

# 新时代社区 心理志愿服务教程

主 编 ♥ 徐 建

副主编 ♥ 马岳德 张 涛

西南交通大学出版社

· 成 都 ·



## 序

摆在我面前的这本书是西南交通大学心理研究与咨询中心徐建、马岳德和张涛三位老师合作的作品，非常高兴看到他们辛勤努力的新成果。我和徐建、马岳德同志有过师生缘，他们是我带过的 2005 级和 2006 级硕士研究生，如今我们已成为同事。这三位同志都是中心创办时期的开拓者，为有交大特色心理健康教育实验室的建设付出了心血，做出了自己的贡献。

西南交通大学心理健康教育实验室是我在 21 世纪初开始进行高校心理健康教育探索的基础上建立的。早期中国的心理健康教育只是简单的一张桌子、一把椅子单一的心理咨询，并没有引入最新的心理学科的成果与设施。于是我们开始建立心理测评实验室，针对问题学生进行筛查、建档，并自主开发相应的测评档案管理软件，拓宽心理健康实验教学的内涵，把团体心理训练、心理情景剧、心理咨询等纳入日常教学的工作中。2006 年我率先在国内建立一个专门用于大学生心理健康教育、教学的专业性、综合性实验实训平台；形成了心理测评、心理教育、心理咨询、危机干预、心理研究、学科建设“六位一体”的心理健康教育实验教学模式；曾被国家教育部简报誉为“国内第一家集测评、咨询、教育为一体的开放性、创新性的心理健康教育平台”。

2008 年启动建设了职业能力测评与开发实验室、多功能心理教育训练室、心理潜能开发实验室，在此阶段获得“四川省心理健康教育实验示范中心”称号；同时依托中心成果“构建‘三创新、五结合’高校心理健康教育新体系”获得四川省教学成果一等奖。

2009 年相继建立了心理学专业实验室和四川省心理援助与咨询网，成为全省 100 多所高校心理健康教育交流和沟通的信息平台，集合了众多心理健康教育者为广大灾民、高校学生提供网络心理援助，心理教育服务。

2010 年获批四川省哲学社会科学普及基地（心理研究与咨询），由四川省社会科学界联合会、四川省委宣传部批建。2013 年，经全国社会科学普及工作经验交流组委会评定，该基地获“全国人文社会科学普及基地”称号。

2011 年获批四川省哲学社会科学重点研究基地（心理健康教育），由四川省社会科学界联合会、四川省教育厅批建。

2012 获批四川省干部心理健康教育研究与培训基地，由四川省委组织部、四川省教育厅批建。

2014 年《全面提升大学生心理素质，构建国内领先心理健康教育创新示范体系》获得国家教学成果二等奖。

2015 年进入教育部“全国高校心理健康教育与咨询示范中心”建设单位。

2017 年教育部部长调研了心理实验实训中心，对心理健康教育的特色发展及模式给予了肯定。

多年的发展，每年心理健康教育中心开设二十余门课程及系列讲座，受益学生人数超过十万人，各个性化实验室每年接待学生超过万人次，服务社会服务灾民也达数万人次。

张涛、徐建、马岳德这三位同志一直参与了这个实验实训平台的建设，并具体在这个平台上服务广大师生取得了很好的成绩。我一直勉励他们走特色化发展道路，希望成为心理健康教育实践教学方面的专家。

而这本书是这些心理健康教育实践的部分总结。在这本作品中，心理健康服务把视域从学校延伸到了社区，把教师和学生延伸到了志愿者，既接触到了社会需要的痛点，也把我们多年在高校中的成功经验得以应用。

党的十九大报告提出“加强社会心理服务体系建设”，要求健全社会心理服务体系，加强对特殊人群的心理疏导和矫治，培育社会自尊自信、理性平和、积极向上的心态。社区作为最小的治理单位，自然应担负起社会心态的建设。十九大报告还提出建设健康中国战略。实践健康中国的战略要求提供基层社区心理服务，疏导社会的不良情绪，构建健康的社会心态，这些都是社区心理健康建设的重要内容，是全面促进社会和谐稳定健康平和的必然要求。

新时代对社区心理服务提出明确的目标与要求，建设新时代社区需要大量有心理服务技能专业素养的志愿者，而且社区服务是一件非常复杂的事情，涉及人民生活的方方面面，涉及所有的人群，仅靠专门的社区工作人员，远远不能满足工作的需要。另外社区志愿者来自居民中，对社区情况、社区工作感同身受，能更好地了解情况，与居民沟通。但是社区志愿工作，仅凭热情是不够的，还需要一些专业的知识与能力。社区志愿工作很多涉及与社区居民进行沟通，必须具备一定的心理学知识，能了解社区居民的心理需要，具有心理沟通的能力。这本书的目的就是为广大的社区心理服务者提供一个专业心理学的普及读物，在需要的时候可以翻阅参考，也可以作为应用心理学心理健康教育方向的专业教材。本书既有理论的阐述，也有实际操作的经验，可以帮助有热情的志愿者增强心理服务的本领。

围绕社区志愿者的难点痛点，本书就以下五方面展开了研究。

(1) 新时代社区心理志愿服务的意义。(2) 社区心理志愿服务内容、形式，志愿者的养成、如何设计心理志愿活动等。(3) 社区心理志愿服务的知识，包括心理健康的知识、社区婚姻家庭心理调适的知识、社区不同人群的心理特点、职场心理调适知识、社区心理服务的小技巧，等。(4) 社区心理志愿服务的技术，介绍了心理测评技术、沙盘心理技术、生物反馈心理技术、正念心理调适技术等在社区心理服务中常用与比较新的技术。(5) 社区心理服务案例，介绍来自真实的社区心理服务中的案例。

