


# 高校心理咨询 理论与实务

主 编◎贾晓明  
副主编◎李 焰 徐凯文

THEORY AND PRACTICE OF COUNSELING  
IN COLLEGES AND UNIVERSITIES

 北京理工大学出版社  
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

# 高校心理咨询 理论与实务

主 编 ◎ 贾晓明

副主编 ◎ 李 焰 徐凯文

编 者 ◎ (按姓氏笔画排序)

尹海兰 田宝伟 安 芹 刘 军

李 波 李 焰 徐凯文 聂 晶 贾晓明

THEORY AND PRACTICE OF COUNSELING  
IN COLLEGES AND UNIVERSITIES

## 内 容 简 介

本书介绍了高校心理咨询的基本程序，并在系统介绍精神分析疗法、认知行为疗法、以人为中心疗法、叙事疗法、沙盘游戏治疗、正念疗法的基本理论基础，以案例的方式重点阐释了这些心理咨询理论方法在高校心理咨询中的具体应用，还专门介绍了大学生心理危机干预的途径与方法。

本书理论与实务相结合，是高校心理咨询的重要读本。

版权专有 侵权必究

---

### 图书在版编目 (CIP) 数据

高校心理咨询理论与实务 / 贾晓明主编. —北京: 北京理工大学出版社, 2018. 10  
ISBN 978-7-5682-6441-9

I. ①高… II. ①贾… III. ①大学生-心理咨询-研究-中国 IV. ①B844.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 250337 号

---

---

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (总编室)

(010) 82562903 (教材售后服务热线)

(010) 68948351 (其他图书服务热线)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 /

开 本 / 787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张 / 9.75

字 数 / 227 千字

版 次 / 2018 年 10 月第 1 版 2018 年 10 月第 1 次印刷

定 价 / 39.00 元

责任编辑 / 梁铜华

文案编辑 / 曾 仙

责任校对 / 周瑞红

责任印制 / 李志强

---

图书出现印装质量问题, 请拨打售后服务热线, 本社负责调换

随着大学生心理健康服务需求的逐渐增大，校园危机事件的时有发生，高校心理咨询提供高质量、有效的心理健康服务所面临的挑战越来越大。帮助有需要的心理求助者，只有朴素的助人之心是不够的，还需要专业的理论指导，并在规范的专业框架、设置内工作。没有理论指导的心理咨询服务可以说是盲目的，甚至是危险的。本书旨在结合高校心理咨询服务中的实际案例，阐释如何用心理咨询理论去指导具体的心理咨询工作。下面简单介绍本书的特点：

### 1. 心理咨询理论的特定选择

目前世界上帮助人们解决心理困扰、调整心理状态的方法已有 500 多种，但是成为理论流派的却很少。这是因为成为一个理论流派需要有一套系统理论，包括这个理论的人性观（即怎么看待人、对心理问题产生机制的假设等一系列理论概念）、明确的咨询治疗目标、咨询过程、具体的咨询技术和适用范围等。由美国学者 Corey 博士撰写的《心理咨询与治疗理论的治疗与实践》一书介绍了当今世界十三个主流心理咨询与治疗学派。本书依据此书，选择了其中经典的理论精神分析、认知行为、以人为中心三大理论流派，也根据当今一些比较流行的适用于高校的沙盘游戏疗法、正念疗法，还有后现代的心理咨询理论如叙事疗法作为本书的主要理论。

### 2. 结合案例阐释理论在实际咨询中的应用

心理咨询不是对理论的照本宣科，而是通过咨询师与来访者在咨询过程中进行的互动。本书对每一个理论的介绍都从一例大学生个案引出，再针对具体的案例来讲解某一个特定的理论是如何理解来访者的核心困扰，又是如何在实际咨询过程中应用该理论与方法来具体帮助个案的，有很强的针对性。本书还特别阐述了相关理论在高校心理咨询应用时需要注意的问题。例如，根据服务对象为大学生，以及学校心理咨询机构服务本身设置的要求等，本书提出了针对性的建议。

### 3. 强调心理咨询的工作框架与危机问题的处理

本书的第一章、第八章是针对高校心理咨询的特殊性而专门撰写的。第一章高校心理咨询的基本程序，针对高校心理咨询中心这一特定工作机构如何开展规范的心理咨询工作进行了细致的讲解。从咨询预约与接待，到初始评估、咨询的基本过程，再到转介以及各种文件档案与管理等，整个工作程序介绍并特别强调对伦理要求的遵守。这一章内容为高校心理咨询的工作运行提供了具体的指导。第八章大学生心理危机干预，系统介绍了危机的概念、危机干预的基本理论、危机干预的原则、危机干预谈话技巧、自杀的危险性评估方法、危机的行政干预措施以及相关法律问题等，实用性强，也比较规范和专业。

