

LISTENING and INTERVIEW

聆听 及 面谈

技巧训练课程

(导师手册)

游达裕 著
叶少勤 编

 中国社会出版社

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 (导师手册)

游达裕 著

叶少勤 编

图书在版编目 (CIP) 数据

聆听及面谈技巧训练课程导师手册/ 游达裕著; 叶少勤编. —北京: 中国社会出版社, 2013. 6

ISBN 978 - 7 - 5087 - 4453 - 7

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 118996 号

书 名: 聆听及面谈技巧训练课程 (导师手册)
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: 170mm × 240mm 1/16

印 张: 7.5

字 数: 95 千字

版 次: 2013 年 7 月第 1 版

印 次: 2013 年 7 月第 1 次印刷

定 价: 30.00 元

编者序

“聆听及面谈技巧训练课程”是由香港理工大学应用社会科学系游达裕老师写作。游老师经多年前线实务及教学心得，整理出一套简洁的聆听框架，以梳理案主的面谈对话、有步骤及系统地探索案主的内心感受和需要，运用例子以达共情、澄清需要及订立目标技巧等。

然而面对庞大的社会工作相关人员，我们相信“培训培训者”是最有效的培训策略，并能在能力建设的训练过程中发展符合中国环境的本土知识和实践智慧。因此，以“培训培训者”为出发点，以导师为中心，编辑出版导师手册。

本导师手册虽非学术书籍，但也力求配合内地情况而编著为基本辅导概念与技巧练习的工具书。故此手册配备实务教学目的、理论概念、课堂流程安排、短讲简报样板、仿真个案短片及习作练习等内容，希望有助于提供高质素课程的同时，也能减轻导师在搜集资料及预备教材上的辛劳。短片中的个案都是在内地发生，以更配合现今的国情面貌。并期望能推动内地的社工导师培育前线社工和社工学员，让他们能获得辅导中基本的聆听及面谈技巧上的装备，以面对因社会、邻里、家庭、个人关系及价值观念的不断转变而呈现的各种个人以至家庭的心理辅导需求。

编辑本导师手册的过程殊不容易，当中遇到不少阻碍及困难。然而最终得以顺利诞生，实有赖各方贤能好友的协助及赐教。当中



特别要感谢重庆师范大学王丹丹老师及其学生提出了不少宝贵意见，中国青年政治学院社会工作学院王渭巍副院长、韩辉老师及其学生试用学习，让教材更能配合内地教学上常遇到的情况。更要鸣谢民政部培训中心的协助、香港择善基金会的支持与中国社会出版社鼎力协助出版。

香港理工大学应用社会科学系
叶少勤

前 言

很高兴能为这本导师手册撰写前言。这本简而精的手册内容实在很扼要，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三章，章章互扣，首尾相连，阅后有种一气呵成的痛快。从“理解框架”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——本书在这方面奠定了很好的基础。

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际例子，协助读者掌握所阐释的内容，无论是概念或技巧。

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底的话都能明白和掌握，并能协助他说出



来。这除要有相应的技巧外，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，提出了很有意思的对策。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由困扰消除后的情况去全面澄清案主的需要是什么。

在第三章第七节，作者用了整节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。这点我深感吾道不孤！而最有意思的是，作者把初学者常碰到的难处及常犯的错误一一列出，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。这节弥足珍贵！

至于附录的思考短文章，则反映了作者贯彻始终，他孜孜为念的是学员反思学到的概念和技巧，而学习从来都需要经过讨论，更涉及触类旁通的过程。故此，一共有6篇短文章收入这本手册内，让学员思考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，阅后学员可自行联想，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意，读者不一定完全认同他所建议的框架及其分类，但不能否认其简洁明了和非常实用，确是吸引。

我诚意推荐这一训练课程和本手册，它尤其适合社工导师、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，但该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，以配合内地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。这本手册里不少例子和练习都是节录或修改自内地报刊和社工教科书里的案例，或参考社工专业学生在内地实习的经验，希望能借此更贴近内地的实际情况。

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

编者序	(1)
前 言	(3)
作者序	(5)

第1章 课程简介

课程目标	(3)
教学理念	(3)
导师资历的要求	(6)

第2章 课程安排及注意事项

课程安排	(9)
教材资料	(10)
培训所需的基本设施	(11)
注意事项	(11)

