

## 辅助工具 (AID US) 策略

确认 (Affirm)



是

这是在您转向结构或流程之前说“是的，您提出了一个有效的意见、观点、感受……”。

询问 (Inquire)



提问

您向个人（或团体）提出直接问题，帮助转向结构或流程，或者获取更多信息，帮助您了解将个人或团体向何处引导。

指导 (Direct)

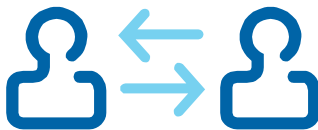


告诉

您以礼貌的方式告诉某个人该做什么，或者您将要做什么，或者您希望团体做什么。

理解

(Understand)



感受

表达对他们感受的尊重：沮丧、困惑、抗拒。在转向之前，理解陈述通常以“很难……”或“这真的很难……”之类的评论开始。

支持 (Support)



加入

您支持该人士的立场或者帮助该人士。“我也……”或“有时我们中的很多人……”



## 辅助工具 (AID US) 策略: 日程表

### 肯定:

**例如** “创伤正是这样；你按下一个按钮，所有的感情就会倾泻出来。告诉我们你现在的状况。”

**例如** “这是一个漫长而艰难的经历。告诉我们现在发生的情况。”

### 询问:

**例如** “让我问你：现在发生了什么？”

**例如** “在剩下来的一分钟内，你能告诉我们现在发生了什么吗？”

### 指导:

**例如** “沙漏计时器的时间已到，我们现在必须转到下一个人。我们会在最后回来与你跟进。”

**例如** “对不起打断你，但我必须终止你的发言，以确保我们今天能听取所有团体成员的发言。”

### 理解 (同情) :

**例如** “很难在一分钟内做到这一点，但请告诉我们现在发生了什么。”

**例如** “这个时间限制可能会让人觉得尴尬，但我们必须这样做。告诉我们现在发生了什么。”

### 支持 (加入) :

**例如** “我知道讲述我们的经历很容易忘记时间。告诉我们你现在正在应对什么。”

**例如** “我花了很长时间才学会如何做这件事。告诉我们现在发生了什么。”

**例如** “让我们看一看我是否可以帮助你讲述眼下发生的事情。”



# 主持人指南1：日程表

## 在以下时间使用日程表：

- 每次召开会议时
- 某人的自我介绍时间过长

## 为什么日程表很重要：

- 让团体成员熟悉支持团体的结构和核心价值观
- 允许团体成员主要关注团体工作
- 允许参加者在没有提问或打扰的情况下讲述一到两分钟自己的经历

### 步骤：欢迎

1. 介绍主持人，并认识新人。询问他们是如何得知该团体的，并指出资源台/会员信息。
2. 让他们了解这个团体是为18岁及以上的人开设的。
3. 分发指导原则和指南讲义（或在会议前放在椅子上）。
4. 指出会议将遵守的日程表。
5. 阅读团体指南描述，并要求团体成员轮流读出团体指南图表或讲义。阅读支持指导原则描述，并要求团体成员轮流读出支持指导原则图表或讲义。
  - a. 说：“我们能否通过举手表决同意遵守这些团体指南并在团体活动中接受这些指导原则？”
6. 如果其中一位主持人是接受过培训/认证的强制报告人，他们此时应向团体成员披露这一信息。这是为了告知团体成员，以便他们可以确定愿意在团体内分享哪些经历。（如果两位主持人都不是强制报告人，或者没有新参加者，您可以跳过这个步骤。）
  - a. 说：“团体安全和保密是我们团体的首要任务。只有当某人的安全存在风险时，我们才会打破保密性。”
  - b. 然后描述您的执照/证书要求。例如，“我是我们州的认证同行专家，我的认证要求我向本州有关当局报告任何可疑的伤害风险。我想让团体成员了解我在这里担任双重角色，让每个人都感到安全。”
7. 自我介绍
  - a. 说：“我们要绕圈子，轮流请大家简要地告诉我们你的名字，以及你目前生活中发生的事情。”
  - b. “我们使用沙漏计时器设定了[一或两]分钟的时间限制，这样我们就有足够的剩余时间一起交谈。我会做一些笔记，以便我们确保讨论你们今天提出的问题。”
  - c. “请记住，我们有一个跳过的规则；任何人都可以因任何原因跳过自我介绍。我马上就开始了。”

