

心理急救助人者的照護

在災後即時提供照護和支持是一種豐實的專業和個人經驗，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準備程度，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

評估你的心理準備，是否能面對以下各種可能令你心理不舒服的狀況：

☐ 服務對象是經歷極大壓力與強烈反應的人，包括尖叫、歇斯底里的哭泣、憤怒或退縮。	☐ 服務對象來自不同文化、種族、發展階段、和信仰背景。
☐ 在無法確知暴露和傷害風險的環境中工作。	☐ 在非慣例環境中工作。
☐ 服務對象不願接受心理健康支持。	☐ 在混亂而無法預測的環境中工作。
☐ 接受一些可能乍看並非心理衛生服務的工作（比如遞水、送飯、擦地板）。	☐ 和不同的專業團體一起工作，且通常它們的行事互動風格不同。
☐ 在幾乎沒有督導和管理，或相反地控管甚嚴的環境中工作。	

健康考量

評估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：

☐ 近來所接受的手術與醫療措施。	☐ 可能妨礙你工作的飲食限制。
☐ 能夠長期保持活力並忍受身體疲累狀況的能力。	☐ 近來心理與情緒上的挑戰或問題。
☐ 過去半年和一年間，所遇到生命中重大的轉變或失落。	☐ 如果須要的話，準備足夠你服務期間加上額外幾日使用的個人藥物
☐ 早年的失落或是其它負面的生活事件。	

家庭考量

評估家人對於你在災難現場從事心理急救的因應能力：

- ☐ 你的家人是否有心理準備，你可能有好幾天或好幾週不在家？
- ☐ 你的家人是否有心理準備，你會在受傷風險或受傷暴露不完全確知的環境中工作？
- ☐ 你的支持系統（家人/朋友）是否能在你離家或是長時間工作時，承擔某些家中的責任和義務？
- ☐ 你是否有任何未解決的家人或關係問題，可能影響你專注投入災難相關的工作？
- ☐ 當救災服務結束後，你是否有一個穩固支持的环境可以返回？

工作考量

評估抽出時間進行心理急救對你工作的影響：

- ☐ 你的老闆支持你對心理急救的興趣和參與嗎？
- ☐ 你的老闆允許你從工作中暫時抽身嗎？
- ☐ 你的老闆要求你利用假期或「留職停薪」的方式進行災難心理救助工作嗎？
- ☐ 你的工作是否有足夠彈性，讓你能在聯繫後24-48小時內回應救災的任務指派呢？
- ☐ 你的同事是否支持你離開工作崗位，並且在你返回後提供一個支持的环境嗎？

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：

☐ 家庭與其它家務上的責任	☐ 社區活動／責任
☐ 照顧寵物的責任	☐ 其它的責任和掛念的事務
☐ 工作上的責任	

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，包括辨識常見和極端的壓力反應、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。

常見的壓力反應

助人者可能經歷許多壓力反應，這些被視為是與倖存者工作時的常見反應：

☐ 活動程度增加或減少	☐ 替代性創傷，以驚嚇、害怕、驚恐與無助呈現
☐ 睡眠困難	☐ 困惑、無法集中注意力、猶豫不決
☐ 物質／藥物使用	☐ 生理反應（頭痛、胃痛、易受驚嚇）
☐ 麻木	☐ 憂鬱或焦慮症狀
☐ 焦躁、憤怒、挫敗	☐ 社會活動減少

極端的壓力反應

助人者可能經歷更嚴重的壓力反應，需要尋求專業協助或由督導者監控。這些反應包括：

☐ 同情心壓力：無助、困惑、孤立。	☐ 不必要的冒險。
☐ 同情心疲乏：道德頹喪、疏離、屈從。	☐ 人際關係的嚴重困難，包含家庭暴力。
☐ 過於沉溺，或是強迫式地直接或間接重複經歷創傷。	☐ 依賴物質（煙、酒、藥物）、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。
☐ 在個人或工作上過度掌控	☐ 伴隨無望的憂鬱（可能置個人於較高的自殺風險中）。
☐ 退縮和孤立。	

