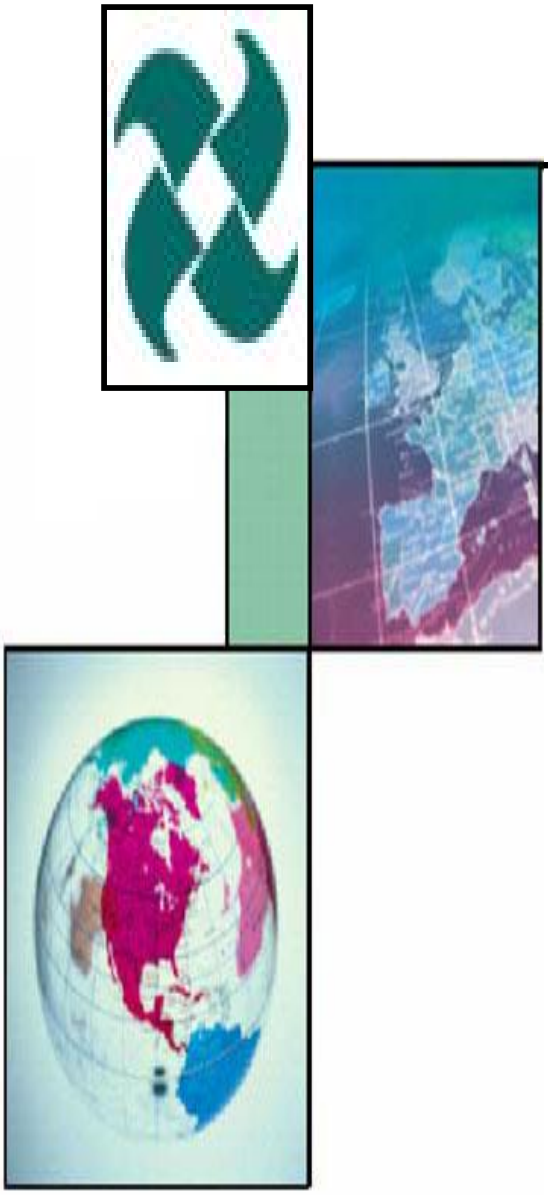


第二模块

沟通技能与帮助程序

GCDF Master
Trainer：钟谷兰

我对这一模块最困惑/想知道的是……

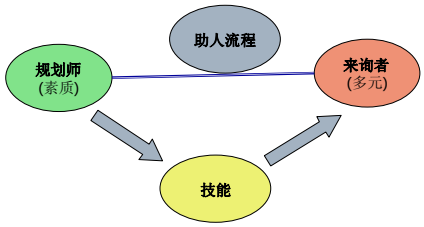
Slide 2 of 79

学习目标

- Ø 理解职业规划师的基本素质要求
- Ø 学习和基本掌握一些基本的帮助技能，尤其是倾听与开放式提问
- Ø 学习如何与不同类型的来询者沟通
- Ø 了解职业规划师的助人程序

Slide 3 of 79

本章概念图



Slide 4 of 79

目录

- 一．职业规划师的素质要求
- 二、助人的基本技能
- 三、为多元人群服务
- 四、助人程序

Slide 5 of 79

分享讨论

- 带着这份欣赏与感激，找一个同伴分享
- 同伴可以提问，并记录：
  - 你在困扰中感受如何？需要的是什么？
  - 什么是有帮助的？
  - 什么是无益的、你不需要的？
  - 你欣赏帮助自己的人的哪些特质？
- 再找一个两人组，四人组头脑风暴并总结

Slide 6 of 79

职业规划师的素质要求

- 规划师的人际关系技能
  ——将人与事分开、善于沟通(言语、非言语、书面和聆听技能)
- 亲和力
- 尊重
- 诚实
- 客观
- 敏锐的感觉
- 接纳
- 灵活性
- 共情
- 开放
- 领导力
- 幽默感

Slide 7 of 79

- 自我欣赏，自尊，自信；对自身价值的理解和认知（自我倾听）
- 愿意冒犯错误的风险并能够承认自己的弱点
- 为来询者作榜样的愿望
- 为本人和他人的发展定位
- 良好的身体状况（健康）
- 对咨询关系中涉及的文化差异问题反应灵敏并能够理解

