



国家心理疏导岗位能力证书指定教材

心理疏导技术

说得服自己 劝得住别人
拿来就用的超强心理疏导术



相旭东◎主编

中国首批持证国家二级心理咨询师
国家心理疏导岗位实务技能培训和考试项目教科研组组长



中国书籍出版社
China Book Press

国家心理疏导岗位能力证书指定教材

心理疏导技术

说得服自己 劝得住别人
拿来就用的超强心理疏导术



相旭东◎主编

中国首批持证国家二级心理咨询师
国家心理疏导岗位实务技能培训和考试项目教科研组组长

图书在版编目(CIP)数据

心理疏导技术 / 相旭东主编. —北京: 中国书籍出版社, 2015. 8
ISBN 978-7-5068-4955-5

I. ①心… II. ①相… III. ①心理调节—通俗读物
IV. ①R395.6-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第118581号

心理疏导技术

相旭东 主编

策划编辑 安玉霞

责任编辑 刘 路 杨铠瑞 李 新

责任印制 孙马飞 马 芝

封面设计 中尚图

出版发行 中国书籍出版社

地 址 北京市丰台区三路居路 97 号 (邮编: 100073)

电 话 (010) 52257143 (总编室) (010) 52257140 (发行部)

电子邮箱 chinabp@vip.sina.com

经 销 全国新华书店

印 刷 三河市顺兴印务有限公司

开 本 710 毫米×1000 毫米 1/16

字 数 523 千字

印 张 27.5

版 次 2015 年 8 月第 1 版 2015 年 8 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5068-4955-5

定 价 68.00 元

版权所有 翻印必究

**《心理疏导技术》
(国家心理疏导岗位实务技能培训
与考试指定用书)编委会**

主编

相旭东

编委

(排名不分先后)

相旭东 梦 晓 钱 颖

浦 江 赵新刚 张 静

前言

本书是由上海了本文化传播有限公司开发的实用心理技术图书，可以用于自学探索，也可以用于相关能力培训。“了本文化”取义于“了本识心，识心悟佛”，以中国传统文化和西方现代心理学为学术背景，秉承“以人为本”的价值观，积极投身于现代文化服务产业的研究和开发。

当项目组拿着人力资源和社会保障部教育培训中心项目合同找到我时，我的第一反应是要把“心理疏导”和“心理咨询”区分开来。在心理技术应用领域，很多人没有把心理疏导和心理咨询区分理解。这一方面与我们的心理学主要来自西方有关系，与专用术语的翻译有关系；另一方面与我们自己的行业实践积累有关系，与我们将西方心理学和中国哲学及文化现实的结合程度有关系。

心理疏导要从广义和狭义两个不同层面来理解。广义的心理疏导，也就是之前绝大部分人认为的一个模糊范畴，它包括了几乎所有心理咨询和治疗方法在内。从广义的角度来理解，这个概念的中国文字含义与它的外延不相匹配。从这套实用图书开始，我们界定了“狭义心理疏导”的概念，它是一项技术，它借鉴了部分心理咨询技术、治疗技术和其他技术，乃至传统民间中医“说病”这种语言交流方式，它综合了传统心理学的经典理论和中国文化的哲学思维；难以确认它应该从属于哪个心理学流派，它以“疏导”的中文含义为核心，取各家适用之所长，但与认知心理学、人本主义心理学和阿德勒主义更紧密一些。

心理疏导要比心理咨询“小”得多，比心理治疗“浅”得多。它不针对心理问题的矫正和精神疾病的治疗，它针对一般性情绪困惑和发展困扰。它适用于解决“发展性问题”，而不是“调适性问题”，更不是“治疗性问题”。

心理疏导不是一种职业，而是一项岗位技能。心理疏导岗位技能适用于很多职业岗位，比如管理工作岗位、教育工作岗位、妇女儿童工作岗位、医护工作岗位、社区工作岗位、司法矫正工作岗位、调解工作岗位、绩效工作岗位等。它用于提高个人和家庭生活质量，也是很有价值的。从这个意义上来说，心理疏导也是一项个人社会技能，它可以提高个人的自我管理、人际关系和领导能力。

考虑到本书读者以非心理学专业人士为主要群体，内容重在理论性知识的普及和实际操作技术的介绍，用作相关能力培训时，便于使用者运用案例教学和实操练习的方式组织培训。

本书上篇主要介绍“心理疏导技术”。属于心理疏导的“应知应会”部分，重点介绍相关心理学基本知识和心理疏导核心技术：心理疏导五步手法——这是基于大量实践积累创造的“工作法”，我个人和团队一致认为，我们无意于申请商业性或者学术性的保护，欢迎大家学习使用。只是在此申明：你可以对它有所贡献，但是不要占为己有，把它作为你所创造的工作法拿到任何学术期刊或其他途径去发表。