本书各章编写工作安排：第一章，安芹（北京理工大学，副教授）；第二章，贾晓明（北京理工大学，教授）、刘军（首都医科大学安定医院，主治医

师)；第三章，聂晶(北京大学，讲师)；第四章，尹海兰(青岛职业技术学院，副教授)；第五章，李焰(清华大学，教授)；第六章，田宝伟(北京交通大学，教授)；第七章，李波(北京理工大学，副教授)；第八章，徐凯文(北京大学，副教授)。

本书可以作为临床与咨询心理学、精神病学、社会工作专业的学生教材，也可以作为高校从事心理咨询的咨询人员、从事学生工作的心理辅导员、班主任等的重要参考书目。

本书的出版得到了北京理工大学2016年“双一流”研究生精品教材项目资助，以及北京理工大学出版社的鼎力协助，在此一并表示感谢！

贾晓明

# 目 录

## CONTENTS

---

---

---

<b>第一章 高校心理咨询的基本程序</b> .....	001
第一节 预约与接待 .....	001
第二节 初始评估 .....	006
第三节 专业会谈 .....	012
第四节 转介 .....	019
第五节 追踪随访 .....	021
<b>第二章 精神分析疗法与个案应用</b> .....	023
第一节 精神分析的基本理论 .....	023
第二节 精神分析的初始访谈和个案概念化 .....	027
第三节 精神分析的移情与反移情 .....	031
第四节 精神分析的基本技术 .....	033
第五节 在高校心理咨询中的应用 .....	036
<b>第三章 认知行为疗法与个案应用</b> .....	040
第一节 认知行为治疗的概念化 .....	041
第二节 认知行为治疗的会谈结构 .....	044
第三节 认知行为治疗的主要技术 .....	049
第四节 认知行为治疗在高校心理咨询中的应用 .....	058
<b>第四章 以人为中心疗法的个案应用</b> .....	060
第一节 以人为中心疗法的基本理论 .....	060
第二节 以人为中心疗法中的咨询关系 .....	063
第三节 以人为中心疗法在高校心理咨询中的应用 .....	067
<b>第五章 叙事疗法与个案应用</b> .....	073
第一节 叙事疗法的基本理念 .....	073
第二节 叙事疗法的几种对话技巧 .....	079
第三节 叙事疗法在大学生常见问题上的应用 .....	086

<b>第六章 沙盘游戏治疗与个案应用</b> .....	090
第一节 沙盘游戏治疗的基本理论 .....	090
第二节 沙盘游戏治疗的种类与选择 .....	094
第三节 大学生沙盘游戏的基本操作过程 .....	096
第四节 沙盘游戏中应注意的问题 .....	104
<b>第七章 正念疗法与个案应用</b> .....	106
第一节 正念疗法的概念及理论 .....	106
第二节 正念疗法的典型干预模式——正念认知疗法 .....	110
第三节 正念在心理咨询中的整合 .....	117
第四节 正念疗法的应用原则和注意事项 .....	120
<b>第八章 大学生心理危机干预</b> .....	122
第一节 危机干预基本思想和理论 .....	124
第二节 危机干预的干预原则和基本步骤 .....	128
第三节 危机干预的会谈技巧 .....	131
第四节 自杀的危险性评估方法 .....	135
第五节 危机干预的行政措施及相关法律 .....	142
<b>参考文献</b> .....	146

# 第一章

## 高校心理咨询的基本程序

### 【本章概要】

心理咨询是高校学生管理工作的重要组成部分，遵守专业设置并符合专业规范是发挥心理咨询专业效能的基础保障。整个心理咨询过程由专业会谈构成。在一系列基本程序中，各个步骤有不同的阶段性任务，共同达到有效助人的目的。在高校心理咨询中，咨询师的工作不仅仅是与来访者会谈，有时也会承担接待员的工作，进行咨询的接待与预约、危机干预和转介等。咨询师在工作中应遵守专业设置，这既是心理咨询专业性的重要体现，也是保证心理咨询效果的关键因素。

心理咨询过程是由单次或多次会谈构成的，整个咨询过程包含一系列工作程序，有开始、结束的过程，每个阶段都有各自不同的任务。高校心理咨询师了解心理咨询的基本程序有助于自身工作定向，使咨询过程更加结构化、更符合专业规范。

### 第一节 预约与接待

在心理咨询机构，专门的预约与接待岗位已成为常规机构设置。接待员是来访者来到心理咨询机构首先交流的工作人员。他们和来访者的交流是心理咨询机构最先展示专业性的重要环节。如果接待员缺乏专业性知识，不仅会使来访者感到不舒服，还可能给来访者带来伤害，甚至导致来访者放弃寻求专业帮助的愿望。在高校心理咨询中心，接待员一般由机构行政人员或招聘的专职人员担任，在上岗前必须接受适当的培训。

