

BASIC ATTENDING SKILLS

基本專注技巧

Allen E. Ivey

Norma Gluckstern Packard

Mary Bradford Ivey 著

廖萃雅 譯



隨書附光碟

BASIC ATTENDING SKILLS

基本專注技巧

Allen E. Ivey

Norma Gluckstern Packard

Bradford Ivey 著

廖莘雅 譯

五南圖書出版公司 印行

國家圖書館出版品預行編目資料

基本專注技巧 / Allen E. Ivey, Norma
Gluckstern Packard, Mary Bradford Ivey
著. -- 1版. -- 臺北市: 五南, 2009. 12

面; 公分

譯自: Basic attending skills

ISBN 978-957-11-5741-2 (平裝附光碟片)

1. 諮商 2. 諮商技巧

178.4

98013246



1BVT

基本專注技巧

作 者 — Allen E. Ivey

Norma Gluckstern Packard

Mary Bradford Ivey

譯 者 — 廖萃雅

發行人 — 楊榮川

總編輯 — 龐君豪

主 編 — 陳念祖

責任編輯 — 劉芸蓁 李敏華

封面設計 — 童安安

出版者 — 五南圖書出版股份有限公司

地 址: 106 台北市大安區和平東路二段339號4樓

電 話: (02)2705-5066 傳 真: (02)2706-6100

網 址: <http://www.wunan.com.tw>

電子郵件: wunan@wunan.com.tw

劃撥帳號: 01068953

戶 名: 五南圖書出版股份有限公司

台中市駐區辦公室/台中市區中山路6號

電 話: (04)2223-0891 傳 真: (04)2223-3549

高雄市駐區辦公室/高雄市新興區中山一路290號

電 話: (07)2358-702 傳 真: (07)2350-236

法律顧問 元貞聯合法律事務所 張澤平律師

出版日期 2009年12月初版一刷

定 價 新臺幣400元

Basic Attending Skills

Allen E. Ivey, Norma Gluckstern Packard,
Mary Bradford Ivey

Copyright © 1974, 1982, 1992, 1997, 2006 by Microtraining Associates, Inc.

Complex Chinese translation rights © 2009 by Wu-Nan Book Inc.

Published by arrangement with Microtraining Associates, Inc.

All Rights Reserved.

 作者簡介**Allen E. Ivey**

著名的Allen E. Ivey教授以優異的成績自史丹福大學畢業後，在哈佛大學拿到博士學位。他是麻州大學艾摩斯特分校（University of Massachusetts, Amherst）的榮譽博士。目前他在一間教育出版社Microtraining Associates擔任總裁，同時也在南佛羅里達大學坦帕分校（University of Southern Florida, Tampa）諮商教育系兼任教授。

擁有美國專業心理協會的認證，Ivey教授是前美國心理學會（American Psychological Association, APA）諮商心理學組（Society of Counseling Psychology）的會長及研究員，也是美國諮商學會（American Counseling Association）的終身會員。他曾被選為美國心理學會少數種族議題心理研究學組（APA Society for the Psychological Study of Ethnic Minority Issues）的研究員。他也是美國勝任多元文化協會（National Institute of Multicultural Competency）的創辦人。

Ivey教授的學術工作主要著重在分析諮商與心理治療的歷程。從心理晤談中，他對諮商和心理治療中的多元文化議題產生濃厚的興趣。他從1974年就不斷從事研究和寫作。Ivey教授曾出版過四十多本書及發表過二百多篇學術論文，他的著作曾翻譯成二十種不同的語言。他是影響式細微諮商（influential microcounseling）理論架構、整合式理論（integrative theory）和發展式諮商與治療（Developmental Counseling and Therapy, DCT）的原創者。Ivey教授曾獲得許多表揚，榮獲許許多多國內外的獎項，其中包括美國諮商學會的專業成長獎（professional development award）。最值得一提的就是，他在美國多文化高峰會議被命名為「傑出的多元文化長者」（Distinguished Multicultural Elder）。

Norma Gluckstern Packard

Norma Gluckstern-Packard博士在麻州大學艾摩斯特分校的學校輔導課程中從事線上教學，並且同時擔任Microtraining Associates的副總裁，以及在一間遠距教學的公司Norma Leaning, LLC任職經理。她在大學主修歷史和教育，之後便在Ivey教授的指導下在麻州大學完成諮商碩士與博士學位。

Gluckstern博士擁有諮商師的執照。她曾經獲頒麻州大學教育學院William Cosby Jr.傑出校友獎。她在馬里蘭州Patuxent監獄工作時曾獲頒馬里蘭州年度女經營者獎。她曾上過美國電視ABC夜線和CBS 60分鐘的節目，也是麻州大學婦女中心的創辦者之一。

