

CENGAGE
Learning

心理咨询进阶丛书

心理会谈的基本技巧

(第九版)

有效沟通的程序式学习方法



[加] 戴维·R. 伊凡斯

David R. Evans

玛格丽特·T. 哈恩

Margaret T. Hearn

麦克斯·R. 乌尔曼

Max R. Uhleman

[美] 艾伦·E. 艾维

Allen E. Ivey

著

白雪

王怡

译



上海社会科学院出版社
SHANGHAI ACADEMY OF SOCIAL SCIENCES PRESS

Essential Interviewing
A Programmed Approach to Effective
Communication 9th Edition

心理会谈的基本技巧

有效沟通的程序式学习方法
(第九版)

[加] 戴维·R·伊瓦斯 David R. Evans
玛格丽特·T·哈恩 Margaret T. Hearn
麦克斯·R·乌尔曼 Max R. Uhleman
[美] 艾伦·E·艾维 Allen E. Ivey 著
白雪王怡 译



图书在版编目(CIP)数据

心理会谈的基本技巧：有效沟通的程序式学习方法 / (加) 戴维·R. 伊凡斯等著；白雪，王怡译。—9版。—上海：上海社会科学院出版社，2019

书名原文：Essential Interviewing A Programmed Approach to Effective Communication, Ninth Edition
ISBN 978-7-5520-2477-7

I. ①心... II. ①戴... ②白... ③王... III. ①心理学-通俗读物 IV. ①B84-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 225865 号

Essential Interviewing: A Programmed Approach to Effective Communication, Ninth Edition

David R. Evans, Margaret T. Hearn, Max R. Uhlemann, and Allen E. Ivey

Copyright © 2017, 2011, 2008 by 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。

Shanghai Academy of Social Sciences 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.

本书中文简体字翻译版由圣智学习出版公司授权上海社会科学院出版社独家出版发行。此版本仅限在中华人民共和国境内(不包括中国香港、澳门特别行政区及中国台湾)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。

Cengage Learning Asia Pte. Ltd.

151 Lorong Chuan, #02-08 New Tech Park, Singapore 556741

本书封面贴有 Cengage Learning 防伪标签，无标签者不得销售。

心理会谈的基本技巧：有效沟通的程序式学习方法(第九版)

著 者：戴维·R.伊凡斯 玛格丽特·T.哈恩
麦克斯·R.乌尔曼 艾伦·E.艾维

译 者：白雪 王怡

责任编辑：赵秋蕙

封面设计：黄婧昉

出版发行：上海社会科学院出版社

上海顺昌路 622 号 邮编 200025

电话总机 021-63315900 销售热线 021-53063735

http://www.sassp.org.cn E-mail:sassp@sass.org.cn

排 版：南京展望文化发展有限公司

印 刷：上海景条印刷有限公司

开 本：710×1010 毫米 1/16 开

印 张：22.75

字 数：418 千字

版 次：2019 年 1 月第 1 版 2019 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5520-2477-7/B·251

定价：78.00 元

版权所有 翻印必究

本书是《心理会谈的基本技巧》的第九版。回顾以前的版本,我们既惊又喜:此书历经多年,一直走到了今天。正如最近一位评论家所言,“(这是)一本伟大的书,一本我期待了十年的书。”我们也很高兴地了解到,尽管很多读者年龄不同、专业不同,但都从本书以前的版本中有所收获。与以前的版本相同,这一版的主要目标是更新内容,保持新颖性。就像一位同事所说,“这本书的内容不是静止不变的,而是包含了最新的理论概念思考和实证研究结果”。他总结说:“……在过去的36年里,本书的作者们抓住难得的机遇,精心制作了一份礼物。”

在这一版本以及以前的版本中,个体沟通技巧一直是核心内容。掌握一些基本的沟通技巧对任何一种工作会谈都至关重要,不管该工作是咨询、护理、社工、人事、公共事业服务还是信息采集,都是如此。《心理会谈的基本技巧》对这些基本的沟通技巧进行了定义,并展示了在多种不同的会谈情境中如何有效地使用这些技巧。

