

从“无声”到“有声”

——运用“特殊事件”修复言语沟通障碍的个案辅导

◎ 项小飞（浙江省温州市光明小学，温州 325000）

摘要：一名六年级小学生因多次搬家，出现不爱说话，常用肢体语言和表情交流的现象，临近毕业又将面临新环境的适应问题，在班主任的建议下接受个别心理辅导。通过量表测试、个别谈话和行为追踪调查判断为言语沟通障碍。辅导教师运用系统脱敏疗法、沙盘游戏疗法、焦点解决短期心理咨询，帮助来访学生消除焦虑和恐惧，打开心扉，积极寻找言语沟通的方法和技巧。来访学生变得开朗和快乐，开始敢于上台表演，课堂上主动举手。

关键词：言语沟通障碍；系统脱敏疗法；六年级学生

中图分类号：G44 **文献标识码：**B **文章编号：**1671-2684 (2022) 17-0054-05

一、来访学生的生活背景

（一）生活环境的几易变化

小雨（化名），女，13岁，是一名六年级小学生，独生子女。三岁以前，父母在外地做生意，住在浙江温州乡下，与奶奶生活在一起；四岁至六岁时，随做生意的父母到湖北武汉生活，就读幼儿园，老师反映小雨不爱说话。妈妈问小雨，她说其他孩子都

讲本地话，听不懂。六岁时，回到温州就读小学，除了二年级时，在班主任一再引导下，小雨轻轻讲过几句话外，一年级到六年级的第一学期她在学校都不说话。平时和同学一起用肢体语言和表情交流，有些调皮的同学叫她“哑巴”。现在13岁的小雨临近毕业，将面临新环境的适应，在班主任的建议下接受个别心理辅导。

注：本文获第八届“健康杯”心理健康教育优秀成果评选一等奖。

度，树立对自己的生命负责的意识。另外，学校、家庭也要积极开展挫折教育，磨炼学生的意志，引导学生认识到，困难和挫折也是生命的一部分，学会应对挫折的方法，增强耐挫能力。

第三，媒体应淡化自杀报道，减少心理感染与行为模仿。研究表明，过度、不恰当的自杀报道会诱发自杀行为。青少年缺乏足够的辨识能力和

抵御能力，再加上喜欢模仿，容易对问题与自己相近的自杀者产生身份认同，并模仿他们的行为。因而，传媒机构要规范自杀报道，遵循一定的原则与禁忌，应尽量指出，自杀者实际有很多其他可以选择的途径，同时提供自我疏解的方法和救助资源，发挥积极的舆论导向作用。

表1 来访学生的环境变化和沟通表现

时间	环境	环境变化	沟通方式和表现
0~3岁		和温州的乡下奶奶生活在一起，奶奶平和，但不善表达。和年龄相仿的同伴交往很少。	奶奶只会讲方言，小雨以方言和奶奶进行日常交流。
4~6岁		和父母在武汉生活，父母做生意忙碌，早出晚归。小雨中途插班上幼儿园，和幼儿园的小朋友们不是很熟，以一个人玩为主。	父母习惯用武汉方言和小雨交流，但幼儿园老师向家长反映，说小雨很少说话。
6~13岁		回到温州，就读小学，学校里的当地孩子居多，班级大部分孩子都能很快找到同伴，小雨一个人独处时间比较多。	小雨在家和父母说温州方言，在学校不说话，用肢体语言和表情代替言语交流。
环境变迁的影响		小雨的生活、学习环境三次变迁，语言也随着从温州方言转为武汉方言，再到普通话，小雨从语言的不熟悉转为语言交流障碍，这是长期沟通不畅的积累和习惯性表达方式转变造成的结果。	

（二）多变环境影响言语表达

几次居住、学习环境的变化，对小雨的沟通带来很大影响。（见表1）

二、问题评估与分析

（一）环境变迁，来访学生“选择”了用“无声”封闭内心

环境变迁和语言变迁，改变着小雨的表达方式。从小和奶奶待在一起，缺乏同伴交流，也养成了小雨不善于表达的习惯。在她微笑的外表下，隐藏着内心的不安与恐惧。

1. 缺乏安全感

小雨的生活学习环境几年一变，特别是哺乳期后就离开父母，和奶奶生活在一起，让她感觉很孤单和无助，缺乏安全感。

2. 内心充满恐惧

小雨四岁那年，父母临时决定带小雨到武汉上幼儿园。面对“陌生”的父母、陌生的幼儿园老师和小朋友、陌生的环境，小雨的内心充满了恐惧。

3. “拒绝”与人交流

一到三岁是儿童语言发展的开始阶段和跃进阶段，小雨和奶奶住一起，交流不多，言语发展相对滞后，同时形成了小雨比较内向的性格。到了武汉幼儿园，小朋友讲方言比较多，小雨不知道怎么交流，慢慢养成不主动交流的习惯。小学阶段，小雨再次回到了温州，又面临新的环境，她把“不用言语与同学交流”当成自我封闭、自我保护的工具。

