

大型災害

在心理層面 的重要觀念

高振傑 臨床心理師

<https://reurl.cc/nLyo8D>

2023/11/12-11/17
可掃右邊的QR code
或點上方連結，進入
slido提出問題。



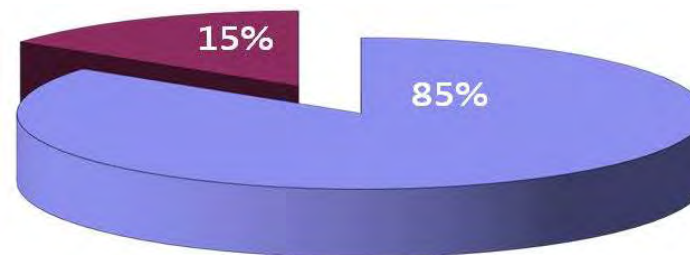
問題

- 親身遭逢災難的人所受到的身心衝擊相當大，因此大多數的受災者都會出現心理創傷。倘若他們沒有適當處理，可能衍生出PTSD(創傷後壓力症)。



不是所有遭逢災難的人都會有心理創傷

- 多數經歷創傷者均可自行復原，整體分析指出 **85%** 經歷創傷者並未發生 PTSD。(Schlenger et al., 1999)



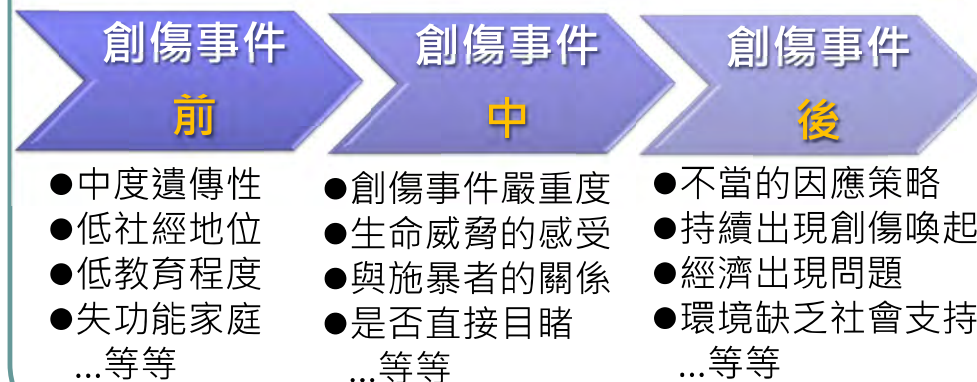
PTSD-創傷後壓力症 ≠ 創傷壓力反應

- **Posttraumatic Stress Disorder**
 - 創傷後壓力 **疾患** (DSM-IV, 1994)
 - 創傷後壓力 **症** (DSM-5-TR, 2022)
 - 創傷後壓力 **症候群** (?)
- 維持一個月以上

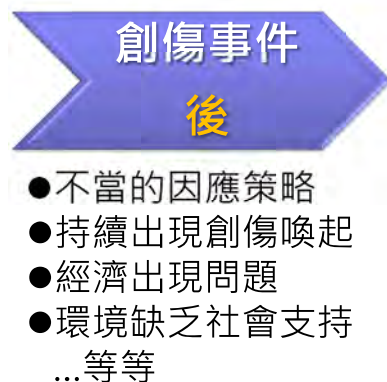
● 症候群 = **syndrome**

一組同時發生的症狀或狀況，表示存在某種疾病或患該疾病的機率較高。

PTSD-創傷後壓力症的罹患風險



心理急救可著力之處



問題

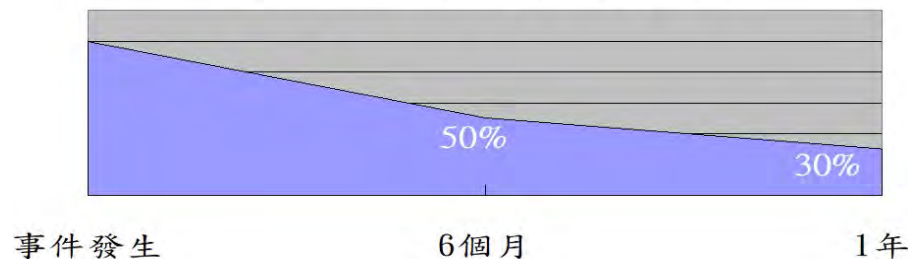
- 倘若受災者在災難事件發生初期就出現符合 PTSD 的症狀，這表示其身心反應過於激烈，往後症狀緩解的機率很低。

○ 或 ✕

多數受災者的身心反應是短暫的

- 車禍後初期有36.3%符合PTSD，其中1/2在6個月後緩解，2/3在1年後緩解。 (Blanchard et al., 1996)

車禍後初期符合PTSD的創傷者



9

多數受創者的身心反應是短暫的

- 強暴受害者在事件2週後，有94%符合PTSD診斷；11週後，降至47%。(Rothbaum et al., 1992)

強暴受害者符合PTSD診斷

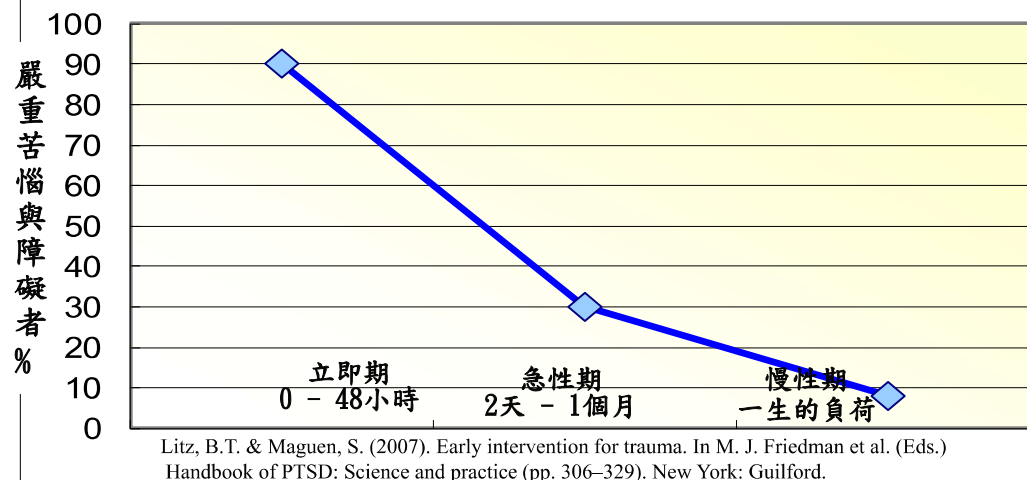


多數受創者的身心反應是短暫的

台灣921地震後(歐陽文貞整理)