可以看出，本书既有政策的宣讲、心理学理论的介绍、心理志愿服

务实操技术的讲解，更有来自一线实际工作的案例分享。总的来讲，它作为教材主要有以下四个方面的创新与特点。

(1) 实用性。这是从提供的知识与技能与实际切合的角度来说的，本书提供了可以直接用的技术操作流程，并且还有实践应用的场景案例。

(2) 技术性。本书提供每个技术背后的理论并进行详细阐述，注重提供相应的技术流程。

(3) 全面性。书中对社区志愿者心理服务应掌握知识、技能、服务对象心理特点都做了简述，这是一本全面实务手册。

(4) 时效性。本书在全面呈现社区心理健康服务一般技术的同时，争取把最新、最前沿的技术也呈现给大家，比如生物反馈技术、沙盘技术等。

路漫漫其修远兮，希望徐建、马岳德和张涛三位同志继续努力，取得更大的成果。

**宁雍卫**

教育部普通高等学校学生心理健康教育专家指导委员会副秘书长

四川省学术和技术带头人

四川省心理健康教育研究会会长

2021年10月

## 前 言

——新时代新社区呼唤专业的心理服务志愿者

2019年年末 2020年年初，一场突如其来的新冠疫情在全球大暴发。一时间全国各个社区封闭式管理，而冲锋在前的除了医护人员、社区管理者，还有广大的志愿者。这些志愿者响应了党和人民政府的号召，走在了抗击疫情的第一线，发挥了重要的作用。他（她）们弥补了专业人员人力的不足，也增强了抗击疫情的力量。

社区志愿者踊跃参与抗疫斗争是党的正确领导的体现。进入新时代以来，社区心理服务体系的建设和新时代的要求。

### 一、为了人民的身心健康需加强社区心理服务体系的建设和

党的十九大报告提出“加强社会心理服务体系建设”，要求健全社会心理服务体系，加强对特殊人群的心理疏导和矫治，培育社会自尊自信、理性平和、积极向上的心态。社区作为最小的治理单位，自然应担负起社会心态的建设。

党的十九大报告还提出建设健康中国战略，“人民健康是民族昌盛和国家富强的重要标志”。报告中的“实施健康中国战略”部分与时俱进地提出了全民大健康观念，这是实现“把人民对美好生活的向往作为奋斗目标”的具体落

实。只要沿着健康中国的战略部署有序迈进，中国必将成为社会主义现代化的健康中国。实践健康中国的战略要求提供基层社区心理服务，疏导社会的不良情绪，构建健康的社会心态，这些都是社区心理健康建设的重要内容，也是社会主义本质外化的重要途径，是全面促进社会和谐稳定健康平和的必然要求。

社区是社会心理服务体系建设的基本单元之一，是社会生活的基本细胞，整个社会生态的变化都会反映在社区生活中。当前社会发展迅速，我国处在百年未有之大变局中。社会的变化迅猛、生活节奏快捷、个体承受的压力不断加剧，由此催生和引发的社区心理问题日益凸显，引起大众的广泛关注。

一方面，社区中有行为异常和心理问题的人数越来越多，由心理问题、极端情绪问题引发的刑事案例时有发生，成为影响社会安全稳定的定时炸弹；另一方面，社区心理服务体系不健全，服务机构的软硬件设施、服务人员技能素养等不足，心理服务状况完全不能满足社区人民的需要。加强社区心理服务、建设社会心理服务体系任务十分紧迫。

社区心理服务是社会心理服务体系的重要内容。社区心理服务是运用心理学等学科的理论和方法，测评社区居民的心理状态，调适社区居民的情绪困扰，营造社区理性、平和、友善的社会心态，为社区具体提供心理健康宣传、个体咨询、生命关怀等服务。社区心理服务可以提高居民的心理健康水平、提升人民的幸福感、促进社会的和谐稳定，是新时代社会建设的一项源头性、基础性工作。

《“健康中国 2030”规划纲要》提出，到 2030 年，全民心理健康素养普遍提升。符合国情的心理健康服务体系基本健全，心理健康服务网络覆盖城乡，心理健康服务能力和规范化水平进一步提高，常见精神障碍防治和心理行为问题识别、干预水平显著提高，心理相关疾病发生的上升势头得到缓解。目前从编者对成都市部分社区的调研情况来看，社区心理服务体系的建设任重道远。



## 二、从对部分城市的社区抽样调查来看现有社区心理服务体系亟待加强

为了解社区心理服务的现状，本书编写组组织力量在成都市部分区县进行了社区心理服务的抽样调查（2019年）。具体调研对象为成都市青羊区、武侯区多个政府机构、企事业单位，包括学校、医院等单位的工作人员、普通员工、社区居民和学生等。调研方式为问卷调查以及访谈调查。

调研结果简单分析如下：

第一，是学校部分。对于学校的调研分为两个部分：一个部分是中小学（25所）；另一部分是大学（6所）。通过调查发现，从教师调查结果看，教师们的压力普遍较大，尤其是班主任，而他们处理压力的方式一般是找亲人朋友倾诉或者自己排遣。教师认为只有个别同学有心理问题，而大多数是有家庭问题。从学生调查结果来看，基本上小学生都有一定的学习压力，但有学习困难或障碍的较少，解决压力的方式也是向父母、朋友倾诉。对于几所大学的调查，结果还是比较丰富的。通过调查发现，80%的同学知道自己学校设有心理咨询机构，但只有45%的同学知道其具体位置。65%的同学不知道学校心理咨询室的接待时间，并且一半的同学不知道如何联系学校的心理咨询。50%的同学认为学校开展的心理健康教育活动较少，并且35%的同学很少参与学校的心理健康教育活动，45%的同学从未参与，但50%的同学认为学校有必要多开展此类活动，有25%的同学认为非常有必要。有80%的同学从未去过学校的心理咨询机构，绝大多数同学认为周围的朋友同学心理健康状况良好，即使有问题也可以自己解决。大多数同学认为心理困扰的来源一般是学业和择业的压力，但当问到如果产生无法解决的困扰会不会去心理咨询时，同学们很少选择会，大多数选择视情况而定。另外，45%的同学认为学校心理咨询起到的作用不明显。并且对于个人的心理健康状况起到促进作用的人，同学们依次认为是亲人或恋人、室友或朋友、学校或寝室的氛围、辅导员或专业老师、心理咨询、学校开展的心理健康教育。

通过以上的调查我们不难发现，这几所大学的学生并没有充分了解和认识学校的心理咨询，对其作用和效果都抱有怀疑态度，很少参与学校的心理教育工作当中，解决个人心理困扰仍旧选择传统的自行排遣或找亲人朋友倾诉，很少选择专业的心理咨询。这表明，心理健康教育在高校虽较为普及，但其作用并没有得到充分发挥，师生在心理健康这一方面的认识和努力还有待提高。

