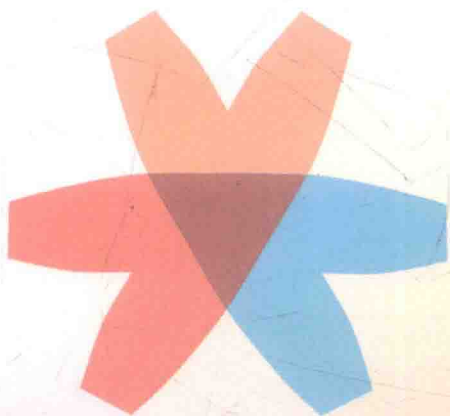


灾害社会工作 支援手册

黄匡忠◎主编



Handbook for
Disaster Social Work



中山大学出版社
SUN YAT-SEN UNIVERSITY PRESS

灾害社会工作手册

黄匡忠◎主编



Handbook for
Disaster Social Work



中山大学出版社
SUN YAT-SEN UNIVERSITY PRESS

· 广州 ·

版权所有 翻印必究

图书出版编目(CIP)数据

灾害社会工作支援手册 / 黄匡忠主编. —广州: 中山大学出版社,
2016.5

ISBN 978-7-306-05601-6

I. ①灾… II. ①黄… III. ①救灾—社会工作—中国—手册
IV. ①D632.5-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第022222号

出版人: 徐 劲

策划编辑: 邹岚萍

责任编辑: 刘丽丽

封面设计: 林绵华

装帧设计: 林绵华

责任校对: 赵 婷

责任技编: 何雅涛

出版发行: 中山大学出版社

电 话: 编辑部 020-84111996, 84113349, 84110779

发行部 020-84111998, 84111981, 84111160

地 址: 广州市新港西路135号

邮 编: 510275 传 真: 020-84036565

网 址: <http://www.zsup.com.cn> E-mail: zdcbs@mail.sysu.edu.cn

印 刷 者: 虎彩印艺股份有限公司

规 格: 787mm×1092mm 1/16 16.75印张 174千字

版次印次: 2016年5月第1版 2016年10月第2次印刷

印 数: 1~1000册 定 价: 48.00元

如发现本书因印装质量影响阅读, 请与出版社发行部联系调换。

前言

社会工作者在灾难发生前后都扮演着独特的角色，不可替代。以前救灾就是救死扶伤，是生理性的救助。现代的救灾，是全人健康的救助，包括生理、心理和社会健康。所以，救灾不单是消防、公安、部队和医护人员的工作，社会工作者、心理咨询师、精神科医生也要同时到达现场，并发挥各自的作用。

社会工作者可以协助救济物资的调配和发放，负责救助者中心的设计和管理，招募和组织志愿者，提供心理抚慰和个案辅导，组织常规小组与群体活动，促进灾民自我康复与重建。灾难未发生时，社会工作者可推动防灾避灾的教育。

这本手册提供了简单易行的指引，让我们面对灾害而有所准备，从而有效应对和解决灾害带来的后果。

主编 黄匡忠

2015年12月

目录

1 无国界社工之灾害回应机制和支援

- 1.1 “心灵天使——灾后支援服务行动”计划/2
- 1.2 灾后工作架构及流程/8

2 认识灾难

- 2.1 认识灾难/14
- 2.2 灾难心理反应的阶段/19
- 2.3 灾后人们的一般心理特征/25
- 2.4 不同群体的心理反应与处境/27

3 灾后社会工作介入模式

- 3.1 灾后社会工作介入的研究/34
- 3.2 灾难应对阶段与社工角色/36
- 3.3 灾难应对阶段与社会工作模式/42
- 3.4 ACT社会工作介入模式/46

4 评估与行动

- 4.1 ACT模式之灾民需要评估/50
- 4.2 前期评估工作(灾后首个月)/51
- 4.3 中长期评估工作(灾后1~3个月)/60
- 4.4 开展评估工作之方法与技巧/65

5 早期服务之4C——介入、连接、哀悼、解说

- 5.1 ACT模式之危机介入/94
- 5.2 危机类别——事态危机/95
- 5.3 危机反应/96
- 5.4 危机发展阶段/98
- 5.5 阿伯·罗伯特的危机介入七步曲/100
- 5.6 七个处理危机介入的禁忌/105
- 5.7 危机介入中的3C方法/106

