

危機事故壓力處理

Critical Incident Stress Management

National Taiwan Normal University

講師：劉懷中 Scott Liu, Ph.D.

愛荷華大學諮商中心 University of Iowa Counseling Service

一、壓力與危機

§ 壓力(stress)

是個人處理事務的能力受到挑戰或威脅時所產生一種負面的心理狀態。

§ 壓力對人的影響：

- 可以是促進解決問題、達成任務的動力
- 也可以是造成身心傷害的元兇

一、壓力與危機

§ 壓力與健康

1. 壓力與心臟病

個人所承受的心理壓力與心臟病的關係密切，由所承受壓力的**高低**能預測心臟病的可能性。

2. 壓力與免疫功能

持續的壓力可以**減弱**個體的免疫功能。

3. 壓力與癌症

心理壓力與抑鬱寡歡會使癌症患者的免疫系統**減弱**，使癌細胞得以**迅速擴散**。

一、壓力與危機

● 危機(Crisis)

- 危機是“個人在面對一個既無法逃脫，且利用現有的問題解決資源又無法解決危急事件時所經驗的一段短暫心理不平衡時期” (James & Gilliland, 2004)。
- 危機這個詞由兩個字組成：危險和機遇。中國古代的賢人認識到危機的真正性質是「機遇在等待出現」。沒有忍受危險的力量，就看不見其中的機遇。正是在忍耐的過程中，機遇才自己顯露。不過當我們處於極其危險的境地而灰心喪氣時，我們就會被自己的情緒反應蒙蔽。

一、壓力與危機

● 危機(Crisis)

- 非常狀況下的正常反應
- 無人可以無動於衷
- 第二手心理創傷 (Secondary trauma)
 - 助人者、救難者
 - 入戲太深 (over-identification)
 - 超然的關心 (detached concern)

一、壓力與危機

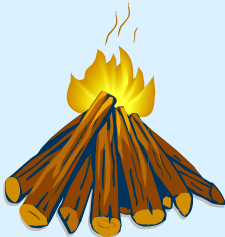
● 危機(Crisis)

§ 危機時刻 引自「危機處置之理論與實務：以第一現場相關處置為例」(黃龍杰製作)

- 人們在危機中會努力去獲得穩定，在此因應過程中就能協助人們本身去達到比危機發生前更好的穩定狀態。
- 即使人們沒有接受外部的介入或協助，通常在3~4週之內，多數人的危機狀況亦會結束(Kanel, 2003)。
- 危機結束後對當事人所造成的結果有三種不同的可能性：
恢復到危機前 (pre-crisis) 的狀況；不僅恢復，還有所成長(發現新的資源、學會新的因應技巧)；退縮、不再嘗試解決問題(自殺或人格解組、精神崩潰) (陳嘉鳳，民93)。

一、壓力與危機

§ 壓力調適公式 (黃龍杰, 1999)


$$\text{壓力源} / \text{主觀} = \text{身體/ 情緒/ 反應} / \text{行為/ 認知}$$

自助 + 人助 + 天助
(個人應變) (社會支持) (宗教信仰)

*改編自柯永河教授之心理健康公式



一、壓力與危機

● Common Stress/Critical Incident Responses: Physical Sensations

- Tightness in the chest
- Shortness of Breath
- Lack of Energy
- Panic Attack-like symptoms
- Other...
- 疲累（全身無力）、吃不下、睡不好（或一直睡）、做惡夢、頭痛、胃不舒服、噁心想吐、拉肚子、便秘、胸悶（像壓著大石頭）、喘不過來、起雞皮疙瘩、全身緊繃、容易被電話或警笛聲嚇一跳等等……

一、壓力與危機

● Common Stress/Critical Incident Responses: Emotional Sensations

- | | |
|--------------|---------------------|
| • Numbness | 驚嚇害怕、悲慟難捨、 |
| • Shock | 大惑難解、擔憂不安、 |
| • Anger | 孤單無依、脆弱無助、 |
| • Anxiety | 怨嘆感慨、麻木疏離、 |
| • Loneliness | 難以接受（「不像是真的」）、內咎（罪惡 |
| • Fatigue | 感）、羞愧、容易緊張 |
| • Sadness | 或大發脾氣、猶豫不決 |
| • Relief | 等等 |
| • Other... | |

