

<http://www.xinlifw.cn>



# 三级咨询技能

海纳心理 周文林

# 课程大纲

第一节	建立咨询关系 (态度)	第一单元	尊重
		第二单元	热情
		第二单元	真诚
		第三单元	共情
		第五单元	积极关注
第二节	制定个体心理 咨询方案	第一单元	商定咨询目标
		第二单元	商定咨询方案
第三节	个体心理咨询 方案的实施	第一单元	实施咨询方案的策略与框架
		第二单元	参与性技术 (技术)
		第二单元	影响性技术 (技术)
		第三单元	放松训练 (方法)
		第五单元	简易行为矫治--阳性强化法 (方法)
		第六单元	合理(理性)情绪疗法 (方法)
		第七单元	克服阻碍咨询的因素 (方法)
		第八单元	咨询效果的评估

## 第一节 建立咨询关系

- 良好咨询关系的意义（良好的咨询关系是心理咨询的核心内容之一）

- 开展心理咨询的前提条件
- 达到理想咨询效果的先决条件

- 咨询关系的建立是受咨询师与求助者的双重影响 

- 求助者：咨询的动机、合作的态度、期望程度、自我觉察水平、行为方式、对咨询师反应...

- 咨询师：咨询态度、理念、个性

# 第一节 建立咨询关系

第一单元：尊重

第二单元：热情

第三单元：真诚

第四单元：共情

第五单元：积极关注

## 第一单元 尊重

• **尊重**: 咨询师在价值、尊严、人格等方面与求助者平等, 把求助者作为有思想感情、内心体验、生活追求与自主性的活生生的人看待。



### • **尊重的意义**

- 是良好咨询关系的基础, 也是建立良好咨询关系的内容。
- 创造一个安全、温暖的氛围, 使来询者可以最大程度地表达自己。
- 获得一种自我价值感。
- 产生对咨询师的信任感。
- 激发求助者的自尊自信, 成为对方模仿榜样。

## 第一单元：尊重

### 尊重的理解：★★★

- 1. 意味着无条件**接纳**。（接纳各面，价值中立、态度非批判）
  - 尊重的本质与核心就是接纳
  - 尊重是中性的
  - 接纳是职业道德基本要求，也是职业活动的基本条件
- 2. 意味着**平等**（价值、尊严、人格）
- 3. 礼貌：不批评指责，不歧视嘲笑，不冷漠无情

#### • 4. 信任（尊重的基础与前提）

- 相信有解决、改变的意愿（动机）
- 相信求助者可以通过自身努力解决问题（能力）

#### • 5. 保护隐私（不强迫和不外传）

- 主动说的隐私：不评价、不干预、不好奇问
- 与咨询无关：不问
- 保密例外：危害公共安全、危害来访者生命安全

#### • 6. 以真诚为基础

## 表达尊重的注意事项：★★

1、接纳，尤其接纳与己不同面和消极面

2、平等

3、礼貌

4、信任

5、保护隐私

6、真诚

7、如难以接纳，可转介。

## 第二单元 热情 ★

- **热情**较尊重与来询者的距离更亲近些，充满了**感情色彩**。
- **尊重**是以礼待人、平等交流，富有**理性色彩**。

## 热情的理解★★★

❖ 1 在初诊接待阶段打好热情的基础。

❖ 适当的废话、寒暄

❖ 2 通过倾听和非言语行为，表达热情。

❖ 面部表情、身体姿势

❖ 3 咨询时耐心，认真，不厌其烦，是热情的最好表达。

❖ 4 咨询结束时，使求助者感受到温暖。

❖ 感谢、鼓励

## 第三单元 真诚 ★★★

• **真诚：**咨询师以“真正的我”出现，没有防御式伪装，不把自己藏在专业角色后面，不带假面具，不是在扮演角色或例行公事，而是表里一致、真诚可信地置身于与求助者的关系之中。

• 作用：

- 1. 安全、自由的气氛，来访者感觉被接纳
- 2. 为来访者提供榜样

## 真诚的理解 ★★★

- **1、真诚不等于说实话---注意技巧。**
  - 原则——有利于来访者成长
- **2、真诚应实事求是----了解自己，承认接受自己的不足。**
- **3、真诚不是自我发泄---把位置倒置。**
- **4、真诚应适度----初期要适度，随着咨访关系的发展，也可表达对来访者的不足，缺点的反馈，但以不能伤害为原则。**
- **5、真诚体现在非言语交流上**
  - 目光关注、前倾、平和声音等
- **6、真诚应考虑时间因素**
  - 早期：不虚伪
  - 咨询关系建立后：可表达不足与缺点
- **7、真诚体现在坦诚上（如实相告自己的教育背景）**

## 习题

- 单选“真诚不等于说实话”的含义是（ ）。
  - (A) 真诚和说实话之间没有联系
  - (B) 表达真诚不能通过言语
  - (C) 表达真诚应有助于求助者的成长
  - (D) 真诚就是说好话

## 第四单元 共情

- **共情：**咨询师对求助者内心世界的理解及体验
- **多种称谓：**共情、投情、神入、同感心、通情达理、设身处地
- **含义：**体验求助者内心世界的的能力（罗杰斯）
  - 1. 咨询师借助求助者的言行，深入对方内心 体验他的情感与思维
  - 2. 咨询师借助于知识和经验，把握求助者的体验与 他的经历和人格间的联系，更好的理解问题实质
  - 3. 咨询师运用咨询技巧，把自己的共情 传达给对方，影响对方并取得反馈

## 共情的意义：★★★

- 1 设身处地的理解更准确地把握求助者内心世界；
- 2 求助者会感到被理解、接纳而满足愉快，促进关系；
- 3 促进求助者的自我表达、自我探索，更多的自我了解和双方更深入的交流；
- 4 对于迫切需要获得理解、关怀和情感倾诉的求助者有更明显的咨询效果。

## 缺乏共情的表现及后果★★

— 1 求助者失望，停止表达

— 2 求助者受伤害

- 不理解求助者，而不耐烦，反感甚至批评

— 3 影响求助者自我探索

- 因咨询师不能共情，常对求助者自我探索不注意

— 4 影响咨询师对求助者的反应

- 反应偏离，缺乏针对性

正确理解和使用共情，应当注意以下几点★★★

- 1、咨询师应从来访者的角度看待来访者及其问题；
- 2、不要求咨询者有相似经历，而是能设身处地的理解；
- 3、要因人而异；（不一视同仁）
- 4、应把握时机、共情应适度；  
求助者问题及情绪完整表达之后
- 5、要善于把握好角色；  
能进能出，“如同”不等于“就是”
- 6、要使用躯体语言；
- 7、应考虑到求助者的特点和文化背景。  
身体接触
- 8、咨询师必要时验证自己是否做到共情；  
尝试性、探索性提问

## 第五单元 积极关注

### • 积极关注:★★★★

— 是对求助者的言语和行为的积极、光明、正面给予关注，而使求助者拥有正向价值观，拥有改变自己的内在动力。

### • 作用:

- 建立良好咨询关系
- 对自卑者本身有咨询效果

## 应该注意的要点

- 1、辩证、客观的看待求助者；
- 2、帮助求助者辩证、客观的看待自己；
- 3、避免盲目乐观；
  - (1) “我发现你身上有很多长处，现在的问题不算什么，黑暗过去就是光明”
  - (2) 形式化、教条化、淡化问题
- 4、反对过分消极；
  - “你所面临的困难确实很大，你的处境很不乐观，这样下去会越来越糟的”
- 5、立足实事求是；
  - 虚言安慰=无能
- **积极关注目的：**
  - 促进求助者自我发现与开发潜能，达到心理健康的全面发展

## 第二节 制定个体心理咨询方案

- 第一单元 商定咨询目标

- 第二单元 商定咨询方案

# 第一单元 商定咨询目标

## (一) 前期工作

### 1. 全面深入了解求助者

— 目标建立在心理诊断基础之上

- 把握求助者的有关资料，列出求助者全部问题。

## 收集资料七要素：★★★

- **who**“了解什么样的人生病要比了解一个人生了什么病更重要”
  - 人口学资料、认知、行为、情绪、爱好、能力.....
- **what** 发生了什么事
- **when** 何时发生，此类事件以前是否发生、次数
- **where** 在哪发生，在什么环境下发生
- **why** 直接原因、间接原因、表层原因、深层原因
- **which** 相关人物
- **how** 如何演变，知情行的变化

• 会谈时态度要热情平等、真诚，还要因人而异

• 影响会谈方式的选择因素

### — 年龄特征

• 儿童—边玩边聊，如绘画、沙盘；

• 青少年—平等、友好关系；

• 中年—利用资源；

• 老年人—尊重、陪伴

### — 性格：

暗示强—语气坚定；依赖重—不宜过分迁就或提供多支持；

抑郁—温和、同情、关切；内向—理解鼓励；强迫—逻辑推理、

严谨论述（鸡与蛋）；敏感多疑—恳切；被动个性—多让对方发表看法

— **问题特征**：受委屈—宣泄；自卑—鼓励；危机干预—沉着、果断

— **文化特征**：

— 注意：在收集资料时，对敏感话题可先让来访者有个适应过程

## 习题

- (多选) 选择与求助者的谈话方式时, 应当考虑求助者自身因素包括  
( )
  - (A) 年龄特征
  - (B) 性格特征
  - (C) 文化特征
  - (D) 外貌特征

