

ZIXUNYUANPEIXUN

咨询员培训

主编/高琛 副主编/刘子军



本册主编/李国民



辽宁教育出版社



NEC育才
NORTHEAST YUCAI SCHOOL

东北育才学校优才教育精品校本课程系列教材

咨询员培训

主编 / 高琛 副主编 / 刘子军

本册主编 / 李国民



辽宁教育出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

咨询员培训/李国民主编. —沈阳: 辽宁教育出版社, 2009.3
(东北育才学校优才教育精品校本课程系列教材/高琛主编)
ISBN 978-7-5382-8206-1

I. 咨… II. 李… III. 咨询心理学—中学—教学参考资料 IV. G479

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 208615 号

辽宁教育出版社出版、发行
(沈阳市和平区十一纬路 25 号 邮政编码 110003)
沈阳七二二工厂印刷

开本: 787 毫米×1092 毫米 1/16 字数: 240 千字 印张: 13 插页: 1
印数: 1—2000 册

2009 年 3 月第 1 版

2009 年 3 月第 1 次印刷

责任编辑: 崔 崇 王 莹 关 鑫

责任校对: 沈 剑

封面设计: 熊 飞

版式设计: 熊 飞

ISBN 978-7-5382-8206-1

定 价: 26.00 元

序 言

继《中国古代文化常识》《影视制作及多媒体技术初步》《团体心理训练》《陶林漫步》和《有机化学》之后，东北育才学校又集中出版了《成功心理训练》《天文观测》《高中生职业生涯规划》《茶艺》《中学生单片机技术》《算法艺术》《咨询员培训》《稚拙的世界》《动态数理探究课程》《中国古代小说简史》《初中综合数学》《新语文》等一套共 12 本精品校本课程系列教材，可喜可贺。这是东北育才学校校本课程开发和建设的又一丰硕成果。它伴随着育才文化建设的时代脚步，承载着育才文化的基因面世，从一个侧面表明育才的改革在深化，育才的事业在发展。

比较而言，这一套校本教材在内容上，更加关注受教育者的成功立志，关注意志品格的锤炼，关注创造精神和实践能力的形成，关注思维品质和学习品质的培养，关注素养、人格和终身发展，既体现了东北育才学校“培养各方面领军人物领袖资质”的培养目标，也反映了该校认真落实“建设人力资源强国”的基本国策，使学生成为强国兴邦之栋梁的高度自觉。把打基础“全面、有个性”的做法，又提高到了一个新的层次。这启示我们，贯彻校本课程开发与建设的基础性原则，既要注意从本校实际出发，又要紧跟时代的脚步。

这套教材更加注重多样性和补充性，从实施操作角度，大大增加了学生自主选择的机会，拓展了他们涉猎更多课外领域知识和参与互动对话的空间，这在“校本课程主要服务于学生获取综合性知识和直接经验，主要满足于学生兴趣需

求”的宗旨定位上是一大进步。这启示我们，校本课程的独到之处与独特作用的呈现，有赖于“校本课程开发与建设必须坚持以学生发展为本，追求校本课程最大限度贴近学生个性发展需要”方针的认真贯彻。开发是为了应用，应用也有助于开发。这套教材中的许多内容就是源自学生社团活动的诉求和活动的感悟与经验的升华。

依托包括学生社团在内的各种组织，特别是场所设施并作为资源加以充分的开发与利用，是东北育才学校校本课程开发与建设的一个显著特点，也是该校不断开创校本课程开发与建设新局面并使之上层次的重要原因。东北育才学校伴随新课程改革和校园文化建设，有计划地建设了一大批能满足学生个性发展需要，培养探索、实践和动手能力的诸如机器人技术实验室、软件科学研究实验室、辽宁资源展馆、生命科学展馆、生态科普教育基地、天文观测站、校史馆、陶艺室、茶艺室、服装及设计教室、建筑及设计教室、汽车模拟驾驶室等高水平的实验基地和实习场所，催生了类似茶艺、天文观测等一些新的校本课程，同时又为这些校本课程的增效，发挥了不可替代的支撑作用。例如，在堪称国内一流的茶艺室讲茶道，通过文雅凝重的文化氛围，弘扬中华传统美德，帮助学生修身养性，提高人文素养；在本校的天文台上进行“天文观测”，感受浩渺星空的浩瀚和神秘，自有亲切别样情趣；在辽宁资源展馆流连，感受家乡的史之悠久、地之广博、物之丰饶；在校史馆中徜徉，回望那一段如歌的岁月，品味育才踟躅前行的艰难与沧桑，更幸福于作为一名育才人的自豪……所有这些启示我们，注重资源开发是校本课程开发与建设的重要条件，也是取得育人实效的有利保障，特别是校内资源的充分开发与利用，不可或缺，它具有独到性，有时是无法替代的。

