

浙江省社会心理学会2021年学术年会-工作坊

心理热线常用知识与技能 与常见问题及解决策略

北京原海军总医院心理科 郭 勇

湖州 2021年6月



心理热线

理念、原则与伦理

框架 技术与方法

常见问题及解决措施

模块一 心理热线的理念原则与伦理

心理热线接线员

心理热线接线员的职业的理念

来电者的身心健康是否得到最大的维护？

来电者的心理问题是否得到科学有效的解决？

接线员的身心健康是否得到最大的维护？

心理热线接线员的职业生命线

模块一 心理热线的理念原则与伦理

开始前的准备

理念

助人自助 授之以渔

模块一 心理热线的理念原则与伦理

心理热线的工作模式

心理热线的工作模式是 来电者主动

心理热线的工作模式是通过启发引导来电者，提高其心理能力，促进其心理成长，自己解决自身的心灵问题

关系 平等（价值 尊严 人格）

模块一 心理热线的理念原则与伦理

开始前的准备

价值中立原则

保密及例外原则

如何理解?

咨询中怎么做?

避免双重关系原则

自我保护原则

模块一

心理热线的理念原则与伦理



模块一 心理热线的理念原则与伦理

心理热线接线员在职业理念上应注意避免的误区

批评
指责

主观
武断

好为人师

宣扬
自己

随随便便

同情
怜悯

大惊
小怪

大事
化小

模块一 心理热线的理念原则与伦理

咨询理念中需要解决的几个问题

与心理咨询的区别与联系

心理热线不是开导安慰

与其他咨询的关系

不是替求助者消灾解难

心理热线不是社交谈话

心理热线不是教育

心理热线不是逻辑分析

需要具备的职业素养

心理热线不是交朋觅友

在职业理念上应避免的误区

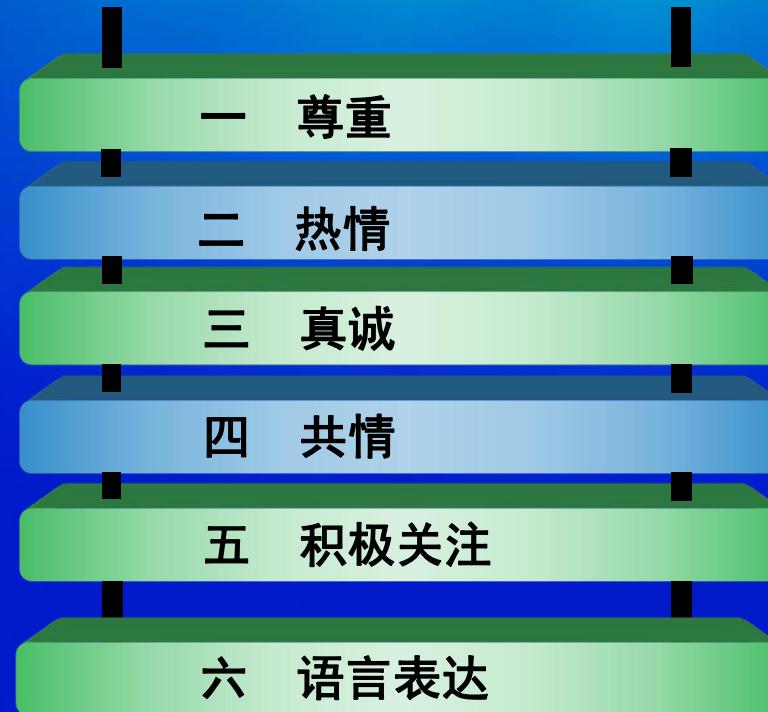
模块一 心理热线的理念原则与伦理

心理热线的任务 帮助来电者



模块二 构建良好的关系

模块二 构建良好的关系



模块二 构建良好的关系

- 心理热线接线员与来电者之间的相互关系具有非常重要的意义

1. 良好的关系是做好心理热线的前提条件



2. 良好的关系是服务达到理想效果的先决条件

建立良好的关系是心理热线的核心内容之一

模块二 构建良好的关系

良好关系的建立与维护受心理热线接线员和来电者的双重影响

心理热线接线员

理念
态度
个性特征

来电者

动机、合作的态度、
期望程度、悟性水平、
自我觉察水平、行为
方式以及对心理从业
人员的反应

模块二 构建良好的关系

⌚ 如何对来电者表达尊重

(一) 尊重意味着无条件的接纳

(二) 尊重意味着平等

(三) 尊重意味着礼貌

(四) 尊重意味着信任

(五) 尊重意味着保护隐私

(六) 尊重意味着真诚

模块二 构建良好的关系

二 热情

热情的含义

在心理热线中，心理热线接线员既要表现出接纳来电者、平等交流、帮助来电者解决心理问题的理性部分，也应该表现出热情助人的浓厚的感情色彩

模块二 构建良好的关系

三 真诚

真诚的含义

真诚，是指热线接线员对来电者的态度真诚，以“真实的我”、“真诚的我”的角色帮助求助者，没有防御式伪装，不把自己隐藏在专业角色下，不带着“咨询专家”的假面具，表里如一、真实可信地置身于与来电者的关系中

模块二 构建良好的关系

三 真诚

- 把握真诚应该理解和掌握的问题

1 真诚并不等于实话实说

2 真诚应该实事求是

3 真诚不是自我发泄

4 表达真诚应该适度

模块二 构建良好的关系

三 真诚

- 把握真诚应该理解和掌握的问题

5

真诚还体现在非言语交流上

6

表达真诚应考虑时间因素

7

真诚体现在热线从业人员的坦诚上

模块二 构建良好的关系

四 共情

共情的含义

热线接线员对来电者内心世界的理解及体验就是共情。也称“投情”、“神入”、“同感心”、“同理心”、“通情达理”、“设身处地”，等等

模块二 构建良好的关系

四 共情

(一) 共情的含义

1

热线接线员通过来电者的言行，深入对方内心去体验他的情感与思维

2

借助于知识和经验，把握来电者的体验与其经历和人格之间的联系，更深刻理解来电者的心理和具体问题的实质

3

运用咨询技巧，把自己的共情传达给对方，表达对来电者内心世界的体验和所面临问题的理解，影响对方并取得反馈

模块二 构建良好的关系

五 积极关注



(一) 积极关注的含义及其意义

积极关注就是对来电者言语和行为的积极、光明、正性的方面予以关注，从而使来电者拥有积极的价值观，拥有改变自己的内在动力。——辩证、客观地看待来电者

模块二 构建良好的关系

六 语言表达

语言交流是心理热线中最基本、最重要的交流方式

语言交流中要把握的要点

真诚

温暖热情

共情

积极关注

考虑对方特点

双方接受

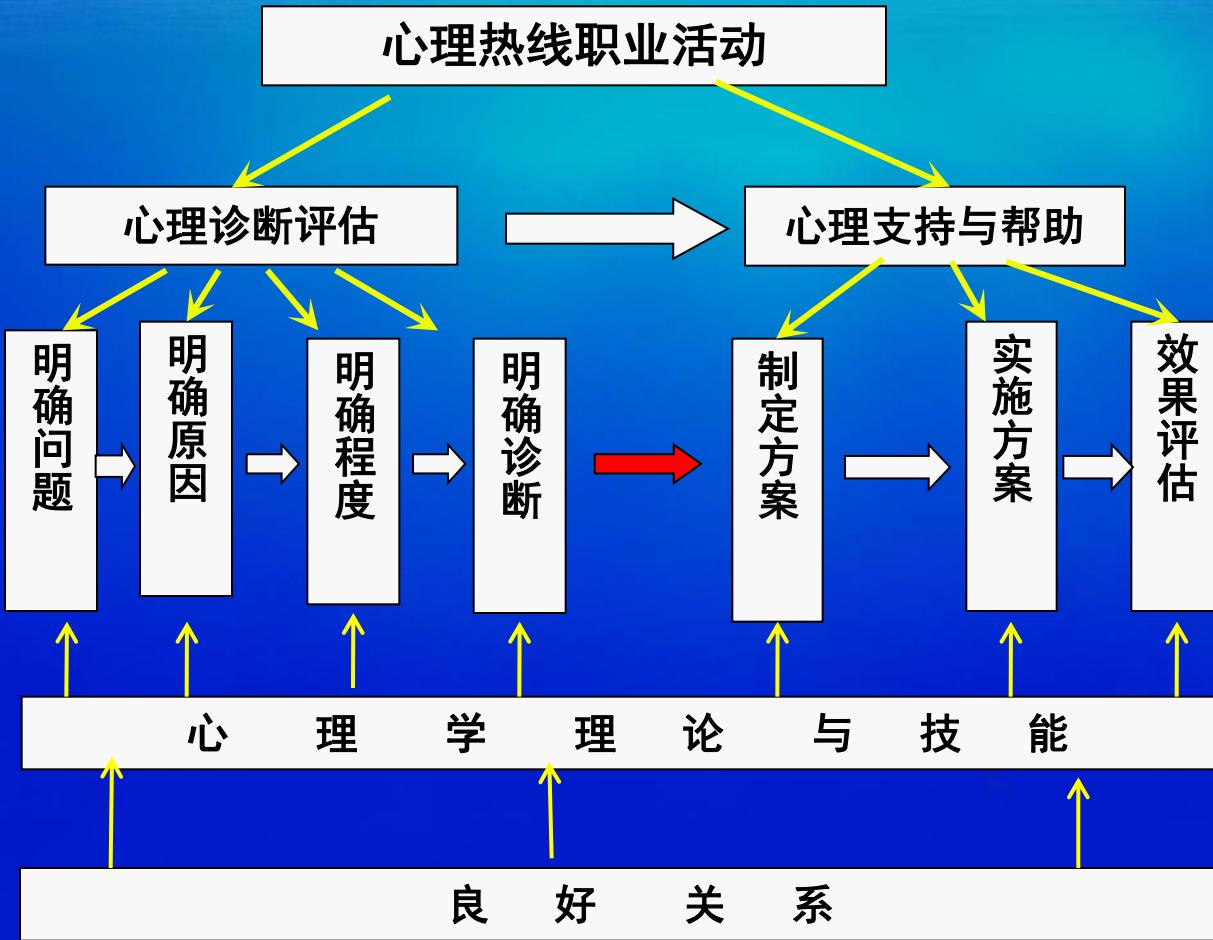
只说有利于热线的话

模块三 明确问题

模块三 明确问题

热线开始前的准备

心理热线的框架与设置



模块三 明确问题

初诊接待一切入与介绍

（一）接待用语

1 接待语言的应用

“您好，这里是XX心理服务热线，我们将为您提供免费的心理服务。我是接线员001号，请问您想得到哪些心理服务？或您希望我帮助您解决什么心理问题呢？”

模块三

明确问题

-初诊接待

切入

介绍

心理热线是怎么回事？

心理热线能解决什么问题？

大致的程序？



3-5分钟

模块三 明确问题 初诊接待-摄入性谈话

解决开场即遇到的难题

无求助动机

求助解决他人问题的

自恋

沉默

滔滔不绝

主动求助但很依赖

模块三 明确问题

初诊接待—摄入性谈话

问什么？怎样问？怎样听？

模块三 明确问题

初诊接待—摄入性谈话

确定会谈的目标、内容分与范围

切入点

来电者提出的求助内容

来电者的心理问题或症状表现

来电者亲朋好友所反映的问题

接线员觉察到的疑点

模块三 明确问题

初诊接待—摄入性谈话

马隆和沃德的调查提纲

外表和行为及以下问题

交谈过程中的语言特点

思维内容

认知过程及功能

情绪

灵感与自知力

模块三 明确问题

初诊接待—摄入性谈话

背景资料采集法

桑德伯格调查提纲

- 1、人口学资料
- 2、求助的原因和对咨询的期待
- 3、现在及近期的情况
- 4、对家庭的看法
- 5、早年回忆
- 6、出生和成长
- 7、身体状况
- 8、教育及培训
- 9、工作情况
- 10、娱乐情况
- 11、性欲的发展
- 12、婚姻及家庭情况
- 13、社会基础
- 14、自我描述
- 15、生活的转折点和选择
- 16、对未来的看法
- 17、来电者附加的任何资料

模块三 明确问题

初诊接待—摄入性谈话

恰当的提问

中性问题

开放式的提问

单一问题

模块三 明确问题

初诊接待—摄入性谈话

不 恰当的提问

涉及道德或正确性的问题

“为什么”的问题

多重问题

责备性问题

解释性问题

修饰性反问

模块三 明确问题

初诊接待—摄入性谈话

剥玉米技术

来电者

我最近很烦

我失恋了

我觉得我穷

我命不好

我出生在乡下

我父母都是农民

我父母帮不上我

他们应该的

纵向扒

热线员问自己

为什么他很烦？

为什么他失恋了

为什么他觉得穷

为什么他觉得命不好

为什么出生在乡下就穷

为什么父母是农民就穷

为什么要父母帮

为什么他觉得父母应该

热线员提问

你因为什么烦呢？

你是怎样失恋的呢？

你是怎么得出自己穷这个结论的？

你如何得出自己命不好的结论呢？

你认为出生地与穷不穷有什么关系？

你认为你的经济情况与父母有什么关系呢？

你因何需要父母的帮助？

你认为父母应该帮助你的理由？

...

