



危机心理援助

——理论与探索

颜农秋 著



中山大学出版社

危机心理援助

理论与探索

颜农秋 著

中山大学出版社

· 广州 ·

版权所有 翻印必究

图书在版编目 (CIP) 数据

危机心理援助: 理论与探索/颜农秋著. —广州: 中山大学出版社, 2010. 12

ISBN 978 - 7 - 306 - 03711 - 4

I. 危… II. 颜… III. 紧急事件—心理保健—研究
IV. B845. 67

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 145391 号

出 版 人: 祁 军

策划编辑: 葛 洪

责任编辑: 葛 洪

封面设计: 贾 萌

责任校对: 宗 隐

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, 84111997, 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: 广州中大印刷有限公司

规 格: 850mm × 1168mm 1/32 8 印张 200 千字

版次印次: 2010 年 12 月第 1 版 2010 年 12 月第 1 次印刷

印 数: 1 - 2000 册 定 价: 28.00 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



序

在5·12抗震救灾的关键时刻，佛山市的心理辅导人员没有缺席，他们执著于自身的追求和梦想，用大爱在灾区谱写了一曲曲英雄赞歌。他们心忧天下、勇于担当，饱含着知识分子善良、纯正和奉献的精神。在当今尤为珍贵，值得学习。这本《危机心理援助》就是根据佛山心理辅导志愿者灾后心理援助的经验总结编撰而成。

本书作者颜农秋同志曾四次前往灾区，他带领佛山心理辅导协会的专家深入灾区，广泛地接触各界群众，他们在灾区建立了心灵家园工作站，培养和依靠当地力量，发挥“助人自助”、“授人以渔”的作用，促进灾区自我能力建设。此举，为灾后心理援助模式提供了可借鉴的实例。

最近几十年，国际上越来越重视心理援助在救灾工作中的应用，也取得了较好的效果。但目前国内却缺乏符合我国国情的灾后心理援助技术的研究，鲜见灾后心理辅导技术的指导用书。很多心理界的同行从灾区回来，都反映灾区这项心理援助技术的不足。绝大多数心理援助人员所掌握的方法，还达不到心理援助的要求，对灾区民众的帮助有限。希望这本薄薄的小册子能让满腔热情奔赴灾区的志愿者、心理援助工作者多一个“工具”，更好地帮助灾区的人们疏解压力，恢复内心平衡，重树面对未来生活的勇气和信心。

本书除向读者介绍危机心理援助的理论和技術，还介绍了佛



山心理志愿者在灾区的感人故事，这些故事的主人公来自佛山社会各界，从他们身上可以感受到在灾难来临之际人性中那最美好、最光辉的一面以及人世间那最难能可贵的“爱”情。这些故事虽然大多不是我亲见、亲历，但读来却让我感动，他们的无私、热情和克服种种困难的勇气令人钦佩。一年来，他们倾注了大量的心血与力量，与灾区人民一起感同身受地走过那令人心碎的日子，一起迈向灾后家园重建和心灵重建的美好未来。我赞赏他们为此所作出的努力。

最后，我想引用温家宝总理一段话与灾区人民共勉：“在地震的时候，我们需要信心、镇定、勇气和力量。地震以后，我们就应该充满希望、面对未来”。“要昂起不屈的头颅，燃起那颗火热的心，挺起不屈的脊梁，为了明天，充满希望地向前迈进”。

江佐中

2009年3月16日



目 录	
第一部分 危机心理援助基础知识	(1)
一、心理援助及其方法步骤	(1)
(一) 心理援助概述	(1)
(二) 心理援助行为守则	(3)
(三) 心理援助的情绪管理	(3)
(四) 危机心理援助的步骤	(5)
(五) 危机事件压力报告法	(7)
二、创伤后应激障碍 (PTSD) 的识别及应对	(10)
(一) 定义	(10)
(二) 创伤后应激障碍的主要临床症状	(10)
(三) 创伤后应激障碍的干预	(11)
三、《抗震救灾心理危机干预方案》(修订版)	(14)
(一) 干预基本原则	(14)
(二) 工作内容	(14)
(三) 目标人群	(15)
(四) 目标人群评估、制订分类干预计划	(15)
(五) 出发前的准备	(15)
(六) 现场工作流程	(16)
(七) 常用干预技术	(17)