- 災後半年PTSD盛行率**8.3%** (by MINI, Chou FH, et al 2007)
- 大部分(90%)災後半年的PTSD患者在災後三年時都緩解
- 災後三年PTSD **4.2%** (by MINI, 4.4% by DRPST)
- 其中晚發性PTSD占有所有PTSD的**51%** (DRPST Su CY, et al 2010)
- 「延宕」反應

典型的嚴重創傷適應歷程



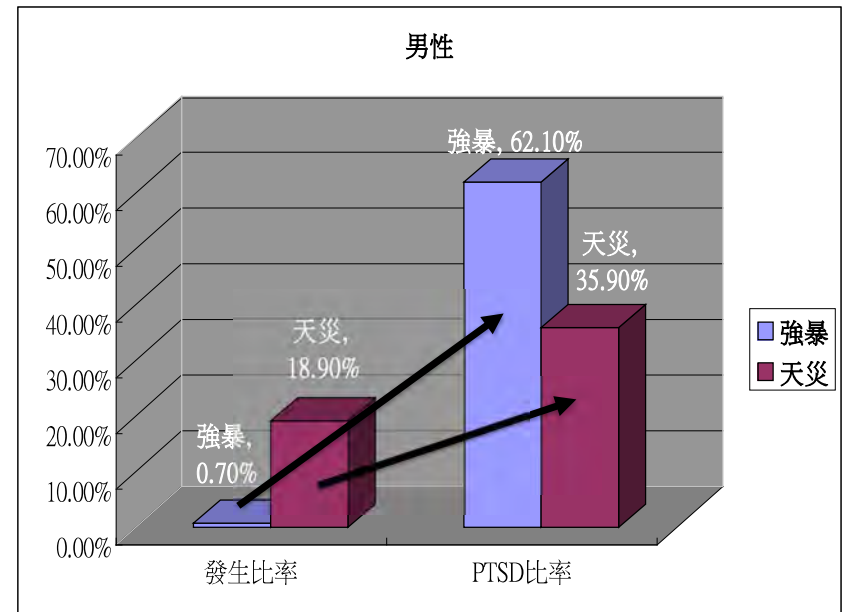
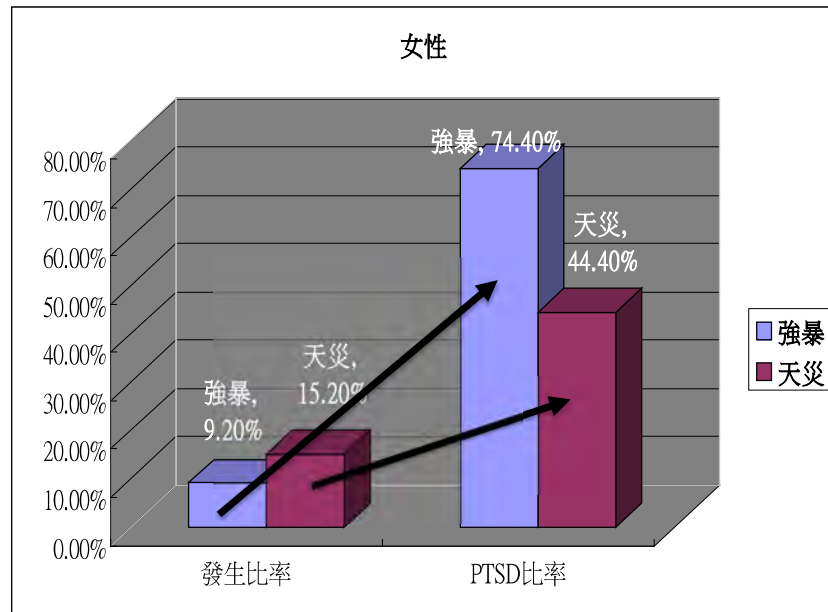
問題

- 大自然造成的災害因氣候變遷而增多，但是天災導致心理創傷的人數仍遠低於人禍(被攻擊、強暴…)導致心理創傷的人數。

○或×

天災導致心理創傷的人數遠低於人禍

- 天災意外（水災、風災、車禍…）比起人為蓄意（強暴、被攻擊）造成的威脅更容易發生，人數更多，但是天災導致心理創傷的人數遠低於人禍。
- 針對全美的社區抽樣：5877人，15-54歲，Kessler等人(1995)。
- 比較天災與強暴的發生率與造成PTSD的比率。



