

一例针对人际关系困扰的 大学生心理咨询干预报告

刘万丽

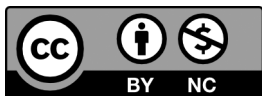
济南大学，济南

摘要 | 高校承担着心理育人的职责，高校心理咨询在培育大学生积极乐观心态、排解大学生心理烦恼、预防严重心理疾病等方面发挥着重要作用。本文是一例针对因学业受挫、家庭矛盾突出、宿舍关系恶化而出现一般心理问题的大学生的心理咨询干预案例。心理咨询师与来访者共同商讨咨询方案，咨询师运用理性情绪疗法和空椅子技术，经过5次咨询帮助来访者走出情绪困扰，摆脱心理痛苦，恢复了心理平衡。希望此案例能够为高校心理咨询工作提供启发和参考。

关键词 | 一般心理问题；理性情绪疗法；空椅子技术；高校心理咨询工作

Copyright © 2024 by author (s) and SciScan Publishing Limited

This article is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/). <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



1 案例背景

1.1 来访者背景信息

小阳，女，21岁，大三学生，独生女，担任班级团支部书记，学习成绩优异，老师眼中的“尖子生”。咨询师对来访者首次来访的印象：长相清秀，衣着得体，礼貌，神情焦虑，眉头紧锁。

来访者咨询前两周因腰部受伤在学校休养了两周，来访时已经痊愈；来访者的奶奶因严重疾病住院一个月，家里因此经济困难，父亲变得易怒。来访者近期在“优秀团干部”竞选中由于民主投票环节中选票过少而落选，怀疑是善妒的一位舍友到处撒播她的坏话，破坏她的名声所致。

1.2 来访者咨询信息

来访者哭诉最近在一场“优秀团干部”的竞选上失利，自己很不能接受，心里不服气，心情很郁闷，连续几天不想吃饭，晚上难以入睡。她认为自己平时积极参加各种社团活动，努力学习，认真负责、兢

兢兢业业的干好班务。自诉虽然工作上很多时候不能被同学们所理解，但自认为是老师和班委心中的理想优秀团干部人选，但是在民主投票环节，很多同学没有为自己投上赞成票。

来访者怀疑自己落选和室友小王有关，越想越觉得愤怒。来访者讲到，小王很有个性，脾气大，一般不考虑别人的感受。另外两位室友也是对小王敢怒不敢言，来访者与小王发生过几次正面冲突，并且来访者也从另外两位室友口中得知小王多次在背后和另外一间宿舍的同学们说她的坏话，且被来访者现场抓住，来访者与小王当堂对质，至此关系更加恶化。因此，来访者深刻怀疑落选也和室友小王有关，因为最近室友小王总是和隔壁宿舍的同学亲密地走在一起。来访者认为自己在工作上付出那么多，同学们就应该投票选她。

来访者自诉，相比之下，和另一位班委小刘关系较好。但是在竞选团干部前几天的时候，由于来访者未能帮小刘查寝，且直言拒绝了小刘（小刘夜不归宿，不能及时去巡查其他人的寝室晚归情况），所以这两天小刘一直不理来访者，来访者感觉心中很难受，不断地抱怨自己做错了什么。

另外，来访者补充到，最近奶奶住院一个月了，母亲忙于照顾奶奶，父亲忙于医院和工作单位两边跑，脾气很不好。来访者只去过医院两回，父亲认为来访者不关心老人健康，不主动分担家里的重担。前两天来访者在听到父亲的指责后，和父亲发生了激烈的争吵，父亲也动手打了来访者，这件事压抑得来访者喘不过气来。

2 心理评估与诊断过程^[1]

2.1 排除器质性病变

来访者虽两周前腰部受伤，在学校休养了两周，但来访时已经痊愈。另外，来访者近几天竞选“优秀团干部”落选，导致食欲不振，晚上难以入睡，虽有躯体症状，但有明显诱因，并且无其他医学疾病史，可排除器质性病变。