以上各点表明，坚持优才教育的办学理念和追求卓越的行为方式的东北育才学校校本课程的开发与建设本身也在前进和发展。本套校本教材的出版是育才文化在闪光！其品位价值的客观存在，对我市中小学的借鉴意义不可低估。我们确信，在东北育才学校绚丽的校本教材的引领下，我市也会迎来校本课程开发的万紫千红。希望东北育才学校开发出更好更多的校本课程系列丛书，祝愿全市中小学的校本课程开发与建设的局面越来越喜人！

苏文捷

编者寄语

良好的心理素质是人的全面素质的重要组成部分。心理健康教育是提高中小学生心理素质的教育，是实施素质教育的重要内容。中小學生正处在身心发展的重要时期，随着生理的发育、心理的发展、社会阅历的扩展及思维方式的变化，特别是面对社会竞争的压力，他们在学习、生活、人际交往、升学就业和自我意识等方面，会遇到各种各样的心理困惑或问题。

咨询员培训课程体现了新课改要求的主动适应社会发展和科技进步的时代需要，促进高中生全面而有个性的发展；加强高中课程与社会发展、科技进步以及学生生活的联系；促进学习方式的多样化，发展高中生自主获取知识的愿望和能力；创建富有个性的课程制度和学校文化。

咨询员培训课程主要针对寄宿制的学生，根据学生心理发展特点和身心发展规律有针对性地实施教育；面向全体学生，通过普遍开展教育活动，使学生对心理健康教育有积极的认识，使心理素质逐步得到提高；关注个别差异，根据不同学生的不同需要开展多种形式的教育和辅导，提高他们的心理健康水平；尊重学生，以学生为主体，充分启发和调动学生的积极性。积极做到心理健康教育的科学性与针对性相结合；面向全体学生与关注个别差异相结合；尊重、理解与真诚同感相结合；预防、矫治和发展相结合；教师的科学辅导与学生的主动参与相结合；助人与自助相结合。

通过本课的学习，虽然你遇到的麻烦和坎坷并不会因此就比别人少，但心理学的理论知识和技能还是有可能使你活得更未雨绸缪一点，更清楚明白一点，更从容坦然一点。优秀的咨询员，一定是不断成长的人。你对自己的了解和理解，会帮助你与自己和解，更喜欢和接纳自己，而不是整天和自己过不去。当你更爱自己的时候，你的脸上会有更多笑容，体内会有更多活力，你也因此变得更加美丽和健康。

目 录

序言 编者寄语

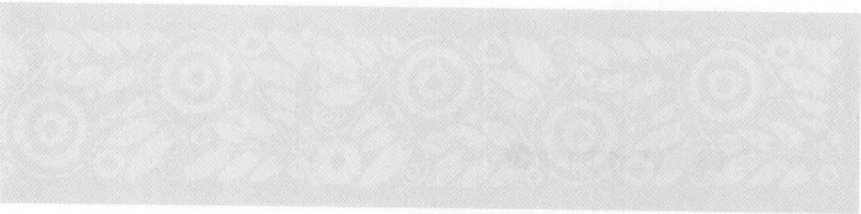
上篇 咨询理论与技术

第一章	咨询员工作的对象、种类、形式、基本原则	2
第二章	咨询员咨询的一般过程	5
第三章	咨询员的职业要求和个人特质	8
第四章	专注倾听技术	12
第五章	情感反应技术	18
第六章	具体化技术 重复技术	22
第七章	探问技术 结构化技术	26
第八章	自我表露技术 立即性技术	30
第九章	面质技术 结束技术	34
第十章	角色扮演技术	38
第十一章	肌肉放松技术	40
第十二章	空椅子技术	42
第十三章	心理分析疗法	45
第十四章	系统脱敏疗法	48
第十五章	理性情绪疗法	50
第十六章	格式塔疗法	54
第十七章	焦点解决短期心理咨询理论	57
第十八章	焦点解决短期心理咨询的常用技术	62