#### 一、预约与接待工作的意义

在来访者看来，前来预约就已经开始了求助过程。对于心理咨询这个特殊的服务行业而言，预约与接待工作的意义非同寻常。

##### 1. 有助于保证来访者在寻求专业服务的第一时间与机构建立联系

与寻求其他服务不同，在决定求助咨询机构的最初阶段，来访者的心情通常是十分复杂的，他们既希望得到专业帮助以解决自己无法克服的问题，又有些担心、犹豫。此时，多数来访者抱有试探心理，不知道自己联系的机构能否帮助到自己，不确信接待自己的咨询师是否值得信任。心理咨询机构设置接待员可以保证在来访者尝试与机构联系时有工作人员接待。这种一求助就有人应答的心理体验是非常重要的，不仅能缓解来访者的紧张和焦虑，而且能促进来访者前来咨询的行动。特别是如果来访者处于危机状况，接待员还可以对其做出



相应的紧急安排或将其转介。

### 2. 有助于最大限度地发挥心理咨询师的专业效能

接待员最基本的工作任务是为来访者完成咨询预约，即具体约定来访者在什么时间与哪位咨询师会面咨询。在预约之前，接待员要做的工作是对来访者进行初步筛选，将那些明显不属于心理咨询服务范畴、不适合在本机构接受咨询的来访者进行转介。在安排预约时，接待员通常会基于来访者的需求以及对咨询师的专长、咨询经验和工作时间的了解，安排合适的咨询师为来访者提供服务。这样做可以在相当大的程度上提高咨询师与来访者之间的匹配性。无论从来访者需求的满足，还是从咨询师专业效能的发挥来说，预约环节都是极为必要的。

### 3. 有益于保障心理咨询机构日常工作的良好运行

咨询关系是前来求助的来访者与作为机构代表的咨询师之间建立的专业关系。来访者与咨询师除了开始接触时需要接待员帮助配对预约以外，在以后的咨询过程中也有需要接待员帮助协调的情况。例如，咨询师或来访者临时有特殊情况不能来咨询，接待员就要与双方沟通并重新安排预约，这样才能避免咨询师与来访者发生专业会谈以外的社会联系。正是在接待员的妥善安排下，咨询机构的工作才能井然有序，避免杂乱无章的状况，这有益于帮助来访者建立内心的确定感和安全感。

根据笔者多年的咨询经验，接待员在心理咨询机构里的“地位”极其特殊。只要是在咨询机构的工作时段，来访者和咨询师都确定接待员一定在咨询机构工作。这种安定感对于来访者和咨询师都是非常有意义的。因此，作为咨询机构的基本设置，接待员应保持相对稳定，且熟悉服务机构的基本状况，这样有利于机构工作的良好运行。一杯清茶，虽然普通但常常给人带来一种温暖的感觉，有助于营造心理咨询机构的人文关怀氛围，让来访者获得在咨询机构以外不同的内心体验，为后续的咨询过程奠定良好的基础。

## 二、接待员的基本任务

接待员最基本的工作是帮助来访者与咨询师配对预约，进行预约登记，为专业会谈的顺利进行做好保障工作。

### 1. 预约

接待员的首要工作是为来访者完成预约。来访者预约咨询主要有三种途径：打电话预约、直接来咨询机构询问、通过咨询机构的网络平台在网上预约。尽管预约的最终目的是接待员为来访者确定具体在什么时间与哪位咨询师会面，但预约过程却因人而异，并不简单。无论来访者通过哪种途径与咨询机构联系，接待员通常按照以下程序完成预约工作。

#### 1) 初步判断是否属于心理咨询服务范畴

由于大众对心理咨询服务尚缺乏正确认知，所以前来求助的对象不一定属于心理咨询服务的范围。例如，有的来访者是为了寻求职业介绍或残疾救助等。接待员要根据实际情况做出初步判断，如果来访者求助的问题明显不属于心理咨询的范畴，接待员就应向来访者进行简单解释，告知其心理咨询可以做什么、不可以做什么，并予以转介。

#### 2) 初步判断是否属于危机情形

由于最先与危机个案接触的常常是接待员，因此接待员在工作中必须有危机判断的意识和警觉。如果来访者明显属于危机情形（如来访者自称有自杀倾向、听起来或看起来情绪

状态明显异常、说话语无伦次等), 接待员就应打破常规预约程序, 立即上报咨询机构, 请专业人员进行紧急干预, 或者予以转介。

### 3) 简单澄清来访者对心理咨询的疑虑

有些来访者虽然来到心理咨询机构求助, 但对心理咨询并不十分了解, 当他们抱着试一试的心理来咨询时, 可能会问许多问题。虽然澄清来访者对心理咨询的认识、解答和处理来访者的困惑与顾虑并不是接待员必须要做的工作, 但是如果接待员对来访者提出的问题完全不做任何回应, 显然会影响来访者对心理咨询的印象。在这种情况下, 接待员可以进行简单的介绍, 初步澄清来访者对心理咨询的疑虑。

