

# 社会心理支持简介

社区信息介绍会工具包

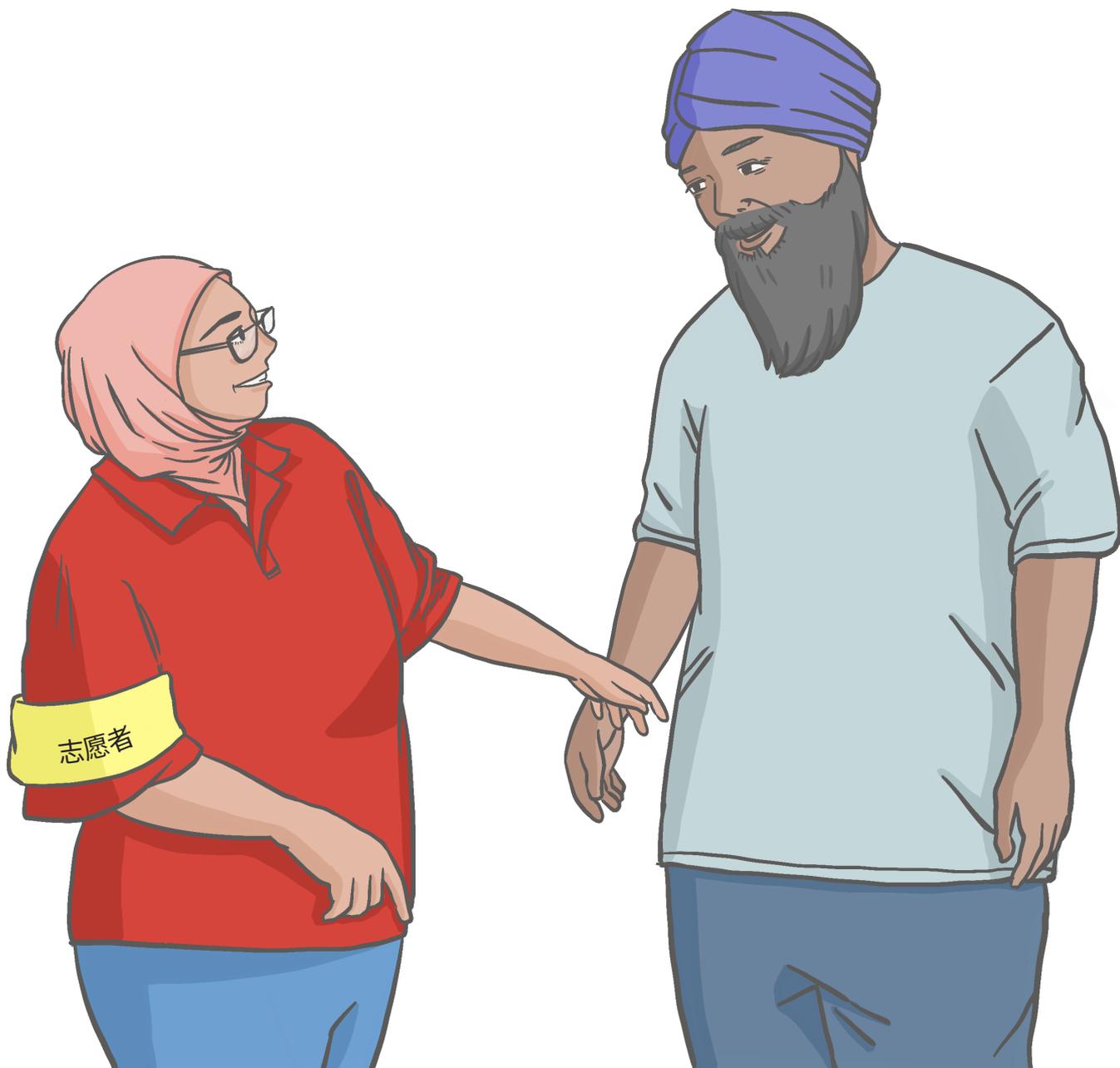




插图: Angie Dara @paintpotatopaint  
2021年11月出版 © Australian Red Cross (澳大利亚红十字会)

改编自Fiji Red Cross Society (斐济红十字会)及International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (红十字会与红新月会国际联合会)制作的材料

除非获得澳大利亚红十字会的明确书面许可,否则不得由或对其他任何人使用、复制、复印或传播本文件,该许可可能受条件限制。本资料中使用的“紧急情况”一词可适用于任何形式的紧急事件或灾难。“灾难”一词的使用可以与“紧急情况”互换,并且不应将一个词语的含义置于另一个词语之上。

制作本资料的资金由维多利亚州政府提供。



---

# 目录

## 社区信息介绍会工具包

使用本工具包	4
准备举办信息介绍会	5

## 基本社会心理支持

主题 1: 了解社会心理支持	7
主题 2: 社会心理支持的关键要素	11
主题 3: 提供良好的关怀	14
主题 4: 提供社会心理支持	18
主题 5: 在支持他人时照顾好自己	21

## 更多可供探索的主题

主题 6: 将人们转介到专业支持服务	24
主题 7: 从灾难中康复	26
主题 8: 应对压力	29
主题 9: 支持儿童康复	32
主题 10: 看、听、联系	35

## 配套材料

转介途径	37
信息手册和传单	39
图片卡	43

# 使用本工具包

本培训工具包和配套材料供社区培训师在帮助一些社区成员做准备时使用。这些社区成员要在创伤或灾难事件之后提供社会心理支持。

本社区信息介绍会工具包涵盖三个部分：

## 基本社会心理支持

这部分内容供社区培训师在社区中举办有关基本社会心理支持的信息介绍会时使用。这些主题将帮助与会者了解危机的社会心理影响以及如何提供良好的支持。

## 更多可供探索的主题

这部分内容供社区培训师在社区中举办信息介绍会并有意多包含一些细节时使用。

## 配套材料

这些工具包括一些帮助社区培训师促进对话的材料以及可供信息介绍会与参会者带回家的信息，包括图片卡、转介相关信息和心理教育材料。信息手册和传单描述了灾难的社会心理影响和对压力的常见反应，并提供了应对和康复策略的相关信息。

社会心理支持简介研讨会可以通过以下两种方法之一进行：面对面的课堂形式，或在线网络研讨会。请注意，在可能的情况下，最好是面对面进行。

建议会议举办者在设计信息介绍会之前完整阅读本工具包并熟悉配套材料。

在本手册中：



### 讨论问题图标

此图标突出显示关键的讨论问题。



### 活动图标

此图标表示其后有一项活动。



### 时间图标

此图标表示相关活动应进行多长时间以及建议的开始和结束时间。



### 所需资料/材料图标

此图标提醒您注意开展相关活动所需的资料和/或材料。



### 活动/讨论说明图标

查找此图标以获取相关活动的说明。

建议的脚本以**加粗和斜体显示**。脚本只是一个指南，您不必逐字逐句照搬。用您自己的话讲出来。

# 准备举办信息介绍会

在举办心理社会支持信息介绍会之前,适当地计划是很重要的。以下概述了为确保会议顺利进行需考虑的要点以及需准备的关键事项。

## 总体

- 与会者需要什么信息? 仅需要主题 1 到 5, 还是一些附加主题也有用?
- 信息介绍会将有多少与会者?
- 会议形式(例如在线或面对面)
- 如果做主题 6, 研究本地转介途径并制作本地转介途径模板

## 高科技还是低科技?

本工具包制作得非常灵活,适于在各种情境中使用。作为社区培训师,您在使用本工具包时,根据可用的资料,可以创建数字演示文稿或只是使用配套材料部分中的图片卡作为对话提示。本材料的灵活性也意味着您举办的信息介绍会既可以针对大型团体,也可以仅针对几个人。

## 面对面进行

- 您想准备数字演示文稿吗?
- 场地是否有智能电视或投影仪以及足够的空间来投影幻灯片?
- 如果您不使用演示文稿,请打印所需的图片卡\*
- 打印相关配套材料\*:
  - 转介途径
  - 信息手册和传单
- 您需要安排一顿饭或点心吗?
- 空间需要怎么设置?
- 找出浴室、厨房和紧急出口的位置。

## 在线进行

- 您想准备数字演示文稿吗?
- 您是否设置了提供与会者的在线链接?
- 您是否有可与与会者分享的配套材料的链接?\*
- 转介途径
- 信息手册和传单

\*见配套材料

---

# 基本社会心理支持

每个基本的社会心理支持主题都需要 10-15 分钟。这些主题的目的是让与会者了解并认识社会心理支持、提供良好关怀的要素和幸福管理的技巧。

## 时间表样本

遵循此工具包中前五个主题的流程和结构：

- 主题 1：** 了解社会心理支持
- 主题 2：** 提供良好的关怀
- 主题 3：** 社会心理支持的关键要素
- 主题 4：** 提供社会心理支持
- 主题 5：** 在支持他人时照顾好自己

# 主题 1: 了解社会心理支持

 **目标:** 让与会者了解在经历压力事件期间和之后有哪些常见或自然的感受, 以及什么是社会心理支持。

## 关键讯息

- 在经历灾难、创伤性事件或其他危机后感到沮丧或有压力是很自然的
- 承受压力或情绪化的人会从社会心理支持中受益



**时间:** 10分钟



**材料:** 图片卡1到4

## 陈述

在谈论危机后我们该如何支持人们时, 有两个重要的概念, 即“心理社会”和“复原能力”。

在英语中, “心理社会”一词结合了“心理”和“社会”两个概念。心理是指我们的情绪、思维方式、记忆力和做决定的能力; 社会是指我们与家人、朋友和社区的关系。这些概念是相互关联的, 重要的是要考虑灾害和其他创伤性事件在人们生活中对其心理和社会方面的影响。

在灾难等创伤性或令人震惊的事件发生后, 人们可能会受到一系列心理社会方面的影响。灾难会导致损失和悲伤, 因此伤心或愤怒等情绪反应是正常的。大多数难以应付的情绪会随着时间的推移而减少, 大多数人会在家人、朋友和社区的支持下康复。

“复原能力”是指在创伤性事件或灾难后, 能够适应并帮助您自己、所爱的人及社区康复。大多数人都有可以利用的优势和能力来帮助自己康复。



## ▶ 讨论指导:什么是社会心理支持?

1. 以小组的形式询问与会者:考虑“心理社会”和“复原能力”这两个词语,您认为心理社会支持是什么?
2. 如果需要,请参考图片 1提示与会者,并询问:这张图片中发生了什么事情?

### 回答可能包括:

- 给与正在忍受煎熬的人支持性的、有爱心的回应。
- 这包括:
  - 做一个有爱心的倾听者,让对方在准备好的时候讲述他们的故事
  - 提醒对方有哪些长处及其能从家庭和社区中获得哪些力量
  - 如果对方需要专业帮助,为他们联系各种服务



图片1



## 讨论指导： 您如何知道某个人是否需要社会心理支持？

1. 以小组的形式询问与会者：  
那么，您如何知道某个人是否需要社会心理支持？
2. 如果需要，请参考图片 2、3 和 4 来提示与会者，并询问：您在这些图片中的人身上观察到了什么？

### 回答可能包括：

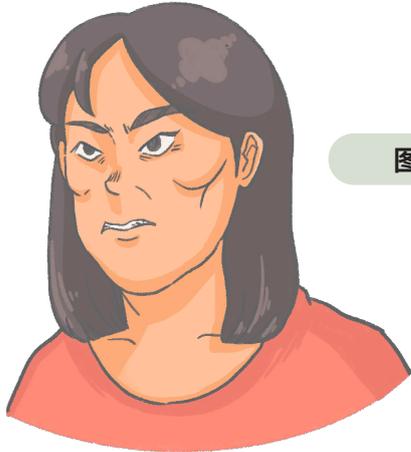
- 悲伤、愤怒或不安的人
- 害怕或震惊的人
- 痛苦的人
- 压力大的人



图片2



图片3



图片4

## 陈述

这些都是痛苦的例子。这与压力不同，但是在发生让人感到心烦意乱、有压力或创伤性的事件期间和之后，这两种情况都会在人们身上出现。

### ▶ 讨论指导：什么是痛苦？

1. 以小组的形式询问与会者：您认为痛苦可能是什么？您怎么知道某个人感到痛苦？

从与会者的回答中选取如下：

- 痛苦分为许多不同的类型
- 在不同文化中，痛苦的表达方式可能不同
- “大声”的情绪可能包括哭泣、大喊大叫、愤怒、沮丧
- “安静”的情绪可能包括：
  - 远离他人——不想和人呆在一起
  - 震惊——睁大眼睛、面无表情、不知道该说什么或很难说话
  - 易受惊吓——被巨大的噪音吓一大跳、颤抖
  - 焦虑——非常担心或害怕

### ▶ 讨论指导：什么是压力？

1. 以小组的形式询问与会者：什么是压力？您如何知道自己有压力？

从与会者的回答中选取如下：

- 压力是我们身体应对危险的一种自然方式
- 肾上腺素等压力荷尔蒙帮助我们跑得更快和变得强壮，这样我们才能在威胁或危险中幸存下来
- 如果我们在创伤性事件后无法冷静下来，压力会对我们的康复能力产生负面影响
- 压力会影响我们的大脑——我们记不住事情并且发现很难做出决定
- 压力会影响我们的健康——它可以让我们无法入睡或一直感到非常疲倦，更容易生病，还可能导致体重增加或减轻



## 主题 2：社会心理支持的关键要素

 **目标：**了解如何为他人提供安全和充满关爱的环境。

### 关键讯息

社会心理支持有5个关键要素：

- 帮助人们感到安全
- 帮助人们感到平静
- 鼓励人们利用朋友和家人的支持
- 帮助人们感到自己有力量和能力康复，并提醒他们身上具有哪些优势
- 表达您的关心，并帮助他们对未来充满希望

 **时间：**10分钟

 **材料：**图片卡5到8

### 陈述

*当人们很痛苦时，感到安全和平静是有所助益的。作为支持者，我们可以通过多种方式帮助人们冷静下来，也可以采取一些措施来帮助他们感到安全。*

 **讨论指导：**您如何帮助人们感到安全和平静？

1. 以小组的形式询问与会者：您如何帮助人们感到安全和平静？
2. 如果需要，请参考图片5提示与会者，并询问：这张图片中的志愿者在做什么？

### 回答可能包括：

- 让人们远离任何危险的或威胁他们安全的事物
- 如果可能，建议他们在看到灾难新闻时关掉电视
- 倾听那些希望分享自己的故事和情感的人，而不是强迫他们说话
- 促进恢复日常生活，这有助于人们感受到回归正常的生活
- 向人们保证其情绪是正常的，从而帮助他们在情感上感到安全



图片5

## 陈述

我们知道,人们与家人、朋友和社区在一起时会更好地应对。危机过后,人们团结起来会做得更好。这也是我们作为帮助者可以协助的事情。

### ▶ 讨论指导:您如何促进连结/联系?

以小组的形式询问与会者:您将如何帮助人们与其珍爱的人建立联系?您可以做些什么来帮助人们与他人建立联系?

