

# 心理急救操作手冊

## Psychological First Aid – Field Operations Guide

2<sup>nd</sup> Edition (2007)

### 英文原版核心作者群（依字母序）：

布萊姆·瑪麗莎（Melisa Brymer） 傑考伯斯·安恩（Anne Jacobs）  
萊恩·克理斯（Chris Layne） 派努斯·羅伯特（Robert Pynoos）  
路瑟克·約瑟夫（Josef Ruzek） 史坦柏格·亞蘭（Alan Steinberg）  
華森·派翠西雅（Patricia Watson） 福恩柏格·耶瑞克（Eric Vernberg）

### 出版處：

國立兒童創傷壓力網 National Child Traumatic Stress Network, USA  
國立創傷後壓力症候群防治中心 National Center for PTSD, USA

### 中文版第二版翻譯群：

策劃與總校閱： 陳淑惠（Sue-Huei Chen）  
2<sup>nd</sup> Ed. Working Students: 龔怡文（Yi-Wen Kung）  
潘元健（Yuan-Chien Pan）  
劉于涵（Yu-Han Liu）

### 聯絡處：

國立臺灣大學心理學系/所  
Department & Institute of Psychology, National Taiwan University, Taipei, Taiwan

## 中文版之翻譯與發行授權說明

中文版心理急救操作手冊(Psychological First Aid--Field Operations Guide)由美國國立兒童創傷壓力中心(NCCTS)的 Dr. Robert Pynoos & Dr. Alan Steinberg 授權翻譯。

引用第一版中文手冊的文獻寫法：陳淑惠、蘇逸人、周嘉瑛、潘元健、曾紫玲、陳勁秀、劉于涵、陳泳岑、許怡新 (2006)。心理急救操作手冊 (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*, September, 2005.]。

引用這份第二版中文手冊的文獻寫法：陳淑惠、龔怡文、潘元健、劉于涵 (2007)。心理急救操作手冊第二版 (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*, 2<sup>nd</sup> Edition. July, 2006.]。

### 中文版翻譯群：

策劃與總校閱： 陳淑惠 (Sue-Huei Chen, Ph.D.)

#### 1<sup>st</sup> Ed. Working Students:

|                            |                            |
|----------------------------|----------------------------|
| 蘇逸人 (Yi-Jen Su, M.S.)      | 周嘉瑛 (Chia-Ying Chou, B.S.) |
| 潘元健 (Yuan-Chien Pan, B.S.) | 曾紫玲 (Tzu-Ling Tseng, B.S.) |
| 陳勁秀 (Chin-Hsiu Chen, B.S.) | 劉于涵 (Yu-Han Liu, B.S.)     |
| 陳泳岑 (Yung-Tsen Chen, B.S.) | 許怡新 (Yi-Shin Sheu, B.S.)   |

#### 2<sup>nd</sup> Ed. Working Students:

|                         |                            |
|-------------------------|----------------------------|
| 龔怡文 (Yi-Wen Kung, M.S.) | 潘元健 (Yuan-Chien Pan, B.S.) |
| 劉于涵 (Yu-Han Liu, B.S.)  |                            |

有意使用中文版心理急救手冊者，請洽國立臺灣大學心理學系/所臨床心理學組陳淑惠老師，聯絡地址：台北市羅斯福路四段一號，電話：(02) 3366-3100 或 3366-3958，傳真：(02) 2369-9129，Email: [psy.smiling@gmail.com](mailto:psy.smiling@gmail.com)。

## 英文版之發展編製發行說明

這本 Psychological First Aid Operations Guide 由美國所屬的國立兒童創傷壓力網及國立創傷後壓力症候群防治中心共同發展而成。國立兒童創傷壓力網與國立創傷後壓力症候群防治中心的成員，以及其他參與協調整合與應變的個人，遂共同促成這份文件的誕生。

核心作者（依照字母順序）分別為布萊姆·瑪麗莎（Melisa Brymer）、安妮·雅各（Anee Jacobs）、萊恩·克理斯（Chris Layne）、派努斯·羅伯特（Robert Pynoos）、路瑟克·約瑟夫（Josef Ruzek）、史坦柏格·亞蘭（Alan Steinberg）、福恩柏格·耶瑞克（Eric Vernberg）、與華森·派翠西雅（Patricia Watson）。

其他特別貢獻者包括：Steve Berkowitz, Dora Black, Carrie Epstein, Julian Ford, Laura Gibson, Robin Gurwitch, Jessica Hamblen, Jack Herrmann, Russell Jones, Robert Macy, Betty Pfefferbaum, Rose Pfefferbaum, Beverly Raphael, Margaret Samuels, William Saltzman, Merritt Schreber, Janine Shelby, Cynthia Whitham, Bonita Wirth, Ruth Wraith, 以及 Bruce Young。

這本 Psychological First Aid Field Operations Guide 額外的素材是引自於醫療後備團（MRC）所改編的作品。MRC 改編作品的核心作者（依照字母順序）包括：Abbe Finn, Jack Herrmann, John Hickey, Edward Kantor, Patricia Santucci, 以及 James Shultz。額外的內容是由神職人員適應團體（Clergy Adaptation Group）的成員所提供，包括 Fuller Theological Seminary（依照字母順序）：David Augsburg, Cynthia Eriksson, David Foy, Peter Kung, Doug McConnell, Kathy Putnam, Dave Scott, 以及 Jennifer van Heijzen；North Shore Long Island Jewish Health System and HealthCare Chaplaincy（依照字母順序）：Christine DiBenedetto, Nathan Goldberg, George Handzo, Yusuf Hasan, Martha Jacobs, Sandra Kaplan, Victor Labruna, Jon Overvold, David Pelcovitz, Ayme Turnbull, Juliet Vogel, 以及 Eun Joo Kim。額外的內容也由舊金山加州州立大學（University of California, San Francisco）提供（依照字母順序）：Chandra Ghosh Ippen, Alicia Lieberman, 以及 Patricia Van Horn。

本手冊之發行過程如下：由藥物濫用與心理衛生服務處（SAMHSA）支持的專家審定意見小組於 2005 年 3 月 31 日召開，參與的成員們貢獻良多。出席人員包括：Miksha Brown, Ceclia Revera-Casale, Kerry Crawford, Rosemary Creeden, Daniel Dodgen, Darrin Donaro, William Eisenberg, Mary, Fetchet, Ellen Gerrity, Richard Gist, Ian Gordon, Susan Hamilton, Seth Hassett, Jack Herrmann, Stevan Hobfoll, Stacia Jepson, Sandra Kaplan, Susan Ko, Linda Ligenza, Steven Marans, Christina Mosser, April Naturale, Elana Newman, Bonnie O'neil, Dory Reissman, Gilbert Reyes, Robert Ursano。

引用這份文件的文獻寫法：National Child Traumatic Stress Network and National Center for PTSD, *Psychological First Aid: Field Operations Guide, 2<sup>nd</sup> Edition*. July, 2006。見 <http://nctsn.org> 與 <http://ncptsd.va.gov>。

# 目 錄

|  |    |
|--|----|
| 第一章 介紹與概述  | 1  |
| 第二章 給予心理急救的準備  | 5  |
| 第三章 心理急救的核心行動  | 8  |
| 壹、接觸與允諾協助  | 9  |
| 貳、安全與安適  | 11 |
| 參、協助穩定   | 26 |
| 肆、蒐集訊息：當前需求與關注                                       | 30 |
| 伍、實用性協助  | 36 |
| 陸、連結社會支持   | 38 |
| 柒、有關因應的資訊  | 43 |
| 捌、和協同服務連結  | 54 |
| 附錄表  | 57 |
| 附錄 A：心理急救概述  | 58 |
| 附錄 B：服務實施的場所與環境（Service Delivery Sites and Settings） | 61 |
| 附錄 C：心理急救助人者的照護                                      | 64 |
| 附錄 D：心理急救工作單（Worksheets）                             | 70 |
| 附錄 E：給倖存者的講義（Handouts for Survivors）                 | 75 |

# 第一章 心理急救介紹與概述

## 什麼是心理急救？

心理急救 (Psychological First Aid) 是一種實證支持的組裝式取向<sup>1</sup>，用以協助經歷災難與恐怖攻擊後的孩童、青年、成人與家庭。心理急救的設計，是為了減低創傷事件引發的初期不適感，與提升短期及長期的適應性功能與因應。心理急救的原則和技術符合四項基本標準，分別是：(1) 符合對災難後風險及韌性 (resilience) 的研究證據；(2) 在真實場景中可應用實施；(3) 適當考量到跨越生命週期的不同發展階段；(4) 文化上合宜適當且傳遞出有彈性的態度。心理急救不認為所有倖存者都會發展出嚴重的心理健康問題或復原上長期的困難。而是，基於一個瞭解，災難倖存者與其他受這事件影響的人將經驗到大範圍的早期反應 (例如，生理、心理、行為、靈性)。這些反應有些將造成相當的痛苦以致於干擾適應性因應，並且透過具有憐憫與愛心之災難應變者的支持而復原。

## 心理急救的對象？

心理急救介入策略的對象為暴露於災難或恐怖行動的孩童、青年、父母 / 照顧者、家庭及成人。心理急救也可以提供給緊急應變者 (first responders) 與其他災難救援工作人員 (disaster relief workers)。

## 由誰實施心理急救？

心理急救由心理衛生與其他災難應變專業人員進行，作為災後應變系統之一，他們對遭受影響的孩童與家庭提供早期的援助。這些專業人員可能在不同的應變單位服務，包括緊急應變團體 (first responder team)、緊急應變指揮系統 (incident command system; ICS)、基層與緊急照護人員 (primary and emergency health care providers)、學校危機應變團隊、宗教團體組織、社區緊急應變團隊 (CERT)、醫療後備團 (Medical Reserve Corps)、公民團 (Citizens Corps)、以及其他災難救援組織。

## 應在何時實施心理急救？

心理急救是個支持性的介入，於災難與恐怖行動後立即使用。

---

<sup>1</sup> 心理急救是由災難心理健康專家支持，當受到災難與恐怖行動影響的兒童、成人、以及家庭有心理社會的需求時，作為因應的「選擇性緊急介入 (acute intervention of choice)」。

在此時，這模式要求系統性以經驗為主的支持；然而，因為許多要素已經有研究的指引，專家一致認為這些要素提供有效的方式去幫助倖存者處理災後痛苦與逆境，以及辨識出那些需要額外服務的人。

## 應在什麼場所提供心理急救？

心理急救可在多種不同場合中實施。心理衛生與其他災難應變工作人員可能被號召在一般避難所、特殊需求避難所、戰地醫院（field hospitals）與醫療分類區（medical triage areas）、急性照護場所（例如，急診）、急救應變人員或其它救援工作人員的救災資源臨時集結區（staging areas）或暫休中心（respite centers）、緊急手術中心（emergency operations centers）、危機熱線或電話銀行（crisis hotlines or phone banks）、供應站（feeding locations）、災難援助服務中心、家庭收容與援助中心、家裡、公司、與其他社區場所。對於在不同服務環境提供心理急救的挑戰有更多資訊，請見附錄 B。

## 心理急救的優點

- 心理急救包括基本的訊息蒐集技巧，以協助人者（providers）快速評估倖存者當前關注的問題及需要，並以有彈性的態度執行支持性活動。
- 心理急救仰賴經田野試驗中實證支持的策略—可在各種災難情況下施行的策略。
- 心理急救強調針對不同年齡與背景的倖存者，提供合乎發展與文化背景的處理策略。
- 心理急救包括使用提供青年、成人與家庭重要資訊的講義，用以度過復原歷程。

## 心理急救的基本目標

- 以不侵犯且慈悲憐憫的態度，建立人性化的關係連結。
- 提高立即且持續的安全感，並提供生理及情感方面的舒適。
- 協助被情緒淹沒（overwhelmed）與煩亂的倖存者平靜地適應當前環境。
- 協助倖存者具體告訴你他們立即需要與關注什麼，在適當時機下，同時收集額外資訊。
- 提供倖存者實際的幫助與資訊，協助他們處理當前的需要與關注。
- 儘快讓倖存者與其社會支持網絡建立連結，包括家庭成員、朋友、鄰居與社區援助資源。
- 支持適應性因應、承認處理的努力與力量、並賦權倖存者；鼓勵成人、孩童與家庭在復原過程中採取主動角色。
- 提供可能協助倖存者有效處理災後心理衝擊的資訊。
- 確認你所能提供的幫助，並且在適當的時機下，將倖存者連結至其他災難應變團隊的成員，或當地的復原系統、心理衛生服務機構、公家服務機關、及組織，以促進倖存者災後努力應變的持續性。

## 實施心理急救

### 專業行爲

- 僅在經認可的災難應變系統的架構下運作。
- 示範健康的反應：平靜、謙和、有組織性、且有益他人。

- 必須能讓倖存者看見，且能聯繫提供服務。
- 適當地維持保密性。
- 保持在你的專業範圍與被指派的角色內。
- 當其他專業人員或倖存者要求時，予以適當轉介。
- 必須適當瞭解與敏感於文化與差異性議題。
- 留意你自身的情緒與生理反應，並且實施自我照護。

## 實施心理急救的指引

- 首先有禮地觀察，不要打擾。接著，詢問簡單且尊重的問題，以決定你能如何提供協助。
- 通常，進行接觸最好的方式就是提供實際的援助（食物、水、毯子）。
- 僅在觀察過的情境、個體、或家庭，且判斷接觸可能不會唐突與干擾時，才開啟首次接觸。
- 接觸災民時要有心理準備，其可能不願接觸或情緒過度氾濫。
- 平靜地談話。必須保持耐心、有回應、且敏感。
- 放慢說話速度，以簡單、具體的詞彙談話；不要用縮寫頭字語（acronym）【譯註：像 American Psychological Association 的縮寫為 APA，後者即頭字語】。
- 若倖存者想說話時，做好傾聽的準備，傾聽的焦點應放在他們想告訴你什麼、以及你能如何提供協助。
- 指認出倖存者為了維持安全與達到目前情況已作的正面行為。
- 給予直接處理倖存者立即目標的資訊，並且重複澄清解決方式是否合乎需要。
- 給予個案正確且合乎年齡的資訊。
- 當透過翻譯員（translator）或口譯員（interpreter）與個案溝通時，應目視你的對象並面朝其說話，而非朝著翻譯員或口譯員說。
- 謹記心理急救的目標在於減低不適感、協助他們處理目前所需、及促進適應性功能的運作，而不是引出創傷經驗與失落的細節。

## 應該避免的一些行爲

- 不要對個體目前或先前經歷的事情作預先假設。
- 不要假定所有經歷災難者都會產生創傷。
- 不要疾病化。經歷災難者產生的多數急性反應是可理解與預期的。不要將反應標定為「症狀」，或使用諸如「診斷」、「疾病」、或「違常」等字眼。
- 不要以駁斥或施惠的態度對待倖存者，或聚焦在其無助、軟弱、錯誤、或失能情形上。反之，聚焦於他們在災難當時或現在所作的有效行為，或可能有助其他受困者的行為。
- 不要假定所有倖存者都想和你談話或需要和你談話。通常支持與平靜的存在，便能協助災民感到較安全與更能因應。
- 不要像「任務簡報（debriefing）」般的詢問所經歷事情的細節。
- 不要臆測或提供錯誤未查證的資訊。如果不瞭解你被詢問的事情，盡可能去瞭解正確的事實。

## 針對孩童與青年的協助工作與原則

- 面對年幼的兒童，與孩童視線齊高般的坐或蹲著。
- 協助學齡孩童用話語表達他們的感受、擔心與問題；提供簡單的標示指稱常見的情緒反應（例如，發狂、難過、害怕、擔憂）。不要用一些極端的詞彙像是「恐怖（terrified）」或「恐懼（horrified）」，因為這會增加他們的不適感。
- 仔細傾聽並向孩童核對以確認你瞭解他／她。
- 必須要覺察到孩童可能在他們的行為與話語使用中展現發展上的退化。
- 使用和孩童發展階段相稱的話語。較年幼的孩童通常較難理解抽象概念像是「死亡」。盡可能多使用直接且簡短的話語。
- 以「成人對成人（adult-to-adult）」的方式與青少年對話，如此做可彰顯你尊重他們的感受、關注、以及問題的訊息。

## 針對中老年人的協助工作與原則

- 中老年人（older adults）具有優勢與脆弱性。許多中老年人經歷處理過逆境的一生，因此已具備有效的因應技巧。
- 對於那些可能有聽力困難者，說話要清晰且放低聲調。
- 不要只根據生理外貌或年齡進行假設，舉例來說，那一個困惑的老人有不可恢復的記憶、推理、或判斷問題。中老年人的表面困惑可能包括：與災難相關的失去定向感是由於周遭環境的改變；不好的視力或聽力；缺乏營養或脫水；睡眠剝奪；醫學疾病或醫學問題；社交孤立；以及感到無助或脆弱。
- 具有心理健康失能（mental health disability）的中老年人在不熟悉的環境中可能更加不適或困惑。如果你發現這樣的人，協助進行心理健康諮詢的安排或轉介。

## 針對失能的倖存者協助工作與原則

- 如果需要的話，試著在幾乎沒有噪音或其他刺激的場地提供援助。
- 直接與此人對話，而非與其照顧者對話，除非直接的溝通有困難。
- 如果溝通（聽力、記憶力、說話能力）似乎有損害，以簡單與緩慢的方式說話。
- 採取此人自認有失能的用字—即使對你而言這失能不明顯或不熟悉。
- 當你不確定如何幫忙時，詢問「我可以幫什麼嗎？」並且信任這人告訴你的事。
- 如果可能的話，使此人能夠勝任自足。
- 如果需要的話，把資訊寫下來，並安排以讓此人獲得書面通知。
- 持續給予此人必要的救助（像是醫療、氧氣筒、呼吸設備、以及輪椅）。



## 第二章 給予心理急救的準備

為了提供災區協助，心理急救助人者必須具備足夠的知識，包括事件的性質、目前的情勢、救濟與支持服務的類型與可及性。

### 準備

做為一個心理急救助人者，在工作時的計劃與準備是重要的。災難心理衛生的最新訓練、以及事件掌控結構的知識，是進行災難救助工作的關鍵要素。你可能也和孩童、中老年人、以及特殊族群一同工作，所有都需要額外深入的知識。在決定是否參與災難應變時，你應該考慮你自己對這類工作的安適程度、你目前的健康、你的家庭與工作環境、以及從事適當自我照顧的準備。就這些主題，請參見附錄 C 有更多的指引。

### 進入應變場合

當災難應變工作人員於災難後進入緊急應變的場所（參見附錄 B 對各種服務實施場所的描述），心理急救就已開始。順利進入，意謂在專業緊急指揮系統（ICS）之架構下運作，因其角色與決策方式均被清楚界定。和權責者與組織建立溝通，並將所有活動整合於其中是必要的。有效地進入也包括讓自己對這情況盡可能地熟悉，例如領導、組織、政策、程序、安全、精神醫療的支援、以及可用的資源。你需要對將發生什麼、可用的服務為何、或何處可尋求服務等有正確的資訊。這些資訊需要盡快地蒐集，因為提供這些資訊常對於減低不適感、促進適應性處理方式是關鍵的。

### 提供服務

在某些場合中，心理急救可能會在指定的地區實施。在其他場合中，提供心理急救的專業人員可能巡迴觀察，找出可能需要給予協助者。專注在該場合中人們是如何反應與互動的。可能需要協助的人包括那些顯露出急性不適徵兆的個體，其急性徵兆如下：

- 失去定向感（disoriented）
- 困惑
- 狂亂或激動
- 驚恐
- 極度退縮、冷漠、或是「停止運作」
- 極度煩躁不安或易怒
- 過度擔憂

## 團體場合

雖然心理急救主要是與個人及家庭一同工作，許多重要的事可能需在團體場合中使用，像是召集家人一起告知所愛者與安全簡報有關的資訊。提供資訊、支持、安適、和安全的要素可以被運用在這些自發的團體情境。對於孩童與青少年團體，在避難場所幾小時或幾天後，提供分心遊戲可以降低焦慮與擔心。

當面對團體，將下列謹記於心：

- 修訂討論以符合團體分享的需要與關心。
- 聚焦在問題解決的討論並運用因應技巧在當前的議題上。
- 不要讓對於在意之事的討論陷入抱怨。
- 如果個人需要更多的支持，在團體討論後提供與他 / 她的面晤。

## 保持平靜的存在

人們從他人的反應中獲得自己的線索。藉由表現平靜且清晰的思考方式，你能幫助倖存者感覺他們可以依賴你；其他人可能依循你的指引而能維持專心，即使他們並未感到平靜、安全、有效或是有希望。提供心理急救者通常會示範希望感，因為這是倖存者常無法感受到的，他們仍試圖應付先前發生的事與目前迫切關注的事物。

## 對文化與差異性保持敏感

提供心理急救時，必須敏感於文化、種族、宗教與語言歧異。無論進行外展服務（outreach）或提供一般服務，你應察覺自身的價值觀與偏見，以及這些和服務區域民眾的異同。訓練文化能力可以促進這樣的察覺。協助維持或重建風俗習慣、傳統、儀式、家庭結構、性別角色與社會鍵結，對協助倖存者處理災難的衝擊是重要的。有關該區域的資訊，包括情緒與其他心理反應如何表達、對於政府機構的態度、對於諮詢的接受度等，應透過該區域中能代表與深入瞭解此地族群的文化領袖來收集。

## 覺察風險族群

災後處於特定風險的個體包括：

- 孩童，尤其是那些：
  - 與雙親 / 照顧者分離者
  - 那些雙親 / 照顧者、家庭成員、或朋友已經死亡者
  - 那些雙親 / 照顧者有明顯受傷或行蹤不明者
  - 牽涉到領養照顧系統者
- 那些已經受傷的人
- 多次變更安置場所者
- 醫療上孱弱的孩童與成人
- 有嚴重心理疾病者

- 有肢體障礙或疾病者
- 可能有危險行為的青少年
- 有物質濫用問題的青少年與成人
- 懷孕的婦女
- 帶著嬰幼兒的母親
- 參與災難應變處理的全體人員
- 經驗重大失落者（例如，失去房屋、寵物、家庭）
- 親身經歷怪異場景或極端生命威脅者

有高比例的倖存者，尤其是經濟弱勢族群，可能經歷災難前創傷事件（例如，所愛者死亡、攻擊、災難）。結果是，少數族群與邊緣化的社區可能出現較高比例的災難前創傷相關心理問題，而且在災後出現問題的風險也較高。不信任、污名、懼怕（例如，懼怕被驅逐出境）以及對災難應變資源的無知，造成這些族群在尋求、提供、與接受協助上的重大阻礙。那些住在易發生災害地區的民眾更可能已有過先前的災害經驗。

## 第三章 心理急救的核心行動

### 壹、接觸與允諾協助 (contact & engagement)

目標：對倖存者主動的接觸做出回應，或採取非侵入、慈悲、與有幫助的態度進行接觸。

### 貳、安全與安適 (safety & comfort)

目標：提升立即且持續的安全感，並提供生理及情感的安撫。

### 參、協助穩定 (若有需要) (stabilization [ if needed ])

目標：讓被情緒淹沒或煩亂的倖存者平靜與適應當下情況。

### 肆、蒐集訊息：當前需求與關注 (information gathering: current needs & concerns)

目標：辨識當前的需要與關注，收集額外的資訊，並調整心理急救的策略。

### 伍、實際的協助 (practical assistance)

目標：提供倖存者實際的協助，處理其當前的需要與關注。

### 陸、連結社會支持 (connection with social supports)

目標：協助個體和主要支持者或其他支持來源建立簡短或持續的接觸，包括家庭成員、朋友與社區協助資源。

### 柒、有關因應的資訊 (information on coping)

目標：提供有關壓力反應及因應的資訊，以減低困擾不適與促進適應功能。

### 捌、和協同服務連結 (linkage with collaborative services)

目標：將倖存者連結至所需的服務，並告知未來可能需要的可及性服務。



## 壹、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（compassionate）、且有助益的方式接觸他們。

你與倖存者的第一次接觸是重要的。如果以尊重且憐憫的方式去和災民（倖存者）進行接觸，將有助於建立有效的協助關係，並且增進災民日後對協助的接受度。你應該優先接觸那些主動前來找你的倖存者。如果有許多人同時接近你的時候，在你能力所及下，盡可能去接觸較多的人。即使一個短暫而平靜的關懷眼神，便能穩定與幫助那些感到疏離或情緒過度淹沒者。

### 文化上須注意：

身體或人際接觸型態的適當性可能隨個人、文化、與社會群體而異，例如與對方可以站得多近、眼神接觸的量要多少、或是否能碰觸某些人，尤其是異性。除非你熟悉倖存者的文化，你不該太過親密地接近、眼神接觸過久、或碰觸。你應該找出一些能夠透露出倖存者所需「個人空間」的線索，並且由最瞭解當地習俗的社區文化領袖處獲得有關當地文化規範的訊息。在與家庭成員一同工作時，找出誰是這家庭的發言人，並且一開始先與此人說話。

有些倖存者可能不會主動尋求你的幫助，但仍可能從你提供的協助獲益。當你辨識這些個體時，時機是重要的。不要打斷他人的對話。**不要假定**人們對於你的外展服務會有立即的正向反應。一些倖存者或者喪親者可能需要一段時間才能感覺到某程度的安全、信心和信賴。如果個體婉拒你提供的幫助，尊重他/她的決定，並且向他/她表明之後在何時何地他們能找到心理急救的助人者。

