



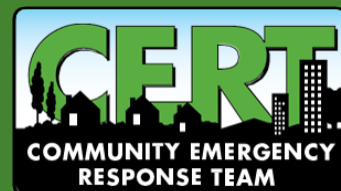
CERT 第 5 單元：

災難心理學

參與者手冊



FEMA





CERT 第 5 單元：災難心理學

在本單元中，您將瞭解：

- **災難心理學**：災難對救援人員和倖存者的心理影響，以及提供「心理急救」各組成部分內容的課程。
- **照護自己和倖存者**：在災難發生之前、發生時和發生之後志願者既可單獨，也可作為 CERT 成員採取措施。

CERT 第5單元 目錄

第1節：第5單元概述.....	1
單元目標.....	1
第2節：災難反應.....	1
壓力反應的五個「F」	2
可能的心理症狀	2
可能的身體症狀	2
第3節：自我保健和團隊福祉	3
減少自己壓力的方法	3
練習 5.1：自我保健工具箱.....	3
事件中團隊負責人如何減輕壓力.....	6
第4節：適當處置倖存者的情緒反應.....	6
創傷性危機事件	7
中介因素.....	7
使倖存者心理穩定.....	8
傾聽、保護、連繫.....	8
成為一個能感同身受的傾聽者	9
什麼是不該說的	9
要這樣說.....	10
管理死亡場景.....	10
第5單元小結.....	11
家庭作業.....	11

第 1 節：第 5 單元概述

CERT 志願者在災難期間遇到令人不快和不舒服的事情。在同時應對自然災害和暴力行為時，CERT 志願者必須準備好應對創傷所帶來的心理影響。這些影響可能包括恐懼、憤怒、強烈的悲傷、沮喪和悲慟。倖存者和 CERT 志願者一樣都有遭受這些心理影響的風險。

CERT 志願者透過瞭解災難對他們和其他人可能產生的情感和身體影響，為在災難期間和災難後發揮作用做好準備。這些知識有助於 CERT 志願者瞭解和管理其對事件的反應，同時也使其能更好地與他人合作。

請記住您在團隊組織方面所學到的知識。團隊的組織概念可以在行動上和心理上給予您助益。共同配合、互相照護是成功團隊的重要方面。

心理急救並不是治療；相反，它是一套在野外作業期間提供情感干預的技術。本單元所介紹的技術將有助於您管理個人狀況，以便您能夠滿足所有倖存者的需求，包括您的 CERT 志願者同伴們。

單元目標

在本單元結束時，您應該能夠：

1. 瞭解倖存者和救援人員（包括 CERT 志願者）的災難創傷。
2. 列出獲得個人和團隊身心安康的步驟。
3. 在向具有倖存者創傷的人提供救助時，展示要應用的關鍵步驟。

第 2 節：災難反應

在災難期間，您可能會遇到非常不愉快的事情。對災難環境的正常壓力反應可能來自：

1. 處理您自己的個人損失；
2. 在您自己的居民區工作；
3. 救助受傷的鄰居、朋友或同事；及
4. 感覺焦慮和不安全。

「替代性創傷」是災難回應志願者的常見職業危害。替代性創傷（也稱為同情疲勞症，繼發性受害症或繼發性創傷性應激症）是暴露於倖存者創傷的個人的一種自然反應。一個對倖存者有過於強烈認同的人可能會對倖存者的境遇感同身受。

對倖存者的境遇感同身受可能會影響您作為救援人員的工作能力，並且可能會產生長期影響。將他人的問題視為自己的問題會大幅增加您自己的壓力，並對您的整體效率產生負面影響。

警惕自己以及災難倖存者和其他人（如 CERT 志願者）是否具有災難創傷的跡象，以便您可採取措施緩解壓力。「精疲力竭」一詞與創傷所指不同。通常，精疲力竭的人可以在一段時間內透過使自己與其工作保持一段距離來克服這種狀況。

壓力反應的五個「F」

人對壓力通常會有五種主要反應。我們稱之為 5F：(1) freeze（凍結）、(2) flight（飛離）、(3) fight（搏鬥）、(4) fright（嚇死）及(5) faint（昏厥）。我們的身體對壓力事件會有身體和心理反應。在 CERT 志願者和倖存者中認識到每種反應的實例可以幫助您確定如何最好地提供支持。

1. **凍結**：「停下來，看一看，聽一聽」，或保持警戒。
2. **飛離**：即逃離。
3. **搏鬥**：嘗試與威脅對抗。
4. **嚇死**：與捕食者接觸時進入「強直靜止」狀態或裝死。
5. **昏厥**：因恐懼而導致的昏厥。