### 4) 具体商定咨询师和咨询时间

预约工作应该以具体、明确为基本原则, 接待员有必要对不甚了解心理咨询过程的来访者给予协助, 告知其需要注意的问题。预约的咨询时间以对咨询师和来访者双方都比较合适为宜, 最好安排在来访者和咨询师都精力充沛、可以自由支配的时间。例如, 将大学生来访者安排在其有课的时间来咨询, 显然是不合适的; 对于咨询师并不确定能进行咨询的时间段, 接待员应注意避开。关于咨询师, 有些咨询机构会张贴咨询师的基本信息介绍, 便于来访者自行选择, 接待员也可以根据咨询师擅长的方面进行合理调配。例如, 甲咨询师擅长处理人际问题; 乙咨询师对青少年群体的咨询有丰富的经验; 等等。此外, 接待员要做好预约登记, 并留下来访者的联系方式。

## 2. 文件填写

高校心理咨询中心要为每一位前来咨询的大学生(即来访者)建立档案, 作为工作记录保存。为了有效地利用面询时间, 也为了来访者在知情同意的情况下接受心理咨询, 咨询机构通常要求来访者在预约时填写“咨询申请表”, 并签署“咨询协议书”。如果来访者通过电话或网络预约, 接待员通常要求来访者在首次咨询时提前 15 分钟到咨询机构填写相关文件。

### 1) 填写“咨询申请表”

“咨询申请表”包括来访者的基本信息、家庭背景以及自诉的主要问题等内容, 各咨询机构可以根据所接待来访者群体的特点来自行设计。高校心理咨询中心通常采集大学生来访者的姓名、年龄、年级、学习的专业、家庭基本状况以及来自城市或农村等基本信息, 还有既往心理咨询经历、重大事件、家族精神疾病史以及求助的主要问题等。

一方面, “咨询申请表”有助于咨询师对来访者的情形有初步的了解和判断, 在与来访者初次会谈之前进行简单的准备。另一方面, 咨询师在咨询中收集来访者的基本信息是非常有必要的, 逐一询问难免有“查户口”之嫌, 而利用申请表提供的信息, 咨询师就可以快速获知来访者的基本情况, 从而能缩短建立关系的时间。

### 2) 签署“咨询协议书”

“咨询协议书”书面文件的签署是心理咨询专业化、职业化发展的重要标志之一。协议书一般包括心理咨询的基本原则、来访者的收益与挑战以及咨询师的职责等内容, 特别是对保密原则以及突破保密协议的若干情况等有较为具体的介绍, 这些都是来访者知情同意的重要内容。

咨询师和来访者签署“咨询协议书”, 标志着双方建立了正式的专业关系, 这不但明确了咨访双方在咨询过程中各自的责任, 而且规定了专业关系本身的约定和限制, 使咨询过程

在一个比较清晰的框架下展开。这是产生咨询效果的重要保障。

### 3. 文档管理

文档管理是接待员的重要工作职责之一。文档管理的规范化和制度化不仅是咨询机构日常工作良好运行的需要，还是心理咨询专业化发展的必然要求，这一工作通常由接待员负责。

咨询记录的管理是文档管理的重点。通常来讲，咨询机构要对每一位来访者建立咨询档案（包括预约登记表、来访者基本信息登记表、来访者咨询录音及录像协议书等其他文档资料），并妥善保管。心理咨询机构对咨询记录如何保管、谁有权利查看咨询记录等问题应该有相应的规章制度，这是对来访者保密权益的重要体现，接待员应严格遵照执行。

#### 1) 关于咨询记录

关于咨询师对咨询过程的记录，首先要明确咨询师应记录哪些内容。原则上，咨询记录应体现工作的客观性，主要包括来访者求助的问题、咨询师获得的与来访者有关的信息、咨询师对来访者困扰的理解，以及主要使用的干预方法。然后，咨询记录要有心理评估说明，即来访者的求助问题是否属于心理咨询范畴，以及如何处理。例如，是否需要转介到医院进行诊断；是否属于危机；是否需要启动危机干预；等等。咨询记录要由接待员统一管理。咨询师在做咨询前从接待员处领取空白“咨询记录表”，待咨询结束、完成咨询记录后将该表交还接待员，不应将咨询记录带出咨询机构。如果填写电子版咨询记录或需在网络平台操作，咨询师应使用专用计算机工作。

#### 2) 关于咨询记录的保管

咨询记录要保管在咨询机构可以上锁的抽屉或文件柜内，由专人负责保管钥匙，并根据机构的要求保存一定时限。咨询记录不得由咨询师个人保管，也不得保存在咨询师个人计算机里。

#### 3) 关于咨询记录的查阅

要遵守保密制度，除咨询师以外，其他人员不得翻阅咨询记录。咨询机构的管理人员、危机干预中的辅导员等相关人员以及检查咨询中心工作的领导等，均不得随意查看原始咨询记录。

