

# 心理急救指引



紅十字會與紅新月會

**Psychosocial Centre**



International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies



紅十字會與紅新月會

# 心理急救

指引

## 紅十字會與紅新月會心理急救指引

---

紅十字會與紅新月會國際聯合會心理支援參考中心

Blegdamsvej 27

DK-2100 Copenhagen

Denmark

電話：+45 35 25 92 00

電郵：psychosocial.centre@ifrc.org

網站：www.pscentre.org

Facebook：www.facebook.com/Psychosocial.Center

Twitter：@IFRC\_PS\_Centre

---

《紅十字會與紅新月會心理急救資源冊》由紅十字會與紅新月會國際聯合會心理支援參考中心製作。

內容包括：

- 紅十字會與紅新月會心理急救指引
  - 紅十字會與紅新月會心理急救簡介
  - 紅十字會與紅新月會心理急救培訓
    - 單元一：心理急救簡介 (4至5小時)
    - 單元二：基本心理急救 (8至9小時)
    - 單元三：兒童心理急救 (8至9小時)
    - 單元四：小組心理急救——團隊支援 (21小時/3日)
- 

主編：Louise Vinther-Larsen 及 Nana Wiedemann

撰寫：Pernille Hansen

其他支援人員：Wendy Ager, Louise Juul Hansen, Mette Munk

審閱：Wendy Ager, Ea Suzanne Akasha, Cecilie Alessandri, Eliza Cheung, Ziga Friberg, Ferdinand Garoff, Louise Juul Hansen, Sarah Harrison, Sara Hedrenius, Elfa Dögg S. Leifsdóttir, Maureen Mooney, Stephen Regel, Gurvinder Singh.

本資源冊製作過程中，得到香港紅十字會（中國紅十字會分會）大力支持，包括舉辦試驗培訓，並就培訓及書面材料提供意見及反饋，特此鳴謝。此外，亦感謝2018年10月在哥本哈根參加單元四「小組心理急救——團隊支援」試驗培訓的人士。

另外感謝冰島紅十字會及丹麥國際開發署（DANIDA）為編製本資源冊而給予的資助及支持。

在此亦特別鳴謝葉氏家族慈善機構，作為本資源冊繁體中文翻譯的主要贊助。此繁體中文翻譯為香港紅十字會（中國紅十字會分會）製作。

---

製作：Pernille Hansen

設計：Michael Mossefin/ Paramedia/ 12007

封面圖片：Yoshi Shimizu

印刷：丹麥哈維德夫KLS PurePrint

ISBN編號：978-87-92490-53-7（印刷版）· 978-87-92490-53-7（網頁版）

---

建議引文：A Guide to Psychological First Aid for Red Cross and Red Crescent Societies, IFRC Reference Centre for Psychosocial Support, Copenhagen, 2018.

如需翻譯或改編《紅十字會與紅新月會社會心理急救資源冊》任何部分內容，敬請聯絡紅十字會與紅新月會國際聯合會心理支援參考中心。歡迎透過以下電郵提出寶貴意見、建議及反饋：psychosocial.centre@ifrc.org

紅十字會與紅新月會國際聯合會心理支援參考中心，由丹麥紅十字會主辦及提供支援

紅十字會與紅新月會國際聯合會心理支援參考中心 · 2018年

## 序言

任何人都有機會遇到身處困境而需要情緒支援及實際支援（稱為心理急救）的人。危機無處不在，上述情況時有發生。有時危機程度較小，只會影響個人，有時危機影響範圍廣泛，涉及人數眾多。

無論危機大小，當危機發生時，人們都可能需要心理急救。紅十字會與紅新月會的職員、義工及人道主義工作者每日都會遇到受困擾的人。

心理急救可以簡單而有效地幫助有需要的群眾。提供心理急救時，心理急救支援人員會留意對方的反應、積極聆聽並因應其需要提供實際協助，如幫助對方解決急切的問題或滿足基本的需求。學習心理急救技巧並了解如何應對危機，不但可以幫助他人，必要時亦可用於自救。

雖然有關心理急救的培訓及參考資料眾多，但考慮到紅十字會與紅新月會職員及義工長期在社區從事緊急及非緊急工作，因此特別因應其工作環境及要求，為其編寫專門的參考材料。

相關材料包括本指引、簡介小冊子及四個培訓單元。前兩個培訓單元涵蓋心理急救的基本技巧，而第三及第四個培訓單元則詳細講解有關兒童心理急救和小組心理急救的內容。其中第四個培訓單元更加詳細講述如何提供更適切的培訓和指引，從而為紅十字會與紅新月會的職員及義工作出更好的照顧與支援。

我們期望本資源冊相關材料，能夠為每日努力服務各受助者的紅十字會與紅新月會職員及義工提供最優質的支援。我們將一如既往，盡力協助國家紅十字與紅新月會開展工作，為服務對象提供最有效的心理支援。

*Nana Wiedemann*

Nana Wiedemann

紅十字會與紅新月會國際聯合會心理支援參考中心主管

## 目錄

---

簡介 .....	10
何謂心理急救？ .....	13
為何提供心理急救？ .....	15

---

危機與反應 .....	16
不同類型的危機 .....	17
對危機的反應 .....	21

---

提供心理急救 .....	26
誰可以提供心理急救？ .....	27
誰需要心理急救？ .....	27
在何處提供心理急救？ .....	27
何時提供心理急救？ .....	28
心理急救準備 .....	28

---

觀察、聆聽、連結 .....	29
觀察 .....	30
聆聽 .....	32
連結 .....	37
轉介服務 .....	40

---

複雜反應及情況 .....	43
複雜反應 .....	44
複雜情況 .....	49

---

兒童心理急救 .....	51
兒童對危機的理解及反應 .....	53
兒童支援活動 .....	56
幫助受困擾兒童——兒童心理急救 .....	58
兒童的複雜反應及情況 .....	62
幫助父母及照顧者支援兒童 .....	64

---

<b>小組心理急救——團隊支援</b> .....	65
小組心理急救中的觀察、聆聽、連結.....	67
何時需要小組心理急救？.....	68
為何提供小組心理急救？.....	68
為心理急救暨支援分享會做好準備.....	68
心理急救暨支援分享會有何具體內容？.....	70
小組分享的挑戰.....	76
監督及自我照顧.....	78

---

<b>心理急救員</b> .....	79
心理急救員的特質.....	80
以不同角色幫助他人.....	80
紅十字會與紅新月運動的職員及義工.....	80

---

<b>「不傷害」原則</b> .....	84
文化背景.....	85
安全、尊嚴及權利.....	86
保密.....	86
行為準則.....	88

---

<b>自我照顧：觀察、聆聽、連結</b> .....	89
認識自己的局限性.....	90
確認壓力及過勞的跡象和徵狀.....	91
將觀察、聆聽、連結應用於自我照顧.....	92
上司及朋輩支持.....	96

---

<b>心理急救的監察與評估</b> .....	97
何謂監察與評估？.....	98
心理急救和監察與評估.....	99
監察與評估的挑戰.....	103





## 目錄

簡介	10
危機與反應	16
提供心理急救	26
觀察、聆聽、連結	29
複雜反應及情況	43
兒童心理急救	51
小組心理急救——團隊支援	65
心理急救員	79
「不傷害」原則	84
自我照顧：觀察、聆聽、連結	89
心理急救的監察與評估	97

# 簡介



# 簡介

《紅十字會與紅新月會心理急救資源冊》為紅十字會與紅新月會的員工及義工、以及其他可能需要提供心理急救相關服務的機構而設。心理急救是對受困擾人士的即時回應及幫助他們的一系列行動。心理急救是一套實用的助人方法，秉承著人道主義的基本原則，旨在避免及減輕人類的痛苦，因此尤其適合紅十字會與紅新月會國際聯合會使用。

《紅十字會與紅新月會心理急救資料冊》包括本指引、心理急救小冊子，以及四個關於心理急救的培訓單元。各個部分可以單獨使用，亦可結合使用。本指引提供有關心理急救的一般資訊，可單獨用於心理教育，亦可作為所附培訓單元的參考資料。培訓單元包括供導師使用的說明、註釋及培訓資源。各培訓單元內容如下表概述所示。

培訓單元				
	1: 心理急救簡介	2: 基本心理急救	3: 兒童心理急救	4: 小組心理急救 - 團隊支援
訓練時數	4-5 個小時	8.5 個小時	8.5 個小時	21 個小時 (三天)
訓練對象	紅十字與紅新月會的所有員工及義工	已具備提供社會心理支援知識和經驗的職員及義工	工作中需要與兒童及其照顧者互動的職員及義工	為職員及義工提供照顧及支援的主管及其他人士
訓練內容	向參加者介紹基本的心理急救技巧	介紹基本的心理急救技巧、成年人遇到不同危機時的反應，以及心理急救員如何妥善應對危機	著重講解兒童對壓力的反應，跟兒童及其父母和照顧者的溝通方法和技巧	旨在為共同經歷痛苦事件的群眾提供心理急救，例如紅十字會與紅新月會的職員及義工團隊

各個培訓單元彼此獨立，但在參與「單元四：小組心理急救——團隊支援」培訓前，需要先完成「單元二：基本心理急救」。單元四專為紅十字會與紅新月會的職員及義工而編製，亦可改編用於受同類情況影響的其他群眾。心理急救可以用作心理教育，提升大眾對痛苦或壓力反應的關注和認識；同時，支援者亦可在這些小組中，識別何人需要個別轉介或需要其他的支援方式。因此，小組心理急救是預防及應對兼備的支援方式。

所有培訓單元均配以個案研究供參加者參考和討論，為配合受訓參與者與不同情況的需要，個案選材亦可作出適切的調整。

### 《紅十字會與紅新月會心理急救資源冊》

心理急救是一種社會心理支援，透過採取不同行動為受助者提供幫助，以滿足其情感及社交需要。其主要目標是希望協助受助者運用自身擁有的資源，以及提升其心理彈性及韌性。以下模型展示各類精神健康及心理支援活動的示例。心理急救可以作為單獨的危機介入方式，亦可用於其他心理支援計劃當中，例如作為兒童友好空間或關懷義工服務的一部分。

接受心理急救培訓後，紅十字會與紅新月會的職員及義工不僅能將相關技能及知識應用於社會心理支援或其他應變計劃裡，亦能將其應用於其工作的其他範疇，以至個人生活之中。

## 精神健康及心理支援

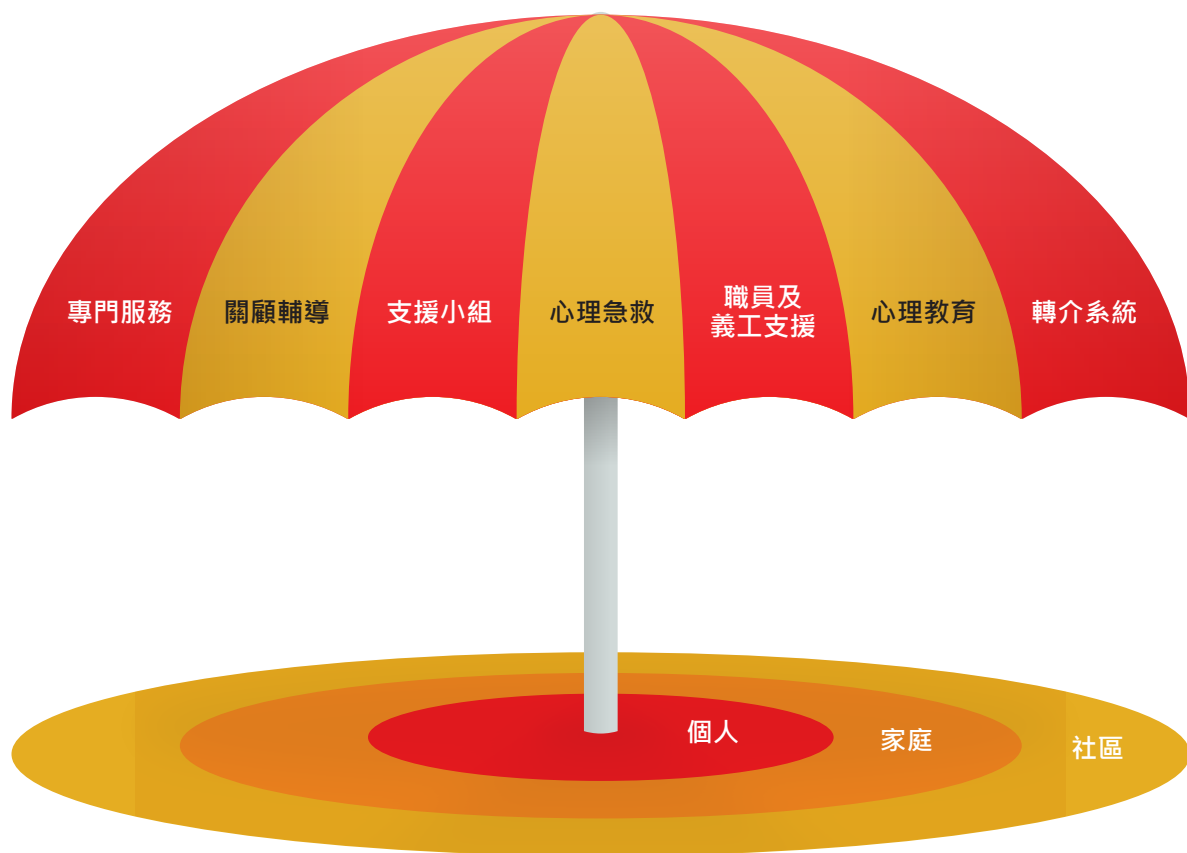


圖1 轉介

圖1：傘形圖顯示可向個人、家庭及社區提供的各類型精神健康及心理支援服務。

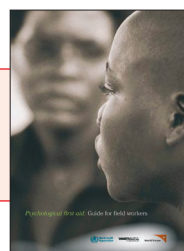
## 何謂心理急救？

心理急救是指幫助受困擾的人平靜下來，並支援他們面對當前的挑戰，以協助他們應對困境並作出適切的決定。心理急救的基礎是照顧受困擾者，包括留意對方的反應及主動聆聽，並在有需要時提供實際幫助，例如幫助解決問題或滿足其基本需求。

## 心理急救方法

多年來有多種不同的心理急救模式。這些模式雖略有差異，但其實都遵循相同的原則——透過各種途徑幫助受困擾者，包括確保他們安全、使他們平靜下來、安慰他們、與他們交談、幫助他們接觸想見的人或獲取所需的物品。本資源冊將各種不同方法融為一體，並遵循世界衛生組織的三項行動原則：「觀察、聆聽、連結」。此處介紹的方法適用於紅十字會與紅新月會的職員及義工在全球參與的各類活動，以及面臨的各種處境及情況。

**延伸閱讀：**有關觀察、聆聽、連結的更多資訊，請參閱世界衛生組織的《心理急救指引操作手冊》（2011）。



每個人在生活中都會遇到充滿壓力的情況和事件，例如與他人激烈爭吵、與同事有矛盾、遇上交通擠塞或者參加重要面試時遲到等。大多數人都懂得如何應對日常挑戰，不過，有些經歷及情況或會超出常態而令我們難以應對，例如受到人身攻擊、身患絕症、發生車禍、痛失至親、房屋財物盡失、面對極端暴力、或自身生命安全受威脅。此類有可能是由家庭、本地社區、自然災害或者持續武裝衝突引發的小型或大規模危機所致。

想幫助受困擾者是人們的自然反應。心理急救旨在減輕受困擾者的痛苦，同時兼顧滿足對方實際的需要，加強人與人之間的連結和互助。

心理急救技巧包括懂得如何評估情況、熟悉因危機而引起的常見反應、懂得如何接觸受困擾的人並在需要時協助他們平靜下來、以及懂得提供情緒支援及實際支援。





### 觀察：留意

- 已經發生及正在發生的情況
- 誰需要幫助
- 安全及治安風險
- 受傷情況
- 即時的基本需求及實際需求
- 情緒反應

### 聆聽：心理急救員需要

- 接觸對方
- 自我介紹
- 認真積極聆聽
- 接納對方的各種感受
- 使受困擾者平靜下來
- 了解其需求及擔憂
- 幫助受困擾者找到可解決即時需要及問題的方法

### 連結：幫助他人

- 獲得資訊
- 聯絡親人及獲得社會支持
- 解決實際問題
- 獲得服務及其他幫助

心理急救使受困擾者感到受重視及理解，並能獲得支援。能感受到他人的支持是幫助受助者應對困境及挑戰的關鍵要素；理解面對別人面對危機時的反應、懂得如何幫助他人減輕痛苦，一方面可提高心理急救員的能力，另一方面亦有助急救員在有需要的時候，可運用相關技巧來應對自身的危機。

## 在緊急情況下提供心理支援的原則\*

Hobfoll等人（2007）建議在緊急情況下提供心理支援的五項介入原則，已得到廣泛認同及支持：

- 確保安全
- 促進平靜
- 促進自身與社區的效能感
- 促進聯繫
- 提升希望感

\* Hobfoll S. E, Watson P, Bell C. C, Bryant R. A, Brymer M. J, Friedman M. J, et al. Five essential elements of immediate and mid-term mass trauma intervention : Empirical evidence. *Psychiatry*. 2007; 70 : 283–315.

上述原則已融入本資源冊所述的方法之中。提供心理急救時，請務必謹記這些原則。

## 為何提供心理急救？

提供心理急救的主要原因是幫助受困擾者。心理急救可幫助他們平靜下來，並令其獲得安全感。心理急救建基於關懷、慈悲和人道精神，為受助者提供支援，以回應其情感及實際需要。心理急救員需要明白，有些經歷會令人不堪負荷，甚至影響人們應對日常生活的能力。心理急救員可透過積極聆聽，並與受困擾者平靜地交談，以識別對方需要哪種支援來應對困境，例如幫助對方理清思路、控制情緒，使他們確定各項需求的優先次序，以減少不知所措的感覺。受助者的需要可能是一些實際的物資，例如保暖衣物、食物或水，或者可以安頓休息的地方。他們或會表現情緒激動，例如哭泣或不斷談論剛發生的事情，需要別人聆聽及理解。此外，心理急救員亦可能需要幫助受助者尋找親人、獲取資訊和相關服務。心理急救的其中一個重要目標是使對方明白自己可以得到支援及幫助，從而使他們變得更堅強，並能夠應對挑戰及妥善照顧自己。

### 心理急救是... (正確)

- 安慰受困擾者，幫助他們感到安全和平靜
- 評估需要和擔憂
- 保護對方免受進一步傷害
- 提供情緒支援
- 幫助解決即時的基本需要，例如食物和水、一張毛氈或一個可以臨時逗留地方
- 幫助人們獲取資訊、服務及社會支援。

### 心理急救不是... (錯誤)

- 只有專業人士才能做的事
- 專業輔導或治療
- 鼓勵對造成不幸的事件作詳細討論
- 要求對方分析所發生的事件
- 向對方追問所經歷的事件細節
- 強迫對方分享對事件的感受和反應。

**延伸閱讀：**有關不同社會心理介入措施的例子，請參閱紅十字會與紅新月會國際聯合會心理支援中心網上資料庫：[www.pscentre.org](http://www.pscentre.org)  
《*Strengthening resilience: A global selection of psychosocial interventions*》



# 危機與反應





# 危機與反應

## 不同類型的危機

心理急救可以應用於許多不同的情況，為受困擾或處於困境的人提供幫助。本節中的示例涉及國家紅十字會與紅新月會在世界各地開展的活動。

### 個人危機

心理急救技巧可以靈活地應用於個人生活上。大多數人在日常生活中也會遇到家人或朋友經歷危機的情況，例如失業、發生車禍或喪失摯愛。視乎所發生的事情而定，這些危機會為我們帶來不同的感受；常見的反應包括震驚、困惑、恐懼、悲傷或憤怒，這些反應可能會影響我們應對危機的能力。心理急救可以幫助受困擾者平靜下來，支持他們作出適當的決定並採取合適、實際的行動以應對危機。掌握心理急救技巧亦能幫助心理急救員認識自己面對壓力時的反應，從而提升自我照顧的能力。

### 社會挑戰

我們的職員及義工為許多被社會邊緣化及孤立的個人和群體提供支援，例如遭受家庭暴力的婦女及兒童、被社會排斥的家庭、無家可歸者、長者、安老院院友、精神病患者、在囚人士等。社會排斥及孤獨感會令人缺乏歸屬感，覺得自己一無是處，以及喪失自我效能感；他們甚至會失去希望和生存的意願，或者出現情緒崩潰或自殘的情況；而心理急救可以幫助社會上被排斥及孤獨的一群。心理急救員首先要使受助者感到被關顧和被理解，並與之建立聯繫，同時幫助受助者連繫其他人士或服務機構，以應對其情感、社交及實際的需要。

### 健康挑戰

大多數國家的紅十字與紅新月會都有參與健康相關的活動，包括各類培訓及提供急救服務，服務對象包括身體或精神殘疾人士、人類免疫力缺乏病毒感染人士(HIV) / 愛滋病患者(AIDS)、癌症患者、神經系統疾病患者，以及患有認知障礙或失智症的人士。國家紅十字與紅新月會亦負責協助應對伊波拉、霍亂及寨卡等疫情。心理急救可以幫助患病人士及其親人應對。



疾病帶來的困擾以及相應的生活改變。心理急救不僅可以幫助患者應對剛確診的消息，亦可以協助他們渡過患病期間的難關，例如克服不安的情緒。此外，心理急救可以幫助家庭應對頑疾帶來的挫敗感和悲傷情緒，以及對未來生活的擔憂和不安，例如財務問題。家人患病亦可能會導致被社會排斥及孤立無援等。而心理急救就可以幫助患者及其家人應對以上情況。此外，心理急救可以幫助痛失至親的家庭，包括幫助他們面對家人離世的悲痛，以及應對日後的艱難時刻（例如每年忌日）。

## 自然災害

地震、洪水及火災等災害往往會對許多人帶來影響，不時會造成大規模破壞，令人痛失家園，甚至失去性命。自然災害令人恐懼，容易導致混亂及恐慌。受自然災害影響的人可能會受傷、目睹他人受傷甚至死亡、擔心自身生命及安全、與親人失散、因家園受損而需要臨時或永久遷徙等等，這些經歷在災難發生當時或事後，都可能令人難以面對。

透過支持受影響人士、協助他們平靜下來、及與他人重新建立聯繫，心理急救確實能有助受助者更有效地應對危機並獲得所需的幫助，從而可避免創傷經歷(例如自然災害等)所帶來的長期負面影響。紅十字會與紅新月會的職員及義工經常在災後為所在社區提供幫助，心理急救技巧及知識不單有助於幫助別人，亦有助於義工應對自身或家庭的危機。

## 人為災害

人類行為會造成許多不同的災難，例如火災、廠房或礦山爆炸、嚴重車禍，或者節慶期間舞台倒塌引起恐慌等情況。正如自然災害一樣，人為災害令人感到恐懼，很容易導致混亂及恐慌。人為災害如自然災害一樣可以造成嚴重損失，而兩者的主要區別在於人為災害由人造的事物或行為引起，因此更可能會影響人們對他人的信賴感。

