

紅十字會與紅新月會

心理急救

訓練



單元二

基本心理急救

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

紅十字會與紅新月會心理急救訓練。單元二. 基本心理急救

紅十字會與紅新月會國際聯合會

社會心理支援參考中心

Blegdamsvej 27

DK-2100 Copenhagen

Denmark

電話：+45 35 25 92 00

電郵：psychosocial.centre@ifrc.org

網站：www.pscentre.org

Facebook：www.facebook.com/Psychosocial.Center

Twitter：@IFRC_PS_Centre

紅十字會與紅新月會心理急救由

紅十字會與紅新月會國際聯合會社會心理支援參考中心制訂。

內容包括：

- 紅十字會與紅新月會心理急救指引
- 紅十字會與紅新月會心理急救簡介
- 紅十字會與紅新月會心理急救培訓
 - 單元一：心理急救簡介 (4至5小時)
 - 單元二：基本心理急救 (8至9小時)
 - 單元三：兒童心理急救 (8至9小時)
 - 單元四：小組心理急救——團隊支援 (21小時/3日)

主編：Louise Vinther-Larsen 及 Nana Wiedemann

撰寫：Pernille Hansen

其他支援人員：Wendy Ager, Louise Juul Hansen, Mette Munk

審閱：Wendy Ager, Ea Suzanne Akasha, Cecilie Alessandri, Eliza Cheung, Ziga Friberg, Ferdinand Garoff, Louise Juul Hansen, Sarah Harrison, Sara Hedrenius, Elfa Dögg S. Leifsdóttir, Maureen Mooney, Stephen Regel, Gurvinder Singh.

本資源冊製作過程中，得到香港紅十字會（中國紅十字會分會）大力支持，包括舉辦試驗培訓，並就培訓及書面材料提供意見及反饋，特此鳴謝。此外，亦感謝2018年10月在哥本哈根參加單元四「小組心理急救——團隊支援」試驗培訓的人士。

另外感謝冰島紅十字會及丹麥國際開發署（DANIDA）為編製本資源冊所給予的資助及支持。

在此亦特別鳴謝葉氏家族慈善機構，作為本資源冊繁體中文翻譯的主要贊助。此繁體中文翻譯為香港紅十字會（中國紅十字會分會）製作。

製作：Pernille Hansen

設計：Michael Mossefin/ Paramedia/ 12007

封面圖片：緬甸紅十字會 / 紅十字會與紅新月會國際聯合會

ISBN編號：978-87-92490-56-8

如需翻譯或改編《紅十字會與紅新月會心理急救資源冊》任何部分內容，敬請聯絡紅十字會與紅新月會國際聯合會社會心理支援參考中心。歡迎透過以下電郵提出寶貴意見、建議及反饋：

psychosocial.centre@ifrc.org

紅十字會與紅新月會國際聯合會社會心理支援參考中心由丹麥紅十字會主辦及提供支援

© 紅十字會與紅新月會國際聯合會社會心理支援參考中心，2018年

目錄

簡介	4
簡介	5
如何使用本手冊	6
訓練準備工作	6
場地	6
訓練室佈置	6
材料	7
其他	7
訓練課程	7

訓練課程	8
訓練課程	9
訓練環節	10
1. 簡介	10
2. 甚麼是心理急救？	13
3. 不幸事件	14
4. 面對不幸事件的反	15
5. 制訂個案研究	17
6. 「觀察、聆聽、連結」	18
7. 心理急救角色扮演	24
8. 複雜情況及反應	26
9. 自我照顧	30
10. 工作坊結束方式	32

附錄	33
附錄A：熱身遊戲	34
附錄B：訓練時間表範本	35
附錄C：訓練資源	37
1. 「觀察、聆聽、連結」卡片	37
2. 制訂個案研究	39
3. 辨識反應：個案研究及相關問題	40
4. 角色扮演反饋表	41
5. 兩個情境及相關問題	42
附錄D：訓練評估表	44

簡介

JOE CROPP/IFRC



簡介

此項訓練向學員簡介心理急救基礎知識。學員需要參加8至9個小時的訓練活動，有關訓練活動可以在一天或一天半內完成。內容包括處理複雜的情況和反應，並為心理急救員提供自我照顧指引。此訓練適用於所有社會心理工作人員和志願者，以及向受困擾者提供直接照顧和支援的其他人士，訓練旨在幫助學員：

- 深入了解受困擾者面對不幸時有何反應
- 了解甚麼是心理急救以及甚麼不是心理急救
- 認識三個行動原則 - 「觀察、聆聽、連結」
- 練習向受困擾者提供心理急救
- 了解複雜反應及情況
- 認識到幫助他人時、同時懂得自我照顧的重要性。

本訓練單元是心理急救的四個單元之一，附有一套心理急救材料，包括《紅十字會與紅新月會心理急救指引》導論書及《紅十字會與紅新月會心理急救簡介》小冊子。

四個訓練單元如下：

訓練單元				
	1: 心理急救簡介	2: 基本心理急救	3: 兒童心理急救	4: 小組心理急救 - 團隊支援
訓練時數	4-5 個小時	8.5 個小時	8.5 個小時	21 個小時 (三天)
訓練對象	紅十字與紅新月會的所有員工及義工	在提供社會心理支援方面有一定知識及經驗的員工及義工	工作涉及與兒童及其照顧者互動的員工及義工	管理人員或向員工及義工提供照顧及支援的其他人員
訓練內容	向學員簡介心理急救基礎技巧	簡介心理急救基礎技巧，介紹成人所面對的各種情況、成人面對危機的反應，以及心理急救員應如何妥善應對。	關注兒童面對壓力的反應，以及與兒童及其父母和照顧者的溝通方式。	如何向共同經歷不幸事件的群眾提供心理急救：例如紅十字會與紅新月會的員工及義工團隊。

各訓練單元互相獨立，但接受單元四：小組心理急救 - 團隊支援訓練前，必須先參加單元二：基本心理急救訓練。

如何使用本手冊

本單元介紹有關小組心理急救 - 團隊支援的訓練課程。有關課程可於3天（21個小時）內完成，並採用廣泛的訓練方法，包括簡報、積極討論、角色扮演以及小組和個人活動。

為了更符合學員的實際情況及需要，你可以運用你作為訓練人員的判斷，對訓練作出調整，例如針對不同的需要和活動而調整訓練課程（「何時」）或加入若干建議的訓練方法（「如何」）。不過，建議你使用不同種類的方法，以滿足各種類型的學員，同時令訓練保持動感及有趣。尤其建議運用角色扮演等更為活潑和充滿互動性的訓練形式，因為這些形式可令學習更有成效。

本手冊使用以下圖標：

圖標	圖標的含義
	活動所需時間
	活動目標
	所需材料
	訓練人員的話
	訓練人員提示
	投影片

訓練準備工作

必須做足準備，才能確保訓練順利進行。以下是準備工作中需要考慮的事項列表。

場地

- 了解及標示進出場地的設施，包括附近的巴士或火車站、停車場、洗手間等。
- 適當的訓練室內溫度及照明，如果使用投影機或熒幕，可以將室內光線調暗。

訓練室佈置

- 考慮如何佈置訓練室，以鼓勵學員參與，並讓他們感到舒適。
- 確保有足夠的空間可同時進行多角色扮演（如將學員分成多個小組），或有額外的訓練室供學員使用。
- 將時鐘放在所有人均可看見的地方。

材料

- 訓練課程中所示的訓練講義印本
- 鋼筆或鉛筆
- 帶有支架的白板或活動掛圖
- 白板筆
- 電腦及投影機（如使用投影片及視頻）。

其他

- 預備小食、茶水、咖啡和膳食（如有提供）。
- 考慮是否需要輔助人員或其他人員協助你管理時間、安排用餐時間，或在白板或活動掛圖上記下討論小組提出的要點。
- 訓練人員與輔助人員的訓練技巧、以及彼此之間的良好溝通與默契，有助學員學有所成。

訓練課程

所提供的訓練課程需列出本單元的活動及所需的材料，並列明所有活動的時間（不包括休息及用餐時間或醒神活動等）。你需要根據當地實際需要訂立自己的時間表和計劃。有關醒神活動的示例，請參閱附錄A；有關訓練時間表的兩個示例，請參閱附錄B。

進行角色扮演

訓練中進行的角色扮演分兩種類型。第一種是「示範性角色扮演」，由訓練人員親自扮演心理急救員，向扮演受困擾者提供心理急救；第二種是「實踐性角色扮演」，由學員練習向扮演受困擾者的學員提供心理急救。可以嘗試在訓練時使用這兩種角色扮演。

示範性角色扮演：使用相同的個案示例，進行兩次實習演示會更有幫助。第一次，你可以演示較差的心理急救技巧及心理急救員的常見錯誤；第二次，你可以演示較佳的心理急救技巧。這樣就可以幫助學員了解提供心理急救時，應當做甚麼，以及避免做甚麼，或當中要注意的禁忌。

個案研究：可供在「實踐性角色扮演」中使用，由學員使用訓練資源中的範本制訂。你可以提供相關細節，以配合你工作環境的文化和社會背景。

實踐性角色扮演的指示：你可以先鼓勵學員用心想像自己正在經歷個案示例中所描述的情況，以及由此衍生的反應；這樣，學員才能更切實地反應及回應心理急救員的提問。訓練員亦要提醒扮演受困擾者的學員，要假裝對心理急救知識一無所知。不過，學員也不宜提出使心理急救員難以連繫受困擾者的問題，因為這樣的示範對學習沒有裨益。

