

# 转介客户 接受治疗

方法与指南

**ICF** International  
Coaching  
Federation

© International Coaching Federation

当客户的需求超出了教练的能力范围时，本指南可以帮助教练了解何时以及如何将客户转介给心理健康或其他专业人员。目标是帮助教练认识并知道如何管理超出教练范围的有心理健康问题的客户。教练的角色是在适当的时候与客户共同创造寻求专业帮助的机会。

以下指南是基于来自澳大利亚、加拿大、南非、荷兰、和美国的精神卫生专业人士的专业意见。这些意见是关于教练如何得知一个人是否患有严重的心理健康问题，以及如何将其转介给心理健康专业人士。

本指南是一套关于如何帮助那些可能经历心理健康问题的人的一般性建议。每个人都是独一无二的，根据他们的需求来提供支持是很重要的。这些建议并不一定适合每个人。本指南是为英语为母语的发达国家提供援助而设计的，可能不适用于其他文化群体或卫生系统不同的国家。

我们正在启动本指南的初版本作为试点，你的反馈很重要。作为一种参与全球社区和改进教练指引的方式，我们邀请用户提供反馈。你可以在网上提交反馈，进入 Refer to Therapy Guide Feedback（对《转介客户接受治疗的指南》的反馈）来访问表单，输入密码：Guide\_Feedback。

本指南的版权归ICF（the International Coaching Federation）所有。然而，在ICF的同意下，本指南可以被复制用于非商业用途。

Alicia M. Hullinger  
*alicia.hullinger@coachingfederation.org*

Joel A. DiGirolamo  
*joel.digirolamo@coachingfederation.org*

引用如下: Hullinger, A. M. and DiGirolamo, J. A. (2018). Referring a client to therapy: A set of guidelines. Retrieved from International Coaching Federation website:  
<http://www.coachingfederation.org/client-referral-whitepaper>.

## 目录

- 4 引言
- 4 教练与心理治疗
- 6 为什么要转介
- 7 何时转介
- 9 转介的迹象
- 13 如何转介
- 15 转介之后
- 15 紧急情况
- 16 保密准则
- 17 通用资源
- 18 尾注

## 引言

据世界卫生组织(WHO)称，到2020年为止，抑郁症和焦虑症，包括与压力有关的精神疾病，将成为与心血管疾病相匹敌的全球主要健康疾病。这意味着你将越来越有可能遇到有心理健康问题的客户。

这个指南是一个资源，帮助教练了解何时和如何将客户转介给心理健康专业人员。目标是帮助教练认识到并知道如何管理超出教练范围的心理健康问题的客户。**转介**意味着邀请客户讨论转介，共同创造选择，授权客户通过确定资源或预约来采取行动。当客户深入研究一个超出教练能力水平的问题时，转介给其他专业人士是有必要的。

在教练过程中，客户可能会提出与心理健康有关的问题。在权衡各种选择之后，教练可以推迟、继续或终止教练。一些寻求教练的客户可能表现出严重的心理健康问题，需要通过治疗(有时称为咨询)来解决。教练需要意识到自己的能力上限，并意识到客户的需求何时超过了教练的能力范围。教练协议是你和客户界定教练中各种“是”和“非”的参数工具。

一个可以提供帮助的专业人士的参考名单，对你和客户都是有用的资源。

心理学领域经常指的是将人看作一个整体。也就是说，与构成个体的许多成分(心理的、生物的、情感的、社会的和文化的)相互作用。从这个意义上说，教练可能会遇到超出其专业知识和范围的客户问题——这是意料之中的。向客户介绍治疗或其他资源是教练过程的一部分。其他资源包括一个支持小组，一名导师，一名专家教练，或者一名精神代表。一个可以提供帮助的专业人士的参考名单，对你和客户都是有用的资源。

在决定是否将客户转介给治疗师时，需要牢记的最重要指标是**日常身体功能水平**。问问自己，“客户的问题是否干扰了他们的日常工作？”日常身体功能指的是一系列广泛的个人自我照顾活动，如吃饭、梳洗、工作、家政和休闲。如果客户没有能力(内部和外部资源)在日常活动中正常地进行活动(在专业或个人层面)，那么很可能是时候需要做一个转介。专业人员可以诊断并帮助个人提高应对技巧，管理与困难情况相关的深层情绪。

客户通常会显示出一些问题，这些问题可能会阻碍其发展。如果客户提出了一些未解决的、与过往的情感问题有关的问题，而这些问题阻碍了客户向前发展，又或者如果客户当前的生活环境正在为其在教练过程中取得进步制造了障碍，客户则可以从心理健康专业人员那里获得有效的帮助。

## 教练与心理治疗

教练是众多助人职业中的一种。其他形式的支持包括辅导、咨询和心理治疗。理解教练和心理治疗(也称为治疗或心理咨询)之间的区别对于最好地满足客户的需求很重要。我们可以把心理健康想象成身体健康：当一个人有妨碍日常生活的身体症状，比如喉咙痛或持续咳嗽，他们需要去看医生来进行诊断和治疗。同样，当病人出现精神健康问题(即精神出现非正常状态)时，我们应将他们转介给适当的专业人士进行诊断和治疗。

