
<b>4. 诚实和认真</b>	我的帮助者既诚实又认真			帮助者不真诚，有些假装	
	4	3	2	1	0
<b>5. 对帮助目标的认同性</b>	我们一起设定目标， 我的目标很重要			我们只是在向帮助者的目标努力 我的目标看起来并不重要	
	4	3	2	1	0
<b>6. 对任务的认同性</b>	我认可面谈时我们所做的事情 以及家庭作业要做的事情			我不喜欢今天面谈时所做的事 或者作为家庭作业要做的事	
	4	3	2	1	0
<b>7. 对治疗或者帮助的认同</b>	我接受的治疗或帮助很适合我			我接受的治疗或帮助有些不对	
	4	3	2	1	0
<b>8. 面谈的节奏</b>	面谈进行的节奏很好			面谈进行得太快或者太慢	
	4	3	2	1	0
<b>9. 帮助、有用</b>	我发现面谈很有帮助			这次面谈没有帮助	
	4	3	2	1	0
<b>10. 希望</b>	面谈后我感到有希望			面谈后我感到毫无希望	
	4	3	2	1	0

## 五、帮助者倦怠的产生及其预防

*但那等候耶和华的必从新得力。他们必如鹰展翅上腾；他们奔跑却不困倦，行走却不疲乏。（以赛亚书 40:31）*

*各人要照所得的恩赐彼此服事，作神百般恩赐的好管家。（彼得前书 4:10）*

帮助者倦怠发生在我们较长时间感到疲倦、精力消耗殆尽和没有热情的时候，感到不被欣赏，消极，不重要，也没有效率，没有具体的成果，缺失成就感。倦怠的核心组成成分包括情绪衰竭、去个人化和工作表现下降(Gunderman & Phadke, 2016; Lacy & Chan, 2018)，这也是 Maslach 倦怠量表测验的三个领域。疲劳被定义为身体、情感和认知紧张的结果，即长期暴露于某些工作要求下的后果。脱离工作是指远离自己的工作对象、工作内容和工作，都是倦怠的表现 (Demerouti, 2015)。

倦怠的特征也是抑郁症或严重焦虑症的表现，只是与职业环境或者长期从事的工作相关而已。所以，对于严重的倦怠，有的学者认为应当将与抑郁症同等对待及治疗(Nunn & Isaacs, 2019)。

职业的或者非职业的心理治疗师或者帮助者，都可能在长期的帮助他人之后出现倦怠(Simionato & Simpson, 2018)，最常见的困扰是缺乏治疗或者帮助成功的喜悦(Farber, 1990)。在美国，有超过一半以上的医生有倦怠的症状表现(Dzau, Kirch, & Nasca, 2018)。事实上，医学生、护士等也有极高比例的人正在经历这些困惑。与其他信徒或者其他职业性服务者比较，牧师及其配偶表现出更高的倦怠发生率，更高的情绪衰竭及更低的个人成就感(Evers & Tomic, 2003; Warner & Carter, 1984)。

帮助者倦怠的原因是多方面的，包括帮助过程的、被帮助者的、和帮助者的多种因素(Simionato & Simpson, 2018)。它们与哥本哈根倦怠量表测验的三个领域有对应的关系(Murali, Makker, Lynch, & Banerjee, 2018)。

- 帮助过程相关的因素导致帮助者倦怠：
  - 缺乏或者较低的帮助自主权，一遍一遍没有改变地重复着同样的帮助程序。
  - 在帮助关系中缺乏信任。
  - 帮助中缺乏挑战性。
  - 缺乏身边同事的支持，而且面对大量的批评。
  - 角色模糊。
  - 在公众场景中实施帮助。



