

一例大学生人际交往困扰咨询案例报告

◎黄翔

摘要：在上级心理咨询师的指导下，采用了合理情绪疗法对一位被人际关系困扰而产生焦虑的大学生进行了6次心理咨询，结果来访者的焦虑情绪明显降低，各种相关身心症状得到改善，达到了预期咨询目标。

关键词：大学生 学业困扰

一、一般资料

柯某，女，19岁，广东茂名人，某高校医检大一学生，汉族，未婚，现住学生宿舍，无宗教信仰。父母都有正式工作，家庭经济条件良好，是家里老大，有一个12岁的弟弟。自述性格内向，人际关系紧张，有2个关系好的朋友，目前尚未结交男朋友。

二、个人成长史

从小随父母生活，父亲是退伍军人，目前从商，母亲是大学教师，生活条件良好。父母期望较高，要求较严格。与父母关系一般，父母两人关系和睦。成长过程较为顺利，没有遇到过重大挫折。

上高职后，成绩中等，性格内向，宿舍人际关系紧张。2020年通过高考进入现在的高职就读，对本专业兴趣浓厚，成绩中等。喜欢看书、独处，看重父母对自己看法。

三、主诉与个人陈述

主诉：近一周来经常注意力不集中，出现阵发性紧张不安，情绪失控，通过在寝室外跑步来宣泄情绪。

个人陈述：从开学军训到现在已经一个多月。由于从小学到高中都是走读状态，所以在行为做事方面喜欢独处。但想着快速融入寝室，所以刚开始入校，也会经常跟宿舍舍友一起吃饭聊天。由于考虑到等人太麻烦了，我等你，你等她，她等她，太耗时间，所以后面就不再主动等人，开始一个人行动。随着参与室友活动少了，寝室舍长开始带头主动远离她，有时甚至不会把班级通知告诉她。到后面发展到交流只是在群里文字交流，在寝室单面交流也很少。发展到后面，只要听到舍长的声音就觉得厌烦，所以自己经常大部分时间都不会在寝室。

四、观察和收集的资料

来访者独自来访，身高一米六左右，皮肤黝黑，衣着简单，举止得体，但表情略

显局促拘谨，眉头紧蹙，坐姿僵硬，态度配合。

无重大躯体疾病，学校体检正常。食欲下降、失眠等症状持续一周左右，没有服用任何药物；无家族精神病史。神志清醒，未见感知觉障碍，说话有条理，回答切题，思维清晰，语言流畅，表达语速稍快，喜欢涉及到计算机应用的工作。

五、评估与诊断

(一)综合临床所收集资料，来访者记忆力和智力正常，不良情绪控制属于初级，症状持续时间不足两月，主动求医。心理问题的关键点是应对挫折和压力的方式不当。

(二)初步印象

一般心理问题：人际交往焦虑情绪。

诊断依据：

根据一般心理问题的诊断标准：

- 1.不良情绪控制属于初级；
- 2.人格无明显异常；
- 3.思维合乎逻辑，思绪正常；
- 4.能正常的学习、生活和社交，社会功能尚可。

(三)鉴别诊断

本案来访者自己能主动调整，未影响其正常生活，因此排查神经症。

六、原因分析

(一)社会原因

- 1.成长顺利，没有应对挫折的经验；
- 2.父母严格的教养方式和较高的期望使来访者对自己要求较高，并过分看重别人对自己的评价；
- 3.生活模式从走读变住读。

(二)认知心理原因

- 1.认知上存在不合理信念：比如“我应该表现得让每个人都满意”等绝对化的要求和“我如果处理不好宿舍关系，就对不起父母的期望，后果不堪想象”等糟糕至极的信念；
- 2.被焦虑情绪困扰，但由于缺乏有效

