

心理急救： 现场工作者指南

世界卫生组织、战争创伤基金会、世界宣明会

中文版翻译：中国科学院心理研究所

序言

当我们的社区、国家乃至我们身处的世界发生灾难时，我们希望能向这些遭受不幸的人们伸出援手。这份指导手册所介绍的**心理急救**（Psychological First Aid, PFA）技术，旨在为那些经历了严重危机事件的人们提供人道的、支持性和实际的帮助。本手册适用于那些愿意为经历极度痛苦事件的人们提供帮助的志愿者。在尊重他们的尊严、文化和能力的基础上，为他们提供帮助。尽管我们称这项技术为心理急救，实际包含了两部分：社会支持和心理支持。

或许，你是一名被募集的成员或志愿者去帮助那些遭遇灾难的人们；或许，你正身处在一个有伤员的灾难现场；或许，你是一名教师，或者卫生工作者，正在与你所在社区目睹了爱人遭受暴力死亡的人进行交谈。这份指导手册将帮助你了解对那些陷入痛苦的人们而言，最具支持性的说法和做法。同时，你也将了解如何让自己和他人安全地进入一个新的环境，而不会因自己的行为造成伤害。

许多国际性和国家的专家团体均建议使用心理急救，包括机构间常设委员会（IASC）和全球计划（the Sphere Project）。心理急救是创伤后心理减压法的替代方法。2009年，世界卫生组织精神健康全球行动（mhGAP）指南制定小组评价了心理急救和创伤后心理减压法的实际应用。他们认为，相比于创伤后心理减压法，心理急救更适用于那些刚刚遭受了创伤事件正在经历严重痛苦的人们。

本指导手册旨在制定一份用于低收入和中等收入国家的统一的心理急救材料。我们在这里所提供的信息仅仅是一个原型。还需要根据所需帮助的人们，所处当地的人文环境和风俗文化进行适当地调整。

本指导手册得到了许多国际性机构的支持。这标志着，我们在如何为那些刚刚经历了极端创伤事件的人们提供帮助这个问题上，已经形成了科学和国际共识。

致谢

英文原版作者及编辑团队：

Leslie Snider (War Trauma Foundation, WTF), Mark van Ommeren (World Health Organization, WHO), Alison Schafer (World Vision International, WVI)

核心作者群：

Stenfan Germann (WVI), Erin Jones (WVI), Relinde Reiffers (WTF), Marieke Schouten (WTF), Shekhar Saxena (WHO), Alison Schafer (WVI), Leslie Snider (WTF) Mark van Ommeren (WHO)

中文版翻译团队：

策划：中国科学院心理研究所灾害心理援助与创伤研究青年创新团队 中国科学院心理研究所团委

翻译（根据章节先后顺序）：齐玥、施媛媛、何津、季淦妍、蒋彩虹、王陵宇、李开云、李梦娇、陈黎静、曹静、江爱世、尹星、甘淑珍、侯金芹

统稿与校阅：王日出

联系方式：tuanwei@psych.ac.cn; xueshenghui@psych.ac.cn

由于时间仓促，如有疏漏请大家及时与我们联系，我们会进行调整。

目 录

序言	1
致谢	2
第一章：了解心理急救（PFA）	4
1.1 危机事件是如何影响人们的？	4
1.2 什么是心理急救（PFA）？	5
1.3 心理急救：对象、时间和地点	6
第二章 如何负责地进行援助	8
2.1 尊重安全、尊严和权力	8
2.2 根据受助者的文化环境，调整自己的行为	9
2.3 了解其他的应急相应措施	10
2.4 照顾好自己	11
第三章 提供心理急救	12
3.1 良好的沟通	12
3.2 做好准备-了解形势	13
3.3 心理急救（PFA）的行动原则(三“L”原则)——一看二听三联系	14
3.4 结束你的帮助	23
3.5 可能需要特殊关注的人群	23
第四章 照顾好你自己和你的同事	29
4.1 为救助做好准备	29
4.2：压力管理：健康的工作和生活习惯	29
4.3 休息和反省	30
第五章 运用你所学到的知识	31
5.1 案例场景 1：自然灾害	31
5.2 案例场景 2：暴力和安置	34
5.3 案例场景 3：事故	37
心理急救：口袋指南	41

第一章：了解心理急救（PFA）

在本章节我们讨论以下几点：

- 1.1 危机事件如何影响人们？
- 1.2 什么是心理急救（PFA）？
- 1.3 心理急救：对象、时间和地点

1.1 危机事件是如何影响人们的？

世界上总在发生不同的悲剧，例如战争、自然灾害、事故、火灾和人际冲突（比如性侵犯）。个体、家庭以致整个社会都会受到影响。人们可能会因此失去他们的家园或者他们所爱的人，与家人和社会分离，或者会目击到暴力、破坏与死亡。

虽然每个人都会在一定程度上受到这些事件的影响，但是每个人的反应和产生的情绪的差异很大。许多人可能会无法承受，对所发生的事情不知所措，甚至无法确定事件的实情，因此感到恐惧、焦虑、麻木与隔离。有一些人可能反应很强烈，而也有一些人不会反应过激。有很多因素影响人们面对危机事件做出何种反应，包括：

- 他们所经历的事件的性质和严重程度；
- 他们先前遭受的危机事件经历；
- 在生活中他们可以从他人处获得的帮助；
- 他们的身体健康情况；
- 他们个人以及家庭的精神疾病史；
- 他们的文化背景以及传统习俗；
- 他们的年龄（例如，不同年龄段的儿童的反应会不一样）。

面对生活的挑战，每个人都有能力去解决自己的问题。但是总有一些人在危机情境面前特别脆弱，需要更多的帮助。儿童与老人、精神或者身体上有残障

的人、边缘人群等都可能成为在危险面前需要额外的帮助的人。章节3.5对如何帮助那些特别脆弱的人提供了详尽的指导。

1.2 什么是心理急救（PFA）？

根据Sphere (2011) 和 IASC (2007)的定义, 心理急救(psychological first aid , PFA) 是为正在痛苦的人们或需要支持的人们提供人道的、支持性的帮助。

心理急救（PFA）包括以下几个方面：

- 提供实际有用的关怀与支持，而不会干扰受助者的生活；
- 评估需求与关注问题；
- 帮助人们获得基本生活需求（例如，食物、水和信息）；
- 倾听，但不要迫使对方讲述创伤经历；
- 安抚人心、帮助他人保持冷静；
- 帮助人们获得信息、服务与社会支持；
- 帮助人们免受进一步的伤害。

理解心理急救不是什么也很重要：

- 并非只有专业人员才能提供心理急救；
- 心理急救不是专业的心理咨询；
- 心理急救不需要用“心理汇报法”¹，不需要详细讨论让人难过的事情；
- 心理急救不是要求某人分析发生了什么或理出事情的发生经过。
- 虽然心理急救中需要倾听他人的诉说，但是不能迫使他人讲述他们对某一事件的感受和反应。

心理急救是一种替代已被证实无效的“心理汇报法”的方法。很多研究和救援者一直认为，心理急救具有如下优点而更有利于人们长期的康复：

- 受助者感到安全，他人的关心、，平静并充满希望；
- 可以得到社会层面、物质层面和情感层面的支持

¹WHO (2010) 和 Sphere (2011)将“心理汇报法”表述为要求他人简明并系统地叙述他们近期经历的压力事件时的情绪、感受和想法，以促进心理排解。这种介入是不提倡的，需要与一些组织的救助人员在在在一些任务的最后听取汇报的常规操作区分开来。

- 作为个体和组织，感到可以进行自救。

1.3 心理急救：对象、时间和地点

心理急救的对象

心理急救的对象主要为近期遭受到严重的危机事件而感到难过的人。儿童和成年人人都可以受到心理急救。但是并不是每个受灾者都需要或者想要接受心理急救。不要强行帮助那些不愿意进行心理急救的人，但是要保证那些愿意接受帮助者可以很方便地获得你的帮助。

有些时候，人们需要除心理急救以外更深入的帮助。你需要知道你的局限，并寻找他人的帮助，例如医疗人员、同事或附近的其他人、当地的官员或者社区组织的领导、宗教组织的负责人等。下述的情况下，需要马上获得更高级的帮助，在这些情况下，生命高于一切，人们需要医疗或其它帮助。

