



# 如何有效地助人

—— 会谈与咨询的技术

(第六版)

Effective Helping:  
Interviewing and Counseling  
Techniques

[美] Barbara F. Okun 著

高申春 魏连娣 冯晓杭 译



心理咨询与心理治疗系列

# 如何有效地助人 ——会谈与咨询的技术 (第六版)

Effective Helping: Interviewing and Counseling Techniques

[美] Barbara F. Okun 著

高申春 魏连娣 冯晓杭 译



高等教育出版社

图字:01-2006-5116号

Effective Helping: Interviewing and Counseling Techniques

Barbara F. Okun

Copyright ©2002 by Brooks/Cole, a part of Cengage Learning.

Original edition published by Cengage Learning. All Rights reserved. 本书原版由圣智学习出版公司出版。版权所有,盗印必究。

Higher Education Press is authorized by Cengage Learning to publish and distribute exclusively this simplified Chinese edition. This edition is authorized for sale in the People's Republic of China only (excluding Hong Kong, Macao SAR and Taiwan). Unauthorized export of this edition is a violation of the Copyright Act. No part of this publication may be reproduced or distributed by any means, or stored in a database or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

本书中文简体版由圣智学习出版公司授权高等教育出版社独家出版发行。此版本仅限在中华人民共和国境内(但不允许在中国香港、澳门特别行政区及中国台湾地区)销售。未经授权的本书出口将被视为违反版权法的行为。未经出版者预先书面许可,不得以任何方式复制或发行本书的任何部分。

ISBN:978-7-04-026222-3

本书封面贴有 Cengage Learning 防伪标签,无标签者不得销售。  
(Thomson Learning 现更名为 Cengage Learning)

### 图书在版编目(CIP)数据

如何有效地助人:会谈与咨询的技术:第6版/(美)奥昆(Okun, B. F.)著;高申春,魏连娣,冯晓杭译.北京:高等教育出版社,2009.5

(心理咨询与心理治疗系列)

书名原文:Effective Helping: Interviewing and Counseling Techniques

ISBN 978-7-04-026222-3

I. 如… II. ①奥…②高…③魏…④冯… III. 咨询心理学-高等学校-教材 IV. C932

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 038458 号

---

出版发行	高等教育出版社	购书热线	010-58581118
社 址	北京市西城区德外大街4号	免费咨询	400-810-0598
邮政编码	100120	网 址	<a href="http://www.hep.edu.cn">http://www.hep.edu.cn</a>
总 机	010-58581000		<a href="http://www.hep.com.cn">http://www.hep.com.cn</a>
经 销	蓝色畅想图书发行有限公司	网上订购	<a href="http://www.landaco.com">http://www.landaco.com</a>
印 刷	中青印刷厂	畅想教育	<a href="http://www.widedu.com">http://www.widedu.com</a>
开 本	787×960 1/16	版 次	2009年5月第1版
印 张	22.5	印 次	2009年5月第1次印刷
字 数	400 000	定 价	39.40元

---

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 26222-00

## 前 言

摆在读者面前的是《如何有效地助人——会谈与咨询的技术》一书的第六版。这个新版本把我们带入了21世纪。自从本书第五版于1997年面世以来,美国的社会发生了巨大变化:移民的不断涌入导致美国人口统计学面貌发生了根本改变;非传统的家庭结构和生活方式不断涌现;电脑和网络用户数量的加速增长导致进一步的全球化;经济的发展起伏不定以及健康科学的显著进步。这些变化影响着我们每一个人:我们对生活方式的选择、我们的个人身份和工作身份、我们的预期寿命和健康状况、家庭的构成和意义、有限的社区资源和健康服务等。所有这些方面,无不受到上述变化的影响。

