

# 一例大学生人际交往问题的心理咨询案例报告

## ——焦点解决短期心理咨询技术的运用

徐蓉

(渭南师范学院 711799)

A psychological counseling case report on interpersonal communication problems of college students

--Focus on the application of short-term psychological counseling techniques

Xu Rong

(Weinan Normal University, 711799)

### (一) 个案信息

王某,女,19岁,大一学生,入学两个月左右,独生子女。中学阶段以学习为主,成绩优秀,家人对其期望很高,如愿考入师范类学校。但学校离家又远又偏,王某是第一次离家,并且与其他三名来自全国不同地区的同学同住宿舍。

王某自述大学入校以来不知道如何与同学们相处,无法融入别人的生活,做什么事情都是自己一个人。每次想跟别人交流的时候,感觉别的同学都能侃侃而谈,而自己说不了几句就不知道要说什么了。现在王某吃饭、学习、玩耍都是一个人,很少和其他同学一起。但看着同学三五成群地去吃饭、溜操场,而自己是一个人的时候,心里很不是滋味。虽然爸爸妈妈在电话中也向王某传授过很多主动交往的方法和技巧,但都很难做到。晚上的时候会感到孤独、想家,甚至会偷偷地小声哭泣,这种状态会影响王某的睡眠,第二天总是无精打采,上课状态不佳,人也变得不爱说话,经常低着头,不会主动与别人交流。

### (二) 咨询信息

2021年11月3日-2021年11月30日,每周1次,每次40分钟,共四次。未接受督导、未接受药物治疗。

### (三) 个案概念化(含评估与工作诊断)

#### 1.心理状态的评估

王某的主要问题表现为适应方面的人际沟通问题。面对新环境不能很好地融入其中,突出表现在人际沟通方面,无法与他人建立良好的人际关系,从而陷入无力应的状态。其精神活动与智力正常,无幻觉、妄想和思维紊乱,无重大躯体疾病,心理冲突是由于现实生活事件激发,其心理活动内在协调一致,人格相对稳定,属于心理咨询的工作范畴。

#### 2.诊断及诊断依据

对该求助者的诊断是:一般心理问题。

#### 诊断依据:

(1)根据病与非病的三原则。该求助者知情意协调一致,个性稳定,有自知力,有主动求医行为,无逻辑思维混乱,无感知觉障碍,无幻觉,妄想等精神病性问题,可以排除精神病性问题。

(2)根据许又新教授提出的神经症临床评定方法。求助者的问题是由于现实问题所引起,求助者内心冲突具有现实意义,其精神痛苦和社会功能损害程度较轻,因此可以排除神经症。

(3)根据一般心理问题的诊断标准。①求助者因现实生活事件

而产生的内心冲突,冲突是常形的。②求助者从产生适应不良状况开始持续时间为两个月。③求助者在不良状态下基本维持正常的生活和学习,但是效率有所下降。④求助者对自己的心理问题有自知力,有主动求医的意愿和行为。

### (四) 咨询方案

王某主动前来寻求帮助,有改变的动机,有一定的总结和概括能力,并且焦点解决短期咨询的方法适用于学校情境中的人际交往问题。与王某协商后,决定使用焦点解决短期咨询的方法。

#### 1.理论依据:焦点解决短期心理咨询技术

焦点解决短期心理咨询技术的基本精神是强调如何解决问题,而非发现问题原因;以正向的、朝向未来的、朝向目标的积极态度促使改变的发生。是一种建构解决之道的治疗,晤谈过程有其组织性,主要包含两个部分:其一是在个案的主观架构中,发展出正向描述的、小的、具体的、设定良好的正向目标;其二是以例外为根基,发展出多元的解决策略。过程简洁、目标明确,强调语言在建构现实中的核心作用,提出要重建积极地语言表达方式与技巧,实施有效的信息回馈,把语言作为揭示问题和解决问题的一条重要途径。强调个案的主动角色,远离过去病理学的问题思考取向,不去探究坏的、不良的所在,而是以合作的姿态邀请个案共同寻找好的、有资源的、有用的例外,以形成问题的解决之道。

对于出现人际交往问题的来访者,原因往往是多方面的,焦点解决短期咨询把咨询的重点放在探索问题的解决上,而不纠缠问题的原因及问题本身,很适合解决人际交往问题。

2.咨询目标:主动与同学沟通交流;以舒服的状态融入同学中去。

3.咨询方法:刻度评价的技术、例外询问。

4.其他:免费咨询。

### (五) 咨询过程

#### 1.明确心理问题,初步对目标进行聚焦(第一次咨询)

明确王某的问题属于人际关系方面的一般心理问题,与来访者商定使用焦点解决的咨询方法。引导来访者以积极正向、具体、可操作化等原则为依据,设定咨询目标:主动与同学沟通交流;以舒服的状态融入同学中去。布置家庭作业为观察并记录与同学相处过程中的细节,尤其是自己的想法或做法。

#### 2.正向看待问题,寻找解决方案(第二、三次咨询)

首先,咨询师需要检查来访者的家庭作业完成情况,并对其进

行肯定和赞美。其次，聚焦此次咨询的问题，运用焦点解决短期咨询的技术与方法进行解决。最后，进行正向反馈和布置家庭作业。设定咨询目标的过程是焦点解决的精髓，刻度评价的技术可以帮助来访者对自己的状态进行客观的描述，因此节选来访者进行目标设定过程的一段对话如下：

