

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

於新型冠狀病毒疫症中為 人員、義工和社區提供的 精神健康及心理社交支援

pscentre.org

Psychosocial Centre

 International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

內容

簡介	3
對疫情產生的正常反應.....	3
有關「新型冠狀病毒」的謠言	4
在疫情中常見的反應及行為	4
精神健康及心理社交支援的活動	5
在社區中有關精神健康及心理社交支援的需求	5
於各項應對疫情行動中精神健康及心理社交支援的參與	7
精神健康及心理社交支援訓練使義工能夠：	8
應對疫情時在溝通上的考慮	8
向被隔離人士提供的精神健康及心理社交支援	9
影響前線工作人員的壓力源	10
壓力管理.....	11
資源	12
相關員工支援及技術支援的聯絡	12
鳴謝	12

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

簡介

在 2019 至 2020 年爆發了一種名為「新型冠狀病毒」的疫症。雖然傳播途徑尚未完全清楚，但已證實它會在人與人之間傳播，而本地醫療系統亦未必有足夠資源應付大規模的疫情爆發。此外，有關該疫症的誤解和錯誤信息經常迅速傳播。

有鑑以往的疫情，精神健康及心理社交支援（心理支援）一直擔當著重要而優先的角色。心理支援除了確保受影響群眾能保持身心健康，並能抗禦恐懼、標籤及誤解對公共衛生和安全所帶來的威脅。接觸及理解有關疫症的資訊及其傳播方法，可使受影響的人士更容易感到冷靜和被受支援，並更願意配合醫護人員的指示。此外，由於員工和義工需在極端壓力的情況下工作，心理社交支援更是不容忽視。

以應對新型冠狀病毒疫症，本簡報提供了有關心理支援方面的背景知識及一些可行的建議，希望能夠幫助一眾接觸患者的前線人員及其家屬，特別是在他們面對疫症期間承受著龐大生活和工作壓力時。本簡報的對象除了前線工作人員，亦希望能針對提供心理支援的服務者。

對疫情產生的正常反應

在疫情蔓延時，往往會有很多關於該疫症的誤解和謠言。受影響人士或會對不同渠道，如衛生部門和各組織等發放的資訊感到矛盾。大眾對公共衛生資訊以及醫護人員的恐懼與不信任會令他們拒絕接受醫療協助，甚至選擇匿藏。與此同時，醫護人員或會因這些誤解而受到受影響人士的暴力威脅或對待。疫情爆發時，平常的殮葬儀式亦可能會被阻止，這或會引起憤怒、沮喪、怨恨和恐懼等的情緒反應。

此時最重要的是與社區大眾，尤其是宗教領袖溝通，並邀請他們協助解釋有關安排，和商討其他可行和安全地紀念死者的方法¹。

¹ A faith-sensitive approach in humanitarian response: Guidance on mental health and psychosocial programming. IASC. 2018.

有關「新型冠狀病毒」的謠言

其中一些謠言包括：

- 年長人士才會被感染，青少年及孩童則免疫。
- 病毒能夠透過寵物傳播，所以人們應該棄養寵物。
- 使用漱口水、服用抗生素、吸煙、飲用漂白劑或高濃度酒精可以殺死新型冠狀病毒。
- 蒸桑拿浴以及燃放煙花可以預防新型冠狀病毒。
- 新型冠狀病毒是一種以特定群眾為目標的人為生化武器。
- 特定食品會被污染並傳播病毒。
- 患者隱瞞病情是因為他們有意將病毒傳播給他人。

在疫情中常見的反應及行為

- 對生病及因病致死感到恐懼。
- 對一般容易處理的症狀及疾病感到恐懼。
- 因懼怕生病及死亡而拒絕求醫。
- 產生不同的憂慮，如害怕失去生計、因被隔離而未能工作，或因其上司怕被傳染而被解僱等等。
- 因被隔離而感到無助和抑鬱。
- 對所有與疫症有關的人士失去信任或感到憤怒。
- 對患者、醫護人員及照顧者產生歧視與恐懼。
- 拒絕與醫護人員和義工接觸，甚至以言語及武力威嚇他們。
- 因害怕被感染而拒絕照顧沒有成年人陪伴的兒童。
- 相信只有祈禱才能夠拯救人們。

以上有部分的恐懼和反應是源於切實的危險，但同時很多是源於謠言、錯誤資訊和欠缺相關知識。釐清謬誤固然重要，但即使前設有誤，我們亦應理解並接納受影響人士的情緒及其附帶的行為反應是非常真實的。醫護人員、義工和本地員工或會因接觸新型冠狀病毒而要與平常的社交圈子及家人隔離，在疫症爆發初期，義工曾表示其他人認為他們：

