

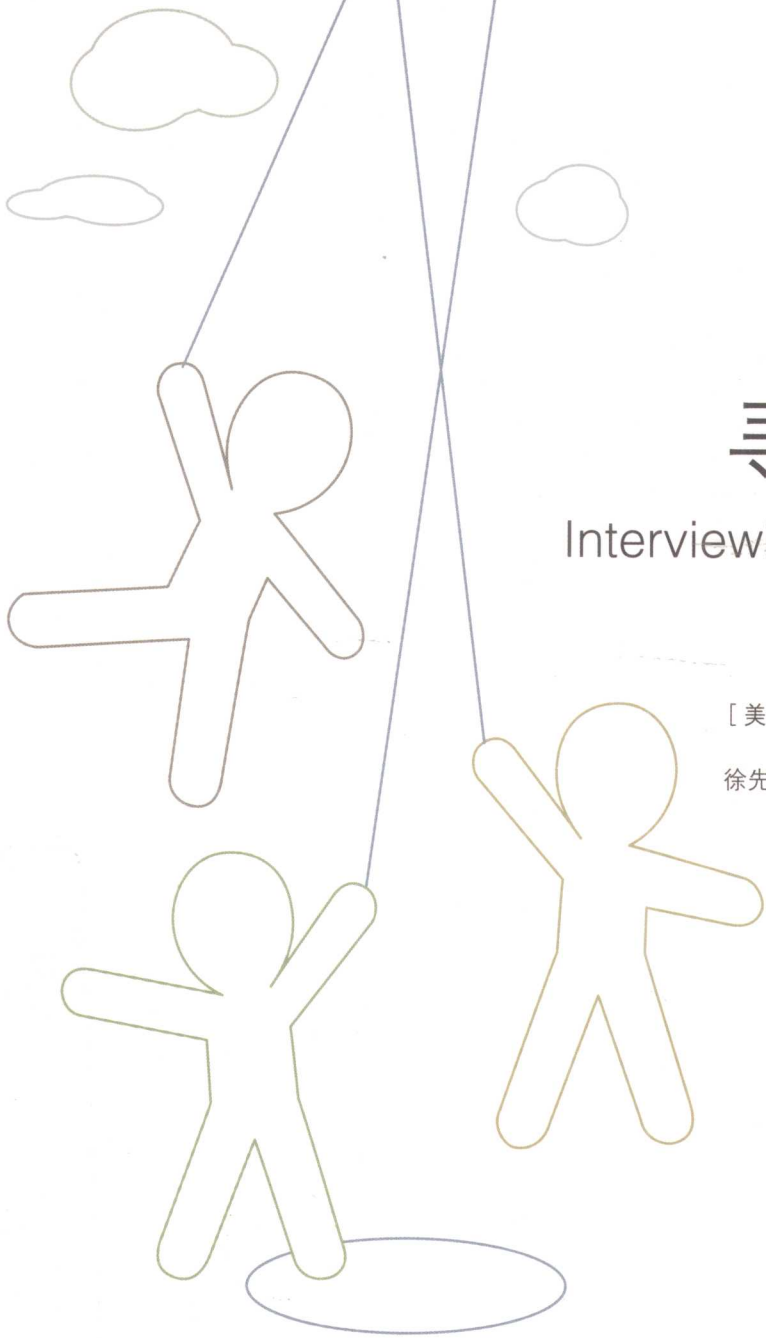
寻解访谈

Interviewing for Solutions

(第二版)

[美] Peter De Jong 著
Insoo Kim Berg

徐先艳 译



心理咨询与心理治疗系列

寻解访谈
Xun Jie Fangtan
Interviewing for Solutions
第二版

[美] Peter De Jong, Insoo Kim Berg 著

徐先艳 译



高等教育出版社·北京
HIGHER EDUCATION PRESS BEIJING

图字:01-2006-5117号

Interviewing for Solutions

Peter De Jong, Insoo Kim Berg

Copyright © 2002 Wadsworth Group. Brooks/Cole is an imprint of the Wadsworth, 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:978-7-04-028257-3

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

寻解访谈:第2版/(美)杨(Jong, P. D.), (美)伯格(Berg, I. K.)著;徐先艳译. —北京:高等教育出版社,2010.1

(心理咨询与心理治疗系列)

