



# 救助站未成年人保护中心 服务指南

(试用版)



云南省救助管理站  
昆明市人民政府救助管理站



救助儿童会  
Save the Children

# 救助站未成年人保护中心 服务指南

**总策划：**云南省救助管理站

昆明市人民政府救助管理站

国际救助儿童会

**编委：**李金留 李惠芬 普 勇 靳明生 陈荟米 李建会  
何 蓉 翟 问 廖焕标 何 叶 徐晓岚 原欢欢  
马 莹 张 婷 马茂华 侯玉婷

服务设计	1
个案管理	5
附录一: 个案管理及服务设计表格填写指引	10
附录二: 儿童参与的实践标准	12
知识链接1: 对于儿童社会心理支持的指导	13
知识链接2: 拐卖受害人识别及相关法律	34

## 服务设计

《关于加强和改进流浪未成年人救助保护工作的意见》要求“救助保护机构要依法承担流浪未成年人的临时监护责任，为其提供文化和法制教育、心理辅导、行为矫治、技能培训等救助保护服务”。昆明市救助站儿童保护处（以下简称“儿童保护处”）根据服务现状及实际操作经验，细化并完善保护处服务流程。救助站内的儿童是属于一个比较弱势的儿童群体，他们因为各种各样的原因来到救助站。儿童从生理和心理方面与成人不一样，导致了他们在面对危险经历时更加的脆弱和无助。有的儿童因为其经历在身体和心理上已经造成了一定的创伤，在对其救助的过程中，应该针对其具体的情况来实施救助。救助的方法应该区别于成年人的救助。儿童救助的服务应从满足儿童的权利和符合儿童保护的标准来进行。

因此，结合对站内儿童进行的需求评估，总结了一套符合其身心阶段发展的特色救助模式。该模式重点强调儿童保护及儿童参与<sup>①</sup>，尤其是在对儿童提供支持的环境、所需服务的需求评估和跟进上。

### 该服务模式和流程基于在救助站内儿童所存在普遍性问题来进行的构思：

- 流浪儿童/救助对象/受拐卖儿童（以下简称“服务对象”）进入救助站是生活模式的一种特殊经历（即便是俗称“跑站”的儿童，也是一种特殊经历），因此，这个群体的儿童敏感、对人不信任、容易自我封闭、有暴力倾向。在救助过程中需要成年人在生活经历的转变适应上加以引导，加强成年人在儿童保护上的参与；
- 服务对象处于行为习惯形成阶段，需要在家庭及社会提供习惯形成的支持性环境。故救助站/未保中心也是一个形成行为习惯的场所，需在生活的各种细节上透过经历体验得以巩固，而并非依靠单纯的课堂教授方式。同时通过行为习惯的培养达到生活的适应，强化整个社会系统在儿童保护方面的角色；
- 服务对象适应救助站的生活是需求评估的基础，透过游戏、文娱活动等具体参与能让服务对象较有安全感地表达照顾水平、个案管理所需的服务资源及信息，如志愿者玩伴、法律问题、个案辅导所涉家庭及成长信息、技能学习的反馈、《致监护人的一封信》的反馈所需信息等。

<sup>①</sup>参照儿童参与的实践标准，详见附录2。

### 在服务流程上，围绕以下几个方面进行了设计：

- 把提供儿童救助服务的工作形成一个完整的体系和流程。即通过专业的社工服务方法来对儿童的整体状况进行分析和评估，来确定所提供救助服务的有效性和针对性；
- 通过一些基础服务项目实现以儿童权利为本，从儿童保护的角度来考虑儿童的救助工作，融入在救助过程对儿童权利的尊重和保护；
- 以需求文本的特色服务提供，根据需求评估以后对儿童进行更专业和有针对性的救助，所有课程内容的设计和编制灵活多样，既可以与传统文化教育相结合，避免传统教育的形式的枯燥乏味的缺点，又能通过活动的方式向儿童传授知识，提高儿童各方面的能力。这些课程与儿童保护处心理干预服务的内容相结合来到达教育矫治的目的。

从救助站的接收中心转入未保中心，应有三类服务（表一），基于这些服务，评估服务对象的实际服务需要。

**表一：服务对象第一阶段所需服务**

类别	具体内容	目的	注意事项
1. 入住适应	1.1 衣服	基本保暖	
	1.2 食物	基本食物保障	· 提供日常餐食清单
	1.3 起居：每位服务对象均得到另外一名服务对象的照顾，即一对一朋辈协作服务	1.1.1 鼓励服务对象能得到除成年人外的引导 1.1.2 形成一种未保中心内义务协助他人的习惯，降低管理成本	· 注意常见的欺凌现象 · 注意列明朋辈协作内容
适应增值计划	1.4 适应大赛：卫生习惯日评、礼貌之星周评、服务大使奖励计划 <sup>②</sup> 等	1.4.1 以服务对象喜欢的形式加强适应的动机 1.4.2 增强服务对象自主参与和了解自身优势的能力	· 比赛规则的制定及奖励制度 · 注意与未保中心课程设计的课程配套
2. 康乐活动	2.1 游戏物资借用：如棋类游戏、卡类游戏（如UNO、三国杀等）、小球类（如羽毛球、溜溜球等）、绘画类等	2.1.1 评估服务对象的行为习惯 2.1.2 行为训练服务对象爱惜公物的习惯 2.1.3 较好地介入了解服务对象个人信息的时机	· 制定相应的使用时间及登记规范 · 有值班人员跟进此工作内容
	2.2 种植/动物喂养：参考《小小种植园——我们播种去》设计	2.2.1 评估服务对象的行为习惯 2.2.2 行为训练服务对象人际交往、团队合作、关心分享的习惯 2.2.3 较好地介入了解服务对象个人信息尤其是家庭信息的时机 2.2.4 尝试理解父母对自身的教育	· 固定早晚一节种植/动物喂养时段 · 可邀请志愿者定期共同参与，有工作人员跟进此工作内容

<sup>②</sup> 即朋辈协作的奖励。

类别	具体内容	目的	注意事项
康乐增值计划	2.3 康乐大赛：定期举办游戏大赛和种植大赛（如趣味运动会、棋类比赛、绘画大赛、植物识别大赛等）	2.3.1 以服务对象喜欢的形式加强行为习惯的巩固 2.3.2 增强服务对象关心他人和与人沟通的能力	· 可邀请志愿者定期共同参与，有工作人员跟进此工作 · 比赛规则的制定及奖励制度 · 注意与未保中心课程设计的课程配套
3. 特色课程	3.1 法律与儿童保护：这个模块包括了儿童保护与法律等主要内容	3.1.1 通过对相关法律知识的了解除了能够利用法律武器保护自己 3.1.2 减少儿童在流浪过程中去实施违法犯罪的行为 3.1.3 突出了未成年人保护中心以儿童为本，保护儿童权利，以一个较高的儿童保护准则来实施对儿童的救助与服务	· 根据评估结果进行课程设计 · 依据每个儿童的特点来进行个别的服务跟进 · 每个课程结束后要及时进行总结，并且对一些个体情况进行记录变化 · 每个课程的设计要根据上一节课的记录进行调整
	3.2 行为规范与健康：包括了一些基本行为及道德规范内容，融入儿童心理调试及辅导内容	3.2.1 提高和增强未成年人保护中心儿童的是非善恶观念，树立正确的是非观，提高抵制假恶丑的能力。引导儿童学会“生活”，形成良好的公民道德素质	
	3.3 自我认识和交流与沟通：该模块包括沟通的知识和技能，融入了从儿童心理矫治的内容	3.3.1 培养学生掌握与他人交往的诸多策略的应用能力 3.3.2 让儿童在爱与自信的氛围中去体会与他人的沟通与交流 3.3.3 学习如何与父母、同伴和陌生人交流、沟通	
	3.4 能力提升：对中心内14周岁以上的儿童，提供职业规划/生活技能培训	3.4.1 区别于一般的职业技能培训，符合儿童自身的一个需求和实际 3.4.2 职业能力的培养和培训，应尽早从儿童年幼时进行 3.4.3 从根本上解决儿童流浪过程中面临的就业、生存困难来进行指导和帮助	

**特色服务：**针对该部分的服务，专门设计和开发特色课程的教案和活动设计。并且教案的课程设计正是和服务指南里的各个服务计划进行一个有机结合，从而与儿童心理干预服务的内容相结合来到达教育矫治的目的。特色服务内容也充分体现儿童参与和儿童利益至上的原则。儿童通过参与这些活动来提升自我发展和自我修复的能力。

基于以上服务内容，在救助站常用的个案管理工具——个案档案表里进行了一些调整，主要用于掌握服务对象的基本信息，便于档案管理；记录站内的基本表现；基于日常表现和各类生活关键事件评估个案需求；制定个案计划及目标；记录个案跟进具体内容等。具体操作参考附录一 个案管理和服务计划填写指引。