- 是傳播病毒的帶菌者；
- 會傳播病毒，所以不受家人歡迎；
- 受聘於紅十字會與紅新月會國際聯合會（國際聯合會）或其他機構，將病毒帶進社區。

義工可能會遭受社區人士及相關持分者的不友善對待，以及被指責未能提供足夠的防疫工具去保障市民健康。及早與社區領袖，包括宗教領袖接觸，有助消除誤解。詳情可參考以下資訊。

精神健康及心理社交支援的活動

坊間有很多因應不同環境和情況而設的心理支援活動。在選取活動時，必須根據持續評估及監察來衡量合適與否。以下是一些可參考的活動：

- 評估社區的需要及向相關主管反映其他社區發展的可能性。
- 進行持續的風險評估。
- 支援其他抗疫協作，包括接觸追蹤和監察、健康、物流管理的事宜。
- 朋輩支持活動。
- 向義工、醫護人員及社區工作者提供有關心理急救及支援性溝通的基本訓練。
- 對義工及其他持分者的監督、支援及監察
 - 提供與新型冠狀病毒疫症相關的社區衛生推廣訓練，從而增強平靜感、安全感、對防疫人員的信任及工作效率。
 - 定時的監督及個案管理支援。
 - 收集有關接受服務的受影響人士的數據及人數。
 - 評估心理社交支援活動的影響。
 - 現場跟進心理社交支援活動。
 - 建立，調整及發放資訊、教育和溝通的資源。

在社區中有關精神健康及心理社交支援的需求

減少恐懼並增強能力和效能感

- 評估社區對新型冠狀病毒想法和理解。
- 識別並防止社區中可能危害疫情控制工作的謠言和行為。
- 尋求與社區領袖、市場領袖、信仰領袖、有關當局、醫護人員和其他主要社區成員的合作，以找到合作的途徑以及提升社區的效能感和能力。
- 為特別受影響的個人和團體、社區成員和團體、或被識別為抗拒社區衛生推廣信息和疫情控制工作的持分者提供針對性的社區衛生推廣。
- 為受影響的家庭，出院患者和其他受影響的社區成員提供心理急救。
- 為受影響的家庭設立促進恢復正常狀態的活動，例如在確保有足夠的控制感染措施下為兒童提供娛樂活動，為成人提供支持小組，葬禮和紀念儀式。
- 向社區成員介紹個人防護裝備以釐清他們的理解。

Psychosocial Centre



減少社區中的污名化及支持重建社區融合

- 為新型冠狀病毒感染的康復者提供心理社交支援，從而幫助他們重建社會及家庭連繫。
- 為無人陪伴的、和家人分開的未成年人士以及其他弱勢兒童提供支援，並和保護兒童夥伴合作，協助他們與其延伸親屬/家庭聯繫。
- 確保在醫療中心接受治療的患者及其家人得到支持，包括食物、心理急救和其他需求。
- 促進患者在接受治療時和家人的溝通。
- 促進與相關持分者的社區對話，從而提升有關重建社區融合的意識。
- 向因新型冠狀病毒致死或受影響的家庭提供財務支持和援助。

合作

- 促進在心理支援服務者、社區成員和相關持分者之間有效的合作，從而提升心理支援活動對受影響人口的正面影響。
- 透過與傳訊團隊合作，去記錄和向公眾介紹紅十字會和紅新月會的心理社交支援所帶來的正面影響。

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

於各項應對疫情行動中精神健康及心理社交支援的參與

提高對預防和控制疫症的意識

- 透過採用心理社交支援的方法，如支援性溝通技巧，向受眾和媒體發放訊息，以促使行為上的轉變
- 向相關的施助者提供心理急救訓練，以學習積極聆聽及如何與社區成員建立信任。
- 讓心理社交支援義工參與社區動員活動，以減少恐懼和改變信念。並通過家訪向指定的社區會議提供社區衛生信息。

隔離懷疑，可能和確診的個案

- 就發現個案與監視小組聯絡。
- 讓心理社交支援義工參與監視和醫護人員的活動，提供社區衛生信息以減少恐懼和改變信念。

接觸追蹤和監察

- 提高防疫意識，有助減低被追蹤接觸者、其家人、其他社區成員和持分者的抗拒。

個案管理

- 與醫護人員聯絡，以辨識易受感染的個案和社區成員，讓其參與心理社交支援活動。
- 向可能拒絕接受治療的家庭成員推廣社區衛生。
- 於特定的社區推廣社區衛生和心理教育活動，以減少恐懼和改變信念。目標群組可包括出院的患者和其他受「新型冠狀病毒」影響的人士、鄰舍、社區成員，社區和信仰領袖。
- 為受影響的家庭和出院患者提供心理社交支援。
- 連繫失散的家庭。
- 為醫護人員和其他有關的人員提供朋輩支持和壓力管理。
- 為死者的家屬提供支援，尤其對那些因感染控制措施而不能為死者進行殮葬儀式的家庭。保持冷靜和鎮定，聆聽於他們的恐懼和悲傷，給予安全感，提供實際支持並提供有關尋求進一步幫助或知識的資訊。

