

SARS 安心手冊

- - 我發現了「好」
我溶入了「好」
我與你分享「好」
生命就是個「好」

SARS 心理健康行動聯盟編製
英國保誠人壽贊印
中華民國九十二年五月二日

序 言

由於對 SARS 的資訊不明，規定不清楚，是造成許多民眾莫名恐慌、焦慮不安甚至失眠的來源，站在心理健康立場，在此呼籲我們不是要被 SARS 嚇死，而是不斷要學習面對最新資訊，來保護自己與家人和周圍所有的人，了解自己的情緒學習面對情緒變化與處理的方法。這是一本集結關心大家心理健康的心理衛生實務與學者專家和社會愛心人士，在短短兩天內，彙整一些資訊與提出自處的方法給大家參考。我們仍會不斷提供面對情緒、紓解情緒的方法。

由於情緒處理的第一步是資訊清晰，這方面我們也建議大家經常上網站上觀看最新知識，例如：www.cdc.gov.tw (台灣衛生署疾病管制局)、www.cdc.gov (美國疾病管制局)、www.who.int (世界衛生組織)。

但是這不是這本小冊最主要的目的，我們主要在提醒您當面對自己被隔離或家人被隔離我們應該如何彼此互動與支持，學習面對自己的情緒，明瞭如何找尋心理資源，增強自己心理的免疫力！！

SARS 屬於一種病毒感染，好比傷風感冒一樣，經過妥善處理或治療，95%人體會產生自體免疫或抗體經過 2-3 週而痊癒。但是不同的是 SARS 是一種全新的病毒，其傳染途徑是口沫與接觸，傳染性極強，感染後 4-10 天才會有明顯症狀，所以現在被定義為需要通報的傳染性疾病，如痢疾等一樣，因此我們需要特別的隔離治療或居家隔離。

住院治療隔離在於妥善治療，住院隔離在於第一線接觸過患者的人，能居住於被隔離於外界地方，減少再傳染；其家人或朋友等，為了保護他自己，而建議居家隔離，則是幫助你自己在十天的觀察期中，強健自己的身體、充分休息、均衡飲食，一方面觀察自己是否有感染的機會，另一方面也為防止可能增加外界其他感染的機會。只是隔離期間一下子行動不自由無法與外界面對面接觸，對大部分人而言是非常不習慣，所以這本小冊也提出如何自處與準備和幫助那些被隔離者。

心理健康行動聯盟召集人 張珣 謹上 2003/4/30

目 錄

- 一、 去除對 SARS 的無知，是解消感染恐慌的第一步
- 二、 對 SARS 的自我保健（護）措施
- 三、 在 SARS 風暴裡，每一個人如何調適自己的壓力？
- 四、 如果你需自我居家隔離，你如何調適自己？
附錄：自我隔離手記 / 林惠芳
- 五、 如果你遭到住院隔離，你如何調適自己？
- 六、 如果你的家人遭受隔離，你如何協助及調適？
- 七、 如果你或你的家人罹患疑似 SARS 症狀，你可以怎麼做？
- 八、 如果你的鄰居有人是疑似 SARS 症狀或有隔離的狀況，你可以怎麼做？
- 九、 如果你和 / 或家人因隔離而遭到排斥，你可以怎麼做？
- 十、 你如何協助孩子勇敢的對抗 SARS？
- 十一、 心理衛生專業人員對自己原來照顧的精神疾病個案，應注意到那些可能的衝擊？

一、去除對 SARS 的無知，是解消感染恐慌的第一步

了解 SARS(嚴重急性呼吸道症候群)症狀

SARS 的主要症狀

發高燒（ $>38^{\circ}\text{C}$ ）、咳嗽、呼吸急促或呼吸困難。胸部 X 光檢查可發現肺部病變。另外可能伴隨頭痛、肌肉僵直、食慾不振、倦怠、意識紊亂、皮疹及腹瀉等症狀。