2.2 排除精神病性问题

根据区分心理正常与异常的心理学三原则，该来访者产生情绪困扰有明显的原因，情绪性质与强度和现实处境相符合，有良好的自制力，也有求治愿望，心理活动协调一致；人格没有发生明显变化，心理状态正常；没有出现精神病性症状，可排除精神病性问题。

2.3 排除神经症性问题

该来访者的内心冲突来自三个方面：第一，来访者十分期待自己能获得“优秀团干部”的愿望与落选的结果；第二，来访者认为自己在学习、班务上的许多付出与同学们不投票支持自己得到回报的失衡状态的内心冲突；第三，来访者与舍友小王、好友小刘的人际关系冲突；第四，来访者与父亲的关系冲突。

这些冲突都是具有现实意义的冲突，属于常形冲突，可排除神经症性问题。

2.4 排除严重心理问题

该来访者对竞选失败这一应激事件感到郁闷，愤怒情绪仅局限于与小王的关系上，对父亲动手打自

己的事感到委屈难过，但都没有泛化，因此可排除严重心理问题。

2.5 来访者心理问题情况

来访者主要症状是难过、愤怒、委屈和抑郁情绪，伴有入睡困难。这些情绪、生理和心理反应尚在正常范围内，持续时间不足一个月，没有严重影响其社会功能。

2.6 诊断结果

初步诊断为一般心理问题。

3 原因分析

3.1 生理原因

来访者是一名21岁的女大学生，正处于青春期，生理逐渐成熟，生理变化也易使情绪受外界刺激干扰。

3.2 心理原因

来访者小阳在班级里担任班委干部，做事认真负责，兢兢业业，是老师的小助手，积极参加各种课外活动，表现优秀，希望自己能当选优秀团干部，说明来访者个性要强；并且在与舍友小王的关系上，能与其几次产生正面冲突，说明小阳的人格特质并非是胆小怕事的类型；来访者个性较敏感，缺乏情绪调节的方法。

来访者小阳存在认知上的偏差，认为自己在班务上花费了时间和精力，尽心尽力为大家服务后，所有的同学就应该投票支持她当选优秀团干部，属于绝对化的要求。

另外，来访者小阳也缺乏有效解决问题的能力，如当小刘提出不合适的帮助请求时，小阳并未采取委婉拒绝的方式。

3.3 社会原因

来访者小阳之所以感到伤心、难过，哭泣，并伴有抑郁、愤怒等情绪，主要是由于近期的三件负性生活事件：其一，在把握很大的“优秀团干部”竞选中失利；其二，与舍友小王的正面冲突；其三，父亲动手打了来访者。

此外，来访者缺乏社会支持系统，当发生这些负性生活事件时，来访者没有合适的倾诉对象，母亲忙于照顾生病的奶奶，朋友小刘与自己闹别扭。

4 咨询目标的确定

根据以上诊断、评估和分析，与小阳沟通后，确定了咨询目标：

第一，缓解激动、愤怒等情绪，改善失眠症状；

第二，共同探讨来访者在认知上的不合理方面，建立正确的自我评价体系，改善心理健康水平；

第三,学习有效的人际交往、沟通技巧和情绪调节方式,以缓解人际矛盾、改善精神生活质量。

5 咨询方案的制订

在接待来访者过程中,咨询师使用共情、无条件积极关注、耐心倾听、情感反应和内容反应后,了解了小阳的基本情况,确定为一般心理问题。接下来与小阳协商一致,采用以下方法进行心理治疗。

5.1 放松训练

放松训练是行为治疗中使用最广的技术之一。行为治疗最大的特点是将咨询的着眼点放在可观察的外在行为改变上。行为治疗不关心所谓“潜意识”或“内在精神的症结”,也不管行为发生的动态和因果关系,而是把着眼点放在可观察的非适应性行为上。操作步骤:首先,咨询师介绍原理;其次,咨询师进行示范、指导并强化求助者的练习;最后,布置家庭作业,建议求助者每日练习1-2次。

