

中文修訂版

心理急救操作手冊

Psychological First Aid – Field Operations Guide

英文原版核心作者群（依字母序）：

布萊姆·瑪麗莎（Melissa Brymer） 傑考伯斯·安恩（Anne Jacobs）
萊恩·克理斯（Chris Layne） 派努斯·羅伯特（Robert Pynoos）
路瑟克·約瑟夫（Josef Ruzek） 史坦柏格·亞蘭（Alan Steinberg）
華森·派翠西雅（Patricia Watson） 福恩柏格·耶瑞克（Eric Vernberg）

出版處：

國立兒童創傷壓力網 National Child Traumatic Stress Network, USA
國立創傷後壓力症候群防治中心 National Center for PTSD, USA

中文版第二版文字修訂版工作群：

策劃與總校閱： 陳淑惠（Sue-Huei Chen）
工作團隊： 周嘉嫻（Chia-Chi Chow） 蘇逸人（Yi-Jen Su）
龔怡文（Yi-Wen Kung） 潘元健（Yuan-Chien Pan）

聯絡處：

國立臺灣大學心理學系/所 陳淑惠教授研究室
Department & Institute of Psychology, National Taiwan University, Taipei, Taiwan

中文版之翻譯與發行授權說明

中文版心理急救操作手冊 (Psychological First Aid--Field Operations Guide) 由美國國立兒童創傷壓力中心 (NCCTS) 的 Dr. Robert Pynoos & Dr. Alan Steinberg 授權翻譯。

引用第一版中文手冊的文獻寫法：陳淑惠、蘇逸人、周嘉瑛、潘元健、曾紫玲、陳勁秀、劉于涵、陳泳岑、許怡新 (2006)。心理急救操作手冊 (譯)。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*, September, 2005.〕。

引用第二版中文手冊的文獻寫法：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)。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.〕。

引用這份再度修訂中文文字後之第二版中文手冊的文獻寫法：陳淑惠、周嘉琪、蘇逸人、龔怡文、潘元健 (2011)。心理急救操作手冊第二版中文文字修訂版 (譯)。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.〕。

中文版翻譯群：

策劃與總校閱： 陳淑惠 (Sue-Huei Chen, Ph.D.)

1st Ed. Working Students:

蘇逸人 (Yi-Jen Su, M.S.)	周嘉瑛 (Chia-Ying Chou, B.S.)
潘元健 (Yuan-Chien Pan, B.S.)	曾紫玲 (Tzu-Ling Tseng, B.S.)
陳勁秀 (Chin-Hsiu Chen, B.S.)	劉于涵 (Yu-Han Liu, B.S.)
陳泳岑 (Yung-Tsen Chen, B.S.)	許怡新 (Yi-Shin Sheu, B.S.)

2nd Ed. Working Students:

龔怡文 (Yi-Wen Kung, M.S.)	潘元健 (Yuan-Chien Pan, B.S.)
劉于涵 (Yu-Han Liu, B.S.)	

2nd Ed. Text Revision Working Students:

周嘉琪 (Chia-Chi Chow, M.S.)	蘇逸人 (Yi-Jen Su, M.S.)
龔怡文 (Yi-Wen Kung, M.S.)	潘元健 (Yuan-Chien Pan, B.S.)

有意使用中文版心理急救手冊者，請洽國立臺灣大學心理學系 / 所臨床心理學組陳淑惠老師，聯絡地址：台北市羅斯福路四段一號，電話：(02) 3366-3100 或 3366-3958，傳真：(02) 2369-9129，Email: psy.smiling@gmail.com。

英文版之發展編製發行說明

這本 Psychological First Aid Operations Guide 由美國所屬的國立兒童創傷壓力網及國立創傷後壓力症候群防治中心共同發展而成。國立兒童創傷壓力網與國立創傷後壓力症候群防治中心的成員，以及其他參與協調整合與應變的個人，遂共同促成這份文件的誕生。

核心作者（依照字母順序）分別為布萊姆·瑪麗莎（Melissa Brymer）、安妮·雅各（Anee Jacobs）、萊恩·克理斯（Chris Layne）、派努斯·羅伯特（Robert Pynoos）、路瑟克·約瑟夫（Josef Ruzek）、史坦柏格·亞蘭（Alan Steinberg）、福恩柏格·耶瑞克（Eric Vernberg）、與華森·派翠西雅（Patricia Watson）。

其他特別貢獻者包括：Steve Berkowitz, Dora Black, Carrie Epstein, Julian Ford, Laura Gibson, Robin Gurwitsch, Jessica Hamblen, Jack Herrmann, Russell Jones, Robert Macy, Betty Pfefferbaum, Rose Pfefferbaum, Beverly Raphael, Margaret Samuels, William Saltzman, Merritt Schreiber, Janine Shelby, Cynthia Whitham, Bonita Wirth, Ruth Wraith, 以及 Bruce Young。

這本 Psychological First Aid Field Operations Guide 額外的素材是引自於醫療後備團（MRC）所改編的作品。MRC 改編作品的核心作者（依照字母順序）包括：Abbe Finn, Jack Herrmann, John Hickey, Edward Kantor, Patricia Santucci, 以及 James Shultz。額外的內容是由神職人員適應團體（Clergy Adaptation Group）的成員所提供，包括 Fuller Theological Seminary（依照字母順序）：David Augsburg, Cynthia Eriksson, David Foy, Peter Kung, Doug McConnell, Kathy Putnam, Dave Scott, 以及 Jennifer van Heijzen；North Shore Long Island Jewish Health System and HealthCare Chaplaincy（依照字母順序）：Christine DiBenedetto, Nathan Goldberg, George Handzo, Yusuf Hasan, Martha Jacobs, Sandra Kaplan, Victor Labruna, Jon Overvold, David Pelcovitz, Ayme Turnbull, Juliet Vogel, 以及 Eun Joo Kim。額外的內容也由舊金山加州州立大學（University of California, San Francisco）提供（依照字母順序）：Chandra Ghosh Ippen, Alicia Lieberman, 以及 Patricia Van Horn。

本手冊之發行過程如下：由藥物濫用與心理衛生服務處（SAMHSA）支持的專家審定意見小組於 2005 年 3 月 31 日召開，參與的成員們貢獻良多。出席人員包括：Miksha Brown, Ceclia Revera-Casale, Kerry Crawford, Rosemary Creeden, Daniel Dodgen, Darrin Donaro, William Eisenberg, Mary, Fetchet, Ellen Gerrity, Richard Gist, Ian Gordon, Susan Hamilton, Seth Hassett, Jack Herrmann, Stevan Hobfoll, Stacia Jepson, Sandra Kaplan, Susan Ko, Linda Ligenza, Steven Marans, Christina Mosser, April Naturale, Elana Newman, Bonnie O'neil, Dory Reissman, Gilbert Reyes, Robert Ursano。

引用這份文件的文獻寫法：National Child Traumatic Stress Network and National Center for PTSD, *Psychological First Aid: Field Operations Guide, 2nd Edition*. July, 2006。見 <http://nctsn.org> 與 <http://ncptsd.va.gov>。

目 錄

第一章	心理急救介紹與概述	1
第二章	給予心理急救的準備	6
第三章	心理急救的核心行動	9
	壹、接觸與允諾協助	10
	貳、安全與安適	12
	參、協助穩定	29
	肆、蒐集訊息：當前需求與關注	33
	伍、實用性協助	40
	陸、連結社會支持	43
	柒、有關因應的資訊	48
	捌、和協同服務連結	60
附錄表		63
	附錄 A：心理急救概述	64
	附錄 B：服務實施的場所與環境 (Service Delivery Sites and Settings)	67
	附錄 C：心理急救助人者的照護	70
	附錄 D：心理急救工作單 (Worksheets)	75
	附錄 E：給倖存者的講義 (Handouts for Survivors)	80

第一章 心理急救介紹與概述

什麼是心理急救？

心理急救（Psychological First Aid）是一項有實證依據的組裝式取向¹，用以協助經歷災難與恐怖攻擊後的兒童、青少年、成人、以及家庭。心理急救的設計目的是減輕創傷事件引發的初期不適感，促進短期及長期的適應性功能與因應。心理急救的原則和技術符合四項基本標準，分別是：（1）符合災難後風險與韌性（resilience）的相關研究證據；（2）在真實場景中可應用實施；（3）適當考量橫跨生命週期的不同發展階段；（4）文化上合宜適當，可彈性實施。心理急救不認為所有倖存者均會產生嚴重的心理健康問題，或長期的復原困難。反之，心理急救奠基於以下認識，亦即災難倖存者與其他受這類事件影響者，會經歷廣泛範圍的初期反應（例如身體、心理、行為、靈性）。這些反應中，有些會造成個體明顯的苦惱，因而干擾適應性因應。因此，透過憐憫與關懷的災難應變者的支持，可能有助於復原。

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（first responders）與其他救災人員（disaster relief workers）。

由誰實施心理急救？

心理急救由心理衛生人員以及其他提供受災兒童、家庭與成人早期援助的災難應變人員來提供，乃為組織性災後應變措施的一環。這些人員可能屬於各種應變單位，包括緊急應變團隊（first responder team）、緊急應變指揮系統（incident command system; ICS）、基層與緊急健康照護人員（primary and emergency health care）、學校危機應變團隊、宗教團體組織、社區緊急應變團隊（CERT）、醫療後備團（Medical Reserve Corps）、公民團（Citizens Corps）、以及其他救災組織。

¹ 心理急救是由災難心理健康專家認可，在對經歷災難與恐怖攻擊的兒童、成人、與家庭的心理社會需求給予應變時，可採用的「緊急介入選項（acute intervention of choice）」。在這本手冊付梓時，此模式仍有待系統性的實徵支持；然而，因為許多成分源自先前研究的指引，專家一致公認這些成分提供了協助倖存者處理災後痛苦與逆境，與辨識需額外服務者的有效方法。

應在何時實施心理急救？

心理急救是一種支持性的介入方法，在災難與恐怖攻擊後立即使用。

應在什麼場所提供心理急救？

心理急救可在多種場合實施。心理衛生人員與其他災難應變人員可能被號召至下列場合提供心理急救，包括一般避難所、特殊需求避難所、戰地醫院（field hospitals）與檢傷分類站（medical triage areas）、急性照護場所（例如急診）、救災資源集結區（staging areas）或緊急應變人員及其它救援人員的暫休中心（respite centers）、緊急手術中心（emergency operations centers）、危機熱線（crisis hotlines）或電話銀行（phone banks）、膳食供應站（feeding locations）、災難援助服務中心、家庭收容與援助中心、家裡、公司、與其他社區場所。想進一步瞭解在各種場合提供心理急救所面對挑戰的資訊，請見附錄 B。

心理急救的優點

- 心理急救包括基本的訊息蒐集技巧，有助於提供者快速評估倖存者當前關注的問題及需要，以彈性的作法實施支持性活動。
- 心理急救仰賴經過田野試驗且有實證依據的策略，可在各種災難場所實施。
- 心理急救強調針對不同年齡與背景的倖存者，提供合乎發展與文化背景的处理策略。
- 心理急救包括提供青少年、成人與家庭重要資訊的講義，讓他們在復原過程中使用。

心理急救的基本目標

- 以不侵犯且慈悲憐憫的態度，建立人性的關係聯繫。
- 提高立即且持續的安全感，並提供生理及情感上的舒適。
- 協助情緒淹沒（overwhelmed）與煩亂的倖存者平靜適應當前的環境。
- 協助倖存者具體告知你目前的需要與關注，在適當時機下收集額外資訊。
- 提供倖存者實際的幫助與資訊，協助處理當前的需要與關注。
- 儘可能迅速讓倖存者與社會支持網絡建立連結，包括家人、朋友、鄰居與社區援助資源。

- 支持適應性因應、承認處理的努力與力量、並賦權倖存者；鼓勵成人、孩童與家庭在復原過程中採取主動角色。
- 提供可能有助於倖存者有效因應災後心理衝擊的資訊。
- 明確表明你所能提供的服務與時限，並且（在適當情況下）將倖存者連結至災難應變團隊的另一位成員，或是當地復原體系、心理衛生服務機構、公家服務機關、與組織。

實施心理急救

專業行為

- 僅在專責的災難應變體系的架構下運作。
- 示範健康的反應：平靜、謙和、有組織性、有益他人。
- 能讓倖存者看見與提供服務。
- 適當地維持保密性。
- 保持在你的專業範圍與被指派的角色內。
- 當有需要安排，或倖存者要求其他專業人員時，給予適當轉介。
- 必須適當瞭解與敏感於文化與族群差異性議題。
- 留意你自身的情緒與生理反應，並且實施自我照護。

實施心理急救的指引

- 首先禮貌地觀察，不打擾。接著，詢問簡單且尊重的問題，決定你可以如何協助。
- 通常，最佳的接觸方式是提供實際協助（食物、水、毯子）。
- 只在你已經觀察過情境、個體、或家庭，判定接觸可能不致唐突或干擾時，才開始首次接觸。
- 做好準備，倖存者可能避免接觸你或情緒氾濫。
- 平靜地說話。保持耐心、有回應、且敏感。
- 慢慢說，用簡單、具體的詞語，不用專業術語
- 若倖存者想說話，做好傾聽的準備，重點放在他們想告知什麼、以及你能如何協助。
- 指認倖存者為了維持安全與達到目前情況所作的正面行為。
- 給予直接處理倖存者當前目標的資訊，依需要予以重複澄清。
- 提供正確且合乎對方年齡的資訊。

- 透過翻譯/口譯人員溝通時，看著你協助的對象，對其說話，而非看著翻譯/口譯人員。
- 謹記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，而非引出創傷經驗與失落的細節。

應該避免的一些行為

- 不對倖存者目前或先前的遭遇作假定。
- 不要假定所有經歷災難者都會產生創傷。
- 不疾病化。基於遭遇災難者的經歷，多數急性反應是可以理解與預期的。不要將反應稱為「症狀」，或是用「診斷」、「疾病」或「疾患」等字眼。
- 不要用上對下或施惠的態度對待倖存者，或聚焦在他／她的無助、軟弱、錯誤、或失能情況。相反地，聚焦在個體在災難當時或現在從事的有效行為，或可能幫到其他有需要者的行為。
- 不要假定所有倖存者都想談話或需要和你談話。通常，僅僅支持與平靜的存在，便能協助倖存者感到較為安全與較能因應。
- 不要像「任務簡報 (debriefing)」一般詢問經歷細節。
- 不要臆測或提供可能錯誤的資訊。如果你無法回答倖存者的問題，盡力可能了解事實。

針對孩童與青年的協助工作與原則

- 面對幼童時，採取與孩童視線齊高的坐或蹲姿。
- 協助學齡兒童說出感受、擔心與問題；提供常見情緒反應的簡單標記（例如發狂、難過、害怕、擔憂）。不要用激烈的字詞，例如恐怖 (terrified) 或可怕 (horrified)，這會增加不適。
- 仔細聆聽，並且與孩童核對，確認你瞭解他／她。
- 務必留意，孩童可能顯露出行為與說話上的退化。
- 調整你的語言以配合孩童的發展水準。較年幼的孩子通常比較無法理解抽象概念，如「死亡」。盡可能用直接簡短的話語。
- 以對待成人 (adult-to-adult) 的方式與青少年談話，以傳遞你尊重他們的感受、關注、與問題。
- 對孩童的雙親/照顧者強化這些技巧，以協助他們提供孩子適當的情緒支持。

