

职业技能培训鉴定教材

ZHIYE JINENG PEIXUN JIANDING JIAOCAI

心理咨询师

XINLI ZIXUNSHI XINLI ZIXUNSHI XINLI ZIXUNSHI XINLI ZIXUNSHI XINLI ZIXUNSHI

(国家职业资格三级)

人力资源和社会保障部教材办公室组织编写

 中国劳动社会保障出版社

职业技能培训鉴定教材

ZHIYE JINENG PEIXUN JIANDING JIAOCAI

心理咨询师

XINLI ZIXUNSHI XINLI ZIXUNSHI XINLI ZIXUNSHI XINLI ZIXUNSHI XINLI ZIXUNSHI

(国家职业资格三级)

主 编 吴薇莉

副主编 杨彦春 张 伟

编 者 (按姓氏笔画排序)

卢 宁 (深圳大学应用心理研究与咨询中心)

吴薇莉 (西华大学心理咨询中心)

张 伟 (四川大学华西临床医学院)

杨彦春 (四川大学华西临床医学院)

周茹英 (四川大学华西临床医学院)

蔡太生 (中南大学湘雅二医院)

主 审 胡佩诚 (北京大学医学心理系)

卢 勤 (成都大学心理健康教育与研究中心)

稿件整理 李 喆 岳莉莉

 中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

心理咨询师：国家职业资格三级/人力资源和社会保障部教材办公室组织编写. —北京：中国劳动社会保障出版社，2008

职业技能培训鉴定教材

ISBN 978-7-5045-7385-8

I. 心… II. 人… III. 心理卫生-咨询服务-职业技能鉴定-教材 IV. R395.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 195738 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码：100029)

出版人：张梦欣

*

北京北苑印刷有限责任公司印刷装订 新华书店经销

787毫米×1092毫米 16开本 10.5印张 226千字

2008年12月第1版 2008年12月第1次印刷

定价：23.00元

读者服务部电话：010-64929211

发行部电话：010-64927085

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010-64954652

内 容 简 介

本教材由人力资源和社会保障部教材办公室组织编写。教材以《国家职业标准·心理咨询师》为依据，紧紧围绕“以企业需求为导向，以职业能力为核心”的编写理念，力求突出职业技能培训特色，满足职业技能培训与鉴定考核的需要。

本教材详细介绍了心理咨询师（国家职业资格三级）要求掌握的最新实用知识和技术。全书分为三个模块单元，主要内容包括心理诊断、心理咨询、心理测验。每一单元后安排了单元测试题及答案，供读者巩固、检验学习效果时参考使用。

本教材是心理咨询师（国家职业资格三级）职业技能培训与鉴定考核用书，也可供相关人员参加在职培训、岗位培训使用。

前 言

1994年以来，劳动和社会保障部职业技能鉴定中心、教材办公室和中国劳动社会保障出版社组织有关方面专家，依据《中华人民共和国职业技能鉴定规范》，编写出版了职业技能鉴定教材及其配套的职业技能鉴定指导200余种，作为考前培训的权威性教材，受到全国各级培训、鉴定机构的欢迎，有力地推动了职业技能鉴定工作的开展。

劳动和社会保障部从2000年开始陆续制定并颁布了国家职业标准。同时，随着社会经济、技术的不断发展，企业对劳动力素质提出了更高的要求。为了适应新形势，为各级培训、鉴定部门和广大受培训者提供优质服务，教材办公室组织有关专家、技术人员和职业培训教学管理人员、教师，依据国家职业标准和企业对各类技能人才的需求，研发了职业技能培训鉴定教材。

新编写的教材具有以下主要特点：

在编写原则上，突出以职业能力为核心。教材编写贯穿“以职业标准为依据，以企业需求为导向，以职业能力为核心”的理念，依据国家职业标准，结合企业实际，反映岗位要求，突出新知识、新技术、新工艺、新方法，注重职业能力培养。凡是职业岗位工作中要求掌握的知识和技能，均作详细介绍。

在使用功能上，注重服务于培训和鉴定。根据职业发展的实际情况和培训需求，教材力求体现职业培训的规律，反映职业技能鉴定考核的基本要求，满足培训对象参加各级各类鉴定考试的需要。