下篇 咨询员必备知识

第十九章 心理学部分内容	68
第二十章 青少年智力的培养	122
第二十一章 品德的发展	128
第二十二章 社会心理学部分内容	140
第二十三章 心理健康	167
第二十四章 咨询员职业道德标准	198





上 篇

咨询理论与技术



第一章 咨询员工作的对象、种类、形式、基本原则

咨询员工作的对象

咨询员工作的对象即在学习、工作和生活中遇到的各种心理压力，引起矛盾冲突而产生适应和情绪困扰的一般心理问题的人。心理问题可发生于任何一个年龄阶段，这是咨询员最主要、最多见的工作对象。

咨询员咨询的基本要素

一般包含以下几个基本要素和基本特征：

帮助来访者作出选择。咨询员咨询要解决的是来访者心理或精神方面存在的问题，而不是帮助他们处理生活中的具体问题。

帮助来访者获得学习。通过咨询员咨询，来访者从不能自强自立到能够自强自立；从不能正确对待自己 and 他人到学会正确对待自己 and 他人，减少内心矛盾和冲突；从不善于交往或具有交往焦虑的困惑到学会怎样与他人和睦相处，能在生活的各个领域实现最大的潜能。

帮助来访者人格发展。咨询员咨询强调发展的观点，帮助来访者消除发展的障碍因素，得到最佳的发展水平。

咨询员的咨询任务

咨询员的咨询任务是发展性的，它不仅要解决问题，更要促进人的成长。在这个过程中，咨询员是协助者，通过各种心理学的方法和技术来帮助来访者自强自立，能够为来访者提供全新的人生经验和体验。对那些心理适应属于正常范畴的人来说，咨询所提供的全新环境可以帮助他们认识自己与社会，处理各种关系，更好地发挥他们的内在潜力，而那些由于心理问题而遇到麻烦的人可在咨询员的帮助下逐渐改变与外界格格不入的思维、情感和反应方式，并学



会与外界相适应的方式。

咨询员咨询的种类和形式

个别咨询：就是一位咨询员对单个来访者进行的咨询。可以采用面谈的方式，也可以通过电话、信函、网络等途径来进行。

团体咨询：团体咨询相对个别咨询而言，指的是将具有同类困惑问题的来访者组成小组或较大的团体，进行共同讨论、指导或矫治。

咨询员咨询的基本原则

一、来访者自愿原则。所谓来访者自愿原则是指每一次咨询都是以来访者愿意使自己有所改变为前提的，咨询员不能以任何形式强迫来访者接受或维持心理咨询。

二、理解支持原则。咨询员要热情诚恳地接待来访者，向他们讲明心理咨询的基本精神和原则，鼓励他们消除顾虑、畅所欲言，同时，还必须给予他们必要的心理支持。不过对来访者的支持要注意实际性和技巧性，尤其不乱说一些空洞的安慰话。

三、保密原则。指未经来访者同意，咨询员不能以任何方式向任何人或机构透露来访者的任何咨询信息。保密原则建议：

1. 咨询员有责任向来访者说明心理咨询工作者的保密原则，以及应用这一原则的限度。

2. 心理咨询工作中的有关资料，包括个案记录、测验资料、信件、录音、录像和其他资料，均属专业信息，应在严格保密的情况下进行保存，不得列入其他资料之中。

3. 咨询员只有在来访者同意的情况下才能对咨询过程进行录音、录像。在因专业需要进行案例讨论，或采用案例进行教学、科研、写作等工作时，应隐去那些可能据以辨认出来访者的有关信息。

