

心理社交援助簡介

社區信息會議資料包





插圖：Angie Dara @paintpotatopaint
2021 年 11 月出版 © 澳大利亞紅十字會 (Australian Red Cross)

改編自斐濟紅十字會、紅十字與紅新月國際聯合會製作的材料

除非獲得澳大利亞紅十字會的明確書面許可，否則任何其他人不得使用、複印、複製或傳播本文件，此許可可能受一些條件限制。
在本資料中，“緊急情況”一詞，可適用於任何形式的緊急事件或災難。“災難”一詞可與“緊急情況”互換，兩詞的含義無程度之分。

製作本材料的資金由維多利亞州政府提供。



目錄

社區信息會議資料包

使用此資料包	4
準備信息會議	5

基本心理社交援助

主題一： 瞭解心理社交援助	7
主題二： 心理社交援助的關鍵要素	11
主題三： 提供良好的照顧	14
主題四： 開展心理社交援助	18
主題五： 援助他人的同時照顧好自己	21

探索更多主題

主題六： 推薦專業援助	24
主題七： 從災難中恢復	26
主題八： 應對壓力	29
主題九： 支持兒童康復	32
主題十： 看、聽和連接	35

輔助資料

轉介途徑	37
信息手冊和傳單	39
圖卡	43

使用這個資料

該培訓資料包和輔助材料，供社區培訓師在培訓社區成員進行創傷或災害事件後向他人提供心理社交援助時使用。

此社區信息會資料包含三部分內容：

基本心理社交援助

本部分供社區培訓師在他們的社區裏開展有關基本心理社交援助的信息會議時使用。這些主題將幫助參與者瞭解危機的社會心理影響以及如何提供良好的援助。

探索更多主題

本部分供社區培訓師在他們的社區中開展信息會議并希望包括更多細節時使用。

輔助資料

這些資料包括幫助社區培訓師在開展信息會議時如何促成對話以及參與者帶回家的信息等材料。這包括圖卡、轉介信息和心理教育材料。信息手冊和傳單描述了災害的社交心理影響、對壓力的常見反應，並提供了有關應對和恢復策略的信息。

心理社交援助的入門課程可以通過以下兩種方法之一進行——課堂面授，或通過在綫網絡研討會的方式。請注意，在可能的情況下，最好通過課堂面授方式進行。

建議協調員在設計信息會議之前完整閱讀本資料包并熟悉輔助材料。

本手冊：



討論問題圖標

此圖標突出顯示任何關鍵的討論問題。



活動圖標

此圖標表示過後會有一項活動。



時間圖標

此圖標表示相關活動應進行多長時間以及建議的開始和結束時間。



所需資源/材料圖標

此圖標會提醒您注意進行相關活動所需的資源和/或材料。



活動/討論說明圖標

查找此圖標以瞭解相關活動的說明。

建議的腳本為 **粗斜體**。您不必逐字逐句使用此腳本，它只是起到引導作用。用您自己的話來陳述。

準備信息會議

在進行心理社會支持介紹課程之前，適當地計劃很重要。以下概述了要考慮的要點以及為確保會議順利進行而需要準備的關鍵事項。

普通事項

- 參與者需要什麼信息？僅主題 1 到 5 有用，還是需要添加一些附加主題？
- 會議將有多少參與者？
- 上課方式（例如在綫或面授）
- 如果做主題 6，收集本地轉診途徑的相關信息，並完成本地轉診路徑模板

科技含量高還是低？

該資料包的開發非常靈活，可以適應各種情況。作為使用此工具包的社區培訓師，請根據您可用的資源，可以創建數碼幻燈片或簡單地使用輔助材料部分中的圖卡作為對話提示。這份材料的靈活性也意味著您既可以為大型團體，又可以僅為少數幾人舉辦會議。

面授講座

- 您想準備數碼幻燈片嗎？
- 場地是否有智能電視或投影儀以及足夠的空間來投影幻燈片？
- 如果您不使用幻燈片，請打印所需的圖卡*
- 打印相關輔助材料*：
 - 轉介途徑
 - 信息手冊和傳單
- 您需要安排飯食或點心嗎？
- 空間需要怎麼安排？
- 瞭解廁所、廚房和緊急出口的位置。

網上講座

- 您想準備數碼幻燈片嗎？
- 您是否為參與者設置了網會鏈接？
- 您是否有可與參與者分享的輔助材料的鏈接？*
 - 轉介途徑
 - 信息手冊和傳單

*見輔助材料。

基本心理社交援助

每個基本的心理社交援助主題都需要 10-15 分鐘。這些主題的目的是建立參與者對心理社交援助、提供良好的照顧的要素和管控身心靈健康的技巧的理解和認識。

樣品明細

根據此資料包中前五個主題的流程和結構：

主題一： 了解心理社交援助

主題二： 提供良好的照顧

主題三： 心理社交援助的關鍵要素

主題四： 開展心理社交援助

主題五： 幫助他人的同時照顧好自己

主題一：瞭解心理社交援助

 **目的：**幫助參與者了解經歷壓力事件期間和之後的常見或自然感受以及什麼是心理社交援助。

關鍵信息

- 在經歷災難、創傷性事件或其他危機後感到沮喪或壓力是很自然的
- 感到壓力或情緒上可從心理社交援助受益的人士



時間：10分鐘



材料：圖卡 1 到 4

陳述

在談論危機後我們如何幫助他人時，有兩個重要的概念。它們是“心理社交”和“復原性”。

在英語中，“心理社交”一詞結合了“心理”和“社交”兩個概念。心理是指：我們的情緒、我們的思維方式、我們的記憶力和我們做決定的能力；社交是指我們與家人、朋友和社區的關係。這些概念是相互關聯的，重要的是要考慮災害和其他創傷性事件對人們生活心理和社交方面的影響。

在災難等創傷性或令人震驚的事件發生後，人們可能會經歷一系列心理社交方面的影響。災難會導致失去和哀傷，因此悲傷或憤怒等情緒反應是正常的。大多數困難的情緒會隨著時間的推移而減弱，大多數人會在家人、朋友和社區的支持下康復。

“復原力”是在創傷性事件或災難後適應和幫助您自己、親人和社區恢復的能力。大多數人都有他們可以利用的優勢和能力來幫助他們恢復。



▶ 討論說明——什麼是心理社交援助？

1. 向參與者集體發問：結合心理社交和復原力這兩個術語考慮，您認為心理社交援助是什麼？
2. 如果需要，要提示參與者，請參考圖 1，并詢問參與者：此圖中發生了什麼事情？

回應可能包括：

- 對受苦者的支持和關懷的反應。
- 涉及：
 - 做一個有愛心的傾聽者，讓對方準備充分後再講述他們的故事
 - 提醒人們自身的力量以及他們可從家庭和社區中獲得的力量
 - 如果他們需要專業人士的幫助，轉介此人接受專業服務。



圖 1

▶ 討論說明——
您如何知道某人是否需要心理社交援助？

1. 向參與者集體發問：
您如何知道某人是否需要心理社交援助？
2. 如果需要，爲了提示參與者，參考圖 2、3 和 4，并詢問參與者：您從這些圖中的人物身上觀察到什麼？

回應可能包括：

- 悲傷、憤怒或情緒激動的人
- 害怕或震驚的人
- 痛苦的人
- 承受壓力的人。



圖 2



圖 3



圖 4

陳述

這些都是遭受痛苦的例子。但它們帶來的壓力不同。但在人們情緒激動、遭受壓力或經歷創傷事件期間和之後，這兩種情況都會發生。

▶ 討論說明——什麼是痛苦？

1. 向參與者集體發問：您認為痛苦可能是什麼？您怎麼知道某人正在經受痛苦？

引发參與者的回答，例如：

- 人類有許多不同類型的痛苦。
- 在不同文化中，痛苦的表達方式可能不同。
- “大聲釋放”的情緒可能包括：哭、喊、憤怒、沮喪
- “安靜”的情緒可能包括：
 - 遠離他人——不想和別人在一起
 - 震驚 - 睜大眼睛，面無表情，不知道該說什麼或難以啓齒
 - 易受驚 - 聽到大的響聲會跳起或顫抖
 - 焦慮——非常擔心或害怕。

▶ 討論說明——什麼是痛苦？

1. 向參與者集體發問：什麼是壓力？您怎麼知道您正在經受壓力？

引发參與者的回答，例如：

- 壓力是我們身體應對危險的自然反應方式
- 腎上腺素等壓力荷爾蒙幫助我們跑得更快、更強壯，這樣我們才能在威脅或危險中存活下來
- 如果我們在創傷性事件後無法冷靜下來，壓力會對我們的康復能力產生負面影響
- 壓力會影響我們的大腦——我們記不住事情且難以做出決定
- 壓力會影響我們的健康——它可以讓我們無法入睡或讓我們一直感到非常疲倦，讓我們更容易得病，可以讓我們的體重增加或減輕



主題二：心理社交援助的關鍵要素

 **目的：**培養有關如何為他人提供安全和關愛環境的認識。

關鍵信息

心理社交援助有5個關鍵要素：

- 幫助人們獲得安全感
- 幫助人們保持平靜
- 鼓勵人們從朋友和家人那裏獲得支持
- 支持人們感受到自身的力量並能夠幫助自己恢復，還能提醒他們自身具有的長處
- 表達您的關心並幫助他們對未來心懷希望

 **時間：**10分鐘

 **材料：**圖卡 5 到 8

陳述

當人們感到痛苦時，它可以幫助他們獲得安全感並且保持平靜。作為支持者，我們可以通過多種方式幫助人們冷靜下來，也可以採取一些措施來幫助他們獲得安全感。

 **討論說明 – 您如何幫助人們獲得安全感和保持平靜？**

1. 向參與者集體發問：您如何幫助人們獲得安全感和保持平靜？
2. 如果需要，提示參與者，參考圖 5，詢問參與者：圖中的志願者正在做什麼？

回應可能包括：

- 讓人們遠離任何危險或威脅他們安全的事物。
- 如果可能，建議他們在看到有關此災難的新聞片段時關掉電視
- 傾聽那些希望分享他們的故事和情感的人，而不是強迫他們說話
- 提倡回歸日常生活，這些可以幫助人們重新與正常生活保持聯繫
- 通過向人們告知他們的他們情緒正常來使他們安心，可以幫助他們獲得情緒上的安全感。



圖 5

陳述

我們知道，當人們與家人、朋友和社區在一起時，他們能更好地面對生活。危機過後，人們共同努力才能更好地應對。這也是我們作為幫手可以協助的方面。

▶ 討論說明 – 您如何促進連通性/聯繫？

向參與者集體發問：您將如何幫助人們與親人建立聯繫？您可以做些什麼來幫助人們與他人建立聯繫？如果需要，可提示參與者，參閱圖 6，并詢問參與者：此圖中發生了什麼事情？

引發參與者的回答，例如：

- 幫助人們聯繫朋友和親人
- 鼓勵人們利用他們的家人和社區，與家人和社區分享您的經歷和康復任務，可以幫助人們更快康復
- 提供信息并將人們與可用的服務聯繫起來

陳述

危機過後，如果人們和社區感到能夠自助，這有助于他們的形成長期的應對能力。

▶ 討論說明 – 您如何幫助人們形成能夠幫助自己和社區的感覺？

1. 向參與者集體發問：您能做些什麼來幫助人們產生能夠幫助自己和他們社區的感覺？
2. 如果需要，提示參與者，參考圖 7 和圖 8，并詢問參與者：圖中的人物在做什麼？

引發參與者的回答，例如：

- 提醒人們過去是如何應對困難的，從而使他們相信自己——問他們以下問題：
 - “您當時採取了甚麼措施來應對？”
 - “您的家庭和社區可為您提供哪些幫助？”
- 提供有關情況以及哪些服務可以幫助他們的信息，以便他們能夠做出有關自己康復的決定
- 通過“減壓”、花時間休息和做一些能給他們帶來快樂的活動，幫助他們恢復情緒和恢復身體健康（如重建家園）。

陳述

對未來充滿希望和信念的人和社區在危機後長期應對方面會做得更好。並不是假裝事情並不艱難或悲傷。相反，研究告訴我們，心懷希望的感覺對我們自身是具有保護性的。希望可以幫助我們度過艱難時期。我們可以通過陪伴人們度過困難並確保他們安心的方式，幫助人們重拾希望。

