

Copyright 2006 Brymer M, Jacobs A, Layne C, Pynoos R, Ruzek J, Steinberg A, Vernberg E, Watson P, (National Child Traumatic Stress Network and National Center for PTSD). All rights reserved.

简体中文版由：童慧琦,王振,王素琴,李晓驷,张天布,胡肇龙,仇剑崧,吴和鸣,李永娟（2008）编译。心理急救现场操作指南（2）。美中心理治疗研究院,美国-中国。（自 National Child Traumatic Stress Network and National Center for PTSD, Psychological First Aid: Field Operations Guide, 2nd Edition. July, 2006.）。

大爱无言

献给“5·12”大地震的灾区人民和救援人员

《心理急救现场操作指南》编写者：

Melissa Brymer, Anne Jacobs, Christopher Layne, Robert Pynoos, Josef Ruzek, Alan Steinberg, Eric Vernberg, and Patricia Watson

《心理急救现场操作指南》编译者：

童慧琦 / 王振 / 王素琴 / 李晓驷 / 张天布 / 胡肇龙 / 仇剑崧 / 吴和鸣 / 李永娟

目 录 CONTENTS

关于本书 1

致谢 5

一、引言和概述	1
二、准备实施心理急救	12
三、核心准备	19
1.接触与投入	22
2.安全与舒适	27
3.稳定情绪	66
4.收集信息：目前的需求与担忧	76
5.实际帮助	87
6.联系社会支持系统	92
7.应对信息	103
8.联系协助性服务机构	128
四、附录	134
附录 A：心理急救概览	135
附录 B：服务的场所与设置	138
附录 C：心理急救者的注意事项	144
附录 D：心理急救工作表	156
附录 E：给幸存者的建议	164

关于本书

中文版心理急救现场操作指南（第二版）(Psychological First Aid--Field Operations Guide, 2nd Edition) 由美国国立儿童创伤应激中心(NCCTS)和美国国立 PTSD 中心，加州大学洛杉矶分

校 (University of California, Los Angeles, UCLA) 的 Dr. Alan Steinberg, Dr. Robert Pynoos 和 Dr. Melissa Brymer 授权翻译。

本手册翻译自美国国立儿童创伤应激网和美国国立 PTSD 中心的 Brymer, M, Jacobs A, Layne, C, Pynoos, R, Ruzek, J, Steinberg, A, Vernberg, E, & Watson P 在 2006 年所编写的心理急救现场操作指南(第二版)。

中国四川汶川的“5·12”大地震后,由美中心理治疗研究院(American-Chinese Academy for Psychotherapy, A-CAP)向北加州复旦大学校友会 (Fudan University Alumni Association of Northern California)、中国心理治疗师网 (www.easemind.com)、亚裔美国心理协会 (Asian American Psychological Association, AAPA)等发布紧急征求翻译人员的通知,全部翻译工作在 24 小时内向世界各地华人应征者分派完毕,所有翻译在 5 月 18 日完成。地震无情,但也将我们联系到了一起。本手册由美中心理治疗研究院童慧琦(美国)、王素琴(中国)和心理应激与创伤研究所(STI)、上海交通大学医学院附属精神卫生中心王振担任总策划,并合作完成编辑出版工作。

中文版参译人员(排名不分先后,若有遗漏请谅解并通知我们):

赵文芳 王 振 汤沁波 潘 涛 胡璧龙
左建青 黄 卉 徐维东 冬 冬 仇剑崑
汤潇雨 童 俊 周肖榕 李 航 一粒沙
魏 威 杜 江 杨传卫 丁文新 巫 峡
余 萍 黄青峰 刘平远 刑 佳 瞿陈姐
梁嘉华 (Josh Krieger) 欧阳涵林 刘瀛瀛
吕晓媛 王鹏云 齐伟静 张龙骧 汪晓远
张 军 顾卓珺 熊伟伟 梁 晶 王 龙
莫 娇 许文菲 童慧琦 王祯钰 卢家豪
徐敏子 王 吉 雪 雁 吴和鸣 苏晓波
李 伟 陈 达 谭钧文 曾银川 胡恽涵
丁瑞佳 卫 红 李 焰 朱佳颖 辛玖岭
Vivian Hung Charles Lo Amy Tsai Melody Chao
蔡琴凤 何宇红 Jennifer Chou Becky Liu Qin Li Li
全艳玲 谢小丽 白云心理医院一小医生 飞尘

中文版主要翻译,校对单位(排名不分先后):

安徽省精神卫生防治中心、陕西省人民医院、武汉中德心理医院、上海交通大学医学院附属精神卫生中心、武汉市心理医院、中国科学院心理所、华东师范大学心理系、复旦大学、苏晓波心理门诊、心天地心理工作室、林紫心理咨询中心、山西火凤凰文化交流中心、University of Illinois at Urbana-Champaign、University of California, San Francisco。

我们要特别感谢美国太平洋心理研究院(Pacific Graduate School of Psychology)的 Dr. Larry Beutler, Dr. Nigel Field, Dr. Bill Froming; 加州大学旧金山分校与旧金山军人医疗中心 (University of California, San Francisco 和 San Francisco VA Medical Center) 的 Dr. Frank Schoenfeld, Dr. Charles Marmar, Dr. Russell Lemle 和 Dr. Thomas Neylan 在手册翻译中以及中国地震消息发布后给予我们的支持和引领,感谢所有关切问及有关中国地震以及经历过战争创伤的病人们——
你需要我们的时候,

我们在你身后！
确实，
我们是同行者。

致 谢

呈现在大家面前的这本《心理急救现场操作指南》，是由美国国立儿童创伤应激网（National Child Traumatic Stress Network）和美国国立创伤后应激障碍中心（National Center for PTSD）组织编写的。美国国立儿童创伤应激网和美国国立创伤后应激障碍中心的成员，以及其他许多经历过灾难或者参与过灾难处理的人，都为撰写本书做出了贡献。

本书的主要作者（排名按字母顺序）包括：Melissa Brymer, Chris Layne, Anne Jacobs, Robert Pynoos, Josef Ruzek, Alan Steinberg, Eric Vernberg 和 Patricia Watson。特邀撰稿人包括：Steve Berkowitz, Dora Black, Carrie Epstein, Julian Ford, Laura Gibson, Robin Gurwitch, Jack Herrmann, Jessica Hamblen, Russell Jones, Robert Macy, William Saltzman, Janine Shelby, Merritt Schreiber, Betty Pfefferbaum, Rose Pfefferbaum, Margaret Samuels, Cynthia Whitham, Bonita Wirth 和 Bruce Young。

本书附加材料引自美国医疗预备队（Medical Reserve Corps）整理的材料，主要作者包括：Abbe Finn, Jack Herrmann, John Hickey, Edward Kantor, Patricia Santucci 和 James Shultz。本书附加内容的提供者包括：来自牧师适应小组（Clergy Adaptation Group）成员以及富勒神学院（Fuller Theological Seminary）的作者（排名按字母顺序）：David Augsburger, Cynthia Eriksson, David Foy, Peter Kung, Doug McConnell, Kathy Putnam, Dave Scott 和 Jennifer van Heijzen；来自健康牧师会（Health Care Chaplaincy）的作者（排名按字母顺序）：Nathan Goldberg, George Handzo, Yusuf Hasan, Martha Jacobs, Jon Overvold 和 Eun Joo Kim；来自美国长岛北岸犹太保健体集团（North Shore Long Island Jewish Health System）属下的青少年创伤治疗发展中心（Adolescent Trauma Treatment Development Center）的作者（排名按字母顺序）：Christine DiBenedetto, Sandra Kaplan, Victor Labruna, Ayme Turnbull 和 Juliet Vogel；以及来自加州大学旧金山分校的作者（排名按字母顺序）：Chandra Ghosh Ippen, Alecia Lieberman 和 Patricia Van Horn。

2005年3月31日至4月1日，在美国物质滥用与精神健康服务管理局（SAMHSA）支持下召开了相关的专家座谈会，与会讨论内容为本书提供了许多有价值的观点。与会者包括：Miksha Brown, Cecilia Revera-Casale, Kerry Crawford, Rosemary Creeden, Daniel Dodgen, Darrin Donato, William Eisenberg, Mary Fetchet, Ellen Gerrity, Richard Gist, Ian Gordon, Susan Hamilton, Seth Hassett, Jack Herrmann, Stevan Hobfoll, Stacia Jepson, Sandra Kaplan, Susan Ko, Linda Ligenza, Steven Marans, Christina Mosser, April Naturale, Elana Newman, Bonnie O'Neill, Dory Reissman, Gilbert Reyes, Janine Shelby 和 Robert Ursano，在此一并致谢。

本手册所包含的观点、意见和内容都是作者们的，不一定代表了资助方 SAMHS 或者 HHS 的

观点、意见或内容。

一 引言和概述

- 什么是心理急救
- 心理急救适用于哪些对象
- 谁来实施心理急救
- 何时应实施心理急救
- 在何地实施心理急救
- 心理急救的优点
- 心理急救的基本目标
- 心理急救的实施

■ 什么是心理急救

心理急救（Psychological First Aid）是一种用于帮助身处灾难或恐怖行为的直接后果中的儿童、青少年、成人和家庭的有着循证依据的模块式方法。心理急救被设计用于减轻灾难事件所带来的初始悲恸，培育短期和长期的适应性功能和应对技能。

心理急救的原则和技术应符合以下四个基本原则：

1. 与有关创伤后危机和康复能力研究的证据相一致；
2. 现场操作的可行性和实用性；
3. 适合不同人生阶段的心理发展水平；
4. 充分考虑文化背景因素，并以灵活的方式实施。

心理急救并不是假定所有的幸存者均会发展成严重的心理健康问题并导致长期难以康复的困难，而是注意到灾难幸存者以及受到这些事件影响的其他人都会体验到不同程度的早期心理反应，如躯体的、心理的、行为的以及心灵的反应等，且某些反应会导致强烈的悲恸以至于不能采取适应性的应对方式，然而通过对灾难反应的同情和照料有助于他们的康复。

■ 心理急救适用于哪些对象

心理急救适用于身处灾难和恐怖主义事件中的儿童、青少年、父母或临时监护人、成年人以及家庭等。心理急救也适用于事件的责任人以及救援人员。

■ 谁来实施心理急救

心理急救是有组织的灾难响应行为的一部分，由向受灾难影响的儿童、家庭以及成人提供早期援助的心理卫生工作者和灾难响应工作人员来实施。这些心理急救者可加入不同的灾难响应机构，如快速反应分队、事故指挥系统、现场急救医疗小分队、学校危机应急队、宗教性团体、社区应急小分队（CERT）、医疗服务后备队、民间团体以及其他灾难救援机构等。

注：心理急救得到了灾害心理卫生专家的支持，他们认为：当面对因受灾难和恐怖行为的影响而有心理需求的儿童、成人以及家庭时，心理急救可作为“紧急干预的选择”。在编写本书时，本书的模式虽然尚需得到系统研究的支持，但由于本书的很多内容极具指导性，因此专家们一致认为，本书的内容可以有效地帮助灾难幸存者处理灾后的悲恸和不幸，并有助于辨识需要给予额外帮助的人们。

■ 何时应实施心理急救

心理急救是一种用于处理灾难和恐怖主义事件直接后果的支持性干预措施。

■ 在何地实施心理急救？

心理急救可以在不同场所下运用，心理卫生工作者和其他灾害响应工作者可以根据不同的情况而提供相应的心理急救，这些场所包括：公共避难所、特殊避难所、野外医院和医疗分诊站、急诊医疗机构（例如急诊科）、为快速响应人员和其他救援人员开设的休息中心、紧急指挥中心、危机电话热线、灾后食品分发站、灾害援助服务中心、家庭接待和援助中心以及社区救援团队。欲获得更多有关不同的心理急救场所的信息，请查阅附录 B。

■ 心理急救的优点

- * 心理急救包含基本的信息搜集技巧，以帮助心理急救者快速评估幸存者的现时忧虑和需求，从而以灵活的方式实施支持性的干预措施。
- * 心理急救的策略经过现场检验并有循证研究依据，适用于各种灾难性场所。
- * 心理急救强调要兼顾发展水平和文化因素，为不同年龄和背景的幸存者提供恰当的干预。
- * 心理急救可为儿童、青少年、成人和家庭提供重要的信息，供他们在康复过程中使用。

■ 心理急救的基本目标

- * 以非侵入性的和同情的方式建立起人性的联系。
- * 加强幸存者即时的和持续的安全感，使其在身体上和情绪上处于舒适状态。
- * 安抚和引导情绪激动的和心神错乱的幸存者。
- * 帮助幸存者说出他们此时此刻的需求和忧虑，并以恰当的方式获得补充信息。
- * 提供实用的援助和信息，帮助幸存者提出他们的即时需求和顾虑。
- * 尽快使幸存者与社会支持系统联系，包括家庭成员、朋友、邻居以及社区援助资源等。
- * 提供适应性应对策略，讲授应对策略的作用和力量的知识，鼓励儿童、成人和家庭在康复的过程中扮演积极的角色。
- * 提供信息，帮助幸存者有效克服灾难所致的心理损害。
- * 明确告知幸存者如何与自己联系，并帮助他们在恰当的时候与其他灾害响应小组、当地康复机构、心理卫生服务机构、大众服务机构和组织等建立联系。

■ 心理急救的实施

职业行为

- * 只在权威性的灾害响应体系的工作框架内实施。
- * 示范性的和健康性的反应，镇静、有礼，组织有序，对人有益。
- * 可视性、可获得性。
- * 保持恰当的信心。
- * 在你的专业范围内工作，保持你的专业角色。
- * 如果需要其他专家的帮助或是幸存者要求得到其他专家的帮助，应做出恰当的工作安排。
- * 对文化以及文化差异的问题有充分的了解并对此保持敏感。
- * 注意自身的情绪和躯体反应，实施自我保护。

心理急救实施指南

- * 首先，礼貌地观察，不能唐突直入；然后通过询问简单而礼貌的问题决定如何提供帮助。
- * 通常，开始接触的最好是提供实用性的帮助，如食物、水和毯子等。
- * 接触前先对环境、被帮助者或家庭进行观察，并肯定此次接触不会是侵入性的和破坏性的。
- * 做好思想准备，幸存者不是回避你的接触就是过分回应你的接触。
- * 说话沉着镇定，本着耐心、负责和灵敏的态度。
- * 语速放慢，用简单易懂的词汇，不要使用专业术语和行业术语。
- * 如果幸存者想说话，要做好倾听的准备；倾听时请专注于他们想说的内容，并思索如何提供帮助。
- * 认可幸存者求生所采取行动的积极一面。
- * 针对幸存者最迫切的需求和目标提供直接相关的信息，必要时反复讲解说明。
- * 提供准确的且适合幸存者年龄段的信息。
- * 如需要通过翻译交流，应看着您谈话的对象并对着他说话，而不是看着和对着翻译说话。
- * 谨记心理急救的目标是减轻悲恸，提供帮助，促进适应性功能，而不是打听创伤经历的细节和损失。

避免以下行为

- * 不要妄自推测幸存者正在经历和曾经经历了什么。
- * 不要假设每个身处灾难的人都会受到心理创伤。
- * 不要做病理性归因。幸存者在身处灾难之中时所表现出的绝大部分急性反应都是可以理解和可以预料的，不要将这些反应贴上“症状”的标签，或者用“诊断”、“病情”、“病理”或“障碍”之类的术语来描述。
- * 不要用驳斥和屈尊俯就的态度与幸存者交谈，也不要专注于他们的无助、软弱、过错或残疾，而是应专注于他们在灾难中以及灾后所做出的有效行动或在他人需要时所做出的助人行动。
- * 不要假设每一个幸存者都愿意交谈或者需要与你交谈。通常，以支持性的和平静的态度陪伴幸存者，就能使他们感到更加安全，并更有力量去应对。
- * 不要盘问灾难过程的过多细节。
- * 不要猜测或提供可能不准确的信息。如果你无法准确回答幸存者的问题，应尽力去了解事

实。

以儿童和青少年为工作对象

- * 对于幼儿，要坐下来或蹲着，以保持与幼儿的视线在同一水平。
- * 帮助上学儿童说出他们的感受、忧虑和问题，使用简单词汇来定性常见的情绪反应（如发疯、伤心、害怕、担心）。不要使用极端的词汇，如“恐怖”或“惊恐”，因为这样会加重他们的悲恸。
- * 倾听仔细，并向儿童核实，以确保你理解了他。
- * 注意儿童可能会表现出逐渐明显的行为和语言上的退行。
- * 使你的语言和儿童的认知发展水平相匹配，尽可能地用直接、简单的语言，因为幼儿还不能理解诸如“死亡”这样抽象的概念的含义。
- * 以一种“成人对成人”的方式与青少年谈话，你传达出的信息要能表明你尊重他们的感受、忧虑和问题。
- * 将这些技巧传授给儿童的父母或监护人，以帮助他们为孩子提供适宜的情感支持。

以老人为工作对象

- * 老人既有其脆弱的一面也有其坚强的一面。经历一生中的各种磨难，许多老人已经获得了有效的应对技能。
- * 对于那些听力有障碍者，说话要清楚并躬身靠近。
- * 不要仅仅根据老人的身体状况或年龄，就妄加推测。比如认定一个处于困惑状态的老人有不可逆的记忆、推理和判断力障碍。老人困惑的原因可能是：灾难使周边环境的变化而使他失去了方位感、视力或听力不好、营养不良或脱水、睡眠障碍、存在医学原因或药物治疗问题、社会隔离或是感到无助或脆弱等。
- * 有心理障碍的老人在陌生的环境里，可能会更加沮丧和更为困惑。如果你辨识出了这些老人，请帮助他们接受心理咨询或安排会诊。

以有残疾的幸存者作为工作对象

- * 如果需要，尽量在没有噪音或无任何其他干扰的地方帮助他们。
- * 除非直接交流有困难，应直接同被帮助者说话，而最好不要通过其看护人转达。
- * 如果交流似有困难（如存在听力、记忆、言语困难）时，就说得简单点，慢点。
- * 如果某位幸存者声称自己有残疾，即使他的残疾并不明显或不熟悉，也请务必相信他。
- * 当你不能确定该如何提供帮助时，可以问“我该如何帮助你”，并且相信他所告诉你的。
- * 如果有可能，设法使他们实现生活自理。
- * 请搀扶盲人或有视力障碍的人，帮助他们在陌生的环境里行走。
- * 如有必要，帮助他们记录信息，并使他们能收到书面信息。
- * 注意不要将受助人和他/她的救助器具（药品、氧气袋、呼吸设备、轮椅等）分开。

二 准备实施心理急救

- 加入体系
- 识别救助者
- 设置小组体系
- 保持镇静
- 对文化及文化多元性的敏感
- 关注高危人群

为了能给灾区提供帮助，心理急救者必须了解事件的性质、当前的环境、救助和支持服务的种类与可行性。作为心理急救者，制订计划和准备工作是非常重要的。不断接受有关灾难心理卫生的培训以及了解你所在的事件指挥系统的构成是能够有效进行救灾工作最关键部分。你的工作对象可能是儿童、老人或特殊人群，这些工作都需要额外的更加深入的知识。在决定是否加入救灾工作时，你应该考虑一下你对这种工作的适应水平、你目前的健康状况、你的家庭及你的工作现状，而且你还要准备随时可能遇到需要适当自救的情况。有关这些话题的更多指导请参见附录 C。

■ 加入体系

心理与设置急救起始于灾难响应工作者加入位于灾后现场的紧急处置组织时（附录 B 介绍了各种服务的场所与设置）。灾后通常会有一个被授权的事故指挥系统（Incident Command System, ICS），在这个系统中，各人的角色和如何决策都是非常明确的。心理急救者与被授权管理这个体系的个人和组织建立联系并与之协调行动是十分必要的。同时还应该尽可能地了解这一体系的情况，如领导、组织、政策、工作程序、安全措施和可得到的支持性服务。你需要掌握关于将要发生什么、有哪些可利用的服务以及从哪儿可以得到这些服务等等的精确信息。你需要尽可能快速地掌握这些信息，因为提供这种信息对减轻悲恸和促进适应性应对往往十分重要。

■ 识别救助者

在某些体系中，是在指定的区域实施心理急救；而在其他体系中，心理急救者可能需要围绕相关设施来回巡视以识别出需要给予救助的人。此时要把你的注意力集中在这个体系中，观察人们是如何反应和互动的。可能需要帮助的人（包括那些已表现出急性悲恸信号的人和有以下情况的人）：

- * 定向障碍者
- * 迷惑不解者
- * 疯狂或激越状态者
- * 惊恐者
- * 极度退缩、淡漠或缄口不言者
- * 极度易激惹或愤怒者

* 极端担心者

■ 设置小组体系

心理急救最初是为个人和家庭而设计的，但其中的许多成分可以用于小组设置，如：当多个家庭为了打探亲人的信息和获得安全指导而聚集在一起的时候，心理急救中所提供的信息，给予的心理支持和令人感到欣慰和安全的建议就可以用于这些自发形成的小组。对于成组的儿童和青少年，为他们提供分散注意力的游戏可以减轻他们在庇护所中接下来几小时和几天的焦虑与担忧。

当我们遇到这样的小组，我们要切记：

- * 对该小组的共同需要和关注点做出适时的讨论。
- * 讨论的重点是解决当下的问题并提出应对策略。
- * 不要让讨论的主题由所关心的问题转入抱怨。
- * 如果某个人需要进一步的支持，应该在小组讨论后再为其提供帮助。

■ 保持镇静

人们能从他人的反应中获知线索。通过表现出镇静和清晰的思维，你能帮助幸存者感到他们可以信赖你。在处理以后的焦点问题时，即使他们并不感到镇静、安全、有效和有希望，但也会听从你的领导。幸存者在试图处理已发生的事情和目前备受压力的问题时他们往往感觉不到有希望，心理急救实施者要经常示范出有希望。

■ 对文化及文化多元性的敏感

心理急救者必须对文化、民族、信仰、种族和语言的多样性敏感。不论是否能够提供帮助和服务，你都应该清楚你自己的价值观和偏见，并考虑到这些观念和那些需要救助的地区的人们的观念有什么相同和不同。文化知识的培训可以增强这种意识。帮助他们保持和重建习俗、传统、礼仪、家庭结构、性别角色和社会联系对于帮助幸存者处理灾难的影响是很重要的。有关灾区的信息，包括所表现出的情绪及其他心理反应如何、对政府机关的态度和对心理咨询的接受情况，均应在能代表和能理解当地群体文化的灾区文化领导者的帮助下逐一收集。

■ 关注高危人群

灾难过后处于特别危险的个体包括：

- * 儿童，特别是那些：
 - 与父母或照顾者分离的儿童；
 - 父母或照顾者、家庭成员或朋友已死亡的儿童；
 - 父母或照顾者受重伤或失踪的儿童；
 - 生活在寄养机构中的儿童
- * 重伤人员
- * 曾多次迁移及流离失所的人
- * 身体虚弱的儿童和成人
- * 有严重精神疾病的人
- * 有身体残疾、疾病或有感觉缺陷的人
- * 有危险行为的青少年

- * 有药物滥用史的青少年和成人
- * 孕妇
- * 有婴儿和幼童的母亲
- * 救灾人员
- * 有严重财产损失者（例如：家园、宠物、对家庭有重大意义的纪念物）
- * 第一次处于难以置信的场面和受到严重生命威胁的人

幸存者中有相当比例的人曾经历过先前创伤事件（如亲人死亡、暴力事件、灾害）。少数人和弱势群体可能是出现与先前创伤相关的心理健康问题的高危人群，在近期的灾难之后出现问题的可能性也就更大。不信任、羞耻感、恐惧（如被驱逐的恐惧）和缺乏有关救灾知识都将成为这些人寻求和获得帮助的严重障碍。那些生活在灾害易发区的人更可能有过曾经创伤的经历。

三 核心准备

1. 接触与投入
2. 安全与舒适
3. 稳定情绪
4. 收集信息：目前的需求和担忧
5. 实际帮助
6. 联系社会支持系统
7. 应对信息
8. 联系协助性服务机构

