第一节　建立咨询关系

咨询关系是心理咨询师与求助者之间的相互关系。建立良好的咨询关系是心理咨询的核心内容。咨询关系的建立受到咨询师与求助者的双重影响。就求助者而言，其咨询动机、合作态度、期望程度、自我觉察水平、行为方式以及对咨询师的反应等，会在一定程度上左右咨询关系；就咨询师而言，其咨询态度对咨询关系的建立和发展具有更为重要的影响。正确的咨询态度是建立良好咨询关系的重要基础。

2008年11月卷一考题：68.咨询关系的建立受到（B）的双重影响。

A咨询动机与期望程度　　B咨询师与求助者

C 合作态度与咨询方法　　D自我觉察水平与行为方式

- 心理咨询关系具有以下特点：

- 1. **它是一种职业性人际关系**。心理咨询是求助者带着心理问题和困惑，到咨询机构，向心理咨询师求助，心理咨询师一旦同意为他咨询，这便构成一种合同式的职业性人际关系。这种关系受职业道德和相关法律的制约与保护。

  2. **它是一种具有时限性的人际关系**。咨询关系只在咨询过程中存在，这一过程结束后，咨询关系也不再继续。

  3. **它是一种平等助人、共同成长的关系**。

咨询关系的重要性

- 求助者信任咨询师，才能畅所欲言，才能采纳咨询师的意见。
- 咨询师接纳求助者，才能更尽心尽力地为求助者服务。
- 良好的咨询关系具有助人效果。也为求助者提供了建立良好关系的榜样。

  良好咨询关系是咨询的第一步，也是咨询顺利进行的保证。

- 不同流派下的不同角色

各种心理咨询依咨询理论、来访者问题的不同，所实施的技术方法及所扮演的角色存在有很大差异。

1、如侦探——精神分析流派

2、如教练——行为主义流派

3、如朋友——人本主义流派

在实际工作中，许多咨询心理学家倾向于采用折中的方法。

第一单元 尊重

尊重求助者，不仅是咨询师职业道德的起码要求，也是助人的基本条件，是咨询成功的基础。尊重求助者，其最大的意义在于可以给求助者创造一个安全、温暖的氛围，使其最大程度地表达自己。

恰当的表达尊重，**需要理解以下几点**：

★尊重意味着完整接纳；意味着接纳一个人的优点和缺点；也意味着接纳一个人的价值观与自己不同甚至差距很大的求助者。

★尊重意味着一视同仁。

★尊重意味着以礼待人。

★尊重意味着信任对方。

★尊重意味着保护隐私。

★尊重应以真诚为基础；尊重并不意味着一味地迁就求助者，没有原则，没有是非。

咨询师实在难以接纳求助者→转介

尊重的意义

1. 是建立良好咨询关系的重要条件，是有效助人的基础。

2. 可以给求助者创造一个安全、温暖的氛围，从而最大程度地表达自己。

3. 可使求助者感到自己受尊重、被接纳、获得一种自我价值感。

4. 尊重具有明显的助人效果。

咨询师积极、乐观的人性观和人生观，应当成为咨询氛围的基调。

案例：

一小学生被叫来咨询室，因为他偷了别人的东西。下面是辅导老师的咨询过程:

- 辅导老师：听说你偷了人家的东西？
- 学生：嗯.....
- 辅导老师：你偷了多少?
- 学生：我拿了5罐果汁。
- 辅导老师：拿那么多做什么？
- 学生：我要拿去请同学喝。
- 辅导老师：为什么要请同学喝？

- 学　　生：他们都不跟我玩，我想请他们喝了果汁，他们就会跟我玩了。
- 辅导老师：要请同学喝也应该用钱买呀！怎么能偷呢？
- 学　　生：我没有那么多钱。
- 辅导老师：没有钱就不要请客呀！偷东西多丢脸呀！年纪这么小就不学好，将来还得了？以后再偷东西，就要惩罚你了，知道吗？
- 学　　生：知道了。
- 辅导老师：好了，赶快回教室上课，以后千万不要再偷别人东西了！