本书下篇主要介绍“心理疏导七个要领”和“不同专向应用的实际操作”。目前分为六个专向：社区管理、养老护理、社区（司法）矫正、婚姻家庭、教育顾问和企业管理。用于能力培训时，不同的人群可以按照自己的岗位特征，选取组合课程，比如妇女儿童工作岗位人群，可以选读“养老护理、婚姻家庭和教育顾问”这样的菜单。如果你有志向成为“心理疏导专家”，建议你学完全部专向应用，并且积极实践，同时去完善和拓展它们。

心理疏导是一项有助于提高个人能力的技能，也是一面有助于个人自我完善的镜子。我们鼓励每一位读者能够在做好自己岗位工作的同时，对社会有一份爱心和责任；每一位心理疏导工作者心中要有一句话：“因为我，你可以更好；因为我们，社会可以更好。”

在编著本书的同时，我们的战略合作伙伴“莲安心能量云智能通讯情感支持平台”也已经完成公测，投入运行。它拥有三项国家专利，突破了在线心理疏导的技术瓶颈和心理疏导的时空局限，给更多心理疏导工作者提供了实现价值的机会。

这是一项大爱的事业，期待你成为其中的一分子。

希望本书对你更好地实现人生价值能有所帮助。

主编 相旭东

目 录

前 言 / 1

上篇 应知应会

课程案例 / 3

第一章

人格心理学基础 / 6

第一节 经典人格心理学基础和实践运用 / 6

一、不同心理学流派对“攻击性”的解释 / 6

二、不同心理学流派对“抑郁”的解释 / 8

三、人格与文化 / 9

◆ 精神分析学派 / 9

◆ 特质流派和生物学流派 / 21

◆ 行为主义和社会学习流派 / 24

◆ 人本主义流派 / 30

◆ 认知流派 / 39

第二节 九型人格心灵分析工具及其实用价值 / 42

一、九型人格基本概念 / 42

二、九种基本人格类型和动态变化 / 54

三、九型人格的实用价值 / 63

第二章

社会心理学基础 / 70

第一节 社会思维 / 71

一、社会中的自我 / 72

二、社会信念与判断 / 85

- 三、行为和态度 / 99
- 第二节 社会影响 / 103
 - 一、基因、文化和性别 / 103
 - 二、从众 / 113
 - 三、说服 / 117
 - 四、群体影响 / 123

第三章

心理疏导技术 / 137

- 第一节 常见心理异常与心理咨询技术 / 137
 - 一、心理健康评价要素 / 137
 - 二、常见一般性心理问题的表现 / 140
 - 三、心理咨询技术简介 / 142
 - 四、阿德勒疗法与心理疏导 / 153
 - 五、心理咨询转介 / 162
- 第二节 心理疏导技术手法 / 163
 - 一、心理疏导概述 / 164
 - 二、心理疏导五步手法 / 172
 - 三、心理疏导五步手法的障碍和注意点 / 183

第四章

心理疏导实践要领 / 187

- 第一节 心理疏导技术的七个要领 / 187
 - 一、主体特征和能力要求 / 187
 - 二、对象特征和主观诉求 / 192
 - 三、环境特征和结构动力 / 193
 - 四、疏导方向和目标设定 / 194
 - 五、路径选择和方案制定 / 195
 - 六、工作姿态和疏导效果 / 198
 - 七、暂停调整和积极终止 / 199
- 第二节 有效疏导师的个性特征 / 200
- 第三节 初入门者要面临的问题 / 201
 - 一、做自己，表现自己 / 201
 - 二、避免完美主义 / 202

- 三、对自己的局限性保持诚实 / 202
- 四、理解沉默 / 202
- 五、应对来访者的要求 / 203
- 六、应对缺乏投入的来访者 / 203
- 七、容忍模糊 / 203
- 八、避免在来访者中迷失自我 / 204
- 九、建立幽默感 / 204
- 十、与来访者分享责任 / 204
- 十一、拒绝给予建议 / 205
- 十二、明确作为疏导师的角色 / 205
- 十三、学习使用适当的技术 / 205
- 十四、建立自己的疏导风格 / 206
- 十五、作为一个人和专家都要保持活力 / 206

