

灾后心理援助100问

自助 \ 助人 \ 原理

世界图书出版公司

北京 · 广州 · 上海 · 西安

图书在版编目 (CIP) 数据

灾后心理援助手册 / 中国心理学会, 中科院心理所, 中科院成都分院编.
—北京: 世界图书出版公司北京公司, 2008.5
ISBN 978-7-5062-9134-7

I. 灾… II. ①中… ②中… III. 心理学 IV. R749.055

中国版本图书馆CIP数据核字 (2007) 第188438号

灾后心理援助100问

主 编: 张建新
责任编辑: 李征 邹丹 石梦磊 张向军 俞涛
排版设计: 黑羽平面工作室

出 版: 世界图书出版公司北京公司
发 行: 世界图书出版公司北京公司
(地址: 北京朝内大街137号 邮编: 100010 电话: 64077922)
销 售: 各地新华书店
印 刷: 三河市国英印务有限公司

开 本: 880×1230 1/32
印 张: 6
字 数: 177.5千
版 次: 2008年5月第1版 2008年5月第1次印刷
版权登记: 图字01-2007-0738

ISBN 978-7-5062-9134-7/R·166 定价: 中国出版集团捐赠

版权所有 翻印必究

· · · · · 编委

中国心理学会
中国科学院心理研究所 编著
中国科学院成都分院

编写委员会主任: 张侃 彭宇行

编写委员会委员: 张建新、彭玉水、袁家虎、王文忠、

刘正奎、张一红、刘军、张跃明、

祝卓宏、史占彪

主编: 张建新

编写者: 史占彪、周明洁、王日出、祝卓宏、王文忠

前言

关注心理健康 重建心灵家园

2008年5月12日14时28分，四川省汶川县发生8级地震。灾难袭来，地动山摇，中国震动，世界震惊。

地动天不塌。第一时间，胡锦涛总书记主持召开中共中央常委会，部署抗震救灾。第一时间，温家宝总理赶赴灾区指挥抗震救灾。大灾显大爱，全体中国人民包括港澳台同胞、全球华侨华人、全世界的友邦和朋友，都在为灾区人民献爱心、作贡献，抗震救灾的事迹。感天动地。

这场突如其来的特大地震灾害，不仅给灾区人民造成了巨大的身体侵害、物质损失，也使他们遭受了巨大的心灵创伤。正如世界卫生组织专家指出，没有哪种灾难能像心理危机那样给人们带来持续而深刻的痛苦。因此，及时地为受灾人群提供心理救援，最大限度地帮助他们稳定情绪、化解悲伤、分担忧愁，预防或减轻灾后长久的心灵创伤，以及继发性伤害，已

张 侃：中科院心理所所长，中国心理学会理事长，第三世界科学院院士

彭宇行：中国科学院成都分院院长，四川省科协副主席

彭玉水：中国科学院成都分院党委书记

袁家虎：中国科学院成都分院副院长

张建新：中科院心理所副所长，中国心理卫生协会副理事长

王文忠：中科院心理所博士，副研究员，北京市家庭教育研究会常务理事

刘正奎：中科院心理所博士、科研业务处处长

张一红：中国科学院成都分院科技处处长

刘 军：中国科学院成都教育基地主任

张跃明：世界知识图书出版北京公司总经理

祝卓宏：中科院心理所博士生，北京310医院临床心理科主治医师

史占彪：中科院心理所博士，中国心理卫生协会青少年专委会秘书长

周明洁：中科院心理所博士，助理研究员

王日出：新西兰奥克兰大学，中科院心理所业务处科员

特别感谢中科院心理所的研究生提供了资料：韩锦、周莹，张 ，王淑娟，吴齐元，郑秀丽，张 ，何欣暇

经成为抗震救灾的一项重要内容。

本着出版人的职业良知和爱心，我们在灾情发生的第一时间，就立即与中国科学院心理研究所积极联系，组织了最好的作者、最好的编辑，日夜兼程，赶编了《灾后心理援助手册》这本通俗易懂、实用有效的小册子。这本10万字的小册子，比较全面的概括了“心理自助”、“心理助人”及“援助原理与技术”三个部分的内容，对于受灾民众、心理救助人员、救助志愿者、抗险官兵、医护人员、采访记者等所有身处灾区险境的人们，当会有所助益。

本书能在极短的时间内快速出版，是得到了中国科学院心理研究所张侃所长及其他诸多心理学专家的大力支持。中科院心理所在12日地震发生后即火速组建心理援助专家小组奔赴灾区。在京编写的专家始终与战斗在抗震救灾第一线的同志保持紧密联系，力求所选的问题更实际、更实用、更有针对性和实效性。中国出版集团聂震宁总裁的直接指导，我们的编辑与作者在专业水准与质量上丝毫不敢懈怠，这些，都是本书进度和质量的保证。本书的字里行间饱含着我们的爱心与关切。

抗震救灾是一场分秒必争的攻坚战，心理援助是一场细致耐心的持久战。地震可以震垮房屋桥梁，但震不破我们的心理防线，灾难可以摧毁锦绣家园，但

摧不毁我们的钢铁意志！我们相信，有党和政府的坚强领导，有我们伟大祖国做强大后盾，有全国人民万众一心的八方支援，灾区人民一定能够尽快走出心理的阴影，重建心灵家园，振奋精神，重建美好生活。

编 者

2008年5月19日

第一部分 自助篇

1. 地震之后，人们一般会有哪些反应？
2. 我如何才能尽快恢复地震之前的生活节奏？
3. 我如何才能让自己的心情逐渐平静下来？
4. 我什么时候需要心理辅导，以促进自我康复？
5. 如何做到少一些愤怒，多一些理解？
6. 灾难过后，人们的反应将随着时间的过去而出现怎样的变化？
7. 如何克服悲观情绪？
8. 如何克服无助感，找到自信？
9. 我不敢在黑屋子里呆着，睡觉也不敢关灯，我该怎么办？
10. 最近我总是睡不好觉，经常做噩梦，怎么办？
11. 灾难过后，如何重拾信心，重建家园？
12. 同事替我值班而遭遇不幸，我觉得是我害了他，我该怎么面对？
14. 我一闭眼脑海里就浮现地震当天的场面，怎么办？

15. 最近我总是容易紧张、心跳、呼吸加速，我该怎么办？
16. 公司在地震中没了，我一下子失业了，以后我该怎么办？
17. 地震之后，我都不知道如何和别人打交道，这是怎么回事？
18. 我有很多话想说，却又不知从何说起，也不知找谁说合适，怎么办？
19. 如何理性看待夫妻双方在灾难后的差异反应？
20. 最近老是发脾气，一点小事就生气，我该怎么办？
21. 如何摆脱沉闷压抑，变得轻松起来？
22. 如何让一直沉闷的家庭气氛活跃起来？
23. 我总是担心地震会再度发生，反复回忆地震灾害场面，怎么办？
24. 平时我特容易哭，这次地震之后却怎么也哭不出来，我到底怎么了？
25. 我该如何面对亲友们过度热心的询问？
26. 我的同事遇难了，如何告诉他的家人这个消息？
27. 几天几夜的连续救援工作让我筋疲力尽了，压力很大，怎么办？
28. 看到那么多需要帮助的人，我怎么觉得自己那么没用啊？
29. 我最近做事情总是恍恍惚惚的，我该怎样集中精神？

30. 我总是过度卷入他人事务而不可自拔，怎么办？
31. 在实施灾区援助时，常常感到撑不下去，我该怎么办？
32. 面对大量遗体，我如何缓解自己的强烈负性情绪体验？
33. 我经常感到迷茫，该怎么走我以后的路呢？
34. 家人该如何相互扶持以度过创伤事件？
35. 我的亲人去世了，我该如何调整自己？

第二部分 助人篇

36. 我的朋友在地震中失去了右手，他非常悲观，我该如何帮助他走出困境？
37. 如何帮助失去孩子的父母？
38. 地震之后，学龄前的孩子会有什么反应？家长该怎么做？
39. 地震之后，小学儿童会有什么反应？
40. 地震之后，家长应该如何引导小学儿童？
41. 地震之后，青春期孩子会有什么反应？家长该怎么做？
42. 地震之后，家长应该如何引导青春期孩子？
43. 孩子在地震中落下了残疾，我该如何帮助他们？
44. 孩子在地震中失去了父母，我该如何帮助他们？

45. 帮助失去父母的孤儿该注意点什么?
46. 眼看到同学遇难,自己也受了伤,这件事情会对他造成什么影响?
47. 最近孩子总是不肯睡觉,怎么办?
48. 孩子最近害怕去学校,父母该怎么办呢?
49. 我的孩子很想去帮助其他人,他能做什么事情呢?
50. 我该怎样向孩子解释亲人的去世?
51. 向孩子解释亲人遇难有哪些禁忌?
52. 对于年幼的孩子提出的“我要回家”的要求,应如何加以回答?
53. 我该如何与年幼的孩子讨论地震这件事?
54. 孩子什么时候需要专业的心理辅导?
55. 我的孩子总问我为什么会发生地震,是不是有人做错了什么,我该怎么跟他解释?
56. 我担心学生会拒绝我的帮助,我该怎么办?
57. 小学教师在灾后辅导学生应该怎么做?
58. 中学老师在灾后辅导学生应该怎么做?
59. 残疾人在地震之后会有哪些特殊需求?如何帮助他们?
60. 老年人在地震之后会有哪些特殊的心理反应?该如何帮助他们?
61. 女性有哪些特殊的需要,如何帮助灾区的女性?

62. 受灾者落下终身残疾,产生轻生的想法,该如何处理?
63. 我的朋友失去了亲人,却不能接受这一事实,我该如何帮助他?
64. 有的人失去了亲人也不感到悲伤。为什么?
65. 幸存者的亲友下落不明,该如何稳定他们的情绪?
66. 我的朋友是她家中唯一生还的人,我要怎么帮她?
67. 我想帮助遇难者家属,该注意哪些事情呢?
68. 对于亲眼目睹自己家人遇难的人,如何抚平其心灵创伤?
69. 我在为灾区人民提供心理支持时,他们却不冷不热,我该怎么办?
70. 面对一直哭个不停,情绪激动的受灾者,我该如何帮助他?
71. 对于那些遭受心理冲击的救援者,该如何给他们提供支持?
72. 对于那些不肯去确认已故亲人身份的受灾者,该怎么办?
73. 如何帮助家长度过孩子遇难后的第一个生日?
74. 如何处理已故亲人留下的遗物?
75. 我的孩子在意外后变得胆小,如何帮他变得勇敢一点?
76. 如何妥善处理受灾群众之间的冲突?
77. 如何疏导灾区群众内心的怨气?

第三部分 原理篇

- 78. 什么是心理应激?
- 79. 心理应激包括哪几个阶段?
- 80. 与地震灾害密切关联的心理问题主要有哪些?
- 81. 地震之后, 常见的临床症状有哪些?
- 82. 什么是创伤后应激障碍? 有什么症状?
- 83. 创伤后应激障碍会有哪些表现形式?
- 84. 应该怎样调适创伤后应激障碍?
- 85. 灾难之后人们会出现哪些应激的心理防御机制?
- 86. 心理危机干预可以分为哪些步骤?
- 87. 心理重建要在什么时候开始比较适当呢?
- 88. 什么人适合做心理援助工作?
- 89. 与灾区人民互动过程中如何倾听?
- 90. 心理危机及创伤处理工作者需要哪些方面的技巧?
- 91. 什么情况的出现标志着人们正面临着心理危机? 需要专业辅导?
- 92. 救援者在离开灾区后会出现什么问题, 如何处理?
- 93. 心理援助者在临时安置点应该如何开展工作?
- 94. 如何避免给受灾者造成二次伤害?

- 95. 如何评估幸存者的自杀倾向?
- 96. 心理工作者应该如何对灾民的心理状况进行评估? 哪些人群需要重点关注?
- 97. 居丧心理反应一般包括哪些阶段?
- 98. 如何帮助人们顺利度过居丧阶段?
- 99. 和灾区人民交流时, 如何表达我对他(她)的关注。
- 100. 如何做到将心比心, 设身处地?
- 101. 团体心理干预的优势和意义在哪里?
- 102. 受灾者支持团体的作用有哪些?

序言

“5·12”地震引起全国震惊，5月19号举国默哀。

全国的抗震救灾工作进入了攻坚阶段，心理救助也被提上了议事日程。

中科院心理研究所和成都分院的同志，积极落实中科院院领导的指示，迅速反应，开展了“我要爱（512）——心理援助行动”，开展了系列活动。

本书的形成，是前方和后方的心理学工作者精诚合作的结果，有三位同志身处抗震救灾一线的成都，进灾区，访灾民，叙灾情，对于灾区情况十分熟悉和了解，有深刻的感受，所提问题贴近群众的真实感。后方的同志为了及时把资料送到灾区人民的手中，每天工作到凌晨。本书的编写过程中，国内外的学者提供了许多自己多年的资料，心理所的研究生也积极参与行动，在此一并致谢。

由于时间仓促，书稿有不尽如人意之处，但我们相信这本凝聚了众多心理专家心血的小书将对广大灾民了解自身的灾后心身反应，获得许多具体问题的解答有很大的帮助，同时对于广大从事援助工作的志愿者在救援过程中的疑难和困惑也具有重要的指导作用

和参考价值。对于全国的灾后心理援助工作，本书将起到一个先行作用。

当然，《灾后心理援助100问》的印发只是一个方面。另一方面，我们全国的许多训练有素的专家已经齐聚四川，中国心理学会也正在整合全国的力量，在政府的统一调度下，让这些专家密切配合，团结协作，对受灾群众进行心理援助，尽量减轻他们的心理失落和心灵伤害。当地群众在接受科普知识的同时，还应主动向身边的专家靠拢，接受面对面的心理援助和心理辅导。

我们坚信，有了党和政府的领导，有了全体专家的精诚努力，广大灾区人民一定能够渡过难关，走出困境，树立信心，重建家园。

张侃



自助篇

第一部分

1. 地震之后，人们一般会有哪些反应？

对于我们每个人来说，每天的正常生活都是忙碌而平淡的，而遭受强烈地震肯定会给我们的正常生活带来巨大的影响。灾难过后，无论是地震中的幸存者，还是参与救援的人员，甚至通过媒体报道获知震灾信息的非灾区居民，大多都会产生创伤后的心理反应。这是人类对异常环境和事件的正常反应：例如受灾者会因为在地震中失去所爱的人、家园和财产，或者自身留下伤残而使生活的希望、梦想和人生观受到打击；救援人员会因为面临地震中的悲惨场面和救援过程的艰难危险而产生内疚或者自责等等。

灾难的压力给人带来了哀伤、抑郁、痛苦、内疚、愤怒、无助、丧失信息等心理反应。这些反应经常是正常而又短暂的，并不是病态的，除非这些心理困扰持续时间太久、太过强烈或者明显影响了日常的生活。面对这样的感受，减轻自身压力、寻求与他人倾诉等方式可以随着时间的流逝让我们平复心态，避免出现长期的心理疾病；同时媒体也应告知公众如何正确认识人类对灾难的这种正常心理反应、如何适当处理这些反应，并倡导对某些症状给予足够的关注。这可以帮助我们尽快从创伤中复原并避免出现长期的问

题。那些认为灾后会出現心理疾病蔓延的说法是没有事实根据的。

一般而言，地震过后人们会出现以下几个方面的反应：

- **情绪反应：**焦虑和恐惧，对自身和他人缺乏安全感，容易生气，焦躁不安，悲伤、抑郁，做噩梦，有“幸存者”的负罪感，感觉无望、孤独、失落或被遗弃，对周围冷漠或情绪麻木，感觉亢奋或觉得自己无比英勇，觉得自己无能或自责；
- **认知变化：**记忆出现问题，方向感不良，思维和理解混淆或缓慢，计算能力降低，做决定或做事情时无法分清主次，无法集中精力，注意广度受限，总是想起这场灾难或无法停止对自己的自责；
- **行为改变：**活动性改变，行动能力降低，与他人沟通困难，愤怒爆发，经常与他人争辩，无法安静或松弛下来，饮食习惯、睡眠方式改变，与他人的亲密关系或与配偶的性行为方式改变，工作表现不同，莫名哭泣，吸烟量和饮酒量增大，社交退缩，沉默不语，对周围环境或自身安全时刻警惕，逃避那些可能会让自己想起这场灾难的活动或者场合；

- **躯体反应：**心跳或呼吸加速，血压升高，肚子痛，恶心或腹泻，食欲改变，体重骤增或骤减，盗汗或打寒颤，手或嘴唇颤抖，肌肉抽搐，听力、视力降低，感觉失调，头疼，肌肉酸疼，后背疼痛，感觉咽部有异物，惊厥，精力衰竭，月经失调，性欲改变，抵抗力下降，过敏症、关节炎发作，脱发。

2. 我如何才能尽快恢复地震之前的生活节奏？

从某一程度而言，每一个见证到灾难的人都是受难者。灾难打乱了许多人的正常生活。在任何一个灾难中，失落及创伤会直接影响许多人，使原本的生活变得一团糟，并且如问题1所说的，人们会出现一系列的从躯体到心理、行为的一系列改变。虽然这些反应都是对灾难的正常反应，但是，如果这些“正常”的反应长期保持下来的话，无疑会对以后的生活产生十分不利的影响。通过下面的一些手段能够减轻这些反应，并促使人们尽快恢复地震之前的生活节奏。

- 与其他民众一起分享关于灾难援助的准确的信息，并且寻求可能的帮助，但是一定不要轻信并散布谣言，并且确认你所获得的信息的准确性；

- 尽可能多地与家人和朋友呆在一起。他们能陪伴我们度过这一困难的时段。如果你的家庭不在地震地区，你可以通过电话等方式与亲友进行交流。如果你有孩子的话，要鼓励孩子跟你分享他们对于地震的感觉；
- 照顾好自己。尽可能多休息，并且吃好。如果你吸烟或喝浓茶、咖啡，应该尽可能地减少摄入量，因为尼古丁和咖啡因等物质也能增加压力。避免饮酒，虽然酒精能让人暂时忘记痛苦，但是，从长期的角度看，它只能增加问题的严重性；
- 减少对地震场景的接触，不断地看报纸或电视上的地震新闻只能增大我们的压力；
- 找时间进行一些我们所喜爱的活动。例如，阅读书籍、看电影、进行体育活动等等。这些健康的活动能够帮助我们驱除脑海中关于地震的印象；
- 不要让我们自己变得被动，并且完全依赖他人的帮助。参与那些与自己相关的事情的决策，并且尽可能地解决自己的问题。如果可以的话，就重新回到自己的工作岗位，并且承担自己在家庭中应有的角色；
- 不要把自己与别人孤立起来。在坦诚地接受别人帮助的同时，也真诚地帮助别人。做一些积

极而有意义的事情，如献血、参加地震重建工作等。通过帮助别人，能够弥合由地震带来的“失控感”；

- 在有需要的时候寻求帮助。如果你觉得自己不能摆脱地震感受的时候，告诉你的亲人、朋友，或者寻找专业的心理辅导，与他们讨论你应该如何去应对这一事件。不要试图自己独立面对，一定要记住，寻求帮助并不是弱者的表现。

3. 我如何才能让自己的心情逐渐平静下来？

经历地震之后，大部分的人都会产生害怕、担心、内疚、抑郁、不安、愤怒等感觉，情绪也会变得激动。对我们而言，这些体验是必经的阶段，也是正常的反应。不要刻意压抑或者隐藏你的感觉，要知道这样的心情别人也会有，试着向别人说出你的感受，让家人、孩子、朋友和共同经历这次灾难的人分担你的心情，这样我们会感觉好一些。请放松地表达自己，如果过度压抑这些情绪，反而会造成心理紧张与身体不适，使复原的时间延长。

以下的方法可以有效地帮助你平静自己的心情：

- 移除心理压力的来源，例如暂时离开灵堂或灾

区，深呼吸，告诉自己天灾不是人力所能抗拒的，自己的能力确实有限；

- 向家人表达你的情绪，鼓励孩子一起分担此刻的悲伤，与亲友聚在一起，不要落单；
- 告诉自己现在已经安全了，现在的身体和心理反应是正常的。随着时间的推移，情况就会转好的；
- 有意避免和别人讨论自己在地震中看到、听到和感受到的事情，不要在脑海中重现当时的情景，释放自己，试着向别人表达你的需要；
- 适度地进行慢跑等节奏较慢的运动，这样可以帮你消除不必要的紧张焦虑。感到疲倦时就睡觉，吃好睡好会让你保持足够的体力；
- 情绪的痛苦会存在一段时间，但是这种情况并不会时刻围绕着你。当平静的时刻来临时，我们要试着谈话或做事，可以帮你将情绪转移到正常的轨道；
- 尽可能做一些轻松的事情，例如听听舒缓的音乐、看一些休闲的书籍或杂志、听听自己喜欢的广播节目；
- 有意识地进行一些放松训练，或者将自己的心情用日记的方式写下来，并把这个日记本保管好。

4. 我什么时候需要心理辅导，以促进自我康复？

灾难后的压力及哀痛反应是在非常态状况下的正常反应。大部分的灾难亲历者原本都是正常人，然而，承受重大灾难的压力之后，大部分的人都会有一些情绪或心理上的耗竭反应。

这一系列的身心反应，是一种在异常或非常态状况下可能出现的正常情况，亲历者及救灾者可能都会体验这些反应。这种过程是自然而又正常的，不该被贴上病态的标签（比如说这是一种病），除非它持续太久、停滞，超过可以忍受的范围，或者明显影响了日常的生活。比如严重的忧伤、方向感混乱、无动机或以前的心理问题恶化等严重的心理反应。一般来说，如果出现以下的状况并且超过一个月，需要考虑寻求专业心理咨询的帮助。

- 持续存在身体症状与心理担忧，状况一直无法改善；
- 失去对平常事物的兴趣或欢乐，饮食习惯改变（改变食欲和体重的增减）；
- 工作不顺利或是人际关系变差，生活秩序一片混乱；
- 药物滥用，过量地抽烟、喝酒或吃药

对于在灾难中失去亲友的哀痛者，当出现以下情况时，应考虑寻求专业心理人员的辅导：

如果哀痛者因为过度的悲伤、绝望而出现自杀意念时，或是由正常的哀痛历程演变成为忧郁症的情况时，往往就需要去寻求专业的心理咨询。除了自杀与忧郁症之外，还有一些异常的哀痛历程是值得特别注意的，包括持续地否认亲人死亡的事实、延迟的哀痛历程（有些哀痛者，虽然没有完全否认亲人死亡的事实，却在情绪上显得过于平静，或过度压抑悲伤的情绪）、对死者的病态认同、无法逐渐复原的哀痛历程（如果哀痛者在一两年之后，仍明显地活在沮丧、忧郁、自我封闭、与外界脱节或仍持续有强烈罪恶感的状态中，而使他的生活或工作无法逐渐恢复）等。