Slide 8 of 79

我作为一个助人者……



- 已经有哪些资源？长处？
- 对比八种重要特质进行自我评估：哪些是你强的方面，弱的方面可以如何加多1分？

Slide 9 of 79

目录

一．职业规划师的素质要求

二、助人的基本技能

倾听和观察的技能

影响的技能

三、为多元人群服务

四、助人程序

Slide 10 of 79

1. 听见与倾听——听的过程

活动：撕纸

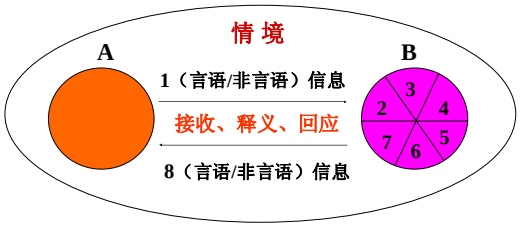
- *倾听*常与*听见*混淆；
- 听见只是大脑接收到声波的震动；
- 倾听则是去了解所听到的内容，赋予意义并理解其中的感受。
- 我们可以轻而易举地听见，却需要大量练习才能有效地倾听他人。



Slide 11 of 79

沟通的过程

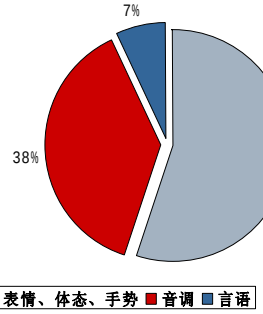
沟通是关于人们如何传递信息、将信息赋予意义、并从内在和外在作出回应的过程。



Slide 12 of 79

1. A对B发出信息。
2. B的_____：2-7。
   接收者运用感官：眼睛、耳朵、皮肤等
   - 我听到和看到…… ——言语和非言语信息
   - 我对听到和看到什么的选择（知觉）
3. _____：基于旧有的学习和经验，≠真相或对方的意思
4. 对于所赋予的意义产生的感受：来自于_____
5. 引发出对于感受的感受：关于感受的规矩和决定
6. 防御：否认，投射，漠视，扭曲
7. 关于表达的规矩：eg.非礼勿言，安全
8. 可观察到的行为：B对A作出回应。

2. 不仅是用耳朵——听的非言语信息



Slide 14 of 79

非言语观察技术

伊根认为，一个有效的治疗者应学会“倾听”和理解以下非言语行为：

- 身体行为；
- 面部表情；
- 声音特征；
- 自发的生理反应；
- 个人的生理特征；
- 个人的总体印象。

Slide 15 of 79

咨询中的非言语信息

	举　　例
身体姿态	紧张，放松，前倾或后仰，垂肩，架腿
肢体运动	抖腿，抱臂，摇头或点头，手指交叉、摆弄衣服或其他小东西
眼睛与目光	含泪或流泪，眨眼，闭眼，闪避，游移
嘴部	笑，咬嘴唇，紧闭，放松
面部表情	生动，呆滞，漠然，怪相，自然或不自然
皮肤	脸红，出汗，苍白
声音	快，慢，又高又尖，颤抖，低语

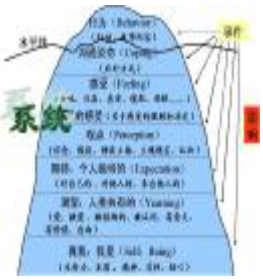
Slide 16 of 79

非言语关注技能

- 起身欢迎
- 落座的方式
- 开放的姿势面对来询者，面部表情柔和而略带微笑，上身微微倾向来询者
- 稳定的目光接触
- 规划师说话的语气、语调和语速及流畅性

Slide 17 of 79

3. 故事与过程——听的内容



- _____：来询者所讲述的具体事件、经历、困境等
- _____：来询者所讲述的故事中所反映出来的他/她的兴趣，能力，价值观/生涯信念，性格，对工作世界的了解，角色分配，决策与行动模式，人际资源，感受，和此时此地的与规划师的关系

Slide 18 of 79

4. 共情与反馈——听的情感支持

- 共情（empathy）：指能够站在他人的角度去体会所面临的种种处境，如同体会自己的精神世界一样。它是对来询者情感乃至渴望层面的倾听与理解。
- 被深刻地理解和接纳本身就对来询者的成长有促进作用。



Slide 19 of 79

5. 你聆听自己了吗?

