

# 序 言

P r e f a c e

你接受过心理疏导吗？

你为其他人做过心理疏导吗？

感觉如何？

经常有朋友跟我说：“你是学心理学的，心理一定特别强大，天天都很快乐吧？”每次听到这种话，我总感觉哭笑不得。人生不如意十之八九，该有的不快乐，谁也少不了。心理学不是点石成金的神之一指，也不是逃避烦恼的孤岛。学习心理学能够帮助我们的，是提升对情绪的承受能力和化解能力。

当今社会，生活节奏日益加快，人们的物质生活越来越丰富，精神生活却越来越匮乏。即使再不用担心温饱，即使事业有成，即使身边高朋满座、歌舞升平，也没办法带来多少快乐的感觉。是什么堵住了我们感知快乐的通路？

## 无处不在的焦虑

我在大学里给学生们讲心理课，让学生们互相讨论分享：“如果我有100万元，我要做什么？”这原本只是一个发挥想象力、拉近人际关系的暖身小游戏，答案也无所谓对错。但当班上每个小组的汇报中，排名第一的永远都是“买房、付首付、买块地盖房”时，我的心很难不被触动。马斯洛需求层次理论认为，只有满足了安全感的需要，人们才有余力追求更高层次的需要，比如爱与尊重，比如价值与成长。而年轻的学生们被浸泡在焦虑中无处安身，生存的不安全感已经淹没了他们的梦想。

焦虑，无处不在的焦虑，全社会的焦虑。高中第一课，班主任敲着黑板写下“离高考还有1033天”；十字路口，行人们等不及红色数字倒数完就一拥而过；各种商品，只要标上优惠的截止日期似乎就销量大增；写字楼里，此起彼伏的电话催命地响，嘈嘈杂杂的键盘敲击声、跑步声、喊话声，人人都在跟时间比赛……脚步匆匆，追上了，

抓住了，却仍然觉得焦虑不安。

你问他们愿不愿意慢一些。他们回答：“不是不想，是不敢。”

怕什么？不知道。

### 日益普遍的抑郁

脚步越来越快，挫败感反而越来越多，努力如果不能带来成就，就会带来沮丧、绝望和抑郁。有研究表明，过去的15年间我国抑郁症的发病率提高了近18倍。职场抑郁、产后抑郁、空巢抑郁、青少年抑郁……以至于有人调侃：“没得过抑郁症，都不好意思说自己是现代人。”

抑郁症的高发不能简单归结于生理和激素的原因，很多时候是心理问题大量堆积的产物。日常生活中不善于与人交流，把大量负面情绪“吞”进肚子里，无力消化，又不敢对外攻击，于是全部转化为对自己的攻击——自卑、嫌弃、无价值感，对什么都不感兴趣，做什么都感觉没意义，严重影响工作、学习、生活和社交，甚至产生自杀的冲动。对自杀事件的事后追溯表明，几乎每一个采取自杀行为的人，都曾经用自己的方式向外界求助过，但往往没能得到足够的重视和有效的疏导。

### 深入骨髓的冷漠

以前，“老人摔倒了扶不扶”从来都不是一个问题，可现在它俨然成了孩子们步入社会前必修的道德反思课。是整个社会都变得越来越冷漠了，还是人越长大就会越冷漠？经常有父母向我感慨，青春期的孩子用两句话就能堵上你所有的话：“关你屁事”和“关我屁事”。当父母向孩子表达关心时，孩子用前者回应；当父母向孩子示弱、求助时，孩子用后者回应。听得为人父母者，心都凉了一截。

事实上，冷漠只是表面现象。每个人之所以最终选择“冷漠”，就像他们孩提时选择“热情”一样，是出于自我保护和成长的需要：一开始面对挫折、失败、委屈、伤害时，我们会感觉疼痛、愤怒、伤心和抗拒，如果这些感受没有被看到，没有得到疏解，我们往往只来得及马虎地包扎、压抑、忽略它们。于是为了继续活下去，我们教会自己“不要有感觉”“不要认真投入”，以免不得不再次体验伤痛、愤怒或委屈。长