当客户遇到心理健康问题时……我们应该把他们转介给适当的专业人士进行诊断和治疗。

本指南中的资料是信息的综合，从医学模型方法和维度的方法来理解变态心理健康状态<sup>1</sup>。其他治疗心理健康的方法也有提及。本指南适用于通过医学模型的视角从一个系列中来看待心理健康的情况。

心理健康的医学模式一直是心理治疗领域的主导方法<sup>2</sup>。医学模式强调诊断和病理。这意味着该方法倾向于采取一种病理学的观点，即心理上的“不正常”或“不健康”而引致的行为。在医疗模式框架内，客户的问题被视为一种“障碍”。从这个角度来看，客户往往被认为是具有根本缺陷的。一些人对这种医疗模式持批评态度，认为这样的标签可能会让人感到羞耻和不健全，让人感觉更糟。给一个人贴上“不正常”或“障碍”的标签也会导致伴随治疗而来的污名化。医学方法根据具体症状对疾病进行分类，并根据分类系统进行诊断治疗。精神病理学在这个领域存在着不足，而且需要在该心理健康分类方法中投入更多的努力。

随着该领域专业人员越来越多的关注和支持，该维度或心理社会方法更多地从一个系列上看待心理健康。这种方法通过量化一个人的症状来对心理健康进行分类，而不是简单地看它是否存在。量化的过程着眼于某一特定特征存在的程度。这种方法创建了一个特征概要，而不是设定一个标签。精神病理学的维度是通过测量，如频率和严重程度。从心理健康的维度来看，人的生活功能可以看成是一个系列，与二元分类(功能或功能障碍)相反。一个人可能在生活的某个方面表现良好，而在另一个方面表现不佳——这可能是教练和咨询可以一起提供支持的地方。

我们可以通过查看一些专业协会给出的定义来确定教练和心理治疗之间的区别。请记住，这些术语有一系列的定义，它们在不同的文化中意味着不同的东西。

ICF (International Coach Federation)将教练定义为“与客户合作，通过发人深悟和富有创造性的过程来激发他们最大限度地发挥个人和专业潜力。”

美国心理学会(APA)将心理治疗定义为“根据既定的心理原则，有意识地应用临床方法和人际关系，目的是帮助人们改变自己的行为、认知、情绪、以及/或参与者认为可取的其他个人特征。”

教练和心理治疗的主要区别在于焦点、目的和人群。教练关注的是愿景、成功、现在以及走向未来。治疗强调精神病理学、情绪和过去，以便理解现在的状态。教练的目的通常是为了提高表现、学习或在生活的某些领域的发展，而治疗往往深入到深层次的情感问题，以进行个人疗愈或创伤恢复。教练倾向于对生活各方面功能良好的人起作用，而治疗工作倾向于对有某种功能障碍或紊乱的人起作用。与教练相比，治疗的作用更多地在于培养管理情绪或过去问题的技能。

运动员的身体基本上是健康的，并专注于提高体能和表现。如果有理据认为运动员受伤了，教练员会把运动员介绍给队医。同样，教练和治疗师基于相同的信息来进行支持，但技能不同，目的不同。教练可以在服务过程中探索他们的客户的过去、家庭生活、或情感，了解客户的经历，以及当下和未来的状态。

值得注意的是，教练既不诊断也不提供治疗。通过观察，教练可以对客户的需求做出规划。如果客户需要超出你的资历、经验或与客户的合同范围的帮助，你就要划清界限。教练可以而且应该在必要的时候提供转介。本指南的其余部分概述了为什么、何

教练和心理治疗的主要区别在于焦点、目的和人群。

时以及如何将客户转介给心理健康专家。

## 为什么要转介

《ICF核心能力》和《ICF道德准则》都包括了在必要时将客户转介给其他支持专业人员的内容。此外，研究显示，通过转介的早期干预可以积极影响病人的心理健康结果。

## 坚持教练的道德责任

当客户提出的问题超出教练的专业水平或服务范围时，教练就有责任帮助客户识别和获取其他资源。作为一个基准，《ICF核心能力》和《ICF道德准则》都概述了这一责任。

“ICF核心能力”第一项——符合“道德准则”和“专业标准”，要求教练表现出“对教练道德和标准的理解，以及在所有教练情况下恰当应用这些能力。”这包括清楚地传达教练和其他支持专业之间的区别，并在必要时将客户转介给另一位提供支持的专业人员，知道何时需要转介，熟悉可用的资源。《ICF道德准则》包含了以下的教练义务：

**第3.18节：**在第一次教练会谈之前或在第一次教练会谈上，仔细解释并努力确保我的教练客户和赞助方理解教练的性质、保密的内容和限制、款项安排和教练协议中的其他条款。**第3.23节：**鼓励客户或赞助方做出改变，如果我认为客户或赞助方通过其他教练或其他资源会得到更好的服务，我会建议我的客户在必要或适当的时候寻求其他专业人士的服务。