可能的心理症狀

您可能會體驗或觀察其他人體驗與災難相關的各種類型的心理和生理反應。

- **情緒方面**：緊張、無奈、休克、麻木、無法感受到愛或快樂、被拋棄的感覺、焦慮不安、分離的感覺、倖存下來的興奮、不真實的感受、失控的感覺、拒絕的災獄、束手無策的感覺及脆弱無助的感覺。
- **認知方面**：難以做出決定、經歷令人不安的夢境、回憶和倒敘、始終在保持警惕或持續警覺的感覺、分離的感覺、時空的扭曲、反思連篇或思緒萬千、或反復重現創傷事件。
- **精神方面**：失望、對生命的有限期望、強烈地使用禱告、喪失自我效能、絕望和幻滅的感覺、質疑（「為什麼是我？」）、重新定義生命的意義和重要性。

可能的身體症狀

- 食慾不振
- 頭痛或胸痛
- 腹瀉、胃痛或噁心
- 過動
- 酒精或藥物用量增加
- 做噩夢
- 無法入睡
- 疲憊不堪或精神不振

第 3 節：自我保健和團隊福祉

您可以在事件發生之前、期間和之後採取一系列措施來幫助管理救災回應工作帶來的情緒影響。

提前瞭解本單元所介紹的災難創傷的可能心理和生理症狀是管理情緒影響的一個步驟。

CERT 志願者壓力管理的其他方面，也包括 CERT 志願者可以為自己採取的行動以及 CERT 團隊負責人在回應期間可以採取的行動。

減少自己壓力的方法

只有您知道如何降低您自己的壓力。在事件發生之前花些時間和精力去找到個人的減壓方法是十分值得的。

您可以在日常生活中採取以下預防措施。

- 保證充足的睡眠。
- 經常運動。
- 均衡飲食。
- 在工作、娛樂和休息之間找到平衡。
- 給予他人協助的同時也要讓自己接受協助；請切記，您的身份不光只是助手的身分。
- 與他人接觸。
- 使用精神心靈資源。

除了預防措施，您應該向您的親人和朋友解釋當您從救災區返回時他們可如何為您提供支持。

- 想說話的時候要注意傾聽。
- 如果您還沒準備好，切勿強迫自己說話。

您可能還想與您的親人和朋友分享早先討論過的、可能與災難相關的的心理和生理症狀資訊。

練習 5.1：自我保健工具箱

宗旨：此項活動旨在為您提供機會，來概述您在危機前和危機期間使用的一些自我保健工具，以便您在緊急情況下做好準備。

說明：按照您自己的節奏單獨完成此項活動。當大家都完成後，如果您願意，您將有機會與班級分享您的回應。

圖 5.1：自我保健工具包（第 1 部分）

什麼可能是你最大的挑戰？按排名順序列出哪些事件可能對您來說最困難。許多人難以處理的事件的例子：很多人都很難發生的事件：涉及寵物，動物，兒童或老人的事件；傳染病，故意的人與人之間的傷害。

你有什麼技能可以在危機期間派上用場？你怎麼知道你感到壓力？列出在您感到壓力時（思想，情感，身體感覺或行為）表徵您的症狀。

列出一些有助於您放鬆的事物（聽音樂，散步，讀書，笑，和與心愛的人交談）。

列出你需要避免的事情（並且你可能會在沒有考慮的情況下做），這只會增加你的壓力（飲用過多的咖啡因，過度放縱媒體整天/班次，並承擔別人的任務）

我們都需要不時談論我們的經歷。在危機期間或之後你可以與誰交談的前五名是誰？當你感到壓力時，別人會為你做些什麼？

圖 5.1：自我保健工具包（第 1 部分）

您如何能告訴別人您需要什麼？您如何告訴他們？										
以下各方面是我們要去做或不去做的日常事務，這些事情會影響應對緊急情況的能力。在每一個之後，為您在這方面的具體表現排名（1=非常差，10=優秀），然後寫下為了在這方面提高一個點您可採取的行動										
營養	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
您可以採取的行動										
睡覺	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
您可以採取的行動										
管理工作量	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
您可以採取的行動										
平衡的生活方式	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
您可以採取的行動										
壓力管理	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
您可以採取的行動										
享受其中	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
您可以採取的行動										
社交網絡	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
您可以採取的行動										
運動（30分鐘/天）	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
您可以採取的行動										