一、壓力與危機

Common Stress/Critical Incident Responses: Behavioral Changes

- Sleep disturbances
- Appetite disturbances
- Social withdrawal
- Dreams of the deceased or the ex(es)
- Absent-minded behavior
- Other...
- 議論紛紛(或避而不談)、掉淚、自責、指責別人
(怨天尤人)、坐立不安、拼命做事、一直往外跑、
離群索居(或特別黏人)、借酒澆愁、抽菸、
吃安眠藥、發呆……

一、壓力與危機

● Common Stress/Critical Incident Responses: Cognitive Process

- Disbelief
- Confusion
- Sense of Presence
- Passive Suicidal Thought
- Lack of Concentration
- Other...

最驚心的畫面歷歷在目、某種刺激的聲音或氣味揮之不去、注意力不集中（「恍神」），不由自主的念頭：像「都是我害了他」、像「如果我更努力，也許她會再回來」、像「人生好無常」、像「遲早也會輪到我，我也逃不過同樣命運」等...

一、壓力與危機

● 危機壓力的來源

(一) 異常的災禍

- 地震、火山爆發、颱風、龍捲風、嚴重水患、火災等天災，或戰亂、暴亂、車禍等禍害，都是屬於難以預測的災禍(catastrophes)。
- 它們傷害的程度大，損失慘重，幾乎對任何人都構成威脅性的壓力。
- 災禍帶給災民的不便、傷痛的記憶、健康上的殘害等相當驚人。

一、壓力與危機

● 危機壓力的來源

(二) 生活的巨變

- 生活中的重大變化，如失去親人或摯友、喪失工作、離婚等造成個體極大壓力。
- 當人們遭遇生活的巨變，會較一般人易於罹患疾病。
- 「社會再適應評量表」能幫助我們瞭解與評估個體與變遷中所承受的心理壓力。

一、壓力與危機

● 危機壓力的來源

• 生活壓力自檢表（社會再適應量表）

作答說明：仔細閱讀下列的每一事件在次數欄位內寫下去年經歷這事件的次數再把該項壓力指數的相乘積寫在生活壓力分數欄內，最後將各項的分數相加即為去年一年的生活壓力總分。

生活事件	壓力指數	壓力 的次數	去年經歷 分數	生活壓力
1. 配偶死亡.....	100	*	_____	=
2. 離婚.....	73	*	_____	=
3. 分居.....	65	*	_____	=
4. 入獄.....	63	*	_____	=
5. 親人死亡.....	63	*	_____	=
6. 自己受傷或生病.....	53	*	_____	=
7. 結婚.....	50	*	_____	=
8. 被開除.....	47	*	_____	=
9. 婚姻復合.....	45	*	_____	=
10. 退休.....	45	*	_____	=
11. 家人健康或行為狀況改變.....	44	*	_____	=
12. 懷孕.....	40	*	_____	=

一、壓力與危機

● 危機壓力的來源

生活事件

	壓力指數	去年經歷的次數	生活壓力分數
13. 性方面的困難.....	39 *	_____	=
14. 家庭增加新成員（如：出生、繼養或奉養老人等）.....	39 *	_____	=
15. 工作上的調適（如：搬遷、公司重組、公司破產等）.....	39 *	_____	=
16. 經濟狀況改變（如：大賺或大賠等）.....	38 *	_____	=
17. 好友死亡.....	37 *	_____	=
18. 職業改變.....	36 *	_____	=
19. 和配偶爭執的次數改變（如：為了子女管教方法、個人的生活習慣等）...35*	35 *	_____	=
20. 貸款或抵押超過新台幣三十萬（如：房屋貸款或生意週轉等）.....	31 *	_____	=
21. 喪失抵押物贖取權.....	30 *	_____	=
22. 工作職務的改變.....	29 *	_____	=
23. 子女離家（如：結婚、唸大學等）.....	29 *	_____	=
24. 姻親間的糾紛.....	29 *	_____	=
25. 個人有傑出的成就.....	28 *	_____	=
26. 配偶開始或停止工作.....	26 *	_____	=
27. 開始或停止上學.....	26 *	_____	=
28. 居住環境改變（如：住新房子、鄰居搬走等）.....	25 *	_____	=
29. 個人習慣改變（如：衣著、態度等）.....	24 *	_____	=
30. 與上司有糾紛.....	23 *	_____	=

