

心理咨詢論（下）

王拥军 编著



第五章 技术与方法指导

第一节 非言语行为的观察技术

人类对于非言语行为的重要性的认识才刚刚开始，对于这些非言语行为的科学研究也才开了个头。人的面部表情和身体动作所能传递的信息是极为丰富的。从我们自身的经验来看也是这样，甚至当人们沉默地坐在一起时，那里的气氛中也充满着各种信息。有人甚至于把非言语行为定义为超越言谈和书面语言的所有人类交流的源泉。在许多时候，面部表情、身体运动、声音的变化和自发的人体生理反应中所包含的信息量远远胜于言词。

梅尔贝因(Mehrabian)报告了他及他的同事对于非言语行为和不协调信息的研究，他的实验结果表明不协调信息的效果是这样的，其总体效果等于7%的言语联系加38%的声音联系加上55%的面部表情联系。当言语及身体语汇所表达的信息不一致时，其中影响力最大的是面部表情，其次是声音的音调，最后才是言语本身。如果面部表情与言语及其他行为不协调时，那么起主导和决定作用的是面部表情。应该说，在他的这项研究中各种言语、表情、动作成分所传递的信息的百分比不是很重要的，但明确了非言语行为在整个信息交流过程中所起到的作用才是更重要的。

伊根认为一个有效的咨询者应学会“倾听”和理解

芬兰的心理学家曾做过实验，把由演员表演各种情绪的照片横裁成细条，只挑出双眼部位让人们辨认，结果回答出眼睛所表现的情绪的正确率很高。还有研究者让被试凝视一张人头像照片，用追视仪记录其目光，结果发现被试的视线集中于人像的眼睛和嘴上。

在咨询过程中咨询者与来访者位置的安排之所以要呈直角其原因就是避免来访者与咨询者对视，使之感到心理担负沉重。在咨询过程中，一般说咨询者应占主导地位，不论是说话时还是听对方讲话时，目光一般都会盯着对方，对方如果郁郁寡欢，不看人时就多于看人时；如果自认为地位低于咨询者，听讲时投来的目光就要多于自己讲话时；女性一般比男子更爱直眼看人，常仔细端量对话者，注视人的时间往往更长。理解这些对于我们咨询者达到对对方的共情与关注是非常重要的。

视线的转移或目光的间断在咨询过程中也有着重要意义。比如你若对一个来访者说：“当一个人谈到自己时总是感到很困难的，是吗？”对方回答说：“我可不这样”。但在说话过程中带着苦相，眼睛看着别处，此时面部表情及目光所反应的信息比言语的更为重要和真实。又比如，一个年轻女性在谈到她和她男朋友的关系时说到，他对她来说是多么重要，谈到她为他做了许多的事情，但他似乎对此无动于衷。在这段谈话中当谈到她自己所做的努力时她的目光并未游移他处，但当谈到他对于她的重要性时，她的视线移开了。这可能反应了她内心愿保持她与男友的关系的真实的希望。当然，在许多时候，个别的观察是不够的，你需要更多的信息以确认来访者的感情与情绪。当来访者谈到其所害怕涉及到的一些话题时（如性、敌对情绪、令人难堪的经历等），只要这些

话题一露端倪，他们的目光就会有一种回避的反应。

在咨询过程中，当咨询者做解释、说明等工作时，对方的目光还可能表现出疑惑不解、大彻大悟、悲哀、惊奇、快活、专注等不同的情绪色彩，这些一般咨询者根据自己的生活经历即可确认。当咨询者某些话击中其要害时，对方的目光也可能久久地盯着地面、自己的双手或双脚，虽然未做任何言语反应，但这可能反应了其内心的斗争与思考过程。此时可为其留有一定的时间不再发问或讲解。另外，对方的目光或表情有时会流露出不以为然的色彩，这往往易于察觉，咨询者不必为此左右，这也不一定是对你轻视的表现，往往是对你说的某几句话，提供的某些具体建议的反应，此时可以明确发问以做具体了解和处理。

