三级心理咨询技能

黄任之（心理学博士后）

中国心理咨询师首先应该解决的问题——基本技能

- 心理咨询师的百宝箱
- 心理咨询师的大杀器，帮助来访者的关键

本章概要

心理咨询技能

建立关系

尊重

热情

真诚

共情

积极关注

制定咨询方案

咨询目标

咨询方案

实施咨询

策略框架

技术

方法

克服阻碍

效果评估

学习的三个层面：

- 记忆——会做选择题和问答题
- 理解——能够运用到综合评审题中。
- 应用——对生活和工作有所帮助

咨询关系的概念

- **学习目标：**

  学会如何建立有效的咨访关系，及注意事项。

一、咨询师与求助者的咨询关系

咨询关系又称咨访关系， 是咨询师和求助者在咨询过程中形成的相互关系。

- 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者心理问题和困惑，到咨询结构，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。

- 本质：是人际关系，人际关系遵循引力法则。
- **基本法则：尽快喜欢你的当事人。是喜欢不是爱。**
-

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。

二、咨访关系的重要意义

- 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。

- 第一，良好咨询关系是咨询顺利进行的前提条件。
- 第二，良好咨询关系是咨询达到理想效果的先决条件。

- 建立良好的咨访关系是心理咨询的核心内容，正确的咨询态度是建立良好咨询关系的重要基础。

三、咨询关系的影响因素

- 咨询关系的建立与维护受心理咨询师和求助者的双重影响。
- 既与咨询师有关，比如咨询理念、咨询态度、咨询方法和个性特征等；
  亦与求助者有关，如咨询动机、合作态度、期望程度、悟性水平、自我觉察水平、行为方式以及对心理咨询师的反应等。
- 良好咨询关系的建立与维护是咨询师和求助者双方共同的责任与任务。

建立良好的咨询关系的方法与途径

- 尊重　　（平等）
- 热情　　（关心、温暖）
- 真诚　　（坦率地表达自我）
- 共情　　（设身处地的理解）
- 积极关注　　（关注积极）

第一单元 尊重

- （一）尊重含义

  尊重就是心理咨询师在价值、尊严、人格上与求助者平等。把求助者作为有思想感情、内心体验、生活追求、独特性与自主性的活生生的人去看待。

- 罗杰斯提出了著名的观点“无条件的尊重”。

- 在咨询过程中应避免使用批评性言语、不接纳态度。

下面是咨询员犯了不接纳当事人错误的例子

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！

（二）尊重的意义

1. 是建立良好咨访关系的重要条件，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. 对某些人具有帮助价值。

（三）如何正确使用尊重

- 首先，尊重意味着完整接纳：意味着要接纳一个有优点有缺点的求助者，接纳一个价值观与自己不同的求助者。

- 其次，尊重意味着彼此平等：不以权威自居、不以救世主姿态出现、不卖弄学识、不强加于人，应以平等商量的口吻。

第三，尊重意味着以礼待人。不说痞话、不发脾气、不贬低，言行有礼貌，对所有来访者一视同仁。
第四，尊重意味着信任对方。相信求助者所说的话，理解求助者的顾虑与犹豫，相信求助者会对自己的问题负责。
第五，尊重意味着保护隐私。不外传、不强迫、不干预、不猎奇。
第六，尊重应以真诚为基础：不迁就、可适时表明自己的意见。

尊重

意义	创造安全温暖的氛围，使求助者无顾虑地最大限度地表达自己的感受，并获得一种自我价值感。
要求	无条件接纳、平等、礼貌、信任、保护隐私、真诚
注意事项	接纳、平等、礼貌、信任、真诚、保密、无法接纳时可以转介

尊重的核心技能

超层沟通的能力！

尊重——笔试部分的要求

- 对求助者的尊重并不意味着（ ）

  A、对求助者一视同仁

  B、完全信任求助者

  C、不得讨论与咨询密切相关的隐私

  D、接纳求助者错误的价值观

思考：

1、你想对求助者表示尊重，可求助者却对你不信任，甚至说话不礼貌，比如，求助者说：“我看你没有什么经验，还是换个水平高的吧。”或者“你长得像我最讨厌的那个人，我看到你就不舒服”时，你该怎么办？

2、尽管你努力想使自己尊重求助者，可对方身上的某些东西还是让你无法控制对其的不快，此时你该怎么办？

第二单元 热情

内涵	热情是心理咨询师助人愿望的真诚流露。 尊重带有理性色彩，与来访者距离远些，热情感性，与来访者距离近些。
意义	心理咨询师热情、耐心、周到、细致的态度，使求助者感到自己被关心、受到友好对待。有利于咨询关系建立。
要求	初诊接待打好热情的基础；通过倾听和非言语行为，表达热情；咨询中认真、耐心、不厌其烦；温暖地结束咨询。
注意事项	5条

热情与尊重的区别：

(1) 尊重更多点平等、礼貌，想保持距离，偏理性成分
(2) 热情更多点友好、温暖，想减少距离，偏感性成分
(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

两者结合，才能情理交融，感人至深。
但要应人而异。

温暖与热情的区别：
热情是一种进攻，是主动外露的表达，浓浓的
温暖是一种包围，是点点细节的流露，柔柔的

提示：

- 1、热情是一个优秀咨询师的必备素质。
  2、热情是咨询师真情实感和爱心的流露。
  3、热情应贯穿整个咨询过程。
  4、只有对求助者充满热情、爱心和关切，才能在咨询中体现出最大的热情和温暖，才能推动咨询向前发展，实现帮助求助者解决心理问题的目的。

练习：

1、请用训斥、不耐烦、鄙弃、疑问、吃惊、关切、着急、爱护、无助等语气来表达“怎么回事”

2、当求助者说“我最近倒霉透了，女朋友和我分手了，我都觉得活着没意思了。”请你用不同语言表达同情、理解、瞧不起、关心、冷淡、热情、无视。

第三单元 真诚

内涵	咨询师无防御伪装，不戴面具。不把自己藏在专业角色后面，表里一致，真实可信。
意义	营造安全自由的氛围，良好的榜样
要求	不等于说实话，应实事求是，不是自我发泄，应适度，体现在非语言交流上，应考虑时间因素，应坦诚相待
注意事项	6条

真诚层次练习：

- 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：属层次一。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：属层次二。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：属层次三。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：属层次四。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，我对此感到难达。

  评析：属层次五。老师能适当而真诚地表达出他的感觉。

问题讨论：

- 当求助者问你：“老师，你认为我这个人是否很自私？”而你从心底里也是认为他是自私的。此时你是否该真诚地表达自己的感觉？你认为怎样表达比较恰当？

- 特别提示：
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。

第四单元 共情

内涵	体验求助者内心世界的能力。体验对方情感思维，把握来访者的体验与其经历和人格之间的关系。并把共情传达给来访者。
意义	设身处地理解，求助者被接纳，促进交流，促进效果。 缺乏共情求助者会失望、觉得受到伤害。 影响求助者自我探索、影响咨询师对求助者反应。
要求	1、咨询师应从求助者而不是自己的角度来看待求助者及其存在的问题。2、设身处地的理解。3、表达共情要因人而异。4、把握时机，共情应适度。5、表达共情要善于使用躯体语言。6、表达共情要善于把握角色。7、表达共情应考虑到求助者的特点和文化背景。8、应验证自己与求助者是否产生共情。
注意事项	8条

- “共情”一词在咨询理论中有不同的称谓，如、投情、神入、同感心、同理心、通情达理、设身处地等等。
- “共情”简而言之，即指设身处地地从当事人的立场体会、感受当事人的心情和观点(或称内心世界)，同时透过适当的沟通方法将这种理解传达给对方。

“共情”的层次

- 共情不仅表现在对求助者叙述内容的实质的完整把握上，还表现在对求助者的感受及其程度的准确体验。
  共情有不同层次，代表性的分类有：伊根分类和卡可夫分类法。

伊根2层次划分：

Egan(伊根)把“共情”分为初级和高级。

初级通情达理是指咨询师回应求助者的东西，是求助者明白表达的感觉想法；

高级通情达理则是表达了求助者叙述中隐含的甚至自己都不清楚的感觉和想法。因此，高级的通情达理技术可帮助求助者更好地了解自己未知或想逃避的部分。

卡可夫5层次划分法：

- Carkhuff（卡可夫）把共情分为5种水平，从有害的反应（第一层次）到交换式的反映（第三层次）再到累积的共情（第四、第五层次）。
  Carkhuff的第三层次相当于Egan的初级共情，则第四、第五层次相当于高级共情。

典型事例分析

- 求助者：我觉得很难过、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。

- 咨询师1：你为什么感到如此悲伤呢？
  咨询师2：你一向成绩很好，但想不到高考却失败了。
  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，也不清楚前面的路该如何走，心中很混乱。
  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。

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“共情”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“共情”。

- 咨询师4：因为高考不及格，所以你感到很失望、很难过，也不清楚前的路该如何走，心中很混乱。
第四层次中，“共情”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“共情”。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“共情”了。

“共情”练习

- 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。）

例四：

- 来访者：我是大学新生。这是我第一次离开家。在中学时，我过得很好，在家里我有不少很好的朋友，我不知道大学会怎么样？
  咨询师：

  ①是啊，我们每一个都总是有一天要离开家，要长大的，这没什么了不起的。
  ②你看上去又聪明又漂亮，你会过得很好的。
  ③你喜欢以前的生活和朋友，现在你离开家庭，不知道在大学里会怎么样？

共情表达失误

- 1、直接的指导和引导：你应该这样（先说这个问题）。
  2、简单的判断和评价：我认为那样是对的，你有恋母情结。
  3、空洞的说教和劝诫：人应该保守一点、学生不应过早谈恋爱。
  4、习惯贴标签和诊断：你有同性恋等。
  5、虚假或虚弱的保证：你一定会考上名牌大学，不用怕，明天就会烟消云散。
- 6、排斥消极思想情感：你不应该一蹶不振。

积极关注

内涵	咨询师对求助者言语和行为的积极、光明、正性的方面予以关注，从而使求助者拥有积极的价值观，拥有改变自己的内在动力。 相信人是可以改变的，有优点和长处。
意义	有助于建立良好的咨询关系，促进沟通。 帮助来访者全面、客观、准确认识自己，看到长处，有希望。
要求	积极、辩证的看待求助者，帮助求助者积极、辩证的看待自己。避免盲目乐观，反对过分消极、立足实事求是
注意事项	6条

- 案例：
- 同样是小学三年级的学生，在作文中说他们将来的志愿是当小丑。
- 中国的老师斥之为：“胸无大志，孺子不可教也。”
- 而外国的教师则会说：“愿你把欢笑带给全世界。”

个咨方案的实施

咨询部分的流程：

- **制定咨询目标**
- **制定咨询方案**
- **咨询过程的实施**

参与性技术
影响性技术

放松训练
阳性强化法
合理情绪疗法

识别和处理多话、沉默、依赖、阻抗、移情

效果评估

第二节 制定个体心理咨询方案

- 商定咨询目标
- 商定咨询方案

第一单元：商定咨询目标

- 全面把握求助者有关资料，列出全部问题：
- 判断问题的类型和严重程度
- 选择优先解决的问题
- 说明有效目标的基本要素
- 近期目标与远期目标整合
- 有关咨询目标的错误观念
- 不同流派的咨询目标（人本vs行为）