如果需要,请参考图片 6提示与会者,并询问:这张图片中发生了什么?

从与会者的回答中选取如下:

- 帮助人们联系朋友及其珍爱的人
- 鼓励人们利用家人和社区,告诉他们自己的经历和康复任务,有助于更快康复
- 提供信息并帮助人们联系可用的服务

## 陈述

危机过后,如果人们和社区感到能够自助,这有助于他们在长期内做得更好。

### ▶ 讨论指导:您如何帮助人们感到能够帮助自己和社区?

1. 以小组的形式询问与会者:您能做些什么来帮助人们感到能够帮助自己和社区?
2. 如果需要,请参考图片7和8提示与会者,并询问:图片中的人在做什么?

从与会者的回答中选取如下:

- 提醒人们其在过去是如何应对困难的,从而使他们相信自己,问他们:
  - “您当时做了哪些事情来应对困难?”
  - “您的家庭和社区有哪些支持?”
- 告诉人们目前的情况以及有哪些服务可以提供帮助,以便他们可以就康复做出决定
- 通过“减压”、花时间休息和做一些能带来快乐的活动,促进他们的情绪和身体康复(比如重建他们的家)

## 陈述

对未来抱有希望和信念的人和社区在危机过后的长期时间内会做得更好。这不是假装形势并不困难或令人悲伤。相反, 研究告诉我们, 心怀希望的感觉具有保护性。希望可以帮助我们度过艰难时期。我们可以通过支持人们度过困难、让他们感到放心来帮助其感受到希望。

### 讨论指导: 您如何帮助人们感到有希望?

以小组的形式询问与会者: 您如何帮助人们感到有希望?

从与会者的回答中选取如下:

- 表现出您的关心并会随时提供帮助
- 向他们保证其感受是正常的
- 向他们保证, 虽然现在很困难, 但大多数人会在灾难后康复

图片6



图片7



图片8

# 主题 3：提供良好的关怀

 **目标：** 让与会者了解支持性沟通技巧以及我们可以采取哪些行动来为他人提供良好的关怀。

## 关键讯息

- 了解您提供支持的能力的界限以及在社区中的角色——提供基本的情感支持而不是咨询
- 在帮助他人时表现出尊重和同理心, 并考虑如果您处于他们的位置, 希望得到怎样的支持

 **时间：** 10分钟

 **材料：** 图片卡1和 9到12。良好的沟通技巧传单(第 36-37 页)

## 陈述

**社会心理支持不是为有心理健康问题的人提供治疗或咨询, 而是一种更简单的支持形式。**

 **讨论指导：基本社会心理支持和咨询有什么区别？**

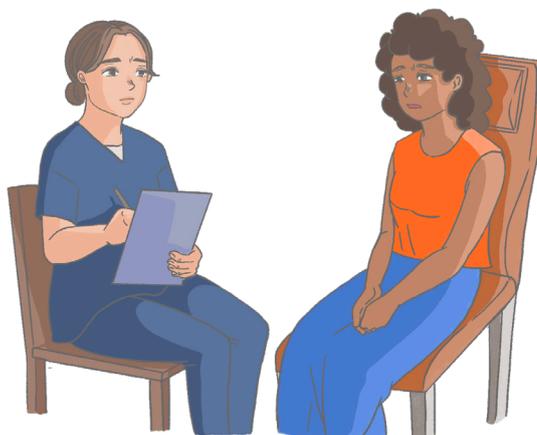
1. 以小组的形式询问与会者：*基本的社会心理支持需要哪些重要技能？这与咨询有何不同？*

## 回答可能包括：

- 基本的社会心理支持是表现出您的关心, 如果对方想说话就倾听, 但不要提出一些问题鼓励他们说那些尚未准备好讲出来的内容
- 多数人仅需要基本的社会心理关怀就可以帮助他们康复
- 少数人需要更多的情感支持, 例如咨询。提供基本社会心理支持的一个作用就是为需要的人联系这些专业服务
- 有一系列可供社区使用的社会服务, 您可以为人们联系这些服务



图片1



图片9

## 陈述

要考虑我们在支持陷入困境的人时使用的词语, 这点很重要。

### 讨论指导: 为什么我们需要在措辞上保持谨慎?

1. 以小组的形式询问与会者: 为什么我们需要在措辞上保持谨慎?

#### 回答可能包括:

- 我们不要使用“受害者”或“疯狂”等负面词语来描述受灾难影响的人。请记住, 在创伤性事件发生后, 有情绪反应是正常的。人们表现出情绪并不是“疯狂”
- 语言可以伤人。我们需要注意如何谈论人, 并使用承认人的长处和能力的词
- 我们必须以让人们能康复的方式支持他们

### 讨论指导: 我们如何尊重他人?

1. 以小组的形式询问与会者: 我们如何尊重他人?

2. 如果需要, 请参考图片10、11 和 12 提示与会者, 并询问: 这些图片中发生了什么事? 为什么这可能是一个问题?

#### 回答可能包括:

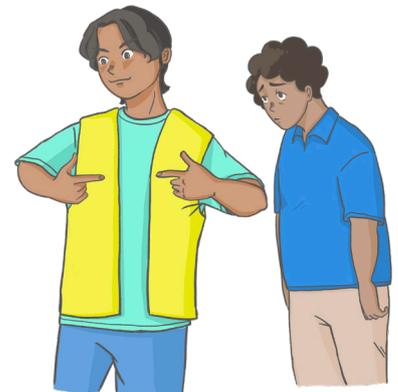
- 穿着保持中性——不要太花哨或太邋遢。我们的外表可能会在提供支持时构成阻碍, 因此要考虑自己的穿着对所支持的人显示出尊重
- 提供心理社会支持时避免戴墨镜, 人们需要能够看到您的眼睛才能知道您在倾听
- 遵守该社区中表示尊重的文化规范, 例如脱帽
- 对人们告诉您的事情要保密, 除非这样做有对他们自己或他人造成伤害的风险



图片10



图片11



图片12

## 陈述

我们与处于困境中的人沟通的方式非常重要。经历过紧急情况的人可能会非常沮丧，焦虑或困惑。有些人可能会因为在紧急情况下发生的事情而责怪自己。在提供社会心理支持时，保持冷静并表示理解，这可以帮助处于困境中的人感到更加安全和有保障，且得到了适当的理解、尊重和关怀。



### 讨论指导：良好关怀的注意事项

1. 以小组的形式询问与会者：我们如何才能为人们提供良好的关怀？当我们提供帮助时，什么是适当的行为？
2. 引导关于良好关怀示例的简短讨论。
3. 以小组的形式询问与会者：如果这些是良好行为的例子，那么哪些是不当行为的例子？
4. 分发良好沟通技巧的讲义，或提供相关链接，讨论与会者未提出的点。

**从与会者的回答中选取如下：**

**为了提供良好的关怀，请务必：**

- 诚实守信
- 尊重人们自己做出决定的权利
- 意识到并搁置自己的偏见
- 向人们明确表示，即使他们现在拒绝接受帮助，将来仍然可以获得帮助
- 尊重隐私，并在适当的情况下为对方的事保密
- 考虑对方的文化、年龄和性别，以适当的方式行事
- 尽量找一个安静的地方交谈，尽量减少外界的干扰
- 靠近对方，但要根据其年龄、性别和文化保持适当的距离
- 让他们知道您在听，例如点头或说“嗯……”
- 保持耐心和冷静
- 如果您有，要提供事实信息。诚实地说出您知道的和不知道的。“我不知道，但我会尽力为您查明。”
- 以人们可以理解的方式提供信息，要简明
- 认可他们的感受以及他们告诉您的任何损失或重要事件，例如失去家园或亲人去世
- “我很惋惜。我可以想象您对此非常难过。”
- 承认对方的长处以及他们在自助方面做了哪些事。
- 允许出现沉默

---

**为了提供良好的关怀, 请不要:**

- 不要以帮助者的身份利用你们的关系
- 不要因帮助对方就向其索取金钱或帮助
- 不要做出虚假承诺或提供虚假信息
- 不要夸大您的技能
- 不要强行帮助对方, 也不要惹人厌烦或咄咄逼人
- 不要强迫对方告诉您他们的事
- 不要将对方的事告知他人
- 不要强迫别人讲述自己的经历
- 不要打断或催促对方讲述自己的经历 (例如, 不要看手表或说话太快)
- 如果您不确定这样做是否合适, 请不要触碰对方
- 不要评判他们做过什么或没有做过什么, 或者其感受。请不要说: “您不应该有那种感觉”或“您应该庆幸自己活了下来”
- 不要编造您不知道的事情
- 不要使用太专业的词语
- 不要给他们讲别人的故事
- 不要谈论您自己的烦恼
- 不要认为或表现得好像您必须为他们解决所有问题
- 不要消除对方能够照顾自己的感觉和力量
- 不要用消极的语言谈论人 (例如, 不要称他们为“疯狂”或“发疯”)

# 主题 4：提供社会心理支持

 **目标：** 让与会者了解对如何与他人接触，提供支持，进行表示支持和尊重的对话。

## 关键讯息

- 提供社会心理支持的第一步是介绍自己并帮助对方感到安全和被人关心
- 如果对方觉得准备好了，要鼓励他们谈论和分享自己的事，但如果对方不想，不要强迫他们说话或通过问很多问题来逼迫他们讲出细节
- 通过聆听显示出您的关心

 **时间：** 10分钟

 **材料：** 图片卡5和13。

## 陈述

*我们已经讨论过什么是社会心理支持。我们还讨论了帮助人们感到安全、平静、希望、与他人联系和能够自助等重要行为。现在我们将讨论如何开展社会心理支持，如何与人接触，如何开启对话，以及良好、积极倾听的重要性。*

## 讨论指导：您如何开始提供支持？

1. 以小组的形式询问与会者：您将如何开始向处于困境中的人提供支持？
2. 如有需要，参考图片13提示与会者，并询问：这张图片中发生了什么？

### 从与会者的回答中选取如下：

- 通过友好的介绍，告诉对方您的名字，而且您是来提供帮助的
- 握手，或根据文化适当地问候
- 表现出您关心对方，并会以友好和虚心的态度提供帮助

## 讨论指导：您如何开启对话？

1. 以小组的形式询问与会者：您如何开启对话？

### 回答可能包括：

询问对方的感受：

- “您今天过得怎么样？”
- 询问他们是否愿意交谈：
  - “如果您想谈一谈或说出在事件发生后的一些情况，我会倾听。”
- 询问他们有什么需求或疑虑：
  - “您有什么需求或疑虑要说一说吗？”

## ▶ 讨论指导:当对方告诉您他们的故事时,您会如何回应?

1. 以小组的形式询问与会者:当对方告诉您他们的故事时,您会如何回应?

### 回答可能包括:

- 向他们保证其感受是正常的
- 向他们保证在灾难期间照顾自己和家人是正确的做法
- 向他们保证有康复的希望,并询问他们过去是如何应对困难的:
  - “过去遇到困难时,您做了什么来帮助自己应对?”
- 请记住,您可能不需要说任何话,让对方说话并感受到被倾听是社会心理支持最重要的部分

## ▶ 讨论指导:您对有需要和疑虑的人说什么?

1. 以小组的形式询问与会者:您对有需要和疑虑的人说什么?

### 回答可能包括:

- 提醒人们其在过去是如何应对困难的,从而使他们相信自己,问他们:
  - “您当时做了哪些事来应对困难?”
  - “您的家里或社区中有哪些支持?”
- 如果有相关服务有助于满足他们的需求,就为他们联系这些服务(请参阅当地社区转介指南)
- 提供有关可以提供帮助的其他服务的信息



## ▶ 讨论指导:您如何能很好地倾听处于困境中的人?

1. 以小组的形式询问与会者:您如何能很好地倾听处于困境中的人?
2. 通过展示适当的肢体语言以及使用鼓励性的词语和声音来强化所提供的例子。

### 回答可能包括:

- 好的倾听是主动的,需要有意识
- 留意您的肢体语言。您的站姿、身体的姿势和眼神接触对于向人们展示您在全神贯注地倾听很重要
- 使用简短的鼓励的话,例如“啊”或“嗯”,表示您在听对方说话
- 用自己的话重新表述或总结对方对您说过的话

## ▶ 讨论指导:您如何结束谈话?

1. 以小组的形式询问与会者:您如何结束谈话?
2. 如果需要,请参考图片5和13 提示与会者,并询问:这些图片中的志愿者在做什么?