模块三 明确问题 初诊接待—摄入性谈话

剥玉米技术

来电者

我最近很烦

我失恋了

我觉得我穷

我命不好

我出生在乡下

我父母都是农民

我父母帮不上我

他们应该的

横向扒

热线员问自己

他烦到什么程度？

他在恋爱上是怎样的

他是怎么穷的

为什么他觉得命不好

为什么出生在乡下就穷

为什么父母是农民就穷

为什么要父母帮

为什么他觉得父母应该

热线员提问

你烦躁到什么程度了呢？

你以前谈恋爱曾经失恋过吗？

你对穷是怎么认识的？怎么处理的？

你是如何对待自己命不好的？

你认为出生地与穷不穷有什么关系？

你是怎么处理与父母关系的？

你做什么时需要得到父母帮助？

父母帮你或不帮对你有什么影响？

...

模块三 明确问题

初诊接待—摄入性谈话

摄入性谈话要解决的三大问题

接纳 倾听 共情

模块三 明确问题

初诊接待—摄入性谈话

促进深入会谈的技术技巧 饶有兴趣

- 1、接纳
- 2、倾听
- 3、共情
- 4、鼓励 肯定求助者的表达 鼓励深度表达
- 5、开放式提问
- 6、释义：也称内容反应，把来电者说的内容中重要的部分反馈给来电者

模块三 明确问题

初诊接待—摄入性谈话

促进深入会谈的技术技巧 饶有兴趣

7、情感反应

8、中断：会谈中的暂时休止

9、引导：主动引导要交谈的话题

10、重复

11、具体化

12、参与性概述

模块三 明确问题

一般资料的整理与评估

一般资料的整理

个人成长资料

目前精神、身体、工作和社会交往

判断资料来源的可靠性

按性质进行分类整理

模块三 明确问题 一般资料的整理与评估

对临床资料的解释

验证 使用补充提问 问卷和心理测验 比较同一资料的不同来源

解释

赋予意义 就事论事

相关分析

分析迹象

模块三 明确问题

确定来电者心理与行为问题的关键点

整理全部资料

主诉

主诉内容一

内容二

内容三 ...

家属报告

摄入性会谈

临床观察

心理测验

作品分析

其他

重点是临床资料与相关资料之间的联系

模块三 明确问题

寻找引起心理与行为问题的关键点

关键点

是多数临床表现的原因或有内在联系

该因素在个体发展中持久地存在，形式改变，性质不变

模块三 明确问题

形成初步印象

根据心理健康水平评估的十项指标，评估心理健康水平

心理测验量化的评估

鉴别诊断

初步印象

识别 心理的分类



模块三 明确问题

识别

心理正常与异常

心理问题与具体问题

心理问题与躯体问题

模块四 明确原因

模块四 明确原因

生物原因

社会原因

心理原因

模块四 明确原因

生物原因 表面或直接原因

性别 年龄 身体状况 美丑 疾病与健康等

模块四 明确原因

| | |
|---------|----------------|
| 社会原因 | 表面或直接原因 |
| 自然和人文环境 | 约定俗成的道德、传统、习俗等 |
| 教育 | 家庭 学校 社会 组织 |
| 生活事件 | 正性 负性 |
| 社会支持系统 | |

模块四 明确原因

心理原因

深层本质原因

认知

行为

情绪

人格

内心冲突

负性情绪记忆

深层次主观因素 价值观 人生观 世界观等

心理发育迟滞 停滞

模块五 明确程度

模块五 明确程度

内心痛苦的程度

主观报告 心理测验 观察

社会功能损害的程度

泛化 回避

持续的时间（病程）

模块六 明确评估

模块六 明确评估

识别心理正常与异常

病与非病的三原则（自知力）

主观世界与客观世界统一性原则

精神活动内在协调一致性原则

个性相对稳定性原则

模块六 明确评估

精神病性障碍症状的识别

幻觉

幻听 幻视 幻嗅 幻触 内脏幻觉

妄想

关系 被害 钟情 夸大 自罪 嫉妒 物理影响 特殊意义

行为

情绪情感

人格

模块六 明确评估

刺激事件

一般心理问题

严重心理问题

轻微

强烈

内心痛苦程度

轻微，可能自己摆脱

严重，自己持久不能摆脱

社会功能损害程度

无或轻微

中重度损害

持续的时间

短，1-2个月

长，2-6个月

泛化回避

无

有

模块六 明确评估

神经症样及神经症的诊断

由变形冲突所造成的内心痛苦持久地得不到解决，严重地影响了社会功能，非躯体疾病引起的一种特殊的心理障碍

诊断要点

变形冲突

内心痛苦

社会功能严重损害

持久

不是躯体疾病

模块六 明确评估

评分与诊断（许又新教授）

| 内心痛苦的程度 | 轻 | 中 | 重 | ≤ 3 分不成立 |
|----------|----|----|----|---------------|
| | 1分 | 2分 | 3分 | |
| 社会功能损害程度 | 轻 | 中 | 重 | ≥ 6 分成立 |
| | 1分 | 2分 | 3分 | 4-5分疑似 |
| 病程 | 短 | 中 | 长 | |
| | 1分 | 2分 | 3分 | |

模块六 明确评估

焦虑神经症

广泛性焦虑

惊恐发作

恐怖神经症

强迫神经症

疑病神经症

抑郁神经症

人格解体神经症

(神经衰弱)

模块六 明确评估

不正常心理的种类

国际精神障碍分类系统ICD-10，中国精神障碍分类系统CCMD-3

- (0) 器质性精神障碍
- (1) 精神活性物质与非成瘾物质所致精神障碍
- (2) 精神分裂症和其他精神病性障碍
- (3) 心境障碍(情感性精神障碍)
- (4) 瘫痪、严重应激障碍和适应障碍、神经症
- (5) 心理因素相关的生理障碍
- (6) 人格障碍、习惯和冲动控制障碍、性心理障碍
- (7) 精神发育迟滞与童年和少年期心理发育障碍
- (8) 童年和少年期多动障碍、品行障碍、情绪障碍
- (9) 其他精神障碍及心理卫生情况

模块六 明确评估

对常见典型问题的诊断

抑郁

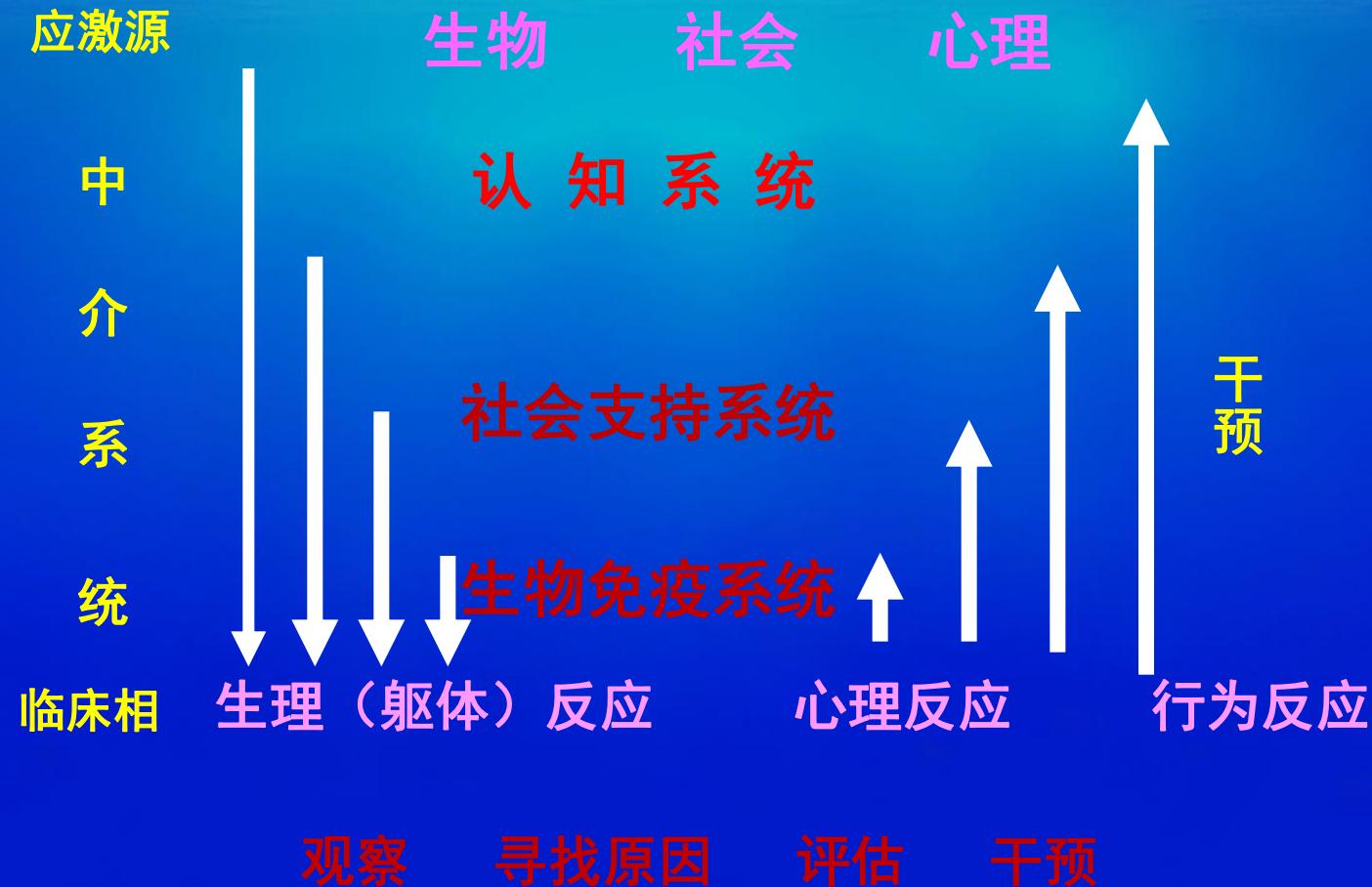


模块六 明确评估

抑郁

抑郁是一种情绪，它可以生活在任何的心理状态下





社会因素

生活事件与压力程度

(T.H.Holmes&R.H.Rahe,1967)

| 生活事件 | 压力 | 生活事件 | 压力 | 生活事件 | 压力 |
|--------|-----|---------|----|---------|----|
| 丧偶 | 100 | 家中有新成员 | 39 | 修正个人习惯 | 24 |
| 离婚 | 73 | 职务调整 | 38 | 与老板相处不好 | 23 |
| 分居 | 65 | 财务状况改变 | 37 | 改变工作时间 | 20 |
| 坐牢 | 63 | 好友死亡 | 36 | 改变住所 | 20 |
| 亲属死亡 | 63 | 换工作 | 35 | 转学 | 20 |
| 受伤或生病 | 53 | 与配偶争执增多 | 29 | 改变休闲活动 | 19 |
| 结婚 | 50 | 改变工作责任 | 29 | 调整社交活动 | 18 |
| 被解雇 | 47 | 儿女离家出走 | 29 | 改变睡觉习惯 | 17 |
| 婚姻调解 | 45 | 与姻亲有争执 | 28 | 增减家人团聚 | 16 |
| 退休 | 45 | 杰出成就 | 26 | 改变吃的习惯 | 15 |
| 家属健康变化 | 44 | 配偶始或停工作 | 26 | 度假 | 13 |
| 怀孕 | 40 | 开学或学期结束 | 25 | 圣诞节 | 12 |
| 性生活障碍 | 39 | 改变生活状况 | 24 | 轻微犯规 | 11 |

心理因素——认知系统的作用

(1) 知识、评估作用（正确评估压力源、实力）
影响认知评估的因素

- ① 人格心理特征
- ② 认知能力
- ③ 以往生活经验
- ④ 认知模式

影响压力相对强度的方式
(拉扎鲁斯1984)

- ① 知识的结果是有两种可能
- ② 对事件严重性的评估影响压力的体验
- ③ 对自己能力的评估影响压力的相对强度

(2) 调节控制作用

对局面的控制类型

- 行为自我控制（己动，噪音离开）
- 认知的控制（开会开小差）
- 环境的控制（周围变，防盗门）

(3) 人格：

- (1) 外控型：事物的主导力量是外力，自己无能为力
- (2) 内控型：成功、失败根源在自身，体验压力低

模块六 明确评估

抑郁的诊断标准



CCMD-3 2001年4月

ICD-10 1993年9月

DSM-5 2014年7月

模块六 明确评估

CCMD-3

(一) 抑郁发作

[症状标准]

1. 兴趣丧失、无愉快感
2. 精力减退或疲乏感
- | 精神运动性迟滞或激越
- | 自我评价过低、自责、或有内疚感
- | 联想困难或自觉思考能力下降
- | 反复出现想死的念头或有自杀、自伤行为
- | 睡眠障碍，如失眠、早醒，或睡眠过多
- | 食欲降低或体重明显减轻
- | 性欲减退

模块六 明确评估

核心症状群

思维迟缓

心境低落

精力下降

伴随症状群

三自

自责、自罪、自杀

三无

无望 (hope less)

无助 (help less)

无用 (worthless)

抑郁症症状

- 失眠、疲倦、身体不适、头痛、食欲不振等
- 轻者，适当放松，舒解压力，不敢妨碍工作；重者，可出现腹痛，甚至晕倒



预防抑郁症

6.