确定咨询目标

- 商定咨询目标的前期工作。
- 咨询目标的定义、来源、商定时机与特征。
- 如何与求助者商定咨询目标。
- 咨询目标的整合。
- 商定咨询目标的注意事项。

商定咨询目标的前期工作。

- **1、全面深入的了解求助者**

who（最重要） what when where

why which how

注意：

年龄特征

性格特征

问题特征

文化特征

- **2、深入了解求助者。**
- **明确求助者要解决的问题**
- **了解问题的来龙去脉**
- **澄清求助者的真实想法**
- **探讨深层次的原因**

- **3、判断问题的类型和严重程度。**
- （参考心理诊断技能）

咨询目标的定义、来源、商定时机与特征。

- 1、求助者与咨询师共同的目标。
- 2、双方共同商定。
- 3、时机。
- 咨询师对求助者的具体问题、心理问题有了较为全面、深刻地了解，知晓求助者问题产生的原因、严重程度及持续时间等，也掌握了求助者的认知、情绪、行为及个性等。
- 4、咨询目标的特征：
- 属于心理学范畴的、积极的、具体或量化的、可行的、可评估的、双方可接受的、多层次统一的。

- 如何与求助者商定咨询目标
- 1、找出求助者的主要问题
- 2、确定从哪个问题入手
- 3、双方商定咨询目标

- 咨询目标的整合
- 大目标（终极目标）：促进求助者心理健康和发展，充分实现人的潜能，达到人格完善，最终拥有健康、快乐的生活。

- 商定咨询目标的注意事项
- 1、求助者并不都能提供有效的咨询目标
- 2、某些咨询师对咨询目标存在错误观念
- 3、不同的心理咨询流派有不同的咨询目标

不同学派的咨询目标

人本主义学派	帮助求助者成为健康、成熟、自我实现的人
行为主义学派	帮助求助者学习建立新的行为，消除适应不良的行为
精神分析学派	将潜意识意识化
完形学派	帮助求助者觉察此时此刻的经验
理性情绪学派	过有理性的生活
交互分析学派	创作自由、策划自由、成为自主性的人等
现实治疗学派	学习真实与负责任的行为等

第二单元：制定咨询方案

- 划分咨询阶段

  诊断阶段、咨询阶段（最核心、最重要）、巩固阶段

- 制定咨询方案

  - 咨询的目标
  - 双方责任权利义务
  - 次数与时间安排
  - 其它问题及相关说明
  - 咨询方法过程原理
  - 效果及评价手段
  - 咨询费用

咨询方案的内容

咨询目标	近期目标：调节情绪，改变认知 远期目标：促进心理健康和人格改善
咨询的具体心理学方法或技术原理和过程	三级主要掌握放松疗法，阳性强化法和合理情绪疗法。
咨询效果及评价手段	P171-173
双方的责任、权利和义务	P82-83
次数与时间安排	一般每周1-2次，每次咨询60分钟左右
咨询费用	按国家规定

	求助者	咨询师
责任	配合咨询	对求助者负责
权利	得到保障	了解求助者
义务	遵守规定	做好准备工作

这部分可能出现的题型：

- 基础知识
- 案例选择
- 案例分析

在制定咨询方案中，心理咨询应分为几个阶段?各阶段名称和要点是什么？

- 1.诊断、咨询、巩固三阶段
- 2.各阶段要点：收集信息、解决问题、巩固提高。

- 真题精选
- 案例一：
- **一般资料：求助者，女性，18岁，高三学生**
- **案例介绍：**求助者是重点中学的学生，成绩优秀，以考上北大或清华为目标，学校非常刻苦，但感觉高考压力非常大。从高三学期开始，规定自己每天只睡5个小时，一个多月来，开始变得憔悴、脸色惨白、头晕、注意力不集中、记忆力下降，学习成绩也受到影响，求助者为此非常着急，经常睡不着。老师、家长建议她调整心态，改善睡眠，求助者试图改变，但无明显效果。经老师建议，主动前来咨询。
- **咨询师观察了解到的情况：**求助者从小做事追求完美，争强好胜，不达目的决不罢休，靠自己的努力考上重点中学，前两年学习成绩一直排在年级前十名以内。

- 双方共同商定咨询目标：
- 1、改善焦虑情绪，争取SAS测验标准分减至30分。
- 2、从不能正常学习到能够正常学习。
- 3、睡眠时间从目前每晚5个小时增加到每晚7个小时

- 多选1、引发该求助者心理问题的原因包括（ BC）
- A、成绩较差，　B、面临高考
- C、性格好强，　D、目标远大

- 多选2 该案例中第一个咨询目标的特征是（ABCD）
- A、具体的 B、可评估的 C、积极的 D、心理学的

- 单选3 该案例中第二个咨询目标的特征是（B）
- A、具体的 B、积极的 C、量化的 D、心理学的

- 多选4 该案例中第三个咨询目标的特征是（ABC）
- A、具体的 B、可评估的 C、量化的 D、心理学的

- 案例二：
- 一般资料：求助者：女，29岁，公司职员，已婚育有一子

- 案例介绍：求助者出生农村，曾因家庭负担重被送亲戚家抚养，一直觉得自己是没人要的孩子，很自卑。她成绩优异，考上省城大学。上学后，由于人生地不熟，经常到学校附近的网吧，并认识了现在的丈夫，两人经常一起聊天，并产生了依赖感。毕业后，求助者又与他偶遇，觉得很有缘分，很快便结了婚。丈夫比她大13岁，因无稳定的工作，婚后生活比较拮据。后来为生活琐事经常发生争执。丈夫的脾气暴躁难以沟通，还经常打骂她，甚至怀疑她与别人有暧昧关系，认为儿子不是自己的，经常半夜两三点钟才回来，还经常发火。他还认为求助者看不起他，并限制她的活动。求助者除了去公司就是回家，每晚丈夫半夜回来还要吵闹，最近三周睡眠质量差，白天还要继续工作，这使她极度痛苦，经常胃痛，已经无心与丈夫共同生活下去，但又觉得孩子还小，担心孩子今后的成长。为此，度日如年，有时甚至觉得还不如死了，不知该怎么办，便前来求助。

- 心理咨询师观察了解到的情况：
- 求助者性格柔弱，内心焦虑，情绪低落。通过谈话，发现其思想单纯，心理活动与实际年龄不符。

- 多选1、在影响咨询关系的因素中，求助者方面的因素包括（ AC）
- A、咨询动机　B、职业特征 C、合作态度　D、文化特征

- 多选2 本案例中商定咨询方案内容应包括（ACD）
- A、咨询目标 B、咨询地点 C、咨询方法　D、咨询时间

- 单选3 本案例近期咨询目标的可以是（C）
- A、增加睡眠 B、完善性格 C、减轻痛苦　D、心理成长

- 多选4 本案例远期咨询目标可以包括（BD）
- A、增加睡眠 B、完善性格 C、减轻痛苦　D、心理成长

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

实施咨询方案		
调动 求助者 积极性	启发引导 支持鼓励	克服阻碍咨询 的因素

参与性技术　　影响性技术

- 倾听
- 提问
- 鼓励与重复
- 内容反应与情感反应
- 具体化
- 参与性概述
- 非言语行为

基于求助者框架

- 面质
- 解释
- 指导
- 内容表达与情感表达
- 自我开放
- 影响性概述
- 非言语行为

基于咨询师框架

第二单元　参与性技术

（一）倾听

倾听是在接纳的基础上，积极地听、认真地听、关注地听，并在倾听时适度参与。

倾听包括咨询师通过身体传达的专注，以及内心的专注。是一个积极参与的过程.

意义：

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。

积极、准确倾听在交谈过程中非常重要，尤其是最初会谈阶段，这要求咨询师大部时间不作声，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， 以证明咨询师在听取、理解与接受当事人所说的话。

如何倾听

- 1．倾听并非仅仅是用耳朵听，更重要的要用心去听，去设身处地地感受。不但要听懂求助者通过言语、行为所明确表达出来的东西，还要听出求助者在交谈中所省略的和没有表达出来的内容(所暗指或意谓着什么), 而且也要明白模糊模凌两可的言语。要敢于说你没有完全明白，即使答案似乎很明显了，也要敢于提问。

如何倾听

- 2．善于倾听，不仅在于听，还在要有参与，有适当的反应。反应既可以是言语性，也可以是非言语性。比如，用“嗯”、“是的”、“然后呢”、“请继续”等言语来鼓励求助者继续说下去，或者用微笑、眼睛的关注、身体的前倾、点头等等。

- 3．倾听更重要的理解求助者所传达的内容和情感，不排斥、不歧视，把自己放在求助者的位置上来思考，鼓励其宣泄，帮助其澄清自己的想法。

注意事项

初学者往往容易犯以下的错误：

1．打断求助者，作道德或正确性的评判。

2．急于下结论。

3．轻视求助者的问题。认为对方是大惊小怪、无事生非，有轻视、不耐烦的态度。

4．干扰、转移求助者的话题。不时打断求助的叙述而转移话题，使求助者无所适从。

5.不适当地运用咨询技巧：

询问过多、概述过多、不适当的情绪反应。

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

小结

- 1、心理咨询首先是倾听，其次是倾听，第三才是讲话。
  2、倾听不仅用耳朵，还要用眼睛，更要用头脑和心灵。

（二） 提问技术

- 1、封闭性询问
  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
- 这种询问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，用来当地终止其叙述。

问 题

- 若过多地使用封闭询问，就会使来访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审问的感觉。
- 花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。

2、开放性询问

- 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。

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

注意事项

- 1、注意询问方式，语气要平和、礼貌、真诚，不能给求助者以被审问或被剖析的感觉；
- 2、询问的目的是为了了解情况，而不是为了满足自己的好奇心或窥视欲。特别是对敏感性问题的询问要注意对方的接受程度，不宜表现出不当的兴趣。

- 3、询问的问题与应求者问题或咨询目标有关。
- 4、询问前，咨询师应该思考清楚自己要问的问题是什么，免得东一榔头西一棒，不着边际，甚至把谈话引到无关紧要的话题上。
- 5、同样一句话，不同的神态、语气、语调以及在不同的咨访关系下，会产生不同的效果。

小结

- 1、封闭式询问与开放式询问各有长短，咨询中应把两者结合起来使用。
- 2、要防止询问可能给求助者带来的压力和暗示。
- 3、询问的如何使用，咨询师对问题的需要及所接受的理论基础有关。

- （三）鼓励技术
- 言语鼓励如：“讲下去”、“还有吗”等，来促进会谈继续和深入或选择性关注。

- （四）重复技术
- 重复求助者的话，让其重视和注意，以明确要表达的。

- 反映技术（有时也称为反应技术）
  - 包括内容反映和情感反映。

（五）内容反映

内容反映又称为释义、简述语意。
咨询师把求助者的主要言谈、思想，加以综合整理后，再反馈给求助者。使求助者有机会再次来剖析自己的困扰，组合那些零散的事件和关系，深化谈话的内容。

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。
- 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；
- 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。

（六）情感反映

- 情感反映是指咨询师把求助者语言与非语言行为中包含的情感整理后，反映给求助者。

事例

求助者：“我和女朋友已经相爱半年了，情投意合。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？”