1. 接触与投入

目标：回应幸存者发出的需要接触的信息，或者以非侵入性、富有同情心以及乐于助人的态度主动接触幸存者。

2. 安全与舒适

目标：提高幸存者即时（此时此刻）的和持续的安全感，使其得到身体上和情感上的舒适。

3. 稳定情绪

目标：安抚和引导情绪崩溃或精神紊乱的幸存者。

4. 收集信息：目前的需求和担忧

目标：识别幸存者的即时需求和担忧，收集相关信息，制订个体化的心理急救干预措施。

5. 实际帮助

目标：为幸存者提供直接与其即时需求和忧虑有关的实际帮助。

6. 联系社会支持系统

目标：帮助幸存者与最初的救援人员或其他支持资源建立起短期的以及持续的联系，这些资源包括家人、朋友以及社区援助资源等。

7. 应对信息

目标：提供关于应激反应和用于减轻压力、促进幸存者的适应功能的信息。

8. 联系协助性服务机构

目标：帮助幸存者与可以利用的、和他们目前或以后的需求有关的服务机构建立联系。

上述核心心理急救措施是构成事件发生后的头几天或者头几周内提供早期心理急救的基本内容。心理急救者应当灵活应对各种情况，应根据幸存者的特殊需求和忧虑来分配采取相应措施所需的时间。

1 接触与投入

- 介绍自己/询问当前的需求
- 保密

1. 接触与投入

目标：回应幸存者发出的接触信息，或者以非侵入性、富有同情心以及乐于助人的态度主动接触幸存者。

你与幸存者的第一次接触是非常重要的。如果以尊重且同情的方式去和幸存者进行接触，将有助于建立有效的协助关系，并且增进幸存者日后对协助的接受度。你应该优先接触那些主动前来找你的幸存者。如果有许多人同时接近你的时候，在你力所能及的情况下尽可能去接触较多的人。即使一个短暂而平静的关怀眼神，也能稳定与帮助那些感到孤独或情绪失控的人。

文化警示：身体或人际接触的恰当性可能随个人、文化与社会群体而异，譬如与对方可以站得多近、眼神接触的时间多长或是否能碰触某些人，尤其是异性。除非你熟悉幸存者的文化，否则你不适合太过亲密地接近，眼神也应避免接触过久或要否接触。你需要找出一些能够透露出幸存者所需“个人空间”的线索，并且从最了解当地习俗的社区文化领导处获得有关当地文化习俗的信息。在与家庭成员一同工作时，找出谁是这个家庭的发言人，并且一开始先与此人沟通。

有些幸存者可能不会主动寻求你的帮助，但仍可能从你提供的协助中获益。当你辨识这些个体时，时机是很重要的。不要打断他人的对话，不要假定人们对于你提供的服务会有立即的积极的反应。一些幸存者或者丧亲者可能需要一段时间才能感觉到某种程度的安全、信心和信赖。如果别人婉拒你提供的帮助，请尊重他的决定，并且向他介绍之后在何时何地他们可以找到心理急救者。

● 介绍你自己 / 询问当前的需求

介绍你的名字和头衔，并说明你的角色。征询他是否愿意与你谈话，并向他解释你在这里就是希望了解是否有任何事是你能做的。除非获得许可，否则以姓来称呼他们。邀请他们坐下，向其确保谈话有某种程度的隐私性，并完全专注于他们。要和蔼平静地说话，避免环顾四周或是分心。找出是否有任何需要马上注意的紧迫问题。及时的医疗关注是需要最优先考虑的。当你和儿童或青少年接触时，一个很好的做法是和他们的父母或其他看护者建立关系，说明你的角色并且征求他们的允许。当你和一个父母不在身边的儿童谈话时，应找到他的父母或照料者，并尽可能地让他们知道你们的交谈内容。

举例来说，进行初步接触时，你可以这样说：

成人/照料者

你好。我叫_____，我和_____一起工作。我正在确认大家的情况怎么样，并且看看有没有我可以帮忙的地方。我和你谈几分钟可以吗？可以请教你的名字吗？威廉斯太太，在我们谈话前，你现在有没有需要什么东西，譬如水或果汁之类的？

青少年/儿童

（处于小孩视线的高度，微笑着和小孩打招呼，称呼他/她的名字，说话时语调要柔和。）你好啊！莉莎，我是××，我到这里来是要帮助你和你的家人。你现在有没有想要的东西呢？那边有一些水和果汁，在那些箱子里有一些毯子和玩具哦。

● 保密

在灾后对你所接触的儿童、成人以及家庭保密可能是个挑战，尤其在一些缺乏隐私的灾后场所。然而，你还需要在任何你与幸存者或灾难应变者的对话中，应尽可能保密。如果你是属于法令规范的有责任对某些状况进行申报的专业人员，你应该遵守国家规定的法规，避免滥用与疏忽有些信息。你也应该知道健康保险权利转移与责任法案(Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA)以及预防相关的灾难与恐怖行动。如果你对发布信息有疑问，应与幸存者或对此负责的官员讨论此事。与共事人员谈论有关灾后环境中工作的挑战性可能有所帮助，但是任何对此目的所进行的讨论，也需要严格保密。

2 安全与舒适

- 确保第一时间的人身安全
- 提供有关应对灾难的活动与服务的信息
- 注意给幸存者提供舒适的身心环境
- 鼓励社交活动
- 照顾与父母或照料者失散的儿童
- 避免更多的创伤体验和提示创伤的因素
- 救助家人下落不明的幸存者
- 救助失去了至爱亲朋的幸存者
- 慰藉幸存者的精神需求
- 提供殡葬信息
- 应对创伤性哀伤
- 安抚接到家人死亡通知的幸存者
- 安抚认领遗体的幸存者
- 协助父母/监护人告知儿童亲人的死讯

2. 安全与舒适

目标：提高幸存者即时（此时此刻）的和持续的安全感，使其得到身体上和情感上的舒适。在灾后立即回复一种安全的感觉是非常重要的。提升安全与舒适的感觉可以降低痛苦和担忧的程度。对于亲人失踪、死亡或者接到亲人死亡通知、辨认遗体等情境的幸存者，给予情感上的舒适感和支持是最重要的救助内容之一。

舒适感和安全感可以以许多不同的方式提供，包括：

- * 做一些积极的（相对于消极等待）、实用的（利用可获得的资源）和熟悉的（根据过去的经历）事情。
- * 获得当前的、精确的、及时更新的信息，避免让幸存者处于不准确的或者特别令人不安的信息中。
- * 与可获取的切实可用的资源建立联系。
- * 了解有关在救援人员的努力下正在变得越来越安全的信息。
- * 与其他遭受同样灾难的人建立联系。

- 确保第一时间的人身安全

保证幸存者及其亲人获得最大可能的人身安全。如果有必要，可重新组织协调以增加人身和

情感的安全感。例如：

- * 寻找相应领导者的协助，解决那些超出你能力范围的安全顾虑，如威胁、武器等。
- * 清除碎玻璃、尖锐的东西、家具、泄漏的液体以及其他任何可能将人绊倒或滑倒的物体。
- * 确定儿童都在安全的区域内玩耍，并有人看管。

为了提高老年人和残疾人的安全感和舒适感，可以：

- * 帮助他们让环境更安全（例如提供充足的照明，防止滑倒、绊倒或跌倒）。
- * 特别询问他们是否需要眼镜、助听器、轮椅、拐杖或者其他用具。确保他们获得了所有必需的帮助。
- * 询问幸存者是否需要与健康相关的或日常活动的帮助（例如：穿衣、洗漱、吃饭等需要帮助者）。
- * 了解幸存者目前是否正在服药。询问他/她是否有正在服用的药物的单子，或者哪里可以得到这些药物的资料，并提示他/她在灾后的一段时间内保存这些资料。
- * 最好保存一份有特殊需要的受灾者的名单，这样需要时便于及时查阅到。
- * 如果有可能的话可以联系亲属，以进一步保证受灾者的安全、营养、药品和休息。确信上级部门已经知道某些日常需要还没有得到满足。

如果存在需要手术的医疗情况或需要立即用药，应联系相关的单位领导或医学专家。在获得必要的医疗救助之前要和他/她待在一起，或者找其他人帮忙照看。其他安全方面的考虑包括：

- * 伤害自己或他人的危险——仔细观察是否有人可能伤害自己或者他人的迹象（例如：有人对自己或他人表达极度的愤怒、表现出极度的不安）。如果这类情况一旦发生，应立即寻求药物治疗、EMT 辅助或者安全小组协助。
- * 休克——如果有人表现出休克的迹象（皮肤苍白、湿冷、脉搏快或弱、头晕、呼吸异常、目光呆滞、无反应、大小便失禁、不安、焦虑），应立即寻求医疗救助。

● 提供有关应对灾难的活动与服务的信息

帮助受灾者了解情况并安慰他们，提供的信息包括：

- * 下一步做什么。
- * 正在采取哪些行动来帮助他们。
- * 目前所了解的事件的真相。
- * 可以获得的服務。
- * 常见的应激反应。
- * 自助、照顾家人以及应对方法。

提供这些信息时：

- * 根据你的判断来决定是否提供以及何时提供相关信息。这个人能否理解你正在说什么，他/她是否已经可以听进所提供信息的内容。
- * 先讲出当前需要的和担忧的内容以减轻恐惧，回答迫切需要解决的问题，并支持适应良好的应对方式。

* 使用清晰简洁的语言，避免使用术语。

询问幸存者对未来有什么疑问和担心，对那些他们能够预料到的事情给予简单准确的回答。同时，询问他们是否有什么特殊的需要可供上级了解并做出最好的处理。一定要询问他们对于目前的新环境有没有危险和安全方面的担忧，努力让受灾者了解所关心的信息。如果你没有确切的信息，不要为了安慰他们而去猜测甚至虚构信息。与相关人员一起制订一个计划，使你和他们能够获得所需要的信息。例如，你可能会说：

成人/照料者/青少年

根据我所了解的，我们将要把所有人转移到一小时路程外的××学校内的救护所。那里有你们需要的食品、干净的衣服和休息的地方。请待在这里，等我们准备好了以后会有人到这里找你们。

儿童

接下来会发生的是：你和你的妈妈会一起去一个叫做救护所的地方，那里是一个非常安全的地方，有食物、干净的衣服和休息的地方。待在你妈妈旁边一直等到我们到来为止。

不要向人们保证他们是安全的，也不要向人们保证可以获得什么东西或服务（例如玩具、食物、药物等），除非你有确切的、有事实根据的信息。但是，的确要根据你所了解的当前的情况讲授有关安全担忧的内容。例如，你可能会说：

成人/照料者

××先生，我想向你保证，有关部门目前正在尽他们所能采取行动。我不太清楚火灾是不是已经得到完全的控制，但是你和你的家人在这里是安全的。你现在对你家人的安危是否有什么担心？

青少年

我们正在努力让你和你的家人安全，对于到底发生了什么或者为保证人们的安全已经做了什么，你有什么问题吗？

儿童

你的爸爸妈妈都在这里，许多人正在一起努力让你和你的家人安全。对于我们正在做什么来保证你的安全，你有什么疑问吗？

● 注意给幸存者提供舒适的身心环境

救助者需要寻找简单的方法使幸存者身心所处环境更为舒适。如有可能，可考虑温度、光线、空气质量、家具以及家具的安置等方面的因素。为了减少无助感和依赖感，鼓励受灾者参与寻找改善条件所需的物品（例如，建议他/她和别人一起到供应区去而不是帮他/她取回东西）。帮助受灾者安慰自己及他们周围的人。对于儿童，给予像玩具熊之类他们可以拿着玩或看管的玩具，可以帮他们平静下来。但是，如果没有足够多的玩具给所有需要的孩子，就不要提供这样的玩具。你可以通过教小朋友照顾玩具的方式帮他们学会如何照顾好自己（例如：“记住，它每天需要喝很多水，还要吃三顿饭，你也能做到哦”）。

在帮助老年人或残疾人时，要留意可能增加他们应激易感性的因素或更糟糕的身体状况。在处理这些受灾者的需求时需要考虑：

- * 健康问题：比如疾病，涉及血压、血流、电解质平衡、呼吸问题（依赖吸氧）、虚弱（增加了跌倒、轻伤、青紫或体温异常的敏感性）。
- * 与年龄相关的感觉缺失：
 - 视力丧失：会导致不清楚周围的情况，增加困惑。
 - 听力丧失：导致不能理解别人所说的话。
- * 认知问题：比如注意力不能集中、记忆障碍。
- * 活动能力缺陷。
- * 不熟悉的或者过度刺激性的环境。
- * 噪音影响听力、干扰助听设备。
- * 去卫生间或进餐区域不方便，或者需要排长队（那些在事故前可能不需要轮椅的人现在也需要轮椅了）。
- * 考虑那些服务的动物的安全。

● 鼓励社交活动

鼓励受灾者参加适当的小组或社交活动。一般来讲，接触那些能很好地应对环境的人可以使人更平静、更安心；但另一方面，接触那些表现得非常焦虑和不能控制情绪的人，会让人心烦意乱。如果受灾者听到了令人不安的消息或者谣言，要帮助澄清和更正错误的信息。

儿童及一些青少年，特别容易从成人身上寻找有关安全性和恰当行为的线索。在可能的情况下，把儿童安置在表现相对镇定的成年人或同龄人附近，避免让他们接近那些非常不安的人。同时，也要给那些看到其他受灾者有强烈反应的儿童和青少年进行简要的解释。

儿童

那个人非常地不安，他还得花很长时间才能平静。我们正有人在帮助他，如果你感到不安，最好和你的父母或者其他能够让你感觉好一点的人聊聊。

如果合适的话，鼓励那些应对良好的人与感到痛苦或者应对不太好的人聊天。让他们知道与别人谈话，尤其是谈一些大家共有的话题（例如：来自临近的地方、差不多年龄的孩子），能够对别人有帮助。这往往能够减轻双方的孤独感和无助感。对儿童要鼓励其参加社交活动，如大声朗读、艺术活动、玩扑克牌、棋牌游戏或运动等。

● 照顾与父母或照料者失散的儿童

父母或者照料者在儿童的安全感中扮演着重要角色。如果儿童与父母失散，最先要做的是帮助儿童与父母尽快取得联系。如果遇到一个无人陪伴的孩子，要询问重要信息（如他们的姓名、父母、照料者或兄弟姐妹的名字、地址、学校等）并通报给相关领导。要用简单易懂的语言给孩子提供准确的信息，包括谁会指导他们和下一步做什么。不要给他们作出你可能做不到的承诺，比如保证他们很快会见到自己的照料者。当正在寻找孩子的照料者、父母或监护人情绪失控不宜接触孩子时，也要给他们提供支持。这种支持可以包括建立一个友好的、适合儿童的场所。

- * 帮助建立一个对儿童友好的场所，例如一个安全的角落或者房间，远离交通繁忙的区域，远离救援活动的区域。
- * 为这一场所安排有与不同年龄儿童相处技巧和经验的照料者。
- * 监视哪些人进入和离开儿童区域，保证儿童不与未经许可的人离开。

- * 将这一儿童空间放满适用于各年龄段儿童的物品，包括玩具、纸牌、棋类游戏、球、画纸、蜡笔、标记工具、书籍、安全剪刀、胶带以及胶水。
- * 进行稳定儿童情绪的活动，包括玩拼装玩具、积木、或橡皮泥，学习剪纸，给填色本（含有中性景色的花、彩虹、树、小动物）进行填色画画。
- * 邀请年龄较大的儿童或青少年，适当地担任年龄较小的儿童的指导员或作为行动榜样，他们可以帮助你引导儿童玩游戏、朗读书本或是与儿童一起玩游戏。
- * 找个特殊时间与青少年们一起谈谈他们的忧虑，让他们参加适龄活动，例如听音乐、玩游戏、化妆、讲故事或者制作剪贴簿。

● 避免更多的创伤体验和提示创伤的因素

除了保证幸存者的身体安全之外，保护他们免受不必要的额外精神伤害以及痛苦回忆也同样重要，其中包括眼见、耳听、鼻闻那些可能引起恐惧的事物。保护他们的隐私，保护他们远离记者、其他媒体工作人员、旁观者以及律师。告诉青少年们他们可以拒绝媒体采访，如果他们想要被采访的话，身边应该有一位可以信赖的成年人陪同。

如果幸存者已经接触到媒体报道（例如电视或者电台广播），他们，尤其是青少年和儿童过多看这些报道会导致高度沮丧。鼓励家长监督他们的孩子，限制他们接触这些媒体，并且在他们看完报道之后要与他们讨论所有的忧虑。家长们要让孩子们知道他们正在跟踪那些信息报道，并且当信息更新后告知孩子，而不是让孩子看电视报道。提醒家长们在对孩子谈起那些事情的时候要小心谨慎，对于可能扰乱孩子情绪的事情要进行正确引导。例如，你可以说：

成人/监护人

你已经经历了很多，最好的办法是尽可能地保护你和你的孩子，远离可怕的景象和声音。即使电视播放的灾难画面也会对孩子产生极大的困扰。如果限制你的孩子观看灾难画面，你会发现他们的状况会更好。对于成人来说，从所有的媒体报道中休息一会儿也不是什么坏事。

青少年/儿童

你已经经历了很多。在这样的事件之后，人们往往想看电视或者上网，但是这样做会让你非常害怕。最好的做法是远离报道这些事件的电视或广播节目。如果你看到了某些困扰你的东西的话，要告诉你的爸爸妈妈。

● 救助家人下落不明的幸存者

承受自己心爱的人失踪的现实是非常困难的。幸存的家庭成员可能出现许多不同的感受：无法接受，担心，希望，愤怒，震惊或者愧疚。他们时而肯定家人还活着（即使在与之矛盾的证据面前）；时而失去希望甚至绝望。他们会指责相关部门没有给他们答案，指责他们没有尽足够的努力或者指责他们行动的迟缓，对负责寻找他们失踪的家人或朋友的人产生报复心理。所以最重要的是对儿童再次保证：家人、警察以及搜救部队正在尽一切努力寻找他们失踪的家人。

帮助幸存者获得关于失踪家人的最新消息，指导他们到能得到更新消息的地方，适当的时候告诉他们与家人联系或者重聚的方法（美国红十字协会已经建立了一种用于支持家庭通信和重聚的“灾难保障信息系统”，以及一个网址为 www.redcross.org 的安全健康网站）。红十字协会提供各种紧急情况下与家人通信的工具和服务，尝试识别来自其他官方的最新消息（警察、官方电台和电视频道等），并且与其他的幸存者分享这些消息。

心理急救者要特别花时间与那些担心家人失踪的幸存者待在一起。就待在那儿倾听幸存者的

希望和恐惧，在提供信息和回答问题态度要诚恳。如果要帮助寻找失踪的家庭成员，你可以与这个家庭一起进行灾难前计划的最初回顾，回顾他们灾难后的联系方式，包括：回忆灾难来临前，学校或工作场所疏散的计划以寻找线索；跟随学生或同事可能会寻找的流动医疗队伍；帮助回忆学校、公司或家庭紧急状态下会使用的亲属或救员的电话号码；在灾难地界内外任何预先准备好的可能的见面地点（包括自己家和亲戚家）。

许多家庭成员可能会离开安全区域去寻找或解救他们失踪的家人。在这种情况下，告诉那些幸存者当前搜寻区域的状况、具体的危险、需要留心的地方、救援部队的努力成果，以及什么时候能得到更新的消息。尽可能和他们讨论他们的担忧（例如一位刚做过臀部手术的家长，或者需要特殊药物治疗的儿童），并通知相关机构。

在某些情况下，有关部门会要求幸存者提供信息或其他证据帮助搜寻，家庭成员要提交一份失踪家人报告或提供最后一次见到失踪家人的时间及地点、当时还有什么人在场，以及他/她的穿着。最好限制儿童不要接触到这项程序。

参加照料者同相关人员的会谈并聆听大人们对于失踪家人状况的推测，对于儿童来说是件使他们困扰的事情。

相关部门可能会要求家庭成员从他们至爱亲人的物品上收集他们的 DNA，比如从梳子上找几根头发。个别的情况下，儿童可能需要接受询问，因为他/她是最后一个看到失踪者的人。面谈时，应该有受过心理健康或法医专业训练的人在场并给予引导。能够提供支持的家庭成员或心理急救者应该陪同儿童。谈话时应该态度坦诚，语言浅显易懂。

你可以这样说：

青少年/儿童

马里奥叔叔失踪了。每个人都在尽心尽力，想搞清楚究竟发生了什么事。警方也在出手相助，同时他们也需要询问你一些问题。如果你不记得了也没有关系，只要告诉他们你不记得就行了。有些事情记不起来了，并不会伤害到马里奥叔叔。你妈妈会一直和你待在一起。如果需要我在，我也可以留下来陪你。你有什么问题吗？

有时，会有这样的情况，有明显的证据显示失踪人员已经死亡了，但是家中某些人难以接受亲人已逝的结果。心理急救者应该让家庭成员明白，对于失踪者的家人来说，产生这样的分歧（有些人放弃了希望，有些人依然执意寻找）是人之常情，接受与否并不意味着他们对亲人爱的程度有所不同。您可以鼓励家庭成员要有耐心，要理解和尊重对方的感情，直到得到更确切的消息。对于家长或照料者来说，不要以为让孩子认为失踪者尚在人间对他们更好，应该坦诚同孩子们分享对死者的关心。家长及照料者应该时时关注孩子，以确保他们理解这件事情，并询问他们还有哪些问题。

● 救助失去了至爱亲朋的幸存者

文化警示：对于死亡、葬礼的信念和态度，以及对悲伤的表达方式，深受家庭、文化、宗教信仰以及与悼念有关的仪式的影响。可以在社区文化领导人的协助下了解当地的风俗习惯。即使在相同的文化和宗教群体中，人们的信仰和做法依然可能有很大的不同。不要假定接受帮助的所有成员都有同样的信仰或相同的行为。从每个家庭自身的传统、习惯和礼仪着手，对家庭成员间提供相互支持、寻求解脱、控制一系列情绪反应的程度、控制和死亡有关的逆境、向逝者表达敬意是很重要的。

急性的悲伤反应通常会很强烈，普遍发生在那些经受了至爱亲朋死亡的人身上。他们会对死亡感到沮丧和愤怒，会对无法阻止死亡的到来而有负罪感，后悔没有提供安抚，或者适当的

临终关怀。他们会想念死去的人，希望可以重逢（包括在梦里再次见到死去的人）。虽然最初会经历痛苦，悲伤反应却是对死亡重视的健康反应。事后，悲伤反应开始包括更多愉快的想法和行为，例如讲述至爱亲朋的故事和一些令人舒服的想念他们的方式。

需要记住：

- * 对待悲伤的失去亲人的孩子和成年人要让他们感到有尊严，尊重他们。
- * 人和人的强烈悲伤情绪，会有不同表现。
- * 没有唯一“正确的”悲伤表现方式。
- * 悲伤会导致人们滥用无处方药品、吸烟过量、酗酒，这会带来危险。让幸存者意识到这些危险和照顾好自己的重要性，了解能够获得的职业心理医生的帮助。

可以做以下工作：

- * 讨论家庭成员和朋友会有怎样的独特的反应，悲伤没有对错，悲伤没有“通常”会持续的时期。对于家庭成员和朋友来说，最重要的是尊重和理解彼此所经历的悲伤的情绪。
- * 与家庭成员和朋友讨论文化和宗教信仰如何影响人们的悲伤，特别是告别仪式也许可以满足或不能满足每一个家庭成员现在的感受。
- * 了解孩子的悲伤情绪，他们或许会玩耍或参与到其他积极的活动中去，但他们的悲伤和其他家庭成员一样强烈。

你可以这样说：

成人/青少年/儿童

每个人都可能会以不同的方式表达自己的悲伤。有的人也许不会哭泣，而有的人可能号啕大哭。你不要为此觉得不好，或者觉得这些人到底出了什么毛病。最重要的是尊重每个人不同的感受，并在以后的日子里互相帮助。

有些青少年和儿童无法用语言表达他们的悲痛，并拒绝与其他人交流他们的感受。有时，一些转移注意力的活动会比谈话更容易让人平静，如绘画、听音乐、阅读等。他们其中一些人可能希望独处，如果足够安全，请提供给他们一些不受干扰的独处空间。当幸存者想与你谈谈他心爱的人，你应该安静地倾听，不要觉得他们说得太太多，也不要对他们探究太多。