第二部分 危机心理援助实用技术	(21)
一、小组辅导	(21)
(一) 小组辅导概念	(21)
(二) 小组辅导的实施要求	(25)
(三) 小组辅导案例	(42)
二、心理剧	(43)
(一) 心理剧简介	(43)
(二) 心理剧的治疗原理与技术	(48)
(三) 心理剧的操作	(52)
(四) 心理剧案例	(58)
三、沙盘游戏疗法	(60)
(一) 沙盘游戏疗法简介	(61)
(二) 沙盘游戏室的基本设置	(66)
(三) 沙盘游戏疗法的实施与操作	(71)
(四) 沙盘游戏疗法案例	(77)
第三部分 危机心理援助实际案例解析	(85)
一、佛山碧桂园灾区学生心理援助	(85)
(一) 背景	(85)
(二) 活动计划	(87)
(三) 活动实施	(99)
(四) 效果评估	(116)
(五) 活动反思	(117)
二、汶川水磨镇心灵家园建设项目	(118)
(一) 汶川水磨镇简介	(119)
(二) 项目意义	(119)
(三) 项目任务及内容	(120)
(四) 项目组织和实施	(122)



(五) 效果评估	(128)
(六) 项目跟踪及反思	(130)
三、自杀危机心理干预二则	(130)
(一) 殉情：爱情的极至之美？	(133)
(二) 89 条短信挽救女大学生	(135)
 第四部分 川震灾区心理援助纪实	(140)
第一篇 心灵之契	(141)
第二篇 相约碧桂园	(150)
第三篇 结缘理县	(163)
一、理县概况	(163)
(一) 理县散记	(163)
(二) “五头两腿”——史上最牛志愿者	(173)
(三) 康巴大哥与嫂子	(177)
二、震撼理县，感动佛山	(181)
第四篇 邂逅都江堰	(186)
一、板房里的辅导	(186)
二、刘猛——坚守灾区最久的志愿者	(189)
三、“妈妈之家”的总妈	(193)
第五篇 情系水磨	(197)
一、打翻了五味瓶	(197)
(一) 悲痛、震惊	(197)
(二) 感动、庆幸	(198)
(三) 欣喜、珍惜	(199)
二、爱心汇源	(201)
(一) 星夜会谈、细化方案	(201)
(二) 为了爱我们汇聚在一起	(202)
三、“天经地译”	(203)

四、阳光团队	(206)
五、“心灵”采购	(212)
六、感恩的心	(215)
七、水磨多情	(220)
(一) 天兵天将	(220)
(二) 水磨中学那人	(222)
(三) 水磨，我为你而醉	(224)
第六篇 真爱凝谊	(227)
一、祝卓宏和锁朋	(227)
二、肖允泽和赵红	(231)
三、AANLP 和“好好先生”叶万寿	(234)
四、爱满佛山	(237)
 参考文献	 (242)
 爱与成长（后记）	 (243)



第一部分 危机心理援助基础知识

在危机事件发生时，如何着手去帮助当事人是当前心理辅导专业人员非常关注的问题。我们在这里作简单的介绍，希望大家在进行危机心理援助时提供一些实用的指引。

一、心理援助及其方法步骤

（一）心理援助概述

2008年5月19日卫生部发布《紧急心理危机干预指导原则》，作为科学、规范开展心理援助的依据。国务院在2008年6月8日发布的《汶川地震危机恢复重建条例》中明确指出，要做好受灾群众的心理援助工作。

