

第一章 绪 论

第一节 心理咨询的基本问题

一、心理咨询的涵义

“咨询”一词含有商讨、会谈、征求意见、寻求帮助、顾问、参谋、劝告、辅导等意思。“心理咨询”一词既可以表示一门学科，即“咨询心理学”，也可以表示一种工作，即心理咨询服务。

心理咨询至今尚无统一的定义，对其内涵与外延的界定往往因理论流派及职业特点等因素的差异而不同。在此，我们把心理咨询定义为运用心理学的理论和方法，通过解除咨询对象（即来访者）的心理问题（包括障碍性心理问题和发展性心理问题），来维护和增进来访者的身心健康，促进个性发展和潜能开发的过程。

为了更好地理解心理咨询的涵义，把握其实质，有必要将心理咨询与其他工作作一比较。

（一）心理咨询与心理治疗

心理咨询与心理治疗的异同一直是许多人争论的问题，然而，现在越来越多的人倾向于两者并没有明显不同的观点。陈仲庚在《心理治疗和心理咨询的异同》一文中认为：心理治疗与心理咨询没有本质的区别，即在关系的性质上、在改变和学习过程中、在指导的理论上都是相似的。两者如果不完全相

同，至少也是很相似的；如果有区别也是人为的，而非本质的。^①

如果要对心理咨询与心理治疗作些细微区别的话，可以这样认为：前者以发展性咨询为主，后者以障碍性治疗为主；前者内容多以疑惑、不适为主，后者多以障碍、疾病为主；前者可在非医疗情境中开展，后者一般在医疗情境中进行。但在实际工作中很难把这两者完全区分开来，两者的相同远大于两者的区别。

（二）心理咨询与医疗工作

心理咨询与传统的医疗工作之间有一定的联系，但本质上却存在着差距。也就是说，对达到一定严重程度心理障碍者的帮助，有时已经带有医疗的色彩，需要在医疗的环境中进行，如某一阶段需要药物的治疗。但在整个过程中，如果不是以心理方法和语言的调节作用为主，而主要依靠药物的作用，那就不能称之为心理咨询（治疗）。心理咨询过程中可以辅之以药物，但应该以心理方法为主、药物方法为辅。

（三）心理咨询与学校管理

学校心理咨询工作与学校管理工作既有联系又有区别，两者都是在同一培养目标下通过不同的方式方法来促进学校教育，两者各有自己的特色，又各有自己的不足，需要互相补充才能最大程度地发挥各自的作用。以往的学校工作重管理，轻辅导，有很大的局限性。随着心理咨询工作的兴起和深入，这一局面正在改变。

^① 陈仲庚：《心理治疗与心理咨询的异同》，《中国心理卫生杂志》，1989年第4期。

表 1-1 是学校管理工作与学校咨询工作的比较。^①

表 1-1 学校管理与心理咨询的比较

学 校 管 理	心 理 咨 询
肯定集体的价值	肯定个人的价值
维护集体的秩序、纪律	尊重个人的权利与自由
协助个人适应集体	促进个人的全面发展
偏重外在行为	关注整个人
重整齐划一	容纳并重视个人独特性
从外到内	从内到外
抑制性、约束性	启发性、自觉性
重外控力的培养	重内控力的培养
集体而公开	个人而保密
重法治力量	重情感力量
管教加惩罚，较消极	辅导中重自律，较积极

(四) 心理咨询工作与思想政治工作

心理咨询与思想政治工作的关系问题，是中国心理咨询发展过程中颇具中国特色的问题，也是人们争论不休的课题。正确理解二者的关系，对于促进学校心理咨询事业的健康发展，提高思想政治工作的科学性与效能，都具有重要意义。

根据中国高校心理咨询和思想政治教育的现状和特点，我们认为，心理咨询和思想政治教育两者之间既有联系又有区别。

1. 两者内容的异同

心理咨询的内容可以包括三方面：①心理障碍咨询：帮助有心理障碍的来访者挖掘病源，找到对策，消除痛苦；②心理适应咨询：对来访者在学习、工作、人际关系等方面的适应不良提供帮助；③心理发展咨询：帮助来访者增强自我认识能