針對中老年人的協助工作與原則

- 中老年人（older adults）具有優勢與脆弱性。許多中老年人已從一輩子處理逆境的過程中，獲得有效的因應技巧。
- 對於可能有聽力困難者，以低音清楚地說話。
- 不要只根據身體外觀或年齡做假定，像是混亂（confused）的老人具有無法恢復的記憶、推理、或判斷困難。外觀混亂的成因可能包括：周遭環境變動造成的定向感喪失；視力或聽力不佳；營養匱乏或脫水；睡眠剝奪；醫學疾病或藥物相關問題；社交孤立；以及感覺無助或脆弱。
- 有心理健康問題（mental health disability）的中老年人在陌生環境中可能會更苦惱與混亂。如果你發現有此情況者，安排心理衛生的照會或轉介。

針對失能的倖存者協助工作與原則

- 當有需要時，嘗試在噪音或其他干擾甚少的場地進行協助。
- 直接處理此人而非照顧者，除非有直接溝通上的困難。
- 若對方似乎有溝通（聽力、記憶力、說話）障礙，簡單緩慢的說話。
- 信任宣稱自己有失能情況者的說法，即使此失能對你來說並不明顯或不熟悉。
- 當你不確定怎麼協助，詢問「我能作什麼來協助你呢？」，並且信任此人告知的事。
- 如果可能的話，讓此人能自給自足。
- 扶持盲人或視力受損者，協助他們在陌生環境四處走動。
- 如果有需要，協助此人書寫資訊，並且安排讓此人獲得書面通知。
- 持續給予此人必要的救助措施（譬如醫療、藥物、氧氣筒、呼吸設備、以及輪椅）。

第二章 給予心理急救的準備

為了協助受災的群眾，心理急救提供者必須熟知此事件的性質、目前局勢、救助與支持服務的類型與可獲得性。

準備

身為心理急救提供人員，計劃與準備是重要的。最新的災難心理衛生訓練，以及你對事件指揮系統（incident command structure）的瞭解，是進行災難救助工作的關鍵要素。你的服務範圍可能也包括孩子、中老年人、與特殊族群，所有對象都需要額外深入的知識。當你決定是否參與災難應變協助時，宜考量你對此工作的安適程度、你目前的健康、你的家庭與工作環境、以及從事適當自我照顧的準備。附錄 C 有更多關於這些主題的指引。

進入應變場合

當災難應變人員在災後進入緊急管理的場所（附錄 B 提供各種服務實施場合的說明），便已開始心理急救。成功的進入，涉及在專責事件指揮體系（Incident Command System; ICS）的架構中運作，此體系的角色與決策均有明確界定。必須與控管現場的專責個人或組織建立溝通管道，將所有行動整合納併。有效的進入也包括盡可能了解此場合的資訊，例如領導、組織、政策與程序、安全、以及可用的支持性服務。有關將發生的情況、可用的服務以及所在位置，你必須具有正確資訊。這些部分需盡快蒐集，因為提供這類資訊，對於降低不適感與促進適應性因應方式，經常是必要的。

提供服務

在某些場合中，心理急救可能會在指定區域實施。在其他場合中，提供人員可能在場所中巡迴觀察，辨識可能需要協助的人。將注意力集中在此場合的人們如何反應與互動。可能需要協助的對象包含顯露急性不適徵兆的人，包括有下列

情形的人：

- 定向感喪失（disoriented）
- 混亂
- 狂亂或激動
- 驚慌失措
- 極度退縮、冷漠、或是「停止運作」
- 極度煩燥不安或易怒
- 過度擔憂

團體場合

雖然心理急救原先設計用於個人與家庭，許多心理急救的成分也可用在團體場合，像是召集家人告知所愛者的訊息與提供安全簡報。心理急救中的提供資訊、支持、安適、和安全等成分，可用在這些自發的團體情境。如果是一群孩童與青少年，提供轉移注意力的遊戲，能減輕待在庇護所幾小時或幾天的焦慮與擔心。

在與團體會面時，謹記下列事項：

- 調整討論內容，以配合團體共同的需要與掛慮事項。
- 將討論聚焦在對目前議題的問題解決與因應策略的運用。
- 不要讓對掛慮事項的討論淪為抱怨。
- 如果團體中有人需要進一步的支持，在結束後安排個別面晤。

在現場保持鎮靜

人們從別人的反應獲得關於自己的線索。透過表現鎮靜與清楚的思考，你能協助倖存者感覺他們可以倚賴你。即使尚未感到平靜、安全、有效能或有希望的人，可能會依循你的指引而保持專注。心理急救提供人員經常示範希望感，因為這是當倖存者仍在嘗試處理先前遭遇與目前迫切關注的事項時，難以感受到的。

對文化與差異性保持敏感

心理急救提供人員必須敏感於文化、族群、宗教、種族、以及語言的多元性。無論提供外展服務（outreach）或一般服務，應覺察自身的價值觀與偏見，以及此與服務對象之間可能的異同。文化知能（cultural competence）的訓練，有助於

擴展這類覺察。協助維持或重建風俗、傳統、儀式、家庭結構、性別角色與社會鍵結，對於幫助倖存者處理災難衝擊是重要的。關於所服務社群的資訊，包括如何表達情感與其他心理反應、對政府機關的態度、對諮詢的接受度等，應透過熟知在地文化族群且具代表性的文化領袖的幫助來收集

覺察風險族群

災後處於特定風險的個體包括：

- 孩童，尤其是：
 - 與雙親 / 照顧者分離者
 - 雙親 / 照顧者、家庭成員、或朋友死亡者
 - 雙親 / 照顧者明顯受傷或失蹤者
 - 涉及領養照顧體系者
 - 受傷者
 - 多次搬遷或變更安置場所者
- 醫療上孱弱的孩童與成人
- 有嚴重心理疾病者
- 有肢體障礙或疾病者
- 可能有冒險行為的青少年
- 有物質濫用問題的青少年與成人
- 懷孕的女人
- 帶著嬰幼兒的母親
- 災難應變人員
- 經驗重大失落者（例如，失去房屋、寵物、家庭）
- 親身經歷怪異場景或極端生命威脅者

在處於經濟弱勢的族群中，有高比例的倖存者以往可能經歷創傷（例如所愛者死亡、攻擊、災難）。因此在少數族群與邊緣化的社區裡，有先前創傷相關心理問題的比例可能較高，災後出現問題的風險也較高。不信任、污名、懼怕（例如害怕被驅逐出境）與欠缺災難應變資源的知識，是阻礙這些人尋求、提供、與接受協助的重要因素。住在易發生災害地區的民眾，以往比較可能經歷災害。

第三章 心理急救的核心行動

壹、接觸與允諾協助 (contact & engagement)

目標：回應主動前來接觸的受創者，或以非打擾、憐憫 (compassionate)、且有助益的態度接觸他們。

貳、安全與安適 (safety & comfort)

目標：提升立即與持續的安全，並且提供身體及情緒的安適。

參、協助穩定 (若有需要) (stabilization [if needed])

目標：讓被情緒淹沒與失去定向感 (disoriented) 的倖存者平靜並恢復定向感。

肆、資訊蒐集：當前需求與關注 (information gathering: current needs & concerns)

目標：辨識當前的需求與掛慮事項，蒐集額外資訊，調整心理急救介入的策略。

伍、實用性協助 (practical assistance)

目標：提供倖存者實用的協助，處理當前的需要與掛慮的事項。

陸、連結社會支持 (connection with social supports)

目標：協助建立與主要支持者與其他支持來源間，短暫或持續的連結，包括家人、朋友、以及社區的協助資源。

柒、有關因應的資訊 (information on coping)

目標：提供有關壓力反應及因應的資訊，以減低困擾不適與促進適應功能。

捌、和協同服務連結 (linkage with collaborative services)

目標：將倖存者連結至當下或未來所需且可取得的服務。

這些心理急救的核心行動構成事件發生後數天或數週內，提供早期協助的基本目標。提供者應具備彈性，並且依據倖存者的特定需要與掛慮在每項核心行動上能用的時間為基礎，實施心理急救。



壹、接觸與允諾協助

目標：回應主動前來接觸的受創者，或者以非打擾、憐憫（compassionate）、且有助益的方式接觸他們。

你與倖存者的第一次接觸是重要的。如果以尊重與憐憫的方式進行接觸，能建立有效的協助關係，並且提高倖存者對後續協助的接受度。你應該優先接觸主動找你的倖存者。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。即使簡短的表達興趣與平靜關懷，也能穩定與幫助情緒氾濫或混亂的人。

文化上須注意：

身體或人際接觸型態的適當性可能隨個人、文化、與社會群體而異，例如與對方可以站得多近、眼神接觸多久、或是否能碰觸某人，尤其是異性。除非你熟悉倖存者的文化，你不該靠太近、眼神接觸過久、或碰觸。你應該找出一些能夠透露出倖存者所需「個人空間」的線索，並且透過熟知當地風俗的社區文化領袖，尋求當地文化規範的指導。在與家屬們互動時，找出家庭的發言人，先與其談話。

有些倖存者可能不會主動尋求你的協助，但仍可能從幫助獲益。當你辨識這些個體時，時機是重要的。不要打斷對話；不要假定人們對你的外展服務立即表達正向反應；對有些倖存者或喪親者來說，感到某程度的安全、信心和信賴可能需要時間。如果個體婉拒你的幫助，尊重他／她的決定，說明之後心理急救提供人員服務的時間與地點。

介紹你自己/詢問當前的需求

介紹你的名字和頭銜，說明你的角色。詢問對方是否同意談話，解釋你在這裡察看是否有任何能夠協助之處。與成人倖存者互動時以姓稱呼他們，除非允許其他稱呼方式。邀請他們坐下，嘗試對其確保談話有某程度的隱私性，完全專注在他們身上。和藹平靜的說話。避免環顧四周或分心。找出是否有任何需要即刻注意的緊迫問題。當前的醫療掛慮為首要考量。

與小孩或青少年接觸時，好的作法是首先與父母或陪伴他們的成人建立關係，說明你的角色，並且徵求談話的許可。當你和處於苦惱且無成人在場的孩童談話時，盡快找到父母或照料者，讓他們得知你們的談話。

舉例來說，進行初步接觸時，你可能說：

成人 / 照顧者	嗨，我叫_____。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。如果和你談個幾分鐘方便嗎？可以請教你叫什麼名字嗎？黃太太，在我們談話前，你現在有沒有需要什麼東西，像是一些水或果汁？
青少年 / 兒童	這是你的女兒嗎？（處於小孩視線的高度，微笑並且和小孩打招呼—使用他 / 她的名字，語調柔和。）嗨，玉珊，我是_____，我在這裡嘗試幫忙妳和妳的家人。妳現在有想要任何東西嗎？那邊有一些水和果汁，我們在那些箱子裡有一些毯子和玩具喔。

保密 (Confidentiality)

災難發生後，對你與孩童、成人、以及家庭的互動保密可能是一項挑戰，特別在某些缺乏隱私的災後場所。然而，對任何你與倖存者或災難應變人員的對話維持最高的保密性，是極重要的。如果你屬於具有強制通報義務的專業人員，應遵循法定的虐待與疏忽提報法規。你也該了解健康保險權利轉移與責任法案（Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA）、以及災難與恐怖攻擊的相關條款。如果你對釋出資訊有疑問，應該先與督導或專責官員討論。與共事人員談論在災後環境工作中的挑戰可能有幫助，但是任何根據此目的所構成的討論，也必需維持嚴格的保密。



貳、安全與安適

目標：提升立即與持續的安全，並且提供身體及情緒的安適。

重建安全感是災難與恐怖攻擊發生後即刻的重要目標。促進安全與安適能夠減少痛苦與擔憂。幫助身處於所愛者失蹤、所愛者死亡、接獲死亡通知與遺體辨識等情況的倖存者，是提供情緒安適與支持的關鍵成分。

許多方法有助於提供安適與安全，包括幫助倖存者：

- 從事主動（而非被動等待）、實際（使用可用資源）、與熟悉（根據以往經驗）的事項。
- 獲得目前、正確與最新的資訊，同時避免倖存者接觸不正確或令人過於苦惱的資訊。
- 與可用的實用性資源聯繫。
- 獲得應變人員如何使局面更安全的相關資訊。
- 與其他有相似經驗者建立聯繫。

確保當前的人身安全

確保個人與家庭在身體上盡可能安全。若有必要，重新整頓當前環境以增加身體與情緒上的安全。例如：

- 當出現超越你掌控範圍的安全問題，例如威脅、武器等時，尋找能解決的合適官員。
- 移除破損的玻璃、鋒利物品、傢俱、濺灑的液體、以及其他可能使人跌倒的物品。
- 確認孩童在安全區域玩耍，並且有適當的監督。
- 留意與確保特定次團體倖存者的安全，基於其所屬的族群、宗教或組織，他們可能成為迫害的目標。

為了促進年老或失能倖存者的安全與安適，你可以：

- 協助確保物理環境的安全（例如，嘗試確保適當的照明，以及預防滑倒、絆倒、和跌倒）。
- 具體詢問他／她是否需要眼鏡、助聽器、輪椅、助行器、拐杖或其他設備。嘗試確認此人保有所有重要的輔助器材。

- 詢問倖存者是否需要協助健康相關議題或日常活動（例如，協助穿衣、使用盥洗室、日常打扮、以及進食）。
- 調查他／她目前是否需要醫療藥物。詢問是否有目前的用藥清單，或那裡可獲得這些資訊，確認他／她在災後的時期保有上述資訊的可閱讀影本。
- 考量保有一張有特殊需要的倖存者清單，以便能較常追蹤檢核。
- 若能找到親屬，聯絡他們，以進一步確保安全、營養、藥物、與休息議題。確認專責人員得知任何尚未滿足的日常需要。

如果有必須緊急處理的醫療情況或藥物的立即需求，即刻聯絡合適的單位主管或醫療專業人員。待在傷患身邊，或者找他人待在他／她的身旁，直到你獲得幫助為止。其他的安全考量包括：

- **對自己或他人的傷害性威脅** — 留意個體可能傷害自我或他人的跡象（例如對自己或他人表達強烈憤怒、極度激動不安）。如果出現以上情況，立即尋求醫療、緊急救護技術員（emergence medical technician; EMT）或安全小組的協助，以便遏制和管控傷害的發生。
- **休克** — 如果有人呈現休克的徵兆（蒼白、溼冷的皮膚；微弱或快速的脈搏；暈眩；呼吸不規律；遲鈍或呆滯的眼神；對溝通無反應；無法控制膀胱或腸；躁動不安；混亂），立即尋求醫療協助。

提供關於災難應變措施和服務的資訊

為了幫助倖存者重新適應與安適，提供下列資訊：

- 接下來要做什麼
- 已執行過的幫助事項。
- 目前對於發生事件所知的情況
- 可使用的服務
- 常見的壓力反應
- 自我照顧、家庭照顧和因應方式

當你提供資訊時：

- 自行判斷**是否及何時**提供資訊；此人是否可以瞭解我說過的部分，以及他／她是否作好聆聽這些訊息內容的準備？
- 處理立即的需要與掛慮事項以減輕害怕，回答急迫的問題，支持適應性的因應。
- 使用清楚和簡明的語言，避免專業術語。

詢問倖存者對將發生的事是否有任何疑問，對於他們可預期的部分，給予簡單正確的資訊。另外，為了決定最佳的安置，詢問是否有任何管理當局應得知的特殊需要。務必詢問他們在新情境中，對於當前危險和安全的擔憂。試著讓倖存者獲得因應這些擔憂的資訊。如果你缺乏明確資訊，不要為了讓其安心而猜測或創造資訊。反之，與倖存者共同發展一項你與他/她能如何收集所需資訊的計畫。例如，你可以這樣說：