本书采用程序式衍枝结构,关注单项技巧。在培训新手和专业工作人员掌握沟通技巧方面,这种模式的有效性已经得到证明。有些人刚开始时对程序式学习模式是否有用持怀疑态度,但是逐渐地就重视起这个模式的效率。程序式学习模式能帮助会谈者做好准备,在多种面对面交流的情境中进行有效的沟通。

不管培训方向或者培训程度是否一样,称职的会谈者都会发现,他们和来访者关系的基础是沟通交流。为了(让来访者)做出有益的改变,下列人士需要知道如何沟通,包括:内科医生、护士、牧师、执法人员及公共事业服务人员、教师、心理学家、咨询师、专业人士(经常和他人打交道)、专业辅助人士(从危机处理工作人员到社区志愿者)等。家长在运用了本书中所讨论的技巧后发现亲子关系得到了改善;夫妻可以利用本书提供的材料来改善彼此之间的关系。本书提供的技巧对于进行人事会谈、组织商务会议以及培养和谐的工作关系都很重要。

如果你是为了从事专业工作或志愿者工作而接受培训的学生,本书将指导并帮助你完成最初的几次会谈。如果你已经有了会谈经验,本书将帮助你复习心理会谈

技巧,并将它们更加系统地运用于会谈情境之中。我们希望,不管你的会谈水平处于哪一个阶段,本书将促使你去思考心理会谈的基本技巧,并思考成为高效会谈者所需要重点关注的事情。

第九版的新内容

本书第九版对我们同事在使用以前版本时所做的持续反馈进行了回应。本书第一章内容已经更新并且重新组织,以反映当前的思考。本书展示了如何运用会谈技巧应对多元文化背景的来访者,并对这部分进行了审核和更新。作为对审读要求的回应,本书从第二章到第十四章,每章增加了“伦理考量”部分,讨论了会谈者在工作中所要面对的主要伦理问题。第十四章新增了“对青少年进行心理会谈的技巧”。和以往的版本一样,本书对教学框架有清楚的说明。

因为《心理会谈的基本技巧》强调的是培养专项技能,本书可以用于自学或者用作课程和工作坊的基础教材。掌握任何一项技巧都需要练习。因此,每一章的结尾有活动单元,包括会谈练习检查表,以便促进沟通技巧的培养和综合运用。第一章对本书所呈现的培养技巧的主要原则和方法进行了概述,同时增加了一个简要的部分,让读者了解神经科学和心理会谈的发展领域。第二章到第六章主要论述了培养倾听技巧和探索技巧,它们是有有效沟通的基础性技巧。第七章到第十章为澄清问题和建立会谈目标而剖析了相应的具体技巧。第十一章到第十三章主要论述如何将目标转化成行动。最后一章帮助读者综合运用探索、澄清和行动三个阶段的会谈技巧。在本书结尾的“补充资源”部分列出了其他可以用于补充本书内容的成果。

本书的补充材料

在线测试题库 这些灵活的在线测试题库可以让你迅速管理考试内容并编制多份试题。你可以从你们学校的学习管理系统、教室或者你想要的任何地方发送这些测试。

在线教师手册 教师手册包含了一系列的资源,可以帮助教师按照个人偏好与课程需要进行备课、授课。教师手册为每一章内容提供了建议和资源,以便加强并促进学生的学习。

在线 PPT 在每一章中,生动的教学 PPT 通过直接使用课本中的图片、数字、表格等内容来讲解概念,帮助教师授课。

Mind Tap 学习平台 Mind Tap 的咨询学习平台让学生能够一直取得最佳学习效果。通过将课程材料和录像、活动、应用程序以及其他更多的内容进行无缝连接, Mind Tap 创造了一个独特的学习通道,帮助学生增强理解能力,提高学习效率。

对于学生, Mind Tap:

- 提供的活动和任务与真实世界相关,帮助学生培养批判性思维能力和分析能力,让学生能将这些能力迁移到其他课程以及他们的职业生涯之中。
- 能帮助学生系统有效地保持一个学习目标,这个学习目标反映了教师的教学重点,同时还能帮助学生使用需要的工具以掌握学习的内容。
- 显示学生全部时段的学习进展信息来激励学生,既有个人学习进展信息,也有和班级里成绩最好的同学进行比较的信息。