第二是对企业部分的调查，我们分为高管部分和员工部分，以此考察从上级与下级两个不同的角度对企业心理健康教育状况的认识情况。经调查发现，企业部分的心理健康教育状况难以一概而论，在不同的行业、不同规模、不同企业文化中，呈现出迥异的结果，在有的行业竞争相对较少的企业，员工的压力较小，企业内部对员工的心理健康程度关注程度也较低；而一些发展规模较大的企业多匹配了相应的员工心理健康关怀机制，如 ERP 等。在我们所调查的范围内，大部分的企业并没有相应完善的员工心理健康关怀机制的设立，员工的心理健康状况也是处在比较积极的状况；公司整体的心理健康状况是较为积极的；虽然员工都表示在工作中较多感受到幸福，但仍旧有一些令自己不愉悦的事发生；公司没有提供固定的心理咨询部门，因此对员工的心理健康教育工作做得还不够充分。

第三是对公务员的调研。对于政府这部分的调查进行得很不顺利，政府的工作人员一致以“未接到上级通知不接受调查”为由拒绝我们的调查。我们共前往了七家政府机构，在这些机构我们均只调查到了前台服务人员，因此获得的信息较少，不能完全代表公务员这方面心理健康教育的现状。根据调查结果我们发现，前台服务人员的工作强度普遍在中等强度，偶尔会接触到心理健康教育的相关内容。在工作中偶尔会感受到身心疲惫，考虑到隐私和时间的问题，一般应对压力的方式为向亲人或朋友倾诉；比较了解心理健康服务的内容，如果有必要，也会接受心理咨询。工作以外的因素，如环境和人际关系很少带来额外的压力。以上基本从政府前台人员了解的有关心理健康教育的情况，我们基本上可以知道，政府部门的工作人员压力并不是非常大，政府也有提供心理健

康教育的服务，整体情况良好，但工作人员对外来调查的排斥心态值得思考。

第四是对于医院的调查。我们发现，对于医护人员来说，压力还是普遍较大的，压力的来源一般为医患矛盾和经济压力，调节压力的方式一般为娱乐、锻炼以及自我排遣。同时，他们也反馈说，医院放假制度不合理，工作量大，加班频繁，医院会提供假期但很少真正实施，并且医院并没有关怀医护人员心理健康的相关机制的建立。从医院高层我们了解到，医院偶尔会遇到严重的医患矛盾或医疗纠纷，且医护人员的确工作量巨大，压力也不小。对于如何解决医护人员的职业倦怠感，医院会定期组织培训，也有专门的讲座和集体外出游玩，以帮助医护人员缓解压力。通过对这些医院的调查，我们了解到医院所面临的压力的确不小，一方面本身工作量巨大带来一定的压力，另一方面来自患者及其家属的一些无理取闹和不理智行为也带来一定的压力。医院本身也意识到了这些问题，在处理这些问题时，也积极采用了心理健康帮扶的手段。

第五是街道办部分的调研。对于街道办的调查，我们主要分为街道居民和街道办事处这两部分。此次调查一共走访了六个街道办事处。调查显示：居民对自身心理健康的关注因人而异，差异很大，有的非常关注，有的几乎不关注。他们普遍认为当感到压抑并且自己不能调节的时候会需要做心理咨询和心理疏导。但当问到遇到内心无法解决的事时，是否会主动找心理工作者做咨询，他们的答案都是不会。他们普遍认为社区的心理咨询服务应该收费，但只收取少量费用即可。另一方面，通过调查街道办事处工作人员我们了解到，社区并未建立心理健康服务机制，并没有设立专职岗位为居民提供心理健康教育服务，没有招募志愿者来社区做心理健康教育活动。对社区的弱势群体一般只有生活补贴方面的经济援助，很少有心理援助。社区有时会开展一些心理健康教育活动，一般针对民警心理、机关公务员心理、婚姻问题、子女教育问题，形式多为培训或讲座。社区很少有专门的心理健康宣传。社区一般出现的心理问题是家庭暴力，解决方式还是联系妇联解决。工作人员还表示，社区中的老年人，尤其是孤寡老人，以及中小學生都是需要心理关爱支

持的。社区也应该重视心理健康的宣传工作，开展定期讲座，利用街道宣传栏普及心理健康教育工作。

通过对街道办的调查，我们看得出中国的社区在心理健康教育这部分做得还相对薄弱，没有完整的心理健康服务体系，因此我们也很难将心理健康教育的理念推广到大街小巷和每个人心中。街道办也表示逐渐意识到心理健康的重要性，需要更加利用宣传来推广心理健康教育，这是一个很好的开端。

从以上抽样调查可以看出，目前社区的心理服务亟待加强，而提升社区心理服务志愿者的能力与素质，是一个比较好的突破口。

### 三、建设新时代社区需要大量有心理服务技能和专业素养的志愿者

新时代对社区心理服务提出明确的目标与要求，但是社区服务是一件非常复杂的事情，涉及人民生活的方方面面，涉及所有的人群，仅靠专门的社区工作人员，远远不能满足工作的需要。心理志愿服务不同于一般的志愿服务，除了热情与奉献精神外还需要掌握心理服务的专业技能与专业素养，否则就会好心办错事。一般志愿者可以参与如下工作：

首先是居民心理健康素质的建设。引导居民科学认识心理行为问题和心理疾病对健康的影响，提高心理健康意识；逐步消除公众对心理疾病的耻病感，引导心理异常人群积极寻求专业心理咨询和治疗；面向社区居民传授情绪管理、压力管理等自我心理调适方法和抑郁、焦虑等常见心理行为问题的识别方法；提供健康宣传、心理评估、教育培训、咨询辅导等服务，对处于特定时期、特定岗位、经历特殊突发事件的居民，及时进行心理疏导和援助。

