



做一个负责的志愿者 四川大地震志愿服务指引

自从5月12日四川发生大地震，许多志愿者蜂拥前往灾区希望帮助受灾人士。志愿者的热情和意愿虽然值得赞赏，但是大量零散和未经训练的志愿者若一下子涌到灾区，有可能会干扰救援行动。在环境未准备好接收和安排志愿者之前，到灾区反而会增加运作的负担，消耗有限的资源，甚至引发交通堵塞，延误物资运送，自己也可能成为受害者。因此，我们并不鼓励各位过于轻率地或在没有系统和组织的情况下毅然前往灾区。

志愿者参与救灾前可考虑的范畴

在决定去灾区参与志愿服务前，可先认真考虑以下各个范畴：

1. 选择富丰富救灾经验的机构

- 有丰富救灾经验的机构，通常都有一套全面的应急反应措施或计划，内里包括指定的协调人员、明确的分工、有系统的责任分配、风险管理策略和程序、疏散计划、以及为志愿者安排居住、饮食、交通和心理辅导。

2. 考虑时间和灾区需要的技能是否跟个人条件吻合

- 如果你本身与当前所需要的志愿者条件并不吻合，请暂且耐心等待。当灾区进入较长远的重建及复原阶段，可能会有其它需要出现。现阶段你可以先参加一些相关的志愿者训练，为将来提供服务做好准备。
- 除了到灾区提供志愿服务，其实在自己的社群里，你也可以做很多事情来帮助受到地震影响的人。筹款和后勤支持等，与前线服务也是同样重要。



- 确定你会参加由志愿服务机构安排在参与行动之前和之后必要的会议和培训
 - 研究显示，救灾组织中，以未经训练和缺乏指导的工作人员，最有可能患上与压力相关的疾病。
3. 与家人和朋友讨论你的计划
- 没有亲友的支持，你可能会在提供志愿救援的过程中感到孤立和自责。这些都会为你的志愿工作带来额外的压力
 - 此外，当你从灾区回来后，亲友的支持对你重新融入群体和重投日常生活攸关重要
4. 诚实地响应机构安排的甄选和测试

灾区志愿者的心理考虑

灾区志愿者将面对许多不明朗因素，多变的状况和压力重的环境，然而却缺少亲友在旁支持。尽管现时关于灾区志愿者心理质素指标的研究还未够系统化，创伤和悲恸研究中，发现的创伤后心理障碍发展有关的风险或保护因素，仍能为我们提供一些指引和参考。

具有下列特征的人，在创伤性的环境中，会有较高产生强烈压力反应，甚至成为次受害者(secondary victims)：

1. 现在或曾经患有精神病
2. 慢性或长期身体疾病或心理疾患
3. 最近生活中遇上重大生活压力事件，如关系破裂、离婚、丧偶等
4. 高度的神经质，情绪不稳定
5. 惯性采用逃避方式去应付困难
6. 过度抽烟、饮酒或依赖药物



灾区志愿者的个人特质

以下列出了一些有利或不利于灾区工作的个人特质，但这些并不足以作为志愿者的筛选标准：

有利的特质

1. 思维及解决问题时比较灵活而有弹性
2. 成熟
3. 适应能力强(能够在分工不明确、指示不足或混乱情况下工作)
4. 精力旺盛，面对压力时仍能保持灵活机智
5. 有处理危急事件的经验
6. 善于监察和处理自己的压力
7. 勇于接受挑战
8. 有足够的社交支持网络
9. 能运用正面的情感和欢笑

坚韧性格特质

1. 有耐力 (积极追寻人生的意义，相信自己能够影响身边的人和事与及事情的结局，并且相信无论遇着是好或坏的人生经历，我们都能从中学习和成长)
2. 现实的乐观
3. 有良好的社交技巧(例如：外向，对人敏感、有同理心、在任何群体中都能自然的打开话题，愿意与幸存者同行，而不期望于一瞬间解决他们的难题)
4. 开放的态度 (能觉察并适应不同的文化、价值观和人生经验)
5. 良好的解决问题技巧 (例如：实事求是、丰富的常识，懂得设身处地为他人着想等)



6. 良好的团队合作者 (例如：能与队员配合，愿意遵从指令)
7. 乐意主动伸出援手、接触他人
8. 能设定自己的界限
9. 有需要时，愿意寻求专业人士的协助
10. 有自信