案例

## 保健工作中的心理急救

Ben在社區紅十字會保健診所擔任輔導員。他在日常工作中向受助者告知愛滋病病毒(AIDS)檢測結果呈陽性時，就需要運用心理急救的相關技巧。

Ben受過訓練，能夠對大受打擊的受助者表達關懷及支持。他平靜地向受助者提供有關資訊，有助他們應對挑戰和減低對未來的恐懼。

Ben亦會向受助者提供附有轉介資訊的小冊子，並會主動詢問受助者是否需要幫忙將檢測結果告知其信賴的家人或朋友。有需要時，Ben會為受助者預約轉介服務，確保他們離開診所前可以得到充分照顧。

## 暴力

許多人曾目睹或經歷過暴力事件，例如家庭衝突、性暴力和針對性別的暴行、刑事暴力、幫派暴力、仇恨犯罪，以及污名化暴力。污名化暴力是基於個體特徵、所屬團體、宗教、種族等因素，針對某一個人或某個群組作出的暴力行為；而屬於某個性別、年齡、種族、身體有殘疾、具有不同的性取向、或者屬移民身份等，都可能會增加遭受暴力的風險。

遭受暴力的經歷令人感到恐懼，往往會導致強烈的身心反應。不同因素會影響對遭受暴力經歷作出的反應，例如暴力行為的嚴重程度及後果、背後的原因、施暴者的身份、其他人的反應、得到甚麼的幫助等。心理急救可以幫助受影響人士平靜下來，並作出合適的決定，以保障未來的自身安全。

### 武裝衝突中的心理急救

那些士兵闖入Leila的村莊時，Leila帶著兩個年幼的子女躲藏在叢林中，但她的丈夫卻沒有那麼幸運。Leila親眼看著丈夫被士兵脫下襯衫，並用厚重的軍靴踢打，然後命令他跪在他們面前，並將他槍殺，然後還燒毀村莊的所有房屋。Leila在原地躲藏了近兩個小時，即使看到士兵離開仍不敢出來。Leila的一個鄰居亦躲藏起來，她發現Leila並將她扶起，然後一同離開。

兩人帶著Leila的子女一起走了兩日才到達一個營地，與其他逃過一劫的人一起接受治療及心理急救。當她們進入營地時，一名義工帶著關懷的微笑靜靜地走向她們；義工歡迎她們來到營地，並告訴她們無須再害怕；義工把她們帶到一個帳篷，裡面的人三三兩兩坐在一起，接受職員及義工的幫助；義工帶她們去見心理支援人員Sarah。

Sarah請兩個女子坐下，並問Leila能否讓義工帶其子女到帳篷的另一邊，跟其他兒童一起吃生果及聽故事。Leila同意，接著，Sarah問兩名女士有沒有遭受任何身體的傷害或痛楚，兩人都說自己沒有受傷，但非常口渴及飢餓。於是Sarah為她們安排水及食物；當兩人進食並休息後，Sarah告訴她們現在很安全，又向兩人問一些問題，以了解她們的需要和怎樣為她們提供協助。

Sarah溫和地問兩人來自哪條村莊，以及她們離開家園之後所經歷的事。Leila回憶起丈夫在自己面前遭殺害，就開始哭泣，Leila的鄰居也與她相擁而泣。Sarah再次安慰兩人，表示自己明白這種經歷非常痛苦。過了幾分鐘後，Sarah告訴現場的婦女可以因應需要一直留在營地，直至安全時再返回村莊或者前往其他地方。



## 武裝衝突

武裝衝突是指發生於兩個國家或武裝團體之間的戰爭、恐怖行為、及其他形式的暴力行為。受影響人士會對自身安全及福祉、及對親人的安全持續感到害怕和焦慮，亦會因為喪失親人而感到悲痛。生活在武裝衝突的環境中，持續充滿著危險和恐懼感，容易導致強烈的社交及情緒反應，包括驚恐、憤怒、困惑與悲傷等情緒；容易失去對他人的信任、難以與人團結、感覺被人背叛、出現攻擊及冒險行為、缺乏自我保護、感到自責及內疚、覺得被社會孤立等。

提供心理急救的第一步是要確保受影響人士及心理急救員自身的安全。當確保各人的安全後，心理急救可以協助受影響人士平靜下來，使他們感到獲得支援及照顧。當他們平靜下來後，心理急救可以幫助他們專注於採取一些相關行動，以應對所面對的困難。

## 強迫遷移

現今世界各地充滿流動人口，而全球遷移的原因非常廣泛。許多移民是自願遷移，以尋求經濟機遇及不同的生活方式；但亦有人是由於衝突、鎮壓或迫害，或者受災難、環境惡化及貧窮的影響而被迫逃離家園。被迫離開家園的移民是特別脆弱的群體，他們離開自己熟悉的生活環境後，在遷移途中往往遇到極大的困難，其後亦要努力適應在異國生活所帶來的種種挑戰，包括經濟、社交及情感上的掙扎等。他們許多人身邊會缺乏朋友和家人，格外容易感到孤獨及失落。此外，他們很多時也會喪失身份及社會地位，容易被污名化及受到歧視。

強迫遷移為心理健康帶來不同挑戰，當中包括一些早已存在的問題，例如少數群體容易受到歧視；同時亦可能出現一些由緊急情況引發的問題，例如家庭分離或生計受損；以及在遷移後出現的問題，例如在遷移到的國家無法獲得醫療或其他服務，甚至生活在貧困之中。

由於未來的種種不確定因素，遷移往往令人感覺處於長期持續的危機狀態。心理急救對於幫助無論是剛到埗的新移民、或是已安頓下來正在努力適應新生活的移民都非常有用。

## 對危機的反應

當人遇到困難時，普遍會感到困擾，而心理急救可以就此提供幫助。此外，心理急救可以識別受助者是否存在更為複雜或嚴重的潛在反應，並因應其需要作出相關轉介。有關複雜反應的詳細資料請見「複雜反應及情況」一節。

心理急救有助應對日常壓力及挑戰。如果受助者身處危機之中，感到不知所措，並未能應對當前情況或經歷，心理急救則尤為重要。人們面對難關的反應很視乎相關經歷的性質、受助者的心理彈性及韌性、年齡及個性、他們能獲得的支持和常用的應對方法、以及距離事發有多久等等的因素。

本節描述了事件發生期間，以及事件發生數日、數星期、數月甚至數年之後的常見反應。在任何時候，如果受助者身處困境並需要支援，心理急救也能發揮其作用。另外本節內容涵蓋痛失親人或重要事物時的哀傷情緒及反應，這也是心理急救員經常會遇到的情況。

請謹記以下要點：

- 面對同一個危機，不同的人可以呈現有不同的反應，而這些反應出現的時間亦未必一樣。
- 並非每個人都需要或想要心理急救。
- 可怕事件的目擊者亦有可能受到嚴重影響而需要心理急救。
- 有些人在事件發生時表現很平靜，沒有強烈反應，但事後卻出現強烈反應。
- 有些人反應強烈但亦能自己應對危機，或者已獲得其他支援，因此不需心理急救。

心理急救的第一項重要技能是要學習識別何時需要向人施予心理急救，以及確定他們是否需要幫助。這裡描述的反應主要涉及成年人。雖然有些年齡較大的兒童對危機的反應的確與成年人相似，但大多數兒童——尤其是年幼的兒童——與成年人的反應並不相同。在「兒童心理急救」一節將詳細介紹兒童對危機的反應。

## 事件期間及緊接其後

我們在一定程度上可以為某些危機事件做好準備，例如身邊的人病入膏肓，或因年紀老邁將不久於人世；雖然類似的危機事件是意料之中，但仍會令人悲痛，是我們不願意見到的。此類事件雖會令人覺得不勝負荷及難以接受，但我們的反應跟面對突發意外事件發生時的反應仍會有所不同的。

## 事件發生後的即時心理急救

Susi騎單車回家時差點被一輛汽車撞到。當時汽車司機正轉彎進入小路，最後一秒鐘才看到Susi，司機及時剎車，沒有撞到她。但Susi失去平衡，連人帶車滑過路面。接受過心理急救訓練的紅十字會義工Jodi當時正沿著馬路行走，目睹事發經過。

Susi似乎並無嚴重受傷，可以自行起身。但當她站起來時，感覺頭暈，似乎無法控制身體，她心跳加速，對所發生的事情及身處的位置感到困惑。

### 觀察

Jodi留意到Susi站著不動，看起來很困惑。她意識到Susi可能受到驚嚇，於是走過去，平靜地問：「我扶妳離開馬路好嗎？」她點點頭，Jodi就輕輕捉住她的手臂，帶她安全離開。接著又問：「妳有受傷嗎？」Susi表示自己應該沒有嚴重受傷。

### 聆聽

Jodi從一家店舖拿來椅子，讓她坐下休息並回過神來。「妳感覺怎麼樣？」她問。Susi表示自己感到有些困惑，一切都發生得太快。Jodi說：「妳剛才經歷的事情很可怕。妳感到困惑是可以理解的。」她再問Susi有什麼需要幫忙，她回答說，需要有人幫忙接女兒放學，因為事發當時她正前往學校。

### 連結

「妳的手袋裡有電話嗎？」Jodi問。「可不可以打電話找人接妳女兒放學？」Susi不記得手袋裡是否有電話。「我可以看看嗎？」Jodi幫她找到電話，將電話交給她。經過商量，Susi打電話給媽媽，請母親過來接女兒和自己。「還需要致電其他人嗎？」Jodi問。最後她們還致電學校說明情況。

### 聆聽及連結

Jodi又到店舖為Susi拿來一杯水，並留下來陪伴，直到她的媽媽到來接她。當Susi的媽媽到達時，Jodi平靜地跟她解釋發生了什麼事，並建議媽媽帶她去醫院作檢查，確定是否有內傷。她解釋說，有些人受傷之後不會即時感到痛楚，尤其是當他們處於震驚或激動時。

在發生嚴重意外事件之時及其後，許多人都會出現受驚狀態。他們會感覺時間好像停止，感覺麻木，一切似乎都並不真實，並可能伴隨著心跳加速、出汗、搖晃、顫抖或呼吸急促的身體反應。有些人會覺得頭暈或噁心，甚至可能會覺得難以清晰思考問題，不知道如何應對眼前的情況。

在事件發生期間或之後，這些反應可能會持續數分鐘甚至數小時，一般會在幾個小時後消退，但有些人可能需要較長時間才會逐漸復原。心理急救可以為受驚過度的人提供支援，包括幫助他們平靜下來，確保他們安全而不會再次受傷。

## 數天或數星期後

受驚過度初期的反應會視乎所經歷事件的嚴重程度而有所不同。如果有關事件十分可怕並造成心理創傷，當事人可能會因死裡逃生而鬆一口氣，但亦可能會因為無法避免其他人受傷或遇害而感到內疚、難過或憤怒。有時可怕的事件會再次發生，例如是在地震過後或持續的武裝衝突中。在經歷這段時期，當事人可能很難作出決定，亦難以與別人清晰地溝通，亦可能因此感到憂慮和困惑，不知道下一步應該怎樣應對。

個案

### 事件發生數星期後的心理急救

Jasmine的丈夫五年前因長期患病去世。四周前，她收到消息得知兒子在一宗炸彈爆炸中喪生。她對悲劇發生之後頭幾天發生的事情記憶十分模糊，她當時無法相信這是事實，感到悲痛及困惑而且經常哭泣，其後她卻變得非常積極，開始為兒子安排追悼會及喪禮。

然而，辦妥這些儀式後，Jasmine開始感到很失落。她早上不願起床，亦不覺得肚餓，大部分時間只是躺在床上，卻又難以入睡。Jasmine的朋友Fatima非常擔心她，Fatima在過去一星期裡不斷嘗試叫她下床走動，但並不成功。

#### 觀察

Fatima認為Jasmine的悲傷、憂愁、無動於衷及食慾不振是常見的哀傷反應，但她亦知道這些反應不應持續太長時間，因此Jasmine可能需要一些心理幫助來應對困境。

#### 聆聽

Fatima向Jasmine表示自己很擔心她，希望可以陪伴她一段時間。她坐下來，握住Jasmine的手，就這樣陪伴她一段時間。最初，Jasmine沒有說太多，只是低聲哭泣，Fatima叫她放心哭泣，她會一直陪伴左右。Jasmine表示自己很不開心，不想一直這樣，但不知道如何控制自己的情緒。Fatima表示理解她為何難過，因為她的獨生子離世徹底改變了她的生活。Fatima又保證，自己會在她有需要時用心聆聽她的感受並給予支援。

#### 聆聽及連結

Fatima溫柔地叫Jasmine思考一下自己在以前是如何渡過難關，有沒有什麼方法應對目前的情況。Jasmine說丈夫去世後，她製作了一本相冊，將記錄了自己與丈夫美好時光的相片都放在裡面。她一直想為兒子做同樣的事情，但覺得自己無法獨力完成，因為實在太痛苦了！Fatima覺得這個主意不錯，並提出會盡力協助她完成這個心願。兩人相約翌日再見面，並開始在電腦上挑選相片。

許多人在痛苦事件發生後的頭幾天會出現不同的身體反應，例如疼痛、食慾不振或失眠等。如果一個人的生活因痛苦事件而產生巨變，那麼可能會變得難以進行日常活動或無法計劃下一步行動。有些人可能會對他人、甚至全世界感到極其憤怒；另一些人則可能會感到極度悲傷及哀痛，或者對未來感到空虛和絕望，對與人交往或日常事務失去興趣，因而導致自我封閉、感到失望、迴避別人、以及認為沒有人能理解自己等等，這都是常見的反應。

## 數星期及數月後

在經歷痛苦事件數星期及數月後，受影響人士的反應仍不斷變化。大多數人開始接受生活的改變，慢慢適應新的生活並作出調整。然而，這個過程仍然非常艱難，即使大部分人能夠如常生活，有些人仍會反覆感到恐懼、焦慮、憤怒、煩躁、悲傷及絕望。

有些人會忙於工作或辦理瑣事，努力避免回想起痛苦經歷或喪親之痛，另一些人甚至不願起床面對他人；有些人則變得過度警惕及緊張，並可能對親人過度保護。有些人可能食慾持續變化，食量多於或少於平常；睡眠模式的變化亦很普遍，有些人睡得比平時多，另一些人則難以入睡或容易驚醒。心理急救可以在痛苦事件發生幾星期甚至幾個月之後，幫助出現壓力反應的人士。

### 事件發生數年後的心理急救

Inga七歲時被人強姦。其後14年，她一直因此事產生強烈的情緒反應。犯案者是一個遠親，當時在她家中過夜。Inga其後再沒有見過那個人。而犯案者亦曾威脅Inga，警告如果她告訴任何人，他就會殺死她及其父母。過去14年，她一直保守這個秘密，直至有一日在排隊買咖啡的時候赫然見到那個遠親，她聽到他在前面買咖啡的聲音，並在他轉身走向自己時確認出他的身份。Inga當時呆住了，她認出對方，不得不先坐下，用幾分鐘時間嘗試冷靜下來。那個人離開後，Inga走出咖啡店回到車上，坐在車裡面足足五分鐘，感覺震驚及難以置信。她最終開車回到公寓，找室友Anne傾訴。

### 聆聽

Anne全神貫注地聆聽，又為Inga拿來一杯茶和一條毛氈，並努力安慰她。Inga表示自己感到既悲傷又憤怒，既羞恥又內疚。Anne靜靜地聆聽，並繼續安慰及認同這些感覺都是可以理解的。Inga表示想與犯案者對質，以及說出自己對對方的恨意。Anne再次靜靜地聆聽，然後開始與她商量各種不同的選擇。

### 連結

Anne幫助她思考處理此事的各種方法，協助她作出明智審慎、而非出於意氣用事的選擇。她向Inga提供了一個熱線號碼，表示有朋友遭遇性侵犯之後曾致電該熱線。Inga同意致電熱線去傾訴自己的感受，並獲取更多專業意見及支援。



然而，如果有關人士的反應仍然非常強烈，開始對他們的生活產生負面影響，就表示他們需要進一步的支援。當某人的強烈反應干擾到其日常生活時，他們可能需要接受轉介服務，接受比心理急救更為專業的支援。

## 事件發生數年後

大多數人會從危機及難關之中恢復過來，並逐漸適應生活上的改變。不過，某些情況和事件可能會牽連強烈的記憶而觸發壓力反應，例如事件發生的日子或類似的經歷容易令人回想起過往的痛苦事件。即使是某段記憶或某事件觸發受困擾者回想起多年前發生的事情，心理急救在這種情況下亦可提供支援。

## 哀傷

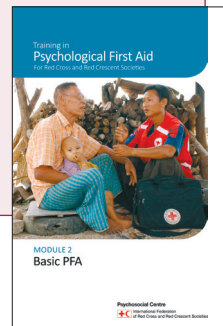
人一生之中面臨的許多危機當中，大多源於痛失至親或重要事物，哀傷則是人們對此作出的一系列反應。痛失至親或重要事物會令人非常難過，而與哀傷相關的反應會令人不堪負荷。我們通常認為在至親去世時才會感到哀傷。其實，人們在社會生活中亦會因為失去各種事物而感到哀傷，例如因為離異而失去伴侶，或者因為搬家而與朋友及鄰居失去聯絡。失去工作不但意味著失業，更令人失去某種身份。而不幸患上絕症亦會導致各種損失，包括由於手術及藥物治療引致身體機能喪失，以及對未來健康感到擔憂，因而令人感到哀傷。

痛失至親或重要事物會令人非常難過，而與哀傷相關的情緒反應會令人不堪重負。悲痛如何發生以及何時發生，並無既定規律，而表達哀傷的方式亦各有不同。大多數人最終能夠走出悲痛，適應並接受生活的改變。但是，有些人經過較長時間仍無法走出悲痛，出現「持續哀傷反應」，則可能需要專業的精神健康支援協助應對。



### 延伸閱讀：

有關持續哀傷反應，詳見「複雜反應及情況」一節。參加為期一日的基礎心理急救培訓，學習心理急救技巧，為經歷哀傷的人士提供支援。



# 提供心理急救



# 提供心理急救

## 誰可以提供心理急救？

每個人都可以提供心理急救，包括義工、應急人員和一般公眾。心理急救無需精神科醫生或心理學家的專業知識。透過了解心理急救知識，任何人都能夠支援受困擾者。

## 誰需要心理急救？

並非每個經歷危機或痛苦事件的人都需要心理急救。有些人能夠獨自應對壓力事件，或者在家人、朋友或身邊其他人的支援下應對壓力事件。

以下因素有助人們應對痛苦事件：

- 感到安全及平靜
- 能夠維持積極健康的日常生活
- 能得到社會支援
- 自信能夠應對及處理當前情況
- 有積極的思想和信仰支持，例如宗教或精神信仰
- 有維持或恢復正常生活的可能性

要知道某人是否需要幫助，最好的方法是觀察並直接詢問他們。如果無法與受困擾者溝通，例如對方因身體殘障、語言不通，或者年齡太小而影響溝通，心理急救員則需要評估及決定如何為其提供幫助。無人照顧的兒童應一直接受保護和托管，以確保他們安全，並盡力協助他們與家人聯絡。

## 在何處提供心理急救？

只要雙方都感到安全和舒適，心理急救員可以在任何地方為受困擾者提供心理急救，包括在家中、社區中心、購物中心、學校、火車站、機場、疏散中心、醫院、診所、大樹下，甚至是在危機發生的地點。提供心理急救時，最好是在一個所有人都感覺安全、安心及安靜的環境下進行。如果受助者經歷了非常敏感的事情（例如性暴力），就必須注意私隱及保密，並尊重受助者的尊嚴。



## 何時提供心理急救？

如果某人受到嚴重困擾而需要幫助，心理急救可以在壓力事件發生期間或之後提供幫助。然而，如前所述，即使在事件發生數日、數星期、數月甚至數年之後，心理急救亦可以很有用。有些人在事件發生期間或之後會立即出現急性壓力反應，而另一些人則在較長時間後才會出現強烈反應。在某些情況下，事件帶來的長期影響可能會比事件實際發生時帶來的影響更令人痛苦。例如，如果某人因長期病患而去世，其家人或者反會在其過世時感覺鬆一口氣，因為至親最終得到解脫，不再受痛苦折磨；然而，亦有可能在數月後，當家人嘗試接受或面對失去至親的事實時，他們才會感到悲痛。

## 提供心理急救的事前準備

在應對可能令人困擾並需要心理急救的危機事件時，必須做好充分準備。團隊準備工作的方法之一，是開會討論以下議題：

- 隊員預測或評估受影響群體會有何種反應
- 有哪些情況是隊員可以單獨處理，又有哪些情況是需要同事或隊長協助
- 隊員在現場如何互相支援
- 隊員自身與受困擾者接觸時可能會出現的反應
- 團隊在應變期間及其後可獲得的支援

隊員在參與應對危機事件前，不妨先做一些放鬆練習，例如緩慢呼吸或靜坐冥想，為應對緊急情況做好準備。

# 觀察、聆聽、連結



# 觀察、聆聽、連結

本節將詳細介紹「觀察、聆聽、連結」的行動原則。

請注意，在現實中，心理急救員可能要以不同的方式及次序去應用這些行動。例如，心理急救員可能需要多次重複「觀察」或「聆聽」的行動，實際的應用要視乎或根據受影響人士的情況及需要。

## 觀察

「觀察」的行動原則是指評估：

- 已經發生及正在發生的情況
- 誰需要幫助
- 安全及保安風險
- 受傷的情況
- 即時的基本及實際需要
- 情緒反應

## 了解已經發生及正在發生的情況

無論是影響一個人或多個人的危機情況，應對的第一步是以平靜、體貼及非侵擾性的方式，嘗試盡可能獲取一切有關資訊，以了解已經發生及正在發生的情況。這有助於評估安全及保安風險，以及是否需要即時聯絡其他人以尋求更多協助。

## 誰需要幫助

有些情況比較容易識別有誰需要幫助，例如一位朋友因為丈夫意外身亡而情緒崩潰。不過，在其他情況下，可能有許多人同時受到危機的影響，例如地震、爆炸、大型工業意外，或節慶活動中的恐慌情況。如果有很多人受困擾，而現場只有一名心理急救員，那麼辨別出誰需要優先幫助並非易事。不過，紅十字會與紅新月會的義工及職員通常不會單獨應對危機，主管或義工隊長通常會協助識別誰需要優先幫助，以及如何組織支援。

心理急救技巧包括學習如何評估誰人需要幫助以及如何跟他們接觸。具體包括了解一般人對壓力的反應，並留意在重大危機中通常被邊緣化的群體，例如兒童、婦女、長者、有健康問題的人士，或者有身心殘障的人士。

## 安全及保安風險

許多令人痛苦的事件都涉及危險與暴力。檢查保安風險並確保安全是心理急救的第一步，亦很可能是需要重複多次的一個步驟。當心理急救員確定情況安全，可以繼續提供幫助時，就可以展開其他心理急救行動，包括確保受影響人士身份保密，以提升他們的安全感。如果無法確保危機現場的安全，那就不宜繼續進行心理急救。



心理急救員這時應設法幫助有需要的人獲取其他的協助，如果可能的話，應在安全距離下與受影響人士溝通。

## 受傷的情況

接下來的重要步驟是檢查受影響人士身體有否受傷，並先處理傷口。如果對方年紀太小或者由於其他原因無法溝通，心理急救員必須透過觀察他們的行為、以及辨識他們有沒有明顯的身體受傷對他們進行評估，以作進一步的行動。若能掌握身體急救技能，對心理急救員而言是一大優勢，這有助他們在適當的情況下進行評估並處理身體的創傷。