2008年11月卷一考题：69.“完整的接纳“求助者，并不意味着（A）

A对求助者的恶习无动于衷　　B接纳求助者全部的优点和缺点

C充分尊重求助者的价值观　　D接受求助者的光明面和消极面

第二单元 热情

热情与尊重的区别：

（1）尊重更多以礼待人、平等交流，想保持距离，富有理性色彩；

（2）热情、更多友好，想减少距离，富有浓厚的感情色彩；

（3）只有尊重，显得有点客气，甚至公事公办；

（4）只有热情，显得过于友好，让人不知所措。

热情体现在咨询的全过程，是一个优秀咨询师的必备素质。仅有尊重而没有热情，咨访关系会显得有些公事公办。

求助者初次来访时适当询问，表达关切。

注意倾听求助者的叙述。

咨询时耐心，认真，不厌其烦。

咨询结束时，使求助者感受到热情。

尊重与热情两者结合，才能情理交融，感人至深。但要应人而异。

热情具有多种功能:

1. 消除或减弱不安心理；
2. 激发求助者的合作愿望；
3. 本身就具有助人功能。

- **2009年5月卷一考题：121.热情与尊重相比，下列说法中正确的是（BD）**
- **A尊重具有感情色彩　B热情与求助者的距离更近些　C热情具有理性色彩　　D热情体现在咨询的全过程**
- **2008年5月卷一考题：69.仅有尊重而没有热情的心理咨询师会使咨询关系显得（C）**
- **A清理交融　B轻松愉快　C公事公办　D亲切友好**

第三单元 真诚

真诚，是指在咨询过程中，咨询师以“真正的我”出现，表里一致、真实可信地置身于与求助者的关系之中。

真诚的功能：

（1）可以为求助者提供一个安全自由的氛围；

（2）咨询师本身的真诚为求助者提供了一个良好的榜样，促进求助者的自我探索。

★真诚不等于诚实说话。咨询师表达真诚应该遵循一个基本原则，即对求助者负责，有助于求助者成长。

★真诚不是自我发泄。

★真诚应是实事求是。

★真诚应适度。

在早期的咨询关系中，真诚的表达只要求“不要虚伪”，在这期间，咨询师可保持静默或避免表达出自己的主观评价，随着咨询关系的发展，咨询师亦可表达对求助者的不足、缺点的反馈、但不以损害咨询关系为原则。

真诚应是咨询师的基本素质。

真诚分析练习：

- *例：学生与老师*

  学生：在这次考试中，你给了我40分，我感到很难过，我觉得我已了解所教的内容，觉得可以通过的。

- 老师A：不要责备我，不是我给你40分，而是你自己丢掉的。

- 评析：这位老师表现出惩罚性、防御他自己受到责备；用他自己认为的诚实来伤害学生。

- 老师B：你40分，我感到很抱歉，我是非常希望能给你好分数的。
- 评析：老师告诉学生希望帮助他，但实际上并没有做什么，是虚假的。

- 老师C：我非常抱歉，恐怕我不能做什么，我必须按照规定办事。
- 评析：老师表达了根据规则办事的思想，而没表达出他真正对人的感觉。

- 老师D：你觉得你已学好了，但是你仍考不好，我不大了解原因在哪儿。
- 评析：老师有限度地表达出他的感觉。

- 老师E：我了解你对分数的失望。多少我有些责任。你认为我在惩罚你，我对此感到难过。
- **评析：老师能适当而真诚地表达出他的感觉。**

特别提示：

- 真诚是内心的自然流露，不是靠技巧所能获得的，真诚建立在对人的乐观看法、对人有基本信任、对求助者充满关切和爱护的基础上，同时也建立在接纳自己、自信谦和的基础上。
- 在助人过程中，真诚的表达是一种智慧，前提有益于咨询的进行，又有助于对方的成长。
- 真诚应是咨询师的基本素质，是潜心修养、不断实践的结果。

- 2010年5月卷一考题：60.对“真诚不等于说实话”的正确理解是（C）
- A实话实说有利于表达真诚　　B表达真诚不能通过言语
- C表达真诚应该有助于求助者成长
- D真诚与实话实说之间没有联系