积极参与各种
社交活动，多交
工作以外的朋友，
培养兴趣、爱好

模块六 明确评估

生物症状群

- 食欲下降——体重变化
- 性欲下降
- 睡眠障碍——早醒为特征
- 病情节律——昼重夜轻

其 他

- 焦虑
- 精神病性症状：幻觉、妄想



模块六 明确评估

抑郁状态的病理性性质

一个临床综合症

- 不只是情绪不好，而是以心境低落等核心为核心的一系列症状
“显著而持久” —三个特征
- 不能通过自我调节而有效缓解
- 不能通过他人安慰而有效缓解
- 不能通过改变环境而有效缓解

模块六 明确评估

【严重标准】

社会功能受损，给本人造成痛苦或不良后果

【病程标准】

- 1、符合症状标准和病程标准至少已持续2周
- 2、可存在某些分裂症状

【排除标准】

排除器质性精神障碍，或精神活性物质和非成瘾物质所致抑郁

模块六 明确评估

1、 抑郁自评量表

指导语：

请仔细阅读每一条，把意思弄明白，然后根据您最近一星期的实际感觉，选择最合适您的答案

- (1) 没有或很少时间
- (2) 小部分时间
- (3) 相当多时间
- (4) 绝大部分或全部时间

- | | | | | |
|---------------------------|-----|-----|-----|-----|
| 1. 我觉得闷闷不乐，情绪低沉 | (1) | (2) | (3) | (4) |
| 2. 我觉得一天之中早晨最好 | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 3. 我一阵阵哭出来或觉得想哭 | (1) | (2) | (3) | (4) |
| 4. 我晚上睡眠不好 | (1) | (2) | (3) | (4) |
| 5. 我吃得跟平常一样多 | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 6. 我与异性密切接触时 和以往一样感到愉快 | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 7. 我发觉我的体重下降 | (1) | (2) | (3) | (4) |
| 8. 我有便秘的苦恼 | (1) | (2) | (3) | (4) |
| 9. 我心跳比平时快 | (1) | (2) | (3) | (4) |

| | | | | |
|---------------------------|-----|-----|-----|-----|
| 10. 我无缘无故地感到疲乏 | (1) | (2) | (3) | (4) |
| 11. 我的头脑跟平时一样清醒 | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 12. 我觉得经常做的事情并没有困难 | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 13. 我觉得不安而平静不下来 | (1) | (2) | (3) | (4) |
| 14. 我对将来抱有希望 | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 15. 我比平常容易生气激动 | (1) | (2) | (3) | (4) |
| 16. 我觉得作出决定是容易的 | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 17. 我觉得自己是个有用的人, 有人需要我 | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 18. 我的生活过得很有意思 | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 19. 我认为如果我死了别人会生活的好些 | (1) | (2) | (3) | (4) |
| 20. 我平常感兴趣的事我仍然照样感兴趣 | (4) | (3) | (2) | (1) |

模块六 明确评估

抑郁自评量表的记分：

- 1、若为正向评分题，依次评为粗分1、2、3、4分；反向评分题（下文中有*号者），则评为4、3、2、1分
- 2、待评定结束以后，把20个项目中的各项分数相加，既得到总粗分（X），然后将粗分乘以1.25以后取整数部分，就得到标准分（Y）

结果的解释：

中国常模，SDS标准分的分界值为53分，
53～62分 轻度抑郁
63～72分 中度抑郁
72分以上 重度抑郁

模块六 明确评估

评估自杀风险的提问

1. 悲观消极的想法有多长时间？
2. 每天有几次？
3. 每次持续的时间？
4. 如果用0-10分（10分最重）表示消极的程度，你现在自己评几分？
5. 发生什么能让你不去想？
6. 是什么人或什么事能阻止你不去做？

模块六 明确评估

焦虑

焦虑的概念

在缺乏充分的事实根据和客观因素的情况下，对其自身健康或其他问题感到忧虑不安，紧张害怕，顾虑重重，犹如大祸临头，惶惶不可终日，即使多方劝解也不能消除



模块六 明确评估

对焦虑的积极认知

焦虑是对生活持冷漠态度的对抗剂，是自我满足而停滞不前的预防针

焦虑促进个人的社会化和对文化的认同，推动着人格的发展

模块六 明确评估

焦虑的病因

（一）危险因素评估

- 1、家族史
- 2、儿童期或青春期病史，不良教养方式
- 3、应激生活事件
- 4、女性、未婚、离异、丧偶、教育程度、失业、低收入
- 5、共病，尤其是抑郁症

模块六 明确评估

焦虑的心理根源

精神分析学派

焦虑

由于自我必须随时随地的学习外部世界，以便理性地处理本我与超我之间的冲突和矛盾，所以人体验到焦虑

压抑

为防止、抵御和消除焦虑，人必须克制、压抑非理性冲动。如果压抑力量不足，让冲突、矛盾，或者说让非理性冲破防线，人就体验到痛苦；躲藏到潜意识之中的冲突，还要以扭曲的形式变相地表达自己，这样就产生了异常心理和行为

模块六 明确评估

焦虑的种类

1、客体性焦虑（恐惧）

(1)原发性客体焦虑

(2)继发性的客体焦虑：不是客体的出现引起，是出现的可能性引起

2、神经性焦虑

是意识不到的焦虑，是阻抑于无意识里的焦虑，造成焦虑的威胁来自本能冲动。

3、道德性焦虑：危险来自超我，被体验为耻感和罪感

模块六 明确评估

焦虑的特点

- 1、是一种情绪状态，内心体验是害怕
- 2、是不快和痛苦的感觉
- 3、指向未来，意味着某种威胁和危险将要到来
- 4、诱发焦虑的事件与焦虑的严重程度不相称
- 5、同时有躯体不适感、精神运动性不安和植物神经功能紊乱

模块六 明确评估

焦虑的评估
属于神经症的一种：

1、恐惧症

场所恐惧
社交恐惧
特定的恐惧

2、焦虑症

惊恐障碍
广泛性焦虑



模块五六 明确评估

3、强迫症

4、躯体形式障碍

 躯体化障碍

 未分化躯体形式障碍

 疑病症

 躯体形式植物神经紊乱

5、神经衰弱

6、其他或待分类的神经症



模块六 明确评估

CCMD-3 焦虑障碍

焦虑症特点

①焦虑的情绪体验

②焦虑的身体表现（运动性不安和植物性神经系统的功能障碍）

主要类型

①急性焦虑发作（惊恐障碍、惊恐发作）

②广泛性焦虑

模块六 明确评估

(一) 惊恐障碍

是一种以焦虑情绪为主的神经症。这种发作并不局限于 任何特定的情境，具有不可预测性

【症状标准】

(1) 符合神经症的诊断标准

(2) 惊恐发作须符合以下4项

①发作无明显诱因、无相关的特定情境，发作不可预测

模块六 明确评估

- ②在发作间歇期，除害怕再发作外。无明显症状
- ③发作时变现强烈的恐惧、焦虑，及明显的自主神经症状，并常有人格解体、现实解体、濒死恐惧，或失控感等痛苦体验
- ④发作突然开始，迅速达到高峰，发作时意识清晰，事后能回忆

模块六 明确评估

【严重标准】 病人因难以深受又无法解脱，而感到痛苦

【病程标准】 在1个月内至少有3次惊恐发作，或者在首次发作后继发害怕再发作的焦虑持续1个月

【排除标准】

(1) 排除其他精神障碍，如恐惧症、抑郁症，或从躯体形式障碍等继发的惊恐发作

(2) 排除躯体疾病如癫痫、心脏病发作、嗜铬细胞瘤、甲亢或自发性低血糖的继发的惊恐发作

模块六 明确评估

（二）广泛性焦虑：

指一种以缺乏明确对象和具体内容的提心吊胆，及紧张不安为主的焦虑症，并有显著的植物神经症状、肌肉紧张，及运动性不安。人因难以忍受又无法解脱，而感到痛苦



模块六 明确评估

【症状标准】

- (1) 符合神经症的诊断标准
- (2) 以持续的原发性焦虑症状为主，并符合下列2项
 - ① 经常或持续的无明确对象和固定内容的恐惧或提心吊胆
 - ② 伴自主神经症状或运动性不安

模块六 明确评估

【严重标准】社会功能受损，病人因难以忍受又无法解脱而感到痛苦

【病症标准】符合症状标准至少已6个月

【排除标准】

- (1) 排除甲状腺机能亢进、高血压、冠心病等躯体疾病的继发性焦虑
- (2) 排除兴奋药物过量、催眠镇静药物或抗焦虑药的戒断反应，强迫症、恐惧症、疑病症、神经衰弱、躁狂症、抑郁症，或精神分裂症的伴发的焦虑

模块六 明确评估

焦虑程度评估

焦虑自评量表

指导语

请仔细阅读每一条，把意思弄明白，然后根据您最近一星期的实际感觉，选择最合适您的答案：

- (1) 没有或很少时间
- (2) 小部分时间
- (3) 相当多时间
- (4) 绝大部分或全部时间

- | | | | | |
|-----------------------|-----|-----|-----|-----|
| 1. 我觉得比平常容易紧张和着急 | (1) | (2) | (3) | (4) |
| 2. 我无缘无故的感到害怕 | (1) | (2) | (3) | (4) |
| 3. 我容易心里烦乱或觉得惊恐 | (1) | (2) | (3) | (4) |
| 4. 我觉得我可能将要发疯 | (1) | (2) | (3) | (4) |
| 5. 我觉得一切都好, 也不会发生什么不幸 | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 6. 我手脚发抖打颤 | (1) | (2) | (3) | (4) |
| 7. 我因为头疼、颈痛和背痛而苦恼 | (1) | (2) | (3) | (4) |
| 8. 我感觉容易衰弱和疲乏 | (1) | (2) | (3) | (4) |
| 9. 我觉得心平气和, 并且容易安静坐着 | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 10. 我觉得心跳的很快 | (1) | (2) | (3) | (4) |

- | | | | | |
|---------------------|-----|-----|-----|-----|
| 11. 我因为一阵阵头晕而苦恼 | (1) | (2) | (3) | (4) |
| 12. 我有晕倒发作，或觉得要晕倒似的 | (1) | (2) | (3) | (4) |
| 13. 我吸气呼气都感到很容易 | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 14. 我的手脚麻木和刺痛 | (1) | (2) | (3) | (4) |
| 15. 我因为胃痛和消化不良而苦恼 | (1) | (2) | (3) | (4) |
| 16. 我常常要小便 | (1) | (2) | (3) | (4) |
| 17. 我的手脚常常是干燥温暖的 | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 18. 我脸红发热 | (1) | (2) | (3) | (4) |
| 19. 我容易入睡并且一夜睡得很好 | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 20. 我做恶梦 | (1) | (2) | (3) | (4) |

模块六 明确评估

焦虑自评量表的记分

计分 若为正向评分题，依次评为粗分1、2、3、4分；反向评分题（下文中有*号者），则评为4、3、2、1分，20个项目得分相加即得粗分（X），经公式换算，即用粗分乘以1.25以后取整数部分，就得标准分（Y）

