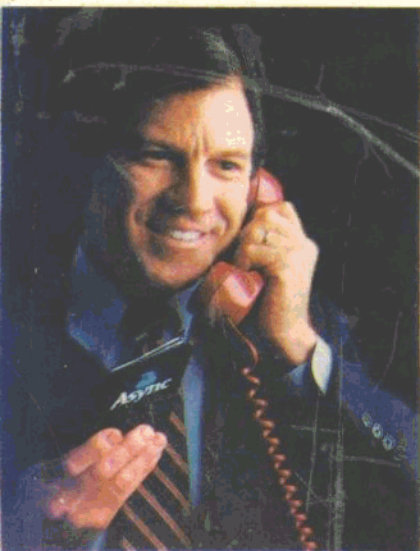


帮助人的艺术

郑日昌等编译



书海出版社

引 言

一位哲人说过:社会是人际关系的网络。

我们每天都可能帮助别人或接受别人的帮助。

帮助人可以是物质上的,也可以是精神上的。心理咨询实际上是精神助人活动。

帮助人也要讲究艺术。一是要帮助在点子上,二是要方法得当。否则便会事倍功半,甚至可能“帮倒忙”,变成“熊的服务”。

世人常常感叹“好心不得好报”。但这并非都是受助者忘恩负义,有时也应从主观上找找原因。

本书试图概括助人活动的基本特点,描述在精神上助人的一系列手段和策略,并分析适合各种策略的不同情境。总之,对心理咨询的基本原理和方法作简略的介绍。

咨询和助人的正确方法绝不只一咱。运用什么手段和策略,应因人、因时、因地制宜。书中所谈,仅供在实际工作中参考。

本书适合心理学工作者、思想政治工作者、社会工作者、教育工作者、医生、护士、律师、咨询顾问、婚姻指导工作者、职业指导工作者以及其他热心助人者阅读。由于涉及面太广,所提供的事实材料和例子很难面面俱到。希望读者诸君领会基本观点,掌握基本原则,并与自己所面临的情境相结

合。

运用之妙，存乎一心。
助人为乐，其乐无穷。

目 录

引 言	(1)
第一章 咨询和助人的基本概念.....	(1)
第二章 助人关系的基本特征.....	(14)
第三章 影响助人效果的因素.....	(42)
第四章 帮助摆脱困境的方法.....	(55)
第五章 社会技能训练.....	(70)
第六章 思维方式及其改变方法.....	(83)
第七章 情感障碍的咨询方法.....	(95)
第八章 身体语言及助人方法.....	(114)
第九章 助人者的自我完善.....	(130)
第十章 群体咨询.....	(143)
第十一章 助人的社会网络.....	(160)
第十二章 实际练习.....	(170)
后 记	(174)

第一章 咨询和助人的基本概念

生活中，大多数人都在寻求帮助。

年轻的母亲面临哺育幼儿的种种困难，期望亲友的帮助；人们在工作中感到压力太大或者需要做出重大选择时，期望同事的帮助；夫妻之间当婚姻面临破裂危险时，期望咨询顾问的帮助；谋求职业的青年，期望人事部门的帮助；中学生无法选择自己的升学志愿时，期望家长和老师的帮助。由此可见，求助和助人是日常生活中的普遍现象。

然而，对于许多人来讲，提供咨询和帮助别人并非他们的专门职业，而只是扮演着助人者或咨询者的角色而已。例如医生、护士、教师、服务员、乘务员、社会工作者、律师等等。

助人活动极为常见，所以我们往往没有意识到自己有助人的意图。在亲朋好友之间，有些话是经常可以听到的。例如，“如果我是你……”，“假如我碰到……”，“你考虑过……”，等等。这些话意味着某种方式的帮助正在进行。

