附件12

甘肃省暴洪泥石流灾后心理援助应急技术指导方案

甘肃省陇南泥石流灾害发生后，我省在开展医疗救援工作的同时，积极组织开展了灾后心理救援工作。为有效减少因泥石流给灾区人民群众带来的心理伤害，降低灾害相关精神障碍的发生率和致残程度，保障灾区人群和伤员身心健康，特制定本技术指导方案，以保障灾后心理援助工作能够有的放矢、真正有效的进行。

一、心理急救概述

（一）心理急救的基本目标

1.以和缓的、显示同情理解的方式与受灾者建立人际联系。

**2.**增进目前的和继续的安全，而且提供躯体的和情绪的安慰舒适。

**3.**使情绪被压垮或烦恼的幸存者得到平静。

**4.**帮助幸存者明确地说出他们的目前需要和担忧有那些，同时收集其它适当的信息。

**5.**提供实际的协助和信息，帮助幸存者处理当前需要和担忧的事情。

**6.**帮助幸存者尽快联系到社会支持网络，向他们的家庭成员、朋友、邻居和社区援救资源。

**7.**支持适应性的应付方式，认可受灾者所作的应付努力和做得好的方面，向幸 存者授权；鼓励成人、儿童和家庭积极主动进行康复。

**8.**提供可能帮助幸存者有效地应对灾祸心理冲击的信息。

**9.**主动到现场提供服务，必要时把幸存者介绍给灾祸干预团队的其他成员，或 者联系当地康复系统、心理健康服务部门、公立服务部门、相关组织。

（二）提供心理急救的专业性行为

**1.**只在经过认可的赈灾、灾祸救助系统中工作。

**2.**做健康反应的表率，遇事冷静、彬彬有礼、有条不紊、乐于助人。

**3.**在现场易于找到、服务易于得到。

**4.**适当保守秘密。

**5.**保持在自己的专长和指定的角色范围内工作。

**6.**当需要其他专家帮助，或者幸存者提出请求时，作出适当的转介。

**7.**对文化差异知识丰富，并且保持敏感。

**8.**注意自身的情绪反应和躯体反应，照料好自己。

（三）提供心理急救的指导方针

**1.**礼貌观察在先，不唐突闯入。提出简单的、表示尊重的问题，据此决定怎样 你会有帮助。

**2.**通常，开始接触的最好方式为提供实际的协助（给予食物、水、毛毯）。

**3.**在你巳经观察周围情形、这个人或家庭，而且巳经断定不会侵入性或者中断 他们的活动之后，再开始你的接触。

**4.**要有思想准备，幸存者可能会回避你，或者把你围得水泄不通。

**5.**说话平静，保持耐心、反应快捷、思维敏锐。

**6.**说话时语慢齿清、用词简单具体，不用简略缩语，不用专门术语。

**7.**如果幸存者想要说话，认真倾听。当你倾听时，集中注意于他们想要告诉你 些什么和你怎样去帮助他们。

**8.**认可幸存者巳经做的那些保障安全措施中的积极方面。

**9.**提供直接指向幸存者的目前目标和澄清答案的信息。必要时重复进行。

**10.**提供准确的、对于你的听众年龄适当的信息。

**11.**当通过翻译与幸存者交流时，面对幸存者说话而不是对着翻译。

**12.**记住：心理急救的目标是减少苦恼、协助满足现时的需要、促进适应性的应 付功能，不是要引出幸存者创伤经历和损失的细节。

（四）一些应该避免的行为

**1.**不要主观臆测幸存者正在体验什么或者他们巳经经历什么。

**2.**不要臆测每个人经历灾祸都将会受创伤。

**3.**不要把心理反应病理化。大多数的急性反应是可以理解的、在经历灾祸者们 中预期会出现的。不要把反应说成是**“**症状”、**“**诊断”、**“**紊乱”。

**4.**不要用高人一等或者自以为是的口气对幸存者说话，不要专注于他们的无 助、软弱、错误或残疾。要专注于他们在灾祸期间和目前现状中已经做的有效的或助人的行为。

**5.**不要臆测所有的幸存者想要说话或需要和你说话。通常，以支持的和平静的 方式出目前现场，这就帮助受灾者感到更安全、更能够应付。

**6.**不要询问灾祸发生的详细情节。

**7.**不要推测或提供不准确的信息。如果你不能够回答幸存者的问题，尽力去了解真实答案、事实。

（五）做好儿童和青少年工作的要点

