

災難心理衛生課程主題：心理急救核心行動 1-8 簡介

撰寫者：高振傑

教學目標：

1. 學員能夠瞭解心理急救有八個核心行動。
2. 學員能夠瞭解八個核心行動的意義與內涵。
3. 學員能運用心理急救的八個核心行動在災難情境。

課程大綱：

一、 接觸與允諾協助

目標：

回應主動前來接觸的受創者，或者以非打擾、憐憫、且有助益的方式接觸他們，以增加他們願意接受心理急救服務的意願。

心理急救提供者與倖存者的第一次接觸是重要的。如果以尊重與憐憫的方式進行接觸，能建立有效的協助關係，並且提高倖存者對後續協助的接受度。你應該優先接觸主動找你的倖存者。如果一些人同時來找你，在能力所及下，盡可能接觸較多的人。即使簡短的表達興趣與平靜關懷，也能穩定與幫助情緒氾濫或混亂的人。

二、 安全與安適

目標：

提升立即與持續的安全，並且提供身體及情緒的安適。

重建安全感是災難與恐怖攻擊發生後即刻的重要目標。促進安全與安適能夠減少痛苦與擔憂。幫助身處於所愛者失蹤、所愛者死亡、接獲死亡通知與遺體辨識等情況的倖存者，是提供情緒安適與支持的關鍵成分。

如何建立安全感：

1. 讓倖存者獲得因應這些擔憂的資訊。
2. 不要向人們擔保他們是安全的，除非你有清楚正確的資訊指出確實如此。
3. 你可以依據目前對局勢的掌握，處理人們對安全的掛慮。
4. 不要向人們擔保物品或服務（例如，玩具、食物、藥物）的可獲得性，除非你有明確的資訊指出他們確實能獲得。
5. 如果你缺乏明確資訊，不要為了讓其安心而猜測或創造資訊。
6. 反之，與倖存者共同發展一項你與他/她能如何收集所需資訊的計畫。
7. 防止倖存者接觸額外的創傷事件和創傷喚醒物。
8. 保護倖存者的隱私，保護他們避開記者、其他媒體專業人員、旁觀者或律師。
9. 向倖存者指出過度觀看這類新聞報導很可能會造成明顯困擾，尤其是兒童和青少年。

悲傷反應與因應：

1. 悲傷反應是反映死者對生者之重要性的健康反應。
2. 悲傷反應人人不同，沒有特定對或錯的悲傷方式；而且沒有「正常」的悲傷時期，沒有單一「正確」的悲傷歷程。

3. 最重要的是尊重與瞭解，彼此可能經歷自身特有的悲傷歷程。
4. 倖存者可能會表達對奇蹟的盼望，即使面對所愛者已逝的事實亦如此。不要將此作為他/她與現實脫節、或未聽見已說明的事情的證據，這是倖存者處於毀滅性情況下持續運作的方式。不鼓勵也不勸阻這類希望是重要的。
5. 悲傷會讓人處於濫用非處方藥物、增加抽菸、和飲酒過量的風險。協助倖存者察覺這些危險、瞭解自我照顧的重要、以及哪裡可獲得專業幫助。

三、 協助穩定

目標：

讓被情緒淹沒與失去定向感的倖存者平靜並恢復定向感。

初步的穩定技巧：

1. 掌握情緒感受：「強烈的情緒可能像浪潮的起落。」、「震驚的經驗可能引發身體產生強烈、令人難受的反應。」
2. 從事紓壓活動：「有時最好的恢復方式是花些時間從事平靜的例行活動。例如，去散步、深呼吸、練習肌肉放鬆技巧。」
3. 促進人際支持：「親友是協助你平靜的重要支持來源。」