下篇 专向应用 / 209

第五章

社区管理心理疏导 / 211

第一节 社区生活中的偏见、攻击和帮助 / 211

一、偏见 / 211

二、攻击行为 / 218

三、帮助行为 / 222

第二节 社区管理中的主要矛盾和文化习俗 / 229

一、社区管理中的主要矛盾 / 229

第三节 社区管理中的心理疏导案例 / 240

第四节 社区管理心理疏导实操练习 / 245

一、注意心理疏导“七个要领”在社区管理领域的运用 / 245

二、案例参考 / 248

三、学员案例练习 / 250

第六章

养老护理心理疏导 / 251

第一节 养老护理中的“心理护理” / 251

一、老年人心理健康 / 251

二、老年人心理问题的疏导 / 257

第二节 成功地老化 / 260

一、老年人的家庭和社会环境 / 261

二、老年期的转型和挑战 / 263

三、成功的老化 / 270

第三节 养老护理中的心理疏导案例 / 273

第四节 养老护理心理疏导实操练习 / 276

一、注意心理疏导“七个要领”在养老护理中的运用 / 276

第七章

社区矫正心理疏导 / 279

第一节 有关“社区矫正”基本知识 / 279

一、什么是社区矫正 / 279

二、社区矫正的法规 / 282

三、社区矫正对象问题分类 / 289

四、矫正社会工作的价值观 / 290

五、社区矫正需要心理疏导 / 292

第二节 社区矫正心理疏导 / 293

一、社区矫正人员容易产生的负面心理 / 293

二、心理疏导如何有效应对矫正对象的负面心理 / 294

三、对矫正对象家庭成员的心理疏导 / 303

第三节 社区矫正心理疏导案例讨论 / 304

一、“课程案例”分析演示 / 304

第四节 社区矫正心理疏导实操练习 / 306

一、案例介绍 / 306

二、注意心理疏导“七个要领”在社区矫正中的运用 / 308

第八章

婚姻家庭心理疏导 / 310

第一节 婚姻家庭中的年轻人面临的三个问题 / 310

第二节 婚姻家庭中的中年人的危机和二次起飞 / 325

第三节 婚姻家庭中的心理疏导案例 / 340

第四节 家庭婚姻心理疏导实操练习 / 344

- 一、注意心理疏导“七个要领”在家庭婚姻领域的运用 / 344

第九章

教育顾问心理疏导 / 347

第一节 教育顾问应当具备的“知识积累” / 348

- 一、什么样的人有可能成为教育顾问 / 348
- 二、心理发展其实是大脑的发展 / 352
- 三、符合心理科学的家庭教育 / 357

第二节 教育顾问经常面对的“成长陷阱” / 373

第三节 教育顾问心理疏导案例解析 / 380

第四节 教育顾问心理疏导实操练习 / 382

- 一、教育顾问要正确运用“心理疏导” / 382
- 二、注意心理疏导“七个要领”在教育顾问领域的运用 / 384

第十章

企业管理心理疏导 / 388

第一节 企业运营中的组织关系和群体结构 / 388

- 一、组织关系 / 388
- 二、群体结构 / 395

第二节 企业管理中的关系协调与协作领导力 / 406

- 一、企业管理中的关系协调 / 406
- 二、企业管理中的协作领导力 / 412

第三节 企业管理中的心理疏导案例 / 418

第四节 企业管理心理疏导实操练习 / 422

- 一、注意心理疏导“七个要领”在企业管理领域的运用 / 422
- 二、案例参考 / 425
- 三、学员案例练习 / 426

参考书目 / 427

上篇 应知应会

课程案例

为了便于读者理解相关知识和技能，便于组织相关课程培训者实施教学，本书比较重视用案例来说明问题。同一个案例，可以从不同心理学理论角度予以理解和分析（对培训者来说，就是课程案例）。这样更加有利于理解不同的心理学理论和它们之间的差异。

丈夫小张，独生子，31岁，企业IT工作者，在工业园区一家200人规模的外资企业从事IT岗位工作，主要进行ERP软件系统管理和弱电设备安全维护工作。妻子小曹，独生女，30岁，在物业公司担任管理工作，主要负责与居委会、业委会的联络和对居民的宣传工作。

妻子小曹向咨询师求助，她说：丈夫的行为实在令人生气，结婚这么多年了，一直没有尽到一个丈夫应该有的照顾家人的责任，只知道自己在外面玩，还经常撒谎。夫妻关系变得越来越淡漠，只是在程式化地一天天过着日子。她担心感情出现裂痕，婚姻会出现危机，所以已经说服了小张来接受心理疏导，希望丈夫能够有所改变。