5. 如何做到少一些愤怒，多一些理解？

地震是所有自然灾害中最强烈的、对人类生活摧毁能力最大的一种灾害，经常会造成非常严重的人员伤亡。地震救援投入了全国的人力、物力、财力，数不清的解放军、公安干警、武警部队、医护人员、志愿者都夜以继日、奋不顾身地开展救援工作。即使是这样，这次强烈的地震仍

然可能会让我们失去亲人、朋友。这个时候，我们首先要通过广播等新闻媒介了解这次大地震发生后政府发布的抗震信息，也要全面了解救援工作开展的全过程；然后，我们要推己及人、将心比心，体会到救援工作是多么的艰苦和不易。

当自身存在不良情绪的时候，该哭时就大哭一场，心烦时找知心朋友聊聊，不满时发发牢骚，愤怒时适当地宣泄一下都是很好的疏解方式；同时，当你意识到自己的愤怒情绪即将爆发时，你要提醒自己应当保持理性，不要把这些心情转移到他人身上（比如自己的家人），也不要攻击那些想要给予援助的人，误解、敌视和愤懑不能为我们挽回逝去的亲友，反而会让你推开他人伸出的温暖之手，也会让你陷入更加痛苦的情绪之中；还可以多与家人或其他幸存者进行交流，可以加入相关的互助团体，向他人表达自己的感受；此外，我们还应该将自己的注意力从消极的方面转移到积极、有意义的方面上，多体会在地震发生之后身边发生的人与人相互关照、抚慰、支持的情景，主动伸出双手去帮助他人，将精力放在学习、工作和重建家园上。

冲动的情绪其实是最无力的情绪，也是最具破坏性的情绪。如果这种情绪长期存在而且难以

排解的时候，也可以找专业的心理辅导人员帮助你宣泄愤怒的情绪。

6. 灾难过后，人们的反应将随着时间的过去而出现怎样的变化？

一般来说，灾难发生后的心理反应可以分为三个阶段。在不同的阶段，民众的心理与情绪反应也各有不同。

第一阶段是应激阶段，涵盖了灾难发生和之后一段较短的时间。这段时间里，生存是第一要务，受灾群众会进行自救、营救他人，并从灾难中尽可能地抢救财产。在这一阶段，人们联合起来对抗灾难。大部分的人都有一种强烈的需求，希望能自立自济、掌控一切，乐观地认为会很快回到灾害之前的情况。心理问题并不明显。那些没有亲人去世的人可能充满了幸福、利他、乐观而非悲伤的感觉。在灾难后的早期，英雄主义、利他主义以及乐观态度会让人觉得“我的境况比其他人的强多了”。可以说，这个阶段属于“英雄主义”阶段，或“蜜月期”。

第二阶段一般是从灾后几天到几周之内。由于灾难破坏了日常生活许多层面，许多幸存者面临的问题是迫切而又实际的。人们可能需要协

助寻找失踪的亲人、寻觅暂时的住所、衣服及食物；找到交通工具；申请经济补助、失业保险、确认灾民身份；医疗服务、补充药物；房屋拆除、挖掘以及清理等事情。灾民经常会对一些规定、繁琐的手续、争论、拖延、失望所感到烦恼。对于那些灾难前很有竞争力以及很有效率的人而言，他们突然要经历一种自尊以及自信的严重侵蚀，会有无助感和愤怒也是很平常的。这一时期是灾难的“清理期”，人们可能忙于清理及应付一些现实的要求，而忘记寻找可提供协助的资源。在这一阶段，各种各样的心理问题会凸显出来，如果没有伴随相应的心理援助，灾民马上就会因为发现灾难的损失和重建的困难而感到强烈的失落。只有“心理救灾”与“物质救灾”同步进行，才能达到最佳的救灾效果。

第三阶段是恢复和重建阶段，这个阶段可能需要几个月甚至几年的时间。特大的地震灾害给人们的心理造成的伤害往往是长期的，许多幸存者的情绪反应来自灾难所造成的生活问题，他们也会表达挫折及愤怒的感受，同时，善于利用内、外部资源的灾民能够更快地适应新的生活。

7、如何克服悲观情绪？

在这次地震中，不少老人失去了亲人，从而觉得生活没有了指望。对于年迈的父母来说，儿女的骤然离去无疑是一个很大的打击，随之而来的是悲伤与悲观的情绪。这是面对生活中的挫伤、压力、变迁与失望时的自然反应。但是，我们知道，情绪是一种行为驱动力。忧郁伤肝脾，可使气血失调，免疫功能下降，因而外邪乘虚而入，身体会出现急剧变化。老年人自我调节悲观的情绪，会使行为指向正确的方向。

- 要正确对待死亡。死亡是人类个体生命发展的必然结果，是不可抗拒的。借由传统的仪式如丧礼，可以帮助生者接受失落的事实，生者也可借由互相的谈论抒发对逝者的哀思；
- 自我宽慰，由消极的思考模式进入积极的思考方式。同样一件事情，乐观地说大有前途、悲观地说没有希望。思想模式的不同，可以决定你对人生“苦难”的积极或消极响应；
- 丰富生活内容，寻找精神上的寄托。克服不良情绪，有意识地充实生活内容，并结识一些老年和中青年朋友，生活在群体的友爱之中；
- 避免离居，保持与亲戚、朋友的经常联系，交

谈共同感兴趣的问题；

- 不要停止工作要寻找新的活动和喜爱的工作，克服年老无用的心理；
- 在做自己力所能及的事情的同时，不要勉强做力不从心的事，以开放的心态接受社会的帮助，不要觉得不好意思。

8. 如何克服无助感，找到自信？

其实，许多人都能意识到这次灾难是大自然的现象。它和1976年的唐山地震、2005年的印度洋海啸、2008年5月初缅甸的强热带风暴等等自然灾害一样，都是人类目前还无法预知、无法避免的灾难。但是，人们接连受到重大的挫折，便会感到自己对一切都无能为力、丧失信心，产生听天由命的心态，陷入一种无助的心理状态。面对地震这样的天灾，尤其是这次如此强烈的地震，我们往往会感到自己无能为力，觉得老天非常不公平。在这种情绪之下，个体很容易忽视自己的能量、怨天尤人，并且放弃自己需要进行的努力，从而变得意志消沉。我们要正视自己的这种负面情绪，并及时地进行调节。

首先，采取自我鼓励法，也就是用生活中

的哲理或某些明智的思想安慰自己，鼓励自己同痛苦和逆境进行斗争。自我鼓励是人们精神活动的动力源泉之一。一个人在痛苦、打击和逆境面前，只要能够有效地进行自我鼓励，他就会感到力量，就能在痛苦中振作起来。

其次，将注意力放在个人努力的重要性上，而不是注意那些较难控制或根本不能控制的环境因素。可以通过改变归因方式的手段，让我们重整旗鼓，在天灾之后，做一些我们能够控制的事情，通过进一步的努力争取从不幸的事情中走出来，寻找“不幸中的万幸”，从而帮助人们避免或消除无助感。

再次，拥有自信的心态。自信的人敢于通过坚持不懈的努力克服困难；而自卑的人在困难面前则常常退缩、胆怯、轻言放弃。当我们真正具备这种积极健康的心态的时候，当我们能够从容地分析客观世界的时候，我们会发现在天灾之后能做的事情还有很多。

9. 我不敢在黑屋子里呆着，睡觉也不敢关灯，我该怎么办？

害怕是每一个人都会有的通性。面对黑暗，经历过地震创伤的幸存者脑海中会浮现出当时发

生的恐怖事件，害怕情绪就油然而生。恐惧心理和焦虑情绪是正常的心理现象，恐惧在某种情况下也是对个体的保护反应。若没有超越，就不会致病。在灾难发生后，一些人怕黑，不敢关灯睡觉是正常的心理反应。如果有需要的话，建议大家睡觉的时候留一盏小灯，以增强安全感。若是强迫自己勇敢面对我们不会处理的恐惧，这并不能解决问题，反而会使我们觉得更加害怕。

我们可以通过以下手段进行对怕黑的心理进行自我调节：

- 将害怕当做是一种防卫机制。如果人的心理缺少害怕，就会降低对周遭环境里潜在危险的警觉性，容易使自己暴露在危险之中。所以，在克服害怕心理的同时，我们也不应该忘记提醒自己，害怕某些事物有时是正确的、健康的表现，例如看到尖锐的东西会有害怕的感觉，而让我们在使用或接触尖锐物品时，会更小心地保护自己的安全。
- 不要把怕黑看成是自我的一个弱点。每一个人都会有自己害怕的事物，顺其自然地接受它，做自己该做的事情。对于自然的恐惧绝对不是男人或者女人的专利，每个人都有。这些东西往往源于几千年来的遗传因素或旁人的暗示。

例如惊天的霹雳，每个人都会害怕。我们对于未知世界或者已知的强大力量，都会出于本能地感到害怕；

- 同时，害怕通常是源于想象的，是不会发生的，也没有事实根据。要认清到底心里不舒服的起因是什么。自己留意一下，是哪些人、事、物使你产生畏惧心理，再把这些事物跟过去的经验联想一下，就会明白真正让你害怕的是什么，并且与人分享；
- 勇敢地面对黑暗，鼓励自己经由克服恐惧来获取成就感。首先，可以让自己和家人或朋友一起置于黑暗之中，让自己知道有人陪伴我们，我们不会被丢在黑暗中。然后，逐步通过系统脱敏的方法来缓解怕黑的心理。

10. 最近我总是睡不好觉，经常做噩梦，怎么办？

一场突如其来的强烈地震会给我们带来前所未有的感受，地震超强的破坏力、破碎的家园、惊险逃生的经历、血肉模糊的尸体、失去亲友的悲痛等触目惊心的场面和事件都会让我们难以忘怀。因此，有的幸存者可能会出现睡眠质量不好或者经常做噩梦的情况。在这种情况下，我们要

尽量从以下几个方面加以改善：

- 告诉自己已经安全了，现在出现的一些身体和心理反应是正常的，时间慢慢过去，我们会回到正常的生活状态；
- 减少对地震场景的接触和回想，不断地看报纸或电视上的地震新闻只能增大我们的压力；晚上睡前不要与亲友谈论和回想地震的画面，多聊些轻松的话题，交流一下自己的心情，互相鼓励和宽慰；
- 如果你吸烟或喝浓茶、咖啡，应该尽可能地减少摄入量，因为这些东西也能增加我们的压力，同时会影响睡眠，也要避免饮酒，虽然酒精能让人暂时忘记痛苦，但是，从长期的角度来看，它只能增加问题的严重性；
- 环境对人的情绪、情感同样起着重要的影响和制约作用。素雅整洁的房间，光线明亮、颜色柔和的环境，使人产生恬静、舒畅的心情。相反，阴暗、狭窄、肮脏的环境，给人带来憋气和不快的情绪。因此，改变环境，也能起到调节情绪、促进睡眠的作用；
- 白天恢复正常的学习、工作生活节奏和规律，适当进行一些体育活动。白天充实的生活会让我们振作精神、建立信心；

- 睡觉时请侧睡，别用手压住心口，请把脚伸平。枕头请别用太软的，要用能受点力的。有条件的话，你可以睡前听听轻音乐，放松放松，别紧张；
- 在需要的时候寻求他人的帮助。如果你觉得自己不能解决问题的时候，告诉你的亲人、朋友，或者寻找专业的心理辅导，与他们讨论你应该如何去应对这一事件。

11. 灾难过后，如何重拾信心，重建家园？

在这次灾难过后，一些朋友存在着这种心态“我苦苦经营多年的家产全部都给震没了，对以后的生活完全丧失信心了，怎么办？”我们非常能够理解这种因为家没了而丧失信心的感受。我们失去了很多，包括亲人、财产等。你的家没了，对以后的生活丧失了信心，这是一种正常的反应。但是，在灾难面前，你不是孤独的。你周围的很多人有着与你相同的感受。与家人、邻居或朋友一起分担你的感受，这样不仅会让你舒服一些，而且可以让你与其他受害家庭相互扶持，一同创造更好的生活。

地震是我们无法预期的，在面对这样的灾害时，我们总会面临各种压力。有些人选择了主

动的适应、改变环境，有些人则怨天尤人，被动地接受环境。实践证明，前一种人能够更好地从挫折中恢复，成为生活的主人。我相信你也希望能够战胜灾难，但是，现在有些问题摆在你的面前，不容易克服。在这个时候，我们需要积极地面对生活，克服非理性的悲观想法。按照下面的清单写出困扰你的各个因素：

- A. 正在进行的事件：我的家在地震中倒塌了
- B. 信念：我没地方去了，没有人能帮助我
- C. 结果：一想到这些情况，我就很沮丧
- D. 争论：我还年轻，周围有很多人帮助我，我一定可以很快地重建家园
- E. 影响：焦虑会逐渐减弱

选择一些困扰事件，进行自我训练。写下这件事情从A到E的各个部分，并在完成这些步骤之后，注意你的情绪状态是否出现变化。

记住，任何事情都不是一帆风顺的，重建家园的过程也会遇到困难。但是，试想一下能够从这么大的灾难中生存下来，本来就是伟大的生命力量的一种体现。还有什么不能克服呢？只要今天比昨天好，这就是希望。

12. 同事替我值班而遭遇不幸，我觉得是我害了他，我该怎么面对？

这是一场意外的自然灾害，难于预测，无可避免，同事替班因而遇难。就他的遭遇而言，没有任何人需要为这事负责，更不需要你为它负责。

与你的家人、朋友或同事进行交流，向他们倾诉你心里的感受和想法；同时也倾听他们的声音和解释，试着理解他们的看法，可以帮助你建立起新的认知方式，从而减轻你对同事遇难事件的自责感。

同时，采取合适的方式来纪念替你值班而遇难的同事，比如给他扫墓，或者给他写封信，把你的感受和想法都写出来，然后烧在他的坟前。以一种合适的方式来纪念，而不是赎罪。

在有的时候，我们有必要去拜访遇难朋友的家人或亲属。也许他们现在非常悲伤，对你会有怪罪之意。但是，他们总有一天会明白过来的。如果有可能，以后在物质上、精神上多多关照他的家人或亲属，跟关照其他遇难朋友的家人一样。不管他们的反应如何，你都要在心里明白，你同事的遇难并不是你的过错。

在灾难中你经过了许多的悲伤和痛苦，在重建家园的过程中你可能还会遇到一些困难。但是事情一定会好起来的，你也会好起来的。珍惜自己，看重自己，让自己的生活更加充实和美好，这就是生命的意义。

14. 我一闭眼脑海里就浮现地震当天的场面，怎么办？

自地震之后，我们会不自觉地回想起灾难发生时的情景，这是正常的心理反应，请不要恐惧。可以尝试以下方法进行缓解：

尽量不要独处，多与亲人、朋友在一起。跟家人、朋友握握手、拥抱一下也是有好处的，会让你觉得更有安全感。如果有任何需要，比如想聊聊天，睡着之前需要有人陪伴，请说出来。在家人、朋友面前不要隐瞒你的真实感受，包括恐怖、悲伤、担心或愤怒。如果想哭，也不要觉得不好意思，在他们面前痛快地哭一场会让你舒服很多。要知道他们也经历了这次灾变，他们非常能理解并支持你。或者可以用写日记或画画的方式把心底的感受表达出来。

在以后有条件的情况下，安排规律的作息计划，让生物钟慢慢地回复到正常的节律。或者

选择一项自己喜欢的运动，比如慢跑，或者是一项你所喜欢的娱乐方式，比如读书、看电影，让之前一直紧张的身心放松下来。尤其是在睡觉之前，洗个热水澡或或用热水泡泡脚，听一些轻音乐，将有助于你更快入眠。正常而合理的饮食非常重要，因为它们是我们身体各部分正常地行使各项功能的保证。睡觉之前喝一杯热牛奶，也可以助你入眠。

与你的亲人、朋友或邻居分享一些科学而真实的信息，比如地震发生的原因，预测的消息预报。在得到任何消息时，请确认消息的真实性。拒绝任何谣言。在任何需要的时候，向亲人、朋友或有关单位部门请求帮助、支援。

15. 最近我总是容易紧张、心跳、呼吸加速，我该怎么办？

所有经历这次地震的人，不管是被救援的灾区人民，还是参与救援工作的官兵或从事新闻报道工作的记者，还是那些在网络或电视上看新闻报道的人，都直接或间接地会有一些生理上或心理上的反应。比如你容易紧张、心跳和呼吸加速等，都是对这场地震的正常反应，叫“急性期应激反应”。这些反应会随着事件的流逝而慢慢减轻，在地震之后一个月左右会完全消失。

下面的一些建议，可以让你的这些反应更快地减轻和消失。

减少地震消息的过密接触。既然现在已经安定下来，你需要充分的休息。如果过分地关注地震的密集报道，只会增加你的悲伤和压力。

利用腹式呼吸进行调节。请将你食指放在肚脐上并向上平展你的手，你会找到横膈膜，也就是把空气压进肺里、把二氧化碳挤出来的那块平滑肌。吸气并且注意到你的手抬起。这是一种婴孩自然呼吸的方法。当横膈膜在你吸气时下降，而你的手将向上升。这表示空气进入你的肺里。呼气并注意到你的手下沉。然后注意空气进入鼻腔，向下进入肺部，使你的手抬起，然后空气通过你的鼻子出来，造成手下沉。用正常速度呼吸，不要太快或者太慢，把注意力集中在腹部的起伏和肺部的扩张上，感觉空气进入并充满肺部。若有关于其他事情的想法闯入，将你的注意力慢慢带回到呼吸上。当空气进入你的鼻子时，你会感觉有些凉，在呼气前有个轻微的停顿，然后当你呼气时，鼻子里有温热的感觉。吸气，腹部和手上升；呼气，腹部和手下沉。如此反复。

16. 公司在地震中没了，我一下子失业了，以后我该怎么办？

我非常能体会你失去工作的感受。这次地震毁坏了很多公司和企业，很多人都因此失业了。以下几点也许能帮助你找回自信。

- 回想你的特长和工作能力。虽然你原来的公司在地震中遭到了破坏，但是你的工作能力还在。一技之长、出色的工作能力永远是最宝贵的财富。发现自己的闪光点，你的优势不会随着灾难而消失；
- 亲人、朋友是了解你的人，他们是最有可能发现你的闪光点的人。听听他们对你以后的职业发展的看法和建议，也许可以给你启发或者给你提供信息，促使你走出全新的职业发展之路；
- 寻找新的切入点。这次地震使很多的公司和企业受到了破坏。百废待举，要重新建立新的公司和企业，将会为灾区人民提供很多新的工作岗位。这对灾区失业人民的再就业来说是非常有用的。另外，由于灾后重建工作的开展，可能会促使新行业的出现。这对于个人的职业发展和受灾地区的经济发展来说也可能是一个新的契机；

- 想要找到自己喜欢的工作，有时候不是一件容易的事情。在遇到困难的时候，不要总是独立面对难题。向有关人员或部门寻求帮助。要知道，寻求帮助并不是弱者的表现。

17. 地震之后，我都不知道如何和别人打交道，这是怎么回事？

很多经历过这次地震的人都会有这种反应。这是因为在这次灾难中，很多人在肉体上和精神上都经受了很严重的冲击，人的自我调适能力会让人的身心自动地对这次经历做出一些反应。在经历了地震之后，有些人会出现人际交往的问题，比如无法信任他人、无法接近他人、责备别人、不耐烦等等。在某段时间内不知道该如何和别人打交道或者不愿与人打交道就是这些反应的一种。一般地，这种反应在一定的时间内会逐渐减轻至消失。

如果你只是不知道如何同他人交流，你可以用下面的方法进行尝试：

- 沟通，从家人开始。家人是你最坚强的后盾。刚刚经历完灾难，现在你可以和家人在一起，一起度过这段艰难的时间。在你不知道跟别人如何打交道的时候，请和家人分享你的感受，

同时，他们也很需要你的陪伴；

- **学会倾听。**在面对同样经历了这次地震的亲友时，学会倾听他们的经历和感受。别忘记了他们和你有着一样的经历和感受，让你们一起分担悲痛。有时候只要认真倾听他们就可以了，在需要的时候，给他们递一张纸巾或者一杯温开水，让他们知道你在他们身边，永远理解他们，支持他们；
- **参加互助小组。**如果有机会，你可以参与一些由受灾民众组成的心理康复小组，谈论自己的经历和自己的感觉，在这个过程中，你会逐渐认识到你的感受完全是正常、自然的，这对你会有很大帮助；
- **给自己时间。**在灾难之后，你也需要一些时间独自思考、解决一些问题。给自己一些独处的时间。你的情况会随着时间流逝而向好的方面转变。如果在一个月后，你仍不知道如何与别人打交道，甚至害怕与人相处，你可能需要专业心理服务。

18. 我有很多话想说，却又不知从何说起，也不知找谁说合适，怎么办？

惊魂未定之际，确定安全无恙之后，你开始有精力考虑到自己的心情，这时候人们也许有很多话想跟别人说：在地震时自己的经历，在等待援救时的种种想法，现在的各种情绪体验，对于未来的担忧等等。倾诉发生地震时的经过，释放情绪是灾后心理干预的重要环节，你的反应说明你正在恢复。同时，倾诉还可以帮助你了解到底发生了什么事情，之后该怎么办。

一般来说，家庭成员是你最容易找到的倾诉对象。但有的时候，你可能也不确定该如何分享自己的感受，尤其是考虑到那些平时不会出现的不好的感受（比如焦虑、恐惧等），是不是会给身边的人带来困扰，加大他们的负担。对此，我们想对你说的是：

首先，请记住，你的家人和你同样经历了地震的灾害，他们可能和你有着类似的想法。找个机会坐下来，谈谈各自的感受，重要的是制订出今后的发展计划。刚开始你可能觉得别扭，不过你会慢慢习惯。你可以先从简单的事情谈起，也可以说一些你觉得有意思的事情。毕竟你们是一家人。

其次，如果你不想和家人谈，也可以找一位你信任的人。可以是你的朋友、同学、同事，也可以是长辈、老师。最重要的是他们可以让你说出你的感受。不过请记住，在沟通的过程中，听和说同样重要。认真地倾听对方的话语，可以让你了解对方的感受。

再次，如果你说不出来，写日记也是一种很好的宣泄方式，可以让你把心底的负面情绪宣泄出来。

最后，如果你只是想找人说说，你也可以找心理辅导员或者志愿者。直接说出你的需要，不用有什么顾虑。你也可以向他们了解当地的自助团体。跟和你有相同经历的人在一起能够减轻你的不良情绪，会给你带来更多实用信息。

19. 如何理性看待夫妻双方在灾难后的差异反应？

灾难之后，有的女性朋友抱怨说：“家没了，我很着急，丈夫却反应冷淡，这是怎么回事”，并且由此引发了一些夫妻冲突。在这次地震中你的家没了，你很着急，而丈夫却反应冷淡，其实你们的反应都是正常的，只是处理方式不一样而已。男性和女性在应对压力的时候常常