## 三、预约与接待工作的方法与技巧

很多服务行业都需要接待人员，但心理咨询机构接待员的工作明显不同，主要表现在两个方面。一方面，接待的对象不同。与其他行业的服务对象相比，前来咨询的来访者更为敏感，对接受心理咨询还有些犹豫，既抱有期望又感到担心。这对接待工作提出了更高的要求。另一方面，关系的性质不同。咨询关系的性质极为特别，来访者是否信任咨询机构及咨询师是有效咨询的必要保证。预约与接待工作是心理咨询的前奏，来访者首先通过接待员的工作来感受心理咨询的专业性。

可见，虽然接待员通常为非专业人员，预约与接待工作并不是心理咨询过程的正式开始，但是接待员必须以专业方法开展工作。

### 1. 传达热情与温暖

面对前来求助的来访者，接待员在表现出提供专业帮助意愿的同时，还要注意不可以过度主动、过分热情。温暖的氛围会使来访者愿意留下来倾诉，但过度热情很可能把来访者

吓走。

### 1) 适度的热情

心理咨询不同于一般的服务行业，需要热情但一定要适度，否则极易与专业理念相背离，来访者也会质疑咨询机构的助人动机。咨询关系的建立一定要起始于来访者的主动求助，咨询效果的产生一定要来源于来访者主动改变的愿望，如果接待员过于热情反而会适得其反。但是，这并不意味着接待员要戴上冷冰冰的“专业面具”。接待员与来访者产生情感联结是心理咨询的基本特征。

### 2) 平和的温暖

接待员的一声问候、一句寒暄等细节都会向来访者传递温暖，缓解来访者初来乍到的紧张与焦虑。接待员要做的是以温和的态度、亲和的作风以及平和的语言为来访者营造一种温暖的氛围，让来访者在孤独无助的时候感受到接待员传递的关心与温暖。这是来访者从心理咨询机构最先体验到的专业服务。

## 2. 给予尊重和接纳

每一位来访者都有自己的故事，能主动前来咨询就表明来访者有勇气面对自己的问题，每一位来访者都是值得尊重和理解的。

### 1) 要绝对尊重

不管来访者带来怎样的问题、有怎样的表现，每位来访者作为生命个体都是平等的。或许来访者的某些行为是接待员不能接受的，这时接待员可以将其简单理解为行为背后一定是有原因的。接待员要以平等的态度对待每一位来访者，不以异样的目光或漫不经心的态度表示轻视。

### 2) 要充分接纳

有时来访者出于希望被重视的心理，一见到接待员就有很多问题，甚至可能提出个别化的要求。在这种情况下，接待员在向来访者解释的同时，要表现出足够的耐心。无论来访者因为情绪困扰有怎样的表现，接待员都要给予包容，注意避免评价和指责。

## 3. 适度倾听和理解

有时来访者有很强的倾诉欲望，一见到接待员就开始讲述自己的问题。如果接待员以自己不是咨询师为由而直接打断，很可能引发来访者的失落情绪。所以，接待员要注意把握好分寸。

### 1) 对来访者的诉说要理解、要耐心

接待员要理解来访者急于倾诉的心理，要表现出足够的耐心和爱心，并在恰当的时机向来访者做出必要的解释。在这种情况下，接待员要注意避免两个极端：一个极端是以司空见惯的态度表现出对来访者问题的忽视，把来访者的问题一般化；另一个极端是过度渲染或过度同情来访者问题的严重性，加剧来访者的无奈与无助。

### 2) 对来访者的诉说不鼓励、不打探

由于接待员不是咨询师，不可能对来访者的情绪和问题进行专业处理，所以接待员不宜催化来访者的诉说。有时接待员难免受好奇心驱动，非常想了解来访者的故事，要注意不能以猎奇心理打探。从专业伦理的角度来讲，引发来访者暴露自己的情绪却没有能力进行专业干预，是违背职业道德的。

## 4. 遵守保密原则

尽管接待员的工作通常尚未涉及来访者的私密，但作为专业服务的重要环节，同样要遵

循保密原则。具体体现在以下两个方面。

#### 1) 为提前来机构的来访者安排好等待空间

一般情况下，来访者会按照预约好的时间前来咨询，很少出现提前到达机构等候咨询师的情况，但有时也有例外。对于提前到达的来访者，接待员要做好安排，方便他们等待。一般来说，咨询机构会准备与心理学相关的图书、期刊、画册等。如果有多位来访者同时在场，接待员在说话、做事时要有特别的考虑。

#### 2) 电话通知时务必通知到来访者本人

有时因为一些特别的情形（如咨询师临时有事），需要接待员电话通知来访者调整咨询时间。这时，接待员务必通知到来访者本人，通常不请他人转告。要注意，来访者可能并不希望其他人知道自己接受心理咨询。此外，接待员要考虑来访者接听电话时是否方便。

### 四、接待员上岗前的专业培训

接待员在上岗以前必须经过必要的专业培训，通常涉及以下几个模块的内容。

#### 1. 心理咨询的基本知识

这一模块主要包括心理咨询的概念、基本设置、一般原则以及伦理要求等内容，帮助接待员了解什么是心理咨询，明确心理咨询可以做什么、不可以做什么，知晓来访者接受心理咨询将面对的收益与挑战，理解保密等基本原则，特别是对明显不属于心理咨询服务范畴的情况有所认识，确保接待员有能力对来访者做出初步判断，并及时进行转介。

