

危機自助法

介紹面對危機時常見的
壓力徵狀及應付壓力的技巧



Center for Personal Growth & Crisis Intervention
個人成長及危機處理中心

前言

在日常生活中，
我們可能會遇到一些緊急事故情況，
例如傳染病爆發、發生社會運動、
或在工作時發生危急事故等。

在這種種壓力下，
個人情緒不其然受到影響，
感到憂慮、恐懼及出現其他壓力反應，
亦屬自然。

面對危機 常見的反應

以下是我們面對一些異常情況所產生的自然反應，只要我們懂得好好照顧自己，便能隨著事情化解而漸漸適應，並慢慢平伏下來。

- (1) 恐懼、擔憂、焦慮
- (2) 煩躁、憤怒、容易發脾氣
- (3) 麻木、退縮、不願與其他人接觸
- (4) 情緒低落、失望、無助、易哭
- (5) 過度警覺、敏感、容易受驚
- (6) 睡眠不穩、失眠、發惡夢
- (7) 胃口變差、食慾改變（或增或減）
- (8) 重覆思想該事故，或有關影像
- (9) 難以集中精神，記憶減退，應付日常工作或生活時感到吃力
- (10) 逃避接觸與這事故有關的資料、地點或人
- (11) 非常擔心自己及家人的安全

處理壓力 須知：

盡量留意以下各項：

提醒自己，面對緊急事故，出現情緒、行為及身體上的壓力反應都是正常的。

♥ 休息時應放鬆自己，暫且放開工作掛慮與壓力，爭取身心復原的機會。

♥ 與其他人保持聯絡，互相支持。

♥ 工作時盡量開放自己，與其他組員合作，減低因互相磨擦而產生的壓力。

♥ 同事間應互相支持及鼓勵，彼此欣賞。嘗試聆聽對方的感受。

♥ 留意自己的壓力反應，若出現任何異常現象，應立即尋求協助。強撐下去只會損害自己健康及工作質素。

不要做以下各項：

✘ 不要對自己太苛刻及挑剔。

✘ 不要過於挑剔自己及同事在工作中不理想的地方，明白可能的限制，放眼將來可以改善的地方。

✘ 不要太介懷別人憤怒的反應。面對危急事故，憤怒是很常見的反應，有些病者或同事會不自覺地把他們的負面情緒發洩在別人身上。

✘ 不要孤立自己，終止一切活動。

✘ 不要濫用藥物、飲酒、吸煙或進食含過量糖份 / 咖啡因的食物（例如：咖啡）。

平衡心靈自助法

身心的健康是互為影響的。面對危機，如果能夠了解自己的情緒及懂得處理內心的感受，有助減低壓力對我們的影響、穩定情緒，以及提升抗逆的能力。以下是一些面對緊急事故的有效方法。

適量收看有關報導

每天有許多關於事故的報導，最好將注意力放在一些有效或最新的應變措施上。嘗試平衡正面及負面的消息，不要一面倒地被負面的消息困擾，加深內心的恐懼。也不要不斷重複收看有關報導，這會令你的精神過份集中於這件事上。

不要輕視問題的嚴重性

面對嚴重的事故，很多人會淡化問題的嚴重性，輕視各項指引或守則，以逃避不安的情緒。切勿採取逃避問題及麻醉自己的方法（如飲用過量煙酒或咖啡因的食物等）來減壓。

以包容的心向前努力

面對嚴重的事故，眼見許多人受到影響，除了焦急、擔心，我們很容易會感到一份莫名的憤怒。各人的內心不免想追查真相、找尋意義：「為什麼會發生這些事情？」，「誰人應該負責？」這些都是很自然的反應。但我們要小心，切勿糾纏在這些問題上，因為這可能會再加深我們已有的不安、困擾。相反，我們可嘗試以包容的態度接受現有的限制，盡一己之力量，與其他人合作，尋找解決問題的方法，克服困難。



保持耐力

面對前所未有的嚴重事故，不同崗位的人員，正努力尋求方法解決現時的危機。面對不可預知的將來，以及一連串有待解決的問題，我們要保持耐力，沉著氣面對各種改變。提醒自己，浮躁、焦慮的反應是壓力的象徵，要讓自己暫且放下膠著不能解決的問題，小休片刻，將注意力放在一些比較輕巧的工作上，讓自己放鬆一點，然後再重新處理該問題。

