

# 加拿大高校同伴帮助中心及其启示

陈国海

(广东外语外贸大学 管理学院, 广东 广州 510420)

**[摘要]** 本文介绍了加拿大六所高校同伴帮助中心的概况。通过介绍这些中心的主要服务、对志愿者的要求和训练与心理咨询专业人员的关系,并结合我国高校的心理咨詢实际,提出了加拿大高校同伴帮助中心对我国高校学生工作和心理咨詢的若干启示。

**[关键词]** 加拿大; 高校; 同伴帮助中心

**[中图分类号]** G647 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1672-8874 (2006) 03-0094-04

1997年和2002年,笔者应加拿大政府的邀请,访察了康克迪亚大学、麦吉尔大学、渥太华大学、格尔夫大学、卡尔顿大学、多伦多大学、不列颠哥伦比亚大学等十几所大学,了解到这些大学在学生会上均设有同伴帮助中心(Peer Help Centre)。兹介绍这些中心所提供的主要服务、对志愿者的要求和训练、与心理咨询专业人员的关系等,并结合国内高校心理咨询实际,提出加拿大高校同伴帮助中心对我国高校学生工作和心理咨詢的若干启示。

## 一、加拿大高校同伴帮助中心

半数以上的加拿大大学均设有同伴帮助中心,这些中心是大学学生会的下属机构。它们所提供的主要服务大同小异。兹以渥太华大学、格尔夫大学、卡尔顿大学、康克迪亚大学、不列颠哥伦比亚大学、滑铁卢大学加以说明。

### 1. 渥太华大学同伴帮助中心

该中心的宗旨在于促进学生的身心成长,它遵循一种同伴支持的模式,其理论依据是:对于某些个体以及他们所关心问题的某些方面,受过训练。掌握积极倾听技巧的同伴志愿者提供的帮助是最为有效的。该模式非常重视有效帮助的品质,如信任、真诚、非评判以及无条件关注。可见,该中心遵循罗杰斯的人本主义咨詢模式。

中心设有同伴咨詢、同伴调解、同伴校外服务、同伴健康教育、课程辅导、同伴咨詢员训练等服务。(1) 同伴咨詢:包括热线电话和门诊咨詢。寻求咨詢的学生由一名受过专门训练的志愿者(学生)接待,志愿者主要通过主动倾听和支持性疗法,帮助他们宣泄情感、解决问题和促进个人成长。(2) 同伴调解:经调解技能训练的志愿者为冲突或有争端的学生双方提供第三者的介入和帮助,有效地解决问题。(3) 同伴校外服务:志愿者为非校内住宿的一年级学生提供导师服务,包括提供信息、作为交谈对象以及社会交往的向导。(4) 同伴健康教育:提供健康教育宣传资料,包括饮食紊乱、饮酒过度。性心理卫生教育。

(5) 课程辅导:寻求辅导的学生根据同伴帮助中心提供的信息寻找适合自己的课程辅导者,并直接与之联系。辅导者的角色在于帮助改进学习技巧并解释不明白的学科知识,而不是替人代写小论文和代做作业。(6) 同伴咨詢员训练:学生在同伴帮助中心及社区心理咨询中心接受训练,成为校园社区广泛的、具有支持和帮助效力的同伴,但并不一定成为同伴帮助中心的志愿者。通过这种方式,在校园营造一种人文氛围。同伴帮助中心的经费主要由学生会提供,合作与远距离教育部、加拿大贝尔公司也提供部分资助。

渥太华大学同伴帮助中心定期招收志愿者,要求志愿者必须具备以下条件:

- 双语(指英语和法语);
  - 较强的人际沟通技能;
  - 态度友好并精力充沛;
  - 充分了解大学所提供的服务和资源;
  - 有义务感并乐于承担责任;
  - 乐意投入时间参加训练。
- 同伴志愿者的主要职责如下:
- 每周在中心工作3小时;
  - 出席所有的例会;
  - 参加训练;
  - 作为志愿者协会成员或负责协调。

当志愿者未能实现他们的承诺时,将由志愿者协会决定其去留。

中心从志愿者协会成员中产生协调员一名,其主要职责包括:协调和组织中心的活动、管理中心财务并撰写财务报告、保证所提供服务的质最、修订参考指南、代表中心对外联络、争取捐赠、负责新项目实施并完成目标等。

中心要求记日志,每个来访者都记入日志,但不记入姓名,记录事项包括从来访理由、交谈内容,直至宣传资料散发等内容。志愿者每次值班时要阅读从上次值班到现在这段时间的日志。中心规定,保密既是保护来访者的个