^① 林孟平。辅导与心理治疗。香港商务印书馆，1988年增订版。322。

力、社会适应能力和发展能力，挖掘自身潜力，促进全面发展。高校学生的特点和高校教育的目标决定了高校心理咨询的内容应以教育的、发展的咨询内容为核心。明确这一点，对于把握高校心理咨询工作的发展方向至关重要，也是高校心理咨询的特色与生命力所在。强调发展性咨询，并不是忽视障碍性咨询，但若以障碍性咨询为主，那么，它就变成卫生保健的一部分，或纳入精神科的范畴了。理解高校心理咨询的内容是以发展性咨询为主，对于把握高校心理咨询与思想政治教育的关系是十分重要的。

高校思想政治教育，即德育，包含四方面的内容：政治教育、思想教育、品德教育和个性心理健康培育。^① 思想政治教育学认为：思想政治教育，不仅是指基本政治观点的教育和日常性的思想教育，而且还包括心理品质和政治品质的培养，主要是指个性心理倾向的纠正和层次的提高。^② 重视学生心理素质的培养和教育，是近年来高校思想政治教育的新动向，它开创了德育实践的新领域。正是在这一点上，高校心理咨询和思想政治教育具有很高的一致性。一些人把思想政治教育理解为仅仅是政治教育、道德教育，或者把心理咨询理解为仅仅是对心理疾患的矫治，因而认为心理咨询与思想政治教育无关，这种理解有关偏颇。

一个人良好的思想政治品德素质的形成与一个人的心理健康状况联系密切。一方面，心理健康的人更易于接受思想政治

^① 杨德广等主编：《中国高等教育改革的实践与发展趋势》，同济大学出版社 1990 年版，第 260 页。

^② 王礼湛主编：《思想政治教育学》，浙江大学出版社 1989 年版，第 227 页。

教育，并能内化为自己的信念，外化为自己的行为；另一方面，一些错误思想、不良品德往往是在不健康的心态下形成或表现出来的，其中有些违法乱纪的行为本身就是心理障碍的结果。因而，加强心理健康教育，心理咨询工作不仅对心身健康有好处，同时也有利于思想政治品德的形成和发展。

当然，两者在内容上也有许多不同之处。比如，各种心理障碍、心理疾病的矫治就不属于思想政治教育的范畴；而诸如加强四项基本原则教育等，一般也不属于心理咨询的工作范围。两者有联系较多的领域，也有联系较少甚至没有联系的领域。一位熟悉学生思想教育和管理工作教师，面对来访者在学习、恋爱、人际关系、自我发展等方面所出现的矛盾、困惑时，可能会发现心理咨询的内容与思想教育的内容有很多相似之处，但不能因此就认为心理咨询与思想教育是一回事，或认为心理咨询是思想教育的一部分。

2. 两者原则、方法的异同

心理咨询与思想政治教育在内容上是有分有合的，同样，在工作原则、方法上也是有同有异的。

高校心理咨询与思想政治教育的主要对象都是有知识、有感情、有独立人格的青年学生，两者都是与活生生的人打交道，因而，两者都应具有一些共同的原则和方法。心理咨询中所应遵循的原则与思想政治教育所应遵循的原则有较大的一致性，尤其是做个别思想工作更是如此。两者都十分重视对工作对象要热情、尊重、诚恳、耐心，要动之以情，晓之以理，导之以行。成功的心理咨询和有效的思想政治教育在对工作者的基本要求上有很大的相似性，因为两者都要遵循教育的规律，遵循人的心理发展与变化的规律。

在现实中，思想政治教育的效果有时不尽如人意，一个重要原因就在于没能很好地遵循思想政治教育的原则和方法，对教育对象缺乏了解和感情，态度生硬，方法简单，把思想政治教育当成“我说你服”，“我打你通”，受教育者也是这样来看待思想政治教育的，并由此形成了逆反心理。