## 介紹你自己 / 詢問當前的需求

介紹你的名字和頭銜，並說明你的角色。徵詢他 / 她同意和其談話，並向其解釋你在這裡看看是否有任何事是你能做的。除非獲得許可，否則以姓來稱呼他們。邀請他們坐下，向其確保談話有某程度的隱私性，並完全專注在他們身上。和藹平靜的說話。避免環顧四周或是分心。找出是否有任何需要**即刻**注意的緊迫問題。即刻的醫療關注是最優先考量的事。

當你和小孩或青少年接觸時，一個好的作法是和他們的父母或伴隨的成人建立關係，以說明你的角色並且徵求允許。當你和一個父母不在身邊的小孩談話時，去找到他的父母或照料者，盡可能地讓他們知道你們的交談內容。

舉例來說，進行初步接觸時，你可能說：

|          |   |
|----------|---|
| 成人 / 照顧者 | 你好。我叫_____。我和_____一起工作。我正在確認大家的情況怎麼樣，並且看看有沒有任何我可以幫忙的地方。如果我和你談個幾分鐘可以嗎？可以請教你的名字嗎？威廉斯太太，在我們說話前，你現在有沒有需要什麼東西，像是水或果汁之類的？         |
| 青少年 / 兒童 | 這是你的女兒嗎？（處於小孩視線的高度，微笑並且和小孩打招呼—使用他 / 她的名字，並且說話時語調柔和。）妳好啊！莉莎，我是_____，我來這裡是要來幫忙妳和妳的家人。妳現在有沒有想要任何東西呢？那邊有一些水和果汁，在那些箱子裡有一些毯子和玩具喔。 |

## 保密（Confidentiality）

在災後對你所接觸的孩童、成人、以及家庭保密可能是個挑戰，尤其在一些缺乏隱私的災後場所。然而，在任何你與倖存者或災難應變者的對話中，盡可能維持最高度的機密，如果你是屬於法令規範的提報類型之專業人員，你應該遵守國家規定的濫用與疏忽提報法規。你應該也要知道健康保險權利轉移與責任法案 (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA)、以及預防相關的災難與恐怖行動。如果你對發佈資訊有疑問，應與倖存者或負責的官員討論此事。與共事人員談論有關災後環境中工作的挑戰可能有所幫助，但是任何對此目的所構成的討論，也需要維持嚴格的機密。



## 貳、安全與安適

**目標：**提高立即和持續的安全，並提供身體和情緒上的安適。

安全感的重建是災難與恐怖行動後的重要目標。促進安全與安適可以減少痛苦與擔憂。援助身處所愛者失蹤、所愛者死亡、死亡通知與屍體確認等情境中的倖存者，提供情緒上安適與支持是關鍵要素。

許多方法可提供安慰與安全感，包括幫助倖存者：

- 從事主動的（而不是被動地等待）、實際的（使用可得的資源）、與熟悉的（使用已習得的行為）事情。
- 得到及時精確且最新的資訊，必須避免暴露在不正確或使人再度受創的資訊。
- 與立即實用的資源聯繫。
- 獲得有關應變人員如何使局面更安全的資訊。
- 與其他具有類似經驗者聯結。

### 確保當前的人身安全

確保個人或家庭在身體上盡可能的安全。若有需要，重新組織當前環境以增加**生理和心理／情緒**安全。例如：

- 當問題超乎你的控制範圍時，像是威脅、武器等等，找尋合適可解決問題的官員。
- 移除破損的玻璃、鋒利物品、傢俱、濺灑的液體、以及其他可能使人跌倒的物品。
- 確認孩童在安全區域玩耍並且有適當的監督。

為了促進年老或失能之倖存者的安全與安適，你可以：

- 幫助確認使物理環境更安全（舉例，嘗試確保有適當的光線，並預防再次滑倒、絆倒、和跌倒）。
- 具體詢問他／她有關眼鏡、助聽器、輪椅、助行器、拐杖或其他儀器的需要。嘗試確保所有重要的輔助器材都在此人身邊。
- 詢問倖存者是否需要健康相關議題或日常活動的幫助（舉例，協助穿衣、使用浴室、日常裝扮、以及進餐）。
- 調查他／她目前對醫療的需要。詢問是否有目前用藥的清單或這些資訊可在哪裡獲得，並且確認他／她在災後期間保有這資訊的可讀影本。
- 考慮保有一張特殊需要之倖存者清單，使得他們可以更經常被檢核。
- 聯絡親屬，如果可以聯絡得到他們，為了更確保安全、營養、醫療、以及休息。確認管理當局知道任何尚未被滿足的日常需要。

如果需要緊急治療或立即醫療需要的醫療事務，則即刻聯絡合適的單位領導

者或醫療專業人員。待在傷患身邊，或找其他人待在他／她身旁，直到你獲得幫助。其他安全的考量包括：

- **對自己或他人有傷害的威脅** — 留心個體可能傷害自我或他人的跡象（例如對自我或他人表達強烈憤怒、表現出極度激動不安）。果若發生，則立即尋求急診醫療團隊或安全小組的協助，以遏制和管理傷害之發生。
- **休克** — 如果有人顯示出休克的徵兆（例如蒼白溼冷的皮膚、微弱或快速的脈搏、暈眩、呼吸不規律、遲鈍或呆滯的眼神、對溝通沒有反應、無法控制膀胱或腸、躁動不安、激動或困惑），則尋求立即醫療協助。

## 提供關於災難反應活動和服務的資訊

為了幫助倖存者再適應與安適，提供資訊有關：

- 接下來該做什麼。
- 哪些幫助他們的事項已經實施。
- 對於發生的事件目前已知曉的部分。
- 可使用的服務。
- 壓力反應。
- 自我照顧、家庭照顧和因應方式。

在提供資訊時：

- 自行判斷**是否及何時**呈現資訊。這個人是否能夠瞭解我說過的部分，以及他/她是否準備好聆聽這些訊息的內容？
- 處理立即的需要與關注以減少恐懼，回答急迫問題，並且支持適當的因應。
- 使用清楚和簡明的語言，避免使用專業術語。

詢問倖存者對接下來將發生的事有無任何疑問，並對他們可以期待的部分，給予簡單正確的資訊。再者，為了決定最佳的安置，詢問他／她是否有任何管理當局應該知道的特殊需要。**務必要詢問在新情境中，對當前危險和安全的擔憂。**試著對倖存者提供因應這些擔憂的資訊。如果你沒有具體的資訊，不要為了使他們安心而猜測或創造資訊。反之，應和倖存者共同發展一項計畫，讓你和他/她能收集這些需要的資訊。以下列舉你可以如何說明：

|                      |   |
|----------------------|---|
| 成人 /<br>照顧者 /<br>青少年 | 就我所知，我們約在一小時後會開始把民眾運到西松高中的避難所。那裡有食物、乾淨的衣物、還有休息的地方。請待在這裡。當我們準備好離開時，某位小組的成員將會來這裡找你。 |
| 兒童                   | 現在我要說明接下來要發生的事。你將會和媽媽一起去一個叫做避難所的地方，那是個安全的建築物，裡面有食物、乾淨的衣服、和休息的地方。待在媽媽身邊，直到大家準備好離開。 |



不要向人們保證他們已經安全了，除非你有清楚真實的資訊顯示確實如此。而且不要向人們對物品或服務（例如，玩具、食物、藥物）的可用性提供再保證，除非你有明確的資訊顯示這些物品與服務將可獲得。然而，以你對目前情境的瞭解去處理安全的擔憂，例如，你可以說：

|          |  |
|----------|--|
| 成人 / 照顧者 | 威廉斯太太，我想向你確認管理當局已經做了目前能做的事。我不確定火勢是不是完全被控制住，但是你和你的家人已經脫離危險。現在你還有任何關於家人安全的擔憂嗎？ |
| 青少年      | 我們正努力讓你和你的家人恢復安全。對於之前發生的事、或是爲了讓大家安全而將做的事，你還有任何的疑問嗎？                          |
| 兒童       | 你的爸爸和媽媽都在這裡，而許多人都在一起努力，所以你和家人會是安全的。對於讓你們安全而作的事，還有任何問題嗎？                      |

## 照料物理環境的安適

尋找簡單的方法使物理環境更舒適。可能的話，將溫度、照明、空氣品質、傢俱的使用以及如何佈置傢俱納入考量。為了減低無助感或依賴感，鼓勵倖存者參與協助使環境舒適（例如，讓他們走到供應站，而非將配給物品拿給他／她）。幫助倖存者安撫、安適自己和周遭的他人。對兒童而言，像是柔軟的玩具熊，能讓他們握住和照顧的玩具可幫助他們撫慰自己。然而，如果玩具不足以滿足所有需要它們的孩童，則避免提供這些玩具。你可以藉由對孩童解釋如何「照顧」玩具，以幫助他們學習如何照顧自己（例如「要記得喔，她一天需要喝很多水和吃三餐，你也可以那樣做」）。

當與老年或失能者一同工作時，將注意力放在可能增加他們對壓力或更差的醫療疾病的脆弱性。當照顧這些倖存者的身體需求時，要留意：

- 健康問題，像是身體疾病、血壓問題、液體與電解質平衡、呼吸問題（增加氧氣依賴）、脆弱點（增加跌倒的脆弱性、小傷害、挫傷、和極端的體溫）。
- 年齡相關的知覺喪失：
  - 視覺喪失，可能導致對週遭環境的有限覺察並增加困惑。
  - 聽力喪失，造成對他人話語瞭解的差距。
- 認知問題，像是注意力、專注力、記憶力的困難。
- 缺乏流動性。
- 不熟悉或過度刺激的環境。
- 噪音可能使聽力受限並干擾助聽器。

- 有限制的使用衛浴設備或公共進餐區域、或必須大排長龍（一個在事件之前可能不需要輪椅的人，現在可能需要一個輪椅）。
- 關心所照顧的動物安全。

## 促進社群連結

協助團體與社群適當的互動。身處似乎能恰當因應此處境者的附近，通常會感到寬心和慰藉。再者，靠近非常激動和被情緒淹沒者，會使人心煩意亂。如果倖存者聽到一些令人擔心的消息或謠傳，協助澄清它們並修正錯誤資訊。

兒童及在某些程度上的青少年，尤可能會觀察成人以尋找關於安全和適當行為的線索。若有可能，將兒童安置於似乎對這情況相對鎮定的成人或同儕身邊；並且，若有可能，避免讓他們太過接近極端困擾不適者。如果兒童和青少年已觀察到某些倖存者出現極端的反應時，提供簡短的解釋。

兒童/  
青少年

那個人非常的難受，所以還沒辦法平靜下來。有些人比其他人要花更長時間平靜下來。我們團隊裡的某些人正來協助他鎮定下來。如果你覺得難受，找你媽媽或爸爸，或者其他可以幫助你感覺較好的人談談是重要的。

在適當情況下，鼓勵能適當因應的人和目前困擾不安及無法因應的人交談。向他們保證，和他人談話，尤其若談話針對彼此共有的事物（例如，來自鄰近的街坊或有年紀相仿的孩童），可以幫忙他們支持他人。這通常可以減除雙方的孤立與無助感。對兒童而言，可鼓勵他們進行社會性活動，例如大聲朗讀、合力完成藝術活動，以及玩撲克牌、下棋、或運動。

## 照顧與父母 / 照顧者分開的兒童

父母與照顧者對於孩子的安全感扮演著重要角色。如果孩子與他們的照顧者分開，幫助他們盡快連結是優先考慮的事。如果你遇到一個沒有人陪同的孩子，向其詢問資訊（像是他們的名字、父母 / 照顧者和手足的名字、住址、以及學校），並且告知適當的管理當局。務必以易懂的詞彙提供孩子們正確資訊，以讓他們瞭解誰會督導他們，以及後續可期待的活動。不要許下任何你無法信守的承諾，譬如答應他們很快可以和爸媽相聚。當他們的父母已被安置他處，或正處於情緒淹沒狀態而在情緒上不適於接近孩子時，你可能也需要支持孩子。這支持可以包括**建立兒童友善空間**：

- 幫助創造一個指定的兒童友善空間，像是一個安全的、離開高流動區域的、以及遠離援救活動的角落或房間。
- 為這空間安排有經驗且有和不同年齡兒童工作之技巧的照顧者做為工作人員。
- 監控進出兒童區域的人，以確保兒童沒有和未經允許的人離去。

- 在兒童友善空間儲備適於所有年齡範圍的素材。這可以包括準備成套的玩具、遊戲卡、棋盤遊戲、球、紙、蠟筆、螢光筆、書、安全剪刀、膠帶、膠水。
- 具有鎮靜、安撫、安慰效用的活動，像是玩樂高（Legos）、木造建築積木、或玩麵團、剪貼、完成著色本（包括花、彩虹、樹、或可愛動物等中性場景）、以及玩團體遊戲。
- 如果適當的話，邀請較年長的孩子做為較年幼者的良師/角色模範。他們能夠幫助你帶領較年幼的兒童團體進行活動、為年幼兒童朗讀書籍、或者和兒童玩。
- 設定保留一個特定的時間給青少年聚集以述說她們的擔憂，並且從事合乎年齡的活動，像是聽音樂、玩遊戲、編說故事、或做剪貼簿。

## 防止額外的創傷經驗和創傷喚醒物

除了使身體安全，保護倖存者免於不必要的額外接觸之創傷事件和創傷喚醒物也很重要，包括可能使其驚恐的景像、聲音、或氣味。為了幫助保護他們的隱私，保護他們避開記者、其他媒體專業人員、旁觀者或律師。勸告青少年減少接受媒體的採訪，而且如果他們希望被採訪，他們可能想要有個可信任的成人在身旁。

如果倖存者已經接觸媒體報導（如電視或廣播），向他們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。鼓勵家長監控與限制孩子們接觸媒體，並在觀看後和孩子們討論其擔心。家長可以讓孩子知道他們有在記錄媒體的資訊，並且以告訴孩子最新情況取代看電視。提醒家長留心他們在孩子面前的話語，並澄清可能會困擾孩子的事情。舉例來說，你可以說：

|                 |  |
|-----------------|--|
| <p>成人 / 照顧者</p> | <p>你已經經歷很多了，而盡可能地保護你和你的孩子免於更多驚嚇惱人的畫面和聲音是個好方法。即使電視播送的災難畫面也可能會嚴重困擾孩子。你可以發現當你限制孩子觀看災難的電視報導時，他們會覺得比較好過。而對大人來說，休息一下不看這些報導也不會有所損失。</p> |
| <p>兒童 / 青少年</p> | <p>你已經經歷很多事情了。在發生這樣的事情後，人們常想要看電視或上網找尋資訊，但這些可能會很可怕。最好離開跟這件事有關的電視或廣播節目。如果你看到一些困擾你的事情時，你也可以告訴你的媽媽或爸爸。</p>                           |

## 幫助家人失蹤的倖存者

在所愛者失蹤時的因應是極度困難的，家人可能經驗到許多不同的感覺：否認、擔憂、失望、生氣、震驚、或愧疚。他們可能徘徊在此人必定還活著—即使

面對矛盾的證據—以及無望與絕望之間。他們可能責怪管理當局沒有給予答覆、不夠努力、或拖延。他們也可能覺得要報復那些他們認為對他們失蹤親戚或朋友有責任的人。極為重要的是，向孩童再保證家人、警察、以及其他急救應變人員正在盡可能找尋失蹤的所愛者。

協助所愛者失蹤的家屬可以透過幫助他們獲得有關失蹤者的最新消息、指引他們到有最新簡報的地方、以及告訴他們適當連絡 / 聚集倖存者的計畫。美國紅十字會已經建立一個「災難救濟資訊系統 (Disaster Welfare Information System)」以維持家庭溝通與團結，並且有一個「安全與福利 (Safe and Well)」網站在 [www.redcross.org](http://www.redcross.org)。它提供許多工具與必要的服務在緊急時期與所愛者連絡。嘗試確認更新資訊的官方來源 (警察、官方廣播與電視頻道等等)，並且將這些與倖存者分享。

心理急救助人者可能想要有額外的時間與擔憂家人失蹤的倖存者在一起。僅僅在那裡傾聽倖存者的希望與害怕、並且誠實提供資訊與回答問題，通常就會受到深刻地感激。為了幫助確定失蹤家人的位置，你可以與任何創傷前計畫於創傷後連絡的家屬進行初步回想，包括：學校或撤退計畫的工作場所；醫療照護之學生或共事人員運送的追蹤計畫；學校、工作場合、或家庭在緊急事例中使用的跨州電話號碼；以及任何預先安排或可能見面的場合 (包括親戚家)，災難範圍之內或之外都是。

有些家人可能想要離開安全區域，企圖去尋找援救正失蹤的所愛者。在這樣的案例，通知倖存者關於搜尋區域目前的情況、具體的危險、必要的預防措施、急救應變者的努力、以及可以獲得最新消息。討論他們可能有的具體擔憂 (例如，目前腕部動過手術的年邁父母、或需要特殊醫療的小孩)，並且通知適當的管理當局。

在一些案例，管理當局可能詢問倖存者資訊或其他證據以幫助搜尋。管理當局可能有家庭成員的檔案關於失蹤人口的報告或提供失蹤者最後在何時何地被看見、哪些人在那裡、以及他 / 她當時穿了什麼。最好限制年幼兒童暴露在這個過程。出現在照顧者與管理當局的晤談現場、或者聽到成人推測失蹤者可能發生些什麼，可能會使兒童心神不寧或感到困惑。

管理當局可能要求家庭成員從所愛者的個人財物中收集DNA，例如，髮梳上的毛髮。在罕見的案例中，兒童可能需要接受晤談，因為他 / 她是最後一個見到失蹤者的人。接受過兒童晤談訓練的心理健康或法律專業人員應該進行晤談或在現場。一個支持家庭成員或心理急救的助人者，應該陪伴著這個兒童。簡單且誠實地和兒童談話。舉例來說，你可能說：

青少年 /  
兒童

馬力歐叔叔失蹤了。每個人都很努力地在查明是怎麼回事。警察也正在幫忙，而且他們須要問你一些問題。如果你不記得某些事情也沒關係。只要告訴他們你不記得。不記得某些事情不會傷害馬力歐叔叔。你的媽媽會留下來全程陪著你，而且我也會留下來，如果你想要的話。你還有任何問題嗎？

有時候在一些失蹤者的案例證據中，強烈地暗示著這人已經死亡。家庭成員對他們所愛者的狀態可能意見紛歧。心理急救的助人者應該讓家屬知道這些差異（有些放棄希望，有些保有希望）是普遍存在於所愛者失蹤的家庭，而且不是在測量他們或彼此有多愛這個人。你可以鼓勵家人有耐心的、瞭解的、以及尊重的對待彼此的感受，直到有更明確的消息。父母／照顧者不應該認為讓兒童保有此人活著的希望是更好的，而是誠實地分享對所愛者可能死亡的擔憂。父母／照顧者應該和兒童核對以確認他們已經瞭解，並且詢問他們有的問題。

## 幫助家人或好友死亡的倖存者

### 文化上需注意：

哀悼的內涵和歷程會明顯受家庭、文化、宗教信仰、及哀悼相關儀式的影響。你必須讓自己藉由最熟知本地風俗的文化領導人，以協助瞭解文化規範。即使在文化與宗教團體內，信仰與習俗可能會廣泛地變化。不要假定所有特定的團體成員將會以同樣的方式相信或行動。對於家庭而言重要的是，進行他們自己的傳統、習俗、和儀式，以提供彼此支持、尋求意義、處理一系列的情緒反應和死亡相關的困境，以及向死者致敬。

**急性悲傷反應**（Acute Grief Reactions）對那些遭遇所愛者或好友死亡的人可能強烈且普遍的。他們可能對死者感到難過且生氣，歉疚無法阻止死者、懊悔沒有提供舒適或給予適當的告別、思念死者、以及希望團聚（包括在夢中再次見到此人）。雖然這經驗起初是痛苦的，悲傷反應是反映出死者重要性的健康反應。隨著時間，悲傷反應傾向於包括更多愉快的回憶與活動，像是述說關於所愛者的正向故事，以及用令人欣慰的方式追憶他／她。心理急救助人者應該記住：

- 莊嚴、尊重、以及憐憫地對待所愛者突然死亡的兒童與成人。
- 悲傷反應人人不同。
- 沒有單一「正確」的哀悼歷程。
- 悲傷使人處在自行用藥、增加抽菸、和酒精消耗的濫用危險中。使倖存者察覺知道這些危險、自我照顧的重要、以及專業幫助的可利用性。

在與家人或好友死亡的倖存者一同工作時，心理急救助人者可以：

- 和家人與朋友討論如何擁有各自的特殊反應模組；哀悼沒有對或錯的特定方式，而且沒有「正常」的哀悼時期。對家人和朋友最重要的是尊重與瞭解每個人如何經驗他們自身的哀悼歷程。
- 和家人與朋友討論文化或宗教信仰如何影響人們如何哀悼，尤其是儀式如何能或不能符合目前每個家庭成員的感受。
- 要記住的是，兒童可能每天只展現出短時間的哀悼，甚至於他們可能玩或進行其他正向活動，他們的哀悼和任何其他家人同樣強烈。

向家人強調瞭解與尊重每個人的哀悼歷程有多麼重要，心理急救助人者可以說：

成人 / 青少年  
/  
兒童

知道每個家人可能以不同方式表現出他們的哀悼是重要的。有些人可能不哭泣，而其他可能大哭。家人不應該覺得這樣很糟，或認為他們有什麼不對勁。最重要的是尊重每個人感受的不同方式，並且幫助每個人度過未來幾天與幾週。

有些兒童與青少年不會用言語描述他們哀悼的感覺，而且可能抗拒和其他人述說他們感覺如何。有時候，分心的活動可能比談話更能讓人平靜，例如，繪畫、聽音樂、閱讀等等。有些人可能希望獨處。如果安全的話，提供他們一些隱私。當倖存者想要和你談論所愛者的時候，你應該安靜傾聽，並且不要覺得被迫談很多。不要探問。

**做：**

- 再次確認正在哀悼的人所經歷的事情是被瞭解且可預期的。
- 使用過世者的名字，而非將此人稱為「過世的人（deceased）」。
- 讓他們知道她們很可能持續經驗到難過、孤獨、或憤怒的時期。
- 告訴他們如果他們持續經驗到哀悼或憂鬱的感覺，告訴神職人員的成員、或告訴專門處理哀悼的諮商者是適當的。
- 告訴他們，他們的醫生、他們城市或社區的心理衛生機構、或他們當地醫院可以提供他們適當的服務。

**不要說：**

- 我知道你的感受。
- 或許這是最好的情況。
- 他現在的狀況比較好。
- 這是她該離開的時刻。
- 至少他走得快。
- 我們來談其他的事。
- 你必須努力克服這件事。
- 你夠堅強去處理這件事。
- 你應該為他能這麼快離開感到高興。
- 殺不死我們的會讓我們更堅強。
- 很快的你就會感覺比較好。
- 你已盡你一切所能了。
- 你需要悲傷。
- 你需要放鬆。
- 還好你還活著。
- 還好沒有其他人死亡。
- 它可能是糟糕的；你還有個兄弟 / 姐妹 / 媽媽。
- 一如上蒼（神旨）的指示，任何事都有其最佳的意義。
- 我們所經驗到的無法超過我們所能忍受的。
- （對一個孩童）你現在是這個家的男主人 / 女主人。

- 某天你將會有答案。

如果在哀悼的人說了任何上面的話，你可以帶敬意地承認這份感覺或想法，但是不要自己開啟這些話。

**兒童與青少年對死亡的理解隨發展而改變，並明顯受家庭、宗教、文化價值所影響：**

- 學齡前幼兒可能不瞭解死亡是永久的，而且可能相信如果他們想要，此人可以回來。他們需要幫助以證實此人死亡的物理性真實——亦即他／她不再呼吸、活動、或有感覺——而且不再有不舒服或痛苦。他們可能擔憂某些不好的事情發生在其他家人身上。
- 學齡兒童可能瞭解死亡的物理性真實，但是可能將死亡賦予為妖怪或骷髏。在渴望死去的人回來時，可能會對死者以「鬼魅」形式出現感到不舒服，但是不會告訴任何人。
- 青少年逐漸瞭解死亡是不可逆轉的。失去家庭成員或朋友可能觸發強烈且衝動的決策，像是輟學、逃家、或濫用藥物。這些議題需要家人或學校的及時關注。

父母／照顧者死亡對兒童的影響依據他們的年齡而不同：

- **學齡前孩童**需要盡快被提供一致的照顧與可預期的每日例行活動。他們對改善很容易感到不舒服：食物準備不同，他們特別的毛毯不見、或沒有習慣的人或以不同方式將他們放在床上。照顧者（包括倖存者的父母）應該詢問兒童他們是否正以不同或「不對」的方式在做某些事（例如，「我沒有這樣做而媽咪有？」）。
- **學齡兒童**不僅失去他／她的主要照顧者，而且是個通常在那裡使他／她舒適並協助日常活動的人。其他照顧者應該嘗試，盡其所能，擔任這些角色。兒童可能對替代的照顧者生氣，尤其在被管教時。照顧者應該理解這兒童思念他／她的父母／照顧者，並且提供額外的安慰。
- **青少年**可能有強烈不公平的感覺，而且對死者抗議。他們在家中可能必須承擔更大的責任，而且怨恨無法更自主或做正常青少年做的事情。隨著時間，照顧者應該討論如何平衡這些不同的需要。

你可能給予父母／照顧者一些建議，如何和兒童與青少年談論死者。這些包括：

- 確定兒童他們有被愛與被照顧。
- 等待兒童可能準備好談論發生什麼的徵兆。
- 不要讓兒童對於想或不想談感覺愧疚或困窘。
- 不要催促兒童談論。
- 對他們的問題給予簡短、誠實、且符合年齡的回答。
- 小心謹慎地傾聽他們的感受，不要評判。
- 再次向他們保證他們沒有造成死者死亡，它不是他們的錯，而且它不是任何事情做了任何「錯」事的處罰。
- 誠實回答關於葬禮、埋葬、禱告、和其他儀式的問題。
- 不要害怕說你不知道這問題的答案。