問題

- 為了保障受災者的權益，以及呈報工作小組在災害現場的服務成果，對受災者的攝影是必須且必要的。

○或×

問題

- 在遭受災難創傷之後，受災者的身心回復的軌跡有兩種類型。一種是隨著時間逐漸恢復的「復原」。另一種是開始症狀輕微，但隔一段時間後卻慢慢惡化的「延宕」。

○或×

防止額外創傷經驗和創傷喚醒物

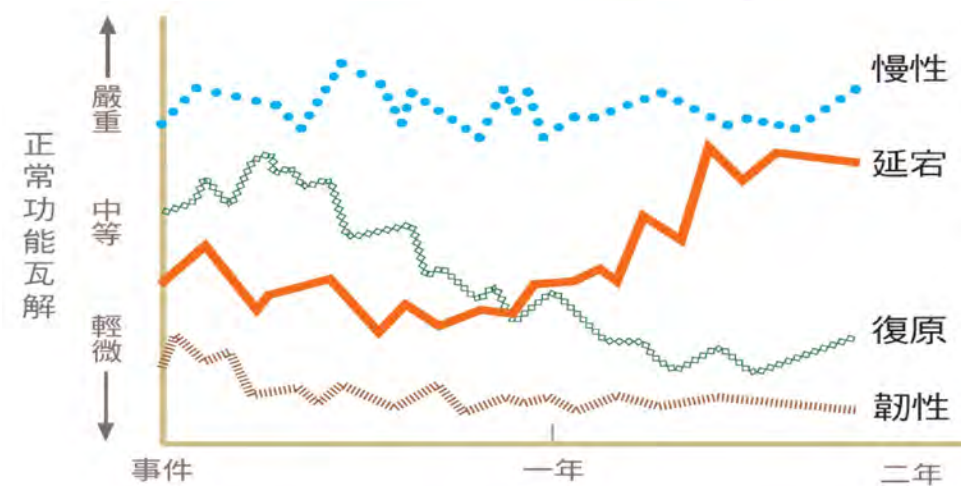
「除了獲得身體安全以外，同樣重要的一環是保護倖存者避免不必要地接觸額外的創傷事件和創傷喚醒物，包括可能令人害怕驚恐的景像、聲音、或氣味。為協助保護倖存者的隱私，讓其避開記者、其他媒體專業人員、旁觀者或律師。建議青少年可以婉拒媒體採訪，若他們希望接受採訪，可能需要一位可信任的成人在身旁。」

- 直接拍攝受災者或家屬是絕對不妥的行為！

災難創傷後的多樣性軌跡

類型	說明
韌性	一開始功能暫時輕度瓦解，之後維持穩定健康
復原	一開始症狀明顯且功能瓦解，一段時間或長時間後自然恢復
慢性	一開始即出現嚴重症狀，接著長期未改善
延宕	一開始約中等至輕微症狀，隨著時間慢慢惡化

創傷失落後的適應軌跡 (Bonanno, 2004)



創傷	韌性	復原	慢性	延宕
天然/人為災害	60-83%	0-20%	4-16%	0-18%
恐怖攻擊	35%	23%	29%	13%
創傷性傷害與威脅生命疾病	28-73%	6-13%	4-42%	0-13%
性侵	0%	65-77%	22-35%	0%
持續政治暴力	0%	76.5%	23.3%	0%

恐怖攻擊 (Bonanno et al., 2005)、天災 (e.g., Johannesson et al., 2015)、性侵 (e.g., Armour et al., 2011)、威脅生命疾病 (e.g., Bonanno et al., 2008)、創傷性傷害 (traumatic injury) (e.g., Hepp et al., 2008; O'Donnell, Elliott, Lau, & Creamer, 2007)、人為大型災難 (e.g., Holgersen et al., 2011; Smid et al., 2012)、遭政治迫害者或戰俘 (e.g., Solomon, Horesh, Ein-Dor, & Ohry, 2012)、退伍軍人 (e.g., Dickstein, Suvak, Litz, & Adler, 2010) 等。部分研究發現五至六項軌跡 (e.g., Bryant et al., 2015; Fan et al., 2015)。

問題

- 當接觸到在災害中喪生親人的受災者，我們應該極力安慰他們，勸導他們節哀順變，降低他們心理創傷的風險。

○或×

當你想幫助或安慰經歷創痛的人，請避免說這樣的話：





《一個人的療癒》

- John W. James
- 美國傷心療癒協會創辦人
- Russell Friedman
- 現任協會的執行長

26

「我知道你的感受。」

「…大多數人認為，他們完全沒有被這句話安慰到。…答案在於…所有關係都是獨一無二的，無一例外！」

「沒有幫助的話都是出自善意…訴諸理性…提供很困難…的建議…」

- 傷心的人「想要被聽到、需要被聽到，而不是被修補。…某個程度來說，**有效的療傷就是傷心被聽到罷了。**」

當身旁有經歷創痛的人，你可以這樣做：





台灣臨床心理學會災難與創傷 心理委員會

6,307 個讚 • 6,707 位追蹤者



發送訊息

已說讚

搜尋

問題

- 為了解決醫療人力不足的狀況，建議在災害發生後採取可一次服務多位民眾的減壓團體（心理減壓），能有效預防民眾罹患PTSD的可能性。

○ 或 ✕

心理減壓對於受災者有幫助嗎？

- **Critical Incident Stress Management (CISM)**
- Jeffrey T. Mitchell於1974年建立
 - Demobilization
 - Crisis Management Briefing
 - Defusing
 - **Critical Incident Stress Debriefing (CISD)**

介入深度：

Demobilization > CMB > Defusing > 5階段CISD > 7階段**CISD**

心理減壓對於受災者有幫助嗎？

- 波士頓大學的Litz與其團隊回顧六篇隨機分派接受**心理減壓**與**無治療**的個案對照研究，發現接受**心理減壓**的那組情況似乎更糟。

Litz B, Gray M, Bryant R, Adler A. Early intervention for trauma: current status and future directions. Clin Psychol. 2002; 9(2):112-134.

Litz, B.T., Adler, A.B., Castro, C.A., Wright, K., & Thomas, J. & Suvak, M.K. (2004, November). A controlled trial of Group debriefing. In M. Friedman (Chair), Military psychiatry, then and now. Plenary session presented at the 20th annual meeting of the International Society for Traumatic Stress Studies, New Orleans, LA.

心理減壓對於受災者有幫助嗎？

- Bonanno 等人(2002) 反對 **心理減壓**，因為個人的自然因應策略，可能比他人推薦的策略要來得有效果。

Bonanno, G. A., Wortman, C. B., Lehman, D. R., Tweed, R. G., Haring, M., Sonnega, J. et al. (2002). Resilience to loss and chronic grief: A prospective study from preloss to 18-months postloss. *Journal of Personality and Social Psychology*, 83, 1150–1164.

心理減壓對於受災者有幫助嗎？

Does early psychological intervention promote recovery from posttraumatic stress?

2003, *Psychological Science in the Public Interest*

- Richard J. McNally, *Harvard University*
- Richard A. Bryant, *University of New South Wales, Sydney, Australia*
- Anke Ehlers, *Institute of Psychiatry, King's College London, London, United Kingdom*
- McNally RJ, Bryant RA, Ehlers A. Psychol Sci Public Interest. 2. Vol. 4. American Psychological Association; 2003. Does early psychological intervention promote recovery from posttraumatic stress? pp. 45–79.

心理減壓對於受災者有幫助嗎？

McNally 等人(2003)時指出「**儘管心理減壓被廣泛使用... 某些證據顯示心理減壓可能阻礙自然復原**」(Although psychological debriefing is widely used ... Some evidence suggests that it may impede natural recovery.)