**[收稿日期]** 2006-04-30

**[作者简介]** 陈国海(1966-),男,福建永定人,香港大学心理学博士研究生,广东外语外贸大学教授。

人权利，也是保护中心所提供服务的完整性，禁止志愿者在中心外谈论来访者，不能提及来访者的姓名。如泄露，志愿者将被迫辞职。当来访者企图自杀或死亡时，要求志愿者向法庭报告他们从来访者身上了解到的情况。

笔者访察了渥太华特雷斯·福斯特 (Tracey Foster) 心理训练中心，该中心曾训练渥太华大学同伴帮助中心的志愿者，其训练课程大纲共有十节内容：

第一节：解忧中心及其在社区中的角色、帮助关系

第二节：主动倾听、反射与开放的问题、以人为中心的方法

第三节：紧张、压力、危机与心理疾病、紧张管理、危机理论、心理疾病介绍

第四节：死之悲伤、慢性疾病。悲伤过程

第五节：被殴打的妇女及其指南

第六节：如何与年轻的电话来访者打交道、电话访谈中的性话题

第七节：不同的电话与反应、处理不同的电话来访者、其它形式的电话

第八节：自杀预防、工作坊 (Workshop)。态度、知识、预防技巧

第九节：物质嗜好是如何发展的、有效帮助的策略

第十节：工作程序、时间安排、停车等等；乱伦、如何帮助受性骚扰的电话来访者

共九个晚上（七点到十点）和星期六、日两整天（上午九点到下午五点）。在训练期间有两次观察实习时间。所有课程上完以后，学员进行两个月（每次四小时）的实习，接受训练协调员的监督和指导。

## 2. 格尔夫同伴帮助中心

格尔夫大学同伴帮助项目的宗旨在于由学生志愿者组成的准专业人士为学生提供服务，促进他们的成长和发展。该中心于1984年成立，历史较长，经验丰富，成效显著。同伴志愿者人数由原来的12名，发展到现在的近100名。

同伴志愿者提供的服务多种多样，主要涉及如下部门和项目：校园管理、职业服务、留学生咨询、领导训练计划、学术定向、同伴帮助、性骚扰、留学生中心、残疾学生中心、学生会、学生社团、学习资源中心、社会学与人类学系、大学与学院联结中心、健康中心等。中心主管或督导人员根据工作的性质和任务对同伴帮助者进行工作分配，同伴帮助者的挑选最终由雇用部门和同伴帮助中心共同完成。新同伴帮助者通常与有经验的同伴帮助者结对，中心非常重视在新老同伴帮助者之间形成团队精神。

为加强同伴帮助者的团队精神建设以及满足在职同伴帮助者的兴趣和爱好，在过去通常由同伴帮助项目协调员负责提供两至三次的训练机会，中心现在以个人成长机会和在职训练工作坊的方式提供训练机会。为扩大知识和促进同伴帮助者的个人成长，要求同伴帮助者参加至少一个由咨询与学生资源中心开设的工作坊、研修班或演示会。同时要求他们参加学生领袖训练计划，论题包括时间管理、如何组织会议、九十年代的领导、进取性训练等。

中心成立有督导协会和同伴帮助者协会。督导协会由项目的所有获得督导资格的同伴帮助者组成，每月碰头一次，交流经验，提供支持，讨论有关事宜，并向项目协调员提供建议，目前督导协会已讨论了如下一些议题：(1) 对新的和未来的督导提供帮助；(2) 同伴帮助者项目目标说明；(3) 同伴帮助者职业描述；(4) 职业发展活动。一个项目的所有同伴帮助者受邀请加入同伴帮助者协会，目前维持在12至15名成员之间。同伴帮助者协会的主要职能包括：(1) 经费赞助；(2) 提职；(3) 年底酒宴；(4) 新同伴帮助者定向；(5) 同伴帮助者信息沟通；(6) 团队建设活动。

同伴帮助者完成各种任务，主要包括：(1) 使学生了解并熟悉校园信息和服务；(2) 通过项目活动和服务帮助学生成长；(3) 以一对一或团体方式，传授特定技能；(4) 促进学生与教师的相互沟通。

