



高等职业教育“十二五”规划教材

心理咨询与辅导

XINLI ZIXUN YU FUDAO

主编 张仲兵 张 墨



江苏大学出版社
JIANGSU UNIVERSITY PRESS

高等职业教育“十二五”规划教材

心理咨询与辅导

主编 张仲兵 张 墨

 江苏大学出版社
JIANGSU UNIVERSITY PRESS

镇 江

内 容 提 要

《心理咨询与辅导》是根据高职“工学结合”的教育理念,参照心理咨询师(三级)职业资格标准,结合心理咨询工作实践与教学而编写的。本书共由九个模块组成,分别为咨询准备、初诊接待、初步诊断、心理测验、咨访关系建立、咨询会谈技术、个体心理咨询方案制定、个体心理咨询方案的实施和咨询评估,按照心理咨询的工作流程进行内容组织。

本书可作为高职高专院校公共事业类、医药技术相关专业学生的教学用书,也可作为心理、精神卫生工作人员及相关岗位工作人员学习的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

心理咨询与辅导 / 张仲兵, 张墨主编. — 镇江 :
江苏大学出版社, 2014. 2
ISBN 978-7-81130-692-7

I. ①心… II. ①张… ②张… III. ①咨询心理学—
高等职业教育—教材 IV. ①C932

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 031355 号

心理咨询与辅导

Xinli Zixun yu Fudao

主 编 / 张仲兵 张 墨

责任编辑 / 米小鸽 朱汇慧

出版发行 / 江苏大学出版社

地 址 / 江苏省镇江市梦溪园巷 30 号(邮编: 212003)

电 话 / 0511-84446464(传真)

网 址 / <http://press.ujs.edu.cn>

排 版 / 北京金企鹅文化发展中心

印 刷 / 北京市科星印刷有限责任公司

经 销 / 江苏省新华书店

开 本 / 787 mm×1 092 mm 1/16

印 张 / 25

字 数 / 562 千字

版 次 / 2014 年 2 月第 1 版 2014 年 2 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978-7-81130-692-7

定 价 / 48.00 元

如有印装质量问题请与本社营销部联系(电话: 0511-84440882)



本书是为高职院校公共管理和公共服务类专业开设“心理咨询”课程而编写的教材，以解决高职院校相关课程长期缺乏适宜的心理咨询教材的问题。本书可作为高职院校社区康复、社会工作、民政与社会事务管理、社区服务与管理、社会福利事业管理等专业以及各类相关进修班、培训班的教材，也可作为各级各类与心理咨询、心理辅导等心理服务有关工作的参考资料。

本书打破传统的学科体系和课程授课法，适应高职教育的教学改革要求，以工学结合为切入点，根据心理咨询师职业资格能力标准，以心理咨询工作人员的工作步骤进行教学内容的设计与安排，以心理咨询工作性质设计教学方法，探索“课程教学与咨询工作结合”的教学模式。在编写过程中吸收了国内外心理咨询的相关理论与实践成果，依据心理咨询的基本工作步骤，结合公共管理和公共服务类专业学生学习该课程的实际需要，力求做到深入浅出、通俗易懂、针对性强，既注重科学性和系统性，又加强其适应性和实用性。

本书编委中资深心理咨询师——重庆天爱心理咨询中心李晋伟主任为本书的策划、编写提供了宝贵的指导和建议。本书由重庆城市管理职业学院长期从事心理咨询实践、教学和研究的教师集体编写，具体分工如下：张仲兵编写课程模块一；张墨编写课程模块二；梁利苹编写课程模块三；刘慧玲编写课程模块四；苏红编写课程模块五；莫璐萍编写课程模块六；吴利辉编写课程模块七；张仲兵、武晓平编写课程模块八；牟波编写课程模块九。