心理急救助人者應該給予父母／照顧者與兒童，關於他們可能經驗到對死者

反應的資訊。這講義，**當可怕的事情發生**（附錄E），描述普遍對於所愛者死亡的反應與因應。當告訴父母／照顧者時，你可以說：

### 父母／照顧者

可能有幫助的是，考慮你的小孩思念他們爸爸的時刻，像是用餐時間或睡覺時間。如果你說些甚麼像是「現在沒有爹地和我們在這裡是很難受的」，你可以減輕每個人正感受到的不舒服，使小孩感覺較不孤獨，而且幫助他們更能處理這些困難的時刻。

當你看到你小孩突然的改變—看起來有點失落、或難過、或甚至生氣—你猜想他們正在思念他們的爸爸，讓他們知道你，也是，有時你也會那樣感覺。說些什麼像是「你似乎很難過。我想知道你是不是正在想你爹地。有時候我對爹地也覺得很難過。告訴我沒關係，當你感覺如此不好時也許我能幫助你」。透過給予他們一些與那些感覺獨處的時間來幫忙，安靜坐在旁邊陪著他們，並且給予他們擁抱。

兒童和青少年有時候對於他們活著而其他家人沒有而感到愧疚。他們可能相信他們以某些方式造成了死者過世。家人需要協助消除兒童的責任感並保證，像是這樣的事件，他們不用歸咎於發生了什麼。舉例來說，你可能建議照顧者說：

### 父母／照顧者

我們做了所有我們能做的事情來試著拯救每個人。爹地可能很高興我們都沒事。你沒有做任何錯事。

**注意：**這說一次可能不夠；愧疚感可能一次又一次出現，父母可能需要持續救助小孩不間斷的擔心與困惑。

## 關注悲傷與靈性議題

為了援助倖存者在親友過世後的靈性需要，心理急救助人者應該熟知神職人員，這神職人員可能是災難應變團隊的一部分，而且用各種方式獲得那些你能將倖存者轉介至當地宗教團體神職人員的連絡資訊。普遍來說，人們會依賴宗教與靈性信仰／習俗做為因應所愛者死亡的方式。倖存者可能使用宗教語言訴說正發生什麼、或想要進行祈禱、或其他宗教習俗。對於心理急救助人者而言，不需要為了支持而有共有這些信仰。你不必要做或說任何違背你自己信仰的事情。通常，所有要做的就是簡單地傾聽與關注。要記住的事情包括：



- 提供這議題的好方法是詢問「在這時候你有任何宗教或靈性需要嗎？」這問題不是進行神學討論或靈性諮商的意思。如果需要的話，你可以提供他們一個他們選擇的神職人員。
- 不要反駁或嘗試「糾正」這個人所說關於他／她宗教信仰的事情，即使你不同意並認為它可能造成他們困擾。
- 不要試著回答宗教問題，像是「為什麼允許這事情發生？」。這些問題通常代表情緒的表達，而非真的需要答案。
- 如果這個人明顯很虔誠，詢問他／她是否想要見見他／她宗教信仰的神職人員。
- 許多人依賴那些他們可能已經遺失或忘了帶出來的宗教物體像是念珠、雕像、或宗教經文。找出一個像這樣的物體可以幫助增加他們的安全感與控制感。當地的神職人員通常可以幫助提供這些物品。
- 倖存者可能想要獨自或團體禱告。你可以幫忙他們尋找適合進行的地點。對有些人而言，在祈禱時面對適當的方向是重要的。你可以幫忙他們定位。
- 你也可以提供負責的官員關於宗教儀式所需之空間與宗教物品的資訊。
- 如果你被要求參加禱告，如果你感覺不舒服則可以婉拒。如果你對參與並於結束時有個「阿門」感到自在，有助於你與這人和這家庭的關係。
- 許多人在禱告時，慣常點蠟燭或焚香。如果這環境不允許，則向倖存者解釋，並且協助他們找尋附近允許點火的地點。
- 有些人相信奇蹟。倖存者可能表達希望有個奇蹟，即使在面對他們所愛者已經死亡的事實時。不要把他／她已經失去觸覺的事實、或已經聽不到說過的話當作證據，而是當作倖存者處於具毀滅性環境中持續有功能的方式。
- 每個宗教對死亡有特定的儀式，尤其關於死者遺體的照料。這些議題在遺體沒有恢復原狀時更為複雜。詢問倖存者關於他們在這領域的宗教需要。他們可能想要神職人員給予他們建議。
- 在某些文化，悲傷表達可以非常大聲且可能看似失控。可以將家人帶至更為私密的空間以避免他們造成其他人的不舒服。如果這行為對你來說不舒服，你應該找其他人協助這家庭。如果倖存者表達與他／她宗教信仰有關（靈性痛苦的徵兆）的憤怒，不要評判或和他／她爭論。大部分的人不是尋求一個「答案」，而是一個有意願、不評論的傾聽者。如果靈性擔憂造成明顯的痛苦、愧疚、或功能損害，你可以詢問他／她是否需要轉介給神職人員。

#### 助人者注意：

在災難情境中，許多時候善意的宗教人員找來倖存者以公開讚揚他們自己的宗教信仰。如果你發覺像這樣的活動，不要嘗試干涉；而是通知保安人員或其他負責人員。

## 提供關於殯葬議題的資訊

當地法律通常管理葬禮所用之遺體的準備，以及關於棺材或遺體保存的規定。有時候對於特定宗教團體的成員會有例外規定。在許多司法管轄範圍，法律對於任何創傷死亡的受難者、或當死因不明時，會要求進行遺體解剖檢查。這要求可能令人不舒服，尤其對於那些一般禁止驗屍的宗教團體成員來說。在一些司法管轄範圍，遺體解剖檢查的要求可以經由法律予以免除。

當遺體已經明顯損毀，你可能想到—是否這家庭要保留宗教傳統—倖存者放置已故者的圖片在棺材上，以供哀悼者追憶此人生前的模樣並致上敬意。

心理急救助人者可以協助家庭成員關於兒童出席葬禮、紀念儀式、或墓地的問題。回答問題，並將下列謹記於心：

- 對兒童而言，出席葬禮可能有幫助。雖然情緒上有所挑戰，葬禮幫助兒童接受死者物理性的真實，這是哀悼的一部分。如果沒有包括這部分，兒童可能感覺遺漏了某些對家人重要的事情。
- 父母／照顧者應該給予兒童是否要參加葬禮或其他儀式的選擇。他們可能被鼓勵參加，但不應該是被強迫。
  - 在詢問兒童的選擇之前，告訴他們如果參加可能會有什麼，包括讓他們知道成人可能不舒服且哭泣。說明將會有個家人聚集就座的特定區域(如果有安排的話)。讓他們知道在儀式期間將會發生什麼。
  - 給予他們機會並幫忙選出一個他們感覺親近、能在儀式期間適當照顧他們的人。
  - 如果兒童不想要參加，告訴他們關於替代選擇的安排，像是留在鄰居或親友家。
  - 如果他們選擇不參加，試圖為他們的行為說些什麼或解釋些什麼，並且說明他們如何在之後參加紀念儀式，包括他們自己舉辦的紀念活動。
- 如果可能的話，提早帶較年幼的兒童到現場，使他們可以探索這空間。描述棺材，並且，如果他們想要的話，讓他們加入一起來接近它。提出警告不應讓年幼兒童觀看或碰觸遺體。年幼兒童可以使用過世者的照片來協助他們告別。
- 對於較年幼的兒童，強化已故者家庭成員不處於痛苦中。

心理急救助人者可能被要求參與葬禮或其他事件。你可能認為這將會幫助家庭成員或兒童。參加葬禮應該獲得這家人的同意與知曉。

## 關注創傷性哀悼相關的議題

在創傷死亡後，有些倖存者可能繼續關注死者的境遇，包括全神貫注在死者可能已經如何被防腐、最後一刻是像什麼、以及誰有責任。這些反應可能干擾哀悼，使倖存者更難以適應已故者已經逝世的事實。這些反應包括：

- 侵入性、令人心神不寧的死者影像，妨礙正向的追憶與回想。
- 躲避與親友的親密關係。
- 逃避日常活動，因為它們是創傷死亡的喚醒物。
- 對於兒童，重複玩些與死者之創傷情境有關主題的遊戲。

這些創傷反應可以改變哀悼表現，通常使個體經驗到與其他家人不同的時間歷程。你可能想要私下與死者過世當時在場的家人談論目擊死亡的額外重擔。讓他／她知道與心理衛生專業或神職人員談話可能非常有幫助。舉例來說，助人者可以說：

### 成人 / 青少年

在朱歐死亡那時是很可怕的。其他家人可能想要知道當時發生什麼的細節，但是你想到的有些細節對他們而言太令人不舒服。與專業人員討論你曾經歷些什麼，可以幫助你決定和你家人分享什麼，並且也對你的悲傷有幫助。

## 支持接到死亡通知書的倖存者

雖然心理急救助人者不可能被要求去通知死者家屬，你可以援助已知死者消息的家屬。你可能受到警察、FBI、醫療專業人員、或災難喪葬處理應變團隊 (Disaster Mortuary Operational Response Team; DMORT) 要求於通知死亡時在場。在一些災難情境，像是空難，新聞媒體可能在家屬未被官方通知時，報導此意外無人倖存。雖然不正確的資訊有時會經由媒體或其他倖存者傳播，更要緊的是，告誡家屬等待管理當局的官方證實。

在得知親友死亡後，人們可能有從激動到麻木之心理或生理反應變化。在同時，他們必須處理仍待在災難環境的持續壓力。在提供支持時，將下列謹記於心：

- 不要催促。家屬需要時間處理消息並詢問問題。
- 允許初期強烈的反應；這些將可能隨著時間改善。
- 當談論已被證實死亡者時，使用「死 (died)」，而非「失去 (lost)」或「去世 / 往生 (passed away)」。
- 記住，家屬不想要知道你感覺如何 (同情)；他們想要知道你正嘗試瞭解他們感覺如何 (同理)。

協助支持倖存者處理死亡通知書的有效步驟包括：

- 如果出現醫療需要，則尋求醫療支持專業人員的援助。
- 如果家屬有傷害自己或他人的危險時，從管理當局獲得協助。
- 確定社會支持是可利用的，像是家人、朋友、鄰居、或神職人員。
- 嘗試與個人或家庭工作。即使當官員正在對一大群人說話時，集合家屬並與心理急救助人者在一起是較好的。潛在的創傷性活動—例如檢閱旅客名單、票券目錄、或陳屍照片—應該在家屬團體中、在私密的場所中、有適當的管理當局陪同時進行。提防不要讓兒童與青少年看到陳屍的照片。
- 如果無人陪同的兒童被告知他／她的照顧者已經死亡，留下來陪兒童，或確保有其他工作者留下來陪兒童，直到他／她與其他家人重聚，或受到一個適當的保護照顧工作人員的照料為止。

兒童在得知所愛者死亡後可能有許多不同的反應。他們可能表現的彷彿沒聽過此事，他們可能大哭或抗議這消息，或者他們可能長期不說話。他們可能對告訴他們此事的人生氣。心理急救助人者可以建議父母／照顧者說些話，像是：

父母／照顧者

聽到朱利亞阿姨真的死了是很可怕的。如果你想要哭、或者如果你不想哭，都可以。任何時間你想要談她與發生什麼，我都會在這裡和你談。你也會看到我有很多感覺。我們可以互相幫助。

對於青少年，心理急救助人者可以建議父母小心青少年做些危險的事情，像是暴怒攻擊、在對這消息不知所措時開車、深夜不回家、從事高危險的性行為、使用酒精或其他藥物、或者行為舉止不顧後果。父母／照顧者也應該瞭解青少年可能轉向對於往生者感到生氣，而且他們要有所準備以容忍這些發怒的表現。然而，他們也應該堅定地處理任何危險行為。任何自殺想法的表現都要謹慎被看待，並且應該立即尋求適當的額外援助。報復的表現也應該謹慎被看待，而且鼓勵以不同且有建設性的方式表達他們的情感。

家人應該處理兒童與青少年當前的問題，關於他們的生活環境、以及誰將照顧他們。心理急救助人者可以建議盡可能避免將兄弟姊妹分開。

## 支持涉及遺體確認的倖存者

可識別的遺體已經找到且家屬被要求協助確認歷程，管理當局可能帶家屬去停屍間或替代的場所觀看並確認遺體。心理急救助人者通常不會參與這些活動，但是可能在遺體確認之前與之後給予幫助。有些人認為一定要看到遺體才能夠接受這人已經死亡。青少年與年紀較大的兒童可能請求當確認遺體時在場；然而，在大部分的案例，兒童是被勸阻不要參與這個歷程的。兒童可能不瞭解遺體腐化或變化的程度，而且可能看到遺體感到極度困擾。父母可以告訴兒童：

父母／照顧者

你知道，鮑比叔叔不想要你見到他那個樣子。我即將去確認那個是不是他，但是我不認為你應該去看這遺體。

當被發現的遺體過於損壞而使家屬無法辨識，家屬自然想要知道這遺體是在何時與何地被發現，以及這人在死前經歷過什麼。家屬對於無解的問題比有解答的問題，可能更加困擾。你應該可預料在看過遺體後會有各種不同的反應，包括震驚、麻木、昏厥、嘔吐、發抖、尖叫、或者攻擊某物或某人。

## 協助照顧者向兒童或青少年證實遺體確認

在家屬已經確認過所愛者遺體後，照顧者應該將此轉告兒童，你可能代替他們來提供支持與援助。因為年幼兒童不瞭解死亡是結束，家人應該讓其十分清楚

失蹤的所愛者遺體已經找到，而且他／她已經死亡。如果已經透過法律程序完成了確認，以簡單直接的語言解釋所確認的事實是重要的。父母應該再次向兒童保證所愛者沒有痛苦，並且兒童深受他／她所愛，以及兒童將受到照顧。允許兒童問問題，而且，如果答案無法立即得到，讓他／她知道父母或心理急救助人者將試著獲取額外的資訊。你應該警告父母／照顧者不要提供令人心神不寧的遺體生理外觀細節。如果兒童問到有關外觀，父母可以說：

**父母／照顧者**

去看傑克叔叔並不舒服，而且他可能希望我們記得他活著的樣子，以及回想我們在一起的美好時光。我記得遠足和釣魚。你也可以挑選任何你想要的傑克叔叔的記憶。然後，我們都將有好的方式回想他。



## 參、協助穩定（若有需要）

**目標：**讓被情緒淹沒與煩亂的倖存者平靜與適應當前情況。

多數受到災難影響的人，並不需要協助穩定。強烈情緒的表現、甚至緘默的情緒（例如，麻木、冷淡、恍惚、或困惑），都是可預期的反應，並不意味需要提供日常支持性接觸外的額外協助。僅管強烈的情緒、麻木、以及焦慮的表現是正常且健康的創傷壓力反應，極高的警覺、麻木、或極度的焦慮會妨礙睡眠、進食、決策、教養、以及其他生活工作。心理急救助人者應該關心那些反應如此強烈且持久到明顯干擾運作能力的倖存者。

### 穩定被情緒淹沒的倖存者

觀察個體有無失去定向感（disoriented）或情緒淹沒的徵兆：

- 呆滯與空洞的眼神—無法判斷找尋方向
- 對詢問或指揮無反應
- 失去定向感（例如，從事無目標的混亂行為）
- 表現強烈的情緒反應、無法抑制的哭泣、過度換氣、搖晃或退化行為
- 經歷不可控制的身體反應（搖動、顫抖）
- 發狂般的搜尋行為
- 因擔憂而感到失去行為能力
- 從事危險行為

如果個體太過不適、激動、退縮、或失去定向以致無法談話，或顯露極端焦慮、懼怕、或恐慌，應該考量：

- 個體是單獨一人或和親友同在？若親友在場，讓他們加入安撫痛苦者。你可能想要帶痛苦者到安靜的地方，或者當其親友在旁時輕聲和其說話。
- 個體經歷到什麼？他／她是在哭泣、恐慌、瞬間閃現（flashback）、或想像事情又再度發生嗎？當你介入時，處理個體主要當前的關注或困難，而非僅試著說服其「鎮定下來」或「感到安全」（後兩者常沒有效果）。

對兒童或青少年則考量：

- 兒童或青少年是單獨一人或和父母同在？若然，簡短地確認成人是穩定的。將焦點放在讓父母能夠擔任協助孩子鎮定的角色。不要接管父母的角色，並且避免表達任何可能有損他們的權威，或對此情境掌控能力的

評論。讓他們瞭解你可以使用任何他們認為有助的形式來協助。

- 如果被情緒淹沒的兒童或青少年和父母分離，或是他們的父母因應不佳，參考下面做為協助不適者穩定的選擇。

一般來說，下面的步驟將協助穩定大多數的痛苦個體：

- 尊重個體的隱私，並且在你介入之前讓他／她有幾分鐘的時間。告知他們如果你需要，或是你會在幾分鐘後再回來檢核，瞭解那時他們的情況如何，以及是否有任何你能幫忙的地方。
- 繼續沉著的、安靜的待在現場，而非嘗試直接和個體談話，這可能造成認知／情緒的過度負荷。在給予他／她幾分鐘鎮定下來時，只要留在旁邊陪伴就可。
- 待在個體身旁和其他倖存者談話、做些文書工作、或其他作業，使個體需要或想要得到更多幫助時可與你聯絡。
- 提供支持與協助他／她聚焦在可管理的特定感受、想法、與目標。
- 給予協助他／她適應環境的資訊，像是環境如何組織，將要發生什麼、以及他／她可以考慮什麼步驟。

## 協助情緒淹沒倖存者適應

使用這些要點讓倖存者瞭解他們的反應：

### 針對成人.....

- 強烈的情緒可能像波浪般來來去去。
- 震驚的經驗可能引起身體出現強烈、但通常令人不舒服、保護自我的「預警」反應。
- 有時候最佳的復原方式是花幾分鐘進行使人鎮定的例行活動（例如，散步、深呼吸、盡行音樂放鬆技術）。
- 親友在協助你平靜上是非常重要的支持來源。

### 針對兒童與青少年.....

- 在最壞的事情發生之後，你的身體可能有如海上波浪般來去的強烈感覺。當你感覺很糟的時候，就是你可以和媽媽與爸爸談話，協助你平靜下來的適當時機。
- 像這種時候，即使是成人也需要幫忙。
- 許多成人正在一起協助所發生的事，並且幫助人們復原。
- 保持忙碌可以幫忙你處理你的感受，並且開始讓事情好轉。

告誡青少年不要只因為想感覺好些而做些危險或衝動的事情，但卻沒有和父

母或信任的大人討論。舉例來說，你可以說：

青少年 / 兒童

當像這樣壞的事情發生，從你信任的成人獲得支持是非常重要的。有任何人在你跟他們談過話後，讓你感覺好些嗎？或許我可以協助你和他們聯繫。

如果個體看來極度激動不安，表現出說話急促、似乎和外界脫離、或持續強烈的哭泣，以下的作法可能會有幫助：

- 要求他 / 她看著你，聽你說話。
- 確認他 / 她是否知道他 / 她是誰、他 / 她在哪裡、以及目前發生什麼事。
- 要求他 / 她敘述周遭環境，並說出你們目前身處何處

如果這些行為都無法協助激動的個體穩定下來，「安心穩步技術(grounding)」可能有幫助。你可以介紹安心穩步技術如下：

在經歷令人害怕的經驗後，有時候你會發現自己被情緒淹沒，或無法制止地不斷思考或想像發生的事情。你可以用叫做「安心穩步」的方法，讓自己減少被淹沒的感覺。「安心穩步」的方法之所以有用，是因為它將你的注意力從思考轉移到外在世界。你要做的事情是這樣子的……

- 採取一個舒服的姿勢坐著，腿和手不要交叉。
- 慢慢地、深深地呼氣與吸氣。
- 觀看你的四周，說出五個你能看見，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。」
- 慢慢地、深深地呼氣與吸氣。
- 接著，說出五個你能聽見的聲音。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。」
- 慢慢地、深深地呼氣與吸氣。
- 接著，說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椅子的扶手、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。」
- 慢慢地、深深地呼氣與吸氣。

你可以讓兒童說出他們週遭看到的顏色。舉例來說，你可以說：「接著，說出五個你坐著的地方可以看到的五個顏色。你可以看到藍色的東西嗎？黃色的東西？綠色的東西？」



如果這些協助情緒穩定的介入方式都沒有效果，則可能需諮詢心理衛生專業人員，或精神科醫師開立藥物。對於難以看到、聽到、或表達言語的個體，可修改這些介入的呈現方式。

## 藥物治療在穩定上的角色

在大部分的案例，上面所述的讓倖存者穩定的方式是恰當的。對於急性創傷壓力反應的藥物治療，不建議當作符合心理急救目標的例行方式，而且藥物治療應該只在個體對其他協助方式沒有反應時才考慮使用。在倖存者所使用的任何藥物治療應該有特定的目標（例如，睡眠和控制恐慌發作），而且應該有時限。當倖存者經驗到極度激動不安、極度焦慮與恐慌、精神病、或對自己或他人有危險時，藥物治療可能是必要的。

心理急救助人者應該注意下列：

- 遭受災難可能使先前存在的處境更糟（例如，精神分裂症、憂鬱、焦慮、先前存在的 PTSD）。
- 有些倖存者可能沒有他們的藥物、或不確定是否繼續使用藥物。
- 與他們的精神科醫師、內科醫師、或藥劑師的溝通可能被中斷。
- 血液中的藥物濃度之監控可能被中斷。

當個體轉介給內科醫師時，收集資訊是有幫助的，包括：

- 目前的藥物清單。
- 目前需要內科醫師持續監控的藥物。
- 現在可使用的處方用藥、醫師、以及配藥的藥局。
- 倖存者對藥物的抱怨。
- 物質濫用 / 復原議題。
- 持續進行的醫療與心理健康疾病。

如果倖存者太過痛苦或困惑而無法給予正確的報告，你可以從親友獲得更多關於目前藥物的資訊。



## 肆、資訊蒐集：當前需求與關注

**目標：**找出個體當前的需求和關注點，蒐集額外的資訊，和調整心理急救介入的方式。

在提供心理急救時，你應該要有彈性，依照特定個案、以及他們認為的需求與關注來調整介入方式。蒐集足夠的資訊，讓你能夠量身定做與排定介入的優先順序以符合這些需要。接觸個案後，即開始蒐集與澄清資訊，並且在心理急救過程中持續進行。在當前的需要與關注被辨識與處理後，蒐集與澄清額外的資訊是有幫助的。謹記在大多數心理急救服務的場合中，資料蒐集的能力會受限於時間、倖存者的需求與優先事務、及其他因素。儘管不適合進行正式評估，你仍可詢問有關：

- 是否需要立即轉介
- 是否需要額外的服務
- 提供後續的會面
- 心理急救中的何項成分可能有幫助

表格**倖存者當前的需要**（Appendix D），可以協助記錄從倖存者蒐集到的基本資料。同樣地，**心理急救助人者工作表**（Appendix D）可以有助於記錄已經提供的服務。這些表格被設計用在事件指揮系統內的評估，而且有適當的保密措施。

為了澄清下列議題，詢問某些問題會對你特別有用：

### 災難發生時的經驗性質與嚴重度

自己或所愛者曾經歷最嚴重形式的直接的生命威脅、自身受傷，或目睹傷亡的兒童、青少年或成人災難倖存者，可能會經歷較嚴重與持續的苦惱不適。經歷極度驚恐和無助的人，也可能較難恢復。有關倖存者經歷的資訊，你可以問：

你經歷了許多困難的事情。我可以問你一些問題，是關於你所經歷過的事情嗎？

災難發生期間你在哪裡？

你有沒有受傷？

你有看到其他人受傷嗎？

你當時有多害怕？

### 助人者注意：

在澄清和災難相關的創傷經驗時，避免要求深入描述創傷經驗，因為這可能會增加額外的痛苦。依循倖存者帶領的步調來討論發生過的事。不應強迫倖存者揭露任何創傷或失去親友的細節。另一方面，如果倖存者對談論他們的經歷感到焦慮，我們應禮貌且尊重地告知，目前對他們最有幫助的是獲得一些基本的訊息，以便於能幫忙他們當前的需要，與計畫未來的照護。讓他們知道，未來有機會安排他們在適當的情境中談論其創傷經驗。

針對經歷過這些事件的倖存者，提供有關創傷後反應與因應方式的資訊，並提供後續的會面。對於受傷的個案，可替他們安排合適的醫療諮詢。

## 所愛者的死亡

在創傷情境中所愛者的死亡是令人難以承受的，而且隨時間久遠，會讓哀悼歷程趨向明顯複雜化。可以藉由下列問題，詢問關於所愛者死亡的資訊：

你有任何親近的人因為這次災難受傷或死亡嗎？是誰呢？

針對那些所愛者死亡的人，提供情緒上的安慰，以及有關因應方式、社會支持、急性哀悼的資訊，和提供後續的會面。

## 對災後立即情勢與持續威脅的關注

倖存者會高度關注當前及持續發生的危險，你可以問下列問題：

你需要任何能幫助你更瞭解發生什麼事情的資訊嗎？  
你需要知道如何確保你和家人安全的資訊嗎？  
你需要知道已經做了什麼保護大眾的資訊嗎？

針對有這些顧慮的個案，可以協助他們獲得安全與保護相關的資訊。

## 和所愛者分離或擔心他們的安危

和所愛者分離或擔心其安危，是額外痛苦的來源。如果先前沒有處理過此狀況，則可藉由下列問題來獲得資訊：

|  |  |
|--|--|
|  | <p>你現在是否正在擔心某個你親近的人？</p> <p>你知道他目前在哪裡嗎？</p> <p>你有任何特別重要的人像家人或朋友，目前下落不明嗎？</p> |
|--|--|