会有不同的处理方式。

一般而言，在面对困难时，人们会采取“聚焦问题”或者“聚焦情绪”两种处理方式。男性更经常采用前一种处理方式，也就是把解决问题放在第一位，而不太在乎在困难面前会遇到的情绪问题。而女性比较容易注重情绪的缓解，也就是“聚焦情绪”的处理问题方式。在日常生活中，我们也会遇到这样的例子：妻子回家跟丈夫抱怨，丈夫一条一条给妻子分析，摆出各种解决方法，可妻子需要的却只是丈夫能理解自己受了委屈。

另外，男性和女性的表达方式也不尽相同，男性比较内敛深沉，女性比较外露直接。但这并不意味着你的丈夫就对于在灾难中遭受的损失无动于衷。我们的文化要求男人坚强勇敢，“男儿有泪不轻弹”，他心里再不舒服，外表也不能流露出来。请彼此接纳对方的应对方式，在这个时候，更需要全家人共同努力，克服难关。

面对家人，有时候的确很难冷静地交流自己的看法和感受。家庭成员之间良好的沟通至关重要。建议你在合适的时候用合适的方式让丈夫明白你心里的感受，也鼓励他把心里的感受和想法说出来。这样你就会发现你们有着共同的伤痛，

有助于夫妻关系更加紧密。同时你也要在他需要的时候给予无条件的支持，哪怕只是无声的。不要急于求成，接受丈夫最近比较冷淡的现状。也给他一点时间，让他按照自己的节奏进行沟通。

20. 最近老是发脾气，一点小事就生气，我该怎么办？

当遇到重大的灾害的时候，人们可能会出现生气、怀疑、急躁的情绪。许多人都会在情绪冲动时做出使自己后悔不已的事情，因此，应该采取一些积极有效的措施来控制自己冲动的情绪。

- 你可以向亲人或朋友表达你的情绪，但是不要伤害到他们。他们和你一样经历了这次地震，他们能理解你的感受。发泄完了之后，请你也认真听取他们的看法和解释。如果有机会，可以参与一些由受灾民众组成的心理康复小组，谈论自己的经历和自己的感觉，在这个过程中，人们会逐渐认识到他们的感受完全是正常、自然的，这对你会有很大帮助；
- 用暗示、转移注意力等方法控制自己的情绪。使你生气的事，一般都是触动了你的尊严或切身利益，很难一下子冷静下来，所以当你察觉到自己的情绪非常激动，眼看控制不住时，可

以及时采取暗示、转移注意力等方法自我放松，鼓励自己克制冲动。用言语暗示自己，如“不要做冲动的牺牲品”，或去做一些简单的事情，或去一个安静平和的环境，这些都很有效；

- 远离酒精以及其他依赖性药物（比如安眠药等）。酒精会让你的神经麻痹，但是不能让你真正地解决问题。相反，保持正常的饮食并保证充足的睡眠和休息，会让你更加清醒而理智地处理可能出现的问题；
- 如果你有孩子，那么你就特别要控制自己的情绪。因为孩子常常不知道如何应对突发事件，他们往往受到成人的反应的影响，甚至把成人的情绪反应当成学习的榜样。如果你焦躁不安或者非常沮丧，那么你的孩子也会这样。这并不意味着你要在孩子面前装出一副“什么也没发生”的样子，让孩子知道伤心是正常的，他可以表达自己的情绪。在你能够控制的范围内，和孩子一起分享你的感受。

21. 如何摆脱沉闷压抑，变得轻松起来？

面对震后的荒凉和破损局面，任何人都难免感到沉闷。这种由重大失落所导致的痛苦压抑

体验是一种自然的现象，并不表明你心理就有问题。以下这些办法或许可以帮你变得轻松起来。

- 当痛苦来临，不要急于去改变控制，试着去感受内心所发生的一切，去了解它们。只要你给定足够的时间和空间让自己充分的表达，沉闷压抑就会慢慢烟消云散；
- 尽可能多休息。要比平常多睡一点，以恢复体能。地震对人的心身都有压力，太过劳累最伤身体。唯有能量充足，心智和体力才能复原；
- 从混乱中缓过来后，你就要给自己设定一个时间表，并尽量按照时间表去生活，规律的生活才会给你带来平衡感，让你觉得有所依靠；
- 让环境充满生命力，融入到生活中。积攒更多充满生命力的、你喜欢的东西。当你的身体和心灵都接触不到有生命力的东西时，你也会失去活力；
- 接受他人的帮助。接受你的亲人、朋友、邻居和专业助人者的关心与了解。你的情绪创伤是真实的、痛苦的，而且会使你衰弱，情绪关怀会使你受益；
- 挖掘自己的内在力量。做一些你平常喜欢，又能够让你安静下来的事情，进行适宜的身体活

动，可以适当慢跑或者做一些其他你喜欢的运动，让自己的身体放松下来，心情也就自然慢慢轻松了。

22. 如何让一直沉闷的家庭气氛活跃起来？

大灾之后，震惊之余，人们惊魂未定，家庭气氛常常会受到影响。缓解沉闷的家庭气氛最重要的原则，就是安排家庭活动，促使家庭成员充分表达出内心深处的压抑感受。

作为家庭成员之一，你应该意识到，虽然家人都经历了地震，但是每位成员可能出现不同的心理反应，也存在着不同的内心需要。这个时候，创造机会，促进沟通是最重要的途径，可以鼓励家庭成员说出自己的感受和需要，同时要注意倾听。除了语言之外，你还可以通过无言的陪伴、专心地倾听来减轻家人的恐惧和焦虑情绪。要关怀体贴你的家人，并给他们提供无条件的支持。

家庭讨论是解决家庭成员困扰，打破沉闷气氛的一种简单而有效的途径。经常性的家庭讨论能够促进家庭成员分享他们的感受，互相支持，做出计划，并就某些难题达成统一的意见。

重新布置属于你们的家庭生活环境。和家人一起布置一个属于你们的生活空间，不管这个空间有多小、或者只是暂时的。在这个空间里，你可以放一些属于每个家庭成员的东西，也可以摆一些共同的纪念品。你们也可以种一些植物、甚至照顾流浪的小狗或小猫。给每个家庭成员一些事情做，也包括你的孩子，让他们觉得自己负起责任来，并且体验到照顾家人的乐趣。

设计家庭活动。在日常生活以外，可以设计一些共同的家庭活动。比如和其他受灾家庭进行交流，或者一起帮助其他受灾人员。还可以参加政府、街道、志愿者所组织的各项活动。在活动中，家人相互理解，积极配合，气氛就会慢慢活跃起来。

23. 我总是担心地震会再度发生，反复回忆地震灾害场面，怎么办？

对未来的担心既有积极意义，也有消极意义。

深处震中地区，难免会担心地震再次发生，这是可以理解的。正是这种担心，会让人们保持警觉和准备状态，避免由于粗心大意而给自己带来一些麻烦乃至危险。

当然，如果政府部门和地震局机构一再强调，地震已经结束，不太可能会再次发生，绝大多数人都处于泰然自若的状态，你还是战战兢兢，忧心忡忡，不断地出现这些念头，就要考虑进行心理调节了。

首先对这些念头和想法要顺其自然。不排斥，不抵抗，任这个担心和回忆自然存在。一方面不强化对这些担心和回忆的主观感觉；另一方面不再排斥这种感觉，从而逐渐使自己的注意力不再集中在这种事情上。以这样的方式打破精神交互作用，让“担心”和“回忆”自然缓解以至于消失。例如，想到“如果再发生地震怎么办？”这个念头，如果越想摆脱这个念头，就越注意自己的想法，越注意越紧张，反而使这个念头持续在脑海里出现。相反，接受这个念头，带着“愿想就想吧”的态度去工作和生活，反而使自己不再注意这个念头，从而使这个念头慢慢消退。

另外，还要做到为所当为，也就是做该做的事。为所当为与顺其自然是一致的。顺其自然的态度并不是让你对自己的一切活动都放任自流，无所作为，而是需要你一方面对自己的不良情绪听之任之，另一方面靠自己本来固有的上进心，

努力去做应该做的事情。这样依据上进心去做自己认为应该做的事情，第一，会把一直指向内心的精神能量引向外部世界，注意力不放在强迫性的表现上而使之得到改善；第二，虽然带着这些表现去行动有痛苦，但行动本身会带来收获，其一是认识到很多事情其实不必等担心和回忆的表现消失后再去做，而是该做什么就可以做什么；其二做事的过程本身能让人有所收获，给人以信心和力量。

24. 平时我特容易哭，这次地震之后却怎么也哭不出来，我到底怎么了？

人的心理和人的身体一样，在重大灾难发生当时，会有类似“休克”的反应，不愿意承认灾难事件的存在。一般说来，这是灾难发生时的实时心理反应，是人们天生的一种心理机制，目的在让受创者有时间准备，以承受已发生的和将接踵而至的各种冲击。这个阶段通常只会持续几分钟乃至数小时，除非当事人过了好些天都还在“休克”阶段，否则就不算是个问题。

“漠视”也是心理“休克”反应的一种，且可能会持续好些时日，所谓的“漠视”是指虽然已经相信了灾难事件的发生，但仍不愿承认事件

所带来的冲击与影响，人们可能会拒绝相信：

- 灾难事件的存在；
- 灾难事件的严重性；
- 可以躲开的方法或可以重建的可能；
- 有人可以提供帮助。

一般来说，当面临灾难或意外后，人们会有一段时间表现得十分冷静，好像可以勇敢应对灾难事件，但这往往是一种“暴风雨前的宁静”，他们还没有对该事件进行深度反应，只是呈现出震惊、困惑的初级反应。心理麻木是一种心理防御机制，在短期内，这种反应可以降低人们直接面对灾难事件的心理痛苦与身心冲突，但如果长期以否认、压抑的态度面对灾难事件，反而会造成更大的心理困惑，在这种情况下人们就需要寻求专业帮助。

25. 我该如何面对亲友们过度热心的询问？

当自己并没有完全恢复的时候，一再重复相同的信息，尤其是不幸的消息的确让人心烦意乱。不过，亲友的关心也是出于好意，他们只是希望能在第一时间了解你的情况。无需迁怒他们或者干脆拒绝他们的关怀。

面对这些热心的亲友，你可以坚持自己的立场和思路，他们向你询问时，你可以明确地告诉他们你是否愿意谈这些，你需要什么，你不需要什么，他们会了解并支持你的。

当你确实需要陪伴、支持或者只是想找个人说说话，也不要犹豫。你可以求助于值得你信赖的亲友。你不妨找找曾经经历过失落或者和你处境相似的人，和他们交谈可以减轻你的痛苦。在如此大的灾难之后，能为你做些事情，也会让他们觉得好受些。

26. 我的同事遇难了，如何告诉他的家人这个消息？

家人去世对任何人来说都不是一件容易接受的事情。我们要通知其他人这样的消息之前，首先自己要做好准备。不少人都希望知道亲人是在哪里去世的，当时他在做什么。通知家属的时候，最好不要独自一人，有另外一个认识、熟悉遇难者的人陪同，你会感觉好一些。

不要事先通知家属你有事情找他们，当面告诉他这个消息。如果家属不认识你，你先介绍一下自己，确定自己找对了人。不要先告诉孩子这个消息。找个安全、隐蔽的地方，先让家属坐

下来，直接告诉对方遇难的消息，不要用过多的铺垫。

突然听到亲人的死亡，对任何人来说都是难以接受的，他们可能有各种情绪反应。给他们一定的时间和空间来抒发这些情绪。家属可能会问你很多问题，诚实地告诉他们那些是你知道的。如果你不知道，也要老实说。不要做出任何你做不到的承诺。

看到别人悲伤，你也会觉得难过，在这时候你要特别注意自己的语言和举止。你应该说这些话：

对于____的去世，我真的很难过。

我真不能想象这对你来说有多痛苦。

我很难过我们在这样的情况下见面。

千万不要说：“我知道你的感受”，也不要说任何和开心、快乐有关的话（比如：幸好你们还活着），这时候，这样的话实在没有任何好处。

你也可以问问家属还有什么人需要联系，不需要你帮忙。在离开的时候，别忘了留下你的联系方式，这点对家属也许很重要。

27. 几天几夜的连续救援工作让我筋疲力尽了，压力很大，怎么办？

在灾难之后，不少援助者表现出来的症状是，不断跑来跑去，根本无法停下来，无法入睡，需要持续不断地进行工作。例如，在地震后，即使已经过了黄金救援时间了，救援者们还是不停地想找出生还者；或者一直去帮助其他灾民，直到自己筋疲力尽为止。

一般来说，在每一天救灾任务暂告一段落后，由专业人员组织救援者做一个简单的汇报，请救援者说出一天工作下来，自己想到什么、看到什么或者有什么心得想和其他同伴分享，如此一方面可以降低个人因为工作负荷感到的过度疲劳与情绪困扰，另一方面可以凝聚救援者的士气，借由团体的支持使个人保持脑力、体力与心力的良好状态，确保次日任务的圆满完成。如果救援者感到自己的症状明显，表示个人的身心已经处在透支的状态，若症状持续发生，而且已经严重影响到个人的人际关系与社会功能，则需寻求专业帮助。

下面是一些简单的缓解压力的技巧：

- **放松训练：**从头部开始到足部，循序渐进的全身肌肉放松练习帮助当事人减轻焦虑和恐惧；

- **呼吸练习：**手放在肚子上，将注意力集中在呼吸上，感受手和肚子的起伏，通过呼吸来放松自己，解除因为压力而产生的身体紧张状态；
- **正面的思考和自我对话：**用较正面的想法来代替负面的情绪、思考内容和方式，比如：我想我可以试试看；
- **自我肯定训练：**正确地表现自己的观点、情绪和期望，不与他人疏离；
- **思考中断法：**当出现不适当的念头或想法时，马上利用另一个念头来转移自己的注意力。

28. 看到那么多需要帮助的人，我怎么觉得自己那么没用啊？

一般来说，救援者会面临三种类型的压力：救援者本身因为过度疲劳而无法发挥功能，或受到伤害；救援者目睹灾难现场凄惨景象而产生恐惧惊吓反应；救援工作未达预期效果，救援者感到强烈失望或觉得个人没有价值。在参与救援阶段与任务结束阶段，救援者都会面临不同的压力，有些压力甚至不断累积或周期性地复发。

自责是灾难性事件后容易产生的一种情感。救援者因为没有成功救出遇难人员，陷入了深深

的自责当中。但无论如何你应该认识到，我们只是普通人，我们不可能成功救援所有的人，不要因为没能救出遇难者而过度自责，而应该看到因为自己的努力而生还的人。

以下三个基本策略可以帮助救援者维持身心健康：

- **知道自己的极限：**每个救援者都该了解自己体能的、心理的、社会的以及精神的极限，我们所看到的大多数的“救援者崩溃”症状之所以发生，就是因为他们超过了自己的极限；
- **审视自己的悲痛经验过程：**我们不能给别人我们所没有的东西。和自己的服务对象经历同一场灾难的救援者，第一要务是要给自己足够的时间与能量，来处理自己的伤痛以及心理社会重建的过程；
- **维持一个有力的支持网络：**投入时间和精力建立新救援团队彼此间的合作与团队共识，并不仅仅是为了提高团队的效率，同时也是要给彼此一个强而有力的支持系统。通常在最初的几个月，在救援团队中，我们一周会花二个小时在经验分享和个人成长的工作上；

如果救援者感受到自己的身心已经处在透支的状态，若症状持续发生，而且已经严重影响到个人的人际关系与社会功能，那么就on应该停止工作，进行进一步的心理干预和休息。

29. 我最近做事情总是恍恍惚惚的，我该如何集中精神？

在灾后的这段时间里，我们每一个人都受到冲击。或多或少我们都会有些不好的感觉：有的人可能觉得伤心难过，有的人可能觉得愤怒，也有的人吃不下、睡不好，精神不能集中。这是正常的心理反应，不要过于担忧，你还没有从大灾难的震撼中恢复过来。你可以用一些方法让自己回到“现在”。

- **运用感官刺激物：**冰块、纺织品：通过体验物体的温度（冰）、质地、重量来获得感觉；
- **注意地看周围某件熟悉的事物：**你可以通过这种方式来确定你身处何地；
- **通过运动来放大感觉：**跳舞、跺脚、拍手；
- **触摸：**注意感觉。你可能会感觉到你坐在椅子上的重量，椅子的硬度，或者你用手指触摸其他你所能碰到的东西；

- **味觉：**注意味道。随时带一颗硬糖在身边。将你的注意力集中在这颗糖的味道上；
- 你也可以进行下面的“双侧刺激”练习，让自己回到当下，并放松下来。

把你的双手交叉放在胸前，手放在另外一侧上臂或者肩膀上。现在有节奏地用手掌轻拍上臂或者肩膀。这么做的时候，你会注意到自己感到平静了。或者你把手放在大腿上，然后依次轻拍左腿和右腿。把注意力放自己的感觉上，你会慢慢发现自己的感觉回来了。

30. 我总是过度卷入他人事务而不可自拔，怎么办？

我们能够理解你的感受，当看到其他人正在经受痛苦的时候，人们很容易受到对方情绪的感染，将心比心，感同身受。你会觉得自己有责任和义务去帮助别人。在别人需要帮助的时候，你会伸出援手。但是有些人遇到别人有什么事，比人家本人还着急，弄不好还让对方反感，自己也觉得挺累。

这种过度为他人操心 and 受他人影响的心理情绪，在心理学上称为“心理卷入程度过高”。心

理卷入程度过高是指个人在心理上与环境信息的关联程度过高。例如，在人际交往中，有人会过分地关心朋友的事情，朋友遇到困难了，他比朋友还忧心忡忡；朋友办事出现失误，他比朋友还内疚和自责。

心理卷入程度过高的人，很容易受到外界环境的影响，总是把自己和周围的环境联系在一起，导致情绪波动大，行为控制不当，进而出现心理问题或人际关系障碍。

造成心理卷入程度过高的原因，通常是因为当事人不自信。比如特别在乎别人的议论，担心遭到别人的否定和排斥。此外，由于个体心理独立性发展不完善，个人的状况和心理状态易受环境和他人的影响。再者，是因为缺乏必需的社会知觉和人际交往技巧，不会恰当地判断事件与自己的关联程度以及自己的行为可能给对方造成的影响。

解决心理卷入程度过高的问题，一是要信任别人，相信别人能为自己的事负责，能解决好自己的问题，不要越俎代庖，承担自己不该负的责任。二是加强自信和独立性，有自我价值观与生活支撑点，只有消除心理上对他人的依赖，才能驾驭自己的生活和情感。

31. 在实施灾区援助时，常常感到撑不下去，我该怎么办？

面对如此巨大的灾难，为了抢救更多的人，救援者要完成繁重的工作，甚至没有休息的时间，身体和心理都超出了负荷。巨大的压力可能会造成很多问题，造成撑不下去的现实，这就是人们经常研究的“工作枯竭”现象。

“工作枯竭”指在工作重压下产生的身心疲劳与耗竭的状态，早期征兆包括：

- 怀疑自己的价值
- 愤愤不平
- 感到自己的工作不受重视
- 过分英雄主义，逞强
- 不信任同事或者上级
- 反社会的行为
- 极度疲倦
- 不能专心
- 身体不适，容易生病
- 睡眠不好，睡不着或者做噩梦
- 工作效率低下
- 酗酒或者过量使用药品

你要明白，自己的能力有限，要需要照顾好自己才能更好地工作。一般来说，在每一次救援任务暂告一段落后，由专业人员组织救援者做一个简单的汇报，请救援者说出一天工作下来，自己想到什么，看到什么或者有什么心得想跟其他同伴分享，这样做一方面可以降低个人因为工作负荷感到的过度疲劳与情绪困扰，另一方面可以凝聚救援者的士气，藉由团体的支持使个人保持脑力、体力与心力的良好状态，为自己隔天的任务加油打气。

如果救援者感到自己的症状明显，表示个人的身心已经处在透支状态，若症状持续发生，而且已经严重影响到个人的人际关系与社会功能，则需寻求专业帮助。

32. 面对大量遗体，我如何缓解自己的强烈负性情绪体验？

在应对这次灾难的工作中，你可能会看到、闻到以及处理各种年龄的男人、妇女和儿童的遗体。在你周围或与你共事的人可能仍处在以下情绪中：悲伤、恐怖、排斥、反感，以及对那些对这场悲剧无动于衷的人的愤怒。你可能会为无法提供更多帮助而感到内疚，甚至利用所谓“黑色

幽默”来使痛苦和死亡变得不那么可怕。即使你曾经在类似的灾难环境中工作过，这一次也可能会有与以前不同的反应。

这里是一些其他人在灾害环境中面对尸体时的经验教训。虽然这些提示不能使可怕的事件变得简单，但它们会有助于你继续工作，并且带着这些体验和记忆继续生活而不被困扰：

- 记得工作的最终目标：复原、鉴别并尊重地安葬遇难者的遗体。你在用这种行为给幸存者以安慰，给他们带来希望，并且能够防止疾病的蔓延；
- 工作时穿戴防护手套和工作服以降低疾病的风险。工作中经常暂停，保持卫生，喝大量的水，吃新鲜的食物。没有工作时应注意休息（特别是放松你的双脚）。用于休息，洗手洗脸，淋浴的设施以及清洁的衣服应该齐备；
- 尽可能减少与尸体的接触。同时也限制他人的接触。尽可能地将尸体掩盖起来，这不仅是对遇难者的尊重，也可以减小你的心理压力；
- 体恤遇难者，但应避免特别关注某个受害者——尤其是那些给你深刻印象的。不投入不必要的个人情感，因为这样会特别痛心；

- 尸体附近的个人物品可能对鉴别身份很重要。他们也可能成为幸存的家庭成员或亲人回想死者的重要依据。它们不应该被保留作为纪念品；
- 提醒自己：尸体不再是人——它们只是遗体；
- 时间允许的话，和你的团队集会，可以相互支持和鼓励。承认工作中可怕的方面，但不要纠缠于回忆的细节。你应该让你的上级知道，如果你在工作的某个方面有特别的困难或压力，为你做一些工作上的调整可能会有所帮助。

33. 我经常感到迷茫，该怎么走我以后的路呢？

在经历了这么多事情之后，人们很想尽快找到一条最合适的解决问题的途径。但面对这么多问题，有时候会迷失了方向，不知道该走哪条路好。在这里提供一个简单的方法，或许你可以自助式地检查自己、帮助自己。

首先问问自己：此时此刻，你“想要的”是什么？你现在“正在做的”是什么？

其次，再想一想：你“正在做的”可以达到你“想要的”的么？如果不是，那再想想有没有其他的方法。

如果你“正做的”可以达到“想要的”，那么就制定一个实际可行的步骤，下定决心，决不放弃。

在你的情况里，你现在想要的是“回到原来的生活”；而你正在做的，或者说你现在的状况，可能包括了“找朋友聊聊”、“很慌张，晚上睡不好”、“无法安心上班、上课”、做事不专心等等。