## 2、深入了解求助者时，可以参照如下思路

- (1) 明确求助者要解决的问题。

“你现在最想解决什么问题？”

- (2) 进一步了解问题的来龙去脉。

“为什么” “怎么” “采取哪些方法” “如何”

- (3) 通过求助者言行反应，澄清求助者的真实想法

- (4) 深入探讨求助者具体和心理问题的深层原因

- 心理问题的整体性与联系性

- 避免先入为主（跨年龄、跨文化）



## （二）咨询目标的定义、来源、商定时机与特征★★

- 1.咨询目标：求助者的目标、咨询师的目标

- 2.咨询目标的来源

商定（咨询师与求助者）

- 3.商定的时机

诊断结束后（全面了解了）、咨询开始前

- 4.有效咨询目标的特征

- 1、属于心理学性质---主心理障碍、适应、发展问题

- 2、积极---积极的符合发展需要

- 3、具体或量化的---才能操作和判断易见效果；

- 4、可行---超出能力和水平,目标难达可重定、中止、转介

- 5、可以评估----可直观行为，可用心理量表。

- 6、双方可以接受---双方协调以求助者的要求为主，否则中止、转介

- 7、多层次统一

- 咨询目标的特征应该统一

- 多个目标之间协调统一

- 近期目标和远期目标协调统一

### (三) 如何与求助者商定咨询目标 ★★★

- **1、找出求助者主要问题**——求助者最关心、最困扰、最需要解决的问题。
- **2、确定从哪个问题入手**
  - 不只一个、找重要的；
  - 无直接关系、询问求助者想解决的定下来；
  - 对主次难易的，可以先解决主要的，再解决次要的，另一可先解决容易的，次要的，再解决困难的。
- **3、共同参与，双方讨论，应以求助者的目标为主。**

## 习题

1、（单选）求助者的主要问题不一定是（ ）的问题。

- (A) 其最关心 (B) 最困扰自己

- (C) 最先提出 (D) 最需要解决

2、（单选）咨询目标应该是（ ）

- (A) 咨询师的目标 (B) 双方商定的目标

- (C) 求助者的目标 (D) 上级咨询师布置的目标

#### （四）咨询目标的整合

- 大目标---**终极目标**，是促进求助者的心理健康和发展充分实现人的潜能，达到人格完善。
- 要求心理咨询师善于把长远的、终极的目标融化于具体的目标之中。

## (五) 商定咨询目标的注意事项

### • 1 求助者并不都能提供有效的目标;

#### — 目标不明确

— 自己也没意识到深层目标, 在咨询时需重新确立

### • 2 某些咨询师对咨询目标存在**错误观念**;

① 持完全中立的态度, 不应带有任何自己的价值观

② 应该给求助者灌输、传授一些正确的、健康的价值观

③ 把求助者的快乐、满足、作为咨询目标

④ 把求助者能否适应环境作为咨询目标

### • 3 不同的心理咨询流派有不同的咨询目标

— 人本: 自我实现;

— 行为: 改变不适应行为 (具体、可观察、测量);

— 精分): 潜意识意识化, 重组人格, 重新体验早年经验, 处理压抑冲突;

— 完形: 觉察此时此地经验, 承担责任, 以内在支持对抗外在支持的依赖

## 第二单元 制定咨询方案

• 基本的咨询阶段包括:

• 1、建立咨询关系

• 2、收集资料

• 3、澄清问题 确立目标

• 4、制订方案

• 5、实施行动

• 6、检查反馈

• 7、结束巩固

## (一) 咨询过程的三个阶段划分

### 1、心理诊断阶段:

#### • 内容:

- 建立咨询关系
- 收集相关信息
- 澄清问题
- 进行心理诊断

#### • 助人价值

- 情绪宣泄
- 感到尊重、信任、理解
- 得到安慰
- 澄清问题，变踏实

## 2、心理咨询阶段

- **最核心、最重要的实质性阶段**

- **内容**

- 调整求助者动机
- 商定目标
- 制定咨询方案
- 实施方案

- **任务:**

- **是帮助求助者分析和解决问题，改变其不适应的认知、情绪或行为。这一阶段需时较长。**

### 3 结束巩固阶段

- 是总结、提高阶段，有两种

- 一次咨询的结束 - 小结和下次准备

- 整个咨询的结束 - 回顾和巩固

## (二) 制定咨询方案 ★★★

### • 1. 咨询目标（七要素）

- 2. 咨询的具体方法或技术的原理和过程

- 3. 咨询的效果及评价手段

- 4. 双方各自的特定责任、权利和义务

- 5. 咨询次数与时间安排

- 6. 咨询费用

- 7. 其他问题及有关说明

- 咨询方案不是不变的，可随着咨询的进程而有所调整

### 第三节 个体心理咨询方案的实施

- 第一单元 实施咨询方案的策略与框架
- 第二单元 参与性技术
- 第三单元 影响性技术
- 第四单元 放松训练
- 第五单元 简易行为矫治:阳性强化法
- 第六单元 合理情绪疗法
- 第七单元 克服阻碍咨询的因素
- 第八单元 咨询效果评估

## 第一单元 实施咨询方案的策略与框架

- 调动求助者的积极性

- 助人自助

- 开始阶段：说明咨询性质、起效果原因

- 对求助者启发、引导，支持、鼓励

- 启发、引导

- 支持、鼓励

- 提升信心

- 激发改变内在力量

- 强化咨询动机

- 是助人技巧

- 使咨询顺利进行

- 克服阻碍咨询的因素

## 第二单元 参与性技术

- 倾听
- 开放式询问与封闭式询问
- 鼓励与重复技术
- 内容反应
- 情感反应
- 具体化
- 参与性概述
- 非言语行为的理解与把握

# 一、倾听 ★★★

## • 1. 倾听的理解及如何倾听

• 倾听: 在接纳的基础上, 积极地听、认真的听, 关注地听, 并适度参与。

— 倾听以接纳为基础 (不做价值评价)

— 积极的听: 听见光明面

— 认真的听: 虽然不认可

— 关注的听: 关注的目光、表情是好指标

— 适当参与: 表明理解、接纳 (“嗯” “然后呢?”)

— 用心听: 听出没表达的、隐含的、潜意识的

• 正确的倾听: 机警、共情的态度深入, 注意谈话内容, 说话时的犹豫停顿、语调变化以及伴随语言出现的表情、姿势、动作。

## 2、倾听时容易出现的错误

### 1) 打断求助者，作道德或正确性的评判---

- 并非绝对不能评判，该怎么评判

- 尽量不做、少做评判
- 遵循有利咨询原则，不轻易做评价
- 来访者表达完某一问题在评判
- 评判时要有具有说服力的解释

- 评判前提：良好咨询关系，适时、适度，有根据

### 2) 急于下结论---

- 影响咨询关系的建立和信息把握不准，影响疗效。

3) 轻视求助者的问题——缺乏共情

4) 干扰和转移求助者的话题——不能寻找问题的根源。

5) 不适当地运用咨询技巧

- 询问过多:来访者不能充分表达

- 概述过多: 占用时间多, 貌似咨询时领悟不足

- 不适当的情感反应: 强化不良情绪反应

- 可问可不问时, 少问; 可说可不说时, 少说。

- 求助者讲的, 都要听

### 3、倾听时给予适当的鼓励性回应

- 简单的词和动作。

点头

“是的”

“哦”

“确实”

“真有意思”

“请说下去”

“我明白了”

“您能说的再详细些吗”

## 二、开放式询问与封闭式询问

### • 开放式：没有预设答案，不能简单回答，能尽可能多收集资料

— “什么” — 获得事实和资料

— “如何” — 过程、次序、情绪性事物

— “为什么” — 原因

— “能不能”

— “愿不愿意” — 自我剖析

### • 不同流派侧重不同

— 精神分析与理性疗法：“为什么”；

— 人本：不喜提问

### • 注意：要在建立良好咨询关系基础上，注意语调，不可轻浮，逼人或指责，非满足好奇或个人窥探隐私之需要

### • 封闭式

— “是不是”、“对不对”、“要不要”、“有没有”；回答都是以“是”或“否”的简单答案

### • 注意：压抑和被审讯感”

## 习题

- (单选) 封闭式提问一般用于 ( )。
  - (A) 澄清事实真相
  - (B) 叙述情绪反映
  - (C) 剖析问题原因
  - (D) 介绍事件背景

