

社会心理支持的基础技能

COVID-19疫情应对人员指南手册

最终稿



Espe

翻译

此中文翻译版本非由机构间常设委员会（IASC）提供。机构间常设委员会（IASC）对此翻译的内容或准确性不承担任何责任。英文原版《社会心理支持的基础技能 - COVID-19疫情应对人员指南手册》（版权号：CC BY-NC-SA 3.0 IGO）是具有约束力的真实版本。

参与此次中文翻译的人员包括：李西西、王桂英、谢宛容、常得贝及刘雪晴。排版人员为刘秦宁。

前言

社会心理支持的基础技能，在心理健康及社会心理支援(MHPSS)的介入上极为重要，无论您是否是心理健康及社会心理支援的工作人员，这项技能对于各界应对新冠肺炎疫情都不可或缺，因此，本指南适用于所有应对疫情的相关人员。

本指南为「机构间常设委员会(IASC)紧急情况下心理健康及社会心理支援」的专案计划，由心理健康及社会心理支援咨询团(IASC MHPSS RG)的会员所推动，并有来自新冠肺炎康复者及来自各界、各国的一线工作者的大量参与，参与国家包括：澳洲、孟加拉、保加利亚、玻利维亚、加拿大、丹麦、刚果民主共和国、埃及、衣索比亚、希腊、印度、伊拉克、意大利、牙买加、肯尼亚、老挝、利比里亚、摩洛哥、缅甸、荷兰、菲律宾、葡萄牙、卢旺达、南非、西班牙、斯里兰卡、瑞典、瑞士、叙利亚、乌干达、英国以及美国。参与者完成的问卷调查不仅帮助我们草拟了指南，也使最终稿更贴近他们心理健康与社会心理的真实需求。初稿来自康复者与应对工作人员的经验回顾与深度访谈，最后整合在最终版本之中。

由衷感谢参与者完成了我们的问卷调查，对本指南所作出的贡献，其中包含了食品供应人员、物流人员、执法人员、医护专业人员、保安人员、运输人员、管理人员以及其他各领域的工作人员。这是本为全世界的疫情应变人员所开发的指南，但同时也是因为他们的参与，本指南才得以出版，心理健康及社会心理支援咨询团队在此也感谢Espe为本刊所提供的插画。

我们希望这本指南在COVID-19新冠疫情期间，可以帮助到各地、各个领域的相关人员，让他们了解如何将社会心理支援和日常应对相整合，以及如何在与他人沟通时，对他人的健康福祉起到更关键的影响。

单元一：您的身心健康.....

不能照顾自己，就不具备照顾他人的能力，因此，在这困难的时期里，从维护自己的健康开始。

单元二：生活互动中的支持性沟通.....

如何有助于您的互动与沟通方式。

单元三：给与实际的支持.....

助人自助，使其能重新掌控局面，取得实际支持，并更有效的处理自身问题。

单元四：支持处于压力状态的人士.....

如何帮助处于压力状态的人士，以及如何判断联络专业协助人员的时机。

单元五：特定状况的协助.....

特殊需求的资源连结，例如：养老院工作者，执法人员、流离失所者或难民，以及安抚悲伤人士的工作人员。

附件：

给予主管与督导的建议：员工与志愿者的身心健康支持与日常工作相关的资源、控制圈与放松法，以及一张可用于纪录所在地重要资源的表单。

这本指南适用于我吗？

您是否在新冠肺炎流行期，担任关键必要的角色？
您的工作是否对于新冠肺炎患者的生命维持不可或缺？
或者您需要维持系统的运作与服务以使大众获益？
如果是，那么本指南手册适用于您！

您的工作可能是…

专业医护人员：例如医生、护士、咨询顾问；
社工或个案经理

急救人员：例如：执法人员、救护车司机或是消防员

食品供应人员或是后勤工作人员、药店工作者、殡葬业、运输业、政府单位、公用事业或是公共卫生工作人员

对亲人、朋友或是社区中的弱势群体提供支持的人员

支持员工与志愿者的主管与督导人员



为什么这份指南很重要呢？

新冠病毒疫情期间，大多数的人都会感到压力，在这样困难的时期里，如何去支持他人的情绪健康是很重要的，「在应对疫情上，您可以对大众的健康产生影响力，而这取决于您以何种方式去与人交流沟通，即使是很细微的互动。」

本册所提供的讯息，适用于在疫情间支持不同的对象，包括新冠病患、因为疫情失去亲友的人士、确诊病患的照护人士、新冠康复者或是生活因疫情受到冲击者。

我会学到什么？

社会心理支持的技能，是助人感觉更好的关键。

您会在本指南中，学习到如何运用这些技巧去照顾自己，以及您如何在交流互动中，使对方充分感受到被支持。

1 机构间常设委员会（“IASC”）关于应对由COVID-19爆发引起的心理健康和社会心理问题的简报- <https://interagencystanding-committee.org/system/files/2020-03/MHPSS%20COVID19%20Briefing%20Note%20%20March%202020-English.pdf>

2 世界卫生组织（“WHO”）关于疑似COVID-19的急重型呼吸道感染的临床管理 - [https://www.who.int/publications-detail/clinical-management-of-severe-acute-respiratory-infection-when-novel-coronavirus-\(ncov\)-infection-is-suspected](https://www.who.int/publications-detail/clinical-management-of-severe-acute-respiratory-infection-when-novel-coronavirus-(ncov)-infection-is-suspected)

3 世界卫生组织（“WHO”）精神卫生差距行动计划（“mhGAP”）证据资源中心- https://www.who.int/mental_health/mhgap/evidence/other_disorders/q6/en/

单元 一

您的身心健康

在应对新冠疫情的工作当中，照顾自己与工作团队，并非是奢望，而是一份责任。

本节着重于如何更好的照顾自己的身心健康，并对他人有更好的帮助。

应对工作与您相辅相成

您是应对疫情的重要一份子

当您知道自己的所作所为有着重要的影响力时，您会感到很有意义



您可能会遇到很多新的困难，例如：

- 工时延长，且防护装备物资紧张
- 被迫面对疫情相关的污名化及歧视
- 担心自己与亲友的安全与健康
- 面对病症、痛苦或是死亡
- 必须照顾家人或是隔离检疫
- 在工作结束后，脑中无法脱离那些您协助的案例