## 保持在教练的工作范围内

教练协议对教练和客户来说都是一种重要的资源。协议应该明确说明教练的范围。你向客户提供的服务应该在教练协议中清楚地列出。“ICF核心能力”第二项——建立教练协议——解决了这一问题。也就是说，理解在具体的教练互动中需要什么，并与客户就教练过程和关系达成一致。

以下是一个说明教练范围的例子：

教练不是治疗。我不研究“问题”或挖掘过去。我把这件事留给你去做。我预设我的客户是完整的个体，身心健全。我们会了解你现在的状况，帮助你排除障碍，继续前进，设定个人和职业目标，并采取行动创造你想要的生活。如果出于任何原因，我觉得需要其他专业治疗服务，我会建议你得到你所需要的帮助。<sup>7</sup>

## 通过转介来帮助客户，可以产生有效影响

干预是指当客户表现出精神健康受损的迹象时而采取行动。它要求教练知道何时和如何行动，以及需要什么资源。最重要的是要记住，对心理健康问题的早期干预会增加他们尽快康复的机会。

值得注意的是，教练既不诊断也不提供治疗。

最重要的是要记住，对心理健康问题的早期干预会增加他们尽快康复的机会。

研究显示：

- 除非采取行动进行干预，否则问题很可能不会消失
- 及时得到帮助等于高恢复率
- 采取行动(干预)可以提高个人的生活质量，并可能挽救生命
- 迟来的干预等同于个人表现的整体中断

你作为一名教练——一个外部观察者——在帮助一个人的过程中扮演着重要的角色：

- 表达关注和支持是帮助困难个体的关键因素
- 有些人不愿意寻求帮助

澳大利亚心理健康急救中心开发的心理健康急救培训面向全球公众，并提供了一个有效的五步行动计划<sup>8</sup>：

- 处理、评估并协助各种危机
- 不带偏见地倾听和沟通
- 给予支持和信息
- 鼓励适当的专业帮助
- 鼓励其他支持

## 何时转介

那么，你怎么知道什么时候该转介客户去接受治疗或其他资源呢？以下各节提供了关于监测和评估转介需要的指标的准则。

### 能力层面教练

为客户提供最佳的服务意味着在教练协议、专业知识和能力水平的范围内进行教练。如果客户面临的问题超出了你作为教练的经验和专业能力，或者如果你觉得与客户在某个特定问题上合作得不舒服，你应该为他们考虑其他资源。让客户知道你觉得这个问题超出了你的专业范围。授权客户通过共同创造选择和确定其他资源来解决这个问题，如果合适的话，包括治疗。

当一个问题超出了你的能力范围时，自我反思和自我意识是很重要的。一定要监控自己的反应和感受。同时，确认你自己对心理健康问题的假设和偏见。在许多文化背景中，心理健康问题被视为非常负面(一种耻辱)，所以作为一名教练，你可以通过处理这个问题来帮助客户克服这种耻辱。

如果与客户的互动引起了你的担忧或不适，或者他们干扰了你的工作，那么你的服务可能不是最适合客户的。如果你有以下的感觉，你可以考虑咨询你的教练导师、督导或受过培训的心理健康专业人士，以帮助确定转介是否合适：

当一个问题超出了你的能力范围时，自我反思和自我意识是很重要的。

- 对客户负责
- 要解决客户的问题的压力
- 被客户的问题压的喘不过气
- 感觉问题超出了你的能力范围
- 当客户接近你时，你感到焦虑
- 客户过于依赖你
- 感觉你辜负了客户

## 干扰日常功能

观察客户心理损伤的程度。损伤是指个人健康状况的改变，干扰了日常生活活动，如自我照顾。当这个问题阻碍了日常生活(职业、个人、社会等方面)，你应该把客户转介给心理健康专家。日常功能指的是一系列广泛的个人自我照顾活动，如吃饭、梳洗、工作、家务和休闲。心理健康是一个范围，所以要考虑到其损伤的持续时间、频率和强度。当问题持续数周并影响日常生活时，心理健康专家的帮助是必要的。

## 无法取得进展

如果问题干扰了客户有效的教练进程，并且在合理的时间后没有进展，那么客户的问题可能是一个根本性的问题，需要通过治疗解决。

客户可能可以正常应对日常活动，但他们可能在教练中没有任何进展，因为心理问题是一个障碍。可能过去的问题、需要治疗的问题，持续地出现在教练过程中，阻碍了教练进程。或者，客户可能想要在教练会话中持续处理这些感觉。自我挫败的行为也会阻碍人们做出改变。在这些情况下，客户可能会从心理健康专业人员得到有效帮助，他们可以帮助客户处理过去或深层次的情感问题。如果这种感觉阻碍了客户处理这些问题，阻碍了他们获得洞察力和采取行动而无法实现发展，那么教练就应该进行转介。