书名原文: Interviewing for Solutions

ISBN 978-7-04-028257-3

I. 寻… II. ①杨…②伯…③徐… III. 心理咨询
IV. R395.6

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第210215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	咨询电话	400-810-0598
邮政编码	100120	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.landaco.com
印 刷	化学工业出版社印刷厂	畅想教育	http://www.widedu.com
开 本	787×960 1/16	版 次	2010年1月第1版
印 张	19	印 次	2010年1月第1次印刷
字 数	340 000	定 价	33.40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 28257-00

内 容 简 介

这是一本关于如何访谈来访者的书,用非正式的谈话风格和各种实战案例从简到繁地提供了一整套耳目一新的访谈技巧。在多年的工作中,皮特和茵素探索出了一种把焦点放在协助来访者自己找到解决办法上的办法构筑法。这种方法在很多方面是独一无二的:首先,它旨在引导来访者描绘出更令人满意的未来,而不是过多纠缠于问题的严重程度;其次,它帮助来访者更深入地认识到自己所能利用的力量和资源,而不是依赖咨询师依据专业知识给出的解决措施。两位作者提供的焦点解决工作的模型,通过例子得到了说明,并获得了研究的支持。书中用大量真实的访谈片段展示了焦点解决技巧如何发挥作用,并提供了可以和来访者一起使用的许多访谈记录和其他工具,以及有用的表格和问卷。

序 言

这是一本关于如何访谈来访者的书。它提供了一整套助人行业所需的基本访谈技巧。这些技巧在很多方面都是独一无二的。首先,它们旨在帮助来访者描绘出更令人满意的未来。其次,它们引导来访者和咨询师更深入地认识到前者在将想法付诸实践的过程中所能利用的力量和资源。这些技巧坚持如下信念:必须在来访者的参考框架中展开工作。

我们把这种访谈来访者的方式叫做**办法构筑法**,以便和强调其他访谈方式的问题解决法相对照。在问题解决法中,咨询师从来访者那里收集信息,判断来访者问题的本质和严重程度,设计解决或减轻问题的干预措施,这种方法在很大程度上依赖于有关评估和干预的专业知识。

我们的学生和工作坊的参加者正在从问题解决法向办法构筑法转变,他们说这种转变就像做事用左手换作用右手。大家必须习惯这种变化。他们还说,在理论上理解这两种方法的差别,比有效地将之运用于实践要容易。因此,我们在这里想提供的是旨在提高实践技巧的教学材料。

本书的目的是教会读者怎样和来访者一起构筑解决办法。书中大部分内容是描述和说明必需的技巧。因为办法构筑过程发生在咨询师和来访者之间的言语交流中,所以本书引用了许多我们和来访者的真实谈话。引用的谈话很详细,你能从中清楚地体会到办法构筑谈话的展开方式。这些谈话往往充满停顿和曲折。

作为本书的补充,我们提供了《教师资源手册》、《学员练习册》和录像带。*一方面我们把这些材料和本书设计成一个整体的学习包,它们相互参照,同时每部分又可以独立使用。让对办法构筑法一无所知的人通过实践最为迅速、有效地学会这一访谈法,我们正是基于这一考虑来组织这些补充材料的。补充材料包括指导思想、课堂练习、用于课外练习的场景、测验样题、和来访者进行办法构筑的工具以及演示访谈。

录像带是新增的,和本书第二版一起发行,内含从六个访谈中截取的22个

* 关于本书的补充材料,可以联系圣智学习出版公司获得详情。

片段。这些片段根据本书介绍的基本技巧(如获取细节)的出现顺序、办法构筑谈话的类型(如制定目标)以及访谈情境的类型(如自愿的)来编排顺序。第一个片段展示了在来访者自愿前来的情况下要用到的基本技巧和谈话。后面的片段增加了在非自愿的情况(工作对象是孩子、青少年、配对来访者和强制性来访者)和危机情况下需要用到的额外技巧。访谈者一般是学生和我们自己,来访者是来自不同年龄、性别、社会经济地位和种族的人。我们把介绍特定技巧和谈话类型的录像片段加上标识,使得本书第三章到第十章的录像片段可以前后参照使用。但第九章有一些例外,我们笔录了一些录像带上的谈话,因此,录像带仍为原始材料,它对那些技巧的说明更详细。特别是对基本技巧,本书中的相关片段只是说明性的,因为这些技巧在所有办法构筑谈话和访谈情境中是混合在一起使用的。从第四章到第十章的相关片段是不同访谈情境下典型的谈话类型。