保持彈性，發揮創意

在這非常時期，我們不免要面對許多不明朗的因素及改變（例如：調動工作崗位、工作時間及職責等），有些因素亦會影響到我們的私人生活（例如：如不幸感染傳染病，為免感染家人而在外居住、不能與家人接觸、停止探訪年老父母、親友）。提醒自己這只是暫時的，多想想各種應變的方法，放眼於我們可以掌握的事情上，並靈活地保持與親人的聯絡。

保持正面信念，加強精神支持

保持正面的思想，以過去成功解決困難的信念和心態，處理當前的危機。每天按當日能力上可做到的事情去規劃目標。保持自己的價值觀及信仰，並視此事故為人生路上的挑戰，加強面對困難的精神力量。

接受自己的情緒反應， 讓情緒得到自然抒解

面對突發的危機，我們很容易有不同的情緒反應，這都是很自然的現象。接受自己有這些反應，不要過度抑壓或要求自己能夠立即完全平伏過來。與可以信賴的家人、朋友或同事分享內心感受。或者利用電郵、書信，甚至日記，抒發內心的感受。



接受別人的關懷

面對困難時，別人的體諒、支持、鼓勵是可以舒減我們內心孤立不安的感覺。多收看同事、市民透過電郵送上的祝福及鼓勵的信息，細閱他們寄來的心意卡或信件。與親友保持聯絡，接受他們的慰問及支持。主動告訴家人、朋友你的需要（例如你需要多點休息時間，由他們處理小孩子的學習問題等）。



多關心周圍的人

主動關心我們的家人、同事、朋友，利用不同的方法為他們打氣，例如致電問候、送上或轉寄一些有用資訊、慰問或鼓舞性的句語、文章…，甚至在我們的工作單位內張貼一些正面的訊息或勉勵的說話。為別人送上一個笑臉、一聲親切的慰問或讚許等等。

開放自己，善用周圍的資源

醫護人員一向奮力為病人提供治療及各種服務，長久以來，我們均習慣付出，為他人解決問題，很少需要或願意接受外來的支援。但面對非常事故，身處極大的壓力下，我們也需要額外的支援，及其他人的協助。面對危機，透過人與人之間的支援、分享，往往可以強化我們承受壓力的能力，甚至可以加速我們康復的進度。所以應盡量參予或主動組織各類型的心理支援服務，靈巧地運用各種資源，不要孤立自己。

固本培元

面對突發的危機，我們的工作量或許會增加，生活也有其他變化，但千萬不要忘記盡量爭取足夠睡眠、定時進食有營養的食物。為自己編訂一個均衡生活的時間表，並切實執行——吃飯時吃飯，休息時休息。保持適量的運動，盡量發揮天然抗逆能力。



保留心靈的空間， 練習鬆弛的方法

我們不知道緊急事故何時才能得以完全解決，所以要作比較長久的準備，不要在短時間內耗盡我們的體力及心力。在巨大的壓力及繁重的工作下，盡量保留一些時間給自己，除了多做運動外，亦可練習身心鬆弛法（例如：瑜伽、打坐、太極或其他鬆弛練習），以助減壓。



保持生活的姿采

發生緊急事故時，我們的日常生活可能受到不同程度的影響。但在這些限制內，應懂得盡量發掘及享受一些消閒活動，例如聽音樂、看影帶、做運動、烹調美食等。放假的日子可以到郊外或人流較少的地方散散心、透透氣，使生活不要過於枯燥、乏味。



留意身心的警號

由於每個人的背景不同，面對壓力的反應各異。如果我們的壓力反應持續加劇，甚至影響到我們日常運作、工作表現及人際關係等，便要及早處理，尋求適當的輔導，包括向專業人士（例如輔導員、臨床心理學家、精神科醫生等）求助。

心靈綠洲服務範圍：

- ♥ 醫院管理局職員心理服務診所
- ♥ 危機處理服務
- ♥ 災難心理及社會服務
- ♥ 專業培訓
- ♥ 個人成長服務

詳情請瀏覽以下網頁：

<http://www.ha.org.hk/oasis>

其他有關處理壓力的方法，

可參閱小冊子「助人以外 - 危急事故帶來的壓力及處理方法」。

而小冊子「天有不測之風雲 - 孩子的世界」

則會介紹一些幫助兒童及青少年面對危機的方法。

(網址: <http://www.ha.org.hk/oasis>)

版權所有，翻印必究



Center for Personal Growth & Crisis Intervention
個人成長及危機處理中心

聯絡我們：

醫管局總部臨床心理服務

地址：九龍亞皆老街147C衛生防護中心一樓

電話：2300 8619

傳真：2713 6229

網頁：<http://www.ha.org.hk/oasis>

電郵：clinpsyservices@ha.org.hk



醫院管理局
HOSPITAL
AUTHORITY