如果客户陷入过去的事件中，似乎无法摆脱，那么他/她可能需要治疗。陷入的意思是客户不断地提出问题，不断地提到自己是受害者，或者继续遭受创伤带来的不良影响。作为一名教练，你可以问客户这些感觉从哪里来，但你不能只停留在这上面。你询问是为了解开让客户卡住的原因。如果承认过去足以让客户继续前进，那么你可以继续教练。如果这个问题需要更深入的处理，那么你应该进行转介。

## 面料不确定时，可以投向咨询服务

如果你有疑问或不确定需要做什么，你可以咨询你的教练导师或督导来决定是否将客户转介给心理治疗专业人士。你可以向在这一领域有深入了解的人寻求咨询。你也可以联系心理健康专家来讨论情况。许多治疗师会免费提供简短的咨询服务。你应该备有一份可以提供帮助的其他专业人士的名单，作为客户转介的参考和资源。

心理健康是一个范围，所以要考虑心理损伤的持续时间、频率和强度。



## 遇险或紧急情况的迹象

对客户或其他人的紧急危险情况需要直接干预(见第18页的“紧急情况”)。

需要转介到治疗的常见情况包括焦虑、抑郁、饮食失调、创伤后应激障碍(PTSD)、药物滥用、自杀倾向和思想障碍。下一节将描述与这些问题相关的痛苦迹象。

运用你的专业经验、判断和直觉。不要忽视客户表现出的任何忧虑。

## 转介的迹象<sup>9</sup>

如果客户可以正常进行日常生活，但无法在教练过程中取得进展，他/她可能需要教练和心理咨询的双重协助。

本指南中对心理健康类别的描述不是为了帮助诊断客户，而是为了帮助教练更好地理解 and 认识需要转介客户进行治疗的问题。所描述的心理健康问题是教练可能遇到的最常见的问题。有关其他精神健康问题(“类别”)的更多信息，请参阅《精神疾病诊断和统计手册》(DSM-5)。

常见的心理健康问题包括：

- 焦虑
- 抑郁
- 饮食失调
- 创伤后应激障碍(PTSD)
- 药物滥用或成瘾
- 自杀倾向
- 思想障碍

## 心理痛苦的迹象<sup>10</sup>

- 情绪上的明显变化，如易怒、愤怒、焦虑或悲伤
- 工作或学习表现下降
- 回避社会关系和活动
- 体重和外表的变化，包括不注意个人卫生
- 睡眠障碍，要么是睡过头，要么是入睡或保持睡眠困难

## 留意一系列迹象

当你与客户一起时，可以试图寻找客户是否有一系列的迹象或慢性症状。这些迹象可以表明痛苦的程度。如果客户正在经历强烈的、持续的负面情绪，那么心理健康专业人员将可以在这个问题领域提供有效帮助。

在观察一系列迹象时，请注意症状的持续时间、频率和强度。如果客户有持续的痛苦，持续的症状，重复的消极模式，那么你应该把客户转介到心理健康专家。例如，有些客户经历过一种或多种症状，但在一定程度上可以在教练中得到适当解决。请根

一系列迹象可以分为个人生活、职业生活、行为加上情绪、身体和安全风险指标。

据你的资历、经验和与客户的合同，划定转介的界限。

仅出现其中一种症状并不一定意味着病人有心理健康问题。然而，你注意到的迹象越多，客户就越有可能需要心理健康专家的帮助。一系列迹象可以分为个人生活、职业生活、行为加上情绪、身体和安全风险等。一些小迹象(如情绪爆发，多次借口不做功课，疲劳模式)表明你需要帮客户采取行动。

## 焦虑

对现实生活中发生的事情过分担心、紧张或忧虑；反复出现的侵入性的想法或顾虑

持续时间

持续了一段时间，可能超过六个月

症状

- 坐立不安，感到紧张不安
- 容易疲劳
- 难以集中注意力或头脑一片空白
- 易怒
- 肌肉紧张、出汗、颤抖、头晕或心跳加快
- 睡眠障碍(入睡或保持睡眠困难，或睡眠不安、睡眠不足)

## 抑郁

极度悲伤、空虚、绝望或对日常活动失去关注或乐趣的感觉

持续时间

当悲伤情绪扰乱日常生活并持续2周以上时

症状

- 对日常活动失去关注和乐趣
- 体重显著减轻或增加
- 失眠或睡眠过多
- 烦躁、易怒
- 缺乏活力
- 难以集中注意力
- 感觉自己一无是处、无助或过度内疚
- 反复出现死亡或自杀的想法

**注：**悲伤是对失去的正常反应。如果悲伤压倒一切，或者一个人无法思考现在或未来，这可能是抑郁。

## 饮食失调

在进食时，出现暴饮暴食或进食不足，表现出心理窘迫和损伤；关于体重和食物问题出现极端情绪、态度和行为

持续时间

反复发作或持续行为

症状

- 不断地或强迫性地思考食物
- 在没有医疗原因的情况下，拒食某个食物类别
- 在没有医疗原因的情况下，更改饮食或食物计划而改变自己的生活
- 能量水平下降
- 失眠
- 情绪波动焦虑、抑郁和易怒