不利的特质

1. 对事情抱有负面的认知和诠释
2. 对自己有不切实际的期望
3. 曾经历创伤
4. 浮夸自大(例如有拯救世人的幻想或不切实际的理想)
5. 愤世嫉俗
6. 反社会行为
7. 难于集中精神
8. 有睡眠问题
9. 对受害者过份投入和认同
10. 不能够好好的照顾自己和管理压力
11. 对于潜在的伤害和危险缺乏洞察力 (例如：认为自己对于创伤是免疫的)

保障志愿者的心理健康

1. 参与初期筛选以检视个人存在的风险因素
2. 尽可能做好充分的准备，如搜罗有关地震的常识、灾区的人口统计资料、自己的角色、援助的程序、任何潜在的危险和文化 and 灾区现况等。这些都可以增强你的控制感。
3. 熟习所有安全措施
4. 参加包括压力处理和有关心理健康等内容的课程及训练
5. 确保在接受任务前、执行任务时和未完成任务后，都要得到共事者、朋友、配偶等的支持



6. 保持良好的身体健康，如定期做运动，饮用足够的水，有充足的睡眠和良好的饮食习惯
7. 遵守轮班工作
8. 当发现精力、效率和忍耐力下降时稍作休息
9. 留意「抗灾综合症状」，这是指过度努力、过度劳累而影响救援效率的反效果行为模式。
10. 在救灾团队中坦白承认自己的限制、情绪及反应。
11. 承认和肯定自己在救灾行动中的经历和体验
12. 确认自己与其它人在救灾所作的贡献
13. 参与救灾行动之解说或检讨活动
14. 完成救灾行动后给自己一些时间回复正常生活规律和步伐
15. 及早留意和识别压力征状
16. 有需要时，接受专业精神健康工作人员的评估和接受有实证的治疗和康复活动。

作者：杨丽莹女士（香港大学学生发展及资源中心高级辅导主任(临床心理学家)）

翻译：栾辉博士（香港大学心理学系博士后研究员）

协助制作：姚颖诗女士（香港大学心理学系临床心理学实习生）

顾问：梁若芊博士（香港大学学生发展及资源中心辅导及心理培育总监）

香港心理学会临床心理学组危急事故小组

二〇〇八年六月九日



参考文献

Publications:

1. Bonnano, G. A. (2004). Loss Trauma and Resilience: Have we underestimated the human capacity to thrive after extremely aversive events. *American Psychologists* 59, 1, 20-28.
2. Mudhammad, S. B., Mowadat, H. R., & Sajid, R. (2007). Psychological trauma in a relief worker – a case report from earthquake-struck areas in North Pakistan. *Prehospital and Disaster Medicine*, 22, No. 5, 458-461. <http://pdm.medicine.wisc.edu/22-5%20PDFs/bilal.pdf>
3. Salama, P. (1999). The Psychological Health of Relief Workers: Some Practical Suggestions. *Humanitarian Exchange Magazine* of the Humanitarian Practice Network, 15. <http://www.reliefweb.int/library/documents/psycho.htm>
4. Inadequate Preparation of Emergency Aid Workers. *UN Chronicle*, 02517329, 1999, Vol. 36, Issue 4

Manuals:

5. Disaster Mental Health Response Manual: An Educational Resources for Mental Health Professionals Involved in Disaster Management – Center of Mental Health & NSW Institute of Psychiatry (2000) http://www.nswiop.nsw.edu.au/Resources/Disaster_Handbook.pdf
6. Zagurski, R., Bulling, D., Chang, R.. (2005) Nebraska Psychological First Aid Curriculum - University of Nebraska Public Policy Center <http://www.disastermh.nebraska.edu/files/Psychfirstaidtrainersmanual05.pdf>
7. Taking Volunteers Seriously – Progress Report (1999-2007). The International Federation's Volunteering Development. http://www.unv.org/fileadmin/docdb/pdf/2008/110900-Volunteering-Report-25_10_07.pdf

Websites:

8. Federal Emergency Management Agency (FEMA) - <http://www.fema.gov/>
9. A Field Guide to Disaster Mental Health: The Very Big Wave and the Mean Old Storm - http://www.psychceu.com/DisasterResponse/field_guide.asp