訓練課程



訓練課程

單元二：基本心理急救

活動	時間 (分鐘)	材料
1. 簡介	45	附錄C.1.「觀察、聆聽、連結」卡片印本
1.1. 訓練簡介	10	寫有訓練課程的活動掛圖(或向每位學員提供的訓練課程印本) 紙和筆 活動掛圖及白板筆、膠帶或大頭針
1.2. 熱身遊戲	25	
1.3 訓練課程	5	
1.4 基本規則	5	
2. 甚麼是兒童心理急救?	20	列明甚麼是心理急救以及甚麼不是心理急救的活動掛圖
3. 不幸事件	15	活動掛圖紙、便利貼及白板筆
4. 面對不幸事件的反應	20	活動掛圖及白板筆 預先準備的活動掛圖,分為「行為」、「情緒」、「生理」及「思想」四個部分
5. 制訂個案研究	15	附錄C.1.「觀察、聆聽、連結」卡片印本 紙和筆 附錄C.2.「制訂個案研究」的印本
6. 觀察、聆聽、連結	135	
6.1 行動原則討論	20	附錄C.1.「觀察、聆聽、連結」卡片印本 為「觀察、聆聽、連結」「小組演示」提供一系列道具(活動掛圖及白板筆、筆和紙等) 附錄C.3.「辨識反應:個案研究及相關問題」的印本 兩種不同顏色的便利貼和筆 活動掛圖紙及白板筆
6.2 觀察	15	
6.3 辨別誰需要幫助及辨識情緒反應	20	
6.4 聆聽	15	
6.5 安撫受困擾者	10	
6.6 積極聆聽	25	
6.7 連結	15	
6.8 安排他人獲取協助及支援	15	
7. 心理急救角色扮演	60	各小組在第5個環節中制訂的個案研究,以及附錄C.4.「角色扮演反饋表」的印本
8. 複雜情況及反應	120	
8.1 複雜反應及情況的例子	60	活動掛圖及白板筆 《紅十字會與紅新月會心理急救指引》導論書的印本,或書中有關複雜反應章節的影印本 附錄C:5.「兩個情境及相關問題」的印本 現有的本地轉介資訊(如有)
8.2 社會心理分流	30	
8.3 轉介專業援助	5	
8.4 提供心理急救時可能遇到的挑戰	25	
9. 自我照顧	45	
9.1 在提供心理急救前後的自我照顧	35	活動掛圖及白板筆
9.2 呼吸練習	10	
10. 工作坊結束方式	15	附錄D:「訓練評估表」印本

訓練環節

 在訓練開始前，製作「觀察、聆聽、連結」卡片。當學員到達後，向他們每人分發一張卡片，並告訴學員稍後會使用這些卡片。

1. 簡介

 投影片1



歡迎學員，就訓練目標達成共識。
營造積極和安全的學習環境。



附錄C.1.「觀察、聆聽、連結」卡片印本
寫有訓練課程的活動掛圖，或向每位學員提供訓練課程的印本、紙和筆
活動掛圖及白板筆、膠帶或大頭針

1.1 訓練簡介



1. 歡迎各位參加訓練，並介紹訓練人員。邀請學員與不相識的同伴二人一組，並向對方自我介紹。請學員討論他們對心理急救的認識。
2. 幾分鐘後，請二人一組學員加入小組，兩對組成一個四人小組，或三對組成一個六人小組，視乎學員人數而定。
3. 向每個小組派發紙和筆，請他們先自我介紹，然後討論他們對心理急救的不同看法，並對其定義達成共識，然後向各小組陳述。
4. 幾分鐘後，請他們分享對心理急救的認識。
5. 用下面一段話總結他們的回應：



心理急救技巧與態度並重，如此才能幫助遭遇不幸及需要援助的人擺脫困境及應付眼前挑戰。學會這些技巧後，在個人及工作中面對危機事件時，就可以派上用場。

6. 請學員舉例說明，人們在甚麼情況下需要心理急救。

有關例子如下：

- 得知自己患有重疾
- 遭遇車禍
- 遭受襲擊或其他形式的暴力行為
- 目擊令人恐懼或創傷性的事件
- 遭遇災難，如地震或水災
- 失去摯愛。

- 指出不幸事件可以是非常個人的，例如和家庭有關的事件。不幸事件也可能是規模較大的公眾事件，例如自然或人為災難，導致許多人受到影響。
- 用以下說話繼續解釋：



當我們遭遇這些令人恐懼或不幸的事件時，我們的身體、思想和情緒會作出反應，這是自然現象，明白這一點很重要。每個人在經歷壓力和困難時都會作出相應的反應。大多數人是靠自己、或在朋友/家人/其他人的幫助下才得以擺脫困境。心理急救員需要了解人們對不幸事件的常見反應，以及如何幫助他們應對這些反應。

心理急救可以幫助受困擾者以更理想的心態與方法去應對情緒和實際問題，並通過這些方式來幫助減輕危機事件帶來的負面影響。今天，你們將學習了解面對不幸事件的常見反應。另外，你們還將學習三個行動原則 - 觀察、聆聽、連結，並有機會練習向受困擾者提供心理急救所需的一些技巧，例如安撫受困擾者及積極聆聽。你們還將學習如何及何時將受困擾者轉介到其他地方尋求幫助。

有些人需要的幫助可能超出心理急救所能提供的範圍。學習心理急救技巧包括學習如何識別受困擾者在甚麼情況下需要其他類型的幫助，以及知道將他們轉介往何處。我們會在之後的訓練中進一步討論這個問題。

1.2 熱身遊戲



- 告訴學員接下來玩一個小遊戲，讓他們增進對彼此的了解。
- 請每位學員繞著房間走動，尋找兩個與自己有共同之處的同伴，例如，他們穿著相同顏色的上衣或有相同顏色的頭髮、眼睛等。
- 當所有學員都已組成三人（或四人）小組後，給他們幾分鐘時間交談和互相了解。然後要求每個小組選出一人，將組內全部三名或四名學員介紹給整個群組。他們必須決定由誰來介紹自己，以及他們想這名學員怎樣介紹自己。
- 邀請各組回到圈中，並邀請被選出的學員將所屬小組的每個人（包括自己）介紹給整個群組。
- 學員的最後一項任務是組成一個「共同興趣圈」。第一個人向旁邊的人分享他/她的興趣。所有學員繼續分享，直到組內任何人說：「我們在這方面有共同之處。」
- 例如Joe對Ben說：「我喜歡閱讀。」Ben答：「我們在這方面有共同之處。」然後轉向Jane說：「我喜歡散步。」Jane答：「我們在這方面有共同之處。」她轉向Susan說：「我喜歡看電視。」Susan答：「我不喜歡看電視。」Jane接著說：「我喜歡聽音樂。」Susan答：「我們在這方面有共同之處。」Susan轉向Tom說：「我喜歡.....等。」
- 在建立「共同興趣圈」後，遊戲結束，總結他們已熟習心理急救的三個核心行動原則 - 「觀察、聆聽、連結」。首先，必須學會觀察，尋找與自己有共同之處的人。其次，必須學會聆聽對方，在此過程中，由大家一致決定由誰來介紹以及要介紹的內容。最後，組成一個共同興趣圈，將他們連結起來。

1.3 訓練課程

1. 回顧當天的訓練課程，並簡要介紹各個環節。提供實用資訊，例如開始及結束時間、用餐時間、洗手間位置等。
2. 說明這次訓練是關於基本心理急救，包括處理複雜的情況和反應，並為心理急救員提供有關「自我照顧」的策略指引。告訴學員心理急救訓練還包括其他單元，例如兒童心理急救及小組心理急救 - 團隊支援。說明在教授這些單元時可能會作出甚麼安排。告訴學員，單元四：小組心理急救 - 團隊支援只為已完成單元二（本單元）的學員而設。

1.4 基本規則

1. 說明為營造一個安全的環境，讓每個人都能夠安心參與和交流，全體學員需要為訓練而共同地制訂一些基本規則。
2. 將學員分為四組，並向每組派發紙和筆。給他們30秒時間，寫下他們認為有利於訓練及能營造安全環境的重要規則。
3. 30秒後，請每組留下兩人，其餘成員加入其他小組。基本規則列表應放置在桌面上。
4. 給新的小組20秒時間，審閱規則以及補充他們認為遺漏的規則。
5. 重複上述步驟 - 每組留下兩人，並給最後組成的小組15秒時間，審閱列表以及加入他們認為遺漏的規則。
6. 然後請各組發表意見。由於幾乎每個人都曾共同組成小組，他們的列表內容應大致相同。在活動掛圖上列出所有議定的規則。

良好的基本規則示例包括：

- 訓練期間需要關閉手機
 - 嚴格守時。準時開始和結束，休息後及時歸隊
 - 不要打岔
 - 互相尊重，包括尊重個人界線
 - 邀請每個人分享觀點，但不強迫任何人發言
 - 全神貫注地聆聽
 - 當其他人分享經驗時，不要妄加評斷/批判
 - 有任何困難請告知訓練人員
 - 鼓勵提問
 - 對小組內披露的內容要保密
7. 確保訂立保密規則。強調個人資料只限在訓練過程中的小組分享，不得向小組以外的人討論或披露。這將有助於建立互相信任的開放氣氛，並讓學員安心分享個人經驗和感受。請每個人舉手，以示同意有關基本規則。
 8. 告訴學員不必參加所有活動。如果他們對參加某個活動感到不安，可退出並從旁觀察。
 9. 將基本規則列表展示在每個人都能清楚看見的地方。