## 从自我介绍过渡到团体活动/讨论

1. 首先解决任何危机情景。

**例如** “\_\_\_\_\_，听起来你现在正在面临困境。让我们先看看你的情况。”

2. 询问团体成员是否有人面临紧迫的困境。

**例如** “今晚有人有急需解决的问题吗？”

3. 倾听主题。

**例如** “你们中的几个人担心生活安排。让我们从这里开始吧。”

4. 概括一种具体情况。

**例如** “你正在面临一个我们很多人都会遇到的问题。请告诉我们更多一点信息。”

5. 快速解决。

**例如** “我认为\_\_的情况可以立即得到帮助。让我们向他/她提供NAMI和我们的NAMI附属机构的一些直接资源。” **[在会议结束时给予电话号码或书面资料。]**

## 团体工作

使用图表和主持人指南以积极的方式推动团体讨论。指向图表，并逐步遵守主持人指南；他们来这里都是有原因的。

### 步骤：结束

1. 会议结束前五分钟，开始示意会议将要结束。
2. 感谢大家，表扬参加者在困难时期所表现出的勇敢精神。
3. 感谢情况很好的人的参加；他们对团体讨论的贡献非常宝贵。
4. 以积极乐观的基调结束会议。供选择结束活动：
  - 轮流阅读指导原则或励志读物（所提供的资料应当是非宗教性的）。
  - 让每个人轮流说出他们下一周将为自己做的一件事。从您开始。

