



中国科学院心理研究所
5·12心理援助丛书

灾后心理热线 志愿者 培训手册

祝卓宏 锁朋 主编



科学出版社

www.sciencep.com

中国科学院心理研究所 5·12 心理援助丛书

灾后心理热线志愿者 培训手册

祝卓宏 锁 朋 主编

科 学 出 版 社

北 京

内 容 简 介

5·12汶川地震发生半年之后,中国科学院心理研究所绵竹工作站在绵竹极重灾区建立了覆盖德阳和绵阳地区的100865“我要爱”减压热线,这是灾区唯一一条由灾区志愿者参与的心理援助热线,本书是这条热线建设的理论探索和经验总结,也是培训热线志愿者的参考手册。

图书在版编目(CIP)数据

灾后心理热线志愿者培训手册/祝卓宏,锁朋主编. —北京:科学出版社,2009

(中国科学院心理研究所5·12心理援助丛书/张侃主编)

ISBN 978-7-03-024399-7

I. 灾… II. ①祝…②锁… III. 灾害-环境影响(心理学-手册 IV. B845.67-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第055438号

责任编辑:王海光 王 静/责任校对:赵燕珍
责任印制:钱玉芬/封面设计:耕者设计工作室

科 学 出 版 社 出版

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

铭浩彩色印装有限公司印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2009年4月第 一 版 开本:A5(890×1240)

2009年4月第一次印刷 印张:7 1/4

印数:1—2 500 字数:208 000

定价:32.00元

(如有印装质量问题,我社负责调换〈明辉〉)

项目支持:

中国科学院知识创新工程重要方向项目(KK CX1-YW-05)

——汶川地震灾区心理援助应急研究

国家自然科学基金项目(30840001)

——地震灾害的心理分析与援助

国家高技术研究发展计划(“863”计划)重点项目(2008AA021204)

——震后社区心理援助与身心障碍的多模态生物心理调控

《中国科学院心理研究所 5·12 心理援助丛书》

编委会名单

主 编：张 侃

副主编：张建新 彭宇行 王文忠 袁家虎 胡锦星

编 委：

李安林	傅小兰	彭玉水	赵永涛
刘正奎	孙向红	张一红	罗 劲
李 纾	韩布新	史占彪	祝卓宏
王 力	龙 迪	张雨青	

《灾后心理热线志愿者培训手册》

编委会名单

主 编：

祝卓宏：博士，中国科学院心理研究所危机干预中心绵竹工作站站长

锁 朋：主治医师，国家二级心理咨询师，灾后心理援助志愿者，中国科学院心理研究所危机干预中心绵竹工作站副站长

副主编：胡克明 周尚富 洪 军

编 委：

周尚富：绵竹市教育局教师培训中心副主任

洪 军：绵竹市教育局教师培训中心心理教研员

蔡玉勤：中国移动绵竹市分公司市场部经理

唐建华：绵竹市大西街小学教师，国家三级心理咨询师

梁代君：绵竹市富新第一小学教师

杜夕军：绵竹市实验中学教师

杨 锐：绵竹市绵远小学教师

程冬梅：绵竹市大西街小学教师

唐 玲：绵竹市汉旺镇中学教师

黄 英：绵竹市城北中学教师

朱显丽：绵竹市汉旺镇中学教师

杨忠燕：绵竹市绵远小学教师

邓 飞：绵竹市板桥学校教师

曾明云：绵竹市土门中学教师

范 英：绵竹市富新一小教师

尹 英：绵竹市个体工商业者

申 鹏：团中央西部计划“抗震救灾”专项志愿者

郭娜娜：团中央西部计划“抗震救灾”专项志愿者

张 慧：团中央西部计划“抗震救灾”专项志愿者

祝 佳：团中央西部计划“抗震救灾”专项志愿者

《中国科学院心理研究所 5·12 心理援助丛书》序

总结心理援助经验，探索长效援助机制

5·12 汶川大地震以及由此引发的次生灾害是近年来影响范围最广、影响人群最多、救灾难度最大、震级最高的一次罕见的自然灾害。根据国家民政部统计，死亡和受伤人员分别达到 10 万余人和 37 万多人。这就意味着，至少有 100 万人遭受亲人伤亡，根据以往国内外灾后流行病学调查的结果，可以推算，将有 20 万~30 万人出现各种心理问题或各类与创伤有关的精神障碍。尽管从地震当天开始，我们心理学界就和精神卫生学界的专家以及社会工作者一起开展了心理救援与心理援助工作，但是，我们仍将面对几十万需要心理援助的人，还有更多潜在的问题人群。这对我国心理学、精神病学和社会工作人员都是很大的挑战。