**1.**在和年幼儿童接触时，坐着或蹲下，目光和儿童的视线水平。

**2.**帮助学龄的儿童用言语表达他们的感受、担忧和问题；提供简单描述通常的 情绪反应的简单词汇（例如：疯狂的、忧愁的、惊吓、焦虑的）。不要使用极度的词汇**“**恐惧的、恐怖的**”**，因为这可能增加他们的苦恼。

**3.**仔细倾听，并且查验，确定自己他们的意思。

**4.**要知道儿童可能表现出行为上和语言使用上发展的退行。

**5.**把你的语言与儿童的发展水平相配。年幼儿童一般不太理解如**“**死亡”这样 的抽象概念，尽可能使用直截了当的简单语言。

**6.**对青少年说话要用成人之间说话的方式，这样你给出的信息是你尊重他们的 感受、担忧和问题。

**7.**强化儿童的父母等照护者掌握上述技术，帮助他们向儿童提供适当的情绪支持。

（六）做好老年人工作的要点

**1.**老年人既有长处同时易受创伤；老年人在一生处理各种逆遇中巳经获得许多 有效的应付技能。

**2.**对那些可能有听力困难者，清楚地、低音调的说话。

**3.**不要只根据外表或年龄就作出假定，例如，不要看到一位困惑的老人就认为他有不可逆的记忆、推理或判断的问题；导致明显紊乱的原因可能包括：由于环境方面改变出现的与灾祸相关的定向障碍、视觉或听觉不佳、营养不良或脱水、失眠、医学的情况或药物治疗的问题、社会的孤独、觉得无助或易受伤害。

4.在不熟悉的环境中一个有心理健康缺陷的老年人可能是更易烦乱或者感到困惑；如果你识别出这样的个体，应该帮助安排作心理健康咨询或转介。

（七）做好残疾幸存者工作的要点

**1.**当需要的时候，提供一个噪音少或刺激少的环境。

**2.**直接对他说话而不是对照料者说话，除非直接的沟通很困难。

**3.**如果其沟通（听觉、记忆、言语）能力似乎有损害，用简单的话语慢慢地说。

**4.**如果一个人自称有残疾，相信他的话，即使那种残疾不明显或者你不熟悉。

**5.**当你不肯定该怎样帮助时候，问：**“**我能做什么来帮助你？”，同时相信对方人告诉你的话。

**6.**当可能的时候，帮助他尽量发挥自己的作用。

**7.**搀扶引导盲人或者视觉很差者在不熟悉的环境移动。

**8.**如果需要，把提供的信息写给他。

**9.**把那些他所必需的器具放置在他手边（如药物、氧箱、呼吸器官、轮椅） 。

二、提供心理急救的准备

为了对灾祸影响的社区有所协助，心理急救干预者必须知道事件的性质、目前的境况、援救和支持服务的类型与是否能够获得。

（一）事先做好准备

接受灾祸心理健康的最新训练、了解处理公共突发事件的指挥系统，是进行赈灾工作的关键要素。还可能与儿童、老年人和特殊人群合作，这都需要另外的深入知识。在决定是否参与灾祸援救时，应该考虑：对这一个类型工作的兴趣、干预者目前健康状况、家庭和工作环境，而且要从事适当的自己照料以做好准备。

（二）进入干预现场

当灾祸反应工作人员在灾后进入现场做紧急处理的时候，心理急救开始。成功的进入现场涉及在处理公共突发事件的指挥系统认可的范围内工作。与那些正在处理现场的指挥人员或组织建立沟通、协调所有的活动，至关重要。有效的进入还包括尽量了解干预现场的情况，如：领导、组织、政策和程序、安全、可得的支持服务部门。需要有正确的信息：什么事情将会发生、什么服务是可得的、到哪里去得到。这些信息需要尽快收集到，提供如此的信息通常可极大减少苦恼和促进以适应性的方式应付。

（三）识别提供服务的目标人群

在干预现场中，干预者可能巡视周围、识别那些可能需要协助者。将干预者的注意集中在人们怎样正在干预现场中反应和互相影响。那些可能需要协助者往往显示出急性应激的征象，表现为：

1.分不清方向或目标

2.困惑烦恼

**3.**手忙脚乱、激动不安

4.恐慌的

**5.**极度退缩、缺乏感情的、缺乏兴趣、无动于衷

6.极度易怒急躁

7.非常地担忧

（四）集体性场合注意要点

心理急救虽然主要地用于个体和家庭，它的许多成份能够用于集体性场合，如当多个家庭聚集一起等候亲人信息和有关安全的通报时。提供信息、支持、安慰、安全性等等的成份完全适用于这些自然的集体性场合。对于儿童和青少年群体，为他们提供娱乐游戏能减少其数小时或数天呆在庇护场所之后的焦虑。当面对这些群体的时候，记住下列各项：

