

心理咨询与心理治疗系列

PEARSON
Education



助人关系： 过程与技能

The Helping Relationship:
Process and Skills

(第八版)

[美] Lawrence M. Brammer 著
Ginger MacDonald

张敏 潘燕华 王锦霞 范红霞 译



高等教育出版社
Higher Education Press

中国图书分类号：C912.42

中国大学图书馆
馆藏
C912.42

助人关系： 过程与技能

THE HELPING RELATIONSHIP
PROCESS AND SKILLS

【第4版】

著：[美]杰弗里·M·格林
著：[美]詹姆斯·H·霍奇斯
译者：陈永明 等

机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

心理咨询与心理治疗系列

助人关系：过程与技能

The Helping Relationship: Process and Skills

(第八版)

[美] Lawrence M. Brammer, Ginger MacDonald 著
张敏 潘燕华 ~~王锦霞~~ 范红霞 译



高等教育出版社

图字:01-2006-1784 号

ISBN:0-20-535520-X

Authorized translation from the English language edition, entitled THE HELPING RELATIONSHIP: PROCESS AND SKILLS, 8th Edition, 020535520X by BRAMMER, LAWRENCE M.; MACDONALD, GINGER, published by Pearson Education, Inc., publishing as Allyn & Bacon, Copyright © 2003, 1999, 1996, 1993, 1988, 1985, 1979, 1973. Pearson Education, Inc.

All rights reserved. No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording, or by any information storage and retrieval system, without permission from Pearson Education, Inc.

CHINESE SIMPLIFIED language edition published by PEARSON EDUCATION ASIA LTD., and HIGHER EDUCATION PRESS. Copyright © 2009.

本书原版为培生教育出版集团下属 Allyn & Bacon 所出版 THE HELPING RELATIONSHIP: PROCESS AND SKILLS, 8th Edition, 020535520X, 作者为 BRAMMER, LAWRENCE M.; MACDONALD, GINGER. 著作权©2003。

版权所有。未经培生教育出版集团许可,任何部分不得以任何形式、任何途径(电子版或纸质版)复制或传播,包括影印、录制或信息存储及检索系统。

此中文简体版由培生教育出版集团和高等教育出版社合作出版。著作权©2009。

本书封面贴有 Pearson Education(培生教育出版集团)激光防伪标签。

无标签者不得销售。

图书在版编目(CIP)数据

助人关系:过程与技能:第8版/(美)布拉默(Brammer, L.M.), (美)麦克唐纳(MacDonald, G.)著;张敏,潘燕华,王锦霞,范红霞译. —北京:高等教育出版社,2009.10

(心理咨询与心里治疗系列)

书名原文:The Helping Relationship: Process and Skills

ISBN 978-7-04-020795-8

I. 助… II. ①布…②麦…③张…④潘…⑤王…⑥范…
III. 心理咨询 IV. R395.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 157904 号

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100120
总 机 010-58581000

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司
印 刷 北京宏伟双华印刷有限公司

开 本 787×960 1/16
印 张 14.25
字 数 250 000

购书热线 010-58581118
咨询电话 400-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>
畅想教育 <http://www.widedu.com>

版 次 2009年10月第1版
印 次 2009年10月第1次印刷
定 价 25.40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 20795-00

内 容 提 要

本书主要是为团体领导者,从事儿童看护工作、青少年工作以及教学、护理、康复、商业、警务工作、社团关系、心理健康、父母教育、危机中心和其他人类服务工作的非专业助人者而写的。本书提供了可应用于工作环境当中的帮助原则和技术,包括高效助人者的特征,帮助过程,倾听、引导、反映、阐释、告知、总结等理解他人的帮助技能,关于丧失和危机的帮助技能,积极行动和行为改变的帮助技能,助人关系中的伦理问题等方面的内容。本书关注的焦点在于帮助正常的个体以更高的水平来学习和工作。它强调自助和改进应对技能,强调基本的沟通技能的改进。我们的社会正在朝帮助型的社会发展,在帮助型社会里,我们所有人都有责任成为助人者,去帮助需要帮助的人。