### 三、鼓励

#### • 鼓励:

直接重复求助者的话或仅以某些词语如“恩”、“讲下去”、“还有吗？”等，来强化求助者叙述内容并鼓励其进一步讲下去。

#### • 作用:

- 促进来访者的表达与自我探索
- 选择性关注某一点，引导来访者深入探索

### 三、重复

#### • 重复:

直接重复求助者刚刚陈述的话，引起求助者的注意，以明确要表达内容。

#### • 常见情况: 表达令人费解; 与事实、常理不和

#### • 注意: 表达清楚, 过多使用, 会引起误解



• 也称释义或说明，指咨询师把求助者的主要言谈、思想加以综合整理，再反馈给求助者

• 目的

— 加强理解内容反馈沟通

— 求助者借机剖析自己困扰，重新组合零散事件和关系

— 更清晰地做出决定的目的（选择时）

## 五、情感反应 ★★★

- 含义：把求助者所陈述的关于情绪情感的主要内容经过概括综合整理，用自己的话反馈给求助者。
- 最有效方式：针对求助者现在的而不是过去的情感。
  - 捕捉瞬间感受（矛盾情绪的扑捉）
  - 观察求助者认知的良好线索（通过对他人的情绪体验认识自我）

## 习题

- (多选) 情感反映技术的实施方法包括 ( )
  - (A) 将求助者的情绪反应反馈给求助者
  - (B) 可以与内容反应同时进行
  - (C) 咨询师将自己的情绪表露给求助者
  - (D) 对求助者的情绪反映加以点评

## 六、具体化

**含义：**协助求助者清楚、准确地表述他们的观点、所用的概念、所体验到的情感以及所经历的事件

**作用：**

- 咨询师：把握真实情况
- 来访者：弄清自己所思所感

**使用具体化技术情境：**★★★

- 问题模糊—用一些含糊、笼统的字眼谈到自己的问题。简化（由于不合理的、歪曲的提炼）
- 过分概括—以偏概全思维方式、管中窥豹、一叶知秋
- 概念不清—不恰当的使用某些概念（标签效应）

## 习题

- (多选) 实施具体化技术, 主要是用于处理 ( ) 的情况
  - (A) 情绪低落
  - (B) 问题模糊
  - (C) 过分概括
  - (D) 概念不清

## 七、参与性概述

- **含义：**指咨询师把求助者的**言行包括情感**综合整理后，**以提纲的方式**再对求助者表达出来。
- **作用：**
  - 求助者再次回顾自己的叙述
  - 面谈的暂停机会

## 八、非言语行为的理解与把握

- **正确把握非言语行为的各种涵义**

- 更好理解求助者；更好表达自己

- **全面观察非言语行为**

- 有含义，但非唯一含义

- 应该放在情境中理解

- 做法：记在心里，保留看法，不要反应过于灵敏

- **如何看言语内容与非言语内容的不一致**

- 找真实的意图有时会发现心理问题的根源

## 习题

- (单选) 参与性技术不包括( )。
  - (A) 倾听
  - (B) 内容反映
  - (C) 面质
  - (D) 具体化

### 第三单元 影响性技术

1、面质

2、解释

3、指导

4、情感表达

5、内容表达

6、自我开放

7、影响性概述

8、非言语行为的运用

## 一、面质

### • 面质

质疑、对质、对峙、对抗、正视现实等，指咨询师指出求助者身上存在矛盾，促进其思考，达成其统一。

### • 表现：

- 言行不一致（戒烟）；
- 理想现实不一致；
- 前后言语不致；
- 咨访意见不一致

## 面质目的:

⑩ 在于协助求助者促进对自己的感受、信念、行为及所处境况的深入了解

⑩ 在于激励求助者自己放下有意无意的防卫心理、掩饰心理来面对自己、面对现实

⑩ 促进言行统一，理想自我与现实自我统一

⑩ 明确自己优势，利用自己资源

⑩ 树立学习、模仿面质的榜样

海纳心理海纳心理海纳心理海纳心理海纳心理海纳心理海纳心理海纳心理海纳心理海纳心理  
海纳心理海纳心理海纳心理海纳心理海纳心理海纳心理海纳心理海纳心理海纳心理海纳心理  
海纳心理海纳心理海纳心理海纳心理海纳心理海纳心理海纳心理海纳心理海纳心理海纳心理  
●注意：★★★

1.要有事实根据

2.避免个人发泄。面质是澄清问题，促进成长

3.避免无情攻击

4.要以良好咨询关系为基础

5.可用尝试性面质

“我不知道我是否误会了你的意思，你上次似乎说你学习挺轻松，  
成绩也还好，可刚才你却说学得很累，老担心学习成绩，不知哪一种  
情况更确切？”

## 二、解释 ★★

- **解释** 运用心理学理论来描述求助者的思想、情感和行为的原因、实质等或对某些抽象复杂的心理现象、过程等进行解释。
- 是面谈技巧中最复杂的一种!

### • 解释与内容反应（释义）的关系

释义：从求助者的参考框架来说明求助者表达的内容

解释：在咨询师的参考框架上，运用自己理论、人生经验来为求助者提供一种认识自身问题以及认识自己和周围关系的新思想、新理论和新方法

### • 解释与内容表达的关系

内容表达：咨询师提供信息、建议和反馈

解释：咨询师提供理论上的分析

## 注意事项

- 解释深入了解情况，要因人而异；

- 初学者一成不变；

- 凭感觉，没有理论高度；

- 不可将解释强加以来访者；

- 匹配问题（文化高低）

## 习题

• 解释性技术的正确做法是( )。

— (A) 准确地把握情况

— (B) 不分对象

— (C) 不分时间和场合

— (D) 坚持说明原因

### 三、指导★

- 指导

- 指直接地指示求助者做某件事、说某些话或以某种方式行为。

- 是影响力最明显的一种技巧

- 如何进行指导？

- 不同学派有不同的方法。

- 精分—自由联想；行为—系脱

- 指导时应注意些什么

- 注意效果，不能以权威强迫。

## 四、情感表达 ★★

### • 情感表达

指咨询师告知自己的情绪、情感活动状况，让求助者明白。

可针对求助者：“我觉得你很坦然”

可针对自己：“我很抱歉没有听清你刚才说的话。”

可针对其他事物：“我喜欢与人交朋友”

• 目的是为求助者服务的，而不是为了满足自己的表达欲或宣泄自己的情感。

• 情感表达与情感反应的区别：

— 情感表达：咨询师表达自己的喜、怒、哀、乐

— 情感反应：咨询师反映求助者叙述中的情感内容

• 注意：

— 一般表达正性情感

— 共情时可表达负性情感

## 五、内容表达 ★★

- 内容表达

咨询师传递信息、提出建议、提供忠告，给予保证，进行褒贬和反馈等

- 总而言之，指导、解释、影响性概述、自我开放都是一种内容表达

- 与内容反应区别：

内容表达：咨询师表达自己的意见

内容反应：反映求助者自己的叙述

给出忠告和建议都是内容表达的一

## 六、自我开放

### • 自我开放

自我暴露、自我表露，指咨询师提出自己的情感、思想、经验与求助者共同分享或开放对求助者的态度、评价等，或开放与自己有关的经历、体验、情感等。

— 是内容表达和情感表达的特殊组合。

### • 两种形式 ★★★

#### • 一、为把自己对求助者的体验感受告诉求助者

• 正向：“对于你刚才的坦率，我非常高兴”

• 负向：“你迟到了20分钟，我觉得有些不愉快”

#### • 二、为咨询师暴露与求助者所谈内容有关的个人经验

——应简洁！

### • 自我开放的条件

— 建立在一定的咨询关系上，有一定的会谈背景。

— 一般以求助者请求为准，避免随意的、过于主动的自我开放。

— 请求也不一定自我开放应，以有助于促进咨询关系、促进求助者

进一步自我开放和深入的了解自己、加强咨询效果为准则。

## 七、影响性概述

### • 影响性概述

咨询师将自己所叙述的主题、意见等经组织整理后，以简明扼要的形式表达出来

### — 内容较多的内容表达

### • 与参与性概述的区别：★★★

影响性概述：咨询师表达的观点，积极、主动、深刻

参与性概述：求助者叙述的内容

### • 为什么需要影响性概述

— 可使求助者有机会重温咨询师所说的话，加深印象，咨询师有机会回顾、提出重点等。

### • 何时进行影响性概述

— 可在面谈中间使用，也可在结束时使用

### • 可以由求助者进行影响性概述吗？

——可以

## 八、非言语行为的运用

- **非言语行为**——对言语内容作补充、修正、或独立地出现，代表独立的意义。
  - 应把非语言融入到语言中
  - 受价值观、品德、信念等影响

### 非言语行为在咨询中的作用

- 1、加强言语。
  - 重音、手势、面部表情
- 2、配合言语。
- 3、实现反馈。
  - 表达同意、理解、不满、困惑
- 4、传达情感。

## 2、目光注视

- 讲者比听者更少注视对方
- 讲时
  - 避免看对方：怕被打岔
  - 正视一下对方：说话停顿，可打断
  - 停顿，不看对方：思路还没有断
  - 说完某句话或某个词后，将目光移开：对自己所说不把握
  - 看着听者：我有把握
- 听时
  - 扫视一下讲者；摇头、皱眉：怀疑
  - 看重说着：我也同意
  - 被提问后补注视咨询师：逃避、隐瞒
- 更多注视使我们愉快的人
- 更多注视异性，异性咨询时，对于注视要注意
- 注视时最好的部位：目光大体在对方的嘴、头顶和脸颊这个范围