然后，你一项一项想想看：这些你“正在做的”事，可不可以帮助你回到原来的生活。如果“很慌张，晚上睡不好”使你白天没有精神，根本没有力气去想、去做，那就请你不要继续，因为这样做根本无法达成你“想要的”——回到原来的生活。

而如果你觉得“找朋友聊聊”常常可以让你心情比较好，而且在比较好的心情底下，通常你比较能够去做有关“回到原来的生活”的事情，那么就请你真的去找朋友聊聊。

接下来，请你计划更细致的实行步骤，比方说，“找哪位朋友”、“去哪里找”、“怎么样找”、“什么时候去”等。

当然，这些可能可以帮助你“回到原来生

活”的方法愈多愈好。还有一点更重要，那就是，当你下定决心去做之后，就一定要贯彻到底，不能半途而废！

34. 家人该如何相互扶持以度过创伤事件？

家庭是社会的最基本构成单位。对于我们每个人来讲，家庭是我们心灵的归宿，家人承载着我们的希望和未来。我们努力工作，用心生活，往往都是为了经营一个美满幸福的家庭。每个成员都为家庭付出自己的真心，同时家庭也为我们提供了休憩避风的港湾。在面临灾难事件的时候，对个人而言，最重要的支持系统就是家庭。

这个时候家人之间的理解信任，扶持照顾，对于我们避难求生、灾后重建都起到了重要并且难以替代的作用。

- 如果居住在紧急避难场所或者暂时居住地，家人尽量生活在一起；
- 家庭是一个整体，每个人的复原工作，家庭成员尽可能都参与。孩子的陪伴和鼓励对于家长同样具有重要的支持作用；
- 家庭成员之间要多交流，互相鼓励或接纳所有成员讨论事件发生的过程，特别是在安全包容

的环境下鼓励孩子讲出他们的经历和感受，耐心听他们的诉说，并让他们知道他们的反应是正常的。

- 家庭成员之间要努力重新营造安全感，多谈论现在安全的事实。特别对于孩子，要向他们保证家人会一直陪伴和照顾他们，生活会很快回到原来的样子；
- 要明确孩子不会一夜长大，但是会慢慢变得懂事、成熟；
- 让孩子多谈论多关注好的事情，比如家人团聚，学校复课等等。对于一些灾情和报道最好限制孩子们接触；
- 鼓励家庭成员与各自的朋友接触交流，广泛寻求各种可能的社会支持；
- 保持生活规律，尽可能保证规律的饮食起居。尽可能快地参加学校复课，单位复工；
- 夫妻双方要理解男性和女性在灾难发生时会有不同的应对方式，彼此接纳对方的应对方式，同时也要表达共同的伤痛。

正确面对灾难发生后的至亲家人间的陌生感和疏离感。这种反应很正常，并且会随着时间的流逝而逐渐消散。

35. 我的亲人去世了，我该如何调整自己？

居丧是你失去所爱的人后的一种自然反应。你与逝者的关系越亲密，他对你来说越重要，那么你的痛苦会越深。顺利地度过居丧期是非常重要的，你可以从中学会怎样继续生活，化悲痛为力量。希望以下的这些方法可以帮助你进行自我调整。

- 接受这一损失是真实的。这将需要时间和耐心，但也是最重要的一步。你可以试着与其他能够提供帮助的人倾谈。
- 让自己感受到痛苦与损失。这是很重要的，不可回避的自然情绪。感觉疼痛可能是最困难的一部分之一，但它是愈合的关键一步。
- 举行祭典仪式或其他纪念方式可以帮助情绪愈合。设计一些具有意义的纪念方式，有助于治愈悲痛。
- 不要强行约束痛苦。用眼泪和笑声释放紧张情绪，要懂得感情可以像过山车一样起落难以控制。
- 寻求帮助。朋友们可能不知道如何帮助你，所以这将有助于他们知道怎样帮助是最有效的。不要害怕寻求帮助。

- 好好照顾你的身体、心灵和精神。注意生理反应，比如，胃口差、睡眠障碍、注意力难以集中等。均衡的饮食和足够的休息和运动有助于愈合过程。
- 在灾害发生至少一年后，再做出改变生活的重大决策（如，搬家、改变生活方式等）。
- 帮助别的有需要的人。帮助别人可以给我们暂时忘却自己悲痛的机会，是一个很好治疗方式。
- 感激关心你的人。想孤立自己是一种正常反应，但与别人交流会带来更大好处。不要与亲友切断联系。共同分享，可以滋养和帮助你愈合。



助人篇

第二部分

36. 我的朋友在地震中失去了右手，他非常悲观，我该如何帮助他走出困境？

经历地震的同时又失去了右手，这样的幸存者常常会因这些同时性的灾难在未来数周内产生许多不良的身心反应，每个人的情况可能会有所不同，但是，这些灾后出现的反应都是正常的，是人类对非常态灾难的正常反应；这些情绪反应与身体症状主要包括恐惧和害怕、无助、悲伤、内疚、强迫性重复回忆、失望和思念等等。

面对自然灾害给自己带来无法挽回的身心创伤，你的朋友会经历这样几个心理过程：

否认期—愤怒期—争执期—抑郁期—接受期

处于不同时期的人会有不同的需要，你可以尝试做一些事情：

- **否认阶段：**他并不认为地震发生了，房子毁了，亲人遇难了，或者需要截肢等等。这时，他会拒绝现实的情况，不断地更换或寻找协助者，使协助者也容易感到无助与生气。协助者应该做的是对他情绪与多方求助的行为表示理解，并表达愿意继续协助他的期望。
- **愤怒阶段：**容易将愤怒转向身边的人，挑剔得到的协助，而且此时他容易寻求其他协助。建

议协助者要了解他的反应，或将焦点集中到那些隐藏在愤怒背后的害怕恐惧等感觉。

- **交涉争执阶段：**对方会期望通过自己对各方面的妥协、承诺、讨好，想改变一点所遭受的境遇。协助者应该承诺继续协助他的期望，并开始鼓励个体诚实地面对所遭遇的困难。
- **抑郁阶段：**这时候对方知道许多事实无可挽回，由此会出现许多症状如忧郁、失眠、身体症状等等。协助者可以帮助他寻求希望甚至转到医疗协助。
- **接受阶段：**这时，个体已认清所有的事实，你需要帮助他重新整理整个灾难过程。协助者应该倾听他的感受，帮助他疏导情绪。

37. 如何帮助失去孩子的父母？

失去孩子的父母承受着常人难以想象的痛苦。在突如其来的自然灾害和痛失亲人的巨大悲痛面前，我们可以通过以下途径帮助失去孩子的父母：

- 让这些父母有足够的宣泄途径，以免悲痛的累积造成身体的损伤和精神的崩溃；尽可能营造与周围朋友呆在一起的环境，互相陪伴共度这

一困难的阶段；

- 尽可能多休息，多主动参加一些力所能及的集体救助活动，不要让自己长时间独自沉浸在悲痛之中，在需要的时候一定要寻求帮助，不要试图封闭自己和独立面对问题；
- 与周围的民众一起分享他们对于地震的感受，彼此的交流有助于自己情绪情感的发泄；
- 保持乐观和积极的心态，灾难无法改变，要通过沟通给他们灌输明确的态度：活着的人就是力量和希望，为了悼念已经逝去的朋友和亲人，幸存者更应该坚强地活下去。

38. 地震之后，学龄前的孩子会有什么反应？家长该怎么做？

年幼的孩子特别容易受到日常生活程序和环境转变的影响；他们最依赖他人，也最容易受到主要照顾者反应的影响。此外，这个年龄段的儿童也没有足够的思维能力、语言或情感能力应付这些状况。在灾难发生之后，学龄前的孩子可能会出现如下反应：

- 睡眠与如厕时间的错乱
- 对大声或不寻常的声音、震动出现惊吓反应，

过度警觉

- 僵直（身体突然不能动）
- 急躁，无缘由的哭泣
- 丧失已习得的语言与动作能力
- 退缩、害怕分开，黏着家长
- 对造成灾难相关的事情（如影像或身体感受）有逃避或警觉反应

对于家长来说，关注孩子的身心健康非常重要。对于孩子们来说，不要试图隐瞒发生了什么，那样会增加不安、焦虑和恐慌，并由此失去对大人的信任。家长通过下面的方式帮助孩子：

- 维持孩子作息与饮食的规律性（如每天有固定散步、睡觉、吃饭的时段）
- 避免不必要的暂时分离
- 提供额外的安抚活动（如睡前用更多的时间陪孩子，唱歌或说故事等）
- 预期孩子会有暂时的行为退化，切勿过度担心
- 协助孩子用简单的话说出他内心复杂的感觉，在闲谈中让孩子用简单的话将事情说出来
- 就地取材，给孩子简单的游戏道具（如石头、

沙子，使用过的筷子等），让他能把灾难有关的害怕感受用“玩”的形式表现出来

39. 地震之后，小学儿童会有什么反应？

通常，地震后的小学生会觉得恐惧，因为从来没有经历过环境变迁的训练和考验。他们可能会有如下表现：

- 重复叙述创伤的经验
- 明显的焦虑与害怕
- 对灾难后的特定事件感到害怕
- 害怕灾难再度发生
- 不想要的视觉影象与创伤记忆挥之不去
- 在学校不易专心学习，成绩下降
- 日常的行为退化到较小年纪时的行为
- 特别退缩、静默不语或特别难管、不听话
- 对原来喜欢的活动失去兴趣
- 睡眠失调，做噩梦、梦游、不易入睡
- 抱怨身体疼痛，或无原因的病痛

40. 地震之后，家长应该如何引导小学儿童？

家长可以让他们体会到家庭的温暖，体会到并没有因为灾难而改变一切，并耐心地鼓励他们，让他们逐渐从目前的环境中摆脱出来，恢复正常的生活。家长可以用下面的方法帮助自己的孩子：

- 倾听并容忍孩子重述事件
- 尊重并鼓励孩子表达对害怕的感受
- 不要随意离开处于害怕中的儿童的身边
- 允许孩子在睡前用不同的方法面对害怕：读故事书、听故事或音乐、半夜做噩梦时有自己喜爱的东西陪伴
- 预期在学校的表现会暂时下降
- 虽然了解孩子的退化行为，家长仍然应该要求孩子有基本的礼节与遵守常规
- 倾听孩子对灾难事件的误解，特别是那些自责或奇怪的想法
- 循序渐进地协助孩子形成关于灾难事件的真实看法
- 逐步让孩子重新掌握自己原来可以自理的生活

41. 地震之后，青春期孩子会有什么反应？家长该怎么做？

- 青春期的孩子，已经具备基本正常的认知和思维能力。但是，他们可能会因为灾难带来的巨大应激而产生一些应激之后的综合症。处于青春期的孩子可能出现的问题：
- 灾难引发的失控行为，例如从事危险的行动（拼命进入灾区抢救生还者）
- 努力不表露出异样的情绪，例如哀痛、罪恶，羞愧等
- 为了避免面对内在的伤痛，选择逃避并从事许多外部的活动
- 容易发生意外
- 睡眠与饮食失调
- 发现自己对灾难的影像与记忆挥之不去，并烦恼不已
- 产生忧郁、退缩及悲惨的世界观
- 个性改变，与父母或亲人的相处方式改变
- 为了逃避因灾难产生的创痛与记忆，从事类似大人的行为（如结婚、怀孕、退学，切断与旧友之间的关系）
- 害怕长大，需要家人的呵护

42. 地震之后，家长应该如何引导青春期孩子？

在地震之后，要让他们了解眼前的灾难虽然严重，但毕竟大家都已经没有性命之忧。接下来应当面对困难，战胜困难，让孩子鼓起勇气，继续人生之路。家长通过下面的方式帮助孩子：

- 鼓励青少年和家人或亲近的大人谈谈对灾难的经验与感受
- 让孩子知道出现这些强烈的哀痛、罪恶、羞愧等反应都是正常的
- 协助孩子寻找一些能带来成就感或建立自尊的活动
- 鼓励孩子参加运动和舞蹈活动
- 注意青少年在家中、学校以及同伴间的行为
- 协助青少年了解“灾难会造成心理创伤”这一事实，并知道需要时间克服
- 不要急着做出重大的决定
- 当出现忧郁、易出意外、鲁莽行为以及个性改变的迹象，家长应该关心及了解他们，必要时寻求专业的协助

43. 孩子在地震中落下了残疾，我该如何帮助他们？

地震中落下残疾的孩子除了创伤后应激之外，还有巨大的悲伤失落情绪，并且对未来的生活没有信心。对于这样的儿童，首先要阐明这是正常的悲伤行为：许多人在经历这样的事件之后都会有一种快要发疯的感觉，这是因为由失落引起的悲伤经验不同于日常的生活经验，我们应该让这些孩子明白这是自然灾害造成的损伤，不应该被它彻底打垮，以免孩子因为过激的认识而产生厌世的行为。

其次，还要允许孩子花时间克服悲伤。悲伤需要时间克服，不论我们与这些儿童接触的频率如何，必须了解自己的介入角色在这段时间的必要性，因为整个过程中的某些时刻对于当事人来说是特别困难的（在失落发生的三个月及一周年时），我们需要了解这些艰难时刻，并且及时与当事人联系。

再次，在抚平孩子心灵创伤的同时，应该逐渐增加对残疾身体的接纳，开始训练机体的残余功能，让孩子在创伤恢复的过程中也尽可能逐渐恢复机体的可能功能。

44. 孩子在地震中失去了父母，我该如何帮助他们？

这次大地震中，不少孩子失去了父母。这些孩子可能会出现不同的反应：

- 不相信家人已经永远离开，坚持他们会再回来
- 身体产生不适的反应：没食欲、呼吸困难、做噩梦等等
- 觉得自己是被过世家人抛弃的小孩，甚至会对他们感到生气
- 觉得亲人死亡是因为自己不乖、自己乱诅咒所造成的
- 模仿过世亲人的行为或特征
- 变得容易紧张
- 担心以后没有人照顾他、疼爱他
- 出现跟以前不一样的举动，例如特别乖、特别顽皮或故做坚强

我们可以通过下面这些方式帮助他们：

• 分享经验：

鼓励孩子说出他灾害当时的体验，或者用间接的方式与孩子讨论亲人死亡的议题，例如先讨论小宠物的死亡、以前亲人过世的心情等等。

• 表达情感：

跟孩子谈谈他失去家人的感觉，可以透过言语、绘画或黏土的方式让孩子表达内心的悲痛、伤心甚至悔恨等等。

• 面对孩子的罪恶感：

有些孩子会认为家人的死亡是自己造成的。我们必须让孩子了解每个人都会犯错，并且他已经表现得很乖了，他不需要为任何人的死亡负责。同时帮助孩子回想和过世亲人的快乐日子，提醒孩子他也曾经让家人感到快乐。

• 让孩子有机会对失去的亲友表达心意：

年纪大一点的孩子可以让他们祭拜亲人或参加亲人的丧礼，并告诉他们丧礼的过程与意义。至于年幼的孩子，若是害怕这对他的冲击太大，至少可以让他给去世的亲人写封信。

• 一起回忆：

和孩子一同回忆过去和家人在一起的情景，提醒孩子“他爱过你，你也爱他”，这些曾一起分享过的美好回忆不会因为对方的逝去而变得没有意义。

• 讨论死亡：

当发现孩子对死亡感到疑惑时，主动和他讨论。越是避免讨论，越会让孩子觉得死亡是一件神秘而又可怕的事。有时候，他会问身边的人：

“你会不会也死掉？”他可能想确定家人是否会继续陪伴他，这时，可以不正面回答他的问题，而是告诉他：“我们当然都希望可以一直生活在一起……”

45. 帮助失去父母的孤儿该注意点什么？

帮助失去父母的孤儿，应该注意避免出现以下情况：

- 不要刻意避免和孩子讨论死亡或当做事情没有发生；
- 不要立即将孩子送走，或强迫他进入新的环境；
- 不要强迫孩子勇敢、坚强；
- 不要对死亡做出不适当的解释，比如“去了很远的地方”或者“睡着了”；
- 不要禁止孩子谈论有关灾难的话题或重述当时的回忆。

46. 眼看到同学遇难，自己也受了伤，这件事情会对他造成什么影响？

孩子亲眼看到同学遇难，自己也受了伤，这可能对他造成的影响是：

- 会造成恐惧感的强化。因为对当时受伤的感知和对当时同学遇难的记忆，会强化他对死亡和不可知事务的恐惧。这具体表现在对楼房等设施的安全性产生怀疑，从而产生焦虑、睡眠质量下降甚至失眠等症状。这对其今后的成长极为不利，一定要在灾后的恢复过程中注意孩子的心理指导；
- 安全感的缺失。灾难突如其来，对孩子安全感的影响巨大；
- 精神恍惚。由于地震的突发性，造成生活情景的急剧变化，前一瞬间还是在教室上课，然后就发生地震，转而自己受伤、同学遇难，巨大的场景变化是孩子暂时无法接受的，甚至怀疑自己是在梦中，不是在真实的生活之中；
- 无能为力的挫折感。由于天灾的不可抗力和孩子在灾难中失去同学的遭遇，会让孩子产生无能为力的挫折感。

47. 最近孩子总是不肯睡觉，怎么办？

由于地震可能造成孩子的生活作息变得不正常，有些孩子变得不爱玩闹或不喜欢动。尽快恢复日常生活的规律，可以让孩子早点产生安全感，例如吃饭和睡觉的时间尽量保持一定，但是可以有点弹性。可能的话，睡觉时可以点亮一盏小灯，若是有需要的话，可以让孩子抱着玩具睡觉，睡觉前父母可以说一些话或是做一些动作（像是摸摸头、抱抱孩子或是亲一亲孩子）来安抚孩子。

当孩子很焦虑的时候，就会非常容易失眠。有的孩子不容易入睡，有的孩子则太容易被吵醒。当孩子很紧张的时候，他们通常会黏着父母，不让父母离开，而入睡则是他非离开父母的时刻。因此，在入睡前，我们可以陪孩子念一段故事书或做一些孩子喜欢的静态活动，当成是一种入睡前必有的仪式。如此，可以让睡眠变成是一种比较放松的经验，孩子的睡眠质量也会得到改善。如果他们实在睡不着或者不想睡，不要处罚孩子，因为这次地震的影响很大，可能需要一段时间才能回到原来规律的生活。

当孩子的失眠状况已经严重影响到白天的作息，并且持续数个礼拜。那么，家长应该带着孩

子到儿童心智门诊求诊，短期的药物治疗常常可以有助于孩子情况的改善。

48. 孩子最近害怕去学校，父母该怎么办呢？

孩子在地震中受到了非常严重的惊吓，此时，他会对外界事物和环境产生强烈的不安全感。尤其害怕去曾经遭受地震灾害的第一现场，例如学校。随之而来的是与之相似的准现场。所以，孩子产生害怕去学校的反应是很正常的。此外，由于灾后的应激，孩子会产生强烈的不安全感，也不愿和亲人分离，不愿参加别的集体活动，比如上学。

这时，对于父母来说，最重要的是让受灾的孩子能安全自在地表达地震后的内心感觉，用心倾听他的心声。父母通过目光的注视与姿势、动作表达出自己会给予孩子足够的安全感和保护。并且愿意倾听孩子的声音，捕捉孩子说话的态度，多与孩子交谈，而且尽量使用开放式的问句，例如“孩子，告诉爸爸你心里关于……”、“宝贝，你可以和妈妈说说看你的想法……”、“孩子觉得对你最困难的是……”

只有建立起足够的安全感之后，父母才可以进一步鼓励孩子走出家门，参加必要的集体活

动，并且逐渐恢复以前的生活。在整个过程中，要注意对孩子的鼓励和引导，告诉他在学校里能够获得更多的关心、快乐，足够的知识以及同学们的友谊。

49. 我的孩子很想去帮助其他人，他能做什么事情呢？

面对地震的巨大灾难，孩子是最容易受到心理冲击并产生心理伤害的弱小群体。地震对孩子的心理影响会有不同的表现方式，有些孩子会变得极度依赖家长，恐惧黑暗和孤独，有些孩子则会渴望多和其他人交流，很想去帮助同样遭受地震灾难的同伴。任何一种反应方式都表达了孩子在发生地震后的心理需要，能够缓解地震带来的心理紧张和挫折。这个时候，家长不能过于限制孩子，在保证安全的情况下，鼓励孩子用自己的方式帮助自己，帮助他人。

家长可以让孩子从以下几个方面帮助其他家里有难处的孩子。

- 科学的问题处理方法。教育孩子必要的地震安全知识，让他们知道遇到什么样的情况时用什么方法保护自己，并和同伴交流和学习这种知识。

- 表达自己，倾听他人。孩子需要一个安全包容的机会让他们表达自己内心的感受，和同伴在一起时，他们更愿意讨论和交流。
- 正常的作息时间和饮食规律。孩子在灾后往往会产生作息和饮食规律的紊乱，同伴的相互支持会让他们更快地恢复到正常的生活方式。
- 孩子可以从朋友身上得到支持，减少不安全感，也可以互相学习如何处理问题、度过难关。尤其当家长不能在身边或者不能提供足够帮助的时候，孩子更需要从老师、同学那里得到支持。同时，帮助他人可以帮助孩子缓解自己的焦虑和恐惧。

50. 我该如何向孩子解释亲人的去世？

很多孩子在地震中失去了亲人，或者听到成人谈论死亡，他们一定要刨根寻底地搞明白这到底是怎么一回事。面对这些追问，家长应该如何向孩子解释“死亡”，要不要说明真相，以及如何说明？

研究表明孩子对“死亡”的认知可以分为三个时期：

- 第一阶段是3~5岁阶段，此时期的孩子认为“死亡”就好像睡觉或去很遥远的地方玩一样。死去者只不过是暂时地离开，并没有完全消失。死去就如同睡觉一样，是生命的中断而不是结束，死去的人可以再回转过来。
- 第二个阶段大约是在5~9岁阶段，这阶段的孩子已经了解死亡的真正意义，死亡意味着生命的结束。但他们可能不知道这是会发生在每一个人身上，尤其是自己身上的事情。有时因为别人的死亡，他们会心生恐惧和不安，尤其是在亲人死亡之后。
- 第三阶段是在9~12岁阶段，这时期的孩子已经知道死是人一生不可避免的，在每一个人身上都会发生，其中自然包括自己有一天也会死亡的事实。他们已经开始不再把死亡看成是一种外在力量，而看成是一种生命固有的必然现象。人都会慢慢地变老、生病最后走向死亡。

因为死亡问题对孩子的心理和性格发展都有非常大的影响，所以父母在处理这种问题时，必须谨慎小心。不要刻意去避免谈到死亡的问题，更不要压抑孩子哀伤的心理，让孩子自然表现出沮丧、气愤、流泪、内疚、反抗等情绪。也不要禁止孩子对死亡产生的怀疑、流泪、发问，以及

