**疫情中心理援助的叙事实践**

**原文出处**

Some useful narrative therapy practices for responding to people seeking psychological assistance - Chris Dolman. The Dulwich Centre. (2021, July 21). Retrieved April 9, 2022.https://dulwichcentre.com.au/product-category/2020/2020-issue-1/

**关于作者**

克里斯·多尔曼，是一名社会工作者，也是叙事治疗师。在阿德莱德的南澳健康中心的农村和偏远地区心理健康中心，以及由Emerging Minds领导的国家儿童心理健康劳动力中心执业。克里斯也是达维曲中心教学部的成员。

**背景**

这篇文章最初于2020年2月中旬以网络直播的形式发布，面向中国的心理学家、咨询师和其他的助人工作者，他们以微信服务的方式，自愿投入时间和技能提供心理社会援助服务，以回应受到新冠疫情影响的医护人员和社区成员。这篇文章探讨了几个叙事实践，包括建立合作、发展双重见证、回应受苦的表达、收回主权练习。

**叙事隐喻**

当大众在使用心理援助服务时，人们不只是在列出有关他们当下的处境、正在经历的事件而已，他们很有可能会告诉你，与这些处境、经历、担忧、痛苦有关的故事。他们会告诉你某个已经发生的事情，并将它与其他的事情联系在一起，形成某种跨越时间的主题。

他们身上带着许许多多关于疫情的故事。然而就像我们生活中所有的故事一样，总有一些故事是更加具有影响力的——它们影响我们的想法、感受、记忆、对未来的想象、行为方式、对经历的意义，因而故事也塑造了人们会以什么样的方式来回应他们当下的处境。

当然，这些关于担忧、困难和痛苦的故事并不是人们生活中唯一的故事。在叙事实践中，一个重要的想法就是生活是多重故事的。人的生命故事并不会独立于脉络而存在，也不会独立于周遭社区正发生的事情。

正因为生命是多重故事的，也因为人们在疫情中的经验也是多重故事的，所以不仅某些故事的影响会比其他故事的影响更加大，而且还有另外一些故事，可能目前在人们的生命中并不那么显眼，还没有产生塑造他们生命的力量，但那些故事很有也许可以支持并且帮助他们面对现在的处境和困扰。

从某种意义上，有些故事正等待着被带进生命中。我认为，这是你在50分钟的晤谈中可以工作的地方——让人们讲述更多关于他们的生活和疫情的故事，还有他们对疫情的反应，他们的反应如何带着他们找到应对困境的方法。这是我们在叙事实践中的任务，这个任务就是发展双重故事。我向你们描述的所有实践，都旨在丰富而有意义地承认人们当前的困境，以及这些困境对他们和家人的生活所造成的影响，帮助他们感觉到，其实在这些情况下他们并不孤单。

另一方面是，关于对话如何能促进替代故事的生成——这些替代故事可以帮助人们识别或重新连结自身的技能、实践知识、价值信念、希望。更重要的是，让这些内容更受关注、更加聚焦，以便人们可以利用这些来应对自身处境。

正是替代故事，让一个人终于能够感觉到自己的主导性——感觉到能够采取行动并且回应他们的困境，以及生活中是有更多的选择的。所以，这是我们的任务——承认问题、来访者的难处、所面临的问题、他们的感受、他们对痛苦的反应以及生命中的其他故事，这些故事对于他们寻找前进的道路更具有创造性和价值。

接下来，我要来谈一些实务方面的，希望我有时间可以把它们都说完！在听这个报告时，你可以想一个在这个服务中曾经工作过的对象。我想邀请你在脑海中回忆与他们的对话；而对于还没有通过这个服务提供援助的人来说，你可以想一个在咨询中遇到的来访者，TA曾经和你讨论过TA的困境。在这次报告中，我会提出一些问句，这些问题是我们可以向联络我们的人提的。但这些问题只是一些范例，它们是英文的，而且是针对澳大利亚，即便被翻译为中文，这些问题还是根植于澳大利亚本土的。即便这些问题已经被翻译成中文，经过了一部分的本土化，但是我还是鼓励你们，可以做更进一步地本土化，让它们适用于特殊的情境脉络。所以你们还有一些工作要做，但我会努力让问句的意图更加明显，以利你们的本土化工作。

