

災民安置照顧 與心理撫慰 (含高齡者收容 注意事項)

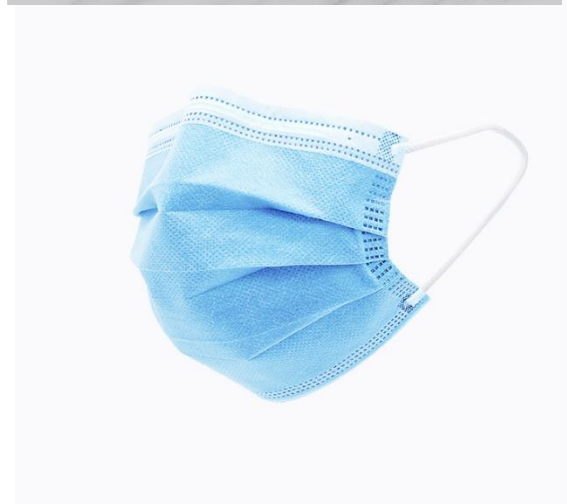


資源 vs 心理

從天災到人禍 最令人擔心的是甚麼？

資源保存理論認為：**資源的損失**是壓力的主要來源

資源是個體認為有價值的任何事物，包括物質、心理、社會和時間



穩定物資
就是穩定
人心

紅十字會傾聽 陪家屬走出傷痛

紅十字會啟動慰問罹難者家屬，發送慰問金，四月四日由總會長王清峰到災區慰問家屬，除發放慰問金外，並由紅十字會心理急救專業人員對家屬心理輔導，協助走出這一次的傷痛。

其中一位罹難者家屬，在紅十字會人員慰問的當下，仍難掩悲痛與不捨之情，不過仍強忍哀傷，表示要將紅十字會發給的慰問金用女兒的名義再捐出來，把對女兒的愛化為大愛，讓現場人員為之動容。

王清峰表示，太魯閣清水隧道出軌意外，有災難的地方，就有紅十字會。每一次天災地變或重大災難，紅十字會救災救傷、協助政府救災救傷至最低。

王清峰感謝這次救災第一時間由副中隊長林啟豐立刻率領「黑衫」救災隊，包括范綱威、洪丞徽、林治豐、簡宏達、楊世凱、吳明豪、吳明傑、溫天琳、李謙、梁香彬、曾文隆、張錦全、黃文源、張榮發、李連進、黃少俠、施忠文、陳瓊傑、黃信福等人到場投入搶救。