### 回答可能包括:

- 提供您所有的可能帮助他们康复的信息
- 告别并祝他们一切顺利,不要做出任何无法兑现的支持承诺



图片5



图片13

# 主题 5：支持他人的同时照顾自己：

 **目标：**让与会者意识到在帮助他人时自我照顾的重要性。

## 关键讯息

- 让“5 种通向幸福的方式”成为您生活的一部分，会提升您的幸福感和健康
- 小事很重要，只要确保您经常做就好
- 在困难时期，例如灾难之后，您需要更加小心地照顾自己的健康，确保继续做那些您在灾难发生前就在做的、能带来快乐的、帮助放松并能活动身体的事情，以保持活力。



**时间：**10分钟



**材料：**“5 种通向幸福的方式”的讲义或链接。

## 陈述

*帮助他人是有益的，可以让我们感觉良好。然而，这也常常会带来压力，让我们感到难过。照顾好自己是为他人提供良好关怀的重要组成部分。*



**讨论指导：在提供社会心理支持时有哪些挑战？**

1. 以小组的形式询问与会者：*在提供社会心理支持时，您可能会面临哪些挑战？*

## 回答可能包括：

- 看到人们在艰难的环境中生活，感觉他们面临的问题可能很大，但我们不知道如何提供帮助，这是很难的
- 这可能会使您在聆听人们的故事时感到情绪化
- 您可能也经历了这次灾难并在情感上受到影响
- 因为当您提供情感支持时（与建造庇护所或提供非食品类物品不同），无法看到自己做了哪些事情或取得怎样的成果，所以可能会觉得倾听并不是“做了任何有所助益的事”，这会让您感到无能为力
- 您可能会觉得有太多事情要做，无法歇一会儿或得到足够的休息，结果您面临疲惫不堪的风险

## 陈述

拥有管理自己压力和幸福感的工具和策略很重要。即使您没有承担社会心理支持的角色，如果能把这些作为日常生活的一部分并实践这些策略，这也是很有帮助的。这样，当您真正需要它们时，就知道该怎么做。

幸福管理一个应考虑的好方法是使用“5种通向幸福的方式”。5种通向幸福的方式包括：

1. 留意
2. 多活动
3. 不断学习
4. 联系
5. 给与



### 活动指导：“5种通向幸福的方式”

1. 分发“5种通向幸福的方式”传单
2. 让与会者分享他们如何实践“5种通往幸福的方式”中每一种的例子，从“留意”开始。

#### “5种通向幸福的方式”实例：

1. 留意。花点时间停下来，思考并留意周围的事物，可以帮助您放松并与环境建立联系。
2. 多活动。体育锻炼对我们的身体和心灵都有好处。任何让身体动起来及心跳加速的事情都算在内！
3. 不断学习。保持好奇心并学习新技能可以让您的大脑保持运转——尝试新事物！
4. 联系。与朋友和家人分享欢笑和共度时光有助于我们感受到自己是社区的一部分。
5. 给予。不要吝惜时间，帮助邻居或做志愿者。心存善良并为他人做事，不仅能帮到他们，还能让我们自己感觉良好。

## 陈述

今天我们讨论了如何在经让人痛苦的经历期间和之后为人们提供良好的情感支持和关怀。当您支持他人时，请记住基本社会心理支持和咨询之间的区别，不要试图超出自己力所能及的范围。您的职责不是解决对方的问题，而是支持他们，使其觉得自己能够解决问题。人们可能会对自己的处境或经历感到沮丧，这与您无关，请尽量不要将其视为针对您本人。

请记住，您也会在情感上受到影响，并在需要时寻求家人、朋友或其他可信赖的人的支持，这可以接受。分享您的经历，开怀大笑并支持您所爱的人。调整自己的节奏。放松并做一些有趣的事情来保持活力。

感谢您参加我们今天的会议。我希望您已经学会了一些有助于支持家人、朋友和社区的技能。

---

# 更多可供探索的主题

本节包括您可能想和与会者探讨的其他主题。如果您想提高与会者的技能,超出非常基本的社会心理技能范围,这些信息介绍会以基本心理社会支持信息介绍会的主题为依托,会非常有用。

这一部分中的每个主题都需要 10-15 分钟,并且可以添加到基本社会心理支持信息介绍会所涵盖的主题 1 到 5 的末尾。这些主题可以按任何顺序添加到基本心理社会支持信息介绍会中,您可以只加一个信息介绍会或所有五个都加。这完全取决于您希望与会者了解什么。建议您咨询社区,以确定在基本社会心理支持信息介绍会中添加哪些附加主题有用。

# 主题 6：将人们转介到专业支持服务

 **目标：**让与会者了解人们何时可能需要专业服务机构的进一步支持、家庭暴力的迹象以及如何鼓励人们安全地交谈和寻求支持。

 **时间：**10分钟

 **材料：**图片卡14到17。转介途径讲义。

## 陈述

虽然大多数人在灾难和其他危机事件后会做得很好，但有些人需要更多的支持。社会心理支持是可以帮助人们感觉良好并与其他人建立联系的基本技能和活动。然而，某些人需要更专业的支持来帮助他们应对。作为支持者，重要的是要了解您支持的局限性以及何时可能需要将人们转介给可以提供其所需支持的其他人。

## 讨论指导：您在这些图片中看到了什么？

1. 向与会者展示图片14、15、16和17
2. 以小组的形式询问与会者：您在这些图片中看到了什么？

### 回答可能包括：

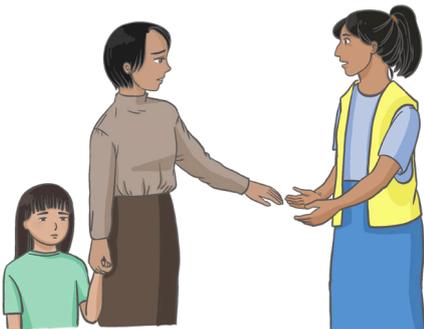
- 社区志愿者在观察一个痛苦的人
- 社区志愿者在观察家暴迹象
- 社区志愿者在通过电话转介健康服务

## 讨论指导：我们何时应将人们转介到专业支持机构？

1. 以小组的形式询问与会者：我们何时应将人们转介到专业支持机构？

### 回答可能包括：

- 如果对方感到痛苦，而您的支持还不够
- 如果对方开始谈论需要认真考虑的情感需求或糟糕想法，而您担心他们的情绪状态
- 如果您观察到暴力迹象或对方告诉您他们家中有虐待或暴力行为
- 如果对方告诉您其被强奸或受到性侵犯，需要警方或医院的紧急护理



图片14



图片15



图片16

## 陈述

不幸的是,有些人在家中和社区中遭受暴力。研究表明,危机事件后社区中的愤怒和暴力会增加。作为支持者,重要的是要意识到这一点,并且可以支持那些可能告诉我们他们正在经历暴力的人。

### ▶ 问题: 什么是家庭暴力?

1. 以小组的形式询问与会者: 什么是家庭暴力?

#### 回答可能包括:

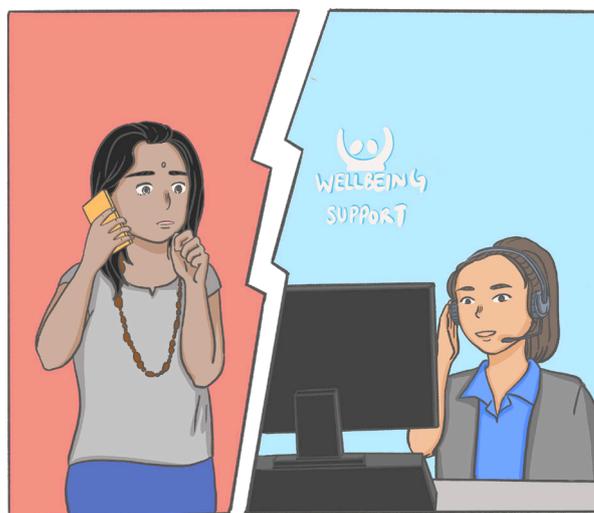
- 家庭暴力包括身体暴力,例如击打、拳打、踢、扇耳光。这通常是由男人对女人、其他男人或儿童施加的行为。它也可能发生在兄弟姐妹之间
- 家庭暴力包括性虐待,如强奸或性侵犯
- 家庭暴力包括心理虐待、情感虐待和骚扰,包括被他人大吼大叫或辱骂、某人控制他人的行动或活动、使人感到受到威胁的行为以及煤气灯操纵(使受害者怀疑自己的经历)
- 家庭暴力包括经济虐待,如控制他人的财务状况、购买行为以及处理金钱的方式、时间和理由

### ▶ 讨论指导: 如果有人透露自己正在遭受家庭暴力,您应该怎么做?

1. 以小组的形式询问与会者: 如果有人透露自己正在遭受家庭暴力,您应该怎么做?

#### 回答可能包括:

- 您应该仔细、专注地聆听
- 如果你们正在通过电话或网络方式交谈,请确认他们是安全的,并且现在是安全的交谈时间
- 相信他们
- 感谢他们的分享并向其证您会尽力支持他们
- 询问他们是否知道下一步想做什么
- 帮他们联系您信息包中列出的相关家庭暴力资源



图片17

# 主题 7：从灾难中康复

 **目标：** 让与会者意识到在帮助他人时自我照顾的重要性。

## 关键讯息

- 康复可能是一个漫长的过程,但大多数人之后会变得更强壮
- 在康复过程中有许多不同的感受是正常的,可以接受的,例如悲伤、愤怒、沮丧、自豪、幸运
- 利用朋友和家人帮助您康复,与他们交谈并共度时光
- 重新拾起您喜欢的事情

 **时间：** 10分钟

 **材料：** 图片卡2、3、4、19和21。

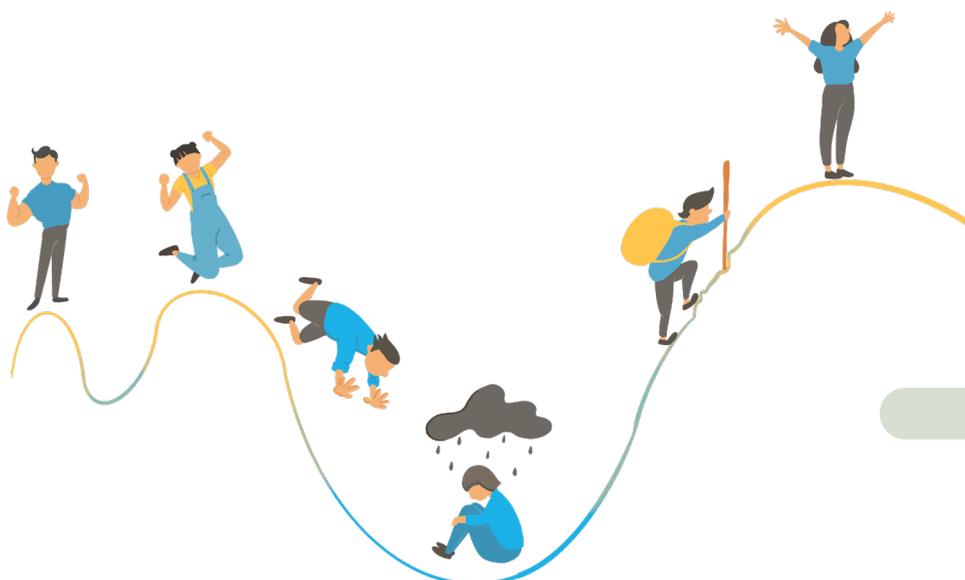
## 陈述

灾害和其他危机对人们及其社区具有复杂而长期的影响。所有社区都是不同的,但是根据经验,我们知道许多社区通常会有相似的经历。

例如,在灾难或其他危机之后感到非常积极是正常的,人们可能会觉得他们将能够快速清理和重建,并且可以获得大量帮助。然而一段时间后,人们可能会开始感觉比灾难发生时更糟。他们感到疲倦和沮丧。前来帮忙的人可能会离开,社区可能会不知所措。

应对灾难并从中康复可能需要很长时间。康复就像“坐过山车”。人们可能某一天会因良好的情绪而感到“兴奋”,然后在第二天因不良情绪而“沮丧”。这可能会令人困惑。

人们给自己时间康复并照顾自己的健康,这可能是有助益的。大多数人在一段时间后康复得很好,变得更强壮,如果灾难或困难时期再次出现,他们会更有准备。



图片18

## ▶ 讨论指导:您在这些图片中看到了什么?

1. 向小组展示图片2、3和4。
2. 以小组的形式询问与会者:您在这些图片中看到了什么?

### 回答可能包括:

- 男性在哭
- 男性看起来很愤怒
- 女性看起来很震惊

### 陈述

灾难令人震惊,可能会夺走我们的财产、房屋、邻居的房屋甚至珍爱的人。人们有很多不同的感受和情绪是很正常的。感到难过是可以接受的,如悲伤、愤怒、沮丧;感受良好也是可以接受的,如为您的应对方式感到自豪,或因没有失去任何东西感到幸运。鼓励人们给自己时间感受情绪和悲伤是有帮助的。

## ▶ 讨论指导:您在这张图片中看到了什么?

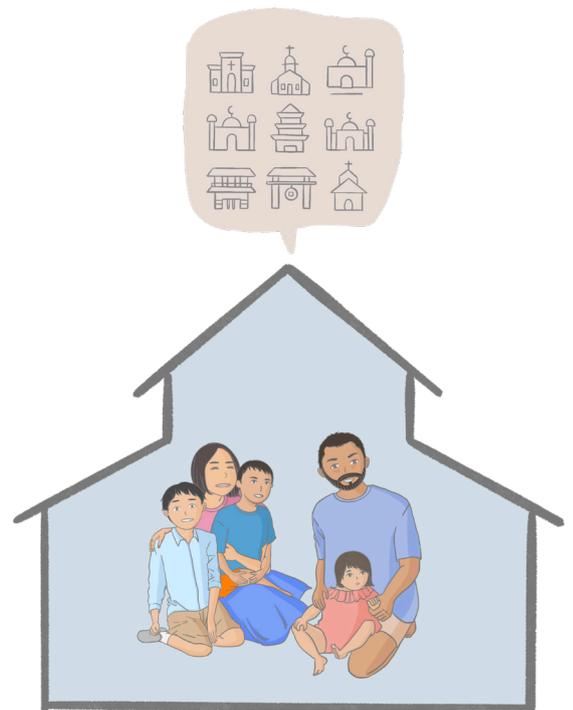
1. 向小组展示图片19。
2. 以小组的形式询问与会者:您在这些图片中看到了什么?