**建立合作、希望和信念**

我想要先从合作开始谈。试想一下什么样的人会联系这项服务？这对一个50分钟的咨询来说至关重要。当人们联系这项服务，他们可能正在经历担忧、失望、痛苦、悲伤、生气、愤怒、恐慌、孤独，甚至可能还有羞耻感。这些经历可能会越来越巨大，在他们的生活中越来越重要，甚至可能开始主宰他们的生活并且妨碍到其他的事情。鉴于这么多状况正萦绕着当事人，还有他们的经历，那他们会来咨询也就不足为奇了。

他们不仅要面对疫情，也要面对疫情对物质上的影响。也许这是对日常生活与常规的破坏，也包括对收入、人际关系的破坏，甚至可能会因为身体不适或过失而破坏了关系。因此人们必须处理各种物质和人际关系的影响，也许还会有所谓的心理影响，或生活中的其他影响。来联络这项服务的人，他们可能会觉得自己好像没有办法去处理这些苦难、悲伤、愤怒、担忧和绝望。

他们可能会觉得不知道怎么回应这些经历，大脑也会一片空白，不仅如此，也包括生活的许多其他方面。所以这会导致人们对自身的感觉也很差，也许这会让他们觉得自己不再是好市民，对自己失望，或者觉得自己不再是好父母、好孩子或好兄弟姐妹。

这时，人们可能会觉得自己无法采取行动、作出反应。所以，我认为在50分钟的谈话中，尽早地突出他们的主导性非常重要，稍后我会对此进行更多说明。但目前，就建立合作这一主题而言，我们可以通过多种方式来帮助人们与自己的主导性沟通，请他们表达联系这项服务时的希望为何。我们可以对他们联系这个服务的原因保持好奇，因为联系我们是他们在自己的生活中所采取的行动。我们可以问：联系我们是他们做的一个临时的决定，还是他们考虑了一段时间的事情？如果他们考虑了一阵子，那么也可以问他们以什么来评估，又是什么让他们决定在这个点联系我们？还有，做这个决定对他们来说难不难？有时，我们要确保自己没有想当然地认为，人们使用这样的服务是理所当然的事情。做这个决定对他们来说有多困难？为什么是在今天？以及，联系这个服务说明了什么对他们什么样的信念？他们看重的是什么？

我们提出这些问题是因为，我们想提出一些反映他们所重视的另一些生活故事。不管他们告诉我们他们重视什么，我们都可以问，它从什么时候开始变得重要？有多久了？还有谁知道？这只是开始丰厚这个替代故事的两种方法。

我们也要注意不要移动地太快。上面这些问题不一定是我们一开始就要问的，但需要强调他们在联系我们时的主导性。但我可以肯定，当人们处在困境中的时候，他们所重视的价值观、希望和原则其实也早就在那儿了，所以我们可以问他们的信念，看重的东西，以及这些信念支撑了他们多久。

无论对某人来说什么是重要的，他们想要联络你的原因无疑早于疫情。这些价值观在疫情中幸存下来。在困境中，人们继续坚持着这些价值观。我们可以对他们如何坚持这些价值观保持好奇。但在谈话开始之前，我认为与他们建立合作意识，了解他们的情况、他们的担忧，给他们一些空间来谈论这些也是需要的。还有，他们希望在这50分钟让你了解什么，尽早地询问他们：鉴于我们今天有时间，有什么状况是你希望让我知道的？你的困扰是什么？你希望从我们的谈话中得到什么？

人们可能会说“我真的希望有人听我说”或“想要让别人知道我正在经历什么”或“我打电话是因为不想要用自己的愤怒或悲伤来惩罚我的家人”。所以我们开始问，为什么这些事情对他们来说重要？这些问题的目的是了解什么对他们来说重要，他们的希望是什么。