## 个案管理

**救助站未成年人保护中心服务流程规范**  
**XX市人民政府救助管理站**  
**未成年人保护中心个案档案**

姓 名：\_\_\_\_\_

性 别：男 女

编 号：\_\_\_\_\_

入站时间：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

入站方式：自主入站 转介入站，自\_\_\_\_\_省\_\_\_\_市/县\_\_\_\_县站 其他\_\_\_\_\_

离站时间：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

离站方式：购票返乡 护送返乡 放弃救助 终止救助

亲属接走 其他

救助类型：流浪乞讨 意外临时生活无着 被拐卖 其他\_\_\_\_\_

个案负责人：\_\_\_\_\_

未成年人保护中心个案基本情况档案<sup>①</sup>

W: \_\_\_\_\_

姓名	曾用名	民族	[ ]				
出生日期	证件号码						
健康状况	<input type="checkbox"/> 良好/ <input type="checkbox"/> 一般/ <input type="checkbox"/> 患病						
同行人员	户口性质						
户籍地	省 市/县 区/县 镇 街/村 号						
亲属 联系人 情况	关系	姓名	职业	联系方式(地址及电话)			
	父亲						
	母亲						
	其他						
教育水平	<input type="checkbox"/> 文盲/ <input type="checkbox"/> 小学/ <input type="checkbox"/> 初中/ <input type="checkbox"/> 高中		家庭经济条件				
入站原因 经历简述							
救助期间情况 (入站后日常记录)	<input type="checkbox"/> 医疗照顾						
	<input type="checkbox"/> 生活适应						
	<input type="checkbox"/> 康乐活动						
	<input type="checkbox"/> 课程表现						
	<input type="checkbox"/> 拓展技能						
结案/转介概述 (离站记录)							
接收人 签字	时间		带走人员 签字	时间			

<sup>①</sup>用于开展个案,基于救助站无社会工作个案管理基本培训配套、日常工作转介不以个案转介说明为依据,故不单设离站转介记录表,一张基本情况档案包含入站后的生活概况及离站概述。

未成年人保护中心个案需求评估表<sup>②</sup>

No.: \_\_\_\_\_

评估时间	月 日(至 月 日) <sup>③</sup>				
日常观察	首天	外显特征 <sup>④</sup>			
		行为习惯 <sup>⑤</sup>			
		入住适应			
		康乐活动			
	一周后	外显特征			
		行为习惯			
		生活适应			
		康乐活动			
关键事件 <sup>⑥</sup>	课程表现				
	个人生活 <sup>⑦</sup>	-----			
	家庭变迁 <sup>⑧</sup>	-----			
	拐卖经历	-----			
	社会网络 <sup>⑨</sup>	-----			
关键事件中如有发生以下情况,请填写并加以说明 <input type="checkbox"/> 流浪乞讨 <input type="checkbox"/> 传销 <input type="checkbox"/> 被偷被抢 <input type="checkbox"/> 网恋 <input type="checkbox"/> 强迫劳动 <input type="checkbox"/> 性工作 <input type="checkbox"/> 拐卖婚姻 <input type="checkbox"/> 拐卖收养 特殊事件说明: -----					
个案需求评估结论: ----- ----- -----					

<sup>②</sup>用于评估个案服务需求,是个案服务计划表的依据。

<sup>③</sup>如单次完成,则填写括号外时间;如在一段时间内完成,则填写括号内外时间。

<sup>④</sup>外显特征含身高体重、外貌、衣着、神情等。

<sup>⑤</sup>行为习惯含动作举止、卫生习惯、文明礼貌等。

<sup>⑥</sup>关键事件是指服务对象在面谈或日常康乐活动中谈及的印象深刻的事件,用于分析服务对象基本需要,本分析需辅以配套培训。

<sup>⑦</sup>个人生活含个人身体、情感、学习、工作等。

<sup>⑧</sup>家庭变迁含家庭及家庭成员重大变化、婚姻变化等。

<sup>⑨</sup>社会网络含朋友、老乡等本外地资源。

## 未成年人保护中心个案服务计划表<sup>⑩</sup>

No.: .....

个案目标		相应计划	个案检讨
总目标设计: ..... ..... .....	分目标1 .....	分计划1 .....	总目标达成情况: ..... ..... .....
	达成情况:		
	分目标2 .....	分计划2 .....	
	达成情况:		
..... ..... .....	分目标3 .....	分计划3 .....	..... ..... .....
	达成情况:		
	.....		
	.....		

<sup>⑩</sup> 用于服务对象所需服务的计划进度设计，明确个案的一般服务计划，如情绪管理计划、习惯形成计划、朋辈交往计划、福利跟进计划、家庭辅导及协调计划、心理辅导计划、回归家庭/当地社区计划等的具体操作目标和内容。这些计划因应《未成年人保护中心个案需求评估表》的个案需求评估结论而定，三个目标可选择但不限于上述计划。

## 未成年人保护中心个案服务跟进表<sup>⑪</sup>

No.: .....

计划代号	实施时间	过程简述
范例1	10月6日中午	原计划跟进陈XX的朋辈交往能力，含懂得与站内小伙伴使用礼貌用语，午间陈XX与刚进站的张三有冲突，协调其与张三说“对不起”，同时了解平日父母教育的方式，家长并未能有时间较为细心地教育，故对其能学会“对不起”用语嘉奖巧克力一颗。
1		
2		
3		
4		

用于记录在个案服务中的时间和过程，时间格式为月/日/午别(含上午/中午/下午/夜间)。

## 附录1：个案管理及服务设计表格填写指引

### 填写指引

基于儿童保护处现有服务的基础上，本着“强调儿童保护及儿童参与需求，发挥个案管理在未成年人救助工作中的应用”的目标，特制定此填写指引。

### 一、封面

旨在统一规范个人的常用信息。包括姓名、性别、编号、入站时间、入站方式、离站时间、离站方式、救助类型、个案负责人等。

作用：

1. 方便在不打开文档的状态下了解个案的常用信息及信息录入；
2. 常用信息封面化有利于录入表格（如微软的EXCEL），作各类基本信息分析，如该年度服务对象性别比例、该年度服务对象平均入站时间的长短、哪几位工作人员负责的个案较多等。

### 二、个案基本情况档案表

用于开展个案，旨在通过该表一次性了解服务对象在站内的救助情况，包含入站后的生活概况及离站概述。增加曾用名、编号、救助期间情况的明细（基于流程规范文件中“表一”的服务内容增加）及转介概述。

作用：

1. 方便单独抽取该文件进行全中心个案服务中的基本表现进行分析；
2. 分别就医疗照顾、生活适应、康乐活动、课程表现、技能提升五个方面进行记录有利于对服务的内容进行逐项检查；
3. 对于个别多次入站（俗称“跑站”）的服务对象，便于对比每次入站的整体动态变化，进而调整服务计划。

关键指标释疑：

1. 医疗照顾：在站内接受的医疗、卫生、饮食方面的服务；
2. 生活适应：在站内的表现出来的“穿衣、膳食、起居、卫生、人际基本交往”等的适应状况；
3. 康乐活动：在康乐活动中表现出来的行为习惯的改善程度；
4. 课程表现：针对流程规范中表一中3.1-3.3的内容的具体表现；

5. 技能提升：针对流程规范中表一中3.4的内容的具体表现；

6. 结案：结束服务的主要原因，除了基本的“离站”外，应包括离站的具体表现，如“与同行人员的互动状况”、“离站送行时与不同部门的互动状况”等；

7. 转介：将服务对象转至其他部门跟进的主要原因及具体状况。

### 三、个案需求评估表

旨在评估个案服务需求，是个案服务计划表的重要依据，也是个案管理的基础。

作用：

1. 根据首天及一周后在外显特征、行为习惯、入住适应、康乐活动的表现、课程表现若干方面的日常行为的对比，评估服务对象的情绪管理模式、习惯形成模式、朋辈交往模式等；
2. 通过关键事件（含个人生活、家庭变迁、被拐卖经历、社会网络等）评估服务对象的福利跟进计划、家庭辅导及协调计划、心理辅导计划、回归家庭/当地社区计划等，最终下个案需求的结论。

关键指标释疑：

1. 外显特征：身高体重、外貌、衣着、神情等。常见的体重指标侧重评估营养，即表一中1.2的内容；常见的外貌指标侧重评估是否受虐待，即表一中1.3的内容，也涉及基本的医疗照顾服务。衣着和神情等指标侧重评估基本的自我料理和情绪管理模式；
2. 行为习惯含动作举止、卫生习惯、文明礼貌等。通过这些行为习惯评估服务对象与其他同时期同需要的服务对象的差别及需求；
3. 关键事件是指服务对象在面谈或日常康乐活动中谈及的印象深刻的事件，便于找到服务对象在行为习惯形成之前/期间的事件及影响，便于工作人员在站内设计相似的“关键事件”改变服务对象的特殊行为习惯；其中这些关键事件被分为：个人生活（含个人身体、情感、学习、工作等）、家庭变迁（家庭及家庭成员重大变化、婚姻变化等）、社会网络（含朋友、老乡等本外地资源等）；
4. 个案需求评估结论：即用简明的话语明确个案的需求，便于制定个案服务计划。

### 四、个案服务计划表

基于上述评估，服务计划将明确个案的情绪管理计划、习惯形成计划、朋辈交往计划、福利跟进计划、家庭辅导及协调计划、心理辅导计划、回归家庭/当地社区计划等的具体操作方向和内容。这些计划因应上述评估而定，并非所有的都需要执行。有执行必要的则先按照细项制定分目标和分计划，最后制定总目标，原则上分目标的相加等于总目标，总目标直接回应“个案需求评



