

目录

职场篇

昔日密友，如今无端解雇我

——人际交往障碍的心理分析 / 3

我为什么遇不上好雇主

——角色混淆引发的烦恼 / 18

我为什么如此害怕老板

——移情关系的解析 / 32

升职以后的困惑

——焦点解决心理咨询技术的运用 / 44

我是购物狂

——对冲动购物者的咨询策略 / 56

生活篇

到底是谁的错

——创伤性事件的剖析与夫妻咨询 / 73

难忘窗外的美景

——解析童年心理创伤带来的抑郁 / 94

成长中不能承受之“重”

——分离创伤对依赖性人格的影响 / 109

从丑小鸭到白天鹅的蜕变

——后现代心理咨询技术的应用 / 123

梦的“信徒”

——易受暗示的人格特质 / 133

和口吃做朋友

——森田疗法对口吃病的矫正 / 147

情感篇

愿友谊地久天长

——社交交往障碍治疗中角色扮演的应用 / 163

别人为什么不相信我

——人际关系障碍的形成与解析 / 174

我担心自己是一个坏女人

——人格结构间的冲突 / 188

为何我无法亲近我爱的人

——亲密关系危机咨询实例 / 202

世上最爱我的人去了

——死亡恐怖症的心理咨询 / 221

雨中寄情

——考前焦虑的心理咨询 / 236

职 场 篇

昔日密友，如今无端解雇我

——人际交往障碍的心理分析

来访者王洋，一个外表清秀的女孩，曾是某公司的一名职员。就在大家欢度新年的时候，她却收到了一份意想不到的“新年礼物”——被上司炒了鱿鱼，丢掉了工作。经过思考，王洋认为失去工作的原因是与老板之间的距离出了问题，但又不知应该保持何种距离为宜。带着这一困惑，王洋走进了心理咨询室，寻求帮助。

咨 询 过 程	注 释
咨询师：王洋，你能不能描述一下当时被炒的经过是怎样的？ 来访者：那天像平常一样去单位上班，我当时正在整理文件，老板叫我跟他去会议室一趟，到会议室后坐下来，她看起来就非常严肃，然后说最近我的工作令她非常不满意，有些事情经常出错，而且态度也显得冷冰冰的，有一些新来的同事觉得和我很难接触。他觉得我现在已经不适合这项工作了。 咨询师：你当时心中是什么感觉？你认为老板说的这些理由成立吗？ 来访者：当时比较震惊，因为我认为理由不成立。我做事一向比较认真，负责任，老板很放心，我的个性比较随和，跟同事的关系也很融洽。¹ 咨询师：那到底是什么原因老板要你离开呢？ 来访者：我想可能是我跟老板的距离没有拿捏好。在现代社会中，老板和职工的这种关系，应该比较单一和明晰，而我们当时的关系要显得亲密许多。我因一个比较特殊的机缘进入她的公司工作，老板很耐心的跟我讲解，使我很	1 虽然来访者说她非常震惊，但在叙述自己被炒的整个经历时，反而表现得非常“平静”。

续表

咨 询 过 程	注 释
快就上了轨道，做起事来也算游刃有余。因为她对我的知遇之恩，我感觉她不仅仅像个老板，也很像师长、朋友、姐妹。 咨询师：你为什么会有这样的感觉呢？她给了你怎样的关怀和帮助？ 来访者：因为我是从外地到这边工作，找房子很难。她得知后，就开着车带着我一起去找房子，还托朋友帮我问这方面的信息，后来等找到合适的房子以后，还把自己的一些电器送给我。所以现在我能想到的就是可能我当初不应该和她的关系过于亲密。 咨询师：有好多人跟老板不仅仅是上下级关系，也是朋友关系，我并不认为，如果跟老板交了朋友就一定要被老板炒掉。² 请你想一下，你跟老板之间上下级关系和朋友关系，这样的一种角色的转换，是不是恰如其分、及时灵活的？如果你跟她是朋友关系，你们俩刚一块吃完一顿晚饭，第二天勾肩搭背的到公司来，这就是把你个人的关系带到公司来了。如果你老板觉得这样很不象话，然后下了班以后，在茶室喝茶的时候批评你，这就是老板把她的工作带到朋友关系当中来了。在你跟老板之间有没有这种现象？ 来访者：我明白您的意思，我觉得自己没有把社会关系跟个人的情感关系混作一谈。我非常清楚，在工作的时候，她就是我的老板，我就是员工，她交代我做的事情我就应该做，而且她对我好的基础，也是因为我比较负责、公私分明。 咨询师：那要是这样的话，是不是我们就应该得出这样的结论，你碰上了一个挺不地道的老板？ 来访者：我没有办法做这样的判断，我只能把我的主观感受提供出来。至于说她有没有问题，即便是我说的话，也没有说服力。 咨询师：对，我明白你的意思。你来这做咨询，肯定是希望解决心理困惑的，那么你的困惑是什么呢？³ 来访者：我的困惑就是我不知道现在总结出来的这个原因是否正确，我怀疑有些同事，看到我跟老板在一起说说笑	2 咨询师认为人在社会中必然有多种角色，问题不在于担当角色的多少，而在于是否能在不同情境下完成角色的转换。 3 咨询师通过这个问题，了解来访者的求助动机，确定咨询目标。