2. 甚麼是心理急救？

 投影片2-4



重點講述甚麼是心理急救，以及甚麼不是心理急救。



預先準備活動掛圖，列出甚麼是心理急救，以及甚麼不是心理急救

1. 告訴學員你將會讀出一些正確和錯誤的心理急救的陳述，如果他們認為正確，應該起立；如果他們認為錯誤，則應坐下。
2. 讀出以下列表的陳述，每次以「心理急救是.....（即使是錯誤的陳述）」為開首，並確保正確與錯誤的陳述混在一起讀出。當讀完一句陳述，而所有學員已作出坐下或起立的選擇後，邀請學員解釋他們決定坐下或起立的原因。在繼續讀出下一個陳述前，問學員對前一句陳述有沒有任何疑問，以確保每個學員明白各個陳述背後正確或錯誤的原因。
3. 展示活動掛圖或投影片，列出甚麼是心理急救，以及甚麼不是心理急救。

心理急救是 ... (正確)

- 安慰受困擾者，讓他們感到安全和平靜
- 評估需要和擔憂
- 保護受困擾者免受進一步的傷害
- 提供情緒支援
- 幫助解決即時的基本需要，例如食物和水、一張毛氈或一個可以臨時棲身的地方
- 幫助人們獲取資訊、服務及社會支援。

心理急救不是... (錯誤)

- 只有專業人士才能做的事
- 專業輔導或治療
- 鼓勵對造成不幸的事件作詳細討論
- 要求對方分析所發生的事件
- 向對方追問所經歷的事件細節
- 強迫對方分享對事件的感受和反應

4. 強調在向他人提供心理急救時，必須尊重受助人的安全、尊嚴及權利。
5. 請學員舉例說明如何尊重安全、尊嚴及權利。針對每一個例子，探討下列各點：

安全

避免別人因你的行為而置身於更大的危險之中。
盡最大能力確保受助人的安全，保護他們免受身心傷害。

尊嚴

按照對方的文化及社會規範來尊重他們。

權利

確保對方公平及不受歧視地獲得幫助。
幫助對方爭取權利及獲得可提供的支援。
無論遇到任何人，都在符合他們最佳利益的情況下行事。

3. 不幸事件



討論甚麼事件可能會導致某人需要心理急救。



活動掛圖紙、便利貼和白板筆。



在稍後的角色扮演環節中，將會用到便利貼


1. 請學員回憶他們曾遭遇不幸及困難情況，而需要向他人求助，或他們曾幫助別人解決困難的情況。
2. 邀請學員集體討論甚麼情況會導致我們需要尋找他人幫助。請學員自願將所有建議寫在便利貼上 - 每張便利貼寫下一個例子。請他們簡述學員所說的內容，把便利貼上的例子，以一個字詞或短語作總結。嘗試總結出至少十個例子。

例子如下：

- 離婚
- 失業
- 暴力
- 家人離世
- 癌症確診
- 自然災難
- 車禍

3. 將便利貼張貼在活動掛圖或牆上，加上「不幸事件」的標題。
4. 指出不幸事件可能發生在團體或個人身上，例如正在經歷離婚或失去摯愛，或目擊車禍事件等；不幸事件也可以是規模較大的公眾事件，例如自然或人為災難，導致許多人受到影響。

5. 繼續補充：

 面對壓力事件，有些反應是有幫助的，而有些反應則是沒有幫助甚至是「幫倒忙」。你能否想起別人幫助你或你幫助別人的例子？甚麼行為或反應對受困擾者是有幫助的？

- 將他們的回答分兩欄寫在活動掛圖上，如右圖所示。在列出有幫助的行為或反應的例子後，請學員思考什麼是沒有幫助的反應和行為。
- 通過這些回答討論不同的事件，如何在不同的情況下，對不同的人有幫助。處於震驚狀態的人可能會認為，有朋友協助控制情況並處理實際事宜是有幫助的。不過，另一些人卻可能會認為同樣的做法或行為，對他們沒有幫助，因為這讓他們感到自己無能為力及無法應付。

有幫助:	沒有幫助:
<ul style="list-style-type: none"> • 平靜地聆聽能致電給家人 • 給我一杯水 • 能把情況控制下來 	<ul style="list-style-type: none"> • 主導討論 • 一直被打斷 • 強迫他們談論自己的感受

4. 面對不幸事件的反應

PP 投影片 5



討論人們面對壓力事件的反應。



活動掛圖、白板筆


預先準備的活動掛圖，分為「行為」、「情緒」、「生理」及「思想」四個部分。

- 將學員分為三組，請每組派出一名代表。
- 賦予三名代表以下不同的身份：

例如5歲的女孩(X)、25歲的男子(Y)和70歲的女子(Z)。根據實際情況給他們名字。
- 試舉一個讓小組能輕易聯想到的不幸事件例子。

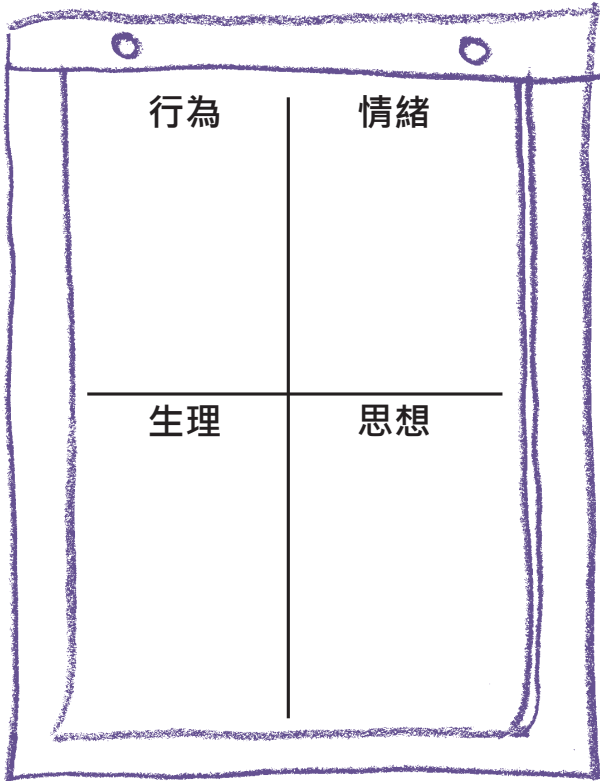
例如他們遭遇了車禍。

你可以說：

 假設Fredericka 5歲、她的父親Anton 25歲、她的祖母Diane 70歲，他們遭遇了車禍，Fredericka的母親不幸身亡。
- 請參閱方格內的指示。

請每組討論以下有關這三個人的問題：

- 你認為這三個人在這種情況下會如何反應？
- 人們在遭遇不幸時通常會如何反應？
- 每個人的反應都一樣嗎？
- 相比Anton或Diane，Fredericka會有甚麼不一樣的反應？



5. 數分鐘後，詢問答案。在預先準備的活動掛圖的相應部分寫下有關反應的例子。通過他們的回答，顯示人們面對壓力事件的反應：

- **因人而異**：例如兩個人在經歷相同的不幸事件時可能會出現截然不同的反應，其中一人可能會崩潰，並覺得難以接受，而另一人則可能積極地應對。
- **隨時間而變化**：有些人在事件剛發生時反應非常強烈，但隨著時間過去會逐漸平復，反應不再那麼激烈；而另一些人在事件剛發生時毫無反應，直到幾天、甚至幾個星期後才開始浮現出反應。
- **並非總會如我們期望或猜想一樣**：例如有些人在經歷不幸事件後十分平靜，即使旁人猜想他們會出現強烈的反應。有些人可能會因旁人期望他們要表現悲傷而變得十分憤怒。

6. 詢問學員他們認為甚麼因素會影響人們的反應。在活動掛圖上，以「甚麼因素導致人們作出不同的反應？」為標題，列出所述的不同因素，確保包括以下各項：

- 年齡
- 事件發生的時間（即時反應與後期反應）
- 發生甚麼事 - 事件的性質及嚴重程度
- 事件持續多長時間
- 過往不幸事件的經歷
- 所獲得的支援
- 身體健康狀況
- 個人及家族的心理健康問題歷史
- 文化背景及傳統

7. 指出人們面對創傷或不幸遭遇的反應不盡相同。

8. 用下面一段話總結活動：

大多數人在遭遇危機或創傷事件時，都會經歷「面對異常事件的常見反應」，並隨著日子過去而恢復過來，特別是如果他們能夠獲得基本所需、並得到旁人的支持；有些人則可能會作出特別強烈的反應，並需要更加專業的援助。我們稍後會探討如何辨識常見反應及較嚴重的反應。

5. 制訂個案研究

PP SLIDE 6



制訂個案研究，作為稍後心理急救角色扮演的基礎



附錄C.1. 「觀察、聆聽、連結」卡片印本

紙和筆

附錄C.2. 制訂個案研究的印本

1. 說明這次活動以小組為單位。請學員拿出訓練開始時獲發的「觀察、聆聽、連結」卡片。每張卡片上都有一個編號。請所有人起立，並在不說話的情況下尋找另外兩名有相同編號的學員，三人一組共同組成這次活動的小組。
2. 請學員按組別坐下 - 「1」坐在一起、「2」坐在一起、「3」坐在一起，如此類推。說明在後面的訓練環節中將按「編號」來稱呼各小組。
3. 告訴學員他們將有10分鐘時間制訂一個個案研究，另一組稍後將以此個案研究進行角色扮演。在學員開始前，向每個小組提供制訂個案研究的範本。
4. 看範本並解釋制訂個案研究的步驟。
5. 當各組完成任務後，收集各組的個案研究，留待用於稍後的角色扮演活動。檢查學員是否已在紙上寫下所屬小組的編號。



