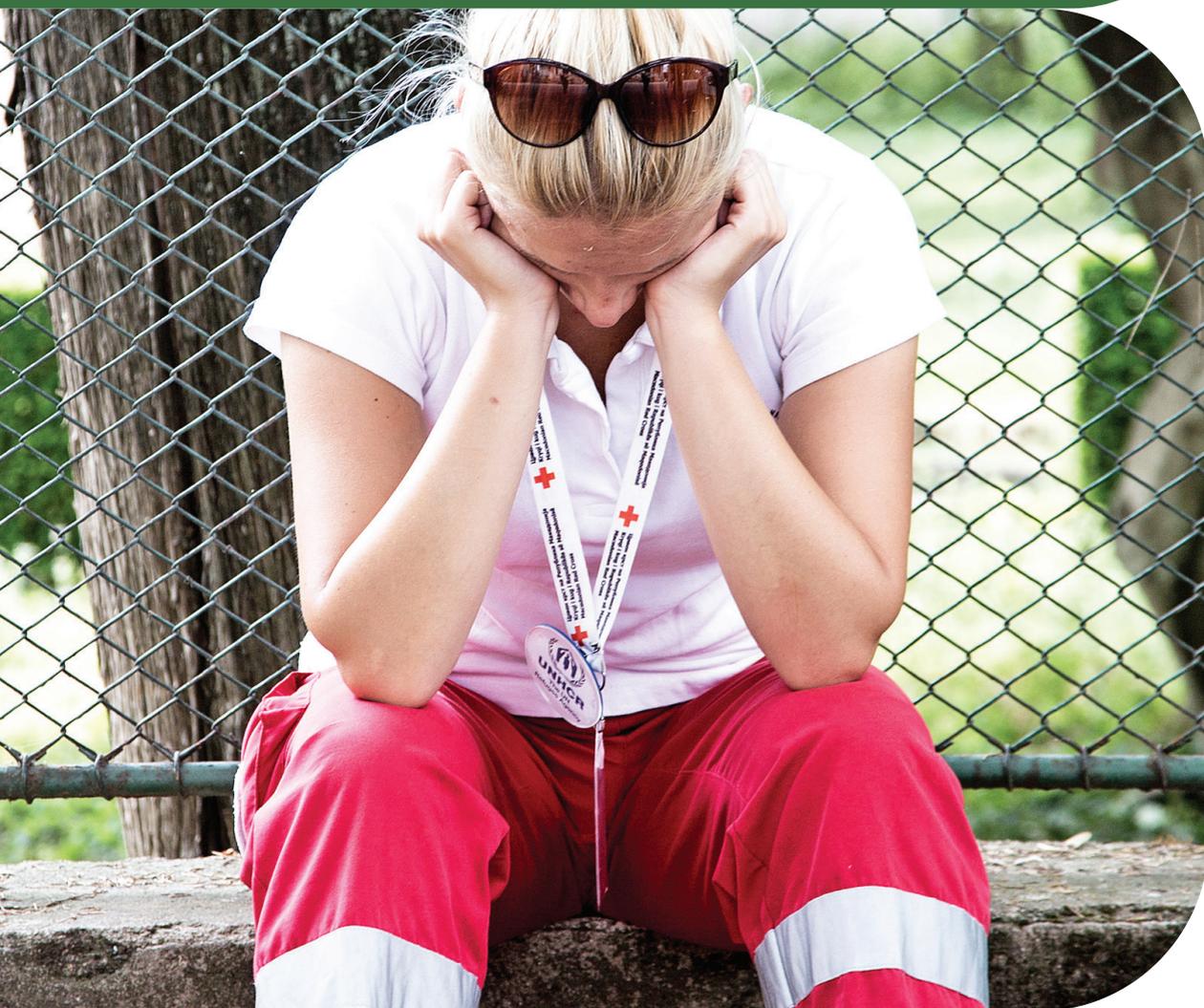


紅十字會與紅新月會

心理急救

訓練



單元四

小組心理急救 — 團隊支援

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。單元四. 小組心理急救 - 團隊支援

紅十字會與紅新月會國際聯合會

社會心理支援參考中心

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）為編製本資源冊所給予的資助及支持。

本指引中提及的「觀察、聆聽、連結」原則是源自：世界衛生組織、戰爭創傷基金會和世界宣明會(2011)。《現場工作者心理急救指南》。世界衛生組織：日內瓦。

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：Stephen Ryan/ 紅十字會與紅新月會國際聯合會

ISBN編號：978-87-92490-58-2

如需翻譯或改編《紅十字會與紅新月會心理急救資源冊》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

目錄

簡介	4
簡介	5
如何使用本手冊	6
訓練準備工作	6
場地	6
訓練室佈置	6
材料	7
小組人數	7
其他	7
訓練課程	7
訓練課程	9
訓練課程	10
第一天	12
1. 簡介	12
2. 關愛員工及義工	15
3. 甚麼是小組心理急救 - 團隊支援?	20
4. 「小組心理急救」協調技巧	23
5. 小組「觀察、聆聽、連結」	24
6. 籌備心理急救及支援小組	26
7. 心理急救及支援小組的環節及結構	27
8. 開展心理急救及支援小組	28
9. 與小組成員交流情況	29
10. 回顧第一天訓練內容	30
第二天	31
1. 簡要回顧第一天訓練內容及介紹第二天訓練內容	31
2. 回顧危機事件	31
3. 心理教育及朋輩支持	33
4. 提供有用的反饋	35
5. 角色扮演：第一部分	36
6. 處理困難的反應和披露	37
7. 轉介	38
8. 結束小組	40
9. 回顧第二天訓練內容	41
第三天	42
1. 扼要回顧第二天訓練內容及介紹第三天訓練內容	42
2. 角色扮演：第二部分	42
3. 思考協調小組心理急救時遇到的挑戰	43
4. 自我照顧	44
5. 工作坊結束	45
附錄	46
附錄A：醒神活動	47
附錄B：訓練時間表範本	48
附錄C：訓練資源	51
1. 甚麼是小組心理急救 - 團隊支援?	51
2. 小組心理急救帶領員應做和不應做的事項	52
3. 小組「觀察、聆聽、連結」	53
4. 如何回顧危機事件的個案示例	54
5. 角色扮演範本	56
6. 角色扮演的完整個案研究示例	58
7. 協調小組心理急救的反饋表	63
8. 管理複雜/困擾反應和披露	64
9. 訓練評估表	65

簡介



簡介

本訓練為期三天，向學員介紹「小組心理急救 - 團隊支援」。本訓練專為接受過訓練的社會心理工作人員，或義工、隊長、管理人員，或為國家紅十字會 / 紅新月會的員工、義工團隊或其他人員而設。透過本訓練，學員能夠：

- 評估是否需要召開心理急救及支援小組
- 籌備心理急救及支援小組
- 主持心理急救及支援小組
- 管理時間及讓小組順利進行，讓所有人都感到能參與其中
- 處理複雜的反應，以及了解披露的原則
- 管理分組參與、活動及互動
- 促進朋輩支持
- 同時為個人提供心理急救及為團隊提供支援
- 了解何時及如何轉介受助者獲取進一步的幫助

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，但本單元小組心理急救 - 團隊支援訓練前必須先參加單元二：基本心理急救訓練。參加本訓練的學員還應具備團隊管理或協調經驗。單元四：小組心理急救 - 團隊支援的訓練人員應具備豐富的團隊合作及個人心理急救經驗，最好同時擁有以小組形式提供心理急救的經驗。

訓練人員應熟悉本單元所載的訓練課程。《紅十字會與紅新月會心理急救指引》導論書中有關小組心理急救 - 團隊支援的章節，對於授課準備工作亦有幫助。

如何使用本手冊

本單元介紹有關小組心理急救 - 團隊支援的訓練課程。有關課程可於3天（21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情況及需要，你可以運用你作為訓練人員的判斷，對訓練作出調整，例如針對不同的需要和活動而調整訓練課程（「何時」）或加入若干建議的訓練方法（「如何」）。不過，建議你使用不同種類的方法，以滿足各種類型的學員，同時令訓練保持動感及有趣。尤其建議運用角色扮演等更為活潑和充滿互動性的訓練形式，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

- 了解及標示進出場地的設施，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，如果使用投影機或熒幕，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。
- 確保有足夠的空間可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

- 訓練課程中所示的訓練講義印本
- 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）

小組人數

建議本訓練的學員人數至少為8人且不超過20人。

其他

- 預備小食、茶水、咖啡和膳食（如方便提供）。
- 考慮是否需要輔助人員或其他人員協助管理時間、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。
- 訓練員與輔助人員之間的訓練技巧要互相配合，彼此之間要有良好的溝通及默契，能有助學員學有所成。
- 審閱及改編個案示例。

訓練課程

第10頁的訓練課程列出本單元的環節及所需的材料，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，有關訓練時間表的示例，請參閱附錄B。



進行角色扮演

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及支援小組的帶領員。第二種是「實踐性角色扮演」，由學員示範如何協調心理急救及支援小組。嘗試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練會有幫助。第一次，你可以演示不正確的心理急救技巧及常見錯誤；第二次，你可以演示較佳的心理急救技巧。這樣可以幫助學員了解提供心理急救時應當避免做甚麼或要注意的禁忌。

個案研究：用於實踐性角色扮演，當中包括一項關於如何使用範本制訂個案研究的活動。要確保個案研究符合你工作環境中的文化和社會背景。

實踐性角色扮演指示：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。另外，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。



朋輩支持：夥伴制度

朋輩支持是紅十字會與紅新月會員工及義工互相照顧的有效策略。朋輩是指擁有共同之處的人，可以是職場中職位和職責相同的同事，或者年齡相近或教育背景相似的人。朋輩支持是一個積極的過程，在此過程中，朋輩之間騰出時間和空間，互相交流彼此的近況、面對的挑戰及應對方法。

夥伴制度是指兩個或以上的人有目的地聚在一起互相支持。當他們實地合作時，他們能夠互相提醒注意安全，並每天互相交流情況，以了解對方的適應情況。例如，一旦發現夥伴對某事件表現出令人擔憂的反應、壓力過大或消極應對的跡象，則另一個夥伴可以建議他/她稍作休息。在經歷危機事件後，夥伴之間亦可相互支持，一起檢討經驗。員工及義工可自行組成二人夥伴或小組。團隊照顧及支援的負責人（例如接受過訓練的社會心理工作人員及義工，或隊長及管理人員）同樣可以組成二人夥伴或小組。在夥伴制度下，應確保不讓任何人被遺忘或被忽略了。

本訓練引入夥伴制度，目的是通過這種方式讓學員體驗擁有夥伴的感覺，以及練習提供和接受支援。至於建立夥伴制度的最合適方法，則由訓練人員決定，例如在某些情況下，男女一組並不合適。其他需要考慮的因素還可包括語言、學員的背景及工作地點等。

訓練課程



訓練課程

單元四：小組心理急救 - 團隊支援

活動	時間 (分鐘)	材料
第一天 (400分鐘)		
1. 簡介	60	以活動掛圖、影印本或投影片展示的訓練課程內容 紙和筆 活動掛圖及白板筆、膠帶或大頭針
1.1. 熱身遊戲	20	
1.2. 夥伴介紹	20	
1.3 訓練課程	10	
1.4 基本規則	10	
2. 關愛員工及義工	90	便利貼和筆 活動掛圖及白板筆
2.1 甚麼是安康(well-being) ?	30	
2.2 導致安康出問題的風險	30	
2.3 支援方法	30	
3. 甚麼是小組心理急救 團隊心理支援?	60	附錄C.1 「甚麼是小組心理急救 - 團隊支援？」的影印本
3.1 扼要回顧心理急救基礎 ¹ — 觀察、聆聽、連結	20	
3.2 小組心理急救介紹	40	
4. 「小組心理急救」協調技巧	20	活動掛圖及白板筆
5. 團隊「觀察、聆聽、連結」	30	附錄C.3 團體「觀察、聆聽、連結」的影印本筆
6. 籌備心理急救及支援小組	40	活動掛圖及白板筆
7. 心理急救及支援小組的環節及結構	30	預先準備的活動掛圖，列明心理急救及支援小組的主要環節 不同顏色的白板筆
8. 召開心理急救及支援小組	30	活動掛圖及白板筆
9. 與小組成員交流情況	20	無
10. 回顧第一天訓練內容	20	一個球

1) 如果學員尚未熟習基本心理急救，且並未參加單元二：基本心理急救訓練，則強烈建議在本訓練課程中額外增加四個小時，向學員介紹心理急救所涉及的基本救助原則及行動。有關可供使用的4小時訓練課程，請參閱單元一：心理急救簡介。

第二天 (420分鐘)		
1. 扼要回顧第一天訓練內容及介紹第二天訓練內容	20	活動掛圖及白板筆
2. 回顧危機事件	60	附錄C.4.「如何回顧危機事件的個案示例」的四份影印本
2.1 回顧危機事件	20	附錄C.2.「小組心理急救帶領員應做和不應做的事項」的影印本
2.2 以小組形式提供個人心理急救	20	
2.3 安撫	20	
3. 心理教育及朋輩支持	60	第二節：「甚麼是小組心理急救 - 團隊支援？」的活動掛圖
3.1 扼要回顧面對壓力事件的反應	10	心理教育材料
3.2 心理教育及朋輩支持	30	心理教育材料示例
3.3 促進朋輩支持	20	
4. 提供有用的反饋	30	
5. 角色扮演：第一部分	110	附錄C.5.「角色扮演範本」的影印本 附錄C.7.「協調小組心理急救的反饋表」的影印本 筆
6. 處理困難的反應和披露	60	附錄C.8.「管理困難的反應和披露」的影印本
7. 轉介	30	活動掛圖及白板筆 當地轉介常規的影印本，如無，則準備機構間常設委員會緊急情況下精神衛生和社會心理支援諮詢團 (IASC MHPSS Reference Group) (2017)的跨機構轉介表格及指引說明的影印本 (或連結)
8. 結束小組	20	無
9. 回顧第二天訓練內容及結束當日訓練	30	一個球
第三天 (320分鐘)		
1. 扼要回顧第二天訓練內容及介紹第三天訓練內容	30	活動掛圖及白板筆
2. 角色扮演：第二部分	140	附錄C.5.「角色扮演範本」的印本 附錄C.7.「協調小組心理急救的反饋表」的印本 筆
3. 協調小組心理急救時遇到的挑戰	60	已填妥的協調小組心理急救的反饋表印本
4. 自我照顧	60	預先準備的活動掛圖及白板筆
5. 工作坊結束	30	附錄C.9.「訓練評估表」的印本