<p>成人 / 照顧者 / 青少年</p>	<p>根據我的了解，我們大概在一小時後會開始把民眾送到西部高中的庇護所。那裡有食物、乾淨的衣物、與休息的地方。請你待在這裡。當我們準備離開時，會有一位我們團隊的成員來這裡找你。</p>
<p>兒童</p>	<p>現在我要說明接下來會發生的事。你會和媽媽一起去一個叫做庇護所的地方，那是一個安全的建築物，裡面有食物、乾淨的衣服、和休息的地方。待在媽媽身邊，直到大家準備好離開。</p>

不要向人們擔保他們是安全的，除非你有清楚正確的資訊指出確實如此。也不要向人們擔保物品或服務（例如，玩具、食物、藥物）的可獲得性，除非你有明確的資訊指出他們確實能獲得。然而，你可以依據目前對局勢的掌握，處理人們對安全的掛慮，例如，你可以說：

<p>成人 / 照顧者</p>	<p>魏太太，我想向你確認管理當局已經做了目前能做的事。我不確定火勢是不是完全被控制住，但是你和你的家人在這裡是沒有危險的。現在你還有任何對家人安全的擔心嗎？</p>
<p>青少年</p>	<p>我們正努力讓你和你的家人恢復安全。關於之前發生的事、或是為了讓大家安全所做的處理，你還有任何的疑問嗎？</p>
<p>兒童</p>	<p>你的爸爸和媽媽在這裡，而且許多人都一起在努力處理，因此你和家人會是安全的。對於讓你們安全</p>

所做的處理，還有任何問題嗎？

照料物理環境的安適

尋找簡單的方法增加物理環境的舒適度。如果可能，將溫度、照明、空氣品質、家具使用、以及家具佈置方式納入考量。為了減輕倖存者的無助或依賴感，鼓勵他們共同參與以協助獲取使環境更安適所需的事物（例如，提議他們在旁人伴隨下到供應站，而非直接獲取配給物品）。幫助倖存者安撫、慰藉自己和周遭他人。對孩子來說，像柔軟的泰迪熊這類能握持(?)與照顧的玩具，有助於安撫自己。然而，如果玩具不夠分給所有有需要的孩童，則避免提供這類玩具。透過對孩子解釋如何「照顧」他們的玩具，能幫助他們學習如何照顧自己（例如「記得喔，她一天需要喝很多水和吃三餐，你也可以那樣做」）。

當與老年或失能者一同工作時，特別留意可能提高壓力脆弱性或惡化醫學狀況（medical condition）的因素。當照料這些倖存者的生理需求時，需留意下列情況：

- 健康問題，如身體疾病、血壓問題、液體與電解質平衡、呼吸問題（補充氧氣依賴）、孱弱（增加跌倒、小傷害、挫傷、和極端體溫的可能性）。
- 年齡相關的知覺喪失：
 - 視力喪失，可能限制對週遭環境的覺察能力，增加混亂。
 - 聽力喪失，造成對他人話語瞭解的差距。
- 認知問題，像是注意力、專注力、記憶力的困難。
- 行動不便。
- 不熟悉或刺激過多的環境。
- 使聽力受限與干擾助聽器的噪音。
- 衛浴設備或公共用餐區域的使用受限、或必須大排長龍（事發前無需輪椅的人，現在可能有需要）。
- 對服務性動物（service animal，如導盲犬）安全的掛慮。

促進社群連結

促進倖存者適當的團體與社會互動。待在能適當因應此處境者的身旁，通常有安撫與擔保的功效。相反地，待在非常激動和情緒潰堤者的身旁，會令人煩亂。如果倖存者聽到令人煩亂的消息或謠傳，幫忙釐清與校正錯誤的資訊。

兒童尤其可能倚賴成人獲取安全與適當行為的線索，青少年某些程度亦然。若有可能，將兒童安置於相對鎮靜的成人或同儕身邊，避免其過於靠近極端煩亂

的人。對於看到旁人出現極端反應的兒童與青少年，提供簡短的解釋。

兒童 /
青少年

那個人非常難受，所以還沒辦法平靜下來。有些人比別人要花更長時間平靜下來。我們團隊裡有人正在幫助他鎮定下來。如果你覺得難受，和你的媽媽或爸爸，或可以幫助你感覺較好的人談談是重要的。

在適當情況下，鼓勵能適當因應的人和困擾與因應不佳的人交談。對適當因應者保證和他人談話，特別是針對彼此共有的事物（例如，來自鄰近街坊或有年紀相仿的孩子），可以幫忙他們相互支持。這項作法通常能減輕雙方的孤立與無助感。針對兒童的部分，鼓勵鼓勵他們進行社會性活動，例如大聲朗讀、合力完成藝術活動，以及玩撲克牌、下棋、或運動。

照顧與父母照顧者分開的兒童

父母與照顧者對於孩子的安全感與安全扮演關鍵性的角色。如果孩子與照顧者分開，幫助他們盡快重新聯繫是優先考慮的事。如果你遇到無人陪同的孩子，詢問相關資訊（例如他們的名字、父母 / 照顧者和手足的名字、住址、以及學校），通知適當的專責人員。以容易瞭解的話語提供孩子正確資訊，讓他們知道誰會監督他們，以及接下來預期發生的事。不要給予任何你可能無法信守的承諾，像是答應他們，很快便可和爸媽相聚。當他們的父母被安置它處，或者因為情緒潰堤而在情緒上不適合接近孩子時，你也可能需要支持孩子。這類支持可包括設置**兒童友善空間**：

- 協助創造一個有區隔性的兒童友善空間，像是安全的、錯開高流動區域、以及遠離救援活動的房間一角。
- 安排具有和不同年齡兒童工作的經驗與技巧的照顧者，擔任此空間的工作人員。
- 監控進出兒童友善空間的人，確保兒童沒有和非專責的人離開。
- 在兒童友善空間儲放所有年齡範圍的素材，可包括玩具組、遊戲紙牌、棋盤、球、紙、蠟筆、螢光筆、書、安全剪刀、膠帶、以及膠水。
- 有安撫平靜效用的活動，像是玩樂高（Legos）、木造建築積木、或玩麵糰、剪貼、完成著色本（包括花、彩虹、樹、或可愛動物等中性場景）、以及玩團體遊戲。
- 如果適合，邀請較大的兒童或青少年擔任較年幼者的顧問/角色模範。他們能幫你指揮較年幼的兒童進行團體遊戲、朗讀書籍、或是一起遊戲。

- 擲出一個特別的時間，讓青少年聚集談論掛慮，並且從事合乎年齡的活動，像是聽音樂、玩遊戲、編說故事、或做剪貼本。

防止額外的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。

如果倖存者已經接觸媒體報導（如電視或廣播），告知看太多這類報導可能會造成明顯困擾，特別對兒童和青少年來說。鼓勵父母監控與限制孩子接觸媒體，並且在孩子觀看後，和其討論任何擔心的部分。父母可以讓孩子知道他們有記錄相關資訊，孩子可向其詢問最新消息，不須藉由看電視獲得。提醒家長留意在孩子面前說的話，澄清可能會困擾孩子的事情。舉例來說，你可以說：

<p>成人 / 照顧者</p>	<p>你已經經歷很多了，盡可能保護你和你的孩子免於更多驚嚇惱人的畫面和聲音是個好方法。即使電視播放的災難畫面，也可能會嚴重困擾孩子。你可以發現，當你限制孩子觀看災難的電視報導時，他們會覺得比較好。對大人來說，休息一下不看這些報導也不會有什麼影響。</p>
<p>兒童 / 青少年</p>	<p>你已經經歷很多事情了。在發生這樣的事情後，人們常想要看電視或上網找尋資訊，但這些可能會很可怕。最好遠離和這件事有關的電視或廣播節目。如果你看到一些困擾你的事情，你也可以告訴媽媽或爸爸。</p>

幫助家人失蹤的倖存者

當所愛者失蹤時，因應是極困難的事。家屬可能經歷許多不同的感覺：否認、擔憂、失望、生氣、震驚、或愧疚。他們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。他們可能責怪管理當局未給予答覆、不夠努力、或拖延。他們可能也想報復那些他們認為負責尋找失蹤親友的人。極重

要的是，對孩童保證家人、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。

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 / 重聚倖存者地點的相關計畫。美國紅十字會在www.redcross.org建立了「災難救濟資訊系統」(Disaster Welfare Information System)，支持家庭的溝通與重聚；以及「平安」(Safe and Well)網。它提供在緊急時期中與所愛者溝通所需的方法與服務。嘗試找尋其他提供最新資訊的官方來源(警察、官方廣播與電視頻道等)，將這些告知倖存者。

你可能想額外花時間陪伴擔憂家人失蹤的倖存者。而僅僅待在那裡，傾聽倖存者的希望與害怕，真誠提供資訊與回答問題，便常能獲得深刻感謝。為了協助確認失蹤家人的位置，你可以與家屬進行初步回顧，瞭解是否有任何災難後聯繫的災前計畫，包括學校或工作場合的撤離計畫；運送學生或同事接受醫療照護的追蹤計畫；學校、工作場合、或家庭在緊急情況下使用的外地電話號碼；以及任何預先安排或可能的會面場合(包括親戚家)，包括災難範圍以內和以外的場合。

有些家屬可能想離開安全區域，企圖尋找或救援失蹤的所愛者。在這種情況下，告知倖存者搜尋地區的目前情況、具體的危險、所需的預防措施、緊急應變人員的努力嘗試、以及何時可獲得最新消息。與其討論可能的特定擔憂(例如，最近動過髖部手術的年邁父母、或需要特別藥物的小孩)，並且通知適當的專責人員。

在某些情況下，管理當局可能要求倖存者提供資訊或其他證據以協助搜尋。管理當局可能要求家屬申請失蹤者的報告，或提供失蹤者最後在何時何地被看見、那裡有誰、以及失蹤者當時的穿著等資訊。最好限制年幼兒童接觸此過程。

讓兒童處於照顧者與管理當局的洽談現場，或是聽到大人詳述失蹤者可能的遭遇，可能會讓其心神不寧或困惑。管理當局可能會要求家屬從所愛者的個人財物蒐集DNA，例如，梳子的毛髮。極少數的情況下可能需要與兒童會談，因為他/她是最後一個見到失蹤者的人。此時應由受過兒童會談訓練的心理健康或法務專業人員進行晤談，或是待在會談現場。輔助陪同的家屬或是你，應該陪在兒童身旁。簡短真誠地與孩子談話。舉例來說，你可能說：

青少年 /
兒童

馬叔叔失蹤了。每個人都很努力地在查明是怎麼回事。警察也正在幫忙，而且他們須要問你一些問題。如果你不記得某些事情也沒關係。只要告訴他們你不記得。不記得某些事情不會傷害馬叔叔。你媽媽會全程留下來陪你，如果你想要的話，我也會留下

來。你還有任何問題嗎？

在失蹤者的情況中，有時強烈的證據暗示此人已死亡。家屬們對所愛者的狀態可能意見紛歧。你應該讓家屬了解，這些差異（有些人放棄希望，有些人保有希望）普遍存在所愛者失蹤的家庭中，不要用此估量他們多愛失蹤者或彼此。你可以鼓勵家人耐心、諒解、尊重地對待彼此的感受，直到更明確的消息出現。父母／照顧者不應認為讓兒童保持此人活著的希望比較好，而是誠實分享所愛者可能已經死亡的擔憂。父母／照顧者應和兒童核對確認其已瞭解此情況，詢問有何問題。

幫助家人或好友死亡的倖存者

文化上需注意：

關於死亡、葬禮、表達悲傷的信念與態度，強烈受到家庭、文化、宗教信仰、以及哀悼儀式的影響。在最熟知本地風俗的文化領袖的協助下，學習其文化規範。即便在文化與宗教團體中，看法與作法也可能明顯不同。不應假定，所有特定團體的成員會有相同的看法與作法。重要的是，讓家庭從事其本身的傳統、作法、與儀式，提供彼此支持、尋求意義、掌控情感反應與死亡相關的困境，以及對死者致敬。

在遭遇所愛者或好友死亡的人當中，**急性悲傷反應**（Acute Grief Reactions）可能強烈而普遍。他們可能對死者感到難過與生氣，愧疚無法阻止死亡、懊悔未提供慰問與適當告別、思念死者、以及希望重聚（包括與此人重逢的夢境）。雖然起初的經驗令人痛苦，然而，悲傷反應是反映死者重要性的健康反應。隨著時間過去，悲傷反應可能包含更多愉快的回想與活動，像是述說關於所愛者的正面故事，以及愉快地追憶他／她。你應該記住：

- 莊嚴、尊重、憐憫地對待剛經歷所愛者死亡的兒童與成人。
- 悲傷反應人人不同。
- 沒有單一的「正確」悲傷歷程。
- 悲傷會讓人處於濫用非處方藥物、增加抽菸、和飲酒過量的風險。協助倖存者察覺這些危險、自我照顧的重要、以及哪裡可獲得專業幫助。

在與家人或好友死亡的倖存者工作時，你可以這樣做：

- 和家人與朋友討論，彼此可能有各自特別的反應組合；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。對家人和朋友來說，最重要的是尊重與瞭解，彼此可能經歷自身特有的悲傷歷程。
- 和家人與朋友討論，文化或宗教信仰如何影響人們的悲傷過程，尤其儀式如何可能或無法滿足每位家人的感受。
- 謹記兒童可能每天只顯露短期的悲傷，即便他們可能在玩耍或作其他正向活動，他們的悲傷可能與任何其他家人同樣強烈。

為了強調對家人來說，瞭解與尊重彼此的悲傷過程有多重要，你可以說：

成人 / 青少年 / 兒童	了解每個家人可能有不同的表達悲傷方式是重要的。有些人可能不會哭，而其他人可能會大哭。家人不應該覺得這樣很糟，或是認為他們不對勁。最重要的是，尊重彼此感受的不同方式，幫助彼此度過未來幾天與幾週。
--------------------------	--

有些兒童與青少年不用話語描述悲傷感受，他們可能抗拒和別人說自己的感覺。有時候，分心活動可能比談話更讓人平靜，例如，繪畫、聽音樂、閱讀等。有些人可能希望獨處。如果安全的話，提供他們一些隱私。當倖存者很想和你談論所愛者時，你應該安靜傾聽，別強迫自己講很多。不要探問。

做：

- 向悲傷者保證，他們現在經歷的情況是可瞭解與可預期的。
- 使用死者的名字，而非將他/她稱為「死者」。
- 讓悲傷者知道，他們很可能持續經歷一段難過、孤單、或憤怒的時期。
- 告訴他們，如果持續經歷干擾日常功能的悲傷或憂鬱時，和神職/宗教人員或專門處理悲傷的諮商者談話是可行的。
- 告知他們的醫生、城市或社區心理衛生機構、或當地醫院可以轉介他們接受適當的服務。

不要說：

- 我知道你的感受。
- 或許這是最好的情況。
- 現在他比較好。
- 這是她該離開的時刻。
- 至少他走得快。

- 我們來談其他的事。
- 你必須努力克服這件事。
- 你夠堅強去處理這件事。
- 你應該為他這麼快離開感到高興。
- 殺不死我們的使我們更堅強。
- 你很快就會感覺比較好。
- 你已盡你一切所能了。
- 你需要悲傷。
- 你需要放鬆。
- 還好你還活著。
- 還好沒有其他人死掉。
- 原本情況可能更糟；你還有兄弟／姐妹／媽媽／爸爸。
- 根據上蒼的指示（神旨），每件事發生都有其最佳的意義。
- 我們被賜與的不會超過我們能忍受的。
- （對孩子）現在你是當家的男人/女人了。
- 有一天，你會有答案。