情感反映：“你父母不同意你大学谈恋爱，你很痛苦，也很茫然，是这样吗？”

- 例如，对具有愤怒和敌意的当事人，咨询员可以作出这样的情感反应：
- “看起来，你好像气得不得了”。
- “听起来，你好像恨死他了”。
- “好像你对这件事的整个安排都很厌恶”。

功 能

- 1、协助求助者觉察、接纳自己的感觉
- 2、促使求助者重新拥有自己的感觉
- 3、使咨询师进一步正确地了解求助者，或使求助者更了解自己
- 4、有助于建立良好的咨询关系

小结

- 1、反映技术所反映的是求助者言语和非言语行为表达的主要思想和情感。
  2、内容反映和情感反映往往结合起来使用。
  3、要恰到好处地使用反映技术。
  4、点头、微笑或专注地倾听、简洁的词语本身就是一种最好的反映。
  5、内容反映与情感反映的结合就是**初级共情**，但后者更强理解而不仅仅只是了解。

（七）具体化技术

- 也可称为具体性技术、澄清技术
-

  心理咨询中，我们常会遇到一些求助者，他们所叙述的思想、情感、事件是模糊、混乱、矛盾、不合理的。为此，咨询师需要使用具体性技术。**以“何人、何时、何地、有何感觉、有何想法、发生什么事，如何发生”**等问题，协助求助者更清楚、更具体地描述其问题。

.功 能

- 具体化技术可以澄清求助者所表达的那些模糊不清的观念、情感以及遇到的问题，明了求助者的真实感受、真实事件；把话题引向深入，鼓励求助者表达；
- 让求助者弄清自己的所思所感，明白自己的真实处境，这本身就有助于改善求助者的状态。

使用范围

1、求助者的问题模糊不清。

比如，求助者说“我很烦”，“我很自卑”，当人处于这种状态时，往往会被它所笼罩。

咨询师可以说，**“你能否告诉我你因为什么而自卑”。**

通过分解问题，就可以清楚是怎么回事，把问题缩小。

例 1: 求助者：今天我真倒霉死了。

咨询师：你能告诉我都发生了什么事吗？

求助者：多着呐！尽是不如意的事。早晨上班去，骑车太快与另一辆车相撞，幸好没什么事；到了厂里，主任说我这个月因为迟到扣发奖金100块，虽说钱不多，可毕竟不舒服；中午排队买大排，快轮到我时居然卖完了，所有的菜中，我最喜欢的就是大排，白白排了10分钟队，你瞧我多不幸，恨得我差一点中饭都没吃.....反正事情多着呢。我总觉得，好事没我份，倒霉事尽让我碰了，别人怎么都没这些事。

通过询问，咨询师可把握求助者所说的倒霉事，能进一步了解求助者的认知方式和行为特点

有时，求助者觉得烦恼、不安，具体性询问后，或许会发现问题并没有什么了不起。

例：

咨询师：你总是说自己自卑感很强，你能举例告诉我什么事情让你自卑吗？

求助者:(愕然)我的父母都是工人，只有初中文化，我寝室好几位同学的父母是大学毕业，我很羡慕他们有这样的父母，我感到自卑。

咨询师：还有呢？

求助者：我已经大学二年级了，还没谈恋爱。看到校园内一对一对的恋人，心理羡慕，觉得惭愧。

咨询师：还有呢？

求助者：上学期我没获奖学金，觉得很难为情。看到那几位获得奖学金的同学，我感到自己很没用。

咨询师：你们班上有几位获得了奖学金？共有多少同学？

求助者：有10位同学获得奖学金，共有31位同学。

咨询师：还有哪些让你自卑的？

求助者：（想了想，摇摇头）好像就这些。

咨询师：你班上同学中有多少来自于农村、乡镇？多少同学的父母文化是小学甚至文盲？这些同学都自卑了吗？男同学中有女朋友的有多少？没有奖学金的都抬不起头？你想想看。

求助者：（点点头）我一直觉得自己不行，仔细列一下，特别是您这么一分析，觉得确实也没什么。一直来我都没好好地理理原因，反而总让自卑情绪、自卑观念困扰着，在这样的心情下，看什么都觉得自己不行，越这样想就越觉得自己不行。

咨询师的具体性，是要还其本来面目，让求助者明了真相。

- **2、过分概括化。**
  一些求助者以偏概全，容易把个别事件扩展开来，使事情越搞越复杂。咨询师使用具体性技术还事情以本来的面目。比如，求助者说**“人们都不喜欢我”，**运用具体性技术，可请他说说**“是谁不喜欢你”，**结果发现除了个别人对他有些看法外，事情远不像他所说的那样。

- **3、概述不清**
  一些求助者一知半解，容易随便地给自己扣上帽子，比如**“我有同性恋”；“我有抑郁症”。**
- 经具体化技术，可让求助者具体说明**“这是什么意思”**，
- 往往发现所谓的同性恋，只是与一位同性朋友比较好，情同手足，关系密切。
- 所谓的抑郁症，是因为最近不太开心。

提 示

- 咨询师若发现求助者的说话比较杂乱和空泛时，应用具体性技术予以澄清，采用剥笋方法，层层解析，由表及里，这也是咨询的一种基本方法。

注意事项

- 1、当求助者的叙述有多个含糊不清的地方时，咨询师可以选择最关键的一个，让求助者具体化。
- 2、咨询师通过具体性技术，不仅要澄清问题，还要让求助者学习如何就事论事，如何对事不对人。让其明白的思维方式是如何影响自己情绪和行为的。

(八)参与性概述

指咨询师把求助者的言语和非言语行为包括情感综合整理后，以提纲挈领的方式回应求助者。

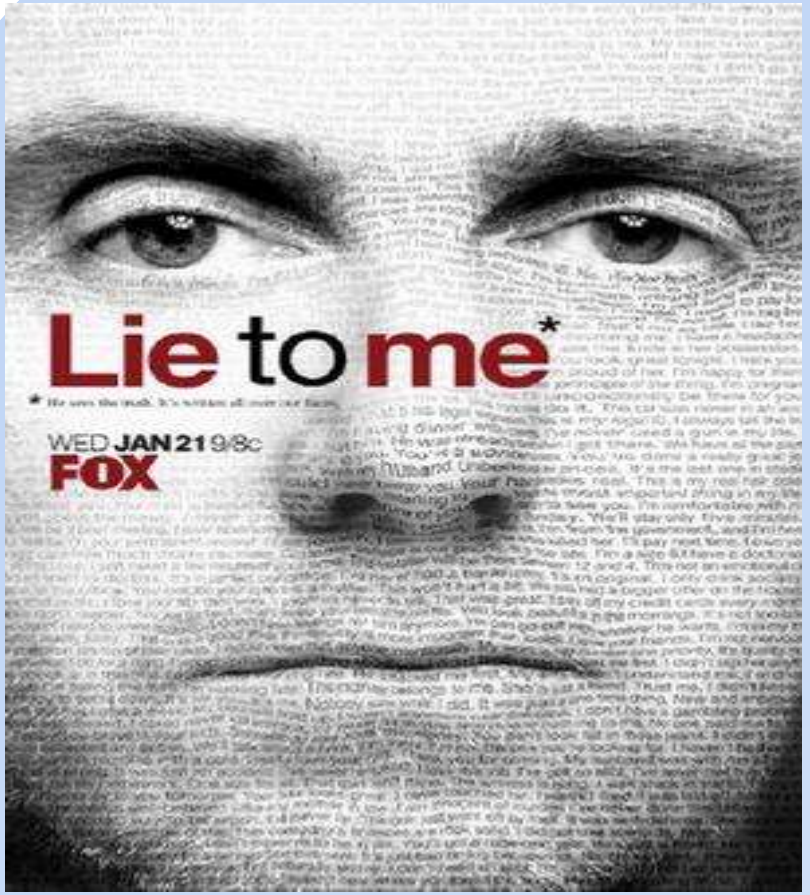
咨询师可以这样说：**“下面我把你讲的意思概括一下……，你看是不是这样**？”

作 用

- 概述可使求助者有机会再一次回顾、整合自己的叙述、信息。
- 可使咨询师有机会检验自己的理解是否准确。
- 使面谈有一个暂停喘息的机会。
- 用于转移话题，或进入新的主题。

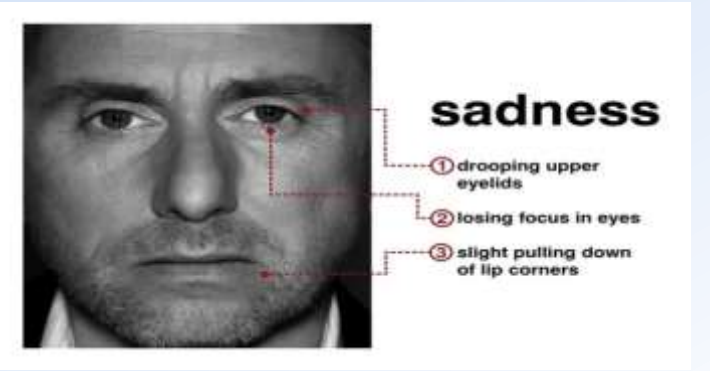
- 上述各种参与性技巧及倾听技巧都在于引导求助者深入、有序、准确地探讨自身的问题，可起到促进探讨、澄清的作用，使求助者对自身的问题、原因、程度等有深入、准确的认识，也使咨询师对求助者的理解、把握深入、准确，并易于接受。

（九）非言语行为的理解与把握



更全面地了解求助者的心理活动。推荐观看：《千谎百计》、《别对我撒谎》）

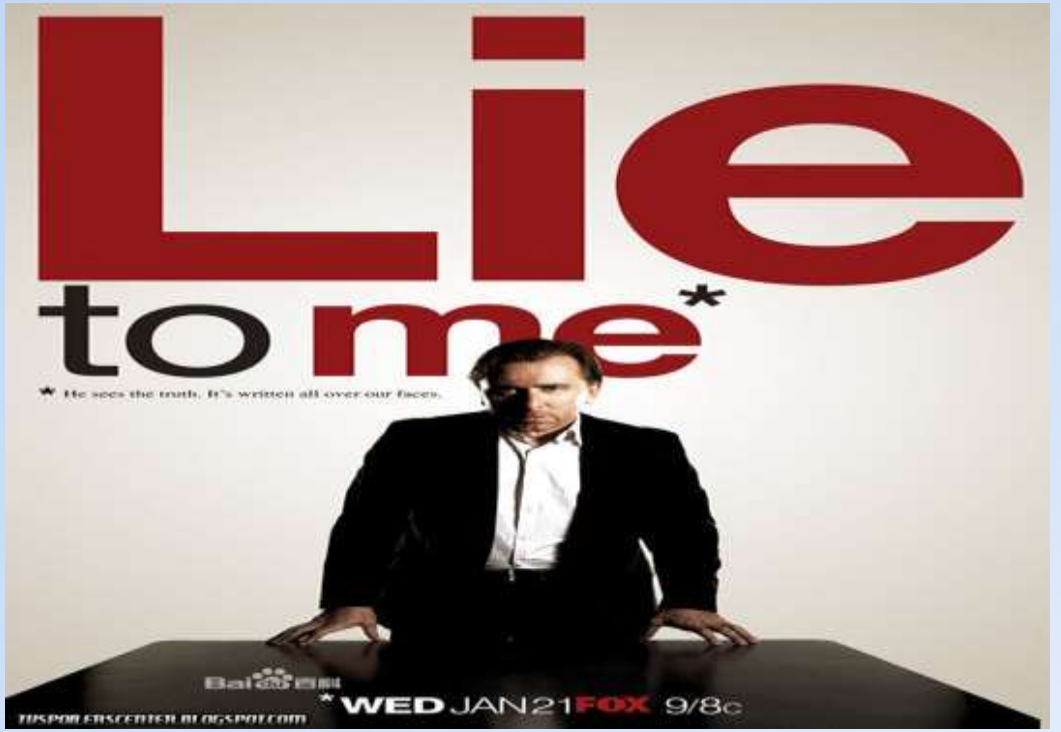




- 《别对我撒谎》是一部描述心理学的美国电视剧，于2009年1月21日首播于福克斯电视网。卡尔·莱曼博士和吉莉安·福斯特博士利用脸部动作编码系统（Facial Action Coding System）分析被观察者的肢体语言和微表情，进而向他们的客户（包括FBI等美国执法机构或联邦机构）提供被观测者是否撒谎等分析报告。
- 片中的主要故事情节来自美国心理学专家保罗·艾克曼博士，其主要研究方向为人类面部表情的辨识、情绪分析与人际欺骗等。
- 2009年5月，福克斯宣布将续订本片的第二季。