期“不要有感觉”地活着，就像与周围环境隔着一层厚厚的玻璃罩，什么都看得到，却什么都不在意。

冷漠不应该成为应对情绪创伤的唯一出路，成长也不应该意味着消极防御，只有直面情绪、有效疏导才能真正解决问题。

## 铺天盖地的愤怒

如果说抑郁是对内攻击自己，冷漠是逃离和消极防御，那么铺天盖地的愤怒就是赤裸裸的对外发泄。不加约束地对外攻击，也是负面情绪长期处置不当的产物。

随手翻开微博、新闻头条之类的应用，几乎每天都能看到各类社会极端事件发生：虐打孩子的父母，闹市区持械伤人的青年，因小剐蹭开斗气车撞人的司机，满脸戾气、霸凌同学的中学生，动辄就“人肉正义”的键盘侠，天天发起荒唐的“粉黑大战”的追星族……尤其是进入网络世界后，我们会产生匿名和无害的错觉，愤怒被放纵到最大限度，肆意宣泄、流窜，本能的“共情”能力被刻意关闭。我们不再犹豫“这样说是否恰当”，不再顾忌“网络对面那个人是什么样子”“他会不会难过”，就仿佛对面不是一个活生生的同类。

关闭“共情”能力的不是网络，而是迷失攻击目标的慌乱。日常生活中，愤怒原本是有原因、有出处、有攻击目标的，如果它们经常未经宣泄和疏导就被压抑下去，就会化身成满腔的“无名火”，塑造出一个个充满戾气的社会人。

如何让愤怒恢复它原本的功能，指向它该在的地方？我们每个人都需要学习必要的心理疏导技术。

## 无孔不入的沉迷

当人们活得越来越冷漠、麻木，甚至连对外攻击也激不起快感时，那些偶尔能带来些许感官刺激的事情，就显得格外诱人。我们明知是饮鸩止渴，却还是变得无度索取、沉迷，直至上瘾。

什么东西能成瘾？几乎任何东西都能成瘾。父母责备孩子整天沉迷网络，孩子指责父母天天埋头看手机；离不开香烟的人说是寻找“灵感”，酗酒的人则幻想着“一醉

解千愁”；沉迷于口舌之欲的人靠胡吃海塞缓解压力，沉迷于青春美色的人自诩风流倜傥；沉迷于权欲、物欲的人则伪装成努力工作，沉迷于操控欲的人化身为严厉的父母；沉迷于侥幸和惊喜的人离不开赌桌或股市……

正因为越来越多的人放弃直面情绪、直面问题，而习惯于逃到简单的、一时的快感中，大量的成瘾行为才越来越多地充斥在生活中。然而，越逃避，现实层面的问题越恶化，我们越不敢着手处理问题，于是只能继续逃避，周而复始，恶性循环。

心理学不能解决生活中的所有问题，心理疏导也不能。但心理疏导能带给我们：与问题同在的勇气，背着问题上路的信心，接受问题的肚量，跟他人分担问题的智慧……终有一天，我们会慢慢发现，背包里的问题越来越少，身边的朋友越来越多，天地也越来越开阔。

善待他人，也不为难自己。

失恋的女孩，走不出沮丧和被抛弃的挫败情绪，被堵在“我不好，不值得被爱”的死胡同里，当无意中翻开手边的诗集，“我如果爱你——绝不像攀援的凌霄花”，读给自己听，带着泪花开始微笑，咧着嘴角不停落泪，感受到心底深处软了、化了、通了。这就是心理疏导。

失独的父母，害怕听到任何安慰，锁起孩子的东西，逃到陌生的城市，感觉每一句“节哀顺变”都像是冷嘲热讽。午夜惊醒时，男人坚定地搂住妻子：“你有多痛，我就有多痛，别怕，我们一起扛过去。”这就是心理疏导。

多年未见的朋友，约了见面聊聊。几番欲言又止后，幽幽地说：“那天站在天台上真想跳下去，一了百了。具体发生了什么事，已经不想提了，都堵在心里，反正没人在意。”你伸手握住他：“幸好你没这么做，幸好你信任我，愿意告诉我。”这就是心理疏导。

