

# 聊吧驿站站长学习手册

## 目录

聊吧驿站简介 .....	1
一、 聊吧驿站项目介绍 .....	1
二、 聊吧驿站站长入职流程 .....	1
三、 聊吧驿站激励机制 .....	2
聊吧驿站站长的基本胜任力 .....	3
一、 认识 .....	3
（一）正确认识聊吧驿站的工作性质： .....	3
（二）理性认识聊吧驿站的工作对象： .....	3
（三）认识到保密的重要性，严格遵守保密原则： .....	3
（四）认识到良好自我意识的重要性，重视良好的自我意识的培养： .....	4
（五）认识到自省意识的重要性，并注重培养自省意识： .....	4
二、 态度 .....	4
（一）真诚 .....	4
（二）热情 .....	5
（三）尊重 .....	6
（四）中立态度 .....	6
（五）空杯心态 .....	6
三、 技能 .....	6
（一）倾听 .....	7
（二）共情 .....	7
（三）无条件积极关注 .....	8
（四）稳定化技术 .....	8
（五）反馈技术 .....	9
（六）风险评估技术 .....	9
四、 知识 .....	10
（一）伦理知识 .....	10
（二）专业知识 .....	11
（三）综合知识 .....	11
笔试例题 .....	12
面试例题 .....	12

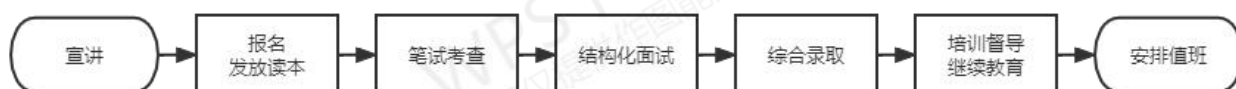
# 聊吧驿站简介

## 一、聊吧驿站项目介绍

聊吧驿站服务项目由我校学生心理健康教育与咨询中心牵头,大学生朋辈心理咨询团咨询部承办。中心拥有一支实力较强的工作队伍,组建起一支以国家二级心理咨询师、中国心理学会临床与咨询心理学注册心理师、中美精神分析联盟(CAPA)认证心理治疗师为主体的“实践-理论-研究”型心理健康教育与咨询工作专业队伍。中心专职心理咨询师、心理学专业教师、具有心理学背景的辅导员、心理学专业博士、硕士及优秀本科生为心理健康教育工作的开展提供了强大的技术支持。“聊吧驿站”以“Free Talk”的形式进行:一群人基于共同话题自由分享故事、感想与心得。Free Talk 衍生于斯坦福大学已有 40 多年历史的“桥”朋辈心理咨询项目(StanfordUniversity“Bridge”Peer CounselingCenter),它是指高年级学生严格遵从受益、公正、真诚、自主、不伤害五大心理咨询基本伦理原则,全心全意站在来访者的角度着想,面向朋辈学生开放的谈话形式。可以特定形成为载体(如电影、书籍),也可以自选主题。与心理咨询不同的是,朋辈自由交谈不要求交谈人员持有国家驿站站长资格证,因为朋辈互助坚信“每个人都有解决自己问题的能力”,希望通过倾听、关注、陪伴,帮助同学们宣泄、整理、处理情绪,然后探索学会用自己的力量找到适合自己的问题解决方法。与心理咨询相同的是,朋辈自由交谈对谈话内容也是严格保密的。同时,朋辈自由交谈人员也需要接受专业的训练和督导。包括咨询核心技巧培训+校园心理健康专题课程+小组讨论+相互咨询练习+文献阅读任务。

成为一名合格的驿站站长,需要具备一定的专业胜任力。专业胜任力是指胜任站长应具备的能力和表现。专业胜任力不仅仅是简单的掌握专业知识或技能。就像棋盘上的棋子一样,棋子和规则是一样的,但是区别在于专家会将棋子放到他们的经验、知识和智慧的背景下去看,这样,专家就会比新手看得更深、更快、更远、更好。因此,专业的胜任力是一个持续的、发展的过程,从最低水平开始,随着新的发展和要求的出现,以及专业领域的成长 and 变化,我们要求驿站站长首先获得基本的胜任力,接着保持、更新并逐渐增强自己的胜任力。