- 普通人在每十分钟的谈话中会说三个谎话，但卡尔.莱特曼博士却可通过分析一个人的脸、身体、声音和话语来察觉真相。他是世界领先的侦探专家，一个研究面部表情和随机肢体语言来探索你是否撒谎以及为何撒谎的科学家。
- 当一个人不经意地耸肩，搓手，或者扬起下嘴唇，莱特曼就知道他们在撒谎。通过对脸部表情的分析，他可以读懂一个人的感情——从隐藏在心底的憎恶，到性的冲动，再到嫉妒。
- 但是莱特曼深知，他的科学能力对于他的私人生活来说既是天赐之福，也是诅咒。这不难理解——如果你也有他的这种能力，你会发现家人或友人之间互相欺骗，会让你感觉自己在面对诈骗犯与陌生人。

- 本剧根据真人真事改编。
- 本剧的灵感来源于行为学专家保罗.埃克曼博士的真实研究，他能够发掘深埋在人类脸部、身体和声音里的线索，然后将犯罪调查中的真实与谎言昭示天下。



三级涉及到的疗法：

- 行为学派：
  - 放松训练
  - 阳性强化法
- 认知学派：合理情绪疗法

第三单元　影响性技术

- （一）面质技术

面质（confrontation），又称质疑、对立（性）、对质、对峙、对抗、正视现实等，是指咨询师指出求助者身上存在的矛盾，促进求助者的探索，最终实现统一。

求助者常见的矛盾：

1 言行不一致：如“你说你喜欢体育活动，可你似乎从不活动”

2 理想与现实不一致：如“你说你应该是个受人欢迎、尊重的人，可实际上别人常常疏离你，甚至歧视你”；“你说你想当足球名星，可你身体这么差，速度亦不快，可能吗？”

3 前后言语不一致：如“你刚才说你很喜欢你的上司，现在你怎么又骂起他来了？”

4 咨访意见不一致：咨询师对求助者的评价与求助者的自我评价不一样，如“你说自己丑，可我觉得你是漂亮的”；

使用面质的意义

（1） 能促进求助者对自己的感受、信念、行为及处境深入了解；

（2）能激励求助者放下防卫心理、掩饰心理来面对自己、现实，并由此产生富有建设性的活动；

（3） 能促进求助者实现言行统一，理想自我与现实自我的一致；

（4）能使求助者明了被自己掩盖的能力、优势，即自己的资源，并善加利用；

（5）能给求助者树立学习、模仿面质的榜样，以便将来有能力去对他人或者自己作面质。

- **面质时的注意项**
- 1 要有事实根据：事实不充分、不明显时，一般不宜采用面质
- 2 避免个人发泄：不能作为发泄情绪的工具。如，”“你刚才还说听我的话，现在怎么就自作主张了呢？像你这样我有什么办法。”“你一会说好，一会儿又说不好，到底是好还是不好？说话怎么可以这样出尔反尔的？”等。

- 3避免无情攻击：不能作为表现智慧和能力的机会，不顾求助者的感情，而无情地使用面质，使其陷入尴尬。
- 如“你说你爱她，可你为什么最终又离开了她？你自认为自己是爱情至上者，为什么就不能排除父母的反对意见呢？你不是认为自己是个品行优秀的青年吗？可为什么在她有病，急需你关怀、帮助、照顾的时候，你反而在她的心上捅了一刀？”

- 4 应建立在良好的咨访关系基础上
- 5 可用尝试性面质：用于咨访关系还没建立好时，用一些不太肯定的言语“似乎”“好象”等。给来访者留有余地。若求助者回避，就不再追问，以免难堪。如，“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，成绩也好，可刚才你的意思却是学得很累，老担心学习成绩，不知哪一种情况更确切？”

- 面质具有一定的威胁性和应激性，使用不当可造成危害。

（二）解释技术

解释（interpretation）：运用某一种理论来描述出求助者的思想、情感和行为的原因、过程、实质等，以加深求助者对自身的行为、思想和情感的了解，从而产生领悟，提高认识，促进变化。是面谈技巧中最复杂的一种。

解释时可能出现的问题：

（1）教条化：并不真正知道问题所在，刻版地套用某一理论，不灵活

（2）凭感觉：凭感觉和经验知道问题所在，不能作出系统的解释，缺乏理论知识。

注意：

（1）解释前要了解情况，把握准确，不能随意的解释

（2）可以用询问的方式进一步搞清问题，用探讨的方式表达个人的看法

（3）应有利于咨询的进行，有利于求助者问题的解决

（4）咨询师所掌握的信息不一定都要告诉求助者。 如，强迫症：是一种典型的心理疾病，如果对方对心理疾病之类的词很敏感，对强迫症是什么又不了解，还不如告诉是“强迫行为”，再适当作些说明更好，免得对方误解或增加心理负担；有些是父母教育不当的影响，不宜过多强调其作用，否则有的求助者会把责任推到父母身上，责怪父母，而放弃自身的责任和现在应该做的，应该把注意力更多地放在现实的自我调整上。

（5）灵活运用解释技术：对什么人、什么心理问题、什么时间、运用什么理论、怎样解释

高文化，有心理学修养，领悟力较强者：系统、全面、深入解释

低文化，理解力不够强者：应解释得通俗易懂，少用专业术语，多打比方，多举例子

高文化，个性较强者：多用商量的方式，委婉的语气

低文化、依赖性较强者：多用肯定方式、明确的语气

疑病症等心理问题：需要清晰、肯定的解释方式，

情感问题：宜采用讨论、沟通式的表达。

（三）指导技术

指导技术：直接指示求助者做某件事、说某些话或以某种方式行动。指导技巧是影响力最明显的一种技巧。

指导方式：

（1）针对思维方式：指导用理性信念取代非理性信念

（2）针对行为方式：批导求助者做各种训练，如系统脱敏

（3）寻找原因：指导求助者作自由联想

注意

（1）咨询师应十分明了自己对求助者指导些什么、效果怎样，叙述应清楚，应让求助者真正理解指导的内容；

（2）不能以权威的身份出现，强迫求助者执行，若求助者不理解、不接受，效果就差甚至无效，还会引起反感

（3）指导时的言语和非言语行为都会同时对求助者产生影响。

（四）情感表达技术

情感表达技术：表达自己的情感、情绪活动状况，让求助者明了，并影响求助者。

与情感反应的区别（通情？）：对求助者叙述中的情感内容作出反应

情感表达的方式：

（1）针对求助者：如“我觉得你很坦然”

（2）针对自己：如“我很抱歉没有听清你刚才说话”

（3）针对其他的事物，如“我喜欢与人交朋友”等

- **情感表达的作用：**
- （1）能体现对求助者设身处地的反应，又能传达自己的感受，
- （2）使求助者感受到一个活生生的咨询师形象，了解咨询师的人生观
- （3）为求者做出了示范，促进求助者的自我表达

（五）内容表达技术

内容表达技术:咨询师表达自己的意见,直接影响求助者.

应用: 传递信息、提出建议、提供忠告、给予保证、进行褒贬和反馈等。指导、解释、影响性概述、自我开放等都是一种内容表达方式。

与内容反应的区别：对求助者的叙述反应

反馈与建议是常用的内容表达方式

(1)**反馈**:反映咨询师对求助者的看法，使求助者了解自己的状况，也可从求助者的言语和非言语反应中得知自己的反馈是否正确，从而相应地作出调整。

(2)**忠告和建议**:但应注意措辞的缓和、尊重，比如“我希望你.....”、“如果你能.....或许就会更好”，而切不可，“你必须.....”、“你一定要.....”、“只有.....才能 .....”，像是被人强迫似的。咨询师不应该认为自己的忠告、意见是惟一正确的、必须实行的，否则会影响咨访关系。

（六）自我开放技术

- 自我开放（self-disclosure，自我暴露或自我表露）表达自己的情感、思想、经验与求助者共同分担。是情感表达与内容表达的一种特殊组合

自我开放的方式：

（1）把自己对求助者的体验感受告诉求助者：包括正信息和负信息

正信息：积极、赞扬性的信息，如“对于你的坦率，我非常高兴”，正强化。应该适度、实际，

负信息：消极、反面、批评性的信息，如“对于你的不守时，我有点不愉快，我想你一定是有原因的，能跟我说说吗？”。不能不通情

（2）暴露与求助者所谈内容有关的个人经验：如“你所提到的考前紧张，我也有过”

注意：

（1）必须简洁，目的是为了促进求助者自我开放；

（2）自我开放需建立在一定的咨访关系上，有一定的谈话背景。

（3）自我开放的内容、深度、广度都应与求助者所涉及的主题有关，若咨询师自我开放的量太大，就可能占用求助者太多的时间，故应适可而止。

（4）自我开放应以有助于促进咨访关系、促进求助者自我开放和深入了解自己、加强咨询效果为准则。

(七)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：

“下面我把我刚才讲的内容概括一下.....”