4. 只在学校不讲话

小雨在家里和父母有交流，在一个熟悉的兴

趣班，她曾在上台表演时说过三句半，她只在学校不讲话，上课也从不发言，英语不参加口试。原因是，首先，一年级进学校不久，她不讲话，同学说她是“哑巴”，她觉得做“哑巴”的感觉并没有想象得那么糟糕，她也心安理得当“哑巴”；其次，小雨胆子比较小，上课怕回答错了，怕同学嘲笑；最后，小雨认为在学校用微笑和肢体语言交流，并不太妨碍学习，她的成绩虽处于中下游，但不是班级垫底的。

（二）“无声”外表下隐藏的是不安和痛苦

在小雨的“无声”外表下到底隐藏了什么？在辅导前，邀请温州市心理医生对小雨进行了Achenlach儿童行为测试。根据测试结果分析、个别谈话和行为追踪调查，判断小雨为言语沟通障碍，是一种后天退缩性行为。

三、辅导策略

（一）辅导目标

建立良好的辅导关系后，和小雨探讨确定了她的辅导目标：培养主动语言沟通的意识，敢于用语言来表达自己的内心感受；在一定的环境下，运用合适的沟通方法和技巧，改善师生和同伴关系。确定目标后，她含笑不语，表示默认。

（二）辅导技术

根据小雨的年龄特征和问题特性，运用以下三种心理技术进行心理辅导。

1. 系统脱敏疗法

系统脱敏疗法是美国学者沃尔帕创立和发展的。这种方法主要是诱导来访者缓慢地暴露出导

致神经症焦虑、恐惧的情境，并通过心理的放松状态来对抗焦虑情绪，从而达到消除焦虑或恐惧的目的^[1]。小雨的言语障碍是一种焦虑表现，适合该方法。

2. 沙盘游戏疗法

由于小雨是言语沟通障碍，还造成心理恐惧和交流障碍，从而引起退缩性行为，属于综合心理问题，可以利用沙盘游戏打开小雨的心扉。

3. 焦点解决短期心理咨询

在小雨与父母沟通的辅导中，应用寻找例外情境的焦点解决短期心理咨询技术来帮助小雨寻找言语沟通的方法和技巧。

(三) 预设步骤

第一步，由于小雨不愿意用言语沟通，对陌生的环境和陌生的辅导老师有抵触心理，所以首先要建立良好的辅导关系，让她有安全感。

第二步，利用沙盘游戏创建的情境，让小雨尽情“表达”，在表达中面对自己内心的真实想法，并产生言语表达的愿望。

第三步，寻找例外的成功情境，建立沟通意识，训练语言沟通技巧，学会主动、有效地沟通，提高沟通能力，为适应初中新环境做好准备。

第四步，克服言语沟通障碍，在人际交往中改变“无声”状态，努力成为“有说有笑能表演”的自己，充分感受到言语沟通带来的便利和畅快。完善学校支持系统和同伴支持系统，感受同伴交往带来的愉悦感。

四、辅导过程及分析

(一) 借助沙盘游戏情境，开始以微笑代替语言

在生活环境、学习环境的一系列变迁中，小雨的变化是，从哭闹到沉默，从显性阻抗到被动接受，她的变化是“逆来顺受”的过程，不敢表达自己的情绪，不敢进行正常的人际交往。小雨第一次来到辅导室，不抗拒也不积极主动，照常不开口讲话。辅导老师改变信息搜集的言语辅导方式，请她玩沙盘游戏，“可不可以摆一摆沙盘，你想摆什么样都可以？”她点头同意。摆好后，问她，“能告诉我你摆的是什么吗？”小雨微微一笑，表情比刚进来轻松了，但没有回答。“你喜欢摆沙盘

吗？”小雨点点头。“下次还来吗？”她没有回答，看了看我。

这一阶段辅导的关键点是，建立安全的辅导关系，让小雨产生表达的欲望。第一次个别辅导比预期的困难，小雨除了点头和微笑，并没有其他交流的方式，也没有表现出对言语交流的期待。但是她的态度开始转变。

(二) 同伴陪同，建立间接沟通方式

辅导老师碰到辅导的困境，开始从师生那里了解小雨的情况，期望找到突破点以建立沟通。了解小雨和班级同学关系比较和谐，虽然不说话，但微笑对人，同学不排斥也不特别走近。其中一位同班女生小蒋和她关系很好，下课时几乎形影不离。