## 二、聊吧驿站站长入职流程



首先是遴选机制。此次招聘只从大学生朋辈咨询团骨干及研究生助中择优选拔。我们将

基于人格特质、受训背景、专业基础三方面严格遴选，满足具备良好的亲和力、沟通与交流能力等，能够灵活运用相关技术，并通过笔试面试的参选同学方可上岗。

招聘宣讲会结束后会提供报名表和学习读本，有意愿且符合条件的同学自愿填写报名表，完成后进行聊吧驿站工作读本内容的学习，在下周四左右参与中心统一组织的线下开卷笔试，笔试满分 100 分，大于等于 90 分者通过笔试，进入面试阶段。面试为标准的结构化面试，随机从题库中抽取问题进行回答，考察综合能力，比如如果要当选聊吧驿站站长，你自身有什么优势。通过以上岗前考核的同学成功进入聊吧驿站，进入驿站后中心会为大家进行挂牌仪式，每位值班站长都会获得“第 n 期聊吧驿站站长”的称号和个人工作牌。在站长正式上岗前和工作期间，要接受中心提供的专业的训练和督导，学习读本与资料等，包括咨询核心技巧培训+校园心理健康专题课程+小组讨论+相互咨询练习+文献阅读任务。

工作为轮班值班制，每人每次值班一小时，时间段为工作日 13 点到 14 点。排班尽可能让每位站长每周至少有一小时值班时间。每次值班除了接待来访同学外还需填写值班记录表和工作日志。工作人员需恪尽职守，认真负责地对待每一个工作环节。

此外，中心还会不定期开展新的站长选拔，流程同上述一致。

### 三、聊吧驿站激励机制

我们会为每位正式上岗的值班站长发放聘书及实践证明。其中表现优异者还可获得“年度优秀站长”的校级荣誉。

在这里你不仅可以接受免费专业的心理培训和督导，提升心理助人能力，还可以丰富自己的校园生活，在助人互助的过程中实现自我成长和发展。

# 聊吧驿站站长的基本胜任力

## 一、认识

具备足够专业胜任力的聊吧驿站站长应具备以下认识：

### （一）正确认识聊吧驿站的工作性质：

“聊吧驿站”是学生心理健康教育与咨询中心又一心理助人的平台，拓宽了心理咨询的通道，是以“Free Talk”的形式进行的一个重要窗口，在这里能让大学生或倾诉烦恼，或分享喜悦，活动旨在通过面对面交流的形式拉近同学们之间的心理距离，帮助大家排解舒缓来自学习与生活的压力，具体的开展方式既可以是一对一，也可以是多对一，各位驿站成员通过接受中心的培训和督导给更多学生科学有效的帮助。聊吧驿站站长的工作性质属于心理工作性质。广义的心理工作是指有意识地对人的心理活动过程、心理发展水平以及心理健康状态施加积极影响的一切实践活动。狭义的心理工作是专业的心理工作者运用心理科学的方法对人的心理活动以及心理健康状态有目的地施加积极的影响，以满足人的心理发展、心理适应、心理健康需要的实践活动。

### （二）理性认识聊吧驿站的工作对象：

聊吧驿站的工作对象为在校大学生，这些学生可能有焦虑或压力，喜悦或烦恼需要倾诉和沟通。他们未必都有心理问题，有心理问题者的问题严重程度也各不相同，对于这些有不同问题的学生要有不同的接待和问题处理策略，比如通过初始谈话若发现其心理问题较严重或难以解决时应及时与心理咨询中心对接，若其只是需要对象进行倾诉则耐心倾听和交流等。作为聊吧驿站站长要对工作对象有着正确清晰的认识才能知道在驿站工作时如何用正确的办法做正确的事。

### （三）认识到保密的重要性，严格遵守保密原则：

保密就是在未取得来访者同意的情况下，不以任何形式向任何第三方透露来访者的咨询信息。如果来访者在咨询关系中没有在保密方面受到专业规定和法律规定的保护，那么很难想象还会有谁愿意前去咨询。来访者相信他们对其个人世界和情感世界所进行的表露受到聊吧驿站站长的保护，不会透露给任何其他人。来访者为了解决自己的问题，在与聊吧驿站站