此外, Mind Tap 能让教师:

- 控制学生看到的内容以及什么时候看到这些内容,确保学生的学习路径和你的课程大纲完全吻合。
- 以相关阅读和多媒体活动创造独特学习路径,促进学生的学习按照学习分类系统从较低层次向较高层次发展,即从基本知识和理解能力等较低层次向分析、应用和批判性思维能力等较高层次发展。
- 使用你自己的文档或者其他如 RSS feeds、YouTube 视频、网站、Google Docs 等资源,将你自己的内容整合到 Mind Tap Reader 之中。
- 通过有力的分析和报告,提供班级进度、课程时间、参与程度和学习进度的简报。

除了这些优点之外, Mind Tap 还提供:

- 视频短片,与每章的学习结果和内容密切相关。
- 大量活动,向学生介绍每章的核心概念,并让学生参与其中。
- 互动练习和在线平台问题讨论,让各种不同学习风格的学生能直接亲身体验。
- 复习和反思活动,展示在学习课程的过程中学生的成长以及学生掌握技巧的程度。

致 谢

我们对下列评审人员表示感谢,他们提供了学生的反馈以及改进本书的建议。这些人员包括:克里斯托弗·帕罗拉(锡拉丘茨大学)、詹妮弗·库克斯(罗蓝县社区

前 言

大学)、凯丽·瓦彻·莫里斯(普渡大学)、贝兹·冯珂(佐治亚州雅典城的佐治亚大学)、威利·艾略特(北肯塔基大学)、乔纳森·冷特(马歇尔大学)、黑森·特拉帕(得克萨斯大学圣安东尼奥校区)。

我们也想对我们各自社区里过去和现在给我们提供合作支持的同事和学生表示感谢。

戴维·R.伊凡斯
玛格丽特·T.哈恩
麦克斯·R.乌尔曼
艾伦·E.艾维

目 录

前言 1

第一章 学习基础准备 1

- 本书的研究基础展示了倾听和熟练使用会谈技巧的重要性 2
- 在会谈中做出决定 3
- 明确咨询过程的发展进程：心理会谈和心理咨询理论的发展 4
- 本书的使用说明 9
- 本书涵盖技巧的概述 12
- 多样性问题：种族、性别、民族、有/无残疾、性取向以及其他
多元文化问题 14
- 更多伦理理解的练习：网上伦理准则 19
- 一般参考文献 20
- 多元文化方面的参考文献和资源 21

第一阶段

倾听与探索：帮助来访者认识他们的经历、 议题和问题 23

第二章 贯注行为 24

- 文化考量 35
- 伦理考量 37
- 复习问题 39
- 记忆要点：贯注行为 39
- 2.1 活动单元 40
- 2.2 活动单元 41
- 2.3 活动单元 42
- 2.4 活动单元 42
- 复习问题答案 43

第三章 提问 44

- 文化考量 55
- 伦理考量 57
- 复习问题 58
- 记忆要点：提问 59
- 3.1 活动单元 60
- 3.2 活动单元 61
- 3.3 活动单元 62
- 复习问题答案 62

第四章 内容反映 64

- 文化考量 74
- 伦理考量 77
- 复习问题 79
- 记忆要点：释义 79
- 记忆要点：概述 80
- 4.1 活动单元 80
- 4.2 活动单元 81
- 4.3 活动单元 82
- 复习问题答案 83

第五章 情感反映 84

- 文化考量 97
- 伦理考量 100
- 复习问题 101
- 记忆要点：情感反映 101
- 5.1 活动单元 102
- 5.2 活动单元 103
- 5.3 活动单元 104
- 探索技巧和共情性倾听 105
- 复习问题答案 105

