

问题管理家 (PM+)

心理健康教育与咨询中心 杨天啸

为面对逆境困扰的成人
提供个人心理疏导





目录 / CONTENTS

01	背景	06	压力管理
02	疏导	07	问题管理
03	基本助人技能	08	采取行动，持之以恒
04	评估	09	加强社会支持
05	初次会面	10	保持健康，展望未来





01

Part One

背景

PM+是什么？

适合什么样的人使用？

如何付诸实践？



问题管理家（PM+）心理疏导

1 什么是PM+?

问题管理家是为成年人审计的一种简短的心理疏导方案，包括两次会面评估以及连续五周、每周一次的疏导，所有会面都采取一对一的形式。

这项疏导针对服务对象遇到的问题进行问题管理，并提供协助行为转变的方法。通过综合使用各种方法，帮助服务对象应对心理问题，也帮助服务对象应对现实问题。

2 PM+的目的及范围

目的：减少困扰服务对象的问题

由于该疏导需时较短，无法解决服务对象在逆境中的所有困难，因此使用PM+时配合使用其他的心理支持最为理想。

虽然可以帮助存在焦虑和抑郁情绪的人，但并不涉及精神障碍的诊断。

什么样的人（条件）适合使用PM+来帮助他人？

1 相关组织工作人员

你在为受逆境影响的人提供帮助的组织中工作

2 志愿者

你有真诚的助人之心，且工作环境允许你有足够的时间帮助服务对象

3 基本学历

你至少具备高中或以上教育程度

4 学习完成

你已经完成了关于PM+的培训

5 团队协作

你具有团队合作精神

6 接受支持与督导

理想的督导师应该是接受过认知行为疗法（CBT）培训的心理健康专业人士

训练（课堂与实践）

非精神健康专业的助人者，应至少达到80小时的训练，并由掌握PM+中的所有策略且富有经验的专业人士带领



基本信息

关于常见精神健康问题的信息



基础理论

每种策略的基础理论



基础技能

基本助人技能



模拟练习

通过角色扮演，练习不同的策略和基本助人技能



自我照顾

助人者的自我照顾

PM+的适用对象

- 适用于生活在受逆境影响的社区中，处于抑郁、焦虑或压力下的成年人。
- **PM+不适用于：**
- **(1) 计划在近期自杀的人**
- **(2) 患有精神疾病、神经系统疾病或因物质使用障碍引起严重机能损伤的人（如：精神病患者、酒精或药物依赖者、严重智力残疾者、痴呆患者）**



疏导结束时，服务对象情况未改善，如何处理？

1 继续练习

基于你与督导师的讨论，鼓励服务对象继续自行练习PM+策略，并安排时间进行跟进。

只适用于受困程度不严重以及没有自杀意念的服务对象。

2 进行转介

在你与督导师讨论的基础上，将你的服务对象转介给专业人员进行评估和进一步照顾。

适用于受困扰程度严重，或有自杀意念的服务对象，也适用于已经投入的参与PM+疏导但是情况只得到轻微改善的服务对象。

3 提供额外会面

根据你和督导师的讨论，你可以提供额外的PM+会面，并使用相同的策略。

例如：花了较长时间适应和信任助人者，并在后期会面中出现改善的服务对象将从这个选项中收益。

将PM+付诸实践

思考：

在那里进行会面？

如何识别那些可能参加PM+的服务对象？

如何与服务对象进行初次预约和后续预约？

如何跟进未参与会面的服务对象的情况？

如何监控PM+的实施情况？

对于需要更多帮助或者个性化帮助的服务对象，如何转介？向何处转介？



02

Part Two

疏导

初步了解PM+（疏导框架及策略实施的次序）

初步了解PM+策略



PM+策略的简要描述（一）

- **压力管理**：教授服务对象一个简单的“压力管理”策略，将帮助他们更好的管理焦虑和压力。服务对象可通过每日练习“压力管理”策略来预防严重的压力或焦虑。“压力管理”可以帮助人们在面对压力时平静下来。
 - 在PM+初期（第一次会面时），我们就应该向服务对象介绍“压力管理”策略。另外，在每次会面结束时我们也应该进行压力管理训练。
- **问题管理**：这是一种适用于实际困难（如失业、家庭冲突等）的服务对象的策略，我们将这种策略为“问题管理”。问题管理策略应该在第二次会面中进行介绍。
 - 你将与服务对象一起为他们最关注的问题相处可行的解决方案。你们可以共同选择那些最有效的问题解决方案，然后规划如何实施这些解决方案。