第二次个别辅导时，请小蒋陪小雨到心理辅导室。小雨和小蒋做二人沙盘，一人放一件沙具，两个人摆放的沙具从开始的不和谐，到两个人一起专注完成一个美人鱼在海边玩耍的情景。除了远处街道上的人以外，海边的动物只有美人鱼。沙盘摆好后，让小雨先表达“自己摆了些什么沙具，最喜欢哪一件沙具，美人鱼在这里做什么，为什么调整了美人鱼的方向”。辅导老师耐心地询问、探寻，期待小雨用不一样的表达方式，但小雨都没有回答，照样微笑面对辅导老师。小蒋迫不及待地帮助回答每一个问题，小雨不住地点头，好像小蒋是她的代言人。

小雨在小蒋的陪同下过来做沙盘，虽然后期没有表达和探索，但盘面一次比一次清晰，主题一次比一次靠近生活，小雨的表情也越来越轻松。每周二下午来心理辅导室，成了小雨的自觉行为。这一阶段辅导的关键点是通过同伴的支持，寻求突破，在她们的沙盘中找到冲突或意外，成为语言交流点，但总没有找到突破点。辅导老师继续改变辅导策略，和小雨的班主任、家长约定，如果小雨有生活中的“特殊事件”发生，及时联系，协助找到突破点。

(三) 借助特殊事件，从“无声”变为“有声”

第五次沙盘后的第三天中午，班主任告知：“小雨新买不久的手机，昨天放学回家时发现丢了。”

这对小雨来讲是非常大的一件事，小雨很想有个智能手机，家长一直没同意，她攒了一年多的压岁钱和零花钱，五天前才如愿以偿，得到这个手机。辅导老师抓住这个契机，让小雨带着同伴小蒋一起来辅导室。小蒋准备代替小雨说，被辅导老师阻止。辅导老师向小雨和小蒋分别了解情况，小雨第一次自然而渴望地和辅导老师沟通。

辅导老师：小雨，你很想找回你的手机，对吗？

小雨点点头。

辅导老师：那你尽可能详实地告诉我，让我方便帮助你。

小雨犹豫了一下。

辅导老师：昨天放学时，手机还在吗？你当时放哪里了？

小雨：昨天放学时，手机已经不见了。（声音比较轻）

辅导老师：小雨，大声说，你最后一次看到手机是什么时候？

小雨：昨天中午吃了饭，我拿出手机看了一会儿。（声音提高了一些）

辅导老师：后来呢？

小雨：后来我就放进书包里了。

辅导老师：对你当时的举动，旁边有谁看见了？请你好好回忆一下昨天的情景。

小雨：（闭上眼睛）没有，和小蒋一起看了几分钟视频，我就放起来了。小蒋也被老师叫到办公室去整理作业本了。

辅导老师：这是你最后一次看到手机吗？

小雨点头。

辅导老师：你什么时候发现手机不见了？

小雨：回到家，我想拿出手机给妈妈打电话，发现找不到了。老师，可以帮我找回来吗？（语气迫切）

辅导老师：虽然不知道结果，但我很愿意帮助你。你发现不见了，找了没有？

小雨：找了。

辅导老师：怎么找的？

小雨：我一路找回来，路边经过的草丛都找遍了，妈妈也帮我找了一次，教室里也找遍了，书

里翻了好几次，都没有。（很失望）

辅导老师：那天晚上一直没找到，你很着急？

小雨：是的，老师，我真的很想找回来。（声音不高，但从中感受到渴望）

辅导老师：谢谢你这么信任我，我愿意尽力帮你。

小雨：谢谢老师！

第二天，班主任告诉辅导老师，手机在教室的一个角落找到了。辅导老师让班主任对手机找到的事先保密，再次约了小雨，强化小雨开口说话的行为。

这一阶段，利用小雨生活中的“特殊事件”引导她“开口”说话，用语言表达，感受到语言表达的便利与灵活，并适时延续“特殊事件”的情境，进行强化语言表达的行为。这两次心理辅导与平常的心理辅导不同，辅导老师根据来访学生的具体情况灵活调整，在辅导遇到困境的情况下，通过生活中的“特殊事件”激发来访学生自我改变的意愿，这成了解决辅导困境的突破点。辅导后，班主任将找到的手机还给了小雨。