很多人在应对新冠疫情的工作中，会感到压力与筋疲力尽，面临一个严苛的条件，这是很正常的，而每个人对压力的反应各有不同，您可能会有以下状况：

- 生理症状：头痛、失眠与食欲不振
- 行为症状：工作动力低落、增加酒精或是药品的使用、脱离宗教或是灵修
- 情绪症状：恐惧、悲伤、愤怒

倘若压力持续且影响到您的日常生活（如：工作），请寻求专业协助。



您是否可以分辨出自己的压力征状？想三件您可以固定从事的活动，以帮助您的身心健康。



如同汽车需要燃料启动一样，您必须照顾自己，并让自己的燃料箱「保持充足」，以驱动自己坚持下去。抗击疫情是场长途耐力赛而非短程冲刺，因此必须更留意您每天的健康状态。

照顾自己

为了帮助您调适每天面临的压力，请尽量努力尝试以下的建议，并从中选择对您个人最有效的方式，假如某一天您不想实行这些项目，善待自己，隔天再重新开始。

1 及时了解有关COVID-19 疫情的准确信息，并遵循安全措施预防感染。必要时离开COVID-19 媒体报道，让自己“休息”一下。

2 维持每日饮食均衡、充足睡眠与运动。

3 每天做您喜欢的活动，或是寻找对您来说有意义的事（例如：艺术创作、阅读、祷告、与朋友聊天）。

4 每天花五分钟与朋友、家人或是您信任的对象倾诉您的感受。

5 如果您特别担心在疫情间的工作状况，与您的主管、上司或是同事聊一下在工作中的身心健康。

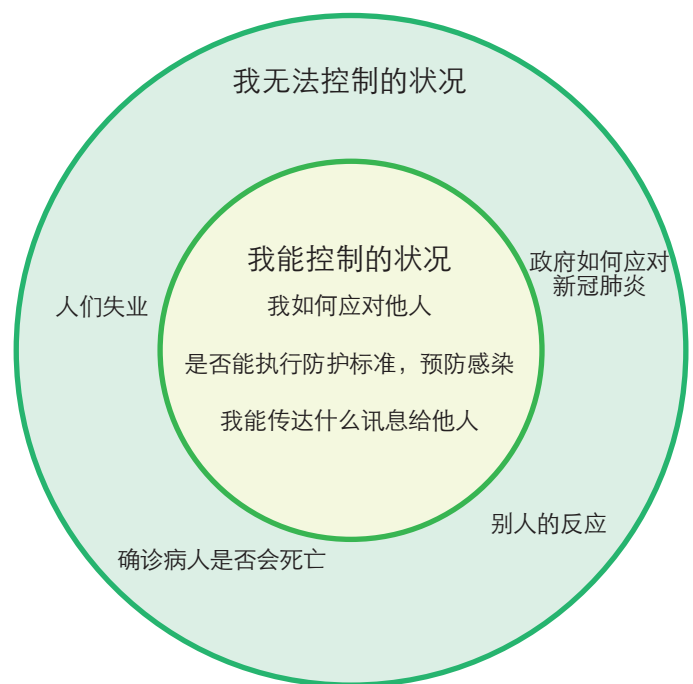
6 建立每日例行常规，并坚持遵守（日常工作计划请见附件B）。

7 降低酒精、药物、咖啡因或是尼古丁的使用。这些短期或许有帮助，但会导致情绪低落、焦虑、失眠，在短期效果消退时，负面效果甚至会加剧。如果您已过度使用这些东西，可消减家中可取得的总量，并寻找其他方法应对压力，像这里提及的一些建议。

8 在一天结束时，列一个短清单（可以是脑中想或是写在纸上），举出您如何帮助他人或是心存感激的事，例如：「我帮助了一个情绪低落的人」或是「我很感激朋友给予的协助」。

9 对于自己能够掌控的事，有着务实的想法，将控制圈可视化或许有所帮助。以下是一个工作者的控制圈，您可以在附件C中填入您的想法。

如果您在援助他人时感到无力，意识到自己的能力限度，这对您其实是有帮助的。当您在一些状况下无法帮助他人时，原谅并善待自己。



10 做一些放松的活动，并衡量哪一种适合自己，您或许已经或曾经在做一些活动，您也可以尝试：

- 缓慢呼吸（请见14页的说明）
- 伸展、跳舞、祷告或是瑜伽
- 渐进式肌肉放松法（请见附件D的说明）。



主管与督导：附件A为如何支持工作团队的相关讯息。

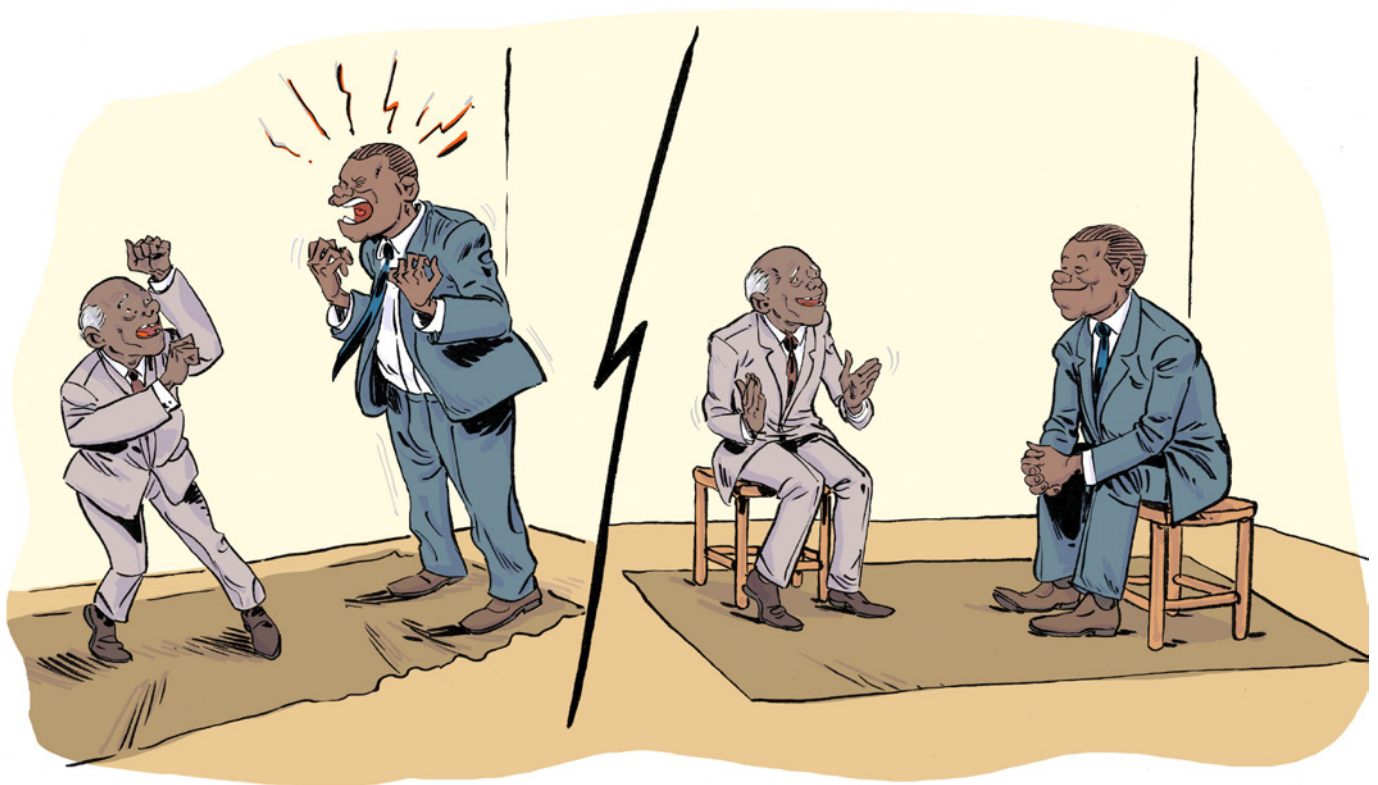
Patrick的案例

Patrick很喜欢小区管理这份工作，但是在疫情危机期，许多小区成员失业无法糊口，新冠病毒是场骗局的谣言也在小区里流传，大家开始打电话向Patrick寻求经济支持。