訓練環節

第一天

1. 簡介



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。



以活動掛圖、印本或投影片展示的訓練課程內容
紙和筆
活動掛圖及白板筆、膠帶或大頭針

1.1 訓練簡介

1. 歡迎學員，並請他們與你站立圍成一圈，讓所有人都能看到彼此。
2. 走入圈內，並介紹自己。告訴大家一些關於你自己的事情，例如你在紅十字或紅新月會的職務是甚麼。然後退回原位，並請所有人依次輪流自我介紹。
3. 當所有人完成自我介紹後，解釋他們接下來將有機會玩「陽光總是照在.....的身上」的遊戲，以增進彼此的了解。
4. 遊戲開始前，向大家解釋：如果有人聽到關於自己的描述，應走入圈內。如果聽到下一句描述還是關於自己，則應繼續留在圈內，否則退回原位。
5. 剛開始玩遊戲時，可以使用一些簡單的描述，例如：
 - 「陽光總是照在戴眼鏡的人身上」
 - 「陽光總是照在穿裙子 / 長褲 / 密頭鞋的人身上」
 - 「陽光總是照在喜歡散步的人身上」
6. 隨著遊戲繼續進行，你可以添加與學員工作或訓練相關的描述，例如：
 - 「陽光總是照在幫助受困擾者的人身上」
 - 「陽光總是照在照顧和支持員工及義工的人身上」

你也可以邀請學員為遊戲提出更多的描述。當活動結束時，可以花幾分鐘說明一下，剛才讓學員認識小組成員之間的相似與不同之處，是學習小組心理急救技巧的一部分。

1.2 夥伴介紹



請參閱「簡介」中有關「朋輩支持：夥伴制度」的註釋。

1. 說明在是次為期三天的訓練中，每個人都將與一個夥伴二人一組（視乎學員人數，可能有一組為三人）。

2. 說明夥伴的職責是：
 - 在訓練過程中，每天早晚互相交流情況
 - 為夥伴補充任何錯過的訓練內容
 - 與夥伴參加所有「二人一組」活動，除非另有指示。
3. 選擇合適的方法將學員組成夥伴或小組。至於甚麼方法合適，則由訓練人員根據環境和學員的背景決定。需要考慮的因素包括性別、語言或其他形式的分組。確定學員是否能夠建立自己的夥伴制度，或者由訓練人員組成夥伴或小組是否更為合適。
4. 當每個學員都有一個夥伴（如果小組人數為三人，則會有兩個夥伴），給每組夥伴約10分鐘互相了解，並請他們討論自己對訓練的最大期望或擔憂是甚麼。例如，有學員可能希望工作坊具有包容性，但又擔心會枯燥乏味。
5. 10分鐘後，請大家重新圍成一圈。向學員說明，夥伴制度能夠有效促進員工及義工團隊之間的朋輩支持。告訴學員，在訓練結束時，他們將有一些時間對朋輩支持的模式進行更深入的反思。
6. 問學員是否有任何問題，並予以解答。

1.3 訓練課程

1. 向學員介紹訓練內容。你可以說：

 本訓練為期三天，旨在向社會心理工作人員及義工、隊長及管理人員教授在關愛員工及義工時用到的技巧。首先要識別員工及義工團隊面臨的社會心理健康風險，並分析哪些情況可能需要小組心理急救。訓練的餘下內容則是關於如何向紅十字會或紅新月會員工或義工團隊提供小組心理急救及支援。當團隊成員有類似的艱難經歷，而你認為以小組形式提供支援是有效及恰當時，便可以使用小組心理急救的方法。

本訓練是紅十字會與紅新月會國際聯合會心理支援中心推出的心理急救課程的一部分，屬於心理急救高階訓練，因此，每位學員對於甚麼是心理急救必須有基本的了解。你將運用心理急救的基本技巧和理解，並學習以小組形式提供心理急救的新技巧。在本訓練中，你將學習心理急救及支援小組，並練習以小組形式提供支援。

2. 向學員介紹訓練課程（透過活動掛圖、講義或投影片），並簡單概述為期三天的課程。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。
3. 向學員說明，在訓練過程中，學員將有機會透過一系列角色扮演，練習小組心理急救協調能力；部分角色扮演會在第一天結束時進行，部分會在第二天進行。這意味著部分學員將在第二天進行角色扮演，屆時他們將進行更多環節，角色扮演將增添更多元素。

4. 在角色扮演當中，並非扮演帶領員的學員將會扮演「小組成員」。先要提醒學員，每個人必須投入扮演所有不同的角色，並跟他們強調，他們將從扮演小組成員、觀察同伴如何協調、以及扮演帶領員當中學到更全面深入的小組心理急救知識。
5. 跟學員強調，本訓練將對學員有較高的需求，因為學員需透過代入不同角色以學習小組心理急救的技巧。

1.4 基本規則



訓練人員提示：準備一幅活動掛圖，列明你的基本規則，並留出部分空白，以便加入學員提出的更多基本規則。

如果在心理急救基礎訓練後（例如前一天）直接進行本訓練，且已制訂基本規則，則花點時間重溫基本規則，確保每位學員明白並同意有關基本規則。

1. 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地制訂基本規則。與小組合作時，建立一個安全的環境尤為重要。
2. 展示預先準備的活動掛圖，說明這些是你作為訓練人員想要訂下的基本規則，問學員是否有其他規則需要補充。

良好的基本規則示例包括：

- 應將手機關閉（或至少調為靜音）
 - 嚴格守時。活動準時開始和結束，學員休息後應即時歸隊
 - 尊重發言者，別人發言時不要打岔
 - 邀請每個人分享觀點，但不強迫任何人發言
 - 個人的擔憂及界線應得到尊重
 - 當其他人分享經驗時，不要妄加評斷
 - 鼓勵提問
 - 對小組內披露的內容保密
3. 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，不得跟小組以外的人討論或披露。這將有助於建立互相信任的開放氣氛，並讓學員安心分享個人經歷和感受。請所有學員舉手以示同意有關基本規則。
 4. 告訴學員不必參加所有活動。如果他們對參加某個活動感到不安，可退出並從旁觀察。帶領小組時，你也可以採取同樣的處理方法。
 5. 將基本規則列表展示在每個人在工作坊都能夠清楚看見的地方。

2. 關愛員工及義工



討論社會心理健康的定義。
 識別員工及義工的健康風險。
 討論在危機情況發生之前、期間和之後應如何為員工及義工提供支援。



便利貼和筆
 活動掛圖、白板筆

2.1 甚麼是社會心理健康？



1. 請學員與夥伴並坐，並向他們分發便利貼。
2. 在活動掛圖上畫出以下的「社會心理健康之花」圖案，並在解釋花朵的不同部分時填入不同健康層面的名稱。首先從花瓣說起，然後是葉莖，強調葉莖是花瓣綻放的基礎。
3. 參閱下文註釋，以幫助解釋上述不同的層面。

社會心理健康

社會心理一詞反映心理與社會進程之間的互動關係。心理進程屬於內在領域：包括思想、感受、情緒、認知和感知；社會進程則屬於外在領域，包括社交網絡、社群、家庭和環境。必須謹記，這些領域如發生任何變化，都會影響其他領域的層面。我們的內在感受會影響我們對周圍環境的感知；同樣，我們的傳統、習俗和社群也會影響我們的感受。

社會心理健康取決於社交、精神、文化、情緒、認知和生理等多項因素。互相重疊的圓形圖表明，個人與集體的健康取決於各個領域中發生的變化，而這些變化互相關聯。

社交層面：社交健康是指與他人的聯繫感和歸屬感。人類本質上屬於社交動物，拒絕參與社交活動及社交互動會導致個人的心理困擾；而多與朋友、家人、親屬、社交活動、體育和休閒團體和俱樂部、以及互助團體的互動及聯繫，均有利於社交健康。

精神層面：精神健康是指人在生活中的聯繫感和人生目標感。例如，信仰往往讓人感到有意義，亦與其他信奉同一宗教的人產生聯繫感。

文化層面：文化涉及學習得來的信仰、思想和行為模式。文化使生活變得更加容易預測。文化影響日常生活用具、居所類型、交通結構以及其他有形物品，而這些也直接影響人們社會心理健康的福祉。文化也影響我們對何為正常或異常行為的看法，亦影響我們對事物和人的審美標準，另外，文化也制定了哪些情感表達方式是可接受和不可接受。而文化亦會隨時間而演變。文化會如何影響我們的心理健康？舉一個簡單的例子，我們互相問候的方式是連繫彼此的行為共識，因此讓我們感到自在和安全。

下頁續



情緒層面：那是指我們的感受及「心情」。家人和朋友是構成社會結構的一部分，這種社會結構帶來情緒健康。通常能夠帶來健康的情緒都是正面的情緒，例如是快樂和希望。

認知層面：認知層面與思維功能有關，包括思考、學習如何學習、如何獲取資訊以及如何使用資訊。例如，當我們能夠理解及分析問題，並找到應對挑戰的解決方法時，就代表我們的認知層面處於健康的狀態。

生理層面：是指身心健康、沒有疾病和身體失調。例如，當我們感到身體強健、精力充沛時，就是生理健康。

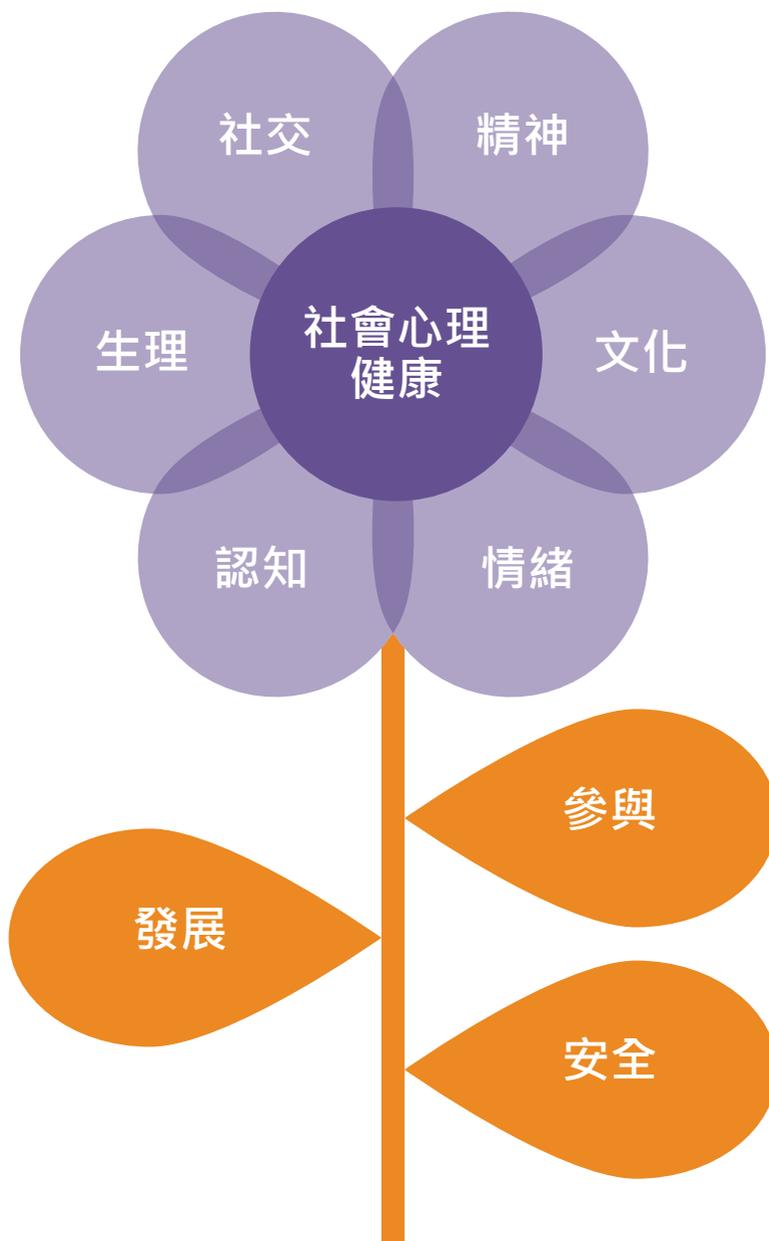
擁有健康的基礎：

安全是指在實際環境中，以及與所處環境中的其他人相處時，身邊沒有迫切的危險並感到安全。安全亦指基本需要，如果基本需要（例如食物、庇護所和水）不能首先得到滿足，便無法進一步追求情緒、社交和其他需要。

參與是指能夠參與日常活動，亦指擁有選擇權和掌握生活的感覺。

發展是指相信明天會比今天更美好，這與希望密切相關。擁有幸福感的關鍵是知道並相信未來的生活會變得更美好。例如，當看到正面的變化，如在危急突發事件後的重建、家庭失散後的重聚、學校重新開學、社區在遭遇恐怖襲擊後能夠凝聚在一起，便會有這種體驗。

4. 現在，請學員思考社會心理健康的各個不同層面，並就每個類別提出一個對自身及個人健康有意義的示例。學員可先二人一組互相分享示例，然後寫在不同的便利貼上。開始前告訴學員，他們將要分享自己的示例，所以不宜寫一些過於私人、不便與其他學員分享的內容。
5. 幾分鐘後，請學員分享他們寫下的內容，並將便利貼貼在相應類別的花瓣上。
6. 結束活動，強調「社會心理健康之花」不同層面互相依存的關係，以及我們在追求個人健康或幫助他人體驗健康時，都需要顧及所有這些層面。



資料來源：改編自eCBHFA Facilitator Guide. Module: Psychosocial Support, 2018, www.ifrc-ecbhfa.org.

