

紅十字會與紅新月會

心理急救

訓練



單元三

兒童心理急救

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

紅十字會與紅新月會心理急救訓練。單元三. 兒童心理急救

紅十字會與紅新月會國際聯合會

社會心理支援參考中心

Blegdamsvej 27

DK-2100 Copenhagen

Denmark

電話：+45 35 25 92 00

電郵：psychosocial.centre@ifrc.org

網站：www.pscentre.org

Facebook：www.facebook.com/Psychosocial.Center

Twitter：@IFRC_PS_Centre

紅十字會與紅新月會心理急救由

紅十字會與紅新月會國際聯合會社會心理支援參考中心制訂。

內容包括：

- 紅十字會與紅新月會心理急救指引
- 紅十字會與紅新月會心理急救簡介
- 紅十字會與紅新月會心理急救培訓
 - 單元一：心理急救簡介 (4至5小時)
 - 單元二：基本心理急救 (8至9小時)
 - 單元三：兒童心理急救 (8至9小時)
 - 單元四：小組心理急救——團隊支援 (21小時/3日)

主編：Louise Vinther-Larsen 及 Nana Wiedemann

撰寫：Pernille Hansen

其他支援人員：Wendy Ager, Louise Juul Hansen, Mette Munk

審閱：Wendy Ager, Ea Suzanne Akasha, Cecilie Alessandri, Eliza Cheung, Ziga Friberg, Ferdinand Garoff, Louise Juul Hansen, Sarah Harrison, Sara Hedrenius, Elfa Dögg S. Leifsdóttir, Maureen Mooney, Stephen Regel, Gurvinder Singh.

本資源冊製作過程中，得到香港紅十字會（中國紅十字會分會）大力支持，包括舉辦試驗培訓，並就培訓及書面材料提供意見及反饋，特此鳴謝。此外，亦感謝2018年10月在哥本哈根參加單元四「小組心理急救——團隊支援」試驗培訓的人士。

另外感謝冰島紅十字會及丹麥國際開發署（DANIDA）為編製本資源冊而給予的資助及支持。

在此亦特別鳴謝葉氏家族慈善機構，作為本資源冊繁體中文翻譯的主要贊助。此繁體中文翻譯為香港紅十字會（中國紅十字會分會）製作。

製作：Pernille Hansen

設計：Michael Mossefin/ Paramedia/ 12007

封面圖片：Marine Ronzi/ 摩納哥紅十字會

ISBN編號：978-87-92490-57-5

如需翻譯或改編《紅十字會與紅新月會社會心理急救資源冊》任何部分內容，敬請聯絡紅十字會與紅新月會國際聯合會社會心理支援參考中心。歡迎透過以下電郵提出寶貴意見、建議及反饋：

psychosocial.centre@ifrc.org

紅十字會與紅新月會國際聯合會社會心理支援參考中心、由丹麥紅十字會主辦及提供支援。

©紅十字會與紅新月會國際聯合會社會心理支援參考中心，2018年

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

THE YEH FAMILY
PHILANTHROPY
葉氏家族慈善基金



RØDE
KORS



MINISTRY OF
FOREIGN AFFAIRS
OF DENMARK
Danida

目錄

簡介	4
簡介	5
從事與兒童接觸的工作	6
如何使用本手冊	7
訓練準備工作	7
場地	8
訓練室佈置	8
材料	8
其他	8
訓練課程	8

訓練課程	10
訓練課程	11
訓練環節	12
1. 簡介	12
2. 甚麼是兒童心理急救？	14
3. 不幸事件	16
4. 兒童面對不幸事件的反應	17
5. 辨識需要心理急救的兒童和照顧者	19
6. 「觀察、聆聽、連結」	20
7. 與兒童溝通	21
8. 示範「觀察、聆聽、連結」	22
9. 制訂個案研究	23
10. 心理急救角色扮演	24
11. 複雜反應	25
12. 自我照顧	27
13. 工作坊結束	29

附錄	30
附錄A：醒神遊戲	31
附錄B：訓練時間表範本	32
附錄C：訓練資源	34
1. 心理急救陳述	34
2. 兒童的認知、情緒及社交發展	35
3. 兒童面對不幸事件的反應	37
4. 「觀察、聆聽、連結」卡片	38
5. 與受困擾的兒童有效溝通的七個技巧	39
6. 制訂個案研究	44
7. 角色扮演反饋表	45
8. 一個情境及相關問題	46
附錄D：訓練評估表	47

簡介



簡介

此項訓練向學員簡介兒童心理急救知識。學員需要參加8至9個小時的訓練活動，有關訓練活動可以在一天或一天半內完成；有關訓練專門為從事兒童心理支援工作的人員和義工，以及向受困擾的兒童及其照顧者提供直接照顧和支援的人士（例如護士、教師、社會工作者、醫護義工或救護人員）而設，旨在幫助學員：

- 深入了解兒童面對不幸時會出現的反應
- 了解甚麼是兒童心理急救，以及甚麼不是兒童心理急救
- 認識有關支援兒童的三個行動原則 - 「觀察、聆聽、連結」
- 學會向受困擾的兒童和照顧者提供心理急救
- 考慮複雜反應及情況
- 認識到幫助兒童時，同時懂得「自我照顧」的重要性

本訓練單元是心理急救的四個單元之一，附有一套心理急救材料，包括《紅十字會與紅新月會心理急救指引》導論書及《紅十字會與紅新月會心理急救簡介》小冊子。

四個訓練單元如下：

訓練單元				
	1: 心理急救簡介	2: 基本心理急救	3: 兒童心理急救	4: 小組心理急救 - 團隊支援
訓練時數	4-5 個小時	8.5 個小時	8.5 個小時	21 個小時 (三天)
訓練對象	紅十字與紅新月會的所有員工及義工	在提供社會心理支援方面有一定知識及經驗的員工及義工	工作涉及與兒童及其照顧者互動的員工及義工	管理人員或向員工及義工提供照顧及支援的其他人員
訓練內容	向學員簡介心理急救基礎技巧	簡介心理急救基礎技巧，介紹成人所面對的各種情況、成人面對危機的反應，以及心理急救員應如何妥善應對	關注兒童面對壓力的反應，以及與兒童及其父母和照顧者的溝通	向共同經歷過不幸事件的群組提供心理急救，例如紅十字會與紅新月會的員工及義工團隊

各訓練單元互相獨立，但修習單元四：小組心理急救 - 團隊支援訓練課程之前，必須先參加單元二：基本心理急救訓練。

本訓練單元取材及改編自丹麥救助兒童會(Save the Children Denmark) (2013)的《兒童工作者心理急救訓練手冊》(Psychological First Aid Training Manual for Child Practitioners) · 有關內容可於 <https://resourcecentre.savethechildren.net> 查閱



從事與兒童接觸的工作

強烈建議向兒童提供心理急救的工作人員接受相關訓練，並且有信心能夠遵循所合作的國家及國家紅十字會 / 紅新月會有關兒童保護的指引和常規。請登入紅十字會與紅新月會學習平台：www.ifrc.org · 了解更多有關保護兒童的資訊。

下表提供有關從事與兒童接觸的工作之實用建議

在從事與兒童接觸的工作時，應做和不應做的事項

應該

- 尊重兒童，並將他們視作本身享有權利的個體。
- 聆聽兒童的心聲、重視並認真考慮他們的意見。
- 對兒童拍照或拍攝影片前，徵求兒童、他們的父母或照顧者的同意。徵得同意後，務必確保所有兒童形象得體、衣著整齊，並避免性暗示的姿勢。
- 注意，接觸兒童肢體（也許是為了給予安慰）可能會引起旁人或兒童的誤解。
- 遵守兩個成年人在場的規則 - 在從事與兒童接觸的工作時，確保時刻有兩個成年人在場，且盡可能在其他人的視線範圍內。
- 賦予兒童權利，促進兒童的權益和認知。
- 與兒童討論他們所關注的問題，並解釋如何提出他們的關注。
- 為兒童及成年人舉辦認知工作坊，辨別可以及不可以接受的行為。
- 辨別哪些情況可能會引起非議，並避免陷入這種使自己難堪或易受非議的情況。
- 如果懷疑有人對兒童作出可疑的行動或行為，請作出舉報。
- 有意討論或舉報懷疑或已知的虐待行為時，須知會所屬機構的聯絡人。

不應該

- 當兒童討論某個題目時，要求他們轉換話題。
- 與兒童接觸時，作出可能會對兒童構成風險或危險的行為。（時刻從兒童最佳利益的角度行事。）
- 強迫兒童參與 - （參與應為自願。盡量鼓勵沒有參與的兒童多多參與。）
- 給兒童提示以進行引導 - 讓兒童自由發言，而不是把你的觀點強加給他們。
- 對兒童進行可能會受到質疑或惹人非議的行動或意圖。
- 使用任何形式的體罰，包括拍打、身體攻擊或身體虐待。
- 羞辱、侮辱、輕視或貶低兒童或施行情緒虐待。

改編自Terres des Hommes (2008)的《兒童保護社會心理訓練手冊》(Child Protection Psychosocial Training Manual) 和救助兒童會(Save the Children) (2007) 的《減低兒童導向的災難風險：實用指引》(Child-Led Disaster Risk Reduction: A Practical Guide)。

如何使用本手冊

本單元介紹有關兒童心理急救基礎的訓練課程。有關課程可於8.5個小時內完成，並採用廣泛的訓練方法，包括簡報、積極討論、角色扮演以及小組和個人活動。

為了更符合學員的實際需要，你可以運用你作為訓練人員的判斷，對訓練內容作出調整，例如針對不同的需要和活動而調整訓練課程（「何時」），或是加入若干建議的訓練方法（「如何」）。不過，建議你使用多元的方法，以滿足所有類型的學員，同時令訓練充滿互動性和有趣；尤其建議你運用角色扮演等更為體驗式及活潑的訓練形式，因為這些形式可令學習更有成效。

