

社會心理支援的基礎技能

COVID-19疫情應對人員指南手冊

最終稿



翻譯

此中文翻譯版本非由機構間常設委員會（IASC）提供。機構間常設委員會（IASC）對此翻譯的內容或準確性不承擔任何責任。英文原版《社會心理支援的基礎技能 - COVID-19疫情應對人員指南手冊》（版權號：CC BY-NC-SA 3.0 IGO）是具有約束力的真實版本。

參與此次中文翻譯的人員包括：李西西、王桂英、謝宛容、常得貝及劉雪晴。排版人員為劉秦甯。

前言

社會心理支持的基礎技能，在精神健康及社會心理支援(MHPSS)的介入上極為重要，無論您是否是精神健康及社會心理支援的工作者，這項技能對於各界應對COVID-19疫情都不可或缺，因此，本指南適用於所有應對疫情的相關人員。

本指南為「機構間常設委員會(IASC)緊急情況下精神健康及社會心理支援」的專案計畫，由精神健康及社會心理支援諮詢團 (IASC MHPSS RG)的會員所推動，並有來自COVID-19康復者及來自各界、各國的前線較為常用)工作者的大量參與，參與國家包括：澳洲、孟加拉、保加利亞、玻利維亞、加拿大、丹麥、剛果民主共和國、埃及、衣索比亞、希臘、印度、伊拉克、義大利、牙買加、肯亞、寮國)、賴比瑞亞、摩洛哥、緬甸、尼德蘭、菲律賓、葡萄牙、盧旺達、南非、西班牙、斯里蘭卡、瑞典、瑞士、敘利亞、烏干達、英國以及美國。參與者完成的問卷調查不僅協助我們草擬了指南，也使最終稿更貼近他們精神健康與社會心理的真實需求。初稿來自康復者與應對工作人員的經驗回顧與深度訪談，最後整合在最終版本之中。

由衷感謝參與者完成了我們的問卷調查，對本指南所作出的貢獻，其中包含了食品供應人員、物流人員、執法人員、醫護專業人員、保安人員、運輸人員、管理人員以及其他各領域的工作者。這是本為全世界的疫情應變人員所開發的指南，但同時也是因為他們的參與，本指南才得以出版，精神健康及社會心理支援諮詢團隊在此也感謝Espe為本刊所提供的插畫。

我們希望這本指南在COVID-19(2019冠狀病毒病)疫情期間，可以幫助到各地、各個領域的相關人員，讓他們瞭解如何將社會心理支援和日常應對相整合，以及在與他人溝通時，對他人的健康福祉起到更關鍵的影響。

目錄

單元一：您的身心健康.....

不能照顧自己，就不具備照顧他人的能力，因此，
在這困難的時期裡，從維護自己的健康開始。

單元二：生活互動中的支持性溝通.....

如何有助於您的互動與溝通方式。

單元三：給予實際的支持.....

助人自助，使其能重新掌控局面，
取得實際支持，並更有效的處理自身問題。

單元四：支援處於壓力狀態的人士.....

如何幫助處於壓力狀態的人士，
以及如何判斷聯絡專業協助人員的時機。

單元五：特定狀況的協助.....

特殊需求的資源連結，例如：
養老院工作者，執法人員、流離失所者或難民，
以及安撫悲傷人士的工作人員。

附件：.....

給予主管與督導的建議：員工與志願者的身心健康支持
與日常工作相關的資源、控制圈與放鬆法，
以及一張可用於紀錄所在地重要資源的表單。

這本指南適用於我嗎？

您是否在COVID-19流行期，擔任關鍵必要的角色？
您的工作是否對於COVID-19患者的生命維持不可或缺？
或者您需要維持系統的運作與服務以使大眾獲益？
如果是，那麼本指南手冊適用於您！

您的工作可能是…

專業醫護人員：例如醫生、護士、諮詢顧問；
社工或個案經理

急救人員：例如：執法人員、救護車司機或是消防員

食品供應人員或是後勤工作人員、藥店工作者、殯葬業、運輸業、政府單位、公用事業或是公共衛生工作人員

對親人、朋友或是社區中的弱勢群體提供支援的人員

支持員工與志願者的主管與督導人員



為什麼這份指南很重要呢？

COVID-19疫情期間，大多數的人都會感到壓力，在這樣困難的時期裡，如何去支持他人的情緒健康是很重要的，「在應對疫情上，您可以對大眾的健康產生影響力，而這取決於您以何種方式與人交流溝通，即使是很細微的互動。」

本冊所提供的訊息，適用於在疫情期間支援不同的對象，包括COVID-19病患、因為疫情失去親友的人士、確診病患的照護人士、COVID-19康復者或是生活因疫情受到衝擊者。

我會學到什麼？

社會心理支持的技能，是助人感覺更好的關鍵。

您會在本指南中，學習到如何運用這些技巧去照顧自己，以及您如何在交流互動中，使對方充分感受到被支持。

1 機構間常設委員會（“IASC”）關於應對由COVID-19爆發引起的心理健康和社會心理問題的簡報- <https://interagencystanding-committee.org/system/files/2020-03/MHPSS%20COVID19%20Briefing%20Note%20%20March%202020-English.pdf>

2 世界衛生組織（“WHO”）關於疑似COVID-19的急重型呼吸道感染的臨床管理 - [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 世界衛生組織（“WHO”）精神衛生差距行動計畫（“mhGAP”）證據資源中心- https://www.who.int/mental_health/mhgap/evidence/other_disorders/q6/en/

單元一

您的身心健康

在應對COVID-19疫情的工作當中，照顧自己與工作團隊，並非是奢望，而是一份責任。

本節著重於如何更好地照顧自己的身心健康，並對他人有更好的幫助。

應對工作與您相輔相成

您是應對疫情的重要一份子

當您知道自己的所作所為有著重要的影響力時，您會感到很有意義



您可能會遇到很多新的困難，例如：

- 工時延長，且防護裝備物資緊張
- 被迫面對疫情相關的污名化及歧視
- 擔心自己與親友的安全與健康
- 面對病症、痛苦或是死亡
- 必須照顧家人或是隔離檢疫
- 在工作結束後，腦中無法脫離那些您協助的案例