心理咨询从一开始就十分强调咨询员一来访者关系的作用。心理咨询十分强调共情（即设身处地地充分体验来访者的需要、感情及观念等）、积极关注、尊重、温暖、真诚等特质，把培养这些特质视为咨询员训练的必要内容。这为来访者接受咨询员的影响并实现转变创造了良好的心理条件，而良好的咨访关系本身就具有咨询功能。如果咨询员不能很好地遵循这些要求，同样难以取得好的效果。一些缺乏训练的初学者在咨询中不是耐心、专注地倾听来访者的叙述和感情表达，而是一味地发表自己的意见，把自己的意志强加于来访者头上，或者不尊重、不信任、不关心来访者，做简单的评判、说教，甚至批评、指责来访者，那么就会在咨询员与来访者之间造成隔阂，有时来访者会拔腿而走，甚至会加剧原有的心理问题或产生新的心理问题。我们不能拿不称职的思想政治教育者的方式方法与优秀的心理咨询员的所作所为进行简单的比较，进而认为两者不一样。事实上，一个优秀的思想政治教育工作者往往自觉不自觉地运用了心理学（包括心理咨询）等学科的理论和方法，尤其当一个优秀的教育者在对外来访者进行人生辅导时，我们很难说他是一位思想教育者还是心理咨询师，更可能的是他同时兼任了两者或把两者融为一体了。

说两者的原则和方法有相似之处，并不否认有差异。差异主要在于着眼点问题。我国高校的思想政治教育和心理咨询都

十分重视把个人利益与社会利益结合起来。但比较而言，思想政治教育更重视社会利益，而心理咨询则更强调来访者的利益；思想政治教育比心理咨询有更多的灌输色彩，重心在讲，而心理咨询强调疏导，重心在听；思想政治教育除个别谈心的方式外，还常采用听报告、社会实践、党团活动、参观访问等形式，而心理咨询除以言语做工具外，还可适当采用具有医疗色彩的方法，如催眠、生物反馈技术，以及心理测验等；心理咨询在形式上多为等待来访者的前来求询，在很大程度上以来访者自愿接受咨询为基础，而思想政治教育常采用主动方式，即使教育对象没有主动接受教育的愿望，教育者仍将根据工作需要来实施教育，并努力促进教育对象的转变。

3. 两者在层次与理论基础上的差异

心理咨询与思想教育的联系与区别还体现在两者的教育层次上。比较而言，思想政治教育侧重于人的思想层面，即进行政治观、世界观、人生观、伦理观等的教育，以提高人的思想政治觉悟和道德品质；而心理咨询侧重于人的心理层面，即重在增进人的心理健康水平和社会适应能力。然而，思想层面和心理层面是相互联系、相互影响的。比较而言，在人的精神结构中，思想层面属于较高的层次，心理层面是思想层面的基础。一个人科学的世界观、正确的人生观以及良好的道德品质的形成往往以健全的心理为基础。一个孤独、抑郁、悲观的人，往往难于形成积极的人生态度和高尚的道德品质，而良好的思想基础亦能促进心理的健康发展。

此外，思想政治教育与心理咨询的理论基础也有差异。思想政治教育以马列主义、毛泽东思想为学科基础，吸收了社会科学的诸多成果，具有鲜明的阶级性；而心理咨询以心理学等

学科为理论基础，它本身无明显的阶级性，但由于心理咨询涉及人的心理，而一个人的心理是一个社会的政治、经济、文化、伦理的反映，因而心理咨询往往反映了一个社会的价值导向，渗透了咨询员的思想观念，所以它不可能不带有政治色彩。

4 两者在现实工作中的联系

在中国高校，心理咨询自诞生之日起，就与思想政治教育有着不可分割的联系。

首先，从咨询员的人数看，目前从事高校心理咨询工作的人员中，思想政治教育工作者（包括德育或思政教研室教师，团委、学工部成员，辅导员，党总支干部等）占了三分之二以上。1990年在北京师范大学召开的全国大学生心理咨询专业委员会成立大会暨学术研讨会上，250名代表中，思想教育工作者占80%左右。

