

精神分析大师荣格说：

“一切的财富和成就，
都源于杰出的智慧与健康的心理。”

本书通过心理咨询来帮助同龄人，
积极心理治疗的观点贯穿始终。

刘丹 李焰◎主编

大学生心理

互助热线



清华大学出版社

刘丹 李焰◎主编

大学生心理

互助热线



清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书通过清华大学学生心理互助热线的个案研讨,展现了当代青年的心理困惑与迷茫、挣扎与渴望……并由此展开督导。其目的就是要收获甚丰的热线工作做个实录,让“清心热线”的后来人以及从事相关工作的人透过这个窗口,对这项“助人自助”的工作有更多的了解,并能更好地利用心理咨询技术进行“助人”与“自助”。

本书读者对象为大学生、辅导员、心理与教育工作者、心理咨询热线志愿者及其他想提升对自我价值的认识、丰富自我、塑造阳光心态的青年群体。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

大学生心理互助热线/刘丹,李焰主编. —北京:清华大学出版社,2010.10

ISBN 978-7-302-23337-4

I. ①大… II. ①刘… ②李… III. ①大学生-心理卫生-健康教育 IV. ①B844.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第151533号

责任编辑:钟志芳 吴颖华

封面设计:刘 超

版式设计:杨 洋

责任校对:姜 彦

责任印制:李红英

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦A座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者:北京市世界知识印刷厂

装 订 者:三河市新茂装订有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:170×225 印 张:23.5 字 数:339千字

版 次:2010年10月第1版 印 次:2010年10月第1次印刷

印 数:1~4000

定 价:35.00元

产品编号:037682-01

编委会

主 编 刘 丹 李 焰

副主编 赵丽珠 陆 良 刘 诗 李晓苗

编 委 (按姓氏笔画排序)

尤 扬 刘 丹 刘 诗 李灵坡

李晓苗 李 焰 肖 凌 陈 新

陆 良 施潇潇 陶 婧 赵丽珠

甄秋华

推荐序：乐观而积极地成长

在大学生面临学业、情感及就业等方方面面压力的时候，重视提高学生的心理健康水平、强调促进学生的人格健全发展，已经成为教育工作的重要内容。二十多年来，在这个领域我们已经做了大量富有成效的工作。清华大学校级精品课程——“大学生心理训练与潜能开发”及其系列教材教辅的出版，就是其中的重要成果之一。该系列课程获得了2010年度清华大学优秀教学成果二等奖，深受清华学子的喜爱和推崇。

不仅如此，掌握心理学的基本概念，学会了解同学们的心理状态，运用心理咨询基本理念和技术对学生开展思想工作，也已经成为清华大学对教师和辅导员的工作要求，成为他们必须具备的一项职业技能。我很高兴地看到，越来越多的辅导员在努力学习心理学的相关理论，并且在很大程度上已掌握了新的工作方式和方法。我知道，心理咨询中心的各位老师不仅承担了同学们大量的心理健康教育、心理咨询工作，而且在培养老师和辅导员的心理咨询基本技能方面，也发挥着重要的骨干作用。“大学生心理训练与潜能开发”课程及其系列教材教辅中展示的教学理念、运用的教学方法，都对教学和学生辅导工作有着重要的影响，起到了良好的示范作用。很多辅导员把从这门课程中学到的方法运用到实际学生工作中，取得了意想不到的效果。这给我们的学生思想工作带来许多启发，使我们体会到，从事学生的思想工作，不仅要有责任心和热情，还要掌握广泛的科学知识与技能，来巩固我们的工作基础。

我们也注意到，很多时候，同学们到心理咨询中心倾诉烦恼、寻求帮助，但其中一些问题并不是仅靠心理咨询师的工作就可以解决的。我们需要全面、认真地分析问题，以便找出解决问题的关键所在。比如，有些同学由于某一门或几门课程学习的困难，产生强烈的挫败感，时间久了就演