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

精神健康及心理社交支援訓練使義工能夠²：

- 接觸及識別社區中的弱勢人士和社群，及其心理社交支援的需求。
- 為受影響的人士計劃及提供心理社交支援。
- 識別並轉介有需要人士到社區上的臨床精神健康服務並讓他們參與其他心理社交支援活動。
- 妥善管理個人壓力。
- 獲得與最新情況相關的知識和實用的應對辦法，以便繼續工作。
- 學習可用於各種緊急情況的新方法。
- 動員和加強團隊合作能力。

義工必須獲得足夠的支持，例如獎勵、交通、食物、防護設備和身份識別證明，並建立監督和朋輩夥伴支持系統，如定期團隊會議。

應對疫情時在溝通上的考慮

與受新型冠狀病毒影響的人士溝通時，他們可能會感到害怕和不信任，故此，表現出給予支持的態度及行動甚為重要。協助提供支援的職員和義工宜先充份了解新型冠狀病毒的相關基本資訊，好讓他們能有信心地傳遞相關訊息。同時，他們應持續接受心理急救、支持性溝通及積極聆聽的培訓。受影響的人士會受自身過往經歷及經驗所影響，而產生不同程度及個人的危機反應。認可受影響人士過往的有關經歷或可以減輕他們的焦慮，亦可因此與他們建立良好的關係，並使他們提升其自身的效能感。

互相交流時，應先考慮並確認每個人或群組的需求：

- 年齡（例如：面對小童時須使用淺白的語言）；
- 性別（例如：同性別職員和義工與同性別的受影響人士傾談）；
- 文化（例如：面對個別群組時不建議作出長時間的眼神接觸）；
- 信仰（例如：有些人需要按時祈禱或只能進食某類食物）；
- 特別需要及不同能力人士（例如：因應每個人的不同需要而提供適切的協助）。

² Caring for volunteers: A tool kit, IFRC Reference Centre for Psychosocial Support.

Psychosocial Centre

 International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

表達同情心的心理支援關鍵語句：

- 我明白您的憂慮…
- 您絕對有權（傷心、生氣…）…
- 我聽到您在說…
- 我明白您正在擔心…
- 在這個情況下，您的反應是正常的…
- 也許我們可以討論可能的解決辦法…
- 我們可以提供的是…
- 我擔心您…
- 如果您同意，我們想…

向被隔離人士提供的精神健康及心理社交支援

因為許多身體語言及表情受到必須的安全措施（如：穿上保護衣、戴上口罩及禁止身體接觸）所限制，故此，精準的言語溝通於此時更為重要。

- 提供有關疫症的準確信息，讓受影響人士保持鎮定
- 使用心理支援關鍵語句
- 提問
- 鼓勵
- 引導及轉介

新型冠狀病毒引發的早期病徵與許多常見和良性疾病相似，如流行性感冒、一般感冒和腹瀉等。因此，以下是針對因被隔離以及正在等待測試新型冠狀病毒結果人士的建議。被隔離或等待測試結果都可導致沉重的壓力。雖然，在被隔離期間會有許多難以掌控的事情，但以下的方法或可幫助他們積極應對³：

- **訂立目標**：訂立和實踐目標能令人獲得掌控感。訂立的目標必須合符現實，例如可以撰寫日記和學習新技能。對於無法走上前線的工作人員和義工，亦可以考慮負責文書工作。
- **保持活躍**：閱讀、寫作、玩遊戲、做填字遊戲和數獨、設計智力遊戲來刺激思考（例如回想電影情節或書籍段落）等。

³ Adapted from: Murphy, P. J., & Farley, K. M. J. (1997) Hostage survival skills for Canadian Forces personnel (Operational Effectiveness Guide 97-1). Ottawa Department of National Defense, Personnel Research Team.