王某：我现在很痛苦，很孤单，感觉自己无法融入同学们之间。开学两个月了，同学们好多都是两两成群地吃饭、上课，我不知道怎么做才能跟他们融为一体。

咨询师：你感到自己无法融入到同学们之间，很孤独和困扰，所以你想达到什么样的状态呢？

王某：我希望改善这种不会交往的现状。

咨询师：嗯，改善目前这种情况。那么你想要达到的是怎样一种状态呢？

王某：（来访者沉默了一段时间，是来访者在积极地思考。）

咨询师：假如人际交往情况很糟糕是1分，非常好是10分，现在你能给自己打几分呢？

王某：3分吧！

咨询师：那你认为10分的情况应该是什么样子的？

王某：（沉默）成为受同学们欢迎，能侃侃而谈，谈笑风生，和同学们打成一片，朋友很多，大家都很喜欢的人。

咨询师：那你的目标是几分呢？

王某：首先是7分之后再努力争取达到8分吧。对于我来说，8分就足够了。

咨询师：那么8分的人际交往，你觉得是什么样的状态呢？

王某：受同学们欢迎，找到几个有共同爱好的朋友，班里有一部分同学喜欢我。

咨询师：嗯，你做得非常好，我看到你勇敢地朝着自己的目标迈出了第一步。你感觉自己有小小的改变吗？

王某：嗯，有点，之前只是觉得孤独，不知道怎么跟大家交往，非常想摆脱这种状态，但是也没想过要做到什么样子。

例外事件的发生，可以启发王某发现自身存在的很多解决问题的资源，引导王某对自身资源进行整合。摘取本次咨询过程的一段对话如下：

咨询师：其实你很想跟大家搞好关系，成为好朋友，但是自己却不知道怎么做，我很理解你的心情。你愿意在目前3分的基础上再加上分吗？

王某：可以，正在朝着自己的目标靠近。

咨询师：在以往与同学的交往过程中，有没有一次和别人相处中觉得很舒服的体验呢？

王某：（沉默）有一次，爸妈给我邮寄了好多好吃的，我一个人也吃不完，就分给宿舍同学吃，同学都很高兴，一直夸我大方。之后也有同学分给我，我很开心。

咨询师：这是一个非常好的经验。

咨询师：通过这次事件，你觉得你能从中吸收到哪些有助于你发展人际关系的有利信息呢？

王某：我觉得跟别人交往时，自己必须主动采取行动，自己真诚地待别人，别人是会感受得到的。

3.初步评估咨询效果，分享经验，进行咨询巩固（第四次咨询）

咨询师对整个咨询效果进行评估，可引导来访者观察以下几项：例外的发生以及发生的比例是否提高，在例外中自身的资源与优势，

自身什么地方变得好一些了，自己目前状态的评分。摘取本次咨询过程的一段对话如下：

咨询师：你第一次来时，给自己的人际交往状态打了3分，那现在呢？

王某：现在应该是6分了。

咨询师：可见改变是一点一点发生的，甚至在你不知道的时候。

王某：是啊，跟我第一次来时有很大的变化。

咨询师：如果现在你的面前有个水晶球，它有魔法，可以看到未来，想象一下，当你的问题解决了，你会看到你的生活有什么不一样？

王某：我会主动和别人打招呼，耐心地倾听别人的诉说，换一个角度为别人着想，重视和朋友的沟通交流，跟他们分享我的快乐，关心他们，热心地帮助他们……

咨询师：哈哈，你的口才表达很好呀！那么，这样的交往状态，你认为应该是几分呢？

王某：我觉得应该是8、9分，我会积极地向它努力。

#### （六）咨询效果

求助者自我评估：会主动跟同学交流打招呼，孤独感减轻，睡眠也改善了很多。

咨询师评估：求助者变得积极主动，能较好地融入同学中去，能够进行正常的学习生活和人际交往，达到咨询预期目标。

#### （七）案例评价及反思

焦点解决短期咨询认为，来访者拥有解决自身问题的资源，只是需要在咨询师的引导下一点一点地慢慢调动起来，以引发认知和行为上的改变，最终解决问题。对来访者的最初印象是孤独、无精打采、苦恼等负面情绪很强烈，并且在初次访谈前期曾多次哭泣，感觉需要进行多次咨询才能调动起来访者的潜在资源。但随后发现，来访者能够很快走出这种负面的情绪，能够很快冷静下来分析问题、寻找解决的途径，并且对于自身的资源能够很快认可，这加快了咨询的进程。

焦点解决不过分关注问题发生的原因，而是强调如何能够达到咨询目标。当来访者将对“问题是什么”“问题多么严重”的关注转移到“我想要实现什么样的目标”上面的时候，改变就已经发生了。然后咨询师慢慢引导来访者挖掘自己的正向资源，看到之前自己忽略的能力和优势，充分利用这些正向资源，以削减负面资源比例，达到实现正向目标的目的。

焦点解决短期咨询可以在短期内调动来访者身上的有利资源，引导来访者解决问题，适用于有一定的反思能力、正向资源，并且问题出现后短期内求助的来访者，针对一般性心理问题，例如人际交往问题、学校适应问题、短期情绪问题、家庭关系问题等能够有较好的效果。在焦点解决短期咨询的过程中，咨询师的主要工作是要引导来访者以正向的态度和眼光来开始一切改变，需要时刻关注来访者身上的资源，并且以肯定、积极、赞美的方式反馈给来访者，以增加来访者的有利资源。

本案例能够顺利结案，有三方面的原因：一是来访者有强烈的求助意愿、很好的总结反思能力，一定的自我肯定能力，这促进了咨询过程的顺利进行；二是咨询师看到了来访者身上的资源，制定了明确的咨询思路与流程，确保了咨询过程的顺利进行；三是使用焦点解决短期咨询的方法，从正向的角度引导来访者建立目标，挖掘资源，以获得改变和进步。