需要立即转介专业帮助的对象：

- 严重受伤，受到生命威胁，需要医疗急救
- 情绪极端不稳，无法自理或照顾孩子
- 可能伤害自身的人
- 可能伤害他人的人

心理急救开展的时机

虽然人们需要在危机事件后发生的很长一段时期内都需要帮助，心理急救主要针对在近期收到危机事件影响的人们。你可以在你初次接触受灾者时开展心理急救，这时往往危机事件时或刚发生之后。不过，也可能需要几天或几周后才能开始心理急救，这取决于事情的严重程度与持续时间。

心理急救的开展场所

你可以在任何足够安全的地方开展心理急救。通常是在一些社区环境下，例如在灾难现场、或者受灾者接受服务的地点，比如医疗机构、避难场所、学校、

物资分配场所等。比较理想的救助场所是可以在适当的时候跟受灾者进行私人谈话的地方，因为一些人遭受到一些特殊危机事件，例如性侵犯，私密空间是隐私是确保对受灾者尊重的首要条件。

第二章 如何负责地进行援助

本章将讨论以下四点：

- 2.1 尊重安全、尊严和权力
- 2.2 根据受助者的文化环境，调整自己的行为
- 2.3 了解其他紧急反应
- 2.4 照顾好自己

2.1 尊重安全、尊严和权力

当你承担起责任，帮助那些经历创伤事件的人们时，在行动中需要考虑到他们的安全、尊严和权力。下面几条原则适用于所有提供人道主义援助的个人和机构，也包括提供心理急救的人们：

尊重他们的：	
安全	<ul style="list-style-type: none">➤ 你的行为要避免将他们置身于其他危险中➤ 尽最大努力确保你所帮助的大人和孩子都很安全，使他们免受身体和心理的伤害
尊严	<ul style="list-style-type: none">➤ 尊重他人，并遵循他们的文化和社会规范
权力	<ul style="list-style-type: none">➤ 确保人们公平的享有获得帮助的途径，不受歧视➤ 帮助他们维护自己权利，帮助他们获得现有的支持➤ 对你所遇到的所有人，都只以他们的最佳利益为行动准则

在你对任何人，无论他们的年龄、性别和种族背景，做出任何行动时，都要想到这些原则。想一想这些原则在你的文化环境中都是什么含义。如果你是某个机构的志愿者，还要时刻遵守本机构的行为准则。

我们列出了一些伦理准则的“做与不做”，指导你帮助人们避免进一步伤害，提供最好的关怀，之只虑他们的最佳利益。

<p>要做：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 诚实，值得信任 ● 尊重他们自己做出决定的权利 ● 意识到自己的偏见，不要受其影响 ● 确保人们知道，他们即使现在拒绝接受帮助，以后需要的时候依然可以获得 ● 如果适当，尊重人们的隐私，为他们的故事保密 ● 了解他们的文化，考虑对方的年龄和性别，举止行为得当 	<p>不要做：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 不要滥用作为助人者的关系 ● 不要收取受助者的金钱或者向他们提要求 ● 不要做虚假的承诺，不要提供不正确的信息 ● 不要夸大自己的能力 ● 不要强制他人接受帮助，不要冒犯他人，不要强求 ● 不要强制他人表露自己的经历 ● 不要和别人分享受助者的经历 ● 不要因为行为和感受而评判他人
---	--

2.2 根据受助者的文化环境，调整自己的行为

在任何危机事件中，在受到影响的人群中都有各种各样文化背景的人，比如少数民族和被边缘化的人。文化背景决定了人们如何互相相处，也决定了哪些行为可以做，哪些话可以说。比如说，在一些文化中，人们通常不向家庭外的人诉说自己的感受。可能有时候，女性通常只与同性别的人交流，或者，服装需要遮住身体所有的部位。

可能你所帮助的人生活在一个完全不同的环境中。作为帮助者，意识到自己的文化环境和信念非常重要，只有这样你才能排除自己的偏见。以最适合受助者，令他最舒适的方式提供帮助。

每一个危机事件都是独特的。了解当地的社会文化规范，调整这些指导内容。在不同的文化中提供心理急救时，可以考虑下面列出的这些内容：

准备不同文化下的心理急救需求时，请考虑下面这些问题：	
着装	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 为了获得尊重，我的着装是否需要遵循某种规则？ ➤ 受到危机影响的人们是否急需某些衣物，以保持他们的尊严和传统？
语言	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 在这一文化中，人们通常怎么打招呼？ ➤ 他们说什么语言？
性别、年龄和权利	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 是否需要女性援助者来接触受影响的女性？ ➤ 我可以和谁接触？（换句话说，是否要联系家庭或社区的首领）
触摸和行为举止	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 人们交流中通常如何碰触彼此？ ➤ 可以握住手和拍肩吗？ ➤ 与老人、孩子、女性或其他一些人交流时，有没有需要特别注意的地方？
信仰和宗教	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 在受危机影响的群体中，宗教信仰有何不同？ ➤ 对他们来说，有什么重要的信念或者惯例？ ➤ 他们如何理解和解读当前发生的事情？

2.3 了解其他的应急相应措施

针对人类大规模紧急事件的响应措施非常广泛，心理急救是其中的一部分（IASC, 2007）。当成百上千的人受灾时，有很多不同种类的紧急相应措施，如搜索和救援行动，紧急医疗救助，提供避难所，分发食物，搜寻家庭，保护儿童等活动。通常，救援人员和志愿者很难确切地知道在什么地方可以提供什么服务。在发生大规模灾难，提供医疗和其他服务的基础设施不再正常运转时，尤其如此。

可以试着去了解有哪些服务和帮助，这样你可以与受助者分享信息，告诉他们如何获得实用性的帮助。

<p>每当遇到危机情境时：</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 遵循相关的危机管理机构的指导；

- 了解正在组织什么紧急响应，有什么资源可以用来帮助他人；
- 不要妨碍搜索援救或紧急医务人员；
- 了解你的角色以及该角色的限制。

提供心理急救并不需要有“心理社会学”背景。不过，如果你想在危机情境中提供帮助，我们建议你通过组织或社区组织来工作。如果你一个人单干，可能会让自己陷入危险之中，这会对协同工作会产生不利影响，你也可能无法给受灾群众提供他们所需的资源和帮助。

2.4 照顾好自己

帮助的职责也包括照顾好自己的身心健康。作为一个救助者，在危机情境中的体验可能会影响到你；你或你的家人也可能直接受到危机事件的影响。重要的是你需要额外地关注自己的身心健康，确保你在身体上和情绪上可以帮助他人。照顾好自己才能照顾好他人。如果以团队工作，也请关心与你共事的其他救助者的健康（见第4章，照顾照顾者）。

第三章 提供心理急救

在本章我们将讨论以下内容：

- 3.1 与处悲伤中的人的良好沟通方式
- 3.2 做好提供帮助的准备
- 3.3 心理急救的 3L（look\listen\link，一看二听三联系）准则
- 3.4 结束你的帮助
- 3.5 在危险情况下需要特殊帮助的人群

3.1 良好的沟通

与处在悲伤当中的人的沟通交流的方式是非常重要的。经历过一场危机灾难的人可能会非常的伤心，焦虑或困惑。一些人可能会将在灾难中发生的一些事情归咎于自己。冷静并且表现出理解会让灾难中的受害者更加感觉到安全，被理解，受到尊重且被给予了恰当的关怀。

那些经历过创伤事件的人可能会倾向于将发生在自己身上的事情告知他人，因此倾听他人的讲述将是对受创伤者的一种很好的支持。但有一点非常重要就是不要强迫他人向你讲述他们所经历过的事情，一些人可能并不想讨论他们所经历过的事情或者所处的情形。但如果你能够静静的和他们呆在一起让他们知道如果他们想谈论些什么时你在那里陪伴的，或者提供一些具体的帮助如一杯水或一顿饭，这些他们可能会非常珍视。。不要谈论过多，沉默也可以。保持一段时间的沉默能够给予他们一定的个人空间，能够他们主动与你谈论他们所经历过的。