### 3、面部表情

- 与人的情绪息息相关。注意分辨其的涵义

- 1、眼睛和嘴巴张大，眉毛上扬——惊愕
- 2、脸红——害羞
- 3、皱眉头、昂首挺胸并紧握拳头——愤怒或挑衅
- 4、皱起眉头或眯起眼睛——沉思问题或竭力解开疑惑
- 5、皱眉——不愉快或迷惑
- 6、眉毛上扬——嫉妒或不信任
- 7、一条眉毛上扬——传统的怀疑信号
- 8、双眉扬起——极度惊讶和惊喜
- 9、双眉下垂——沮丧和忧伤
- 10、绷紧下颚的肌肉和斜眼瞪视，头和下颚常挑衅向前推出，眉毛下垂，眉头皱起——冲突挑战敌对的态度
- 11、嘴唇紧绷——防御

## 4、身体语言

**咨询师和求助者的身体，手势的运动和位置在相互沟通的过程中起着重要作用。**

- 求助者移动身体，把脚及整个身体对着门口——想结束
- 很慢而细心的摘下眼镜，小心擦拭——想提出反对意见澄清问题或提出问题前要思考
- 把眼镜摘下，咬着一条镜腿——注意倾听或避免说话
- 把东西放在嘴里——需要寻找新的资料
- 双手紧绞在一起或反复摆动，身体坐立不安——情绪紧张，难以接近
- 搓起双手——有所期待
- 移坐在椅子前端，踮起脚尖——跃跃欲试，有某种行为将发生
- 在听或讲的时候握紧拳头——强调，郑重其事，也表示一种决心，也可能是种愤怒
- 身体由紧缩、僵化转为松弛，紧靠在一起的双腿开始分开，交叉的双手放下——内心由紧张、不安、害怕、封闭开始变得平静、轻松、开放
- 脚踝交叠，双手抓紧——压抑强烈的感觉或情感
- 咽口水或咬紧牙关，或抓住手臂——克制自己的欲望与冲动
- 座位上反复扭动，坐立不安，脚轻轻晃荡，用手指敲弹桌子，在纸上涂鸦，目光空洞，心不在焉——注意

## 5、声音特质

- **第二语言，对语言起加强或削弱作用**

- **加强：声音特质与语言一致**

- **削弱：不一致**

- **节奏加快表明紧张和激动，节奏变慢则有可能因为冷漠、沮丧，或正在思考是不是要表达，如何表述。**

## 六、空间距离

- 距离以**1米**左右为好
- 同性距离小于异性
- 女性之间距离小于男性之间
- 咨询不同时期，距离会变化

## 七、衣着及步态

- 衣着：个性、经济、修养、审美（可能）
- 行为：强迫（检查）

## 第四单元 放松训练

- (一) 放松疗法原理 ★★★
- 含义：通过训练有意识地控制自身的心理生理活动，降低唤醒水平、改善机体紊乱功能的心理治疗方法。
  - 解决紧张焦虑等情绪困扰和躯体症状
- 原理：（行为疗法）
  - 改变生理反应，主观体验也随着改变。
  - 除了受自主神经系统控制的“内脏内分泌”系统的反应，不易随意操纵和控制外，受随意神经系统控制的“随意肌肉”反应，则可由人们的意念来操纵。
  - 由人的意识可以把“随意肌肉”控制下来，再间接地把“情绪”松弛下来，建立轻松的心情状态

## (二) 操作步骤及实施过程 ★★★

### • 1. 咨询师介绍原理

— 调动主动、积极性

### • 2. 咨询师进行示范、指导

— 减轻羞涩感、提供模仿对象

### • 3. 强化求助者的练习

(1) 呼吸放松法

①呼吸放松-鼻腔呼吸

②呼吸放松-腹式呼吸 (用鼻子呼吸)

(2) 肌肉放松法

(3) 想象放松法

### • 4. 指导求助者用放松取代紧张焦虑

### (三) 使用放松训练注意事项★★

- 第一次，要示范，减轻压力，提供示范；
- 多种放松可以单独使用或使用一两种；
- 放松是关键，身体、肌肉、精神、心理；
- 避免干扰，全身心投入；
- 口头、音乐引导皆可；
- 想象力强、易受暗示者效果好，独立性强、想象力差者效果差；
- 最终目的：平时随时随意放松，运用自如。

## 习题

- (多选) 可以用放松训练改善的症状包括 ( )
  - (A) 紧张
  - (B) 悲观失望
  - (C) 焦虑
  - (D) 肌肉疼痛

## 第五单元 简易行为矫治:阳性强化法

### • (一) 基本原理: 行为主义理论-积极强化

- 行为是后天习得, 认为一个习得行为如果得以持续, 一定是被它的结果所强化。
- 建立/保持行为——奖励
- 消除行为——惩罚

### • 阳性强化法: ★★★

以阳性强化为主, 及时奖励正常行为, 漠视或淡化异常行为, 这种方法叫阳性强化法。



### (三) 注意 ★★★

- 第一，目标行为单一具体；
- 第二，强化及时、适当
- 第三，物质刺激逐渐向精神刺激转化

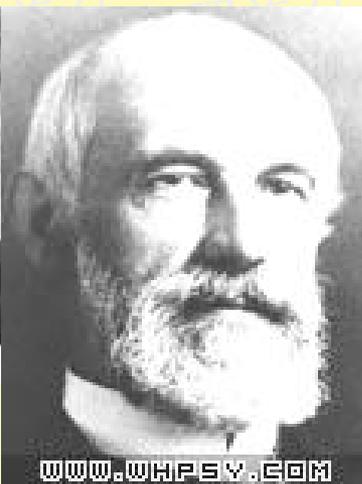
## 习题

- (多选) 在实施阳性强化法时, 应做到 ( )
  - (A) 在行为出现前, 提前强化
  - (B) 对目标行为的强化要强度适当
  - (C) 强化物可以逐渐由物质刺激变为精神奖励
  - (D) 可同时强化多个目标行为

# 了解知识



巴甫洛夫, И. П.



WWW.WHPSY.COM



斯金纳

相关知识:

巴甫洛夫图1/霍尔图2——应答性经典条件反射

沃尔甫图3——交互抑制系统脱敏（50年代，第一个系统的的行为治疗模式

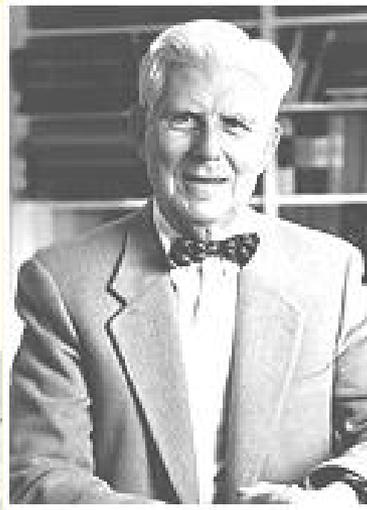
斯金纳图4——操作条件反射（行为矫正）



1 埃里斯



2 拉扎洛斯



3 贝克



4 梅肯鲍姆

**认知—行为治疗（70年代）：吸收了合理情绪疗法成分**

改变思维或信念和行为的方法来改变不良思维、信念和行为，达到消除不良情绪，矫正非适应性行为的短程心理治疗方法。

着眼点：非功能性认知（看法、态度）

成败关键：改变意愿、练习和达到的目标

# 为矫正的常用方法：矫正不适应行为★★★

## • 1、增强法

- 正强化:给喜欢的（正强化物）
- 负强化:撤销不喜欢的

## • 产生受欢迎行为，抑制不受欢迎行为

## • 2、惩罚法：抑制、阻断不适应行为

### - 方式

- 给不喜欢的
- 撤销喜欢的

### - 方法

- 一般性惩罚：批评、罚款、劳改
- 束缚身体，隔离，厌恶疗法：争议很大的方法
- 饱和策略：享受到极限，产生不适

## 行为矫正的常用方法：平时有些适应行为

- 3、消退法：对不良行为不予注意，不给强化，使之渐趋削弱直至消失。
- 4、代币法：促进更多适应性行为出现
- 币：一种概括强化物，可以换很多东西
  - 很大行为可以获得

# 建立新行为常用技术：原没有新行为

## • 1、行为塑造技术

– (1) 界定与应用：使用强化手段，矫正行为，使之逐渐接近某种适应性行为模式。

• 主要是正强化

– (2) 注意事项

• 可利用的反应类型和持续时间等变量

• 最终目标可否从现有行为中衍生出来，第一步该怎么样

• 确定第一步标准

• 改变环境条件，是求助者有表现适应行为最大可能

• 使用最强有力的刺激

• 不断改变目标，接近最终目标

• 重视语言、体态、手势

## • 2、行为渐隐技术

• **适用：**刺激识别缺陷——不清楚在什么刺激下作什么反应

### • **行为渐隐技术：**

- 先提供最容易引发正确反应的情境刺激或模仿对象，
- 然后在诱发刺激弱化的情况下巩固正确反应，
- 直到这种正确反应在适当的新情境下仍能产生。

## 阳性强化法的运用 ★★

- 调节和塑造求助者的新行为

- 神经性厌食
- 偏食
- 焦虑
- 性变态
- 儿童多动
- 遗尿
- 孤独
- 学习困难

## 第六单元 合理情绪疗法

### • (一) 基本原理 ★★★

#### - ABC理论

- 情绪困扰或者不良行为并非由外部诱发事件引起，而是个体对这些事件的评价和解释造成的
- A: Activating events 诱发事件；
- B: Believes 由A引起的信念；
- C: emotional and behavioral Consequences 情绪和行为 的后果；