如果悲傷者說了以上任何的話，你可以敬重地承認這個感覺或想法，但你自己不要說這類的話。

兒童與青少年對死亡的理解會因年齡與先前面對死亡的經驗而異，並且明顯受家庭、宗教、以及文化價值影響：

- 學齡前的兒童可能無法了解死亡是永恆的，他們可能相信如果自己想要，此人就能回來。他們需要協助以證明此人死亡的物理現實—亦即他／她不再呼吸、移動、或擁有感覺—以及不會感到不適或痛苦。他們可能擔心其他家人會發生某些壞事。
- 學齡兒童可能了解死亡的物理現實，但可能將死亡擬人化為怪物或骷髏。當他們渴求死者再回來時，可能經驗到死者「宛若鬼魅」存在的不適感，但不會告訴任何人。
- 青少年通常了解死亡是不可逆的。失去家人或朋友可能觸發暴怒與衝動的決策，像是輟學、逃家、或藥物濫用。這些議題需要家人或學校的及時關注。

父母／照顧者死亡對兒童造成的影響，因年齡而異。

- **學齡前兒童**需要盡快給予一致的照顧與可預期的每日例行活動。變動容易造成他們不舒服：準備的食物不同、專用的毛毯遺失、或者晚上陪伴安頓他們上床的並非習慣的人或是安頓方式不同。照顧者（包括倖存的家長）應該詢問兒童，他們是否作了不同或「錯誤」的事（例如「我的

作法跟媽咪的作法不同？」)。

- **學齡兒童**不只是失去主要照顧者，也失去通常能安慰他/她與協助日常活動的人。其他照顧者應試著盡其所能承擔這些角色。兒童可能會對替代照顧者生氣，尤其在被管教時。照顧者應該承認兒童正在思念父母/照顧者，然後提供額外的安慰。
- **青少年**可能經歷強烈的不公平感，並且對死亡抗議。他們在家中可能必須擔負更多責任，怨恨沒有更多自主空間或從事青少年通常會做的事。隨著時間過去，照顧者應與其討論如何平衡這些不同的需求。

你可能會給父母/照顧者一些與兒童青少年談論死者的建議，包括：

- 保證孩子是被愛的，也將會被照顧。
- 等待兒童可能準備好談論發生什麼的徵兆。
- 不要讓兒童對於想談或不想談，感到愧疚或困窘。
- 不要逼迫兒童說。
- 對他們的問題給予簡短、誠實、符合年齡的回答。
- 謹慎傾聽他們的感受，不評斷。
- 再度保證他們沒有造成死亡，這不是他們的錯，也不是任何人作錯了任何事的懲罰。
- 誠實回答關於喪禮、埋葬、禱告、和其他儀式的問題。
- 不要害怕說，你不知道這問題的答案。

你應該提供父母/照顧者與兒童，他們對於死亡可能經歷到的反應的資訊。講義「**當可怕的事情發生**」(附錄E)介紹對於所愛者死亡的常見反應與因應方式。在跟父母/照顧者交談時，你可以說：

父母/照顧者

考慮你的小孩想念爸爸的時刻，像是用餐時間或睡覺時間，可能會有幫助。如果你說些像這樣的話：「爸爸現在沒有和我們在這裡，是很難受的」，可以減輕每個人感到的不舒服，讓小孩感覺比較不孤獨，而且幫助他們更能處理這些困難的時刻。

當你看到小孩突然改變—看起來有點失落或難過、甚至生氣—而你懷疑他們在想念爸爸時，你可以讓他們知道，你在某些時候，也會有那樣的感覺。說些像這樣的話，「你看起來很難過。我想知道你是不是在想爸爸。有時候我想到爸爸，也會感到很難過。當你感覺不好時，告訴我沒關係，也許我可

以幫你」。你可以這樣幫忙，給他們一些時間獨自和感覺在一起，安靜坐在他們身旁，給他們擁抱。

兒童和青少年有時對自己活下來而其他家人沒有，會感到愧疚。他們可能認為自己在某程度上造成死亡。家人需要幫忙卸除孩子的責任感，對他們保證在這事件中，他們不用為發生的事負責。舉例來說，你可以建議照顧者說：

父母／照顧者

我們所有人，都做了我們能做的來嘗試救每個人。爸爸可能會很高興我們所有人都平安。你沒有做錯任何事。

注意：只說一次可能不夠；愧疚感可能一再出現。父母可能需要持續協助處理孩子持續的擔心與關於愧疚的困惑。

關注悲傷與靈性議題

為了協助倖存者在親友過世後的靈性需求，你應該逐漸知悉可能隸屬現場災難應變團隊的神職/宗教人員，與當地宗教團體神職人員連絡資訊的獲得方式，以便能轉介倖存者。倚賴宗教與靈性的信仰/習俗因應所愛者死亡，是常見的作法。倖存者可能使用宗教語言談論發生的事，或者想從事祈禱或其他宗教儀式。你無須為了支持而共同擁有這些信仰，也無須做出或說出任何違背本身信仰的事。通常，單純傾聽與關注便是所有你需要作的。謹記的事項包括：

- 開啟這話題的一項好方法是詢問，「這時候你有任何宗教或靈性的需要嗎？」這問題並沒有要帶入神學討論或讓你從事靈性諮商的用意。如果對方要求，你可以將他們轉介到其選擇的神職人員。
- 不要反駁或試圖「糾正」此人對他／她宗教信仰所說的事，即使你不同意，並且認為這可能造成他們的困擾。
- 不要試著回答宗教上的問題，像是「為什麼會容許這事情發生？」。這些問題通常意謂情緒的表達，而非真的要求給予答案。
- 如果此人篤信宗教，詢問他／她是否想與其宗教信仰所屬神職人員會面。
- 許多人倚賴那些可能遺失或忘了帶走的宗教文物，像是念珠、雕像、或宗教經文。找到類似的物件，能幫助他們增加安全感與控制感。當地的神職人員通常能協助提供。
- 倖存者可能想單獨祈禱或團體祈禱。你可以協助尋找適合他們進行此類

儀式的地點。對有些人來說，祈禱時面對恰當的方向是重要的。你可以幫他們找出方位。

- 你可能也會提供專責官員宗教儀式所需的空間與宗教文物的相關資訊。
- 如果被請求參加禱告，假使這讓你感覺不自在，你可以婉拒。如果你能自在參與唸出禱告結束時的敬語（如阿門〈Amen〉），能協助你和此人與家庭的關係。
- 許多人在禱告時，慣例上會點蠟燭或燒香。如果此場地不允許，向倖存者說明，並且協助他們找尋附近可能容許點火的地點。
- 倖存者可能會表達對奇蹟的盼望，即使面對所愛者已逝的事實。不要將此作為他／她與現實脫節、或未聽見已說明的事情的證據，這是倖存者處於毀滅性情況下持續運作的方式。不鼓勵也不勸阻這類希望是重要的。
- 每個宗教均有圍繞死亡的特定儀式，尤其關於死者遺體的照護。在遺體外觀無法復原的情況中，這些議題可能特別複雜。詢問倖存者在這方面的宗教需要。他們可能需要神職人員的建議。
- 在某些文化中，表達悲傷可能非常大聲而看來宛若失控。可能有助益的作法是將家屬挪到較私密的空間，避免干擾他人。如果這行為讓你感到困擾，你應該找其他人協助這家庭。
- 如果倖存者表達與其宗教信仰有關的憤怒（靈性苦惱的徵兆），不要評斷或爭論。多數人要尋找的並非「答案」，而是有意願、不評斷的傾聽者。如果靈性擔憂造成明顯的痛苦、愧疚、或功能損害，你可以詢問他／她是否想轉介給神職人員。

提供者注意：

在災難情境中，許多時候善意的宗教人員會找來倖存者，公開讚揚他們本身的宗教信仰。如果你發覺像這樣的活動，不要嘗試干涉；而是通知保安/警衛人員或其他專責人員。

提供關於殯葬議題的資訊

當地法律通常會管轄下葬遺體的準備，以及棺木或安葬的相關規定。有時候對於特定宗教團體的成員會有例外規定。在許多司法管轄區域，對於任何創傷性死亡（如謀殺）的受害者或死因不明的情況，法律上需進行遺體解剖檢查。這項要求可能令人不適，尤其是慣例上禁止驗屍的宗教團體所屬成員。在某些司法管轄區域中，法醫可以撤回驗屍的要求。應該協助不希望驗屍的家屬查明當地法律。

當遺體明顯損毀，你可以建議倖存者將亡者的照片放在棺材上——如果這作法與家庭的宗教傳統一致，以便讓哀悼者回憶此人生前的模樣並致上敬意。

你可以協助家人關於小孩到場葬禮、紀念儀式、或墓地的問題。在回答問題時，謹記下列事項：

- 兒童到場參加葬禮可能有其助益。雖然葬禮帶來情緒挑戰，卻能幫助兒童接受死亡的物理現實，而這是悲傷過程的一部分。如果兒童未被納入參與，可能會覺得遺漏掉某些對家庭重要的事。
- 父母／照顧者應該讓小孩選擇是否要參加葬禮或其他儀式。可以鼓勵他們，但不應強迫。
 - 在詢問兒童的選擇前，告知如果參加時預期會經歷的事，包括讓其得知大人可能會難過哭泣。說明現場會有家人坐在一起的特定區域（如果確定會安排），讓他們知道儀式進行期間會發生的事。
 - 讓他們有機會選擇一個儀式中坐在旁邊的人。確認這個人在儀式期間能適當照顧他們。
 - 如果兒童無法承受情緒，總是提供他們與陪伴者離開儀式的機會，即便暫時亦可。
 - 如果兒童不想參加，告知他們替代的安排方式，像是與鄰居或家人的朋友待在一起。
 - 如果他們選擇不參加，可以為了他們好而告知或提供某些閱讀素材，並且說明他們能如何參加往後的紀念儀式，包括他們自己舉行的紀念活動。
- 如果可能，提早帶較年幼的兒童到現場，以便他們能探索此空間。對其描述棺木，如果他們想要，陪他們一起靠近它。慎防讓幼兒觀看或碰觸遺體。可以用過世者的照片協助幼兒道別。
- 對於較年幼的兒童，強化過世的家人並未處於痛苦的信念。

你可能會被請求參加葬禮或其他事項。你可能覺得這能夠幫助家庭或兒童。然而，僅在獲得家庭的同意與知曉後才參加葬禮。

照料創傷性悲傷的相關議題

在創傷性死亡後，有些倖存者可能持續聚焦在死亡的情況，包括腦中不斷盤據當初如何避免死亡、最後一刻像什麼、以及誰該負責。這些反應可能會干擾悲傷，讓倖存者更難適應死亡。這些反應包括：

- 侵入且干擾的死亡相關影像，妨礙正面的回想與追憶。
- 逃避與親友的親密關係。
- 逃避平常的活動，因為它們是創傷性死亡的提醒物。

- 兒童從事重覆的遊戲，內容包括涉及創傷性死亡情況的主題。

這些反應會改變哀悼，常將個體置於與其他家人不同的哀悼時間歷程。你可能想私下與身在死亡現場的家人談話，以便告知他／她目睹死亡的額外重擔。讓他／她知道與心理衛生專業或神職人員談話可能很有幫助。舉例來說，你可以說：

成人 / 青少年

在喬依死亡那時，身在現場是很可怕的。其他家人可能想知道事件發生的細節，但是你覺得有些細節可能對他們來說會太難受。與專業人員討論你所經歷的事情，能幫助你決定和你家人講什麼，也有助於你的悲傷。

支持接獲死亡通知的倖存者

雖然你極不可能被要求對家屬通知死亡，但你可以協助接獲死亡通知的家屬。警察、調查局、醫療人員、或災難喪葬作業應變團隊(Disaster Mortuary Operational Response Team; DMORT)的成員，可能會要求你在倖存者接獲死亡通知時在場。在某些災難情境中，例如空難，新聞媒體可能會在家屬尚未接獲官方通知時，報導此意外無人生還。由於錯誤資訊有時會經由媒體或其他倖存者流傳—告誡家屬等待有關當局的官方證實。

人們得知親人或摯友死亡後可能會出現各種心理或生理反應，從激動到麻木不等。同時，他們也必須因應仍身處災難環境的持續壓力。在提供支持時，將下列謹記於心：

- 不要急。家屬需要時間處理消息與詢問問題。
- 容許初期出現強烈反應；這些可能會隨時間改善。
- 當談論到證實死亡的人時，使用「死亡」(died)，而非「失去」(lost)或「去世／逝世」(passed away)等字詞。
- 記住，家屬不想知道你感覺如何(同情[sympathy])；他們想知道你正嘗試瞭解他們感覺如何(同理[empathy])。

協助支持倖存者處理死亡通知的有效步驟包括：

- 如果出現醫療需要，尋求醫療專業人員的協助。
- 如果家屬處於傷害自己或他人的風險，尋求管理當局的協助。
- 確定有可利用的社會支持，像是家人、朋友、鄰居、或神職人員。

- 嘗試與一群人或家庭單位工作。即使當官員正在對大批民眾說話時，較好的做法是讓家屬聚集在自己的桌子，並且與你在一起。可能導致創傷的活動（potentially traumatic activities）—例如檢閱乘客名單、售票名冊、或陳屍照片—應在私密場所中，且在適合的專責人員在場時，與家屬團體共同進行。慎防讓兒童與青少年看到陳屍照片。
- 如果無人陪伴的兒童被告知照顧者死亡，留下來陪伴之，或確保有其他工作人員能陪伴兒童，直到他／她與其他家人重聚，或被適當的兒童保護服務人員照料為止。

兒童得知所愛者死亡後可能有許多不同的反應。他們可能表現得好像沒聽到，可能哭泣或抗議這消息，或者可能長期不說話。他們可能對告知者生氣。你可以建議父母／照顧者這樣說，像是：

父母／照顧者

聽到朱阿姨真的死了感覺很糟。如果你想哭出來、或是不想哭出來，都可以。任何時間你想要談她以及發生的事情，我會在這裡和你談。你會看到我也有很多感覺。我們可以互相幫助。

對於青少年，你可以建議父母告誡青少年不要作冒險的事，像是暴怒攻擊、在無法承受消息時開車、深夜不歸、從事高危險的性行為、使用酒精或其他藥物、或某些其他的魯莽舉動。父母／照顧者也應瞭解，青少年的生氣可能轉變為對失落的暴怒，父母應作好容忍某些暴怒表達的準備。然而，他們也應堅定處理任何危險行為。應該認真看待任何對自殺想法的表達，並應該立即尋求適當的額外協助。有關報復的表達也應認真看待。應該告誡青少年思考報復的後果，鼓勵他們考慮對感受的建設性表達方式。

家人應該處理兒童與青少年的立即問題，關於他們的生活環境以及誰會照顧他們。你可以建議，盡一切可能避免將兄弟姐妹分開。

支持涉及遺體辨識的倖存者

當可識別的遺體已經尋獲，並且家屬被要求在辨識過程中協助時，專責人員可能會將家屬帶至停屍間或替代放置所觀看與辨識遺體。心理急救提供者通常不會參與這些程序，但是可能會在遺體辨識前後提供協助。某些人可能覺得在能接受此人死亡前，必須先親眼見到遺體。青少年與較大的兒童可能要求在辨識遺體時在場；然而，大部分情況下，應勸阻兒童參與這個過程。兒童可能不瞭解遺體敗壞或改變的程度，而且可能發覺看到遺體極度讓其困擾。父母可以告訴兒童：