一、壓力與危機

● 危機壓力的來源

生活事件

		壓力指數	去年經歷的次數	生活壓力分數
31.	工作時間或狀況改變.....	20 *	_____	=
32.	搬家.....	20 *	_____	=
33.	轉學.....	20 *	_____	=
34.	改變休閒生活方式.....	19 *	_____	=
35.	宗教活動改變（如：增加或減少參加次數）.....	19 *	_____	=
36.	社交活動改變（如：參加俱樂部或去看電影院等）.....	18 *	_____	=
37.	貸款或抵押新台幣三十萬元以內（如：買電視、冰箱等）.....	17 *	_____	=
38.	睡眠習慣改變（如變多或變少或改成白天睡覺等）.....	16 *	_____	=
39.	家人相聚次數改變（如：變多或變少）.....	15 *	_____	=
40.	飲食習慣改變.....	15 *	_____	=
41.	休假或度假.....	13 *	_____	=
42.	聖誕節.....	12 *	_____	=
43.	輕度違法（如：交通違規、擾亂安寧等）.....	11 *	_____	=

生活壓力總分：

一、壓力與危機

● 危機壓力的來源

• 生活壓力自檢表（社會再適應量表）

作答說明：仔細閱讀下列的每一事件在次數欄位內寫下去年經歷這事件的次數再把該項壓力指數的相乘積寫在生活壓力分數欄內，最後將各項的分數相加即為去年一年的生活壓力總分。

生活事件	壓力指數	的次數	去年經歷分數	生活壓力
1. 配偶死亡.....	100	*	_____	=
2. 離婚.....	73	*	_____	=
3. 分居.....	65	*	_____	=
4. 入獄.....	63	*	_____	=
5. 親人死亡.....	63	*	_____	=
6. 自己受傷或生病.....	53	*	_____	=
7. 結婚.....	50	*	_____	=
8. 被開除.....	47	*	_____	=
9. 婚姻復合.....	45	*	_____	=
10. 退休.....	45	*	_____	=
11. 家人健康或行為狀況改變.....	44	*	_____	=
12. 懷孕.....	40	*	_____	=

一、壓力與危機

● 危機壓力的來源

生活事件

	壓力指數	去年經歷的次數	生活壓力分數
13. 性方面的困難.....	39 *	_____	=
14. 家庭增加新成員（如：出生、繼養或奉養老人等）.....	39 *	_____	=
15. 工作上的調適（如：搬遷、公司重組、公司破產等）.....	39 *	_____	=
16. 經濟狀況改變（如：大賺或大賠等）.....	38 *	_____	=
17. 好友死亡.....	37 *	_____	=
18. 職業改變.....	36 *	_____	=
19. 和配偶爭執的次數改變（如：為了子女管教方法、個人的生活習慣等）.....	35 *	_____	=
20. 貸款或抵押超過新台幣三十萬（如：房屋貸款或生意週轉等）.....	31 *	_____	=
21. 喪失抵押物贖取權.....	30 *	_____	=
22. 工作職務的改變.....	29 *	_____	=
23. 子女離家（如：結婚、唸大學等）.....	29 *	_____	=
24. 姻親間的糾紛.....	29 *	_____	=
25. 個人有傑出的成就.....	28 *	_____	=
26. 配偶開始或停止工作.....	26 *	_____	=
27. 開始或停止上學.....	26 *	_____	=
28. 居住環境改變（如：住新房子、鄰居搬走等）.....	25 *	_____	=
29. 個人習慣改變（如：衣著、態度等）.....	24 *	_____	=
30. 與上司有糾紛.....	23 *	_____	=