#### 2. 心理咨询预约的步骤和工作方法

这一模块主要包括如何接待来访者以及为来访者完成预约的基本程序和工作方法。无论来访者通过电话询问还是来到机构咨询，接待员都要熟悉在接待过程中应了解的内容、遵守的原则以及基本工作方法，包括尊重、接纳等专业素养的形成以及热情、倾听等基本方法的运用。

#### 3. 危机及特殊状况的识别与处理

这一模块主要涉及严重精神症状的识别、自杀倾向等危机情形的初步判断和处理方法，还包括对来访者提出的特殊要求等情况（如来访者不断要求更换咨询师等）的应对策略。作为接待员，一方面要保持足够的敏感和灵活应对，另一方面要善于依托专业资源提供服务。此外，接待员要注意加强自我保护意识。

## 第二节 初始评估

咨询师在与来访者正式开始专业会谈之前，应先对来访者进行区分。这是在正式咨询会谈开始前的一个阶段的工作，通常在最初的一两次会谈完成，该阶段的核心工作任务就是所谓的接案，即通过初步了解以决定是否接受该来访者进行正式的心理咨询。也有学者将这个阶段称为预备阶段。

### 一、初始评估的目的

在正式咨询会谈开始以前，咨询师对来访者进行初始评估是非常有必要的。因为前来求助的来访者不一定是心理咨询的对象，不一定适合与该咨询师进入咨询过程。初始评估的主

要目的是快速获取信息，以决定是接受求助者进入正式的心理咨询过程，还是予以转介。

从咨询师的角度来讲，这是职业伦理的基本要求，咨询师只能为适合心理咨询且自己能够胜任的来访者提供服务。从来访者的角度来说，这也是为来访者的利益考虑。咨询师有必要通过专业评估尽早做出判断，如果心理咨询无法提供来访者需要的服务而盲目进入咨询过程，不仅咨询过程会遇到阻碍，而且很难取得令来访者满意的效果。

## 二、初始评估的任务

2013年5月1日起施行的《中华人民共和国精神卫生法》明确规定：心理咨询师不得从事心理治疗或者精神障碍的诊断、治疗，心理咨询人员发现接受咨询的人员可能患有精神障碍的，应当建议其到符合本法规定的医疗机构就诊。很显然，这一规定对初始评估提出了更高的要求。

### 1. 判断来访者的问题是否属于心理咨询的范围

心理咨询是借助心理学知识与手段对人的心理因素进行干预，因而只有那些心理因素是其痛苦的原因或心理因素起重要作用的人才适合进行心理咨询，并非所有有心理障碍症状的人都适合。哪些情况不适合进行心理咨询呢？

(1) 以生物学因素为主要病因的人不适合进行心理咨询。例如，精神分裂症、情感性精神障碍、脑器质性精神障碍等精神疾病患者。

(2) 虽然心理因素是主要因素，但其在主观上未感到痛苦，对自己的疾病状态缺乏自知力，而且没有求助动机的人不适合进行心理咨询。例如，偏执型或反社会型人格障碍患者。

咨询师要全面了解来访者的疾病史、个人生活史等信息，进行初步的心理评估。若发现来访者有心理障碍、精神障碍的症状或现象，要及时将其转介到医疗机构进行诊断。

### 2. 判断来访者的情形是否需要紧急危机干预

尽管咨询师并不需要对每位来访者进行危险性评估，但是在初始评估时一定要有危险性评估的意识，特别是当来访者出现明显的冲动、无助或绝望等负性情绪时，必须要对其进行危险性评估。只有经过专业判断后不属于危机情形的来访者，咨询师才能按照心理咨询的常规程序对其提供咨询服务。一旦属于危机情形，咨询师务必启动危机干预机制，必须根据实际情况进行相应的紧急处理。通常来讲，对于有危险性的个案，咨询师必须在咨询完成后立即填报“咨询机构危机个案情况表”登记备案。如果是比较严重的个案，除登记备案以外，咨询师还要与咨询机构专职人员通过电话或当面通报情况，及时启动危机干预程序，展开相关的工作。对于这种情况，咨询师要事先告知来访者，向来访者解释突破保密原则的原因，并耐心地进行解释以征得来访者的知情同意，此外还要与来访者商定紧急联络人等事宜。

### 3. 评估自己能否有效地为面前这位来访者提供服务

每位咨询师都有个人的局限性，并非能对所有的来访者提供服务。一方面，受制于咨询师的专业训练和实践经验，特别是对于咨询新手来说，如果接手过于复杂的个案又缺乏督导，就很可能出现问题。另一方面，每个人都有自己的弱点，如果来访者的问题和价值观确实是咨询师目前无法接受的，那么最合适的处理方法是将来访者转介。