为了良好的沟通，需要注意你的言辞和你的身体语言，如面部表情、眼神交流、姿态或者你站或坐的姿势等。每一种文化中都有自己特定被认为是恰当的和尊敬他人的的行为表达方式。说话或行为的方式要考虑对方的文化背景、年龄、性别、习惯和宗教等因素。

下面是一些具体的建议，包括能说和做的及不能说和不能做的。最重要的是，你就是你，真诚的为他人提供帮助和关心。

■ 可以谈论和做的事情	■ 不可以谈论和做的事情
<ul style="list-style-type: none"> ➤ 找一个安静的地方交谈，减少外界的干扰 ➤ 如果合适，要尊重隐私，保护他人事情的私密性 ➤ 保持创伤者保持亲近，但应考虑其年龄、性别和文化与其保持恰当的距离 ➤ 让他们知道你在倾听，如点头或简单回应 ➤ 保持耐心和冷静 ➤ 如果你了解真实信息，可以提供。对你所知道的和不知道保持城市，如”我不知道，但我会尽力找出你所需要的“ ➤ 用受创伤者所能理解的方式提供信息-保持简单 ➤ 认可创伤者他们的感受及他们所告诉你的，如家园的毁灭和至亲至爱的亲人的离去。“对你所失去的我也感到非常的痛心，我能够想象着给你带来巨大伤痛 ➤ 说明创伤者自己的力量及他们如何自救的能力 ➤ 允许沉默 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 不要强迫他人谈论他自己的故事 ➤ 不要打断或催促他人正在讲述的故事（如看手表或快速插话等） ➤ 如果你不确定是否合适，不要碰触创伤者 ➤ 不要评价他们所做的和未做的事情或他们的感受。不要说“你不应该有这种感受”或者“你还活着应该感到庆幸” ➤ 不要编造你所不知道的事情 ➤ 不要使用太过技术的术语 ➤ 不要将创伤者的故事告知其他人 ➤ 不要谈论你自己的问题 ➤ 不要提供虚假的承诺和保证 ➤ 不要试图想和表现出你必须解决所有人的困难 ➤ 不要夺走他们认为能够自我照顾的能力和信念 ➤ 不要谈论负性的术语（如“疯狂”）

要做到良好的交流，你应该将心理急救的“一看二听三联系”原则牢记于心。

3.2 做好准备-了解形势

准备	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 了解灾难事件 ➤ 了解可获得的服务和支持 ➤ 了解安全和保障措施
----	--

危机情境是混乱的，通常需要紧急援助。但需注意的是，在进入以危机发生

地前，应该获得准确的关于这一危机发生地的信息。

进入危机现场前了解以下几个方面：	
重要的问题	
危机事件	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 发生了什么事？ ➤ 什么时候、什么地点发生的？ ➤ 多少人受到该事件的影响？都有谁？
可能的服务与支持	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 谁提供基本的必需品有如紧急药品、食物、水、避难所或者寻找家庭成员 ➤ 人们可以在哪里和怎样获得这些帮助？ ➤ 还有哪些人在帮忙？是否有社区的成员？
安全事项	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 这一危机事件是否已经终结还是继续？如地震后是否还有余震或持续的冲突？ ➤ 环境中可能存在的危险，如反抗者、地雷或受损基础设施？ ➤ 是否存在因不安全而需要回避的地方（如能造成明显身体危害的地方）或者是不让进入的地方

以上这些可以让你很好的了解你即将进入的危险发生地的情况，从而能够使你提供更有效地心理援助并保证自己的安全。

3.3 心理急救（PFA）的行动原则(三“L”原则)——一看二听三联系

心理急救的行动原则有三条：一看(look)，二听(listen)，三联系(link)。这些行动原则有助于指导你观察和安全地进入危机情境，接近受灾群众，理解他们的需要，将他们与实际的支持和信息联系起来（见下表）。

看 (look)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 检查安全 ➤ 检查那些有明显的、紧急的基本需要的人
----------	--

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 检查那些有严重痛苦反应的人
听(listen)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 接近可能需要支持的人 ➤ 询问对方的需要和担心 ➤ 倾听对方，帮助他们平静下来
联系(link)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 帮助人们满足基本的需要，获取服务 ➤ 帮助人们处理难题 ➤ 提供信息 ➤ 将人们与亲人和社支持联系在一起

一看

看(look)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 检查安全 ➤ 检查那些有明显的、紧急的基本需要的人 ➤ 检查那些有严重痛苦反应的人
---------	---

危机情境瞬息万变。你在现场所看到的情况，可能与你在进入危机情境之前了解到的情况不同。因此，在你提供帮助之前，花一些时间，哪怕是几分钟的时间，“看看”你周围的情况，是很重要的。如果你突然发现自己处在危机情境中而没有时间做准备，这时的“看”可能只是快速扫视一下周围的情况。这段时间会使你**有机会冷静下来，感到安全，三思而后行**。下表中列出了当你“看”你周围的情况时，需要考虑的问题以及重要的信息。

看	问题	重要信息
安全	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 在这个环境中你看到了什么危险，如激烈冲突、损坏的道路、不稳的建筑物、大火或洪水？ ➤ 呆在这里你自己或别人不会受到伤害？ 	如果你不能确定危机现场的安全，那么一定不要去。尝试为那些需要的人寻求帮助，在安全的距离内与遇险者进行沟通
有明显的、紧急的基本需要的人	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 有人看起来伤势严重，需要紧急医疗救助吗？ ➤ 有人需要救援，比如他们被困或处在紧急危 	清楚你的角色，尝试为那些需要特别援助的人或者有明显的、紧急的基本需要的人获取帮助。将伤势严重的人交给医疗人

	险中吗？ ➤ 有人有明显的、紧急的基本需要，如需要躲避雨雪或更换破损的衣服吗？ ➤ 哪些人需要获取基本服务，或者需要特别关注以使他们免受歧视或暴力的伤害？ ➤ 我周围还有谁能够提供帮助？	员或其他受过急救训练的人。
有严重的痛苦反应的人	➤ 有人表现得极度不安，无法自己走动，无法回应他人或者处于极度震惊状态中吗？ ➤ 哪里的人受灾最严重，哪些人最痛苦？	考虑哪些人可以从心理急救中获益，你如何最好地帮助他们

人们对危机可能产生各种反应。下面列出了对危机的痛苦反应的一些例子：

- 躯体症状（例如，颤抖、头疼、感觉非常劳累、食欲不振、周身疼痛）
- 哭泣、伤心、情感低落、悲痛
- 焦虑、恐惧
- 过度“警惕”或坐立不安
- 担心非常糟的事情会发生
- 失眠、做恶梦
- 烦躁、易怒
- 内疚、羞愧（如，因为自己幸存下来，或者因为没有帮助或挽救他人）
- 困惑、情感麻木、或者不真实感或发呆
- 退缩或非常安静（不活动）
- 不回应他人，完全不说话
- 迷惑（如，不知道自己的名字、不知道自己从哪里来，或者不知道发生了什么）
- 不能照顾自己或者自己的孩子（如，不吃不喝、不能做简单的决策）

有些人可能只是轻度痛苦或完全不痛苦。

大多数人随着时间会恢复，特别是如果他们能恢复他们的基本需求并且受到周围人的帮助和/或心理急救。然而，具有严重或持久的痛苦反应的人们，可能不单需要心理急救，还需要更多的支持和帮助，特别是如果他们正常生活功能受损，或如果他们对自己或他人具有潜在危险。确保不要把非常痛苦的人单独留下，尽量确保他们的安全，或者找到医务人员，当地的领导人物或其他该地区的社区成员陪伴他们。

同时，在受影响的人群中寻找可能需要特别关注和照顾的人：

在危机中可能需要特别关注的人(见 3.5)

- 孩子——包括青少年，特别是那些与抚养者分离的孩子们，可能需要保护以使他们远离虐待和剥削。他们需要周围人的照顾，帮助他们满足基本需要。
- 有健康问题的人和身体或者心理残障的人员，需要帮助他们到达安全的地方，保护他们免遭再次创伤，让他们尽快获取医疗救助和其他服务。这可能包括脆弱的老年人，孕妇，有严重精神障碍的人，或者是有视觉，听觉障碍的人。
- 可能遭受歧视和暴力对待的人们，如妇女，或者某一种族的人们，在危机情境中可能需要特殊保护以帮助他们获取适当的帮助。