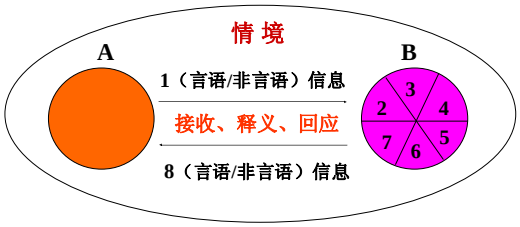


- 你每天花时间与自己相处吗?
- 你了解自己心底深处的感受与渴望吗?
- 你是为自己的梦想而活着吗?
- 你爱自己欣赏自己吗?

Slide 20 of 79

沟通的过程

沟通是关于人们如何传递信息、将信息赋予意义、并从内在和外在作出回应的过程。



Slide 21 of 79

1. A对B发出信息。
2. B的_____：2-7。
   接收者运用感官：眼睛、耳朵、皮肤等
   - 我听到和看到…… ——言语和非言语信息
   - 我对听到和看到什么的选择（知觉）
3. 赋予意义：基于旧有的学习和经验，≠真相或对方的意思
4. _____：来自于内在
5. 引发出对于感受的感受：关于感受的规矩和决定
6. 防御：否认，投射，漠视，扭曲（求生存姿态）
7. 关于表达的规矩：eg.非礼勿言，安全
8. 可观察到的行为：B对A作出回应。

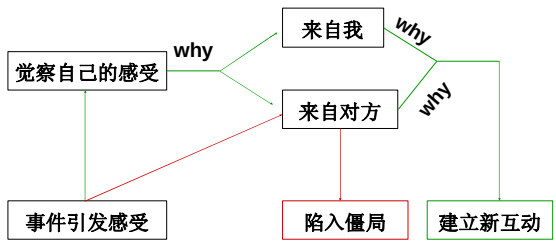
倾听中的常见问题 p32

- 假听
- 选择性注意
- 做假设
- 过于关心接着往下说
- 评判性的倾听

- 以事实为中心而不是以人为中心的倾听
- 预想
- 同情性的倾听
- 贴标签

Slide 23 of 79

规划师的自我省察



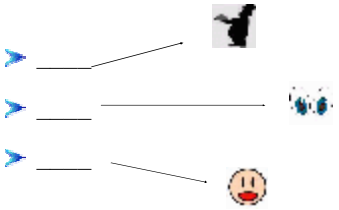
Slide 24 of 79

6. 怎样才算有效的倾听



Slide 25 of 79

从三个层次分析倾听



Slide 26 of 79

身体层次

- 与对方对面而坐，保持舒适的距离
- 保持目光接触
- 意识到非言语线索
- 放松



Slide 27 of 79

精神方面

- 精神集中，排除自己的思想及杂念。尽量多地理解对方的含义。
- 暂缓判断，不着急根据听到的部分猜测和下断语。
- 聆听
- 等待及思考之后再作答



Slide 28 of 79

言语层次

- 恰当作答
- 反映内容和感受
- 追问问题以便澄清
- 表示兴趣和鼓励
- 总结并确定后序步骤



Slide 29 of 79

倾听中的有效技能

- 引导
- 鼓励和重复语句
- 举例子
- 释义
- 情感反映
- 倾听式总结



Slide 30 of 79

几个实用的句子

- 看起来，你……；
- 你的感觉是……；
- 能不能举个具体的例子；
- 你的意思是……；
- 我这么理解不知道对不对……；
- 你是想说……。



Slide 31 of 79

7. 倾听沉默

- 创造性的沉默
- 自发性的沉默
- 冲突性的沉默



Slide 32 of 79

目录

一．职业规划师的素质要求

二、助人的基本技能

倾听和观察的技能

影响的技能

三、为多元人群服务

四、助人程序

Slide 33 of 79

影响的技能 p35

- 解释
- 反馈
- 提供信息和忠告
- 提问



Slide 34 of 79

开放式提问

- _____提问需要的反应是多于一个词的，它们无法用简单的是或否来回答。
- 通常它们常以“什么”，“怎么”，“为什么”等疑问词开头。
- 开放式问题由来询者自己自由表达，在数据收集阶段它非常有益。