父母 / 照顧者

你知道，包叔叔可能不想要你看見他那個樣子。我將要出發去確認那是不是他，但我不認為你應該去看他的遺體。

當被發現的遺體過於損壞而使家屬無法辨識的情況下，找到遺體時，家屬自然想得知發現的時間與地點，以及此人死前所經歷的事。相較於有解答的問題，家屬對無法解答的問題可能更感到困擾。你應該預期人們看過遺體後會有各式反應，包括震驚、麻木、昏厥、嘔吐、顫抖、尖叫、或打擊某物或某人。

協助照顧者向兒童或青少年證實遺體辨識

在家屬辨識過所愛者的遺體後，照顧者應該將此轉告兒童。你可能會代理他們提供支持與協助。由於幼兒不了解死亡是結束，家人應該很清楚地告知已經找到失蹤的所愛者的遺體，而且他 / 她已經死亡了。如果是透過司法方式完成的辨識，以簡單直接的話語說明辨識的正確性是重要的。父母應該對孩子再保證，所愛者並不痛苦，他 / 她深愛著孩子，而孩子會被照顧。允許孩子問問題，而且，如果無法立即給予答案，讓他們知道父母或你會試著獲取額外資訊。你應該告誡父母 / 照顧者不要告知令人困擾的遺體外觀細節。如果兒童問到遺體外觀，父母可以說：

父母 / 照顧者

去看黃叔叔並不舒服，而且他可能希望我們記得他活著的樣子，以及回想我們在一起的美好時光。我記得遠足和釣魚。你也可以挑選任何你想要的黃叔叔的記憶。然後我們都有好的方式想念他。



參、協助穩定 (若有需要)

目標：讓被情緒淹沒與失去定向感 (disoriented) 的倖存者平靜並恢復定向感。

多數受到災難影響的人無需協助穩定。表現出強烈的情緒甚至緘默情緒 (muted emotion ; 例如麻木、漠然、恍惚昏沈、或困惑)，都是可預期的反應，這些部分不代表他們需要一般支持性互動以外的協助。儘管強烈情緒、麻木、以及焦慮的表現，是正常健康的創傷壓力反應，極高的警覺、麻木、或極度焦慮則會干擾睡眠、進食、決策、親職教養、與其他生活任務。你應該關心那些反應過於強烈持久，明顯干擾日常生活運作的倖存者。

協助情緒不堪負荷的倖存者穩定

觀察個體是否有失去定向感或情緒不堪負荷 (overwhelmed) 的徵兆：

- 呆滯空洞的眼神—無法判斷找尋方向
- 對詢問或指令沒反應
- 失去定向感 (例如，表現出無目標的混亂行為)
- 表現出強烈的情緒反應、失控的哭泣、過度換氣、搖擺或退化行為
- 失控的身體反應 (搖動、顫抖)
- 發狂的尋找行為
- 因擔憂而覺得失去能力 (incapacitated)
- 從事危險行為

如果倖存者太過於煩亂不適、激動、退縮、或喪失定向而無法談話，或顯露極端的焦慮、害怕、或恐慌，應該考量：

- 倖存者是否有親友同在現場？若親友在場，讓他們一起安撫感到痛苦的倖存者。你可能想將他們帶到安靜的地方，或是在親友在旁時輕聲和其說話。

- 倖存者現在經驗到什麼？他／她正在哭泣、恐慌、經歷「瞬間畫面重現（flashback）」、或是想像事情重演嗎？當你介入時，處理倖存者首要的目前掛慮或困難，而非試著說服對方「鎮定」或「感到安全」（這兩者通常無效）。

對於兒童或青少年，則考量：

- 兒童或青少年是否和父母在一起？若父母在場，簡單確認成人目前是穩否處於穩定的狀態。將焦點放在賦權（empower）父母作為協助孩子穩定的角色。不要接管父母的功能，並且避免表達任何可能損及父母處理此情境的威信或能力的評論。讓他們瞭解，你能提供任何他們發現有助益的方式來協助。
- 如果情緒不堪負荷的兒童或青少年與父母分開了，或是其父母無法適當因應，參考以下協助苦惱者穩定的選項。

一般來說，下面的步驟能協助大多數痛苦的倖存者穩定：

- 尊重個人的隱私，在你介入之前，給對方幾分鐘的時間。告知如果他們需要你，你會有空，或是你會在幾分鐘後回來與其確認，看看那時情況如何，以及是否有任何你能幫忙的地方。
- 保持鎮定、安靜地待著，而非嘗試直接和對方談話，此可能造成認知／情緒過度負荷。只要保持在可服務的狀態，同時給對方幾分鐘鎮定下來。
- 留在附近與其他倖存者談話、做些文書工作或其他事情，同時，當個體需要或想接受進一步協助時，可予以服務。
- 支持與協助他／她聚焦在具體可掌管去感受、想法、與目標。
- 提供有助於他／她定位周遭環境的訊息，像是這地方如何組織安排，將發生的事、以及他／她可以考慮的行動步驟。

協助情緒不堪負荷者適應

使用這些要點協助倖存者瞭解他們的反應：

成人

- 強烈的情緒可能像浪潮的起落。
- 震驚的經驗可能引發身體產生強烈，通常令人難受的「警報」反應，像是驚跳（startle）反應。
- 有時最好的恢復方式，是花些時間從事平靜的例行活動（例如，去散步、深呼吸、練習肌肉放鬆技巧）。
- 親友是協助你平靜的重要支持來源。

兒童與青少年

- 在不好的事發生後，你的身體可能會有強烈的感覺，像是大海的波浪來來去去。當你感覺很糟，就是你可以和媽媽爸爸談話，幫忙你平靜的好時機。
- 在這種時候，即使大人也需要幫忙。
- 許多大人正在一起合作幫忙發生的事，並且協助人們復原。
- 保持忙碌可以幫忙你處理你的感覺，並且開始讓事情好轉。

告誡青少年不要在還沒跟父母或信任的大人討論下，作某些危險或衝動的事。舉例來說，你可以說：

青少年 / 兒童

當像這種不好的事發生時，由你信任的大人獲得支持是很重要。有沒有任何人在你和他談話後，感覺比較好呢？或許我可以協助你和他們聯繫。

如果倖存者看來極度激動，顯露說話急促、似乎與周遭環境脫節、或是持續大哭，下面的做法可能會有幫助：

- 要求對方聽你說話，並且看著你。
- 確認他 / 她是否知道自己是誰、在哪裡、以及現在發生什麼事。
- 要求他 / 她描述周遭環境，說出你們目前在哪裡。

如果這些作法似乎無法協助激動者穩定，採用「安心穩步 (grounding)」技巧可能會有幫助。你可以這樣介紹安心穩步技巧：

「在經歷害怕的經驗後，有時你會發現自己無法承受情緒，或是無法不去思考或想像發生的事。這時你可以使用叫做「安心穩步」的方法，讓自己感覺比較能承受情緒。「安心穩步」的作用是将你的注意力從你的想法拉回外在世界。你要做的事是這樣子的……」

- 用一個舒服的姿勢坐著，腿和手不交叉。
- 慢慢地、深深地呼氣與吸氣。
- 看你的周圍，說出五個你能看見，不會讓你覺得困擾的事物。例如你可以說：「我看見地板、我看見一隻鞋子、我看見一張桌子、我看見一張椅子、我看見一個人。」
- 慢慢地、深深地呼氣與吸氣。
- 接下來，說出五個你能聽見，不會讓你覺得困擾的聲音。例如：「我聽到一個女人說話、我聽到自己在呼吸、我聽到門關起來、我聽到有人在打字、我聽到一支手機在響。」

- 慢慢地、深深地呼氣與吸氣。
- 接著，說出五個你能感覺，不會讓你覺得困擾的事物。例如：「我可以感覺到我的手在木頭的扶手上、我可以感覺我的腳指頭在我鞋裡、我可以感覺我的背部緊靠著我的椅子、我可以感覺到我手上的毛毯、我可以感覺到我的嘴唇抵著。」
- 慢慢地、深深地呼氣與吸氣。
你可以讓兒童命名他們所看到周遭的顏色。舉例來說，告知孩子：「你可以說出從你坐著的地方能看見的五個顏色。你可以看到藍色的東西嗎？黃色的東西？綠色的東西？」

如果這些方式均無助於情緒穩定，應諮詢醫療或心理衛生專業人員，因為可能需要藥物。對於有視覺、聽覺、或表達言語困難者，修改介入方式。

藥物治療在穩定上的角色

在大部分情況中，以上描述的協助穩定方式是適當的。不建議將急性創傷壓力反應的藥物開立，當作符合心理急救目標的例行處理方式。應該只在其他協助方式對倖存者無效時，才考量使用藥物。任何對倖存者的藥物使用應具有特定目標（例如，睡眠和控制恐慌發作），並且應該有時限（time-limited）。當倖存者經歷極度激動、極度焦慮與恐慌、精神病、或對自己或他人有危險時，可能有必要使用藥物。

你應該留意下列事項：

- 經歷災難可能導致既有情況惡化（例如精神分裂症、憂鬱、焦慮、既有的創傷後壓力疾患）。
- 有些倖存者可能缺乏藥物，或面臨到藥物來源能否持續的不確定性。
- 倖存者與其精神科醫師、內科醫師、或藥師的溝通可能中斷。
- 血液中藥物濃度的監控可能中斷。

蒐集在轉介給內科醫師時有幫助的資訊，包括：

- 目前所用藥物的清單。
- 需內科醫師持續監控的目前所用藥物。
- 目前的處方用藥、醫師、與開立藥局的來源。
- 倖存者對藥物的遵循性（compliance）。
- 物質濫用/復原的議題。
- 持續的醫學情況與心理健康情況。

如果倖存者太痛苦或混亂而無法正確說明，你可以從親友獲得更多目前使用

藥物的資訊。



肆、資訊蒐集：當前需求與關注

目標：辨識當前的需求與掛慮之事，蒐集額外資訊，並量身訂做心理急救介入的策略。

在提供心理急救時，你應該要有彈性，依照特定個案以及他們認為的需求與關注來調整介入方式。蒐集足夠的資訊，以便於你能為其量身訂做介入方案，並排定介入的優先順序來符合他們的需要。當你接觸個案後，立即開始蒐集與澄清訊息，並且在心理急救的整個過程中持續這麼做。

要記得的是，在施行心理急救服務的大部分場合中，你蒐集資料的能力將會受限於時間、倖存者的需求及其優先順序，還有其他因素。儘管不適合進行正式的評估，你仍然可以詢問：

- 是否需要立即轉介
- 是否需要額外的服務
- 是否安排後續的會面
- 是否使用心理急救中可能有幫助的行動

倖存者當前的需要表格（附錄 D），可以協助登錄從倖存者蒐集到的基本資料。同樣地，**心理急救助人者工作表**（附錄 D）可以用來登錄已經提供的服務。這些表格設計的目的，是為了在災難現場指揮系統（incident command system）內可用來進行評估，而在該系統內對隱私也會有適當的保密措施。

詢問一些問題將有助於你釐清下列狀況：

災難發生時的經驗性質與嚴重度

經歷自己或所愛者受到直接生命威脅、自身受傷，或目睹傷亡的倖存者，有較高風險會產生更嚴重且長期持續的痛苦。而那些曾感受到極度驚恐和無助的人，也可能較難從中恢復。為了瞭解倖存者在災難發生時的經歷，你可以問：

你經歷了許多艱難的事。我可以問你一些問題，是關於你所經歷過的事情嗎？

災難發生期間你在哪裡？

你有沒有受傷？

你有看到其他人受傷嗎？

你當時有多害怕？

助人者注意：

在澄清和災難相關的創傷經驗時，避免要求深入描述創傷經驗，因為這可能會引起額外的痛苦。依循倖存者帶領的步調來討論發生過的事。不應強迫倖存者揭露任何創傷或失落的細節。另一方面，如果倖存者對談論自身經歷感到焦慮，可採取有禮貌且尊重的態度告訴他們，目前對他們最有幫助的是獲得一些基本的訊息，以便提供他們當前的需要，並規劃未來的照護。讓他們知道，未來會有機會安排他們在適當的情境下談論其創傷經驗。

針對經歷過這些事件的倖存者，提供有關創傷後反應與因應方式的資訊（見「柒、有關因應的資訊」），並提供後續的會面。對於受傷的個案，可替他們安排合適的醫療諮詢。

所愛者的死亡

在創傷情境中所愛者的死亡是令人難以承受的，而且隨時間進展，將會使哀悼過程變得更加複雜難解。可以藉由下列問題，詢問關於所愛者死亡的資訊：

	你有任何親近的人因為這次災難受傷或死亡嗎？是誰呢？
--	---------------------------

針對那些所愛者死亡的人，提供情緒上的安慰，並給予有關因應、社會支持、急性哀悼的資訊，並建議進行後續的會面。

對災後立即局勢與持續威脅的掛慮

倖存者會高度掛慮當前及持續發生的危險，你可以問下列問題：

	你需要任何能幫助你更瞭解事情經過的資訊嗎？ 你需要知道如何確保你和家人安全的資訊嗎？ 你需要瞭解已經執行了什麼措施來保護大眾嗎？
--	--

針對有這些顧慮的個案，可以協助他們獲得安全與保護相關的資訊。

和所愛者分離或擔心他們的安危

和所愛者分離或擔心其安危，是額外痛苦的來源。如果先前沒有處理過此狀況，則可藉由下列問題來獲得資訊：

	你現在是否正在擔心某個你親近的人？ 你知道他目前在哪裡嗎？ 有任何特別重要的人像家人或朋友，目前下落不明嗎？
--	--

針對有這類擔憂的倖存者，提供實際的協助，幫忙與相關訊息來源取得聯繫，並且登記以幫忙家人安置和重聚。相關資訊請見「貳、安全與安適」、「陸、連結社會支持」。

身體疾病、心理健康疾病、或用藥的需要

先前既有的醫學或心理疾病，以及用藥需求，是災後額外的痛苦來源。那些有心理問題史的人可能經驗這些問題的惡化，以及更嚴重、持續的災後反應。給予高度優先的立即醫療與心理健康關注。可詢問一些問題像是：

	<p>你是否有任何需要被照顧的身體或醫療狀況？</p> <p>你需要任何你現在沒有的藥物嗎？</p> <p>你需要醫師為你開立處方嗎？</p> <p>你能夠聯絡到你的醫生嗎？</p>
--	---

針對具有某些醫療或心理健康疾病的人，提供實際的協助，使他們獲得醫療或心理上的照顧與藥物治療。

損失（住家、學校、鄰近地區、公司、個人財產、及寵物）

若倖存者遭遇巨大的資源流失與災後逆境，他們的復原可能會伴隨憂鬱、意志頹喪和無望感而變得複雜難解。為了瞭解損失的情況，可以詢問一些問題像是：

	<p>你住的房子有受到嚴重的毀損或破壞嗎？</p> <p>你有失去其他重要的個人財產嗎？</p> <p>你有寵物死掉或失蹤了嗎？</p> <p>你的公司、學校或鄰近房屋有嚴重損毀或破壞嗎？</p>
--	--

對於這些經歷失落的人，提供情緒的安撫、實際協助連結可得的資源、以及有關因應與社會支持的資訊。

極度的罪惡或羞恥感

極度的負面情緒可能帶來很大的痛苦、困難、與挑戰，尤其對兒童和青少年而言。不論是兒童或成人都可能在討論這類感覺時感到難為情。當聆聽他們對事件的評論時，仔細留意是否出現罪惡感或羞恥感的徵兆。為了進一步澄清，你可以說：