一、壓力與危機

● 危機壓力的來源

生活事件

	壓力指數	去年經歷的次數	生活壓力	
			分數	
31. 工作時間或狀況改變.....	20 *		_____	=
32. 搬家.....	20 *		_____	=
33. 轉學.....	20 *		_____	=
34. 改變休閒生活方式.....	19 *		_____	=
35. 宗教活動改變（如：增加或減少參加次數）.....	19 *		_____	=
36. 社交活動改變（如：參加俱樂部或去看電影院等）.....	18 *		_____	=
37. 貸款或抵押新台幣三十萬元以內（如：買電視、冰箱等）.....	17 *		_____	=
38. 睡眠習慣改變（如變多或變少或改成白天睡覺等）.....	16 *		_____	=
39. 家人相聚次數改變（如：變多或變少）.....	15 *		_____	=
40. 飲食習慣改變.....	15 *		_____	=
41. 休假或度假.....	13 *		_____	=
42. 聖誕節.....	12 *		_____	=
43. 輕度違法（如：交通違規、擾亂安寧等）.....	11 *		_____	=

生活壓力總分：

一、壓力與危機

● 校園危機壓力事件的種類（黃龍杰）

- 自殺(或嚴重自傷)
- 暴力事件
性侵害、性騷擾、分手糾纏或威脅等
恐嚇、勒索、鬥毆、仇殺、情殺、綁架等
- 其他意外
墜樓、溺水、車禍、工殤、水火災等
跌倒、相撞、運動傷害等
急重病、精神病發作等

一、壓力與危機

● 危機輔導的可能對象（以校園為例）

1. 傷亡者家屬
2. 學生
3. 教職員
4. 其他家長
5. 其他…

二、危機處置

● 危機處置的目標 (Myer & James, 2005)

- 危機的狀況往往超過個人能處理的範圍，因此要使危機變為轉機，往往需要專業助人工作者的及時介入，提升當事人的因應技巧，減少不適應或自我傷害的行為。
- 「危機介入」是指一個過程。在此過程中，助人工作者藉由改進危機當事者的因應技巧、提供解決困境化解壓力的新方法，企圖恢復經歷危機者的心理平衡。
- 危機處置的主要目標在於協助危機當事人能夠有效因應目前的情境，而非過去不適應或創傷的經驗。

二、危機處置

● 危機處置的原則 (Myer & James, 2005)

- (一) 焦點放在解決立即的困擾上，而不要讓危機當事者投入長期的心理治療，企圖改變其生活或人格。
- (二) 希望恢復或能改善當事人的適應狀況，協助其回到危機前的功能與現實狀況。
- (三) 掌握時效(一般危機當事者重新建立心理平衡感的時間約為六週)，立即介入。
- (四) 強調個案處理問題能力的發展。

二、危機處置

● 危機處置的原則 (Myer & James, 2005)

- (五) 是種次級預防 (Secondary Prevention) 的努力，以減少
之後的不利影響。
- (六) 聚焦在單一迫切問題的解決上，若還有其他的問題，
可在處置終結階段再來與個案討論。
- (七) 快速地聚焦在問題上，而非如傳統地引導個案去思考
其危機的來龍去脈。
- (八) 以行動取向的方法，儘可能迅速、簡短地蒐集相關個
案危機的資訊。