進階的穩定技巧：

● 安心穩步技巧

1. 採取一個舒服的姿勢坐著，腿和手不要交叉。
2. 慢慢地，深深地呼氣與吸氣。
3. 觀看你的四周，找出五個你能看見，但不會讓你感覺困擾的東西。例如你可以說：「我看見地板、我看見一隻鞋子、我看見一張桌子、我看見一個人。」
4. 慢慢地，深深地呼氣與吸氣。
5. 接著，找出五個你能聽見，不會讓你覺得困擾的聲音，例如你可以說：「我聽到一個女人在說話、我聽到我自己在呼吸、我聽到門關起來、我聽到有人在打字、我聽到電話鈴聲在響。」
6. 慢慢地，深深地呼氣與吸氣。
7. 接著，找出五個你能感覺到的事物。例如你可以說：「我可以感覺到手臂靠著扶手、我可以感覺到在我鞋子裡的腳指頭、我可以感覺到我的背部緊靠著椅子、我可以感覺到我手上的毛毯、我可以感覺到我的嘴唇抵著。」
8. 慢慢地，深深地呼氣與吸氣。

注意事項：

如果這些方式均無助於情緒穩定，應諮詢醫療或心理衛生專業人員，因為可能需要藥物的幫助。

四、 資訊蒐集

目標：

辨識當前的需求與掛慮之事，蒐集額外資訊，並量身訂做心理急救介入的策略。

時間不足時的評估重點：

1. 是否需要立即轉介：例如：藥物不足、有立即醫療需求。

2. 是否需要額外的服務：例如：提供導盲犬所需的狗糧。
3. 是否安排後續的會面：例如：喪親且獨居者。
4. 是否能使用心理急救中可能會有幫助的行動：參考八大核心行動。

完整的評估向度：

1. 災難發生時的經驗性質與嚴重度。
2. 所愛者的死亡。
3. 對災後立即局勢與持續威脅的掛慮。
4. 和所愛者分離或擔心他們的安危。
5. 身體疾病、心理健康疾病、或用藥的需要。
6. 資源的損失。
7. 極度的罪惡或羞恥感。
8. 關於傷害自我或他人的想法。
9. 社會支持網絡的可得性。
10. 先前有酒精或違禁藥物使用的問題
11. 先前經歷過創傷和所愛者死亡的經驗。
12. 關於災難衝擊生命特定階段的掛慮。

資訊蒐集表：

下一頁的「資訊蒐集表」是根據「完整評估向度」設計出來的。心理急救提供者在蒐集倖存者資訊時可以利用「資訊蒐集表」評估倖存者的心理復原出現障礙的風險，並根據其風險因子擬定後續的行動。