「**基於科學和倫理的原因，專業人員應當停止對遭遇創傷者強制實施心理減壓**」(For scientific and ethical reasons, professionals should cease compulsory debriefing of trauma-exposed people.)。(原始文獻p72)

鑒於心理減壓的爭議，美國的災難創傷心理專家遂發展出替代的災難初期心理介入模式—「**心理急救**」(Psychological First Aid, **PFA**)。



台灣臨床心理學會
災難與創傷心理委員會



心理急救概論

高振傑 臨床心理師

什麼是心理急救？

- **人道緊急援助環球計畫** (Sphere Project, 2011) 與 **聯合國機構間常設委員會** (Inter-Agency Standing Committee, IASC, 2007) 對「**心理急救**」的定義：
- 心理急救是「對受苦且需支持的人類同胞，提供的人道支持性應變行動」。

生理急救之目的

1. **保存生命(Preserve life)**
 - 恢復呼吸、心跳；止血；救治休克
2. **防止傷勢或病情惡化(Prevent further injury)**
 - 處理傷口；固定骨部。
3. **促進復原(Promote recovery)**
 - 避免非必要的移動；小心處理；保持最舒適的坐／臥姿勢；善言安慰

心理急救之目的

1. **保存生命(Preserve life)**
 - 協助受災者獲得醫療照顧與滿足藥物需求。
 - 評估與預防受災者的自傷或傷人風險。
2. **防止傷勢或病情惡化(Prevent further injury)**
 - 提供恰當的心理介入預防受災者的身心反應惡化。
3. **促進復原(Promote recovery)**
 - 減低災害事件引發的不適感，並提升受災者的適應力。

心理急救的核心信念

- 心理急救的核心信念是：
「**尊重人類的復原力(resilience, 韌性/韌力)**」
- 對於傷害，人類有自然復原的能力。
- 急救是讓傷害不再擴大，讓人體自然療癒的能力發揮作用。

心理急救的限制

「PFA專注於強化自然復原力，而非預防心理疾病。」

「PFA focuses on enhancing natural resilience rather than preventing clinical disorders.」

by Chief Ronald J. Siarnicki

- National Fallen Firefighters Foundation
美國殉職消防員紀念基金會

強化復原力有何效果？

- 可以降低壓力反應的嚴重度，例如焦慮、憂鬱…。
- 可以減少因不適感而造成的曠職、缺勤。
- 可以提高返回工作崗位的機率。

國際上兩大心理急救指南

現場工作者心理急救指南 (世界衛生組織) 心理急救操作手冊 (美國國家單位)



心理急救的對象？

- 心理急救介入的對象為**經歷災難或恐怖攻擊**的兒童、青少年、父母／照顧者、家庭及成人。
- 心理急救也可用於**緊急應變人員與其他救災人員**。

由誰提供心理急救？

- 由提供早期介入的災難應變人員實施：
 - 緊急應變人員
 - 心理健康人員
 - 學校教職員
 - 宗教人員
 - 救災志工
 - 公共衛生人員

心理急救實踐案例

- 維多利亞飯店處理**廣東旅遊團意外事件**受災者與其家屬 (2009/4/25-4/26)
- 蘇澳鎮協助宜蘭縣政府衛生局因應**梅姬風災**過後災難心理衛生 (2010/10/24)
- 深坑福容飯店對**蘇花公路罹難**者家屬進行危機介入 (2010/10/28、10/29)
- 台北捷運**隨機殺人事件** (2014/5/21)
- 復興航空**墜落澎湖西溪村事件** (2014/7/23)
- 復興航空**墜落基隆河事件**，提供忠孝院區受災者安心服務，協助台北第二殯儀館家屬遺體辨識 (2015/2/4、2/6)
- 台南維冠**金龍大樓倒塌事故** (2016/2/6)
- **國道五號車禍**至台北第二殯儀館提供家屬安心服務 (2017/2/14)
- **花蓮市大地震** (2018/2/6)
- **宜蘭普悠瑪列車出軌事件**，至宜蘭縣衛生局建置外展服務，分享相關經驗 (2018/10/22)
- **花蓮太魯閣號列車意外**，協助紅十字會救災志工與犯保志工梳理救災經驗 (2021/4/2)
- **COVID-19大流行**，提供確診者與檢疫者安心服務。

問題

- 心理急救的目標是減輕不適感、協助處理目前需求、及促進適應性功能的運作，因此詳細詢問創傷經驗與失落的細節很重要。

○或×

深入創傷經驗可能引起額外痛苦

- 避免要求深入描述創傷經驗。
- 不應強迫揭露創傷失落細節。

如果他們想要談論...

- 讓他們知道，目前對他們最有幫助的是獲得一些基本的訊息。
- 讓他們知道，未來會有機會安排在適當的情境下談論創傷經驗。

如果有受災者不經意和你談起創傷往事，您會和他談嗎？

如果這個往事是五、六個月前發生，您覺得他還會引發情緒嗎？

應該避免的一些行為

不問細節

不預設立場

不疾病化

不要傲慢

不要
急著說話

不要猜測

問題

- 你應該優先接觸主動找你的受災者。如果一些人同時來找你，在能力所及下，盡可能接觸較多的人。

○或×

接觸是為了提高接受度

- 助人者與受災者的**第一次接觸是重要的**。如以尊重與憐憫的方式進行接觸，能建立有效的協助關係，並**提高受災者對後續協助的接受度**。
- 助人者與受災者接觸時，即使簡短的表達興趣與關懷，也能**穩定與幫助情緒氾濫或混亂的人**。

能力所及下，盡量接觸較多的人

- 應該優先接觸主動找你的受災者。
- 如果一些人同時來找你，在能力所及下，**盡可能接觸較多的人**。

維多利亞飯店

處理廣東旅遊團意外事件受災者與其家屬(2009/4/25-4/26)

您好，

很遺憾您的親人發生這樣的意外。現在的您或許有許多複雜的情緒與念頭，例如抑鬱、憤怒、焦躁、徬徨、負面的念頭、可怕的預感、覺得不知所措…。這些都是意外事件發生後的正常反應，但會讓您非常難受，可能會讓您失眠、情緒失控、甚至有生理上的疼痛(胃、頭、肩膀…等)。

