



地震 创伤后压力处理

给管理者

近 30 年以来最强烈的地震在 2008 年 5 月 12 日，造成四川及其他地区的人员伤亡和破坏。这个悲剧的发生，对于受害者和目击者都是犹如晴天霹雳般的巨大灾难。

天力亚太被委任来支持在此次灾难中受到影响的企业、员工和家庭，我们的心理咨询师能为您提供全天候的危机处理支持，欢迎您使用热线电话求助。

创伤后压力症候群

无论员工本人经历或是目击了创伤事件——尤其是其中包含实际上、或极可能发生的死亡或受伤——他/她很可能会有不寻常的强烈情绪反应。很重要的一点是我们要了解，这是一种对**非比寻常**创伤事件的**寻常**的反应。

这些反应在创伤事件的当时或稍后，会多多少少影响我们日常生活的功能，可能在事件后立即反应、或是在几小时、几天之后，有些人则在数周或数月之后才浮现出所受到的影响。

视事件的严重程度不同，这些压力反应可能持续几天、几个月或更久。若是提供合适的专业支持，创伤反应会在较短的时间内平顺地过去，此时寻求专业人员的协助相当重要，寻求咨询并非意味着软弱或是“你疯了”，因为创伤是一个需要承受极大冲击的经验，这种冲击超过一个个体可以独自负荷的程度。

常见的压力征兆

- ✓ 急速或不规则的心跳。
- ✓ 呼吸短促，冒汗。
- ✓ 血压升高。
- ✓ 发抖、晕眩、颤抖，或是焦躁无法安宁。
- ✓ 肌肉紧绷。
- ✓ 头痛。
- ✓ 反胃想吐、胃病，或腹泻。
- ✓ 尿频。
- ✓ 睡不好，或是时睡时醒。
- ✓ 月经周期失去了原先的规律。
- ✓ 性方面的改变。
- ✓ 失去食欲。
- ✓ 疲累。
- ✓ 磨牙。

情绪压力反应



- ✓ 感觉焦虑或忧愁烦恼。
- ✓ 感到恐惧想哭。
- ✓ 无助感与罪恶感。
- ✓ 难以致信、否认、讨价还价。
- ✓ 易激动、易生气。
- ✓ 情绪变化、沮丧消沉。
- ✓ 缺乏情绪上的反应—震惊、麻木。
- ✓ 感觉与他人疏离，并且在感情表达上受到限制（例如，无法表达爱或仁慈）。
- ✓ 感到无望、不安全。

感觉与认知

- ✓ 对周围环境降低知觉（例如对周围环境感到困惑茫然）。
- ✓ 难以集中注意力、健忘、常搞不清楚状况。
- ✓ 感到周围的事情似乎不再真实、或感到与自己无关。
- ✓ 一再的经历与创伤有关的梦靥、幻想、记忆，或是打扰性的思绪。
- ✓ 无法记忆创伤中的某些部分。
- ✓ 难以做决定或是解决问题。
- ✓ 高度的警觉性，容易为周围的风吹草动所惊吓。
- ✓ 对未来没有期望或期望过低（例如不期望职业上的发展、婚姻、生子、或是一般的寿命）。

行为方面

- ✓ 不想跟人群待在一起，想要独处。
- ✓ 避免接触会使其想起与创伤经验有关的活动、场所，或人。
- ✓ 缺乏或降低了参与各种活动的兴趣。
- ✓ 越来越多地指责他人、怀疑他人或做负面评价。
- ✓ 抽烟喝酒较之前增加。



督导及管理者的支持指南

如果你怀疑可能有员工在地震灾难中失踪，你可以...

- ✓ 以谨慎、关切的态度与其家人联络。
- ✓ 问问家人是否收到任何有关该员工的消息。
- ✓ 问问他们是否曾与当地政府的相关机构联络，若没有，询问他们是否需要你协助联系，还是他们想要自己联络。
- ✓ 如果他们相当烦恼，而且对失踪的家人相当忧虑，你可以通过回应他们的情绪来表示你对他们的共情和了解。
- ✓ 不要提供家人错误的期待，但要向他们保证，公司将在这段困难时期提供必要的支持。
- ✓ 若伤亡结果得到确认，你可以转介他们使用天力亚太的员工帮助计划或哀伤辅导。

对于直接受到地震影响的员工，要查出：

- ✓ 他们现在在哪里。
- ✓ 他们是否受伤及严重程度如何，是否需要医疗援助或紧急撤离。
- ✓ 是否有亲人、朋友死亡或仍旧失踪，这群人需要被他人支持--允许他们表达出他们的情感，愿意聆听他们因失去亲友而引发的哀伤，让他们知道，他们自己及他们的家人可以得到哪些支持。
- ✓ 提供联络电话或代为接洽所需协助，如航空公司或政府机构。
- ✓ 提醒员工要注意安全，且远离危险地带。
- ✓ 常见到的一般反应是，受到影响的员工通常会坚持要留在原地，寻找失踪的亲友，不要劝他们赶紧回家，而要表示体谅，并提醒他们要有他人陪伴，以使他们的健康或生活得到照料。他们有可能会因找不到罹难者尸体而一直无法面对事实，使否认的阶段延长。天力亚太可以直接与其联络，或得到他的同意后提供哀伤辅导。
- ✓ 向员工提供联络电话，以便给予紧急支持。

在撤回或料理丧事之后

- ✓ 持续了解并掌握员工的状况，看看他们回家后的应对情绪如何。
- ✓ 和天力亚太联络并安排**创伤后心理辅导**给受影响的员工（最好在事件发生的**24-72**小时内实施）。
- ✓ 推荐天力亚太的员工帮助计划给悲痛的员工，管理者或直属上级可以转介其下属给**EAP**，或鼓励员工拨打当地的**EAP**热线电话。



在危机中领导

员工经历创伤事件后，需要一段时间才能重返正常工作，有的人恢复得较其他人快，所以要对这样的差异性保持敏感度。

什么是有帮助的

不要

- ✘ 让受影响的员工直接回家且给**较长的假期**
- ✘ 孤立在创伤压力中受苦的人

要

- ☑ 给予正确的信息和持续的沟通，以帮助人们重新获得可以掌控的感觉。
- ☑ 将你挂心的事咨询人力资源部门和 **EAP** 顾问。
- ☑ 允许那些受影响的人去表达他们的感受并愿意聆听。
- ☑ 给假期让同事们可以去参加丧葬仪式。
- ☑ 对那些经历或目睹创伤的人，联络幸存者的家人，提供管理层的支持，建议受影响的家人及同事使用 **EAP** 服务。
- ☑ 建议经历创伤压力的人缩短工作时间。
- ☑ 注意员工是否表现出性格或工作习惯上的改变，定时检视其情绪应对状态，建议那些难以适应的员工使用 **EAP**。
- ☑ 注意管理者的需要，他们给他人支持的同时自身也要应对，为他们另设一场次，使管理者可以得到所需的支持，以继续领导员工。