PM+策略的简要描述（二）

- **采取行动，持之以恒**：这项策略旨在提高服务对象的活动水平（例如：社会性活动或执行必要任务或工作的水平）。许多缺乏活动的服务对象容易感到抑郁。抑郁在不同的人身上可能会有不同的表现，但通常会表现为容易疲倦、缺乏经历和动力、情绪低落、对以往喜欢的活动失去兴趣、感到绝望或毫无价值。
- 通常，他们也可能会感到不同形式的身体不适，如头痛或背痛。感到抑郁的人往往不会再做他们以前常做的事情。“采取行动，持之以恒”的目标是增加服务对象的活动，从而对其情绪昌盛直接的影响。这项策略应在第三次会面中介绍。
- **加强社会支持**：有情绪问题的人可能会与支持性的人和组织梳理。加强服务对象的社会支持（例如：加强他们与值得信赖的朋友、家人、同事或社区组织之间的联系），有助于改善其身心健康。
- 该策略会在第四次会面中介绍。如果服务对象看起来已经建立了良好的社会支持并在规律的使用它，你可能只需要鼓励他们继续维持这些关系。但对于其他服务对象，你可能需要花些时间与他们讨论如何加强他们的社会支持，并协助他们制定一个实用的计划以获得更多的社会支持。

PM+ 疏导框架

PM+包含了5次每次90分钟的单独会面。

建议每周与服务对象进行一次会面，但需要根据服务对象的需要增加或者减少会面。

除非有特别的原因，尽可能按照建议的时间进行会面，以确保每次会面中足够详细涵盖所有策略。

但在帮助实际问题中，鼓励你在督导师的指导下对其进行一定程度的灵活调整，以确保能够有效的解决服务对象的主要问题。

PM+ 疏导流程（一）

- **第一次会面**

- PM+简介与保密协议（5分钟）
- 基于评估的回顾与PSYCHLOPS评估（10分钟）
- 什么是PM+（20分钟）
- 了解逆境（30分钟）
- 压力管理（20分钟）
- 结束会面（5分钟）

- **第二次会面**

- 总体回顾与PSYCHLOPS评估（5分钟）
- 问题管理（70分钟）
- 压力管理（10分钟）
- 结束会面（5分钟）

PM+ 疏导流程（二）

- 第三次会面

- 总体回顾与PSYCHLOPS评估（5分钟）
- 问题管理（35分钟）
- 采取行动，持之以恒（35分钟）
- 压力管理（10分钟）
- 结束会面（5分钟）

- 第四次会面

- 总体回顾与PSYCHLOPS评估（5分钟）
- 问题管理（20分钟）
- 采取行动，持之以恒（20分钟）
- 加强社会支持（30分钟）
- 压力管理（10分钟）
- 结束会面（5分钟）

PM+疏导流程（三）

- 第五次会面（结束PM+疏导）
- 总体回顾（20分钟）
- 保持健康（30分钟）
- 想象如何助人（20分钟）
- 展望未来（15分钟）
- 结束会面（5分钟）





03

Part 1

基本助人技能

如何使用基本助人技能与服务对象建立良好的信任关系？

助人者与服务对象之间的关系需注意的事项

如何处理服务对象可能遇到的困难？



尊重服务对象

你应该真诚的帮助服务对象，对新想法保持开放的态度，并乐于倾听他人。从而言之，你应该以尊重他人的方式为服务对象提供关怀，顾忌文化差异，并且对服务对象的种族、肤色、性别、年龄、语言、信仰、政治或其他观点、国籍、民族、原住民身份或社会出身、财产状况、性取向或其他状况都没有歧视。这些态度对于与服务对象建立关系至关重要。如果没有建立良好的关系。服务对象就很难从疏导中获益。

理解服务对象的文化、性别和语言背景

在与服务对象会面之前，你应当对当地文化有较好的理解。如果你自己就来自当地，或你有类似的文化背景，这方面通常问题不大。但是在同一个国家地区或社区中，仍可能存在巨大的差异。社会是复杂的，社会中有很多不同文化背景的群体，他们受着不同文化的影响，你可能并不熟悉每种文化。包括服务对象的性别角色，社会或他人对他/她的期望及其宗教信仰和习惯。有时候，你可能需要更多的了解服务对象的文化信仰。

你可以通过提问来了解他们的信仰及其群体、文化的习俗，通过提出这些问题，你对可能存在的差异表达了尊重，这有助于降低你冒犯服务对象或漏掉重要信息的概率。

有时你也许会决定（在督导师的指导下）挑战一些明显有害的文化观念或习俗（例如：“强奸是受害者的过错”或“驱魔能治愈精神疾病”等观念）。这时，你需要非常小心的进行，以便服务对象仍然愿意参与疏导。

有些服务对象可能会更愿意在同性助人者的帮助下进行疏导。在可能的情况下应该尽量安排。同样，你可以照顾到服务对象首选的语言或方言，并在可能的情况下安排会说同种语言或方言的助人者来支持这些服务对象。

基本助人技能

为了促进与服务对象的良好关系，你需要采用并定期练习一些相关的素质和心理技能。在阅读这些技能的描述时，请你试着回想起这样一个时刻：在你和好友或家人谈论了他们的问题后，对方向你表达感激之情时。你在聆听时很可能已经使用了许多这样的技能，你可以将这些技能非常自然的表现出来，使服务对象知道你在倾听并愿意支持他们。

