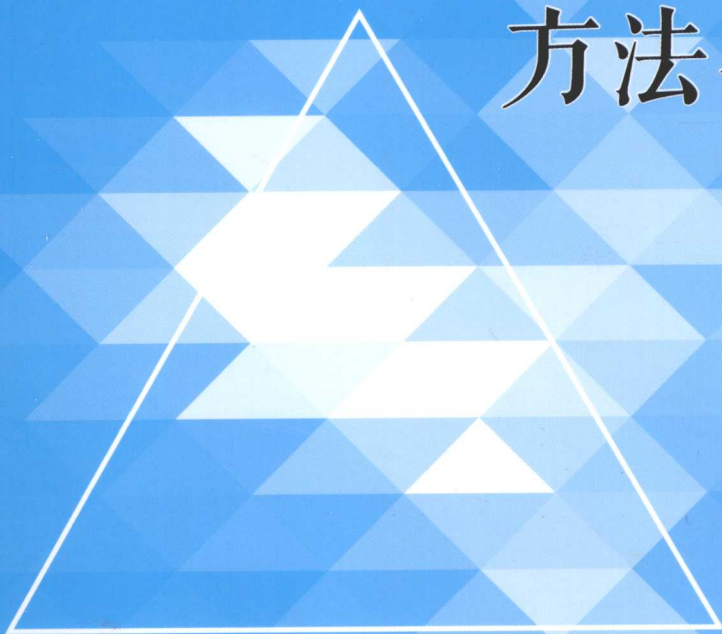




Essential Elements of Career Counseling:
Processes and Techniques(3rd Edition)

职业咨询 方法与流程

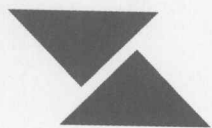
(第三版)



Norman Amundson
JoAnn Harris-Bowlsbey
Spencer G. Niles 著
刘铁凤 马锦然 译



中国劳动社会保障出版社



014055843

C913.2
396

Essential Elements of Career Counseling:
Processes and Techniques(3rd Edition)

职业咨询 方法与流程

(第三版)



Norman Amundson
JoAnn Harris-Bowlsbey
Spencer G. Niles 著
刘铁凤 马锦然 译



中国劳动社会保障出版社



北航

C1741159

C913.2
396

图书在版编目(CIP)数据

职业咨询方法与流程/ (美) 阿曼德森 (Amundson, N. E.), (美) 哈里斯-鲍尔斯贝 (Harris-Bowlsbey, J.), (美) 奈尔斯 (Niles, S. G.) 著; 刘铁凤, 马锦然译. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2014

ISBN 978-7-5167-0948-1

I. ①职… II. ①阿…②哈…③奈…④刘…⑤马… III. ①职业选择-咨询服务 IV. ①C913.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 101485 号

Authorized translation from the English language edition, entitled ESSENTIAL ELEMENTS OF CAREER COUNSELING: PROCESSES AND TECHNIQUES, 3E, by AMUNDSON, NORMAN E.; HARRIS-BOWLSBEY, JOANN; NILES, SPENCER G., published by Pearson Education, Inc., Copyright © 2014 Pearson Education, Inc.

All rights reserved. No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or by any information storage retrieval system, without permission from Pearson Education, Inc.

CHINESE SIMPLIFIED language edition published by PEARSON EDUCATION ASIA LTD. and CHINA LABOR & SOCIAL SECURITY PUBLISHING HOUSE, Copyright © 2014.

北京市版权著作权合同登记号 图字 01—2013—8133

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

*

保定市中国画美凯印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 13 印张 166 千字

2014 年 6 月第 1 版 2014 年 6 月第 1 次印刷

定价: 36.00 元

读者服务部电话: (010) 64929211/64921644/84643933

发行部电话: (010) 64961894

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错, 请与本社联系调换: (010) 80497374

我社将与版权执法机关配合, 大力打击盗印、销售和使用盗版图书活动, 敬请广大读者协助举报, 经查实将给予举报者奖励。

举报电话: (010) 64954652



本版新增内容

- 更新了参考资料和文献
- 补充了以“前覆后戒”和“时间框架”为中心的提问法
- 应用隐喻策略进行职业探索
- 引入集体咨询法，拓宽职业探索范围
- 利用简历激发顾客讲述职业故事
- 拓展了职业咨询中科技运用的讨论