6 悲伤辅导与创伤障碍

6.1 悲伤辅导中的接纳与重建/148

6.2 创伤障碍的检测与治疗/156

7 灾后重建社会工作服务——以北川擂鼓社区为例

7.1 灾后社会工作的四个阶段/170

7.2 社工的角色/171

7.3 推动社区参与，重建社会融合/175

7.4 北川擂鼓社区康复服务/182

8 灾害社会工作者个人防护

8.1 个人防护装备/192

8.2 工作/服务物资检查清单/199

8.3 个人心理预备/199

8.4 领队须知/204

8.5 常见自然灾害避难知识/208

8.6 安全守则/214

8.7 救灾人员的自救锦囊/218

附录 无国界社工介绍及灾难课程/231

参考文献/247

后记/257

无国界社工之灾害 回应机制和支援

1

1.1 “心灵天使——灾后支援服务行动”计划

1.1.1 行动中的关怀

每当发生特大自然灾害，造成人民伤亡与经济损失，灾区人民痛失亲人与家园，身心陷入深层悲痛时，灾民亟须接受心灵上的支持。无国界社工经过初步评估后，马上组织被誉为“心灵天使”的社会工作者抵达灾区，为灾民提供及时的心灵辅导服务及“身”“心”“社”“灵”发展活动，希望能逐渐恢复灾民生存的勇气以及对生活的信心。

无国界社工是灾后人道关爱组织，致力于为灾后居民提供心灵重建及发展社会工作项目。无国界社工起源于2004年南亚发生惊天海啸后的一次“无国界行动”。当时，一些有志于在灾后提供专业服务的社工组成无国界社工，于2005年1月6日派出五位社工及一位教师，肩负无国界社工的使命，远赴泰国，向当地有需要的灾民提供专业服务，传达我们的关怀。经过一年的服务和努力，于2006年2月2日在香港成为注册免税慈善团体（编号 91/7993）。无国界社工不分政治、种族、宗教或国籍，以专业社工为主，秉持爱心无国界的信

念，提供专业志愿服务，为处于灾难或困境的家庭及个人提供情绪、精神健康支持及心灵重建服务。

1.1.2 重塑生活的意义

社工为灾区居民提供灾后支援服务，让灾民得到爱与关怀，重拾尊严、信心与希望。通过加强灾后支援服务工作，让更多灾民受惠，同时唤起更多人自愿加入成为“心灵天使”，协助灾后心灵重建工作。这也让我们从苦难中看到生命的有限与无限、脆弱与坚强、卑微与崇高，以及被激发的人的无限潜能与生命力量。

1.1.3 开展服务的原则

1. 安全原则

在灾后支援服务行动中，工作人员应当把自身安全放在首位，切记勿草率行事，需要认真了解和评估当前状况，认真听从领队的指挥。对协作的服务单位或个人，不可盲目地给予超越其本身能力的项目和工作。在可能的情况下尽力争取治疗时机，同时避免差错事故，并尽量节约人力和物力资源，以保证较好的服务质量。

2. 协作原则

灾后支援服务行动是一个以社工为主的工作平台，但仍需要社会福利界的同仁、社会各界爱心人士和政府机构相互协作、共同参与，才能发挥灾后支援工作的最大作用。

3. 优先原则

灾后支援服务以心灵重建为主，优先考虑容易受到生命威胁的居民，如儿童、老人及残障人士。

4. 灵活原则

灾后支援服务行动是以灾区居民为本的工作，在遵循规范守则的同时，还需要根据实际情况灵活应变。所有支援服务项目皆须根据灾民需要而制定，以方便灾民和节约为前提开展，以灾民所需服务效果作为核心衡量标准，而不是以经济效益为唯一核算标准。

5. 紧急应变的纲领

处理灾难事件的一般目标是以有限的资源，发挥最大的功效，将伤亡减至最小。简单来说，应变的纲领包括四个C。

(1) 指挥(Command)：处理灾难事件往往需要临场作出决定，不同岗位要有不同人士负责。例如，现场灾后支援服务领队需由有灾后支援服务经验的社工统筹前线社工，进行分流及紧急心理辅导。

(2) 管控 (Control)：集中所有人力资源，由领队统一控制调配，务求发挥最大的效益。各前线社工每天完成任务后应向现场领队报到。

(3) 协调 (Coordination)：不同部门及救援单位同时在灾难现场参与救援，为减少混乱，顺利处理灾难事件，必须顾及不同层面单位的协调，各单位的统筹通常由该区救援组织总指挥部负责。