我想請教你一些問題，這些問題對如何在災後提供適當的幫忙是重要的。不過 如果你現在有一些很擔心的事，我們可以先來討論它。

資訊類別	詢問範例	後續協助
<input type="checkbox"/> 身心遭受創傷 [風險因子]	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 災難發生當時你在哪裡？ ➢ 你有沒有受傷呢？ ➢ 你有看到其他人受傷嗎？ ➢ 你當時有多害怕呢？ 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 給予創傷後反應與因應資訊【7】 ➢ 替受傷個案安排合適醫療諮詢【8】 ➢ 提供後續會面
<input type="checkbox"/> 親近者死亡 [風險因子]	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 你有任何親朋好友在這次災難中受傷或死亡嗎？是誰呢？ 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 提供情緒支持，給予因應【7】、社會支持【6】、急性哀悼資訊【2】 ➢ 提供後續會面
<input type="checkbox"/> 擔心災後人身安全 [立即關注]	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 你現在還擔心自己與家人的安全嗎？ ➢ 你需要知道怎樣讓你和家人更安全的方式嗎？ ➢ 你需要瞭解政府作什麼措施來保護民眾嗎？ 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 獲得安全與保護的資訊【2】
<input type="checkbox"/> 親友下落不明 [立即關注]	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 你現在是否正在擔心某個親友？ ➢ 你知道他目前在哪裡嗎？ ➢ 有任何你關心的人目前下落不明嗎？ 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 提供實際協助、與相關訊息來源聯繫，登記以幫忙家人安置與重聚【2、5、6】
<input type="checkbox"/> 身體疾病、心理疾病或藥物需求★★ [立即關注] [風險因子]	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 你有沒有任何需要留意的身體問題或心理健康問題？你的身體狀況如何？正在接受治療或吃什麼藥嗎？ ➢ 你的藥還在嗎？數量夠不夠？ ➢ 需不需醫師為你開處方嗎？ ➢ 你能夠聯絡到你的醫生嗎？知道他/她的名字嗎？ 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 提供實際協助，獲得醫療或心理照顧及藥物治療【5、8】
<input type="checkbox"/> 巨大資源流失 (住家、學校、鄰近地區、公司、財產及寵物) [風險因子]	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 你住的房子還好嗎？損毀嚴重嗎？有什麼重要的個人財產不見了或壞掉了？ ➢ 你有寵物嗎？牠還好嗎？死掉或失蹤嗎？ ➢ 你的公司、學校或鄰近房屋還好嗎？損毀嚴重嗎？ 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 提供情緒安撫、實際協助連結可得資源、及因應與社會支持資訊【6、7、8】
<input type="checkbox"/> 過度的罪惡或羞愧 [立即關注]	<ul style="list-style-type: none"> 仔細留意對話中流露出罪惡或羞愧感的跡象，以下問題可能有助於釐清： ➢ 聽起來你為了發生的事而對自己很嚴厲。 ➢ 你好像覺得當時你應該可以再多做些什麼。 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 提供情緒安撫與因應情緒的資訊，見「處理非常負向的情緒（罪惡感和羞愧感）」一節【7】
<input type="checkbox"/> 自傷或傷人的想法★★ [立即關注]	<ul style="list-style-type: none"> 有時候，像這樣的處境可能讓人非常難以承受： ➢ 你有想要傷害自己的念頭嗎？ ➢ 你有想要傷害其他人的念頭嗎？ 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 立即給予醫療或心理衛生救助。若有自傷或傷人危險，陪伴至專業人員抵達接手【2、8】
<input type="checkbox"/> 缺乏社會支持 [風險因子]	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 你自己一個人嗎？ ➢ 有任何可以讓你依靠的家人、朋友、或社區機構，來幫你處理災難造成的問題嗎？ 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 協助連結可得資源與服務提供，提供因應與社會支持的資訊【6、7、8】 ➢ 提供後續會面
<input type="checkbox"/> 曾使用酒精或違禁藥品 [風險因子]	<ul style="list-style-type: none"> 有時候習慣用喝酒處理壓力的人會發現，經歷像這樣的事件後會喝更多的酒： ➢ 從災難發生後，你喝的酒有比以前多嗎？有用安眠藥嗎？要比以前用的還多嗎？還有用什麼藥嗎？ ➢ 過去你有喝酒的問題嗎？有用過非醫師處方藥嗎？ ➢ 你目前有因喝酒用藥而發生戒斷症狀(可舉例)嗎？ 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 提供有關因應與社會支持的資訊、連結適當服務【6、7、8】 ➢ 提供後續會面 ➢ 有戒斷症狀者可尋求醫療轉介
<input type="checkbox"/> 先前經歷創傷與親近者死亡 [風險因子]	<ul style="list-style-type: none"> 有時候像這樣的事件會讓人想起以往很糟的時刻： ➢ 你曾經碰過其他的災難嗎？ ➢ 你以前有遭遇過其他不幸的事嗎？ ➢ 你曾經有親近的人過世嗎？ 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 給予創傷後反應與哀悼反應的資訊，及因應與社會支持資訊【6、7】 ➢ 提供後續會面
<input type="checkbox"/> 原先的重要規劃被打亂	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 有哪些已經計畫好的事情因這個災難而被迫中斷呢？有什麼重要的規劃被打亂了？ 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 提供因應資訊與實用幫助【5、7】
<input type="checkbox"/> 其他任何擔憂的事情	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 有沒有其他我們沒討論到的事，是會讓你擔憂或想讓我知道的？ 	