估表”中的“个案需求评估结论”。服务计划将通过救助中心所提供的心理疏导服务、以及特色服务（即中心儿童课程）设计的活动来有机结合，从而达到对儿童从生活、情感、社会适应等各种方法提供帮助。

### 五、个案服务跟进表

此表用于记录在个案服务中的时间和过程，即对应上述各类计划的具体操作情况。

### 六、个案管理

编者注：个案管理（case management）是一种个案社会工作服务（case social work）的手法，国际上多种定义，整合各类定义并适用于本规范的定义为：基于对个案的需求评估（case need assessment，即未成年人保护中心个案需求评估表所涉及的工作内容）的基础上，个案负责人作为经理人（case manager），以服务对象（即未成年人）福利最大化的原则，使用各种合法合理合情的手法（这些手法不仅限于：志愿者玩伴招募、法律顾问及支援、个案辅导中涉及的家庭信息收集、技能学习资源的链接、《致监护人的一封信》的反馈等），为其争取或链接尽可能多的已有资源，甚至突破制度的限制为其创造所需资源，达到原定设计的服务目标。

## 附录2：儿童参与的实践标准<sup>(12)</sup>

标准1：符合道德的标准，透明的、诚实的和有责任的

标准2：儿童参与的是相关的和自愿的

标准3：一个儿童友好和支持的环境

标准4：机会均等

标准5：工作人员的有效性和自信

标准6：参与促进儿童的安全和保护

标准7：确保跟进和评估

<sup>12</sup> 儿童的参与即体现了儿童的权利也符合儿童的发展，儿童通过参与中心活动，表达自己的想法和需求，再通过中心提供相关的服务，有效的回应来自于儿童最真实和最迫切需要解决的问题。

## 知识链接1：对于儿童社会心理支持的指导

（适用于非心理专业儿童工作人员与儿童建立起信任与沟通的渠道）

### 一、目的

儿童社会心理支持可以通过具备一定技能的员工或者成人协助者，在与儿童一起互动后来完成。它可以在任何的场所进行，比如说一些儿童保护中心、学校、幼儿园或者一些临时安置点等地方。通常，协助者可以选择一些相对安静的地方与儿童进行交流并为他们提供帮助。来救助站寻求帮助的儿童属于一个比较弱势的儿童群体，他们大多数缺少父母和亲人的关爱、缺乏教育的机会和资源、面对各种不安全因素的威胁，他们比普通的儿童更具有脆弱性，更容易遭受心理创伤和伤害。过去各种经历和遭遇导致了他们心理发生的改变继而影响到行为的偏差。这些心理和行为的变化更多是源于其心理创伤所引起。

心理创伤是由不同寻常的经历所导致的情感上的不适和心理焦虑，心理创伤会削弱个人的安全感和常规心态。心理影响不会在处境正常化后自动消失。心理的反应不再与现实的生活相关，而是属于心理创伤事件后无法抑制的记忆。即使重新建立了所有的正常生活，个人也会因为以往事件在精神上的冲击而处于严重的悲伤状态。这是因为个人受到的心理创伤非常严重造成的。

针对这样一些情况的出现，我们就必须从儿童社会心理支持的一些方法上对其进行心理创伤的处理。这些方法主要针对儿童对于突发状况和心理创伤事件所引发的一系列不良情绪影响，如失眠、做噩梦、焦虑、不安、情绪低落、孤僻、注意力不集中、哭闹、对人过于依赖、或者难以建立信任感等行为所提供的心理支持措施。这些措施可以通过个人心理咨询或者小组活动的形式来进行。具体的方法运用视持续的时间根据情况而定，有的情况下会持续几天、几周甚至几个月。

针对儿童上述的行为，社会心理支持通过一系列功能性能力培养，并且采取一些方法来处

理这些异常的行为。大多数遭遇不幸事件的儿童不会有长期的精神方面的困扰和问题，他们会有一个自我修复的能力。所以这就需要我们成人通过一些得当的方法来支持儿童的回复。如果方法得当，他们恢复的速度也会加快，特别是在最初的阶段。但是有的轻度的问题如果得不到及时缓解，就会发展成为严重的精神疾病和行为偏差。

这些方法用于缓解儿童在遭遇创伤性事情后初期的心理压力和情绪。儿童心理支持主要用于儿童，但是有些方法也同样适用于父母和儿童照顾者。特别是当他们和儿童一样面对创伤和痛苦经历时。

儿童心理支持主要通过直接与儿童一起工作的工作人员、老师、教育、健康和社工等提供给儿童的帮助与服务等达到其目的。

## 二、创伤事件的识别

心理创伤事件分为两类：第一类是形成创伤的时间是短暂的，或者是一次性。包含：突发事故、强奸、自然灾害、或者亲眼目睹和听到自己熟悉的人受伤、死亡等。第二类型的创伤是指一系列的创伤事件的结果（遭受反复性虐待，暴力和不幸经历等）。

到救助站寻求帮助的部分儿童也会遭遇到不同的心理创伤事件，比如说家庭暴力、父母离异、被遗弃、性暴力、被拐卖、被骗等。

如果下面列出的具体症状持续一个月以上的时间，而且是在事件发生后至少持续三个月，则可能提示发生了心理创伤后的心理障碍。

心理创伤后的心理压力或者情绪的反应分为两类——突发心理创伤事件引起的反应或心理创伤过后才出现的反应：a) 对于突发引起的反应，相关症状可以通过一些简单和心理支持活动和帮助在几个月的时间内逐渐消失；b) 对于心理创伤过后的反应，会在心理创伤事件发生后出现，有时还会恶化。除非得到妥善治疗，否则心理创伤后的心理压力障碍会一直持续下去。一旦出现心理创伤后的心理压力，关于心理创伤事件的记忆将让人时刻都无法放松。回忆、无法抑制的痛苦想法和噩梦都会持续地让大脑的神经系统保持觉醒状态。这种反应就像临床抑郁和其他精神疾病反应一样，只出现在少数受到心理创伤事件影响的人中。

一个人遭受多次心理创伤后，即使是相对轻微的心理创伤，每次心理创伤都会累积，这样就导致个人的精神状态不断地恶化。在一些情况下，神经系统会突然超载，可能会出现神经系统的关闭（分离），随后就是回到与以前相同的创伤状态。

## 不同的年龄组，不同的反应

面对心里创伤，多数人的反应包括强烈恐惧、绝望或惊骇。儿童的反应可能会表现为杂乱无章的玩耍或焦虑不安的行为。不论什么时候都应该考虑儿童的年龄、成熟度和个人特点。虽然在儿童发展过程中有一些共同的特点，但务必要谨记了解个体儿童的特殊行为非常重要。对创伤事件的反应可能会在创伤发生后立即出现，也可能在创伤发生后几天或几个星期后出现。在绝大多数情况下，症状会在儿童重新适应新的生活条件后逐渐消失或缓解。如果症状持续存在，则说明可能已经发展成了更为严重的精神问题。在这种情况下，应该将儿童转介到在儿童工作和心理创伤处理方面拥有丰富经验的心理健康的康复机构。

1. 零到四岁的儿童尚不具备任何语言能力，或者语言能力有限。他们对紧急事件的理解在很大程度上取决于家长和其他人的反应，以及紧急事件对身边的环境造成了什么样的影响。幼儿对身边的环境和成年人（尤其是家长）的情绪非常敏感。这个年龄段的儿童心理创伤的症状表现为：

- 对自己的父母更加的依赖
- 行为退化
- 睡眠和吃饭出现障碍
- 经常哭闹、或者出现腹痛
- 对某些事物比较害怕
- 过度活跃，注意力难以集中
- 改变自己的日常行为习惯
- 出现一些抵抗的行为
- 比较敏感

2. 4岁到6岁的儿童（学龄前儿童）：这个时期的儿童拥有了一些语言能力，但对周边世界的

理解更多的来自于亲身体验和大脑的发育程度。他们的想法非常简单，无法理解事务之间的联系性。这些儿童对于外部危险尤其脆弱，因为他们仍然完全依赖成人对当前处境的应付方式。这个年龄段的儿童可能无法理解死亡的永久性。他们会出现：

- 比平时更依赖父母和成人
- 行为退化（吃大拇指）
- 不愿意说话
- 不愿意活动或者过度活跃
- 不愿意玩，或者重复同一个游戏
- 对某些事情比较忧虑和担心
- 睡眠障碍，经常做噩梦
- 改变日常的生活习惯
- 注意力不能集中
- 感觉到说不出的疼痛

3. 6岁到12岁的儿童：6岁到12岁的儿童逐渐开始具备抽象思维能力。他们开始理解事情之间的关联性，对事物的认识有了自己的理解。他们会理解死亡的永久性。该年龄段的儿童非常信任和依赖同伴，儿童相对于父母的独立性也会加强。

- 日常的行为习惯发生了变化
- 感觉困惑
- 不愿意与外界接触
- 重复地叙述自己的经历
- 他们不想去学校
- 感觉到恐惧
- 产生了一些负面的记忆
- 出现了睡眠障碍
- 出现攻击性行为和易怒
- 抱怨因为焦虑引起的一些说不出的疼痛