二听

听(listen)

- 接近可能需要支持的人
- 询问对方的需要和担心
- 倾听对方，帮助他们平静下来

恰当地倾听你所帮助的人，对于了解他们的处境和需要非常重要，有助于帮助他们平静下来，为他们提供适当的帮助。

学会全身心倾听：

- 眼睛——给予他们你全部的关注
- 耳朵——真正倾听他们的担忧
- 心——带上关怀和尊重倾听

1、到那些可能需要支持的人身边去：

- 尊重文化背景，尊重地接近他们
- 介绍你自己的名字和所属机构
- 询问他们你是否可以提供帮助
- 如果条件允许，找一个安全且静的地方交谈
- 让他们感到舒服放松，比方说，如果可能，给他们提供一些水
- 尽量保证他们的安全
 - 在保证安全下，让他们远离即刻发生的危险
 - 为保证他们的隐私和尊严，尽量保护他们免受媒体的侵扰
 - 如果他非常消极绝望，尽量保证他身边有人陪伴

2、询问他们的需求和担忧

- 尽管有些需求是显而易见的，如给一个衣衫褴褛的人提供一条毛毯或者衣物，但时刻记得去询问他们的需求和担忧
- 弄清此刻对他们最重要的事情，帮他们厘清最迫切的要求是什么。

3、倾听并帮助他们保持冷静

- 紧密陪伴在他们身边
- 不要给他们交谈的压力
- 如果他们想告诉你自己的遭遇，注意倾听
- 如果他们感到非常悲伤，帮助他们保持冷静，尽量保证他们不是独自一人。

帮助人们保持冷静

有些经历了危机情境的人会非常焦虑或沮丧。他们感到困惑或无法承受，并可能伴随一些生理的反应，如颤抖，难以呼吸或者感到心跳很剧烈。下面是一些技巧可以帮助这些人达到身心的平静：

- 你可以保持语调的冷静和舒缓

- 如果合适，你跟他们交谈时注意保持一定的神交流
- 告诉他们你在这儿帮助他们。如果他们的处境是安全的，记得告诉他们。
- 如果有人感觉不真实或感到与周遭的环境分离，你可以通过以下方式使他们重新和周围环境建立联系：
 - 将他们的脚放在地上，感觉与地面的接触
 - 将他们的手指或者手放在大腿上
 - 引导他们去关注不令人悲伤的环境，如他们目前看见的、听到的和感受到的，并让他们将这些所见所闻描述给你。
 - 鼓励人们去关注他们的呼吸，并放慢呼吸。

三联系

联系(link)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 帮助人们满足基本的需要，获取服务 ➤ 帮助人们处理难题 ➤ 提供信息 ➤ 将人们与亲人和社会支持联系在一起
----------	--

尽管危机情境是独特的，但经历的人往往都有以下的需求：

常见的需求：

- 基本需求，如庇护所，食物，水以及卫生设施
- 为伤者提供医疗服务，并提供慢性病医疗
- 有关危机事件、亲人和有关服务的可理解的、正确的信息
- 能联系上亲人，朋友和其他提供社会支持的人
- 与文化和宗教有关的特殊支持
- 能被征询并参与重要决策过程

在经历危机事件后，人们通常会感到脆弱、孤独和无力。在一些情况下，他们的正常生活被扰乱了。他们可能接触不到以往的社会支持和联系，或者觉得自己突然生活在有压力的环境中。让人们接触到实际支持是心理急救的重要部分。要记住心里急救常常是单次的干预，你只会在那儿待很短的时间。受影响的人们在长期的恢复过程中将会依靠他们自己的应对技巧。**教会人们怎样自助，并重新获得对生活的控制感。**

1、 帮助人们表达出基本需求，接受到服务

在帮助人们表达出基本需求时，请注意以下几点：

- 在危机事件后，立即帮助受灾者获得他们的基本需求，如食物，水，庇护所和卫生设施。
- 了解人们特殊的要求一如治疗，衣服或哺育婴幼儿的器具（杯子和瓶子）——并试着帮他们得到这些帮助。
- 保证那些容易受到伤害和被边缘化或者没有被忽视（见 3.5）。
- 如果你承诺过跟进某人的情况，请务必记得。

2、 帮助人们解决问题

悲伤的人心中会因为焦虑和恐惧而无法承受。帮助他们找到他们最迫切的需求，进行排序关注这些需求。如，你可以问他们什么是他们现在最需要的，什么可以等会儿再说。能够管理一些事情能帮助人们获得对情境的控制感，增强他们的应对能力。记得：

- 帮助他们认识到当前生活中的支持力量，比如，目前能提供帮助的朋友或家人。
- 给他们实际的建议来满足他们的需求（比如，告诉他们可以登记领取食物和物资）
- 询问他们过去应对困难情境的经历，并肯定他们应对当前困境的能力。
- 询问什么能使他们感觉更好。鼓励他们使用积极的应对措施，避免消极的应对措施（见下表）。

应对	
<p>每个人都有自己的应对方式。鼓励人们运用自己的积极应对方式，不要使用消极应对方式。这样做有助于他们内心的坚强和控制感。如下建议帮你考虑当事人的风俗习惯，以及在特定危机情境中什么是可以做的。</p>	
<p>鼓励以下积极应对策略</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 好好休息。 ➤ 尽可能规律地饮食，多喝水。 ➤ 与家人、朋友在一起聊天、或花时间在一起。 ➤ 与信任的人讨论问题。 ➤ 做一些有助于放松的事（散步、唱歌、祈祷、与孩子玩耍）。 ➤ 进行体育活动。 ➤ 以安全的方式帮助他人，参与社区活动。
<p>阻止以下消极应对策略</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 不要吸烟、喝酒或吸毒。 ➤ 不要整天昏睡。 ➤ 不要整天工作，一颗不休息或放松。 ➤ 不要避开亲人和朋友。 ➤ 不要忽视基本的个人卫生。 ➤ 不要暴力。

3、 提供信息

受到危机事件影响的人们，想要知道有关以下的准确信息：

- 发生了什么事？
- 亲人和其他受影响的人怎么样了？
- 现在安全吗？
- 我们有什么权利？
- 怎么得到自己所需的物资和服务？

危机事件发生后，获得准确信息可能有困难。当危机事件被公布，救济措施布置下来，情况可能会发生变化。谣言可能很常见。你可能不会再任何时候都掌握所有问题的答案。但只要可能，你都应该：

- 找到获取正确信息的地方，什么时候在何处可以获得最新消息；
- 在接近需要帮助的人之前，尽可能多地获取信息；
- 跟进危机状态、安全事项、可得的资源与服务，以及失踪人员和伤员的最新情况；
- 确保人们已经知道发生的事和计划；
- 如果有服务（健康服务、家庭追查、临时住所、食物配给），确保人们知道并能获得；
- 给人们提供服务机构的联系方式，或直接联系他们；
- 确保高危人群也知道这些服务（见 3.5 小节）。

在给受到影响的人群提供信息方面：

- 说明你所提供的信息的来源和可靠性；
- 只说你知道的——不要编造信息，或提供错误的保证；
- 信息要简单、准确；重复信息，以确保人群听到并理解该信息；
- 对整个人群提供信息是有用的，这样每个人都会听到相同的信息；
- 让人们知道你是否告诉他们最新进展，如果会，在什么时候、什么地点。

提供信息时，请记住，帮助者很容易成为挫败感发泄的目标，而激动的人群可能觉得你和他人并没有提供他们预期的帮助。此时，试着保持冷静和谅解。

4、 保持与亲人和社会支持系统的联系

研究发现，那些认为得到良好社会支持的人，比那些认为没有得到足够社会支持的人，对危机的应对更好。因此，将人们与他们的亲人和社会关系联系在一起，是心理急救的一个重要部分。

- 帮助集合整个家庭，使孩子们、父母及亲人聚在一起。
- 帮助人们联系亲戚和朋友，这样他们可以得到支持；例如，让他们能给家人朋友打电话。
- 如果某人告诉你，祈祷、宗教仪式或来自宗教领袖的支持能够帮助他，那么，试着帮他联系他的宗教团体。下面会有关于危机情况与精神支持的建