可以这样做

- * 向在悲痛中的个体保证，他们正在体验到的一切是可以被理解的，也是在预料中的。
- * 使用遇难者的名字来称呼，而不要用“死者”等字眼。
- * 让他们知道，他们很可能会持续体验到悲痛、孤独和愤怒。
- * 告诉他们，如果他们持续地体验到悲痛或抑郁并影响到他们的日常生活，选择与社会工作者或专长于处理悲伤情绪的咨询师联系是明智的。
- * 告诉他们，他们的医生、当地的精神卫生中心或医院会引导他们得到适当的服务。

不要说

- * 我了解你的感受。
- * 这可能是出于好意的。
- * 他现在离开更好。
- * 这是他离开的时候了。

- * 起码他走得很快。
- * 让我们说说其他的一些事吧。
- * 你应该走出这个阴影。
- * 你足够强大，能处理这些事。
- * 他走得很轻松，你应该感到高兴。
- * 那些没把我们打倒的灾难，会让我们更强大。
- * 你会很快好起来的。
- * 你已经做了你能做的一切了。
- * 你需要悲伤。
- * 你需要放松。
- * 你还活着，这很好。
- * 幸好没有其他人死了。
- * 你还有你的兄弟 / 姐妹 / 母亲，已经不算太坏了。
- * 一切都会按预期的好起来的。
- * 这一切没有超出我们所能承受的。
- * （对一个孩子说）你现在是这个房子里的一个大人了。
- * 有一天你会找到答案的。

如果处于悲痛中的人们讲到上述的话，你可以给予尊重并承认他们的感受或想法，但不要由你自己引起这些话题。

青少年及儿童对死亡的理解取决于他们的年龄及之前对死亡的经验，并在很大程度上受到家庭、宗教人士以及文化价值观的影响。

- * 学龄前儿童可能不理解死亡是永久的，并可能会认为只要他们愿意，逝者可以回来。需要帮助他们认识到：一个人的死亡，就意味着他/她不再有呼吸，不再有任何活动或感觉，并且没有任何的疼痛或不适。他们可能会担心一些不好的事情会发生在另一个家庭成员身上。
- * 学龄儿童可能已经明白死亡的含义，但这可能只是把死亡比拟成一个妖怪或一副骨架。因为渴望亲人的回归，他们可能会体验到他们丧失的亲人的鬼魂的存在，让他们精神恍惚，但不告诉任何人。
- * 青少年一般都理解死亡是不可逆的。丧失亲人或挚友会引起他们激动、暴躁和冲动性的决定，例如逃学、离家出走或滥用药物。这些问题都需要引起他们的家庭或学校的关注。

父母/监护人的死亡，会对不同年龄的儿童和青少年造成不同的影响。

- * 学龄前的儿童需要被持续地照顾，并尽快恢复常规生活。他们很容易会对种种变化产生不安：食物烹煮方式改变了，他们专用的毯子没有了或晚上被不同的人或用不同的方式安置上床。照料者（包括幸存的父母）应该询问孩子他们这样做是否和以前有什么不同或有什么不对的地方（例如，我这样做是不是和你妈妈不一样）。
- * 学龄儿童失去的不仅仅是他们的亲人，而且也失去了在正常情况下可以协助他们处理日常事务、随时提供帮助的人。其他照料者应该尽他们所能去担当起这些角色。孩子们可能会对新的照料者生气，特别是他们被训导的时候。照料者须认识到孩子正想念他/她的父母或原照料者，并尽量为他们提供更多的安抚。
- * 青少年会体验到一种强烈的不公平感，并抗议死亡。他们可能不得不在他们的家庭中承担起更重要的角色和责任，并很愤恨无法像以前那样独立自由、像以前他们那样做事。照料者

需要花更长的时间和他们讨论如何去平衡这些不同的需要。

在这种情况下， 你可以向孩子的父母/监护人提供以下建议：

- * 给孩子安全感，使他们感受到关爱，让他们觉得有依靠。
- * 留心孩子的言行，特别是当他们做好谈论这场不幸灾难的准备时。
- * 无论孩子想或是不想开口，都不要使他们为自己的决定感到负罪或窘迫。
- * 不要让孩子有任何开口讲话的压力。
- * 简短、诚实地回答孩子的问题。当然，还要考虑孩子的年龄以及对事物的理解接受能力。
- * 当孩子倾诉时，认真倾听。不要对孩子的情感倾诉做任何评价。
- * 打消孩子的疑虑，使他们确信并不是他们引起了这场不幸；这场不幸也不是对任何人、任何事的惩罚。
- * 如实地回答孩子关于葬礼、祈祷及其他葬礼仪式的问题。
- * 有时候孩子会反复不断地问同一个问题，要做好耐心回应的准备。
- * 当你也不知道问题的答案时，不妨如实告诉孩子。

心理急救者还应该向孩子及其父母/监护人提供相关信息，使他们了解当人们面对亲友遇难时可能的心理反应。附录 E 中对这种情况下一些常见的心理反应及如何应对进行了描述，可以作为传单发放。当你在与孩子的父母/监护人交谈时，你可以参照以下模式：

父母/照料者

你可以事先设想孩子可能会想念爸爸的场景，并提前做好准备，比如说吃饭时或者睡觉前。这时候，你可以对孩子说：“我知道爸爸不在这儿你心里一定很难过。” 诸如此类的话可以缓解孩子心里的不适，减少他们的孤独感，从而帮助他们更好地处理这种困难的局面。

当你注意到孩子的言行有突然的变化，他们看起来似乎很难过,甚至愤怒，这时他们有可能是在思念自己的父亲。告诉他们你自己也有过相同的感受。你可以说：“你看起来好伤心。是不是在想爸爸？有时候当我想起爸爸的时候，我心里也特别难过。你伤心的时候跟我讲好吗？ 我们可以相互依靠，相互安慰，这样咱们都会好受一点。” 除此之外，你还可以在行动上帮助孩子，比如说给他独处的时间，静静地陪着他或者给他一个紧紧的拥抱。

儿童和青少年有时会因为亲友遇难却自己幸存而产生负罪感。他们有可能会认为自己在某种程度上是这场灾难的诱因。家人一定要帮助孩子彻底驱除这种心理阴影，使他们确信这场不幸并不是由他们引起的。例如，你可以向家长或照料者建议以下的谈话内容：

父母/照料者

我们尽了全力救所有的人。 如果爸爸在天有灵，知道我们都还好好地活着，他会非常高兴的。你没有做错任何事情。

注意：类似的话说一次也许是不够的，因为负罪感会重复出现。父母或照料者应该对于孩子这种不断的关于负罪的迷惑与担忧给予持续的帮助。

● 慰藉幸存者的精神需求

为了更好地帮助失去亲人的幸存者得到精神上的慰藉，心理急救者应该熟知在救灾现场的社会工作人员以及他们的联系方式，以便于帮助幸存者与之取得联系。幸存者常常会依靠一些

仪式来寄托对遇难亲友的哀思，获得心灵慰藉。对于心理急救者来说，给予这种需求理解和支持并不意味着你要具有相同的宗教背景。你不必说有悖于自己信仰的话。在大多数情况下，你所需做的仅仅是专注和倾听。注意事项如下：

- * 你可以采用以下的问题来引起这个话题：“你现在有什么精神上的需求吗？”这个问题旨在询问需求，而不是要引入精神层面上的探讨。如果幸存者有这方面的需求，你可以帮助他与当地相应的社会工作者取得联系。
- * 当幸存者在谈论自己的宗教信仰时，你不要反驳或者试图纠正他们，即使你不同意他们的看法，甚至认为这种看法会使他们感到悲痛。
- * 不要试图回答如下形式的问题：“为什么上帝允许这一切发生？”这类问题通常并不是在寻求问题的真正答案，而是在宣泄自己的情感。
- * 许多人依赖诸如佛珠、神像、经文之类的物品。这些物品有的可能已经在灾难中遗失或损坏。告诉他们从哪里可以获取所需的这些物品会增强幸存者的安全感，使他们感到生活仍在掌控之中。
- * 幸存者可能想单独或与他人一起祷告。你可以帮他们找到一个适合祷告的地点。对于有宗教信仰的人来说，祷告时的方向非常重要。你可以帮助指出方向。
- * 如幸存者邀你一同祷告，你不愿意的话可以拒绝。有时候静立在一旁也是陪同他们祷告的方式。
- * 很多人祷告时按惯例要点蜡烛烧香。如果场地不适合点燃火烛，耐心向他们解释并寻找附近可以点燃火烛的场所供他们祈祷。
- * 有人相信奇迹。幸存者可能会祈祷奇迹的发生，即使事实上他们所爱的人已经死了。不要因此以为他们超脱现实或者听不见别人说的话了。这只是幸存者在毁灭性灾难之下安慰自己的方式。
- * 每一个人都有他们哀悼祭奠死者的特殊方式，特别是对遗体的处理上。如果遗体没有找到，情况可能会更复杂。注意询问幸存者在这方面的需要，他们可能需要帮助。
- * 有些文化中表达悲伤的方式很喧闹，甚至可能看起来非常失控。如果能给这些家人提供私密的空间进行哀悼，将会减少对他人的刺激；如果他们的行为刺激到你，你应该找其他人来帮助这个家庭。
- * 如果幸存者表现出强烈的愤怒（这是精神痛苦的一种表现），不要去评价判断他或者与他争论。他们并不是在寻找一个答案，而是寻求一个不主观臆断的聆听者。如果精神信仰上的忧虑造成严重的悲伤、负罪感或应对功能的损伤，你可以询问他们是否需要相同信仰者的帮助。

注意：在灾难中的很多时候，好心的宗教界人士会向幸存者传播他们自己的宗教。如果你发现这样的活动，不要尝试自己介入。通知安全人员或管理人员。

● 提供殡葬信息

当地的法律条例通常会对遗体的处理和下葬有相关的规定，有些情况下，对于少数民族成员规定会有所例外。在有的地方，法律会要求对暴死或死因不明者进行尸检，这种尸检的程序可能会让死者的家属和朋友感到难以接受。在有的地方，医疗人员有权免除尸检程序。请务必帮助那些不愿意做尸检的家庭弄清楚当地有关方面的规定。

在遗体严重损坏变形的情况下，你可以建议在棺木上放置死者生前的照片以供凭吊（请务必确认此行为不会违背死者家属的意愿）。

当死者家属犹豫是否应该让孩子参加葬礼或者告别仪式时，心理急救者可以帮助回答此类问

题。当你回答时，请记住以下几点：

- * 虽然在情感上是一个很大的考验，但让孩子参加葬礼是有其有利的一面的。葬礼可以帮助孩子接受死者离去的现实（这也是悲痛过程中必经的一个环节）。如果不能参加葬礼，孩子可能会有被家庭摒除在重要事情之外的失落感。

- * 父母/监护人应当让孩子自己选择是否要参加葬礼或者相关的仪式。可以鼓励孩子参与，但是切不要给孩子压力。

在询问孩子是否要参加之前，告诉他们如果参加将会碰到的情形。比如说，让他们知道会看到大人们很伤心甚至痛哭。向他们解释会有一片特殊的区域让死者家属坐在一起（如果安排是如此的话）。让他们知道在仪式上将会发生什么。

让孩子有机会选择在仪式中坐在谁的身边。请务必确定坐在他们身边的人会照顾他们。

在仪式过程中，孩子随时可能会觉得难以承受。请在安排时注意这一点，让孩子能够在任何时刻在他身边人的帮助下离开仪式现场（也许只是短暂的离开）。

告诉孩子不去参加仪式的备选方案是什么，比如和某个邻居或者家人的朋友待在一起。

如果孩子选择不参加，可以问他们是否需要代他们在仪式上说什么话。告诉孩子，他们可以参加日后的一些纪念活动，包括他们自己组织的纪念活动。

- * 在可能的情形下，带孩子提前到达场地让他们熟悉环境。向他们描述棺木并陪同他们一起走近棺木（如果他们希望的话）。关于是否让孩子看或接触遗体，请务必小心。可以用死者生前的照片来帮助孩子向死者说“再见”。

- * 对于更小的孩子，要让他们确信死去的亲属完全没有痛苦。

心理急救者也许会被要求参加葬礼或其他仪式。这样做可能会帮助一个家庭成员或孩子，但只有得到家人的许可和承认才可以参加葬礼。

● 应对创伤性哀伤

经历了惨痛的死亡，一些幸存者可能会仍然停留在死亡的那刻情形，包括关注于死亡怎样是可以避免的，最后一刻情景如何，以及谁犯有过错。这些反应也许会 and 悲痛交织，使得幸存者更难调整对死亡的态度。这些反应包括：

- * 侵入性的令人烦恼的死亡图像，影响了积极的记忆和回忆。
- * 回避跟家人、朋友的亲近关系。
- * 回避那些唤起死亡伤痛回忆的常规活动。
- * 对于儿童来说，重复的玩耍中带有关于死亡时惨痛情节的主题。

这些创伤反应往往能使个体陷入一个和其他家庭成员感受到的完全不同的时间进程。你在和一个曾在死亡现场的家庭成员私下谈话时，要让他/她知道找心理健康的专家或工作人员交谈也许很有帮助。例如，你可以这样说：

成人/青少年

真是不幸，乔死时你正好在那个地方。其他家庭成员也许要知道发生了什么细节，但是有些细节你觉得对于他们来说打击太大，那么找心理健康的专家讨论你经历的过程能够帮助你认定哪些是可以向家人透露的，这也许能减轻你的悲伤。

● 安抚接到家人死亡通知的幸存者

虽然心理急救者不太会被要求去告知个人其家人死亡的消息，你仍然需要帮助这些接到死亡通知的家庭成员。警察、公安部门、医院工作者或者灾难反应组织成员也可能要求你在这些死亡通知传达时在场。在某些灾难中，如飞机坠毁，在家属正式得到通知前，媒体也许就已经报道了事故中无人生还。因为一些错误信息有时会在媒体或者其他幸存者中间流传，要提醒家属等待政府的正式确认。

在获悉家人或挚友的死讯后，幸存者可能会出现一些不同情形的心理和生理反应，从激动到昏厥都有可能。与此同时，他们必须承受依旧身处灾难环境中的压力，这样的压力是长期存在的。在提供帮助时，请牢记以下几点：

- * 不要操之过急。家庭成员需要一定的时间来处理所见所闻并提问。
- * 对幸存者一开始的强烈反应要有所准备，但这些反应很可能会逐渐趋于缓和。
- * 在谈及某个确认其已经身亡的人时，请使用“死去”这个词，而不是“失踪”或者“过世”。
- * 切记，家庭成员并不想知道你的感受，他们关注的是你是否在努力理解他们的感受。

以下是对接到家人死亡通知的幸存者进行安抚的一些积极措施：

- * 如果当事人出现医疗需求，请从医务人员那里寻求协助。
- * 如果家庭成员处于伤害自己或他人的危险中，请向官方人员寻求帮助。
- * 确保有来自社会的种种援助，譬如家庭、朋友、邻居、社会工作者。
- * 尝试与个人或家庭合作。即使有官员们在场慰问群众，也最好能组织家人聚在一起并有心理急救者陪同。某些潜在的因素可能引起创伤性的哀伤，诸如翻阅遇难乘客名单、车船机票列表、停尸间的照片，应该请更权威的救援人员以家庭为单位私下进行。请注意，不要让儿童和青少年看到停尸间的照片。
- * 如果一个无人陪伴的儿童被告知其父母/监护人已经身亡，请与他/她待在一起或者确保这名儿童有其他工作者陪同，直到他加入某个家庭小组，或是有合适的儿童护理工作者照顾。

受创儿童在获悉亲友身亡时可能会作出一系列的反应。他们会装作没有听说此事，也可能大哭或是不愿接受事实，还可能在相当长一段时间内保持沉默。他们可能会对告知他们噩耗的人发怒。对此，心理急救者可以建议父母/监护人参照以下的例子安慰受创儿童：

父母/监护人

听到朱莉娅阿姨逝世的消息确实非常让人难以接受。你要是想哭或者不想哭都没关系。任何时候你要是想聊聊她的事情或者想告诉我发生了什么，我都会在你身边听你说。你知道我心里也很不是滋味。我们可以互相帮助，不是么？

对于青少年，心理急救者可建议其父母/监护人对孩子进行劝解，以免青少年做出危险举动，例如爆发愤怒情绪，在得知（死者）噩耗的情绪下危险驾驶，夜不归宿，进行不健康性行为，滥用酒精或药物，以及其他可能的鲁莽行为。面对失去亲人的现实，青少年的气愤情绪很容易转变成暴怒，父母/监护人应意识到这点并容忍孩子适度的感情宣泄。但是关于孩子的行为可能造成的危险，父母/监护人仍应坚决指出。一旦青少年萌生自杀的念头，父母/监护人应严肃对待并迅速寻求帮助；同样的，复仇心理也要严肃对待。父母应告诉孩子报复行为为可能带来的后果，并鼓励他们寻求更健康的途径来面对自己的感情。

家庭成员应及时解答儿童和青少年关于自己将来的生活环境的一些疑问，例如谁来照顾他们。心理急救者则应当尽可能地避免让亲人分离。

● 安抚认领遗体的幸存者

当挖掘出的遗体依然可辨，幸存者被通知参与遗体认领时，有关单位可将他们安排到受灾现场以外的地方，例如停尸房，进行认领。心理急救者一般不参与认领过程，但在认领前后依然可以起到辅助作用。有些人可能坚持，只有看到亲人的遗体才会相信他们的死讯。有些年龄稍大或进入青年期的子女也会要求参与认领过程。然而，在大多数情况下，应尽量拒绝孩子的这种要求。孩子可能意识不到遗体被损伤或变形的程度，因而在看到遗体时可能产生强烈的反应。父母/监护人可以这样劝阻孩子：

父母/监护人

要知道，叔叔不想让你见到他这个样子。我现在要去确定一下那真的是你叔叔，我觉得你就不用去看了。

当遗体变形到家人难以辨别的时候，他们会询问尸体发现的时间、地点和死者死前的最后经历。回避这些问题，比起正面回答，更容易让家人感到不安。心理急救者应该意识到家人在看过遗体之后会可能产生的多种反应，例如震惊、呆滞、晕厥、作呕、抽搐、嚎哭，以及击打某物或某人。

● 协助父母/监护人告知儿童亲人的死讯

当家庭成员确认了遗体后，应该将这个信息告诉孩子。心理急救者可以坐在旁边提供帮助和支持。由于太小的孩子不明白死亡意味着终结，家庭成员应该向他们解释清楚：亲人的遗体已经找到，他已经去世了。如果这个遗体通过了法医鉴定，用简洁的语言向孩子解释鉴定的结果是非常重要的。父母/监护人应向孩子讲明，死者不再受痛苦了，死者很爱孩子，并且他们（孩子）会继续受到大人们照顾。要允许孩子们问问题，如果暂时找不到答案，应让孩子知道父母/监护人或心理急救者会尽力找到相关的信息。你应该提醒父母/监护人小心处理关于尸体外貌的信息。如果孩子问起有关外貌，可以这么说：

父母/监护人

已经不可能再见到叔叔了，但他会希望我们记住他，并且想起我们在一起度过的开心日子。我记得我们一起去远足，一起去钓鱼。你可以想起任何和他在一起的时候。这样我们就可以以很好的方式怀念他。

3 稳定情绪

● 稳定情绪崩溃的幸存者

● 使情绪崩溃的幸存者在情绪上适应

● 药物治疗对稳定情绪的作用

3. 稳定情绪

目标：安抚和引导情绪崩溃或精神紊乱的幸存者。

多数遭受过重大灾难的个体是不需要“特别”稳定的情绪的。强烈甚至无声的情绪表达（例如麻木、冷漠、精神恍惚或慌乱）都在意料之中，这并不需要超出正常的援助性接触之外的干预。强烈、麻木或焦虑的情绪是遭遇创伤性事件压力时所做出的正常、健康的反应，然而极其高强度的唤醒状态、麻木或者高度焦虑都可能影响睡眠、饮食、决策、子女教育以及人生中的其他事件。对那些反应强烈、持久以至于严重影响实现正常功能的幸存者，应考虑实施此类心理援助。

● 稳定情绪崩溃的幸存者

观察这些情绪崩溃或精神紊乱的个体的表现：

- * 目光呆滞、空洞且无方向感。
- * 对语言提问或者要求(command)无反应。
- * 定向障碍（例如无目标无组织的行为）。
- * 出现强烈的情绪反应、无法控制的哭喊、换气过度、精神动摇或退缩行为。
- * 出现无法控制的生理反应（摇晃、颤抖）。
- * 出现狂乱的搜寻行为。
- * 感到焦虑无法承受。
- * 热衷于冒险行动。

如果有人过于烦躁、激动、退缩、语言混乱或表现出极度焦虑、恐惧、惊慌，请考虑：

- * 此人独自生活还是有家人和朋友陪伴？得到答案后，将这些人列入需要安抚的名单。你可能需要将他带到一个安静的地方，或者在他家人和朋友的陪护下与他轻声交谈。
- * 此人有着怎样的体验？他/她哭泣、惊恐吗？他/她正在体验“往事重现”或是想象着某件事情正在重新发生吗？实施干预时，应针对此人最主要、最直接的顾虑或困难，而不是简单地说服此人“平静下来”或要其“感到安全”（这两种方法可能收效甚微）。

对儿童或青少年，要考虑：

- * 这个儿童或青少年是否与自己的父母在一起？如果是，需要确认父母的情绪是稳定的。要让他们能够在稳定孩子的情绪上发挥作用。不要替代父母的角色，避免任何可能会降低父母威信和处理这种状况能力的评论。让他们知道你会以任何他们认为有帮助的方式来提供援助。
- * 如果情绪崩溃的儿童或青少年与他们的父母分开了，或如果他们的父母不能够很好地应对，参考下面的稳定情绪的选项。

一般来说，下述步骤能够帮助稳定大多数痛苦个体的情绪：

- * 尊重个人隐私，在你进行干预之前给他/她几分钟时间准备。告诉他/她，如果需要，随时可以找你，或者几分钟之后你会再次联系他/她，了解他/她的情况，询问他/她是否需要帮助。
- * 保持镇静、从容、在场，而不要尝试直接与个人进行直接对话，因为这会导致他/她在认知或情感上的超负荷。给他/她几分钟去平静下来，而你仅需要做的是在这期间能够随时被找到。
- * 当你同其他的幸存者交谈、做一些文书或从事其他任务时，站得离他/她近一些，以保证他/

她需要或希望接受进一步帮助时，能找到你。

- * 提供支持，并帮助他/她关注于特定的容易管理的感受、思维和目标。
- * 提供能够使他/她适应周围环境的信息，例如，周围环境是如何组织起来的，将会发生什么事情，以及他/她可能考虑到的步骤。

● 使情绪崩溃的幸存者在情绪上适应

用下述要点帮助幸存者理解自己的反应：

成人：

- * 强烈的情感会呈波浪状产生和消失。
- * 骇人听闻的经历可能会引发身体内部强烈的通常是令人心烦意乱的“警报”反应，例如震惊。
- * 有时恢复的最好的方法就是花一些时间进行平静的日常活动（例如散步、深呼吸、练习肌肉放松技巧）。
- * 朋友以及家人是帮助你平静下来的很重要的支持。

儿童与青少年：

- * 在灾难发生之后，你的身体会出现许多强烈的感觉，这些感觉就好像大海里的波浪一样来来去去。当你感觉很糟糕时，去跟父母谈谈心让自己平静，这是好的选择。
- * 即使是成年人在这样的情况下也需要帮助。
- * 许多成年人一起帮助他们应对已经发生的事情，帮助他们恢复平静。
- * 让自己处于忙碌状态有助于化解不好的感觉，并开始让事情变得好起来。