有些来访者在沉默之后便眼含泪水，有的在诉说之中潸然泪下。哭往往是人们感到委屈，伤心时的一种表现。美国的一项研究表明，伤心的泪水含有与人的紧张情绪等有关的神传导物质，泪水可将其排出体外。85%的女被试和 73%的男被试说他们哭了以后心情好受一些。在来访者出现欲哭状时，咨询者不能无动于衷。来访者可能平时并非软弱之辈，并非动不动就泣不止的人，只是到了这里，想起或说到伤心之事才动了真情的。有了这样的理解，咨询者才易于达到共情之境地。要把你的关注表现出来，如备有手巾纸之类物品可以递给来访者；如发现来访者又强忍住泪水时可鼓励他们哭出来，如说：“想哭，你就哭一下吧”。咨询者此时如果无任何表示，来访者会把这种沉默看作对自己的负性看法或对自己行为的一种批评态度。

嘴是整个面部又一表情丰富之处。许多表情与面部

整体的肌肉活动有关。但嘴还有些特殊性，有时嘴角肌肉的微小活动可以反应出一个人的心理活动的内容如微笑、轻视、思索、下决心等。

咨询者借助于对来访者面部表情的理解可更好地理解领悟来访者的问题及其对他本人的影响，与来访者讨论其表情所传达的感情、情绪信息也可使来访者认识到咨询者对他及其问题的理解，这对咨询过程极为有利。一个有效的咨询者是绝不会仅仅借助于言语与来访者进行交流的。

二、身体动作所传递的信息

虽然面部表情是确认来访者情绪特性时首先要注意的部位，身体、四肢、手的运动在信息交流过程中也起着重要的作用。运动是人们通过自身的移动、姿式的改变进行交流的一种方式。运动是受到文化传统影响的，通过后天模仿方得到的行为。

非言语交流的躯体表现包括手势和身体的姿式。按照某些研究者的看法，手势具有说明、强调、解释或指出某一问题、插入谈话等作用，是很难与口头的言语表达分开的。手势在人际交往中往往是经过推敲而运用的。手势的运用是与身体姿式相关联的。借助手势与身体姿式人们可以表达惊奇、苦恼、愤怒、焦虑、快乐等各种情绪。在相同的文化背景中人们的这些表现往往是很相似的。有时言语表达显得不够用了，手势与身体姿式的运用就是必须的了。在会谈过程中，当来访者谈到某些涉及到可能为社会上一般人不易接受的内容时常常会更多地运用手势等身体语汇。

具有不同问题的人，其躯体表现可能是不同的。一个情绪抑郁的人除了目光暗淡、双眉紧皱之外，他可能

双肩微舵，双手持续地做着某个单调的动作，身体移动的速度相对较慢，似乎要经过很大的努力才行。而一个焦虑的来访者，常常会有无休止的快速的手足运动，双手可能在不断颤抖。一个行为退缩的人会始终使他自己的双手处于与身体紧密接触的部位（如双手紧紧插在衣兜里等），头部下垂。正如某些研究者所指出的那样，身体的姿式，肌肉系统的紧张与放松，头部、手、脚的动作都可以看作是具有信号意义的一种交流的信息。

身体语汇中最有用的一种也许可以说是身体姿式的改变。这种改变往往是在无意识之中进行的。因此有时观察这种改变可能可以得到从对方言语交流中得不到的东西。比如来访者开始可能以某种自然的姿式坐在椅子上，但是没有任何明显的原因他就改变了姿式：双手交叉在腋下，向后靠在椅背上，或跷起一条腿等等。有时这些貌似无关的变动可能反应了对方内心的冲突与斗争。此时他嘴上所说的和他心里所想的往往不是一回事。

人处于紧张或烦躁不安时往往出现这样一些身体动作：身体坐不稳，仿佛坐椅使之感到不适，膝盖或脚尖有节奏地抖动，手指不停地转动手里的东西，相互摩擦，摆弄衣服，乱摸头发等。这些动作往往是人的感情的自然流露，他们本身也可能不知自己为何如此的。