## 工作程序 ★★★

- **(一) 心理诊断阶段，明确求助者ABC**

- A: 诱发事件; B: 不合理信念; C: 具体表现 (情绪+行为)

- 任务

- 寻找求助者的ABC

- 说明ABC理论，让求助者了解并接受解释

- 不合理信念特征

- 绝对化要求 (必须、应该)

- 过分概括化 (以偏概全)

- 糟糕至极 (灾难)

- **(二) 领悟阶段**

- **(三) 修通阶段**

- **(四) 再教育阶段**

## • (二) 领悟阶段 (更加深刻) ★★★

— 任务: 领悟ABC理论, 真正理解并认识到:

- B引发C
- 改变B才能改变C
- 认知是自己的, 要对自己的情绪负责

— 工作

- 1. 咨询师要进一步明确求助者的不合理信念

— 区别于对问题的表面看法

» 不合理信念的典型特征: 绝对化、以偏概全、糟糕至极

- 2. 使求助者进一步领悟对自己问题及其与自身的不合理信念

— 检验方法: 让求助者分析及问题

— 阻抗(原因)

- 咨询师: 假定太多, 没抓核心; 讲太多, 来访者消极
- 来访者: 过分关注B\A, 没意识到责任

### 三种领悟:

- a. 认识信念引起了情绪和行为后果，而不是诱发事件本身
- b. 他们因此对自己的情绪和行为应该负责
- c. 只有改变不合理信念，才能减轻或消除目前存在的症状

### • (三) 修通阶段

• 运用多种技术，使求助者修正或放弃原有的非理性观念，并代之以合理的信念，从而症状得以减轻或消除。

— 不鼓励情绪宣泄。——会强化情绪

• 1. 常用方法:

#### — (1) 与不合理信念辩论

• 从科学、理性角度挑战、质疑不合理信念

• 源于：苏格拉底“产婆术”：

• 最具特色技术

• 苏格拉底“产婆术”：

— 先让你说出自己的观点

— 然后依照你的观点进一步推理，

— 最后引出谬误，从而使你认识到自己先前思想中不合理的地方，主动矫正。

• “产婆术”基本形式：“三段式”推论

— “按你所说……”

— “因此……”

— “因此……”

## 不合理信念辩论如何进行

— 积极主动提问（挑战性、质疑性）

— 提问内容：信念中非理性成分

- 绝对化—什么证据；什么理由；为什么
- 以偏概全—怎样证明
- 糟糕至极—什么程度

— 涉及求助者对周围人或环境绝对化要求，用**黄金规则**。★★★

• “像你希望别人如何对待你那样去对待别人。”

• 反黄金规则：我如何对待别人，别人就如何对待我

• 结果：理屈词穷；合理信念替代

• 咨询师的角色：辩论者+权威的信息提供者+合理生活的指导者

## 辩论中阻力产生原因

- ①咨询师没有抓住问题的核心；过于婉转和含蓄；没有保持客观化的地位。
- ②求助者对咨询师的辩论的质疑会存有“如果我改变了那么多，那么我就不是我了”
  - 处理：改变不合理信念不是为了消除成就动机

## (2) 合理情绪想像技术

- 情绪困扰来自于自己头脑里的传播
  - 去除这种传播就是合理想象技术
- 步骤
  - ①求助者在想象中进入产生不适当情绪反应的情景中体验强烈的负性情绪
  - ②帮助改变不适当情绪体验，并使求助者体验适度情绪反应。
  - ③停止想象
    - 求助者讲述过程
    - 咨询师：给予强化

### (3) 家庭作业

- RET自助表 ABCDE

- D: 辩论

- E: 新、观念

- 合理自我分析报告RSA

## (4) 其它方法

- 自我管理程序（奖罚分明）
- “停留至此”：去对抗糟糕至极
- 放松训练
- 系统脱敏技术

#### • (四) 再教育阶段

• **目的:** 主要任务是巩固前几个阶段治疗取得的效果

— 帮助求助者在重建认知方式、思维过程以及情绪和行为表现等方面重建新的反应模式,减少以后的情绪困扰和不良行为倾向

• **技术:**

— 继续采用以上技术巩固;

— 还可应用技能训练

— **具体包括:**自信训练、放松训练、问题解决训练和社

交技能训练

## 使用合理情绪疗法注意事项:

- 1. 不合理思维方式需要毕生努力去克服。★★★
- 2. 疗效对年纪轻、领悟力强、智力高、受教育水平高者效果好；对拒绝改变信念、偏执、领悟困难者，对自闭症、急性精神分裂症疗效差。
- 3. 咨询师影响疗效。咨询师要改变自己的不合理信念。

### 三、相关知识

• **A.Ellis**于20世纪50年代首创的一种心理治疗理论和方法，ABCDE理论是合理情绪疗法的核心理论

- A: 诱发事件

- B: 个体对这一事件的看法、解释及评价，即信念

- C: 代表这一事件后，个体的情绪反应和行为结果

- D: 对不合理信念辩论

- E: 效果(新行为、情绪)

- 归纳: ★★★

- 绝对化要求(必须、应该)、

- 过分概括化、

- 糟糕至极

- 绝对化要求——一个体以自己意愿出发，认为事物必定会发生或者不会发生；（必须、应该）
- 过分概括化——以偏概全的不合理思维方式（毫无是处），典型特征是以一件或者几件事情来评价自身或他人的整体价值。
- 糟糕至极——是一种对事物的后果非常可怕、非常糟糕、甚至是一种灾难性预期的非理性观念。

合理情绪疗法的基本人性观——人既是理性的也是非理性的。

## Ellis等认为RET可帮个体达到以下几个目标

### • 合理情绪疗法的主要目标

- 减低求助者的不良情绪体验，使他们在治疗结束后能带着最少的焦虑、抑郁（自责倾向）和敌意（责他倾向）去生活，进而帮助他拥有一个较现实、较理想、较宽容的人生哲学。

- 不完美目标：针对症状改变，减少情绪困扰与不良行为后果

- 完美目标：尽可能帮助他们减少其情绪困扰和行为障碍在以后生活中出现的倾向性，使其拥有一个较现实、较理性、较宽容的人生哲学

### • 合理情绪疗法中的咨询师

- 指导者/说服者/分析者/权威的信息提供者/辩论者，严格积极主动的角色。

### • 局限性

- \* 假定人有生物倾向性：不可能完全没有不合理信念

- \* 着重认知取向，对年轻人、智力较高、领悟力强比较有效

- \* 能否取得满意效果，与咨询师有关。

## 习题

• (单选) 合理情绪疗法的局限性在于( )。

- (A) 不易操作

- (B) 不适用于偏执的人

- (C) 缺少理论

- (D) 不适用于文化水平高的人

## 第七单元 克服阻碍咨询的因素

- 一、识别和处理多话现象

- 二、识别和处理沉默

- 三、识别和处理依赖

- 四、识别和处理移情

- 五、识别和处理阻抗

## 一、识别和处理多话现象

- **多话:** 大量叙述与咨询无关内容, 从而影响效果, 阻碍咨询进行。

### • 1. 多话现象的表现及成因

#### — (1) 判定多话

咨询师角色定位: 指导的和倾听的咨询师不同

咨询内容难易: 难、易复杂程度

咨询时间长短: 需要多久能完成?