其次，从咨询机构挂靠单位看，目前多数高校的心理咨询机构挂靠在学工部（处）、团委、德育教研室等思想政治教育机构内，并从挂靠单位获得必要的经费、设备等。

在我国高校中，一些从事学生思想政治教育和管理工作的同志，与学生有着广泛而密切的联系。在工作实践中，他们逐渐认识到思想政治问题和心理健康问题的关系，感受到大学生心理健康问题的严重性和加强心理卫生、心理咨询工作的迫切性。他们接触心理咨询的理论和方法后，发现用心理咨询的方式能较好地解决学生中出现的心理行为问题。于是，越来越多的思想教育者自觉地接受了心理咨询方法，使心理咨询工作在许多高校广泛开展起来。

综上所述，心理咨询与思想政治教育既有共同点，又有不

同点，既有区别又有联系。从学科来看，心理咨询与思想政治教育是有关联的两门独立学科；从实践上看，心理咨询工作与思想政治教育是有部分重叠的两个领域。因此，既不能把两者截然分开，认为它们毫无联系，也不能把两者混为一谈，互相替代或认为是隶属关系。

二、心理咨询简史

心理咨询作为一种助人活动，源远流长。古代先哲对人的劝诫和帮助就带有心理咨询的性质。然而，心理咨询成为以心理学理论为基础的专业实践，却只有近百年的历史。

（一）现代心理咨询的起源与发展

现代心理咨询于 20 世纪初发源于美国，它是社会、经济和学科发展的产物。总的来说，现代心理咨询有四大历史源流。

一是职业指导运动。在本世纪初，由于工业的发展，社会分工日益精细，而且人们对自身价值日益重视，于是，职业选择成为社会和个人的需要。帕森斯（F. Parsons）于 1908 年创立了波士顿职业局，1909 年出版《选择职业》一书，揭开了职业指导运动的序幕，奠定了现代心理咨询的基石。职业指导运动是心理咨询理论和实践发展的早期动因。现在，心理咨询的工作范围非常广泛，但职业咨询仍是重要部分。

二是心理卫生运动。1908 年，比尔斯（C. Beers）根据自己在精神病院住院期间的遭遇，写作出版了《自觉之心》，引起了社会的普遍关注，这是现代心理卫生运动的开端。1909 年 2 月，全美心理卫生委员会成立，人们对心理健康问题愈来愈重视，相应地，心理咨询作为维护心理健康的重要手段也开

始蓬勃发展。

三是心理测验运动。两次世界大战期间，心理测验得到广泛运用，心理测验为心理咨询提供了科学手段。

四是心理治疗运动。在本世纪三四十年代，社会的动荡给大众带来许多心理问题，心理咨询开始走出教育和职业领域，更多地为民众的心理适应、情绪调节和人际和谐服务。1942年，罗杰斯（C. Rogers）出版《咨询和心理治疗》，他提出一个没有医学学位的人也能从事心理咨询，这种观点大大地推动了心理咨询的发展，拓展了心理咨询的工作范围。

近几十年来，心理咨询得到迅速发展，表现在：心理咨询从少数欧美国家扩展到全世界；心理咨询的专业队伍不断扩大；服务领域不断拓宽，从障碍性咨询到发展性咨询全面展开；咨询的理论和方法日益丰富。我们认为，在未来的若干年内，心理咨询的发展将呈现以下趋势：

首先，心理咨询模式将逐步从单一的心理模式向生物——心理——社会综合模式发展。在历史上，从单纯考虑生物因素到重视心理因素在心身健康中的作用，这是一大进步。然而，把心理问题仅仅归结为心理因素的影响，把心理与生理割裂开来，忽略社会影响，过分夸大心理的作用，同样是片面的。人的身体与心理是一个统一体，社会因素的影响不容忽视。因此，站在生物——心理——社会综合的观点上认识心理问题的实质和心理咨询的基础是十分重要的。心理咨询是生物——心理——社会综合干预的一个组成部分。重视改善个体与群体、社会的相互关系，重视改善社会环境，将成为心理咨询所关注的问题。