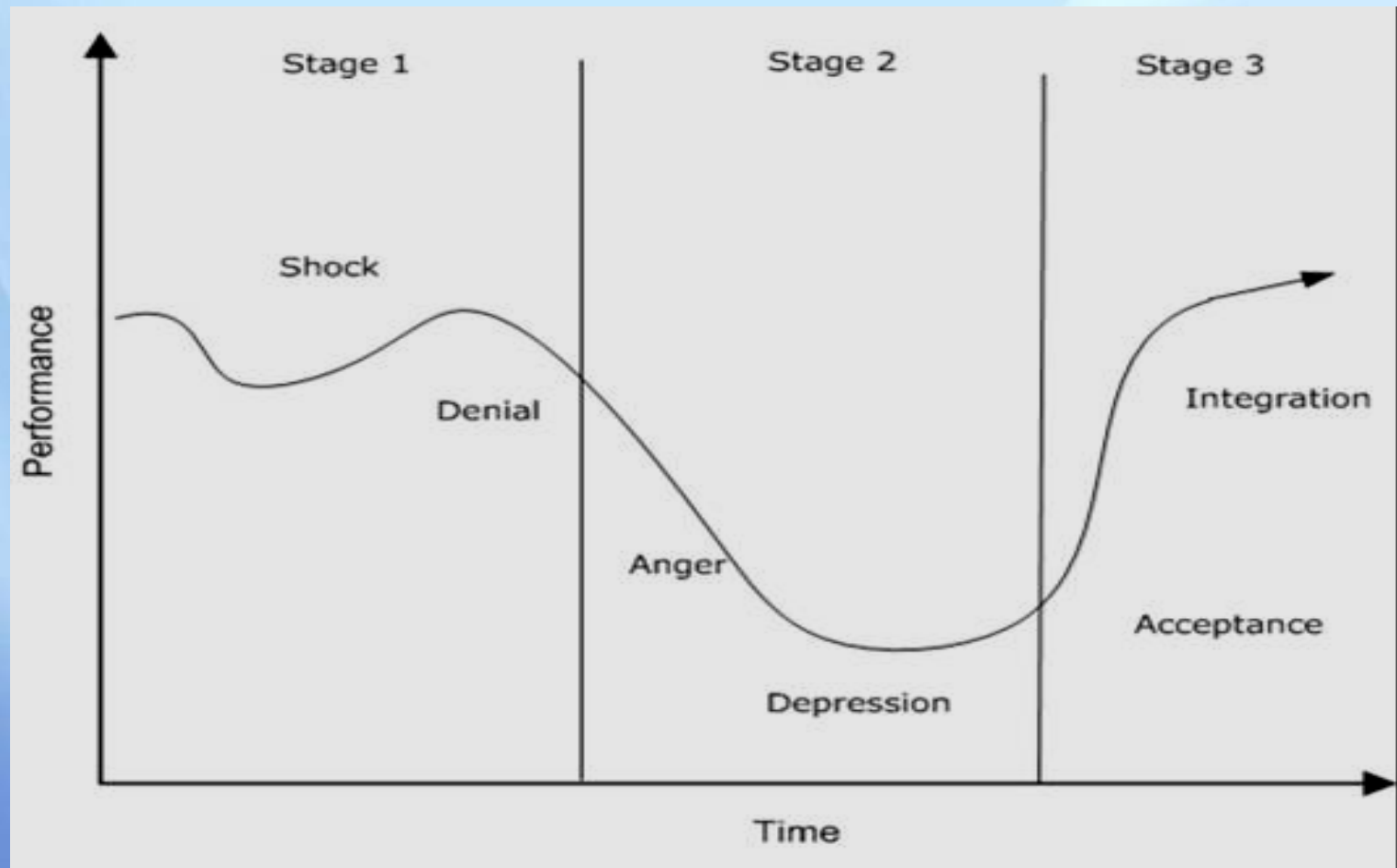
二、危機處置

● I-LEAD 模式(改編自 AQ 逆境商數, Paul G. Stoltz)

- Ice-breaking : 破冰
- Listening : 聆聽
- Exploration : 探問
- Analysis : 分析
- Action : 行動

二、危機處置

- The Change Curve - the Grieving Process (Kubler-Ross, 1980)



二、危機處置

● Six Tasks of Mourning (Alan Wolfelt)

- Acknowledging the new reality
- Embracing the pain of loss
- Remembering the person who died or left
- Developing a new self-identity
- Searching for meaning
- Establishing on-going support - because the reality is: We mourn for a lifetime

≡、Debriefing Group(一)

🔴 Debriefing Group Process

CISD -Group

“...a group psychological crisis intervention designed to mitigate the levels of felt crisis and traumatic stress in the wake of terrorism, mass disasters, violence, and other “large scale” crises.”