变为严重的心理问题。针对这些同学学习上遇到的具体困难，我们要提前入手，采取相应预防措施，帮助他们树立面对挫折的正确态度。在这个过程中，同学们所在的班级、同班同学、班主任及辅导员、任课教师和助教，都可以从不同角度、以不同方式发挥作用。实际经验证明，这种做法符合教育规律，也更有效。学生所关心的职业发展问题、情感问题等，也可以在这样一种环境和氛围中，得到关心和解决。

在过去的几年里，作为教师，我们还感受到两种幸福：一种是帮助同学们解决各种问题，与他们共同体会克服困难、取得收获的成就感；另一种幸福是在学校的、教师的、心理咨询师的努力帮助之外，我们总能欣喜地看到大学生依靠自己的力量，不断成长与成熟——他们充满自信地迎接大学生涯中极具挑战的学习和生活，充满勇气地应对成长过程中遇到的各种困难，并且在自我成长的同时，用所学到的助人技术来帮助自己的同龄人。他们所做的事情，平凡而精彩！

他们乐观而积极，我们也更乐观而积极！

史宗恺

清华大学党委副书记

清华大学学生工作指导委员会主任

2010年8月30日于清华园

前言

作为清华大学学生心理咨询中心的主任，我是清华大学学生心理互助热线——清心热线成立与发展的倡议者之一、支持者之一、见证者之一、督导者之一。从内心深处，我更热爱热线督导师的角色，更愿意以督导师的身份说几句话。

从2004年秋季学期起，清心热线接线员的培训就开始了，我便与一群又一群处于青春岁月充满了朝气的接线员们开始了交往和交流。在一个又一个春、夏、秋、冬来匆匆去匆匆的夜晚，一群愿意帮助他人，愿意探索心灵奥秘的同学们集聚在心理咨询中心的家庭治疗室或万人食堂地下南三简陋的会议室，开始了人性探讨之旅。

从心理热线这个特别的窗口，我们看到了清华学子们内心深处的挣扎。其实他们内心的挣扎是当代青年群体内心的缩影，所有的苦恼——对自己的不自信、对爱的渴望、对友谊的需要、对未来人生的迷茫都在这里体现。然而，这些问题既是来话者的，又何尝不是接线员自己的呢？所以，接线员们在帮助别人的同时，也碰到了内心的自己。于是，我们才有了这样的对话和交流——业内称为督导。

在和这些正值青春岁月的优秀青年探讨这样的话题时，恍惚间，就像看到了曾经年轻的自己——热情的、愿意帮助别人的人，渴望知识的双眼，对人性奥秘的好奇，对洞察自己的喜悦。听到他们热切的回应，更像看到曾经刚入行的自己——开始时充满热情，很快就被来访者的问题缠住，然后屡屡遭受打击，最后不知路在何方。经常，有些问题也碰到了这么“老”的自己——经常体会到内心深处的恍然顿悟的喜悦。原来，我们在渴望帮助别人的同时，最先帮到的是自己。所以心理咨询是一个“送人玫瑰、手有余香”的行业，心理督导又何尝不是呢？



我们对本书所涉及的来话者的信息都做了改动，保证任何人都不能够从所暴露的信息中识别出当时来话者的身份，以保护来话者。从现在的角度看，我发现当时的督导有很多“幼稚”的地方，有些个案的督导力度也不够，但是我们没做其他的改动，就让它原原本本地记录我们——不但包括接线员们，还有督导师们——成长的脚步。感谢所有参加督导的同学，也感谢做下文字记录的同学，更感谢编辑这本书付出辛苦努力的同学们。

老的一拨接线员们成熟了，毕业了，离开了，又会有新的一拨入学了，参加了这个团体，成为新的中坚力量。把上面这些话送给后来的接线员们，希望我们共同度过一段新的人生之旅。

清心热线简介

清心热线是由清华大学心理咨询中心下设的学生心理互助热线，隶属清华大学学生心理咨询中心。

清心热线团队主要由高年级本科生和研究生组成。每一位接线员，都经过一定学时正规的心理咨询理论和技能的培训、通过面试考核、参加实习接线，才能最终上岗。每个上岗的接线员都有一个属于自己的独一无二的编号。清心热线定期举办督导，在接线员为其他同学提供帮助时，自身同样得到成长。