其次，在咨询过程中，将更加强调来访者的自我成长，突

出认知因素的作用。咨询的过程，重点不在于直接改变来访者，而是帮助来访者调整认知结构从而改变来访者。

再次，心理咨询的服务范围将不断拓展和深化，心理发展咨询将越来越受到重视。

另外，心理咨询的新理论、新技术将不断产生，各种方法的整合将成为总体趋势。

最后，心理咨询的服务机构将广泛地存在于医院、学校、组织、社区等，对个人生活产生全方位的作用。

戴奇顿（U.C.Deichton, 1977）曾经预言，未来西方的心理咨询在理论方面，将主要沿循人本主义或存在主义的踪迹；在方法学方面，则主要从行为主义中汲取养料。从广义上讲，未来的心理咨询理论和方法都以来访者为中心，注重行为，合乎人性，有心理分析，并把来访者视为一个整体。

（二）中国心理咨询的发展

我国心理咨询工作起步较晚。1958年，我国曾开展过快速综合心理治疗工作。从本世纪80年代初开始，心理咨询工作逐渐得到社会各界的关注和重视，从高等学校、医院到社会，陆续建立了各种心理咨询机构。到本世纪90年代初期，在我国大中城市形成一股心理咨询的热潮，各种大众传播媒介积极介入心理咨询工作，对社会的文明和进步起到了积极作用。

当前，我国十分重视心理咨询工作的专业培训和学术研讨。一些高校开设了心理咨询课程，并培养心理咨询方向的硕士和博士。此外，国内外专家在各省市举办过多期心理咨询培训班，为我国培养了大量心理咨询方面的人才。随着改革开放的不断深入，国内和国际同行的交流也日益增多。

概括而言，我国心理咨询的发展主要表现在以下几方面：从业人员增多；社会影响扩大，建立了不同级别的学术团体；就心理咨询、心理治疗的理论和方法问题开展了研究；出版了大量心理咨询的学术专著和通俗读物。我国心理咨询工作者在实践中发展了心理咨询的理论和方法，其中有的是结合中国国情对西方理论加以改进，也有的是从中国传统医学中提取创造的。

但是，从总体上看，我国心理咨询由于起步较晚，起点较低，处于初创阶段，存在着许多问题。主要表现在：首先，咨询员的训练不系统，绝大多数咨询员只受过短期培训或只读一两本小册子便开始工作，自然对心理咨询的原则不能很好把握，对心理咨询中的问题不能自如解决，从而影响心理咨询的效果和声誉，甚至有一些自称心理咨询专家的人从未接受任何专业训练；第二，心理咨询的学科建设薄弱，心理咨询理论和技术的本土化刚刚起步；第三，心理咨询尚未获得广大社会成员的关注和信任，某些心理咨询机构门可罗雀，而许多倍受心理问题折磨的人们又不知道或不愿寻求心理咨询人员的帮助。但是，我们相信，随着社会的发展和文明的进步，特别是通过心理咨询人员扎扎实实地努力，中国心理咨询事业的兴旺发达指日可待。

三、心理咨询的常见形式

心理咨询，常因时间、地点和对象的不同而采用不同的形式。从咨询人数上分，有团体咨询和个别咨询；从途径上分，可有门诊咨询、电话咨询、信件咨询、专栏咨询、现场咨询。各种方式各有利弊，应因人因时而异，灵活运用。

（一）门诊咨询

这是心理咨询中最常见、最主要的形式。门诊咨询的好处在于针对性强，咨询员能就来访者的具体问题提供有针对性的服务；了解信息全面，咨询员不仅可以听到来访者叙述的内容，还可观察其表情动作、情绪反应等，从而做出更准确的判断；亲切、自如、保密性好。由于门诊咨询多个别进行，因而可消除来访者的顾虑，来访者可尽情地倾诉，咨询员在倾听的同时，与来访者保持心与心的沟通，有助于咨询的深入；此外，咨询员和来访者都可随时提出问题，并根据对方的反馈信息，随时调整对策。但门诊咨询比较费时，局限于咨询员与来访者一对一的接触，同时对咨询员素质和经验的要求也较高。

