

国家心理疏导岗位能力证书指定教材



心理疏导实务与应用

Psychological counseling

徐锦丽 赵新刚 主编

心理疏导与我们的生活

- ★ 一本涵盖心理学知识、技术、案例的教材
- ★ 一本让您踏上自我成长、自我救助之路的宝典
- ★ 一本指导职场关系、婚恋家庭、亲子教育的指南



学林出版社
www.xuelinpress.com

国家心理疏导实务岗位培训指定教材



心理疏导实务与应用

Psychological counseling

徐锦丽 赵新刚 主编



学林出版社
www.xuelinpress.com

图书在版编目(CIP)数据

心理疏导实务与应用 / 徐锦丽, 赵新刚主编. —上海: 学林出版社, 2015. 4

ISBN 978 - 7 - 5486 - 0835 - 6

I. ①心… II. ①徐… ②赵… III. ①心理疏导—岗位培训—教材 IV. ①B846

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 051238 号

心理疏导实务与应用



主 编—— 徐锦丽 赵新刚

责任编辑—— 叶 刚

特约编辑—— 陈 浩 刘益民

封面设计—— 魏 来

出 版—— 上海世纪出版股份有限公司 学林出版社

地 址: 上海钦州南路 81 号 电话/传真: 64515005

发 行—— 上海世纪出版股份有限公司发行中心

地 址: 上海福建中路 193 号 网址: www.ewen.co

排 版—— 南京展望文化发展有限公司

刷 刷—— 上海叶大印务发展有限公司

开 本—— 710×1020 1/16

印 张—— 20

字 数—— 30 万

版 次—— 2015 年 4 月第 1 版

2015 年 4 月第 1 次印刷

书 号—— ISBN 978 - 7 - 5486 - 0835 - 6/G · 292

定 价—— 48.00 元

(如发生印刷、装订质量问题,读者可向工厂调换。)

编委名单

郭 锐	胡艳晖	雷珏亦	李莎莎
钱卫李	王 琦	徐锦丽	杨瑞凤
杨毅宏	殷 瑛	赵新刚	

导论	1
心理学,遍布一生,无处不在	3
时时刻刻的心理疏导与误导	5
教你学习心理疏导的技巧,巧对人生	7
 第一章 生活与现象	11
第一节 情绪与情结	13
正面情绪	14
负面情绪	16
当情绪转变为情结	23
当情绪、情结遭遇情境	26
第二节 社会现象	28
冷酷无情的社会事件	28
过度助人为乐	29
尖锐的社会问题	31
疯狂追星	32
街头琐事	33
第三节 人际关系	35
我喜欢你,是因为我喜欢自己	35
你恨我,因为你认为我恨你	37
没得罪你,为何如此对我	38

情绪中的放大镜	40
每个人都不一样	41
第四节 家庭与婚姻	43
男女关系,微妙的权力之争	43
永恒的婆媳大战	44
为什么不爱了	46
我攻击你,是因为我爱你	47
中年危机与死亡焦虑	49
出轨、红杏出墙	50
第五节 亲子与教育	52
独生子女时代,我想养一个全能宝贝	52
过度宠爱	54
虎妈现象	55
青春期叛逆	57
信息爆炸	59
中国式母亲与儿子	61
第六节 企业沟通与员工心理	63
他们在想什么	63
魔鬼上司	65
令人头痛的年轻一代	66
工作与生活两难	68
总是事与愿违	70
群体压力	72
懒惰和勤奋,都是人的本性	73
我想立刻成功	74
第七节 特殊人群心理与现象	76
刑满释放人员	76