▶ 討論說明 – 您如何幫助人們重拾希望？

向參與者集體發問：您如何幫助人們重拾希望？

引發參與者的回答，例如：

- 表現出您的關心並願意隨時為他們提供幫助的態度
- 向他們保證他們的情緒是正常的，讓他們安心。
- 向他們保證，雖然現在非常艱難，大多數人在災難後會恢復

圖 6



圖 7



圖 8

主題三：提供良好的照顧

 **目的：**幫助參與者理解支持性溝通技巧和我們可以採取哪些行動來較好地照顧他人。

關鍵信息

- 了解您提供支持的能力範圍以及您在社區中的角色——提供基本的情感支持而不是心理輔導
- 在幫助他人時表現出尊重，表現出同理心，并考慮如果您處於他們的位置，您希望如何得到幫助

 **時間：**10分鐘

 **材料：**圖卡 1 及圖卡 9 到 12。良好的溝通技巧傳單 (第 36-37 頁)

陳述

心理社交援助不是治療或輔導有心理健康問題的人。這是一種更簡單的支持形式。



討論說明 – 基本心理社交援助和心理輔導有什麼區別？

1. 向參與者集體發問：**基本的心理社交援助需要哪些重要技能？這與心理輔導有何不同？**

回應可能包括：

- 基本的心理社交援助是表現出您關心他們，如果他們想傾訴您就積極傾聽，但不是鼓勵他們說出超出他們意願的更多的話
- 大多數人只需基本的心理社交照顧就能康復
- 少數人需要更多的情感支持，例如心理輔導。提供基本心理社交援助的人士的其中一項工作，即幫助需要更多情感支持的人與專業服務取得聯繫
- 您可以幫助他們聯繫社區中已有的一些社會幫助服務



圖 1

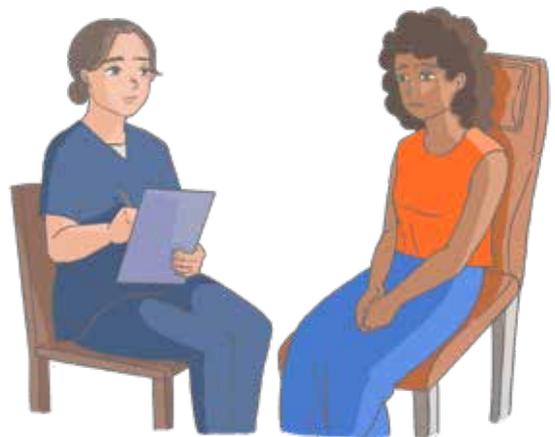


圖 9

陳述

在幫助陷入困境的人時，我們需要考慮使用恰當詞語。

▶ 討論說明 - 為什麼我們需要小心我們自己的用語？

1. 向參與者集體發問：為什麼我們需要小心自己的用語？

回答可能包括：

- 我們不會使用“受害者”或“瘋狂”等負面用語來描述經受災難影響的人。請記住，在創傷性事件發生後，情緒反應是正常的。表達情緒的人並不是“瘋子”
- 言語可能會傷人。我們需要意識到我們如何談論他人，并使用認可他人長處和能力的詞語
- 我們必須以使他們感覺到自身力量可以幫助其恢復的方式去幫助他們

▶ 討論說明 - 我們如何表現出對他人的尊重？

1. 向參與者集體提問：如何表現出對他人的尊重？
2. 如果需要，可提示參與者，參考圖 10、11 和 12，并問參與者：這些圖中發生了什麼事情？為什麼可能會出問題？

回應可能包括：

- 穿中性的衣服——不要太花哨或太邋遢。我們的外表會妨礙我們提供幫助，因此我們需要穿著得体，表示對我們幫助的人士的尊重
- 在提供心理社交援助時避免戴墨鏡，人們需要能夠看到您的眼睛才能知道您是否在傾聽
- 遵守社區中其他表示尊重的文化規範——例如脫帽
- 對別人告訴您的事情保密，除非有自殘或傷害他人的風險



圖10



圖11



圖12

陳述

我們與處于困境中的人溝通的方式非常重要。經歷過緊急情況的人可能會情緒非常激動、焦慮或困惑。有些人可能會因緊急情況期間發生的事情而責怪自己。在提供心理社交援助時，保持冷靜并表示理解，可以幫助處于困境中的人獲得更多安全感、安心，以及獲得適當的理解、尊重和照顧。



討論說明——良好照顧的注意事項

1. 向參與者集體發問：我們如何為他人提供良好的照顧？當我們提供幫助時，適當的行為包括哪些？
2. 引導關於良好照顧示例的簡短討論。
3. 向參與者集體發問：如果這些是良好行為的例子，那麼列舉出哪些是不當行為的例子？
4. 分發良好溝通技巧講義或提供鏈接，討論參與者未提出的任何問題。

引發參與者的回答，例如：

為了提供良好的照顧，請務必：

- 誠實守信
- 尊重他人自己做出決定的權利
- 意識到并摒棄自己的偏見
- 向他人明確表示，即使他們現在拒絕幫助，將來仍然可以尋求幫助
- 尊重隱私，并在適當的情況下對他人的故事保密
- 考慮到他人的文化、年齡和性別，行為舉止得體
- 儘量找一個安靜的地方說話，并儘量減少外界的干擾
- 靠近幫助對象，但也根據他們的年齡、性別和文化保持適當的距離
- 讓他們知道您在傾聽；例如，點頭或說“嗯……”
- 要有耐心並保持冷靜
- 提供事實信息（如有）。誠實地說出您知道的和不知道的。“我不知道，但我會盡力為您了解清楚。”
- 以人們可以理解的方式提供信息——一切從簡
- 認可他們的感受以及他們告訴您他們失去的或重要事件，例如失去家園或親人去世
- “我很抱歉。我可以想像這對您來說是非常難過的事情。”
- 認可此人的長處，尊重他們採用自己的方式幫助了自己。
- 允許沉默

爲了提供良好的照顧,請不要:

- 不要利用您作爲施助人的角色獲利
- 不要因爲您的幫助而向他們索要金錢或好處
- 不要做出虛假承諾或提供虛假信息
- 不要誇大您的技能
- 不要強迫別人接受幫助,也不要干預他人隱私或咄咄逼人
- 不要強迫他人告訴您他們的故事
- 不要與他人分享他們的故事
- 不要強迫別人講述他們的故事
- 不要打斷或催促他們講述自己的故事(例如,不要看手錶或說話太快)
- 如果您不確定這樣做是否合適,請勿與接受幫助的人有身體接觸
- 不要評判他們做過什麼或沒有做過什麼,或者他們的感受。不要說:“您不應該有那種感覺”或“您應該慶幸自己活了下來。”
- 不要編造您不知道的事情
- 不要使用太技術性的術語
- 不要給他們講別人的故事
- 不要談論自己的煩惱
- 您的行動和思維不要表現出您必須爲他們解決所有問題
- 不要讓他人感覺自己弱小,無法照顧自己
- 不要用消極的詞來談論別人(例如,不要稱他們爲“瘋子”或“傻瓜”)

主題四：提供心理社交援助



目的：協助參與者理解如何接近他人、提供幫助、進行有幫助和能獲得尊重的對話。

關鍵信息

- 提供心理社交援助的第一步是介紹自己并幫助對方獲得安全感和獲得關心
- 鼓勵人們談論和分享他們的故事，如果他們覺得準備充分；但如果他們不想談，不要強迫他們，也不要問太多問題逼他們講述細節
- 用認真傾聽的方式表達您的關心



時間：10分鐘



材料：圖卡 5 和 13

陳述

我們已經討論過什麼是心理社交援助。我們還討論了幫助人們獲得安全感、保持平靜、充滿希望、與他人聯繫并能够自助等重要行為能力。現在我們將討論我們如何進行心理社交援助，我們如何與人接觸，我們如何開始對話以及成為好的、積極的傾聽者的重要性。



討論說明 – 您如何開始提供援助？

1. 向參與者集體發問：您將如何開始向處于困境中的人提供幫助？
2. 如果需要，可提示參與者，參考圖 13，并詢問參與者：此圖中發生了什麼？

引發參與者作出回答，例如：

- 友好進行自我介紹，告訴他們您的名字，您隨時準備提供幫助
- 握手或文化上適宜的問候方式
- 表現出您的關心，通過開放友好的態度隨時準備提供幫助



討論說明 – 您如何開始談話？

1. 向參與者集體發問：您如何開始對話？

回應可能包括：

詢問對方的感受：

- “您好嗎？”
- 詢問他們是否願意交談：
 - “我願意聽您傾訴的，如果您想談談和分享災難發生後的事情？”
- 問他們有什麼需求或顧慮：
 - “您有什麼需求或疑慮想要分享的嗎？”

▶ 討論說明 – 當人們告訴您他們的故事時，您會如何回應？

1. 向參與者集體發問：當人們告訴您他們的故事時，您會如何回應？

回應可能包括：

- 向他們保證他們的感受是正常的
- 向他們保證在災難期間照顧自己和家人是正確的做法
- 向他們保證有康復的希望，並詢問他們過去是如何應對困難的：
 - “您過去在困難時期做了哪些事來幫助您應對？”
- 請記住，您可能不需要說任何話，幫助對方說話並感受到被傾聽是心理社交援助最重要的部分

▶ 討論說明 – 您對有需要和顧慮的人說什麼？

1. 向參與者集體發問：討論說明 – 您對有需要和顧慮的人說什麼？

回應可能包括：

- 提醒人們過去是如何應對困難的，從而使他們相信自己——問他們：
 - “您當時做了哪些事來應對？”
 - “您的家庭和社區可以提供哪些支持？”
- 將他們與相關服務聯繫起來（請參閱當地社區轉介指南），如果這些服務可滿足他們的需求
- 提供可以給予幫助的其他服務的信息



▶ 討論說明——您如何能很好地傾聽處于困境/痛苦中的人？

1. 向參與者集體發問：*如何才能很好地傾聽處于困境/痛苦中的人？*
2. 通過展示適當的肢體語言和使用鼓勵性的詞語和聲音來強化所提供的例子。

回應可能包括：

- 主動傾聽，並且是有意識地聽。
- 考慮您的肢體語言。您的站姿、位置、身體姿勢、眼神接觸，表現出您全神貫注這一點很重要
- 使用細語來鼓勵對方，例如，“啊哈”或“嗯”，表示您正在聽對方說話
- 用您自己的話複述或總結對方對您說過的話

▶ 討論說明 - 您如何結束談話？

1. 向參與者集體發問：*您如何結束談話？*
2. 如果需要，可參考圖5和圖13，提示參與者：*這些圖像中的志願者在做什麼？*

回應可能包括：

- 提供您擁有的任何可能給他們康復提供幫助的信息
- 告別并祝福他們，不要做出任何無法兌現的支持承諾。

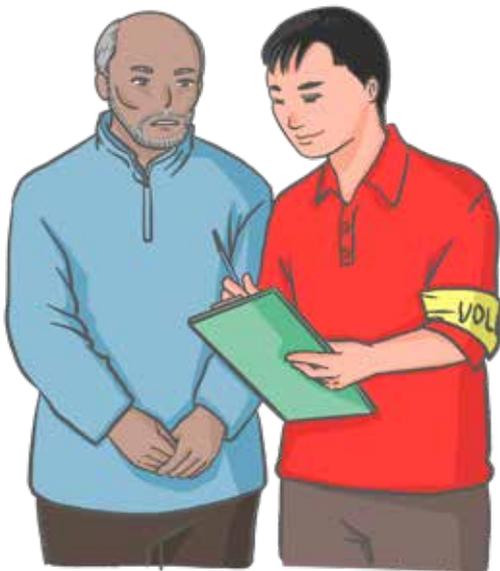


圖 5



圖13

主題五：幫助他人的同時照顧好自己

 **目的：**培養參與者對在幫助他人時自我照顧的重要性的意識。

關鍵信息

- 讓這 5 種獲取身心靈健康的方式成爲您生活的一部分，將提高您的快樂感和健康
- 小事很重要，只要確保您經常做
- 在困難時期，例如災難之後，您需要更加小心地照顧您的健康，確保您繼續做那些在災難發生前所做的、給您帶來快樂、幫助您放鬆并保持身體活躍的事情，以便“繼續爲自己充電”

