

心理咨询与治疗丛书

心理测验与评估

郑日昌 主编

心理咨询与治疗丛书

心理测验与评估

郑日昌 主编



高等教育出版社

内容提要

本书概括介绍了心理评估的三种主要方法——访谈法、观察法和测验法,并就心理测验的基本原理和常用技术展开了详细论述。全书内容充实、体系完整,临床指导性强,且反映了心理测量领域最新的研究成果。此外,本书结合当前社会热点问题——职业生涯的规划与决策——用一整章的篇幅深入探讨了职业测验的有关内容,对于人们客观认识自我、科学进行职业决策提供了一定的理论依据和指导。本书适于用作心理学专业的教材,也可供从事心理测量、人才测评、心理咨询的理论研究工作者和广大的心理学爱好者借鉴参考。

图书在版编目(CIP)数据

心理测验与评估/郑日昌主编. —北京:高等教育出版社,2005.12

ISBN 7-04-017118-X

I. 心… II. 郑… III. 心理测验 IV. B841.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 134935 号

策划编辑 林丹璐 责任编辑 张 然 封面设计 王 睢 责任绘图 杜晓丹
版式设计 王 莹 责任校对 王效珍 责任印制 杨 明

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	800-810-0598
邮政编码	100011	网 址	http://www.hep.edu.cn
总 机	010-58581000		http://www.hep.com.cn
经 销	蓝色畅想图书发行有限公司	网上订购	http://www.landracom.com
印 刷	北京北苑印刷有限责任公司		http://www.landracom.com.cn
		畅想教育	http://www.widedu.com
开 本	787×1092 1/16	版 次	2005 年 12 月第 1 版
印 张	14.75	印 次	2005 年 12 月第 1 次印刷
字 数	330 000	定 价	19.00 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 17118-00



郑日昌 北京师范大学心理学院教授, 博士生导师, 中国社会心理学会常务理事、中国心理卫生协会常务理事、中国性学会常务理事、教育部考试中心兼职研究员、教育部中小学心理健康教育咨询委员会副主任、人事部人才交流中心人才测评资格认证专家委员会主任。主要研究领域为心理与教育测量、心理咨询与治疗、人力资源管理等。在国内率先开设心理测量课, 并将心理测量原理应用于各行各业, 推动了考试改革、人事测评、飞行员及运动员选材、测谎与反测谎等工作。积极倡导心理健康教育和心理咨询工作, 促进了我国学校心理辅导制度的建立。代表作有:《心理测量》、《学校心理咨询》等。

序

人的心理现象错综复杂,千变万化。人的个性特点五花八门,胜过其面。

采用科学手段洞察人心,对能力、气质、性格、情绪、兴趣、动机、态度、价值观等个性特点加以评估,既是发展心理学理论的需要,又是人才选拔、生涯辅导、心理咨询与治疗等实际工作的需要。

心理评估包括量的评估和质的评估,既回答“多少”的问题,又回答“多好”的问题。心理评估可采用观察、访谈、测验、实验、作品分析等多种方法。测验是将心理现象特别是人的个性特征加以量化的常用方法,主要回答“多少”的问题。在定量分析的基础上,可结合其他信息加以定性分析和诊断。

不能将心理测验等同于心理诊断。诊断是指对问题或疾病的性质和严重程度做出判断。无论对身体还是心理疾病的诊断,均需要从多方面、多渠道获取信息。测验只是收集信息的一种方法。有人仅凭某个测验或量表分数的高低,便得出受测者患了××症或××病的结论,实在是草率荒唐的做法。

本书作为“心理咨询与治疗丛书”中的一册,在概括介绍心理评估主要方法(访谈、观察与测验)的基础上,重点讲述了心理测验的基本原理和常用技术,旨在为心理咨询工作者提供一种为来访者做心理评估的手段和工具。