新入职的员工，提交的文案反复出错，加班加点地修改还是屡屡被领导打回，急得挠头、砸桌子。旁边的同事递过一杯水，提醒他：“万事开头难，知道什么时候需要求助也是一项职场技巧。”他这才意识到自己有些急于表现，孤军奋战。这就是心理疏导。

是的，这就是心理疏导。

“疏导”是开导、打通人的思想的过程；而“心理”从广义上讲，强调的是疏导的工作内容和对象，不是学科术语。因此只要是针对个体心理活动（认知、情感、思维等）进行干预的过程，都属于心理疏导。随着社会心理服务体系日益受到重视，心理疏导一词频繁出现在各类文件、书籍和调研报告中，其内涵也日益明确、稳定。

本书中论述的“心理疏导”是狭义的概念，是一种运用心理学理论和方法，化解自身或他人情绪困扰，化解心理和现实冲突，引导有效行为应对，培养自尊自信、理性平和、积极向上心态的技能，其中的“心理”特指心理学科和心理学干预技术。

广义的心理疏导可以很简单、很日常化，只要有一份自我觉察、几句话、一杯水或者一个拥抱，都可能帮助我们自己或身边的人化解现实中的许多困境。但狭义的心理疏导就需要一定的专业训练，需要遵循人性规律和心理学原理，借助“听”“说”“问”“答”等疏导技术，在生活中、职场中、社会交往中、自我反思中，更系统、高效地发挥作用。

你是不是有这样的時候，明明是一项简单易行的工作，却因为自己状态不佳而频频出错，或者遇上一两个感情用事的同事，整个团队的效率都深受其害。你很想调整状态，让自己和大家发挥出该有的能力水平，但不知如何调节。

你是不是也有这样的時候，面对朋友的倾诉，很想帮忙，却不知如何开口。听着他在你面前抱怨妻子、抱怨孩子、抱怨父母、抱怨同事、抱怨生活，听他长叹一声又举起酒杯，你感觉心疼，却又那么无奈。不知什么话该说，该怎么说，才不会变成“误导”，不会变成“毫无意义的喋喋不休”，不会变成“站着说话不腰疼”？

心理疏导是一项岗位技能，可以运用于多种职业岗位，比如管理工作岗位、教育工作岗位、妇女儿童工作岗位、医护工作岗位、社区工作岗位、调解工作岗位、绩效工作岗位等。

心理疏导也是一项生活技能，可以运用于夫妻沟通、子女教育、老人陪护、朋友互助、陌生人聊天等场合，也可以运用于自我调节，提高情绪管理和沟通能力，从而提高个人和家庭生活质量。

本书是一本简明扼要的心理疏导操作指南，很多技术可以直接拿来就用。如果你自己需要心理疏导，可以运用本书自助；如果你的朋友需要心理疏导，可以运用本书的技术帮助他们；如果你的工作团队需要心理疏导，可以运用本书的技术彼此互助。

即使不需要心理疏导，你也可以将本书的一些技术应用在日常生活中，如职场人际、夫妻相处、亲子教育等。

### 适合本书的读者

1. 心理学爱好者。希望通过学习心理学的知识技能，拥有更美好的事业与生活的人员。
2. 教育人员。从事学生教育管理工作的班主任、辅导员老师，从事专业教学工作的一线教师，存在教育困扰的父母。
3. 人事专员和管理人员。从事企业工会管理工作的人员，从事企业人力资源管理工作的人员，企业的中高层管理人员。
4. 社区管理人员。从事社区工作的专职人员，从事社区志愿者服务的人员，民政、妇联、残联等相关部门的人员，政府组织部门的相关人员。
5. 心理咨询入门学员。