孩子对此提出的不同意见和疑问，父母尊重孩子对死、生意义的不同见解，不要给予孩子种种对待死亡的错误印象，或用类似童话的那种半真半假的说法去解释死亡。

51. 向孩子解释亲人遇难有哪些禁忌？

尽量不要用这样的方法解释“死亡”：

- 把“死亡”捏造成一个美丽的童话故事。这不是一种健康的手法，会让孩子在往后难以面对人生的真实一面。
- 用“去很远很远的地方旅行了”来替代“死亡”的说法。这种方法可以让孩子消除失去亲人或宠物的不安和伤心。但或许时间一久孩子就会对死者“怎么去那么久”而产生抱怨，或认为他们不跟自己说声“再见”就走而怀恨在心。
- 把死比喻成“睡觉”。在这样的描述中很容易混淆死亡和睡觉这两个事件，关于这一点，父母应该特别注意，否则孩子可能会害怕睡眠，甚至恐惧会一睡不起，所以要帮助孩子理清死亡与睡眠的差别。

比较好的方法是自然而亲切地给孩子讲述事实的真相。在对孩子进行说明时，可以用植物来

做比喻，花草通常会在春天、夏天的时候生长，到了秋冬时却会一一凋谢，所有的生命也是一样，会有生长、茂盛和死亡等时期。同时应尽量避免使用可怕、恐怖的语句和神情，用温和的语调、简单的词语潜移默化地引导孩子形成一种对于“死亡”的理智且平和的态度。

52. 对于年幼的孩子提出的“我要回家”的要求，应如何加以回答？

地震之后，很多住宅被破坏，家长和孩子不得不进入临时安置点居住。对于孩子来说，这种变化可能很难适应，孩子可能会一再地问现在家里怎么了？其他家人怎么了？为什么会地震？这时候要有耐心，尽量诚实地回答。

在有些情况下，孩子的变化并不是因为地震本身，环境的改变，周围成人的情绪变化对于孩子的影响可能更大。有许多孩子产生强烈的灾后反应并非因为地震本身，而是因为父母吵架，当父母自己的情绪得到纾解，孩子也就好多了。建议父母先照顾自己的情绪，孩子在此过程中，也将学会你处理自己情绪的方式，这才是最有效果也最自然的学习的身教方式。

很多孩子的紧张是由于感到自己对环境失去

了控制感，这让他们觉得不安全。有两个方法可以帮助孩子重新得回控制感。一是每天晚上孩子入睡时，陪伴他一段时间，让孩子决定是要你念故事给他听，还是他讲故事给你听。二是和孩子一起布置一个属于他的空间，这不仅可以减轻他在不熟悉的环境里的陌生感，产生归属感，也可以让他感到自己是家庭的重要一员，负有责任，提高孩子的自信心。

53. 我该如何与年幼的孩子讨论地震这件事？

在地震灾害之后，或多或少每个人的心理和生活都会受到影响。孩子的心理恢复较成年人更为困难，因为年龄较小的缘故，孩子并不能了解几十秒摇动后发生的地震灾难是怎么造成的，他们只能用自己很局限的知识框架去解释面临的灾难。对现实状况的困惑和无法掌控的感觉会增加孩子的恐惧。孩子有强烈的好奇心和求知欲，为了了解事情的真相，可能会不停地重复同样的问题。这时，家长要耐心地回答每一次的疑问，才不会造成孩子心中的阴影。若孩子被噩梦所困扰或行为不同以往，家长要鼓励孩子讨论事件发生的过程，并试着让孩子表达他们的挫折、困扰、害怕和悲伤等情绪，向他们保证你会陪伴在他们

身边。在给予孩子充分的安全感、爱和关注的基础上，告诉孩子事情的真相，而不要用隐瞒、欺骗的方式。告诉孩子灾难不是老天爷的惩罚，灾难也不是任何人造成的。帮助孩子充分地了解地震和做好准备。可教导孩子简单的避震安全知识，让他们知道地震是一种自然现象，最重要的是如何避震和保护自己。

面对孩子的提问要注意以下几个原则：

- 允许孩子提出问题
- 敢于承认有些事情你回答不了
- 根据孩子的接受水平来回答问题
- 和孩子讨论一些应急计划
- 和孩子讨论他们的恐惧，以及看似无关的话题
- 限制孩子看到或者听到有关灾情的报道
- 告诉孩子没有什么情绪是不好的，在这样的事情面前，很多反应都是很正常的
- 不要因为所发生的事情怪罪自己
- 让孩子谈谈灾难中出现的好事情，比如相互救助、家庭重聚等等

54. 孩子什么时候需要专业的心理辅导？

有些孩子虽然目前看来很好，却可能在数周或数月之后表现出灾后的心理反应。一般而言，孩子的情绪反应并不会持续很久，若孩子持续出现这些反应超过三个月甚至半年，则需要专业的心理援助和心理咨询。

0~2.5岁的婴幼儿：

- 睡眠与如厕时间的错乱
- 对巨大或不寻常的声音、震动有惊吓反应，过度警觉
- 僵直（身体突然不能动）
- 急躁，无缘由地哭泣
- 丧失已习得的语言与动作能力
- 退缩、害怕分开，黏着家长
- 对造成灾难相关的事情（如影像或身体感受）有逃避或警觉反应

2.5~6岁学前幼儿、6~11岁学龄儿童：

- 重复叙述创伤的经验
- 明显的焦虑与害怕
- 对灾难后特定事件的害怕

- 害怕灾难再度发生
- 不想要的视觉影像与创伤记忆挥之不去
- 在学校不易专心学习，成绩下降
- 日常的行为退化到更年幼时期的表现
- 特别退缩、静默不语，或特别难管、不听话
- 对原来喜欢的活动失去兴趣
- 睡眠失调：做噩梦、梦游、不易入睡
- 抱怨身体疼痛，或查无原因的病痛
- 对灾难周年纪念日或节日哀悼的烦乱反应

55. 我的孩子总问我为什么会发生地震，是不是有人做错了什么，我该怎么跟他解释？

有些孩子觉得地震是自己的错，感到很自责；有些孩子则责怪大人没有好好保护他们，较小的孩子可能会以为是自己不乖、做错事或是想不好的事情所以才会地震，家人才会受伤或死掉。这时候大人可以告诉他们这不是他们的错，而且大家已经在想办法让生活恢复正常，抱怨对事情并不会有帮助。孩子可能不会很快接受这些说法，需要大人耐心地重复保证。

其实这两种反应能够都是源于孩子的焦虑恐

惧。灾后，孩子们最恐惧的是：

- 灾难事故会再次发生
- 他们周围的亲人朋友会死去或者受伤
- 他们会被独自留下或被迫与家人分离

针对这些孩子的担心，家长应该澄清孩子们对于危险的误解。对于应灾计划的讨论会提升孩子的安全感。孩子们对于信息的需求量和使用量是各有不同的。如果孩子无法表述他们的想法和感觉，那家长可以让他们通过绘画或者说故事的方式来帮助他们讲述灾难的经历。

关于灾难的新闻报道会造成孩子的惊吓、混乱和焦虑。对于造成重大财产生命损失的灾难，这一点尤为显著。特别对于年幼的孩子，不断重复看到灾难的画面会让他们相信这种灾难正在一再发生。家人应该鼓励孩子们多多交流，如果在看电视新闻或上网时，孩子们看到关于灾难的报道或图片，家长应该给予适当的解释。

56. 我担心学生会拒绝我的帮助，我该怎么办？

当你在学校面对学生，试图帮助学生走出大地震所带来的阴影与伤痛的过程中，很可能遭遇以下许多挫折：

- 觉得自己还可以为学生做得更多，因而产生挫折感与罪恶感；
- 为学生的遭遇感到十分悲伤，甚至由学生的反应与行为，回想到自己本身的情形，进而严重影响个人情绪；
- 原来怀抱满腔热情想帮助学生，却因为学生拒绝谈论灾后创伤或拒绝关心而感到十分挫折。

当发生上述情形时，你能为自己做些什么：

- 肯定自己有这些心理反应，如罪恶感、悲伤、忧郁等，都是正常的；
- 可以与其他教师讨论，相互支持、鼓励；
- 对学生多些包容。学生面临如此重大的压力与伤害时，可能出现一些异常行为，例如很黏老师，愤怒攻击其他学生，或出现一些幼儿时期才会有的行为；
- 确认孩子的需要，再提供可能的协助。

自助而后助人，使你更有心力帮助学生安心就学，如此不仅能帮助学生度过心理困顿时期，也能减轻学生父母的负担，不需花费更多力气安顿孩子的身心，而投注更多的心力于家园的重建。

57. 小学教师在灾后辅导学生应该怎么做？

学生在经历过这次灾难之后，普遍出现的身心症状包括焦虑、恐慌、畏惧夜晚、不明原因的生理问题、不爱上学、上课不易专心、情绪和行为反应不稳定，并且容易失控等，因此，许多学生在这段期间会有暂时性的成绩下降现象。这时，作为教师的你，应该能了解面对灾难的这些正常反应，在日常的教学中若能利用每周固定的时间，对学生进行心理卫生教育或团体辅导，将可有效地纾解学生在此阶段所感受到的身心压力。

儿童对他们身边赖以维生的安全世界的遭受破坏，会显得特别敏感，反应也极脆弱，他们通常无法有效的以言语来表达自身的需求，而期待身边亲近的大人能给予积极和适当的安慰。你应通过不断地向学生保证，重建学生的安全感与自我效能感。

- 给他们提供足够的玩具、道具，鼓励他们以玩耍的方式重建在灾难中的经验与观察，灾区的教师则可以就地取材，随处可见的石头、沙子、玩偶都可用于替代；
- 多给孩子身体的拥抱与接触，或提供需相互碰触的团体游戏，如伦敦铁桥、大笼球等；

- 让孩子画出自己的经历，最好有一张大的墙报纸，让孩子集体在纸面上尽情表达他的感受，鼓励孩子画出具体的东西，之后再团体分享；
- 此时孩子的胃口可能并不那么好，建议以多餐的方式补充他们在生理与情绪上的消耗；
- 用一些不具威胁性或低威胁性的活动来鼓励他们玩保护自己的游戏，如“假如怕狗狗的小英碰到一只狗狗，她要怎么办？”“假如家里突然停电了，要怎么办？”
- 告诉家长，在孩子睡前要多安排一些睡前活动，以建立更高的安全感。

58. 中学老师在灾后辅导学生应该怎么做？

这个阶段的学生大都以能充分表达他们的经验与反应，他们往往最关心的是别人的看法，同时也认为自己已经是个小大人，因此，我们建议可安排以下的活动：

- 同学间的团体讨论，让学生有机会抒发与合理化他们感受到的强烈情绪，在此过程中，教师可能需要不断向他们保证，他们所感受到的强烈情绪甚至是“疯狂想法”在这一灾难中都是正常的；

- 让班上同学分为几个小团体，让他们谈谈救灾防治的工作，甚至是家园重建的工作，这可协助青少年建立安全感或对灾难的支配感，也可让他们建立社会参与的成就感；
- 设定专题讨论，如小区重建、家庭重建、防疫等主题，让学生能先有系统的搜集数据后，加以报告与讨论；
- 对地震的正确认识，依据科学来了解与认识大自然现象，避免听信坊间的不实传说，以建立科学家实事求是的态度；
- 认识“创伤后的心理重建”的意义与价值，这需要通过学校里具有这方面专业知识的教师，进行专题演讲，或阅读专业的心理学文章，进行讨论；
- 艺术活动的表达，可以鼓励学生从事绘画、音乐、话剧等活动，将这次的灾难经验转化为具创造力的方向。

59. 残疾人在地震之后会有哪些特殊需求？如何帮助他们？

患有身体残疾、精神疾病或者智力迟钝的人会出现明显不同的需求，这三类人群在灾难发

生时会存在非常高的风险。因为这些人群平时所接受的正常的看护或者辅助，还有他们自己已经形成比较稳定的机能状态都会被灾难所打乱。例如，药物的供给、设备的援助，比如轮椅、熟悉的照顾者和有效的治疗程序都会变得很难获得。这都会造成直接的影响，增加焦虑和应激。而应激又可能使之前的精神疾病恶化。可能还会需要特定的住所或者饮食。

那些患精神疾病或者智力发育延后的人可能只有较少的、基本没有适应性的高级智能，也基本上不会自我求救。而且相对于大家正在遭受的这种重大灾难来说，残疾人所承受的那些痛苦似乎不再那么值得一提。他们的残疾可能成为他们应对灾难时的障碍。伤残人士特别容易被忽视、孤立，更容易成为受害者。由于缺乏足够的健康看护，他们在灾难后很容易出现营养不良和发生传染性疾病（比如在避难场所）。基于残疾人的特殊性，应该从机构、家庭与心理帮助者几个层面给予残疾人更多的理解与关爱。

- 作为政府或援助机构来说，应考虑到残疾人的现实需要，给予残疾人更多的关心与支持；
- 正视残疾人的孤独感。不要孤立残疾人，在灾后，其家人应该给予残疾人很多陪伴，让他们

感受到家庭的温暖，这将有助于残疾人的心理康复；

- 很多残疾人由于存在躯体的疾患，感觉自己成了别人的累赘，因此普遍存在的自卑感。灾难过后，家人与心理援助者尤其要开发残疾人的内部力量，应该鼓励他们从事一些力所能及的事情，让他们感受到自己不是一个废人，这样能够大大地增强他们的自我价值感。

60. 老年人在地震之后会有哪些特殊的心理反应？该如何帮助他们？

老年人在灾难后的反应不尽相同。在一些灾难中，他们表现得并不比年轻人脆弱。而另一些时候则表现得更容易受到伤害。尽管先前的调查研究有些矛盾之处，但是总的来说老年人在从灾难中恢复的时候更容易产生不良的情绪反应。他们可能独自生活，缺少帮助和其他资源。老年人的沮丧和其他类型的悲伤情绪很容易被忽略，部分原因是因为他们可能呈现的症状类型与年轻人不完全相同。例如，方向知觉丧失、记忆遗忘和注意力难以集中都可能是老年人情绪低落的一种表现。老年人也同样更容易被牺牲，当家庭和社区面临较大的压力时，老年人的特定需求往往不

会被优先考虑。有些老年人在灾难中失去了全部的生活，包括他们的孩子、家园等等，但是他们已经垂暮，没有足够长的时间来使心情恢复。这些老年人或许更类似于身体残疾的人们。

对于灾后老年人情绪低落，并且容易波动的特征，可以利用以下方法来帮助他们：

- 帮助老人协调多方可以利用的资源，在灾难过后，亲友的陪伴能给老年人的心理带来温暖，让老人感觉到老有所养，减轻他对未来生活压力的担忧。对于那些因为灾难失去亲人的老年人来说，政府与相关机构应该给他们提供相应的物质生活保障，以增进其安全感；
- 丰富生活内容，寻找精神上的寄托。克服不良情绪，有意识地充实生活内容，并结识一些老年和中青年朋友，生活在群体的友爱之中；心理学家认为老人们“足不出户，闭门思变”是造成情绪波动的主要因素，所以，第一步要做的，就是组织老人们参加群体活动；
- 笑一笑，十年少。笑具有三种基本作用：获得快乐、克服焦虑和加强群体关系。可以让老年人定时看一本幽默小说、连环漫画，或看一出喜剧电影；

- 鼓励老有所为，坚持力所能及的体力活动，既可以延缓大脑的衰老，又可延缓机体的衰退，同时还可以增加老年人的自我效能感，从而减少负面情绪的滋生。

61. 女性有哪些特殊的需要，如何帮助灾区的女性？

灾后女性的需求与灾难发生前女性在社会上的角色、经历和身份地位有关。同时，需要强调的是，并不是所有的女性都有相同的需求。不同种族、年龄、社会阶层、婚姻状况、个性特征和过往的受伤情况都会影响她们的需求。年龄较大或者伤残的女性可能还承受着额外的负担。同时，这次的灾难受害者中，很多女性都来自相对贫困的地区，她们的文化水平相对较低，不识字或者不会说普通话。在灾难预防、示警和应对等社会团体中，女性成员的数量往往较少。因此，在应对灾难的时候，做出许多决策的时候，她们的需求可能得不到重视、充分评估或者响应。考虑到女性的特殊情况，应该从更加现实的角度来帮助女性。

- 协助不识字的女性处理灾后的一些具体事务，如填写表格、申领救济金等；

- 来自农村地区的女性，由于不会说普通话、性格内敛等原因，一般不会主动表达自己的需要与感受，这时候就需要心理工作者主动与她们接触，分享她们内心的感受与体验；
- 女性的正式和非正式的组织 and 互助网络，不论对于个体的女性还是整体的灾难应急反应，都可以成为一种力量的来源。那些在家工作的家庭妇女可能相对显得孤立。因此，在有必要的时候，应该协助女性加入到这些互助组织和网络中；
- 鼓励女性开发自己内部的力量，与男性一起加入到灾后的重建工作中。这样不仅有利于女性自身的成长，也有利于其家庭的复原。

62. 受灾者落下终身残疾，产生轻生的想法，该如何处理？

灾难性事件的幸存者，身体很多都受到了不同程度的伤害，有些甚至会导致终身残疾。特别是度过了充斥着幸免于难的乐观主义的“蜜月期”之后，人们将更多地看到生活中实际的困难，相比其他健全的幸存者，伤残者重建家园恢复正常生活将面临更多的挑战，甚至后半生的生活轨迹将会完全转变。这个时候很容易产生强

烈的不稳定情绪，甚至有“还不如当时死了算了”、“留下自己废人一个，同样没法活”的轻生的想法。

这些由于灾难致残的幸存者，除了承担失去家园的物质损失，失去亲人朋友的精神打击，还比其他幸存者体会到更多的苦难。他们的无助感、不安全感更强，会表现出更多的自卑感和过于敏感。对这些幸存者，我们要付出更多的援助和关注：

- 陪伴与倾听仍然是最好的支持。让他们感受到自己不是一个人面对所有的困难，而是可以得到很多来自家人和朋友的关爱；
- 鼓励他们诉说自己内心的感受，自己的担忧、恐慌。避免说“别想了”、“你别难过”等阻止他正面感受自己的状态，宣泄自己的情绪的话语。也尽量避免“你一定会好起来的”、“一切都会过去的”等空洞无物的话；
- 理解他们可能出现的暴怒情绪和暴力行为，根据情况选择是否给予一定的私人空间；
- 多与他谈论灾难中好的事情，比如家人团聚，治疗效果较好，恢复较快等等，帮助其建立生活的信心和勇气；

- 引导他多与同样受伤致残但是坚强生活的人交流沟通，共同的经历会有比较共通的体验；
- 帮助他树立新生活的希望，建立新的期待；
- 帮助他看到自己仍然有可以独自完成的工作，鼓励他发掘没有发现的特长。

63. 我的朋友失去了亲人，却不能接受这一事实，我该如何帮助他？

灾难过后，人们开始由极端的惊慌、恐惧，逐渐过渡到恢复期。在恢复期，人们的心理变化发展一般要经历五个阶段，即“否认—愤怒—讨价还价—抑郁—接纳”。失去亲人却不愿接受这一事实，否认这一事实，这是一种典型的自我保护机制。

- 不能接受这一事实，可能表现在不能直面灾难，不相信灾难已经发生，不相信顷刻间家园已经化为废墟，亲人已经离去。典型的表现就是不愿意离开灾难现场，不能和遇难的家人做分别；
- 不能接受这一事实的另一种表现就是愤怒。面临灾难，尤其是自然灾害时，人们的愤怒情绪很容易被触动。因为身心经历巨大创伤的时

候，我们的焦虑和能量无处释放，而愤怒是最直接、最简单的自我防御情绪。所以，这个时期很多人都表现出不同程度的愤怒情绪，来代替内心的痛苦和难以表达的创伤。

在这个时候我们一方面要理解他们无法接受“瞬间破灭”的正常心理反应，另一方面要引导他们参与到告别仪式中来，和家园告别，和亲人告别，在内心有一个明确的“结束仪式”，以便顺利渡过否认阶段。

当他们情绪非常激动的时候，我们应该尽量包容他们正常的情绪发泄，比如痛哭、怨天尤人、摔东西等等，只要不会对自己和周围的人造成伤害，可以让他们适当地去发泄内心的愤怒，而且对于一些性格比较内向，无法发泄愤怒情绪的人，我们还要引导他们以适当的方式把内心的愤怒和压抑发泄出来。不要试图用批评或责骂来帮助他们坚强，使他们了解抚平伤痛是需要时间、鼓励和关心的。

64. 有的人失去了亲人也不感到悲伤。为什么？

遇到重大灾难性事件时，当应激刺激过于强烈，难以承受的时候，会产生创伤后应激反应。在这种反应的急性期会出现分离反应，主要表现

为麻木、脱离、或没有情感反应的主观感觉，对周围的感觉和觉察能力有所降低，出现发呆、迷茫等表现，甚至亲人亡故也不感到悲伤。甚至会出现方位感丧失，性格变化，不能回忆灾难发生时的重要方面等等。

这种失去了亲人也不感到悲伤的情绪，其实是一种回避反应，表现为不能直面灾难，是对现实的一种否定，表示拒绝接受这一事实。需要强调的是，以上这些反应都是正常的。情感的淡漠麻木，没有正常的情绪反应，这些都是一种自我保护机制。大部分反应随着时间的推移，都会渐渐减弱，一般在一个月以后，我们就可以重新回到正常的生活。像哀伤、思念这样的情绪可能会持续得更久，伴随我们几个月甚至几年，但不会对生活造成太多影响。我们要学会带着我们的哀伤继续生活。

65. 幸存者的亲友下落不明，该如何稳定他们的情绪？

灾难发生，自己死里逃生却发现亲友下落不明，所有这些都会造成恐慌，担心，焦虑等等情绪状态。这时候，幸存者没有足够的社会支持，独自去面对灾后所有的冲击，这种孤独感、无助

感、被抛弃感会加重这种应激反应，如果幸存者本身受伤，情况可能更复杂。他们一方面急切希望得到亲友平安脱险的准确消息，另一方面害怕会听到噩耗，心情在这种高峰低谷间迅速转变。这个时候幸存者可能变得容易激惹冲动，对许多信息非常敏感，很容易做出一些不理智的行为。如果不能很好地稳定幸存者的情绪，很有可能会影响幸存者救治工作的顺利进行。

稳定他们的情绪成为对他们进行心理援助的首要任务，我们可以通过以下措施达到这个目的：

- 告诉他现在是安全的，他所处的地方和能够得到的帮助。告诉他现在有很多人可以帮助他；
- 了解他的需求，倾听他的诉说，鼓励他的情绪表达和疏解；
- 如果经过评估安全后，他可以恢复工作或者参加一些有组织的救援工作，如果他的心理状况不是很好或者受伤，则应尽快安排心理援助或入院治疗；
- 尽量恢复正常的作息，抓紧时间休息，按时饮食起居；
- 提供幸存者家人的信息，并帮助与家人联系；