基本助人技能——保密

信任与保密（保密例外）

持续的督导（保密限制）

信息安全（资料袋存放）

基本助人技能——表达关心（共情）

尽可能的了解服务对象的情况，包括当下的感受，但不能过分沉溺于服务对象的感受，甚至误将其当成自己的感受。

关于表达关心的例句：

听起来这对您来说很有挑战性/令人不安/害怕

我能从您的表情中看出这对您来说有多痛苦

您经历了许多困难/很多事

我能听出这令您多么悲伤/害怕

基本助人技能——非语言技能（体态语）

保证你的姿势是开放的、接纳的（避免交叉双臂、采用生硬或不自然的坐姿，或转身离开服务对象）。

根据情况表达与服务对象相似的情感（例如当服务对象表达悲伤时，你也表露出伤心之色）。

用简短的口头语让服务对象知道你在倾听，例如“是的”、“好的”、“我理解”、“嗯”。

注意文化差异

基本助人技能——赞扬服务对象的坦诚

为了帮助服务对象能轻松地谈论有关个人的、难以启齿的或者尴尬的话题，试着感谢他们，真诚的赞扬他们的坦诚。在疏导过程中也可以赞扬服务对象所付出的努力。

关于赞扬的例句：

谢谢您能和我分享

您能跟我分享这些私密的感受，真的非常勇敢

虽然与我谈论这些可能很难，但我认为这将对您的恢复很有帮助

基本助人技能——认同服务对象的困难

许多服务对象会因为与陌生人谈论自己的问题而感到尴尬，认为不会有人与他们有同样的感受，甚至因为自己的感受责怪自己。我们要做的是将服务对象的问题正常化，认同他们的困难。但建议不要告诉服务对象你知道他们正在经历什么，因为他们可能不相信你。

关于认同困难的例句：

您刚才描述的是人们在这种情况下常见反应

很多接受疏导的人也描述过这种感受

我对您感到害怕并不惊讶

基本助人技能——放下你的个人价值观

不管服务对象说了什么，你都不应该批判他们。

不要让你自己的个人信念或价值观影响你对服务对象的回应。

只是聆听而不加评判可以大大提高他们对你的信任。

基本助人技能——避免提供建议

提供建议不同于为服务对象提供重要或有用的咨询（例如有关法律或其他组织的信息），提供建议意味着你告诉服务对象做什么或不做什么。

如果服务对象一直依赖你的建议，那么当他们完成PM+疏导后，不太可能在将来独立管理自己的问题。

不情愿参与的服务对象

- 缺乏信任
 - 心理健康问题是一种忌讳
 - 当地文化中心心理疏导不为人所知
 - 对PM+实际上是什么缺乏理解或有所误解
 - 对你作为助人者的角色缺乏了解
- 被家人强迫参加PM+
 - 对披露自己的过往经历感到尴尬
 - 对他们现在采用的应对方法感到尴尬
 - 性别问题，例如与异性谈论个人私事
 - 内容涉及性禁忌

身体接触

在一些文化中，进行身体接触是可以接受的，例如将手放在朋友膝盖上以表示支持。而在另一些文化中，身体接触是不合适的。你要意识到并尊重这些文化差异。

一般来说，我们**不建议通过身体接触或触摸服务对象来表达支持和关心**。这样可以避免服务对象误解身体接触的含义或引起对方不舒服的感觉。

环境设置

你应该尽可能找到一个私密、舒适的环境，在那里与服务对象进行会面。

给予服务对象选择会面地点的机会。

如果找不到这种环境，请与服务对象商定另一种解决方案。

当你身处环境不能确保私密性时，应该避免谈论私人话题。

管理你自己的痛苦

定期与同事和督导师沟通

在与不同服务对象的会面之间安排充分的休息活动

如果你感到痛苦，或者发现自己在做其他事情时仍然受到此工作的困扰，那么请尽快寻求帮助（例如与你的督导师沟通等）



04

Part Fore

评估

不同的评估方法

如何实施必要的评估

如何评估和回应那些计划在短期内自杀的服务对象



何时进行评估？

1 PM+推行前

此项评估在您与服务对象启动PM+疏导前进行。

2 会面刚开始

这是一项为了跟进、掌握服务对象进展的简短评估。

3 PM+完成后

在服务对象完成PM+整体疏导后的数周内进行。

为什么 需要进行评估？

- 与你的服务对象会面
- 聆听服务对象的故事
- 确定服务对象是否合适并已准备好参与PM+
- 收集有关受助人员面对实际困难和情绪问题的具体信息，以帮助您准备PM+