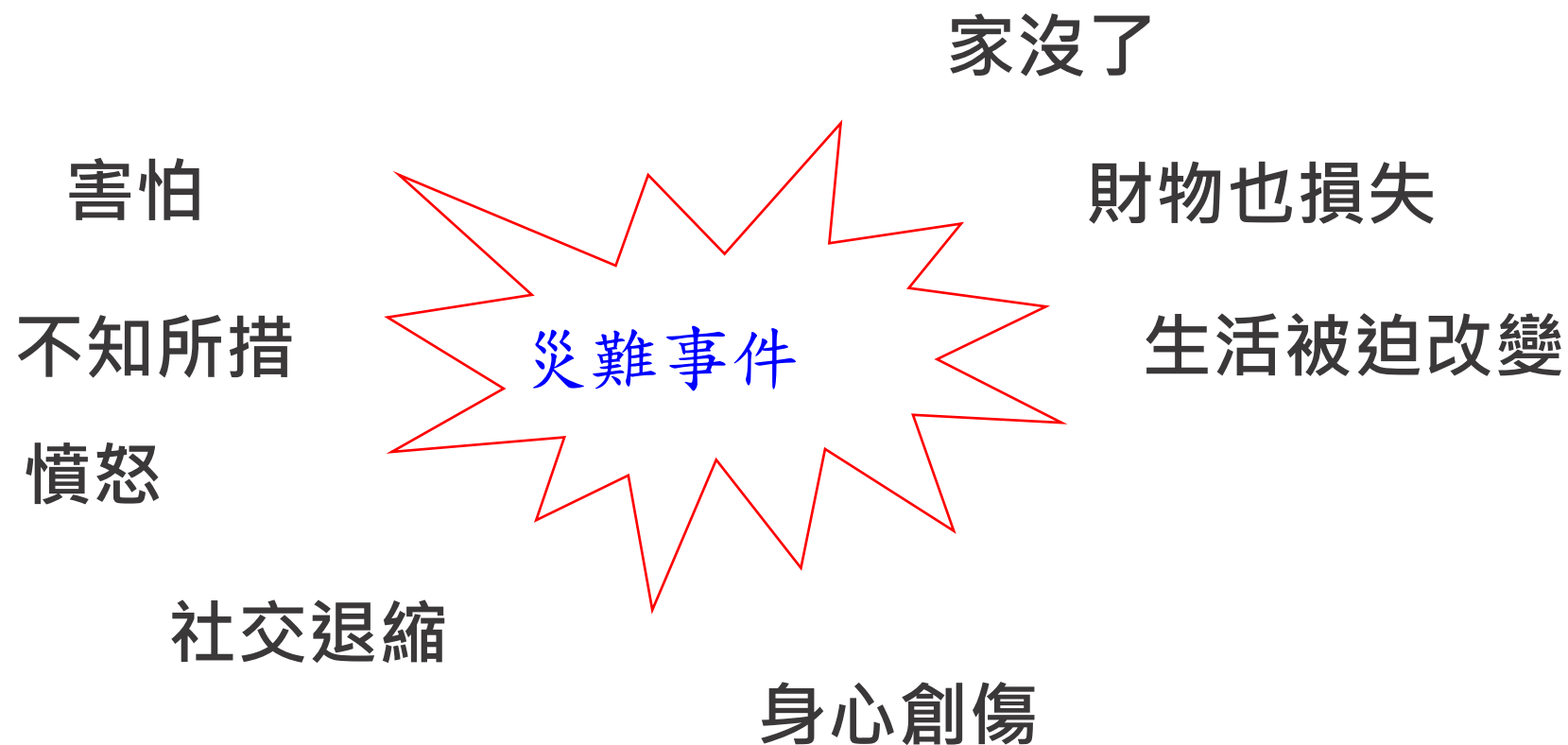
太魯閣出軌意外



近年台灣重大災害



災難事件



壓力事件會有常見反應

行為Behavior 情緒Emotion 生理Somatic 認知Thought

行為上

哭泣、睡眠、
日常生活作息及工作表現
受到影響

情緒上

難過、失望、沮喪、
焦慮、擔心、害怕、
生氣、恐懼、驚嚇、
有罪惡感

身體上

頭暈、心跳加速、
血壓上升、疲倦、
體重下降、肌肉痠痛

宜蘭縣政府衛生局關心您 廣告

認知上

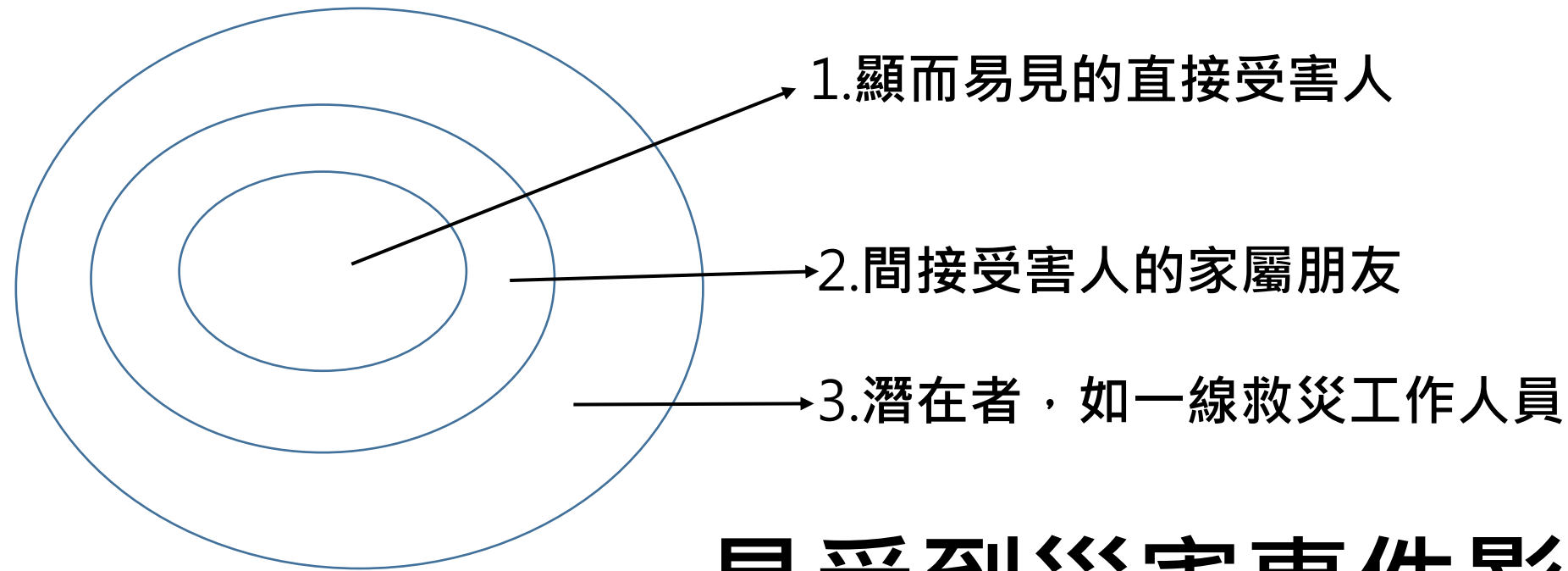
注意力不集中、
反覆思考相關事件，甚至
無法停止

心理急救是

指幫助受困擾的人
平靜下來，並支援他們面對當前的挑戰，
以協助他們應對困境並作出適切的決定

#紅十字會與紅新月會國際聯合會 IFRC

心理急救服務的對象是



易受到災害事件影響的人

用急救概念推論心理急救

你覺得提供心理急救的協助之前，要注意什麼？

環境評估

自我保護

靠近傷者

安全、不會受傷的地方

接觸對方時是內心是有準備好的

前往接觸、提供協助或談話