為了減輕您這些壓力反應造成的不適，我們駐紮在您下榻的飯店。若您有任何醫療或心理上的需求(例如，無法順利入眠)，請聯絡我們。

我們是台北市政府衛生局的心理專業人員，希望能在這個危難的時刻為您提供支持與協助。您可以透過房間電話直撥602或1016，或請觀光局聯絡官林XX先生協助轉告。

此外，我們建議您不要在這個時刻持續觀看相關新聞報導(因為這對往後的心理健康有不良影響)，建議您利用這個機會讓親友緊密相處在一起。

謝謝您的閱讀，更希望能為您服務。

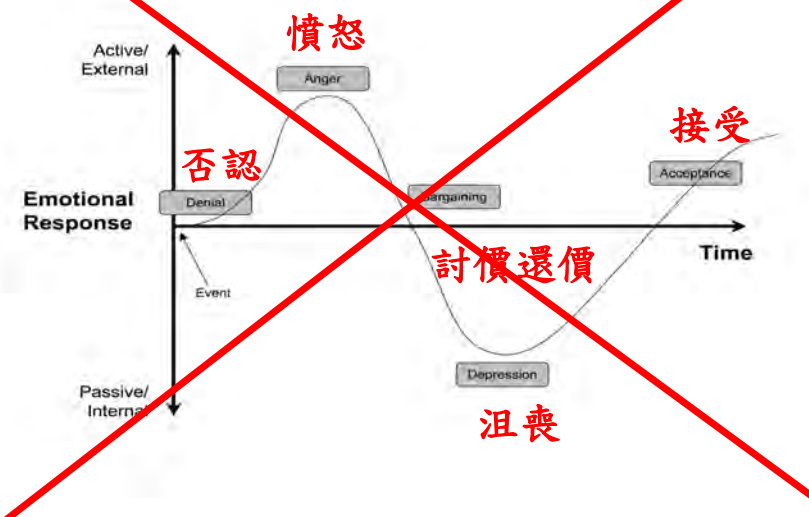
**穩定受災者情緒最好的方式，
就是解決她/他擔憂的事情。**

問題

- 悲傷反應並非人人不同，有「正常」的悲傷時期，有「正確」的悲傷歷程。

○或×

Elisabeth Kübler-Ross



《論死亡與臨終》

- 一個人被診斷出不治之症到臨終前的五個情緒階段。
- 伴隨親人死亡、家園流失的哀傷不應套用「階段」的概念，因為每一段關係都是**獨一無二**的。
- 「**否認**」親人去世→**罕見**

心理急救的觀點

- 悲傷反應是反映死者重要性的**健康反應**。
- 悲傷反應人人不同，沒有特定的悲傷方式是對或錯的；而且**沒有「正常」的悲傷時期**，**沒有單一的「正確」悲傷歷程**。
- 最重要的是**尊重與瞭解**，尊重每個人特有的悲傷歷程，瞭解每個人獨有的哀悼方式。
- 失蹤者的家屬**可能會經歷許多不同的感覺**：否認、擔憂、失望、生氣、震驚、或愧疚。

深坑福容飯店

對蘇花公路罹難者家屬進行危機介入(2010/10/28、10/29)

失蹤者家屬可能的感覺與想法

- 親友失蹤時的感覺：**否認、擔憂、失望、生氣、震驚、或愧疚**。
- 可能**交替**出現此人必定還活著——即使面對矛盾的證據，以及無望與絕望的情況。

失蹤者家屬可能的感覺與想法

- **責怪**管理當局未給予答覆、不夠努力、或拖延
- 想**報復**那些他們認為負責尋找失蹤親友的人。

幫助失蹤者家屬的重點

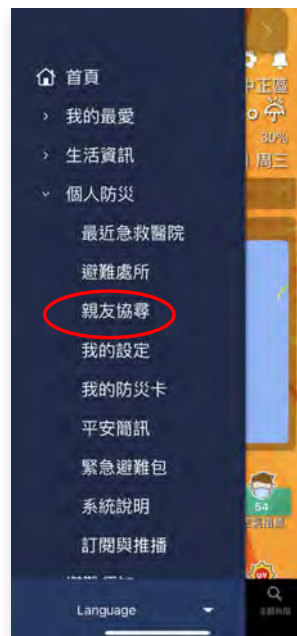
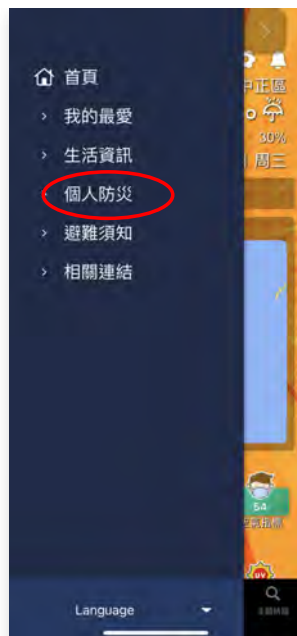
- 待在那裡，傾聽失蹤者家屬的希望與害怕，真誠提供資訊與回答問題。
- 安撫並阻止他們自己去尋找失蹤親友。
- 對家屬保證警察、以及其他緊急應變人員，正在盡任何可能找尋失蹤的所愛者。