## 評估即時的基本及實際需要

即時的基本需求及實際需求亦是優先處理事項。心理急救員可直接詢問受助者是否需要水、食物、衣物及毛氈，並盡快提供所需物品；因為當對方感到冷或口渴時會很難集中精神解決問題。接著可因應對方的需要提供情緒支援及實際支援（例如食物、水、衣物、臨時居所、社會支援——包括與家人團聚、醫療援助或法律援助等）。心理急救技巧的重要部分是了解如何幫助人們滿足其基本需求。這並不等於需要完全掌握社區各項資源的聯絡資料，而是要知道在受困擾者有需要的時候，可以如何讓他們獲得相關的資訊。

## 情緒反應

當一個人處於困境時，產生及表現出一系列不同的情緒反應是正常的現象。心理急救的關鍵之一，是辨認到他人的情緒反應，不加批判地接納這些反應，並帶著關懷及理解來作出回應。即使心理急救員覺得很難理解受困擾者的情緒反應，或其反應與自身的有所不同，亦應讓受困擾者感覺被接納。例如，心理急救員必須意識到文化差異亦會影響各人不同的情感表達方式。

## 事故現場的心理急救

Juan深夜放工後，沿著沒有路燈的鄉間小路開車回家。突然，他留意到前方道路另一側有一隻大型動物的身影，又看見一輛汽車高速衝向動物。他嘗試打燈警告司機，但為時已晚，迎面而來的汽車已經撞向動物，兩者都飛到半空，汽車翻轉落地。

Juan即時停車，發現兩個方向均有車輛快速駛近。他的首要任務是防止事故惡化，因此他在其他汽車駛近時揮手示意其減速。然後他一邊跑向失事汽車，一邊打電話召喚救護車。

他跑到失事汽車旁邊時，司機已從車內爬出來。Juan平靜地走向司機，表示自己願意幫忙。司機起身走向Juan，但因意外而變得步態不穩，並感覺頭暈。他脫下外套披到司機身上，並問司機有否受傷，身體有沒有任何部位感覺疼痛。司機握住自己的手臂，表示可能有骨折。他請受傷的司機坐在自己座駕的後座上休息一下。

Juan向他解釋他已報警及召喚救護車，讓受傷司機知道現在已安全，但又提醒他應該盡可能保持手臂靜止不動，耐心地等待進一步治療。受傷司機坐在車內直望前方，一臉茫然。他向Juan表示，當汽車被拋到半空時，他以為自己會因此喪命。Juan回應指假如此事發生在自己身上，他亦會感到同樣害怕。他又給受傷司機一瓶水，並表示會陪伴對方，直至救援人員到場。

如果受困擾者情緒反應強烈，或這些反應開始長時間干擾其日常生活，便應轉介他們尋求專業的精神健康支援（如有）。以下是一些表示可能需要轉介服務的行為或徵狀的例子：超過一個星期失眠，並顯得困惑及迷茫；情緒非常低落，致使無法正常生活，無法照顧自己或子女，例如在有食物及有洗手間的情況下亦不進食及不洗澡；失控時會做出無法預測的破壞行為；威脅會自殘或傷害他人；開始濫藥或酗酒等。事發前已患有精神疾病或正服用藥物的人士亦可能需要持續的專業精神健康支援。

## 聆聽

聆聽——心理急救員需要

- 接觸對方
- 自我介紹
- 認真積極聆聽
- 接納對方感受
- 使受困擾者平靜下來
- 了解需求及顧慮
- 幫助受困擾者找到解決即時需要及問題的方法



這個行動原則是指心理急救員接觸受困擾者，並與之傾談時所用的溝通方式，其中包括積極聆聽的技巧。這是一項很有用的技巧，因為擅於聆聽不單有利心理急救，也有益於生活的各個方面，例如有助改善生活及工作中與他人的溝通及關係。

聆聽不僅是用耳朵去聽，而是涉及所有感官，並透過行為展現出來。聆聽是陪伴左右、全神貫注，用心了解受困擾者的遭遇、感受及需要。聆聽者對受困擾者的遭遇應抱持開放態度，細心了解並感受對方的經歷。如果對方不願交談，亦應允許對方保持沉默。

## 接觸對方

以謹慎、平靜及適當的方式接觸受困擾者。心理急救員的行為及態度會直接影響受困擾者的反應。如果受困擾者感到恐慌，而心理急救員又同樣表現驚慌，那麼受困擾的人就會覺得更加困擾。相反，如果他們遇到平靜而專注的心理急救員，自己亦會較容易平靜下來並感到安全。

## 自我介紹

介紹自己的身份、姓名、以及所屬國家紅十字/紅新月會的名稱。

## 關注及積極聆聽

可以透過多種簡單方法表達你對受困擾者的充分關注，例如盡可能減少干擾、正視對方、與對方交談時切勿使用電話、面向對方、留意對方的言行等。盡可能平視對方，例如對方坐在地上，心理急救員亦可以半蹲在地上。

積極聆聽不僅是聆聽對方的說話內容，更加涉及言語和非言語的溝通技巧。非言語聆聽的表現方式包括肢體語言、眼神接觸、雙方之間的距離、身體姿勢、關注對方，以及在適當情況下透過身體接觸來建立聯繫。有些人會透過牽著對方的手、點頭或者輕輕觸摸對方的肩膀，以表示自己正在聆聽。積極聆聽的言語表現包括詢問對方以加深對情況的了解、重述及總結對方所講的話，以確保及確認理解無誤，並給予鼓勵及支持。



MINNA PASSI / 芬蘭紅十字會



## 表達支持的身體接觸

擁抱及身體接觸在大多數文化中會令人感到安慰，但在某些文化中並不適當，特別是如果心理急救員本身並不認識受助者，或者兩人性別不同，就更要審慎。請留意相關的文化差異，在身體接觸之前一定要得到對方允許。遵循紅十字會與紅新月會國際聯合會或國家紅十字會/紅新月會的兒童保護政策，及遵守與兒童身體接觸的指引。

## 個案

### 表達支持的溝通及積極聆聽

在以下對話中，一名義工與一名受困擾的女子交談。這名婦女在家門口目睹一宗車禍，司機在車禍中嚴重受傷。

女子：為什麼會發生這樣的事？太可怕了。

義工：聽妳的描述，剛才發生的事情一定很可怕。

女子：沒錯，太恐怖了...（開始不受控地哭泣）

義工：我明白.....（義工靠近一些）能否告訴我發生了什麼事，妳當時怎樣反應？

女子：我聽到外面有撞車聲，跑到門口，看到發生的事情。真是太可怕了.....（仍在哭泣，但平靜了一些）到處都是血.....。

義工：妳當時感覺一定不好受。如果妳願意的話，有甚麼感覺也可以告訴我。

女子：我跑到汽車旁邊，確認司機還清醒，然後我衝去打電話叫救護車。我安慰著司機，一直等到救護車來。

義工：所以妳首先確保司機沒事，然後找人幫忙，又陪著司機直到有人來幫忙，是嗎？

女子：沒錯，我就是這樣做的。

義工：聽起來妳的反應很迅速，亦作出了明智的決定，以最好的方式幫助了司機。

女子：（嘆氣.....）是啊，沒錯，但整件事令人震驚。我真的很害怕。

義工：我明白，這種經歷一定十分可怕。妳現在感覺怎樣？

女子：仍然感覺不真實，我閉上雙眼時，仍會見到司機的身影，幸好他應該沒事。你認為我應該去醫院探望他嗎？

義工：我未必能夠幫妳決定。或者妳告訴我為什麼想去探望他。我們可以從長計議，好嗎？

## 接納別人的感受

每個人在經歷難關時會作出不同的反應，即使對方的反應與心理急救員的反應或期望有所不同，都不要批判對方的反應或感受。請記住，感受並無對錯之分，即使遇上不易相處的人，亦應盡量保持親切友善。進行心理急救需要抱持開放、不批判的態度，要察覺到受困擾者的行為或感覺，可能與心理急救員自身的行為或感覺有差異。

## 使受助者平靜下來

當人們處於震驚或危機中時，往往會有強烈的身心反應。他們可能會感到困惑或不知所措，並且可能會出現身體反應，例如搖晃或顫抖、呼吸困難或心跳加速。

有很多方法可以使受困擾者平靜下來，包括：

- 保持平和及溫柔的語氣
- 盡量保持平靜，這樣可以使受困擾者也容易平靜下來
- 在社會文化可接受的前提下，與對方交談時保持眼神或身體接觸（但切勿凝視）
- 讓對方知道自己有意幫忙，並在確保安全後，讓對方知道當下是安全的



### 幫助受困擾者平靜下來

如果受助者處於驚慌狀態，或者面對困擾時出現身體反應，心理急救員必須懂得如何應對。與對方交談時平靜從容，言語簡明扼要。請對方描述自己的徵狀，並問對方是否知道這些徵狀由什麼引起。

值得注意的是，胸悶氣促亦可能是由心臟病或哮喘等疾病問題引起，如果對出現徵狀的原因有任何懷疑，請確保對方盡快求醫。

鼓勵對方由鼻吸氣，感覺腹部慢慢擴張，然後慢慢以口呼氣。請對方放心，不適感通常會慢慢消失，而且對方很安全，不會有任何傷害出現。指出當他們平靜下來，放鬆心情後，有關徵狀就會減輕。如果有人出現驚恐情況，心理急救員一定要保持平靜，否則，受困擾者就更難以平靜下來並接受幫助。

## 了解需求及顧慮

心理急救的其中一個目標是使對方明白自己可以獲得人道支援及幫助以應對危機，並為受困擾者分享可獲取相關支援及幫助的途徑。心理急救員透過提問幫助受困擾者識別所需的支援。然而，請謹記如果對方不需要幫助，心理急救員亦切勿強加於人。提問時應著重了解對方的需要以及希望優先處理的事項，而事情的細節及個人感受反而是次要。心理急救員應盡量收集資訊，以明確知道對方需要的幫助，但切勿打探受助者的私隱或強迫對方回答問題。

## 平靜及積極聆聽

Tom在街上行走時，突然聽見馬路對面一間店舖傳來尖叫及嘈吵聲。然後他看見一名男子跑出店舖，手中拿著一個大袋及一支手槍，該名男子跑向一輛汽車，跳上車後就迅速逃走了。

Tom穿過馬路走進店舖，看見櫃檯後面有一名女子正在大聲尖叫及哭泣。她十分驚恐，哭著尖叫的同時亦出現呼吸困難。Tom大聲而鎮定地向女子表示她現在已很安全，劫匪已經逃走了，他又告訴女子他已報警並會陪伴她，直至警察到來。

女子開始平靜下來，不再尖叫，但她仍然感到呼吸困難，於是Tom找了一張椅子讓她坐下，並輕聲引導女子慢慢地呼吸，叫她靜靜地感受吸入的空氣一直傳到腹部。女子握住他的手，表示自己感到噁心，想嘔吐。Tom表示會一直陪伴她，直至她感覺好轉為止。

女子的呼吸開始恢復正常後，Tom給她拿來一杯水，問她是否感覺好些。女子拿起水杯，點了點頭，靜靜地喝水。Tom表示親眼看見持槍劫匪逃離店舖，他對女子說，如果他在店舖裡，他亦會感到同樣害怕。女子將事發經過告訴他，她說劫匪進入店舖時，她正忙於整理櫃檯後邊貨架上的物品，劫匪高聲叫喊並向她揮舞手槍，命令她打開收銀機，她當時以為自己會死。

Tom握住女子的手，靜靜地聽著，他稱讚她很勇敢，應對得很好。然後又問她是否需要致電家人並請他們過來，女子表示丈夫正在鎮上辦事，請他幫忙打電話給丈夫。Tom一直陪伴著這名女子，直至她的丈夫到達，而警察不久之後亦抵達現場。

身處困境的人不時會感到困惑，難以專注於自身的需要。其中一樣有用的心理急救技巧，是嘗試推測對方的需要，並在對方詢問之前，主動提供相關的實用資訊，例如告知對方可從何處獲得幫助，以解決其基本需要，以及如何確保自身安全。

## 幫助找到即時解決需要及問題的方法

另一個重要行動是幫助對方識別需要甚麼支援以解決即時的需要及問題。方法之一是請對方分享以往如何應對困難，並肯定他們應對當前情況的能力；詢問對方怎樣才會感覺好些，鼓勵他們使用有用的應對方法，避免沒有幫助或有害的方法。

有用的應對方法包括確定最逼切的問題或需要，或在無法獨自應對時尋求他人幫助。沒有幫助或有害的應對方法包括用酒精或毒品麻醉自己，或整日躺在床上與世隔絕，以逃避種種難題；這些策略雖然可令人暫時忘卻煩惱，但如果持續較長時間則很大機會會帶來負面影響。

## 連結

連結是指幫助受困擾者

- 獲得資訊
- 聯絡親人及獲取社會支援
- 解決實際問題
- 獲取服務及其他幫助

此行動原則透過幫助受助者滿足其基本需求，並獲得應對問題所需的資源，從而為他們提供實際心理幫助。請記住，提供心理急救通常是單次介入，而心理急救員可能只會在短期內提供幫助。心理急救員的角色是幫助受助者「自助」、並重新掌控自己的生活。

## 提供資訊

受危急事件影響的人往往希望掌握與事件有關的準確資訊、其親友及其他人的現況、他們的安危、能獲得所需服務及物品的途徑，以及他們可享有的權利。心理急救員應盡量向受助者提供準確和實用資訊，以回應受助者的需要，包括獲取各種資源的途徑，和一些心理教育資訊，這有助平復受助者的情緒，和協助對方應對未來數日、甚至數星期有可能出現的情緒反應。





## 心理教育

心理教育為人們提供資訊，幫助他們更清楚了解自己及身邊的人之行為和感受。心理急救的其中一個重要技巧，是了解有關面對壓力事件的常見反應，並能夠向受困擾者解釋相關反應，令對方明白自己的反應是正常的，而非患上任何精神疾病。向受助者提供有關壓力及其應對方法的資訊，亦有助他們面對未來數日甚至數星期可能出現的情緒反應。

詳情請參閱紅十字會與紅新月會國際聯合會心理支援中心的「心理教育材料」。

### 案例

## 有關睡眠重要性的心理教育

在這段對話中，一名義工與一名男子交談。男子的妻子因為併發症，患病不久便離世，留下男子及其三名子女。

男子：我感覺很糟糕。我覺得自己像行屍走肉，雖然還假裝活著，但內心其實已經死了。我在子女面前裝作若無其事，但其實已經失去自我了。

男子：我感覺很糟糕。我覺得自己像行屍走肉，雖然還假裝活著，但內心其實已經死了。我在子女面前裝作若無其事，但其實已經失去自我了。

義工：我明白這種感覺。當失去所愛的人時，有這樣的反應實屬正常。你的生活改變了許多，你需要在妻子離開之後重新找回自我。這對你來說一定十分困難。

男子：我覺得幸福已離我而去。我覺得生存已沒有意義。

義工：我知道。現在是非常艱難的時刻。許多人在摯愛去世之後都會像你一樣，覺得生存沒有意義。不過，這種感覺通常都會慢慢消失。雖然你現在的心情很沉重，但隨著時間過去，你會逐漸覺得自己變得更堅強。其他人遇到類似情況時，初期亦會覺得非常難熬，但情況很多時都會慢慢好轉，他們會重拾生存的動力及勇氣。

男子：我亦感覺疲累，躺在床上覺得筋疲力竭，幾乎無法動彈，但我心緒不寧，無法入睡。

義工：這亦是面對這種難關時非常普遍的反應。能跟我說說睡覺前做些什麼嗎？

男子：我一直在看電視，看到很晚，只是不去想臥室裡面空蕩蕩的床。之後我進入臥室，亮著燈睡覺，因為黑暗使我難過。我習慣在黑夜中聽著妻子的呼吸聲入睡，但現在黑夜也是空虛的。但我發現亮著燈很難入睡。

義工：你有考慮過在家中其他地方睡覺嗎？或者你可以嘗試在沙發上睡幾晚，或者將床移到其他地方，就像在沒有她的情況下開始新的生活。這方法對某些有類似經歷的人有幫助，睡眠對身體及精神的恢復十分重要，你需要充足的睡眠才能應對難關。

男子：沒錯，我需要睡眠。我會試試你的方法，將床搬到另一間房。

義工：另外想提醒你你要保持運動和注意飲食，很多人會因為哀傷而忘記進食並停止運動，但這兩點都很重要，可以令你身體強壯和感覺好一些。

男子：沒錯。我吃得不好，沒有胃口。

義工：嘗試像平時一樣照顧自己和子女。如果未來幾天仍然無法入睡，便要去看看醫生，因為持續失眠可能會導致健康問題。

## 連結的重要性

作為當地紅十字會救護車服務的義工，Judy在任職的第一個星期曾幫助一個因車禍受傷的家庭聯絡附近醫院的急症室；將一名因多日不眠不吃而暈倒在行人路上的老翁，轉介至醫生及長者支援服務機構；又幫助一名遭遇家庭暴力的婦女獲得法律援助及保護；另外，她又將三名在過去幾個月痛失至親的人士轉介至喪親支援小組。

當Judy回顧過去一星期的工作時，她明白到掌握足夠的社區服務資訊，以及如何幫助受助者迅速獲取所需服務是十分重要的。

## 聯絡親人及獲取社會支援

家人的支持對身處困境中的人來說尤其重要，他們或會希望與家人見面或以電話聯繫，告知家人最新情況並了解他們是否安好。心理急救員應懂得在緊急情況下如何幫助受助者獲取「重建家庭聯繫」的服務或其他社會支援。心理急救員預先熟悉所在地區提供的服務也會很有幫助。

## 解決實際問題並獲取服務及其他協助

心理急救的另一個重要任務是透過了解受助者所需的實際幫助，協助他們與相關人士或服務機構連繫，照顧他們一些基本或生活需要。心理急救員可能需要陪同受助者接受相關服務，或陪伴他們等候進一步協助，視乎情況而定。

有用的實際支援例子如下：

- 聯絡可以前來陪伴受困擾者的親人
- 安排接兒童放學或向兒童提供食物
- 幫助對方乘車回家
- 幫助對方前往醫院或其他支援服務機構



DIEGO CASTELLANOS / 厄瓜多爾紅十字會

## 轉介服務

轉介是「連結」行動原則的其中一部分。轉介是指透過直接聯絡其他服務機構或者為受影響人士提供聯絡資料，將受困擾者與提供所需服務的人士或機構聯繫起來。當評估後發現受困擾者所需的幫助超出心理急救員能夠提供的程度或範圍時，就需要將對方轉介至其他專業人士或服務機構。

相關協助的例子包括提供基本需求、醫療協助、社會支援、尋親、兒童保護服務、對性暴力和性別暴力的受害者的支援、財務支援、法律諮詢、以及精神健康和心理支援。在可行的情況下，最好先與受助者共同確定這些轉介服務的優先次序。如果對方身體受傷，則須優先並盡快為其轉介醫療服務；如果對方出現情緒困擾，首先要幫助他們平靜下來，待情緒平伏後再嘗試與對方交談，了解其需要並採取適當行動，將對方轉介予其他協助機構。

### 與他人共同決定或代他人決定

心理急救的目的之一是幫助受困擾者識別他們需要哪種幫助。雖然與受助者共同識別及討論其需求是很重要，但在某些情況下，心理急救員必須先為受助者進行評估。例如，如果受助者因受傷或受到驚嚇而無法說話，或者與心理急救員言語不通，心理急救員就可能需要代對方作出決定。

如果受助者有可能自殘或傷害他人，或者對方是小童而無法說清楚自身狀況，或者有兒童可能遭受虐待或剝削，心理急救員亦必須介入並尋求幫助。在這些情況下，心理急救員須因應情況作出觀察及分析，代替有關的成年人或兒童作出決定。而當心理急救員須為他人作出決定前，建議先請示隊長。

## 轉介時機

當識別到受影響人士的需要後，就可以進行轉介。轉介可以是幫忙受助者獲取實際協助，例如食物或容身之所，或是其他醫療援助或精神健康及心理支援。

如果受助者有以下情況，就需要轉介對方尋求專業的心理支援：

- 失眠超過一星期，並顯得困惑及迷茫
- 情緒非常低落，以至無法正常生活及無法照顧自己或子女，例如是在有食物及清潔設施的情況下亦不進食和不洗澡
- 行為失控，做出無法預測的破壞行為
- 威脅自殘或傷害他人
- 濫藥或酗酒



事發前已患有精神疾病或服用藥物的人士可能亦需要持續的專業精神健康支援。

## 轉介方式

必須以關懷及體貼的態度與受助者溝通，向對方解釋將會獲轉介接受所需援助。

轉介時要謹記：

- 必需把受助者的私隱及安全放在優先位置
- 告知對方其他選項，並在有需要時，幫助對方就未來路向作出明智決定
- 在採取進一步行動之前，先取得對方的同意
- 遵守國家紅十字會 / 紅新月會與接受轉介的服務機構的程序及要求

在某些情況下，心理急救員在展開相關程序前，需要請示部門經理或隊長並獲得其批准。

轉介可以是直接聯繫受助者與相關服務機構，又或者向受助者提供聯絡資料，請他們自行聯絡相關機構。具體的做法視乎當時情況以及受助者受影響的程度而定。

## 認清自己作為心理急救員的局限

心理急救員需要清楚自己能提供的協助的限制，亦要知道在有需要時可向誰尋求幫助。而心理急救通常是單次行動，心理急救員需要明白自己能夠提供的幫助是有限的，亦未必可以親身跟進受助者的情況。



YARA NARDI / 意大利紅十字會

## 轉介至專業精神健康支援

Frank是食物分發團隊的義工。有一次他和團隊在一個偏遠村莊分發玉米粉時，一個小男孩突然跑到團隊的貨車旁邊大聲求助。小男孩說自己的哥哥病了，請求他們幫忙。Frank於是跟隨小男孩到他家中查看，在一間茅屋外面看見一個年輕人手舞足蹈大聲叫喊。

小男孩告訴Frank，這是他的哥哥，曾經離家多年參加內戰。哥哥幾天前回來，但他就像變了另一個人。他好像不知道自己身在何處，即使獨自一人，亦會不時恐懼地大喊大叫，彷彿有人在傷害他。通常病發的時間很短暫，過後他會感覺迷茫及困惑，彷彿是做了一場惡夢卻又完全記不起當中的內容。他擔心自己會精神失常，於是叫弟弟找人幫忙。

Frank首先謝謝小男孩請他過來，並表示兩兄弟尋求幫助是正確的決定。他解釋說，哥哥有這樣的反應可能與他在戰爭中經歷的苦難有關。Frank表示可以想像得到當哥哥出現這些反應時，無論對他本人或是弟弟來說，也是令人十分恐懼及不安的。

Frank明白到自己所受的訓練無法為這個年輕人提供所需的專業援助，他表示需要致電隊長，詢問哪裡可以為他們提供適當的幫助，兩兄弟同意。隊長指示Frank去當地的診所，由受過專業訓練的精神科護士幫助哥哥，Frank將這個建議告知兩兄弟，在他們同意下陪同前往診所，並帶哥哥見精神科護士。