本书由张仲兵和张墨任主编，莫璐萍、梁利苹和牟波任副主编。

在本书的编写过程中，我们参阅和汲取了有关论著、教材和最新研究成果，得到了重庆城市管理职业学院领导的大力支持，在此一并表示诚挚的谢意！

限于作者水平，本书缺点、错误在所难免，恳望有识者不吝指教！

编者

2014年1月

于重庆沙坪坝

本书编委会

主 编：张仲兵 张 墨

副主编：莫璐萍 梁利苹 牟 波

编 委：

张仲兵（重庆城市管理职业学院）

张 墨（重庆城市管理职业学院）

莫璐萍（重庆城市管理职业学院）

梁利苹（重庆城市管理职业学院）

牟 波（重庆城市管理职业学院）

李晋伟（重庆天爱心理咨询中心）

苏 红（重庆城市管理职业学院）

刘慧玲（重庆城市管理职业学院）

吴利辉（重庆城市管理职业学院）

武晓平（重庆城市管理职业学院）



目 录

课程模块一 咨询准备	1
教学单元 1-1 认识心理咨询	1
教学单元 1-2 心理咨询与心理治疗的区别	17
教学单元 1-3 咨询素质的准备	20
教学单元 1-4 布置心理咨询室	27
拓展资源	31
能力检测	45
参考答案	52
参考文献	53
课程模块二 初诊接待	54
教学单元 2-1 初诊接待礼仪和信任感的建立	54
教学单元 2-2 进行摄入性会谈	68
拓展资源	89
能力检测	91
参考文献	92
课程模块三 初步诊断	93
教学单元 3-1 心理健康水平分析	93
教学单元 3-2 心理问题初步诊断及分析	98
教学单元 3-3 心理障碍初步诊断及分析	109
拓展资源	125
能力测验	128
参考答案	129
参考文献	129
课程模块四 心理测验	130
教学单元 4-1 心理测验基础知识	130
教学单元 4-2 常用心理测验介绍	146



拓展资源	168
能力检测	170
参考答案	171
参考文献	172
课程模块五 咨访关系建立	173
教学单元 5-1 咨访关系概述	173
教学单元 5-2 共情技巧的运用	181
教学单元 5-3 真诚技巧的运用	190
教学单元 5-4 尊重技巧的运用	196
教学单元 5-5 热情技巧的运用	200
教学单元 5-6 积极关注的运用	203
拓展资源	207
能力检测	208
参考文献	208
课程模块六 咨询会谈技术	209
教学单元 6-1 参与性技术	209
教学单元 6-2 影响性技术	224
教学单元 6-3 阻抗识别与处理	236
教学单元 6-4 移情识别与处理	245
拓展资源	249
能力检测	251
参考答案	254
参考文献	255
课程模块七 个体心理咨询方案制定	256
教学单元 7-1 个体心理咨询方案制定	256
拓展资源	272
能力检测	281
参考答案	284
参考文献	284
课程模块八 个体心理咨询方案的实施	285
教学单元 8-1 精神分析的理论与方法	285
教学单元 8-2 行为治疗的理论与方法	301



教学单元 8-3 个人中心疗法的理论与方法·····	329
教学单元 8-4 合理情绪疗法的理论与方法·····	334
教学单元 8-5 森田疗法的理论与方法·····	345
拓展资源·····	355
能力检测·····	356
参考答案·····	363
参考文献·····	363
课程模块九 咨询评估 ·····	365
教学单元 9-1 咨询的结束与效果评估·····	365
教学单元 9-2 案例记录整理与保管·····	379
拓展资源·····	385
能力检测·····	390
参考文献·····	390
后 记 ·····	391

课程模块一 咨询准备

模块概要

【学习目标】

通过本模块的学习，了解心理咨询的含义与特征、心理咨询工作的程序、心理咨询的原则、心理咨询与心理治疗的异同、从事心理咨询工作需要具备的素质，以及学会怎样布置心理咨询室。

【重点与难点】

理解心理咨询的特征与原则。

【能力检测点】

心理咨询的特征、心理咨询与心理治疗的异同、心理咨询工作的程序、心理咨询的原则、心理咨询室的要求。

教学单元 1-1 认识心理咨询

单元概要

【关键概念】

心理咨询、心理咨询工作的程序、心理咨询的原则。

【主要内容】

本单元主要讲解什么是心理咨询，包括心理咨询的含义与特征、心理咨询工作的程序、心理咨询的原则，目的是使学生对心理咨询的对象有科学的认识，对心理咨询的方法有初步的了解。



教学引导

你认为以下哪个案例是心理咨询?