針對有這類擔憂的倖存者，提供實際的協助，幫忙與相關訊息來源取得聯繫，並且登記以幫忙家人安置和重聚。

## 身體疾病、心理健康疾病、或用藥的需要

先前既有的醫學或心理疾病、和用藥需求，是災後額外的痛苦來源。那些有心理問題史的人可能經驗這些問題的惡化，以及更嚴重與持久的災後反應。給予高度優先的立即醫療與心理健康關照。詢問問題像是：

|  |   |
|--|---|
|  | <p>你是否有任何需要照顧的身體或醫療狀況？</p> <p>你需要任何目前缺乏的藥物嗎？</p> <p>你需要醫師為你開立處方嗎？</p> <p>你能夠聯絡到你的醫生嗎？</p> |
|--|---|

針對具有某些醫療或心理健康疾病的人，提供實際的協助，使他們獲得醫療或心理上的照顧與藥物治療。

## 損失（住家、學校、鄰近地區、公司、個人財產、與寵物）

若倖存者遭遇巨大的資源流失與災後逆境，他們的復原可能伴隨著憂鬱、意志頹喪、和無望的感覺而複雜化。有關損失情況的訊息，詢問問題像是：

|  |  |
|--|--|
|  | <p>你居住的房屋有嚴重損毀或破壞嗎？</p> <p>你有失去其他重要的個人財產嗎？</p> <p>你有寵物死掉或失蹤了嗎？</p> <p>你的公司、學校或鄰近房屋有嚴重損毀或破壞嗎？</p> |
|--|--|

針對這些經歷失落的人，提供情緒的安撫、實際協助連結可得的資源、以及有關因應與社會支持的資訊。

## 極度的罪惡或羞恥感

極度的負面情緒可能非常痛苦、困難、與挑戰，尤其對兒童和青少年而言。兒童和成人都可能對討論這類感覺感到難為情。可以由他們的評論意見中，仔細聆聽這些罪惡或羞恥的徵兆。進一步澄清，你可以說：

聽起來你爲了發生的事情而對自己很嚴厲。  
你似乎認爲當時你應該可以多做些什麼。

針對那些經驗到罪惡或羞恥的人，提供情緒的安撫，以及有關因應這些情緒的資訊。

## 關於傷害自我或他人的想法

必須優先瞭解個體是否抱持傷害自己或他人的想法。為了探索這些想法與感受，可以詢問問題像是：

有時候，像這樣的情況會讓人無法承受。  
你曾經有想要傷害自己的念頭嗎？  
你曾經有想要去傷害其他人的念頭嗎？

針對有這類想法的人，立即給予醫療或心理衛生的救助。如果倖存者有傷害自己或他人的立即危險，陪伴著他／她直到適當的專業人員抵達現場並處理為止。

## 缺乏足夠的社會支持網絡

家人、朋友、以及社區支持可以大大增加因應痛苦與災後逆境的能力。詢問有關社會支持如下：

有任何的家人、朋友、或社區機構，是你能依靠來協助處理災難帶來的問題嗎？

針對那些缺乏適當社會支持的人，協助他們連結可得的資源與服務，提供有關因應與社會支持的資訊，並且提供後續的會面。

### 助人者注意：

在釐清先前的物質使用史、先前的創傷和失去親友的經驗、以及先前心理健康的問題時（如下面所提到的），心理急救助人者應敏銳地觀察當事人的當前需要，若不適合時則避免詢問過去史，且避免要其深入描述。清楚說明詢問的理由（例如：「有時候像這樣的事件，可能會讓人回想起以往很糟的時刻…」、「有時候習慣用喝酒因應壓力的人會發現，經歷像這樣的事件後，會喝更多的酒…」）。

## 先前使用酒精或毒品

接觸創傷和災難後的逆境，會加重持續的物質使用、導致先前的濫用情況復發、或導致新的濫用情況。與這情況相關的訊息，可以問：

成人 /  
照顧者 /  
青少年

自從這災難後，你有增加酒精、處方藥物、或違禁藥物的使用嗎？

你在過去有出現和喝酒或違禁藥物使用的問題嗎？

你目前有因違禁藥物使用而經驗到戒斷症狀嗎？

針對具有潛在物質使用問題的人，提供有關因應與社會支持的資訊，連結適當的服務，以及提供後續的會面。對於戒斷症狀，尋求醫療轉介。

## 先前經歷過創傷和所愛者死亡

先前經歷創傷或所愛者死亡的人，可能產生更嚴重且長期的災後反應，並且可能會重新觸發先前的創傷與哀悼反應。有關先前創傷的資訊，詢問：

有時候像這樣的事件，會讓人回想起以往很糟的時刻。  
你曾經碰過其他災難嗎？

以前有遭遇過其他不幸的事嗎？

曾經有過和你親近的人過世嗎？

針對以往有過創傷和 / 或失去親友的人，提供有關創傷後與哀悼反應的資訊，有關因應與社會支持的資訊，並提供後續的會面。

## 年輕族群、成人、與家庭對造成發展衝擊的特定關注

當災難與災後情況干擾即將來臨的特殊事件，包括重要的發展活動（例如，生日、畢業、開學、結婚、假期），倖存者可能會非常心煩意亂。有關這些資訊，詢問：

|  |                       |
|--|-----------------------|
|  | 有任何即將到來的特別事件被這災難破壞了嗎？ |
|--|-----------------------|

針對有發展上關注的人，提供有關因應的資訊與實際的幫助。

利用一個開放式的問題來確認你是否有遺漏任何重要的訊息，也是有用的。

|  |                                 |
|--|---------------------------------|
|  | 有沒有任何其他問題是我們沒討論到，但是你所擔憂或想和我分享的？ |
|--|---------------------------------|

如果倖存者表達了許多項擔憂，摘述並協助標認那一項是當前最迫切的。和倖存者工作要將應該處理的擔憂安排好優先順序。



## 伍、實用性協助

**目標：**提供倖存者針對其當前需求和關注的實用性幫助。

當個體暴露在災難、恐怖攻擊和創傷事件後的困境中，時常會伴隨著一種失去希望的感覺。如果在當時能保持下列一項或一項以上的特徵，可能之後會有較好的後續發展：

- 樂觀（因為他們對未來懷抱著希望）
- 相信生命仍然是可預測的
- 相信事情會有圓滿的解決，並且抱持著希望
- 相信外來資源將會有一些援助行動，為他們提供利益（有回應的政府）
- 強烈堅定的信念
- 正向信念（例如：我很幸運，事情一定會好轉的）
- 實際的協助，包括提供住所、工作，以及經濟上的援助

供給所需的資源能夠使個體有重新獲得力量的感覺，也能讓他們重拾希望，恢復尊嚴。此外，協助倖存者處理眼前、以及預期會發生的問題，是心理急救的一項核心要素，而倖存者也能接受實務性地聚焦於他們內在最關心的當前困擾上。

在整個心理急救過程中應持續和個體討論他們的當前需求。盡可能提供協助以滿足倖存者的需要，雖然在災難所帶來的逆境與壓力下，要解決這些問題或許會面臨更多困難。另外，教導個體訂定可達成的目標將有助他們擺脫失敗與無能為力的感覺，透過此過程也得以重複成功的經驗，並且重新建立災難後個體復原所需的外在環境控制感。

### 提供兒童及青少年實用性協助

如同成人，兒童與青少年亦能從澄清需要與關心、發展適當計畫以及執行計畫的過程中獲益。對他們而言，思考他們的所需為何、考量所有可能、做出最好的選擇，並且實際執行的能力，將可以逐步發展起來。例如，許多兒童可以參與問題解決的過程，但是需要青少年或成人的協助來實際執行訂定的計畫。若時機適當，可以和家長／照顧者分享已發展好的計畫，或是讓家長／照顧者也一起加入訂定，如此一來也可協助兒童或青少年完成計畫。關於實用性協助的提供，共可分為四個步驟：

#### 步驟一：標認最立即的需求

如果倖存者提及數個需求或當前的考量，必須一次聚焦於一個。有些需求可立即解決（例如：取得食物、打電話告知家人目前倖存者無恙）；其他需求不可能立即解決（例如：找到失蹤的重要他人、回復以往的日常生活、取得財產損失的理賠金、獲得對家庭成員的照顧服務），但可以針對這個問題採取進一步的具體行動（例如：填寫失蹤人口報告或保險表格、申請照顧服務）。



與倖存者合作時要幫助他/她選出需要立即協助的問題。例如你可以說：

|             |  |
|-------------|--|
| 成人 /<br>照顧者 | 從我們的談話中，我瞭解到，威廉太太你現在的主要目標是找到你先生、並確認他沒有事情。我們需要把焦點放在幫助妳和他取得聯繫。因此，讓我們一起來訂定如何獲取這個訊息的計畫。          |
| 青少年 /<br>兒童 | 聽起來你很擔心幾件不同的事，像是家裡現在的情況如何、爸爸何時會來找你，以及接下來會發生什麼。這些都很重要，但是讓我們來想想看，現在最重要的是哪一個，然後，我們一起針對它來訂定一個計畫。 |

## 步驟二：澄清需求

與倖存者談話以便具體指明其困擾。當能瞭解與釐清問題時，針對解決該問題的實行步驟，便比較容易被標認出來。

## 步驟三：討論行動計畫

討論針對倖存者需求或關注所能夠作的事。倖存者可能會說出他/她希望能夠實施的事情，或者專業人員也可以提供建議。如果能預先知悉未來可得的服務，將擔保適當的協助可被提供，像是有關食物、衣物、住所、醫療、心理健康及靈性宗教的服務，財務紓困，協尋失去聯繫的親友，及有意願投入救災努力者的志工服務機會。告知倖存者他們實際上可預期獲得的可能資源與支助、申請資格的判準、與申請步驟。

## 步驟四：因應需求的行動

幫助倖存者採取行動。例如，幫助個案與所需的服務單位約定會面，或者協助他/她完成文書工作。



## 陸、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。

社會支持和災難或恐怖攻擊後的情緒安適及復原有關。和他人連結較好的個體，相對來說會從事比較多有助於災難後復原的支持性活動（包括接受支持和提供支持），社會支持有許多不同形式，包括：

- 情感支持：擁抱、他人的傾聽、瞭解、愛、包容
- 社會連結：瞭解經歷同樣創傷的人不止自己一個、有人可以陪伴一起度過
- 被需要的感覺：感覺自己對其他人來說是重要的、有價值的、有能力的，同時也受到他人的肯定
- 自我價值的再保證：透過他人來獲得對自己及自身能力的信心，以便能處理所面臨的挑戰
- 可靠的支持：要求他人保證如果自己有需要時能立即得到他們的協助，同時也相信他們是可以依靠的
- 提供建言與資訊：有人可以告訴自己該怎麼做或是提供一些資訊或建言、有人可以協助自己瞭解哪些反應是正常的、有一些可從中學習如何以正向方式因應的好例子
- 物理上的協助：有人可以提供一些協助，像是搬東西、修理房子和幫忙做點文書工作
- 物資上的協助：有人能夠提供食物、衣服、暫時性住所、藥物、建材或是金錢

盡可能促進各種資源的連結，協助倖存者發展和維持社會連結對個體的復原來說十分關鍵。建立社會連結的益處包括：

- 增加獲得和復原相關之基礎知識的機會
- 有機會進行下列社會支持活動：
  - 實用性的問題解決
  - 情緒上的瞭解與接納
  - 分享經驗與關注
  - 相關反應的常態化
  - 相互分享因應技巧

### 提高與主要支持者（家人或重要他人）的接觸機會

多數受到衝擊的個體的立即關注，就是希望能聯繫到他們的重要關係者（如配偶/伴侶、小孩、父母、其他家人、親近的朋友、鄰居、及神職人員）。採取實

用性步驟去幫助倖存者聯絡這些人（向人打聽、用電話、電子郵件、透過網路資料庫）。其他社會支持的來源可能包括協同工作者和一些團體中的成員（像是學校社團、橋牌社、讀書會、扶輪社、或後備軍人組織）。屬於宗教組織的倖存者可能會接觸到有助於促進復原的有用支持網絡。

## 鼓勵個案善用當前能立即提供支持的人

如果個案與其社會支持網絡失去聯繫，則在尊重個體意願的前提下，鼓勵他們去善用能即刻提供社會支持的來源（例如你自己、其他協助人員、與其他倖存者）。可以提供一些讀物（像是雜誌、報紙或實情的單張說明），並與他們討論。當人們鄰近成群時，以團體形式詢問他們是否有什麼問題。當團體中的成員來自不同居住地或社區時，協助他們進行自我介紹。這類小團體討論可以為後續的對話與社會連結提供一個起始點。當協助的對象是身體衰弱的老年人時，可以嘗試讓年輕人或青少年自願者與他們接觸，可以的話，最好這些自願者也能提供一些日常的照料。如果情況適當，可以讓他們協助照料家中的年幼的兒童（為他們唸故事書、坐在一旁陪伴他們玩耍或是一起遊戲）。

當和小孩接觸時，讓年紀相近的孩童參與共同活動將會有所幫助——只要讓孩童知道哪裡可以找到成年照顧者。提供美勞材料、著色本、或積木，可協助孩童從事有安撫性且熟悉的活動。較大的孩子可以帶領較小的孩子參與。孩子們可以提議唱什麼歌、以及平常在學校所玩的遊戲。有幾項活動可以只用紙筆進行：

- 井字○×遊戲（英譯：Tic-tac-toe）
- 摺疊式「大富翁」
- 揉出許多紙球，把它們丟向一個空的廢紙簍。
- 空中曲棍球：將一張紙揉成一團，讓小孩將它吹橫越桌面到另一隊的目的地（額外好處：可用來練習深呼吸）。
- 集體作畫：讓小孩坐成一圈，第一個小孩開始畫畫，十秒後將這幅畫向右傳，繼續直到每個人都在圖中加上了東西，然後將最後的畫在團體中展示。建議小孩畫一些正向、提升保護感和安全感的東西（而非關於災難的圖畫）。
- 塗鴉遊戲：將小朋友兩兩配對。其中一位在紙上隨意塗鴉，而他的夥伴則要在塗鴉上添加一些東西，使這個塗鴉變成某個東西。
- 讓小孩在紙上畫出他們支持系統的連結狀況，並且寫下每個人的名字。在青少年，可以要求他們標認出這些外來支持的類型（例如：情感支持、建言與資訊、物資援助等）

## 討論支持的尋求和給予

如果個體不願意尋求支持，可能有許多因素，包括：

- 不知道自己需要什麼（或許有感覺到他們應該要知道）
- 對於要求協助這件事感到困窘或是會因此貶低自己
- 當有其他更需要協助的人時，可能會使一些人對於要求協助有罪惡感
- 不知道從何獲得協助

- 擔心自己會成為其他人的負擔
- 害怕自己將會心煩意亂甚至失去控制
- 質疑支持的可得性以及有效性
- 抱持著「沒有人能瞭解我經歷過什麼」的想法
- 曾嘗試去尋求協助，但卻不得其門而入（感到失望或被背叛）
- 害怕他們所請求的人會生氣、或使他們對需要幫助感到愧疚。

在幫助倖存者瞭解社會支持的價值並協助他們與他人接觸時，可能需要處理他們以上的關注。

當要幫助一些人際疏離或是被社會孤立的個體時，可以採取以下方法：

- 考量哪種形式的社會支持最能有所幫助
- 考量他們可以從哪裡獲得此形式的支持
- 選擇適當的時間地點和這些人接觸
- 和他們聊天並且說明他／她可以如何獲得協助
- 最後，感謝他／她撥空協助

讓倖存者知道，在經歷創傷之後，有些人會選擇完全不去談論他們的經驗而且，跟一個親近的人同在，無須一定要講什麼，便有最佳的感覺。例如，你可能傳達的訊息會是：

|          |  |
|----------|--|
| 成人 / 照顧者 | 當你能夠離開救難中心時，你可能會只想跟你親近的人在一起。你可能會發現，彼此談論一些經歷會有幫助。你可以決定什麼時候討論、以及要討論些什麼。你不需要說出每一件發生的事，你只要談那些你想和對方分享的部分。 |
| 青少年      | 當一些像這樣令人沮喪的事情發生時，即使你不想談，也確定要將你的需求表達出來。   |
| 兒童       | 你讓大人們知道你需要什麼，這個部分作得很好。讓別人知道該如何幫助你是很重要的。當你得到的幫忙越多，你就越能讓事情好轉。即使是大人，在面臨這樣的情況時也會需要幫助。                    |

對於那些想要提供他人一些支持的人，你可以協助他們：

- 確認他們能給予他人幫助的形式（自願在庇護所或社區中協助兒童或老年人）
- 確認他們可以幫忙的對象
- 在一段連續的時間和地點談論或幫助他們
- 展現出興趣、注意與關心
- 當他們需要時，和他們聊天或是陪伴他們

焦點不應放在討論災難相關或是失落的經驗，而應著重於給予實用性的協助和提供他們當前需求和關注問題的解決方法。

## 針對兒童和青少年的特殊考量

當兒童和青少年尋求協助時，可以提供他們一些問題解決的方法，並給予他們身邊的人支持。下列是一些建議：

- 和父母 / 主要照顧者或可信任的成人談論你的感覺，讓他們可以知道可以如何以及在何時幫助你。
- 和其他兒童一起從事一些有趣的活動，像是運動、遊戲、棋盤遊戲、看電影等。
- 花時間陪伴你的弟弟或妹妹，穩定他們的情緒、和他們玩、陪伴他們。
- 幫忙清理、修理，或協助家中或社區的其他雜事。
- 和其他人分工合作。

有部分兒童和青少年對和其他人聊天這件事感到不自在。可以邀請他們一起參與一些社交或體能活動，或是只要讓他們知道你會在這裡，其實就能使他們感覺好一點。家長以及心理急救助人者可以陪他們散步、丟球、玩遊戲、一起翻閱雜誌、或是坐在他們身旁陪伴。

## 示範支持行為

身為一個助人者，你可以示範正向的支持反應，像是：

### 反映式的話語

- 「從你所說的話，我可以瞭解你是如何的……」
- 「聽起來你像是在說……」
- 「感覺似乎你是……」

### 澄清式的話語

- 「如果我的瞭解錯了的話，請你告訴我……聽起來像是你……」
- 「當我說你……，這是對的嗎」

### 支持性的話語

- 「難怪你會覺得……」
- 「聽起來真的很困難……」
- 「聽起來你對待自己很嚴厲……」
- 「經歷這樣的事情真的是很棘手」
- 「我很遺憾，這對你而言真是個困難的時期……」
- 「如果你願意的話，我們明天可以多聊一些。」

### 賦能性的話語或問句

- 「過去面臨困境時，你都做些什麼讓自己覺得好一點？」
- 「你認為有沒有什麼事情可以幫助你感覺好一點？」
- 「我有一張說明如何處理困境的資訊列表，這裡面或許有一兩項能對你有幫助。」
- 「關於什麼可以讓自己感覺好過點，人們可能會有很大的差別。當我面對困難時，……曾對我有所幫助。你認為有沒有類似的事能對你有所幫助？」

如果適合的話，發放附錄 E 提供的講義《**與他人連結—尋求社會支持與提供社會支持**》。這個講義適用於成人與較大的青少年。



## 柒、有關因應的資訊

**目標：**提供關於壓力反應及因應技巧的資訊，以減輕心理上的不適及提升適應功能。

經歷災難會使人失序、混亂、且被情緒淹沒，使得倖存者有失去自己能夠處理這些問題的效能感之危機。感到自己能夠因應災難帶來的壓力以及逆境，對於復原是很有益處的。

各種類型的資訊能夠幫助成人及孩童處理他們的壓力反應，並更有效的面對問題，這類資訊包括：

- 目前對於該事件，我們已經知道了些什麼。
- 已經有哪些事被落實以協助他們。
- 可利用的服務或機構：什麼機構、在哪裡、什麼時候。
- 創傷後反應與如何處理它們
- 自我照護、家庭照護及因應技巧

### 提供災後反應的基本訊息

若情況適當的話，簡要地與災難倖存者討論他們所經歷的壓力反應。壓力反應對倖存者而言可能是一種警訊，有些人會對自己的創傷反應感到害怕，有些人會以負面的角度來看待自己的反應（例如：我的反應意味著「我有點不對勁」或是「我很無能」）。你應避免將倖存者的反應疾病化；小心不要使用「症狀」或「疾病」這類的字眼。你亦應看到正向的反應，包括珍惜生命、家庭及朋友，或靈性信念與社會支持之強化。

#### 助人者需注意：

描述常見的壓力反應並告知反應的強度會隨時間減弱是有助於倖存者的，但另一方面，關於壓力反應的消失，助人者應避免提供過度的保證，以免讓他們產生不實際的期待，而在壓力反應持續時造成對自身的負面觀感。

### 回顧常見的創傷及失落後的心理反應

針對那些經歷嚴重創傷者與失落者，可以提供他們關於壓力反應的基本心理衛教知識，並再次強調這些反應都是可理解的意料中的事。同時，應告知災難倖存者，若這些反應持續存在，且妨礙其正常功能達一個月以上，則應尋求心理機構的協助。下列基本資訊是關於倖存者災後反應的概述，心理急救助人者可據此和倖存者討論。

## 創傷後壓力反應主要分為三大類：

1. **侵入反應 (intrusive reactions)** 為創傷經驗重返內在的經驗。這類反應像是腦中出現與創傷事件相關的令人痛苦的想法或影像（例如看到的場景），或是夢見事情的發生。在兒童身上，惡夢主題未必與創傷事件有關。侵入式反應還包含了遭遇創傷喚醒物時，出現不適的情緒或生理反應。有些人會覺得彷彿所經歷最糟糕的經驗又再次發生，並且有相應的行動，這稱為「瞬間閃現」。
2. **逃避及退縮反應 (avoidance and withdrawal reactions)** 為用來避免或對抗侵入反應的方式。這類反應包含努力去避免談論或想到創傷經驗、避免和創傷相關的感受、以及避免與任何可能勾起創傷回憶的人、事、及物接觸。為了抵抗痛苦的感受，情緒會變得侷限甚至麻木。隔離與疏遠感會導致社交退縮。對以往喜愛的活動可能會失去興趣。
3. **生理激發反應 (physical arousal reactions)** 為身體對彷彿危險持續存在相應的生理改變。這類反應包含持續警戒危險、容易驚嚇 / 驚跳、焦躁不安，或經歷憤怒將爆發、難以入睡或維持睡眠、與難以專心或注意等等。

## 討論創傷喚醒物、失落喚醒物、變動喚醒物、與艱苦處境對個體不適反應的影響也很重要。

**創傷喚醒物 (Trauma Reminders)** 可以是景象、聲音、地點、氣味、特定的人、一天中特定的時間、特定的情境、或甚至如害怕或焦慮的感覺。創傷喚醒物會引發有關創傷事件的不適想法與感受，例如風的聲音、下雨的聲音、直升機的聲音、尖叫或大吼大叫，以及當時在場的特定某人。喚醒物和特定創傷事件有關，像是颱風、地震、水災、龍捲風或火災。長期下來，對喚醒物的逃避行為會讓人們難從事日常生活的行為或必須做的事。

**失落喚醒物 (Loss Reminders)** 也可能是景象、聲音、地點、氣味、特定的人、一天中特定的時間、特定的情境、或特定的感受。失落喚醒物引發個體想起所愛的人已經不在。思念死者會帶來強烈的感情，像是悲傷、緊張、對於沒有過世者的未來感到不確定、感到生氣、孤獨、被遺棄、或是感到無望，例如看到逝者的照片或遺物，像是衣服。失落喚醒物也可能讓人們逃避去做他們想做或必須做的事。

**變動喚醒物 (Change Reminders)** 可能是人、地、物、活動或困境，會提醒我們想到，以往至今的生活已經因為災難而如何改變。這可能是簡單的事情，像是早晨在不同的床上醒來、上不同的學校，或者身處不同的地方。即是一美好的事，也可能提醒我們生活已經經歷了什麼樣的改變，並使我們想念以往所擁有的。

**艱苦處境 (Hardships)** 經常隨災難而來，並使一切更難復原。艱苦處境會給倖存者家庭帶來額外的沉重壓力，並可能導致焦慮、憂鬱、煩躁、不確定、與身心耗竭。艱苦處境的例子像是，失去家園或財產、缺錢、缺乏食物或水、與家



人朋友分離、醫療健康問題、損失獲得補償的歷程、學校關閉、被迫搬至新的地區，以及孩童缺乏有趣的事情可做。

## **其他種類的反應包含哀傷反應、創傷性哀悼、憂鬱、及生理反應：**

**哀悼反應 (Grief Reactions)** 常見於雖然在災難中倖存，但卻遭遇多類損失的個體，包括親人喪生、家庭、財產、寵物、學校、社區損失等。失落可能會導致哀傷、憤怒、罪惡，或懊悔遺憾、想念或是渴望死者，甚至夢見他們出現。更多關於哀悼反應及如何面對經歷急性哀悼反應的倖存者之資訊，可參考**安全感及安適**一節。