Gluckstern博士曾在馬里蘭州Peninsula健康中心擔任心理治療師。她曾在華盛頓特區的美國天主大學（Catholic University of American）心理系當助理教授，也曾在約翰霍普金斯大學進修教育學程和馬里蘭大學犯罪學系教書。她替密西西比大學在波多黎各 Fajardo地區訓練專業酗酒諮商人員和監獄管理及精神科工作人員，同時也設計一套重返社區的課程。

Gluckstern博士曾對美國空軍、阿拉巴馬州少年感化中心精神科和管理人員，以及榮民中心進行溝通技巧的訓練。美國國家犯罪防治中心提供Gluckstern博士一筆研究經費來製作一部有關預防衝突溝通技巧的教學影帶。近期她製作一部針對反社會人格個案的諮商訓練教學影帶。最近這四年，Gluckstern博士將她在溝通技巧的教學經驗拓展到線上訓練與教學。以她豐富的線上教學經驗，最近她又把興趣集中在訓練二十一世紀的諮商心理師運用電腦科技介面，使諮商過程更有效率。

Mary Bradford Ivey

Mary Bradford Ivey博士目前在南佛羅里達大學坦帕分校（University of Southern Florida, Tampa）諮商教育系兼任教授，同時擔任Microtraining Associates 的副總裁。她擅長寫作、獨立顧問與學校諮商輔導。她拿到威斯康辛大學麥德遜分校（University of Wisconsin-Madison）的諮商碩士學位。之後她在麻州大學攻讀組織發展博士。她的指導教授Kenneth Blanchard是著名書籍《一分鐘經營者》（*One-Minute Manager*）的作者。

Ivey博士在1988年受到全國表揚，當時她任職的Fort River 小學的輔導課程，在Christa MacAulliffe 會議中被評選為全國十大最佳輔導課程之一。Ivey博士與其他學者一起寫過十本書和許多學術論文，其中一些還翻譯成不同的語言。她製作許多諮商以及心理治療的教學影帶，其中還包括著名的《輔導孩童》（*Counseling Children*）影帶。

Ivey博士曾在以下幾個學校任職教書：麻州大學艾摩斯特分校、Keene State 學院、夏威夷大學Manoa分校、澳洲Flinders大學。她曾在美國、墨西哥、加拿大、歐洲、亞洲和南太平洋小島講學。最近她將理論上的發展模式應用在孩童的正向治療，尤其是受虐兒。她是擁有國家證照的諮商員，也是一位有執照的精神科諮商師。她的其中一個專長是將顧問技巧運用到學校與管理環境。

最近，Ivey博士把晤談技巧的工作擴大到宗教和多元文化諮商。她近期的著作大多在探討多元文化議題，以及在理論和實務上嘗試用正向發展去架構精神病理與診斷。

 DVD作者簡介

- 第一作者：Allen E. Ivey（請參考前頁）
- 第二作者：Norma Gluckstern Packard（請參考前頁）
- 第三作者：Mary Bradford Ivey（請參考前頁）

Azara Santiago-Rivera

Azara Santiago-Rivera博士是威斯康辛大學麥德遜分校教育心理系的副教授。她在波多黎各Interamerican University得到心理學士和輔導諮商碩士學位。之後她在Wayne State University攻讀諮商博士。

Santiago-Rivera教授的教學範圍包括團體諮商、諮商理論與應用，以及多元文化諮商。她的研究興趣包括勝任多元文化諮商與雙語心理治療。她得到美國國家環境科學局（National Institute of Environmental Health Science）的研究基金，以探討環境污染對紐約州東北部的印地安摩霍克族（Mohawk）的身心健康。她曾在學術會議中發表研究成果，並在主要的期刊發表學術論文。她是以下兩本書的作者之一：《*The Puerto Rican Diaspora: Its History and Contributions*》和《*Counseling Latinos and la familia*》。

Santiago-Rivera教授目前是美國拉丁裔心理學會（National Latina/o Psychological Association）的會長當選人。她曾經擔任過拉丁多元文化促進協會（Latino Interest Network of the Association of Multicultural Counseling and Development, AMCD）的副會長，以及美國諮商協會諮商人員社會正義學組（Counselor for Social Justice, CSJ）的理事長。