一、助人的方式

帮助别人可以采用各种不同的方式，而得到帮助的形式也是多种多样的。以下例子说明我们可能得到别人哪些帮助。

1) 萨莉不知道她是否有权利休产假。公司里的一个同事告诉她，休产假是妇女的正当权利，也是公司的规定。萨莉得到了“提供信息”的帮助。

2) 杰克过着独身生活。有一次，他得了重病，没人照顾。邻居玛丽每天给他做一顿饭，并为他准备了点心。杰克得到玛丽“直接行动”的帮助。

3) 西蒙发现，当他每月与经理会见时，总是非常紧张，甚至在见面之前，就感到头疼、反胃口。尽管经理每次都表扬他的工作，可他仍然感到紧张。丹尼斯教给西蒙一些放松的方法，辅导他控制住紧张情绪。很快，西蒙的这种不适感消失了。西蒙得到丹尼斯“训练辅导”的帮助。

4) 一个社会工作组，一段时期人员频频变动，原因在于工作头绪太多，难以面面俱到。于是，请了一位顾问，帮助他们做了分工，明确了各自的职责，工作变得有条不紊。这种“系统改变”，使组内每个人都得到了直接帮助。

5) 苏珊是一名护士。因为支持医院清洁工人罢工而不能晋升职称。她认为不公平，向法院提出申诉。在处理这件事情时，护士长当她的辩护人，确保她晋升职称。苏珊从这种“辩护”中得到了直接帮助。

6) 约翰觉得无法与别人建立良好关系，没有人喜欢他的工作。他的同事贝利向他提供反馈。例如他的行为存在什么问题，别人怎样理解他讲的话等等。约翰开始了解这些反馈，并努力改善与别人的关系，尤其是与贝利的关系。过了一段时间，贝利又不断提供一些对抗性反馈，使约翰仔细考虑应该如何改善他的社交技能。通过贝利提供的“反馈”，约翰改善了与别人的关系。

7) 麦克和安吉结婚已经12年了，但他们开始感到双方关系有些冷淡。麦克说他很厌倦，安吉说她喜欢风趣和刺激，不知麦克是否能满足她。于是，他们请婚姻咨询所给予帮助。咨询顾问帮助他们详细地分析了目前状况，并鼓励他们寻求改变这种状况的方法。这次“咨询”明显地改善了他们之间的关系。

上述例子简要地介绍了七种基本的助人方式：提供信息、行动支持、训练辅导、改变系统、辩护、提供反馈和咨询。从这些简单的例子中可以看出：助人方式并不是根据由谁来给予帮助划分的，重要的是看给予什么样的帮助。各种助人方式都可以广泛地运用。也就是说，任何一种助人方式并不是只能为某些人（如具有大学文凭的咨询者）所用。因此，助人绝不是职业助人者及咨询者的特权。这是贯穿本书的一个中心原则。在职业咨询者及助人者向某些社区提供专门服务的同时，还有大

量的领域不属于专业服务范围。在这些领域中，那些未经正规训练，但有丰富实践经验的人亦可以从事助人工作。本书主要是献给这些“门外汉”的。

六、前面所述的七种基本助人方式包含下列意思：

(一) 助人过程可能发生在不同的情境中；

(二) 帮助的对象涉及个人、群体或是某一具体问题；

(三) 助人者的工作侧重点可能不同。如有的侧重个人，有的侧重家庭，有的偏向组织，还有的以社区为重点。

(四) 不同的助人方式适用于不同的情境。没有哪种方式是唯一正确的。每一种助人活动都可以采用不同的策略。

由此可见，助人者必须选择适当的策略和手段以适应或达到助人的目的。

助人的目的是使受助者有所变化。这种变化也许是轻微的，例如帮助某人理解某个问题；也可能是明显的，如思想感情的剧烈变化。总之助人的目的应该是使受助者更好地调节和主宰自己的生活。

二、咨询与助人

有人认为咨询就是助人。按照这种观点，助人的定义与许多著作中咨询的定义相似。便如美国心理学会咨询心理学部将咨询定义为：“帮助个人克服在成长过程中可能遇到的各种障碍，从而使个人得

