



## 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。
- 和不同的專業族群一起工作，他們對事物的反應方式通常不太相同。

#### 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時間不在家，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將會在受傷風險不明的環境下工作？
- 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環境可以回去？

## 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環境呢？

## 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。

### 組織對助人者的幫助

招募助人者的組織可以藉由支援和策略的實行，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、辨識艱困的經驗、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。

**助人者應該要盡可能的努力做到以下的事項：**

- 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生活當作首要之務。

### 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，將擔憂從腦中移除。
- 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。
- 阻礙良好自我照護的事有：
  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。