

广州市医学伦理学重点研究基地系列丛书

A Guide to Psychological
Assistance for Vagrants

流浪人员 心理救助指导手册

张雪琴 徐福宪 主编



中国出版集团



世界图书出版公司

广州市医学伦理学重点研究基地成果

流浪人员心理救助 指导手册

**A Guide to Psychological Assistance
for Vagrants**

主编：张雪琴 徐福宪

编委：叶绮华 关泳媚
吴敦华 黄志娟
陈德欣 陈韦岑
梁琬苑 谭嘉欣
冯绮卉 邱小柳
黄俊杰 龙 忆



中国出版集团



世界图书出版公司

图书在版编目(CIP)数据

流浪人员心理救助指导手册 / 张雪琴, 徐福宪主编.
—广州: 世界图书出版广东有限公司, 2012.12

ISBN 978-7-5100-2880-9

I. ①流… II. ①张… ②徐… III. ①乞丐—心理行
为—心理学—手册 IV. ①B845.9-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 001117 号

流浪人员心理救助指导手册

策划编辑: 陈名港

责任编辑: 钟加萍

责任技编: 刘上锦 余坤泽

出版发行: 世界图书出版广东有限公司

(广州市新港西路大江冲 25 号 邮编: 510300)

电 话: 020-84469182

http: //www.gdst.com.cn

编辑邮箱: gzzjp2012@126.com

经 销: 全国各地新华书店

印 刷: 北京振兴源印务有限公司

印 次: 2013 年 2 月第 1 版 2013 年 2 月第 1 次印刷

规 格: 710mm × 1000mm 1/16 11.75 印张 153 千字

书 号: ISBN 978-7-5100-2880-9/B·0056

定 价: 45.00 元

若因印装质量问题影响阅读, 请与承印厂联系退换。

编委会

主编:张雪琴 (广州医科大学卫生管理学院应用心理系)

Zhang Xueqin (Department of Applied Psychology, School of Health Management,
Guangzhou Medical University)

徐福宪 (广州市救助管理站)

Xu Fuxian (Guangzhou Salvation Management Station)

编委:(以姓氏笔画为序)

龙 忆 (芝加哥大学社会管理学院)

Long Yi (School of Social Administration, University of Chicago)

冯绮卉 (广州医科大学应用心理系)

Feng Qihui (Department of Applied Psychology, Guangzhou Medical University)

叶绮华 (香港中文大学社会工作社会科学硕士)

Ye Qihua (Master of Social Science in Social Work, The Chinese University of
Hong Kong)

关泳媚 (广州医科大学应用心理系)

Guan Yongmei (Department of Applied Psychology, Guangzhou Medical University)

陈韦岑 (广州医科大学应用心理系)

Chen Weicen (Department of Applied Psychology, Guangzhou Medical University)

陈德欣 (广州医科大学应用心理系)

Chen Dexin (Department of Applied Psychology, Guangzhou Medical University)

邱小柳 (广州医科大学应用心理系)

Qiu Xiaoliu (Department of Applied Psychology, Guangzhou Medical University)

吴敦华 (广州市救助管理站)

Wu Dunhua (Guangzhou Salvation Management Station)

黄志娟 (广州市救助管理站)

Huang Zhijuan (Guangzhou Salvation Management Station)

黄俊杰 (广州医科大学应用心理系)

Huang Junjie (Department of Applied Psychology, Guangzhou Medical University)

梁琬苑 (广州医科大学应用心理系)

Liang Wanyuan (Department of Applied Psychology, Guangzhou Medical University)

谭嘉欣 (广州医科大学应用心理系)

Tan Jiaxin (Department of Applied Psychology, Guangzhou Medical University)



引 言

PREFACE

近年来，随着我国市场经济的发展和社会转型，人口流动日益频繁，家庭问题突出，城市流浪人员问题也引起社会各界的普遍关注。这些流浪人员既包括流浪未成年人，也包括成年的流浪人员。