（二）电话咨询

电话心理咨询是咨询员通过电话给来访者提供劝慰、帮助的一种较方便、迅速的咨询形式。尤其是对于处在危急状态（如自杀）或不愿暴露自己的当事人，电话咨询是一种较好的形式。美国自 1958 年起设立自杀防治中心，下设许多流动性急诊小组。1960 年洛杉矶自杀防治中心开始采用电话咨询，后来普及到世界各国。心理咨询人员日夜守候在电话机旁，随时对处于心理危机状况的人提供帮助，在阻止自杀、犯罪方面起到了积极作用，因此，咨询电话常被称为“希望线”、“生命线”。目前，国内不少城市已开设了类似的热线电话，一些电视台、广播电台、报刊杂志社也设立了热线电话，服务范围从心理危机干预扩展到为有心理困扰者排忧解难。随着我国电话普及率的提高，电话咨询这一形式必将越来越受到欢迎。

电话咨询的不利之处在于通话时间有限，通过电话传递的信息也有限，因此要求咨询员反应敏捷，能给对方以信任感，

能控制局面，否则，咨询很难有实效。

（三）书信咨询

书信咨询的好处在于可以打破空间限制，同时，为那些不愿暴露身份或与咨询员交谈时感到不自然、意思表达不清或有难以启齿的问题的人提供了一种途径。有些求助者可以反复阅读咨询员的信，从中得到鼓励和支持。

书信咨询的缺点在于书信提供的信息往往不全面，不准确；另一方面，由于书信难以真实地展现一个人的个性，故咨询员只能提供一般性意见，而难以有很强的针对性；第三，书信咨询往往呈单向传递，双方难于充分交流。

（四）专栏咨询

专栏咨询通过广播、电视、报刊、黑板报等形式解答人们提出的某些心理问题。专栏咨询的好处在于宣传面广，和人们的生活实际联系密切，缺点是缺乏双向交流。

（五）现场咨询

现场咨询是指心理咨询师深入到社会的有关部门去，协助解决有关人员的心理问题。

（六）团体咨询

团体咨询亦称集体咨询、小组咨询，是同时对多个求助者（组员）展开咨询的一种方式。团体咨询往往借助团体成员的相互作用来达到咨询目的，它具有个别咨询所没有的优越性，在解决那些与人际交往有关的心理问题方面，团体咨询是一种很好的形式。团体咨询发挥作用的机制在于：感受氛围，获得接纳；满怀希望，促进改变；宣泄自我，平衡心身；了解共性，互相慰藉；增进沟通，丰富技能；借助指导，明了事理；以人为镜，模仿学习；学会助人，获得自信。团体咨询亦有不

足，表现在针对性较个别咨询差些。由于人数较多，咨询员难以顾及到每一个组员的特殊问题。此外，保密性差，有些组员不愿公开暴露自己，有些组员可能会受到其他组员的伤害等。但团体咨询是一种很有特色、很有发展前途的咨询方式，关键在于咨询员的组织能力和咨询技巧。

四、心理咨询的一般原则

咨询原则是咨询工作中应遵循的基本要求。比起咨询过程中各项具体的要求来，它更概括、更有指导性。

国内不少学者探讨过心理咨询的原则，如，张人骏等在《咨询心理学》著作中提出了心理咨询的 10 个原则：（1）交友性原则；（2）教育性原则；（3）启发性原则；（4）尊重信任与细心询问相结合的原则；（5）明确与委婉相结合的原则；（6）整体性原则；（7）一般与个别相结合的原则；（8）保密性原则；（9）咨询与治疗相结合的原则；（10）预防性原则。