在编写模式上，采用分级模块化编写。纵向上，教材按照国家职业资格等级单独成册，各等级合理衔接、步步提升，为技能人才培养搭建科学的阶梯型培训架构。横向上，教材按照职业功能分模块展开，安排足量、适用的内容，贴近生产实际，贴近培训对象需要，贴近市场需求。

在内容安排上，增强教材的可读性。为便于培训、鉴定部门在有限的时间内把最重要的知识和技能传授给培训对象，同时也便于培训对象迅速抓住重点，提高学习效率，在教材中精心设置了“培训目标”等栏目，以提示应该达到的目标，需要掌握的重点、难点和有关的扩展知识。另外，每个学习单元后安排了单元测试题，方便培训对象及时



巩固、检验学习效果。

由于编写时间仓促，本书难免有不全面或不当之处，恳切希望各使用单位和个人对教材提出宝贵意见，以便修订时加以完善。

人力资源和社会保障部教材办公室

以下单位为本教材的编审工作给予了很大帮助，在此表示诚挚的谢意！

四川省职业技能鉴定指导中心

中南大学湘雅二医院

四川大学华西临床医学院

四川大学华西基础医学与法医学院

四川师范大学教师教育学院

北京大学医学心理系

西华大学心理咨询中心

成都大学心理健康教育与研究中心

武汉大学人民医院

昆明医学院附属第一医院

南方医科大学

复旦大学上海医学院

复旦大学附属中山医院

重庆师范大学心理学系

深圳大学应用心理研究与咨询中心



目 录

第 1 单元 心理诊断/1—23

第一节 初诊接待与资料的收集、整理/3

- 一、心理咨询师初诊接待的准备
- 二、心理诊断中资料收集的方式
- 三、来访者资料的分析与整理

第二节 初步诊断/13

- 一、心理诊断的步骤
- 二、心理诊断实例

单元测试题/19

单元测试题答案/22

第 2 单元 心理咨询/25—95

第一节 心理咨询关系的建立、维护与结束/27

- 一、心理咨询关系的建立
- 二、心理咨询关系的维护
- 三、心理咨询关系的结束

第二节 心理咨询方案的制订/32

- 一、确定咨询目标
- 二、制订个体心理咨询方案
- 三、评估咨询效果

第三节 个体心理咨询技能/37

- 一、心理咨询的参与性技能
- 二、心理咨询的影响性技术
- 三、阻抗的识别和处理
- 四、移情的识别和处理

第四节 心理咨询阶段的实施/63

- 一、来访者资料收集阶段
- 二、来访者心理问题的心理诊断
- 三、心理咨询阶段
- 四、心理咨询的阶段评估与反馈
- 五、疗效的评估与小结



六、咨询关系的结束

第五节 咨询案例记录和保管/79

- 一、咨询案例记录的特性和保管的重要性
- 二、心理咨询案例记录的内容和要求
- 三、案例记录的保管
- 四、注意事项

第六节 特殊案例的处理/84

- 一、心理咨询业务内容的界定
- 二、心理危机的识别与处理

单元测试题/89

单元测试题答案/94

第3单元 心理测验/97—157

第一节 智力测验/99

- 一、中国修订韦氏成人智力量表
- 二、联合型瑞文测验（CRT）
- 三、中国比内测验

第二节 人格测验/113

- 一、明尼苏达多项人格调查表（MMPI）
- 二、16项人格因素测验（16PF）
- 三、艾森克个性问卷（EPQ）
- 四、防御机制问卷（DSQ）

第三节 心理与行为问题评估/134

- 一、症状自评量表（SCL-90）
- 二、焦虑自评量表（SAS）
- 三、抑郁自评量表（SDS）

第四节 应激及相关问题评估/143

- 一、生活事件量表（LES）
- 二、社会支持评定量表
- 三、应对方式问卷

单元测试题/153

单元测试题答案/156

参考文献/158

第



单元

心理诊断

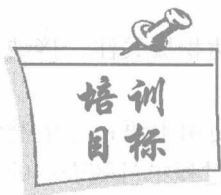
- 第一节 初诊接待与资料的收集、整理/3
- 第二节 初步诊断/13

心

理诊断是心理咨询中重要的环节。正确的心理诊断是心理咨询良好的开端，同时，心理诊断是心理咨询师首诊接待中的重要目标。心理诊断将确定来访者心理健康状况的性质，是否适合咨询或采用什么样的咨询。本单元重点介绍如何在具体的心理个案咨询中应用心理诊断的知识和技能。