## 创伤后应激障碍(PTSD)或创伤

经历过恐怖事件(如战争、自然灾害、车祸或性侵犯)的人的创伤或压力感

持续时间

至少持续了一个月

症状

- 重返经历的症状：
  - 侵入性想法、噩梦或闪回
- 回避的症状：
  - 回避可能会想起某一事件的特定想法、感觉、人或情形
- 消极情绪和认知的症状：
  - 对自己或世界有消极想法或信念
  - 疏远、孤立或与他人隔绝的感觉
  - 陷入与事件相关的严重情绪中
  - 关于该事件的特定回忆的问题
- 高度警觉状态的症状：
  - 难以集中注意力
  - 烦躁、愤怒、脾气
  - 高度警觉
  - 睡眠障碍

## 药物滥用或成瘾

对特定物质或活动的依赖或成瘾

持续时间

在12个月内出现几个或全部症状

症状

- 提高对药物(酒精或毒品)的耐受性
- 一整天都需要使用该物品
- 回避其他活动，没有履行日常生活的义务，如在家、工作或学校的日常工作与学习
- 对所爱之人的关心表示不屑一顾或不满
- 对家人和朋友隐瞒使用该物品
- 寻求其他该物品的使用者的陪伴，切断与该物品的非使用者的社交联系
- 在没有药物的情况下出现戒断症状
- 连续数小时或数天大量饮酒
- 觉得无法戒断

## 自杀意念

有自残、故意自杀的想法和行为倾向；有自杀计划

持续时间

反复出现死亡念头、自杀意念或自杀计划；24个月内有自杀企图

症状

- 谈论绝望的感觉
- 谈论没有理由继续活下去
- 立遗嘱或放弃个人财产
- 寻找进行人身伤害的方法，如购买枪支
- 睡眠过多或过少
- 吃得太少或太多，导致体重明显减轻或增加
- 从事鲁莽行为，包括过度饮酒或吸毒
- 避免与他人进行社交互动

- 避免与他人进行社交互动
- 表现出焦虑或紧张的迹象

如果你认为某人可能有自残或伤害他人的危险，请参阅第18页的“紧急情况”。

## 思想障碍

表现出有问题的、不合逻辑的或不连贯的思想模式的行为或讲话

持续时间

在相当长的一段时间内(至少一个月)显示几个症状

症状

- 偏执、妄想、幻觉或错误信念
- 快速的、不合逻辑的或不连贯的讲话
- 快速谈论几个不相关的话题
- 经常打断思路
- 无法遵循逻辑思路
- 某人或某实体可能给这个人完全洗脑

你确定客户可能需要心理健康专家的帮助后，你应该以一种支持的方式提出这个话题。你的角色是提供支持，提供选择，并确定资源。在进行转介时，要有一份可靠的治疗师名单，包括他们的联系信息和他们提供的服务。可以考虑在名单上安排一些不同专业的治疗师。其他的资源包括与值得信赖的朋友、同事、神职人员或社区成员去聊天，或向提供支持的群体求助，或投向治疗师来解决问题。

## 如何转介

**与客户单独会面。**选择一个你们不会被打扰的时间和地点。当你们双方都有空的时候，提出这个话题。不要感到匆忙，也不要过分全神贯注。

**保持积极的基调。**开启话题的一个好方法是表达你对客户的关心。保持积极、冷静的基调，要充满希望、温柔、耐心、支持、坦率、诚实，不带偏见。

**保持专注和具体。**指出你观察到的具体迹象、行为或变化。

**询问和倾听。**问一些与这个问题直接相关的开放式问题，帮助客户建立意识。倾听客户并给予积极的回应。

**允许沉默。**给客户讲故事的时间。

**询问客户对你的治疗建议有何感想。**鼓励客户分享他们对你所说的话的反应。

**重申你对客户的关心和关怀。**

**确定资源和转介。** 分享你要转介的具体信息及其对客户的潜在好处。

**保持沟通渠道畅通。** 结束谈话时，如果你或客户愿意的话，可以再次谈到这个话题。

你可以协助客户进行与其他专业人士的预约。你可以在客户与你在办公室见面的时候，让他打电话预约其他专业人士。

客户可能不会接受你第一次向治疗师提出的建议。如果在最初的转介后，客户的心理健康问题继续出现在教练过程中，你可能需要多次建议其接受治疗。

客户可能会因为很多原因拒绝或不愿意去接受治疗。有些人可能没有意识到这个问题。有些人可能会因为害怕被认为“软弱”或“有病”而避免治疗。有些人可能因为无法获得高质量的精神保健服务。