张小乔主编的《心理咨询、治疗与测验》提出的 6 个原则为：（1）理解支持的原则；（2）保密性原则；（3）耐心倾听和细致询问的原则；（4）疏导抚慰和启发教育的原则；（5）促进成长的非指导性原则；（6）咨询、治疗和预防相结合的原则。

上述原则均很重要，这里基于我们对咨询规律的认识和实践经验，补充以下 5 条原则：

（一）开发潜能原则

这一点常被人们不自觉地忽视，然而却很重要。

咨询员是否相信人都是有发展潜能的，这涉及到对人的基本看法，而对人的基本看法会导致对人的基本态度。这种基本看法、基本态度会影响对咨询目标、途径、方式的选择和对

咨询效果的评价，因而对于咨询员来说至关重要。

强调以开发潜能为目的，咨询员会更多地启发、调动来访者自身的积极性、创造性，会更多地把视野投注于人的发展，会更加积极乐观地对待自己和来访者。

（二）综合性原则

这里所说的综合性原则具有多层含义。

一是心身的综合。心理与生理是互相作用、互为因果的，咨询员应该立足于这两者的结合。中国人常把心理问题躯体化，即把心理上的不适和障碍当成躯体问题，这有多方面的原因。第一，许多人没意识到心理问题或更容易感知躯体的不适；第二，许多人即使感觉到了心理上的困扰，也觉得这是可以自己调整的，而躯体不舒服则是要诊治的；第三，许多人习惯于认为只有躯体才会有病；第四，人们通常忌讳心理问题，觉得心理异常是难为情、羞于启齿的，而躯体有病是可以光明正大地去医治的。这是中国文化背景下普遍的心态，而这一点也是影响中国心理咨询发展的不利因素之一。

有时候，生理状况也会影响心理状态并呈现为心理问题如，躯体疾病带来心理上的焦虑不安、情绪压抑，或者生理上的某些缺陷（如个子矮小、体形过胖或身体有残疾等）引起了自卑、忧郁、痛苦。

这就需要咨询员善于分辨，同时能站在两者辩证统一的高度来分析和对待有关问题。

二是影响因素的综合。来访者的心理问题是生理、心理、社会诸因素交互作用的结果，常常是一因多果，一果多因，互为因果，错综复杂。各种影响因素不仅有横向的交叉，还有纵向的联系。在一个原因背后可能还有一层又一层的原因。这就

要求咨询员能透过现象看本质，透过表面原因看到深层原因。只有找到根源，改变才是彻底的；否则，如同杂草，只除去地面上的叶茎而不去根，或只是用泥土覆盖上，杂草仍有可能重新生发。

三是问题的综合。人的认知、情感、行为是互相联系的，很难把三者完全分开。一般来说，一者有问题，另两者或多或少、或迟或早也会有相应的不适应。来访者的问题往往不是单一的，人际关系的障碍也会同时表现为情绪抑郁、暴躁、烦闷，或学习注意力不集中，以及对生活感到厌烦、失望等等。咨询员应善于分析，抓住主要矛盾，寻找最合适的突破口

四是方法的综合。综合的方法往往可以针对人的心理的各个方面，满足人的不同层面的心理需求咨询员往往只使用自己喜欢的方法或技术，这在处理问题的范围和综合效果方面可能有一定局限。实践中，大多数咨询员更喜欢采用综合方法，以最优效果为原则。

比如，对抑郁症来访者，适量服用抗抑郁药，既可防止病情加重，出现不良后果，又可稳定情绪而使咨询易于进行。但如果咨询员仅仅停留在使来访者服药上，那么实际上这只是医学治疗而非心理治疗。由于没有挖掘引起病症的原因，进而予以有针对性的调整，抑郁症的病根依然存在。反过来，有时若不适当地辅以药物，而只采用心理方法，固然能起作用，但所用时间相对要长些，而且若不及时控制病情，有可能由于抑郁症而引起自杀。但应该注意的是，药物治疗只是辅助手段，而且必须在有处方权的医生指导下进行。

（三）灵活性原则

灵活性原则在咨询中具有重要意义。它要求咨询员在不违