为了倾听小区成员的问题，Patrick延长了自己的工作时间，他感到无力与困惑，不知道如何更有效的帮助社区成员们，甚至还对一个人发了脾气，因此他意识到必须要做些改变，以好好照顾自己。

Patrick做了一个日常规划，他每天花点时间与家人相处和出去散步，也列出了自己的「控制圈」，理解到自己无法弥补失业人员的经济损失，并思考如何以更好的方式向寻求帮助的人解释说明，同时，他也整理出自己可以用什么样的方式去支持他人：倾听，并鼓励大家互助。

一周后，Patrick放松不少，能与小区成员尊重的交流，也能在较长的工时中有效工作。



其他自我与团队照护的资源：

您可阅读并得到更多有关自我照护的资源

心理急救 (Psychological First Aid)

现场工作者的PFA指南(WHO, WTF and WVI, 2011) 支持多语言
<https://bit.ly/2VeJUX7>

疫情间远程PFA临时指南 (IFRC Reference Centre for Psychosocial Support, March 2020) <https://bit.ly/2RK9BNh>

新冠疫情间的压力处理 (一页)

图解易读

<https://bit.ly/2VfBfUe>

14天健康日记

用互动且创意的方式来安排您的应对策略
<https://bit.ly/3aeypmH>

新冠肺炎导致的社会污名化

防范及应对社会污名化指南 (IFRC, UNICEF, WHO)
<https://bit.ly/3czCZh5>

在压力中做要紧的事：图解指南(WHO)

易读的绘本指南，应对压力的讯息与方法，每日只需几分钟即可轻松应用的技巧

<https://bit.ly/3aJsdib>

单元 二

生活互动中的支持性沟通

疫情使人感到压力，也让人们感到孤立、恐惧以及彷徨，透过日常互动，我们可以支持他人，并转变您身边人的身心健康。

您在日常互动中如何表现自己（声调、姿势、介绍），将会影响他人：

- 如何看待您：是否对您有所信任或是喜欢您
- 如何回应您：是否遵循您的建议、态度转为激进或是平静、或是接受您的支持
- 如何恢复：当人们感受到自己受到愈多的支持时，生理与心理复原的效果亦会愈好

使对方对您感到心安

要让一个人感到被支持，首先必须要让他信任您，并且对您感到心安。

即使这个人显得很激进或是烦躁，您可透过友善且尊重的态度接近他们，更有效地达到沟通目的（可能减缓紧张局势），以下提供您一些沟通准则，也请依据各地文化适度调整。



思考看看您曾经何时因为一个刚遇见的人，感受到被他支持？他们如何和您谈话？他们的行为举止是怎样的？

建议	避免
保持开放、放松的姿势	避免双臂交叉胸前
眼神看着对方	避免眼神看向别处、地板或是您的手机
使用切合文化的眼神接触，使对方觉得放松被倾听，进而感到被支持	避免不符文化的眼神接触（例如：盯着对方）
清楚的介绍自己，您的名字以及角色	避免应对时先入为主的认为对方认识您，或是认为对方知道您的角色
保持冷静、温和的语调，配合适中的音量	避免大声说话或是语速太快
如果对方不能看到您的样子，可以将自己的照片别在衣服上（假如您穿着防护装备，佩戴着口罩）	在您穿戴著防护装备时，不要认为对方知道您的样子
确认对方和您说话时感到自在 例如：和我（男性）说话您感到自在吗？如果您希望和女性谈话，我可以安排其他同事与您谈话	避免先入为主地认为对方能够自在与您谈话
如果对方与您使用不同的语言，试着寻求口译人员（或是家人），使对方感到心安	避免先入为主地认为对方和您说一样的语言
为避免感染，保持社交距离并解释理由（例如：在宽敞的空间会面、透过视讯通话或是电话	避免忽视社交距离守则，让自己或是他人暴露在感染风险中

David的案例

David在一间小区商店工作，许多人也依靠他的店采购食物，当人们进去商店的时候，David站在收银台后，肩膀和手臂呈现放松开放的姿态，微笑地对着每一位客人打招呼，很多顾客告诉他，在这种艰难的时期，他的开放态度让他们减少了一些孤立感。



以积极聆听的方式给予支持

聆听是支持性沟通最重要的部分，相较于实时的提供意见，让对方以自己的节奏说话并仔细聆听，您可以更确切的理解对方的状况与需求，帮助他们平静下来，并提出更切合对方需求的方式去帮助他们。学习如何倾听并运用您的：



集中您的注意力
在对方身上



确切地听见
他们的担忧



关怀、尊重、
同理心

注意您的言语和肢体语言。

言语 运用支持性的语言表达您的感同身受，「我可以理解您说的」，并且对他倾诉失去亲友或是痛苦的感觉有所认知，「我很难过听到这些」、「这确实是很困难的状况」。

肢体语言 包含与对方互动时，您的面部表情、眼神接触、手势、以及您相对于他人的坐姿或是站姿。

根据对方的文化、年龄、性别以及宗教，注意言语和行为是否合宜尊重，当对方不想说话时，不要勉强。

Asma的案例

Asma在一家社区卫生中心担任护理人员，Fatima是她照顾的病患之一，也是新冠病毒的确诊病人，Fatima表示很思念家人，也担心自己的病情会每况愈下。Asma放下她的记事本，把注意力放在Fatima的身上，并且坐了下来，Fatima说话的时候，Asma眼睛也看著她，并点着头对她说：「这样的状况确实很困难，我可以理解你很想念你的家人，不能见到他们一定很痛苦。」在那之后，Fatima告诉Asma：「谢谢你的倾听，因为你愿意花时间注意聆听我，让我不再感到孤单。」



远程沟通时（例如透过电话）

- 谈论敏感的话题时，确认对方是否方便说话（例如：我致电来谈您的健康问题，请问您现在方便说话吗？您可以只回答是或不是）。
- 澄清任何错误传达或是误解，例如：「现在状况不一样了，我们正在通电话，您说……我不太确定您的意思，您可以再说明一下吗？」
- 当对方安静的时候，给予暂停的空间。
- 用支持性的话使安静变得自然，例如「没关系，慢慢说」、「您想说的话，我会陪您」等等。
- 尽量降低干扰，例如：「我这边听不太清楚，您可以移动到比较安静的地方吗？」电话联络时，请确认您在安静的地方。
- 可能的话，联络对方时，最好可以让对方看到您并听到您的声音。例如，如果有一个窗口，那就在对方窗外通电话，让对方看得到您，或是使用视讯通话软件。

