

一例在职女性考试焦虑的案例报告

黄 芳

深圳大学师范学院, 广东 深圳
Email: huangf0618@163.com

收稿日期: 2021年3月22日; 录用日期: 2021年4月21日; 发布日期: 2021年4月29日

摘 要

本案例求助者一心想考上公务员, 屡战屡败、接连受挫引发焦虑情绪, 并伴有一些焦虑情绪的典型症状。协商后首先引导求助者实施了放松训练, 缓解了焦虑情绪的严重程度, 在此基础上采用了合理情绪疗法, 帮助其改变不合理信念和错误的思维方式, 并辅助以自信心恢复训练, 经过五次咨询最终实现了咨询的具体目标, 并致力于促进求助者人格完善和心理健康。

关键词

一般心理问题, 焦虑情绪, 放松训练, 合理情绪疗法

A Case Report of an In-Service Female's Test Anxiety

Fang Huang

Faculty of Education of Shenzhen University, Shenzhen Guangdong
Email: huangf0618@163.com

Received: Mar. 22nd, 2021; accepted: Apr. 21st, 2021; published: Apr. 29th, 2021

Abstract

In this case, the client wanted to be a civil servant, and she suffered many setbacks, resulting in anxiety, accompanied by some typical symptoms of anxiety. After the consultation, the consultant first guided the client to receive relaxation training to alleviate the severity of anxiety. On this basis, the consultant used rational-emotive therapy to help her change her irrational beliefs and wrong way of thinking, and assisted with self-confidence recovery training. After five consultations, finally achieved the specific goal of consultation, and committed to promoting the personality improvement and mental health of the client.

Keywords

General Psychological Problems, Anxiety, Relaxation Training, Rational Emotive Therapy

Copyright © 2021 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 一般资料

1.1. 人口学资料

王某, 女, 24 岁, 大学毕业工作 3 年, 某公司行政文员。从小到大身体发育正常, 此前没有患过重大的身体疾病和严重的心理障碍, 无家族精神病史及遗传病史, 目前身体健康。

1.2. 个人成长史

出生于广东的一个普通农村家庭, 家中排行老大, 弟弟在读大二, 妹妹在读中学, 家庭条件一般。典型的严父慈母家庭, 父亲比较严厉很少言笑, 母亲则温顺贤惠、任劳任怨。王某自小性格温顺, 非常听父母的话, 个性较为胆小内向, 由于害怕父亲的严厉, 处处严格要求自己, 尽量作得尽善尽美。小时候常常要照顾弟弟妹妹, 父母要求她为弟弟妹妹做表率, 当她出现失误时, 父母就会严厉批评, 令其改正, 以使弟弟妹妹引以为戒。所以, 王某在家是个非常懂事听话的孩子, 学习也很刻苦努力, 成绩一直比较出色, 再加上乖巧听话的性格, 也很得老师喜爱, 后来高考顺利考上了深圳某所大学, 当时全家人引以为傲。但进入大学后, 发现周边的同学都比自己出色, 自己各方面都表现平平也不被关注, 从那时开始变得比较自卑。毕业时听父母的话去考公务员但考了几次都没有考上, 找其他工作一直也不顺心, 迫于生存压力找了一份行政文员的工作, 工作的同时还一直在准备公务员考试, 希望终有一日能达成心愿, 能让父母再度引以为傲。