事件中團隊負責人如何減輕壓力

CERT 團隊負責人可採取以下這些措施，在事件發生之前、期間和之後為救援人員減輕壓力。

- 在開始進行減壓之前，向 CERT 人員簡要介紹一下他們可期待會看到什麼樣的情況以及倖存者和他們自己會有什麼樣的情緒反應。
- 強調 CERT 的團隊協作。分擔工作量和情緒負荷有助於化解壓抑內心的情緒。
- 鼓勵救援人員休息並重新編組以避免過度疲勞。
- 直接救援人員離開事發地區休息，以減輕工作壓力。
- 團隊中建立一種接受支持與關愛的文化。鼓勵志願者用語言表達自己的經歷並使開放式溝通正常化。
- 鼓勵救援人員在救援行動期間正確用餐並保持液體攝入量。鼓勵他們多喝水或其他電解液替代液體，避免飲用含有咖啡因或精製糖的飲料。
- 鼓勵志願者瞭解隊友的各種變化，這些變化可能表明個人壓力程度以及是否需要休息或改變任務。
- 輪流安排團隊休息或執行新任務（例如，將高壓力工作換成低壓力工作）。鼓勵志願者互相交流各自的經歷，以促進心理健康。
- **切勿**安排剛剛完成高壓力工作的志願者回家休息；相反，將他們分配去執行低壓力任務，以便他們可逐漸減輕壓力。
- 在救援人員的班次結束後與其進行簡短的討論，在討論中他們可以敘述並表達他們對所遇到問題的感受。

第 4 節：適當處置倖存者的情緒反應

危機倖存者可能會經歷各種情緒階段，而作為救援人員，您應該知道您可能會遇到什麼情況。與疏散和搬遷相關的各種狀況會對人產生很大的心理影響。在疏散過程中有實際危險或家庭分離時，倖存者經常會經歷創傷後反應。由於避難所要求或其他因素導致家庭成員不能在一起時，因憂慮不在身邊的家人的處境而可能會分散他們的注意力，從而不能處理需立即解決的問題。

- **災前階段：**根據災難類型的不同，社區會發布不同級別的警告。例如，地震通常會在無預警的情況下發生；但颶風和洪水通常在警告發布後數小時至數天才會來臨。如果沒有任何預警，倖存者可能會感到更加易受傷害、不安全，並擔心未來會發生不可預測的悲劇。他們認為無法控制對自己或親人的保護，這使他們深感痛苦。同時，當人們不注意警告並因此遭受損失時，他們可能會感到內疚和自責。雖然他們可能有未來如何保護自己的具體計劃，但倖存者常常對所發生的情況感到內疚或負有責任。
- **影響階段：**災難的影響階段各有不同，從緩慢、較低的威脅的逐漸積累（如與某些類型的洪水相關的情況），到劇烈、危險和破壞性的後果（如與龍捲風和爆炸相關的情況）。災難影響的範圍、帶來的社區破壞程度和個人損失越大，心理影響就越大。

根據事件的特徵，人們的反應也可能各有不同，從龜縮、震驚、類似休克的反應，到不太常見但明顯表現出的恐慌和歇斯底里症。通常情況下，人們最初會產生困惑和難以置信，並專注於自己和親人的生存和身心安康。當家庭成員在災難影響期間各處於不同地理位置時（例如，孩子在學校，成年人在上班），在團聚之前倖存者將會經歷相當大的焦慮。

- **英雄行為階段：**災難發生後，生存、救助他人和促進安全成了當務之急。可能需要將人群疏散到避難所、汽車旅館或其他住房。對於一些人來說，受影響後的迷失感使其腎上腺素高漲，導致其實施救援行動去挽救生命和保護財產。雖然其活動力度可能很大，但實際效率往往很低。評估風險的能力可能受損，並且可能導致受傷。倖存者和緊急救援人員都會彰顯捨己利人的精神。
- **蜜月階段：**在災難發生後的數周和數月內，正式的政府和志願者的救助可能會充分到位。因在災難中的共同倖存經歷及互相提供和接受社區支持，社區抱團互助的精神應運而生。倖存者可能會感受到一種短暫的樂觀情緒，認為他們將獲得的救助會使他們再次「完整無缺」。在此期間，當災難行為健康工作者出現在眼前並被認為在提供有效救助時，他們更容易被人接受，為在接下來的困難階段提供救援提供了良好基礎。
- **失望階段：**救災恢復進度低於預期而令人失望，從而可能觸發這一階段。失望情緒通常產生於災難發生後的下半年，還會再次產生於災難發生一周年之後。
- **重建階段：**災難發生後，物質財產的重建和情緒健康的恢復可能會持續多年。此時倖存者已經意識到在很大程度上他們需要以自力更生的方式去解決重建自己的家園、企業和生活的問題，並且也逐漸承擔起這些責任。