【7】：係指參考心理急救的行動七，其他【】內的數字以此類推。

[風險因子]：若倖存者符合這類的議題會提高日後適應困難的風險。

[立即關注]：若倖存者有這類議題時需對她/他多加注意並提高警覺。

★★ 尤其需要優先關注

五、實用性協助

目標：

提供倖存者處理當前需要與掛慮事務的實用性協助

執行步驟：

步驟 1：標認最立即的需求

重點：一次聚焦一個需求，協助挑選最立即的需求。

步驟 2：澄清需求

重點：了解、澄清並具體指明問題

●澄清需求時可參考「肆、資訊蒐集」

●需求的類別

1. 可立即解決的需求

○ 取得食物、打電話向親友報平安。

○ 此類需求請立即處理。

2. 無法立即解決的需求

○ 找到失聯的親友、拿到補助金…。

○ 此類需求需制訂具體計畫。

步驟 3：討論行動計畫

重點：倖存者可說出自己希望能夠做什麼；專業人員也可提供建議(包括目前與日後可能得到哪些資源)

1. 食、衣、住、醫療等等資源。

2. 心理健康與靈性宗教服務。

3. 財務經濟補助。

4. 協尋失聯親友。

5. 投入救災行列的志工服務機會。

6. 資源或補助的申請資格與程序。

步驟 4：因應需求的行動。

重點：協助倖存者採取行動

1. 協助倖存者和負責的服務單位約定會面。

2. 協助完成補助或資源申請的文書作業。

六、連結社會支持

目標：

協助建立與主要支持者或其他支持來源的短暫或持續連結，包括家人、朋友、以及社區協助資源。

社會支持的種類：

1. 情感支持·社會連結：

被了解、被愛、被包容，了解經歷相同創傷的不只自己，有人能陪伴度過

2. 被需要的感覺·自我價值的再保證：

感覺自己有能力、對他人具重要性、受他人肯定，透過他人獲得對自己與自身能力的信心。

3. 可靠的支持·提供建言與資訊：

有需要時能得到立即且可靠的協助，提供所需的資訊，協助了解哪些反應是正常的、學習如何用正向的因應方式。

4. 體力或物資方面的協助：

提供勞動的協助像是搬東西、修理房屋、協助處理文書工作；提供食、衣、住、行、醫藥等等的物資。

社會支持的優先順序：

1. 首要為提高與主要支持者(家人或重要他人)的接觸機會
 - (1) 多數受到衝擊的人，立即想要的就是希望能聯繫到他們的重要親友、鄰居、或神職人員。
 - (2) 以具體實際可行的方式，協助聯絡這些人(可參考「伍、實用性協助」)，例如：用電話/電子郵件通訊、向人打聽、請所屬的社團機構聯絡。
2. 鼓勵倖存者善用當前能立即提供支持的人
 - (1) 鼓勵接觸立即可得的社會支持來源(例如：心理急救助人者、志工、其他倖存者…)
 - (2) 促進倖存者彼此的相互支持。
 - (3) 若人們鄰近成群時，以團體形式詢問他們是否有疑問。進行團體討論或活動(自我介紹、議題討論)。
 - (4) 年輕人或青少年與身體衰弱的老年人接觸或提供一些日常照料、老年人協助照料家中年幼孩童、年紀較大的孩童帶較小的孩童參與遊戲。

協助人際退縮或社交孤立的個體：

1. 考量哪些形式的社會支持最能有所幫助。
2. 考量他們可以從哪裡獲得此形式的支持。
3. 選擇適當的時間地點和這些人接觸。
4. 和他們聊天並說明他可以如何獲得協助。
5. 最後，謝謝他撥空協助。