1.3. 精神状态

求助者衣着整洁, 意识清醒, 思维正常, 言语清晰, 面色忧虑, 情绪焦虑易紧张。

1.4. 身体状况

近一个月睡眠较差, 近两周觉得头晕乏力。

1.5. 社会功能

求助者仍能坚持上班, 但工作效率下降, 近半个月工作常出差错, 能与同事、朋友保持正常交流, 人际关系没有太大影响。

1.6. 心理测验结果

求助者做了 SAS、SDS 心理测试, 结果: SAS 标准分 67, 显示中度焦虑; SDS 标准分 55, 显示轻度抑郁。

2. 主诉与个人陈述

主诉: 头疼、焦虑、烦躁不安, 一想到又要考试就紧张害怕、心神不定, 睡眠质量差, 症状持续近

一个月。

个人陈述：还有一个多月又要参加公务员考试了，从毕业那年开始公考、职考，前前后后考了也有十几次，成了考霸了，之前有两次也进入过面试，但自己表现不好最终也没能考上，甚至近几次公考和职员考试成绩越考越差。最近一想到即将到来的公务员考试，就担心还是考不上那么这几年的努力都白费，也不能给父母一个交代，现在的工作又累、工资又低，就指望考上这个“铁饭碗”摆脱现在的窘迫。一想到这些就紧张、焦虑、烦躁，白天工作也静不下心，晚上自己复习做题也无法集中注意力，而且最近两周经常觉得头疼，胃也不舒服，一阵阵恶心想吐，去医院检查医生又说没有异常。前两次临近考试也会有类似的反应，过后又莫名其妙的好了，这次情况特别的严重，睡觉也睡不好食欲也特别的差。这次的考试职位招得比较多，我实在不愿意错过，况且都考了那么多次了自己也厌烦了，真的很害怕要面对同样的结果，觉得自己压力真的好大，很痛苦很想摆脱现在的状态又不知道该怎么办。毕业前就知道学校有心理咨询室，但从来没见过，也不知道会不会接受已经毕业的校友的咨询请求，抱着试试看的心态拨打了咨询热线主动寻求帮助。

3. 观察和他人反映

咨询师的观察：来访者主动求助独自前来，衣着整洁，举止得体，言语表达切题有条理，意识清晰。刚进咨询室时较腼腆，整个人精神状态显得比较倦怠，愁容满面，情绪焦虑、神情紧张，眉间紧锁。咨询中，逐渐放松，说话时能与咨询师保持眼神交流，谈到以往的考试经历以及对考试的期待，流露出无助的神情。

4. 评估与诊断

4.1. 心理状态评估与诊断

从求助者的症状表现、问题发生原因，心理测量结果进行综合分析，该求助者是正常心理范畴内的心理不健康，诊断为一般心理问题，属于焦虑情绪。

4.2. 诊断依据

求助者的焦虑情绪是由客观事件(即将参加公务员考试)引起的，冲突具有现实意义；有自知力，为自己所陷入的心理状态担忧，主动求助，迫切希望解除烦恼、焦虑的心理状态；从严重程度标准看，该求助者的反应强度不很强烈，反应只局限于如偶感头疼乏力，睡眠质量变差等，没有影响逻辑思维，智能记忆等，没有对社会功能造成严重影响，焦虑情绪也没有泛化；从病程标准看，症状持续时间不长，病程不到一个月；求助者有头晕乏力、入睡困难等躯体症状，但经过检查无器质性病变。综上所述，求助者符合一般心理问题的诊断标准。

4.3. 鉴别诊断

4.3.1. 与精神病相鉴别

根据判断正常与异常心理的三原则(郭念锋, 2011c)，该求助者的心理活动在内容和形式上与客观环境是统一的；求助者的知、情、意等心理过程协调；个性相对稳定，其个性没有发生明显根本的改变；并且没有表现出幻觉妄想等精神病症状，因此可以排除精神病(郭念锋, 2011b)。

4.3.2. 与神经症相鉴别

神经症的特点是对社会功能造成严重的影响，问题出现泛化和回避，反应也与初始事件本身不相关，持续时间大于三个月或半年。而该求助者虽然以焦虑为主要症状，但精神痛苦程度和社会功能受损程度