第六章 综合运用你的倾听技巧和探索技巧 106

文化考量 120

伦理考量 123

复习问题 125

记忆要点：综合运用探索阶段的技巧 126

6.1 活动单元 126

6.2 活动单元 127

6.3 活动单元 131

探索阶段技巧：年幼的来访者 131

复习问题答案 133

第二阶段**澄清阶段：帮助来访者澄清他们的经历并制定目标 135****第七章 面质 136**

文化考量 148

伦理考量 150

复习问题 152

记忆要点：贯注行为 152

7.1 活动单元 153

7.2 活动单元 154

7.3 活动单元 155

复习问题答案 155

第八章 情感沟通与即时化 156

文化考量 168

伦理考量 171

复习问题 172

记忆要点：情感沟通与即时化 173

8.1 活动单元 174

8.2 活动单元 175

8.3 活动单元 176
复习问题答案 176

第九章 自我表露 178

文化考量 186
伦理考量 189
复习问题 190
记忆要点：自我表露 191
9.1 活动单元 191
9.2 活动单元 192
9.3 活动单元 193
9.4 活动单元 194
复习问题答案 194

第十章 解释 195

文化考量 204
伦理考量 206
复习问题 208
记忆要点：解释技巧 208
10.1 活动单元 209
10.2 活动单元 210
10.3 活动单元 211
复习问题答案 211

第三阶段 行动：帮助来访者采取行动 213

第十一章 信息提供 214

文化考量 228
伦理考量 230
复习问题 232
记忆要点：信息提供 233

- 11.1 活动单元 233
- 11.2 活动单元 234
- 11.3 活动单元 235
- 11.4 活动单元 236
- 复习问题答案 237

第十二章 对探索、澄清与行动阶段进行结构化 238

- 关于结构化的最后几点想法 252
- 文化考量 252
- 伦理考量 255
- 复习问题 257
- 记忆要点：结构化技巧 257
- 12.1 活动单元 258
- 12.2 活动单元 260
- 12.3 活动单元 261
- 复习问题答案 262

第十三章 征求合作 263

- 文化考量 282
- 伦理考量 284
- 复习问题 286
- 记忆要点：征求合作 287
- 13.1 活动单元 287
- 13.2 活动单元 288
- 13.3 活动单元 290
- 复习问题答案 290

第四阶段 有效沟通：促进探索、澄清和行动 291

第十四章 综合运用所学技能 292

- 文化考量 310

伦理考量	311
记忆要点：综合运用技巧	313
14.1 活动单元	313
14.2 活动单元	314
14.3 活动单元	316
对青少年进行心理会谈的技巧	316
最后的想法	318

补充资源	319
------	-----

术语表	321
-----	-----

索引	327
----	-----

学习基础准备

每天我们都会和别人交谈,交谈时我们比较随意,也很平等,想谈什么就谈什么。日常交谈和会谈的区别在于会谈是有目的的,如收集信息、设定目标,并且/或者解决问题以及解决争议。会谈关注的是来访者的经历、需要和目标。作为会谈者,我们的任务是倾听,仔细地倾听。我们要尽量控制自己谈话的时间,以便让来访者有更多的时间探索他或她的问题。

会谈者要记住本次会谈的目的,倾听(来访者),不要毫无成效地从一个话题转移到另一个话题。在本书中,你将学习了解到,来访者的需求和目的会因人、因地而异。有效的会谈需要大量日常对话中不常使用的技巧。

来我们这里做会谈时,来访者有很多的经历和故事。他们会讲述并分享他们关心的事情或者问题,如经济问题、人际冲突、取得的成就以及内心深处的压力。本书内容是关于如何引导来访者讲出他们的经历,并倾听他们的诉说。有人倾听当然是很大的安慰。

倾听(Listening)并帮助来访者表达他们对生活经历的想法和感受,会为他们的改变打下基础。当我们进行有效倾听时,我们能帮助来访者在他们的经历中发现新的意义,甚至可能对过去的事情做出新的解释。

最后,来访者需要行动。理解个人的经历可以提供一个基础,但行动也是必要的。作为一名会谈者、咨询师、保健师或者公共事业服务从业人员,你的任务通常是既要帮助来访者找到新的思考方式和感觉方式,也要帮助他们习得新的行为方式和

应对技巧。

《心理会谈的基本技巧》将帮助你培养这些必要的技巧,以便你能够:

- 倾听来访者,帮助他们描述个人的经历。
- 帮助来访者用新的方式思考他们的生活和周围的世界。
- 帮助来访者发现需要做的事情,采取行动,在日常生活中做出改变。

你将发现,就了解来访者的经历及其担心的事情是如何形成的这一点而言,本书中的倾听技巧和策略至关重要。一旦你理解了来访者的思考方式和感觉方式,你就更能够做好准备,使用诸如面质和解释等技巧,帮助他们在其经历中找到新的意义,从而帮助他们发现新的思考方式、感觉方式和行动方式。

► 本书的研究基础展示了倾听和熟练使用会谈技巧的重要性

微技巧是一个系统的会谈技巧培训项目,其有效性已经得到了 450 多个研究的证实。微技巧为本书奠定了内容基础,不管你选择哪个领域,都能够让你直接在实践中使用本书中的倾听和行动技巧。这种学习技巧的方法是由本书的作者之一,艾伦·艾维(Allen Ivey, 1971)开发的,随后由艾维和扎拉奎特(Ivey, Ivey & Zalaquett, 2014)发展完善,现在已经被翻译成 27 种语言。在接受倾听和沟通技巧培训的医生、律师和商务人士中,微技巧学习非常重要。你将发现这些技巧在非洲可以用于与难民以及艾滋病患者进行沟通交流,也可以在成瘾咨询、在学校甚至针对中小学生的同辈咨询培训中使用。实际上,倾听技巧的教学现在几乎已经进入了每一种职业。

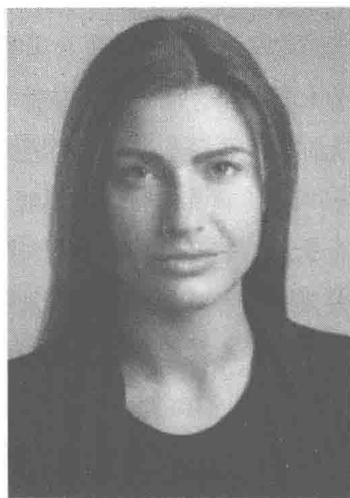
最近日本的一项研究也传递了丰富的信息。该研究发现,有效使用积极倾听技巧能够激活大脑中的乐观区域。实际上,对来访者的共情性倾听能够强化**抽象奖励系统**(abstract reward system),增强评估和预测他人情感的能力,并提高理解他人情感经历的能力(Kawamichi et al., 2014)。这些就是倾听技巧能够为来访者所做的事情,而作为会谈者,你也能有相同的获益。

在会谈者这一方,有效的倾听能够帮助你的来访者学会倾听他人。教会来访者倾听技巧已经成为会谈、咨询和心理治疗过程的一部分。此外,以倾听为基础,来访者能够采取更多行动,改变对自己、对他人的看法,并形成新的、更有效的行为。

本书提供了学习倾听和行动技巧最有效的学习方法之一。学习咨询技巧的程序式方法是本书作者玛格丽特·哈恩(Margaret Hearn, 1976)开发的,她使用了程序式学习方式,将上述观点融合到一起,形成了一种新的咨询和培训的有效方法。使用程序式学习方法时,首先选取会谈中的单项微技巧,然后将它分解为可操作的教学单元

或内容小节。在程序式学习中,每一个教学小节都建立在前一个小节的基础之上,并且为了使用本小节中的每一个微技巧,每个小节都会提供相应的知识和实践练习。

下面你将看到一个程序式学习方法的例子。我们首先将查看如何帮助来访者描述他们的经历以及如何帮助他们学习用新的方式来应对问题和担忧。在你阅读来访者和会谈者之间的对话时,请你特别注意会谈者是如何专注倾听来访者的讲述的。



► 在会谈中做出决定

想象一下,你正在为图片中的女士做第一次会谈。在做好前期工作、建立良好关系(rapport)之后,她对你说:

1.1

来访者: 我来见你是因为我不能跟别人讲这些事。最近我男朋友克里斯看起来非常怪,很冷淡。他看上去非常压抑。我该怎么办呢?