## 基本规则

- 将所有四张结构图挂在墙上
- 始终从主持人开始，示范自我介绍时间限制
- 在团体活动期间使用笔记页，确定主题的优先顺序

## 辅助工具 (AID US) 策略: 团体指南

### 确认:

**例如** “过去的事件很容易让我们感到不知所措。让我们按照墙上的团体指南的建议转到现在。”

**例如** “你的观点当然很清楚，但我们的团体指南要求我们即使在不理解的情况下也需要有同理心。”

**例如** “每个人的做事方式都是绝对有道理的。团体指南建议尊重每个人的应对方式。”

### 询问:

**例如** “我们的团体指南要求我们注重当下。你能告诉我们这对你现在有什么影响吗？”

**例如** “还记得我们在团体指南中作出的关于保密的承诺吗？”

**例如** “团体指南提醒我们相互尊重。[对团体成员:] 为什么这一点如此重要？”

### 指导:

**例如** “让我们记住我们的团体指南，并在我们发言时尽量不要独占时间。我看到（另一位参加者）想要添加评论。”

**例如** “让我们回到团体指南，始终谈论当下的情况。”

**例如** “我们的团体指南不包括交叉交谈。当不止一个人同时说话时，很难听清和发表意见。”

### 理解 (同情) :

**例如** “总结创伤性事件并专注于当下是如此困难！”

**例如** “有时真的很难理解另一个人对精神疾病的反应。”

**例如** “有同理心有时会很困难，但我们的团体指南要求我们尝试。”

### 支持 (加入) :

**例如** “当我讲述我的经历时，我也会这样做。尝试阻止我！但我们的团体指南提醒我们注重现在正在发生的事情。”

**例如** “我也会作出评判，尤其是对我自己的家人。团体指南提醒我们要尊重他人，我们需要接受他人的现状。”

**例如** “我记得我有完全相同的反应。当团体指南提醒我们要注意他人时，真得很有帮助。”



**提示:** 在主持人必须首先提示需要尊重的情况下，确认是最好的策略，但同时还要强制执行已被打破的团体规则。可以在这最初的回应后使用理解或支持策略。当团体中出现此类挑战时，重要的是要有坚定、果断的领导者回应。





## 主持人指南2：团体指南

### 在以下情况下使用团体指南：

- 其中一项团体指南被打破，例如：
  - 一名团体成员（或团体）不断地说话或不能注重当下
  - 有人不尊重或缺乏同理心（包括插话）
  - 有人违反保密规定

### 为什么团体指南很重要：

- 帮助管理时间、程序并支持团队安全

### 步骤

1. 默默地选择适用于当时情形的团体指南。
2. 温和地干预，使用策略引导个人或团体遵守团体指南。

**例如** 指导：“让我们确保对我们在这里讨论的内容保密。”

**例如** 理解：“很难理解另一个人对这个话题的反应，但团体指南要求我们体谅彼此的处境。”

### 基本规则

- 不要责备；保持轻松的态度
- 始终为无礼的人示范尊重
- 请记住，人们在团体中忘记规则是正常的
- 参考图表/讲义，确保支持团体安全和遵守团体指南
- 帮助团体参考团体指南，然后回到积极的团体工作
- 准备好转至其他人或回到手头的话题