如何进行评估



需要留意的重要事项

使用简单而清晰的语言

确保你说话的方式适合服务对象的年龄、性别、文化和语言。

始终保持友善、尊重和不评判

小心地回应涉及隐私和令服务对象困扰的信息（例如：性侵犯或自残）

完成评估所遵循的步骤

- 自我介绍
- 向服务对象解释进行评估的原因和评估的过程
- 告诉他们有关信息保密的事项
- 提供有关PM+的简要信息



自杀意念的评估和评估时的指引

询问简单、直接的问题：

按照评估中写明的问题提问

在问及有关自杀的问题时，避免使用间接的、容易被误解的词语

有些人可能不愿意与你谈论自杀，但你可以告诉他们，对你来说，讨论这个话题对于清晰地了解他们的安全状况十分重要

问及自杀问题不会令原本没有自杀想法的人萌生自杀意念

要回应计划在短期内自杀的服务对象时

始终与你的督导师保持联系

创建一个安全的、有支持性的环境

如果可能，移除服务对象可能用于自残的物品

不要让服务对象独处

评估过程中的挑战

当服务对象感到害羞或不愿分享信息时

您不需要回答任何令您感到不舒服的问题，您只需要和我分享您愿意分享的事。

当你需要打断服务对象的话时

听起来您现在面对着很多困难，不过我现在最想知道的是.....

我对这个话题非常有兴趣，但我不希望超出会面时间。我还有很多问题需要问您，如果我们完成那些问题后仍有时间，我们再谈谈您的其他问题，可以吗？



05

Part Five

初次会面

如何鼓励你的服务对象参加PM+

如何为服务对象提供人们对逆境的常见反应的相关信息



帮助服务对象了解并参与PM+

1. 简要介绍PM+
2. 展现出友善，而不是严格和控制性
3. 强调疏导的重要性，并强调只有他们参与并充分运用会面时间，PM+ 疏导才会有效

参与PM+的利弊分析（10-15分钟）

1 愿意参加PM+的理由（优势）

您认为您个人会从PM+中得到什么？

如果您参与生活会有什么改善？

您认为您将来能做到哪些您现在做不到的事？

如果您的情绪问题减少了，会给您生活其他方面带来好处吗？

如果您的情绪问题得到改善，您的日常生活又会是怎样呢？

2 不愿意参加PM+的理由（劣势）

参与PM+会给您带来什么问题？

如果您参与您将不得不放弃或失去什么？

参与PM+会减少您与家人相处的时间吗？

参与疏导会让您无暇顾及及其他重要职责吗？

“利弊分析表”的替代用途：应对自杀意念

此时此刻您活下去的动力是什么？

您有没有家人或朋友，您愿意为了他们活下去吗？

您有没有在生活中很享受去做的事情？如果有，是最近才喜欢的吗？还是喜欢已久？

您一直都有这样的感觉吗？如果不是，您在之前的生活中觉得比较愉悦的是什么？

您对自己的未来有什么期望？（帮助他们考虑实际问题、减轻情绪问题等）

如果没有遇到目前的问题，您会不会放弃轻生的念头呢？

PM+旨在帮助您更好的管理并减缓这些问题。如果您参与PM+并且您对问题得到了改善，这会成为您继续活下去的理由吗？

了解逆境

1.将服务对象面对困难和压力时的反应正常化

2.当服务对象提供关于逆境的信息时，可以列举一些与服务对象的情绪或实际问题相关的案例，与服务对象的关系更为紧密。引用的案例可以来自此前遇到过类似问题的服务对象（不要透露姓名）或者你对常见问题的认知，以及如何运用某种策略减轻那些问题。



06

Part Six

压力管理

压力管理的目的

PM+中的压力管理策略

如何向你的服务对象介绍该策略

如何教你的服务对象该策略



放慢呼吸

放慢呼吸是一种基本策略，它可以帮助我们放松或者管理由于压力带来的生理问题。

当我们感受到压力或者是焦虑时，我们自然的生理反应是呼吸加快、胸式呼吸并且呼吸的很浅。

如果服务对象希望有值得信赖的家人或朋友在场，你应该邀请他们出席。

放慢呼吸（练习）

简单的计数策略：吸气3秒，再呼气3秒。

但是，如果服务对象为了达到精准的呼吸计数而感到压力，这将对他们没有帮助，你只需要帮他们放慢呼吸。

放慢呼吸练习的常见问题（一）

- 问题：服务对象对于正确的呼吸过于担心（例如想尽力保持三秒呼三秒吸，或保持腹式呼吸）
- 解决办法：鼓励服务对象不要过于担心是否已严格遵循相关说明；
- 帮助他们理解这一练习的主要目的只是以最合适自己的方法放慢呼吸，这意味着他们不一定必须做到三秒呼三秒吸，或腹式呼吸；
- 一旦他们掌握了如何放慢呼吸节奏，他们就可以尝试计数或腹式呼吸。