多年来，我们在不同背景下开发课程、教授职业咨询相关课程。这些背景包括学校系统、大学和学院、失业中心和移民中转局。所有的这些背景既创造了机遇也不乏挑战。我们发现不管在怎样的背景下，优秀的职业咨询都离不开一些特定的基本流程。

除了美国和加拿大，我们还在亚欧两洲提供过职业咨询师培训。虽然存在一些文化的差异，但一些基本的职业咨询流程似乎能适用于各种文化背景。

虽然第二章回顾了一些职业选择与发展的理论，本书的重心却在于如何实践，并通过对一些基本的职业咨询技巧和资源的阐述来佐证这些理论。我们提供了便于广泛应用的信息以及健全的理论框架。我们还解决了一些新出现的问题，如咨询过程中科技和社会媒体的应用。为了增强可读性，全书引用了不少案例分析。

非常感谢教师和学生们的反馈。在第3版中，我们更新了大量的参考文献，增加了更多的职业咨询技巧，还补充了职业咨询中科技运用的新信息。

第一章为全书的基础。我们对优质的职业咨询给予了肯定，并探索了各种职业咨询的神话和发展趋势。本章中，我们定义了职业

咨询，概述了咨询师在培训日程中应追求的职业素质。我们还在书后附录中增加了美国职业发展协会（NCDA）的职业咨询资格和考核指标以及职业道德标准，作为对本章的补充。

了解职业咨询通常要先大致了解一些相关理论。因此，第二章中我们简要介绍了约翰·L. 霍兰德（John L. Holland）、唐纳德·E. 舒伯（Donald E. Super）和约翰·D. 克伦伯尔茨（John D. Krumboltz）的理论以及马克·L. 萨维科斯（Mark L. Savickas）的叙事法。为了清楚地阐述，我们以一个案例开始，然后审视不同理论指导下，咨询过程会有怎样的变化。

第三章中，我们阐明职业咨询不仅仅是一种个人活动。在职业咨询过程中将个人和环境因素都予以考虑，这一点至关重要。职业规划必须根植于社会和经济现实中。唐纳德·舒伯的决定因素拱形门（Archway of Determinants）图解说明了这些决定性因素之间的关系。

前三章为职业咨询流程的讲述奠定了基础。第四章的重点是说明咨询关系的重要性和促进关系建立的各种方法。另外，就如何应对顾客的抵触情绪提出了建议。

第五章主要阐述了帮助顾客解决职业困扰的不同方法。这部分的流程是对顾客拘谨的表达进行剖析并明确其真正的含义。解决顾客职业困扰的一种方法是利用隐喻来使问题更直观化。

第六章、第七章是关于职业探索的流程。第六章特别关注了自我探索的不同方法。这一章提供了不同的提问方法，如讲故事、隐喻以及结构化测评技巧等例证。第七章更多地关注了探索流程中的背景和经济因素，还介绍了如何建立自己的个人劳动力市场。

科技和万维网对职业咨询产生了深远而持续变化的影响。为捕捉这种日新月异的变化，我们全面改写、更新了原来第八章、第九章的内容。在新版本中，我们整合了原来的内容并增加了对职业指导服务传输中科技应用的三个层次的描述，还补充了社交网络应用方面的资料。在重新修订的第八章中，我们特别探讨了科技如何利

用个人网站、网络职业规划集成化系统和虚拟职业中心来支持职业咨询实践。我们还介绍了用来做职业测评和信息搜集的各类网站，探讨了对具体的学生和顾客进行技术干预的适当时机。

第九章、第十章、第十一章将咨询流程从探索向巩固、决策制定、行动规划、评估、跟进这一系列流程推进。这是汇集信息，做出决策，制定行动计划的关键部分。虽然咨询流程只代表一个具体的咨询阶段，然而当咨询工作没有任何进展时，也需要咨询师做出敏锐反应来提供额外信息，修改计划。咨询过程不是线性的，需要不断做出评估和调整。