我们的社会正在日益复杂化,并在文化上趋于多元化。在这样一个社会中,物质滥用、焦虑、抑郁以及各种严重的心理疾病,在各年龄段的人群中都有很高的发生率。因此就非常需要具有文化敏感性的心理服务和人类服务。同时,经济和政治的环境造成了一种矛盾,即提高服务质量与控制服务收费之间的矛盾。由这个矛盾又进一步引导出另一个矛盾,即一方面,健康保险公司要求投保人仅仅依赖心理药物来医治他们的情绪问题和心理健康问题,但另一方面,心理健康专家则强烈坚持,对于情绪问题和心理健康问题,必须将药物治疗和心理咨询结合使用。所有的心理健康专家都赞同这样的观点:对于心理问题的任何治疗方法,都只有在有效的助人关系的背景中才能获得最好的治疗效果。不管你对这些矛盾的看法如何,总而言之,这些矛盾都促成了一个迫切的需要,即需要大量在短程疗法方面接受过系统培训的助人者。这些短程疗法集中于问题的解决,并以实际效果为导向。不管采用何种治疗方法,关于具有文化差异性的人类行为及其发展的知识和助人的技能,都是必需的。

本书可以用于本科生和研究生的专业学习,也可以作为人类服务行业不同专业、不同水平的培训班教材,同时还可以供教师、督导、培训师、经理人和管理人员作为参考资料使用。本书所提供的知识与技巧,既适用于专业的助人关系,也适用于个人的人际关系。就专业的助人关系而言,这些知识和技巧有助于促进有效的助人关系的建立,而有效的助人关系的建立,是成功地运用各种助人策

略的基础。

## 本版的改进与新增内容

本书第六版的编写,既适应新千年社会文化的变迁和职业环境的改变,也适应经济因素对当今心理咨询和心理治疗服务所带来的影响。这个新版本保留了前几版成功的形式和内容,摒弃了过时的材料,同时又增加并详细讨论了更具有时代性的新材料。其中,第一章以生态学的观点为基础,详细论述了上述这些变化,并集中探讨助人关系如何与治疗的背景相契合,以及治疗的背景又如何与更为广大的社会系统相契合。第一章至第四章包含对作为心理咨询人际关系模型之基础的有关研究材料的更新。第五章是对有关助人的主要理论体系的系统概述。第六章是本版新增的内容,可以看做第五章的续篇,主要讨论当代的理论发展及其包含的新型治疗模式,具体包括建构主义疗法、女权主义疗法、多元文化论疗法、整合疗法以及生态系统论疗法等。第七章和第八章是对第六章中所讨论的几种理论模型所包含的具体助人策略的论述。第九章讨论有关危机的理论及其干预策略,其中所谓危机,包括个体水平、家庭水平以及更大的社会系统水平的危机事件。在本章中,我们还利用系统论的观点,探讨了大规模的灾难事件所产生的全球化影响。第十章重点讨论在当代社会生活条件下,咨询工作中富有争议的有关伦理问题,如网络咨询的保密性、第三方付费者索要有关来访者的咨询信息、双重关系、咨询师广告性质的夸大宣传、有关各方的利益冲突,以及有关财政政策对获得各种助人服务的限制性条件等。

在第六版中,本书第一次涵盖了在线学习。每一章结尾都列出了信息检索关键术语。读者可以通过自己学校图书馆订购的数据库和圣智出版公司网站(Cengage Learning),阅读有关每一术语的最新文献(网址为 <http://www.infotrac-college.com>)。这是读者更深入地学习本书所讨论内容的一个饶有兴趣的途径,也有助于读者培养对这些问题的批评性分析能力。

本书第六版还新增了一本可以与本书配套使用的《教师指导手册》。这本《教师指导手册》是由威斯特菲尔德州立学院的里奇·坎特维茨与本书作者合作编写的,其中内容包括网络练习和班级分组与活动样例,同时还包含了如何将本书的学习与《理解多样性:实践性学习指南》(*Understanding Diversity: A Learning-as-Practice Primer*)一书的学习相结合的指导意见,后一本书是由芭芭拉·奥昆、简·弗莱德和玛西娅·L·奥昆三人合作撰写的。此外,圣智出版公司也正在为本书的每一章设计网络学习材料,这些网络学习材料将包括有关的练习活动和在线学习测验。

