- 情境二：小张说：“嗨，今天，我咨询花了整整一个小时，也不知道怎么搞的，来访者依然声称没有效果。”小张的意思是（B ）
- A）抱怨 B）无奈 C）表达建议 D）征求建议 E）希望指导
- 当对方无奈的时候，表示可能对来访者有怀疑。可能需要和你分析一下来访者的情况和应对策略，这个时候你只要安慰和一起分析就可以了

- 情境三： 小张说：“今天，我真遇到麻烦了，咨询进行了整整一个小时，来访者依然声称没有效果。” 小张的意思是（E ）
- A）抱怨 B）无奈 C）表达建议 D）征求建议 E）希望指导
- 碰到这样的说法，可能表示对方遇到了问题，不知道怎样应对来访者，自信心不足，此时需要你给予鼓励。这个时候你只要鼓励他，并分享你咨询的经验就可以了。

情境四：

“今天的咨询，说来也奇怪，我花了整整一个小时的时间，但来访者还是声称没有效果。”小张的意思是（ D）

A）抱怨 B）无奈 C）表达建议 D）征求建议 E）希望指导

可能小张想从你这里得到建议，希望和你探讨一下，怎样咨询该来访者。当对方是真正寻求你的帮助的时候，你可以和他一起来分析该案例，给出你的建议。但是要注意，这仅仅是你的建议而已。

1、通情达理既是一种咨询技术，也是一种咨询态度、咨询理念和咨询师的品质。

2、正确使用通情达理，是心理咨询取得实效的重要保证。

- 2009年5月卷一考题：40.心理咨询师的共情是指体验求助者的内心要做到（A）
- A如同体验自己　　B就是体验自己
- C以自己为参照　　D以社会会参照

- 2009年5月卷一考题：60.不属于共情的含义是（A）
- A咨询要以自己的参照框架去剖析求助者的问题
- B咨询师借助求助者的言行，体验对方的内心世界
- C咨询师借助知识经验，把握对方体验与其人格之间的联系
- D咨询师要运用技巧将自己的共情传达给求助者

- 2009年5月卷一考题：80.以下说法中错误的是（D）
- A共情是最为关键的咨询特质
- B共情是体验求助者的内心世界
- C共情就是把握求助者的情感与思维
- D共情就是必须与求助者拥有同样的情感

- 2008年11月卷一考题：70.共情对于咨询师活动而言，最重要的意义在于（D）

A有利于咨询师收集材料　　B可使求助者感到满足
C有利于求助者自我表达　　D建立积极的咨询关系

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面予以关注，从而使求助者拥有正向价值观。

★积极关注涉及到对人的基本认识和基本情感。

★凡是助人工作，首先必须抱有一种信念，即受助者是可以改变的。所有有效的咨询被认为可以使求助者发生积极、正向的改变。

- 积极关注不仅有助于建立咨询关系，促进沟通，而且本身就具有咨询效果。
- 为了有效地使用积极关注，应当注意以下几点：
- 1、避免盲目乐观；
- 2、反对过分消极；
- 3、立足事实求实。
- 因此，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，是咨询的最高目标。

生活中的例子

唠叨的妻子－－自卑的丈夫

积极关注→是一种阳性强化行为，提高对方自信心。

- 2010年5月卷一考题：80.正确的咨询态度包含五种要素是尊重、热情、真诚、共情和（D）
- A主动　　B充满爱心　　C乐观　　D积极关注

- 2009年11月卷一考题：80、积极关注指的是（B）
- A关注求助者的身体状况　　B关注求助者言行和积极面
  C关注求助者的负性情绪　　D关注求助者对咨询师的态度

- 2008年5月卷一考题：114.为了有效的积极关注，应该注意（ACD）
- A避免盲目乐观　　B重视负性情绪
- C反对过分消极　　D立足实事求是

第二节 制定个体心理咨询方案

- 第一单元 确定咨询目标
  - 全面掌握求助者的有关资料，列出求助者的全部问题。
- 收集资料围绕七个问题：
- “who” ： 他是谁？
- “What” ： 发生了什么事？
- “When” ： 什么时候发生的？
- “Where” ： 在哪里发生的？
- “Why” ： 为什么会发生？
- “Which” ： 与哪些人有关？
- “how” ： 事情是如何演进的？