放慢呼吸练习的常见问题（二）

- 问题：服务对象处于极大的焦虑或压力中时，他们无法放慢呼吸
- 解决办法：让服务对象知道，马上做到对于任何人甚至是助人者来说，都是很困难的；
- 花点时间帮助服务对象识别出他们感到焦虑或压力的早期迹象，这样他们就可以更早开始放慢呼吸；
- 如果这对他们来说太难，请帮助他们安排一天里的特定时段来练习放慢呼吸，以使他们学会在变得过于焦虑前运用这个方法。

放慢呼吸练习的常见问题（三）

- 问题：过分专注于呼吸，反而会令服务对象加快呼吸速度，感到更焦虑
- 解决办法：帮助他们专注于时钟的秒针跳动（或是歌曲中的音乐节拍），跟着时钟的计数节奏呼吸，而不是只专注于呼吸

放慢呼吸练习的常见问题（四）

- 问题：他们也可能会有轻微的头昏眼花的感觉，或觉得自己正在失去控制
- 提醒他们这些感觉是安全的，他们并没有失去控制
- 鼓励他们专注地呼出空气（只是呼气），然后让吸气自然地发生（或自行发生）
- 然后他们可以重新关注整个呼吸过程（吸气和呼气）

拓展——呼吸\肌肉放松训练（练习）



07

Part Seven

问题管理

本策略适用于什么类型的问题

本策略有哪些步骤

处理困难情况，并避免向服务对象提供建议



问题管理的背景

问题管理是一种结构性策略，旨在提高服务对象管理和解决实际问题的能力。

在第二次会面中，你将会用大约70分钟来引导服务对象使用这个策略，并将此策略应用于他们所选择的问题（通常是给他们造成最大困扰的问题）

问题管理的步骤（1）

列出问题

问题归类：可以解决的/不能解决的/不重要的

首先与服务对象讨论哪些问题是重要且可以解决的。

如果你的服务对象感到非常绝望，他们可能会认为所有问题都无法解决，所以你可能必须要告诉他们为什么你认为这些问题事实上是可以解决的。

问题管理的步骤（2）

选择一个问题

该问题不一定与评估中提到的问题相同，建议服务对象先选择一个比较简单的问题，使他们有机会尽早体验到PM+疏导的成果。但在疏导期间，你应该尝试协助服务对象处理一些更大或更难的问题。

如果没有你的协助，正确的使用“问题管理”策略对于他们来说更有挑战性。

问题管理的步骤（3）

界定问题

这个问题是从什么时候开始的？它会在什么情况下发生？

这个问题开起来是怎么样的？如果这个问题发生时，我正在观察着您，我会看到什么？您会是怎么样的？您会做什么或者不做什么？

如果您不曾经历这个问题，您的生活（例如日常生活）会有何不同呢？

问题管理的步骤（4）

头脑风暴（Brainstorm）

这并不等同于提供建议

留意个人价值观，避免个人价值观对服务对象产生干扰

只需要尽可能多的想出解决方案，不需要评估这些方法是否有效

鼓励服务对象回答，避免服务对象存在绝望的感觉

问题管理的步骤（5）

选择和确定有帮助的方案

明确方案短期和长期的后果

明确无效的方案（酗酒、身体攻击、吸毒或从事违法或危险的活动）

明确可行的方案

问题管理的步骤（6）

行动计划

将解决方案化整为零

协助服务对象选择特定日期和时间来执行每项任务，也将帮助他们成功地完成这些步骤（可以使用日程表）

建议服务对象设置一些提示来提醒自己完成所需的任务

问题管理的步骤（7）

回顾

下次会面中，你需要用很大一部分时间来回顾任务的完成进度，通过讨论和管理他们实行计划时遇到的困难，服务对象可以在下一周尝试再次执行所需的任务。如果服务对象已经完成了计划，你可以和他们讨论需要执行哪些后续步骤以继续问题管理

回顾对于增强服务对象信心非常重要

介绍问题管理

今天我们将要从您说到的最让您担心的问题开始。我们处理任何问题的出发点都是确定它的哪些部分是切实可行的。

我今天要教您的策略能够帮助您解决问题中切实可行的部分，这个策略被称为“问题管理”。我们的目标是看看您可以解决或者影响问题的哪些部分。您可能并不总是能解决整个问题，但您可能会在一定程度上影响它，或改变您对问题的反应方式，这有助于减少负面情绪（指出服务对象的负面情绪）

持续的逆境或威胁

许多服务对象可能正在经历持续的逆境，甚至威胁性情况，而这可能会影响他们解决或管理问题的能力。这可能是因为他们执行特定的解决方案（甚至采用其他策略）是不安全的。在任何时候都需要考虑这一点，并讨论尽可能确保服务对象安全的方法，同时也要帮助服务对象找出问题管理的方法。

