

## 第六章：受灾者的心理状况

对于援助者来说，了解受灾者的心理状况非常重要。市面上有很多通俗易懂的专业书籍，大家最好能事先学习一下。本章中，我们根据日本厚生劳动省（劳动卫生部）编写的《心理创伤的理解和治疗》一书的内容，总结出了以下希望志愿者们能够了解的基本知识。

当人们遭遇自然灾害的时候，通常会感受到极大的压力。所谓压力，是指由外界令人不快的刺激所造成的身心上的扭曲。在受到强烈的压力后，人的身心失去平衡，容易生病，并且产生生存欲望低下的情况。在日常生活中，如果我们出现了这种状态，通过周围朋友的帮助，压力就可能得到发散从而减少。但是，对于受灾者而言就不是那么容易了。因此，在对受灾者开展支援活动的时候，要注意对他们进行心理上的呵护。

受灾者所受到的压力，分成生命危急压力（心理外伤）和生活环境压力两种。造成前者的直接原因是灾害所带来的冲击，这是人们在经历死亡的威胁或失去亲人的痛苦时产生的。灾害发生后，短期内受灾者可能会出现极度兴奋、昏迷和产生幻觉等现象。在这种情况下，就需要专家的支援。而“生活环境压力”则是由于灾害后生活条件不佳所造成的，整体健康状况的低下是主要特征。尤其是当人们看不到改善的希望时，这种压力就会渐渐变成慢性，其危害性不容忽视。此外，当这两种压力同时出现时，受灾者容易患上后文中将提到的“创伤后应激障碍”（PTSD）。

一般来说，受灾者的心理状况将经历以下3个时期：

**第一期：茫然若失期**——灾害发生后数日之内的混乱状态。

**第二期：蜜月期**——灾害发生数日后至数周以内。

这一时期，从表面上看，人们正逐渐适应灾后生活，积极地参与灾后重建，热心地关怀照顾他人。这样的举动当然是非常喜人的，但是，其潜意识里很可能存在着“不愿承认自己存在心理问题”的想法。

**第三期：幻灭期**——灾害发生数周后至数年以内

虽然生活环境所带来的压力依然存在，但是，社会外界的关心却渐渐淡薄。因此，在这个时期，人们常常会感到无力和疲倦。

以上是受灾者普遍经历的一个过程，但是不同的人会有不同的具体情况。以上可在理解服务对象心理状态时作参考。



不便的生活环境会给受灾者带来很大精神压力

## 心理创伤和PTSD

受到强烈的压力之后,这种体验将留在人们的记忆里,受灾者将长期受到精神上的影响。这样的精神后遗症被称为“心理创伤”(trauma)。虽然心理创伤所带来的精神变化有不少是暂时性的,但是,有些则会演变成慢性,给当事人今后的社会生活带来重大的影响。在心理创伤反应中存在着所谓“创伤后应激障碍反应”,其症状,除了侵入、易惊醒、麻痹以外,还包括抑郁、悲哀、愤怒、焦虑、无力感、罪恶感(生还者的自责等)等感情变化,丧失对社会和自身的信赖,对受灾的经历感到难以释怀,以及人际关系变得狭窄等情况。

所谓“侵入”是指心理创伤的体验侵入人的内心,当时的心情被无数次重复。而“易惊醒”是指对于外界的声响和刺激表现得紧张、不安、无法平静,并产生失眠等症状。麻痹则是指有关受灾体验的记忆模糊、缺乏真实感,对周围的人以及自己的未来产生疏离感。通常在受灾后的短时期内,作为暂时性的正常压力反应,人会出现抑郁、失眠、不安等情绪。此后,如果包括强烈恐惧在内的各种症状继续持续的话,一个月以内的被称为ASD,即“急性应激障碍”,一个月以上的被称为PTSD,即“创伤后应激障碍”。具体诊断需要专家进行,因此,不能认为受灾者都患有“创伤后应激障碍”。

在受灾者中,孩子所受到的心理伤害更为严重。他们最具特征的反应包括身体症状、负疚感、无力感以及功能退化。退化是指出现不符合发育阶段的行为,典型的例子有任性、使用幼儿语言、用不符合年龄的方式撒娇等。