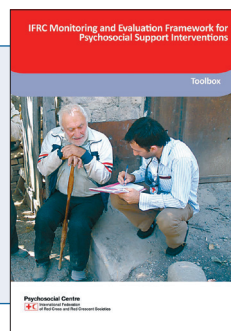
## 轉介機構

轉介程序各有不同，視乎可選用的服務和各地轉介措施而定。各個國家、社區及國家紅十字/紅新月會的轉介系統均有所不同。心理急救培訓涵蓋各地的轉介系統及程序。

轉介服務的例子包括醫院或其他醫療服務、法律服務或保護服務、重建家庭聯繫服務、滿足基本需求的協助，以及精神健康或心理支援服務。

## 建立有效的轉介系統

有關項目經理如何建立有效轉介系統的資訊，請參閱《IFRC Monitoring and evaluation framework for psychosocial support interventions》第7章。有關文件會介紹如何使用兩種轉介工具，包括轉介資源列表和轉介文檔表格。



# 複雜反應及情況



# 複雜反應及情況

## 複雜反應

有時人們對痛苦事件的反應會較前文所述更為複雜。有些因素會較容易引致更強烈和複雜的反應，例如曾有創傷經歷、潛在精神問題、曾經歷極其恐怖的事件、認為自己即將離世、經歷過喪親之痛或與家人分離。

本節所述的前三種複雜反應（驚恐發作及焦慮、憤怒及攻擊性行為、自殘及自殺）可以在即時危機中出現，亦可以是隨著時間慢慢出現及發展；本節描述的其他反應（持續哀傷、嚴重睡眠問題、回閃、不良的適應方法、抑鬱症及創傷後壓力症）都會隨著時間慢慢出現及發展。出現複雜反應的人需要接受比心理急救更專業的援助，應盡可能轉介對方接受專業的精神健康支援。

因此，心理急救員必須能識別及了解複雜反應，從而知道應在何時作出轉介。提供轉介服務的機構包括當地輔導服務機構、設有精神科的診所或醫院、提供心理支援的非政府機構和相關支援小組。在某些社區，宗教領袖或其他業餘輔導員亦會提供心理輔導。

### 驚恐發作及焦慮

任何被認為會引起困擾的事件都可以導致驚恐發作。不過，驚恐發作往往是發生在可怕的意外或情況之後。驚恐發作是焦慮發作的特殊情況，在這期間，一個人會突然產生害怕和恐懼的感覺，而焦慮會在10-15分鐘內達到高峰。在驚恐發作期間，有機會出現多種不同的身體反應，如心悸、呼吸短促、胸部不適、大量出汗、眩暈和頭暈、噁心。許多人亦會出現對死亡、失控或暈厥的恐懼。遇到有人驚恐發作時，第一步是幫助他們平靜下來。有關如何透過安靜及集中的呼吸練習使人平靜下來，請參閱上一節「聆聽」。如果身體反應持續，必須尋求醫療協助。

### 憤怒及攻擊性行為

有些人面對危機情況時會出現情緒及行為失控。如果該情況引起強烈的憤怒及攻擊性行為，問題就會變得尤其嚴重。這些反應在充滿暴力及衝突的生活環境是十分常見的。當人們因災難遭受重大損失時，亦普遍感覺憤怒、沮喪以及無助。心理急救員應懂得應對憤怒、具攻擊性的受助者。



## 如何幫助憤怒及具攻擊性的受助者

如果受困擾者表現憤怒及具攻擊性，心理急救員應即時採取行動，避免與對方獨處，並找尋或聯絡其他人前來幫忙。如果對方看起來很情緒化並且無法平靜下來，應及早向危機處理小組、救護員或警方等求助。留意對方是否持有武器或可以傷害他人的物件。如有需要，將其他人疏散到安全的地方，與具攻擊性的人保持安全距離。當對方表現憤怒時，嘗試保持開放的姿勢，例如將雙手放在身體兩邊，手掌向外，以示自己並無武器，亦不會造成威脅。避免觸摸對方，以免對方作出暴力行為。

用平靜安撫的語氣與憤怒的人交談，避免挑釁或對抗，例如點頭表示正在聆聽，使用開放式的句子回應，鼓勵對方談及憤怒或激動的原因，並集中留意當時情況和對方的問題，而非對方採取行動的意圖。

與對方保持接觸及交談，直至對方慢慢地平靜下來。以不批判的方式聆聽對方，要有同理心，同時要果斷堅決地指出對方自殘或傷害他人是不被允許的。在適當情況下運用鼓勵、讚賞以增加正面行為，提出以非暴力行為解決問題的方法，並了解對方所需的社會支援及資源。

當對方平靜下來後，考慮是否需要轉介對方作進一步的評估和跟進。

## 自殘與自殺

從事心理支援工作的義工及職員會透過電話或網上支援熱線、支援小組或業餘輔導等形式，定期幫助有自殘甚至自殺傾向的人士。自殺是蓄意殺害自己的行為。自殘的涵義較為廣泛，意指故意令自己中毒或受傷（例如割傷），無論是否有致命意圖。自殘或自殺並不罕見，尤其是對於一些經歷過令人懼怕或造成創傷事件的人、感到被社會排斥的人、自我價值低的人，他們可能會失去希望、並產生自殘甚至自殺的傾向；亦有人會因此變得罔顧自身健康，開始進行危險及有害的行為，例如吸毒或危險的性接觸。

如果一個人表達了自殘或自殺的念頭或意圖，與對方直接討論有關念頭和了解對方是否有具體計劃傷害自己是很重要的。有些人會害怕直接問對方是否有自殺的念頭或意圖，擔心這樣問反而會令對方萌生自殺念頭；然而，事實正好相反，當有自殘或自殺傾向的人被問及有關念頭時，他們往往會覺得鬆一口氣並得到別人理解，這有助他們避免作出有關行為。

如果有人透露有明確的自殘意圖，請聯絡受過訓練的精神健康輔導員，或者協助尋找醫護人員以作進一步的轉介。須留意的是，心理急救員在這些情況下應避免讓受助者獨自面對，盡可能陪伴左右，直至他們獲得所需的幫助。



## 電話熱線及網上支援

熱線電話及網上聊天支援在全球許多國家越來越普遍。隨著流動電話及電腦的普及，在家中或緊急情況下亦可輕易獲得支援。

需要援助的人可以打當地熱線電話。接線員通常受過心理急救培訓，可以幫助有特定問題的人士，例如遭遇強姦或有自殺傾向的人。受過訓練的接線員懂得如何用聲音及言語讓受困擾者平靜下來，並懂得如何透過聆聽確認對方是否有危險。

網上聊天支援與之類似，不同的是心理急救員與受困擾者會透過電郵、聊天程式或短訊交談。心理急救員受過訓練，可以運用相關媒體提供支援。例如，通常在緊急情況發生後可用短訊提供相關資訊，例如從何處獲取援助，或者需要傾訴時可以打的電話號碼。網上接線員受過訓練，可以根據訊息識別對方是否有危險。

電話及網上支援的接線員亦可在有需要時提供轉介資訊，以幫助受困擾者獲得「面對面」的支援。

## 持續哀傷反應

持續哀傷反應亦稱為「未解決哀傷反應」。當難以接受親人離去的事實，無法適應失去親人的生活，便會出現這種反應。持續哀傷反應會影響個人正常生活及與他人的關係。持續哀傷反應的徵狀包括過度關注親人離世的事實及與該親人相關的事物、過份掛念及緬懷過世親人、對親人死亡持續感到憤怒、與世隔絕、感到絕望及出現與親人生前所患病症類似的病徵。如果親人離世已有大約半年時間，而喪親者的反應及情緒仍然沒有好轉時，便可界定為「持續哀傷反應」。相關患者應轉介接受輔導或精神健康服務（如有）。

## 嚴重睡眠問題

受困擾者通常會出現睡眠問題，例如難以入睡或睡眠過多。多晚睡眠不足會引致身心問題，令人筋疲力竭並干擾日常生活，影響其工作和溝通能力，亦會令人頭腦不清醒，容易生氣及情緒波動。



如果有人表示已經多晚失眠，建議可轉介他們去看醫生或接受精神健康服務（如有）。過度睡眠是某些人面對痛苦事件的其中一種反應。如果情況持續，可能會對受困擾者的日常生活、自我照顧及社交帶來很大的影響。

## 回閃

回閃（事發時的可怕影象不斷在腦海出現）仿佛令人回到最初發生可怕事件的時刻。回閃的感覺非常真實，令人感受到事發當時的感覺，甚至令人以為回到事發之時。有些人將回閃與幻覺或精神疾病混為一談，但事實並非如此。回閃是常見的壓力反應，可以在事發之後的任何時間發生。隨著時間過去，回閃的頻率通常會有所減少，但事發之後數年亦可能會間中發生。如果因為反覆出現的回閃而感到困擾，便可能需要醫療或專業的心理支援。

### 回閃與驚恐發作

Jean擁有一間紡織廠，聘用大約150名員工。地震發生在當日下午2點左右，所以在廠房倒塌時大部分員工都身在現場。Jean的妻子Marielle當時亦在辦公室內不幸喪生，而工廠大約有50名員工被困在倒塌的建築物中。災難發生後幾天，Jean如同行屍走肉，完全無法想起那幾天的任何事情，並一直處於震驚狀態。

### 觀察

事發大約一個星期後，Jean擔心自己會精神失常。他聽說有臨時醫療站可以提供協助，於是前往求助；他來到臨時醫療站時，看見很多人交談或靜靜坐著，他不知道應該與誰交談或做些什麼。

Martin是一位受過訓練的護士兼心理急救員，他留意到Jean站在門口，一臉茫然，於是走向他並詢問是否需要幫助。Jean回答說：「是」，於是Martin將他帶到距離其他人稍遠的地方，請他坐下，問他需要什麼幫助。

### 聆聽

Jean向Martin敘述自己在地震中的經歷，並表示在過去一星期，每次發生餘震，自己都會感到恐慌，大量出汗及呼吸急促。當他協助救援隊搜尋屍體時，就會彷彿看到先前妻子及同事被埋於瓦礫中的畫面；那些畫面非常真實，他擔心自己會精神失常。這些想法令他感到恐懼，他希望有人幫他擺脫這些困擾。

### 聆聽及連結

Martin解釋說，Jean的這些反應是回閃，這是對地震經歷的一種反應，叫他放心，他不是精神失常，而回閃的次數可能會逐漸減少並最終消失；不過，他建議Jean與臨時醫療站的心理學家談談，讓心理學家為他介紹一些練習，以應對可能會持續出現的回閃。

## 抑鬱症

抑鬱症的特徵包括持續感到悲傷、對過往感覺愉悅的活動失去興趣、感覺絕望、體重增加或下降、躁動、疲勞、莫名愧疚感、注意力難以集中等，有時亦會反覆出現輕生的念頭。抑鬱症並不只是「過得糟糕」，而是一種會嚴重影響日常生活及工作的疾病。

抑鬱症亦不同於暫時的情緒低落。很多人都會感覺情緒低落，但這種低落情緒往往很快就會消失。如果有嚴重的情緒反應（例如持續壓力或持續哀傷反應，包括睡眠問題）而不予理會，就可能患上抑鬱症。如果某人出現抑鬱症的跡象或徵狀，應轉介他們接受精神健康支援（如有）。

患有抑鬱症的人通常需要轉介至臨床心理學家或精神科醫生，由相關專業人士評估是否需要處方抗抑鬱藥物及接受心理治療，例如認知行為治療通常用於幫助抑鬱症患者。如果資源許可，亦可使用世衛為抑鬱症患者開發的「問題管理家」（PM+）的介入方法。

## 不良的應對方法

有些人使用的應對方法可能會危害身心健康，例如使用毒品或酒精自我麻醉，以消除焦慮、不適或痛苦的感覺；另一些人則可能會出現一些暴力行為，對他人作出攻擊或威脅；亦有人選擇與世隔絕。心理急救可以幫助受困擾者認識到自己的行為有害無益，需要轉介並接受他人的幫助和支援，以打破惡性循環並採取更有用的方法去應對危機。

## 創傷後壓力症（PTSD）

有些人經歷自然災害、武裝衝突、襲擊、虐待或意外等創傷事件後，會出現創傷後壓力症。如果在創傷事件發生後，持續出現以下三類徵狀至少一個月，就可能是患上創傷後壓力症：I) 重新經歷事件；II) 逃避所有可能會令他回憶起創傷事件的事物；及III) 神經過敏，例如精神緊張、睡眠問題、腸胃不適及注意力難以集中。許多創傷後壓力症患者都會反覆回想起事件的經過。他們亦表示感到麻木，傾向與世隔絕，與他人接觸的時間減少。

創傷後壓力症會對個人生活造成破壞性影響，並影響個人行為及與他人的關係，從而導致家庭、友誼和工作都出現問題。受影響人士通常最需要的是心理治療及支援。如果心理急救員懷疑某人患有創傷後壓力症，應聯絡精神健康服務機構為有關人士評估及治療（如有）。



## 複雜情況

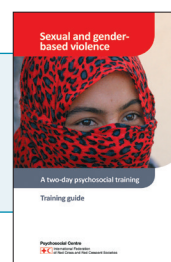
有些情況較為複雜，例如受威脅的情況、暴力襲擊（包括性暴力和性別暴力）、兒童無人照顧、自殺、目睹死亡或面對痛失多位至親的人、大型意外或災難造成嚴重破壞及損失，或多個危機同時發生或緊接發生。以下描述了三種複雜情況及其應對方法，包括面對性暴力和性別暴力、多名受助者及邊緣社群。

### 性暴力和性別暴力

心理急救人員不時會遇到遭受性暴力和性別暴力的人。一方面因為此類暴力行為是全球普遍存在的問題，另外由於心理急救員通常處於較安全的環境之中，所以受影響人士在這些地方可能會較願意透露及講述自身經歷。可悲的是，大多數性暴力和性別暴力案件不為人知，因為受害人擔心事件一旦公開便會帶來不良後果。在某些文化中，性暴力的受害人會被社會排斥、孤立、歧視，喪失尊嚴，遭受進一步的暴力，甚至會有生命危險，這些風險亦可能波及受害人的家人及親屬。

向性暴力和性別暴力的受害人提供心理急救時，「不傷害」的原則尤為重要。應盡力保護受害者，亦要盡力保護其他相關人士，例如受害者的家人或其他支援者。另外亦要特別注意保密。除非涉及兒童，否則必須取得受害人的知情同意才能披露有關資料。如涉及虐待兒童（指18歲或以下人士）個案則必須匯報。處理虐待兒童個案時，必須妥善記錄未成年受害人的供詞，以及任何相關的觀察，然後透過適當途徑即時匯報事件。

**閱讀：** 有關此题目的詳細資訊及指引，請參閱紅十字會與紅新月會國際聯合會心理支援中心有關性暴力和性別暴力的培訓資料：[www.pscentre.org](http://www.pscentre.org)。



### 同一時間支援多名受助者

在危機當中為多名受影響人士提供心理急救的情況並不罕見。在緊急情況下，心理急救員必須辨認需要幫助的人士，繼而評估先後次序或者能否同時協助多位受影響的人，並確保所有有需要的人士也可獲得相關支援。

評估幫助對象的優先次序的做法稱為「分流」，具體做法是識別出現身體不適或情緒困擾的人，評估他們所需的協助，並確定誰首先需要幫助。在某些情況下，可以透過提供資訊和心理教育等方式同時幫助多名受助者。在適當情況下，亦可以鼓勵受影響人士互相提供朋輩支持。



幫助多名受助者時，建議採用自然組成的小組，例如同一家家庭的成員或同班同學，因為受助者若事前互相認識，較能夠減少隔閡，並會有類似的關注及需求，因而共同接受支援時可從中受益。

在緊急情況下同時幫助多人，是有別於本指引所提及的「小組心理急救——團體支援」一節所述的支援小組，這會在為期三日的培訓中教授。「支援小組」是在一隊職員或義工共同經歷痛苦事件之後，向他們提供心理急救的方法，通常是在事發至少兩日後才會計劃進行的活動。

## 邊緣社群

邊緣社群獲得的資源及機會通常比他人少，同時亦容易面對嚴重的偏見、污名化、歧視、虐待或剝削。在各社區、社會及國家中都會有不同的社群被邊緣化，但通常是由於其性別、民族、宗教信仰、種族、性取向或年齡等特徵而被邊緣化，例如殘疾人士、有精神健康問題或慢性疾病的人、有視覺、智力或身體障礙的人、語言少數群體、移民、婦女及兒童等。邊緣社群可能需要額外的保護及專業協助。

與危機事件或艱難經歷相關的壓力源頭可能會導致某些健康狀況惡化，例如高血壓、心臟病、哮喘、焦慮症或其他心理疾病。提供心理急救時，可詢問受助者有沒有健康問題，或者是否因為健康問題而需定期服藥；如果他們表示有健康問題，應盡快協助他們獲取藥物或接受醫療服務。

如果受助者有身體或精神殘疾，或者年老體弱，無法照顧自己，應幫助他們前往安全的地方，以獲得所需照顧及支援；幫助他們解決基本需求，並陪伴他們直至有其他人提供協助。

如果受助者因遭受過性暴力/性別暴力、或因屬於少數群體而可能面對歧視或暴力時，心理急救員應遵循上述類似程序。除此之外，心理急救員應更加留意和盡量保護這些受助者，使其免受他人傷害，並確保他們不會因其社會地位而被剝奪援助的資源。

# 兒童心理急救



# 兒童心理急救

兒童成長過程中會面對各種挑戰，例如自身或家人可能會患上嚴重疾病，可能會失去親人或與家人分離，也可能會受到騷擾或剝削。兒童心理急救與成年人心理急救的原則大同小異。然而，兒童並非成年人，他們需倚賴他人提供保護和照顧，因此可能比成年人需要更多支援。兒童沒有成年人那樣的生活經歷，身心亦未夠成熟，他們面對壓力事件的反應及理解亦跟成年人有所不同。

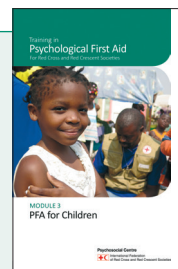
如同成年人一樣，兒童對痛苦事件反應的強弱，跟他們如何經歷痛苦事件有很直接的關係。除此之外，他們還會受其他因素所影響：包括照顧者及身邊的人對事件及對孩子的反應、日常生活的變化，以及他們跟他人互動的變化。兒童根據自身對危機事件的理解而作出反應，而他們的理解又與其身處於哪個成長階段有很大的相關性。

了解在不同成長階段的兒童會因壓力事件而出現的常見反應，對於識別受困擾的兒童會有所幫助。評估的關鍵是要判斷兒童的表現是否常見的反應並有很大機會隨著時間過去而逐漸消退；還是屬於更嚴重的反應而需要轉介更專業的援助。各年齡層的兒童對困擾事件的常見反應會在這單元內闡述。

謹記兒童的成長速度各有不同，有些兒童可能表現出較其實際年齡大或小的特徵，這是一種正常現象。另一常見的狀況是兒童經歷困擾事件後可能會表現如常，繼續玩耍、微笑或大笑，但會透過其他方式（例如繪畫），不自覺地透露出其不安與困擾。

**延伸閱讀：**有關兒童面對困擾的反應以及提供心理急救的方法，可參閱救助兒童會及紅十字會與紅新月會國際聯合會心理支援中心製作的材料：[www.pscentre.org](http://www.pscentre.org)

<https://resourcecentre.savethechildren.net/>



## 兒童對危機的理解及反應

### 0-2歲

兩歲或以下的嬰幼兒對危機事件的意義或後果所知甚少。相反，他們對父母或照顧者的反應及行為變化非常敏感。嬰幼兒的反應通常與身邊人的反應有關。這個年齡階段的兒童無法識別或用言語清楚表達需求，但會透過行為表達其困擾。

在此年齡階段的受困擾兒童的常見反應包括：更加依附照顧者、行為倒退（例如孩子本來已學會的、或已進步的能力有所退化）、睡眠及飲食習慣發生變化、較多哭鬧及較容易發脾氣、害怕從前不會害怕的事物、變得過度活躍或較容易分心等；玩耍方式有所改變亦很常見，例如減少或失去對玩耍的興趣、玩耍的時間減少、重複玩耍、或者玩耍時表現得更有攻擊性甚至出現暴力。其他的行為反應還包括：對他人的反應較以往敏感、變得較為反抗或者有更多要求或苛求。

### 2至6歲

兩至六歲的兒童能更好地用言語表達自己，但他們對世界的了解仍然較為狹窄，一切都圍繞著兒童的個人經歷。這個年齡階段的兒童仍無法了解危機及緊急情況的後果，例如可能無法理解人死不能復生。兒童仍然是透過照顧者的反應去理解世界，但同時亦具有生動而富想像力的內心世界。想像力與現實之間的界限有時會變得模糊。「神奇」思維或想像力是典型的現象。如果兒童無法理解某事物，可能會透過想像去填補空白；這與說謊無關，而是這個年齡階段的兒童理解世界之方式。

兒童可能誤以為令父母擔心的事件是由自己造成的，導致以為發生某個情況是自己的過錯，這會使兒童感覺內疚，認為自己令他人受傷；他們亦可能會擔心自己的想法日後會導致他人受傷。若然如此，照顧者可讓孩子明白，父母的困擾反應並非由兒童造成，而是由外部情況所致。

這個年齡的受困擾兒童的常見反應包括：更加依附照顧者或其他成年人、行為倒退（例如吮手指）、飲食習慣改變、睡眠障礙（包括發噩夢）、不想和其他人玩耍、變得過度活躍、容易發脾氣或者難於管教；又或因擔心會發生不好的事情，因而承擔了與其年齡不相符的成年人角色或責任，以致令他們難以集中精神、容易感到困惑等等。



## 幼兒的常見反應

發生地震時，Holly剛剛滿兩歲。房屋開始搖晃及倒塌時，Holly和媽媽在一起，媽媽抱起她並嘗試跑出屋外，但未能及時逃生，結果被倒塌的房屋壓住。三日後，Holly的爸爸和朋友終於在廢墟中找到妻女，當時媽媽已沒有呼吸，但仍然用身體保護著女兒。

爸爸帶Holly去醫院接受急救治療，Holly嚴重脫水，一隻腳嚴重骨折，全身多處被割傷；接下來的幾星期，女兒每日都請求爸爸帶她回家去找媽媽，她不知道媽媽已不在人世，覺得自己之前和媽媽在一起，所以知道媽媽在哪裡；同時，她不讓爸爸離開自己的視線範圍，希望爸爸一直陪伴自己。

Holly的爸爸與醫院的一名紅十字會義工交談，表示自己擔心女兒會因為這次經歷而精神失常；義工解釋指，Holly的反應在她的年齡來說是正常的，她還不能理解媽媽離世的事實；她的依附行為亦是正常的，因為她擔心爸爸離開自己之後就不再回來。義工解釋，女兒可能需要一段時間才能相信，即使爸爸走開後還是會回來的；他鼓勵這位爸爸保持耐性，並叫他放心，通常隨著時間過去，孩子會再次變得自立。爸爸了解到女兒的反應後，憂慮有所減輕，並能給予Holly所需的安慰及支持。

## 6至12歲

6至12歲的兒童對事物之間的聯繫、因果關係、以及風險和不穩定因素有了進一步的了解。他們對具體事實感興趣，並相對較能理解有關死亡及親人離世的議題。他們較難適應改變，並通常以「善與惡」、「對與錯」、「獎與罰」之類的二元思維去理解世界。他們雖尚未完全掌握，但相對較能運用抽象思維及邏輯思維；有時也仍會使用「神奇」思維。