赖丹凤

2019年8月10日

# 目 录

## Contents

### 序言

## 理 论 篇

---

- |     |                     |        |
|-----|---------------------|--------|
| 第一章 | 什么是心理疏导             | // 002 |
|     | 心理疏导的适用对象           | // 002 |
|     | 心理疏导与心理咨询           | // 005 |
|     | 自我疏导与助人疏导           | // 006 |
|     | 知识卡 心理疏导培训项目的缘起     | // 007 |
| 第二章 | 心理疏导的核心理念           | // 009 |
|     | 情绪法则：用心疏，不堵         | // 009 |
|     | 理性法则：用理导，不纵         | // 011 |
|     | 疏为先，疏中有导；导为重，有导则疏   | // 013 |
| 第三章 | 心理疏导的应用原则           | // 015 |
|     | 原则一：科学取向 + 人文关怀     | // 015 |
|     | 原则二：接纳情绪 + 重视理性     | // 016 |
|     | 原则三：“消炎止痛” + “保健养生” | // 017 |
|     | 原则四：多重参与 + 适度隔离     | // 018 |
|     | 原则五：助人 + 自助         | // 019 |

## 技 术 篇

---

- |     |            |        |
|-----|------------|--------|
| 第四章 | 心理疏导的操作流程  | // 022 |
|     | 心理疏导的工作思路  | // 022 |
|     | 心理疏导的环节与节奏 | // 023 |

第五章 “听”的技术	// 026
倾听要素：逻辑	// 027
倾听要素：情绪	// 029
倾听要素：需求	// 031
倾听要素：目标	// 033
练习 倾听	// 034
第六章 “说”的技术	// 036
有内容的反馈	// 038
有参与的反馈	// 041
有力量的反馈	// 043
有余地的反馈	// 045
练习 反馈	// 047
第七章 “问”的技术	// 049
提问用于澄清	// 050
提问用于聚焦	// 052
提问用于质询	// 054
提问用于赋能	// 055
知识卡 短期焦点解决技术，构建解决之道	// 059
练习 提问	// 060
第八章 “答”的技术	// 062
“答”的局限性	// 062
传授信息的“答”	// 065
引导觉察的“答”	// 066
引导重构的“答”	// 068
练习 引导	// 070

## 应 用 篇

---

第九章	心理疏导在自我成长中的应用	// 074
	自我接纳：拥有积极的自我意识	// 074
	情绪管理：做情绪的主人	// 103
第十章	心理疏导在家庭生活中的应用	// 120
	亲子互动：陪伴孩子共同成长	// 120
	恋爱婚姻：趟过爱情的多瑙河	// 138
	养老护理：当我成了你的依靠	// 161
第十一章	心理疏导在学校教育中的应用	// 179
	问题行为矫正：阳光总在风雨后	// 179
	价值观引导：做正直的人	// 192
第十二章	心理疏导在企业管理中的应用	// 214
	职场压力：崩溃与成长的关键点	// 214
	职场人际：创造良好的人际空间	// 230
第十三章	心理疏导在社会生活中的应用	// 245
	陌生人冲突：突发事件的应对智慧	// 245
	同伴冲突：当我们在一起	// 261
	社区矫正：迎接我们的破茧重生	// 268

---

# 理论篇

---

心理疏导：  
助人与自助之路

---

## 心理疏导的适用对象

在谈心理疏导的适用对象前，我们需要先谈谈如何认识心理健康。

当今社会，心理健康与身体健康同样重要。医学帮助我们活得更长久、更有品质，而心理学则帮助我们更有活下去的意愿和动力。它们一个着眼于解决“硬件问题”，一个着眼于解决“软件问题”。

然而，正如大自然的其他事物一样，人们的心理健康水平也不是“人人平等”的，而是呈正态分布（见图1）。

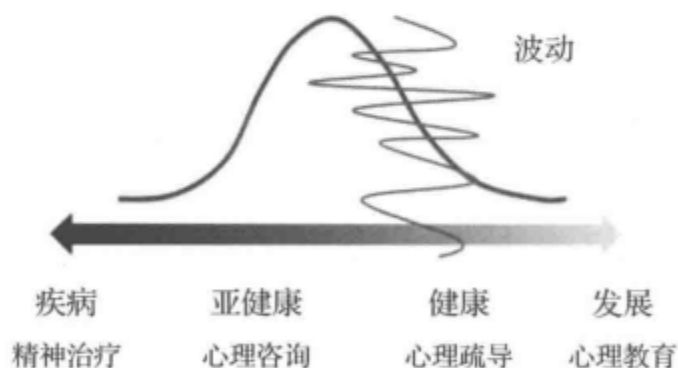


图1 心理健康分布形态图

图1展示了从高度健康的心理状态（右侧）到病理心理状态（左侧）之间的人群分布情况。从图中我们可以看出，完全没有心理问题和心理问题发展到病理状态的人都是少数的（他们分布在曲线的两端，曲线的高低代表处在该状态的人数的多少）。所