选择你在回应时最可能说的话。

会谈者: 最近你的情况有点糟。你在想该怎么办。(请阅读 1.2)

会谈者: 克里斯做了哪些特别的事情让你有这种印象呢?(请阅读 1.3)

会谈者: 我想我们应该让克里斯一起过来,这样可以更深入地讨论你们的关系。(请阅读 1.4)

1.2 你的回应:

最近你的情况有点糟。你在想该怎么办。

正确。这个反映性的倾听回应向来访者表明:在提供答案前你想听到更多内容。它表明了一种倾听的风格,即在采取行动前,尽力弄清楚来访者正在经历的事情。这种反映性回应也关注到了你面前的来访者。很多时候,如果我们将大部分注意力放在我们面前的来访者身上,会谈会取得最大的效果。

1.3 你的回应:

克里斯做了哪些特别的事情让你有这种印象呢?

这个开放式问题会给你提供更多关于来访者情况的信息和事实,但效果欠佳。你关注的焦点是克里斯而不是面前的来访者。在会谈的前期,要倾听并且聚焦于来访者。这个回应会在会谈后期或许有用,在使用问题解决方法帮助来访者时也会有作用,因为那时的会谈目标是为做决定而尽可能收集更多的信息。

1.4 你的回应:

我想我们应该让克里斯一起过来,这样可以更深入地讨论你们的关系。这个回应立刻将责任放到了会谈者身上。会谈者没有花时间倾听。尽管夫妻/情侣咨询这个想法可能很重要,但是会谈者过早地提供了这个结构化回应。一般而言,最好是“三思而后行”。

4 在上面的例子中,你可以看到,程序式学习的方法能够帮助你非常具体地检查整个咨询过程中会谈者和来访者之间发生的事情。你可能已经注意到,这三个回应各有优点,程序式学习的方法让你能够检查每个回应的长处和不足。在本书中,我们自始至终都一直强调:首先要倾听来访者的经历——然后我们才能接着做来访者理解部分和行动部分的工作。尽管本书不能提供给你应对每个会谈情境的答案,但是它的确为你提供了一些基本指导原则,最终你能将这些原则融合到你自己的会谈风格之中。

技巧熟练的会谈者能够对另一个人的生活产生重大影响。我们不是告诉你去做什么,我们想要你通过应对来访者的叙述、选择合适的回应、练习会谈过程的主要部分来积极参与会谈。你可能期望学习会谈过程的基本知识,让自己在会谈和日常活动中掌握有用的重要技巧。你也可能期望为以后的实践奠定基础,形成自己与他人会谈的独特方式。

尽管本书关注的是来访者,但是会谈者和来访者在有效会谈的过程中都能够获得成长。在阅读并逐步参与本书的程序式学习过程时,你会学习到一些在日常生活可以尝试使用的观点和技巧,它们能够帮助你更完整地理解他人和你自己。此外,当你培养和别人沟通的能力时,本书的材料将帮助你理解技巧熟练的会谈者会做些什么,这有助于你从他们的会谈方式中选用那些看起来对你有用的元素。

本书提供给你的具体模式和方法在很多咨询情境中都被证明是有效的。然而,任何单一的方法或会谈技巧不可能适用于所有的情境或者所有的人。因此,我们又回到了你这里。作为会谈者,如果你将本书的观念和技巧同你自己的知识和经验结合起来,你将会大有作为。使用本书时,将它作为一个工具:挑战、评价并加工本书材料;在和他人的关系中保持你的真诚与个性。有效地使用会谈工具能够促进另一个人的成长;而糟糕的会谈则具有破坏性。如果本书提供的会谈工具变成了你的学习目的,在实践中你变成了这些工具的奴隶,那么你就不能成为一个高效的会谈者。

► 明确咨询过程的发展进程:心理会谈和心理咨询理论的发展

传统上认为,心理咨询、心理治疗和心理会谈是复杂的活动,近乎神秘,不能进行系统的研究和定义。然而,过去的几十年中出现的几个趋势让会谈的艺术变得更加具体,其定义也更加清楚。下面几段内容将简单地回顾一下历史,这将有助于理解本书中呈现的技巧和概念的背景。

弗洛伊德的遗产 西格蒙德·弗洛伊德是心理治疗的创始人。在他作出杰出的