### 4. 评估来访者在知情同意的情况下对心理咨询的接受程度

咨询师有责任帮助来访者了解心理咨询的流程、来访者在心理咨询过程中的权利和责任

以及心理咨询的原理，评估来访者在知情同意的情况下接受心理咨询的意愿。前来求助的来访者不一定都适合进行心理咨询。如果来访者没有求助动机、不想付出任何努力去改变、不善于体验和领悟、不信任心理咨询，他就很难从心理咨询中受益。

由此可见，初始评估的任务是为做出是否接案决定这一目的服务的，重要的是通过评估做出专业判断，从而做出是进入正式的咨询过程还是予以转介的决定。

### 三、初始评估的基本方法

在完成初始评估任务的同时，建立良好的咨询关系、营造适宜的会谈气氛是咨询师头等重要的事情。会谈不仅包括交谈，同时还有会面。咨询实务经验表明，所有会谈的基调通常在初步接触的第一瞬间已经确定，咨询师与来访者之间的第一次会面对于助人关系的双方来说都是一种检验。在一般的社会交往中，人们早已熟知第一印象的重要性，在心理咨询中也不例外。细心的咨询师通过观察可以获得很多重要信息，成为理解来访者的线索。在此，本节特别对观察法进行介绍。

#### 1. 仪表和行为

随着咨询师与来访者见面，双方的互动过程即刻开始。咨询师最先看到的往往是来访者的仪表和行为，这是咨询师获得对来访者初步印象的主要来源。仪表和行为具体包括：来访者的衣着是否整洁，装扮是否与身份相称；行为是否如常，有没有比较奇异的动作；来访者与咨询师的目光接触是否自然，有无刻意回避；等等。

#### 2. 情绪状态

来访者的情绪状态通常是咨询师比较关注的方面。咨询师主要通过来访者的叙述来了解，来访者在讲述最近发生的生活事件以及影响时，不可避免就会提及对情绪的影响。其实，咨询师通过观察可以获得更真实的信息。例如，观察来访者的情绪是否稳定，有没有激动、焦急、欢快、发怒、淡漠等特别的情绪，来访者自我报告的信息与咨询师观察到的实际表现是否一致是非常重要的线索。

#### 3. 言语沟通过程

在咨询师与来访者交谈的过程中，除了语言交流的内容以外，语言表达的过程也很重要。例如，来访者的言语表达是否流畅，有无言语过多或过少或用词不当的现象，非言语行为与语境是否配合，有没有回答不切题的情况发生。咨询师通过对这些线索的觉察，一方面可以了解来访者在咨询过程中的心理状态，另一方面也可以透过来访者在咨询过程中的表现来了解其在生活中的交往情况。

#### 4. 身体姿势

来访者的姿势、手势、身体动作、面部表情等也是咨询师的重要观察内容。身体姿势不仅能反映来访者的某些性格特征，而且能展现来访者初次进入新环境的适应状态。例如，有的来访者在咨询过程中身体明显比较僵硬，显得非常拘谨，而有些来访者则看起来过度放松，咨询师不难对比出这样两类来访者对待咨询的态度是有很大差别的。

#### 5. 社会和个人空间

在咨询室里，座椅摆放的位置通常是固定的，咨询师与来访者之间的距离也是相对固定的，但有时还是可以看出不同来访者的一些细微差别。例如，有的咨询机构里摆放的是转椅，惯常的方式是呈直角位，目的是方便咨询师与来访者之间可以相对避开目光直视，避免

给来访者带来很大的压力。不过，有的来访者一坐下就直接把转椅转向咨询师，甚至会拖动转椅离咨询师更近；有的来访者习惯坐得离咨询师更远一些，如果坐在沙发上，就会靠在远边的沙发一侧。

#### 6. 对周围环境的情绪反应

在心理咨询过程中，尽管相关的设置是非常严格的，但是仍然会因为各种原因而发生变化。这时，来访者对变化产生的警觉、烦恼以及应激反应等，就成了咨询师了解来访者的重要线索。

当然，还要特别注意非语言行为。来访者的非言语行为常常是来访者自我表达的重要途径，是咨询师探查对方情绪的重要线索。在很多情况下，非言语行为具有重复、加强言语信息的重要作用，甚至可以替代言语信息，是重要的补充说明。最为关键的是，人们通常更能意识到自己所说的话，而不是自己的非言语行为，有时在别人看来是明显的非言语行为，自己却觉察不到。非言语行为比言语信息更能泄露秘密，特别是在与言语信息矛盾时，咨询师通常更相信非言语信息。

### 四、危险性评估的方法

危险性评估是心理咨询师必须始终保持的警觉。在与来访者的初步接触过程中，一旦怀疑来访者的情形属于危机情形，咨询师就必须在本次咨询中完成危险性评估，并进行相应的干预。