积极聆听的技巧能帮助您有效地聆听，并做到支持性的沟通，其中包括三个步骤：



认真倾听

- 尽可能的理解对方的想法与感受
- 让他们说话，话还没停止前，保持安静
- 排除分散注意的因素，周遭环境吵闹吗？您可以去安静些的地方吗？您是否可以心平气和，并专注在对方的谈话？
- 亲切、开放、轻松地去表达自己



重复

- 重复对方的讯息和关键词，例如：「您同时要工作和照顾孩子，一定很难承受。」
- 如果您有不了解地方，要求对方进一步说明，例如：「我不太明白刚刚您说的，您可以再解释一遍吗？」



总结您最后所理解的

- 识别和反映您所听到的关键讯息，让对方知道您理解他们所说的，并确认您的理解是正确的，例如：「依照您说的，我理解您主要是担心『总结他们表达的主要问题』，对吗？」
- 描述您所听到的内容，而不是去解读他们对事件的感受（例如，避免说出：您一定觉得很糟/身心俱疲），不评判对方或对方的处境。

Precious 的案例

Precious在殡仪馆工作，她能以积极倾听的方式去支持Grace。

Grace: 您好，我想要帮我的哥哥安排葬礼，他…(啜泣)

Precious: 没关系，慢慢说，听起来您的状况很艰难。
(安静十秒)

Grace: 好，我没事，谢谢您，是很艰难，我不敢相信这会
发生。

Precious: 我能明白这对您来说有多难过。

Grace: 我真希望这不是真的。

Precious: 嗯…我会听您说的。

Grace: 我很爱我的哥哥，我们的关系很好，他也是我最好的
好朋友，而今天他过世了。

Precious: 您听上去您的哥哥对您来说很重要，他是您最好的
朋友。

Grace: 是啊，他是我最好的朋友…这实在很痛苦，我还记
得我们曾经有过的美好时光（笑了一下）

Precious: 我知道您现在还记得那些时光。

Grace: 是啊，想到这些就会让我会心一笑，谢谢您，您确
实让我感觉好一些。

Precious: 在这么困难的时期，能够支持别人，我也很开
心。

Grace: 现在我们可以讨论葬礼的相关安排了。



单元 三

给予实际的支持

受到疫情的影响，民众可能有以下需求：



新冠疫情的相关讯息（例如：症状、治疗方法、如何照顾他人、如何保持安全、当地资讯的更新、对工作的影响）



在实行社交距离和收入损失的情况下，能够获取食品、生活必需品以及其他服务



有人过世时，可以有其他仪式的葬礼



家庭中的主要照顾者住院或是隔离检疫时，如何确保家属（例如小孩）得到照护

您所提供的讯息或是基本物资

提供讯息

疫情期间不实讯息和谣言的传播十分常见，提供清楚正确的讯息时需注意：

- 使用清楚、精简、易懂的语言，确保使用适合各年龄层的语言，避免特殊术语或是专业用语
- 提供可靠的消息来源，例如：世界卫生组织
- 可以提供文字讯息并辅以图解
- 必要时请翻译人员在现场
- 如果您对某些信息不清楚，诚实以对不自行推测

提供基本物资或服务：

您或许可以提供一些基本物资或是服务，像是食品、水或是帮忙他人采购，但无需认为自己必须做到全部，衡量自己能够做到的事项即可。

Priya & Deepak的案列

Priya住在一个拥挤的小区里，他的邻居Deepak是名独居老人，Priya打电话给Deepak问他一切都还好吗，Deepak告诉她现在没办法外出买平常吃的高血压药，Priya表示她每周都会出去买菜，可以顺便去药店买他需要的药，他们选了一个安全的地方，Deepak把钱放在家门外，Priya再把药放在原地，如此也可避免接触。



建立联络网，提供实际的支持

为了有效联络到相关服务单位，列一份区域内的组织列表，并标明如何利用这些资源（填入附件E），以确保迅速将遇险者或需要食物，水，暂时安置处、紧急医疗或是社会服务的人联系起来，从而保障他们的安全与防护。

如果您愿意的话，请跟进这些人员的状况！

助人自助

要达到良好的复原状况，人们通常需要感觉到自己对生活有主导权，帮助他人最好的方式即助人自助，也能帮助您有更多的精力去帮助更多的人。

「暂停-思考-行动」可以帮助您引导他人去解决自身的问题。



暂停 帮助他先放下眼前的问题，并思考哪些问题最需优先解决，可以利用控制圈去识别并选择他们可先行着手的问题。



思考 鼓励他思考解决问题的方法

引导问题可以是：

- 您过去遇到类似的问题时，是怎么解决的？
- 您已经试过什么方法？
- 有人可以帮助您处理问题吗（朋友、亲人或是有关组织）？
- 您有其他认识的人有相似的问题吗？他们是怎么应对的？