续表

咨询过程	注释
笑的场面，继而心生嫉妒。 咨询师：你有没有去证实一下你的这些猜疑？ 来访者：没有。老板是个40来岁非常成熟的女性，事业有成，她既然已经做出了结论，必然有自己的道理。就像两个人谈恋爱，然后他说我现在不喜欢你了，我觉得没有必要再去问他为什么。这个可能是我的性格吧。 咨询师：有一点我不太理解，怎么你在讲一个职场关系的时候，用了恋爱这样的一种情感关系来举例呢？⁴ 来访者：因为当时她责备我的时候，罗列了我的一些问题，但我并没有反驳她，只是把我最近工作的一些日程以及接下来的一些工作向她详细的汇报了一下。而且从我自己的反省以及同事的反馈中，在我工作中并没有出现她所讲的那些问题。所以我只有从工作以外的关系中寻找问题的症结。当时我的确有些莫名其妙，本来有一个像朋友、师长一样的人，一直在帮助我、关心我，我也在尽可能的为她工作，而且在工作和情感方面，我也清楚这种关系是不可以混淆的，应该也没有出错。 咨询师：我听见一句话，“为她工作”，觉得有点疑惑，公司是这老板开的？你是在为她私人工作吗？⁵ 来访者：我明白你的意思，因为这个公司是她创办的，又因为她对我的知遇之恩，所以对于我来说，最直接的就是为她工作。 咨询师：有没有这样一种潜在的可能性，某个人对我有知遇之恩，他又雇佣我在他开的公司工作，我到公司就为这个人工作，公司里其他员工不在我考虑的范围内，于是跟其他员工出了一些问题。 来访者：我所指的是既然是为她工作，当然要处处为她着想，包括公司里面的人际关系，包括我自己的工作都应该要处理好。 咨询师：你现在是把老板放在第一位，为了老板和他的公司，才跟这些人搞好关系；而不是把同事作为要搞好关系的主体。	4. 咨询师就问题产生的原因做出第一种假设，即来访者未能将职业关系与情感关系相区别。但来访者很快否定了自己与老板之间非单一上下级关系这一解释。 5 咨询师提出另一个假设：来访者为报答老板对自己的知遇之恩，而忽略了与其他员工建立良好的人际关系，以至于同事向老板反映，使得老板出于从公司整体考虑，不得不辞退来访者。