制訂個案研究的步驟

1. 選擇其中一張寫有「個案研究」：不幸事件的便利貼，並將便利貼帶回小組。
2. 決定由誰扮演遭遇不幸的人物。該人物可以是兒童或成人，給人物取名，並編造你認為心理急救員可能需要了解有關人物的信息，例如性別、年齡等。
3. 提供有關角色扮演場景的背景資料，例如背景是在農村還是城市？甚麼時間？周圍有沒有其他人？該人物是獨自一人還是與其他人在一起？
4. 花些時間在小組內討論受困擾者可能會有甚麼反應。盡可能思考各種反應，並記在另一張紙上，然後每組選出其中四種反應並加到範本中。
5. 花幾分鐘時間回顧細節，確保已提供所有所需的資料，務求使個案研究可用於現實的角色扮演。

6. 「觀察、聆聽、連結」

PP 投影片 7-10



學習三項行動原則 - 觀察、聆聽、連結。



附錄C.1. 「觀察、聆聽、連結」卡片印本
為各組簡報提供一系列資源（活動掛圖紙和白板筆、紙和筆等）
附錄C.3. 辨識反應：個案研究及相關問題的印本
兩種不同顏色的便利貼和筆
活動掛圖紙和白板筆



閱讀《紅十字會與紅新月會心理急救指引》導論書，了解「觀察、聆聽、連結」行動原則。

6.1 行動原則討論



1. 請學員拿出「觀察、聆聽、連結」卡片，根據各自卡片上的內容分成「觀察」、「聆聽」或「連結」三個小組。
2. 請三組的成員查看寫在卡片背面標示的行動，請他們從心理急救員的角度，討論每項行動可能包含的涵義，另請他們討論這些行動是否應有特定的次序。
3. 現在請每組準備簡報。每組（「觀察」組、「聆聽」組及「連結」組）需要：
 - 列出與各項行動原則相關的行動
 - 從心理急救員的角度，解釋有關行動可能包含的涵義，及
 - 列出應按甚麼次序（如有）採取行動。
4. 說明簡報可以採取任何形式，可以是角色扮演、示範、以活動掛圖表達 - 只要是學員喜歡的形式均可。
5. 給學員約10分鐘完成這些任務。說明「觀察」組的學員首先進行簡報，然後是有關「觀察」的心理急救技巧的相關活動，接著是「聆聽」組和「連結」組進行簡報。

6.2 觀察



1. 請「觀察」組進行簡報。

以下是與「觀察」相關的行動列表：




觀察


- 有關已發生和正在發生的事件的資訊
- 誰需要幫助
- 安全和保安風險
- 身體受傷情況
- 即時的基本需要和實際需要
- 情緒反應

2. 簡報完畢後，請其他兩組的學員提問。
3. 解釋採取行動沒有既定的次序，那是基於每個受困擾者面對的情況都不盡相同。無論如何，應優先確保自身和他人的安全、評估誰需要幫助、檢查身體受傷情況及觀察情緒反應，然後才開始了解更多關於已發生事件的信息，並評估即時的基本需要和實際需要。
4. 強調學員若接受過身體急救訓練，將有助他們對身體受傷情況作出迅速、即時的決定。


6.3 辨別誰需要幫助及辨識情緒反應

 學員留在各自的觀察、聆聽、連結組進行這次活動。活動中製作的材料留作後用（例如活動掛圖上列出常見反應和嚴重反應的便利貼）。選用兩種顏色的便利貼，以表示(1)常見反應和(2)嚴重反應。

1. 開場白：

 心理急救的一項重要技巧，是能辨識受助人有否出現困擾的跡象，以及了解常見的反應和需要轉介的複雜反應。

2. 邀請一名學員大聲讀出以下的個案研究。（在開始讀出前，先為個案中的女子選擇一個常用名字）：

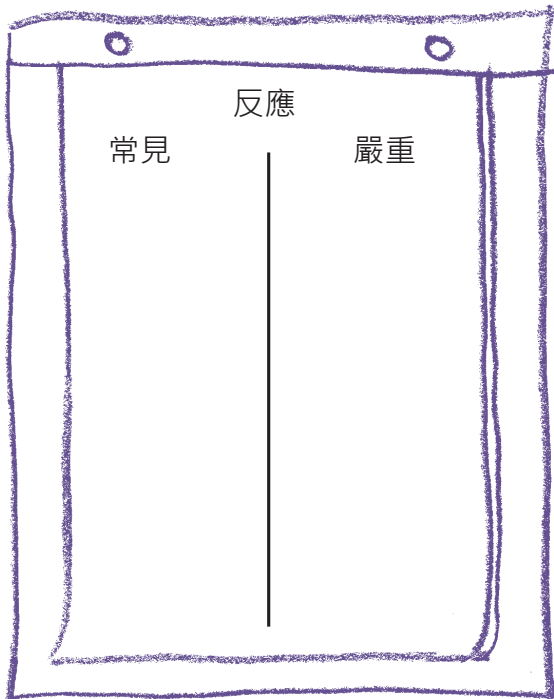
 我的同事（姓名）打電話跟我傾訴，她感到非常痛苦。大約兩個星期前有一天晚上，三名持械男子闖入她家中。他們雖然沒有傷害她，卻威脅她，並搶走所有貴重物品；她當時很害怕，但仍處理得當並保持鎮定。當匪徒離開後，她向警方報案，由於鑰匙被匪徒偷走，她亦打電話找了鎖匠。事發至今已經過了兩個星期，她仍然心有餘悸；她告訴我最近睡得不好，事實上已有好幾晚徹夜難眠，擔心匪徒會再次闖入家中；她非常疲倦，無法集中精神上班。

3. 每組分發一份個案研究印本，給他們約10分鐘進行小組討論。讓他們用兩種不同顏色的便利貼，寫下常見反應和嚴重反應的示例。
4. 全體學員一起討論每個問題。然後，請學員將便利貼、分別貼在活動掛圖的「常見反應」和「嚴重反應」的標題下方。



個案研究問題

- 在這種情況下，你會如何採取「觀察」行動？
- 女子面對這種遭遇，可能會有哪些常見反應？
- 女子面對這種遭遇，可能會有哪些嚴重反應？



5. 加入以下嚴重反應（如未有提及）：

- 在過去一個星期一直失眠，並感到困惑或迷惘
- 非常痛苦，以致無法正常活動、照顧自己或他人，例如即使有食物和洗手間也沒有進食、沒有照顧孩子、或沒有保持清潔
- 行為失控，舉止難以預測或具有破壞性
- 威脅自殘或傷害他人
- 開始濫用藥物或酗酒

6.4 聆聽 15

1. 請「聆聽」組進行簡報。告訴學員在簡報完結後，他們將有時間練習一些溝通技巧，然後由「連結」組進行簡報。
2. 簡報完畢後，請其他兩組提問。

PP

聆聽 指心理急救員應如何

- 接近受困擾者
- 介紹自己
- 專注並積極聆聽
- 接納對方的感受
- 安撫受困擾者
- 了解其需求及顧慮
- 幫助受困擾者找到解決即時需要和問題的方法

6.5 安撫受困擾者 10

1. 告訴學員他們現在將練習「聆聽」原則中三項具體技巧，包括如何安撫受困擾者、積極聆聽及提問有用的問題。
2. 請學員圍坐成一圈，邀請他們與鄰近學員討論如何辨識某人是否處於驚恐或極度痛苦的狀態。
3. 邀請一位學員分享上述反應。你可以用下面一段話總結他們的回答：


當人處於驚恐或極度痛苦的狀態時，通常會有強烈的生理和心理反應，例如可能會感到困惑或不知所措，以及有顫抖或震慄、呼吸困難或心跳加速等生理反應。

- 再次請學員與身邊的人討論如何安撫處於極度痛苦的人。
- 在學員作好準備後，請他們分享安撫的方法，並在活動掛圖上列出來。

示例：

- 保持語氣平靜柔和
 - 努力保持冷靜，因為這樣有助於受困擾者平靜下來。
 - 可帶領受困擾者一起進行三次以鼻吸口呼的深呼吸，並把注意力放到自己的呼吸上，這樣可以令對方更容易放鬆下來。
 - 在符合文化的情況下，與對方交談時盡量保持眼神交流（非凝視），或者將手搭在對方肩膀上，與對方加深連繫。
 - 提醒對方你希望能幫助他/她，並告訴他/她是安全的（如情況確實如此）。
 - 讓對方感受一下坐著的凳/椅，或者讓對方將腳平放在地上，感受與地面的接觸，這樣會讓對方的身體較為放鬆。
- 現在給學員機會練習互相安撫的技巧。請學員輪流扮演剛接到壞消息、並處於震驚或驚恐狀態的受困擾者，學員可自行決定自己如何反應。另一人應努力安撫，並讓對方感到安全和放心。每個角色扮演的時間不應超過一分鐘。