身体症状包括手脚失灵、失去意识后跌倒、头痛、腹痛等身体的疼痛,以及恶心、晕眩、过度呼吸、尿频、尿床等。此外,由于过度罪恶感和无力感,还会产生情绪低落,严重时会出现击打自己头部等自我伤害的行为。

“创伤后重演游戏”也是一种多见的现象。这是指地震灾害之后,儿童通过游戏的方式表现出来的、特有的再现行为,比如模仿地震的游戏。

这个时候,孩子们的脸上会出现害怕、紧张的表情,并没有游戏时应有的快乐。从此现象可以看出,这已经不是儿童用来表现心情、放开感情的游戏,而是那些已经成为心理创伤的、活生生的记忆的再现。孩子们在不断重复做这样的游戏的过程中,紧张感不会减弱,他们的痛苦会一直持续下去。

## 第七章：受灾者的心理呵护

当我们在理解如何对受灾者进行心理呵护的时候,重要的首先是了解自己能力的极限。

理解受灾者、倾听他们的诉说、满足他们的要求,这些都不是单靠体谅和热心关怀就能够做好的。善意的举动有时候反而会给对方带来伤害。根据情况要采取不同的对策,因此,必须具备能够做出正确判断的理解力,以及足够的相关知识。首先要注意的是,我们要保证自己心理的健康。有关这点,将在后文中详述。

其次，根据情况，当你判断有必要获得专家的支援时，必须立刻作出行动。不要坚持由自己来解决问题，而是要请精神保健方面的专职人员来处理。

第三，在自己的职能范围内，尽可能做出适当的对应。以下是几项重要的基本原则：

## **心理呵护的大前提**

### **1、 清楚自己的能力范围**

看到眼前有人遇到苦难时，谁都会想要伸出援手，而那些自发前去参加支援活动的人，想要帮助他人的心情一定比普通人更为强烈。由此，他们很容易就会产生尽自己全力去帮助的想法。然而，勉强去做的话，有时反而会令对方失望，而责备自己没有能力也是于事无补。

因此，我们要记住，我们是以团队进行活动，每个人诚实地去做自己力所能及的事情，才是正确的态度。

### **2、 不说假话**

为了让对方高兴和放心，有时候人常会说一些假话。但是，不正确的信息最后反而会让对方感到不安。

### **3、 态度亲切**

如果遇到自己无法回答的问题时，不要粗暴地说一句“我不知道”来打发对方，这样很可能会伤害对方的感情。

在工作中，我们要在理解、体谅对方心情的前提下来考虑对方的需求。这在倾听对方诉说的时候也是一样。当对方想要我们倾听他们诉说的时候，在情况允许的范围内，以耐心亲切的态度对待是非常重要的。如果无法满足对方有求的话，就要诚实地告诉对方，自己不知道、做不到。