第一节 初诊接待与资料的收集、整理



- 掌握初诊接待的方法和基本要求
- 掌握初诊接待中来访者资料的收集方法和技能
- 掌握判断异常心理与行为的基本方法
- 能够分析来访者资料

一、心理咨询师初诊接待的准备

罗杰斯曾经指出：许多用心良苦的咨询之所以未能成功，是因为在这些咨询过程中从未能建立起一种令人满意的咨询关系。

建立起令人满意的咨访关系是动态的过程。影响咨访关系的因素包括心理咨询师的职业素养、行为习惯与规范、业务技能，咨询环境，咨询指导用语，来访者因素和第三者因素等。初诊接待是心理咨询过程正式开始，给来访者留下的印象与体验将直接影响咨访关系的建立和咨询的顺利进行。所以，初诊接待时的准备与表现就显得尤为重要。

1. 心理咨询的环境

心理咨询环境的选择与布置总体差异不大，但因各个学派的理论指导或治疗的方式以及对来访者关系的理解不同有所变化。一般要求在固定的场所进行交流，能使人放松和具有安全感。

2. 心理咨询师的准备

(1) 心理咨询师接谈能力的建立

1) 心理咨询师要学会让自己变得平静。包括平静帮助人的冲动和平静在咨询过程中由于来访者的认知、情感、行为等引起的心理咨询师内在和外在的反应。只有这样，心理咨询师才能真正关注来访者的表达，才能理解来访者表达的真正意义，才不会遗漏信息。

2) 运用主动倾听、共情反应和其他有效的行动与来访者建立积极的咨询关系。

3) 懂得如何迅速获得诊断或评估信息。

能力强的接谈者的具体表现为：必须掌握与面谈有关的技术；必须有自我意识：如何影响人和如何被人影响，了解声音、姿势、个人魅力、视线接触和人际距离的模式；能观察和评估他人。

满足以上三个条件便能开始接谈。

接谈是“为达到预定目标的两个人或更多的人之间的交流方式，这种交流是通过言语和非言语的形式进行的”。



（2）心理咨询师的仪表与仪态

1）心理咨询师的服装整齐，穿着打扮适合于各年龄层次、各职业类型的人；各类饰品不做作、不夸张；化妆淡雅。心理咨询师在使用化妆品时一定要大众化，不要使用社交场所或晚会使用的类型。

2）坐姿端正自然；在咨询过程中，心理咨询师要克服一些习惯性动作，如玩笔、敲桌、身体无意识地抖动等不必要的躯体动作；与来访者保持正常的社交距离，使交谈能随意进行，避免来访者感到紧张或产生被拒绝的心理。

3）表情自然平和，不要故作微笑状；恰当的目光接触是表达积极关注、接纳、鼓励自我探索、给予力量最好的方式。

4）语速适中，吐字清楚，用词恰当并便于理解，不要大量使用术语；尽量避免使用方言，以免理解出现问题；声调适合于两人平等交流，在咨询过程中可随表达的内容声情并茂（躯体语言的表达是共情的方式，不是同情）地传递信息。

5）在咨询过程中，心理咨询师可以有意识地从事某些行为，使来访者理解成兴趣和关心的表示。心理咨询师这种有意识的行为是表里如一的，不是伪装与扮演角色。

6）心理咨询师在咨询时的精神状态对咨询也有很大影响，会给来访者留下不同的印象。精神饱满、精力充沛会给来访者留下有力、向上的感觉。所以，心理咨询师在咨询前要休息好，避免使用兴奋剂或镇静剂等，绝对不允许酒后咨询。

（3）心理咨询师的礼貌用语与开场表述。初次见面时的礼貌接待是建立关系的第一步，可以体现心理咨询师的职业水准，有助于来访者打开心扉。

第一次见来访者时，心理咨询师应当起立迎接，开门，单手示意座位。说：“请进！请坐！”

坐定后的开场用语为：“非常高兴您前来心理咨询，您有什么问题需要与心理咨询师共同探讨？”或者说：“见到您非常高兴，请您把心里想到的都讲出来。”

心理咨询师可以间接提问：“我希望知道您有哪些问题需要咨询。”或直接提问：“您有什么问题，请说吧！”