录像带是我们的学习包的一个组成部分。我们建议学员先看书和相应的录像带片段,然后练习《教师资源手册》和《学员练习册》中建议掌握的技巧。在不断练习的过程中,学员可以随时回到录像带,更新和磨砺他们处于不断完善中的技巧。

本书的章节安排如下:前两章介绍了有关这些技巧的背景知识。在这两章,我们解释了助人行业的问题解决法可以追溯到现代医学的兴起及其举世瞩目的成就。我们对助人行业的问题解决法的设想提出了怀疑,描述了办法构筑法是另一种选择。在第三章到第十章,我们介绍了办法构筑法的技巧,并根据这些技巧在初次及后续的办法构筑访谈中的使用顺序来安排介绍顺序。换句话说,这些技巧的出现顺序符合从始至终的办法构筑过程,从一般认为较简单的访谈情境到更有挑战性的访谈情境(从自愿到非自愿再到危机情境)。我们相信,这样的安排更有益于初学者最终把技巧运用于自身的实践中。在第十一章到第十四章,我们提供了在团体实践和助人行业中运用办法构筑法的相关信息。我们给出了有关结果的统计数据,分析了办法构筑法在多大程度上反映了助人行业最珍贵的价值标准,包括对尊重多元性的实践承诺,还通过例子说明了如何调整此方法以适用于团体咨询和组织咨询。最后,我们讨论了这些技巧的理论含义和来访者对它们的感受。

熟悉本书第一版的人将发现本版最主要的变化有:修订和扩充了介绍不知情技巧的一章(第三章);增加了在非自愿情况下(包括对孩子、配对来访者的访谈或者联合访谈)的访谈法,以及访谈强制性来访者的方法(第九章);更新了焦点解决访谈的结果信息(第十一章);更新了运用于团体咨询和组织咨询的信息(第十三章);增加了和非自愿来访者和处于危机中的来访者构筑办法的工具(附录)。

我们相信本书对广大读者都有用。本书可以和录像带、《教师资源手册》、《学员练习册》一起来向学习心理咨询、心理学、牧师辅导、精神病看护、社会工作初级实践课程的本科生和研究生传授访谈技巧。我们还相信，本书对心理咨询中心、家庭服务中心、孩子和成人的心理健康中心以及有志于培训其下属员工使用办法构筑技巧的其他社会服务机构也有用。我们已经在大规模的读者身上使用过这些材料，是他们鼓励我们把这些材料组织起来编成书、录像带、手册和练习册的。

你很快就会发现，本书以非正式的谈话风格写成。我们避免使用技术用语，经常使用第一人称和第二人称。当提到我们当中某个人以往的经历时，我们指出这个人是谁或皮特。非正式形式让我们觉得自然，这种风格更准确地反映了我们与来访者、学生和工作坊的听众的工作方式。相信这样可以让我们更清楚地道出我们的经验和观点。

本书给希望帮助来访者在他们自己的参考框架内构筑办法的咨询师提供了地图。我们相信，通过想象别样的未来，并努力把想象变为现实，来访者就可以给自己赋能。作为咨询师，我们可以帮助他们进行办法的构筑。如果我们有目的又有效地运用了本书提供的技巧，它们就代表着咨询师对来访者赋能的贡献。参与到此过程中让人精力充沛、心情愉快。欢迎进入这个令人兴奋的世界，在这个世界里来访者让自己的生活出现了变化。

感谢以下读者：罗伯特·布朗都，北卡罗来纳大学威明顿校区；罗伯特·柯亨；林达·戴维斯，东北州立大学；谢丽·爱德华兹，北卡罗来纳大学彭布罗克校区；兰斯·伊格雷，伯米吉州立大学；托马斯·斯柯费尔德，内布拉斯加大学科尼校区；金·沃马克，杰克逊维尔州立大学。

和这些同事的交流也让我们受益匪浅：史蒂夫·德·世沙，短期家庭治疗中心；葛尔·米勒，马凯特大学；谢丽尔·布兰德森，卡尔文学院；莎拉·莱恩，贝萨尼基督教服务机构；华莱士·金格里奇，凯斯西储大学。我们还感谢我们的学生、工作坊的参加者和来访者们，他们的问题和努力是本书大部分内容的灵感之源。