续表

咨询过程	注 释
来访者：这个我没有仔细去分辨。 咨询师：公司里有没有人跟你说过，某个人说了你什么？ 来访者：完全没有。 咨询师：这说明了什么？是你做得特别好、完美无缺、无可挑剔，还是你已经没有了信息来源渠道？ 来访者：虽然我并没有刻意的跟同事们拉开距离，但是因为时间也比较久，将近一年了，他们可能对我和老板的亲近关系有所耳闻，甚至看到。那么自然而然的就会产生猜测。 咨询师：从老板角度想，原来希望我的下属有这么一个跟我很亲近的人，就相当我的一个耳线，可以经常打探一些消息。可事实上耳线根本不通，从她那里没有任何公司信息来源，关于她自己都没有，更别说关于公司的了。有一种危险正在向你的老板袭来，就是被孤立起来，被封锁了消息。⁶ 来访者：也就是说，以前有一个咨询师所讲的，人与人之间的交往本质上有一些交换原则。老板可能跟我关系亲近，那么她同时也希望，我除做好本职工作以外，也能做好帮她传递公司信息这样的工作，可能我自己从来都没意识到这一点。 咨询师：可能老板也没意识到，但是老板跟你以朋友或者比较亲密的距离来往一段时间以后，她发现在公司只剩下你一个人了，其他的人都离她越来越远，也离你越来越远。 请你回想一下，你和同事之间表达不同意见或者某些不愉快、某些冲突时的情形？⁷ 来访者：我跟同事在工作上比较配合，虽然有不同意见，但还没发生过冲突，只是有时候在对待具体事情上，各自提出的方式可能会有所不同。具体的事情想不起来了。 咨询师：发生冲突时的结果呢？谁听谁的？	6 咨询师提出了不同于来访者的另一种解释。 7 咨询师通过具体化技术，从日常工作中搜寻有关同事关系的信息。然而来访者的回应出乎意料，对于与同事交往的细节，她无从说起。

续表

咨 询 过 程	注 释
来访者：没有那么绝对，应该都有。 咨询师：你觉得这段经历影响你现在重新找工作，或者跟老板重新相处吗？ 来访者：可以当作前车之鉴，跟老板之间的关系还是明确单纯一点好。 咨询师：我现在有一种感受，觉得你不太像一个刚被炒鱿鱼的人，像在说别人的事，不是说自己的事，很多细节你都回忆不起来。这个事情是你亲身经历的吗？⁸ 来访者：是我经历的，而且刚刚发生过。 咨询师：可你诉说的时候，我觉得好像是一个很远的事情，需要使劲想、使劲琢磨，都好像都很难想起来。你在讲述过程中，我认为应该是充满了委屈、不满、抱怨，或者说起来心酸之处，眼圈红润，这些反应在你身上都没有。此时此刻你有什么感觉？⁹ 来访者：比较困惑，因为是我自己经历的事情，竟然别人会觉得我是在说其他人。是不是我在处理工作上的一些事情时，可能本能都忽略了一些东西？ 咨询师：如果这事确实是发生在你身上，对于生活，对于工作，对于情感，你忽略了很多东西，才会出现经历过一件大事，但在脑子里什么痕迹都不清晰这样的情况。你自己怎么解释这个现象呢？ 来访者：我觉得就是已经时过境迁，当时也难过、也委屈、也伤心，但现在做这些东西都于事无补，我希望我自己朝着好的方向发展，而不是沉湎在其中。 咨询师：如果一个人的心理状态合乎常态，那么当他回忆一件心酸往事的时候，悲伤的情感立刻就出来；回忆一件幸福愉快的往事的时候，那种幸福感就像现在经历一样。但是如果在回忆一件伤心或幸福的往事时，却觉得很平静，这在心理学上叫情感隔离，就是经历的事情本身和经历事情伴随的情感分离开了。你有这种感觉吗？¹⁰ 来访者：我觉得这个事情已经过去了，如果再为这件事情	8 咨询师适时地谈出了自己此时此地的感受，即感觉难与来访者建立起良好的治疗关系。 9 发现来访者的阻抗，并利用对互动模式以及移情、反移情的体察，探索问题的症结，此为咨询的转折点，是咨询真正进入工作阶段的契机。 10 咨询师对来访者在潜意识中使用的防御机制做出了分析和解释。