谓病理状态的心理问题包括智能迟滞、精神分裂症、焦虑症、中重度抑郁症、双相情感障碍、重度人格障碍等。这些疾病往往不是单纯的心理问题，患者的神经机制、生理功能都会在某种程度上出现障碍。精神疾病发作的个体，往往很难通过一般的对话方式进行干预，而需要去医院进行药物或心理治疗。

很多人的心理健康水平在“亚健康”到“健康”之间。心理健康的人情绪正常、人格和谐，能够善待自己、善待他人，适应环境。他们并非没有痛苦和烦恼，而是能适时地从痛苦和烦恼中解脱出来，积极地寻求改变不利现状的新途径，能深切领悟人生冲突的严峻性和不可回避性，也能深刻体察人性的本质。他们是那些能够自由、适度地表达，展现自己个性并与环境和谐相处的人；他们善于不断地学习，利用各种资源充实自己；他们会享受美好人生，同时也明白知足常乐的道理；他们不会去钻牛角尖，而是善于从不同角度看待问题。心理健康的人都拥有一个美好的生活。

美国心理学家马斯洛和米特尔曼提出的心理健康的十条标准，被公认为是“最经典的标准”：

1. 充分的安全感；
2. 充分了解自己，并对自己的能力做适当的评价；
3. 生活的目标切合实际；
4. 与现实的环境保持接触；
5. 保持人格的完整与和谐；
6. 具有从经验中学习的能力；
7. 保持良好的人际关系；
8. 适度的情绪表达与控制；
9. 在不违背社会规范的前提下，对个人的基本需要做恰当的满足；
10. 在集体要求的前提下，较好地发挥自己的个性。

而亚健康状态的人则表现出持续性的情绪困扰和更差的适应性、承受力。他们可能长期沮丧、自卑，但尚能相对客观地评价自己，有努力上进的意愿；或者在人际关系中始终疏离、冲突不断，但尚能基本应付，没有出现被害妄想或暴力冲突；也可能抗压能力较弱，比一般人更容易被他人影响，经常情绪崩溃，不容易从挫折中恢复，

但还有能力维持基本的社会生活。

林先生自小学习成绩优秀，成年后经营一家中型超市，生意兴隆。但是他的下属们十分害怕他。因为他动辄就会劈头盖脸地乱骂下属，脾气上来的时候，让人觉得屋顶都可能会被震翻。他对妻儿也是如此，经常指责批评他们，认为他们很多事情做得不好，导致儿子跟他很疏离，妻子则长期在外工作不与他沟通。

林先生觉得自己很健康，事业成功，孩子在他的严厉管教下成绩优秀，他对自己十分满意，但对周围的人感到十分不满：那些员工懒懒散散，缺乏规矩；儿子如果不管教也会不成器；最令人气恼的是妻子，缺乏女性的服从和温顺，自己为家庭贡献了那么多，她还躲得远远的。他不能理解自己周围为何围绕着这样一群庸人。

林先生算是心理健康吗？并不是一个人自我感觉良好就是心理健康。心理问题呈现的状态各有不同，有些心理问题会给自己带来困扰，比如抑郁、焦虑；有些心理问题还会给别人带来困扰，比如过度偏执、霸道、暴力倾向等。林先生作为生意人是成功的，也能基本维持工作和家庭关系，但他的个性却存在问题，长期给身边的人带来困扰，人际关系品质很差。只是他的自恋性格可能还没有达到病态或严重失控的程度，我们倾向于判断他处于心理亚健康状态，也可以称为轻度心理问题或一般心理问题。