Deryl Bailey

Deryl Bailey博士是喬治亞大學諮商與人力發展資源系的助理教授。他在維吉尼亞大學拿到博士之前，曾經在中學擔任過十年的輔導老師。Bailey博士是許多諮商和心理學會的成員，其中包括美國諮商學會、團體工作專業人員協會（Association of Specialists in Group Work）、輔導員教育與督導協會（Association for Counselor Education and Supervision）和多元文化諮商與發展協會（Association for Multicultural Counseling and Development）。在過去幾年間，他曾經擔任或主持過許多專業評委會。他的專長是學校輔導、團體工作、社會多元文化和多樣性議題、諮商專業發展、非洲裔青少年發展議題，以及設計和執行青少年授權（empower）的計畫。他是許多青少年授權企畫案的創始和執行者，其中包括「躍動的紳士計畫」（Project: Gentlemen on the Move）、「年輕女學者計畫」（The Young Women Scholars Program）、「未來年輕領導者計畫」（The Young Future Leaders Program），以及「受權青年的家長會」（Parents of Empowered Youth organization）。

獻辭

這本書將獻給 Bill Ivey、John Ivey、Amie Yabroff、Elizabeth Robey
和 Kathryn Quirk。

你們每個人以獨特的方式促成精微諮商技巧的誕生。

你們的參與、鼓勵與激發，是Microtraining成長的一部分。

目 錄

Contents

第 1 章	基本專注技巧：總覽	001
第 2 章	專注的行為：有效傾聽的基礎	015
第 3 章	開放式引導表達	035
第 4 章	澄清：細微鼓勵和釋義	055
第 5 章	反映情感	071
第 6 章	總結：整合個案行為、思緒和感覺	093
第 7 章	技巧整合：建構一個有效的晤談	109
第 8 章	傳授助人技巧	129

基本專注技巧簡介

第 1 項基本技巧	專注行為	017
第 2 項基本技巧	開放式引導表達	037
第 3 項基本技巧	細微鼓勵	057
第 4 項基本技巧	釋義	059

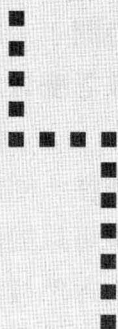
第 5 項基本技巧：反映情感	075
第 6 項基本技巧：總結	095
第 7 項基本技巧：基本傾聽程序	112
第 8 項基本技巧：晤談五階段	113

基本專注技巧腳本與使用簡介（書後附光碟）	141
----------------------------	-----

【本書後附有DVD，其影片內容的主要目的是在於提供一套最重要的有效傾聽基本技巧給新手晤談者、諮商員、與治療師。這份教材採用指導訓練員模式並結合多元文化議題，已成功地運用在社區同儕諮商員、志工、醫療人員、以及許多其他團體。】

第 1 章

基本專注技巧：總覽



建立助人關係的首要條件就是傾聽；

第二要件就是要在傾聽時，對人與對其文化持有敏銳度。

由於你的傾聽，被助者往往可以解決自己的問題。

基本專注技巧介紹有關助人、諮商和治療上的重要技巧，可使你對這些技巧有個基本的認識與勝任。專注和傾聽技巧會讓你和個案建立關係，並且能正確地聽取他們的陳述。這些技巧是同理心的基礎。「同理心」是指能夠敏感地瞭解他人的內心世界。

當人們有困難而前來求助時，許多人會立刻提供意見。我們提供有用的意見，但最後只會失望與驚訝地發現這些好意見並不被採用。這本書不是反對給意見，但是，只要我們細心地傾聽，很多人就可以解決自己的問題，所以可以不必給意見。

另外要記得，個案的問題通常已經持續一段時間了，所以問題會比原本想像得還要複雜，因此在我們進一步提議該怎麼做之前，最好停下來傾聽個案的描述。

現在請用你自身的經歷來瞭解一下傾聽的重要性。回想一下當一個人真誠地聽你陳述，而你覺得很有幫助時。如果可以的話，試著想像整個助人的情境，回想所看到、聽到和感覺到的，然後，再想想那個人究竟做了什麼會讓你覺得很有幫助。這個練習會從你的個人經驗中瞭解到真誠傾聽的價值。請用以下問句來回想：

當別人真誠地聽你陳述時，你的感覺如何？_____

傾聽者做了什麼讓你覺得有助益？_____

這本書和助人歷程的要旨可總結為：

❖在採取行動或給意見前，要先傾聽、傾聽、傾聽、然後再多聽一點。

如果你可以專注地傾聽他人陳述，很多時候他們會解決自己的問題。這本書及訓練課程會考量到每個被助者、個案，以及個人的潛在能力。助人歷程的基本要素就是聆聽他們的陳述，好讓他們發掘自己的優點。