自2005年热线开通至今，清心热线共培养了热线接线员百余位，接听电话3000多次，处理危机干预案例10余起，为学校同学的心理困扰提供了一个有效的帮助。

李 焰

于美国斯坦福大学

目 录

清心热线督导记录 1	1
个案督导 1: 滔滔不绝的来话者	
问题讨论 1: 避免跳入具体问题的误区	
问题讨论 2: “助人自助”的真正含义	
清心热线督导记录 2	14
个案督导 2: 脸红的服务员	
个案督导 3: 恶作剧来电	
个案督导 4: 危机电话	
问题讨论 3: 帮助来话者拓展思路	
问题讨论 4: 咨询师的榜样作用	
清心热线督导记录 3	36
个案督导 5: “救世情怀”的来话者	
问题讨论 5: 咨询师的“容器”作用	
问题讨论 6: 为过往个案的遗憾情绪找个出口	
问题讨论 7: 焦点技术	
清心热线督导记录 4	73
个案督导 6: 人际交往的困惑	
个案督导 7: 挥不去的自责	
个案督导 8: 父母过度的爱	
问题讨论 8: 引导来访者寻找正性经验	
问题讨论 9: 咨询师的经验与自我觉察	



清心热线督导记录 5	112
个案督导 9: 困惑的大一学生	
个案督导 10: 男友已婚的女生	
问题讨论 10: 如何理清思路	
问题讨论 11: 价值中立原则	
清心热线督导记录 6	133
个案督导 11: 难以处理的婚外恋	
个案督导 12: 偏执型人格	
个案督导 13: 离开校园的分离焦虑	
问题讨论 12: 咨询师的中立	
问题讨论 13: 恋爱和婚姻中的三种角色	
清心热线督导记录 7	173
个案督导 14: 不愿意被人提问的接线员	
问题讨论 14: 什么是真正的人本	
问题讨论 15: 内容反馈与形式反馈	
清心热线督导记录 8	206
个案督导 15: 同性情感	
问题讨论 16: 咨询师的第二反应	
问题讨论 17: 咨询师的自我丰富	
清心热线督导记录 9	257
个案督导 16: 高度共鸣的个案	
个案督导 17: 崩溃的辅导员	
问题讨论 18: 叙事疗法的基本理念	
清心热线督导记录 10	321
个案督导 18: 放不下的个案	

个案督导 19: 找不到的资源	
问题讨论 19: 焦点转移	
问题讨论 20: 咨询师的自恋	
问题讨论 21: 咨询的目标	
问题讨论 22: 心理层面的主观与客观	
编后语	361



清心热线督导记录 1

个案督导 1：滔滔不绝的来话者

问题讨论 1：避免跳入具体问题的误区

问题讨论 2：“助人自助”的真正含义



【基本信息】

督导日期：2006 年 3 月

督导老师：刘丹

个案 1 概要：滔滔不绝的来话者

来话者是个女研究生，她因为不知道如何给老师发短信能做到既简洁又得体而苦恼，所以来电求助，可是该女生自问自答的说话方式让接线员进入了“她一定是对自己的问题想得非常清楚了”的误区，同时接线员也为自己没能对来话者的问题有实质性的帮助而困惑，督导就此展开。

问题讨论 1：避免跳入具体问题的误区

在热线中，很多来话者会诉说他们在生活中所面临的具体问题或困难，以求得到接线员的指导和帮助。因此接线员往往会陷入这样一个误区——只有诉说痛苦的来话者才是有问题的或者是需要帮助的。而事实上，即使来话者说自己没有任何问题，我们也应对其内心的感受和需要保持敏感，并尝试去理解其打电话时所处的情境和内心的顾虑。热线工作的成功与否并不体现在来话者是否在电话中谈他们的问题，当接线员积极地倾听和陪伴来话者时，效果就已经产生了。

问题讨论 2：“助人自助”的真正含义

帮助他人的方式有很多种。当来话者抛出一个问题时，接线员常常选择贡献自己的“智慧”，替代来话者思考解决问题的办法。心理咨询中的一个理念是“助人自助”。何为真正的“助人自助”呢？不是提供给来话者一个解决方案，而是协助其拓展思维的方式和角度，走出自身局限，发现更多可能性。