本手冊使用以下圖標：

圖標	圖標的含義
	活動所需時間
	活動目標
	所需材料
	訓練人員的話
	訓練人員提示
	投影片

訓練準備工作

必須做足準備，才能確保訓練順利進行。以下是準備工作中需要考慮的事項列表。

場地

- 進出場地的設施，包括附近的巴士或火車站、停車場、洗手間等。
- 適當的訓練室內溫度及照明，如果使用投影儀或投影屏幕，可以將室內光線調暗。

訓練室佈置

- 考慮如何佈置訓練室，以鼓勵學員參與，並讓他們感到舒適。
- 確保有足夠的空間同時進行多角色扮演（如將學員分成多個小組），或有額外的訓練室供學員使用。
- 將時鐘放在所有人均可看見的地方。

材料

- 訓練講義及手冊的影印本
- 鋼筆或鉛筆
- 帶有支架的白板或活動掛圖
- 白板筆
- 電腦及投影機（如使用投影片及視頻）。

其他

- 制訂訓練時間表。
- 預備小食、茶水、咖啡和膳食（如提供）。
- 考慮是否需要輔助人員或其他人員協助你管理時間、安排用餐時間，或在白板或活動掛圖上，記下討論小組提出的要點。
- 訓練人員與輔助人員的訓練技巧，以及彼此之間的良好溝通與默契，都有助學員學有所成。

訓練課程

所提供的訓練課程列出本單元的各個環節及所需的材料，並列明所有活動的時間（不包括休息及用餐時間或醒神活動等）。你需要根據實際需要訂立自己的課程時間表和計劃。有關醒神活動的示例，請參閱附錄A，有關訓練時間表的兩個示例，請參閱附錄B，第一份時間表是關於為期一天的訓練，第二份時間表是關於為期一天半的訓練。



進行角色扮演

訓練中進行的角色扮演分兩種類型。第一種是「示範性角色扮演」，由訓練人員親自扮演心理急救員，向扮演受困擾者提供心理急救；第二種是「實踐性角色扮演」，由學員練習向扮演受困擾者的學員提供心理急救。可以嘗試在訓練時使用這兩種角色扮演。

示範性角色扮演：使用相同的個案示例，進行兩次實習演示會更有幫助。第一次，你可以演示較差的心理急救技巧及心理急救員的常見錯誤；第二次，你可以演示較佳的心理急救技巧。這樣就可以幫助學員了解提供心理急救時，應當做甚麼，以及避免做甚麼，或當中要注意的禁忌。

個案研究：可供在「實踐性角色扮演」中使用，由學員使用訓練資源中的範本制訂。你可以提供相關細節，以配合你工作環境的文化和社會背景。

實踐性角色扮演的指示：你可以先鼓勵學員用心想像自己正在經歷個案示例中所描述的情況，以及由此衍生的反應；這樣，學員才能更切實地反應及回應心理急救員的提問。訓練員亦要提醒扮演受困擾者的學員，要假裝對心理急救知識一無所知。不過，學員也不宜提出使心理急救員難以連繫受困擾者的問題，因為這樣的示範對學習沒有裨益。

訓練課程



AURÉLIE MARRIER D'UNIVILLE

訓練課程

單元三：兒童心理急救

活動	時間 (分鐘)	材料
1. 簡介	45	
1.1 訓練簡介	10	一個球
1.2 熱身遊戲	25	寫有訓練課程的活動掛圖，或向每位學員提供訓練課程的影印本
1.3 訓練課程	5	紙和筆
1.4 基本規則	5	活動掛圖及白板筆、膠帶或大頭針
2. 甚麼是兒童心理急救？	20	附錄C.1.「心理急救陳述」的影印本（剪成單項陳述） 預先準備的活動掛圖，列明甚麼是心理急救以及甚麼不是心理急救 活動掛圖紙及白板筆
3. 不幸事件	15	活動掛圖紙、便利貼及白板筆
4. 兒童面對不幸事件的反應	60	附錄C.2.「不同年齡組別的兒童發展」的影印本 附錄C.3.「兒童面對不幸事件的反應」的影印本
5. 辨識需要心理急救的兒童和照顧者	30	活動掛圖及白板筆
6. 觀察、聆聽、連結	20	附錄C.4.「觀察、聆聽、連結」卡片影印本（制作三套卡片）
7. 與兒童溝通	60	附錄C.5.「與受困擾的兒童有效溝通的七個技巧」影印本（剪成多個部分）
8. 示範「觀察、聆聽、連結」	30	無
9. 制訂個案研究	15	附錄C.6.「制訂個案研究」的影印本 紙和筆
10. 心理急救角色扮演	60	各小組在第9個環節中制訂的個案示例影印本 附錄C.7.「角色扮演反饋表」的影印本
11. 複雜反應	60	活動掛圖及白板筆 附錄C.8.「一個情境及相關問題」 現有的本地轉介資訊（如有）
12. 自我照顧	45	一個球
12.1 在提供心理急救前後照顧好自己	35	活動掛圖及白板筆
12.2 呼吸練習	10	
13. 工作坊結束	15	附錄D：「訓練評估表」

訓練環節

1. 簡介

 投影片 1



歡迎學員，就訓練目標形成共識。
營造積極和安全的學習環境。



一個球
寫有訓練課程的活動掛圖或向每位學員提供的訓練課程影印本
紙和筆
活動掛圖及白板筆、膠帶或大頭針

1.1 訓練簡介



1. 歡迎各位參加訓練，並介紹訓練人員。告訴學員他們稍後將有機會介紹自己。
2. 請學員分成二人一組，並給他們兩分鐘討論各自對心理急救的認識。甚麼是心理急救？
3. 兩分鐘後，請他們尋找另一位拍檔，這次討論甚麼是兒童心理急救。我們為甚麼需要學習專門的兒童心理急救技巧？
4. 現在將學員聚集一起，請他們分享各自對心理急救的理解。
5. 在幾位學員回應後，用下面一段話作總結：



心理急救技巧與態度並重，如此才能幫助受困擾及需要援助的人擺脫困境及應付眼前挑戰。學會這些技巧後，在個人及工作中面對危機事件時就可以派上用場。現在請學員分享各自對兒童心理急救的理解，並請他們說明為甚麼需要專門的兒童心理急救。

6. 現在請學員分享各自對兒童心理急救的理解，並請他們說明為甚麼需要專門的兒童心理急救。
7. 在幾位學員回應後，用下面一段話作總結：



兒童心理急救與成年人心理急救相似。但是，兒童並非小成人，他們在受困擾時會有不同的體驗和反應，因此需要不同的幫助和保護。今天，你們將學習心理急救知識和三項行動原則——「觀察、聆聽、連結」，以及如何運用這三項行動原則為受困擾的兒童提供具體的幫助。

1.2 熱身遊戲



1. 請學員站成一圈，告訴他們準備玩一個互相認識的遊戲。叮囑他們仔細觀察和聆聽。
2. 把球給一位學員，並請他/她說出自己的名字以及關於自己的一些鮮為人知的事情。例如有甚麼嗜好？是否會演奏樂器？或是否喜歡某種獨特的食物等。
3. 該學員說過後，請他/她將球傳給圈內的另一人，依次輪流，直到每個人都參與其中。

- 說明當球扔給某位學員時，接到球的學員必須說出扔球人的名字以及扔球人所分享的個人事情，然後將球扔給另一位學員，接到球的學員必須說出第二位扔球人的名字以及此人所分享的個人事情。讓遊戲一直持續下去，直到你認為大多數學員都已參與其中。
- 幾分鐘後，請學員在房間裡尋找與自己有共同之處的同伴，並與對方牽臂並肩。然後請每組尋找有共同之處的另一組，使每組人數不斷倍數增加（4 X 4、8 X 8），直到所有有共同之處的人都已連結在一起。如果他們找不到任何共同之處，你可以提示他們都正在參與同一個訓練課程。
- 結束遊戲，並請所有學員站成一圈，就活動進行檢討。指出他們已經練習心理急救的主要行動原則，即觀察、聆聽和連結。這個遊戲展示了在人們分享有關自身情況的資訊時需專注聆聽的重要性。

1.3 訓練課程 5

- 展示及介紹當天的訓練課程，並簡要介紹各個環節。提供實用資訊，例如開始及結束時間、用餐時間、洗手間位置等。
- 說明這次訓練的內容是關於兒童心理急救，包括如何辨識受困擾的兒童和照顧者，以及如何與兒童溝通，還包括處理具體的複雜情況或反應，並為心理急救員提供有關自我照顧的策略指引。
- 告訴學員心理急救訓練還包括其他單元，例如為期半天的基本心理急救簡介訓練、為期一天的基本心理急救訓練，以及為期3天的小組心理急救 - 團隊支援訓練。簡略說明在教授這些單元時可能會作出甚麼安排。告訴學員，單元四：小組心理急救 - 團隊支援訓練只為已完成單元二：基本心理急救訓練的學員而設。

1.4 基本規則 5

- 說明為營造一個安全的環境，讓每個人都能夠安心參與和交流，全體學員需要為訓練一致制訂基本規則。
- 將學員分為四人一組，請他們列出這次訓練最重要的五條基本規則。
- 幾分鐘後，請每組舉出各自的五條規則。在每組匯報後，請正在簡報的小組不要重複已經提過的規則。最後制訂一份一致同意的最終規則，並寫在活動掛圖上。

良好的基本規則示例包括：

- 訓練期間關閉手機
- 嚴格守時。準時開始和結束，休息後準時歸隊
- 不要打岔
- 互相尊重，包括尊重個人界線
- 邀請每個人分享觀點，但不強迫任何人發言
- 全神貫注地聆聽
- 當其他人分享經驗時，不要妄加評斷

- 有任何困難請告知訓練人員
 - 鼓勵提問
 - 對小組內披露的內容保密
4. 確保訂立保密規定。強調個人資料只限在訓練過程中的小組分享，不得向小組以外的人討論或披露；這不但有助於建立互相信任的開放氣氛，亦能讓學員安心分享個人經驗和感受。請同意的參與者舉手示意其同意有關基本規則。
 5. 告訴學員不必參加所有的活動，如果他們對參加某個活動感到不安，可退出並從旁觀察。
 6. 將基本規則列表展示於工作坊及每個人都能夠清楚看見的地方。