长建立良好咨访关系的基础上，进行自我探索和自我暴露，因此,这个过程中聊吧驿站站长会掌握来访者大量的个人信息。聊吧驿站站长对此进行保密，这不仅是出于聊吧驿站站长本身的职业道德，同时也是对来访者的尊重与保护。

保密也并非绝对，在下述情况中，聊吧驿站站长可以打破保密原则:用于教学科研时、为最大化来访者利益时、站长或来访者的生命安全受到威胁时、来访者受到虐待或施虐时、来访者患有传染性或致死性疾病且可能传染给他人时。

#### **（四）认识到良好自我意识的重要性，重视良好的自我意识的培养：**

自我意识是人对自己的意识。为具备足够的专业胜任力，聊吧驿站站长应不断强化在价值观和情感世界方面的自我意识。因为聊吧驿站站长一职具有较强的咨询性质，服务范围广，故无法克服个人专业知识的局限性，无法完全胜任职务所涉及的所有任务，而具有较强自我意识的聊吧驿站站长能更客观地分析自己在咨询过程中所扮演的角色，能够更好地从来访者的立场或角度对各种需要、认知和情感进行鉴别、区分。较强的自我意识可使聊吧驿站站长独立地、真实地体验人的发展过程，体验社会、文化、家庭对人的行为所产生的的影响，从而提高咨询的有效性。

具备较强自我意识的聊吧驿站站长应对自己的价值观、道德准则和理论假设有明确的自我意识，具体表现为：首先要认同自己，知道自己要成为什么样的人；其次能从容面对现实，愿意承认失败，但不会有太多的自责；再次有较丰富的生活经历以及对自己内心探索的经历，相信自己的能力能够追求自我成长与助人成长；另外能适时调整好自己的心理平衡，保持自己生活的平静，并协助来访者处理类似的心理问题；最后是对自己的专业能力有正确的评价。

#### **（五）认识到自省意识的重要性，并注重培养自省意识：**

自省，即自我反省、自我检查，是认识自己的开端。人的心理，要经过不断地衡量、反省，才能够不断地从认识自己中改善自己，达到生命之极致。聊吧驿站站长更是如此，对自己的动机、价值观、个人需要、生活态度、人格特征与经历等方面不断反省和评估，可使聊吧驿站站长在保持敏锐观察力的同时，保证自己的工作效率。

## **二、态度**

### **（一）真诚**

真诚是指驿站站长应该是一个表里如一、和谐、真实，整合的人，以此取得来访者的信

任。在日常生活中我们的人际交往尚且如此。面对一个不真诚的人，我们很难与他交心。那么咨询更是如此。聊吧驿站工作是一个需要来访者高度自我暴露的活动，如果驿站站长两面三刀、虚伪。那么连最基本的咨访关系都是建立不起来的。更别谈深入的咨询了。深入来说，需要驿站站长对来访者的态度真诚，驿站站长不隐藏在专业角色之后，不带假面具，不隐瞒伪装和回避自己的想法、优缺点，以真实的我出现，不刻意取悦对方，表里如一，真实可信地投入咨访关系中。总体来说，这里的真诚包括了驿站站长真诚地对待自己和真诚地对待来访者两个方面。

### **如何做到真诚一致：**

- 1、不固定角色：站长在工作中的表现应如同现实生活中的表现一样坦诚，不必将自己隐藏在专业角色背后；
- 2、自发性：站长表现很自由，与来访者的语言交流和行为应是自然的，不应受某些规则和技术限制。这种自然的语言表达和行为是建立在站长的信心基础之上的；
- 3、无防御反应：坦诚的人没有防御反应，这样的站长了解自己的优势和不足，知道如何感受它们；站长不是忙于抵御那些消极的体验对自己的影响，而是努力理解来访者的消极体验，协助他们深化对自我的探索；
- 4、一致性：站长的所思、所感及所想与其实际表现之间差异很小即站长如何感受便如何表达，即使是负面感受也不将其伪装在快乐的面具下；
- 5、自我的交流：站长在合适的时候开放自我，以真诚的态度，通过语言和非语言行为表达自己的感情，以此来激发来访者更多的自我表露；