此年齡階段的兒童面對壓力事件的常見行為反應包括行為倒退、變得具攻擊性、易怒或暴躁、比從前較少或較多參與體育活動、出現睡眠問題及食慾不振等；社交反應包括拒絕與他人接觸、不願上學、重複談論有關事件等。內在反應包括感到困惑或恐懼、記憶力或專注力下降、過分關心其他受影響人士、感到自責及內疚；而常見身體反應則包括頭痛、肚痛及肌肉疼痛。



## 家中心理急救

Emilie擔心10歲的兒子Jean-Luc，因為她發現兒子的胃口變差，食量大幅減少。他也較以往更多時間留在房間，而不是和家人一起在客廳裡；當母親問兒子在學校是否一切還好時，兒子衝出廚房，然後怒氣沖沖地衝進房間，並用力關上門。

母親輕輕地敲門，詢問可否進去跟他傾談；當她走進房間時，發現兒子躺在床上哭泣；他告訴媽媽，有幾個高年班的男生欺負他，但他不敢告訴任何人，因為那些男生威脅要傷害他一年級的妹妹。

Emilie平靜地坐在Jean-Luc身邊，感謝他把這件事告訴自己；她表示明白兒子感到很害怕和生氣，這件事對他來說是很可怕的。她詢問兒子是否願意告訴她事發經過，讓她可以更了解情況，兒子便將詳細經過告訴媽媽。

母親靜靜地聽著，最後表示自己很抱歉，未能在兒子面對難關時給予支持；她對兒子能將事情向她和盤托出感到欣慰，並決定盡力幫助他；她解釋會以各種方式制止那些男生，並跟兒子說他們可以一同作出一些決定，但她亦會獨自處理部分事情。最後Emilie與學校聯絡並告知相關事情，讓學校開會討論如何處理這種情況。

## 12至18歲

青少年逐漸能理解他人的觀點，包括與自己不同的意見，同時亦明白緊急情況的嚴重性，以及對自身和他人的影響。青少年開始對家庭有強烈的責任感，部分青少年甚至已經是家庭的經濟支柱。在世界各地不少年齡較大的青少年會開始承擔成年人的責任。

雖然青少年對於家庭仍有依附感，但同輩在他們生活中扮演著越來越重要的角色。他們更明白自己與他人的關係，更積極投入社交生活。在這段時期，朋友可能與父母或家人同等重要，甚至更加重要，朋友亦會提供更多支持。青少年對壓力事件的常見反應與成年人更類似。在這個年齡，他們會因為無法幫助受到傷害的人而感到極其悲傷、自責、內疚及羞愧；他們十分在意他人，或者變得自我封閉及自憐自憫；他們或會經歷一些人際關係上的變化，並可能會開始出現一些危險、傷害自己或具攻擊性的行為。危急事故亦可能會為青少年的世界觀帶來重大變化，令其對現在和將來感到絕望。

### 早熟

Beni的父親在礦難中喪生，當時Beni剛剛滿15歲。他雖然有兩個姐姐，但作為家中長子，他在父親去世之後便成為了一家之主。

雖然Beni還沒畢業，但家人都希望他輟學打工，養家糊口。Beni明白家人的期望，知道自己別無選擇。Beni在別人面前顯得若無其事，但內心卻因面對突如其來的巨大責任而感到惶恐；他對輟學一事也感到憤怒，因為他非常喜歡上學。

他知道自己必須成熟處事，照顧他人，但他也因為童年生活戛然而止而感到不滿。

## 負面反應的風險因素

如果能夠獲取所需的資源（包括社會支援及免受傷害的保護），大多數兒童都能像成年人一樣有能力應對壓力事件。然而，有個別因素會增加經歷壓力事件的兒童的負面反應的風險，包括事後未能得到父母或照顧者的支持和安慰、身體健康不佳或有身心疾病、曾有創傷經歷、例如受到虐待或疏忽照顧；又或在壓力事件發生時正經歷其他個人危機，例如剛剛轉校、父母離異、弟妹出生或領養兄弟姊妹等家庭劇變；這些經歷都會為兒童帶來更大的壓力反應。

### 行為改變

識別受困擾兒童的其中一個關鍵指標，是他們的行為會出現持續的變化。如果懷疑兒童遇到此問題，可先詢問兒童身邊的人（例如父母或老師）是否留意到其行為出現變化。

## 兒童支援活動

有很多以兒童為中心的活動都能透過心理急救技巧去安撫及支援受困擾的兒童，例如為喪親兒童提供支援、緊急情況下的兒童友好空間、兒童韌性計劃，以及生活技能、運動及體育活動計劃。

### 緊急情況下的兒童友好空間

兒童友好空間是一個在緊急情況發生後，用以支援兒童福祉的兒童權利方案；透過在安全地方提供有監督的活動、提升普羅大眾認識兒童可能會面對的風險、以及推動社區創造保護兒童的環境，兒童友好空間可以有效地保護兒童。

兒童友好空間是以參與性方式設計和運作的地方，向受自然災害、被迫遷徙或武裝衝突影響的兒童，提供一個安全環境以及綜合支援，包括提供遊戲、娛樂、教育、衛生及心理支援，以及服務/支援相關的資訊。兒童友好空間通常是一項相對短至中期的應變項目，往往設置於帳篷或臨時建築物（學校、大樹下或空置大廈）當中。

**延伸閱讀：**紅十字會與紅新月會國際聯合會心理支援中心及世界宣明會（2018）*A Toolkit for Child Friendly Spaces in Humanitarian Settings*.





## 兒童心理韌性計劃

兒童心理韌性計劃是為受逆境影響的兒童提供一系列系統化及有計劃的社會心理工作坊，專為特定的兒童群組而設，以應對他們的需求和挑戰。

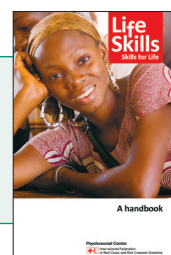
**延伸閱讀：**有關兒童心理韌性計劃的詳情，請參閱紅十字會與紅新月會國際聯合會心理支援中心資料庫：[www.pscentre.org](http://www.pscentre.org)



## 生活技能計劃

生活技能計劃旨在幫助兒童懂得基於知情而作出明智的決定、提升他們的解難能力、培養其批判性及創造性思考、同理心、有效溝通的能力，藉此建立懂得與人相處的健康關係，以及積極地適應及管理生活；這些技能本質上是指在生活中遇到特殊情況時，能促進心理健康和社會福祉的能力，包括人際交往技能（例如談判技能）或個人技能（例如學習如何管理財務），或者有助個人分析情況並作出正確決定的認知技能。

**延伸閱讀：**有關生活技能計劃及活動，可參閱*Life skills – skills for life*，資料可於紅十字會與紅新月會國際聯合會心理支援中心資料庫下載：[www.pscentre.org](http://www.pscentre.org)



## 運動及體育活動計劃

運動及體育活動計劃對身體健康、認知健康及社會心理健康都有積極影響；兒童及青少年發展體育技能，積極參加體育活動，成年後就更有可能開展健康生活。積極參加體育活動的兒童輟學的機率更低，學業成績亦往往更好。

**延伸閱讀：**有關運動及體育活動，請參閱*Moving Together*，資料可於紅十字會與紅新月會國際聯合會心理支援中心資料庫下載：[www.pscentre.org](http://www.pscentre.org)



## 幫助受困擾兒童——兒童心理急救

兒童心理急救與成年人心理急救同樣要遵循「觀察、聆聽、連結」的行動原則。不過，兩者亦有一些主要區別，而兒童心理急救亦需採取額外行動，具體如下所述。

### 觀察

- 已經發生的情況
- 安全及治安風險
- 兒童有人陪伴還是獨自一人
- 人身傷害
- 即時的基本需求、實際需求和保護需求
- 情緒反應

### 案例

### 對家庭問題的反應

Jessie在某個大城市的一間課後託管機構擔任心理急救員。有一日，她留意到13歲的男孩Peter表現異常；男孩平日很快樂，與其他小朋友相處融洽，但當天下午他大部分時間都是獨自一人，面前放著一本書，似乎是在閱讀。但Jessie觀察到男孩只是盯著書本，並無任何閱讀或翻書的舉動。

她走到Peter身邊，問能否和他一起閱讀；當男孩抬起頭時，Jessie發現他眼有淚光；於是她問男孩是否願意跟她到一個比較安靜的角落好好地談一談，他同意。Peter對Jessie說，父母前一晚告訴他，兩人準備離婚；他不想把這件事告訴朋友，因為他感到很生氣和失望，每次想起這件事就會哭泣；一家人本應在夏天一起去度假，但現在一切都變了，他不能去度假，又要幫媽媽搬家；他討厭父母，討厭自己的生活，打算當晚不回家，甚至想離家出走。

Jessie對Peter說她完全理解他的憤怒，發生這樣的事情令人難過，但對他而言是另一種生活的開始；她表示明白男孩不願意和其他小朋友在一起，如果他喜歡的話，可以一個人靜一靜。她亦與Peter討論他想離家出走的計劃，指出即使感到絕望及恐懼，也不應離家出走，因為這只會令事情變得更糟糕；她鼓勵男孩想想如何將自己的感受告知父母，讓父母知道自己有多麼難過。

Jessie有點擔心Peter真的會離家出走，於是提出給他的父母打個電話，問他們能否來接兒子，而不是讓他像平時那樣自己搭巴士回家。她表示，Peter向父母說出心聲時，如果有需要的話，她很樂意陪伴左右；Peter向Jessie表示感謝，並請她陪伴自己，讓他可以更容易向父母說出心中感受。

第一項額外行動是評估兒童由誰去陪伴，如果兒童獨自一人，則遵循幫助無人照顧兒童的規程，如果兒童有照顧者陪伴，應協助照顧者安撫和照顧兒童；如果由於某種原因無法做到這一點，應繼續讓照顧者盡量參與照顧兒童，並詳細解釋將會為兒童提供的各種幫助；讓照顧者明白你有意提供支援是很重要的，因為這樣才能讓受助者可以就任何相關行動在知情下作出同意，以讓他們的孩子得以接受幫助。

第二項額外行動是聚焦於孩童需要受到保護的需要；需確保兒童留在安全的地方，並不會面臨被剝削或虐待的危險。

## 聆聽——心理急救員需要：

- 走近兒童並自我介紹
- 使兒童平靜下來
- 認真積極聆聽
- 接納並確認兒童的反應和感受
- 透過與年齡相符的問題了解兒童的需求及顧慮
- 幫助兒童找到解決即時需求及問題的方法

就「聆聽」的行動原則而言，成人心理急救與兒童心理急救的重要區別在於跟兒童的溝通方式。如果兒童和父母或照顧者在一起，開始與兒童溝通之前，應徵得父母或照顧者的同意；選擇跟兒童用哪種方式溝通，要視乎其年齡、情感和社交發展；兒童會對其他人與他們互動的方式作出反應，具體視乎兒童的習慣，以及他們對身邊世界的理解和他們表達自我的方式。



CHRISTOPHER BLACK / 國際聯合會

謹記溝通不僅與言語有關，亦涉及身體語言、眼神交流以及與兒童或身邊其他人的互動。與兒童溝通時，要盡量平視對方；如果是年齡幼小的兒童，心理急救員可以坐在或跪在地上，與兒童的目光處於同一水平。溝通還涉及了解社會規範以及適當的行為和期望；例如，在某些文化中，年輕女孩不宜與男性交談，兒童亦不應正視成年人。

兒童與成年人一樣，並不總是提出腦海中思考的問題，因為他們擔心自己的問題會令成年人感到煩惱，或者他們害怕知道答案；處理這種情況時，不妨嘗試推測兒童可能遇到的問題，並在兒童提出問題之前先行解答。應注意提供與兒童年齡相符的資訊。

正如成年人一樣，兒童知道自己的反應屬正常的時候，這會讓他們感覺較好。兒童可能會感到困惑，不知道應如何與他人分享心事或心中的困惑。所以，建議心理急救員向兒童解釋或強調，他們的反應和感覺屬正常，而處於類似情況的其他兒童也會有類似的感覺和反應。

### 與幼兒溝通

幼兒的溝通方式與成年人尤其不同。大多數幼兒詞彙較少，或者只懂得說簡單的詞彙，無法用言語清晰表達自身困境；他們可能以其他方式表達困擾，例如是透過自身行為、與他人互動，或者以繪畫或講故事等形式表達想法。

### 與身處危機的兒童進行支援溝通的小貼士

- 身處危機事件的兒童需要獲得資訊，需要知道發生什麼事以及為什麼會發生，從而重新建立對世界及自身的了解。如果兒童很想有更多資訊來了解剛剛發生的困擾事情，照顧者應與兒童適當地解釋已發生的事情。
- 為兒童創造表達自我的機會。鼓勵兒童提出問題，並以他們的問題作為引導；因應兒童的年齡及狀況給予坦誠的解釋來讓兒童感到安心。
- 與兒童作出支援性溝通，是指應接納他們對當前情況的感受。願意花時間作出回應，並耐心聽完對方想表達的事情。
- 以兒童自身的水平溝通，鼓勵他們以自己的快慢速度講述體驗和感受。
- 尊重兒童——切勿呼喝或者責罵兒童。
- 切勿假切自己一定能了解兒童的想法。
- 對孩子的努力表達多給予鼓勵和支持，像與成年人交談時一樣，多用「請」和「謝謝」等禮貌用語。
- 在兒童說話時，細心聆聽並集中注意力。

### 避免負面溝通

兒童以某種方式承受壓力時，往往會變得更為脆弱，可能會表現得更具攻擊性或者更加依附照顧者。成年人與兒童溝通時往往會帶著批評和負面的口吻，這樣無濟於事；對兒童作出回應時，切勿將他們視為頑皮或令人討厭，而是嘗試支持他們，注重強化他們的積極適應行為。

## 連結包括：

- 盡可能與兒童一起評估其需求
- 幫助兒童獲得保護和滿足基本需求的服務
- 提供與兒童年齡相符的資訊
- 幫助兒童聯絡親人，並在有需要時，協助其聯絡社會服務機構

## 評估兒童的需求

為兒童提供心理急救時，在「連結」的行動上是有所分別的，因為心理急救員在作出相關決定時，所承擔的責任是有所不同的。在幫助成年人時，心理急救員會努力讓他們盡量參與決定自己需要怎樣的幫助，並採取相應行動；而在幫助兒童時，心理急救員可能需要因應兒童的年齡而協助兒童做決定；年齡稍大的兒童可以參與識別自身的需求，並採取相應的決定，但年齡較小的兒童，則可能無法理解或表達自身的需求。

如果兒童有哥哥或姊姊、父母或其他照顧者，這些照顧者應盡可能參與識別及解決兒童的需求；如果兒童無人陪伴或與家人失散，心理急救員應遵循相關規程和程序去保護和照顧兒童。

## 保護需求

兒童需要成年人的照顧及保護。他們個子較小，力量較弱，對成年人有依賴性，處於發育早期階段，因此很容易受到虐待及剝削；在緊急情況或危機下，兒童顯得更為脆弱，因為他們往日的家庭保護及支援系統可能受到威脅、破壞甚至被摧毀。兒童身處危機時，除了面對成年人會遇到的風險外，亦可能會與照顧者失散，並遭受外來的傷害、性侵犯或者其他形式的虐待或綁架。為困境中的兒童（尤其是失散或無人照顧的兒童）找到相關及適當的保護服務是至為重要的。

## 提供與年齡相符的資訊

要考慮兒童的年齡和成長階段，以評估他們對情況的了解程度以及適合討論的內容，跟兒童討論他們不了解的事情，對兒童其實並無幫助，心理急救員應使用淺白易懂的語言講解事物，並鼓勵兒童就自己不理解的事情提出疑問。

## 幫助兒童與親人團聚

當兒童有冷靜而可靠的成年人陪伴時，通常能更好地應對危機。如果兒童與家人失散，首先要幫助他們與家人或照顧者團聚，如果無法做到這一點，就要幫助他們獲得兒童保護服務，以確保其安全。

## 兒童轉介服務

兒童轉介服務與成人轉介服務有所不同。如上所述，心理急救員通常需要代替兒童，尤其是幼童作出決定。下表的示例講述複雜反應以及可能需要轉介的情況（如有相關服務及協助）。

### 兒童的複雜反應及情況

大多數兒童面對危機事件會產生上述常見的反應。然而，有些兒童的反應很複雜，或者情況很複雜，令心理急救員難以應對。當幼童對壓力事件產生複雜反應時，原因通常是照顧者不在身邊或者無法如常照顧他們。幼童出現複雜反應通常包括拒絕與人接觸、拒絕飲食、對他人或事物失去興趣，或者持續不斷作出攻擊性或暴力的行為。

年齡較大的兒童面對壓力事件的複雜反應與成年人一樣，這些包括持續哀傷、驚恐發作、不良的適應方法、抑鬱症、憤怒及攻擊性行為、自殘、自殺，以及創傷後壓力症。如果兒童無法妥善應對創傷事件，會有明顯跡象可尋：包括睡眠、進食、情緒及注意力出現問題、持續思考死亡或安全問題、拒絕上學、對其他人或活動變得冷漠甚至抗拒、或對自我形象和自尊心持續感到低落。



## 兒童心理急救——連結

### 幫助失散兒童

Lukas是接受過心理急救訓練的義工，在一間大型購物商場的店舖工作。一個星期五的晚上，店舖關門後，他準備回家時，發現一個大概四五歲的小男孩在購物商場附近獨自遊蕩；他平靜地走近小男孩，彎下腰，平視小男孩，問他叫什麼名字。小男孩看來很害怕，低聲地說自己叫Peter；Lukas又問他父母在哪裡，Peter只是搖搖頭，並開始哭泣，表示不知道父母在哪裡，自己一直在尋找父母。

Lukas表示會幫助小男孩，並告訴他現在很安全；他向小男孩展示了自己的紅十字會會員證，表示自己與紅十字會合作。他對小男孩說，自己接受過訓練，知道如何幫助失散兒童找回父母；Peter滿懷希望地抬頭看著Lukas，然後握住他的手。他陪小男孩找到保安，然後報警求助；在等待警察到來的時候，他又為小男孩提供三文治及飲品；並向小男孩解釋指，已經打電話報警，警察到來之後會和他一起幫Peter找回父母；他繼續陪伴著小男孩，直至警察到達；一名社會福利人員亦一同到達，負責照顧小男孩，Lukas這才安心回家。

### 被洪水圍困的兒童

河水衝破堤岸，一間規模不大的小學被淹沒。在混亂之中，三名學童獨自爬上了屋頂並被洪水圍困。當災難拯救隊找到三人時，發現他們全身濕透，冷得打顫，表現驚慌；老師和其他同學已經逃離，沒有人知道三名學童的身份，也不知道他們的父母或照顧者在哪裡；最終，拯救隊將三人送上船，把他們帶到急救中心。

三名義工各自拖著一名學童的手，並向他們介紹自己；義工為學童提供乾淨的衣物及熱食，然後帶三人到安靜的地方與他們交談。義工問三個學童對洪水有什麼了解，逐漸得知他們所在的村莊當日也被氾濫的河水淹沒。義工向三個學童表示會聯絡當地的社會服務機構，在機構人員到達之前會照顧他們。

### 幫助制止欺凌行為

難民安置所的一支兒童足球隊在過去六個月表現良好。當地一名心理急救員很高興看到小隊員開心踢足球，然而有些兒童對心理急救員表示他們害怕球會主席，因為20歲的主席有時會欺負他們；心理急救員了解各小隊員的想法，但不知道該怎麼辦。

接下來的一個星期，心理急救員決定必須以某種方式幫助小隊員。足球訓練結束後，她再次跟小隊員交談，請他們告訴自己到底發生什麼事；小隊員對球會主席所作所為的描述基本一致，如果他們在足球比賽中犯錯，主席就會用力打他們的背部及手臂，並威脅說如果他們告訴父母，就會面臨更糟糕的懲罰；義工知道必須馬上告知社工，她向小隊員解釋將要採取的行動，並表示會等小隊員的父母到來，向他們解釋自己會如何協助小隊員。

在幫助兒童時，有些情況可能更為複雜，例如兒童遭受虐待或剝削。如果作惡者是父母、照顧者或其他家庭成員，情況就更為複雜，因為這可能意味著需要保護兒童免受家人傷害。如果有跡象表明兒童受到傷害或虐待，必須向有關地方當局舉報，並且必須採取措施，防止兒童受到進一步的傷害；這在許多國家都屬複雜情況，因為無法純粹基於懷疑而將兒童從其家人身邊帶走，而某些國家可能很少，甚至沒有類似「兒童保護之家」的機構。

## 幫助父母及照顧者為子女提供支援

在危機情況下照顧子女可能是困難的事。如果照顧者亦身處困境中，並且感到不知所措，那麼他們在危機期間很難集中精神照顧兒童；兒童心理急救包括為父母及照顧者提供幫助，使他們能夠更好地應對危機並為子女提供支援。下表列出可供父母及照顧者參考的小貼士。



### 父母及照顧者幫助困境兒童的小貼士

#### 嬰兒

- 保持溫暖及安全
- 給予溫柔的擁抱
- 盡量按時進食及睡眠
- 用平靜而柔和的聲音說話
- 遠離噪音及混亂的環境

#### 幼童

- 給予更多時間及關注
- 作息盡量有規律
- 告訴他們無須為糟糕的事情負責
- 盡量給予玩耍及放鬆的機會
- 簡單解釋所發生的事情，但不要涉及可怕的細節
- 如果他們感到害怕或需要依附，讓他們留在身邊
- 提醒他們很安全
- 耐心對待出現行為倒退（例如吮手指或尿床）的兒童
- 避免幼童與家人分開

#### 年齡較大的兒童及青少年

- 給予時間及關注
- 幫助他們保持有規律的作息
- 告知事實並解釋當前情況
- 允許他們難過，不要期望他們堅強
- 聆聽他們的想法及恐懼而不作批判
- 訂立明確的規則及期望
- 了解他們面臨的危險，支持他們，並跟他們討論如何才能盡量避免受到傷害
- 尋找機會讓他們可以協助他人



# 小組心理急救 — 團隊支援



# 小組心理急救——團隊支援

本節介紹以小組形式提供心理急救的方法，特別是為紅十字會與紅新月會的職員及義工團隊而設。許多紅十字會與紅新月會職員及義工在艱難、複雜甚至危險的環境中工作，他們在危機中為他人提供支援，包括實際幫助、理解及情緒支援；然而，他們在盡力幫助他人的同時，可能會忽略自身遭受損失、傷痛、傷害甚至喪生的風險。義工及職員親眼目睹痛苦和折磨，可能也會深受影響，因為他們本人通常也是來自受影響的社區。

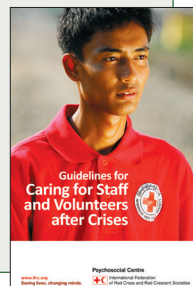
前線主管及隊長有職責去關懷職員及義工，在危機期間及危機過後提供支援，而「團隊支援會議」是提供支援的其中一種方法。「團隊支援會議」不同於關注項目或工作相關事宜的團隊常規會議。「團隊支援會議」讓隊員反思所發生的事情，增進了解及社會凝聚力，並提供朋輩支持。主管及隊長亦可透過團隊支援會議來評估是否有人需要轉介或提供其他個別支援；相關會議可以是非正式或正式的社交聚會，表達對團隊努力的讚賞，以及評估隊員的表現；而且這些會議可以有系統地為受影響人士單獨提供心理急救，亦可以小組形式進行；在小組中，參加者亦可以了解彼此的反應及共同協商解決方案，同時互相給予朋輩支持。