## 3. 卡尔顿大学同伴帮助中心

卡尔顿大学同伴帮助中心提供如下服务：(1) 家教服务：同伴咨询中心所提供的较为流行的服务之一是家教服务。中心备有两套档案，一套记录家庭教师，另一套记录需要家教者。学生可以在任何时间来访登记作为一名家庭教师或者找一名免费家庭教师。(2) 避孕帮助服务：同伴咨询中心向学生销售避孕用品（避孕套和避孕药），所有销售都是正当和保密的。(3) 图书服务：图书中心提供的书包括类似标题：健康、性生活、避孕、营养、物质滥用和人际关系，任何学生、工作人员和教师都能够使用借书卡借阅。借书卡使用年限为一年，所借出的书每次期限两周。(4) 工作坊：该校提供的工作坊对所有卡尔顿的学生、渥太华社区开放，包括各种各样的论题，从考试策略到按摩练习，具有信息性、娱乐性和教育性。

有意成为志愿者的学生需填写申请表，填写内容包括姓名、年龄、地址、电话、系别和年级等，需回答如下11个问题：(1) 你能告诉我们有关你过去的的生活经验、工作，或者使你觉得有助于帮助其他人的训练吗？(2) 做一个成功咨询员，你觉得自己具备哪些素质？(3) 除了咨询能力外，你还欣赏自己的哪些方面？(4) 你不喜欢自己的哪些方面？(5) 你认为卡尔顿大学同伴帮助中心的角色如何？(6) 是否有一些对你而言难于启齿和谈论的领域和问题？(7) 你认为作为一个同伴咨询员，你能够获得哪些收益？(8) 志愿者需要对时间作出承诺，有时我们可以用这些时间选修一门课程。在中心每周需工作2.5小时，参加例会和64小时的训练，你能否告诉我们你如何在今后8个月期间满足上述时间要求？(9) 你是如何了解中心的？是什么促使你决定参加申请？(10) 你猜想作为一个同伴咨询员，有何益处和坏处？(11) 你将来的目标是什么？中心是否有助于你实现这些目标？除填写个人基本情况和回答上述问题之外，申请者还需填写时间表，注明有时间在中心工作的班次。以上申请资料是卡尔顿大学同伴帮助中心挑选志愿者的主要依据。

## 4. 康克迪亚大学同伴帮助中心

康克迪亚大学同伴帮助中心所提供的主要服务如下：

- 帮助澄清问题和选择最好的解决途径;
- 提供支持和倾听;
- 提供校内外服务的有关信息;
- 帮助与其他学生联系。

该中心组织开展交友活动,其形式主要有:

- (1) 母亲哈伯德餐店,每周一下午5点至7点,一元素餐;
- (2) 男女性问题讨论;
- (3) 低价食物烹调培训,包括购物与烹调。

#### 5. 不列颠哥伦比亚大学畅谈同伴咨询与信息中心

该中心的所有志愿者均经过细心挑选和训练。每年举办许多工作坊,以使所有畅谈中心成员了解并熟悉各种严重的校园问题,志愿者受训以便应对:紧张、性问题、性骚扰、孤独、压抑、焦虑、饮食紊乱、物质滥用、关系问题、经济问题,等等;畅谈中心有一间咨询室提供即时咨询,不需预约;有多种资源,并能帮助学生找到所需的专门服务;设有救援热线电话;畅谈中心要求志愿者热心但并不评判地听取来访者的倾诉,并提供有关专业人士的信息,通过他们帮助来访者解决问题。假如来访者仅仅是想放下心中的包袱,那么志愿者乐意倾听来访者的诉说,所有问题都将严格保密。该中心还是一个信息中心,设有一个信息热线电话,学生可随时来访索取有关大学的资料或打电话询问有关大学的问题。

#### 6. 滑铁卢大学同伴帮助中心

该中心成立于1991年,最初提供一条同伴支持电话热线,至1993年开设门诊同伴咨询。1994年春,该中心与合作教育处和加拿大贝尔公司一起,发起了一次为住在基钦纳——滑铁卢地区之外的、校外实习的合作教育学生的免费电话咨询。同年,发展了同伴学术支持和同伴教育研修班等两个项目。同伴学术支持项目对学生提供教学策略以及课程内容支持。同伴教育研修班项目则包括诸如AIDS/HIV(爱滋病及HIV阳性)、约会与熟人强奸、酒精过度、学生住宿的功能教育研修班。同年秋天,该中心又发起了同伴校外支持项目和同伴调解项目,前者是指同伴帮助者按一对一的方式,为校外住宿的一年级学生提供支持,使其顺利渡过适应期。后者是为有冲突的学生提供调解和冲突解决机制。该中心还注意在发展的过程中对每个项目进行评估,1994-1995年由一名威尔佛特·罗利尔大学社区心理学研究生对同伴咨询项目进行了评估。