事实上，在心理健康程度的分布中，完全没有任何心理问题、心理极其健康的人也是极少数的。我们身边的大多数人都在“亚健康”到“健康”之间波动：有时更积极乐观一些，有时更消极自卑一些；有时候承受力强，有时候又拖延逃避；在有些人面前宽宏大量，而对待某些人又过于敏感或苛刻……造成我们心理健康水平不断波动的因素有很多，比如心理因素（压力、创伤事件），生理因素（经期、更年期），甚至是天气、温度等环境因素（梅雨、秋愁）。万事顺利、志得意满时我们心情愉悦，可能在健康的范畴；持续不顺、命途多舛时我们情绪低落，可能就在亚健康的范畴。而人生在世，又有谁是一帆风顺的？就算是含着“金汤匙”出生的人，一样也要面临生老病死，总有痛苦的时候。所以健康与亚健康只是在某时某刻对某个人的描述，而不能描述一个人的一生。

心理疏导的主要适用对象，就是这一部分处于心理亚健康和健康之间的人群。他

他们没有明显的精神问题，只是需要了解自己、提升自己，或者仅仅是为了某个突发事件的一时之情绪，前来倾诉、求助。心理疏导可以帮助他们稳定情绪，缓解内外情境的负面影响。当负面影响越来越少时，他们的健康水平就整体右移了。

如果当事人在完成了一时一事的处理后，又生出进一步疗愈创伤、改变人格模式的需求，疏导员可以推荐他们去寻求专业心理咨询师的服务。

如果当事人表现出明显的心理异常，如离奇怪异的言谈举止（对着空气说话、手脚不受控地抖动、言语破碎无逻辑），过度的情绪体验（无预期无缘由地大喜大悲、过度亢奋），社会功能严重受损（长期不与人交往、不断洗手、一进考场就浑身冷汗），影响他人正常生活（不分场合无休止地打电话），等等，疏导员就要小心警惕了。他们并不是心理疏导能够帮助的对象，强行介入可能对疏导员和当事人都造成伤害。

## 心理疏导与心理咨询

心理疏导与心理咨询都以“心理”二字为前缀，意味着二者都与心理学渊源颇深。实际上，疏导和咨询都是运用心理学的理论、方法去帮助自己和他人的过程。心理疏导和心理咨询的工作对象都是人的心理过程，包括情绪、认知、行为、意志等。同时，二者都能起到自我提升的作用：学习了心理疏导技术可以给自己做疏导，学习了心理咨询技术可以有效促进自我反思，提升心理健康水平。

但心理疏导与心理咨询也存在很大区别，主要体现在：

1. **定位。**心理咨询是一种职业，有严格的准入要求（经年累学的学习、练习、督导及个人体验），清晰的权责边界，对等的劳动报酬，严谨的伦理要求。而心理疏导是一项技术，旨在帮助人们在日常工作、生活中更好地助人助己，其回报往往隐而不见，或是心情的愉悦感，或是关系改善，或是被信赖的感觉，等等。
2. **操作。**心理咨询往往有相对严格的设置，个体咨询要求在一个封闭、安静的房间里开展，咨询师与来访者相对而坐，一次咨询通常持续50分钟左右，咨询师会事先与来访者协商咨询的频率（通常是一周一次，时间固定）。而心理疏导

是融入日常生活的心理技巧，不需要预约特定的时间和地点，随时随地都可能自然发生。时长不限，有时候几句话就能发挥很大作用；场所也不限，有时候在马路边停下来聊两句，有时候在咖啡厅的角落里交谈……

3. 目标。心理咨询的目标通常更加深远，咨询双方会协商出短期目标和长期目标，希望通过问题的解决，逐步引导来访者改变思维模式、调整人际关系、塑造健全人格等。相比之下，心理疏导更聚焦当下，旨在陪伴当事人缓解或疏通当前情绪，增强察觉，解决当下或以后的同类问题。

通过对比，我们能清晰地看到，心理疏导技术不能解决所有心理问题，当当事人的问题已经超出了疏导员可以解决的范围时，就需要心理咨询师和其他专业人员（如精神科医生、社工等）的介入。知道自己做不了什么也是很重要的能力，否则就会出现越俎代庖、好心办坏事的结果。让专业的人做专业的事，是疏导员对于当事人和自己的一种保护。