## 小組心理急救技巧

小組心理急救技巧與個人基本心理急救技巧相似，亦是基於「觀察、聆聽、連結」的行動原則。小組心理急救的基本技能包括：確認受困擾者的情緒反應以及痛苦跡象或徵狀；積極聆聽；使身處困境者平靜下來；評估對方的需求及顧慮；幫助對方找到解決需求及問題的方法；幫助對方獲取資訊、服務及其他幫助；以及啟動社會支援系統。而小組的形式需要額外的溝通及互動技巧，相關的技巧亦略有不同。其中包括：

- 溝通及舉行支援小組時，要讓每個人都有歸屬感
- 同時為個人提供心理急救及為團隊提供支援
- 控制時間，在有需要時邀請其他人士參與
- 管理團體動力（例如是小組內的氣氛、交流、衝突等）及互動
- 發揮組員的不同優勢及資源，增進凝聚力及聯繫
- 鼓勵及促進朋輩支持
- 處理組員各種情緒難題
- 在小組中提供心理教育

**延伸閱讀：**有關非正式及正式社交聚會，請參閱《*Guidelines for Caring for Staff and Volunteers after Crises*》。



## 小組心理急救中的觀察、聆聽、連結

如下表所示，小組心理急救的「觀察、聆聽、連結」尚有其他考慮因素，包括全面評估危機事件對職員及義工的影響。

個人心理急救	小組心理急救——團隊支援
<p><b>提供個人心理急救之前</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>了解已經發生及正在發生的情況</li> <li>評估受影響人士可能作出的反應</li> <li>評估同事或隊長是否需要協助處理緊急情況</li> <li>準備支援同事</li> <li>為自己在提供心理急救時可能出現的反應做好準備</li> <li>了解心理急救員在應變期間及事後可獲取的支援</li> </ul>	<p><b>提供小組心理急救之前</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>了解已經發生及正在發生的情況</li> <li>評估團隊的情緒反應，並判斷小組心理急救是否適合</li> <li>評估小組心理急救可以幫助哪些人士</li> <li>選擇適當的時間及地點（包括考慮安全及治安風險）</li> </ul>
<p><b>觀察</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>已經發生及正在發生的情況</li> <li>誰需要幫助</li> <li>安全及治安風險</li> <li>人身傷害</li> <li>即時的基本需求及實際需求</li> <li>情緒反應</li> </ul>	<p><b>觀察</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>團隊行為以及與他人的互動，然後選擇適當的心理教育及轉介資訊</li> <li>不良反應可能會對團隊動力產生負面影響或者可能造成第二次創傷；觀察應如何處理這些反應，並提升個人及團隊的平靜感</li> </ul>
<p><b>聆聽——心理急救員需要</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>接觸受助者</li> <li>自我介紹</li> <li>認真積極聆聽</li> <li>接納對方感受</li> <li>使身處困境者平靜下來</li> <li>了解需求及顧慮</li> <li>幫助身處困境者找到解決即時需求及問題的方法</li> </ul>	<p><b>聆聽——團隊帶領員如何</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>簡介小組內容並歡迎參加者</li> <li>認真積極聆聽</li> <li>了解小組成員對有關行動的意見</li> <li>了解需求及顧慮</li> <li>與小組成員互動，讓每個人都有歸屬感</li> <li>接納不同的反應，促進同理心及小組內部的凝聚力</li> <li>鼓勵參加者互相幫助找出解決當前問題的方法</li> <li>確認適合於心理教育的相關主題</li> <li>專注於常見問題</li> <li>鼓勵分享積極應對的方法</li> </ul>
<p><b>連結——幫助他人</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>獲取資訊</li> <li>聯絡親人及獲取社會支援</li> <li>解決實際問題</li> <li>獲取服務及其他幫助</li> </ul>	<p><b>連結——幫助他人</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>識別出同類的問題並促進朋輩支持及分享解決方案</li> <li>在心理急救及支援小組過程中及之後的互相聯繫</li> <li>就如何在支援分享會以外獲取其他社會支援（包括與親人團聚），分享有關想法及知識</li> <li>分享如何解決問題以及獲取相關支援和服務</li> <li>小組結束之後相互支持</li> </ul>

## 何時需要小組心理急救？

小組心理急救在許多情況下都非常有用。例如團隊職員及義工曾共同應對危機，或者隊員遭遇嚴重的個人不幸，或者隊員受傷或離世，這些情況都會影響其他隊員，此時小組心理急救可能就會有所幫助。

小組心理急救涉及多個方面，包括提供支援、鼓勵朋輩支持，以及評估是否有人需要額外的個人支援。這種方法同時可以作為團隊的預防措施，提供有關確認及應對困擾徵狀的資訊，小組心理急救可用於應對一個或多個隊員出現困擾跡象及徵狀的情況。

### 心理教育： 選擇適當的主題

心理教育提供的資訊有助參加者更好地了解自己及他人的行為和感受。不同的事件可能會對受影響人士產生不同的影響；因此，為特定小組選擇適當的題目時，需要評估小組成員經歷過的危機事件。有關各類題目，請參閱紅十字會與紅新月會國際聯合會心理支援中心的心理教育材料。

## 為何提供小組心理急救？

小組心理急救有許多優點，最明顯的優點是多人可以同時獲得幫助及支援。另外，參加者亦可以從小組心理急救中獲益，因為他們理解彼此的經歷及反應，有助促進彼此的同理心和理解，並增進自我認識；他們在此過程中亦會覺得自己得到支援。當參加者觀察並體驗到問題正在得到解決，甚至已經解決時，小組心理急救可以帶來希望及樂觀的情緒。

小組心理急救的重要特徵之一，是鼓勵同輩支持和社會支援，從而增進團隊的信任及凝聚力；參加者可以學習同儕及帶領員的做法，從其他人的新想法及新策略當中得到啟發，並學習如何照顧自己及他人。小組心理急救促進良好的溝通，以防止組員有疏離孤單的感覺，有助避免急性壓力反應發展成長期困擾。

## 為心理急救及支援小組做好準備

### 評估

在舉辦心理急救及支援小組之前，必須對危機事件進行詳細評估，識別哪些職員及義工可能需要心理急救；具體包括了解每位隊員在事件當中的經歷，以及他們在危機應變工作中扮演的角色，這有助帶領員推測可能存在的反應並準備相關的心理教育材料。



## 參加者

選擇小組參加者時，留意小組成員的身份或特徵會否引起其緊張或不安。例如，在某些文化和社區中，不宜將男女職員安排在同一組，或者不宜將不同職級的職員安排在同一組討論問題。如果小組內部存在矛盾，最好在舉行心理急救及支援小組之前，就預先解決有關問題；帶領員至少應該意識到潛在的矛盾根源，因為這可能會影響帶領員在小組上如何管理團隊的動力。

參加者的背景及經歷會對小組的目的及焦點，有互為影響的關係。小組心理急救的適用對象包括互相認識、有同樣痛苦經歷或者對自身經歷有類似反應的一群人士；他們可能是來自紅十字會或紅新月會同一部門的職員及義工，或者是來自同一社區的職員及義工，或者是以其他方式向同一社區提供支援的職員及義工。

有些小組成員未必會出現困擾的跡象或徵狀而需要心理急救，然而，大家共同參加小組有助避免產生不良反應，增強他們的應對策略，或是使他們能夠支援其他處於困境的人士。

每組人數建議以10人為限。人數過多的話，每位參加者的分享時間就會減少。如果受同一事件影響的群體較大，首先應組織「資訊分享會」；此時應當提供心理教育以及有關獲取幫助的資訊，同時亦應給予參加者發問的機會。如果參加者覺得需要其他支援，可以邀請他們參加其後舉行的個人輔導、或小組心理急救。

## 帶領員

確定心理急救及支援小組的參加者之後，就要確定帶領員人選，最好為每個小組分配多於一位帶領員，這樣一位帶領員就可以專心地主持小組，而另一位帶領員則可以集中處理任何在當時出現的干擾情況，以及強烈的個人反應。心理急救及支援小組的帶領員應熟悉小組成員及他們之間的關係。

帶領員可以是主管（例如項目經理），亦可以是義工領袖、現場工作人員、青年領袖、受過訓練的朋輩支持者或職員。主管在建立支援環境以及因應需求安排小組心理急救的方面，發揮著重要的作用；主管可以主持小組心理急救及支援小組，又或者安排他人主持分享會，具體視乎實際情況以及所需的能力和技能。在某些情況下，義工或職員會更希望由主管經理以外的人士主持會議，例如如果當主管經理與團隊之間存在不和或分歧的狀況。

心理急救及支援小組的帶領員應受過相關訓練及指導，才適合提供此類支援。相較於向個人提供心理急救，小組心理急救需要更多技能。

## 心理急救及支援小組的舉行時機及長度

心理急救及支援小組是有系統、有計劃的支援活動，通常在發生危機情況後的兩至三日內安排，並且不遲於危機發生之後的14日。建議遵循上述時間安排，以便在事件發生之後的頭一兩日展開正常的應對及恢復過程，並啟動社會支援網絡；在事發之後14日內舉行小組可以盡量發揮心理急救的預防及支援作用；心理急救及支援小組可能需要45分鐘至兩小時，具體視乎參加者人數，需預留足夠時間讓每個人都有機會發表意見及分享感受。

## 地點

最好將心理急救及支援小組安排在安靜、安全的環境下進行，盡量減少或避免干擾。參加者在較為安靜的環境中亦能更安心分享經歷及感受。

## 準備分享的資訊

心理急救及支援小組的重要環節之一，是向參加者提供相關資訊，包括他們所經歷的共同反應，以及有需要時可從何處獲得更多幫助。帶領員應預計哪些是相關資訊並事先做好準備。各類相關題目請參閱紅十字會與紅新月會國際聯合會心理支援中心的心理教育材料。

## 心理急救及支援小組有甚麼具體內容？

正如個人心理急救一樣，心理急救及支援小組的內容亦視乎具體情況而定。下表列出心理急救及支援小組的一些常見部分：

### 心理急救及支援小組的組成部分

1. 歡迎及簡介
2. 了解參加者狀況
3. 簡單回顧危機情況下採取的行動
4. 提供資訊及心理教育
5. 促進自我照顧、朋輩支持及積極應對
6. 因應個人需要而為參加者提供轉介資訊
7. 在會議最後要確保所有人感覺良好，並討論未來路向。

以下詳細介紹各個環節。不需要的環節可予以省略。小組的需求由帶領員評估。

## 1. 歡迎及介紹（聆聽）

心理急救暨支援分享會開始時，首先由帶領員與小組成員自我介紹（如有需要）。帶領員接下來會解釋會議的目的、目標以及預期所需時間。小組應共同商定基本原則，例如保密、不得打斷他人說話、關閉手機等。

在任何心理支援中，保密是合乎道德的行為之一。所分享的資訊必須絕對保密，確保所有參加者應在小組分享開始之前已同意遵守保密原則，這點非常重要。建議參加者不要分享非常私人的事情，以免事後因他人知道自身秘密而感到不安。

### 心理急救及支援小組中的觀察、聆聽和連結

心理急救及支援小組的不同環節都涉及至少一個或多個「觀察、聆聽、連結」的行動。這些是指引帶領員來領導支援小組的指導原則。

#### JOE及其團隊

### 提供小組心理急救

Joe是一個員工及義工團隊的經理。這些員工和義工在最近在風災過後為倖存者提供緊急照顧並幫忙清理屍體，三日以來很少休息。災難應變工作結束幾日後，Joe召集隊員參加小組心理急救。他留意到有些隊員脾氣暴躁，很容易失去耐性，而另一些人則沉默寡言，神情難過。Joe知道大多數隊員都住在受助的社區當中或附近。

心理急救小組開始時，Joe首先說：

謝謝大家今天到來。我召開這次小組，是因為覺得有必要聚在一起，談談過去幾日的經歷，並互相支持。小組大概一至兩小時，具體視乎我們要討論的內容。我會主持小組，確保每個人都有機會發言。

首先我們簡單談談上星期發生的事情；然後我會分享一些資訊，介紹人們如何對類似經歷作出反應，之後，我們會討論大家可能會面對的問題，並探討如何解決有關問題；在小組完結前，我會提供一些資訊，告訴大家如何在有需要時獲取更多支援。

我希望大家在小組期間將電話轉為靜音，在別人發言時不要打斷，可以嗎？我亦希望這次小組上的發言內容能夠保密，不要告訴其他人；這樣大家都可以安心自在地分享自己的經歷和感受。為了讓小組可以順利進行，大家覺得還有什麼規則需要遵守嗎？

## 2. 了解參加者狀況 (觀察、聆聽)

在心理急救及支援小組期間，帶領員應了解參加者的狀況及進展，重點應放在其身心狀況及工作情況，而非特別提及他們的感受或情緒。帶領員可以說：

「我希望大家可以簡單講述一下自己的狀況。我們稍後會討論事件。但首先，我希望每個人簡單談談自己的狀況。」

## 3. 扼要回顧危機中所採取的行動 (觀察、聆聽)

接下來是讓參加者簡要回顧對他們有所影響的危機事件或情況。這樣並非是為了詳細回憶事件，而是要確定事件經過，回顧職員及義工所做的工作。帶領員與參加者審視相關事實，釐清事件經過，讓參加者有機會分享他們對事件的不同看法和經歷。

回顧所採取的支援行動對相關人士而言可能較為敏感。因此，帶領員應細心留意參加者神情舉止，確保沒有人會因為聽到或談及危機經過而更加痛苦；萬一發生這種情況，帶領員應盡力安撫參加者，例如說「經過這件事之後，大家自然會覺得難過。我想這裡大多數人都會覺得這段經歷很難過。這種感覺會隨著時間逐漸減弱，我們需要互相支持。」帶領員亦可透過活動讓大家平靜下來，或者因應需要為受影響人士提供個別的心理急救。

### 共同參與

邀請所有人平等參與，例如為每個人提供均等的發言機會及時間。另外亦可以

請某人發言，然後請有類似經歷或同在現場的其他人跟進發言；這樣可以根據參加者的相似點將其「聯繫」起來。在某些情況下，團隊職級可能較為重要，可能需要根據此決定誰先發言或發言的順序。

#### JOE及其團隊

案例

### 簡要回顧已採取的行動

Joe邀請參加者對危機救援期間發生的情況進行簡短回顧。他說：

讓我們簡單談談上星期發生的事。當颶風減弱時，我在星期四晚上給大家打電話，叫大家安全地展開緊急應變工作。有些同事逐家逐戶提供協助，我亦知道有些同事甚至發現了屍體。這是一段艱難的經歷，大家當時需要理性及認真考量如何為倖存家庭的成員提供支援。我知道大家當時需要作出艱難的決定，才能一如既往地處理及把狀況控制下來。

有沒有人想分享一下當時發生的事情？記住，只要分享你們想講的內容就可以了。



對事件進行回顧，直至參加者談及當時如何脫離危險及壓力狀態為止，在這時候，可以重溫及強調一下各個隊員在事發時作出的決定及行動也是很適切的。這樣，隊員會意識到即使在壓力極大的情況下，他們亦可以作出明智的決定，從而增強自信，同時亦可減少因談論事件而出現情緒波動或不適。

#### 4. 提供相關資訊及心理教育（聆聽、連結）

資訊共享是危機事件過後心理急救的重要部分。獲取準確資訊可以提升安全感、加強採取健康應對方法，以及有助穩定情緒；資訊有助消除揣測及焦慮，資訊共享對於參加者獲得安全感及應對危機至關重要，因為他們能了解到當時發生了什麼事、誰受到影響，以及危機是怎樣結束。

心理急救的另一個關鍵部分，是幫助參加者了解經歷異常事件後的常見反應，並認識到何種反應可能需要轉介專業援助。為參加者提供的心理教育資訊包括對痛苦事件的常見反應，以及就相關反應、感覺和行為而可能需要進一步關注的跡象及徵狀。有關壓力事件常見反應的各個題目，請參閱紅十字會與紅新月會國際聯合會心理支援中心的心理教育材料。

##### JOE及其團隊

##### CASE

#### 提供心理教育

參加者逐一講述事件，而Joe注意到一些人在講述自身經歷時流下眼淚。其中一位參加者Mark泣不成聲，他說當時幫忙挖掘一具屍體，是一名在暴風雨中被倒塌屋頂壓死的老婦。他認識這名婦人，與婦人的兒子是好友。他表示，在這段經歷中，最難過的一件事是將噩耗告知其朋友。

Joe回應道：

當我們認識和關心的人過世時，我們會很難過。你朋友的媽媽遇到這樣突如其來的可怕災難，更加令人難過。謝謝你分享這段經歷。小組結束之後，你不妨向同事或家人進一步傾訴，這樣對你可能有所幫助。如果你持續因為這段經歷飽受困擾，請來找我，我可以為你安排所需的援助。聽完Mark的感受之後，大家想對他說些什麼嗎？或者有些同事之前有過類似的感受和反應，能否說說你們當時是如何處理的？

#### 5. 促進自我照顧、朋輩支持及積極應對（觀察、聆聽、連結）

心理急救及支援小組的重要元素是促進自我照顧、朋輩支持及積極應對。帶領員邀請參加者分享及討論自我照顧及應對危機的積極活動及技巧，並鼓勵識別自然產生的支援系統，或者把有助促進團體凝聚力和朋輩支持的活動納入其中。支援小組可在小組成員之間建立信任，即使在心理急救及支援小組結束之後，或者日後遇到類似情況，小組成員之間亦可提升或持續朋輩之間的支持。



有關活動的例子包括安排二人一組的活動，讓參加者練習積極聆聽的技巧，並互相支持，以及在小組完結之後，安排建立「夥伴系統」作出支援。小組結束後，鼓勵小組成員之間進行非正式的社交，讓他們互相關心，在遇到困難的時候可以即時傾訴。帶領員可以在小組期間鼓勵參加者互相支持，例如請參加者分享自己情緒低落或遇到困難的情況，以此促進朋輩間的支持。

## 6. 連結及轉介（觀察、聆聽、連結）

小組心理急救的其中一個關鍵部分，是鼓勵及協助參加者與非正式支援系統（例如家人、朋友或同事）、以及與較為正式的支援系統（例如社區心理健康系統、員工協助計劃、醫院或服務機構）建立聯繫；在小組之前準備好轉介資訊，這些資訊可與上述心理教育材料一同準備及提供。

### JOE及其團隊

#### 促進朋輩支持

練習

Joe問有沒有參加者出現睡眠問題：

Joe： 其他人有睡眠問題嗎？

參加者1： 有，我晚上無法入睡。

參加者2： 我也是。我腦海中有很多想法，似乎無法得到所需的休息。

參加者3： 我的睡眠情況亦與以前不同，我通常很早醒來，無法再入睡。

Joe： 大家經歷過這件事之後，出現睡眠問題很普遍。有誰想分享一下如何改善睡眠？

參加者1： 我通常從一百開始倒數，有時候會有幫助。

參加者2： 我聽說在睡覺前不看電視或手機會有幫助，另外亦可以在睡覺前沖個熱水浴或者看幾頁書。

參加者3： 我試過很多方法，但到晚上就覺得害怕，想很多事情，心跳加速。

Joe： 大家都經歷過可怕的情況，仍然出現身體反應是正常的，你們現在很安全，或許你們知道這一點，但你們的身體可能需要更長的時間才能適應，其他人有出現參加者「3」提及的類似反應嗎？

Joe知道小組成員有時放工後會相約見面。他鼓勵參加者在心理急救及支援小組結束之後，繼續互相支持。他說：

這裡很多人都彼此認識，在放工之後亦有見面，所以我鼓勵大家在接下來的幾日和幾個星期內互相支持。不妨找一個理解自己經歷的同事，談談自己的感受和反應。大家現在可以交換電話號碼，或者相約聚會。

帶領員應該向所有人提供轉介資訊，避免提及個別參加者的姓名，以保障私隱。帶領員如需作個別轉介，應該在小組分享以外私下進行；如有需要，帶領員可以在單獨會面時向情緒困擾較為嚴重的人提供額外心理急救；參加者亦可以隨時因應需要，向帶領員尋求更多轉介資訊。除匿名轉介外，任何轉介個案都應當由主管或帶領員跟進。

## 7. 結束小組

小組要取得成功，除了開始時提供相關資訊及作介紹之外，結束的方式亦同樣重要。在結束小組之前，帶領員不妨總結一下已討論的內容，並概述為進一步支援或日後小組而作出的任何決定或計劃。在小組結束前，主管或隊長應感謝參加者，並確保每個人都感覺良好。提醒參加者，他們的反應是自然的，可能需要更長時間才能恢復。

如有需要，最後可以提醒參加者有關的保密責任，亦可以告訴他們從何處獲取其他額外支援。如有需要再召開小組，主管會提供下次小組的時間及地點。

### JOE及其團隊

#### 結束小組

Joe總結說：

今天的小組即將結束。感謝大家今天到來，亦感謝大家分享經歷和挑戰，尤其是你們共同克服這些挑戰的例子及方式。請記住，大家都同意對小組內的談話內容保密。如果有任何同事持續出現不良反應，請聯絡我，我會提供有關個別援助的資訊。你們都有我的電話號碼，歡迎有需要時隨時聯絡我。

## 跟進

心理急救及支援小組的參加者有時會約定採取某些行動，此時必須決定由誰負責跟進小組期間所作的承諾。如果主管作出任何承諾或承擔，則必須跟進，包括轉介額外援助。如有需要，可以在約定的時段舉行另一次小組，以跟進小組成員的狀況。

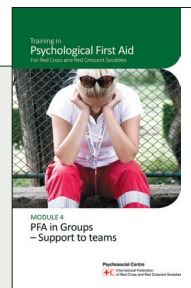


## 小組心理急救——團隊支援

為期三日的「小組心理急救——團隊支援」培訓專為主管或其他團隊領袖而設，使其更好履行照顧紅十字會職員及義工身心健康的職責。參加此培訓的人士應首先接受一日的基礎心理急救培訓，以便深刻了解「觀察、聆聽、連結」的原則。參加者如有提供個人心理急救的經驗，便有利於進行小組心理急救。

透過為期三日的培訓，參加者可以掌握籌辦心理急救及支援小組的技巧，包括考慮何時需要提供心理急救，以及有關小組的地點、時間、小組組成及適合的帶領員。培訓亦會教授進行小組心理急救的技能及實踐，包括指導如何管理溝通及融合、促進凝聚力及朋輩支持、提供相關的心理教育、處理不安情緒、以及在小組會議之後何時轉介個別人士接受專業支援。

請參閱紅十字會與紅新月會心理急救培訓材料單元四：小組心理急救——團隊支援。



## 小組的挑戰

本節介紹小組面對的各種挑戰，並向帶領員建議應對方式。

### 處理不安反應及私隱披露

如果參加者對所討論的事件有強烈的情緒反應，而變得激動或畏縮，帶領員可以首先告訴參加者，自己留意到對方沉默寡言或不快，而這些反應在這個情況下是可以理解的。如果參加者繼續表現出強烈的反應並且飽受困擾，帶領員可以叫對方注意當下，將注意力轉移到「此時此地」。直接問參加者當前所見、所聽或所感，是處理這種情況的一項重要技巧。這樣做可以讓受影響人士專注當下，控制自己的情緒並平靜下來，這亦有助於應對過去事件的回閃，或避免不斷回憶過去的危機事件。