Slide 35 of 79

封闭式提问

- _____提问的答案只有“是”或“不是”，“有”或“没有”，“对”或“不对”等一两个字。
- 封闭式提问可以限制讨论或排除要点。
- 可以收集信息，澄清事实，帮助规划师将来询者偏离主要问题的话头牵引回正题上。

Slide 36 of 79

两种提问的优点和缺点 p37



Slide 37 of 79

目录

一．职业规划师的素质要求

二、助人的基本技能

Ø 三、为多元人群服务

四、助人程序

Slide 38 of 79

“多元文化的咨询就是把一群对社会环境有着截然不同知觉方式的人们聚集起来建立相互之间的关系。”

Slide 39 of 79

多元人群包含的因素

- 种族——一种设想的生物学体系，通过共有的遗传史和生理特征（例如肤色）来对人进行分类。
- 民族——享有共同社会遗产的族群，包括相似的宗教、历史以及共同的祖先。
- 弱势群体——因为集体共同的一些特征而受到区别和不公平对待的群体，例如女性[Pedersen, 1994, p 6-10]。

Slide 40 of 79

我身边的多元人群



- 少数民族
- 边缘少年
- 弱势群体
- 老年人
- 不同性别的人
- 失业下岗人员
- 不同信仰的人
- 外来务工人员
- 军人
- 刑满释放人员
- 家境好和家境不好的人
- 不同职业的人
- ……

Slide 41 of 79

面对多元化人群

小组讨论：了解一种多元人群

- 他们有什么特征
- 他们常常面临的困境
- 他们最需要的是什么
- 他们最常听到的话是什么
- 他们最需要补充哪些技能和心理素质……
- 怎样才能理解和帮助他们

Slide 42 of 79

全面关注

在对以上这些人群进行辅导时，心理层面的关注和支持都要多一些，另外对于他们而言社会支持系统也显得异常重要，在规划中需要帮助他们探索和了解社会支持系统的概念及对他们的意义，甚至学习如何建立良好的社会支持系统。

Slide 43 of 79

目录

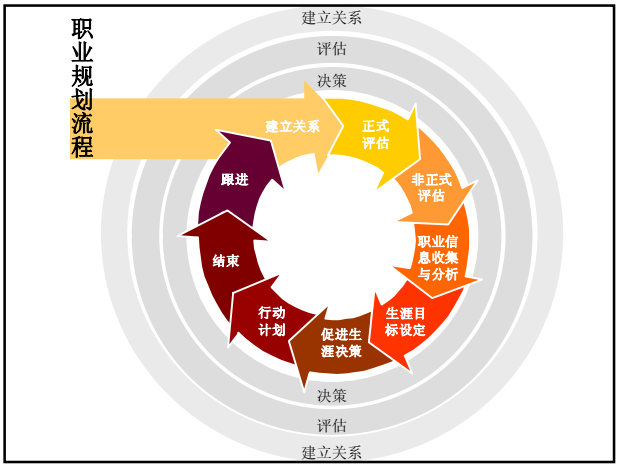
一．职业规划师的素质要求

二、助人的基本技能

三、为多元人群服务

Ø 四、助人程序

Slide 44 of 79



基本助人程序

科米厄（Cormier）和哈克尼（Hackney）于1993年提出帮助程序的五个阶段：

Slide 46 of 79

从生涯规划理论看助人理念与实践

	特质论	舒伯生涯发展论	后现代叙事取向
你-我关系	“我”是		
	“你”是		
问题与助人	问题解决	发展适当而成熟的个人概念	
	就业安置	提高生涯成熟度	故事重写，意义赋予
实践	重视测评，强调理性的适配 快速，容易	强调个人的选择与发展 深入，技巧高	故事叙说与重写，故事取代分数 深入，身心的投入

基本助人程序

规划师的_____会影响到每一步助人程序如何开展：

建立关系 → 评估 → 目标设定 → 干预 → 终止与跟进

Slide 48 of 79

目录

一．职业规划师的素质要求

二、助人的基本技能

三、为多元人群服务

四、助人程序

- 建立关系
- 评估
- 目标设定
- 干预
- 终止与跟进

Slide 49 of 79

职业规划中双方关系的特征

讨论：助人关系与其它关系相比而言，有什么特殊之处？

- 双方之间是一种_____的关系。
- 规划关系具有相对的独特性。
- 规划关系是一种_____的关系。



Slide 50 of 79

建立有效规划关系的促进因素

- _____
- _____
- _____
- _____



Slide 51 of 79

锻炼表里如一的方法

“职业规划是规划师本人与来询者的一次真诚互动。如果规划师没有一个表里如一的态度，他便不能运用自己的心灵来感染来访者的心灵，更不能以自己的内心力量来开启来询者的巨大潜能。”

