

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

于新型冠状病毒疫症中为 人员、义工和社区提供的 精神健康及心理社交支持

pscentre.org

Psychosocial Centre

 International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

内容

简介	3
对疫情产生的正常反应	3
有关「新型冠状病毒」的谣言.....	4
在疫情中常见的反应及行为.....	4
心理健康及心理社交支持的活动	5
在社区中有关心理健康及心理社交支持的需求	5
于各项应对疫情行动中心理健康及心理社交支持的参与	7
心理健康及心理社交支持训练使义工能够:	8
应对疫情时在沟通上的考虑.....	8
向被隔离人士提供的心理健康及心理社交支持	9
影响前线工作人员的压力源.....	10
压力管理	11
资源	12
相关员工支援及技术支援的联络	12
鸣谢	12

Psychosocial Centre



简介

在 2019 至 2020 年爆发了一种名为「新型冠状病毒」的疫症。虽然传播途径尚未完全清楚，但已证实它能够人与人之间传播，而本地医疗系统可能没有足够资源应付大规模的疫情爆发。此外，有关该疫症的误解和错误信息亦经常迅速传播。

有鉴以往的疫情，精神健康及心理社交支持（心理支持）一直担当着重要而优先的角色。心理支持除了确保受影响群众能保持身心健康，并能抗御恐惧、标签及误解对公共卫生和安全所带来的威胁。接触及理解有关疫症的资讯及其传播方法，可使受影响的人士更容易保持冷静和感到被支持，并更愿意配合医护人员的指示。此外，由于员工和义工需在极端压力的情况下工作，心理社交支持更是不容忽视。

以应对新型冠状病毒疫症，本简报提供了有关心理支持方面的背景知识及一些可行的建议，希望能够帮助一众接触患者的前线人员及其家属，特别是在他们面对疫症期间承受着庞大生活和工作压力时。本简报的对象除了前线工作人员，亦希望能针对提供心理支持的服务者。

对疫情产生的正常反应

在疫情蔓延时，往往会有很多关于该疫症的误解和谣言。受影响人士或会对不同渠道，如卫生部门和各组织等发放的资讯感到矛盾。大众对公共卫生资讯以及医护人员的恐惧与不信任会令他们拒绝接受医疗协助，甚至选择匿藏。与此同时，医护人员或会因这些误解而受到受影响人士的暴力威胁或对待。疫情爆发时，平常的殓葬仪式亦可能会被阻止，这或会引起愤怒、沮丧、怨恨和恐惧等的情绪反应。

此时最重要的是与社区大众，尤其是宗教领袖沟通，并邀请他们协助解释有关安排，和商讨其他可行和安全地纪念死者的方法¹。

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

Psychosocial Centre



有关「新型冠状病毒」的谣言

其中一些谣言包括：

- 年长人士才会被感染，青少年及孩童则免疫。
- 病毒能够透过宠物传播，所以人们应该弃养宠物。
- 使用漱口水、服用抗生素、吸烟、饮用漂白剂或高浓度酒精可以杀死新型冠状病毒。
- 蒸桑拿浴以及燃放烟花可以预防新型冠状病毒。
- 新型冠状病毒是一种以特定群众为目标的人为生物武器。
- 特定食品会被污染并传播病毒。
- 患者隐瞒病情是因为他们有意将病毒传播给他人。

在疫情中常见的反应及行为

- 对生病及因病致死感到恐惧。
- 对一般容易处理的症状及疾病感到恐惧。
- 因惧怕生病及死亡而拒绝求医。
- 产生不同的忧虑，如害怕失去生计、因被隔离而未能工作，或因其上司怕被传染而被解雇等等。
- 因被隔离而感到无助和抑郁。
- 对所有与疫症有关的人士失去信任或感到愤怒。
- 对患者、医护人员及照顾者产生歧视与恐惧。
- 拒绝与医护人员和义工接触，甚至以言语及武力威吓他们。
- 因害怕被感染而拒绝照顾没有成年人陪伴的儿童。
- 相信只有祈祷才能够拯救人们。

以上有部分的恐惧和反应是源于切实的危险，但同时很多是源于谣言、错误资讯和欠缺相关知识。厘清谬误固然重要，但即使前设有误，我们亦应理解并接纳受影响人士的情绪及其附带的行为反应是非常真实的。医护人员、义工和本地员工或会因接触新型冠状病毒而要与平常的社交圈子及家人隔离，在疫症爆发初期，义工曾表示其他人认为他们：