# 团体指南

团体指南告诉我们如何在团体中互相照顾。这些指南提供在现实世界中通常很难找到的相互关照、接受和保护。我们将在每次会议中遵守这些指南，创建我们需要的庇护和安全场所。

1. 按时开始和停止
2. 自我介绍时间限制
3. 绝对保密
4. 相互尊重
5. 留意他人；不要打断或独占时间
6. 让谈话注重当下
7. 体谅对方的处境

## 辅助工具 (AID US) 策略: 支持指导原则

### 确认:

**例如** “你说得对。耻辱常常使我们感到无能为力。让我们查看墙上的支持指导原则图表。”

**例如** “我看到你对在治疗中遇到的困难有非常强烈的感受。”

### 询问:

**例如** “你看到适用于你正在应对问题的指导原则了吗？”

**例如** “我们这里的很多人是否都在被这个问题所困扰[举手]？哪一条指导原则可以引导我们？”

### 指导:

**例如** “让我们暂时不要作出负面评论，看一看我们的指导原则告诉我们什么。”

**例如** “让我们查看指导原则图表，找到当一切看起来都那么艰难时我们可以为之努力的事情。”

### 理解 (同情) :

**例如** “你正在经历的事情非常困难。也许有一条指导原则可以提供一些指导。”

**例如** “在我们无法控制并且感到如此无能为力的情况下真得很令人沮丧。有一条指导原则可能对你有帮助。”

### 支持 (加入) :

**例如** “是的，这也会让我感到沮丧。我认为有一条指导原则可能会在这方面有帮助。”

**例如** “我们很多人都在被这个特定的问题所困扰。哪一条指导原则可以引导我们？”



## 主持人指南3：支持指导原则

### 在以下情况下使用支持指导原则：

- 某人或团体对自己几乎无法控制或无法控制的问题感到消极或绝望
- 某人的个人问题可能与我们都为之努力的普遍目标相关

### 为什么支持指导原则很重要：

- 将我们与应对精神疾病的最高理想联系起来
- 让每个人都谈论自己对这些指导原则的反思



**提示：**如果团体成员开始谈论耻辱感、内疚、应对困难、抗拒治疗，请引导团体成员注意支持指导原则。

### 步骤

1. 使用策略引导该人士注意墙上的支持指导原则图表。

**例如** 指导：“让我们来查看支持指导原则，找到当事情变得艰难时我们可以为之努力的事情。”

**例如** 支持：“我们很多人都在被这个特定的问题所困扰。”

2. 询问该人士哪一条指导原则可能适用于他/她的情形。

**例如** “在这种情况下哪一条指导原则可能为你提供指导？”

3. 询问团体成员，当他们处于类似情况时，什么适用于他们或帮助他们。

**例如** “在类似情况下，什么适用于你或帮助你？”

4. 针对指导原则进行团体讨论。

**例如** “我们为什么不讨论一下这个问题？”



**提示：**如果团体开始列出指导原则，而不是讨论指导原则，针对提到的一条指导原则问：“我们怎样做到这一点？”记住让大家讨论。

### 基本规则

- 永远不要为别人选择指导原则
- 切勿向团体讲授或教授指导原则
- 点名让不发言的人说话（您唯一可以这样做的时间）；每个人都对这些更高目标有话要说
- 不要返回，总结讨论

## 支持指导原则

支持指导原则代表我们在努力应对精神疾病时所追求的目标。这是我们关于普遍的、必要的真理信仰体系，当生活向我们提出这一特殊挑战时，这些真理会指导我们，并为我们带来力量。