 **時間：**10分鐘

 **材料：**5 種獲取身心靈健康的方式講義或鏈接

陳述

幫助他人是有益的，可以讓我們感覺良好。但這也常常會給我們帶來壓力，讓我們感到難過。照顧好自己是爲他人提供良好照顧的重要組成部分。

 **討論說明 – 提供心理社交援助時有哪些挑戰？**

1. 向參與者集體發問：*在提供心理社交援助時，您可能面臨哪些挑戰？*

回應可能包括：

- 看到他人生活在水深火熱中感到不安，人們面對的問題可能太大，使我們不知道如何提供幫助
- 聽別人的故事可能讓您情緒激動
- 您可能也經歷過災難且情感上受到了影響
- 因爲當您提供情感支持（不同于建造庇護所或提供非可食用物品）時，您無法看到自己所做的或取得的成就，所以會感覺傾聽并不是“提供幫助”，這會使您感到無能爲力
- 您可能會覺得有太多事情要做，無法短暫休息，更無法充分休息，因此您有可能精疲力竭

陳述

擁有管控自己壓力和身心靈健康的辦法和策略，這一點很重要。將此作為日常生活的一部分並實踐這些策略，即使在沒有承擔心理社交援助的角色時，是最有效的做法。這樣，當您真正需要它們時，您就知道該怎麼做。

思考管理您的身心靈健康的一個好方法，就是使用 5 種獲得幸福的方式。5 種獲得身心靈健康的方式包括：

1. 凡事留心
2. 保持活躍
3. 持續學習
4. 保持聯繫
5. 奉獻給予。

5 種獲得身心靈健康的方式包括：

1. 分發“獲得身心靈健康的5種方式”傳單
2. 請參與者逐一分享他們如何練習獲得身心靈健康的五種方式的例子，從留心開始。



“獲得身心靈健康的5種方式”的實例：

1. 留心。花點時間停下來，思考並注意周圍的事物，可以幫助您放鬆並與環境建立聯繫。
2. 活躍。體育鍛煉對我們的身體和心靈都有好處。包括任何讓您挪動身體和心跳加速的活動！
3. 學習。保持好奇心並學習新技能可以讓您的大腦保持活躍——嘗試新事物！
4. 聯繫。與我們的朋友和家人分享歡笑和共度時光，有助於我們感受到自己是社區的一部分。
5. 奉獻給予。慷慨地投入您的時間，幫助鄰居或從事志願工作，與人為善並為他人做事，不僅能幫助別人，還能讓我們感覺良好。

陳述

今天我們討論了如何在經歷痛苦期間和過後為人們提供良好的情感支持和關懷。當您幫助他人時，請記住基本心理社交援助和心理輔導之間的區別，不要嘗試做能力以外的事情。您的職責不是解決此人的問題，而是幫助他們，讓他們感到能夠自己解決問題。人們可能會對他們的處境或經歷感到沮喪，不是針對您的，請儘量不要將其視為這是由於您造成的。

請記住，您在情感上也會受到影響，並在需要時尋求家人、朋友或其他可信賴的人的支持，是完全可以接受的。分享您的經歷，開懷大笑並支持您所愛的人。您需要調整自己的節奏。放鬆並做一些有趣的事情，來保持您本人精力充沛。

感謝您參加我們今天的會議。我希望您已經學會了一些新技能來幫助和支持您的家人、朋友和社區。

更多課題

本節包括您可能想與參與者探討的其他主題。這些課程建立在基本心理社交援助課程的基礎上，如果您想提高參與者的技能，超越基本的社會心理技能，這些課程將非常有用。

本節中的每個課題都需要 10-15 分鐘，並且可以銜接到基本心理社交援助課程中涵蓋的主題 1 到 5 的末尾。這些主題可以按任何順序添加到基本心理社交援助課程中，您可以只添加一個課程或所有五個課程。這完全取決於您希望參與者學習什麼。建議您諮詢您的社區相關人士，以確定添加哪些作為基本心理社交援助課程的附加課題更有用。

主題六：向人們推薦專業幫助

 **目的：**讓參與者瞭解何時人們可能需要專業人士的進一步支持、鑑別家庭暴力的迹象以及如何鼓勵人們安全地交談和尋求幫助。

 **時間：**10分鐘

 **材料：**圖卡 14 到 17。轉介途徑講義。

陳述

雖然大多數人在災難和其他危機事件後會恢復良好，但有些人需要更多的支持。心理社交援助是可以幫助人們感覺良好并與他人建立聯繫的基本技能和活動。然而，對於某些人來說，需要更專業的支持來幫助他們應對。作為支持者，重要的是要了解您提供支持的局限性以及何時可能需要將接受幫助者推薦給可以為他們提供所需幫助的其專業人士。

▶ 討論說明 - 您在這些圖片中看到了什麼？

1. 向參與者出示圖卡 14、15、16 和 17
2. 向參與者集體發問：您在這些圖片中看到了什麼？

回應可能包括：

- 社區志願者在觀察一個痛苦的人
- 社區志願者觀察家庭暴力的迹象
- 社區志願者打電話轉介接受幫助者到身心靈健康服務機構

▶ 討論說明 - 我們什麼時候應該推薦一個人尋求專業人士的援助？

1. 向參與者集體提問：- 我們什麼時候應該推薦他人尋求專業人士的援助？

回應可能包括：

- 如果此人非常痛苦而您的支持不足以緩解其痛苦
- 如果此人開始談論的情感需求程度較深或非常不好的想法，使您擔心他們的情緒狀態
- 如果您觀察到暴力迹象或此人告訴您他們家中發生的虐待或暴力事件
- 如果此人告訴您他們被強姦或遭到性侵犯，他們需要警方或醫院的緊急幫助

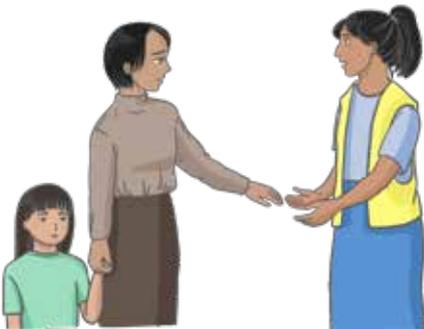


圖14



圖15



圖16

陳述

遺憾的是，有些人在家中和社區中遭遇了暴力。研究告訴我們，危機事件過後社區中的憤怒和暴力會增加。作為支持者，重要的是我們要意識到這一點，並且可以支持那些可能與我們分享他們正在經歷暴力事件的人。

▶ 問題：什麼是家庭暴力？

1. 集體提問：什麼是家庭暴力？

回應可能包括：

- 家庭暴力包括肢體暴力，例如毆打、拳打、腳踢、掌摑。這通常是由一個男人對一個女人、另一個男人或一個孩子施行的攻擊。它也可能發生在兄弟姐妹之間
- 家庭暴力包括性虐待，包括強姦或性侵犯
- 家庭暴力包括心理虐待、情感虐待和騷擾，包括向他人大吼或辱罵他人、控制他人的行踪或活動、使人感覺受威脅的行為、以及“煤氣燈”精神控制（使受害者懷疑自己的經歷）
- 家庭暴力包括經濟虐待，包括控制他人的財務、他們的購買行為以及他們處理金錢的方式、時間和原因

▶ 討論說明 – 如果有人透露他們正在遭受家庭暴力，您應該怎麼做？

1. 向參與者集體發問：如果有人透露他們正在遭受家庭暴力，您應該怎麼做？

回應可能包括：

- 您應該仔細聆聽
- 如果您是通過電話或虛擬方式講話，請確認他們是安全的並且現在這個時候講話是安全的
- 相信他們
- 感謝他們的分享并向他們保證您會盡您所能支持他們
- 詢問他們是否知道下一步要做什麼
- 將他們轉介到您的資料包中列出的有關家庭暴力的資源和服務



圖17

主題七：從災難中恢復

 **目的：**增強參與者對在幫助他人時自我照顧的重要性的意識。

關鍵信息

- 恢復可能是一個漫長的過程，但大多數人恢復後會變得更堅強
- 在恢復過程中感受到很多不同的情緒是正常的，也是可以接受的，例如悲傷、憤怒、沮喪、自豪和幸運
- 讓您的朋友和家人來幫助您康復、與他們交談并共度時光
- 重拾自己喜歡做的事情

 **時間：**10分鐘

 **材料：**圖卡2、3、4、19 到 21。

陳述

災害和其他危機對人們及其社區具有複雜而長期的影響。社區各不相同，但根據經驗，我們知道許多社區通常會有相似的經歷。

例如，在災難或其他危機之後感到非常積極是很正常的，人們可能會覺得他們能夠快速清理和重建，並且可以獲得大量幫助。然而，一段時間後，人們的感覺可能會開始變得比災難剛發生時更糟。他們感到疲倦和沮喪。前來幫忙的人們可能會離開，社區可能會不知所措。

應對災難并從中恢復可能需要很長時間。恢復就像“過山車”。人們可能有一天會因好的情緒而感到興奮，然後在第二天因不好的情緒而感到沮喪。這可能會令人困惑。

人們給自己時間恢復和關注他們的身心靈健康是有益的。大多數人在一段時間後恢復得很好，變得更堅強，如果災難或困難時期再次發生，他們會更有準備。

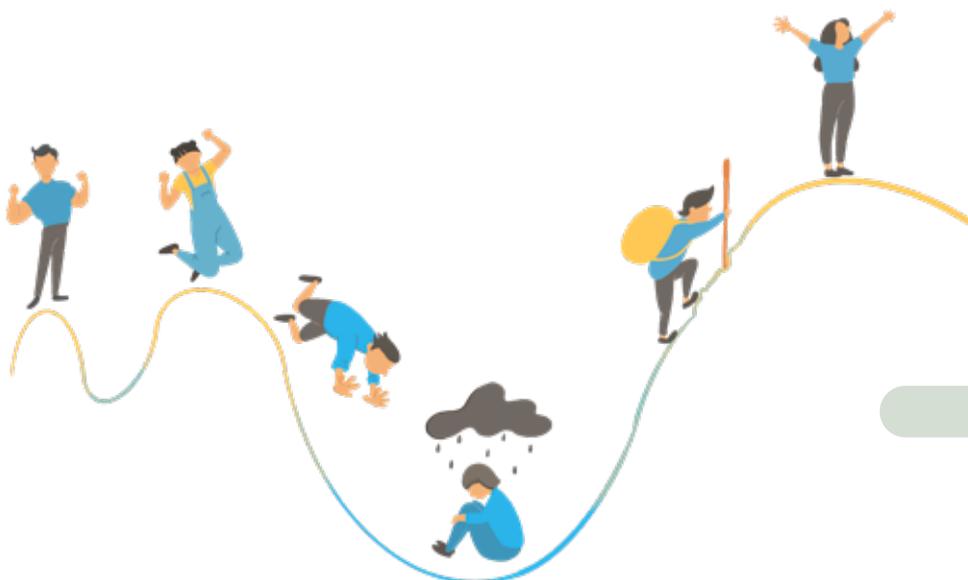


圖18

▶ 討論說明 – 您在這些圖片中看到了什麼？

1. 向小組出示圖2、3和4
2. 向參與者集體發問：您在這些圖片中看到了什麼？

回應可能包括：

- 男人在哭泣
- 男人看起來很生氣
- 女人看起來很震驚

陳述

災難令人震驚，可能會奪走我們的財產、房屋、鄰居的房屋甚至親人。人們產生很多不同的感受和情緒是很正常的。感到難過是可以接受的——悲傷、憤怒和沮喪，也可以感覺良好——為您的應對方式感到自豪或慶幸您沒有失去任何東西。鼓勵人們給自己時間感受情緒和哀悼很有用。

▶ 討論說明 – 您在這些圖片中看到了什麼？

1. 向小組出示圖 19。
2. 向參與者集體發問：您在這些圖片中看到了什麼？

回應可能包括：

- 社區中心/禮拜場所的家庭成員

陳述

當人們準備好時，與關心他們的人分享他們的經歷并談論發生的事情，可以幫助他們理解所發生的事情，并幫助他們展望未來。交談可以幫助人們計劃他們需要做些什麼來幫助自己和家人康復。這也可以幫助人們感覺更有掌控感。