前 言

《助人关系:过程与技能》一书的基本目的是用非技术性的语言来描述人类的助人过程,并为与帮助有关的复杂概念和研究提供路径图。本书的组织观点是所有帮助的目的在于自助。本书关注的重点是赋予个体力量以解决其自身的问题。通过鼓励内在力量的发展,可以达到这一状态。我们确信,在获得支持的情况下,人们可以创造自己的未来。因此,在助人过程中,要鼓励自我责任心,且奖励自我责任心。

社会对于在帮助他人的艺术方面富有技能的人,有着特殊而巨大的需求。尽管在物质科技方面我们已经取得了巨大的进步,但在人类关系和人类潜能的探索方面,我们仍处于黑暗时期。我们不断找寻更好地管理我们自己的方法。我们想要改进我们的关系,这样我们可以跟邻居、父母、同事、配偶和朋友和谐相处。以自助为主题的心理学书籍、成长中心、父母教育、朋辈助人者团体和志愿者服务等流行,就是我们服务他人和提高自身的强烈渴望在表面上激起的圈圈涟漪。一旦基本的生存需求得到满足,人们就会通过为他人服务来寻求生命更深层的意义。

我们最根本的问题在于怎样将与帮助有关的丰富资源,运用到解决折磨我们社会的尖锐的人类问题之上。迅猛的变化和社会变革的加速,对我们的应对技能和传统的信念带来了巨大的张力。这一形势使得助人关系成为我们心理上生存的根本条件。我们不能只依赖助人专业人士和人类关系专家来将这一巨大裂口之间的距离拉近,而必须鼓励创设帮助型社区,并将助人技能广泛传播到各行各业,直到人们的生活越来越满足,直到更好的社会组织使得正式的助人行业变得不再是必不可少的。一个前景就是我们所有的人都有可能变成助人者,促进相互之间的发展,并寻求幸福。另一个极端就是使助人服务变成经过特殊培训和承担特殊责任的专家的职责。

尽管我们在人类关系技能方面,还处于原始的研究和发展阶段,但对于人类问题的强烈兴趣,在我们所有的机构当中,都十分普遍。帮助的态度和技能已经渗透到学校当中,而心理咨询最终获得了比以往更为核心的地位。与自杀、暴

力、吸毒、少女怀孕、艾滋病和辍学有关的严重问题加速了这方面的发展。工商企业也对人的因素越来越予以重视,因为人性的环境、员工援助项目、职业生涯阶梯、人际关系中的管理培训等,不但能够增进员工表现,而且能够提高利润以及员工满意度。政府和军事机构也发展了类似的帮助和人际关系计划。这些方面的发展已经为正式的和非正式的帮助行动创造了许多机会,尽管在公共事业领域,政府在人类服务方面投放的资金已经减少。由政府资助的帮助项目的减少,更使得发展一个帮助型的社会成为当务之急。在帮助型社会里,我们所有人都有责任成为需要帮助的人的助人者。

尽管在处理复杂的人类问题方面需要经过特殊培训的专业人员,但大多数的人类需求都可以由非专业的助人者来满足。本书主要是针对这类非专业的助人者而写的,为他们提供一个理论框架,来看待他们的帮助职能;也适用于那些想要以系统的方式来学习帮助职能和技能的学习者。本书希望能为那些担任团体领导,从事儿童看护工作、青少年工作以及教学、护理、康复、商业、警务工作、社团关系、心理健康、父母教育、危机中心、教堂工作和其他人类服务工作的人,提供可应用于工作环境当中的原则和技术。除了这些专门的助人者之外,在所有的工作当中,有一半的工作涉及某些人际关系方面的服务,而这一比例也呈上升趋势。因此,所有处于与人打交道的位罝的人,都会从本书中获益。