其次是发展性咨询与支持活动。充分发挥心理健康志愿者的引导和支持作用，帮助社区居民促进个性发展和人格完善，更好地进行人生选择，发展自身潜能，解决生活、学习、职业发展、婚姻、亲子、人际交往等方面的心理困扰，预防心理问题演变为心理疾病，促进和谐生活，提升幸福感。

第三是协助专业人员进行心理援助与危机干预等工作。在突发事件发生时，协助有专业资质的人员开展有序、高效的个体危机干预和群体危机管理与自杀预防。在灾难事件善后和恢复重建过程中，能依托各地心理援助专业机构、社会工作服务机构、志愿服务组织和心理援助热线，对高危人群持续开展心理援助服务。

第四是对社区中特殊人群进行心理关爱。关心社区中的老年人、妇女、儿童和残疾人心理健康；为空巢、丧偶、失能、失智、留守老年人、妇女、儿童、残疾人和计划生育特殊家庭提供心理辅导、情绪疏导、悲伤抚慰、家庭关系调适等心理健康服务；对服刑人员、刑满释放人员、强制隔离戒毒人员、社区矫正人员、社会吸毒人员、易肇事肇祸严重精神障碍患者等特殊人群进行人文关怀和心理疏导，提高其承受挫折、适应环境能力，预防和减少极端案（事）件的发生，消除对特殊人群的歧视，帮助这些特殊人群融入社会。

最后，社区心理服务涉及的层面比较广，我们的社区心理服务志愿者工作将为培育社区居民自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态作出更大的贡献。社区心理服务不仅对化解社会问题、应对社会风险、促进社会和谐发展具有积极作用，还能响应国家重大战略需求，促进我国心理学实践事业的发展。

新时代健康中国健康社区的建设，需要大量的心理志愿者广泛参与、无私奉献。要构建一个守望相助、和谐共生的社区心理环境，社区志愿者的心理服务是关键力量。

当前的社区志愿者缺乏必要的科学心理知识、必要的朋辈心理辅导技能，导致好心办错事的事情时有发生。对其进行科学训练，一是在实践上有助于健康社区的建设，有助于为中国社区和社会发展中存在的问题提供个性化、多样化的指导和帮助。另一方面我国社会心理服务体系建设方面取得了一些初步的研究成果。这些理论成果又需要放到实践中为群众所掌握，最终服务于人民群众。

本书就是对志愿者社区心理服务实践的总结与探索。目的就是为广大的社区心理服务者提供一本专业心理学的普及读物，在需要的时候可

以翻阅参考，另外适用于应用心理学心理健康教育方向社区心理学、心理健康教育实践等课程的参考教材。

本书是中国大学（MOOC）慕课平台上线课程《心理健康教育实践（含技术）》的参考教程，也是西南交通大学应用心理学专业心理健康教育方向《心理健康教育实验训练》参考教材。本教程的部分视频内容已经被学习强国收录，供全国九千万多党员和广大社会群众学习。

本书编写是集体合作的结晶，由徐建负责整体的组织设计、主要章节的撰写。马岳德参与慕课课程的建设、主要撰写生物反馈技术、职场心理调适等章节。张涛参与全书稿件的修改，撰写团体辅导方案、测量量表等章节。本书在编写过程中得到了教育部心理学科类高校教学指导委员会委员、国务院妇儿工委办公室“儿童工作国家智库专家”宁维卫教授的关心和支持，他百忙之中欣然为本书作序。本书的出版还得到了西南交通大学心理研究与咨询中心陈华等领导 and 专家的大力支持，特别值得一提的是成都 543 社工中心的赵佳，本书所列举案例均来自赵佳亲身经历。在此编者由衷地表示感谢。

由于编者理论与实践水平有限，难免挂一漏万，不足之处敬请谅解。

编者

2021.10

目录  
CONTENTS

第一篇  
社区心理志愿  
服务概述

001

第二篇  
社区心理志愿  
服务知识

017

第三篇  
社区心理志愿  
服务技术

059

第四篇  
社区心理志愿  
服务案例

101

- 第一节 社区心理服务内容与形式 / 002
- 第二节 志愿者与志愿精神 / 004
- 第三节 心理志愿者的养成 / 006
- 第四节 如何设计心理志愿活动 / 011
- 第五节 社区心理服务志愿者小锦囊 / 013

- 第一节 心理健康有关的知识 / 018
- 第二节 社区家庭婚姻有关心理调适知识 / 025
- 第三节 社区不同人群的心理特点及其教育 / 032
- 第四节 社区职场人际关系有关的知识 / 043


- 第一节 心理测评技术 / 060
- 第二节 沙盘心理技术 / 069
- 第三节 生物反馈技术 / 077
- 第四节 正念心理调适技术 / 092

- 第一节 最初的触动 / 102
- 第二节 陪伴是最长情的告白 / 103
- 第三节 案例汇集 / 105

- 附录一 常见的心理测评量表简表 / 112
- 附录二 SCL-90 症状自评量表及其解释 / 128
- 附录三 团体心理训练方案 / 140
- 参考文献 / 176







---

新时代社区心理志愿服务教程

# 第一篇 社区心理志愿服务概述

---

# 社区心理服务内容与形式

## 一、社区心理服务的内容

### 1. 社区心理测评与心理档案建设服务

社区居民人数众多，要想最快地把握社区居民的心理状况，最直接最方便的做法是对社区内群众开展一般性的心理测评，建立社区居民心理健康档案。通过心理测评了解整个社区居民的心理状态；对心理测评结果进行筛查，对发现有心理问题的个别居民，进行有针对性的咨询、辅导、教育活动。

### 2. 社区心理咨询服务

心理咨询是社区心理服务的主要形式。社区心理咨询由具备心理咨询资质的专业人士为社区居民提供心理服务工作。社区心理咨询同样遵循一般心理咨询的伦理要求，运用心理咨询的理论与方法，纾解社区居民的心理问题、心理困扰，促进居民心理健康。

### 3. 社区危机干预服务

社区心理咨询是社区居民主动来寻求帮助，心理咨询是助人自助的行动，而社区心理危机干预，则是心理服务工作者经过评估，由有关部门主动发起。社区心理危机干预是社区专业心理工作者对社区中遭遇重大灾害、重大生活事件、心理处于崩溃、有自杀倾向或危害社会的居民主动提供心理援助与心理干预，帮助其走出危机处境的服务。社区心理危机干预情况复杂，专业性强，需要有心理咨询的相关资质人士来进行，还要遵循精神卫生法的有关规定。