参加本书编写的除本人之外,均为已毕业或在读的心理学博士。各章分工如下:第一章:陈祉妍,第二章:张雯,第三章:蒋奖,第四章:廉串德、陈祉妍,第五章:蒋奖,第六章:郑日昌、廉串德,第七章:廉串德、陈祉妍,第八章:郑日昌、周益群、周霞,第九章:陈祉妍,第十章:郑日昌、周益群、周霞,第十一章:郑日昌、蔡永红、邓丽芳,第十二章:郑日昌、彭永新、蔡永红。全书最后由郑日昌审阅、修改定稿。

由于编者水平所限和时间紧迫,书中难免有疏漏之处,敬请各方专家和广大读者不吝赐教。

郑日昌

2004年末于北京师范大学心理学院

目 录

第一部分 心理评估的主要方法

第一章 访谈法	3	步骤	28
第一节 访谈法概述	3	二、心理评估对观察者的素质要求	31
一、访谈的种类及特点	3	三、观察法的优点及其局限性	32
二、访谈的主要技术	4	四、应用案例	34
第二节 访谈法的应用	9	第三章 测验法	41
一、评估性访谈需要收集的信息	10	第一节 测验法概述	41
二、诊断性访谈举例	12	一、测验法的含义与特性	41
第二章 观察法	21	二、心理测验的发展史	42
第一节 观察法概述	21	三、心理测验的类型	44
一、观察法的含义	21	四、心理测验的编制	46
二、观察法的特点及作用	21	第二节 测验法的应用	50
三、观察法的种类	22	一、测验法的应用领域	50
四、观察的主要内容	26	二、测验法在心理评估与诊断中的应用	
第二节 观察法的应用	28	价值	52
一、心理评估中运用观察法的一般			

第二部分 心理测验的使用

第四章 测验的选择	55	四、常模	61
第一节 测验工具的来源	55	第三节 选择测验的原则和方法	62
一、心理测验总汇	55	一、选择测验的原则	62
二、心理学的学术论文	55	二、选择测验的方法	65
三、心理学的专业书籍	55	三、测验的组合	66
四、科普书刊上的心理测验	56	第四节 选择测验要考虑的其他问题	66
五、互联网上的心理测验	56	一、效度的概化	66
第二节 如何评价测量工具	56	二、经济效益	67
一、测验手册	56	三、测验的公平性	67
二、信度	58	四、测验工具的跨文化差异	67
三、效度	59	第五章 测验的施测和记分	69

第一节 测验的施测	69	一、标准参照分数的含义	96
一、施测前的准备工作	69	二、标准参照分数的类型及其解释	96
二、施测过程中应注意的事项	71	第七章 测验结果的报告与应用	99
三、与被试建立良好的协调关系	72	第一节 测验结果的报告	99
四、被试的反应及其影响因素	73	一、测验结果反馈的治疗功效	99
五、主试自身的特点及其影响	75	二、测验结果报告的内容	100
第二节 测验的记分	76	三、测验书面报告举例	102
一、测验记分的一般程序和要求	77	第二节 测验结果报告的常见误差	104
二、客观题记分	79	一、参照标准不统一	104
三、主观题记分	80	二、信息来源不同	104
第六章 测验分数的合成与解释	83	三、光环效应	105
第一节 测验分数的合成	83	四、趋中评定	105
一、测验分数合成的层次	83	五、宽严倾向	105
二、分数合成的方法	83	六、期待效应	105
三、各种分数合成方法的比较	87	第三节 报告和应用测验结果的注意	
第二节 常模参照分数及其解释	90	事项	105
一、常模和常模团体	91	一、解释分数的注意事项	105
二、常模的类型及其解释	92	二、报告分数的注意事项	107
第三节 标准参照分数及其解释	96	三、应用测验结果的注意事项	109