案例一: 萨莉不知道她是否有权休产假, 公司的一个同事告诉她这是妇女的正当权利, 公司也有相关规定。

案例二: 西蒙发现每当他与经理见面时, 总是非常紧张, 在见面之前就感到头痛、反胃。尽管经理每次都表扬他的工作, 可他仍然感到紧张。

丹尼斯教给西蒙一些方法, 辅助他控制住紧张情绪。很快, 西蒙的这种不适应感消失了。

案例三: 麦克和安吉结婚已 10 年, 但他们开始感到双方关系有些紧张。于是他们请婚姻咨询所给予帮助。咨询顾问帮助他们详细分析了目前状况, 并鼓励他们寻求改变这种状况的方法。

案例四: 一高中男教师魏某, 31 岁。他和一位非常优秀的女教师恋爱了。但因为他曾经和自己班里的女生有过超越师生的关系, 所以非常担心女友日后知道这件事。现在他对自己过去的行为也感到非常后悔, 自述: “回想起来真的好像噩梦一样, 当时明明知道是在做错事, 但却无法左右自己的行为。” 现在魏某很爱自己的女友, 既怕日后女友知道后会指责自己欺骗她, 又怕现在坦诚相告后女友不会原谅自己, 因而十分苦恼, 前来求助于李先生。

李先生首先对魏老师的内心困惑表示认同, 对于其自责当初所发生的“错事”不进行道德评价而给予无条件接纳, 以降低其心理压力。然后对事实情况进行了解, 并与魏老师一起系统地总结两种选择可能产生的后果, 且每一种后果都通过质疑等方式进一步确认, 帮助魏老师作出一个相对积极且影响较小的选择。

随着经济和社会的发展, 许多社会问题也随之产生, 如贫富差距日趋明显, 竞争日趋激烈, 生活压力越来越大, 人们的心理环境也日趋艰难。在这种情况下, 许多人时常遭受不良情绪的困扰, 如烦恼、恐惧、焦虑、抑郁、失眠、人际关系紧张、缺乏安全感、学习成绩下降以及工作效率下降等, 这些都是心理不健康的表现。

随着人民生活水平的日益提高, 人们对心理健康越来越重视。有的人通过一些自我调节的方法, 如吃东西、看喜剧片和娱乐节目、聚会、找朋友聊天等来排解不良情绪, 但是由于缺乏科学性以及没有针对性, 往往使自己的情绪越来越不稳定, 生活状况越来越差。一些人辍学回家或丢掉工作, 整天闷闷不乐, 更有人甚至走上了自杀的道路。若能够寻找专业人员进行心理咨询, 则许多人的情况可能都会大为好转。

学习任务 1-1-1 心理咨询的定义与特征

一、心理咨询的概念

心理咨询在英文中被称之为“咨询”(Counseling),古今中外的不同学者对其有不同的定义。人本主义心理学家罗杰斯认为,心理咨询是通过与个体持续的、直接的接触,向其提供心理帮助并力图促使其行为态度发生变化的过程。

日本心理学家仓石精一将心理咨询定义为:在心理适应方面存在问题并需要帮助解决的个人,与受过专门训练并具备咨询资质的专家面谈,咨询专家主要通过语言手段施以心理影响,以帮助来访者解决问题的过程。将需要解决问题并前来求助的个人称为来访者(Client),将提供帮助的咨询专家称为咨询师(Counselor)。

美国《哲学百科全书》认为,咨询心理学有以下几个特征:①主要针对正常人;②为人的一切提供有效帮助;③强调个人的力量与价值;④强调认知因素,尤其是理性在选择和决定中的作用;⑤研究个人在制定总目标、计划以及扮演社会角色方面的个性差异;⑥充分考虑情景和环境的因素,强调人对于环境资源的利用以及必要的改变。

我国学者马健青在《辅导人生——心理咨询学》中,将心理咨询定义为:运用有关心理科学的理论和方法,通过解决咨询对象(即来访者)的心理问题(包括发展性心理问题和障碍性心理问题),来维护和增进其身心健康,促进其个性发展和潜能开发的过程。

总之,心理咨询是心理咨询师协助来访者解决心理问题的过程。因此,心理咨询的完整定义为:心理咨询是心理咨询师运用心理学的原理和方法,帮助来访者发现自身的问题和根源,从而挖掘来访者本身潜在的能力,来改变其原有的认知结构和行为模式,以提高其对生活的适应能力和调节周围环境的能力。