警惕青少年可能在没有与父母或信任的成人商量的情况下做出一些冒险或冲动的事情。例如，你可以这样说：

青少年/儿童

像这样的灾难发生时，从你信赖的成年人那里获得支持很重要。你与谁聊天会感觉好一点呢？也许我能帮你联系到他们。

如果他表现得非常激动，急促地说着什么，好像将自己与环境孤立起来，或者正在大哭，这样做可能有帮助：

- * 让他/她听你说话，并看着你。
- * 查明他/她是否知道他/她是谁，他/她在什么地方，现在正在发生着什么。
- * 让他/她描述周围的环境，并说出你们俩在什么地方。

若上述步骤似乎都不能使激动者稳定下来，“着陆(grounding)”技术也许有用。你可以这样来引入“着陆(grounding)”技术：

经历了一次可怕的事件之后，你有时候会发现自己情绪过于激动，或者不可抑制地回想或想象发生了什么。你可以用“着陆(grounding)”方法来放松自己的情绪。着陆(grounding)的原理是把你的注意力从你的内心思考转回到外部世界。接下来就是你要做的了……

- * 以一个你觉得舒服的姿势坐着，不要交叉腿或胳膊。
- * 慢慢地深呼吸。
- * 看看你的周围，说出五个你能看到的让人不难过的物体。例如：你可以说：“我看见了地板，我看见了一只鞋，我看见了一张桌子，我看见了一把椅子，我看见了一个人。”

- * 慢慢地深呼吸。
- * 接下来，说出五个你能听到的不让人悲伤的声音。例如：“我听到一个女人在说话，我听到自己的呼吸声，我听到关门的声音，我听到打字声，我听到电话铃声。”
- * 慢慢地深呼吸。
- * 接下来，说出五个你能感觉到的不让人悲伤的事情。例如：“我能用手感觉到这个木质的扶手，我能感觉到我鞋子里面的脚趾头，我能感觉到我的背靠在椅子上，我能感觉到在我手里的毛毯，我能感觉到我的双唇紧贴在一起。”

你可以让孩子们说出他们看到的周围存在的五种颜色。例如，对孩子说：“你能说出你坐的地方的五种颜色吗？看到有蓝色的东西了吗？黄色的呢？绿色的呢？”

如果这些干预措施不能帮助稳定情绪，那么就要请教心理健康专家或精神科医师进行一些药物治疗。对有视觉、听觉或语言表达障碍的人要调整干预措施。

● 药物治疗对稳定情绪的作用

大多数情况下，上述稳定幸存者情绪的方法是行得通的。我们不推荐用于急性创伤后应激反应的药物治疗作为达到心理援助目标的常规方法，只有在其他的帮助对个体都没有效果的时候才应该考虑使用药物。对幸存者使用药物治疗时必须有明确的目标（例如，帮助睡眠或控制惊恐发作），而且还应在时间上有所限制。当幸存者出现极端激动、焦虑、恐慌以及精神错乱，或者对己对人都构成威胁时，药物治疗可能是必需的。

必须注意以下几点：

- * 经历灾难可能会使幸存者先前已有的疾病恶化（例如精神分裂症、抑郁症、焦虑等）。
- * 一些幸存者身边可能没有他们正在服用的药，或者面临断药的可能。
- * 幸存者与他们的精神科医生的沟通可能面临中断。
- * 幸存者治疗过程中需要的血液水平监测可能面临中断。

向医生提供下列信息可能会有帮助，包括：

- * （接受治疗者）当前用药清单。
- * 当前正在接受的、需要医生适时跟踪的药物治疗。
- * 当前使用的处方药、主治医生以及药物剂量信息。
- * 幸存者对药物治疗的依赖。
- * （接受治疗者的）药物滥用史以及恢复情况。
- * （接受治疗者）目前的身体和心理健康情况。

若幸存者过于悲伤或慌乱，无法准确报告时，你可以通过其家人和朋友获得关于目前药物治疗情况的更多信息。

4 收集信息：目前的需求与担忧

● 灾难中创伤经历的性质和严重程度

- 亲人的去世
- 对灾难后当前处境和持续存在的威胁的担忧
- 与亲人分离或担心亲人的安危
- 身体疾病、心理状况和求治需求
- 丧失（家庭、学校、邻居、事业、个人财产、宠物）
- 极度内疚和羞愧感
- 伤害自己或他人的念头
- 社会支持的可能性
- 饮酒史或药物滥用史
- 创伤史或丧失史
- 对青少年、成人和家庭发展影响的特殊担忧

4. 收集信息：目前的需求与担忧

目标：识别幸存者的即时需求与担忧，收集相关信息，制订个体化的心理急救干预措施。在提供心理急救的时候要注意灵活性，应该根据不同的个体和他们的需求调整干预措施。应该收集足够多的信息以便你可以调整和优化干预措施以满足他们的需要。在急救的开始阶段和实施急救的整个过程中都要不断收集和确认信息。

要知道在大多数急救场所，你收集信息的能力受到时间、幸存者的需要和其优先顺序以及其他因素的限制。尽管此时要做一个正式的评估是不太适宜的，但你可以问问以下情况：

- 立刻转诊的需要。
- 提供另外服务的需要。
- 提供随后的会谈。
- 使用有用的心理急救措施。

“幸存者当前的需要”（见附件 D）表格可记录从幸存者处收集到的基本信息，同样，“所提供的心理急救项目”（见附件 D）表格在展示所提供的服务方面可能有用。设计这些表格都是为了在紧急事件指挥系统中用于评估，而且要求有恰当的保密措施。

询问和澄清以下问题，可能会特别有用：

● 灾难中创伤经历的性质和严重程度

那些自己或亲人经历过直接的生命威胁，或者自己受伤，或者亲眼看见事故或死亡发生的人，他们会比一般人经历更严重或更长时间的痛苦。而那些感觉极其恐惧和无助的人可能更难恢复。关于创伤经历你可以这样问：

成人/监护人/青少年

- 你经历了很多艰难的事情，我能问问你到底发生了什么吗？
- 灾难发生的时候你在哪里？
- 你受伤了吗？
- 你看见有人受伤了吗？

- 当时你有多害怕？

注意：在澄清灾难性创伤经历的时候，要避免询问会引起更深伤痛的问题。在讨论所发生的事情的时候，要跟着幸存者的思路走，不要迫使他们回忆任何创伤或丧失的细节。另一方面，如果他们急于讲述个人经历，你要很有礼貌、很尊敬地告诉他们，现在对他们最有帮助的做法就是得到基本信息，这样就能针对他们的需要来提供帮助，做出安排。告诉他们以后会另外安排合适的地点去讨论他们的经历。

要设法为这些具有特殊经历的幸存者提供灾后反应和应对信息，提供随后的会谈。为那些受伤的人安排适当的医疗会诊。

● 亲人的去世

创伤性事件中，亲人的去世带来的结果是毁灭性的，而且随着时间的推移悲痛还会加重。询问亲人去世时可以这样问：

成人/监护人/青少年

灾难有没有导致你的亲人受伤或去世？都有哪些人？

对那些有亲人去世的幸存者，可以提供情感抚慰，告诉他们关于应对、社会支持、急性哀伤的信息，并进行随后的会谈。

● 对灾难后当前处境和持续存在的威胁的担忧

幸存者可能会高度关注当前和持续的危险。你可以这样问：

成人/监护人/青少年

你想知道怎样更好地理解所发生的事情吗？

你想知道如何保证你和你的家人的安全吗？

你想知道做些什么可以保护大家吗？

针对这样的人群，要帮助他们获得关于安全和保护的信息。

● 与亲人分离或担心亲人的安危

如果不提前解决，那么与亲人分离或者担心亲人的安危会是幸存者悲痛的另外一个来源。你可以这样问：

成人/监护人/青少年

你现在是不是在担心自己的哪位亲人？

你知道他们现在在哪里吗？

是不是有像你的家人或朋友那样重要的人不见了？

针对这样的人群，要提供实际的帮助使他们与信息来源和登记处保持联系，帮助他们找到家人，与家人团聚。

● 身体疾病、心理状况和求治需求

原先的身体和心理疾病以及求治需求是灾后痛苦产生的另外一个来源。那些之前有过心理问

题的人可能会有更严重和更长时间的体验以及灾难后反应，所以要优先关注他们的身体和心理状况。你可以这样问：

你有什么内科疾病或心理问题需要治疗吗？

你有需要但没有得到的药物吗？

需要给你开处方吗？

你能和你的医生取得联系吗？

针对这些有身体和心理疾病的人，可以给他们实际的帮助以使他们得到药物治疗或身体上的帮助。

● 丧失（家庭、学校、邻居、事业、个人财产、宠物）

如果幸存者遭受很严重的财产损失和不幸，他们在恢复过程中就会出现抑郁、沮丧、无望感。

针对这种情况，你可以这样问：

你家遭到了很严重的损失吗？

你损失了其他重要个人财产了吗？

你的宠物死亡或者失踪了吗？

你的事业、学习、邻里关系遭到严重毁坏了吗？

针对这样的人群，可以为他们提供情感安慰，帮助他们获得可利用的资源以及有关应对方法和社会支持的信息。

● 极度内疚和羞愧感

极度的负面情绪会使人感到痛苦、艰难和压力，尤其对于儿童和青少年来说，他们对于开口谈论他们的感受感到羞愧。要仔细倾听他们的谈话，发现内疚感和羞愧感的迹象。为进一步澄清，你可以这样说：

听起来对于所发生的事情你好像很责怪自己。

好像你觉得你应该可以做得更多。

针对这些有内疚感和羞愧感的人，可以提供情绪安慰以及关于情绪应对的信息。这些内容可以在“应对信息”这部分中找到。

● 伤害自己或他人的念头

首先要弄清楚一个人是否有伤害自己或他人的念头。为了搞清楚这些，你可以这样问：

发生这样的事情有时是难以承受的，你是否有伤害自己的念头？

你是否有伤害别人的念头？

针对有这样想法的人，要立刻给他们提供治疗或心理援助。如果幸存者已经处于伤害自己或其他人的危险之中，在工作人员到场前或有妥善安排前不要离开他/她。

● 社会支持的可能性

家庭、朋友以及社会的支持能大大提高处理痛苦和灾后不幸的能力。询问社会支持时，你可以这样问：

灾难发生后，当你面临问题的时候你的家人、朋友、社区机构能给你提供帮助吗？

对于那些缺乏足够社会支持的人群，要帮助他们取得可利用的资源和服务，为他们提供关于应对和社会支持的信息，并且提供随后的会谈。

注意：为了弄清楚幸存者是否有物质滥用史、创伤或丧失史、心理疾患史，心理急救者应对幸存者当前的需要保持高度敏感。如果不合适就要避免询问过去的情况，但应避免要求他们作深入描述。如果要问就要给出明确的理由（例如：“有时此类事情可以使人回忆起过去糟糕的岁月……”“有时那些使用酒精解决问题的人遇到这样的事情后往往会喝得更厉害……”）

● 饮酒史或药物滥用史

经历创伤或灾难会增加个体药物滥用的几率，或者重新开始滥用，或者导致新的滥用。你可以这样问：

灾难发生后你的饮酒量、药物处方量、药物使用量有无增加？

过去你有酒精或药物滥用的问题吗？

你最近出现过药物滥用后的戒断症状吗？

针对那些有潜在的物质滥用问题的人，提供给他们关于应对、社会支持、如何取得适当服务的信息，并且提供随后的会谈。对那些出现戒断症状的人，提供转诊治疗。

● 创伤史或丧失史

那些曾经有过创伤经历或亲人死亡经历的个体可能在灾难后会有更严重的持续反应，需要更长的时间从哀伤中摆脱出来。收集关于创伤史的信息时，你可以这样问：

有时像这样的事件会使人想起过去糟糕的岁月，你以前经历过灾难性事件吗？

过去你经历过其他不好的事情吗？

有没有和你关系很亲密的人去世？

针对过去有创伤和丧失经历的人，要为他们提供有关灾难后和哀伤反应，以及应对和社会支持的信息，并安排随后的会谈。

● 对于青少年、成人和家庭发展影响的特殊担忧

当灾难或它的结果影响到今后的生活，包括一些重要的发展性生活事件（生日、毕业、升学、结婚、工作）时，幸存者就会非常不安。收集这方面信息时，你可以这样问：

有没有任何接下来的特殊事情被发生的灾难打断？

针对这些有持续担心的人群，需要给他们提供有关应对的信息，给他们一些实践策略上的帮助。为了确保不漏掉任何重要的信息，你还可以用开放式的问题提问：

还有没有我们没有说到但却是你关心的事情？

如果幸存者承认有很多担心的事情，那么你就对这些事情做个概括，找出哪些是最迫切需要解决的。和幸存者一起对其担忧的事情做一个优先顺序的排列。

4 实际帮助

- 为儿童/青少年提供实际帮助
- 确认最紧急的需求
- 澄清证实需求
- 讨论行动计划
- 付诸行动，满足需求

5. 实际帮助

目标：为幸存者提供直接与其即时需求和忧虑有关的实际帮助。

在经历了灾难、恐怖事件和逆境后，人们常会有失去希望的感觉和情绪。能比较成功地渡过难关的人常有以下特征中的一个或几个：

- * 乐观主义者 (因为他们对未来抱有希望) 。
- * 坚信生活是可预测和可把握的。
- * 相信只要努力结果就不会太坏。
- * 相信大家会努力使事情往好的方面发展(例如负责任的政府的努力) 。
- * 坚强的信念。
- * 正面的信念 (例如“我向来比较幸运，事情一定会变好的”) 。
- * 有可依赖的资源，例如房子、工作和积蓄。

提供人们所需的东西可以让他们增加信心、希望和恢复尊严。因此，协助幸存者对付当前或预期的问题是心理急救的一个核心组成部分。幸存者可能会更欢迎一个能解决问题的实际帮助。

在整个心理急救过程中应该随时讨论最迫切的需求，要尽可能多地满足幸存者所认定的需求。在压力和逆境中，解决问题相对较为困难。让幸存者树立可以实现的目标可能会扭转无法应付和失败的感觉，帮他/她实现多次重复的成功经历，并帮助增强把握局面的信心，从而成功地从灾难的打击中恢复过来。

- 为儿童/青少年提供实际帮助

和成人一样，儿童/青少年也能从认识自己的需求，制订可行的计划和付诸行动中获得益处。他们的这种能力是被慢慢开发出来的。比如好多儿童有能力参与解决问题的过程，但是需要成人或比他们大的孩子的帮助来一步一步地按计划走，直到成功。合适的情况下，让孩子的父母/监护人参与进来，告诉他们你的计划或让他们参与制订计划，并帮助他们的孩子完成

必要的心理恢复程序。 有效的帮助可以包含以下四个步骤。

步骤 1：确认最紧急的需求

如果幸存者已经确认了几个需求或所关注的事情，那么有必要确认最紧急的需求。对于某些需求，比如像需要吃东西、打电话让家人放心这样的事情，需要立即得到解决。而诸如查找失踪的亲人、索取已损失财产的保险费、获得家庭成员的赡养福利等类的事情将不会得到很快的解决。但幸存者可能坚持强调这些问题，例如，填写失踪人员的报告、保险单或者申请赡养福利。

当你和幸存者合作的时候，帮助他/她选择那些急需的帮助。例如，你可以这样说：

成人/监护人

威廉斯太太，就你所言，我能理解你现在主要的目标是找到你的丈夫并确认他是安全的。我们会尽力帮助你和他取得联系。我们可以做一个计划以尽快得到他的消息。

青少年/儿童

听起来你似乎是真的在担心几个不同的事情，像你们的房子怎么样了，什么时候你爸爸会来和接下来会发生什么样的事情。这些都是重要的事情，不如我们来想想，什么是目前最重要的事情，然后做一个计划。

步骤 2：澄清证实需求

和幸存者交谈以便把问题具体化。如果问题得到理解和澄清，那将更容易确定那些能够采取的实际措施。

步骤 3：讨论行动计划

讨论我们可以做什么以便满足幸存者的需求和所关心的事情。幸存者可能说他/她想完成什么事情，或者你能提出一个建议之类的话。如果你知道什么样的事情是可行的，你能帮助获得食物、衣物、住的地方、医疗服务、心理辅导服务，以及那些像捐助与公益服务的机会。根据潜在的资源和支持系统、符合的条件、申请的程序，告诉幸存者哪些是比较现实的期待。

步骤 4：付诸行动，满足需求

帮助幸存者采取行动。例如，帮助他/她完成一个所需服务的预约，或者是帮助他/她完成文书工作。

6 联系社会支持系统

- 加强与家庭成员和其他重要人物的联系
- 鼓励利用即时可用的支持人员
- 讨论支持寻求和给予
- 对儿童/青少年的特殊照顾
- 言语支持模板

6. 联系社会支持系统

目标：帮助幸存者与最初的救援人员或其他支持资源建立起短期的以及持续的联系，这些资源包括家人、朋友以及社区援助资源等。

社会支持关系到人们在灾难和恐怖事件发生之后的情绪安定和复原。社会关系较好的人更倾向于参与到为灾难后复原性的支持活动中来（包括接受和给予支持）。社会支持以多种形式出现，包括：

- * 情感支持：拥抱、倾听、理解、爱、接受。
- * 社会联系：感觉到你属于这里，与其他人有共同要做的事情，让人们一起分享活动的乐趣。
- * 感到被需要：感到你对其他人很重要，你是有价值的、有用的、有益的，人们感激你。
- * 坚信自我价值：让人们帮你对自己和自己的能力保持信心，这样你可以处理你所面对的挑战。
- * 可靠的支持：让人向你担保，如果你需要他们的时候他们就会在那里，这样你可以获得依赖和帮助。
- * 建议和提供信息：让人告诉你，你应该怎么做或者为你提供信息或好的建议，让人帮你理解你的反应是正常的。如何积极地处理对于正在发生的事情需要有好的榜样去效仿。
- * 人力帮助：让人帮你做些事情，例如搬运东西、修理房子或房间，帮你做文书工作。
- * 物力帮助：让人提供给你一些物资，如食物、衣物、避难所、药物、建筑材料或者钱。

尽可能快地建立联系。帮助幸存者发展和保持社会联系对复原至关重要。这样做的益处有：

- * 增加了解灾难后复原基本知识的机会。
- * 一系列社会支持活动的机会，包括：
 - 实用问题的解决。
 - 情感理解和接纳。
 - 分享体验和关怀。
 - 反应正常化。
 - 分享应对策略。

● 加强与家庭成员和其他重要人物的联系

对大多数幸存者来说，即时的关切就是让他们与其关系最密切的人取得联系（例如配偶/伙伴、孩子、父母、其他家人、好朋友、邻居）。采取现实步骤帮助幸存者联系上这些人（亲自、电话、邮件、网络）。其他的社会支持可能还包括同事和俱乐部会员（如课余俱乐部、桥牌俱乐部、读书俱乐部或者复员退伍军人协会）。有宗教组织的幸存者可能进入有价值的支持网络系统，这有助于他们的复原。

● 鼓励利用即时可用的支持人员

如果个体不能与他们的支持系统取得联系，鼓励他们尽可能地利用即时可用的社会支持资源（例如自己、其他救济工作人员、其他幸存者），要尊重各人的喜好。提供阅读材料（例如杂志、报纸、情况说明书）也有一定的帮助，与他们一起讨论这些材料。当小组成员来自不同的领域或者团体，帮助他们相互介绍。小组讨论为后来的交谈和社会连通性创立了起点。当你与体弱的老人一起工作时，你可以试着通过善于为日常活动提供社会联系和帮助的年轻人或者青年志愿者与他们取得联系。如果合适的话，老人可以替需要帮助的家庭照顾年幼的儿童，例如，读书给他们听，当他们在玩耍或者玩游戏的时候坐在他们旁边。当你和年轻人一起工作时，将年龄相仿的儿童一起带进来活动——只要他们知道他们的成年

照顾者在哪里。提供艺术材料、彩色书籍或者建筑材料可以帮助幼儿参与到安抚和家庭活动中。较大的孩子和青少年在活动中可以指导幼儿。你可以建议他们唱已学过的歌和做一些在学校里做过的游戏。一些仅仅用到纸和笔就可以开展的活动有：

- * 拼字游戏。
- * 折叠“算命先生”。
- * 制作纸球并投进空废纸篓中。
- * 气垫球：将一张纸揉成团，让儿童试着将其从桌上吹至其他队的球门中（此活动可以用来练习深呼吸）。
- * 小组绘画：让孩子坐成一个圈，第一个孩子开始画。10 秒以后，孩子将纸传给右边的同伴，直到每个人都在纸上添上了自己的画。然后给他们看这个最后的画面。建议孩子画一些积极的（不是有关灾难的）和促进安全和保护感觉的东西。
- * 涂鸦游戏：两人一组，一个人在纸上先画，另一个在画上继续涂鸦使之变成一个什么东西。
- * 做一个纸玩偶链或者圈链，孩子写上他们支持系统中每个人的名字。如果是青少年，你也可以询问他们从每个人那里获得的支持的形式（例如情感支持、建议和信息、物质帮助等）。

● 讨论支持寻求和给予

如果个体不愿意寻求帮助，可能有一些原因，包括：

- * 不知道自己需要什么（可能觉得别人应该知道）。
- * 因为需要帮助而感到不好意思或软弱。
- * 当别人都需要帮助时为自己先得帮助而感到内疚。
- * 不知道到哪里可以寻求帮助。
- * 担心他们可能成为负担或让他人抑郁。
- * 害怕变得不安而失去控制。
- * 怀疑帮助是否有用。
- * 认为没有人能理解他正经历的。
- * 试图得到帮助，却发现那里没有帮助（感到失望或者背叛）。
- * 害怕他们求助的人会愤怒或因为需要帮助而感到内疚。

在帮助幸存者懂得社会支持的价值、懂得联系他人时，你可能需要强调以上的事宜。

对于那些变得离群索居或者孤独的人，可以通过以下方式帮助他们：

- * 想想最有利的帮助形式。
- * 想想他们能接近什么人以得到这样的帮助。
- * 选择正确的时间和地点接近这些人。
- * 与这些人谈话，并解释给他/她怎样才能有所帮助。
- * 最后，感谢这些人所费的时间和提供的帮助。

让幸存者知道，灾难过后，有一些人会选择不去谈论他们的经历，花一些时间与他们感到亲近的人在一起而不说话能让他们感觉好一点。例如，你可以这样说：

成人/监护人

或许你离开援助中心只是为了要和你感到亲近的人在一起。不管你是否觉得谈论每个人正经

历的事情会有帮助，也不要谈论所有你遭遇的事情，你可以选择性地与大家分享。

青少年

当诸如此类确实让人痛苦的事情发生时，尽管你不想去谈论，但有什么需要时一定要说出来。

儿童

让大人知道你需要什么很重要，让他们知道怎样可以帮助你也非常重要。你得到的帮助越多，越能够让事情变得好起来。即使是大人，有时也需要这样的帮助。

对于那些希望给他人提供帮助的人，可以通过以下方式帮助他们：

- * 确认他们可以提供给别人帮助（避难所或团体中的志愿者、儿童或老人）。
- * 确认能提供帮助的人。
- * 找一个不被干扰的时间和地点讨论或者帮助他们。
- * 表示兴趣、注意和关心。
- * 尽其需要与他们谈话或花时间和他们在一起。

焦点不应该在讨论与灾难相关的体验或者丧失的经历，而是提供实际的帮助，解决当前的需要。

● 对儿童/青少年的特殊照顾

在儿童/青少年寻求帮助时，你可以教他们解决问题的方法，并给予他人一些支持。有如下建议：

- * 和你的父母/监护人或者其他可信任的成人谈论你的感受是什么样的，这样他们可以更好地理解你，更好地了解什么时候以及怎样来帮助你。
- * 与其他孩子做一些令人愉快的活动，包括体育运动、棋牌游戏、看电影等诸如此类的活动。
- * 花时间和你的弟弟或妹妹在一起，帮助他们平静下来，和他们一起玩耍，相互陪伴。
- * 通过打扫、修理或者其他零工支持你的家庭和团体。
- * 与他人分享一些事情，包括活动和玩具。

在一些案例中，儿童/青少年可能在和他人谈论的时候会感到不舒服。鼓励他们参加社会或身体活动，或者仅仅陪在他们身边就是一种安慰。父母和心理急救者可以通过散步、投球、玩游戏、一起翻阅杂志，或者只是简单地坐在一起，都可以给予孩子一些支持。