最后，要特别感谢夏尔。没有她的耐心、关心和智慧，这一项目不可能完成。

皮特·德·杨
茵素·金·伯格

目 录

1 从解决问题到构筑办法	1
问题解决助人法	4
问题解决法的各阶段	4
说明:建立信任的重要性	5
医学模式	5
问题解决法:助人行业的范式	6
办法构筑助人法	7
对问题解决范式的担忧	7
办法构筑法的历史	9
2 办法构筑法:基础知识	12
再次访谈罗西	12
办法构筑访谈活动	15
办法构筑法的各阶段	16
描述问题	16
制定良构目标	16
探索例外	16
访谈结束时的反馈	16
评估来访者的进步	17
作为专家的来访者	17
3 不知情的技巧	19
基本的访谈技巧	19
倾听	19
设计问题	20
获取细节	22
重复来访者的关键用词	24
开放式问题	24
总结	26
释义	27
咨询师的非言语行为	28

沉默的使用	28
注意来访者的非言语行为	29
自我袒露	30
注意过程	31
称赞	32
肯定来访者的感知	33
自然的共情	36
正常化	39
回到来访者这个中心上来	40
留意可能性线索	41
探索来访者的意义	43
关系问题	44
扩充解决式谈话	44
后置引导	47
4 开始:如何注意来访者想要什么	48
当你第一次见到来访者的时候	48
名字和寒暄	48
阐明你工作的方式	50
描述问题	50
询问来访者的感知,尊重来访者的语言	50
问题怎样影响来访者?	51
来访者已经试着做了什么?	52
来访者首先要做的最重要的事是什么?	53
怎样和来访者一起找到他们想要什么	54
消费者型关系	54
提醒	55
抱怨者型关系	55
访问者型关系	58
如果来访者想要的对他们有害怎么办?	65
如果来访者根本什么都不想要怎么办?	65
影响来访者的合作和动机	66
5 如何扩充来访者想要什么:奇迹问题	70
良构目标的特征	72
对来访者的重要性	72
互动的用语	72
情境特征	73
描述一些受欢迎的行为的存在,而非问题的不存在	73
这是开始的一步,而不是最后的结果	74

来访者对自己角色的认识	75
具体、行为化、可测量的用语	76
现实的用语	76
对来访者的挑战	77
结论	77
奇迹问题	78
阿燕的奇迹画面	79
威廉姆斯一家	83
得出良构目标的访谈艺术	93
避免早下结论	94
6 探索例外:建立在来访者的力量和成功之上	95
例外	95
定义	95
访谈例外	96
阿燕的例外	97
来访者的成功和力量	98
尊重来访者的用词和参考框架	99
测评问题	99
对访谈前变化的测评	99
测评动力和信心	101
例外:威廉姆斯一家	102
构筑能带来不同的不同	105
7 为来访者设计反馈	106
休息	107
反馈的结构	107
称赞	107
桥梁	108
任务	108
决定一项任务	109
有良构目标吗?	109
什么是咨访关系?	109
有例外吗?	110
给阿燕的反馈	111
给威廉姆斯一家的反馈	112
反馈的原则	117
共同信息	117
访问者型关系中的来访者	118

抱怨者型关系中的来访者	118
消费者型关系中的来访者	121
其他有用的信息	124
鼓励克服的任务	124
处理解决办法中的冲突观点	124
关于下次访谈的决定	126
备忘、方案和笔记	127
8 后续访谈：发现、增加和测评来访者的进步	129
“有什么改善？”	129
EARS	131
阿燕	131
多做点同样的事	137
测评	137
测评进步	138
测评信心	138
接下来的步骤	139
结束	142
休息	144
反馈	145
称赞	145
桥梁	146
任务	146
和威廉姆斯一家的第二次见面	146
“有什么改善？”	146
休息	153
反馈	153
桥梁	155
任务	155
挫折、复发和没有改善的时候	156
结论	157
9 访谈非自愿来访者：孩子、配对来访者、强制性来访者	158
注意以办法为焦点	159
和非自愿来访者构筑解决办法的关键点	160
假设是访问者型关系	160
对愤怒和消极的回应	161
倾听谁和什么最重要	162
利用关系问题处理背景	162