- 在与求助者交谈时，要针对不同的对象、不同的心理问题采取相应的会谈方式。应考虑到求助者如下因素：
- ★年龄特征。
- ★性格特征。1、对富有暗示性者，语言要明确坚定；2、对抑郁个性者，语言要温和，充满同情关切；3、对强迫个性者，论述要严密，推理要合乎逻辑；4、对于内心拘谨者，要多给予理解、鼓励；5、对敏感多疑者，交谈应诚实恳切；6、对依赖过重者，不宜过分迁就或者提供较多的支持；7、对于被动个性者，应多让对方发表看法。
- ★问题特征。
- ★文化特征。
- 在深入了解求助者时，可以参照如下思路：
- ★明确求助者想要解决的问题。
- ★进一步了解问题的来龙去脉。
- ★通过对求助者言行的反应，澄清求助者的真实想法。
- ★深入探讨求助者问题的深层原因。咨询师重要而且非常关键的一步是找到核心原因。

- 2009年11月卷一考题：121.收集求助者资料时围绕的七个问题包括（ABCD）
- A who　B what　C why　D how
- 2008年11月卷一考题：71.选择与求助者的谈话方式时，应当考虑的求助者自身因素包括（D）
- A年龄特征　B性格特征　C文化特征　D以上三者

二、判断求助者心理问题的类型和严重程度

三、选择优先解决的问题

- ★找出求助者“主要问题”。所谓“主要问题”，就是求助者最关心、最困扰、最需要解决的问题。
- ★确定从哪个问题入手。一种是先解决主要的，再解决次要的；另一种是先解决容易的、次要的、再解决困难的。现实中，有时咨询师与求助者的目标不太一致，应以求助者的目标为主。

四、向求助者说明有效咨询目标的基本要素。

- 一个有效的咨询目标，应具有如下要素：
- 1、具体。
- 2、可行。对于由于咨询师的原因而难以达到目标，要同求助者讲清，重新制定目标或中止咨询或转介给合适的咨询师。
- 3、积极。
- 4、双方可以接受。若双方目标有异，应通过双方交流来修正。若无法协调，应以求助者的要求为主。若咨询师无法认可，也可中止咨询关系或转介给其他咨询师。
- 5、属于心理学性质。心理咨询主要涉及心理障碍问题、心理适应问题、心理发展问题。
- 6、可以评估。
- 7、多层次统一。

- 2008年11月卷一考题：70.如果心理咨询师与求助者的目标不一致，并难以统一，则咨询目标的确定应该（D）
- A当以眼前问题为主　　B以咨询师的目标为主　　C以长远的发展为主　　D以求助者的目标为主

五、近期目标和远期目标的整合

- **从大目标（终极目标）着眼，从小目标（具体目标）着手。所谓的大目标即终极目标，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。根据终极目标来确定具体目标，在实施具体目标时始终以终极目标为指导。**

- 2010年5月卷一考题：81.心理咨询的终极目标的含义是（C）
- A统一多层次目标　　B建立积极有效的目标　　C完善求助者的人格　　D整合近期与远期目标
- 2009年11月卷一考题：60.咨询的终极目标与具体目标的关系是（A）
- A从终极目标着眼，从具体目标入手
- B以具体目标为指导，实现终极目标
- C以具体目标着眼，从终极目标着手
- D由具体目标出发，确定终极目标

注意事项：

一、求助者并不都能提供有效的目标。当目标模糊时，咨询师可以通过一系列开放式的询问，来促进求助者思考自己的来访目标。另一种情况是求助者提出某个目标，但随着咨询的深入，发现了求助者原先没有意识到的更深层次、更本质的目标，从而需要重新确定新目标。

二、某些咨询师对咨询目标存在错误观念。

- ★有人认为咨询师应持完全中立的态度，不应带有任何自己的价值观念。
- ★有人认为咨询中应给求助者灌输、传授一些正确的、健康的价值观。
- ★有些咨询师把求助者的快乐、满足作为咨询目标。
- ★有些咨询师把求助者能否适应环境作为咨询目标。