（四）强化行为，来访学生的声音传遍全校

这是辅导老师从事学生个案心理辅导十年来最大胆的尝试，运用系统脱敏疗法修复小雨的言语交流障碍，并进行行为训练。

1. 掌握放松技巧

小雨在多次沙盘游戏和手机事件后，对来心理辅导室充满了期待，她的状态很放松，之前需要同伴陪伴，现在自己每周主动来心理辅导室做辅导。辅导老师和小雨约定，元旦放假回来第一天，小雨和辅导老师一起在晨会上朗诵《致新年》。

2. 构建焦虑等级

在不同事件和交流场合下，来访学生的焦虑程度是不同的，辅导老师引导学生填写表2。

表2 来访学生在不同事件中的焦虑程度

事件	焦虑程度(SUD)
和辅导老师用语言沟通	10
和关系好的同伴用语言交流	20
心理辅导课堂上的回答	30
班级其他课堂上的问题回答	40
在全校晨会上朗诵《致新年》	50

3. 进行系统脱敏

小雨的系统脱敏训练进行得比较顺利，因为她的自我改变和自我成长的意愿比较强烈，在第三周就达成了前面四级焦虑等级，又在辅导老师的三次行为训练中顺利达成第五级。当全校同学雷鸣般的掌声响起的时候，小雨主动说“谢谢大家！”如果表演是行为训练的结果，那么这一声道谢就是发自小雨内心最真实的想法，她能在学校公众场合用语言准确表达自己内心的感受了。

前一阶段，小雨的语言交流是有特定情境的，带有一定的特殊性和偶然性。而这一阶段是辅导的深入和强化，利用系统脱敏疗法改变小雨原有的沟通模式，形成她的新认知、新行为、新习惯。这是一个关键的改变，标准性的改变，是这段时间心理辅导的一个结束，也是小雨言语沟通的“新生”。

五、效果评估与反思

(一) 心理评估

1. 表情轻松

经过心理辅导和危机干预后，小雨从开始时面部表情的单一、固定到结束时的轻松、快乐，从开始同学认为她是“哑巴”到发现“她是舞台的主角”，这些都向我们传达了正向的信息，小雨放下了心里的包袱，状态变得轻快，整个人也变得开朗和快乐了。

2. 主动沟通

小雨从第一次来时的“无声”沟通到主动表达，从害怕表达到上台表演，从课堂回答问题时自动跳过到主动举手，这些都是沟通方式的质的改变和人格健全的飞跃。现在的小雨克服了言语沟通障碍，她的改变也从行为训练到主动沟通，从需要辅导老师协助和同伴支持到具有自我改变的主动意愿，辅导效果比预期更理想。

(二) 辅导反思

1. 利用“特殊事件”，辅导模式更灵活

本文的特殊事件指的是来访者遇到的关键事件、突发事件、重大事件，影响来访者情绪和感受的，来访者期待解决或处理的事件。辅导中出现的关键点，形成个案成功改变的突破点，看似偶然，

但也是必然。不是“手机事件”，也会有其他特殊事件发生，辅导老师要学会寻找“特殊事件”，把握“特殊事件”。打破做心理辅导的常规，根据来访者的需求，让心理辅导更多元，更灵活。这点特别适应小学生的个案辅导，模拟生活情境，结合空椅子技术、沙盘游戏、行为训练等疗法，让这些以形象思维为主的小来访者容易进入辅导角色，辅导效果更明显。

2. 关键期的心理关注成为常态

在心理关注对象上，辅导老师往往会重视那些情绪起伏明显的人，给予他们干预和帮助，而往往容易忽略表面反应平静的人。但后者看似平静，实则内心压抑，他们的表现不容易被看出来。如小雨，她经历了几次环境改变，周围的人没有关注她内心的忐忑与不安，在二年级小雨开口说话时，没有接收到强化行为，结果在学校当了四年多的“哑巴”。关键期的心理关注和干预具有现实意义。

3. 辅导老师的材料搜集应围绕辅导全过程

心理辅导前三次，辅导老师普遍对来访者的材料搜集比较重视，到了辅导中后期阶段，还应该借助来访者身边的人搜集来访者资料，这一步容易被忽视。判断每一次辅导的效果，来访者的感受是最直接的，身边人的观察会比较客观，特别是小学生对自己的觉察和认识不像成年人那样到位，必要的时候需要借助身边的人全程搜集资料，对心理辅导会更有效。

这次辅导从结果看，与开始设定的辅导框架和步骤有些不一致，运用“特殊事件”进行个别辅导，找到辅导的切入点，容易进入角色，辅导效果相对明显。但是运用“特殊事件”进行个案辅导，需要构建理论体系，明确运用的原则、方法、途径，需要进一步研究！

参考文献

[1]李心天,岳文浩.医学心理学[M].北京:人民军医出版社,2010.