

联合国人口基金资助

试 用 本

艾滋病热线咨询 培训手册

刘康迈 王桂英 杨 凭
主 编

中国  广播电视出版社
CHINA RADIO & TELEVISION PUBLISHING HOUSE

联合国人口基金资助

艾滋病热线咨询 培训手册

(试用本)

主编 刘康迈 王桂英 杨 凭

中国  广播电视出版社

图书在版编目(CIP)数据

艾滋病热线咨询培训手册/刘康迈,王桂英,杨凭主编. —北京:中国广播电视出版社,2006.11
ISBN 7-5043-5171-7

I. 艾... II. ①刘...②王...③杨... III. 艾滋病—咨询服务—培训—手册 IV. R512.91-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 130366 号

艾滋病热线咨询培训手册

主 编	刘康迈 王桂英 杨凭
策 划	王桂英
责任编辑	陈丹桦
封面设计	大盟文化
监 印	赵 宁
出版发行	中国广播电视出版社
电 话	86093580 86093583
社 址	北京市西城区真武庙二条 9 号 (邮政编码 100045)
经 销	全国各地新华书店
印 刷	北京友谊印刷有限公司
开 本	720 毫米×980 毫米 1/16
字 数	112 (千) 字
印 张	7.5
版 次	2006 年 11 月第 1 版 2006 年 11 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 7-5043-5171-7/R·127
定 价	18.00 元

(版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换)

顾 问：邓海华 侯培森

主 编：刘康迈 王桂英 杨 凭

编 委：（按姓氏笔画排序）

马渝根 尹利军 王 娜 石艳军 刘 惠

李 杰 张有春 辛美哲 吴纪民 郭 伟

郭 蕾 魏 宁

统 稿：王桂英

翻 译：杨睿侃

Counselors: Deng Haihua, Hou Peisen

Editors in Chief: Liu Kangmai, Wang Guiying,
Yang Ping

Contributors: Ma Yugen, Yin Lijun, Wang Na,
Shi Yanjun, Liu Hui, Li Jie,
Zhang Youchun, Xin Meizhe, Wu
Jimin, Rou Keming, Guo Wei,
Guo Lei, Wei Ning

Managing Editor: Wang Guiying

English Translator: Yang Ruikan

前 言

随着艾滋病防治工作的进一步深入,全国各级疾控系统很多部门开通了艾滋病咨询服务热线。由于各地基层从事艾滋病热线咨询服务的工作人员多为兼职,且缺乏咨询专业培训,其咨询水平和咨询技能尚待进一步提高。为了提高各地艾滋病热线咨询人员的业务水平和各地开展热线咨询培训的能力,促进全国各地艾滋病热线咨询服务工作的开展,结合各地需求,我们组织有关专家编辑出版了《艾滋病热线咨询培训手册(试用本)》(以下简称《手册》),以满足各地热线咨询及咨询管理人员的实际需要。

《手册》面向各地开展艾滋病热线咨询培训和从事咨询服务的工作人员及其管理人员使用,内容包括艾滋病热线咨询培训方案和艾滋病热线咨询知识与技能两部分。《手册》系统地讲述了培训步骤、培训方法和注意事项,详细介绍了艾滋病热线咨询涉及到的基本概念、咨询步骤、方法和技巧,咨询常见问题及处理经验、咨询管理与评估等内容,同时对咨询过程中涉及的相关诸如伦理等问题作了进一步介绍。该《手册》既可用做开展基层艾滋病热线咨询培训教材,也可供一线从事艾滋病热线咨询人员作为工作手册使用。

该书出版工作得到了卫生部、中国疾病预防控制中心的大力支持以及联合国人口基金的资金支持。在《手册》内容编写和相关资料收集、整理、编辑加工、审核过程中,得到了卫生部新闻办公室、中国疾病预防控制中心、四川大学华西医院、联合国人口基金等单位 and 机构的领导、专家及工作人员的支持和帮助。在信息收集过程中参考了《艾滋病



自愿咨询检测实用手册指南》、《艾滋病自愿咨询检测培训教程》、《心理咨询》、《健康教育与心理咨询》、《现代培训管理》等书籍,在此一并对其作者表示感谢。

由于时间仓促,书中难免有不妥之处。希望读者在使用本书的过程中结合工作实际,及时向我们反馈《手册》中的不足,以便我们今后修订完善。

编者

2006年6月



Foreword

With the development of HIV/AIDS prevention and treatment, many CDC departments of all levels have built up HIV/AIDS counseling hotlines. However, because most staff working for HIV/AIDS counseling hotlines are part-time, lacking of professional counseling training, their counseling level and skill still need to be improved. In order to improve the professional skill of the hotline staff, to help hotlines to provide training to their staff, and to facilitate the development of HIV/AIDS hotline counseling services, as a response to local demand, we worked with experts and created “HIV/AIDS Counseling Hotline Training Manual”, to meet the needs of hotline counseling staff and managers.

