

LISTENING and INTERVIEW

聆听 及 面谈

技巧训练课程

(学员手册)

游达裕 著
叶少勤 编



中国社会科学出版社

国家一级出版社 全国百佳图书出版单位

聆听及面谈技巧训练课程 (学员手册)

游达裕 著

叶少勤 编



中国社会出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

聆听及面谈技巧训练课程学员手册/游达裕著;叶少勤编.
—北京: 中国社会科学出版社, 2013. 6

ISBN 978 - 7 - 5087 - 4454 - 4

I. ①聆… II. ①游… ②叶… III. ①社会工作—咨
询服务—手册 IV. ①C916 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 119018 号

书 名: 聆听及面谈技巧训练课程 (学员手册)

著 者: 游达裕

编 者: 叶少勤

责任编辑: 张 杰

出版发行: 中国社会科学出版社 邮政编码: 100032

通联方法: 北京市西城区二龙路甲 33 号新龙大厦

编辑室: (010) 66016392

电 话: (010) 66080300 (010) 66083600

(010) 66085300 (010) 66063678

邮购部: (010) 66060275 电传: (010) 66051713

网 址: www.shcbs.com.cn

经 销: 各地新华书店

印刷装订: 北京华创印务有限公司

开 本: 140mm × 203mm 1/32

印 张: 2.875

字 数: 51 千字

版 次: 2013 年 7 月第 1 版

印 次: 2013 年 7 月第 1 次印刷

定 价: 8.00 元

前 言

很高兴能为这本手册撰写前言。这本简而精的《聆听及面谈技巧训练课程》内容实在很扼要，把聆听及面谈里最基础而重要的知识和技巧都表述了。理论方面的探讨不多，但集中阐释有效的聆听和面谈技巧是什么事情，这是本书的一大特色。

作者系统而条理地将内容分成九章，章章相扣，首尾相连，阅后有种一气呵成的痛快。从“聆听框架”开始，作者尝试把聆听内容分为“事实”“体验”与“需要”；而“事实”又进一步分为“背景资料”及“事件”，“体验”再分为“意义”和“情绪”——前者包括归因、如愿、预计、自我评价及行为目的等不同项目。这种分类简单而实用，简明易用，可使初学者较容易掌握案主的意思和需要，尤其是心理需要。

大部分的面谈里，案主要感受到被理解和体谅，他才愿意与社工合作，澄清一己之需要，进而订立目标和拟定步骤，好消除困扰，为积极创造条件解决困扰和满



足需要而努力——这本手册就在这方面奠定了很好的基础。

这本书的每一章节都清晰简洁，作者用最简单的言辞，以适量的、正反面且生动到位的实践例子，协助读者掌握所阐释的内容，无论概念抑或技巧。

作者对“共情”尤其重视，并且指出共情有许多层次，最高层次的，就是连案主言外之意和心里话都能明白和掌握，并能协助他说出来。这除了要有相应的技巧外，还需社工能深切明白案主的状况，更要完全投入他的世界之中。但如何做到这点，当然并不是这本小手册所意图达到的目的了。

这本手册里每章均有正反面的示范例子，并在最后一章附以习作，对于渴求掌握实务技巧的同工来说，这自有其吸引之处。

此外，作者对如何处理案主的需要提出了很有意思的思路。既可由困扰的反面去了解，也可从案主的行为目的出发以及从困扰消除后的情况去全面澄清案主的需要是什么。

第七章作者用了整章去讨论如何订立改变的目标这个关键题目，他强调目标一定要与案主的需要相连，并且要得到案主的认同才成。这点我深感吾道不孤！而最有意思的第八章，作者把初学者常碰到的难处一一列出，我看了也不禁会心微笑，因为当我状态欠佳时，也会犯

这些毛病！这章弥足珍贵！

俗语说“宝物沉归底”，第九章的家庭练习更是不可多得的部分，因为里面有不同练习，让初学者通过具体事例和习作，包括区分何谓事实与体验、共情该怎样表达才合宜，以及从错误的片段找出不合宜的回应等，均实用又有趣！至于附录的短文章，则反映作者贯彻始终，他孜孜为念的是读者如何学到书中的概念和技巧，而学习从来都需要主动参与，更涉及触类旁通的过程。故此，一共有六篇短文章收到这本手册内，让读者阅后，自行联想这些文章的内容和寓意，究竟和这本书所涉及的主题关联何在？这些既有趣又有故事性的文章，阅后读者可自行联想，作者并不说破，自是其高明之处，最后更有进阶阅读的建议。

此书阅毕满心欢喜，喜其简洁务实而不害微言大义，读者不一定完全认同他所建议的框架及其分类，但不能否认其简洁易明和非常实用，确是吸引。

我诚意推荐这个训练课程，它尤其适合社工学生和刚毕业的社工。

香港理工大学应用社会科学系
朱志强

作者序

全中国的大学每年培训数万名社工，但数目远远赶不上国家发展的需求。香港理工大学一直关注内地社会服务的发展和研究以及社工人才的培训，在这社工人才培训的关键时期，希望能发展一系列的社工基础培训，以配合国内社会服务急速发展的需要。聆听及面谈技巧训练课程，就是针对内地社工实务培训的庞大需要而发展出来的，这本手册亦是配合这课程之用。这本手册里不少例子和家庭习作都是节录或修改自内地报刊和社工教科书里的案例，或参考社工学生在内地实习的经验，希望能借此更贴近我国的国情。