## 心理咨询的人际关系模型

心理咨询的人际关系模型综合涵盖了助人过程中所使用的各种助人技巧、助人关系的发展阶段以及影响助人关系的问题。在这个模型中,沟通技巧包括在共情的背景下倾听并理解求助者给出的各种言语信息和非言语信息。正是通过沟通技巧,助人者才得以通过关注求助者的意思来顺应求助者的文化框架。在整个助人过程的两个阶段中,助人者都需要娴熟地使用这些沟通技巧。助人过程的两个阶段为:一是关系建立阶段,在这个阶段,助人者要与求助者建立起和谐而信任的助人关系,并澄清求助者的问题是什么;二是策略应用阶段,在这个阶段,助人者要与求助者合作,选择适当的助人方法并付诸实施,以帮助求助者解决其所面临的问题。该模型中所谓影响助人关系的问题,多为一些背景性的问题,并在咨询过程中的任何阶段都有可能产生,这些问题包括价值观澄清、伦理规范、性别歧视、种族歧视、年龄偏见、异性恋主义以及其他社会问题和职业问题等。所有这些问题,都会对助人关系产生积极或消极的影响。对于助人者的有效性而言,不管他们的工作背景如何,也不管他们为之提供助人服务的对象属于何种类型的人群,了解心理咨询人际关系模型的三个主要方面的有关知识,都是必不可少的。

## 致谢

本书付梓之前,曾邀请很多专家和朋友对书稿进行审阅,他们对书稿提出了很多具体的建设性意见。作者在最后定稿时,尽可能消化吸收这些建设性意见,并在全书中有所体现。这些审阅人包括:俄亥俄大学的米拉姆·克鲁博克、中密歇根大学的苏姗娜·L·克罗斯、帕斯科-赫南多社区学院的约瑟夫·费德里科、北卡罗来纳大学格林博罗校区的伊丽莎白·P·赫德、奥本大学的蕾妮·A·米德莱顿及托莱多大学的马丁·里奇。

我要特别感谢我的同行塔米·古力特和里奇·坎特维茨,因为他们两人一直使用本书作为教材,并将他们使用本书的教学经验与我分享,这对于本书第六版的修订工作是大有裨益的。感谢圣智出版公司的编辑丽莎·戈博,她不仅是我的编辑,更是我的朋友,感谢她在本书修订过程中给予我的支持,感谢她在本书出版过程中付出的辛劳。感谢我的丈夫舍曼,他总是一如既往地以最严厉的批判的眼光来审视我的著作;感谢我的孙子、孙女们:阿米丽娅、萨曼莎、迈克尔、亚历山大、艾耶,是他们在我的生命中给了我最强有力的鼓励。

芭芭拉·奥昆



# 目 录

.....

<b>第一章 绪论</b> .....	1
21 世纪的咨询 .....	2
助人者的角色和作用的变化 .....	4
沟通技巧 .....	8
本书的目的 .....	9
谁是助人者 .....	11
专业助人者 .....	12
一般的人类服务工作者 .....	13
非专业助人者 .....	13
助人者成功的关键 .....	14
心理咨询的两个阶段 .....	17
心理咨询的人际关系模型 .....	18
该模型的假设和意义 .....	19
该模型的维度 .....	24
本章小结 .....	29
信息检索关键术语 .....	30
参考文献及进一步阅读文献 .....	30
<b>第二章 助人关系</b> .....	33
助人关系的类型 .....	34
助人关系的发展 .....	35
有效的沟通行为 .....	36
有效助人者的特征 .....	45
对相关研究的总结 .....	46
助人者的特征在具体情境下的作用 .....	49
助人者的自我评估 .....	56
求助者变量 .....	58
本章小结 .....	59