哪些是基本專注技巧？

這本書提到六大傾聽技巧。以下是每一種技巧的定義和主要功能：

■ 晤談的定義與功能

專注行為	在晤談中提供適合個人和其背景文化的言語與非言語的行為，包括眼神接觸、語調、肢體語言和言語跟隨。這表示你在認真聽，讓個案無拘無束地說話。
開放式引導表達	開放式提問常從「什麼」、「如何」、「能否」開始著手，這類提問方式可幫助個案探索問題以及加深談話內容。密閉式提問常從「是不是」起頭，比較會產生集中和簡短的答案。
澄清 —鼓勵 —釋義	「鼓勵」是一種簡短的反應，像是點頭、「嗯」、「啊」、一個單字或詞組，這個技巧會鼓勵個案深入探索，闡明要義。 「釋義」是反述個案敘說內容的要義。釋義可檢視所聽到的正確性，而且可讓個案前進到一個新主題。
反映情感	反映個案感覺在於確認和回應被助者心底深處的情感經驗。探索情緒是瞭解個案深處渴望與要求的基本要素。釐清情緒可幫助個案下決定與行動。
總結	這個技巧是要提出個案長篇陳述或整個晤談的要義。總結包括行為、想法和情緒的描述。總結可用來釐清晤談重要片段、起頭和結尾所發生的情形。
技巧整合 —晤談五階段	最後一部分是將之前提及的技巧整合起來，以便進行一個完整的晤談。你將會發現一個晤談可能只需傾聽技巧。

將以上這些技巧加起來，就是所謂的基本傾聽程序。從研究調查中發現，不只是有效率的諮商人員使用這些技巧，有能力的醫生在診斷之前，必須先聆聽病人的陳述；老闆在作重要決定之前，也必須聆聽下屬的描述，取得實際的狀況。

這本書所教的基本傾聽程序，在很多情境下是很重要的。如果仔細聆聽個案，往往會發現個案並不需要你的指示，就可以自己解決問題。如果個案沒有找到解答，傾聽也會使你對個案有一個基本的認識，進而產生更有效率的互動。

一旦掌握到每一個基本傾聽技巧，本書還會提供進一步的建議來應付各種情境。尤其會特別注意到要如何建構出個案的行為、思考與感覺。然後在實際練習時，將這些技巧用在家庭與團體治療上。

當你開始從晤談中汲取經驗時，會漸漸發現，正向的晤談和傾聽技巧會比只注意到被助者的困難還有效。不管在哪裡工作，你會發現只要從正面著手，就已經為個案提供一個有效處理問題的環境。

探索正面：運用正向心理學

新手往往會由被助者所講的「衝突事件」、問題與困擾所吸引，因此接下來的提問、意見與焦點都放在被助者的負面感覺。知道他人的私密生活是很吸引人的，但是助人並不是在探聽他人的私事。

如果你只注意「衝突事件」，被助者往往會興奮地以為終於有人聽他們的問題。天真的新手須要探聽別人的故事，然後被助者也須要分享這個世界有多惡劣，結果這種惡性循環會導致講述的情景比實際情況還糟。

從另一方面來看，一些新手緊張地向被助者保證他們不會遇到真正的難題。但這些拯救者可能比探聽者還更危險。許多專業人士和志工急著想幫個案面對難題，但卻掩蓋問題，所以被助者不會感到難

過，因此要小心這種拯救者的特質。

那麼，我們會說，其他人想聽什麼呢？如果一個新手諮商員／助人者只想聽弱點和困難，那麼個案或被助者就只會提到他們軟弱的部分與困擾。雖然討論所擔心的事是有助益且是必要的，但這只是人生的一部分。由另一個角度來說，如果助人者迴避問題，被助者也會避免提到他們的問題。

「正向心理學」已漸漸成為學界的核心。如果可以幫助個案找出他的長處，再從這些特質中幫他重建，就是運用到正向心理學。

另外一個助人歷程的要旨：

- ❖ 被助者會說你想要聽的主題。
- ❖ 注意不要讓自己變成一個探聽者，也不要成為一個拯救者。
- ❖ 要發掘每一個個案的長處與優點。

我們相信，注重被助者的長處與優點是助人晤談的一個重要部分，如此才能成功的應付這個世界。連最資深的專業人員也認同這項理論，這代表傾聽時要同時注意正面與負面的見解。

被助者：我感覺混亂與惶恐，沒有一件事是對的。整個社會太混亂了，有錢人變得更有錢，窮人變得更窮。我很認真工作，但還是被解僱。

助人者：（強調負面）社會真的很無情，你感覺很無助。還有其他令你困擾的事嗎？

助人者：（強調正面）在這個時候失去工作，真的很難受。聽你說你工作表現得很好。你能夠分享一些之前工作值得驕傲的事嗎，然後我們再運用這些優點？

助人者：（強調正面）不用擔心，黎明前的時刻最黑暗（意指不好的情況也會變好）。（想要解救的口吻）就先讓我分擔一些。我們會找到解決方法。那麼你想先做什麼？