二、心理咨询的特征

(一) 心理咨询体现着对来访者进行帮助的人际关系

从一定意义上说,人际关系是心理咨询的性质,也是其手段。咨询过程是建立在咨询师与来访者良好的人际关系基础之上的。经过专业训练的咨询师利用其专业技能及所创造的良好咨询气氛,来帮助人们学会以更为有效的方式对待自己、对待他人和生活中的难题。

许多咨询工作者认为,定义心理咨询必须涉及与来访者的关系,这与在咨询中使来访者产生变化同样是不可缺少的。他们认为咨询中最根本的核心条件就是共情、理解和尊重来访者。他们所关注的不仅是咨询师的技能,同样也注意咨询师对来访者的基本态度或对他人的能力。咨询过程中,良好的人际关系是基础。只有在良好的人际关系基础上,来访者才能产生信任,感到安全,才能够敞开心扉与咨询师交流。



同时,也有人认为心理咨询是一种特殊的人际关系,具有如下特点。

① 心理咨询是一种全新的人际关系。在这种全新的人际关系中,咨询师不会因为来访者做了错事而进行批评指责,而会以一种包容的态度接纳来访者。咨询师会以客观中立的立场对问题进行分析,不会偏向事件中的一方,也不会对来访者的事情包办代替,会让来访者自己对自己的事情作出决定。

② 心理咨询是一种亲密的人际关系。这种亲密的人际关系表现在来访者会把咨询师看作是生活中最信任的朋友,相信咨询师会全心全意帮助自己,信任咨询师的能力,会产生一种绝对的安全感。这种安全感会使来访者面对咨询师时可以说任何自己想说的话,而不担心受到批评或者会泄密。

③ 心理咨询是一种建设性的关系。这种建设性的人际关系的目的:通过咨询师与来访者的共同努力,激发来访者进步的愿望与潜力,改善来访者的心理与适应方式,解除症状与痛苦,促进其人格的成熟。

(二) 心理咨询是一系列心理活动的过程

从咨询师的角度看,帮助来访者更好地理解自己、更有效地生活,运用的主要是以心理学为基础的理论与技术,如精神分析理论与技术、行为主义的理论与方法等。咨询过程中,咨询师所运用的理论与技术,也是以心理学为基础的,是一系列心理沟通、改变的过程。从来访者的角度看,来访者在咨询过程中需要接收新的信息,学习新的行为,学会解决问题的技能及作出某种决定,这也要涉及认知、情感、意志等心理过程。

(三) 心理咨询属于一个特殊的服务领域

在咨询服务过程中,咨询师主要帮助来访者认识自己,确定目标,作出决定,解决难题。咨询是一种特殊服务,从范围上来讲,主要提供心理方面的支持,还可提供有关职业、学业、疾病的康复、心理卫生、婚姻家庭、性问题、宗教和价值观的选择、事业的发展以及其他一些有关问题的咨询服务。在一些发达国家,咨询心理学家活跃在中小学、大学、医院、诊所、康复中心、工矿企业、社会服务机构以及各个社区之中,以帮助人们在个人、社会、教育、职业等方面得到更有效的发展及取得更大的成就。

(四) 心理咨询的根本目的是帮助来访者自立自强

心理咨询在一定程度上也就是通过人际关系,运用心理学方法,帮助来访者自立自强的过程,即着眼于帮助来访者认清自己的问题所在,使之能够自己面对和处理人生中的问题。帮助的过程实际上就是一种教育的过程和使来访者产生某种转变、促使他们成长的过程。



学习任务 1-1-2 心理咨询的步骤与基本程序

心理咨询工作一般可分为开始阶段、指导与帮助阶段、评估与结束阶段。按照其工作内容分为以下步骤：咨询前的准备、初诊接待、建立咨访关系、初步诊断、制定咨询方案、实施咨询方案、评估咨询效果。在不同阶段的工作内容如下：

一、开始阶段

开始阶段是心理咨询的第一步，是整个心理咨询的基础。良好的开始是成功的一半，美国咨询心理学家沃尔斯（J.W.Worth）指出，不好的开头会阻碍有效的相互影响。如果开头实在不佳，也就意味着咨询双方关系的终结。一个成熟的咨询师，总是非常重视心理咨询的开始阶段，机智、慎重地完成这个阶段的工作。