4. 13岁至18岁的儿童处于一个儿童发展的过渡阶段。他们在生理和心理两方面都发生着变化，逐渐从儿童期进入成年期。他们开始尝试界定自己的身份，不断思索自己是谁。正常情况下，同龄人在青少年期扮演着重要的角色。青少年逐渐开始融入社会生活，一些人已经成为家庭的经济来源。他们理解所发生事件的严重性。这个年龄段的儿童通常对其他人 and 事有了责任感，经常会出现内疚和羞耻等感觉。

- 出现攻击性行为，易怒
- 悲观的世界观
- 感到愧疚和负罪感
- 行为反常
- 没有了信任感

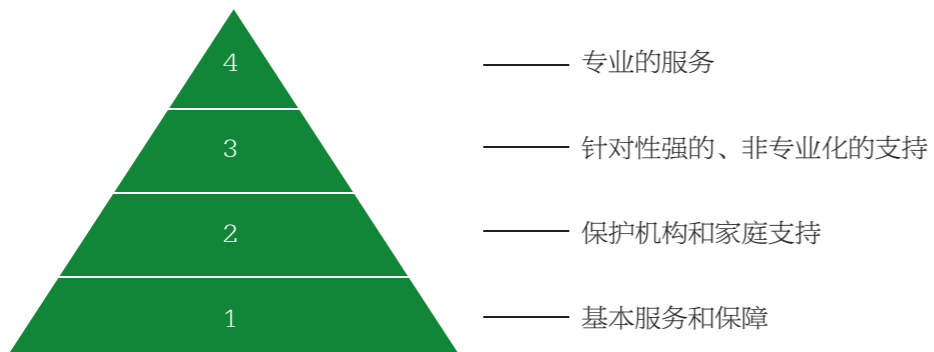
### 三. 工作准则和实施规范

对心理创伤儿童的帮助时，相关的帮助者应该遵循一定的专业的行为规范。

1. 在提供帮助的同时保持平静、有礼貌、有条不紊；
2. 儿童经常会有不理智的反应和困惑。您的帮助作用取决于您是否能够保持平静和有礼貌，特别是在您本人受到儿童或其家人责备后；
3. 儿童可以方便与你随时联络,需求帮助；
4. 对于您提供帮助的儿童的信息,一定要注意保密性。应当让儿童及其家长信赖您。如果没有征得儿童及其家长的同意,不要将其个人信息透露给本机构以外的其他人；
5. 根据儿童不同的年龄段特性来制定帮助计划。

### 四、为创伤儿童提供帮助的几个阶段

在创伤事件发生后，大多数儿童都会继续他们正常的生活。在短期及时的心理急救支持处理后，大部分儿童都不需要长期干预。所以整个心理支持的工作按照儿童经历创伤事件后，心理承受的轻重程度和行为反应来进行帮助。而下面的这个金字塔式的介入法比较直观地了解怎样渐进式的或者从那些方面可以为儿童提供有效的心理支持。



### 第一层，基本服务和保障

儿童在遭受创伤性事件后，最基本的生活保障、身体健康、陪护、安全等保障必须在第一时间获得，以便让儿童在心理上获得安全保障和减少进一步的心理伤害。在获得食物、水、住所、卫生保健服务和安全保障后，能够帮助大部分儿童减轻其心理上的担忧，有助于其从痛苦中恢复过来。

### 第二层，保护机构和家庭支持

在失去家人，以及丧失生计或机会的儿童需要获得支持。干预措施可包括安排家人重新团聚、或者帮助其获得像家人般的照顾、有助于康复的活动、提供工具和其他用品和/或职业培训。

在协助儿童进行家庭追踪和回归正常家庭照顾、提供正规和非正式教育、娱乐活动和其他文化服务的基础上，儿童通常会继续他们的正常生活和学习。

### 第三层，针对性强的、非专业化的支持

少数有特定心理压力反应或严重而持续的心理焦虑的儿童需要获得针对性强的、非专业化的支持，这类支持要着眼于个人、家庭和周围的生活环境。心理急救也是这个层次的干预的基本组成要素。

有特定心理压力反应的儿童需要持续数个月的有针对性的支持，具体可能包括当地社会工作者、教师和卫生工作人员提供的咨询，以及政府组织、社区组织或文体组织的社会和文化活动。还可以安排儿童参加同伴小组、儿童俱乐部和支持活动。他们需要发展和玩耍的机会。

### 第四层，专业化的干预

对于少数的感受到强烈痛苦以致无法像正常人一样生活的儿童，这些儿童即便在获得了其他几个层次的支持和服务后，仍然无法恢复到正常的生活，需要给他们提供专业化服务。这种专业化服务只能由专业的精神或者心理治疗的专业人员或者机构提供。

## 五、为创伤儿童提供帮助的八个步骤

### 1. 与创伤儿童建立起联系

作为心理支持的工作人员，您应当谨记：心理支持工作的目的是帮助儿童减轻痛苦，以及协助其满足当前的需求和促进其对生活的适应。您的行为和态度对于提供成功的支持而言十分关键。通常，与儿童的接触建立在提供食品和生活照料等实际援助的基础上。应当询问他们有什么需求，而不要根据自己的推测来给他们提供帮助。在与儿童交谈时，尽量选一个相对安静的角落。应当确保儿童对于谈话的地方感到放心。

#### 在进行与儿童的接触前，做好以下准备：

- 准备好应对不理智的反应：遭受心理创伤的儿童，当你和他们初次接触时，可能会出现不理智反应，因为他们可能受到某些事件的影响，或者他们可能过于惊恐或者失望，拒绝说话，行为偏激。
- 做好被忽视或拒绝的心理准备：要做好被忽视或拒绝或其他负面反应的心理准备，例如有的儿童可能会只关注其他事情，对您没有什么响应。

#### 谈话所遵循的原则：

- 自我介绍：首先应当做自我介绍，包括自己的姓名，并说明自己的工作职责。让儿童知道你是来帮助他们的。
- 询问情况：请儿童谈谈他们的处境。另外，询问儿童对于其处境的感受。认真倾听，以便了解儿童的感受和潜在需求。
- 尊重、富于同情心：在与儿童和/或家长初次接触时，首要的是保持尊重和富于同情心的态度。要尽量让儿童感到你对他们心理上的支持。与儿童交流时要做到可信赖。如果涉及儿童保密问题（例如在性虐待案件中），应当考虑工作人员的性别。
- 有耐心：耐心十分重要。不要打断对方的话。不要认为对方会立即积极地响应您的帮助。可能需要一些时间才能让某些儿童感到安全、有信心和信任。如果儿童遭受了暴力或虐

待,在开始的时候,就更有可能不愿接受您。

- 敏感、专注:应当保持敏感、专注,紧跟儿童的情绪动向。鼓励儿童重拾信心,并帮助满足其基本的生活需求。
- 接纳和支持儿童的情绪:您应当接受儿童的情绪,例如愤怒、罪恶感和悲伤。对于悲痛的孩子,你可以告诉儿童他们的情绪反应是正常的,应当让儿童感觉到你能够体会他们的情绪和感受。
- 点燃希望:鼓励儿童朝好的方面想,认为一切都会好起来。在经历了这些不愉快与痛苦后,儿童的心里经常被绝望所淹没,很难看到前方的光明。因此,有必要帮助儿童点燃内心的希望,但同时不要否定或忽视儿童感受的现实或痛苦。
- 提出简单、开放式的问题:开放式问题可以鼓励儿童用自己的话讲述自己的经历。开放式问题通常用怎么样、谁、什么时候和在哪里等词提问,这类问题可以让儿童自由表达想法,避免让儿童感觉像是被问话,仅只简单地用“是”或“否”回答。
- 缓慢、平静地说话:对儿童说话时要缓慢、平静。眼睛要看着交谈对象。

## 2. 协助儿童获得安全感

儿童在经历了痛苦后,帮助其快速获得安全感和安慰也有助于他们心理康复和焦虑。可以通过以下几个方面。

- 确保人身安全:如有可能,应当立即协助儿童离开威胁生命的环境,将儿童带到安全的地方,例如帮助儿童与家人或亲属团聚、帮助儿童回家或接受社会支持服务。避免让儿童接触可能伤害儿童的人;如有必要,安排儿童接受医疗服务。
- 提供有关服务的信息:协助儿童可以获得支持服务的信息,并说明如何获得这些服务。
- 安慰:根据实际,给幼儿提供他们喜爱的玩具有助于安抚儿童。其他一些物品和宠物也有安抚作用。
- 给严重创伤儿童的支持:处于剧烈悲痛中的儿童可能会有不理智的反应,需要得到安慰,需要其他人帮他们做出相关决定,以及支持他们处理实际问题。哭泣对于儿童而言是一种缓解悲痛的有效方法。悲痛的宣泄过程是儿童应对创伤的重要表达方法。儿童不一定会立即感到悲痛,但是会反复地陷入和走出悲痛期,期间穿插一些“正常”的玩耍行为。儿童的玩耍是一种休闲活动,同时也是学习和吸收新知识的途径。