行动 帮助他选择一个方法来尝试解决问题。
如果进行的不顺利，鼓励他换别的解决方式。

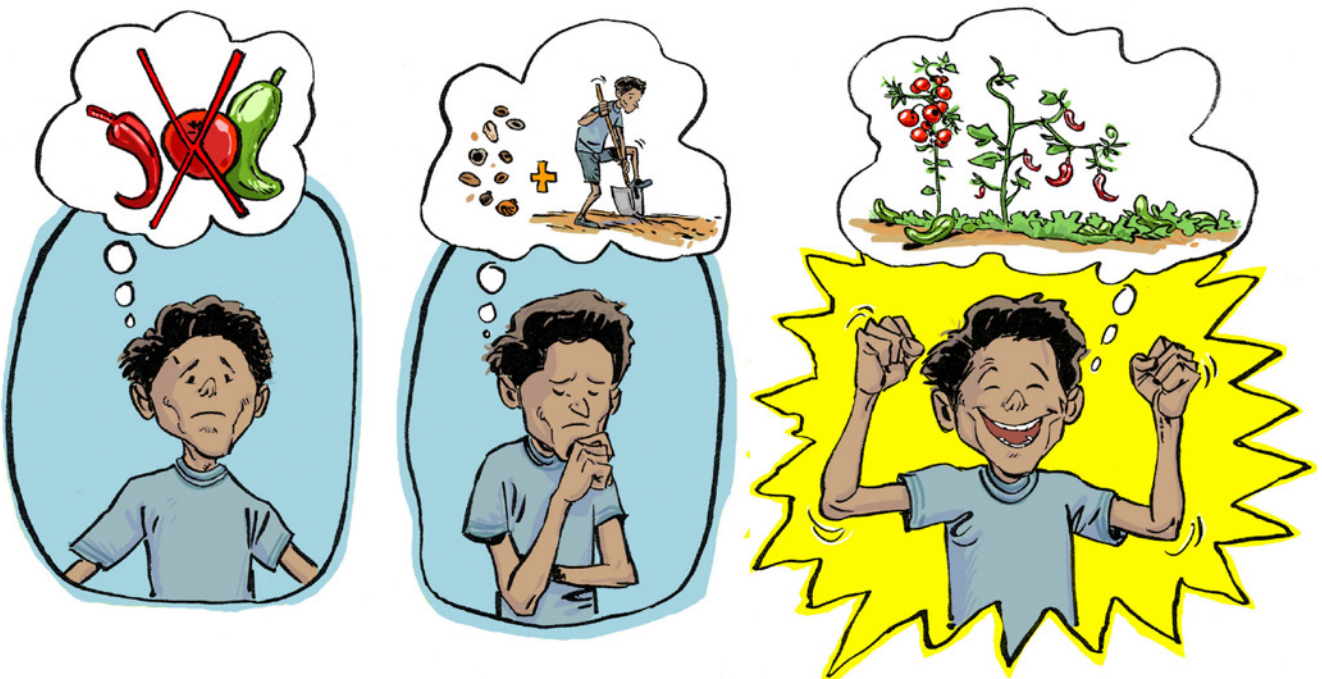
Ahsan & Mohammad的案例：暂停-思考-行动

Mohammad似乎被他的问题压得喘不过气，Ahsan正设法支持他。

暂停：Ahsan帮助Mohammad找出最迫切的两个问题，并且重复了一遍以确保他理解：「抚养照顾家庭和太太染疫」，为了让他择一处理，Ahsan问他：「您对这些问题有什么想法？」Mohammad认为他可以处理这两项问题，但是现阶段以照顾家庭为首要问题。

思考：Ahsan请Mohammad在照顾家庭的问题上，思考所有可能的方法，并告诉他可以提出任何的想法，即使听起来很傻或是不现实。Mohammad觉得很难起头，所以和太太讨论，帮助他想了几个解决方法，他们提出了一些想法：向他人乞求食物、开始自己栽种食物、联络当地非政府组织（NGO）或是食物银行、以劳动向邻居换取食物。

行动：Ahsan请Mohammad在提到的想法中选择一项方法解决问题，Mohammad手边有一些种子，所以想自己栽种食物，但这太耗费时间了，向他人乞求食物又会增加染疫风险，因此他决定立刻联络当地的非政府组织（NGO），同时也在自家花园栽种一些蔬菜，以为将来做准备，假设他不能从NGO取得食物的话，他会再回头检视这些解决方法，Ahsan把NGO的电话给他，请他致电过去。



单元 四

支持处于压力状态的人士

压力的征状

压力是很普遍的反应，也是每个人都会有的经验，压力的征状可能包括：

- 情绪反应：感到难过、生气、恐惧等等
- 行为反应：缺乏动力、回避活动、趋于暴力等等
- 生理反应：头痛、肌肉疼痛、背痛、睡眠障碍、缺乏食欲等等

支持处于压力状态的人士

本单元所提供的支持性沟通可以帮助您让他人感觉好些，当一个人需要更多的支持时，可以试着采用以下方法：

首先，鼓励对方想一些会让他们的感觉好些的事

在处于压力的状况下，人们可能会有几项自己的方法去应对，引导他们思考这些方法时，可以询问对方：「您之前有相同的感受时，什么方法帮助您到您？」或是「现在做什么事可以让您感觉好些？」如果他们在思考上有困难，您可以给予一些提示，像是：「有谁可以帮助到您吗？」、「您之前喜欢做什么活动，现在可以继续吗？」

如果他想不到任何可以帮助自己的方式，您可以建议方框内的方法：



让他人感觉更好的尝试建议

- 列出所有让您觉得感激的事（在脑中思考或是写在纸上）
- 每天找时间做您喜欢做的活动（嗜好）或是您觉得有意义的事
- 运动、散步或是跳舞
- 从事需要创造力的活动，如：艺术、唱歌、手工艺或是写作
- 听音乐或是广播
- 和朋友或是家人聊天
- 阅读或是听有声书

尝试放松活动

如果一个人表现出焦虑或紧张，舒压呼吸法可能有所帮助。

您可以说：

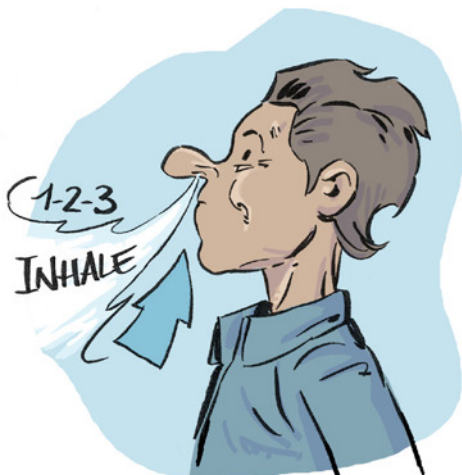
「我有一个方法可以帮助您在压力中安定些，需要您一起做些缓和呼吸的动作，您愿意和我一起试试看吗？」