你可以作出以下指導：

 與對方交談時保持語氣平和，使用清晰簡短的句子。如果對方處於極度痛苦或驚恐的狀態，鼓勵他/她用鼻吸氣，感受氣息慢慢填滿腹部，然後通過嘴慢慢呼氣。


安慰對方說他/她的不適感很快會緩解，並告訴他/她是安全的。向對方解釋之所以會出現這些症狀，是因為他們十分憂慮或難過，這種症狀很快會緩解的。

- 當所有學員已輪流設法讓對方平靜下來後，請他們坐回圈中。問他們感受如何，是否有學員願意分享這次練習的意見或反思。


6.6 積極聆聽



- 請學員描述積極聆聽。
- 概括他們的觀點，並解釋積極聆聽是態度與技巧並重，才能幫助到受困擾者。你可以說：

 積極聆聽並非只是被動地坐著聽對方說話，而是要與對方積極互動，讓對方感受到你在聆聽並且理解他們。同時，你也可以通過這種方式，確保你理解對方正在遭遇的經歷。積極聆聽包括通過語言及非語言的方式聆聽對方；覆述你所聽到的內容，確保你理解無誤；並提出有用的問題，以了解更多的信息。

- 請學員舉例說明，如何通過語言和非語言的方式讓對方感受到你在積極聆聽。

 「非語言聆聽」的例子包括肢體語言、眼神交流、雙方之間的空間距離、身體姿勢、關注對方，以及在適當情況下的身體接觸。部分人通過握手、點頭或輕輕觸碰對方的肩膀，以示他們在聆聽。非語言聆聽也意味著你在對方需要的情況下，保持著安靜和沉默，同時亦能讓對方感受到你的陪伴與支持。

「語言聆聽」的例子包括提問問題、以深入了解情況、覆述（用自己的語言重述和概括對方所說的內容，以確保和確認理解無誤）、以及給予鼓勵和支持。

- 然後請學員解釋為甚麼覆述很重要。
- 用下面一段話總結他們的回答：

 用自己的語言覆述或重述對方所說的內容，表示你一直在聆聽和理解他們所說

的內容，同時也讓對方有機會對你誤解了的地方(若然有)作出更正。

6. 邀請一位學員重述你剛才所說的內容，以示範覆述。
7. 然後請學員討論如何就「積極聆聽」的方式提問**有用的問題**。
8. 解釋**有用的問題**，是指可以為心理急救員獲取更多信息的問題，例如受困擾者發生甚麼事、以及他們需要甚麼的幫助。
9. 邀請一位學員扮演受困擾者，進行一段簡短的角色扮演，示範怎樣為之「不當地」提問。提問一些明顯帶有批判性和侵擾性的問題，例如：
 - 「你為甚麼不早點給你丈夫打電話？」或
 - 「你是如何把自己弄得如此狼狽？」
 - 「你當初為甚麼要去那裡呢？」
10. 幾分鐘後，暫停角色扮演，邀請上台示範的學員分享，當被問到以上的問題時的感受。
11. 問學員在那種情況下，他們應提問哪些真正有用的問題。
12. 邀請剛才上台示範的學員，進行另一段簡短的角色扮演，然後按其他學員的建議，向這位學員提問一些有用的問題。然後詢問這位學員對這些不同的問題，有甚麼不一樣的感受。以下是在不幸情況中的有用提問示例：
 - 「需要幫你聯絡家人嗎？」
 - 「冷不冷？需要給你一張毛氈嗎？」
 - 「渴不渴？要不要喝點水？」
13. 解釋每當人在感到痛苦時大多會影響作出決定的能力。處於極度痛苦的人可能會猶豫不決，不知該如何抉擇，並感到困惑或焦慮。如果情況允許，幫助他們推遲重要的決定，直到他們不再那麼痛苦或感覺較為平靜。同時，當他們需要立即作決定時，心理急救員亦可協助他們作出決定。
14. 講解所謂鼓舞和積極的助人技巧，也包括接納受助者的感受。盡量避免讓自己的道德價值觀或信仰影響助人行為或對他人反應作出判斷，這一點一定要謹記。
15. 在進入「連結」前，先說明最後一項關於積極聆聽的任務。學員將分成兩人一組，共同討論一個問題，每位拍檔輪流充當聆聽者。請每位學員尋找與之前不同的拍檔。
16. 給他們幾分鐘時間，構思一個「問題」來進行練習。有關問題既可以是虛構的問題，也可以是基於現實的問題。建議學員不要選擇過於複雜或苦惱的問題，因為他們沒有太多時間去討論。
可供討論的問題示例：
 - 與同事發生爭執
 - 發現工作與家庭的責任難以兼顧
 - 住所離工作地點很遠，每天都要花很長的交通時間去上班
17. 說明由於這是一次聆聽練習，應該把重點放在示範「語言和非語言聆聽」技巧，也包括覆述和提問**有用的問題**。每人將有三分鐘練習這些聆聽技巧。
18. 請學員開始。三分鐘後拍檔互換角色。最後一分鐘時間用作反思。
19. 邀請全體學員一起思考。提問以下問題：
 - 聆聽有多容易或困難？說出哪些方面較容易、哪些方面較困難。
 - 提問**有用的問題**有多容易或困難？說出哪些方面較容易，哪些方面較困難。

6.7 連結

1. 請「連結」組進行簡報。
2. 簡報完畢後，邀請其他兩組的學員提問問題。

PP

連結 是幫助他人

- 獲取資訊
- 聯絡摯愛及獲取社會援助
- 解決實際問題
- 獲取服務及其他協助

6.8 安排他人獲取協助及支援

1. 向學員複述有關（姓名）兩個星期前遭入屋盜竊的故事。案主表現出嚴重的反應，她的健康和日常生活因此受到困擾；請一位學員簡單扼要重述她所遭遇的經歷，以及她在最初的反應和兩個星期後的反應。
2. 請觀察、聆聽、連結組的學員討論：
 - 考慮到（姓名）目前的感受，應與她分享哪些可能有用的訊息？
 - 如果（姓名）的徵狀一直持續，應把她轉介給哪些可能有用的服務？
3. 提醒學員援助可以來自與受影響者親近的人，例如家人或朋友，也可以來自轉介服務和機構。
4. 幾分鐘後，全體學員一起討論答案。請一位學員在活動掛圖寫下各組列出的不同轉介機構或服務（作以下第8環節之用）。針對（姓名）所遭遇問題以外的其他問題，請學員思考其他可提供和相關的服務。
轉介機構或服務的示例包括：
 - 應對災難：重建家庭聯繫、發放物資、提供庇護所、現金分配
 - 應對慢性疾病（糖尿病、關節炎等）：支援機構
 - 對於其他情況：兒童保護機構、護老機構
5. 結束這次活動，指出如果心理急救員不知道將受助者轉介給哪個機構，可以聯絡同事、小組負責人或其他支援系統，以尋求建議及資訊。

7. 心理急救角色扮演

PP 投影片 11



以小組形式進行心理急救角色扮演
練習提供有用的意見



各組在第 5 個環節中制訂的個案研究，以及附錄C.4角色扮演反饋表的印本



在本環節中，學員將以三人一組的形式，運用在第 5 個環節中制訂的個案研究，用以練習心理急救技巧。

注意，如果學員所扮演的角色與個人經歷相似，或在某程度上會引起不安的反應，則角色扮演會對學員的情緒產生影響。因此，在所有角色扮演結束時，務必觀察學員的情緒狀況，確保每個人都感覺良好，並且在沒有任何不適的情況下才繼續訓練。如果有任何學員需要支援，確定是否應以小組的形式提供支援（鼓勵朋輩互助），或個別支援是否會對該學員更有利。

建議在每輪角色扮演之間進行1至2分鐘簡短的醒神遊戲。醒神遊戲示例見附錄A。

1. 邀請學員按「數字組別」聚集一起，每組三人。說明各組將通過一系列的三人角色扮演練習心理急救，每組成員輪流扮演 (1) 受困擾者、(2) 心理急救員及 (3) 觀察者。
2. 告訴學員他們將運用早前制訂的個案研究。給各組分發印本。如果有任何小組拿到自己小組制訂的個案研究，請他們與其他小組交換。
3. 說明角色扮演將分三輪進行，每輪將在示意後開始。當到時間進入下一輪角色扮演時，各組應與其他小組交換個案研究。告訴各組相同的個案研究不得使用兩次，也不得使用自己小組制訂的個案研究。
4. 在開始練習前，先熟習有關提供反饋意見的步驟（如下文所示）。向學員強調，觀察者必須懂得如何運用此方法提供反饋意見，以便向同伴提出一致及正面的意見。這是促進學習的一項重要因素，可用於各種情景。學員也可以將這項技巧應用於工作或家庭生活當中。



第1步 觀察者請扮演心理急救員的學員思考：

- 哪些方面做得好？
- 下一次會有甚麼不同的做法？

第2步 觀察者向扮演心理急救員的學員提出意見：

- 觀察者先提出正面的意見，並具體指出哪些方面做得好。
- 觀察者提出具體的意見，指出哪些方面需要改進（如必要）。
- 觀察者最後作出總體正面的評價。

第3步 觀察者邀請扮演受困擾者的學員補充意見：

- 受困擾者先提出正面的意見，並具體指出哪些方面做得好。
- 受困擾者然後提出具體的意見，指出哪些方面需要改進（如必要）。
- 受困擾者最後作出總體正面的評價。

5. 現在請各組準備第一輪角色扮演。各組需要決定由誰扮演受困擾者、誰扮演心理急救員及誰扮演觀察者。給各組幾分鐘作決定及準備角色扮演，角色扮演時間為10分鐘，然後4分鐘進行反饋意見。
6. 10分鐘後示意結束，接著進入反饋意見的環節，然後利用短暫的一分鐘時間進行破冰遊戲或熱身遊戲。（有關破冰遊戲和熱身遊戲的示例見附錄A。）
7. 在第二輪和第三輪角色扮演中重複上述步驟，直到每人都已扮演全部三個角色：受困擾者、心理急救員和觀察者。
8. 三輪角色扮演結束後，將學員聚集一起，並感謝他們的努力；確保每人都感覺良好，並已從角色中走出來；在繼續本環節的最後一次討論前，先進行一段簡短的熱身遊戲。
9. 用最後幾分鐘時間與學員一起回顧體驗；請他們評價哪些方面容易及哪些方面困難；鼓勵每人舉例說明如何應對困難，然後再提出自己的意見。