如果有人说，他们希望有人在那里“只是为了听他们说话”。那么，我们可以多问一点：是不是他们觉得自己没有被倾听？或是：他们认为处在这个情况的人被倾听是很重要的？为什么这重要？如果他们被倾听的话，他们对自己和家人的期待是什么？他们过去是怎么知道被倾听有帮助？是否他们从过去的经验中学习到倾听的重要性，以及在之前倾听是如何帮助到他们的？

这些问题的重要性还有另一层面就是，如果他们说，他们想要被倾听，那你在接到电话的时候，也可以问他们，“我是否可以问你一些问题，来让我更加充分地倾听？”我觉得这很有用，因为我的这些提问让对方能够理解提问也是一种倾听行为。

于是，通过加入与我们的对话，我们可以问些问题来了解人们所希望的。在50分钟内与当事人建立合作关系，对于我们确保从他们的角度充分利用时间也非常重要。想要做到这一点的话，我们需要在咨询期间与他们核对，现在的谈话对你来说怎么样？我们所说的有用吗？它在多大程度上有用？从你刚才已经说过的内容当中，什么对你来说是突出的？你有什么想多谈的吗？为什么你想要更多地讨论这个？

所以，我们再次让当事人控制对话。特别是在疫情的情况下，人们可能不太能控制自己的生活，给他们一种控制感和对谈话的影响力可能会有所帮助。

当然，我们也有影响力，但让他们能够对对话产生影响，我认为在这种况下真的很关键。这种合作不仅在开始时明确人们想要谈论的内容，而且咨询中，也会延续，一直到咨询结束，我们要求人们反思他们所说的话。这部分我后面会补充。

因此，这是在50分钟的咨询中建立合作的第一个关键技能，即了解人们对对话的希望，因为这有助于引导我们在对话中的好奇心。它可以帮助我们贴近他们的意图，而不是假设我们可以如何提供帮助。

**充分承认疫情的影响**

我想谈的第二个实践领域，是与人们如何获得对事情更加丰厚的认识有关，包括人们正在经历的，还有疫情对自身及、所关心的人的日常生活的影响。我相信在座对叙事实践熟悉的人了解**丰厚认识**的重要性，包括理解对这个人来说**有问题的是什么，问题如何影响TA的生活，以及问题的历史**。当我说‘影响他们的生活’时，不仅是指心理影响，还包含它如何影响日常生活。尽管人们在描述他们的担忧时，会呈现出相似的主题，但**让每个人有机会以他们自己的方式谈论自身的经验也很重要**。这是叙事治疗的实践方式的一个关键。

因为重要的是，它为人们提供了一个说出这些内容的平台，而在其他地方没有。

在进行心理援助工作的时候，我们也要坚持叙事实践的立场：**人不是问题，疫情才是问题**。而当我说**“疫情”**的时候，**指的是冠状病毒以及病毒在社会层面的影响——病毒如何被谈论和被社会建构，这些构成了我所说的“疫情”**。所以，人不是问题，疫情才是问题，正如，**人不是病毒，病毒才是病毒（The person is not virus, the virus is the virus）**。

因此，在这50分钟内，花些时间了解他们的担忧如何影响他们的生活、人际关系，以及他们对自己的看法和感受，可以针对这些提问。我鼓励你们**不要急于求成，也不要让紧迫感带着你走**。我还想谈谈另一些问题。首先是**孩子**。如果你是在与一个为人父母的成年人沟通，作为助人者，要注意，**不要让孩子在交谈中不见了**。如果这个家庭中有些状况的话，确保在沟通过程中，了解这个情况是怎么影响孩子的，毕竟孩子的发言权更小，不是吗？有意识地询问父母，在这种情况下他们养育孩子的方式是否被影响。这也许是比较负责任的做法，如果父母不知道的话，邀请他们来思考当前情况对孩子的意义是什么。