- 对自己的专业技巧没有信心，没有机会接受新的知识和技能，或者对于学习新的知识感到压力重重。
- 不满意被帮助者的目标。
- 太长时间投入到帮助之中，有时间分配的压力。
- 将大量的情感和精力给被帮助者，但是，很少有回报，也很少照顾自己。
- 工作（帮助）-家庭生活矛盾冲突，健康的家庭生活受到干扰，无法恢复疲劳。
- 面对很难处理的人群，例如，被帮助者对改变有强烈的抵触，被送来要得到帮助，但是并不是自己愿意的。
- 对帮助有负面的态度，感受高度的压力，而这些压力可能并不现实。
- 少有机会得到训练、继续教育、监管或者支持。
- 与被帮助者相关的因素：
  - 帮助者对被帮助者的印象不佳或者有负面评价。
  - 帮助者同理心不够，无法在被帮助者的立场上理解其感受。
  - 将自己个人困于被帮助者的问题之中。
  - 使被帮助者陷于帮助关系里，没有让他们成长，没有自立。
  - 被帮助者是一个长期的病患，而帮助者又不得不给予帮助。
  - 被帮助者对帮助的效果有过高的期望。
- 帮助者相关的因素：
  - 日常生活里，面临长期的小麻烦，帮助者自己处于紧张不安之中，没有帮助的心智和能力。
  - 帮助者家庭收入，对帮助的态度，经验丰富程度，受教育程度等因素。
  - 帮助之外个人无法解决的冲突，使帮助者的能力无法在帮助过程中得到有效发挥。
  - 帮助者某些人格特征与较高的倦怠率有关，包括完美主义、优柔寡断、自我批评、僵化、理想主义和移情。
  - 帮助者较为年轻，没有帮助的经验，社交孤立。
  - 帮助者早年的心理创伤。
  - 事奉中缺乏属灵智力和内在动机导致同情疲劳(Snelgar, Renard, & Shelton, 2017)。

在这些影响因素中，许多是外在工作环境的因素，例如，过度劳累、失去自我控制、尽力帮助但是没有足够的回报、被不公正对待、与社区关系紧张、以及帮助关系里价值观的冲突(SKovholt & Trotter-Mathison, 2011)。我们需要警惕，觉察到这些因素的存在时，要积极应对，尽早进行干预，创造良好的外部工作环境。

倦怠的保护性因素包括弹性回复、专注觉察和生命意义。弹性与较低的倦怠水平相关，并能介导倦怠与心理健康之间的关系。然而，很难将诸如回复力等相对

内在特征的提升转化为干预措施来帮助倦怠的人。然而，人们注意到，自我同情和专注觉察是弹性回复的核心原则，并且能够被教导。在帮助过程中找到意义，以及内在的激励因素，如有使命感，也能防止倦怠的产生(Murali et al., 2018)。

对于倦怠发展的过程，学者们整理出了 13 个关键阶段，对之有所认识，可以让我们更好地理解倦怠的含义和进程(Lacy & Chan, 2018)。

- 1) 强迫性地想证明自己
- 2) 更加努力地工作
- 3) 忽视自己的需求
- 4) 冲突的转移，不再直面处理
- 5) 价值观的修正
- 6) 否认新出现的问题
- 7) 退缩
- 8) 行为变化
- 9) 同情疲劳
- 10) 去人性化
- 11) 内心空虚
- 12) 抑郁
- 13) 崩溃。

人们普遍认为倦怠是消极负面的，对个人的身心灵产生痛苦的体验。但是，倦怠也有其积极的意义，它让我们能够看清楚帮助中的真实状态。倦怠成为有重要价值的信号，让帮助者意识到帮助过程中的危机。由此以来，我们不是否定或者拒绝倦怠，而是承认和接纳这种状态的存在，进而能够作细致的观察及有效的管理。好像发烧一样，是身体发病的一个信号，需要相关的专业治疗。不仅仅要使用退烧药控制体温，更加需要针对导致发烧的真实疾病进行根治性治疗，例如，治疗感染或者恶性肿瘤(Gunderman & Phadke, 2016)。不要将倦怠与软弱等价对待，帮助者认识到倦怠，可以更加关注和敏锐地意识到帮助进程的现况。

帮助者经常处于矛盾之中，一方面需要客观，放下自己的情感，实现对被帮助者的帮助目标。另一方面，我们无法回避同情和同理。长期的帮助经历，帮助者体验到的一种倦怠就是同情疲劳，它减少我们承受他人痛苦的能力或兴趣(Figley, 2002)。

倦怠可以被区分出不同的类型，我们对之有更多的认知，将有助于进行针对性处理。当然我们需要留意，它们都有对真实帮助的破坏作用。

- 意义倦怠(meaning burnout): 发生于需要帮助关心他人之时，帮助的意义消失，努力的目标已经不再存在，意义倦怠就不可避免。意义倦怠时，帮助成为了常规、无聊、或者看起来毫无意义。此外，帮助他人时帮助者可

能有自己的目的或者需要，得到满足后，没有在帮助过程中获得新的意义或缺乏永久的动力，帮助者就不再愿意帮助。再者，帮助者感觉不到帮助对被帮助者的作用，认为帮助没有意义。这些情况下，帮助者都容易出现意义倦怠。

- 照顾倦怠(caring burnout): 在帮助过程中，帮助者感受到的身心灵的疲惫。这是被广泛讨论的倦怠类型，存在于帮助过程的每一个阶段，可能会反复地出现。