很多人在應對COVID-19疫情的工作中，會感到壓力與筋疲力盡，面臨一個嚴苛的條件，這是很正常的，而每個人對壓力的反應各有不同，您可能會有以下狀況：

- 生理症狀：頭痛、失眠與食欲不振
- 行為症狀：工作動力低落、增加酒精或是藥品的使用、脫離宗教或是靈修
- 情緒症狀：恐懼、悲傷、憤怒

倘若壓力持續且影響到您的日常生活（如：工作），請尋求專業協助。



您是否可以分辨出自己的壓力症狀？想三件您可以固定從事的活動，以幫助您的身心健康。



如同汽車需要燃料啟動一樣，您必須照顧自己，並讓自己的燃料箱「保持充足」，以驅動自己堅持下去。抗擊疫情是場長途耐力賽而非短程衝刺，因此必須更留意您每天的健康狀態。

照顧自己

為了幫助您調適每天面臨的壓力，請儘量努力嘗試以下的建議，並從中選擇對您個人最有效的方式，假如某一天您不想執行某些項目，善待自己，隔天再重新開始。

1 即時瞭解有關COVID-19 疫情的準確資訊，並遵循安全措施預防感染。必要時不去聽COVID-19 的媒體報導，讓自己「休息」一下。

2 維持每日飲食均衡、充足睡眠與運動。

3 每天做您喜歡的活動，或是尋找對您來說有意義的事（例如：藝術創作、閱讀、禱告、與朋友聊天）。

4 每天花五分鐘與朋友、家人或是您信任的對象傾訴您的感受。

5 如果您特別擔心在疫情間的工作狀況，與您的主管、上司或是同事聊一下在工作中的身心健康。

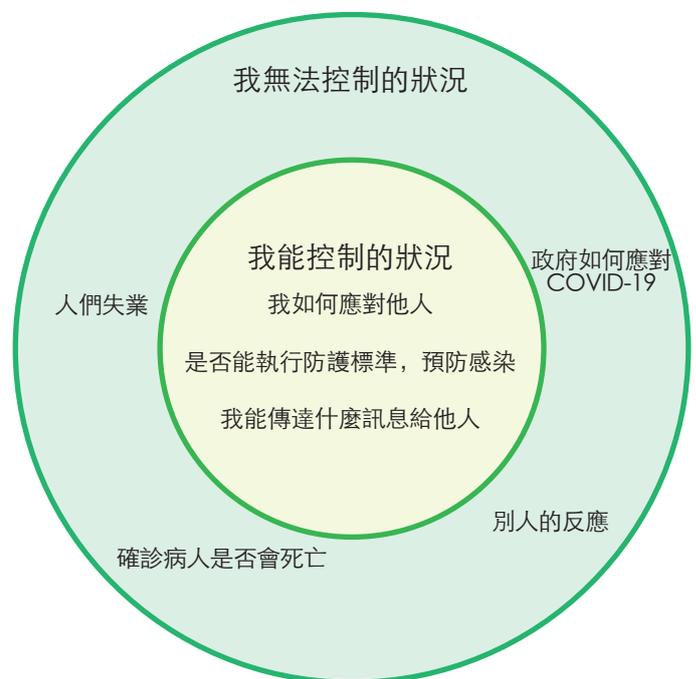
6 建立每日例行常規，並堅持遵守（日常工作計畫請見附件B）。

7 降低酒精、藥物、咖啡因或是尼古丁的使用。這些短期或許有幫助，但會導致情緒低落、焦慮、失眠，在短期效果消退時，負面效果甚至會加劇。如果您已過度使用這些東西，可消滅家中這些東西存量，並尋找其他方法應對壓力，像這裡提及的一些建議。

8 在一天結束時，列一個短清單（可以是腦中想或是寫在紙上），舉出您如何幫助他人或是心存感激的事，例如：「我幫助了一個情緒低落的人」或是「我很感激朋友給予的協助」。

9 對於自己能夠掌控的事，有著務實的想法，將控制圈視覺化或許有所幫助。以下是一個工作者的控制圈，您可以在附件C中填入您的想法。

如果您在援助他人時感到無力，意識到自己的能力有限，這對您其實是有幫助的。當您在一些狀況下無法幫助他人時，原諒並善待自己。



10 做一些放鬆的活動，並衡量哪一種適合自己。您或許已經或曾經在做一些活動，您也可以嘗試：

- 緩慢呼吸（請見14頁的說明）
- 拉伸、跳舞、禱告或是瑜伽
- 漸進式肌肉放鬆法（請見附件D的說明）



主管與督導：附件A為如何支援工作團隊的相關訊息。

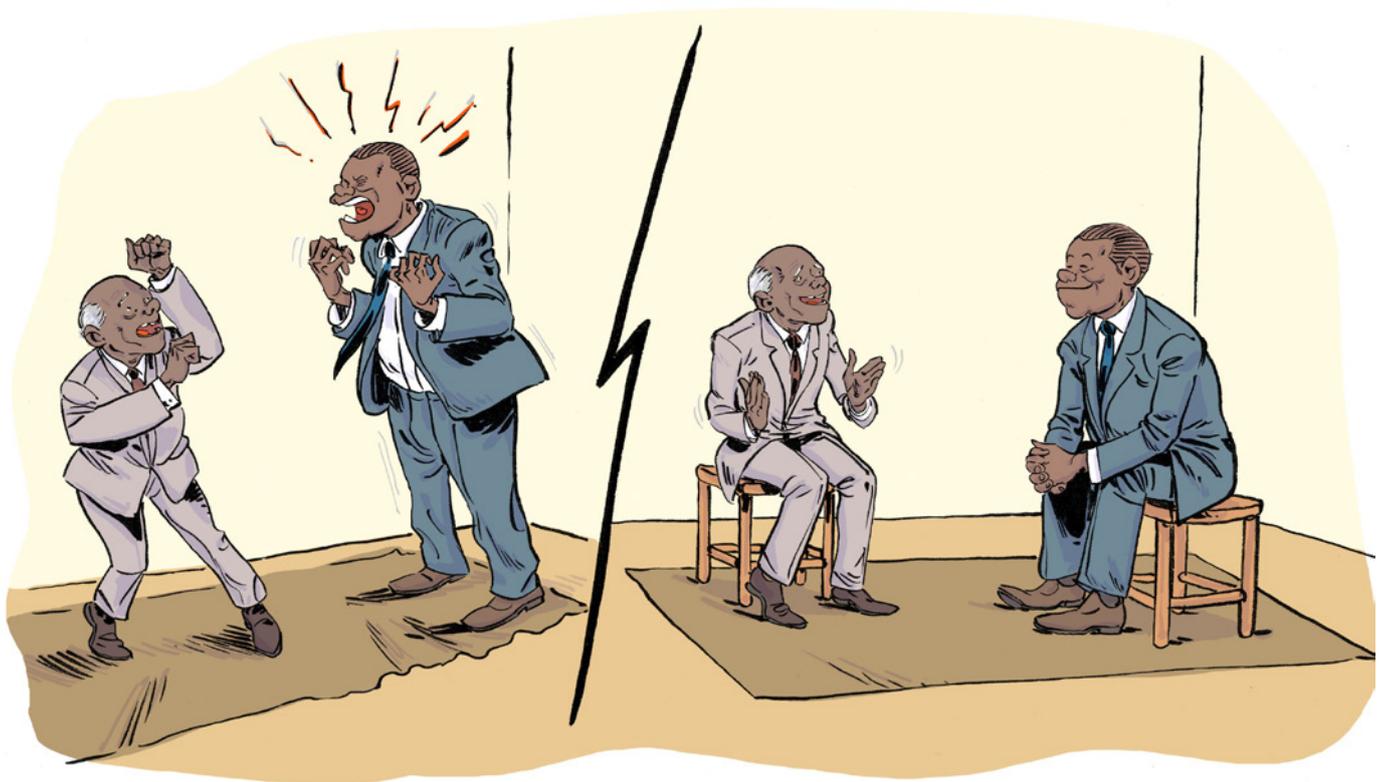
Patrick的案例

Patrick很喜歡社區管理這份工作，但是在疫情期間，許多社區成員失業無法糊口，COVID-19是場騙局的謠言也在社區裡流傳，大家開始打電話向Patrick尋求經濟支援。