你和服务对象需要承认，在他们目前的情况下有些特定的问题是无法解决的；如果你不确定某项活动的风险概率是否很高，则应该先咨询督导。



08

Part Eight

采取行动，持之以恒

这个策略适用于什么类型的问题

如何介绍该策略

鼓励服务对象参与活动的例子

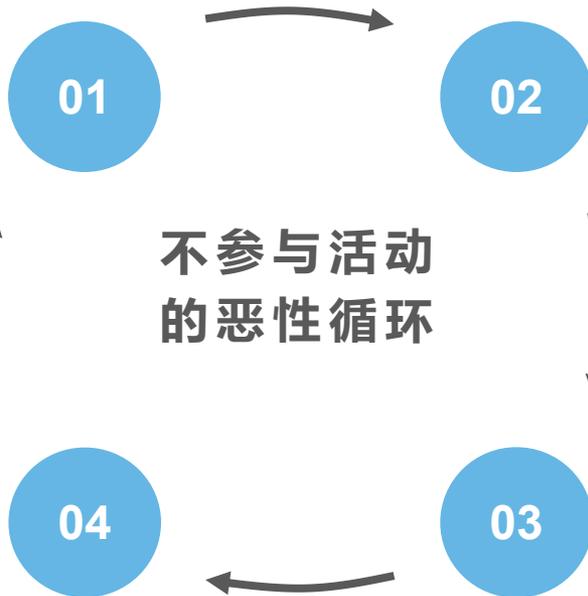


“采取行动，持之以恒”的背景

身处逆境，很多人会出现抑郁的情况，对不同的人来说，其症状看起来可能有所不同。在此背景下，人们经常会减少以下活动：过去觉得愉快的活动；社交活动；日常生活中的基本活动（家务、工作职责、照顾自己）。

“采取行动，持之以恒”旨在打破这种循环，不论情绪如何，都应该通过鼓励服务对象重新参与愉快的、以任务为导向的活动来改善他们的情绪。

情绪低落
开始存在负面情绪



不参与活动和自我孤立
减少与他人沟通（减少社交）

不参与活动和自我孤立
独自思考、纠结，产生更多顾虑

情绪低落
感觉到自身的感受得不到注意和重视

因为服务对象可能会觉得自己无法参与或缺乏动力参与活动，所以为服务对象设立非常小的目标是很重要的。

在本策略中，即使只是成功的完成了一小部分任务，也会确实有助于改善服务对象的情绪，增强其成就感和信心。重要的是尽可能订立一些能够成功地任务。

选择简单的任务，并将它们分解成为小步骤是一个能够确保成功的方法。

案例一

一位服务对象不再参与他之前喜欢的社区活动——这项活动在晚上举行，每周三次。助人者提议他先从尝试与朋友一起出席一次活动开始，实际上并非参与其中（只是观看）。然后，服务对象可以一步一步来，逐渐增加每周参与活动的次数和参与程度。

在更严重的欠缺活动和抑郁的服务个案中，助人者可能需要将任务分解成非常小的步骤。

许多服务对象发现，开始这项任务是最困难的部分。不过，一旦任务开始，他们就可以继续进行任务，并可能完成比原计划更多的任务。因此，向服务对象提出一个简单易行的首要任务可能会帮助他们开始。

案例二

一位服务对象决定在接下来的一周里洗衣服。他感到非常疲倦和悲伤，觉得这个任务太大了，结果他什么都没有洗。助人者提议将任务分解为更小的步骤——某一天收集所有需要洗的脏衣服，而另一天则把衣服进行分类，然后从中选择一堆开始，以每天洗一件衣服为目标。

当服务对象的动力不足或情绪特别低落时，订立一个时间表，或者安排他们每天的特定时间进行活动可能会有所帮助。

帮助服务对象选择一个他们最不容易分心的时间和日期，以及他们最少感觉到疲倦或绝望的时间。使用日程表记录这些信息，以便服务对象带回家。

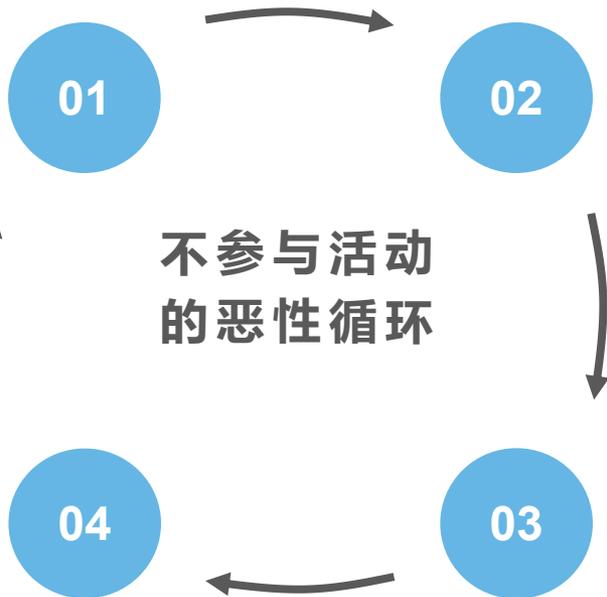
向服务对象解释“采取行动，持之以恒”