心理急救的核心概念

尊重人類的復原力（**resilience**）
人類受到傷害，有自然復原的能力

急救讓傷害不再擴大
讓人體自然療癒的能力發揮作用

強化自然復原力、不是預防心理疾病

急救的概念

止血、固定、包紮



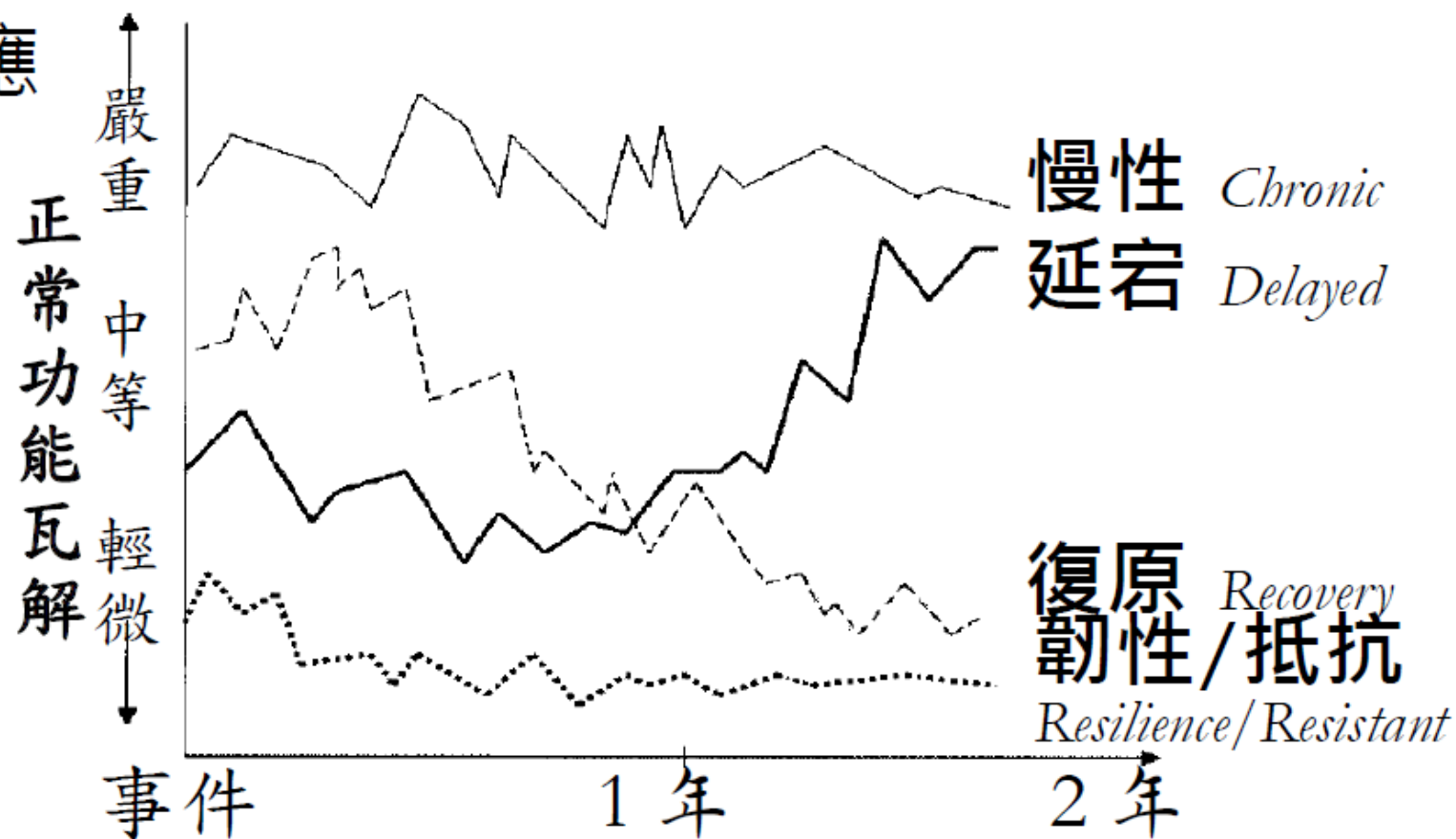
防止惡化



送醫

多數人遇災難的心理適應

中等至強烈的創傷反應
暫時功能干擾
隨時間自然復原
展現「韌性」



誰來提供協助？

身體急救只有醫療專業人員才能做嗎？

否

心理急救只有心理專業人員才能做嗎？

否

受過訓練的一般民眾都能做！



可以是：

緊急應變人員、心理健康人員、
學校教職人員、宗教人員、
救災志工、公衛人員等

基本行動和早期介入原則



觀察

傾聽



連結

安

- 促進安全

靜

- 促進平靜

能

- 促進效能

繫

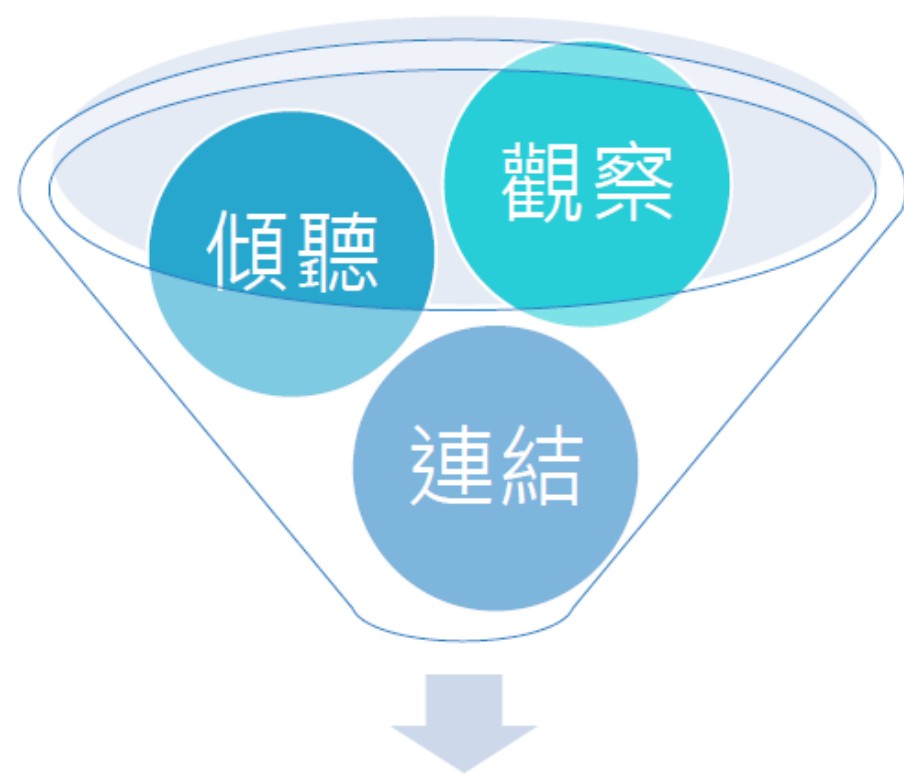
- 促進聯繫

望

- 灌注希望

運用策略及目標

我們可以做的➡



期待受助者達到➡

安、靜、能、繫、望

俄烏戰爭