為了傾聽社區成員的問題，Patrick延長了自己的工作時間，他感到無力與困惑，不知道如何更有效地幫助社區成員們，甚至還對一個人發了脾氣。他意識到必須要做些改變，以好好照顧自己。

Patrick做了一個日常規劃，他每天花點時間與家人相處和出去散步，也列出了自己的「控制圈」，理解到自己無法彌補失業人員的經濟損失，並思考如何以更好的方式向尋求協助的人解釋說明，同時，他也整理出自己可以用什麼樣的方式去支援他人：傾聽，並鼓勵大家互助。

一周後，Patrick放鬆不少，能與社區成員尊重的交流，也能在較長的工時中有效工作。



其他自我與團隊照護的資源：

您可閱讀並得到更多有關自我照護的資源

心理急救 (Psychological First Aid)

現場工作者的PFA指南(WHO, WTF and WVI, 2011) 支援多語言
<https://bit.ly/2VeJUX7>

疫情期間遠端PFA臨時指南 (IFRC Reference Centre for Psychosocial Support, March 2020) <https://bit.ly/2RK9BNh>

COVID-19疫情間的壓力處理 (一頁)

圖解易讀
<https://bit.ly/2VfBfUe>

14天健康日記

用互動且具創意的方式來安排您的應對策略
<https://bit.ly/3aeypmH>

COVID-19疫情導致的社會污名化

防範及應對社會污名化指南 (IFRC, UNICEF, WHO)
<https://bit.ly/3czCZh5>

在壓力中做要緊的事：圖解指南(WHO)

易讀的繪本指南，應對壓力的訊息與方法。每日只需幾分鐘即可輕鬆應用的技巧

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

單元二

生活互動中的支持性溝通

疫情使人感到壓力，也讓人們感到孤立、恐懼以及徬徨，透過日常互動，我們可以支持他人，並轉變您身邊人的身心健康。

您在日常互動中如何表現自己（聲調、姿勢、介紹），將會影響他人：

- 如何看待您：是否對您有所信任或是喜歡您
- 如何回應您：是否遵循您的建議、態度轉為激進或是平靜、或是接受您的支持
- 如何恢復：當人們感受到自己受到愈多的支持時，生理與心理復原的效果亦會愈好

使對方對您感到心安

要讓一個人感到被支持，首先必須要讓他信任您，並且對您感到心安。

即使這個人顯得很激進或是煩躁，您可透過友善且尊重的態度接近他們，更有效地達到溝通目的（可能減緩緊張局勢）。以下提供一些溝通準則，也請依據各地文化適度調整。



思考看看您曾經何時因為一個剛遇見的人，感受到被他支持？他們如何和您談話？他們的行為舉止是怎樣？

建議	避免
保持開放、放鬆的姿勢	避免雙臂交叉胸前
眼神看著對方	避免眼神看向別處、地板或是您的手機
使用切合文化的眼神接觸，使對方覺得放鬆被傾聽，進而感到被支持	避免不符合文化的眼神接觸（例如：盯著對方）
清楚的介紹自己 – 您的名字以及角色	避免應對時先人為主的認為對方認識您，或是認為對方知道您的角色
保持冷靜、溫和的語調，配合適中的音量	避免大聲說話或是語速太快
如果對方不能看到您的樣子，可以將自己的照片別在衣服上（假如您穿著防護裝備，佩戴著口罩）	在您穿戴著防護裝備時，不要認為對方知道您的樣子
確認對方和您說話時感到自在 例如：和我（男性）說話您感到自在嗎？如果您希望和女性談話，我可以安排其他同事與您談話	避免先入為主地認為對方能夠自在與您談話
如果對方與您使用不同的語言，試著尋求口譯人員（或是家人），使對方感到心安	避免先入為主地認為對方和您說一樣的语言
為避免感染，保持社交距離並解釋理由（例如：在寬敞的空間會面、透過視訊通話或是電話	避免忽視社交距離守則，讓自己或是他人暴露在感染風險中

David的案列

David在一間社區商店工作，許多人也依靠他的店購買食物。當人們進去商店的時候，David站在收銀台後，肩膀和手臂呈現放鬆開放的姿態，微笑地對著每一位客人打招呼。很多顧客告訴他，在這種艱難的時期，他的開放態度讓他們減少了一些孤立感。



以積極聆聽的方式給予支援

聆聽是支援性溝通最重要的部分，相較於即時的提供意見，讓對方以自己的節奏說話並仔細聆聽，您可以更確切的理解對方的狀況與需求，幫助他們平靜下來，並提出更切合對方需求的方式去說明他們。學習如何傾聽並運用您的：



集中您的注意力
在對方身上



確切地聽見
他們的擔憂



關懷、尊重、
同理心

注意您的言語和肢體語言。

言語

運用支援性的語言表達您的感同身受，「我可以理解您說的」，並且對他傾訴失去親友或是痛苦的感覺有所認知，「我很難過聽到這些」、「這確實是很困難的狀況」。

肢體語言

包括與對方互動時，您的面部表情、眼神接觸、手勢、以及您相對於他人的坐姿或是站姿。

根據對方的文化、年齡、性別以及宗教，注意言語和行為是否合宜尊重，當對方不想說話時，不要勉強。

Asma的案例

Asma在一家社區衛生中心擔任護理人員，Fatima是她照顧的病患之一，也是COVID-19的確診病人，Fatima表示很思念家人，也擔心自己的病情會每況愈下。Asma放下她的記事本，把注意力放在Fatima的身上，並且坐了下來，Fatima說話的時候，Asma眼睛也看著她，並點著頭對她說：「這樣的狀況確實很困難，我可以理解你很想念你的家人，不能見到他們一定很痛苦。」在那之後，Fatima告訴Asma：「謝謝你的傾聽，因為你願意花時間注意聆聽我，讓我不再感到孤單。」



遠端溝通時（例如通過電話）

- 談論敏感的話題時，確認對方是否方便說話（例如：我致電來談您的健康問題，請問您現在方便說話嗎？您可以只回答是或不是。
- 澄清任何錯誤傳達或是誤解，例如：「現在狀況不一樣了，我們正在通電話，您說……我不太確定您的意思，您可以再說明一下嗎？」
- 當對方安靜的時候，給予暫停的空間。
- 用支援性的話使安靜變得自然，例如「沒關係，慢慢說」、「您想說話的話，我會陪您」等等。
- 儘量降低干擾，例如：「我這邊聽不太清楚，您可以移動到比較安靜的地方嗎？」電話聯絡時，請確認您在安靜的地方。
- 可能的話，聯絡對方時，最好可以讓對方看到您並聽到您的聲音。例如，如果有一個窗戶，那就在對方窗外通電話，讓對方看得到您，或是使用視訊通話軟體。