- 1.介绍不参加活动的恶性循环
- 2.确定服务对象可以重新参与的活动
- 3.把任务分解为一个个小步骤
- 4.安排任务

介绍不参加活动的恶性循环（ 1/3 ）

对于处于困境、丧失和生活压力事件的人来说，经历情绪变化并容易感到疲倦是很普遍的。随着时间推移，如果情绪没有改善，他们通常会开始感到缺乏能量和动力去做曾经给他们带来快乐的事。他们也可能发现自己不再喜欢曾经带给他们快乐的活动。这可能会形成一个恶性循环，一个人的情绪低落，他越有可能回避参与活动，从而导致情绪进一步低落。

情绪低落
开始存在负面情绪



不参与活动和自我孤立
减少与他人沟通（减少社交）

不参与活动和自我孤立
独自思考、纠结，产生更多顾虑

情绪低落
感觉到自身的感受得不到注意和重视

介绍不参加活动的恶性循环（ 2/3 ）

我们把这个循环称之为“不参与活动的恶性循环”。不幸的是，这个循环会让您陷入情绪低落或哀伤中。人们通常会想：“当我感觉有所好转，我就会开始做事。”或许他们认为精力充沛的感觉会使人变得积极，但实际上，只有积极活动才会让人感觉精力充沛。很多人在开始活动之前都不会感觉好转。要打破这个循环，您需要重新开始进行一些活动，即使您不喜欢。请记住，许多人只有在开始活动后才会感觉好起来。

介绍不参加活动的恶性循环（ 3/3 ）

对许多人来说，开始行动是最为困难的。但是，我可以向您保证，一旦开始活动，他们就会更容易做下去。

确定服务对象从一开始重新参与的活动

请回想一下，在那些您还没感到心情低落前会做的事情中，那些活动曾让您感到愉快或享受，并且是您可以再次做或者做的更多的？想想看，哪项活动是您之前心情较好时，在家中或在工作中会定期做，而现在却不再做或很少做的？很好，我们现在将花一些时间为您规划这些活动的时间表，好让您下周重新进行这些活动。

把任务分解成一个一个小步骤

当服务对象情绪低落、缺乏能量或处于哀伤中时，将整个任务分解为更小、更易于管理的步骤就变得很重要。这是为了让服务对象不会觉得被任务压得喘不过气来，并确保他们在完成任务时能体验到一些成功，这将增强服务对象的自信心并改善他们的情绪。

安排任务

与服务对象一起非常具体地选择他们计划进行活动的日期和时间，并将信息写在资料表上。从小目标开始。利用提示是确保服务对象完成活动的有用方法（手机提示功能、让任务与其他时间相匹配、让朋友或家人提醒他们等等）。使用日程表来帮助服务对象记住他们要完成的活
动很有帮助。



哀伤与丧失

哀伤是一种非常个人化的经历。
对大部分人来说，这些情绪会随着时间推移而减少。

如果服务对象回避和停止活动被视为该文化中适当的哀悼行为，那么助人者不应该使用这个策略



09

Part Nine

加强社会支持

什么是加强社会支持？

如何向服务对象介绍这项策略？

如何鼓励服务对象加强人际关系？



“加强社会支持”的背景

当人们拥有良好的社会支持网络时，他们往往会更好的应对逆境。一个人不一定需要很多社会支持，但他们需要能够帮助他们的人，具体来说，对于回应他们的需要能有所帮助的人。

有时，情绪困扰会影响服务对象获得支持的能力。随着时间推移，自我孤立可能会对服务对象的情感健康造成毁灭性的影响。

当服务对象没有任何支持时，助人者应该协助他们联系到一些支持（可信任的朋友、家人、社区服务）。如果服务对象拥有支持网络，但没有加以运用，那么助人者应该和他们讨论如何更有效地使用这些支持网络。

如果服务对象已有的支持网络不太有帮助，助人者应该与他们讨论这个问题，并帮助他们从新的或不同的网络中找到更多有用的和适当的支持。

信任

这项策略的核心是有一个值得信任的人或组织，且服务对象可以从中得到支持。当助人者鼓励服务对象与他人分享他们的问题时，信任就显得更加的重要了。信任是随着时间的推移而逐渐形成的，谁都不会完全信任一个人然后向他透漏有关于自己的全部私事，当然也不会完全的不相信一个人（除非经历过创伤性事件）

性侵犯



尊重，同时尽可能强化社会支持

如果他们觉得不舒服，就不应该强迫他们与别人谈论他们的创伤经历。

加强社会支持的目的不是一定要向他人透露遇到的问题。

向服务对象介绍社会支持（ 1/2 ）

“加强社会支持”对不同的人来说可能会有不同的意义。对一些人来说，这意味着与他们信任的人分享他们的困难和感受，或者只是花时间和朋友或家人相聚而不谈及问题，这也是有帮助的。对另一些人来说，这可能意味着向信任的人寻求资源，比如工具，甚至是完成某项工作所需的知识。对其他人来说，这意味着与社区组织或机构联系从而获得支持。这些形式的社会支持在减少困难和痛苦方面非常有效。您觉得有没有什么方法可以加强您的社会支持？