开始阶段需要完成的任务有三项，即：做好咨询前的准备工作、搞好初诊接待；建立咨访关系；掌握来访者的资料及进行分析、评估。

（一）咨询准备工作

在咨询工作开始前，咨询工作人员或心理咨询师要做好相应的准备工作，如布置好心理咨询室、准备好工作材料（纸、笔等咨询工具）、调整好工作心态。

（二）初诊接待

咨询准备工作结束后，就要进行初诊接待。初诊接待是一个非常关键的环节，它给来访者留下的第一印象非常重要，也是影响咨询成败的重要条件。在咨询过程中，可能出现面谈接待与电话接待两种方式。初诊接待的要点是热情、自信。要让来访者感受到温暖、可靠。接待时常常使用这些语言：“我能给您什么帮助吗？”“有什么需要我帮忙的吗？”“我能帮上什么忙吗？”“我很希望知道，我在哪方面能向您提供帮助。”“您希望在哪些方面得到我们的帮助？”一般不使用如下语言：“有什么事？”“出什么事儿了？”“怎么了？”“您找我们有什么事，说吧！”“怎么啦？有什么问题，说吧！”

（三）建立咨访关系

咨询师与来访者必须建立起信任、真诚、接纳的咨访关系。这是心理咨询的起点和基础，这种关系有助于咨询师真实了解来访者的情况，准确确定咨询目标并有效达到目标；对来访者而言，基于这种积极的关系，才会与咨询师积极合作，对心理咨询抱有热情和信心，从而有助于提高咨询效果。此外，这种积极的关系也会给来访者提供了一种良好的人际关系范例，使其能在咨询环境之外加以运用，提高人际交往的能力。能否建立起积极的咨询关系，咨询师担负着重要责任。

在初次会谈时，咨询师要向前来寻求指导和帮助的来访者进行简明扼要的自我介绍。



在简短的自我介绍后,可以允许有短暂的沉默,主要目的在于给来访者一个整理思绪的机会,使他能完整地表达自己想说的话。

(四) 掌握来访者的资料

收集与来访者有关的各种资料,通过会谈、观察、倾听、心理测验等方式,了解其基本情况及存在的心理问题。

来访者的基本情况包括姓名、年龄、班级、家庭及社会生活背景、自身的生活经历、兴趣爱好、学习生活近况及有无心理咨询经验等。通过对基本情况的了解,掌握其过去、现在等各方面的活动及生活方式。对来访者基本情况的掌握,有助于对其主要心理问题的把握。

认识来访者的心理问题是确定心理咨询目标的基础,这比收集基本情况要复杂得多。因为来访者一般心存顾虑,往往不愿直截了当地把面临的心理问题如实暴露出来;或是他们自己也弄不清问题的实质,只是感觉到困扰,希望改变现状。需要了解的心理问题涉及多方面,咨询师要通过收集有关资料弄清来访者的心理问题的性质、持续时间及产生原因。

(五) 进行分析、诊断

在收集资料的同时,分析、诊断就已相伴出现。分析、诊断是在收集资料的基础上,进一步明确心理问题的实质、程度及原因,并对其作出正确的评估。分析、诊断包括下列内容:

1. 确定心理问题的类型及性质,决定咨询的适应性

咨询师首先要确定心理问题的性质,是属于学习问题,还是人际关系问题,或者是其他方面的问题;是属于发展性问题、适应性问题,还是障碍性问题。考虑心理咨询的适应性对于心理咨询的实施是十分必要的。这是因为有些问题是一般心理咨询能解决的,如属于器质性疾病,应及时介绍到医院就诊;如属于精神疾病,应及时转送精神病院接受治疗;如属于障碍性心理问题,也可介绍到综合医院开设的心理咨询门诊接受心理治疗。

2. 分析心理问题的程度,加以区别对待

心理咨询的对象有的存在适应性问题,有的存在发展性问题。虽然这两类来访者的心理状态都正常,但仍然有程度上的差别。前者在学习、生活等方面出现了心理上的不适应,可以通过个别咨询等方式予以必要的指导;而后者可能并未对自身的心理问题产生自觉的意识,因此,可以通过心理咨询讲座、课程等方式,给予指导与训练,强化其心理品质。