積極聆聽的技巧能幫助您有效地聆聽，並做到支持性的溝通，其中包括三個步驟：



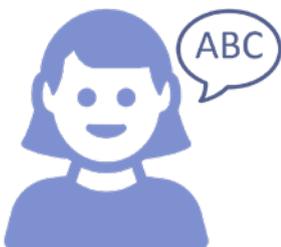
認真傾聽

- 盡可能地理解對方的想法與感受
- 讓他們說話，話還沒停止前，保持安靜
- 排除分散注意力的因素，周遭環境吵鬧嗎？您可以去安靜些的地方嗎？您是否可以心平氣和，並專注在對方的談話？
- 親切、開放、輕鬆地去表達自己



重複

- 重複對方的訊息和關鍵字，例如：「您同時要工作和照顧孩子，一定很難承受。」
- 如果您有不瞭解的地方，要求對方進一步說明，例如：「我不太明白剛剛您說的，您可以再解釋一遍嗎？」



總結您最後所理解的

- 識別和反映您所聽到的關鍵訊息，讓對方知道您理解他們所說的，並確認您的理解是正確的，例如：「依照您說的，我理解您主要是擔心『總結他們表達的主要問題』，對嗎？」
- 描述您所聽到的內容，而不是去解讀他們對事件的感受（例如，避免說出：您一定覺得很糟/身心俱疲），不評判對方或對方的處境。

Precious 的案例

Precious在殯儀館工作，她能以積極傾聽的方式去支援 Grace。

Grace: 您好，我想要幫我的哥哥安排葬禮，他…(啜泣)

Precious: 沒關係，慢慢說，聽起來您的狀況很艱難。
(安靜十秒)

Grace: 好，我沒事，謝謝您，是很艱難，我不敢相信這會發生。

Precious: 我能明白這對您來說有多難過。

Grace: 我真希望這不是真的。

Precious: 嗯…我會聽您說的。

Grace: 我很愛我的哥哥，我們的關係很好，他也是我最好的朋友，而今天他過世了。

Precious: 聽上去您的哥哥對您來說很重要，他是您最好的朋友。

Grace: 是啊，他是我最好的朋友…這實在很痛苦，我還記得我們曾經有過的美好時光 (笑了一下)

Precious: 我知道您現在還記得那些時光。

Grace: 是啊，想到這些就會讓我會心一笑，謝謝您，您確實讓我感覺好一些。

Precious: 在這麼困難的時期，能夠支持別人，我也很开心。

Grace: 現在我們可以討論葬禮的相關安排了。



單元 三

給予實際的支持

受到疫情的影響，民眾可能有以下需求：



COVID-19疫情的相關訊息（例如：症狀、治療方法、如何照顧他人、如何保持安全、當地資訊的更新、對工作的影響）



在實行社交距離和收入損失的情況下能夠獲取食品、生活必需品以及其他必要服務要服



有人過世時，可以有其他儀式的葬禮



家庭中的主要照顧者住院或是隔離檢疫時，如何確保家屬（例如小孩）得到照護

您所提供的訊息或是基本物資

提供訊息

疫情期間不實訊息和謠言的傳播十分常見，提供清楚正確的訊息時需注意：

- 使用清楚、精簡、易懂的語言，確保使用適合各年齡層的語言，避免特殊術語或是專業用語
- 提供可靠的消息來源，例如：世界衛生組織
- 可以提供文字訊息並輔以圖解
- 必要時請翻譯人員在現場
- 如果您對某些資訊不清楚，誠實以對，不自行推測

提供基本物資或服務：

您或許可以提供一些基本物資或是服務，像是食品、水或是幫忙他人採購，但無需認為自己必須做到全部，衡量自己能夠做到的事項即可。

Priya & Deepak的案列

Priya住在一個擁擠的社區裡，他的鄰居Deepak是名獨居老人，Priya打電話給Deepak問他一切都還好嗎，Deepak告訴她現在沒辦法外出買平常吃的高血壓藥，Priya表示她每週都會出去買菜，可以順便去藥店買他需要的藥，他們選了一個安全的地方，Deepak把錢放在家門外，Priya再把藥放在原地，如此也可避免接觸。



建立聯絡網，提供實際的支援

為了有效聯絡到相關服務單位，列一份所在區域內的組織清單，並標明如何利用這些資源（填入附件E），以確保迅速將遇險者或需要食物，水，暫時安置處、緊急醫療或是社會服務的人聯繫起來，從而保障他們的安全與防護。

如果您願意的話，請跟進這些人員的狀況！

助人自助

要達到良好的復原狀況，人們通常需要感覺到自己對生活有主導權，幫助他人最好的方式即助人自助，也能幫助您有更多的精力去幫助更多的人。

「暫停-思考-行動」可以幫助您引導他人去解決自身的問題。



暫停 幫助他先放下眼前的問題，並思考哪些問題最需優先解決，可以利用控制圈去識別並選擇他們可先行著手的问题。



思考 鼓勵他思考解決問題的方法

引導問題可以是：

- 您過去遇到類似的問題時，是怎麼解決的？
- 您已經試過什麼方法？
- 有人可以幫助您處理問題嗎（朋友、親人或是有關組織）？
- 您有其他認識的人有相似的問題嗎？他們是怎麼應對的？