8. 複雜情況及反應



討論複雜情況及反應
討論轉介制度



活動掛圖和白板筆
導論書《紅十字會與紅新月會心理急救指引》印本，或書中有關複雜反應及情況章節的影印本
附錄C: 5.兩種情景及相關問題的印本
現有的本地轉介資訊（如有）



嘗試為本環節準確列出有關現有本地轉介資訊。

8.1 複雜反應及情況的示例



1. 說明心理急救員有時會面對一些更複雜的情況，這有可能是因為情況本身很複雜，也有可能是因為受困擾者的複雜反應令情況變得更複雜。
2. 請學員與未曾合作過的學員形成一組。
3. 請每組思考心理急救員可能面臨的複雜情況。幾分鐘後，請他們提出答案，並將答案寫在活動掛圖上。

示例包括：

- 使許多人受影響、以及遭受重大苦難、和感到極度絕望的重大意外或災難
- 暴力襲擊
- 危險情況
- 揭發性暴力和基於性別的暴行
- 無人陪伴的兒童或家庭成員
- 自殺
- 目擊死亡，包括兒童
- 多重損失

4. 現在接著討論複雜反應。開場白：




有時候，人們面對不幸事件的反應比之前描述的更複雜；有些因素會引起更強烈、更複雜的反應。你們能想到哪些因素？

例如，如果某人：

- 有過創傷經歷
- 有潛在的心理健康問題
- 曾遭遇極其恐怖的事件
- 認為自己即將死亡
- 經歷過創傷性的喪親之痛或與家人失散

接著補充：

 一些複雜反應可能會在危機事件發生時立即產生，而其他反應則可能隨著時間過去而出現。你們能想到哪些複雜反應可能會立即產生？

示例包括：

- 驚恐及焦慮發作
 - 憤怒及攻擊行為
 - 自殘及自殺
5. 稍加詳細討論上文所列的三種複雜反應。(如需要，可使用導論書《紅十字會與紅新月會心理急救指引》中有關複雜反應和情況的說明，以了解背景資料。)強調這些特定的反應可能會在危機情況下立即產生，但也可能會隨著時間過去而出現。
6. 繼續補充：

 還有其他示例顯示複雜反應隨著時間過去而出現。你們能想到哪些？


例如某人：

- 有長期悲痛徵狀
 - 有嚴重睡眠問題
 - 出現回閃
 - 有抑鬱症
 - 有焦慮症或創傷後壓力症
 - 使用不良的適應方法，如濫藥或酗酒
7. 請每組對其中一種複雜反應進行探討。如果沒有足夠的小組探討全部示例，則選取最相關的示例，或者讓一些小組探討一個以上示例。如果有超過九組，則請一些小組形成四人一組共同探討；提供導論書《紅十字會與紅新月會心理急救指引》印本，或書中有關複雜反應章節的影印本。
8. 請每組閱讀有關各自探討的特定複雜反應的說明，然後用自己的語言作出簡報。每段簡報不應超過 1 至 2 分鐘。
- 簡報應包括：
- 複雜反應的跡象和徵狀
 - 心理急救員可以如何協助
 - 他們在當時的情況下，可如何幫助他們作轉介。
9. 給每組 5 分鐘作準備。
10. 然後邀請各組進行簡報。

8.2 社會心理分流

30

1. 用以下一段話簡要解釋社會心理分流：

 社會心理分流是一種辨別哪些人在緊急情況下最需要支援或保護的方法，這種方法快速評估受困擾人群的需要，並據此提供所需資源。社會心理分流通常基於非常有限的信息，有關因素包括受困擾者的處境的性質和嚴重程度、可用資源、對受困擾者應對能力的了解及可用於援助的時間。

2. 請每組其中一人站到課室的一邊，剩下的人站到另一邊，如此分成兩組。
3. 給每組一個情境（小組一為情境一「家庭危機」及小組二為情境二「車禍」）。給學員10分鐘閱讀情境，然後討論相關問題。請他們準備向另一組匯報，簡要描述情境，並作出回應。
4. 10分鐘後，邀請各組輪流匯報。使用以下筆記，確保學員適當回應所提出的問題：

問題及回應例子：

情境1：家庭危機(請參考附錄)

1. 誰需要幫助，以及需要甚麼幫助？

母親需要別人幫助她冷靜下來；女兒需要支持和理解，以及需要一個機會向別人談論所發生的事情；父親也需要幫助，但也許沒有那麼迫切。

2. 你會先幫助誰？為甚麼？

我會先幫助女兒，因為她處於最脆弱的狀態，如果得不到支持和理解，她可能會再次傷害自己。在我與女兒溝通的時候，我會請父親嘗試與他的妻子溝通，幫助她冷靜下來。也許他可以帶她出去走走，這樣我就可以與女兒在一個安靜的環境下溝通。

3. 如有需要，你還會聯絡誰，以尋求更多幫助？

如果女兒威脅再次傷害自己，或者如果我認為可能會發生那樣的事情，我會聯絡小組負責人，可能還會召喚救護車或聯絡社會服務機構，以尋求更多支援。

情境2：車禍(請參考附錄)

1. 誰需要幫助，以及需要甚麼幫助？

車內兩名男子需要幫助。受傷昏迷的男子需要醫療救助，另一名男子需要平靜下來，需要有人把他從車內救出，並檢查身體受傷情況。孫女也需要幫助，要弄清楚她為甚麼哭以及她身體是否受傷。

2. 你會先幫助誰？為甚麼？

我會先幫助受傷的男子，打電話請求醫療援助。然後我會幫助驚恐失措的男子，嘗試使他平靜下來，協助把他從受損的車輛中救出。孫女有祖母的照顧和支持，所以我會鼓勵她去作一次身體檢查，我會優先幫助兩名男子。

3. 如有需要，你還會聯絡誰，以尋求更多幫助？

我會立即召喚救護車並向警方求助，同時在路上豎起三角警示牌，以防止其他車輛撞向事故車輛。如果有其他司機下車出手相助，我會請他們提供必要的協助。

5. 結束本環節，指出當有多人需要幫助時，心理急救員在選擇首先幫助誰的時候會遇到的困難，並提出這些困難受到心理急救員的技巧及能力，以及當時情況所影響。例如，如果心理急救員熟習身體急救，則可能不需要打電話尋求緊急醫療救助（視乎受傷情況），而沒有接受過急救訓練的心理急救員則需要第一時間打電話尋求醫療救助。

8.3 轉介專業援助

1. 參考各組在第6個環節列出的可轉介的本地不同人員或服務。強調在複雜的情況下，或當有人表現出本環節所提到的任何複雜反應時，心理急救員應轉介受助者尋求專業援助（如有）。
2. 提供本地轉介資訊的印本（如有）。

8.4 提供心理急救時可能遇到的挑戰

1. 請學員組成三人一組。
2. 請他們思考，他們作為心理急救員可能會遇見哪些挑戰？
3. 給他們3分鐘進行討論。
4. 在活動掛圖上畫出兩欄，並在左欄寫上標題「挑戰」。幾分鐘後，請各組提出答案，並將他們的答案寫在「挑戰」一欄內。

心理急救員面臨的挑戰示例包括：

- 在同一時間救助超過一人
 - 在救助時感到害怕
 - 面對情況時情緒反應強烈（例如憤怒、悲傷、悲痛）
 - 感到無能為力，不能提供足夠的幫助
5. 當他們分享所想的挑戰後，請他們針對所列出的每種挑戰提出應對方法。在活動掛圖右欄寫上應對方法，舉例如右圖所示：

挑戰	應對方法
在同一時間救助超過一人	<ul style="list-style-type: none"> • 懂得如何分流（辨別誰最需要幫助） • 向其他人尋求協助
在救助時感到害怕	<ul style="list-style-type: none"> • 向他人提供心理急救前，先確保自身安全和保障
情緒反應強烈	<ul style="list-style-type: none"> • 正視和接納這些感受 • 妥善管理情緒以盡量減少負面影響 • 休息一會 • 做深呼吸練習

9. 自我照顧



加深認識自我照顧的重要性，練習安撫和呼吸技巧。



活動掛圖和白板筆

9.1 在提供心理急救前後的「自我照顧」



1. 展開活動，請學員靜下來思考今天學習和練習的內容。請他們分享向受困擾者提供心理急救時，他們認為哪些方面可能會對自己具有挑戰性。

挑戰的示例：

- 情緒被他人的痛苦所影響
- 認為自己做得不夠，或未能解決對方的問題而感到不安 / 內疚
- 因未能（在重大事件中）幫助更多人而感到難過
- 害怕不幸的經歷會發生在自己身上