	<p>聽起來你為了發生的事情而對自己很嚴厲。</p> <p>你好像覺得，當時你應該可以再多做些什麼。</p>
--	--

針對那些經驗到罪惡或羞恥的人，提供情緒的安撫，以及有關因應這些情緒的資訊。相關資訊也可參照「柒、有關因應的資訊」。

關於傷害自我或他人的想法

必須優先瞭解個體是否抱持傷害自己或他人的想法。為了探索這些想法與感受，可以詢問一些問題像是：

	<p>有時候，像這樣的情況會讓人非常難以承受。</p> <p>你曾經有想要傷害自己的念頭嗎？</p> <p>你曾經有想要去傷害其他人的念頭嗎？</p>
--	---

針對有這類想法的人，立即給予醫療或心理衛生的救助。如果倖存者有傷害自己或他人的立即危險，留下來陪伴他／她直到適當的專業人員抵達現場並接手處理。

社會支持網絡的可得性

家人、朋友、以及社區支持可以大大增加因應痛苦與災後逆境的能力。可探

詢個案的社會支持網絡如下：

	你有任何可以讓你依靠的家人、朋友、或社區機構，來協助你處理災難造成的問題嗎？
--	--

針對那些缺乏適當社會支持的人，協助他們連結可得的資源與服務，提供有關因應與社會支持的資訊，並且提供後續的會面。

助人者注意：

在釐清先前的物質使用史、先前的創傷和失去親友的經驗、以及先前心理健康的問題時，心理急救助人者應敏感於倖存者的當前需要，避免在不恰當的時機詢問過去史，同時也應避免要求他們進行太深入的描述。跟倖存者說明清楚探詢過去史的用意（例如：「有時候像這樣的事件，可能會讓人想起一些過去很糟的時刻…」、「有時候習慣用喝酒來因應壓力的人會發現，經歷像這樣的事件後，會喝更多的酒…」）。

先前有酒精或違禁藥物使用

暴露在創傷和災難後的逆境，將會增加物質的使用、導致先前的濫用情況復發、或發展出新的物質濫用。要獲得與此情況相關的訊息，可以問：

成人 / 照顧者 / 青少年	從災難發生後，你有增加酒精、處方藥物，或違禁藥物的使用嗎？ 過去你有喝酒或使用違禁藥物的問題嗎？ 你目前有因使用違禁藥物而經驗到戒斷症狀嗎？
----------------------	--

針對具有潛在物質使用問題的人，可提供有關因應與社會支持的資訊、連結適當的服務，並提供後續的會面。對於那些具有戒斷症狀的人，可尋求醫療轉介。

先前經歷過創傷和所愛者死亡

先前經歷過創傷或所愛者死亡的人，可能會產生更嚴重且長期持續的災後反應，並且可能會重新觸發先前的創傷與哀悼反應。為了瞭解先前創傷的相關資訊，可以詢問：

	<p>有時候像這樣的事件，會讓人想起以往很糟的時刻。你曾經碰過其他的災難嗎？</p> <p>你以前有遭遇過其他不幸的事嗎？</p> <p>你曾經歷過親近的人的過世嗎？</p>
--	---

針對先前有過創傷和 / 或失去親友的人，給予他們有關創傷後反應與哀悼反應的資訊，以及有關因應與社會支持的資訊，並提供後續的會面。

關於災難衝擊生命特定的青少年、成人與家庭階段的掛慮

當災難與災後情況可能會妨礙即將來臨的特別事件，像是重要的生命階段活動（developmental activities）（例如，生日、畢業、開學、結婚、假期），倖存者可能會因此而非常心煩意亂。為了獲得這些資訊，可以詢問：

	<p>有沒有任何即將到來的特別事件因這個災難而被迫中斷呢？</p>
--	-----------------------------------

針對掛慮生命階段活動的人，提供有關因應的資訊與實用的幫助。可以利用一個開放式問題來確認你並未遺漏任何重要訊息。

	<p>有沒有任何其他事情是我們沒有討論到，但是卻讓你掛慮或想講出來讓我知道的？</p>
--	---

如果倖存者表達了許多項擔憂，摘要並協助標認哪一項是當前最迫切的。在

和倖存者工作時，應該先向其確認處理他們掛慮事務的優先順序。



伍、實用性協助

目標：提供倖存者處理其當前需要與掛慮事務的實用性協助。

當個體暴露在災難、恐怖攻擊與創傷事件後的困境中，時常會伴隨著失去希望的感覺。如果能保持下列一項或一項以上的特徵，可能之後會有較好的後續發展：

- 樂觀（因為他們對未來懷抱希望）
- 相信生命仍然是可預測的
- 相信事情最後終會圓滿解決，並對其抱持合理期待
- 相信外界資源將會有一些援助行動，為他們提供利益（有所回應的政府）
- 堅定以信仰為基的信念（faith-based beliefs）
- 正向信念（例如：我很幸運，事情一定會好轉的）
- 實用的協助，包括提供住所、工作，以及經濟上的援助

給予需要的資源能使個體有重新獲得力量的感覺，也能讓他們重拾希望、恢復尊嚴。此外，協助倖存者處理當前及預期會發生的問題，是心理急救的一項核心要素。倖存者可能較願意接受聚焦在實際需求的討論，以及問題解決式的協助。

在心理急救中應持續和倖存者討論他們的立即需求。盡可能提供協助以滿足其需要，雖然在災難所帶來的逆境與壓力下，要解決這些問題或許會面臨更多困難。教導他們訂定可達成的目標將有助擺脫失敗與無能為力的感覺，透過此過程也能協助倖存者累積成功的經驗，並重新培養災後復原所需的外在環境控制感。

提供兒童與青少年實用性協助

跟成人一樣，澄清需求與掛慮、發展適當計畫及執行計畫的過程，亦能使兒童和青少年從中獲益。思考他們需要什麼、考量各種可能、做出最佳決定，並且實際執行的這些能力，將會逐步發展出來。例如，許多兒童可以參與問題解決的過程，但還是需要在青少年或成人的協助下完成他們訂定的計畫。當時機適當，可以和家長／照顧者分享其計畫，或是讓家長／照顧者也一起加入訂定，如此一來也可協助兒童或青少年完成計畫。要提供實用性協助，可遵循以下四個步驟：

步驟一：標認最立即的需求

若倖存者提及多個需求或當前考量，則必須一次聚焦於一個。有些需求可立即解決（例如：進食、打電話給家人報平安）；有些需求雖然無法立刻解決（例如：找到失蹤的重要他人、回復慣常的生活、取得財產損失的理賠、為家人取得照護服務），但可以針對這些問題採取進一步的具體行動（例如：申報失蹤人口、填寫保險理賠表格、申請照護服務）。

與倖存者合作時，幫忙他/她挑選需要立即協助的問題。例如，你可以說：

成人 / 照顧者	從我們的談話中，我瞭解到，威廉太太你現在的主要目標是找到你先生，並確認他平安無事。我們必須把焦點放在幫助妳和他取得聯繫。讓我們一起來計畫一下該怎麼做才能獲得這些資訊。
青少年 / 兒童	聽起來好像有幾件不同的事讓你真的很擔心，像是家裡現在的情況如何、爸爸什麼時候會來找你，以及接下來會發生什麼。這些都很重要，但是讓我們來想想看，現在最重要的是哪個，然後，我們一起針對它來訂定一個計畫。

步驟二：澄清需求

跟倖存者談話，以便具體指明他們的問題。在問題得以被瞭解與釐清後，便比較容易確定處理該問題的實際步驟。

步驟三：討論行動計畫

針對倖存者的需求或掛慮之事，討論可以做些什麼。倖存者可能會說出他/她希望能做什麼，或是專業人員也可以提供建議。如果能事先知道日後能得到哪些服務，你可以協助他們取得食物、衣物、住所或醫療資源；心理健康及靈性宗教的照顧；經濟援助；協尋失聯的親友；以及投入救災行列的志工服務機會。告訴倖存者他們實際預期中可獲得的可能資源與支助、申請資格的判準，以及申請

程序。

步驟四：因應需求的行動

幫助倖存者採取行動。例如，幫助個案與負責的服務單位約定會面，或者協助他／她完成文書工作。



陸、連結社會支持

目標：協助倖存者建立與主要支持者或其他支持來源的短暫或持續連結，包括家人、朋友、以及社區援助資源。

社會支持與經歷災難或恐怖攻擊後情緒上的安適及復原有關。和他人連結良好的倖存者，相對來說會從事比較多有助於災後復原的支持性活動（包括接受和提供支持）。社會支持可透過許多不同形式出現，包括：

- 情感支持：擁抱、他人的傾聽、瞭解、愛、包容
- 社會連結：有歸屬並瞭解經歷同樣創傷的不只自己一人、有人一起分擔
- 被需要的感覺：感覺自己對他人來說是重要的、有價值的、能幫上忙的、有能力的，而這些也能被他人肯定
- 自我價值的再保證：透過他人來獲得對自己及自身能力的信心，以便能處理所面臨的挑戰
- 可靠的支持：要求他人保證如果自己有需要時能立即得到他們的協助，同時也相信他們是可以依靠的
- 提供建言與資訊：有人可以告訴自己該怎麼做或是提供一些資訊或建言、有人可以協助自己瞭解哪些反應是正常的、有一些可從中學習該如何以正向方式來因應的好範例
- 體力上的協助：有人可以協助完成一些事務，像是搬東西、修理房子和幫忙處理文書工作
- 物資上的協助：有人能夠提供食物、衣服、暫時性住所、藥物、建材或是金錢

盡快促進各項資源的連結，協助倖存者發展和維持社會連結對災後復原來說十分關鍵。建立社會連結的益處包括：

- 增加獲得基本災後復原知識的機會
- 有機會進行以下社會支持活動，包括：
 - 實用的問題解決

- 情緒上的瞭解與接納
- 分享經驗與掛慮
- 澄清災後反應
- 分享因應的資訊

提高與主要支持者（家人或重要他人）的接觸機會

多數受衝擊個體的立即掛慮，就是希望能聯繫到他們的重要他人（如配偶、伴侶、小孩、父母、其他家人、親近的朋友、鄰居，及神職人員）。採取實際步驟協助倖存者聯絡這些人（向人打聽、用電話、電子郵件、透過網路資料庫）。其他社會支持的來源可能包括協同工作者和一些團體中的成員（像是學校社團、橋牌社、讀書會、扶輪社、或後備軍人組織）。隸屬宗教組織的倖存者也可能會連結上一些有助於復原的支持網絡。

鼓勵善用當前能立即提供支持的人

如果倖存者與其社會支持網絡失去聯繫，在尊重其意願的前提下，鼓勵他們善用能立即提供社會支持的來源（例如心理急救助人者（yourself）、其他志工、與其他倖存者）。可以提供一些讀物（像是雜誌、報紙或實際情況的單張說明），並與他們討論內容。當人們鄰近成群時，以團體形式詢問他們是否有疑問。當團體中的成員來自不同居住地或社區時，協助他們進行自我介紹。小團體討論可以為後續的對話與社會連結提供一個起始點。當協助的對象是身體衰弱的老年人時，可以嘗試讓年輕人或青少年自願者與他們接觸，可以的話，最好這些自願者也能提供一些日常的照料。如果情況適當，可以讓老年人協助照料家中年幼的兒童（為他們唸故事書、坐在一旁陪伴他們玩耍或是一起遊戲）。

當和小孩接觸時，讓年紀相近的孩童參與共同活動將會有所幫助——只要讓孩童知道主要照顧者在哪裡。提供美勞材料、著色本，或積木，可協助孩童從事有安撫性且熟悉的活動。年紀較大的孩子可以帶領年紀較小的孩子參與。孩子們可以提議要唱什麼歌，或玩平常在學校會玩的遊戲。有幾項活動可以只用紙筆進行，包括：

- 井字○×遊戲（Tic-tac-toe）
- 摺疊式「大富翁」
- 揉出許多紙球，把它們丟向一個空的廢紙簍。
- 空中曲棍球：將一張紙揉成一團，讓小孩將它吹橫越桌面到另一隊的目的地（額外好處：可用來練習深呼吸）。
- 集體做畫：讓小孩坐成一圈，第一個小孩開始畫畫，十秒後將這幅畫向右傳，繼續直到每個人都在圖中加上了東西，然後將最後的畫在團體中展示。建議小孩畫一些正向、提升保護感和安全感的東西（而非關於災難的圖畫）。

- 塗鴉遊戲：將小朋友兩兩配對。其中一位在紙上隨意塗鴉，而他的夥伴則要在塗鴉上添加一些東西，使這個塗鴉變成某個東西。
- 讓小孩做一串或一圈紙娃娃，並且在上面寫下他們支持系統中每個人的名字。在青少年，可以要求他們標認出這些外來支持的類型（例如：情感支持、建言與資訊、物資援助等）

討論支持的尋求和給予

如果倖存者不願意尋求支持，可能有許多因素，包括：

- 不知道自己需要什麼（或許有感覺到他們應該要知道）
- 對於需要被幫忙這件事感到困窘或是覺得自己很軟弱
- 當有其他更需要協助的人時，可能會使其對於要求協助有罪惡感
- 不知道從何獲得協助
- 擔心自己會成為負擔或拖累他人
- 害怕自己將會心煩意亂甚至失控
- 質疑支持的可得性以及有效性
- 抱持著「沒有人能瞭解我經歷過什麼」的想法
- 曾嘗試去尋求協助，但卻不得其門而入（感到失望或被背叛）
- 害怕他們所請求的人會生氣，或對自己需要被幫忙這件事感到罪惡。

在幫助倖存者瞭解社會支持的價值並協助他們與人接觸時，可能需要處理他們以上的掛慮。當要幫助一些人際退縮或是社交孤立的個體時，可採取以下方法：

- 考量哪種形式的社會支持最能有所幫助
- 考量他們可以從哪裡獲得此形式的支持
- 選擇適當的時間地點和這些人接觸
- 和他們聊天並且說明他／她可以如何獲得協助
- 最後，感謝他／她撥空協助

讓倖存者知道，在經歷創傷之後，有些人會選擇完全不去談論他們的經驗，而在有親近的人陪伴的情況下，就算什麼都不談，也會讓人覺得好一點。例如，你可能可以給予這樣的訊息：

成人／照顧者

當你能夠離開救難中心時，你可能會只想跟你親近的人在一起。你可能會發現，彼此談論一些經歷會有幫助。你可以決定什麼時候討論、以及要討論些什麼。你不需要說出每一件發生的事，你只要談那

	些你想和對方分享的部分。
青少年	當一些像這樣令人沮喪的事情發生時，即使你不想談，也一定要將你的需求表達出來。
兒童	你讓大人們知道你需要什麼，這個部分作得很好。讓別人知道該如何幫助你是很重要的。當你得到的幫忙越多，你就越能讓事情好轉。即使是大人，在面臨這樣的情況時也會需要幫助。

對於那些想要提供他人一些支持的人，你可以協助他們：

- 確認他們能給予他人幫助的形式（自願在庇護所或社區中協助兒童或老年人）
- 確認他們可以幫忙的對象
- 在一段連續的時間和地點談論或幫助他們
- 展現出興趣、注意與關心
- 當他們需要時，和他們聊天或是陪伴他們