2.2 安康風險 30

1. 現在繼續說：

 世界各地的員工和義工都會幫助其他陷入危機的人，以應對災難、武裝衝突及大規模襲擊、或參與各種社會計劃、或援助暴力事故的受害者。員工和義工亦為長者、因疾病或偏見而被孤立或被歧視的人提供支援。他們亦會協助難民、尋求庇護者等有需要的人。在工作過程中，員工和義工在惡劣的環境下工作，自身也可能會遭受創傷、損傷和破壞、傷害甚至死亡。員工和義工通常走在前線，應對關乎人類尊嚴的問題，因此必須敢於正視和處理危險或脆弱的情況。

2. 告訴學員，接下來將要探討在這特定背景下，或學員在當地工作的環境下（若學員來自不同地區或組織），員工和義工會面臨有機會影響個人安康的風險。
3. 在活動掛圖上列出學員提到的風險。列出所有風險後，強調風險有不同類型：個人風險和人際風險、工作環境和組織問題。審閱風險列表，並討論風險屬於哪種類型。
4. 參閱以下方格中可予補充的風險例子（如未被提及）。

員工和義工的安康風險

個人風險

- 對能夠為他人提供的幫助懷有理想化或不切實際的期望
- 當意識到因限制而未能幫助他人、或某人去世、或當優先考慮自己休息及尋求支援的需求時感到愧疚
- 在必須選擇優先救助對象時，面臨道德或倫理困境

人際風險

- 感到同事或上司沒有提供支援
- 與團隊成員互動或交流時感到困難
- 與壓力過大或身心過勞的團隊成員共事。

與工作環境有關的風險

- 必須執行艱難、令人疲憊不堪、甚至危險的任務
- 被期望（或期望自己）在艱難情況下長時間工作
- 由於無法在家中分享體驗細節，感到與家人和家庭生活脫節
- 認為自己未能充分完成任務或準備
- 目睹創傷性事件，或聽到倖存者講述創傷的經歷

與組織問題有關的風險

- 不清晰或缺乏職責描述，在團隊中的角色不明確
- 缺乏資訊共享
- 對任務準備或了解不足
- 工作與休息之間缺乏界線
- 在不重視健康的環境下工作，努力不獲認可或讚賞

2.3 支援方法

1. 繼續說：

 在工作中，我們有責任關注員工和義工的健康狀況。許多員工和義工在艱苦的環境下工作，往往忽視自己的需要；到頭來，他們往往感到無能力幫助受助者擺脫眼前的困境。他們可能原來也是受影響群體的一員，而他們的家離工作地點並不遠，他們的家庭和社區可能與他們所支援的受助者遭受同樣的損失和悲痛。

國家紅十字會 / 紅新月會有義務為員工和義工的健康提供支援。不論你負責的員工和義工是否正在執行緊急行動或參加正在進行的社會計劃，務必確保為他們而設的社會心理支援體系在應對的三個階段（即事前、期間及事後）均能提供有關資訊和介入措施。

2. 展示預先準備的活動掛圖或投影片，當中列有以下方格的内容。

PP

在危機應對的三個階段為員工及義工提供支援

事前

- 幫助員工和義工做好執行任務的準備，並提供充足的訓練和資源
- 建立夥伴制度，確保每個人至少有一位同事陪伴左右

期間

- 提供持續支援
- 讓有需要的人獲得個人支援和輔導
- 識別某人可能需要支援的跡象，並幫助他們獲得支援

事後

- 安排時間讓員工和義工恢復、反思及考慮如何改善未來應對的能力
- 就員工和義工尋求轉介援助作出跟進

3. 繼續說：

 受過訓練的社會心理工作人員、義工、管理人員及隊長，在透過對個別義工及團隊整體的健康關懷、以建立團隊的互助氣氛這一環節上都發揮著重要的作用。

4. 請學員與夥伴並坐，具體地討論對員工及義工健康負責的人應如何為團隊提供支援。
5. 給學員約5分鐘進行討論，然後請他們提出答案。請一位學員將答案寫在活動掛圖的列表上。

為員工及義工提供支援的方式示例：

- 檢視及監察潛在的壓力來源（事前、期間、事後）
- 確保義工的工作時間和條件合理
- 擬備職責描述或說明期望
- 就義工實地執行任務作好準備和培訓，並每天向他們簡介他們可能會遇到的情況
- 與義工交流情況，以了解他們在應急行動期間的適應情況
- 在應急行動期間舉行定期團隊會議，以交流情況並互相提供支援
- 必要時與團隊成員舉行心理急救及支援小組
- 安排一對一談話，提供空間予對方抒發其感受和想法
- 鼓勵以二人小組的方式進行義務工作
- 確保來自其他分會的義工及獨立義工能參與簡報會、支援系統和知識共享
- 建立朋輩支持或夥伴制度，在重大事件發生後進行監察和跟進

6. 繼續補充：舉行心理急救及支援小組是提供支援的一種方式，這正是本次訓練的重點。

3. 甚麼是小組心理急救 - 團隊支援？



了解小組心理急救 - 團隊支援。
了解為甚麼及哪些人會因加入心理急救小組而獲益



附錄C.1. 「甚麼是小組心理急救 - 團隊支援？」的影印本

3.1 簡要回顧心理急救基礎 - 觀察、聆聽、連結



本單元所述的訓練要求學員具備心理急救的基本知識。雖然規定參加本訓練前須先參加單元二：基本心理急救，但此規定在某些情況下無法實現；在此情況下，建議在本訓練課程中添加單元一：心理急救簡介（這會令訓練時間額外增加四小時。）

1. 首先確認所有學員對於甚麼是心理急救有基本的了解。
2. 簡要回顧「觀察、聆聽、連結」行動原則。在活動掛圖上寫下三個標題：「觀察」、「聆聽」及「連結」。簡述各項行動原則，並邀請學員就每一項原則舉出相應的行動示例，與此同時，將有關行動依次寫在活動掛圖的各個標題下。

確保所有行動均有提及，如下所示：

觀察

- 有關已發生和正在發生事件的資訊
- 誰需要幫助
- 安全和保安風險
- 身體受傷情況
- 識別 / 觀察即時基本需要
- 情緒反應

聆聽 指心理急救員如何

- 接近對方
- 介紹自己
- 給予關注並積極聆聽
- 接納對方的感受
- 安撫受困擾者
- 了解其需求及擔憂
- 幫助受困擾者找到解決即時需要和問題的方法

連結 是幫助他人

- 獲取資訊
- 聯絡摯愛及獲取社會援助
- 解決實際問題
- 獲取服務及其他援助。

- 當學員列出所有行動後，問他們有關行動是否需要按所示的順序實施。確保所有人明白有些行動可能並非必要，而有些行動則可能需要在不同時間多次實施。有關行動指引導心理急救員從受影響者的狀況、環境、資源及需求等方面，為受困擾者提供幫助。
- 接著簡單了解學員能否掌握什麼是心理急救、甚麼不是心理急救。使用以下提示引導討論。

心理急救是... (正確)

- 安慰受困擾者，幫助他們感到安全和平靜
- 評估需要和擔憂
- 保護對方免受進一步傷害
- 提供情緒支援
- 幫助解決即時的基本需要，例如食物和水、一張毛氈或一個可以臨時逗留地方
- 幫助人們獲取資訊、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
- 鼓勵對造成不幸的事件作詳細討論
- 要求對方分析所發生的事件
- 向對方追問所經歷的事件細節
- 強迫對方分享對事件的感受和反應。

3.2 小組心理急救介紹 40

- 首先說明，心理急救及支援小組是向一同經歷困難、或受同一危機影響的群組而設立的支援小組。
- 將學員分為四組，每組分發一張紙條，每張紙條上分別列有以下問題，學員有15分鐘討論和準備答案。
 - 你能想到哪些情況可能有助及適合提供小組心理急救？為甚麼向一個群組提供心理急救是有益的？
 - 你認為哪些人應共同參加心理急救及支援小組？哪些人不應參加此類支援小組？
 - 你認為參加心理急救及支援小組的人數應為多少？學員是否應事先彼此認識？是否只有受困擾者才能加入小組？
 - 應在何時安排心理急救及支援小組？是否應安排在緊接事件發生後、數日之後或數月之後？
- 15分鐘後請他們提出答案。請第一組回答第一個問題，然後詢問其他小組的意見；請第二組回答第二個問題，然後詢問其他小組的意見；對第三個和第四個問題重複相同的步驟。

請參閱以下答案示例：

他們能想到哪些情況可能有助及適合提供小組心理急救？

- 在面對緊急或危急情況後
- 在共同遭遇令人恐懼和緊張的經歷（如恐怖襲擊或自然災難）後
- 目擊或經歷其他人受到嚴重傷害及死亡的場景

為甚麼向一群人提供心理急救是有益的？

- 這種方式能夠同時為更多人提供支援
- 小組成員認識到其他人可能會與自己有相似的反應，這有助他們正常看待及接納自身的感受，並使他們能感受到與他人的聯繫
- 能夠減少孤立和增強團隊凝聚力
- 小組成員了解彼此的經歷和反應，有助建立同理心，進而促進朋輩支持和自我認識
- 可提出關於自我照顧的新想法和策略以激勵小組成員，並鼓勵採取積極的應對策略
- 讓帶領員有機會觀察及評估是否有人需要個別支援

哪些人應加入小組共同接受心理急救？

有共同經歷的團隊成員、彼此相識的人。

哪些人不應加入小組？

例如極度受困擾且需要個別專業心理健康支援的人士。將同一機構內不同級別的人員安排在一起可能並不合適，因為這可能會讓某些學員感到不自在，無法暢所欲言。

小組人數應為多少？

建議參加心理急救及支援小組的人數不超過10人。如果團隊中需要心理急救的成員人數超過10人，可考慮舉行多次的心理急救及支援小組，以便所有義工及員工均能獲得所需的支援。如果只有一小部分成員看起來需要心理急救，則舉行一次結構較簡單、非正式的支援小組可能更加合適。

小組成員事先應彼此認識嗎？

最好如此。

是否只有受困擾的人才能加入小組？

否。小組心理急救亦可幫助當時並未感到困擾的人，因為他們可能在過一段時間後出現壓力反應，同時，在小組內他們亦可了解其他人的反應和應對策略。小組心理急救的目的之一是鼓勵朋輩支持，因此，受困擾程度較輕者也可幫助其他受影響較大的人。

應在何時安排心理急救及支援小組？

心理急救及支援小組應安排在事件發生至少兩到三天後，或針對事件的應對行動完成後舉行。例如，如果受影響的人因有關經歷而感到不堪重負或情緒深受影響，如此安排可讓他們有幾天時間休息和恢復；此外也可讓自然適應機制有充足時間發揮作用，例如主動向家人尋求支援。建議在事件發生後14天內舉行一次心理急救及支援小組，因為小組心理急救的目的之一是防止困擾加劇。如果事件結束後超過14天，則這方面的小組心理急救可能不再有效。

- 向學員說明，在可能的情況下，建議為心理急救及支援小組（至少是最初幾次心理急救及支援小組）安排兩名帶領員。管理群體溝通和互動需要技巧和精力，尤其是最初幾次；有兩名帶領員可令任務變得更加輕鬆，以及有助改善為學員提供的支援；這意味著當有人出現強烈或困難的反應時，其中一名帶領員可協助主持支援小組，另一名帶領員可協助為個人提供額外支援。

4. 「小組心理急救」協調技巧



思考協調心理急救及支援小組需要哪些技巧。



活動掛圖及白板筆

附錄C.2. 「小組心理急救帶領員應做和不應做的事項」的影印本

- 請學員與夥伴並坐，並討論協調心理急救及支援小組需要哪些技巧。請他們討論他們認為這些技巧與向個人提供心理急救有何不同。
- 幾分鐘後，請他們提出答案並將答案寫在活動掛圖上。
確保包含以下技巧：
 - 具包容性的小組協調：溝通和協調支援小組，讓所有人都感到參與其中
 - 向個人提供心理急救時，安排其他小組成員觀察和聆聽
 - 管理時間，並在適當時邀請其他學員參與其中
 - 管理小組的動態和互動
 - 利用小組的優勢和資源，增強社會凝聚力及聯繫
 - 鼓勵及促進朋輩支持
 - 處理不同的情緒
 - 以小組形式提供心理教育
- 向學員說明，他們將在訓練中學習和實踐這些技巧，並強調在訓練後加以運用的話，將可提升所學的技巧。
- 向學員分發附錄C.2. 「小組心理急救帶領員應做和不應做的事項」的影印本。依次簡要回顧列表內的各項行動，並檢查學員是否理解。

5. 小組「觀察、聆聽、連結」



討論「觀察、聆聽、連結」行動原則並將原則應用於小組環境中。



附錄C.3. 小組「觀察、聆聽、連結」的影印本及筆

1. 將學員分為三組，每組分發一份小組「觀察、聆聽、連結」工作表和筆。請每組負責檢視其中一項原則。
2. 給各組約10分鐘完成此項任務，如下所示：
 - 首先簡要討論如何以小組形式採取行動，或這些小組行動與幫助個人相比有何不同。
 - 然後填寫右欄第一個方格，列明帶領員需要做甚麼，以籌備心理急救及支援小組。
 - 現在依次檢視個人心理急救的行動原則，並將原則應用於小組環境中。在右欄方格內列出小組所需的行動，並添加在小組環境下所需的任何其他行動。
3. 現在全體一起瀏覽工作表，並請各組依次提供反饋。
4. 參考下文已填妥的工作表作為你提出意見的指引。（請注意，各組可提出不同於下表所列的意見。）