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

- **在當下尋找或增添幽默**：幽默可以有助減輕絕望感。即使對自己微笑也可以緩解焦慮和沮喪。
- **保持均衡飲食和勤做運動**：這些活動不但能有助保持身體強壯，同時也能抵消壓力帶來的生理影響。
- **存有希望**：對自己認為有意義的事情保存盼望，可以是家庭、信仰、國家或理想。
- **積極運用壓力管理技巧**：放鬆身體的練習可有助減壓，也是處理疼痛和情緒困擾的有效方法。雖然大多數人都熟悉壓力管理技巧，但並非所有人都積極地將技巧應用於日常生活中。被隔離的期間正是一個好機會鼓勵人應用和持續實踐這種技巧。
- **接納感受**：這種高壓的情況往往會引起很多不同的情緒反應，例如憤怒、沮喪、焦慮、後悔、事後批判自己和自責。這些感受都是在異常情況下產生的正常反應。

影響前線工作人員的壓力源

緊急情況總是令人感到壓力，而一些與新型冠狀病毒爆發相關的壓力源無疑會對前線人員和一般市民造成一定程度的影響。這些壓力源包括：

- **自身受感染和感染他人的風險**，尤其當新型冠狀病毒的傳播方式還未完全確定時
- 須遵守**嚴格的生物安全措施**，包括：
 - 配置局限較多的防護裝備。
 - 遵守隔離和無接觸措施。
 - 需要經常保持高度的防護意識和警覺性。
 - 嚴格遵循程序而失卻臨場應變。
- **其他呼吸道疾病的常見症狀或會被誤認為是新型冠狀病毒的病徵**，當出現單一發燒或其他症狀時，容易令人擔心是否已被感染。
- 公共衛生優先事項與患者的個人意願之間存在的**矛盾**。
- 對照顧患者的人員的**污名化**。
- **疫情對社區和家庭構成社會影響**，包括損害人際社交網絡，當地活動和經濟狀況；社區對倖存患者的拒絕；這些社會影響很可能增加市民對政府、醫療系統和醫護人員等的不滿和憤怒。

Psychosocial Centre



壓力管理

前線工作人員在執行任務前自然會有不同的顧慮。家人和朋友可能會擔憂；缺乏有關疫症的知識，和不確定相關工作的性質。請在準備投入有關疫症工作前考慮以下事項：

- **家人和朋友：**可能會擔心前線人員在執行任務時的安全，和當前線人員回家後，他們自身的安全。必須認真對待這些顧慮，協助他們取得相關資訊，和開放地討論其顧慮和危險 — 包括真實的和想像的危險。得到親密的人的理解和支持將使他們更容易完成工作。
- **認識新型冠狀病毒：**主動了解關於這個疫症，例如如何避免感染和可採取的安全措施等的資訊，這有助於保持冷靜和有信心。另外亦可向醫護人員、病理學家、護士、或在 <https://go.ifrc.org/> 和世界衛生組織的網站查詢有關病毒的資訊。
- **保持批判思考：**坊間存在不同類型的錯誤資訊，包括部分媒體對疫症的戲劇性報導。因此必須只從可靠性的來源獲取資訊。
- **安全措施：**前線人員必須確保自己在執行任務之前獲得足夠的安全措施簡報。確保自己充分了解如何使用保護裝備，和會在任何時刻都遵照安全指示。遵守安全措施不只是為了自身安全，亦是為了所有人的安全。

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

資源

- 伊波拉病毒疫症中的心理急救
[http://www.who.int/mental_health/emergencies/psychological first aid ebola/en/](http://www.who.int/mental_health/emergencies/psychological_first_aid Ebola/en/)
- 傳染病爆發之保護兒童守則指引
https://childprotectionallianceblog.files.wordpress.com/2018/04/guide_cp_infectious_disease_outbreak.pdf
- 紅十字會與紅新月會國際聯合會-心理急救簡介
<http://pscentre.org/wp-content/uploads/2019/07/PFA-Intro-low.pdf>
- 紅十字會與紅新月會國際聯合會-心理急救指引
<http://pscentre.org/wp-content/uploads/2019/05/PFA-Guide-low-res.pdf>
- 關懷義工-社交心理支援工具及訓練教材
<http://pscentre.org/topics/caring-for-volunteers/>
- 斷掉的連結: 現場指引及訓練單元
<http://pscentre.org/topics/broken-links/>
- 紅十字會與紅新月會國際聯合會 - 風險溝通和社區參與
[http://prddsgofilestorage.blob.core.windows.net/api/sitreps/3972/nCov RCCE Guide 29-01-2020.pdf](http://prddsgofilestorage.blob.core.windows.net/api/sitreps/3972/nCov_RCCE_Guide_29-01-2020.pdf)

可在以下連結取得更多社交心理支援中心的資料及訓練材料：www.pscentre.org

相關員工支援及技術支援的聯絡

- 紅十字會與紅新月會國際聯合會為聯合會代表的職員支援：staff.health@ifrc.org
- 紅十字會與紅新月會國際聯合會精神健康與心理社交支援-技術支援：
精神健康與心理社交支援 亞太區顧問：Eliza Cheung: eliza.cheung@redcross.org.hk
國際聯合會社交心理支援中心 精神健康與心理社交支援顧問：Ea Suzanne Akasha: eaaka@rodekors.dk

鳴謝

此中文版本由中國香港特別行政區紅十字會 翻譯