但是，真诚并不是要求咨询师随时随地、毫无节制地在来访者面前袒露自己的内心世界。这种真诚，应该是以来访者和治疗的需要为转移的。咨询师在表达内心感受时要考虑其必要性与否以及是否恰当。

## **（二）热情**

聊吧驿站站长既要表现出接纳求助者、平等交流、帮助求助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。热情应该是聊吧驿站站长助人愿望的真情流露，尊重而不热情，驿站站长与求助者之间显得公事公办。热情应该体现在咨询的整个过程。咨询中认真、耐心、不厌其烦，是热情的最好表现。

### **如何做到热情：**

- 1、在初次接待阶段打好热情的基础；
- 2、通过倾听和非语言行为，表达热情；
- 3、工作中认真、耐心、不厌其烦，是热情的最好表达；
- 4、工作结束时，使求助者感到温暖；

### （三）尊重

尊重是指将来访者作为有思想感情、内心体验、生活追求、独立性和自主性的人去对待，能够接受和悦纳来访者不同于自己的人生观、价值观、世界观、人格特征、行为方式、生活态度和思维模式等。

#### **如何做到尊重：**

- 1、对来访者的问题和情感表示关注；
- 2、对来访者持一种非评价性的态度，并将之作为值得坦诚相待的人来对待；
- 3、设身处地地理解来访者的反应；
- 4、发掘来访者的潜力，以此向来访者表明他们自身有足够的潜力以及行为的能力。

### （四）中立态度

中立性态度是指，驿站站长从求助者的角度出发了解求助者的问题，对求助者的困惑与处境表示理解，同时不予以评价，不掺杂个人的情绪与观点在心理咨询的全部过程中，驿站站长对咨询中涉及的各类事件均应保持客观、中立的立场。只有这样，驿站站长才能对求助者的情况进行客观的分析，对其问题有正确的了解，并有可能地提出适宜的处理办法。驿站站长的中立性态度可以增强求助者对自己的信任感，便于建立正常的咨询关系。要注意，既然是中立态度，在情绪、情感以及观点方面，驿站站长既不能固执己见，又不能随意迎合求助者的情感或观点。咨询中，如果求助者的情绪或对事件的看法与驿站站长有分歧，这时，驿站站长可以用一句中性的话表达态度：“你有这样的情绪(或想法)，我可以理解。”“理解”一词，仅就词义来看，是对事物的理性解释，是说某人产生某种行为或情绪，是合乎逻辑的必然结果，不论你同意或不同意，都无济于事。为此，“理解”既不代表赞同，也不代表反对，是中立态度最恰当的表达词。

### （五）空杯心态

空杯心态的象征意义是做事的前提是先要有好心态。如果想学到更多学问，先要把自己想象成“一个空着的杯子”，而不是骄傲自满。“空杯心态”并不是一味的否定过去，而是要怀着否定或者说放空过去的一种态度，去融入新的环境，对待新的工作，新的事物。

## 三、技能

通用的一般性技术:

## （一）倾听

倾听是在咨询过程中积极认真的听。并在倾听的过程中积极地进行参与。“少说多听”可谓是聊吧驿站站长非常重要的素养之一。那我们为什么要对来访者积极地进行倾听，而不是巴拉巴拉一直说呢？我想原因有以下几点。第一，积极倾听可以帮助来访者释放情绪。我们都知道，有些时候，我们心里面感到难受的时候，找家人朋友说一说，哭一哭就会好很多。那么驿站站长其实在某种角度扮演的角色也是个“好妈妈”，她会看着你把自己内心的忧伤喜悦吐露出来，并且能够涵容。第二点，积极倾听可以帮助建立良好的咨访关系。驿站站长积极倾听的态度，能让来访者体会到被关注被重视，来访者会觉得驿站站长懂自己，那么会更愿意和驿站站长建立好的关系。此外积极的倾听也可以促进来访者解决问题，一代大师罗杰斯在治疗的时候，多数时候是在听，让来访者说。令人惊奇的是，来访者在最后很多能够得到很好的治愈。那么我们应当如何培养自己的倾听能力呢？首先，倾听要积极认真的听并在倾听的过程中积极进行参与。其次，我们还要注意在倾听的过程中不要打断来访者，做价值判断，不要急于下结论，干扰转移来访者的话题。更不要轻视来访者的问题。