### 4. 社区心理科普

心理科普是社区心理服务的重要内容，一般的社区居民，并没有严

重的心理问题，但缺乏心理健康的科学知识。通过社区的各种途径和载体传播科学的心理健康知识非常重要。常见途径包括：开展心理健康知识讲座；张贴心理知识海报或展板；社区微信、社区社交群、社区网站进行科学心理学的推送。

### 5. 心理文化的建设

社区心理文化建设是社区心理服务重要的一环。一定的健康的心理文化氛围，可以促进社区居民关注心理健康、重视心理健康，主动参与心理健康活动。例如：针对青少年的“关爱青少年心理健康”活动、针对留守儿童的“关爱留守儿童心理健康”活动、“心理健康活动日”等。

### 6. 社区理性平和心态的建设

社会心态不同于个体的情绪和具体的心理，也不是更高层次的社会价值和社会理想。社会心态是集中反映出来的社会群体的心理态势，是具有普遍意义的社会心理。社会心态的本质是社会公众对若干社会事务所普遍持有的价值判断、情感倾向、愿景取向、动机驱力、言论情绪、认识方法、行为态度的总和。社会心态会影响人的行为方式，对社会发展具有重要的作用。良好的社会心态是社会发展前进的心理保证和情感动力，消极悲观甚至扭曲的社会心态是社会发展的阻力。百年大变局时期，由于新旧格局的调整、东西方文化的冲击，我国当前社会心态出现了一些问题，一些学者将其概括为“失衡和迷茫、浮躁和盲从、不安全感和怀旧、心理矛盾和评判标准二元化”等。这些社会不良心态虽然不是社会的主流心态，但其负面作用和蔓延态势还是会给社会发展带来不可忽视的反作用。调节社会心态需要社会各方面齐抓共管，政府、社区作为最基础的一支力量，应当发挥独特的作用。

## 二、社区心理服务的形式

### 1. 专家讲座

社区心理服务机构根据本社区居民心理特点，邀请专家针对性开展各种专题的心理健康教育讲座，例如：对少年儿童讲“如何有效地学习”

“在学校中如何交朋友”“如何与老师同学打交道”等，对职场人士讲解“如何克服职业倦怠”以及“人际压力与沟通能力提升”等，对家庭讲述“如何进行代际间的沟通”“亲密关系与幸福感的获得”等。

## 2. 社区团体辅导活动

建立心理活动中心，由街道社区组织人员进行管理。定期组织开展系列心理服务：心理沙龙、团体心理辅导、心理素质拓展训练等形式多样的活动。社区团体辅导活动能够通过一系列团队游戏和知识、感受分享，让社区居民在身心得到放松的同时提高心理健康意识。

## 3. 心理文化墙

文化墙是一种倡导文明，宣传公益、文化，支持精神文明创建的有效载体。心理文化墙则是以健康心理为主题，普及心理健康知识，宣扬心理健康文化的一个重要途径。在社区心理服务建设中，根据社区实际情况，因地制宜地将心理保健知识、心理健康理念等内容，通过漫画、顺口溜等形式展现出来，既能够让社区充满独特气质，又能向群众普及知识。

## 4. 建设心理活动室

成立专门的社区心理活动室，配备相应的心理服务设备，比如宣泄设备、生物反馈设备、心理测评设备、虚拟现实心理设备，使心理健康服务有硬件的支持、有专门的场地。使社区能够吸纳更多的志愿者、社工、心理咨询师加入社区心理服务的队伍。另一方面也能更好地服务社区居民，使心理服务取得更好的效果。

## 第二节

# 志愿者与志愿精神

## 一、志愿者和志愿精神

随着社会的进步发展，志愿服务已成为我们生活的重要组成部分。

我们会发现不论是社区的邻里互助服务还是国际人道主义援助活动，志愿者的身影无处不在。志愿者群体人数众多，按服务场域来分，有奥运会志愿者、财富论坛志愿者、社区志愿者、社会福利机构志愿者等。按志愿者服务的内容来分，有文化服务志愿者、心理服务者、环保志愿者。2020年在抗击新冠疫情中涌现出众多社区管理的志愿服务者。这些志愿者为人民抗击自然灾害、保障重大活动的顺利进行、社区的和谐安宁、环境的美好做出了重要贡献。虽然志愿服务就在我们身边，但我们对志愿者和志愿服务又了解多少呢？在西方，“志愿者”顾名思义，指个人的意愿，不是法律强制，而凭借道德、信仰、良知、同情心、责任感来从事社会公益事业，为社会贡献时间、才华和精神，为社会进步提供服务的人或群体。在我国，不同的地方志愿者有不同的称谓，大陆一般称志愿者，在台湾称为“志工”，在香港称为“义工”。那么志愿服务又有哪些特点呢？从志愿者的定义界定中，我们可以看到志愿服务有四大特点：一是无偿性，不是营利性质的，是非盈利性的，是利用志愿者的自身的资源、特长、能力、技术、时间为需要帮助的人提供帮助。二是自愿性，志愿服务的宗旨是完全出于个人意愿，不受任何人控制，行动自由，但是初衷都是服务他人。三是公益性，把志愿服务当作一项公益事业，无私奉献，便人便己。四是社会性，志愿服务能满足多元化的社会所需要的更多便捷要求，在公益事业中推动经济发展和社会进步。有研究指出，志愿服务可以提升我们的主观幸福感。由此可见志愿服务不仅是一种利他行为，也对我们自身的身心健康有益处。

## 二、心理健康服务志愿者

随着我国对心理健康的重视以及社区心理服务事业的发展，心理服务志愿者这个群体也逐渐为大众所熟悉。社区心理服务志愿者进行心理健康宣传教育、心理咨询、辅助心理疾病治疗、心理危机干预、心理文化建设等活动。