個人心理急救	小組心理急救
向個人提供心理急救之前	召開心理急救及支援小組之前
<ul style="list-style-type: none"> • 收集有關已發生及正在發生的情況的資訊 • 評估受影響者會有甚麼反應 • 評估在當前情況下是否需要其他同事的協助 • 作好準備支援同事 • 事前作好心理準備，來應對在提供心理急救時自身可能出現的反應 • 了解在應對過程中及應對過程後，有甚麼額外支援可給予心理急救員 • 選擇合適的時間及場地（包括考慮安全和保安風險） 	<ul style="list-style-type: none"> • 收集有關已發生及正在發生的情況的資訊 • 評估團隊的情緒反應並決定是否適合進行小組心理急救 • 評估哪些人可透過參加小組心理急救而受益 • 作好準備支援同事 • 事前作好心理準備，來應對在提供小組心理急救時自身可能出現的反應 • 了解應對過程中及應對過程之後，有甚麼額外支援可給予心理急救員 • 選擇合適的時間及場地（包括考慮安全和保安風險）

個人心理急救	小組心理急救
<p>觀察</p> <ul style="list-style-type: none"> • 有關已發生和正在發生的事件的資訊 • 誰需要幫助 • 安全和保安風險 • 身體受傷情況 • 識別 / 觀察即時的基本和實際需要 • 情緒反應 	<p>觀察</p> <ul style="list-style-type: none"> • 小組內的行為以及與其他人的互動 • 有關行為和互動，為心理教育及轉介資訊的選擇提供指引 • 那些可能對團隊造成不良影響或引起第二次傷害風險的行為或反應 - 需要管理此類反應並努力幫助個人及整個團隊平靜下來
<p>聆聽—指心理急救員如何</p> <ul style="list-style-type: none"> • 接近對方 • 介紹自己 • 給予關注並積極聆聽 • 接納對方的感受 • 安撫受困擾者 • 了解需求及擔憂 • 幫助受困擾者找到解決即時需要和問題的方法 	<p>聆聽—指小組帶領員如何</p> <ul style="list-style-type: none"> • 介紹小組並歡迎學員 • 給予關注並積極聆聽 • 對小組成員採取的行動進行檢討 • 了解需求及擔憂 • 與組員互動，讓所有人都感到參與其中 • 接納不同的反應，並透過這些反應展現多元與相似之處，以鼓勵同理心及增強社會凝聚力 • 鼓勵學員互相幫助，找到解決即時問題的方法 • 確定心理教育的相關主題 • 專注於共同的議題及問題 • 促進分享各種積極的應對方法
<p>連結—是幫助他人</p> <ul style="list-style-type: none"> • 獲取資訊 • 聯絡親友及獲取社會援助 • 解決實際問題 • 獲取服務及其他援助 	<p>連結—是幫助他人</p> <ul style="list-style-type: none"> • 找出相似問題並促進朋輩支持和分享解決方法 • 在心理急救及支援小組期間和之後互相連繫 • 就著如何在小組外獲得社會支援（包括與摯愛聯絡）分享見解和知識 • 就著如何解決問題以及可獲取的支援和服務分享見解 • 在小組結束後互相支持

5. 最後提醒學員，以上所述屬於提供援助的不同元素。在現實中，援助行動未必如上表所示般是獨立的行動，而是視乎所需而相互結合而成。

6. 籌備心理急救及支援小組



確定籌備心理急救及支援小組所需的資訊。



活動掛圖及白板筆

1. 請學員與夥伴並坐，並討論他們認為籌備心理急救及支援小組需要收集哪些重要資訊。請他們考慮應當從何處以及如何獲取這些資訊。
2. 提醒學員，他們在提出任何建議時應牢記「不可造成傷害」的原則。
3. 幾分鐘後，請二人一組夥伴與另一對夥伴組合，形成四人小組。請各組比較和合併答案，以便報告他們的意見。
4. 請所有小組提出意見，並在活動掛圖上列出他們的答案。如有小組重複之前提及的要點，則無需在活動掛圖上重複列出。
5. 確保包含以下要點：

評估心理急救及支援小組是否必要時，需要哪些資訊？

- 發生了甚麼事？團隊成員受影響情況如何？是否所有人都受到同樣的影響或是否部分人受到的影響多於其他人？
- 你（帶領員）是否也受到事件影響？這是否會對你順利舉行小組的能力造成影響？若是，考慮請其他人主持小組。
- 小組內是否存在任何衝突？若是，考慮是否應在小組前與相關的人解決？
- 是否有人受到嚴重影響並表現出強烈反應而需要個別支援？

何處及如何獲取所需的資訊？

- 與團隊成員或管理人員進行簡短的非正式討論
 - 與團隊成員進行個別對話
 - 觀察團隊動態
6. 向學員說明，評估結果將有助心理急救員作好準備。例如，了解有多少團隊成員需要心理急救，有助心理急救員選擇合適的場地，並確定是否需要兩名帶領員；了解成員可能受影響的情況，有助心理急救員準備相關的心理教育材料及轉介資訊。

7. 小組心理急救及支援小組的環節及結構



介紹心理急救及支援小組的主要環節。

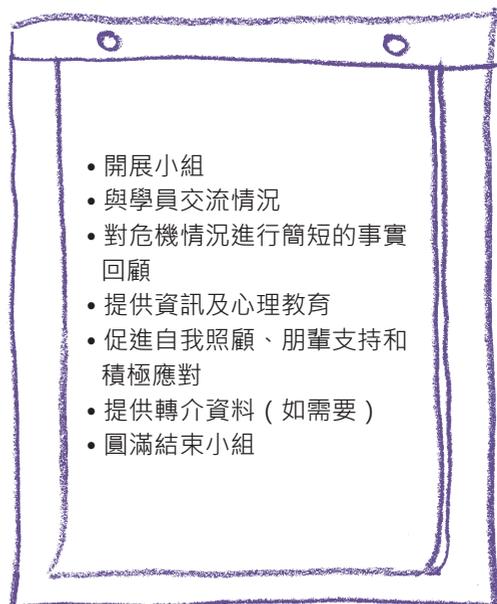
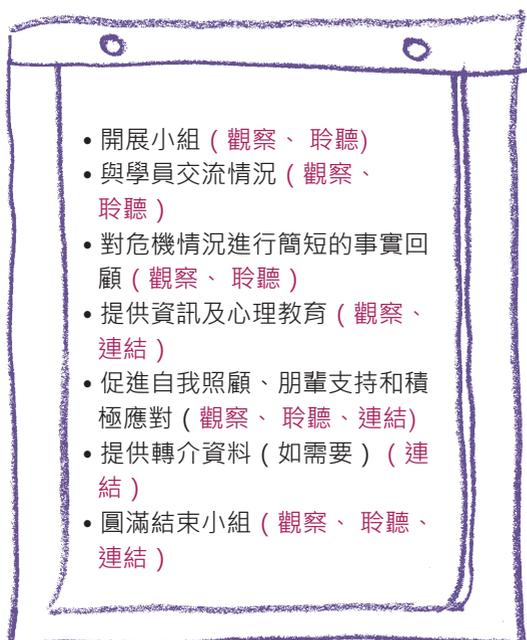


預先準備的活動掛圖，列明心理急救及支援小組的主要環節
不同顏色的白板筆



本節開始前，將下文所列的心理急救及支援小組的組成列表寫在活動掛圖上。

1. 請參閱《紅十字會與紅新月會心理急救指引》導論書有關「心理急救及支援小組」章節，以了解詳情。
2. 向學員說明，個人與小組心理急救的其中一個主要區別，在於心理急救及支援小組的結構及管理通常較嚴謹，以便心理急救員能夠同時為多人提供支援，以及確保每個人都有機會分享和發言。
3. 簡述活動掛圖列出的心理急救及支援小組的環節：
4. 向學員說明，心理急救及支援小組以「觀察、聆聽及連結」作為指引，而在小組進行的過程中，某些行動會比其他行動更適切。
5. 請學員思考觀察、聆聽及連結，並考慮在心理急救及支援小組的不同環節應遵循甚麼行動原則。
6. 請他們提出答案，並在活動掛圖上註明「觀察」、「聆聽」或「連結」適用的情形。將學員的回答添加至你的列表中 - 如果可能，請使用不同的標記顏色，例如：



7. 告訴學員，在訓練的餘下時間，他們將進一步了解小組的每個環節，並有機會實踐「小組心理急救」技巧，以及討論潛在的挑戰和應對方法。

8. 開展心理急救及支援小組

30

 確定開展心理急救及支援小組的主要內容。

 活動掛圖及白板筆

1. 向學員說明，開展心理急救及支援小組是小組最重要的環節之一，學員在這個環節中能夠清楚了解小組期間將要發生的事情、他們對小組的期望以及小組對他們的期望。
2. 將學員分為兩組，給他們幾分鐘討論他們認為開展及介紹心理急救及支援小組的主要部分是甚麼。
3. 然後請學員準備一段簡短的角色扮演，並由其中一名學員擔任開展心理急救及支援小組的帶領員。給他們約三分鐘作準備；向學員說明，你會將角色扮演拆成不同片段，以方便解釋開展一個小組的不同元素。
4. 當學員準備就緒後，請第一組演示他們認為開展小組的第一個重要事項；然後請下一組繼續，請他們透過角色扮演展示小組的下一個部分；讓兩組來回輪流展示，直到兩組均無補充為止。
5. 在活動掛圖上總結開展心理急救及支援小組的主要內容。

其中包括：

- 歡迎和介紹帶領員及學員
- 說明開展小組的原因
- 說明小組期間將會發生的事情（例如屆時將安排時間討論已發生的情況、人們如何應對以及管理感受和反應的方式，然後小組將圓滿結束）
- 小組需時多久
- 讓所有人感到自在的基本規則（包括保密規則以及可能導致小組帶領員違反保密規則的情形）。

6. 總結本節，參考以下如何開展小組的示例：

 感謝大家今天前來。召開這次小組的原因是我認為有必要藉此機會將所有人聚集在一起，討論我們過去幾天遭遇的一些艱難經歷，並互相支持。

小組將持續一至兩個小時，具體視乎我們需要討論多少內容而定。我將負責協調小組，確保每個人都有機會發言。首先，我們將簡短討論上個星期所發生的事件，然後我將分享一些有關人們面對此類經歷的常見反應。我們將討論一些人可能會產生的想法及遇到的挑戰，並探討我們的應對策略。在小組結束前，我將分享一些有關何處獲得更多支援的資訊。

現在我們需要為小組設定一些基本規則。最重要的是確保對本次小組中談論的內容保密，不要向不在場的人透露，這樣做是為了讓所有人都能安心自在地分享自己的經歷和感受。小組期間請將手機調成靜音，並同意不要打斷他人發言。大家認為這次小組還有沒有其他規則需要補充？

9. 與小組成員交流情況



討論在心理急救及支援小組期間與小組成員交流情況的方法。



無



心理急救小組的這方面涉及「觀察」及「聆聽」行動原則。

1. 向學員說明，心理急救帶領員需要在小組開始時與小組成員先作交流，帶領員可藉此了解小組成員受影響的情況、他們是否產生相似的反應以及是否有人需要個人心理急救。
2. 請學員尋找夥伴，並討論他們將如何了解心理急救小組成員的情況，以及他們可以提問哪些問題獲取有關資訊，請他們練習互相提問。
3. 另外請他們考慮有關問題的回答對小組的餘下環節會造成甚麼影響。例如，如果所有人都表示他們很好，這對小組的餘下環節會有甚麼影響？如果大家受困擾的程度不同，對小組又有何影響？
4. 幾分鐘後，請各組夥伴提出答案。請學員分享他們將會提出的問題；若果提及任何不適當的問題，應予回應並更正措詞，或說明有關問題不恰當的原因；強調在此階段，當請小組成員分享他們的情況時，應認同他們的感受和反應，不應向他們追問更多細節。
5. 如有必要，示範如何了解學員的情況：



我想聽各位簡單講解自己的情況；稍後我們將詳細討論已發生的事情，首先我想請大家聽聽彼此輪流簡單講解自己的情況。

6. 詢問學員應如何協調小組，讓大家都參與其中；他們如何確保所有小組成員擁有與其他成員相同的參與機會？

一些示例如下：

- 為每個人安排相同的時間回答一系列問題
- 請一位學員發言，然後請其他學員分享自己是否曾有相似的經歷
- 給每位學員分發固定數目的火柴（例如三根），並請他們每次發言時將其中一根火柴放入碗內；火柴用完者不可再次發言，直至所有人的火柴均已用完。

10. 回顧第一天訓練內容



簡要回顧學員在訓練中學到的內容，並結束第一天的訓練。



球

1. 請學員站立圍成一圈。
2. 向學員說明接下來將會玩一個遊戲，以協助學員總結他們當天所學到的內容。首先將球隨機扔給一位學員，並請他談談關於當天第一節（即「簡介」）的內容，並簡述該環節中所發生的事情，以及分享他認為在該環節中學到的一項技巧。
3. 然後請該學員將球扔給其他學員。說出下一節的主題，並請第二位學員談談關於該環節的內容。
4. 繼續進行遊戲，直至第一天的所有環節總結完畢。
5. 簡要介紹明天的訓練環節，包括回顧危機事件、心理教育及朋輩支持、處理困難的反應和情況、轉介以及如何結束心理急救及支援小組。屆時亦會有更多時間實踐如何協調心理急救及支援小組。
6. 感謝學員當天所作的努力和貢獻。

第二天

1. 扼要回顧第一天訓練重點及介紹第二天訓練內容



回顧學員在第一天學習的重點，以及他們認為擔任小組心理急救帶領員可能會面臨的挑戰。



活動掛圖及白板筆

1. 請學員尋找一位拍檔，最好是尋找前一天交談不多的人。請他們分享自己在前一天學到的一項重要技巧，以及他們認為擔任小組心理急救帶領員可能會面臨的一項挑戰。
2. 幾分鐘後，請所有人站立圍成一圈。邀請學員分享他們二人討論的結果；當他們指出擔任小組心理急救帶領員面臨的挑戰時，將之列在活動掛圖上。
3. 當所有人分享完畢後，檢視每一項挑戰，並邀請大家思考應如何管理或應對這些挑戰。
4. 結束活動，並回顧第二天的訓練課程。