组合无法协商的要求	162
把控制权给来访者	163
访谈非自愿来访者的原则、有用的问题和方案	163
和孩子构筑办法	164
孩子作为非自愿来访者	164
做好准备访谈孩子	165
从积极的事情着手	165
让成人成为你的同盟	167
获取孩子的感知	168
访谈孩子的其他技巧	171
访谈配对来访者	175
聚焦于关系	176
开始	176
向一个共同目标努力	178
其他技巧	185
结论	187
和强制性来访者工作	188
开始	188
进一步了解来访者的认识和他们想要什么	191
利用关系问题询问背景	192
共同构筑能力	194
回到熟悉的场景	195
如何提出来访者反对的建议	196
结语	198
10 在危机情况下的访谈	199
焦点解决和焦点问题的比较	200
开始：“我怎么帮你？”	200
“你试过什么方法了？”	201
“你想要有什么不同？”	202
询问奇迹问题	205
应对问题	205
杰梅因的案例	206
应对探索	206
和更大的画面相联系	208
对想自杀的来访者使用应对问题	208
测评问题	211
测评目前的应对能力	211

	测评见面前的应对变化	212
	测评下一步	213
	测评动力和信心	213
	反馈:多做有用的事	213
	搜集问题评估的信息	214
	当来访者仍处于被击垮的状态时	217
	结论	217
11	结果	219
	短期家庭治疗中心的早期研究	219
	1992 年到 1993 年的研究设计	220
	参与者	220
	结果测量	221
	结果	222
	服务的时间长度	222
	中间结果	222
	最终结果	223
	比较数据	224
	关于焦点解决治疗法的其他研究	224
12	行业价值标准和人类的多元化	227
	办法构筑法和行业价值标准	227
	尊重人的尊严	228
	个性化的服务	229
	培养来访者形成自己的观点	230
	以力量为基础进行构筑	230
	鼓励来访者的参与	230
	尽量增加自决定	231
	培养可迁移性	232
	最大程度地向来访者赋能	232
	保护隐私	233
	促进正常化	233
	监控变化	234
	结论	234
	多元能力的实践	235
	关于多元化的结果数据	236
	多元化和对服务的满意度	239
13	机构、团体和社区咨询	241
	办法构筑和机构咨询	241

记录保存	241
和同事的关系	244
和间接来访者的关系	245
团体咨询和组织咨询	247
团体咨询	247
组织运用	249
14 理论含义	251
来访者感知和定义的变化	252
社会建构主义	254
变化的范式	255
结果数据	256
变化着的感知和作为来访者力量的定义	259
附录:办法构筑法的工具	261
参考文献	278



评估是订立合约、设定目标和计划干预的基础。实际上,挑选出的干预计划的效果和个案的最终结果,在很大程度上取决于评估的准确性。(Hepworth, Rooney, & Larsen, 1997, p. 194)

来访者根据自己的全部资源和成功经验构造自己的解决办法。(de Shazer, 1988, p. 50)

谢丽尔是皮特的一个同事,教授助人职业的入门课程。她让学生参加角色扮演练习并以此说明,在开始接受专业教育前,我们事先就已经有了如何帮助他人的想法。在一次课上,她扮演罗西,以她的一个来访者作为原型。

谢丽尔教授告诉学生,罗西 23 岁,未婚。她怀有 5 个月身孕,带着四个孩子:两个儿子(一个 8 岁、一个 6 岁)、两个女儿(一个 3 岁、一个 2 岁)。她靠福利救济维持生活,包括食品券和公共医疗补助。然后,谢丽尔要求学生一起访谈罗西,即提出他们认为对帮助罗西有用的问题。以下是他们问的问题和罗西的回答。

学生:再次怀孕你感觉如何?

罗西:我不愿意。我老是恶心,没有精神。我真的想做流产,但我没能及早发现自己怀孕了,如果我发现得够早的话,就可以利用公共医疗做一次流产。现在孩子已经 5 个月了,我找不到医生做流产手术,所以不得不再要一个孩子。

学生:听起来你不想再次怀孕。你采取节育措施了吗?

罗西:没有。节育要花很多钱,我没那么多钱。

学生:孩子的父亲用避孕套了吗?

罗西:是这样的,我和男人做交易来挣些额外的钱,如果我要求所有客人用套子的话,我就没生意可做了。是的,我知道自己不该和男人做交易,尤其是身边还有孩子,但是靠福利救济养四个孩子根本不够。从男人身上挣来的钱能补贴一些,而且我也需要买东西。

学生:那今天我们能帮你做什么呢?