第四单元　共情

共情被人本主义心理咨询家认为是影响咨询进程和效果的最关键的咨询特质。按照罗杰斯的观点，共情是指体验别人内心世界的能力，包括三个方面的含义：

咨询师借助求助者的言行，深入对方内心去体验他的情感、思维。

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之间的联系。

咨询师运用咨询技巧，把自己的共情传达给对方，以影响对方并取得反馈。

缺乏共情容易使得咨询过程出现障碍，具体表现为：

★求助者感到失望。

★求助者觉得受到伤害。

★影响求助者自我探索。

★影响咨询师对求助者的反应。

共情的重要性

- 1、咨询师能设身处地地理解求助者，从而更准确地把握材料;
- 2、求助者会感到自己被理解、悦纳，从而感到愉快、满足;
- 3、促进求助者自我表达、自我探索，从而达到更多的自我了解和咨询双方更深入的交流;
- 4、对于那些迫切需要获得理解、关怀和情感倾诉的求助者，有更明显的咨询效果。

正确理解和使用共情，应当注意以下几点：
咨询师应走出自己的参照框架而进入求助者的参照框架。
咨询师必要时要验证自己是否做到共情。
表达共情要因人而异。过度，会让人觉得咨询师小题大做；不足，会让人觉得理解不够。
表达共情要善于使用躯体语言。
表达共情应考虑到求助者的特点和文化背景。

- 试分析以下回答是否合适，并简要分析为什么：
  例一：
  来访者：我的爱人死了，我的人生也完了。孤零零地一个人活在世上，真是生不如死，我不想再活下去了。
  咨询师：人死不能复生，你千万不要这样想，何必害苦了自己呢？
- （分析：忽略了来访者的感受，也近乎是命令对方停止感受。）

- 例二
  来访者：我真的没用，公司最近提升了好些人，却没有我的份。好几次我想和总经理谈谈，又总是鼓不起勇气，唉！我真的没有用，我真恨自己！
  咨询师：如果我是你，我就会……
- （分析：完全忽略来访者的感受而单从自己的观点给予建议。）
- 例三
  来访者：我真蠢，我怎么会相信一个人？
  咨询师：嘿嘿，想不到你一向骄傲傲自大，如今也终于承认了自己的愚蠢，真难得啊！
- （分析：用讥讽的口吻刺激来访者，而完全忽略了他的态度。）

促进设身处地的理解的技术

（1）关注：表情，躯体姿势，身体距离，声音。

（2）用言语交流设身处地的理解。

（3）非言语交流设身处地的理解。

（4）沉默作为交流设身处地的理解的一种方式.

正确理解和使用共情，应注意以下几点：

- 1、咨询师应走出自己的参考框架而走入求助者的参考框架；
- 咨询师应走出自己的思考方式而进入求助者的角度，把自己放在求助者的地位和处境上来尝试感受他的喜怒哀乐。

- 2、咨询师必要时要验证自己是否做到共情；
- 不太肯定自己的理解是否准确、是否达到了“通情达理”时，可使用尝试性、探索性的语气来表达，请求助者检验作出修正。

- 3、表达共情应适时适度，因人而异；　否则会适得其反。
-

正确理解和使用共情，应注意以下几点：

- 4、表达共情要善于使用躯体语言；
- “通情达理”的表达除了言语表达外，还有非言语行为，要重视把两者结合起来。

咨询师回应求助者的内容应该反映求助者语言和非语言所蕴藏的信息，

咨询师的除言语表达外，还有非言语表达，后者有时更有效，更简便。

- 5、表达共情要善于把握角色；
- 把握好自身的咨询师角色很重要。咨询师既要能进，也要能出，出入自好，恰到好处，才能达到最佳境界。咨询师“通情达理”是指体验求助者的内心“如同”体验自己的内心，但永远不要变成“就是”。
- 6. “通情达理”表达应考虑到文化背景及求助者的某些特点。