什么是心理危机干预呢？在《现代汉语词典》上，“干预”是指“过问别人的事”，带有“干涉”、“插手”的意思，难免给人一种“高高在上”、“干涉别人”的感觉。结合我国的情况，我们在书中将其通称为心理援助。所谓心理援助，就是要帮助当事人减轻由于危机性事件所产生的直接心理压力，尽快形成应对心理压力的机制和能力，逐渐恢复到正常的生活状态中；同时鉴别因灾害造成严重心理创伤的人员，并转介到相关专业机构进行有效的心理治疗。

那么，什么是危机性事件呢？危机事件带给人们的不仅是身



体和财产的损失，还给受灾群众、救援人员等带来巨大的精神压力。概括起来，引起人们心理危机的重大突发事件有四大类：自然灾害，主要包括地震、海啸、山洪、泥石流、台风、水旱灾害、森林草原火灾等不可抗拒的自然灾害；事故灾难，主要包括各类交通事故、安全事故、公共设施和设备事故、环境污染和生态破坏事件等；公共卫生事件，主要包括各类严重影响公众健康和生命安全的事件；社会安全事件，主要包括恐怖袭击事件、经济安全事件和涉外突发事件等。

世界卫生组织（WHO）为各国的危机心理援助提出了指导意见，包括八个方面。

（1）灾难之前的准备。①在相关机构内成立专门的应急小组，并建立有组织的联系；②设计详细的心理援助计划；③培训心理援助专门人才。

（2）评估。评估应进行细致的计划，并适用于广泛人群。建议对环境和个人日常功能进行定性评估。

（3）合作。心理援助应与当地政府组织和其他非政府组织进行合作。

（4）融入基层保健体系。心理援助应归入基层保健体系，充分调动家庭和社区内的资源。

（5）服务的广泛性。尽可能让心理援助为所有受影响地区的居民服务。

（6）培训和督导。培训和督导应由精神健康专业人士进行，或在专业人士指导下同时能够保证培训的长期效果。应避免缺乏监督的短期培训。

（7）长期工作。在经历了严重的灾害之后，应向受灾群众提供中长期的社区初级精神卫生服务。短期的紧急援助如果能够持续将会获得更加显著的效果。建议各国加强对长期心理援助的投入。



(8) 监督指标。如果可能,各项检查指标应在开始进行活动之前确定,以保证监督和评估的顺利进行。

(二) 心理援助行为守则

2008年,面对四川地震灾害,中国心理学会号召全国心理学工作者、心理咨询与治疗工作人员做出以下职业承诺:“科学、冷静、有组织和有计划地进行有关心理援助工作,杜绝鲁莽的心理救助行为;一定要在党和政府的组织下,遵从科学的规律,最大限度利用好自己的专业知识和技能。积极参加有关灾难心理救助的相关培训,做到有准备地去进行救助工作,在职业伦理和科学的指引下,不盲目、有头脑、不逞一时之勇。在进行心理援助工作中,相互支持、相互提醒、相互救助,科学地避免和减少替代性创伤,用最大的热情做好长期救助工作的准备。”

专业人员在开展危机心理援助工作时,要遵守以上职业承诺。我们要在政府的统一组织下开展救援工作,并应考虑受灾地区的实际情况,尽量不增加当地人民的负担。专业人员宜根据自己的能力,只提供在自己能力范围内的信息及服务。辅导员也应适当地保密,必要时可将求助者转介给当地合适的心理辅导机构。在重大灾区进行心理支持工作时,支持者应密切留意自身的情绪和生理反应,必要时要保护好自己心理及起居安全,宜量力而行,结伴进行服务工作。

(三) 心理援助的情绪管理

当我们第一次面对那些危机事件当事人的时候,我们都会产生紧张情绪,有紧张情绪的出现是正常的。这种紧张情绪的产生是由过度的害怕、不安或焦虑造成的。所有参与危机事件应急救援的人员应该做的是如下10件事。