对练习的评论 .....	59
信息检索关键术语 .....	62
参考文献及进一步阅读文献 .....	62
<b>第三章 沟通技巧</b> .....	<b>65</b>
感知非言语信息 .....	65
倾听言语信息 .....	70
言语认知信息 .....	70
言语情感信息 .....	74
言语反应和非言语反应 .....	78
非言语反应 .....	79
言语反应 .....	80
高级言语反应技巧 .....	90
本章小结 .....	94
练习参考答案 .....	95
信息检索关键术语 .....	98
参考文献及进一步阅读文献 .....	98
<b>第四章 阶段 1: 建立关系和确定目标</b> .....	<b>100</b>
影响关系建立的条件 .....	100
初诊接触 .....	100
持续时间 .....	101
申请和表格 .....	102
案例记录 .....	102
环境的安排与布置 .....	103
时间安排 .....	104
其他人 .....	104
步骤 1: 开始/进入 .....	105
使求助者畅所欲言 .....	105
如何对待不情愿的求助者 .....	107
步骤 2: 对当前问题的澄清 .....	112
步骤 3: 结构/契约的界定 .....	115
步骤 4: 对问题的深入探索 .....	119
步骤 5: 可能实现的目标的建立 .....	120
阻抗 .....	123
本章小结 .....	126
练习参考答案 .....	126





信息检索关键术语 .....	127
参考文献及进一步阅读文献 .....	127
<b>第五章 助人理论</b> .....	128
关于人类行为的个人理论 .....	128
心理动力学理论 .....	131
弗洛伊德的理论 .....	131
荣格的理论 .....	134
阿德勒的理论 .....	135
自我心理学 .....	135
客体关系理论和自体心理学 .....	136
心理动力学理论的主要助人原则 .....	137
心理动力学方法对助人者的启示 .....	138
现象学理论 .....	139
存在主义理论 .....	139
来访者中心理论 .....	139
格式塔理论 .....	142
行为主义理论 .....	145
行为理论的主要助人原则 .....	145
行为疗法对助人者的启示 .....	147
认知理论和认知—行为理论 .....	147
理性情绪疗法 .....	148
现实疗法 .....	150
认知—行为疗法 .....	151
本章小结 .....	153
信息检索关键术语 .....	155
参考文献及进一步阅读文献 .....	156
<b>第六章 当前的理论观点</b> .....	162
建构主义 .....	162
建构主义的主要助人原则 .....	163
对助人者的启示 .....	163
女权主义疗法 .....	164
女权主义疗法的主要助人原则 .....	164
对助人者的启示 .....	165
多元文化论模型 .....	166
对助人者的启示 .....	166
整合论的理论方法 .....	167



多模式理论及其疗法 .....	168
主要助人原则 .....	168
对助人者的启示 .....	169
生态系统的观点 .....	169
对助人者的启示 .....	171
本章小结 .....	172
信息检索关键术语 .....	175
参考文献及进一步阅读文献 .....	175
<b>第七章 助人策略</b> .....	181
策略与三个主要的问题领域 .....	181
情感策略 .....	185
何时运用情感策略 .....	189
情感—认知策略 .....	191
技术 .....	191
何时运用情感—认知策略 .....	192
认知策略 .....	193
技术 .....	193
何时运用认知策略 .....	195
认知—行为策略 .....	196
技术 .....	196
何时运用认知—行为策略 .....	203
行为策略 .....	204
技术 .....	204
何时运用行为策略 .....	211
策略的联合运用 .....	215
生态论/系统论的策略 .....	215
何时运用生态论/系统论的策略 .....	218
本章小结 .....	224
练习参考答案 .....	225
信息检索关键术语 .....	227
参考文献及进一步阅读文献 .....	228
<b>第八章 阶段2:策略的运用</b> .....	232
步骤1:共同接受确定的目标 .....	232
步骤2:策略的计划 .....	235
步骤3:策略的运用 .....	237