其目的是让求助者更清楚咨询师谈话的重点，串联有关的信息。有时起到过渡、转换话题的作用。

比较

- 影响性概述与参与性概述这两者的不同之处，在于前者概述的咨询师表达的观点，而后者概述的是求助者叙述，因而，前者比较者对求助者的影响更为主动，积极和深广。

使用范围

- 无论是参与性概述，还是影响性概述，它们都可以用在：
  1、一小段时间谈话后：
  2、转为另一个主题时；
  3、某一次面谈结束前；
  4、每一次咨询开始前；
  5、影响性概述也可以放在一个阶段或者整个咨询结束时。
- 总之，只要咨询师认为对求助者所说的某一内容已基本清楚就可作一参与概述；
  或者咨询师认为有必要对自己讲的内容作一个回顾，加深求助者的影响，就可以作影响性概述。

小结

- 1、参与性概述与影响性概述既可以单独使用，也可以合起来使用，先对求助者的叙述内容作一概述，总结求助者的主要问题，原因，以及双方已经进行的工作，再把咨询师的意见作一概述，这样整个过程脉络清晰、条理分明，有利于求助者加深印象。
- 2、概述性的工作也可以由求助者来进行，这样咨询师就可以了解求助者的理解的程度，咨询师可在此基础上作出概述或修正。

（八）非言语行为的运用

- 1、作用：加强言语、配合言语、实现反馈、传达情感。
- 2、目光注视
- 3、面部表情
- 4、身体语言
- 5、声音特质
- 6、空间距离
- 7、衣着及步态

常见的非言语行为及其应用

1 目光

眼睛：发射信息的最重要的部分，传递最细微的感情。如：

在倾听→注视对方的的双眼。

在讲话→较少注视对方。

扫视讲者→“我对你所说不十分同意”。

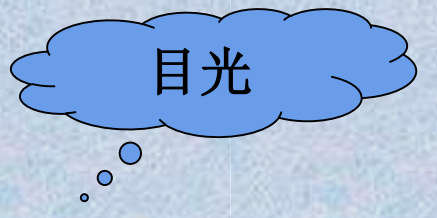
讲者看着听者→“我对我讲的很有把握。”

目光回避咨询师→逃避和隐瞒。

被激怒时→瞳孔放大。

性格内向→不习惯目光过多接触。

异性双方目光接触比同性多， 对异性求助者注视应适度



目光接触中的常见问题

①看地、看天、脸侧向一方；②盯住求助者的眼睛；③目光在对方身上左右乱扫；④求助者讲话时，目光随意移向一边

正确目光

①部位：大体在对方的嘴、头顶和脸颊两侧范围活动；②表情自然；③表达安慰时，目光充满了关切；④表达支持时，目光放射力量；⑤提供解释时，目光蕴含着智慧。

2 面部表情：

（1）珍·登布列顿推销员如何了解顾客心理：

①眼睛向下、脸转向一边表示拒绝的信号；

②嘴放松，无机械式的笑容，下鄂向前，表示可能会考虑你的建议。

③假如他注视你眼睛几秒种，嘴巴乃至鼻子的部位带着浅浅的笑意，热心，表示接受。

（2）达尔文《人和动物感受到情的表达》：

眼睛和嘴巴张大，眉毛上扬→惊愕；脸红→害羞；皱眉头、昂首挺胸并紧握拳头→愤慨、挑衅；皱起眉头或眯起眼睛→深思问题，竭力解开疑惑。

（3）皱眉表达不愉快或迷惑：

眉毛上扬→嫉妒或不信任；一条眉扬起→怀疑信号；两条眉毛扬起→惊讶的信号；两条眉毛下垂→沮丧和悲忧的信号。

（4）冲突、挑战、敌对的态度：用绷紧下颚的肌肉和斜眼瞪视来表示。嘴唇紧绷，表示防御姿态。头和下颚常挑衅地向前推进，眉毛下垂，眉头皱起。

（5）笑在面部表情中非常重要，笑有多种；

会心的、愉悦的、满足的、兴奋的、害羞的、不自然的、尴尬的、解嘲的。

（6）面部有些动作有时在某种情况下没有意义，如皱眉可以简单地理解为一句话的中间停顿，因此要联系其它一系列的非言语行为加以判断。

3 身体语言

能反映咨询状况的某种变化（复杂、多变）

身体语言具有丰富的涵义

（1）低头表示陈述句的结束；

（2）抬头表示问句的结束；

（3）较大幅度的体态改变，表示相互关系的结束，或者较长表述的结束

（4）体态改变、不再正视对方表示不愿再谈、注意力想转移。

（5）身体转向正对门口表示时：“我想离开”；

（6）摊开双手、解扣脱外衣表达真诚、坦白；

（7）双手交叉在胸前表示防卫（否定、拒绝或疏远）

（8）很慢地、细心地把眼镜摘下来，小心地擦镜片，表明其在提出反对意见、澄清问题或提出问题之前，拖延些时间，以便多做些思考。

（9）眼睛镜摘下，嘴巴咬着镜腿，表示注意倾听或避免说什么。

手指手势：传达焦虑、内心冲突和忧愁：

（1）儿童要恢复信心、鼓起勇气，就吸吮大拇指；

（2）学生担心考试，会咬指甲或咬钢笔、铅笔；

（3）成人遇到棘手的事情，可能会猛地拉头发；

（4）双手紧绞、反复摆动、坐立不安，表示情绪紧张，难以接近；

（5）求助者搓手，可能是期待；

（6）求助者坐到了椅子的前端，踮起脚尖，表示跃跃欲试，有某种行为将发生。

亚历山大·洛温博士认为，肩膀能反映如下心理状态；

①肩膀耷拉——内心压抑；

②肩膀耷着——害怕心理；

③肩膀平齐——能承担责任；

④肩膀弯曲——精神负责重。

声音特质

有第二言语的功能，它对言语起着加强或削弱的作用。声音所传达的信息与言语所表达的信息一致，则肯定、加强言语所传递的意思，反之则起削弱、否定的作用。

例：“我理解你的痛苦，我愿意为分担。”但讲话语气冷冰冰、随便，起不到应有的效果。

- **声音通常包括：**音质、音量、音调和言语速度。

  音调提高：内容的强调；激动、兴奋；愤怒也可以是惊喜。

  音调降低：可以是强调，引起听者注意；也可是怀疑、回避；或者涉及到自己或他人敏感、痛苦、伤心的事情。

  节奏加快——紧张、激动；

  节奏变慢——冷漠、沮丧、正在思考；

- **声音可透露出个性**：急、慢性个性的声音变化；自信、自卑个性的声音变化。

应善于利用声音的效果加强自己表达内容的意义和情感。

语气：平和语气用于解释、指导、概述。

语速：中等语速→稳重、自信、可靠感；太快太慢、太重太轻、太高太低都不妥。

停顿：强调→引起求助者重视；询问 观察求助者的反应；思考的机会。

空间距离

距离：是彼此关系的反映：1米左右。

（1）因人而异（不同性别）

（2）因环境而异（如室外、内）

（3）因情况而异（求助者的依赖性）

（4）因熟悉程度而异（咨询的不同阶段）

（5）关系的变化（不信任，或对效果不满意，加大彼此距离；关系加强或进展时，缩短距离）

衣着及步态

衣着：反映个性、经济地位、文化修养、审美情趣等，较能体现求助者来访时某种心情，某些具有诊断价值的信息。 如：某大学生衣着不整、脏乱、可能反映……

步态：求助者进咨询室的步姿、动作、神情、同样具有非言语的价值。例如垂头丧气、痛苦不堪，欲进又退、进退多次，昂首而进、目空一切……

如何看待言语与非言语行为的不一致

（1）为什么会出现不一致？

（2）求助者的真实意图是什么？

（3）是有意识的隐藏，还是无意识的？

教材（三级）P106案例。

- 注意事项

1. 要综合考虑人的非言语行为：在情境中来了解

2. 十分重视非言语行为正确表达：

第四单元 放松训练

- 放松疗法的定义：
- 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咨询与治疗的方法。
- 放松疗法的原理
  - 行为治疗最大的特点是将咨询的着眼点放在可观察的外在行为改变上。
  - 改变生理反应，主观体验也会随之改变。
  - 通过随意地放松肌肉，达到心理放松的目的。

第四单元 放松训练

- 放松疗法的操作步骤及实施过程
  - 1.咨询师介绍原理
  - 2.咨询师进行示范、指导
  - 3.强化求助者的练习
  - 呼吸放松、肌肉放松、想象放松；
  - 每日1-2次，每次5分钟。
  - 4.指导求助者用掌握的放松方法，代替紧张焦虑。

第四单元 放松训练

- 放松训练的使用注意事项

  - 1.第一次放松训练，咨询师应给求助者示范，减轻求助者的焦虑，并能提供模仿的信息；
  - 2.放松训练中可以使用的放松方法有多种，可以单独使用，也可以联合使用，但一般以一两种为宜，不宜过多；
  - 3.请求助者注意，放松疗法的关键是放松，既强调身体、肌肉的放松，更强调精神、心理的放松，咨询师要帮助求助者体验身体放松后的体验。

第四单元 放松训练

- 放松训练的使用注意事项
  - 4.求助者在练习放松时，应集中精力，全身心地投入，避免各种干扰，通过训练真正达到放松的效果；
  - 5.放松的引导语有录音和口头两种，在训练开始时，口头语引导更便于求助者接受和掌握；
  - 6.放松疗法对想象力强、容易受暗示的求助者效果较好，对独立性强而想象力差的求助者可能效果不显著，可以使用其他方法；
  - 7.促进求助者领悟，放松做重要的目的是能在日常生活环境中可以随时做到随意的放松，并运用自如。

第五单元：阳性强化法（正强化法、积极强化法）

含义;建立、训练某种良好行为的治疗技术、矫正方法。

理论基础——行为主义理论（操作性条件反射）

程序：

- **明确目标行为**
- **监控目标行为**
- **设计干预方案，明确阳性强化物**
- **实施强化**
- **追踪评估**



注意事项：

- 1、目标行为单一、具体、明确，保证强化物对该行为的强化。
- 2、阳性强化物应该适时、适当。
- 3、随时间进程，强化物可由物质刺激变为精神奖励，待目标行为固化为习惯后，最终可以撤销强化物。

	喜欢的刺激	厌恶的刺激
呈现	正强化	正惩罚
撤除	负惩罚	负强化

- 行为矫正常用方法：

- 1、增强法：正强化、负强化。
- 2、惩罚法：
- 一般性惩罚：批评、罚款、劳动改造等
- 特殊性惩罚：束缚身体、隔离、厌恶疗法等
- 消退法
- 代币法（代币管制法）：利用强化原理促进更多的适应性行为出现的方法。

- 建立新行为的常用技术：P129

- 行为塑造技术
- 行为渐隐技术

- 阳性强化法的应用
- 可用于矫正神经性厌食症、偏食、降低焦虑、治疗性变态、矫正儿童的多动、遗尿、孤独和学习困难等以及成年人的不良行为。

- 生活实例：
- 婴儿哭闹， 照料者放下，走开；
- 婴儿安静，照料者把他从床上抱起，对其微笑，逗弄。
- 最后，婴儿无端哭闹减少

- 一般情况：王老太太，丧偶退休，现生活在养老院。
- 案例介绍：王老太太退休后，由于身体不好，儿女又不在身边，所以就一直住在一家养老院里。王老太太爱抱怨，只要一看见护士，她就开始抱怨起周围的事物，说伙食不好啦，房间不干净，周围的病人经常打扰她休息，诉说自己有这样那样的不舒服。护士们总是耐心地听她抱怨并试着安慰她。但是一年下来，王老太太的抱怨不仅没有减少，而且越来越多，在她眼里就没有什么事情是好的了。护士们希望能有什么办法使王老太太的抱怨减少一些，不要这样整天不开心，因而求助心理门诊。
- 心理医生要求护士做三件事：第一，不论何时看见王老太太，都要马上对她说些积极的事情；第二，不管什么时候王老太太自己说了什么好事儿，护士必须马上放下手里的工作，对她微笑并主动倾听，对她所说的事情表示关注。而且，只要王老太太一直在说积极的事，护士就应该坚持听下去（当然这时护士可以边听边做事情）；第三，只要王老太太一开始说起消极的事情，护士就可以借故离去或装作很忙而无法倾听，但只要她一停止抱怨并讲些积极的事情，护士就重新停下工作以注意她的谈话。
- 所有的护士都坚持执行了这个计划。数周之后，王老太太谈论的积极事情越来越多，而抱怨则越来越少，她看上去快乐多了，护士们也都很喜欢和她在一起。