(1) 冷静地与危机事件当事人交流



围成一圈坐下来，或者与当事人的肩膀保持 90 度左右站着

要采取开放式的肢体姿态

要将身体向当事人的方向稍微倾斜

要用眼睛与当事人交流

要自我放松

(2) 热情地与危机事件当事人交流

要用温柔的语调

要始终保持微笑

要用开放的、欢迎的态度

要允许当事人和你之间保持距离

(3) 建立良好的人际关系

要主动向危机事件当事人介绍自己

要主动询问危机事件当事人该如何称呼

要尽可能用对方的全名称呼他或她

要注意当事人的不同文化背景，尽可能在名字后面添加“先生”、“女士”等称谓

(4) 通过询问具体问题来确定当事人所需要的帮助

要尽可能使用封闭式的问题

要解释为什么要问这样的问题

(5) 把要处理的事情写成协议

把要处理的事情写成协议有助于巩固相互之间的关系，从而取得信任

积极倾听、积极寻找和发现需要写成协议的事情

(6) 对危机事件当事人表示尊重

交谈中使用“请”和“谢谢你”

不要使用夸张的语言谈论他人的个性

不要过分地赞扬他人，这样会使人感到不可信

尽可能使用积极的语言



(7) 当一个人变得非常冲动的时候, 他或她可能会挑战或质询紧急心理援助人员, 那我们需要

冷静地回答问题

冷静地重复我们所要说的

(8) 拒绝按照所要求的去做, 那么我们需要

不要强制性地控制, 帮助他或她自己控制自己

保持说话内容的专业性

用另外的方法重新表达我们的要求

给时间请他或她考虑我们的要求

(9) 失去控制并在言语上变得冲动, 那么我们需要

冷静地回答

表明我们会用其他方式来帮助他或她

(10) 变得具有威胁性或攻击性, 那么我们需要

努力使他或她冷静下来

如果他或她对我们的努力不做反应的时候, 应立刻寻求其他救援人员的帮助

——摘自周红五《心理援助》, 重庆出版社, 2006 年版

(四) 危机心理援助的步骤

《危机干预策略》(Burl E Gilliland 和 Richard K. James) 提出的危机干预六步法已被专业咨询工作者和一般工作人员广泛采纳, 可作为危机心理援助的方法步骤, 用于帮助不同类型的危机求助者。

第一步 确定问题

即从当事人的角度, 确定和理解当事人本人所认识的问题。在整个危机干预过程中, 工作人员应该围绕所确定的问题来把握、倾听和应用有关技术。既注意当事人的语言信息, 也注意其非语言信息。根据当事人的需要和可资利用的环境支持, 采取非



指导性的、合作的或指导性的干预方式。包括检查替代解决方法、制订计划、获得承诺。

第二步 保证当事人安全

在危机干预过程中，危机干预工作者将保证当事人安全作为首要目标，这是非常必要的。我们所讲的当事人安全，简单来说就是把受害者对自己和他人生理和心理伤害的可能性降到最低。

第三步 给予支持

强调与当事人沟通与交流，使当事人知道工作人员是能够给予其关心帮助的人。让当事人相信“这里有一个确实很关心你”。就是说，工作人员必须无条件地以积极的方式接纳所有的当事人。给当事人尽可能全面的、充分的理解和支持；通过沟通与交流，让当事人尽情地表达和宣泄自己的情绪，我们不要予以评价。

第四步 提出并验证可变通的应对方式

帮助当事人认识到，有许多可变通的应对方式可供选择，而且，其中有些选择比别的选择更为适宜。多数情况下，当事人处于思维不灵活的状态，不能恰当地判断什么是最佳的选择。有些处于危机的当事人甚至认为自己无路可走了。