- 提供避难所和支持中心的信息，准确的死亡者和幸存者的数字和名单；
- 正确利用媒体的力量，提供积极、有利于增强幸存者生活信心的信息。

66. 我的朋友是她家中唯一生还的人，我要怎么帮她？

丧失亲人之后，通常都会经历如下四个心理反应过程：

- **休克期：**可能会出现情感麻木，否认丧失亲人的事实；
- **埋怨：**有些人会自责，后悔自己没有救出亲人，有些人会愤怒，对灾难造成的亲人丧失感到非常生气；
- **抑郁期：**有些人会出现情绪低落，不愿意见人，特别是丧失了孩子的家长特别不愿意看到与自己孩子同龄的儿童；有些人什么都不想干，对什么都没有兴趣，夜间做噩梦，失眠等；
- **恢复期：**不再做噩梦，开始适应新生活。

作为家中唯一的幸存者，不但失去了家园，甚至丧失了最有力的家庭支持，这个时候其他社

会支持就变得非常重要，作为朋友我们可以这样帮助她：

- 在得到噩耗早期，幸存者采用惊愕麻木或否认的方式保护自己免于遭受太过强烈的情绪冲击时，你应尽量采取非语言支持，无声陪伴，全心关注是最大的支持。
- 当幸存者开始尝试表达自己哀伤、自责、愤怒等情绪时，无条件倾听，请她谈论表达她的感受，如果不要阻止她哭泣，鼓励这种情绪的宣泄，可以采取倾诉或者写日记等利于情感表达的方式。
- 鼓励她多与朋友同学相处交流，重新建立安全感。
- 引导她尽快恢复日常的生活状态，保证睡眠和休息，保证基本饮食。
- 寻找新的生活目标，点燃新的生活希望。

对于幸存者而言，出现哀伤、自责、愤怒等的心理反应是正常的。若如上反应持续时间超过半年或者过于强烈，影响到他们的社会功能，则应寻求专业人员的帮助。

67. 我想帮助遇难者家属，该注意哪些事情呢？

从某种意义上说，幸存者的命虽然保住了，但在心灵上受到的伤害，却久久难以痊愈。灾难性事件发生，产生许多破碎的家庭，对于遇难者的家属来说，由于亲人的突然离去，他们每天沉浸在对丧亡者的思念中，甚至很容易冲淡自己获救的喜悦。因为这些遇难者家属承担的不光是丧亡，还有亲友之间突然分离的痛苦，甚至还有血肉横飞的惨烈场面等等。特别是送走黑发人的白发人，失去年幼子女的青年夫妻，成为孤儿的未成年儿童，他们承担的痛苦和压力极其沉重。

要帮助他们，首先要了解他们的想法和感受。遇难者家属可能会有这样的想法：

- 恨自己没有能力救出家人
- 希望死的人是自己而不是亲人
- 觉得对不起家人
- 觉得上天怎么可以对我这么不公平
- 不断的期待奇迹出现，却又一再失望

这个时候我们帮助这些遇难者家属，给予他们心理支持的时候应注意以下事项：

- 遇难者家属在得到噩耗早期采用惊愕麻木或否

认的方式保护自己免于遭受太过强烈的情绪冲击时，去探究他的感觉将会导致反效果。这时候非言语的支持非常重要，陪伴他，给他倒杯水，在他哭泣的时候在旁边倾听，不需要说很多话。

- 在遇难者家属开始可以处理自己当时感受的时候，最大的帮助就是陪伴和倾听，而且要表达对他这种情感的理解。
- 保障他的安全，他可能会有轻生的言论，不要害怕或者逃避与他谈论自杀，可以询问他是否真的要自杀。

如果他表现得比较活跃，可以交谈，开始给你描述一些他内心创伤的感觉和回忆，这时候不要抑制他的情绪，而是促进他的表达，帮助者最重要的方法是倾听，同时给他心理上的支持。

68. 对于亲眼目睹自己家人遇难的人，如何抚平其心灵创伤？

地震中幸存的当事人亲历亲人的故去，可能会将家人的死因归咎于自己，进而产生强烈的罪恶感。突如其来的创伤事件，并且对自身身体失去控制，有时会引导着他们以不同的方式来体验

自己，以及周遭的环境。他们的内在感受可能是五味杂陈的或是心理上的麻木感，这些感觉充斥着他们的心灵，他们会觉得自己身处在恍惚的情境中，而无法觉察到自己身在何处或是不清楚在自己的周遭到底发生了什么事，四周的环境对他们来说，似乎如梦境一般毫无真实感。有些人则会有解离性的反应：觉得自己从自己的身体抽离出来，望着自己的身体或是倾听到自己内在思考的声音；另一类人则会觉得自己已不再是一个完整的人，像是自动化的机器人一般。在经历过灾难事件之后，个体可能会无法忆起他们过去所居住的地方、当时发生了什么事情、自己的内在感受，以及灾难发生时的经历和反应。

每一个生还者都会带着“如果当时……”的遗憾，并且常会问到“我为什么没有救到他”、“如果我当时跟他一起就好了”、“我为什么在最后相聚的时刻没有做某些不一样的事情”……这些都是正常的反应。

- 请记住，没有人能够预测未来或重新创造已消逝的人、事、物。每一个成人我们都知道我们是无法改变已发生的事件，而儿童通常会认为他们的想法与行为是导致灾难发生的主因，不论这种想法有多么不合理。遭受创伤性压力的成员

通常会退回到儿童时期的模式，这就是罪恶感的来源。

- 聚焦到对亲友死亡的悲伤或是因地震而来的失落感受。
- 协助他们述说其经验，以表达和体验情绪。
- 协助他们讨论并接受亲友死亡/无力对抗灾难的事实。
- 协助他们整理因无法救助家人或无力对抗灾难的罪恶感和内疚感。
- 运用认知疗法帮助当事人找出不合理的信念。
- 帮助当事人修正不切实际的信念、假设和自动化的思考，因为这些都会影响他们的情绪，干扰生活功能。
- 采取实际的想法和行动来平衡情绪。

69. 我在为灾区人民提供心理支持时，他们却不冷不热，我该怎么办？

大部分民众并不认为自己在灾难后需要心理卫生服务，也没有对外寻求这类协助，况且也没有人愿意将伤口暴露在陌生人面前，因此，心理卫生工作人员必须主动发掘这些受到灾难影响的

幸存者，并且在他们生活、工作的地方（如避难所）与他们互动。

- **观察。**心理卫生工作人员在临时安置点走动时，可以通过肢体语言、眼神、与其他人的交流等来挖掘谁有可能需要帮助；
- **主动接触。**在受难者不愿意诉说的情况下，心理工作者可以采取主动接触的方式，给他们提供一些事务性的帮助，如帮其领取派发物品等，以获得灾难的受害者更多的相关信息，降低他们的防御机制，并可以进一步评估他们现实的心理状况；不过要切记：在灾难初期反应阶段的人，可能尚未准备好谈论他们的感受。对于那些刺探他们尚未准备好去经验的感受的问题，他们会觉得不舒服或者是被激怒。
- **提供慰问。**在面对与灾难有关的压倒性哀伤时，表示慰问是一种自然且有意义的沟通形式。大部分参与救灾的心理卫生工作人员报告说，他们在救灾时使用身体接触的频率比在平常的实务工作里更多。一个拥抱、拍拍肩膀、提供一杯热饮料、或者协助组装简易便床等动作，在似乎无话可说之时，可以填补其间的空隙。心理卫生工作人员不需要害怕自己简短且合适的情绪流露。分享时流下的眼泪经常

被幸存者看做是同理与关怀的有意义的传达。不过，工作人员必须觉察到自己在面对压倒性的毁灭与失落时那种无能为力的感受。对于想要提供慰问的意图必须小心谨慎其反映出的意义，工作人员自己的情绪反应不应超出对幸存者真正有帮助的范围。

70. 面对一直哭个不停，情绪激动的受灾者，我该如何帮助他？

当一个人陷入极端的哀伤时，难过、哭泣是不可避免的，也不应该去压抑，这种心理能量一直在积攒，哭泣或其他方式的宣泄是释放心理能量，获得身体和心灵平衡的一种有效途径。所以当哀恸者因为失去亲人而陷入哀号不已的悲伤情绪时，或者哀恸者正在伤心难过地述说着关于死去的家人的种种回忆，或者正在哭诉灾难发生时家人来不及逃生的经历，或是在陈述自己无法让家人免于死亡的遗憾与歉疚感时，你应陪伴着他们，不要因为怕让哀恸者过度难过，或是为了让他们不再伤心哭泣，而告诉他们：“不要哭了”、“不要难过了”。其实，这时候同理的去聆听哀恸者述说他们伤心欲绝的心情、难过痛苦的回忆，或是内心的遗憾与歉疚感等等，是协助

哀恸者走过悲恸过程的重要开始。

- 哭泣或者思念都是遭遇灾难变故后必然出现的悲伤与失落的行为反应，告知其未来可能经历的悲伤或失落历程。
- 鼓励受灾者发泄情绪，不要劝他“别想了，别哭了”，应该让他进行适当的积极的情绪发泄。
- 记住这个态度：哀伤者有他们自己悲伤的方式，他们没有必要为了你而改变或修饰哀伤的方式，让他们觉得你只是想听听他们的失落、他们所爱的人的故事、他们的感受。
- 放下自己固着的思想，放开胸襟、借给他们你的肩膀，提供他们宣泄情绪的机会。
- 记住自己能力有限，不能暂时缓解其悲伤的情绪也是正常的，不要有超人的期待，否则徒增自己的心理负担。
- 心理救援人员在安慰支持哀恸者时的最主要的原则是：尝试去了解、去接触哀恸者此时的心境，并给予同理心的陪伴、关怀、回应与照顾。可以陪着他默默地哭泣，陪着他对老天的残酷无情表达愤怒和抗议，陪着他去谈论内心的哀伤与遗憾等感受，陪着他诉说内心的自责

与对死者的歉疚感，或给予他真诚的拥抱安慰等等，也可能是默默陪在一旁，递上一杯水、一包纸巾，静静地给哀恸者独处的时间。

71. 对于那些遭受心理冲击的救援者，该如何给他们提供支持？

救援者通常由外地前往陌生的灾区工作，灾区的物资条件艰苦拮据，工具器材短缺；救援者与其他救援者通常不认识，因事出突然默契不够，却又必须紧密合作；灾难现场混乱、任务紧迫，又有许多无法预知的状况与潜藏的危险；对救援者效率、纪律与机动性的高度要求，凡此种均使得救援者必须在高压下工作。不只是灾民受到心理创伤，救援者也会受到不同程序的伤害，例如：在面对整排尸体、尸块、尸臭时；在搬运尸体、听到痛苦哀嚎声、看到倒塌的房子和断壁残垣等令人震撼的现象时出现的负面的情绪反应。

当个体遭受急性压力障碍的困扰时，他们会发展出许多类型的焦虑症状，如入睡困难、易怒、精神无法集中、精神高度警觉、肢体无力感、无意中的声响造成惊慌时的强烈生理心理反应等。此外，他们也会觉得重新参与过去觉得令

人愉快的活动是困难的，同时对于自己继续参与这类的活动也会产生罪恶感，因而对人生感到无望与绝望。

- 通过同质性团体治疗的模式，协助救援者学习更多与他们的问题有关的知识，进而对自己的心理行为反应规律有预见性的正确认识，从而使他们勇敢地面对情绪问题，也可以减少由不确定而带来的焦虑。
- 鼓励救援者去诉说、讨论、分担、分享在灾难高压下工作时所发生的事件，让救援者的情绪感受得到恰当途径的宣泄、述说与疏导，并期盼能将此经验以正向及健康的方式，整合到救援者的生活中。
- 协助救援者述说救难过程经验：发生了什么事？什么是你记忆最深的？最难处理的？最困扰的？
- 协助救援者表达事件发生时的情绪、感受、认知和想法。
- 协助救援者觉察自己身体上的各种反应，如身体疲乏、头痛恶心、肌肉酸痛、肩膀僵硬等，教导其做肌肉放松训练和适当的运动。
- 协助救援者整理在救灾工作中觉得有意义的，

值得骄傲的事件，或在救灾过程中学到什么，得到什么启示，然后回归到日常的生活，将这些体验和感受与日常生活整合在一起。

- 以仪式进行总结，用象征性的方式来表达身心灵的整合。用来表达象征意义的事物最好是一个具体的、看得见、摸得着、不需太多诠释就能了解其象征意义的东西，用其表达领悟和经验。如蜡烛象征救助者的爱心，手拉手象征彼此的互助与支持。
- 在众多的治疗方法中，最大的治疗效益或帮助则是来自他们最亲密者的支持。向伴侣、家人、朋友坦诚自己的情绪困扰；而不是把经验和感受埋藏在心里，不愿述说，导致人际疏离和隔阂。

72. 对于那些不肯去确认已故亲人身份的受灾者，该怎么办？

就一个家庭而言，家中任何一位成员的离去，对这个家庭的每个人，都会产生巨大的影响。一个人在面对失落的事件时，需要经历几个阶段，首先要度过否认和自我孤立的阶段，然后会有愤怒期、协商期、忧虑期，一直走到接受事实五个阶段。幸存者在这些状态下常常会表现出

愤怒、焦虑和忧虑的情绪；同时可以发现他们内心是苦涩的，并且有深层的痛楚；另外他们也可能仍然陷于难以相信已经发生不幸事件的心情中。

失去亲人原本就容易引起很大的悲伤，对于家人死于意外或灾难，如果没有一个从难以置信到慢慢接受的缓冲过程，这种突变带来的伤痛更甚。许多失去亲人的受灾者可能还处于极度的震惊之中；不敢也不愿承受亲人已故的事实；没有现实感；采取消极回避、自我欺骗的态度。

- 调整受灾者的心理防御机制：尽可能鼓励受灾者减少以逃避的方式消极应对，改以积极的方式来面对伤痛；
- 对死亡所持的态度将影响对生离死别事件的反应。一个人难免要经历生老病死的人生必经历程，没有人是不朽的、永恒的、可以陪伴自己一生一世的，即使没有这场灾难，我们也要随时准备面对生命中的酸甜苦辣；
- 逝者已逝，尽早确认故人身份，还其安息的机会，也给在世的自己和其他亲人一个“放下”的契机。

73. 如何帮助家长度过孩子遇难后的第一个生日？

节日、周年庆、生日等特殊的日子会令人很难受，特别是在孩子遇难后的第一年。这些日子通常笼罩在家庭所创造出的传统与习俗中，原本应该是一起分享的。当孩子遇难后，永远不能与其分享这些宝贵的传统，这个特别的日子就会变成提醒你痛苦、思念逝者的时刻。亲人去世后第一年的节日或其生日到来时，你会如同噩梦一般，以前很快会被拆开来的礼物，现在则会躺在那里好几天。生日通常是为了“庆祝另一年的新生活”，现在则成为让你想起死亡的痛苦的日子。

- 与幸存者共情。你所爱的人去世了，若说“你的生活从此永远改变”可能还不足以形容那种感觉，你的痛苦与愤怒很深刻，需要很长一段时间才能解决你正在经历的强烈的混合感觉；
- 与亲戚朋友一起面对这个日子；
- 组织有关的仪式，提供一个追思与慰藉难后失落心灵的机会；
- 刻意地把过世亲人加入每一次场合是有帮助的，例如，激发对他的回忆；敬他一杯酒；替

他祷告；假想如果他出现在这场合，会说什么或做什么；以及感谢他仍继续影响你的生活，鼓舞了你生活的信心；

- 你需要发展新的传统，例如，遇到节日时，出去旅游或去别人家过节是个不错的方法。对有些人来说，以逝去的亲人之名，买一个礼物送给较不幸的人，可以提供心灵上的慰藉。他的生日时，捐赠财物给慈善机构，或创造类似的新传统，通常是相当有意义的方式，这种方式可以用来沟通彼此的感觉。

74. 如何处理已故亲人留下的遗物？

遗物是在世的幸存者与故去的亲人心灵的联系，上面篆刻着他们生活在一起的点点滴滴，有的幸存者可能会出现一些仿同的行为，例如穿死去亲人的衣物，戴亲人心爱的帽子。从心理意义上来说，哀恸者乃是在下意识中用这种方式来维系心中与逝者的链接，但是如果类似的仿同行为已经干扰了幸存者的正常生活功能时，例如使其活在一个不真实或角色混乱的世界里，就应进行干预。

- 让哀恸者认识到亲人已逝，但故人的精神与他同在，因为有这么多珍藏的时光和回忆将一直

存在；

- 将遗物进行分类，某些有纪念价值的物品可以适当保留，某些衣物可以按照殡葬规定与尸体一起焚烧。因为再次看到亲人的遗物时，即刻便会泪流满面。因此，对于逝者生前所使用的一些遗物也可以适当销毁一些；
- 把旧照片收进相册，以免触景生情，引起伤感；
- 举办葬礼或纪念仪式，将那些有纪念价值的物品与照片、影片片段等一起锁进箱子，代表着亲人长辞，哀恸者也将重新开始新的生活。

75. 我的孩子在意外后变得胆小，如何帮他变得勇敢一点？

经历过这次大灾难，孩子们不论在生理上、心理上还是行为上，均会产生许多反应。由于儿童对于灾难事件的想法与成人不同，因此表现出来的反应也稍易于成人。对于灾难，学龄前儿童、小学生或青少年有一些共同的反应，有些反应会在灾难过后立即出现，有的是在几天或几星期后出现。学龄前儿童可能出现的身心反应包括：哭泣、吸吮手指、对内脏或膀胱缺乏控制、害怕孤独、害怕陌生人、焦虑不安、混乱、固

执、活动量小。小学生可能出现头痛或其他身体不适的抱怨、忧虑、担心天气、缺乏安全感、混乱、不能专心、表现差、打架、回避或退缩同伴交往。少年可能出现头痛或其他身体不适的抱怨、忧虑、混乱、表现差、攻击行为、退缩与孤立等。

对于学龄前儿童可以采用画图、讲故事、填色簿、阅读有关灾难与失落的书、做有关娃娃、玩具的游戏、做团体游戏、讨论有关灾难安全与自我保护的知识的方式。对于小学生可以采用画图、讲故事、填色簿、阅读有关灾难与失落的书、做游戏、参加比赛、参与学校读书计划、讨论有关灾难安全与自我和家庭保护的知识的方式。对于少年可以采用讲故事、写短文、阅读有关灾难与失落的书、做有关灾难的游戏、参加比赛、学习自然和社会科学知识、讨论有关灾难安全与自我和家庭、社区保护的知识的方式。

- 尽量给儿童安全的感觉：用言语安慰他们；用身体接触如拥抱等给他们安全的感觉，让他们觉得不孤单；
- 鼓励他们表达他们的害怕、痛苦和哀伤；耐心倾听他们表达，通常父母关切地倾听就是对他们最大的安慰；不必急于要求他们勇敢。他

们回到学校后，还会面对很多困难，只有在你们的支持和鼓励下，他们才能克服困难，重拾信心；

- 鼓励他们和别的孩子玩儿，对年龄大的孩子要鼓励他们参与重建的工作，让他们有共同为重建家园而努力的感觉，这是最宝贵的经验；
- 游戏治疗，通常适用于儿童，因为他们无法有效利用言语来表达，借游戏的互动，我们可以得到关于他们自身的创伤记忆和经验的信息；
- 对于较小的儿童可以通过讲故事、画图与填色簿的方式，鼓励他们表达对于灾难的害怕和焦虑。
- 利用同龄人的团队讨论或游戏的方式，让孩子描述、刻画所遭遇到的情况以及他们的感受。帮助他们认识自己的受灾的心路历程，和“创伤后的心理重建”的意义和价值。

76. 如何妥善处理受灾群众之间的冲突？

救援刚开始的时候，人们可能会庆幸还活着，但通常低估了经济的影响及损失，而高估可运用的经济支持。损失的真正影响可能要几个月，有时甚至几年后才变得明显。当我们真正意

识到现有物资支持远远不能补偿自己所遭受到的严重损失时，不同群体间或者不同个体间就会产生利益冲突。

特别是在灾后整理和重建工作逐渐展开、受灾群众面临生活中的实际困难、分发援救物资、分配各方救援力量的时候，各种冲突矛盾会日益激化。特别是对于受灾比较严重的地区，救援力度比较大，比较及时，而一些边缘地带的灾区群众可能就容易受到忽视，如果处理不好，甚至会造成“第二度灾难”，产生较大的团体心理创伤。

作为相关的职能部门我们应该：

- 态度明确，提供正确可靠的资讯。及时公布我们现有的物资情况，了解灾情的真实情况，掌握需求与供给的情况；
- 在广泛调查的基础上，制定合理有效的救援物资分发和重建计划，并且把相关计划和分发后物资使用消耗的反馈信息及时公开；
- 尽快完成从救援到灾后重建和恢复生产生活的角色转变，及时制定出工作计划和安排。相关的社会职能部门尽快恢复工作。相关部门对于不实言论也要及时澄清，防止激化矛盾冲突的

言论流行；

- 向群众宣传重建工作的具体安排，通过工作单位或者居委会组织安排好重建工作。

作为受灾群众，我们应该：

- 在相关部门的安排和领导下，有组织、有步骤地开展救援和自救活动，尽量使救灾工作不留死角；
- 对于各种消息和言论，不要盲听盲从，不要轻易相信或者传播一些没有确实根据的消息；
- 坚信在党的领导下，在全国人民、世界华人的支持下，各级政府一定尽最大努力开展工作，同时也要理解和接受这一过程中一些不尽如人意的地方；
- 有不满情绪或者疑问，向有关单位咨询确定，不要盲目采取过激行为。

77. 如何疏导灾区群众内心的怨气？

随着救援工作的展开，越来越多的灾区群众脱离了生命的危险，当劫后余生的庆幸与短暂的乐观情绪逐渐平复下来的时候，受灾群众会意识到援助的有限。灾后生活可能会面临各种压力，如经济上的困顿，在避难所日常生活的艰难或在

残破房屋中的担惊受怕。可能在重建家园时取回财产、申请政府补助、寻求保险理赔、从公私单位取得协助的过程中，经常会因为一些规定、繁琐的手续、争论、拖延、失望而烦恼。这个时候灾区群众很容易怨声载道，抱怨连连。如果处理措施不得当，甚至会使灾难救助过程成为“第二度灾难”。

灾难性事件的发生，不仅会造成个人的创伤，同时会造成集体性创伤。获救后随之而来的各种实际问题，甚至很容易使我们对振奋人心的各种英雄事迹和生命奇迹的感动淡化。特别是那些文化程度较高的灾民，对生活质量的要求最高，满意程度却最低。他们对灾后救援的要求没有停止在衣食上，有更高的标准和希望，需要更多的精神支持和安慰。针对这一情况，可以采取以下措施解决。

- 有关部门尽快完成从救灾到重建的功能角色的转变。相应的政府机构和职能部门尽快恢复正常运转，尽可能及时制定和实施重建工作计划，发布进展通报，使灾区群众了解已经恢复的对外办公职能部门的办公地点、办公时间等相关信息；
- 通过宣传，普及“第二度灾难”的含义。对现