## 3. 协助儿童进入一个稳定的状态

您可以在几个不同的层面上帮助支持对象稳定心态。

- 提供稳定的环境:住所是生活的基本要素。住所可以保障安全和舒适,促进儿童的稳定。因此,首要的是确保儿童有住所,并且能安全地获得食物和水。如果儿童与家长失散,或者家长无法照料儿童,应当尽量找到稳定、可靠的照料者或家庭成员。帮助他们增强其安抚儿童的能力,并且让他们知道您愿意尽量协助他们。
- 恢复稳定的日常生活:支持人员应当帮助儿童恢复原来的日常生活安排。这对于儿童的心理康复十分重要。日常生活安排可以让儿童感受到持续性和稳定性。参加一些正常和稳定的活动如参加课程、参加休闲活动(鼓励其参加一些游戏或运动类的活动)、参与社会活动(支持儿童与朋友、家人和对于儿童十分重要的其他人接触)。
- 日常生活安排:支持重建日常生活安排,例如定时用餐、做家庭作业和打扫卫生。在儿童睡觉前,必须让儿童感到安全和舒适。照料者避免儿童参与一些刺激的活动,例如观看吓人的电影或听大人讲悲伤的故事。在睡前尽量帮助儿童放松,例如安排儿童刷牙、讲童话故事、唱歌、回忆美好的事情等等。
- 培养专注力:辨识地点和时间。儿童需要恢复对呼吸的控制力。通过让儿童注意呼吸来帮助儿童减少焦虑和过度警觉。可以帮助儿童进行呼吸训练。也可以组织一群儿童共同进行呼吸训练。
- 认可负面情绪:虽然您无法避免儿童产生担忧和焦虑,您可以帮助儿童认识到:发生糟糕的或令人震惊的、意想不到的经历后,产生此类情绪是正常的。告诉儿童:您理解儿童的强烈负面情绪,但是会帮助儿童克制因负面情绪而产生不良行为。如果儿童持续不断地产生此类负面情绪,可以考虑将儿童转介到心理健康服务机构。

## 4. 信息收集,确认对儿童提供的支持

在为儿童提供帮助时,有必要了解儿童的相关信息,必须回应儿童的最迫切的需求,并以灵活的方式提供支持以便满足其特殊需求。

一条基本规则是:首先从成年人那里收集信息,而不要直接向创伤儿童询问信息。从儿童收集可能会给儿童带来严重的心理压力。儿童可能会感到自己有责任提供正确的信息。如果没有提

供重要信息，他/她可能会感到内疚，进而感到更加焦虑。所以，应当告诉儿童：负责解决问题的人是你而不是儿童。信息包括以下几个部分：

- 个人信息：姓名、年龄和住址，并提出有助于确定儿童来自何地的信息（标志性建筑物、街道、景观）。如果您遇到走失的儿童，您应当直接询问儿童以便获得这些信息。以尊重和同情的方式询问发生了什么。切勿让儿童详细描述创伤事件过程中最恐怖的经历。询问儿童的身心健康状况。
- 有关家人和亲属的信息：询问儿童家长/照料者和兄弟姐妹的姓名。如果家长/照料者可能失踪、被害或身处危险中，询问时要谨慎。如果发生这种情况，询问儿童最近一次看到家长是在什么时候，并请儿童推测家长现在在哪里。在询问时，不要给儿童施压。询问他/她是否有亲属或朋友可以提供帮助。谨慎地询问兄弟姐妹的信息，以便兄弟姐妹们可以相互联系到或者待在一起。
- 有关社会和文化网络的信息：收集有关儿童的学校或幼儿园的信息。
- 给儿童提供信息：务必要给儿童提供他们关心的准确、适当的信息。儿童对您的信任十分重要。切勿因坏消息而撒谎，即便出发点是为了保护儿童，因为他们早晚会发现您撒了谎，进而对您和其他成年人产生不信任感。

### 5. 实际的帮助

实际的帮助就是为儿童提供一些及时、可见的、满足其当前需求的帮助。这些帮助对于稳定儿童情绪，缓解儿童的心理压力非常有帮助。同时，也确定当地现有的社会支持和服务，并尽可能为儿童提供有效的服务。

提供实际帮助的原则：

- 积极主动：要积极主动地提供援助，不要消极被动。主动提供力所能及的帮助，而不要等待，例如：提供食物、医疗救助、学习用具、衣服等。在积极提供帮助的过程中，应当让儿童参与进来——不要“给他们”提供援助，而要“与他们一起”参与对自己的帮助。
- 避免伤害：要注意到性别事宜。受性虐待的女孩可能害怕与男性支持人员交谈。如果发生这种情况，请女性同事接管。
- 实用性：要现实，关注于将儿童转介到有助于满足儿童最迫切的需求的资源/网络。帮助满

足儿童最迫切的需求。

- 儿童和青少年的参与：让儿童和青少年参与实际活动对于他们的恢复十分关键。应当确定儿童可以成功参与的活动。然而，不要对儿童提出太多的要求，因为他们可能会放弃参与并感到挫折。
- 确定最迫切的需求：询问儿童最迫切需求是什么，同时您自己也要评估儿童的需求。此外，还要考虑到保护其安全的事宜。
- 明确需求：提出问题，以便了解儿童的需求。基本规则是按下列顺序确定需求的重要性次序（马斯洛金字塔理论）：
  - a. 生理需求：食物、水、医药、衣服。
  - b. 保障需求：家庭和社区内的社会和经济保障。
  - c. 爱和依恋的需求：友情、家人亲情、亲密关系。
  - d. 自尊需求：自信、成就、其他人对自己的关注、其他人对自己的尊重。
  - e. 自我实现需求：道德、创造性、自我发展、自身潜能的发挥。

### 6. 与社会支持系统建立联系

社会支持有助于儿童心理创伤的健康和恢复。与儿童有密切联系的人或者事物更有可能参与到支持性的帮助中，同时成为提供支持者。社会支持的类别包括：家长和照料者、家庭成员、好友和邻居。协助儿童与这些人重新建立联系，例如见面、通过电话、乡村网络、电子邮件、网上数据库等建立联系。建立社会支持的活动包括：

- 小组活动，将儿童召集到一起进行休闲活动。提供教育材料，例如图画书和玩具，并组织活动。年纪大一些的儿童和青少年可以帮助组织幼儿进行活动。通常，儿童会建议唱歌和做以前做过的游戏。某些情况下，儿童和青少年可能不愿与别人交谈。参加社会活动和运动，或者仅仅旁观，也会对他们起到安慰作用。家长和支持人员可以组织儿童与其他人一起进行体育运动、游戏、讲故事和读报纸杂志等活动，或者坐在一起聊天，这些都有助于儿童的康复。
- 情感支持：坐在与儿童坐的同样高的位置上。倾听、理解、安慰和接受儿童。拥抱儿童；将一只手放在儿童肩上，或者握住儿童的手。（这些适当的接触要得到儿童的同意。）

- 社会交往：鼓励儿童与其他儿童一起参加社交活动和文娱活动。儿童中心开展的特色服务就是以培养儿童社会性和促进其适应性来设计的。
- 感到自己的价值：提醒儿童：他/她对于其他儿童和成年人来说是很重要的。使儿童感到自己受重视、有用、能干。让儿童感受到您赞赏他/她。积极赞赏儿童取得的任何进步和所做的好事，并安排儿童参与他/她能够掌控的活动。
- 确信自我价值：支持儿童建立自信心和应对现有挑战的能力。鼓励家长和照料者安排儿童参与实际的、适合他们年龄段的活动，例如摆餐桌、做饭、打扫卫生等。
- 可靠的支持：确保儿童随时能够联系上可靠的人并获得可靠的支持。向儿童保证您会尽量照顾他们的紧迫需求。
- 建议和消息：给儿童提供有用的信息和建议。让儿童认识到他们的反应是正常的，并通过举出适当的例子来说明如何积极地应对困难。

### 7. 关于如何应对创伤的指导

应对创伤的方法有许多种。一些应对策略是自然的反应，而另外一些应对策略则需要学习和不断的实践。协助儿童处理焦虑、不安及其他不良的情绪，以减少创伤的伤害和促进其适应能力。应对策略可以从两个层面来进行：个人、家庭

#### 个人层面

- 积极主动：鼓励儿童积极从事日常活动，例如做家庭作业、打扫房间、打水和休闲活动。
- 控制情绪：给儿童推荐一些用于镇定心神的方法，例如逃离危险处境、表达情绪（避免因强烈情绪而做出不理智的行为）、写日记或运用放松技巧。
- 控制身体：引导儿童在情绪激烈时深呼吸和平静地呼吸，这有助于缓解身体紧张，并促进身体感觉认知。
- 自我安抚：给幼儿提供他们熟悉的东西（例如玩具或毯子）可能有助于安抚情绪。在某些情况下，儿童往往会利用物体实现情绪控制；他们可能会对物体说话，倾诉自己的秘密。这样做有助于孩子应对焦虑和不适感。
- 健康的生活方式：如有可能，给儿童提供常规、健康的食物，并确立常规睡眠时间安排。这有助于儿童的康复。
- 参与社会生活：在儿童生活的地方鼓励儿童参加集体活动，这对于儿童正常生活的恢复十