## 二、对我国高校学生工作和心理咨询的启示

虽然加拿大各大学同伴帮助中心在内容、项目、服务、组织和人员等方面存在一定的差异,但他们都有如下几个共同特点:

- (1) 中心由受训的学生志愿者组成,提供一种学生为学生的服务;
- (2) 志愿者必须经过细心挑选和训练,训练过程由心理咨询专业机构和人员完成;

(3) 受训的学生志愿者主要采用积极倾听和支持性疗法,为来访者提供及时的情绪宣泄的途径,受其训练及专业素养的限制,不对来访者实行心理治疗;对于有心理障碍的学生,则主要给他们提供有关专业人士的信息,通过他们帮助来访者解决问题;

(4) 中心所提供的服务并不限于同伴心理咨询方面,而是包括有关大学生生活、学习、工作等方面的服务,如家教、勤工助学、课程学习、交友、大学信息咨询、避孕、健康教育等。

结合国内高校学生工作和心理咨询的实际,笔者认为加拿大大学同伴帮助中心对我国高校学生工作和心理咨询具有如下一些启示:

(1) 同伴帮助者训练计划值得在国内高校推广。但目前国内高校心理咨询人员与学生比例失调。为解决上述矛盾,一些高校在心理咨询中心的指导下建立了大学生心理协会或其它类似学生组织,如武汉大学、武汉工业大学、大连理工大学等,这些学生组织在联络学生与教师、宣传心理知识、辅助教师从事心理咨询工作等方面起了重要的作用。在高校推广同伴帮助者训练计划,有助于提高参加者的心理素质,并为大学生心理协会或其它类似学生组织培养骨干。在未成立同伴帮助中心的高校,同伴咨询员训练计划可由心理咨询中心组织实施。

香港部分大学如香港大学、香港浸会大学在这方面具有成功的经验,值得内地一些高校学习。如香港浸会大学的朋辈辅导员训练计划很有特色。该计划认为在不同情况下朋辈辅导在助人的过程中是有效的,其宗旨在于倡导关怀他人、着重人情的校园气氛,促进学生个体成长,通过朋辈辅导员帮助学生,在大学与学生之间建立一道桥梁。训练计划包括四个部分:增进自我认识、技巧训练、团队建立及社群服务。评估表明,朋辈辅导员训练对参加学生的自我认识、自信心、自我接纳、正面思想、沟通技巧、人际关系技巧、支持及关心别人的能力、接纳别人的关心等方面均有显著的正面影响。

(2) 国内有条件的院校可筹建同伴帮助中心。同伴帮助者的能力是一个必须引起重视的问题。从加拿大大学同伴帮助中心的实践来看,当来访者仅仅要求倾诉、宣泄情绪、想放下心中的包袱时,一般受过训练的同伴帮助者都能够很好地完成这一任务。而来自心理学或精神病学专业的同伴帮助者在受训后能够较好地主动倾听。同时,同伴帮助者训练计划在心理学或精神病教师或心理咨询中心教师的督导下比较容易实现。因而,部分师范院校以及医学院校被认为是较有条件设立同伴帮助中心的院校。笔者认为,只要有足够的投入,认真制订并实施同伴帮助者训练计划,我国学生是完全有能力掌握主动倾听的咨询技巧并完成此种咨询任务的。同伴帮助中心可考虑设在学生会下,也可考虑设在心理咨询中心下。

(3) 国内高校应重视通过信息服务帮助学生。加拿大大学同伴帮助中心均印制有各种有关校园服务和设施的宣传资料、导游图等,来访者可免费索取。有些设置有信息

热线电话，帮助学生询问和了解大学的服务、活动和设施。有些还设有图书室，方便学生查询和借阅，这是普及心理学、提高心理素质的重要形式。目前国内高校成立的一些学生心理协会或类似组织购置一些心理学图书资料在成员中相互流通，便是一种自发的行为，有待于进一步规范。此外，由同伴志愿者以一对一方式充当新生的导师，使新生尽快适应大学生生活的做法，也值得我们学习。

### 【参考文献】

- [1] 康克迪亚大学、麦吉尔大学、温太华大学、卡尔顿大学、多伦多大学、不列颠哥伦比亚大学、格尔夫大学、滑铁卢大学等同伴帮助中心宣传资料。
- [2] A handbook on peer assistance links (PALS), a federation of students program, University of Waterloo, June 1995.