2. 現在請學員分成二人一組，簡要描述他們曾遭遇過的特別困難經歷或情況。請他們討論以前自己如何應對這些挑戰，或他們見過別人如何應對這些挑戰。

回答的示例：

- 與別人傾訴自己的感受和挑戰
- 休息一會
- 做運動

3. 用下面一段話總結他們的回答：



心理急救員向受困擾者提供心理急救時，不管是身體上還是情緒上都面臨考驗，令與受困擾者見面和溝通時充滿挑戰，即使你已竭盡所能提供幫助，你可能仍會覺得自己做得不夠，所以你可以在提供幫助前後，做一些來關顧自己的事情。


4. 請學員起立，並繞著房間走動，互相交流照顧自己的方法，以便向受困擾者提供更好的心理急救；請他們與多位不同的學員交流，聆聽不同的觀點。
5. 幾分鐘後，觀察到他們與不同的人進行了交流，便請他們坐回圈中。請他們分享所交流的心得。
6. 在活動掛圖上列出有關示例。

示例包括以下各項（如果未被學員提到）：

- 了解自己的極限，即認識自己的專業知識和能力範圍，懂得在甚麼時候向別人尋求專業援助
- 在提供幫助前，先做好心理準備，讓自己冷靜下來
- 如果與同事分成二人一組或組成小組，要熟悉與你合作的人，並了解每個人的角色
- 保存小組負責人或其他人的電話號碼，在需要幫助轉介時，可以打電話聯絡他們
- 熟悉當地轉介系統和程序（例如在遇到與家人失散的兒童時能知道聯絡誰，或者在有人揭發性暴力和基於性別的暴行時，知道應該做甚麼）。

7. 當每個人都分享自己的想法後，請學員再次繞著房間走動，並請他們分享在提供心理急救後，可以如何適切地照顧自己。
8. 同樣在幾分鐘後，看到他們已進行幾次對話，便請他們坐回圈中。請他們分享如何在提供心理急救後好好地照顧自己。在活動掛圖上列出有關示例。
包括以下示例（如未被學員提到）：
 - 認識和正視反應，即意識到提供心理急救時的情緒變化或所受到的影響，並將此視為體驗的一部分
 - 了解和認識承受巨大壓力和精疲力竭的跡象和徵狀
 - 在需要時尋求支援，即確認自己是否需要其他人的支援，例如花些時間談談自己的經歷。在討論他人的支持時，強調家人、朋友及朋輩支持的重要性
 - 了解自我照顧策略並付諸實踐
9. 給學員就自我照顧策略的不同示例（例如運動、吃好睡好、與朋友聯誼等）進行集思廣益。
10. 指出「觀察」和「聆聽」的心理急救原則同樣適用於自我照顧，心理急救員需要學會辨別哪些情況或經歷會對自己產生強烈的影響。通過「觀察」找出自己的痛苦徵狀；通過「聆聽」自己的內心和身體，確定需要做甚麼來讓自己感覺較好；並通過「連結」--聯絡他人來尋求支援。
11. 說明將進行有助壓力管理的簡短呼吸練習。

9.2 呼吸練習 10

 呼吸練習有時會引起強烈的情緒反應。要意識到這一點，並隨時準備以謹慎體貼的方式應對，以免為對方造成不良影響。

1. 請學員圍坐成一圈或站立，相互之間留有足夠空間，以免觸碰到他人。
2. 請他們坐直或站立，保持30秒左右。他們應將注意力集中在腳與地面的連接，如果他們坐著，則將注意力集中在椅子與身體的連接。請他們將注意力集中在與地面的連接。
3. 現在請他們將一隻手放在腹部，另一隻手放在胸前；請他們靜靜將注意力放在呼吸上，但不要改變呼吸，他們應留意呼吸是否深入胸腹。
4. 輕聲請學員慢慢深呼吸到腹部，然後通過嘴慢慢呼出，重複練習幾分鐘。
5. 結束活動，並解釋當我們處於壓力的情況時，控制呼吸是讓我們平靜下來的最有效的方法之一。

10. 工作坊結束



結束工作坊，並評估訓練成果及簡短回顧學員所學習的內容。



附錄D：「訓練評估表」印本

1. 請學員圍坐成一圈。
2. 說明「基本心理急救」訓練現已結束，你希望他們對訓練提出一些意見，以便改善日後的訓練。
3. 給學員分發訓練評估表，並請他們填寫。當所有人填寫後，收回填妥的表格。
4. 結束訓練，請所有人站起來，用幾句話分享自己認為最寶貴的所學知識。提出你的評價，並感謝每個人的參與。
5. 向大家說再見，並宣布心理急救訓練的其他進一步選項告。

附錄



MJ EVALAROSA/IFRC

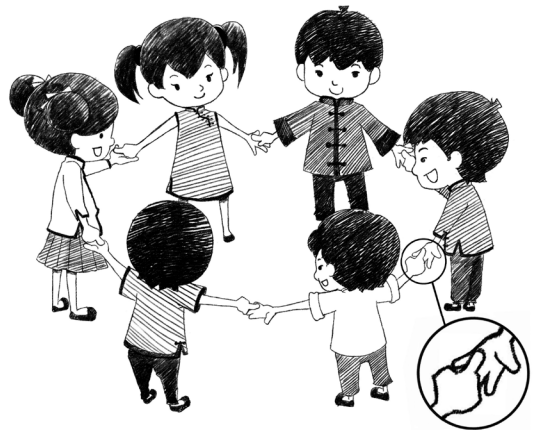
附錄A：醒神遊戲

整蠱球

請全體學員站成一圈，並請一位學員主動站到圈中心（發球者），請圈內所有人雙手放在背後，發球者一時將球扔向一位學員，一時假裝扔球，如果有人球未扔出時伸手接球，則必須站到圈中心，成為新的發球者。

捉手指

請學員與你一同站成一個大圈。說明接下來將進行一個小遊戲，目的是鍛煉他們的注意力和快速反應能力。請每個人伸出右手食指，接著請每個人伸出左手掌 - 請他們翻動轉手掌，以保持手掌平直，掌心朝上；然後請每個人將右手食指輕輕搭在右邊同伴張開的左手掌上。請他們保持站姿數秒，檢查每個人的動作是否正確；解釋當你叫「CHEESE！」（或選擇任何隨機詞語）時，每個人必須設法捉住左邊同伴的食指，同時又要盡量避免自己的食指被右邊同伴捉住，進行幾次熱身練習，確保每個人都已掌握要領；



當你帶頭示範幾次後，請一位學員大叫所選詞語，重複進行遊戲，直至你感到每位學員都活躍起來。

怪步小火車

請學員站成一圈。接著請所有人向右轉，訓練人員分開圈子，形成一頭一尾；然後請隊伍領袖開始行走，隊列可朝任何方向移動，領袖可改變步伐、發出聲音、揮動手臂等，其餘所有人必須準確模仿所有動作和聲音。大約30秒後，換其他人擔當領袖；如此不斷變換，直至活動時間結束。

氣球高飄

如果工作坊學員眾多，可將學員分為五人一組。解釋每組將獲得一個氣球，他們的任務是保持氣球飄在空中，不能讓氣球跌落地面！給每組一個氣球，並請他們開始，大約一分鐘後，每組再發一個氣球，並請他們同樣必須保持氣球飄在空中；如此重複數次，直至所有學員都活躍起來！

附錄B：訓練時間表範本

以下是單元2的兩個訓練時間表範本，當中包括休息時間。

第一個為一天的訓練，第二個為一天半的訓練。具體時間和安排可根據訓練人員及學員的需要調整。

訓練時間表1：一天的訓練		
時間	訓練課程	材料
08:30 – 09:15	1. 簡介	附錄C.1.「觀察、聆聽、連結」卡片印本 寫有訓練課程的活動掛圖（或每個學員一份訓練課程印本） 紙和筆 活動掛圖及白板筆、膠帶或大頭針
09:15 – 09:35	2. 甚麼是心理急救？	列出甚麼是心理急救及甚麼不是心理急救的活動掛圖
09:35 – 09:45	3. 不幸事件	活動掛圖紙、便利貼及白板筆
09:45 – 10:05	4. 面對不幸事件的反應	活動掛圖及白板筆 預先準備的活動掛圖，分為「行為」、「情緒」、「生理」及「思想」四個部分
10:05 – 10:20	休息	
10:20 – 10:35	5. 制訂個案研究	附錄C.1.「觀察、聆聽、連結」卡片印本 紙和筆 附錄C.2.「制訂個案研究」的印本
10:35 – 12:50	6. 「觀察、聆聽、連結」	附錄C.1.「觀察、聆聽、連結」卡片印本 為「觀察、聆聽、連結」小組簡報提供一系列資源（活動掛圖及白板筆、筆和紙等） 附錄C.3.「辨識反應：個案研究及相關問題」的印本 兩種不同顏色的便利貼和筆 活動掛圖紙及白板筆
12:50 – 13:30	午餐	
13:30 – 14:30	7. 心理急救角色扮演	各組在第5個環節中制訂的個案研究印本
14:30 – 14:45	休息	
14:45 – 16:45	8. 複雜情況及反應	活動掛圖及白板筆 《紅十字會與紅新月會心理急救指引》導論書的印本，或書中有關複雜反應章節的影印本 附錄C: 5.「兩個情境及相關問題」的印本 現有的當地轉介資訊（如有）
16:45 – 17:30	9. 關於自我照顧	活動掛圖及白板筆
17:30 – 17:45	10. 工作坊結束	附錄D：「訓練評估表」印本