分重要，即便这可能比较困难。应当鼓励儿童建立健康的社会关系。

- 告知情况：减轻焦虑和恢复自我控制感的一种途径是了解情况。必须以适合相应年龄段的方式告知儿童。儿童需要了解事实，但是不要给儿童提供太多的细节信息。此外，不要给他们提供不准确的信息，也不要误导他们。
- 寻求支持：寻求支持是从悲痛中恢复的过程的一个要素。然而，寻求支持时儿童需要感到安全，并且信赖给他们提供支持的人。成年人必须做到诚实、同情儿童，才能建立起这种信任关系。
- 自我接纳：自我接纳是指儿童能理解自己的反应，认识到焦虑和创伤是其他因素导致的。帮助儿童认识到：在发生紧急事件后，自己的焦虑、愤怒或某些心理问题是正常的。

#### 家庭层面

家庭的支持对于儿童的恢复最为重要。通常，家庭是直接给儿童提供支持和关怀的主体，但是在儿童保护中心的儿童的家庭已经失去或者缺失了这一功能，所以，相关的工作人员在协助儿童得到家庭层面的支持就比较困难。但是在可能的情况下，我们将会通过这样的一些方法来支持家庭和儿童得到帮助。

- 接受和宽容：接受自己和家人在创伤事件发生后的角色变化可能是很困难的。然而，对儿童出现不寻常的的理解、接受和宽容是康复的重要前提。
- 鼓励家长与儿童建立交流：探讨发生的事情，表达情感和困难是一种应对创伤的积极方式。交谈有助于人们感觉到在困难面前自己并不孤单。支持人员可以建议家长和照料者与孩子谈谈他们的身心感受，而不要关注于紧急事件的细节。通过交谈让儿童释放情绪和舒缓心理压力。

### 8. 转介专业服务

在有的情况下，一些专业的医疗或者心理治疗机构作为专业的转介机构，在儿童心理支持的过程中也是非常有必要的。

这些机构包括医院、诊所、特殊养护机构、官方社会服务机构。有些地方政府部门很有可能拥有关于本地区的公共服务和转介系统的信息。以下情况是需要进行转介的。

- 身体上出现急性的严重健康问题。

- 严重的心理健康问题。
- 原有健康、情绪出现更为严重的情况：要考虑到个人是否有可能伤害自己或他人。还要关注个人是否感觉变得更糟糕、无法应付日常生活，特别是在发生不幸事件后。
- 性虐待或疏于照料：出现这类事件时，通常应当向警方和相关部门汇报。并且在现有法律、法规规定下将儿童转介到社会服务机构。
- 情况持续严重：如果儿童在紧急事件四周以后仍然有严重的焦虑、失眠、情绪不佳、严重影响到正常的生活，应当考虑将其转介到专业的医疗服务机构。利用国内和本地区现有的转介系统，可以将儿童转介到卫生服务、社会服务、法律服务和心理支持服务。

仅当情况危急时或者持续严重时，才应当立即安排儿童接受专业支持服务。在危急情况下，支持人员或其他指定的、受儿童信任的成年人应当协助儿童，直到儿童被移交给专业服务人员。如有可能，服务人员还应当进行跟进，向专业服务机构的代表了解儿童的最新情况。最好不要将儿童转介到您不了解的专业服务机构或工作人员。

服务人员应当收集有关儿童的所有相关信息，并将信息转交给接收该儿童的专业服务机构的专业工作人员。支持人员应当注意保密事宜。

## 六、应对心理创伤反应的方法

儿童从心理创伤经历中完全或逐渐地恢复过来的机会取决于诸多因素，包括心理创伤的严重程度和持续时间、儿童的恢复力，以及儿童从家长及其他关键人员那里得到的社会和心理支持。有了来自周围环境的恰当支持和正确态度，他们就会有很大的机会出现好转，甚至是康复。有时，一些症状将会持续下去，但通过帮助儿童了解其反应的原因，再加上社会心理支持，他们就有可能接受自身的困难处境，并在家庭、社会关系和学校的支持中逐渐恢复。

以下是一些应对不同心理创伤反应的核心原则。这些原则可由服务人员在与受心理创伤的儿童直接接触中运用。

### 1. 应对不信任

心理创伤经历可能会降低儿童的安全感。当儿童遭遇创伤性事件时，儿童们可能会丧失对他人和整个世界的信任。因人而起的事件则会导致对人更加的不信任。为了建立信任关系，您必须：

- 以诚相待：如果要取得信任，诚实是至关重要的。绝不要食言，坦诚面对您的弱点。向儿童说明实情。并且应该始终使用符合儿童年龄的语言。
- 保持耐心：让儿童逐渐适应生活的节奏。不要催促儿童，因为这会引起抵触情绪。要记住，“慢即是快”。处于紧急事件或困难处境中的儿童和成人往往难以接纳或理解新的信息。
- 保持谦逊和谦恭：表明您相信儿童所说的内容，并且承认儿童的顾虑。相信儿童自我修复能力。您所能提供的只是指导而已。
- 确认儿童的不信任：不要试图说服儿童信任您。相反地，确认这一事实：创伤的经历会让信任变得困难。这里，“确认”二字是指承认他们的经历，而不以任何方式做出判断。
- 确认儿童面临的困难情绪：儿童可能会表达对家长或照料者的生气的情绪。不要对生气或其他强烈的情绪做出判断。只是倾听和承认儿童的伤痛。
- 保持镇静，理性思考：您自己必须保持镇静，以抚慰不幸的儿童。准备好倾听一些难以置信的故事，而不要感到心烦，并合理地做出反应。您对儿童要感同身受，而不要表现出您自己的情绪。
- 保持热心、怜悯心、同情心和爱心：表现出您的同情心，并在口头上或用行动承认儿童的感受。
- 不要将个人感受强加到儿童身上：在您必须表现出对儿童的关爱的同时，您还必须控制自己的负面感受。您决不应为了儿童而变得心烦和生气。
- 做一个好的倾听者，积极的倾听者：受心理创伤的儿童，特别是不信任成人的儿童，可能会变得更易于沟通。在儿童表达会讲述感受的时候要耐心地倾听，哪怕是你陪伴儿童安静坐在一起。

### 2. 应对回忆闪现和睡眠障碍

回忆闪现是由一些图像、气味、声音、味道以及会促使儿童回忆起不愉快等所引起的无法抑制的悲痛、焦虑和其他不良的情绪。回忆闪现会干扰注意力和记忆力，并可能会导致学习困难。年幼的儿童难以用语言表达回忆闪现，但他们会通过表演和画画来再现它们。如果儿童在一段时间内经常出现回忆闪现，则需要转介到专业的心理或精神健康服务。应对回忆闪现有以下一些方法：



- 确认回忆闪现: 帮助儿童认识出现回忆闪现的原因。接着, 帮助儿童确认回忆闪现并非真实的, 而只是存在于脑海中的一种想法或意象。如果回忆闪现通过表演或画画得以再现, 则帮助儿童用言语来表述经历。将回忆闪现视为一种意象或想法可帮助儿童自己摆脱回忆闪现, 并逐步理解意象和想法并非是危险的, 而且它们将会过去。
- 鼓励对现实情况的认识: 当回忆闪现出现时, 帮助儿童恢复平静的呼吸模式。尽可能地放松。确认时间和地点, 并将回忆闪现与现实区分开来。回忆闪现不受儿童意识的控制, 并且是自然发生的, 因此让儿童忘记过去没有任何意义。
- 您无法阻止回忆闪现: 例如, 如果您试图不要在接下来的60秒钟想起“房屋”一词, 这个词不管怎样都会出现——而且如果您真的试图抑制这个词的话, 这个词会更经常地出现。帮助儿童接受想法和意象会突然出现的事实, 而且儿童可以平静地回到回忆闪现之前正在做的事情, 例如家庭作业、家务、阅读、烹饪、吃饭或睡觉, 以此来让他们回归现实。

### 3. 应对睡眠障碍

睡眠障碍对于处于悲痛、心理压力或抑郁状态下的儿童最常发生的。儿童往往会做噩梦。可能会在不安中惊醒, 也许还会尖叫和不知所措。一些儿童会在白天嗜睡, 却在夜里睡不着。他们可能害怕做噩梦, 或者可能无法放松入睡。应对方法:

- 要建立起有规律的睡眠习惯和睡眠的方法;
- 避免从事会引起焦虑和紧张的活动: 这些活动包括临睡前谈论困惑的事情、收听恐怖的故事, 观看让人心烦意乱的电视节目。
- 临睡前不要暴饮暴食: 按家庭通常的吃饭时间用餐。儿童们不应空腹上床睡觉。晚上要避免特别活跃, 或者喝刺激性饮料, 像可乐、咖啡和茶水等。
- 促进安全的睡眠环境: 成人可采用多种方式帮助儿童平静下来, 例如通过唱歌、讲故事和读故事。游戏和杂志也可以帮助转移无法抑制的想法, 特别是对于年长的儿童。不要试图说服儿童没什么好担心的。而是探讨焦虑的原因, 并帮助儿童形成更为现实的画面。您可以问: “你怎么知道那个真的发生了?”
- 睡前采用放松运动: 睡前放松运动也可能是有用的。年幼的儿童需要帮助, 但年长的儿童可以学会自己做运动。
- 帮助儿童找到积极的意象——“一个安全的地方”。回忆一个儿童生活中代表安全环境的