（4）保密原则的交代。来访者在初次进行咨询时一般都有顾虑，对心理咨询师的职业道德水准产生怀疑，心理咨询师对来访者进行职业道德的基本要求——保密原则的交代，会促进咨访关系的建立，打开来访者的心扉，向心理咨询师更好地倾诉。

（5）心理咨询的性质。向来访者交代心理咨询是如何进行的，只能解决什么问题，不能解决什么问题等。心理咨询是心理咨询师协助来访者解决各类问题的过程。心理咨询的成功很大程度依赖于来访者的主动参与和心态。任何问题的解决都需要一个过程，有的简单，有的复杂，有时会迂回曲折或反复，来访者应有心理准备。

（6）来访者权利、义务的说明。

1）来访者权利的说明。来访者有权了解心理咨询的开始、结束等，有权选择心理咨询师和对其执业资格的确认，有权了解收费标准，有权知道自己咨询过程的计划，有权中止咨询。

2）来访者义务的说明。向心理咨询师提供真实的情况和信息，按约定的时间表进行咨询，有变化提前通知等是来访者的义务；咨询需要来访者主动参与，配合心理咨询



师，完成心理咨询作业也是来访者应尽的义务。

3. 第一次接待

(1) 向来访者介绍有关情况，如保密性、面谈目的等。

(2) 主体阶段。倾听是最重要的，心理咨询师要避免利用问题收集信息，要了解问与被问的感受，要了解对自己的表现及来访者对自己反应的想法等。

不恰当问题的消极作用有：造成依赖、责任转移、减少当事人的自我探索、给来访者不必要的暗示、来访者处于被审问地位而产生防卫心理和行为、影响交谈中必要的概括与说明。

(3) 结束。安慰并支持来访者、灌输希望、引导并向来访者授权、安排细节。

当咨询进程导致来访者虚假的外表被摘除时，有4个特征将被增强：对经验的开放、更大程度上的自信、评价的内部资源的运用、自主生活愿望的增加。

对表达困难的来访者应给予一定的思考时间，也可以使用躯体语言来表达情感；对需要较长时间才能开口讲话的人，心理咨询师更不能剥夺他展示表达能力的机会。

二、心理诊断中资料收集的方式

1. 心理诊断中摄入性会谈的方式及技巧

(1) 摄入性会谈的概念。摄入性会谈是指咨询中以收集来访者资料为主要目的的一种谈话方式。

(2) 摄入性会谈的方式。在会谈中，无论是要了解来访者的各种情况还是想要控制会谈的内容，都主要是通过提问的方式进行。在咨询技能部分详细介绍提问的技巧。提问时不能提问过多，这样会造成来访者的依赖心理，不会自己去思索，而是等待心理咨询师的提问和引导。不能指责性反问，如“早知今日，何必当初”等，尽量不要多重提问，如“你心情不好的原因是因为和丈夫的关系不好，还是子女的学习成绩不好，还是因为工作不太顺利”等，这些问题会使来访者的思考变得狭窄，仅在提供的几个选择中作答，从而产生不准确的信息，而且来访者可能因为处在被“审问”的地位而产生防卫心理和行为，不再暴露内心真实的想法。

会谈中为了收集到更全面的信息，要尽可能使用开放式的提问，如“为什么”“你有什么样的感受”“你有什么想法”等能够使来访者打开话匣子的提问，这样不仅可以使来访者没有压力地倾诉，而且可以在其谈话中提炼出心理咨询师所需要的重要信息。

(3) 摄入性会谈的技巧

1) 确定会谈的目标、内容与范围。确定会谈内容和范围所依据的参照点有以下几个：

① 来访者主动提出的求助内容。如“我下岗了，心情很糟糕”“我和男朋友吵架了，该怎么办呀”等。对于来访者提出上述问题，心理咨询师可以就事论事地将其确定为摄入性会谈的目标。与来访者交谈中，可以围绕这些问题收集有关资料。例如，可对应提高“下岗对你有什么影响”等。

② 心理咨询师在初诊接待中观察到的疑点。如观察到来访者情绪低落、焦虑不安，来访者在初诊接待中对某个问题欲言又止等。



假如来访者初诊时情绪低落并对心理咨询师说：“我找到你们，要谈的问题也没有什么了不起，只是有时觉得生活没意思。”

这些话很重要，虽然他并没有谈出任何实质内容，但依据来访者的情绪状态和含混的表达，来访者可能有自己未意识到的深层心理问题，此时应从了解来访者的生活状况入手，进行摄入性会谈，把探索深层心理问题作为工作目标。