## 自我疏导与助人疏导

心理疏导的对象既可以是自己，也可以是他人。人生在世，任何人都不能保证事事顺心如意。未学过心理疏导的人，遇到困难之时，就像穿行在迷宫之中，既不知是否有出路，亦不知出路在何处，故而会有迷茫、焦虑、不安、沮丧、恐惧等情绪。而心理疏导就像是一张地图，当地图在手，我们就有信心、有底气可以按图索骥，寻求走出迷宫的方法。

很多人以为自我疏导比助人疏导容易，毕竟自己更了解自己，也更能与自己进行深度对话。然而，“不识庐山真面目，只缘身在此山中”，自我疏导最大的困难就是“当局者迷”。很多人产生负面情绪的原因，正是对自己的不接纳、不信任、不爱惜。对自己无从理解、无从共情，就无从进行自我疏导。如果一个人太久没与自己对话，不正视自己内心的需要与情绪，那他对自己的理解与抱持就无从说起。心理疏导的“听”“说”“问”“答”四个步骤，正是鼓励我们在纷繁忙碌的生活当中，多抽出一些时间关心、照顾自己，倾听自己内心的声音，允许自己产生负面情绪，寻找自己最有

效的资源，给予自己最温暖、最宽容的理解和支持。

助人疏导与自我疏导相比，优势在于“旁观者清”。作为“非切身利益相关者”，我们既可以做到理解当事人的情绪，又可以不被纷繁、翻涌的情绪所淹没，可以后退一步观察全局。因此，助人疏导提供的他人视角，可以帮助当事人看到他们在当前视角无法看到，或由于情绪原因忽略的事实和可能性。

不过，助人疏导与自我疏导相比，有两个需要注意的地方：

首先，助人疏导需要有足够的共情能力。心理疏导不是远远站在一边，冷眼观察当事人的问题与生活，再全然理性地给予建议。尽管我们无法感同身受，但我们可以站在当事人身边，努力去理解对方经历了什么、为何会有当前的情绪、为何困在当前的认知，足够的理解是心理疏导的前提。

其次，助人疏导需要把握好尺度。我们只是对方的疏导员，不需要也无权为对方做决定，更不能打着为对方好的旗号替代对方去行动。我们可以给出看法和建议，但其中的利弊应由当事人自己去分析，而最终如何选择、如何处理也应由当事人自己决策。

### 知识卡 心理疏导培训项目的缘起

2010年，时任中共中央政治局常委、中央书记处书记和国家副主席的习近平，在国土资源部调研机关党的建设和创先争优活动时指出，机关党组织要坚持以人为本，注重人文关怀和心理疏导，深入了解机关党员干部的所思所想，帮助协调解决他们的实际困难和问题，努力建设文明和谐机关。

2013年，习近平总书记在党的十八大报告中明确指出，加强和改进思想政治工作，注重人文关怀和心理疏导，培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态。

2017年年初，国家卫生计生委、中宣部、中央综治办、民政部等22个部门共同印发《关于加强心理健康服务的指导意见》（国卫疾控发〔2016〕77号），作为贯彻落实习近平总书记在2016年全国卫生与健康大会上的讲话要求，落实“十三五”规划纲要和“健康中国2030”规划纲要的重要文件。明确指出：

“加强心理健康服务，开展社会心理疏导，是维护和增进人民群众身心健康的

重要内容，是社会主义核心价值观内化于心、外化于行的重要途径，是全面推进依法治国、促进社会和谐稳定的必然要求。”

为了帮助更多人系统学习心理疏导的专业知识，全面掌握心理疏导的操作技能，胜任各岗位中的心理疏导工作，提升自我在现有岗位上的综合能力，人力资源和社会保障部教育培训中心在全国范围内开展“心理疏导培训项目”。

该项目致力于心理疏导在企业管理、社区管理、司法矫正、婚姻家庭、教育顾问、养老护理等六个方向上的具体应用。其目的在于推动社会诸多行业的岗位效能，有助于提高各行业管理者的领导能力，有助于提高个体的社会适应和自我管理能力，有助于家庭的文明和谐和幸福安康。