精神分裂症愈后人群 78

残疾与缺陷人群 79

留守儿童 80

第二章 心理学基础知识 83

第一节 普通心理学 85

知觉与意识 85

需要与动机 90

情绪、情感与意志 92

能力与人格 94

第二节 社会心理学 98

社会化、自我与自尊 98

印象、归因与社会动机 101

人际关系 105

社会对个体的影响 111

两性与家庭 114

第三节 发展心理学 121

人格发展的八个阶段 121

婴儿期心理 124

幼儿期心理 126

儿童期心理 128

青春期心理 130

成年期心理 133

老年期心理 135

第四节 主要心理学流派 136

精神分析 136

认知行为 141

人本主义 144

行为主义 146

第三章 心理疏导实务技巧 149

第一节 倾听 151

倾听的八个类别 152

正确的倾听 156

训练倾听能力 157

第二节 共情 161

心理疏导的瑰宝：共情 161

五个级别的共情 163

正确的共情 165

共情中的立场问题 167

第三节 提问 167

封闭式提问 167

开放式提问 169

少问为什么 171

合适的提问 171

澄清与聚焦 172

第四节 疏导情绪的技巧 174

谈话法 174

改变认知 175

行为改变和行为学习 183

欣赏式探询 185

三种情绪状态下的疏导 188

第五节 防御与情结 194

防御无处不在 194

发现防御和处理防御	201
发现情结	203
情结处理	204
第六节 测评量表	206
抑郁量表	206
焦虑量表	209
智力、人格和其他测评	210
第四章 心理疏导的流程与原则	215
第一节 心理疏导的原则	217
保密	217
尊重	218
理解与支持	219
积极心态培养	220
自愿	222
中立	222
第二节 心理疏导的流程	223
初次谈话	223
评估分析	227
建立目标	230
结案总结	232
跟踪随访	234
第五章 心理疏导的鉴别与评估	235
第一节 心理健康与心理异常	237
心理正常与心理异常的分类	237
心理健康	239

心理不健康	247
心理异常	250
第二节 危机识别	256
危机界定	256
危机严重级别的判断	256
如何识别危机	257
第三节 处理方式	261
如何处理异常心理	261
如何处理危机	263
 第六章 心理疏导的应用与分析	267
一次离职谈话	269
我的职业选择	273
不愿读书的高中男孩	276
我女儿小时候很讨人喜欢	282
婚姻中的不安	288
施暴家庭的受害者	293
抑郁的老妇人	297
沙盘游戏中的儿童	302
沙盘游戏中的成年人	305
 参考文献	308



导 论

心理学,遍布一生,无处不在

心理学,从人类有文字记载开始,就有人进行观察和研究。只不过在古代,由于缺乏对世界的客观认识,心理学属于神秘主义与玄学的范畴。帝王与政客们常常运用心理学来操纵和迷惑大众。

古埃及时期的法老与祭司有杰出的科学家和工匠的辅佐,由于偶然因素掌握了一些现象的科学原理,这些现象包括自动打开的门、悬浮的飞车、眼中流泪或者流血的圣像等。可他们并不把此类知识普及给大众,用以提升整体教育水平,而是偷偷地据为己有,运用科学原理展现神迹,再通过神迹的形式让民众膜拜臣服,实现政治统治。我们可以说,很多神迹的本质,就是综合利用了心理学、物理学、化学以及机械等的知识理论。大众不知道科学原理,只当是众神展现了力量,由此心里恐惧,对法老和祭司膜拜不已。历史故事告诉我们,在整体教育水平低下的时代,这种利用很成功,使得古埃及法老统治埃及地区长达数千年。

宗教与心理学的关系尤其密切,许多宗教理论以及修炼方式本身就具有心理疏导、心理提升的功能。在现代心理学诞生之前,宗教代替心理学起到了安抚大众的作用。在现代,仍有很多人在研究佛教中的哲学思想,后者与心理学结合,可以互相应用。

现代的科学心理学作为一门学科,开始于 100 年前。1879 年,德国心理学家冯特(Wilhelm Wundt)在莱比锡大学建立了世界上第一个心理实验室,这一事件是心理学诞生的标志。之后,有无数优秀的科学家、研究人员投身这个行业,一步步揭开了心理学的神秘面纱。

即使如此,百年来的研究,也未能做到全面解析人类的心理,人类头脑中大量的意识、思维都自然地存在着,但是为何存在,还没有定论。

普通大众对心理学感兴趣的不在少数,但是很多人不过是一知半解。原因在于两方面:一方面是它的科学性,心理学有着系统的理论知识,就像物理学,大家都知道物理学这门学科,也知道物理学重要,但是又有几个了解物理学中的高深理论呢?心理学也一样,自从科学心理学诞生后,发展迅速,繁衍出来的研究方式、分支流派,令人眼花缭乱,要深入了解谈何容易;另一方面,恰恰是心理学的“不科学性”,心理学不同于物理学,能做到精准测量,心理学中的很多结论、研究方式都是描述性的,无法做到像测量一个球体下落的速度一样,精确地预测出一个人是否会爱上另外一个人,这种无法精确测量的“不科学性”就会给学习理解带来难度。