让当事人通过多种不同的途径来思考变通的方式：①环境支持，这是提供帮助的最佳资源，让当事人知道过去或现在有哪些人能帮助自己；②应付机制，即当事人可以用来战胜目前危机的行动、行为或环境资源；③积极的、具有建设性的思维方式，可用来改变自己对问题的看法并减轻应激与焦虑水平。如果能从这三方面客观地评价各种可变通的应对方式，危机干预工作者就能够给感到绝望和走投无路的当事人以极大的支持。当然，危机干预工作者也可以考虑更多可变通的方式来应对当事人的危机，但最好还是只与当事人讨论其中的几种。因为处于危机之中的当事人不需要太多的选择，他们需要的是能处理其现实境遇的适当



选择。

第五步 制订计划

帮助当事人做出现实的短期计划。包括：①要确定有另外的个人、组织团体或相关机构能够提供及时的支持；②提供应付机制——当事人现在能够采用的、积极的应付机制，确定当事人能够理解和把握的行动步骤。根据当事人应付能力的强弱，计划应着重在切实可行和系统地帮助当事人解决问题上，可包括当事人与危机干预工作者的共同配合——如使用放松技术。

第六步 得到承诺

帮助当事人向自己承诺采取确定的、积极的行动步骤，这些行动步骤必须是当事人自己确实可以完成的或是可以接受的。在结束危机干预前，危机干预工作者应该从当事人那里得到诚实、直接和适当的承诺。

（五）危机事件压力报告法

危机事件压力报告法（简称 CISTD）最早由米切尔于 20 世纪 70 年代末提出。它产生的最初目的是为了维护应激事件救护工作者的身心健康，后被多次修改、完善并推广使用，现已经开始用于对遭受各种创伤的个人进行危机干预。CISTD 以危机干预理论和教育干预理论为基础，包含了心理的和教育的若干要素，是关键时间应激管理类别的延伸，是综合的、多要素的危机反应技术。CISTD 的方针是防止或降低创伤性事件症状的激烈度和持久度，迅速使个体恢复常态。实践表明，CISTD 模式对于减轻各类事故引起的心灵创伤、保持内心稳定和促进个体躯体疾病恢复有重要意义。

1. CISTD 的目标

引导当事人公开讨论内心感受；支持和安慰当事人；利用资源；帮助当事人在心理上（认知上和感情上）消化创伤体验。



2. CISM 的时限

灾难发生后 24—48 小时是理想的干预时间，6 周后效果甚微。正规 CISM 通常由合格的精神卫生专业人员指导，在事件发生后 24—48 小时之间实施（在事件发生后 24 小时内不进行 CISM），指导者必须对小组治疗和应激反应综合症有广泛了解，事件中涉及的所有人员都必须参加 CISM。

3. CISM 的过程

第一期 介绍期

指导者进行自我介绍，介绍 CISM 的规则，仔细解释保密问题，然后成员作自我介绍。介绍不能太冗长，注意语调与语气，因为参与这个干预会的人都遭遇过危机事件，难免带有一定的情绪。

第二期 事实期

请参加者描述事件发生过程中他们自己及事件本身的一些实际情况；询问参加者在这些严重事件过程中的所在、所闻、所见、所嗅和所为；每一参加者都要发言。由此，大家对整个事件的发生过程也就理出了头绪。这部分涉及发生事实的信息，组员极易由此卷入相关的情绪之中，要注意的是 CISM 不是心理辅导而是危机干预，因此问题要越明确越好，当组员过度卷入情绪中时，要及时打断，这样才能保持危机干预往下一步走。

第三期 感受期

询问其有关感受的问题。例如：事件发生时您有何感受？您目前有何感受？以前您有过类似感受吗？这个过程很可能激发参加者的情绪，因此要注意控制整个场面，不能让大家过度卷入情绪之中。

第四期 症状期

请参加者描述自己的应激反应综合症状，如失眠、食欲不振、脑子不停地闪出事件的影子、注意力不集中、记忆力下降、