续表

咨 询 过 程	注 释
特别的痛苦和委屈，都是于事无补的。 咨询师：这个话题到此为止，我们换一个话题。类似这样的经历，好朋友反目，在你以前的生活里经历过吗？¹¹ 来访者：有过。 咨询师：能讲讲那次是什么事情吗？ 来访者：我印象非常深刻的那次可能跟这个关系不大。我的一个好朋友，她喜欢上一位年长比较多的男士，而且那位男士已经准备谈婚论嫁了，对她的感情也是那种若即若离的感觉，因为我非常了解这种情况，所以就希望能够通过一些比较激烈的言语打醒她，让她从这个单恋的痛苦的圈子里面走出来。可能她爱那个男人爱得非常深，所以她认为我不理解她、不支持她，她觉得非常伤心和失望。为此，我们有好一段时间都没联络。 咨询师：你说这件事的时候，内心是什么感觉？ 来访者：现在也没有什么很明显的情绪，当时觉得挺委屈的，因为我完全是为她好。 咨询师：你发现这两件事的联系了吗？它们的相似之处，不在于事情本身，而在于你对这两件事情的表述方式上，一个是与好朋友绝交，一个是与朋友兼老板绝交，但你始终在用一个调子说话，一直很小声、平静、坦然，不为所动。所以这让我产生一个思考，在你很小的时候，你跟亲人之间是什么关系呢？能讲一讲吗？¹² 来访者：小时候一直是姥姥带我，因为那时候，父母都在上学，而且他们的住处离我姥姥家比较远，不方便照顾我。都讲隔代亲，姥姥对我比较宠爱。但到了上幼儿园的年纪，就跟我父母的接触比较多，我爸爸妈妈心里对我很重视、很关心、很爱护，但是却疏于表达，或者说不善表达。有一件事情我印象比较深，那时候是每周末回家，人家孩子的父亲母亲都是敲锣打鼓的欢迎他们，但我回去的时候，家里静悄悄的，我不知道他们是不是非常想我？非常爱我？我就跟我爸爸妈妈有点撒娇、有点抱怨地说了，但他们却觉得很好笑。	11 咨询师利用这一问题以探索来访者一贯的行为模式。 12 来访者在叙述本该十分痛苦的事情时再次表现出异常平静的语态，咨询师据此现象找到了问题的突破口。开始采用精神动力学取向的方法，询问来访者的早年生活经历，寻找现实与过去的联系。

续表

咨询过程	注释
咨询师：是不是你放学高高兴兴回到家里了，可是爸爸妈妈对你不怎么热情，只是说回来了，饭做好了，你吃吧之类的话。是这种感觉吗？ 来访者：差不多，我父母的性格都比较偏内向，而他们又是做政工工作的，所以也比较严肃。 咨询师：还能不能记得你是在什么时候、什么场景下，从姥姥家回到父母家来生活的？ 来访者：应该是上小学一年级。父母把那个家搬到了距离学校很近的地方，这样我才跟他们真正的住在一起。因为离姥姥家不远，所以中午饭还是在姥姥家吃的，下午放学的时候，姥姥去接我，我记得总喜欢在姥姥家多逗留一段时间。 咨询师：你有没有晚上不愿意回父母家的时候？说就住在姥姥家了，不上父母那边去了？ 来访者：提过这样的要求，但是一般情况下是不被允许的。所以我有些不愿意。 咨询师：跟父母在一起住的时候，和跟姥姥在一起住的时候比较一下，有什么区别？ 来访者：在我姥姥家住的时候，感觉比较自由、比较快活，也有很多的伙伴，觉得气氛比较好吧。 咨询师：跟父母在一起气氛没那么好，是吗？你感觉到什么？ 来访者：一方面比较孤单，后来可能还会有一点压抑的感觉。 咨询师：我现在产生了一些联想，我觉得你可能不是跟老板距离太近了，我现在同意你认为没有混淆朋友关系和上下级关系。咱们的谈话，一直比较艰涩、比较沉闷、比较缓慢，声音也比较低，甚至连我说话的声音都比平常低了不少。我就想象，你可能平常跟老板说笑打闹、特别亲昵的情况都很少，以至于外人根本看不出来你们俩相处得特别亲密。但是只不过会有同事碰到你们俩人经常在私密的环境里，而你跟人交谈时声音低、调子慢这种不善于沟	13 咨询师根据自己在咨访关系中的反移情，推测来访者在与其他人打交道时也会给人一种无法接近的感觉。而这正是导致来访者与老板和同事关系不和谐的原因。