流浪未成年人是指年龄在 18 岁以下，脱离家庭和离开监护人，流落社会连续超过 24 小时，失去基本和可靠的生存保障而陷入困境的少年和儿童。2003 年，国务院妇女儿童工作委员会办公室委托石家庄市保护流浪儿童研究中心课题组对全国几个样本城市的流浪儿童现状抽样调查后，分析和测算得出结论，认为中国全国每年存在的流浪儿童人数应该在 100 万至 150 万之间。据民政部统计，2010 年全国共救助流浪未成年人 14.6 万人次，全国流浪未成年人主要流出省份前五位依次为四川、河南、安徽、湖南、山东；流入省份前五位依次为四川、广东、河南、上海、湖南。

成年的流浪人员是指 18 岁以上因自身无力解决食宿问题，无亲友可投靠，又不能享受城市最低生活保障或者农村五保供养，正在城市流浪乞讨度日的人员。新环境下流浪人员有三种类型：（1）困难型。这部分人的家庭确实遇到前所未有的困难，找政府救济难，无法解决问题，自身可能还有疾病无法工作；

(2) 懒惰型。这些流浪人员不想工作，乞讨收入很高，所以把乞讨当成自己的一种工作；(3) 受控型。有组织的乞讨行为，这些人大多是被个别人组织来到城市乞讨，并根据他们乞讨所得的收入而收到一定比例的报酬。

2003年6月，国务院通过《城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理办法》，要求全国各地对在城市生活无着的流浪、乞讨人员实行救助，保障其基本生活权益，完善社会救助制度。

2006年民政部等17部委《关于加强流浪未成年人工作的意见》中指出：流浪未成年人是社会弱势群体，合法权益难以得到充分保障。他们容易被犯罪分子利诱和利用，走上违法犯罪道路，影响国家的长治久安。因此，对城市流浪未成年人开展各种形式的救助显得尤为重要。

近年来，民政部出台《流浪人员救助保护机构基本规范》，强调了加强对流浪人员进行心理辅导和行为矫治方面的指导。规定救助部门定期对受助流浪人员进行心理健康状况评估，建立心理健康档案；对存在心理和行为问题的流浪人员，进行有针对性的心理辅导和行为矫治。新出台的救助保护中心的建设标准中也规定必须建有心理疏导室和宣泄室。流浪人员的心理健康得到了高度的重视。

目前，我国政府、民间组织和社会团体开展了广泛多样的流浪人员救助活动，我国各地的流浪人员救助管理站通过提供临时食宿、教育管理、协助返乡等方式，不断加大对流浪人员救助资金的投入，不断完善救助保护中心的规模、法制保障和服务功能，切实维护流浪人员生存、发展、受教育等合法权益，为其返回家乡、回归社会创造条件。

但是流浪人员是一个特殊的社会弱势群体，被排斥在主流社会之外，在城市的街头度过大部分时间，他们的生存环境恶

劣，身心健康状况令人担忧，由于无法得到安全的生活环境、可靠的生存保障，不少流浪人员主动或被迫地以违法犯罪的方式获取钱财和其他物质利益，甚至逐步形成仇视社会、是非不分的扭曲人格。

因此，有针对性地、系统地对流浪人员实施心理援助，这对于提高流浪人员救助效果，帮助他们重新融入到主流社会，具有重要的作用。

本书以实用的测试方法指导读者发现流浪人员存在的问题，譬如，容易感到焦虑，任意表达愤怒，不懂得释放抑郁情绪。亦为观察未成年人容易出现的品行障碍及社交问题提供指导方法。因此，本书注重在心理学专业理论的基础上，将心理调适和行为矫正技术进行分解和具体应用，指导救助相关管理人员通过实操性较强的方式开展心理救助，提高流浪人员的心理健康水平，落实有效的心理救助长效机制，提高对流浪人员救助保护水平，促进流浪人员成为构建和谐社会建设的新生力量。

(徐福宪 张雪琴)