行動 幫助他選擇一個方法來嘗試解決問題。
如果進行的不順利，鼓勵他換別的解決方式。

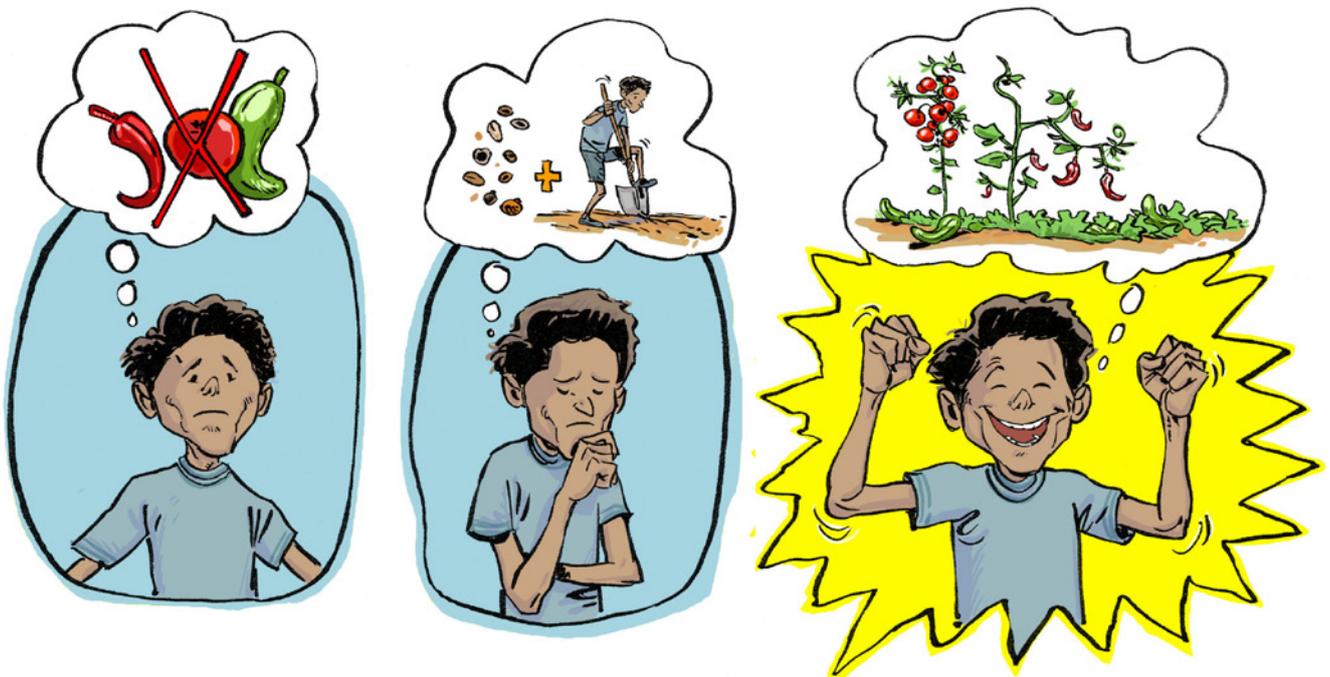
Ahsan & Mohammad的案例：暫停-思考-行動

Mohammad似乎被他的問題壓得喘不過氣，Ahsan正設法支持他。

暫停：Ahsan幫助Mohammad找出最迫切的兩個問題，並且重複了一遍以確保他理解：「撫養照顧家庭和太太染疫」，為了讓他擇一處理，Ahsan問他：「您對這些問題有什麼想法？」Mohammad認為他可以處理這兩項問題，但是現階段以照顧家庭為首要問題。

思考：Ahsan請Mohammad在照顧家庭的問題上，思考所有可能的方法，並告訴他可以提出任何的想法，即使聽起來很傻或是不現實。Mohammad覺得很難起頭，所以和太太討論，幫助他想了幾個解決方法，他們提出了一些想法：向他人乞求食物、開始自己栽種食物、聯絡當地非政府組織（NGO）或是食物銀行、以勞動向鄰居換取食物。

行動：Ahsan請Mohammad在提到的想法之中選擇一項方法解決問題。Mohammad手邊有一些種子，所以想自己栽種食物，但這太耗費時間了，向他人乞求食物又會增加染疫風險，因此他決定立刻聯絡當地的非政府組織（NGO），同時也在自家花園栽種一些蔬菜，以為將來做準備。假設他不能從NGO取得食物的話，他會再回頭檢視這些解決方法，Ahsan把NGO的電話給他，請他致電過去。



單元 四

支援處於壓力狀態的人士

壓力的症狀

壓力是很普遍的反應，也是每個人都會有的經驗，壓力的症狀可能包括：

- 情緒反應：感到難過、生氣、恐懼等
- 行為反應：缺乏動力、回避活動、趨於暴力等
- 生理反應：頭痛、肌肉疼痛、背痛、睡眠障礙、缺乏食欲等

支援處於壓力狀態的人士

本單元所提供的支援性溝通可以幫助您讓他人感覺好些，當一個人需要更多的支援時，可以試著採用以下方法：

首先，鼓勵對方想一些會讓他們感覺好一些的事

在處於壓力的狀況下，人們可能會有幾項自己的方法去應對，引導他們思考這些方法時，可以詢問對方：「您之前有相同的感覺時，什麼方法幫助到您？」或是「現在做什麼事可以讓您感覺好些？」如果他們在思考上有困難，您可以給予一些提示，像是：「有誰可以幫助到您嗎？」、「您之前喜歡做什麼活動，現在可以繼續嗎？」

如果他想不到任何可以說明自己的方式，您可以建議方框內的方法：



讓他人感覺更好的嘗試建議

- 列出所有讓您覺得感激的事（在腦中思考或是寫在紙上）
- 每天找時間做您喜歡做的活動（嗜好）或是您覺得有意義的事
- 運動、散步或是跳舞
- 從事需要創造力的活動，如：藝術、唱歌、手工藝或是寫作
- 聽音樂或是廣播
- 和朋友或是家人聊天
- 閱讀或是聽有聲書

嘗試放鬆活動

如果一個人表現出焦慮或緊張，舒壓呼吸法可能有所幫助。

您可以說：

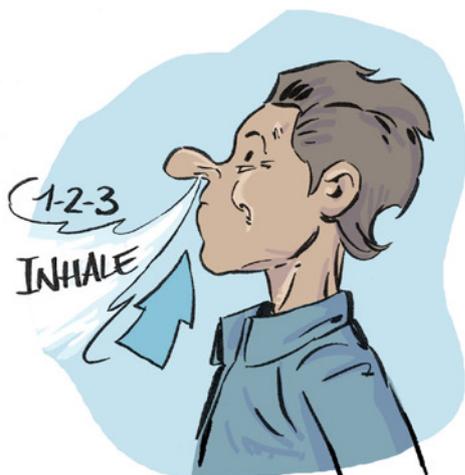
「我有一個方法可以幫助您在壓力中安定些，需要您一起做些緩和呼吸的動作，您願意和我一起試試看嗎？」