聯合國難民署2022年5月11日統計
已有超過600萬難民離開烏克蘭
預估今年會有800萬難民逃離烏克蘭
國際移民組織統計
有800萬人在烏克蘭國內流離失所

各國接納烏克蘭難民

安

• 促進安全



約六成烏克蘭難民進入波蘭
其餘進入
羅馬尼亞
摩爾多瓦
匈牙利
斯洛伐克

波蘭邊境火車站的嬰兒車

安

• 促進安全



波蘭的母親們
將嬰兒車推到邊境的火車站
讓倉皇逃難的烏克蘭的母親們
能更方便地帶著小孩

掃雷犬事蹟

靜

• 促進平靜



俄軍在烏克蘭留下大量地雷和炸藥

烏克蘭總統表揚掃雷犬Patron已找出200多個爆裂物

烏克蘭揭露正確資訊

靜

• 促進平靜

5/11，戰爭第77天

戰爭期間
俄軍會散布假消息
來宣揚戰果
烏克蘭國防部
每天揭露正確資訊
防止烏克蘭人民恐慌



俄軍損傷：

陣亡官兵26350人

戰機199架

直升機160架

坦克1187輛

裝甲運兵車2856輛

防空系統87套

多管火箭發射車185輛

軍車和運油車1997輛

特殊裝備(架橋車)41輛

炮車528輛

無人機390架

軍艦12艘

巡弋飛彈94枚