3. 寻找心理问题产生的原因

寻找原因是诊断来访者心理问题的重要组成部分。造成来访者心理问题的原因是多方面的,需要从两个不同侧面入手,即一般原因分析和深层原因分析。一般原因分析就是针对心理问题形成的生物学因素和心理社会因素进行全方位的搜索;深层原因分析是对产生心理问题的主要心理原因进行剖析。



不同的心理咨询理论和方法,往往从不同的角度寻找并发现心理问题的根源。如精神分析理论重视从无意识的矛盾冲突、幼年生活经历中寻找根源;行为主义理论重视对行为的分析,发现原因;认知理论认为不良情绪、反应是认知错误造成的,来访者的非理性认知是其心理问题产生的原因;人本主义理论认为人有各种需要,而造成心理失调的原因是人的需要不能得到满足,从而自我意识发生扭曲,内在潜能不能发挥出来。如果能够把握住心理问题产生的深层原因,将为心理问题的解决奠定最重要的基础。

二、指导与帮助阶段

经过开始阶段,心理咨询进入了解决问题阶段,即指导与帮助阶段,这一阶段主要完成的任务有三项:制定咨询目标,选择咨询方案,实施指导与帮助。

(一) 制定咨询目标

心理咨询的目标,就是心理咨询所追求的结果与所要达到的目的。咨询目标的确立,在咨询过程中有重要的价值。

首先,它使咨询双方都能清楚地意识到努力的方向,从而不仅能详细制定实施方案,而且可以在实施过程中根据目标对实施方案进行必要的调整。

其次,它有助于咨询双方的积极合作。有了明确的目标,使来访者看到了希望,增强了咨询信心与动力。由于方向明确,来访者成为咨询过程的主动参与者,使咨询双方能积极合作,协调一致。

最后,它使心理咨询的评估成为可能。通过咨询目标,来访者可以清楚地看到自己的变化,从而认识到心理咨询在自我成长中所发挥的作用。咨询双方也可以借此评价咨询方案的适用性及确定心理咨询的进展程度。

为保证心理咨询的顺利进行,制定咨询目标应遵循一些基本的原则,如必须由咨询双方共同制定目标,保证心理咨询目标的针对性,中间目标与终极目标相统一,心理咨询目标必须具体、可行。

(二) 选择咨询方案

选择咨询方案,包括咨询方法的选定以及为实施这些方法而制定的具体计划。解决来访者心理问题的方法是多种多样的,有许多咨询方法可供利用,如“支持与安慰”“内省与领悟”“训练与学习”“疏导与宣泄”“暗示”等。每种咨询方法对解决心理问题均有一定的针对性,并有其相应的实施过程。

选择咨询方案,首先要根据心理咨询的目标,选取相应的咨询方法,然后按其实施过程的要求制定具体操作计划。选择咨询方案应明确下列内容:① 所采取咨询方法的目标;② 该方法的实施要求,即该做什么、如何去做以及不做什么;③ 该方法是否能达到预期的目的;④ 告诉来访者必须对心理咨询的过程抱有足够的耐心,这些方法不可能立即产



生奇迹，所有的改变都是循序渐进的。

（三）实施指导与帮助

实施指导与帮助，不同的咨询方法有不同的要求与做法。可灵活运用鼓励、指导与解释，对来访者的积极方面给予真诚的表扬、鼓励和支持，增强来访者的自信，促进其积极行为的生长；可以直接指导来访者做某件事、说某些话或以某种方式行动；可以通过解释，使来访者从一个全新、全面的角度面对自己的问题，重新认识自己及周围的环境，从而提高认识能力，促进其人格的完善和问题的解决。

三、评估和结束阶段

经过前两个阶段咨询双方的共同努力，基本达到既定的咨询目标后，即进入心理咨询的评估与结束阶段。这一阶段心理咨询要做的工作：一是巩固咨询效果和追踪调查；二是对整个咨询进行评估。

（一）巩固效果

巩固已取得的咨询效果，是结束咨询之前必须完成的一项任务，其具体工作如下：

① 咨询师应向来访者指出其已经取得的成绩与进步，说明已基本达到既定的咨询目标。咨询师和来访者对此应达成共识。来访者认识到自己的进步，对他不仅是巨大的鼓舞，也是一种暗示，即预示着心理咨询的过程即将结束，使来访者对此做好心理准备。为此，咨询师应耐心、具体地分析来访者所取得的成绩，指导来访者真正认识到自己的进步。