2. 回顧危機事件



學習如何以簡短、適當、非侵擾性的方式回顧危機事件。

練習安撫技巧。

學習在小組的模式下，如何將重點由團隊、轉移到提供個人心理急救。



附錄C.4「如何回顧危機事件的個案示例」的四份影印本



心理急救小組在這方面涉及「觀察」及「聆聽」行動原則。

2.1 回顧危機事件



1. 向學員說明，心理急救小組的下一步是與小組成員簡要回顧危機事件，包括對應對期間所採取的行動進行簡要總結。向學員強調，在小組這個環節中，不可要求小組成員詳細描述所發生的事情，因為這樣可能會令其他人感到困擾。重點是確認簡單的事實，而非詳細描述事件。
2. 示範如何與小組回顧危機事件。你可以這樣說：



讓我們簡短地談談所發生的事情，正是這些事情讓大家聚集於此。[危機事件]發生於.....(事件發生的日期)，讓我們扼要回顧所發生的事實以及所採取的應對行動。我不會問及個人經歷的細節，主要是按時序快速回顧所發生的事情；大家在講述自己的經歷時，請不要分享圖片或讓人難受的細節，因為這樣可能會令自己和身邊其他人感到困擾。

3. 向學員說明，這可能是一項敏感的活動。小組心理急救帶領員應細心觀察及慎重行事，確保學員在談論危機期間所發生的情況時不會變得更加困擾。詢問學員哪些細節可能導致一個人在回顧危機事件後感到困擾，例子之一是有關傷亡人士的詳細描述。
4. 向學員說明，如果有人感到非常困擾，心理急救帶領員首先需要使學員平靜下來，正常看待他們的感受，並表示認同他們的反應。如果受影響者仍然感到極度困擾，則可能需要與小組進行安撫活動（例如是呼吸練習）或提供個人心理急救。

2.1 以小組形式提供個人心理急救

1. 向學員說明，如果有人感到非常困擾，或透露在過去幾天內一直感到非常困擾，小組心理急救帶領員可能需要將重點由小組轉移至個人。但應說明，此舉需要在沒有將其他小組成員排除在外的前提下完成，此舉亦有助朋輩學習和朋輩支持。
2. 請三名學員協助你進行一段示範，顯示如何將重點由小組轉移至需要個人心理急救的參加者。你可以使用附錄C.4中的個案示例，亦可自行創作。向參加角色扮演的所有學員提供劇本。
3. 結束示範，並向參與的學員表示感謝。
4. 請觀察示範表演的學員提出意見或問題。在結束活動時補充，如果有小組成員感到非常痛苦，最好私下而非以小組形式給予安慰和支持。如果有兩名帶領員搭檔，則其中一名帶領員可留在小組內，由另一名帶領員提供個人支援。

2.3 安撫

1. 向學員說明，如果在心理急救及支援小組期間有一名或多名小組成員感到困擾或不安，則進行簡短的安撫活動可能會有所幫助。
2. 請學員舉例說明如何安撫受困擾的人。
示例包括：
 - 呼吸練習，例如雙臂向上高舉過頭頂，同時深吸一口氣；然後雙臂放下，同時呼出一大口氣。
 - 握住他們的手或觸及他們的肩膀（若在文化上可以接受），幫助他們感到平靜和安全。
3. 與小組進行安撫活動。簡單的方法是引導式呼吸活動，請學員靜坐，雙腳平放於地面，雙手平放在大腿上；請他們注意自己的呼吸，不要改變呼吸的頻率；片刻之後，請他們開始緩慢而平靜地呼吸；幾分鐘後，結束活動。
4. 回答提問後結束本環節。

3. 心理教育及朋輩支持



為經歷危機後受困擾的人識別出適合他們的心理教育主題。
促進朋輩支持。



第一天第三節：「甚麼是小組心理急救 - 支援小組？」的活動掛圖
心理教育材料示例

3.1 簡要回顧面對壓力事件的反應



1. 向學員說明，提供小組心理急救的一項重要任務是幫助學員更了解自己和他人的反應。此舉將幫助他們識別自己的反應或身邊其他人的反應是否屬於正常和預料之中，以及識別出哪些是需要轉介以獲取其他援助的劇烈或嚴重反應。
2. 回顧第一天第三節的活動掛圖，當中列出可能導致需要召開心理急救及支援小組的各種可能情況。概述每種情況，並問學員，人們在面對這些情況時預期會產生哪些反應。他們可以參考在心理急救基礎訓練中有關面對壓力事件反應的討論。

一些示例如下：

- 面對緊急或危機情況後（可能產生的反應：震驚、悲傷）。
- 共同遭遇令人恐懼和緊張的經歷後（如恐怖襲擊或自然災難）後（可能產生的反應：震驚、恐懼、悲傷）。
- 目擊或經歷嚴重破壞或他人傷亡的場景（可能產生的反應：震驚、恐懼、悲傷、內疚）。

3.2 心理教育及朋輩支持



1. 請學員圍坐成一圈。然後，請他們與身旁的人分享在心理急救及支援小組中如何用母語互相「交流近況」；這是一項很好的練習，因為對於人與人之間的噓寒問暖，不同語言有不同的表達方式。
2. 然後說明你將進行一段示範，以顯示如何提供心理教育及促進朋輩支持。
3. 安排數個學員面對虛構事件的不同反應。例如，有關反應可以是「無法入睡」、「感到害怕或焦慮」以及「出現情緒波動和感到無法集中精神」等。
4. 進行一段簡短的示範，一開始你會與學員交流情況，並了解他們的感覺如何。
5. 當學員分享他們的反應時，在角色扮演過程中應遵循以下三個步驟：
 1. 正常對待
 2. 鼓勵朋輩支持及分享不同的適應方法
 3. 關於常見及自然的壓力反應之心理教育

參閱以下方格內的劇本示例。

在心理急救及支援小組中進行心理教育

義工：自從事件發生以來，我一直無法安然入睡；即使已經很疲倦，但當我躺下時，腦海仍在不停轉動，總是回想起看到的場景，以及事件導致多少人遭遇不幸。

心理急救員（教練）：無法入睡是一件很痛苦的事情，若持續多日，可能使人疲憊不堪。其他人是否有同樣的經歷呢？

邀請其他人發言。

心理急救員：在經歷此類事件後，難以入睡是非常普遍的現象。你可以嘗試多種不同的方法克服這個問題。請大家討論一下，當我們出現這種干擾睡眠的反應時，我們能做甚麼？你們有甚麼好方法？

邀請其他人發言。

心理急救員：感謝大家提出各種想法。另一個辦法是少喝含咖啡因的飲料，並將喝咖啡因飲料的時間限制在早晨或入睡前至少六個小時。睡眠對於我們的日常運作和健康非常重要。正如我們剛才所討論，你可以嘗試多種不同的策略改善睡眠。另外我亦帶來一些關於睡眠資訊的單張，你們可以帶回家閱讀。如果你們任何人有持續數日甚至幾個星期的睡眠問題，應尋求專業援助。你可以致電單張上的號碼，或者你可以去看醫生。

6. 當示範表演完畢，再次討論以上三個步驟，確保學員理解這三個步驟的重要性

3.3 促進朋輩支持

1. 繼續說明，以小組形式提供心理急救及支援的另一個好處，便是提供促進朋輩支持的機會。詢問學員朋輩支持為甚麼那麼重要。
2. 如果他們沒有提到，則向他們說明，朋輩支持的重要之處在於有助增強小組成員之間的信任和凝聚力；另外，不論在正常工作時間之內或之外，朋輩支持都是社會支援的重要來源。
3. 請學員與夥伴討論，他們有甚麼方法可以在所負責的不同團隊內加強朋輩支持制度。幾分鐘後，請他們提出答案。

促進朋輩支持的方法示例：

- 建立或加強夥伴制度
- 鼓勵同事一起參與社交活動
- 定期了解同事的情況
- 通過個人和社交的方式了解同事
- 保持開放心態，分享感受和經驗。

4. 提供有用的反饋



 討論如何在訓練中向朋輩提供有用的反饋。

 列明提供有效反饋的步驟的活動掛圖或投影片。

 本次示範的目的，首先是示範甚麼是負面及不實用的反饋，以激發學員思考及討論甚麼是有用的反饋，以及如何以正面方式提供有用的反饋。角色扮演的第二部分示範甚麼是正面有用的反饋。

請一名輔助訓練員（如有）配合本次示範。如果沒有輔助訓練員，則請學員小組派出一人自願示範。在活動開始前安排好，以便騰出時間，向該名自願示範的學員說明將要示範的內容，避免他們因你起初提出的負面反饋而受到驚嚇或傷害。請他們開展心理急救及支援小組，但要故意犯一些明顯的錯誤，例如他們可能不清楚小組目的及學員參加小組的原因；或他們一開始便不斷講述自己的經歷和感受，而不是先向小組致辭；或匆匆提及保密規定，未能確保所有人都理解當中的含義。

1. 向學員說明，他們今明兩天將會參加角色扮演，該活動的內容包括向他人提供有關「小組心理急救」協調技巧的有用反饋。
2. 請學員圍坐成一圈，說明你將會示範如何在角色扮演結束後提供有用的反饋，而自願示範的學員將會練習開展心理急救及支援小組。
3. 開始進行你與輔助訓練員或自願示範的學員事先安排的示範。其中一人將開展心理急救及支援小組，但會故意犯一些明顯的錯誤，例如他可能不清楚小組目的及學員參加小組的原因；或他一開始便不斷講述自己的經歷和感受，而不是先向小組致辭；他或在別人跟自己交談時用手機發送訊息。
4. 幾分鐘後，請自願示範的學員暫停並開始提供反饋。首先提出負面和消極的反饋，例如你可以指出自願示範者所犯的錯誤，並質疑對方能不能學會妥善完成這項工作。
5. 詢問觀察的學員他們認為以上反饋的效果如何。他們認為提供反饋的方式有甚麼問題？他們會有甚麼不同的做法？請自願的學員示範他們認為更合適的做法。
6. 繼續進行角色扮演，並重複示範如何提供反饋，但這次要示範甚麼是正面、具有建設性及有用的反饋。

7. 在完成小組心理急救的協調練習後，按以下步驟提供反饋：



第1步 詢問心理急救協調人員的扮演者：

- 哪些方面做得好？具體指出並提出正面的反饋。
- 認為自己的小組協調技巧在哪些方面有待改善？

第2步 請觀察者及小組成員的扮演者向心理急救協調人員提供反饋：

- 哪些方面做得好？具體指出並提出正面的反饋。
- 哪些方面有待改善？反饋應當具體。
- 最後給予正面評價。

第3步 然後提出你的反饋：

- 哪些方面做得好？具體指出並提出正面的反饋。
- 哪些方面有待改善？反饋應當具體。
- 最後給予正面評價。

5. 角色扮演：第一部分



練習協調心理急救及支援小組。
鼓勵學員向朋輩提供有用的反饋。



附錄C.5. 「角色扮演範本」的影印本
附錄C.7. 「關於協調小組心理急救的反饋表」的影印本
筆

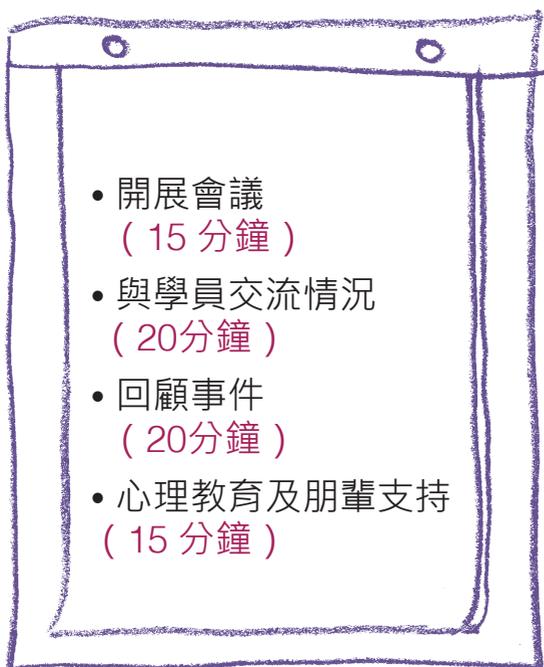


本活動可視乎學員人數分為一組、兩組或三組進行。每組的學員人數至少應為五人，最多為八人。輔助訓練員應加入不同的小組，以協助提供有用的反饋。

參閱附錄C.6.的完整角色扮演範本示例；確保團隊制訂的角色扮演符合文化和環境，並確保包含必要的細節，以便學員順利進行角色扮演。

在角色扮演過程中，輔助訓練員坐在小組帶領員扮演者旁邊。除非發現帶領員做出有害或不適當的行為，或他們似乎不清楚如何進行下去，否則不要發表評論或與小組成員互動。

1. 視乎學員人數將學員分為一組、兩組或三組。
2. 花幾分鐘概述本環節的活動和時間安排。向學員說明，頭10分鐘將用於制訂角色扮演所用的個案示例，然後進行一段心理急救及支援小組的角色扮演。
3. 小組將包括以下部分。將有關部分寫在活動掛圖上：



4. 小組的不同環節會有不同的帶領員，以便讓更多學員有機會實踐。活動的最後一節是帶領員的反饋。
5. 向學員說明，你作為訓練人員的職責是觀察小組並在需要時向帶領員提供指引，以及在每次角色扮演結束後主持反饋環節。
6. 為每組提供一個範本，邀請他們為角色扮演制訂個案研究並完成範本。給他們15分鐘制訂個案研究及完成範本。