③心理咨询师可以依据心理测评结果的初步分析发现问题，如MMPI的测评结果中抑郁分很高，这时就要把摸清引发抑郁情绪的原因定为会谈目标，去了解与此相关的各类问题。

④上级心理咨询师为进一步诊断而下达的会谈目标。

⑤确定会谈的内容与范围。

会谈目标中若有一个以上的内容，应分别处理。例如，来访者说：“我的孩子学习成绩不好，他父亲也不管，为这事我经常与他吵，可是不管用，不知该怎么办？”这一会谈目标（关于管理孩子）中，最少包括两个内容，一是孩子学习状况到底如何，二是夫妻之间的关系如何。为此，应当迅速将这两个问题区分开，进而理清两者之间的逻辑关系，是孩子学习成绩不好，引发父母在教育态度上不一致，还是夫妻之间吵吵闹闹，家庭不和造成孩子心理压力，影响了学习。弄清其中的关系，把问题分清前后、主次，再依次提问，进行摄入性会谈。

2) 提问方式。根据会谈目的和你想收集的资料内容来确定提问方式。

在一般情况下，应使用开放式提问，不使用封闭式提问。但是，在特殊情况下，也可使用半开放式提问（或称为限制性开放式提问），如“除了在孩子管理方面，你们夫妻之间还有什么矛盾”等。为了弄清孩子学习成绩不好与夫妻吵架这两者的关系，可使用半开放式提问。有时为了确证某种现象是否存在也可用封闭式提问。例如，为确定有无家庭暴力，可用封闭式提问：“你丈夫打孩子吗？”

总之，到底用哪种提问方式，是依据会谈目标、收集资料的性质和内容来确定的。

3) 倾听。确定提问方式并提出问题后，要耐心倾听来访者叙述。

倾听，不是不动脑筋地随便听听，而是全神贯注地、倾心地听。在听的过程中，不能随便打断来访者的话，不能插入自己对会谈内容的评价（摄入性会谈规定不能在交谈中加入心理咨询师评论）。倾听，不单是听，还要认真思考，要及时而迅速地判断来访者的谈话是否合乎常理和逻辑。另外，听的过程中要及时把握“关键点”。

例如，来访者说：“我感觉活着没有意思，因为老师总说我学习不认真，粗心马虎。有一次批评我，我上了楼顶想跳下去……”被老师批评几句就跳楼自杀，这不合乎逻辑。他所以悲观厌世，背后定然另有隐情，为此，引导来访者讲出真情，就是问题的关键。

又如，来访者说：“退休后，回家没事可做，心里空空的……”问：“做家务活、铺床叠被、打扫卫生等不是事吗？”答：“没什么可做的，家里没有床，多少年了都睡沙发……”45岁的男性长年睡沙发，这不合常理。肯定还有其他关键点隐藏着。或许隐藏着的东西才是他生活乏味的关键点。倾听最重要的是听出这些关键点在哪里。

4) 控制会谈内容与方向。会谈必须在心理咨询师的控制下进行。也就是说，会谈



的方向、所涉及的问题及会谈时间，都必须是有计划、有目的的。另外，控制会谈的内容对保证心理咨询的效果十分重要，假如会谈漫无边际，来访者很快就会因为无所收获而厌烦。控制会谈和转换话题的技巧很多，而且可以随机应变。最常用的方法有：

①“释义”，所谓“释义”，就是征得来访者同意后，把来访者的话重复一下并做解释，解释完以后，立即提出另一个问题。这样做可以使来访者感到很自然，会感到心理咨询师的问题提得合理。例如，来访者说：“一想起睡觉，就紧张，怕自己会失眠。越怕睡不着就越不能入睡。”如果心理咨询师很想知道来访者最初失眠的原因，便可以接着来访者的话茬说：“越急就越不能入睡，这是情绪对睡眠的干扰作用，心理学认为，失眠与情绪有关，是情绪干扰的结果。您最初不能入睡时情绪怎么样？”