心理健康志愿服务活动包含了许多方面，这些活动的顺利展开离不开一大批心理志愿服务的工作者的支持。一提到心理志愿者，我们可能

就会想到是具有心理学专业背景的专业人才志愿者，其实不然，目前由于我国的心理健康服务领域的发展水平还处在发展中，心理学专业人才储备不足，因此许多从事心理健康服务的志愿者都不具有心理学专业背景。我们今天讲的心理志愿者更多指的是为社会大众提供心理健康服务的志愿者，并不是狭义上拥有心理学专业背景的志愿者。

### 第三节

## 心理志愿者的养成

众所周知，志愿服务不仅仅是付出爱心与劳动的简单行为，更是凝聚人类精神和文化的一种推动力量。志愿者是光荣的身份，然而做一名合格的志愿者却不是一件简单的事情。要帮助别人，首先要具备帮助别人的能力。在这样的新环境下，如何用所学知识技能服务大众服务社会，如何做一名合格的心理服务志愿者，“你准备好了吗？”

“志愿者的微笑是北京最好的名片”生动地说明了志愿服务不仅仅是简单的体力劳动更是爱心的奉献、友爱的传递、文明的传承和风采的展示，因此每一位心理志愿者都要具备良好的素质，以无愧于志愿者的崇高使命。这些良好的素质包括：认知能力、文明礼仪、责任心、沟通能力、专业技能、团队合作能力、安全意识以及安全知识、危机干预能力等。我们将从认知能力、沟通能力、专业技能、危机干预、善用心理学小妙招五个方面讲述如何成为一名合格的心理服务志愿者。

### 一、心理志愿者的认知能力

认知能力包括三方面：对自己的认知；对志愿组织和志愿服务项目的认知；对服务对象的认知。

我们先来讲一下什么是对自己的认知。小时候，如果老师要我们用“我是……”造一个句子，那么你会怎么说呢？“我是一个学生”“我是中国人”“我是一个诚实的人”“我是爸妈的儿子/女儿。”这些都可能是

你的答案。看起来这些答案千奇百怪，各式各样，但是，汇总起来无外乎几大类：①我属于哪个群体；②我的特点是什么；③我的社会角色是什么。心理学家发现，人们在回答“我是谁”这样的问题的时候，都倾向于采用这种方式。

在人们的大脑中，“我”是一个什么样的概念呢？人们是如何认识自己的呢？其实，除了在日常生活中逐渐积累的对自己特质的认识之外，人们还倾向于把自己划分到某一类人当中去。比如，我们都称自己是中国人。然后，人们再用这个群体的整体特征来定义自己。“中国人”“北方人”“南方人”这一系列的分类都附着许多的特征，如中国人——勤劳勇敢、北方人——豪爽，等。人们往往用这些分类所带来的特征或多或少、有意无意地定义自我。这种自我的认识，对人们的行为和思考有着非常重要的指导意义。比如，某人把自己划为学生，那么他/（她）就会把学习看作是自己的一个非常重要的任务，从而按时上课、尊重老师等。同理，我们把自己划为心理健康服务志愿者时，就会扮演好这个社会角色，做好相应的志愿服务工作。

对志愿组织和志愿项目有清晰的认知，是指了解志愿组织或项目的宗旨、目标和要求，了解其工作机制和工作氛围，了解其服务范围和服务形式。

对志愿服务对象的认知，意思是指服务对象是志愿服务活动中的受助者，志愿者所付出的努力、奉献都是落实在受助者身上。因而在加入志愿者行列之前，对服务对象的特点有全面清晰的认识是相当有必要的，这将有利于增强志愿者责任感、提高服务效果。

综上所述，认知能力是我们作为一名志愿者的必备能力之一。

## 二、专业技能

专业技能是我们心理健康志愿服务顺利进行的重要法宝。从赴汶川地震灾区服务的心理健康服务志愿者的选拔条件中可以看到，专业技能起到了关键的作用，因为有了专业技能才能使我们的受助对象得到更有力的帮助。专业技能的具备与提升，不仅是各种大型活动志愿者选拔的

要求，更是成为我们心理志愿服务走向有效发展的必然之路。

随着志愿服务质量要求的不断提高，以及服务形式和内容的不断创新，心理志愿者需要掌握多种服务技能，例如人际沟通能力、共情能力、新媒体工具使用能力、情绪情感控制能力等，不同服务项目会有不同程度的需求。心理健康志愿服务不像其他类型的志愿活动，如果志愿者在活动过程中处理不当可能给被帮助者造成伤害。因此，心理志愿者在选择志愿组织的过程中要恰当地评估自己的技能水平，恰当地选择要从事的服务项目，而且我们心理服务志愿活动的主办方和承办方在志愿者遴选工作结束后必须邀请专业人员对我们的志愿者进行培训，以帮助其掌握服务过程中所需的技能，提升其服务能力。

心理健康服务志愿者提升自身专业技能的方式主要有以下四种：

- (1) 组织培训。心理志愿者可以通过参加相关技能的培训来提升水平和自身的综合素质，体制健全的志愿服务组织会定期根据工作需要开展培训工作。
- (2) 岗位提升。正所谓实践出真知，志愿者可以通过参加志愿服务组织的对自身具有挑战性的相关活动来不断地提升自己的本领。
- (3) 核心能力提升。心理志愿者可根据自身的兴趣方向有针对性地提升自身实力，并将自身的特长塑造成核心能力，成为自己的一技之长，这一过程可以来自课堂或实践。
- (4) 自我提升。心理志愿者应在参与志愿服务的过程中树立终身学习的理念，不断地总结经验，发现不足，竭力弥补。

### 案例：灾区需要专业志愿者

中国科学院心理研究所副研究员、中国心理卫生协会副秘书长、国家心理咨询师专家委员会委员林春就地震灾后心理救援问题对广大热心投入灾区奉献爱心的志愿者表达了自己的观点：灾区需要专业志愿者。很多城市组织了志愿者去援救灾区人民，但是对于心理援助还是要注意专业知识的培养以及面对受灾同胞首先要保持一种理智的心态。在谈到志愿者援助问题上，林春提出：“志愿者如果是有心理学的训练，他们去是可以做一些非常有效的工作的，但是如果没有受过这种训练的，或者



训练不足的，我建议理智一些，可以提供一些配套服务比较好，那种专业的服务，还是用那些专业人士比较好。”