## （二）共情

共情是又称为“同感”“神入”“感情移入”“投情”“同理心”等，其含义是指驿站站长体验来访者的精神世界就像体验自己的精神世界一样的能力，即能设身处地、将心比心地理解与分担来访者内心世界各种负荷的能力，而不是进行判断和评价来访者能力，其核心是能理解来访者的心理感受。

### **如何做到共情：**

- 1、驿站站长要设身处地从来访者的参考标准去观察和感受事物，而不能以自己的主观参考标准为根据。也就是要从来访者的角度看世界，切身体会来访者的感受。
- 2、驿站站长需要与来访者同步体验情感旅程，但不能对其情感进行判断或被其感染。如果驿站站长用自己的标准对来访者的情感进行判断，驿站站长就无法准确抓住来访者的情感内涵；如果被来访者的情感所感染，驿站站长将无法价值中立。
- 3、驿站站长要体到来访者难以察觉的意义，但又不能将这种处于潜意识的意义迅速提出与来访者对峙，因为这样会使来访者感到威胁的存在。
- 4、驿站站长要善于用语言和非语言行为表现同感。适当地点头，沉默甚至递上杯水或者一个抱枕都能使来访者感受到被理解的温暖。



### （三）无条件积极关注

积极关注的概念源自于罗杰斯(Carl Ranson Rogers)，他提出的以人为中心疗法被称为“无条件积极关注”。积极关注是一种共情的态度，指以积极的而非评价的态度看待来访者，不以来访者行为的好坏选择对待方式，而是选择性的关注和突出其言语与行为中的长处、积极和光明面。

无条件积极关注是指无论来访者的品质、情感和行为怎么样，驿站站长对其都不做任何评价要求，并对其表示无条件的温暖和接纳，使来访者觉得他是一个有价值的人。当来访者在叙述某些难以启齿的或者令人焦虑的感受时，要尊重其自由表达的权利，以关注的态度接纳他，同时不鄙视或冷漠，也不给予评价或纠正，要充分相信来访者自己有能力找到改正的途径和方法。

所谓“无条件”，意味着对来访者出现的混乱、恐惧、愤怒、害怕、痛苦等各种消极情绪，如同对其自豪、满足、自信等积极体验一样地接纳。这种接纳不以来访者的某个特点、某个品质或整体的价值为依据，而是无条件的，无论来访者的感情正确与否或合适与否。当驿站站长发现自己将来访者经验中的各个方面都当作来访者自身的一部分而接纳时，就意味着他正在经历着无条件积极关注，也意味着他将来访者看作是一个独立的人来关心，并允许其有自己的感情和经验。

#### **如何做到积极关注：**

- 1、积极关注就是辩证、客观地看待求助者
- 2、积极关注就是帮助求助者辩证、客观地看待自己
- 3、避免盲目乐观
- 4、反对过分消极
- 5、立足实事求是

### （四）稳定化技术

稳定化技术，是通过引导想象练习帮助当事人在内心世界中构建一个安全的地方，适当远离令人痛苦的情景，并且寻找内心的积极资源，激发内在的生命力，重新激发解决和面对当前困难的能力，促进对未来生活的希望。因此，该技术主要用于危机干预的初始阶段以帮助当事人将情绪和认知水平恢复为常态，从而接受下一步的工作。稳定化技术中又包含保险箱技术、渐进式肌肉放松技术、安全岛技术等。

保险箱技术，是一种负面情绪处理技术，也是靠想象方法来完成的。它早先被设计作为严重的心理创伤的掌控技术，它可以用来有意识地对心理创伤进行排挤，从而使自己在比较短的时间内，从压抑的念头中解放出来。它通过对心理上的创伤性材料“打包封存”，来实

现个体正常心理功能恢复的效用。但事实上,这一技术不仅可以用于严重的心理创伤的处理,更能有效地处理我们平常一般的压力和情绪困扰。在保险箱技术练习中,你可以将给你带来负面情绪的东西锁进一个保险箱,而钥匙由你自己掌管,并且你可以自己决定,你是否愿意以及何时想打开保险箱的门,来重新触及那些带来负面情绪的压力以及探讨相关的事件。