②适当停顿，就是在会谈中暂时休止一下，当来访者因情绪激动或思维混乱而喋喋不休时，不能强迫他停止会谈，这时可以建议他暂时停止会谈，下次再来。

③情感的反映作用，即心理咨询师将自己感受到的来访者的情绪状态反映给来访者，使他把会谈转向某类问题。这里必须注意的是，初次会谈时尽量不使用这种方法，因为这往往会引起来访者的情绪紊乱，一时难以控制。这种方法在治疗时使用较多，但也应慎重。

④引导，即由目前的话题引向另一话题。引导不是直接建议转换话题，而是由原来的话题引申出新的话题。

5) 对会谈的内容进行归类。在咨询过程中，一般情况下，会谈不能做笔录，更不能录像和录音，除非得到来访者的同意。所以，摄入性会谈中涉及的问题和来访者提供的信息大部分靠心理咨询师的临场记忆，以及在会谈结束和来访者离开后，依靠回忆写成文字材料。

在摄入性会谈中，需要获得来访者的问题有成长经历、人格特征、认知特征、情绪特征、防御方式、当前的心理社会因素、社会支持等。

6) 结束会谈。结束会谈时应再一次强调保密原则，并对此次咨询内容进行总结，对来访者表达自己的感受和一些建议，若来访者希望继续咨询，则和其讨论下一次咨询时间。

强调保密原则可以用以下方式表达：“我可以负责地说，依据心理咨询师的相关职业道德的规定，今天我们谈话的全部内容，在没有征得你的同意之前，我绝对不会告诉其他人，包括你的家人或是领导，请你放心，我今天所记录的资料也会绝对保密。”

对此次咨询的内容进行总结，并提出一些建议，可以说：“从今天我们的谈话中，我能够感受到你在此次经历中所受到的巨大伤害，你目前正处于抑郁状态之中。或者是“你目前的抑郁状态除了由这次我们谈话内容引起以外，还可能由一些躯体疾病引起，如甲状腺功能低下症、脑血管疾病等，所以，建议你先到医院做一些检查，我将会根据检查结果再来考虑你目前的状况是否有心理障碍的因素”。访谈之后如果发现来访者有精神疾病，如精神分裂症或者情感性精神障碍疾病，则应建议来访者到精神科就诊或请精神科医生会诊。

结束咨询时可以说：“对今天所谈的内容如果还有什么补充，你可以回去再想一下，



我们下一次见面时讨论。”

（4）摄入性会谈的要点

1) 会谈中听比说更重要。耐心细致地倾听来访者叙述自己的苦闷，本身就是对他的安慰和鼓励，因为让来访者倾诉可以起到宣泄压抑情绪的作用，只有诚恳地、全神贯注地、关心地去听，来访者才能不断地讲述自己生活中的重要事件。真诚的倾听可以打消来访者对咨询的顾虑，感到自己被尊重和理解，能够使咨询顺利进行下去。如果心理咨询师为了取得自己想要的信息而不断打断来访者的倾诉，提问方式过窄，则会让来访者感觉到压力、被动和不安。心理咨询师要让来访者自由地谈论问题，而且随时都要表现出对来访者的问题感兴趣，自己在注意地听，只有这种行为，才能得到求助的信任。

2) 态度。心理咨询师在与来访者会谈时，只能持非评判性的态度，这就好像罗杰斯所说的看日落：“当看着日落时，我们不会想去控制日落，不会命令太阳右侧的天空呈橘红色，也不会命令云朵的粉红色更浓些。我们只能满怀敬畏地望着而已。”非评判性态度是使来访者感到轻松的重要因素，它可以使来访者无所顾忌地将内心世界展现出来。如果会谈气氛迫使心理咨询师非得表明态度不可，不表明态度会谈就无法进行时，心理咨询师的态度必须是中性的，可以说“你所谈的情况，从心理学角度完全可以理解”或“我十分理解你的情况（或心情）”等。“理解”是态度中最中性化的和非评判性的，它可以使来访者得到知己，但是并非是支持者或是反对者。从心理学的角度，“理解”只说明对他的行为或情绪发生的规律或必然性有了肯定的看法，而对其社会效应和其他后果仍持保留态度。所以，这种态度既不会破坏会谈气氛，又对后来的指导帮助留有余地。