幫助失蹤者家屬的重點

- 在協助所愛者失蹤的家屬時，可透過幫助他們獲得有關失蹤者的最新消息、指引他們到提供最新簡報的地點、以及告訴他們在聯繫 / 重聚受災者地點的相關計畫。



消防防災e點通 app

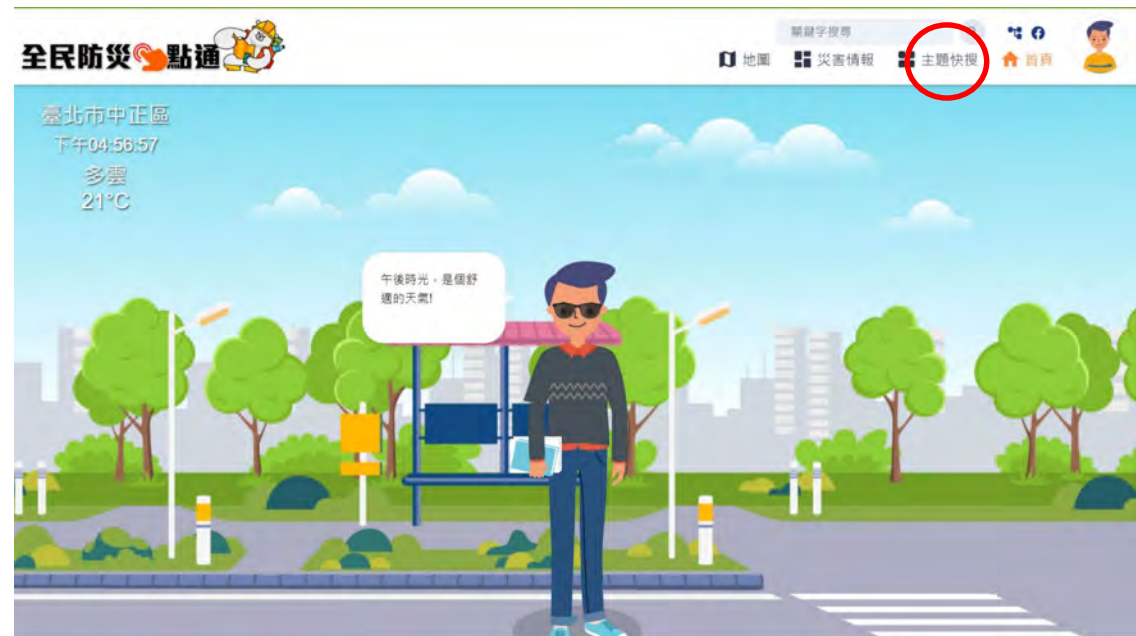




全民防災e點通 網址



<https://bear.emic.gov.tw/MY/#/>



登入

初次使用本系統請先 註冊

 請輸入姓名 請輸入行動電話 範例: 0912345678 請輸入電子信箱 驗證碼

d 5 d K

驗證碼不分大小寫

登入

重送驗證連結

使用說明

* 災區親友現況查詢經研判有開放必要者，適時公布於消防署防救災社群網站專區

* 本系統僅供於災害發生時期，協助民眾查詢親友資訊。查詢資料來源為災害應變中心的傷亡名冊資料、撤離或收容名冊，以及民眾於本系統建立的收留親友資料

* 為保護個人資訊，本系統內的聯絡電話、地址、身分證字號等個資，會適當以*號遮罩

* 本系統可以建立姓名資料存入後，由系統定時查詢資料庫，找到符合條件資料時，將依據民眾意願，發送email通知尋親者。本項功能僅限於本次災害時期與本次災害期間所生的資料庫

帳號註冊

請輸入相關資訊完成帳號註冊

 * 姓名 高振傑 * 行動電話 請輸入行動電話 範例: 0912345678 * 電子信箱 請輸入電子信箱 * 驗證碼 驗證碼

8 x m X

驗證碼不分大小寫

確定

取消

災區親友現況查詢平台

使用說明 | 此平台能讓您登錄已知的親友資訊，讓其他親友查詢媒合並且通知對方。您也可以透過尋人，找尋是否有親朋好友的最新消息。



目前撤離區域

查詢哪些行政區域為撤離區域



尋找失聯親友

輸入資料找尋親友

設定自動尋人

平台自動找尋親友



我有親友消息

將自己收容的親友之最後出現地點輸入，以便其他親友查詢該人員消息。

災區親友現況查詢平台

尋找失聯親友

 * 姓名

可輸入姓名任一字進行查詢

性別

全部

男

>>

男已封鎖

國籍

全部

本國籍

外國籍

最後出現地點

全部

年齡級距

全部

0~20

21~40

41~60

61~80

關鍵字

可輸入身分證字號(請簡便填寫)、聯絡電話

查詢

回預設值

災區親友現況查詢平台

使用說明 | 此平台能讓您登錄已知的親友資訊，讓其他親友查詢媒合並且通知對方。您也可以透過尋人，找尋是否有親朋好友的最新消息。



災區親友現況查詢平台

設定自動尋人

建立尋人資料

以下為自動尋人的結果

每頁 10 筆 共 0 筆

#	姓名	符合筆數	設定時間	最後搜尋時間	啟用狀態
沒有找到符合的結果					

災區親友現況查詢平台

使用說明 | 此平台能讓您登錄已知的親友資訊，讓其他親友查詢媒合並且通知對方。您也可以透過尋人，找尋是否有親朋好友的最新消息。



災區親友現況查詢平台

通報親友資料

建立親友資料

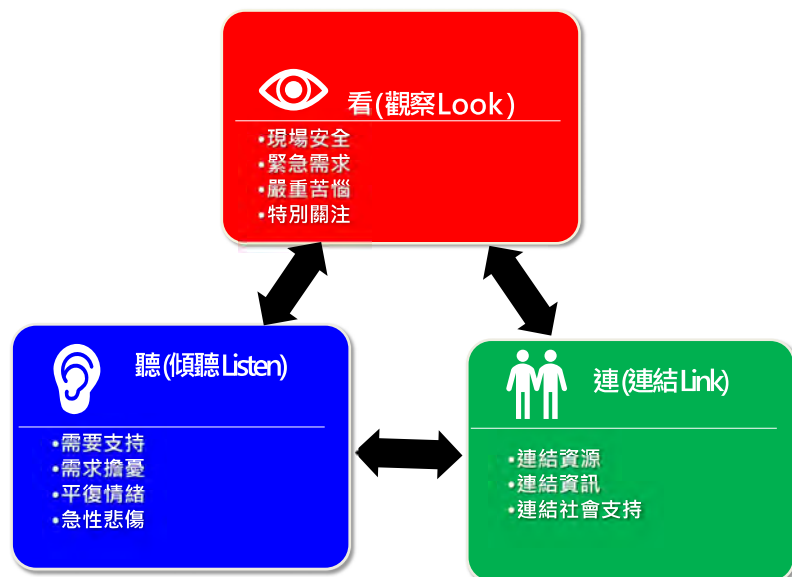
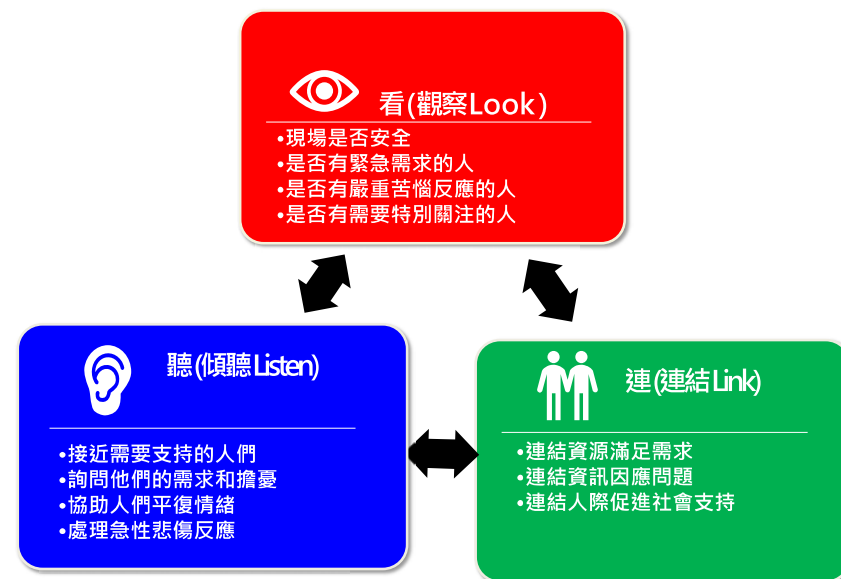
查詢條件