渐进式肌肉放松技术,是目前一种良好的放松方法,是通过有意识的按一定的顺序逐步绷紧和放松全身肌肉,同时有意识的感受身体的松紧、轻重和冷暖程度,使个体有意识的控制交感神经张力,减少与应激有关激素去甲肾上腺素的分泌,使机体紧张水平下降,减轻负性情绪,改善生理功能,提高生活质量。

安全岛技术,是一种用想象法改善自己情绪的心理学技术。当压力造成负面情绪时,找到一个内心的世外桃源的地方暂避一时。安全岛就是一个自己感觉最安全、最舒适的地方,这个地方可以在你内心深处,也可以是你曾经到过地方(如家中的沙发、床,户外的从林、沙滩、海岛等曾经让自己安心惬意的地方),甚至可以是任何一个你能想象的地方。当一个人碰到灾难、突如其来的事故,或者情感挫折时,脑海里可以不断回想自己身处安全岛时的心情,想像自己并没在经历痛苦,而是身处在一个保护性的、充满爱意的、安全的地方,焦虑、惊慌、压抑等情绪可以得到一定程度的缓解。

## (五) 反馈技术

反馈技术。反馈技术主要包括参与性技术和影响性技术(1)参与性技术:驿站站长的基本技术,协助来访者进入咨询情境中,帮助来访者澄清问题,启发、引导求助者进行自我探索和实践,最终实现咨询目标,促进求助者成长与发展。主要包括 倾听技术、提问技术、鼓励技术、重述技术、内容反应、情感反应、具体化技术、参与性概括、非言语行为的理解和把握。(2)影响性技术:心理咨询师的基本技术,对求助者实施干预,帮助来访者解决心理问题,促进咨询目标的实现。面质技术(挑战技术)、解释技术、指导技术、情感表达技术、内容表达技术、自我表露、影响性概述、非言语行为的运用。

## (六) 风险评估技术

风险评估技术。以心理咨询师处理自杀个案为例,我们可以从三步来进行评估和应对。第一步,五个维度,自杀危险性评估。(1)评估来访者具体的自杀计划和可执行性。(2)评估来访者有没有过尝试自杀的经历。(3)考察来访者是否有难以应付的现实压力。(4)考察来访者自身应对压力的资源。(5)评估来访者是否患有精神疾病。第二步,评估过后,需要制定一整套关于来访者自杀风险问题的处理方案。在咨询方案形成之前的自杀危险性的评估,和处理自杀风险个案的方案,是我们解决此后问题的关键因素。这个方案,能够来降低他的自杀风险,可能不是解决他所有问题,但是使他最近实施自杀的可能性大大的降低。

（1）危机的个案，绝对不要一个人处理；（2）找到来访者生命安全的其他资源；（3）签订不自杀协议。第三步，我们做完前两步后，需要做一个非常重要的事情，就是咨询师要把做的所有这些工作，记录到咨询记录当中去。也就是说万一出现极端情况，咨询师有记录证据证明做了该做的事情，完全按照法律按照伦理，符合法律和能力在做范围内的事情。就像我们到医院去看病，如果有医疗纠纷的话，我们拿的是医院里的病历，医生写的病历来作为证据，这是规范的做法。咨询记录是具有同样的法律效力的文件。

需要指出的是，站长必须具备良好的且敏锐的风险意识。当来访者的心理问题超出了站长的工作范围时，必须第一时间转介并报告与学生心理健康教育与咨询中心，如器质性病变、精神疾病及严重人格障碍等异常心理的来访者。无论因为什么原因需要转介，事先都需要告知来访者，并用委婉的言辞说明这样做的理由，特别要强调此举是为了使来访者能够得到更好的帮助。