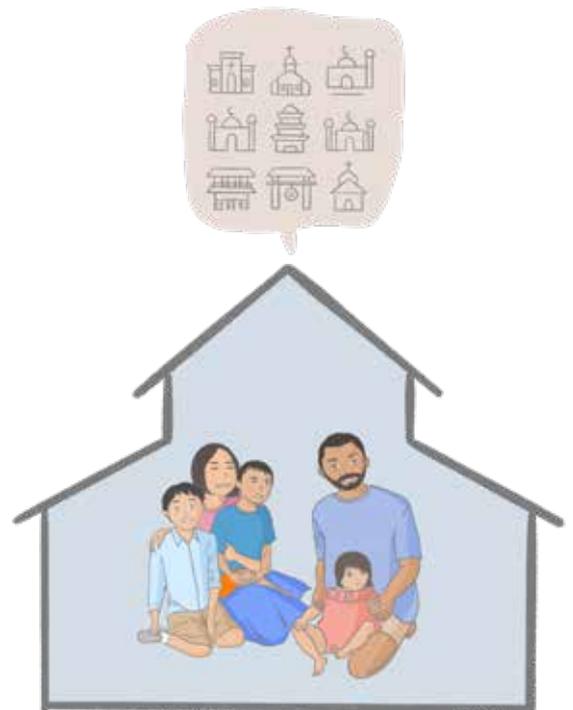


圖19

▶ 討論說明 - 您在這些圖片中看到了什麼？

1. 向小組展示圖 20 和 21
2. 向參與者集體發問：您在這些圖片中看到了什麼？

回應可能包括：

- 一群女人有說有笑
- 一家人在玩耍

陳述

與家人和朋友交往有助于人們分享他們的經歷。做您喜歡做的事情，通常會給您帶來快樂，這對幫助您重新恢復良好的身心健康很重要。在幫助他人時，我們可以鼓勵他們參加他們喜歡的活動，從而幫助他們恢復。



圖20



圖21

主題八：應對壓力

 **目的：**幫助參與者理解自己和他人承受壓力時的身體和情緒表徵。

關鍵信息

- 壓力會嚴重影響您的健康、工作和家庭生活
- 不要忽視壓力的跡象，它們是您的身體告訴您需要休息和照顧自己的方式
- 休息和愉快的活動是消除壓力的最佳方式

 **時間：**10分鐘

 **材料：**圖卡 2、21 到 25。

陳述

壓力是正常的，它是我們身體應對危險的自然方式。壓力可以幫助我們應對困難時期。像腎上腺素這樣的壓力荷爾蒙可以幫助我們跑得更快或更強壯，這樣我們才能在威脅中生存下來。儘管壓力也會影響我們理解信息、溝通和做出決定的方式。

當壓力長期持續存在時，它可能會損害我們的身心健康並影響我們的人際關係。它可以阻止我們睡個好覺，使我們更容易生病，使我們體重增加或減輕。壓力會影響我們的大腦——我們記不清事情且難以做出決定。



圖 2



圖22



圖23

▶ 討論說明 - 您在這些圖片中看到了什麼？

1. 向小組出示圖 2、22 和 23。
2. 向參與者集體發問：您在這些圖片中看到了什麼？

回應可能包括：

- 男人背痛；失眠的男子；一個看起來很震驚的人。

陳述

人們了解壓力的常見迹象可能會對他們有所幫助。這些包括身體、情緒和行為方面的壓力迹象。

壓力的身體迹象包括：

- 睡眠問題
- 頭痛
- 肌肉緊張/身體疼痛
- 快速心跳
- 噁心

壓力的情緒和行為表徵包括：

- 遠離他人——不想與人相處
- 震驚——睜大眼睛，面無表情，不知道該說什麼或很難啓齒
- 易驚——在巨響時跳起、顫抖
- 焦慮——非常擔心或害怕

▶ 討論說明 - 您在這些圖片中看到了什麼？

1. 向小組出示圖 9 和 24。
2. 向參與者集體發問：您在這些圖片中看到了什麼？

回應可能包括：

- 一家人吃一頓健康的飯食
- 與輔導員交談的人

陳述

與親人共度時光，或者如果需要，與專業人士交談可以幫助我們管控問題和壓力，並增強我們的整體身心靈健康。



圖24



圖 9

▶ 討論說明 - 還有哪些事情可以幫助我們感覺更好？

1. 向參與者集體發問：還有哪些事情可以幫助我們感覺更好？

回應可能包括：

- 與關心您和您信任的人，例如朋友、家人或其他您信任的人，談論遭遇
- 與家人和朋友保持往來
- 做您喜歡的事情，通常會給您帶來快樂的事情

▶ 討論說明 - 您可以做些什麼來照顧自己并減輕壓力？

1. 向參與者集體發問：討論說明 - 您可以做些什麼來照顧自己并減輕壓力？

回應可能包括：

- 休息
- 吃健康的食物
- 鍛煉身體
- 回到日常生活
- 如果您自己無法減輕壓力，請與專業人士（例如心理輔導員）傾談您的經歷



主題九：支持孩子康復

 **目的：**培養參與者對兒童壓力的基本迹象的理解以及如何幫助兒童從災難中恢復。

關鍵信息

- 在災難或創傷性事件之後，兒童像成年人一樣感到壓力是正常的
- 兒童需要獲得安全感。父母和照顧者需要給予安慰并幫助孩子獲得安全感
- 孩子們需要分享他們的恐懼和擔憂。父母和照顧者需要傾聽并向孩子保證這是正常的，大人會隨時照顧他們
- 日常活動可以幫助孩子獲得安全感，儘量繼續維持災難前一家人的日常活動

 **時間：**10分鐘

 **材料：**圖卡 25 到 27。

陳述

像成年人一樣，兒童也會經歷壓力和痛苦。然而，兒童的壓力和痛苦表徵是不同的。孩子們需要獲得安全感、感到有人照顧并能够分享他們的擔憂。

 **討論說明 – 您在這些圖片中看到了什麼？**

1. 向參與者展示圖卡 26、27 和 28。
2. 向參與者集體發問：您在這些圖片中看到了什麼？

回應可能包括：

- 孩子肚子痛
- 孩子緊緊抓住父母
- 孩子要和父母一起睡



圖25

圖26

圖27

▶ 討論說明 - 孩子如何表現出他們在承受壓力？

1. 向參與者集體發問：孩子如何表現出他們在承受壓力？

引導參與者作出回應，例如：

- 與成人不同，孩子可能不會告訴您“我感到有壓力”
- 相反，他們可能會表現出以下體征：
 - 抱怨肚子疼或頭疼
 - 不想吃飯
- 他們可能開始出現行為的改變：
 - 睡不好
 - 易哭
 - 有攻擊性或很容易生氣
 - 害怕和害怕某些東西
 - 緊緊抓住他們的父母/照顧者，並想要一直保持親密
 - 不想和其他孩子說話或玩耍
 - 可能看起來他們在“行為倒退”——回到他們小時候的行為方式，比如和父母同睡一床、尿床
- 兒童可能會在表現出壓力跡象與開心玩耍之間迅速轉換。即使在創傷性事件發生後兒童繼續玩耍也是正常的，但這並不意味著他們不會哀傷

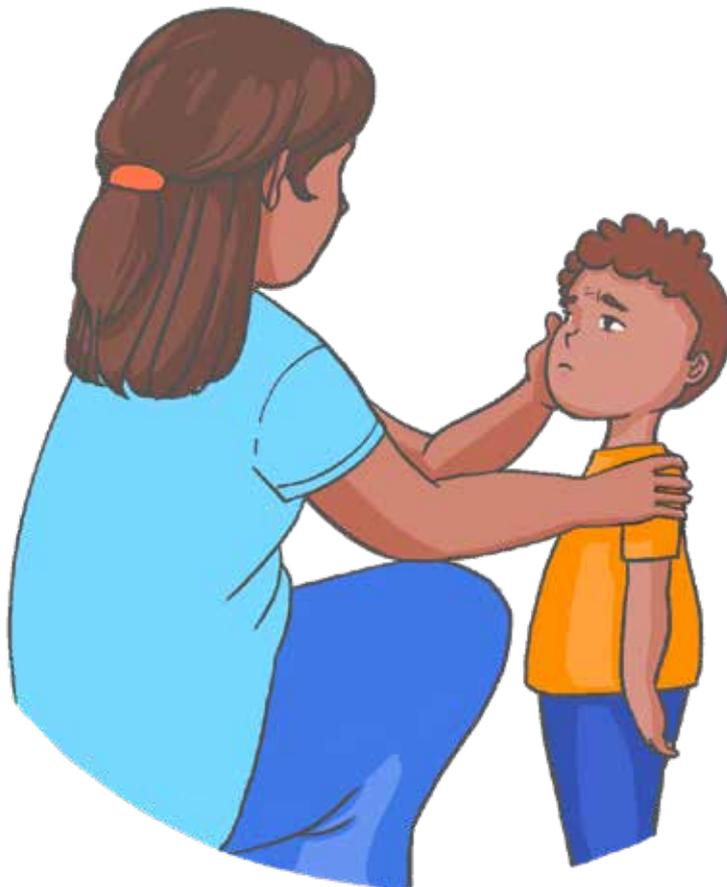


▶ 討論說明 – 父母和照顧者如何幫助孩子？

1. 向參與者集體發問：父母和照顧者如何幫助孩子？

引發參與者的回答，例如：

- 鼓勵孩子與他們的朋友一起玩耍
- 傾聽孩子的恐懼并提供安慰
- 尊重地傾聽，不要讓孩子認為害怕的感受是愚蠢的
- 鼓勵孩子們就發生的事情提出問題，並為他們提供信息以幫助他們理解災難，告訴他們在下次發生類似事情時可以採取什麼行動來保證自己的安全
- 和他們一起玩耍，一起做有趣的事情
- 讓孩子參與日常活動并維持家庭日常生活，例如一起吃飯、一起閱讀、探望家人。日常生活幫助兒童重獲正常狀態和獲得安全感
- 不想吃飯：儘量全家一起吃飯，父母不應強迫孩子吃飯，而要儘量讓用餐時間變得有趣和放鬆，樹立良好榜樣，好好吃飯
- 睡眠問題：睡前常規可以幫助孩子睡得更好，例如睡前有一段不運動的安靜時間，躺床上講故事，擁抱



主題十：看、聽和連接



目的：向參與者介紹心理急救的“看、聽和連接”的原則。

關鍵信息

- 心理急救是一種心理社交援助方法
- 指導心理急救方法的三組基本動作——看、聽和連接



時間：10分鐘



材料：可選，心理急救：支持在澳大利亞經歷災害的人們（英文），見澳大利亞紅十字會網站

陳述

心理社交援助活動形式多種多樣，可以應用在多種不同的場景。可以是範圍廣泛的信息溝通，或是團體支持，也可以是一對一的互動。心理急救是心理社交援助的一種做法，最常在緊急情況期間或過後不久使用。它在大規模緊急事件發生的情況下特別有用。心理急救的原則可以指導我們與經歷痛苦的人進行互動，并在您提供心理社交援助時也會有所幫助。原則是看、聽和連接。我們將玩一個快速遊戲來幫助您記住三個原則。



活動說明——看、聽和連接

1. 要求小組起立，（可以在他們的桌子旁）
2. 告訴小組您要玩“西蒙說”這個遊戲。檢查是否每個人都知道怎麼玩這個遊戲。
3. 但告訴小組這個“西蒙說”的遊戲將與看、聽和連接的動作有關
4. 首次演示動作“看” – 手放在眼睛上方，眺望遠方；“聽” – 手在耳旁；連接 – 連臂動作
5. 隨機喊出“西蒙說……看”、“西蒙說：聽”或“西蒙說：連接”，看哪些參與者做出正確的對應動作
6. 在一些指令中，不要在動作前添加“西蒙說”。那些跟隨做出相應動作的參與者退出遊戲。
7. 加快遊戲速度，讓參與者反應不過來！