- 检查自己的动机。
- 以规划为中心原则。
- 表里如一不等于想说什么就说什么。
- 不断的_____——《咨询师的三种人生境界》。

Slide 52 of 79

无条件积极关注



- 无条件的积极关注包含了温暖、关怀、尊重和_____的态度。它以_____为前提，以_____为基础，以_____为表现。
- 无条件积极关注通过规划师与来访者接触的各种言语、行动的细节体现出来。

Slide 53 of 79

提高共情能力的方法

- 与自己的人性联结，深刻体察自己的情感与渴望。
- 与身边的人一起练习共情的技能。
- 尝试想象各种可能遇到的来访情景，并想象由自己扮演来询者的角色，亲身经历他的故事。将那些亲历的感受记录下来。
- 用你所能想到的所有词汇来描述你所想象的人物和故事。
- 努力积累各种形容情绪的词汇，并将它们分类整理。

Slide 54 of 79

良好的设置



- © 时间：每次时间的长短、频率，次数，结束时间
- © 地点：屋内外的环境，座位的安排，安全、保密、舒适
- © 收费：标准及方式
- © 来询者对规划师的选择
- © 会谈结构，双方责任

Slide 55 of 79

- © 非言语信息：是否有身体接触，着装
- © 测试的使用和收费
- © 现场活动：记录、抽烟、接电话、第三者介绍或旁听
- © 来访者资料的保存、讨论、发表、及保密
- © 治疗以外的接触
- © 礼物



Slide 56 of 79

目录

一．职业规划师的素质要求

二、助人的基本技能

三、为多元人群服务

四、助人程序

建立关系

Ø 评估

目标设定

干预

终止与跟进

Slide 57 of 79

评估的四个目的和功能

- 理解来访者这个人；
- 理解来访者所遇到的问题；
- 设定一个规划的目标和计划；
- 识别有效的来访者。



Slide 58 of 79

评估的因素：4S转变模型 *p45*

施罗斯伯格（Schlossberg)于1984年描述了一个4-S转变模型的分析

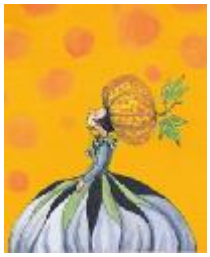
- 情形 Situation
- 自己 Self
- 支持 Support
- 策略 Strategy



Slide 59 of 79

评估需要注意的事项

- 注意评估时的态度：咨询者的敏感，耐心，理解对来访者真实反映自己的状况会起到促进作用。
- 评估的全面性：我们对于来访者的了解往往只能反映其生活的某个侧面。



Slide 60 of 79

目录

一．职业规划师的素质要求

二、助人的基本技能

三、为多元人群服务

四、助人程序

建立关系

评估

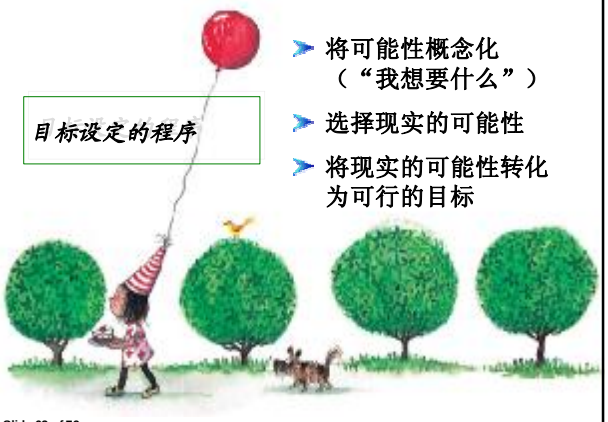
Ø 目标设定

干预

终止与跟进



Slide 61 of 79



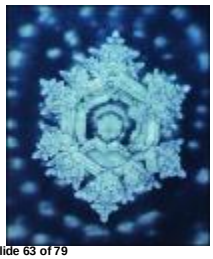
目标设定的程序

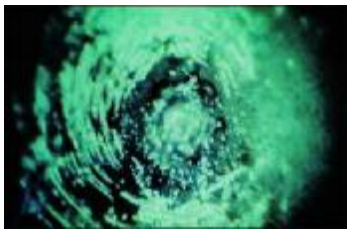
- 将可能性概念化（“我想要什么”）
- 选择现实的可能性
- 将现实的可能性转化为可行的目标