在社团机构和教育机构担任顾问和指导角色的人,可利用本书来进行助人技能和人际关系方面的在职培训。那些遵循循序渐进的学习方法来学习人际关系、沟通技能和心理咨询的人,也会发现本书能为他们的技能培训提供有益的框架。

本书的关注焦点在于帮助正常的个体以更高的水平来学习和工作。它强调自助和改进应对技能。它不是一本关于心理治疗和人类互动的病理学的书。我们强调基本的沟通技能的改进,因为所有人际关系中的根本问题在于我们在成功进行沟通方面有困难。

助人过程的两个关键因素是助人者本人及其技能。本书集中描述助人者变成更具觉察力和更有效的人这一任务。他和她首先应当是一个人,然后才是以父母、老师、心理咨询师、提供建议者、访谈者和朋友的身份进行帮助的帮罝工具。助人者需要的第二个关键因素是实现人们渴望获得的结果的明确技能。这些技能按照理解、支持和行动的类别予以呈现。

我们尝试着以简单明了的方式来呈现所有的原则和技能,这些是我们在助人这一领域,作为教师、心理咨询师和行为科学研究者近 60 年的经验的结合。然而,我们也认识到,助人功能也是复杂而富有争议的。我们拥有的关于助人过程的知识并不是完全正确的,但我们有了一个良好的开端。本书在描述这一发



展的过程,并根据不断变化的社会需求和关于有效帮助的多种定义来考虑助人过程方面,做出了努力。

我们尽量减少了引述、引语和技术术语,努力做到简明扼要、清楚明了,且只选取了助人行业的广泛的研究文献的很少部分。每一章都包括应用助人原则和技能的活动,以及延伸学习的参考书目。读者可以向出版社申请购买教师手册,其中包含进一步的练习、录像带和学习辅助设备。

本书第八版在原有版本的基础上,增加了丰富的案例和相关研究。例如,我们增加了帮助人们应对恐怖分子的暴力的影响方面的建议。我们还扩展了在人类服务、企业界、教育以及健康社团(包括管理型医疗)当中帮助专业人士的辅助人员这一话题。在助人过程方面提供了有关多元文化问题和精神性的更多范例。还增加了助人关系中的科学技术问题这一新的小节。

我们想要向为我们的文稿提供了反馈意见的以下评论者表示感谢:肯德基大学的马拉奇·毕晓普(Malachy Bishop)、塔科马华盛顿大学的贾尼丝·拉斯克(Janice Laasko)和 Germanna 社区大学的盖尔·沃尔夫(J. Gayle Wolf)。

再一次向我们的家人表示感谢,他们对这一版的出版过程表现出极大的耐心。



目 录

前言	I
第一章 帮助的含义	1
你对于帮助的观点是什么	1
助人过程	3
促进受助者的成长	4
责任	5
通过签订协议来进行帮助	7
满足受助者的需求	8
寻求健全与最佳表现	9
动机:要不要做一名助人者	12
帮助的科学与艺术	13
帮助的有效性	14
专业人员与辅助专业人员	14
社区帮助	17
朋辈或跨年龄帮助	18
自助团体	20
帮助就是学会自我帮助的管理技能	21
理解、支持与行动的助人技能模式	22
进一步学习建议阅读书目	23
第二章 助人者的特征	26
为什么帮助在助人成长的过程中会有效?	26
不同的功能水平和风格	27
助人者的人格	36
结语	46
进一步学习建议阅读书目	48
第三章 助人过程	50



关系	50
作为体验的助人过程	54
助人过程中的阶段	57
过程的两难处境	71
进一步学习建议阅读书目	72
第四章 用于理解的助人技能	74
进行技能训练的重要原因	75
第一组技能:倾听	75
第二组技能:引导	81
第三组技能:反映	85
第四组技能:挑战	88
第五组技能:阐释	94
第六组技能:告知	98
第七组技能:总结	101
进一步学习建议阅读书目	102
第五章 关于丧失和危机的助人技能	104
人类忧虑的事情	105
一些术语的定义	108
危机中的助人策略	115
支持和危机管理的技能	123
进一步学习建议阅读书目	132
第六章 积极行动和行为改变的助人技能	135
帮助的行动方法	136
问题和目标	137
解决问题、做决策和计划	141
行为改变	147
进一步学习建议阅读书目	160
第七章 助人关系中的伦理问题	162
什么是伦理?	162
助人者的自我照顾	164
伦理与人际关系	165
助人者的能力与局限	168
紧急状况/危机反应	170
进一步学习建议阅读书目	171