7. 完成後，請各組向你展示範本。參考上文的訓練人員提示，確保角色扮演符合環境和文化以及包含適當的細節。
8. 如有多個小組參與，則讓各組演示一段並非由自己創作的角色扮演。若只有一個小組，則他們將進行自己創作的角色扮演，或帶領員事先制訂的角色扮演。
9. 給各組幾分鐘討論個案研究，並協定各組成員的角色分配。他們亦應在角色扮演開始前協定由誰負責協調小組的不同部分。角色扮演完成後，才進入反饋環節。確保觀察角色扮演的人均有反饋表。請他們在表格右欄內註明帶領員在哪些方面應繼續保持（即做得好）以及哪些方面有待改善。
10. 開始角色扮演。請各組掌握自己的時間，並就小組的不同部分更換帶領員。
11. 角色扮演完成後進行一段熱身活動，以幫助學員抽離角色。參閱附錄A有關此類醒神活動的示例。
12. 熱身活動結束後，進行20分鐘的反饋環節；確保每一輪反饋不會重複已說過的內容；按照上一項活動介紹的步驟，提供有用的反饋。

6. 處理困難反應和披露



討論如何在心理急救及支援小組期間處理困難的反應或披露。



附錄C.8. 「管理困難的反應和披露」的影印本
活動掛圖及白板筆



在本節結束前，不要分發附錄C.8. 「管理困難的反應和披露」的影印本。

1. 請學員分成四人一組，可以組成各二人一組。

2. 請學員思考他們在心理急救及支援小組過程中可能遇到的困難情況示例，並將示例列在活動掛圖上。
3. 請他們接著思考帶領員在困難的情況下可能採取的不同應對方式。確保包括以下四種方式：
 - 由輔助訓練員將有關人士帶離現場，並在小組期間與對方單獨交談
 - 小組結束後，由主要帶領員與該人士單獨跟進
 - 將困難行為列為小組所有義工團隊成員的學習重點（例如心理教育）
 - 若有關行為 / 交流方式對小組有害，則直接向對方指出
4. 向各組分配以下其中一個困難情況的示例：
 - 一位小組成員變得焦躁不安
 - 一位小組成員退出，完全不參與
 - 一位小組成員生氣
 - 一位小組成員開始哭泣不止
 - 一位小組成員披露了一些非常敏感的資訊（例如有人討論事件的後果如何影響他們的個人關係）
 - 一位小組成員主導整個小組
5. 請他們作出以下行動：
 - 確定他們會如何處理有關情況
 - 準備一段簡短的角色扮演，以展示有關反應及如何處理有關情況
6. 給各組約10分鐘準備。然後邀請各組進行角色扮演，每次角色扮演完成後，請觀察者提出具建設性的反饋。
7. 分發附錄C.8. 「管理困難的反應和披露」的影印本，並依次簡述有關每個反應和披露。

7. 轉介



討論何時及如何在心理急救及支援小組中進行轉介。



活動掛圖及白板筆

當地轉介常規的影印本，如無，則可參考機構間常設委員會緊急情況下精神衛生和社會心理支援諮詢團 (IASC MHPSS Reference Group)(2017)的跨機構轉介表格及指引說明的影印本（或連結）



轉介涉及「連結」行動原則。

如學員來自同一地區且可提供轉介資訊，則應為本節準備有關當地轉介常規的影印本。如學員並非來自同一地區，則可參考機構間常設委員會緊急情況下精神衛生和社會心理支援諮詢團 (IASC MHPSS Reference Group)(2017)的跨機構轉介表格及指引說明。

1. 向學員說明，向個人及小組提供心理急救的一個主要目的，是鼓勵及協助受困擾者與非正式的支援系統（如家人、朋友或同事）及較正式的支援系統（如社區心理健康系統、僱員援助計劃、醫院或其他服務）聯絡。
2. 詢問學員哪些情況可能導致他們需要轉介。在活動掛圖上寫下他們的建議。
小組成員可能遇到的情況示例如下：
 - 上個星期無法入睡，感到困惑、不知所措
 - 感到強烈的內疚或自責
 - 陷入強迫性想法
 - 非常受困擾，以致無法正常活動及照顧自己或子女，例如不進食或注意個人衛生、行為失控及舉止失常、難以預測或具有破壞性
 - 威脅自殘或傷害他人
 - 開始濫用藥物或酗酒。
3. 詢問學員他們認為在小組環境下應如何轉介，是否應在眾人面前為個人進行轉介？討論這樣做的好處和挑戰。
4. 向學員說明，最好向所有人提供轉介資訊，避免因在眾人面前進行個別轉介，因而令人感到被心理急救帶領員單獨挑出或暴露身份，個別轉介應在小組環境外私下進行。如有小組成員感到非常受困擾，則適當的做法可能是在小組後向該成員提供個別支援。重點是要確保小組成員在需要時能向帶領員索取更多轉介資訊。
5. 強調當帶領員進行個別轉介時，他們應事後跟進，確保受助者聯絡到所轉介的人或服務。
6. 問學員他們所在的社區能夠提供哪些轉介服務。
7. 結束活動，並指出本節使用的示例包括在心理急救及支援小組當中提及或討論的困擾徵狀或跡象；一旦出現這些情況，應考慮是否需要進行轉介。提醒學員，員工及義工亦有可能在心理急救及支援小組過後的幾天、幾個星期甚至幾個月後，才會出現困擾的跡象，並需要了解哪些跡象需要特別留意。重點在於持續運用「觀察」及「聆聽」技巧，留意員工及義工行為或健康狀況的任何變化。
8. 有關受困擾的後期跡象示例包括：
 - 該人士持續出現上述的任何行為
 - 看到或聽到其他人反映該人士的行為、及與他人的互動發生變化，或感覺不適
 - 該人士經常請病假或開始經常缺勤

8. 結束會議



 討論如何結束心理急救及支援小組。

 無

 心理急救小組的這方面涉及「觀察」、「聆聽」、「連結」行動原則。

1. 向學員說明，以圓滿的方式結束小組與心理急救及支援小組的其他部分同樣重要。現在是總結時間：心理急救帶領員總結討論過的內容，並複述有關進一步支援或日後小組的任何決定。他們應檢查小組受困擾程度是否有所減輕，並確定小組成員是否需要提出新的問題或討論。
2. 強調心理急救帶領員需要檢查每個人是否能夠管理自己的感受和反應。告訴學員，即使他們現在沒有感到完全好起來，接下來幾天他們很大機會開始逐步好轉。強調小組心理急救並非治療，而是朋輩及同事互相交流的一種方式，並啟發大家如何應對因共同經歷而面臨的挑戰。
3. 如有必要，在總結時可再次強調小組成員達成的保密協定，並提供有關如何獲得其他額外支援的資訊。如需另外舉行小組，心理急救帶領員應與小組成員商定時間及場地。
4. 示範如何總結。你可以使用以下用語：

 今天小組的時間已接近尾聲。我們討論了一些困難的處境，也談到了應對方式，如果你們當中有任何人希望分享對今天小組的感受，歡迎現在發言；否則，我們現在將結束小組。

我要感謝大家今天出席，同時感謝你們分享自己的經歷和挑戰；在這種情況下，你們的反應非常普遍，接下來幾天你們會感覺好轉。

記住，我們已約定下個星期同一時間舉行另一場相似但較短的小組。

請記住，各位已同意對小組中談論的內容保密。如果你們當中有任何人發現自己出現持續或新的困擾反應，請與我聯繫，我會提供有關如何獲得更多個人支援的資訊。大家都有我的手提電話號碼，如有需要，請用此號碼隨時與我聯絡。

5. 向學員說明，當代表小組成員同意採取某些行動時，務必決定誰將負責跟進小組期間所作承諾的跟進情況。如心理急救帶領員作出任何允諾或承諾，則必須作出跟進，包括跟進額外支援的轉介。如有必要，可在協定的時間後另行召開小組，以了解小組的情況。

9. 回顧第二天訓練內容



簡要回顧學員在訓練中學到的內容，並結束第二天的訓練。



球

1. 請學員站立圍成一圈。
2. 向學員說明接下來將會玩一個遊戲，學員將幫助總結他們當天所學到的內容。首先將球隨機扔給一位學員，並請他們談談關於當天第一節（即「回顧危機事件」）的內容，並簡述該節中所發生的事情，以及分享他們認為在該節中學到的一項技巧。
3. 然後請該學員將球扔給其他學員。說出下一節的主題，並請第二位學員談談關於該環節的內容。
4. 繼續進行遊戲，直至第二天的所有環節總結完畢。
5. 簡要介紹明天的訓練環節，包括角色扮演、在協調小組心理急救過程中所面對的挑戰，以及自我照顧。
6. 感謝學員當天所作的努力和貢獻。

第三天

1. 扼要回顧第二天的訓練重點及介紹第三天訓練的內容



回顧學員在第二天學習的重點。



活動掛圖及白板筆

1. 請學員尋找一位拍檔，最好是尋找前一天交談不多的人，請他們分享自己在前一天學到的一項重要技巧。
2. 幾分鐘後，請所有人站立圍成一圈，邀請學員分享二人討論的結果。
3. 當所有人分享完畢後，回顧第三天的訓練課程。

2. 角色扮演：第二部分



練習協調心理急救及支援小組。
鼓勵學員向朋輩提供有用的反饋。



附錄C.5.「角色扮演範本」的印本
「關於協調小組心理急救的反饋表」的印本

 學員應繼續留在與前一天相同的角色扮演小組。他們將進行一段新的角色扮演。如有多個小組在前一天填寫範本的活動中制訂了角色扮演，則他們可交換使用其他小組表演過的角色扮演；若只有一組，則可共同制訂一段新的角色扮演，或由帶領員事先制訂。

1. 請學員加入與第二天角色扮演相同的小組
2. 告訴學員，他們將要進行另一段角色扮演。這次他們將會實踐心理急救及支援小組的所有部分。
3. 小組將包括以下部分。在活動掛圖上寫下以下內容：
 - 開展小組（15分鐘）
 - 了解學員的情況（20分鐘）
 - 回顧事件（20分鐘）
 - 心理教育及朋輩支持（15分鐘）
 - 提供轉介資訊（15分鐘）
 - 圓滿結束小組（15分鐘）
4. 小組的不同環節會有不同的帶領員，以便讓更多學員有機會實踐。活動的最後一節是帶領員的反饋。

- 向學員說明，你作為訓練人員的職責是觀察小組並在需要時向帶領員提供指引，以及在每次角色扮演結束後主持反饋環節。
- 給每組提供一個已填妥的角色扮演範本。給他們幾分鐘討論，並協定各組成員的角色分配。他們亦應在開始前協定由誰負責協調小組的不同環節。角色扮演完成後，才進入反饋環節。確保觀察角色扮演的人均有反饋表。請他們在表格右欄內註明帶領員在哪些方面做得好，以及哪些方面有待改善。
- 開始角色扮演。請各組掌握自己的時間，並就小組的不同部分更換帶領員。確保沒有在第二天扮演帶領員的學員在本次活動首先扮演帶領員。
- 角色扮演完成後進行一段醒神活動，以幫助學員抽離角色。參閱附錄A有關此類活動的示例。
- 熱身活動結束後，進行30分鐘的反饋環節。確保每一輪反饋不重複已說過的內容。按照上一項活動介紹的步驟提供有用的反饋。

3. 思考協調小組心理急救時遇到的挑戰



思考協調心理急救及支援小組時遇到的挑戰。



已填妥的「協調小組心理急救的反饋表」印本

- 請學員思考他們認為開始協調心理急救及支援小組時可能遇到的挑戰。每當有人提到一項挑戰，先請其他學員就如何應對該挑戰提出建議，然後再提出你的意見。這有助於思想交流及朋輩支持。
- 若學員重複提到相同的挑戰，則引述已經進行過的討論，並繼續請下一位學員提出新的挑戰。
- 以下為一些挑戰及應對心得的示例：
 - 我可能會忘記心理急救及支援小組的所有環節
 - 建議他們把各個環節筆記並隨身攜帶
 - 我以前從未嘗試過。我感到緊張，不確定能否做好
 - 提醒學員，練習團體協調會幫助他們增強自信心，練習得越多，就會變得越容易。建議他們在最初幾次與另一名帶領員一起練習
- 結束活動，重點講述心理急救及支援小組的好處，以及此類小組對員工和義工如何產生支持和具建設性的作用。結束活動時盡量不要著重談論挑戰，而是強調心理急救對團隊及個人的正面影響。

4. 自我照顧



討論自我照顧時運用「觀察、聆聽及連結」的重要性。



預先準備的活動掛圖及白板筆



準備一個劃分「觀察」、「聆聽」及「連結」三欄的活動掛圖。

1. 首先指出協調心理急救及支援小組並非易事，需要專注和精力才能把小組管理得當，讓每個人都感覺到受到重視和理解。傾聽不同人講述受困擾的經歷亦可能是一件苦事，帶領員可能會懷疑自己是否能夠為所有人提供所需的幫助。
2. 向學員說明，學員可採取多種不同方式照顧自己。「觀察、聆聽及連結」行動原則亦可用作自我照顧的指引。
3. 請學員思考「觀察、聆聽及連結」，並問他們如何將這三項原則用於自我照顧。邀請一位代表將學員的回應寫在預先準備的活動掛圖上。

回應的示例包括：

觀察

- 觀察自己的反應：例如頭痛、感到憤怒、心跳加速、睡眠問題、經常感到疲倦或悲傷

聆聽

- 聆聽自己的心聲：例如「我太忙了」、「我需要休息」、「這對我來說太難了」、「我要甚麼有甚麼，而別人卻要苦苦掙扎，這並不公平」、「為甚麼我有食物，而別人卻在挨餓？」