步骤 4:策略的评估 .....	238
步骤 5:结束 .....	241
咨询会谈的结束 .....	241
助人关系的结束 .....	241
步骤 6:后续的随访工作 .....	245
案例研究 .....	248
苏撒女士的案例 .....	248
罗伊的案例 .....	251
玛莎的案例 .....	255
斯图尔特女士的案例 .....	258
本章小结 .....	261
练习参考答案 .....	262
信息检索关键术语 .....	262
参考文献及进一步阅读文献 .....	262
<b>第九章 危机干预</b> .....	<b>263</b>
什么是危机? .....	263
危机的种类 .....	265
谁来处理危机? .....	267
危机理论 .....	267
危机干预 .....	269
危机干预的阶段与步骤 .....	270
短程疗法 .....	272
危机干预的形式 .....	274
热线电话、求助中心和危机门诊 .....	274
现场咨询 .....	275
灾难救助 .....	276
危机预防 .....	277
危机干预的技巧 .....	277
本章小结 .....	283
信息检索关键术语 .....	283
参考文献及进一步阅读文献 .....	284
<b>第十章 影响助人关系的问题</b> .....	<b>286</b>
个人价值观 .....	287
价值观澄清 .....	287
价值观分享 .....	289



性别歧视 .....	294
种族歧视和种族中心主义 .....	299
年龄偏见 .....	303
其他价值观问题 .....	305
伦理方面的问题 .....	306
特权沟通和保密性 .....	306
利益的冲突 .....	307
记录的保存 .....	308
心理测验 .....	309
双重关系 .....	309
夸大宣传 .....	310
影响咨询过程的其他问题 .....	311
不情愿的来访者 .....	311
自我暴露 .....	312
社会倡导与社会变革 .....	312
助人者可能遇到的常见问题 .....	315
当前的趋势 .....	317
本章小结与全书结论 .....	319
信息检索关键术语 .....	320
参考文献及进一步阅读文献 .....	321
<b>附录 A 观察者沟通技巧评定表 .....</b>	<b>326</b>
<b>附录 B 心理治疗规则样例 .....</b>	<b>328</b>
<b>附录 C 来访者信息表样例 .....</b>	<b>330</b>
<b>术语表 .....</b>	<b>333</b>



自本书第五版于1997年出版以来,人们接受治疗或助人的氛围一直在发生着显著的变化。这些变化归结起来主要发生在以下两个方面:(1)心理咨询和心理治疗本身的性质和过程;(2)心理咨询和心理治疗发生于其中的背景和环境。事实上,这两个方面及其变化是交织在一起的:整体背景如社会文化环境的变化,必然要求心理咨询师和治疗师的工作方式也要发生相应的变化。(在本书中,“咨询师”与“助人者”这两个词可以互换使用;同样,“咨询”、“心理治疗”与“帮助”、“助人”这几个词也可互换使用。)

在过去几十年中,心理咨询与心理治疗的模式经历了一个不断演变的过程,其线索大致如下:(1)传统的心理动力学方法,基本观点是强调个体的、心灵内部的力量;(2)综合的认知/行为疗法,于20世纪70到80年代得到发展,基本观点是强调个人问题的有效解决;(3)系统方法,侧重于家庭成员的相互作用;(4)短程疗法,以对结果的追求为基本导向,并采用生态学的<sup>①</sup>(ecological)观点。图1.1阐述了生态学模型,在这个模型中,个体被看成基本家庭系统的一个元素,而家庭则又被看成其他规模更大的体系中的一个元素。除非我们理解了这些更大规模的系统对个体的影响,否则,个体是难以被完全理解的。任何个体都包含在其所在的基本家庭系统之中,而其家庭又嵌在诸如学校、就职单位、社区等更大规模的社会系统之中。同样,这些社会系统又存在于一个由文化态度、意识形态、性别、民族、社会阶层、种族、宗教、性取向、地域以及其他种种因素构成的宏观系统当中。所有这些系统以及各种因素相互作用,从而产生交互的影响——每个系统在影响其他系统的同时,也受到其他系统的影响。