网址	173
第八章 关于助人过程的思考	174
理论作为指导	174
关于有效帮助的个人理论	175
有关助人过程的一般理论	180
社会问题	187
将理论应用于助人实践	190
当受助者不愿改变时	192
通过团体进行帮助	194
个人结语	195
进一步学习建议阅读书目	195
参考文献	198



第一章

帮助的含义

你能期待的学习结果

学习本章后,你应该能够:(1)说出你对帮助的认识以及你为什么想要帮助他人;(2)说出参与助人过程对助人者的三个好处;(3)了解本书的基本观点;(4)从实现需要和负责任的独立性方面描述助人过程的本质特征;(5)给出关于健康的定义并描述健康者的生活任务;(6)列举想成为一个助人者的动机;(7)对于专业的和非专业的助人方法,列举三个支持的观点和三个反对的观点;(8)描述并举例说明自助、朋辈帮助(peer)、跨年龄(cross-age)帮助以及社区助人者计划(community helper projects);(9)列举13种基本助人技能和6种应对技能。

本书旨在帮助他人实现人生目标,增强处理生活的能力。很少有人能独自完成人生的目标或解决个人问题。我们需要他人的帮助,但是这种需求对助人者与受助者都意味着什么呢?

你对于帮助的观点是什么

想想你是怎么理解帮助的,检查一下你帮助他人的动机。本章的主要目的就是帮助你思考,并拓展你关于帮助的观点,因为你必须形成一个对你而言既得心应手,又行之有效的帮助风格。花点儿工夫做做以下活动。首先,斜靠椅背,放松,想象你正在帮助某个人。想象一个特定的场景。

1. 你在做什么?你在说什么?你的感受是什么?受助者有什么反应?这对助人者意味着什么?列举一些你认为有所帮助的行为。

2. 试着回忆一个曾经帮助过你的人。是什么行为和个人品质使得他们成为能够帮助他人的人?作为受助者,你对他们的行为有何感受?你认为他们的态度怎样?列举他们乐于助人的行为。



3. 请你的亲戚朋友举例说说你曾经对他们有所帮助的事情。列举他们的描述性语言。

4. 对比上述从三个不同的角度列举的有助于他人的行为,即你自己对于助人者的认识,你眼中的助人者的行为,以及他人眼中作为助人者的你的行为。留待后面的章节中进行对比。

5. 你在考虑下列问题,通常会用什么词汇来形容,会有什么感觉:我为什么想成为一个助人者?我帮助人是出于健康的动机还是一时冲动?我想帮助谁?我从助人过程中得到了什么?这个过程有没有使我发生任何改变?我希望我的受助者怎么看待我?在这一活动中,我怎么了解自己的意识?用一段文字描述你作为助人者的思想和感觉。

如有可能,可以和与你进行同样活动的人分享这些观点和做法。与人分享并接受反馈信息有助于澄清并扩大你对这样一个属于私人性质的问题的观点与感受。坦白交代帮助他人的动机不是件容易的事情。把你列举的内容与后面的段落及第二章的相关内容进行对比。

毫无疑问,你会发现助人过程是很难描述的,因为不同的人对此有不同的观点。然而,我们有必要了解这些众多的关于帮助的意义,因为我们的工作、社会或家庭责任都需要助人关系。有时候,帮助是直接的帮助或提供信息。有时候则是属于促进或咨询性质的帮助。