向服务对象介绍社会支持（ 2/2 ）

很多人在与他人谈论自己的问题，或者向他人寻求帮助的时候都会感到不安，觉得自己会给对方带来负担，但事实通常并非如此。当人们听到朋友讲述问题时，他们通常会分享自己的问题，甚至反过来寻求帮助，单方面的倾诉或寻求帮助是很少见的，而倾听他人的困难对于帮助您对自己遇到的问题有所了解，特别是当您认为自己是唯一遇到问题的人时，更有帮助。

当服务对象确定了一个愿意寻求帮助的对象时：

1 计划

计划好他们接下来要做什么（例如致电或者拜访对方），一定要把这个计划分解成小段的、可管理的步骤。

2 时间

决定他们要在哪一天做这件事

3 模拟

询问他们会与这个人或者这个机构谈论什么，说着他们将如何处理这个问题，甚至可以安排时间让服务对象排练将要面对这个人或者组织说的话。



10

Part Ten

保持健康，展望未来

有关情绪复原的性质

服务对象可以如何保持健康

如何完成PM+疏导后的评估

如何结束与服务对象的会面及PM+疏导



复原和保持健康

当我们去考虑人们在生病或受伤后的治疗中如何康复，我们会发现复原过程通常不会完全顺利。但一般来说，如果人们坚持锻炼身体或遵循医嘱，他们就会渐渐好起来。

情绪问题的康复也有同样的历程，在疏导完成后，继续练习PM+的策略对保持健康很重要，这将有助于预防问题再次出现，也会加强服务对象运用这些策略的信心。

在回顾了到目前为止助人者教授给服务对象的所有策略和进度后，用三十分钟介绍并与服务对象讨论“保持健康”内容，随后进行疏导完成之后的评估。

这次会面应该是积极的，所以要从欣赏服务对象参与PM+开始。问问他们认为自己有没有进步。在可能的情况下举例说明服务对象取得了一些重要的收获或表现出的努力和勇气。

介绍“保持健康”

正如您所知，今天是我们的最后一次会面。首先，我想祝贺您已经到达这个阶段——您展现出了极大的勇气去谈论一些困难的话题并直面这些问题。这是最后一次会面了，您现在感觉如何？自从开始参与PM+以来，您认为哪些方面有所改进呢？有哪些方面仍没有得到改善呢？您认为您能做些什么去尝试改变这些方面呢？

举例说明服务对象如何“保持健康”

我认为PM+类似于一个新的技术，您想要熟练就需要每天练习。同样您如果经常进行练习就更容易保持健康。加入您将来遇到困难，如果您经常练习这些策略，您将有更大的机会克服这些困难。

这项疏导并不神奇。您已经学会了PM+并可以将其应用到您自己的生活中，现在您就是自己的帮助者了。

与服务对象交流未来

服务对象未来再次遇到困难的情形并不少见。当您下次经历非常困难的情况或者再次注意到自己的负面情绪时，您认为自己可以做些什么？

(向服务对象提供与其相关的例子：失业、与伴侣争执、感到沮丧等)

想象如何帮助他人

现在我们将要做的时作为助人者一同工作，您了解所有的PM+策略，并知道何时运用它们是最好的时机，因此您可以感到信心十足。我这里有几个不同人物的例子，我希望您能将他们想象为您的亲密朋友或家庭成员。当我读出例子后，我们来讨论您可以如何使用学过的策略来帮助处理他们的问题。（读例子）根据您学过的策略，您能否就哪些策略对他们最有帮助提出一些建议？

展望未来（一）

有时，与服务对象简要讨论他们为自己设定的未来目标会很有帮助。这可以帮助服务对象考虑他们将如何继续实践PM+策略。

一旦服务对象确定了一个目标（或一些目标），一定要和他们讨论可以如何开始达成这个目标。

展望未来（二）

最后，我想花点时间谈谈您如何继续实践PM+中学到的策略，来实现您可能会设定的一些目标。有没有什么当前的问题，是您希望在短期内通过某种策略来解决的？

（如果服务对象难以确定，可以参考他们评估时列出的问题）

那么，请想想这个问题，若要开始解决或减轻这个问题，您可以进行的第一步是什么？您何时能进行这一步？

PM+ 完成后的评估

会面结束时，请提醒服务对象，你会在未来一至两周内联络他们，来进行疏导完成后的评估。

最后一次会面结束时完成这项评估也是可以的。

结束会面及PM+疏导

结束PM+疏导时，请再次感谢和祝贺服务对象。祝愿他们顺利康复，并提醒他们继续实践自己的策略。助人者最好在数月内跟进服务对象的进度，以查看他们的进展情况。

感谢聆听