陳述

這是什麼意思呢？“看”指幫助者的安全，以及識別和優先考慮誰可能最需要支持。為此，心理急救施助人需要收集有關已發生和正在發生的事情的信息，并評估：誰需要幫助，是否安全，人們是否有基本和實際需求以及您觀察到的情緒反應。“聽”是指施助者從他們接近痛苦人士并開始與之互動的那一刻起的溝通方式。最後，“連接”在幫助者提供信息和幫助人們滿足基本需求和獲取應對情況所需的資源方面取得了實際成果。

輔助資料

以下部分包括您可以在課程中使用并分發給參與者的材料。其中包括輔助每個主題討論的圖卡、有關轉介途徑的信息以及在哪裏可以找到用來分發給參與者的傳單。

轉介途徑

我們提供心理社交援助的對象常常會需要其他服務提供者的幫助。這可能是為了實用或經濟援助、心理健康支持或其他專業服務。提供這些服務的機構和組織可能因社區而異，因此查看當地社區提供哪些服務非常重要。

以下模板留白處讓您能標注當地服務提供機構的名稱和聯繫方式，以便您可以幫助您的參與者了解現有的服務以及他們可以將人們轉介給誰。一些重要的服務，例如法律援助和原住民法律服務由州提供的，因此您需要查找您所在州或領地的相關詳細信息。

模板的第一頁包括國家支持熱線的號碼，第二頁留白處您可以添加您所在地區的相關服務。

服務類型包括：

- 心理健康和身心靈健康援助
- 本地全科醫生
- 當地原住民社區管理的衛生組織
- 當地衛生診所和/或醫院
- 家庭暴力服務
- 經濟援助服務
- 提供社區支持和服務的政府機構
- 社區團體、體育俱樂部、男子動手小組
- 法律援助
- 為難民和尋求庇護者提供的服務

國家轉介途徑

在緊急情況下，請撥打 000 呼叫警察、消防或救護車。

組織	服務類型	聯絡方式	網站
拯救生命熱綫	危機援助	13 11 14	lifeline.org.au
跨越憂鬱 (BeyondBlue)	焦慮、抑鬱和壓力支持服務	1300 22 4636	beyondblue.org.au
1800RESPECT	性侵犯、家暴和輔導服務	1800 737 732	1800respect.org.au
全國債務熱綫	財務輔導	1800 007 007	ndh.org.au
兒童求助熱綫	5 至 25 歲的兒童和青少年電話輔導	1800 55 1800	kidshelpline.com.au
男性專綫	男性電話和在綫輔導	1300 789 978	mensline.org.au
澳大利亞失能人士	失能人士信息和轉介	1800 422 015 TTY : 1800 422 016	pwd.org.au
澳大利亞強姦和家暴幫助服務處	為在澳大利亞經歷過性侵犯或面臨性侵犯風險的任何人提供 24小時/7天電話和在綫危機諮詢服務	1800 211 028	rape-dvservices.org.au

信息手冊和傳單

澳大利亞紅十字會擁有各類信息材料，可幫助人們應對災難和其他危機產生的社會心理影響。其中包括為受災人群和受災社區提供的閱讀材料，以及為受災社區服務的援助人員和機構提供的閱讀材料。其中一些材料有多種語言版本。

將其中一些閱讀材料分發給信息會議的參與者可能會很有用。這些閱讀材料可以幫助您的參與者更多地了解災害所產生的社會心理影響，有助於他們幫助他人獲得有用信。

這些閱讀材料可以在紅十字網站上找到：

redcross.org.au/get-help/emergencies/resources-about-disasters

redcross.org.au/get-help/emergencies/resources-about-disasters/resources-for-communities

良好溝通的竅門

提倡：

- 誠實守信。
- 尊重他人自己做出決定的權利。
- 認識並放棄自己的偏見。
- 向人們明確表示，即使他們現在拒絕接受幫助，將來仍然可以尋求幫助。
- 尊重隱私，並在適當的情況下對他人的故事保密。
- 考慮到他人的文化、年齡和性別，行為舉止得體。
- 儘量找一個安靜的地方談話，儘量減少外界的干擾。
- 靠近此人，但要根據他們的年齡、性別和文化保持適當的距離。
- 讓他們知道您在傾聽；例如，點頭或說“嗯……”
- 要耐心並保持冷靜。
- 提供事實信息（如有）。誠實地說出您知道的和不知道的信息。“我不知道，但我會盡力為您打聽清楚。”
- 以人們可以理解的方式提供信息——請使用簡單的語言。
- 認可他們的感受以及他們告訴您失去的或重要事件，例如失去家園或親人去世
- “我很抱歉。我可以想像這對您來說是多麼難過的事情。”
- 認可此人的長處以及他們已經如何努力自助。
- 允許沉默



不提倡：

- 不要利用您作為施助者的關係獲利。
- 不要因為您的幫助向他們索要金錢或好處。
- 不要做出虛假承諾或提供虛假信息。
- 不要誇大您的技能。
- 不要強迫別人接受幫助，也不要干預隱私或咄咄逼人。
- 不要強迫人們告訴您他們的故事。
- 不要與他人分享此人的故事。
- 不要給人施壓要他們講述自己的故事。
- 不要打斷或催促他們匆忙講完自己的故事（例如，不要看手錶或說話太快）。
- 如果您不確定這樣做是否合適，請勿與接受幫助的人有身體接觸。
- 不要評判他們採取或沒有採取的行動，或者他們的感受。不提倡：“您不應該有那種感覺”或“您應該慶幸自己活了下來。”
- 不要編造您不知道的事情。
- 不要使用太技術性的術語。
- 不要給他們講別人的故事。
- 不要談論自己的煩惱。
- 不要有您必須為他們解決所有問題的想法和行動。
- 不要讓他人感覺自己弱小，無法照顧自己。
- 不要用消極的詞來談論別人（例如，不要稱他們為“瘋子”或“傻瓜”）。



5 種獲得身心靈健康的方式

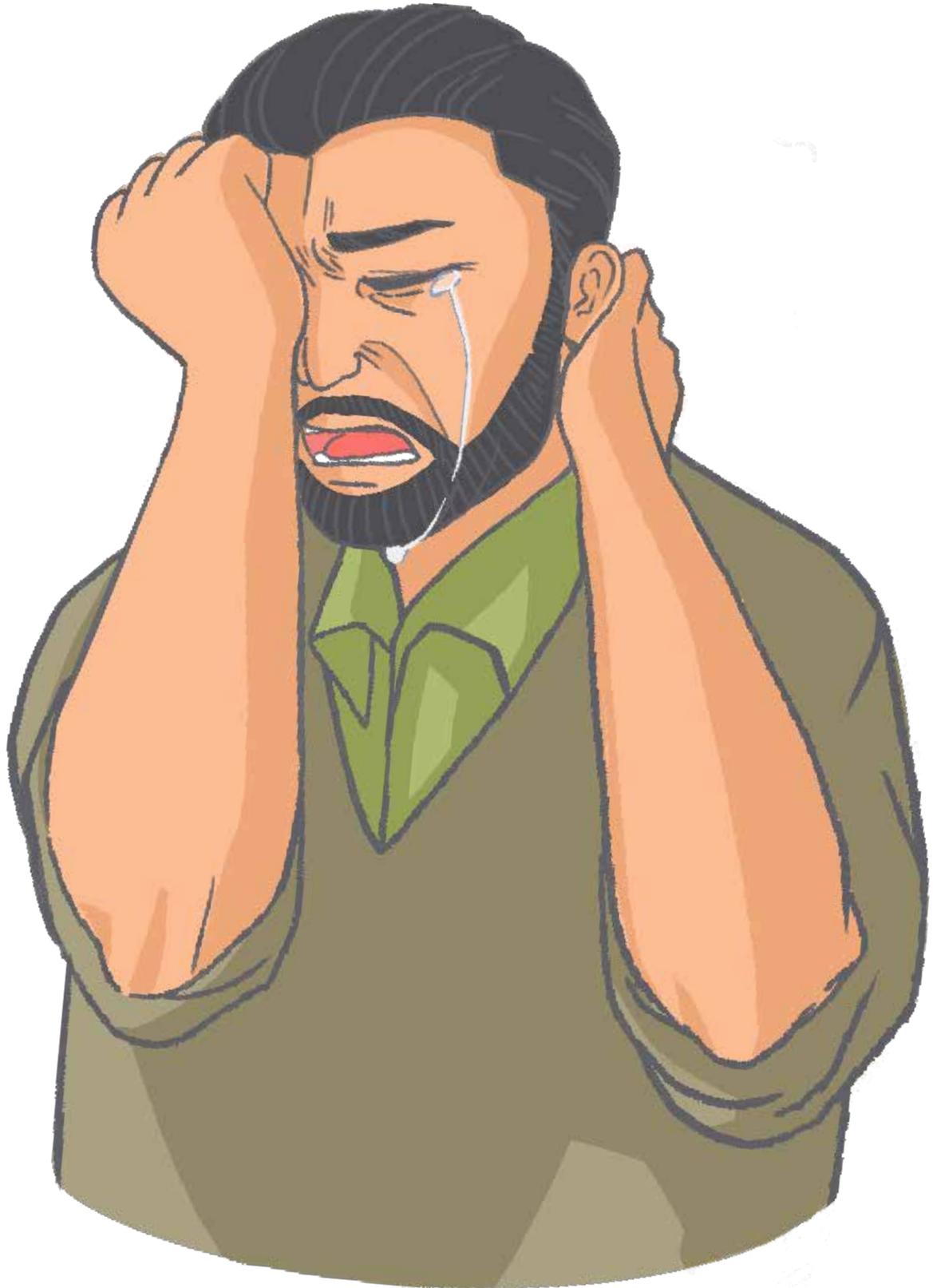
- **凡事留心。**花點時間停下來，思考并注意周圍的事物，可以幫助您放鬆并與環境建立聯繫。
- **保持活躍。**體育鍛煉對我們的身體和心靈都有好處。包括任何讓您移動身體和心跳加速的活動！
- **持續學習。**保持好奇心并學習新技能可以讓您的大腦保持活躍——嘗試新事物！
- **保持聯繫。**與我們的朋友和家人分享歡笑和共度時光有助於我們感受到自己是社區的一部分。
- **奉獻給予。**慷慨地投入您的時間，幫助鄰居或從事志願工作，與人為善并為他人做事，不僅能幫助別人，還能讓我們感覺良好。