### 回答可能包括:

- 家庭在社区中心/礼拜场所

### 陈述

当人们准备好时,与关心他们的人分享经历并谈论所发生的事情,这可以帮助他们了解发生了什么事并展望未来。交谈可以帮助人们计划需要做些什么来帮助自己和家人康复。这也有助于人们感觉更好地掌控了局面。



图片19

▶ **讨论指导:您在这张图片中看到了什么?**

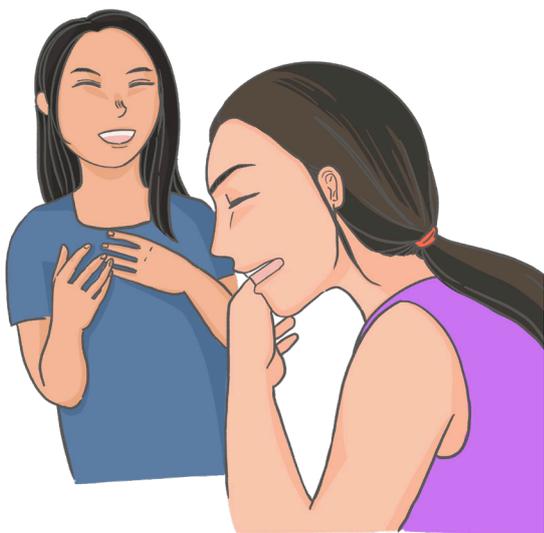
1. 向小组展示图片20和21。
2. 以小组的形式询问与会者:您在这些图片中看到了什么?

**回答可能包括:**

- 女性交谈和大笑
- 家庭在玩游戏

**陈述**

与家人和朋友交往有助于人们分享其经历。做喜欢的事情通常会带来快乐,这对于帮助您重新感觉良好很重要。在提供支持时,我们可以鼓励人们参加喜欢的活动,从而帮助他们康复。



图片20



图片21

# 主题 8：应对压力

 **目标：** 让与会者了解当自己 and 他人有压力时，身体和情绪上有哪些信号。

## 关键讯息

- 压力会严重影响您的健康、工作和家庭生活
- 不要忽视压力的迹象，通过这种方式，身体告诉您要去休息和照顾自己
- 休息和愉快的活动是消除压力的最佳方式

 **时间：** 10分钟

 **材料：** 图片卡2、21和25。

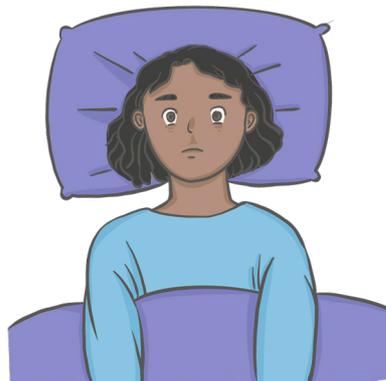
## 陈述

压力是正常的，它是我们身体应对危险的一种自然方式。压力可以帮助我们应对艰难时期。肾上腺素等压力荷尔蒙帮助我们跑得更快和变得强壮，这样我们才能在威胁或危险中幸存下来。然而，压力也会影响我们吸收信息、沟通和做出决定的方式。

当压力长期持续存在时，它可能会损害我们的身心健康并影响人际关系。它可以让我们睡不好觉，更容易生病，体重增加或减轻。压力也会影响我们的大脑，使我们记不住事情并且很难做出决定。



图片2



图片22



图片23

▶ **讨论指导:您在这张图片中看到了什么?**

1. 向小组展示图片2、22和23。
2. 以小组的形式询问与会者:您在这些图片中看到了什么?

**回答可能包括:**

- 背痛的男性,失眠的男性以及看起来很震惊的人

**陈述**

如果人们了解压力的常见迹象,这可能会有所帮助。这些包括身体、情绪和行为方面的压力迹象。

**压力的身体迹象包括:**

- 睡眠问题
- 头痛
- 肌肉紧张/身体疼痛
- 心跳快
- 恶心

**压力的情绪和行为迹象包括:**

- 远离他人——不想和人呆在一起
- 震惊——睁大眼睛、面无表情、不知道该说什么或很难说话
- 易受惊吓——被巨大的噪音吓一大跳、颤抖
- 焦虑——非常担心或害怕

▶ **讨论指导:您在这张图片中看到了什么?**

1. 向小组展示图片9和24。
2. 以小组的形式询问与会者:您在这些图片中看到了什么?

**回答可能包括:**

- 家庭吃一顿健康餐
- 一个人和咨询师交谈

**陈述**

与所爱的人共度时光,或者如果需要,与专业人士交谈,可以帮助我们控制问题和压力,并增强整体幸福感。



图片24



图片9

## ▶ 讨论指导: 还有哪些事情可以帮助我们感觉更好?

1. 以小组的形式询问与会者: 还有哪些事情可以帮助我们感觉更好?

### 回答可能包括:

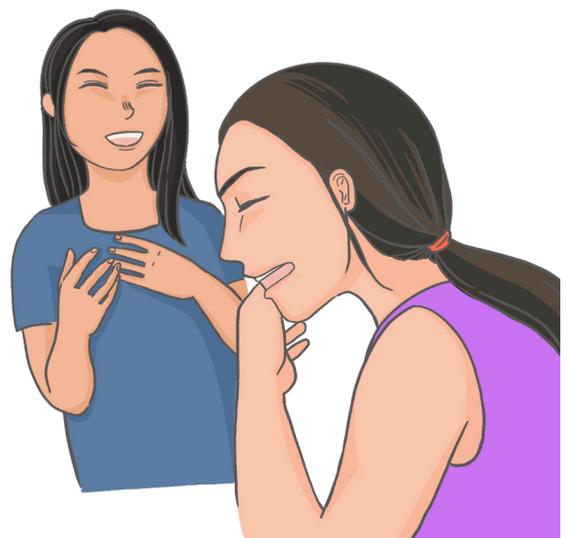
- 与关心您且您信任的人(例如朋友、家人或其他可信赖的人)谈论发生了什么事
- 与家人和朋友社交
- 做喜欢的事通常会给您带来快乐

## ▶ 讨论指导: 您可以做些什么来关爱自己并减轻压力?

1. 以小组的形式询问与会者: 您可以做些什么来关爱自己并减轻压力?

### 回答可能包括:

- 歇一会儿或休息
- 吃健康的食物
- 锻炼
- 回到您日常的生活轨道
- 如果您自己无法减轻压力, 请与专业人士(例如咨询师)谈谈您的经历



## 主题 9：支持儿童康复

 **目标：**让与会者了解儿童有压力的基本迹象以及如何支持其从灾难中康复。

### 关键讯息

- 在经历灾难或创伤事件后，儿童像成年人一样感到有压力是正常的
- 儿童需要感到安全。父母和照顾者需要给予安慰并帮助儿童感到有保障和安全
- 儿童需要讲出他们的恐惧和担忧。父母和照顾者需要倾听，并保证说这是正常的，而且会照顾他们
- 日常活动有助于儿童感到安全，尽量一家人一起从事灾难前的日常活动

 **时间：**10分钟

 **材料：**图片卡25到27。

### 陈述

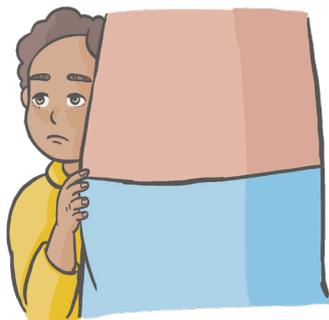
像成年人一样，儿童也会经历压力和痛苦。然而，他们压力和痛苦的迹象是不同的。儿童需要感到安全、被关爱，并能够说出他们的担忧。

 **讨论指导：**您在这些图片中看到了什么？

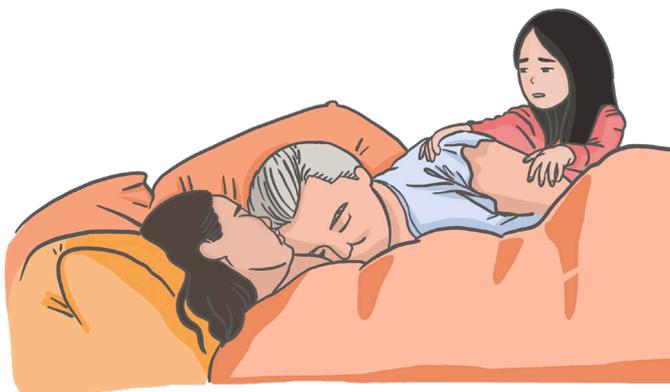
1. 向与会者展示图片卡26、27和28。
2. 以小组的形式询问与会者：您在这些图片中看到了什么？

### 回答可能包括：

- 儿童肚子疼
- 儿童紧紧抓住父母
- 儿童要和父母一起睡觉



图片25



图片26



图片27

## ▶ 讨论指导：儿童如何表现出他们感到有压力？

1. 以小组的形式询问与会者：儿童如何表现出他们感到有压力？

从与会者的回答中选取如下：

- 与成人不同，儿童可能不会告诉您“我感到有压力”
- 相反，他们可能会表现出某些身体迹象：
  - 抱怨肚子或头疼
  - 不想吃东西
- 他们的行为可能会出现变化：
  - 睡不好
  - 爱哭
  - 有攻击性或易怒
  - 害怕各种东西
  - 紧紧抓住父母/照顾者，并希望一直靠近他们
  - 不想和其他儿童说话或玩耍
  - 他们可能看起来像是在“倒退”，即回到小时候的样子，比如和父母睡在同一张床上，尿床
- 儿童可能会时而表现出压力的迹象，时而玩耍并玩得开心，会在二者之间快速切换。即使在创伤性事件发生后，儿童玩耍也是正常的，但这并不意味着他们不会悲伤



## 讨论指导:父母和照顾者该如何支持儿童?

1. 以小组的形式询问与会者:父母和照顾者该如何支持儿童?

从与会者的回答中选取如下:

- 鼓励儿童和朋友一起玩
- 倾听儿童讲述他们的恐惧并提供安慰
- 怀着尊重的态度倾听,不要让儿童因为害怕而感到自己很愚蠢
- 鼓励儿童就发生的事情提出问题,并提供信息以帮助他们了解灾难,以及在下次发生某些事情时可以做些什么来保证自己的安全
- 和他们一起玩,一起做有趣的事情
- 让儿童参与日常活动并保持家庭日常活动,例如一起吃饭,一起阅读,探望家人。日常活动有助于人们感觉正常和安全
- 不想吃饭:尽量全家一起吃,父母不应该强迫儿童吃,而是尽量让吃饭这段时间有趣和放松,做一个好榜样,在吃饭时好好吃
- 睡眠问题:睡前规律的日常活动可以帮助儿童睡得更好,比如睡前有一段不运动的安静时间、在床上讲故事、抱抱



# 主题 10：看、听、联系



**目标：**向与会者介绍心理急救的“看、听、联系”原则。

## 关键讯息

- 心理急救是一种心理社会支持方法
- 指导心理急救方法的三组基本行动是看、听、联系



**时间：**10分钟



**材料：**非强制，“心理急救：在澳大利亚支持受灾难影响的人群”（英文），见澳大利亚红十字会网站

## 陈述

社会心理支持活动多种多样，可按许多不同的方式应用，包括大范围交流讯息、团体支持及一对一的互动。心理急救是一种获得心理社会支持的方法，最常在紧急情况期间或之后不久使用。它在大规模紧急情况下特别有用。心理急救的原则可以指导我们与经历痛苦的人互动，并且在您提供心理社会支持时思考它们也会有帮助。这些原则是看、听、联系。我们将玩一个快速的游戏来帮助您记住这三个原则。



## 活动指导：看、听、联系

1. 让小组起立（在桌边就可以）
2. 告诉小组您要玩“西蒙说”。检查是否每个人都知道如何玩
3. 无论如何，告诉小组这个“西蒙说”将与看、听和联系的动作有关
4. 先演示动作：看，手放在眼睛上方并向远处看；听，手拉耳朵；联系，连接手臂动作
5. 随机喊出“西蒙说……看”、“西蒙说听”或“西蒙说联系”，看看哪些与会者做出正确的对应动作
6. 有时在喊话时，确保不要在动作前添加“西蒙说”。那些随着做动作的与会者退出游戏。
7. 加快游戏速度，抓住做错的人！

## 陈述

这些分别是什么意思？看指的是帮助者的安全，以及识别和优先考虑谁可能最需要支持。为此，心理急救帮助者需要收集有关已发生和正在发生的事情的信息，并评估：谁需要帮助，是否安全，人们是否有基本和实际需求以及您观察到的情绪反应。听是指帮助者从接触并开始与人们互动的那一刻起，与他们沟通的方式。最后，联系指帮助者在提供信息、帮助人们满足基本需求及获取应对情况所需的各种资源方面，取得实际的成果。

---

# 配套材料

以下部分包括您可以在信息介绍会中使用并分发给与会者的材料。其中包括每个主题讨论配套的图片卡、有关转介途径的信息以及在哪里可以找到要发给与会者的传单。

# 转介途径

通常,我们提供社会心理支持的对象需要其他服务机构的帮助。这可能是实际或经济援助、心理健康支持或其他专业服务。提供这些服务的机构和组织可能因社区而异,因此查对当地社区提供哪些服务非常重要。

以下模板留出一些空间,供您标出当地服务机构的名称和联系方式,以便帮助与会者了解可用的服务以及可以将人们转介给谁。一些重要的服务,例如法律援助和土著法律服务因所在州而异,因此您需要查找您所在州或领地的相关详细信息。

模板的第一页包括国家支持热线的号码,第二页留有空间供您添加所在地区的相关服务。

## 服务类型包括:

- 心理健康和福祉支持
- 本地全科医生
- 当地土著社区管控的卫生组织
- 当地卫生诊所和/或医院
- 家庭暴力服务
- 经济援助服务
- 提供社区支持和服务的政府机构
- 社区团体、体育俱乐部、Men's shed (男士棚)
- 法律援助
- 面向难民和寻求庇护者提供的服务