如果对方同意，接下去：

「跟着我一起做，用鼻子吸气，然后默数到三，放松肩膀，让所有气流进去您的肺部，慢慢从嘴巴吐气，默数到六，您准备好了吗？我们一起做三次。」



这个方法不一定会帮助到每个人，如果对方感到任何的不适，则停止这项练习。



Josephine & Julia的案例

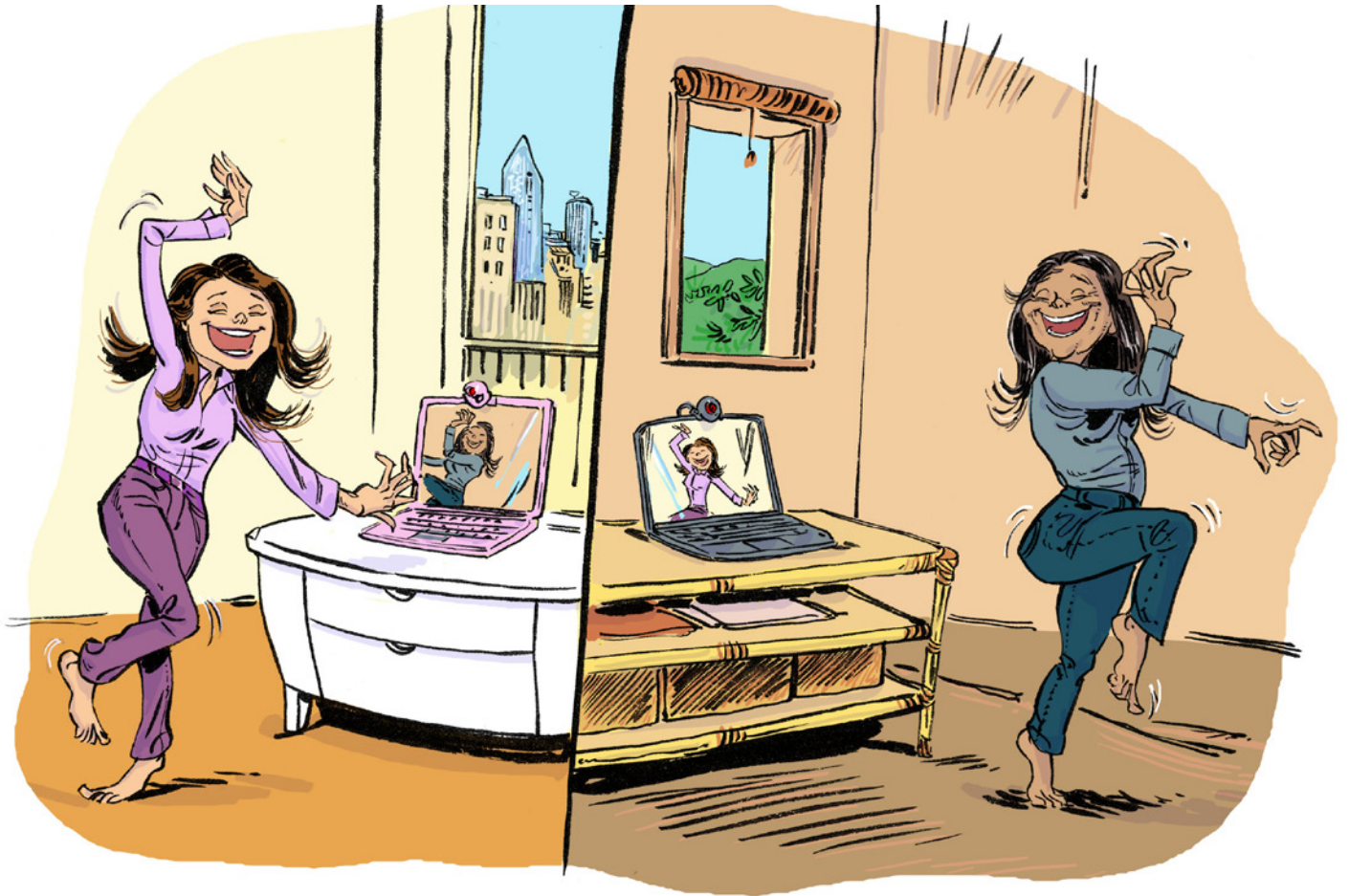
Josephine的先生因为染疫而住院，她非常担心他的状况以至于夜晚失眠，无法好好进食，背部也在疼痛。

Josephine在电话中和同事Julia诉说她的心情，Julia倾听并给予支持与关怀，并询问自己是否可以做些什么帮助她舒缓情绪，但是Josephine当下有些疲累，想不到任何的事，背部也十分的疼痛……

Josephine意识到自己已经在家待了很久，不怎么

走路和移动，所以决定做一些伸展操，早上跳跳舞，也听些好音乐，就像以前和她先生一起常做的事一样。Julia觉得这个方法很好，还告诉Josephine，早上也想用电话或是视讯通话的方式加入她，一起做伸展操和跳舞。

Josephine对于这项提议觉得很开心，也很高兴她的同事能一起参与。



当人们面临严重的情绪困扰时

以上描述的压力症状很普遍，情况也可能随著时间波动，有些人可能有着更长期且更强烈的反应，这样的状况发生时，他们可能会处在强烈的情绪困扰之中。这样的状况在特殊时期很普遍，但这可能会影响到人们的正常生活，如果这样的情形发生时，您需要转介对方到专业支援机构，相关症状包括：

对无法照顾自己和他人感到烦躁
感到非常焦虑或是恐惧
不知道自己的名字
从哪来
发生什么事
表现出疏远和孤立
发脾气
威胁要伤害他人
感到彷徨迷失，或是「不真实」
表明想自残或是轻生
大喊大叫

遇到情绪处于严重困扰的人时，您该怎么办：

1 安全第一！确保您自己、当事人以及其他免于伤害，假如您感觉不安全，离开现场并寻求协助，如果您认为对方可能会伤害自己，请寻求帮忙（询问同事、致电给紧急服务中心等等），确实做好防疫措施（如：社交距离），不要让自己曝露于风险之中。

2 让对方知道您是谁：以清楚、恭敬的方式介绍自己——您的名字和您的角色，还有前来提供帮忙协助，并且询问对方的名字以便于称呼。

3 保持冷静：不要对当事者大声喊叫或是限制他的行动。

4 倾听：如第二单元所述，运用您的沟通技巧，不要施压强迫他人说话，请保持耐心并让他们因为您的协助与倾听而感到心安。

5 给予实质的慰问与信息：可以的话，提供安静的谈话之处、无酒精的饮品或是毛毯，这样的抚慰动作可以使他们感到心安。询问他们的需要，而非猜想假定他们的需求。



假如您与对方是电话联系，在他冷静下来前，或是联系上协助您的紧急服务单位前，持续保持通话，确认对方是否自在，并且可以谈话。

6 帮助他们重获主导权

- 假如当事人感到焦虑，帮助他们慢慢呼吸（详见14页「舒压呼吸法」的技巧）。
- 假如当事人与周遭环境脱节，可以提醒他们所处的位置、星期几、还有您是谁，要求他们指出身边的事物（提出一个您看到或听到的东西）。
- 帮助他们运用自己擅长的应对策略，并且联络生活中可以提供协助的人。

7 提供清楚的讯息：提供可靠的消息，让对方知道目前的状况和可以得到的协助，确保您所使用的语言是对方可以理解的（非复杂的字眼），保持语言精简，并且重复，有需要的话也可用笔写下，询问他们是否理解或是有无任何问题。

8 陪伴当事人：尽量不要让当事人独处，假如您无法陪伴他们，找一个可靠的人陪着他（同事或是朋友），直到您得到帮忙或是他们的情绪已平静许多。

9 转介专业支持：不要做超乎您能力范围的事，让其他的专业人士处理，（如医生、护士、咨询顾问和专业的心理健康工作者），直接帮当事人联系所需资源，或是确认他们是否有联络方式和清楚的指示去取得进一步的协助。

单元 五

特定状况的协助

这里列出疫情期间，需要特殊考虑的状况。

确保弱势、边缘群体不被忽视

任何人在人生的不同时期，都有可能处在弱势或是边缘化的情况之中，但是对于某些人来说，基于其特殊的身份所带来的阻碍、偏见、和污名化，会比其他人更常面临这样的状态，状况也会更为艰难，在疫情期间，他们可能需要得到更多特别的关注。弱势或是边缘化的群体包括：

- 正遭受到暴力或是歧视或是面临该风险的群体（例如：疫情期间因为行动限制，性别暴力和伴侣间暴力可能加剧、非异性恋者、少数族裔、移民、难民以及残障人士）
- 年长人士，尤其较为健忘的（例如：患有失智症）
- 怀孕妇女或是需要定期追踪服务的慢性病人
- 残障人士，包括精神及社会心理残障
- 孩童、青少年以及他们的照顾者
- 居住在拥挤环境里的群体（例如：囚犯、拘役人士、临时收容所与非正式住宅内的难民、长期护理机构里的老年人、精神病院里的患者、住院单元或是其他机构里的人士）以及无家可归者
- 独居人士，且外出困难者
- 不易取得服务资源的群体（例如：移民）