**創傷性哀悼反應 (Traumatic Grief Reactions)** 發生在孩童或成人遭遇到所愛者創傷性死亡 (traumatic death) 時。有些倖存者會專注在死亡時的情境，包含一心想著死亡能夠如何避免、最後那一刻的樣子、以及那究竟是誰的錯。這些反應可能干擾正常哀悼歷程 (grieving)，使得倖存者更難隨著時間而調適。更多關於創傷性哀悼反應及如何面對之資訊，可參考**安全感及安適**一節。

**憂鬱 (Depression)** 與延長的哀悼反應有關，且與災難後的逆境累增有明顯關聯。這類反應包括：持續的憂鬱或易怒的情緒、食慾不振、睡眠障礙、對日常活動的興趣及愉快感大幅減低、疲累或喪失精力、無價值感或罪惡感、感覺無望、以及偶爾出現自殺念頭。對災後逆境改善的期待落空，及屈從於日常環境的不利改變，常導致頹喪低沈。

**生理反應 (Physical Reactions)** 是很常見的經驗，即使缺乏任何身體受傷或疾病的情況。這類反應包括頭痛、頭暈、胃痛、肌肉酸痛、心跳加速、胸悶、呼吸急促、食慾不振、及腸胃問題。

附錄E的幾份講義可能會有幫助。《**當可怕的事發生**》描寫了成人及青少年常見的反應，以及正向 / 負向的因應方式。《**幫助嬰兒及學步兒的提示**》、《**幫助學齡前幼兒的提示**》、《**幫助學齡兒童的提示**》、《**幫助青少年的提示**》、《**幫助成人的提示**》主要是發放給成人，以幫助他們自己及孩子。

## **和兒童談論身體及情緒反應**

兒童連結事件及其情緒的能力變異極大。簡單解釋災難相關經驗如何導致令人不悅的情緒及生理感覺，對很多孩子會有幫助。與孩童一起工作時，有下列的建議：

- 不要要求兒童直接描述他們的情緒 (如告訴你他們覺得難過、害怕、困惑或生氣)，他們通常不太能找到適當的字眼。要求他們說出生理感覺，例如你可以問：「你身體感覺如何呢？你會覺得胃在翻攪或很緊繃嗎？」
- 如果他們有能力談論自己的情緒，可以提出幾種不同的情緒，並讓他們從中挑選一個 (「你現在覺得難過、害怕，或者其實都還好呢？」)，而不要問開放性的問題 (「你現在覺得如何？」)

- 你可以簡單的畫出（或要孩子畫）一個人的輪廓，並利用這張圖，讓孩子談論他／她的生理感覺。

以下是給孩童的基本解釋，以幫助他們談論災難後的情緒及生理反應。

### 青少年／孩童

當一件真的很糟糕的事情發生的時候，孩子們常常會覺得怪異、跟以前不一樣或不舒服，例如他們的心跳得非常快、手心流汗、覺得胃很痛、手腳很無力或搖搖晃晃的。也有些小孩只覺得很怪異，好像他們不是真的在那裡，而是看著不好的事情發生在別人身上。

有些時候，即使在那些不好的事情結束、你也已經安全了之後，你的身體仍然有那些感覺。那是你的身體在告訴你那個災難有多麼糟糕。

你有任何我剛剛所說的那些感覺嗎？還是有沒有我沒有說到的呢？你可以告訴我是哪裡不舒服、怎麼樣不舒服嗎？

有時候，當孩子們看到、聽到或聞到那些會提醒他們那件壞事情曾經發生的東西，例如很強的風、玻璃破掉或是煙的味道等等，這些奇怪或不舒服的感覺會再度發生。孩子可能會被這些身體感覺給嚇到，尤其是當他們不知道為什麼會發生、或不知道該怎麼辦的時候。如果你喜歡的話，我可以告訴你一些讓你可以幫助自己好過一點的方法。這聽起來是個好主意嗎？

## 提供關於因應方式的基本資訊

心理急救助人者可和倖存者討論能夠有效因應災難後壓力反應及逆境的各種不同方式。

**適應的因應行為**可以幫助降低焦慮，減少痛苦的反應，改善現狀或幫助人走過困難的日子。一般而言，有益的因應方法包括：

- 與他人交談，獲得支持
- 獲得所需的資訊
- 足夠且適當的休息、飲食、運動
- 投入正面的分心活動（如運動、嗜好、閱讀）
- 試著可能的去維持日常的生活時間表
- 告訴自己，在某段時間內感到煩亂、苦惱是很自然的
- 安排令人愉快的活動
- 攝取健康的飲食
- 休息

- 花時間與他人相處
- 參與支持團體
- 使用放鬆技巧
- 使用安定自我的話語
- 適度運動
- 尋求諮商
- 寫日記
- 專注於目前你能實行，且能讓情況變得比較好的事
- 使用過去曾用過而有效的因應方式

不適應的因應行為較無法有效處理問題，這類行為包含：

- 使用酒精或藥物來因應
- 迴避參與活動
- 迴避與家人朋友接觸
- 工作過久
- 以暴力的方式表達憤怒
- 過度責備自己或他人
- 吃太多或吃過少
- 看太多電視或玩太多電動遊戲
- 從事高風險或具有危險性的行為
- 不照顧自己（睡眠、飲食、運動等等）

討論正面及負面因應模式的目的在於：

- 幫助倖存者思考可能的因應方式
- 找出與認可他們的因應長處
- 仔細思考不良因應模式所帶來的負面結果
- 鼓勵倖存者有意識的去選擇因應方法
- 提升對因應及適應的控制感

為了幫助孩童與青少年分辨正面與負面的因應，可以先將他們目前使用的因應方式寫在紙條上，告訴他們何謂適應的與不適應的因應策略，接著讓孩童將這些紙條分類，最後與他們討論有哪些方法可以增加自己的適應性因應策略。若要應用在更小的孩童上，可和他們玩「記憶遊戲」：將每種因應策略皆寫在兩張紙條上，並將所有紙條的空白面向上，讓孩童以記憶配對。每次孩童正確的找出一組時，就和他們討論這一種策略能否協助他們覺得比較好。

先前提到的《[當可怕的事發生](#)》這份講義（附錄E），回顧了成人與青少年倖存者的正面與負面的因應方式。

## 教導簡單的放鬆技巧

呼吸訓練能幫助降低過度激發狀態（overarousal）及生理的緊張感。若規律練習，可以改善睡眠品質、飲食狀況及功能。簡單的呼吸運動能夠在短時間內教

導。最好在倖存者冷靜且能夠集中注意力時教導這些技巧。讓家庭成員能彼此提醒要規律使用及練習這些技巧，是很有幫助的。講義《基本放鬆訓練》（附錄E）能強化他們使用這些放鬆技巧。下列是教導呼吸訓練可以使用的指導語：

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <p>成人 /<br/>照顧者 /<br/>青少年</p> | <p>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臍。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），舒服地讓肺部的空氣排出去，並一直下腹部，將它們的氣都排出去。安靜而溫柔的對自己說：「我的身體正在讓緊張釋放出去」。慢慢的重複進行五次以上的步驟。</p>  |
| <p>孩童</p>                     | <p>我們來練習一個不同的呼吸方法，它可以幫助我們的身體鎖定下來。請你將一隻手放在你的胃部，就像這樣（示範動作）。好，我們要用鼻子來作呼吸。當我們吸氣的時候，我們的身體將充滿許多空氣，而我們的胃部將會像這樣子突出來（示範動作）。</p> <p>接下來，我們透過嘴巴把氣吐出來，當我們吐氣時，我們的肚子將凹進去，像這樣（示範動作）。我們可以假裝自己是一個充滿氣的氣球，然後讓氣平穩、緩慢的流出去。</p> <p>我們將以非常緩慢的速度吸氣，我會數到三。然後，我們將以非常緩慢的速度將氣吐出去，我也會數到三。我們一起來試試看。做的很好！</p> |

如果倖存者之前就已學習過一些放鬆的技巧，增強這些技巧即可，不必教導新的技巧。

## 家庭中可使用的因應

在災難發生後，盡可能建立家庭的常規秩序會有助於家庭復原。另外，鼓勵父母和照顧者試著維持家庭常規尤其是重要的，例如像用餐、睡覺、起床、讀書及玩耍，並建立全家人一起活動的時間。

如果家庭中有一個成員，原本就有情緒或行為問題，並因此次事件而惡化，與他們討論曾向治療者學來的處理策略，並討論在目前的狀況下，這些策略可以怎麼使用。若此困難仍然維持，必須考慮求助於心理健康專業。

幫助家庭成員彼此瞭解各自不同的經驗、反應、及復原過程，並協助發展一項溝通上述差異的家庭計畫是十分重要的。例如，你可以說：

通常，因為每人在災難當時及發生後的經驗不同，所以家人們會有各自不同的反應及復原過程。這些不同的地方，也許讓大家難以應付，且可能會造成一些困難，像是感覺自己不被瞭解、發生口角、或是不再支持彼此。例如，某位家人也許要比其他人對喚起創傷與失去親友經驗的事物更感到困擾。

心理急救助人者應該鼓勵家庭成員互相瞭解、有耐心、容忍彼此反應的差異，並互相傾訴煩惱的事，以讓其他人知道如何適時的提供幫忙。家人間可以用許多方式支持和幫助彼此，如傾聽並試著瞭解對方、給予擁抱來撫慰、作些體貼的事情如寫張小卡片、或藉由玩遊戲或活動以暫時忘卻煩惱。父母需要特別關注小孩可能會如何受喚醒物（reminders）與艱苦處境所困擾，因為這些會明顯影響小孩的反應和行為。例如，一個可能看來像在鬧脾氣的小孩，實際上是被喚起想到受傷或去世的朋友。

如果災難事件使得成人遭遇到危險或失落，在這之後，青少年可能會發現父母／照顧者變得對自己的安全更感焦慮，因此而新增了諸多限制。你可以協助青少年瞭解這些增加的保護行為：例如門禁時間提早，不讓青少年在沒有成人監督的狀況下獨自出門，堅持孩子經常打電話回家以確定安全，或不讓孩子從事某些涉及「每天的」冒險活動，如開車或溜滑板（即使照顧者原本允許這些活動）。提醒青少年這些「限制」是正常的，並且通常是暫時性的，以避免家庭復原過程中不必要的衝突。

### 青少年

當類似這樣的災難發生時，父母／照顧者往往會對自己小孩的安全感到更加焦慮，因此常常出現更多的限制。所以，當你的父母把你綁得更緊，好確保你的安全的時候，試著順著他們一點，這通常是暫時性的，在一切開始安頓下來時，就會好轉。

## 協助發展的議題

兒童、青少年、成人、及家庭，會經歷生理、情感、認知、及社會方面的發展歷程。災難後的許多壓力與逆境可能造成發展上的阻斷、延宕、或倒退。預期中的發展機會或發展成就之喪失，可能是災難導致的主要後果。發展進展經常利用里程碑事件來評估。

## 發展里程碑的例子

|           |   |
|-----------|---|
| 學步兒及學齡前兒童 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 開始如廁訓練</li> <li>• 進入托兒所或幼稚園</li> <li>• 學騎三輪車</li> <li>• 整夜安睡</li> <li>• 學習或使用語言</li> </ul> |
| 學齡兒童      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 學習閱讀和算術</li> <li>• 在一群小孩中能依規則遊戲</li> <li>• 長時間無監督下，能安全管好自己</li> </ul>                      |
| 青少年早期     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 有異性的朋友</li> <li>• 從事有組織性的課外活動</li> <li>• 爭取更多家庭之外的自主與活動</li> </ul>                         |
| 青少年晚期     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 學習開車</li> <li>• 找到第一份工作</li> <li>• 約會</li> <li>• 上大學</li> </ul>                            |
| 成人        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 開始或轉換工作</li> <li>• 訂婚或結婚</li> <li>• 有小孩 / 有小孩離家自立</li> </ul>                               |
| 家庭        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 買新居或搬家</li> <li>• 有小孩離開家</li> <li>• 經歷離婚或分居</li> <li>• 經歷祖父母死亡</li> </ul>                  |
| 所有年齡層     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 畢業</li> <li>• 生日</li> <li>• 特殊節日</li> </ul>  |

應給予孩童及家庭機會，注意災難對發展進展的衝擊。可以以下列問題，直接詢問孩童及其他家庭成員：

|          |  |
|----------|--|
| 父母 / 照顧者 | 有任何特別的事情是你們家原本期待的嗎？有任何人正準備做一些重要的事，像是開始上學、從高中畢業、或進入大學嗎？ |
| 成人       | 有任何目標是你努力想達成，但卻被這場災難所耽擱了？例如工作升遷或結婚？                    |

## 兒童

在災難發生前，有沒有任何事情是你很期待的？  
像是過生日、學校裡的活動、或運動比賽？

你應該試著增進家人對這些議題的瞭解，以便於他們能瞭解這個挑戰對每個家人及整個家庭的影響。另外，幫助家庭成員找到一個處理這些耽擱或延宕的替代方案。在協助發展處理這些關注的計畫時，考慮是否：

- 你可以把這件事延後。
- 你可以使這件事在另一個環境下達成。
- 你可以改變期待，使你可以忍受延宕。

## 協助憤怒管理

災難後充滿壓力的處境的處境，可能使得倖存者會變得易怒且難以控制怒氣。在處理憤怒時，你可以：

- 告知災難發生後，倖存者的憤怒及挫折感是相當普遍的。
- 討論憤怒如何影響個人生活（如跟朋友、家人間的關係，包括教養小孩）。
- 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，甚至可能造成暴力。
- 請倖存者指出針對自己的憤怒，他想達成哪些改變。
- 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幫助他們或傷害他們。
- 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。

一些你可以建議的憤怒管理技巧包括：

- 採取「暫停」或「冷靜」的策略（離開並且冷靜，暫時先做其他的事）。
- 跟朋友聊聊使自己生氣的事。
- 進行運動以舒緩緊張（散步、慢跑、伏地挺身）。
- 在日記裡記錄自己的感受，以及可以做些什麼以改變情況。
- 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。
- 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、幫助朋友或其他需要的人…等。
- 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。
- 就父母／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。
- 孩童及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。
- 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別人的爭執、取得書或玩具等）

假使你似乎無法控制生氣，或導致暴力行為出現，尋求緊急醫療協助與聯絡安全人員。

## 處理相當負面的情緒（罪惡感和羞愧感）

在災難發生後，倖存者可能會思考事件發生的原因、當前他們如何反應、以及未來會怎樣。其中有些信念可能會增加困擾不適，尤其當個體過度歸咎自己或他人時。你應該聆聽這類負面信念，並協助他們以沒那麼負面的方式看待這個情境。你可以問：

- 有沒有其他你可以看待這件事情的方式，可以降低你的困擾，而且比較有幫助？另一個思考這件事情的方式可能是什麼？
- 如果你的好朋友像這樣告訴你，你可能會如何回應？你會對他／她說什麼？你可以用同樣的方式對自己說嗎？

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。若倖存者願意接受，你可以提供一些看待事情的替代方式。協助澄清會導致苦惱、罪惡感或羞愧加重的那些誤解、謠言與現實的曲解。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」、「我的行為不對」），並讓孩子繼續加上去。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。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。

## 幫助解決睡眠障礙

睡眠障礙常見於災難發生後。人們傾向於在夜晚仍保持警醒，使自己難以入睡並且經常醒來。對於逆境及生活改變的擔心亦會使人難以入睡。睡眠困擾可能對心情、專注度、做抉擇、以及受傷的危險等都有重要的影響。詢問倖存者是否有任何睡眠困擾，以及他的睡眠慣例與睡眠相關習慣。以問題解決的方式改善睡眠，例如倖存者可以嘗試：

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

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。而能討論這些事，並從他人得到支持，則能逐漸改進睡眠品質。

提醒父母，若孩子在晚上仍想接近父母，包括一起睡，都是正常的。睡眠安排的暫時改變是可以接受的，只要父母能和孩子共同訂定一個逐步回歸正常睡眠



習慣的計畫。例如，一個家長可以說：「我們全都被之前發生的事給嚇到了，接下來幾天你可以睡在我們床上沒問題。之後你可以回到自己床上睡，但我們會在你床邊陪你到睡著，這樣你會覺得安全。如果你又開始害怕的話，我們可以再來談論它。」

## 處理酒精及物質濫用問題

當酒精及其他物質濫用成為關注焦點：

- 告訴倖存者，許多經歷壓力反應的人（包括青少年）會傾向使用喝酒、處方藥或其他物質以減少不適感。
- 請他指出以喝酒或用藥作為因應方式的好處與壞處。
- 討論且彼此同意停止使用，或改採取安全的使用型態。
- 討論在達成改變過程中預期的困難。
- 在情況適合與個人能接受的情況下，轉介進行物質濫用諮商或解毒。
- 若倖存者以往接受過藥物濫用的治療，鼓勵他／她在往後數週或數個月間，再次尋求治療來改善此情況

講義單張：《[災難後的酒精與藥物濫用](#)》（附錄E）中，綜合整理了這些資訊，主要是讓遭遇類似問題的成人與青少年參考。



## 捌、和協同服務連結

**目標：**將倖存者連結至目前或未來所需，且能取得的服務

### 提供和額外所需服務的直接連結

在提供資訊時，應該討論倖存者的那些需求與當前關注，所需的額外資訊或服務。進行必要的步驟以確保能有效地連結這些服務（如陪同倖存者走到能提供服務的代表機構、安排與可提供適當轉介的社區代表人員的會面）。需要轉介的情況舉例如下：

- 需要立即注意的急性醫療問題。
- 需要立即注意的急性心理健康問題。
- 已有的醫療、情緒或行為問題惡化。
- 自傷或傷人危機。
- 和酒精或藥物使用有關的擔心。
- 針對家人、孩童或年長者的虐待（注意和通報有關的法律）。
- 需要以（處方）藥物穩定個人的狀況。
- 倖存者希望和神職人員進行諮商。
- 持續性的因應困難（災難後四週以上）。
- 孩童或青少年有明顯的發展議題。
- 倖存者要求轉介。

除此之外，將倖存者與在災難之前就已提供其援助的機構重新連結，包括：

- 心理健康服務
- 醫療服務
- 社會支持服務
- 兒童福利機構
- 學校
- 藥物及酒精支持團體

當進行轉介時：

- 摘要你和倖存者對其需求與關注之討論。
- 核對你的摘要是否正確。
- 說明轉介的選擇，包括轉介可能如何對個體有幫助，及個體希望獲得進一步幫忙時可能出現的情形。
- 詢問對倖存者轉介建議的反應。
- 給予書面的轉介資訊，或是若有可能，預約日後和轉介服務會面的地點與時間。

## 兒童及青少年的轉介

若要將未滿 18 歲的兒童及青少年轉介出目前的急難救助機構時，需要其父母的知情同意。青少年以下較不易在經驗到困難時主動求助，若無成人的介入，不易繼續遵從轉介的處置。為了將兒童及青少年被轉介後的參與率提升到最大，你應該：

- 向家庭推薦（至少）能夠對孩童與青少年進行簡短評估的追蹤服務。
- 使你和孩童與青少年間互動是正向且支持的，以讓他們對未來的服務提供者能發展出正向的態度。
- 記住對孩童與青少年而言，談論及再談論災難事件是尤其困難的。將你收集到關於此事件的基本資訊摘要寫下，並和被轉介的專業者討論，以盡可能減少孩童及青少年談論其經驗細節的次數。

## 年長者的轉介

協助年長者做出回家或接觸其他居住服務的計畫。如果需要的話，確保年長者有以下轉介資源：

- 基層照護醫師。
- 地方的老人中心。
- 高齡化方案的官方委員會。
- 社會支持系統。
- 坐輪椅時的三餐。
- 老人之家或生活協助。
- 交通服務。

## 促進協助關係的保持

另一項對許多倖存者而言的重要考量是能持續和他們認為對自己有幫助的人保持接觸。在多數情況中，倖存者會離開檢傷分類站或家扶中心，前往其他場合接受持續服務，因而你不可能和倖存者持續接觸。然而，失去災難後所建立的關係，可能使倖存者感覺到被遺棄或被拒絕。你可以下列方式建立一種持續照護的感覺：

- 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（但在轉介給不認識的志願服務者時要謹慎）。這些資訊可能常無法在數小時或數天中得知，但對於倖存者可能有所助益。
- 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。

有時候倖存者會感覺似乎和助人者的會面永無止盡，而他們必須要持續解釋自身的處境，並且不停告知每個人自己的故事。這樣的情況應盡可能減低到最少。如果你即將離開應變區域，讓倖存者知道這件事。如果可以，確認另一位助

人者能夠直接接手，接手者將可以保持持續的協助關係。幫助新的助人者瞭解他／她對倖存者需知的部分，如果可以的話，並代為引見。

## 心理急救操作手冊附錄

### 給專業人員的附錄

- A. 心理急救概述
- B. 服務實施的場所與環境
- C. 心理急救助人者的照護
- D. 助人者工作單
- E. 給倖存者的講義
  - 1. 與他人連結：尋找社會支持（成人和青少年適用）
  - 2. 與他人連結：提供社會支持（成人和青少年適用）
  - 3. 當可怕的事發生（成人和青少年適用）
  - 4. 幫助嬰兒及學步兒童的提示（家長／照顧者適用）
  - 5. 幫助學齡前兒童的提示（家長／照顧者適用）
  - 6. 幫助學齡兒童的提示（家長／照顧者適用適用）
  - 7. 幫助青少年的提示（家長／照顧者適用）
  - 8. 給成人的提示（成人倖存者適用）
  - 9. 基本放鬆技巧（成人、青少年、兒童適用）
  - 10. 災難後的酒精與藥物濫用（成人、青少年適用）



## 附錄 A：心理急救概述

|          | 段 落 標 題  |
|----------|--|
| 準備執行心理急救 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 準備</li> <li>2. 進入應變場合</li> <li>3. 提供服務</li> <li>4. 團體環境</li> <li>5. 保持平靜的存在</li> <li>6. 對文化與差異性保持敏感</li> <li>7. 覺察風險族群</li> </ol>  |
| 接觸與允諾幫助  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 自我介紹 / 詢問立即需求</li> <li>2. 保密</li> </ol>  |
| 安全與安適    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確保立即的人身安全</li> <li>2. 提供關於災難反應活動和服務的資訊</li> <li>3. 照料身體的安適</li> <li>4. 促進社群連結</li> <li>5. 照顧與父母 / 照顧者分開的兒童</li> <li>6. 防止額外的創傷經驗和創傷喚醒物</li> <li>7. 協助家人失蹤的倖存者</li> <li>8. 協助家人或好友已死亡的倖存者</li> <li>9. 關注悲傷及靈性議題</li> <li>10. 提供殯葬的資訊</li> <li>11. 關注創傷性哀悼 (traumatic grief) 的議題</li> <li>12. 支持接到死亡通知書的倖存者</li> <li>13. 支持涉及遺體確認的倖存者</li> <li>14. 協助照顧者項兒童或青少年證實遺體確認</li> </ol> |
| 協助穩定     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 穩定被情緒淹沒的倖存者</li> <li>2. 協助情緒淹沒倖存者適應</li> <li>3. 藥物治療在穩定上的角色</li> </ol>   |
| 蒐集訊息：當前  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 災難發生時的經驗性質與嚴重度</li> </ol>  |

|         |  |
|---------|--|
| 需求與關注   | <ol style="list-style-type: none"> <li>2. 所愛者的死亡</li> <li>3. 對災後立即情勢與持續威脅的關注</li> <li>4. 和所愛者分離或擔心他們的安危</li> <li>5. 身體疾病、心理健康疾病或用藥的需要</li> <li>6. 損失（住家、學校、鄰近地區、公司、個人財產、以及寵物）</li> <li>7. 極度的罪惡或羞恥感</li> <li>8. 關於傷害自我或他人的想法</li> <li>9. 缺乏足夠的社會支持網絡</li> <li>10. 先前使用酒精或毒品</li> <li>11. 先前經歷過創傷和所愛者死亡</li> <li>12. 年輕族群、成人、與家庭對造成發展衝擊的特定關注</li> </ol> |
| 實用性協助   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供兒童和青少年實用性協助</li> <li>2. 標認最立即的需求</li> <li>3. 澄清需求</li> <li>4. 討論行動計畫</li> <li>5. 因應需求的行動</li> </ol>  |
| 連結社會支持  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提高與主要支持者（家人或重要他人）的接觸機會</li> <li>2. 鼓勵個案善用當前能立即提供支持的人</li> <li>3. 討論支持的尋求和給予</li> <li>4. 對兒童和青少年的特殊考量</li> <li>5. 示範支持行爲</li> </ol>   |
| 因應災難的資訊 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供災後反應的基本訊息</li> <li>2. 回顧常見的創傷及失落後的心理反應 <ul style="list-style-type: none"> <li><i>侵入反應</i></li> <li><i>逃避及退縮反應</i></li> <li><i>生理激發反應</i></li> <li><i>創傷喚醒物</i></li> <li><i>失落喚醒物</i></li> <li><i>變動喚醒物</i></li> <li><i>艱苦處境</i></li> <li><i>哀悼反應</i></li> <li><i>創傷性哀悼</i></li> </ul> </li> </ol>          |

|                       |   |
|-----------------------|---|
|                       | <p style="text-align: center;"><b>憂鬱</b></p> <p style="text-align: center;"><b>生理反應</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. 和兒童談論身體及情緒反應</li> <li>4. 提供關於因應方式的基本資訊</li> <li>5. 教導簡單的放鬆技巧</li> <li>6. 家庭中可使用的因應方式</li> <li>7. 協助發展的議題</li> <li>8. 協助憤怒管理</li> <li>9. 處理相當負面的情緒</li> <li>10. 協助解決睡眠障礙</li> <li>11. 處理酒精及藥物濫用問題</li> </ol> |
| <p><b>與協同服務聯結</b></p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供額外所需服務的直接連結</li> <li>2. 兒童及青少年的轉介</li> <li>3. 年長者的轉介</li> <li>4. 促進協助關係的保持</li> </ol>   |