讨论主题：

- 在咨询中，怎样的帮助才是真正的帮助。
- 避免跳进来话者具体问题的陷阱。
- 助人工作中“助人自助”的真正含义。

【督导记录】

接线员 A：好，各位同学，接下来我们就开始今天的督导，由刘丹老师来为我们做督导。接线员 B 准备了个案。

接线员 B：我不知道这个算不算个案。

接线员 A：没关系，你说。

刘丹：不要说“这个算个案吗？”你就等于说“我们这个像热线吗？”。

接线员 B：因为我觉得来话者心理蛮正常的，很健康。

刘丹：热线不一定是心理变态的人打来的，而且说不定变态的人可能伪装成很开心的样子。是吗？所以，热线电话大部分都是咨询案例。咨询有不同的层次，他为什么给你打电话，肯定有他的心理原因，不会什么原因都没有。

接线员 B：我接的电话是一个女研究生打来的。她一开始说，有一些事情要做，但是又担心做错，就一直想，想做又不敢做，特别矛盾，所以决定打电话过来。其实她打电话时是一边笑一边说的，所以我就觉得很奇怪，为什么会笑？我最初的理解是她打电话一定是有烦恼或者有什么事情没想通，心情肯定不会很好，可是没想到她心情那么好，而且很开心。我就问她：“你好像是在笑？”，她说：“对啊”，我接着问她：“你好像很开心啊？”，她也说：“是啊，很开心。”我问她想和我聊什么事情，她给我讲她要给老师发短信，又怕说错话，然后就不敢发。她说希望自己完美，不能容忍自



己一点点的不完美。然后我就跟她说，其实每个人从来就不可能很完美，大家都是一点点成长起来的。她说她也明白，可是还是没办法做到。

在这个过程中，她说的比我说的多得多，她一直在讲她自己是怎么想的，然后也跟别人说人应该怎么怎么样，应该想得比较开。我基本上就没怎么说话，她自己把自己的想法和做法分析了一遍。我之前还问过她一个问题：“周围有没有同学了解你的情况或者有没有人可以理解你？”她说：

“有啊，我身边就坐着一个，特别理解我”。她说自己打电话的目的是“我总不能光烦一个人，也要烦烦你，再烦烦其他人”，然后就把电话挂了。所以我觉得她好像是自己想得特别明白，也没有很大的困扰，就是想找个人听她说话，说完也就完了，总共也就聊了十几分钟吧。

刘丹：你们怎么看呢？

接线员 C：我认为，你问她是不是很开心，她说很开心，实际上并不一定很开心。很多人都有这种情况，我也是，有些时候会告诉别人很开心，就因为不开心，才要掩饰成很开心的样子。有时候你也不是有意识地这么去说，这可能是一种本能：说出你所想的反面。我记得有一次大家出去玩的时候，就有一个很类似的情况发生。那天晚上我们几个同学在外面玩，有个同学站在野地里，拿一把刀在那挥舞，然后他说他不怕鬼，后来另外一个同学说，“你不怕鬼你拿着刀干嘛？”我觉得可能是这样：其实很多时候就是因为他比较空虚，所以才会拼命跟别人解释说他很开心。真正很开心的人，根本不需要和别人解释什么。

接线员 D：我有另外一个想法，她不是说还有另外一个人和她坐在一起嘛，两个人一起打一个电话时，她说话的内容可能会受到另一个人的影响。

接线员 E：我在想她说的话是不是全是真的。

接线员 F：我现在有点怀疑她打电话过来是不是想考验一下我们接线员的水平？

接线员 G：我在想她在学校的什么地方，才能够两个人一起打这个电话。

接线员 B：她应该是在宿舍里。

接线员 G：我以前碰到过这种人，越不开心的时候笑得越厉害，看着挺开心的。她最后挂电话时说的那句话，有一种原因可能是自己想明白了所以挂电话了，还有一种原因就是找一个借口把电话挂了，这不能说是说谎。