#### 1. 评估自杀危险程度的危险性因素

现实生活中，人们关于自杀有一些既定的看法，但实际上多是谬误，如果咨询师不加以辨析就认同这些观点，势必会影响专业评估和判断。常见的想法包括以下几种。

##### 1) 如果与想自杀的人讨论自杀，很可能诱导其自杀

“一个真正想自杀的人是因为受他人诱导才想到自杀的”，这种情况发生的可能性极小。因为想要自杀的人通常把自杀看作解决问题的唯一途径，他们在遭遇困境以后往往绞尽脑汁想办法。在他们看来，自杀是其万不得已的选择，而不是咨询师的问询使他们看到还有自杀这样一种选择。

##### 2) 说要自杀的人其实不会自杀，只是威胁别人罢了

从一般意义而言，生是人的本能，没有人主动想死。有的人向周围的人说要自杀，其实这通常是他们向外界发出的求救信号，希望有人关注自己、帮助自己。所以，当咨询师听到来访者说要自杀，不可简单视为戏言，要严肃对待。

##### 3) 假如一个人自杀未遂，自杀危险可能结束

自杀危险不会因为已经出现过自杀行为而自动结束，自杀未遂的人极有可能再次出现自杀行为，而且再次自杀行为的致命程度很可能更高。

##### 4) 如果想自杀的人开始分享个人财产，表明这个人有好转迹象

恰恰相反，表现得慷慨、将自己最心爱的物品送与他人，这常常类似于想要自杀的人所做的后事交代。这不是好转的迹象，而是表明危险程度加重。

这些谬误常常会影响我们对来访者危险性的判断。咨询师在倾听来访者情绪宣泄的同时要具体问询，因为来访者仅仅有一闪而过的自杀念头与有过具体的自杀计划和准备，其危险性是显然不同的。



在了解来访者情况的过程中，有许多因素属于危险因素，这些因素可以帮助咨询师评估来访者自杀的危险程度。自杀的危险因素包括：

- ① 来访者有自杀家族史（不是遗传而是模仿）。
  - ② 来访者曾经有自杀未遂史。
  - ③ 来访者已经形成了一个特别的自杀计划。
  - ④ 来访者最近经历了心爱的人去世、离婚或分居事件。
  - ⑤ 来访者因家庭损失，遭受他人虐待、暴力，或性侵害而失去稳定。
  - ⑥ 来访者陷入特别的创伤损失而难以自拔。
  - ⑦ 来访者是精神病患者。
  - ⑧ 来访者有药物和酒精滥用史。
  - ⑨ 来访者最近有躯体和心理创伤。
  - ⑩ 来访者有失败的医疗史。
  - ⑪ 来访者独居并与他人失去联系。
  - ⑫ 来访者有抑郁症或处于抑郁症的恢复期，或最近因抑郁而住院。
  - ⑬ 来访者开始分配个人财产或安排后事。
  - ⑭ 来访者有特别的行为或情绪特征改变，如冷漠、退缩、隔离、易激惹、恐慌、焦虑，或社交、睡眠、饮食、学习、工作习惯出现异常。
  - ⑮ 来访者有严重的绝望和无助感。
  - ⑯ 来访者陷于以前经历过的躯体、心理或性虐待的情结中不能自拔。
  - ⑰ 来访者显示一种或多种深刻的情感特征，如愤怒、攻击性、孤独、内疚、敌意、悲伤、失望，这些是个体非特异的正常心理行为特征。
- 当来访者属于以上情况时，咨询师应高度关注。

## 2. 危险性评估的方法

对于明确表达有自杀企图的来访者，咨询师在倾听来访者宣泄的基础上选择适当的时机进行危险性评估。信息收集最简单有效的方法是询问“5W1H”——谁（Who）、什么时候（When）、在哪儿（Where）、做什么（What）、为什么这么做（Why）、怎样做（How）。如果这些问题都有明确的答案，也就是有具体的自杀计划，说明来访者是处于最危机的状态。

但通常的情况是，来访者对自杀意图常常只是做比较模糊的表述，例如，“我都不想活了”“真不知怎么办，还不如死了好”，等等。咨询师应对这些表达高度敏感，在共情的同时关切地询问来访者这些话的确切意思是什么，是否真的有自杀的具体想法和计划。有的来访者通过这样的表达向外界寻求帮助，如果这时咨询师能捕捉到来访者的内心想法，表达出真诚的尊重与关心，往往就可以了解到来访者的真实感受，或许由此抓住帮助来访者的机会。

因此，有技巧的询问是十分重要的。例如，

“你有过比较极端的想法吗？即便它仅仅是一刹那间的念头。”

“当感到非常伤心时，有时会产生伤害自己的想法。你曾有过自杀想法吗？”

“除了曾经有过自杀的想法，有没有具体计划过？”

还有学者提出可以询问以下诊断性问题：

“你是否曾经感到如此的心烦以至于你希望自己不再活着或希望自己已经死了？”

“你是否曾经做过什么事情，你自己知道这样做是危险的，有可能使自己受伤或死亡？”