到理想发展。”英国咨询权威约翰斯 (A· Jones) 提出了相似的观点。他认为咨询是“帮助人们与自己的生活环境相适应。学会自我负责, 自我决策, 最终达到成熟。”可见, 咨询被看作为助人的一种特殊形式。

然而, 通常人们认为咨询是一种具有娴熟技能的职业活动。咨询者不仅要受专业训练, 而且应具备成熟稳定的情绪。所以, 只有少数人才能从事这种职业。但是, 实际上社会上大量的助人活动是由各种各样的人来承担的。这些人通过学习和实践, 掌握了一些咨询技能。他们关心别人, 提供免费服务。

三、助人的策略

英国咨询心理学家海伦 (J· Heron) 认为, 有六种助人策略广为助人者所用。

(一) 指示: 向求助者提出忠告, 并帮助他们做出判断, 引导他们的行为。

(二) 启发: 向求助者提供一些具有启发性的新信息, 促使他们的思想、行为和情感发生变化。

(三) 质疑: 给予求助者直接反馈, 并利用各种方法向他们的不良行为、态度、价值观、思想或情感提出质疑或挑战, 帮助他们重新认识或改变自己的个性。

(四) 疏导: 利用各种适宜技术使求助者宣泄

或直接体验至今仍被压抑的情绪。如悲伤、欢乐、紧张、痛苦、悔恨、激动等，以便让他们更好地了解自己，实现自身的发展。

(五) 催化：鼓励求助者控制帮助过程，把助人者的注意引向自己的需要，并与助人者制定帮助契约，明确双方的权利、责任和任务，以便更好地利用助人者的技能来控制自己的生活。这种策略是以求助者自我指导为主，助人者只起“催化”作用。

(六) 支持：通过鼓励、赞扬等方式使求助者看到自己的进步，从而进一步发展巩固完善的人格结构。

以上六种一般策略综合起来可分为两类：一类为指示型或指导型，助人者指示或指导求助者进行适当的活动。第二类是促进型或发展型，助人者不提供更多的指导，而是鼓励求助者自己发泄情绪，完成适当的活动。下面结合实例来说明这两种类型的区别。

例 1、苏珊非常怕羞，一碰到陌生人就感到焦虑不安。因此，她尽可能避免与陌生人见面，即使是熟人她也很少与其交往。朋友们建议她请咨询者帮助。咨询者教给苏珊减少紧张不安的方法，并为她创造一些与陌生人交往的机会。在商店或咖啡厅等公共场所，让她主动与陌生人友好交谈。感到紧张时，就按所教的方法去做。显然，这是在训练苏珊的社会行为。六个月后，苏珊开始变得自信了，

社交活动对她已是件愉快的事情。

例 2、迪克与苏珊的问题相同。但另一位咨询者不是给他安排一个训练计划，而是鼓励他去寻找自己存在问题的根源，并把存在的问题与他对别人的感觉联系起来，尤其是对父母兄弟的感觉联系起来。在最初咨询过程中，迪克表现非常不安，咨询者和他一起分析这些体验并作出相应的解释。随着迪克更多地自我暴露，他变得越来越自信了，也愿意同别人交往了。五个月后，他感到不再需要别人帮助了。

例 1 所采用的是指导策略，例 2 则采用促进策略。两种策略产生了同样的效果。

不同的助人与咨询机构对于不同的对象应采取不同的策略。例如：律师和医生对求助者一般适宜提供信息，也就是采取指导策略。相反，对于婚姻咨询和为同性恋者、企图自杀者所提供的电话咨询，则应采取促进策略。尽管上述说法一般来说是正确的，但是，这些机构的成员可能偏好一种策略，而来该机构的求助者可能需要另一种策略。因此，助人者应该了解他们自己通常所采取的策略，而助人机构则应明确该机构的主导策略。需要指出的是：这里所讲的并不是哪种策略比其他策略更适用、更普遍，而是指助人者必须明了自己所采取的策略以及对求助者可能产生的影响。并非所有来善长指导策略机构求助的人都需要指导策略，而某些

