



心理急救

(Psychological First Aid)

蘇淑芳 · 991120



大綱

- 目標
- 對象
- 步驟
- 結論
- 參考資料

實施「對象」？由誰實施？

• 對象

- 給接受並完成訓練的受訓人員，用以協助面對遭遇災難及恐怖事件的兒童、青少年、父母/照顧者、家庭以及成人。

• 實施者

- 由完成訓練的受訓人員與其他災難第一線工作者一起來進行災後的援助。
- 工作者包括緊急應變團體、緊急應變指揮系統、基層與緊急照護人員、學校危機應變團隊、宗教團體組織、社區緊急應變團隊、醫療後備團、及災難救援組織。
- 與社區救援組織建立關係，以便順利與之整合成有系統的工作團隊，並在災難前即清晰明瞭自身的角色。

「何時？何地？」實施心理急救

- 用於災難及恐怖事件發生後之立即性支持處遇。
- 實施地點？
 - 敬拜中心（教會、廟宇、道壇）
 - 一般避難所、特殊避難所
 - 野戰消毒及傷患集結區、緊急護理區（例如急診部）
 - 救災資源停留集結區或緩解中心
 - 其他社區場合、醫院、感染控制區域
 - 緊急應變指揮中心
 - 危機熱線或專線
 - 災難支援服務中心、家庭服務中心、家中、公司及其他社區機構。

目標：1

- **與倖存者建立「信賴關係」**
 - 以不侵犯且慈悲關懷的態度，建立人性化的「關係連結」。
- **提供立即的協助：**
 - 提高立即且持續的安全感，並提供心靈、身體、情緒上的舒適感
 - 協助被情緒淹沒、不知所措、心情煩亂的倖存者，恢復平靜並適應當前環境；
 - 幫助倖存者具體地說明他們的立即性需要及顧慮，並且適切地收集其他的相關資訊；
 - 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顧慮；
 - 提供可能協助倖存者有效處理災後心理衝擊的資訊。

目標：2

- 協助社會網絡的再連結：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。
- 協助恢復或再建立主動因應的能力：支持倖存者所表現出來的適當有效的因應方式（包括採用宗教及心靈方面的策略），即使效果仍有限，仍要肯定其因應處理的努力與展現的力量。鼓勵所有的倖存者在復原過程中採取主動角色。
- 瞭解自己的限制並建立服務網絡：心理急救人員須清楚自己所能提供的服務範圍，因此最好能在適當的時機下，亦將倖存者介紹至其他災難應變團隊的成員，或本地的復原系統、心理衛生服務機構、公家服務機關等，以促進倖存者災後努力應變的持續性。你也可以將倖存者轉介至其所屬宗教教派的神職工作人員或負責接案的代表。

準備好你自己-1

- 與相關單位的聯繫、與相關志工的協調
 - 取得當地的【鄉鎮公所 / 縣市政府】的相關資訊，並且閱讀他們的災難應變計畫。
 - 參加【鄉鎮公所 / 縣市政府】提供的志工訓練
 - 取得你所在區域內的其他災難應變團體的相關資訊
- 評估自己的資源、評估人們對你的期待
- 掌握精確的資訊
 - 有哪些災難救援服務，以及如何跟他們聯繫上；必須盡可能迅速地收集這些資訊，因為提供災難倖存者這些資訊通常對於降低他們的壓力及促進適應性因應是非常重要的。

準備好你自己-2

- 自問自答

- 你的工作底線

- 你的工作範圍

- 你曾經有過的負向經驗

- 適合哪一層級的人們

- 接受不同信念的人們

- 自己的身心健康狀況

- 自我照護計畫

步驟一

準備執行心理急救

- 準備
- 進入應變場合
- 提供服務
- 團體環境
- 在現場保持鎮靜
- 對文化與差異性保持敏感
- 覺察風險族群

步驟二-1 接觸與允諾幫助

- 介紹自己及詢問當前立即性需求
 - 介紹你的名字、頭銜和角色；
 - 徵詢倖存者的同意和他們談話；
 - 說明你的目的是：請教是否有任何事是你能幫忙做的，以使事情較順利，或協助他們較為好過
- 詢問立即需求
- 保密

步驟二-2接觸與允諾幫助

• A. 面對成人：

- 除非獲得倖存者的同意，否則以「某先生/太太」、「某女士/小姐」來稱呼他們；
 - 確保談話有某程度的隱私性；
 - 找出需要即刻注意的緊迫問題（如：即刻的醫療關注）。
- 「你好，我叫 （名字）。我和 （單位/角色） 一起工作。我們在確認大家的情況怎麼樣，並且看看我們可不可以幫忙處理目前的情況。我們可以談一下話嗎？可以請教怎麼稱呼你嗎？…張先生，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？」

步驟二-3接觸與允諾幫助

- 面對兒童/青少年：

- 先與孩子們的父母親或陪同的成人建立關係，並說明你的角色與徵求許可與孩子們談話；
- 如果你與處於失落狀態且無成人陪伴的兒童談話，盡可能快速地與其父母親或主要照顧者聯繫，並且告知你們的談話內容。
- （得到許可之後）「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。）玉珊，妳好啊！我是 （單位/角色） （名字），我來這裡是要來幫忙妳和妳的家人。妳現在有沒有需要任何東西呢？（如果已有準備，可以接著說：那邊有一些飲水和果汁，在那些箱子裡有一些毯子和玩具喔。）」