4. 咨询员对于心理咨询服务的记录，开具的诊断、医嘱等，应指定适当场所及适当人员进行保管，并负有保密的义务。

5. 在心理咨询工作中，一旦发现来访者有危害自身和他人的情况，必须采取必要的措施，防止意外事件发生（必要时应通知有关部门或家属，或与其他心理咨询员进行磋商），但应将有关保密信息的暴露程度限制在最低范围之内。

6. 当咨询员在受卫生、司法或公安机关询问时，不得做虚假的陈述或报告。

四、积极心态培养原则。咨询人员的主要目的是帮助来访者分析问题的所在，培养来访者积极的心态，树立自信心，让来访者的心理得到成长，自己找出解决问题的方法。

五、时间限定原则。心理咨询必须遵守一定的时间限制。咨询时间一般规定为每次 45—60 分钟左右，原则上不能随意延长咨询时间或间隔。

六、感情限定原则。咨访关系的确立是咨询工作顺利开展的关键，是咨询员和来访者心理的沟通和接近。但这也是有限度的。来自来访者的劝诱和要求，即便是好意的，也应该予以拒绝。个人间接触过密不仅容易使来访者过于了解咨询员内心世界和私生活，阻碍来访者的自我表现，也容易使咨询员该说的不能说，从而失去客观公正地判断事物的能力。

七、重大决定延期原则。心理咨询期间，由于来访者情绪过于不稳和动摇，原则上应规劝其不要轻易作出诸如退休、调换工作、退学、转学等重大决定。在咨询结束后，来访者的情绪得以安定、心境得以整理之后作出的决定，往往不容易后悔或反悔的比率较小。就此应在咨询开始时予以告知。

八、方案守法原则。指在咨询过程中，咨询员和来访者共同制定的咨询方案不能包括直接或间接伤害他人或社会利益的内容。

实务练习

结合所学查阅与心理咨询相关的知识。



第二章 咨询员咨询的一般过程

心理咨询与辅导是一个过程，包括一连串有序的步骤和阶段，了解和重视每阶段的任务以及重点、难点和注意事项，有助于工作的顺利开展和提高效果。

信息收集阶段

主要任务是广泛收集与来访者及其问题有关的所有资料，并与来访者建立初步的信任关系，主要步骤和要求有：

首先，要建立良好的和恰当的关系。咨询员要给来访者以良好的第一印象，给他们以职业上的信任感，并使他们感到你乐意帮助他们。同时，要以热情而自然的态度，亲切温和的言行，消除初次见面的陌生感，使来访者的紧张情绪得以放松。

其次，通过来访者的自述和询问，了解他们存在的问题和要求，此时要注意了解他们的基本情况、社会文化背景和存在的问题。在这一阶段，咨询员要注意倾听对方的谈话，不要随意打断，避免过多提问和追问，必要时才加以引导。

分析诊断阶段

主要任务是根据收集到的材料和有关信息，对来访者进行分析和诊断，明确来访者问题的类型、性质、程度等，以便和来访者协商，确立目标，选择方法；其要求和注意事项有：

首先，要弄清来访者是否适宜做心理咨询与辅导，例如来访者系由家人、亲友、单位送来，而非本人自愿，没有求助的咨询动机；某些人的文化水平和智能低下，缺乏领悟能力；某些人对心理咨询与辅导及从业人员采取不信任的态度等。这些人都不适宜在一般情况下进行心理咨询与辅导，为此，要在这一阶段进行分析、诊断和确认。



其次，要对来访者的问题及原因、形式、性质等进行分析诊断。有的来访者有些问题可能包括有精神病的症状，这属于精神病学范畴，要注意区别。咨询员要对来访者的问题进行辨认，并对其严重程度予以评估，特别是对问题的原因进行分析，必要时可结合心理测量等手段进行诊断和分析。

另外，此阶段还要进行信息反馈。咨询员要把自己对来访者问题的了解和判断反馈给来访者，以求证实和肯定，使来访者作出进一步决定，考虑是否继续进行咨询。反馈要注意尽可能清晰、简短、具体和通俗易懂。

目标确立阶段

主要任务是心理咨询与辅导的双方，在心理分析和诊断的基础上，共同协商和制定心理咨询与辅导的目标。通过咨询与辅导目标，引导咨询与辅导过程，并对咨询过程的进展和效果进行监控评估，督促双方积极投入咨询。确立目标，可以这样引导来访者：通过辅导，你希望解决什么问题？有什么改变？达到什么程度等，确立目标应注意以下几点：