续表

咨 询 过 程	注 释
通的特点,被同事们解读为,仗着你跟老板有特殊的关系,用老板的势力压我们、看不起我们这样一种错觉。不知道我这样一种感觉,是不是吻合你自己的感觉?¹³ 来访者:我觉得这个好像比较吻合。¹⁴ 咨询师:这么说来,老板解雇你,不是因为你跟她关系过密,而是因为老板在工作之余还真想把你当朋友,而且满怀激情的跟你打交道,可发现不管动用多大的热情,似乎永远捂不热你的心,所以老板就丧失信心了。 这么着吧,我现在扮演你的老板,我们俩进行一段对话,就说她帮你找房子搬家的事。¹⁵ (下面开始角色扮演过程) 咨询师:来访者,你刚到我们公司来,一个小女孩到这儿挺不容易的,既然公司聘用你,就对你负责任,这房子是我托朋友关系替你租的,价格也比一般的便宜。我看这房子空空的,什么都没有,我家有些电器用不上,比如电视、洗衣机、电饭煲什么的。另外,我找了两个小伙子,帮你把墙刷好了,你直接住进去就可以了。 来访者:我觉得太麻烦你了。 咨询师:你别客气,因为我一方面是你领导,第二,我也挺喜欢你的,觉得你挺可爱、挺单纯的,照顾你也是应该的。 来访者:难道你这些东西真的用不到吗? 咨询师:这些都是我用过的,你这更需要,况且我家里还有,所以你就拿去用吧。 来访者:那我真的觉得特别谢谢您。 咨询师:没事,明天上班准时去,好不好? 来访者:一定没有问题,那我送你下楼吧。 咨询师:好好好,再见! (角色扮演结束) 咨询师:我还是那种感觉,就是我说了很多话,可你说的话比较少,而且比较单调而重复。咱们换一个角色,你当老板,我来扮演你,看看这种情况,对话怎么进行?这次	14 这一解释得到了来访者的认同。阻抗逐渐消除,咨询获得了实质性的进展。 15 咨询师用现场角色扮演的方式,再现当时的情景。现场模拟,展现了来访者平日里为人处事、待人接物的真实状态。 16 咨询师对来访者在角色扮演过程中的表现进行描述。

续表

咨 询 过 程	注 释
说老板约你吃饭的事。¹⁶ (下面交换角色,开始第二次角色扮演) 来访者:你今天下班以后有没有什么安排啊? 咨询师:没什么安排,你的意思是? 来访者:我最近发现了一个川菜馆,还挺不错的,你原先不是说喜欢吃辣一点的口味吗?如果愿意的话,咱们一起去吃怎么样? 咨询师:那你方便吗?会不会耽误你时间? 来访者:不会,我今天没有什么安排,所以看你这边怎么样? 咨询师:这样吧,我也不能让老板请客。你邀请我,我已经很感谢了,今天我埋单行不行? 来访者:我觉得这样不太好,毕竟是我提出的邀请嘛。 咨询师:那吃完饭后,我请你喝茶,可以吗? 来访者:好吧,但是会不会耽误你太多的私人时间? 咨询师:我没事,我主要是担心你,你工作忙,我下班回去就没什么事了。 来访者:那好吧。 咨询师:我特别感动,没想到第一天上班,老板就请我吃饭,昨天还帮我布置了家,给了我很多电器,昨晚我已经感动半天了。 来访者:你不用这么客气,其实我真正特别好的朋友也不是很多,我觉得跟你挺合得来的,希望能够更多的了解你,所以吃饭应该是一个比较好的机会。 咨询师:我觉得我们俩有种缘分,我第一次看见你就觉得很亲切,让我想起了我们家的一些长辈,有时候你特像我姐姐,有的时候也特像我母亲,我觉得特别温暖,所以我也很愿意在你手下做事。 来访者:听你的这番话,我也特别高兴。 咨询师:那好吧。今天晚上7点见? 来访者:好的。 (角色扮演结束)	