1. 我们将首先看到个人，而不是疾病。
2. 我们认识到精神疾病可能是有环境触发因素的疾病。
3. 我们知道精神疾病可能是创伤性事件。
4. 我们的目标是改善应对技能。
5. 我们在分享经历中找到力量。
6. 我们反对污名化，不容忍歧视。
7. 我们不会轻视任何人的痛苦。。
8. 我们原谅自己，并拒绝内疚。
9. 我们认为幽默是健康的。
10. 我们承认我们不能解决所有问题。
11. 我们期待一个属于我们的未来。
12. 我们永远不会放弃希望。

## 辅助工具 (AID US) 策略: 情绪阶段

### 指导:

例如 “让我们花一点时间查看情绪阶段图。”

例如 “听起来情绪阶段图在这方面可能会有帮助。”



**提示:** 只有指导策略应当与情绪阶段一起使用。就是指导策略。





## 主持人指南4：恢复情绪阶段

### 在以下情况下使用情绪阶段：

- 一名团体成员有强烈的感受，例如困惑、愤怒、悲伤等。

### 为什么情绪阶段很重要：

- 使难以忍受的强烈或痛苦的感受正常化，以便帮助人们确定他们需要什么以及如何获得这些帮助

### 步骤

1. 使用指导策略引导该人士注意墙上的情绪阶段图。

**例如** “让我们花一点时间查看情绪阶段图。”

2. 描述该图

**例如** “这张图表描述了一系列对精神疾病创伤的情绪反应，这些反应是绝对正常和可预测的。由于我们的经历可能是周期性的，因此我们可能会随着情况的变化在各个阶段之间波动。”

3. 让该人士确定自己在图表上的位置，并简单地谈论。

**例如** “你认为你在图表上的什么位置？”

4. 询问团体成员的需求。

**例如** “你在图表上的位置可能有助于确定你的需求。有人能告诉我他们在这个相同的阶段时需要什么吗？”

5. 询问个人的需求。

**例如** “团体现在可以帮助你满足哪一种需求？”

6. 询问团体如何通过提供现在就可以帮助这个人的具体、切实可行的资源来满足这个人的需求。

**例如** “我们知道什么可以帮助\_\_\_\_\_满足这种需求？”

### 基本规则

- 永远不要告诉人们他们在图表中的位置；询问他们
- 谨慎地使用这个结构
- 始终引导团体讨论某个人在该阶段需要什么

# 恢复情绪阶段

NAMI在每个阶段都可随时为您服务。

## I. 应对灾难性事件

危机/混乱/冲击  
否认；“正常化”  
绝望；漠然

### 需求：

支持  
安慰  
对现状的同理心  
帮助寻找资源  
危机管理  
慰藉  
对痛苦的同理心  
允许麻木  
希望

## II. 学习应对

愤怒/内疚/怨恨  
认可  
悲伤

### 需求：

允许和宣泄情感  
教育  
自我照护  
社交  
技能培训  
放手  
学习系统  
希望

## III. 进入维权

理解  
接受  
维权/行动

### 需求：

恢复生活的平衡  
系统回应能力  
寻找意义  
赋权感  
激进主义  
希望

## 辅助工具 (AID US) 策略: 棘手问题

### 指导:

**例如** “让我们谈一谈这个问题。这是真正困难的事情。”

**例如** “我们不要回避这个话题。这是一个非常困难的问题。”

“让我们不要回避这个非常棘手的话题。”