此外，Farber 辨别出三种倦怠类型，第一类型的人拒绝承认倦怠，应对沮丧的反应是更加努力，直到彻底消耗了所有的能量。为了成功，不顾自己的身体健康，忽略个人的生活。这类人常常较年轻，是高度的理想主义者。第二类型的人面对沮丧时是彻底放弃。阻碍有效工作的障碍被这些人视为压迫，往往会削弱（而不是提高）他们积极应对的动机。第三种类型的人是那些对挫折相对免疫的人，他们既不努力工作也不放弃，而是敷衍地工作，失去对工作的兴趣，感受不到工作的刺激。表现得漫不经心，有工作时可以做好，但是，不会特意地去做到特别好(Farber, 1990)。

如何有效地应对倦怠？Dzau 等提出克服医疗人员倦怠的四个中心目标，我们可以借鉴来关心帮助者，克服帮助过程中的倦怠(Dzau et al., 2018)。

- a. 增加帮助者倦怠的可视性，让帮助者及被帮助者更加重视。
- b. 个人支持网络中的同行、家人和朋友理解帮助者面临的挑战，关心帮助者的幸福感。
- c. 鉴别有事实根据的解决问题的方法，并予实施。
- d. 监控和测评帮助方法的效果。

Evangelia Demerouti(2015)整理相关的研究，提出个人用来减少职业倦怠及其不利影响的策略，也可以用于大众帮助者应对倦怠。

- i. 处理减少的会带来工作倦怠的资源。个人似乎通过改变压力源或他们对压力源的反应来使用应对、恢复和补偿策略来减少工作压力源的影响。
  - 应对策略：应对被认为是管理超出或超过个人自身资源的特定外部和/或内部需求，而进行的不断变化的认知和行为努力。应对策略主要包括关注问题的策略、关注情绪的策略及回避。关注问题的策略直接处理面临的压力，关注情绪的策略试图改变对压力事件的情绪反应，回避则是拒绝面对有问题或有压力的情况。一般而言，回避和情绪关注式应对与职业倦怠的相关性高过主动和问题解决式应对。而回避或情绪化应对与倦怠体验正相关，问题解决式应对与倦怠呈负相关关系。缺乏积极主动地应对，会强化无助和徒劳的感受。相反，以问题为中心的反应和积极的自我评价可能是相辅相成的，能够积极应对倦怠(Rupert, Miller, &

Dorociak, 2015)。总之，所使用的应对策略的灵活性是适应性的而不是不适应性的，也就是说，以问题为中心的应对适应于个人可控的场景，而以回避为导向的应对在难以控制的情况下是适应性的。

- 从工作的倦怠中恢复：这是个人最常使用的策略，当压力源不复存在时，在紧张之后得到恢复，即指个体的功能恢复到压力前水平的过程。在此过程中，疲劳减轻，生理和心理状态恢复，帮助者能够重新投入到帮助之中。相关的策略是在工作之外，停止思考工作，从精神上脱离工作状态；放松，即不需要任何努力，对心理生理系统没有要求的低强度活动；以及参与社交活动，在工作之余有与他人相处的时间。
  - 选择和最优化补偿：有助于优化配置个人资源；在面临挑战时维持和加强职能；以及适应资源流失的现状。采用以下管理策略：选择追求的目标并设定其优先次序，例如放弃非重要目标；优化和使用目标相关方法，例如学习新程序；在以前使用的资源不再可用或被阻碍时，使用补偿方法来保持目标的实现。
  - 其它策略：促进身体健康，如锻炼、适当营养和休息，并注重自身健康。属灵的修炼，关注灵性和自然，从祈祷和冥想到有组织地参加宗教仪式。此外，可以将幽默作为一种应对机制，帮助个人评估和重组压力情境。
- ii. 改变自己的工作特点，使工作不再是强制要求下进行，而是更有自觉投入工作的动力。
- 修正工作（帮助）的特征，代表个人为改变任务（即活动类型或数量）、关系（即在工作中与谁互动）和工作认知任务边界（即如何看待工作）而采取的行动。实现在符合工作要求与使用工作资源之间的良好平衡，到达工作目标。
  - 其它：强调团队精神和工作中的同事关系。每个人都能够接受自己既是帮助者，又是被帮助者的身份。在帮助他人的过程中，与团队合作，同时也接受别人对自己的帮助。
- iii. 管理工作和非工作领域之间的相互作用。个人在工作和非工作领域之间建立界限，通过主动脱离工作，减少工作-家庭和家庭-工作冲突。
- 溢出与分割：工作与非工作间的关系有三种假说：分割，在心理、身体、时间和功能等方面将两者分开；补偿，试图弥补在工作中遭受的剥夺；外溢或泛化，假定工作异化的转移或泛化为非工作异化。进行细致的分割，人们倾向于在工作和家庭领域周围构建或多或少可渗透的边界，以获得他们喜欢的细分或集成程度，帮助个人构建和描绘自己在不同生活领域中的不同角色，更好地区分工作对自己生活的影响。
  - 角色间冲突/干扰：只有有限的可利用资源，例如时间、精力、情感等的有限，管理多个角色（如员工、配偶和父母）是有问题的，容易产生工