## 全国转介途径

在紧急情况下,请拨打 000 呼叫警察、消防或救护车。

组织	服务类型	联系方式	网站
Lifeline (生命线)	危机支持	13 11 14	<a href="http://lifeline.org.au">lifeline.org.au</a>
BeyondBlue	焦虑、抑郁和压力支持	1300 22 4636	<a href="http://beyondblue.org.au">beyondblue.org.au</a>
1800RESPECT	性侵、家庭暴力心理咨询服务	1800 737 732	<a href="http://1800respect.org.au">1800respect.org.au</a>
National Debt Helpline (国家债务热线)	财务咨询	1800 007 007	<a href="http://ndh.org.au">ndh.org.au</a>
Kids Helpline (儿童热线)	面向5至25岁人群的电话咨询	1800 55 1800	<a href="http://kidshelpline.com.au">kidshelpline.com.au</a>
MensLine (男性热线)	面向男性的电话和在线咨询	1300 789 978	<a href="http://mensline.org.au">mensline.org.au</a>
People with disability Australia (澳大利亚残障人士服务)	面向残障人士提供信息和转介	1800 422 015 短信电话: 1800 422 016	<a href="http://pwd.org.au">pwd.org.au</a>
Rape and Domestic Violence Services Australia (澳大利亚强奸和家庭暴力服务)	为在澳大利亚经历过性侵犯或有遭受性侵犯风险的任何人提供 24/7 电话和在线危机咨询服务	1800 211 028	<a href="http://rape-dvservices.org.au">rape-dvservices.org.au</a>



---

# 信息手册和传单

澳大利亚红十字会有一系列信息材料,可帮助人们应对灾难和其他危机的社会心理影响。其中包括为受灾人群和社区提供的材料,以及为与受灾社区合作的人员和机构提供的材料。其中一些材料有多种语言版本。将其中一些材料分发给信息介绍会的与会者可能会很有用。这些材料可以帮助与会者了解更多灾难的社会心理影响,并帮助他们为人们找到有用的信息。

这些材料可以在红十字网站上找到:

[redcross.org.au/get-help/emergencies/resources-about-disasters](https://redcross.org.au/get-help/emergencies/resources-about-disasters)

[redcross.org.au/get-help/emergencies/resources-about-disasters/resources-for-communities](https://redcross.org.au/get-help/emergencies/resources-about-disasters/resources-for-communities)

# 良好的沟通技巧

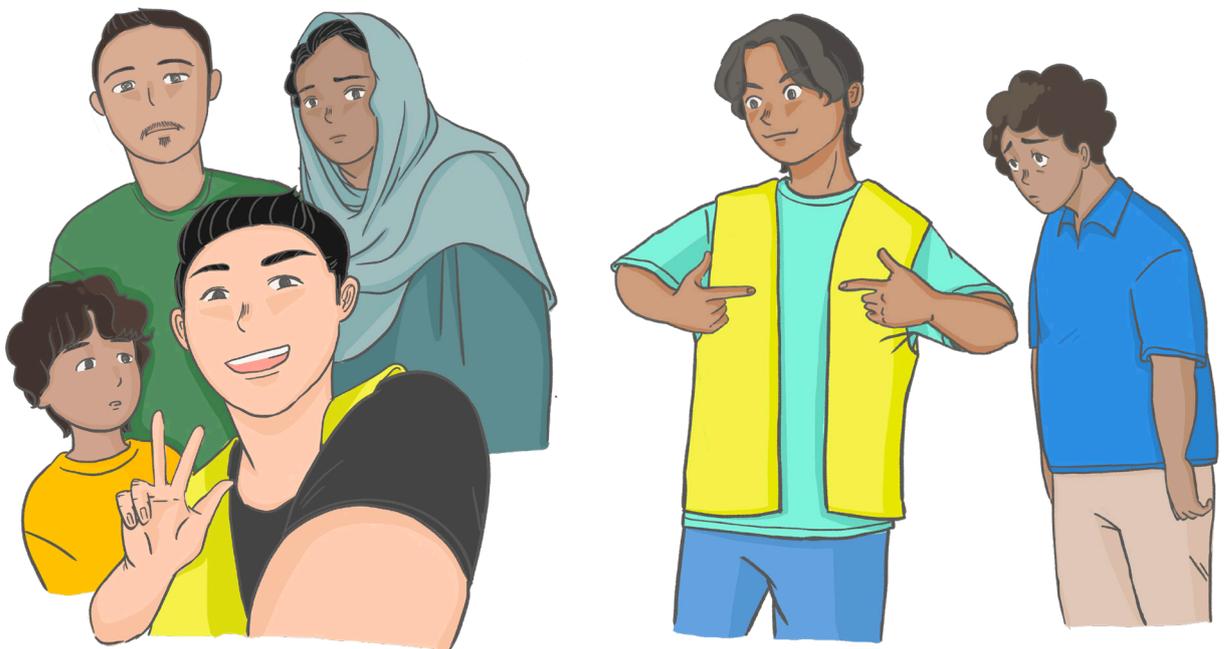
## 务必做到：

- 诚实守信；
- 尊重人们自己做出决定的权利；
- 意识到并搁置自己的偏见；
- 向人们明确表示，即使他们现在拒绝接受帮助，将来仍然可以获得帮助；
- 尊重隐私，并在适当的情况下为对方的事保密；
- 考虑对方的文化、年龄和性别，以适当的方式行事；
- 尽量找一个安静的地方交谈，尽量减少外界的干扰；
- 靠近对方，但要根据其年龄、性别和文化保持适当的距离；
- 让他们知道您在听，例如点头或说“嗯……”
- 保持耐心和冷静；
- 如果您有，要提供事实信息。诚实地说出您知道的和不知道的。“我不知道，但我会尽力为您查明。”
- 以人们可以理解的方式提供信息，要简明；
- 认可他们的感受以及他们告诉您的任何损失或重要事件，例如失去家园或亲人去世；
- “我很惋惜。我可以想象您对此非常难过。”
- 承认对方的长处以及他们在自助方面做了哪些事。
- 允许出现沉默。



### 请不要：

- 不要以帮助者的身份利用你们的关系；
- 不要因帮助对方就向其索取金钱或帮助；
- 不要做出虚假承诺或提供虚假信息；
- 不要夸大您的技能；
- 不要强行帮助对方，也不要惹人厌烦或咄咄逼人；
- 不要强迫对方告诉您他们的事；
- 不要将对方的事告知他人；
- 不要强迫别人讲述自己的经历；
- 不要打断或催促对方讲述自己的经历（例如，不要看手表或说话太快）；
- 如果您不确定这样做是否合适，请不要触碰对方；
- 不要评判他们做过什么或没有做过什么，或者其感受。请不要说：“您不应该有那种感觉”或“您应该庆幸自己活了下来”
- 不要编造您不知道的事情；
- 不要使用太专业的词语；
- 不要给他们讲别人的故事；
- 不要谈论您自己的烦恼；
- 不要认为或表现得好像您必须为他们解决所有问题；
- 不要消除对方能够照顾自己的感觉和力量；
- 不要用消极的语言谈论人（例如，不要称他们为“疯狂”或“发疯”）。



## 5种通向幸福的方式

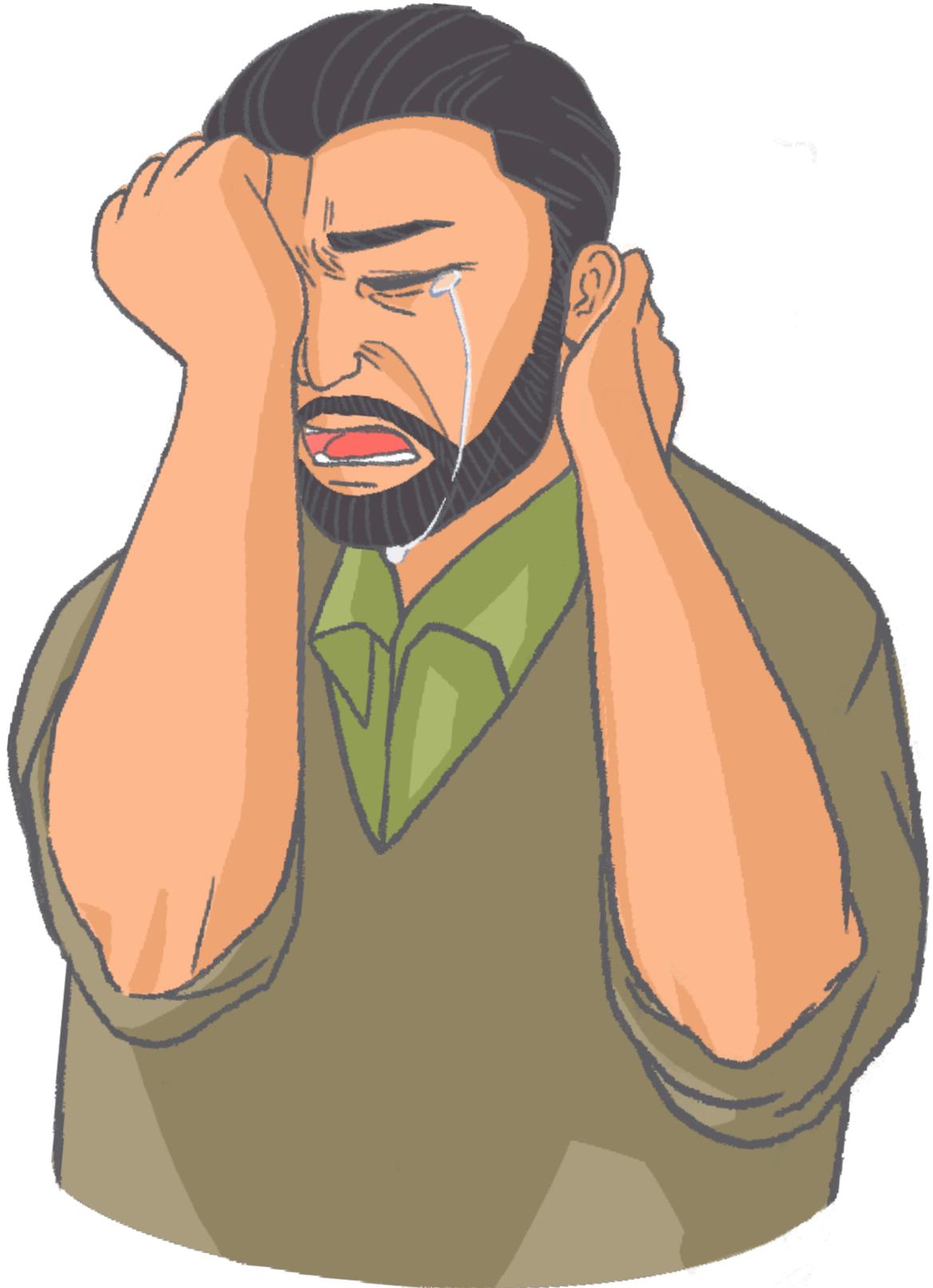
- **留意。**花点时间停下来,思考并留意周围的事物,可以帮助您放松并与环境建立联系。
- **多活动。**体育锻炼对我们的身体和心灵都有好处。任何让身体动起来及心跳加速的事情都算在内!
- **不断学习。**保持好奇心并学习新技能可以让您的大脑保持运转——尝试新事物!
- **联系。**与朋友和家人分享欢笑和共度时光有助于我们感受到自己是社区的一部分。
- **给与。**不要吝惜时间,帮助邻居或做志愿者。心存善良并为他人做事,不仅能帮到他们,还能让我们自己感觉良好。