不过，危机也意味着机遇。温家宝总理在巡视灾情时，以“多难兴邦”号召全国人民团结起来战胜灾害带来的损失。从心理学角度看，这次灾害对我国的灾害心理研究也是一次巨大的促进。为此，我们需要及时总结经验，提高心理援助效果，增强科学性，减少盲目性，探索持续开展心理援助的长效机制，这套《中国科学院心理研究所 5·12 心理援助丛书》的目的也正在于此，我也想借此机会对中国心理学会及中国科学院心理研究所开展的心理援助工作做一些简要的回顾，并提出几点看法。

一、回顾

在 5·12 地震发生的当天晚上，心理研究所就组织有关专家分析情况、撰写报告，并向国务院递交了《对我国四川省汶川特大地震抗震救灾工作的心理学建议》，国家抗震救灾指挥部门在紧急部署抗震救灾工作的第一时间，看到了心理学家的专业建议。随后，在中国科学院党组的领导下，通过与科学院成都分院联系，5 月 15 日心理研究所就首先

组建第一批由两名专家组成的心理救援小分队奔赴灾区，让他们发挥侦察兵和先遣队的作用，摸清情况并开展工作，随时把情况和进展向后方汇报。5月16日、19日又根据前方调查情况派遣第二批、第三批专家前往灾区，主要在成都分院的领导下开展工作。5月19日向四川省科技厅安置安心工程指挥中心递交心理援助行动综合方案。5月21日由四川省科技厅牵头，组织了13家心理援助队伍，成立了“心理救灾协调委员会”，统一协调部署心理救援工作。

随着工作的开展，联络的单位逐渐增加，服务的深度逐渐提高，服务的人群逐渐扩大和深入，并在四川省各级政府的指导和支持下，在绵竹市、北川中学、什邡市、德阳人民医院、绵阳市、四川司法警察学院、北川县等地分别建立了7个心理援助工作站，并组织大量人力开展了一系列工作。截至2009年3月底，中国科学院心理研究所共组织1000多人次投入地震灾区心理援助工作，工作量累计达15000人天，实施大型团体干预400余次，个体干预12000余人次。心理援助对象涉及中小学师生、机关干部、援助官兵、城乡群众、老人、妇女、孤残人员等各类人群；发放各类心理援助手册和书籍15万份，并在危机干预中心绵竹工作站建立了为灾区群众提供心理咨询服务的免费热线电话100865，覆盖德阳、绵阳手机用户200万人；在中科院、科技部、中国科协、国家自然科学基金会和社会的支持下，投入经费800万元。为了更加有效地按照心理科学的规律做好灾后的心理援助工作，我所在2008年6月正式成立了“中国科学院心理研究所危机干预中心（成都）”，统一协调和指挥在四川的心理援助工作。

中国心理学界、中国科学院心理研究所在这一年中，以自己的心理援助行动，吸引了全国很多人的注意，也引起了很多讨论。5·12大地震一周年的时间马上就要到了，所有关心灾区重建，尤其关心灾区人民心理健康或精神重建的人，可能都在思考一个问题：心理援助到底是怎么回事？取得了什么效果？如果，只是如果，其他国家或地区发生重大自然灾害等危机事件，经过5·12大地震这么惨痛经历的中国人能否为他们提供一些方法或建议？

《中国科学院心理研究所5·12心理援助丛书》正是基于这种思考，试图对这些问题进行一些回答。

二、介绍

本套丛书由八本书构成，包括：《5·12 灾后心理援助行动纪实——服务与探索》、《灾后中小学心理辅导教师培训手册》、《灾后社区心理援助手册》、《家庭教育手册》、《灾后心理热线志愿者培训手册》、《用心守护——心理援助志愿者心情故事》、《重建从心开始——“我”的地震经历》和《灾后心理援助名家谈》。同时，心理研究所主办的期刊《心理科学进展》也于 2009 年 3 月出版专刊“灾难心理学与心理危机干预专辑”，与丛书遥相呼应。

《5·12 灾后心理援助行动纪实——服务与探索》，其中上半部分“服务篇”是对中国心理学会、中国科学院心理研究所心理援助工作人员在灾区开展服务工作的总结和反思，下半部分“探索篇”是为了了解灾区状况、为服务工作指明方向而开展的现场调查。心理援助行动是一门专业性和科学性很强的服务实践，必须两条腿走路，一手抓服务，一手抓研究和总结。