2. 甚麼是兒童心理急救？

PP 投影片 2-4



讓學員了解甚麼是兒童心理急救，以及甚麼不是兒童心理急救。



附錄C.1.心理急救陳述的影印本（剪成單項陳述）

預先準備活動掛圖，列出甚麼是心理急救以及甚麼不是心理急救，
或使用投影片 2-3。

活動掛圖及白板筆



在本環節開始時，盡量不要以說話引導學員如何將有關陳述分成兩個主要類別。讓他們透過互相交流找出答案。這些陳述實際上混合了有關心理急救的正確和錯誤陳述。

1. 隨機分發心理急救陳述。
2. 說明你剛才分發了一些不同的陳述，這些陳述中，有些是心理急救的正確陳述、有些是心理急救的錯誤陳述。在不提供任何進一步指示的情況下，請學員根據這些陳述是否正確而組成兩個小組。
3. 分成兩組後，問學員兩組的不同之處是甚麼。他們應回答一些陳述是正確的，一些陳述則是錯誤的。
4. 請每組分享各自的陳述。
5. 確定學員是否理解有關陳述的含義。例如請一些學員解釋為甚麼心理急救不是專業輔導或治療，並確保他們明白答案背後的原因及解釋。
6. 展示預先準備的活動掛圖或投影片，當中列明兒童心理急救是甚麼，以及兒童心理急救不是甚麼。
7. 現在，按照學員組成的兩個小組，給學員幾分鐘討論他們認為為甚麼要專門向兒童提供心理急救的訓練。請他們列出不同的理由。

PP

心理急救是 ... (正確)

- 安慰受困擾的兒童和照顧者，讓他們感到安全和平靜
- 評估需要和擔憂
- 保護兒童免受傷害
- 提供情緒支援
- 幫助解決即時的基本需要 (例如食物、水、一張毛毯或庇護所)
- 聆聽兒童和照顧者，但不強迫他們說話
- 幫助兒童和照顧者獲取資訊、服務及社會支援

心理急救不是... (錯誤)

- 只有專業人士才能做的事
- 專業輔導或治療
- 鼓勵對不幸事件詳細討論
- 要求兒童或照顧者分析他們所經歷的事件
- 向兒童或照顧者追問經歷事件的細節
- 強迫兒童或照顧者分享他們的感受和反應


8. 幾分鐘後，請兩組分享他們的理由，並寫在活動掛圖上。

確保包含以下內容：

兒童

- 依賴成年人或年長兒童的照顧和保護
- 對情況的理解和反應不同於成年人
- 需求因年齡和性別而異
- 所需要的照顧和支援不同於成年人

9. 用下面一段話總結回應：

 兒童的反應和思想不同於成年人，他們有特定的需要，而這些需要與他們的年齡、成熟度及對事件和反應的理解相關。由於他們的體型、社會依賴性和對照顧者的情感依附，他們特別脆弱；因此，我們制訂了兒童心理急救訓練，關注兒童的反應，以及如何根據他們的特定需要為他們提供最好的幫助。

10. 指出全球和各地都有保護兒童安全的法律和指引。學員應與時並進，了解所屬組織有關兒童保護的政策和指引，以了解如何在當地環境中處理有關暴力和虐待行為的揭發和指控。
11. 請學員觀看紅十字會與紅新月會國際聯合會兒童保護網上簡報會 (*International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies Online Child Protection Briefing*)，並鼓勵還未觀看的學員觀看。
12. 強調向他人提供心理急救時，必須尊重受助人的安全、尊嚴及權利。請學員舉例說明他們會怎麼做到。
13. 確保提及下文列出的要點：

安全

避免別人因你的行為而置身於更大危險之中。
盡力確保受助人的安全，保護他們免受身心傷害。

尊嚴

按照他人的文化及社會規範尊重他們。

權利

確保他人公平及不受歧視地獲得幫助。
幫助他人爭取權利及獲得可提供的支援。
無論遇到任何人，都在符合他們最佳利益的情況下行事。

3. 不幸事件



邀請學員討論有哪些不幸的情況或事件可能導致兒童需要心理急救。



活動掛圖紙、便利貼、白板筆



在訓練稍後的角色扮演環節中將會用到便利貼

1. 請學員和新的同伴二人一組。給他們幾分鐘討論有關兒童可能會在甚麼情況下需要心理急救。
2. 幾分鐘後，詢問他們的答案。在他們作答時，請兩位學員將所有建議寫在便利貼上 - 每張便利貼寫下一個例子，並貼在活動掛圖上。請他們概述學員所說的內容，把便利貼上的例子以一個詞或短語總結。告訴學員，他們將會在稍後的訓練中，根據這些情況進行角色扮演。

例子如下：

- 和朋友發生衝突
- 欺凌或其他形式的暴力
- 被確診患有重疾
- 戀愛關係問題（青少年）
- 失去寵物
- 父母離異
- 車禍
- 家人離世
- 自然災難
- 大型人為災難或事故
- 目睹他人受到傷害或生病
- 和家人失散或無人陪伴

- 指出不幸事件可以是非常個人的，例如和家庭有關的事件。不幸事件也可能是規模較大的公眾事件，例如自然或人為災難，導致許多人受到影響。
- 問學員是否所有經歷不幸事件的兒童都需要心理急救？
- 強調一些兒童和成年人一樣能很好地處理困難經歷，不是所有兒童都需要心理急救。說明下一個活動是關於兒童面對壓力事件時的各種常見反應，以及如何辨識兒童需要心理急救。

4. 兒童面對不幸事件的反應

PP 投影片 5



討論兒童在不同年齡發展階段面對不幸事件的反應。



活動掛圖及白板筆

附錄C.2.「兒童的認知、情緒和社交發展」的影印本

附錄C.3.「兒童面對不幸事件的反應」的影印本

- 將學員分為四組，並向他們分發活動掛圖紙和白板筆。給每組分配以下不同的年齡範圍：0–2 歲、3–6 歲、7–12 歲，以及13–18歲。請他們在活動掛圖紙寫下所分配的年齡範圍作為標題。
- 在活動開始前，給各組幾分鐘時間互相增進了解。請他們分享他們是否有孩子，或者他們在從事與兒童接觸的工作方面有甚麼經驗。
- 然後給各組分發有關兒童的認知、情緒和社交發展的講義影印本。
- 告訴學員，他們接下來會聽到兩個個案，然後要討論與他們所分配的年齡組別有關的一些問題。說明他們在討論有關問題時，可以使用講義作為輔助。如果講義遺漏任何重點，他們可以補充。

PP

有關兒童反應的問題：

你認為兒童在這種情況下會如何反應？

描述內在和外在反應。

男孩和女孩的反應會是一樣嗎？

- 強調內在反應是關於情緒、思想和身體方面的感受；這種反應是可隱藏的。外在反應是他人可見的，例如哭泣或攻擊行為。
- 現在讀出第一個個案示例：

在你所服務的本地紅十字會或紅新月會兒童俱樂部，有一名兒童身體不適已經持續幾個星期。今天你得知這名兒童確診患上末期癌症。

- 給各組約5分鐘討論，如果在他們所分配的年齡組別有一名兒童確診患上末期癌症，他們認為他/她可能會如何反應。請他們思考男孩和女孩的反應會有甚麼不同。
- 現在讀出第二個個案示例。請他們思考和前面相同的問題，但這次他們需要創作一段簡短的一分鐘角色扮演，以展示在他們的年齡組別的兒童可能會有甚麼樣的內在和外反應。

在一次地震中，你所居住的城市遭受大規模破壞。在穿梭於這個城市時，你遇到一名兒童（屬於你所關注的年齡組別）孤身一人淒涼地走在大街上。他/她和家人失散，一路上看見了幾具屍體，到處是殘垣斷壁。

- 約5分鐘後，請各組進行角色扮演。針對任何展示出來的性別差異展開討論。
- 分發附錄C3「兒童面對不幸事件的反應」的影印本。請各組回顧本講義上的示例，並與各自列表上的示例進行比較。他們的列表上有沒有任何內容是講義中沒有的？或講義中有沒有任何內容是他們的列表上沒有的。
- 接著解釋，一些兒童在經歷壓力事件時，相比其他兒童更有可能會產生更強烈的反應。
- 說明有四個主要因素會影響兒童的反應，包括環境、生物/生理、社會以及照顧者和家庭因素。
- 四組各分配一個類別，給各組幾分鐘思考有關兒童反應會如何受到影響的示例。
- 將活動掛圖劃分成四部分，每部分以不同類別為標題。請四組提出答案，並邀請一位學員在活動掛圖的相應部分寫下他們的示例。答案示例如活動掛圖所示：
- 結束活動，並強調在幫助兒童和他們的照顧者時，牢記所有潛在的影響因素是很重要的。

<p>環境因素</p> <ul style="list-style-type: none"> • 他們經歷了甚麼 • 情況有多危險 • 他們目睹了甚麼 	<p>生理因素</p> <ul style="list-style-type: none"> • 身體狀況 • 發育和身體力量 • 身體受傷
<p>社會因素</p> <ul style="list-style-type: none"> • 社會經濟因素 • 社會支援 	<p>照顧者和家庭因素</p> <ul style="list-style-type: none"> • 照顧者的反應 • 照顧者和家人的困擾程度 • 和家人或照顧者失散

5. 辨識需要心理急救的兒童和照顧者



辨識可能需要心理急救的兒童和照顧者



活動掛圖及白板筆

1. 提醒學員，不是所有經歷壓力事件的兒童都需要心理急救。
2. 在四個小組中，請學員思考在他們所分配的年齡組別的兒童當中，有哪些跡象和徵狀能顯示他們受到困擾和需要幫助。要記住，人們對於困擾的表達通常與文化背景有密切的關係，因此，鼓勵學員討論兒童在這種特定的背景下會如何表現出他們受到困擾。
3. 約5分鐘後，請學員提出答案，並在活動掛圖上列出答案。