3) 判别。对来访者的会谈内容进行判别和鉴别十分重要，对来访者的会谈内容首先要作程度上的判别。由于人在对待生活事件时受情绪的干扰，所以，心里想的和实际做的有时并不完全一致。如一名女性来访者在谈到自己丈夫的婚外恋时表现得深恶痛绝，说丈夫浑身都是缺点，一无是处，自己一定会和他离婚的。但在回忆往事时脸上却不断浮现出笑容，说明虽然她对丈夫的行为有强烈的情绪反应，但是，内心却还是对婚姻抱有一丝希望。其次要对谈话内容的真伪加以区别。如有的来访者说自己的不适感是夜间失眠的结果，但心理咨询师不能单单把这种不适感归于失眠，而是要去找到来访者这段时间的情绪特点和特殊事件，也即寻找这种躯体性焦虑的原因。而且有时来访者会刻意回避症状的真实原因，如患有神经性厌食的来访者会回避谈节食的原因，甚至迎合心理咨询师的谈话，心理咨询师必须加以区别。

对诊断和咨询起关键作用的问题，必须引导来访者说得十分具体，因为这是判别问题真、假、轻、重的关键，也是进行心理诊断、治疗的重要步骤。为了更好地完成这一任务，必须忽略无关紧要的问题，不可深究。

4) 会谈内容的选择。选择会谈内容的原则有以下几个：

- ① 适合来访者的接受能力，符合来访者的兴趣。
- ② 对来访者的病因有直接或间接的针对性。
- ③ 对来访者的个性发展或矫正起重要作用。



- ④对深入探索来访者的深层病因有意义。
- ⑤对来访者症状的鉴别诊断有意义。
- ⑥对改变来访者的态度有积极的作用，对帮助来访者改善认知和正确理解问题有所帮助。

2. 来访者资料的收集、整理和构建

(1) 来访者资料的收集

1) 一般资料

①基本资料：包括人口学资料（如姓名、性别、年龄、出生地等）、工作学习情况（如职业、学习教育状况、经济状况等）、宗教、民族等。

②人际关系：包括社交圈、同事关系、朋友关系、异性交往、上下级关系等。

③婚姻、家庭：包括恋爱关系、夫妻关系、家庭成员关系等。

④内在世界：包括想象力、创造性、价值观、理想、对未来的看法、自我评价等。

2) 成长资料：包括婴幼儿、童年生活、青少年期、成年期等相关资料。

3) 精神及躯体状态：包括精神状态（如感知觉、认知、思维、情感、意志行为、人格、应对方式等）、躯体状态（有无躯体疾病）等。

在咨询过程中，心理咨询师在询问来访者有些问题时，可能被归类为敏感问题，心理咨询师应对这些问题引起重视。可能的敏感话题包括：自杀想法和行为；杀人念头和暴力行为；物质滥用，包括酒精、毒品和医生处方药品；与性有关的问题，包括性取向、性行为 and 性问题；性虐待，包括过去的和现在的。

在初诊接待中要十分注意文化背景。因为文化是一个重要因素，决定“一个人如何体验、认同、解释和交流等有关的心理功能”。在有些文化背景下，人们不愿意暴露自己的隐私或问题给其他人。有些行为或思维在一些文化背景下是病态的，在其他文化背景下却是正常的。当你尝试对初诊信息进行解释时，要特别小心，可能有些信息包括你所不熟悉的文化含义。

(2) 来访者问题的概念化。问题概念化的拉扎勒斯模型（BASIC ID）为：

1) 行为（B）。它包括各种简单和复杂的心理运动和活动，如发笑、说话、书写、吸烟和性行为等。重点是要特别注意那些过度的或缺失的行为。

2) 情感（A）。它是指体验到或报告出来的情绪和情感。拉扎勒斯认为，这可能是心理治疗中研究最多但也了解最少的领域。应特别注意是否存在某些情感，有无隐藏或被扭曲，既往和现在经历事件的情感体验等。

3) 感觉（S）。它包括5种主要感觉加工过程：视觉、听觉、嗅觉、味觉和触觉；有时来访者的主诉是感觉躯体不适，心理咨询师要注意来访者报告的感觉是愉快还是不愉快，以及那些没有被意识到的感觉。

4) 表象（I）。它是指各种能对个人生活产生影响的心理图像。例如，一位来访者反复被“丈夫另有新欢”的想法困扰，但又没有任何事实根据。脑子里总是出现他与别人偷情的画面。这些心理图像将困扰许多来访者。

5) 认知（C）。它是指人们的思想和观念。关键是人们的“错误”观念——不合逻辑的观念。以下3种常见的假设观念的潜在危害最大：