要记住，在受灾者身边活动本身就是一种心灵上的支援，不要勉强自己去做自己做不到的事情。

## **倾听的方式**

倾听是减轻受灾者痛苦的重要手段。但是，说不说应有受灾者自己决定。对于我们来说，重要的是随时做好倾听的准备。以下几个咨询技巧可供大家作参考：

### **1、 单纯性的接受**

配合对方的谈话内容点头、赞同，作出适当的回应，让对方感到你在认真地倾听。

### **2、 重复对方的话**

通过重复对方的话，让对方感到自己想要表达的内容得到正确的传达。比如“悬崖就是在我眼前崩塌的”“这样啊。悬崖就是在你眼前崩塌的啊”这样的一来一去。

### **3、 提问**

不明白的地方要向对方问明白。提问分成两种，一种是用“是和不是”作答的“封闭型提问”，另一种是需要用语言进行说明的“开放型提问”。

#### 4、支持

赞同对方的话，比如向对方说“谁都会这样的啊”。

通过角色扮演，和伙伴一起练习倾听，是提高能力的有效方法。

#### 伤害受灾者感情的话

容易引起对方反感、容易伤害对方感情的语言有以下几种。这些话的原意都是想要鼓励对方，但是却无法正确传达自己的想法。

##### 1、加油啊

由于这是鼓励他人时常用的套话，很多人有意无意地都会用到，但是，对于那些已经很努力的人而言，“加油啊”就显得残酷了。

##### 2、“如果你总是哭个不停的话，死去的人会很难过的”。

悲伤的时候就要让对方沉浸在悲伤中哭个痛快，说以上这句话不但是强行阻止对方发泄，同时更没有接受对方对于过世亲人的思念。

##### 3、“活着就已经是万幸了”

##### 4、“你看上去比想象的要精神啊”

##### 5、“如果是我的话，一定受不了这样的现实。是我的话，一定活不下去了。”

这句话会将负疚感强加于那些身边的人没能获救、单单自己活了下来了的幸存者。即使你的原意是称赞对方坚强，但是，听者往往会感到你是在指责他。

#### 志愿者笔记——支援者和受支援者的话

**小Nodaichi（小学三年级）：**和大家一起玩的时候，真的非常非常开心。下次还在一起玩哦！这次还没玩够呢。

#### 山口哲也（东京）：

我开始记住孩子们的名字和他们的小脸了。他们也和我渐渐亲密起来。真想再多呆一天，再多呆三天，这是我们志愿者的心情，而对孩子们来说，谁是领队和他们无关，野外学校的生活才是重要的事情。

所以，在产生依恋之情之前即时离开，我认为这就是我们的工作。儿童野外学校就是这样在领队不断接力的情况下持续下来的。由外来人员为他们起一个头，交接给当地人后就爽快地离开。不这样可不行。不为自己活动时间太短而懊恼，相反，因为自己在这里的日子每天都过得那么丰富多彩，我们才能愉快地离开。

就我个人而言，每天都能吃到可口的晚餐，让我心情愉快、干劲十足。这是我的真实感受。多谢招待啦！

自然体验活动的指导员非常懂得如何教孩子们做游戏。这里人才丰富，大家都有很多特长，比如擅长掌握实地情况，懂得与人交往的技巧等等。TPO真是什么情况都能应对。

**伊东工（长野县）：**

为了开展志愿者活动，我们事先进行了调查、和当地政府进行协商、并且针对志愿者开展了联络、调整、事物分配等工作。

当地人没有意识到儿童护理工作的必要性，他们似乎认为现在不是做这件事的时候。

我们感到有必要重新思考是否应该重视专业性，并且向大家明确其意义所在。

**佐佐木香织（东京）：**

我在被当作避难所使用的儿童俱乐部，和孩子们一起做游戏。当我对孩子们的父母说“我是从东京来这里陪孩子们一起玩的。我一定全力支持你们”的时候，他们都流泪了。孩子们对我说“明天也要来哦”时，我真是感动极了。

对于我们志愿者，不同的受灾者有不同的需求。我感到政府部门没有正确理解受灾者的需求。

在不知道什么时候自己会成为受灾者的今天，“志愿活动”不应只是一部分有公益心的人的行为，所有人都应该在生活中思考这样的问题。

**山本和希（埼玉县）：**避难生活中，大人们都非常忙碌。大人和孩子想在一起，但是现实中却由于忙于工作无法做到，这给人们带来很大压力。因此，我觉得我们志愿者代替父母来和陪伴孩子，是非常有意义的工作。在和受灾者交往中，听到的令人感动和印象深刻的话：“下次，如果关东发生了什么事的话，我一定也马上飞过去支援。”“你们也有自己的家要照顾，真是太感谢了！”“孩子们都已经不哭了呢。”“都亏了你们，大家在避难所都开始相互间交谈起来了。”

## 第八章：儿童的心理呵护

- **把握儿童的心理状态**

和大人不同，孩子们并不擅长用语言来表达自己的心理状况，孩子们画的画往往是他们传递思想的一个渠道。这个时候大人们不要去评价画得好还是不好，而应该试着围绕画的内容来和儿童聊天。

除此以外，孩子们还会通过其他各种方法来给外界发出“信号”。对于这些信号，大人们应该细心地去接收。有些孩子表面上会很显得很活泼，但其实他们心理上所受到的打击会给他们的成长带来长期性的影响。

我们在某灾区组织孩子们玩游戏的时候曾经遇到过这样一个小女孩。当时我们做的游戏是把捡到的小树枝用毛线绕成十字架当作护身符。这个小女孩在遇到固定树枝、打结等有一

些难度的地方时就会不时向身边的志愿人员撒娇，嚷嚷自己不会做。等到小女孩的父亲来接送女儿回家的时候，小女孩已经完全沉浸在游戏的世界里，一口气做了好多个十字架。

小女孩的父亲告诉我们，小女孩在和家人一起嘻嘻哈哈看电视或者聊天的时候，常常会突然回想起地震时候的情形而嚎啕大哭。有时晚上也会被恶梦惊醒，睡眠不足的情况一直没有好转。