4. 提醒參加者早前關於影響兒童反應的因素、以及照顧者的健康狀況和面對壓力事件的反應及其重要性的討論。此外，重要的是，支援者還要考慮兒童的父母或照顧者如何反應，才能確定他們在照顧自己的孩子時是否需要額外的協助。
5. 問學員有哪些跡象和徵狀可能顯示照顧者受到困擾及需要心理急救。

父母或照顧者的困擾跡象可能包括：

- 看起來不知所措或困惑
- 無法正常活動或照顧自己或孩子，例如即使有食物和洗手間，他們都沒有進食或沒有保持清潔
- 行為失控，舉止難以預測或具有破壞性
- 威脅自殘或傷害他人

兒童的困擾跡象可能包括：

- 身體出現不適的徵狀，例如發抖、頭痛、食欲不振、疼痛
- 經常哭泣
- 焦慮不安、驚恐
- 具有攻擊性並企圖傷害他人（打、踢、咬等）
- 緊貼照顧者
- 看起來困惑或不知所措
- 看起來沉默寡言或非常安靜，很少或沒有運動
- 躲避他人
- 行為大變
- 不適當的性暴露行為
- 不回應他人，或完全不想說話
- 非常害怕

6. 問學員有哪些方法可以幫助受困擾的照顧者。說明「觀察、聆聽、連結」的原則同樣適用於成年人。另外強調，若能幫助照顧者，也能提升他們照顧孩子的能力。
7. 請學員參閱《紅十字會與紅新月會心理急救指引》導論書，了解有關父母和照顧者應如何幫助受困擾兒童的技巧。告訴學員，他們也可以閱讀兒童救助會有關兒童心理急救的訓練，了解更多這方面的內容。
8. 強調如果父母或照顧者和孩子在一起，務必與父母或照顧者溝通，徵求他們的同意後才與孩子接觸。

6. 「觀察、聆聽、連結」



投影片 6-8



介紹行動原則 - 「觀察、聆聽、連結」。



每個小組一套分發「觀察、聆聽、連結」卡片
活動掛圖及白板筆

1. 將學員分為三個小組。
2. 說明兒童心理急救有三項核心的行動原則，即「觀察、聆聽、連結」。
3. 給每個小組一套「觀察、聆聽、連結」卡片。在分發卡片前先洗牌，以確保卡片按隨機順序組合。
4. 請每個小組討論卡片上所描述的行動。結合心理急救員在提供心理急救時可能會如何行事，討論這些行動的含義。請各組將卡片分成三組（觀察、聆聽、連結），以及決定這些行動是否應按照任何特定順序排序。
5. 給他們約5分鐘來把卡片正確分組，並列明順序（如需要）。

所列舉的行動包括：



觀察

- 有關已發生的事件的資訊
- 安全和保安風險
- 兒童和誰在一起或是否獨自一人
- 身體受傷情況
- 即時的基本、實際和保護需要
- 情緒反應

聆聽

指心理急救員如何

- 接近兒童和介紹自己
- 安撫兒童（及父母）
- 給予關注並積極聆聽
- 接納並肯定兒童的反應和感受
- 通過與年齡相符的問題，詢問其需求和憂慮
- 幫助兒童找到解決即時需要和問題的方法

連結

- 評估兒童的需要和陪伴兒童（如可能）
- 幫助兒童獲得保護和滿足基本需要的服務
- 提供適齡資訊
- 幫助兒童聯絡摯親及社會服務（如需要）

- 5分鐘後，請第一個小組分享他們選擇了哪些屬於「觀察」組別的行動，請第二個小組分享他們選擇了哪些屬於「聆聽」組別的行動，以及最後一個小組分享他們選擇了哪些屬於「連結」組別的行動。請每個小組分享他們認為是否應按照特定次序或要順序採取有關行動。
- 指出這些行動雖然看起來可能存在一定的邏輯順序，但始終需要根據實際情況以及兒童的實際需要而定。例如，如果兒童因為與父母失散而感到焦慮，那麼心理急救員可首先尋求採取「連結」行動，讓兒童與父母重聚，然後才採取「觀察」或「聆聽」行動。
- 邀請學員就以上三個行動提出任何問題。提問幾位學員，以確定他們是否理解三項行動原則所包含的內容。

7. 與兒童溝通



練習與受困擾的兒童溝通的多個技巧。



附錄C.5.與受困擾的兒童有效溝通的七個技巧（剪成多個部分）

- 在活動開始前，說明在向兒童提供心理急救時，最重要的一點是要知道如何與不同年齡及性別的兒童作適當的溝通。
- 將學員分為七個小組。說明本環節重點講述七個溝通技巧，這些溝通技巧已獲確認有助與受困擾的兒童溝通。

這七個技巧是：

- 初次接觸
 - 搜集訊息
 - 積極聆聽
 - 正常化
 - 普遍化
 - 三角法
 - 安撫
- 簡單解釋這七個技巧的含義。
 - 說明接下來將會給各組提供有關其中一個技巧的一些文字資料。他們有10分鐘討論有關技巧並創作一段角色扮演，向小組示範有關技巧；他們應通過角色扮演，強調他們認為在使用有關技巧與兒童溝通時必須牢記的重要事項。
 - 給各組提供有關技巧的影印本。每個小組的技巧各不相同。說明角色扮演不應超過2分鐘，時間越短越好。在開始角色扮演時，應先介紹兒童的年齡和性別等詳情。
 - 10分鐘後，請各組輪流進行角色扮演。
 - 每輪角色扮演結束後，邀請各組評論或提問。

8. 示範「觀察、聆聽、連結」



運用兩個不同情境示範「觀察、聆聽、連結」行動原則。




無



本環節主要講述「論壇劇場」的技巧，由觀眾決定演出的動作。這種技巧已獲確認為有效的學習工具，可促進行為的改變。

本環節包括兩個情境。你可以使用這兩個情境或自己創作。提示有關情境可能會使學員感到困擾。

1. 請學員圍坐成半圓，說明在示範「觀察、聆聽、連結」的過程中需要學員扮演「觀眾」，由觀眾引導心理急救員要扮演的動作。另外，說明稍後將會根據兩個簡短的情境來進行兩段演示，需要一些學員扮演兒童和父母的角色。
2. 在示範期間，心理急救員的扮演者要示範觀察、聆聽、連結等步驟，並由觀眾引導。任何觀眾成員均可叫停心理急救員，並請他們作出不同的扮演。每當發生這種情況，觀眾成員須解釋他們引導心理急救員演示的是「觀察、聆聽、連結」的哪個部分，並說明他們為甚麼認為這樣會有幫助。確保學員明白他們在演示中引導的是心理急救員，而非兒童。
3. 根據第一個情境開始演示。說明你將會在第一段演示中扮演心理急救員的角色，並請一位學員扮演兒童的角色。
4. 現在讀出情境：
 你（心理急救員）走在路上，看見一名兒童在暴風雨後與父母失散，由於河水氾濫，女孩回不了家，她迷路了，既害怕又緊張。
5. 在開始實際演示前，給學員幾分鐘思考幼童面對不幸事件時的不同反應；學員應決定在此情況下，扮演兒童哪些主要反應。此時不要與該學員就此展開討論。
6. 開始演示，詢問觀眾作為心理急救員首先應該做甚麼。心理急救員要按觀眾成員的指示去行事或反應。如果學員在應如何扮演的問題上意見不同，則發起討論，直至達成共識。扮演兒童的學員根據實際情況，按他/她認為合適的方式，對所採取的每個行動作出反應。

當你完成一個行動後，你可以停下來，說：

- 「我現在應該做甚麼？」或
 - 「我應該說甚麼？該怎麼說？」
7. 繼續扮演下去，直到該名兒童與父母安全重聚，或由有關機構接手負責為止。

- 根據下面的第二個情境繼續演示。在開始演示前，請三位學員分別扮演年齡較大的兒童、父母和心理急救員。

讀出第二個情境：



母親和兒子遭遇車禍，丈夫和父親喪生；事故發生時，母子二人睡著了。

- 按照和前面相同的方式開始演示。這次由扮演心理急救員的學員問觀眾在此情況下他首先應該做甚麼；接下來的演示同樣由觀眾引導，配合扮演母子的學員的反應。
- 在兩段演示結束後，請學員思考他們的觀察或參與。就此體驗過程中可能出現的挑戰展開討論，並邀請各組提出應對挑戰的解決方法。

9. 制訂個案研究

PP 投影片 9



制訂個案研究，供學員在下一個環節「心理急救角色扮演」中使用。



附錄C.6. 制訂個案研究的影印本
紙和筆

- 將學員重新分成四人一組。
- 給各組分發制定個案研究的範本之影印本。告訴學員，他們將有10分鐘時間制訂一個個案研究，另一個小組將在下一個環節以此進行角色扮演。
- 讀出範本，並解釋制訂個案研究的步驟。



制訂個案研究的步驟

- 選出其中一張在環節三的時候寫了「不幸事件」的便利貼，並將便利貼帶回小組。
 - 決定由誰扮演受困擾的兒童和照顧者。給人物取名，並編造心理急救員可能需要了解有關人物的一些資料，例如性別、年齡等。
 - 提供有關角色扮演場景的背景資料，例如背景是在農村還是城市？甚麼時段？周圍有沒有其他人？該人是獨自一人還是與其他人在一起？
 - 花些時間在小組內討論個案示例中受困擾者可能會有甚麼反應。盡可能思考各種反應，並記在另一張紙上。然後從這些反應中，為兒童選出兩種反應，以及為照顧者選出兩種反應，並加到範本中。
 - 花幾分鐘時間回顧細節，確保已提供所有所需的資料，使個案研究可用於現實的角色扮演當中。
- 當各組完成任務後，收集各組的個案研究，留待用於稍後的角色扮演活動。檢查學員是否已在紙上寫下所屬小組的編號。