作-家庭相互间的冲突(Demerouti, 2015)。解决角色间的冲突，能够有效地处理倦怠。

此外，CLIPS 策略在掌握帮助技巧上意义重大，也有利于帮助者应对帮助过程中的倦怠，现在简单介绍如下(Hargie, 2011)。

- C: 技巧的实施运用由帮助者个人控制;
- L: 学习到的技巧，在练习和反馈过程中得到改善;
- I: 整合运用言语和非言语反应，并进行良好的交互应用;
- P: 目标明确，促进技巧的积极应用，以及观察到帮助的成效;
- S: 技巧运用的方式流畅，没有阻碍感。

我在《亲近孩子：子女教养理论和技巧》一书里提出了情绪健康管理的整合模式，生理、心理、社会及信仰等因素对情绪都有相互的影响，我们可以通过多途径的方式来舒缓情绪，实现对情绪的有效管理(倪星群 2018)。系统整合模式同样适用于处理倦怠，许多研究发现身体、心理和情感的自我照顾是避免医生职业倦怠的重要因素。运动锻炼可以改善心情，增强应对压力的能力，促进高质量的睡眠。营养学的研究支持饮食与心理健康之间的联系，饮食中富含水果、蔬菜、未加工谷物以及少量动物和乳制品的人患抑郁症的风险较低。此外，越来越多的证据表明，专注觉察及冥想等属灵练习可以通过减轻压力和改善身心健康，帮助减少医生的倦怠症状(Karr, 2019)。

除了积极应对之外，我们更要建立预防为主的思想，给予足够的重视，进行对倦怠的有效的预防，避免帮助者倦怠的出现。这些措施主要包括以下不同的方法：

- 对倦怠有高度的自我意识和警觉。
- 在追求帮助的成果的同时，重视自己的情感衰竭或者去个人化。
- 在帮助他人和照顾自己之间寻找到有效的平衡。
- 科学而合理地评估帮助者自己是否适应当前的被帮助者。
- 寻找新的方式方法来帮助被帮助者，并不需要得到其他人的允许。
- 主动开始新的项目，不要等待机构或者他人的同意。
- 通过休息、睡眠、合理饮食和锻炼保持身体健康。
- 发展新的朋友关系，或者接受他人帮助，在给予和收获之间达到平衡。
- 自行建立个人支持系统，与家人、朋友和同事保持联系，发展自我觉醒能力。
- 休假及保持个人的健康生活，不要沉浸在帮助的难度之中。
- 停止对他人的问题负责任，有健康的个人界线，并能有效维护。
- 愉快地制定自己的阅读计划，丰富相关知识，有效地应对帮助中的困难，减少自己的焦虑不安。

- 维护健康的帮助与家庭生活的平衡。
- 自己安排参加相关的培训和讲座，丰富帮助他人的技巧，也学习更多关心自己方法。
- 寻求与同事之间的共同项目，实现自我帮助的多元化。
- 感受到帮助人的过程中的收获，能够获得最大的满足感，从而预防倦怠的发生。
- 必要时，学习果断地说“不”，维护健康的个人心理界线(Lacy & Chan, 2018; Rupert et al., 2015)。
- 牧师在学校接受相关的训练，年轻的牧师接受同伴的支持和忠告(Evers & Tomic, 2003)。

总之，作为帮助者，我们应当学会面对自我挑战。辨别被帮助者试图对我们做的事情，不要感到愤世嫉俗。对帮助角色中的社会影响要感到舒适，坦然面对帮助过程中的干扰。面对挑战，将它融入到帮助的过程中，不要成为为了反对而反对的人。发展果断处事的能力和表达方式，克服软弱或者不自信的表现。不要为自己的失败寻找借口，具体问题具体分析，勇敢地担当自己的责任。明白自己的不完美和盲点，接纳自己，坦然面对，尽自己的努力克服，并接受他人的帮助与支持(Egan, 2019)。