## 附錄 B：服務實施的場所與環境

### 實施心理急救場所的挑戰

心理急救助人者對災難倖存者及救災人員執行服務時，會面臨許多挑戰。這些挑戰通常與特定的災難特性（例如天然 vs. 人為，程度，地點）和受牽連的個體（例如，需特別關心的居民—殘障者，青少年，弱勢族群，之前已存在生理或心理健康問題的個體）有關。其他挑戰則與心理急救助人者部署的多種環境有關。下面的資訊將幫助你期待和瞭解災難相關服務場所的特殊挑戰。

#### 大眾避難所

當環境過於危險或具威脅性使得居民必須被疏散時，大眾避難所將會開放給民眾暫時居住。大眾避難所通常會座落於學校、社區和活動中心，或是在其他大型場地。通常避難所讓人能睡覺和服務用餐的空間都有限。典型的挑戰包括了建立避難所規則（例如，熄燈、當資源有限時盥洗的規範、用餐時間），當不同族群聚集在一起需處理社會文化和種族議題，處理公共衛生議題（例如，環境衛生、藥物分配、隔離病人），排解避難所民眾間以及避難所民眾和工作人員間的爭執。

#### 服務中心

服務中心可能是由地方、國家政府機構或是災難救濟組織開放以照顧災難倖存者最初的需要。這些中心大都提供尋找暫時住處的服務，或是供給災難倖存者立即的個人需求，像是食物、衣服或打掃用具。依照災難的大小和規模，心理急救助人者可能會面臨大量倖存者尋求協助，當沒有足夠的供給時，倖存者會表現出憤怒和挫折。

#### 社區外展團隊

社區外展團隊對通常是在災難中成立，特別是影響廣大地理區域或 / 和相當比例人口的災難。為了避免服務中心大排長龍，或是當一般民眾的通勤服務受到限制的時候，常常需要這些團隊。這些外展團隊通常由兩個或兩個以上的個人所組成，可以提供災難倖存者各種不同的服務。例如說，災難心理衛生或靈性照顧之專業人員，可能會和美國紅十字會的代表一起合作，後者可以提供倖存者食物、衣服和住所需要上的協助。

## 家庭臨時收容所

家庭臨時收容所通常在災難後立即開放，特別是有著大量傷亡人數的災難。大家都知道像類似這樣大的災難發生後，個體可能會尋找家人或所愛者，特別是那些一起經歷災難或在疏散過程中分離的人。通常這是一個暫時的收容地點，直到更有組織、經營的家庭援助中心成立為止。家庭臨時收容所可以被安置在靠近災難發生的現場，在那裡人們可以尋找家人和其他所愛者，這些親人也是在這次事件中的，或是因為受傷而被運到健康中心機構。

## 家庭援助中心

家庭援助中心通常是在災難後立即開放，特別是有著大量傷亡人數的災難。這些家庭援助中心通常提供一系列的服務，致力於照顧在這樣情況下人們的需要，例如提供心理健康服務、靈性照顧、罪案受害者服務，以及執法服務、體檢師、災害救助機構，還有其他當地、州或國家機構也在那裡提供服務。家庭援助中心通常在遠離災難發生的現場。許多時候，家庭成員被要求到發生事故的地點，或者將會就近舉行追悼會，因此，家庭援助中心也應該要夠近，才能夠方便這些活動。

## 配給點中心（Points of Dispensing Centers; POD）

POD 藉地方、州、國家公共衛生機構成立，特別是有公共安全緊急時。配給點中心設置的目的，是為了提供藥物和疫苗的發放，致力於避免或減輕任何傳染病或公共衛生風險的傳播。健康中心機構會開放 POD，是有以下的目標：給他們自己的人員接種疫苗、分送需要的藥物給自己的人員，或減輕社區 POD 的負擔。

## 電話銀行與熱線

社群和健康中心系統會希望設立電話銀行為了回應、回答許許多多帶著問題的來電，這些問題特別是在災難後而產生的。這些電話銀行在頭幾小時或幾天內可能會被這些來電所淹沒，帶著許多關於議題的問題和關心，同時期待找到遺失或是受傷的家人，以及健康中心的事情。社區熱線可能會面臨到相同的問題，以及宣布額外的訊息，例如暫時居住地點的可得性、大量食物發放的地點和其他災難援助服務。

## 緊急救助站

緊急救助站提供基本醫療服務給災難倖存者，還有在救難、復原努力中遭受輕微傷害的人。緊急救助站通常在靠近災難直接影響的地區。如果災難造成重大的傷亡，臨時緊急救護站會設立在靠近健康中心的地方，為了減輕急診室的負擔和確保那些嚴重的傷患可以隨時有像這樣最棒的照顧。

## 醫院和醫院急診室的設立

在一個有嚴重傷亡的事件中，生還者會在現場被略做分類，而被列為「緊急」的倖存者會被帶到醫院。除此之外，許多人想到急診室看診而自行前往醫院。這很可能會造成醫療資源需要上的激增。倖存者可能會大量的進到醫院，而且許多是帶著心理和生理的問題。

一個主要的目標，是藉著移除人潮中不需要緊急醫療照護的病人，以促進受傷倖存者的治療。然而，災難後會有更多的生理症狀因應而生，特別是那些目睹傷亡和受到生化攻擊而接觸有毒物質的人。結果有時讓許多不同的診療變得困難，因為症狀、徵狀不明確，而且狀態也可能不斷地變化。像這類攻擊的消息和謠言，可能會產生擔心自己遭受感染的人群快速地湧入這些醫療系統。配合著系統的分類，醫院也會設立「支持中心」，在那裡心理急救助人者會針對那些需要的人做醫療、心理、行為和藥理性上的介入。

## 暫休中心 (Respite Centers)

暫休中心是急救應變者可以休息和領取食物、衣服和其他基本支持服務的地方。它們通常設立在延長救援和需要恢復努力的地方。暫休中心通常位在災難直接影響的區域。典型的挑戰包括有限的時間，和極度忙碌疲憊的應變者互動，以及感覺緊急要持續地工作。



## 附錄 C：心理急救助人者的照護

在災後提供立即的照護和支持是一種豐富的專業和個人經驗，在幫助別人的過程中也能獲得滿足。但是它也同時是在心理上和情感上巨大的消耗。以下的部份提供在從事災後心理照護工作之前、之中、以及之後要注意的事項。

### 救援工作之前

決定是否參與災害應變工作時，必須先考慮自己對這類工作的心理舒適程度，以及當前的健康、工作和家庭狀況。這些考量應該包括以下的部份：

#### 個人考量

評估你在進行心理急救時可能碰到各種狀況的心理舒適程度：

- 工作的對象是經歷極大壓力並且有強烈情緒反應的人，包括尖叫、歇斯底里的哭泣、憤怒或退縮。
- 工作對象不是一般傳統情況之下的人。
- 工作環境是混亂而無法預測的。
- 需要接受一些一開始看起來不太像是跟心理健康有關的工作（比如遞水、送飯、擦地板之類）。
- 在幾乎沒有督導和管理的環境之下工作。
- 工作和支持的對象來自於不同的文化、種族、有不同的發展層級和信仰背景。
- 工作環境中有不能確知的暴露和受傷害的風險。
- 工作的對象不一定能接受心理健康支持。
- 和一群不同專業的人一起工作，他們對事務的反應方式通常是不太相同的。

#### 健康考量

瞭解自己身體和情緒的健康狀況，以及任何足以影響你在災難現場長時間工作的狀況，包括：

- 近來所接受的手術及醫療措施。
- 近來碰到的心理及情緒上的挑戰和問題。
- 過去半年和一年間，所遇到生命中重大的轉變或失落。
- 早年的失落或是其它負面的生命事件。
- 足以阻礙你工作的飲食限制。
- 能夠長時間保持活力並且忍受身體疲累的狀況。
- 如果須要的話，要有足夠在任務時間之外再多幾天所使用的藥物。

## 家庭考量

評估家人在你於災難現場從事心理急救時與你配合的能力：

- 你的家人是否有心理準備你會有很長一段不在家的時間，也許是許多天，甚至好幾個星期？
- 你的家人是否有心理準備你的工作環境將是曝露在受傷的風險不明之下的環境？
- 你的支持系統（家人、朋友）是不是能在你離家或是長時工作的時候承擔一些你家庭的責任和義務？
- 你是不是有一些未解決的家人或關係方面的問題，會對你專心在災難相關的工作上造成挑戰？
- 當你從災難的任務返回之後，是否有一個堅強而支持的环境可以回去？

## 工作考量

評估抽出時間來進行心理急救任務對你的工作會有什麼影響：

- 你的老闆對你在心理急救上的興趣和參與抱著支持的態度嗎？
- 你的老闆允許你從工作中暫時抽身嗎？
- 你的老闆允許你利用假期時間，或是使用留職停薪的方式來做災難的心理救助工作嗎？
- 你的工作是否有足夠的彈性讓你能在 24-48 小時內回應災難現場的任務呢？
- 當你不在的時候你的同事是否能夠提供足夠的支持並且在你回來的時候提供一個支持的环境呢？

## 個人、家庭、以及工作的生涯規劃

如果你決定要參與災難現場的工作，請花時間將以下的事項安頓好

- 家庭以及其它家務上的責任
- 照顧寵物的責任
- 工作上的責任
- 社區活動 / 責任
- 其它的責任和應有的關懷

## 在救援工作當中

在提供心理急救的時候，有些事是很重要的，包括認清一般和極端的壓力反應、瞭解組織可以如何幫助救護者減少壓力、以及如何在工作中好好的照顧自己。

### 一般的壓力反應

在倖存者中工作之時，助人者可能會經驗到許多壓力反應，這些被認為是一般的壓力反應：

- 活躍程度的增加或減少
- 睡眠困難
- 物質 / 藥物使用
- 麻木
- 激躁、易怒、沮喪
- 替代性創傷，以驚嚇、害怕、恐懼以及無助呈現
- 困惑、無法集中注意力、猶豫不決
- 生理反應（頭痛、胃痛、易受驚嚇）
- 憂鬱或焦慮症狀
- 社會活動減少

## 極端的壓力反應

助人者也許會經驗到更嚴重的壓力反應，這時需要尋求專業的協助或是由一位指導者來監控。這些反應包括：

- 同理心壓力：無助、困惑、孤立。
- 同理心疲乏：去道德化、孤單、屈從。
- 過於沉溺，或是強迫性的直接或間接重覆經歷創傷。
- 在個人或工作上過度掌控，或是有「救星情結」。
- 退縮和孤立。
- 依賴物質、對工作過於投入、或睡眠習慣的劇烈改變（拒絕睡眠或不願起床）來逃避感覺。
- 人際關係的嚴重困難，包含家庭暴力。
- 憂鬱及相伴而來的絕望（將會使人處在自殺的高風險中）。
- 不必要的冒險。

## 組織對照護者的幫助

招募助人者的組織可以藉由支援和策略的實行，來減低極端壓力的危險，包括：

- 限制輪班工作的次數，避免照護者工作超過 12 小時，並鼓勵休息。
- 讓助人者可以從曝露程度最高的任務輪換到曝露程度較低的任務。
- 強制休假。
- 確認各種層級都有足夠的人力，包括行政、指導及支援。
- 鼓勵同儕和夥伴間的同儕諮商。
- 監控高風險指標的助人者，像是：
  1. 災難倖存者。
  2. 和受嚴重影響的個人和社群有固定接觸者。
  3. 原先就有狀況在身者。
  4. 有多重壓力者、包括那些在短時間內接觸多重災害的人。
- 建立督導、個案研討、以及工作人員的範例案件。
- 進行壓力管理演練的訓練。

## 助人者的自我照顧

能夠幫助自我照顧的活動包括：

- 管理個人資源。

- 做好家庭 / 家園安全的計畫、包括照顧孩子和照顧寵物的計畫。
- 攝取足夠的營養、進行足夠的運動和充份的休閒。
- 定期使用壓力管理的工具，包括：
  - ◆ 定期尋求指導者的幫助，藉此分享關懷、確認困難的經驗、並且擬定解決問題的策略。
  - ◆ 在工作日當中操作短暫的放鬆技巧。
  - ◆ 使用夥伴系統來分擔沮喪的情緒反應。
  - ◆ 對於限制和需要保持清楚的覺察。
  - ◆ 當處在飢餓、憤怒、孤單和疲倦（HALT）時能夠覺察，並且採取適當的自我照顧行動。
  - ◆ 增加正向的活動。
  - ◆ 從事宗教信仰、哲學思考、以及靈性的默想。
  - ◆ 花時間和家人朋友相處。
  - ◆ 學習如何「將壓力放一邊」。
  - ◆ 寫作、素描、繪畫。
  - ◆ 限制咖啡因、香煙及物質使用。

**照護者應該要盡可能的努力作到以下的事項：**

- 自我監控並依此調整努力的程度。
- 保持界限，將工作交託，懂得說「不」，並且避免在一次的工作時間中和太多的倖存者相處。
- 和同事、家人、朋友保持定期的檢核機制。
- 和夥伴或是團隊一起工作。
- 要有一些放鬆 / 壓力管理 / 身體照顧 / 恢復精力的休息。
- 定期進行夥伴間的諮商和督導。
- 試著有彈性、有耐心且包容。
- 接受自己不能改變什麼的事實。

**助人者應該避免從事：**

- 長期沒有同伴的單獨工作。
- 長時工作缺少休息。
- 強化不適任感和無能感的負面歸因。
- 以超量的物質和食物使用做為支持。
- 一些常見的有礙自我照護的態度：
  - ◆ 「花時間休息是很自私的」。
  - ◆ 「其他人都超時工作，我也該如此」。
  - ◆ 「倖存者的需要比幫助者的需要更重要」。
  - ◆ 「唯有一直工作，我才能有最大的貢獻」。
  - ◆ 「只有我能做這些那些事」。

## 在救援工作之後

在回家後，要有準備經歷一段調適的時間，助人者也許在一段時間內都必需把重新融入當作首要之務。

### 組織對助人者的照顧

- 鼓勵有個人的傷痛或失落的助人者有休息的時間。
- 進行任務後的訪問，幫助助人者整理他們的經驗，包括提供他們如何和家人溝通自己的工作的資訊。
- 鼓勵助人者如果需要的話接受諮商，並提供相關資源。
- 提供壓力管理的教育。
- 促使助人者可以互相聯絡，包括建立聯絡網，分享聯絡方式，或是安排會議。
- 提供有關工作方面的正向資訊。

### 助人者的自我照顧

#### 盡力做到：

- 向外求援並給予社會支援。
- 和其它救援團隊的成員一起討論救援工作。
- 增加來自學校的支援。
- 在日常生活中安排假期或重聚的活動。
- 預備接受自己世界觀的改變，這可能是無法從別人身上看出來的。
- 如果極大的壓力持續超過兩到三周，便要正式的尋求協助，把對救援工作的反應表達出來。
- 增加休閒活動、壓力管理以及運動。
- 對於健康和營養特別注意。
- 特別注意重新建立親密的人際關係。
- 實行良好的睡眠規律。
- 利用時間自我反省。
- 學習接受別人的施予。
- 找尋能讓自己享受和開心的事物。
- 有時試著不當主控者或是「專家」。
- 增加一些對自己靈性和哲理上有幫助的經驗。
- 準備接受重複出現的想法和夢境，它們會隨著時間漸漸減少。
- 養成寫日記的習慣好將擔憂將腦中移除。
- 如果你覺得在回家之後變得易怒或調適困難，要尋求養育子女方面的專業協助。

#### 盡力避免：

- 大量使用酒精、禁藥，或是超過劑量的處方用藥。
- 在一個月內進行巨大的人生改變。
- 對自己在救援工作中的貢獻採取否定的態度。



- 擔憂重新適應的問題。
- 對於好的自我照護會產生障礙的事有。
  1. 過於忙碌。
  2. 將幫助別人看得比照顧自己重要。
  3. 不願與人談論救援工作。



## 附錄 D：助人者的工作單

### 倖存者當前的需求

日期：\_\_\_\_\_ 助人者：\_\_\_\_\_ 倖存者姓名：\_\_\_\_\_ 地點：\_\_\_\_\_

本階段執行對象（勾選符合描述者，可複選）

兒童 青少年 成人 家庭 團體

**助人者：**使用這個表格做為倖存者當前需求的文件證明。當轉介時，可使用這份表格與轉介單位溝通，以幫助促進照護的連續性。

#### 1. 勾選下表中符合倖存者正經歷的困難

| 行爲                                       | 情緒                               | 生理                                 | 認知  |
|--|----------------------------------|------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 極度混亂            | <input type="checkbox"/> 急性壓力反應  | <input type="checkbox"/> 頭痛        | <input type="checkbox"/> 無法接受 / 因應親友去世的消息 |
| <input type="checkbox"/> 過量藥物、酒精、處方藥物的使用 | <input type="checkbox"/> 急性悲傷反應  | <input type="checkbox"/> 胃痛        | <input type="checkbox"/> 令人苦惱的夢或惡夢        |
| <input type="checkbox"/> 孤立 / 退縮         | <input type="checkbox"/> 悲傷，哭泣   | <input type="checkbox"/> 睡眠問題      | <input type="checkbox"/> 侵入式想法或畫面         |
| <input type="checkbox"/> 高度危險行爲          | <input type="checkbox"/> 易怒，生氣   | <input type="checkbox"/> 進食問題      | <input type="checkbox"/> 專注困難             |
| <input type="checkbox"/> 退化行爲            | <input type="checkbox"/> 焦慮、恐懼   | <input type="checkbox"/> 健康狀況衰退    | <input type="checkbox"/> 記憶困難             |
| <input type="checkbox"/> 分離焦慮            | <input type="checkbox"/> 絕望、無望   | <input type="checkbox"/> 疲憊 / 精疲力盡 | <input type="checkbox"/> 做決定困難            |
| <input type="checkbox"/> 暴力行爲            | <input type="checkbox"/> 感到罪惡或羞恥 | <input type="checkbox"/> 長期煩亂不安    | <input type="checkbox"/> 專注於死亡 / 毀滅的想法    |
| <input type="checkbox"/> 適應不良的因應方式       | <input type="checkbox"/> 情緒麻木    | <input type="checkbox"/> 其他_____   | <input type="checkbox"/> 其他_____          |
| <input type="checkbox"/> 其他_____         | <input type="checkbox"/> 其他_____ |                                    |   |

#### 2. 勾選其他符合的特定考量

- 過去或曾經存在的創傷 / 心理問題 / 物質濫用問題
- 因為這個災難而受傷
- 在這次災難中險些失去生命
- 親友失蹤或死亡

- 經濟問題
- 被迫離開家
- 安排生活起居
- 失去工作或學校
- 幫助救援 / 復原行動
- 疾病穩定性
- 關懷兒童 / 青少年
- 關切靈性的問題
- 其他 \_\_\_\_\_

3. 請記下對於轉介任何可能有幫助的資訊

---

---

4. 轉介

- 團隊內部
- 其他災難救助機構
- 專業心理衛生服務
- 醫療治療
- 物質濫用治療
- 其他社區服務
- 神職人員
- 其他： \_\_\_\_\_

5. 個案是否同意接受轉介？  是  否



## 附錄 D：助人者的工作單

### 已提供的心理急救內容

日期：\_\_\_\_\_ 執行者：\_\_\_\_\_ 地點：\_\_\_\_\_

本階段執行對象（勾選符合描述者，可複選）

兒童 青少年 成人 家庭 團體

請在本階段你執行的心理急救內容旁的方格打勾

#### 接觸與允諾幫助

- 以適當的態度開始接觸
- 詢問立即需求

#### 安全與安適

- 按步驟執行確保立即人身安全
- 照料身體的安適
- 照顧與父母分開的兒童
- 協助關懷親友失蹤者
- 協助急性悲傷反應（acute grief reaction）
- 協助處理死亡的靈性議題
- 提供殯葬事宜的資訊
- 幫助接到死亡通知書的倖存者
- 幫助對孩子做死亡確認的倖存者
- 給予災難 / 危機相關的資訊
- 促進社群連結
- 防止額外的創傷經驗
- 協助親友死亡者
- 協助與兒童討論死亡
- 關注創傷性哀悼（traumatic grief）
- 協助完成遺體確認的倖存者

### 協助穩定

- 使用安心穩步技術（grounding technique）
- 搜集能協助穩定的醫療轉介資訊

### 蒐集訊息

- 災難經驗的性質和嚴重度
- 對於進行中威脅的擔憂
- 生理 / 心理疾病及用藥狀況
- 極度地罪惡或羞恥感
- 社會支持的可得性
- 先前創傷和失落史
- 家庭成員或朋友死亡
- 擔憂所愛之人的安危
- 與災難相關的損失
- 傷害自己或他人的想法
- 先前的酒精或藥物使用
- 關注發展上的衝擊
- 其他： \_\_\_\_\_

### 實用性協助

- 協助確認最立即的需求
- 協助建立行動計畫
- 協助澄清需求
- 協助因應該需求的行動

### 連結社會支持

- 促進與主要支持者的接觸
- 示範支持性行爲
- 協助解決問題獲得 / 給予社會支持
- 討論支持的尋求及給予
- 使青少年從事活動

### 因應災難的資訊

- 給予關於壓力反應的基本資訊
- 教導簡易放鬆技巧
- 協助逐漸增強的擔憂
- 處理負向情緒（羞恥 / 罪惡）
- 處理物質濫用問題
  - 給予因應的基本資訊
  - 協助家庭因應議題
  - 協助憤怒管理
  - 協助睡眠問題

### 與協同服務聯結

- 提供附加服務的連結： \_\_\_\_\_
- 促進持續地關懷： \_\_\_\_\_
- 提供講義： \_\_\_\_\_



## 附錄 E：給倖存者的講義

### 與他人連結

#### 尋求社會支持

- 與他人接觸能幫助減低痛苦的感覺
- 與相似年齡的同儕相處對兒童及青少年有益
- 連結對象可以是家人、朋友、或其他正因應相同創傷事件的人

#### 社會支持的選擇

- 配偶或親密伴侶
- 信任的家庭成員
- 摯友
- 牧師、拉比、或其他神職人員
- 醫生或護士
- 危機諮商員或其他諮商人員
- 支持性團體
- 同事
- 寵物

#### 要...

- 審慎決定要跟誰談
- 由實際的事情談起
- 徵詢對方這是不是一個適合討論的時機
- 事先決定要討論什麼
- 讓別人知道你需要談談，或者只是陪伴
- 告訴對方你很感謝他們的傾聽
- 選擇適合的時間和地點
- 當你準備好了以後，討論令你痛苦的想法和感覺
- 讓別人知道你需要什麼，或是他們可以如何幫助你— 簡單扼要，一件他們現在可以幫助你的主要的事

#### 不要...

- 因為你不希望使別人苦惱而沉默不語
- 因為你擔心成為別人的負擔而沈默不語
- 假設別人不想聽
- 等到你已經壓力過大或過累，以至於無法全然從別人的幫助獲益

## 取得連結的方法

- 打電話給朋友或家人
- 參與支持性團體
- 增加與現有同伴或朋友的接觸
- 參與社區復原活動
- 恢復或開始參與教會、猶太教堂、其他宗教團體活動





## 附錄 E：給倖存者的講義

### 與他人連結

#### 提供社會支持

你可以藉著陪伴和仔細聆聽幫助家庭成員和朋友因應這個災難。大部分的人當他們覺得與關心他們的人連結時，他們會復原的比較好。有些人選擇不與人談論太多他們的經驗，而其他的人可能則需要去討論他們的經驗。對某些人而言，談論這些因為災難而發生的事可以幫助他們比較不情緒崩潰。對其他人而言，一個親近且接納自己的人同在，無須一定要講什麼，便有最佳的感覺。這裡有些關於提供他人社會支持的資訊。

#### 可能逃避社會支持的理由

- 不知道他們需要什麼
- 不想成為別人的負擔
- 拒絕回想或感受這個事件
- 感到尷尬或「懦弱」
- 懷疑這麼做是否會有幫助，或沒有人能瞭解
- 覺得別人會失望或批判自己
- 覺得自己會失控
- 曾試過要尋求幫助，但感覺無效
- 不知該向誰尋求協助

#### 有助於提供支持的事

- 展現興趣、注意、與關心
- 對個體的反應和因應方式表達尊重
- 討論對災難的可預期反應，與健康的因應方式
- 找一個不受干擾的時間和地點談話
- 告知這類型的壓力可能要花一些時間來解決
- 相信他們能夠恢復
- 不要有預設或評價
- 協助腦力激盪，想一些正向方法來處理他們的反應
- 只要有需要，便盡可能多次提供交談或陪伴

## 妨礙提供支持的事

- 急著告訴他們說他 / 她會好起來，或是他應該要「克服它」
- 因為他們的因應沒有你或其他人好，就評斷他們懦弱或誇大
- 只討論自己的經歷，而不傾聽他們的故事
- 給他們一些建議，而非詢問他們什麼對他們有用
- 阻止他討論自己所困擾的事情
- 告訴他們他們很幸運，事情沒有更糟

## 當你的支持不仍夠時

- 讓這個人知道專家認為逃避和退縮很可能會增加憂傷，社會支持可以協助復原
- 鼓勵這個人與諮商師、神職人員、醫療專業人員談談，並陪伴他
- 鼓勵這個人參加由相似經歷者組成的支持團體
- 徵求自身社交圈其他人的協助，如此一來這些人便能共同參與來支持此人