续表

咨 询 过 程	注 释
咨询师：你比较一下这两次谈话，有什么感觉？¹⁷ 来访者：最直接的感觉就是第二次的时候，讲得话比较多一点。 咨询师：但是如果相对于你对面的角色而言呢？把你和我比较一下，不跟自己比。 来访者：可能没有您讲得多。 咨询师：在第二次角色扮演的时候，我扮演员工，你扮演老板，我表达了对老板给我寻找住所、给我电器的感激之情。是不是在第一次我当老板，为你做这些事情的时候，你也应该说一些这样的话呢？ 来访者：您的意思是，我当时表达感谢的时候比较简单、不够充分？ 咨询师：你说话的感觉就像是某个国家捐赠我们一万吨大米，你作为外交部新闻发言人，代表中国政府表示感谢。完全是外交辞令，或者特别勉强。哎呀，人都对我这么好了，我要再没点反应就不太合适了。但是后来我扮演员工表达对老板的感谢，是不是就丰富一些了？ 来访者：是。 咨询师：我作为老板与你的交流，跟你在实际与老板交流的时候，对老板的回应是不是一样啊？ 来访者：差不多。	17 咨询师通过和来访者的角色互换，展现出两个人在人际交往状态上的明显差异。咨询师将这些现场呈现的信息反馈给来访者，揭示其在人际沟通方面存在的问题。
咨询师：我刚才演你的老板，好像觉得你是不是对我有什么意见，或者不愿意在我这儿干了，我对你那么好，可你总是冷冷的，有点勉强、敷衍。你这种对谁都爱答不理的状态，时间长了以后，总经理就会觉得，继续留来访者在这儿，可能对公司的工作不利，其实并不一定是你做错了什么。¹⁸ 来访者：对，其实我做事就是这样，我没有什么错，所以觉得很无辜。 咨询师：假如是这样的话，你觉得是什么原因造成的？ 来访者：可能是我自己的交流、沟通的方式跟别人有所差异，但是我自己并没有很明确的觉察到。	18 咨询师结合自己的切身感受，再次解读来访者与老板之间的关系以及被解雇的原因。

续表

咨 询 过 程	注 释
咨询师：这种差异是怎么产生的呢？以往的什么生活经历有可能让你跟其他人交流时，出现情感表达上的障碍？¹⁹ 来访者：我感觉自己好像一直是这样。 咨询师：对，很多年了，但是你不是一生下来就这样。因为我记得你说过，你小时候有一段很自由、很愉快、很轻松的时光。但是到了爸爸妈妈身边以后，这个时光就结束了，而且父母都不苟言笑、比较拘谨、不太爱表达，这样家庭中的孩子去跟谁表达呀？久而久之，大家话都少，一种浓厚的感谢最后可以变成简单的“谢谢”两字，或者甚至一个“谢”字就算表达完了。能减就减，能省就省，会不会有这种情况发生？ 来访者：会有。现在回想起来，从中学以后就是这样。我刚上初一的时候，回家后还喜欢跟父亲讲一讲学校里面的事情。后来，我就不怎么愿意讲了。爸爸也曾经说过他不懂得交流的方式，还跟我说咱们坐下来交流一下，可我觉得很不习惯。后来我和父亲之间出现误会或者问题的时候，我就通过写信给他的方式解决。 咨询师：为什么写信呢？而不直接说？ 来访者：我觉得好像不太好面对他吧。 咨询师：就是说在你很小的时候，父母很少跟你表达丰富的情感，你也很少跟他们交流切身的感受和情绪的体验，这样一种经历已经很多年了。新年时，你的老板兼朋友把炒鱿鱼作为送给你礼物，也许当时你很震惊，过一段时间虽平静下来但仍然不能释怀，就会想，这是为什么？是不是跟老板的距离过近了，引起老板的反感？而通过咨询，可能会让你意识到，并不是你跟老板太近了，反而是你跟老板表达足够亲密的情感这方面做得不够，让老板觉得你老是跟她保持着距离，怎么也培养不成朋友才产生的反感，同事之间可能也是这样，你同意吗？ 来访者：同意。 咨询师：你在姥姥家的时候曾经很快乐、很自由，可以自	19 咨询师从精神分析和认知行为两个角度，分析了问题产生的原因。在来访者的童年经历中，她想表达情感却得不到父母的回应，为了避免伤心，便也开始模仿父母那种平淡的、缺乏情感成分的交流方式，并内化成为自己为人处事的方式。