象出现的正常性有所了解会帮助他们减轻焦虑，甚至仅仅听到“第二度灾难”这个词就常常可以减轻幸存者的痛苦；

- 帮助群众对重建家园、恢复正常生活的困难有较为实际的估计。使大家了解救灾的过程任重道远，重建家园的过程更加需要众志成城，因为重建家园的任务更为艰巨；
- 广泛调查，了解受灾群众最主要的困难，重点优先解决；
- 传递善意和决心，用切实有效的行动争取群众的理解和支持，遇到过激言论和行为时要及时安抚，避免事态扩大；
- 对那些灾难前文化水平较高，社会竞争力和影响力较大的群众要重点关注，他们突然要经历一种自尊和自信的严重侵蚀，很容易出现无助感和愤怒情绪。



原理篇

第三部分

78. 什么是心理应激？

心理应激又称“心理紧张状态”，指个体在察觉到威胁或挑战，必须做出应对时的心身紧张状态，是人遇到一些生活事件时引起的剧烈心理波动和一系列生理反应。在应激状态下，人会把各种潜能调动起来，以应付当前的紧张局面。此时，有的人会出现全身抑制，使机体的一切活动受阻；有的人会出现机体功能失调，发生临时性休克；有的人行动完全紊乱，常做出不完全适应的反应。如学生考前的怯场，新演员上台前的慌乱等，都属于这种情况。心理应激主要是由各种紧张生活事件所致，比如天灾人祸，亲人的亡故，事业的失败，家庭婚姻的纠纷，人际关系的失调，学习和工作上的困境等。

应激状态的积极作用，在于它能使人调动特殊的防卫机能，增强反应能力，以及时摆脱险情，转危为安。故在适当的应激状态下，能够有效地提高学习和工作效率。但应激状态也有消极作用，如使人的意识范围缩小，认识功能下降，自我稳定丧失，从而使行为动作紊乱。特别强烈而持久的应激状态，不仅会干扰人的正常学习和工作，还会影响人的心身健康。像在地震这样的重大灾难面前，经历地震的很多人都会出现前面

提到的心理、情绪、认知、行为、躯体上的各种不良反应，这些反应就是心理应激产生的后果的表现，长期的心理应激状态会造成人体功能的严重失调，形成各种疾病。所以心理应激应得到及时的减压和疏导，才能把应激对身心造成的危害降低到最低程度。

79. 心理应激包括哪几个阶段？

一般来说，心理应激会有一个发生发展的过程，这一过程可以分为三个不同的阶段，主要包括：

警戒期。这是心理应激反应的开始阶段。在这个阶段，人们受到外界危险信号的刺激，身体的各种资源被迅速动员起来，用以应对新增加的压力。此时，脑垂体会分泌一种激素去刺激肾上腺，使它释放肾上腺素和去甲肾上腺素。当这些激素进入血液循环时，某些身体过程会加快，某些过程会减缓，从而使得生理能量被投放到更需要的地方。这种机制非常重要，能使我们的身体在遇到危机时快速做出自动反应。但是这种自动应激系统也是有利有弊，在这个阶段，个体会表现出一些症状，如头疼、发烧、虚弱、肌肉酸痛、呼吸急促、腹泻、胃部难受、没有胃口和四肢

无力等。在地震过后，很多人都可能出现这些症状。

抵抗期。警戒期持续一段时间后，身体的防御反应会稳定下来，警戒反应的症状也会消失，心理应激进入抵抗期。这一时期，身体为了抵抗压力已在生理上做好了调整，然而，肌体为了达到这种“正常”的状态付出了高昂的代价，身体虽然能够很好地应付最早的出现的应激源，却降低了对其他应激源的防御能力，容易感染一些传染病。心身疾病的症状也正是在抵抗期开始出现。

衰竭期。如果压力持续出现，身体的衰竭期就会到来。这个阶段，体内的能量已耗尽。此时，如果没有其他缓解压力的办法，就会出现身心疾病，身体健康受损和防御能力完全崩溃的结果。

80. 与地震灾害密切关联的心理问题主要有哪些？

大部分幸存者原本都可以在每天的生活压力及责任下正常生活。在经历灾难之后，大部分人会有情绪或心理耗竭的表现。这些反应包括创伤后应激反应及哀伤反应，这是一种异常环境下可

能出现的正常反应，幸存者和救援者都可能会经历这些反应。这样的反应经常是短暂的，而非严重的心理困扰或心理疾病。创伤后应激障碍或病态的哀伤会在灾难后蔓延的说法是没有事实根据的。

创伤后应激反应是一种动态的过程，在这个过程中幸存者尝试把创伤经验整合到自身的架构中，这一过程是自然、适宜的，不该被认为是一种病态，除非它持续太久、停滞，超过忍受范围或者明显影响日常的功能。

许多与重大灾难有关的心理困扰或精神疾病常会在此刻发生并造成严重影响：

- 创伤后应激障碍。
- 强迫思维和强迫行为。在事件发生后，会出现强迫自罪、强迫比较等强迫思维，也会出现反复检查、反复洗手等强迫行为。这些症状常伴随焦虑反应出现。
- 重度抑郁或病态的哀伤。如果没有正常地走过哀伤过程，则很容易发生次级危机。情形严重时，人们会选择躲在自己的世界里。这类人需要立即接受精神治疗才可能康复。
- 药物或物质滥用：在创伤事件过后，人们表现

出饮酒和精神药物使用剧增的现象是很正常的，但很容易造成酒瘾或其他上瘾问题。

- 心理生理障碍：在事件发生后，最常看到的是由情绪上的震惊转而出现身体症状。其中常见的如头痛和偏头痛、晕眩、昏沉、心跳加快、血压不稳、胸闷或者呼吸急促、嗜睡、慢性疲倦，以及消化系统问题。这些症状会随着时间过去而慢慢缓解。因这些症状而遭受痛苦的人们虽然需要就医，但用药仍应以考虑他们的整体健康为原则。

81. 地震之后，常见的临床症状有哪些？

冷漠是地震后常见的反应，以下一些属于地震后出现的创伤初期反应，它们可能同时或轮流出现。

- 冷漠：对周围的人毫不在意、漠不关心，伴随的状况就是一直想睡觉或者完全提不起劲来。
- 过动：和冷漠完全相反，过动者表现出来的是过度的身体活动，不断跑来跑去、停不下来、无法入睡，需要不断地工作着。例如，在地震后，即使已经过了黄金救援时间了，灾民们还是不停地想找出生还者；或者一直去帮助其他

灾民，直到自己精疲力竭为止。

- 幻觉：幻觉一般和精神疾病有关，但在天灾的受害者身上也是常见的症状。人们完全相信他真的看到或听到自己所爱的人的声音，虽然那是已被宣告失踪或死亡的人。此时当事人的知觉是非常有选择性的，即使亲眼看到事实，他也会相信自己的感觉，而不管证据如何。
- 睡眠失调：包括了不同情形的失眠（睡不着、容易惊醒、睡眠质量不高等），以及做恶梦等等。
- 自杀念头：在创伤的痛苦与压力下，很多人都可能动过自杀念头。如果自杀的念头强到无法控制而变成明确的自杀意图时，则需为当事人寻求专业的协助者。

82. 什么是创伤后应激障碍？有什么症状？

创伤后应激障碍(Post Traumatic Stress Disorder, PTSD) 通常在创伤事件发生的三个月内出现，但也可能在事发后数个月至数年间延迟发作，引发创伤的事件包括战争、暴力犯罪、性侵害、严重交通意外、自然灾害、难民、长期监禁与拷问等，患PTSD的多为创伤事件的幸存者、

目击者与救援者。 症状持续时间视患者的状况有极大不同，一般而言，大约50%的患者会在三个月之内复原。 创伤幸存者的主要困扰仍以抑郁、焦虑症状为主， PTSD患者日后患抑郁症的几率较一般人高，此外，其他衍生问题涉及人际关系、社会适应、物质滥用、家庭与健康问题等层面。

PTSD可能包括以下症状，并持续一个月以上：

心理症状：

- 容易激怒、生气
- 自我责备、责怪他人
- 孤立、生活消极
- 复发的恐惧
- 感到震惊、发呆、麻木或被事件阴影笼罩
- 感到无助
- 心情起伏不定
- 悲伤、忧郁或哀悼
- 否认
- 注意力或记忆力不集中

生理症状：

- 食欲不振
- 头痛、胸腔疼痛
- 腹泻、胃痛或晕眩
- 过度活动
- 过度依赖酒精或药物
- 噩梦连连，无法入眠
- 疲惫感强

83. 创伤后应激障碍会有哪些表现形式？

创伤后应激障碍有五种常见的表现形式：
死亡印记、幸存者负罪感、无知觉状态、疏远、情感固结。

- 死亡印记。如果幸存者目睹死亡事件，特别是亲近家人就在自己身旁却无力营救，则这样的意象往往会盘踞在他们的脑中，形成一种挥之不去的印记，若死亡意象持续萦绕，会加深幸存者的心理伤害。
- 幸存者的负罪感。幸存者对于亲人的死亡往往伴随着负罪感。例如因为自己的幸存或因为不能阻止亲人的死亡而产生负罪感。这样的自我

愧疚感若未能得到适当的处理，有可能转化为潜意识的压抑情绪，加剧自我的无助感，从而改变自我概念与人生观。

- 无知觉状态。幸存者对无法接受的事实产生无知觉状态，制造一种世界和平的假象。心理麻木是一种心理防卫机制，在短期内，这样的反应可以降低幸存者直接面对灾难事件的心理痛苦与身心冲击，但若长期以否认压抑的方式面对灾难事件，反而会造成更大的心理困扰或心理不健康状态，产生敌对、防卫、紧张等情绪。
- 疏远。幸存者认为未来的一切都是假的，对未来不抱希望。他们觉得没有人能够理解自己的经历，和周围的人事物产生疏离感，甚者对外界不信任，回避与他人交流，从而危及正常的人际关系。
- 情感固结。幸存者试图从遭遇的灾难情境中解脱出来，但又无法解释自己的遭遇，找不到生活的意义。这对于他的工作和生活的影​​响是灾难性的。幸存者无法如常生活，家人也难以理解他的古怪行为。

84. 应该怎样调适创伤后应激障碍？

创伤后应激障碍（PTSD）的调适是一个长期的过程，目前主要的干预措施是认知行为治疗、心理宣泄、严重应激诱因宣泄治疗、想象回忆治疗、以及其他心理治疗技术的综合运用。我们可以选择一些情绪管理的技巧，帮助幸存者进行早期的心理调适。

- **放松训练：**借着循序渐进的肌肉放松练习，控制本身的焦虑和恐惧。
- **呼吸练习：**通过腹式呼吸法来使自己放松，解除压力导致的身体紧张状态。
- **积极的思考和自我对话：**改变消极的思考内容（如：我觉得我一定会失败），而以较积极的想法来代替（比如：我想我可以试试看）。
- **自我肯定训练：**指导当事人如何适当地表达自己的观点、情绪和期望，而不是与他人疏离。
- **思考中断：**当出现不适当的念头或想法时，马上利用另一个念头来转移自己的注意力。
- **想象暴露法：**想象会引起强烈情绪反应的情境，同时练习放松技巧，循序渐进减低焦虑。
- **游戏治疗：**通常适用于儿童。因为他们无法有效地用言语来表达，借助游戏的形式，在互动

过程中我们可以得知有关他们本身的创伤记忆和经验，并让他们了解自身，以及周围有哪些力量可以帮助自己。

如果经过自我调节，还是不能降低焦虑程度，或者是减轻心理、生理症状，则需及时咨询专业心理工作者，寻求帮助。

85. 灾难之后人们会出现哪些应激的心理防御机制？

心理防御机制，一般指人们在遇到困难时所采取的一种能够回避困难、解除烦恼、保护心理安宁的方法。心理防御机制有两种作用：一种是积极的作用，能暂时减轻或消除痛苦和不安，对情绪有缓解作用；另一种是消极作用，防御机制带有掩耳盗铃式的自我欺骗性质，多半是逃避现实的，现实存在的问题并没有得到真正解决，有时还会使现实问题更加复杂，使人陷入更大的挫折或冲突的情境之中。

灾后群众可能出现多种心理防御机制，其中一些会有消极作用。例如：

- **压抑机制：**个体把意识中对立的或现实中所不能接受的冲动、欲望、想法、情感或痛苦经

历，不知不觉地压抑到潜意识中去，以致自己不能察觉或回忆，使自己避免痛苦。压抑是所有心理防御机制的最基础和最基本的方法，如梦、失语、失态等。

- **转移机制：**个体将情绪反应转移给无辜的人或物，以发泄内心的不满，调节心理平衡，如迁怒于人、迁怒于物等。
- **投射机制：**指个体将自己不喜欢的、不能接受的欲望冲动和感受投射到他人身上，以此来避免心理上的不安，维护个体的自尊，如以小人之心度君子之腹、找替罪羊等。
- **否定机制：**否定已经发生的挫折和不愉快的情境，从根本上认为它从没发生过，以避免心理上的不安和痛苦。如否认亲人的死讯，或者亲人去世不表现悲伤等等。

但有些心理防御机制会有一些积极作用，例如：

- **升华机制：**人们把那些可能不道德或违反伦理的强烈的潜意识欲念，以社会能接受的形式表现出来，从而得到社会的认可和赞同，是一种积极的防御机制，如化悲痛为力量。

- **幽默机制：**个体在受到挫折时以某些合适的言行来化解困境，度过难关，维持心理平衡，它是一种积极的心理防御机制。

心理救援人员不要一开始就进行干预，应该给灾民一定的时间，激发他们自己的心理防御机制，按照自己的方式和速度来解决灾难造成的心理应激状态。如果经过一定时间后，情况没有好转，说明灾民自己激发的心理防御机制无效，此时再进行介入性的心理干预。

86. 心理危机干预可以分为哪些步骤？

一般来说，心理危机干预可以按照以下的步骤进行：

- **步骤一：** 衡量自己的状况，确定自己在情绪、想法以及自我控制能力三方面都处于良好的状态，有充分的时间投入干预。
- **步骤二：** 承诺自己与受援助者所建立的关系具有相当的私密性。保证安全与建立信赖，是危机介入的重点。
- **步骤三：** 重视其主观上的主要危机来源与其对危机的解说，但是，干预者不增强也不要排斥这种说法。

- 步骤四：以间接的技巧增加他们对时间与空间的透视感。重点是说明即使危机是不可预测的，而且危机的适应是一个长期的过程，但是它并不是完成不了的。
- 步骤五：带他们寻找原有的挫折应对技巧，并强化某些技巧的可用性。不要只强调新技巧的重要性，而一定要相信受灾者在意外事件前是一个完整的、自我适应良好的个体。
- 步骤六：增加他对此时此刻生活中各个事件的敏感性。强调心情具有喜怒哀乐的各种层面，可制定出一些具体步骤作为行动的目标，这是尽早度过心理危机的关键。
- 步骤七：尊重其生命所处的生态环境，从他熟悉的环境中寻求解决办法。
- 步骤八：建立介入契约，重点是相信彼此的诚意与相互通报的义务。
- 步骤九：搭建干预者自己背后的咨询与支持团队。
- 步骤十：对转介时机要敏感，并熟悉可以转介的单位。

87. 心理重建要在什么时候开始比较适当呢？

依据各国的研究指出，心理资源的介入越早，心理重建的效果越好。严格说来，工作人员也应该在抢救前接受初步的心理卫生教育，以免在救人的同时因压力过大而生病。从灾难一发生，就应该让地震受伤者及家属接受初步的心理卫生教育。一般来说，震后的民众有一系列的身心反应，这是正常的现象。随着时间的流逝，大多数人能够回复到以前的状态。但是，一小部分人的症状依然不能经由自己的内部资源与社会支持系统而得到缓解。一般认为，持续的症状出现时应该尽早接受他人的协助，减少心理问题恶化的机会。

在地震之后，一些人多以惊吓过度或神鬼之说来说解释地震，求诸于民俗疗法和自我调适。许多人对心理疾病的接受度并不高，有些人甚至是怀着羞愧心来向心理咨询师求助，还有一些人不好意思向专业的心理人士求助。亲朋好友也会出现一些责备的举动，以及大众一般把心理问题等同于精神疾病，这会让他们觉得很丢脸。如果有需要的话，人们应该向专业人士求助，使自己的心理疾病及早得到诊治。

88. 什么人适合做心理援助工作？

灾后心理卫生工作不是适合每一个人。这是具有很强挑战性的工作，所需的心理专业人员是在社交上属于外向性格、有弹性的人。光有利他主义和想帮助人的真诚渴望是远远不够的，不是所有的人都适合救灾工作。

一般来说，半专业性的心理援助工作人员应具备以下条件：

- 最少具有高中文化程度（可以处理数据及具备学习各种观念的能力）
- 假如有可能的话，最好是当地人
- 其身份最好具有反映出该地民众某一特殊年龄、性别、种族、居住时间的代表性
- 拥有强烈的助人动机、喜欢与人在一起工作，以及对人有一定的敏感度和共情
- 能够以一种稳定、成熟及理性的态度工作。
- 拥有足够的热情、体力，并经常在人际关系中得到足够的响应的人
- 可以与他人共同工作
- 能够与不同价值观的人一起工作，不会把自己的价值观强加别人身上。

- 能够接受指导，而不用敷衍的方式响应
- 拥有乐观现实的人生观，换言之，拥有健康的个性
- 在面对压力时，依然拥有高度的动力来维持主动性和内在活力
- 能坚守尊重幸存者的隐私权，而不会在闲谈时提及
- 在面对独特的群体时，会运用不同的处理技巧（比如儿童或老人，特别是伤病团体）和对灾后复原有用的知识（譬如对保险的认识、房屋的重建知识）
- 懂得自我拿捏分寸而不会过度介入幸存者的复原过程，明白协助并使幸存者能复原与“完全替他们做”是两回事

89. 与灾区人民互动过程中如何倾听？

倾听是心理咨询中非常重要的一种咨询技巧，倾听不是指被动地听，而是积极地倾听。倾听的对象包括说话者所说的内容、说话的声音以及他的身体语言，还要让说话者知道你真正在倾听。有一些技巧可以帮助我们更好地倾听，如下所示：

- 找个较为安静的时间和地点，让对方感觉到安全。让说话的人感到自在：不要随意打断对方所想说的话，让他自由地表达
- 可以通过关注对方的言语和非言语信息，比如关注对方的眼神、音调和肢体动作等帮助自己进入倾听的状态。
- 对说话的人表现出你想要听他说话的讯息：可以配合一些身体语言，包括自然地微笑、不要交叉双臂、身体稍微前倾、常看对方的眼睛、点头等。当对方进入某种情绪状态时，可以施以身体上的接触安抚，比如轻拍对方的肩膀等。
- 谈话时要专心，不要一边谈话一边忙其他事情，也尽可能不要被其他事打断，避免注意力分散：不要漫不经心地涂鸦、轻敲或拨弄纸张。
- 要有耐心：给予说话者足够的时间，不打断他说话。避免表现出不耐烦的样子。
- 在地震后，灾民有时会因悲痛、无助，转而抱怨、气愤，甚至责怪救灾人员，这是很正常的反应，尽量不要激动或生气，心情激动也容易让自己误会对方的意思。请尊重且接受灾民的情绪感受，并给予支持。

- 可以适当问一些简单的问题，这表示着你正在倾听，使对方了解你正在认真得倾听她所说的话。最好采用开放式问题，比如“您能不能多谈谈……”“您对……是怎么想的？”等等。

90. 心理危机及创伤处理工作者需要哪些方面的技巧？

对于大部分的幸存者来说，长时间的心理治疗是没有必要的，也是不适合的。危机处理、短期治疗、心理支持性互助团体及工作上的实际援助都是十分有效的。灾难心理卫生工作者必须对这些方法有所认识并掌握纯熟的技巧。

- 建立良好关系的技巧。谁会将伤口翻开给陌生人看？如果不能建立关系或者关系不能维系，心理辅导就只是空谈。因此，灾后心理辅导首先在于关系的建立。以下这些技巧能够帮助危机及创伤处理工作者与幸存者之间建立起良好的关系：这些技巧包括主动接触、倾听、共情、积极关注等。
- 沟通的技巧。了解幸存者目前的状况，必须与幸存者进行良好的沟通，并且在与他们的互动中发现问题，并且共同解决危机。这些方面的

技巧包含内容反映与内容表达的技巧，情感反应与情感表达的技巧，非言语信息的运用技巧等。

- 运用团体动力的技巧。受难者互动团体的建立，有助于受难者群体之间分享他们的共同体验，有助于其内部心理能量的整合，危机工作者可以运用团体动力，开发受难者群体内部的心理资源，并且促进受难者群体的共同成长。
- 其他特殊的技巧与技能。危机干预不同于一般的心理干预，危机工作者还需要其他一些特殊的技巧来帮助受难者，并且保护自己不受到危机的伤害。这些技巧包括处理困难情况的技巧，协助幸存者找到可利用资源的技能，在危机的处理过程中保护自己不受到伤害的技能等。

91. 什么情况的出现标志着人们正面临着心理危机？需要专业辅导？

在地震中遇难的人是不幸的，而灾难留给生者的也许是一生都难以愈合的伤痕。这些生者大致可以分为三类：一是遇难者的家属，二是旁观者(包括幸存者、目击者)，三是外围人群(包括救援人员、官员、记者、遇难者的同事以及通过媒

体间接体验到灾难冲击的一类人)。这三类人员都迫切地需要心理援助。

如果你属于这三类人群中的任何一类，并且出现下列情况，可以判断自己面临哪种心理危机，需要寻求专业的心理援助。

(一) 强烈的情绪反应和生理反应的持续时间超过一个月：

- 执行力差：头昏眼花，做事会莫名其妙地出错
- 紧张不安：多汗、脸颊潮红、心跳加速、呼吸急促、失眠多梦
- 心情忧郁：没胃口、闷闷不乐、做任何事都没兴趣
- 行为退缩：不太愿意接触人群或做事情
- 负性记忆：不断涌现有关地震的回忆和感觉
- 坐立不安：经常感觉有余震而坐立不安
- 负性联想：想起地震，会引发强烈的心理痛苦和身体不适
- 过度敏感：无法成眠、睡眠不深、易生气、易受惊吓、注意力不集中
- 逃避冲动：试着逃避有关地震（或勾起地震回忆）的一切，不想说话或接近灾区

- 失忆现象：记不起地震发生前后的重要事件，甚至忘记个人的基本资料
- 麻木失落：觉得和别人有隔离感、失去喜欢的能力、对未来不抱希望

（二）自己已尝试使用各种方法缓解心理压力和挫折，仍有以下情况出现时：

- 你发现自己有很长一段时间心情很乱，感到有很多压力，并且觉得很空虚，觉得自己快要撑不下去了
- 在事情发生的一个月之后，为了让自己不胡思乱想，你还是一直感觉麻木、迟钝并且要不断地保持忙碌
- 不断地再次想起地震的事情，睡觉时会因噩梦而惊醒，或是出现很多身体上的不舒服感
- 没有人可以和你讨论你的感受，但是你觉得自己有这个需要
- 你的工作或人际关系变得很糟，让你感到很不舒服
- 灾难发生之后，你的吸烟量、饮酒量和药物使用量都明显增加

92. 救援者在离开灾区后会出现什么问题，如何处理？

在结束救灾工作回到家之后，大部分救援者都会出现一些身心反应。如果救援者没有事先了解这些反应，也没有进行相应的后续调整，正常的生活和工作就会受到困扰。

你可能会有下列的反应：

- 极度疲劳、休息与睡眠不足，产生生理上的不适感，例如做噩梦、晕眩、呼吸困难、肠胃不适等
- 神经高度紧张，很难放松
- 注意力无法集中以及记忆力减退
- 对于生活和工作中的问题感到麻木、没有感觉
- 担心害怕自己会崩溃或无法控制自己
- 情绪的波动很大，常常摇摆不定
- 因为救灾工作的不顺利而难过、精疲力竭，甚至生气、愤怒
- 为受灾者的惨痛遭遇而感到过度悲伤、忧郁
- 觉得自己的救灾工作做得不好，而感到罪恶感或觉得对不起灾民

- 救灾经历不时地困扰自己，有时很想谈论相关的救灾经历，有时又会变得不想谈论这些事情
- 吸烟量、饮酒量和药物使用量都明显增加

你可以用下列的方法帮助自己：

- 告诉自己所有的感觉都是正常的，在离开救灾工作岗位之前，适时把这些感觉和救灾经验与其他救援者分享
- 返家之后，通常都已经精疲力竭了，这种状态会延续好几天时间，留意自己与伙伴是否过分疲惫，请给自己适时的放松休息以及睡眠
- 饮食必须定时定量，即使你不太想吃东西
- 尽量让休息的环境保持安静、舒服以及自在
- 为自己以及周围的朋友鼓励、加油和打气，而避免批评自己或其他伙伴的救灾工作
- 肯定自己与工作伙伴在任何微小工作上的良好改变，并乐观地期待未来的愿景
- 在习惯了紧张的救灾工作之后，试着重新接受正常生活中较缓慢的生活步调，避免出现那种认为其他人懒惰、没有约束感或是工作迟缓的想法

- 当你不想过多谈论有关灾难经历的时候，要说服周围的人理解你的感受，让他们知道你正从这些经历中恢复过来，只是你还没有准备好去谈论这些事情
- 出现困难或困扰的时候，不要犹豫向周围的家人和朋友提出，并接受他人的帮助与支持。

93. 心理援助者在临时安置点应该如何开展工作？

地震过后，灾民会产生一些负性情绪反应，如恐惧、怨恨、无助等。此外，心理的不安全感和敏感性都会增强，很难建立对他人的信任，甚至在灾民中会形成一层“创伤保护膜”防止外来力量的入侵和干预。在开始工作之前，心理援助者必须有充分的心理准备去经历灾民这种混合着感激与愤怒的情绪。

心理帮助群体需要有比较明显的标志。当灾民需要帮助时，能容易找到他们。在工作方式上，要注意开放和灵活。其次，心理帮助的过程要有一定的连续性。工作人员持续获得灾民的信任是必要的。如果提供服务的工作人员在没有任何交代的情况下第二天就不再出现，灾民就会产生被遗弃的感觉。

在心理帮助内容上，需要注意以下两个方面。首先，当灾难刚刚发生时，心理援助者要努力理解和感受那些幸存者，可以这样说：

- 对于你所经历的痛苦和危险，我感到很难过
- 你现在安全了（如果这个人确实是安全的）
- 这不是你的错
- 你的反应是遇到不寻常事件时的正常反应
- 你有这样的感觉是正常的，每个有类似经历的人都可能会有这样的感觉
- 看到这些情形，一定很令人难过
- 事情可能不会一直是这样的，它会好起来的，而你会好起来的
- 你现在不应该克制自己的情感，你要表达出来，哭泣、愤怒、憎恨等感受都可以说出来

再者，心理援助者千万不要说：

- 我知道你的感觉是什么
- 你能活下来就是幸运的
- 你能抢出些东西算是幸运的
- 你是幸运的，你还有别的孩子/亲属等等

- 你爱的人在死的时候并没有受到太多的痛苦
- 她/他现在去了一个更好的地方/更快乐了
- 在悲剧之外一定会有好事发生的
- 你会走出来的
- 不会有事的，所有的事情都不会是有问题的
- 你不应该有这种感觉
- 你的生活要继续过下去

94. 如何避免给受灾者造成二次伤害？

二次伤害是指心理援助者（除了心理学专家，还有很多心理学专业的学生和社会志愿者）由于经验不足，特别是缺乏突发性灾害心理干预方面的经验，在向受灾者提供援助的过程中无意触动到了受灾者的心理创伤，再次给受援助的人造成心理伤害。

为了避免出现这种情况，心理援助者应注意以下几点：

- 受灾后的大部分人会排斥自己患了心理的疾病，援助者在谈话中应尽量避免使用让对方感到自己有心理疾病的暗示词语以及与治疗、心理疾病、精神医学、精神疾病等相关词语

- 心理援助的谈话支持应该渐进引入，援助者应该避免主动谈及当事者的家人生死情况，也不要直接询问对方的心理伤痛
- 不要以拯救者的身份自居，与幸存者深度共情，避免说空话。例如你要坚强些、至少你还活着等等
- 避免反复对同一个人进行各方面的问卷调查或心理调查
- 当受援助者哭诉时，要肯定其正常的感受和反应，不要阻止哭诉，适当引导悲恸者疏泄情绪
- 对受援助的人在应激状态下出现的丧失理性的行为予以谅解，给予耐心陪伴，适当劝解其面对现实
- 对有的患者出现不堪忍受、拒绝合作的行为予以高度的同情心，体贴宽慰患者
- 为了防止悲痛情绪的传染和强化，对于丧亲的幸存者尽量避免使用团体心理互助

95. 如何评估幸存者的自杀倾向？

哀恸者在经历哀恸历程的过程中会出现悲伤、情绪低落、食欲不佳、失眠等等状态。同时也会觉得人生已经失去了意义，了无生趣，并感

到生不如死，甚至会表示希望自己当时也跟着死去的亲人一起离开人世間就好了。但是在一般的情况下，哀恸者并不会出现想要去付诸实行的自杀念头。然而一旦哀恸者出现自杀念头时，陪伴者就必须要提高警觉，并积极地协助哀恸者寻求专业的协助处理。

评估自杀的可能性：通常在哀恸者反复地表示活着没有意义，频频叹息生不如死时，或者在言谈间透露出想要趁早解脱好跟死去的亲人在天上重逢时，我们就要警觉到哀恸者是否已经有了自杀的念头。这时候可以用关怀的口吻去询问哀恸者是不是有想到要去自杀，如果对方承认已有自杀的想法时，可以再在进一步的去了解是否已经想到要用什么方法自杀，是不是已经想好了自杀的计划（如什么时间、用什么方式、在那里自杀等），以及是否已经写好了遗书等等。

有的人以为，如果一个人自己提到想要去自杀的想法时，通常会说出来的人并不会真的去采取行动，我们要特别强调这是个错误的想法。当一个人主动提及厌世、想要寻死的念头时，绝对需要我们进一步去注意、去了解关于他可能去自杀的危险性。此外，当哀恸者开始交代后事，或出现一些反常的行为时（如把家中仅剩的财物赠

送给亲友时、或把孩子托给亲友照顾表示要出远门时，或是开始去询问一些关于死后的保险金等问题时），我们也要想到其自杀的可能性。

询问自杀的想法：一般人在看到自己的家属或亲人的心情处于非常沮丧、低落的情况下，虽然会担心他是否会以自杀的方式来结束生命，但总会顾忌谈到自杀的字眼，甚至害怕因此反而增加了哀恸者自杀的可能性。但这是一个错误的观念。在这个时候，如果陪伴者能以同理关怀的态度来询问哀恸者是否有自杀的想法时，这样的做法反而能帮助我们及时发现哀恸者的自杀意图。

正在经历哀恸历程的人乃是属于自杀的高危险群（比较一般的人来说，他们的自杀可能性的确是比较高的，过去有一些的统计报道确实显示如此），所以对于陪伴者或心理辅导义工而言自然应该去注意哀恸者自杀的可能性。而另外有一些会使得自杀危险性增加的因素，如当哀恸者在意外中死去亲人的数目不只一位时，或是哀恸者在遭遇严重的失落之后，因为家庭的瓦解而缺乏稳定的家庭或社会支持系统时，或是哀恸者长时间的处在自我封闭、与社会严重的疏离的情况下时，哀恸者会以自杀的方式来结束自己生命的危险性也会跟着升高。所以这些也可以作为评估自杀可能性时的参考。

96. 心理工作者应该如何对灾民的心理状况进行评估？哪些人群需要重点关注？

在进入现场之前，工作人员应该对灾难造成的死亡和受伤人数，以及所造成的损害是多大有所知晓。在进入灾难发生地之后，心理工作人员必须先评估各类人群，以便对各种群体规划出合适的照顾方案。他们必须预估可能已经影响到这些幸存者的心理卫生问题，并且界定出其所在的地方所需的心理工作人员数量需求。在做评估时，如果心理工作人员不熟悉其被指派的安置点，团队领导者应该从安置点管理人员或是重要信息提供者获得相关的简报。工作人员应该对该安置点灾难幸存者的社会经济地位等有所认识。值得注意的是，工作人员在全面性的评估完成与建立心理卫生行动的优先级之前，应避免对个别状况做允诺。

灾难对特殊族群的冲击应该被探索。有两类人群的心理卫生状况均需要引起重视：灾难的幸存者与救援工作人员。

对于灾难的幸存者来说，心理工作者应该了解幸存者所受到的死亡的威胁、疏散时所受的惊吓、暴露在死尸和受伤者中间，或者其他导致心理受创的情境所带来的创伤。儿童、脆弱的老年

人，以及那些先前已有压力或健康问题的人可能是有心理卫生问题的高危险群。可以发现到的最具危险性之群体包括具有下列特征的民众：

- 失去挚爱的人；
- 自己受伤或家人受伤；
- 失去工作的人；
- 先前经历过灾难事件，或者有过创伤体验的人；
- 暴露在令人难以忍受的灾难场面、声音或体验中的人。

对于救援工作者来说，他们之中很多人是临时被派往救灾第一线的，对灾难的场景缺乏心理准备，而且长时间处于压力状态下，也容易出现心理问题。这一步分人中包含参与到现场挖掘工作的各类人员，到现场采访的记者以及灾难现场的医护人员等。

97. 居丧心理反应一般包括哪些阶段？

悲痛是人类经历的一个正常部分，是对损失重要亲友或生活重大改变的最经常反应。在我们的生活中，每个人都将经历的悲痛，虽然它可能会在不同时间以不同方式发生。在失去爱人，生活遭受重大变故后感到情绪激烈，及各种生理、

心理、精神上的反应，并不是不寻常的经验。悲痛也使疗伤的一个重要过程，但它需要的时间和精力愈合。

- 认识到失去亲人已经成为现实：休克或麻木，往往伴随睡眠或食欲改变，感受不真实或者比较模糊，在灾害后几天和几周里，可能难以满足生活基本需要或维持承诺。
- 感觉到丧失的痛苦：许多不同的感受也会出现，包括悲伤、愤怒、内疚、抑郁、孤独、悲伤、渴望、痛苦释放、恐惧，甚至希望。
- 接受已经发生的死亡会导致自己的生活从此发生改变：在灾害之后的几个月中，需要适应的现实和痛苦，重建能量和动力，以面对每天的需求。
- 寻找生活的意义，渡过居丧期：重新回到学校、工作岗位和社会。

每个人都在按自己的速度和方式渡过居丧期。通常会出现一些障碍使居丧期变长。人是个体差异的，即便是一家人，经历居丧反应和表达方式也会不一样。

以下是居丧期的一些正常的反应：

- 生理方面：筋疲力尽、头痛、恶心、性生活兴

趣改变、肌肉痛

- **情感方面：**愤怒、悲伤、疑心、内疚、绝望、孤独、烦恼
- **认知方面：**健忘、注意力不集中、意识模糊、记忆力下降、梦见死者
- **行为方面：**睡眠障碍、食欲改变、社交退缩、哭泣

悲痛往往需要比一般社会认可的更长时间恢复。在愈合过程中，要对居丧者有耐心，这一点非常重要。允许必要的时间来感受与损失相关的情绪是非常重要的。有时候居丧者不能独力面对巨大的悲痛，这时候寻求辅导员、社工，或其他专业的帮助将是有益的。

98. 如何帮助人们顺利度过居丧阶段？

在安慰支持丧亲者时的最主要的是：试着去了解、去接触哀恸者此时的心境，并给予同理性的陪伴、关怀、回应与照顾。同理性的陪伴，可以是陪着他默默的哭泣、陪着他去对老天的残酷无情表达愤怒与抗议、陪着他去谈内心的哀伤与遗憾等感受、陪着他去说出内心的自责与对死者的歉疚感，或给予他真诚拥抱安慰等，也可能

是当哀恸者表示想一个人静静哀思时，陪伴者默默地陪在一旁，好让哀恸者静静地独处等等。当我们能够去接触哀恸者当时内心的感受时，往往我们就能做出同理性的回应。

成人的哀伤辅导一般遵循以下原则：

- **失落真实化：**让丧亲者谈论遇难者生前细节（防止丧亲者产生社会退缩）
- **梳理情绪：**协助丧亲者认同自己的情绪，并表达情绪，包括生气、罪恶、焦虑等
- **罪恶感的处理**
- **提供安全感：**与丧亲者建立包容关系
- **行为正常化：**让丧亲者了解，它的反应是正常的，别人也会如此
- **尊重、引导防卫机制：**丧亲者会产生正常的心理防卫机制，如逃避、否认、移情等，辨别这些心理防卫机制，并加以处理
- **鼓励放开死者：**注重“此时此地”，解决自己的情绪
- **辨别病态并转介：**如果丧亲者哀伤时期过长（超过6个月至1年）或出现病态心理反应，及时转介。

对大多数人来说，在亲人过世后所会出现的哀恸历程是人类心理在面对重大失落时的必经过程，而且，对于大部分的哀恸者来说，如果能够和家人亲友彼此的陪伴下，随着时间的过去而逐渐地走过忧伤，那么这样的过程通常并不需要去寻求精神科医师的协助。但是如果哀恸者因为过度的悲伤、绝望而出现自杀意念时，或是由正常的哀恸历程演变成为忧郁症的情况时，往往需要去寻求专业的协助处理。

99. 和灾区人民交流时，如何表达我对他（她）的关注

与需要心理援助的灾区人民交流时，正确地表达关注，可以帮助我们与灾民建立良好的关系，使得整个心理援助活动有个良好的开端。

- **面对灾区人民：**即采取一种投入的姿势。正面对着另一个人往往被认为是一种投入的基本姿势。它通常是说：“我同你在一起，你随时能得到我的帮助”。当你一边与另一个人谈话，一边却将身体转开，这可能降低你与他接触的程度。即使当人们围成一个圆圈坐的时候，他们通常也尽力以某种方式转向正在与其进行交谈的人。“面对”一词在这儿既可从字

面上理解，也可以作象征性的理解。重要的是你所采取的身体朝向能够告诉灾区人民，你正与他同在。如果正面对着某个灾区人民会使你（她）有一种威胁感，那么，采取一种斜角的位置也许更好，关键是你的关注质量。

- **保持一个开放的姿势：**双手和双脚的交叉可以削弱你给他人的关心感和愿意提供帮助的感觉。开放的姿势可以成为一个信号，显示你对灾区人民和他（她）的话持开放接纳的态度。开放的姿势通常被看作一种非戒备性的姿态。“开放”一词同样可以作字面上或象征性的理解。并非说双脚交迭就表示你不愿关心灾区人民。重要的是要问问自己：“我现在的姿势，到底在多大程度上对灾区人民传达了接纳和协助的意愿呢？”
- **将上身倾向灾区人民：**正在亲密交谈的人，往往双方都倚靠在桌子上向对方倾斜，自然而然地表现出关心。重要的是记住你的上半身是联结在某个轴上的，它可以朝向或背离某个人。人们往往将轻度地倾向某人看做：“我和你在一起，我对你和你说的话有兴趣”。往后仰（最严重的是斜靠）则可能表示：“我的心没有完全在这儿”或“我有点厌烦了”。但是过

于前倾或过于频繁地这么干，有可能吓着灾区人民。这会被看做一种向他人要求得到某种接近或亲密的方式。广义地说，“倾向”一词是指身体的某种灵活性或反应性，它可以强化你对灾区人民的表达。

- **保持良好的目光接触：**处于深谈中的人保持相当稳定的目光接触并非不自然。让我们再来看一下两个处于深谈中的人，你会为他们直接的目光接触的数量而感到惊讶。与灾区人民保持良好的目光接触是以另一种方式在说：“我与你同在，我想听听你要说的话。”显然，如果你偶尔将目光投向远处，并不违反这一原则。确实，如果不是你有意要注视对方，便是你不得不注视着他。但是如果你的目光不断地瞟向别处，你的行动便给出了不情愿与对方在一起或对他（她）的事情不甚感兴趣的暗示。或者这也许是表示你的某种不舒服。
- **尽量做到相对地放松或自然而然：**放松意味着两件事。其一是不要表现出局促不安或不自然的面部表情。灾区人民会感到奇怪，是什么搞得你那么紧张。其二是指在利用你的躯体作为交流和表达工具时应显得轻松自如。在使用这些技能时表现得自然而然，也有助于使灾区人民处于轻松状态。

100. 如何做到将心比心，设身处地？

心理援助与生理援助不同，需要接受方更为主动的配合和反馈。将心比心，设身处地的交流可以使对方知道你试图了解他们的情况，对方会觉得被接纳和被关怀，减少排斥感和陌生感，因此更能自由地和你谈论他们的感受，又可以减少交流中可能出现的误会和猜测，使沟通可以顺利进行，从而保证心理援助的效果。

- 首先要自己做好准备，先把调整自己发掘自己的感受，表达自己的感受，当自己的感受和表达不干扰自己体会他人感受的时候才可以进行。
- 站在对方的立场设想问题的可能性。
- 辨识对方的世界中真正的感受。助人者与来谈者会谈中，要能了解对方表达得主要内容及由言语及非语言中显现或隐喻的情绪，可以从以下几个方面分析：

- a. 陈述的事实及其含义是什么？
- b. 表达时的情绪是什么？
- c. 情绪的强度如何？

此时助人者一方面要觉察自己的情绪，以免自己主观情绪投入其中影响对对方感受的觉察；

另一方面要能站在对方立场，以尊重、温暖、真诚、无条件之正向关注的态度去感同身受、体会对方的真正感受。

- 反馈，引导对方适切表达其心情感受或问题后，要以适当的言语及非言语行为，以适合对方当下情况，及对方所用或所了解的话语反映回馈。
- 将了解的部分以“简述语意”+“情绪反映”的方式表达出来给对方知道，让对方能够接收到自己对他的了解。

101. 团体心理干预的优势和意义在哪里？

团体心理干预是相对一对一的个体心理干预而言的。顾名思义，它是一种在团体情境下提供心理帮助与指导的一种心理干预形式，即由咨询员根据求询者问题的相似性，或求询者自发，组成课题小组，通过共同商讨、训练、引导，解决成员共同的发展或共有的心理问题。这更能促进来访者与他人沟通，了解他人对自己的看法，并能通过了解别人存在的类似问题而获得安慰，同时也为解决自己的问题增强信心。团体心理干预既是一种有效的心理治疗，也是一种有效的教育活动。

在生命的某个关键时刻需要外界有力的支持，缺乏支持的一个人，在挫折面前是脆弱的。让一个人原本就有的力量发挥出来，这是团体心理干预的一个重要功能。根据参与者具体遇到的问题，而设计针对性的团体发展策略，在团体中参与者能够激发能量出来，也能够参照更多的模式，调整自我，从而达到解决问题以及自我成长的目标。

团体心理干预与个体心理干预最大的区别在于参与者对自己问题的认识、解决是在团体中通过成员间的交流，相互作用，相互影响来实现的。具体而言，有四大特点：团体干预感染力强，影响广泛。这是因为群体的互动作用促进了信息的传递和自主性的激发；团体干预效率高，省时省力；团体干预效果容易巩固。

102. 受灾者支持团体的作用有哪些？

支持团体是由有着相同的经历的群体所组成的，一般在心理辅助者或者社会工作者的辅助下，以自助为目的的团体。这样的团体可以是正式组织的，也可以是自发组织的。受灾者的团体可以是针对某一特定人群，比如受灾儿童、受灾者家属、救援者等，也可以是所有受到灾难影响

的人混合做成。进行自助的情绪支持团体有其特殊的对象、团体事件和议题，在其应用上也有它特有的功能：

- 情绪的支持：支持团体提供了安全的环境，允许并鼓励参与者表达“此时此地”的感受与悲伤情绪。
- 认同与示范作用：受灾者常因处于悲伤痛苦的巨大压力下，而觉得自己似乎要发疯了。在支持团体的分享过程中，能帮助成员认识到自己的悲伤反应与行为是正常的。此外，团体成员的多元性也能提供受灾者观察到其他成员面对悲伤的方法，甚至有“他可以走过来，我也可以”的示范作用。
- 教育与学习：支持团体提供相关的资讯与讨论机会，让受灾者学习到悲伤的过程，压力管理的技巧，使他们对自己目前及未来的状况有更多的自我掌握能力。
- 团体外的支援：参与成员在团体中逐渐建立信任及友谊，慢慢地能将彼此相互支持的系统延伸到团体之外。
- 对生命更深的体认：这是支持团体最高境界的目标，希望提供受灾者对自己生命的意义与价

值有新的省思及更深的体认。

支持团体以成员共有经验的分享为基础，期望能透过团体过程的支持、关怀与回馈，协助成员缓解心理压力与困扰，重新建立人际之间的互倚及信任感，并增进个人重新面对生活与适应的能力。团体的目标是彼此分享，领导者的主要角色则是鼓励成员作分享性的互动，于团体中催化与引导成员相互分享、支持与关怀，并带领讨论与提供讯息。就整个团体历程而言，团体初期，领导者需要较为主动地引导与催化成员的互动与分享，及早打破陌生及不安全感，让成员在倾听与分享中增进情感的释放与表达，也由共同经验的共鸣体认中，增进团体认同感。随着团体的进展，当成员能自由地展开分享与支持时，领导者便可退居观察者的角色，让成员们自由形成开放、弹性的支持与分享气氛，甚至可以鼓励成员有团体外的互动与联系，以促进团体支持系统能渐渐进入个人的生活中，形成新的关系与力量。