— 一般来说: 是否大量; 是否与咨询有密切直接联系

### • (2) 与咨询师有关的原因

- 咨询师有感而发的发泄

- 咨询师的评价

- 咨询师逻辑能力欠缺

### (3) 与求助者有关的原因及处理 ★★★

- 宣泄型：为了宣泄一时剧烈情绪
  - 处理：认真、关切倾听
- 倾吐型：生活中不快无人听
  - 处理：热情、耐心、尊重
- 癔症型：故事曲折、夸大，为了寻求注意和赞赏
  - 处理：给予注意（他们通常没大问题，或者是人格问题）
- 表现型：滔滔不绝，评头论足，不谈自己实际问题
  - 处理：给予注意
- 表白型：证明自己没问题，是别人问题
  - 处理：认真倾听不指责；语言缓和运用他们自己的话攻其矛盾
- 掩饰型：怕被人了解
  - 处理：创宽松、安全氛围
- 外向型：健谈
  - 处理：及时引入正题

## 习题

- 容易出现多话现象的求助者，一般不是（ ）
  - (A) 宣泄型
  - (B) 倾吐型
  - (C) 表白型
  - (D) 内向型

## 二、识别和处理沉默 ★★★

- **沉默：**当需要求助者进行自我探索而回答问题时，求助者停止回答与探索的现象。
- **沉默是咨询师的主观感觉，不一定真实存在**

## 类型 ★★★

### • 怀疑型：

— 原因：不完全信任

— 表现：不安；疑虑、探索的目光

### • 茫然型

— 原因：不知该说什么；无法表达清楚；不知从何说；提问失误

— 表现：目光游离，有询问色彩

### • 情绪型

— 原因：气愤、恐惧、羞愧

— 表现：瞪眼气呼呼；回避目光接触；手脚乱动

### • 思考型

— 原因：反复体会咨询师的话

— 表现：眯眼睛，凝视某一点，标志行为

• 内向型

- 原因：个性

- 表现：不安，欲言又止

• 反抗型

- 原因：不愿意，不想咨询

- 表现：怀疑；无所谓；不耐烦；敌意；气愤

## 沉默处理

- 怀疑型：建立良好关系，提高面谈技巧；再三保证
- 茫然型：很好倾听，用内容反应和表达技术
- 情绪型：情感反应和表达技术，共情，鼓励宣泄
- 思考型：关注理解微笑等待
- 内向型：热情、耐心、鼓励、倾听
- 反抗型：找原因，采用主动、和好

### 三、识别和处理依赖

- **依赖：**企图由咨询师代替解决问题

- **1. 依赖的表现及成因**

- (1) **表现：**依靠他人而非自己解决问题

- (2) **原因**

- ①**来自于求助者：**不理解心理咨询实质；依赖个性；懒惰；不愿意痛苦

- ②**来自于咨询师：**认为咨询师应该积极主动帮助解决问题；经不住再三请求

## 2. 对依赖的处理 ★★★

- 讲清心理咨询的实质，发生效果的机制
- 及时发现，及时处理，鼓励求助者自己探索，自己努力解决问题
- 保持正确的咨询理念，促进求助者心理成长为总目标。

## 四、识别和处理移情

- 移情:求助者把对父母或者过去生活中某个重要人物的情感、态度和属性转移到咨询师身上,并相应对咨询师做出反应的过程。这时,咨询师成了求助者某种情绪体验的替代对象。

### • 1、移情表现与原因

#### - 1. 负移情

- 过去挫折、不快、痛苦或者压抑情绪的转移、表现出行动上的不满、拒绝、敌对、被动、抵抗、不配合等。

#### 2. 正移情

- 愉快、依恋等情绪的转移,表现出友好、依从、敬仰、爱慕等情感体验

#### - 反移情:咨询师对求助者产生的移情

#### 三 移情的表达

直接表达:“我和你聊天很愉快,你使我想起了……”

间接表达:“我觉得你态度很好,让我很放松……”

## 2、处理移情现象 ★★★

- 学会区分移情与依赖
- 移情在咨询过程中属于正常现象，咨询师要策略性的（不伤害对方自尊心）、果断的（明确坚决的态度）、及早的进行处理
- 如果咨询师觉得自己难以处理移情现象，转介

## 正移情与依赖的区别

正移情

一种**好感**

时常想见咨询师

寻求感情依靠

感情色彩浓

寻找替代物

弥补过去情感

依赖

一种**信任**

有困难时**寻求帮助**

寻求**心理依靠**

感情色彩**淡**

**现实的目标**

寻找**现实帮助**

## 五、识别和处理阻抗

- **阻抗：**求助者在咨询过程中，以公开或隐蔽的方式否定咨询师的分析，拖延、对抗咨询师的要求，从而影响咨询的进展，甚至使咨询难以顺利进行的一种现象。

- 抵抗咨询的力量

- **本质：**求助者对咨询过程中自我暴露与自我变化的抵抗，对某种焦虑情绪的回避或者对某种痛苦经历的否认。

- 最早由弗洛伊德提出来。

- 求助者在自由联想过程中对使人产生焦虑的记忆与认识的压抑。

- 意义是增强个体的自我防御。

- 罗杰斯：

- 阻抗个体对于自我暴露及其情绪体验的抵抗。

- 目的：不使个体的自我认识与自尊受到威胁

- 行为主义：个体对行为矫正不服从。

# 1. 阻抗表现形式

## • 1) 讲话程度上的阻抗

### — ①沉默：拒绝回答；长时间停顿

- 最积极主动的抵抗，最为突出。
- 阻抗性沉默——敌对的
- 反省性沉默——领悟需要

### — ②寡语

- 被迫咨询，充满戒心

### — ③赘言：

- 滔滔不绝的无关话

## • (2) 讲话内容上的阻抗——对谈话内容的某种直接、间接的控制

### — ①理论交谈：术语交流

- 企图控制会谈或有疑虑

### — ②情绪发泄：咨询内容引起强烈情绪反应

- 精神防御，避开痛苦

### — ③谈论小事：不谈核心问题

- 最隐蔽，不易发现

### — ④假提问。表面适宜，实际毫无意义

### • (3) 讲话方式上的阻抗——通过言语交流中不同的心理活动来体现

— ①**心理外归因**：冲突与矛盾归因于外界

• 严重阻碍自我反省

— ②**健忘**：忘记焦虑和痛苦的议题

— ③**顺从**：绝对赞同和服从咨询师

• 无法深入内心世界

— ④**控制话题**：要求咨询师讲他感兴趣话题

• 回避焦虑，加强自尊与地位

— ⑤**最终暴露**：最后时刻讲出重要事件

• 咨询师措手不及，来访者表达抵抗

• 区别于犹豫性最终暴露

• (4) 咨询关系上的阻抗——求助者通过故意破坏心理咨询的一般安排与规定来实现自我防御的目的 ★★★

— ①不认真履行时间安排：不按时、迟到、早退、不完成作业、不付费

• 迟到是最可靠指标

• 取消预约，无故不来，极为严重抵抗

— ②诱惑咨询师：言行、装扮引起咨询师注意

• 目的是控制咨询关系

— ③请客送礼等

• 自我防御

• 控制

## 2. 阻抗产生原因

### • (1) 成长的痛苦

#### — ①开始新行为、新观念、新思维

- 转变成一个独立的人
- 承认在欺骗自己

#### — ②结束或消除旧行为。

- 不在假装，不夸大去博得他人同情和好感
- 面对痛苦抉择

### • (2) 功能性的行为失调

#### — ①失调行为填补了某些心理需要空白

#### — ②以失调行为掩盖更深层次心理冲突。从失调中获益。

### • (3) 来自对抗咨询或咨询师的动机

#### — ①只想得到某种赞同意见的动机

#### — ②证实自己与众不同或者咨询师也无能为力

#### — ③并无发自内心的求助动机。

### 3. 处理阻抗 ★★★

- **(1) 建立良好关系解除戒备心理**

- 不把问题看的过重，否则会把来访者当竞争对手
- 来访者不愿接受意见，不一定是阻抗

- **(2) 正确心理诊断和分析**

- **(3) 以诚恳帮助对方的态度对待阻力：**

- 告诉对方存在阻力；
- 取得一致意见；
- 找出原因、积极应对。
- 抵抗十分强烈时，一方面直接揭示，另外一方面考虑长期咨询

- **(4) 使用咨询技巧突破阻抗**

- 应对阻抗的目的：

- 解释阻抗，了解阻抗原因，以便突破阻抗

- 突破阻抗关键：调动求助者的积极性

## 第八单元 咨询效果评估

### • 一、阶段小结与效果巩固

(一) 小结每次咨询效果（应该围绕目标进行）

(二) 商讨下次任务

(三) 布置家庭作业

(四) 正视和处理咨询中的反复现象

(五) 处理咨询失误

## • (一) 小结每次咨询效果 (应该围绕目标进行)

- 咨询师小结: 咨询过程中言行是否恰当, 对求助者及其问题, 把握是否确切, 采取的步骤是否合理有效
- 求助者小结: 是否积极配合, 告诉咨询师信息, 很好理解并接受咨询师帮助, 通过咨询哪方面有变化, 引起变化的原因
- 共同小结: 交流咨询的感受, 总结得失处, 还要商议下一次咨询的相关内容

## • (二) 商讨下次任务

## • (三) 布置家庭作业

- 扩展到日常生活

#### • (四) 正视和处理咨询中的反复现象

- 了解反复性，维持咨询动机，增强信心
- 分析具体原因，针对性处理

#### • (五) 处理咨询失误

#### • 咨询效果的几种分类

- 第一，咨询效果显著，求助者存在的问题已解决，适应能力明显提高。
- 第二，咨询效果较好，心理问题基本解决。
- 第三，咨询有一定效果，但问题依然存在。
- 第四，咨询效果不明显，问题基本没解决

#### • 处理

- 第一、二组不处理
- 三四组：分析原因

- 咨询师：思考每环节、必要进行督导
- 求助者：
  - 能力和经验问题不足解决，应该及时终止

## 二、咨询效果评估

- 1. 评估的时间点：经常性随时评估。
- 2. 评估内容：看是否达到咨询目标
- 3. 评估维度：（综合使用）★★★
  - ①求助者自我评估
  - ②求助者社会功能恢复情况
  - ③求助者周围人对求助者状况改善的评定
  - ④心理测量结果比较
  - ⑤咨询师观察与评定
  - ⑥求助者某些症状改善程度。
- 4. 咨询效果的阶段性与全程性分析
  - 每次要有独立性，有始有终，有一定效果
  - 具有联系性