议。

- 帮助把受影响的人聚集在一起互相帮助。例如，请他们帮助照看年长的人，或把无家可归的人跟其他群体成员建立联系中。

危机与精神支持

在危机状态下，个人的精神或宗教信仰可能非常重要，这可以帮助他们战胜伤痛和苦难，提供意义和希望感。能够进行祈祷和宗教仪式可能带来极大的安慰。然而，经历危机——特别是面对重大损失时——也可能导致人们质疑自己的信仰。人们的宗教信仰可能因这些经历产生动摇，变强或发生变化。这里是危机事件援助在精神方面的一些建议：

- 注意并尊重当事人的宗教背景。
- 询问当事人，一般有什么办法可以使他们感觉好一点。鼓励他们去做有助于他们应对的事情，也包括宗教仪式，如果他们提到过。
- 尊敬地聆听当事人的宗教信仰和疑问，不带个人价值判断。
- 不要强加你的信仰和对危机事件的宗教解释到他人身上。
- 不要赞同或反对对危机事件的宗教解释，即使当事人要求你这样做。

3.4 结束你的帮助

之后怎么办？什么时候、如何结束帮助，可能要看危机情况、你的角色以及当事人的需要。根据你对当时情况、当事人需求及你自己的需要进行最佳判断。如果适当，告诉你的当事人你将要离开，如果接下来有别人来帮助他们，试着介绍他们与那个人认识。如果你已经帮他们与其它服务者取得联系，让他们知道接下来将发生什么，确保他们知道下一步的细节。不管你与你的当事人在一起经历了什么，你都可以通过祝愿他们更好这种积极的方式告别。

3.5 可能需要特殊关注的人群

危机中容易受到伤害和需要特殊帮助的人群包括：

- 1、 儿童，包括青少年

- 2、有身体健康问题的人或残疾人
- 3、容易受到歧视或遭受暴力的人

记住所有的人都有资源应对危机，包括哪些易受伤害的人。要帮助那些易受伤害的人使用他们自己的应对资源和策略。

1、 儿童，包括青少年

很多儿童——包括青少年——在危机情境中容易受到伤害。危机事件往往会毁掉他们熟悉的世界，包括掉让他们感到安全的人，场景和日常活动。受到危机影响的儿童可能会处于性暴力，虐待和剥削的危险当中，因为这些情况在大范围的危机情境下更为常见。年幼儿童更容易受到伤害，因为他们自己无法满足自己最基本的需要或保护自己，而他们的看护人在危机中可能也不堪重负了。年长一点的儿童可能被买卖，遭受性剥削或被征召入军队。男孩和女孩面对的危机会有些不同。通常女孩遇到的最大危险是性暴力和性剥削，而且那些遭受虐待的人常常受到他人的诬蔑和孤立。

儿童如何应对危机（如，亲历灾难，受伤或死亡，遭受自然灾害，缺乏食物和水）取决于他们的年龄和发展阶段，还取决于他们的看护人和其他成人与他们的互动方式。例如，年幼儿童可能无法真正理解他们身边究竟发生了什么事情，因此尤其需要看护人的支持。

一般而言，当有一个稳定、镇定的成人在儿童身边时，他们可能更好地应对危机。

儿童和年轻人可能会经历与成人相似的痛苦反应（见 3.3）。他们也表现出下面一些特定的痛苦反应：

- 年幼儿童可能会倒退到更早期的幼儿行为（例如，尿床或吮吸手指），他们可能会很黏看护人，减少游戏时间，或反复进行与痛苦事件相关的游戏。
- 学龄儿童可能会认为是自己导致了不好的事情发生，形成新的恐惧，可能减少了情绪起伏，感到孤独，关注于保护或救助处于危机中的人。
- 青少年可能会感到“没什么”了，或者认为自己与朋友不同或被朋友隔离了，他们还可能表现出冒险行为或消极的态度。

对儿童来说，家庭或其他看护人是其获得保护和情绪支持的重要来源。那些与看护人分开的儿童在危机中会发现自己在不熟悉的地方，周围都是不熟悉的人。他们可能会感到极度恐惧，可能无法正确判断身边的危机和危险。首先最重要的是这些儿童—包括青少年—与他们的家人或看护人团聚。不要试图独自做这件事情。如果你犯错，可能会导致儿童的处境更加糟糕。相反，应该尝试立即联系值得信任的儿童保护机构，他们会对孩子进行登记并确保他们受到良好的照顾。

当儿童与看护人在一起时，尝试在看护人照看他们的孩子过程提供支持。下面有一些建议，可以告知他们如何帮助不同年龄和发展阶段的儿童。

为帮助儿童，看护人可以做的一些事情：	
婴儿：	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 让他们保持温暖和安全 ➤ 让他们远离有巨大噪音和嘈杂的场所 ➤ 给予他们拥抱 ➤ 如果可能的话，保持规律的喂养和睡觉 ➤ 用镇定和温柔的声音说话
年幼儿童	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 给予儿童额外的时间和关注 ➤ 经常提醒他们是安全的 ➤ 向他们解释发生这些糟糕的事情不是他们的错 ➤ 避免将年幼儿童与看护人，兄弟姐妹和亲近的人分离 ➤ 尽可能地保持规律的日常活动和安排 ➤ 简单告知他们发生了什么事情，不要说一些恐怖的细节 ➤ 如果他们感到害怕或粘人时，允许他们待在身边 ➤ 耐心对待那些开始表现出更早期的幼儿行为的儿童，如吮吸手指或尿床 ➤ 如果可能的话，提供一些玩耍和放松的机会

<p>年长儿童和青少年</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 付出你的时间和关注 ➤ 帮助他们保持规律的日常活动 ➤ 告知他们实际发生了什么事情并解释接下来可能会发生什么 ➤ 允许他们悲伤。不要期望他们坚强。 ➤ 不带评判性地倾听他们的想法和害怕 ➤ 设定明确的规则和期望 ➤ 询问他们面对的危险，支持他们并讨论他们如何更好地避免受到伤害 ➤ 鼓励和给予机遇，对他们发挥作用 ➤

如果看护人受伤，极度沮丧或无法照看孩子，则可能给看护人安排帮助并照看他们的孩子。一旦有可能，请求信任的儿童看护机构或社区的帮助。让儿童与他们的看护人待在一块，不要试图让他们分开。例如，如果看护人被送往某地接受治疗，尝试让孩子与他们一起或记下看护人被送去的详细地址，以便他们能重新团聚。

还有一点需要记住的是，即使儿童或他们的看护人没有受到危机事件的直接影响，儿童可能也是聚集在危机发生的地方，可能还目睹了恐惧的事件。危机中一片混乱，成人常常很忙，可能无法密切地关注到附近的儿童在干什么或他们看到或听到什么。要尝试让儿童避开令人不安的场景或故事。

可以对孩子说或做的一些事：

让儿童与亲近的人待在一起

- 一旦有可能，就让儿童与看护人或家人在一起，不要让他们分开。
- 当不能陪伴孩子时，应让孩子呆在一个值得信任的孩子看护社区或机构，以免孩子无人照顾。
- 如果找不到儿童看护机构，应该为孩子找一个监护人，或是联系其它能帮忙照顾儿童的家庭。

保持安全

- 避免让孩子看到恐怖的场景，比如伤员或是严重毁坏的东西。

- 避免让孩子听到一些关于危机事件的令其不安的故事
- 避免让孩子接受媒体或者与危机救援无关的人进行采访倾听、交谈和游戏
- 平心静气、轻声、友好地与孩子交谈
- 倾听孩子关于事件的一些看法
- 与孩子进行交谈时，应与孩子的视线保持平行，并尽量用孩子能够理解的词语或解释。
- 向孩子介绍你的名字，让他知道你是来给他帮助的。
- 找到他们的名字，他们是哪里人，以及任何能帮助我们找到孩子看护人或是家庭成员的信息。
- 当孩子跟其监护人在一起时，协助监护人照看好他们的孩子。
- 如果与孩子在一起，根据他们的年龄，尝试加入他们的游戏活动或关于他们兴趣的简单对话