这个小女孩的案例具有典型性。孩子们经常会用撒娇的方式来掩盖自己的不安情绪。例如和一起玩耍的志愿者分手时会不断哭着追问对方明天还来不来，或者使用一些婴幼儿用语或者肢体语言。经历了剧烈心理创伤的儿童有时会出现更加明显的退化现象。

另外，孩子们还会通过专注于眼前的某件事情，把自己和外界隔绝开来的方法来缓解内心的不安。遇到这样的情况最重要的是要和孩子建立起信任 and 安全感。和孩子的身体接触是提高安全感的一个有效手段。我们在实践中发现很多孩子会粘着大人不放，甚至一些男孩也会来握住大人的手或者挽住大人的胳膊。

过度的紧张情绪往往会导致孩子们的一些奇怪的举动，例如发出异样的高音，突然变得情绪激动、失眠、惊恐、烦躁，对外界的细小变化都会做出强烈反应等等。

如果看到过于奇特的行为、强烈的不安和失常等儿童成长阶段不应出现的举动时，应该及时地向专家咨询。



### • 通过游戏的方式进行心理辅导

游戏可以帮助孩子们向外界释放日常累积的紧张和不安情绪。心理学研究人员利用游戏所具有的这种“自愈功能”开发出了被称为“游戏疗法”的心理辅导方式，以此来帮助治疗儿童的心理疾病。

创新了心理咨询疗法的人本主义心理学家Carl Rogers的弟子Virginia Axline率先提出了儿童游戏疗法的8条指南。虽然我们不是专业人员，但是这8个建议还是能给我们的日常工作提供很多启示。

一、尽快和孩子们建立友好、信赖的关系。最重要的是要把孩子们当作自己的朋友。

二、要理解、接受儿童目前的状况，不要强求孩子们打起精神。

三、给儿童自由表达感情的空间。如果悲伤就可以哭，如果感到不安也不要故意掩饰。

四、及时读懂儿童的情绪，通过交流把你对孩子们的理解告诉他们。例如，如果儿童表现得焦躁粗暴，可以马上对儿童说“我知道你是因为害怕才这么做的。”这种及时沟通的机会一般不太多。

五、如果给儿童解决自己问题的机会，孩子们经常能够通过自己的力量来找到答案。我们要学会相信孩子们。如果觉得他们可怜而什么都帮他们做，反而会剥夺儿童成长的机会。

六、不要对孩子们的言行过多干涉。尊重孩子们的主动性，配合他们的心理需求。

七、对儿童要舍得花时间，要有耐心，不要急于求成。

八、不要刻意把儿童同现实生活隔离开来。尽可能减少对儿童不必要的限制。但是游戏的规则应该坚决执行。

通过游戏的方式让儿童充分表达自己的感情，同时，我们也可以和他们一起尽情释放自己。

## 第九章：志愿者自身的心理呵护

在和受灾人员接触的过程中，志愿者自身的心理也会受到很多影响。在这里，我们列举一些救灾志愿者中常见的倾向。

### • 援助人员中常见的一些心理反应

#### 1、意气风发

很多志愿者都会在帮助他人的过程中感到充实、满足、意气风发。其中也有人是为了追求这种满足感而参加志愿工作。

#### 2、负疚情绪

一些人在受灾地区目睹各种惨状，对自己安稳富足的生活会产生负疚情绪。此外，在和受灾民众接触的过程中也会产生类似的负疚感。

#### 3、感情的同化

在聆听受灾民众的经历和苦难以后，一些人结合自身的经历，在感情上产生同化现象。这种同化情绪越强烈，所受到的心理影响就越大。

#### 4、和帮助对象之间过于强烈的情绪纽带

这种关系往往会导致帮助对象对志愿者产生强烈的依赖情绪，而后者则有时不得不勉强自己来满足对方提出的种种要求。

#### 5、愤怒与不信任

一旦志愿团队行动发生问题，有些人容易对同伴和领队产生愤怒、抵触和不信任的情绪。

如果志愿者由于以上情绪影响工作，或者出现和团队成员关系恶化的情况，周围的伙伴也需要给予及时的关注和帮助。



此外，在听到了一些身体受伤的描述以后，聆听者的情绪也会受到打击，这在医学上被称做“替代创伤”。其症状包括忧郁、不安、负罪感、无助、失眠、食欲不振等等。如果不及时治疗的话会对身心健康造成长期的负面影响。