10. 心理急救角色扮演



投影片 10



以小組形式進行心理急救角色扮演。
練習提供有用的意見。



各組在第9個環節中制訂的個案示例影印本
附錄C.7.角色扮演反饋表



在本環節中，學員將以四人一組的形式，運用在上一個環節中制訂的個案研究學習心理急救技巧。如果任何小組有超過四位學員，則需要合理安排時間，確保每位學員都有機會進行角色扮演，示範向兒童及照顧者提供心理急救。

注意，如果學員所扮演的角色與個人經歷相似，或在某程度上引起反應，則角色扮演會對學員的情緒產生影響。因此，在所有角色扮演結束時，務必察看學員的情緒狀況，確保每個人都感覺良好，並且在沒有任何不適的情況下才繼續訓練。如果有任何學員需要支援，確定是否應以小組的形式提供支援（鼓勵朋輩互助），或個別支援是否會對該學員更有利。

建議在每輪角色扮演之間進行1至2分鐘簡短的中場醒神遊戲。醒神遊戲示例見附錄A。

1. 邀請學員組成四人一組。說明各小組將通過一系列的三人角色扮演練習心理急救，每組成員輪流扮演 1) 受困擾的兒童、2) 受困擾的照顧者、3) 心理急救員及 4) 觀察者。
2. 告訴學員他們將運用早前制訂的個案研究。給各組分發影印本，如果有任何小組拿到自己小組制訂的個案研究，請他們與其他小組交換。
3. 說明角色扮演將分三輪進行，每輪將在示意後開始。當到時間進入下一輪角色扮演時，各組應與其他小組交換個案研究。告訴各組相同的個案研究不得使用兩次，也不得使用自己小組制訂的個案研究。
4. 在開始練習前，先熟習有關提供反饋意見的步驟（如下文所示）。向學員強調，觀察者必須懂得如何運用此方法提供反饋意見，以便向同伴提出一致及正面的意見；這是促進學習的一項重要因素，可用於各種情境。
學員也可以將這項技巧應用於工作或家庭生活當中。
5. 現在請各組準備第一輪角色扮演。各組需要決定由誰扮演受困擾者、誰扮演心理急救員及誰扮演觀察者。給各組幾分鐘作決定及準備角色扮演，角色扮演時間為5分鐘，然後3分鐘進行反饋意見。
6. 5分鐘後示意結束，接著進入反饋意見的環節，然後利用短暫的1分鐘時間進行破冰遊戲或提神遊戲。（有關破冰遊戲和醒神遊戲的示例見附錄A。）



第1步 觀察者請心理急救員思考：

- 哪些方面做得好？
- 下一次會有甚麼不同的做法？

第2步 觀察者向心理急救員提出意見：

- 觀察者先提出正面的意見，並具體指出哪些方面做得好。
- 觀察者然後提出具體的意見，指出哪些方面需要改進（如必要）。
- 觀察者最後作出總體正面的評價。

第3步 觀察者邀請扮演受困擾的兒童及照顧者的學員補充意見：

- 扮演受困擾者的學員先提出正面的意見，並具體指出哪些方面做得好。
- 扮演受困擾者的學員然後提出具體的意見，指出哪些方面需要改進（如必要）。
- 扮演受困擾者的學員最後作出總體正面的評價。

7. 在第二輪、第三輪和第四輪角色扮演中重複上述步驟，直到每人都已扮演全部四個角色：受困擾的兒童、受困擾的照顧者、心理急救員和觀察者。
8. 四輪角色扮演結束後，將學員聚集一起，並感謝他們的努力。確保每人都感覺良好，並已從角色中走出來，如有需要，在最後一次討論前，先進行一段簡短的提神遊戲。
9. 用最後幾分鐘時間與學員一起回顧體驗，請他們評價哪些方面容易、哪些方面困難。鼓勵每人舉例說明如何應對困難，然後再提出你的意見。

11. 複雜反應



討論複雜反應及可能會帶來更多困擾的因素。
討論專業援助的轉介制度。



活動掛圖及白板筆
附錄C 8. 一個情境及相關問題
現有的本地轉介資訊（如有）



為本環節作準備，熟悉當地有關兒童保護轉介的指引。另準備一份有關當地現有轉介資訊（如有）的準確列表。

1. 說明在幫助兒童時，有些反應及情況可能會比其他反應及情況更複雜，在這些情況下，通常有必要轉介兒童尋求其他援助。

2. 請學員分為三人一組，給他們5分鐘思考三個示例，說明兒童處於極度受困擾時可能會有
哪些複雜的反應。
3. 請各組輪流分享示例，在他們分享時，將有關示例寫在活動掛圖上，但不要重複相同的
示例。
4. 當所有小組都提出意見後，再次問他們列表是否有任何遺漏。盡量確保包括以下所有
示例：

有關示例包括兒童：

- 有傷害自己或他人的危險
- 有自殺念頭或企圖自殺
- 表現出極端、持續地抽離(例如毫無情緒反應、表情冷漠)
- 不停地抽泣、啜泣或失聲痛哭
- 與周圍環境脫節及情緒反常
- 出現幻聽或幻覺
- 持續焦慮發作
- 作出性暴露行為
- 表現出智力障礙徵狀，例如在語言理解和社交互動方面存在困難

5. 現在接著討論可能會導致兒童及照顧者受困擾的因素。開場白：



有時候，人們面對不幸事件的反應比之前所描述的更複雜，有些因素會令反應更
強烈、更複雜。你們能想到哪些因素？

有關示例包括：

- 兒童與父母或照顧者失散
 - 兒童曾遭到虐待，需要保護以免受到進一步傷害
 - 有一名以上的兒童（或父母或照顧者）需要幫助。
6. 強調在這些情況下，或當有人表現出本環節所提到的任何複雜反應時，心理急救員應轉介
兒童尋求專業援助（如有）。
 7. 現在給各組分發附錄C.8.「一個情境及相關問題」的影印本。給他們10分鐘閱讀情境並回
答問題。
 8. 10分鐘後，請人數較多的小組提出答案。問他們認為在面對此類情況時會遇到哪些挑戰。
針對每個挑戰展開討論，請學員找出應對這些挑戰的解決方法，然後提出你的意見。

使用以下提示，確保學員適當回應所提出的問題：

有關個案情境的提問及答案範本：

1. 你認為在事故現場會見到甚麼反應？

我們認為會見到許多不同的反應。一些兒童和成年人可能會驚恐、困惑、不知所措、震驚、憤怒或無法感受到任何東西，其他人可能會保持冷靜和鎮靜，並能夠幫助和支持同伴。

2. 你會先幫助誰？為甚麼？

我們會一起努力找出最需要優先幫助的人。在受困擾者眾多的情況下，這實非易事，但如果我們仔細留意，可以通過一些明顯的跡象去找到需要幫助的人，例如是否有人驚慌失措，且出現身體不適，如呼吸困難或感覺馬上就要暈倒，我們也會留意任何受困擾且沒有父母或照顧者在身邊可以傾訴的兒童。

3. 如有需要，你還會聯絡誰，以尋求更多幫助？

當地有一間不錯的兒童醫院，我們可以把任何需要身體治療的人轉介到這間醫院。對於受到打擊或陷入悲痛的父母或其他親屬，本地有一個援助組織，可以向受此影響的家庭提供援助。

9. 問學員他們當地有哪些轉介服務，他們會把兒童轉介給哪個專業援助或其他服務。確保討論涵蓋當地兒童保護轉介的指引。
10. 向學員提供有關當地轉介資訊的最新列表（如有）。

12. 自我照顧



加深認識自我照顧的重要性，練習自我安撫和呼吸技巧。



活動掛圖及白板筆

12.1 在提供心理急救前後照顧好自己

1. 展開活動，請學員分成二人一組。請他們討論向受困擾者提供心理急救時，他們認為哪些方面可能會對自己具有挑戰性。

挑戰的示例：


- 情緒被他人的痛苦所影響
- 認為自己做得不夠或未能解決對方的問題
- 因未能（在重大事件中）幫助更多人而感到難過
- 害怕不幸的經歷會發生在自己身上

2. 請各組討論在工作或生活其他方面遇到挑戰時，他們通常會如何反應。
3. 請他們分享以前如何應對這些挑戰或者他們所認識的人會如何應對這些挑戰。問他們是否曾向他人尋求幫助。

回答的示例：

- 與別人傾訴自己的感受和挑戰
- 休息一會
- 做運動

4. 接著補充：

 心理急救員向受困擾者提供心理急救時，不管是身體上還是情緒上都面臨考驗。與受困擾者溝通會是艱難的，即使你們已竭盡所能提供幫助，你們可能仍會覺得自己做得不夠。從目前為止的活動可以看出，「觀察、聆聽、連結」的行動原則也適用於自我照顧。你們分享了自己在面對挑戰和感到挫折時的反應，這些是你們可以「觀察」到的跡象和徵狀。你們還分享了可以採取甚麼行動以應對這些反應——這說明你們懂得「聆聽」自己。你們當中許多人所採取的行動亦涉及和其他人「連結」。

幫助他人總會遇到挑戰。從現在開始，我們將重點關注你們在提供幫助前後可以做哪些事情來照顧自己。

5. 請學員起立，並繞著房間走動，互相交流各自認為照顧自己的方法，以準備好自己向受困擾者提供更好的心理急救。請他們與不同的學員交流，聆聽不同的觀點。
6. 幾分鐘後，觀察到他們已與不同學員進行了交流，便請他們坐回圈中。請他們分享所交流的心得。在活動掛圖上列出他們的示例。

你可以加入以下示例（如果未被學員提到）：


- 了解自己的極限，即認識自己的專業知識和能力範圍，懂得在甚麼時候向別人尋求專業援助。
 - 在提供幫助前，先做好心理準備，讓自己冷靜下來。
 - 如果與同事組成二人一組或組成小組，要熟悉與你合作的人，並了解每個人的角色。
 - 保存小組負責人或你所認識的其他人的電話號碼，在需要幫助轉介時可以打電話聯絡他們。
 - 熟悉當地轉介系統和程序（例如在遇到與家人失散的兒童時知道聯絡誰，或者在有人揭發性暴力和基於性別的暴行時，知道應該做甚麼）。
7. 當每個人都已分享自己的想法後，請學員起立再次繞著房間走動，但這次他們要談到如何在向需要幫助的人提供心理急救之後，如何好好照顧自己。
 8. 在幾分鐘後，當看到他們已進行幾次對話，便請他們坐回圈中。請他們分享如何向受困擾者提供心理急救後仍能好好照顧自己。在活動掛圖上列出有關示例。