记住儿童也有自己的资源应对危机。了解他们的资源是什么，提供一些积极的应对策略，同时帮助他们避免采用一些消极的应对策略。年长的儿童和青少年在危机情景中常常可以提供帮助。找一些安全的方式让他们在这些情景中提供帮助，可能会让他们感到更有控制感。

2、 患有疾病、有生理或精神残疾的人群

有慢性病（长期）、生理或精神残疾（包括严重的精神障碍）的人群，或老年人可能需要特殊的帮助。这可能包括把他们护送到安全地带，帮助联系基本支持和卫生保健，帮助他们照顾好自己。危机事件的经历可能会使多种类型的健康状况更糟，比如高血压、心脏病、哮喘、焦虑和其他健康及精神障碍。孕妇和哺乳期妇女可能从危机中体验到严重的压力以至于可能影响妊娠，或她们自己及婴儿的健康。不能自己移动，或视力、听力有问题的人，可能难以找到亲人或得到服务。

这里有一些你能做的事来帮助健康状况不好或有障碍的人群：

- 帮助他们到达安全地带。

- 帮助他们满足基本需求，例如能够吃饭、喝水、获得干净的水、照顾自己、或用机构提供的材料建造住所
- 询问他们是否有任何健康状况，或他们是否因某种健康问题而定期吃药。尽力帮助他们拿到药物，或有可能时帮他们获得医疗服务。
- 陪伴他，如果你不得不离开时要确保有人能帮助他们。考虑联系保护机构或其他相关的支持，来长期地帮助他们。
- 给他们提供如何获取可用服务的信息。

3、 可能被歧视或被暴力威胁的人群

有被歧视或被暴力危险的人群可能包括妇女、某些种族或宗教团体、有精神障碍的人。他们易受伤害因为他们可能：

- 当提供基础服务时被遗忘；
- 不在救助、服务或安置去处的考虑之内；
- 是被暴力的目标人群，包括性暴力。

有被歧视或被暴力危险的人群可能在危机情形中需要特殊的保护以确保安全，也可能需要额外的帮助来解决他们的基本需求、得到可用的服务。注意这些人群并且通过以下方法来提供帮助：

- 帮助他们找到安全住址；
- 帮助他们联系亲人和其他可以信任的人；
- 为他们提供可用服务的信息，必要时帮助他们直接联系到这些服务。

第四章 照顾好你自己和你的同事

本章我们将讨论：

- 4.1 为救助做好准备。
- 4.2 压力管理：健康工作和生活习惯。
- 4.3 休息和反省

你或你的家庭可能直接受到危机情境的影响。即使你没有直接卷入，你也可能被施救时看到或听到的所影响。作为一个助人者，额外注意你自己的健康很重要。照顾好自己，才能最好地照顾他人！

4.1 为救助做好准备

考虑一下你怎样才能为成为危机情境中的助人者做好充足准备。

有可能的时候：

- 学习有关危机情境、不同种类助人者的角色和职责的知识。
- 考虑自己在承担帮助他人的角色时，可能由于健康、个人或家庭问题带来的巨大压力。
- 你是否准备好在这个特殊的危机情境和特殊的时间来提供帮助，做出一个诚实的决定。

4.2：压力管理：健康的工作和生活习惯

志愿者的一个主要压力源是日复一日的工作压力，特别是灾害时期。过长的工作时间，过重的责任感，缺乏清晰的工作描述，沟通或管理的不足，以及在危险地方工作，这些工作相关压力影响着志愿者。

作为志愿者，你可能感觉到对人们的安全和保障负有责任。你可能目击甚至直接经历可怕的事情，比如毁灭，伤亡，或暴力。你也可能听其他人讲他们的伤痛和苦难。所有的这些经历都在影响着你和你的志愿者同事。

考虑一下如何处理你的压力，和其他志愿者们相互支持。下面有几条建议可能有助于你进行压力处理：

- 回想一下以往什么事情能够帮助你应对压力，你能够做些什么来坚强地支持下去。
- 注意饮食，休息和放松，即使就一小会。
- 保持合理的工作时间，以免过于疲惫。思考一下，比如，将工作分给各个志愿者，在灾害的关键时期轮流工作，并且保持规律的休息时间。
- 灾害事件过后，人们可能出现很多问题。当你无法帮助人们解决所有问题时，你可能感觉自己做得不够，感到受挫。记住，你并不能解决人们的所有问题。做你能做的来帮助他们进行自助。
- 减少喝酒，喝咖啡或者吸烟，避免非处方药物。
- 和其他志愿者们相互交流一下各自是怎样做的。找到彼此支持的方法。
- 和你的朋友，家人或者其他你信赖的人交谈，寻求支持。

4.3 休息和反省

在你结束志愿者工作的时候，花时间休息并反省，这很重要。面对灾害和人们的需要，你可能感觉非常有难度，处理他们的痛苦和折磨对你来说是困难的。灾害救援工作之后，花时间反省一下你的经历并且好好休息一下。下面有几条建议可能有助于你的恢复。

- 花时间去和你的督导，同事或其他你信赖的人谈谈你的救灾经历。
- 承认你曾经尽你所能地帮助别人，即使帮助有限。
- 学会反省，认识到有一些事情你做得很好，有一些事情没有做得很好，在当时的环境下你所能做的事情有限。
- 假如可能的话，重新开始你的工作和生活之前，抽出时间来休息并且放松。

假如你发现自己有一些关于这次事件的不好的想法和回忆，感觉到非常紧张，或者非常悲伤，睡眠困难，酗酒，或滥用药物，你需要从你信赖的人那里寻求帮助。如果这些困扰持续一个多月，咨询健康保健专家，假如可以的话，咨询精神健康专家。

第五章 运用你所学到的知识

下面的场景，是你作为一名帮助者可能要面对的危机事件的例子。

根据你看到的场景和图片，请思考：

1. 如果类似的情况发生在你身上，您最迫切的需要是什么？
2. 你认为什么最有帮助？

在你想象每种情境中你如何反应的时候，请记住心理急救的 3L 原则（看、听、联系）。我们已经介绍了一些能够帮助你进行思考和应对的重要问题。

5.1 案例场景 1：自然灾害

你听到在工作日中市中心发生了一场突如其来的大地震，很多人受伤，许多建筑物倒塌。你和你的同事很震惊，所幸都还好。目前灾区危险程度还不确定，你工作的机构要求你和你的同事去帮助幸存者和支援你遇到的任何受到地震严重影响的人。

当你准备要去帮忙，先问一问你自己的几个问题：

- ▶ 我是否已经准备好去帮忙呢？什么个人问题可能是重要的？
- ▶ 我了解过多少关于危险情境的信息呢？
- ▶ 我将会独自前往还是和同伴一起？为什么？

要考虑的事：

- ▶ 当我们去到危机环境中帮助受灾群众时，尤其是在巨大的灾难发生的第一时间内，应该考虑团队合作或两人一组的优点。团队合作会帮助你在艰苦的救援环境中获得支持和后援，而且对于确保你的安全也是十分重要的。此外，通过团队合作，你的工作将会更有效率地开展。例如，如果以团队的方式开展工作，团队中的一个人可以留在感到哀伤和痛苦的人身边安慰他，而有需要的话，其它人则可以集中精力去寻找如药物等的特殊援助。如果可能的话，可以尝试建立一个“结伴制”，在这个两人同伙中，你和你的伙伴能互相确

认对方的情况并为彼此提供支持和帮助。

- 一些机构也可能会给予你一些支持，例如供给、交通、通讯设备、关于详细情况或安全问题的最新信息，以及协调其它队伍成员或服务。

当你要进城的时候，你应该寻找哪些信息？

- 在危机现场是否足够安全？
- 有哪些现有的服务和支持？
- 有没有人有明显迫切的基本需要？
- 有没有人有明显严重的情绪反应？
- 谁有可能需要特殊的帮助？
- 我在哪里提供心理紧急援助？

当你接近别人，你如何能最好地倾听他们的担忧并给予安慰？

- 受灾者有哪种基本需求？
- 我将如何识别并介绍自己，以便提供支持？
- 在这种情况下，保证灾民的安全并不受伤害是什么意思？
- 我将如何询问他们的需求和担忧？
- 我怎样才能最好的支持和安慰灾民？