结果解释

中国常模，SAS标准分的分界值为50分，50~59分 轻度焦虑

60~69分 中度焦虑

69分以上 重度焦虑

模块七 制定心理支持与帮助方案

模块七 制定心理帮助方案

双方商定

目标

() 心理学理论技术的原理过程与方法

双方的责任权利义务

评估的方法和手段

时间次数的安排

费用

其他

模块七 制定心理帮助方案

制定目标

1. 对目标的理解

目标就是来电者通过自我探索和改变，努力去实现的目标，也是热线接线员通过心理学的理论、方法和技巧，对来电者帮助，最终促使其实现的目标

模块七 制定心理帮助方案

制定目标

4. 有效目标的特征

- (1) 属于心理学范畴
- (2) 积极的
- (3) 具体或量化的
- (4) 可行的
- (5) 可以评估
- (6) 双方接受的
- (7) 多层次统一的

模块七 制定个体咨询方案

制定咨询目标

1. 找出表面问题背后的心理问题

婚姻问题

认知 人格

工作调动问题

内心冲突 情绪

与母亲的冲突问题

亲子关系 行为改变 心理成长

2. 确定从哪个问题入手

3. 双方商定目标

模块七 制定心理帮助方案

2. 心理帮助的具体心理学方法或技术的原理和过程

在商定方案时，应商定采用何种方法和技术，应向来电者介绍准备采用的心理学方法或技术的原理、过程和使用注意事项等

模块七 制定心理帮助方案

3. 效果及评价手段

在商定方案的过程中，双方应明确热线结束时预期达到的目标和效果，并协商采用何种评估方法和手段对是否实现目标和达成何种效果进行评估

模块七 制定个体咨询方案

4.双方各自特定的责任、权力与义务

(详见三级教材)

模块七 制定心理帮助方案

5. 其他问题及有关说明

如有特殊情况，应具体说明。方案商定后，可以根据实际情况修改

模块八 实施心理支持与帮助方案

模块八 实施个体咨询方案

主要内容

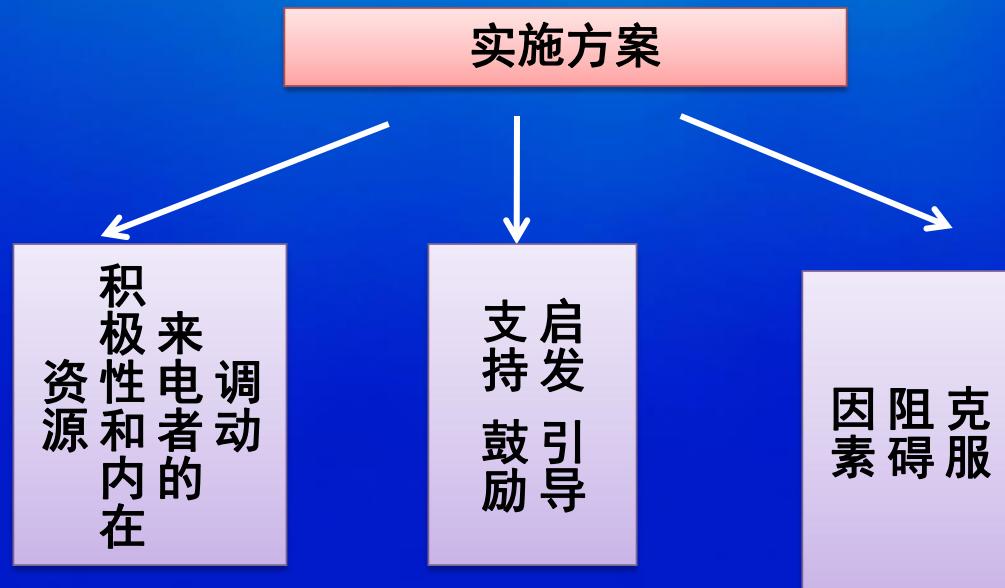
- 一 实施咨询方案的策略与框架
- 二 对求助者启发引导
- 三 各种咨询技术
- 四 简易行为矫治——阳性强化法
- 五 合理（理性）情绪疗法
- 六 认知行为疗法

模块八 实施个体咨询方案

在明确来电者的有关情况、掌握相关信息后，接线员进行全面的评估和分析，与来电者一起商定了双方均接受的有效的目标，并制定了切实可行的方案，此时就可以开始进行具体的支持与帮助了

模块八 实施方案

一 实施方案的策略与框架



模块八 实施方案

调动来电者的积极性

帮助来电者端正咨询动机

解决“修电器”的问题

鼓励来电者自我探索、改变、提升

模块八 实施方案

帮助来电者挖掘内在资源

积极关注

例子 对乘飞机恐惧的人

婆媳矛盾

成绩不好但某一游戏玩的好的学生

模块八 实施方案

帮助来电者挖掘内在资源

寻找例外与创造例外

例子 强迫洗手的女士

婆媳矛盾

内心冲突

模块八 实施方案

对来电者启发、引导

1. 启发、引导

- (1) 启发引导来电者什么?
- (2) 如何进行启发引导?

模块八 实施方案

启发来电者思考与探索问题

接线员最基础的基本功

男人 都不是好东西

(雷锋除外) ()

模块八 实施方案

接线员理解来电者的问题，知道症结所在的启发引导

例子 婚姻矛盾中的女士 吃饺子

躯体形式障碍 5块钱的故事

女孩因青春痘无法上学 对人群的多个问题

模块八 实施个体咨询方案

接线员无经历，不理解来电者的问题，不知道症结所在的启发引导

例子 因出国与父母矛盾的困惑女孩

炒股失利不服输，但不知道具体原因的人

模块八 实施方案

帮助来电者开阔思路，增加视野，深入思考问题，自己寻找解决问题方法的启发引导

例子 情感危机中的警察

就业迷茫的大学生

模块八 实施方案

帮助来电者认清自己，自身问题及原因的启发引导

你认为自己了解自己吗？

你所说的自己是一个怎样的人？符合客观实际吗？

你说女孩嫌你矮，这是你找不到女朋友的真实原因吗？

你说女孩嫌你矮，你交往的那些女孩是怎么说的呢？

你认为别人觉得你至今没有女朋友的原因是什么呢？

模块八 实施方案

对来电者支持、鼓励

第一，提升来电者解决自身问题的信心

第二，激发来电者改变自我的内在力量

模块八 实施方案

对来电者支持、鼓励

第三，接线员的支持和鼓励使来电者不断受到鼓舞，可以强化来电者的咨询动机，使来电者更加愿意通过热线交流，解决自身问题

模块八 实施方案

对来电者支持、鼓励

第四，支持和鼓励本身就是助人的过程，也是助人的技巧的展现，通过支持和鼓励，来电者向着目标不断探索、实践，最终实现了目标

模块八 实施个体咨询方案

2. 支持、鼓励

第五，通过接线员的支持和鼓励，来电者具有了克服困难的信心和勇气，克服阻碍咨询顺利进行的种种不利因素，使热线交流得以顺利进行

模块八 实施方案

咨询技术

一、学习目标

理解并掌握参与性技术的定义，学会运用参与性技术澄清问题，启发、引导来电者进行自我探索和实践，最终实现咨询目标，促进来电者成长与发展

模块八 实施方案

咨询技术

倾听技术

1. 对倾听的正确理解及如何倾听

倾听是在接纳基础上，积极地听，认真的听，
关注地听，并在倾听到时适度参与，这是倾听的含义

模块八 实施方案

咨询技术

倾听技术

2. 倾听时容易出现的错误

打断来电者，作道德或正确性判断

急于下结论

模块八 实施方案

咨询技术

倾听技术

2. 倾听时容易出现的错误

- 轻视来电者的问题
- 干扰、转移来电者的话题

模块八 实施方案

咨询技术

倾听技术

2. 倾听时容易出现的错误

不适当运用咨询技巧（询问过多、概述过多、不适当的情感反应等）

模块八 实施方案

咨询技术

倾听技术

3. 倾听时给予适当的鼓励性回应

接线员常用某些简单的词、句子或动作
来鼓励来电者把会谈继续下去

模块八 实施方案

咨询技术

开放式提问技术

- 开放式提问技术就是接线员提出的问题没有预设的答案，来电者也不能简单地用一两个字，或一两句话来回答，从而尽可能多地收集来电者的相关资料信息

模块八 实施方案

咨询技术

封闭式提问技术

- 封闭式提问技术是指接线员提出的问题带有预设的答案，来电者的回答不需要展开，从而使接线员可以明确某些问题

模块八 实施方案

咨询技术

- 鼓励技术就是接线员通过语言等对来电者进行鼓励，鼓励其进行自我探索和改变。
- 通过鼓励技术可以促进会谈，促来电助者的表达与探索

➤ 鼓励技术的另外一个作用是通过对来电者所述内容的某一点、某一方面作选择性的关注，引导来电者向着某一方面作进一步深入的探索

模块八 实施方案

咨询技术

- 重复技术就是接线员直接重复来电者刚刚所陈述的某句话，引起来电者对自己某句话的重视或注意，做出解释和说明，以明确要表达的内容
- 通过重复技术，接线员对来电者的理解更加深入、准确，由此促进了热线交流的顺利进行

模块八 实施方案

咨询技术

内容反应技术

- 也称“释义技术”或“说明”，是指接线员把来电者陈述的主要内容经过概括、综合与整理，用自己的话反馈给来电者，以达到加强理解、促进沟通的目的

模块八 实施方案

咨询技术

情感反应技术

- 情感反应技术指咨询接线员把来电者所陈述的有关情绪、情感的主要内容经过概括、综合与整理，用自己的话反馈给来电者，以达到加强对来电者情绪、情感的理解，促进沟通的目的

模块八 实施方案

咨询技术

情感反应技术

- 情感反应的最有效方式是针对来电者现在的而不是过去的情感
- 情感反应最大的作用就是捕捉求助者瞬间的感受

模块八 实施方案

咨询技术

具体化技术

- 具体化技术指接线员协助来电者清楚、准确地表述他们的观点以及他们所用的概念、所体验到的情感以及所经历的事情等

模块八 实施方案

咨询技术

具体化技术

- 当来电者出现以下情况时，接线员应该使用具体化技术
- 概念不清
- 问题模糊
- 过分概括

模块八 实施方案

咨询技术

参与性概述

- 参与性概述指接线员把来电者的言语和非言语行为包括情感等综合整理后，以提纲的方式再对求助者表达出来，相当于内容反映和情感反应的整合

模块八 实施方案

咨询技术

面质技术

- ▶ 又称“质疑”、“对质”、“对峙”、“正视现实”等，指接线员指出来电者身上存在的矛盾，促进来电者的探索，最终实现统一

模块八 实施方案

咨询技术

面质技术

1. 来电者的常见矛盾

- 理想与现实不一致
- 言行不一致
- 前后言语不一致
- 来电者、接线员的意见不一致

模块八 实施方案

咨询技术

面质技术

使用面质技术的目的

- 协助来电者促进对自己的感受、信念、行为及所处境况的深入了解

模块八 实施方案

咨询技术

面质技术

2. 使用面质技术的目的

- 激励来电者放下自己有意无意的防卫心理，掩饰心理来面对自己、面对现实，并由此产生富有建设性的活动

模块八 实施方案

咨询技术

面质技术

2. 使用面质技术的目的

- 促进来电者实现言语和行动的统一、理想自我与现实自我的一致

模块八 实施方案

咨询技术

面质技术

2. 使用面质技术的目的

- 使来电者明确自己所具有而又被自己掩盖的能力、优势，即自己的资源，并加以利用

模块八 实施方案

咨询技术

面质技术

2. 使用面质技术的目的

- 通过接线员的面质给来电者梳理学习、模仿面质的榜样，以便将来自己有能力去对他们或者自己做面质，而这是来电者心理成长的重要部分，也是健康人生所需学习的课题

模块八 实施方案

咨询技术

面质技术

3. 使用面质技术的注意事项

- 以事实根据为前提
- 避免个人发泄
- 避免无情攻击
- 要以良好咨询关系为基础
- 可用尝试性面质

模块八 实施方案

咨询技术

解释技术

- 解释技术指运用心理学理论来描述来电者的思想、情感和行为的原因、实质等，或对某些抽象复杂的心理现象、过程等进行解释

模块八 实施方案

咨询技术

指导技术

- 指导技术指接线员直接地指示来电者做某件事、说某些话或者以某种方式行动。
- 指导技术是对来电者影响力最明显的一种咨询技术

模块八 实施方案

咨询技术

情感表达技术

- 情感表达技术就是接线员将自己的情绪、情感及对来电者的情绪、情感等，告之求助者，以影响来电者

模块八 实施方案

咨询技术

情感表达技术

- 情感表达技术的作用是通过情感的表达，促进来电者的探索和改变，促使热线交流顺利进行

模块八 实施方案

咨询技术

内容表达技术

内容表达技术指接线员传递信息、提出建议、提供忠告，给予保证、进行解释和反馈，以影响来电者，促使来电者实现咨询目标

模块八 实施方案

咨询技术

自我开放技术

- 也称“自我暴露”、“自我表露”，是指接线员提出自己的情感、思想、经验与来电者共同分享，或开放对来电者的态度、评价等，或开放与自己有关的经历、体验、情感等

模块八 实施方案

咨询技术

自我开放技术

- 自我开放一般有两种形式，一种是接线员把自己对来电者的体验感受告诉来电者。另一种是接线员暴露与来电者所谈内容有关的个人经验

模块八 实施方案

咨询技术

影响性概述

- 接线员将自己所叙述的主题、意见等组织整理后，以简明扼要的形式表达出来，即为影响性概述，相当于内容较多的内容表达

模块八 实施方案

阳性强化法



模块八 实施方案

咨询方法

(一) 阳性强化法的基本原理

- 阳性强化法的理论基础是行为主义理论，行为主义理论认为人及动物的行为是后天习得的，是行为结果被强化的结果。
- 阳性强化法也称“正强化法”或“积极强化法”