与过去相比,在现代社会,专业的助人者需要掌握更多的知识与技巧。这就如同一个司机,只有在完全熟悉地形的情况下,才能选择一条最便捷的道路。为了适应当今以追求结果为导向的短程疗法,助人者必须能够非常娴熟地建立关系,并能驾轻就熟地使用各种应用性的技巧和知识。只有这样,治疗或咨询工作才不至于因时间、关注焦点等干扰而推迟进展。

<sup>①</sup> 在本书中,黑体印刷的术语将在书末“术语表”中给出定义性的解释。

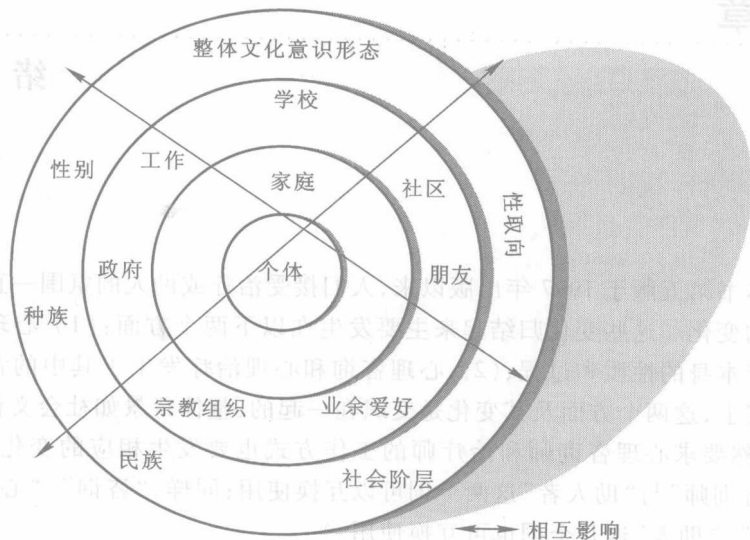


图 1.1 个体、家庭、社会文化系统,以及整体意识形态的相互作用  
(摘自 Knoff,1986,p. 16)。



## 21 世纪的咨询

伴随着社会的变化,21 世纪必将充满各种不同形式的二元对立现象。这些不同形式的二元对立,又必将对社区、对无论是主流文化还是非主流文化的人群、对家庭、对个人等产生不同程度的影响。同样,它们也必将对政治、经济、公共管理等社会政策产生影响,进而对人们是否能够享受以及在何种程度上享受各种形式的人类服务产生影响。所以,概括地了解社会变化的这些主导趋势,将有助于我们理解咨询师作为助人者的社会角色和社会功能的变化,无论这些咨询师是作为专业的还是非专业的助人者。

许多人发现,虽然在 21 世纪初的几年中,经济发展的脚步似乎慢了下来,但是,他们仍然可以从 20 世纪 90 年代的经济增长和科技进步当中受益。然而,还有相当大一部分人口,目前的生活水平仍然处在贫困线以下,或是刚刚达到贫困线,他们遭受着各种身体疾病和心理疾病的折磨,受到社会的歧视,缺乏培训和教育的机会。日渐庞大的下层社会无法获得或保持工作,通常要依靠社会福利来生活。他们身体状况不佳,容易生病,无家可归甚至参与到犯罪行为中去。他

们不但在卫生保健以及其他助人事业上得不到周到的服务,而且,他们所在的贫困圈也在发生代际的影响,贫穷在代际间恶性循环。不仅如此,同时还存在着这样一个不断增加的人群:他们原先认为自己属于“中产阶级”,但现在,由于裁员以及工作对高科技技能的要求,使得他们每天都在为工作的不稳定而提心吊胆;对他们的生活而言,除工作的不稳定性外,更具雪上加霜意味的是各种雇用福利的削减,这也就无形中限制了他们享受医疗保健以及接受教育的机会。

与上述这些不利情况相伴而生的,是不断增长且日益严重的家庭暴力、物质滥用、犯罪、无家可归以及情绪困扰等。所有这一切都表明,原先的社会价值和社会结构正在趋于崩溃。而由此导致的结果将是,在商业、教育、医疗以及政治制度等方面都没有信任和信用可言,人们变得异常冷漠。例如,作为人们的这种冷漠态度的表现之一,调查显示,在2000年夏季电视直播总统会议时,会议的收视率还不到10%。(Convention boredom, 2000, p. 1)