如果對方同意，接下去：

「跟著我一起做，用鼻子吸氣，然後默數到三，放鬆肩膀，讓所有氣流進去您的肺部，慢慢從嘴巴吐氣，默數到六，您準備好了嗎？我們一起做三次。」



這個方法不一定會幫助到每個人，如果對方感到任何不適，則停止這項練習。



Josephine & Julia的案列

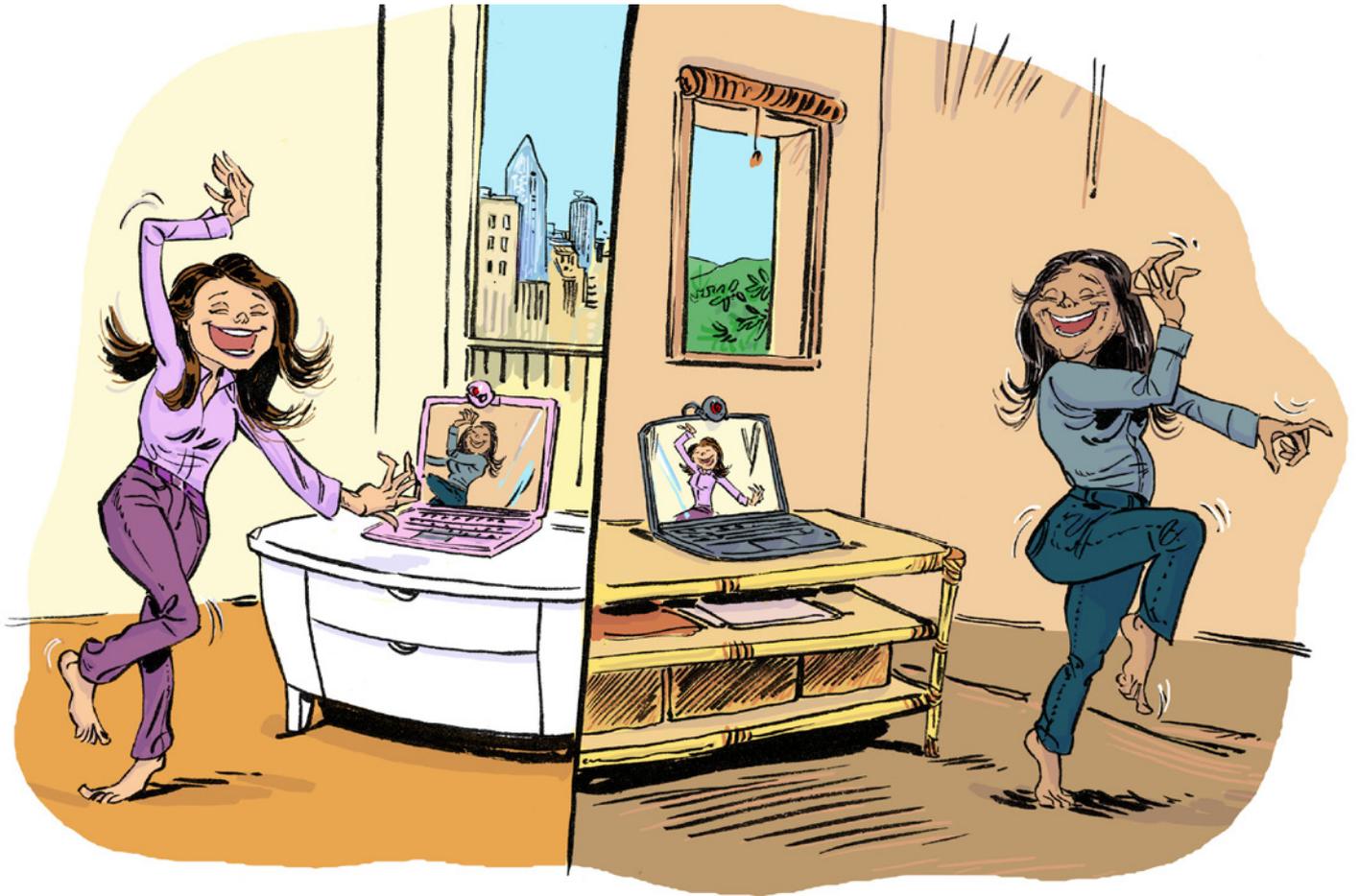
Josephine的先生因為染疫而住院，她非常擔心他的狀況以至於夜晚失眠，無法好好進食，背部也在疼痛。

Josephine在電話中和同事Julia訴說她的心情，Julia傾聽並給予支援與關懷，並詢問自己是否可以做些什麼幫助她舒緩情緒，但是Josephine當下有些疲累，想不到任何的事，背部也十分的疼痛……

Josephine意識到自己已經在家裡待了很久，不怎麼

走路和移動，所以決定做一些伸展操，早上跳跳舞，也聽些好音樂，就像以前和她先生一起常做的事一樣。Julia覺得這個方法很好，還告訴Josephine，早上也想用電話或是視訊通話的方式加入她，一起做伸展操和跳舞。

Josephine對於這項提議覺得很開心，也很高興她的同事能一起參與。



當人們面臨嚴重的情緒困擾時

以上描述的壓力症狀很普遍，情況也可能隨著時間波動，有些人可能有著更長期且更強烈的反應，這樣的狀況發生時，他們可能會處在強烈的情緒困擾之中。這樣的狀況在特殊時期很普遍，但這可能會影響到人們的正常生活，如果這樣的情形發生時，您需要轉介對方到專業支援機構，相關症狀包括：

對無法照顧自己和他人感到煩躁
感到非常焦慮或是恐懼
不知道自己的名字
從哪來
或是發生什麼事
表現出疏遠和孤立
發脾氣
威脅要傷害他人
表明想自殘或是輕生
感到徬徨迷失或是「不真實」

遇到情緒處於嚴重困擾的人時，您該怎麼辦：

1 安全第一！確保您自己、當事人以及其他人員免於傷害，假如您感覺不安全，離開現場並尋求協助。如果您認為對方可能會傷害自己，請尋求幫忙（詢問同事、致電給緊急服務中心等等）。確實做好防疫措施（如：社交距離），不要讓自己暴露於風險之中。

2 讓對方知道您是誰：以清楚、恭敬的方式介紹自己——您的名字和您的角色，以及您是前來提供幫助，並且詢問對方的名字以便於稱呼。

3 保持冷靜：不要對當事者大聲喊叫或是限制他的行動。

4 傾聽：如第二單元所述，運用您的溝通技巧，不要施壓強迫他人說話，請保持耐心並讓他們因為您的協助與傾聽而感到心安。

5 給予實質的慰問與資訊：可以的話，提供安靜的談話之處、無酒精的飲品或是毛毯，這樣的撫慰動作可以使他們感到心安。詢問他們的需要，而非猜想假定他們的需求。

6 幫助他們重獲主導權

- 假如當事人感到焦慮，幫助他們慢慢呼吸（詳見14頁「舒壓呼吸法」的技巧）。
- 假如當事人與周遭環境脫節，可以提醒他們身處的位置、星期幾、還有您是誰，要求他們指出身邊的事物（提出一個您看到或聽到的東西）。
- 幫助他們運用自己擅長的應對策略，並且聯絡生活中可以提供協助的人。

7 提供清楚的訊息：提供可靠的消息，讓對方知道目前的狀況和可以得到的協助，確保您所使用的語言是對方可以理解的（非複雜的字眼），保持語言精簡，並且重複，有需要的話也可用筆寫下，詢問他們是否理解或是有無任何問題。

8 陪伴當事人：儘量不要讓當事人獨處，假如您無法陪伴他們，找一個可靠的人陪著他（同事或是朋友），直到您得到幫忙或是他們的情緒已平靜許多。

9 轉介專業支援：不要做超乎您能力範圍的事，讓其他的專業人士處理，（如醫生、護士、諮詢顧問和專業的心理健康工作者），直接幫當事人聯繫所需資源，或是確認他們是否有聯絡方式和清楚的指示去取得進一步的協助。



假如您與對方是電話聯繫，在他冷靜下來前，或是聯繫上協助您的緊急服務單位前，持續保持通話。確認對方是否自在，並且可以談話。

單元 五

特定狀況的協助

這裡列出疫情期間，需要特殊考量的狀況。

確保弱勢、邊緣群體不被忽視

任何人在人生的不同時期，都有可能處在弱勢或是邊緣化的情況之中，但是對於某些人來說，基於其特殊的身份所帶來的阻礙、偏見、和汙名化，會比其他人更常面臨這樣的狀態，狀況也會更為艱難，在疫情期間，他們可能需要得到更多特別的關注。弱勢或是邊緣化的群體包括：

- 正遭受到暴力或是歧視或是面臨該風險的群體（例如：疫情期間因為行動限制，性別暴力和伴侶間暴力可能加劇、非異性戀者、少數族裔、移民、難民以及殘障人士）
- 年長人士，尤其較為健忘的（例如：患有失智症）
- 懷孕婦女或是需要定期追蹤服務的慢性病人士
- 殘障人士，包括精神及社會心理障礙
- 孩童、青少年以及他們的照顧者
- 居住在擁擠環境裡的群體（例如：囚犯、拘役人士、臨時收容所與非正式住宅內的難民、長期護理機構裡的老年人、精神病院裡的患者、住院單元或是其他機構裡的人士）以及無家可歸者
- 獨居且外出困難者
- 不易取得服務資源的群體（例如：移民）