帶領員亦可以請對方深呼吸幾次。如果對方開始失控哭泣，帶領員應適當安慰對方，例如將手放在對方的肩膀，或是握住對方的手，並邀請對方說明難過的原因並提供心理急救。如有需要，給予對方表達悲傷的空間，並以此為契機，為對方進行心理教育，同時邀請其他人分享積極的應對方法。

有時候參加者會分享非常私人的資訊，可能會使其他參加者感到不安。帶領員的角色是確定小組分享的資訊是否過於私人。如果有關資訊過於私人或者可能使其他人感到困擾，帶領員應提醒參加者，要謹慎處理分享的內容，並盡量減少過於私人的部份。如果參加者分享過多私人的資訊，帶領員可以婉轉地轉移話題或者中止有關參加者的發言。例如帶領員可以說：

謝謝你（姓名）分享這段經歷。這對你來說似乎很艱難。如果你想和我進一步討論，我們可以安排時間單獨談談。現在，有其他人想分享他們的經歷嗎？

如果有人披露非常敏感的內容，可視乎情況作出更適切的處理。在小組中，必須避免參加者情緒失控，因為這可能令人感到不安全及不適。最好的做法是先確認對方所說的話，然後婉轉地中斷其發言，並建議對方在小組之後以個別支援會面的形式，繼續討論事件或個人感受。如果有人在個人支援會面中披露涉及騷擾或暴力的情況，應確認有關情況並以支持的態度積極聆聽，確保受影響人士的安全，在適當時轉介有關人士在會面過後接受進一步的支援。

## 從小組心理急救到個人心理急救

透過小組心理急救方法，帶領員可以同時提供個人心理急救及小組支援。參加小組的人士可以觀察及體驗其他人分享挑戰及接受支援的過程而在當中得益。帶領員應在團隊面前妥善及自信地提供個人心理急救，並懂得如何適當推動其他人參與其中。

**參考：**有關其他複雜反應的更多資訊，請參閱「複雜反應及情況」一節，當中提及如何處理驚恐發作、憤怒、攻擊性行為或者威脅自殘或自殺的情況。

## 管理強勢或沉默寡言的參加者

強勢的參加者可能會滔滔不絕，妨礙其他參加者分享、聲線壓過他人，或者拒絕聆聽其他參加者的意見。在管理強勢的參加者時，務必使用基本援助技能，在團隊面前及私下向對方作出回應。在小組成員面前謝謝他們的發言，然後邀請其他人繼續分享。例如，帶領員可以說：

謝謝（姓名）！你的發言很有趣，但我也想聽聽小組其他成員的意見。其他人有類似或不同的經歷嗎？

如果有參加者在小組中不服從管理，可能有需要在小息時間或在小組結束後與對方私下交談，向他們解釋小組每個成員都應該有機會發言並參與其中。注意，切勿一開始就對有關參加者說負面的話，否則他們可能不會聽帶領員的建議。例如，帶領員可以說：

你今天非常積極參與討論，很好。同時，我希望其他人亦有同等機會參與；我們不妨也聽聽其他人講述他們的經歷。

如果有參加者在會議期間沉默寡言，完全沒有參與，帶領員應嘗試讓他們安心地分享，並指出他們的意見很受重視。例如，帶領員可以說：

你對大家的分享有什麼想法？我想知道你的感想，不妨談談你的意見。記住，在這次會議所講的話並無對錯之分。

## 團隊內部矛盾

團隊處於壓力極大的艱難情況下，可能會團結起來，亦可能會出現分歧。每個人對事件的體驗及記憶各有不同。如果遇到挑戰，或者事情進展不順利或未按計劃進行，解決方法便是嘗試了解發生何事，以及是何種因素導致特定的行動或後果。這樣做可能會導致互相指責或者強烈的內疚感。帶領員可以確認有關感受，並邀請參加者在安全的環境中談論有關感受，以減輕上述負面情緒。

如果團隊內部產生矛盾，帶領員應表示理解這個艱難情況，然後請參加者互相禮讓及尊重，以緩和矛盾。如有需要，可以將有關參加者帶到外面，與他們單獨交談。

## 監督及自我照顧

帶領員必須就其組織的心理急救及支援小組承擔監督責任，包括在小組前後作出反思，具體涉及帶領員面對的任何挑戰，或者自我反思及思考如何改進援助技巧。在可能的情況下，團隊領袖應具備心理急救經驗及技巧，為同事提供朋輩支持。

主持心理急救及支援小組可能極具挑戰性，帶領員在管理小組時，需要花費大量專注力及精力，努力使每個參加者感覺受到重視及被理解。聆聽多名參加者講述痛苦經歷亦是一大挑戰，帶領員可能會懷疑自己能否為每個人提供到所需的幫助。

延伸閱讀：有關內容可參閱「自我照顧：觀察、聆聽、連結」一節。

# 心理急救員



# 心理急救員

## 心理急救員的特質

心理急救員最基本的特質是願意幫助他人。其他重要素質包括平易近人、值得信賴、能夠保持平靜並專注於危機情況，並且是個很好的聆聽者。要識別一個優秀的心理急救員要具備甚麼特質的一個好方法，是思考當幫助他人擺脫困境時，有甚麼特質會讓受助者感到安心和舒服，例如持有關懷的態度、表現出仁慈、耐心和同理心，而且不作批判；優秀的心理急救員具備的另一項重要特質，是了解自身的局限、懂得自我照顧、懂得避免過勞，並保持積極健康的情緒。

## 以不同角色幫助他人

心理急救技巧及知識既可以幫助自己的朋友或家人，亦可應用於較為正式的受薪工作或義務工作。

### 幫助朋友、家人和同事

在許多情況下，心理急救技巧及知識可以幫助朋友和家人應對各種難關，例如失業、離婚、失戀或者痛失摯愛。幫助朋友和家人與幫助陌生人不同，因為心理急救員熟悉朋友和家人，可以作出更為個性化及自然的回應；在此情況下，心理急救員可以跳過心理急救一些較為正式的環節，例如自我介紹及透過問題進一步了解對方。

事實上，許多人都會自然而然地使用心理急救技巧來幫助朋友和家人，雖然他們本身並不知道自己正在進行心理急救。

### 作為「自發義工」提供幫助

「自發義工」是指在危機情況下提供即時幫助的義工，而他們與特定機構或系統並無關聯。我們建議這類義工嘗試與應對危機情況的正式機構建立聯繫，以便得到指導和支援，從而為身處困境者提供最好的幫助；如果無法做到這一點，自發義工應盡其所能幫助他人，並謹記心理急救的原則。

## 紅十字與紅新月會的職員及義工

心理急救培訓適用於職員及義工。在紅十字會與紅新月會當中扮演不同角色的人士，在提供心理急救方面有著不同的責任；例如，社區義工可以提供直接的情緒支援，幫助身處困境者平靜下來；另一方面，義工經理身處辦公室，提供轉介資訊，並負責為義工安排心理急救培訓。



在許多情況下，義工可以在紅十字會與紅新月會運動中使用心理急救技巧，包括對獨居長者等弱勢群體的日常支援活動，或是對危機情況的應變處理。在危機應變中，義工是結構化系統的一部分，通常了解自己的權力範圍，並在展開任務之前，已扼要地了解要處理的情況。

本節概述職員及義工在角色和職責上的典型差異。不過請謹記，本節內容視乎各個紅十字會與紅新月會的背景及資源而有所不同。



## 大型危機事件應變準備

收集有關危機事件的最重要資訊，包括：

- 發生了什麼事？
- 何時何地發生？
- 有多少人可能受到影響，包括哪些人？
- 會持續多長時間？

受過訓練的義工會認真評估情況，確保自身或幫助對象不會陷入任何危險。

在前往危機現場之前：

- 確保帶備義工幫助他人時所需的各種物品，例如：手機、充電器、水壺、急救箱等。
- 為可能見到或經歷的事情做好心理準備，讓自己平靜下來，沉著應對混亂情況。
- 將自己當前的情況，以及預計回家時間的細節告知家人，為子女或其他需要照顧的人做好安排。

## 義工領袖 / 心理急救隊長

強烈建議義工領袖及心理急救隊長接受培訓，並累積心理急救方面的經驗，以便了解義工工作涉及的內容及要求。在可能的情況下，他們亦應參加不同的心理急救培訓單元。義工領袖或隊長應接受培訓，向參與心理支援計劃的職員及義工提供支援，小組心理急救是提供此類支援的有用方法。

義工領袖有責任確保其義工團隊在提供心理急救方面接受足夠培訓，並清楚他們的角色及對其危機應變工作的期望。義工領袖通常會盡可能收集有關危機情況的資訊，以確保受其監督的義工已做好準備，並能夠提供所需的支援。這樣可以避免義工不知所措或感到能力有所不足的情況，避免為受影響的人士和團體以及其他義工帶來麻煩。

義工領袖亦需要熟悉及了解當地的轉介系統，他們應當收集有關資訊，並因應需要而給予心理急救義工相關資訊。



要構建及記錄的重要資訊包括：

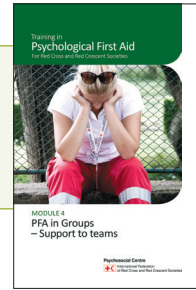
- 誰負責滿足基本需求，例如緊急醫療、食物、水、臨時居所或尋親？在哪裡以及如何獲得相關服務？
- 是否有提供精神健康及心理健康需求的服務？在哪裡以及如何獲得相關服務？
- 還有哪些人正在提供幫助？社區成員是否參與應變工作？
- 危機事件已結束還是持續，例如地震有沒有餘震或者武裝衝突是否持續？
- 環境中可能存在哪些危險，例如有沒有暴力威脅、地雷或設施損毀？
- 這些區域是否因為不安全（例如有明顯的實際危險）或者義工不獲准進入而需要避開？
- 有沒有幫助離散家庭團聚的服務？

向他人提供心理急救可以是既疲倦又困難，與身處困境者互動並幫助他們並非易事。義工領袖必須懂得何時及如何向參加過危機應變的義工提供心理急救。許多義工都會在自己身處的社區提供幫助，當發生大規模災難或意外時，他們自己亦可能痛失親人或者經歷可怕的事情；他們亦可能認識部分受助對象，令他們面臨艱巨的任務。義工領袖可以為義工提供個別支援或團隊支援。

## 團隊支援

義工領袖要為團隊提供支援，盡量在工作地點營造開放、安全的氣氛，這點非常重要；職員及義工在有需要時會更加放心地尋求支援。要公開談論壓力，但不要強迫任何人發言；要允許義工以自己的方式應對壓力；要在場監督，營造安全的環境，同時遵守保密原則。這些都是營造互助文化的長久之策。

**延伸閱讀：**請參閱本指引有關「小組心理急救——團隊支援」的內容。參加為期三日的小組心理急救培訓，了解如何為團隊提供支援。



## 項目經理

不同部門的項目經理亦必須了解心理急救的涵義與培訓內容，以及義工為受影響人士提供心理急救時應當達到的要求。項目經理亦可能需要向義工或其負責的其他職員提供心理急救。

正如義工領袖一樣，項目經理有責任確保義工接受過適當培訓，以執行不同義工角色的任務。項目經理應盡力倡導心理急救，並將心理急救列為義工培訓的必修內容，因為提供心理急救的技能，有助提升義工幫助身處困境者的能力。

項目經理亦有責任確保遵循監察與評估規程，以評估心理急救培訓及推行的成效。若需要更多資訊，請參閱「心理急救的監察與評估」一節。

## 心理支援領域的代表

這些代表往往在遠離自己家鄉或祖籍的國家 / 地區工作。有些代表可能受過心理急救方面的培訓或具備相關知識，不過他們通常不會在現場為受影響人士提供直接支援，因為他們通常不懂當地語言，亦可能不熟悉當地的支援系統。這些代表可以幫助向當地職員及義工提供心理急救，亦可以幫助支援項目經理及義工領袖準備心理急救工作及培訓義工。

# 「不傷害」原則



ELENA PEDRAZZANI

## 「不傷害」原則

心理急救是令人平靜的情緒支援，包括積極聆聽及提供實際幫助，而非諮詢或治療。心理急救通常被稱為「非侵擾式的實際關懷」，其重點是提供實際情緒支援，而非詳細了解創傷事件。負責任地提供幫助時，有許多道德因素要考量，這在幫助身處困境的個人或群體時是非常重要的。

### 文化背景

文化會影響人們之間的聯繫方式，亦是影響言行可會被接納的準則。例如，在某些文化中，人們通常不會向外人表露自己的情緒，女性亦不宜與非親屬的男性交談。

在應對危機情況時，即使義工與受助對象來自同一的國家或地區，他們亦可能有不同的背景或文化。在此情況下，必須了解自身的文化背景和信仰，以避免在工作中及在幫助他人時，因自己的文化背景而造成偏見或歧視。謹記以適合及令人安心的方式為受困擾者提供幫助。在提供幫助時需要考慮的一些重要事項如下所示。

### 性別、年齡及權力關係

我可以與何人接觸？有沒有社會或文化規範會影響我可以接觸誰？例如，我是男性心理急救員，單獨接觸一名身處困境的女性是否適當？如果我看到有人在超市裡哭泣，我上前接觸是否適當？如果我看到一個幼童獨自走在路上，似乎迷了路，我獨自帶他前往兒童保護服務機構是否適當，抑或我應該聯絡其他人一同前往？



THORKELL THORKELSSON

## 觸碰及行為

這個社區可以接受哪些觸碰的方式？能否握住對方的手或者輕拍他們的肩膀？在接觸長者、兒童、婦女或其他人時，在行為方面有什麼需要特別注意？

## 信仰與宗教

社區中有哪些種族及宗教團體？哪些信念或做法是重要的？受困擾人士會如何理解或解釋發生的事情？

## 安全、尊嚴及權利

尊重受助者的安全、尊嚴及權利。

### 安全

- 避免因為自己的行為使他人面臨更大的風險。
- 盡力確保受助者的安全，保護他們免受身體或心理傷害。

### 尊嚴

- 入鄉隨俗，尊重對方的文化和社會規範。

### 權利

- 確保人們可以公正、不受歧視地獲得幫助。幫助人們爭取權利並獲得合適的支援。
- 行事要合乎所接觸人士的最大利益。



## 保密

與身處困境者建立聯繫時，保密是非常重要的，因為這關乎互信及尊重。保密是指未經受助者知情和同意下，不得與他人分享其個人資料。這意味著未經受助者同意，不得與其家人、同事、醫生、其他非政府機構、傳媒等轉述其當事人的資訊。此規則有個別例外情況，例如當涉及受助者、其直系親屬或其他人的人身安全時，則未必適用。例如，當受助者受傷並且無法講話時，就可以因為必須尋求醫療協助，並在未能獲得受助者同意的情況下，向醫護人員詳細解釋受助者的傷勢。

## 資料洩漏及社會污名化

洩漏某人的保密資料可能會使其面對社會污名化。例如，在某些社會中，受性暴力和性別暴力影響的人（包括其直系親屬）可能會受到懲罰，甚至有性命危險。



MIKKEL ØSTERGAARD / 國際聯合會

他們可能會被家人及社區孤立及排斥。因此，在支援性暴力和性別暴力的倖存者時，保密至關重要。歧視、社會孤立和懲罰的威脅是真實存在的，例如，遭受過性暴力和性別暴力的人，可能會害怕其資料被公開。心理急救員務必告訴受助者，除非得到他們的書面同意，否則不會與其他人分享任何資訊。兒童個人資料的披露屬例外情況，在遭受性暴力和性別暴力情況下，即使未徵得兒童的同意，心理急救員亦必須採取行動，為兒童提供照顧及保護。

## 個案

## 面對污名化及歧視

Julie發現自己是HIV患者後，完全孤立自己。她被男友傳染了HIV。她的男友曾多次出軌，甚至不知道自己從哪裡染病；她感覺被男友背叛，覺得恐懼。她有很多朋友已經因為愛滋病的相關疾病去世，其居住的社區對已知患者有嚴重的污名化及歧視；她知道人們在談論她的男友的出軌行為，懷疑大家都已經知道自已的情況。

一個星期六早晨，Julie發現家中已沒有食物，不得不外出購物。她決定盡早外出，避免遇見太多人。但她不知道這個星期六是集市日，她一早到達超市時，發現外面已經有數百人在設置攤位，她後悔來了；當她準備進入超市時，有兩個女人走到她前面，擋住她的去路，兩人厭惡地看著Julie，並用言語威脅她，表示若她進入超市的話，會令所有人生病；她只得跑回車上並開車回家，最終她沒能買到任何食物。

一個人身處困境時與你分享自己的故事，是邁出了一大步，亦是對方信任你的表現。因此，應非常謹慎地處理所有個人資料，時刻對個人資料保密是一項重要策略，以確保身處困境者的安全，盡量減少對方因其困境而面臨歧視、孤立和社會污名化。

## 行為準則

在心理急救中負責任地提供幫助時，應遵循以下行為準則：

應該做	不應做
尊重隱私並為對方保密	違反保密規定（除非有充分理由，例如是兒童受到傷害的情況）
提供情感及實際支援	尋根究底
因應對方的文化、年齡及性別作出適當的行為	不尊重或濫用自己作為心理急救員的身份
積極聆聽	當對方告知重要事情時，分心並想著其他事情
意識到並願意放下自己的偏見及成見	給對方的行為及感受大加批判
尊重對方自行作出決定的權利，促進受助者自助及自己解決問題	指示對方怎樣做，或者如何解決問題
誠實守信	作出虛假承諾或提供虛假資訊
幫助人們滿足基本需求	幫助對方之後接受金錢或好處
知道自己的能力局限	高估自身能力
向對方明確表示，即使他們現在不需要你的幫助，日後仍然可以尋求幫助	不斷強迫對方接受支援
完成幫助後，有禮貌地與對方告別	突然終止幫助，沒有提供有關進一步支援的資訊，並終止對話

## 結束幫助

心理急救並非持續支援，通常只是一次過的會面或交流，持續30到60分鐘不等。當已經盡一切努力幫助受困擾者，幫助過程進入尾聲時，務必向受影響人士清楚地說明這一點。如果其他人會接手繼續提供幫助，就要介紹新的心理急救員。然後與受助者告別，祝他們一切順利。在許多情況下，可能需要進一步的跟進，並檢視受困擾者是否得到所需幫助並狀況良好。



# 自我照顧： 觀察、聆聽、連結



# 自我照顧：觀察、聆聽、連結

心理急救員在負責任地幫助他人的同時，亦需要照顧自身健康及福祉。在危機情況下支援他人，或者本身身陷困境時，心理急救員亦會受到影響。提供心理急救可令人心身疲累。與身處困境的人互動並不容易，如果心理急救員覺得自己做得不夠，可能會感到內疚、悲傷及沮喪。

本節概述在危機中提供支援可能對心理急救員個人產生何種影響，並指出如何使用心理急救的行動原則來幫助心理急救員照顧自己，並應對個人生活中的壓力。

## 認識自己的局限性

想要幫助他人是人的特質。心理急救員的動力往往源於這份工作的使命感以及他們幫助有需要人士的願望。有時候他們亦可能會遇上痛失至親或者生活有其他困難的情況，因此希望幫助面臨類似挑戰的人。親身經歷有助增進對他人當前經歷的理解及同情；不過，親身經歷亦可能對支援別人產生負面的影響，心理急救員可能因為以自身經驗出發，不經意地把自己的需求強加於身處困境者的身上；此外，親身經歷亦可能會影響心理急救員的開放思維，使其無法真正理解受助者所處的困境，以及低估了受助者自助的能力和資源。

心理急救員遇到或聽到別人面對的問題有可能挑戰其本身的道德準則，他們可能會根據自身的偏見或信念，對身處困境者作出不公正的批判。心理急救員必須了解自身的經驗及信念，為他人提供心理急救時，必須保持開放及不批判的態度。

了解自己作為心理急救員的偏好及局限性，是提供心理急救的重要前提；例如，有些人可以很自在一對一單獨幫助別人，而另一些人更喜歡以團隊成員的身份提供幫助；還有些人不太願意面對兒童，因為他們看見兒童受到傷害或虐待會感到痛苦。心理急救員必須明白自身能力局限，知道何時何地轉介受助者接受其他幫助。

最後，要記住每個人都是人，心理急救員亦不例外。紅十字會與紅新月會的職員及義工經常在當地社區提供幫助，會見到自己認識的人遭遇困境，甚或自己的家人受到直接影響。心理急救員需要意識到自身需求，接納自身反應，並尋求應對問題所需的支援。



## 確認壓力及過勞的徵狀

職員及義工必須理解及辨識壓力及過勞的跡象，盡量避免累積壓力引致過勞。壓力是面對身體或情感挑戰的正常反應，當應對問題所需的資源無法滿足需求時，就會產生壓力。下表列出參與危機應變工作的職員及義工可能遇到的常見困擾跡象。

### 身體徵狀

- 睡眠問題
- 腸胃不適，如腹瀉或噁心
- 心跳加速
- 感覺疲倦
- 肌肉顫抖及繃緊
- 肌肉緊張引致背痛及頸痛
- 頭痛
- 無法放鬆休息
- 容易受到驚嚇

### 情緒徵狀

- 情緒波動：悲喜無常
- 過度情緒化
- 容易被激怒
- 憤怒
- 抑鬱、悲傷
- 焦慮
- 感覺麻木

### 心理徵狀

- 注意力不集中
- 感到困惑
- 思維混亂
- 健忘
- 難以作出決定
- 多夢或發噩夢
- 侵入性及不由自主的思維

### 精神徵狀

- 空虛感
- 覺得人生失去意義
- 感到灰心及失去希望
- 對人生越來越消極
- 多疑
- 抱怨上天
- 疏遠他人，感覺孤立

### 行為徵狀

- 作出冒險行為，例如魯莽駕駛
- 暴飲暴食或厭食
- 吸煙增加
- 無精打彩
- 過度警覺
- 作出攻擊性的行為或粗暴言語
- 酗酒或濫藥
- 強迫行為，例如緊張抽搐及來回踱步
- 自我封閉及孤立

壓力有不同類型：

**日常壓力：**這是指生活中使我們保持警覺及警惕的挑戰，沒有這些挑戰，許多人的生活會變得乏味甚至沒有意義。

**累積壓力：**當壓力源隨著時間過去持續存在，並干擾日常生活時，就會發生這種情況。

**急性壓力：**這是在特定緊急情況下所感受到的壓力，通常伴有衝擊反應及身心痛苦。

**臨界壓力：**這是指個人無法滿足他人或情境所產生的要求時，而遭受身心痛苦、處於極限邊緣的情況。

如果職員及義工在沒有獲得足夠支援的情況下持續面對壓力，就有可能產生所謂由壓力過度而成的身心衰竭的心理狀況。身心衰竭是一種由於長期面對壓力而引起的情緒狀態，其特徵是長期的精力不足、工作熱情及工作動機受損、工作效率下降、個人成就感減弱、悲觀主義及憤世嫉俗。

通常身心衰竭者在後期才會意識到問題所在。因此，所有人（包括團隊其他隊員及隊長）必須覺察到可能遭受過度壓力的隊員，並對受影響人士作出支援。有時，職員及義工可能會出現嚴重的壓力反應，或者其他心理健康問題的徵狀，每個機構都應該為需要專業支援的個人建立轉介機制。