第三部分 常用的心理测验

第八章 人格测验(上)	113	二、评定量表的误差	134
第一节 自陈量表	113	三、评定量表举例	135
一、明尼苏达多相人格问卷(MMPI)	115	第三节 其他人格测量方法	136
二、卡特尔 16 种人格因素问卷		一、情境测验	136
(16PF)	120	二、人格的客观测量方法	136
三、艾森克人格问卷(EPQ)	122	三、社会计量法	137
四、爱德华个性偏好量表(EPPS)	123	第九章 人格测验(下)	139
五、加州心理问卷(CPI)	124	第一节 投射测验概述	139
六、麦尔-布瑞格斯人格类型测验		一、什么是投射测验	139
(MBTI)	126	二、投射测验的发展历史	140
七、詹金斯活动性调查表(JAS)	128	三、投射测验的特点	140
八、基于大五人格模型的人格测验	130	四、投射测验的种类	141
第二节 评定量表	133	第二节 罗夏墨迹测验	142
一、评定量表的种类	133	一、罗夏墨迹测验的发展	142

二、罗夏墨迹测验的图片	143	第一节 神经心理学测验	175
三、罗夏墨迹测验的施测	143	一、概述	175
四、罗夏墨迹测验的分析	143	二、神经心理学测验举例	175
第三节 主题统觉测验	145	第二节 心智与行为障碍测验	180
一、主题统觉测验的发展	145	一、儿童心智与行为障碍测验	180
二、主题统觉测验的图片	145	二、成人智残评定量表简介	189
三、主题统觉测验的施测	146	第三节 心理健康量表	189
四、主题统觉测验的分析	148	一、心理健康量表的种类	190
五、主题统觉测验的变式	152	二、常用的心理健康量表	191
第四节 其他投射测验	152	第十二章 职业测验	193
一、绘画测验	152	第一节 职业决策测验	193
二、句子完成测验	154	一、职业决策量表(CDS)	194
三、本德格式塔测验	155	二、职业状况量表(MVS)	195
第十章 智力测验	157	三、职业决策自我效能量表 (CDMSE)	195
第一节 智力测验概述	157	四、职业决策困难调查表(CDDQ)	196
一、对智力的看法	157	第二节 特殊能力倾向测验	197
二、智力测验的发展	157	一、心理运动能力测验	197
第二节 个别智力测验	158	二、机械能力倾向测验	198
一、比奈量表	158	三、文书能力倾向测验	199
二、韦氏量表	161	四、艺术能力倾向测验	199
第三节 团体智力测验	166	五、专业能力倾向测验	201
一、陆军甲种和乙种测验	167	第三节 多重能力倾向测验	203
二、瑞文推理测验	167	一、区分能力倾向测验(DAT)	203
三、认知能力测验	168	二、一般能力倾向成套测验(GATB)	204
四、文化公平智力测验	169	三、弗拉纳根能力倾向分类测验 (FACT)	205
五、多水平智力测验	169	四、军事能力倾向成套测验 (ASVAB)	205
第四节 创造力测验	170	五、行政职业能力倾向测验(AAT)	206
一、南加利福尼亚大学测验	170	六、中国成人职业心理素质测评系统	207
二、托兰斯创造思维测验	172	第四节 职业兴趣测验	208
第五节 婴幼儿智能测验	173	一、斯特朗兴趣问卷	209
一、格塞尔发展量表	173	二、库德职业兴趣调查表	211
二、丹佛发展筛选测验	174	三、自我指导探测系统	211
三、贝利婴儿发展量表	174		
四、新生儿行为评定量表	174		
第十一章 临床测验	175		

四、杰克逊职业兴趣调查表	212	二、评价中心技术的主要内容	214
五、生涯评估量表	213	三、评价中心技术的程序及安排	215
第五节 评价中心技术	213	四、评价中心的效度	216
一、评价中心技术的产生和发展	213		
附录一 心理测验管理条例(试行)	219		
附录二 心理测验工作者的道德准则	221		
注释	223		
参考文献	225		

第一部分

心理评估的主要方法

第一章 访谈法

访谈法是对当事人进行心理评估与诊断的最基本的方法之一。通常在使用各种心理测验之时都会配合使用访谈法,收集当事人的家庭背景、成长经历、当前生活状况等基本信息。由于访谈法所收集的信息具有相当的开放性,因而可以构成其他评估工具的有力补充。同样由于访谈法比较灵活,对于使用者也提出了较高的要求。

