



心理治疗师

该说和不该说的话

What do I Say? The Therapist's Guide to Answering Client Questions

——如何回答来访者的提问

【美】Linda N. Edelstein, Charles A. Waehler◎著

聂晶 陈瑞云 李扬◎译校



中国轻工业出版社

全国百佳图书出版单位

What do I Say?
The Therapist's Guide to Answering Client Questions

心理治疗师 该说和不该说的话

——如何回答来访者的提问

【美】Linda N. Edelstein, Charles A. Waehler◎著

聂晶 陈瑞云 李扬◎译校

 中国轻工业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

心理治疗师该说和不该说的话: 如何回答来访者的提问 / (美) 埃德爾斯坦 (Edelstein, L. N.) 等著; 聂晶等译. —北京: 中国轻工业出版社, 2013.6

ISBN 978-7-5019-9164-8

I. ①心… II. ①埃… ②聂… III. ①精神疗法
IV. ①R749.055

中国版本图书馆CIP数据核字 (2013) 第024499号

版权声明

What Do I Say: The Therapist's Guide to Answering Client Questions

Copyright © 2011 by John Wiley & Sons, Inc.

All Rights Reserved. This translation published under license. Authorized from the English language edition published by John Wiley & Sons, Inc.. Responsibility for the accuracy of the translation rests solely with China Light Industry Press/Beijing Wanqian Psych and is not the responsibility of John Wiley & Sons, Inc.. No part of this book may be reproduced in any form without the written permission of the original copyrights holder, John Wiley & Sons, Inc..

总策划: 石 铁

策划编辑: 戴 婕

责任终审: 杜文勇

责任编辑: 戴 婕 孙蔚雯 郑晓辰

责任监印: 刘志颖

出版发行: 中国轻工业出版社 (北京东长安街6号, 邮编: 100740)

印 刷: 三河市鑫金马印装有限公司

经 销: 各地新华书店

版 次: 2013年6月第1版第1次印刷

开 本: 710×1000 1/16 印张: 24.00

字 数: 241千字

书 号: ISBN 978-7-5019-9164-8 定价: 50.00元

著作权合同登记 图字: 01-2012-1361

读者服务部邮购热线电话: 400-698-1619 010-65125990 传真: 65288410

发行电话: 010-65128898 传真: 85113293

网 址: <http://www.wqedu.com>

电子信箱: wanqianedu@yahoo.com.cn

如发现图书残缺请直接与我社读者服务部 (邮购) 联系调换
120147Y2X101ZYW



译者序

第一次看到这本书时，我就被它深深吸引住，心里想着这应该会是一本非常实用的书。果然不负所望，这本书正如它的名字一样，简单直接，它以简单易懂的文字去解构一个非常重要且有时是棘手的、却常常被忽略的主题，那就是，对来访者的提问，治疗师该说什么。它告诉治疗师们在治疗的过程中面对来访者各式各样的提问时要说什么，不是简单地告诉治疗师怎么回答问题本身，更为重要的是展示给治疗师，如何更好地组织你的回答，去推动治疗，为来访者谋福祉。

在治疗的不同阶段，来访者的一些提问可能会让治疗师措手不及，尤其新手治疗师更是如此。的确，每次的治疗都是一个独特的过程，但是在治疗过程中，是会存在一些典型的来访者会提及到的一些问题的，这是些什么样的问题呢？对这些问题治疗师可以从什么角度出发去作答呢？这正是本书关心的主题，而这样的主题非常具有实用价值。在来访者提问之前我们先要有一些准备，了解我们可以从哪些角度切入思考，甚至提前做一些练习，这有利于降低我们治疗时可能有的焦虑情绪（新手治疗师尤其明显！），使得我们更能够把注意力集中到来访者身上而不是关注到自己的焦虑上。另外，本书就和一本随身功能手册一样，可以随时翻阅。作者按照不同的主题把治疗进程中的不同问题进