案例分析

- **求助者：**我觉得很难过，因为我从来没担心过高考，就算想来，也只是估计自己能不能取得优异成绩。唉！想不到居然名落孙山，真是越想越不服气，今年的高考其实并不难，班上成绩中等的人都考了大学，没想到一向佼佼者的我……。我觉得考试根本就不能正确评估一个人的成绩，况且读书也不是为了考试，这样我也就想开了，决定工作算了，但我的父母却骂了我一顿。坚持说考上大学才是有出息，一定要我参加补习班，然后再考。和他们争了几天，都没结果，我都烦死了。

共情五层次分析

- 咨询师1：你为什么感到如此悲伤呢？
- 咨询师1的回答似乎根本没有留意当事人所说的话，而他问求助者为何这样悲伤，是个很不妥当的问题，反映了他不但没有留心倾听，而且还完全忽略了求助者所表达的重要感受。属第一层次。
- 咨询师2：你一向成绩很好，但想不到高考却失败了。
- 咨询师2的回答虽然在内容上和求助者表面所说一致，但他只注意了求助者表面的感受，故在反应中只有内容上的复述，缺乏感情的响应。从他的反应中，可看出他的倾听不很准确，以致了解得不够全面。属第二层次。

- 咨询师3：因为高考不及格，所以你感到很失望、很难过。

咨询师3的反应与求助者所表达的意义和感受比较一致，但未能对求助者较深的感受作出反应，即没有对隐藏于言语背后的感受作出“通情达理”的反应，属第三层次。

- 心理咨询专家卡可夫认为，若要在咨询过程中产生有效的结果，咨询师最起码要具有第三层次的“通情达理”。
- 咨询师4：因为高考不及格，所以你感到很失望、很难过，也不清楚前面路该如何走，心中很混乱。
- 第四层次中，“通情达理”的程度较高，在咨询师的反应中，他所表达的感受已深于求助者所能表达的，即咨询师把求助者深藏于言语背后的感受也表达了出来，因此求助者可由此来体验和表达起初未察觉和未能表达的感受，同时也因此可以掌握到这些感受背后的涵义。
- 咨询师5：你一向成绩很好，从没想到高考会失败，因此你特别感到失望与难过，也有点气愤。与父母商量后，似乎非读书不可，但自己实在有点不甘心，因而内心很矛盾。

- 达到第五层次的咨询师，做到了最准确的“通情达理”。无论在表面或深入的感受上，都很准确。上例中，他不但明白当事人很失望、难过这表面的感受，甚至连很深入的情感，如气愤、不甘心和矛盾等，也作了准确的反应。此时咨询师已能对求助者作全面而准确的“通情达理了”。

共情表达失误

- 1、直接的指导和引导；
  2、简单的判断和评价；
  3、空洞的说教和劝诫；
  4、习惯贴标签和诊断；
  5、虚假或虚弱的保证；
  6、排斥消极思想情感。

共情情境模拟

假设你一是一个三岁小孩的父母，你的孩子生病了需要打吊针，针管插在孩子的胳膊上，孩子一直哭着，这个时候，您怎么让孩子不哭呢？

- A、「拜托你不要哭好不好，医院的人都被你吵得受不了了。」
- B、「妈妈抱你，听话啊。等一下我买玩具给你喔。」、
- C、「你再哭，病就好不了喔！」
- D、「你不哭，我就去买好吃的麦当劳给你，好不好？」
- E、「你一直哭，那么大声，被隔壁警察听到了，就麻烦喔！」
- ……

讨论：你会怎样做？

模拟对话：

「打针很痛喔！」

「你很想不要打针是吗？」

「很想把这点滴拿掉是吗？」

「你害怕打针打很久？」

「我去问医生，可不可以不要打？」

[案例讨论]

假如小张是你的同事，是个有上进心的咨询员，工作主动热情。但他今天有点消沉。下班以后，在办公室，他找你聊天。

- 情境一：小张说：“今天，我咨询花了整整一个小时，但来访者竟然声称没有效果。”，小张的意思是（A）

  A）抱怨　B）无奈　C）表达建议

  D）征求建议　E）希望指导
- 当对方仅仅是向你抱怨的时候，你就注意不要给对方指导的建议。他其实自己知道怎么做，就只是想发泄一下而已。这个时候他需要一个很好的倾听者，你只要听着就可以了，适当的时候也可以发表一些无关痛痒的抱怨。