不是所有的弱势状况都是显而易见，因此，对于每一个您所接触的人，给予关怀和同理心是十分重要的。

照护单位的支持

照护机构的工作人员（例如：养老院或其他机构）会遇到特定的挑战，举例来说，年长者感染新冠肺炎的风险较高，也容易导致并发其他严重的疾病，他们可能会面临更高程度的焦虑、恐惧或是悲伤，尤其在隔离措施下，他们可能也无法见到家人朋友。



像新冠疫情这种特殊时期，人权与尊严的侵犯以及忽视，都有可能发生在这些机构里，工作者可能会感到内疚或无力去改变现状，他们可能需要更多的信息和培训，以确保居住者的权利与尊严能得到保障。

更多资源：

附件为IASC针对疫情里，年长者心理健康和社会心理支持的简报内容

<https://bit.ly/3eDSYwh>

受疫情影响的妇女与未成年女性

和其他紧急事件一样，疫情会使妇女与未成年女性处于更弱势的地位。例如，在老年人、患病亲属，或是无法上学的弟妹照顾上，年轻女性和女孩的责任加重。她们遭受家庭暴力的风险可能增加，并且无法得到基本保护服务与社会网络的支持。一些妇女和女孩在获得健康、性、生育、产妇、新生儿以及儿童保健服务的机会减少。从短期和长期来看，她们可能会有更大的经济困境，加剧被剥削、虐待的风险，并使她们置身在更高风险的工作之中。疫情期间在各个层面的应对上（包括工作场所，社区及营地），满足妇女和女孩的特殊需求是很重要的。



更多资源

联合国妇女署。政策简报：新冠疫情对妇女的影响

<https://bit.ly/3avwg6v>

IASC 临时技术指导：疫情下的性剥削与性虐待防范

<https://bit.ly/2VNuvvX>

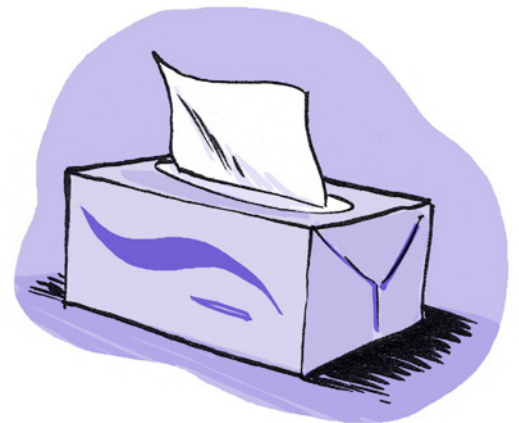
临时指南：疫情下的性别警示

<https://bit.ly/2XUDJcr>

支持在悲伤痛苦中的人

哀悼失去的亲友在疫情间尤为困难，人们可能无法以常规来克服压力，像是寻求家人的协助或是持续平常的生活模式，他们可能因为太多人丧生于新冠疫情，而感觉到自己的失去不值得注意，他们可能无法执行常规的丧礼仪式。

一线工作者在疫情期间会比常人目睹更多的死亡与哀痛，这一幕幕对他们来说，可能会让他们感到难以承受，而伴随著他们也可能失去自己的亲友，情况会更加艰难。



更多资源

特殊时期的哀吊 (爱尔兰安宁院基金会, Irish Hospice Foundation):

<https://bit.ly/2Sh60X1>

与孩子谈死亡，帮助孩子克服哀痛: <https://bit.ly/3d2hZQp>



支持难民营、难民与移民暂时收容所的支持

居住在这些地方的特别挑战包括：无法获得基本需求，像是食物、庇护所、水、公共卫生设备、卫生保健以及相关的健康照护；因为拥挤的居住条件，无法遵循社交距离；活动被迫受限，人权感到备受侵犯。留在难民营工作的人员，可能因为其他相关单位的离开，导致工作量更加繁重。此外，这些难民及其他流离失所者早已处在被迫搬迁、失去家园、社区、亲友、生计的窘境当中，在疫情的应对上，内部和外部的资源都相当缺乏。

更多资源

建议要点：疫情下的移民、难民以及流离失所的儿童（联合国儿童基金会, UNICEF）

<https://uni.cf/2VZIDCK>



支持残障人士

残障人士可能在获取与疫情相关的、正确资讯上有所障碍，像是在传播途径和防护措施上。住在这些有关机构的人士，也会遇到和养老院相同的挑战，也可能处在被虐待或是忽视的风险之中。身处在包容性不足的环境中，残障人士通常较少获得护理和服务，像是食物、保健、基本服务与资讯获取，因此他们可能在疫情危机下，遭受更多严重的后果。

更多资源

在疫情中迈向障碍包容：

国际残障人士联盟提出的十项建议

<https://bit.ly/3anq4NX>

以疫情为基础：残障人士包容社区行动（基督盲人协会, Christian Blind Mission, CBM)

<https://bit.ly/2KooqRu>

附件 A

给予主管与督导的建议：员工与志愿者的健康支持

身为主管或是督导人员，您在确保员工与志愿者的身心健康与安全上，扮演着很重要的角色，当他们开始感到焦虑烦躁时，您可以使用以下方法支持他们，同时建立一个支持性的工作环境，进而促进员工的健康福祉。

支持员工与志愿者，您可以：

鼓励动员他们致力于积极的自我护理策略，并且在团队之间营造一个集体照顾的环境

以身作则，通过自身健康的工作行为模式树立榜样（例如：不超时工作、友善对待他人）

通过定期培训，提供应对疫情的工作准备

提供正确、实时更新、易懂的防疫安全信息

定期开会讨论工作上的挑战、关注问题以及解决方案

确保他们定期休息，并且有时间与家人朋友相处友相

实行伙伴制度，鼓励同伴间的相互支持

向所有员工和志愿者提供匿名心理健康咨询与支持的相关资讯

注意可能处在弱势及边缘化群体的员工和志愿者，他们需要更多的支援

执行开放政策，让员工和志愿者可以通报各项问题，尤其是向非直属主管报告

主动积极地处理冲突：强调支持型团队环境的重要，以及以友善、同情心的模式对待自己与其他团队成员

Selena的案例：

Selena管理一个顾问小团队，因为疫情的影响，现在都采用远程工作。为了支持她的团队，她为小组安排每日通话，评估团队成员的工作状况，讨论有关问题并提供即时的疫情指南和资讯。Selena鼓励顾问成员在她不在场的情况下，进行定期的社交聚会与同伴支持，以帮助他们放松身心并建立一个团队环境。她还提供了咨询服务电话给团队成员们。为了让她的员工感到受赏识且保有动力，她每周发送邮件表达她对团队工作的感谢。