或者有些人过去有过负面的治疗经历。又可能因为宗教或文化信仰而不愿寻求专业帮助。在一些文化中，治疗是一种耻辱。

很重要的一点是，让客户认为心理健康问题和治疗是正常的。作为一名教练，为了可以减少客户的恐惧或其不愿去。

看心理健康专家的情绪，你可以通过解释其好处来劝说其接受治疗。告诉客户世界各地数以百万计的人寻求心理健康问题的帮助是为了改善自己的幸福。你可以解释说，很多接受治疗的人都是正常人，心理健康的人，他们想学习更好的应对日常问题的技巧。你可以向客户保证，寻求帮助是力量的象征，而不是软弱。承认客户的勇气和他们对自我照顾的价值，以表明你对他们的支持。

一个类比可能是解释治疗好处的有用方法。例如，患有心悸的人不能从看皮肤科医生中获益——他们需要看心脏病专家来解决心脏问题，需要看皮肤科医生来解决皮肤问题。

最终，是否进行心理咨询的决定取决于客户。他们可能不想寻求专业帮助，这是可以的。如果这个人不想从心理健康专家那里得到帮助，你要让他/她知道，如果他/她在将来改变了寻求帮助的想法，可以联系你。尊重客户不寻求帮助的权利，除非你认为他们有伤害自己或他人的风险。如果你怀疑一个客户有自杀倾向，你应该联系当地的支持服务部门来处理这种情况。

作为教练过程的一部分，你可以跟踪客户的情况。由于精神健康领域的保密准则，这取决于客户是否与你分享这些信息。接受他们可能不愿意与你分享这些信息的事实。然而，通过跟进，你是在表达关心和展现关怀。

运用你最好的判断力。如果你认为客户在解决问题之前不能从教练中完全受益，那么直接告诉客户，建议你暂停教练，直到他们准备好接受治疗。记住——你不是治疗师。

如果在最初的转介后，心理健康问题继续出现在教练过程中，你可能需要多次建议其接受治疗。

跟进和了解客户的决定也是转介过程的一部分。

## 转介之后

你已经为客户转介了其他可能更好的资源。现在怎么办呢？你和客户可以一起确定是否继续教练。你可以跟进病人的情况，看看其治疗进展如何。

跟进和了解客户的决定也是转介过程的一部分，显示出你的支持和管理责任。如果客户不愿意接受建议，请记住，要不要去是他们自己的决定。如果客户提出同样的问题阻碍了以后的进展，你可以再向他/她提出最初的建议。这时你可能需要决定你是否想继续教练。回顾一下你与客户的教练协议，看看教练中包含了什么，没有包含什么。

如果客户决定不去治疗，记住这是他们的选择。接受他们的决定。明确地告诉客户，无论何时，只要他们愿意，你都愿意重新讨论这个问题。如果最终你认为除非他们解决了问题，否则无法对他们进行有效的教练。那么，你要让客户知道，并表明你会推迟教练，直到他们能够接受教练，你才会重新开启教练进程。

## 紧急情况

紧急情况一般很少发生，但确实有可能发生。所以制定一个处理紧急情况的计划是有帮助的。如果你认为客户有致命或伤害自己或他人的危险，你要立即打电话给当地警方或紧急服务机构。当地的警察受过良好的训练能够处理各种紧急情况，包括心理上的。如果他们确定需要心理健康专业人员，他们将联系适当的服务机构。

如果你担心客户，但不认为危险是迫在眉睫的，或者你不确定情况会如何，你可以联系你联系人列表上的一位治疗师，要求就客户的行为进行咨询。许多治疗师免费提供简短的咨询服务。如果你认为某人可能有自残或伤害他人的风险：

- 拨打当地紧急电话
- 和那个人待在一起直到救援到来
- 询问他们有哪些可能造成伤害的物品(例如枪支、刀具、药物或其他可能造成伤害的物品)。如果他们有物品能造成伤害：
  - 引导客户将物体交给他人保管
  - 讨论可向谁通报风险和武器并采取后续行动
  - 通知警方或应急人员并要求做“健康检查”
- 倾听，但不要评判、争论、威胁或大喊大叫。如果你认为他/她正在考虑自杀，致电危机或自杀预防热线寻求帮助。

想要了解危机中心的联系方式，请访问“[国际益友会](#)”或“[国际自杀防治协会](#)”的网站，或访问“[国际自杀预防维基百科](#)”页面。

紧急情况一般很少发生，但确实有可能发生。所以制定一个处理紧急情况的计划是有帮助的。

## 保密准则

世界各地对客户文件保密的法律规定各不相同。一定要熟悉当地司法管辖区有关保密的法律。利用这些信息向客户保证心理健康专家必须遵守的规则。

记住，客户有权享有其精神健康和治疗的隐私权。客户可能希望、也可能不希望与你共享此信息。

尊重客户的隐私，并确保在教练合同中清楚地列出所有你可能违反机密的情况。保密对于信任来说很重要，但是客户的安全才是最重要的。所以要清楚，在你们的关系中，这种动态是最重要的。通常情况下，你永远不应该与他人分享客户与你分享的内容，除非该情况涉及到对个人或他人造成严重伤害的风险。不共享信息的潜在风险必须是你首先考虑的问题。

治疗师可以回答你关于转介的问题。他们也可以提供其他的建议。他们可以就客户的具体行为向你咨询。记住，根据当地法律，治疗师可能需要遵守保密准则。这意味着在没有客户签署的授权下，他们可能无法与你谈论你转介的人。例如，没有客户的书面同意，治疗师甚至不能承认与客户的任何接触。



## 通用资源

中国心理卫生协会

Chinese Association for Mental Health

<https://www.camh.org.cn/>

记住，客户有权享有其精神健康和治疗的隐私权。

全国心理援助联盟

Chinese Association for Mental Health

<http://napa.psych.ac.cn/>

## 全国心理援助联盟

序号	省份	热线名称	电话号码	开通时段	主办单位
1.	北京	北京市心理援助热线	010-82951332 800-810-1117	24小时	北京回龙观医院
2.	天津	天津市心理援助热线	022-88188858	24小时	天津市安定医院
3.	河北	河北省心理援助热线	0312-96312	24小时	河北省精神卫生中心
4.	山西	山西省心理援助热线	0351-8726199	周一至周五 8:00-12:00, 14:30-17:30	太原市精神病医院
5.		山西运城市心理援助热线	0359-5553999	周一至周六 8:30-12:00 周一至周五 15:00-18:00	山西运城市稷山县精神病院
6.	内蒙古	呼伦贝尔市心理援助热线	0470-7373777	24小时	呼伦贝尔市精神卫生中心
7.		内蒙古自治区心理援助热线	0471-12320-5	24小时	内蒙古自治区精神卫生中心
8.		鞍山市心理援助热线	0412-6220188	8:00-16:30	鞍山市精神卫生中心
9.		大连市心理援助热线	0411-84689595	24小时	大连市第七人民医院
10.		抚顺市心理援助热线	024-57520521	12:00-16:00	抚顺市第五医院
11.	辽宁	辽宁省阜新市心理援助热线	0418-3780123	8:30-11:30, 13:00-16:30	阜新市第四人民医院
12.		锦州市心理援助热线	0416-3215120	8:00-15:30	辽宁省锦州市康宁医院
13.		沈阳市心理援助热线	024-23813000	24小时	沈阳市精神卫生中心
14.		辽宁省心理援助热线	024-73835706 12320-3	8:00-17:00	辽宁省精神卫生中心

## 通用资源

记住，客户有权享有关于其精神健康和治疗的隐私权。

序号	省份	热线名称	电话号码	开通时段	主办单位
15.	吉林	长春市心理援助热线	0431-89685000 0431-89685333 0431-12320-6	24小时	长春市第六医院
16.	黑龙江	大庆市心理援助热线	0459-12320	24小时	大庆市第三医院
17.		哈尔滨市心理援助热线	0451-82480130	9:00次日1:00	哈尔滨市第一专科医院
18.	上海	上海市心理援助热线	021-12320-5	8:00-22:00 (周一、三、 五、日) 24 小时(周二、 四、六)	上海市精神卫生中心
19.	江苏	苏州市心理援助热线	12320-6; 0516- 83447120 15950665120	24小时	徐州市东方人民医院
20.		徐州市心理援助热线	0510-88000999 12320-3	24小时	徐州市东方人民医院
21.		无锡市红十字心理援助 热线	0510-88000999 12320-3	24小时	无锡市精神卫生中心
22.	浙江	杭州市心理援助热线	0571-85029595	24小时	杭州市第七人民医院
23.	安徽	合肥市心理援助热线	0551-63666903	24小时	合肥市第四人民医院
24.		福建省心理援助热线	0591-85666661	24小时	福建省福州神经精神 病防治
25.	福建	泉州市心理援助热线	0595-27550809 18159526768	8:30-12:00; 13:30-21:00	泉州市第三医院
26.		厦门心理援助热线	0592-5395159	24小时	厦门市仙岳医院
27.		漳州市心理援助热线	0596-6613580	24小时	漳州市第四医院
28.	江西	九江市心理援助热线	0792-8338111	8:00-22:00	九江市第五人民医院
29.		山东潍坊市心理援助热线	0536-6231120	24小时	潍坊市精神卫生中心
30.	山东	枣庄市心理援助热线	0632-8076100	24小时	枣庄市精神卫生中心
31.		临沂市心理援助热线	4001539120	24小时	临沂市精神卫生中心
32.		河南濮阳市心理援助热线	0939-6188620	8:30-17:00   周一至周五)	濮阳市精神卫生中心
33.	河南	河南省心理援助热线	0373-7095888	24小时	河南省精神卫生中心
34.		开封市心理援助热线	0378-3921120 4001-096-096	09:00-17:00	开封市第五人民医院