解决问题的行为模式，也未能调动积极的心理防御机制以应对挫折和压力，自己不能解决。

七、咨询目标与咨询方案

(一)咨询目标

近期目标：缓解来访者当前以焦虑为主的不良情绪体验及由此引起的各种症状。

远期目标：完善求助者的个性，更好地适应现实生活。

(二)咨询方案

治疗方法：主要采用合理情绪疗法帮助来访者克服关于人际交往的焦虑情绪，缓解各种身心症状，并引导来访者进行积极的自我探索，修正认知偏差。

八、咨询过程

(一)咨询阶段的划分：

- 1.建立咨询关系与心理诊断阶段。
- 2.领悟、修通、再教育阶段、结束阶段。

说明：咨询过程的每一阶段均在上级心理咨询师的指导下进行。

(二)具体咨询过程

第一次咨询（2020年10月8日）

- 1.任务：与来访者建立良好的信任关系，全面掌握来访者的有关资料，确定问题的主要性质，介绍合理情绪疗法。
- 2.方法：倾听、提问、鼓励。

咨询会谈摘要：

来访者：我发现宿舍关系特别难相处。我喜欢独处，而舍友喜欢一起。现在和她们一起时，我都不知道跟她们聊什么，我们的话题我也插不进去。

咨询师：听着你好像在说一个人挺好的，当跟她们交流时，又不知道能说些什么？

来访者：对的。她们聊的话题都不是我感兴趣的，而且有的同学说话还经常口头禅里带着脏话，听着太难听了。

咨询师：听到部分脏话，你会更加苦恼、厌烦，更不知道说什么了。

来访者：就是舍长，都是大学生为什么要说脏话呢！太不文明了！寝室室友真的太难相处了！！！！

说到这里来访者的眼泪刷刷地往下流。

咨询师：看到你情绪这么激动，能感觉到你的很多难受和委屈。现在和我一起调整一下自己的情绪，可以吗？

来访者点点头！

……

咨询师：那班上除了你舍长说脏话外，还有多少人和她一样呢？

来访者：据我大致了解，还有部分寝室的室友也是说脏话的。

咨询师：那么她们寝室的室友，又是怎样的反应呢？

来访者：他们好像不是很在意，很快就忘记了。

咨询师：也就是说他们的反应并没有你这么强烈，不会像你一样为此紧张烦躁？

来访者：是这样的。

咨询师：同事同样的事情发生在不同人身上，结果却十分不同，你认为是什么原因呢？

来访者：可能是每个人的想法不同吧！

咨询师：其实，现实生活中很多事情都是如此，很多时候造成我们困扰的是存在于我们头脑中的一些不合理的信念。

来访者：就是说因为我有不合理的想法才会造成现在的痛苦是吗？

咨询师：下次见面我们再一起分析，看看你是不是真的存在不合理的信念。

总结：总结概括来访者的情况，明确来访者的主要问题及咨询目的，确定采用合理情绪疗法并取得来访者的同意，布置咨询家庭作业及说明下一次的咨询任务，与来访者商榷下一次咨询的具体时间。

第二次咨询（2020年10月15日）

1. 任务：进一步探讨不合理信念，帮助来访者分析这些不合理信念与其不良情绪的关系。

2. 方法：ABC分析技术、解释技术。

咨询会谈摘要：

咨询师：假如现在你带着小妹妹去公园放风筝，后面累了。在公园长椅上坐着休息，风筝放在椅子上，有个人过来就坐着凳子上。你是什么样的心情？

来访者：生气、气愤。

咨询师：那如果这个人是一位盲人呢，

你又是怎样的心情？

来访者：心情不会那么生气了，相对比较平静。

咨询师：同样是风筝被坐了，感受却完全不同，一个非常消极，一个平静。为什么这样呢？其实是一个人看待事物的方式和角度不同。现在再回过头看你对室友说脏话这件事为什么和其他人不一样呢？

来访者：是因为他们不像我，我是一个素质相对高的人，我不会说脏话。

咨询师：这么说的话，难道其他同学也经常说脏话吗？

来访者：肯定不是，他们有一些也是非常非常有礼貌的。

咨询师：这种想法就体现了你的一种以偏概全的不合理信念，你说高素质的大学生能做到不说脏话吗，特别是生气的时候？

来访者：好像没有多少人能做到。

咨询师：是呀，每个人都有言论自由，所以不说脏话这是不可能都做到的！

来访者：这样说，我确实是对他人的要求太高了，我好像明白了，不过我得再仔细想想。

总结：通过举例以及具体生活事件的分析使来访者进一步认识到其情绪问题与自己的不合理信念有关，并愿意做出改变。

第三次咨询（2020年10月23日）

1. 任务：用辩论的方法引导来访者对自己的不合理信念产生质疑和动摇。

2. 方法：与不合理信念辩论。

咨询会谈摘要：

咨询师：高素质人才和不文明词语有什么关系呢？

来访者：经常用不文明词语就不应该是大学生该有的样子。我希望身边的同学也要保持大学生该有的样子。

咨询师：你的期望就一定要实现吗？

来访者：当然不是，如果是这样就好了。

咨询师：那用不文明用语对你而言意味着什么呢？

来访者：用不文明用语是让人讨厌的。

咨询师：让人讨厌对你而言会带来什么后果呢？

来访者：对我而言，朋友会远离我，父母会讨厌我。

咨询师：那你身边的室友为例，她除了让你感到讨厌外，还有其他朋友吗？

来访者：身边的室友都跟她玩，好像除了我，其他人对她的不文明用语无动于衷。

咨询师：话说到这里，好像你所认为对你而言的说不文明用语就会被身边所有人讨厌好像不成立。

来访者：对的，我即使用不文明用语，并不能说明我真的很差劲，我害怕自己变成和她人一样，情绪就会越来越紧张，反而影响了人际关系。

总结：本次咨询师主要使用了两种技术，通过与不合理信念的辩论，让其对旧的错误观念产生质疑和动摇，后帮助来访者改变不当的情绪体验，并对其情绪和观念的积极转变及时给与强化。

心理测验的比较：咨询结束时复查SAS结果为标准分35分，基本达到了咨询的短期目标。

九、对本次咨询案例的总结

咨询师在本案例咨询过程中，主要采用了行为认知疗法中的合理情绪疗法，有效地缓解了来访者的焦虑情绪，并引导来访者通过建立合理认知方式主动应对各种压力和挫折。大一新生的人际关系紧张，焦虑情绪也很普遍，是高校教育工作者应该重视的问题。通过本案例，咨询师发现对于大学生这个群体，文化水平高，领悟能力强，合理情绪疗法疗效显著。但由于咨询师的经验有限，疗法运用不够娴熟，今后会加强这方面的学习和实践，以期为在校大学生提供更优质的心理咨询服务。

参考文献

参考文献：

- [1] 乔治娟. 大学生抑郁污名与心理咨询感知障碍的关系：自尊的中介作用[J]. 校园心理, 2020(01).
- [2] 张秋. 大学生人际交往矛盾心理分析与能力培养[J]. 天津中德应用技术大学学报, 2017(04).
- [3] 郭燕, 黄大志. 高校大学生心理问题及创新教育的思考[J]. 课程教育研究, 2016(30).

作者单位：广东茂名健康职业学院