- [3] Peer helper manual, Peer Help Centre, University of Ottawa, 1996-1997.
- [4] The Peer Support Centre, Carlton University.
- [5] Structure and design of peer helper program, University of Guelph, 23/04/1993.
- [6] 陈国海. 试论大学生“同辈心理咨询”教育[J]. 江苏高教, 1997, (1).
- [7] 陈国海, 刘勇. 心理倾诉: 朋辈心理咨询[M]. 广州: 暨南大学出版社, 2001.
- [8] 梁许志等. 香港浸会大学朋辈辅导员训练计划[J]. 全国大学生心理咨询专业委员会第五届学术会议(武汉), 1997.

(责任编辑: 赵惠君)

(上接第8页)

扩大会议上响亮地提出，要“培养大批高素质的新型军事人才”，并将其培养目标具体化为三条：第一，具有良好的全面素质；第二，具有复合的知识结构和综合能力；第三，具有创新精神和创新能力。2003年9月，在国防科技大学校庆50周年大会上的讲话中，他又从国防科技大学的具体实际出发，要求帮助广大学员“坚定理想信念，加强道德修养，培养高尚情操，树立正确的世界观、人生观和价值观，真正成为思想政治过硬、掌握现代科学文化知识和现代军事技能的高素质新型军事人才”。胡锦涛同志担任军委主席以来，也一再强调“狠抓高素质军事人才培养”。

未来的高技术战争，一是科技知识含量高，二是科技知识的综合化程度高，三是高竞争性、高创造性、高保密性紧密结合，四是战争具有超常性。作为军事院校，特别是国防科技大学这样的全军最高工程技术学府，必须适应未来高技术战争的需要，培养能用得上、过得硬、打的赢的高素质新型军事人才。

但是，实事求是地讲，我军无论军事装备还是人员的科学文化素质，距离这样的目标都还存在相当差距。这一方面告诉我们，需要加紧人才培养，加快新军事变革的步伐；另一方面也告诉我们，军校学员将来到部队后会有广阔的用武之地，将大有作为、大有前途。作为军校学员，将自己人生价值的实现，同这样的人才培养目标紧密结合起来，既是必须的、应该的，也应当是美好的、自豪的。

### 3. 帮助广大学员把努力学习同成才愿望联系起来

引导广大学员确立为振兴中华、为实现有中国特色的新军事变革、为履行我军在新世纪新阶段的新使命，而立志、成才的人生理想后，就从根本上解决了学习动力问题。此外，适应从中学生到大学学生的转变，教育中还有以下三点需引起广大学员注意：

其一，努力学习不是单纯地为了争第一，而是要实现

自己的人生价值和理想。这个道理，许多革命伟人都讲过。如，毛泽东同志说：“现在的努力是朝着将来的大目标的，失掉这个大目标，就不是共产党员了。然而放松今日的努力，也就不是共产党员。”陈毅元帅说：“我们是世界上最大的理想主义者！我们是世界上最大的行动主义者！我们是世界上最大的理想与行动的综合者！”要通过各种教育和日常学习、生活中的点滴指导，将这些道理融入每个学员的头脑。

其二，在新的层面上，虽然不可能人人继续保持过去的“第一”，却不等于不能都成为新的佼佼者。诚然，任何时候，“第一”只有一个。因此，在中学阶段的“第一”，或者说在中学阶段的前几名，不可能到大学后人人继续保持“第一”，或人人继续保持前几名。这是正常的。但是，大家都是来自全国各地的佼佼者，这一基本事实则是任何人改变不了的。问题的关键在于，进入大学校门后是否能正确地面对新的形势？是否做了努力？努力得够不够？只要努力了，拼搏了，奋斗了，真正付出了，就不会后悔，就必定会换来辛勤劳动后的收获，就可以理所当然地继续以佼佼者的姿态走上工作岗位，以自己的所学报效国家。因此，放松努力自然要不得，妄自菲薄同样要不得。

其三，积极主动适应大学阶段的学习特点，把培养动手能力和创造精神放在第一位。要通过各种渠道和方式，让广大学员懂得自学的重要性，预习的重要性，从而紧密结合自己的人生奋斗目标，加强自学，扩大知识面。同时，要教育引导大家勇于独立思考，敢于挑战权威，自觉地培养动手能力和创造精神。要注意及时发现并大胆树立这方面的学习典型，组织他们交流学习经验，将少数尖子生、优异生的学习方法，推广到学员身上，努力把每个学员都培养成为祖国需要、人民放心的高素质新型军事人才。

(责任编辑: 阳仁宇)