協助想提供他人支持的倖存者：

1. 確認他們能給予他人幫助的形式。
2. 確認他們可以幫忙的對象。
3. 在不被干擾的時間與地點和他們談論或幫助他們。
4. 展現出興趣、注意、與關心。
5. 當他們需要時，和他們聊天或陪伴他們。
6. 提醒他們，交談焦點不應放在討論災難或失落經驗，而應著重於給與實用性協助和提供當前需求和掛慮問題的解決方案。

七、 有關因應的資訊

目標：

提供有關壓力反應與因應的資訊，以減低困擾不適與促進適應功能。

有益的因應方法：

1. 與他人交談，獲得支持或花時間與他人相處。
2. 投入正面的分心活動(如運動、嗜好、閱讀)。
3. 足夠且適當的休息、飲食。
4. 試著去維持正常的生活作息。
5. 安排令人愉快的活動。
6. 休息。
7. 攝取健康的飲食。

8. 追憶已去世所愛的人。
9. 專注於實際、你現在可以做並使狀況更好的事情。
10. 使用放鬆技巧（呼吸練習、冥想、安定自我的話語、放鬆肌肉）。
11. 參與支持團體。
12. 適度運動。
13. 寫日記。
14. 尋求諮商

無益的因應行為：

1. 使用酒精或藥物來因應。
2. 工作過度。
3. 極度避免想到或談到該事件或死去的親人。
4. 極端迴避與家人朋友接觸。
5. 發怒或表現暴力。
6. 暴飲暴食。
7. 從事高風險或具有危險性的行為（魯莽地開車、物質濫用、不謹慎小心）。
8. 看太多電視或玩太多電動遊戲。
9. 迴避參與使人愉悅的活動。
10. 責備他人。

管理憤怒：

原則

1. 普遍：告知災難發生後，倖存者的憤怒與挫折感是相當普遍的。
2. 正常：將憤怒的經驗正常化，並討論憤怒如何增加人際衝突，讓別人離你而去，或引發暴力的可能性。
3. 正向：強調有一些憤怒是正常、甚至是有幫助的，但太多的憤怒會對他們想做的事有不好的影響。
4. 討論：討論憤怒如何影響個人生活（如和朋友、家人間的關係，以及教養小孩）。
5. 比較：比較抱持憤怒與因應憤怒（不再憤怒或將之導向正面活動），這兩種方式分別能夠怎麼樣的傷害或幫助他們。
6. 改變：請倖存者指出針對自己的憤怒，他想達成哪些改變。

技巧

1. 採取「暫停」或「冷靜」的策略（離開並且冷靜，暫時先做其他的事）。
2. 跟朋友聊聊使自己生氣的事。
3. 進行運動以舒緩緊張（散步、慢跑、伏地挺身）。
4. 在日記裡記錄自己的感受，以及可以做些什麼以改變情況。
5. 提醒自己憤怒不會幫助我們達成目標，且可能會傷害重要的關係。
6. 以正向的活動使自己分心，例如看書、禱告或冥想、聽愉快的音樂、參加宗教或其他正向團體的活動、幫助朋友或有需要的人等。
7. 以不同的方式看待自己所處的情境，以別人的角度來看，或找出一些自己的怒氣已超過正常界線的理由。
8. 對父母/照顧者而言，當你感到非常憤怒或焦躁的時候，請其他家庭成員或成人暫時幫忙帶小孩。
9. 孩童與青少年通常喜歡能夠表達自己情感的活動，例如畫圖、寫日記、以玩具將那個情境「玩」出來、作曲。
10. 協助孩童或青少年以問題解決的方式處理令他們憤怒或挫折的情境（例如

協助他們解決和其他孩童的爭執、取得書或玩具等)

罪惡感處理：

1. 聆聽這類負面信念，並協助他們以沒那麼負面的方式看待這個情境。
2. 告訴倖存者，即使他/她認為錯在自己，並不會使這就變成真的。
3. 若倖存者願意接受，你可以提供一些看待事情的替代方式。
4. 協助去澄清那些會惡化苦惱、沒有根據的罪惡感、或羞愧感的那些誤解、謠言與對現實的曲解。(非理性想法)