中小學生一直是灾后心理援助关注的重点，灾区中小学教师是中小學生灾后心理辅导的主力军，中国科学院心理研究所危机干预中心绵竹工作站把探索学校心理辅导工作模式作为自己的主要任务，密切配合绵竹市教育局的灾后重建和心理辅导工作，《灾后中小学心理辅导教师培训手册》就是合作近一年来的结晶，也是灾区教师心灵成长和心理辅导技术提高的见证！

“社区心理学”是心理学的一个分支。社区心理学认为，人们的大部分所谓的“心理问题”、“心理障碍”、“心理疾病”都有一个动态的适应问题。如果人们就心理问题来研究和解决心理问题，往往问题会越来越复杂，最有效的帮助人们解决心理问题或心理障碍的途径是直接进入社区，提供社会支持和心理支持，帮助所谓有问题的人提高社会功能。如果人际关系顺畅、工作效果明显、自我价值感得到满足，往往很多问题就没有了。因此，社区心理援助是国际上心理援助的一个重要工作模式。我所心理援助工作队的一个小分队的使命就是探索中国特色的社区心理援助模式，他们直接进入灾区的乡镇、村组和居民委员会，在当地基层政府的指导、支持下，配合、培训基层干部，为基层群众服务，《灾后社区心理援助手册》就是这样产生的。

家庭在正常情况下是儿童获得物质支持和情感支持的最自然、最基本的单元，但是灾难往往会极大地破坏家庭的正常氛围和正常结构，影响到灾区儿童的亲子关系、儿童家长的夫妻关系等，从而加重了儿童甚至成人灾后心理恢复和心理重建的难度。心理研究所心理援助队的同志们，结合自己的专业领域和灾区的实际情况，以撰写灾后亲子指导手册、举办家庭教育讲座等多种方式，调节灾后的家庭氛围和亲子关系，取得了较好的效果。现在，他们把在灾区的工作与过去的研究相结合，编写了《家庭教育手册》。

“100865”是心理研究所心理援助工作队在灾区建立的一个热线电话，这个电话号码还有一个美好的谐音，就是“百分之百帮了我”。我所参与心理援助工作的同志和绵竹教师密切结合，培训灾区教师成为热线电话接听员，《灾后心理热线志愿者培训手册》就是“百分之百帮了我”服务灾区群众的产品！

中国科学院心理研究所的正式编制工作人员只有150人，研究生也仅有近300人。然而从2008年5月15日到2009年3月31日这不到一年的时间里，我们心理援助队调动了1000多人次，投入到灾区进行心理援助，工作量达15000多人天。这主要得益于大量有爱心的志愿者加入了我们的心理援助队伍。《用心守护——心理援助志愿者心情故事》描写的就是他们的心路历程和感人经历。

灾区重建，真正的主角是灾区群众。《重建从心开始——“我”的地震经历》就是灾区干部、群众、教师、学生的作品，地震极大地震动了他们的生活，震撼了他们的心灵，也激发了他们的勇气，重建从心开始，就是这种勇气的证明。

5·12大地震的心理援助队伍中，有一大批来自海内外的知名专家，他们曾经参加过很多国家和地区的灾后心理援助和危机干预工作；同时，在5·12大地震的心理援助过程中，也有一些年轻同志，在工作过程中快速成长并得到了灾区人民和学术界的认同，《灾后心理援助名家谈》即展现了这些知名专家和年轻学者的独到见解。

“科技救灾、创新为民”是科学院党组对我们提出的要求，我所研究人员和国内心理学界一样，都是通过心理学科学投入到这场救灾工作中的，我所出版的《心理科学进展》2009年第3期专刊登载了国内一些参加心理援助单位的研究成果。

《中国科学院心理研究所 5·12 心理援助丛书》就是这样产生的，它来自于对 5·12 地震灾区人民的服务，并希望能够继续在服务中得到实践的检验。

三、希望

在 5·12 地震发生以后，全国各地的心理学机构和组织，包括一些心理服务公司、心理咨询中心，甚至心理咨询师未结业学员都积极参与到心理救援的滚滚大潮中。截至 2008 年 5 月 21 日，涌向灾区的心理学志愿者达到 2000 余人，很多志愿者到灾区之前没有接受任何心理救援及心理防护知识技能的培训。可以想象，当时的心理救援处于怎样的无序混乱状态。很多志愿者到了灾区成了新灾民，无法保证自己的安全和健康，甚至有个别志愿者光荣牺牲。