② 咨询师应和来访者一同就其心理问题和咨询过程进行回顾总结。重新审视来访者心理问题的前因后果，以及据此确定的咨询目标、咨询方法、咨询过程中出现的问题和进展等，对前两个阶段进行总结。这有助于帮助来访者加深对自己的问题的认识，总结咨询经验，了解努力的方向，从而获得有益的启示。这种总结本身就具有巩固、优化咨询效果的意义。总结最好是通过咨询师的启发由来访者作出。

③ 指导来访者巩固已有的进步，将获得的经验运用到日常生活中去，并逐步稳定、内化为来访者的观念、行为方式和能力，使之能独立有效地适应环境。应指出从学习“经验”到运用“经验”尚有一段距离。通常来访者在咨询师的指导下，在特定条件下能表现其习得的经验。但当其独立面对实际生活环境时，又显得难以应付。这既有经验尚未掌握牢固的原因，也有其自信心不足的心理因素。能否顺利完成这一过渡，是能否实现“结束”咨询的前提条件。

（二）追踪调查

为了了解来访者能否运用获得的经验适应环境，进而最终了解整个咨询过程是否成功，咨询师必须对来访者进行追踪调查。追踪调查应在咨询基本结束后的数月至一年间进



行。时间过短,调查结果的真实性难以保证;时间太长,亦不能及时了解情况、发现问题,同时也增加了调查工作的难度。在心理咨询中,追踪调查可采用以下方式进行:

① 填写信息反馈表。信息反馈表一般是由心理咨询机构统一印制,咨询师应嘱咐来访者定期填写并反馈给咨询师。

② 约请来访者定期前来面谈。咨询师与来访者面谈是直接了解咨询效果的有效方式。这种方式获得的信息量大,容易深入,也便于咨询师及时察觉问题,并适时予以进一步指导。

③ 访问他人。向了解来访者学习、生活等情况的人,如其父母、同学、关系密切的朋友等了解来访者现在的适应状况。这种做法一般比较客观。如果能将以这种方式获得的信息与其他方式反馈的信息综合起来考察,得出的结论将更全面、真实。运用这种方法时,必须注意维护来访者的利益,保护其自尊和隐私,注意保密原则,因此,有时需要以间接、委婉的方式进行。

经过追踪调查,可能会有几种不同的结果:一是咨询效果显著,即来访者的问题已经解决,此时可结束心理咨询过程;二是咨询有效果,但问题尚未完全解决;三是咨询效果不大,问题基本没有解决。若是后两种情况,则咨询过程应继续。

咨询结束的过程并非是一蹴而就的,仍需掌握一定的结束咨询过程的技巧。在整个咨询过程即将结束之前,应让来访者明白咨询关系即将终止,从而使其对结束咨询有心理准备,对咨询结束后的生活有一定的心理准备。为此,必须向来访者说明其心理问题已基本得到解决,通过咨询来访者已获得了经验,增长了能力,已经能够应付生活环境,继续保持咨询关系将不利于其成长。同时,如有必要,心理咨询机构还会再次给予关心和帮助。向来访者说明结束咨询时,应尽可能以交谈的方式进行,暗示来访者结束咨询是件自然、平常的事情。

逐渐结束的方式也常被运用。逐渐结束的方式有两种:一是拉长两次会谈的时间,如果原来是每周会谈1次,到咨询末期改为2周甚至1月1次;二是减少每次会谈的时间,如由原来每次会谈1小时缩短为每次半小时甚至更短。

(三) 咨询评估

咨询效果评定可以从以下几个维度来进行:

1. 来访者对咨询效果的自我评估

这是来访者从主观认识、自我感受方面评估自己的变化。比如,来访者认为自己原来害怕的事物现在不再害怕了,原来无法接受的现实现在开始正视了,对自己的满意程度上升了,等等。也可从来访者社会生活适应状况改变的客观现实方面进行评估。比如,开始正常上班、上学,与人交往、相处状况得到改善,工作、学习效率提高,等等。