来婚姻咨询机构求助的人也并非都适宜促进策略。有效的咨询应该是：咨询机构采取积极的措施，把助人策略与受助者的需要结合起来。否则，将可能导致咨询失败。

还有一点值得注意：对于不同的人或同一个人在不同的时期可能需要采不同的助人策略。因此，每个助人者也不应一成不变地采用某种策略。例如，一个以指示策略为主的助人者，有时也会采用质疑策略或启发策略。从广义上讲，一个技艺娴熟的助人者应能够根据求助者的切身需要而灵活地运用上述六种策略。

由此可见，助人活动是一个动态的过程。它随事件和环境的变化而变化，而不是一成不变的。如果仅根据助人者表现出来的技能来检验助人是否有效，是不恰当的。因为只拥有助人的知识和技能并不能保证助人的效果。有效的助人和咨询是一种特殊形式的人际关系。这包括助人者对求助者的关心、理解、尊重以及真诚的态度。正如美国著名心理学家罗杰斯（C·Rogers）所说：咨询和助人不是一种职业活动，而是与他人“相处的方式”。

四、策略与与手段

有效的助人者不但能够采用适当的策略来解决求助者所提出的问题，而且在采用某种策略时，能够利用各种不同的手段达到助人的目的。某一种策

略是助人者用以达到某一目的而采用的手段的集合。例如，启发策略包括提供语言指示，向求助者演示如何处理问题，或者向求助者推荐某本著作或某篇文章；质疑策略包括对求助者思想、行为、情感提出质疑，指出他们言行的不一致，或者提供直接反馈。总之，隶属于不同策略的各种具体方法称为手段。

五、助人的对象

助人的方式、策略和手段多种多样，同样，帮助的对象也不局限于个体，还包括群体、家庭和社区。下面将逐一作简要介绍：

(一) 个体

至今，在形形色色的助人活动中，帮助的重点仍然是个人。各种助人的定义均含有下面的意思：有些人遇到某种困难或苦恼，因而企求从别人那里得到支持或信息。

人们一般认为受助者是主动寻求帮助的，他们自愿当助人者的顾客。实际上并非如此。例如，有些病人和学生接受别人帮助是他们所在组织的要求。还有些人是被迫接受帮助的。如接受指导诊断的儿童并非自愿接受帮助，而是由父母决定的。尽管年龄较大的儿童不要求别人劝告，但他们的父母还是请亲友劝告他们。帮助过程是否顺利，往往取决于受助者的动机。因此，受助者是否自愿接受

帮助是极其重要的。一个被迫接受帮助的人是不可能象自愿寻求帮助的人那样尊重助人者的。

有时，人们寻求帮助是为了避免作出决策或改变现状。助人者要注意这种求助行为。例如，有些夫妻寻求婚姻咨询并不是因为要改变他们的关系，而是为了防止婚姻破裂而求助于咨询者的帮助。一个失业青年，同时在几个机构请求职业咨询，目的是向他的父母表明他在寻找职业。实际上，他对所有咨询建议都不予理睬。这求助行为实质上是为了回避现实及其后果。因此，助人者必须首先检查求助者的动机，否则，将会劳而无获。

助人者还需要了解在咨询过程中是否有其他人介入。例如，你正在为一个有性问题的人进行咨询，而同时，他也在请求医生、心理学家或性治疗专家的帮助。那么，将会产生一个问题：不同的助人者给他的劝告可能是相互矛盾的，因此，作用将会相互抵消。