**提示:** 只有指导策略应当与棘手问题流程一起使用。同样, 主持人必须改变话题, 掌控随后的流程。



# 主持人指南5：棘手问题

## 在以下情况下使用棘手问题流程：

- 一名团体成员提到了一件创伤性事件，例如自杀、暴力、拘捕、人身限制、非自愿关押、创伤性丧亲

## 为什么棘手问题流程很重要：

- 允许主持人讨论创伤性事件

### 步骤

1. 如需进入棘手问题流程，请以同理心指导。

**例如** “让我们谈一谈这个问题。这是真正困难的事情。”

2. 对棘手问题感同身受。

**例如** “我曾有过类似的经历……”

3. 通过要求举手（确保您也举手）让整个团体都进入主题，然后通过开始讨论来谈论这个情形。

**例如** “你们当中有多少人经历过类似的情形或有过类似的感受？**[暂停，让大家举手。]**让我们谈一谈这个问题。**[暂停，让大家提问和讨论。]**”

4. 询问应对危机的人目前的具体需求是什么。

**例如** “你认为你目前需要什么？”

5. 查看团体可以做些什么来提供切实可行和建设性的帮助。

**例如** “我们如何帮助\_\_\_\_\_满足这种需求？”

6. 转向支持指导原则图表，询问整个团体，他们认为哪条指导原则对度过自己的困难时期最有帮助。

**例如** “我想问一问整个团体：你们能告诉我哪一条指导原则对你们度过自己的困难时期最有帮助吗？”

7. 询问应对创伤的人，哪一条支持指导原则可能有帮助？

**例如** “你能告诉我们哪一条指导原则目前可能帮助你吗？”

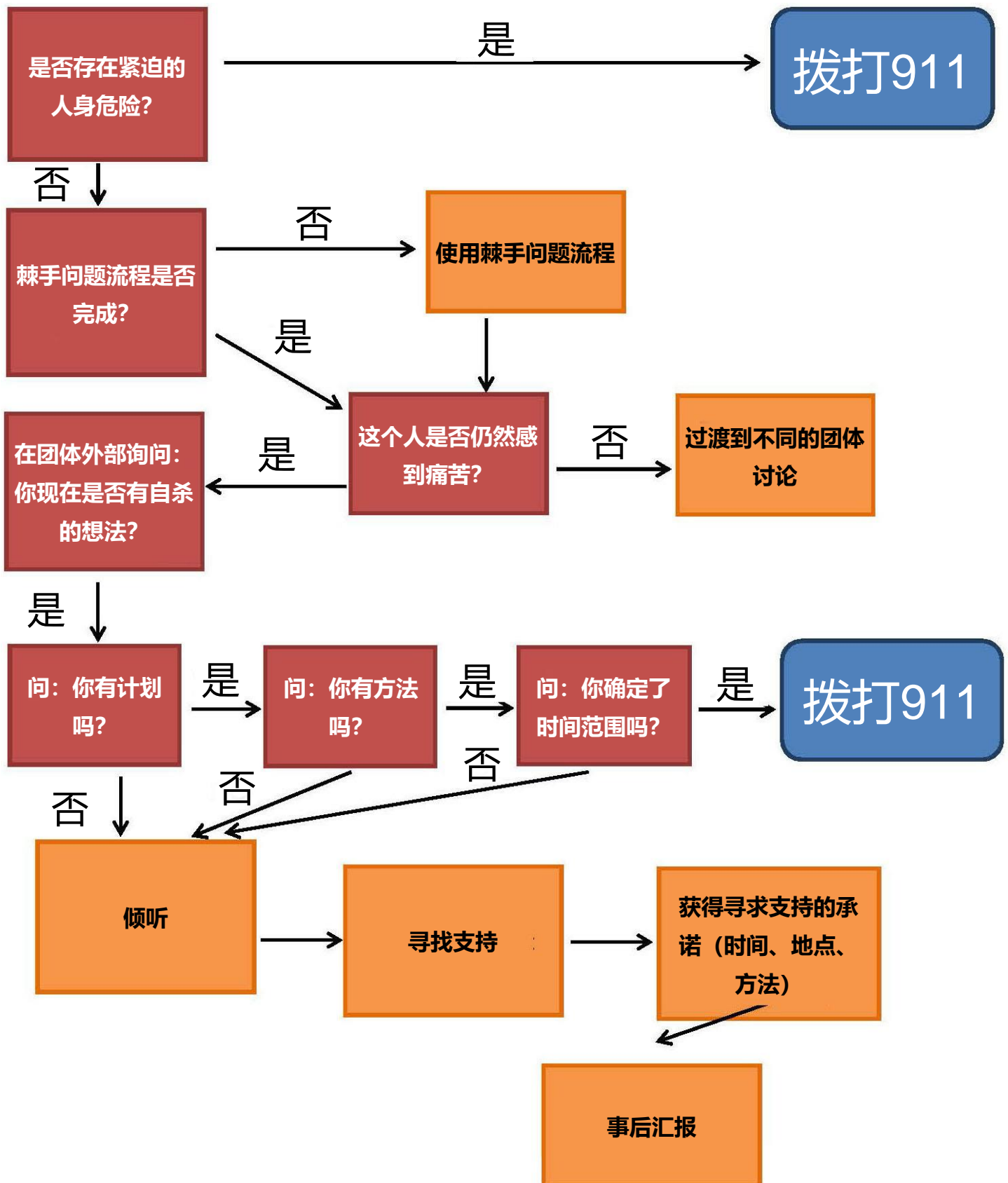
8. 最后，强调长处，并以积极的基调结束这一主题讨论。

**例如** “支持指导原则帮助我们在困难时期专注于希望。我们认识到这个团体内的每名成员为度过这些创伤性事件所表现出来的勇气和决心。”

### 基本规则

- 当成员在支持团体中谈到创伤性事件时，切勿回避

# 紧急情况程序流程图



## 辅助工具 (AID US) 策略: 团体智慧

### 确认:

**例如** “你说得对。有时系统不起作用。让我们看一看整个团体可以就这个主题告诉我们哪些具有建设性和切实可行的解决方案。”

### 指导:

**例如** “让我们利用整个团体来帮助我们。是否有人有在这种情形下切实可行且有用的反馈意见?”

**例如** “发挥团体智慧的时间到了!”

**例如** “天哪, 我听到很多沉湎于这个问题的谈话。让我们看一看我们对这件事的了解, 总的来说这将是建设性的。”



**提示:** 确认和指导这两种策略可以很好地转移团队成员的注意力, 但您当然可以使用您选择的其他策略。





# 主持人指南6：团体智慧

## 在以下情况下使用团体智慧：

- 团体或个人有一个问题或常见问题，可能针对这些问题提出切实可行的建议或采取切实可行的行动
- 人们开始沉湎在自己的问题中（“什么都没用了，什么都不会……”）
- 团体成员的过去经历可以帮助其他成员