(4) 沟通 (Communication)：为确保指挥、控制及协调工作有效地进行，通讯非常重要。所有重要资料包括最新情况、伤亡数目及情绪状态等，必须快速而准确地传达予各有关人员。



图1-1 “心灵天使”在灾区带领儿童开展活动

1.1.4 灾后支援服务的特色

从2004年南亚海啸到2015年，十年之间，自然灾害不断发生，如地震、水灾、火灾、台风等。回忆十年前，无国界社工前往南亚海啸灾区提供灾后支援服务，有人说：“世界之大，遇难者家属那么多，当地政府也解决不了，你们语言不通，可以做些什么？”无国界社工陈万联应说：“不管遇到怎样的艰苦情况，只要愿意用真诚和爱心，便能陪伴灾民走过生命最无助的时候。我们怀着三颗心：爱心、信心、恒心；坚守三个不：不计较、不放弃、不灰心。”把爱撒播在地球村，激发广大有爱心的人，满怀热忱地投入灾后支援服务行动的义工行列，为与我们毫不相识的人无偿工作，这就是我们的目的，也是我们的特色。

1. 志愿参与

灾后支援服务行动主力为社工及其他爱心人士，义务自觉参与行动，抱着诚心关怀和无私信念开展工作。随着多种形式和多类型项目的进行，越来越多的社工及非社工人士积极踊跃地参与行动。

2. 迅速反应

灾后支援服务行动坚守黄金72小时原则，尽心尽力，当灾难发生后，迅速组织义工赶赴灾区，为有需要的人士提供心理及情绪支援服务。

3. 爱与关怀

灾后支援服务行动以人为本，实实在在地为受灾难影响的灾民提供服务。

正是因为有“爱”，所以燃起“信心”；也因为“行动”，所以绽放出“希望”。这个口号使我们切合实际、有成效的灾后支援服务项目得到不断发展。我们的目的始终只有一个，那就是不畏艰险，历尽艰辛，以灾后辅导原则和信念，为身处苦难的灾民送上温暖和关爱，使灾民心灵恢复健康，重获希望。



图1-2 用爱和真诚陪伴灾民

1.2 灾后工作架构及流程

1.2.1 危机信息小组

当灾难发生后，由机构有救灾经验的职员（2~3人）组成的危机信息小组马上搜集灾情及救灾资料，包括受灾情况、受灾人数、交通情况等，整合后提交给灾难紧急回应委员会（以下简称“委员会”）。

1.2.2 灾难紧急回应委员会

委员会马上召开会议，决定是否指派评估人员前往灾区及讨论评估队工作安排。委员会定期更新准则来评估是否需要出队，这些准则包括灾难的类型、发生地区、伤亡人数、国家或地区救灾机制等级等。

1.2.3 灾难评估队

如确定不出队，危机信息小组会继续留意灾情；如确定出队，会马上招募合适的评估员。第一队评估队由2~3人组

成，包括职员和社工（灾难评估员）。灾难评估员须拥有3次及以上灾后救援经验或其他相关经验。职员人选可以是本港员工或是机构在中国内地项目员工。

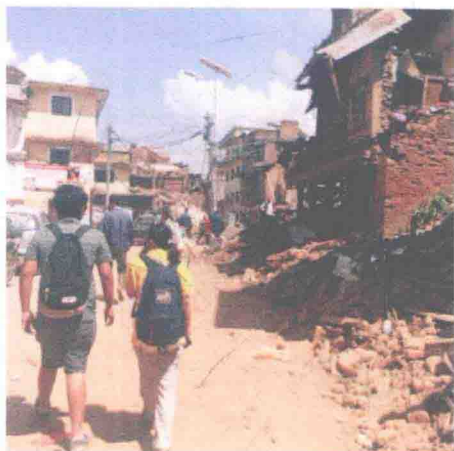


图1-3 评估队在尼泊尔灾区进行评估

1.2.4 灾难评估流程

评估队尽快出发前往灾区，一般停留5~8天。主要工作为评估是次灾难对灾民的影响，提供即时情绪心灵支援服务，探索建立后期服务点可行性，连结当地网络及资源等。评估队回港后会提交评估报告予委员会，委员会将对是次灾难的跟进方案给予建议，最终由董事会作后续行动方案决策，详见图1-4。