最后，帮助者需要要有健康的人生观及价值观，相信“好施舍的，必得丰裕；滋润人的，必得滋润。”有健康的信念和信仰，建立自尊自信，将自己置于更大的帮助体系之中，获得更多的支持，并实施更好的服务。学习好的榜样，跟从而行。扶助软弱的人，相信施比受更为有福。

我们需要谨记：帮助不是表现自己，不是工作，不是个人的职业生涯，而是一种使命(Slavin, 2019)。是一种与神建立联结，赋予生命意义，实现人生目标，建立属神的人生的使命。

我们有这样的信念吗？

## 后记

到此为止，我们已经学习过本书介绍的帮助技巧，你还记得学习之前自己定的学习目标吗？哪些目标已经实现？哪些仍然不足？以下表格可以帮助进行自我评估。

表后.1、帮助技巧学习的自我评估

技巧	学习前自我评估	学习后自我评估
参与行为	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
关系建立	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
对言语的反应	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
对非言语的反应	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
倾听	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
提问题	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
情绪反映	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
释义	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
总结	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
重新定向	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
自我揭露	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
即时性	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
设定目标	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
头脑风暴	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
行动记录	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
支持性对质	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
重构	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
肯定	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
同理心	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
给予建议	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
整合应用策略	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

对于哪一个技巧自己学习的收获最大？实际帮助案例中效果最好？

有多少次没有完成相关的作业？为什么？现在评估对这一技巧的学习时感觉如何？

下一步学习提高的计划有哪些？

最后需要说明的是，本书写作的过程中，我以帮助者的角度进行陈述。但是，正如我在前言里提到的，生活里我们每一个人既是帮助者，也是被帮助者。而在被帮助者角度，本书的学习给自己什么新的信息？是否能够更好地明白帮助者的善良意图？能否更清晰地理解自己的优点和缺点？是否更好地清楚自己成长的需要？是否能够更加积极地面对挑战和面对自己的人生？有时候是否有不情愿作出改变的情况？如果有，主要的困难在哪里？如何应对？



## 参考文献:

- Al-Umran, K. (2004). Teaching tips - questioning. *J Family Community Med*, *11*(2), 73. Retrieved from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23012053>
- Arnow, B. A., Steidtmann, D., Blasey, C., Manber, R., Constantino, M. J., Klein, D. N., . . . Kocsis, J. H. (2013). The relationship between the therapeutic alliance and treatment outcome in two distinct psychotherapies for chronic depression. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, *81*(4), 627-638. doi:10.1037/a0031530
- Arroll, B., & Allen, E.-C. F. (2015). To self-disclose or not self-disclose? A systematic review of clinical self-disclosure in primary care. *British Journal of General Practice*, *65*(638), e609-e616. doi:10.3399/bjgp15x686533
- Athreya, B. H. (2010). *Handbook of Clinical Skills: A Practical Manual*. New Jersey: World Scientific.
- Baier, A. L., Kline, A. C., & Feeny, N. C. (2020). Therapeutic alliance as a mediator of change: A systematic review and evaluation of research. *Clinical Psychology Review*, *82*, 101921. doi:<https://doi.org/10.1016/j.cpr.2020.101921>
- Barak, A., & Gluck-Ofri, O. (2007). Degree and Reciprocity of Self-Disclosure in Online Forums. *CyberPsychology & Behavior*, *10*(3), 407-417. doi:10.1089/cpb.2006.9938
- Barker, P., & Chang, J. (2013). *Basic Family Therapy* (6th ed.). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, Ltd.
- Bartlett Ellis, R. J., Carmon, A. F., & Pike, C. (2016). A review of immediacy and implications for provider-patient relationships to support medication management. *Patient Prefer Adherence*, *10*, 9-18. doi:10.2147/PPA.S95163
- Berman, P. S., & Shopland, S. (2005). *Interviewing and Diagnostic Exercises for Clinical and Counseling Skills Building*. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- Brammer, L. M., & MacDonald, G. (1999). *The Helping Relationship: Process and Skills* (7th ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Braun, J. D., Strunk, D. R., Sasso, K. E., & Cooper, A. A. (2015). Therapist use of Socratic questioning predicts session-to-session symptom change in cognitive therapy for depression. *Behav Res Ther*, *70*, 32-37. doi:10.1016/j.brat.2015.05.004
- Brooks, A. W., & John, L. K. (2018). The surprising power of questions. *Harvard Business Review*, *96*(May-June), 60-67.
- Burns, D. D. (1999). *Ten Days to Self-Esteem*. Toronto: HarperCollins ebooks.
- Cho, Y. H., Lee, S. Y., Jeong, D. W., Im, S. J., Choi, E. J., Lee, S. H., . . . Yune, S. J. (2012). Analysis of questioning technique during classes in medical education. *BMC Med Educ*, *12*, 39. doi:10.1186/1472-6920-12-39
- Cochran, J. L., & Cochran, N. H. (2015). *The Heart of Counseling: Counseling Skills Through Therapeutic Relationships* (2nd ed.). New York: Routledge.
- Conoley, C. W., & Conoley, J. C. (2009). *Positive Psychology and Family Therapy: Creative Techniques and Practical Tools for Guiding Change and Enhancing Growth*. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