1.引导讨论群体共同的需要和担忧的方面

2.集中讨论关于解决问题和对目前状况釆用应付策略的问题

3.不要让对目前担忧问题的讨论变为诉苦抱怨

**4.**如果个别人需要进一步的支持，主动提出在集体讨论之后专门见他

（五）保持冷静的姿态

人们从其他人怎样反应的方式看出端倪。干预者显示出情绪冷静和思维清晰，就能帮助幸存者感受你是可信赖的。其他人可能会随着你的引导保持注意集中，即使此时他们还没有觉得平静、安全、有效、有希望。当幸存者还不能够总 是感受到希望的时候，当他们在努力处理发生的变故、应对紧迫的问题时候，心理急救干预者通常要做充满希望的模范。

（六）明确高危人群

在灾祸之后特别危险的个体包括：

**1.**儿童，尤其那些与父母**/**照护者分开者、父母**/**照护者、家人、朋友已经死亡者、父母**/**照护者严重受伤害或者失踪者、住在收养机构者

**2.**受伤者

3.已经有多次搬迁反复安置者

4.健康虚弱的儿童和成人

5.那些有严重的精神疾病者

6.那些有躯体病残或疾病者

7.取冒险行为的青少年

8.有物质滥用问题的青少年和成人

9.怀孕妇女

10.带着婴幼儿的母亲

11.灾祸援救人员

**12.**遭受重要损失者（例如：房屋、家庭、宠物、家庭纪念物）

13.那些身处灾祸现场或亲历极度生命威胁者

特别是那些经济困难的群体，很多幸存者可能在此事件之前巳经经历创伤事件（例如，亲人死亡、攻击、灾祸）。所以，少数民族和那些局限于社会边缘的社区，可能在灾祸之前就有较高比率灾祸创伤相关的心理健康问题，而灾祸之后发生问题的危险更大。对赈灾服务的不信任、耻辱感、恐惧和缺乏了解，是妨碍这部分人寻求、提供、接受服务的重要障碍，那些生活在灾祸高发区域人中更可能巳经有以前的灾祸经历。

三、心理急救的具体操作

心理急救的三项基本行动原则是观察、倾听和联系。这些行动原则能指导干 预者安全进入危机现场，更好地察看情形，接近受难者，了解他们的需求，帮助他们联系到实用的信息和帮助。

（一）主动接触

目标：应答幸存者，或者主动以非侵入性的、富于同情心的、助人的方式开始与幸存者接触。首先作自我介绍，然后询问目前需要。

向对方自我介绍，你的姓名、头衔、描述你在现场的任务角色。要求许可和他谈话，解释你来这里是看看是否你可以帮助。称呼成人幸存者时，以对方姓氏尊称，如**“**张先生**”**除非对方要求你以别的方式称呼他。邀请对方坐下，尽可能让交谈有一些程度的私密。保持全神贯注，说话柔和平静，不要东张西望分心。发现是否有迫在眉睫问题需要立即关注。目前的医学问题最为优先。

当和儿童或青少年接触的时候，首先和接触父母或陪伴成人，解释你的角色，得到许可。如果你和一个痛苦的儿童说话当时没有成人在场，尽快地找到其父母或照护者，让他们知道交谈的内容。注意事项：