- 是传播病毒的带菌者；
- 会传播病毒，所以不受家人欢迎；
- 受聘于红十字会与红新月会国际联合会（国际联合会）或其他机构，将病毒带进社区。

义工可能会遭受社区人士及相关持分者的不友善对待，以及被指责未能提供足够的防疫工具去保障市民健康。及早与社区领袖，包括宗教领袖接触，有助消除误解。详情可参考以下资讯。

心理健康及心理社交支持的活动

坊间有很多因应不同环境和情况而设的心理支持活动。在选取活动时，必须根据持续评估及监察来衡量合适与否。以下是一些可参考的活动：

- 评估社区的需要及向相关主管反映其他社区发展的可能性。
- 进行持续的风险评估。
- 支持其他抗疫协作，包括接触追踪和监察、健康、物流管理的事宜。
- 朋辈支持活动。
- 向义工、医护人员及社区工作者提供有关心理急救及支持性沟通的基本训练。
- 对义工及其他持分者的监督、支持及监察
 - 提供与新型冠状病毒疫症相关的社区卫生推广训练，从而增强平静感、安全感、对防疫人员的信任及工作效率。
 - 定时的监督及个案管理支持。
 - 收集有关接受服务的受影响人士的数据及人数。
 - 评估心理社交支持活动的影响。
 - 现场跟进心理社交支持活动。
 - 建立，调整及发放资讯、教育和沟通的资源。

在社区中有关心理健康及心理社交支持的需求

减少恐惧并增强能力和效能感

- 评估社区对新型冠状病毒想法和理解。
- 识别并防止社区中可能危害疫情控制工作的谣言和行为。
- 寻求与社区领袖、市场领袖、信仰领袖、有关当局、医护人员和其他主要社区成员的合作，以找到合作的途径以及提升社区的效能感和能力。
- 为特别受影响的个人和团体、社区成员和团体、或被识别为抗拒社区卫生推广信息和疫情控制工作的持分者提供针对性的社区卫生推广。
- 为受影响的家庭，出院患者和其他受影响的社区成员提供心理急救。
- 为受影响的家庭设立促进恢复正常状态的活动，例如在确保有足够的控制感染措施下为儿童提供娱乐活动，为成人提供支持小组，提供葬礼和纪念仪式的支援。
- 向社区成员介绍个人防护装备以厘清他们的理解。

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

减少社区中的污名化及支持重建社区融合

- 为新型冠状病毒感染的康复者提供心理社交支持，从而帮助他们重建社会及家庭连系。
- 为无人陪伴的、和家人分开的未成年人士以及其他弱势儿童提供支持，并和保护儿童伙伴合作，协助他们与其延伸亲属/家庭联系。
- 确保在医疗中心接受治疗的患者及其家人得到支持，包括食物、心理急救和其他需求。
- 促进患者在接受治疗时和家人的沟通。
- 促进与相关持分者的社区对话，从以提升有关重建社区融合的意识。
- 向因新型冠状病毒致死或受影响的家庭提供财务支持和援助。

合作

- 促进在心理支持服务者、社区成员和相关持分者之间有效的合作，从以提升心理支持活动对受影响人口的正面影响。
- 透过与传讯团队合作，去记录和向公众介绍红十字会和红新月会的心理社交支援所带来的正面影响。

Psychosocial Centre



于各项应对疫情行动中精神健康及心理 社交支持的参与

提高对预防和控制疫症的意识

- 透过采用心理社交支持的方法，如支持性沟通技巧，向受众和媒体发放讯息，以促使行为上的转变
- 向相关的施助者提供心理急救训练，以学习积极聆听及如何与社区成员建立信任。
- 让心理社交支持义工参与社区动员活动，以减少恐惧和改变信念。并通过家访向指定的社区会议提供社区卫生信息。

隔离怀疑，可能和确诊的个案

- 就发现个案与监视小组联络。
- 让心理社交支持义工参与监视和医护人员的活动，提供社区卫生信息以减少恐惧和改变信念。

接触追踪和监察

- 提高防疫意识，有助减低被追踪接触者、其家人、其他社区成员和持分者的抗拒。

个案管理

- 与医护人员联络，以辨识易受感染的个案和社区成员，让其参与心理社交支援活动。
- 向可能拒绝接受治疗的家庭成员推广社区卫生。
- 于特定的社区推广社区卫生和心理教育活动，以减少恐惧和改变信念。目标群组可包括出院的患者和其他受「新型冠状病毒」影响的人士、邻舍、社成员，社区和信仰领袖。
- 为受影响的家庭和出院患者提供心理社交支持。
- 连系失散的家庭。
- 为医护人员和其他有关的人员提供朋辈支持和压力管理。
- 为死者的家属提供支持，尤其对那些因感染控制措施而不能为死者进行殓葬仪式的家庭。保持冷静和镇定，聆听于他们的恐惧和悲伤，给予安全感，提供实际支持并提供有关寻求进一步帮助或知识的资讯。