不是所有的弱勢狀況都是顯而易見，因此，對於每一個您所接觸的人，給予關懷和同理心是十分重要的。

照護單位的支援

照護機構的工作人員（例如：養老院或其他機構）會遇到特定的挑戰。舉例來說，年長者感染COVID-19的風險較高，也容易導致併發其他嚴重的疾病，他們可能會面臨更高程度的焦慮、恐懼或是悲傷，尤其在隔離措施下，他們可能也無法見到家人朋友。

像COVID-19疫情這種特殊時期，人權與尊嚴的侵犯以及忽視，都有可能發生在這些機構裡，工作者可能會感到內疚或無力去改變現狀，他們可能需要更多的資訊和培訓，以確保居住者的權利與尊嚴能得到保障。



更多資源：

附件為IASC針對疫情裡，年長者心理健康和社會心理支援的簡報內容

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

受疫情影響的婦女與未成年女性

和其他緊急事件一樣，疫情會使婦女與未成年女性處於更弱勢的地位。例如，在老年人、患病親屬，或是無法上學的弟妹照顧上，年輕女性和女孩的責任加重。她們遭受家庭暴力的風險可能增加，並且無法得到基本保護服務與社會網路的支援。一些婦女和女孩在獲得健康、性、生育、產婦、新生兒以及兒童保健服務的機會減少。從短期和長期來看，她們可能會有更大的經濟困境，加劇被剝削、虐待的風險，並使她們置身在更高風險的工作之中。疫情期間在各個層面的應對上（包括工作場所，社區及營地），滿足婦女和女孩的特殊需求是很重要的。



更多資源

聯合國婦女署。政策簡報：COVID-19疫情對婦女的影響

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

IASC 臨時技術指導：疫情下的性剝削與性虐待防範

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

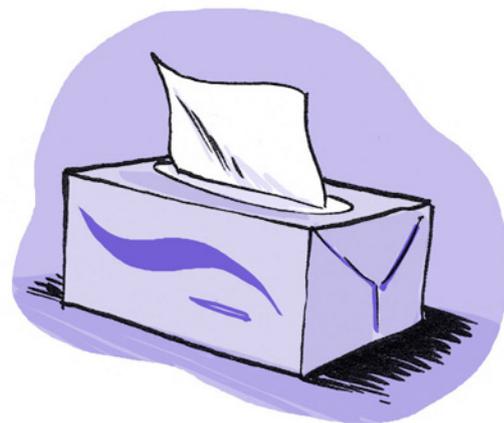
臨時指南：疫情下的性別警示

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

支持在悲傷痛苦中的人

哀悼失去的親友在疫情間尤為困難，人們可能無法以常規來克服壓力，像是尋求家人的協助或是持續平常的生活模式，他們可能因為太多人喪生於COVID-19疫情，而感覺到自己的失去不值得注意，他們可能無法執行常規的喪禮儀式。

前線工作者在疫情期間會比常人目睹更多的死亡與哀痛，這一幕幕對他們來說，可能會讓他們感到難以承受，而伴隨著他們也可能失去自己的親友，情況會更加艱難。



更多資源

特殊時期的哀悼（愛爾蘭安寧院基金會，Irish Hospice Foundation）：

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

與孩子談死亡，幫助孩子克服哀痛：<https://bit.ly/3d2hZQp>



支持難民營、難民與移民暫時收容所

居住在這些地方的特別挑戰包括：無法獲得基本需求，像是食物、庇護所、水、公共衛生設備、衛生保健以及相關的健康照護；因為擁擠的居住條件，無法遵循社交距離；活動被迫受限，人權感到備受侵犯。留在難民營工作的人員，可能因為其他相關單位的離開，導致工作量更加繁重。此外，這些難民及其他流離失所者早已處在被迫搬遷、失去家園、社區、親友、生計的窘境當中，在疫情的應對上，內部和外部的資源都相當缺乏。

更多資源

建議要點：疫情下的移民、難民以及流離失所的兒童
(聯合國兒童基金會, UNICEF)

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



支持殘障人士

殘障人士可能在獲取與疫情相關的正確資訊上有所障礙，像是在傳播途徑和防護措施上。住在這些有關機構的人士，也會遇到和養老院相同的挑戰，也可能處在被虐待或是忽視的風險之中。身處在包容性不足的環境中，殘障人士通常較少獲得護理和服務，像是食物、保健、基本服務與資訊獲取，因此他們可能在疫情危機下，遭受更多嚴重的後果。

更多資源

在疫情中邁向障礙包容：
國際殘障人士聯盟提出的十項建議

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

以疫情為基礎：殘障人士包容社區行動 (基督盲人協會, Christian Blind Mission, CBM)

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

附件 A

給予主管與督導的建議：員工與志願者的健康支持

身為主管或是督導人員，您在確保員工與志願者的身心健康與安全上，扮演著很重要的角色，當他們開始感到焦慮煩躁時，您可以使用以下方法支援他們，同時建立一個支援性的工作環境，進而促進員工的健康福祉。

支援員工與志願者，您可以：

鼓勵動員他們致力於積極的自我護理策略，並且在團隊之間營造一個集體照顧的環境

以身作則，通過自身健康的工作行為模式樹立榜樣（例如：不超時工作、友善對待他人）

通過定期培訓，提供應對疫情的工作準備

提供正確、即時更新、易懂的防疫安全資訊

定期開會討論工作上的挑戰、關注問題以及解決方案

確保他們定期休息，並且有時間與家人朋友相處朋友相

實行夥伴制度，鼓勵同伴間的相互支持

向所有員工和志願者提供匿名心理健康諮詢與支援的相關資訊

注意可能處在弱勢及邊緣化群體的員工和志願者，他們需要更多的支援

執行開放政策，讓員工和志願者可以通報各項問題，尤其是向非直屬主管報告

主動積極地處理衝突：強調支持型團隊環境的重要，以及以友善、同情心的模式對待自己與其他團隊成員

Selena的案例：

Selena管理一個顧問小團隊，因為疫情的影響，現在都採用遠端工作。為了支援她的團隊，她為小組安排每日通話，評估團隊成員的工作狀況，討論有關問題並提供即時的疫情指南和資訊。Selena鼓勵顧問成員在她不在場的情況下，進行定期的社交聚會與同伴支持，以幫助他們放鬆身心並建立一個團隊環境。她還提供了諮詢服務電話給團隊成員們。為了讓她的員工感到受賞識且保有動力，她每週發送郵件表達她對團隊工作的感謝。



更多資源：

疫情下保有韌性（加州赫丁頓學會，Headington Institute）

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

提供給主管與員工：組織性的員工照護資源（安塔雷斯基金，Antares Foundation）

支援多語言 <https://bit.ly/34McOkp>

COVID-19疫情爆發期，社區工作者與志願者的心理健康和社會心理支持（紅十字會與紅新月會國際聯合會，IFRC） <https://bit.ly/2XIAC7t>