訓練時間表2：一天半的訓練

時間	訓練課程	材料
第一天		
09:00 – 09:45	1. 簡介	附錄C.1.「觀察、聆聽、連結」卡片印本 寫有訓練課程的活動掛圖（或每個學員一份訓練課程印本） 紙和筆 活動掛圖及白板筆、膠帶或大頭針
09:45 – 10:05	2. 甚麼是心理急救？	列出甚麼是心理急救及甚麼不是心理急救的活動掛圖
10:05 – 10:15	3. 不幸事件	活動掛圖紙、便利貼及白板筆
10:15 – 10:35	4. 面對不幸事件的反應	活動掛圖及白板筆 預先準備的活動掛圖，分為「行為」、「情緒」、「生理」及「思想」四個部分
10:35 – 10:50	休息	15分鐘
10:50 – 11:05	5. 制訂個案研究	附錄C.1.「觀察、聆聽、連結」卡片印本 紙和筆 附錄C.2.「制訂個案研究」的印本
11:05 – 12:45	6. 「觀察、聆聽、連結」（第1部分） 「積極聆聽」環節結束後稍作休息	附錄C.1.「觀察、聆聽、連結」卡片印本 為「觀察、聆聽、連結」小組簡報提供一系列資源（活動掛圖及白板筆、筆和紙等） 附錄C.3.「辨識反應：個案研究及相關問題」的印本 兩種不同顏色的便利貼和筆 活動掛圖紙及白板筆
12:45 – 13:45	午餐	60分鐘
13:45 – 14:15	6. 「觀察、聆聽、連結」（第2部分） 從「連結」演示開始	為「觀察、聆聽、連結」小組簡報提供一系列資源（活動掛圖及白板筆、筆和紙等）
14:15 – 15:15	7. 心理急救角色扮演	各組在第5個環節中制訂的個案研究，以及附錄C.4.「角色扮演反饋表」的印本
15:15 – 15:30	回顧第一天的訓練內	15分鐘
第二天		
09:00 – 09:15	簡要回顧第一天的訓練內容並介紹第二天的訓練內容	活動掛圖及白板筆
09:15 – 11:15	8. 複雜情況及反應	活動掛圖及白板筆 《紅十字會與紅新月會心理急救指引》導論書的印本，或書中有關複雜反應章節的影印本 附錄C.5.「兩個劇本及相關問題」的印本 現有的當地轉介資訊（如有）
11:15 – 11:30	休息	
11:30 – 12:15	9. 關於自我照顧	活動掛圖及白板筆
12:15 – 12:30	10. 工作坊結束	附錄D：「訓練評估表」印本

附錄C：訓練資源

1. 「觀察、聆聽、連結」卡片



列印下一頁的表格。將兩個方格一同剪下，製成「觀察、聆聽、連結」卡片的正背兩面，如下圖所示。

將正背兩面黏貼或釘在一起做成卡片。學員到達後，給他們每人分發一張「觀察、聆聽、連結」卡片，他們將會在稍後不同的訓練環節中用到這些卡片。

一些學員可能會拿到相同的卡片。如果參加訓練的學員人數超過21人，則需要列印多份表格並製作更多卡片。

正面	背面
觀察1	觀察 有關已發生和正在發生的事件的訊息

觀察 1	觀察 有關已發生和正在發生的事件之訊息	聆聽 1	聆聽是指 如何接近對方	連結 1	連結是 幫助他人獲取資訊
觀察 2	觀察 誰需要幫助	聆聽 2	聆聽是指 如何介紹自己	連結 2	連結是 幫助他人聯絡摯愛及獲取社會援助
觀察 3	觀察 安全和保安風險	聆聽 3	聆聽是指 如何給予關注並積極聆聽	連結 3	連結是 幫助他人解決實際問題
觀察 4	觀察 身體受傷情況	聆聽 4	聆聽是指 如何接納對方的感受	連結 4	連結是 幫助他人獲取服務及其他援助
觀察 5	觀察 即時的和實際的需要	聆聽 5	聆聽是指 如何安撫受困擾者	連結 5	連結是 幫助他人獲取資訊
觀察 6	觀察 情緒反應	聆聽 6	聆聽是指 如何詢問需求及關注	連結 6	連結是 幫助他人聯絡摯愛及獲取社會援助
觀察 7	觀察 有關已發生和正在發生的事件之訊息	聆聽 7	聆聽是指 如何幫助受困擾者找到解決當前需要和問題的方法	連結 7	連結是 幫助他人解決實際問題

2. 制訂個案研究

由第_____組制訂

簡述不幸事件：_____

為受事件影響的人起一個名字

提供相關個人資料（例如性別、年齡、婚姻狀況等）：

設想一個背景（例如場景、時間、私人或公共場所、周圍是否有其他人？）：

列出當事人的主要反應：

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

3. 辨識反應：個案研究及相關問題



列印本個案研究，並每組分發一份。記得為當事人起一個當地通用的女性名字。
個案研究

我的一位同事（姓名）打電話跟我傾訴，她感到非常痛苦。大約兩個星期前的一天晚上，三名持械男子闖入她的家中。他們雖然沒有傷害她，但威脅她並搶走所有貴重物品。她當時很害怕，但仍處理得當並保持鎮定。當匪徒離開後，她報警並打電話找了鎖匠，因為鑰匙被匪徒偷走了。事件雖然已經過去兩星期，可是她仍然猶有餘悸。她說她在這兩個星期都睡得不好，甚至有好幾晚徹夜難眠，擔心匪徒會再次闖入家中。她非常疲倦，無法集中精神上班。

說明

在小組內討論以下問題，並作好記錄，然後向全體匯報。
用獲發的便利貼寫下有關常見反應和嚴重反應的示例 - 每張便利貼只列舉一種反應。

問題

1. 在這種情況下，你會如何採取「觀察」行動？
2. 你認為該女子面對這種遭遇，會有哪些常見反應？
3. 她面對這種遭遇可能會有哪些嚴重 / 複雜反應？你會何時及為何會轉介專業援助？

4. 角色扮演反饋表

受觀察學員姓名：_____

反饋表		
行動原則及相關行動	完成度*	評價及示例 哪些方面做得好？ 哪些方面需要改善？
「觀察」指心理急救員有否觀察：		
有關已發生和正在發生的事件的訊息		
誰需要幫助		
安全和保安風險		
身體受傷情況		
即時和實際的需要		
情緒反應		
「聆聽」指心理急救員如何：		
以適當的方式接近受困擾者		
介紹自己		
關注並積極聆聽		
接納對方的感受		
安撫受困擾者		
詢問其需要和擔憂		
幫助受困擾者找到解決即時需要和問題的方法		
「連結」指有否幫助受困擾者：		
獲取資訊		
聯絡摯愛及獲取社會援助		
解決實際問題		
獲取服務及其他援助		

*) 完成度：2代表妥善完成 1代表充分完成 0代表未完成

5. 兩個情境及相關問題

情境1：家庭危機

你是一名紅十字會義工，每星期要去探訪一個難民家庭一次，歷時一年。你與所有家庭成員都相處得非常融洽，並感到與整個家庭建立了聯繫。有一天，你到達後發現全家人都感到困擾，長女企圖割腕自殺，被送進了醫院，但現在已回到家中。當你到達時，父母都非常難過，女兒將自己鎖在房間，拒絕跟任何人說話。父親坐在窗邊，凝視著窗外，沉默不語。母親則不停地訴說他們經歷了多少，自己有多麼生氣，女兒如此對待他們是多麼忘恩負義。

問題：

1. 誰需要幫助，以及需要甚麼幫助？

2. 你會先幫助誰？為甚麼？

3. 如有需要，你還會聯絡誰以尋求更多援助？

情境2：車禍

你下班開車回家途中，發現前方發生車禍。兩車相撞並嚴重受損。你停下車並上前協助。其中一輛車內有一對年長的夫婦及他們的孫女。另一輛車內有兩名年輕男子。年長夫婦及他們的孫女受了輕傷，傷勢看似並不嚴重。他們下車並相互依偎著站在路邊，孫女失聲痛哭。另一輛車內，一名年輕男子傷勢嚴重並已昏迷，另一名乘客驚恐失措、痛哭尖叫。

問題：

1. 誰需要幫助，以及需要甚麼幫助？

2. 你會先幫助誰？為甚麼？

3. 如有需要，你還會聯絡誰，以尋求更多援助？

附錄D：訓練評估表

基本心理急救訓練評估表					
	非常差	較差	一般	良好	極佳
1. 總體而言，你會如何評價訓練內容？					
評價：					
2. 總體評價： 請表示你對以下陳述的同意程度	非常不同意	不同意	同意	非常同意	
2.1 內容富有趣味及吸引力					
2.2 訓練達標					
3. 知識及技巧： 請表明你對以下陳述的同意程度					
3.1 我更了解困擾的反應					
3.2 我了解甚麼是心理急救及甚麼不是心理急救					
3.3 我明白三個行動原則 - 觀察、聆聽、連結					
3.4 我已練習向受困擾者提供心理急救					
3.5 我已考慮複雜反應及情況					
3.6 我明白「自我照顧」在幫助他人時的重要性					
4. 以下方式促進我對心理急救的理解					
4.1 集體討論					
4.2 簡報					
4.3 小組練習					
4.4 角色扮演					
5. 訓練人員					
5.1 訓練人員熟悉相關題目					
5.2 訓練人員有邏輯及清晰地簡述有關內容					
5.3 訓練人員具備良好的訓練技巧					
6. 回顧整個訓練					
6.1 我對心理急救有更深刻的了解					
6.2 學習環境安全及具包容性					
6.3 課程總長度合適					
7. 訓練中哪些方面做得好？					
8. 訓練中哪方面做得不好？					