以实践经验看来访者无意之间的身体变动所反映的信息常常比其言语更多，尤其是在两种系统的信息不一致时更是如此。例如在一次咨询会谈中，一来访者坚持说在一次意外事故中他的左手受了伤，到现在都无法握紧，但在说此话的同时他的左手下意识地连做了几次抓握动作，咨询者看到：其左手抓握自如。在咨询者对来访者做说明与解释的过程中，有时来访者会长时间保持

沉默，一言不发，但其身势与手势的轻微改变都可反应其承受的心理压力的大小及内心活动的激烈程度。例如，一个患社交恐怖的女孩子，坚持说，如果别人说她不好，她肯定就是不好的人。咨询者问她，如果有 30 人说她不好，她认为怎么样，她说，我会认为自己是不好的人；咨询者接着问，那么还有 70 人说你好呢，你到底是好还是不好？她沉默了，用一只手揉搓着自己的裙子……在咨询过程中，善于观察者肯定会发现许多“此时无声胜有声”的场景。

三、声音特征

有人把有声的非言语交流也称之为副语言，它是语言表达的一部分。它包括噪音的音质、音量、音调和言语节奏的变化等。其中音质相对稳定不变，其它部分都可以变化。人们的言语表达借助于音量、音调及言语速度的改变能够表达多种复杂细微的感情。这些声音成份所传达的信息如前所述竟可高达 38%。亦是心理咨询过程中不可忽视的成分。

史密斯(Smith)对伴随着语言一起出现的声音现象进行了分析和描述，认为从人们语言中可以分出六种成分，这是人们以讲话做为交流方式的基础的东西：

1 声音的强度，或者说是声音的大小。声音强度的改变可能会给某个词、整个句子或某段话语带来影响。说话声音很大，常常表达了警告或烦恼之情；而声音变小变弱可能说明心情不快或表示失望。

2 音调的分布，或提高、降低音调。音调的提高常常表明烦恼及警告之意，而音调的降低则可能表示强调或怀疑其内容等。

3 扩大或压缩音域。这是对发言中的音调现象中的

通常具有的差别的非常明显的夸大或缩小。

4 摩擦音和开朗的声音。这种声音成分与生理上咽喉器官的肌肉紧张的数量有关。人越是紧张，摩擦音就越多越明显。而人们轻松的讲话，其结果是使声音变得完全、流畅和可靠。

5 慢声慢气的和快速的表达方式，这是每个人语言节奏的特征性反应。

6 节奏的加速和减慢，与上述的快速和慢速度的说话方式不同，这种节奏的快速和慢速的特征用于描述人们较长的发言。在许多情景下，说话节奏快表明人烦恼和焦虑的心情，而节奏变慢则可能与不同的情况有关，不像节奏变快那么确定。

如果上述的多种声音成分咨询者在会谈过程中都可以明确地辨认出来，那就等于生出了“第三只耳朵”。在史密斯所提的这几种声音成分中，人的声音大小的变化所反应的情绪特征往往可借鉴日常生活经验来确认，说话节奏的快慢可能反应了每个人的个性特征。而语调和语速的变化中包含有更多的情绪变化，声音的音调的提高表明了人们对所谈事物的看法(如强调、重视)和情绪(如激动、兴奋等)；音调的降低也是这样，可能表明对方主观上意识到所谈内容与人们一般看法不一致，或正是谈到了使之感到痛苦抑郁的部分，说话节奏的变快可能表明情绪的激昂与兴奋，而节奏变慢可能说明对方正在进行某种思考或说出某事心理上尚有阻力。对于这些声音成分的具体分析既要结合当时谈话内容，又要联系整个会谈中的前因后果。非言语行为传递的信息有时在当时并不能马上确认，但只要留心注意，其中含意总可以搞清。