The material in this manual is intended for all HIV/AIDS hotline counseling and training staff. It consists of two major components: guidelines for HIV/AIDS hotline training, and HIV/AIDS counseling hotline knowledge and skill. The manual systematically outlines training procedures, methods, and important points, and provides a detailed introduction to basic HIV/AIDS prevention and counseling concepts, counseling procedure, skills and techniques frequently asked questions and management experience. It also offers information on the management and evaluation of HIV/AIDS hotlines, answers frequently asked questions, and features information on ethical issues counselors may face on the job. The HIV/AIDS Prevention and Counseling Hotline Training Manual is suitable not only for HIV/AIDS hotline training, but also can be used as a working manual for HIV/



AIDS hotline.

The publication of this manual was supported by China Ministry of Health (MOH), the Chinese Center for Disease Control and Prevention (China CDC), and fund United Nations Population Fund (UNFPA). Research, verification, and editing of the contents of this manual were provided by the MOH News Office, China CDC, West China Hospital of Sichuan University, and UNFPA and also through the assistance and support of many different organizations' leader, experts and staff. The information contained herein references materials from "HIV/AIDS Voluntary Consultation and Testing Guidelines," "Psychological Counseling," "Health Education and Psychological Counseling," and many other books. We wish to express our gratitude to the authors of these works.

• 2 •

Due to the limited amount of time available to prepare this edition of the manual, some of the material may be incorrect or require adjustment. We encourage readers to adjust the manual to best accommodate their needs and experiences, and to provide us feedback in order to improve future editions.

June, 2006

目 录

前 言	1	. 1 .
第一单元 艾滋病热线咨询培训方案	1	
第一讲 师资培训	3	
第二讲 基层培训	10	
第三讲 热线咨询培训的注意事项	14	
第四讲 热线咨询培训方法	18	
第二单元 艾滋病热线咨询	31	
第一讲 咨询的基本概念和作用	33	
第二讲 艾滋病咨询的概念和作用	36	
第三讲 艾滋病热线咨询的一般原则	39	
第四讲 艾滋病热线咨询的步骤	42	
第五讲 艾滋病热线咨询常用技巧	47	
第六讲 咨询员的基本素质	56	
第七讲 咨询员自身遇到的问题及处理	58	
第八讲 咨询中的危险评估	61	
第九讲 预防性咨询与支持性咨询	65	
第十讲 对艾滋病病毒感染者/病人及家属的咨询	68	



第十一讲	特殊问题咨询	71
第十二讲	电话求询者常见的情绪障碍及应对	84
第十三讲	艾滋病热线咨询中常见的问题及处理方法	89
第十四讲	咨询员应掌握的基本知识要点	95
第十五讲	热线咨询的管理与督导评估	100
第十六讲	艾滋病自愿咨询检测	102
第十七讲	艾滋病热线咨询中的伦理问题	106
参考资料		108

第一单元

艾滋病热线 咨询培训方案



第一讲 师资培训

一、为什么要进行艾滋病热线咨询师资培训

首先,随着艾滋病防治工作的不断深入,社会对艾滋病问题的关注程度不断加深,社会各界对艾滋病及相关问题的咨询需求也日益增多。由于各地从事艾滋病热线咨询服务的工作人员缺乏咨询的专业培训,且多为兼职,因此基层热线咨询人员的咨询水平和咨询技能尚待进一步提高。第二,心理咨询是一项专业性较强的工作,特别是从事艾滋病咨询服务的咨询员,不但要掌握艾滋病性病防治知识、国家防治策略和相关政策,还要具备生殖健康、精神卫生、心理咨询、医学伦理学等广博的知识,而且需要掌握艾滋病热线咨询技能,学会应对和处理热线咨询中出现的各种问题。因此,从事艾滋病热线咨询的工作人员需要接受专业培训。第三,受各种条件限制,在全国范围内对基层所有从事艾滋病热线咨询工作人员进行大范围培训存在相当大的难度,按照逐级培训的原则,有必要首先对省级从事艾滋病热线咨询人员和管理人员进行师资培训,使他们全面了解和掌握艾滋病咨询相关知识,掌握艾滋病热线咨询二级培训的组织管理和培训方法,能够承担当地基层艾滋病热线咨询培训和技术指导工作。经过师资培训后,这些人员回到省里能够继续开展基层培训,促进当地艾滋病热线咨询服务工作的开展。因此,培训具有专业知识和专门技能的艾滋病热线咨询培训师成为当务之急。

• 3 •

二、师资培训的目标

对艾滋病热线咨询师资人员的培训应达到两个目标:(1)促进全国从事艾滋病热线咨询工作的骨干提高专业知识和咨询技能,使其全面了解和掌握艾滋病性病防治知识与国家相关政策和防治策略;掌



握艾滋病热线咨询的相关知识和咨询技巧。(2)通过师资培训,培训一支能开展艾滋病热线咨询二级或三级培训的师资队伍。通过学习,使受训者了解和掌握开展艾滋病热线咨询二级培训的组织管理和方法,把握培训设计的要素,熟悉培训程序及相关内容,学会设计培训教学方案,能够承担当地艾滋病热线咨询培训和技术指导工作。