但是不管是否了解,也不管学习心理学是否有难度,心理学在我们的日常生活中,可以说是无处不在。

四岁的悠悠、末末和小凡在幼儿园打群架,起因是为了争一张小椅子。小凡先拿到椅子,末末过来抢走了,悠悠开始是帮着小凡去跟末末抢,结果抢到手了,悠悠又自己霸占坐着,末末和小凡都不服。三个小男孩打来打去,一个破了嘴唇,一个鞋子上的小星星被踩掉了,一个手上流血,后来被老师喝止了。放学的时候,老师把幼儿园发生的事情告知了各自的家长。

小凡的妈妈跟小凡说:“以后不许打架,打架是不对的,不管发生什么事情,以后都不能跟小朋友再打架。”

小凡抗议说:“这张椅子以前就是我坐的,是我的椅子。”

妈妈说:“椅子有很多,你可以坐别的椅子,要学会谦让。”

小凡噘着嘴跟妈妈回去了。

末末的爸爸对末末说,“男子汉,打架没什么大不了的,有人要是欺负你,狠狠地打回去,不能被人欺负。”

末末很自豪地举起受伤的小胳膊说:“我可厉害了,悠悠和小凡都打不过我。”

悠悠的爷爷来接悠悠了,老师说的话,老人家听过以后就过了,独自在前面走,悠悠在后面跟着,回到家,没有人提起这件事情。

长此以往的教育,对这三个孩子会有什么不同影响呢?

小凡逐渐长大了,他学会的是凡事忍让,心里有气自己憋着,不再争强好胜,即使是自己的东西他也会放弃,不善于争取自己的权益。他很乖,但是可能内向。

末末长大了,他个性外向积极、有攻击性,发生矛盾时容易使用暴力手段解决问题。末末不害怕冲突,但是如果碰到更强的,可能会倒霉。

悠悠长大了,解决矛盾的手段不能预测,但是他可能会变成一个我行我素的人,凡事自己决定自己处理,这种自我的背后却可能带着不被关注的自怜自卑。

小孩子打架是经常发生的事情,但是家长如何教育,对小孩子的个性形成有很重要的影响。平时生活中的点点滴滴,家长与孩子的对话,家长的行为方式,都在塑造着孩子未来的人格。

我作为心理咨询师,多年来接触大量个案,来咨询人群的问题真是形形色色、纷繁复杂,从亲子教育、夫妻关系、职场人际到抑郁症、社交恐惧,无所不及。

人,存活于世,就要跟其他人打交道;打交道的过程中,有语言,也有行为,而语言和行为的背后,就是我们大脑所形成的心理过程。所以,我们生活中的一言一行,都跟心理学有密切的关系。

时时刻刻的心理疏导与误导

我们的言语行为既然和心理息息相关,那么,人与人之间的日常互动,就有可能存在把我们的心理推向正向或者反向的趋势,有些互动能让我们心情愉悦,另外一些则让我们感觉更加糟糕。

一个互动,使得心情走向愉悦,就是起到了疏导的作用;而走向糟糕,自然就变成了误导。

当然,我们日常生活的互动并非为了疏导心理,只是在客观上会起到相似的作用。如果我们平时留心观察,就有可能发现每个互动留下的疏导或者误导的痕迹。

H先生最近很郁闷,怀疑妻子得了抑郁症,具体的缘由是:他发现妻子拒绝被帮助,也越来越不愿意和他沟通。H先生看了网络上的诊断描述后,暗暗地担心妻子得抑郁症了。

H 先生和妻子在不同的单位上班,工作性质也不同,平时比较忙碌,但是两人对家庭很重视,有一种共同意识,认为回家以后应该多沟通,增加情感。所以,一天工作结束后,两人在一起时,会分别给对方讲讲自己的所见所闻和所思所想。