烏克蘭國防部母親節推文

能

• 促進效能

烏克蘭總統在母親節說
今天是個特殊的母親節
雖然被戰爭灼傷

但烏克蘭母親擁有一顆溫暖的心

你們的心擁有巨大的內在力量、有信仰和英雄主義

你們每個人都為了孩子、為了烏克蘭的利益而完成偉大的壯舉

我向你們致敬並表示感謝



烏克蘭人放飼料在街角

能

• 促進效能



烏克蘭的志工們
把寵物飼料放置在
被毀壞的街角各處
這樣那些留下來的貓狗
就不會被餓死

玩具工廠製作「夢想號」

靜

• 促進平靜

能

• 促進效能

對孩子來說 - 促進平靜

- 讓孩子透過玩玩具的過程抒發心情

對玩具工廠員工來說 - 促進效能

- 作為玩具工廠我們能為烏克蘭做些什麼、為國家盡一份心力



提供網路電話SIM卡

繫

• 促進聯繫



剛抵達波蘭多羅胡斯克（Dorohusk）的一位女性焦急地蹲坐在路旁打電話聯繫親友。（沈絮家攝）

在波蘭邊境支援的志工團體
提供免費的波蘭網路電話SIM卡
讓難民們可以聯繫家人

搖滾天團獻唱

望

• 灌注希望

烏克蘭搖滾歌手獻唱

為深陷戰火的烏克蘭送來一股暖流



看聽連怎麼做？

受助者：我證件都沒帶出來，要去哪申請補發？（額頭流著血）