Psychosocial Centre

 International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

精神健康及心理社交支持训练使义工能够²：

- 接触及识别社区中的弱势人士和社群，及其心理社交支持的需求。
- 为受影响的人士计划及提供心理社交支持。
- 识别并转介有需要人士到社区上的临床心理健康服务并让他们参与其他心理社交支援活动。
- 妥善管理个人压力。
- 获得与最新情况相关的知识和实用的应对办法，以便继续工作。
- 学习可用于各种紧急情况的新方法。
- 动员和加强团队合作能力。

义工必须获得足够的支持，例如奖励、交通、食物、防护设备和身份识别证明，并建立监督和朋辈伙伴支持系统，如定期团队会议。

应对疫情时在沟通上的考虑

与受新型冠状病毒影响的人士沟通时，他们可能会感到害怕和不信任，故此，表现出给予支持的态度及行动甚为重要。协助提供支持的职员和义工宜先充份了解新型冠状病毒的相关基本资讯，好让他们能有信心地传递相关讯息给人得到支持。同时，他们应持续接受心理急救、支持性沟通及积极聆听的培训。受影响的人士会受自身过往经历及经验所影响，而产生不同程度及个人的危机反应。认可受影响人士过往的有关经历或可以减轻他们的焦虑，亦可因此与他们建立良好的关系，并使他们提升其自身的效能感。

互相交流时，应先考虑并确认每个人或群组的需求：

- 年龄（例如：面对小童时须使用浅白的语言）；
- 性别（例如：同性别职员和义工与同性别的受影响人士倾谈）；
- 文化（例如：面对个别群组时不建议作出长时间的眼神接触）；
- 信仰（例如：有些人需要按时祈祷或只能进食某类食物）；
- 特别需要及不同能力人士（例如：因应每个人的不同需要而提供适切的协助）。

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

Psychosocial Centre



表达同情心的心理支持关键语句：

- 我明白您的忧虑…
- 您绝对有权（伤心、生气…）…
- 我听到您在说…
- 我明白您正在担心…
- 在这个情况下，您的反应是正常的…
- 也许我们可以讨论可能的解决办法…
- 我们可以提供的是…
- 我担心您…
- 如果您同意，我们想…

向被隔离人士提供的精神健康及心理社 交支持

因为许多身体语言及表情受到必须的安全措施（如：穿上保护衣、戴上口罩及禁止身体接触）所限制，故此，精准的言语沟通于此时更为重要。

- 提供有关疫症的准确信息，让受影响人士保持镇定
- 使用心理支持关键语句
- 提问
- 鼓励
- 引导及转介

新型冠状病毒引发的早期病征与许多常见和良性疾病相似，如流行性感冒、一般感冒和腹泻等。因此，以下是针对因被隔离以及正在等待测试新型冠状病毒结果人士的建议。被隔离或等待测试结果都可导致沉重的压力。虽然，在被隔离期间会有许多难以掌控的事情，但以下的方法或可帮助他们积极应对³：

- **订立目标：**订立和实践目标能令人获得掌控感。订立的目标必须合符现实，例如可以撰写日记和学习新技能。对于无法走上前线的工作人员和义工，亦可以考虑负责文书工作。
- **保持活跃：**阅读、写作、玩游戏、做填字游戏和数独、设计智力游戏来刺激思考（例如回想电影情节或书籍段落）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



- **在当下寻找或增添幽默：**幽默可以有助减轻绝望感。即使对自己微笑也可以缓解焦虑和沮丧。
- **保持均衡饮食和勤做运动：**这些活动不但能有助保持身体强壮，同时也能抵消压力带来的生理影响。
- **存有希望：**对自己认为有意义的事情保存盼望，可以是家庭、信仰、国家或理想。
- **积极运用压力管理技巧：**放松身体的练习可有助减压，也是处理疼痛和情绪困扰的有效方法。虽然大多数人都熟悉压力管理技巧，但并非所有人都积极地将技巧应用于日常生活中。被隔离的期间正是一个好机会鼓励人应用和持续实践这种技巧。
- **接纳感受：**这种高压的情况往往会引起很多不同的情绪反应，例如愤怒、沮丧、焦虑、后悔、事后批判自己和自责。这些感受都是在异常情况下产生正常反应。