組織對照護者的幫助

召募助人者的組織可以適當提供支持和策略，來減低極端壓力的風險，包括：

- ☐ 限制輪班工作的次數，避免工作超過12小時，並鼓勵工作休息。
- ☐ 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。
- ☐ 鼓勵同儕夥伴與同儕諮詢。
- ☐ 監控符合某些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區有固定接觸者。
 3. 原先有狀況在身者。
 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。
- ☐ 定期採用壓力管理方式，包括：
 1. 定期尋求督導，分享擔憂、標認困難的經驗、並且擬定解決問題的策略。
 2. 在工作天當中實施簡短的放鬆技巧。
 3. 使用夥伴系統(buddy system)分享困擾的情緒反應。
 4. 對於個人限制和需要保持覺察。

5. 辨識何時感到飢餓、憤怒、孤單和疲倦（HALT），採取適當的自我照顧行動。
6. 增加正向的活動。
7. 從事宗教信仰、哲學思考、以及靈性的默想。
8. 花時間和家人朋友相處。
9. 學習如何「將壓力放下」。
10. 寫作、素描、繪畫。
11. 限制咖啡因、香煙及物質使用。

照護者應該盡可能努力作到以下事項：

- ☐ 自我監控並依此調整努力的程度。
- ☐ 保持界限，交託工作，懂得說「不」，並且避免在一次工作時間中和太多倖存者工作。
- ☐ 和同事、家人、朋友定期聯絡檢核。
- ☐ 和夥伴或團隊一起工作。
- ☐ 採取放鬆／壓力管理／身體照顧／恢復精力的休息。
- ☐ 定期進行夥伴諮詢和督導。
- ☐ 試著有彈性、有耐心且包容。
- ☐ 接受你不能改變所有一切。

助人者應該避免從事：

- ☐ 長期欠缺同伴的單獨工作。
- ☐ 長時間工作，很少休息。
- ☐ 強化不適任感和無能感的負面自我對話。
- ☐ 以過量的食物與物質／藥物做為支持。
- ☐ 妨礙自我照護的常見態度：
 1. 「花時間休息是很自私的」。
 2. 「其他人都超時工作，我也該如此」。
 3. 「倖存者的需要比幫助者的需要更重要」。
 4. 「唯有一直工作，我才能有最大的貢獻」。
 5. 「只有我能做甲、乙、丙」。

在救援工作之後

預期回家後會有一段調適期，你可能暫時需將個人重新融入當作首要任務。

組織對助人者的照顧

- 鼓勵經歷個人創傷或傷痛的助人者休假。
- 進行任務後會談，幫助助人者整理經驗，包括提供如何和家人溝通自己工作的資訊。
- 鼓勵助人者在有需要時接受諮商，提供轉介資訊。
- 提供壓力管理的教育。
- 促進助人者可以互相聯絡的方式，包括建立聯絡網，分享聯絡方式，或安排聚會通知。
- 提供有關工作正向層面的資訊。

助人者的自我照顧

盡力做到：

- 尋求與給予社會支持。
- 和其它救援團隊同儕聯絡討論救援工作。
- 增加同僚間的支持(collegial support)。
- 安排假期或逐漸融進正常生活。
- 預備自己世界觀的改變，而你周遭他人可能無法共鳴。
- 如果極端壓力持續超過兩到三週，尋求正式協助，處理你對救援工作的反應。
- 增加休閒活動、壓力管理與運動。
- 多加注意健康和營養。
- 多加注意重新燃起親密的人際關係。
- 實施良好的睡眠作息。
- 挪出時間自我反思。
- 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。
- 養成寫日記的習慣便於移除心中的擔憂。
- 如果你回家之後覺得易怒或調適困難，尋求親職教養的協助。

盡力避免：

- 大量使用酒精、禁藥，或是過量的處方用藥。
- 至少一個月內避免作出重大人生改變。
- 否定自己對救援工作的貢獻。
- 擔憂重新適應的問題。
- 良好自我照護的妨礙：
 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。

本文摘自：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）附錄C*。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.〕。

蘇逸人、高振傑進行部份修正。