- 1 安心員：你有沒有留意到額頭在流血？先來清潔傷口。
- 2 安心員：你的額頭會不會痛？我看到你在流血。
- 3 安心員：證件喔～去找那邊櫃台（指）
- 4 安心員：證件不見讓你很焦急～
- 5 安心員：先深呼吸～吐氣～

適合

○

不適合

X

請剔除錯誤後，排列適合的回應順序

看聽連怎麼做？

受助者：我...我的女兒還在裡面？（手不斷發抖）

- 1 安心員：你不要擔心，等一下就找到了，你在這邊等。
- 2 安心員：你的手一直在發抖，你很擔心害怕。
- 3 安心員：請你先跟著我做，請閉上眼睛，說出你聽到的三種聲音。
- 4 安心員：有專業人員正在搜救。
- 5 安心員：你太激動了！給我坐下！

適合

○

不適合

X

請剔除錯誤後，排列適合的回應順序

看聽連怎麼做？

受助者：我想打電話給我家人，你手機能借我嗎？

- 1 安心員：我是安心員，你可以跟我講就好了，不用打電話。
- 2 安心員：你是不是很想跟他們報平安？
- 3 安心員：我陪你去安心站看有沒有提供公用手機。
- 4 安心員：好～你拿去用。（遞手機）
- 5 安心員：喔～不行欸！這是我的！