連結

- 與他人交談，與直屬上司交談
 - 尋求幫助
4. 向學員說明，心理急救帶領員在需要時（不論是在心理急救及支援小組之前或之後）應有私下傾談的對象；與人傾談可幫助帶領員應對任何複雜情況，或是自我反思及思考如何提升助人技巧。
 5. 請學員與身邊可以談論此類事情的人分享。如果他們身邊沒有這種人，則問他們，當此類挑戰出現時，他們認為自己可以如何獨立應對。
 6. 接著指出鼓勵互助的另一個好方法是成為朋輩支持系統的一部分，可以是夥伴制度，亦可以是職場中的輪換 / 輪班安排，與同一群人多次合作共事可以有助建立良好關係。
 7. 結束活動，並請學員分享他們能做哪些活動和行動以照顧好自己。

例如：

- 有工作夥伴
- 當感到不堪重負並需要休息或支援時，告訴直屬上司
- 當感到不堪重負時向其他人尋求幫助
- 健康的衛生、運動、營養及睡眠習慣
- 透過家人和朋友尋求社會支援

5. 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C.9. 「訓練評估表」的印本

1. 告訴學員，為期三天的「小組心理急救 - 團隊支援」訓練現已結束，你希望他們對訓練提出一些意見，以便改善日後訓練。
2. 請學員與夥伴並坐。給他們5分鐘來反思夥伴制度，請他們就夥伴朋輩支持制度的有效及不足之處提出意見。
3. 然後給學員分發訓練評估表，並請他們填寫。當所有人填寫後，收回已填妥的表格。
4. 結束訓練，並請每個人站起來，用幾句話分享自己認為所學到的最寶貴的知識。提出你的評價，以及感謝每個人的參與並與大家說再見。

附錄



ADRIANO VALENTINI / CROCE ROSSA ITALIANA

附錄A：醒神遊戲

甩掉它（於角色扮演之後進行，幫助學員抽離角色）

請全體學員站成一圈。請他們從頭頂開始向下擦遍全身，就好像把身體上的水擦乾淨一樣。確保他們不要忘記擦手腳。然後請他們擺動手腳，並原地轉一圈，先是朝一個方向轉，然後朝反方向轉。請學員四處走動，互相稱呼，並（如屬適當）握手或擁抱，然後結束活動。這樣做能夠幫助學員從角色扮演的角色中抽離，並提醒自己在現實生活中的身分。

估領袖

請學員圍坐成一圈，可以坐在椅子上或盤腿坐在地上；每個人要清楚看見對方並看著對方的眼睛。訓練人員選出一人離開房間或小組，確保他或她看不到任何東西或聽不見任何聲音。訓練人員選出一人做領袖，領袖開始做動作，其他人跟著做動作；有關動作須重複多次，然後換動作；例如，雙手擦大腿、鼓掌、響指等。每個人在模仿動作時，應直視對面的人 - 不要盯著領袖。在外面的人回來，有三次機會找出領袖。如果找出領袖，則輪到另一人離開房間，並選出新的領袖。

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，換其他人擔當領袖；如此不斷變換，直至活動時間結束。

附錄B：訓練時間表範本

以下是單元四的訓練時間表範本，當中包括休息時間。本訓練為期三天。具體時間和安排可根據訓練人員及學員的需要調整。

訓練時間表：三天的訓練：第一天		
時間	活動	材料
08:00- 9:00	1. 簡介 1.1. 醒神遊戲 1.2. 夥伴介紹 1.3 訓練課程 1.4 基本規則	以活動掛圖、影印本或投影片展示的訓練課程 紙和筆 活動掛圖及白板筆、膠帶或大頭針
9:00 – 10:30	2. 關愛員工及義工 2.1 甚麼是健康？ 2.2 健康風險 2.3 支援方法	便利貼和筆 活動掛圖及白板筆
10:30 – 10:45	休息	
10:45 – 11:45	3. 甚麼是小組心理急救 - 團隊支援？ 3.1 簡要回顧心理急救基礎 — 觀察、聆聽、連結 3.2 小組心理急救介紹	附錄C.1 「甚麼是小組心理急救 - 團隊支援？」的影印本
11:45 – 12:05	4. 「小組心理急救」協調技巧	活動掛圖及白板筆
12:05 – 12:35	5. 角色扮演：第一部分	附錄C.3 小組「觀察、聆聽、連結」的影印本 筆
12:35 – 13:30	午餐	
13:30 – 14:10	6. 籌備心理急救及支援小組	活動掛圖及白板筆
14:10 – 14:30	7. 心理急救及支援小組的環節及結構	預先準備的活動掛圖，列明心理急救及支援小組的主要環節 不同顏色的白板筆
14:30 – 15:00	8. 開展心理急救及支援小組	活動掛圖及白板筆
15:00 – 15:15	休息	
15:15 – 15:35	9.與小組成員交流情況	無
15:35 – 15:55	10. 回顧第一天訓練內容	一個球

訓練時間表：三天的訓練：第二天

時間	活動	材料
08:30 – 08:50	1. 簡要回顧第一天訓練內容及介紹第二天訓練內容	活動掛圖及白板筆
08:50 – 09:50	2. 回顧危機事件 2.1 回顧危機事件 2.2 以小組形式提供個人心理急救 2.3 安撫	附錄C.4. 「如何回顧危機事件的個案示例」的四份影印本 附錄C.2. 「小組心理急救帶領員應做和不應做的事項」的影印本
09:50 – 10:50	3. 心理教育及朋輩支持 3.1 簡要回顧面對壓力事件的反應 3.2 心理教育及朋輩支持 3.3 促進朋輩支持	第二環節：「甚麼是小組心理急救 - 團隊支援？」的活動掛圖 心理教育材料 心理教育材料示例
10:50 – 11:00	休息	
11:00 – 11:30	4. 提供有用的反饋	附錄C.1. 「甚麼是小組心理急救 - 團隊支援？」的印本
11:30 – 13:20	5. 角色扮演：第一部分	附錄C.5. 「角色扮演範本」的印本 附錄C.7. 「協調小組心理急救的反饋表」的印本 筆
13:20 – 14:20	午餐	
14:20 – 15:20	6. 處理困難的反應和披露	附錄C.8. 「管理困難的反應和披露」的影印本
15:20 – 15:30	休息	
15:30 – 16:00	7. 轉介	活動掛圖及白板筆 當地轉介常規的影印本，如無，可參考機構間常設委員會緊急情況下精神衛生和社會心理支援諮詢團 (IASC MHPSS Reference Group)(2017)的跨機構轉介表格及指引說明的影印本 (或連結)
16:00 – 16:20	8. 結束小組	無
16:20 – 16:50	9. 回顧第二天訓練內容及結束當天訓練	一個球

訓練時間表：三天的訓練：第三天		
時間	活動	材料
08:30 – 09:00	1. 簡要回顧第二天訓練內容及介紹第三天訓練內容	活動掛圖及白板筆
09:00 – 11:20	2. 角色扮演：第二部分	附錄C.5.「角色扮演範本」的影印本 附錄C.7.「協調小組心理急救的反饋表」的影印本 筆
11:20 – 11:35	休息	
11:35 – 12:35	3. 協調小組心理急救時遇到的挑戰	已填妥的協調小組心理急救的反饋表影印本
12:35 – 13:35	午餐	
13:35 – 14:45	4. 自我照顧	預先準備的活動掛圖及白板筆
14:45 – 15:15	5. 工作坊結束	附錄C.9.「訓練評估表」的影印本

附錄C：訓練資源

1. 甚麼是小組心理急救 - 團隊支援？



將這些問題列印四份，並給每個小組分發一份

- 你能想到哪些情況可能有助及適合提供小組心理急救？為甚麼向一個群組提供心理急救是有益的？
 - 你認為哪些人應共同參加心理急救及支援小組？哪些人不應參加此類支援小組？
 - 你認為參加心理急救及支援小組的人數應為多少？學員是否應事先彼此認識？是否只有受困擾者才能加入小組？
 - 應在何時安排心理急救及支援小組？是否應安排在緊接事件發生後、數日之後或數月之後？
-
- 你能想到哪些情況可能有助及適合提供小組心理急救？為甚麼向一個群組提供心理急救是有益的？
 - 你認為哪些人應共同參加心理急救及支援小組？哪些人不應參加此類支援小組？
 - 你認為參加心理急救及支援小組的人數應為多少？學員是否應事先彼此認識？是否只有受困擾者才能加入小組？
 - 應在何時安排心理急救及支援小組？是否應安排在緊接事件發生後、數日之後或數月之後？
-
- 你能想到哪些情況可能有助及適合提供小組心理急救？為甚麼向一個群組提供心理急救是有益的？
 - 你認為哪些人應共同參加心理急救及支援小組？哪些人不應參加此類支援小組？
 - 你認為參加心理急救及支援小組的人數應為多少？學員是否應事先彼此認識？是否只有受困擾者才能加入小組？
 - 應在何時安排心理急救及支援小組？是否應安排在緊接事件發生後、數日之後或數月之後？
-
- 你能想到哪些情況可能有助及適合提供小組心理急救？為甚麼向一個群組提供心理急救是有益的？
 - 你認為哪些人應共同參加心理急救及支援小組？哪些人不應參加此類支援小組？
 - 你認為參加心理急救及支援小組的人數應為多少？學員是否應事先彼此認識？是否只有受困擾者才能加入小組？
 - 應在何時安排心理急救及支援小組？是否應安排在緊接事件發生後、數日之後或數月之後？

2. 小組心理急救帶領員應做和不應做的事項

應	不應
<ul style="list-style-type: none"> • 尊重私隱，並對心理急救及支援小組上所討論的內容保密 	<ul style="list-style-type: none"> • 違反保密規則，除非出於非常充分的理由（例如員工或義工有可能傷害自己或其他人）
<ul style="list-style-type: none"> • 仔細考慮誰應共同加入小組 	<ul style="list-style-type: none"> • 邀請在小組環境下可能感到不安的學員參與
<ul style="list-style-type: none"> • 為個人及整個小組提供情緒及實際支援 	<ul style="list-style-type: none"> • 太長時間關注一人，令其他人受冷落
<ul style="list-style-type: none"> • 積極聆聽，讓每個人都感覺參與其中 	<ul style="list-style-type: none"> • 排斥學員，不給他們參與的機會
<ul style="list-style-type: none"> • 接納不同的反應，並透過這些反應展現多元性；接納相似之處，以促進同理心及增強凝聚力 	<ul style="list-style-type: none"> • 指出學員的某些反應是錯誤的，令學員為此感到羞愧
<ul style="list-style-type: none"> • 幫助學員滿足基本需要 	<ul style="list-style-type: none"> • 索取金錢或利益，作為幫助他人的回報
<ul style="list-style-type: none"> • 明白一些事情自己難以處理 	<ul style="list-style-type: none"> • 高估自己的能力
<ul style="list-style-type: none"> • 向他人表明，即使他們現在不需要你的幫助，日後仍可獲得幫助 	<ul style="list-style-type: none"> • 在別人不需要你的支援時繼續施壓
<ul style="list-style-type: none"> • 以讓人感到尊重和舒適的方式完成支援 	<ul style="list-style-type: none"> • 突然終止支援而沒有提出進一步支援的資訊，亦沒有結束談話
<ul style="list-style-type: none"> • 就將來的小組或其他支援的承諾作出跟進 	<ul style="list-style-type: none"> • 作出無法或不願遵守的承諾
<ul style="list-style-type: none"> • 倡導互助行為，促進朋輩支持 	
<ul style="list-style-type: none"> • 鼓勵分享積極的應對方法。 	

3. 小組的「觀察、聆聽、連結」

個人心理急救		個人心理急救	
向個人提供心理急救前，一般會做的事務：		在心理急救及支援小組前，一般會做的事務：	
<ul style="list-style-type: none"> • 收集有關已發生及正在發生的情況的資訊 • 評估受影響者會有甚麼反應 • 評估在當前情況下是否需要其他同事的協助 • 作好準備支援同事 • 作好準備應對在提供心理急救時自身可能出現的反應 • 了解在應對過程中及應對過程後，有甚麼額外支援可給予心理急救員 • 選擇合適的時間及場地（包括考慮安全和保安風險） 			
觀察		觀察	
• 有關已發生和正在發生的事件的資訊			
• 誰需要幫助			
• 安全和保安風險			
• 身體受傷情況			
• 識別 / 觀察即時的基本和實際需要			
• 情緒反應			
聆聽指心理急救員如何		聆聽指心理急救員如何	
• 接近對方			
• 介紹自己			
• 給予關注並積極聆聽			
• 接納對方的感受			
• 安撫受困擾者			
• 了解需求及擔憂			
• 幫助受困擾者找到解決需要和問題的方法			
連結是幫助他人		連結是幫助他人	
• 獲取資訊			
• 聯絡親友及獲得社會援助			
• 解決實際問題			
• 獲取服務及其他援助			

4. 如何回顧危機事件的個案示例



列印個案示例的影印本，並與三位學員分享。先閱讀背景資料。

F：帶領員

1：小組成員1

2：小組成員2

3：小組成員3

背景：一所學校發生緊急事故，一個女孩跌入水井遇溺。組長（擔任小組帶領員）聞訊後召開心理急救及支援小組。帶領員開始回顧危機事件。

F：在星期四，你們接到電話稱有個女孩跌落水井。現在我們談談當天發生的事情。我希望大家一起簡短回顧所發生的事實以及應對該事件所採取的行動。我不會問及細節，而是按時間順序快速回顧所發生的事情。請記住，在講述自己的經歷時，不要分享過於詳細或讓人難受的細節，因為這樣可能會令自己和身邊其他人感到困擾。

1：10時25分，我在辦公室接到電話指有個女孩跌落水井。我拉響警報，並向準備出發的其他小組成員簡短說明情況。10時27分，他們離開消防站。

2：我在消防車上，負責了解進入井內的技術結構。10時38分，我們抵達學校。我指揮小組取得所需的裝備。

F：謝謝。接下來發生甚麼事？

3：我繫上安全繩下井準備將她救出來。他們在5分鐘內開始將我放下井中。在他們慢慢將我放下井中時，我喊她的名字並靜聽回應。（小組成員3在進一步闡述時，似乎感到難過）。我知道你說過我們現在不應談論自己的感受，但從星期四開始，我便一直失眠，總是不由自主地想起這個女孩。