第 1 章 流浪未成年人常见的心理行为问题	· 001
1.1 自我意识发展滞后,但交往和学习的需求强烈	· 002
1.2 不安全感和孤独感强,对他人信任感低	· 003
1.3 自我控制能力较差,冲动性强	· 004
1.4 焦虑情绪严重,行为问题和精神疾患比例高	· 005
第 2 章 流浪成年人常见的心理行为问题	· 007
2.1 负性情绪严重,自我保护意识和抵触情绪强	· 008
2.2 残疾比例高、精神疾患严重	· 009
2.3 受次文化影响,缺乏自尊,拒绝自立	· 010
第 3 章 流浪人员焦虑情绪调整指导手册	· 012
3.1 认清焦虑	· 013
3.2 都是焦虑惹的祸	· 015
3.3 焦虑的产生与发展	· 017
3.4 流浪人员的焦虑情绪	· 018
3.5 如何辨别流浪人员是否出现焦虑	· 020
3.6 不同焦虑程度的自助方法	· 023
3.7 焦虑的应对策略	· 025
第 4 章 流浪人员抑郁情绪调整指导手册	· 035
4.1 认识抑郁情绪与抑郁症	· 036
4.2 辨别抑郁情绪与抑郁症	· 038
4.3 为何流浪人员会产生抑郁情绪	· 039
4.4 抑郁症的五大特征及分类	· 041
4.5 抑郁程度的评估手段	· 046

4.6 抑郁情绪的干预办法	· 049
4.7 给予管理人员的建议	· 069
附录一:每天完成的三件好事	· 074
第 5 章 流浪人员愤怒情绪调整指导手册	· 075
5.1 什么是愤怒情绪	· 076
5.2 产生愤怒情绪的原因	· 077
5.3 愤怒情绪的典型表现	· 081
5.4 评估愤怒水平	· 082
5.5 为何要处理愤怒情绪	· 084
5.6 如何处理愤怒	· 089
第 6 章 流浪未成年人心理行为障碍矫治指导手册	· 106
6.1 流浪未成年人心理行为障碍分类	· 107
6.2 流浪未成年人行为障碍的应对策略	· 129
6.3 升级版未成年人常见临床心理行为障碍	· 138
第 7 章 流浪未成年人团体心理辅导操作指导手册	· 144
7.1 关于团体心理辅导	· 145
7.2 团体心理辅导的阶段性介绍	· 148
7.3 流浪未成年人团体心理辅导的实操性干预方案	· 166
7.4 突发事情应对策略	· 170
7.5 温馨提示	· 172
附录:流浪人员心理救助开展的成果	· 174
参考文献	· 179



第1章



流浪未成年人常见的 心理行为问题

目前，我国流浪未成年人的数量达到 100~150 万，并呈快速上升趋势，他们有三个共同点：一是他们是 18 岁以下的未成年人，二是脱离正常的家庭生活和监护，三是生活没有可靠保障，生存处于困境。流浪未成年人是被排斥在主流社会之外的边缘人群，他们具有高度相似的背景：父母离婚，家庭暴力，监护人不履行抚养及教育义务。由于曾处于这样的家庭环境，儿童在未流浪之前心理和行为就已经产生偏差与异常。也由于上述原因，导致越来越多的儿童走上流浪之路，这些儿童在城市的公共街头度过大部分时间，他们不仅无法得到最基本的生活资料，而且经常遭受到社会其他人群的歧视与虐待，有着许多困难的、鲜为人知的故事，一些不法之人利用孩子们强烈的求助心理，教唆和强迫他们做出种种越轨行为。生活的艰辛和尴尬再次给这些年幼儿童的心灵蒙上了阴影，促使他们沾染了更严重的恶习和出现更多的心理行为障碍。

广州医科大学应用心理系流浪未成年人心理行为问题研究小组，选取广州市救助保护流浪少年儿童中心的 154 名智力正常的流浪未成年人，与广州市同年龄阶段的在校学生 246 人进行了调查和对比分析。采用 Piers-Harris 儿童自我意识量表，儿童社交焦虑量表 (SASC)、Rosen Berm 信赖他人量表、应对方式量表等，发现流浪未成年人具有以下心理和行为特征：

1.1 自我意识发展滞后，但交往和学习的需求强烈

自我意识反映了个体对自己在环境和社会中所处地位的认识，也反映了评价自身的价值观念。自我意识在婴儿期就开始萌芽，包

括自我观察、自我监督、自我评价、自我体验、自我教育和自我控制等方面。有研究者认为个体的自我意识与社会适应行为的关系密切，良好的自我意识是青少年心理和行为发展的一个保护因素，它能够阻止心理问题的出现并促进幸福感的产生。

流浪未成年人在发育过程中受内外因素的影响，自我意识发展滞后，对自己和自身社会地位的总体评价有较大偏差，尤其对自己的行为、幸福感和满足感方面的评价存在较大偏差，在行为和合群性上存在问题，焦虑情绪较重。自我意识的下降容易使他们出现消极态度和退缩行为。