接线员 H：刚才接线员 G 说她找个借口挂电话，我感觉不是这样的。我感觉她在最后挂电话的时候还是比较自然的。还有一点，打咨询电话，旁边还有一个人，不知道大家觉得奇怪不，反正我感觉是挺奇怪的，我肯定不会这么做。我觉得一个人在很郁闷的时候才会去打电话，但是如果真的很郁闷，为什么旁边还会有别人？

接线员 K：我说一点我个人的感觉吧。第一种情况就是我接线的时候遇到这种情况，感觉来话者比较郁闷，有时候觉得是他自己也不知道为什么郁闷。第二种情况，比如像我或者像我们这种受过训练的人，有时候也会遇到很郁闷的事情，实际上是心里有结想不通，但是一些原则告诉你要用微笑去面对人生。我就会这样，当我想哭的时候，就告诉自己不要去想它，所以还是会笑嘻嘻的、挺开心的样子。我觉得她就是这种情况。就是说，她已经具备一定的成熟程度，基本上也可以用逻辑去分析这些事情了，所以她在遇到一些问题的时候，或者说很深的或我们无法预测到的问题的时候，她外在的一些表现可能还会是积极乐观的，这是她长久训练的结果，但是她心里并没有把一些事情想明白。而后这件事又可能影响另一些事情，她就会把这些事情在脑子里想一遍。所以她能够说出来的，一般也是很符合逻辑的。还有，如果接线员的水平不高或者说得不对，她可能就不会继续往下说了，她可能心里会觉得你还不如我成熟呢，说了你也不会对我有什么帮助。

接线员 L：我想问接线员 B 一个问题，你接线的时候，她是一直在问你这个事情怎么解决，还是一直在说她的反应？

接线员 B：她一直在说她的反应，其实她自己心里也明白，说我这个短信肯定是要发的，这件事肯定是要做的，她知道应该去做，但是就是拖，一直拖。

接线员 M：完美主义者一般都是这样的，总是等到最后才去做，总是



等最好的东西。

接线员 N：我看一本书上说，解决一个问题有三个要求：一是知识，二是思想，三是技能。这三个统一起来才能够完美地做完一件事情。我为什么想要这么做？该怎么做？我是否确实想做？比如说，她懂得人际关系技巧，她知道该给老师发一条短信，她也知道这个是应该做的事情，其实她已经受过训练，她知道该怎么发，知道跟老师说话要客气一些，尊重一些，但是可能有一条没有符合，她不是心甘情愿去这么做，这应该是她的问题所在。

接线员 P：我觉得我们可以讨论一下，我们接线的时候应该怎么跟她说这个事情？

刘丹：接线员 B 刚才讲她到底算不算是有问题。其实只要打电话来，我们都要把他们当成是求助的人，但是我们帮助的方式有不同的层次和深度。对于有些人，倾听就够了，倾听本身就是一种帮助。他可能觉得在这件事情上，没有人真正听我讲话，你做的就是真正地去听他讲话，这就是帮助。你说“我好像一句话都没有讲”，其实那也是帮助，他知道你在。你常会应答“嗯”，“我听见了”，是吗？这已经是帮助了。不要以为热线一定是要帮他解决一个终身的大事才叫帮助，解决了一个困扰他十年的难题才叫帮助。帮助有不同的层面。在一个特定的时间和空间里，有人在那儿，可以让他找到听他讲话的人，这就是我们工作的一部分价值。所以你不用怀疑，你只要听他讲话，就已经是工作了。

很多年以前我接热线电话，有些是很无聊的电话，有些就是骚扰电话，还有就是有问题的，比如他们想自杀，程度也不一样。但是在我看来，所有来话者，一定都是有一些心理问题的。有的人打电话来说：“你们是热线吗？”我说：“是啊”，他说：“我就是想看看你们是不是真的”，我说：“是真的啊，我们受过训练啊”，他说：“哦，那我知道了”，就挂掉了。你说这样的人有没有问题呢？你知道我们人在生活中会过滤掉很多信息，90%的信息都会被过滤掉。你在马路上看见那么多人，他们可能全部