



心理咨询与治疗系列教材

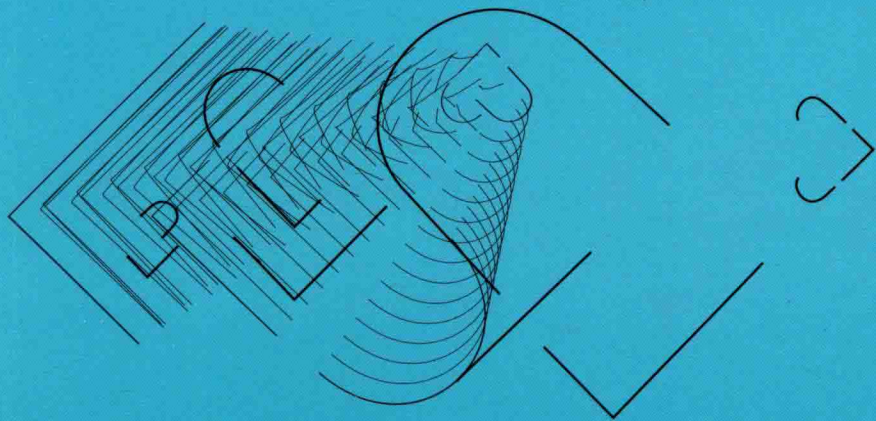
整合性心理咨询实务

(第2版)

[英] 休·卡利 (Sue Culley) 著
蒂姆·邦德 (Tim Bond)

方双虎 等 译

Integrative Counselling Skills in Action,
2nd edition



心理咨询与治疗系列教材

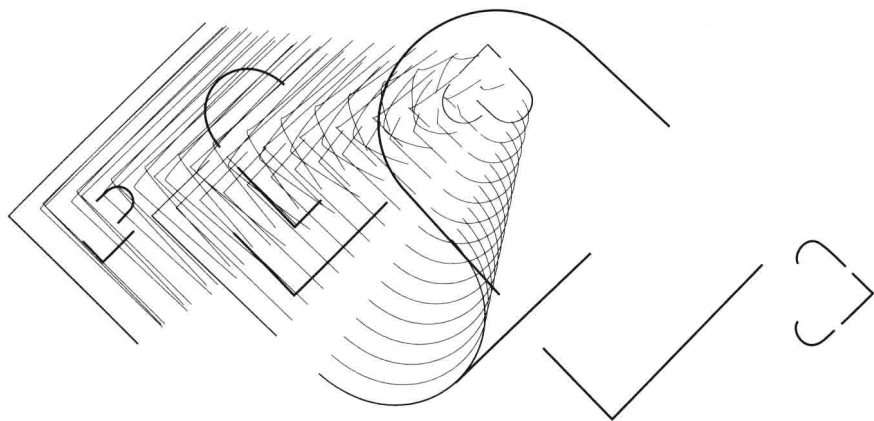
整合性心理咨询实务

(第2版)

[英] 休·卡利 (Sue Culley) 著
蒂姆·邦德 (Tim Bond)

方双虎 等 译

Integrative Counselling Skills in Action,
2nd edition



中国人民大学出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

整合性心理咨询实务: 第2版/ (英) 卡利 (Culley, S.) 著; 方双虎等译. —北京: 中国人民大学出版社, 2015. 2

心理咨询与治疗系列教材

ISBN 978-7-300-20703-2

I. ①整… II. ①卡…②方… III. ①心理咨询-教材 IV. ①B841

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 018161 号

心理咨询与治疗系列教材

整合性心理咨询实务 (第2版)

休·卡利 (Sue Culley)

蒂姆·邦德 (Tim Bond) 著

方双虎 等 译

Zhenghexing Xinli Zixun Shiwu

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室)

010-62511770 (质管部)

010-82501766 (邮购部)

010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司)

010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com> (人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京鑫丰华彩印有限公司

规 格 148 mm×210 mm 32 开本

版 次 2015 年 7 月第 1 版

印 张 8.25 插页 1

印 次 2015 年 7 月第 1 次印刷

字 数 194 000

定 价 29.90 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

目 录

第 1 章 学习咨询技术 / 1

- 咨询和其他帮助的区别 / 4
- 学习咨询技术的好处 / 6
- 运用你的个人资源和经验 / 8
- 伦理标准 / 9
- 学习过程 / 12
- 连续循环 / 14

第 2 章 概览：整合技术模型的引入 / 15

- 阶段 / 16
- 策略 / 17
- 技术 / 17
- 初始阶段 / 18
- 中间阶段 / 22
- 结束阶段 / 24
- 基本假设 / 26

第 3 章 基础技术 / 29

- 关注技术 / 29
- 观察当事人 / 31

倾听技术 / 34
反映技术 / 39
释义 / 41
探索技术 / 50
用于探索的技术串 / 64
总结 / 66

第4章 初始阶段：探索、合约及评估 / 68

目标 / 69
策略 / 81
初次会谈 / 89

第5章 中间阶段：重新评估和挑战 / 111

目标 / 113
策略 / 116
挑战的类型 / 134
总结 / 156

第6章 结束阶段：行动和终止 / 158

目标 / 159
策略 / 164
总结 / 195

第7章 案例研究：丧亲之痛 / 197

咨询师的背景 / 198
应对突发事件 / 199
第一次会谈 / 203
咨询督导 / 209

- 第二次会谈 / 211
- 第三次会谈 / 214
- 第四次会谈 / 217
- 第五至九次会谈 / 220
- 当事人对咨询的反思 / 220
- 咨询师对咨询中使用的咨询技术的反思 / 221
- 管理者对使用咨询技术的反思 / 222
- 结论 / 223

第 8 章 高要求情境 / **224**

- 感觉难以承受并且失去控制 / 225
- 应对人生变化 / 227
- 丧亲 / 230
- 抑郁 / 231
- 自杀倾向 / 232
- 成瘾问题 / 234
- 更多关于高要求情境的信息 / 235

第 9 章 咨询技术的成功运用 / **237**

- 做到“足够好” / 238

参考文献 / 242

主题索引 / 245

译后记 / 257

第1章

学习咨询技术

在各种各样的咨询援助中，咨询技术的影响是非常深远的¹。自休·卡利（Culley，1991：30）的书出版以来，我们发现，这本书的适用范围已远不仅于专业咨询培训，咨询技巧更可应用到各种专业服务领域上，包括药物、护理、社会工作、人力资源管理、学校和宗教团体中的精神关怀。此外，在日益发展的人生指导领域，这些咨询技术也同样适用。尽管咨询技术最广为人知的应用是在专业咨询领域，但是它们也可用于一些不太正式的情境。比如，可在各种同龄支持计划中使用咨询技术来培训人们，尤其是年轻人。本书第2版的另一位作者蒂姆·邦德，致力于此书写作的一个原因，正是他在保健、教育和社会团体中培训人们时使用了咨询技术，并积累了丰富的经验。因此，此版书的内容也充分包括了咨询技术的各种潜在应用领域。

当然，我们也不希望咨询技术在专业咨询培训中的作用会

流失光彩。技术培训是大多数咨询、心理治疗和应用心理学培训中所必不可少的部分。正如其名字“咨询技术”(counseling skills)这个词所暗示的,它在咨询的发展演变中有其自身起源,即为了区别高效和低效实践者。咨询顾问们发现,想要在时代潮流中不被淘汰,自己除了要具备情感洞察力和丰富的专业知识外,还要能够与人进行高效的交流。除非情感、洞察力和专业知识,能被准确无误地表达出来,否则其影响力和作用微乎其微。这一发现使人们的关注点,不再局限于交流的内容,而是扩大到交流的过程;不仅仅是你交流了什么内容,还包括如何进行交流。一项带有首创色彩的研究,通过分析并描述美国咨询顾问所使用的微小技巧,勾勒了咨询技术的发展历程(Truax and Carkhuff, 1976: 18)。此后许多关于咨询策略的研究,都是基于此项研究成果,并推荐咨询顾问使用整合技术来解决问题及提升自我竞争力。咨询技术在此后发展过程中表现出的特征之一,便是在试图强调咨询中遇到问题时就会发现咨询技术的自身起源,并被认可为可用于许多咨询援助(Aldridge et al., 2001; Freshwater, 2003; King, 1999; Tschudin, 1995; Ross, 2003)。我们现在继续关注这一传统。

在我们回想自己关于咨询技术的经验时,会发现在各种各样的咨询工作和关系中都要用到咨询技术。休·卡利的工作主要集中在团体领域,为直线主管和人力资源主管提供技术培训,此外,她也支持、训练和帮助那些受到骚扰和欺负的人。蒂姆·邦德是一项大型国际研究项目的主管,不管是在学术和个人指导方面,还是在他的研究和关于专业伦理的咨询方面,都会用到咨询技术。随着咨询技术的广泛应用,我们需要使用合适的词语来明确辨别使用咨询技术者和被帮助者。虽然现在还没有完全符合要求的专业称呼,但是根据英国咨询和心理治

疗协会在此方面的最新研究成果，我们用“咨询师”（practitioner）这一专属名词来表示使用咨询技术者，如有可能，我们希望读者推荐一个更为恰当的名词。基于同一理由，我们用“当事人”（client）这一专属名词来表示咨询技术的接受者。当然，我们也一样希望读者能推荐一个更为恰当的名词。

咨询和许多其他类型的援助，都同样面临着众多纷繁复杂的挑战，但是得益于咨询技巧，我们可以去应对这些挑战。这本书是围绕简单易懂的理论框架展开的，为完整的咨询过程提供“模板”。这一“模板”过程如下：

1. 建立恰如其分的咨访关系。咨询技术的基础性作用在于，指引我们关注如何发展、维持和评估咨访关系；关注日常问题解决中的非言语交流和人际交往技巧的影响。

2. 共同构建一种工作模式来处理特定问题或难题。这种入门或基础技术，在本质上就把咨询帮助与日常交谈划分开来。咨询技术可使咨询师和当事人二人都能理解共同谈话、收集信息、探索信息的作用，进而双方都能了解当事人的问题和担忧。

3. 探索新的方式，以找到当事人隐藏的问题或难题。在咨询中，仅仅和当事人做简单的问题探讨是远远不够的。一些当事人可能还需要更多合适的挑战和信息探索，才能发现自己的问题。

4. 坚持执行任何解决当前问题所需的行为。咨询过程中，咨询师和当事人在较高支持性氛围下的对话，与较低支持性氛围下的付诸行动之间存在着一条鸿沟，这条鸿沟的存在是非常令人气馁的。而咨询技术则能使人们把言语付诸行动，以消减这条鸿沟。

5. 挑战使用咨询技术时所遇到的问题。对使用咨询技术时能永葆兴趣的源泉之一在于每一个人每个问题都是迥然相异

的。一个成功的咨询师在咨询过程还未展开时，不但能忍受住所有的不确定性，还会做好准备去面对任何意料之外的事情。有所准备不但有助于提升咨询师的自信，还能提升咨询师的能力，以确保自己和求助者在这些意料之外的情境中是绝对安全的。

经验告诉我们，把咨询过程划分为循序渐进的阶段对学习和应用咨询技术是极其有益的。在某种程度上，可把分段看做是灯塔，指引咨询师去明辨什么技术和什么策略是息息相关的。当然在真正的实践中，咨询过程并不是完全按着这些阶段来一步步进行的。求助者既不需要了解咨询技术，也不需要被培训，更不需要被要求一定按照教科书按部就班地进行咨询，因此他们可以随心所欲地按照自己喜欢的方式来呈现自己，即使这会改变或弄乱咨询阶段。不过，咨询师在使用咨询技术时，为了能够应对咨询时出现的种种意外，最好还是能够熟悉第4章至第6章所讲的咨询阶段。

4



咨询和其他帮助的区别

咨询技术的广泛应用，使得它在众多迥然相异的援助方式中脱颖而出，甚是值得人们对此进行学习。它的应用是数不尽的，也是无止境的。你可以用它们来帮助处于困境的朋友，帮助同事决定是否戒烟，帮助犹豫不决的顾客做出判断，帮助某人弄明白所要抱怨的究竟是什么，以及其他种种应用。它们可以用在许多场合下，从非正式场合如家庭和社会团体，到更为正式的场合如志愿组织、商业组织或法律组织，都可以发现咨询技术的影子。咨询技术的掌握，无论是在人力资源管理，还是在其他形式的关爱帮助中，都是一笔非同凡响的财富。

然而，任何事情都有两面，咨询技术也毫不例外。它们在诸多领域的可适用性，极有可能为咨询师带来困惑，甚至让他们受挫，也可能让当事人感到迷惑，不明白自己接受到的究竟算是哪种类型的服务。

现在我们来看下面的这个例子。一位老师正在教训没有完成各科作业的学生。但是这个学生解释道，自己的父母刚刚离异，她必须照顾年幼的弟弟妹妹，这样母亲才能够外出工作。老师听闻后非常震惊，因为自己先前对此竟一无所知。接下来她停止了对这位学生的训斥，开始使用咨询技术来获悉这一新的情况，并试图帮助这位学生慎重考虑自己当前的境况，以做出最好的选择。这位老师，是一位经验丰富的健康咨询导师，而且非常擅长运用咨询技术。而这个孩子呢，则迫切地需要得到他人的支持和理解。但是这种从被“训斥”到被关爱的转变使得孩子非常困惑，甚至某种程度上还让她觉得自己敏感又脆弱。她迫切需要把一切都倾诉出来，但又不知道该从何处开始说起，又该在何处停止自己的倾诉。如果她从自己对父亲的万分想念开始说起，那么她倾诉的终止点又在哪呢？是自己多么不信任母亲那个对自己提出性要求的新男友吗？是自己多么担心弟弟妹妹没人照顾吗？她的老师究竟是会帮助她理清这一切，还是会秉承教师角色的权威性以处理学习问题？这是绝大多数老师和许多学生都会遇到的情形。这场谈话的一开始就令人迷惑，尤其是谈话色彩还从惩罚转变到了关爱，这就更使得谈话所要达到的积极效果难以实现。如果这个孩子始终保持沉默，那么她不但会和得到帮助的机会失之交臂，还很可能会刺激到老师继续斥责她的不完成作业行为。但是如果她接受同情“袒露了一切”，那她之后一定不会后悔吗？当感觉自己先前接受到的帮助，不过是他人操作的技巧，会感觉到自己上当受骗了吗？尽管从头到尾由始至终，这位老师都是真心实意想要帮

助学生的，但是由于没有明确自己的角色、意图和目的，学生对她产生了不信任感，虽然这是老师一直竭力避免的后果。类似的混淆在健康服务领域中也会出现，因为临床医生为病人提供专业病情建议，和帮助病人自己决定采用何种治疗方案，这两个角色之间的界线是非常模糊的。想要咨询技术充分有效地发挥作用，咨询师需要让求助者明确地了解，二人谈话的目的究竟何在，从而避免出现误解，防止求助者对咨询目标产生不恰当的期望。

正式咨询中使用咨询技术，和仅仅使用咨询技术，这两种情形也极易产生混淆。明确区别这两种情境是非常有意义的。例如，几乎所有人都可以用咨询技术给予工作同事支持。但是，容易让人混淆的是，这种支持究竟是为了让组织获利还是仅仅为了帮助同事。想要咨询技术真正发挥作用，就要明确使用它们的最终目的及意义。然而，仅仅做到了这一点，还是不能把仅使用咨询技术和正式咨询中使用咨询技术这两种情形画等号的。

因为正式咨询有其特殊要求、实践过程和责任体系，因此人们越来越认可它的专业性。对于正式咨询和使用咨询技术帮助支持他人，表1总结了一些主要特征来区别这两种情境。正式咨询通常会获得专业机构的赞助和帮助，比如英国咨询和心理治疗协会，受到行业标准的约束，并且会得到不带管理色彩的督导。想要成为一名咨询师，第一步通常就是接受咨询技术方面的培训，当然这并不等同于规定咨询师必须接受众多的专业培训。



学习咨询技术的好处

咨询技术的学习是一笔无价的财富和一段快乐的经历。在

技术实训期间，课程参与者在分享各自生活经历的同时，彼此的友情也在日益升温。而学习的过程中，我们不但丰富了专业素养，找到了更好的交流方式，建立更恰当的咨访关系，而且还重新找到了个人价值，获得了工作满足感。

表1 正式咨询和使用咨询技术之间的区别

6

	正式咨询	使用咨询技术来帮助和支持他人
角色	对当事人来说，其角色很明确，就是一名咨询师；努力避免或减少任何角色冲突和不明确性。	提供支持和帮助的同时，还掺杂其他角色；可能包括一些角色冲突和不明确性。
权力	对当事人，既没有管理权力，也没有其他任何正式权力。	对当事人，可能会有一定的管理权或其他正式权力。
合同	对当事人提供咨询服务时，签订合同，明确隐私界限并同意保护当事人的隐私。	自主决定是否签订契约及是否使用咨询技术。通常会强调保护隐私，但是对于隐私界限并没有明确的界定。
时间	严格制订执行计划，保证不被中断或打扰。	可能并没有严格的计划，只是自然而然地帮助他人。
专业支持	坚持伦理导向，接受定期督导以提升咨询质量。	可能既没有专业伦理规范，也不接受督导。
过程	帮助当事人自己做出决定，自己付诸行动。	可能为求助者提供建议、加以培训、分配身边资源，或者代表求助者采取行动。
焦点	“情境中的人”：当事人是中心，情境只是给当事人自我评估和咨询师评估提供一个视角。虽然也会根据情境考虑到他人的目标和目的，但是当事人必须是焦点，情境也必须和当事人息息相关。	“人和情境”：帮助者可能有双重点，必须考虑提供帮助究竟是基于什么情境。例如，帮助者既要满足组织要求，又要能帮助到求助者。

也许学习咨询技术最大的好处就是在倾听他人的人生经历时，开启了超越自身人生局限性的的大门。听到他人表述自己如何克服人际交往、工作、娱乐中不可避免遇到的问题，又从何处找到了人生的意义，这是一份荣耀，更是一个来之不易的机会。这可能会让你受到鼓舞，改变你的人生，当然更多的是，会让你深深感动。但也可能会让你感到自愧不如，因为倘若和当事人互换位置，我们可能并没有像当事人那样成功地应对问题。所以我们一定要怀着欣赏之情来看待当事人和生活的斗争。此外，这也会让我们无比尊重当事人的适应力、勇气和机智。咨询技术的使用，可能会改变人生，提高生活质量。这会让你的回报至少和付出一样多，尽管你当初学习它们并不是看中了它们的回报。

这本书的重点在于理解各种咨询技术的作用，以及怎样学到并使用相关技术。因此，不可避免地这些技术要成为本书的重点。但是，这并不意味着本书不介绍咨询师个人仪态的重要性和影响力。不管有意还是无意，你都要根据你的人生经验，在众多咨询策略中选出适合你用的那一种。

在学习咨询技术并把它们整合成你个人的咨询风格时，必不可少的就是自我评估和自我反省。它们不但学之有趣，还会带来不可小觑的作用。因此，现在我们来介绍这些技术，并希望你能思考，在咨询中你个人能起到什么作用以及咨询工作的伦理标准。然后做好准备开始学习咨询技术吧。



运用你的个人资源和经验

成功地帮助他人并不是一件简单的事情。我们很容易就沉浸于理解当前的交流内容，而忽视了当事人是如何体验这个过

程的。而当事人可能也并没意识到我们所使用的技术。纵使让他们去回顾这些技术，他们关注的也可能是对你这个人的感觉，揣测你是否会保守他们的隐私，是否有能力帮助他们。自我理解的一种途径就是回忆你自己的人生经历。知道你自己是如何应对人生挑战的，不但会让你对选择这些咨询策略和技术的原因了然于心，还会助你明确了解自身的能力和智慧，从而把它们应用到咨询技术的使用中去。

我们提出了一系列问题，它们可在自我思考和讨论时使用。

什么曾帮助了你？

8

- 生活中你曾遇到过什么挑战？
- 在应对这些挑战的路上，你走了多远？
- 来自他人的何种干涉有帮助过或阻碍过你？
- 你又是如何应对那些帮助或阻碍的呢？
- 这些经历，对你如何帮助他人有什么影响？
- 使用咨询技术时你会使用自己的何种力量和资源？
- 你想更深一步发展的技术有哪些？

你可以把这些问题的答案先记在纸上，因为随着你对咨询技术的学习，其中一些答案可能会发生改变。意识到这种改变会提高你的自我觉察能力。



伦理标准

咨询技术的力量是非常强大的，它们的运用可以让人们隐藏的信息无所遁形，还能提升咨询师的能力，扩大他的影响力。毫无疑问，它们的适用范围也是异常宽广的。例如，有一

些技术可应用于调查、诘问和纪律听证会；还有一些策略和技术可应用于直销和市场销售，特别是在建立客户关系和做销售总结时。由于咨询技术的多样化和广泛可适用性，因此在对其的使用过程中，伦理标准就变得异常重要。例如，一个人力资源管理者罔顾雇员的知情权，使用咨询技术来获取雇员的一些机密和隐私信息，并以此制造事端来使雇员早点退休，是合乎伦理的吗？为了让雇员早点从内心上接受退休而使用咨询技术又是合乎伦理的吗？如果委托方是雇员而不是公司，那么这位人力资源管理者对这份利益冲突的处理是否会有所不同呢？如果公开这些界限和目的，那么雇员是不是能为自己的将来做一个更好的决定呢？类似地，咨询师使用咨询技术是为了满足自己的好奇心或专业发展需要，而不是为了帮助当事人，那这是合乎伦理的吗？但如果当事人同意为此目的提供信息，那么一切是不是又另当别论呢？倘使当事人希望继续接受咨询服务，那他在咨询过程中究竟有多大的自由权去拒绝提供信息呢？再者说，如果咨询师认为一些事情是有效的而强迫当事人去做，不顾当事人的怀疑和拒绝，那么这种情况又是不是合乎伦理的呢？此外，如果咨询师极力使用咨询技术阻止当事人对自己或他人造成重大伤害，那伦理标准是不是又有所不同呢？对于这样所有的问题，答案是“要具体问题具体分析”。在各种各样的帮助中，判断什么情况是合乎道德的，不但是件难度非常大的事情，还极具挑战性，它取决于具体情境、咨询师的角色、环境以及对这些环境的判断。我们对咨询工作的伦理标准的看法，会影响到当事人和同事对我们是否适合此项工作的判断。

当事人的伦理观点通常就是一个好的起点，尤其是此次咨询的主要目的就是提供帮助。当事人的伦理期望经常是极其简单及非常合理的。当我们询问当事人对咨询师的伦理期望时，他们通常认为咨询师应该是：

- 值得信任的。
- 尊重人的。
- 能胜任的。
- 有责任心的。

可信赖性要求咨询师充分考虑当事人进行咨询的风险性。除了当事人原本就暴露的个人信息，要保证咨询中当事人透露的个人隐私的安全性。此外，还要保证咨访二人有相同的咨询目标。

尊重要求咨询师愿意接受并尊重个人差异性，在咨询中让当事人感到自己确实得到了尊重。对咨询师而言，这应是努力理解并接受人们的差异性，而不是随时准备拒绝这种差异性，更不是对自己所视怪异之事妄加判断。

咨询师能不能使用咨询技术也是一项巨大挑战，因为很容易就能评估咨询师对咨询技术的使用是否恰当以及是否有助于咨询。为了帮助当事人解决具体问题，咨询师必须具备的能力有：运用自我认知、情感健康及知识扎实。此外，咨询师还要对自我能力有清楚的认识，不要做自己能力范围之外的事情，也不要把咨询技术的运用当作解决自身问题的机会。 10

周期性的评估和支持，不但有助于评定咨询师的能力，还能促进咨询师自身的成长和发展。为此，咨询师提出了咨询性的支持及“非管理式”的督导。此外，若在团体中，也可用指导这一方式来达到此目的。尽管如此，作者还是惊诧地发现，明明咨询师身处关爱和帮助的角色，但通常他们却是处于孤立无援的境地，甚至越来越受制于周期性权威检查。而且这种权威检查通常是为了甄别出不胜任或不称职的咨询师，而不是给予支持和鼓励。虽然在教育、社会工作和医疗保健行业中雇用了很多有个人动机的咨询师，但对大部分人遇到的困难及实现自我目标的个人花费并不给予支持。因此，压力和个人动机的