1.接近时尊重他人并考虑他们的文化背景。

2.介绍自己的姓名和所属机构。

3.询问可否提供帮助。

4.如果可以，找到安全和安静的地方交谈。

5.让受助者感到舒适，比如，可能的话提供饮用水。

6.询问人们的需求和关注。

7.尽管有的需求显而易见，比如需要一张毯子或是衣服

破损的人们需要遮盖物，仍要询问人们的需求和关注点。

8.找出他们当时最重要的需求，帮助他们整理出需要重

点考虑的事情。

（二）促进安全

目标：增进当前的和今后的安全，提供实际的和情绪的舒适。

1.釆取了步骤确保目前躯体的安全

2.在安全的情况下，帮助将受助者从危险的地方撒离

3.给予了关于灾祸/危险的信息

4.关注了躯体的舒适、鼓励了参与社会活动

5.关注了与父母分开的儿童\_防止了其它的创伤

6.协助处理对于亲人失踪的担忧\_协助处理亲人死亡

7.协助处理急性悲伤反应\_帮助和儿童说话

8.关注了死亡有关的宗教信仰问题

9.提供了关于葬礼的信息问题方面、关注了创伤性悲伤

10.帮助了收到亲人死亡通知的幸存者、帮助了去确认

尸体后的幸存者

11.帮助了告诉儿童确认亲人死亡的结果

12.尽量保护受助者不被媒体曝光，保护他们隐私和尊

严

13.如果受助者感到非常困扰，设法保证他不会独处

（三）稳定情绪

目标：使在情绪上被压垮或定向力失调的幸存者得到心理平静、恢复定向。 靠近受助者。

1.不要强迫他们去谈话

2.假如他们愿意谈论发生了什么，倾听他们的谈论

3.如果他们感到非常困扰，帮助他们平复冷静，尽量保证他们不会独处

4.使用帮助人们稳定情绪的技术

有些经历危机事件的人们会很焦虑不安，他们会感到混乱或不知所措， 身体会有应激反应比如颤抖哆嗦，呼吸困难，或感到心跳快猛。下面的方法可以帮助感到非常困扰的人们身心平复冷静：

保持你的语调平静温柔。

如果文化上恰当，交谈时与你的受助者尽量保持一些眼神交流。

提醒受助者你在帮助他们；如果属实，提醒他们是安全的。

如果有人感到不真实或从周围的环境抽离了的感觉，你

可以帮助他们建 立起他们自己和周围环境的联系。你可以教他们这样做：

双脚平放地面，并感受到着地的感觉。

用手指或双手轻敲膝盖。

觉察环境中那些不会引起困扰的事物，比如他们能看到、听到、感受 到的、让他们把所看所闻都告诉你。

鼓励他集中注意力在呼吸上并且缓慢呼吸。

（四）实际协助

目标：提供实际的帮助给幸存者，以处理现实的需要和担忧。

经历过痛苦事件的人们会感到脆弱、孤立或无能为力，他们的日常生活被打乱。他们不能获得日常支持或者他们发现自己的生活紧张充满压力。为人们联系实用的帮助也是心理急救的主要部分。记住，心理急救是一次性的干预，你只 能帮助人们一段短时间。受影响的人群需要依靠自己的应对能力在一段相对长的 时间内来恢复。帮助人们自助并且重拾对境况的掌握权。

1.帮助识别最紧迫的需要，帮助澄清需要

2.帮助制定一个行动计划

3.帮助釆取行动以满足需要

4.满足基本需求，比如庇护所、食物、水和卫生设施

5.对伤势或对慢性病（长期患病）的健康服务

6.关于事件、亲人和获得服务的正确且易懂的消息

7.能够联系亲人、朋友和其他社会支持

8.关于受助者文化或宗教的特别帮助

9.可提供咨询并参与重要决定

帮助人们满足基本需求时，应考虑到：

1.危机事件刚发生之后，第一时间设法帮助痛苦的人们获得所要的基本需求， 比如食物，水，庇护所和卫生设施。

2.知道人们有哪些特殊需求-比如医疗服务，衣物，幼儿喂养物品（杯子和 瓶子）。

3.帮助联系可获得的支持。

4.确认弱势人群或社会边缘化人群不被忽视。

5.若在被允许的情况下可以跟跟进受助者的情况。

（五）联系亲人和社会支持

目标：帮助幸存者与主要的支持者或其他的支持来源，包括家庭成员、朋友、社区的帮助资源等等建立短暂的或长期的联系。

事实证明，感到受到良好社会支持的受助者，相对于没有感到这种支持的人来说，在危机事件后能够更好地应对困境。因此，联系受助者和他们的亲人与社会支持系统是心理急救的一个重要部分。

1.帮助家庭保持关系，让孩子们和父母及亲人们在一起。

2.帮助人们与朋友和亲戚取得联系以便得到支援。例如：提供方法用电话联络 亲人。

3.如果人们向你表达表达祷告、宗教仪式或是神职人员的支持会对他们有帮助，尽力帮助他们与灵性团体取得联系。

4.将受影响群众召集到一起，让他们互相帮助。例如：让人们帮助照顾老人，或是将没有家庭的人和其他社区成员连接一起。

5.促进了接触主要的支持者、讨论了寻求支持和给予支持。

6.示范了支持性行为，让年轻人参与活动。

7.帮助了使问题得到解决、提供了社会支持。

8.帮助人们表达需求并联系相关服务。

9.帮助人们应付问题。

10.提供信息。

11.帮助他们和亲人及社会支持取得联系。