II 心理治疗师该说和不该说的话

行了归类，这为读者提供了极大的便利。

我们都知道回答来访者的提问是非常重要的，这一点常常在各种场合（例如上课、督导或者案例讨论中）中被强调，但是真让你回答的时候，你要说什么呢？可能你做过一些简短的练习，在课堂上，在同事间；但是你其实很少有机会去看、去听、去了解别的治疗师在具体的治疗中是怎么回答这些问题的，他们是如何表述的，这样的表述有什么作用，或者不恰当的表述给现实治疗带来了什么不良的后果。这本书里有很多具体的例子，不仅仅有那些成功的例子，即恰当地回答来访者的提问有利于推动治疗；同时还给出了一些失败的例子，即治疗师回答不恰当时对治疗造成的影响及治疗师对此的反思，这让我们可以从别人的实际例子中吸取经验和教训。

本书行文流畅，而且身为治疗师的两位作者的真情实感都融入其中，我们可以看到治疗师的很多面，在回答来访者提问时的各种表现，焦虑、紧张、坦然、诙谐、智慧、真诚等等，而这样的各种表现在最后关于结束治疗的章节中尤其明显。

这本书非常适合新手治疗师以及心理治疗专业的学生阅读，正在从业的心理治疗师也能从本书中受益匪浅。

除了本人以外，参加本书翻译的人员还有聂晶和李扬两位师姐。在本书翻译的过程中我们还得到了很多朋友和同事的帮助，包括杨寅、刘文玲、宋新燕、王建宜、孙永强、丁欣放、王文余、余苗，在此对他们致以最诚挚的谢意！

本书作者的语言生动诙谐，因译者水平有限，恐未能将原作的语言风格完全展现，希望读者能够从译文中略微领略到原作的风采。译文中错误和疏漏之处在所难免，真诚欢迎广大读者批评指正。

陈瑞云

2013年初于北大燕园



前 言

许多年以来，作为心理治疗师、老师和督导，我们常常就自己的工作互相交换意见。我们总是同意我们是多么享受和新的专业人士工作，以及享受参与到未来一代人的临床治疗工作当中。去年，我们讨论要写下对来访者提问的回答，以更好地武装治疗师，因为我们知道，在治疗过程中针对来访者的问题和回答是一个很少被写到的话题，尽管治疗师对此有很多担忧。当我们认真地着手写这本书的时候，我们意识到，与其说是武装治疗师，仿佛他们要上战场，还不如说是我们更想使治疗师以他们看待临床工作的其他协同合作的部分那样去观察问题并进行回应。

大多数关于心理治疗进程的书籍都会有几个段落专门用来描述来访者会问的问题以及这些问题可能有的重要含义。这些意见也提示我们应该在成长和治愈的进程中有效地使用来访者的问题。然而，我们很少能找到对这些问题的充分讨论。对回答的具体建议就更加罕见了。取而代之的是，我们可以看到和如何回应问题相关的严肃谈话被留给了督导，或者作为其他工作的副产品被扔进了某些课程之中。但是从我们自己的临床经验里，从教学工作和其他治疗师的商议中，我们知道来访者会问很多的问题，这些通常是非常好的问题。不幸的是，当这些发生时，治疗师可能感觉很慌乱，因为他们没有机会处理他们的担

IV 心理治疗师该说和不该说的话

忧、信念和实务操作。

对于写作一本关于来访者的提问和治疗师的回应的书这样一个想法，我们和其他治疗师以及学生商议得越多，我们揭开的各种之前没有被说出来的感受也越强，大多数感受是不舒服的和恐惧的。像“我不想把我的来访者领上错误的道路”，“我不会知道答案的”，“我透露太多了”，“我会看起来很笨”，“我会感觉很笨”和“我会说错话”这样的担忧既来自新手治疗师，也来自那些经验丰富的治疗师。我们开始认为，被来访者询问问题像魔法一样召唤出了一些意象，就像可怕的三年级老师把你放在聚光灯下，或者那些窃笑的刻薄小孩，或者在晚饭时间提问测验的父母。问问题开始感觉像是审问，回应变成了一个有竞争性的赢或输的比赛。但是治疗不是一场考试；它甚至不是一个小测验，它是一段关系。不管怎样，你和你的来访者是被拴在一起的，所以如果你们中一个人失败了，那么你们就都失败了。