图片在座的很多人都知道**外化**的技术，相较于只是让人们讨论他们有多么担忧，我们可以多做一点的就是，将这些**形容词转化为名词**，只需要做一点改变，就是用“the worry”、“the sadness”，“the anger”，“the distress”……来命名困扰他们的事情。**并在开始对话的时候，就注意使用外化的技术来接近当事人的语言，探索问题的影响力。**另一个原因要我们不要太快地移动到问题的影响，是在于当人们谈论影响时，会更加注意问题的影响，在这个特定况下疫情对他们的影响，也就是说，这些影响开始会有一些边界，而不是好像笼罩在一大片乌云里面。

当人们开始讨论这些影响，很有可能他们会开始看到问题在他们的生活中是有边界的，问题并没有完全占据他们，也并没有那么强大。我们可以花点时间来丰富人们面临的困难和对问题的影响的认识。

**充分承认人的能动性**

正如我前面提到的，人们常在艰难的时候重述那些与苦难、痛苦有关的故事——疫情如何影响他们的生活之类的，可是却很少提及**人们如何在困境中作出回应**。人在面对苦难时的能动性，还有人的希望和信念，这些都不见了。于是人们的生命也随之变得狭窄和渺小。

叙事治疗的创始人之一，麦克·怀特说过，**人总是会以某种方式来回应自己所经历的创伤，没有人是被动地在承受着创伤的**，通常他们都是以限制、暂停或者减缓创伤的影响作为目的来回应。

在疫情期间更是如此。这段期间，**人们尝试了一些方式去松动疫情对他们的影响**，或是用一些撇步去减轻疫情对自身或在乎的人的影响，他们就是以此来回应这些困境。他们所作出的回应，还有这些撇步，也是他们所关注、珍视的内容。

在微信上，我只有一小群朋友。疫情刚开始的几天里，在种种的担忧和悲伤中，我还是看到有人发了有别于这些苦难故事的内容，有的人是发了他们所采取的行动，行动并不是很大、很英雄式或有很多人参加的，而是**很小、很在地的，而且具有创新和创造力的行动**。

我收集了一些我看到的行动。人们练习着谨慎，与朋友保持联络，和所爱的人云见面，给家人制造欢乐，也给孩子创造一些活动。我真的很爱看大家拍的视频，有些是关于他们如何在家娱乐孩子的内容，很有创意又有趣，他们也会把这些视频分享到朋友圈。尽管被限制，但是人们还是尽量保持着生活日常。人们也在交流中使用自己的幽默，给予其他人建议，并且把自己学到的东西传授给他人。人们对听到的内容加以分辨，对新闻报道的东西也提出不同的观点。人们也采取行动支持陌生人，他们会先暂时收起自己的担心和悲伤，特别是当其他人在表达担忧时。另外，也有人抱着希望，向他人诉说对未来的展望。

这些不是我的杜撰，而是真实的地方知识、在地技术，都是人们回应疫情的能动性的展现。

**这是助人者的任务：当我们在聆听困境或是困难的故事时，我们可以注意听人们是怎么在回应困难的。**在叙事治疗中，这个聆听方式叫做**双重倾听（double listening）**，这和主动倾听（active listening）不同——它是为了倾听当人们在面临的困难中所采取的小举动、小动作而倾听。这只是一个开头，目的是为了听到更多的故事。**不仅要倾听疫情对人的影响，还要倾听人的回应。**倾听他们看重的、重要的东西，还有他们为了减小疫情对生活的影响而采取的行动。因为当我们听到这些事时，这些内容提供我们进入故事的入口。

**当我们听到来访者所做了某个回应时，透过双重倾听，我们便可以提问来帮助将其发展成故事情节。**通过将这些内容带入故事情节，这些回应对来访者来说会变成可以再次利用的一种资源。随着他们的回应变得更加明显、更加熟悉，这也会改变人与问题的关系。

那我们该怎么做？简单谈几点。首先，可以好奇地问，他们当下做了哪些应对，也可以邀请他们说出过程中的细节，他们是怎么做到的。例如，**如果我听说父母给孩子一些娱乐，我就会详细询问他们是什么样的娱乐，包含哪些内容？他们是怎么为游戏收集材料的，怎么利用日常材料为孩子发明游戏的？他们是如何向孩子提出这个建议的？又是如何邀请孩子参与这个游戏的？孩子对这个提议的反应是怎样的？这是他们第一次发明这种游戏吗？**于是，我们就可以收集更多他们在这当中的细节。