- 三、不同的心理咨询流派有不同的咨询目标。
- 人本主义学派把自我实现作为咨询的目标。
- 行为主义学派对人本主义咨询目标提出了批评，认为咨询目标应该以行为名称来描述，这些行为是具体的、可观察的、可测量的。
- 精神分析学派的目标时将潜意识意识化，重组基本的人格，帮助求助者重新体验早年体验，并处理压抑的冲突，作理智的觉察。
- 完形学派的目标时帮助求助者觉察此时此刻的经验，激励他们承担责任，以内在的支持来对抗外在支持的依赖。
- 理性情绪学派的目标在于消除求助者对人生的自我失败感，帮助他们更能容忍与更能过有理性的生活。

- 交互分析学派希望帮助求助者能有脚本自由，策略自由，成为自主性的人，能选择，达到他们想要成为的人，帮助他们检验早年的决定，并能在觉察的基础上作新的决定。
- 现实治疗学派强调引导求助者学习真实与负责任的行为，发展一种成功的统整感，帮助他们对行为作价值评估，并决定改变的计划。
- 其实，各种目标之间并非不相容。如人本主义持的目标是一般的、普通的、宏观的、长期的目标；行为主义的目标是特殊的、具体的、微观的、短期的目标。

2010年5月卷一考题：124.关于不同咨询流派的咨询目标，下列说法中正确的是（AB）

A人本主义学派强调求助者自我实现

B行为主义学派帮助求助者消除适应不良行为

C合理情绪疗法发展求助者成功的统整感

D完形学派帮助求助者消除不合理的信念

- 第二单元 制定咨询方案

一、划分咨询阶段

- ★诊断阶段。包括建立咨询、收集相关信息、进行心理诊断、调整求助动机，确定咨询目标、制定实施方案等一系列步骤。
- ★咨询阶段。这是心理咨询最核心、最重要的实质性阶段。咨询师的重要任务是帮助求助者分析和解决问题，改变其不适应的认知、情绪和行为。
- ★巩固阶段。是咨询的总结提高阶段。

二、制定咨询方案。

- 咨询方案是必须的。有了实施方案就可以满足求助者的知情权，使咨询双方明确行动方向和目标，便于操作，便于检查，便于总结经验和教训。
- ★咨询目标。
- ★双方各自的特定责任权利和义务。
- ★咨询的次数和时间安排。一般每周1-2次，一次50分钟左右。
- ★咨询的具体方法过程和原理。
- ★咨询的效果及评价手段。
- ★其他问题及有关说明。P84案例2-1

- 2009年5月卷一考题：81.咨询方案中需要明确的咨询师义务是（A）
- A尊重求助者　B遵守国家纪律　C严守保密原则　D贯彻中立原则

- 2009年5月卷一考题：108.心理咨询方案应当包括（AB）
- A咨询的目标　B双方的责任和权力　C咨询的态度　D咨询效果的承诺

- 2009年5月卷一考题：120、在咨询交谈中，除非得到求助者的同意，一般情况下不能（BCD）
- A仔细的观察　B录音　C详细的笔录　D录像

- 2009年11月卷一考题：114、制定心理咨询的方案作用在于（ABD）
- A便于总结经验教训　B可以满足求助者的知情权
- C满足形式上的需要　D可以使咨询双方明确行动目标

- 2008年5月卷一考题：71、咨询阶段中最核心、最重要的实质阶段是（B）
- A 诊断　B咨询　C巩固　D评估

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

- 调动求助者的积极性
  P88 案例2-2
- 对求助者启发、引导、支持、鼓励
  P90 案例2-3
- 克服阻碍咨询的因素

第三节 个体心理咨询方案的实施

- ## 第二单元 参与性技术

一、倾听

对倾听的正确理解及如何倾听

倾听是指咨询师通过自己的语言和非语言行为向求助者传达一个信息，我正在很有兴趣地听着你的叙述，我表示理解和接纳。

- 倾听是心理咨询的第一步，是建立良好咨询关系的基本要求。咨询最重要的是”听”.善于倾听，积极的听，认真的听，关注的听，不仅在于听，还要有参与，有适当的反应。

这要求咨询家大部时间不作声，利用各种感觉途径去获得当事人整个信息:

- 用耳朵去听当事人说话及其语调，
- 用头脑去领会话语中潜在的信息，
- 用眼睛去注意当事人的手势，身体姿势等行为表现，以证明咨询家在听取、理解与接受当事人所说的话。

倾听不仅是为了明了情况，也是为了建立咨访关系，鼓励求助者更加开放自己，同时，还具有助人效果。倾听是每个咨询师的基本功，不会倾听的咨询师就不能称为咨询师。

- **倾听中容易犯的错误：**
- ★急于下结论。
- ★轻视求助者的问题。
- ★干扰、转移求助者的话题。
- ★作道德或正确性的评判。
- ★不适当运用咨询技巧，如询问过多、概述过多、不适当的情感反应。

- **倾听时给予适当的鼓励性回应：**倾听时给予适当的鼓励性反应，最常用、最简单的动作是点头。
- P96 案例2-4

事例分析

- 1．求助者的叙述中包含了许多信息：如，自己的自行车与他人的车撞地。

有四种表达方式：

1、自行车撞了；

2、我撞了他的车；

3、他撞了我的车；

4、真晦气，自行车撞了

- 2010年5月卷一考题：96、倾听时容易出现的错误包括（CD）
- A做结论过于谨慎　　B不作道德判断
- C轻视求助者问题　　D转移求助者话题

- 2008年11月卷一考题：72、倾听时容易出现的错误是（B）
- A迟迟不下结论　　B 做出道德和正确性的评价
- C过分重视求助者的问题　　D不好意思打断求助者的叙述

- 2008年5月卷一考题：68、若心理咨询师对求助者的言行不加评论和干涉，则他可能认为（A）
- A求助者有内在潜力去面对挑战和成长
- B求助者有能力改变但这种能力很有限
- C求助者面临重大人生抉择时需要帮助
- D求助者天生具有消极堕落的自然倾向

- 2008年5月卷一考题：119、倾听时容易出现的错误包括（BCD）
- A不作道德性判断　　B急于下结论
- C轻视求助者问题　　D转移求助者话题

- 二、开放式询问和封闭式询问。
- 开放式询问
- 通常使用“什么”、“如何”、“为什么”、“能不能”、“愿不愿意”等词来发问，让求助者就有关问题、思想、情感给予详细说明。它没有固定的答案，容许求助者自由地发表意见，从而带来较多的信息。
- 让求助者就有关问题、思想、情感给予详细的说明，应建立在良好的咨询关系基础上。

询问与导向

- 不同的用词可导致不同的询问结果：比如
  带“什么”的询问往往能获得一些事实、资料
  带“如何”的询问往往牵涉到某一件事的过程、次序或情绪性的事物
  而“为什么”的询问则可引出一些对原因的探讨，
  有时用“愿不愿”、“能不能”起始的询问句，以促进来访者作自我剖析

封闭式询问通常使用“是不是”、“对不对”、“要不要”‘“有没有”等词，而回答也是“是”、“否”式的简单答案。

功　能

常用来收集资料并加以条理化，澄清事实，获取重点，缩小讨论范围。当求助者的叙述偏离正题时，用来适当地中止其叙述，并避免会谈过分个人化。

若过多地使用封闭式询问，会使求助者陷入被动回答之中。会压制求助者自我表达的愿望和积极性，而使之沉默甚至有一种压抑感和被讯问的感觉。化费时间而且不得要领.想当然地猜测求助者的心理问题或原因，却又总是不到位，会导致求助者的不信任甚至反感。特别是对暗示较高，对自己问题把握不准的求助者，封闭性询问会产生误导作用。

- 2008年5月卷一考题：72.使用开放式询问时，为了避免求助者产生被剖析的感觉，应该使询问（C）
- A符合一定心理治疗理论框架　　B 符合求助者密切关注的问题
- C建立在良好的咨询关系基础上　　D有助于校正求助者的价值观