我们正面临着“富人”和“穷人”、就业者和失业者或半失业者的两极分化现象。这两类人群之间的权力分化是巨大的,从而对社会、政治和经济等宏观的二元对立现象产生着推波助澜的作用。在社会应当对弱势群体采取什么样的态度上产生的分歧,最终导致了极端保守派和自由政治派的对立,从而影响着公民权利、社会福利以及经济、司法和政府等的政策。

我们社会的人口状况仍然处在继续不断的变化之中。现在占统治地位的白人人群,在不久的将来,将转而成为一个多文化国家中的少数民族(Carter, 1995; Comas-Diaz & Greene, 1994; Gottfrienc & Gottfrienc, 1994),而来自第三世界国家的移民大潮仍然在继续着。在这些移民中,一些人渴望融入美国的主流文化,而另一些人则希望在享受美国主流文化的福利待遇的同时,继续保持他们自己的种族身份和社区文化传统。许多关于双语教育的反对或支持观点,都直接与移民的同化/种族中心主义这种二元对立紧密联系。

在我们这个国家,一些地区、人群越来越倾向于接受差异性、多样性,而另一些地区、人群则坚定地拒绝差异性和多样性,由此也造成某种形式的二元对立。这里所谓差异性和多样性,不仅仅是指民族或种族起源的不同,同样也包括宗教信仰和性别取向的差异和不同。这些差异威胁着已经取得的社会财富和行动的规划。例如,哪些人结合在一起才算是一个“家庭”、哪种生活方式才算是“可以被接受的生活方式”等,这些概念本身都充满着争议,并影响着人们的税收、福利、失业、带薪假期和健康福利等。(关于文化多样性问题的更加完整的讨论,参见 Okun, Fried, & Okun, 1999。本书还附有很多练习材料。)

我们还可以列举出其他许多二元对立的现 象,如不同种族和社会经济团体存在享受和不享受某种特权的差异;接受或拒绝有某种特殊需求的人群,如心理

或身体上有障碍的人;联邦政府和州政府在政策方面存在差异;个人主义或集体主义利益与社区文化建设之间的对立;人类服务和社会服务的普及性与高效性之间的矛盾;如此等等,不一而足。

伴随着经济和社会文化变革,不断增长的社会心理压力加剧了人们对助人服务的需求;然而,卫生保健服务系统的私有化及其结构重组,则要求简便易行、以缓解症状为目的的短程疗法,并使得服务过程中的主动权掌握在作为支付者的服务接受者手中,而不是掌握在作为服务提供者的咨询师手中。因此,一方面是人们对助人服务具有广泛的需求,另一方面是因为很多人支付不起所需费用而难以享受助人服务,这种二元对立着实使得助人行业内的专业人员陷入了进退两难的境地。

我们的社会持续经历的另一种变革形式是高科技的进步。从一个方面来说,高科技的进步拓展了我们的交往范围,使我们得以更快地获得更多的信息。但是,从另一个方面来说,高科技的进步往往又是极具侵略性的,使我们每个人都难以在保持隐私和不经意地暴露出更多的信息之间找到一个平衡点。

### 助人者的角色和作用的变化

自本书第一版于26年前出版以来,关于如何才能有效地助人的一些观点,仍然没有改变,而另一些则发生了变化,有的甚至是发生了根本性的改变。关于有效助人的一个核心概念则是恒久不变的,那就是“工作联盟”(working alliance)的重要性:在助人者与求助者之间建立真诚的、温暖的、共情的关系是非常必要的,这是任何心理变化所必需的基本的咨询框架。除了这种“工作联盟”的友好关系外,准确的评估、治疗计划的形成以及对治疗结果的短期效果和长期效果的评估等,也都是专业化助人所不可缺少的永恒的因素。此外,咨询的保密性,将咨询工作的关注点放在求助者身上而不是放在助人者、代理人或第三方支付者(third-party payer)的需求上,以及个性化的咨询方案等,也仍然保持不变。结合上述关于21世纪社会生活变革主题的讨论背景,有效助人的这些特点保持不变,构成当今世界专业助人者所要面对的难题。