专业志愿者在心理援助时要注重信息传递。安慰受难的同胞，尤其是孩子，志愿者首先要做到无条件地倾听他叙说痛苦，最好不要讲“你不要哭”“会好的”这种是无关痛痒的话。林春说：“要尽可能多地提供一些信息，因为在受灾的时候，一般的受灾群众接受信息的能力会有一个短暂的下降的时期，分析能力会下降。而这些信息对他灾后恢复心理重建是很重要的，所以我们年轻的志愿者应多跟他们通报一些消息，让他们知道他们不是一座孤岛，他们未来的人生是有人支持的，政府关注他，全国人民关注他，海外的华侨包括世界人民都在帮助他，都会给他提供帮助的。陪伴也是一种帮助，帮他们恢复信心，恢复生活的勇气。”

专业志愿者在心理援助时要以团体辅导为主、个体辅导为辅。心理救援尤其是危机干预跟平常的心理咨询不一样，平常的心理咨询更多的一对一、面对面地沟通解决问题，当然也有团体咨询，团体咨询跟个体咨询比起来比例比较小。但是在危机的时候，个体咨询一个是效率比较低，第二个是在危机后出现严重的心理创伤时，个体咨询才跟进，在前期主要还是以团体咨询、团体辅导、团体情绪的宣泄这种机制等过程为主。我们的专家派出去，一般是团体指导、团体咨询，当然有个别人已经达到非常严重的创伤程度，我们可以提供个体咨询。有的人还有强烈的精神躯体的反应，或者说是精神和人格方面出现了问题，那肯定是要转到相关的精神科，通过吃药和心理咨询解决问题，不同的人采取不同的方法。

### 三、沟通能力

有效的沟通是连接心理志愿者和服务群体之间的桥梁。不论哪种志愿服务活动都离不开与他们沟通，我们心理健康志愿服务也一样。就像心理咨询一样，沟通已经成为志愿者从事志愿活动所必备的基本技能之一。出色的沟通能力，使志愿者能更好地识别他人的情绪、表达自己的

观点，在志愿服务中得到别人的理解，从而在工作时能够得心应手，游刃有余，顺利达到志愿服务的目标。

沟通可以分为内部沟通和外部沟通。内部沟通是指志愿者与志愿组织内部相关人员的沟通。沟通的目的是让组织的所有成员了解志愿服务的相关事宜，提高志愿服务的效率。在与内部成员沟通时要把握三个基本的原则：（1）要相互尊重，谦逊地表达；（2）要宽容理解，控制情绪，合理表达不同意见；（3）要清楚地说明服务的目标、地点、时间、对象、要求等信息。外部沟通则主要是指志愿者与服务对象的沟通。由于心理志愿服务的特殊性，我们在进行志愿服务时往往面对不同的群体。因此，在与志愿服务对象进行沟通时一定要把握沟通的技巧，根据服务对象的不同特点，在沟通交流过程中可以应用心理咨询阶段无条件积极关注、倾听、温暖、真诚、共情等技术手段与服务对象进行沟通。心理志愿者在沟通时应掌握四个基本原则：（1）与小孩沟通时，不要忘了他们的“天真”。志愿者要结合小孩的认知发展水平和特点与其交流。（2）与青年沟通时，不要忘了他们的“冲动”。青年们敢冲敢拼，有时血气方刚，难免有冲动的时候，这时需要一些包容，需要“以柔克刚”。若不能把握这样的原则，一不小心造成硬碰硬，会造成两败俱伤局面。（3）与老人沟通时，不要忘了他们的“自尊”。年纪越大的人，越需要别人的关心与重视，内心深处会担心自己被忽略、失去价值了，年轻人如果在他们面前表现出不尊重的时候，他们自然会筑起一道保护的围墙。因此面对老人时，我们心理志愿者要用更尊重的态度与老人们交流。（4）特殊群体沟通时（自闭症儿童、老年痴呆患者、PTSD患者等），不要忘了他们的“情绪”。我们心理志愿者在与特殊群体沟通时一定要注意他们的心理特点，采取适宜的沟通方式。因此，在进行心理健康教育志愿服务时，广大心理志愿者要结合不同群体的身心发展的特点进行有效沟通。

#### 四、危机干预能力

应急能力或者危机干预能力是我们心理志愿者在进行志愿服务时必备素质之一。如同在心理咨询过程中会遇到许多的危机干预一样，在进

行心理志愿服务时可能也遇到应激情况，有时甚至是危机情况，因此心理志愿者应当具备危机处理能力，在危机状况下知道如何对危机个体进行心理辅导。危机干预的处理对志愿者的要求较高，因此在进行心理健康志愿服务的时候，我们一方面要在活动前对志愿者进行培训，提升其危机干预的能力，另一方面我们要配备专业的、经验丰富的心理健康服务志愿者，在危机时能够第一时间处理应对，降低伤害。

## 五、善用心理学小妙招

如何将所学的专业知识运用到实际的心理健康志愿活动中是十分重要的，如如何运用情绪的积极作用帮助参赛选手取得胜利，如何利用榜样的力量维持社会秩序，如何利用情绪调节以及其他各种技术缓解参赛人员的赛前压力和焦虑情绪，如何利用自我效能感帮助大众树立良好心态等。将一些心理学理论知识运用到志愿服务和心理健康服务活动中，也是我们志愿者应具备的良好素质之一。

### 第四节

## 如何设计心理志愿活动

叙述了心理健康服务志愿者应具备的一些素质后，我们接下来看一看如何做好一场心理健康志愿活动。

### 一、设计与策划

做好一场心理健康志愿活动的首要前提就是活动的设计与策划。“凡事预则立，不预则废”。足够好的志愿服务项目是激发志愿者服务热情、释放自身能量、施展自身才华的有效载体。对于志愿服务的组织者而言，设计和策划一个精彩的志愿服务活动项目是其应掌握的最基本的本领之一，同时也是发挥组织者的主观能动性，提升参与者的服务热情和质量，充分发挥志愿服务育人功能的重要环节。因此，志愿服务的组织者在设