- 三、鼓励和重复技术。
- **鼓励**即直接重复求助者的话或仅以某些词语如“嗯”等来强化求助者的叙述的内容并鼓励其进一步讲下去。鼓励除促进会谈继续外，另一个功能是通过对求助者所述内容的某一点、某一方面做选择性关注而引导求助者的会谈朝着某一方向作进一步深入。
- 2008年5月卷一考题：73.鼓励技术中最常用的方法是（D）

A不断提问　　B给予奖励

C及时表扬　　D直接重复求助者的话

事例

- 求助者说，“我和女朋友已经相爱半年了，可我父母不赞同，反对我大学谈恋爱。我很苦恼，睡觉也不好，不知怎么好？”

  咨询师可作不同选择：“你说你们相爱半年了？”“你父母不同意你们恋爱？”“你父母不赞同大学里谈恋爱？”“说你很苦恼”

- 重复求助者不同的内容，可以引导求助者朝不同的方向作深入阐述。

  因此，咨询师虽然处于听，但却是一种主动、积极的听，上述各种询问中，选择“你不知怎么办才好”作为重复是比较合适的。一般，求助者长篇大论叙述的最后一个主题，往往是最重要的，因此可以选择它为重复的内容。

作 用

1、促进咨询师进一步了解求助者，求助者进一步了解自己（案例分析）。

2、促进会谈沿着重复方向继续（案例分析）。

3、咨询师选择求助者叙述的不同主题来予以关注，促使求助者作进一步展开说明（案例分析）。

- 注意事项

- 1、咨询师重复的部分，必须是关键性、值得探讨的部分。
  2、是求助者说的话，而不是用咨询师自己的语言来重复。
  3、是求助者此时此刻的感受与想法，而不是过去的经验。
  4、是求助者本人的感受与想法，而不是别人的。
  5、一般情况下，最后面的信息，常常比其它部分更重要。可选择此作重复。

- 五、内容反应。
- 内容反应也叫释义或说明，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。

- 2009年11月卷一考题：40.内容反应的含义是心理咨询师（C）

A解释心理问题的原因　　B解释心理问题的内容

C反馈求助者的谈话内容　　D反馈求助者的主要情感

- 2008年11月卷一考题：115.内容反应技术是指（CD）
- A将咨询师的意见如实相告
- B咨询师根据求助者的谈话内容给予指导
- C把求助者的主要言谈加以整理，反馈给求助者
- D将求助者的思想认识加以整理，反馈给求助者。

- 六、情感反应
- 释义着重于求助者言谈内容的反馈；情感反应着重于求助者的情绪反应。一般来说，释义与情感反应是同时的。
- 情感反应的最有效方式是针对求助者现在的而不是过去的情感。情感反应最大的功用是捕捉求助者瞬间的感受。

- 2009年5月卷一考题：96.有关情感反应，正确的理解是（BC）
- A着重于求助者谈话内容　　B针对求助者现在的感情
- C其最大的功用是捕捉求助者瞬间的感受
- D其最大功用是解释求助者思想核心

- 事例
- 求助者：“我和女朋友已经相爱半年了，可我父母不赞同，反对我大学谈恋爱。我很苦恼，不知怎么办好？”
  内容反映：“你认为你和女朋友彼此相爱，可父母认为大学谈恋爱不好，反对你们，是这样吗？”
- 注意事项
- 1、这一技术可以使用在任何阶段。
  2、咨询师所做的内容反映，不能超过或减少求助者叙述的内容（举例）。
  3、尽量用自己的语言，不重复求助者的话。
  4、语言简洁明了，口语化。

- 功 能

- 借助于咨询师的内容反映：

  1、让求助者有机会再回顾自己的叙述；

  2、可以对求助者所叙述的归类、整理，找出重要内容；

  3、咨询师可以了解自己的理解是否准确（举例）；

  4、传达一种信息；我在认真地倾听你的叙述，并了解你的意思；

  5、把话题引向重要的方向。