包括以下示例（如果未被學員提到）：

- 認識和正視反應，即意識到提供心理急救時的情緒變化或所受到的影響，並將此視為體驗的一部分
- 了解和認識承受巨大壓力和精疲力竭的跡象和徵狀

- 在需要時尋求支持，即確認自己是否需要其他人的支援，例如花些時間談談自己的經歷。在討論他人的支持時，強調家人、朋友及朋輩支持的重要性
 - 了解自我照顧的策略並付諸實踐
9. 與學員一起就自我照顧策略的不同示例（例如運動、吃好睡好、與朋友聯誼）等集思廣益。
 10. 介紹有助管理壓力感覺的簡短呼吸練習。

12.2 呼吸練習

 呼吸練習有時會引起強烈的情緒反應。要意識到這一點，並隨時準備以謹慎體貼的方式應對，以免為對方造成不良影響。

1. 請學員圍坐成一圈或站立，互相留有足夠空間，以免觸碰到他人。
2. 請他們坐直或站立，保持30秒左右。他們應將注意力集中在腳與地面之間的連接，如果他們坐著，則將注意力集中在椅子與身體之間的連接。請他們將注意力集中在與地面的連接。
3. 現在請他們將一隻手放在腹部，另一隻手放在胸前。請他們靜靜將注意力放在呼吸上，但不要改變呼吸。他們應留意呼吸是吸入胸腔還是吸入肺部。
4. 輕聲請學員慢慢深呼吸到腹部，然後通過嘴巴慢慢呼出，重複練習幾分鐘。
5. 結束活動，並解釋當我們處於困擾的情況時，「腹式呼吸」是讓我們平靜下來最有效的方法之一。

13. 工作坊結束



結束工作坊，並評估訓練成果及簡短回顧學員所學習的內容。



附錄D：訓練評估表

1. 請學員圍坐成一圈。
2. 告訴學員，為期兩天的「兒童心理急救」訓練現已結束，希望他們對訓練提出一些意見，以便改善日後訓練。
3. 給學員分發訓練評估表，並請他們填寫。當所有人填寫後，收回填妥的表格。
4. 結束訓練，請所有人站起來，用幾句話分享自己認為最寶貴的所學知識。提出你的評價，並感謝每個人的參與。
5. 向大家說再見，並將進一步心理急救訓練的選項告知大家。

附錄



附錄A：醒神遊戲

整蠱球

請全體學員站成一圈，並請一位學員主動站到圈中心（發球者）。請圈內所有人雙手放在背後。發球者間一時將球扔向一位學員，一時假裝扔球。如果有人球未扔出時伸手接球，則必須站到圈中心成為新的發球者。

捉手指

請學員與你一同站成一個大圈。說明接下來將進行一個小遊戲，目的是鍛煉他們的注意力和快速反應能力。請每個人伸出右手食指，接著請每個人伸出左手掌 - 請他們翻動轉手掌，以保持手掌平直，掌心朝上。然後請每個人將右手食指輕輕搭在右邊同伴張開的左手掌上。請他們保持站姿數秒，檢查每個人的動作是否正確。解釋當你叫「CHEESE！」（或選擇任何隨機詞語）時，每個人必須設法捉住左邊同伴的食指，同時又要盡量避免自己的食指被右邊同伴捉住。進行幾次熱身練習，確保每個人都已掌握要領。當你帶頭示範幾次後，請一位學員大叫所選詞語。重複進行遊戲，直至你感到每位學員都活躍起來。



怪步小火車

請學員站成一圈。接著請所有人向右轉。訓練人員分開圈子，形成一頭一尾。然後請隊伍領袖開始行走。隊列可朝任何方向移動，領袖可改變步伐、發出聲音、揮動手臂等，其餘所有人必須準確模仿所有動作和聲音。大約30秒後，更換其他人擔當領袖。如此不斷變換，直至活動時間結束。

氣球高飄

如果工作坊學員眾多，可將學員分為五人一組。解釋每組將獲得一個氣球，他們的任務是保持氣球飄在空中，不能讓氣球跌落地面！給每組一個氣球，並請他們開始。大約一分鐘後，每組再發一個氣球，並請他們同樣必須保持氣球飄在空中。如此重複數次，直至所有學員都活躍起來！

附錄B：訓練時間表範本

以下是單元三的兩個訓練時間表範本，當中包括休息時間。第一個為一天的訓練，第二個為一天半的訓練。具體時間和安排可根據訓練人員及學員的需要而調整。

訓練時間表1：一天的訓練		
時間	訓練課程	材料
08:30 – 09:15	1. 簡介	一個球 寫有訓練課程的活動掛圖（或每位學員一份訓練課程影印本） 紙和筆 活動掛圖及白板筆、膠帶或大頭針
09:15 – 09:35	2. 甚麼是兒童心理急救？	附錄C.1. 「心理急救陳述」的影印本（剪輯成單項陳述） 預先準備的活動掛圖，列明出甚麼是心理急救以及甚麼不是心理急救 活動掛圖紙及白板筆
09:35 – 09:50	3. 不幸事件	活動掛圖紙、便利貼、白板筆
09:50 – 10:50	4. 兒童面對不幸事件的反應	附錄C.2. 「不同年齡組別的兒童發展」的影印本 附錄C.3. 「兒童面對不幸事件的反應」的影印本
10:50 – 11:05	休息	
11:05 – 11:35	5. 辨識需要心理急救的兒童和照顧者	活動掛圖及白板筆
11:35 – 11:55	6. 「觀察、聆聽、連結」	附錄C.4. 「觀察、聆聽、連結」卡片（製作三套）
11:55 – 12:55	7. 與兒童溝通	附錄C.5. 「與受困擾的兒童有效溝通的七個技巧」的影印本（剪輯成多個部分）
12:55 – 13:55	午餐	
13:55 – 14:25	8. 示範「觀察、聆聽、連結」	無
14:25 – 14:40	9. 制訂個案研究	附錄C.6. 「制訂個案研究」的影印本 紙和筆 各小組在第9個環節中制訂的個案示例影印本 附錄C.7. 「角色扮演反饋表」的影印本
14:40 – 14:55	休息	
14:55 – 15:55	10. 心理急救角色扮演	各小組在第9個環節中制訂的個案示例影印本 附錄C.7. 「角色扮演反饋表」的影印本
15:55 – 16:10	休息	
16:10 – 17:10	11. 複雜反應	活動掛圖及白板筆 附錄C.8. 「一個情境及相關問題」 現有的當地轉介資訊（如有）
17:10 – 17:55	12. 自我照顧	活動掛圖及白板筆
17:55 – 18:10	13. 工作坊結束	附錄D：「訓練評估表」

訓練時間表2：一天半的訓練

時間	訓練課程	材料
第一天		
09:00 – 09:45	1. 簡介	一個球 寫有訓練課程的活動掛圖 (或每個學員一份訓練課程影印本) 紙和筆 活動掛圖及白板筆、膠帶或大頭針
09:45 – 10:05	2. 甚麼是兒童心理急救？	附錄C.1. 「心理急救陳述」的印本 (剪輯成單項陳述) 預先準備的活動掛圖，列出甚麼是心理急救以及甚麼不是心理急救 活動掛圖紙及白板筆
10:05 – 10:20	3. 不幸事件	活動掛圖紙、便利貼、白板筆
10:20 – 10:35	休息	15分鐘
10:35 – 11:35	4. 兒童面對不幸事件的反應	附錄C.2. 「不同年齡組別的兒童發展」的影印本 附錄C.3. 「兒童面對不幸事件的反應」的影印本
11:35 – 12:05	5. 辨識需要心理急救的兒童和照顧者	活動掛圖及白板筆
12:05 – 13:05	午餐	60分鐘
13:05 – 13:25	6. 「觀察、聆聽、連結」	附錄C.4. 「觀察、聆聽、連結」卡片影印本 (制作三套卡片)
13:25 – 14:25	7. 與兒童溝通	附錄C.5. 「與受困擾的兒童有效溝通的七個技巧」影印本 (剪輯成多個部分)
14:25 – 14:40	休息	15分鐘
14:40 – 15:10	8. 示範「觀察、聆聽、連結」	無
15:10 – 15:25	9. 制訂個案研究	附錄C.6 「制訂個案研究」的影印本 紙和筆
15:25 – 15:40	回顧第一天的訓練內容	視乎回顧方法而定
第二天		
09:00 – 09:15	簡要回顧第一天的訓練內容並介紹第二天的訓練內容	視乎回顧和介紹方法而定
09:15 – 10:15	10. 心理急救角色扮演	各組在第9個環節中制訂的個案示例影印本 附錄C.7. 「角色扮演反饋表」
10:15 – 10:30	休息	15分鐘
10:30 – 11:30	11. 複雜反應	活動掛圖及白板筆 附錄C.8. 「一個情境及相關問題」 現有的當地轉介資訊 (如有)
11:30 – 11:45	12. 自我照顧	活動掛圖及白板筆
11:45 – 12:00	13. 工作坊結束	附錄D：「訓練評估表」