美好记忆: 像与家人吃一次美妙的野餐, 或与慈爱的祖母过个暑假。儿童会将这一意象留作“咒语”, 当负面想法出现时, 这些温馨的画面就会被唤醒来代替不愉快的回忆。如果儿童在20至30分钟内仍无法入睡, 则可能最好是重新起床, 并做一些放松的事情, 例如, 读本杂志或玩游戏, 直到产生睡意。

### 4. 应对噩梦

- 安慰儿童: 打开灯。让儿童保持坐姿, 并问儿童是否想要喝口水或凉茶。
- 确保了解周围环境: 建议儿童环顾四周, 并辨识房间内的物体和人, 以使儿童熟悉环境。让儿童平静地呼吸。考虑唱一首歌, 或找一个喜欢的玩具用于安慰。
- 帮助恢复睡意: 让儿童再一次躺下来, 并让儿童集中于“一个安全的地方”的内心意象。与儿童呆在一起, 直到儿童入睡。

### 5. 应对焦虑和抑郁

有真实存在的威胁, 以及想象和睡梦中的可怕东西, 都会引起焦虑和抑郁。受心理创伤的儿童在遇到引起悲痛的事件时, 也可能会焦虑。儿童可能会出汗和发抖。如果有真实的威胁, 儿童必须受到保护。

- 恢复对身体的控制: 帮助儿童通过平静的呼吸, 恢复对身体的控制。让儿童感受到自己的脚站在地上。释放肩部、颈部、背部、胳膊、手部、腿部和脚部的紧张感。使用放松的练习, 如呼吸和听舒缓情绪的音乐等。
- 探讨会引起焦虑的原因: 与儿童探讨会引起焦虑的原因, 直到儿童平静下来。如果儿童变得很焦虑, 那么首先试图使儿童确信自己现在是安全的。如果这样做没有用, 那么慢下来或停下来。探讨感受到的威胁是否是真实的, 并帮助儿童区分幻想与事实。问儿童“怎么证明存在真实的危险”以及“怎么证明威胁不是真实的”?
- 减少焦虑触发的因素: 保护儿童不受焦虑因素的影响。例如, 如果一个女孩被陌生人强奸, 当然不应再让她与陌生人单独呆在一起。
- 提供可预知的安全环境: 避免对于遭遇不幸的儿童面对任何危险环境。
- 帮助儿童集中于自己能够影响和控制的活动的: 通常, 遭遇不幸的儿童会沉迷于一些自己不能控制的问题, 或没有答案的问题。如: “为什么这样的变故会发生在自己身上?” “我怎

样才能让我妈妈回来？”帮助儿童集中于自己可以影响的活动。例如：“我怎样才能提高我的数学成绩？”或者，“我怎样才能恢复健康”？帮助儿童将他们的注意力从不可抗拒的大问题转向当前可应付的问题。向儿童说明，相对于遥远的未来而言，规划下个钟头、今天和明天要做什么会更容易控制些。

- 当儿童处于一个非常混乱的状态中时，务必要帮助遭遇不幸的儿童循序渐进。一点点地取得改变，从而让儿童得以应付自如。
- 鼓励身体锻炼：身体锻炼会对焦虑产生积极的影响。跑步、游泳、骑自行车和球类运动都会让身体产生能量，并加快脉搏跳动，这会减少焦虑。
- 鼓励与其他儿童的社交活动：帮助儿童与其他儿童保持联系，以免孤独。如果儿童认为这样做很难或有抵触情绪，则帮助儿童与其他儿童接触。

## 6. 应对抑郁

当儿童有抑郁的情形时，他们总是有很多负面的情绪。儿童可能有自尊心不足的问题，并且可能感觉自己没有什么用，可能会有睡眠障碍和注意力不集中。不会去往好的方面想问题。有时，抑郁会伴有自杀的想法。应对的方法：

- 探讨抑郁的发作和自杀的想法：与儿童探讨抑郁的原因。讨论抑郁是否因特定事件而引起。探寻儿童是否有自杀的想法，如果有的话，提出这一想法并探究它们有多严重。绝不要忽视自杀的想法。如果儿童有自杀的想法，则1) 探讨儿童是否有或曾有自杀的计划，2) 或是否有企图自杀的历史，3) 与探讨自杀问题的成人建立信任的关系，4) 如果您认为儿童将实施自杀的情况下，考虑将儿童转介到专业服务。
- 以感同身受的方式认真倾听儿童的想法。并支持儿童循序渐进的改变。
- 帮助儿童从事她/他能够影响和控制的活动：让儿童通过从事自己能够影响和控制的活动来获得成就感。
- 不要给儿童施加压力，不要让儿童认为自己因抑郁而犯了错或无能为力。

放松练习：

- 找一个地方以舒服和放松的姿势坐下，胳膊和腿不要交叉，双脚着地。将你的手臂搁在你的腿上，你的胳膊搭在椅子扶手上。让你的躯干和头部保持垂直状态。靠背只是用于支撑。

- 释放颈部和肩部的紧张。
- 缓慢地、深深地呼吸和吸气。感知你的呼吸原状，而不要做什么特别的事情。
- 环顾四周，说出你能够看到的5种普通的事物。例如，“我看到了地板”，“我看到了我的鞋子”，“我看到了一张桌子”，“我看到了一把椅子”，“我看到一个人坐在我身旁”。将您的注意力集中在这5种物体上一会儿。自己说出它们的名字，而不作任何判断。它们无关乎好坏。儿童也可以说出他们周围环境的颜色。
- 缓慢地、深深地呼吸和吸气。现在说出你能够听到的5种声音。例如，“我听到一个人在讲话”，“我听到自己在呼吸”，“我听到一些孩子在玩”，“我听到有人在隔壁房间走动”，“我听到有人在电脑上打字”。
- 缓慢地、深深地呼吸和吸气。现在说出你能够感觉到的5种东西。例如，“我能够用手感觉到这把木制椅子”，“我能够感觉到我鞋里的脚指头”，“我能够感觉到我的脚压在地板上”，“我能够感觉到我手里的玩具”，“我能够感觉到我的嘴唇闭拢压在我的舌头边缘”。
- 缓慢地、深深地呼吸和吸气。

## 7. 应对生气、羞愧和内疚

一名遭遇突发事件、暴力或目睹他人施暴、失去亲人或者遭遇其他导致心理创伤的事件的儿童自然会感到生气，并且可能会出现攻击性行为。面对生气可能是非常可怕的事情，您可能会觉得儿童的生气或攻击是针对您。儿童可能会对您采取敌对性行为，但您必须保持镇静，避免怨恨情绪的产生。应对方法：

- 确认生气的感受：允许儿童感到生气；确认这种感受是正常反应。
- 探讨生气的原因：探讨生气的感受是何时开始的，以及生气的原因，以避免针对任何人的生气。试图理解儿童的感受，从而解决问题。
- 表达生气的感受：让儿童表达自己生气的感受，即使生气是针对您。不过，您可以帮助将生气的感受或生气的行为转化为语言，从而限制攻击性行为。
- 应对羞愧和内疚：内疚是一种复杂的感受，通常是因做什么事、遭遇挫折或期望从自己或他人那里得到什么不现实的东西而产生的感觉。内疚的感觉与一个人自身的行为有关。儿

童往往会因为根本不是由自己而引起的问题感到羞愧。例如儿童可能因为自己淘气，想象自己要为父母的离婚而受责。羞愧的感觉是一种对于自我的感觉，与儿童怎样看待现有行为规范和不可接受的行为有关。还与被家庭或社区抛弃的恐惧有关。没有能够遵循家庭、社区和社会的一些荣誉规范也会引起儿童羞愧的感觉。儿童需要重新获得他人的尊重和接纳。儿童在遭受性虐待后将会感到特别的羞愧，您可以帮助儿童克服内疚和羞愧的感觉。

- 确认感觉：试图理解儿童为什么会有这样的感觉。说明在发生某件不好的事时感到内疚是正常的，即便它并非儿童自身的错。帮助儿童区分引起内疚的事件能够预测与不能预测的东西。
- 多耐心地倾听儿童的感受，让他们觉得你是和他们在一起的。
- 如果儿童对自己所引发的某件事感到内疚或羞愧，告诉儿童他们并不拥有引发灾难的力量。灾难绝不是儿童的责任。可是，如果儿童的确做了引起其他人痛苦或不幸的事情，则倾听儿童的声音，并说明我们都做过让人后悔的事情，但即便儿童做过什么错事，这也不会让儿童成为一个坏人。内疚的感觉是让我们知道对错误认识的一种感觉。
- 帮助儿童重新获得被爱和受尊重的感觉。

## 8. 谈论心理创伤事件的时机

了解什么时候谈论心理创伤经历对于儿童是有帮助的，什么时候会适得其反，从而做出适当的评估。儿童绝不应被迫谈起自己的经历，但你必须乐意倾听儿童是否想要与你分享自己的经历。一些服务人员担心讲述心理创伤经历可能会给儿童造成伤害。他们害怕儿童的情绪可能会失控，但一般来讲儿童会因讲出他们的故事而得到情绪上的释放，特别是在他们想要分享他们的经历时，只要你积极地倾听并清楚儿童的反应。