我们可以向他们询问参与这个游戏的儿童或者其他成人，也可以询问其他参与这个游戏的人。还有其他人参与游戏吗？对他们来说参与其中的感受如何，看到孩子参与其中的感受如何？也可以邀请他们对这个游戏或活动做出一些更大的意义——这样做可以说明什么对他们来说是重要的，或者他们发起这项活动的目的是什么？这反映了他们怎么样的价值观？我们也可以问：透过孩子的参与，他们有没有发现什么？当父母和孩子一起玩的时候，孩子有没有注意到父母的什么东西？

除了询问细节、询问从别人的眼中怎么看这个游戏，或问意义的问题。我们也可以邀请他们向前看，请他们思考，如果要符合自己的价值观或生存技能的话，他们会怎么继续现在的活动？在接下来的几天、几周或者几个月，他们和家人会有什么样的不同？有什么会让他们继续采取这些行动策略？这些**面向未来的问题**，有时对于人们要超越当前情况来看问题是很有帮助的。

到目前为止，我已经谈到了与人建立合作的重要性，咨询要以他们的希望和信念作为基础。第二点是要确保我们充分认识到问题，以及问题如何影响到人的生活，而不是跳过。花一点时间来认识问题本身。这也会让人们意识到问题以及人的反应之间的反差有多大。第三点很关键，我们要花些时间做双重倾听，再询问人们对所经历的事情的回应是什么——他们的行为、个人的能动性，将这些融入到故事情节中，让他们看到自己的知识和技能是怎么在这些回应中，并且与其他人一起丰厚它，研究这些知识和技能的历史，还有其中什么是重要的。**替代故事**就从中生成出来，它会塑造人们对自己和生命的另一种意义，以及未来生活中可以使用的知识和技能。

**回应人的受苦**

叙事实践中，有助于我们与当事人开展咨询的第四个部分，**与人们如何表达痛苦有关**。正如我前面提到的，前来寻求心理援助的人，不仅是在应对疫情对他们日常生活（物质、生活条件）的影响，**也在面对忧虑、绝望、悲伤、愤怒、暴躁、孤独等等的这些情绪**。

**如果来访者是被期待不要有这些感受，也不被鼓励表达这些情绪，其实会很困扰。**这时，可以鼓励一种积极和正向的思考方式。对一些人来说，这样的鼓励是有用的，也可以支持他们。但对另一些人来说，这会让他们觉得自己没有做对的事情，没有成为好伙伴、好家人、好市民。由于这种失败的、让别人对自己失望的经历，人们会自责，惩罚自己，对自己失望。

在这样困难的时期，感受到痛苦、受苦这些所谓的负面情绪是自然的，也是预期的反应，如果它们过于强烈，或者持续的时间过长，也可能被视为异常或不健康的。我明白这些情绪不仅仅是生物医学、神经学或生理反应。它们并不只是一种宣泄的表达（catharsis，情绪宣泄掉就好了）。**人的感受和情绪离不开意义，它们是意义的单位，因此感受和情绪无法脱离周围的文化脉络。**

当人们表达悲伤或者受苦，或其他们认为是负面情绪时，我们当然可以选择承认这种悲伤，并且利用同理心的技巧讲其反映给这个人。在一些情况下这是有用的。**然而，在我的实践中，我会好奇自己还可以使用哪些其他选择，因为我发现使用同理心，反映他们的感受，会限制他们的经历，也会限制为这个人创造意义的机会。它就会限制发展故事的丰富性。**我认为这似乎会让人们留在他们已经知道的情况和生活里。作为一名治疗师，我想做的远不止这样。**我希望能够通过我们的谈话为他们提供机会，让他们进入生活的其他领地，协助他们进入生活中不太熟悉的方面。**这似乎可以让人们觉得他们不再是困在痛苦、悲伤、愤怒当中。

