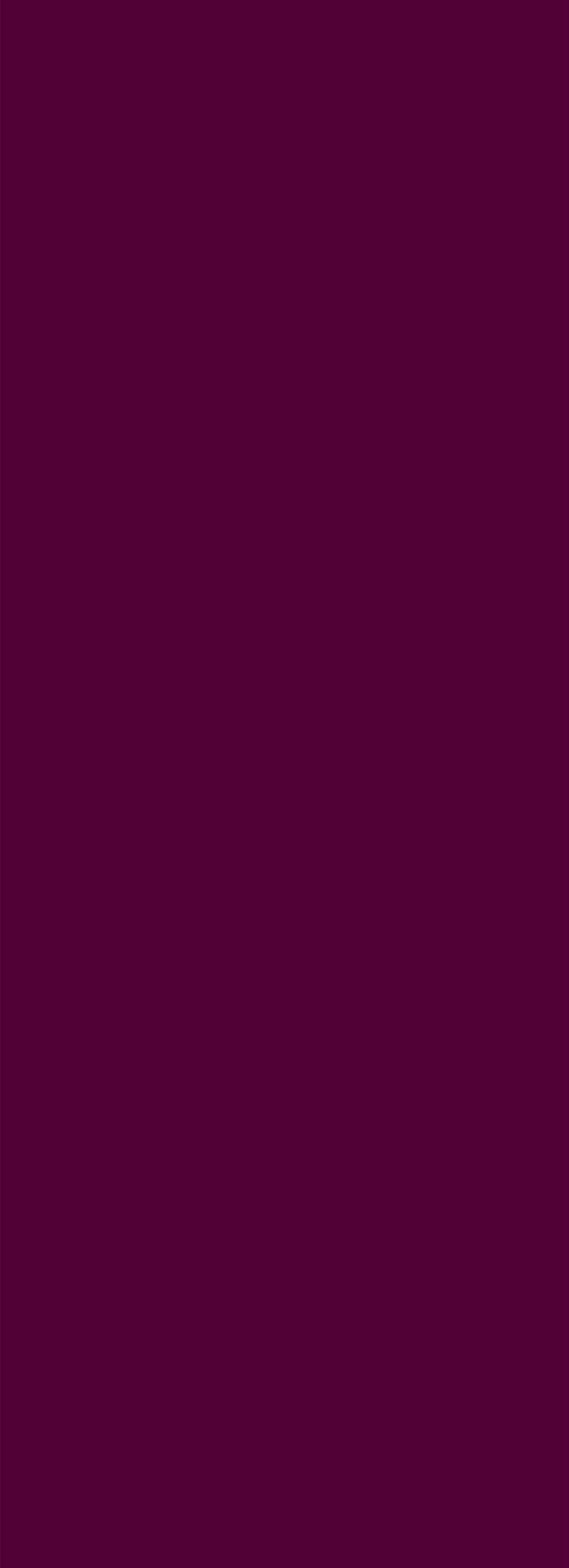


# 新时代社区 心理志愿服务教程

主 编 ♥ 徐 建  
副主编 ♥ 马岳德 张 涛



西南交通大学出版社



# 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 ·

---

图书在版编目 ( C I P ) 数据

新时代社区心理志愿服务教程 / 徐建主编. —成都:  
西南交通大学出版社, 2022.1  
ISBN 978-7-5643-8574-3

I. ①新… II. ①徐… III. ①社区服务—心理咨询—  
咨询服务—志愿—社会服务—高等学校—教材 IV.  
①R395.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2022) 第 004511 号

---

Xinshidai Shequ Xinli Zhiyuan Fuwu Jiaocheng  
新时代社区心理志愿服务教程  
主编 徐建

责任编辑	刘 昕
封面设计	原谋书装
出版发行	西南交通大学出版社 (四川省成都市金牛区二环路北一段 111 号 西南交通大学创新大厦 21 楼)
发行部电话	028-87600564 028-87600533
邮 政 编 码	610031
网 址	<a href="http://www.xnjdcbs.com">http://www.xnjdcbs.com</a>
印 刷	成都蜀通印务有限责任公司
成 品 尺 寸	170 mm × 230 mm
印 张	12
字 数	173 千
版 次	2022 年 1 月第 1 版
印 次	2022 年 1 月第 1 次
书 号	ISBN 978-7-5643-8574-3
定 价	36.00 元

图书如有印装质量问题 本社负责退换  
版权所有 盗版必究 举报电话: 028-87600562

## 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年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 this 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。

**宁维卫**

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、学校开展的心理教育活动。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民众所掌握，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