言语支持模板

作为一个帮助者，你可以以此为模板作积极的支持性回应，如：

回应性言语：

- * “从你说的来看，我了解到怎么样你会……”
- * “这听起来你好像在说……”
- * “这看起来你是……”

澄清性言语：

- * “如果我错了请告诉……这听起来你……”
- * “当我说你……的时候我是对的吗？”

支持性言语：

- * “毫无疑问你感到……”
- * “听起来确实很难……”
- * “听起来你现在非常的困难。”
- * “经历这样的事情真是一件痛苦的事情。”
- * “我很抱歉这对你来说是一个很难的时期。”
- * “如果你愿意，我们明天再多谈一些。”

授权性评论和问题：

- * “当事情变得困难的时候，过去你会做些什么让自己感到好一些？”
- * “你能想到什么事情会让你感觉好一些？”
- * “我有一个信息纸条，上面有一些处理困难处境的建议，可能有一两条正好对你有帮助。”
- * “能帮助每个人感觉好起来的東西很不一样。当事情变得困难，对我来说，这样做将会帮助到我……你认为这样对你会起作用吗？”

恰当情况下，可以发放宣传资料，与他人取得联系。“寻求社会支持和给予社会支持”可参见附件 E。这些内容可供成年人和青少年使用。

7 应对信息

- 提供关于应激反应的基本信息
- 讨论对创伤经历和丧失经历常见的心理反应
- 与孩子讨论身体和情绪上的反应
- 提供应对方法的基本信息
- 讲授简单的放松技巧
- 适用于家庭的应对方法
- 发展性问题的处理
- 对愤怒情绪的处理
- 应对非常负面的情绪
- 应对睡眠困难
- 应对酒精和药物的过量使用

7. 应对信息

目标：提供关于应激反应和用于减轻压力、促进幸存者的适应功能的信息。

灾难可能令人迷惑、慌乱、不知所措，让幸存者难以胜任去处理他们所面临的问题。不同种

类的信息能帮助幸存者处理应激反应并更加有效地应对问题。这样的信息包括：

- * 关于还在发展中的事件，目前所知的有什么。
- * 正在做些什么以援助他们。
- * 在什么地方、什么时候、什么服务可用。
- * 灾难后的反应以及如何处理它们。
- * 自身保健、家庭保健和应对。

● 提供关于应激反应的基本信息

如果适当的话，简要讨论幸存者所体验到的一般应激反应。应激反应可能使人惊恐。一些人会被他们自身的反应吓倒或感到惊恐；一些人可能会用消极方式看待他们的反应（例如“我有什么毛病”或者“我很脆弱”）。你应当注意避免将幸存者的反应病理化，不要使用像“症状”或“障碍”之类的术语。你也可能发现积极的反应，包括欣赏生活、家庭和朋友或精神信仰与社会联结的强化。

注意：描述普通应激反应，注意到强烈反应很普遍但常会随时间的推移而减少，这可能会有帮助，但避免提供“一揽子”、“应激反应会消失”的保证也很重要。这样的保证可能让人对恢复所需时间抱有不切实的期待。

● 讨论对创伤经历和丧失经历常见的心理反应

要对那些有着对创伤经历和丧失经历的幸存者，提供关于普通不适反应的基本心理教育。你可以回顾这些反应，强调它们可以理解，也可以预料到。告诉幸存者，假如这些反应持续干扰他们适当发挥功能的能力超过一个月以上，就应可以考虑心理服务。以下提供的基本信息可以作为心理第一救助者的概述，以便你能讨论由幸存者灾难后反应而产生出来的问题。

有三种类型的创伤后应激反应：

1. 侵入性反应是创伤体验返回脑中的方式。这些反应包括令人痛苦的对事件的想法或精神意象（如曾经看到的事物以图像呈现），以及关于已发生事件的梦。侵入性反应也包括对引起回忆体验的事物所产生的不安情绪或躯体反应。一些人会感觉或表现出像他们最糟糕的体验又一次全方位发生，这被称为“闪回”。
2. 回避和退缩反应是人们用于保持远离侵入性反应或针对侵入性反应作出保护的方式。这些反应包括尽量回避交谈、思考有关创伤事件的感受，回避可引起事件回想的任何事物，包括地点以及同所发生事件相联系的人。情绪可以变得受限，甚至麻木，以对不适作出保护。脱离和疏远他人的感受可引起社会退缩，可能会有对通常令人愉悦活动的兴趣丧失。
3. 躯体唤起反应是一些躯体改变，让身体作出反应仿佛危险仍旧存在一般。这些反应包括持续“处在岗哨上”，以防危险，容易受惊吓或惊跳，易激惹或有愤怒爆发，睡眠困难，精神难集中或注意力分散。

讨论创伤提醒物、丧失提醒物、变化提醒物以及苦难在促进不适中的作用也很有用。

创伤提醒物可以是景象、声音、地点、气味、特定人群、一天的时刻、场面或者感受，如害怕或焦虑。创伤提醒物可能唤起对所发生事件令人难过的想法和感受。例如如风声、雨声、直升机、尖叫或叫喊以及当时在场的特定人物。提醒物与事件的特殊类型有关，诸如飓风、

地震、水灾、龙卷风或者火。随着时间的推移，对提醒物的回避可能使得人们去做他们平常已做或需要做的事情很艰难。

丧失提醒物也可以是景象、声音、地点、气味、特定人群、一天的时刻、场面或感受。例如包括看见一幅失去的爱人的画像；见到他们的所有物，如衣服。丧失提醒物让人想起爱人的缺失。对于想念已消失的受难者能再次带来强烈的感受，像悲哀、神经质、对生活的不确定，感到孤单或被抛弃，或无望。丧失提醒物也能引起人们对想做或需要做的事情的延迟。

变化提醒物可以是人、地点、事情、活动或苦难，让某人想起作为灾难的结果，生活怎样改变了。这可以是某样东西，如同清晨在一张与原来不同的床上醒来、上一个不同的学校，或处在一个不同的位置一样简单。即使好事也可能让一个幸存者回想起生活是如何改变了，并使这个人想念已失去的东西。

苦难常尾随灾难而来，并可能使得恢复更加困难。苦难赋予幸存者另外的旋律，可能促进焦虑、抑郁、易激惹、不确定和躯体耗尽感。苦难的例子包括：家或财产的丧失，缺钱、食物或水，与朋友和家庭分离，健康问题，获得对丧失加以补偿的过程，学校关闭，搬迁到一个新地区，以及娱乐活动的缺乏。

其他反应种类包括哀伤反应、创伤性哀伤、抑郁和躯体反应。

哀伤反应在那些在灾难中幸存却遭受多种丧失的人群中会很普遍，这些丧失包括爱人之死、家、财产、宠物、学校和社区的丧失。丧失可引起悲哀和愤怒的感受，对死亡的内疚或遗憾，想念或渴望已消失的以及又见到此人的梦。关于哀伤反应的更多信息，以及如何对经历哀伤反应的幸存者作出回应，可参见本书“安全与舒适”一节。

创伤性哀伤反应发生在当孩子和成人经受所爱对象的创伤性死亡时。一些幸存者会保持聚焦在死亡的境况，包括全神贯注于死亡如何能得到预防，最后时刻像什么，以及谁有错。这些反应会干扰哀伤，使得幸存者随时间的推移适应死亡更加困难。关于创伤性哀伤反应的更多信息，以及如何回应可参见本书“安全与舒适”一节。

抑郁同延迟性哀伤反应相关联，并同灾难后不幸的累积牢固地联系在一起，包括持久的抑郁或易激惹心境，胃口丧失，睡眠紊乱，在活动中显著减少的兴趣或快感，疲乏或能量丧失，无价值感或内疚，无望感，以及有时关于自杀的想法。

身体反应可普遍得到体验，甚至在缺少任何潜在身体伤害或疾病时也如此。这些反应包括头痛、眩晕、胃痛、肌肉痛、快速心跳、胸部发紧、换气过度、胃口丧失和大便问题。

附录 E 中可见到的几个声明可能有用。“当可怕的事情发生时”描述的是普通的成人和青少年的反应，以及积极/消极的应对方法。“灾难后父母帮助婴幼儿的建议”“灾难后父母帮助学龄儿童的建议”“灾难后父母帮助青少年的建议”“给成人的建议”等内容是指导成人在灾难来临时如何帮助他们自己以及他们的孩子。

● 与孩子讨论身体和情绪上的反应

孩子认知突发事件与情绪的关联的能力因人而异。给他们一些最基本的解释，说明灾难经历会引起身体和情绪上的不安反应，能使许多孩子从中受益。

* 不要直接让孩子描述他们的情绪，如告诉你他们的悲伤、恐惧、疑惑或者愤怒。孩子们会因为寻找合适的词汇大费周折，应该问问他们身体上的反应。例如，你觉得身体里面是什么感觉？是不是你的肚子里像有只蝴蝶，或是一直觉得它紧缩着？

* 如果孩子能够谈论情绪上的反应，帮助他们区分出哪一种，比如问问他现在是觉得悲伤、害怕还是感觉还可以。不要问一些泛泛的问题，比如说你觉得怎么样。

* 你可以自己或是让孩子画一个人的轮廓，帮助孩子讨论他/她的身体反应。

以下是一些基本的说明，能够帮助孩子谈论一些常见的灾难引起的身体和情绪上的反应。

成人/儿童

当某些灾难事件发生时，孩子常常会以为好玩、奇怪或者不安，使他们心跳加速，手心出汗，肚子痛或者觉得手脚发软、颤抖。有些时候，孩子的意识里只是觉得好玩，仿佛自己置身于外，好像是在看着别人遭受灾难。

有些时候在灾后、自身安全的情况下，这些身体上的反应还会保持一段时间。这是你的身体再次告诉你灾难曾经多么可怕。

你有没有上述这些身体反应？或者是其他我没有提到的感觉？你能否告诉我你身体的哪个地方觉得不舒服，这种感觉是怎么样的？

当孩子看到、听到或闻到什么东西让他们想起曾经发生的灾难，这些怪异、不舒服的感觉就会表现出来，例如强风、玻璃破碎、烟味等。这些身体内的反应会令孩子十分恐惧，尤其是他们不知道这些事情为何发生、该做些什么的时候。

如果你愿意，我想告诉你怎么样让自己好受一些。想不想听听？

● 提供应对方法的基本信息

心理急救者可提供多种方法以有效应对灾后反应和境遇。

适应性应对行为能帮助人们减轻焦虑、压抑，改善状况，渡过难关。总而言之，有效的应对方式还包括：

- * 与他人交谈，寻求帮助。
- * 获知需要的信息。
- * 获得充足的休息、营养和锻炼。
- * 投入分散精力的活动，如运动、爱好、阅读。
- * 尽最大可能保持正常的作息规律。
- * 告诉自己在一段时间内的不安情绪是正常的。
- * 计划令人愉悦的活动。
- * 吃健康食物。
- * 休假。
- * 和他人共处。
- * 参加社会援助团体。
- * 各种放松方式。
- * 安抚宽慰自己的自我对话。
- * 适度运动。
- * 寻求专业咨询。
- * 写日记。
- * 专注于某件能令你立即行动的实事。
- * 采用任何一种以前的经验中有效的急救方式。

非适应性应对方式不能有效解决相应问题，包括：

- * 酒精或药物。
- * 回避公众活动。
- * 回避家人、朋友。
- * 超时工作。
- * 暴怒。
- * 过度自责或是责怪别人。
- * 暴饮暴食或者厌食。
- * 长时间看电视或玩电子游戏。
- * 做一些危险的举动。
- * 放任自流，如睡觉、饮食、运动方面。

讨论积极与消极的应对方式的目的是：

- * 帮助幸存者考量不同的应对策略。
- * 识别与承认他们个人自身应对力量。
- * 认识不适应的应对的方式可能带来的消极后果。
- * 鼓励幸存者选择目标导向的应对方式。
- * 通过应对和调整，增强自我控制感。

你可以在纸条上写下目前正在采用的应对方式来帮助孩子和成人识别积极与消极的应对方法，然后再来讨论处理策略。让孩子把自己的纸条整理分类，然后讨论如何提高效果。对年龄大一些的孩子，可以玩一种记忆游戏：将每种应对策略写在两张纸条上，很多纸条放在一起，背面朝上，让孩子们配对。配对成功后，再让孩子们讨论一下这不是一个行之有效的让人感觉好点的方法。更多积极与消极的应对方式可参见本书“当可怕的事情发生时”一节。

● 讲授简单的放松技巧

呼吸练习可以帮助减轻情绪的高唤起和身体上的紧张。如果经常练习，可以改善睡眠、饮食和身体功能。简单的呼吸练习非常容易教学，最佳时机是幸存者平静下来、集中注意力的时候。家庭成员互相督促，有规律地练习也是十分有益的。本书“基本的放松技巧”一节可用于指导、提高练习放松技巧的效果。讲授呼吸练习，你可以这样说：

成年人/监护人/青少年

用鼻子慢慢地吸气（1001，1002，1003），每次都舒适自如地让气充满你的肺部并且到达你的腹部。轻轻地温柔地对自己说：“我的身体非常平静。”慢慢地用嘴呼气（1001，1002，1003），每次都舒适自如地把你的肺部和你腹部的气完全呼出去，对自己说：“我的身体正在释放张力。”慢慢地重复五次。

儿童

接下来，我们用嘴往外呼气。呼气的时候，胃像这样收回来（示范）。可以假想自己是一个气球，先用空气把这个气球充满，再把气放出来，轻轻地，慢慢地。好，让我们来真的做一次。当我数到三的时候，慢慢地吸气。呼气的时候，我也会数到三。我们再做一次。做得不错！

如果你发现幸存者以前学过一些放松技术，试着补充和加强他/她已学过的技巧而不是教他/她新的。

● 适用于家庭的应对方法

灾后在尽可能大的范围内重建家庭生活规律，对于家庭来说非常重要。鼓励父母/监护人试着保持家庭生活规律，例如吃饭时间、睡觉时间、起床时间、阅读时间、玩耍时间以及留出来的家庭成员共同活动的时间等。

如果家庭成员之前存在情感或行为上的问题，并且由于当前的事件变得更糟糕了，那么跟他们讨论从家庭战略的角度或许他们需要跟临床医生咨询该怎么处理这些问题。跟他们讨论这些战略，能够在目前状况下，帮助家庭成员发展对于他们各自不同的经历、反应和恢复过程的成熟的理解，以及帮助家庭发展对于彼此之间差异的沟通计划都是非常重要的。例如，你可以说：

常常，由于各人在灾害期间和灾害之后的经历不同，每个家庭成员的反应和恢复的过程都将有差异。这些差异很难处理，并且会导致家庭成员觉得不被理解，进而争吵，或者彼此不予支持。例如，某个家庭成员或许由于外伤或者失忆比其他家庭成员面临更大的困难。

心理急救者应该鼓励家庭成员要谅解、耐心，容忍各自反应的差异，谈论是什么事情困扰着自己，以便其他家庭成员知道什么时候支持你、怎么支持你。家庭成员可以用多种方法互相帮助，比如倾听和试着谅解其他成员、拥抱抚慰、做些体贴的事情，像写个便条或者让对方用玩游戏的方式分散注意力等。家长更要特别关注孩子是怎么被暗示和困难所困扰的，因为这会强烈地影响到他们有什么样的反应和行为。例如，一个孩子看起来像是发脾气，其实他是被一个朋友受伤或死亡的事情暗示到了。

灾难让成年人面临危险或损失，而青少年则可能发现他们的父母或监护人对他们的安全更加焦虑，因而会对青少年可以做什么、不可以做什么做更多限制。你可以帮助青少年们理解这些源于他们的监护人的保护性行为——例如早早熄灯，不允许青少年在没有成年人监管的状况下外出，坚持要他们不断打电话回来或者不允许青少年参与“每天都会有”的所谓危险的事情，像开车或玩滑板车。提醒青少年这些“严格”是正常的，通常也是暂时的。这些将帮助青少年在家庭康复期避免一些不必要的冲突。可以对青少年这样说：

当这样的灾难发生的时候，家长和监护人常常会变得对他们孩子的安全更加焦虑，因此他们经常有很多限制。所以，当你父母想要像用链子把你拴住一样以保证你安全的时候，试着让他们放松。这一般是暂时性的，当事情开始安顿下来的时候，这些现象可能会消失。

● 发展性问题的处理

儿童、青少年、成人以及家庭，都要经历身体、情感、认知以及社会性的发展，灾难所造成的压力和不幸，可以导致发展的中断、延迟或退行。灾难也会引起巨大的后果，使预期本该达到的机会或成就丧失。发展的进程常常由以下的一些转折点来衡量。

关于发展的转折点，举例如下：

幼儿或学龄前儿童

- * 对于大小便有控制力。
- * 能够去幼儿园。
- * 学会骑小三轮车。
- * 整晚睡眠良好。
- * 能学会运用语言。

学龄儿童

- * 能学会阅读和计算。
- * 在儿童群体中能够按照规则游戏。
- * 在更宽泛无人监督的时间范围内能照顾自己的安全。

青春早期

- * 有异性朋友。
- * 参与有组织的课外活动。
- * 争取更多的独立性。
- * 在室外的活动。

青春后期

- * 学会驾驶。
- * 得到第一份工作。
- * 约会。
- * 上大学。

成人阶段

- * 开始或更换一份工作或职业。
- * 订婚或结婚。
- * 有了自己的孩子。
- * 让孩子有能力离开家庭。

家庭

- * 买新房或搬迁到新居。
- * 使孩子能够离开家庭。
- * 经受分离或离婚。
- * 经受祖父母的去世。

各个年龄段的人

- * 毕业。
- * 出生。
- * 特殊事件。

儿童和家庭也应得到机会去处理灾难导致的发展问题。直接向儿童和家庭问下面这些问题，可能会有帮助：

父母/监护人

这个家庭有什么正在盼望的特殊事件吗？家里有什么人将要参加一件重要的事情吗？比如开始上学、从高中毕业或上大学？

成人

目前的灾难是否会干扰你目前正要达到的目标，比如晋升或结婚？

儿童或青少年

在灾难发生前，你有什么期盼的事情吗？比如生日、一次学校的活动或者是一次学校的重要比赛？

你应该想办法增强这个家庭对这些问题的认识，以便他们能够理解灾难给个人以及整个家庭所带来的挑战，并找到可供选择的处理发展中断或延迟的方法。在帮助形成处理这些忧虑的计划的时候，要考虑到这个家庭是否能够把这件事情延期，或者把这件事安排在其他地点、改变预期等，从而使延期变得可以忍受。

● 对愤怒情绪的处理

高度应激的灾后状态可以使幸存者变得焦躁易怒、难于处理自己的愤怒。下面的做法可能有益：

- * 向他们说明，愤怒和挫败感是灾后幸存者常见的感受。
- * 同他们讨论，愤怒会怎样影响他们的生活，比如发脾气就会影响与家人和朋友的关系。
- * 与之讨论愤怒会怎样强化自己内在的冲突、把别人推开甚至转化为暴力，从而使愤怒的体验向正常转化。
- * 帮助幸存者认同或接受眼前的变化，使他们容易表达和释放出自己的愤怒。
- * 对压抑愤怒会导致自我伤害，从而选择远离愤怒或转向建设性活动，会对自己有益进步进行比较。
- * 强调某些愤怒是正常的甚至是有帮助的，而过度愤怒会削弱他们的能力。

你可以建议对方使用一些愤怒管理技巧，其中包括：

- * 提示自己“时间到了”或者“冷静”（离开现场并冷静下来，做一会儿别的事情）。
- * 和一个朋友谈谈，是什么使得你愤怒。
- * 用一些体育运动（比如散步、慢跑、俯卧撑）来发泄情绪。
- * 坚持写下笔记，记录你的感觉，以及为了改变你的处境你能够做些什么。
- * 提醒自己，愤怒不仅得不到想要的东西，还可能危害到生活中重要的关系。
- * 通过一些积极的活动，比如阅读、祈祷或者冥想、听欢快节奏的音乐、参加一些宗教活动或者成长小组，帮助朋友或者其他有困难的人。
- * 用一种不同于以往的方式去看待自己的处境，比如从旁观者的角度看看自己，或者找出你过分愤怒的原因。
- * 如果你是父母或者监护人，当你感到非常愤怒或者容易被激惹的时候，让另外的家庭成员或者其他的成人替你暂时照看小孩的活动。
- * 孩子和成人都喜欢能够表达情感的活动，比如绘画、写日记、用玩具来生动地表达自己的处境（就是用玩具来进行角色扮演），还可以唱歌。
- * 帮助孩子和青少年解决一些问题，让他们能够面对一些容易激怒他们、或者容易使得他们感到挫折的环境（比如帮助他们平息和另外一个孩子的争执，帮助他们获得书籍和玩具等）。

如果你发现一个怒火中烧的人看来可能失控或者会有暴力行为，立即寻求医疗或者精神科医生的帮助，并且联系安全部门。

● 应对非常负面的情绪

灾难发生之后，幸存者可能会思索引起灾难的原因，他们是如何反应的，以及对将来的把握。你可以去倾听那些负面的信仰，同时也帮助幸存者用不是那么让人沮丧的方式去看待现在的处境。你可以这样来询问：

- * 你如何才能用一种不是那么让人难过并且有建设性的方式来看待现在的处境？是否有另外不同的方式来考虑？
- * 如果是你的一个好朋友，他对自己这样说话，你会如何反应？你会和他说什么？你能够对自己说这些对他说的话吗？

告诉幸存者，即使他认为自己错了，实际情况也并非如此。如果幸存者可以接受，向他建议一些看待目前处境的可能的方式。帮助他澄清误解、消除谣言的影响，让他看到自己的错觉，这些因素是如何导致过分的焦虑、不必要的负罪感以及羞愧感。对孩子和青少年来说，可能难于表达自己的想法，你可以将一些负面的思维方式写在纸上。例如“我做错了事情”、“我引起了灾难的发生”、“是我不乖”，然后让孩子一条条写上去。你可以逐条地讨论它们，澄清所有的误解，讨论有益的想法，并写下来。提醒孩子或青少年，他/她没有错，即使之前他/她没有对此表达不安。

● 应对睡眠困难

灾难之后，睡眠困难是常见的现象。对不利环境和生活的巨变，人们会感到不安，容易在夜间惊醒，以致难以入睡。而睡眠失调会严重影响情绪状态、注意力、决策能力，并可能导致伤害。询问幸存者是否有睡眠问题、以及睡眠的时间安排和睡眠相关的习惯，并帮助他们设法改善睡眠。比如，幸存者可以试一下：

- * 每天定时睡觉，定时起床。
- * 减少饮酒，因为酒精会造成睡眠失调。
- * 下午和晚上不饮用含咖啡因的饮料。
- * 增加定时的身体锻炼，但要注意错开睡觉前的一段时间。
- * 睡觉前就开始有意让自己放松，可以听舒缓的音乐，冥想，或者祈祷。
- * 限制白天小睡的时间不超过 15 分钟，并且不在下午 4 点以后小睡。

对于切身相关的事情的忧虑，而且这些忧虑每天都被不断地提起，使得人难以安睡。建议对这些忧虑加以讨论。如果能够讨论，并且可以从旁人那里得到支持，那么过了一段时间以后，睡眠就能改善。

提醒父母，孩子经常会在晚上想挨父母近一些，甚至会要求睡在父母的床上。只要父母能够制订计划，和孩子协商，短暂的睡眠方式的改变没有问题，同时父母也应该和孩子商量好何时睡眠可以回复到平常状态。

比如，父母可以说：“我们都对那些事情感到害怕。你可以在以后的两三个晚上待在我们的卧室。之后你就回你的床上睡，不过那时候在你睡觉的时候，我们还是在你的房间里陪你几分钟，直到你觉得安全。如果你那时候还会感到害怕，我们到时候再谈。”