并不严重，心理冲突未变形，焦虑情绪也没有泛化，病程持续时间只有一个月，因此可以排除焦虑性神经症(郭念锋，2011b)。

4.3.3. 与严重心理问题鉴别

该求助者表现出焦虑，烦躁，睡眠障碍等症状，从严重程度上来看，求助者的反应不是很强烈，反应也只是局限在考试的范围内，没有泛化，思维合乎逻辑，没有对社会功能造成严重的影响。从病程上来看，时间也只有1个月，因此可以排除严重心理问题(郭念锋，2011b)。

5. 原因分析

5.1. 生物学原因

女性，24岁，处于青年期，既往健康，无其他躯体疾病，可以排除躯体疾病。

5.2. 社会原因

- 1) 存在负性生活事件，如考试屡考屡败，工作不如意，生活压力大；
- 2) 在家庭教育中，父亲对来访者要求严格，常常过于苛责，期望值较高；
- 3) 缺乏社会支持系统的帮助，求助者朋友较少，同事关系也一般，跟家人也总是报喜不报忧，平时很少与人倾诉自己的烦恼。

5.3. 心理原因

1) 存在错误认知和错误的思维方式：将对现状的不如意全部归结于没有一份好工作，过分看重考试的影响，认为对自己而言只有考上公务员才是唯一的出路，才能让家人满意；不能正确地评价自己，缺乏自信，夸大自己的不足，认为自己不具备竞争力，在现在的职位上肯定得不到提升和发展；以偏概全的思维模式，前几次的考试中常有“头脑空白，思维短路”的现象，这次肯定还会那样。

2) 人际关系上常采用回避方式，与人交流较少，很难与人建立亲密的朋友关系，以至出现情绪问题时缺乏社会支持系统的帮助。

3) 个性特征偏内向，敏感、自卑，适应外部环境能力较差，自我调节能力较差。

6. 咨询目标的制定

6.1. 近期目标

- 1) 在日常生活中运用放松技术，缓解当前的焦虑情绪、降低焦虑水平，改善睡眠状况；
- 2) 改变错误认知观念，如“只有考上公务员才是唯一的出路，才能改善现状，否则大家都会瞧不起我”，尽可能减少不合理信念所造成的情绪困扰，帮助求助者用良好的心态迎接考试；
- 3) 启发求助者对自己进行正确积极的评价，增强自信心。

6.2. 远期目标

1) 帮助来访者修正或放弃原有的非理性信念和行为模式，并代之以合理的信念和行为模式，促进心理健康发展；

2) 完善求助者的个性，提高自我认识和自我调节能力，提高有效处理各种生活焦虑的能力。

7. 咨询方案的制定

7.1. 主要咨询方法与适用原理介绍

主要咨询方法：放松疗法与合理情绪疗法

通过第一次摄入性会谈和心理测验的结果分析,就焦虑情绪的形成原因和求助者达成共识,针对来访者的焦虑情绪运用放松训练,然后采用合理情绪疗法与求助者的不合理信念进行辩论。

7.1.1. 合理情绪疗法介绍

本案例求助者认为“只有考上公务员才是一份‘好工作’,才能让朋友、父母看得起,是让生活状态满意的唯一出路”,从而过分看重考试带来的影响。再加上“我什么都做不好”、“下次考试肯定还是头脑一片空白”……这些“主观臆断”、“过度概括”的观念,是求助者夸大了原本自己所面对的负性生活事件和焦虑源,导致更多的自我挫败感和更严重的不良情绪,可见其焦虑情绪与不合理信念密切相关。美国著名心理学家埃利斯于 20 世纪 50 年代首创了合理情绪疗法(简称 RET),这种方法旨在通过纯理论分析和逻辑思辨的途径,改变求助者的非理性观念,以帮助他解决情绪和行为上的问题。该理论又称 ABC 理论, A 代表诱发事件, B 代表个体对这一事件的看法、解释、及评价。C 代表继这一事件后,个体的情绪反应和行为结果。引发人的情绪和行为变化的不是诱发事件,而是个体对诱发事件的解释和评价。求助者常用一些现实不协调的非理性的认识和信念来分析看待事物,从而产生自我焦虑情绪。通过改变其对事物的非理性认识,态度和看法就可以改变其不良情绪和行为,求助者就可以正确面对生活中的一些挫折,从而促使身心的和谐发展(郭念锋, 2011a)。根据来访者的心理问题及强烈的求助动机,该案例宜采用合理情绪疗法。