姓名		
通報時間	2023-03-2	2023-03-2
性別	全部	
國籍	全部	
最後出現地點	全部	
年齡級距	全部	
關鍵字		

查詢

三大行動原則

高振傑 臨床心理師



心理急救行動原則

PFA Action Principles

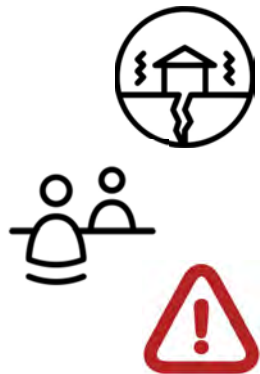
準備

Prepare



行動前準備： 瞭解/蒐集現場資訊

- 危機事件？
- 可用的服務與資源？
- 安全與治安考量？



WHO/PFA 2.2-4 & 3.2

瞭解現場【1】危機事件

重點

- 發生什麼？
- 發生時間與地點？
- 多少人可能受影響，是誰？

瞭解現場【2】可用服務與資源

- 誰提供基本需求與緊急應變措施？
- 可在哪裡與如何獲取上述服務？
- 還有誰提供服務？是否有社區成員參與？

重點



瞭解可用服務與支持的目的

- 有助於分享資訊給服務對象，告知如何獲得實際協助。



瞭解現場【3】安全與治安考量

重點

- 危機事件已結束或持續中？
- 環境中可能有哪些危險？
- 是否有避免進入區域，因為不安全或未被准許進入？



瞭解現場【視情況】服務對象的文化

重點

- 受影響者可能包含不同文化群體，文化決定如何相處和言行是否恰當。
- 考量對方的文化調整做法。覺察自身文化與擱置偏見，提供最恰當自在的協助。

對不同文化者提供 PFA 的考量：

衣著		我需要某些特定穿著以表達尊重 需要某些衣著物品保持尊嚴與風俗？
語言		該文化的習慣打招呼方式？語言？
性別、年齡與權利		受影響女性僅能由女性工作者協助？ 我可以接近誰？
碰觸與舉止		通常碰觸的習慣？ 握手/碰肩膀適合嗎？
信仰與宗教		對受影響者重要的信仰或風俗習慣？

心理急救三基本行動原則



看

觀察



聽

傾聽



連

連結

行動原則【1】

看 觀察

- 檢核**安全性**
- 檢核有**明顯緊急基本需求**的人
- 檢核出現**嚴重苦惱反應**的人

觀察

問題

安全性

- 你在現場看到哪些危險？
- 你在那裡不會造成自己或他人傷害？

有明顯緊急基本需求者

- 任何人似乎傷勢危急需要緊急醫療協助？
- 任何人似乎需要營救？
- 任何人有明顯緊急的基本需求？
- 哪些人可能需要基本服務協助和特別照料以避免歧視與暴力對待？
- 身旁還有其他你能協助的人？

有嚴重苦惱反應的人

- 是否有似乎極度煩亂、不能自行移動，不能回應他人，或震驚的人？
- 最苦惱的人在哪裡，他們是誰？

觀察【1】安全性

問題

- 你在現場看到哪些危險？
- 你在那裡不會造成自己或他人傷害？

重要訊息

- 如果不能確認現場安全性，則不進去。
- 嘗試為有需要的人取得幫助。
- 若可能，在安全距離與受助者溝通。

觀察【2】有明顯緊急基本需求的人

問題

- 似乎傷勢危急需緊急醫療協助？
- 似乎需營救？
- 有明顯緊急的基本需求？
- 需要基本服務和特別照料避免歧視暴力？
- 你身旁還有誰能協助？

重要訊息

- 瞭解你的角色，為需特別援助者或有明顯緊急基本需要者取得協助。
- 將重傷者轉介至醫療人員或其他受過生理急救訓練者。

觀察【3】有嚴重苦惱反應的人

問題

- 誰似乎極度煩亂、無法自行移動、不能回應、或震驚？
- 最苦惱的人在哪裡，是誰？

重要 訊息

- 考慮誰可能受益於PFA。
- 你如何提供最佳協助。

危機中需特別關注者

- 兒童青少年，尤其和照顧者分開的人。
- 有健康狀況或身心失能的人。
- 處於歧視和暴力危險的人。



危機後苦惱反應

- 人們對危機的苦惱反應不同且多樣
 - 有些輕微苦惱或完全不苦惱。
 - 多數隨時間恢復，尤其滿足基本需要或獲得支持。
- 嚴重苦惱或持續苦惱者
 - 可能需 PFA 之外的協助。
 - 嚴重苦惱者不應獨處，努力維持其安全直到反應消失或有當地人員接手協助。

面對孩子的建議

- 讓孩子與親人待在一起
- 維持安全
- 傾聽、交談和遊戲

行動原則【2】

聽 傾聽

- 接近需支持的人
- 瞭解需要與掛慮
- 傾聽，協助鎮定

傾聽的姿態是...