● 应对酒精和药物的过量使用

如果出现酒精和其他药物的过量使用应引起注意。

- * 向幸存者解释包括青少年在内的许多人，在经历了应激事件之后，常会通过喝酒、用药和毒品来缓解他们的负面情绪。
- * 让幸存者指出使用酒精和药物来应对的好处和坏处。
- * 讨论并且共同决定完全不使用或者安全使用酒精和药物的计划。
- * 讨论行为上的改变会带来能被预期到的困难。
- * 如果情况适宜并且经得个人同意，可以引荐药物滥用咨询或者戒酒戒毒服务。
- * 如果幸存者曾经接受过药物滥用治疗，鼓励其在未来的几个星期或一个月内再次寻求并接受药物滥用治疗。

附录 E 中有对“灾难过后的酒精、药物、毒品的使用”的介绍，可以用来帮助有需要的成人和青少年。

8 联系协助性服务机构

- 建立幸存者与协助性服务机构间的直接联系
- 对儿童/青少年的治疗转介
- 对老年人的治疗转介
- 帮助保持持续稳定的协助关系

8. 联系协助性服务机构

目的：帮助幸存者与他们目前或以后需要或可以利用的相关服务机构建立联系。

- 建立幸存者与协助性服务机构间的直接联系

当你提供资讯的同时也需要询问一下幸存者的需要，以及目前考虑到的急需的其他资讯和服务，保证按其所需为他们建立与这些服务之间的有效联系。（例如，带幸存者到能够提供服务的机构代表那里，与当地社区代表预约一个可提供帮助的时间）。以下情景就是需要分工协调的例子：

- * 需马上关照的急性医疗问题。
- * 需要马上关照的急性心理卫生问题。
- * 原本就有的医疗、情绪和行为问题加重了。
- * 伤害自己或他人的念头。
- * 关注与饮酒和吸毒有关的问题。
- * 与婚姻内的、儿童的、老人的虐待有关的事例（记住及时向有关司法机关报告）。
- * 当需要用药物治疗来稳定时。

- * 当其渴望得到宗教辅导时。
- * 一直存在应对的困难时（灾难后四周以上）。
- * 儿童、青少年重要的发展问题。
- * 当幸存者开口要求其他帮助时。

另外，帮助幸存者重新建立与灾难前为其提供帮助的服务机构之间的联系。

- * 心理健康服务。
- * 医疗服务。
- * 社会支持服务。
- * 儿童福利服务。
- * 宗教。
- * 毒品和酒精问题的支持团体。

当你协调分工帮助时：

- * 与他/她一起总结一下他的需要和所担心的内容。
- * 确认你的总结是否准确。
- * 说明那些分工协助的选项，包括这些选项能怎么帮你，如果进一步独自去找他们帮助时会出现什么情况，需要对对方说些什么。
- * 询问幸存者对提供这些分工协助的反应。
- * 帮幸存者写下分工协助的信息，如果可能的话，当即在现场帮其预约。

● 对儿童/青少年的治疗转介

切记：除非紧急情况，18岁以下的儿童、青少年需要其父母知情同意之后才能接受服务。要是没有一个成年人与其一起参与的话，年轻人有可能在受困时不太会认为自己需要帮助，也可能不太依从你告诉他的分工协助方案。为了将年轻人接受分工协助的可能性提高到最大程度，你需要做：

- * 对家庭推荐后续的任何服务时，至少要对儿童/青少年调节能力有一个简短的评估。
- * 使你与儿童/青少年的互动形成积极的、有支持性的关系，这有助于他与后续的帮助者之间有一个积极态度。
- * 孩子对于诉说和重述那些创伤事件有特别的困难。帮助他们的时候，总结和记录下你收集到的关于创伤事件的基本资讯，将这些信息告诉接手的专业人员。这可以最大程度地减少孩子重述创伤故事和体验的次数。

● 对老年人的治疗转介

帮助老年人计划如何返家，或需要联系另栖他处。如果需要的话，确认一下老年人需要有的分工协助的如下资源：

- * 一个基本关怀的医生。
- * 一个当地老年人中心。
- * 老龄人协会的活动项目。
- * 社会支持服务。
- * 食物配送服务。
- * 老人公寓或生活协助疗养所。
- * 陪送服务。

● 帮助保持持续稳定的协助关系

虽非第一位，但仍很重要，许多幸存者与他们最初的帮助者保持联络是十分有帮助意义的。大多数情况下，你不可能与幸存者继续保持联络，因为他们将离开分检所或家庭救助中心，去到其他后续服务的地方。可是失去与灾难后第一救助人的联系可导致幸存者有被抛弃和被拒绝的感觉。如果你按下列方式行事的话，可以给他们建立一个持续关怀的感受。

* 告诉他们当地的公共卫生、公共心理卫生服务机构和人员的名字和联系信息，也包括当地的经过认可的机构或人员（当心不要转到那些你不认识的志愿人员那里）。这样的信息虽然在数小时或数天内尚未获得，然而一旦获知，这对幸存者是有帮助的。

* 给幸存者介绍其他心理卫生、家庭服务或减压工作者，这样他们就能获知许多其他帮助者的名字。

有时候幸存者感到自己好像在接受没完没了的与帮助者的会面，他们只好不停地给轮番到来的人讲述他的故事，诉说遭遇的情景。为最大限度地减少这样的情形，当你离开被救助者时要让他们知晓：如有可能，确认一个可直接交接的帮助者，此人能与被助者保持一个持续的帮助关系，为新来的帮助者指出关于受助者的需要和需知。如可能的话，为他们做些相互介绍。

■ 附录 A：心理急救概览

■ 附录 B：服务的场所与设置

心理急救服务场所的挑战

心理急救者在给幸存者以及救援人员提供服务的过程中会面临很多的挑战。这些困难与具体灾难的特点（如灾难的分类、灾难的大小、灾难发生的位置等）密切相关，个体因素也牵扯

其中（如儿童、青少年、老人特别是已有残疾或与精神疾病有关的特殊人群等），还与心理急救者进行的多种设置有关。下面的资料将有助于预测并理解一些与服务场所有关的特殊挑战。

避难场所

避难场所一般会设置在学校、社团、娱乐中心或其他的大型公共场所，为人们的进食和睡眠提供有限的空间。在避难场所中所存在的典型的困难包括：

避难场所的规定（如熄灯、淋浴的控制、进餐的时间）；

不同人群的社会种族文化的碰撞；

公众健康的管理问题（如卫生设备、药物分配、病人隔离等）；

避难场所内幸存者与幸存者、幸存者与工作人员之间的争端。

服务中心

服务中心应由国家或地方政府的相关机构或减灾组织开办，用以满足幸存者最基本的需要。这些中心提供的援助包括：为幸存者确定临时住所，提供诸如食物、衣物和清洗用具等个人急需物品。

根据灾难的大小以及严重性的不同，大量幸存者可能会向心理急救者寻求服务。在所能提供的服务满足不了需要的情况下，幸存者很可能表达出愤怒以及挫败情绪。

社区救援团队（Community Outreach Teams）

救援团队通常在发生影响巨大（大面积、涉及众多人群）的灾难时建立。当服务中心排满长长的等待队伍，或运送的服务相对全体幸存者十分有限的时候，这样的小组就很必要了。救援团队一般由两个或更多可以为幸存者提供全面服务的成员组成。

比如，一个灾难心理创伤治疗师或精神护理专家便可以加入团队，在幸存者有相应需求时，作为美国红十字会的代表为幸存者提供食物、衣物以及庇护等服务。

家庭接待和援助中心

家庭接待中心通常是在有重大人员伤亡的灾祸发生后立即开放。众所周知，在重大灾难后，人们会试图寻找遇难的、或者在撤离途中与他们失散的家人或爱人。家庭接待中心通常会在更正规的、结构和业务更完备的家庭援助中心开放以前作为临时聚集地点。由于人们通常会去灾难现场寻找遇难亲人，因此这些接待中心可以设立在该地点附近，或者也可以设立在已有伤员被送达的医疗保健机构里。

家庭援助中心通常会在有重大伤亡的灾祸发生时开放。一般会为了满足人们在发生重大灾难后的需求而提供一系列服务，包括心理健康服务、精神关怀、犯罪受害人服务、执法服务、法医。另外，该中心还会有赈灾机构和其他的当地机构。家庭援助中心大抵设立在远离灾难现场的地方。通常，家庭成员会要求去受灾现场或者计划悼念服务。因此，家庭援助中心应当尽量提供能够提供以上服务的设施。

药物配发中心（POD, Points of Dispensing Centers）

配发中心可以由当地公共健康机构在发生公共健康紧急状况时成立。该中心可以提供派发大量药物或疫苗，以预防或减轻传染病或其他公共健康风险的传播。配发中心也可以设立医疗保健设施以达到为工作人员提供接种疫苗或者派发必需药物的目的，减轻配发中心的负担。

电话中心和热线

社区和卫生保健系统可以建立电话中心，以处理和解答大量灾后涌现的典型问题。这些电话

中心有可能在刚开始的几个小时或几天内,被大量此类电话淹没,涉及内容包括寻找失散或受伤的家人以及卫生保健。社区热线电话也有可能会遇到类似问题,另外,还会提供额外信息,例如避难场所的相关信息、食物派发地点以及其他赈灾服务。

急救站

急救站为幸存者以及在营救重建工作中受伤的民众提供基本的医疗服务。急救站通常建立在灾难发生地的附近,以便快捷地开展救护工作。倘若灾难造成大量伤亡,临时性的急救站可能设立在卫生保健设施的附近,以减轻急诊室的负担,并确保能对重伤者实施高水准的救护。

医院以及急诊室的设置

在有巨大伤亡的事件中,需要被优先治疗的以及需要立即接受治疗的幸存者将被送去医院。另外,许多伤员也会自行到医院,希望得到急诊救护。大量伤员会涌进来,他们的身心都遭受到巨大创伤,这将对医疗资源的巨大考验。

在大量的伤员中,分流那些受伤不是很严重、不需要立即接受救护的个体,可以减轻医疗资源的压力。然而,灾难后的身体症状不断加重的现象非常常见,这尤其反映在那些目睹惨剧发生的人和那些在生化武器袭击中受到毒害的人身上,因此,这种鉴别诊断有时会显得比较困难,这些伤员开始的症状并不显得特殊但情况会很快转变。关于化学和生物伤害的消息和传言,将对那些害怕自己受到传染的民众造成创伤,并可能导致这些人倒下。所以在进行区别治疗的同时,医院也应该建立支持中心,让心理急救者为那些需要药物治疗、心理治疗、运动康复和药理干预的伤员提供帮助。

休息中心 (Respite Centers)

休息中心是援助者休息并获取食物、衣物以及其他基础支持服务的首要场所。它们通常设立在救援及重建工作持续时间较长的地区。休息中心一般坐落于灾害发生地的附近。对心理急救的典型挑战包括感受到继续工作的急迫性,而又必须限制忙碌而疲倦的救援者的工作时间。

附录 C: 心理急救者的注意事项

在灾难后即时提供关怀和支持,可以丰富专业和个人的经验,并通过帮助他人来提升满足感,但同时也可能导致自我身心的耗竭。接下来的段落描述了心理急救者投身救助工作之前、救助工作之中、救助工作之后三个阶段的注意事项。

救助工作前

在决定是否参与救灾工作前,你应该考虑你做这类工作的慰藉能力(注:在悲伤或痛苦的时候给予希望或帮助的能力),以及你当前的健康状况、家庭和工作情况。这些因素应该包括以下内容:

个人因素评估

在提供心理急救的过程中,可能会经历的多种不同情况,评估自己的慰藉能力:

- * 为体验着强烈痛苦并伴有尖叫、歇斯底里的哭泣、愤怒或退缩等极端反应的求助者工作。
- * 在不同于平常的环境下工作。
- * 在混乱的、不可预知的环境下工作。
- * 接受非心理健康方面的工作(比如分配水、喂食、打扫地面)。
- * 在没有监管性的环境下工作。

- * 为来自不同文化、民族、阶级、信仰的求助者提供帮助。
- * 在危险、状况不明的环境下工作。
- * 与不愿接受心理健康支持的个体工作。
- * 与不同互动风格、不同工作方式的专业群体合作。

健康因素评估

评估你当前的身心状况，以及在灾难环境下可能影响你长期工作的一切情况：

- * 近期是否安排有手术或是否有药物治疗。
- * 近期是否有情绪或心理问题。
- * 是否在过去 6—12 月内曾经受人生的重大变化或丧失。
- * 曾经受早期丧失或其他负性生活事件。
- * 是否有可能阻碍你工作的饮食禁忌。
- * 是否有保持长时间精力充沛并忍受身体疲倦的能力。
- * 如果你需要药物，请准备好足够的药物以满足任务期间乃至多余几天的需要。

家庭因素评估

在灾难情境下，评估你的家庭对你将提供心理急救一事的应对能力：

- * 你的家庭是否做好了与你分离几天或数周的准备？
- * 你的家庭是否接受了你将在一个不可预知的危险环境下工作的事实？
- * 当你离开并长时间工作的日子里，是否有家人或朋友承担你的家庭责任与义务？
- * 是否有一些未解决的家庭或人际关系问题会影响你的救助工作？
- * 在你完成救灾工作之后，是否会有一个良好的支持性环境欢迎你的归来？

工作因素评估

评估提供心理救助可能对你的工作生涯产生的影响：

- * 你的老板是否支持你对心理急救服务的兴趣？
- * 你的老板是否允许你离开你的工作？
- * 你的老板是否允许你利用假期或者其他非工作时间成为一个心理急救者？
- * 你的工作职位是否足够的灵活，允许你 24—48 小时内随时服从任务？
- * 你的同事是否赞成你的缺席并在你回来的时候表示欢迎？

个人、家庭、工作与生活计划

如果你已决定参与救灾工作，请花点时间进行准备，落实以下相关责任：

- * 家庭和其他家庭成员责任。
- * 宠物照顾责任。
- * 工作责任。
- * 社团活动责任。
- * 其他责任和顾虑。

在救灾工作期间

在提供心理急救中，重要的是要能识别常见的和极端的应激反应，相关机构要能减少救助者的极端应激反应，使其会在工作中更好地照顾自己。

常见应激反应

救助者可能会体验到一些应激反应，当与幸存者一起时，这些都是常见的：

- * 增加和减少活动的水平。
- * 睡眠困难。
- * 药物使用。
- * 麻木。
- * 易激惹，愤怒和挫折感。
- * 以休克、恐惧、恐怖及无助形式的替代性创伤。
- * 混乱、注意缺乏、决策困难。
- * 身体反应（头痛、胃痛、易受惊吓）。
- * 抑郁或焦虑症状。
- * 社交活动减少。

极端应激反应

救助者可能会体验到更严重的应激反应,所以允许寻求专业的督导或监督式的支持。这些极端应激反应包括：

- * 同情的压力：无能为力、困惑、孤独。
- * 同情疲劳：疲软、疏远、放弃。
- * 直接或间接地，投入地或不由自主地再次体验创伤体验。
- * 试图在专业领域或个人生活中超越控制。
- * 撤回和隔离。
- * 依靠物质预防情绪，变得过分的投入工作或睡眠的急剧改变（避免睡觉或不想起床）。
- * 人际关系的严重困难，包括家庭暴力。
- * 伴随绝望的抑郁（有把个体置于高自杀风险的潜在可能）。
- * 冒不必要的风险。

组织对救助者的照顾

招募救助者的组织通过提供适当的支持和措施减少救助者遭受极端压力的风险,这些努力包括：

- * 限制工作轮班不超过 12 个小时和鼓励工作中的休息。
- * 救助者从最高水平暴露的作业向较低水平暴露的作业循环。
- * 设置时间期限。
- * 确定在管理、督导和支持等各个层面上有足够的救助者。
- * 鼓励同伴搭档和同伴咨询。
- * 监控那些符合某种高风险标准的救助者，比如：

灾难幸存者；

那些经常受剧烈影响的个体和社团的人；

那些原有身体疾患的人；

那些有多重压力，包括在短期内对多重压力有反应者。

- * 进行督导和案例讨论。
- * 进行压力管理训练。

救助者自我照顾

促进自我照顾的活动，包括：

- * 管理个人资源。

- * 为家庭/房屋安全做出计划，包括小孩照顾计划和宠物照顾计划。
- * 获得足够的锻炼、营养、放松。
- * 有规律的运用压力管理工具，如：
 - 常规地拜访督导，分享观点，鉴别困难经验，制定问题解决策略。
 - 在工作日练习简短的放松技巧。
 - 运用伙伴体系分担低落的情绪反应。
 - 对局限和需要保持觉知。
 - 辨识饥饿、生气、孤独或疲劳（HALT），并采取合适的自我照顾措施。
 - 增加积极的活动。
 - 践履宗教信仰，哲学思辩，心灵慰藉。
 - 花时间和家人、朋友在一起。
 - 学会如何释放压力。
 - 写作、绘画。
 - 限制咖啡因、烟草、药物的使用。

救助者应该尽可能地做一切努力：

- * 自我监督和测量他们的成果。
- * 保持边界：在特定的轮班时期，接受或拒绝委派任务，避免为太多的幸存者一起工作。
- * 定期和同事、家人、朋友联系。
- * 与搭档或团队一起工作。
- * 放松/压力管理/身体照顾/茶点休息。
- * 利用定期的同伴咨询和督导。
- * 尽量灵活、耐心、宽容。
- * 接受他们不能改变每件事情的事实。

救助者应当避免卷入：

- * 延长没有同事的单独工作。
- * 昼夜不停地工作，很少休息。
- * 消极的自我暗示，强化失败或无能的情绪。
- * 过度使用食物/药物作为支持。

自我照顾的常见误区：

- * “花时间休息是自私的。”
- * “其他人昼夜不停地工作，我也应该如此。”
- * “幸存者的需要比救助者的需要更重要。”
- * “我可以通过一直工作最大限度地奉献。”

救助工作之后

预期一个回家调整期，因为救助者也需要做一个自身的恢复期。

救助者的组织照顾

组织应该：

- * 鼓励那些经历了个人创伤或丧失的救助者休假。
- * 进行离职面谈能帮助救助者处理他们的体验，这应包含如何就他们的工作与其家人进行沟通的信息。
- * 鼓励救助者在需要时寻求咨询，并提供相关资讯。

- * 提供压力管理教育。
- * 通过建立清单服务，共享联系信息或预定电话会议，便利救助者彼此沟通。
- * 提供工作方面的积极信息。

救助者自我照顾

尽一切努力：

- * 寻求和提供社会支持。
- * 与其他救灾的同事联系，讨论救灾工作。
- * 增加同事的支持。
- * 为假期或逐渐融入正常生活列出时间表。
- * 为世界观的改变（可能不被你生活中的人所关注）做好准备。
- * 如果极端的压力持续超过两到三周，接受正式的帮助以调整你对救援工作的反应。
- * 增加休闲活动、压力管理、锻炼。
- * 尤其注意健康和营养。
- * 特别注意重启已经中断的人际关系。
- * 养成好的睡眠习惯。
- * 花时间自我反省。
- * 练习接受他人。
- * 寻找你喜欢或让你大笑的活动。
- * 尝试不做负责人或“专家”。
- * 增加对你有精神或哲学意义的体验。
- * 预期你将要经历想法或梦的重现，它们将随着时间而减少。
- * 坚持记日记以清除你内心的担忧。
- * 如果在返回家中你感觉烦躁或适应困难，请寻求父母的帮助。

尽一切努力避免：

- * 过度使用酒精、违禁药物或过量的处方药。
- * 在一个月内作出任何大的生活改变。
- * 消极地评估你对救灾工作的贡献。
- * 担心调整。

更好的自我照顾存在的误区：

- * 持续不断的繁忙。
- * 帮助他人重于自我照顾。
- * 回避与他人谈论救灾工作。

附录 D：心理急救工作表

幸存者当前的需要

日期：_____

救助者：_____

幸存者姓名：_____

地点：

本次会谈的对象(可多选)：

- ☐ 儿童
- ☐ 青少年
- ☐ 成年
- ☐ 家庭
- ☐ 团体

2.选择与幸存者正在经历的困难相对应的项目。

- ☐ 过去或早先存在的创伤/心理问题/物质滥用问题
- ☐ 灾难导致的伤害
- ☐ 面临遭受灾难过程中失去生命的危险
- ☐ 所爱的人(们)失踪或者死亡
- ☐ 财务上的忧虑
- ☐ 流离失所
- ☐ 生计安排
- ☐ 失业或辍学
- ☐ 协助于救援/复原
- ☐ 存在身体/情感的伤残
- ☐ 药物处理的稳定性
- ☐ 关注儿童/青少年
- ☐ 宗教
- ☐ 其他

3.请记住其他可能对转诊有帮助的信息。

4.转介。

- ☐ 项目内（指定）
- ☐ 其他救助机构
- ☐ 专业的心理健康服务
- ☐ 医疗
- ☐ 物质滥用治疗
- ☐ 其他社区服务
- ☐ 宗教界人士
- ☐ 其他

5.个人同意转介吗？

- ☐ 是
- ☐ 否

所提供的心理急救项目

日期：

提供者：

地点：

本部分实施于（可多选）：

- ☐ 儿童
- ☐ 青少年
- ☐ 成年
- ☐ 家庭
- ☐ 团体

请在您所提供的这段心理急救的项目旁边的相应方框中标记。

联系和接触

- ☐ 通过适当的方式进行的最初接触
- ☐ 询问其迫切需要

安全和抚慰

- ☐ 采取步骤，以确保即刻的人身安全
- ☐ 提供灾难/风险方面的信息
- ☐ 身体的抚慰
- ☐ 鼓励社会参与
- ☐ 照顾与父母分离的孩子
- ☐ 防止遭受新的精神创伤
- ☐ 对失去亲人者进行援助关怀
- ☐ 对失去爱人者给予援助
- ☐ 对急性悲伤反应的人进行援助
- ☐ 用适合的方法与儿童谈论死亡
- ☐ 关心涉及到死亡的精神方面的问题
- ☐ 关怀创伤后悲伤
- ☐ 就葬礼方面的问题提供信息
- ☐ 帮助辨认遗体之后的幸存者
- ☐ 帮助接到死亡通知的幸存者
- ☐ 帮助儿童确认亲人的死讯

稳定化

- ☐ 帮助实现稳定化
- ☐ 使用稳定化技术
- ☐ 收集保持稳定的药物信息

收集信息

- ☐ 灾害经历的性质和严重性
- ☐ 家庭成员或朋友死亡

- ☐有关正在持续的威胁
- ☐有关所爱之人的安全
- ☐身体/精神疾病及药物滥用
- ☐与灾害关联的损失
- ☐极度罪恶感或羞耻感
- ☐自残或伤人的念头
- ☐社会支持的有效性
- ☐之前的酒精或药物滥用
- ☐之前的创伤和丧失历史
- ☐有关发展方面的影响
- ☐其他

实际援助

- ☐帮助确认最迫切的需要
- ☐帮助澄清需要
- ☐帮助制订一项行动计划
- ☐帮助用行动来处理需要

与社会支持的联系

- ☐促进与主要支持人的联系
- ☐讨论寻求支持和给与支持
- ☐效仿支持性行为
- ☐使年轻人参与行动
- ☐协助获得/给予社会支持以解决问题

信息处理

- ☐提供应激反应的基本信息
- ☐提供应对的基本信息
- ☐教导简单的放松技巧
- ☐协助家庭应对问题
- ☐就发展的担忧给予援助
- ☐协助愤怒管理
- ☐处理负面情绪 (羞愧感/内疚感)
- ☐协助解决睡眠问题
- ☐处理药物滥用问题

与协作服务的链接

- ☐提供其他服务的链接
- ☐促进救护的连贯性
- ☐提供救济品

附录 E： 给幸存者的建议

1. 与他人交流：寻求和给予社会支持（成人与青少年）

2. 当可怕的事情发生时（成人与青少年）
3. 关于灾难后父母帮助婴幼儿的建议（父母和照料者）
4. 关于灾难后父母帮助学龄儿童的建议（父母和照料者）
5. 关于灾难后父母帮助青少年的建议（父母和照料者）
6. 给成人的建议（成年幸存者）
7. 基本的放松技巧（成人、青少年及儿童）