附錄C：訓練資源

1. 心理急救陳述



列印並剪輯成單項陳述，以供第2個環節使用。列印足夠的影印本，提供給訓練小組的所有學員。一些陳述可能需要重複使用。

心理急救是只有專業人士才能做的事。

心理急救鼓勵對不幸事件進行詳細的討論。

心理急救指要求兒童或照顧者分析他們所經歷的事件。

心理急救指保護兒童免受傷害。

心理急救指強迫兒童或照顧者分享他們的感受和反應。

心理急救指安撫受困擾的兒童及照顧者。

心理急救指幫助兒童及照顧者解決即時的基本需要（例如食物、水、毛氈或庇護所）。

心理急救指聆聽兒童和照顧者，但不強迫他們說話。

心理急救指向兒童或照顧者追問所經歷的事件細節。

心理急救指提供情緒支援。

心理急救指評估需要和擔憂。

心理急救指幫助兒童和照顧者感到安全和平靜。

心理急救指專業輔導或治療。

心理急救指幫助人們獲取資訊、服務和社會支援。



2. 兒童的認知、情緒和社交發展

認知發展	情緒發展	社交發展
嬰幼兒 (0-2歲)		
<ul style="list-style-type: none"> • 注視人臉，眼神跟隨物件移動 • 從遠處認出熟悉的物件和人 • 指出所稱的物件或圖片 • 2歲時辨認熟悉的人、物件或身體部位的名稱 • 能說幾個單字詞 (15 - 18個月)。2歲時開始玩裝扮遊戲 • 使用簡單的詞組 (18 - 24個月)。重複對話中無意聽到的字詞 	<ul style="list-style-type: none"> • 嬰兒和照顧者情感上互相依附 • 依附關係 • 嬰兒約8個月大時，與主要照顧者分開會感到焦慮不安 • 2歲時，兒童會徘徊在獨立與依附之間 • 表現得越來越獨立 	<ul style="list-style-type: none"> • 開始學會社交微笑 • 喜歡和他人一起玩，遊戲停止時可能會哭 • 通過面部表情和肢體語言有更多溝通和表達 • 模仿他人 (尤其是成年人和年齡較大的兒童) 的行為 • 越來越意識到自己是獨立於其他人的個體 • 越來越喜歡和其他兒童在一起
學前兒童 (3-6歲)		
<ul style="list-style-type: none"> • 在3-4歲時，能完成3至4塊拼圖 • 通過形狀和顏色來理解兩種不同物件的概念 • 理解「一樣」和「不一樣」的概念 • 掌握基本語法規則 • 能說5到6個字的句子。會講故事 • 開始建立更清晰的時間觀念。能記住故事的部分內容 • 理解一樣 / 不一樣的概念。喜歡幻想遊戲 • 5-6歲：會數10個或以上的物件，正確說出至少四種顏色，對時間概念有更深的理解，認識家中每天使用的物件 (錢、食物、電器) 	<ul style="list-style-type: none"> • 對熟悉的玩伴表現情感，對新體驗感興趣 • 對幻想遊戲越來越有創造力。更加獨立。會把許多不熟悉的影像當作「怪物」 • 認為自己是一個完整的人，包括身體、思想和感受 • 表現得更加獨立，甚至可能獨自一人探訪隔壁鄰居。 	<ul style="list-style-type: none"> • 模仿成年人和玩伴 • 能輪流玩遊戲 • 理解「我的和你的」概念 • 5-6歲：想取悅朋友。能和其他人合作，協商解決衝突 • 5-6歲：更傾向認同規則 • 喜歡唱歌、跳舞和表演 • 5-6歲：更能區分幻想和現實。

童年中期 (7-12歲)		
<ul style="list-style-type: none"> • 對事實感興趣 • 開始理解不同的觀點，開始運用邏輯解決問題 • 在此階段還學會歸納推理 • 兒童可能喜歡冒險和具有創造力，但結構性及規律有利兒童的成長 • 能保持更長的注意力 	<ul style="list-style-type: none"> • 自尊心低或自尊心強的跡象變得更加明顯 • 逐漸能控制情緒。 	<ul style="list-style-type: none"> • 朋輩認同逐漸變得更加重要 • 害怕被社會排斥 • 了解文化和社會規範。
青少年 (13-18歲)		
<ul style="list-style-type: none"> • 具備抽象和邏輯思維，年輕人能使用演繹推理。 	<ul style="list-style-type: none"> • 開始展望未來，對未來感到既興奮又憂慮 • 在成年前後，和父母的激烈衝突通常會減少，但在這個過程中經常會出現情緒波動和行為變化。 	<ul style="list-style-type: none"> • 對英雄人物和榜樣有強烈認同感 • 青少年普遍認為壞事不會發生在他們身上。他們很可能會作出危險的行為。

3. 兒童面對不幸事件的反應

所有年齡組別的社會心理困擾常見症狀：

- 害怕不幸事件會再次發生
- 擔心摯親會受到傷害，害怕分離
- 面對大規模的破壞(例如頹垣敗瓦)時會出現反應
- 睡眠問題
- 情緒波動

0-2歲的常見困擾症狀：

- 可能會黏著照顧者
- 回到較年幼的行為
- 睡眠和飲食習慣改變
- 哭泣和易怒
- 害怕以前不害怕的東西
- 過度活躍
- 遊戲活動 / 遊戲玩法改變
- 對抗性和苛索的行為比以前增加，或過於合作
- 對他人的反應非常敏感

3-6歲的常見困擾症狀：

- 開始黏著父母或其他成年人
- 回到較年幼的行為，例如吮拇指
- 不愛說話
- 變得不活躍或過度活躍
- 不玩遊戲，或開始玩重複的遊戲
- 感到焦慮，擔心壞事會發生
- 有睡眠障礙，例如做噩夢
- 飲食習慣改變
- 容易感到困惑
- 無法集中精神
- 有時會扮演成年人的角色
- 容易動怒

7-12歲的常見困擾症狀：

- 身體活動程度改變
- 情緒和行為困惑
- 逃避社交接觸
- 重複講述事件
- 不願上學
- 感到害怕，並可能會表達出來
- 記憶力、集中力和注意力受到不良影響
- 有睡眠障礙、食慾紊亂
- 表現得具攻擊性、易怒或焦躁不安

13-18歲的常見困擾症狀：

- 感到強烈悲傷
- 因未能幫助受傷害的人而感到自責、內疚或羞愧
- 過度擔憂其他受影響的人
- 可能會變得自私或自憐
- 人際關係改變
- 冒險、自毀和迴避行為增加，或表現得具攻擊性
- 世界觀發生重大轉變
- 對現在和未來感到絕望
- 反抗權威和照顧者
- 開始較倚賴朋輩交往

4. 「觀察、聆聽、連結」卡片

訓練人員提示：列印三套卡片，每組一套

找出有關已發生和正在發生的事件的資訊	接近兒童或家長	幫助受影響人士獲取資訊
找出誰需要幫助	介紹自己	聯絡摯親及獲取社會支援
評估安全和保安風險	給予關注並積極聆聽	幫助他人解決實際問題
評估身體受傷情況	接納並肯定兒童的反應和感受	幫助他人獲取服務及其他幫助
評估即時的基本、實際和保護需要	安撫兒童或家長	確定兒童是否獨自一人
評估情緒反應	通過與年齡相符的問題來了解需求和憂慮	協助找到解決需要和問題的方法

5. 與受困擾的兒童有效溝通的七個技巧



訓練人員提示：列印講義，並將其剪輯成七個部分，給每個小組分發一個溝通技巧。



有效與兒童溝通的技巧

1. 初次接觸：介紹自己

一開始先解釋你是誰及你在那裡做甚麼。

例如，可以說：

- 你叫甚麼名字？
- 你的工作單位是甚麼？
- 你為甚麼在那裡？

說話語氣要輕柔平緩，嘗試坐在受助者身旁，或蹲下來和家長或兒童說話，讓彼此處在平等的位置上。如果文化背景允許，可以保持眼神交流或身體接觸，例如握住父母或兒童的手，或用你的手臂摟著家長或兒童的肩膀。

即使兒童知道你是誰，也不意味著他們知道你在特定情況中的角色或責任。因此，一定要向兒童說明你的角色是甚麼，例如：「當發生類似的困難經歷時，我的任務是找營地的小朋友談話，看看在這種困難的情況下，有沒有我可以幫助的人。」



有效與兒童溝通的技巧

2. 搜集資訊（提出澄清的問題）

提出開放式的問題，以便更了解情況。開放式問題是指不能以「是」或「否」回答的問題，通常以「甚麼時候」、「甚麼地方」、「甚麼」和「誰」作發問。

鼓勵兒童用自己的語言從自己的角度講述他們的經歷。例如，可以說：「事情發生的時候你在甚麼地方？」或「你怎麼今天甚麼都沒吃？」

澄清問題的示例有「我很想聽聽你對.....的想法」、「你是說.....？」和「你的意思是.....？」

當兒童的描述聽起來不連貫時，以上的問題會有幫助，能夠幫助你理清發生了甚麼事，以及了解兒童的情緒和想法。注意，提出問題時不要尋根究底。在危急情況下，要記住你是在幫助兒童或成年人減輕困擾，而不是追問所發生事情的細節。在壓力事件後的早期階段，尋根究底地追問細節會對受助者造成進一步壓力及傷害。相反，你應該運用聆聽技巧，關注兒童或成年人在這種情況下所表達的基本需要。

有效與兒童溝通的技巧

3. 積極聆聽

積極聆聽並非只是聽別人說了甚麼，亦包括語言及非語言技巧。

非語言聆聽技巧

非語言聆聽表現於肢體語言、眼神交流、雙方之間的空間距離、身體姿勢、關注對方，以及在適當情況下的身體接觸。你可以通過非語言技巧，表示你在聆聽及專注於兒童的說話；要排除任何干擾，盡可能營造一個安靜的環境，關閉手機或將手機調至靜音，不要說太多話，只要聆聽，保持安靜，不要打斷兒童說話。

要注意自己的肢體語言，以及在當地文化背景下的適當肢體語言。在文化習俗容許的情況下，可以進行眼神交流。保持與兒童平等的坐姿或站姿。根據年齡、性別和環境，留意跟兒童的個人空間。你可能需要按一定的角度與兒童相對而坐，避免和兒童面對面直視，因為這樣有時看起來會給人造成壓迫感。