咨询师要求小曹小张分别进行一次入选面谈。

跟小曹面谈的主要信息：

小曹控诉了丈夫令人失望的表现：

第一，对家庭没有尽到照顾的责任。他们周一到周五住在小张家，和男方家长住在一起；双休日则住在小曹家，和女方家长住在一起。（编著者注：这也是独生子女结婚成家后比较普遍的现象：不明确是姑娘出嫁还是小伙入赘，两边住。）小曹说丈夫还像个孩子，根本一点不会照顾人，在小张家里什么事都是婆婆做主，婆婆太宠爱这个儿子了，从来不要他做什么事情，连吃饭时候让他把电饭锅从厨房搬到饭厅来，婆婆都不放心，好像怕他做不来而伤到自己。小曹认为丈夫小张太听话了，听话到了永远像个长不大的孩子。到了小曹家里，丈夫就更加像个客人，只会享受别人照顾了。

小曹自己一向以来是家庭中最有主见的一个，她觉得自己的家庭氛围和丈夫家是完全不一样的：丈夫从小受他母亲溺爱，只会衣来伸手饭来张口，特别依赖他的母亲，对父亲却比较疏远。自己家里父母亲和她一直以来比较民主，很多事

情都会听取她的意见，自己从小就有主见。跟爸爸关系更亲近，妈妈在家里一直以来不做主，相对来说跟妈妈距离感远一些。

第二，丈夫在外面玩得很过分。曾经有一段时间经常很晚才回家，说是和客户啊、朋友啊在聚会，唱卡拉 OK；用钱也很厉害。两个人收入本就不高，丈夫的钱都被他自己用光了，而且还用信用卡透支消费。后来发现，丈夫这些钱都用在了那些歌厅小姐身上了，他们一帮人唱歌吃饭都要这些歌厅小姐陪唱的，要给很多小费。不仅如此，丈夫还撒谎。有一次说是要和领导一起去上海出差，快到半夜又回来了。说领导有急事，取消出差计划半途又回来了。第二天小曹为了向婆婆证明他的儿子有没有骗人，应婆婆之要求向丈夫同一个公司的熟人打听，熟人说领导没有出差。丈夫解释说，是客户临时要求，又因为问题解决了，就取消了。但小曹一直对这个解释心存疑问。

第三，小曹觉得丈夫对自己越来越不关心。以前以为他只是不懂事，现在觉得不是不懂事，是不上心。她怀疑并担心这个婚姻是否会走向终结。小曹认为，这可能和自己一直没有生孩子也有关系。如果有了孩子，丈夫的表现可能会好一些，可能会增加一些责任感。小曹说：但是，丈夫也是在太不负责任了，他对家庭日常生活压根儿不关心，比如：做试管婴儿这事情总归是一件大事情吧，而且费用也很贵的，他根本就不管，也不问一下钱的问题，感觉是我一个人在做。

小曹结婚五年多，尚无孩子。曾经怀上一个，早期自然流产，后来一直没有怀上。小曹一侧卵巢曾经接受肌瘤摘除手术，医生说小曹卵巢功能基本正常，输卵管有些堵塞；为了成功怀孕，他们接受医生建议，实施了人工受孕，没有成功。最近检查又说多囊卵巢综合征，需要再次手术。对于自己能否成功生育，小曹心有担忧。

（编著者注：在之后的疏导中发现，小曹的姑姑也没有生育，姑姑和姑父没有孩子，他们两个和小曹一家三口一直生活在一起，他们住在乡镇老宅里，是一大家子五口人，这才是小曹的原生家庭。第一次面谈小曹并没有提到这一点。）

跟小张面谈的主要信息：

小张首先表达了自己的疑惑：到底什么是爱情？他觉得自己在怀疑这个妻子到底是不是自己想要的，是不是当初的决定错了呢？他觉得当初也不是只有小曹一个可选对象，还有别的机会，可是自己也没有真正弄清楚到底为什么要选择她，就这么和她好上了，很快就结婚了。他想知道，这种怀疑是不是错了，不应该这么想来着。

小张认为妻子对他管得太严了，什么事都要管，什么事都要做主。在她家里什么都要听她的，她爸爸太宠她，可能惯坏了，她习惯了指挥别人。

小张说：“有时候还会和我妈争执，她们吵过几回了，时间长了么也就这样了。”

问他这个“这样了”是指怎样了呢？

小张想了想说：“就是也没吵出个什么结果来，事情过掉了么就过掉了，习惯了。”