罗西:我必须为孩子做的那堆事儿快把我逼疯了。我一直很累,担心我的两个儿子将再次托给寄养家庭,因为我没法让他们早上去上学。

学生:你的孩子被带走你感觉如何?

罗西:很糟糕!很可怕!我哭了好多次。

学生:你的童年是什么样的?

罗西:很糟糕。我是六个孩子中的老大。我有两个弟弟,他们总是在我家转悠,想让大一点的孩子带上BP机运毒,这样能赚很多钱。我告诉我的孩子不要参与其中,因为这没有好结果。

学生:但是你却做妓女赚钱。

罗西:这不一样。

学生:怎么不一样了?

罗西:(怒目而视)就是不一样!

学生:请给我讲讲你在送孩子上学方面有什么困难。

罗西:他们早上不想起床弄早饭吃。我想起来,但因为怀孕在身,我感觉很不舒服。每当我在他们之前起来,给他们做好早饭,情况就会好些。但是大多数时候他们只想无所事事地混日子、看电视。他们说上学没什么用,他们可以通过为舅舅工作——运毒——挣更多的钱。

学生:你知道吗?大部分学校都有出勤检查办公室,如果你的孩子没去上学,他们就会来你家接孩子。也许这对你有用,因为能多一个大人帮你让他们出门上学。

罗西:也许吧。

学生:罗西,你到底有多想帮助自己?

罗西:我很想。但是我不知道你准备怎样帮我。

学生:你是否考虑过把孩子送去收养?

罗西:不。如果我把他生下来,我就会养他。我是决不会把他送给陌生人的。

学生:收养其实根本不是像你想的那样。你不想进一步了解一下现在的收养制度吗?为了你和孩子好。

罗西:不想。

学生:你接受过多少教育?

罗西:我读到八年级。我第一次怀孕后就退学了。

学生:你怎么看待被迫退学?

罗西:我不是很喜欢学校。

学生:你想回去上完高中吗?

罗西：嗯，唔，当然。但是谁来看孩子呢？而且我怎么去学校呢？

学生：有提供照顾孩子的项目。你可以坐公交车上学。你身边有人能帮你吗？比如你的邻居或你的父母。

罗西：我的邻居和我情况一样。我不知道我的父亲是谁。我母亲病了，而且她总是为其他孩子操心。

学生：请告诉我你和你母亲的关系如何。

罗西：现在还不错——比我小时候好。我妈妈过去常常骂我们、打我们。我们之间发生过很多次争吵。我总是不得不照顾弟弟和妹妹。我怀孕后，她冲我大发雷霆，把我赶了出去。

学生：那肯定让你很难过。

罗西：是的，生活有时候糟透了。但是现在我明白了照顾孩子是一件多么辛苦的事，明白了她当初为什么那样对我们。

学生：你是否意识到你做母亲时经常犯和你母亲一样的错误？

罗西：是的，我会大喊大叫，有时候也打他们。

学生：当你这样对自己孩子的时候感觉如何？

罗西：我觉得很糟糕。但是我很累，忍不住要那样。

学生：你考虑过参加父母培训班吗？

罗西：是的，也许这是个好主意，但听起来有很多事要做。

访谈到此为止，部分是因为学生没问题了，部分是因为罗西不想再继续下去。

我们来研究一下这次访谈，尤其是学生问罗西的那些问题。这些问题揭示了学生认为自己怎样才能对别人最有帮助。毫无疑问，这些学生急切地想要帮助罗西。

首先注意，学生选择向罗西提了很多问题，而不是用其他方法，比如对她进行观察或者给她一些指导。这个关键点表明，学生相信他们需要更多关于罗西的信息才能帮助她。他们问了哪些问题呢？

- **关于问题的提问。**一些提问瞄准了罗西生活中某个可能的问题域。学生问罗西这些方面的情况：再次怀孕、出卖自己、没能保证自己的孩子连续上学、中途退学、没有工作以及身为母亲犯下的错误。
- **关于错误的提问。**学生还有时直接、有时间接地问了罗西是否采取了一些措施。这些问题和学生确定的问题域直接相关：“你采取节育措施了吗？”“孩子的父亲用避孕套了吗？”“你是否意识到你做母亲时经常犯和你母亲一样的错误？”这类问题明显暗示如果罗西选择了别的方式，她现