7.1.2. 放松疗法介绍

放松疗法的原理是,一个人的心情反应包含“情绪”与“躯体”两部分。假如能改变躯体的反应,情绪也会随着改变。至于躯体的反应,除了受自主神经系统控制的“内脏内分泌”系统的反应,不易随意操纵和控制外,受随意神经系统控制的“随意肌肉”反应,则可由人们的意念来操纵。也就是说,经由人的意识可以把“随意肌肉”控制下来,再间接地把“情绪”松弛下来,建立轻松的心情状态。基于这一原理,放松疗法就是通过意识控制使肌肉放松,同时间接地松弛紧张情绪,从而达到心理轻松的状态,有利于身心健康(郭念锋, 2011a)。针对本案例求助者存在焦虑情绪及由此引发的躯体症状甚至睡眠障碍的情况,可以采用放松训练缓解焦虑的严重程度。

7.2. 咨询时间及费用

每周 1 次,每次 50 分钟,学校心理咨询中心进行免费咨询。

8. 咨询过程

咨询过程大致分为三个阶段:诊断评估与咨询关系建立阶段、心理帮助阶段、结束与巩固阶段(范晨, 2012)。

8.1. 诊断评估与咨询关系建立阶段(第 1~2 次咨询)

8.1.1. 第一次咨询

目的:收集相关信息,了解基本情况;建立良好的咨询关系;进行心理评估与诊断,探寻求助者的心理矛盾及改变意愿;找出主要问题。

方法:摄入性会谈、心理测验

过程:先填写咨询登记表,向求助者介绍咨询中的有关事项和规则,着重申明保密原则。咨询开始时,用摄入性会谈法收集求助者的详细资料,通过倾听、共情、无条件地积极关注等咨询技术鼓励王某倾诉自己的不良情绪,获取求助者的信任和理解。而后,指导她完成焦虑自评量表(SAS)、抑郁自评量表(SDS),进行评估与诊断,将测验结果反馈给来访者,初步确定问题的原因。

8.1.2. 第二次咨询

目的：巩固咨询关系；制定咨询目标与方案；掌握调整焦虑情绪的方法(放松训练)。

方法：治疗性会谈、放松训练、合理情绪疗法(范晨, 2012)。

过程：根据第一次咨询的情况，与求助者共同确定咨询目标，制定实施方案，介绍咨询方法、原理及过程，签订书面协议。

首先，准备就焦虑情绪采取放松训练，按照咨询师的引导，让王某自然舒适地坐在放松椅上，伴随着音乐从头部到脚部按步骤放松，仔细体会“紧张”和“放松”时的不同感觉，从肌肉放松到心理放松的感觉，以缓解焦虑的严重程度，并告知求助者每当感觉紧张焦虑时学着用这种方法调节自己。

然后运用解释技术，向求助者解说合理情绪疗法的 ABC 理论，帮助她理解 ABC 各自的含义及相互关系，并结合自己的情绪和行为问题去思考自身存在的不合理信念和错误认知模式，初步让她领悟到导致其考试焦虑(C)问题的主要原因并不是考试本身(A)，而是由于个人的不合理信念(B)。

布置家庭作业：1) 将生活中常见的引起心理困扰的不合理信念给求助者听，让王某仔细阅读，并和自己的情况对照，尝试把困扰自己的所有问题都列出来，并对其做初步分析，找出不合理的地方；2) 要求王某回去按照咨询师所教的方法，每当感到紧张焦虑时以及睡前都要做类似的放松训练，每次 15 分钟。