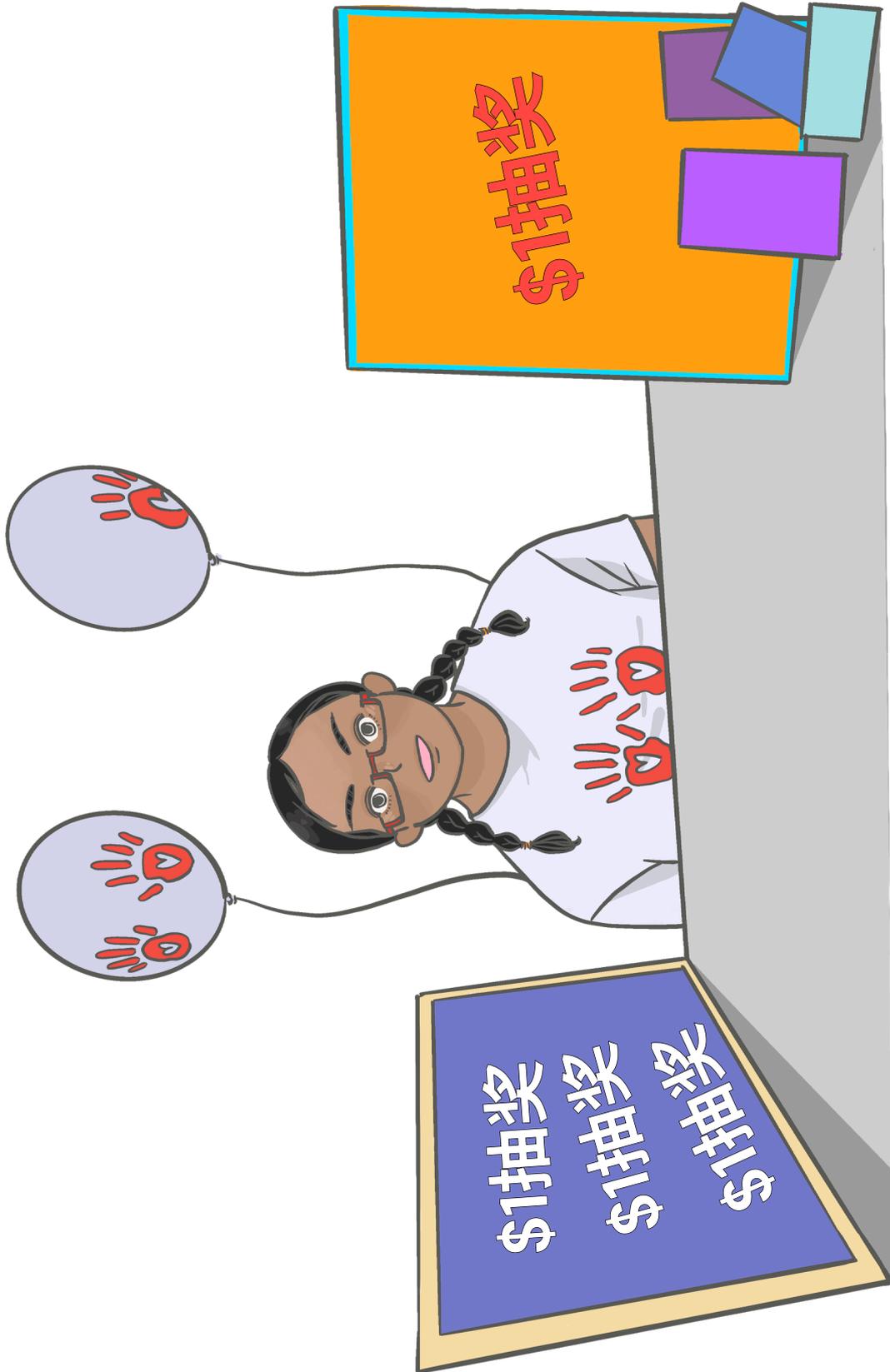








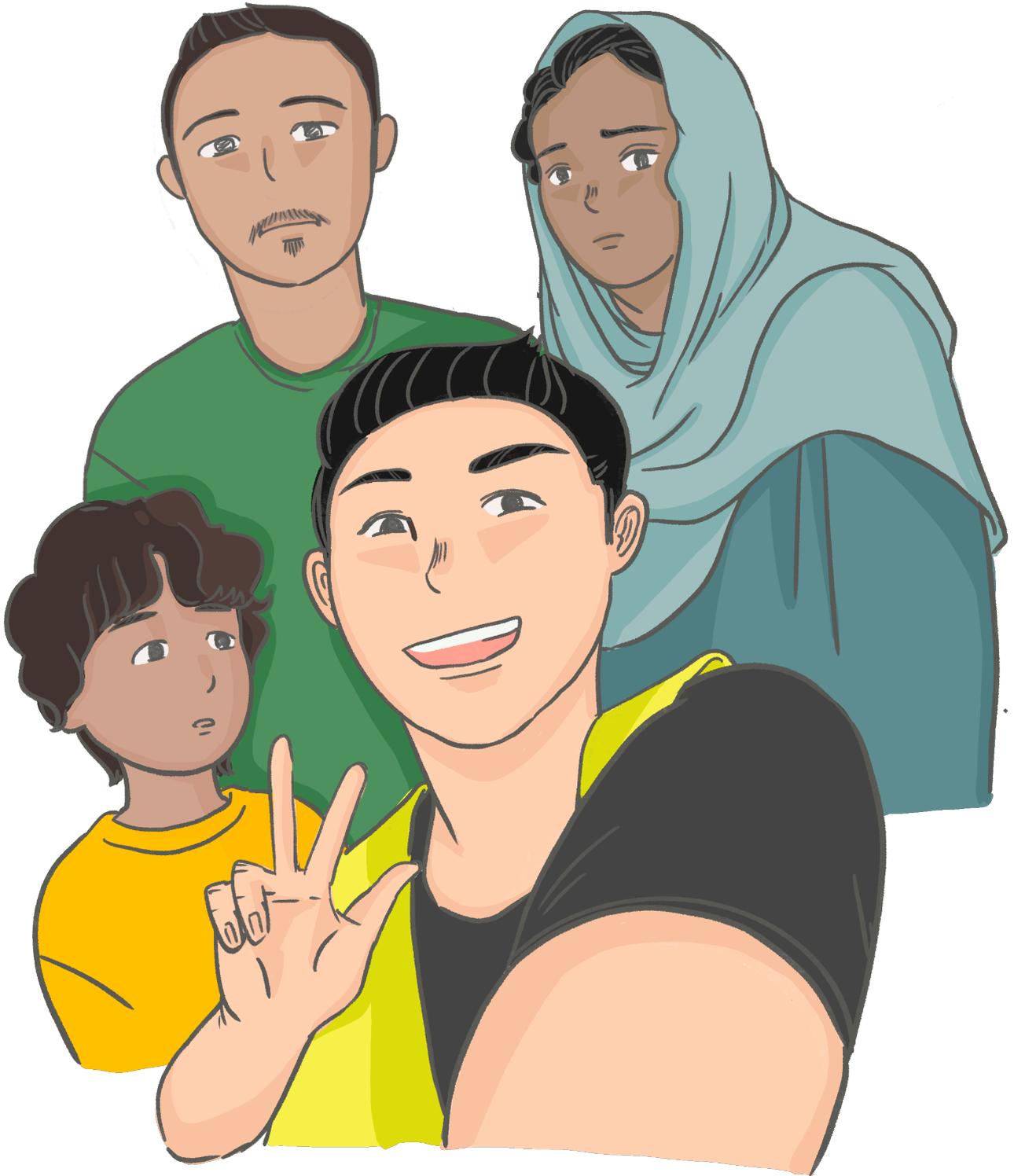


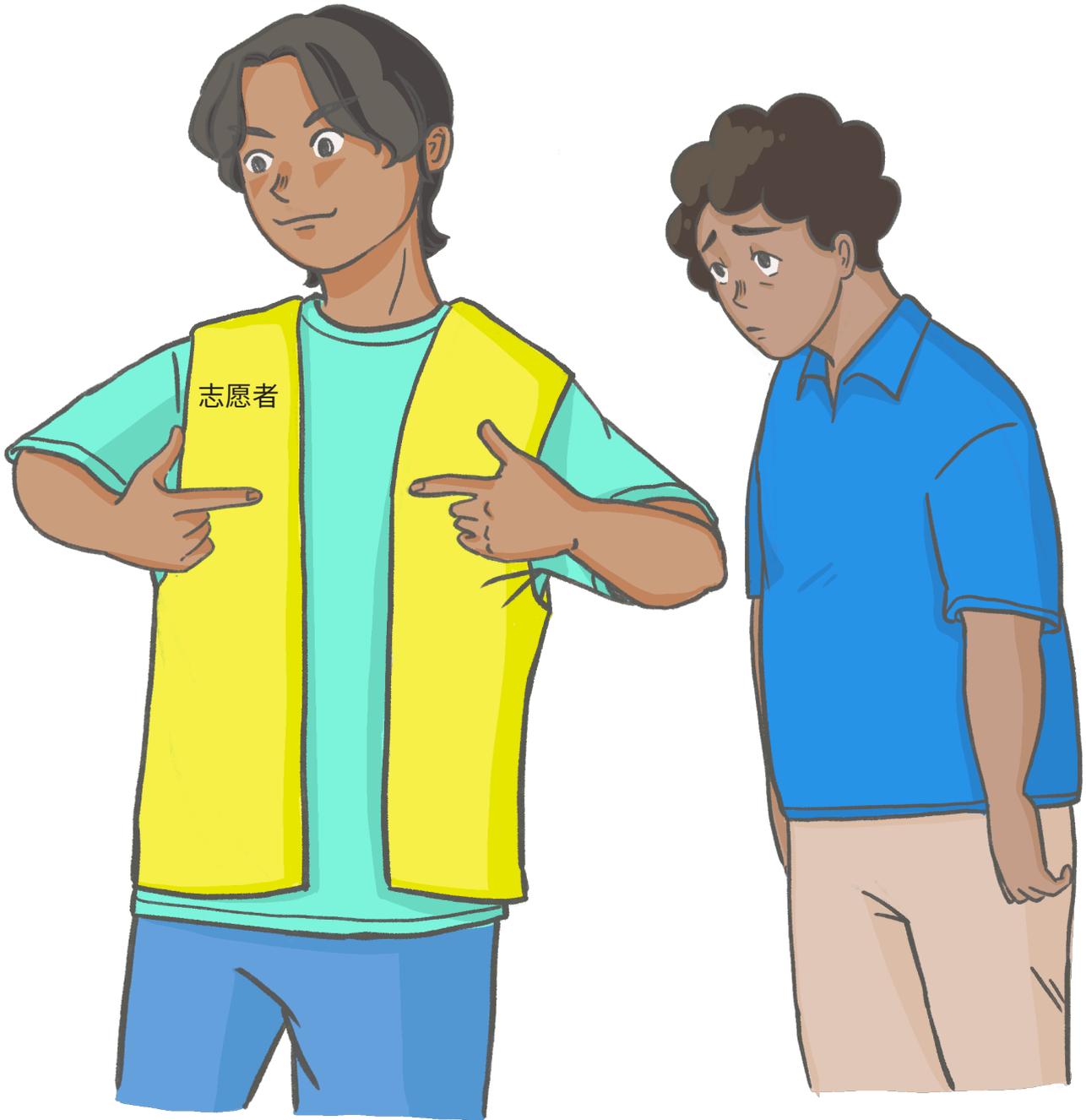




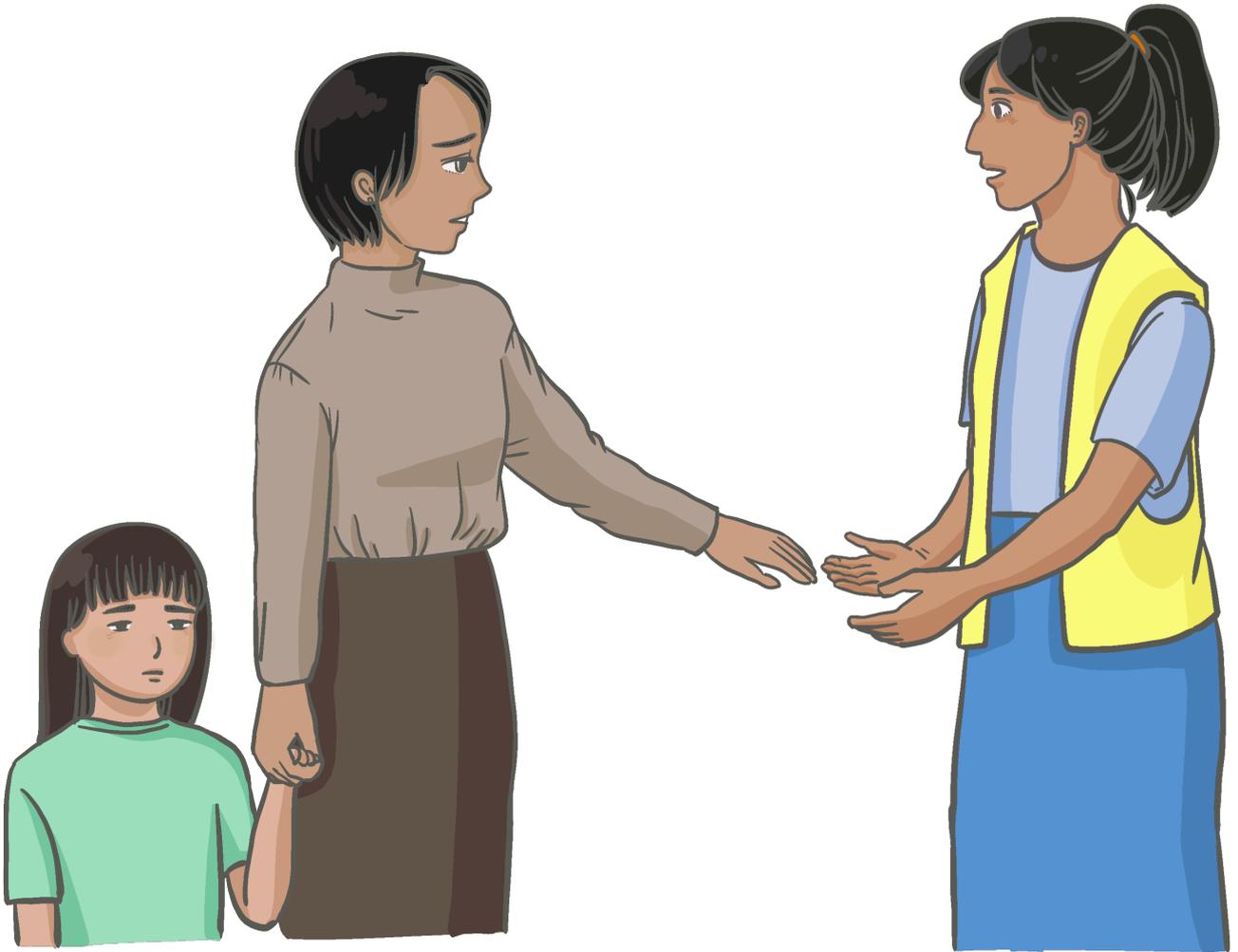


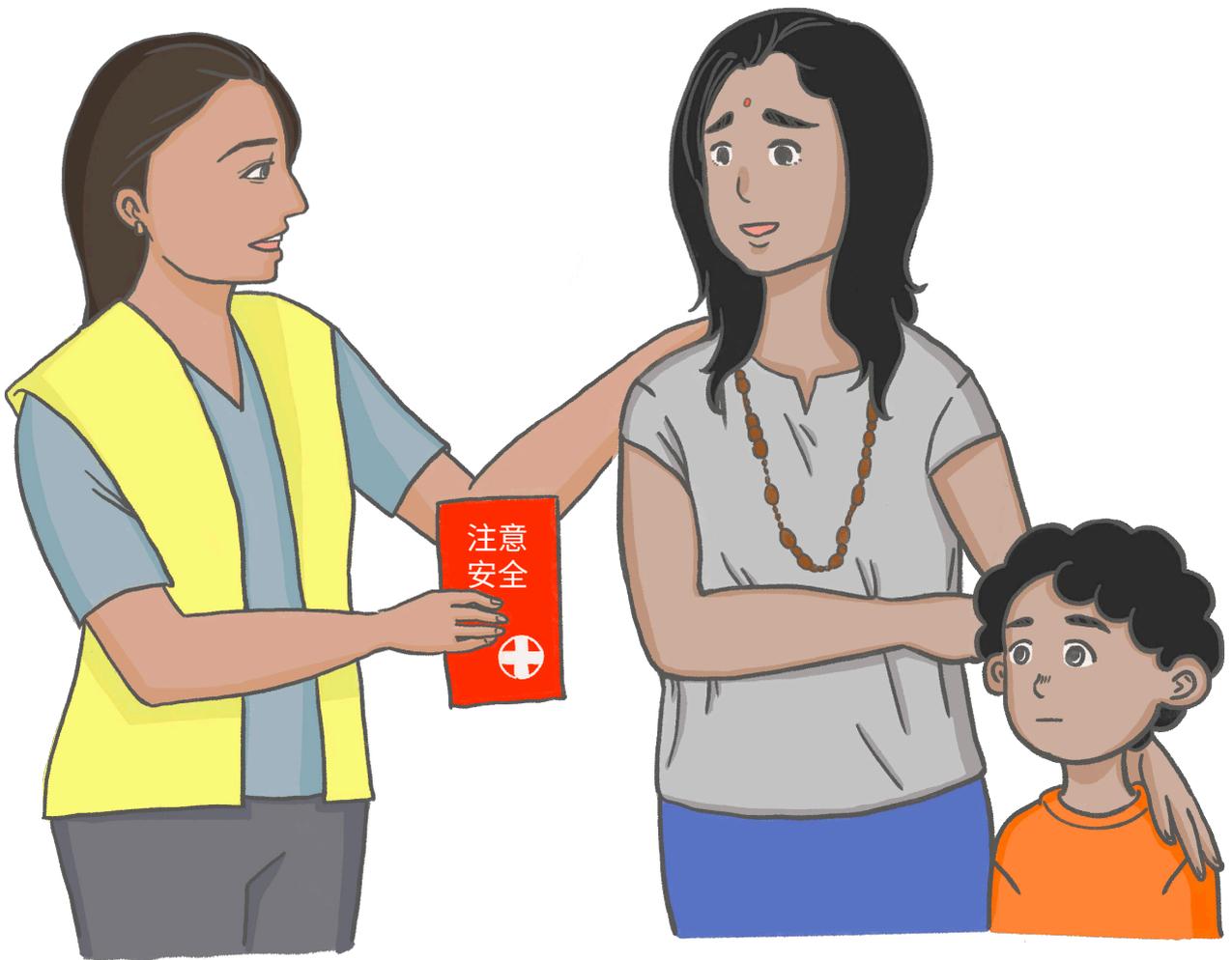