我们知道，作为心理健康服务的提供者，你在房间里和来访者待在一起时感到舒适和有能力的程度，和你治疗的有效性有关。如果你感到焦虑、分心或者需要不停地搜索要说些什么，那么这将会危及你关注来访者的能力。在这些让人迷茫的时候，你希望可以和你的督导或者同事有一个简短的意见交换。之后，在车里或者在洗澡的时候，你想到了一个完美的回应，而且希望自己要是早点想到就好了。我们想要写一本书，这本书能帮助心理健康专业人员在焦虑被触发的情境下仍然感到有信心。

这本书可以使刚开始学习的学生和更加有经验的治疗师去思考他们和来访者提问之间的互动。我们想要本书成为这样的一本书，即治疗师但愿自己在坐在来访者对面和被能力不足的感受压倒之前，就读过这本书。总有些时候，每个治疗师都会不愉快地想要知道，“为什么我的督导或者我的教授并没有让我对此做些准备呢？”我们希望以类似于完美的督导的方式去服务读者，这样的督导会帮助治疗师形成一些他们想要表达的话语。史密斯学院的 MSW 毕业生罗尼把这本书叫做“我背包里的督导”。

我们把这本书概念化为是实际的和友好的，我们也尝试按照这样的精神来

写作。我们想象我们被一些自己最喜欢的研究生和同事围坐着，一起从这些观点和想法中得到乐趣。琳达实际上会和她一组的研究生组织晚餐派对，在派对上他们会分享一些发展中的想法和观点。查理和他的小组中私人执业的同事谈论这些话题，而且会在高级实务课程上回顾这些想法。

我们也对研究生进行了调查，询问他们，“来访者的什么问题让你觉得恐惧？”我们收到了70个热心的回答，里面有几百个问题，这些问题会让即使经验最为老道的专业人士也有理由停下来去进行反思。我们使用这些由调查生成的问题，添加了一些我们自己25年以来在实务工作中发现的，以及去找经验更加丰富的同事获得更多的问题。我们找来了一个出色的超大容量的问题样本，然后我们把这些按照逻辑进行了分组。我们原本可以简单地告诉你一些方式去回应对访者的问题，从而让你可以渡过那个尴尬的时刻，但是这么做就像是看电影时出现恐怖画面而闭上了眼睛。我们没有这么做，相反，我们这本书致力于想出一些方式去使来访者的问题有利于治疗。

首先，我们按照一般的建设性策略去提及考虑来访者的问题和治疗师可能的回应方式。为了达到这样的目的，我们谈到了一些大图景的考虑，同时也谈到对语言和词语使用做出的聚焦观察。

其次，因为知道治疗师频繁地面对着针对具体话题的提问，在23个最常见的被问到的话题领域里，我们组织了一些问题和回应。我们以有组织的方式完成了这23个话题，询问很多问题，检查问题底下的议题，建议可能的回答，以及以进一步的思考和参考文献作为结束。我们展现了回应背后我们的原理和思考。有的问题和对它们的回答是富有挑战性的，因为背景是复杂的；而有些则相对更加简明和直接。这些都是用作我们读者的出发点的。提前去考虑这些观点是有用的，这样你可以在治疗过程中更加轻松。我们以对话的语气去写作，而且对我们的观点和想法都进行了举例说明，使用的例子也都来自我们自己的生活和工作，还有来自我们邀请的治疗师的经历，包括经验老道的治疗师和新手治疗师。在阅读其他人的经历和写下我们自己的经历的过程中，我们重新学习到，很多的经历是常见的，而且虽然我们需要严肃地对待我们的工作，但是