更为复杂的是,不同文化的人对于帮助的理解也不一样。从正式的心理咨询角度来说,帮助这个概念在很大程度上是美国白人中产阶级现象。在大多数文化当中,帮助的功能是在非正式场合表现的客气行为,如在家庭当中。比如说,家庭一词在西班牙语中就意味着忠诚与服务。一个人关于帮助的观点必须置于文化背景中考虑,而且还必须考虑不同种族、民族和性别的不同的语言。

虽然说帮助往往是出于最好的动机,我们也应当认识到帮助也具有一定的负面含义与作用。比如,我们在帮助他人的时候,通常会有一种不平等的感觉。我们在帮助他人的时候,往往会觉得“你比我弱,你需要我”。这会影响接受者的自尊。而且,帮助还会引发负债感。受助者会感到亏欠了什么。在正式的付费助人关系中,不会有这种感觉,但是在非付费的帮助情境中,这种感觉比较直接。

关于帮助的另一个误解是“修补”的观念——认为什么东西坏了,我,作为专业助人者,是个修理师,可以为你疗好伤。外科医生就是一个既是助人者又是修理师的例子,其中确实有东西坏了,需要修补。



有些助人者把自己看作服务者,而不是助人者或修理师。服务发生在平等的关系中,信任受助者的诚实、他们的能力以及他们的整体。

本章还会继续探讨帮助的意义,第二章分析有效助人者的特征。其余的章节将会详细介绍助人技巧以及行动的原则。

出于本书的目的,帮助他人的人叫作助人者,被帮助的人叫作受助者。虽然听起来有点拗口,但是它们比那些广泛应用于公共机构或私人开业的称呼更具有概括性,如心理咨询师—接受咨询者、工作者—来访者、治疗师—病人、父母—孩子、老师—学生以及访问者—被访者。我们认为这些关系中涉及的基本人际沟通过程都是大同小异的。

助人过程

.....

图 1-1 说明了助人过程的主要要素,助人者的人格特征加上特别的技能,产生成长的环境,从而导致有益于受助者、助人者以及整个社会的积极结果。虽然说助人者的人格和技能是助人程序的基本构成要素,专家们还增加了另一个要素,以便拓展助人者的意识,实现他们的助人潜能。专家们通过调查其他助人者的经验记录以及行为科学的贡献,形成了他们自己的理论。帮助专家们还必须遵守严格的伦理准则和法律要求。更为专业的助人者还会询问一些关于助人服务的有效性方面的问题,并学习回答这些问题的技巧。

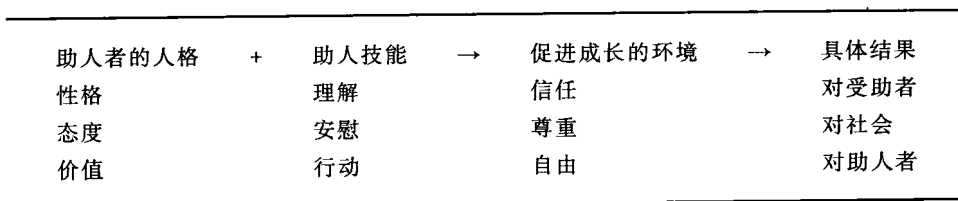


图 1-1 助人过程

帮助的结果具有极大的重要性。关于成本效益、责任以及不同助人方法的效果更加强调了结果的重要性。帮助的目标有很多种说法,但是总的来说,帮助是为了改变,改变某人的行为和生活方式、意识或认识、理解力,减轻受助者的痛苦,改变他们的思想和自我认识。

过程的另一个观点将在第三章讨论,其中过程被定义为一系列事件以及它们对受助者的意义。它有两个简单的说法:建立关系与促进积极的行为。开始的时候,助人者利用理解和支持的技能建立关系。在第二阶段,决策和行动技能变得很重要。



本书的一个目的是使得帮助专家的一些学识能对那些没有专业技能的人有用,并鼓励更多的志愿者参与助人行为。专业助人者人数太少,而且把帮助的职责仅限于少数的专家也是社会的悲哀。这种努力不是为了减少专家的作用,也不是要贬低他们多年来在研究、学习和实践中获得的技能和知识。在我们这个日益失去人性化的社会里,要满足那些适应不良的人的健康需求、心理需求和精神需求是一个非常复杂的、很费力的事情,需要很多的专家。但是这些专家必须就职于能有效发挥其独特知识的地方。过分依赖专业方法通常会忽视或分裂一个人的整体需求。

促进受助者的成长

.....