- Cournoyer, B. R. (2011). *The Social Work Skills Workbook* (6th ed.). Australia: Brooks/Cole Cengage Learning.
- Dalonges, D. A., & Fried, J. L. (2016). Creating Immediacy Using Verbal and Nonverbal Methods. *J Dent Hyg*, *90*(4), 221-225. Retrieved from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/27551142>
- Daniels, T., & Ivey, A. E. (2007). *Microcounseling: Making Skills Training Work in a Multicultural World*. Springfield, Illinois: Charles C Thomas.
- Demerouti, E. (2015). Strategies used by individuals to prevent burnout. *European Journal of Clinical Investigation*, *45*(10), 1106-1112. doi:10.1111/eci.12494
- Doležal, P., Čeveliček, M., Řiháček, T., Roubal, J., Hytych, R., & Ukropová, L. (2019). Why did she leave? Development of working alliance in a case of psychotherapy for depression. *Research in Psychotherapy: Psychopathology, Process and Outcome*, *22*(2). doi:10.4081/ripppo.2019.354
- Doucette, J. N. (2017). Confronting a coworker's difficult behavior. *Nurs Manage*, *48*(5), 56. doi:10.1097/01.NUMA.0000515802.87344.3e
- Dzau, V. J., Kirch, D. G., & Nasca, T. J. (2018). To Care Is Human - Collectively Confronting the Clinician-Burnout Crisis. *N Engl J Med*, *378*(4), 312-314. doi:10.1056/NEJMp1715127
- Edwards, C. E., & Murdock, N. L. (1994). Characteristics of therapist self-disclosure in the counseling process. *Journal of Counseling & Development*, *72*(4), 384-389. doi:10.1002/j.1556-6676.1994.tb00954.x
- Edwards, J. T. (2011). *Working With Families: Guidelines and Techniques* (2nd ed.). Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Egan, G. (2019). *The Skilled Helper: A Problem-Management and Opportunity-Development Approach to Helping* (11th ed.). Boston: Cengage Learning.
- Evans, D. R., Hearn, M. T., Uhlemann, M. R., & Ivey, A. E. (1989). *Essential Interviewing: A Programmed Approach to Effective Communication* (3rd ed.). Pacific Grove, California: Brooks/Cole Publishing.
- Evers, W., & Tomic, W. (2003). Burnout among Dutch reformed pastors. *J Psychol Theol*, *31*(4), 329-338.
- Farber, B. A. (1990). Burnout in Psychotherapists. *Psychotherapy in Private Practice*, *8*(1), 35-44. doi:10.1300/j294v08n01\_07
- Fielding, R. (1995). *Clinical Communication Skills*. Hong Kong: Hong Kong University Press.
- Figley, C. R. (2002). Compassion Fatigue: Psychotherapists' Chronic Lack of Self Care. *J Clin Psychol*, *58*(11), 1433-1441.
- Gunderman, R. B., & Phadke, S. (2016). Burnout's Upside. *Journal of the American College of Radiology*, *13*(12), 1538-1540. doi:10.1016/j.jacr.2016.05.004
- Hamdy, R. C., Kinser, A., Depelteau, A., Lewis, J. V., Copeland, R., Kendall-Wilson, T., & Whalen, K. (2018). Repetitive Questioning II. *Gerontol Geriatr Med*, *4*, 2333721417740190. doi:10.1177/2333721417740190
- Hamdy, R. C., Lewis, J. V., Copeland, R., Depelteau, A., Kinser, A., Kendall-Wilson, T., & Whalen, K. (2018). Repetitive Questioning Exasperates Caregivers. *Gerontol Geriatr Med*, *4*, 2333721417738915. doi:10.1177/2333721417738915
- Hargie, O. (2011). *Skilled Interpersonal Communication: Research, Theory and Practice* (5th ed.). London and New York: Routledge.