VI 心理治疗师该说和不该说的话

轻松地对待我们自己会更好。

在阅读的过程中，我们预期你会跳过某些话题而去看这样一些话题，即那些挑战你的、把你弄糊涂的或者当面质问你的话题。如果你确实从一个话题跳到另一个，那么请注意，特定的主题（如伦理）是在所有章节中都被考虑到的，但是它们在每个可用的章节中都不是重复的。有几个话题有它们自己的独立章节而且也和其他领域相关，例如多样性和边界。

虽然我们想要通过我们带进来的这些值得考虑的事项去告知甚至是刺激你，但是我们不想要你以复制加粘贴的方式对你的来访者使用这些建议的回应。这样做会夺走你的个性，也会夺走在和来访者制造独特的关系时浮现出来的那些特殊品质。相反，我们相信你会调整，个人化以及人格化你的回应。我们这里给出的话语可以很容易整合到治疗对话中去，但是我们知道好的治疗不是通过遵循一个脚本来实现的。虽然提前思考是会有帮助的，但是治疗在过程的互动中会发展变化。你是在对那个特定时刻的来访者的非常个人的以及独特的陈述进行回应，没有任何两次治疗是相同的。当你人格化这本书里的要素时，你会变得更加自然和有信心。

这本书里的材料来自若干不同的理论取向。有些理论强调来访者治疗的不同方面，但是很多的要素是跨不同理论取向而具有相似性的，这也就是文献中指称的共同因素。这些要素解释了我们和来访者一起工作达成的大部分的成功变化。我们使用的治疗师回应是契合共同因素的方式的。你可能注意到贯穿全书的和心理治疗性的工作有关的两个核心观点：

1. 我们的来访者对他们自身的情感、认知和行为想法模式，以及态度、希望、渴望和恐惧了解得越多，那么他们在心理治疗中的收获就越多。
2. 你和来访者之间的积极的、建设性的、尊重的、协调的关系在改变进程中处于核心部位。

带着这样的两个核心观点在心里，你会看到我们使用了心理动力学的术语，尤其是在概念化的水平上，因为我们都是接受那些察知来访者的内部动力和非

理性冲突的力量的理论培训，并且按照这个框架开展实务工作的。琳达把她自己看作是女性主义治疗师，查理描述自己是一个整合的多元理论治疗师。我们都珍视来访者的情感的、认知的和行为的的学习。我们都去体察他们的有背景的、文化的和系统的顾虑，以及个体差异，而且我们也把主要理论取向的一些方面整合到了我们的工作中，以及整合到我们去形成连贯的考虑好的回应的尝试中。

我们也从美国心理学会的实证支持实务工作的专家小组（Presidential Task Force on Evidence-Based Practice in the American Psychological Association, 2006）获得了很多有用的信息和知识，这个小组制定了一个政策声明，里面提到“心理学的循证实践工作（Evidence-Based Practice of Psychology, EBPP）是在病人特点、文化和偏好的背景下对可获得的最好的使用临床专业技能研究的一个整合”。这个句子反映了有利于指导成功的治疗性干预的三个成分：实证证据（广义定义下的）、临床专业技能以及来访者特征。

关于实证证据，我们回顾了文献，但是毫不意外地，检验问题和回答的对话的实验性数据几乎不存在。当我们可以找到这些理论性的讨论时，我们享受和从这些讨论中汲取知识；我们回顾研究和对实务工作的推荐建议；然后我们尝试以这样一种方式呈现材料，即像镜子一样反映实际的活动和反映治疗时间内或督导讨论的发展变化过程。在每章的结束部分，我们纳入了一些读者可能感兴趣的原始材料。

我们自己的和其他人的临床专业技能在相当大的程度上引导了我们对问题的回应。我们努力尝试去捕捉日常的提问例子，更为重要的是，去检查来访者通过他们的提问表露出来的内容。通过这样做，我们希望拓宽你对材料的治疗性的理解，而这样的理解可以有助于来访者改变。