## 相关知识

- 咨询效果评价的矛盾结果及困难
  - 1. 效果的标准：你好-再见效应
    - 来时重，走时轻
  - 2. 安慰剂效应
  - 3. 相互作用的复杂性：咨询师-来访者-其他人
    - 他人、生活事件等影响，样本被试，自然缓解
- 客观研究咨询效果要做的工作
  - a. 设对照组。  
动机、年龄、性别、问题类型、严重程度和病程长短、相似性
  - b. 随机安排。一批被安排在下一批，可能要几个月后
  - c. 客观评分。在咨询前、中、后，对关键行为，用可靠技术评价，由客观观察者进行
  - d. 进行随访。在开始3-6月后，咨询结束时，数年后，说明近期与远期

## • 制约心理咨询有效性的三因素P175

- a. 一般性有效因素（咨询动机）。
- b. 特殊性有效因素（针对性的咨询）。
- c. 求助者本身的潜在适应能力与生长、复愈能力。

## • 归纳咨询方法有效的共同因素

- a. 咨询师和求助者之间建立的和谐、信任关系，是最基本的共同点。
- b. 求助者求治的强烈动机、积极态度
- c. 有一套双方都相信的理论和方法
- d. 咨询师本身的特征
- e. 促进求助者的认知改变、情绪调节、行为改善

## 注意事项

### • 1. 注意治愈假象与真实

— 刚开始的“蜜月期”。

• 放心了，轻松了；讨好咨询师

— 恢复问题症状

— 缓慢出现效果

• 情绪—症状—行为—价值观—个性

### • 2. 求助者症状改善和问题的解决，也可能经由咨询以外的诸因素而发生

### 三、咨询关系的匹配与转介处理

#### • 1. 选择合适的咨询对象

- (1) 动机正确：希望改变自己
- (2) 人格正常：阻碍咨询关系建立及影响咨询
- (3) 信任度高：咨询、咨询师、理论、方法。“信则灵”
- (4) 行动自觉：合作、主观能动性
- (5) 匹配性好：相互接受
- (6) 智力正常
- (7) 年龄适宜：青年人最好
- (8) 内容合适：心因性疾病、神经症、行为障碍、心身疾病

## 2.判断求助者是否适合自己咨询

### 咨询师对求助者不适宜的情况：

#### (1) 欠缺型：某些咨询内容部擅长

— 处理：转介；尝试理解

#### (2) 忌讳型：价值观和情感方式上的敏感、偏见、忌讳

— 处理：价值中立

#### (3) 冲突型：个性不协调；理论方法不信任

— 处理：善于接纳

### • 3.对咨询关系不匹配的处理

#### • (1) 调整咨询关系的匹配程度

— 根据不匹配具体情况调整：

— 基本思路：咨询师适合求助者

1. 先凭经验去理解，多听搞清楚问题。第一次结束后，查资料，问专家，深度思考
2. 调整咨询师自己的看法，理解与接纳，要有大的包容能力，态度中立，客观理性
3. 不以自己好恶是非为评判标准、减少个性与观点的冲突

#### • (2) 无法实现匹配就转介

#### • 4. 转介注意事项 ★★★

• 第一，事先征求求助者意见并说明理由

- 尊重求助者，不过于直率

• 第二，介绍新咨询师专业情况。

- 专业特长

• 第三，向新咨询师介绍来访者情况。

- 不宜泄露隐私

• 第四，如有必要原咨询师与新咨询师交流，但不干预。转介后不再与求助者交流。

## 四、案例记录整理和保管

### • 一、工作程序

#### • (一) 案例记录的内容和要求

##### • 1. 咨询个案包括的内容和要求

1) 一般背景资料

2) 来访原因

3) 现在主要症状

4) 家庭关系、人际关系、个人成长经历和社会支持系统

5) 个人情绪、个人特征、兴趣爱好、自我认知评价及常用应对方式

6) 既往病史，家庭病史

7) 心理测试结果

8) 咨询师的一般印象

9) 诊断与评价意见

10) 处理意见与咨询方案

11) 咨询各阶段及效果分析

## 2. 对咨询记录的要求

### — 每次咨询记录

- 详细记录，反思策略

### — 总结几次咨询情况的记录

### — 咨询终结时或中断时的最终记录

## (二) 每次咨询记录的基本程序

- 首先，记录求助者来访时的特征。按时，服装
- 其次，将会谈内容简明扼要记录，用第一人称，留一些时间给记录
- 第三，对咨询中印象的总结
- 第四，综合对咨询的话题，求助者主诉的内容，问题的记录

### (三) 阶段性小结记录

- 记录要点:

- 会谈内容概要;
- 在咨询室内外求助者的变化

- (四) 咨询终结时或中断时的总结记录

- (五) 电话咨询记录

- 间接性、随机性

- (六) 案例记录的保管

- 严格管理保存, 对隐私负责
- 专人专柜, 禁止无关人员翻阅
- 研究借阅要登记, 妥善保管, 归还
- 用于科研

- 隐去真实身份

- 发放案例收回

- 个案必要加工, 免对号入座

- 有条件情况下本人同意

## (七) 案例记录中的保密例外 ★★★

— 自杀企图

— 蓄意伤人

— 危害社会

- 先准确判断，向求助者解释，如何继续提供帮助

## 五、咨询关系结束

### • 1、确定咨询结束的时间（基本实现目标后）

#### — 结束时机：

- 咨询方案规定
- 咨询师经验
- 来访者感觉和要求

#### — 一般：咨询达标，双方认可结束

### • 2、全面回顾和总结

总结性回顾时，强调咨询要点，总结咨询成果，肯定进步成功与变化的原因。

### • 3、帮助求助者运用所学的方法和经验。助人自助

### • 4、让求助者接受离别

- 可采用逐渐结束的方法，渐缩咨询的时间，或加长咨询间隔
- 明确停止日期，但必须提前通知对方，使其心理上有所准备

## 结束咨询关系的相关知识

- 结束可能造成伤害

- 1.结束咨询关系的作用

- 第一，激励双方努力实现咨询目标

- 第二，有效保持新的情绪、行为、认知方式并应用到工作、学习和生活中

- 第三，标志着来访者的成长

## 2.结束咨询关系咨询师遵循的原则

- 第一，清晰认识来访者需要和想法多次讨论才能确定结束的问题；
- 第二，清晰认识自己的需要和想法：自己的情感和需要；
- 第三，避免面临离别出现反移情；
- 第四，结束意味着情感损失，在咨访双方情感中更关注来访者情感；
- 第五，真诚共同体验咨询经验感受，向来访者描述自己如何学习这些特殊咨询经验的；
- 第六，总结咨询主要经验，与目前现状联系，帮来访者比较咨询前后状态，让其体会自己的成长与发展；
- 第七，积极鼓励来访者的进步；
- 第八，让来访者记录生活中发生的事件，使其知道咨询师依然关心着他/她。

### 3.结束咨询关系注意事项

- 第一，每次咨询都有结束。每次50-60分钟，可用5-10分钟讨论结束。
- 第二，结束这种积极人际关系需要准备。
- 第三，两种方法：
  - 逐渐消退法-逐渐减少咨询师的作用；
  - 发展来访者更有效的解决问题技能。

## 习题

- **一般资料：**求助者，女性，32岁，公司职员。
- **案例介绍：**求助者由于婆婆矛盾，烦躁、失眠两个多月。
- 下面是心理咨询师与求助者之间的一段咨询对话。
- **心理咨询师：**您能具体谈谈您与婆婆的相处情况吗？
- **求助者：**我结婚前，就对她很有意见了。那时我们准备结婚，他家有兩套房子，一套80平米的老房子，我公婆住着，另一套是140平米的新房，刚装修好。本来我公公打算让我们住这套新房，可我婆婆非说他们老两口一辈子没住过大房子，非要住这套新房不可，最后我们就在那套老房子里结的婚。
- **心理咨询师：**因为这件事，您开始对婆婆有意见了？
- **求助者：**是啊！他们老两口都那么大岁数了，干嘛非要住大房子，让我这新媳妇住老房子，这不就是瞧不起我嘛！而且还有更过分的。结婚两年后我怀孕了，那时婆婆马上就要退休了，我心里想着婆婆正好退休后帮我带孩子。谁想到，婆婆明知道我怀孕了，居然在单位返聘，继续上班。您说，她这不是成心不想给我带孩子嘛，她也太不把我当回事了！