8.2. 心理帮助阶段(第 3~4 次咨询)

8.2.1. 第三次咨询

目的：寻找不合理信念；与不合理信念进行辩论；修正原有不合理信念，建构合理信念。

方法：驳斥“产婆术”辩论技术。

过程：先是反馈放松训练的效果，王某表示心情放松多了，紧张焦虑的程度有所减轻，但仍有入睡困难。然后讨论家庭作业，通过进一步解释合理情绪疗法的 ABC 理论，运用苏格拉底式辩论来启发求助者对非理性信念的认识，使其意识到正是这些不合理信念让其过分看重考试带来的结果，引发了目前的焦虑情绪和行为问题，咨询师尝试帮助其建立新的、合理的信念，从而改变其不良情绪和行为模式(范晨, 2012)。

咨询对话(节选)：

咨询师：那你认为跟你能力相当的人里面，他们的工作都不是令人满意的？你所认识的人，他们都从事什么工作呢？

求助者：好像做什么的都有，有做会计的、广告的、做人事招聘的，还有建议我过来做心理咨询的，大学室友跟我一样做行政助理。

咨询师：那你觉得，他们都活得很不如意吗？你觉得他们目前的状况跟你一样糟糕，是这样吗？

求助者：(沉默)那……好像也不是。但是，我觉得他们以后都可以在各自的领域有升职空间啊，不像我，什么都做不好也不会处理人际关系，如果考不上公务员注定只能这么辛苦落魄下去。

咨询师：嗯，既然你认为自己能力那么差，那看来考上公务员是一件比做好其他工作更容易的事情咯？我想知道，公务员考试的竞争比例大概是多大呢？我的意思是，报考的人和录取的人比例是多少？

求助者：每个职位情况会不一样，我报过的职位，最多的时候是三百多个录取一个，最少也是五六十个人里面录取一个。

咨询师：这样看来，那绝大多数都是考不上的人啊，那考不上不是一件再正常不过的事情了吗？

求助者：说是这么说。但……(沉默)

咨询师：嗯，在你看来其他和你一样没有考上的大多数人，他们都应该一头扎在考试里，不可能在自己原来的工作岗位上表现出色吗？

求助者：好像也不是，毕竟大多数人都没有考上，都还在自己的工作岗位上奋斗，公务员只是其中的一种选择。只不过，我觉得我不像人家那么优秀。

布置家庭作业：

1) 记录此次咨询对自己认知转变的启示，指导求助者使用 RSA 自我分析报告，监控自己的不合理信念进行自我辩论，如：

事件 A：考了那么多次公务员都还没考上，马上又要考试了。

情绪 C：紧张焦虑。

信念 B：这次再考不上，我就真的没救了，这是我唯一的出路。

驳斥 D：① 所有工作不合意的人都应该去考公务员吗？② 世界上除了这份工作，所有工作都不可能使我满意吗？③ 如果真的又没考上，真的就是最糟糕的情况吗？

新信念 E：① 很多对目前的工作不满意的人，他们都在努力寻找让自己更合意的工作，考公务员只是其中的一种选择；② 我也可以尝试其他的工作，能考上公务员固然好，但是即使考不上也不是唯一的选择；③ 公务员本来就很难考，能考上的都是极少数人，考不上是正常的，一点也不糟糕。

2) 记录自己的 5 个优点，回忆自己以往做的认为值得自豪的事情和生活中快乐的事件；3) 继续坚持放松训练。

8.2.2. 第四次咨询

目的：继续巩固求助者学到的理性信念和行为模式；帮助求助者正确积极地评价自己，提高自信心，使其懂得自我接纳、自我释怀。

方法：合理想象技术、自信心恢复训练

过程：首先反馈家庭作业，检查王某与不合理信念驳斥的情况，通过谈话肯定求助者的自我改变，对其建立新的，合理的信念和行为模式进行及时的正强化。然后运用合理想象技术，让求助者想象自己参加考试的情景并报告情绪体验，并和先前对比，对形成的新的认知模式进行及时的阳性强化。