第一节 访谈法概述

一、访谈的种类及特点

访谈是“人际双方之间的一种交互沟通过程,至少其中一方具有预先考虑和确定的目标,而且通常包含着提问和回答”(Stewart & Cash, 2000)。根据访谈发生的情境和服务的目的,访谈可以区分为很多种。访谈是最古老也是应用最广泛的评估方法之一。在心理咨询的临床应用上,最常使用的是评估性的访谈和治疗性的访谈。本章将主要介绍评估性的访谈,它通常发生在心理咨询的初期,目的是为了收集与当事人的主要心理困扰有关的信息,以便做出诊断,并为制定治疗计划提供基础。

访谈通常可分为结构化访谈和非结构化访谈两种。

结构化访谈又可称为标准化访谈,这种访谈按照预先确定的统一的标准程序进行。访谈中询问哪些内容,按照怎样的次序提问,使用怎样的句子提问都应依据访谈的提纲或手册进行。访谈者需要严格依据程序,不应随意调整顺序或对某些问题作解释。结构化访谈的优点在于它使用标准化的程序,不同的访谈者只要经过适当的培训,其进行的访谈方式和获得的访谈结果应该是具有可比性的。此外,结构化的访谈常常积累了信度、效度方面的证据,使用这样的访谈有助于确定访谈结果的可靠性。

非结构化访谈又可称为非标准化访谈,这种访谈预先需要确定访谈的主题或大纲,但无须确定严格的提问方式和程序。与结构化访谈不同,这种访谈弹性大,访谈者具有更多自主性,可以根据访谈中的具体状况来调整如何提问、追问等。非结构化访谈的优点也正是它的灵活性,访谈者能够根据访谈中收集的信息省略一些不需要询问的内容,由此提高了访谈的效率,也能够对访谈中特殊的地方进行深入探讨。实际上,完全非结构化的访谈在临床评估上也是很少的。通常访谈者都会预先有所设计。

半结构化访谈也是常用的访谈方式。它有预先确定的访谈提纲,但询问的方式和次序可以灵活进行,因此可以说是介于结构化与非结构化之间。

访谈的结构化程度主要取决于访谈的目标,同时也会受到访谈双方的影响。出于不同的人格特点和对关系的预期,有的受访者喜欢非结构化访谈的自由随意,而有的受访者更喜欢结构化访谈,喜欢让访谈者系统地提出许多问题。非结构化访谈通常对访谈者的技能提出了更高的要求,因此初学者可能更喜欢使用结构化访谈,这种访谈可以让访谈者感到清晰、有所依赖。而经验丰富的访谈者可能会更喜欢非结构化访谈的灵活性和自由度。

二、访谈的主要技术

(一) 提问

访谈法中最主要的技术是提问和倾听。

提问这一技术在许多关于心理咨询技术的教材中都会介绍。评估性访谈中的提问与心理咨询过程中的提问有些不同,前者的目的以收集信息为主,而通常没有促进对方改变的目的。好的提问是保证全面、准确、深入的信息收集的基础。评价一个提问的好坏,可以从内容、形式和时机等方面来考虑。

提问的形式是各种教科书中讨论最多的方面。一般来说,提出的问题可以分为封闭式问题和开放式问题两类。封闭性问题是可以用“是”或“不是”这样简单的肯定或否定方式回答的问题。例如:“你现在觉得紧张吗?”“你当时感觉很无助,对吗?”封闭性问题的回答范围是已经被提问者限定了的,当事人不必回答所问范围之外的信息。因此,封闭性问题最适合用来确定访谈者认为重要的一些具体细节,也就是发挥“澄清”的功能。这样的用途也决定了封闭性问题使用的时机:在访谈的中后段可以使用得更多。如果访谈者对于需要了解的情况的大致轮廓毫无概念,而期望使用封闭性问题来进行了解的话,访谈的过程会显得破碎凌乱。访谈者需要不断地提出各个方向的假设,并提出问题,而当事人只需用简单的“是”、“否”就可回答。访谈者可能会感到很大的压力,而当事人也会感到自己被剥夺了完整叙述自己情况的权利。