焦點不應放在討論災難或失落經驗，而應著重於給予實用性協助和提供他們當前需求和掛慮的問題解決方案。

針對兒童和青少年的特殊考量

當兒童和青少年尋求協助時，可以提供他們一些問題解決的方法，並給予他們周遭的人支持。下列是一些建議：

- 和父母 / 主要照顧者或可信任的成人談論你的感覺，讓他們知道可以如何，以及在何時幫助你。
- 和其他兒童一起從事一些有趣的活動，像是運動、遊戲、棋盤遊戲、看電影等。
- 花時間陪伴你的弟弟或妹妹，穩定他們的情緒、和他們玩、陪伴他們。
- 幫忙清理、修理，或協助家中或社區的其他雜事。
- 和其他人共享娛樂活動或玩具。

有部分兒童和青少年對和其他人聊天這件事感到不自在。可以邀請他們一起參與一些社交或體能活動，或是只要讓他們知道你會在這裡，其實就能使他們感

覺好一點。家長以及心理急救助人者可以陪他們散步、丟球、玩遊戲、一起翻閱雜誌，或只是坐在他們身旁陪伴。

示範支持行為

身為一個助人者，你可以示範正向的支持反應，像是：

反映式的話語

- 「從你所說的話，我可以瞭解你是如何的……」
- 「聽起來你像是在說……」
- 「感覺似乎你是……」

澄清式的話語

- 「如果我的瞭解錯了的話，請你告訴我……聽起來像是你……」
- 「當我說你……，這是對的嗎」

支持性的話語

- 「難怪你會覺得……」
- 「聽起來真的很困難……」
- 「聽起來你對自己很嚴厲……」
- 「經歷這樣的事情真的是很棘手」
- 「我很遺憾，這對你而言真是個困難的時期……」
- 「如果你願意的話，我們明天可以多聊一些。」

賦能性的話語或問句

- 「過去面臨困境時，你都做些什麼讓自己覺得好一點？」
- 「你認為有沒有什麼事情可以幫助你感覺好一點？」
- 「我有一張說明如何處理困境的資訊列表，這裡面或許有一兩項能對你有幫助。」
- 「關於什麼可以讓自己感覺好過點，人們可能會有很大的差別。當我面對困難時，……曾對我有所幫助。你認為有沒有類似的事能對你有所幫助？」

如果適合的話，發放附錄 E 提供的講義《與他人連結—尋求社會支持與提供社會支持》。這個講義適用於成人與較大的青少年。

柒、有關因應的資訊

目標：提供有關壓力反應及因應的資訊，以減低困擾不適與促進適應功能。

災難可能會使人有失序、混亂、且被情緒淹沒的感受，使倖存者產生失去處理所面對問題的效能感之危機。感受到自己能夠因應處理與災難相關的壓力以及逆境，對於復原是很有益處的。

多樣種類的資訊能夠幫助倖存者處理他們的壓力反應，並更有效的面對問題，這些資訊包括：

- 對於進展中的事件，我們目前了解些什麼。
- 已經有哪些事被落實以協助他們。
- 可利用的服務或機構：什麼機構、在哪裡、什麼時候。
- 災難後反應與如何處理它們。
- 自我照護、家庭照護及因應技巧。

提供災後反應的基本訊息

若合適的話，簡要地討論災難倖存者的常見的壓力反應。壓力反應對倖存者而言，可能是讓人驚嚇的。有些人會對自己的創傷反應感到害怕、驚慌，有些人會以負面態度看待自己的反應（例如：「是我不太對勁」或是「我很無能」）。你應該小心避免將倖存者的反應疾病化；不要使用「症狀」或「疾病」這類的字眼。你可能也會看到正向反應，包括珍惜生命、家庭及朋友，或靈性信念與社會支持之強化。

助人者需注意：

描述常見的壓力反應，並告知劇烈反應的強度會隨時間減弱，是有助於倖存者的。但另一方面，助人者應避免給出壓力反應一定會消失的全面、無條件保證。以免讓他們對於復原所需要的時間，產生不實際的期待。

回顧常見的創傷經驗及失落後的心理反應

對那些經歷嚴重創傷者與失落者，可以提供他們關於壓力反應的基本心理衛教知識，你可以回顧這些反應，並強調這些反應都是可理解的意料之事。同時，應告知倖存者，若這些反應持續存在，且妨礙正常功能達一個月以上，則應尋求心理機構的協助。下列基本資訊是給心理急救助人者的概述，可據此討論倖存者的災難後反應引發的議題。

創傷後壓力反應主要分為三大類：

1. **侵入反應 (intrusive reactions)** 為創傷經驗重返心中的經驗。這類反應像是腦中出現與創傷事件相關、令人痛苦的想法或影像(例如過去所見的影像)，或是夢見事情的發生。在兒童身上，惡夢主題未必與創傷事件有關。侵入式反應還包含了遭遇創傷喚醒物時，出現不適的情緒或生理反應。有些人會覺得彷彿所經歷最糟糕的經驗又再次發生，並且有相應的行動，這稱為「瞬間閃現 (flashback)」。
2. **逃避及退縮反應 (avoidance and withdrawal reactions)** 是人們用來避免或對抗侵入反應的方式。這類反應包含努力去避免談論、或想到、或對創傷經驗有所感受，以及避免與任何可能勾起創傷回憶的人、事、物接觸。為了抵抗痛苦的感受，情緒會變得侷限甚至麻木。分離感受、以及和他人疏遠會導致社交退縮。對以往的娛樂活動也可能會失去興趣。
3. **生理激發反應 (physical arousal reactions)** 是身體呈現出彷彿危險仍然存在的相應生理改變。這類反應包含持續對危險保持警戒狀態、容易驚嚇/驚跳、焦躁不安，或爆怒、難以入睡或維持睡眠、與難以專心、集中注意力。

討論創傷喚醒物、失落喚醒物、變動喚醒物、與艱苦處境對個體不適

反應的影響也很重要。

創傷喚醒物 (Trauma Reminders) 可以是景象、聲音、地點、氣味、特定的人、一天中特定的時間、特定的情境、或甚至如害怕或焦慮的感覺。創傷喚醒物會引發有關創傷事件的不適想法與感受，例如風吹、下雨、直升機、尖叫或大吼大叫的聲音，以及當時在場的特定某人。喚醒物和特定創傷事件有關，像是颱風、地震、水災、龍捲風或火災。長期下來，對喚醒物的逃避行為會讓人們難以從事日常活動或必須做的事。

失落喚醒物 (Loss Reminders) 也可能是景象、聲音、地點、氣味、特定的

人、一天中特定的時間、特定的情境、或特定的感受。包括看到去逝的所愛者的照片或遺物，像是衣服。失落喚醒物引發個體想起所愛的人已經不在。思念死者會帶來強烈的感情，像是悲傷、緊張、對於沒有去世者的未來生活感到不確定、生氣、孤獨、或被遺棄、或是感到無望。失落喚醒物也可能讓人們逃避去做他們想做或必須做的事。

變動喚醒物 (Change Reminders) 可能是人、地、物、活動或困境等等會提醒我們想到，生活已經因為災難而產生哪些改變。這可以是早晨在不同的床上醒來、上不同的學校，或者身處不同的地方。即使是美好的事情，也可能提醒倖存者生活發生了什麼樣的改變，並使人想念起已經失去的那些。

艱苦處境 (Hardships) 經常隨災難而來，並使一切更難復原。艱苦處境會給倖存者帶來額外的沉重壓力，並可能導致焦慮、憂鬱、煩躁、不確定、與身心耗竭。艱苦處境的例子像是，失去家園或財產、沒錢、缺乏食物或水、與家人朋友分離、醫療健康問題、損失獲得補償的過程、學校關閉、被迫搬到新的地區，以及缺乏有趣的事情。

其他種類的反應包含哀傷反應、創傷性哀悼、憂鬱、及生理反應：

哀悼反應 (Grief Reactions) 常見於雖然在災難中倖存，但卻遭遇多重損失的人，包括親人喪生、失去家庭、財產、寵物、學校、社區等。失落可能會導致哀傷、憤怒，或對死亡事件感到罪惡或遺憾、想念或是渴望死者，在夢中與他們再相會。更多關於哀悼反應、及如何回應經歷急性哀悼反應的倖存者之資訊，可參考**安全及安適**一節。

創傷性哀悼反應 (Traumatic Grief Reactions) 發生在孩童或成人遭遇到所愛者創傷性死亡 (traumatic death) 時。有些倖存者會持續專注在死亡發生時的情境，包含滿腦子不停思考死亡能夠如何避免、最後那一刻的樣子、以及那究竟是誰的錯。這些反應可能干擾正常哀悼歷程 (grieving)，使得倖存者更難隨著時間對死亡事件有所調適。更多關於創傷性哀悼反應及如何回應之資訊，可參考**安全及安適**一節。

憂鬱 (Depression) 與延長的哀悼反應有關，也與災難後的逆境累積增加有明顯關聯。這類反應包括：持續的憂鬱或易怒的情緒、食慾不振、睡眠障礙、對日常活動的興趣及愉快感大幅減低、疲累或失去活力、無價值感或罪惡感、絕望感受、以及偶爾出現的自殺想法。對災後逆境改善的期待落空，及屈從於生活環境的不利改變，常導致灰心喪志。

生理反應 (Physical Reactions) 是很常見的經驗，即使缺乏任何身體受傷或疾病的情況。這類反應包括頭痛、頭暈、胃痛、肌肉酸痛、心跳加速、胸悶、呼吸急促、食慾不振、及腸胃問題。

附錄E的幾份講義可能會有幫助。《當可怕的事發生》描寫了成人及青少年常見的反應，以及正向／負向的因應方式。《幫助嬰兒及學步兒的提示》、《幫助學齡前幼兒的提示》、《幫助學齡兒童的提示》、《幫助青少年的提示》、《幫助成人的提示》主要是發放給成人，以幫助他們自己及孩子。

和兒童談論身體及情緒反應

兒童連結事件及情緒的能力因人而異。簡單解釋災難相關經驗如何導致令人不悅的情緒及生理感覺，對很多孩子會有幫助。與孩童一起工作時，有下列的建議：

- 不要要求兒童直接描述他們的情緒（如告訴你他們覺得難過、害怕、困惑或生氣），因為要他們找到適當的字眼並不容易。取而代之的是，請他們告訴你生理感覺，例如：「你身體感覺如何呢？你會覺得胃在翻攪或全身很緊繃嗎？」
- 如果他們有能力談論自己的情緒，可以提出幾種不同的情緒，並讓他們從中挑選一個（「你現在覺得難過、害怕嗎？或者其實都還好呢？」），而不要問開放性的問題（「你現在覺得如何？」）
- 你可以簡單的畫出（或要孩子畫）一個人的輪廓，並利用這張圖，讓孩子談論他／她的生理感覺。

以下是給孩童的基本解釋，以幫助他們談論災難後常見的情緒及身體反應。

青少年／孩童

當一件真的很糟糕的事情發生的時候，孩子們常常會覺得古怪、陌生或不舒服，例如他們的心跳得非常快、手心流汗、覺得胃很痛、手腳很無力或發抖。也有些小孩只覺得頭腦裡很怪，好像他們不是真的在那裡，而是看著不好的事情發生在別人身上。

有些時候，即使在那些不好的事情結束、你也已經安全了之後，你的身體仍然有那些感覺。那是你的身體在告訴你那個災難有多麼糟糕。

你有任何我剛剛所說的那些感覺嗎？還是有其他我沒有說到的呢？你可以告訴我是哪裡不舒服、怎麼樣不舒服嗎？

有時候，當孩子們看到、聽到或聞到那些會提醒他們那件壞事情曾經發生的東西，例如很強的風、玻璃破掉或是煙的味道等等，這些奇怪或不舒服的感覺會再度

發生。孩子可能會被這些身體感覺嚴重嚇到，尤其是當他們不知道為什麼會發生、或不知道該怎麼辦的時候。如果你喜歡的話，我可以告訴你一些讓你可以幫助自己好過一點的方法。這聽起來是個好主意嗎？

提供有關因應方式的基本資訊

你可以討論能夠有效因應災難後壓力反應及逆境的各種不同方式。

適應的因應行為可以幫助降低焦慮，減少其他痛苦的反應，改善現狀或幫助人走過困難的日子。一般而言，有益的因應方法包括：

- 與他人交談，獲得支持
- 獲得所需的資訊
- 足夠且適當的休息、飲食、運動
- 投入正面的分心活動（如運動、嗜好、閱讀）
- 盡可能維持日常作息
- 告訴自己，在某段時間內感到煩亂、苦惱是很自然的
- 安排娛樂活動
- 攝取健康的飲食
- 安排休假
- 花時間與他人相處
- 參與支持團體
- 使用放鬆技巧
- 使用安定自我的話語
- 適度運動
- 尋求諮商
- 寫日記
- 專注於目前你能實行，且能讓情況變得比較好的事
- 使用你過去使用且成功過的壓力因應方法

不適應的因應行為較無法有效處理問題，這類行為包含：

- 使用酒精或藥物來因應
- 迴避參與活動
- 迴避與家人朋友接觸
- 工作時間過久
- 以暴力的方式表達憤怒
- 過度責備自己或他人

- 吃太多或吃過少
- 看太多電視或玩太多電動遊戲
- 從事高風險或具有危險性的行為
- 不照顧自己（睡眠、飲食、運動等等）

討論正向及負向因應模式的目的在於：

- 幫助倖存者思考可能的因應方式
- 找出並且認可他們個人的因應長處
- 仔細思考不良因應行為所帶來的負面結果
- 鼓勵倖存者有意識地對於該如何因應，做出目標導向的選擇
- 提升對因應及適應的個人控制感

為了幫助孩童與青少年分辨正面與負面的因應形式，你可以先將這名孩童目前使用的因應方式寫在幾張紙條上，再告訴孩童何謂適應的與不適應的因應策略。讓孩童將剛寫的紙條分類，最後與孩童討論有哪些方法可以增加他們的適應性因應策略。若應用在更年幼的孩童上，可以和他們玩「記憶遊戲」：將每種因應策略寫在兩張紙條上，並將所有紙條的空白面朝上，讓孩童以找出配對。每次孩童正確找出一組時，就和他們討論這是讓感受較好的好策略還是壞策略。

《當可怕的事發生》這份講義（附錄E），回顧了成人與青少年倖存者的正面與負面的因應方式。

教導簡單的放鬆技巧

呼吸訓練能幫助減輕過度激發狀態（over-arousal）及生理的緊張感。若規律練習，可以改善睡眠品質、飲食狀況及生活功能。簡單的呼吸運動能夠在短時間內教導。最好在倖存者冷靜且能夠集中注意力時教導這些技巧。讓家庭成員能彼此鼓勵要規律使用及練習這些技巧，會很有幫助。可以提供講義《基本放鬆訓練》（附錄E）來加強他們使用和練習這些放鬆技巧。教導呼吸訓練時，你可以說：

成人/
照顧者/
青少年

慢慢地從鼻子把氣吸進來（一千零一，一千零二，一千零三），舒服地讓空氣充滿你的肺部，並一直往下到你的肚子。安靜而溫柔的對自己說：「我的身體充滿了平靜」。再慢慢地將氣由嘴巴呼出去（一千零一，一千零二，一千零三），舒服地排空你的肺部，一直到下腹部。安靜而溫柔的對自己說：「我的身體正在讓緊張