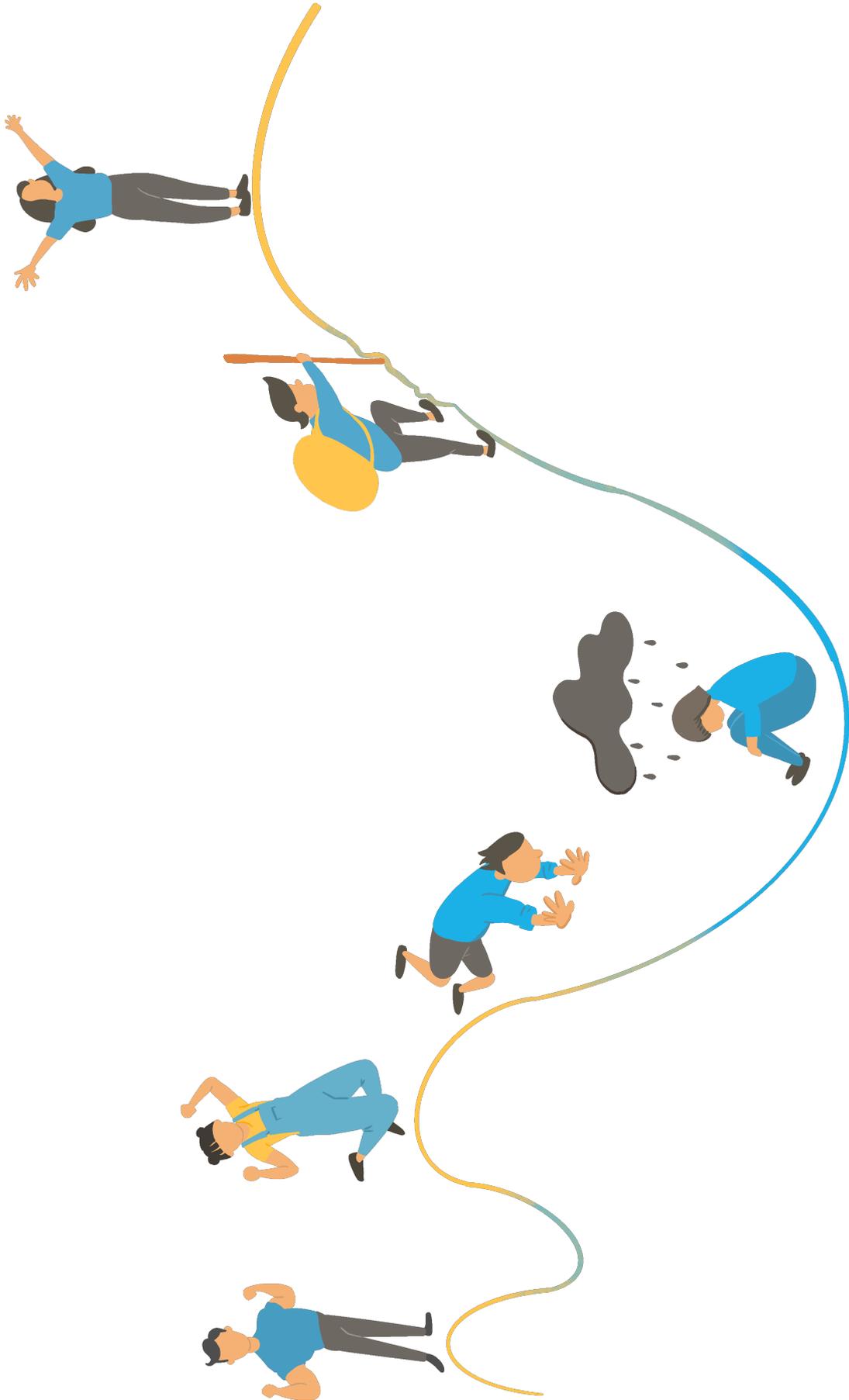


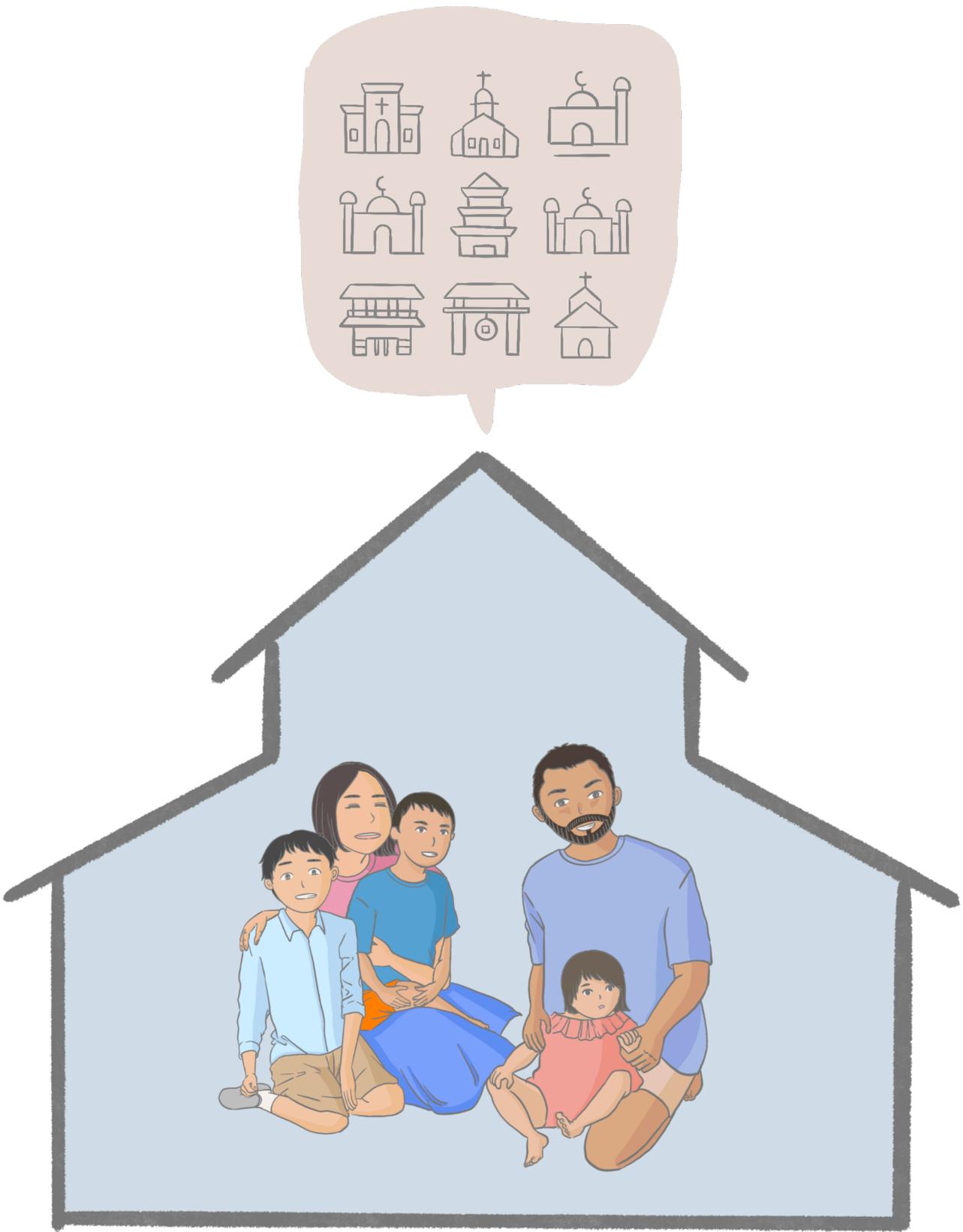


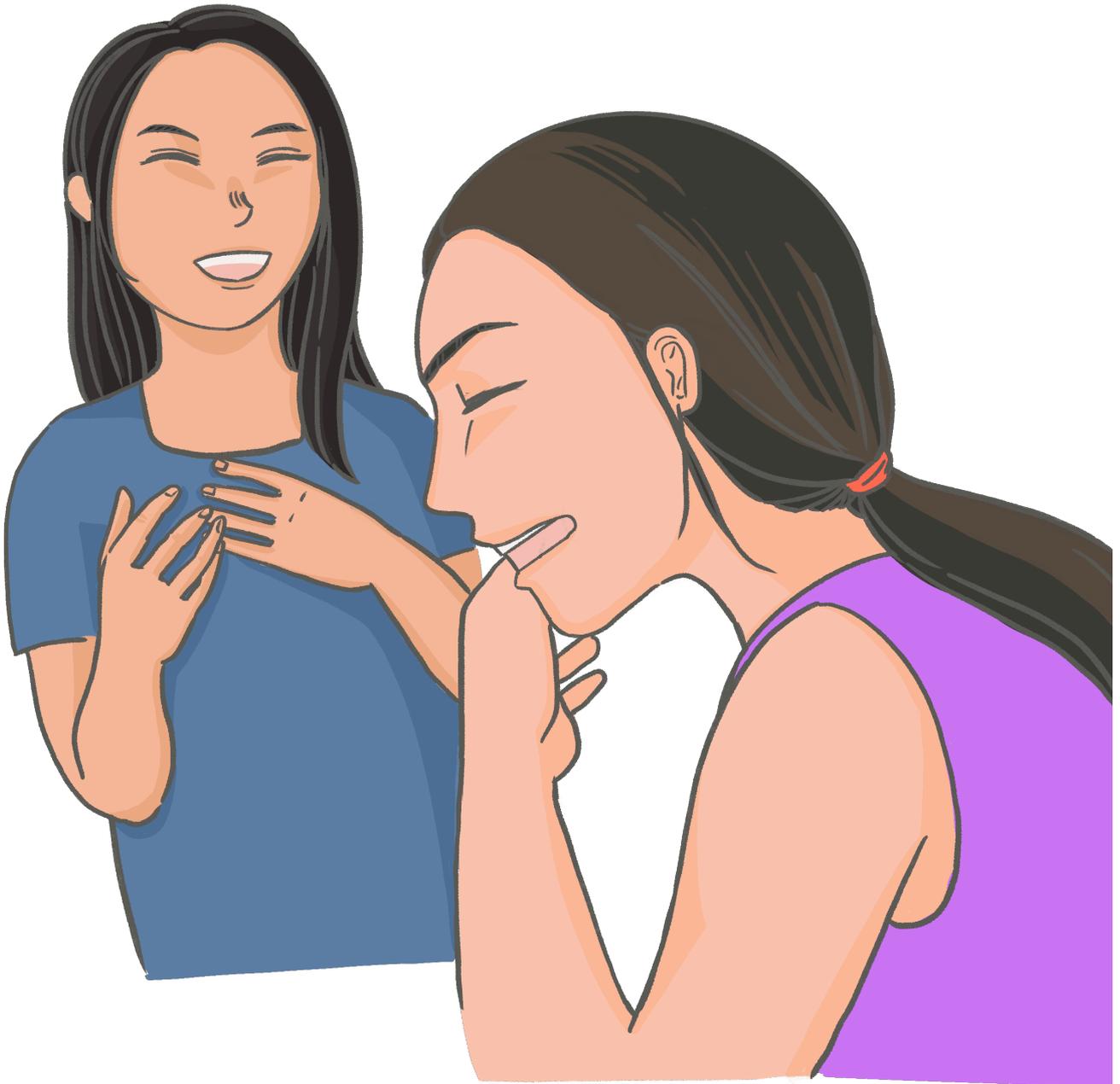


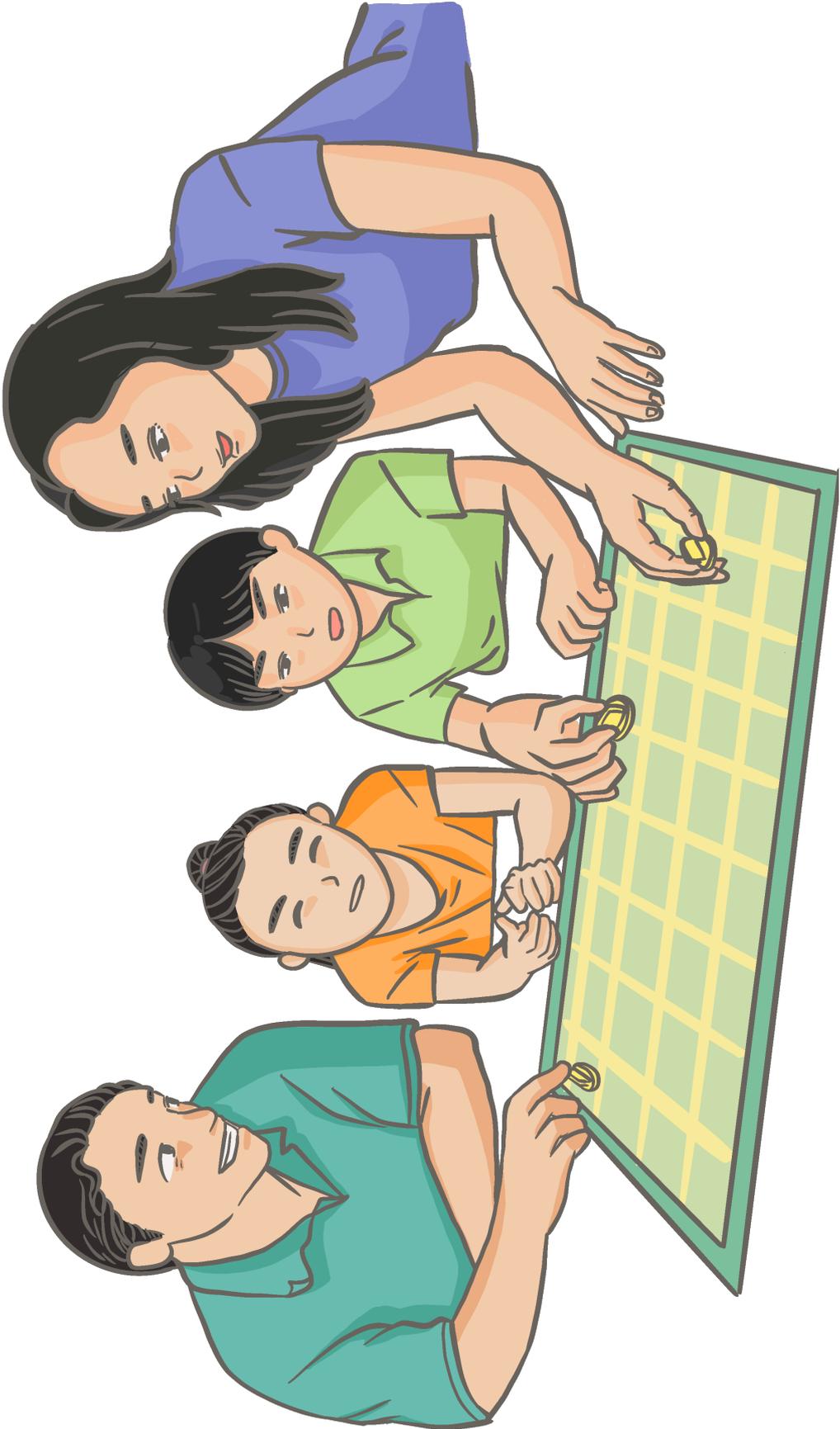






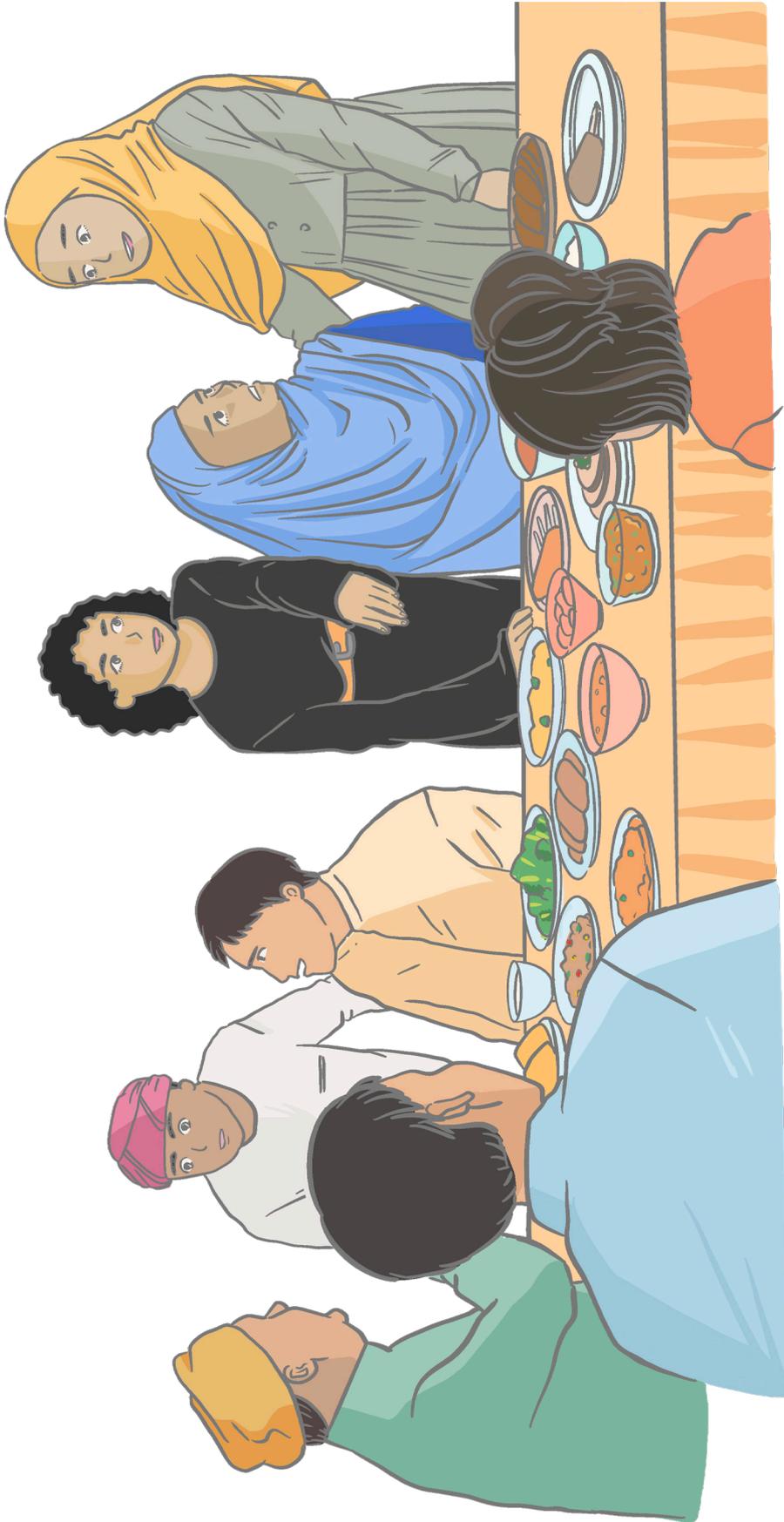