从根本上说,帮助一个人就是使其朝着他选择的方向成长,帮助他解决问题,面对困难。促进成长是本书的焦点。助人过程的假设是,受助者了解多种解决方案,愿意选取并执行其中的一个方案。助人过程包括提高受助者的选择意识,评估他们乐意采纳的程度。而帮助则主要取决于受助者,即由他们选择自己成长的目标,并决定自己是否确实需要帮助。为避免感到受人恩惠,受助者可用他们自己的方式决定他们想要的帮助,实现他们的需求。比如说,他们可能会询问一些信息,或者在决策的时候、解决问题的时候或表达情感的时候,需要一些帮助。但是,我们必须知道,很少有人直接承认自己需要帮助,因为承认自己不能解决某个问题不是件很容易的事情。即使受助者承认自己有困难,他们感觉到的信任度也会决定他们与助人者的分享度。总之,关于助人过程的观点是以假设人们都知道自己的需要为前提的。

助人过程的自愿性特征是很关键的一点,因为许多想帮助他人的人都有自己的帮助议程,并寻求满足他们自己的无意识的需求。比如,有些助人者需要“牺牲者”,即助人者也许想与受助者保持一种亲密的关系或满足自己的优势需要,为了感到被需要,他们甚至希望这种关系持续更长的时间。在他人不主动或没有征得他人同意的情况下,为他人所做的任何事情都是操纵性的,也往往是破坏性的。即使是受助者请求帮助,而且是出于最人道的动机给予的帮助,也可能对受助者产生意想不到的伤害,其部分原因是受助者的自尊心可能受伤害。虽然表面看起来很感谢,他们却可能会将别人的帮助理解为一种信息:即自己无能的信息。与这种理解相伴而行的是依赖感、无助、自卑和欠缺。比如,他们会告诉自己:“得到这样的帮助让我感到我不能照顾好自己,但我不喜欢依靠别人。”另一方面,有的人则怀着一种依赖和解脱的心理接受他人的帮助。他们说:“太好了,这下我不用独自承担这个负担了。”这种感觉很快就会转化为怨恨



或内疚,尤其是对于非正式的帮助。这种常见的自我保护反应决定了助人过程的结果难以预料,也说明了助人行为为什么总是被憎恨或拒绝。

责任

.....

本节的根本问题是一个人应该或能够在多大程度上承担对他人的责任。助人者承担的责任范围因人而异,有的是感到一种深深的人道的义务,要满足他人的需要,有的则认为自己应该完全为自己的经历负责,自己完成自己的任务。前一种人坚信“我是我兄弟的保护神。”后一种人则认为给予帮助会让受助者形成依赖心理,永远也不会成熟。帮助视情况不同而不同。一般说来,帮助的目的就是让受助者自立自强;因此,无论是请求帮助还是打算帮助他人之前都应该仔细考虑一下这个目的。当然,有时候人道主义的助人行为完全是为了支持他人,而不考虑依赖性问题。

助人者需要回答的重要问题是:受助者此时的独立性有多强?我该怎样帮助他,而又不增加他的依赖性?是什么需求和合理化想法促使我渴望在此刻帮助他人?如果这个人不太想让人帮助或表现出有点自暴自弃(如吸毒、危险驾驶或摧残健康),我应该怎样去试着帮助他?人们有权利自我堕落或自我毁灭吗?如果是这样的话,这个观点对他们的家人和社会有何影响,家人和社会为这个人的个人自由承担了什么代价?你对这些涉及个人责任和选择的问题持什么观点?你对那些寻求你帮助的人以及对社会有什么样的责任心?专业的助人者把这些前置问题叫做“界限问题”,因为它们为助人关系设置限制或界限。