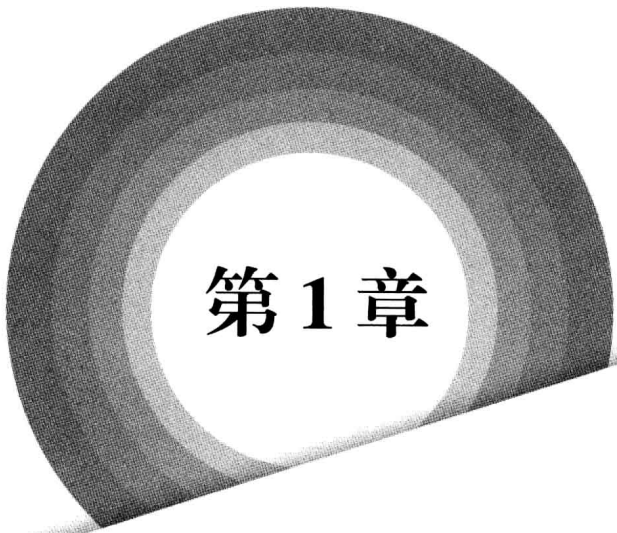
第3章 训练内容及程序

第一节 课程概览及简介基本聆听框架	(15)
第二节 聆听框架之事件及探索诱发事件	(26)
第三节 聆听框架之意义和需要	(34)
第四节 面谈常犯错误	(46)



第五节	共情	(59)
第六节	澄清需要	(80)
第七节	订立改变的目标	(94)
第八节	社区资源转介、总结认知及技巧之运用	(106)

LISTENING and INTERVIEW



第 1 章

课 程 简 介

课程目标

“聆听及面谈技巧训练课程”是为曾接受社会工作相关训练，而又期望深化其辅导的技巧者而设计的。目的是让学员：

1. 认识和运用聆听框架，准确聆听案主所表达的意思。
2. 掌握基本的回应技巧，建立良好的辅导关系。
3. 澄清案主的内在需要，共建辅导目标。

教学理念

聆听是辅导最基本的技巧，亦是辅导成功的要素。如何准确地聆听辅导案主的意思及作出适当的响应是一门十分重要的学问。本课程所教授的技巧是源于西方的心理辅导，非常重视案主参与其中的过程，并以促进自我觉悟和接纳及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、技巧示范及家庭作业等。课程强调从学员体验出发，注重教学的互动关系，因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”，其中包括导师课堂第一节课程概览及简介基本聆听框架，第二节聆听框架之事件及探索诱发事件，第三节聆听框架之意义和需要，学生手册的第一章至第三章清晰地记载了此部分的内容；第二部分针对回应技巧，包括共情、澄清案主的需要以及和案主建立改变的目标，即导师课堂第四节面谈常犯错误，第五节共情，第六节澄清需要，第七节订立改变的目标，第八节社区资源转介、总结认知及技巧之运用，学生手册的第五章至第八章也介绍了此部分的内容。

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（参阅学员手册附录一：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，因为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。尤其在学的中后期，倘若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，第五节共情对话练习里，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，然后提出如何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内容用来分析和讲解。

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作训练。



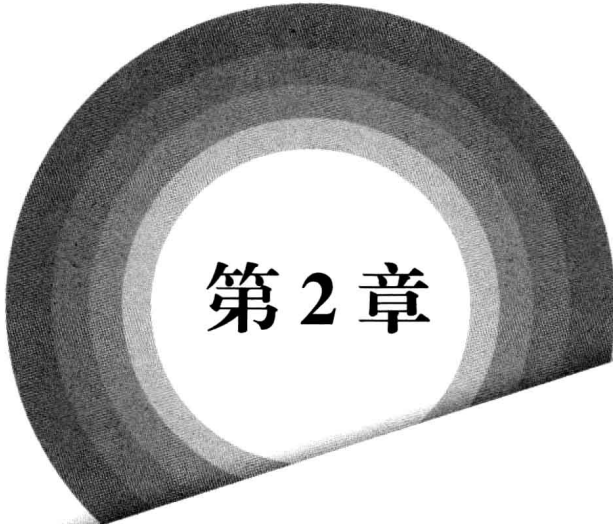
导师资历的要求

由于辅导是一门专业的学科，对从业人员的知识储备及个人操守都具有一定的要求，故本手册严格规定具有以下条件才能使用：

1. 曾接受过本项课程培训。
2. 已完成导师培训，并取得培训师的资格。

此外，课程以互动为主，导师每次讲解应限时 5 ~ 10 分钟。课程重点是角色扮演、实时练习及小组讨论，要求导师现场观察并提供实时回应，透过每位学员在每节中的表现来掌握或评估学员的进度，导师亦需按学生的学习情况弹性调整每节的内容。

LISTENING and INTERVIEW



第2章

课程安排及注意事项