年龄越小的流浪未成年人，其感受的压力和焦虑越大，合群性越差，这可能是因为年幼的流浪未成年人自身对高度不确定性和缺乏安全感的流浪生活的适应性和控制感差，自我效能感和心理承受能力比较弱。

尽管流浪未成年人经常产生消极情绪，但在对广州市流浪未成年人进行自我认识评价访谈时发现，流浪未成年人更多地采用积极词汇评价自己，比如认为自己是一个健康快乐的人、生存能力很强的人、乐观向上的人、是个好孩子等。在问到他们希望得到哪些帮助或有什么未来打算时，流浪未成年人希望得到的最大帮助往往是，教我知识本领，不要让别人歧视我，希望有人能和我玩，和我说话等。这说明流浪未成年人自我评价积极，内心深处有着较强的学习和进取愿望，人际交往和被人尊重的需求十分强烈。如果对流浪未成年人进行救助时能够充分地考虑到这些心理特点，就可以更好地帮助他们以崭新的姿态融入社会。

1.2 无安全感和孤独感强，对他人信任感低

本研究小组对流浪未成年人救护中心的儿童进行访谈和调查的

过程中发现，流浪未成年人的眼神，有时显得呆滞，有时飘忽不定，手势总是在变换，有较强的不安全感，戒备心警惕性较高。

流浪未成年人对一般人的可信性、诚实、善良、慷慨和友爱等本性缺乏信心，大多数流浪未成年人对人际信任评价是消极悲观的，认为人与人之间是不值得信任的，人们不喜欢帮助别人，人们相互并不关心，没有协作精神，注重个人利益，过分关注自我。大部分流浪未成年人对救助中心持怀疑和不信任的态度，甚至存在敌对成分，有逃跑倾向。流浪未成年人不管对自己还是外界的信任度都较低，导致在应付问题方面较少采用解决问题、求助等积极方式，而多采用自责、逃避等消极方式面对问题。

心理学研究表明，人生早期的人际信任经历，使人们初步建立对他人可信度的一般性观念，如人类本性善恶观等。在我们的调查中，48%的流浪未成年人因为逃避家庭问题而走上流浪道路，说明他们在流浪前大多在家庭中是被忽略或受惩罚的对象，特别是那些由于家庭原因，心理受到严重创伤的流浪未成年人，他们对家庭、父母本该具有的安全感、依赖感和幸福感荡然无存，其自尊心、自信心和上进心受到极大伤害，未能建立对他人最初的信任感。

流浪未成年人在外流浪的生活具有高度不确定性，风餐露宿、担惊受怕、被人拐卖和受人欺辱，这都使流浪未成年人从主观上赋予这些经历消极的评价，并尽可能地回避和掩饰这些经验。流浪未成年人为了保护自己，放弃了自我真实的需要，变得不信任他人，不信任社会，经常出现说谎、外逃、偷窃和攻击等不良品行，这一切又加重了外界对他们的误解、冷漠、忽略和不信任。

1.3 自我控制能力较差，冲动性强

与正常处境的儿童相比，流浪未成年人自我监督减弱，容易受

外界控制。很多流浪未成年人抵制不住街头的诱惑，曾经或者经常有强行乞讨、打架斗殴、小偷小摸、结伙犯罪、强行索要他人财物等社会越轨行为。他们思考问题时想法比较偏激和极端，遇到问题时，不能冷静思考，容易赌气和冲动，甚至采取攻击等暴力手段解决。

流浪未成年人缺乏与人相处及沟通等社会交往技能，他们一般倾向于回避或依靠他人来处理问题，对生活缺少希望，内心可能存有一些报复社会的想法，这使得流浪未成年人表现出社会适应不良。

出现这些心理行为问题的原因可能与他们长期在外，缺乏来自家庭和学校的监管有关。对于流浪未成年人来说，生活是无法预知和掌控的，未来是不可想象的，因此他们享乐取向比较严重，及时行乐已经成为他们的一种生活态度和生活方式，他们对自己的命运表现出一种无可奈何的接受，认为自己无法选择，无法改变，表现出典型的外部归因方式。同时由于流浪未成年人在成长的过程中，缺乏来自家庭、同伴和社会的认可，这些儿童在流浪前多表现为学习困难，行为逆反，在家庭、学校甚至同龄群体中成为经常被忽略、受惩罚的对象；在流浪期间，他们无法维持最低的生活保障，生命安全时常受到威胁，生活无依无靠，心理必然出现强烈的落差，因而容易出现情绪冲动，行为失控。