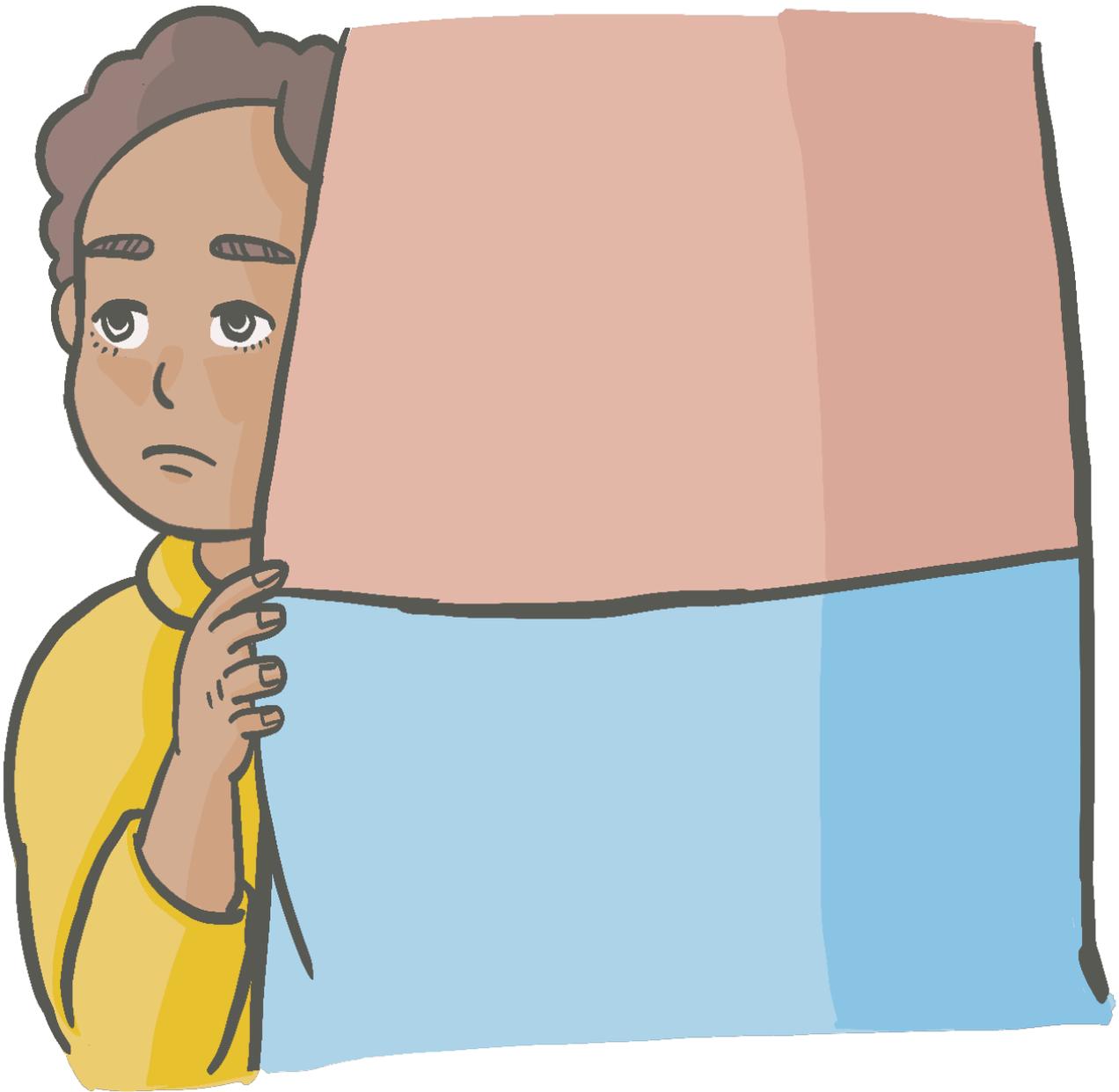


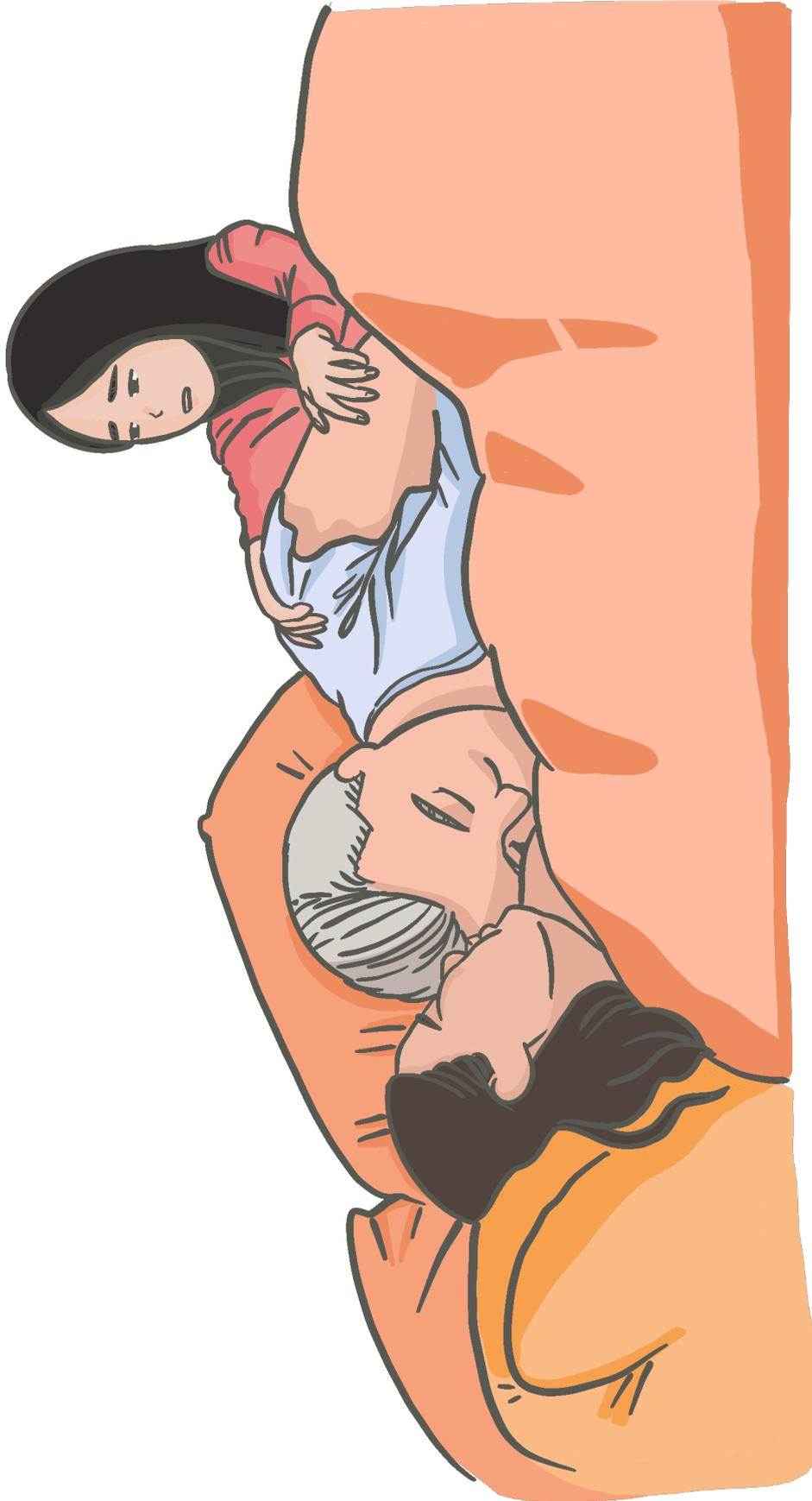














# 为人道行动

澳大利亚红十字会  
全国办事处  
23-47 Villiers Street  
North Melbourne VIC 3051

[redcross.org.au](http://redcross.org.au)