Slide 62 of 79

_____的目标

- 从减法变为加法





Slide 63 of 79

目标设定工作单 *p48*

- 我是……
- 我能……
- 我喜欢……



Slide 64 of 79

自我效能感

- 由班杜拉（Bandura）于1982年提出，并由兰特（Lent）等人引入职业生涯规划——社会认知理论；
- _____（self-efficacy）：个人对自己的能力、以及运用该能力将得到何种结果所持的信心或把握程度。是预测个人行为的重要指标。
- 赋予来询者自我效能感
  - 赋予积极的体验
  - 赋予成功的模式
  - 赋予有效的语言

Slide 65 of 79

目录

一．职业规划师的素质要求

二、助人的基本技能

三、为多元人群服务

四、助人程序

建立关系

评估

目标设定

Ø 干预

终止与跟进

Slide 66 of 79

情感干预

- 为了帮助来询者集中于对所面临经历的感受。
- 情感倾向的帮助者聆听并且反映感受。
- 常用问题：“对于……你感觉如何？”，“在那种情况下，是什么因素使你感觉良好？”。



Slide 67 of 79

认知干预

- 帮助来询者思考所处的情况及可能的结果并采取行动以改变他们的信念体系。策略可能包括适于挑战非理性信念的A-B-C-D-E 程序（埃利斯Ellis，1984年）。
- 步骤：
  - 发现启动事件；
  - 识别来询者的信念体系；
  - 识别事件的情绪上的结果；
  - 质疑来询者的现有信念；
  - 达到新的效果。



Slide 68 of 79

行为干预

- 为了帮助来询者以一个更理想的行为代替非生产性的行为。
- 策略可能包括：
  - 角色扮演和排练；
  - 自我管理技术；
  - 通过学习必需的技术胜任一种新任务；
  - 在求职面试情境中练习肯定的行为；
  - 建设性的行为。



Slide 69 of 79

系统干预

- 来询者是社会系统的一部分，而且系统的所有部分是相关的。
- 系统任何部分的变化都能导致对整个系统的修正。
- 系统有惯性，因此他们拒绝改变。



Slide 70 of 79

干预中的技巧

- 领悟
- 支持
- _____

干预中的问题

- 移情
- 反移情

Slide 71 of 79

目录

一．职业规划师的素质要求

二、助人的基本技能

三、为多元人群服务

四、助人程序

- 建立关系
- 评估
- 目标设定
- 干预
- 终止与跟进

Slide 72 of 79

终止阶段的工作

- 指出来访者的变化和进步。
- 回顾整个规划过程。
- 总结规划达成的目标。
- 鼓励行动。



Slide 73 of 79

终止阶段常见问题

- 在讨论中，来询者开始加入不同于最初问题的，可能发生的新问题，尝试扩展关系。
- 来询者在行动计划讨论完和敲定下来以后，立刻简短地脱离了规划关系。
- 要求保持与规划师的关系。
- 来询者害怕最后时刻的临近，因为他认为这意味着结束，因此，他开始回避规划会面 。

Slide 74 of 79

跟进与强化

- 可以在正式结束后的某个时期作一次跟进以强化来询者的进步，检核来询者的情况。
- 需要注意避免让来询者对规划师产生依赖。



Slide 75 of 79

相关资源



- 《生涯心理辅导》，沈之菲著。上海教育出版社。
- 《高明的心理助人者》，伊根（Egan,G.）著，郑维廉译。上海教育出版社。
- 《认知治疗技术》，Robert L. Leahy著, 张黎黎等译。中国轻工业出版社。
- 《懂得爱》，麦基卓、黄焕祥著，易之新译，深圳报业集团出版社。
- 《为自己出征》，罗伯特•费雪。

Slide 76 of 79