1.4 焦虑情绪严重,行为问题和精神疾患比例高

社交焦虑是与人交往的时候害怕别人的否定评价，对人际交往表现出不自然、忧虑、紧张、不安、回避等情绪和行为反应。美国一项对街头生存的流浪未成年人的研究表明，有情感和品行问题的流浪未成年人是普通儿童的三倍；近半数的学龄期流浪未成年人有焦虑、抑郁和退缩倾向。本研究小组发现，流浪未成年人与普通儿

童相比存在明显的社交焦虑，主要表现为：担心被别人取笑；忧虑其他儿童对自己的看法与评价；与陌生儿童或少年相处感到紧张不安；不愿意成为别人注意的焦点等。

流浪未成年人在与人交谈时，他们的眼神容易飘忽不定，有时目光呆滞，手势不断变换，双手不知道该往哪里放。部分流浪未成年人在社会交往过程中的言语表达存在一定的困难或因肢体残疾造成行动不便。流浪未成年人在成长过程中经常受挫折，缺少社会支持，自卑、模仿与暗示都可能强化了他们的社交焦虑。

长期或过度频繁地与父母分离，容易与父母形成分离性焦虑，为儿童日后产生社交焦虑埋下一定的危机。流浪未成年人为了回避可诱发社交焦虑的情境，通常会减少社会交往，选择孤独的生活方式。

由于在孕期和成长早期的环境不良以及过早地接触社会和艰辛的流浪生活，很多流浪未成年人出现了行为问题和精神疾患，如不同程度的智能障碍、行为上很强的冲动性和攻击倾向、品行或抽动障碍。有的流浪未成年人被打骂也不知躲避，反复出现自残行为，不知饱、饿或暴饮暴食，缺乏与人相处及沟通等社会交往技能等。少数流浪未成年人甚至出现精神疾患，表现出行为怪异、自笑、自语、失语、幻觉等精神症状。而这些行为问题和精神疾患绝大部分都没有得到及时诊断和治疗，从而给流浪未成年人救助工作增加难度，带来了更多的阻碍，降低了流浪未成年人救助的效果。

（张雪琴 龙忆）

第2章

流浪成年人常见的 心理行为问题



成年流浪人员大体分三种类型：一是沿街乞讨，无固定居所的人员。他们通常是被家人抛弃的老人、生活窘迫的残疾人以及无民事行为能力成年人。二是好逸恶劳，游手好闲的人员。他们多数是过去屡遭屡返的“老盲流”，通常居住在公园及街角自搭的小棚内，即使有劳动能力，也不愿自食其力，已经过惯了乞讨生活。三是小偷小摸，恶习不改的人员。他们当中多数是劳改释放人员，以行乞作掩护从事小偷小摸或其他犯罪活动。

成年流浪人员从流入地来分，来自广东省内各市、地、州的占2%；来自省外的占98%。从性别上划分，男性明显多于女性；还有少数精神病患者和传染病患者。从谋生手段来看，流浪人员游走在合法与违法的边缘，当小偷、在马路上拦车乞讨等。

流浪人员由于居无定所，有的在城乡结合部的特征地、农地附近搭建窝棚住宿，夏秋时节，他们往往三三两两躺卧在人行道上、树阴下或草坪内。他们满脸污垢，衣着不整，随地大小便，严重影响市容市貌，成为城市公共卫生、城市环境治理中的难题。同时，流浪人员也是感染各种流行疾病、艾滋病等传染病的高危人群，对城市公共卫生防疫构成潜在的威胁。

2.1 负性情绪严重，自我保护意识和抵触情绪强

我们在对救助管理站的成年流浪人员的调查中发现，流浪人员大多存在着不健康的思想及心理状态，成年的流浪人员多是文盲，说着浓厚且不易被听懂方言，缺乏社会支持系统，迫于生活压力，他们走进城市寻求经济支持。然而，寻找工作的道路漫长而坎坷，