- Heller, L., & LaPierre, A. (2012). *Healing Developmental Trauma: How Early Trauma Affects Self-Regulation, Self-Image, and the Capacity for Relationship*. Berkeley, California: North Atlantic Books.
- Henretty, J., & Levitt, H. (2009). The role of therapist self-disclosure in psychotherapy: A qualitative review. *Clinical Psychology Review, 30*, 63-77.  
doi:10.1016/j.cpr.2009.09.004
- Hill, C. E. (2014). *Helping Skills: Facilitating Exploration, Insight, and Action* (4th ed.). Washington, DC: American Psychological Association.
- Horvath, A. O., Del Re, A. D., Fluckiger, C., & Symonds, D. (2011). Alliance in individual psychotherapy. In J. C. Norcross & J. C. Norcross (Eds.), *Psychotherapy Relationships that Work: Evidence-based Responsiveness* (2nd ed., pp. 25-69). New York: Oxford University Press.
- Hough, M. (2014). *Counseling Skills and Theory* (4th ed.). Oxon, UK: Hodder Education.
- Howe, E. (2011). Should psychiatrists self disclose? *Innovations in clinical neuroscience, 8*(12), 14-17. Retrieved from <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/22247813>  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3257982/>
- Howe, M. A. (2005). *Developing Helping Skills* (2nd ed ed.). Camberwell, Victoria: ACER Press.
- Huang, K., Yeomans, M., Brooks, A. W., Minson, J., & Gino, F. (2017). It doesn't hurt to ask: Question-asking increases liking. *Journal of Personality and Social Psychology, 113*(3), 430-452.
- Ivey, A. E., Ivey, M. B., & Zalaquett, C. P. (2014). *Intentional Interviewing and Counseling: Facilitating Client Development in a Multicultural Society* (8th ed.). Belmont, California: Brooks/Cole.
- Jourard, S. M. (1971). *The Transparent Self*: Van Nostrand Reinhold.
- Karr, S. (2019). Avoiding physician burnout through physical, emotional, and spiritual energy. *Current Opinion in Cardiology, 34*(1), 94-97.  
doi:10.1097/hco.0000000000000574
- Kennerley, H., Kirk, J., & Westbrook, D. (2017). *An Introduction to Cognitive Behaviour Therapy: Skills & Applications* (3rd ed.). Los Angeles, California: SAGE Publications.
- Köhler, S., Guhn, A., Betzler, F., Stiglmayr, C., Brakemeier, E.-L., & Sterzer, P. (2017). Therapeutic Self-Disclosure within DBT, Schema Therapy, and CBASP: Opportunities and Challenges. *Frontiers in Psychology, 8*.  
doi:10.3389/fpsyg.2017.02073
- Koole, S. L., & Tschacher, W. (2016). Synchrony in Psychotherapy: A Review and an Integrative Framework for the Therapeutic Alliance. *Frontiers in Psychology, 7*.  
doi:10.3389/fpsyg.2016.00862
- Kross, E., Ayduk, O., & Mischel, W. (2005). When asking "why" does not hurt. Distinguishing rumination from reflective processing of negative emotions. *Psychol Sci, 16*(9), 709-715. doi:10.1111/j.1467-9280.2005.01600.x
- Lacy, B. E., & Chan, J. L. (2018). Physician Burnout: The Hidden Health Care Crisis. *Clinical Gastroenterology and Hepatology, 16*(3), 311-317.  
doi:10.1016/j.cgh.2017.06.043

