

新北市消防局救災志工訓練

救災心理調適與關懷溝通技巧

詠安心理諮商所 劉語婕 所長

110/09/15

大綱

01

認識創傷反應PTSD

02

救災前的準備與調適

03

關懷溝通技巧

04

救災後的自我照顧

01

認識創傷反應PTSD



目擊者
(鄰里、路人)

救災人員
(專業與非專業)

受害者
(傷亡)及家屬

目睹災難
影響身心狀況

媒體閱聽大眾

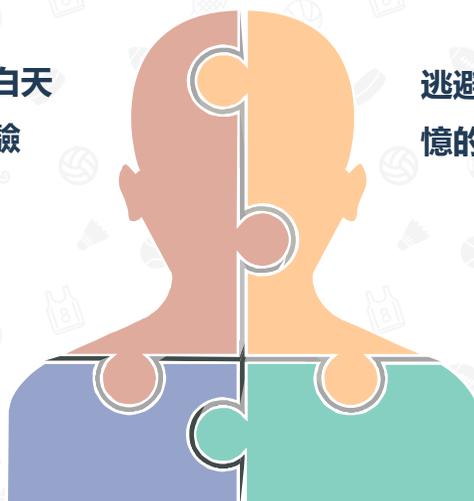
創傷後壓力症候群(PTSD) 可能有哪些症狀?

創傷再體驗

夢到相同事件發生，或白天
憶起創傷事件而再度經驗

過度警覺

持續在警戒狀態，無法專
心、易怒、失眠、焦慮，
甚至自我傷害



逃避及麻木

逃避回憶或接觸引發創傷回
憶的人、事、時、地、物

與創傷相關的 負向認知及情緒

對創傷事件認知扭曲，
自責、怪他人、情緒低
落、與人疏離

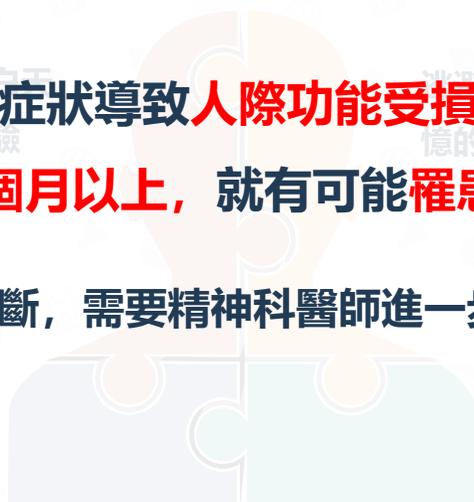
創傷後壓力症候群(PTSD) 可能有哪些症狀?

創傷再體驗

夢到相同事件發生，或白天
憶起創傷事件而再度經驗

過度警覺

持續在警戒狀態，無法專
心、易怒、失眠、焦慮，
甚至自我傷害



逃避及麻木

逃避回憶或接觸引發創傷回
憶的人、事、時、地、物

與創傷相關的 負向認知及情緒

對創傷事件認知扭曲，
自責、怪他人、情緒低
落、與人疏離

**如果這些症狀導致人際功能受損，並持
續超過一個月以上，就有可能罹患PTSD。**

但實際的診斷，需要精神科醫師進一步的評估。

▲ 「驚」 驗重現

- 驚心的畫面歷歷在目，不時浮現，聲音或氣味揮之不去
- 反覆做惡夢
- 錯覺「回到當時」、「又來了」(flashback)，情緒或行動反應激烈，有如時光倒流歷史重演，再次身歷其境
- 被相關人、事、物、時、地勾起回憶，身心痛苦(觸景傷情，睹物思人，每逢佳節倍思親)

▲ 逃避或麻木

- 逃避相關的念頭、感受或談話(不願再提)
- 逃避引起回憶的活動、地方、人物(繞道而行、甚至搬家轉行)
- 重要情節想不起來，甚至失去記憶
- 對重要活動不想參加(失去興趣)
- 疏離他人(不想理人)
- 情感侷限(不哭不笑)
- 對未來(事業、婚姻、小孩、壽命等)悲觀，失去盼望(唉聲嘆氣)

▲ 神經過敏

- 難以入眠或熟睡
- 暴躁，易怒
- 心思無法專注，神不守舍
- 過度警覺(如臨深淵，如履薄冰；風聲鶴唳，草木皆兵)
- 反應過度，容易嚇一大跳(有如驚弓之鳥)

▲ 靈異事件

- 怕黑，疑神疑鬼，害怕或感覺死者回來，或者夢見死者(託夢)
- 被「煞到」、「沖犯到」，急性的身體不適
- 把外物(照相機、麥克風、燈光、車門等)故障，解釋成鬧鬼
- 彷彿聽到怪聲、看到白影、聞到氣息、認為東西被動過
- 把諸事不順歸因於死者作祟，要求作法超度或燒金紙