开放性问题那些仅用“是”或“不是”无法回答的问题,回答通常需要一些词或句子。例如,“是什么原因使你觉得需要做心理咨询?”“你的感觉怎样?”等。无论是封闭性问题还是开放性问题,提问都是一种指导性技术,即必然会限定当事人谈话的内容或方向,但开放性问题允许当事人以自己的语言和方式进行叙述,具有比封闭式问题更大的自由度。

开放性问题常常使用“什么”、“怎样”、“谁”、“哪里”、“何时”、“为什么”等疑问词。一般认为,不同的疑问词构成的句子具有不同程度的开放性。像“什么”、“怎样”、“为什么”等构成的句子通常有更大的开放性,也就是说,对这种问题常常引出内容更丰富的回答,当事人往往要描述一个状态或事件、一组因果关系,而不是简单的一两个词。而像“谁”、“哪里”、“何时”等构成的句子则具有较少的开放性。例如,像“你在演讲时感到紧张是从什么时候开始的?”这样的问题,有的学者认为是属于半开放性的问题,因为对这个问题的回答应该是一个简单的时间。不过,在实际使用时,这种问题常常发挥的是开放性问题的功能。当事人常常不但会说,“大概在半年之前吧”,或者“从我上初一开始”,而且还会讲出当时发生的一些事情,这些事情也是当事人假定引起问题发生的重要原因。另外,当事人叙述时间的方式本身也传达着信息。如果当事人使用某一

事件或状态叙述时间,例如“从我父母离婚以后”、“上大学以后”,也就意味着对于当事人来说这个事件或状态是他生活中的一个有重要影响的内容。实际上人们对于久远的事情很少使用年月日这样的方式来记忆和描述,所以,如果当事人说,“那是从1995年3月开始的”,访谈者反倒需要特别询问当事人是如何清楚地记住确切年月日的。

很多研究者提出要慎用或避免使用“为什么”的问题。因为这个问题常常是要求人解释自己或他人行为的原因,背后可能传达出一种质疑,使当事人感到这个行为受到访谈者的不赞同,因此有可能做出防御性、辩解性的回答,并损害访谈中的融洽关系。“为什么不”的问题所含的质疑、反问的语气就更加强烈。因此,在询问原因的时候,很多研究者建议把“为什么”的问题换一种表述。例如,不使用“你为什么要离家出走呢”,而使用“你在离家出走的时候,心里是怎样想的呢”。

问题还包括祈使性问题、间接性问题等形式。这些问题也可归入开放式问题。祈使性问题是询问来访者是否愿意谈论某个方面的信息的问题。如:“你能谈谈你那次打算自杀时是怎么想的吗?”“你能再告诉我一些这方面的事吗?”祈使性问题似乎给了当事人选择回答或不回答的自由,因此显得更加温和。间接性问题不使用疑问句式,但同样可达到疑问句的询问信息的效果。这种问题通常用“我好奇”、“我很想知道”、“你大概”、“你一定”这样的方式开头,表达对当事人的某些信息的兴趣或对这些信息做出推测。例如,“我对你毕业后的计划感到好奇。”“我很想知道你对于找工作有过什么想法。”“你要面对失去健康大概很痛苦吧。”间接性问题也是一种比较温和的提问方式,但是使用过多容易显得访谈者故作温和、遮遮掩掩。

尽管各种教科书都划分问题的类型,分析不同类型的问题在使用上的特点,给出如何恰当使用问题的建议,但在实际使用时,发生的情况并不一定严格遵从教科书的预言。封闭性问题不一定只带来“是”或“不是”的简短回答,“为什么”的问题不一定引起当事人的防御。这是因为访谈的气氛、访谈双方的关系、访谈者的态度等比问题的表面形式的影响力更大。