三、师资培训的流程

艾滋病热线咨询师资培训是很重要的一个环节,是一个不断循环的过程。整个培训过程由分析、设计、开发、实施、评价几部分组成,见图 1:

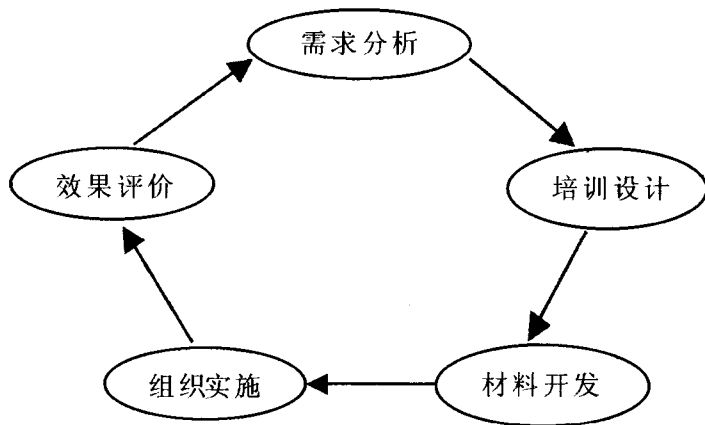


图 1 师资培训工作流程图

1. 需求分析

艾滋病热线咨询培训需求分析也就是需求评估,是指在制订艾滋病热线师资培训计划之前,由培训组织者采取定性或定量方法,对各地省级艾滋病热线咨询状况及咨询人员的知识、技能等方面进行了解和系统分析,以确定是否需要进行艾滋病热线咨询师资培训及培训内容的一种活动或过程。

需求分析是进行师资培训的首要环节,是师资培训的出发点和归宿点。对艾滋病热线咨询师资培训课程的设计和开发、组织实施以及



评价都是以需求分析为基本依据的。作好需求分析,可以了解各地艾滋病热线咨询现状、咨询难点和问题等必要的信息,使师资培训具有针对性,做到量体裁衣,最终取得好的培训效果。

2. 培训设计

进行需求分析后,即进入培训设计阶段,也就是根据需求设计培训方案,对培训活动进行安排。其中要确定培训目标和策略,设计课程和教学方案,为培训的组织实施打下基础。培训设计要围绕目标确定教学内容,使学员通过师资培训掌握相关理论知识、培训课程设计的特点和要素,熟悉培训课程设计的程序及相关内容;能够独立设计培训教学方案,最终能够承担本地辖区内一线热线咨询人员的培训工作。

培训课程设计的程序是:第一步,根据培训需求的调查与分析结果,制订培训课程目标;第二步,根据目标要求进行课程设计。课程设计包括安排课程内容、确定培训模式、组织课程程序、准备培训教材、作出课程评价方案、设计课程分配时间等。

3. 材料开发

材料开发是指根据课程需要选择或开发培训材料和媒介的过程。如果在培训中选择或使用合适的培训材料,对调动学员的积极性、增强培训效果十分重要。通常,材料开发包括组织培训讲义和培训教材,制作投影幻灯片、录像光盘,编写学员手册,制作培训课程表和培训评估表等。

4. 组织实施

培训的组织实施指培训的具体实施和组织落实,是将培训计划付诸于实践的过程。该环节要求培训者按照培训实施计划,对培训计划中的每一项工作进行落实,包括落实整个培训活动的安排。具体的工作内容有:

- (1)培训日程的安排、培训资料的准备;
- (2)教员的邀请及安排;
- (3)学员的安排;
- (4)教学设备的准备和相关资源的落实;
- (5)培训地点的选择;
- (6)组织联络与培训的筹备;



(7)课程进程中各种问题的应对;

(8)课程结束后的评估等。

5. 效果评估

培训后,要对培训效果进行评估,确定受训者是否掌握了所学的知识 and 技能,材料、方法是否恰当,是否达到了培训目标。常用的方法是使用调查问卷进行评估。

四、师资培训内容

对师资人员的培训内容既要包括国家相关的政策法规和艾滋病防治策略,又要包括艾滋病防治和性病防治专业理论知识,以及咨询专业知识、咨询的技术和常见问题的处理技巧。除此之外,还应包括培训管

• 6 • 理和培训技巧等内容。主要包括以下几方面:

1. 艾滋病性病相关知识

(1)国内外艾滋病流行态势与防治状况;

(2)我国艾滋病防治基本策略;

(3)我国艾滋病防治相关法律、法规和政策规定;

(4)艾滋病防治知识及相关进展,特别是常见的艾滋病检测、治疗等知识;

(5)性病防治知识。

2. 与艾滋病性病咨询相关的知识

(1)性健康基本知识;

(2)生殖健康基本知识;

(3)临床心理学知识;

(4)医学伦理学相关知识等。

3. 咨询相关知识、咨询方法与技巧

(1)艾滋病热线咨询的概念、咨询员的态度与价值观;

(2)热线咨询的原则、咨询技巧及如何谈论敏感问题;

(3)求询者常见的心理障碍及处理;

(4)对不同人群艾滋病热线咨询的特点与要求;

(5)危险因素评估;