- **心理咨询师：**除了这两件事以外，还有其他事情吗？
- **求助者：**有啊！今年孩子上幼儿园，我想让我婆婆每天早点下班，帮我接孩子，可她就是不肯，说是既然拿了单位的工资，就要认真上班。她连这点小事都不肯帮我！一想到这些，我就特别生气，特烦，吃不下饭，睡不好觉，天天和我爱人吵架，连工作都受到影响。您说我该怎么办？
- **心理咨询师：**听了您的叙述，我非常理解您的心情。在结婚、住房和照顾孩子这些事上，您婆婆的表现让您觉得她瞧不起您，不把您当回事，这让您感到生气，甚至还为此影响了夫妻和工作，对吗？
- **求助者：**是啊，她一点都不肯帮我，她根本就没把我当亲生女儿看待！
- **心理咨询师：**您希望您的婆婆对你，就像对亲身女儿那样？
- **求助者：**是啊！
- **心理咨询师：**那您有没有像对自己亲身母亲那样，对待您的婆婆呢？
- **求助者：**……（沉默），好像也没有，我对自己的母亲要比对婆婆好得多。

- **心理咨询师：**我们希望别人对我们怎样，首先就应该对别人怎样，如果自己都做不到，怎么能期待别人能做到呢。
- **求助者：**那我不要她把我当亲女儿看了，但她至少也要做一个婆婆该做的呀。
- **心理咨询师：**一个婆婆应该做什么呢？
- **求助者：**帮忙带孩子，照顾孩子呗。
- **心理咨询师：**帮儿媳妇带孩子，是婆婆的法定义务吗？
- **求助者：**那倒不是，但很多当婆婆不都是这么做的嘛，她不愿意帮我，分明是瞧不起我。
- **心理咨询师：**您认识的女性中，有没有婆婆没帮着带孩子的呢？
- **求助者：**有啊。
- **心理咨询师：**那她们都觉得自己的婆婆瞧不起自己吗？
- **求助者：**那倒没有。
- **心理咨询师：**同样是婆婆没帮着带孩子，因为什么其他人都能接受，而您却认为婆婆是瞧不起您呢？
- **求助者：**……（沉默）难道是我的问题？
- **心理咨询师：**是您对这件事的看法存在问题。人们对事物都有一些自己的看法。有的是合理的，有的是不合理的，不同的想法可能会导致不同的情绪反应和行为结果。

- 1 单选 按照合理情绪疗法的ABC理论, 该求助者的A是 ( )。
  - (A)食欲下降入睡困难 (B)经常与丈夫吵架
  - (C)婆婆不肯帮忙接孩子 (D)婆婆瞧不起自己
  - 答案: C
- 2 多选 按照合理情绪疗法的ABC理论, 该求助者的C包括 ( )。
  - (A)烦躁 (B)与丈夫吵架
  - (C)愤怒 (D)食欲下降
  - 答案: ABCD
- 3 多选 按照合理情绪疗法的ABC理论, 引发该求助者心理问题的原因包括 ( )。
  - (A)歪曲的认知 (B)不合理信念
  - (C)现实的刺激 (D)非理性思维

• 7 单选 该求助者不合理信念的特征是（）。

- (A)乱贴标签
- (B)选择性消极注视
- (C)绝对化要求
- (D)过分概括化

— 答案：C

• 8 多选 在咨询过程中，心理咨询师使用的提问方式包括（）。

- (A)间接询问
- (B)直接逼问
- (C)开放式询问
- (D)封闭式询问

— 答案：ACD

• 9 多选 在咨询过程中，心理咨询师使用的技术包括（）。

- (A)指导
- (B)鼓励
- (C)释义
- (D)情感反应

— 答案：BCD



## 案例二：

- **一般资料：**求助者，女性，30岁，公务员。
- **案例介绍：**求助者由于女儿的问题前来咨询。
- 下面是心理咨询师与求助者之间的一段咨询对话。
- **心理咨询师：**您好！请问我能为您提供什么帮助吗？
- **求助者：**我的女儿现在5岁了，特别地不听话，真是让我有操不完的心，您帮帮我吧。
- **心理咨询师：**您能说说您的女儿都有哪些不听话的表现吗？
- **求助者：**我女儿四岁前一直住在我父母家，四岁后我们把她接回到身边，开始还很乖。不知道从什么时候开始，她每天晚上在家里大吵大嚷，而且还满地打滚，我和她爸爸怎么批评都没用，有时候气急了，打她几巴掌，也没什么效果，更可气的是，越是批评她，她闹得越起劲，他这么小就这么不听话，将来可怎么办啊！我现在一想起这孩子的问题就特别烦，您说我该怎么办啊！
- **心理咨询师：**您女儿经常在家吵闹，而且不管您和您丈夫怎样批评教育，都没有效果，这让您很焦虑，我非常能理解您作母亲的这种心情，也替您感到着急。您说您的女儿每天都要在家里吵闹，她是真的每一天都吵闹，还是偶尔也有比较安静，不吵闹的时候呢？

- 求助者：偶尔也有比较安静的时候，不过这种情况太少了。
- 心理咨询师：那您女儿比较安静的时候，您和您的丈夫会做何反应呢？
- 求助者：我和我爱人都很忙，每天下班回家都精疲力竭了，还要和女儿作斗争，好不容易她哪天没闹，我们赶紧抓紧时间把没做完的工作做完，或者看电视，上上网。
- 心理咨询师：那也就是说，女儿不闹了，你们就会抓紧时间做自己的事情，不太关注她，是吗？
- 求助者：是的。
- 心理咨询师：从心理学的角度讲，您女儿的吵闹行文与家长的反应是有关系的。
- 求助者：和我们有关系？
- 心理咨询师：是的，每个孩子都希望获得家长的关注，您和您丈夫都很忙，甚至下班回家也没有时间陪孩子。您女儿吵闹，您和您丈夫就会批评她，但这种批评对孩子来说，在某种程度上也是一种关注，实际上，孩子通过她的行为获得了某种好处，也就是得到了强化。
- 求助者：这样看来，孩子的吵闹确实与我们有关系，那我们应该怎么办呢？
- 心理咨询师：当孩子再大吵大嚷，满地打滚的时候，您和您丈夫不要去批评她，而是迅速离开，如果她一旦安静下来，你们马上要给予鼓励和奖励。

- 14 多选 在咨询过程中，心理咨询师使用的提问方式包括（）。
  - (A)间接询问
  - (B)直接逼问
  - (C)开放式询问
  - (D)封闭式询问

- 答案：ACD
- 15 多选 在咨询过程中，心理咨询师应该持有的咨询态度包括（）。
  - (A)正视现实
  - (B)尊重
  - (C)通情达理
  - (D)设身处地

- 答案：BCD
- 16 多选 在咨询过程中，心理咨询师使用的参与性技术包括（）。
  - (A)倾听
  - (B)具体化
  - (C)内容反应
  - (D)情感反应

- 答案：ABCD

17. 多选题 在咨询过程中，心理咨询师使用的影响性技术包括（）。

(A) 指导 (B) 情感表达

(C) 释义 (D) 解释

答案：ABD

18. 单选题 “她每天晚上在家里大吵大嚷，而且还满地打滚。我和他爸爸怎么批评都没用，有时候气急了，打她几巴掌...”从这段叙述中可以看出，求助者和丈夫对女儿的吵闹行为采取的方法属于（）。

(A) 增强法 (B) 惩罚法

(C) 消退法 (D) 代币管制法

答案：B

19. 单选题 “当孩子再大吵大嚷，满地打滚的时候，您和您丈夫不要去批评她，而是迅速离开，如果她一旦安静下来，你们马上要给予鼓励和奖励。”心理咨询师这样建议的理论基础是（）。

(A) 精神分析 (B) 人本主义

(C) 行为主义 (D) 认知科学

答案：C

• 20 多选 阳性强化法的基本原理包括（）。

- (A)又奖又罚
- (B)奖励正常行为
- (C)不奖不罚
- (D)漠视异常行为

- 答案：BC

• 21 多选 阳性强化法中的“阳性强化”的含义包括（）。

- (A)正强化
- (B)负强化
- (C)给予正性强化物
- (D)撤销惩罚物

- 答案：AC

• 22 多选 行为疗法的理论基础包括（）。

- (A)认知理论
- (B)经典条件反射理论
- (C)操作条件反射理论
- (D)社会学习论

- 答案：BC

## 案例问答题

- 本部分采取专家阅卷，1—8题，满分100分。请在答题纸上写明题号，用钢笔、圆珠笔按要求作答。
- 一般情况：求助者，女性，30岁，大学文化，汉族，中学教师，已婚，经济状况良好。
- 自述：2个多月来时常处于情绪郁闷烦躁状态，感到委屈，有时独自落泪，认为现实是冷酷无情的，对未来的婚姻生活悲观失望，认为夫妻感情已经走到了尽头，想到这些事就悔恨和痛苦。吃不下饭，睡眠也不好，时有恶梦，白天注意力不集中，记忆力下降，容易急躁，遇到小事也会对家人发脾气，虽然还能继续教学工作，在学生和同事面前觉得轻松了许多，但是，工作效率低，备课时经常出现小差错。不想与朋友谈论各自婚姻状况。多次想来咨询但又担心解决不了问题，在朋友的再三鼓励下，前来咨询。



• 三、如果对该求助者使用理性情绪治疗，请简述该方法的操作过程。

• 答

• 四、咨询中曾出现阻抗，请简述如何处理阻抗？

• 答



海纳心理  
HAINAXINLI

感谢大家

祝大家考试顺利!

2017年上半年