模块八 实施方案

咨询方法

(二) 阳性强化法的操作过程

1. 明确目标行为
2. 明确阳性强化物
3. 实施强化

模块八 实施方案

咨询方法

(三) 使用注意事项

1. 目标行为单一具体，阳性强化法要改变的行为应该单一、具体，非常明确，保证强化物对该行为的强化
2. 阳性强化应该适时、适当，对目标行为的阳性强化，应该在行为出现时进行，不可提前或错后
3. 随时间进程，强化物可以由物质刺激变为精神刺激，待目标行为固化为习惯后，最终可以撤销强化物

模块八 实施个体咨询方案

咨询方法

（四）阳性强化法的应用

- 可用于矫正神经性厌食、偏食，降低焦虑，治疗性变态，矫正儿童的多动、遗尿、孤独和学习困难等以及成年人的不良行为等

模块八 实施方案

咨询方法

洗脚

50元次



模块八 实施方案

咨询方法

行为自我管理（控制）程序

| 时间 | 1 | 2 | 3 | ... | ... | | 31 |
|------|------------------|---|---|-----|-----|--|----|
| 管理内容 | 玩游戏 半小时 以内 | | | | | | |
| 自评 | | | | | | | |
| 他评 | | | | | | | |
| 奖励 | | | | | | | |

模块八 实施方案

咨询方法

认知行为疗法在 心理热线中的应用

模块八 实施方案

咨询方法

认知治疗在心理热线中的应用

要点

认知的概念

认知治疗的基本理论

认知怎样影响人类

常见的认知错误

对认知错误的处理

认知治疗的一些思路与技巧

模块八 实施方案

咨询方法

认知心理学的概念

认知：人们获得和应用知识的过程
= 信息加工过程

认知心理学

广义：以认知为研究取向的心理学

狭义：信息加工心理学

模块八 实施方案

咨询方法

认知治疗的历史

上世纪前半叶 精神分析 + 行为主义

60-70年代 认知治疗迅速发展

80年代 后现代心理治疗流派崛起

叙事疗法 焦点解决短期咨询

脱胎于此

被最多研究证明其疗效的心理治疗流派

模块八 实施方案

咨询方法

认知治疗的概念

概念

广义 无统一定义，无理论纲领

狭义 通过改变人的看法、评价、态度、见解
等 认知解决人们的心理问题

模块八 实施方案

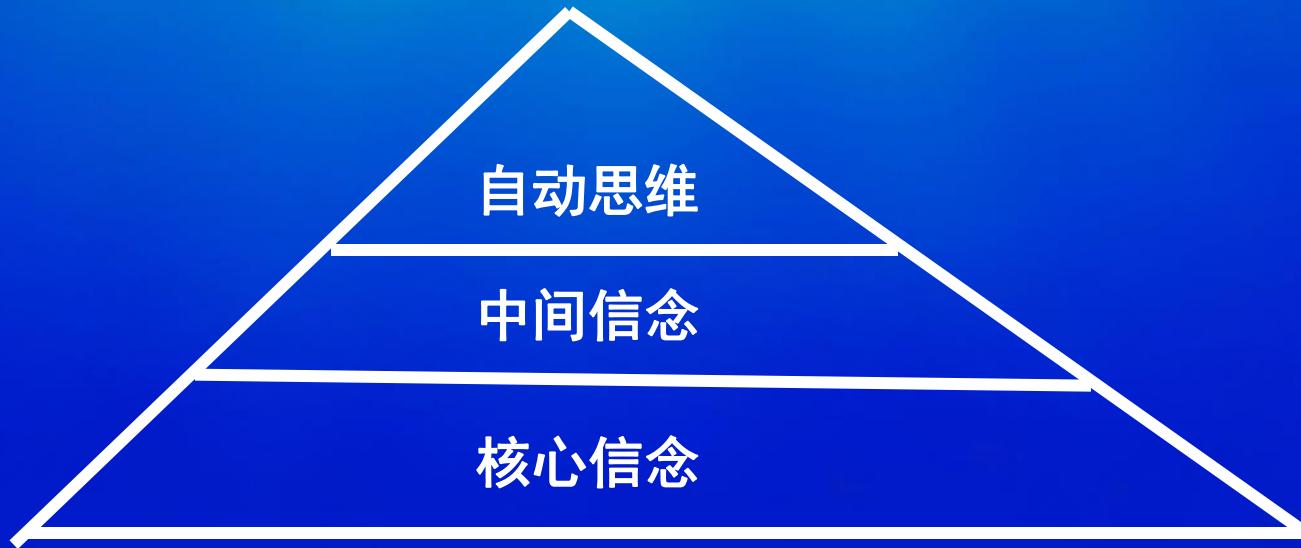
咨询方法

认知治疗的基本理论

- 1、假定人们的心理问题不是由外界事件所引起，而是人们对事件的态度、看法、评价、见解等所引起。认知引领了行为和情绪
- 2、要解决人们的心理问题（情绪、行为等），不是去改变外界事件，而是致力于改变认知
- 3、通过认知改变，进而解决人们的心理问题

模块八 实施方案

咨询方法



认知怎样影响人——错误认知的产生

模块八 实施方案

咨询方法 贝克的观点

自动思维

考试没通过 → 我笨 → 别人看不起我 → 情绪

↑
事件

↑
自动思维

影响自信，焦虑 抑郁等情绪反应

语言形式 我笨

视觉形式 别人看不起我

认知怎样影响人—错误认知的产生

模块八 实施方案

咨询方法

认知怎样影响人—错误认知的产生

| 自动思维 的 “一点都听不懂老师在讲什么” | 真实性 | 有效性 |
|--------------------------|-----|-----|
| 我想好好学习但做不到 | — | — |
| 写完作业还要几个小时 | + | — |

负性自动思维 → 负性情绪

正性自动思维

模块八 实施方案

咨询方法

认知怎样影响人——错误认知的产生

核心信念

人们从童年期对自我、他人以及世界形成的刻板的、普通的信念中最中心的、最根深蒂固的信念

核心信念的特点

正面

负面

整体的、过分概括的、绝对的、牢固的

模块八 实施方案

咨询方法

认知怎样影响人 —错误认知的产生

| 无能的核心信念 | 不可爱的核心信念 |
|------------|---------------|
| 我无能 | 我不可爱 |
| 我没有力量 | 我被人嫌弃 |
| 我控制不住自己 | 我不受欢迎 |
| 我软弱 | 我没有吸引力 |
| 我容易受伤害 | 我是多余的 |
| 我贫穷 | 我被人忽视 |
| 我陷入困境 | 我很坏 |
| 我不胜任 | 我不被人爱 |
| 我失败 | 我必定被抛弃 |
| 我不被尊重 | 我必定孤独 |
| 我有缺陷（所以无能） | 我有缺陷（所以不被人喜欢） |
| 我不合格 | 我必定被拒绝 |

模块八 实施方案

咨询方法

中间信念是态度、规则和假设等，是介于自动思维和核心信念之间的部分

核心信念 我不受欢迎

态度 不受欢迎太可怕了

假设 积极假设 如果我避免和人交往 就不会不受欢迎

消极假设 如果我和别人交往了，就会不受欢迎

规则 我应尽量减少与他人的交往

模块八 实施方案

咨询方法

认知怎样影响人—错误认知的产生

认知歪曲、认知曲解、错误认知

核心信念—中间信念—自动思维是过程

认知歪曲是这个过程的命名

认知歪曲的表现

某一来电者 认知歪曲比较固定 一个或多个
不同的来电者，认知歪曲是不同的 多种多样

模块八 实施方案

咨询方法

认知歪曲的种类

主观推断：没有支持性或相关的根据就作出结论

如“我肯定考不上重点大学”

选择性概括：根据对某一事件某一方面细节就形成结论

如“这两个这么亲热，他们的关系一定不正常”

过度概括：由一个偶然事件得出一种极端信念并将之应

用于不相似 的事件或情境中

如“我人际关系不好”

夸大或缩小：用比实际大或小的的意义感知事物或情景

如“今天领导对我发脾气了，这可不得了！”

模块八 实施方案

咨询方法

认知歪曲的种类

个性化（个人化）：没有根据地将一些外部事件与自己联系起来
如坐电梯，电梯坏了，“都是因为我太重”

中心化：以为自己是中心，别人都会关注自己，评价自己
如：我长了青春痘，别人都会说我

贴标签或错贴标签：根据缺点和以前犯的错误来描述一个人或定义一个人的本质
如：我是一个笨蛋，我不会处理人际关系

极端思维：用全或无、非黑即白的方式来思考和解释、是/不是
两个极端进行分类
如：考试得一百，就是好学生，不然就不是好学生

读心术：无根据地推测他人内心的想法、体验、感受等
如：领导今天没理我，肯定对我有意见

模块八 实施方案

咨询方法

认知歪曲的种类

灾难化：无根据地认为事物的结局是灾难性的

如：不能考上大学，简直就是天塌了

消极预测未来：消极地看待未来

如失恋后“再也不会有人爱我了”

应该倾向：不考虑事物的客观发展而认为事物应该怎样

如：我喜欢他，他应该喜欢我

选择负面关注：注意消极信息，忽视积极信息

如：大家选我当班长，可我学习成绩不是班里最好的

低估正面信息：否定或低估正面信息

如：我尽管进入前三名，只是别人没有使劲学罢了

模块八 实施方案

咨询方法

认知歪曲的种类

片面思维：只注意事物的某一方面而否定另一面

积极一面：盲目乐观

消极一面：如 车子的例子

选择性承认负性事件、负性评价：

否定正性事件、正性评价，只与负性事件、负性评价想联系

如：街上的心理实验

错误赋意 根据自己的主观感受赋以外界事件意义

如：苹果的例子

模块八 实施方案

咨询方法

认知怎样影响人—认知歪曲的种类

不合理的信念

绝对化要求

过分（高度）概括

糟糕至极

反黄金规则

模块八 实施方案

咨询方法

认知治疗的目标

近期目标

通过矫正歪曲认知，解决情绪、行为困扰，从而解决心理问题

远期目标

促进自我认识，全面、客观、准确地认识自己的内部、外部世界，学习新的问题解决技巧和应对方式，全面提高心理能力，享受美好幸福的生活

模块八 实施方案

咨询方法

认知治疗的适用范围

对所有涉及认知的心理问题均有效

对常见的轻中度抑郁及非精神病性抑郁最有效

对躯体疾病或生理功能障碍伴发的抑郁状态疗效显著

对神经症、酒瘾、药物成瘾有效

对偏头痛、慢性疼痛等心身疾病有效

对行为障碍、冲动控制障碍等有效

模块八 实施方案

咨询方法

如何改变认知—思路与技巧

接线员进行认知治疗必备的条件

- 1 正确的理念
- 2 唯物和辩证的观点
- 3 超强的认知能力
- 4 娴熟的咨询技能
- 5 敏捷的思辨能力
- 6 坚定的信心
- 7 持久的耐心

模块八 实施方案

咨询方法

如何改变认知—思路与技巧

认知治疗中的启发引导

思路 改变来电者

告诉来电者

激发来电者自己改变

心理热线不是教育

促进来电者探索

心理支持与帮助的最高境界是促进来电者的心理成长

模块八 实施方案

咨询方法

如何改变认知—思路与技巧

认知治疗中的启发引导

教育：直接、目标明确、重点突出 时间少
但难以奏效

启发引导：间接，迂回引导，繁琐，时间长
意想不到的 效 果

模块八 实施方案

咨询方法

如何改变认知—思路与技巧

启发的小道具

筷子 错觉 理解认知错误

硬币 非理性 理解合理与理性

卡片 牛 午 理解阻抗

没有改变不了的认知，只有不会启发的接线员

模块八 实施方案

咨询方法

如何改变认知—思路与技巧

“男人都不是好东西”

教 育

你错了
男人中有好人
例如雷锋和我

提供新视角

尝试从不同角度看问题

改变思维方式

启 发

雷锋你认识吗?
雷锋是什么人?
引导思考
面质技术
得出新结论
旧认知改变

模块八 实施方案

咨询方法

如何改变认知—思路与技巧

启发与引导

心理热线的最高境界是帮助来电者，促成来电者的心理成长，授之以“渔”，而非鱼

启发引导

我就想知道我该不该离婚?
这肯定是我解决的问题，
但我不知道怎样解决?
我不知道!
我以前没想过
我想离婚，可孩子怎么办?
我不离婚，我又咽不下这口气

你觉得这是你还是我要解决的问题?