除上述所说的几种声音特征之外，声音的停顿也值得注意。停顿也被认为是喉部肌肉变化所带来的现象。这些肌肉僵硬和紧张及放松的变化使声音和音调出现短暂的停顿。这可能表明了讲话人带有很强的情绪色彩。如果是对方在谈话当中有意识的停顿，这则可能表明对方希望其刚刚所谈的内容能引起咨询者的注意；还有一些这种停顿是希望看到咨询者对自己前面所谈内容的反应，以决定下面继续谈什么内容为好。

四、综合印象

非言语性行为所传递的信息实际上远不止上面所说的几种情况。当人处于静止和无声状态时，不同的站、坐、倚的姿式也会传递一定的信息。而人站立或坐下时与他人之间所具有的距离也可使你发现不同的人的行为各异。因为在同一种文化背景中，人与人之间的距离可以划分出亲密区、个人区、社会区和公共区。或者简单地说，某人与你所保持的距离可能反映了他对同性（异性）的某种态度，反映了他对你的看法，反映了他本人的教养与社交经验、习惯等内容。在咨询过程中一般室内位置是固定的，所以坐时无须更多留意。但也有个别来访者不满意我们的位置排列，提出将自己椅子挪动的要求，看其重新坐的位置可得到对其人的更多信息。在迎送来访者时，起身站立的位置也会给善于观察者一定的信息。此外，人的体魄、装束及眼镜、发型等也传递着一定的信息。这些信息与人们的举止、言谈内容等能在很大程度上反映一个人的修养和气质。在会谈过程一开始，咨询者往往会从这些非言语行为所反映的信息得出对来访者的初步印象。一般说，人们最初往往由人的举止等对对方做出判断，其后的评价才可能集中于谈话和内容。

社会心理学中所讲的首因效应往往起着很大的作用。咨询过程虽说是以帮助来访者解决其所面临的问题为主，但对来访者是一个什么样的人，其人格特征如何的了解也是很重要的，据此我们有可能找到其问题的起因。但人们的第一印象往往并不准确，所以咨询者要根据会谈后以及对来访者更多的了解之后不断地调整自己对对方的看法与评价，切不可仅凭第一印象办事，犯先入为主的错误。

对来访者的综合印象，实际上还包括有综合抽象概括的整体印象，如对方成熟老练或单纯幼稚，追求完美或自卑心重等。不同的来访者会有不同的表现。有的来访者在会谈过程中表情丰富，言谈较夸张，所述内容类似有曲折情节的故事，以语气语速的变化引人入胜。结合其谈话内容及其个人生活经历等分析，咨询者也许会发现对方并没有什么迫切需解决，求助的问题，他到咨询室来仅仅是为了寻求注意。还有些人显得自信能干、知识渊博，咨询会谈中讲话滔滔不绝，并不太注意咨询者会给予什么样的指导，但对咨询者能否理解自己极为关注，这种人也许仅仅为了寻求理解而来。还有些来访者明明自己有许多心理问题，但尽了很大努力，问题仍表达不清，却可以说出许多躯体上的不适症状，他也许是不善表达之人，把心理问题躯体化了，咨询者要采取一定的方法将其问题引导出来。

五、非言语性行为的功用

非言语行为一般说来比言语表达更带有自发性“词可以在说出之前进行选择 and 斟酌……另一方面，非言语行为则很难由人的主观意志进行控制”。来访者的非言语的表现能够构成一条沟通其内心世界的道路。

除此以外，非言语行为通过面部表情、身体运动、声音变换和一些自发的生理反应使言语信息如同书面语言加了标点符号那样，变得更加栩栩如生。它们的作用就好象是逗号所表示的停顿，句号所表示的完结，感叹号所代表的惊叹，重点符号所表示的强调。非言语行为可以以下列方式标示或调节人际之间的信息交流：