针对小阳哭泣不止及激动的情绪,允许她情绪宣泄,适当流泪哭泣,然后采用想象放松法,指导她跟随着咨询师一起放松。

5.2 理性情绪疗法^[2]

理性情绪疗法是美国心理学家埃利斯于20世纪50年代创立的。该疗法认为引起人们情绪困扰的不是外界刺激事件,而是人们对事件的态度、看法、评价等认知内容。因此,要改变情绪困扰的不是外界事件,而应该是改变个体的认知。其中,A代表外界事件;B代表认知;C代表情绪和行为反应,所以其核心理论又称ABC理论。

来访者不合理信念的主要特征是绝对化要求、过分概括化和糟糕至极。

绝对化要求是指人们以自己的意愿为出发点,对某一事物认为其必定会发生或不会发生的信念。它通常与“必须”“应该”这类词汇连在一起。如:“我必须获得成功”“别人必须友好地对待我”“生活应该是很容易的”等。过分概括化,是一种以偏概全的不合理思维方式的表现。一方面,表现为对自身的不合理评价。自己做错了一件事就认为自己一无是处,以某一件事或几件事来评价自己的整体价值,其结果往往是导致自责自罪、自卑自弃,从而产生焦虑和抑郁等情绪;另一方面,表现为对他人的不合理评价。别人稍有一点对不住自己就认为他坏透了,完全否决他人,从而产生敌意和愤怒等情绪。糟糕至极是一种把事物的可能后果想象、推论到非常可怕甚至灾难结果的非理性信念。

本案例中,小阳存在绝对化要求的不合理信念,认为自己在班务上尽职尽责后,同学们就应该投票选举她为“优秀团干部”。其中,A代表竞选失败这一刺激事件,B代表小阳的不合理信念,即认为在自己付出后,其他人就应该回报她,投票支持她,C代表小阳在刺激事件后的郁闷、难过、气愤的情绪。通过面质技术与来访者的不合理信念进行辩论,让来访者领悟到自己的错误认知,从而改变不合理的信念,调节情绪,恢复健康心态。

5.3 空椅子技术^[3]

空椅子技术是格式塔流派常用的一种技术,是使来访者的内射外显的方式之一。使用空椅子技术旨

在帮助当事人全面觉察发生在自己周围的事情，分析并体验自己和他人的情感，学会换位思考。

这种技术通常运用两张椅子，要求来访者坐在其中一张椅子上，然后再换坐到另一张椅子上，扮演那个与自己有关的人或客体，以此让来访者持续进行对话，从而使来访者充分体验冲突，从不同的角度接纳与整合自己与他人，进而解决冲突。

它包括三种操作方式：第一，倾述宣泄式。这种形式一般只需要一张椅子，将这张椅子放在来访者的面前，假定某人坐在这张椅子上。来访者把自己想要对他说却来不及说的话表达出来，从而使内心趋于平和。第二，自我对话式。即自我存在冲突的两个部分展开对话，假如来访者内心有很大的冲突，又不知道如何解决时，可放置两张空椅子在来访者面前。来访者坐在其中一张椅子上时，扮演自己的某一部分；坐在另外一张椅子上时，则扮演自己的另一部分。依次进行对话，从而达到内心的整合。第三，他人对话式。此方式用于自己与他人之间的对话。操作时可放两张椅子在来访者面前，当来访者坐到一张椅子上时，扮演自己；坐在另一张椅子上时，则扮演他人。

在本案例中，通过空椅子技术——他人对话式，让来访者体会到换位思考的重要性和必要性。来访者和好友小刘闹矛盾，虽然小刘身为班委没有以身作则，但她们之间的矛盾源于小阳拒绝帮助小刘的方式太过于直接，没有考虑对方的感受。每个人都比较悦纳赞美之声，当遭遇到拒绝时都会产生反感和不愉快的体验。因此，通过空椅子技术来指导来访者分析和体察对方的心理和情感，使其意识到委婉拒绝他人的艺术。另外，通过空椅子技术，还能启发来访者思考自己落选的原因，例如，为什么平时在班务工作上不能被同学们所理解，以及在和舍友小王矛盾激化的情况下，自己是否存在言语过激伤害到对方的情况。通过这种方式，逐渐让来访者体会到站在对方的角度上思考之后再来说话和做事的重要性，有利于创造和谐的人际关系。同时，通过空椅子技术，来访者能更深刻地理解父亲的操劳和疲倦，体谅父亲作为家中顶梁柱所承受的压力和焦虑。鼓励来访者和小王、小刘以及父亲进行真诚的沟通，多次尝试缓和矛盾，以此来改善人际关系冲突，进而改善睡眠质量。