单选：1、该心理医生所采用的心理治疗方法是（ ）。

（A）系统脱敏法

（B）阳性强化法

（C）厌恶疗法

（D）自我控制法

答案：B

单选：2、如果采用该法帮助王老太，靶目标应该是（ ）。

（A）王老太的抱怨
（B）周围病人对王老太的打扰
（C）护士们的倾听
（D）护士们对王老太的安慰

答案：A

多选：3、该方法包括（ ）。

（A）明确治疗的靶目标

（B）设计新的行为结果

（C）监控靶行为

（D）实施强化

答案：ABCD

多选：4、未请教心理医生前，王老太抱怨的直接后果是（ ）。

（A）护士倾听

（B）护士试图安慰她

（C）护士借故离开

（D）护士和她说积极的事情

答案：AB

多选：5、实施该心理治疗方法后，针对王老太的抱怨，新的行为结果是（ ）。

（A）见到王老太就说积极的事情
（B）王老太说积极的事情，护士们就关注
（C）护士试图安慰她
（D）王老太说消极的事情，护士们就回避

答案：BD

多选：6、应用此方法制定靶目标时，应注意（ ）。

（A）目标越大越好

（B）目标要客观明确

（C）目标要可测量

（D）目标要可分析

答案：BCD

案例

- 案例介绍：一位32岁的妈妈为儿子的问题前来咨询。下面是一段咨询谈话：
- 咨询师：请坐，你需要哪方面的帮助？
- 孩子妈妈：大夫，你一定要管管这个孩子，这孩子太不听话了。
- 咨询师：你根据什么说他不听话呢？
- 孩子妈妈：在学校里，每当老师要求他完成作业时，他就用拳头砸桌子，在座位上摇晃。家里人要是让他做作业，他也是大闹，搞得全家不安宁。
- 咨询师：一般遇到这种情况，你们会怎么办？
- 孩子妈妈：老师往往会不再要求他写作业了，在家里也只好这样。可是他总不写作业，这样下去怎么行呢？我真是愁死了。
- 咨询师：我知道你的焦虑，也体会到你作为妈妈的心情。其实，孩子这种表现是有原因的。心理学告诉我们，当孩子从某种行为中得到了好处，这种行为就会被强化。由于只要孩子一闹，就可以不写作业，所以这种乱折腾的行为就得到了强化。
- 孩子妈妈：哦，原来孩子不听话与我们有关。你讲得很有道理，那今后我们该怎么办呢？
- 咨询师：孩子再闹时，不能让他逃避作业，而是等他安静下来后，仍然要求他必须完成作业。注意，只要有一点进步就马上给予鼓励。能做到吗？

- 单选：1 该案例的求助者是（B）
- A孩子　B家长　C老师　D学校
- 多选：2 咨询师说“你根据什么说他不听话呢？”使用了（CD）
- A封闭式提问　B影响性技术　C开放式提问　D参与性技术
- 多选：3 咨询师说“我知道了你的焦虑，也体会到了你做妈妈的心情”使用了（ABD）
- A情感反应　B通情达理　C情感表达　D设身处地
- 单选：4咨询师说“当孩子从某种行为中得到了好处，…行为就得到了强化”使用的咨询技术是（A）
- A解释　B面质　C释义　D鼓励
- 单选：5“孩子再闹时，不能让他逃避作业，而是等他安静下来后，仍然要求他必须完成作业。”该建议的理论基础是（B）
- A精神分析　B行为主义　C人本主义　D认知科学

多选：6 “注意，只要有一点进步就马上给予鼓励”
这属于（BD）
A奖励惩罚法　B行为矫治法　C行为消退法　D阳性强化法

多选：7阳性强化法的基本原理包括（ABD）
A只奖不罚　B奖励正常行为　C又奖又罚　D漠视异常行为

多选：8阳性强化法的工作程序包括（ABCD）
A明确靶目标　B监控靶行为　C设计新结果　D及时给强化

第六单元：合理（理性）情绪疗法

含义：帮助求助者解决因不合理信念产生的情绪困扰的一种心理治疗的方法。

- 诱发事件：A
- 不合理信念：B
- 情绪困扰和不适行为：C

- 个体的不合理信念进行辩论：D
- 咨询效果：E

- 基本原理（ABC理论）

引起人们情绪困扰的并不是外界发生的事件，而是人们对事件的态度、看法、评价等认知内容，因此要改变情绪困扰不是致力于改变外界事件，而是应该改变认知，通过改变认知，进而改变情绪。

外界事件为A，人们的认知为B，情绪和行为反应为C

合理信念

大都基于一些已知客观事实
能使人保护自己，努力愉快
使人更快达到自己目标
使人不介入他人麻烦
使人阻止或很快消除情绪困扰

不合理信念

包含更多主观臆测成分
产生情绪困扰
难以达到现实的目标而苦恼
主动介入他人麻烦
长时间无法消除或减轻情绪困扰，
造成不适当的反应

非理性思维方式

- Ellis（埃利斯）总结的11类不合理信念 P144
- 概括为非理性的思维方式：

- 我喜欢如此——我应该如此；
- 很难——没有办法；
- 也许——一定；
- 有时候——总是；某些——所有的；我表现不好——我不好；好像如此——确实如此；到目前为止如此——必然永远如此。。。

合理情绪疗法的程序

程序：

- **诊断阶段：**找ABC，定目标，讲理论
- **领悟阶段：**完成三种领悟（P133）
- **修通阶段：**与不合理信念辩论、合理情绪想象技术、家庭作业、其他
- **再教育阶段：**巩固

合理情绪疗法的原理

- ABC理论
- 常见的不合理信念（绝对化要求、过分概括化、糟糕至极）
- 合理情绪疗法的目标：自我关怀、自我指导、宽容、接受不确定性、变通性、参与、敢于尝试、自我接受
- 三种领悟：B引起C；要对C负责；改变B才能改变C。
- 人际关系的黄金规则
- 苏格拉底辩论技术（产婆术）

一般资料：女，34岁，公司员工。
主要问题：婆媳矛盾，婚姻冲突，对丈夫非常不满，烦躁抑郁1个月。
下面是心理咨询师与求助者一次会谈的主要片段：
心理咨询师：你觉得是什么原因让你烦躁抑郁呢？
求助者：那还用说，还不是婆婆来我家住，才把我家闹得鸡飞狗跳的，丈夫还老偏向他妈，不能听我说他妈半个“不”字，气死我了，没有比这更糟糕的事儿了，这日子没法过了。
心理咨询师：哦，你是说婆婆到来影响了你们夫妻关系，是吗？
求助者：那当然了，现在谁还愿意与父母一起住呀，婆婆一来，我的倒霉日子就开始啦。
心理咨询师：你是说，婆婆来你家住是导致你目前状态的直接原因吗？虽然现在和父母同住的年轻夫妇比较少了，可是这种情况还是有的呀。这些儿媳妇是否都象你这样郁闷呢？
求助者：唉，当然也不全是。
心理咨询师：她们的反应为什么与你不同呢？
求助者：还不是个人想法不同呗。
心理咨询师：对呀，这样看来你之所以郁闷是与你的想法有关啦。
求助者：可能是吧，可是我也不清楚我的哪些想法不合理。我对我爱人非常好，不管我父母还是我姐姐她们说我爱人哪点不好，我都极力维护他。不象他，我与他妈妈有不同意见时，他从来都是站在他妈妈一边，他妈妈一来，我就一点地位也没有了。
心理咨询师：你是说你丈夫必须象你对他那样对待你吗？
求助者：对呀，他就应该这样做呀。
心理咨询师：你有什么理由要求他这样做吗？
求助者：（沉默）难道我的要求过分了吗？（求助者低头小声自语）可是我是这样对他的呀。

单选：1、上述的咨询片段所采用的技术最有可能的是（ ）。

- （A）阳性强化法
- （B）合理情绪疗法
- （C）合理情绪想象技术
- （D）完形治疗

- 答案：B

单选：2、按照埃利斯的ABC理论，求助者心理问题的直接原因不包括（ ）。

- （A）歪曲的认知
- （B）不合理的信念
- （C）挫折和遭遇
- （D）不恰当的解释

- 答案：C

多选：3、按照埃利斯ABC理论，求助者的A包括（ ）。

- （A）婆婆的到来
- （B）丈夫不支持自己
- （C）丈夫应支持自己
- （D）郁闷

- 答案：AB

多选：4、按照埃利斯ABC理论，求助者的B包括（ ）。

- （A）婆婆不应该来儿子家住
- （B）丈夫应完全支持自己
- （C）婆婆的到来
- （D）丈夫不支持自己

- 答案：AB

多选：5、埃利斯ABC理论中不合理信念的特征是（ ）。

- （A）绝对要求
- （B）过分概括
- （C）主观推测
- （D）糟糕至极

- 答案：ABD

单选：6、在咨询的最后几句对话中，心理咨询师运用了（ ）。

- （A）认知行为矫正技术
- （B）合理情绪想象技术
- （C）苏格拉底辩论技术
- （D）人际交往“黄金规则”

- 答案：D

苏格拉底与失恋者的对话

苏（苏格拉底）：孩子，为什么悲伤？

失（失恋者）：我失恋了。

苏：哦，这很正常。如果失恋了没有悲伤，恋爱大概就没有什么味道。可是，年轻人，我怎么发现你对失恋的投入甚至比对恋爱的投入还要倾心呢？

失：到手的葡萄给丢了，这份遗憾，这份失落，您非个中人，怎知其中的酸楚啊。

苏：丢了就是丢了，何不继续向前走去，鲜美的葡萄还有很多。

失：等待，等到海枯石烂，直到她回心转意向我走来。

苏：但这一天也许永远不会到来。你最后会眼睁睁的看着她和另一个人走了去的。

失：那我就用自杀来表示我的诚心。

苏：但如果这样，你不但失去了你的恋人，同时还失去了你自己，你会蒙受双倍的损失。

失：踩上她一脚如何？我得不到的别人也别想得到。

苏：可这只能使你离她更远，而你本来是想与她更接近的。

失：您说我该怎么办？我可真的很爱她。

苏：真的很爱？

失：是的。

苏：那你当然希望你所爱的人幸福？

失：那是自然。

苏：如果她认为离开你是一种幸福呢？

失：不会的！她曾经跟我说，只有跟我在一起的时候她才感到幸福！

苏：那是曾经，是过去，可她现在并不这么认为。

失：这就是说，她一直在骗我？

苏：不，她一直对你很忠诚。当她爱你的时候，她和你在一起，现在她不爱你，她就离去了，世界上再没有比这更大的忠诚。如果她不再爱你，却还装的对你很有情 谊，甚至跟你结婚，生子，那才是真正的欺骗呢。