IJEMH v2(1) p. 53-57 (2000)

≡、Debriefing Group(一)

🔴 Debriefing Group Process

Table 2. Phases of Critical Incident Stress Debriefing

Introduction	CISD methods described; participants assured of confidentiality.
Facts	Critical incident facts discussed.
Thoughts	Thoughts and feelings generated by the incident are shared.
Reactions and Symptoms	Physical, cognitive, emotional and behavior reactions participants have experienced following the critical incident are shared.
Teaching	Group leader helps participants recognize their reactions and symptoms, and accept that these are normal responses to a critical incident.
Re-entry	Group leader helps plan strategies for re-entry into work. This includes healthy activities in psychological, physical and behavioral areas.
Follow-Up	Follow-up arranged for all participants to assess for any long-term sequelae to the incident.

三、Debriefing Group(一)

● Debriefing Group Process (黃龍杰)

1. **開宗明義**：介紹團體宗旨和進行流程
2. **還原現場**：輪流敘說意外事件始末
3. **壓力反應**：回溯身心所受的衝擊和症狀
4. **機會教育**：歸納成員的身心行為反應
5. **行動計畫**：分享因應壓力的方法
6. **重新出發**：回顧危機處理中的成長
7. **篩選轉介**：邀請（需要者）參加後續藥物或心理治療

≡、Debriefing Group(一)

🔴 Rules

- Confidentiality
- Voluntary Participation
- No Breaks Taken
- Remain until the meeting is over
- Meeting is not an evaluation/criticism
- Meeting is not counseling
- Respect that everyone is equal and in their own place with the event

≡、Debriefing Group(一)

🔴 Introduction

- Introduce Leaders
- Introduce process and create expectations of success
- Leaders need to be alert for resistance and acknowledge and resolve resistance encountered

≡ 、 Debriefing Group(一)

🔴 Fact Phase

- Purpose : To describe traumatic event from each person's perspective on a cognitive level
- Bring out known facts about the incident and each participant's role or involvement

≡ 、 Debriefing Group(一)

🔴 Fact Phase

- Each participant is asked to address 3-4 questions
 - Who are you?
 - What happened? What was your role in the incident?
 - What is your relationship to the victim(s)?
 - How did you learn about the incident?

≡、Debriefing Group(一)

🔴 Thought Phase

- Purpose : To allow participants to describe cognitive reactions and to transition to emotional reactions

≡、Debriefing Group(一)

🔴 Thought Phase

- Two questions generally are discussed
 - What were some of your thoughts when you experienced or learned of the incident?
 - Since you first dealt with the incident, what thoughts have you had about how this incident might affect you?

≡ 、 Debriefing Group(一)

🔴 Reaction Phase

- Purpose : To allow participants to describe their emotions
- **M**ost powerful of all phases
- Is not directed around the room
- Everyone is allowed to speak at any time

≡、Debriefing Group(一)

🔴 Reaction Phase

- Common questions /statements are:
 - What was the worst thing about it for you?
 - Describe physical reactions and feelings since the incident
 - If you could magically erase one powerful image, what would it be?