设计和策划志愿服务项目时要多方思索、精心策划，选择符合实际情况且内涵丰富的项目开展志愿服务活动。

## 二、设计一个好点子

开展心理健康服务志愿活动之前组织者应该从生活中发现一个“好点子”。好点子是志愿服务活动的灵魂，它可以凝聚一个组织的理想，体现志愿服务的宗旨和目标，突出志愿服务的深刻意义。如果将志愿服务比作一艘船，那么在扬帆起航之前，船长就必须知道这艘船要开到哪里去。那么组织者应该如何寻找到这个方向呢？

## 三、总体把握，了解服务领域

在设计一个好点子之前，组织者要首先对心理志愿服务领域有总体的把握，具体包含两个方面：一是对服务对象有整体的把握，二是对同类志愿服务项目或组织的把握。如到某一学校提供心理健康教育服务，除了要了解该学校的基本情况（设施、师资、学生情况等），还需要了解是否有其他志愿组织在此提供同类活动。获得相关的信息可以有多种方式，比如，查阅相关文献，密切关注志愿服务领域内的新闻、研究；也可以通过和其他志愿组织的交流掌握更多的信息和资料，达到把握志愿服务领域变化形势的目的。

## 四、多维思考，得到点子雏形

在对心理志愿服务领域有了总体把握后，组织者可以从组织一项活动最基本的元素（时间、地点、人物、事件等）方面进行多维度的思考。从时间角度，比如在国际志愿者日、世界精神卫生日、3·25善爱我等时间节点组织相关主题的心理健康教育知识普及实践活动、心理健康公益实践。服务内容要紧跟时代，从心理健康教育知识到心理健康教育实践。服务对象可以是在校师生、公司员工、特殊群体（自闭症儿童、艾滋病、监狱工作人员、护理人员等）。服务形式多样，可以是讲座、心理咨询、

团体辅导、实践活动等。多维度的思考，最终要实现的是多维度的统一，即达到时间、地点、人物、事件的统一。

## 五、策划一个项目

将想法变成具体可实行的操作。确定志愿服务的目的、时间、地点、服务对象、活动流程，以及前期准备工作。将点子转化为项目策划书，以便执行。

## 六、组织与实施

好的志愿服务项目设计出来，只是放在桌面上的摆设，只有通过项目的贯彻落实，才能使其最终服务于人，发挥应有的作用。因此，组织与实施是志愿服务项目实现项目预期和项目目标的关键阶段，主要包括：前期准备工作、志愿者的招募与培训、活动的组织与实施、活动的后期工作。

如何做一名合格的心理健康服务志愿者，如何进行一次心理志愿服务活动都是一项艰巨的任务，因此作为志愿者的我们应该在实践中不断提升自己，争做合格的心理健康服务志愿者，为我国心理健康服务事业发展做出自己的贡献。

### 第五节

## 社区心理服务志愿者小锦囊

### 一、如何应对社区居民的过激言行

我们在进行社区志愿服务的时候，一般情况下居民们是非常欢迎志愿者的服务，但是也有例外。由于种种的原因，有些居民不理解，不支持，甚至会有一些过激的言行，这个时候我们怎么办呢？首先要保证自身的安全，安全是第一位的。和激动的来访居民保持安全距离。不独自

面对来访者，和男志愿者在一起，或者几个志愿者一起共同应对。其次在态度上要冷静温和，不能因为来访者很激动我们的情绪也跟着舞动。尊重来访者，语调和缓坚定、动作平和。明确志愿者工作的边界，助人自助，不能超出伦理边界来处理。一般而言，过激行为来自来访者的心理崩溃，负性能量向外宣泄，所以我们要适度地共情，不要激惹对方。

## 二、志愿者情绪失控崩溃怎么办

志愿者也是普通人，很多时候我们志愿者尽力去帮助别人、服务社会，但是有时候结果不太好，或者服务对象不理解、苛责等。我们的志愿者情绪崩溃了，怎么办？首先，在观念上，不要自责。我是来帮忙的，我不是全能的上帝，我只是一个普通人，我已经竭尽全力了。其次，寻求同伴的支持，与我们的同伴在一起，互相鼓励和支持。第三，适当的休息。通过音乐、写日记、画画等方式表达和宣泄心理压力。第四，用正念的方法调适自己，使自己关注眼前的呼吸，对出现在眼前的各种念头不做评判，放松自己。

## 三、志愿者如何安抚亲人去世的居民

人世间，亲人的去世是最为痛苦的事件。志愿者在志愿服务时经常遇到亲人离世的居民，比如在汶川大地震震后、大型交通事故等灾难之后，怎么做呢？我们志愿者要引导居民接受亲人亡故的现实，让他们宣泄表达对亲人的哀痛，引导他们与亲人的告别，建立他们与亡故亲人新的链接。

具体来说，首先就是通过一些丧葬的仪式，完成丧亲居民对亲人的告别，接受亲人亡去的现实。第二是引导丧亲居民接受自身痛苦悲伤反应。亲人不在了，只是原有的方式不在了，还可以用新的方式建立新的链接，比如在网上建立一个纪念的网页，有什么事情就在上面留言，把珍爱东西的照片、模型等放在身边，一直陪着自己。

#### 四、如何安抚癌症患者

癌症患者在现代社会越来越常见了，对癌症患者的安抚要了解其心理变化的特点。确诊癌症阶段的患者通常是震惊、恐惧，很难接受现实。患者首先是较强的恐惧情绪，包括对死亡的恐惧、对癌症痛苦的恐惧、对离开亲人的恐惧；然后夹杂着悔恨情绪，“不该抽烟”“不锻炼身体”“不去体检”……治疗阶段的患者有被生活抛弃的孤独感、治疗带来的痛苦感、对亲人朋友的苛责感。癌症缓解的患者有感激、“劫后重生”，但也担心随时会复发，时时关注身体的不适。并且有些患者因病情复发，变得抑郁、绝望、对亲人的依赖感增强。病情的加重，需要引入临终关怀、处理身后事情。不同阶段的患者又处在不同心境中。志愿者应给予更多的陪伴、倾听，以及更多的精神与意义支持；以行动告诉患者，这个世界与他们紧密相连，还有很多人关注他们；给患者读最近的新闻，讲最近事情，给予他们人际与社会支持。