02

救災前的準備與調適



救災人員的壓力源

災難現場感官衝擊強烈與多重，如：聞到屍臭、看到殘肢、聽到哀號、摸到斷垣殘壁。

任務本身

黃金救援時間壓力與工作負荷。面臨生死交關之際，或災難現場氣候惡劣、資源缺乏，都讓身心處在高度緊張，背負救災任務成敗的壓力。

災難本身

組織方面

對自身角色定位清楚、認同與否。如：被強制派遣者不情願與不充足的準備，一旦在高壓災難情境可能感到無法負荷，甚至崩潰。

指揮系統紊亂、內部衝突亦是壓力源。混亂、無組織、無效率的救災活動易讓人產生沮喪

救災前的準備

心理調適

身體健康

家庭

工作

救災人員暴露於各種創傷的刺激之下，
易出現情緒與心理上的緊張 (Myers, 1994)

心理調適

1. 面對遭遇極大壓力、有強烈情緒，可能尖叫、歇斯底里哭泣、憤怒或退縮的人。
2. 是否有能力面對受災戶或面對死傷個案。
3. 對方不一定願意接受你的協助、支持。
4. 工作環境是混亂而無法預測的。
5. 有不確定的暴露、受傷害風險。
6. 無法及時獲得支持與確切指導方向。
7. 可能負責維持基本生存的工作（如遞水、送飯、物資整理發放）
8. 服務對象有不同文化、種族、發展層級和信仰背景。
9. 自己是否有宗教信仰提供精神上的支撐。
10. 可能有跨領域、跨專業、跨層級的價值衝突。

身體健康

1. 自己本身也是災難受害者？
2. 近期有接受手術及醫療措施。
3. 近期碰到的心理及情緒上的挑戰和問題。
4. 過去半年和一年間，曾遭遇生命重大轉變或失落。
5. 早年的失落或是其它負面的生命事件。
6. 足以阻礙你工作的飲食限制。
7. 能夠長時間保持活力並且忍受身體疲累的狀況。
8. 如果須要，準備比出任務再多幾天可使用的藥物。
9. 本身是否罹患慢性疾病並易受壓力影響

家庭

1. 家人是否接受你會有一段長時間不在家？
2. 家人是否有心理準備你將曝露在受傷風險不明的環境？
3. 你的家人、朋友是不是能在你離家時承擔家庭的責任和義務？
4. 是否有未解決的家人或關係的問題，會影響你無法專心投入？
5. 當從災難任務返回後，是否有一個堅強且支持的環境可以回去？
6. 寵物是否有人可以幫忙照顧



工作

1. 主管支持你參與救災任務嗎?
2. 主管能提供自在環境讓你隨時表達意見與情緒嗎?
3. 主管允許你從工作中暫時抽身嗎?
4. 主管允許你利用公假、假期，或留職停薪來做救災工作嗎?
5. 你的工作是否有彈性讓你能在24-48小時內回應災難現場的任務呢?
6. 參與救災的前後，你的同事是否都願意支持你?

我的壓力指數

03

關懷溝通技巧



悲傷時的狀態

身體

喉嚨緊縮、呼吸短促、胸口悶痛、頭痛、睡眠困擾、失去能量、胃口改變、胃部空洞感。

行為

哭泣、退縮依賴、失去興趣、無法休息、敵意、夢見逝者、嘆息、逃避觸景傷情。

人際、靈性

社交困難，逃避與人互動。追尋意義、對上帝或神佛的恨意、個人價值觀無法應付特殊性失落。



想法

思緒混亂、反芻與親人相處影像、腦袋空白、追根究底找原因、責怪自己或他人、人生無常等合理化的解釋。

情緒

麻木、震驚、無方向感、憂傷、沮喪、寂寞、無助、憤怒、恐懼、焦慮、自責、罪惡感、疲憊、思念、鬆一口氣。

受害者及家屬的感受

- **是不是我做錯什麼?** 無法理解為什麼遭遇這種事?
- **內心挫折:** 無法處理, 無能為力、我沒用, 想退縮、放棄。
- **失控感、恐懼害怕:** 失去安全感、控制感, 感到焦慮不安。
- **悲傷、喪慟:** 喪失或被剝奪某種人事物的痛楚。
- **無助、無望感:** 沒人能幫忙、沒有希望。