四、Debriefing Group(二)

● Symptom Phase

- Identify symptoms
- Aid transition to more cognitive level
- Common Symptoms
 - cognitive - emotional
 - physical - behavioral
- Processing Questions/Statements

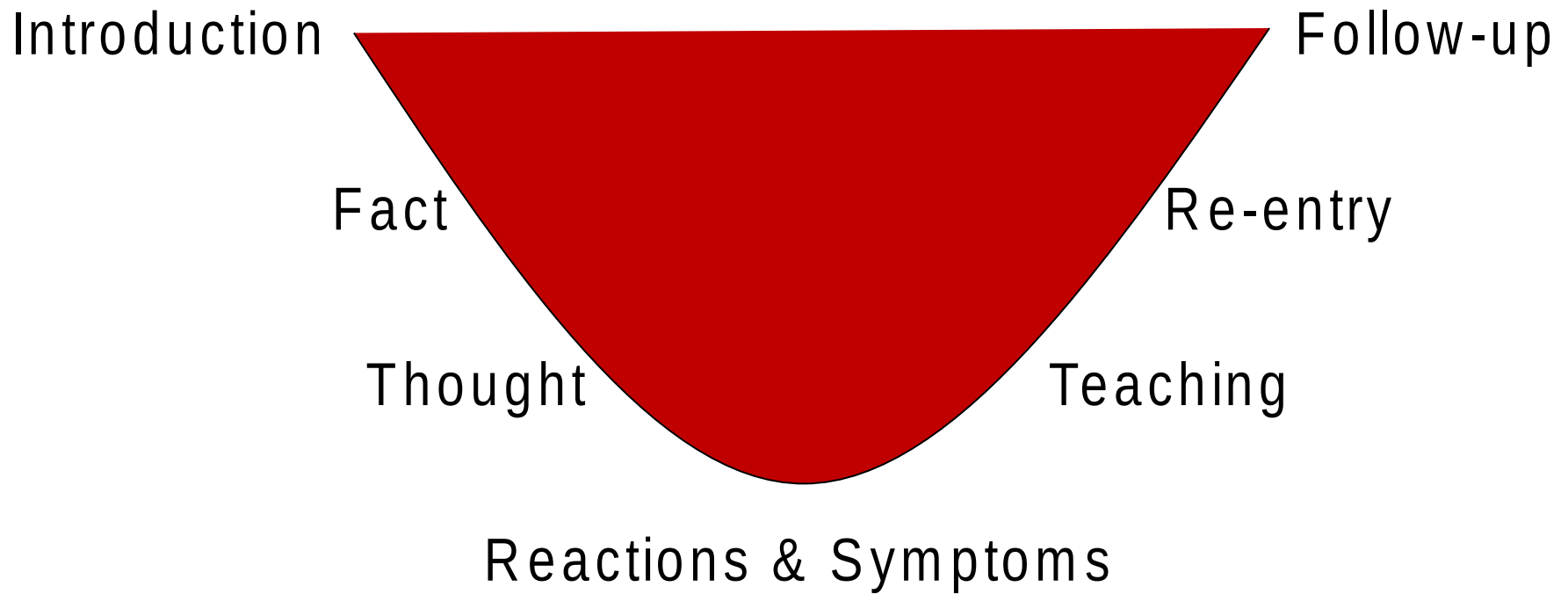
四、Debriefing Group(二)

● Teaching Phase

- Normalize experiences
- Educate about typical reactions
- Introduce coping strategies
- Transition further away from emotions
- Role of the Leader

四、Debriefing Group(二)

Debriefing Group Emotional Process



四、Debriefing Group(二)

● Teaching Phase

- Normalize experiences
- Educate about typical reactions
- Introduce coping strategies
- Transition further away from emotions
- Role of the Leader

四、Debriefing Group(二)

● Re-Entry Phase

- Prepare for end of meeting
- Summarize experiences
- Clarify questions
- Leader's role

四、Debriefing Group(二)

🔴 Follow-up : Post Debriefing

- Referral for counseling
- Peer support
- Refreshments afterwards
- Leaders meet and evaluate

四、Debriefing Group(二)

連絡方式：

劉懷中 Scott Liu, Ph.D.

University Counseling Service

University of Iowa

3223 Westlawn S

Iowa City, Iowa 52242-1100 USA

scott-liu@uiowa.edu

(O) 1-319-335-7294

Taiwan Psychology Network :

<http://taiwanpsy.net/default.aspx>