提问的内容比形式更加重要,但是通常很难单独将提问的内容作为提问技术的一个成分进行介绍,这是因为选择提问的内容需要访谈者知道要收集哪些信息。如果访谈依据某个标准的结构化或半结构化访谈手册进行,访谈者不必在访谈中根据情况提出问题,而只需熟练掌握该访谈手册就可确定提问的内容。但是,临床上也常常使用非结构化访谈。虽然评估性访谈在收集信息时有一定的原则,可以预先有所设计,但是,访谈中常常需要根据当事人的讲述做进一步的追问,这就需要访谈者当时做出决策。因为提问是一种指导性的谈话技术,它限定了下面谈话的方向,同时也就放弃了其他的谈话方向。访谈者常常像站在十字路口,需要确定选择哪一条道路,而永远无法同时选择两条道路。例如,当事人说:“当我的男朋友想要离开我的时候,我就想自杀。”访谈者可以选择不同的角度进行追问。例如:“你的男朋友的哪些表现让你感到他想要离开你?”或者“你提到你想自杀,当时你是怎么想的?”每个选择的背后都有一个假设,即假设追问的信息比没有追问的信息更加重要。而做出这种假设,就需要访谈者具有心理治疗流派的理论、心理诊断、人格心理学等方面的知识背景,还需要访谈者具有一定的分析和理解案例的经验。因此,提问的内容不是一个单独的技术,而是建立在理论知识和临床经验基础之上的一种综合

表现。

提问的时机也直接影响访谈者是否能够顺利地收集到所要收集的信息。好的提问内容和形式都需要配合恰当的时机才能实现。一般来说,所提问题的内容深度应该与访谈双方的关系相符合。也就是说,在访谈开始的阶段,双方还处在相互磨合、建立信任的阶段,适合问一些关于目前现实生活中的大致情况的问题。而随着时间的进展,双方的关系由浅到深,所提的问题也可以由浅到深。提问深度随访谈时间的变化规律包括:在话题的选择上,通常是从比较轻松的、社交上常会涉及的话题,逐渐发展到比较私密的、一般场合很少谈及的话题。例如,在访谈刚刚开始的时候,可以询问对方是怎么过来的,路上是否顺利等问候性的问题。在提问所涉及的事件的时间上,可以从询问现在的情况开始,逐渐延伸到过去的经历和未来的预期。在内容的深度上,可以从外在现实到内心世界。例如,先询问发生的事实,再追问当事人有关这个事实的情感。在谈论经历和事件的时候,一般是从概括叙述到细节的追问、澄清等。

提问的形式也应考虑与时机的结合。访谈可以从开放性问题开始,然后使用封闭性问题询问一些重要的细节,最后再使用开放性问题收集对方想要补充的信息。访谈最初的几分钟可以说为整个访谈定下了基调。如果访谈者希望当事人能够自发地多谈一些信息,在访谈一开始就要给予当事人较多的时间来回答,鼓励当事人对每个问题充分回答。开放性问题比封闭性问题更能满足这个目的,因此,开始访谈时可适当使用开放性问题。如果当事人回答得相当简短,访谈者可以多一些时间等待,或用鼓励、期待的态度暗示当事人可以回答得更多,有时也可以使用少量简短的追问,如“还有呢”。在开始访谈时使用开放性问题也可以使当事人按自己习惯的方式表述他或她感到最需要谈出的内容,无论是内容的选择还是表述的形式都是提供给访谈者的重要信息。访谈的中间,在初步了解当事人的问题基础上,为了更有效率地收集一些关键信息,访谈者可以使用封闭性问题进行追问和澄清,这包括询问当事人没有自发谈及的一些对于评估非常重要的内容,也包括追问当事人在讲述时模糊不清的一些内容。在访谈的最后,使用开放性问题可以给予当事人补充信息的自由,常常能够收集到一些在前面忽略的重要信息。我们可以把访谈比喻成煲汤:在煲汤的时候,只有在足够的时间和火候下,材料中的味道才能充分煮出来;而在访谈中,采用内容和形式都恰当的问题,也需要在适当的铺垫下才能问出信息。笔者曾经观摩过的一个访谈的小片段给笔者留下了非常深刻的印象:一位精神分析治疗师在某医院演示对一名病人的初次访谈。在访谈进行了10多分钟的时候,她询问病人:“你是否有过想要结束自己生命的想法?”病人马上否认了。访谈者没有质疑或追问,接着谈其他的话题。在访谈临近结束的时候,访谈者提出了一个开放式的问题:“今天的谈话还有5分钟就要结束了,你还有什么特别想要告诉我的东西吗?”病人回答说,“有的。我有时站在高楼的窗前,会想假如我跳下去会怎么样,我的妻子还有其他人会怎么想。”