最后，为了帮助求助者克服自卑心理，也为可能的新的职业选择做好心理准备，与王某探讨了自己的优势，同样运用合理情绪疗法使她知晓，其他人跟她一样有优点也有缺点，她可能一直拿自己的缺点和别人的优点比较，过分夸大了别人的优点和自己的缺点，所以总感到自己不如别人。

布置家庭作业：1) 把此次咨询时总结出的自己的优势记录下来，每天读 5 遍；2) 思考自己参加多次公务员考试以来自己在考试经验技巧方面的心得；3) 回去选择一套考试模拟题，尽量选择在与考试相同的时间段，并模拟类似的情境，以正式考试的心态面对，完成模拟测试后仔细体会整个过程的紧张与放松。

8.3. 结束与巩固阶段

第五次咨询

目的：总结整个咨询过程中的收获；巩固已经取得的咨询效果；评估咨询效果，结束心理咨询。

方法：会谈法、心理测验

过程：求助者看起来神情轻松，自述在模拟测试过程中刚开始还是有些紧张，然后调整呼吸并告诉自己“谋事在人，成事在天，无论这次成功与否都会是我最后一次参加这个考试，其实公考未必是唯一的出路”，这样想以后心情轻松下来并迅速进入考试状态，整个过程没有再出现“脑子一片空白”的状况。然后与求助者一起讨论了此次考试自己已经具备的考试经验技巧方面的优势，进一步提高的求助者的自信心。

其次，仔细回顾整个咨询过程并总结咨询效果，充分肯定求助者的进步，鼓励其不断完善自己。然

后再测了 SAS、SDS 并将结果与咨询前对比。

最后，指出求助者今后努力的方向，并且提出一些社交技能的建议，以提高日常生活中有负面情绪时获取到社会支持系统帮助的能力，结束咨询。

9. 咨询效果与评估

9.1. 求助者自我评估

经过几次咨询，王某表示紧张焦虑的情绪明显减轻，原来的头痛、乏力的症状完全没有了，心情感到放松很多，睡眠状况也有所改善。现在工作和平时做练习题时都能够集中注意力，工作效率有所提高，感觉比来自自信很多。

9.2. 咨询师的评估

咨询的近期目标基本实现，求助者基本消除或缓解了抑郁、烦恼、焦躁的情绪。求助者在认知、情绪、行为模式上出现了积极变化，能够更加理性地认识自己，积极地评价自己。

9.3. 心理测验评估

SAS 标准分 50 分；SDS 标准分 45 分，均在正常范围内。结果显示，求助者的不良情绪得到明显好转。

10. 咨询总结

通过此次咨询，总结了一些成功的经验，即不是单纯的采用认知疗法改变求助者原有的不合理信念，而是将放松训练与合理情绪疗法相结合，先缓解求助者的焦虑情绪，在求助者的心情相对放松的背景下再重点和她讲解合理情绪疗法，这样求助者能够心平气和地讨论问题，也更容易理解、接受、采纳咨询师的建议，对帮助其建立合理的信念有积极的作用，最后辅助以自信心恢复训练，让求助者能够以更加积极的心态迎接即将到来的考试。当然，本案例所使用的合理情绪疗法以及咨询过程也还存在一些欠妥之处，需要不断改进和提升。

参考文献

- 范晨(2012). 一例高中生考试焦虑的案例报告. *社会心理科学*, (5), 599-604.
- 郭念锋(2011a). *心理咨询师(操作技能二级)*. 北京: 民族出版社.
- 郭念锋(2011b). *心理咨询师(操作技能三级)*. 北京: 民族出版社.
- 郭念锋(2011c). *心理咨询师(基础知识)*. 北京: 民族出版社.