創傷性危機事件

創傷性危機事件是指一種自身經歷或目睹的事件，使人們應對困難的能力因以下因素而力不從心：

- 對自己或他人造成的實際或潛在的死亡或傷害；
- 嚴重的傷情；
- 他們的家園、社區或貴重財產受到毀壞；和/或
- 與家庭志願者或親密朋友失去聯絡。

創傷性壓力可能會影響：

- **認知功能：**遭受創傷性壓力的人可能會做出不合情理的行動，他們也可能會優柔寡斷。此外，他們還可能難以分享記憶中的往事或回憶往事。
- **身體健康：**創傷性壓力可導致出現身體症狀和健康問題。
- **人際關係：**帶有創傷性壓力的倖存者可能會經歷暫時或長期的個性改變，使人際關係變得困難。

中介因素

個人對創傷反應的強度和類型取決於以下多種綜合因素：

- 一個人之前在相同或類似事件中的經歷；多個事件造成的情緒影響可能會累積起來，導致更大的壓力反應。
- 倖存者的生活受到擾亂的強度；倖存者的生活受到的擾亂程度越強，他們的心理和生理反應也就越大。
- 事件對個人的意義；受害者認為事件對他或她個人所造成的災難程度越大，他或她的壓力反應就會越強烈。
- 個人的情感健康以及他或她必須應對的資源（尤其是社會資源）。最近遭受其他創傷的人可能無法應對額外的壓力。
- 過往事件發生的時間離現在有多遙遠；事件的真實性需要時間被「坦然接受」。

CERT 志願者無法知道，也絕不應自以為知道，別人的想法或感受。

切勿在倖存者的表面態度中摻入自己的私人情感。救援人員應期待看到各種因人而異的反應，但他們所看到的反應都是事件對人的心理影響的一部分，並且可能與 CERT 已採取或未曾採取的任何行動並不相關。

使倖存者心理穩定

CERT 志願者的現場心理干預的目標應該是透過讓每個人心理穩定來獲得事件現場的平靜。先解決任何醫療需求，然後使用以下方法使每個人的心理穩定。

- 觀察倖存者以確定其反應水平，並決定他們是否對自己或他人構成危險。
- 讓未受傷的人參與救助。讓倖存者參與重點活動有助於他們應對災難。讓他們做些建設性的工作，如組織貨品供應。這種策略對於具有擾亂性行為的倖存者尤其有效。

透過以下方式提供支持：

- **用心傾聽**：讓倖存者傾吐他們的感受和具體需求。倖存者往往需要說出其所經歷的事情，而且也可能希望有人傾聽他們。
- **感同身受**：充滿關愛的回應會向倖存者表明別人對其痛苦和悲傷感同身受。
- **建立連繫**：幫助倖存者連繫到自然支持系統，如家人、朋友或神職人員。

傾聽、保護、連繫

心理急救（PFA）是一種基於證據的，在災難過後對兒童、青少年、成年人和家庭的救助方法。正如您在第 3 和第 4 單元中學習基本急救以便支持倖存者的具體需求一樣，PFA 為倖存者的心理健康提供初步支持。「傾聽、保護、連接」是 PFA 的一種方法，可以幫助倖存者採取措施，以便更快恢復。

- **用心傾聽**：在事件結束後救助倖存者的第一個重要步驟是傾聽並關注他們訴說些什麼（以及如何訴說）、他們的舉止如何，以及他們現在有何需求。我們之前已談到人們在經歷創傷事件後可能會以多種方式做出反應。請記住，並非所有的反應都是口頭表訴或顯而易見的。

讓倖存者知道，如果他們願意，或者在他們願意的時候，您願意傾聽並談論該事件。請理解，有時倖存者並未準備好說話或不想說話，這都沒關係。定期查看他們的情況，看看他們的反應或需求是否有所改變。

- **保護：**此步驟可讓倖存者感受到被保護，也讓您能夠保護其免受額外壓力。此步驟透過採取行動以提供支持、鼓勵和保證，使倖存者感覺更好。此傾聽步驟應已為您提供了足夠的資訊，可讓您就每個倖存者的需求做出明智的決定。
 - 提供資訊或資源。
 - 回答問題時做到簡明扼要、誠實對人，消除他們可能遇到的任何困惑。
 - 對他們感同身受，並讓他們知道他們對事件的反應屬於人之常情。
 - 為他們提供溝通的機會，但不要強迫他們。
 - 與他們談論為確保大家免受傷害而正在採取的措施。
 - 注意環境中是否存在任何可讓其重新受到創傷的元素，如場景、氣味或聲音，並幫助他們減少與這些元素的接觸。
 - 幫助他們確定他們的基本需求是什麼以及如何滿足他們的這些需求（例如，鼓勵健康的行為，如健康飲食和休息）。
- **連繫：**將倖存者與他們的朋友、親人和其他資源連繫起來，這對他們的康復會產生積極影響。
 - 災難發生後，協助倖存者與朋友或親人重新取得聯絡。
 - 確保您定期與他們聯絡。
 - 幫助他們找到可以提供支持的資源。