- Lee, L. A., Sbarra, D. A., Mason, A. E., & Law, R. W. (2011). Attachment Anxiety, Verbal Immediacy, and Blood Pressure: Results from a Laboratory-Analogue Study Following Marital Separation. *Pers Relatsh*, *18*(2), 285-301. doi:10.1111/j.1475-6811.2011.01360.x
- McLaren, K. (2013). *The Art of Empathy: A Complete Guide to Life's Most Essential Skill*. Boulder, Colorado: Sounds True.
- McLeod, J., & McLeod, J. (2011). *Counselling Skills: A Practical Guide for Counsellors and Helping Professionals* (2nd ed ed.). Maidenhead, England: McGraw-Hill Education.
- Mozdzierz, G. J., Peluso, P. R., & Lisiecki, J. (2009). *Principles of Counseling and Psychotherapy: Learning the Essential Domains and Nonlinear Thinking of Master Practitioners*. New York: Routledge.
- Murali, K., Makker, V., Lynch, J., & Banerjee, S. (2018). From Burnout to Resilience: An Update for Oncologists. *American Society of Clinical Oncology Educational Book*(38), 862-872. doi:10.1200/edbk\_201023
- Murphy, B. C., & Dillon, C. (2011). *Interviewing in Action in a Multicultural World* (4th ed.). Australia: Brooks/Cole Cengage Learning.
- Nicotera, N. (2018). *Essential Interviewing Skills for the Helping Professions: A Social Justice and Wellness Approach*. New York: Oxford University Press.
- Nunn, K., & Isaacs, D. (2019). Burnout. *Journal of Paediatrics and Child Health*, *55*(1), 5-6. doi:10.1111/jpc.14331
- Patel, M. (2015). *Reframe: Shift the Way You Work, Innovate, and Think*: Lioncrest Publishing.
- Pincus, D. B., Ehrenreich, J. T., & Spiegel, D. A. (2008). *Riding the Wave Workbook*. New York: Oxford University Press.
- Post, S. G. (2011). *The Hidden Gifts of Helping: How the Power of Giving, Compassion, and Hope Can Get Us through Hard Times*. San Francisco, California: Jossey-Bass.
- Rupert, P. A., Miller, A. O., & Dorociak, K. E. (2015). Preventing Burnout: What Does the Research Tell Us? *Professional Psychology: Research and Practice*, *46*(3), 168-174.
- Shafran, N., Kivlighan, D. M., Gelso, C. J., Bhatia, A., & Hill, C. E. (2017). Therapist immediacy: The association with working alliance, real relationship, session quality, and time in psychotherapy. *Psychother Res*, *27*(6), 737-748. doi:10.1080/10503307.2016.1158884
- Shulman, L. (2009). *The Skills of Helping Individuals, Families, Groups, and Communities* (6th ed.). Belmont, California: Brooks/Cole Cengage Learning.
- Simionato, G. K., & Simpson, S. (2018). Personal risk factors associated with burnout among psychotherapists: A systematic review of the literature. *J Clin Psychol*, *74*, 1431-1456.
- SKovholt, T. M., & Trotter-Mathison, M. (2011). *The Resilient Practitioner: Burnout Prevention and Self-Care Strategies for Counselors, Therapists, Teachers, and Health Professionals* (2nd ed.). New York: Routledge.
- Slavin, S. (2019). Preventing physician burnout: satisfaction or something more? *Israel Journal of Health Policy Research*, *8*(1). doi:10.1186/s13584-019-0303-y

- Snelgar, R. J., Renard, M., & Shelton, S. (2017). Preventing compassion fatigue amongst pastors: The influence of spiritual intelligence and intrinsic motivation. *J Psychol Theol*, 45(4), 247-260.
- Sommers-Flanagan, J., & Sommers-Flanagan, R. (2014). *Clinical Interviewing* (5th ed ed.). Hoboken, New Jersey: Wiley.
- Vacharkulksemsuk, T., & Fredrickson, B. L. (2012). Strangers in sync: Achieving embodied rapport through shared movements. *Journal of Experimental Social Psychology*, 48(1), 399-402. doi:10.1016/j.jesp.2011.07.015
- Vale, R. D. (2013). The value of asking questions. *Mol Biol Cell*, 24(6), 680-682. doi:10.1091/mbc.E12-09-0660
- Warner, J., & Carter, J. D. (1984). Loneliness, marital adjustment and burnout in pastoral and lay persons. *J Psychol Theol*, 12(2), 125-131.
- Weck, F., Grikscheit, F., Jakob, M., Höfling, V., & Stangier, U. (2015). Treatment failure in cognitive-behavioural therapy: therapeutic alliance as a precondition for an adherent and competent implementation of techniques. *Br J Clin Psychol*, 54(1), 91-108. doi:10.1111/bjc.12063
- Xu, Q., Jin, L., & Zhang, Y. (2019). The shifting preference for contingent rewards in goal pursuit. *Journal of Personality and Social Psychology*, 116(1), 33-45.
- Yeomans, M., Brooks, A. W., Huang, K., Minson, J., & Gino, F. (2019). It helps to ask: The cumulative benefits of asking follow-up questions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 117(6), 1139-1144.
- Young, M. E. (1998). *Learning the Art of Helping: Building Blocks and Techniques*. Upper Saddle River, New Jersey: Merrill.
- Zilcha-Mano, S., Muran, J. C., Hungr, C., Eubanks, C. F., Safran, J. D., & Winston, A. (2016). The relationship between alliance and outcome: Analysis of a two-person perspective on alliance and session outcome. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 84(6), 484-496. doi:10.1037/ccp0000058
- 倪星群. (2018). *亲近孩子：子女教养理论和技巧*. 多伦多: 晨星心理咨询与心理治疗.