最后一章，即第十二章，扼要讨论了将职业咨询纳入不同场景中需要作出的一些调整。具体来说，我们仔细研究了中小学校、高校和不同社区机构等场景。

我们希望通过第3版实现我们撰写此书的目标。我们的很多学生都对本书重点介绍的职业咨询流程实践和以网络作为职业咨询工具的内容表示赞赏。在撰写第三版的整个过程中，我们不遗余力，继续以风趣、坦诚、通俗易懂的方式呈献当下职业咨询领域的概念和技能。期待您对我们书中的内容给予反馈。

“我的咨询室™”

“我的咨询室™”将帮助您的学生搭建理论与实践的桥梁。我的咨询室可以将您的授课内容与基于录像和案例的现实场景相连接，提供：

- 活动与任务，用来评估学生对关键概念和技能培养的理解。
- 咨询技能培训练习，让学生以专业助手的身份实践并提升获取成功的必备技能。提供参考答案，便于教师评分。
- 多项选择测试题，帮助学生测评对重要题目的理解，为通过资格考试做准备。
- “录像和资源图书馆”，提供成百上千个视频片段和案例研究的访问链接。

“我的咨询室”可同本书一起购买或单独购买。若想了解如何将

本网站的访问链接打包，如何获取使用权，请登录 www.mycounselinglab.com，或发邮件至 counseling@pearson.com，或直接与当地的培生销售代理取得联系。



致谢

多年来，我有幸与我的一些同事亲密合作，共同参与一些有趣的项目，这不仅增长了我的学识，也提升了我的专业造诣。这些人和经历给我带来很大启发，使本书中我的一些想法得以萌芽。在我的同事中，我特别要感谢来自英属哥伦比亚大学 (U. B. C.) 的比尔·博尔根 (Bill Borgen)、马尔福·韦斯特伍德 (Marv Westwood) 和罗德·麦考米克 (Rod McCormick)，宾夕法尼亚州立大学的艾德·赫尔 (Ed Herr) 和斯宾塞·奈尔斯 (Spencer Niles) 以及尔冈传媒的格雷·坡奈尔 (Gray Poehnell)。在咨询师筹备方面，我极大地得益于和英属哥伦比亚大学培训项目下的各门诊部的合作经历。我还得益于由加拿大联邦政府发起的咨询师培训项目，以及我与瑞典默奥大学的合作经历。这些项目极大地帮助我提升职业咨询技巧，也让我有机会将我的培训拓宽到全国和全球范围。

在个人方面，我一直得到来自家人和朋友的支持。我的妻子珍妮特 (Jeanette) 从事宗教咨询工作，她与我共同探讨并开发了许多有创意的咨询流程和技巧。我由衷地感激她给予我的爱和友谊。

诺曼·阿曼德森

很高兴 40 年来能一直从事职业发展工作。当我还是芝加哥西部一所大型高中年轻的教导主任时，我和我的咨询团队得到资助，成功研发了首批计算机职业指导网络系统。参与该项目使我有幸遇到唐纳德·E. 舒伯博士、大卫·V. 蒂德曼博士 (Dr. David,

V. Tiedeman), 并受邀参与 20 世纪 60 年代末举办的一个小型会议, 旨在探讨利用计算机帮助他人进行职业规划的潜力。这两位职业发展领域的泰斗, 作为我的导师, 对我的职业生涯产生了不可磨灭的影响。

就是从那时起, 我开始研发行动发现 (ACT's DISCOVER) 和库德职业规划系统 (Kuder Career Planning Systems) (职业规划网络系统) 的各种版本, 为大学生做职业咨询, 为初中、高中、大学的学生编写职业发展课程以及通过面对面传授、软件和课程开发的形式培训咨询师和职业发展协助员。我希望通过本书与下一代职业咨询师分享我收获的点滴。虽然已到退休之际, 我仍然热爱并坚守在我的工作岗位上, 致力于职业发展理论和技术的结合。

乔安·哈里斯-鲍尔斯贝

我对我的学生 (在弗吉尼亚大学、英属哥伦比亚大学和宾夕法尼亚州立大学) 和我的职业咨询顾客深表谢意, 是他们让我领悟到职业咨询的核心。与各国学生的合作也开阔了我的眼界, 为我提供了职业咨询方面重要的学习经历。我的专业同事艾德·赫尔、诺曼·阿曼德森、乔安·哈里斯-鲍尔斯贝、马克·蒲柏 (Mark Pope) 和艾德·克罗齐 (Ed Colozzi) 都给予我指导和启发, 对此我感激不尽。最后, 我要感谢我的家人 (凯西、詹妮弗和乔纳森) (Kathy, Jennifer, and Jonathan), 在我整理自己的职业选择, 同时兼顾伴侣、父亲和咨询教育家的角色时, 他们的支持和关爱无法取代。