## 附錄 E：給倖存者的講義

### 當可怕的事發生

#### 你可能經歷到的事

#### 立即的反應

倖存者在災難期間或是災難發生後的短暫時間內，會有許多形式的正向和負向反應。這些包括了：

| 範疇 | 負向反應                           | 正向反應                  |
|----|--------------------------------|-----------------------|
| 認知 | 困惑、迷惘、擔憂、侵入式念頭或畫面、自我譴責         | 果斷和決心、更敏銳的知覺、勇氣、樂觀、信心 |
| 情緒 | 驚嚇、悲動、憂傷、難過、恐懼、憤怒、麻木、易怒、罪惡及羞恥  | 覺得與自己有關、面臨挑戰、動員起來了    |
| 社交 | 極度退縮、人際衝突                      | 社交連結、利他救助行爲           |
| 生理 | 疲累、頭痛、肌肉緊繃、胃痛、心跳加速、過度驚嚇反應、睡眠障礙 | 警覺、應對準備、精力增強          |

一般會持續的負向反應可能包括了：

#### 侵入式反應

- 清醒或做夢時事件中令人痛苦的想法或畫面會出現
- 遇到該經驗的喚醒物時，情緒或生理上會有不適的反應
- 彷彿這個經驗又再度發生（「瞬間經驗再現（flashback）」）

#### 逃避和退縮反應

- 努力逃避與創傷有關的談話、思想、感受
- 努力逃避會引發創傷回憶的活動、地方、或人們
- 情感範圍侷限；感覺麻木
- 疏離的感受或與他人疏遠；社交退縮
- 對之前喜愛的活動降低興趣

## 生理激發反應

- 持續性地警戒危險、易受驚嚇、或提心吊膽
- 易怒或暴怒，覺得憤怒將爆發
- 難以入睡或持續昏睡，難保持專注

## 對創傷和失落喚醒物的反應

- 對災難相關的喚醒物（地點、人們、景象、聲音、氣味和感覺）有反應
- 喚醒物可能引起痛苦的心理畫面、想法、和情緒 / 生理反應
- 一般的喚醒物包括：突然的巨響、警報聲、災難發生的地點、看到殘疾的人、葬禮、災難週年紀念日、災難相關的電視 / 廣播新聞

## 優先順序、世界觀、期望的正向改變

- 瞭解家人和朋友是珍貴重要的
- 接受表達困難挑戰（藉著採取正向積極步驟、改變思考的焦點、使用幽默、接納）
- 轉移對每日生活、以及什麼是「美好人生（good day）」的期望
- 轉移生命的優先次序，花更多精心時刻（quality time）在家人和朋友身上
- 更多投入於自我，家庭，朋友，和靈性 / 宗教信仰

## 當所愛的人死亡，一般的反應包括了：

- 感到混亂、麻木、不敢置信、困惑、或失落
- 對死去的人、或該對死亡負責的人生氣
- 強烈的生理反應例如噁心、疲勞、顫抖、肌肉無力
- 對自己仍然活著感到罪惡
- 生產力減低或難以做決定
- 即使你不想，但仍然會想到那個死去的人
- 極渴望、想念、和想要尋找那個死去的人
- 兒童或青少年尤其會擔心他們的家長也可能死亡
- 兒童或青少年與照顧者或所愛的人分離時可能會變得很焦慮

## 有益的因應方法

- 與他人交談，獲得支持或花時間與他人相處
- 投入正面的分心活動（如運動、嗜好、閱讀）
- 足夠且適當的休息、飲食
- 試著去維持正常的生活作息
- 安排令人愉快的活動
- 休息
- 攝取健康的飲食
- 追憶已去世所愛的人
- 專注於實際、你現在可以做並使狀況更好的事情
- 使用放鬆技巧（呼吸練習、冥想、安定自我的話語、放鬆肌肉）
- 參與支持團體
- 適度運動

- 寫日記
- 尋求諮商

## 無益的因應行為

- 使用酒精或藥物來因應
- 工作過度
- 極度避免想到或談到該事件或死去的親人
- 極端迴避與家人朋友接觸
- 發怒或表現暴力
- 暴飲暴食
- 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）
- 看太多電視或玩太多電動遊戲
- 迴避參與使人愉悅的活動
- 責備他人



## 附錄E：給倖存者的講義

### 給父母和照顧者的提示：幫助災難後的嬰兒、幼兒

| 如果你的小孩...                               | 理解   | 幫助的方式  |
|---|--|--|
| <p>…入睡有困難、不想上床睡覺、不敢一個人睡覺、半夜從夢中驚醒尖叫</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 當孩子們受到驚嚇時，他們想要和能幫助他們感到安全的人在一起，並且你沒和他們在一起的時候，他們就會開始擔心。</li> <li>➤ 如果你是在災難中和你的孩子分開，晚上一個人去睡覺可能會使得孩子想起那場分離。</li> <li>➤ 睡覺時是一個回憶的時機，因為我們在睡覺時，不會忙著做其他的事情。人們經常夢到他們害怕的事，甚至害怕睡覺這件事。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 如果可以，讓你的孩子和你一起睡。並讓他知道只有現在可以這樣做。</li> <li>➤ 立一個睡前的慣例：一則故事、一個禱告、一個擁抱。告訴他這個慣例（每一天），這樣他就會知道每天可以期待什麼。</li> <li>➤ 抱住他並且告訴他，他現在很安全，你在身邊而且不會離開他。要明白他並不是故意要這麼不好相處的。這可能會花上一些時間，但是當他感到比較安全的時候，他會睡的更好。</li> </ul> |
| <p>…擔心不好的事情會發生在你身上（你也可能曾經擔心過這樣的事情。）</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 身處危難當中，會有這樣的恐懼是很自然的。</li> <li>➤ 如果你的孩子是在災難中和親人分開的話，這些恐懼感會更加強烈。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 提醒孩子和自己，現在你們很安全。</li> <li>➤ 如果你不安全，談談你會如何做來保護她的安全。</li> <li>➤ 計畫一下如果真的發生了什麼事，誰可以來照顧你的小孩。這樣做可以幫助你減少憂慮。</li> <li>➤ 一起做些積極的事情來幫助她想想其他的事。</li> </ul>  |

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p>…只要你一離開他，就開始大哭和抱怨，即便是去上廁所也是如此。</p> <p>…不能忍受和你分開。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 還不會說話或表達自己感受的孩子，會藉由依附或大哭來表現他們的恐懼。</li> <li>➢ 分開會提醒你的孩子任何和災難相關聯的分離。</li> <li>➢ 孩子的身體會對分開有所反應（胃下沉、心跳加速）。他的裡面告訴他：「喔不！我不能失去她」。</li> <li>➢ 你的孩子因為恐懼正在操控或掌控你。</li> <li>➢ 他也可能當其他人(不僅只有你)離開時而感到恐懼。分開，使他感到害怕。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 試著陪在孩子身邊，並且避免分離。</li> <li>➢ 藉著短暫的分離（去商店或是廁所），幫助你的孩子命名他的感受，和把這些感受跟他所經歷過的種種連結在一起。讓他知道你愛他，並且這次的分開不一樣，因為你馬上就會回來。「你很害怕。你不希望我離開是因為上次我們不在一起的時候，你不知道我在哪裡。但這次不一樣，我會馬上回來。」</li> <li>➢ 如果是較久的分離，讓他和熟悉的人在一起，告訴他你要去哪裡、為什麼和你什麼時候會回來。讓他知道你會想他。留下你的照片或是屬於你的東西，並且可能的話，打電話回來。當你回來的時候，告訴他你很想念他，而且也確實回來了。你需要像這樣一再地表達。</li> </ul> |
| <p>…吃東西有困難，吃太多或是拒絕進食。</p>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 壓力用不同方式影響著你的孩子，包含她的胃口。</li> <li>➢ 吃的健康是很重要的，但是放太多注意力在吃的方面會造成關係之間的緊張和張力。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 放輕鬆。通常當你孩子的壓力程度降低時，她的進食習慣會恢復正常。不要強迫你的孩子進食。</li> <li>➢ 和你的孩子一起用餐，也讓用餐的時間是有趣、放鬆的。</li> <li>➢ 就近放一些健康的零食。小孩子通常喜歡抓些東西來吃。</li> <li>➢ 如果你擔心，或是你的孩子瘦了很多，就去請教小兒科</li> </ul>  |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  | 醫師。  |
| <p>…不能夠做一些他以前能夠做的事情（像是使用嬰兒用的便盆）</p> <p>…不像以前說話的方式</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 通常，當孩子有壓力或是受到驚嚇的時候，他們會暫時失去一些最近剛學的能力或技巧。</li> <li>➤ 這是小孩子的方式，告訴我們他們不是很好，需要我們的幫助。</li> <li>➤ 孩子喪失才得到的能力（如又開始尿床）會讓他們覺得羞愧和難為情。照顧者應該同理和支持他們。</li> <li>➤ 你的孩子不是故意這樣做的。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 避免批評。這會使他擔心他再也學不會了。</li> <li>➤ 不要強迫你的孩子。這會造成兩方的張力。</li> <li>➤ 幫助你的孩子讓他們感到被瞭解、被接納、被愛和被支持，而不是著眼在能力（像是使用嬰兒用的便盆）。</li> <li>➤ 當你的孩子感到更安全，他將會恢復之前所喪失的能力。</li> </ul> |
| <p>…魯莽、從事危險行為。</p>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 這似乎很奇怪，但是當你的孩子感到不安全的時候，他們經常表現出這不安全的行為。</li> <li>➤ 這是在說「我需要你。藉著保護我，來證明我是重要的。」</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 保護她。輕輕地走過去，握住她，如果有需要的話就抱住她。</li> <li>➤ 讓她知道她正在做的事情不是很安全，她很重要。你不希望任何事情發生在她身上。</li> <li>➤ 提給她更多積極的方法來引起你的注意。</li> </ul>   |
| <p>…被以前沒嚇到過的東西嚇到。</p>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 小孩相信父母親是無所不能的，可以保護他們遠離那些嚇人的東西。這樣的信念幫助他們感到安全。</li> <li>➤ 因為發生過一些事，這個信念已經被破壞了，而沒有了它，這個世界是一個更嚇人</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 當你的孩子感到害怕時，告訴她你將如何保護她。</li> <li>➤ 如果有些事物讓你的孩子想起那場災難，讓他擔心同樣的災難會不會再發生一次的話，幫助她瞭解這些現象是如何發生的（像是雨或是餘震）和那場災難的</li> </ul>   |



|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <p>的地方。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 許多事物會使你的孩子想起那場災難（下雨、餘震、救護車、人們的大叫聲、你自己臉上驚恐的表情），都會嚇到她。</li> <li>➤ 那不是你的錯，而是因為那場災難。</li> </ul>                              | <p>發生是不同的。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 如果她談起怪獸，加入和她一起把怪獸驅離出境的行列。「怪獸，走開！不要打擾我的孩子。我要去告你的小剋星，她要幫我嚇跑你！」</li> <li>➤ 你的孩子太小而沒辦法理解和辨識你如何保護她，但是提醒自己一些你做過的好事。</li> </ul>  |
| <p>…似乎「過度興奮」，沒辦法安靜地坐著，不能專注在任何事情上。</p>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 恐懼會在我們體內製造、存留緊張的能量。</li> <li>➤ 成人在憂慮時有時會開始踱步。小孩則是跑、跳或坐立不安。</li> <li>➤ 當我們的心思被不好的思想所阻塞，就很難注意到其他事情。</li> <li>➤ 一些小孩天生就是好動的。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 幫助你的孩子去辨識自己的感受（恐懼、擔心）並且向你的孩子再次保證他是安全的。</li> <li>➤ 幫助你的孩子擺脫緊張的能量：伸展、跑步、運動、深呼吸和緩緩地吐氣。</li> <li>➤ 和他坐在一起，從事一些你們兩個都能享受其中的活動：投球、看書、玩遊戲、塗鴉。即使他跑到停不下來也會對他有所幫助。</li> <li>➤ 如果你的孩子天生就是好動的，那就專注那些積極正面的部分。想他是用他所有的精力完成事情，找一些和他興趣相符的活動。</li> </ul> |
| <p>…用暴力的方式來遊戲。</p> <p>…不斷地談論那場災難和他目睹到的一些</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 孩子們藉著遊戲說話。暴力遊戲是他們表達的一種方式，告訴我們瘋狂的事物以前是怎麼樣、現在又是怎麼樣，以及他們裡面感受如何。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 如果你能夠忍受，當你的孩子開始說話時就傾聽他。</li> <li>➤ 當你的孩子在玩耍時，注意他有的感受和幫助他命名這些感受，並且在旁支持他</li> </ul>  |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>不好事物。</p>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 當你的孩子談到剛發生的事，強烈的感受可能會同時臨到你和你的孩子（恐懼、悲傷、憤怒）。</li> </ul>  | <p>（抱住他、安撫他）。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 當他感到非常沮喪、變得昏昏沉沉，或是他又得到同樣令人沮喪的遊戲結果時，幫助他冷靜下來，讓他感到安全，以及考慮專業的協助。</li> </ul>   |
| <p>…非常嚴格且有掌控性。</p> <p>…似乎是「固執的」，堅持事情一定要照他的方式來</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 年紀介於十八個月到三歲的孩子經常看起來好像很有「掌控性」。</li> <li>➤ 這是讓人不耐煩的，但，這也是成長的正常階段，並且幫助他們學習他們是重要的，而且可以成長。</li> <li>➤ 當孩子感到不安全，他們可能變得比平常更加有掌控性。這是處理恐懼的另一種方式。他們會說：「事情是如此瘋狂所以我需要控制一些東西」。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 記得你的孩子不是掌控性強或是不好。這是正常的，但可能因為她感到不安而使現在的情況更糟。</li> <li>➤ 讓你的孩子掌控一些小事。在他要穿什麼吃什麼、要玩什麼遊戲、你唸什麼故事，給她選擇的權利。如果她能夠掌控一些小事，這樣會讓她舒服一些。在給她選擇和用安排、規則來規範她之間，要達到平衡。如果讓她主導一切，她會感到不安全。</li> <li>➤ 當她在嘗試新的事物時，要不斷地鼓勵她。當她可以自己穿鞋時、拼拼圖、或倒果汁時，她也可以有更多的掌握感。</li> </ul> |
| <p>…發脾氣、暴躁不安。</p> <p>…比起一般的狀況還常大吼大叫。</p>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 即使在災難還沒發生之前，你的孩子可能早就已經會發脾氣了。這是小時候的正常現象。當你自已不能完成事情時，和找不到言語表達你想要什麼或是需要什麼，這是很令人挫折的。</li> <li>➤ 你的孩子現在有許多事情令他沮喪（就和你一樣），而且可能確實需要</li> </ul>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 讓他知道你瞭解這對他來說有多麼困難。「現在的情況真的很糟糕。很嚇人。我們沒有你的玩具或電視，然後你覺得生氣」。</li> <li>➤ 提高你平常對發脾氣忍耐的限度。以愛心來取代懲罰作為回應。你平時可能不是這麼做的，但是現在的情形和平時並不一樣。如果他大哭或大叫，陪著他，且讓他</li> </ul>   |

|                                    |  |   |
|------------------------------------|--|---|
|                                    | 大吼大叫一番。  | 曉得你隨時都在他身旁。如果發脾氣的情形變得頻繁或是極端，應當要有合理的限制。  |
| …打你。                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 對小孩而言，打是一種表達憤怒的方式。</li> <li>➤ 當小孩打大人的時候，表示他們感到不安全。因為如果打那個應該可以保護你的人，是很嚇人的。</li> <li>➤ 打，可以是從看到別人打來打去學習來的。</li> </ul>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 每一次當你的孩子要打的時候，讓她知道那不可以。握著她的手，讓她不能打，再讓她坐下。告訴她說：「不可以打喔！那很不安全。當你打打的時候，你需要坐下來一下」。</li> <li>➤ 如果她的年紀夠大，給她一些語言供她使用，或是告訴她她需要做什麼。跟她說「用妳自己的話說我要那個玩具」。</li> <li>➤ 幫助她用別的方式來表達憤怒：玩遊戲、說話，或是塗鴉。</li> <li>➤ 如果你和其他成人發生衝突，嘗試在私底下解決，在遠離你孩子可以看到、聽到的範圍。如果需要的話，和朋友或專業人士談談你的感受。</li> </ul> |
| <p>…說走開，我討厭你！</p> <p>…說這都是你的錯！</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 真正的問題是那場災難和隨之而來的一切，但是你的孩子太小而無法完全瞭解這點。</li> <li>➤ 當事情不對勁的時候，小孩子常常對他們的父母親生氣，因為他們相信他們的父母應該會阻止這樣的事情發生。</li> <li>➤ 不要去責怪，但是現在也不</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 記得你孩子所經歷過的一切。他所說的並不代表所有；他很生氣以及要處理許多困難的感受。</li> <li>➤ 支持你孩子生氣的感受，但是慢慢地將這生氣的感受導引到那場災難。「你真的非常的生氣。發生了很多不好的事情。我也很生氣。我真的希望它沒有發生過，但是即便是媽媽也沒有辦法</li> </ul>   |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   | 是防衛自己的時候。因為你的孩子需要你。  | 阻止龍捲風的發生。這對我們兩個來說都是困難的」。  |
| <p>…不想玩或是做任何事。</p> <p>…似乎好像沒有任何情感（快樂或悲傷）。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 你的孩子需要你。發生了太多事情讓他覺得難過和難以承受。</li> <li>➢ 當孩子覺得緊張或有壓力時，有人會大叫，也有人則會安靜下來。但是兩者都表示他們需要所愛的人。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 坐在你孩子旁邊，靠近他。讓他知道你關心他。</li> <li>➢ 如果可以，說說他的感受。讓他知道覺得難過、生氣或是擔心是可以的。「你好像不想做任何事情。我想可能是因為難過。難過是可以的。我會待在你身邊」。</li> <li>➢ 試著和你的孩子一起做些事情，任何他可能會喜歡的事：讀書、唱歌或是一起玩遊戲。</li> </ul>   |
| …常哭   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 因著那場災難，你的家庭可能經歷了艱難的改變，所以你的孩子難過是正常的。</li> <li>➢ 當你讓你的孩子感到難過，你也給他安慰的時候，就算他還是難過，你也給了他一些的帮助。</li> <li>➢ 如果你感到非常難過時，得到別人的支持會是不錯的。如果你幸福快樂，你的孩子也會因此而幸福快樂。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 允許你的孩子表達難過的感受。</li> <li>➢ 幫助你的孩子命名她的感受，並且瞭解自己為什麼會有這種感受。「我想你是真的難過因為發生了很多難過的事情，例如...」。</li> <li>➢ 坐在你孩子身旁來表達你的支持，並且給她特別的關注。花一些額外的時間在一起相處。</li> <li>➢ 幫助你的孩子對未來有盼望。思考和談論你未來的日子將會如何進行是很重要的，還有一些你將會去做的有趣事情，像是散步、去公園或是動物園、和朋友一起玩。</li> <li>➢ 照顧好自己。</li> </ul> |

|                         |   |   |
|-------------------------|---|---|
| <p>…想念災難後再也見不到的人。</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 雖然小孩子不總是會表達他們感覺如何，但是請注意，當他們和重要的人物失聯時，表達，對他們而言是困難的。</li> <li>➤ 如果跟你孩子很要好的人去世了，你孩子對災難的反應會更加強烈。如果這強烈的反應持續超過兩週，尋求專業人士可能會有幫助。</li> <li>➤ 小孩子不明白死亡是怎麼一回事，可能想死去的人會再回來。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 幫助你的孩子用些方式，和那些搬走的人保持聯繫（例如說寄照片、卡片，或是通電話）。</li> <li>➤ 幫助你的孩子談談那些重要的人物。即使我們沒有和那些人在一起，我們還是可以藉著想念和談論而對他們有積極的感受。</li> <li>➤ 承認見不到我們關心的人是何等難受、令人難過的。</li> <li>➤ 如果有人去世，簡單、誠實地回答你孩子的問題。</li> </ul> |
| <p>…想念因著那次災難所失去的東西。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 既然災難給家人帶來這麼大的損失，我們很容易就會忽略掉玩具、或是其他重要的物品（像毛毯）對孩子而言的損失又是如何的大。</li> <li>➤ 為一個失去的玩具而難過，是孩子為失去災難前所擁有的東西而難過的方式。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 允許你的孩子表達難過的感受。你的孩子失去了她的玩具或毛毯是一件很令人難過的事。</li> <li>➤ 如果可能，試著找其他的東西來代替她的玩具或毛毯，這對你的孩子而言可能是可以接受，並且令她滿意的。</li> <li>➤ 做其他活動來分散她的注意力。</li> </ul>   |

## 給父母和照顧者的提示：災後幫助學齡前的孩子

| 反應 / 行爲   | 回應  | 所做與所說的範例   |
|---|---|--|
| <p><b>無助和悲觀：</b><br/>小孩知道他們不能保護自己。在災難中，他們會感到更加無助。他們希望知道父母會保護他們。他們會變得異常地安靜或是焦慮來表達他們的需要。</p>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 給孩子安慰、休息、食物、水和遊戲塗鴉的機會。</li> <li>➤ 提供孩子一些方式，把創傷事件轉變為及時性的塗鴉或遊戲，包含一些東西可以讓他們感到更有安全感，或是更好。</li> <li>➤ 和你的孩子再次保證你和其他的大人會保護他。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 多擁抱你的孩子一些，牽牽手，或是讓他坐在你的大腿上。</li> <li>➤ 確認你孩子遊戲的地方是一個特別安全的遊戲區域，並且有很好的監督。</li> <li>➤ 在遊戲中，一個四歲的孩子不停地用龍捲風把積木堆吹倒。你可以這樣問：「你可以保護它不被龍捲風吹倒嗎？」孩子馬上加了兩層的厚度說「現在風吹不倒了。」父母可以這樣回答和解釋「這座牆已經夠堅固了，我們做很多努力來保護自己。」</li> </ul> |
| <p><b>一般的害怕：</b><br/>小孩子可能會變得更加害怕獨處、在浴室、去睡覺或是與親人分開。孩子們希望相信他們的父母會在任何的情況下保護他們，以及其他大人，像是老師或是警察，可以幫助他們。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 和你的孩子在一起時盡量保持平靜。在孩子面前試著不要表達自己的恐懼。</li> <li>➤ 幫助你的孩子重拾信心，你不會離開他，並且會保護他。</li> <li>➤ 提醒孩子有人在保護家人的安全，而且如果有需要的話，你的家庭也可以得到更多的幫助。</li> <li>➤ 如果你要離開的話，告訴孩子你馬上就回來讓他安心。告訴他一個確切的時間讓他明白，並且準時回來。</li> <li>➤ 提供你孩子一些方式，好讓他可以向你表達他的</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 當你在電話裡和別人交談時，留意你的孩子別讓他聽到你在表達恐懼。</li> <li>➤ 說類似這樣的話「我們現在已經脫離了龍捲風，而且人們都在努力確認我們是否安好。」</li> <li>➤ 說「如果你開始覺得更加害怕，來牽著我的手。讓我知道你想告訴我一些事情。」</li> </ul>   |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | 恐懼。  |  |
| <p><b>對危險的結束感到困惑：</b></p> <p>孩子們會從成人或是其他比較年長的孩子聽到些事情，或從電視上看到些東西，並且想像這些事情一直不斷地重演。他們會認為這個危險很靠近家附近，即便它是在很遙遠的地方發生的。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 如果有需要，給孩子簡單、重複性的解釋，甚至是每一天。要確認他們是否瞭解你所使用的語言。</li> <li>➤ 找出他們聽過的其他話語或解釋，並且澄清不正確的地方。</li> <li>➤ 如果你們離危險發生的地方有一段距離，有件事情很重要，就是要告訴你的孩子那個危險離你們很遠。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 要不斷地向你的孩子解釋龍捲風已經離開了，並且你也已經離開那個淹水的區域。</li> <li>➤ 在地圖上畫記或是註明你們離災難的地區距離有多遠，而且你們現在所在的地方是很安全的。「看到沒有？龍捲風已經遠離我們了，而我們現在的地方是很安全的。」</li> </ul>  |
| <p><b>不說話：</b></p> <p>安靜，或是有困難說出什麼正在打擾著他們</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 讓孩子們平時的感受化為言語，像是生氣、難過、擔心父母、朋友、手足的安全。</li> <li>➤ 不要強迫他們說話，但是讓他們知道，他們隨時都可以找你說話。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 在紙頁上畫一些「笑臉」代表不同的感受。對著每一個笑臉說一個簡短的故事，像是「還記得當大水進到屋子裡來，而你有一張像這樣愁眉苦臉的表情嗎？」</li> <li>➤ 說「小朋友會感到很難過，當他們的家被破壞的時候。」</li> <li>➤ 提供孩子一些美術或是遊戲的材料，來幫助他們表達自己。然後使用一些富有情感的話來檢測他們感覺如何。「這真是一幅恐怖的圖片。當你看到大水時，也是這樣的害怕嗎？」</li> </ul> |
| <p><b>害怕災難再發生：</b></p> <p>當有事物提醒時一看到，聽到，甚至感覺到有些東西在提</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 向你的孩子解釋事件本身，和讓你想起事件的事物之間的差別。</li> <li>➤ 盡你所能保護你的孩子遠離那些會讓他們想起事件的事物。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 「雖然現在正在下雨，但是不代表龍捲風又要來了。暴風雨比較小，不會像龍捲風造成一樣的損害。」</li> <li>➤ 不要讓你的孩子觀看或收聽在電視、收音機、或是電</li> </ul>   |

|   |  |  |
|---|--|--|
| 醒他們那場災難的發生。   |  | 腦上關於災難的圖像，這會造成害怕災難再次發生的恐懼。   |
| <p><b>睡眠問題：</b><br/>害怕晚上單獨一個人睡、嚇醒、作惡夢。</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 確認你的孩子是否安全。睡前花一些額外的時間和你的孩子安靜地在一起。</li> <li>➤ 讓你的孩子在昏黃的燈光下入眠，或是有一些時間是你陪著他一起睡的。</li> <li>➤ 一些孩子可能可以瞭解夢境與現實之間差別的解釋。</li> </ul>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 在睡前給孩子一些可以使他們平靜的遊戲。例如可以說一個帶有令人欣慰主題的故事。</li> <li>➤ 睡前對孩子這麼說「今晚你可以跟我們一塊兒睡，但是明天你可要回自己的房間睡喔！」</li> <li>➤ 「作惡夢，是來自於我們裡面感到恐懼的思想，而不是從真實發生的事情而來的。」</li> </ul>                         |
| <p><b>退化到較早的行為模式：</b><br/>吸手指、尿床、說兒語、想要坐在你的大腿上。</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 盡你所能地保持中立和實際。這些行為模式會在災難發生後持續一陣子。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 如果你的孩子開始尿床，就安靜地幫他換衣服和床單。不要讓別人對他說「你還真是個孩子」這樣的話語與批評，或是讓你的孩子當眾難堪。</li> </ul>   |
| <p><b>不瞭解死亡：</b><br/>學齡前的孩子不瞭解死亡是不會逆向操作的。他們有「奇幻式的思考」，會可能認為他們的思考讓死亡這件事情發生。失去寵物這件事對孩子來說也是難以承受的。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 關於死亡的事實，給予合適年齡又一致的解釋，而不是給孩子不真實的希望。</li> <li>➤ 不要小看孩子對失去的寵物或特別的玩具所產生的情感。</li> <li>➤ 在你孩子似乎想知道的事情上找線索。簡單地回答，看看他是否還有其他任何問題。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 允許你的孩子參加文化或是宗教哀悼儀式。</li> <li>➤ 幫助他們找到自己的方式告別，可以藉著畫出美好的記憶，點蠟燭，或是為他們禱告。</li> <li>➤ 「巴勃不會再回來了。但是我們可以想念他，談談他，回想他多麼的惹人憐。」</li> <li>➤ 「消防員說沒有人可以救巴勃，那並不是你的錯。我知道你非常的想念他。」</li> </ul> |