首先，目标是具体的，具体的目标应有一些客观标准，很清晰，可接近，最重要的是可操作、可测试。

其次，目标是现实可行的，要根据来访者的潜力、水平及周围环境来制订。另外，目标是心理学的，也就是心理学方面的，可以通过心理学的手段来达到，而非依靠生物学的干预手段。目标限制应在心理品质和行为特征的改变上，不应以生活干预作为咨询的基本目标。还有，目标应分轻重缓急，应有经常检查和评价。

方案探讨阶段

主要任务就是根据问题性质及其与环境的联系，来访者自身的条件、资源、能力、经验等，结合既定的辅导目标，设计达到目标的方案。通俗讲，就是双方共同拟订类似日程表一样的方案，明确双方在什么时间，做什么事件，怎么去做，做完如何，等等。此阶段应考虑以下问题：

首先，是咨询与辅导方案应由双方共同探讨、协商确定，不能由辅导人员单方面直接拟订，也不能仅依从来访者来拟订。

其次，是有效性、可行性。应先设想多种可能的方案；然后对这些方案的优劣进行权衡、评估，最后选择一个合适、有效、可行的方案；最后选定的方案还应该是经济、简便的。

行动实施阶段

根据拟订的方案，采取行动，达到咨询与辅导的目标。在此阶段，咨询员应以心理学的方法和技术帮助来访者消除各种心理问题，改变不良心理状态，提高心理健康水平。这一阶段是心理咨询与辅导中最关键的、最具影响力的、最根本的阶段。咨询员对来访者的帮助，常采用领悟、支持、解释和行为指导等方法，支持和引导来访者，积极进行自我探索，产生新的理解和领悟，克服不良情绪，开始新的有效行为，巩固一些新的生活方式，借此发生真实的转变。此阶段应注意以下问题：

首先，辅导人员要介入到来访者的行动过程中，对其遇到的困难，不明白之处予以及时讨论或指导。

其次，保持对行动过程的监控或作必要的调整。

另外，随时注意评估进展情况，并创造一种积极的氛围，保持双方良好的关系。

结束阶段

主要任务是对咨询与辅导情况作一小结，帮助来访者回顾工作的要点，检查目标的实现情况，指出来访者的进步、成绩和需注意的问题，更需注意传达这样的信息：你现在表现得越来越好了，等等。此阶段要注意处理好关系结束和跟进巩固等问题。

首先，处理好关系结束。成功的辅导关系在结束时会使来访者感到一些不情愿、焦虑，甚至依恋，因为他担心失去一位最知心的朋友，并要独自面对挑战。因此咨询员应及时说明，今后会仍然关心他的情况，还会有一些跟进辅导（有时称随访），随时提供一些必要的支持。

其次，为学习迁移和自我依赖作准备，针对来访者的情状，咨询与辅导的双方要讨论：在离开咨询与辅导后一段时间如何自我帮助，并运用在咨询与辅导中学到的知识和技能处理新问题，或应用到以后的生活里，从而扩大辅导效果，促进成长发展。还有就是帮助来访者愉快自然地结束咨询与辅导。

实务练习

复习巩固咨询员的一般咨询过程，学习与心理咨询相关的知识。

第三章 咨询员的职业要求和个人特质

我国著名心理咨询专家钟友彬教授在他的著作《现代心理咨询》一书中提出，咨询员必须具备人格素养基础、知识条件和技巧条件。

从事任何职业的人都需要具备一定的条件。心理咨询被认为是一种特殊的助人工作。从事这个工作的咨询员不但要用他的知识和技术为来访者服务，还要了解来访者的内心世界，洞悉来访者的生活隐私，帮助他们认识心理困难的真正原因并改正适应不良的行为，促进心理的成长。因此，他必须具备一些特殊的条件。