斯宾塞·奈尔斯

我们三个人要共同感谢对本书第一版、第二版做出全面或部分评论的所有朋友: 北科罗拉多州大学的特雷西·鲍尔多 (Tracy Baldo)、弗吉尼亚联邦大学的安德鲁·V. 比尔 (Andrew V. Beale)、密苏里-堪萨斯城市大学的克里斯·布朗 (Chris Brown)、佛罗里达大学的 M. 哈里·丹尼尔斯 (M. Harry Daniels)、

霍夫斯特拉大学的马尔卡·埃德尔曼 (Malka Edelman)、北伊利诺斯州大学的黛布拉·A. 彭德尔 (Debra A. Pender)、路易斯维尔大学的琳达·夏皮罗 (Linda Shapiro)、乔治梅森大学的南希·华莱士 (Nancy Wallace) 和蒙莫斯大学的简·韦伯 (Jane Webber)。此外,我们还要感谢第3版的评论员:西部神学院的金伯利·汉森 (Kimberly Hanson)、弗吉尼亚州立大学的琳达·霍西 (Linda Horsey)、西部神学院的大卫·乔布 (David Jobe)、威斯康星大学白水分校的安奈尼奥撒·奥科查 (Aneneosa Okocha) 和北科罗拉多大学的史蒂芬·莱特 (Stephen Wright)。他们富有建设性的意见、深刻的见解和不吝指导使本书获得喜人提升。

目 录

CONTENTS

第一章 职业咨询：神话、现实与新趋势	001
• 什么是职业咨询? /002	
• 职业咨询转变的影响因素 /004	
• 七类常见的职业咨询神话 /006	
• 职业咨询的界定 /008	
• 职业咨询资格 /009	
第二章 利用职业理论为顾客提供帮助	012
• 约翰·霍兰德理论 /013	
咨询目标 /020	
顾客—咨询师初次交流实例 /021	
二次面谈 /022	
• 唐纳德·舒伯理论 /024	
咨询目标 /026	
顾客—咨询师初次交流实例 /027	
二次面谈 /028	
• 马克·萨维科斯的建构法 /029	
咨询目标 /031	
顾客—咨询师交流实例 /031	
• 约翰·克伦伯尔茨理论 /033	
咨询目标和步骤 /034	
顾客—咨询师交流实例 /035	
• 结语 /037	
第三章 现实背景与职业规划	039
• 内因 /042	

自身因素测评 /044

• 外因 /045

• 结语 /049

第四章 职业咨询中的关系协商

051

• 创建氛围, 挖掘自我价值 /052

• 搭建沟通的桥梁 /055

• 协商建立工作同盟 /057

• 缓解顾客畏难情绪 /060

对陌生事物的恐惧感 /060

拒绝承认存在的问题或逃避责任 /060

失业和求职煎熬 /061

对咨询体系的抵触 /061

担心从属利益的流失 /061

强制性参与 /062

• 结语 /063

第五章 明确顾客职业困扰

065

• 详细探讨顾客存在的问题 /069

• 借助隐喻透视问题 /072

• 改变方向 /074

• 结语 /075

第六章 问题探究: 了解自我

077

• 提问题, 讲故事 /078

寻觅酣畅与卓越感 (自身) /078

• 咨询流程 /079

寻觅酣畅与卓越感 (他人) /081

别担心, 朋友 /082

前覆后戒 /083

其他优势 /084

时间框架 /084

- 隐喻 /086
 - 隐喻的延伸 /086
 - 多种隐喻的应用 /087
 - 借助隐喻平台进行职业探寻 /088
- 结构化测评 /090
- 局限 /093
- 结语 /094

第七章 问题探究：环境因素与劳动力市场选择 096

- 社会环境 /096
- 教育和工作/休闲环境 /100
- 劳动力市场选择（个人视角）/103
- 结语 /105

第八章 职业咨询的科技支持 107

- 可用科技 /108
- 科技应用层次 /109
 - 层次 1：个性化网站的应用 /109
 - 层次 2：集成网络职业规划系统的应用 /110
 - 层次 3：支持虚拟职业中心或集成网络职业规划系统的
远距离（虚拟）咨询 /112
- 决策：是否对学生或顾客进行技术干预 /114
- 网络系统和网站的选择 /116
 - 案例 /117
- 结语 /119