来访者的特征这个方面，在具体的章节里你会看到我们提及了一些个体差异，比如种族、宗教、性取向、年龄、社会经济地位、特权或者是能力，但是更经常地，你会读到很多的意见，这些会促使你去欣赏每个来访者。我们也知道我们的读者是和我们的来访者一样具有多样性的。以这种方式，每段治疗关系都提醒了我们，尽管有着知觉上的差异，人们还是可以联结的。在第十八章

VIII 心理治疗师该说和不该说的话

中，我们纳入了很多和个体差异有关的具体提问。

你会注意到，我们选择交替使用男性或者女性来指代治疗师和来访者，而不是使用他或者她这样的方式来写作。我们当然认识到，来访者和治疗师可以是任意一个性别，但是一直使用他或者她是很笨拙难用的，而且会改变你作为读者的体验。我们希望这不会在无意间造成一些性别刻板印象。此外，我们纳入了很多来自治疗师和来访者的例子。大多数的治疗师是可识别出来的，而来访者的身份则被改变了以此确保保密性（虽然我们获得了能使用他们的故事的许可）。

如果有什么问题或者意见你想要和我们联系，你可以通过邮件联系琳达，l.edelstein@sbcglobal.net，或者通过她的博客和她联系，www.lifeaintforsissies.com，在这里你可以加入对话。你也可以通过 cwachler@uakron.edu 联系查理。



目 录

第一部分	在大背景下看来访者的提问	1
	引 言.....	1
	来访者的问题为什么会引发恐惧?	3
	不同的理论会带给我们怎样不同的建议?	6
	记住, 这与你本人无关.....	12
	回答提问的指导方针.....	13
	风格和语言的考虑.....	17
	进一步的思考.....	24
第二部分	来访者的提问和回应——主题章节	27
	引 言.....	27
第一章	治疗前期	29
	问 题.....	32
	回 应.....	33
	进一步的思考.....	45
第二章	经 验	47
	问 题.....	50
	回 应.....	50
	进一步的思考.....	58
第三章	治疗进程	59
	问 题.....	61
	回 应.....	62

X 心理治疗师该说和不该说的话

	进一步的思考	74
第四章	对改变的预期	77
	问 题	78
	回 应	79
	进一步的思考	85
第五章	技 术	87
	问 题	89
	回 应	90
	进一步的思考	99
第六章	专业角色	103
	问 题	105
	回 应	105
	进一步的思考	116
第七章	金 钱	117
	问 题	119
	回 应	119
	和治疗无关的金钱问题	127
	回 应	127
	进一步的思考	128
第八章	保密性	129
	问 题	132
	回 应	132
	进一步的思考	140
第九章	边 界	143
	问 题	145
	回 应	146
	边界失误	157
	进一步的思考	158
第十章	私人问题	159
	问 题	161

回 应	162
进一步的思考	180
第十一章 性行为	181
问 题	182
回 应	183
和治疗师有关的问题	191
回 应	192
进一步的思考	196
第十二章 宗教和灵性	199
问 题	201
回 应	201
进一步的思考	214
第十三章 偏 见	217
问 题	219
回 应	220
进一步的思考	223
第十四章 污 名	225
问 题	226
回 应	227
进一步的思考	232
第十五章 外 观	233
和治疗师有关的问题	235
回 应	236
和治疗环境有关的问题	245
回 应	246
进一步的思考	248
第十六章 梦	251
问 题	252
回 应	253
进一步的思考	262

XII 心理治疗师该说和不该说的话

第十七章 治疗师的反应	265
问 题	267
回 应	267
进一步的思考	276
第十八章 个体和文化差异	279
问 题	281
回 应	282
进一步的思考	292
第十九章 波及他人	295
问 题	296
回 应	297
进一步的思考	305
第二十章 办公室之外	307
问 题	308
回 应	310
进一步的思考	324
第二十一章 保持联系	327
问 题	328
回 应	328
进一步的思考	335
第二十二章 生活事件	337
问 题	338
回 应	338
进一步的思考	345
第二十三章 结束治疗	347
问 题	349
回 应	351
进一步的思考	364
总 结	367



第一部分



在大背景下看 来访者的提问

引 言

艾琳重重地坐在椅子上,开始第二次治疗了。她一上来就是一串的问题,“我什么时候才可以不再感到这么内疚?我有可能解决这个问题吗?我要怎样才能原谅我自己?”