成為一個能感同身受的傾聽者

作為一個能感同身受的傾聽者要求傾聽者用心傾聽，同時讓倖存者暢所欲言。

一個好的傾聽者會：

- 設身處地地對待說話者，以便更深切地理解其觀點。以說話者的經歷設身處地，盡量去感同身受。為了限制替代性創傷的影響，注意不要完全將說話者的感受當成自己的私人感受。
- 不但要聽遣詞用句，也要聽字裡行間所隱含的意思，並密切關注說話者的非言語交流形式，如肢體語言、面部表情和語調。
- 不時用另一種說法重複說話者的言語，以確保完全理解說話者所說的內容，同時也向說話者表明您正在傾聽。這會加強溝通過程。

倖存者可能會出現有自殺、精神病或無法照顧自己的跡象。務必盡快將這些個案轉介給 EMS 和/或精神健康專業人員以尋求支持。

什麼是不該說的

在提供支持時，您應該避免使用以下短語。從表面上看，您可說這些短語來安慰倖存者，但是這些短語可能會被誤解或不被接受。一般來說，要避免以下的陳述：

- 「我理解。」在大多數情況下，除非我們有過相同的經歷，否則我們就無法理解。
- 「不要難過。」倖存者有權感到難過，並需要時間來消除這種感受。

- 「您很堅強」或「您會沒事的。」許多倖存者並不會感到很堅強，並質疑他們是否能從損失中恢復過來。
- 「別哭了。」哭也並沒有什麼不可以。
- 「這是上帝的旨意。」對於一個您並不認識的人，給一個事件賦予宗教意義可能會使這個人感到受侮辱或被激怒。
- 「情況也可能會更糟」，「至少您還有.....」，或「一切都會好起來的。」事情是否可能會更糟或是否一切都會好起來，都應由那個人自己來決定。

與其說是在進行安慰，倒不如說這些類型的反應都可能會引起倖存者與傾聽者之間的強烈負面反應或距離感。

如果倖存者對您說的話做出負面反應，可以道歉。

要學會適應沉默。不要只是為了緩解自己的尷尬而說些什麼。

要這樣說

要進入他們的空間、提供幫助或與他們互動之前，始終要求獲得允許。

允許人們說出他們的需求。使用類似於下面的常用短語，來以平常心對待他們的感受和思索。

- 「我為您的痛苦感到抱歉。」
- 「我很抱歉這件事發生了。」
- 「我可以幫助您做.....嗎？」
- 「我無法想像這對您意味著什麼。」
- 「您需要些什麼嗎？」

管理死亡場景

CERT 志願者可能面臨的一項令人不適的任務是處理一位在團隊照護下死去的受害者。以下指南有助於處理這種情況。

- 蓋住遺體；尊重遺體。
- 在處理死者遺體時遵守當地法律和習俗。
- 與地方當局交談來確定計劃。

第 5 單元小結

本單元的要點包括：

- 災難可能會使救援人員面臨令人極度不愉快或不舒服的情況。這些經歷會產生壓力，還可能具有創傷性。
- 對倖存者過度的感同身受可能會使救援人員遭受到替代性創傷。
- 災難發生後，倖存者和救援人員都可能有受創傷的心理和生理症狀。
- 在事件發生之前、期間和之後，CERT 團隊負責人均可採取措施為救援人員減輕壓力。
- CERT 志願者也可以採取措施減輕自己的壓力。
- 心理急救是一種基於證據的，在災難過後對兒童、青少年、成年人和家庭的救助方法。
- 「傾聽、保護和連接」步驟可以提供有關災難後支持倖存者的行動。
- 研究表明，倖存者在災難發生後會經歷以下截然不同的情緒階段：
 - 災難前
 - 影響階段
 - 英雄行為階段
 - 蜜月階段
 - 失望階段
 - 重建階段
- 創傷性壓力可能會影響認知功能、身體健康和人際反應。
- 基於各種中介因素，對創傷性壓力的反應因人而異。
- 當一個人的應對能力不堪重負時，就會產生創傷性危機。
- 現場心理干預的目標是透過穩定個人情緒來使事件平靜下來。
- 作為一個感同身受型的傾聽者為倖存者提供支持。

家庭作業

閱讀並熟悉將在下一部分中介紹的單元。