提问可以说是访谈中最重要的技术。但是提问技术也有缺点。例如,访谈者提问是为了得到希望得到的信息,但过多的问题可能会降低当事人的自发性,增强防备心理,从而导致获得更少的信息。因此,应避免过多使用提问以及在短时间内连续进行提问。为了更好地发挥提问技术的作用,可以参考萨默斯-弗拉纳根(Sommers-Flanagan)等提出的5个原则:(1)让当事人对

接受提问做好准备。让当事人了解提问的意图和提问的程序常常有助于促进合作。萨默斯-弗拉纳根建议我们这样告诉当事人：“我需要了解你的一些具体信息。所以待会儿我会问你一些问题使我了解这些信息。有些问题有可能看似奇怪或者对你来说没有意义。如果你需要的话，待会儿我可以说明为什么我要问这些问题。”(2) 不要把提问作为你最主要的行为反应。提问应该与倾听、通情、内容和情感反映等技术结合使用，而过多使用提问会像在进行审讯。(3) 让问题符合当事人的主要担忧。如果当事人感到询问的内容与自己担忧的问题有关，就容易感受到访谈者对自己的理解，也就能更好地合作。(4) 利用问题引发具体的行为实例。提问的一种非常有用的功能就是促使当事人不再停留在抽象的描述上，而是给出具体行为的例子，即具体化。“你能讲一个具体的例子吗？”——这是一个很常用而且有帮助的问题。(5) 谨慎地涉及敏感问题。关于外貌、地位、性问题、生活中的失败等可能是当事人的敏感问题。沃尔伯格(Wolberg)建议让当事人自己主动谈到这些话题。如果当事人难以谈论这些问题，应避免直接提问，而要等到咨询关系已经建立后方可涉及。不过，萨默斯-弗拉纳根也指出，如果访谈者是在进行筛选，而且将来不是这个当事人的咨询师，在必要的情况下可以进行这些方面的提问，但要对当事人说明这种访谈与咨询是不同的。

(二) 倾听

倾听是访谈的另一个重要技术。倾听是为了理解，而理解有助于提出更恰当的问题。访谈者容易低估倾听的重要性，而实际上好的提问(和其他反应)需要建立在好的倾听的基础上。萨默斯-弗拉纳根指出：“尽管人们通常认为，倾听采访者的故事的最佳方式是提了巧妙设计的问题，因此表现出面谈者的技能与兴趣，我们必须指出这种观点是错误的。提问是一项指导性的面谈行为，它没有给来访者留下自由表达自己的余地。每个问题都会引导和限制来访者的表达，于是得到的材料是面谈者认为来访者应该给出的材料。它也许不能真实地代表来访者以自己的冲动、联想和言语模式表达时说出的东西。因为提问是一项高级的指导性技术，面谈者需要首先关注于如何倾听，而不用提问来干扰来访者的述说。这不是建议所有的面谈中都不要提问，而是说，先听后问的模式有助于面谈者完成临床面谈的两项任务：评估与帮助。”

倾听包括对当事人的言语表达的理解，也包括对当事人的非言语表达的注意和理解。

访谈者对言语表达的倾听可以分为对认知成分的倾听和情感成分的倾听，也可以区分为对内容的分析理解和对形式的分析理解。

言语的认知成分通常涉及事物、人和事件，也可能涉及一些故事主题。言语的认知成分为评估和诊断提供了大量的资料。但是，访谈的一个困难也在于，受访者在提供大量有价值的信息的同时，也会提供大量混杂的、对于评估和诊断价值很少的信息。这样，有意义的信息是可能淹没在无意义的信息中的。尽管有的学者坚持认为，患者对我们说的话都是有意义的，但至少在收集信息进行诊断的阶段，有些信息是相对无关的。对于这种情况，访谈者需要至少做到两点：第一，根据以往的知识、经验，结合当前的访谈，判断哪些信息才是有关的、重要的；第二，在受访者谈论许多相对无关、次要的信息时，使用访谈技术控制受访者的谈话，以便节省时间。这时可以使用的控制谈话的技术包括打断、转换话题和有意识地使用一些消极非言语信息(例如减少目光接