续表

咨 询 过 程	注 释
由的表达自己的情感，而且你一直生活在姥姥家，这是你熟悉的一个环境。但是跟父母住以后，父母的学习生活工作的方式是冷静镇定、坦然理性，跟姥姥那里的情况不一样。小孩子从一个特别愉快的环境到一个比较沉闷的环境，要经过很长的时间，并且把其中的情感抽掉才能适应。不知道你是不是赞成？ 来访者：我觉得是有道理的。²⁰ 咨询师：你在童年早期把自己的情感隔离起来，这种现象叫做情感隔离。常人在叙事的时候伴随着情感，而你仅为单纯的叙述，这样就让人觉得缺乏趣味。你要跟人成为特别好的朋友，建立融洽的关系就会越困难。在一开始的时候，你讲被老板炒鱿鱼这件事的时候，很平静，把其中的情感全抽掉了，这让我感觉跟你交流好像老是碰到一个很大的阻碍。 说到这一步，你看是不是可以做一些改变，使情况好转一些呢？ 来访者：我可以尝试做些改变。 咨询师：那你现在清不清楚，应该朝着什么方向做改变？ 来访者：把自己的所思所想以及内心的感情和情绪，更加外露出来。 咨询师：不是一种空洞的表达，而是要把你自己的真情实感和具体的事情的叙述结合起来，把抽出去的那些情感再重新输送回去。比如像刚才我说，“你看我刚来这么短的时间，你对我就像亲人似的，帮我找房子，给我家电，谢谢你啊”。这样一个“谢谢”，就比较实，情感是伴随着对老板的感激说出来的。而不是说“谢谢你”，这是很空洞的，这种情感让人感觉很淡。所以你以后应该学着，伴随着浓厚的情感去表达一件事情。²¹ 第二点，你说话的速率可以加快一些。另外当我问你话的时候，反应的时间可不可以短一点？我经常感觉到，我的一个问题会引起你长时间的痛苦思考，但是等你说出来	20 来访者对咨询师的解释表示肯定。 21 咨询师从行为学角度提出建议，改变来访者的行为模式。

续表

咨 询 过 程	注 释
以后,我发现内容似乎不需要经过那么长时间的思考。 还要注意一点,将来你跟其他人交往的时候,一定要排除掉可说可不说、可笑可不笑、可表达可不表达这样一种无意识的倾向。因为这种倾向是在你很小的时候,在你父母家里笼罩着这种气氛,能少说一句就少说一句,能不笑尽量不笑。在你跟父母之间这样交流是可以的,但在其他环境里这样是不恰当的。因为这样会让人家产生误解,她为什么不像我们那样表达她自己的情感呢?是不是对我们有意见、有偏见呢? 我想咱们光讲道理可能还不够,下面我们再做一遍练习,把开头的时候你讲的老板给你一个难堪的新年礼物这件事情,把情感重新加进去,再讲一遍听听。 来访者:就是那天早晨,我也是很准点的上班,然后就在整理文件,大概过了半个小时,老板叫我跟她到会议室去,然后她坐下来,非常严肃。因为平常她交代工作时都是带着微笑的,我觉得非常亲切。可是那天非常严肃,我当时心里就有一点紧张,然后她就说,我觉得你最近的工作非常不令人满意,经常出错,和同事也处不好关系,尤其新来的同事说你好像距人千里似的,不怎么跟他们交流。我当时觉得挺奇怪的,怎么会这样?因为当时一直觉得跟同事相处还是蛮融洽的,而且做事情应该也没有出什么差错。但是当时可能是太震惊了,也就没顾得上跟她辩论或者反驳什么,只是跟她说我最近做了哪些什么,还有一些工作就需要以后的人来完成了,我认为我在工作上并没有什么失误。 咨询师:好。我感觉这段谈话跟刚开始谈的时候有很大区别,第一次我觉得你好像只说了一种概念,这次你把我带进去了,能够体会到你当时那种情绪,老板的那种语气。有一些关键词起了很重要的作用,比如说“觉得挺奇怪,心里挺紧张的,觉得她挺严肃的,挺没道理的,我觉得挺震惊”。这样一些形容词表达了你的感觉,就觉得这真是你切身经历过的事情,而且这件事情确实给你造成过不愉	22 在咨询师指导下,利用现场练习促进来访者的行为改变,并通过正强化巩固积极的效果。