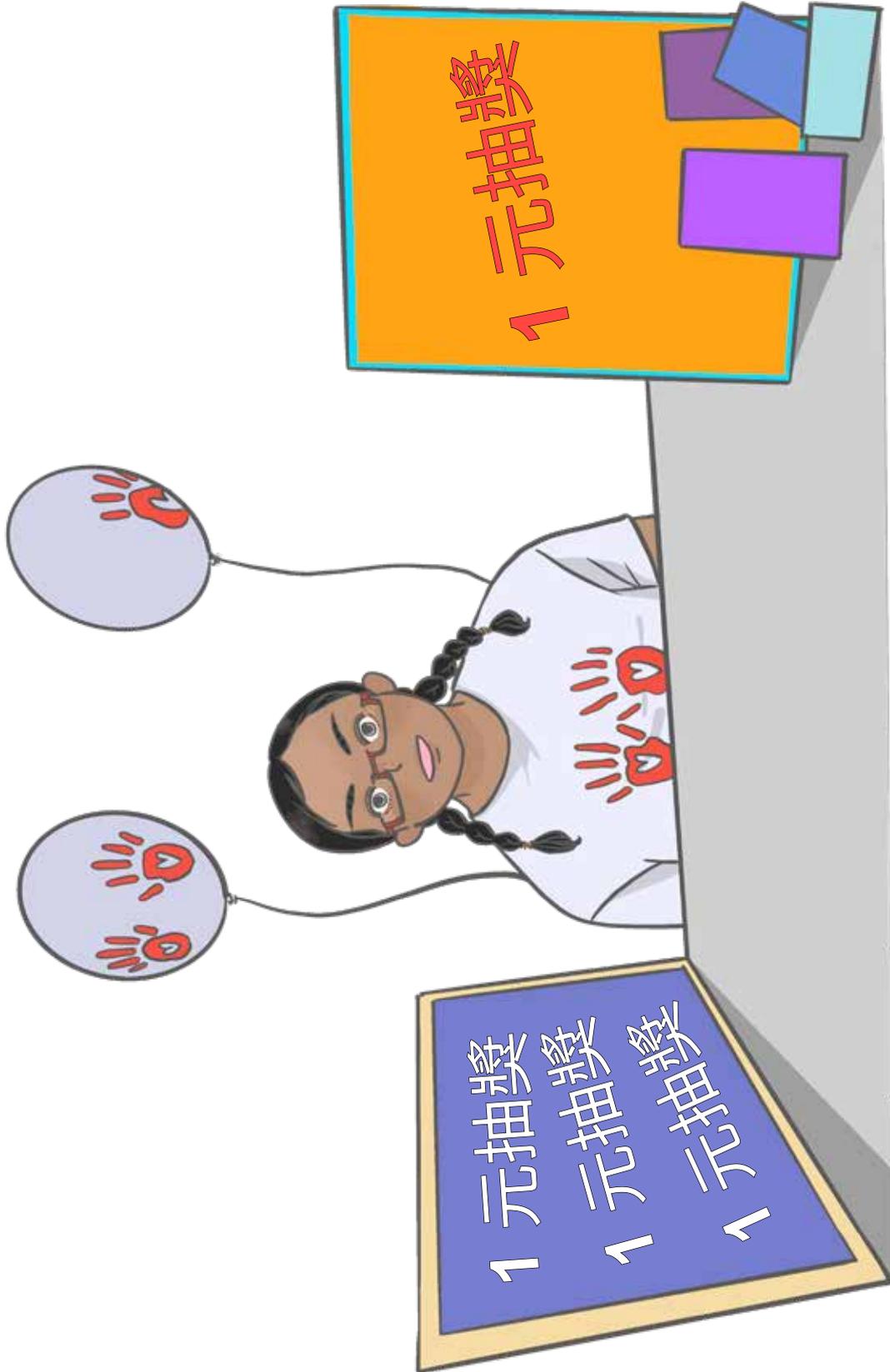




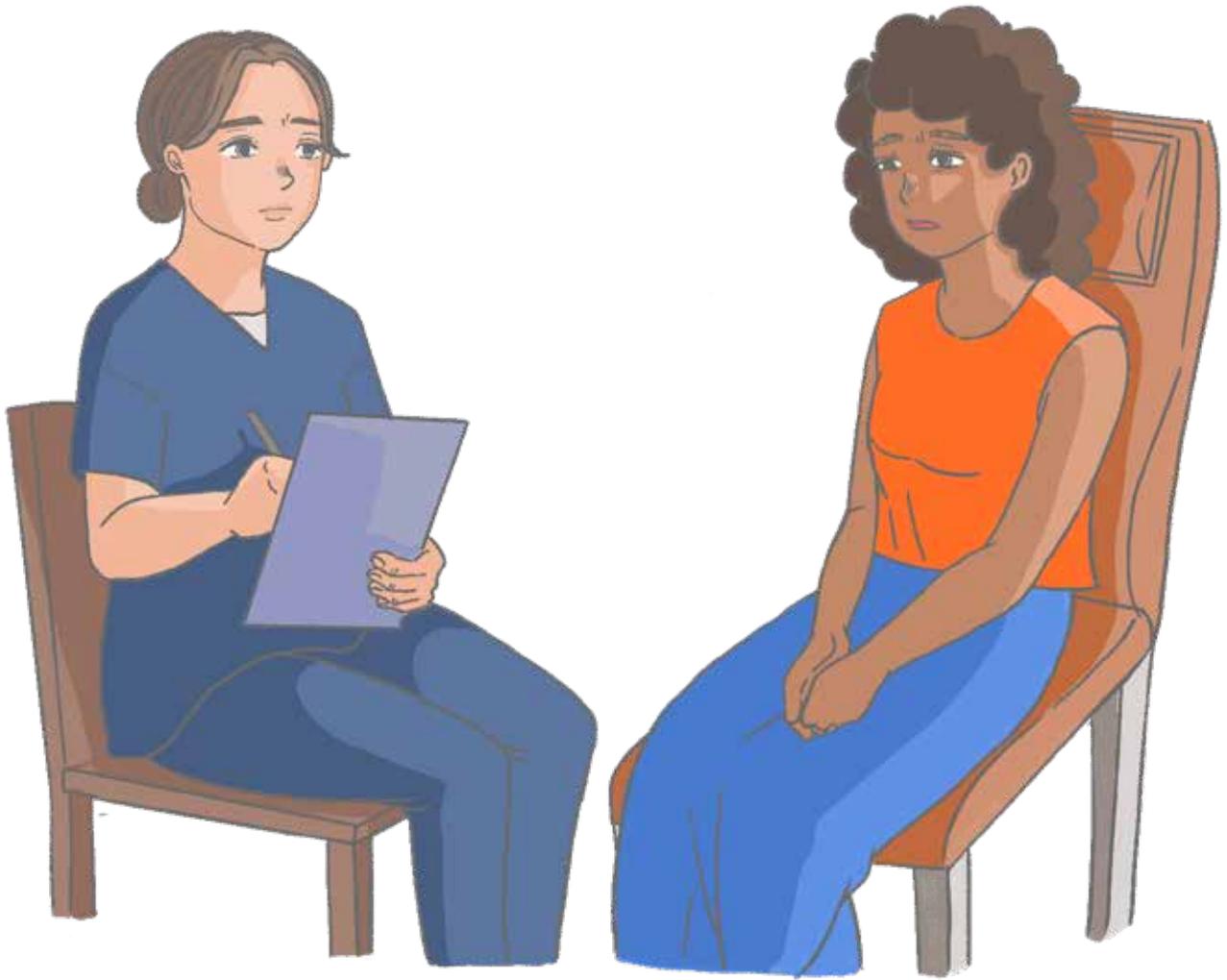




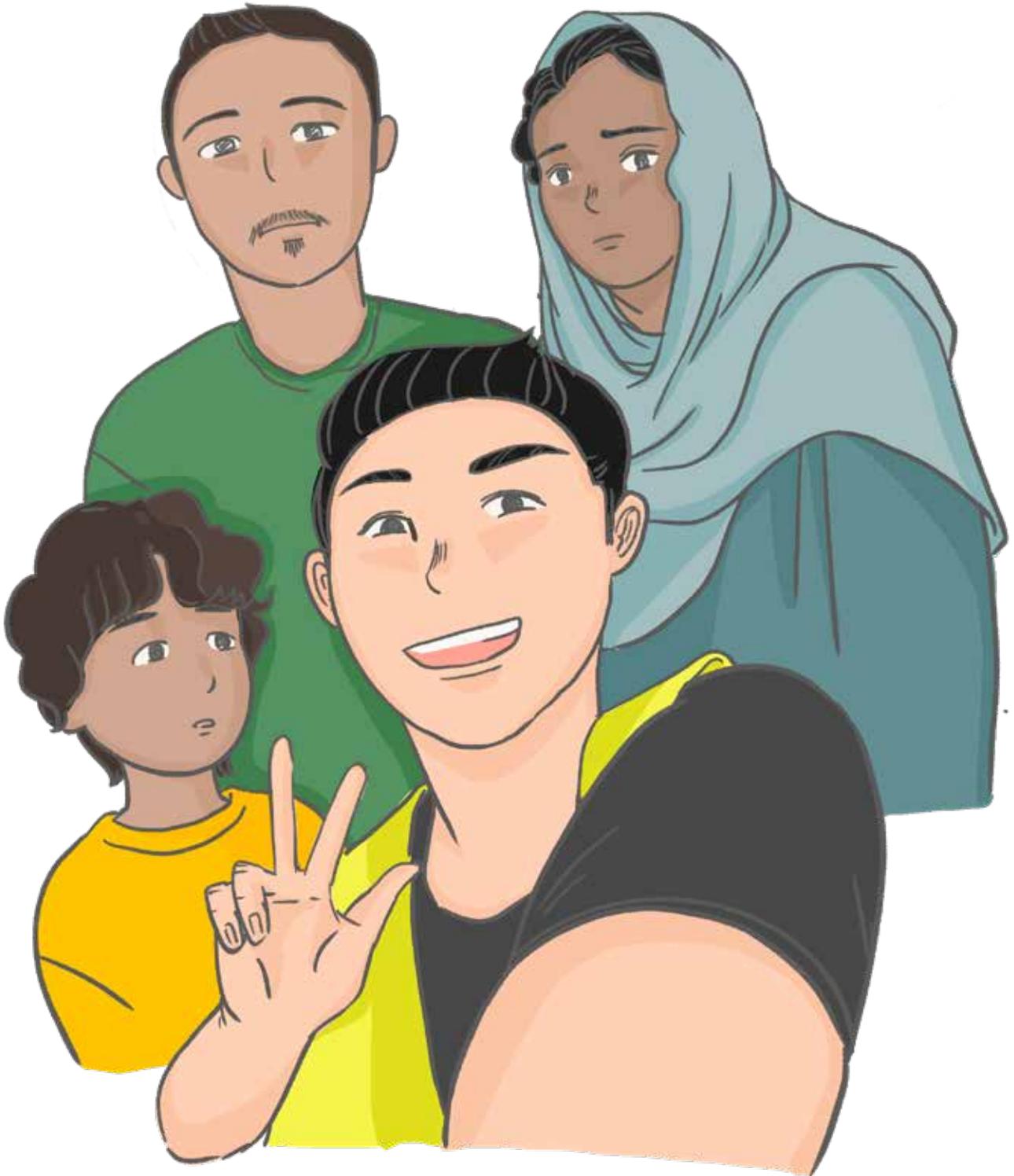


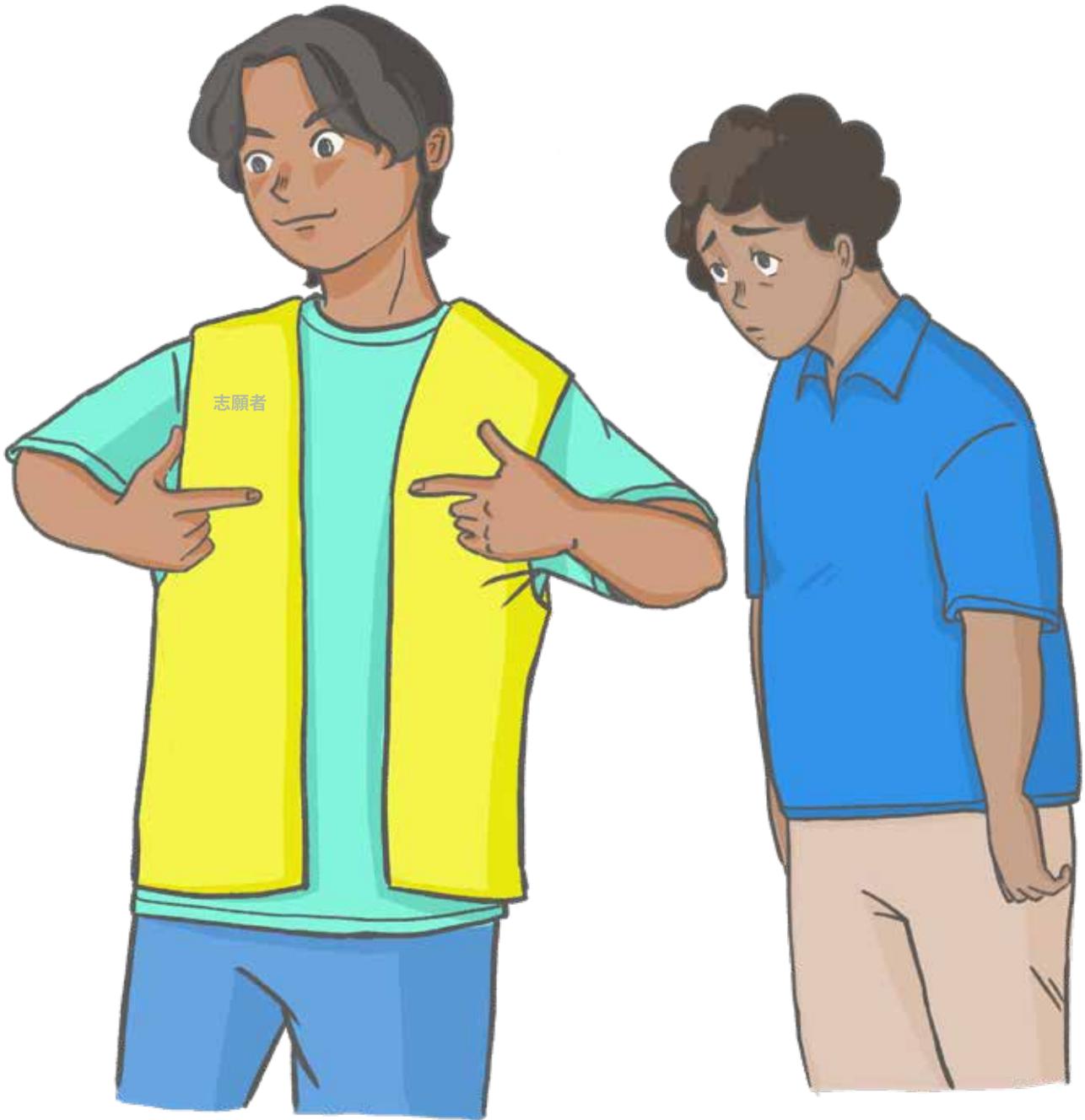