1 肯定或重复

非言语行为可以起到使言语得到进一步的肯定和重复的作用。例如，如果你确实是理解了你的来访者，并且你的解释也是成功的，你的来访者的双眼会变亮(面部表情)，身体也略微前倾(身体运动)，会很快活地说(声音特征)：“是的，就是那么回事！”此时其非言语性行为对你来说就对其口头表达具有肯定的作用。

2 否定和含混不清

非言语性行为可以表达出对方对某事的否定或处于混淆不清的状态之中的情况。假如一个来访者对你说他对你的某些观念性的东西分析并未感到难堪和不安时，他却脸红了(自发的生理反应)，他的声音是犹豫不定的(声音特征)他的上嘴唇在微微颤抖(面部表情)。此时尽管他的话是那样说的，但其非言语的信息却否定了他自己的话。或者当咨询小组中某一成员对另一成员说她很生他的气时，她却在微笑，此时她的非言语行为与其言语所传达的信息就是矛盾的，这种矛盾的表现可能会使对方由于接受到混乱的信息而感到摸不着头脑。因为她的笑容可能带有这样的含义：“我很生气，但我仍不想伤害你”，也可能意味着：“我生气了，告诉你这一点使我感到非常不安”。

3 加强作用或强调

非言语行为能加强或强调人们谈话中所说的内容。如果一个咨询者建议来访者与他的妻子(未在场)讨论某一问题时,他说:“我觉得我做不到!”与此同时头垂了下来双手捧面,他的行为为他的言语信息划着重号。非言语行为还可为言语信息起到加重其情绪色彩增加其强度的作用。如果一个来访者对你说她在没有搞清某事之前不喜欢与人对峙后,双眼不动地注视着你,沉默中皱起了眉头,那么她从她的非言语行为会了解到她的情绪的强烈程度。如果她接着又站起来大步地走出房间的话,那么其非言语行为就进一步强调了其所感到的愤怒和伤害。

4 控制或调整

非言语线索在交谈中常常用于控制调整话题。在咨询小组中某一参加者看着另一个人非常明显地表示了他想发言的行为倾向时,如果对方没有看着他眉头微皱,那么他可能会因此而犹豫或改变他想发言的想法了。有经验的咨询者对于来访者的这些非言语线索的表现式应该是敏感的。

做一个咨询者,在观察人的非言语行为上一一定要下功夫。理解他人的这些非言语行为所传递的信息的途径之一就是生活中的每一刻都有意识地模仿或观察非言语行为。就好像你常常能从镜子之中看到你自己一样,如果你注意观察你自己在某些心境时的身体变化,你也常常会发现你的来访者在某种情况下也常常会有相似的反应出现。如能在非言语观察方面达到很高的水平,那么你对来访者的共情也有可能达到更高一级的水平。

另外,仔细观察电影及电视中的非言语交流也会从中受益。在成功的会谈中,咨询者与来访者之间仿佛存

有某种默契，其非言语性行为是互为补充或是以对称方式出现的。这种行为运动的互补性在来访者与咨询者之间来回传递着信息。来访者在谈话的过程中可能会有暂停，此时咨询者微微点头，来访者接着把他的话说完。这种谈话过程的气氛始终是和谐的。

行为运动的对称性更使人感到兴趣。咨询者和来访者可能无意识地全都采用了某种相同的身体姿式：他们有直接的目光交流，他们的手与脚的移动是同步的，就好像他们在一起跳舞或跟随着某种节奏行进。在会谈一开始可以根据对来访者姿式的假设，有意识地达到这种对称的运动。这样的非言语行为的反应常常可以使咨询者变成来访者最为亲近的人，并能使咨询者对来访者有更为全面的理解。

观察影视中的会谈也可以看到缺乏上述的互补和对称运动的情况。可能咨询者在说某件事情时来访者的注意力完全集中在另一事物上。当咨询者与来访者的行为反应不同步时，会谈可能已步入歧途。因此对于非言语性行为的知识及觉察能力是咨询者必须具备的条件之一。可以说它是你手中的工具之一，掌握了这一工具，你对于来访者的理解及交流都会大大地向前迈进一步，会谈过程也可能使你感到掌握起来更为得心应手。