本训练课程和手册得以顺利完成，实有赖香港理工大学应用社会科学系朱志强博士、王红博士的指引，并得到理大社工专业学生朱海燕、陈启盈、吕官伟、钟凯琳和何咏诗多方面的协助，谨对他们表示深切的谢意。

当然，本训练课程仍有许多未尽完善之处，希望参



加培训的学员和业界同工不吝赐教，以使课程能不断改善，精益求精。

香港理工大学应用社会科学系
游达裕

目 录

前 言	(1)
作者序	(1)
第一章 聆听及面谈技巧课程简介	(1)
第二章 聆听框架——事实、体验和需要	(5)
第三章 聆听框架之事实	(10)
第四章 聆听框架之体验	(14)
第五章 共 情	(19)
第六章 澄清需要	(26)
第七章 订立改变的目标	(33)
第八章 常犯错误及转介	(39)
第九章 家庭习作	(46)
附录	
一、投入案主角色的指引	(60)
二、情绪类别	(61)
三、思考短文章	(62)
四、进阶阅读	(80)

第一章 聆听及面谈

技巧课程简介

课程简介

本课程所教授的技巧是源于西方的心理辅导，它非常重视案主参与的过程，并以促进自我觉悟和接纳、提升解决问题的能力为重要目标。西方心理辅导的派别和理论有很多，而本课程着重基础培训，为日后的学习打下基础，以便将基础培训的技巧应用于其他派别和理论下的辅导。由于中西方文化的差异，学员应做好心理准备，注意因此而带来的冲击。再者，西方的心理辅导非常重视案主的隐私以及对案主的接纳和尊重等，以促进案主的自我成长为重要手法。因此，学员学习时宜明了辅导的理念而不应采用规劝、说教或训诫的形式。

课程的重点，在于协助社工与案主建立共情关系，准确



聆听案主的信息和需要，并一起建立改变的目标。这些技巧是个案、家庭、小组工作以及社区工作的基础部分，在社工实务的应用上是非常广泛的。学习基本的辅导技巧是本课程的重点，就是说本课程培训学员如何与案主建立共情的关系、澄清案主的需要和目标。这也是促进案主改变的重要一步。有别于单向式讲课的课程，本课程以体验式学习为主，如模拟技巧练习和即时回应，并配以多元化的训练形式，包括讲座、小组讨论、技巧示范及作业等。课程强调从学员体验出发，着重教学的互动关系，故此课程中的短讲部分亦以 15 分钟为限。

本课程学习设计的第一部分是聆听部分，主要是学习“聆听框架”，学员手册的第一章至第四章清晰记载此部分的内容；第二部分针对回应技巧，包括共情、澄清案主的需要及与案主建立改变的目标，记载在学员手册的第五章至第八章中。

训练中，学员需轮流扮演案主的角色，以让另一位学员练习有关技巧。而学员是否投入案主的角色，会影响练习效果和学习进度，所以学员应尽力按指示逐步投入角色里（参阅附录一：投入案主角色的指引）。由于课程针对的是技巧学习，训练时间很紧迫，因此不会处理学员的真实困扰。学员亦不应将自己的困扰提出来讨论，或在练习里处理。课堂上不适宜为学员的困扰提供辅导，这会妨碍整体的学习进度。

技巧学习的过程虽然是循序渐进的，但因学员的学习能力有别，实际的学习进度自然有所不同。尤其在学学习的中期、后期，倘若有些学员发现自己与其他学员有不同学习进展，不必担心，也无须因不及他人而感到焦虑。学习应是按自己的步骤前进，不要强行与其他学员比较。另外，训练过程应考虑学员的背景。如学员未曾接受过社工的培训，重点可多放在概念讲解、聆听部分的练习，如果他们已是社工毕业生，培训时可更着重回应部分的练习。

只要能够明白所教授技巧的概念和重点，即使未能熟练应用，也可进入下一阶段的学习。而大部分技巧，不但需要领悟和理解，还需要花费较长时间去实践和反思，只有这样才能将技巧运用自如、融会贯通。此外，只要学员对这些技巧能大致领略，就可按程序推展，无须在某一技巧处停留过久。毕竟，学员不容易在短时间内熟练运用这些技巧。例如，第五章共情对话练习里，导师应鼓励学员说出不同的回应，并指出这些回应的优缺点就可以了，无须给予“机械化”的答案，否则会误导学员，使他们认为面谈里的正确回应是唯一的。

分析组员的练习时（回放练习的录像片段），需强调这是互相学习的过程。应先引导其他学员指出当时恰当的表现，然后提出需要改善或需留意的地方，这样可避免学员因怕受批评而抗拒练习或录像。如果学员很抗拒录像，可在现有的