如果你和翻譯員共事，確保翻譯員也熟悉這些非語言技巧。

語言聆聽技巧

積極聆聽的語言層面包括提出問題，以更加了解情況；用自己的語言複述和概述對方所說的內容（以確認理解無誤），以及給予鼓勵和支持。

提出問題澄清情況是積極聆聽的核心，因為這樣可以幫助心理急救員更深入了解所發生的事情，以及兒童或照顧者的需要。切記，在提出問題時，不要提出帶有批判性或侵擾性的問題，所提出的問題應顧及和尊重兒童和照顧者的經歷。

複述是指重複兒童或照顧者所表達的關鍵字眼。把自己當成一面鏡子 - 但不是以機械或鸚鵡學舌的方式，而是與兒童使用同一種語言方式，向兒童表示你在聆聽及專注於他/她向你提供的訊息，同時也可以驗證你是否準確理解有關訊息。

複述也是指用不同的字眼重複兒童或照顧者所說的內容。重點是把你所聽到的內容描述或表達出來，而不是解讀。表達一種感覺的描述時，你可以說：「這段經歷似乎讓你感到憤怒，是嗎？」如有需要，給兒童更正的機會，例如：「我的理解是……」及「我的理解對嗎？」

在對話過程中，要不時表述和總結兒童所告訴你的內容，以表示你在聆聽及盡力理解。另外，你也可以藉此驗證你是否準確理解有關訊息。達成這個共識可能會幫助兒童為制訂未來計劃做好準備，例如你可以說：「我想重複一遍你所告訴我的內容，這樣可以確保我已經理解你所說的內容。」

積極聆聽也包括給予鼓勵。在語言及非語言交流中傳遞溫暖和正面的情緒，有助營造開放的氣氛和安全感，這對建立信任至關重要。在一些情況下，身體接觸也會給予人鼓勵。不過，在許多文化或環境中，和陌生的兒童擁抱並不合適（切記你對這名兒童的背景一無所知）。其實，你可以這樣表達你的同理心，例如：「聽到這個消息我很難過」或「我會一直陪伴你，直到我們獲得更多的幫助」。

有效與兒童溝通的技巧

4. 正常化

正常化和普遍化是通常對兒童和成年人都有效的溝通技巧。受困擾的兒童可能會對自己的反應和情緒感到困惑，可能不敢跟別人分享。正常化正是要讓兒童知道他們的反應是正常的。兒童應該明白他們的反應是合理的，不意味著他們有甚麼問題。

正常化可以幫助兒童減輕世界顛倒的感覺，並給他們帶來希望，讓他們知道事情或生活是可以恢復正常的。接納和支持兒童可能表達或表現出來的所有情緒。例如，你可以說：「我看得出你很害怕。很多小朋友都會經歷恐懼，但有過這種經歷後，就會覺得恐懼非常正常的。」

一些兒童面對不幸的經歷會出現身體上的反應。如果發生這種情況，你可以解釋說：「在經歷一些可怕的事情後，身體出現反應屬於正常現象，例如心跳可能會加速、口乾或手腳麻木。你可能會感到疼痛，也可能會感到疲憊或憤怒。」如果兒童明白他們的身體反應屬於正常現象，他們的憂慮就會大大減輕。



有效與兒童溝通的技巧

5. 普遍化

普遍化與正常化相關。普遍化的目的是幫助兒童認識到許多其他兒童和他們有同樣的感受和反應。這有助減少兒童的孤立感，並給予希望。例如你可以說：「我認識很多男孩子和女孩子和你有同樣的感受。他們有些年齡和你相約，有些比你大。我還認識一些小朋友現在感覺好多了，因為感受通常會隨時間而改變。」

另外，你也可以說：「我認識一個女孩，她把自己的煩惱告訴媽媽後，情況比以前好多了。」或「許多男孩子和女孩子在經歷你所經歷的事情時，也會跟你有同樣的感受。你和其他人的反應非常相似。」

有效與兒童溝通的技巧

6. 三角法

有時候，兒童（尤其是年幼兒童）和陌生人說話會感到非常恐懼和害怕。如果兒童不想直接和你說話，你可以透過其他人，或使用玩具或其他你認為合適的物件（例如照片、樹或書中的人物）和兒童交流，這稱為三角法，因為第三者或物件成為對話的一部分，而你們三方形成一個三角形。這種溝通方式令那些對你仍未信任的兒童，感覺沒有那麼大的威脅。

運用三角法時，你仍然應當確保話題與兒童大致相關，讓兒童感覺到你在關注他們。例如，當你問兒童的年齡而他們保持沉默時，你可以說：「那我可以問你媽媽嗎？」如果兒童點頭，那就問成年人。

確認你仍然關注兒童，目光再次投向兒童，並說「啊！你五歲了？」最後，如果兒童感到安全，情緒有所轉移，即使最害羞的兒童通常也會開口說話。

如果父母或照顧者不在兒童身邊，你可以在三角法中使用木偶或小熊等玩具。你可以說：「你的小熊看來很累，他今天一定走了很長的路。也許他想喝點水，你也要喝水嗎？」



有效與兒童溝通的技巧

7. 安撫

安撫是心理急救的主要目標之一。在兒童和他們的父母或照顧者受困擾時，安撫他們是你首先要採取的行動之一。

你可以用很多方法做到這一點，重點在於你說甚麼和怎麼說：

使用平緩、低沉、寬慰的聲音和沒有威脅的肢體語言。如果兒童或父母感到恐慌或看起來不知所措，設法鼓勵他們將注意力放在當前環境中不會讓人感到困擾的事物上，例如設法將他們的注意力轉移到你可以看到或聽到的事物上 - 跟父母談論周圍環境的聲音或物件。另外，也可讓父母或兒童專注自己的呼吸，鼓勵他們慢慢深層地呼吸，以幫助他們減輕恐慌或焦慮情緒。

如果兒童有不良反應，例如具攻擊性，你可以設法使情況緩和下來，確認兒童的情緒，鼓勵兒童用不同的方式控制情緒，告訴兒童你理解他們的憤怒，但同時也告訴兒童發洩情緒不會有任何幫助，例如你可以說：「生氣可以，但是你生氣的時候，請不要動手打人。我來是照顧你，確保你和你的朋友安全」，以此淡化潛在衝突。

另一種安撫方法是允許沉默，讓兒童或照顧者有時間平靜下來。在人們受困擾後，給他們一些時間平靜下來是一個好方法。

6. 制訂個案研究

由第_____組制訂

簡述不幸事件：_____

為受事件影響的兒童訂一個名字：_____

為受事件影響的照顧者訂一個名字：_____

提供兒童和照顧者的相關個人資料（例如性別、年齡、婚姻狀況等）：

兒童：_____

照顧者：_____

設想一個背景（例如場景、時間、私人或公共場所、周圍是否有其他人？等）

列出兒童可能有的兩種反應：

1. _____

2. _____

列出照顧者可能有的兩種反應：

1. _____

2. _____

7. 角色扮演反饋表

受觀察學員姓名：_____

反饋表		
行動原則及相關行動	完成度*	評價及示例 哪些方面做得好？
「觀察」指心理急救員有否觀察：		
有關已發生和正在發生的事件的訊息		
兒童和誰在一起或是否獨自一人		
安全和保安風險		
身體受傷情況		
即時的基本、實際和保護需要		
情緒反應		
「聆聽」指心理急救員如何：		
以適當的方式接近兒童和介紹自己		
安撫兒童（及照顧者）		
關注並積極聆聽		
接納兒童和照顧者的反應和感受		
通過與年齡相符的問題，了解其需求和擔憂		
幫助受困擾者找到解決即時需要和問題的方法		
「連結」是指心理急救員有否：		
評估兒童的需要和陪伴兒童（如可能）		
幫助兒童獲得基本需要的保護和服務		
找到解決即時需要和問題的方法		
解決實際問題		
聯絡摯親及獲得社會援助		
獲取服務及其他支援		

*) 完成度：2：妥善完成 1：充分完成 0：未完成

8. 一個情境及相關問題

情境

一輛巴士載著學童和教師，在學校旅行回程途中發生嚴重事故，事故地點離學校目的地非常近，當時校長、家長和親友都在目的地等候。車上一位教師聯絡校長告知事故情況。事故造成兩名學童和一位教師死亡，其他人傷勢嚴重。校長將這個消息告訴等候的家長，家長聞訊驚慌失措，紛紛上車飛速趕往事故現場。你接到通知，要建立隊伍前往事故現場，向兒童、家長及其他照顧者提供心理急救。

問題

1. 你認為在事故現場會見到甚麼反應？

2. 你會先幫助誰？為甚麼？

3. 如有需要，你還會聯絡誰以尋求更多援助？

附錄D：訓練評估表

兒童心理急救訓練評估表					
	非常差	較差	一般	良好	極佳
1. 總體而言，你會如何評價訓練內容？					
評價：					
2. 總體評價： 請表示你對以下陳述的同意程度	非常不同意	不同意	同意	非常同意	
2.1 內容富有趣味及吸引力					
2.2 訓練達標					
3. 知識及技巧： 請表明你對以下陳述的同意程度					
3.1 我更了解兒童的困擾反應					
3.2 我了解甚麼是兒童心理急救，以及甚麼不是兒童心理急救					
3.3 我明白與兒童有關的三個行動原則 - 觀察、聆聽、連結					
3.4 我已練習向受困擾的兒童及照顧者提供心理急救					
3.5 我已考慮複雜反應及情況					
3.6 我明白自我照顧在幫助他人時的重要性					
4. 以下方式促進我的理解					
4.1 集體討論					
4.2 投影片					
4.3 小組練習					
4.4 角色扮演					
5. 訓練人員					
5.1 訓練人員熟悉相關題目					
5.2 訓練人員有邏輯及清晰地簡述有關內容					
5.3 訓練人員具備良好的訓練技巧					
6. 回顧整個訓練					
6.1 我對兒童心理急救有更深刻的了解					
6.2 學習環境安全及具包容性					
6.3 課程總長度合適					
7. 訓練中哪些方面做得好？					
8. 訓練中哪方面做得不好？					