助人者面临的一个两难情境是,究竟是帮助谁——受助者?机构?还是社会?如果助人者的行为或态度向受助者表示他们只是在维护机构的利益,一定会引起受助者的愤怒并遭到拒绝。另一方面,助人者也不能总是帮着受助者,似乎机构或社会是他们的敌人。最好的态度是让受助者看到他们现有的行为是环境造就的。目的是理解,而不是责备。

怀着为受助者做点什么的目的是去帮助人或改变人的行为也带有专横的性质。这种潜在的优越感会激起受助者的敌意,因为他们会感到助人者比他们更聪明、更能干、更强大。虽然从外部观察者的角度来看,这些情况也许是真实的,但是作为助人者,必须清楚地让受助者明白帮助的动机和性质。

有时候助人者会给他们的助人行为设置条件,而没有觉察到已让受助者处于一个尴尬的境地。举例来说,一个母亲口头上对女儿说“我会帮助你的”,可是从行动上却传达一个这样的信息:只有女儿说明自己需要帮助或感谢母亲的



帮助时,才予以帮助。有时候这种附条件的帮助是为了控制受助者,或是为了攫取一个具有反抗意识或闷闷不乐的受助者爱的承诺,或使其服从。

受助者必须发出求助请求的原则也是一个令人困惑的问题。他们总是需要用语言求助吗?比如说,一个受伤害的孩子通常就不能用语言清楚地表达他想要什么,但是他的面部表情和肢体动作可以表明“帮帮我”的意思。对这些行为所做的判断也许不一定正确,但是我们唯一知道的是对这些行为做出反应,并警惕这些行为。一个类似的、异常的情形是企图自杀,企图自杀可以被解释为一种绝望的求助。因此认为帮助必须总是用语言来表达的观点是过于极端的,尤其是在某个人表现出紧急危险的时刻。

所有帮助的目的就是自助,最终实现自力更生。我们已经强调过,我们的成长大都是自助和自我探索的结果,而不是他人为我们所做的什么事情的结果。自治和自我实现的需要是强烈的,但是它们有时会暂时受到生活经历的约束。必须尊重并强化这些需要,从最低限度上说,这是为了心理适应,但在最好的情况下,则可达到自我实现。

在此我们想提出的另一个假设是,只要给我们自由和勇气,我们每个人都能按胜任和值得信任的方式行事。有时候,如果与那些心灵受过伤害,或行事方式不负责任、不值得信任的人一起共事时,这种信念会有所动摇。我们必须向受助者传达这种信心:相信他们有能力朝着最有利于他们自己和社会的目标努力。在讨论帮助时,我们强调了受助者为了达到这个目标以及自觉成长所应承担的责任,因为这是帮助的主要目的。为了帮助受助者履行责任,我们为他们提供了用于自助的生活管理技能。光是提高人际交往技能就会对生活的其他领域产生巨大的积极影响(Ivey, Ivey, & Simek-Morgan, 1994; Ivey, 1991; Lew & Bettner, 1999)。

作为助人者,我们也应该承担一些责任,为受助者创造一种信任的条件,以便他们也依此方式来帮助他们自己。助人者们通过过程来做到这点,所谓过程是指助人者为了达到目标所采用的方法。他们通过管理环境、提供理解与安慰的条件、塑造信任的行为来实现这些结果。信任的方法指助人者把他们的任务看成是促进与支持,而不是说教。诚实开朗的助人者往往被受助者当作可以信赖的人。对他人表现爱心而且总是明显地为了受助者最大利益着想的人也能赢得受助者的信任。

在关注受助者的情感、价值和目标的同时,我们还必须对其他人及物质环境对受助者的影响表示关注。这个观点的一层意思是,助人者需要了解受助者的生活环境,需要走出办公室,来到现实世界。另一层意思是,受助者既是为助人者带来问题的任何人——老师、家长或雇主,也可能是直接请求帮助的人。