## 为什么团体智慧很重要：

- 挖掘团体的过去经历和获得的知识



**提示：** 不要将团体智慧用于个人几乎无法控制或无法控制的疾病相关问题。

## 步骤

1. 引导个人或团体在讨论选择前解释和专注于一个问题（必要时以提问的方式解释问题）。

**例如** 如果是个人：说：“在我们转向解决方案之前，你能多说一些正在发生的事情吗？”

**例如** 如果是团体：说：“让我们在转向解决方案之前先解释手头的问题。”

2. 重述问题，以确保这是真正的主题。

**例如** “听起来你在问团体[重述问题]。”

3. 一旦问题明确，要求整个团体帮助提出建设性的、切实可行的和有用的应对挑战的信息。

**例如** “我们对这个有建设性和有帮助的主题了解多少？”

4. 因为团体成员已经分享了自己的学习经验，询问个人是否需要特定的帮助或资源。

**例如** “现在我们已经听取了团体成员的经验，是否有特定的帮助或资源你仍然需要了解如何利用的信息？”

5. 询问团体成员对利用该帮助或资源了解的情况。

**例如** “我们知道什么可以帮助\_\_\_\_\_满足这种需求？”

## 基本规则

- 如果团体成员开始沉湎于这个话题，提醒他们提供建设性和有帮助的智慧



# 主持人指南7：解决问题

## 在以下情况下使用解决问题：

- 一个人总是带着同样的问题回到团体来（他们陷入了这个问题中）
- 一个人总是带着多个问题回到团体来，无法集中注意力或将问题分解成可控制的部分
- 当问题越积越多时，对个人来说变得难以应对

## 为什么解决问题很重要：

- 解决某人认为自己已用尽所有选择的问题



**提示：** 不要将解决问题用于个人几乎无法控制或无法控制的与疾病相关的问题，例如药物的副作用或对治疗无反应。

## 步骤

1. 挂起活动挂图，并准备好黑色和红色标记笔。
2. 请求该人士允许使用解决问题流程。
  - a “\_\_\_\_\_，你介意我们使用结构化的解决问题流程来集中处理你的问题吗？”
3. 让该人士陈述自己正在应对的问题。预期听到很多不同的问题。将问题的每个部分作为列表分别写在挂板纸上。
4. 让该人士在列表中选择一个最紧迫的问题。核实这是一个问题，而不是多个问题。
5. 将问题表述为问题陈述，并用黑色标记笔将其写在挂板纸上。提供建议的问题陈述，但要确保该人士同意。（例如“我怎样才能……”或“我可以做什么才能……”）
6. 向该人士询问与问题相关的所有细节。从记者常问的问题开始（谁、什么、何时、何地、如何）。您和团体成员需要了解该人士愿意分享的有关这个问题的所有信息。
7. 询问团体成员是否对围绕这个问题的情形有疑问。
  - a 告诉团体成员：“我们目前只是想了解这个问题。接下来我们将进入解决方案。”

下一页



## 步骤

8. 询问该人士过去的经历。他/她过去尝试过哪些解决方案？在一张新纸上列出这些解决方案。当所有的解决方案都列出后，让该人士指出哪些解决方案没有奏效，并用标记笔将其划掉。将任何在某种程度上成功的解决方案留在列表中。
  - a 告诉团体成员：“处理问题的最坏的方法是不断做不奏效的事情。”
9. 向团体成员询问具体的新选择。这是一次集思广益活动，不应讨论任何选择。在这个过程中所有的选择都有道理。共同集思广益，提出很多选择。在挂板纸的另一页中列出这些选择。要求团体成员作出尽可能具体的选择。
10. 让该人士作出第一个选择。用红色标记笔在这个选择下划线。
11. 问该人士：“如果这个方法行不通，怎么办？”然后，该人士从选择列表中作出第二个选择，作为备用。在列表中这个选择旁加星号。将整个选择列表交给该人士带回家。



**提示：**控制讨论，例如：“好的，全体成员，让我来问\_\_\_\_\_”和“好的\_\_\_\_\_，我该问全体成员了。”

## 基本规则

- 始终首先获得该人士的许可
- 解决问题需要贯穿始终的清晰、指导性的领导风格