你想怎么解决?
那怎么才能知道?你想一想好吗?
你现在想想可以吗?

想离又不想离，怎么做呢?

模块八 实施方案

咨询方法

如何改变认知—思路与技巧

案例：警察，妻子出轨，心里不平衡，杀人报复

求助者

我得杀人

我跑

没有

抓住后被枪毙

我妈得犯高血压病

死了，我儿子也学不了好

我得赌这口气

值！

杀了他们两个我就气顺了

不选这个还能选什么？

我让这小子出钱？我把他整残废？

启发引导

该你可以杀，但杀人后怎么办？

你作为警察，抓过犯人，你有什么本事
不被抓住？

没有是什么后果？

枪毙带来什么后果？

这么大的代价要干什么？

这么大的代价赌气值吗？

值在哪里？

顺气的方法多了，干吗选这个？

你想想看！

你让他出钱是什么行为？

模块八 实施方案

咨询方法

如何改变认知—思路与技巧

敲诈

不能！

起码十几年吧！

还是不能！你的意思是
么都不能干？

我饶了他没代价，我能这么做吗？

如果这样，我太便宜他们两个了！

我不懂你的意思？

我明白了，我惩罚他越狠，我的代价
越大，那我和她离婚？

可我心中的气怎么出啊？

能干吗？

把他整残废，你得判多少年？

能干吗？

你什么都可以干，关键是达到什么目
的，有什么代价？

你说呢？

你是便宜了自己还是别人？

想想看，你杀了人就是罪犯，而饶恕了
别人，自己还是警察，你、你妈妈、孩
子可能会痛苦一阵子，但你们可以拥有
幸福的生活，你们不会因此受到强烈的
伤害。

离婚还是不离是你们的事，你自己决定
吧！

咱们来讨论情绪是怎么回事吧！

模块八 实施方案

咨询方法

如何改变认知—思路与技巧

辩证认知

正与反 利与弊认识事物的不同方面



辨证认知领悟疗法——如何面对大房子（地位职务）



大房子的有利一面

舒服

社会地位的象征

亲情照顾

心情舒畅

私密空间

自我价值得以体现

其他

大房子的不利一面

花钱多

清洁等成本增加

人际关系矛盾

潜藏的风险

人际距离加大

增加时间、体力

其他

模块八 实施方案

咨询方法

如何改变认知—思路与技巧

✿ 辨证认知领悟疗法——如何面对小房子（地位职务）

✿ 小房子的有利一面

花钱少

清洁等成本少

温馨亲密

人际矛盾减少

潜藏的风险小

私密空间

节约时间、体力

其他

小房子的不利一面

不舒服

社会地位低下

难以享受

亲情难以照顾

心情难以舒畅

人际距离加大

自我价值难以体现

其他

模块八 实施方案

咨询方法

如何改变认知—思路与技巧

具体化技术

最行之有效的认知治疗技术

彻底改变认知

来电者

我无能

我很笨

我完蛋了

别人会说

我丈夫对我不好

原有认知

过分概括

夸大

糟糕至极

中心化

选择注意

具体化技术

你不具备哪项能力？

你在哪件事上显得笨？

在这件事上你怎么完蛋了？

在这件事上别人会说什么？

你丈夫具体是怎样对你的？

模块八 实施方案

咨询方法

如何改变认知—思路与技巧

解释技术

心理现象、过程的复杂性

解决之道： 解释技术

通俗 不用术语

形象 筷子

生动 故事

举例 神经症 银行 鸡蛋的例子

模块八 实施方案

咨询方法

如何改变认知—思路与技巧

讲故事 通过讲故事启发思考 自己得出结论

一个14岁女孩子，脸上出现青春痘，认为别人会说自己，内心苦恼，不去上学

解决之道：

一个4岁女孩，肚子较大，不下楼玩，怕别人说自己“臭不要脸，这么点小孩就不正经，居然怀孕”
你对她说些什么？有什么启发？

模块八 实施方案

咨询方法

如何改变认知—思路与技巧

面质 利用矛盾，引发思考，得出新结论

一位30多岁的女士，认为自己有病，经常到医院看病，医生明确诊断，没有明显器质性疾病，仍在不停看病

解决之道：

到天津吃狗不理包子，在一个路口，9个当地人说向左转，1个说向右转，你听后右转了，你怎么解释？

根据什么转的？怎么否定9个当地人的？

根据什么推翻医生的结论？

如何改变认知—思路与技巧

合理（理性）情绪疗法

原理 ABC理论

对理性的理解

硬币 骰子 的例子

模块八 实施方案

咨询方法

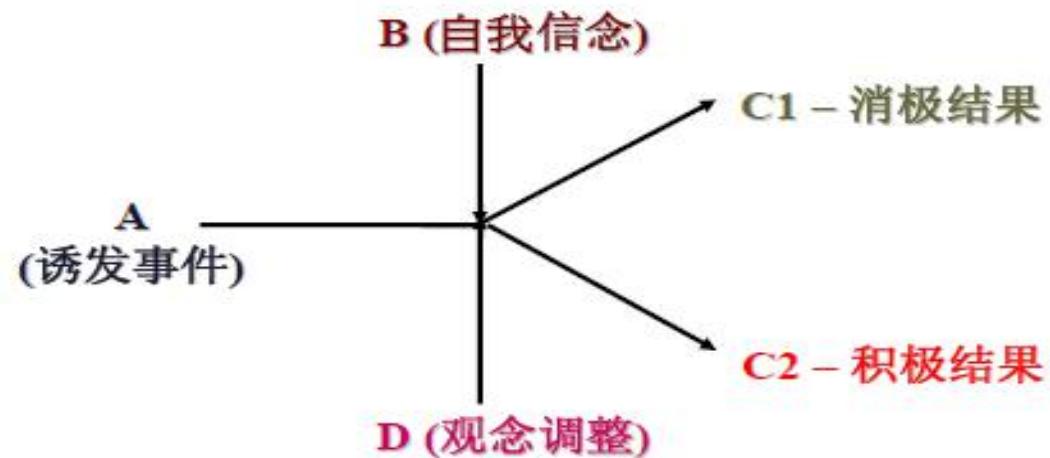
合理情绪疗法

也称“理性情绪疗法”，是帮助来电者解决因不合理信念产生的情绪困扰的一种心理治疗方法，属于认知行为疗法

模块八 实施方案

改变认知

艾利斯“ABCD”理论



模块八 实施方案

咨询方法

（一）合理情绪疗法的基本原理

- 合理情绪疗法由美国著名心理学家埃利斯创立
- 引起人们情绪困扰的并不是外界发生的事件，而是人们对事件的态度、看法、评价等认知内容

模块八 实施方案

咨询方法

（二）合理情绪疗法的操作过程

1. 心理诊断阶段，明确来电者的 ABC

A 诱发性事件

B 两者之间的不合理信念

C 具体表现

模块八 实施方案

咨询方法

不合理信念的主要特征

绝对化要求

过分概括

糟糕至极

反黄金规则

模块八 实施方案

咨询方法

（二）合理情绪疗法的操作过程

2. 领悟阶段

- 咨询师在这一阶段的主要任务是帮助来电者领悟合理情绪疗法的原理，使来电者真正理解并认识到

模块八 实施方案

咨询方法

(二) 合理情绪疗法的操作过程

2. 领悟阶段

第一，引起其情绪困扰的并不是外界发生的事件，是信念引起了情绪及行为后果，不是诱发事件本身

第二，要改变情绪困扰应改变认知，进而改变情绪

第三，引起情绪困扰的认识指来电者自己的认知，他们应对自己的情绪和行为反应负有责任

模块八 实施方案

咨询方法

（二）合理情绪疗法的操作过程

3. 修通阶段：

- 这一阶段是合理情绪疗法中最主要的阶段
- 修通就是咨询师运用多种技术，使来电者修正或放弃原有的非理性信念，并代之以合理的信念，从而使情绪症状得以减轻或消除

模块八 实施方案

咨询方法

（二）合理情绪疗法的操作过程

3. 修通阶段：

- 常用方法 — 与不合理信念辩论
 合理情绪想象技术
 家庭作业
 其他方法

模块八 实施方案

咨询方法

产婆术式辩论

来电者绝对化要求：我是妈妈，女儿必须听我的话

按你所说：你是妈妈，女儿必须听你的话

因此：你信奉的是女儿必须听妈妈的话

因此：你做女儿时，你肯定听你妈妈的话

来电者修改：

面质技术的使用：

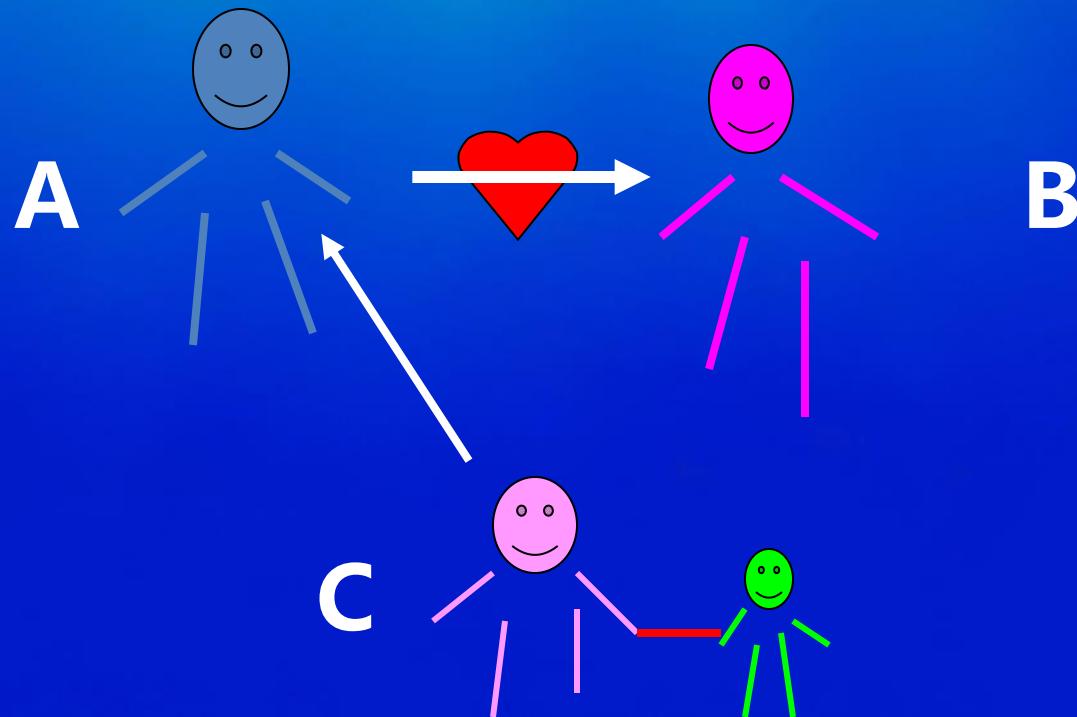
模块八 实施方案

咨询方法

如何改变认知—思路与技巧

反黄金规则

失恋的案例咨询



模块八 实施方案

咨询方法

理性信念

A → B

B → A

C → A

A ~~→~~ C

苏格拉底“产婆术”