## 給父母和照顧者的提示：災後幫助學齡期的孩子

| 反應  | 回應  | 所做與所說的範例  |
|---|---|---|
| <b>對發生的事情感到困惑</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 每當你的孩子問發生什麼事的時候，都要給予清楚的解釋。並且要避免一些會嚇到孩子的細節。當你的孩子不清楚，或是感到困惑是否現在正處於危險之中時，要修正不當的訊息。</li> <li>➤ 提醒你的孩子有人在保護家裡的安全，如果有需要的話，你的家人也可以獲得更多的幫助。</li> <li>➤ 讓你的孩子知道什麼是期待發生的。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 「我知道其他的孩子都說有更多的龍捲風要來，但是，我們現在的地方是不會受到龍捲風影響的。」</li> <li>➤ 持續回答你孩子的問題（不要感到不耐煩），而且不斷地向孩子保證家人是安全的。</li> <li>➤ 告訴他們現在發生了什麼事，特別是關於學校、或是將來要住的地方的議題。</li> </ul> |
| <b>感到有責任：</b><br>學齡期的孩子可能開始關心自己是不是出了什麼毛病，或是應該有能力改變之前發生的事情。他們可能在別人面前會猶豫說出自己所在意的事情。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 給孩子們機會向你說出自己所在意的事情。</li> <li>➤ 給他們保證，並且告訴他們為什麼不是他們的錯。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 把孩子帶到一旁解釋說「發生像這樣的災難，很多的孩子，當然還有家人，都會這樣想：我之前可以怎樣做會有些不一樣呢？或是：我應該可以做些什麼的。但，那並不表示是他們的錯。」</li> <li>➤ 「記得嗎？消防員說沒有人可以救巴勃，那不是你的錯。」</li> </ul>                   |
| <b>事件重演和對喚醒物反應的恐懼</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 幫助孩子辨認產生回憶的事物（人物、地點、聲音、味道、感覺、時間點），並且會分辨事件本身以及之後才有的喚醒物之間的差別。</li> <li>➤ 依照孩子們所需要的向他們保證他們很安全。</li> <li>➤ 別讓孩子看到關於災難</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 當孩子們發覺他們又再次被提醒，就跟他們說「試著這麼想：我會這麼沮喪，是因為下雨讓我想起了龍捲風，但是現在根本就沒有龍捲風，而且我很安全。」</li> <li>➤ 「我想我們現在需要休息一下，先不要看電視了。」</li> </ul>                                    |

|                                    |   |  |
|------------------------------------|---|--|
|                                    | 事件的媒體報導，這會引起孩子對災難事件重演的恐懼。   |  |
| <b>重述事件，或是一再地演出事件本身</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 允許孩子談論或是演出這些反應。讓他們知道這是很正常的。</li> <li>➢ 在遊戲或是塗鴉中鼓勵積極地解決問題。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 「我注意到你畫了很多有關這次事件的圖畫。你知道很多孩子都這麼做嗎？」</li> <li>➢ 「畫出你想如何重建你的學校使它更安全是很有幫助的。」</li> </ul>   |
| <b>擔心被自己的感覺所淹沒</b>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 提供一個安全的地點讓孩子們表達自己的恐懼、憤怒、難過等等。允許孩子哭，或是傷心難過，不要期待他們表現勇敢堅強。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 「當恐怖的事情發生的時候，人們都有很強烈的感受，像是對別人生氣，或是感到極度傷心難過。你想帶著你的毯子在這兒坐一下，等到好一點再說嗎？」</li> </ul>   |
| <b>睡眠問題，包括做惡夢、害怕一個人睡或是要求和父母一起睡</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 要你的孩子告訴你他們的惡夢。向他們解釋做惡夢是正常的，並且他們會自己離開。不要要求你的孩子說出惡夢裡的細節。</li> <li>➢ 暫時的睡眠安排是不錯的。和你的孩子一起安排回到原本的睡眠習慣。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 「那是一個很嚇人的夢。讓我們一起想想會夢到什麼樣美好的事物。同時讓我搓搓你的背直到你睡著為止。」</li> <li>➢ 「接下來的幾個晚上你可以待在我們的房間。在你去睡覺前，我們會多花一些時間在床上陪陪你。如果你又感到害怕的話，我們可以談談。」</li> </ul> |
| <b>擔心自己和別人的安全</b>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 幫助孩子分擔他們的憂慮，並且給予實際的訊息。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 做一個「憂慮收納箱」，孩子們可以寫下自己的憂慮，並且把它們投到箱子裡。找一個時間看看裡面的內容，解決其中的問題，想想那些憂慮的解決方式。</li> </ul>   |
| <b>改變的行為：<br/>異常地有攻擊性或是焦躁不安的行為</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 鼓勵孩子參加一些娛樂活動或是運動，成為他們挫折、情緒的發洩途徑。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 「我知道你不是故意要用門的。這麼憤怒一定令你感到很難受。」</li> <li>➢ 「散散步如何？有的時候讓我們身體動一動會幫助</li> </ul>  |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   |   | 處理那些強烈的情緒。」   |
| <p><b>身體抱怨：</b><br/>沒有緣由的頭痛、胃痛、肌肉酸痛</p>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 找出是否有醫學上的原因。如果沒有，就給孩子安慰和保證那些現象是正常的。</li> <li>➤ 對你的孩子表現的實際一點。給予這些非醫學身體上的不適太多的關注，反而可能會助長它們。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 確認孩子是否有足夠的睡眠、好的飲食、喝夠多的水和足夠的運動。</li> <li>➤ 「坐在這邊一下如何？如果你覺得好一點後，讓我知道，我們再來玩牌。」</li> </ul> |
| <p><b>仔細地觀察父母的回應和恢復狀況：</b><br/>不想自己的憂慮妨礙父母。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 給孩子和自己一些機會談談自己的感受。</li> <li>➤ 盡可能地保持冷靜，別讓孩子增加他們的憂慮。</li> </ul>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 「是的，我的腳踝受傷了，但是經過護理人員包紮後就好很多了。看到我受傷一定覺得很恐怖，對不對？」</li> </ul>                             |
| <p><b>擔心其他的犧牲者和家人。</b></p>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 鼓勵一些能幫助別人又有建設性的活動，但是不要增加會破壞責任感的額外負擔。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 幫助孩子辨別合適且有意義的計畫（例如清掃學校地面的礫石、募款，或是幫助需要的人收集生活必需品）。</li> </ul>                            |

## 給父母和照顧者的提示：災後幫助青少年

| 反應                                  | 回應   | 所做與所說的範例  |
|-------------------------------------|--|---|
| <u>疏離感、羞恥感和罪惡感</u>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 提出一個安全的時間和你的青少年孩子討論事件和他們的感受。</li> <li>➤ 強調這些感受是很正常的，用實際的解釋當時可以怎麼做，來修正太過度的自責情形。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 「許多孩子和大人，和你一樣有相同的感受，生氣、和怪罪自己沒有多做些什麼。記得，你並沒有錯，就連消防員都說我們沒辦法再多做些什麼。」</li> </ul>   |
| <u>自覺到自己的恐懼、脆弱感、擔心被貼上不正常的標籤</u>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 幫助青少年瞭解這些感受是正常的。</li> <li>➤ 在恢復的期間，鼓勵他們和家人及朋友間有好的關係，藉以得到需要的支持。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 「我有相同的感受。感到害怕和無助。當災難不幸來臨時，大部分的人都會有這樣的感受。即便是他們外表看起來很平靜。」</li> <li>➤ 「我的手機現在可以用，你何不打通電話給彼得，看看他最近過的怎麼樣？」</li> <li>➤ 「謝謝你和妹妹一起玩遊戲，她現在已經好很多了。」</li> </ul>                       |
| <u>付諸行動的行為；喝酒和嗑藥、性行為、有發生意外傾向的舉動</u> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 幫助青少年孩子瞭解，利用付諸行動的表現，來表達事件後所產生的強烈情緒（像是憤怒）是很危險的方式。</li> <li>➤ 限制酒和藥物的來源。</li> <li>➤ 談談高風險性活動的危險。</li> <li>➤ 根據時間掌控的原則，要孩子讓你知道他們的去處和要做些什麼事。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 「許多的青少年—和一些成人—在像這樣的災難後感到失控和憤怒。他們認為喝酒和嗑藥多少可以有些幫助。有這樣的感受是很正常的。但是，將這些感受付諸行動似乎不是一個好主意。」</li> <li>➤ 「在這個非常時期中，知道你的去處和如何跟你聯繫是很重要的。「向他們保證，直到所有事情都安定下來為止，這額外的檢查都只是暫時的。」</li> </ul> |
| <u>擔心事情重演和對喚醒物的反應</u>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 幫助青少年孩子辨認不同的喚醒物（人、地點、聲音、氣味、感受、時間點）並且會</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 「當你又被提醒時，你可以嘗試著跟自己說：我現在很沮喪，是因為我又想起了那次事件，但是現在情況不一樣，因</li> </ul>   |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <p>分辨事件本身以及之後才有的產生喚醒物之間的差別。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 向青少年孩子解釋會引起青少年孩子對災難事件重演恐懼的媒體報導。</li> </ul>                                     | <p>為現在根本就沒有龍捲風，而且我也很安全。」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 建議「看新聞報導會讓狀況更糟糕，因為他們將同樣的畫面一放再放。我們把電視關掉好不好？」</li> </ul>  |
| <p><b>人際關係突然改變：</b></p> <p>青少年可能會從父母、家人、甚至是同儕關係中抽離出來；在危機中他們對於父母的反應可能會有激烈的應對。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 向青少年解釋這樣關係間的緊張是可以預期的。並且強調在復原的期間，我們都需要家人和朋友的支持。</li> <li>➤ 在家庭不同的成員復原過程中都需要寬容。</li> <li>➤ 接受自己情緒的責任。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 一家人多花一些時間談談每個人的狀況。「我們這樣互相發脾氣的情形是很正常的，這代表著我們所經歷過的一切。我想我們都很棒地處理著這些狀況。我們有彼此真好。」</li> <li>➤ 你可能可以這麼說「當你弟弟昨晚大叫的時候，我非常欣賞你的冷靜。我知道他也同樣把你給吵醒了。」</li> <li>➤ 「我想為昨天對你發脾氣這件事情向你道歉。我會更努力讓自己保持冷靜的。」</li> </ul> |
| <p><b>態度上徹底的改變</b></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 向青少年解釋，在災難後人們態度上的改變是很正常的，但是要過一段時間之後才會恢復正常。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 「我們都承受著極大的壓力。當人們的生活受到像這樣極大的破裂，我們都會感到更加害怕和憤怒，甚至充滿仇恨。即便表面上不是如此，但是，當我們回到較熟悉的常規時，我們都會覺得比較好一些。」</li> </ul>  |
| <p><b>想用不成熟的途徑裝大人：</b></p> <p>例如，想離開學校、結婚。</p>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 鼓勵青少年延緩一些人生重要的決定。並且找尋其他方式使青少年覺得對事情更有掌控感。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 「我知道你打算要休學和找工作來幫忙。但，更重要的是現在別急著做這些重大的決定。在緊急關頭並不是做重大改變的好時機。」</li> </ul>  |
| <p><b>擔心其他的倖存者和家人。</b></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 鼓勵一些能幫助別人又有建設性的活動，但是不要增加會破壞責任感的額外負擔。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 幫助青少年辨別合適且有意義的計畫（例如清掃學校地面的礫石、募款，或是幫助需要的人收集生活必需品）。</li> </ul>   |

## 災後對成人的提示

| 反應 / 行爲   | 回應  | 所做與所說的範例   |
|---|---|--|
| <p><b>高度焦慮 / 激動：</b><br/>緊張和焦慮是災難後常見的現象。成人可能會過度擔憂未來、有睡眠、注意力集中的問題，以及感覺神經質或是緊張。這些反應包括心跳加快和出汗。</p>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 利用呼吸或是 / 和其他放鬆的技巧。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 在一天中找個時間用舒緩運動讓自己放輕鬆，好讓睡眠和專注變得更自在，也讓你更精力。</li> <li>➤ 試著做以下的呼吸運動：用你的鼻子緩緩地吸氣，輕鬆地吸滿你的肺部，再下到腹部，並且同時對自己說「我現在全身充滿平靜」。再慢慢地從嘴巴吐氣，輕鬆地吐盡你肺部空氣，並同時悄悄地對自己說「我現在正在釋放所有的壓力」。連續緩慢地做五次，每一天盡可能多做幾次。</li> </ul> |
| <p><b>對自己的反應感到擔心和羞恥。</b><br/>在災難發生後，許多人會有強烈的反應，包括恐懼和焦慮、難以專注、對你如何反應感到羞恥和對一些事情感到內疚。然而在像這樣艱難的事件餘波中有這樣感受，是可預期和被理解的。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 找一個適當的時間和你的家人或是值得信賴的朋友討論你的反應。</li> <li>➤ 記得這些反應是很正常的，只是要花些時間讓這些反應消退。</li> <li>➤ 用實際評估當時能夠做什麼來修正過度自責的狀況。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 和別人談話時，要找一個合適的時間和地點，並且詢問別人是否可以談自己的感受。</li> <li>➤ 提醒自己你的感受是可以預期的，你不是「發瘋了」，而且那場災難也不是你的錯。</li> <li>➤ 如果這些感受持續了一個月或是更久，你或許可以尋求專業的協助。</li> </ul>   |
| <p><b>被那些待完成的任務壓得喘不過氣</b>（例如說家事、食物、保險的書面作業、照顧孩子、對孩子的養育）</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 找出你的最優先次序是什麼。</li> <li>➤ 找出哪些可利用的服務可以滿足你的需要。</li> <li>➤ 做計畫將任務化為可達成的幾個漸進步驟。</li> </ul>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 把你擔心的事情列成一個清單，再來決定先解決哪一個？並且一次一個。</li> <li>➤ 找找看哪一些機構可以幫助到你的需要，以及如何和他們聯繫。</li> </ul>   |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 哪裡合適，就依靠家人、朋友和社群尋求實際的協助。</li> </ul>   |
| <p><b><u>擔心事情重演和對喚醒物的反應</u></b></p> <p>對於生還者來說，害怕另一次的災難再次發生，或是對那些會提醒那次災難東西的所有反應是很正常的。</p>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 留心喚醒物可能包括人、地點、聲音、氣味、感覺或是時間點。</li> <li>➤ 記住，關於災難事件的媒體報導可能會是提醒的事物，引起對災難事件重演的恐懼。</li> </ul>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 當你再次被提醒的時候，試著告訴自己「我會這樣沮喪是因為我想起了那次的災難，但是現在情況不一樣，因為根本就沒有災難而且我也很安全。」</li> <li>➤ 檢視和限制你瀏覽的新聞報導，只要獲得你需要的資訊就好了。</li> </ul>  |
| <p><b><u>看待世界與自己的態度轉變</u></b></p> <p>災難後人們態度上極度的改變是很正常的。這包括了質疑自己的信仰、對他人的信任和社會機構，擔心人的效率和幫助他人的熱忱。</p>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 在即刻的將來，暫緩任何重大需要的生命轉變。</li> <li>➤ 記得處理這些災後的困難可以提升你的勇氣和效率。</li> <li>➤ 投身在社群康復的努力中。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 記住，回到一個比較習慣的慣例中，可以幫助改善所要做的決定。</li> <li>➤ 提醒你自己，經歷過這樣的災難不幸，可以為你看重什麼、如何使用時間帶來積極正面的影響。</li> <li>➤ 考慮加入社群康復計畫。</li> </ul> |
| <p><b><u>喝酒、嗑藥、賭博或從事高風險的性活動</u></b></p> <p>許多人在災難後，會感到失控、害怕、無助或是憤怒，並且從事這些活動使自己好過一點。這特別會是一個問題如果他們之前就已經有濫用和上癮的情形。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 要明白使用藥物和從事一些上癮的行為是很危險的方式來面對已經發生過的事。</li> <li>➤ 取得關於地方支持機構的資訊。</li> </ul>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 記得，藥物的使用和上癮的行為都會導致睡眠、各種關係的問題、工作上和身體的健康的問題。</li> <li>➤ 尋求合適的協助。</li> </ul>   |
| <p><b><u>人際關係突然改變</u></b></p> <p>人們可能對家人和朋友感覺不太一樣；例如說，他們可能防衛心很</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 在恢復的期間，要明白家人和朋友是支持力量的主要形式。</li> <li>➤ 明白且寬容家中成員不同的復原過程是很</li> </ul>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 不要退縮而不敢尋找支持就只因爲你覺得自己會帶給其他人負擔。許多人在災難後做得更好是因為從別人那裡得到好的支持。</li> <li>➤ 不要害怕問你的家人朋友</li> </ul>                             |

|  |   |   |
|--|---|---|
| <p>重,非常掛心彼此的安全,因為家人或是朋友的反應而感到挫折,或是覺得和家人朋友漸行漸遠。</p>                                     | <p>重要的。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 當你感到沮喪或是有壓力時,依靠家裡其他成員來協助養育子女或家裡每天要做的工作。</li> </ul> | <p>他們過得如何,而不只是給建議,或是試著要他們「讓它過去」。讓他們知道你瞭解,並且會提供一雙聆聽的耳和樂意幫助的雙手。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 多花一些時間和你的朋友家人聊天,談談大家過得如何。跟他們說「事實上,我們這樣互相發脾氣的情形是很正常的,這代表著我們所經歷過的一切。我想我們都很棒地處理著這些狀況。我們有彼此真好。」</li> </ul>       |
| <p><b>過度憤怒</b><br/>災難後一定程度的憤怒是可以理解和預期的,特別是遇到不公平的事情時。然而,當它成為暴力的行為時,極度的憤怒就會是一個嚴重的問題。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 找個真正能幫助你而不是害你的方式來管理你的憤怒。</li> </ul>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 藉著下面這些方式來管理你的憤怒:花一些時間讓自己冷靜下來、離開有壓力的情境、和你的朋友談談什麼事情讓你這麼生氣、做運動、用積極正面的活動分散注意力、或是找出讓你生氣情境的解決方式。</li> <li>➤ 提醒自己生氣並不能讓你得到你想要的,而且還可能會傷害到重要的關係。</li> <li>➤ 如果你變得暴力,尋求立即的協助。</li> </ul> |
| <p><b>睡眠困難</b>災難後有睡眠問題是很正常的現象,特別當人在危險中或是災難和生活改變時。這樣的情況會讓入睡更加困難,導致半夜常常醒過來的狀況。</p>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 確認你有好的睡眠習慣。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 試著每天都在同一個時間睡覺。</li> <li>➤ 不要在晚上喝含咖啡因的飲料。</li> <li>➤ 減少酒精的飲用量。</li> <li>➤ 白天多運動。</li> <li>➤ 睡前放鬆。</li> <li>➤ 控制白天的小睡時間在十五分鐘內,下午四點後就不要小睡了。</li> </ul>                            |



## 附錄 E：給倖存者的講義



### 放鬆的提示

災難發生後，有壓力和焦慮是很正常的。但不幸的是，它們卻使得在復原過程中許多必須要完成的事情更難解決。要解決這些災難後的問題並不簡單；然而，在一天當中花些時間，藉著一些放鬆的運動使自己平靜下來，會使睡眠、專注更輕鬆容易，並且更有精力來面對生活。這其中包括了肌肉放鬆運動、呼吸運動、冥想、游泳、伸展、瑜珈、禱告、運動、聽輕音樂、花時間和大自然相處等等。下面是一些有幫助的基本呼吸運動：

#### 給你自己：

1. 緩緩地吸氣（心裡跟著數一、二、三）從你的鼻子進入，輕輕地充滿你的肺部，再一直下到你的腹部。
2. 輕聲溫柔地對自己說「我身體現在充滿了平靜」。再從嘴巴慢慢地吐氣（心裡跟著數一、二、三），輕鬆地從腹部上到肺部吐盡裡面的空氣。
3. 輕聲溫柔地對自己說「我身體正在釋放緊張」。
4. 輕輕慢慢地重複五次。
5. 每一天盡可能多做幾次。

#### 給孩子們：

引導孩子做下面的呼吸運動：

1. 「讓我們練習用不同的呼吸方式，幫助我們的身體可以放鬆。」
2. 把一隻手放在你的腹部上，就像這樣（示範給孩子看）。
3. 好，現在我們要讓空氣從我們的鼻子裡吸進去。當吸氣的時候，我們的裡面將會充滿飽飽的空氣，我們的腹部也會像這樣鼓起來（示範給孩子看）。
4. 然後，我們要用嘴巴來吐氣。當吐氣的時候，我們的腹部就會像這樣陷進去（示範給孩子看）。
5. 當我數一、二、三的時候，我們就開始慢慢地吸氣。當我們慢慢吐氣的時候，我也會數一、二、三。
6. 做得好，讓我們一起來試試看吧！」

把它設計成一個遊戲：

- 用泡泡機來吹泡泡並且盛泡泡水。
- 用口香糖來吹泡泡。
- 把小紙團或棉球吹到對面到桌上。
- 說一個故事，在故事裡要孩子幫你模仿一個角色做深呼吸。



## 附錄 E：給倖存者的講義

### 災後酒精、藥物、和毒品的使用

有些人在災難後，會增加他們酒精的飲用量、處方藥物、或其他藥品的使用。你可能會覺得使用藥物或酒精似乎可以幫你避開和壓力反應有關的不好的感受和生理現象（像是頭痛、肌肉緊繃）。然而，以長期來看，這些東西事實上會讓狀況更糟糕，因為它們打亂了睡眠週期、造成健康問題、干擾各樣的關係以及製造了潛在對藥物的依賴。如果你從災難後使用酒精或藥物的量就已經增加，並且一直對你造成困擾的話，減少你使用的程度和尋找能夠讓你克制用量的幫助，對你來說就非常重要。

#### 管理酒精、藥物和毒品的使用

- 注意你在酒精或 / 和毒品使用的任何變化。
- 諮詢專業的健康人員關於降低焦慮、沮喪、肌肉緊繃或是睡眠困難的安全方式。
- 正確地使用經由處方或非經處方的藥物。
- 如果你發現在龍捲風後你更難控制對酒精藥物的使用，就尋求這方面的支持。
- 良好的進食、運動、有好的睡眠並向家人或其他人尋求支持。
- 如果你覺得自己有藥物濫用的問題，就和你的醫生或諮商師談談。
- 如果你想使用較大量經由處方或非經處方的藥物，先諮詢專業的健康人員。

#### 如果你之前就有飲酒、藥物和毒品的使用的問題

對一些曾經成功地停止飲酒、嗑藥的人來說，經歷一場災難有時會產生強烈的動機要再回到之前的狀況。但也有時候會更增強他們要復原的決心。無論你的經驗是什麼，有意識地選擇要在復原的狀況裡是很重要的。

- 增加你在藥物濫用支持團體的出席率。
- 和你的家人朋友談談你需要被支持避免藥物和酒精的使用。
- 如果你正在接受災難緊急諮商的服務，告訴你的諮商師關於你之前使用酒精和藥物的情形。
- 如果你有 12-Step 保證人或是藥物濫用諮詢師，和他談談你的狀況。

- 如果你曾經被強制離開你現在所處的社區，請災難人員幫助你找附近的酒精藥物復原團體，或是要求他們組織一個新的支持團體。
- 增加你對其他支持的使用，這樣可以幫助你避免故態復萌。