F：我明白回顧曾經發生的事情會很困難，因為它會引起對事件的強烈感受和記憶。讓我們完成回顧所發生的事，確保大家對事件有共同的理解，並知道發生了甚麼事。然後，我想了解更多你的感受。

3：謝謝！嗯，正如我剛才所說，他們將我放下井中，我不停喊她的名字。她沒有回應。當我接觸到井底的水時，我發現她的身體浮在水面。我撈起她的身體，發現她已經沒有生命氣息。我用皮帶將她牢牢地和我綁在一起，並拉繩讓他們知道我準備上來。

2：我幫忙將他們拉上來，並將小女孩送上救護車。他們試圖搶救她，但為時已晚。11時08分，醫生宣佈她死亡。在短短一小時內，一切都結束了。

1：他們大約在中午回到消防站。

F：謝謝大家分享所發生的事情。在我們繼續之前，(面向小組成員3)你願意談一下你現在的感受嗎？

3：我為未能做得更多感到內疚。我一直在想，如果我能嘗試其他方法，或許她就能活下來了。

F：呼喚她的名字卻沒有聽到任何回應，一定很痛苦。我理解為甚麼這件事會對你造成強烈的困擾。對你來說這是艱難的經歷。以我對該事件的理解，你已經盡了一切努力。在你到達之前她已經遇溺死亡。你和隊員已經盡力。女孩沒法活下來確實令人非常心痛，但無論是你或任何其他他人，都無能為力了。

3：我就是無法停止去想這件事，我晚上無法入睡。

F：這種反應很正常。失眠會讓情況變得更加困難，因為它會使你感到疲倦，讓你難以適應和渡過這段艱難時期。

3：是，我白天無法清晰地思考。現在這一切都讓我感到難以承受。

F：你可以嘗試採用不同的方法改善睡眠。我們稍後會在小組再談。如果你願意，在一個安全私人的環境中與他人談談你的感受，亦可能會有幫助。我可以透過辦公室為你安排。這同樣適用於你們所有人。歡迎其他人單獨和他人談談自己的經歷。我們每個人對艱難經歷的反應都不相同。

5. 角色扮演範本

以詳細的時間順序描述不幸事件。事件在甚麼時候發生？發生了甚麼事？團隊如何參與其中？

描述事件的結果。應對如何？

義工發生了甚麼事？盡可能提供細節。為不同的義工分配不同的反應。

角色扮演卡

名字	角色
----	----

名字	角色
----	----

名字	角色
----	----

6. 角色扮演的完整個案研究示例

第二組創作

以詳細的時間順序描述不幸事件。事件在甚麼時候發生？發生了甚麼事？團隊如何參與其中？

- 18:00 - 開門 - 約14,000名觀眾出席演唱會。
- 20:00 - 演唱會開始。
- 21:07 - 分層座位的中間部分突然塌陷，導致電線起火冒煙。人群開始跌倒踩踏，並立即引發恐慌。滅火花灑啟動，燈也熄滅了。
- 21:09 - 音樂停止。人群繼續恐慌。保安立即進行人群管理。
- 21:11 - 紅十字會第一批應變人員接到警報。Sara是現場隊長。紅十字會在現場築起帳篷，為活動的急救工作作好準備。
- 21:20 緊急出口打開，並作出指示清場。
- 21:25 其他緊急應變單位到場（消防及風險服務、救護車、警方指揮官、急症醫生團隊）。
- 21:30 Sara派遣John、Isam及Sasha前往舞台塌陷地點救助傷者。
- 21:35 - 疏散會場。
- 21:40 - 紅十字會的帳篷成為安全區，供需要介入危機的人使用。Sara致電總部隊長Patrizia，請求增派義工。
- 21:50 - 救護車到場，為傷者分流。
- 22:15 - Rita及Fernando從總部趕到現場，Sara將他們派遣至附近的地鐵站，配合警方展開急救及心理急救援助。他們協助提供資訊、心理急救及聯絡親人的方法。
其他隊員留在帳篷內協助，但John、Isam及Sara仍在舞台附近。當他們幫忙時，舞台結構進一步塌陷，影響安全，亦危及應變人員。他們必須轉移正在搶救的傷者，然而該名傷者最後終於死亡。
另一名捲入踩踏事件的人傷勢嚴重，並在帳篷內死亡。約15人受重傷，30人受輕傷。人們與親友失散，一些人丟失財物，一些人滿臉恐慌和驚愕。
義工繼續幫助其他人。
- 23:15 - 地鐵已經沒有人，帳篷內仍有受困擾者，Fernando及Rita返回帳篷。
- 01:30 - 最後一批人離開帳篷。

義工發生了甚麼事？盡可能提供細節。

名字	角色		反應
John	急救人員、第一應變人員	被派遣至舞台塌陷地點 - 嘗試搶救一名傷者，但由於舞台再次移位，因此必須轉移，然後該名傷者死亡。與Isam及Sasha一起工作。	對死者感到難過。事件發生後晚上未能入睡。出現事件不斷在腦海中重現(回閃)，有時會感到非常困惑。
Isam	急救人員、第一應變人員	被派遣至舞台塌陷地點 - 與John一起，負責處理該名死者及支援處於恐慌的死者朋友。	對死者感到難過，但明白他們已經盡力。
Sebastian	急救人員、第一應變人員	留在帳篷內 - 照顧輕傷、急症但無生命危險的傷者。	由於受困擾者眾多，感到疲憊不堪。
Adam	急救人員、第一應變人員	留在帳篷內 - 照顧輕傷、急症但無生命危險的傷者（許多人受驚和擠壓，出現呼吸困難、肋骨斷裂等情況）。擁有豐富的經驗。	考慮到實際情況，認為所有事情進展良好。
Fernando	急救人員、第一應變人員	被派遣至地鐵站幫助管理人群。混亂的場面，加上受困擾者眾多，令他感到疲憊不堪。	感到疲憊，一直懷疑他們是否妥善控制局面。
Patrizia	總部隊長	接到現場隊長(Sara)的電話，增調一組人員提供額外援助	鑒於危機的嚴重程度，認為他們所有人都表現出色。
Sasha	急救助理 / 學員	在舞台塌陷地點與John及Isam一起工作，負責向死者的朋友提供心理急救。	缺乏經驗，處於驚愕狀態。感到完全不知所措。結果她做了一些與想像中完全不同而且措手不及的事情。她已經連續幾天寢食難安。
Maria	急救人員、第一應變人員	留在帳篷內 - 照顧輕傷、急症但無生命危險的傷者。	由於受困擾者眾多，感到疲憊不堪。認為自己可能需要接受更多分流訓練，以免再次感到不知所措。
Sara	現場隊長：現場團隊協調員	第一個收到舞台塌陷的消息，並與所有其他應變人員（救護車、警方等）協調救援工作。同時亦向受影響者提供心理急救。	認為所有人在特殊且困難的情況下齊心協力，表現出色。
Rita	急救人員、第一應變人員	被派遣至地鐵站幫助管理人群。混亂的場面，加上受困擾者眾多，令她感到疲憊不堪。擁有豐富的經驗。	認為所有人在特殊且困難的情況下齊心協力，表現出色。

角色扮演卡

Sasha

急救助理 / 學員：在舞台塌陷地點與John及Isam一起工作，負責向死者的朋友提供心理急救。

反應：缺乏經驗，處於驚愕狀態。感到完全不知所措。結果她做了一些與想像中完全不同而且措手不及的事情。她已經連續幾天寢食難安。

Rita

急救人員、第一應變人員：被派遣至地鐵站幫助管理人群。混亂的場面，加上受困擾者眾多，令她感到疲憊不堪。擁有豐富的經驗。

反應：認為所有人在特殊且困難的情況下齊心協力，表現出色。

Adam

急救人員、第一應變人員：留在帳篷內 - 照顧輕傷、急症但無生命危險的傷者（許多人受驚和擠壓，出現呼吸困難、肋骨斷裂等情況）。擁有豐富的經驗。

反應：考慮到實際情況，認為所有事情進展良好。

Isam

急救人員、第一應變人員：被派遣至舞台塌陷地點 - 與John一起，負責處理該名死者及支援處於恐慌的死者朋友。

反應：對死者感到難過，但明白他們已經盡力。

角色扮演卡

Patrizia

總部隊長：接到現場隊長(Sara)的電話，增調一組人員提供額外援助。

反應：鑒於危機的嚴重程度，認為他們所有人表現出色。

Maria

演唱會現場急救人員：留在帳篷內 - 照顧輕傷、急症但無生命危險的傷者。

反應：由於受困擾者眾多，感到疲憊不堪。認為自己可能需要接受更多分流訓練，以免再次感到不知所措。

Sebastian

演唱會現場急救人員：留在帳篷內 - 照顧輕傷、急症但無生命危險的傷者。

反應：由於受困擾者眾多，感到疲憊不堪。

John

急救人員、第一應變人員：被派遣至舞台塌陷地點 - 嘗試搶救一名傷者，但由於舞台再次移位，因此必須轉移，然後該名傷者死亡。與Isam及Sasha一起工作。

反應：對死者感到難過。事件發生後晚上未能入睡。出現回閃(事件不斷在腦海重現)，有時會感到非常困惑。

角色扮演卡

Sara

現場隊長：第一個收到舞台塌陷的消息，並與所有其他應變人員（救護車、警方等）協調救援工作。同時亦向受影響者提供心理急救。

反應：認為所有人在特殊且困難的情況下齊心協力，表現出色

Fernando

急救人員、第一應變人員：被派遣至地鐵站幫助管理人群。混亂的場面，加上受困擾者眾多，令他感到疲憊不堪

反應：感到疲憊，一直懷疑他們是否妥善控制局面。

7. 協調小組心理急救的反饋表

反饋表	
心理急救及支援小組的環節	評論帶領員在哪些方面應繼續保持（即做得好）以及哪些方面有待改善。 提出具體的改善建議。
開展小組 帶領員：	
與小組成員交流情況 帶領員：	
回顧事件 帶領員：	
進行心理教育及促進朋輩 支持 帶領員：	
管理困難的反應和披露 帶領員：	
轉介 帶領員：	
結束小組 帶領員：	
跟進 帶領員：	

8. 管理困難的反應和披露

1. **風險：如果有人變得激動**，該反應可能會影響小組的動態或加深其他人的困擾。

對策：心理急救帶領員可以做的第一件事，是冷靜地回應有關情況，並平靜地表示自己明白這個情況對該名小組成員很難堪，以示理解。如果該成員看來無法集中於當下，心理急救帶領員可輕聲指示他們專注自己可以看見或聽見的事物，幫助自己平靜下來。可請該名小組成員坐在椅上或站在地上專注於感受，並把感受描述出來。

2. **風險：如果有人離群**，他們將無法從心理教育及朋輩支持中獲益。

對策：心理急救帶領員可以指出，希望聽到每個人的一些意見，而且小組是一個可以讓每個人分享意見的安全地方，同時帶領員不應對離群的人過於關注。如果他或她繼續將自己抽離，帶領員可直接點名邀請他們分享，例如說「Jim，你想分享些甚麼嗎？」或者在小組結束後私下與對方交談，聽聽他們的煩惱。

3. **風險：如果有人變得非常憤怒**，兩個小組成員之間發生衝突，可能會令其他人感到不安全，並令他們更加困擾，朋輩支持可能無法在小組中發揮很好的作用。

對策：心理急救帶領員需要叫停爭論，確認當事人的感受，但同時說明這不是繼續爭論的合適時間或地點。

4. **風險：如果有人開始不受控制地哭起來**，可能會令其他人更加困擾。

對策：在適當情況下，可透過觸碰來安慰對方，例如將手搭在他們的肩膀上或者握住他們的手。請他們告訴你，是甚麼事情讓他感到難過，並提供個人心理急救。允許表達悲傷，並藉此機會進行心理教育，並邀請其他人分享積極應對的方法。

5. **風險：如果有人透露了一些非常敏感的資訊**，可能會令對方更容易處於危險狀況，並令他自身及其他組員感到不安。

對策：在如何處理敏感資訊披露的問題上，不同具體情況可以有不同的選擇。重點是不要讓對方更容易處於危險狀況，因為這樣可能會讓他/她感到不安全，隨後可能會後悔分享。如果組員透露一些較適合私下討論的私隱，心理急救帶領員應請對方停止分享，並邀請他/她參加之後的個人支援環節。

6. **風險：如果有人主導心理急救及支援小組**，發言過多，不讓其他學員分享，或在其他人面前高談闊論並排斥其他小組成員的觀點，可能會導致其他人感到壓抑和不舒服，不利於朋輩支持。

對策：心理急救帶領員可首先嘗試在小組內運用基本的助人技巧與主導的小組成員溝通。他們可以對該成員的發言表示感謝，然後邀請其他人分享。例如你可以說：

 謝謝你，（名字），多謝你的分享，同時我也想聽小組其他人的發言。其他人有類似或不同的經歷嗎？

如果該成員在小組中沒有改變，則可能有必要在休息期間或小組結束後單獨與對方交談。告訴他每個人在小組內都有機會發言、分享和參與，這一點很重要。注意切勿一開始便跟對方說一些消極的話，因為他們未必會聽取你的建議。例如，你可以說：

 你非常積極地參與今天的討論，這一點很好。同時，我希望其他人也有機會像你一樣參與其中。讓我們也聽聽其他人講述他們的經歷。

9. 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 我知道如何評估是否需要召開心理急救及支援小組					
3.2 我知道如何籌備心理急救及支援小組					
3.3 我已練習如何舉行心理急救及支援小組					
3.4 我已練習在小組內促進朋輩支持					
3.5 我已考慮如何在心理急救及支援小組中處理困難的反應和披露					
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 我對提供小組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夠理想？					