## 四、知识

我们想要成为合格的聊吧驿站工作人员，应当具备基本的伦理知识、心理咨询的专业知识和其他知识。

### （一）伦理知识

我们应严格遵从善行、责任、诚信、公正、尊重五大心理工作基本伦理原则，全心全意站在来访者的角度着想。其中：

善行：站长的工作是使寻求专业服务者从其专业服务中获益。站长应保障寻求专业服务者的权利，努力使其得到适当的服务并避免伤害。

责任：站长在工作中应保持其服务的专业水准，认清自己的专业、伦理及法律责任，维护专业信誉，并承担相应的社会责任。

诚信：站长在工作中应做到诚实守信，在临床实践、研究及发表、教学工作以及各类媒体的宣传推广中保持真实性。

公正：站长应公平、公正地对待与自己专业相关的工作及人员，采取谨慎的态度防止自己潜在的偏见、能力局限、技术限制等导致的不适当行为。

尊重：站长应尊重每位寻求专业服务者，尊重其隐私权、保密性和自我决定的权利。

具体可参照《中国心理学会临床与咨询心理学工作伦理守则（第二版）》

## （二）专业知识

要具备心理咨询的专业知识，其中包括三方面：

1. 心理学的基本知识：首先最基本的《普通心理学》，包括了心理活动的生理基础、感知觉、记忆、思维、言语、意识、注意、需要、动机、情绪、情感、意志、能力和人格等，这些是我们了解心理的重要基础。除此之外，我们还需学习《社会心理学》、《人格心理学》、《发展心理学》、《变态心理学》和《心理测量》等等。具备这些理论知识，才能帮助我们更好的去理解来访者心理状态，从而帮助同学们宣泄、整理、处理情绪，然后探索学会用自己的力量找到适合自己的问题解决方法。同学们也可以参照中国就业培训技术指导中心和中国心理卫生协会组织编写的《心理咨询师（基础知识）》。

2. 通用的助人技巧知识，如在《助人技术》一书中提出的探索、领悟、行动的三阶段里分别需要的倾听、共情、反馈、诠释等等，以及在《心理咨询师的首次访谈》、《心理咨询师的问答艺术》、《心理咨询师的会谈艺术》等书中介绍的通用的咨询技巧知识。这些知识的学习能帮助我们更好的与来访者建立起工作联盟，让聊吧驿站成为有别于普通的聊天的专业的存在。同学们也可以参照中国就业培训技术指导中心和中国心理卫生协会组织编写的《心理咨询师（三级）》。

3. 结合自己的人格特质选择与自己匹配的专业流派的知识进行深入学习。心理学流派有精神分析，认知行为，人本主义，存在主义，家庭治疗等等，找到自己适合的，能够最大发挥自己的人格特质的方向去深入学习该流派的原理，具体的评估方式、诊断方式、咨询方式，在这一阶段，实操与督导是非常重要的学习方式。

## （三）综合知识

平时我们要积累哲学、人类文化学、逻辑语言学、语义与行为分析学、民族习俗与宗教、教育与社会等涉及人类心理和生活意义的相关知识等各方面知识。因为聊吧驿站是与人打交道的，丰富的知识储备能帮助你更全面立体的去了解、理解一个人。此外，为了避免工作中不必要的纠纷，基本的法律知识也是必不可少的，相关知识可参照我校心理健康教育与咨询中心整理编制的《心理咨询中心助理必读公文》。

## 笔试例题

1. 仅有尊重而没有热情的心理咨询师会使咨询关系显得（ ）。

- A. 情理交融
- B. 轻松愉快
- C. 公事公办
- D. 亲切友好

答案：C

解析：热情应该是心理咨询师助人愿望的真情流露，尊重而不热情，咨询师与求助者之间显得公事公办，将两者结合，才能情理交融，感人至深。

2. 咨询师选择与求助者的谈话方式时，不必考虑求助者的（ ）。

- A. 年龄特征
- B. 性格特征
- C. 文化特征
- D. 相貌特征

答案：D

解析：在与求助者会谈时，要针对不同的对象、不同的心理问题、采取相应的会谈方式。例如：年龄特征、性格特征、问题特征、文化特征

3. 能体现咨询师真诚态度的做法是（ ）。

- A. 给来访者轻易下判断
- B. 如实告知来访者自己的专业背景
- C. 对来访者做到的判断
- D. 如实告诉来访者自己的隐私

答案：B

解析：如实告知求助者自己的专业背景是咨询师真诚态度的体现。

## 面试例题

1. 从事驿站站长工作你存在哪些优点和不足？

2. 谈谈你对驿站站长这个岗位的理解与看法？