可以设想，如果当时我们能够向国家提出一套成熟的工作模式、组织一支训练有素的心理援助队伍，那么很多混乱就能避免，很多问题就能得到有效地解决。总之，5·12 大地震造成的重大的物质和生命损失，以及一年来心理学工作者在灾区的踏实工作和热情奉献，值得我们认真总结，从而探索出有效的心理援助机制，从而为应对危机事件做好应急准备。逝者已矣，生者任重道远。《中国科学院心理研究所 5·12 心理援助丛书》只是中国灾害心理学研究和应用的一个开端。

当今世界已经进入了高风险、多危机的时代，大地震、干旱、洪水、冰雪灾害频繁发生，更不用说火灾、车祸、毒奶粉、毒水饺、矿难等人祸。总之，人类超越了“人定胜天”的英雄浪漫主义阶段，与危机共存已经成为大部分人的共识。心理学工作者，特别是应用心理、临床心理工作者、危机干预工作者，更需要在不断发生的灾难面前保持热情、积极参与，同时保持冷静，严谨地思考、研究和总结。希望经过我们自己的实践、思考、研究和总结，使我国的灾害心理学研究得到更快的发展，也为国际心理救援工作做出我们应有的贡献。



中国科学院心理研究所所长

2009 年 4 月

• • •

序

用真爱重建美好家园

5·12地震转眼就要一周年了，在这一年里，我们有着太多的深刻的记忆，从救援、安置、复课到重建，我们经受住了自然灾害给我们造成的巨大悲痛与艰辛，也真切地沐浴了人间如春似海的真爱。在这场洗礼中，我们渐渐成长，更加睿智，更加坚强，我们走过来了，我们站起来了，看看处处如火如荼的重建现场，宏伟蓝图，无不令我们振奋，令我们欣喜，令我们充满希望！

这一切，都是我们用真爱重建的美好家园！

这本《灾后心理热线志愿者培训手册》是中国科学院心理研究所危机干预中心绵竹工作站的工作人员与心理减压热线志愿者们真情大爱的见证与凝结。这本小小的手册，铭记着我们的心路历程，铭记着我们的点点智慧与心血，铭记着我们从悲痛阴霾走向阳光美好的时刻。这本小小的手册，诞生于灾区，真正体现了自助助人的原则，它开创了一个灾区心理减压热线志愿者培训的新范式，对应对灾难的心理援助必将起到积极的指导作用。也许，这本小小的手册，还将成为在灾区开展心理援助的一个里程碑。

“热线传递真爱，真爱守护心灵”，让我们怀着这份真爱，点燃心灵的烛灯，祭奠告慰遇难的灵魂，让我们怀着这份真爱感恩，感谢热线志愿者，感谢中国移动德阳分公司，感谢祝卓宏博士，感谢锁朋老师，感谢所有关爱 100865 的人们。同时，让我们也怀着这份真爱，传递真爱，勤奋工作，关爱他人，努力重建我们美好的家园和心灵的殿堂。

让我们记住，100865“我要爱”减压热线，给我们的阳光，给我们的甘泉，给我们的心灵种植的春天般的花园。

是为序。

唐建成
绵竹市教育局局长
2009 年清明

前 言

5·12汶川大地震是史上罕见的特大地震，波及范围达10万平方公里，88个县市区、1204个乡镇、2792万人。面对如此众多的受灾人群，仅仅靠面对面咨询只是杯水车薪。因此，心理服务热线成为重要的救助渠道。地震发生以后，北京、上海、广州、重庆等大城市心理卫生机构或心理咨询中心纷纷成立了灾后心理热线，但是，由于语言和话费问题，以及热线在灾区的宣传不够，绝大多数外地心理热线并没有起到很大作用。因此，建立灾区当地的心理服务热线成为极为紧迫的心理援助任务。

然而，灾区特别是灾区县市级城市心理服务机构和专业人员非常少，震前并无心理热线和热线志愿者。因此，培训热线志愿者成为建立热线需要解决的第一个问题。中科院心理研究所绵竹工作站从2008年7月12日开始在绵竹培训150名心理援助骨干教师，并从8月20日开始，在加拿大中国移民紧急援助基金会的专家支持下对愿意从事热线服务的心理援助骨干教师进行上岗前培训。与此同时，也加紧与中国移动绵竹分公司及德阳分公司洽谈合作。2008年11月1日，在加拿大中国移民紧急援助基金会、中国移动德阳分公司、绵竹市教育局和绵竹紫岩小学的支持下，100865“我要爱”减压热线开始试运行。2008年12月23日，热线正式运行。