## 將觀察、聆聽、連結應用於自我照顧

當心理急救員學會認識到健康的風險因素、其個人局限，以及哪些情況可能令人不堪重負或倍感壓力時，就可以應用「觀察」及「聆聽」的心理急救原則，從而防患於未然。讓心理急救員增強對自身優勢及局限的認識，知道何時應尋求別人幫助。「觀察、聆聽、連結」亦有助心理急救員學習認識自身的困擾徵狀，懂得如何以積極有益的方式來應對相關徵狀。

有許多因素可以增加造成困擾的風險，也有許多因素可以提供保護並促進心理健康。心理急救員應了解相關因素，盡力減少風險因素並提升保護因素。

**延伸閱讀：**有關應對人道主義工作中的壓力，請參閱Antares Foundation 網站  
[www.antareshfoundation.org](http://www.antareshfoundation.org)



ANTARES  
FOUNDATION

## 自我照顧：觀察

心理急救員自我照顧的第一步是觀察自己在應對危機情況時作出的反應。這些反應通常與職員及義工的工作環境及組織有關，同時與他們看到受影響群體面對危機時產生的痛苦有關。

因此，職員及義工不妨留意自身反應，並確認有關反應的存在。使用上表列出的類別作為辨別清單，可以提醒個人留意生活中某些方面的壓力是否已增加，是否存在可能引起關注的身體、情緒、心理、精神或行為徵狀。如果心理急救員在進行自我檢查時，發現有某些無法消除的身體徵狀，例如背痛、肩膀僵硬及睡眠問題，就可能需要採取進一步行動。

## 自我照顧：聆聽

下一步是聆聽。心理急救員需要聆聽內心的聲音，了解相關反應如何影響自身對工作的感受。例如，心理急救員可能表現如常，但心裡面可能會想：「我太忙了，需要休息一下。」「這對我來說太困難了，我真的不知道自己要做什麼。」「為什麼我的子女衣食無憂，這裡的兒童卻饑寒交迫？這讓我感到內疚。」

心理急救員聆聽可能影響自身反應的事物時，必須謹記，工作環境、組織問題及個人問題等，都會對心理急救員的工作造成困擾。

心理急救的工作環境通常具有挑戰性，職員及義工可能必須執行考驗體力、令人疲累的工作，有時亦要執行危險的任務，或者被要求（或者預料）會在困難環境下長時間工作。

組織問題可能包括欠缺或不明確的職責說明，或者在團隊當中的角色不清晰。職員及義工可能事先沒有做好充分準備，或者對任務了解不足，或者是工作和休息的安排模糊。他們可能未能感到同事或團隊負責人的支持，團隊內部動力不足，或者身邊同事壓力很大或過勞。

在個人層面，有些職員及義工可能會對幫助他人的工作抱有過分理想或不切實際的期望，覺得自己應該幫受助者解決所有問題；當他們意識到自己無法做到時，就會產生內疚感。



他們可能亦會因為受助者離世，甚至因為自身需要休息及支援而感覺內疚。有些職員及義工在幫助他人的角色上亦可能面臨道德或倫理困境，例如必須決定哪些受助者的需求更為重要，哪些較為次要。

有時候，從事人道主義工作可能會使心理急救員感覺到與自身家庭疏遠，因為他們不能與家人分享工作細節；他們可能亦會認為自己未能妥善完成任務，或者未充分準備好面對那止因需求未被滿足、因而表現出沮喪和憤怒的受影響人士。心理急救員目睹創傷事件，或聆聽倖存者有關遭受創傷及痛失至親的經歷，這亦是一大挑戰。

## 自我照顧：連結

與他人接觸或參加活動，是心理急救員自我照顧的第三個重要步驟。職員及義工可能會尋求他人支援，例如朋輩支持，或者團隊負責人的支援。他們可以嘗試進行一些讓自己感覺舒服和放鬆的活動，例如散步、多與朋友相聚，工作時定期休息等，以照顧自己的身心健康。

下表列出有助保障個人健康的個人因素及組織因素。必須謹記，在幫助他人的工作中，這兩類因素（個人因素及組織因素）都有助維持心理急救員自身的健康。心理急救員可以尋求義工、其他隊員及主管的幫助，無須獨自承擔一切責任。

### 個人保護因素

- 是團隊的一分子
- 覺得工作有意義
- 樂於助人
- 維持日常生活及機制
- 能放下工作，休息一下
- 知道是否需要以及何時需要支援
- 能夠與其他隊員互相支援
- 維持自身文化習慣及信仰
- 來自自有愛心的家庭或社區

### 組織保護因素

- 定期分享會，讓所有職員及義工聚在一起，營造團隊歸屬感
- 建立組織文化，讓大家可以公開討論及分享問題，並尊重保密原則
- 對義工的工作表示讚賞
- 透過政策及策略營造良好的工作環境
- 提供清晰資訊，說明如何獲得有用的支援



## 認識自己的個人極限

### 可休息一會

Anton在熱線中心工作了一天，聆聽了許多HIV愛滋病感染者的悲痛經歷，感覺頗為難受，他運用心理急救原則進行自我照顧，當中包括：

#### 觀察

當我回到家中，突然感到非常難受。我覺得傷心、疲倦、沮喪及非常緊張。

#### 聆聽

我反思發生了什麼事情，意識到這種轉變早已出現。我真的沒有足夠的精力，因為我自己的女兒也生病了，家庭亦有困難，我意識到自己已經不堪重負。

#### 連結

我打電話給組長，告訴她，我感到難受，逐漸無力處理各種事情。我需要更多時間照顧女兒和家人。組長非常明白我的感受，我們同意一個星期後再傾談，看看我是否準備好重新展開義工工作。

## 與別人交談可紓緩壓力

John在當地紅十字會擔任救護車救護員工作。某日當值時，他接到緊急召喚，得知有一名年輕女子威脅要跳樓自殺。他加入應變小組，跳上開往現場的第一輛救護車。當他們驅車奔向事故現場時，開始透過無線電台了解更多詳細情況。

#### 觀察

John意識到，他們越接近該幢大廈，他就越覺得煩躁不安。在應變小組出發之前，他沒有認真考慮過他們可能面對的情況，雖然他是一位經驗豐富的義工，但這次事件對他來說可能是一大難關。

#### 聆聽

現在他知道為什麼自己會如此焦慮：他的小侄女之前自殘，目前正在醫院接受治療。他最近一直為侄女提供支援——是以叔叔的身份而非義工的正式身份。所以這次遇上類似事件，感覺壓力很大。

#### 連結

John回到家中，與妻子傾談之後，覺得壓力逐漸緩解。更好地了解自身反應，與他人交談亦令他感覺好些，並準備好再次執行同類任務。他向主管說明了自己的感受，以及自己如何應對這些感受，他希望主管知道他的情況。

## 監督及朋輩支持

監督及支援系統對於每位心理急救員及義工而言都非常重要。當心理急救員及義工團隊感到不堪重負，或者他們自身工作對其產生負面影響時，團隊領袖應當聆聽他們的心聲。

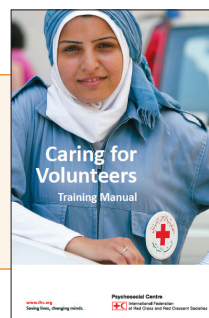
朋輩支持是心理急救員支援系統中的關鍵元素之一。「朋輩支持」是指向朋輩（亦即與支援者處於同一職級的人）提供幫助。朋輩支持是一個積極的過程，需要朋輩互相支持，騰出時間及空間去談論有關反應、感受及應對機制。這是一種有用的策略，既可以快速實施，亦可充分利用組織內的資源。

職員及義工可以透過朋輩支持互相學習應對問題的方式，避免出現更多問題，同時亦有助職員及義工了解彼此面對的挑戰及應對策略，減少對有關行為的誤解或誤讀。

提供朋輩支持的方式包括分享自身經歷，以及互相提供短期幫助。必須強調，朋輩支持者並非輔導員，朋輩支持亦不能取代專業援助。專業的心理支援人員可以在培訓及監督朋輩支持者方面發揮作用，他們可以幫助朋輩支持者解決問題，並轉介可能需要其他專業支援的同事。

推動朋輩支持有多種方式，包括夥伴制度及「小組心理急救——團隊支援」。有關朋輩支持的更多資訊，請參閱單元四：「小組心理急救——團隊支援」

**延伸閱讀：**有關義工關懷，請參閱紅十字會與紅新月會國際聯合會心理支援中心資料庫：[www.pscentre.org](http://www.pscentre.org)





# 心理急救的 監察與評估



JAKOB DALL / 丹麥紅十字會

# 心理急救的監察與評估

## 何謂監與評估？

**監察**是一個持續過程，包括收集及分析資訊，將項目或計劃的推行情況與預期結果作比較。監察提供定期反饋，顯示有關項目或計劃是進展良好、還是進展緩慢。監察通常涉及收集和  
分析有關推行過程、策略及結果的數據，並建議相關的改善措施。

**評估**是有系統及客觀地評價進行中或已完成的項目或計劃，以及其設計、推行及結果。評估可以確定目標、效率、成效、影響及可持續性的關聯程度及實現情況。評估應提供可靠實用的資訊，從而將經驗教訓納入受助者與施助者的決策過程中。

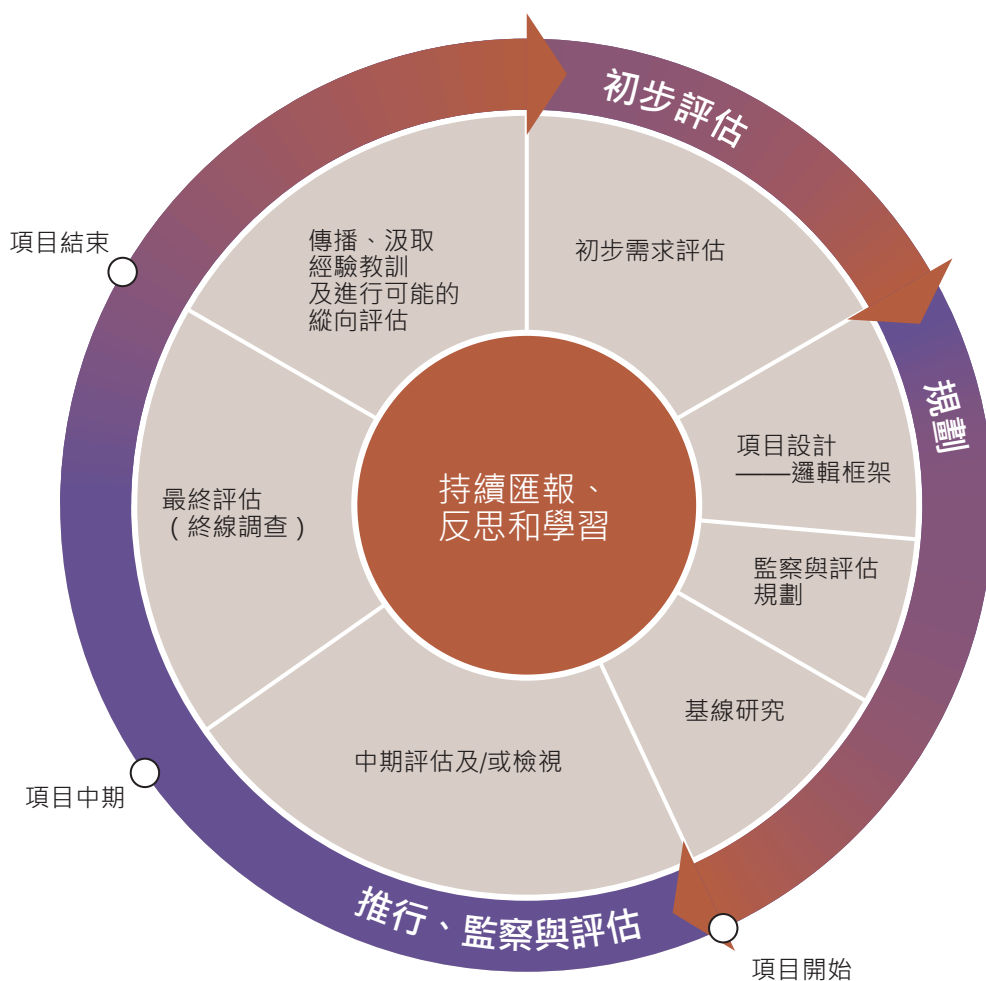


圖2：上圖顯示項目/計劃週期中的主要監察與評估活動。  
資料來源：Project/programme monitoring and evaluation (M&E) guide. 紅十字會與紅新月會國際聯合會，日內瓦，2011年，第12頁。

監察與評估是計劃管理週期的核心功能之一。上圖所示為項目 / 計劃的通常階段，包括規劃、監察、評估及匯報。監察與評估系統通常從一開始就與項目規劃相結合，並融入管理週期的各個階段。要了解專為心理社會介入而設的監察與評估，請參閱由紅十字會與紅新月會國際聯合會心理支援中心編寫的《IFRC Monitoring and Evaluation Framework for Psychosocial Support Interventions》，有關資料可在中心網站下載。

## 紅十字會與紅新月會國際聯合會心理支援介入 監察與評估框架

紅十字會與紅新月會國際聯合會心理支援參考中心（支援中心）已建立《IFRC Monitoring and Evaluation Framework for Psychosocial Support Interventions》，以推動在紅十字會與紅新月會國際聯合會各項全球社會心理計劃中使用有關監察與評估的最佳做法。該框架在以下方面為紅十字會及紅新月會提供支援：在社會心理計劃中設計相關的監察與評估系統；規劃及制訂社會心理策略；使社會心理計劃的全球進展匯報成為主流。該框架由多種工具組成，可幫助國家紅十字會及紅新月會因應其社會心理計劃制定系統化的監察與評估方法。

### 1. 指引說明

指引說明概述監察與評估的方法和原則，以此作為計劃管理週期的關鍵組成部分。指引說明涵蓋社會心理計劃的目標及指標，包括質量化及質素化指標，並為監察與評估計劃的制訂提供指引。指引說明亦詳細介紹監察與評估準備工作的道德原則及其他基本要求，包括國家紅十字會及紅新月會要配備開展監察與評估活動所需的職員及員工。

### 2. 指標指引

指標指引提供一組樣本指標，廣泛適用於國家紅十字會及紅新月會的各類心理支援計劃。雖然各項社會心理計劃的推行背景及參與人員各有不同，但具有某些共同的關鍵優先範疇。樣本指標涵蓋社會心理計劃希望改變的關鍵範疇。該指引有助全面了解社會心理計劃在目標、成果及產出等各個層面可能帶來的改變，是社會心理計劃的「路線圖」，有助制訂相關的監察與評估系統與指標。

### 3. 工具箱

工具箱包含監察及評估社會心理計劃時，用於收集數據的指引和工具。

## 心理急救和監察與評估

與心理急救相關的活動可以透過多種形式融入社會心理計劃或其他計劃之中，例如舉辦心理急救培訓以提升職員及義工的相關技能，又或者透過心理急救行動幫助身處困境者。這意味著計劃的監察與評估系統中可能存在與心理急救相關的多個指標。

以下示例說明如何將心理急救活動納入具備特定目標、成果、產出、指標及核實方法的監察與評估系統之中。

目標陳述： 提升社會心理健康、心理韌性及減輕人類痛苦的能力		
<b>成果目標陳述（提供社會心理服務）：</b> 目標群體達成並維持個人健康、人際關係健康及相關能力。		
<b>產出目標陳述：</b> 因應目標受助者（例如危機事件倖存者）的需求及時提供心理急救。		
目標	指標	核實方法
<b>因應目標受助者：</b> （例如危機事件倖存者）的需求及時提供心理急救。	<b>心理急救：</b> 在遭受危機事件之後，在特定時間內獲得心理急救的目標受助者的估計人數...  根據目標受助者的需求作出跟進及轉介。	<b>計劃管理週期報告：</b> 職員及義工的活動記錄，包括轉介文件。

## 衡量心理急救的監察與評估工具

《IFRC Monitoring and Evaluation Framework For Psychosocial Support Interventions》當中的工具箱提供一系列不同的工具，可在計劃管理週期中用於衡量福祉、收集質量化數據並衡量質素標準。

以下是能力評估調查表的示例，其中包括心理急救的評估內容，以說明紅十字會及紅新月會在推行優質社會心理介入方面的現有能力及不足。

能力評估問卷				
心理急救	完全做到	部分做到	完全未做到	不清楚
是否所有義工都接受過心理急救培訓？				
心理急救是否納入急救培訓課程？				
哪些義工團體接受過心理急救培訓？	貴機構有多少名心理急救導師 / 培訓員？（請填寫數字）			

以下的參加者培訓評估表格示例，擷取自為紅十字會與紅新月會心理急救套件而設的其中一個培訓單元：

基本心理急救的培訓評估						
	很差	較差	一般	較好	很好	
1. 整體而言，你覺得培訓內容如何？						
意見：						
2. 整體意見： 請指出你是否同意以下陳述			非常不同意	不同意	同意	非常同意
2.1 內容有趣、參與度高						
2.2 達致培訓目標						
3. 知識及技能： 請指出你是否同意以下陳述						
3.1 我對困境反應了解更多						
3.2 我知道心理急救的涵義及內容						
3.3 我明白觀察、聆聽、連結的三項行動原則						
3.4 我練習過向身處困境者提供心理急救						
3.5 我考慮過複雜的反應及情況						
3.6 我明白在幫助他人時自我照顧的重要性						
4. 以下方法有助我理解相關內容						
4.1 全體討論						
4.2 簡報						
4.3 小組練習						
4.4 角色扮演						
5. 導師						
5.1 導師熟悉有關主題						
5.2 導師以清晰、有邏輯的方式講解有關內容						
5.3 導師具有良好的引導技巧						
6. 對整個培訓的意見						
6.1 我對心理急救有更好的了解						
6.2 學習環境安全，具包容性						
6.3 課程總長度適當						
7. 培訓有哪些方面比較理想？						
8. 培訓有哪些方面不太理想？						

建議國家紅十字會及紅新月會參閱《IFRC M&E Framework for Psychosocial Support Interventions》，因應其計劃所包含的心理急救活動（例如培訓或服務），開發特定的監察與評估工具。以下的香港紅十字會案例說明如何開發監察與評估工具，以確保能力建設的質素，並研究心理急救培訓及服務的成效。

個案

## 香港紅十字會（中國紅十字會分會） 心理急救

香港紅十字會作為中國紅十字會分會，從2004年開始將心理急救作為其社會心理計劃的重點。香港紅十字會制訂了詳細而全面的培訓計劃以及監察與評估系統，以確保其能力建設活動及服務的質素。在香港紅十字會的心理急救團隊中，有著不同層面的培訓及專業服務，相關人員包括心理急救員、心理急救隊長、專業義工以及內部臨床心理專家擔任的專業培訓員。下圖顯示不同的培訓要求，以及有關不同角色的詳細資訊。

### 義工發展及質素控制

#### 內部臨床心理專家擔任的專業培訓員

##### 專業義工

- 臨床及教育心理專家
- 接受過心理急救課程培訓
- 義工培訓師以及緊急服務方面的專業支援

#### 心理急救隊長

- 作為助教積極參與緊急行動及模擬演練
- 參加心理急救隊長課程，出席率100%
- 通過最終面試
- 任期2年
- 每兩年進行一次表現評估

#### 心理急救員

- 通過首輪面試
- 完成18小時的心理急救課程，出席率100%
- 通過評估（包括筆試、角色扮演及第二輪面試）
- 任期3年，並接受持續培訓
- 每3年參加重溫課程及更新證書

參加面試之後，心理急救學員將參加18小時的心理急救課程。學員完成課程後將參加20分鐘的筆試，並透過角色扮演實踐演練接受評估，評估內容包括對心理急救「觀察、聆聽、連結」技能的掌握程度。通過評估後，學員將獲得心理急救培訓畢業證書，並納入香港紅十字會心理支援義工名單。心理急救證書有效期為三年。

心理急救員其後將展開義工工作，並接受進一步的訓練，包括演練、工作坊及義工聚會。三年期滿後，心理急救員必須參加重溫課程及課後評估。

心理急救隊長作為助教積極參與緊急行動及模擬演練。他們必須參加心理急救隊長培訓課程並通過最終面試。心理急救隊長任期兩年，然後接受表現評估。心理急救隊長為心理急救員提供現場支援，並在緊急行動中擔任統籌角色。最高級別的心理急救員是專業義工。他們通常是受過心理急救培訓的專業人士，例如臨床及教育心理專家。他們在緊急服務、心理急救員監督等方面提供專業支援，並協助培訓心理急救員和心理急救隊長。

### 服務的自我效能感及成效研究

香港紅十字會曾開展為期四年的研究項目，從心理急救員的角度評估提供服務過程中的自我效能感，以及受助者對心理急救的認知成效。2013年11月至2017年7月，共有285名心理急救員參加該項研究。受訪者填寫一份包含八條問題的自我效能感量表，使用Likert五點量表，1分表示「完全沒有信心」，5分表示「非常有信心」。例如，量表的其中一條問題是，「在服務過程中，你對完成『轉介至合作服務機構』這一核心行動有多大信心？」量表亦包括其他類似問題，衡量受訪者認為核心行動滿足受助者需求的成效如何。調查結果顯示，從心理急救員的角度來看，心理急救的所有核心行動均有效滿足受助者的需求。

## 監察與評估的挑戰

評估以心理急救來處理危機事件的成效，一般存在幾項挑戰，有些挑戰涉及心理急救的施行方式。例如，心理急救通常是更為廣泛的心理支援策略的組成部分，因此很難把心理急救從其他緊急應變元素中分隔出來，以作出單獨的評估。在各種人道主義緊急應變計劃中，心理急救本身亦有多種設計及施行方式；因此難以比較不同評估報告中有關心理急救的成效。心理急救員與身處困境者之間的接觸成效，一般亦難以衡量。例如，有時可能在事後無法追蹤受助者，另外，一般亦難以透過評估問題來了解心理急救的成效。要設計一套能涵蓋心理急救採取的一系列行動的評估問題，亦並非易事。對於受助者而言，要回答評估問題，並講述心理急救與其他心理支援之間的差異亦極具挑戰性。在他們看來，其他系統化的支援，例如臨時庇護及生計支援，可能與人道主義救援初期階段的心理急救沒有明顯的分別。

因此，在社會心理計劃的規劃階段，有必要設計心理急救活動評估方法，因應具體情況而調整流程。







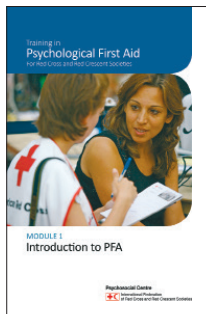


## 紅十字會與紅新月會 心理急救

心理急救可以簡單而有效地幫助身處困境的人。提供心理急救時，需要留意對方的反應、積極聆聽並因應需要提供實際協助，幫助對方解決當前問題，滿足基本需求。學習心理急救技巧並理解危機反應，可讓心理急救員幫助他人，並將有關技能應用於生活之中。

《紅十字會與紅新月會心理急救資料冊》各個部分可以單獨使用，亦可結合使用。資料冊包括入門指引、一本小冊子(只有英文版本)以及四個培訓單元。前兩個培訓單元涵蓋心理急救的基本技巧，單元三涉及兒童心理急救，單元四則涉及小組心理急救以及團隊支援。

希望有關資料可協助職員及義工進行幫助他人的首要工作。我們的目標是協助紅十字會與紅新月會為服務對象提供最有效的心理支援。



(只有英文版本)

**Psychosocial Centre**



International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies