

心理學術系列16

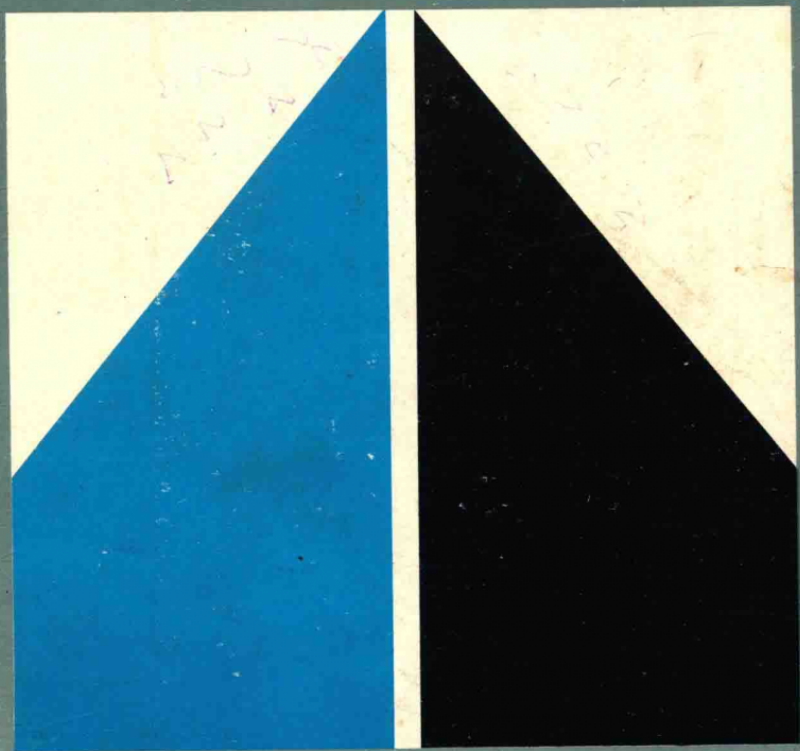
助人助己

諮商技術指導

游乾桂 黃玲玉譯

鍾思嘉教授主編

Ψ
桂冠心理學叢書



JOHN W. LOUGHARY

THERESA M. RIPLEY

HELPING OTHERS HELP THEMSELVES

A Guide to Counseling Skills



封面設計：鄧獻誌

楊國樞 張春興 主編

桂冠心理學叢書 心理學術系列①⑥

助人助己 諮商技術指導

John W. Loughary
Theresa M. Ripley 原著

游乾桂 黃玲玉譯

鍾思嘉教授主編

桂冠圖書公司出版

楊國樞 張春興 主編

桂冠心理叢書・心理學術系列①⑥

助人助己 諮商技術指導

- 原 著 John W. Loughary
Theresa M. Ripley
- 編 譯 游乾桂 黃玲玉
- 校 閱 鍾思嘉 教授
- 出 版 桂冠圖書股份有限公司
- 地 址 臺北市新生南路三段96-4號
(國立台灣大學正門右側)
- 電 話 (02)341-6949 • 391-1407
- 郵 撥 0104579-2
- 印 刷 海王印刷廠
- 地 址 臺北縣中和市民有街35號
- 電 話 (02)9521291-2
- 登 記 證 局版台業字第1166號
- 初 版 72年5月15日
- 修 訂 版 76年12月16日

●本書如有破損、裝訂錯誤請寄回調換●

定價 新臺幣150元

原 序

也許你說過或聽過“我想幫助別人，但又不知從何着手”。「幫助」在人際關係中是相當重要的，它可以表達出你對別人的關心。興趣、情感。事實上，助人本來就是我們日常生活的一部份。

但是，我們於助人之際，往往無法應付自如，爲什麼呢？助人不是天生的嗎？有些人好像天生就具有這種能力，他們知道適時地給人慰藉；不過，這也很有可能是學習而來的。

結果和工具是獲致有效助人的必然途徑。當一個人接受了助援，其所得的結果或改變，是不盡相同的。助援者爲達到特定的結果，就必須運用一些助人的觀念及程序。簡言之，你想獲致最大的助人效果，就得先了解你的目的，進而運用適當的助人技巧。

筆者在此書中描述了一些技巧與概念，其主要目的乃在於希望助人者能有效的運用這些助人的工具。當然，我們也知道助人者的情境不盡相同；所以，我們試舉許多不同情境和關係的例子，以便諸位易於了解與使用。

其實，本書中對助人工具的介紹並非僅僅針對個人，它們已經廣泛地被一般輔導人員、父母、老師、心理學家以及一些社會大眾所應用。本書於一九七三年初版時，便普遍地在若干課程及講習會中使用。一九七五年，依使用者的建議重新修訂。

本書中，我們所要強調的是如何幫助大多數個體達到目標，獲得滿足以及解決問題，而非僅供心理治療或專業輔導之用。有關於複雜的心理問題，仍須尋求專業機構或人員的協助。

John W. Loughary
Theresa M. Ripley

譯者序

很幸運地，一畢業就有機會到宜蘭生命綫服務，離校之前更幸運地聽了鍾思嘉、呂勝瑛二位老師的一席勉言。於是，我把全盤心力置於輔導的鑽研上。本來筆者並無心翻譯此書，但受到鍾老師一再的勉勵。又碍於生命綫的實際需要，只好硬着頭皮翻譯本書。所幸有學妹黃玲玉、學弟許文傑，以及許淑惠撥冗參與才得以完成。在此，尤甚感謝玲玉二、三個月來不眠不休的工作。她私下曾對筆者說：“累死了，不過却很充實、很有價值。”的確，這是一件相當有價值的工作，雖然路子艱辛了一點，我們還是走下去，不斷的走下去。

本書原文名為 *Helping Others Help Themselves: A Guide to Counseling Skills*。作者 Dr. John W. Loughary 和 Dr. Theresa M. Ripley 是美國奧勒岡大學諮商系教授，曾從事學校諮商、學業生涯發展、社區心理衛生等工作多年，並著有四十多篇諮商、輔導、教育方面的書籍、文章和研究。本書引用了許多最新發現以及最近修正的技術；不過，更重要的是它在每項理論之後都附有實例加以說明，如此，能讓讀者對此項理論有更清楚的了解。同時，他還給我們一樣很好的觀念，那就是助人技巧是可以學習的，每個人都有助人的潛力；同時，作者更認為為了適應社會變遷的需要，我們不能把助人的責任一窩蜂往專業者身上推，我們應該把助人的技術普遍化，

好讓每個人不僅能自助同時能助人，更寄望社會充滿和諧與安詳，是故本書不僅可供專業輔導人員參考，當然也適用於社會大眾。

爲了避免譯文深澀難懂，筆者們曾多次修改、重譯，最後才定稿。寫到這兒我們再度感謝鍾老師在百忙之中予以校稿，更感謝張芳珠小姐耐心的謄稿，才使得本書如期出版，當然我們不敢保證本書是十全十美的，如果譯文欠順或筆誤歡迎來函指正，不勝感激。

游乾桂 71 . 8月於忘機小築

校閱序

當我在美國奧勒岡大學求學時，曾親聆Dr. John Loughary 講授「諮商技術」和「生涯發展」的課。他為人熱忱風趣；請教問題時，一向不厭其煩地詳明解說。上他的課，必須簽訂工作契約，包括做長期的諮商實習和寫不少的報告。他是一個嚴格，但令人敬佩的智慧型教授，*Helping Others Help Themselves* 是他多項著作中的一本好書，正如他所說的這本書不是一種專業的心理治療書籍，而是一種助人技巧的指導，是如何幫助人去幫助自己的日常參考讀物，無論一般人或輔導者細心去品味，日久必有心得。

游乾桂君曾是我的學生，現在是經常交換心得和經驗的朋友。去年他在畢業前考研究所失敗，沮喪地來找我時，我給他最大的鼓勵是：把這本書拿去翻譯。他戒慎地帶著書踏上了歸鄉的旅程，服務於宜蘭生命錢。三個月下來，他忙於舉辦心理講座、義工訓練等活動，表現非凡。我原以為翻譯的工作可能受到影響而耽擱下來。然而，當他把整個稿件交到我手上時，我很訝異；當然，也很慚愧自己的信心不夠（真該好好自我肯定）。去年九月他服役以後，我斷斷續續地拿稿來看看（忙碌的理由又原諒了自己幾個月）。在付梓之前，無可推諉地再細讀，我不得不佩服他在新詩和散文寫作文采之外，又表現的一項才華。

翻譯工作本非易事，文句、內容，難免會有瑕疵，爲了忠於原作者和譯者，我僅做了一些小幅度的變更和修飾。游君在遭受挫敗之後，再出發的新生毅力和精神，給予此書更增添了活鮮的明證。相信以他目前軍中從事實際心理輔導工作和將來的發展定能發揮更大的潛能，很高興在助人的行列中有此奮發的伙伴，樂於爲此序。

鍾思嘉 七十二年三月於政大

目 錄

第一章 概 論	1
我們都是助人者	1
學習助人的技巧	2
第二章 助人的結果與工具	11
結果	11
助人工具	17
助人的策略	20
結論	21
練習	21
第三章 施助者的人格特質	25
一般正向的特質	25
負向的人格特質	26
基本關係與助人效果	31
結論	39
練習	40
第四章 基本助人工具	43

積極傾聽.....	43
積極傾聽的工具.....	45
內容與情感.....	57
語言的困擾.....	63
練習.....	69

第五章 目標導向的工具..... 73

為什麼要有目標導向工具？.....	73
訂定契約.....	74
模仿與角色扮演.....	80
增強作用.....	86
決定的工具.....	93
結論.....	108
練習.....	109

第六章 觀察與描述行爲的工具..... 111

觀察的情況.....	111
行爲觀察的工具.....	113
行爲描述的工具.....	122
多樣的感覺.....	134
結論.....	137
練習.....	137

第七章 助人的策略	143
助人策略的目的.....	143
助人策略的發展程序.....	143
基本範例.....	150
結論.....	155
第八章 策略實行	157
退休.....	157
生活開友.....	161
孤獨.....	164
孩子問題.....	167
另一個孩子的問題.....	170
個案檢討.....	172
參考文獻	177
索 引	179

第一章 概 論

我們都是助人者

在你的生活中，我敢跟你打賭，幾乎每天你都會以不同的方式助人。當然啦，這些事情對你而言，或許並不費吹灰之力，諸如幫助某人查出郵局的利率、告訴某人讀書的方法，鼓勵某人寫封慰問信，或者傾聽小學生對老師的抱怨，雇員對工作的牢騷，以及指導小孩子如何露營，一對新婚夫妻如何購買公債……等等，它們都是發揮了助人的效果。

這裡所謂的「助人」，實際上是提供他人一種有益的幫助，使他們過的更愉快、更安適、更少挫折；換句話說，即是讓他們更滿足。既然如此，那麼任何與你有關的人都可能成為你幫助的對象囉。想想你在日常生活中所扮演的角色，你是雇員？朋友？管理員？父母？學生？情人？哥哥？……或者室友？……還有呢？然後，再想想看上述的角色是否有助人的機會？在何種情況下，你可能試着去幫助他人，讓他們覺得更舒服或者去傾聽他們的心事，提供他們具有建設性的方法呢？

想到此，或許你已體會到，在你的生活裡，你已提供他人相當多的幫助；事實上，幾乎很少有人會孤獨到沒有機會幫助他人。因此，問題並不在於我們能助人嗎？而是在於我們該如何助人。

有些人可能比別人更能成為有效的助人者，而你也可能在某些情

況下是位有效的助人者。例如你可能是位好的聽眾，如此對於那些急欲表露他內在感受的人是相當有幫助的；相反的，你很可能不善於教導別人如何收集資料，於這方面而言，你對別人可能就一無是處。也許你可能被鄰居的孩子視為有幫助的人，但却被自己的孩子忽視了；所以我們該了解，我們並非大羅天仙能處處幫助他人，當然我們也並非無法幫助別人，而是我們在某一方面的助人效果可能比其他方面來的適宜，但不容置疑的是這些助人的技巧還是可以增進的。

學習助人的技巧

如何去獲得助人的技巧呢？有些人是從非專業學校的訓練課程中得到這些技巧；而絕大部分的人是從經驗中得來的。日常生活中我們也經常用這種方法學習其他技能，如走路、談話、說服、領導……等無一不是從經驗中得來的；這點同樣可以用來解釋助人，很明顯地，你也曾因此獲得許多助人的技巧。

除此之外，我們也可以從更正式、更有組織的方法中得到這些技巧。專業輔導人員諸如諮商員、社會工作者、牧師等都擁有相當進步的助人技巧；如果我們能與上述的專業輔導人員學習，那無疑是學習助人技巧最有效的捷徑，他們能依個人的需要與興趣分別給予指導。

雖然學習「助人技巧」的理想方法是上課，但是你仍能自我指導。爲了使自我指導能順利進行，你必須合乎以下二項要求。首先你必須具有描述及解析的能力，其次你必須勤於練習。本書所探討的即是這二項要求。其間包含了助人工具的描述和解析，以及使用這些工具的方法。

本書的目的在於幫助你成爲一位更有效的助人者，爲了達到此一目標，你必須練習和檢討各種不同的技巧；我們的理論相當簡單，如果你願意依照本書所提供的方法去做，也許不久你將成爲一個更有效的助人者。

以往常有人誤解助人即是爲了滿足自己的需要，你大概不是這種人吧！對於持有這種想法的人，我們只好鼓勵他去發掘其他方法來解決他的問題。但是不容否認的，從助人的過程中確實可以得到個人的滿足。

以不正確的態度助人，意味着你利用別人的痛苦滿足你自私的目的，這種以助人爲幌子的態度，我們將在以後的章節中討論。

最後，我們將描述及解析助人的歷程，此歷程即是用一系列的方法幫助他人作適當的改變。也就是說透過此一歷程使他人的心情由氣憤轉變爲平靜，從困惑轉爲了解，或者從不確定轉爲確定。總之，助人的歷程自始至終皆包含一個有關係的人，以及一個善用資料、觀念、技巧的助人者。

如果這些讓你覺得複雜，別放棄！因爲有很多助人的行爲皆是在不知不覺中完成的，這是人的第二本性。想想看你以前是否做過這種事：讓人搭便車、朋友沮喪時打通電話去慰問他……等，諸如此類的助人行爲，是不是使你覺得生活更舒適、更愜意呢？但是如果刻意想證實你幫助的成效，他們反而會覺得唐突，不自然哦！

因此，有時候刻意的去幫助別人是行不通的，那甚至於會造成更糟的反效果，怎麼說呢？因爲那可能伴隨着相當複雜的情境，而那些「準助人者」並不知如何分辨不同的情境，如何運用不同的方法，更

不知如何做重大的決定；也就是說，助人並非僅有善意就夠了，還得懂得技巧的應用。

助人的程序

提到助人，“了解情境”是相當重要的。從助人歷程的觀點來探討助人的情境，可能包括有三個主要的層面①問題（problem），②助援（assisting），③結果（outcomes）：請參閱1～1

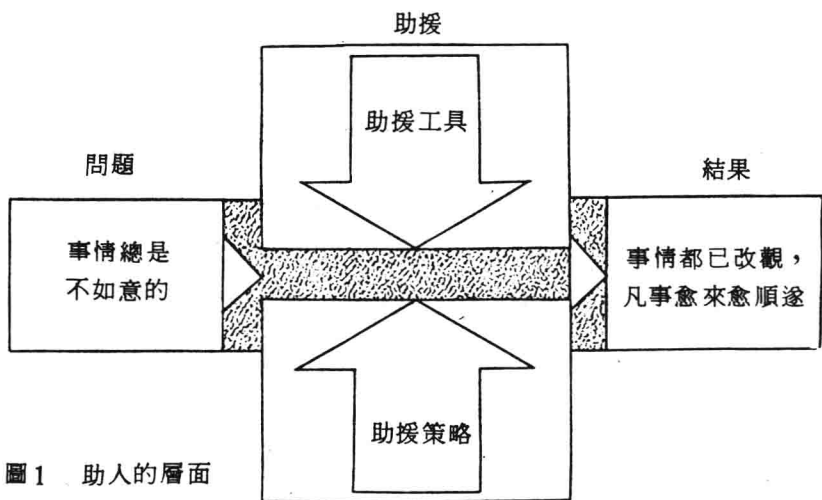


圖1 助人的層面

此種歷程是從某人有問題開始，諸如說某人總相信“事情是不如意的”，這裡所謂的事情或許指的是感情、外人、財務狀況，或者任何其他因素。

助援即一個人使用在另一個人身上的助人工具及策略（strategies）。助人的工具包括有資料（information），觀念（ideas，例如提供一個解決親子衝突的新法），及技巧（skills，如將個體複雜的觀念分類）。助人的策略則是如何使用助人工具的計劃。