- 倾听儿童并做出反应：你需要倾听儿童给您讲的每件事情并做出反应。有时能够讲给某人听也是一种解脱。
- 对极端事件的正常反应：强调儿童的反应是对极端事件的正常反应。告诉儿童，如果其他儿童有类似的经历，也会以同样的方式做出反应。承认这些反应往往会让人感到不适或紧张。
- 确认情感：询问儿童与你分享心理创伤经历的感受如何。一些儿童会说，他们不想谈论他们的经历。这时，你应建议儿童停下来。绝不要给儿童施加压力，听儿童是否想要讲。准

备好倾听和交谈。有时，只是跟儿童呆在一起也是有用的。

- 感谢儿童愿意交谈：当儿童愿意分享其心理创伤经历时，表示感谢。与他人分享经历会引起不再孤单和被包容和接纳的感觉。
- 如果有任何情绪崩溃：停下来！如果讲述的经历出现重复，而且没有进展，你可以提出开放式问题，鼓励儿童详细描述自己所讲的内容。确保儿童心理上是敏感的和警觉的。否则，描述应终止。如果儿童表现出任何情绪崩溃的迹象——发生性格和人格改变，以上同样适用。告诉儿童，您认为现在很难谈论这些经历，并提出您可以帮助儿童应付。

## 知识链接2：拐卖受害人识别及相关法律

### 拐卖的国际定义：又称为“人口贩运”

中国于2009年12月批准加入了《联合国打击跨国有组织犯罪公约关于预防禁止和惩治贩运人口特别是妇女和儿童行为的补充议定书》。本议定书的目标是预防、禁止和惩治国际贩运妇女和儿童行为。

《联合国禁止人口贩运议定书》是联合国在打击贩运人口领域制定的一项重要法律，对拐卖人口的罪行、受害人的保护、预防、合作和其他措施等作了全面规定。

在本议定书中：

(a) “人口贩运”系指为剥削目的而通过暴力威胁或使用暴力手段，或通过其他形式的胁迫，通过诱拐、欺诈、欺骗、滥用权力或滥用脆弱境况，或通过授受酬金或利益取得对另一人有控制权的某人的同意等手段招募、运送、转移、窝藏或接收人员。剥削应至少包括利用他人卖淫进行剥削或其他形式的性剥削、强迫劳动或服务、奴役或类似奴役的做法、劳役或切除器官。

(b) 如果已使用本条(a)项所述任何手段，即使“受害人”对(a)项所述的有预谋进行的剥削表示了同意，仍应视为“人口贩运”。

(c) 为剥削目的而招募、运送、转移、窝藏或接收儿童，即使并不涉及本条(a)项所述任何手段，也应视为“人口贩运”。

(d) “儿童”系指任何18岁以下者。

摘自2000年《联合国打击跨国有组织犯罪公约关于预防禁止和惩治贩运人口特别是妇女和儿童行为的补充议定书》，俗称“巴勒莫协议”

注：“人口贩运”即“人口贩卖”“人口拐卖”。

### 拐卖的国内定义：

《刑法》第240条[拐卖妇女儿童罪] 2006年(修正案6)

拐卖妇女、儿童是指以出卖为目的，有拐骗、绑架、收买、贩卖、接送、中转妇女、儿童的行为之一的。

加重情节：拐卖妇女、儿童三人以上的；奸淫被拐卖的妇女的；诱骗、强迫被拐卖的妇女卖淫或者将被拐卖的妇女卖给他人迫使其卖淫的；以出卖为目的，偷盗婴幼儿的等。

第二百四十条 拐卖妇女、儿童的，处五年以上十年以下有期徒刑，并处罚金；有下列情形之一的，处十年以上有期徒刑或者无期徒刑，并处罚金或者没收财产；情节特别严重的，处死刑，并处没收财产：

- (一) 拐卖妇女、儿童集团的首要分子；
- (二) 拐卖妇女、儿童三人以上的；
- (三) 奸淫被拐卖的妇女的；
- (四) 诱骗、强迫被拐卖的妇女卖淫或者将被拐卖的妇女卖给他人迫使其卖淫的；
- (五) 以出卖为目的，使用暴力、胁迫或者麻醉方法绑架妇女、儿童的；
- (六) 以出卖为目的，偷盗婴幼儿的；
- (七) 造成被拐卖的妇女、儿童或者其亲属重伤、死亡或者其他严重后果的；
- (八) 将妇女、儿童卖往境外的。

拐卖妇女、儿童是指以出卖为目的，有拐骗、绑架、收买、贩卖、接送、中转妇女、儿童的行为之一的。

中国刑法规定中涉及拐卖人口的犯罪的还有其他条款，包括：

第234/237条规定的人身伤害（未经本人同意摘取其器官，或者摘取不满十八周岁的人的器官，或者强迫、欺骗他人捐献器官）和以暴力、胁迫或其他方法强制猥亵或污辱妇女、猥亵儿童罪。

第358条规定的组织或强迫他人卖淫罪。

第359条规定的引诱、容留、介绍他人卖淫罪。

第238条规定的非法拘禁他人或以其他方法剥夺他人人身自由罪。

第244条规定的限制人身自由、强迫劳动罪。

第226条规定强迫他人提供服务罪。

第262条规定的拐骗未成年人、以暴力、胁迫手段组织残疾人或者未成年人乞讨、盗窃、诈骗、抢夺、敲诈勒索等违反治安管理罪

按中国刑法第22、23、25条规定，以上各犯罪行为的预备、未遂行为和共同行为均属犯罪行为

拐卖人口犯罪的被害人：

1.本罪的对象仅限于妇女、儿童，不包括已满14周岁的男子；

2.妇女、儿童，既包括具有中国国籍的妇女、儿童，也包括具有外国国籍和无国籍的妇女、儿童，即使被拐卖的外国妇女、儿童没有身份证明的，也不影响定罪量刑；

3.构成本罪原则上不以是否违背被害对象——被拐卖的妇女、儿童的意志为条件，即只要行为人是为了牟取暴利而将妇女、儿童当作商品、标价出卖的，就应以本罪论处；

4.如果行为人出卖亲生子女或者所收养的子女的，也可以成立拐卖儿童罪。

5.拐卖妇女、儿童罪与借介绍婚姻、借介绍收养而索取财物行为的界限注意划清拐卖妇女罪与借介绍婚姻索取财物的行为的界限，后者即行为人为男女双方作婚姻介绍人的机会，向其中的一方或者双方索取财物，其所取得的是“介绍费”，而非被害妇女的“身价”，而且也不违背该妇女的意愿，一般不存在犯罪问题。

对于拐卖儿童罪要注意划清同借介绍收养索取财物的行为的界限，借介绍收养儿童而索取财物的行为是经过儿童的家长、监护人同意的，所得到的是介绍费，也不存在犯罪问题。

6.注意划清拐卖妇女罪与诈骗罪的界限

实践中常常出现以介绍妇女与人结婚为名骗取钱财的案件，即行为人与所谓的被害妇女通谋，将该妇女“卖给”某人成婚，获得钱财后，行为人与该妇女双双逃走，使对方人才两空。这种案件俗称“放鸽子”或“放鹰”，其实质是行为人与所“拐卖”的妇女合谋制造的骗局，如果诈骗数额较大，应以诈骗罪论处，不能认定为拐卖妇女罪。

《中华人民共和国劳动法》对雇佣童工和强迫劳动的定义和处罚规定，具体如下：

第十五条禁止用人单位招用未满十六周岁的未成年人

第九十四条用人单位非法招用未满十六周岁的未成年人的，由劳动行政部门责令改正，处以罚款；情节严重的，由工商行政管理部门吊销营业执照。

第九十六条用人单位有下列行为之一，由公安机关对责任人员处以十五日以下拘留、罚款或者警告；构成犯罪的，对责任人员依法追究刑事责任：

- (一)以暴力、威胁或者非法限制人身自由的手段强迫劳动的；
- (二)侮辱、体罚、殴打、非法搜查和拘禁劳动者的。

**判断求助对象**是否可能是拐卖受害者的要点：

- 被迫提供性服务，通常伴随虐待和/或威胁
- 被迫或被卖为人妻，通常伴随虐待和/或威胁
- 被强迫劳动，通常伴随虐待和/或威胁
- 被要求做工，但后来没有得到工资
- 被许诺一份工作，但随后被安排另一个工作
- 行动自由受到限制
- 被雇主或中介以债务束缚

## 致谢

非常感谢艾培特咨询公司和广州启创社工服务中心为整个教案开发提供了技术支持和服务设计，同时，感谢英国WorkTree的Tom Bulman对青少年就业培训课程开发提供了生动有趣的培训示范、来自云南省普洱市宁洱县教育局的苏建香老师承担了本次教案参与式教学内容的编写和设计、独立顾问杨海宇也为本教案的儿童保护章节提供了技术支持。也感谢云南省财经大学社工系的刘丽莉同学作为志愿者积极的支持了本次指南和教案试用期间的大量工作。正是有了他们的支持，该服务指南和教案的开发得以顺利实施，并且融合了儿童利益最大化、儿童参与和儿童保护的元素，使得我们的儿童服务工作既有了创新性又体现了多元化。