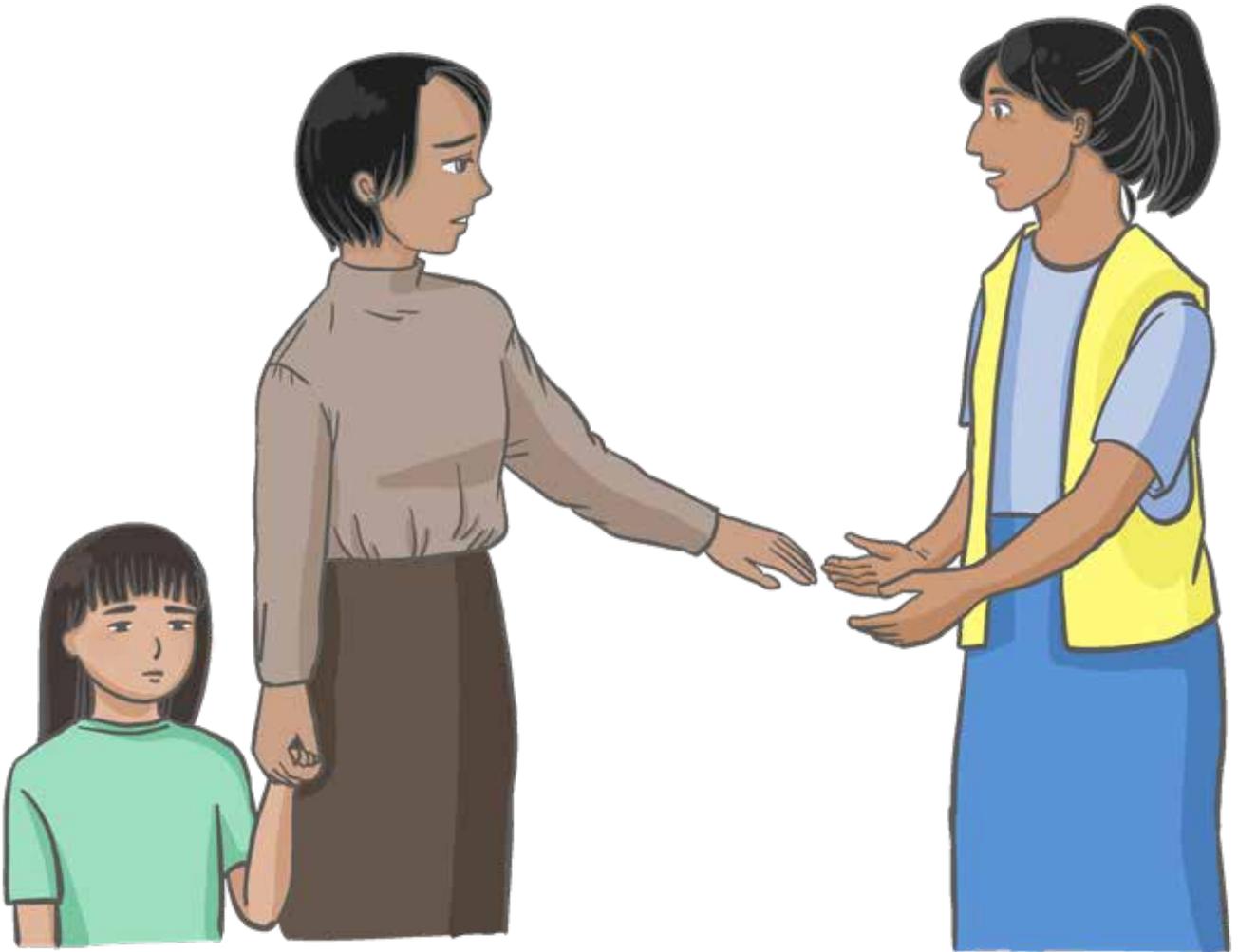


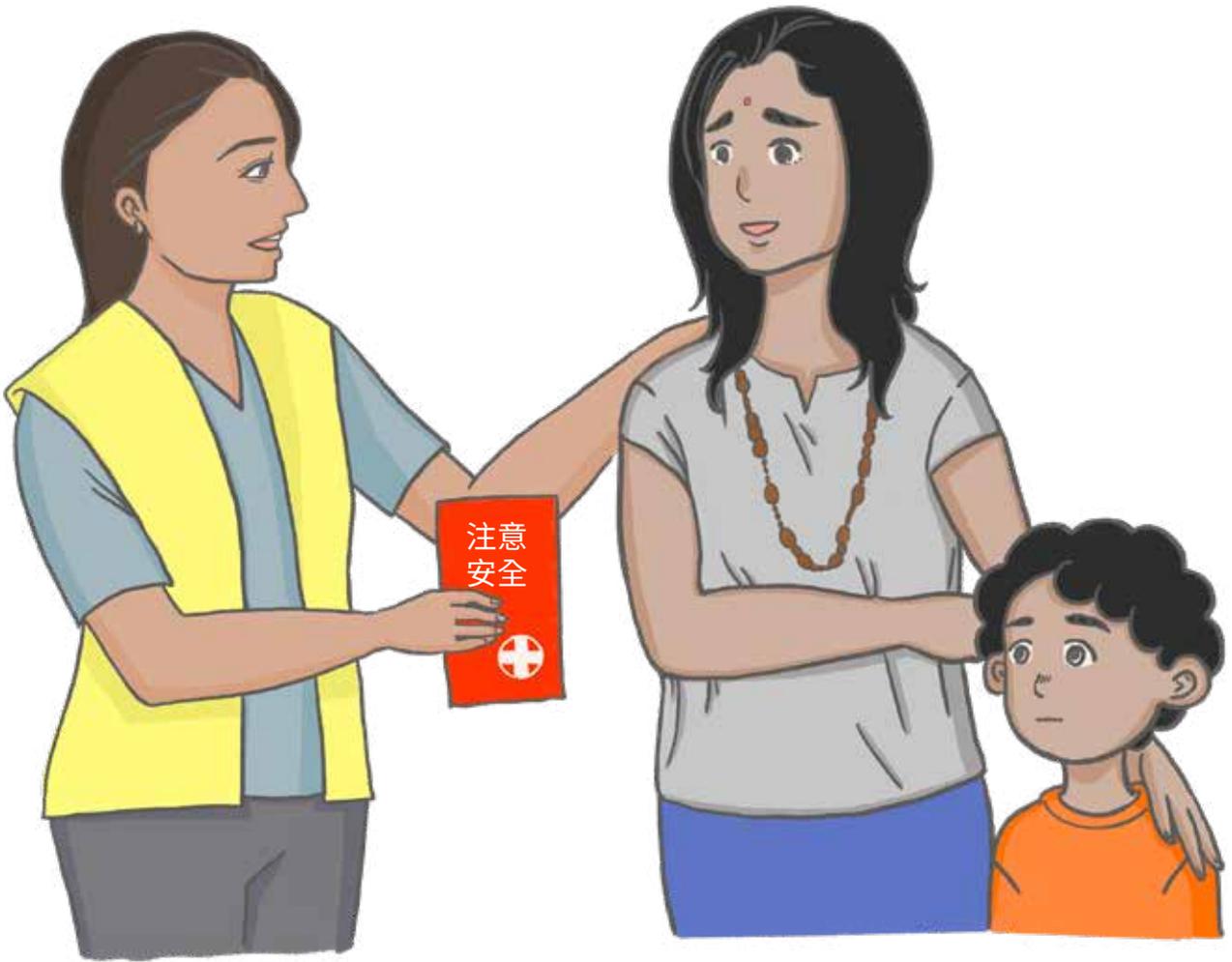








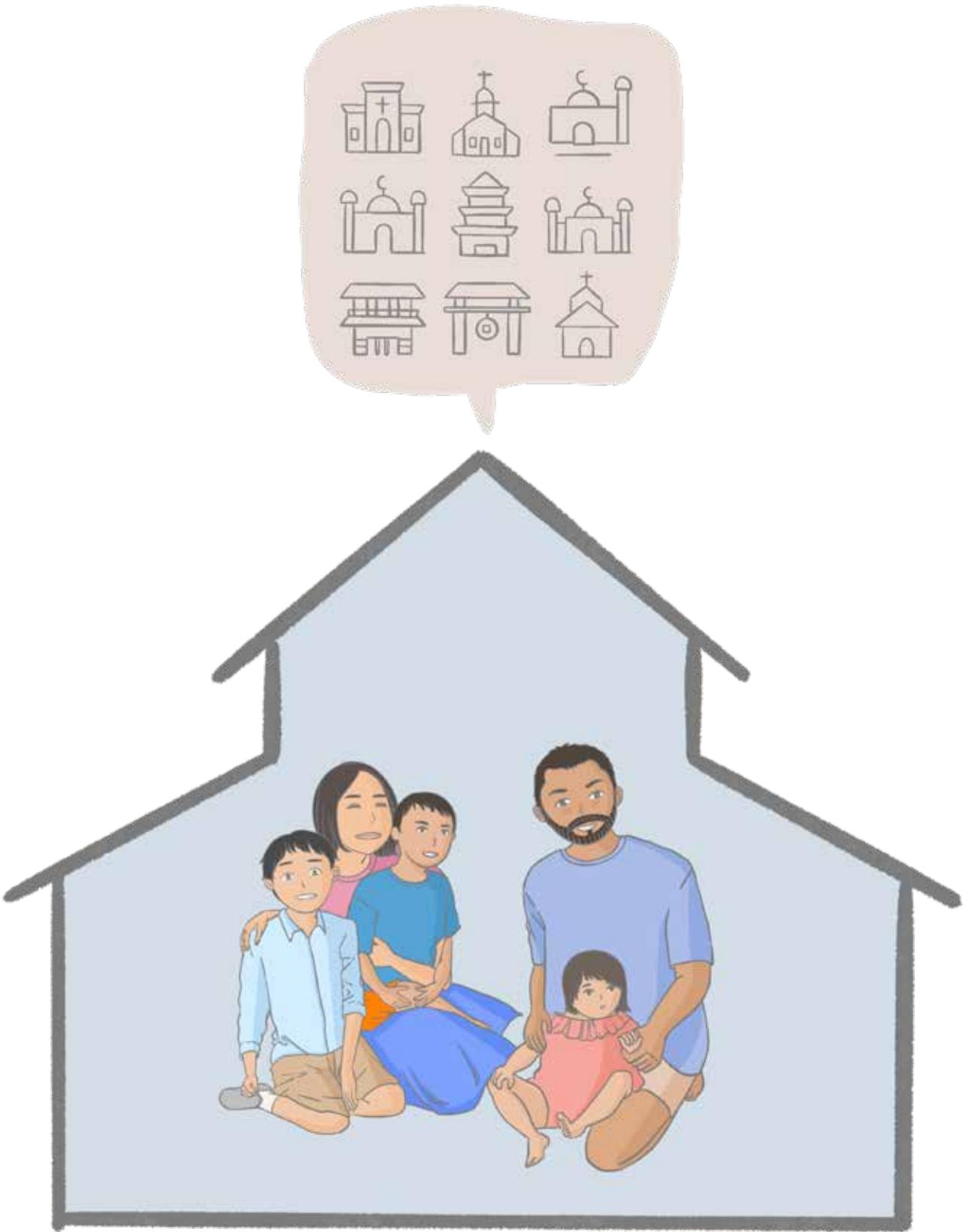




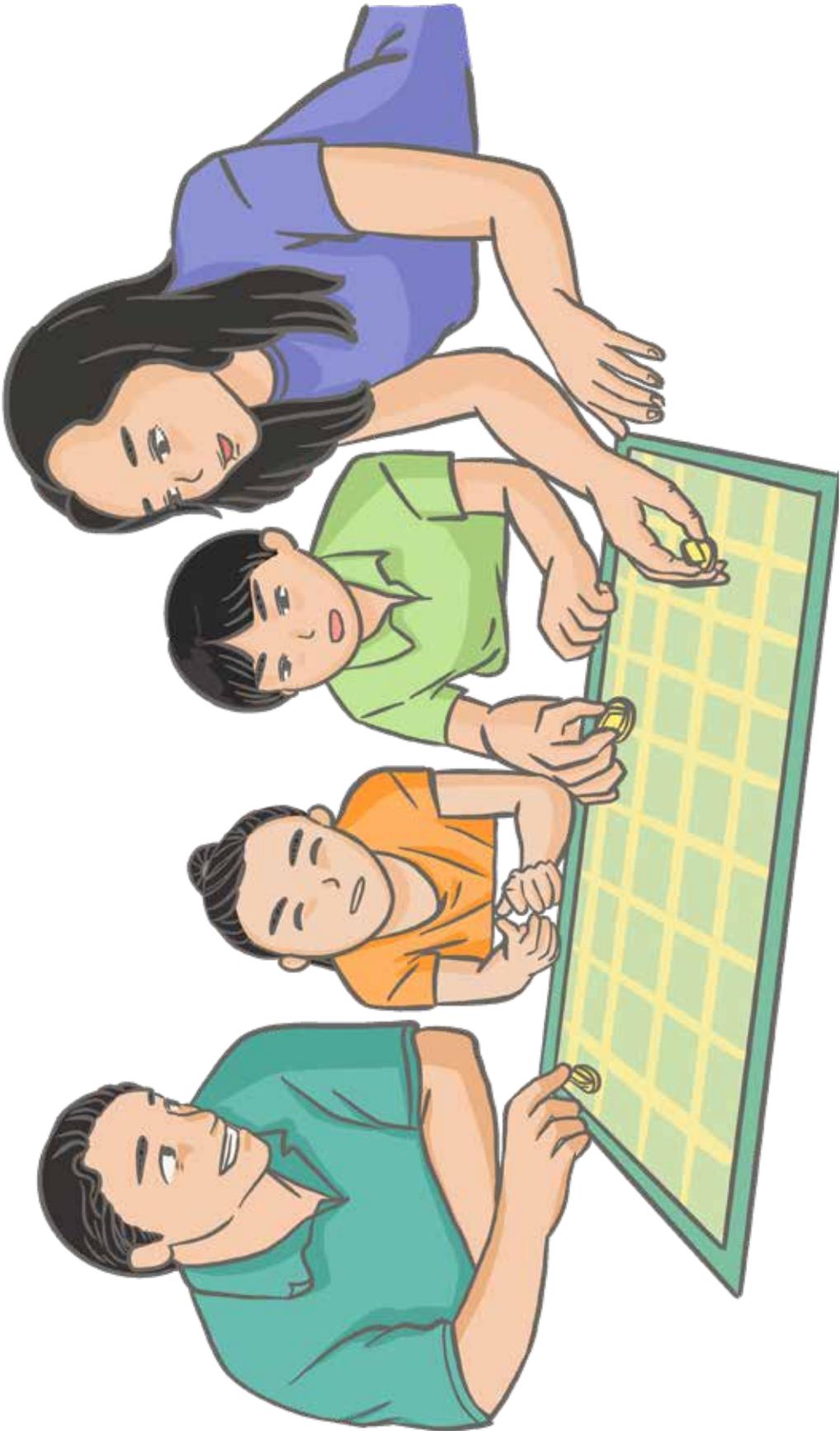






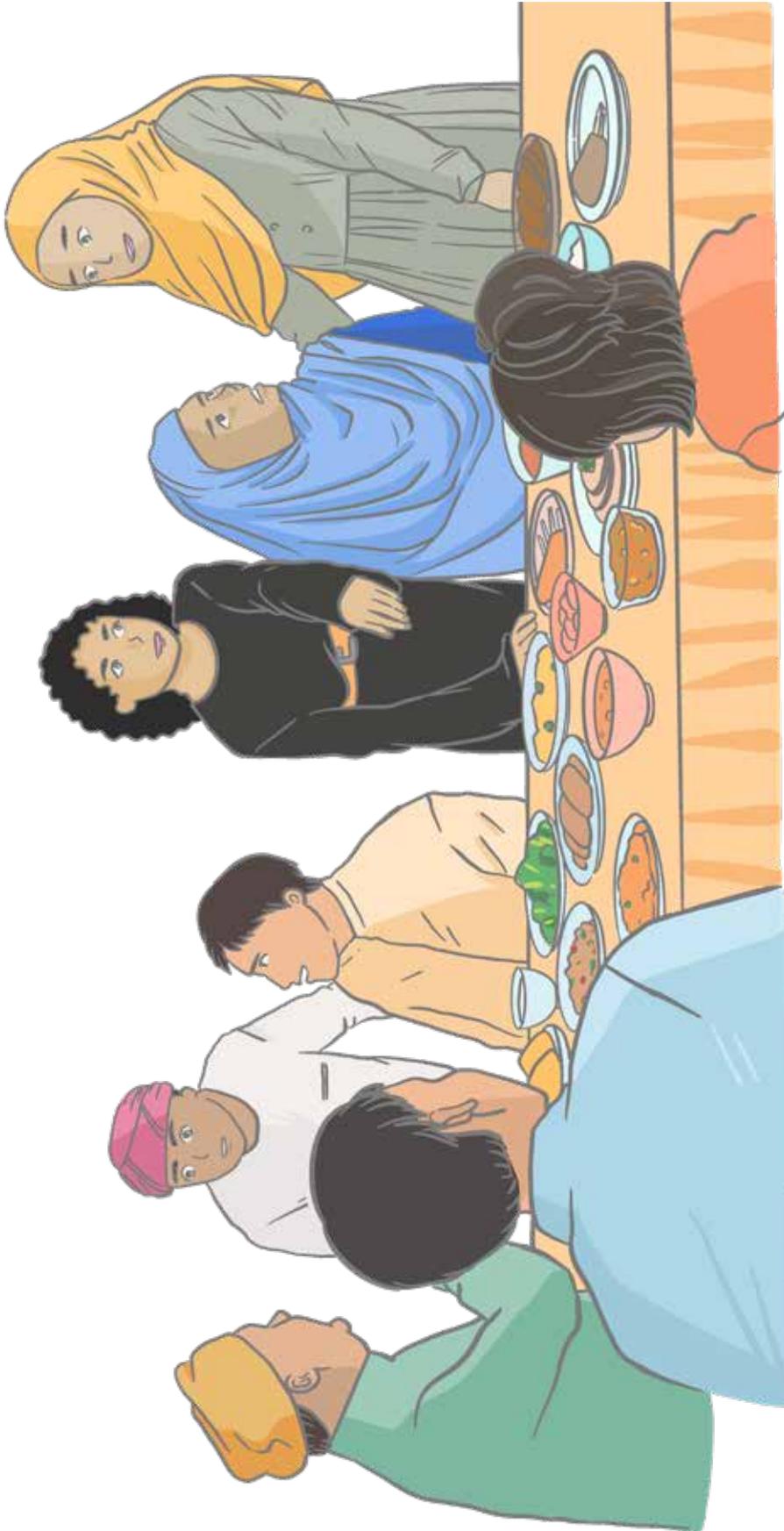