失：可我为她所投入的感情不是白白浪费了吗？谁来补偿我？

苏：不，你的感情从来没有浪费，根本不存在补偿的问题，因为在你付出感情的同 时，她也对你付出了感情，在你给她快乐的时候，她也给了你快乐。

失：可是，她现在不爱我了，我却还苦苦地爱着她，这多不公平啊！

苏：的确不公平，我是说你对所爱的那个人不公平。本来，爱她是你的权利，但爱 不爱你则是她的权利，而你却想在自己行使权利的时候剥夺别人行使权利的自由。 这是何等的不公平！

失：可是您看的明明白白，现在痛苦的是我而不是她，是我在为她痛苦。

苏：为她而痛苦？她的日子可能过的很好，不如说是你为自己而痛苦吧。明明是为自己，却还打着别人的旗号。年轻人，德行可不能丢哟。

失：依您的说法，这一切倒成了我的错？

苏：是的，从一开始你就犯了错。如果你能给她带来幸福，她是不会从你的生活中 离开的，要知道，没有人会逃避幸福。

失：可她连机会都不给我，您说可恶不可恶？

苏：当然可恶。好在你现在已经摆脱了这个可恶的人，你应该感到高兴，孩子。

失：高兴？怎么可能呢，不管怎么说，我是被人给抛弃了这总是叫人感到自卑的。

苏：不，年轻人的身上只能有自豪，不可自卑。要记住，被抛弃的并不是就是不好 的。

失：此话怎讲？

苏：有一次，我在商店看中一套高贵的衣服，可谓爱不释手，营业员问我要不要。 你猜我怎么说，我说质地太差，不要！其实，我口袋里没有钱。年轻人，也许你就 是这件被遗弃的衣服。

失：您真会安慰人，可惜您还是不能把我从失恋的痛苦中引出。

苏：是的，我很遗憾自己没有这个能力。但，可以向你推荐一位有能力的朋友。

失：谁？

苏：时间，时间是人最伟大的导师，我见过无数被失恋折磨的死去活来的人，是时间帮助他们抚平了心灵的创伤，并重新为他们选择了梦中情人，最后他们都享受到 了本该属于自己的那份人间快乐。

失：但愿我也有这一天，可我的第一步该从哪里做起呢？

苏：去感谢那个抛弃你的人，为她祝福。

失：为什么？

苏：因为她给了你份忠诚，给了你寻找幸福的新的机会。

说完，苏格拉底走了。

- 在合理情绪疗法中：
- 心理咨询师的角色：
- 指导者、说服者、分析者、信息提供者、辩论者。

- 适用范围：
- 着重认知取向，
- 对那些年轻、智力和文化水平较高的人更有效；
- 对偏执、拒绝改变、领悟困难者难以奏效；对自闭症、精神分裂症等帮助有效。

第七单元：克服阻碍咨询的因素

- 多话
- 沉默
- 依赖
- 移情
- 阻抗

第七单元 克服阻碍咨询的因素

- 学习目标

学会妥善地化解咨询过程中出现的某些阻抗因素

- 操作步骤

（1）积极调整多话状态

（2）妥善处理沉默局面

（3）正确对待依赖心理

（4）谨慎把握移情现象

（5）勇于冲破阻抗干扰

多话现象的处理

多话：没有统一的定义，因咨询师的观点、咨询风格、理论处向等有关。

类型：

（1）宣泄型：只是为了宣泄自己一时的剧烈情绪，急需一个宣泄的对象

（2）倾吐型：日常生活中的不快缺乏倾吐对象，与宣泄有些相仿，但情绪较为平稳

（3）表演型：为了寻求注意，寻求欣赏。表情丰富，有感染力，无多少急迫或困扰的问题。

（4）表现型：喜欢发表意见，评头论足，很少谈论自己，爱出风头

（5）表白型（合理化）：自己所面临的痛苦和问题都是别人造成的，试图证明自己没有问题，全是别人的过错。

（6）掩饰型：内心焦虑的反映。为了掩盖被人真正了解的恐惧。

（7）外向型：性格外向所致，活泼健谈，好交朋友，酒逢知已之感。

多话的两重性：可能会影响咨询的正常进行，也是充分认识求助者的一个机会。

话多的处理

（1）宣泄型、倾听型的求助者：充分尊重其需要，耐心倾听，给以安全感，以理解和爱护，必要时给予指点。不可粗暴打断他们的倾吐、不耐烦或不屑一顾。

（2）寻求注意型来访者：给予注意就能满足他的要求。对好表现型，也类似，可采用相似的对策。

（3）表白型求助者：一定要仔细听讲，不可指责或评论：“你怎么总说别人不对”，“这件事明明是你自己有错”。另一方面，要帮助他们看到自己的错误，多用“你看这件事是不是还有 一种可能.....”，“如果当时你不是这样.....而是那样.....事情是否会好些呢？”

（4）掩饰型的求助者：为求助者创造一个宽松、安全的氛围，可请求助者慢慢讲，可以做出反应：“我似乎觉得你有些不安。”或“我觉得你似乎有什么话要说。”或者更直接请求助者回答敏感、掩饰的问题：“你能否谈一下.....”。咨询师要明察秋毫。

（5）与外向型的求助者面谈，咨询师要善于及时把谈话引入正题。

沉默现象的处理

- 沉默的原因多种，可能来自咨询师、可能来自求助者，表现形式也多种，应根据不同的情况作出不同的处理

- 大部分沉默是求助者引起的，主要有以下几种类型：

沉默的类型

(1) 怀疑型：对咨询师的不信任引起

表现：不安的神情，用疑虑、探索的目光打量咨询师

(2) 茫然型：不知道该说什么，或感无从说起

表现：目光游移不定，含有询问的色彩

(3) 情绪型：由于情绪所致，谈及某种引起情绪化的话题时

表现：如因谈到过去做错而感羞愧时，表现为回避眼光的接触，低头，有时手脚不停地乱动；如对咨询师感到气愤时，可能瞪眼或气呼呼地看着周围

(4)思考型：求助者可能处于一种思考状态.

表现：可能会睁大眼睛，使颈地想，也可能是眯起眼，自言自语似的。凝视空间的某一点，被认为是这种沉默的标志性行为

(5)内向型：个性原因，不善交谈

表现：颇为不安，欲言又止，或三言两语

(6)反抗型：被动求助者，不愿意讲

表现：无所谓、随心所欲、很不耐烦、气愤、敌意等

沉默的处理

原则：针对不同情况作出不同处理

(1) 提高自身咨询技能，保持镇静

(2) 由于求助者思考问题而引起的沉默，不宜打断，以躯体语言表示关注、理解和鼓励，时间过长时可关切地询问，协助其思考

(3) 鼓励与必要的保证：打消求助者的顾虑“你不必担心，我会给你保密的”

(4) 主动解释、消除误会：

以沉默表示气愤、对抗时，咨询师要及时发现，寻找原因，采取主动、和好、鼓励宣泄。

是由于自己的不当引起的，应主动道歉；

若有可能是误会，则应予以解释、消除；

也有可能这是由于移情作用导致的。咨询师应利用移情来了解求助者，但不可陷入移情中。

(5) 多用倾听技巧,多作鼓励性反应: 个性问题导致的,不可急躁、不耐烦，以极大的热情和耐心加以引导，多用倾听技巧，鼓励性反应

(6) 若沉默是反抗，处理更加困难，可能有两种情况：

A 求助者对别人让他来咨询不满，并把这种不满转移到咨询中，对咨询本身无偏见；经验丰富者，可通过一系列的方法，诚恳、耐心的态度，理解求助者的心情等，可打破沉默

B 对咨询本身也存在偏见，不愿配合，如偏见不深可消除；对抗心情很严重，则效果很差，这种情况，一般不再予以咨询。

沉默意义:

可能是咨询过程中的一种危机，也可能是一种契机。

沉默传达了许多信息。

沉默有时是激战前的寂静，黎明前的黑暗，

有时则是问题的爆发或无声的交流。

咨询师对沉默现象应予高度重视，仔细分析，把握机会，往往会有所突破。

正确认识依赖

依赖：在咨询过程中，完全听从咨询师的意见，一有困难就总是寄希望咨询师给予主意甚至帮助解决；或者把咨询师或咨询场所当作避难所等

处理：明确告知对方，咨询师的任务是帮助求助者自己去解决问题，应向求助者说明：“当你不再需要咨询师帮助，知道自己去帮助自己的时候，就说明你的心理健康水平提高了，那是你心理问题得到解决的象征。”

咨询师还要逐渐地减少给对方咨询的时间和次数。

移情的处理

移情（transference）:求助者把父母或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，相应地对咨询师作出反应的过程。

正移情

负移情

区别真、假移情：只有当求助者把自己以前的情感反应转移到咨询师身上，把后者作为过去情感对象的替身，对咨询师抱有超出咨访关系的幻想和情感时，才是移情的表现

移情与依赖的区别

	依赖	移情
成分	信任	好感
目的	寻求现实的帮助	弥补过去的感情
	遇到困难时来	想见到咨询师
	寻求心理依赖	寻求情感依靠
目标	对象是现实的目标	寻找替代物
特征	情感色彩淡	情感色彩浓

应区别移情与依赖，以便区别对待

- **移情在精神分析中重要**，认为移情再现了病人以前生活尤其是儿童时期生活的某种情感，这种情感长期被压抑着而无处释放，甚至成为心理问题的一个“情结”。移情时借咨询师宣泄了积压的心理能量，有助于心理平衡。

- **移情是心理咨询过程中的正常现象**，透过移情，可以更好地认识对方，并运用移情现象来渲泄对方的情绪，引导对方领悟。“你好像不太喜欢我刚才的.....”，“你能否告诉我，为什么你喜欢我？”。求助者有时不知道是为什么，但经深入询问，多能明白为什么。

正移情（异性）处理：应婉转地说明这是心理咨询过程中可能出现的现象，但这不是现实中正常的、健康的爱。咨询师要有策略地、果断地及早地进行处理，将其引向正常的咨询关系。如果咨询师觉得自己难以处理移情现象，可以转介给别的咨询师。

采取反移情的技巧，即把自己扮成移情的对象，鼓励求助者发泄自己压抑的情绪，充分表达自己的思想感情和内心活动，咨询师则从中进行深入的分析，探寻求助者深层的心理，包括潜意识。求助者在充分宣泄情绪后，心理上会感到放松，再经咨询师的分析得以领悟后，心理症状会逐渐化解。