專注傾聽

生理、心理專注

➤ 身體語言

眼神注視對方

用表情表達你的感受

適時的點頭給予回應

➤ 言語

用「喔!」「恩恩!」「恩哼!」

「是喔!」「是是是!」「我懂」

「我了解」「原來如此」回應, 不打斷、不急著給建議

同理的陪伴

➤ 有溫度的接觸

握握手、手牽手、拍拍肩膀、大擁抱。

溫暖接觸可以傳遞出支持與安全感。

➤ 察言觀色，避免反應過度、溫和表達

➤ 多聽少說，不做太多回應，讓其盡情發洩。

➤ 同理失落、悲傷情緒、給予支持

➤ 引導或協助接受醫療，令其安心



開放式問句

➤ 非強迫的邀請對方說說創傷經驗，尊重其意願

➤ 例：「你看起來不太好，發生什麼事了？」

「離開的人是誰？我可以幫你什麼嗎？」

➤ 切忌不要評論

「人都走了，你想這麼多也沒有用！」

「這是你要面對的問題，只能自己控制想法...」

▲ 常態化(normalize):產生 普同感(universality)

➤ 聽到並聽懂對方的訴苦和抱怨，適時給予回應

➤ 「難怪...」

「難怪你會這麼傷心、(生氣、擔心...)」

「不只是你，別人可能也會這樣覺得。」

「換作是我，感受可能也差不多」



▲ 優先反應情緒

➤ **負向情緒形容詞**：恐懼、害怕、生氣、著急、擔心、失望、憤怒、痛恨、無奈、無助、難過、傷心、痛苦、焦慮、驚訝、震驚、沮喪、罪惡感...

例：你是不是會覺得...

對你來說好像...

我覺得這件事似乎讓你很...

➤ 請先好好的聽對方說完，不要太快給意見或評價

表達同理

➤ 聽到失落的事...

回應: 「這段日子真的讓人很難過，一時還無法適應沒有他的生活，
什麼事都不想做」

「我希望給你一個的擁抱，或者肩膀借給你，讓你好好哭一場」

➤ 讓當事人能宣洩害怕、生氣、哀慟等情緒。

➤ 避免說過度安慰話語，如"節哀順變，還能重來"，阻斷情緒。

04

救災後的自我照顧



救難人員可能會有的身心反應

行為

逃避特定人事物、請假過久、飲酒、離職或調職。

人際

敏感多疑、敵意等。

身體

抱怨肌肉痠痛。

情緒

感覺憂鬱、心情低落、畏懼、焦躁不安。



反應的強烈程度因人而異，可能回復常態，也可能導致職業、家庭、人際功能失常，需要心理衛生專家協助。

心理處遇原則

寫下擔憂、列出煩惱

腦中擔憂可透過書寫方式放慢思緒、或幫助整理思緒，都有助於降低失眠的機會。

尋求專業人員協助

情緒起伏明顯，或無法自拔，一定要讓醫療團隊或家人朋友知道；藉由心理治療或支持性團體，可有效度過心理創傷。

擺盪情緒到逐漸平穩

急性期出現時而生氣、低落；或激動、憂鬱、無故哭泣、容易淡漠等。

適當抒發情緒有助逐漸平穩。

接受情緒、接納自我

接受負向情緒，短暫的情緒和生理反應是正常現象。可尋求家人或朋友的陪伴與支持。



救援後的自我照顧



照顧身體



紓解情緒



生活安排



心靈提升



照顧身體

1. 充足的睡眠
2. 運動紓壓
3. 漸進式放鬆、肌肉放鬆
4. 大自然SPA
5. 健康飲食、天天五蔬果
6. 生病需就醫、服藥、休息
7. 理個頭髮，打扮自己
8. 遠離電話、手機、電腦
9. 安排一天外出或度假



紓解情緒

1. 幸福感:和喜歡的人在一起
2. 與人保持連結
3. 肯定自我、讚美自己
4. 放鬆心情、找回安全感
5. 冥想減少壓力
6. 允許自己痛哭一場
7. 做讓自己快樂的事(唱歌等)
8. PO文、信件、活動表達不滿情緒
9. 專注深呼吸
10. 傾聽內在聲音: 想法、感受...



生活安排

1. 每天撥時間冥想或省思
2. 找專業的心理治療師
3. 學習接受別人的協助
4. 閱讀喜歡的書或看電影
5. 去教會或寺廟走走
6. 參加音樂會、廟會、參觀美術館、科博館...
7. 參與社交活動
8. 適時拒絕過多的責任或要求
9. 做輕鬆的活動



心靈提升

1. 保持覺知與心靈連結
2. 投入對生命有意義的事物
3. 反思、看見使命
4. 為受難者祈禱、念佛
5. 保持好奇心，接受未知
6. 保持正念
7. 靜坐提升覺察力



THANK YOU