步驟二-4接觸與允諾幫助

• 面對極度失落的人：

- (1) 做要點式的自我介紹，而後快速地進入【貳、安全與安適】（參見第9頁）的階段；
- (2) 以冷靜溫和語氣與他說話：即使他在生氣與錯亂

- 成人/照顧者

- 「你好，我叫 （名字）。我和 （單位/角色） 一起工作。我看得出來你現在有多麼沮喪。我的角色是登記每個人的資料和確認現場是否有需要我幫忙的地方。可以告訴我你的名字嗎？啊，是陳太太，若在這裡談話你是否覺得舒適，或者你想找另一個更適合談話的地方？」

- 青少年/兒童

- （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。）嗨！我是 （名字）。你叫什麼名字呢？啊，是麗莎，我和 （單位/角色） 一起工作，我看得出來你現在真的很沮喪，你的家人或朋友在身旁嗎？我的角色是登記每個人的資料和確認現場是否有需要我幫忙的地方。你現在有沒有需要任何東西？

「接觸、允諾協助、建立關係」

工作分析簡示：

一、原則：

1. 要做的事
2. 不要做的事
3. 保密
4. 注意習慣與習俗

於接觸中，
允諾協助並
建立關係。

二、策略與細則：

1. 介紹自己
2. 詢問當前立即性需求（*參見【參、資料收集】）
3. 建立「安全與安適」（參見【貳、安全與安適】）
4. 面對不同的倖存者（1）成人（2）兒童/青少年（3）極度失落的人

三、社區幹部、志工及宗教團體幹部的社會角色功能

四項原則-1

- **【要…】**

- 以尊重且關愛的方式去和災民（倖存者）進行接觸；
- 優先接觸主動前來找你的倖存者們；
- 盡可能的接觸較多的人；
- 如果有人婉拒你提供的幫助，尊重他/她的決定，並向他/她說明之後在何時何地能找到心理急救的提供者；
- 留意自己在他人表現出生氣、害怕、悲傷時的你的反應，確認你可以保持冷靜；
- 專注在為別人提供協助。

- **【不要…】**

- 不要打斷倖存者之間或他們與他人的對話；
- 不要假定人們對於你的協助都會立即作出正向的反應。

四項原則-2

- **【維持保密原則】**

- 在任何情況中，與倖存者或共事的災變人員的對話，保持高度保密性是很重要的；
- 身為社區幹部與志工以及宗教團體幹部，在任何情況脈絡下所聽到的訊息，亦要遵循保密原則。

- **【注意生活習慣或文化習俗的不同】**

- 如果是到你不熟悉的社區工作，須注意：
- 除非熟悉倖存者的文化，否則最好與他保持適當的距離，不應太靠近他，或是有過久的眼神接觸、或是有身體接觸；
- 進行初次接觸時，最好找可合作的當地文化團體成員陪同，去接觸倖存者或家庭；
- 最好先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；
- 在與家庭成員接觸時，最好找出家庭的主要負責人或發言人，並從與他溝通開始工作。

步驟三 -1 安全與安適

- 確保立即的人身安全
- 提供災難反應活動和服務的資訊
- 照料身體的安適
- 促進社群連結
- 照顧與父母/照顧者分開的兒童
- 防止額外創傷經驗和創傷喚醒物
- G. 協助家人失蹤的倖存者
- H. 協助家人或好友已死亡的倖存者

步驟三 -2安全與安適

- 關注悲傷及靈性議題
- 提供殯葬的資訊
- 關注創傷性哀悼的議題
- 支持接到死亡通知書的倖存者
- 支持涉及遺體確認的倖存者
- 協助照顧者向兒童或青少年證實遺體確認

步驟四 協助穩定

- 穩定被情緒淹沒的倖存者
- 協助情緒淹沒倖存者適應
- 藥物治療在穩定上的角色

步驟五-1 資訊蒐集-當前需求與關注

- 災難發生時的經驗性質與嚴重度
- 所愛者的死亡
- 關注災後立即情勢與持續威脅
- 和所愛者分離或擔心他們的安危
- 身心疾病健康、或用藥的需要
- 損失（住家、學校、鄰近地區、公司、個人財產、以及寵物）

步驟五-2 資訊蒐集

- 極度的罪惡或羞恥感
- 關於傷害自我或他人的想法
- 缺乏足夠的社會支持網絡
- 先前使用酒精或毒品
- 先前經歷過創傷和所愛者死亡
- 年輕族群、成人、與家庭對造成發展衝擊的特定關注

步驟六 實用性協助

- 提供兒童和青少年實用性協助
- B. 標認最立即的需求
- C. 澄清需求
- D. 討論行動計畫
- E. 因應需求的行動

步驟七 連結社會支持

- 提高與主要支持者的接觸機會
- 鼓勵善用能立即提供支持的人
- 討論支持的尋求和給予
- 對兒童和青少年的特殊考量
- 示範支持行為

步驟八-1 因應災難的資訊

- 提供災後反應的基本訊息
- 常見的創傷及失落心理反應：
 - 侵入反應
 - 生理激發反應 艱苦處境
 - 逃避及退縮反應
 - 創傷喚醒物 失落喚醒物 變動喚醒物
 - 艱苦處境
 - 哀悼反應 創傷性哀悼
 - 創傷/失落/變動喚醒物
 - 憂鬱 生理反應

步驟八-2 因應災難的資訊

- 和兒童談論身體及情緒反應
- D. 提供有關因應方式的基本資訊
- E. 教導簡單的放鬆技巧
- F. 家庭中可使用的因應方式
- G. 協助處理發展議題
- H. 協助憤怒管理
- I. 處理相當負面的情緒
- J. 協助解決睡眠障礙
- 處理酒精及藥物濫用問題

結論

- 災難源於人心
- 滴水匯入功德海
- 不再紛亂的災區

參考文獻

- 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, 2nd Edition*. July, 2006.〕。