截至今日，震后第一个清明节，恰恰是热线正式运行一百天的日子。在这一百天的工作中，60余名热线志愿者迅速成长。在热线管理委员会的组织下，热线骨干对热线建设工作进行了一次系统总结，并将总结写成了这本培训手册。本手册将结合实际工作，介绍灾区心理减压热线建设、志愿者岗前培训、基本理论、热线沟通的技术、特殊类型电话、心理健康的基本常识、精神障碍知识入门。本手册可以让新加入到减压热线团队的志愿者顺利进入工作状态，算是热线诞生百日纪念最好的礼物。

感谢热线管理委员会秘书长锁朋老师在热线建设过程中和本书编写过程中所付出的艰辛努力，感谢中国移动绵竹市分公司市场部经理蔡玉勤先生对热线建设的大力支持，感谢绵竹市教育局唐建成局长为本手册

写序，感谢绵竹市教育局师培中心的周尚富副主任、洪军教研员，感谢远在加拿大的朱萱东先生、陆俊女士、藤燕青先生、陆洪女士、杨雄燕女士、彭俐萍女士为热线建设所做的贡献，感谢提供热线管理参考文件的台湾“张老师热线”及志愿者王淑贤女士。最应该感谢的是参与本书编写的热线志愿者：唐建华、梁代君、杜夕军、杨锐、程冬梅、唐玲、黄英、朱显丽、杨忠燕、邓飞，他们都是优秀的热线志愿者，为热线的成长付出了艰辛的努力，也为本书的问世付出了大量心血。

由于这本手册来自于 100865 减压热线建设的探索和实践，没有太多理论，主要是热线志愿者在工作中的经验总结和感悟。由于这些志愿者刚刚成长起来，他们的思考还很不成熟，但他们的经验却弥足珍贵。加上成文匆忙，难免有疏漏差错，请各位读者不吝赐教。

祝卓宏

中国科学院心理研究所绵竹工作站站长

2009 年清明

目 录

《中国科学院心理研究所 5·12 心理援助丛书》序

序 用真爱重建美好家园

前言

第一章 灾区心理减压热线建设	1
第一节 100865 减压热线建设回顾	1
第二节 灾区心理热线建设的重要性和必要性	3
第三节 100865 心理减压热线建设模式	6
第四节 灾区心理热线的联合运作模式	16
第五节 热线硬件建设	16
第六节 灾区心理减压热线的管理	18
第二章 志愿者岗前培训	25
第三章 基本理论	30
第一节 人的基本需要	30
第二节 心理问题的原因	34
第三节 创伤心理学的基本理论	37
第四章 热线沟通的技术	40
第一节 培养良好的沟通能力	40
第二节 倾听	44
第三节 与求助者建立关系	47
第四节 沟通技术	66
第五节 解决问题	73
第六节 结束通话	79
第五章 特殊类型电话	81
第一节 创伤后应激障碍	81
第二节 哀伤的处理	82
第三节 自杀危机干预	86
第四节 反复来电	90
第五节 涉及性问题的来电	93
第六节 不说话的来电	96

第七节 家庭暴力	98
第八节 骚扰电话	102
第六章 心理健康的基本常识	107
第一节 心理健康标准	107
第二节 塑造心理健康的因素	111
第七章 精神障碍知识入门	116
第一节 什么是精神障碍	116
第二节 常见的精神障碍	117
第八章 语音服务文稿	139
儿童篇	139
青少年篇	142
青年篇	145
中年篇	147
老年篇	150
压力与健康	152
第九章 热线志愿者博客精彩摘录	154
一 热线志愿者实用流程	154
二 怎样传递你的爱?	157
三 第一次接线模拟训练	158
四 怎样度过紧张的开始	159
五 在惶恐与喜悦中前行	160
六 “100865 减压热线” 上机体会	162
七 唤醒心中的巨人——第一次接听热线有感	164
八 心理热线培训的几点体会	166
九 5·12 半年祭	166
十 她为什么不肯多说	167
十一 第一次接线感悟	169
十二 上机训练的真实感受	170
十三 庆幸	172
十四 感受实战	173
十五 “我要爱” 心理减压热线培训后的思考	174
十六 上机体会	176

十七	在试验中感受，在探索中提升——第一次上机心得	178
十八	如何安慰你，哭泣的孩子——记第一次上机体会	180
十九	用心传递真情，用爱感受世界	182
二十	接了一个很长的外线	183
二十一	关注	184
二十二	用真心去唤起	185
二十三	怎样把握接线时间	186
二十四	这种感觉真奇怪，好想再接个电话！	187
二十五	我高雅，他仿佛也高雅起来了	189
二十六	用声音将真爱传递	190
二十七	100865 减压热线做好春节应急准备	191
附录		193
后记		210