人在持续受到无法回避的痛苦后，会逐渐失去力量，对外界失去兴趣，心理健康全面低下，这在医学上被称为习得性无助感(learned helplessness)。虽然“天下无难事，只怕有心人”之类的信念有助于习得性无助感的防治，但是在多次聆听灾害现场的惨状以后，一些人会觉得自己无能为力，并由此产生负疚感。

此外，一直都很精神的人也会突然萎靡不振。这种“职业倦怠症”在护士、教师等从事与人打交道的职业人员中比较常见，在志愿者活动中也时有发生。其症状包括（1）疲劳不堪（2）疏远他人（3）对工作失去热情等等。

### • 心理健康小测试

以下列举的各项中如果有3项以上符合你目前的心理状况，可以判断你的工作给你的心理带来了很大的负面影响，需要认真对待。

- 情绪不安定，受到了很大的刺激
- 精神上非常疲倦
- 感觉受害者的状况好象发生在了自己身上
- 不愿意和他人谈论自己的感受，觉得说了也没用
- 对上司，同事以及整个组织不信任，经常发脾气
- 对自己从事的工作感到后悔
- 对自己从事的工作失去了热情，想撒手不干
- 工作态度怠慢，常常冷嘲热讽
- 对自己过去的工作抱有负疚情绪
- 觉得自己没用，什么忙也帮不了
- 总感觉身体状况欠佳

（节选自劳动福利部编写的《心理创伤的理解和护理》）



志愿者经常会在活动中出现精力消耗过度的情况



## • 保持健康的心理状态

要保持健康的心理状态，首先要经常关注自己以及周围同事的心理状况。

第二，同事之间要相互体谅，相互支持。不要把所有的烦恼都一个人扛，通过团队合作可以有效地避免一些重大事态的发生。

第三，如果感到不适，千万不要勉强自己，要及时咨询心理保健专家。在必要的时候要有勇气退出。

在救灾活动的过程中应该经常提供团队成员集体交流和讨论的机会，让大家把自己的体验以及情感和伙伴们分享。这种做法能有效的维护成员的心理健康。在分享的过程中，要清晰明确地向同伴表达自己的想法和情感。

作为倾听的一方应该始终抱着一种理解和宽容的姿态，这样能帮助对方及时调整自己的心态，更客观地看待自己和周围的环境。

总之，在帮助灾民的同时千万不要忽视对援助人员的心理呵护。

## • 回归日常生活

志愿者们完成工作，返回到日常生活环境以后，救灾过程中的经历对他们的心理还会造成持续的影响。常见的症状包括慢性疲劳、PTSD（创伤后应激障碍）反应、心理空虚、无精打采等等。如果发生这样现象应该及时和家人、朋友沟通，必要时应该接受专业心理咨询。

### **志愿者笔记：支援者与被支援者的话**

#### **渡边峰生（东京）：**

- 通过参加志愿工作，我感到志愿者不应该只热衷于一时的救济赈灾，帮助灾区的人一起重新过上正常的生活才是志愿工作的目标。虽然大部分志愿者都希望齐心协力帮助灾区，我还是看到有些志愿者抱着半观光的心态来参加志愿活动，甚至言行举止会让受灾的群众感到很不愉快。
- 做为体验野外生活训练的领队，我对如何带领团队开展自给自足的活动很有经验。这些经验和专业技术在救灾中派上了用场。
- 今天我虽然在帮助别人，说不定哪一天我也会需要别人的援助。互相帮助，让我们做力所能及的事情。

**女士（新潟县）：**地震发生以后，我工作的单位动员大家捐款来帮助灾区。我报名参加了志愿小组前往灾区。在临时收容灾民的体育馆里，我有机会和很多灾民交流。现在总算有了一个休息的地方，一日三餐也有了保证，大家最渴望的是早日恢复“过去的生活”。和大人们聊天的同时，我也注意到孩子们需要更多的活动空间。