更多资源：

疫情下保有韧性（加州赫丁顿学会，Headington Institute）

<https://bit.ly/3ewMlq8>

提供给主管与工作者：组织性的员工照护资源（安塔雷斯基金，Antares Foundation）

支持多语言 <https://bit.ly/34McOkp>

新冠疫情爆发期，社区工作者与志愿者的心理健康和社会心理支持（红十字会与红新月会国际联合会，IFRC） <https://bit.ly/2XIAC7t>

附件 B

在此订下您的例行公事

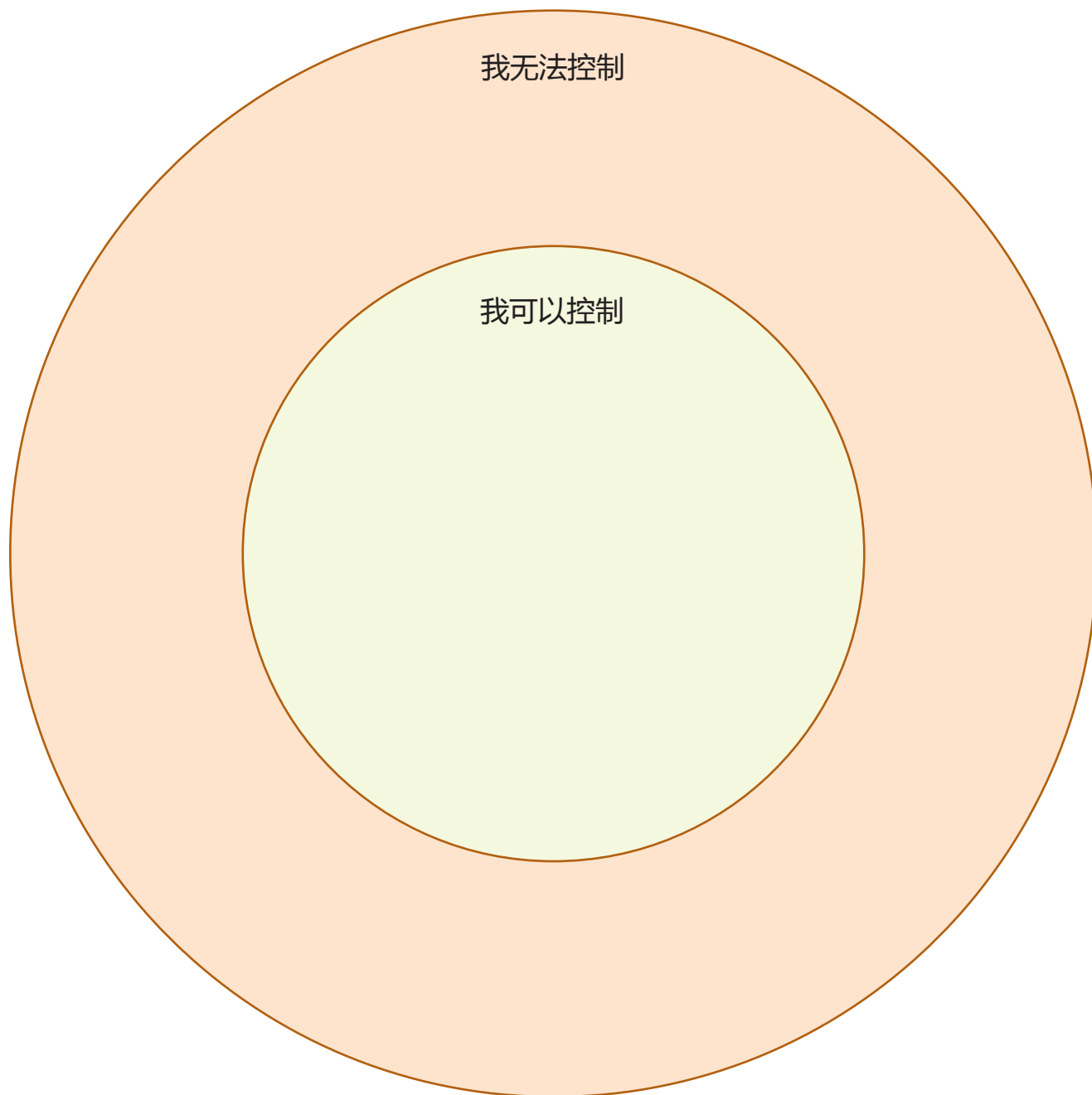


时间	您要做什么？

尝试至少保证
每晚7小时
睡眠时间！

附件 C

控制圈



附件 D

渐进式肌肉放松法教学

有效管理压力的方式！
练习活动只需七分钟。

以下是渐进式肌肉放松法的练习指导，您可以把它当做一种自我照护的策略，也可推荐给他人，比如您的帮扶对象。当您与他人一起练习时，留心在解说以下方式的时候保持语调平静且语速缓慢。从而留有他人足够的时间感受完全放松的效果。

渐进式肌肉放松法

当我们呼吸的时候，我们会做一些渐进式的肌肉放松，以便于您体会到肌肉紧张与放松的差别。当身体处于紧张状态时，我们通常无法察觉到这种区别。这项练习可以帮助我们增强这方面的意识并释放压力。

闭上眼睛，在椅子上坐直。双脚触地并感受脚下的地面。放松双手放在腿上。当您吸气的时候，我会请您绷紧身体的某些肌肉，当您在绷紧这些肌肉的时候，屏住呼吸默数到三，等我告诉您呼气的时候，再完全放松。

从脚趾开始……

引导练习者缓慢地进行渐进式肌肉放松。随着您缓慢且清晰的数数，请他们绷紧身体部分肌肉，吸气然后屏住呼吸，像这样：吸气然后闭气，一、二、三，然后说：呼气，放松。

在说“吸气、屏住呼吸”的时候，请稍微提高您的音量，而相反在说“呼气、放松”时，降低音量。

使练习者按照以下顺序绷紧和放松肌肉：

- 用力卷起您的脚趾，并保持绷紧
- 绷紧您大腿和小腿的肌肉
- 用力收腹并保持
- 攥紧拳头
- 弯曲肘部，手臂紧贴上半身，保持手臂肌肉绷紧。
- 尽量耸肩
- 绷紧脸部的所有肌肉

当练习者呼气 and 放松身体的各个部分后，您可以说：现在感受您的（脚趾、大腿、脸、额头等等）放松，正常呼吸，感觉您的血液回到您的（脚趾、大腿等）。

现在，低头将您的下巴缓慢贴向胸部，当您吸气的时候，缓慢小心向右转动您的头，呼气的时候，头向左转至下巴再回到胸前。吸气向右，呼气向左。吸气向右，呼气向左。现在换方向，吸气的时候向左，呼气的时候向右，然后下巴再回到胸前（重复两次）。

现在抬头，回归原位。

体会此刻您内心与身体的平静。

现在承诺每天都要好好照顾自己。

附件 E

您在地区的资源

可在格子空白处填入本地资源



支持服务	电话号码	转介方式
精神卫生服务		
紧急医疗服务		
消防局		
社会服务		
警察局		
妇女服务		
儿童保护服务		
法律服务		
COVID-19心理健康咨询电话		