第九章 巩固、决策与行动方案 120

- 巩固 /121
- 决策 /123
- 准备行动方案 /127
- 制定行动方案 /128
- 倡议与社会参与 /129

- 结语 /130

第十章 行动方案的实施

132

- 为顾客提供支持 /133
- 处理新见解和信息 /136
- 行动方案执行不彻底 /138
- 解除额外顾虑 /141
- 结语 /141

第十一章 顾客进展情况评估

143

- 职业咨询进程中对顾客进展情况的评估 /146
 - 职业咨询目标随时间推移而改变 /147
 - 职业咨询通常是短期咨询 /148
- 职业咨询结束阶段对顾客进展情况的评估 /150
 - 排除结束阶段的模棱两可 /150
 - 解决伴随咨询结束产生的情感问题 /151
 - 营造良好氛围，收获建设性结局 /152
 - 清楚咨询结束的时间 /155
- 结语 /156

第十二章 特定环境下的职业咨询

157

- 中、小学校 /160
- 高校 /164
- 社区机构 /167
- 结语 /168

附录 A 美国职业发展协会职业咨询资格和考核指标

170

附录 B 美国职业发展协会职业道德标准 (2003 修订版)

180

参考文献

191

第一章

职业咨询：神话、现实与新趋势

Career Counseling: Myths, Realities, and Emerging Trends

我的咨询室

登录“我的咨询室”官网，搜索《职业咨询方法与流程（第3版）》，增强对本章概念的理解，你将有机会借助录像、基于案例的“任务与活动”和“咨询技能构建”单元来操练你的技能，通过“资格认证测试”为你的资格考试做准备。

- 什么是职业咨询？
- 职业咨询转变的影响因素
- 七种常见的职业咨询神话
- 职业咨询的界定
- 职业咨询资格

职业咨询是咨询行业的基石。美国首家咨询行业的专业协会始建于1913年的美国职业指导协会（即现在的“美国职业发展协会”，NCDA）。美国及全球范围内为咨询师培训和咨询活动提供资助的大多数法律支持都与为高中生提供职业指导的目标有关[1976年的《职业教育激励法案》（Career Education Incentive Act of 1976）、2011年的欧洲职业培训发展中心（CEDEFOP）、2010年的欧洲终身

指导政策网 (ELGPN)、1958 年的《国防教育法案》(National Defense Education Act of 1958) 和 1994 年的《校企合作教育机会法案》(School to Work Opportunities Act of 1994)]。职业介入是职业咨询师在校园里扮演的核心角色。咨询行业与临床心理学、社会工作这些服务性行业的区别在于：职业咨询培训是咨询师培训计划中的核心要求，而临床心理学家和社会工作者却很少受到这样的培训。因此，职业咨询师通常就是职业发展专家，他们以长期满足顾客的职业发展需求为骄傲。

本文力求为职业咨询的发展史锦上添花。先后介绍了职业咨询的丰富性、生命力和重要性，描述了帮助人们推进职业发展的新颖方法，展示了职业咨询策略，借以丰富咨询师的可用资源，帮助顾客解决职业困扰。

什么是职业咨询？

如果你问一个普通人什么是职业咨询，他很可能会给出这样的回答：做个测试，测试结果会告诉人们如何谋生。他也许会模糊地记起中学参加过的某个兴趣测试或能力测试，但如果你问他这段经历是否对其有用时，他就提不起多大兴致了。通常，人们觉得职业测评提供的都是自己已经知道的东西，更糟的是，它竟然暗示人们应该从事一个他们根本不感兴趣的职业。

20 世纪初，职业咨询模型的诞生催生了各式各样的职业咨询活动。这个模型始见于弗朗克·帕森斯 (Frank Parsons, 1909) 的作品中。在书中，帕森斯探讨了他先后在波士顿的一个社区文教馆——公民服务大厦 (Civic Service House) 处的布莱德文纳斯学院 (Breadwinners' College) 和波士顿职业局 (Vocational Bureau of Boston)，从事青少年职业咨询服务工作期间总结出来的实用技巧。具体而言，帮助人们做出职业决定的“帕森法”包括三步，分别是：