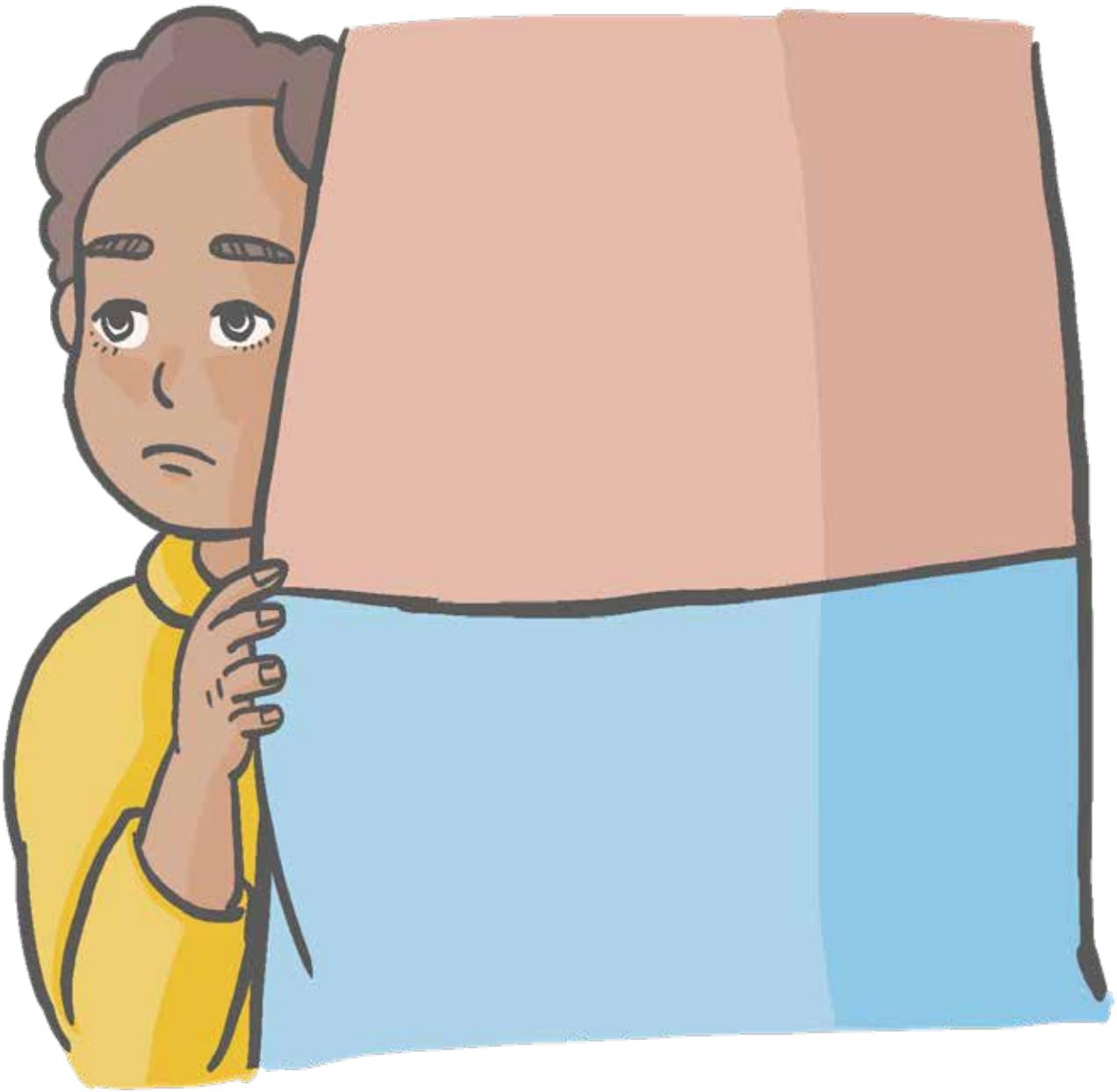
















人類的辦事員

澳大利亞紅十字會 (Australian Red Cross)
澳大利亞全國辦公室 (National Office)
23-47 Villiers Street
North Melbourne VIC 3051

redcross.org.au