

# 一例焦虑情绪导致心理问题的案例

李清新

呼和浩特市第一医院

**[摘要]** 本文通过一名刚上班,对新环境不适应引起焦虑、睡眠障碍的来访者的诊断与干预,通过对来访者所陈述情况的分析,明确形成焦虑的原因,根据来访者的实际情况采用观察法、谈话法、认知行为疗法等技术,对来访者进行了心理咨询和治疗,使焦虑情绪、睡眠障碍现象自然消失。

**[关键词]** 焦虑性情绪; 认知行为疗法; 心理测验法

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-6288.2020.04.700

焦虑主要指的是内心感受到矛盾、冲突与压力而产生的一种紧张心理,在这种紧张状态下,患者的心情不能平衡、不能放松。若长期处于这种不健康的心理状态之下,患者容易表现出非理性、冲动、易怒、不满、烦躁、压抑等情绪或是言行。大学生是青春发育的后期,是一个迅速走向成熟又未真正成熟的发育阶段,其个体的心理机制并不健全,且意志控制力较差,再加上是从校园进入到工作岗位,环境出现了很大的变化,导致其在心理上面临着剧烈的冲突,很容易出现焦虑等心理问题,在开展护理工作的过程中,应对其心理状态予以足够的重视,并予以针对性的护理措施。

## 一、求助者资料

张某,女,23岁,刚入职,家有一姐姐,无重大躯体疾病和严重心理疾病,家中无精神病史。求助者从小学习勤奋刻苦,学习成绩优秀,父母亲非常疼爱她,但性格内向,不爱表达和交朋友。

心理测验结果:SAS量表测量得分63分,为中度焦虑。

## 二、主诉和个人陈述

主诉:近段时间以来,一上班就感觉焦躁不安,心神不宁,内心痛苦。

个人陈述:从小一直把重心都放在学习上,很少交朋友。进入大学后,大部分时间在上课或者上自习,很少和同学朋友交流。上班后,身边的同事工作之余谈天说地,衣服品牌、化妆技巧,工作生活中的烦恼和困惑。自己却和她们格格不入,很少交流。自认为要把精力投入到工作中,因为刚上班不久,业务能力不足,知识储备不丰富,工作起来不是很得心应手。

但每次同事们相约一起聚会,却独独把自己排除在外,感觉自己被孤立了。以至于现在一到工作岗位就紧张,烦躁,坐立不安,晚上也睡不好,不知道如何与同事相处,如何把工作做好。

## 三、心理咨询师的观察和他人反应

咨询师观察:来访者衣着整洁,思维清晰,表达清楚,情绪烦躁,焦虑不安。同事反映:近段时间求助者表现沉默寡言,总感觉有心事。

## 四、评估与诊断

### (一) 心理状态的评估

综合上述材料,发现求助者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。

## (二) 诊断及诊断依据

1. 对该求助者的诊断是:一般心理问题
2. 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,可以排除精神疾病。

(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生活事件(即与同事关系不融洽)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只有一个月,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(与同事关系不融洽)而产生的内心冲突,冲突是常形的。2、求职者从产生不良情绪开始不间断持续时间为一个月。3、求职者的不良情绪反应仍在理智的控制下,始终能保持行为不失常态,能够基本维持正常的生活和学习,但是效率有所下降。4、反应对象未泛化,与其他人交往正常也未感到不安,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。

## (三) 鉴别诊断

1. 与焦虑性神经症相鉴别:焦虑性神经症其焦虑并非由实际威胁所引起,其紧张程度与现实情况很不相称,持续时间长,并伴有躯体症状。求助者虽然有明显焦虑情况,但总体情况不很严重,且焦虑也没有泛化,没有影响其正常的社会功能,因此可排除焦虑性神经症。

2. 与严重心理问题相鉴别:从持续时间和反应对象上来讲,该求助者持续时间仅为一个月,且其反应对象未发生泛化,因此可排除严重心理问题。

## 五、求助者心理问题产生原因分析

### (一) 生物因素

无明显生物因素。

### (二) 社会因素

同事与其关系疏远,与周围的人交流较少,社会支持系统缺乏。

### (三) 心理因素

求助者性格内向,情绪波动较大,且存在一定的认知偏差,主观上一度认为自己与其他同事不是一路人。有研究指出,对社交焦虑有关键作用的有社交技能与自我评价两方面,自我评价越高、社交技能越高的人群,发生社交焦虑的可能性越低。此次所选案例的主人公,由于性格比较内向,

再加上刚刚步入到工作岗位,不管是工作技能还是社交技能都有待提升,在双重压力之下,很容易导致发生焦虑心理。

## 六、咨询方案的制定

### (一) 咨询目标的确定

解决求助者目前紧张焦虑的情绪;改善人际关系;培养良好心态,促进其心理的健康发展。

### (二) 主要咨询方法与适用原理

咨询方法:本例综合采用合理情绪疗法辅以角色扮演技术。

## 七、咨询过程

本次心理咨询一共分三个阶段共六次进行,具体三个阶段为:1.诊断评估与咨询关系建立阶段;2.咨询帮助阶段;3.结束和巩固阶段。具体咨询过程:

1.第一阶段:诊断评估与咨询关系建立阶段(第1次)。收集求助者基本资料,建立良好咨询关系,进入摄入性会谈确立主要问题,进行SAS心理测验,制定咨询方案。

2.第二阶段:心理帮助阶段(第2-5次)。综合运用合理情绪疗法和角色扮演法来帮助求助者分析和解决问题,改变过去错误的认知模式,通过布置家庭作业的方式,阅读相关人际关系技巧的书籍,从而帮助其学习相关的人际交往技能,逐步建立良好的人际关系。

3.第三阶段:结束和巩固阶段(第6-8次)对前面工作进行总结,充分了解求助者现在认知的转变和不合理情绪的改善,心理咨询达到了预期目标结束咨询。

## 八、咨询效果评估

### (一) 求助者自我评价

现在同事关系基本融洽,不再紧张焦虑不安,睡眠情况改善很多。

### (二) 心理测验结果

SAS 测验结果:36分

测验结果表明焦虑程度显著减轻,已恢复到了临界值以下的正常水平,由此认定咨询效果显著可靠。

### (三) 咨询师评估

通过后期的访谈,求助者情绪稳定,心情愉快,与同事关系得到进一步改善,已达到咨询的预期目标。

## 九、体会

自我评价不高、社交技能有待提升是导致发生焦虑的主要因素。对于一个个体来说,若是原生家庭缺乏友爱,之后成长环境也是缺乏帮助与关心的,缺乏平等、自由民主以及和谐的成长氛围,对于个体的独立性发展具有阻碍作用,同时也会影响到个体的社交能力,很容易导致产生羞耻感与自卑心理<sup>[1-2]</sup>。尤其是在刚刚步入到工作岗位时,工作技能水平也不高,很多问题并不能处理的得心应手,一旦自己工作中的言行遭到否定,就很容易产生回避与焦虑心理<sup>[3]</sup>。

若是父母的教养方式比较消极,再加上消极的自我评价,个体本身再比较内向,在神经质人格等的共同作用之下,就很容易形成羞耻感。羞耻感是导致个体在人际交往过程中产生社交焦虑的一个非常关键的因素。因此,在对这类

人群开展护理工作的过程中,应对其认知上的矫正予以足够重视,尤其是在开展当众讲话等活动时,应重视其社会交往方面的自信训练<sup>[4-5]</sup>。并在此基础上强化社交技能训练,以便于能够在一定程度上降低社交焦虑的发生率。

日常生活中应做好焦虑患者的护理工作,在正常范围内关心患者,但是需要注意的是不要对患者表现出过度关心,家属应结合患者实际心理特点,有良好的判断力,综合患者的生活行为习惯给予患者适度的照顾与关心,通过与患者的沟通交流来了解其实际心理所想,从而给予适度的开解。有焦虑现象的人群,并不是短时间内就能治好,也不是经过治疗就不会再复发,通常具有较高的复发率,家属可能会对这个过程存在疑虑,但是尽可能不要在患者面前表现出消极、疑虑的情况,帮助患者建立起战胜疾病的信心,一起战胜焦虑。此外,还需要帮助患者保持正常的饮食,多进食新鲜的蔬菜水果,帮助患者补充维生素,从而提高机体抵抗力,叮嘱患者不要进食刺激性、油腻、寒凉的食物。

本案例中的张某,是一位新入职的年轻女性。张某自幼学习勤奋刻苦,学习成绩优秀,但张某在学生时代,一直将重心放在学习上,造成本人性格内向。张某进入新公司后,将自己的全部精力放在工作中,与身边的同事缺乏交流,缺乏共同语言。张某逐渐受到其他同事的排斥,在公司内被边缘化。张某内心感受到矛盾、冲突与压力,又不能释放出去,由此导致张某出现了紧张,烦躁、焦虑等不良情绪,以致影响正常工作。造成张某焦虑的主要原因,是她缺乏朋友、缺乏他人的支持。针对张某的临床情况,心理咨询师运用合理情绪疗法和角色扮演法,引导她改变过去错误的认知模式,阅读人际关系技巧的书籍,提升人际交往技能,使张某在公司中结识了新的朋友,从而改善了她的的人际关系,继而降低了张某的焦虑情绪<sup>[6]</sup>。这说明:焦虑往往是一种复合性的负面情绪,并不是某种单一的因素所造成的,在各种因素的影响下,导致焦虑情绪的出现,这种情绪反应通常具有自我恢复性、非疾病性、短期性、阶段性的特点<sup>[6]</sup>。对于已经演变成为焦虑症的患者,应结合其心理特点,予以综合性的护理干预措施,可以改善患者焦虑状态,促进患者身心健康的良好发展。

## 参考文献:

- [1]赵亚.一例因焦虑情绪引发一般心理问题的咨询案例报告[J].社会心理科学,2015(2):8.
- [2]张梦洁.一例高三复读生考试焦虑的个案咨询报告[J].开封教育学院学报,2017,37(6):174-175.
- [3]钱铭怡.心理咨询与心理治疗[M].北京:北京大学出版社,1994
- [4]许又新.心理咨询与心理治疗[M].贵阳:贵州教育出版社,1999
- [5]邱宇琴.一例合理情绪疗法解决小学生一般心理问题的案例报告[J].科教文汇,2018(31):149-150,162.
- [6]张瑶.1例焦虑情绪的心理治疗个案报告[J].心理医生,2018,024(032):54.