1. 与他人交流，寻求社会支持

- * 与他人交流可以帮助您减轻悲痛。
- * 孩子与成年人均可从与同龄人的交流中获益。
- * 与家人、朋友或其他有同样创伤经历的人群进行交流。

选择社会支持的资源

- * 配偶或伴侣。
- * 可信任的家庭成员。
- * 亲密朋友。
- * 医生或护士。
- * 灾难咨询委员会或其他咨询机构。
- * 社会支援团体。
- * 社会工作者。
- * 宠物。

您需要做的

- * 谨慎决定您可以交流的对象。
- * 事先决定您想要谈的内容。
- * 选择合适的时间和地方谈话。
- * 从谈论实际的事情开始。
- * 让别人知道您需要谈话或者只是需要和他们待在一起。
- * 当您准备好时，谈一谈您的痛苦感受。
- * 询问别人是否是谈话的合适时机。
- * 告诉别人，您感激他们的聆听。
- * 告诉别人您的需要，他们能为您做什么，尤其是他们马上就能为您做的。

您不需要顾虑的

- * 不要因为顾虑引起他人不安而保持沉默。
- * 不要因为担心成为他人负担而保持沉默。
- * 不要认为别人不愿意倾听。
- * 不要等到绝望或者筋疲力尽时再去寻求帮助。

与人交流的方式

- * 给朋友或家人打电话。
- * 增强与幸存的相识者和朋友的交流。
- * 参与社会支援团体。
- * 参与社区康复重建活动。

给予社会支持

您可以多花时间与他们在一起，聆听他们的倾诉，帮助家人或朋友度过困难时期。大部分人群都能从与关心他们的人们的交流中获得改善。有些人不愿意多谈论他们的经历，但有些人则需要与他人讨论。对有些人，谈论发生过的灾难会有助于他们减轻压抑和震惊；有些人，只要与他们亲近和待在一起，即使不说什么，也是最好的帮助。下面是一些给予帮助的提示。

为什么人们会回避社会帮助

- * 不知道自己的需求。
- * 感觉尴尬或被视作“弱势群体”。
- * 害怕失去控制。
- * 不想麻烦别人。
- * 怀疑帮助是否有效，别人能否理解。
- * 想寻求帮助时，没有得到回应。
- * 避免想起灾难事件。
- * 假定他人会对自己失望或者评判自己。
- * 不知道去哪里寻求帮助。

给予社会支持的最佳方式

- * 表达出您的关心和关注。
- * 寻找一个不间断的时间和地点进行谈话。
- * 不要去期望和评判对方。
- * 尊重个人的反应和处理方式。
- * 要认识到压力的释放和解决需要时间。
- * 帮助人们用积极的思维方式处理问题。
- * 讨论应对灾难的积极、健康的反应和处理方式。
- * 表达您的信心，坚信对方从灾难中恢复的能力。
- * 竭力满足对方需要的谈话或者相处的时间。

妨碍社会支持的行为

- * 急于告诉人们只要忘却就能恢复。
- * 只顾谈论自己的经历，忽视倾听他人。
- * 阻止人们谈论困扰他们的事情。
- * 因为他人不能像你一样处理危机，而把他们视作弱势或者夸大其词。
- * 不去聆听他人的担忧，就给出建议或者去问对方“我要做什么”。
- * 跟对方说“情况没有更糟，已经很幸运了”。

您还可以做的

- * 让人们知道专家的意见：回避和退缩只会加重悲痛，社会帮助能够帮助人们从灾难中恢复。
- * 鼓励人们参加社会支援团体，与其他有相似经历的人们一起渡过难关。
- * 鼓励人们向咨询机构、宗教机构或者专业医疗机构寻求帮助，提供专业人士陪伴他们共度困难。
- * 列出您周围能够提供帮助的人员的名单，让每个人都能参与社会救助。

2. 当可怕的事情发生时

第一时间反应

在灾难发生时和发生后的第一时间里，幸存者会经历多种不同种类的消极和积极反应。这些反应包括：

类别	消极反应	积极反应
认知性	思想混乱,方向迷失,忧虑,中断性想法和心理意象,自责	决定和决心,更敏锐的感觉,勇气,乐观,信念
情感性	震惊,悲伤,悲痛,悲哀,恐惧,愤怒,麻木,易怒,罪恶感和羞愧	感到与己有关,觉得遇到挑战,感到并愿意被动员
社交性	极度孤僻离群,引发人际交往冲突	保持与朋友交往,为他人着想帮助别人
生理性	疲惫,头痛,肌肉紧张,肚子痛,心率增速,对惊吓过度反应,睡眠困难	警觉,反应迅速,更多的精力

常见可能持续的消极反应

中断性反应

- * 清醒或睡梦中有令人悲痛的想法或灾难情景。
- * 对能够让人想起伤痛经历的事物有令人不安的情感或生理反应。
- * 感觉到伤痛经历正再次从头开始发生(“闪回”)。

逃避和孤僻反应

- * 避免关于伤痛事件的谈论、思考和情感体验。
- * 避免能够让人想起伤痛事件的事物（或与之相关的地点和人物）。
- * 情感表达受限，感觉麻木。
- * 感到与别人疏离和疏远，为人孤僻。
- * 对平常喜欢的活动失去兴趣。

生理上过激反应

- * 时时警惕四周危险，容易受惊或神经质。
- * 易怒或生气时火气很大，感到紧张不安。
- * 难以入眠或保持睡眠，集中精力或关注事物有困难。

对伤痛以及触及伤痛的事物的反应

- * 对能让人想起灾难的地点、人物、所见、声音、气味和感觉的反应。
- * 触及伤痛的事物会引起令人痛苦的心理意象、想法和情感上/生理上的反应。
- * 常见的例子包括突然的大声、警报声、灾难发生地点、见到残障人士、葬礼、灾难周年和电视/收音机中有关灾难的新闻。

在对事情轻重的评判、世界观和个人期望上的积极变化

- * 更能认识到家人和朋友的宝贵和重要。
- * 能面对处理困难问题所遇到的挑战（通过采取积极的行动步骤，改换思考焦点，用幽默超然的态度，接受不同的观点）。
- * 改变了希望每一天会怎样的期望和对什么是“好的一天”的预期。
- * 改变了事情轻重的优先等级，把更多注意力放到和家人或朋友高质量在一起的时间上。
- * 增加了对自身、家人、朋友和精神/宗教信仰的投入。

当所爱的人死亡时，常见反应包括：

- * 感到思想混乱，麻木，怀疑，困惑或迷失。
- * 对死者感到气愤，或对自己认为对该死亡负有责任的人感到气愤。
- * 强烈的生理反应，例如恶心、疲惫、颤抖和肌肉虚弱。

- * 对自己依然活着有罪恶感。
- * 产生强烈的情绪例如极度悲伤、愤怒或者恐惧。
- * 患生理疾病或受伤的风险增大。
- * 生产力降低或者难以做出决定。
- * 不时地想到死者，即使当事人主观上不愿去想。
- * 渴望、思念、想要寻找死者。
- * 儿童和青少年尤其容易担心自己或者他们的父母会死去。
- * 当儿童和青少年与监护人或其他至亲分离时，他们会变得焦躁不安。

有助于当事人身心健康的事项

- * 对他人倾诉，以寻求帮助或者多花时间同别人待在一起。
- * 参加积极的活动来分散注意力（比如体育活动、业余爱好、阅读）。
- * 保证充分的休息和健康饮食。
- * 尽量保持正常作息。
- * 安排愉悦的活动。
- * 做间断性的休息。
- * 回顾死去亲人的生平。
- * 把注意力集中在当下力所能及的有实际意义的行动上来改善处境。
- * 采用放松方法（做呼吸运动，沉思，平静地自我对话，听舒缓的音乐）。
- * 参加一个互助团体。
- * 适度运动。
- * 写日记。
- * 寻求开导。

不利于当事人身心健康的事项

- * 用酒精或药品来应对。
- * 太过刻意地避免念及或言及此次事件和至亲的亡故。
- * 暴力和冲突。
- * 暴饮暴食或绝食。
- * 过度沉溺于电视或者电脑游戏。
- * 埋怨他人。
- * 过度工作。
- * 离群索居，远离家人或朋友。
- * 不关爱自己，不懂得自理生活。
- * 做出冒险的举动(鲁莽驾驶,滥用药物，不采取足够的防范措施)。
- * 拒绝参加愉悦的活动。

关于灾难后父母帮助婴幼儿的建议

如果你的孩子	你应该了解的知识	帮助方式
有睡眠的问题, 比如不想睡觉、不想独自睡觉或者夜里醒过来后喊叫。	当孩子害怕的时候, 他想和能给他安全感的人在一起, 而且你跟他不在一起的时候, 他就焦虑不安。 如果你们在灾难发生的时候不在一起, 对你的孩子来说独自睡觉要勾起对那时分开的回忆和恐惧。 睡觉的时候是一个回忆的时期, 因为除了睡觉, 我们不做别的事情。在这个时候, 人最容易梦见他们最害怕的东西, 然后害怕去睡觉。	可以让你的孩子跟你一起睡觉, 并且让他知道这是暂时的。 建立一个去睡觉的程式, 比如讲故事、祈祷、抱他。每天做这个程式, 所以孩子知道生活的规律。 抱着孩子, 跟他说他是安全的, 告诉他你会跟他在一起, 不会离开他。理解孩子的行为不是故意的。他感到安全的时候, 就会好好睡觉。
担心你会遇到不好的事情(你可能也有这种担心)。	在遭遇灾难之后很自然有这种害怕。 如果在灾难来临的时候你的孩子跟爱他的人分开了, 那他的害怕可能更激烈。	告诉你和你孩子现在你们都很安全。 如果你们不安全, 告诉他你现在在保护他。 做计划谁会照顾你的孩子, 万一你遇到不测。这可能会帮助你减少担忧。 跟他一起做积极的事情以便让他转移注意力。

如果你的孩子	你应该知道的知识	帮助方式
你一离开他身边甚至只是去洗手间,他就哭了。他无法忍受你不在身边。	还不会说话或者不会表达自己的孩子以哭和拉拽你来表达害怕。 对你的孩子来说,说“再见”意味着提醒他你们在灾难中的分离。 孩子的身体对分离的反应有肚子不舒服、心跳得更快等。因为他在心里想:“我不要跟我的爸爸/妈妈分开。” 你的孩子不是要控制你。他只是害怕。 不仅你,别的人离开的时候他也有可能害怕。与人分开让他害怕。	跟你的孩子留在一起,并且避免分开。 关于暂时的分开(比如去商店、洗手间):帮你的孩子认识到他的情绪,帮助他把这个情绪和他在灾难中的体会联系起来。让他知道你爱他,而且这个暂时的分开和当初在灾难中的分开是不一样的,你会很快回来。你可以说:“我知道你很害怕。你不让我去是因为上次发生……的时候我们不在一起,你也不知道我在哪里。现在不一样,我会很快回来。” 关于长时间的分开:让孩子跟他熟悉的人在一起。告诉他你去哪里,为什么去,什么时候回来。让他知道你会想着他。给他留你的照片,而且如果可能就给他打电话。你回来的时候告诉他你很想他,现在回来了。你需要重复说这些话。

孩子的反应/行为	父母应作出的反应	具体实例
极端的愤怒。灾难后一定程度的愤怒是可以理解和预期的,尤其是当你感到有些事不公平的时候。但如果因此而引发暴力行为,那么极端的愤怒就是一个严重的问题了。	寻找控制你愤怒的方法帮助自己而不是伤害自己。	通过花时间冷静来控制自己的愤怒,远离有压力的环境,向朋友倾诉让你愤怒的事情,从事体育锻炼,从事积极的活动来转移注意力或者去解决让你感到愤怒的问题。 提醒自己愤怒不会让你得到你想要的,并且也许会伤害一些重要的关系。 如果你变得暴力,请立即寻求帮助。
睡眠困难。灾难后睡眠出现问题是正常的,因为人们会因为灾难和生活的改变而紧张和焦虑。这表现为更难入睡并且导致夜里频繁醒来。	保证你有良好的作息规律。	每天尽量在同一时间入睡。 晚上不要喝含有咖啡因的饮料。 减少饮酒量。 白天多运动。 就寝前放松。 限制午睡在 15 分钟以内,并且下午 4 点后就不要午睡。

如果你的孩子	你应该知道的知识	帮助方式
有吃的问题,吃得太多或者拒绝吃。	压力对你的孩子有很多影响,包括胃口。 吃得健康是很重要的,但是太重视吃可能导致你跟你的孩子的关系紧张。	放松。孩子的压力越少他吃得越正常。别勉强他吃。 在一起吃。让吃饭的过程变得快乐和轻松。 健康的零食。婴幼儿经常需要在路上吃东西。 如果你担心或者你的孩子体重减轻很多,应该带孩子去看医生。
不能够做他以前常做的事情(比如爬楼梯),说话的方式跟以前不一样。	当孩子有压力或者害怕的时候他们经常暂时失去已经学到的能力或者技术。 孩子用这种方式告诉我们他现在有问题,需要我们的帮助。 孩子失去已经学到的能力(比如重新开始尿床)可能让他感到羞耻。 你的孩子不是故意这样做的。	避免批评,要不然孩子会担心自己学不会。 别勉强你的孩子。 让你的孩子有被了解、被爱和被支持的感觉,别过分注意他失去的能力(比如不能爬楼梯)。 你的孩子越感到安全就越能恢复失去的能力。

如果你的孩子	你应该知道的知识	帮助方式
做危险的事情。	你可能有点奇怪,但是当孩子感到不安全的时候,他经常有危险的行为。 这是他在跟你说:“我要你。保护我就是让我知道我对你是重要的。”	保护他。冷静地走向孩子。如果需要的话就抱他。 让他知道他现在做的事情不安全,他对你是很重要的,你不想要任何事情发生会伤害他。 教他用更积极的方式来吸引你的注意。
以前他不害怕的事情现在让他害怕。	孩子相信他的父母是万能的,能完全保护他。这个信念让他觉得安全。 因为发生的事故使这个信念有了动摇。如果没有这个信念,对孩子来说世界就是个害怕的地方。 很多事情如果能勾起你的孩子对灾难的回忆就让他害怕(比如下雨、余震、救护车、人的喊叫、你的害怕的表情)。 这不是你的过错,而是灾难的缘故。	当孩子害怕的时候,告诉他你怎么会保护他的安全。 如果事情勾起孩子对灾难的回忆,而且让他担心灾难要重复,就让他知道现在发生的事情(比如下雨或者余震)跟灾难不一样。 如果他说关于妖怪的话题,就加入孩子的谈话,跟他一起把妖怪赶走。“妖怪出去,别打扰我的孩子。我要跟妖怪说话,然后他会害怕,就走了。走,走,走……” 孩子太年幼,不能了解你怎么保护了他。要提醒自己你已做的对的或好的事情。

如果你的孩子	你应该知道的知识	帮助方式
坐不住，多动，不能集中注意力。	害怕会引起紧张留在身体里。 大人担心的时候就踱来踱去。孩子担心的时候会跑、跳或忐忑不安。 如果我们脑子放不下不好的事情，就很难注意别的事情。 有的孩子就有多动的特点。	帮你的孩子认识到他的情绪(害怕、忧虑),确信他是安全的。 帮你的孩子消除体内的紧张，教孩子做身体伸展,跑步,做运动,深呼吸。 跟他一起坐下来玩,比如打球,看书,玩儿,画画儿甚至陪他跑步。 如果你的孩子自然多动，注意积极的方面:他有这么多的力气。应该找适合他能力的活动。
玩暴力游戏。关于灾难或者他看到的不好的事情说个不停。	孩子经常用游戏来说话。玩暴力就是他在告诉我们自己的内心现在或者以前就是这么乱。 孩子说的话可能要引起你和孩子强烈的感觉(比如害怕、难过、生气)。	如果你能受得了,听你的孩子说话。 孩子玩儿的时候,注意他的情绪，帮他了解他的情绪。支持他(比如抱他,安慰他)。 如果他过于不愉快、走神或者一直玩一样的令人不愉快的游戏，先让他冷静下来，令他感到安全。可能要去寻找专业的帮助。

如果你的孩子	你应该知道的知识	帮助方式
非常的苛求, 出现极强的控制欲。 很倔强, 一定要按照自己的意愿做事。	18 个月至 3 岁的幼儿通常会“呈现”出较强的控制欲。 这是成长过程中的一个正常现象, 孩子通过此了解到自己的重要, 发现自己有能力做些事情。尽管这常常令你很伤脑筋。 当孩子没有安全感时, 他的控制欲会比平时强。这也是一种处理恐惧情绪的方式。他内心在说: “这世界太乱了, 我得控制些事情。”	请记住, 孩子并没有变坏或者想控制什么。这很正常, 但也可能会恶化, 因为这可能是孩子缺乏安全感的表现。 让你的孩子控制一些小事情。比如让他自己选择吃什么、玩什么和读什么书。在小事上做决定能使孩子们感觉舒服一点。但要保持自主选择 and 遵守规则之间的平衡, 因为让孩子独立操控自己的生活也会使他产生不安全感。 积极鼓励孩子尝试新事物。学会自己穿鞋子, 完成一幅拼图, 这些小事也会让孩子有控制感。
发怒, 表现出暴躁不安; 常常大叫。	即使没有发生灾难, 你的孩子也可能会发怒。这是感觉渺小时很普通的一种反应。当一个人觉得无能为力, 用语言无法表达自己的所需时, 这是很让人沮丧的。	让孩子知道, 你理解他此刻所经受的困难。可以说: “现在的情况确实很糟。我们经历了很可怕的事。现在所有的玩具、电视都没有了, 所以你很生气。” 控制你自己的情绪, 不要轻易发火, 用爱去回应他的情

如果你的孩子	你应该了解的知识	帮助方式
	此刻,和你一样,你的孩子也有很多郁闷的事情,他确实需要用哭、叫的方式表达自己的情绪。	绪。也许这不是你平时的处理方法,但现在情况特殊。如果他大哭或大叫,你可以和他待在一起,告诉他你一直都在他的身边。如果孩子发怒的频率很高,或者情绪表达相当激烈,那么你需要给他一些限制。
打人。	对于儿童来说,打人是表达愤怒的手段之一。 当儿童没有安全感时,会产生攻击成人的行为。要知道,攻击一个应该保护你的人,是一件很可怕的事。 这种举动也可能是从别人的打架行为中观察学会的。	每次你的孩子打人的时候,你都要告诉他这是不对的。握紧他的手让他坐下,这样他就不能继续打人。可以告诉他:“打人是错误的,很危险。如果你打了人,就必须坐下来冷静一下。” 如果他的年纪够大,可以教他如何表达或是告诉他应该怎么做。告诉他:“有需要的时候用自己的话说出来。说你要那个玩具。” 帮助他用别的方式表达愤怒:玩耍、交谈、画画。 如果你和别人发生冲突,请单独解决,不要在孩子能够看到或听到的地方。如果需要,可以找朋友或心理专家聊聊。

如果你的孩子	你应该了解的知识	帮助方式
说：“走开，我恨你！” 说：“这都是你的错。”	其实那是一场灾难和它带来的后遗症，但你的孩子过于年幼而无法完全理解。 当不好的事情发生的时候，孩子会迁怒于父母，因为他们认为父母应阻止这一切的发生。 这不是你的错，但此刻无需明辩。你的孩子需要你。	记住你的孩子经历过了什么。他所说的话并没有具体的意义，此时他在表达愤怒，在处理各种复杂的情绪。 支持你的孩子表达愤怒，但慢慢地将这种愤怒归咎到灾难上去。“你现在很难受，有很多不好的事情发生。我也很难受，我同样希望一切都没有发生，但妈妈也没有办法让飓风不要来。这对我们都很难。”
不想玩耍或做其他事情。 没有实际的情绪（如开心或难过）。	孩子需要你。发生了太多的事，他会觉得难过，会被灾难击垮。 当孩子感受到压力时，有的会叫喊，有的却沉默不语。无论出现哪种情况，他们都需要爱他们的人在身边。	坐在孩子身边，靠近他，让孩子知道你关心他。 如果可以，对他们的感受说点什么。让孩子知道难过、狂躁或担忧都是正常的情绪。“看来你什么事都不想做。你是不是觉得难过。没关系。我会和你在一起。” 试着和孩子一起做些事，任何他可能会喜欢做的事，比如读书、唱歌、玩游戏。

如果你的孩子	你应该了解的知识	帮助方式
哭得很多。	家里也许因灾难遭遇了很大的变故,孩子觉得难过是正常的。 让孩子尽情悲伤,安慰他,就算他仍会处在悲伤情绪中。 如果家长感到了强烈的悲伤,最好去寻求支持。孩子的健康与家长的健康息息相关。	允许孩子把悲伤表达出来。 帮助孩子说出感受,理解孩子产生这种情绪的原因。“我想你很难过。发生了这么困难的事,比如……” 坐在孩子身边,给他格外的关注。花特定的时间和孩子待在一起。 帮助孩子建立对未来的希望。想想生活如何继续,聊聊以后要做的事,比如散步、逛公园和朋友们一起玩。 照顾好自己。
思念灾后再也见不到的人。	小一点的孩子不会一直表达自己的感受。即便如此,还是要注意,与重要的人失去联系会持续一个很艰难的时期。 如果孩子亲近的人遇难,他也许会对灾难有更激烈的反应。当反应激烈而且持续超过两周时,寻	帮助孩子建立与已逝者亲近的人的联系,比如寄些图片或卡片,打个电话。 协助孩子谈论这些重要的人。就算与逝去的人分离,我们还是可以以积极的情绪来谈论和纪念他们。 理解孩子不能见到关心的人会很难过的情绪。 有人遇难的话,简单而诚实地回答孩子的问题。

如果你的孩子	你应该了解的知识	帮助方式
	找专业人员的帮助会更有效。 孩子不能理解死亡，会认为死去的人还是会回来的。	
想念因灾难丢失的东西。	当灾难使家庭和社区蒙受巨大损失时，人们常常很容易忽略对于孩子来说，丢失一个玩具或其他重要的物品（比如毯子）也是很大的损失。 孩子为玩具哀伤就如同成人为因灾难而丢失的东西哀伤一样。	允许孩子表达悲伤情绪。孩子失去玩具或毯子是件伤心的事。 如果可能，找些东西代替玩具或毯子。这些东西应该是孩子能接受并且能满足他的需要的。 用其他活动分散孩子的注意力。

父母在灾难后帮助学龄前儿童的建议

孩子的反应/行为	父母应作出的反应	具体实例
无助和消极。孩子一般不具备照顾和保护自己的能力,特别是在大灾难面前,他更加无助。孩子往往通过异常的平静或者兴奋来向他的父母表达,是否爸爸妈妈会在这种情况下来保护他。	说一些使孩子感到安慰的话,让他们安心休息,向孩子提供食物、水,进行做游戏或者画画等轻松的活动等。 如果孩子的画和游戏是有关意外事故的,最好在主题中加入能让他们感到更加安全和健康的元素。 告诉他们无论什么情况下大人都会保护他们的,打消孩子的疑虑。	有意识地更经常拥抱孩子,握他的手,把他们抱在怀里,使他有安全感。 确保孩子玩耍的地方是很安全的而且能得到你的监护。 例如,你和一个四岁的孩子在玩儿的时候,模拟飓风来了,墙上的砖被风吹得摇晃不止。你就问:“怎么能不让风把墙吹动呢?”很快将砖加了一层,并且说:“风现在不能吹到我们了!”这时你就可以解释说:“墙当然更结实了,我们做了很多事情来避免危险呢!”