因此，**我们可以将人的情绪理解为行为和意义的表达**。我们可以保持好奇，并且邀请人们思考从这些表达中看到了什么。我们可以问：最让他们感到不安的是什么？这些悲伤、眼泪、痛苦、愤怒与什么东西是相关的？这个沮丧是怎么说对你重要的东西的？这个苦恼是怎么反映你是如何赋予价值的，你对生活的想法是什么？

我们也可以问下面这些问题，来帮助他们评估这个痛苦。对你来说，经历这个痛苦是好还是不好，还是两者兼而有之，为什么会这样？这些问题的目的是帮助他们通过将痛苦与具体的事物联系起来，来理解这个痛苦，然后询问他们，这个痛苦告诉了他们怎么样的价值观。这个情绪是怎么说你所看重的东西的？

当我们提出问题时，这并不意味着这个人不那么痛苦了，而是说**它使一些可能的替代故事情节出现了**，这些在说着什么、代表了什么是重要的。我观察到，正因如此，人们变得不那么被痛苦所困扰了。这并不意味着他们不会感到痛苦，而是，**当他们这么做时，这个痛苦不再是一个问题，因为问题把他们引向他们重视的东西**。痛苦对他们来说具有不同的意义了，它不再是一种无法控制自己情绪的表现了。痛苦就仿佛是一个指南针，指向他们重视的东西，引导他们度过难关。

我还想说，对一些心理学家和咨询师来说，他们担心来访者的情绪可能会对他们作为治疗者的角色产生负面影响，尤其是当我们也在经历人们正在经历的事情时。我相信刚刚描述的这些问句，以及今天提出的这些问句，都可以支持我们未来的工作，它们帮助我们能够稳稳地坐在人们的旁边，积极地聆听他们的故事，帮助他们塑造自己的故事，提出在他们的生活中的替代故事。

当我们利用叙事隐喻时，这就是我们可以为人们提供的。在50分钟之后，人们更容易地看到替代故事的情节。人们对自己的生活有了更多的叙述性了解，他们有更多的生活叙述可以借鉴。这不会改变疫情的现状，但会改变人们与疫情的关系，因为现在有多元的、不同的意义与疫情相关联。**在叙事实践中，我们感兴趣的是让人们能够改变他们与问题的关系。**

**练习感谢**

我想和你们谈的最后一个实践是，练习感谢。麦克·怀特称这些为**“收回主权练习”**。这个做法与一般的心理治疗形成了鲜明的对比，一般心理治疗被认为是单向的治疗，治疗者向来访者输出。但从我们的经验中得知，**治疗是一种双向的努力，来访者也为我们的生活做出贡献**。因此，在50分钟的咨询快结束时，我们可以向来访者表达他们在这50分钟里面做的努力。这些努力不一定是改变生活或很伟大的事情，可能就是对我们的职业生活或个人生活的小贡献。

我们可以向他们回馈一些东西作为感谢。当我们在和他们交谈的时候，我们可以思考一下，有没有什么很突出的地方，在他们身上发现的闪光点有什么，比如他们在生活中所采取的行动，他们对问题的反应，或者他们的价值观？然后谈谈我们与他们交谈的意义。**这里的目的，是将来访者重新定位，他们不仅是服务的接受者，也是知识的贡献者。**关于这一点，我还想说，当我们做出这些感谢的时候，也是在为自己创造意义，我认为这是另一件对我们来说具有支持性的事情。当我们承认来访者对我们的生活和实践作出贡献时，这种意义的塑造有助于我们发展作为实践者的技能。

**暂歇语**

今天，我快速地介绍了五种做法，当你们在提供心理援助服务的时候，我想这些实践方法会给你们提供支持和帮助的。这些实践方法反映了我自己的经验，不过也被世界许多地方、许多不同脉络以许多不同的方式借鉴。虽然这些实践方法已经包含在来自中国的朋友和同事的建议中，不过也许对于你们来说的任务是，通过反思你会如何在参与心理援助服务工作中运用这些方法，来将这些实践方式本土化。