第二节 心理咨询的非言语性技巧

会谈一词如果让我们顾名思义地去做解释的话，就是会面和谈话。那么会谈中的双方就不仅仅是通过谈话交流的。会谈双方视线的接触和身体的姿式等也会成为会谈中交流的要素。

一、视线的接触与身体语汇

在会谈中区别一个咨询者是否成功，其中也需要考虑咨询者与对方视线的接触及咨询者的身体姿式动作所构成的身体语汇。一旦你要参加某个会谈，你就应注视着你的会谈对象，一直保持视线的自然接触。进一步看来，你的身体语汇也应表示出你的关注和兴趣。

我们常听到这样的一句话：“眼睛是心灵的窗户”。当我们注视着对方时，我们可以了解到对方的更多的情况。反之亦然，当来访者在讲话时，我们注视着对方的双眼，对方同样也可以了解我们。他们可以得到这样的信息，即自己的话是否咨询者在认真听取，是否能被接受，是否可以被理解。咨询者对对方的共情与理解，尊重与关注等信息均可以从其目光中传达给对方。视线接触的这一特点就要求咨询者注意自己的目光。如果对方在谈话时，你却在那里看着不相干的东西，或者东张西望，目光散漫，这种视线给对方的信息可想而知就一定是消极的。

那么在会谈中咨询者的目光怎样安排比较合适呢？建议：当你倾听对方的谈话与叙述时目光可直接注视着对方的双眼；当你在讲话解释时，这种视线的接触可比听对方谈话时少些。也就是说对方讲话时一定要用目光表示你的关注，自己谈话时有时视线可以短时间离开对方。

我们人类的身体语汇实际上也是极为丰富的。譬如你自己站立的姿式、坐着的姿式、举手投足都可包括其中。

人们在各自的生活经历中可能会形成一些自己独特的习惯，比如习惯于双手抱臂而立，谈话时爱在室内走

动，或坐在自己的办公桌上，坐下时习惯于跷二郎腿，想问题时经常震颤双脚，解释说明时喜欢用各种手式等等。文化背景不同还有其他一些不同的身体语汇，如“V”字型手势表示胜利，耸耸双肩表示无可奉告等。

做为咨询者，在自己的咨询对象面前，总的原则应是使自己的身体语汇融入到咨询过程中去，以有利于咨询过程为准。这样有些咨询者的习惯动作可能是需要改变的。比如颤动双腿，这可能会使来访者感到压抑与不安；坐在办公桌上与人交谈，在自己的同事与朋友面前也许是适当的行为，但对来访者就有不利影响，这会产生一种咨询者“居高临下”的感觉。比较适宜的行为表现也许是这样的：当来访者初次到来时可以和对方握手表示欢迎与接纳之意。如有的咨询者不习惯于这种方式，也可以不用握手的方式，但需起身招呼来访者坐下。在整个咨询过程中要使自己坐得舒适、自如，同时又要表示出对对方的关注。这在倾听对方谈话时更重要，可使自己面对对方，使自己的身体略微倾向于来访者，并用点头等方式表示自己的注意。在说明问题时可借助某些手势加强谈话效果，但要注意适度运用，不能显得过分夸张，以免使人感到有“取宠”之嫌。在每次会谈结束时，咨询者应起身将来访者送出门外，这可以看作是一种礼节，但也表明了会谈中咨询者对来访者的主观态度。

在咨询者说话时，对方也在观察你，初学者往往失之紧张，常常有只坐椅子的一半、身体向前倾斜很大、双手紧紧地拧在一起等表现。对方如发现这一点，也许自己反倒能放松下来，但其后可能会对咨询者说出的话打折扣。纠正的办法是咨询者要靠椅背而坐，找到一种使自己感到舒适的姿式，手中可拿笔纸做出准备记录的