眼 到 給予完全專注

耳 到 真正聽到掛慮

心 到 關懷且顯露尊重

重要基本態度：良好溝通

- 平靜鎮定，表露理解
- 不催促人們述說
- 不願述說者，安靜陪伴、讓對方了解想說時你在、提供實際支持。
- 不說太多，允許沉默。

良好溝通的要件：自我覺察

- 覺察你的說話、肢體語言。
- 覺察你和人互動的表情、眼神接觸。
- 覺察你的姿勢、坐或站的方式。

合宜的態度言行

- 儘量找安靜地方交談。
- 尊重隱私。
- 靠近但保持適當距離。
- 讓對方知道你在聆聽。
- 保持耐心和平靜。
- 若有真實資訊則提供，對知與不知的保持誠實。
- 用對方能了解的方式給予資訊。
- 承認對方訴說的感受、任何失落或重要事件。
- 承認力量和自助行為。
- 允許沉默。

不合宜的態度言行

- 催促對方講述遭遇。
- 打斷或催促對方講述遭遇。
- 未加思索即碰觸對方。
- 評斷對方已做或未做的事或感受。
- 編造你不知道的事。
- 用過度專門的語言。
- 告訴對方其他人的經歷。
- 談論你自己的問題。
- 給予虛假的承諾或保證。
- 想或表現好像必須替對方解決所有問題。
- 拿走人們力量和能自我照顧的感受。
- 用負面詞彙談論人們。

傾聽【1】接近需支持的人

作法

- 尊重接近人們，依對方文化調整。
- 介紹你的姓名與組織。
- 詢問你可否提供幫助。
- 找安全和安靜的地方談話。
- 協助對方自在。
- 努力維持對方的安全。

範例：介紹自己



- 你好，我叫_____。
- 我是_____ (機構名稱) 的工作人員。方便和你聊聊嗎？
-

範例：介紹自己



- 您好，我是 _____，我和 _____ 一起工作。我正在確認大家的情況，看看有沒有任何我可以協助的地方。
- 如果和你談幾分鐘方便嗎？
- 請問你的名字是？
- 林先生，在我們談話前，你有沒有需要什麼東西，像是水或果汁？

傾聽【2】瞭解需要與掛慮

作法

- 儘管某些需求可能明顯，總是詢問人們的需要和掛慮。
- 找出人們此刻最重要的事，協助排出優先順序。

傾聽【3】傾聽，協助感覺鎮定

作法

- 靠近對方。
- 不強迫對方談話。
- 若對方想談事發經過，專注傾聽。
- 若對方非常苦惱，協助鎮定，確保他們非獨自一人。

行動原則【3】

連

連結

- 協助處理基本需求與獲得服務
- 協助因應問題
- 提供資訊
- 協助連結親人與社會支持

連結的意義

- 人們在危機後可能脆弱、孤立或無力，生活中斷，無法獲得通常的支持。
- 將人們連結上實際支持是 PFA 的主要部分。
- PFA 常是單次介入，僅能短暫協助。
- 協助人們自助，重拾對其境況的掌控感。

連結【1】處理基本需求與獲得服務

作法

- 危機剛發生後，協助苦惱者獲得所要的基本需求。
- 瞭解人們的特定需求，連至可得的協助。
- 追蹤受服務者，若先前已承諾。



災難或危機後常見需求？

基本需求

健康服務

正確資訊

聯繫親友

特定支持

參與決策

連結【2】協助人們因應問題

作法

- 考量最緊急的需求，排出優先順序處理。
- 掌控少數問題可增加控制感，強化因應能力。
- 標認目前有幫助的生活支持。
- 提供實用建議幫對方達成自身需要。
- 引導回想以往如何因應難關，肯定目前因應現狀的能力。

連結【3】提供資訊

注意！

受危機影響的人想知道下列正確資訊：

- 事件本身？
- 受影響的親人或別人？
- 他們的安全？
- 他們的權利？
- 如何獲得所需服務和事物？

連結【3】提供資訊

做法

無論在什麼情況下，你可以：

- 查明何處能獲得正確資訊，何時何地更新
- 提供人支持之前，盡所能蒐集資訊
- 盡量持續更新危機狀態、安全、可用服務及失蹤或受傷者的下落與情況
- 確保人們被告知發生什麼和任何計畫
- 若有可用服務，確保人們瞭解且能利用
- 提供服務的聯絡細節，或直接轉介

連結【3】提供資訊

態度

提供訊息時：

- 說明提供消息的來源和可信度
- 只說你知道的——不編造訊息或給錯誤保證
- 保持訊息簡單正確，重複說明以確保人們聽見與瞭解

連結【4】協助連結親人與社會支持

態度

危機後感覺有良好社會支持，因應較佳。PFA 致力協助連結親人與社會支持：

- 讓家人維持在一起，孩子與雙親/親人一起。
- 協助人們聯繫親友以獲得支持。
- 若得知禱告、宗教儀式或神職人員的支持有幫助，可協助連結靈性團體。
- 協助將受影響民眾聚在一起彼此幫助。

結束的提醒事項

- 結束時機取決於該危機背景、你的角色和處境，與對方的需要。
- 若適合則說明你要離開，若有人接手可介紹。
- 若連結其他服務，讓後續服務者知道預期情況，確認有細節以便追蹤。
- 無論服務經驗如何，正向道別祝福平安。

PFA 核心行動訓練
角色扮演同儕評估表

行動原則與要點	完成度 1 = 未做 2 = 部分完成 3 = 完成	註解與舉例
【看】指稱助人者是否搜尋瞭解...		
已發生情況與目前情況的資訊		
誰需要協助		
安全性的風險		
身體受傷		
觀察 / 辨識立即的基本與實際需求		
情緒反應		
【聽】指稱助人者如何...		
以適當方式接近處於苦惱的人		
介紹他們自己		
關注與主動聆聽		
接納別人的感受		
協助苦惱者鎮定		
詢問需求與掛慮		
協助苦惱者對立即的需求與問題找出解決辦法		
【連】指稱是否協助處於苦惱的人...		
獲取資訊		
著手處理實際問題		
與親友和社會支持連結		
獲取服務與其他協助		