她的治疗师扎克被难住了。这些直白的问题在他的脑海中竞相出现了各种矛盾的想法。什么样的方式是最好的呢?他应该回答这些问题,还是自己提出一些问题,又或者应该进行一些探索,但是他要怎么样才能从这些问题转入到进行有意义的探索呢?或者进行一些反馈性的工作是不是更好呢,比如使用“你度过了艰难的一周”这样的话语?又或者只从表面理解这些问题然后提供一些信息?但是如果他真的尝试去回答这些问题,那什么才是正确的答案呢?他不想让自己听起来很狡猾或者仅仅给出一些虚假的安慰,与此同时,艾琳似乎在寻找一个让自己产生希望的理由。对于和内疚及原谅的过程相关的理论,扎克是有所了解的,但是艾琳是作为一个独特的个体存在的。他们之间的治疗联盟才刚刚建立,而且还没有经历过任何考验。他要怎么样才能激起艾琳对自己

2 心理治疗师该说和不该说的话

更深入的审视而又不让她觉得自己是被敷衍或者是被拒绝的呢？作为一个共情的倾听者，他该怎样利用这个时刻来获得更多的可靠感和被信任感呢？

艾琳可能 30 岁也可能 70 岁。她可能因为谋杀了自己的孩子而正在监狱服刑，也可能因为与同事坠入情网而备感内疚。这可能是她对自己两年前或者 20 年前的一次越界或违法行为的反应。扎克的治疗取向可能是分析性的、折中的、认知行为的或者是女权主义的。但是无论怎么样，不变的一点就是，来访者总会提问，而治疗师常会发现自己很想更多地了解该如何以一种深思熟虑的和有目的的方式来回答这些问题。这并非一个不寻常的例子。扎克知道艾琳的问题揭露了她一些最为私密的内心挣扎和强烈的情绪。他也有着很多自己的想法和感受。和大多数治疗师一样，他想要和艾琳互动，想要以一种可以使他们的对话深入下去的方式来回应艾琳，并为她提供更多的希望。

作为充满关怀的社会人，那些选择成为心理健康从业者的个体在和其他人进行交谈的时候往往会感到非常轻松自在。我们都会练习一些主动倾听的技术，例如共情性的释义、开放性问题和不带评判的反思性陈述，通过这些技术来推动治疗性的对话。我们学习过各种各样的干预技术，让自己可以引导来访者在他们的生活中做得更为有效。有时我们在这些技术上会栽跟头。每个人都这样。但是大部分时候我们感到有信心，因为我们知道自己该说些什么和问些什么，可以和我们的来访者进行治疗性的互动。但就在这个时候，来访者问了一个直白的问题。

直白的问题，即便它们是单纯且毫无恶意的，通常也会让我们感到措手不及。当这些问题一旦带有挑战性或者侵入性，自我保护常常是很自然的第一反应，而且我们会想要终止谈话。我们的控制感会被扰动，感觉就像一切被他人掌控。我们才应该是发问的一方，难道不是吗？

我们两个人都已经从业超过 25 年了，但是可以毫不费力地去回想起早年我们对来访者问题的一些混乱的应对。在回答他们的问题时，我们想要做到简洁，但不是简单；我们想要调动起来访者的好奇心，但不是像鹦鹉学舌那样把他们的问题推回给他们；我们避免给出直接的建议，但并不逃避他们对我们发