6 咨询小结

在本案例中，心理咨询师运用了共情、无条件积极关注、耐心倾听、情感反应和内容反应，以及放松训练技术，有效缓解了来访者激动和压抑的情绪；通过理性情绪疗法，使来访者认识到同学们并不一定就应该认为她就是优秀团干部的最佳人选，从而纠正了她的不合理信念；鼓励来访者与舍友小王进行不带情绪的沟通，引导来访者主动去缓解矛盾；使用空椅子引导来访者意识到在拒绝他人时应以委婉的方式最为合适，从而启发来访者认识到她和小刘的矛盾从何而来；指导来访者使用空椅子技术尝试和父亲沟通，站在父亲的角度去理解其重担之下的感受和苦楚，并试着原谅父亲。最终，来访者表示自己已和小刘、小王推心置腹的交流过，反思后发现自己平时存在态度比较傲慢、说话比较直接的问题，并愿意去做出改变，缓解了人际矛盾。同时，来访者还主动和父亲和解，并反馈自己的失眠症状已经好转很多，咨询效果明显^[4]。

7 总结

高校个体心理咨询作为心理健康教育的重要途径，以其精准化、精细化、高质量的特点确保心理育

人实效^[5]。它不仅能够帮助大学生缓解情绪困扰,摆脱心理痛苦,预防严重心理疾病,而且在提升大学生心理调节能力、增强心理素质方面发挥着不可估量的作用。此案例中所运用的心理咨询技术同样适用于高校辅导员的谈心谈话工作,有助于辅导员走进学生内心,助力学生贴近辅导员,建立互信共赢的关系,从而有利于心理健康教育工作顺利开展^[6]。

参考文献

- [1] 吴建华. 一例大学生人际交往心理咨询案例报告[J]. 心理月刊, 2021, 16(10): 218-219.
- [2] 田英. 浅谈理性情绪疗法在中学生考试焦虑心理咨询中的应用原则[J]. 心理月刊, 2020, 15(17): 71-72.
- [3] 刘鹏志. “空椅子技术”在心理咨询中的应用[J]. 思想·理论·教育, 2005(18): 71-73.
- [4] 王恩界, 周展锋. 心理咨询效果影响因素的研究现状与展望[J]. 中国全科医学, 2017, 20(1): 108-113.
- [5] 张澜, 杨丽君. 新时代高校心理育人工作的路径研究[J]. 铜陵学院学报, 2023, 22(2): 67-72.
- [6] 金玲华. 心理咨询技术在高校辅导员谈心谈话中的应用探索[J]. 大学, 2023(25): 189-192.

A Report on the Psychological Counseling Intervention of a College Student for Interpersonal Distress

Liu Wanli

Jinan University, Jinan

Abstract: Universities bear the responsibility of psychological education, and psychological counseling in universities plays an important role in cultivating positive and optimistic attitudes among college students, relieving their psychological worries, and preventing serious mental illnesses. This article is a psychological counseling intervention case for college students who experience general psychological problems due to academic setbacks, prominent family conflicts, and deteriorating dormitory relationships. The counselor and the visitor jointly discuss the counseling plan. The counselor uses rational emotional therapy and empty chair technology to help the visitor overcome emotional distress, overcome psychological pain, and restore psychological balance after 5 sessions. I hope this case can provide inspiration and reference for psychological counseling work in universities.

Key words: General psychological issues; Rational emotional therapy; Empty chair technology; Psychological counseling work in universities