然而,在当今需要付费的时代,卫生保健的实践必然倾向于向短程的、以实际结果为导向的心理咨询和心理治疗方法转变。对于那些经历着适应性和发展性困难的人如“亚健康”人群而言,这种转变在很大程度上是受欢迎的。但是,对于那些日益增多的遭遇严重的身体和心理健康问题的求助者而言,治疗方法的这种转变却不是很受欢迎。当今的助人者面临着极大的困难,因为他们缺少机会来区分“亚健康”者和严重心理失常者的治疗类型和次数。事实上,第三方支付者对医疗保险投保者是否必须接受治疗的要求越来越高,而预防和早期干预则越来越不受重视。





虽然心理服务因持续不断地受到经济政策的强有力的束缚而难以为多数人所享受,但是,关于这些心理服务的必要性、可接受性及其社会价值,公众意识似乎正在不断强化。1995年11月的《消费者报告》(“心理健康:心理治疗有作用吗?”)中总结为:人们从心理治疗中充分受益;长时程治疗所产生的结果比短程疗法的效果更好;单独接受心理治疗的效果,与药物治疗和心理治疗相结合疗法的效果没有显著差别。这一研究工作所获得的结论,对当今心理健康服务政策提出了严重的挑战。美国公共卫生署署长在1999年发表的一份报告(Satcher, 1999),强调了心理疾病的高发病率,并指出了继续对心理疾病进行研究和干预的必要性。其中还强调,对于美国不断增长的心理疾病的发病率,需要同时使用药物治疗和心理治疗。这份报告推动了社会的发展,使人们开始承认种族主义、异性恋主义、性别偏见、阶级偏见、对老年人的歧视态度等所产生的有害影响,并促使人们认识到贫穷对个体心理幸福感的影响作用。

管理化医疗保健制度(managed care)的核心,是强调直接地、立竿见影地解决患者表现出来的问题,同时缓解患者的症状。然而,对患者症状背后的潜在问题进行探查或鉴定,不太可能在六到八次咨询会谈内完成,而这正是在管理化医疗保健制度中每一个患者在一年内所被允许接受咨询会谈的次数。当然,尽管如此,这项举措也有其可取之处。首先,人们不再需要像以前那样无休止地咨询下去却没有可测量的结果对咨询过程加以监控。其次,治疗工作可以利用团队协作的方法,由跨学科的助人者组成治疗团队,可以包含个体、团体、家庭以及更大规模的组织策略。再次,在这种治疗方案中,关注点更多放在对求助者内在力量的开发上,而不是放在其病理方面。助人者需要运用娴熟的沟通技巧,迅速有效地建立起咨询关系。友好关系的建立、评估、授权干预和结果评估等因素相互交织,形成快速有效的治疗方案。

在关于遗传与环境的关系的争论背景中,人们的观点也正在发生转变,这种观点的转变对助人者所需背景知识提出了更高的要求。在20世纪,从事咨询行业的专业人员普遍相信,人类行为主要是由环境条件决定的。这种观点在心理咨询理论中有所体现。例如,咨询工作把焦点放在通过改变求助者的环境使个体得到最佳发展上面。在传统的心理咨询和心理治疗实践中,关于一些严重的、顽固性的情绪障碍,很多理论模型都不能给出充分的解释并加以有效的应对。当代神经科学(以及遗传学、神经内分泌学及脑功能)的研究进展,终于使我们更加深刻地认识到了生物学因素对于人的心理发展和心理活动所产生的巨大影响。由这些研究发现所带来的一个新的困境,是我们很难判定药物治疗是否比心理治疗更加可取。

在心理咨询和心理治疗领域中,另一个变化是,咨询师和治疗师可资利用的