孩子的反应/行为	父母应作出的反应	具体实例
会害怕的场合。 孩子在下面的情况下可能会变得害怕:没有人在身边,一个人上厕所、睡觉和其他独自一人没有父母在身边的情况。孩子更倾向于相信他的父母能在任何情况下都能保护他,而且也相信其他成人,像老师、警察叔叔,也能帮助他们度过困难。	在孩子面前保持冷静。尽量不要在孩子面前表现出自己的恐惧。 告诉孩子你不仅不会离开他,还会保护他,让他重新建立自信心。 告诉孩子有很多人正在帮助你们保护家园,当你们需要帮助的时候,他们会挺身而出。 如果你真的要离开你的孩子,一定要肯定地告诉他你会回来。告诉他一个确切的时间,并且按时回来。 确保当你的孩子感到害怕的时候能马上联系到你。	一定要注意,当你打电话或和别人聊天表达心中恐惧之情的时候,千万不要让孩子听到。 说一些这样的话:“我们已经安全逃过飓风灾难了,人们正努力地工作,确保我们没事。” 你也可以对孩子说:“如果你觉得害怕,就来拉着我的手。那样的话我就知道你有事要告诉我了。”

孩子的反应/行为	父母应作出的反应	具体实例
危险结束后的困惑。 孩子通常会无意中听到来自大人和大孩子以及电视上的消息,甚至会胡思乱想,是不是灾难又会发生。即使事实上灾难发生在很远的地方,但是对孩子来说,灾难总是离自己很近。	必要的话,你要反复给孩子一些简单的解释,保证他能明白你讲的道理。 找找还有没有其他的话或者解释来澄清他之前听到和看到的错误信息。 如果你们在远离危险的地方,一定要清楚地告诉孩子,危险离我们还很远。	经常向小孩解释飓风灾难已经过去了,你们已经远离了洪水地区,你们已经安全了。 用画地图或者直接在地图上给孩子解释你们离灾区有多远,告诉孩子你们所在的地方是安全的。你可以说:“看,飓风灾难在那里呢,我们在这里。这个地方很安全。”
更幼稚的行为动作。 像比他更幼稚的婴幼儿一样吸拇指,尿床,牙牙细语,缠着大人。	这些幼稚的行为会在灾难后持续一段时间,你要客观地看待这些问题。	如果你的小孩尿床,要毫无怨言的帮他换衣服。绝对不要让任何人批评嘲笑小孩,对他说:“你怎么还那么小啊!”

孩子的反应/行为	父母应作出的反应	具体实例
对于灾难会再次来临的恐惧。 一些被看见、听见或者用其他方式感觉到的事情,会被孩子当成灾害的提示物。	给孩子解释灾难事件本身与灾难的提示物之间的不同。 尽你的努力,不让孩子接触到提示物。	“即使现在下雨,并不是说,飓风就会来。暴风雨比飓风小,而且不能像飓风那样破坏东西。” 不让孩子去看电视,听广播,看计算机上的图片,因为如果这些和灾难有关,会重新触发孩子的恐惧。
不说话,沉默,或者很难说出来是什么使得他们不安。	说出一些常见的感觉,比如愤怒、悲伤,为父母、朋友和兄弟姊妹的安全担忧等,来帮助孩子把感觉用词语表达出来。 不要强迫他们说话,但是要让他们知道,他们随时可以和你说话。	在纸板上,画出来像“高兴的脸”那样的简单的图,来代表不同的感觉。给每个图讲一个简短的故事,比如:“记得水涌进家里的时候,你的脸上就像这样很担忧的样子吗?” 说一些类似这样的话:“家被破坏了,孩子们会很伤心。” 提供一些艺术的或者玩耍的材料,帮助孩子表达,然后用词语来核实他们的实际的感觉。“这是一张很害怕的图。你看见水的时候害怕吗?”

孩子的反应/行为	父母应作出的反应	具体实例
睡眠问题。晚上害怕一个人待着,一个人睡觉,醒来以后害怕,做噩梦。	使孩子相信他是安全的。睡觉之前花更多的时间安静地陪着孩子。 让孩子点着暗暗的灯睡觉,或者有限度地让孩子和你一起睡。 如果你对孩子解释梦和真正的生活的区别,有些孩子能够明白。	睡觉之前,让孩子做一些能够安静下来的活动。给孩子讲一个他最喜欢的并且是安慰性的故事。 上床的时候,对孩子说:“今天你可以和我们睡,但明天你就要回到你的床上去睡。” “我们有害怕的想法,所以会做噩梦。噩梦不是从真的事情里面来的。”
不理解死亡。学龄前儿童不能理解死亡是无法逆转的。他们会有“魔法似的想法”,可能相信他们的一些想法导致了死亡。失去了宠物,对孩子来说可能是很难受的事情。	对于死亡的现实,给孩子一些适合他们年龄的解释,但不要给他们不切实际的希望。孩子失去宠物或者特殊的玩具以后会有难过的感觉,不要试图去缩小这些感觉。 孩子可能会试图了解一些事情,父母可以帮助他们寻找线索。简单地回答,并且问孩子是否还有其他问题。	让孩子能够参加一些文化的或者宗教的表达悲伤的仪式。 帮助他找到自己的方式,对一些消失的事物说“再见”,比如画出一段愉快的记忆,或者点燃一支蜡烛,还可以用祈祷的方式。 “不,佩珀不会回来了,但我们可以想念它,谈起它,也会记住它是多么傻的一只狗狗。” “消防员说,谁都没有办法救出来佩珀,也压根不是你的错。我知道你非常地想念它。”

孩子的反应/行为	父母应作出的反应	具体实例
对于发生了什么感到困惑。	无论孩子问的是什麼，以及什么时候问，都给予清楚地解释。但注意不要说可能使得孩子害怕的细节。对于现在是否还有危险，澄清孩子不清楚的或者感到困惑的信息。 提醒孩子，还有很多人在努力让家庭安全得以保证。如果家里需要，也可以得到更多帮助。 让孩子知道下一步可能发生什么。	“我知道其他孩子说，可能还有飓风会来，但我们现在是在一个比较安全的地方。” 继续回答孩子的问题（但注意不要吓着孩子），并设法让孩子知道家里是安全的。 告诉他们正在发生什么，特别是学校以及他们会去居住的地方的情况。
（对于灾难）产生自责的感觉。学龄儿童可能会担心他们自己做错了什么事情，或者认为他们有错觉，以为他们能够做一些事情来改变那些灾难。在他人面前，他们可能不情愿透露这些担心。	尽力给孩子提供机会，让他能够在你面前说出他的担心。 尽力让孩子相信这不是他的错，并告诉他为什么不是他们的错。	把孩子带到一边，解释说，这样的灾难之后，很多孩子——父母也是——都会一直想：“我还能做些什么不同的事情？”或者：“我当时应该能够做些什么事情的。”但那并不是真的表示他们做错了什么。 “记得吗，消防员会说，起火的时候没有人可以把胡椒救出来，那不是你的错。”

孩子的反应/行为	父母应作出的反应	具体实例
对于灾害会再次发生的恐惧以及对于提示物的反应。	帮助孩子知道对于灾难的提示物(包括人、地方、声音、气味、感觉、一天中的时刻)如何鉴别,并帮助孩子区分灾难事件和灾难后的提示物之间的不同。 时常告诉孩子,他们是安全的,并且只要孩子们需要,就告诉他们。 有些媒体对灾害的报道会触发孩子们对于灾难会再发生的恐惧。避免让孩子接触那些媒体。	当孩子们发觉他们又再次被提醒,就跟他们说:“试着这么想:我会这么沮丧,是因为下雨让我想起了龙卷风,但是现在根本就没有龙卷风,而且我很安全。” “我想我们现在需要休息一下,先不要看电视了。”
重述事件,或是一再地演出事件本身。	允许孩子谈论或是演出这些反应。让他们知道这是很正常的。 在游戏或是涂鸦中鼓励积极地解决问题。	“我注意到你画了很多有关这次事件的图画。你知道很多孩子都这么做吗?” “画出你想如何重建你的学校使它更安全是很有帮助的。”

孩子的反应/行为	父母应作出的反应	具体实例
担心被自己的感觉所淹没。	提供一个安全的地点让孩子们表达自己的恐惧、愤怒、难过等。允许孩子哭或伤心难过，不要期待他们表现得勇敢坚强。	“当恐怖的事情发生的时候，人们都很有强烈的感受，像是对别人生气或是感到极度伤心难过。你想带着你的毯子在这儿坐一下，等到好一点再说吗？”
睡眠问题，包括噩梦，害怕独自入睡，要求和父母同睡。	让孩子对你讲述噩梦。告诉他们噩梦不会常常出现，慢慢会消失。不要让孩子太多讲述噩梦的细节。 短期的同睡是可以接受的，但应该和你的孩子做出一个他未来独立睡眠的计划。	“这个梦太可怕了。让我们来想想有什么好梦可以做吧！我会拍着你，直到你睡着为止。” “这几个晚上你就在我们的房间里睡吧！过几天我们再回到你的房间，在你睡前多陪陪你。你要是仍然害怕的话，我们可以再想办法。”
对他们自己和别人的安全担忧。	帮助他们分担担忧，给他们提供现实的信息。	做个“担忧盒”，让孩子把他们的担忧写在纸上放进盒子里。设定一个时间阅读这些纸条，解决能够解决的问题，并回答孩子担忧的问题。

孩子的反应/行为	父母应作出的反应	具体实例
行为的改变。通常表现为好斗或坐立不安。	鼓励孩子通过娱乐活动或锻炼来发泄情绪和受挫的感觉。	“我知道你不是故意摔门的。你一定非常生气,很难受。” “我们出去走走好吗? 有时候活动活动能让你心情好一点。”
抱怨身体疼痛: 头痛,胃痛,肌肉痛或无名疼痛。	看看是什么原因引起的疼痛,如果没有身体原因,安慰孩子这些都是正常的。 跟孩子实事求是,过度关注可能会招致越来越多的诉苦。	确保孩子睡得好,吃得好,多喝水,多锻炼。 “你就坐在那儿好吗? 等你感觉好点了,告诉我,我们可以打牌。”
密切关注家长的反应和恢复,不想让他们自己的忧虑影响家长。	给孩子创造机会说说他们的感受,也说出你的感受。 尽量保持冷静平稳,不要增加孩子的忧虑。	“我的脚确实摔断了,可是医生帮我包扎以后感觉好多了,你看到我受伤担心坏了吧?”

孩子的反应/行为	父母应作出的反应	具体实例
为其他的遇难者和家人担忧。	鼓励他们为别人提供建设性的帮助,但是不要给孩子太多的负担和责任。	帮助孩子寻找适合他们年纪的救灾行动(比如清理学校操场的瓦砾,募款,募集救灾用品)。
冷漠,羞愧和罪恶感。	创造一个安全的时间和你的孩子讨论整个事件以及他们的感受。 强调他们的感受是很普遍的,不要过度自责,不要让他们用“本来可以怎么做”这样的思维来责备自己。	“很多小朋友,包括大人都跟你一样想,责怪自己为什么不能做得更好。可是你确实没错。就连消防队员(解放军叔叔)都说没有办法了。”
怕因他的恐惧、柔弱无助被视为异类,很敏感。	告诉你的孩子这种感受很正常。 鼓励他和家人以及朋友多建立联系,以便在恢复的过程中有人支持他。	“我跟你的感觉是一样的,又害怕又无助,灾难发生以后很多人都是这么想的,即使他们看起来很平静,也还是害怕。” “我的手机又有信号了。你要打电话给你的朋友问问他怎么样了。” “谢谢你陪着妹妹玩游戏。你看妹妹现在好多了。”

孩子的反应/行为	父母应作出的反应	具体实例
哗众取宠的行为：吸毒，喝酒，性行为，冒险举动。	帮助孩子了解用这些行为来表达他们的感受是很危险的。 不许他们接触酒精和毒品。 告诉他们高危险性行为的危害。 在一段时间内多关注他们去哪里，做什么。	“很多人，包括成年人，在这样的灾难之后都会觉得愤怒和失控。他们以为喝酒或者吸毒会让他们感觉好一点。这种感觉很正常，可是这种举动很不好。” “在这样的時候我尤其需要知道你在哪里，怎么才能找到你。”向他们确保这些额外的查问只是暂时的，情况好转之后就会停止。
害怕灾难重演，想起来就有激烈反应。	帮助他们找到不同的诱因（人、地方、声音、气味、感觉、一天中的时刻），解释当天发生的灾难和这些诱因是不同的。 告诉孩子媒体的报道会让人们产生灾难重来的恐惧。	“如果你又想起来了，可以试着对自己说：‘我不安只是因为我的记忆被触动了，可是现在不同，并没有飓风发生，我也很安全。’” “看电视报道会让你更难受，因为他们不断重播当时的画面。把电视关了好不好？”

关于灾难后父母帮助青少年的建议

孩子的反应/行为	父母应作出的反应	具体实例
人际交往的突然转变。 他们可能十几岁被迫离开父母、家庭、以及朋友，在危机中他们可能会对家长的反应作出强烈回应。	给孩子解释说，人们之间紧密的关系是值得期待的。强调说明，在恢复期每个人都需要家人和朋友的支持。 鼓励容忍家庭成员不同的恢复之路。 为自己的感情负责。	作为一个家庭花更多时间谈谈每个人该如何去做。例如：“你知道，事实上，鉴于我们正在经历的事情，我们的烦躁是完全正常的。我觉得我们正在以令人惊讶的方式处理事情，更值得欣慰的是，我们依然彼此拥有。” “我很欣赏昨晚当你哥哥尖叫时你的冷静。我知道他也吵醒了你。” “我为我昨天的急躁向你道歉。我会更加努力工作以平静自己。”
态度的急剧改变。	解释给孩子，灾难过后人们的态度改变是很正常的，但是一段时间后还是会恢复正常的。	“我们都面临很大的压力。当人们的生活受到这样的破坏时，我们都会感到更多的害怕、愤怒甚至充满了报复。它可能似乎已不是它，但当我们回到更有条理的正常生活后，我们会感觉好些。”

孩子的反应/行为	父母应作出的反应	具体实例
希望过早进入成年,(比如要离开学校、结婚)。	鼓励推迟重要的生活决定。寻找其他方式,使青少年更多地觉得一切是可以控制的。	“我知道你正在想放弃上学,找份工作以帮助我们克服当前的困难。但现在重要的不是要做一个重大决定。危机时刻不是做重大决定的时候。”
关注其他受害者和家属。	鼓励为了他人的有建设性的活动,但不要负担不必要的责任。	帮助青少年确定适合他们的有意义的项目(例如,清理学校运动场的垃圾,募捐或者为有需要者提供用品)。
高度焦虑/唤醒。 紧张和焦虑是灾后常见的情形,成年人可能会过分担心未来,难以入睡和集中精力,并感到神经质和紧张。这些反应包括心跳加速和出汗。	使用呼吸和其他放松技巧。	白天花时间通过放松使自己平静下来。这样有利于睡眠和集中精力,并且会给你带来能量。 按照以下方式进行呼吸训练:慢慢通过鼻子吸气,让气体填充你的肺,一直下沉进入胃,同时对自己说:“我

孩子的反应/行为	父母应作出的反应	具体实例
		的身体充满了平静。”慢慢通过嘴呼气，让肺部清空，同时默默地对自己说：“我的身体正在释放紧张情绪。”这样慢慢地做五次，并根据需要每天重复多次。
忧虑或羞愧。 灾难发生后许多人都有强烈的反应，包括恐惧和焦虑，难以集中精力，对自己如何反应感到羞愧，并对某事感觉内疚。在一个极其困难的事件之后，觉得有很多情绪，这是意料之中并可以理解的。	找一个恰当的时间跟你的家庭成员或者信赖的朋友谈谈你的反应。 记住，这些反应都是正常的，并且平息这些反应需要一段时间。 用我究竟能做完什么的现实评估进行正确的自我评价。	当与人交谈时，选择正确的时间和地点，并询问好是否可以与他谈谈你的感觉。 提醒自己，你的感觉是意料之中的而且你没有“发疯”，并且对于灾难你完全没有错。 如果这些感觉持续了一个月或者更长时间，你可能需要寻找专业帮助。

孩子的反应/行为	父母应作出的反应	具体实例
由于必须完成的任务（例如住房、食品、保险单、育儿、家庭）感觉被压倒。	确定哪些是你的最优先事项。 找到有哪些可以利用的服务，帮助满足你的需求。 制订一项计划，分解任务到易于管理的步骤。	对你所关注的做出列表，并决定第一步如何处理。在一段时间内完成一步。 找出哪些机构可以帮助你，以及如何联系他们。 适当情况下，依靠你的家人、朋友和社区的实际援助。
害怕灾难再次发生和提醒反应。对幸存者来说害怕会发生另一场灾难是很常见的，并且会对到底发生了什么提醒作出反应。	意识到这些提醒包括人、地点、声音、气味、感觉以及一天的时刻。 记住媒体对灾难的报道可以提醒并引发的对灾难再次发生的恐惧。	当你被提醒的时候，试着对自己说：“我很伤心，因为被提醒想起这场灾难，但是现在已经不一样了，灾难不会再发生，我也是安全的。” 监视和限制自己查看新闻报道，仅仅获得你需要的信息就可以了。

孩子的反应/行为	父母应作出的反应	具体实例
态度、世界观、自我的变化。 灾难过后人们态度发生大的变化是常见的。这些变化可包括质疑一个人的信仰,对他人和社会机构的信任,以及关注自身效率和帮助他人的奉献精神。	推迟在不久将来生活中任何重大的但是不必要的变化。 请记住,处理灾后的困难会增加你的勇气和效率。 参加灾区重建行动。	请记住,回到一个更条理化的常规程序上可以帮助改善决策。 告诉自己,经历一场灾难,可以对你的价值观和如何合理利用你的时间有正面的影响。 考虑参加灾区重建项目。
酗酒和吸毒,从事赌博活动或高风险性行为。很多人在灾后都感到失控、害怕、绝望、愤怒,从事上述行为能让他们感觉好点。这对于有药物滥用史或有毒瘾前科的人来说尤其是一个问题。	要明白滥用药物和成瘾行为可能是一种危险的应对所发生事情的方式。 获取有关当地支持机构的信息。	请记住,药物滥用及其他成瘾行为可能导致睡眠、人际关系、工作和身体健康方面的问题。 获取适当的帮助。

孩子的反应/行为	父母应作出的反应	具体实例
人际关系方面的变化。人们对家庭和朋友的感受和以前可能会有所不同，比如说，他们可能会感觉被过度保护以及会对彼此的安危过度关心，会因为某个家庭成员或朋友的某些反应而有挫败感，或者可能想要离开自己的家人和朋友。	要明白，恢复期间家人和朋友是一种主要的支持。 理解和宽容各位家庭成员不同的恢复方法非常重要。 感觉心烦意乱或者压力很大时，可以依靠其他家庭成员帮助抚养孩子或其他的日常活动。	不要仅仅因为担心增加别人的负担而不向别人求助。大多数人在灾难之后通过别人良好的支持都会做得更好。 不要害怕询问你的朋友和家人他们过得怎样，这样会好于只是给他们一些建议，或者只是鼓励他们去“渡过难关”。让他们知道你对他们的理解，总是随时准备侧耳倾听他们的倾诉，总是随时准备伸出自己的援助之手。 再多花一些时间和家人及朋友谈谈每个人都过得如何。可以这样说：“你知道，事实上，想一想我们所经历的事情，我们如此暴躁地彼此相待实在是再正常不过。我想我们将事情处理得非常好了，我们能彼此拥有是多好的一件事啊。”

（表格）

基本的放松技巧

经历过重大的灾难后，紧张和忧虑是自然的反应。有时候，这些情绪上的影响可以让你觉得更难应付需要完成的事情。虽然灾难后的破坏并不容易找到解决办法，但在忙碌中抽出时间来做一些松弛的活动可以帮助你改善睡眠，集中注意力和增加精力。松弛的活动包括肌肉放松，深呼吸，静心凝思，游泳，伸展，瑜伽，祈祷，做运动，听轻音乐，去大自然散步等。以下是一些深呼吸的小活动。

给你

1. 透过鼻子慢慢的吸气（心里数一到五），使它充满肺部。
2. 心里面跟自己轻轻地说我的身体充满了平静。
3. 慢慢地通过嘴巴吐气（心里数一到五），尽可能使肺部的气完全地吐出空掉。心里面跟自己轻轻地说我的身体在排除压力。
4. 以上的深呼吸慢慢循环，重复五遍。
5. 这个深呼吸的练习一天可多次重复。

给你的孩子

1. “来，我们一起练习如何以不同呼吸的方法帮我们的身体平静下来。”
2. “先把你的一个手掌放在你的肚子上，像这样。”大人先做，小孩模仿。
3. “很好，现在我们通过鼻子吸气。吸气的时候，我们要吸一大口气，让我们的肚子突出去。”（大人来做，孩子模仿。）
4. “很好，然后我们现在通过嘴巴吐气。当我们吐气的时候，我们的肚子这次会凹进去变小。”（大人来做，孩子模仿。）
5. “深呼吸的时候不能太快。这次吸气的时候，慢慢地等我数到三。吐气的时候也是一样慢慢地等我数到三。”
6. “来，我们一起试试看！做得好！”

把深呼吸变成一种游戏

- * 用泡泡圈和肥皂水让孩子深呼吸吹泡泡。
- * 用口香糖来吹泡泡。
- * 在桌子一边上放一些碎纸或棉球，让孩子吹到另一边。
- * 说一个故事给孩子听，故事里的主角深呼吸使自己放轻松，让孩子模仿。

灾难过后酒精、药物、毒品的使用

灾难过后，一些人的酒精、处方药或者毒品的使用量会增加。你也许会觉得药物、毒品和酒精的使用能帮助你逃避应激反应带来的负面情绪或者肢体症状（如头疼、肌肉紧张）。事实上，长远来看，它们会造成更坏的后果。因为药物和酒精的使用不仅打乱自然的睡眠循环，引发健康问题，影响人际关系，而且很可能会导致对药物和酒精的依赖。如果灾难发生以来，你的酒精或药物的用量增加或者给你带来了问题，对你来说很重要是减少用量或者在控制

用量上得到帮助。

- * 注意你在酒精或毒品使用方面的任何变化。
- * 向健康护理专家咨询能够减轻焦虑、抑郁、肌肉紧张和失眠的安全途径。
- * 根据说明，正确使用处方药和非处方药物。
- * 如果你发现灾难发生以来自己更难控制酒精或者药物的使用，赶紧寻求帮助。
- * 饮食合理，多运动，有足够睡眠，并且向家人和其他朋友寻求支持。
- * 如果你相信自己有酒精或者药物滥用的问题，要找你的医生或者咨询员商谈。
- * 如果你觉得有增加使用处方或非处方药的渴望，请向医生咨询。

如果你曾经有过酒精、药物或者毒品滥用的问题

对于已经成功戒酒戒毒的人们，灾难有时会导致产生再次用酒用药的强烈渴望，有时会加强他们戒酒戒毒的意志。不管你有哪种经验，有意识地选择戒酒戒毒很重要。

- * 增加你出席酒精药物滥用支持团体的次数。
- * 和你的家人和朋友讨论，让他们帮助你远离酒精和药物。
- * 如果你正在接受灾难危机咨询，和你的咨询员讨论你过去酒精和药物的使用情况。
- * 如果你有一个帮助你戒酒或戒药的团员或者是咨询员，和他们讨论你的情况。
- * 如果你被迫迁移，向救灾工作人员寻求帮助寻找临近的戒酒或戒毒支持团体，或者请他们帮助组织一个新的支持团体。
- * 更多的使用曾经帮助过你避免再酗酒和用药的其他支持。

图书在版编目（CIP）数据

心理急救现场操作指南/美国国立儿童创伤应激中心著；童慧琦等译。

—太原：希望出版社，2008.5

ISBN 978-7-5379-4173-0

I.心… II.①美…②童… III.①自然灾害—心理保健—指南②自然灾害—急救—指南
IV.B845.67 R459.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2008）第 074989 号

心理急救现场操作指南(第二版)

美国国立儿童创伤应激中心组织编写 / 美中心理治疗研究院组织翻译

童慧琦 王 振 王素琴 策划 主编

责任编辑：王素琴 陈彦玲 助理编辑：田俊萍

复 审：柴晓敏

终 审：陈 炜

装帧设计：王春声

出版者：山西出版集团·希望出版社

经 销：太原万卷书店

地 址：太原市建设南路 15 号 邮 编：030012

电 话：4 9 2 2 2 4 4 1 3 753123859 E-mail: wangyaning 5 1 2 @ 1 2 6 .com

承印者：

开 本：7 8 7 mm×1 0 9 2 mm 1/32 印 张：7

版 次：200 8 年 5 月 第 1 版 印 次：200 8 年 5 月 第 1 次印刷

书 号：ISBN 978-7-5379-4173-0