一、人格素养基础

许多学者都提到咨询员的人格条件是做好心理咨询工作的最重要因素，也是咨询员应当具备的首要条件。咨询员的人格是心理咨询工作的支柱，是咨询关系中最关键的因素。如果一个咨询员不具备助人的人格条件，他的知识和技术就不会有效地发挥作用，而且可能有害。咨询员如果仅仅具有广博的理论和咨询技巧，但缺乏同情心、关心人的品格，不能坦诚待人，不能赢得信任，缺乏对人际关系的敏感性，他就只能是一个技术工匠。

所谓人格是指一个人的整个精神面貌，是具有一定倾向性的、稳定的心理特征的总和，包括气质、性格、兴趣、信念和能力等。咨询员应当具备的人格条件是指哪些内容呢？

1. 心理相对健康

咨询员的健康水平至少要高于他的来访者。咨询员本人也是人，也有许多欲望，如希望得到爱，希望被接受、被承认、被肯定，希望有安全感，但他有能力在来访关系以外来求得这些欲望的满足，以保证有效地完成咨询员这一社会角色的任务，不至于引起角色紧张。咨询员也生活在他的大多数来访者相同的社会环境里，也会有各种生活难题，也会出现心理矛盾和冲突，但他可以保持相对的心理平衡，而且能在咨询关系以外来解决他的心理矛盾和冲突，不至于因为个人的问题干扰咨询工作。一个合格的咨询员应当是一个愉快的、热爱生活、有良好适应能力的人。那些情绪不稳定的人，经常处于心理冲突状态而不能自我平衡的人，是不能胜任心理咨询工作的。



2. 乐于助人

只有乐于助人的人才能在咨询关系中给来访者以温暖，才能创造一个安全、自由的气氛，才能接受来访者各种正性和负性的情绪，才能进入来访者的内心世界。“乐于助人”这个条件说起来容易，但并非任何人都具有这种品质。一个外科医生尽管他手术技巧很高明，可以治好来访者的外科疾病，但他不一定在心理上乐于帮助他的来访者。那些只关心自己事情的人，那些性格孤僻、寡言少语、缺乏热情的人，是难以胜任心理咨询工作的。

3. 责任心强

能耐心地倾听来访者的叙述，精力集中不分心，使来访者感到对他们的困难表示关心。能诚恳坦率地和来访者谈心，使他们愿意暴露内心的隐私和秘密，值得他们信任。那些工作马虎，不能专心致志的人，那些办事拖拉、不负责任、又不能和来访者谈心的人，是做不好心理咨询工作的。

以上这些人格条件是在先天素质基础上和环境的长期影响下形成的，是相对稳定的心理特点，不是仅靠学习理论知识就可以得到的。因此，从事心理咨询工作的人，要想很好地胜任这项工作，应考虑自己的人格条件。

二、基础知识条件

做好心理咨询工作要有必备的理论知识。心理咨询不是仅靠良好的愿望、热情和一般常识来安慰、劝说那些处于困境的来访者或鼓励心理来访者向疾病斗争。有时，廉价的安慰反而引起来访者的不解、反感和阻抗。心理咨询和心理治疗是科学工作，要用科学的助人知识来帮助来访者，使他们认识困扰他们的真正原因，改正或放弃适应不良的行为，使心理成熟起来。

咨询员必须有普通心理学、儿童心理学、人格心理学、社会心理学、心理卫生学、变态心理学、心理测量学、临床心理学等方面的基本理论知识，并掌握心理助人技能及家庭治疗、行为矫正方法、音乐治疗、认知疗法等咨询治疗的方法与技巧。

只有将理论知识与实践能力有机结合起来，才能理解来访者的困难是怎样形成的？矛盾和冲突的根源在哪里？他们心理症状的真正意义是什么？又是用什么防御手段来对付内心冲突的？然后才谈得上有针对性地协助来访者分析问题，并引导来访者走出困境，促进人格的成长。

三、技巧条件

咨询员要有熟练的助人技巧。其中包括怎样能在最短时间内了解来访者的有关情况，如使他困惑的处境或事件，症状出现的时间及其发展变化等；怎样适时地、机敏地提出问题；怎样发现来访者不自觉的掩饰和阻抗；怎样引导他们逐步认识内心深处的症结；怎样设计一些相应的方法来矫正某些不良行为，尤其对儿童神经症来访者；怎样适时地向来访者进行某些解释、解释什么，等