兒童與青少年的情緒管理：

1. 針對不易指認這些想法的孩童或青少年，可以將一些負面想法寫在紙上(例如「我做了錯事」、「我使這件事發生」、「我之前不乖」)，並讓孩子繼續加上。
2. 接著你可以和他們討論每一個，澄清其中的誤解，並且討論更有助益的想法，然後寫下來。
3. 提醒孩童或青少年他/她並沒有錯，即使他們沒有表達出這方面的想法。

睡眠障礙處理：

提供安眠知識

1. 每天在相同時間起床，相同時間上床睡覺。
2. 減少喝酒：酒精會擾亂睡眠。
3. 下午或晚上不飲用含咖啡因的飲料。
4. 增加規律運動，但不要太接近上床時間。
5. 上床時間前，做一些安靜的活動以放鬆，如聽柔和的音樂、冥想或祈禱。
6. 限制午睡不超過十五分鐘，下午四點之後不再小睡片刻。

提供社會支持

1. 如果只是討論對當前關注事項的擔憂，及暴露於平日的喚醒物，會讓入睡更困難。
2. 若能討論這些事，並且從他人得到支持，則能逐漸改進睡眠品質。
3. 提供支持：請參考〈陸、連結社會支持〉。

提供呼吸訓練

1. 呼吸訓練能幫助減輕過度激發狀態(over-arousal)與生理的緊張感。若規律練習，可以改善睡眠品質、飲食狀況及生活功能。
2. 慢慢地從鼻子把氣吸進來(一千零一，一千零二，一千零三)，舒服地讓空氣充滿你的肺部，並一直往下到你的肚子。安靜而溫柔的對自己說：「我的身體充滿了平靜」。再慢慢地將氣由嘴巴呼出去(一千零一，一千零二，一千零三)，舒服地排空你的肺部，一直到下腹部。安靜而溫柔的對自己說：「我的身體正在讓緊張釋放出去」。慢慢地重複進行五次。

八、 和協同服務連結

目標：

將倖存者連結至目前或未來所需且可取得的服務。

需要轉介的情況：

1. 需立即注意的急性醫療或心理健康問題。
2. 原有的醫療、情緒、行為問題惡化。
3. 需要處方藥物穩定個人的狀況。
4. 和酒精或藥物使用有關的擔憂。
5. 有自傷或傷人的危機。

6. 有施虐或受虐的情形。
7. 持續的因應困難(超過一個月以上)。
8. 孩童或青少年有明顯的發展議題。
9. 倖存者要求轉介、或希望與神職人員會談。

進行轉介時的注意事項：

1. 摘要你和倖存者對其需求與掛慮之事的討論內容。
2. 核對摘要是否正確。
3. 說明轉介選擇，包括可能的幫助、或可能出現的情形。
4. 詢問倖存者對於轉介建議的反應。
5. 給予書面的轉介資訊，若有可能，預約日後和轉介服務會面的地點與時間。

促進協助關係的持續：

當助人者離開時，受到協助的倖存者可能會感覺到被遺棄或被拒絕。你可以用下列方式建立一種持續照護的感覺：

1. **提供後續可能服務的資源：**給予倖存者志願提供服務的當地健康或心理衛生服務人員之姓名和聯絡資訊。
2. **引見認識後續的助人者：**引見倖存者認識其他心理衛生、健康照護、家庭服務、或救災工作人員，以讓他們得知你以外的其他助人者的姓名。
3. **減低轉介次數：**倖存者和助人者們永無止盡的會面，別讓他們不停告知每個人自己的故事。

參考資料：

陳淑惠、周嘉琪、蘇逸人、龔怡文、潘元健(2011)。心理急救操作手冊第二版中文文字修訂版(譯)。台大心理系，台北市。〔譯自National Child Traumatic Stress Network and National Center for PTSD, *Psychological First Aid: Field Operations Guide, 2nd Edition*. July, 2006.〕。