职业助人者都有自己的服务范围，有些人不愿插足他人的工作。当求助者已经接受其他人帮助时，他们便不再提供服务。也有些人愿意与别人合作，组成小组，共同助人。另外，对于在某些助人小组中服务的自愿助人者来说，他们一般很难确定每个人所起的作用。因此，有必要搞清每一个助人者的动机、目的以及工作方式。

有些服务只是提供信息。求助者虽然不能从这

种服务中获得实际帮助，但他们可以了解到怎样获得、从哪里获得这种帮助。助人者必须认识到：自己的能力是有限的，应该知道求助者从哪里可以得到更好的帮助。只是这样才能保证。

1、求助者得到最适合他们需要的帮助；

2、助人者避免参与超出自己能力的助人过程；

3、在助人者之间建立友好的、密切的联系。

在把求助者推荐给另一个助人者时，必须采取慎重态度。所有的助人关系都应建立在相互信任和尊重的基础之上。大多数求助者不愿意自己向一个助人者泄露的信息再让其他人知道。因此，在向另一个助人者介绍时，必须得到受助者的同意。应该详尽介绍情况，但不得泄露求助者出于信任向助人者提供的信息。最重要的是：必须引导受助者积极地对待这种安排，而不要使她们感到自己被不负责任地推给了别人。

(二) 家庭和群体

有些助人者从事家庭咨询，帮助改变家庭成员间相互影响的方式。尽管这种帮助往往是为了解决家庭中某个成员的问题（如女孩子厌食；男孩子尿床等），但是，助人者的注意力却不应只限于出现某种问题的个人身上，而是要把家庭看作为一个整体。有关家庭咨询的细节，读者可以参考其他书籍。本书所提供的是对各种助人场合（当然也包括

家庭) 都适用的观点。

还有些助人者是做群体咨询的。群体可分为正式的和非正式的。例如：希望培养自信心或克服丧亲之痛而组成的群体；希望掌握社会技能的群体；还有些名目繁多的群体，对其成员提供各种课程和训练，如“控制紧张”、“克服性机能障碍”等等。这些都属非正式组织的群体。正式的群体如学校、工厂等。事实上，大部分有关群体咨询的资料都涉及到个人需要。之所以进行群体帮助，是因为这种方式经济、实用，可以同时满足许多情况类似人的需要。本书将在第 10 章中介绍与群体助人有关的特殊技能。当然，贯穿全书的许多个人咨询的技能和观点都与群体助人有关。

(三) 社区

本章第一节我们介绍了各种助人方式，但没有指出由谁提供这些帮助。大部分助人活动都是通过组织和专业团体进行的。例如居民法律咨询中心，该机构即向个人提供法律咨询，同时也关心社区发展。如住宅所有权、儿童福利等。这是一种向个人和社区均提供帮助的机构。

还有许多合作开发机构，它们由政府或工会提供资金。这些机构主要帮助人们进行新项目的合作和开发。同时，它们也承担教育工作，向人们介绍各项事业的合作观点。它们在促进某项特殊合作的过程中，实现对个人的帮助；并把促进合作作为社

区内部组织活动的方式，借此实现对社区的帮助。

综上所述，帮助的对象主要是个人、家庭或社区。一些自愿结合的助人组织，在不同的时期，有不同的工作对象。助人者必须了解自己的对象。因为对象不同，所采用的技能、所持的态度以及满足个人需要的方式也有所不同。

六、助人是一个过程

本章从不同的方面介绍了助人的方式、类型及其适用条件等问题。初看起来，读者也许认为：助人活动很简单，采用一种策略就行了。其实并非如此。助人活动是一个复杂而微妙的过程，有时甚至是一个潜在的过程。在这一过程中，要求助人者和求助者双方真诚地合作，以使求助者发生某些变化。当然，这种变化可能是简单的（如对某些问题从毫无线索到寻找出根源）；也可能是复杂的（如受助者生活方式发生重大改变）。总之，任何变化都需要一个过程。在以下章节中，我们将详细介绍。