影响前线工作人员的压力源

紧急情况总是令人感到压力，而一些与新型冠状病毒爆发相关的压力源无疑会对前线人员和一般市民造成一定程度的影响。这些压力源包括：

- **自身受感染和感染他人的风险**，尤其当新型冠状病毒的传播方式还未完全确定时
- 须遵守**严格的生物安全措施**，包括：
 - 配置局限较多的防护装备。
 - 遵守隔离和无接触措施。
 - 需要经常保持高度的防护意识和警觉性。
 - 严格遵循程序而失却临场应变。
- **其他呼吸道疾病的常见症状或会被误认为是新型冠状病毒的病征**，当出现单一发烧或其他症状时，容易令人担心是否已被感染。
- 公共卫生优先事项与患者的个人意愿之间存在的**矛盾**。
- 对照顾患者的人员的**污名化**。
- **疫情对社区和家庭构成社会影响**，包括损害人际社交网络，当地活动和经济状况；社区对幸存患者的拒绝；这些社会影响很可能增加市民对政府、医疗系统和医护人员等的不满和愤怒。

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

压力管理

前线工作人员在执行任务前自然会有不同的顾虑。家人和朋友可能会担忧；缺乏有关疫症的知识，和不确定相关工作的性质。请在准备投入有关疫症工作前考虑以下事项：

- **家人和朋友：**可能会担心前线人员在执行任务时的安全，和当前线人员回家后，他们自身的安全。必须认真对待这些顾虑，协助他们取得相关资讯，和开放地讨论其顾虑和危险——包括真实的和想象的危险。得到亲密的人的理解和支持将使他们更容易完成工作。
- **认识新型冠状病毒：**主动了解关于这个疫症，例如如何避免感染和可采取的安全措施等的资讯，这有助于保持冷静和有信心。另外亦可向医护人员、病理学家、护士、或在 <https://go.ifrc.org/> 和世界卫生组织的网站查询有关病毒的资讯。
- **保持批判思考：**坊间存在不同类型的错误资讯，包括部分媒体对疫症的戏剧性报导。因此必须只从可靠性的来源获取资讯。
- **安全措施：**前线人员必须确保自己在执行任务之前获得足够的安全措施简报。确保自己充分了解如何使用保护装备，和会在任何时刻都遵照安全指示。遵守安全措施不只是为了自身安全，亦是所有人的安全。

Psychosocial Centre

 International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

资源

- 伊波拉病毒疫症中的心理急救
http://www.who.int/mental_health/emergencies/psychological_first_aid_ebol/en/
- 传染病爆发之保护儿童守则指引
https://childprotectionallianceblog.files.wordpress.com/2018/04/guide_cp_infectious_disease_outbreak.pdf
- 红十字会与红新月会国际联合会-心理急救简介
<http://pscentre.org/wp-content/uploads/2019/07/PFA-Intro-low.pdf>
- 红十字会与红新月会国际联合会-心理急救指引
<http://pscentre.org/wp-content/uploads/2019/05/PFA-Guide-low-res.pdf>
- 关怀义工-社交心理支持工具及训练教材
<http://pscentre.org/topics/caring-for-volunteers/>
- 断掉的连结: 现场指引及训练单元
<http://pscentre.org/topics/broken-links/>
- 红十字会与红新月会国际联合会 - 风险沟通和社区参与
http://prddsgofilestorage.blob.core.windows.net/api/sitreps/3972/nCov_RC_CE_Guide_29-01-2020.pdf

可在以下连结取得更多社交心理支持中心的资料及训练材料: www.pscentre.org

相关员工支援及技术支援的联络

- 红十字会与红新月会国际联合会为联合会代表的职员支持:
staff.health@ifrc.org
- 红十字会与红新月会国际联合会精神健康与心理社交支持-技术支持:
精神健康与心理社交支持 亚太区顾问: Eliza Cheung:
eliza.cheung@redcross.org.hk
国际联合会社交心理支持中心 精神健康与心理社交支持顾问: Ea
Suzanne Akasha: eaaka@rodekors.dk

鸣谢

此中文版本由中国香港特别行政区红十字会 翻译