1. 清楚地了解自己，包括你的学识、能力、兴趣、资源、缺点

和其他特点；

2. 熟悉不同行业成功的条件和要求、优势与缺陷、报酬、机会和前景；

3. “合理推断”以上两组事实的关系（Parsons, 1909）。

20 世纪初，在美国的社会（快速工业化、童工、外来移民）、经济（工业化生产的兴起和不断细化的劳动分工）和科技（人文和行为科学的兴起）都发生巨大改变的背景下，帕森斯提出这个模型（Niles & Harris-Bowlsbey, 2013）。该方法与当时主流的科技思想极其吻合，强调逻辑实证论和客观方法论。帕森斯模型鼓励职业咨询师借助标准化测评手段客观评估人们的兴趣、价值和能力，帮助人们在职业框架中辨别适合自己的位置；同时，该模型还指导大多数正确理解当代职业咨询这个职业。

当被问到描述一个典型的职业咨询顾客及其职业困扰时，许多人都选择描述青少年及其面对的两个抉择——选择哪所大学？选择什么专业？这种回答不足为奇。诚然，通常情况下职业咨询指的是通过测评帮助个人明确教育和职业计划，而且大多数青少年都需要不同种类的职业指导帮助。然而，从职业咨询性质和寻求帮助的顾客的发展水平上看，职业咨询需要重新界定。如今，职业咨询师利用各种干预措施帮助顾客已成为普遍现象。虽然标准化测试依旧是帮助顾客了解自己的一种可行办法，可是职业咨询师意识到，对于复杂的职业发展困扰，该方法只能提供部分解决方案。并且，许多人在青少年和成年初期以后，仍需要职业咨询服务。因此，职业咨询师需要采用咨询为本的策略，使顾客积极参与到咨询过程中，以此来弥补传统的职业咨询干预法的不足。另外，职业咨询师需要与顾客精诚合作，针对顾客的困扰和背景，共同构建解决方案。这是职业咨询模式的一个重大转变。如今，职业咨询师不再作为专家引导顾客进行合理的职业选择，而更倾向于成为顾客的合作伙伴，共同寻求办法，使顾客对自身情况有更明确的认识，在此基础上，顾客将辨别个人职业选择，将生活经历转化为就业机会。

职业咨询转变的影响因素

在职业咨询发展史上，职业咨询曾受到环境因素的制约（如社会、政治和经济因素）。例如，在过去的 100 多年中，职业咨询受到过以下因素的影响：

19 世纪晚期伴随工业革命出现的社会变革，20 世纪早期的个体差异认知，20 世纪 20 年代前部队人事分类和国防问题，20 世纪 20 年代社会对于残障和精神病患者越来越多的关注，20 世纪 30 年代经济大萧条中的经济危机和平衡待业人员与就业机会的迫切需要，20 世纪 40—50 年代的国防问题，20 世纪 60 年代美国大社会计划下教育、公民权、女权和就业机会的民主化问题，20 世纪 70 年代经济不景气背景下对于公平和特殊需求人口的忧虑，20 世纪 80—90 年代从工业经济到信息全球化经济的转变和从各国间军事竞争到经济竞争的转变。（Herr, 2001, p. 202）

国与国之间的军事竞争变为经济竞争，向信息型经济的转变令许多成年人体验到了工作的岌岌可危。工人感到忧心忡忡，担心下岗的厄运降临，因为全球都在经历一场前所未有的大裁员。人们想在工作中保有一席之地，这种重压促使许多人在工作上花费更多的时间，很少顾及其他活动。最初的预测——科技将创造一个“休闲社会”——现在不得不让位于现实。科技的进步非但没有创造更多的休闲时光，反而更容易（且经常必要地）让人们加班。信息以前所未有的速度传播，人们感到很难跟上这个节奏。不幸的是，科技能改变工作，但改变不了日复一日、日日固定 24 小时的时间规律。与 10 年前相比，许多国家的工人加班的时间更长，休假时间更短。比如，一般美国工人现在每年加班的时间要达到大约 200 个小时，才能保持 20 世纪 70 年代初期的生活水平（Levey & Levey, 1998）。