阻抗的来源与克服

阻抗（resistance）：对心理咨询过程中自我暴露与自我变化的抵抗。（自我保护）

可表现：对于某种焦虑情绪的回避，或者对某种痛苦经历的否认。阻抗是心理咨询的重要组成部分。

最早由Fried提出，定义为自由联想过程中对于那些使人产生焦虑的记忆与认识的压抑。

罗杰斯：阻抗对自我暴露及其情绪体验的抵抗，其目的是不使个体的自我认识与自尊受到威胁。该观点体现了个体的认知对自我结构与发展的防护作用。

行为主义把阻抗理解为个体对于其行为矫正的不服从。反映了个体行为变化与环境控制的相互依赖。

这些理论表明：阻抗对咨询过程具有深刻的影响。

阻抗的表现形式

1. 讲话程度上的阻抗：沉默、少言和赘言。

沉默（情绪型）：对咨询的强烈抵触情绪。需耐心解说和真诚的态度才能破除。要区分阻抗性的沉默与反省性的沉默，前者是敌对，后者是领悟的需要。

少言：常以短语、简句及口头禅（如嗯、噢）等表现形式。使得咨询师产生困惑及挫折感，无法深入了解求助者的内心世界及对心理咨询的态度。

赘言：滔滔不绝的讲话。多是无意识的。在积极回答咨询师提问的后面隐藏了潜在动机，如减少咨询师讲话的机会。回避某些核心问题，转移注意力等。

2. 讲话内容的阻抗

（1）理论交谈：求助者竭力用心理学或医学上的术语交谈。表面上有利于沟通，实际上是求助者对咨询师产生某种疑虑和企图加以控制的欲望。自我保守的手段之一。

（2）情绪发泄：求助者对某些谈话议题的强烈情绪反应。表现：大哭大闹、泪流满面、不自然的大笑，反映求助者回避所感到的焦虑、痛苦的意念，是一种精神防御表现。

（3）谈论小事：谈论无关紧要的小事。目的是回避谈论核心问题，转移咨询师的注意力。谈论小事往往是咨询中最不容易发现的阻抗表现。

（4）假提问题：向咨询师提出表面上适宜，实际上毫无意义的问题来回避谈论某一议题或加深某种印象。问题涉及专业和咨询师私人情况等，与咨询本身无关，也使咨询师无从回答，代表了求助者某种自我保护需要

3.讲话方式上的阻抗

（1）心理外归因（合理化）：将某种心理冲突与矛盾的原因完全归结于外界作用的结果，而回避从其自身的角度加以认识，一种心理定势的表现，阻碍了个体的自我反省。反映自我中心的个性特征。

（2）健忘：在谈论使人感到焦虑和精神痛苦的议题时所表现出的健忘现象。某种痛苦经历长期压抑的结果，有很大的任意性。创伤后应激障碍的常见表现

（3）顺从：对咨询师讲的每一句话都表示绝对赞同和服从，以使咨询师无法深入了解其内心世界。顺从具有隐蔽特点，常不易发觉对方潜在的阻抗作用。

（4）控制话题：一味要求讲自己感兴趣的话题，回避不愿谈论的话题。目的是避免因触及敏感问题而产生焦虑，可强化求助者在咨询中的自尊与地位。

（5）最终暴露：故意在咨询会谈的最后时刻才讲出某些重要事件，以使咨询师感到措手不及，借以表达对心理咨询的某种抵抗。

4. 咨询关系上的阻抗

（1）不履行咨询计划： 不按时、借故迟到、早退，不认真完成咨询师布置的作业，不付或延付咨询费等。均对咨询的顺利进展带来阻碍

（2）“诱惑咨询师”：想尽办法引起咨询师对其言行、着装的关注，影响咨询进程，加强自己的地位。

（3）请客送礼:表示求助者的某种自我防御需要,全局控制心理咨询关系的欲望.

阻抗产生的原因

卡瓦纳认为有三个原因:

（1）成长必然带来某种痛苦

（2）行为的失调是功能性的

（3）求助来自于某种反抗心理咨询或咨询师的动机

1.阻抗来自成长中的痛苦

（1）开始新行为的问题： 信念与价值观的改变会带来痛苦；求助者可能需要转变成 一个独立自主的人，放弃过去的依赖，会感到紧张和焦虑；有时需要承认自己在欺骗自己,这种发现会带一痛苦。

（2）结束或消除旧的行为问题：改变习惯行为方式、认知方式、个性等。

2. 阻抗来自功能性的行为失调

功能性的行为失调：失调的行为最初是偶然发生的，并因此得到阻性强化，从而行为发生的次数增加，以致固定下来。一方面为失调的行为感到焦虑,另一方面求助的积极性却并不很高.

（1）失调的行为填补了某些心理需求的空白，即求助者从中获益。如以病为代价获得配偶的关心; 因为有病使他逃避现实(学习、工作)，“如果我没病，肯定不会比别人差”

（2）求助者企图以失调的行为来掩盖更深一层的心理矛盾和冲突：如借酒消消愁

3. 阻力来自对抗咨询或咨询师的心理动机

（1）求助者只是想得到咨询师的某种赞同意见的动机。如离婚、休学等

（2）求助者想证实自己与众不同或咨询师对自己也无能为力的动机。

（3）求助者无发自内心的求治动机。

注意事项

1.要解除戒备心理：不必把阻力问题看得过于严重。要极时发现，也不能“草木皆兵”。不能有对求助者不信任感

2.正确地进行诊断和分析：正确的诊断有助于减少阻抗。

3.以诚恳助人的态度应对阻抗：从求助者的角度出发，诚恳地探讨提问，如“每当提到你和丈夫的关系时，总没有得到正面的回答，你自己是怎么看这件事的呢？”，不能用气愤的态度逼问。

依赖

- 表现
- 原因
- 处理
  - 使求助者正确认识心理咨询，对咨询效果有理性期待；
  - 鼓励求助者自己探索、努力解决自己的问题；
  - 咨询师坚持理念，不帮求助者解决问题，促进求助者自己成长。

识别和处理移情

- 正移情和负移情
- 移情和反移情
- 移情和依赖
- 处理移情——宣泄与分析、转诊

识别与处理阻抗

- 阻抗的表现形式
  - 程度上（沉默、寡言、赘言）
  - 内容上（理论交谈、情绪发泄、谈论小事、假提问题）
  - 方式上（外归因、健忘、顺从、控制话题、最终暴露）
  - 关系上（不认真履行咨询安排、诱惑咨询师、请客、送礼等）

阻抗的原因

成长中的苦恼	• 开始新行为 • 结束旧行为
功能性的行为失调	• 填补心理需求的空白 • 掩盖更深层次的心理矛盾和冲突
对抗咨询或咨询师	• 寻求赞同 • 自我标榜 • 被动求助

处理阻抗的要点：

- 解除戒备心理
- 正确诊断和分析
- 以诚恳帮助对方的态度对待阻力
- 使用咨询技巧突破阻抗

第八单元 咨询效果评估

- 阶段小结与效果巩固
  - 1、每次咨询效果小结
  - 2、商讨下一步咨询任务
  - 3、布置家庭作业
  - 4、正视与处理咨询中的反复现象
  - 5、处理咨询失误

第八单元 咨询效果评估

- 咨询效果的评估
  - 评估的时间点——咨询的任何时间内
  - 评估的内容——咨询目标
  - 评估的维度——自评、社会功能、周围人、咨询师、心理测验、症状改善程度。
  - 咨询效果可视为咨询师、求助者与咨询方法三方面的函数。
  - 咨询效果的阶段性、全程性分析

制约心理咨询有效性的因素：

- 一般性有效因素：
  - 求助者希望改善的动机；
  - 对咨询师的信心；
  - 因得到帮助而对咨询师产生的希望；
  - 咨询师的尊重、关切。
- 特殊性有效因素：
  - 针对性的咨询所产生的效果。
- 求助者本身的潜在适应能力与生长、复愈的能力。

心理咨询起效果的机制：

- 宣泄疏导求助者的情感而缓解情绪压力；
- 鼓励求助者倾诉内心痛苦并进行有针对性达到指导；
- 探索求助者潜意识并使求助者领悟；
- 协助求助者改进认知结构，学会合理思维；
- 通过学习与训练建立积极有效合理的行为模式；
- 帮助求助者排除心理障碍，促进自然复愈与成长。

各种心理咨询方法有效的共同因素

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

咨询关系的匹配与转介

- 匹配：求助者与咨询师是否相匹配
- 适宜的咨询对象符合：
  - 动机正确、人格正常、信任度高、行动自觉、匹配性好、智力正常、年龄适宜、内容合适

1 适宜咨询者

（1）智力正常：能叙述问题、理解问题，有内省能力

（2）年龄适宜：

（3）内容合适：有的心理问题如重性精神病不适合咨询

（4）人格正常？：无明显的人格障碍

（5）动机正确：动机强度→动机越强，配合越好，越有效；动机方向→想见咨询师，证明自己有病，或其它

（6）信任度高：相信咨询师，咨询效果、方法、理论。

（7）行为自觉：合作，按咨询师意见采取行动

（8）匹配性好：求助者与咨询师相互接受，求助者的特征与咨询师的擅长相吻合

2.不适宜咨询的求助者类型分析

A.一般情况下不适合的咨询对象：发作期的精神病人，躯体疾病为主的病人，弱智，严重人格障碍等。

B.特定的咨询师有自己的合适对象：主要有下面三类.

（1）欠缺型：咨询师欠缺对特定求助者的专业训练和咨询经验。

（2）忌讳型：有些咨询师在价值观念上、情感上可能对某些人、某些内容特别敏感、偏见、忌讳，如性咨询。

（3）冲突型：①咨访之间个性不协调；②求助者不相信咨询师所信奉的某种理论方法。

- 如何调适不匹配？

（1）欠缺型：尝试、学习，逐步完善自己。

（2）忌讳型：不断调整自己对问题的看法。

（3）冲突型：不应以自己的价值观作为评判标准，善于接纳不同类型的求助者。

无法达到匹配，明智的办法是转介。

转介

- 注意事项
  - 事先征求求助者意见并说明理由；
  - 向求助者介绍新咨询师的情况；
  - 向新咨询师详细介绍求助者情况，提供自己的分析和看法，不宜泄露隐私。
  - 如有必要，可与新咨询师交流情况，但一般不得干预新咨询师的咨询活动。。。

如何转介

（1）明智及时转介：是高度的责任感和良好的职业道德的体现。

（2）不伤害求助者：态度慎重，防止对求助者产生伤害和负面影响。应征得求助者意见，不能说：“你的问题很严重，我无能为力.....”。应“你的情况我已清楚，我想给你介绍一位对此更有经验的咨询师.....”

（3）对新咨询师介绍有关情况，提供自己的分析，但不宜泄露求助者出于对原咨询师的信任而提供的隐秘情况

（4）一般不得干预新咨询师的咨询活动，不能对新咨询师的方法，为人等评头论足，尤其不能指责

（5）除了不匹配，咨询师难以胜任的原因外，咨询师因工作变动、较长时间不在岗位等，也需要转介

注意事项

1.不可不懂装懂。

2.不可明知不会而轻率处理。

3. 不可把求助者当试验品。

4.不可把求助者一推了之。

咨询记录的整理与保管

- 案例记录的内容和要求；
- 每次记录的基本程序；
- 阶段性小结（两个记录重点，概要和变化）；
- 咨询结束时或中断时的总结记录；
- 电话心理咨询记录；
- 案例记录的保管；
- 案例记录中的保密例外。

咨询关系的结束：

- 确定咨询结束时间；
- 全面回顾和总结；
- 帮助求助者运用所学方法和经验；
- 让求助者接受离别。

技能部分应考的三个步骤：

- **做题（做熟网上作业/习题集）**

  ——了解出题点

- **读书（通篇阅读两遍以上）**

  ——应对考试新变化及技能考试中的知识性问题。

- **对大的条目性知识点进行总结。**

  ——整理思路、加深记忆，应对多选、问答题等。


SCHOOL
不管你的想法是对是错
都不要强迫别人去接受
应试教育才那么做

- 祝各位考试顺利！