由于工作繁忙,压力很大,两人互相倾诉时,发现彼此讲的都是一些负面的事件,比如担心事情做不下去、领导对自己有意见、跟某些同事相处不顺等等。

H 先生从小到大都是一个认真、有责任感的人,妻子每次谈到她工作上的种种烦恼时,H 先生就很着急,恨不得帮她立刻解决问题,于是就会提出大量建议。经常妻子话还没有说完,他已经急不可耐地讲出自己的分析和观点,希望妻子能按照自己的建议去做。如果没有得到妻子的认可,他还会摆事实讲道理地做很多说服工作。

慢慢地,H 先生发现妻子不怎么跟自己讲工作上的事情了,有什么都闷在心里。问她,她很简短地回复“没有什么”,但是 H 先生又可以清晰地觉察出妻子有心事、情绪不好。

这下,H 先生又开始担心了,是不是妻子已经得了抑郁症呢?他之前因为工作压力大,害怕自己得抑郁症,所以仔细查询过抑郁症的症状表现,其中有一项症状就是不想跟别人沟通。

经过评估,H 先生的妻子情绪有些低落,但是尚未发展成抑郁症。

她是因为情绪低落才不跟丈夫沟通吗?非也。其实她跟小姐妹讲话就很热络,叽叽喳喳的,只是不乐意跟丈夫沟通而已。而她之所以不愿意跟丈夫多沟通,其实是跟他们之间的沟通内容和沟通方式有关系。

两人的沟通中,呈现一个典型的心理误导的过程。H 先生的出发点是好的,他希望帮助妻子解决工作中的难题,然后让妻子变得开心起来。但是,他的建议没有起到效果,因为他急着给出建议的这种方式,无意识里潜藏着一个没有说出来的诉求,那就是 H 先生无法忍耐妻子表达焦虑的过程,她的焦虑会激发他的焦虑,然后联想到自己在工作上的种种困惑;为了抵抗这种焦虑,他就会提出大量建议,希望“抹平”妻子工作上的问题,然后妻子不焦虑了,自己也不焦虑了。所以,H 先生急着给建议这种方式,本身就蕴含着焦

虑。用焦虑来抵抗焦虑,是几乎难以完成的任务,只会变得更加焦虑。

另外,没有了解清楚情况就急着给建议,也不是好方法。大家性别不同,所处工作环境不同,此之蜜糖彼之砒霜。有些解决方案在 H 先生那里可能实用,比如,“要委婉但是不挑明地去跟下属指出他的问题”,H 先生会这么做,他的下属也听得懂。但是妻子个性爽直,她学不会这招,她的工作环境都是有话直说,同事们恐怕也听不懂这种委婉曲折的暗示。

对 H 先生的妻子而言,丈夫的建议未必可行,谈话又不能尽兴,没讲几句,就要听一堆建议,还被要求实践。这通谈话不仅没有帮助她放松,反而提升了压力。那么,她慢慢地就不想跟 H 先生诉说了。

面对焦虑情绪,良好的方式是耐心倾听,让对方把自己的感受充分表达出来,情绪自然会缓和。等到情绪缓和了,理性就会悄然恢复,这时才到了适当的时机,可以进一步探讨解决方法了。

如果不先安抚情绪,而是直接跳到问题解决上,反而会激化问题。结果,双方都有抱怨,就像 H 先生的例子,妻子觉得丈夫不理解自己,丈夫觉得我一心为你好,你还这样,属于不可理喻。

日常生活中一个简单的小互动,就能起到疏导和误导的作用。如果我们学习一些心理疏导的技巧,在工作与生活中经常运用,会有什么效果呢?想象一下。

可以想象,如果我们真能做到这些,跟其他人相处时,就能让对方很开心,因此对方就会对我们有好感,也因此使得我们的人际关系和谐,周围的生存环境良好。而良好的生存环境会大大增加一个人和他人互动的自信心,久而久之,就会形成一个良性的循环。

当然,学习疏导的技巧和讨好他人是两个概念。讨好他人是出于内心的不被爱的恐惧而刻意取悦他人,自己并不开心;学习心理疏导技巧,是指在了解他人的基础上,更好地应对他人,但是并不意味着放弃自己的立场和利益。

教你学习心理疏导的技巧,巧对人生

◎ 本书的宗旨

本书的宗旨是帮助读者学习心理疏导的技巧,既可以针对特定的心理疏