附件 B

在此訂下您的例行公事



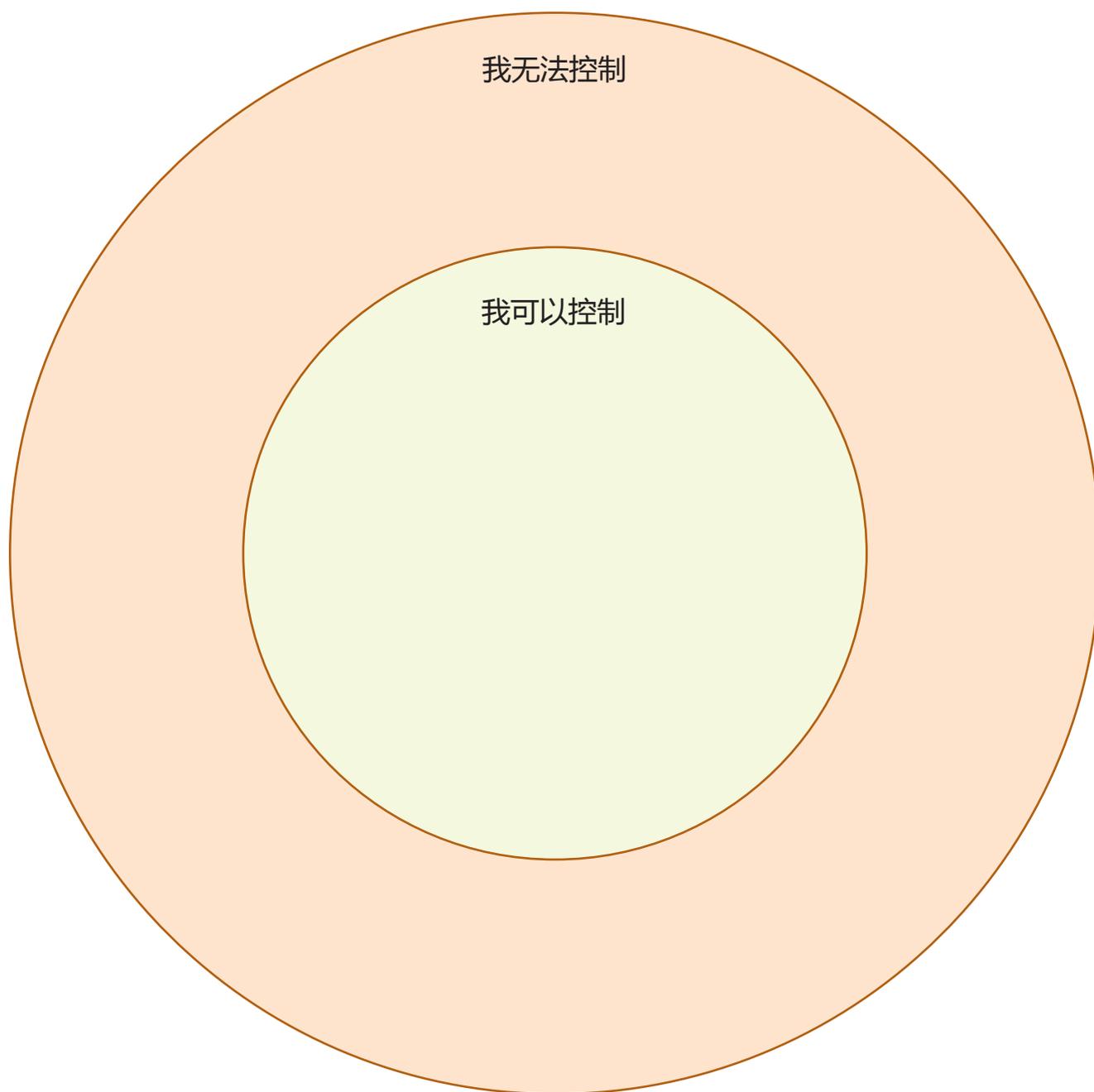
時間	您要做什麼？

嘗試至少保證
每晚7小時
睡眠時間！

附件 C

控制圈

如果您在援助他人時感到無力，意識到自己的能力限度，這對您其實是有幫助的。當您在一些狀況無法幫助他人時，原諒並善待自己。



附件 D

漸進式肌肉放鬆法教學

有效管理壓力的方式！
練習活動只需七分鐘。

以下是漸進式肌肉放鬆法的練習指導，您可以把它當做自我照護的策略之一，也可以提供給他人或是您正在幫助/協助的對象。如您與別人一起使用，請保持語調平靜且說話緩慢的方式解說以下內容，以便於他人有足夠的時間感受完全放鬆的效果。

漸進式肌肉放鬆法

當我們呼吸的時候，我們會做一些漸進式的肌肉放鬆，好讓您感覺到肌肉緊張與放鬆的差別。當我們的體內保持緊張時，我們無法察覺到這種區別。這項練習可以幫助我們增強這方面的意識並釋放壓力。

眼睛閉上，在椅子上坐直。把您的腳放在地上，並在腳下感受地面。放鬆雙手放在腿上。當您吸氣的時候，我會請您繃緊身體的某些肌肉，當您在繃緊這些肌肉的時候，屏住呼吸默數到三，等我告訴您呼氣的時候，再完全放鬆。

從腳趾開始……

引導當事者緩慢地進行漸進式肌肉放鬆，您慢慢大聲讀秒時，請他們同時繃緊身體部分肌肉，吸氣然後屏住呼吸，像是這樣：吸氣然後閉氣，一、二、三，然後說：吐氣，放鬆。
當您在說：吸氣、屏住呼吸的時候，稍微提高您的音量，在說呼氣、放鬆時，降低您的音量。

按照以下順序繃緊和放鬆肌肉：

- 用力捲起您的腳趾，並用力繃緊
- 繃緊您大腿和小腿的肌肉
- 收腹，拉緊腹部肌肉
- 攥緊拳頭
- 彎曲肘部，抬起前臂向肩膀處靠近，手臂緊緊地與上半身併攏，以拉緊手臂肌肉
- 抬高肩膀，就像你要用肩膀去觸摸耳朵一樣，從而拉緊肩部肌肉
- 繃緊臉部的所有肌肉

當練習者呼氣和放鬆身體的每一個部分後，您可以說：現在感覺您的（腳趾、大腿、臉、額頭等等）放鬆，正常呼吸，感覺您的血液回到您的（腳趾、大腿等）。

現在，低頭將您的下巴慢慢貼向胸部，當您吸氣的時候，緩慢小心向右轉動您的頭，呼氣的時候，頭向左轉至下巴再回到胸前。吸氣向右，呼氣向左。吸氣向右，呼氣向左。現在換方向，吸氣的時候向左，呼氣的時候向右，然後下巴再回到胸前（重複兩次）。

現在抬頭，回歸原位。

留意您內心與身體的平靜。

現在承諾每天都要好好照顧自己。

附件 E

您在地區域的資源

可在格子空白處填入在地資源



支援服務

電話號碼

轉介方式

精神衛生服務

緊急醫療服務

消防局

社會服務

警察局

婦女服務

兒童保護服務

法律服務

COVID-19心理健康諮詢電話