適合

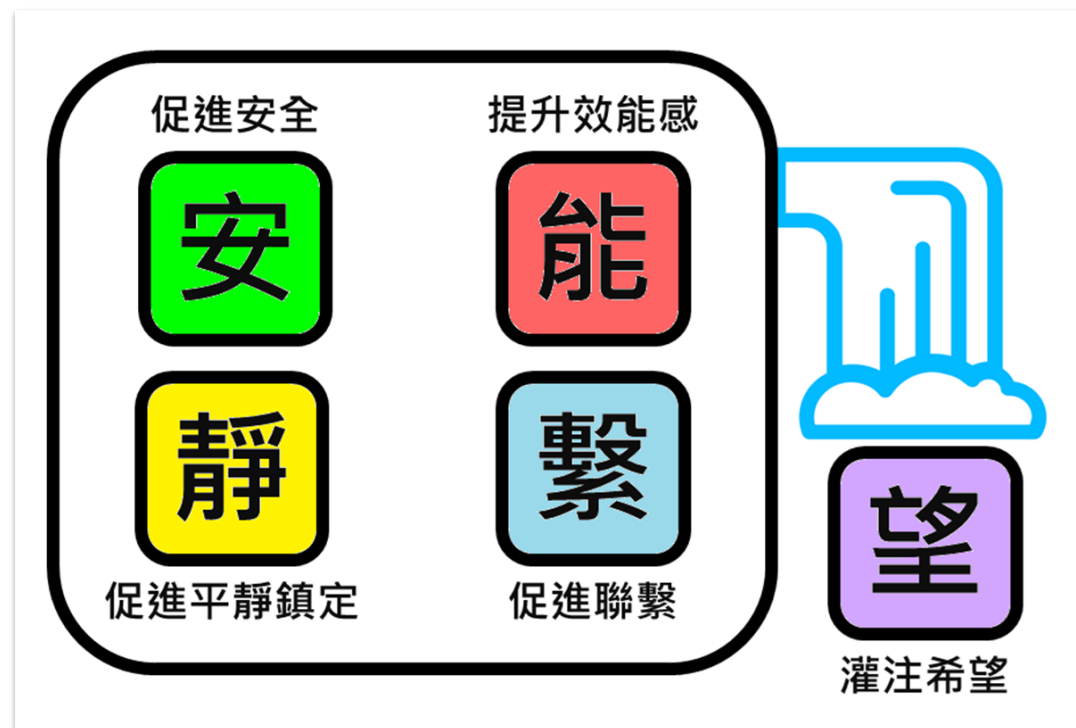
○

不適合

X

請剔除錯誤後，排列適合的回應順序

心理急救思考架構



- 安心五字 **強化復原**
- 災創初中期介入核心原則
- 國際共識

助人態度

重要基本態度 (不傷害原則)

安全

避免你的行動導致人們有進一步傷害的風險
盡所能確保受協助者的安全，免於傷害

尊嚴

尊重地對待他人，依其文化與社會規範行事

權利

確保人們公平獲得幫助，無差別待遇
協助人們伸張權利，獲得可用支持
根據任何受助者的最佳利益行事

聯合國指出，超過600萬烏克蘭人逃到其他國家，但仍有許多烏克蘭人無力逃走，包括眾多遭到遺忘的老年人，其中又以年邁婦女最為弱勢，她們不僅孤獨生活與挨餓，獨自在惡劣的生活環境裡生活，還可能遭到性侵與殺害。

國際助老會3月針對逾150名60歲以上長者的調查顯示了問題的嚴重程度：

99%的受訪者不想離開家園

91%需要協助才能獲得食物

91%經歷極度寒冷的環境，而且因為停電而無法獲得暖氣

75%需要基本衛生用品

34%需要緊急藥物治療慢性病，而關鍵藥物短缺與俄羅斯摧毀醫療設施讓需求大增

英國《衛報》指出，在任何人道危機中，老年人往往是遭到遺忘的一群人。新聞搜尋關鍵字的分析結果發現，所有提到兒童或老人的烏克蘭新聞中，97%都將焦點集中在兒童身上，僅3%提到老年人，而提到烏克蘭老年人的報導中，僅3則提到年邁婦女。

霍洛希耶沃區有786名老人，其中 80%是年老婦女，獨自生活，無法離開家園，也沒有親屬照顧。從俄羅斯入侵烏克蘭以來，當地社工人數銳減75%以上，留下來的女性社工大多也是老年人，現在她們要照顧的案主數是原來的4倍。



TW.NEWS.YAHOO.COM

《圍城下的孤獨老人》照顧別人一輩子卻在戰火中遭到遺忘 無力逃離的烏克蘭年邁婦女面臨嚴峻處境

高齡者收容注意事項:

- 生理：慢性病用藥、輪椅、助聽器、輔具需求。
- 心理：孤單、失落感較強，需穩定陪伴。
- 管理：家屬聯絡、避免走失、提供熟悉環境。

自助

保護自己

資訊蒐集
避難路線、處所
集結點
通訊機制
避難包(急救箱)

共(互)助

幫助他人

資訊資源共享
心理支持

公助

民力無窮

維持安全環境
物資供應
恢復與重建
檢討與整備

參考資料

* 太魯閣號列車事故 (2021) 行政院新聞專區

 <https://www.ey.gov.tw>

* Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of Resources: A new attempt at conceptualizing stress. American Psychologist.

 <https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>

* 台灣防災教育訓練學會（教材與訓練指引）

 <https://www.dpeta.org.tw>

* 衛生福利部：《高齡者健康照護政策》

 <https://www.mohw.gov.tw>

* 中華民國紅十字會：《安置與心理急救服務教材》

 <https://www.redcross.org.tw>

* 中央通訊社 (CNA)、聯合報、自由時報：災害與事故新聞照片（如太魯閣號事故、八八風災、0206震災等）。

* 新高雄紅十字會歷年救災紀錄與內部培訓教材（含簡報所用現場照片）。