教材录像片段里选出合适的用来分析和讲解。

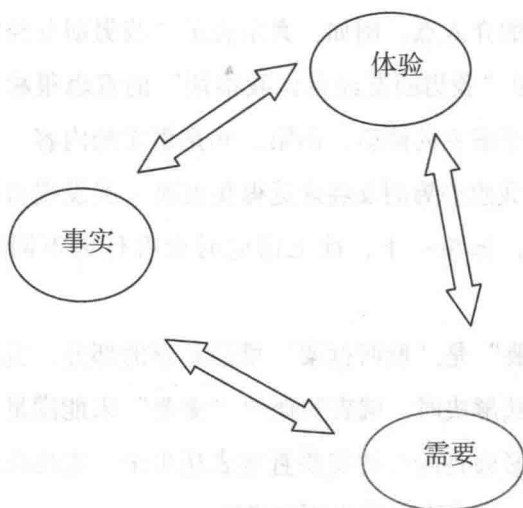
该训练教材已制作配字幕和不配字幕的相同录像片段，培训时尽可能采用不配字幕的录像片段。如学员在学习上觉得很困难，可先使用配有字幕的录像片段，待他们逐渐掌握后，再改用不配备字幕的片段做训练。

第二章 聆听框架

——事实、体验和需要

概念澄清——聆听框架

聆听框架





1. 案主面临困扰时，往往不能有条理地进行自我表达。聆听时，若社工不能准确地梳理案主所表达的信息，便会感到混沌一片，摸不着头脑。

2. 若按“聆听框架”将案主的信息分门别类，将能快速地掌握案主所陈述的重要意思并进入困扰的核心。

3. “聆听框架”就是将案主陈述的内容分类，分别是事实、体验和需要。

4. “事实”部分较容易掌握，即案主所经历的事件，或一些背景资料；“体验”就是案主的主观经验，包括对事件所赋予的意义、产生的想法以及经历这些事情的感受等。

5. 很多人常常将“事实”与“体验”的内容一并处理，但如果不能敏锐地察觉两者的区别，有时会引起混乱，并忽略一些重要的介入点。例如，案主表示“我男朋友经常觉得我很烦”，跟“我男朋友经常说我很烦”的意思很相近，但第一句是关于案主的体验，而第二句是事实的内容，两者是有区别的（我感到男朋友经常觉得我很烦 / 我发现男朋友经常说我很烦，试想一下，社工回应时会有什么不同的侧重点）。

6. “需要”是“聆听框架”里最重要的部分，当案主面临困扰而无法解决时，就表明他的“需要”未能满足。大部分案主都未必会将内心的需要直接表达出来，这往往要通过社工的引导，或者在面谈里逐步澄清。

7. 社工不应直接指出案主的需要，让案主自己澄清他们的需要更为重要。通过面谈，案主可从各方面慢慢了解自己的情况，从而逐步认识到自己的需要。需特别注意的是，社工应该与案主就他的需要达成共识。如果社工自以为比案主更了解他的需要，辅导就容易出现障碍。

8. “事实”“体验”和“需要”等概念，以后各章会再深入探讨。

例子 2.1：区别事实与体验

这是案主（中年男子）的问题陈述：

昨天，我老婆跟儿子去了英国……我儿子到英国读书，我老婆就去照顾他，就是这样，我心里很不舒服。

事实	体验
昨天，案主的儿子去了英国读书，他老婆跟随到英国去照顾儿子	案主心里很不舒服

例子 2.2：区别事实、体验及需要

这是一名案主（女）向社工详细陈述自己的困扰：

嗯……我觉得最近特别烦，也没办法工作，什么事情都不想理。嗯……我有一个男朋友，我现在就想跟他分开，因为我觉得我们之间没有太多的感觉了。怎么说呢？他总是想



让我陪他。可是，我一下班之后，我就觉得很累、很辛苦。回到家里，就想坐在沙发上，看看电视，吃点东西，然后什么事情都不想理，一点都不想用脑子。但是，他的精力就特别旺盛，特别好，总想让我陪他说说话、聊聊天之类的。唉，我觉得我根本没有那种心情。我觉得很矛盾，因为一方面我觉得跟男朋友在一起感到很平静，虽然他总是有些抱怨，想我多陪他，但是我知道有这样的一个人在我身边守着我，我可以很安心。但是我也知道，其实我没有太多的感觉，问题是如果再去追求那种感觉的话，那种感觉总有一天会消失的，是不是可以像这样子的平静。我想了很多很多，真的觉得好烦，没办法平静下来，我整天都很乱，我真的不知道该怎么办，怎样才可以走出这种状况。

事实	体验	需要(可能)
案主跟男朋友在一起已经好几年，最近没办法投入工作(背景资料) 下班回家后，就坐在沙发上不动，吃东西，看电视(事件) 男朋友表示希望案主经常陪他聊天，跟他倾谈(事件)	上班很辛苦，已经很累，回家后没有特别的心情(情绪) 矛盾：案主一方面觉得与男朋友在一起很平静，有他在身边守着自己，觉得很安心；另一方面，对他没有太多的感觉，想跟他分开，并觉得再去追求那种感觉，那感觉总会过去的(感受和想法)	休息、安静