	釋放出去」。慢慢地重複進行五次。
孩童	<p>我們來練習一個不同的呼吸方法，它可以幫助我們的身體鎮定下來。請你將一隻手放在你的胃部，就像這樣（示範動作）。好，我們要用鼻子來吸氣。當我們吸氣的時候，我們的身體將充滿許多空氣，而我們的胃部將會像這樣子突出來（示範動作）。</p> <p>接下來，我們透過嘴巴把氣吐出來，當我們吐氣時，我們的肚子將凹進去，像這樣（示範動作）。我們可以假裝自己是一個充滿氣的氣球，然後讓氣平穩、緩慢地流出去。</p> <p>我們將以非常緩慢的速度吸氣，我會數到三。然後，我們將以非常緩慢的速度將氣吐出去，我也會數到三。我們一起來試試看。做的很好！</p>

如果倖存者之前就已學習過一些放鬆技巧，試著增強這些技巧即可，不必教導新的技巧。

家庭中可使用的因應

在災難發生後，盡可能**重建家庭的常規秩序**會有助於家庭復原。另外，鼓勵父母和照顧者試著維持家庭常規，例如像用餐、睡覺、起床、讀書及玩耍的時間，並安排全家人一起活動同樂的時間。

如果家庭中有一個成員，原本就有情緒或行為問題，並因此次事件而惡化，與他們討論過去向治療師學來的問題處理策略，並討論在目前的狀況下，這些策略可以怎麼調整使用。若此家庭成員的困難仍然持續存在，必須考慮求助於心理健康專業。

幫助家庭成員彼此瞭解各自不同的經驗、反應、及復原過程，並協助發展出溝通交流這些差異的家庭計畫是特別重要的。例如，你可以說：

	<p>通常，因為每個人在災難當時及發生後的經驗不同，所以家人們會有各自不同的反應及復原過程。這些不同的地方，也許讓大家難以應付，且可能會造成</p>
--	--

不被家人瞭解的感受、發生口角、或是不再彼此支持。例如，某位家人也許要比其他人對喚起創傷與失落經驗的事物更感到困擾。

你應該**鼓勵家庭成員互相瞭解、有耐心、容忍彼此反應的差異**，並互相傾訴煩惱的事，以讓其他人知道如何適時的提供幫忙。家人間可以用許多方式支持和幫助彼此，如傾聽並試著瞭解對方、給予擁抱來撫慰、作些體貼的事情如寫張小紙條、或藉由玩遊戲以暫時忘卻煩惱。父母需要特別關注孩童可能會如何受喚醒物（reminders）與艱苦處境所困擾，因為這些會明顯影響小孩的反應和行為。例如，一個可能看來像在鬧脾氣的小孩，實際上是回想起受傷或去世的朋友。

如果災難事件使成人遭遇到危險或失落，在這之後，青少年可能會發現父母／照顧者變得對他們的安全更為焦慮，因此而新增了諸多行為限制。你可以**協助青少年瞭解照顧者所增加的保護行為**：例如門禁時間提早，不讓青少年在沒有成人監督的狀況下獨自出門，堅持孩子經常打電話回家以確定安全，或不讓青少年從事牽涉「日常」風險的活動，如開車或溜滑板。提醒青少年這些「限制」是正常的，並且通常是暫時性的。這將可協助他們避免家庭復原過程中不必要的衝突。

青少年

當類似這樣的災難發生時，父母／照顧者往往會對自己小孩的安全感到更加焦慮，因此常常出現更多的限制。所以，當你的父母把你綁得更緊，好確保你的安全的時候，試著順著他們一點，這通常只是暫時性的，在一切開始安頓下來時，就會好轉。

協助發展的議題

兒童、青少年、成人、及家庭，會經歷生理、情感、認知、及社會方面的發展歷程。災難後的許多壓力與逆境可能導致發展上的干擾、遲緩、或退化。預期中的機會或成就的喪失，可能是災難導致的主要後果。發展進展經常利用這些里程碑來評估。

發展里程碑的例子

學步兒及 學齡前兒童	<ul style="list-style-type: none"> ● 開始如廁訓練 ● 進入托兒所或幼稚園 ● 學騎三輪車 ● 整夜安睡 ● 學習或使用語言
學齡兒童	<ul style="list-style-type: none"> ■ 學習閱讀和算術 ● 在一群小孩中能依規則遊戲 ● 長時間無監督下，能安全管好自己
青少年早期	<ul style="list-style-type: none"> ■ 有異性的朋友 ● 從事有組織性的課外活動 ● 爭取更多家庭之外的自主與活動
青少年晚期	<ul style="list-style-type: none"> ■ 學習開車 ● 找到第一份工作 ● 約會 ● 上大學
成人	<ul style="list-style-type: none"> ■ 開始或轉換工作/職業 ● 訂婚或結婚 ● 有小孩 ■ 有小孩離家自立
家庭	<ul style="list-style-type: none"> ■ 買新居或搬家 ● 有小孩離開家 ● 經歷離婚或分居 ● 經歷祖父母死亡
所有年齡層	<ul style="list-style-type: none"> ■ 畢業 ● 生日 ● 特殊節日

應給予孩童及家庭機會，注意災難對發展進展的衝擊。可以用下列問題，直接詢問孩童及其他家庭成員：

父母 / 照顧者	有任何特別的事情是你們家原本期待的嗎？有任何人正準備做一些重要的事，像是開始上學、從高中畢業、或進入大學嗎？
成人	有任何目標是你努力想達成，但卻被這場災難給耽擱了？例如工作升遷或結婚？
兒童	在災難發生前，有沒有任何事情是你很期待的？像是過生日、學校裡的活動、或玩球隊？

你應該試著增進家人對這些議題的正確評價，以便於他們能瞭解這個挑戰對每個家人及整個家庭的影響。另外，幫助家庭成員找到一個處理這些耽擱或延宕的替代方案。在協助發展處理這些關注的計畫時，考慮這個家庭是否可以：

- 把這件事延後到更晚的日期。
- 重新安排另一個地方來達成這件事。
- 改變期待，使得延宕變得可以容忍。

協助憤怒管理

災難後充滿壓力的處境，可能使得倖存者變得易怒且難以控制怒氣。在處理憤怒時，你可以：

- 告知災難發生後，倖存者的憤怒及挫折感是相當普遍的。
- 討論憤怒如何影響個人生活（如和朋友、家人間的關係，以及教養小孩）。
- 將憤怒的經驗正常化，並討論憤怒如何增加人際衝突，讓別人離你而去，或引發暴力的可能性。
- 請倖存者指出針對自己的憤怒，他想達成哪些改變。
- 比較抱持憤怒與因應憤怒（不再憤怒或將之導向正面活動），這兩種方式分別能夠怎麼樣的傷害或幫助他們。
- 強調有一些憤怒是正常、甚至是有幫助的，但太多的憤怒會對他們想做的事有不好的影響。

一些你可以建議的憤怒管理技巧包括：

- 採取「暫停」或「冷靜」的策略（離開並且冷靜，暫時先做其他的事）。
- 跟朋友聊聊使自己生氣的事。
- 進行運動以舒緩緊張（散步、慢跑、伏地挺身）。
- 在日記裡記錄自己的感受，以及可以做些什麼以改變情況。
- 提醒自己憤怒不會幫助我們達成目標，且可能會傷害重要的關係。
- 以正向的活動使自己分心，例如看書、禱告或冥想、聽愉快的音樂、參加宗教或其他正向團體的活動、幫助朋友或其他需要的人…等。
- 以不同的方式看待自己所處的情境，以別人的角度來看，或找出一些自己的怒氣已超過正常界線的理由。
- 就父母／照顧者而言，當你感到非常憤怒或焦躁的時候，請其他家庭成員或成人暫時幫忙帶小孩。
- 孩童及青少年通常喜歡能夠表達自己情感的活動，例如畫圖、寫日記、以玩具將那個情境「玩」出來、作曲。
- 協助孩童或青少年以問題解決的方式處理令他們憤怒或挫折的情境（例如協助他們解決和其他孩童的爭執、取得書或玩具等）

假使這個憤怒者看起來無法控制生氣，或變得激動暴力，尋求緊急醫療/心理健康協助並聯絡安全人員。

處理非常負面的情緒（罪惡感和羞愧感）

在災難發生後，倖存者可能會思考事件發生的原因、當時他們如何反應、以及未來會怎樣。當個體過度歸咎自己或他人時，可能會增加困擾不適。你應該聆聽這類負面信念，並協助他們以沒那麼負面的方式看待這個情境。你可以問：

- 有沒有其他你可以看待這件事情的方式，可以降低你的困擾，而且比較有幫助？其他思考這件事情的方式可能是什麼？
- 如果你的好朋友像這樣說他/她自己，你可能會如何回應？你會對他/她說什麼？你可以對自己說一樣的話嗎？

告訴倖存者，即使他/她認為錯在自己，並不會使這就變成真的。若倖存者願意接受，你可以提供一些看待事情的替代方式。協助澄清會惡化苦惱、沒有根據的罪惡感、或羞愧感的那些誤解、謠言與對現實的曲解。針對不易指認這些想法的孩童或青少年，可以將一些負面想法寫在紙上（例如「我做了錯事」、「我使這件事發生」、「我之前不乖」），並讓孩子繼續加上去。接著你可以和他們討論每一個，澄清其中的誤解，並且討論更有助益的想法，然後寫下來。提醒孩童或青少年他/她並沒有錯，即使他們沒有表達出這方面的想法。

幫助解決睡眠障礙

睡眠障礙常見於災難發生後。人們傾向於在夜晚仍保持警醒，使自己難以入睡並且經常醒來。對於逆境及生活改變的擔心亦會使人難以入睡。睡眠困擾可能對心情、專注度、做抉擇、受傷的風險等都有重要的影響。詢問倖存者是否有任何睡眠困擾，以及他的睡眠作習與睡眠相關習慣。以問題解決的方式改善睡眠，例如倖存者可以嘗試：

- 每天在相同時間起床，相同時間上床睡覺。
- 減少喝酒：酒精會擾亂睡眠。
- 下午或晚上不飲用含咖啡因的飲料。
- 增加規律運動，但不要太接近上床時間。
- 上床時間前，做一些平靜的活動以放鬆，如聽柔和的音樂、冥想或祈禱。
- 限制午睡不超過十五分鐘，下午四點之後不再小睡片刻。

如果只是討論對當前關注事項的擔憂，及暴露於平日的喚醒物，會讓入睡更困難。若能討論這些事，並且從他人得到支持，則能逐漸改進睡眠品質。

提醒父母，若孩子在晚上仍想接近父母，包括一起睡，都是正常的。**睡眠安排的暫時改變是可以接受的**，只要父母能和孩子共同訂定一個逐步回歸正常睡眠習慣的計畫。例如，一個家長可以說：「我們全都被之前發生的事給嚇到了，接下來幾天你可以睡在我們房間沒問題。之後你可以回到自己床上睡，但我們會在你床邊陪你到睡著，這樣你會覺得安全。如果你又開始害怕的話，我們可以再來談論它。」

處理酒精及物質濫用問題

當酒精及其他物質濫用成為關注焦點：

- 告訴倖存者，許多經歷壓力反應的人（包括青少年）會傾向喝酒、使用處方藥或其他物質以減少不適感。
- 請他指出以喝酒或用藥作為因應方式的好處與壞處。
- 討論且彼此同意停止使用，或改採取安全的使用型態。
- 討論在達成改變過程中預期的困難。
- 在情況適合與個人能接受的情況下，轉介進行物質濫用諮商或解毒。
- 若倖存者以往接受過藥物濫用的治療，鼓勵他／她再次尋求治療來以順利渡過往後數週或數個月。

講義單張：**《災難後的酒精與藥物濫用》**（附錄E）中，綜合整理了這些資訊，主要是讓遭遇類似問題的成人與青少年參考。



捌、和協同服務連結

目標：將倖存者連結至當下或未來所需且可取得的服務。

提供和額外所需服務的直接連結

當你在提供資訊時，也討論倖存者的需求與當前關注，哪些需要額外資訊或服務。進行必要的步驟以確保能有效地連結這些服務（如陪同倖存者去找能提供服務的機構代表、安排與可提供適當轉介的社區代表人員的會面）。需要轉介的情況舉例如下：

- 需要立即注意的急性醫療問題。
- 需要立即注意的急性心理健康問題。
- 已有的醫療、情緒或行為問題惡化。
- 自傷或傷人危機。
- 和酒精或藥物使用有關的擔心。
- 針對家人、孩童或年長者的虐待（注意和通報有關的法律）。
- 需要以（處方）藥物穩定個人的狀況。
- 倖存者希望和神職人員進行諮商。
- 持續性的因應困難（災難後四週以上）。
- 孩童或青少年有明顯的發展議題。
- 倖存者要求轉介。

除此之外，將倖存者與在災難之前就已提供其援助的機構重新連結，包括：

- 心理健康服務
- 醫療服務
- 社會支持服務
- 兒童福利機構
- 學校
- 藥物及酒精支持團體

當進行轉介時：

- 摘要你和倖存者對其需求與掛慮之事的討論內容。
- 核對你的摘要是否正確。
- 說明轉介的選擇，包括轉介如何有所幫助，以及當個體希望獲得進一步幫忙時可能出現的情形。
- 詢問倖存者對轉介建議的反應。
- 給予書面轉介資訊，或若可能，預約日後轉介服務進行的地點與時間。

兒童及青少年的轉介

若要將未滿 18 歲的兒童及青少年轉介出目前的急難救助機構時，需要其父母的知情同意。青少年以下較不易在經驗到困難時主動求助，若無成人的介入，不易繼續遵從轉介的處置。為了將兒童及青少年被轉介後的參與率提升到最大，你應該：

- 推薦（至少）能夠對孩童與青少年進行簡短評估的家庭追蹤服務。
- 使你和孩童與青少年間互動是正向且支持的，以讓他們對未來的服務提供者能發展出正向的態度。
- 記住對孩童與青少年而言，談論及再談論與創傷事件相關的訊息是特別困難的。當與年幼者工作時，將你蒐集到關於此事件的基本資訊摘要寫下，並和被轉介的專業者討論。這可以減少孩童及青少年需要重覆談論其經驗細節的次數。

年長者的轉介

協助年長者做出回家或接觸其他居住服務的計畫。如果需要的話，確保年長者有以下轉介資源：

- 基層照護醫師。
- 地方的老人中心。
- 高齡化方案的官方委員會。
- 社會支持服務。
- 坐輪椅時的三餐。
- 老人之家或支援性居處。

- 交通服務。

促進協助關係的保持

另一項間接，但對許多倖存者而言的重要考量是能持續和對自己有幫助的人保持接觸。在多數情況中，倖存者會離開檢傷分類站或家扶中心，前往其他場合接受持續服務，因而你不可能和倖存者持續接觸。然而，失去災難發生隨後所建立的關係，可能使倖存者感覺到被遺棄或被拒絕。你可以下列方式建立一種持續照護的感覺：

- 給予倖存者志願提供服務的當地健康或心理衛生服務人員之姓名和聯絡資訊。可能有其他當地服務提供者或可知名機構自願為社區提供災難後的追蹤服務（但在轉介給不認識的志願服務者時要謹慎）。這些資訊可能常無法在數小時或數天中得知，一但得知，對於倖存者會有所助益。
- 引見倖存者認識其他心理衛生、健康照護、家庭服務、或救災工作人員，以讓他們得知你以外的其他助人者的姓名。

有時候倖存者會感覺似乎和助人者的會面永無止盡，而他們必須要持續解釋自身的處境，並且不停告知每個人自己的故事。這樣的情況應盡可能減低到最少。如果你即將離開負責的區域，讓倖存者知道這件事。如果可以，確認另一位助人者能夠直接接手，接手者將可以與此人維持不間斷的協助關係。幫助新的助人者瞭解他／她對倖存者所需了解的部分，如果可以的話，並代為引見。