与地震受害者的对话示例

在这次谈话里，你遇到的是一位站在倒塌建筑物废墟旁的女士。她边哭边颤抖着，尽管看起来她的身体并未受伤，

你：你好，我叫___。我是___机构的，可以和你谈谈吗？

女士：太可怕了！大楼开始晃动的时候我正往楼里走！我都不知道发生了什么！

你：对，这是地震，我能想象这对你来说有多可怕。那你叫什么名字？

女士：我叫 Jasmina Salem。我好怕！（一边颤抖一边哭泣）我想知道我能不能

进去，能不能找找我们的同事们？我不知道他们是不是都还好好的！

你：Salem 女士，现在进去非常不安全，你有可能会受伤。如果你愿意，我们可以到那边更加安全的地方聊聊，我可以陪你一会儿。你觉得怎么样？

女士：好的，谢谢。（你带着女士走到一个安静的地方，让她稍微远离救援和医护人员正在进行营救的坍塌大楼现场）

你：你要不要喝点水？（如果可以，再给她一些安慰性的东西，比如水和毛毯）

女士：我只想在这坐一会儿。

（你安静的坐在她的旁边，保持两三分的沉默，直到她又开始说话）

女士：我觉得太可怕了！我本该呆在大楼里帮助其他人的！

你：我可以理解。

女士：但是我跑出来了。我觉得很对不起其他人！

你：在这样的紧急情况下很难明确知道该做什么。但那听起来好像正是你良好的求生本能让你从里面跑了出来，不然你可能就受伤了。

女士：我看到他们从废墟里抬出来一个人，好像是我的朋友！

女：我很抱歉。营救人员正在极力营救，等会我们再去看看里面的人到底怎么样了。

[谈话又进行了 10 分钟，在这期间，你一直听这个妇女的情况，询问她的要求和担忧，谈话最后以下面对话结束:]

女：我想知道我的家人现在怎么样，但我手机在刚地震的时候丢了，而且我不知道怎么回家。

你：我可以帮你打电话给你的家人，接下来我们来想想怎么找到他们。

女：谢谢，这将对对我很有帮助。

在这一对话示例中，你应该注意：

- 向谈话对象介绍你的姓名及工作机构
- 询问对方是否愿意交流
- 称呼对方姓名，尊敬地称其姓氏
- 转移到较安全地带，以防受害者遭受进一步伤害
- 给予受害者适当抚慰（如提供水等）
- 倾听，靠近对方，但不要强迫其说话

- 对对方的适当行为给予反馈
- 花时间去聆听
- 判断对方的需求及忧虑（的事情）
- 对对方关于可能失去同事的忧虑表示认可
- 帮助对方联系其家人

怎样帮助人们与信息和支持[联系起来（Link）](#)？

- 在该情形下为受害者寻找可用资源（食物、庇护所、水）及服务帮助有哪些难度
- 对方心里可能有哪些忧虑和担心，我能提供何种实际性的建议去帮助他们所面临的问题？
- 受害者可能希望获得哪些信息？我可以从何处获得关于危机事件的最新可靠的信息？
- 我该怎样做去帮助对方（人们）联系他们亲人和所需的服务，可能会面临哪些挑战？
- 儿童和青少年以及有健康问题的人可能需要哪些帮助，我该怎样帮助容易受到伤害的人群联系其亲人和所需要的服务？

5.2 案例场景 2：暴力和安置

难民被卡车被转移到新的地点，并被告知他们将生活在这个新地方。他们可能是因为之前居住地的战争而被转移。当他们从车上下来时，有些人可能会哭泣，有些人可能会表现出恐惧，有些人可能很茫然，而也有些人因为悲伤叹气。他们中的大部分人对这一新地点害怕和怀疑，不知道他们该在哪里睡觉、吃饭、或者得到医疗服务。当听到大的声响时，有些人会受到惊吓，以为他们又听到了枪炮交火的声音。你是某个机构的负责派发食物的志愿者，并被要求在发拍点帮忙。

当你准备开始救援时，思考一下你想知道情境中的哪些因素：

- 我将帮助的是谁？他们的文化背景是什么？
- 有没有什么必须遵守的规则或者习俗？如，是不是女性救助者与女性难

民谈话更合适？

- 他们路上奔波了多久？关于他们所经历的冲突我了解多少？
- 在接受难民的地方提供哪些服务？
- 如果我在一个团队中工作，我们将如何组织起来提供帮助？每个人要分担什么任务？我们如何与他人协调并与其他也可能在这里提供救助的团队协调？

当你遇到难民团体时，**你应该看 (Look)** 什么？

- 难民最需要什么？他们饿了，渴了，还是疲劳了？有没有人受伤或者生病？
- 在难民中有没有家庭或者来自同一个村子的人们？
- 有没有没有陪伴的儿童或者青少年？有没有人需要特殊的帮助？
- 难民中的个体可能对危机有不同的反应。你看到了什么类型的严重的情绪反应？

当你接近难民群体中的人时，**如何以最好的方式聆听 (Listen)** 并提供抚慰？

- 我如何介绍自己以提供帮助？
- 经历或目击了暴力的人们可能会非常害怕并感觉不安全。我如何支持他们并帮助他们平静下来？
- 我如何发现需要特殊帮助的人们（如，女性）的需求和关心的东西？
- 如何接近并帮助没人陪伴的儿童和青少年？

与一个无人陪伴的儿童对话案例

在难民人群的角落中，你注意到了一个人 10 岁左右的男孩一个人站着，看起来非常害怕。

你[弯下膝盖与他平视]：嗨，我的名字是_____，我是_____机构来提供帮助的。你叫什么名字？

儿童[看着你并轻声回答]：亚当。

你：嗨，亚当。你坐了很久车才来到这儿吧。渴了吗？[提供一些吃的或喝的，或者其他使用的东西，如一条毛毯]。你的家人在哪儿？

儿童：我不知道。[开始哭]

你：我知道你很害怕，亚当。我会尽量帮助你，并联系那些能帮你找到你家人的人。能告诉我你的姓以及你来自哪儿吗？

儿童：好的，我的名字叫亚当 达福尔，我来自___村庄。

你：谢谢你，亚当。你最后一次见你的家人是什么时候？

孩子：卡车来接我们的时候，我姐姐也在。但我现在找不到她了。

你：你姐姐多大了？她叫什么名字？

孩子：她叫露丝，15岁。

你：我会试着帮你找姐姐，你的爸爸妈妈呢？

孩子：听到枪响后，我们都从村子里跑出来了。我们和爸爸妈妈走丢了。[孩子哭了起来]

我：我很难过，亚当。这对你来说太可怕了，不过你现在是安全的。

孩子：我很害怕。

我：[以温暖、自然的态度]我懂你的感受，我非常愿意帮助你。

孩子：我该怎么办？

你：我会跟你呆一会，我们可以一起找你的姐姐。你愿意吗？

孩子：好的，谢谢你。

你：你还有什么担心的事情吗？还需要什么帮助吗？

孩子：没有了。

你：Asam，有一件很重要的事，就是我们要过去找那边的人求助，让他们帮助你寻找你的姐姐和家人。我会和你一起过去跟他们说。[帮助孩子登记寻求失散家人，如果可以，帮助孩子登记一个儿童保护机构。]

在上面的交谈案例中，请注意你：

- 看见受灾人群中有一个落单的孩子。
- 单膝着地，这样你和他交谈时视线与他是平行的。
- 跟孩子交谈时，保持语气的冷静和温暖。
- 找出孩子家人的信息，包括他姐姐的名字。

- 跟孩子呆在一起，帮助孩子找到正规的寻找失散家人的机构，他们可以给孩子提供较安全的环境让孩子等待家人。

怎样帮助人们与信息和支持**联系起来 (Link)**？

- 人们的基本需要可能有什么？我知道现在可以提供哪些援助？人们怎样才能得到这些援助？
- 我知道哪些关于安置这些难民计划的确切信息？什么时候、在哪儿人们可以得到当前情形的更多信息？
- 我怎样能保护这些难民，比如女性和落单的孩子，免受更多的伤害？我怎样才能帮助这些人找他们的亲人，接受援助服务？
- 人们可能会有哪些特殊的需要？包括之前暴露于暴力环境中的人，找他们的亲人和朋友？
- 我怎样才能帮助这些人找他们的亲人，接受援助服务？