## 通用资源

记住，客户有权享有关于其精神健康和治疗的隐私权。

序号	省份	热线名称	电话号码	开通时段	主办单位
35.		漯河市心理援助热线	0395-3701120	24小时	漯河市中心医院西城分院
36.	湖北	武汉市心理医院-“心心语”心理热线	027-85844666	9:00-21:00 (国家法定假日休息)	武汉市精神卫生中心
37	湖南	常德市心理援助热线	0736-7870909	24小时	常德市精神卫生中心
38	广东	东莞市心理咨询求助热线	0769-22113311	8:30-23:30	常德市精神卫生中心
39.		广州市心理援助热线	020-81899120 020-12320-5	24小时	广州市惠爱医院
40.	广东	深圳市心理援助热线	0755-25629459	8:00-22:30	深圳市康宁医院
41.		佛山市心理援助热线	075782667888	24小时	
42		江门市心理援助热线	0750-3125678	24小时	江门市第三人民医院
43.		中山市心理援助热线	0760-88884120	24小时	中山市心理卫生中心
44.		广西	广西心理援助热线	0772-3136120	8:00-22:00
45.	中山市心理援助热线		0771-3290001	8:00-22:00	南宁市第五人民医院
46.	海南	海南省心理援助热线	96363	8:00-17:30	海南省安宁医院
47.	重庆	重庆市心理援助热线	023-12320-1	24小时	重庆市精神卫生中心
48.	四川	阳光心理热线	0816-2268885	24小时	绵阳市精神卫生中心
49.	云南	昆明市心理援助热线	0871-5011111 0871-12320-5	24小时	昆明市心理危机研究与干预中心
50.		云南省保山市心理援助热线	0875-2130595	8:00-17:30	保山市第三人民医院
51.	陕西	汉中市心理援助热线	4008096341	8:00-11:30; 13:00-16:00	汉中市精神病医院
52.		西安市心理援助热线	4008960960	10:00-18:00, 20:00-24:00	西安市精神卫生中心
53.	甘肃	汉中市心理援助热线	0931-4638858 0931-12320-5-1	8:00-12:00, 14:00-17:00   法定假日休息	兰州市第三人民医院
54.		天水市心理援助热线	0938-822119或 0931-12320-5-2	8:00-12:00, 14:30-18:00	天水市第三人民医院

## 通用资源

记住，客户有权享有关于其精神健康和治疗的隐私权。

序号	省份	热线名称	电话号码	开通时段	主办单位
55.	青海	青海省心理援助热线	0971-8140371 18997267291	24小时	青海省第三人民医院
56.	宁夏	宁夏心理援助热线	0951-2160707	24小时	宁夏回族自治区宁安医院
57.	新疆	新疆石河子市心理援助热线	0993-2851261	10:30-13:30, 16:00-19:30	新疆石河子绿洲医院

## ENDNOTES

- <sup>1</sup> Cavanagh, M., & Buckley, A. (2014). 教练和心理健康. In E. Cox, T. Bachkirova, & D. Clutterbuck (Eds.), 《教练完全手册》(405–417页). 洛杉矶, 加州: Sage.
- <sup>2</sup> 代表医学模式的权威指南是DSM–5和ICD–10。《精神疾病诊断和统计手册第五版》(DSM–5)是美国精神病学协会诊断精神疾病的指南, 被美国和世界很多地方的卫生保健专业人员使用。《国际疾病分类》第十版(ICD–10)也是世界卫生组织广泛使用的医疗分类系统。
- <sup>3</sup> ICF(国际教练联合会).(2017). 什么是专业教练?引用自 <http://www.apa.org/about/policy/resolution-psychotherapy.aspx>.
- <sup>4</sup> 美国心理学会.(2017). 对心理治疗效果的认可. <http://www.apa.org/about/policy/resolution-psychotherapy.aspx>.
- <sup>5</sup> Maxwell, A. (2009). 商业教练如何经历教练和治疗/咨询之间的界限? 教练:国际理论,研究和实践杂志, 2(2), 149-162.
- <sup>6</sup> Auerbach, J. E. (2001). 个人和高管教练:心理健康专业人员的完整指南. 皮斯莫海滩, 加州: 行政学院出版社.
- <sup>7</sup> Elliot, Tina. (2017). 关于个人教练的常见问题. 引自 <http://www.synergycoaching.org/general-faq.htm#q3>.
- <sup>8</sup> 澳大利亚心理健康急救组织.(2017).引自 <https://mhfa.com.au/about/our-activities/what-we-do-mental-health-first-aid>.
- <sup>9</sup> 本节信息来源如下:美国精神病学协会.(2013). 精神障碍诊断和统计手册(DSM–5)(第5版). 弗吉尼亚州阿灵顿:美国精神病学协会. 美国心理协会.(2017). 引自 [www.apa.org/GoodTherapy.org](http://www.apa.org/GoodTherapy.org). (2017). 引自 [www.goodtherapy.org](http://www.goodtherapy.org). PsychCentral. (2017). 引自 [www.psychcentral.com](http://www.psychcentral.com).
- <sup>10</sup> 美国心理学会的概述
- <sup>11</sup> 版权2017归 [PsychCentral.com](http://PsychCentral.com) 所有。需要经过版权允许才能转载。