触、身体向后拉开距离)等。研究还发现,我们常常容易关注刚刚谈到的话题,关注的程度甚至会超过重要的话题。因此,要做到对认知成分的良好倾听,需要访谈者内心保持清晰的逻辑,能够把受访者的信息整理、排序,并使用恰当的提问技术引导恰当的谈话方向。

对情感成分的倾听通常比倾听认知成分更有难度,因为情感可能是模糊的、矛盾的,也可能是隐含的。此外,情感的表达不仅在言语表达中,也会在非言语表达中。

情感的言语表达常常可能是困难的。受访者常常更容易谈出这些事件,而难以谈出事件背后的感受。如果访谈者也只对内容做反应,就难以触及到受访者的情感。我们常常隐藏某些情感,例如恐惧、嫉妒、绝望、焦虑、愤怒、内疚、迷恋、爱与满足;我们也常常想要否认许多情感的存在,例如迷恋、绝望、愤怒、满足、勇气、嫉妒、焦虑和希望等。此外,各种情感之间可能会相互掩盖,也就是说,一种情感的存在会压抑或掩盖另一种情感的体会和表达。所有这些都导致了情感成分的倾听的困难。

在评估性访谈中,由于对信息的收集非常重要,因此对情感成分的倾听没有在治疗性访谈中那么重要。但在评估性访谈中了解情感成分仍然很重要:情感成分有助于我们确定受访者谈及的认知成分是否真实,受访者是否隐瞒了有关的信息,受访者谈到的这些认知成分有多重要等。

倾听言语表达也要求我们不仅关注内容,也要关注内容的表达形式。对内容的关注包括对受访者所使用的词语的留意,即使是近义词,不同的词语在内涵上也是不同的,可能传达的信息也有重要的差异。受访者可能会反复使用的一些词,也可能成为理解受访者的切入点。此外,注意倾听这些言语内容也有助于访谈者在提问时贴近访谈对象的语言习惯。内容的表达形式包括了语速、语调、停顿等。例如,急促的语速可能提示受访者内心的焦虑、急迫的感受,当然这种急迫可能出于许多不同的原因,也许是受访者急于得到解决问题的方法,也许是受访者希望向访谈者展现自己的语言表达能力,从而征服访谈者。停顿往往提示着受访者内心的冲突和防御。例如,笔者在访谈一名中学生的時候,每当他提到“竞争”、“生气”等具有攻击性意味的词之前,都要多停一下。这可能提示着他在攻击性方面的压抑和罪恶感。

我们都能认识到在倾听时要关注受访者的言语内容,而对于言语形式的关注可能是不够的。另一方面,我们通常以为倾听言语内容并不那么困难,但这可能是因为我们低估了言语内容的模糊性。例如,同一个词语,不同的人在使用时可能具有不同的含义。有许多时候,访谈者如果自以为了解受访者一个模糊的表述在指什么,常常可能是一种错误。这也是具体化技术为什么非常有用的原因。

当事人谈话的方式所传达的信息有时并不比谈话的内容更少。而且,人们在交往中往往更信赖非言语信息,因为言语信息更容易控制、掩饰甚至撒谎,而非言语信息则不同。

非言语内容包括眼睛、目光接触、嘴部、其他面部表情、身体的姿势、身体的动作等方面。对于非言语内容的倾听实际上就是观察。在访谈中观察的各种行为也有助于形成诊断印象和假设。由此可见,不同的评估方法之间是相互联系的。通过观察法的学习和使用,访谈者可以更加有效地在访谈中倾听非言语信息。通过内容分析等资料分析方法的学习和使用,访谈者可以提高对受访者的言语表达的内容和形式的潜在意义的敏感性。