小张想知道这是不是和妻子一直没有生孩子也有关系，她心情不好，就容易发脾气。问他关于生孩子的事情，小张说：“她正在接受治疗，医生说要做试管婴儿。上一次没有成功。医生说，等妻子身体条件好一些，可以再做。”

第二，他想知道，对于自己曾经犯过的错误，该怎么对待，如何面对妻子。小张说自己有一段时间玩的很厉害，一直跑歌厅，和 KTV 小姐混在一起。和别人发生性关系。问他是性交易还是同居，小张犹豫一下确认说是性交易，不算同居。为此自己还欠了债，是妻子还上的。妻子只知道是吃饭唱歌用掉的，不知道这里还有性交易。但是，小张觉得妻子可能已经知道自己曾经跟别的女性有这样的关系，所以很犹豫，不知道该怎么面对。问他有没有接触毒品，小张说这个肯定没有，就是和 KTV 小姐开房间。

第三，他想知道，频繁换工作是否不太好，自己该如何面对工作方面的压力。小张说自己在进入这一家公司前，已经换过好几家公司。现在又面临可能跳槽的问题：自己和公司里的上司关系不好，上司对他有成见——上司是一位来自马来西亚的经理，根本不尊重下属。小张说“明明不是我的工作，也要叫我去做。”为此，小张曾经因为倔头倔脑不服气而冲撞了这位上司。小张觉得从此这位上司不敢对自己再有过分要求了。但是，现在自己的劳动合同月底就要到期了，小张看到公司发布了招聘 IT 工作人员的招聘广告，他感觉到自己可能不会被继续聘用，也没有人跟他谈过。他想知道自己该怎么办。

第四，眼下自己还有一个麻烦。曾经问客户（供应商）借过 3000 元钱，写了借条的。说好到年底还掉，眼看离年底还有不到 3 个月的时间，这笔钱妻子不知道，现在银行卡已经归妻子管理了，他担心这笔钱不能按期归还。他说另一个客户那里还有他的一笔提成 2000 元。那样一抵的话，还差 1000 元。他就是担心这事情会败露出来，怕被妻子知道。再者，要是自己真的不被继续聘用了，这提成不知道是否还会有。

另外两个背景信息：

第一，在小张十一岁的时候，小张家里位于小镇上的私建老屋碰到动迁，因为对房子动迁补偿费用的分配不公，小张父亲与父母、兄妹吵翻，当时曾上诉法院。从那个时候起，小张父亲与父母兄妹断绝了关系，至今没有来往。小张家与小张父亲这一脉的亲属包括小张爷奶奶在内，已经割裂关系 20 年了。

第二，小张和小曹两家共同出资，给小两口在苏州老城买了套房子，正在装修，下个月即将完工。

第一章 人格心理学基础

第一节 经典人格心理学基础和实践运用

人格可以定义为源于个体身上的稳定行为方式和内部过程。在这里，重要的一点在于，人格是相对稳定的。我们可以跨时间、跨情境地来审查这些稳定的行为方式。我们预期，今天活泼开朗的人，明天也是活泼开朗的（但在一个较长时期跨度来看，有些个体人格发生了较大变化，这个变化对他个人是十分重要的）。定义的第二部分关注的是内部过程。内部过程和发生在人与人之间的人际过程不同，它是从人的内心发生，影响着人怎样行为、怎样感觉的所有情绪、动机和认知过程。

每个人都具有相似的体验焦虑的能力或对待恐惧事件的能力，但是，我们怎样运用这些过程、这些过程怎样与个体差异相互作用，这对我们的个人性格起着决定作用。举例：某当事人丈夫家暴，她会觉得恐惧、愤怒和悲伤。情绪是相似的，但当事人每次息事宁人的行为方式，与其他人在首次家暴中选择离开，就是人格差异的表现。（稳定的行为方式和人际过程都是在个体身上发生的，同时外部环境对人格也有影响。父母的教养方式对孩子未来成为什么类型的人自然是有重要影响的。）

为了更好地理解关于人格的六个流派怎样对人的稳定行为方式做出不同的、合理的解释，让我们来看两个人们熟知的例子。“攻击行为”和“被抑郁困扰”是社会上影响广泛的问题，所以，持不同观点的心理学者考察了攻击和抑郁的原因：

一、不同心理学流派对“攻击性”的解释

经典精神分析理论对攻击性的解释是，每个人都具有一种无意识的死的本能，也就是说，人具有一种自我毁灭的无意识愿望。但是，一个具有健康人格的人是不会伤害自己的，所以这种自我毁灭的冲动就会无意识地转向外面，以攻击别人的方式表达出来。另一些精神分析学家解释说，当人要达到自己目标的行为受阻