按你所说的

“A喜欢B，B就得喜欢A”

因此你信奉的是

“一个人喜欢另外一个人，他（她）就必须也喜欢这个人”

因此

C喜欢你，你一定喜欢C，你一定会娶C

如何改变认知—思路与技巧

模块八 实施方案

咨询方法

（二）合理情绪疗法的操作过程

4. 再教育阶段

- 接线员在这一阶段的主要任务是巩固前几个阶段治疗所取得的效果，帮助来电者进一步摆脱原有的不合理信念及思维方式，使新的观念得以强化，从而使来电者在咨询结束之后仍能用学到的思维方式、合理信念等应对生活中遇到的问题，更好地适应现实生活

模块八 实施方案

咨询方法

如何改变认知—思路与技巧

理性情绪想象技术 解决焦虑、恐惧最为有效

通过合理想象，构建新的故事与情节，改变原有认知，
改变情绪体验，建立新的行为

解决之道：

晚上山中行走的例子

模块八 实施方案

咨询方法

如何改变认知—思路与技巧

认知家庭作业

布置家庭作业，让来电者思考，目的建立理性思维

解决之道：核心 建立理性

鱼塘的例子

我有什么理由必须这样？

这件事别人为什么必须听我的？

我怎么就不能倒霉呢？

模块八 实施方案

咨询方法

如何改变认知—思路与技巧

驳斥非理性信念

对不合理信念进行驳斥，建立理性信念 改变歪曲认知

解决之道：

你凭什么认为自己是对的？

别人可以做到，你就不可以吗？

凭什么就你特殊？

模块八 实施方案

咨询方法

（三）合理情绪疗法的使用注意事项

1. 着重认知取向，适合于年纪较轻、智力和文化水平较高、领悟能力较强的来电者
2. 效果满意与否，与接线员本身有关

模块八 实施方案

日常生活中人们常见的不合理信念

- 1 离婚意味着失败
- 2 要么都是我的错，要么都是他的错
- 3 如果我的伴侣不再爱我了，一定是我出了什么问题
- 4 如果有人伤害了我，我伤害他们是合理的
- 5 我爱他，他也要爱我
- 6 考上大学才配活下去

模块八 实施方案

咨询方法

如何改变认知—思路与技巧

改变个体内在语言

内部语言 → 行为 → 情绪

解决之道

构建新的内部语言

旧

我不能让婆婆来，她来后什么都要做主，我伺候她也是出力不讨好，我自己生气丈夫也不理解

新

我应该让婆婆来，她来后可以照顾家，有些事不需要我操持了，我可以省心些，婆婆来了丈夫在外面的应酬也就减少了

模块八 实施方案

咨询方法

如何改变认知—思路与技巧

语义分析技术

深层错误观念

主语 + 谓语 + 表语

我 是 笨蛋

定语 + 主语 + 状语 + 谓语 + 表语

(特定的客体和行为)

(时间限定) (有意义的评价)

上次喝醉酒，我把钱包落在出租车上，真是愚蠢的行为

模块八 实施方案

咨询方法

如何改变认知—思路与技巧

提供知识

知识匮乏 → 认知错误

解决之道

提供知识

不同文化程度均适用

恐惧

家政的例子

躯体症状

教授自述的例子

人际关系

婆媳矛盾的例子

模块八 实施方案

咨询方法

如何改变认知—思路与技巧

暗示 作用力难以想象之强大

积极暗示：

消极暗示：

解决之道：

积极暗示 解决内在动力最为有效

激将法

模块八 实施方案

咨询方法

如何改变认知—突破难点

个性偏执

求助者因心前区不适，多次就医，未见明显异常，内心
非常痛苦

解决之道
顺其所说

耐心启发

你一定是病了，很严重，一般的医生看不出来！
我没有这么倒霉吧？

你一定爱医院，没病也要把钱给医院！
怎么可能呢？我凭什么要把钱给医院？

推导出错误

你没那么倒霉，又不爱医院，怎么解释在那么多医生说你
没有心脏病的情况下，你一遍遍地来医院？
难道是我错啦？

迫使改变认知
行为改变

模块八 实施方案

(二) 记日记技术

| 日期 | 情境 | 情绪 | 自动想法 | 合理回答 |
|------|--------------------|-----------------|-----------------------|---|
| | (1)说明引起不愉快情绪的事件 | (1)说明悲伤焦虑等 | (1)记下情绪之前产生的自动想法 | (1)写下对自动想法的合理回答 |
| | (2)说明引起不愉快情绪的思想、回忆 | (2)评定情绪程度 1—100 | (2)评定对自动想法的相信程度0—100% | (2)评定对合理回答的相信程度0—100% |
| 1/11 | 他打电话说因为忙不能来看我 | 悲伤 90% | 他不喜欢我了，再没有人喜欢我了 | 他曾经对我说过有一段时间会很忙，等几天他会来看我的。即使是他不喜欢我，也不等于没人再喜欢我。95% |
| 3/11 | 拍照时手抖了一下，一张照片拍坏了 | 悲伤 90% | 我怎么做不好事情，我太无能了。 90% | 偶然的失误难以避免，不能由此认定什么事都做不好。95% |

模块八 实施方案

行为与情绪的“开关点” 技术

- 一、开关在哪里
- 二、开关起什么作用
- 三、如何控制开关
- 四、调控开关后达到什么效果
- 五、怎样迁移

模块八 实施方案

“讲故事”的技术

故事 婚姻矛盾中的年轻干部

饺子的故事

躯体形式障碍

5块钱的故事

因青春痘无法上学的女孩

5岁女孩怀孕的故事

看不惯别人的人

人和狗关系的故事

模块八 实施方案

故事 认为不公的人

因为优秀而失败的人

认为付出多回报少的人

鱼塘的故事

红烧肉的故事

甘肃农民的故事

模块八 实施方案

故事 干涉子女婚姻的父母

把价值观强加给别人的人

为恋爱问题苦恼的女孩

自助餐的故事

大年三十的故事

一个馒头的故事

模块八 实施方案

故事 遭遇负性事件的人

个性偏执的人

不会感恩的人

祖传古董的故事

在中南海买房的故事

哥哥给弟弟旧车的故事

模块八 实施方案



深呼吸五步法

第一步，想象优美环境



第二步，慢吸气



第三步，停顿5-8秒钟



第四步，慢呼气



第五步 积极的自我暗示

模块八 实施方案

克服阻碍因素



- 一、识别和处理多话现象
- 二、识别和处理沉默现象
- 三、识别和处理依赖现象
- 四、识别和处理移情现象
- 五、识别和处理阻抗现象



模块八 实施方案

克服阻碍因素

一、识别和处理多话现象

- 多话是热线中来电者或接线员大量叙述与热线没有关系的内容，从而影响效果、阻碍热线交流进行的现象

模块八 实施方案

克服阻碍因素

一、识别和处理多话现象

1. 多话现象的表现及原因

(1) 对多话的判定

(2) 与接线员有关的原因

(3) 与来电者有关的原因（详见三级教材）

2. 对多话的处理

模块八 实施方案

克服阻碍因素

二、识别和处理沉默现象

➤ 沉默是指当需要来电者进行自我探索而回答问题时，
来电者出现了停止回答与探索的现象，阻碍热线交

流的顺利进行

1. 沉默的表现及原因

2. 沉默的处理

模块八 实施方案

克服阻碍因素

三、识别和处理依赖现象

➤ 依赖是指当接线员引导、帮助来电者探索、解决自身问题时，来电者却依赖接线员，企图由接线员代替自己解决问题，这种现象是依赖

1. 依赖的表现及产生的原因

2. 对依赖的处理

模块八 实施方案

克服阻碍因素

四、识别和处理移情现象

移情是指来电者把对父母或对过去生活中某个重要任务的感情、态度和属性转移到了接线员身上，并相应地对接线员作出反应的过程

模块八 实施方案

克服阻碍因素

四、识别和处理移情现象

1. 移情的表现及原因

移情通常分为正移情和负移情两种

2. 处理移情现象

咨询师要学会区别移情与依赖

模块八 实施方案

克服阻碍因素

五、识别和处理阻抗现象

阻抗是指来电者在心理咨询过程中，以公开或隐蔽的方式否定接线员的分析，拖延、对抗接线员的要求，从而影响热心交流的进展，甚至难以顺利进行的一种现象

模块八 实施方案

克服阻碍因素

五、识别和处理阻抗现象

1. 阻抗的表现：

阻抗可以理解为热线交流过程中来自于来电者的某种抵抗的力量

模块八 实施方案

克服阻碍因素

五、识别和处理阻抗现象

1. 阻抗的表现：

阻抗的表现形式

讲话程度、讲话内容、讲话方式、咨询关系

模块八 实施方案

克服阻碍因素

五、识别和处理阻抗现象

2. 阻抗的原因

成长的痛苦、功能性的行为失调、
对抗交流或接线员的心理动机

模块八 实施方案

克服阻碍因素

五、识别和处理阻抗现象

3. 处理阻抗现象：通过建立良好的关系解除来电者的戒备心理；正确地进行心理诊断和分析；以诚恳的态度帮助来电者正确地对待阻抗；使用咨询技巧突破阻抗

模块八 实施方案

克服阻碍因素

牛 午

苍蝇

模块九 效果评估

模块九 效果评估



- 一、阶段小结与效果巩固
- 二、效果的评估
- 三、关系的匹配与转介处理
- 四、案例记录整理与保管
- 五、关系的结束



模块九 效果评估

一、阶段小结与效果巩固

1. 每次热线效果的小结

阶段小结包括接线员的小结、来电者的小结和来自双方共同的讨论

模块九 效果评估

一、阶段小结与效果巩固

2. 商讨下一次热线的任务
3. 布置家庭作业

接线员给来电者布置的作业，其形式和内容可以多样

模块九 效果评估

一、阶段小结与效果巩固

4. 正视与处理反复现象

5. 处理失误

➤ 通过追踪研究，常见以下四种结果

➤ 第一，来电者的问题已顺利解决，实现了目标，表明效果显著

模块九 效果评估

一、阶段小结与效果巩固

5、处理咨询失误

- 第二，来电者问题大部分已解决，实现大部分目标，表明效果较好

模块九 效果评估

一、阶段小结与效果巩固

5. 处理咨询失误

- 第三，来电者问题小部分已解决，主要问题依然存在，表明仅有一定效果
- 第四，来电者问题基本没有解决，目标没有实现，没有助人效果

模块九 效果评估

二、咨询效果的评估

1. 咨询效果评估的时间点

在热线交流过程中应该不断地总结、评估效果，及时进行调整

模块九 效果评估

二、效果的评估

2. 效果的评估内容

效果的评价内容应围绕目标展开，只有实现目标，才是助人效果的直接体现

模块九 效果评估

二、效果的评估

3. 效果评估的维度：

第一，来电者对效果的自我评估（自评）

第二，来电者社会功能恢复的情况

第三，来电者周围人士特别是家人、朋友和同事对来电者的评定（他评）

第四，来电者热线前后心理测量结果的比较

第五，接线员的观察与评定

第六，来电者某些症状的改善程度

模块九 效果评估

二、效果的评估

4. 效果的阶段性、全程性分析

模块九 效果评估

二、效果的评估

➤ 相关知识

1. 效果的标准问题
2. 安慰剂作用
3. 相互作用的复杂性
(详见心理三级技能书)

模块九 效果评估

二、效果的评估

➤ 注意事项

第一，在评估效果时要注意的情况

第二，来电者症状改善与问题的解决，也可能经由热线以外的诸因素而发生

模块九 效果评估

三、关系的匹配与转介处理

心理热线应该体现出让双方满意的效果，为了更好地体现效果，关系的匹配是非常重要的

模块九 效果评估

三、关系的匹配与转介处理

1. 选择合适的对象

- 动机正确
- 人格正常
- 信任度高
- 行动自觉
- 匹配性好
- 智力正常
- 年龄适宜
- 内容合适

模块九 效果评估

三、关系的匹配与转介处理

2. 判断来电者是否适宜自己

少数来电者对特定的接线员来说是不适宜的，或者说是比较不适宜的。这种不相适宜的情况为

- 欠缺型
- 忌讳型
- 冲突型

模块九 效果评估

三、关系的匹配与转介处理

3. 对关系不匹配的处理

- 调整关系的匹配程度
- 在无法实现匹配的情况下转介

模块九 效果评估

五、关系的结束

1. 确定结束的时间
2. 全面回顾和总结

模块九 效果评估

五、关系的结束

3. 帮助来电者运用所学的方法和经验

➤ 心理热线的本质是“助人自助”，通过交流，提高来电者自知、自控、自我行动能力，把在热线中获得的知识、方法、体验运用到日常生活中，实现知识与能力的迁移，逐渐走向成熟