5.3 案例场景 3：事故

当你驾车途径一条繁忙的小村小道到另一个地方，你看见了一场交通事故。一个男人和他的妻子、女儿过马路的时候，不幸被疾驰的车辆撞到了。这个男人躺在血泊中一动不动。他的妻子和女儿就站在他旁边，妻子大声的哭泣、颤抖着。小女儿站在一边惊呆了，一动不动。一些村民陆陆续续聚集在路边。

你需要对这样的情境做出迅速反应，但是花一点点时间保持冷静，在你**准备去帮助**的同事考虑下面的事情：

- 我和周围人的有什么安全方面的担心？
- 我能怎样描述这样的环境？
- 现在最需要做的是做什么？特别是对于受伤的男人来说。

看 (Look) 哪些重要的事？

- 谁需要帮助？他们需要怎样的帮助？

- 我自己能提供什么帮助？有哪些特殊的需求？
- 我还能向谁寻求帮助？聚集在周边的人能提供什么帮助？他们有可能造成什么干扰而无助于事情的解决吗？

在你与受灾者交谈时，怎样才能最好地**倾听（listen）**并提供安慰？

- 我怎样自我介绍，并告诉他们我可以提供帮助？
- 我怎样能帮助他们不再受到更多的伤害？特别是这个目睹了父亲受伤的孩子，目前受到很大的震惊，她需要什么特殊的关怀吗？母亲现在能照顾和安慰孩子吗？
- 有什么地方安全并相对安静，这样我给他们提供心理急救？
- 我怎样询问人们的需求和担心？
- 我怎样才能安慰受害者，让他感到平静？

谈话和行为的范例：医疗急救

你迅速考察事故现场，确认自己可以安全接近。道路很繁忙，还有一些车辆从受害者和围观群众身旁驶过。你还担心那个受伤严重的父亲。

你：有人叫了救护车吗？

村民：没有。

你：*[对身旁的村民说]* 您能帮忙立即叫救护车吗？

村民：好的，我来！

你（对旁观者）：我们得疏导交通，您能帮忙做这个吗？

『一些村民挥手使过往车辆停下，疏导交通，指挥车辆通行』

你：请不要搬动他！他可能是脖子受伤了，我们已经叫救护车了。

『如果你或者周围有人受过急救的专业训练，请先给予物理急救。检查或者询问身边的人以确认他的妻子和女儿是否受伤。当伤者得到很好的照料，同时，其他受影响的人也没有严重受伤之时，开始提供心理急救的帮助』

你（对他的妻子）：我叫_____，我们已经叫救护车了，你的女儿受伤了吗？

妻子（颤抖地哭泣）：我没有受伤。

你（温柔镇定地对他妻子）：你叫什么名字？

妻子（大哭）：你可以叫我汉娜，啊，我的丈夫！我的丈夫！

你：汉娜，我知道你非常害怕，我们已经叫救护车来帮助你的丈夫了。我陪你一起等着，你和你女儿现在还有其它的需求和担忧吗？

妻子：我女儿还好吗？

你：你女儿看起来没有受伤，你能告诉我她叫什么名字吗？我能和她聊聊吗？

妻子（伸出手来握住女儿的手）：她叫萨拉

你（温柔地平视着女孩的眼睛）：你好，萨拉。我叫——，我是来帮助你和妈妈的。

『谈话继续，你发现这个女孩不怎么开口说话。这位妈妈说对于她女儿来说，这不太正常，但是这位妈妈的注意力仍然在她丈夫身上。这位妈妈想去医院陪她丈夫。这个女孩很可能要晚上自己一个人呆在家里。』

你：汉娜，如果你女儿能和你或者和你信任的人呆在一起会更好，因为她看起来非常害怕，此时此刻尽量不要让她一个人呆着。你觉得有谁可以陪陪你女儿吗？

妻子：我妹妹可以，萨拉非常喜欢她。

你：我能帮你给妹妹打个电话吗？

妻子：好的，谢谢

『你帮忙联系到了她妹妹，并把这个女孩安排好，她可以和她小姨一起度过今天晚上。同时，你也建议这位妈妈，如果接下来的几天女儿仍不开口说话，就应该把她带去健康资讯诊所检查一下』

你：等到救护车到达时，我会问问他们会把你丈夫带到何处，并问问你和女儿是否可以同行。

『等到救护车到达时，你会看看是否有办法可以将这个家庭团结在一起，陪同这个受伤的男人去医院』

在这个例子中，交谈和行动方面，你应该注意到以下几点：

- 快速扫描一下灾难现场确保进入现场是否安全，并同时看一下是否有人受伤很严重
- 有人受伤了，确保已经叫救护车了，尽量不要挪动受伤的人以避免再次受伤

- 救援工作井然有序，避免二次伤害，避免为他人带来危险（如：注意交通）
- 温柔并充满敬意地跟妻子和女儿谈话
- 平视孩子的眼睛与其交谈
- 帮助妻子合理安排对其女儿的照顾
- 当伤者被送往医院时，一步一步地帮助他们一家人团圆

怎样帮助人们与信息和实际的支持**联系起来（Link）**？

- 灾难现场，那些没有受伤但是也很悲惨的人们的基本需求是什么？
- 灾难现场，不同的人的担忧分别是什么？
- 他们需要什么的信息？
- 我能做些什么以联系到他们的亲人来支持他们？

心理急救：口袋指南

什么是心理急救？

心理急救是为正在痛苦的人们或要支持的人们提供人道的、支持性的帮助。

负责任地提供心理救助意味着

1. 尊重安全、尊严和权力
2. 尊重对方的文化，尽量使自己的帮助被对方的文化所接纳
3. 知道并了解有哪些紧急应对的措施
4. 保护好自己

准备	<ul style="list-style-type: none">➤ 了解灾难事件➤ 了解可获得的服务和支持➤ 了解安全和保障措施
----	--

心理急救行动原则

看 (look)	<ul style="list-style-type: none">➤ 检查安全➤ 检查那些有明显的、紧急的基本需要的人➤ 检查那些有严重痛苦反应的人
听 (listen)	<ul style="list-style-type: none">➤ 接近可能需要支持的人➤ 询问对方的需要和担心➤ 倾听对方，帮助他们平静下来
联系 (link)	<ul style="list-style-type: none">➤ 帮助人们满足基本的需要，获取服务➤ 帮助人们处理难题➤ 提供信息➤ 将人们与亲人和社​​会支持联系在一起

伦理道德：

为了避免造成更多伤害，应该以伦理上的“做”和“不做”作为指导，提供尽可能好的照顾、只以受助者的福祉为准则。采用对于受助者最合适、最舒服的方式提供帮助。请考虑在你的文化环境中，这个伦理指南意味着什么。

<p>要做：</p> <ul style="list-style-type: none">➤ 诚实，值得信任➤ 尊重他们自己做出决定的权利➤ 意识到自己的偏见，不要受其影响➤ 确保人们知道，他们即使现在拒绝接受帮助，以后需要的时候依然可以获得➤ 如果适当，尊重人们的隐私，为他们的故事保密➤ 了解他们的文化，考虑对方的年龄和性别，举止行为得当	<p>不要做：</p> <ul style="list-style-type: none">➤ 不要滥用作为助人者的关系➤ 不要收取受助者的金钱或者向他们提要求➤ 不要做虚假的承诺，不要提供不正确的信息➤ 不要夸大自己的能力➤ 不要强制他人接受帮助，不要冒犯他人，不要强求➤ 不要强制他人表露自己的经历➤ 不要和别人分享受助者的经历➤ 不要因为行为和感受而评判他人
--	---

有些人不仅需要心理急救（PFA）

有些人需要的帮助远不止心理急救，了解你的局限，并向其他可以提供医疗帮助或帮助寻求帮助以挽救生命

<p>需要立即转介专业帮助的对象：</p> <ul style="list-style-type: none">➤ 严重受伤，受到生命威胁，需要医疗急救➤ 情绪极端不稳，无法自理或照顾孩子➤ 可能伤害自身的人➤ 可能伤害他人的人