模块九 效果评估

五、关系的结束

4. 让来电者接受离别

模块十 心理热线典型常见问题的处理措施

心理热线典型常见问题的处理措施

接线员方面

1、新手，担心

下一个热线是谁打来的？会是什么问题呢？我能应对吗？

应对不了怎么？

解决之道：熟悉框架结构，建立信心 明确局限性，不是所有的来电，都能由某一特定接线员解决 转介

心理热线典型常见问题的处理措施

接线员方面

2、我怎么那么不爱听他（她）说话呢？

解决之道：自我提升，接纳，价值中立

转介

心理热线典型常见问题的处理措施

接线员方面

3、交流中出现接线员不愿意交流的话题

解决之道：无条件接纳，价值中立

转介

心理热线典型常见问题的处理措施

接线员方面

4、交流中出现接线员不具备知识、也无相关体验的内容，怎么办？

解决之道： 转介

心理热线典型常见问题的处理措施

接线员方面

5、交流中特别想挂断电话，怎么办？

解决之道：负移情？情绪反应，先处理自己的情绪

心理热线典型常见问题的处理措施

接线员方面

6、接线员想对来电者发火，怎么办？

解决之道：冲突？负移情？无条件接纳，价值中立

转介

心理热线典型常见问题的处理措施

接线员方面

7、接线员认为可以结束了，但来电者喋喋不休，怎么办？

解决之道：耐心解释后可以挂断电话，符合职业要求

心理热线典型常见问题的处理措施

接线员方面

8、接线员初评后认为来电者的问题不适合热线咨询，但来电者不认可，怎么办？

解决之道：耐心解释后可以挂断电话，符合职业要求

心理热线典型常见问题的处理措施

接线员方面

9、接线员初评后认为来电者可能属于精神病性障碍，怎么办？

解决之道：建议到专科医院检查评估，之后结束通话

心理热线典型常见问题的处理措施

接线员方面

10、接线员初评后认为来电者可能存在自杀风险，怎么办？

解决之道：不慌，先评估，后处理

心理热线典型常见问题的处理措施

接线员方面

11、接线员初评后认为来电者可能危害社会（传染病？）的风险，怎么办？

解决之道：不慌，先评估，后处理

心理热线典型常见问题的处理措施

接线员方面

12、接线员认为不适合在线上做，或需要转介，怎么办？

解决之道： 转给同行，可以明确哪家机构或专家，也可以
不明确，但不能自己线下做

心理热线典型常见问题的处理措施

接线员方面

13、接线员认为来电者人格偏执，怎么办？

解决之道： 转介

比来电者更偏执

心理热线典型常见问题的处理措施

接线员方面

14、接线员认为来电者的问题涉及到他人，怎么办？

解决之道： 建议线下咨询，如家庭治疗

心理热线典型常见问题的处理措施

来电者方面

1、宣泄情绪且多话，接线员无从下嘴

解决之道：搭台子，提供释放的空间，不谋求提供帮助

倾听

心理热线典型常见问题的处理措施

来电者方面

2、分不清热线的性质，执意想解决他人，或非心理学的内容，接线员怎么办？

解决之道：耐心，充分说明，解释，不谋求提供帮助

心理热线典型常见问题的处理措施

来电者方面

3、来电者出现依赖，怎么办？

解决之道：鼓励自我探索与改变，不能有求必应

心理热线典型常见问题的处理措施

来电者方面

4、来电者出现阻抗，怎么办？

解决之道：识别阻抗，知晓阻抗产生的原因和意义，突破
阻抗

心理热线典型常见问题的处理措施

来电者方面

5、来电者想建立职业关系以外的联系（手机号？建微信，线下见面？等），怎么办？

解决之道：知晓职业要求，婉拒

心理热线典型常见问题的处理措施

来电者方面

6、来电者就某一问题反复诉说，不见解决问题，怎么办？

解决之道：了解反复诉说的原因，鼓励做出改变

无力（或无法）改变的转介

心理热线典型常见问题的处理措施

来电者方面

7、性相关问题的来电

解决之道：理性对待，先判断是否骚扰电话，否，提供帮助，是，挂断电话，不具备知识的转介

心理热线典型常见问题的处理措施

来电者方面

8、来电求助的内容不属于热线解决的范畴，怎么办？

解决之道：不生硬拒绝，在力所能及的范围内提供帮助

心理热线典型常见问题的处理措施

来电者方面

9、热线交流后，来电者对接线员产生了信任，要求上门服务，怎么办？

解决之道：遵守职业要求，说明，婉拒

心理热线典型常见问题的处理措施

来电者方面

10、来电者心理问题复杂，但接线员认为有能力帮助他，只是时间上需要多次，怎么办？

解决之道：建议线下进行，也可以通过热线进行

心理热线典型常见问题的处理措施

常见问题的解决思路

一、抑郁情绪类

- 1、接纳、共情
- 2、认知矫正 消极 → 积极 自我否定 → 自我肯定
- 3、体验
- 4、其他

心理热线典型常见问题的处理措施

常见问题的解决思路

二、焦情绪类

1、接纳、共情

2、认知矫正 紧张 → 放松 自我否定 → 自我肯定

3、挖掘资源体验

4、其他

心理热线典型常见问题的处理措施

常见问题的解决思路

三、不满、看不惯、牢骚等

1、共情

2、引导其接纳现实 改变认知

3、不把自己的价值观强加给别人

4、其他

心理热线典型常见问题的处理措施

常见问题的解决思路

四、各种矛盾冲突

1、共情

2、理清思路 明确需求 学会抉择 摆脱痛苦烦恼

3、挖掘资源

4、其他

心理热线典型常见问题的处理措施

常见问题的解决思路

五、恋爱相关问题

- 1、恋不成
- 2、认知 自我认识 目标
- 3、人与人之间关系的影响因素、决定因素
- 4、过高要求与自身条件之间的矛盾无法调和
- 5、艺术与技巧

心理热线典型常见问题的处理措施

常见问题的解决思路

六、婚姻家庭

- 1、需求不一致造成的矛盾无法调和
- 2、艺术与技巧
- 3、需要与期待，建设与维护
- 4、家庭成员的关系与互动
- 5、其他

心理热线典型常见问题的处理措施

常见问题的解决思路

七、人际关系矛盾

- 1、接纳 温暖热情 真诚 共情 积极关注 语言表达
- 2、人际交往 互动
- 3、技巧
- 4、其他

心理热线典型常见问题的处理措施

常见问题的解决思路

八、各种压力问题

1、压力的产生

2、压力的作用与表现

3、压力的化解 重点解决 糟糕至极 不合理想象 消极认知

4、其他

心理热线典型常见问题的处理措施

常见问题的解决思路

九、老年人再婚问题

1、共情

2、存在的各种问题

3、问题的解决 子女反对 各种担心 房、财产 赡养

4、其他

附 心理咨询的理念原则与伦理

心理咨询师的职业伦理

(中国心理学会临床与咨询心理学专业委员会 2007年1月)

(一) 总原则

善行 让求助者获益、行使权利、避免伤害

责任 心理师服务的最高水准，认清自己专业的、伦理及法律的责任，维护专业信誉

心理咨询的理念原则与伦理

(一) 总原则

诚信 心理师在咨询实践活动中保持行为的诚实性和真实性、公正
心理师应公平、公正地对待自己的专业工作及其他人员

尊重

心理师应尊重每一个人，尊重个人的隐私权、保密性和
自我决定的权利

心理咨询的理念原则与伦理

(二) 专业关系

这种工作关系应以促进寻求服务者的成长和发展，从而增进其自身的利益和福祉为目的

- 1 咨询师不得因求助者任何方面的因素歧视对方
- 2 咨询师应尊重求助者的知情同意权
- 3 咨询师应依照当地政府要求或本单位的规定恰当收取专业服务费用
- 4 咨询师要明了自己对求助者的影响力，尽可能防止损害信任和引起依赖的情况发生

心理咨询的理念原则与伦理

（二）专业关系

- 5 咨询师应尊重求助者的价值观
- 6 咨询师不应为自己或第三方谋取利益
- 7 咨询师应避免与求助者发生双重关系
- 8 咨询师不得与求助者发生任何形式的性和亲密关系
- 9 咨询师在与某个求助者结束心理咨询或治疗关系后，至少三年内不得与该求助者发生任何亲密或性关系

心理咨询的理念原则与伦理

(二) 专业关系

- 10 咨询师在进行心理咨询与治疗工作中不得随意中断工作
- 11 咨询师本着为对方负责的态度将其转介
- 12 咨询师应与同行建立一种积极合作的工作关系，以提高对求助者的服务水平

心理咨询的理念原则与伦理

(三) 隐私权与保密性

- 1 咨询师有责任保护求助者的隐私权，同时认识到隐私权在内容和范围上受到国家法律和专业伦理规范的保护和约束
- 2 咨询师有责任向求助者说明工作的保密原则，以及这一原则应用的限度
- 3 咨询师应清楚地了解保密原则的应用有其限度，保密原则的例外
- 4 咨询师有遵循法律规定的义务

心理咨询的理念原则与伦理

录音录像资料的使用

- 1 咨询师只有在得到求助者书面同意的情况下，才能对心理咨询或治疗过程进行录音、录像或演示
- 2 因专业工作需要对心理咨询或治疗的案例进行讨论，应隐去那些可能会据此辨认出求助者的有关信息(得到求助者书面许可的情况例外)
- 3 咨询师在演示求助者的录音或录像、或发表其完整的案例前，需得到对方的书面同意

心理咨询的理念原则与伦理

（四）职业责任

咨询师应遵守国家的法律法规，遵守专业伦理规范

- 1 咨询师应在自己专业能力范围内，为不同人群提供适宜而有效专业服务
- 2 咨询师应充分认识到继续教育的意义，保持对所用技能的掌握和对新知识的开放态度
- 3 咨询师应保持对于自身职业能力的关注，在必要时寻求专业督导或同行的专业帮助

心理咨询的理念原则与伦理

（四）职业责任

- 4 咨询师应关注自我保健，必要时应限制、中断或终止临床专业服务
- 5 咨询师在工作中需要介绍自己情况，以确切的方式表述其专业资格，不得贬低他人
- 6 咨询师不得利用专业地位获取报酬之外的私利

心理咨询的理念原则与伦理

（四）职业责任

- 1 当咨询师需要向第三方（例如法庭、保险公司等）报告自己的专业工作时，应采取诚实、客观的态度准确地描述自己的工作
- 2 当咨询师通过公众媒体从事专业活动，要基于恰当的专业文献和实践，尊重事实，注意自己的言行应遵循专业伦理规范

心理咨询的理念原则与伦理

（五）心理测量与评估

- 1 咨询师应正确理解心理测量与评估手段在临床中的意义和作用
- 2 心理测量与评估的目的在于帮助求助者，不得滥用测量或评估手段以牟利
- 3 接受过心理测量的相关培训，方可实施该测量或评估工作
- 4 应尊重求助者，给予准确、客观、可以被对方理解的评估，避免误解

心理咨询的理念原则与伦理

（五）心理测量与评估

- 5 测验前说明某测验的局限性。不能仅仅依据心理测量的结果做出心理诊断
- 6 有责任维护心理测验材料完整性和安全性，不得向非专业人员泄漏相关测验的内容
- 7 应使用科学公认的测量，并提供完善的使用说明

心理咨询的理念原则与伦理

（六）伦理问题处理

- 1 如果咨询师所在机构的要求与伦理规范有矛盾之处，在坚持伦理规范的前提下，合理地解决冲突
- 2 咨询师若发现同行或同事违反了伦理规范，应予以规劝。若规劝无效，应通过适当渠道反映其问题。如果对方违反伦理的行为明显，造成严重危害，无法解决，心理师应当举报

心理咨询的理念原则与伦理

（六）伦理问题处理

- 3 咨询师有责任配合本学会的伦理工作组对可能违反伦理规范的行为进行调查和采取行动
- 4 本伦理规范反对以不公正的态度或报复的方式提出有关伦理问题的申诉
- 5 本学会设有伦理工作组，以贯彻执行伦理守则，接受伦理问题的申诉，提供与本伦理守则有关的解释，并处理违反专业伦理守则的案例

谢谢！