潛伏期

2 至 7 天不等，最常見者為 3~5 天，為求慎審，潛伏期觀察可延長至 14 天。

嚴重性

最嚴重會出現瀰漫性肺炎，氧氣交換下降，導致肺部缺氧，患者會呼吸困難、缺氧，甚至導致死亡。

病人應如何處置

病人應安置在隔離病房，並在照護時使用呼吸道及黏膜防護措施。疑似病例必須安置在獨立的病房內。

如何區辨自己是否感染 SARS

持續發燒超過 38°C ，且在發燒、咳嗽前十天內曾發生下列情況，最好去看看醫生。

- (1)曾經照顧 SARS 的疑似個案；
- (2)與患者共同居住，曾接觸到患者的呼吸道分泌物或體液；
- (3)曾到過加拿大、新加坡、中國、香港、或是越南等地者；
- (4)曾搭乘衛生署緊急公布之“危險航班”之交通工具者；
- (5)由於台灣的公衛防護網已經出現破洞，所以若沒有以上幾點，仍不能完全排除是 SARS 的可能，請特別注意。

疑似感染 SARS 時，應如何就醫

請記得出發前往就醫前戴上口罩，儘量少搭乘大眾交通工具前往醫院。如有可能，大型醫院會是比較好的就醫選擇。

二、自我保健措施

加強一般的清潔習慣。均衡飲食、充分睡眠、適度運動、注意個人與環境衛生。

(一) 勤洗手

進出家門、教室、搭乘公共交通工具如捷運、公車、計程車等都需要洗手，以清潔可能在外界碰觸到患者的噴嚏、口沫。大小便後都要洗手，以避免由糞便傳染。洗手時指縫與手背也需清洗。

(二) 勿與他人共用餐具或刷牙工具，以免口沫傳染。公共麥克風使用前也要消毒和擦拭。或戴口罩發言。

(三) 配戴口罩

為甚麼要配戴口罩

呼吸道受感染時，戴口罩有助防止疾病傳播。一般供外科手術使用的口罩及 N95 口罩，都有預防飛沫傳染的功效。

甚麼人應當配戴口罩

- 有呼吸道受感染症狀的人士；
- 照顧呼吸道受感染之患者的人士；
- 曾與患者或疑似患者有密切接觸者，由最後接觸之日起，至少十天內要戴上口罩；
- 到醫院探病的人士或到診所求診的人士；
- 醫護人員；
- 處理食物的工作人員；
- 公共交通操作人員；
- 市民在人多地方時，如學校、大眾運輸、公共場合；
- 一般市民也可配戴口罩，以保障個人健康。
- 在空曠場合，自己家中則無須戴口罩，但與他人講話時能保持一公尺距離以免口沫接觸到，或當發現自己有咳嗽或傷風情形下則都請自行戴口罩。

配戴口罩要注意的事項

- 配戴口罩之前和之後都必須清潔雙手。
- 如口罩的包裝有配戴指示，應依照指示配戴口罩。

配戴外科手術專用口罩，應注意以下事項

- 口罩緊貼面部；
 - 口罩有顏色的一面向外，有金屬片的一邊向上；
 - 繫緊固定口罩的繩子，或把口罩的橡筋繞在耳朵上，使口罩緊貼面部；
 - 口罩應完全覆蓋口鼻和下巴；
 - 把口罩上的金屬片沿鼻樑兩側按緊，使口罩緊貼面部；
- 配戴口罩後，避免觸摸口罩，以防減低保護作用。若必須觸摸口罩，在觸摸前、後都要徹底洗手。
- 除口罩時，應盡量避免觸摸口罩向外部份，因為這部份可能已沾染病菌。
- 除口罩後可向外對摺(口罩外向部份會向內)，才放入膠袋或紙袋內包好，再放入有蓋的垃圾桶內棄置。
- 收藏時可將口罩放入紙袋內，在紙袋外面加上記號，以之識別口罩的內、外向部份，以減低交叉污染的機會。
- 一般情況下，外科手術口罩應每天更換。口罩如有破損或弄污，應立即更換。

配戴口罩只是預防呼吸道傳染病的方法之一。最重要的還是保持良好的個人衛生習慣，如經常用肥皂液洗手，打噴嚏、咳嗽和清潔鼻子後尤其要洗手，如廁後和處理食物前要洗手。培養良好的生活習慣，注意均衡飲食、定時運動、有足夠休息、減輕壓力和不要吸煙，有助增強身體抵抗力。

(二) 廁所清潔衛生

保持廁所清潔

每日以 1 比 99 稀釋家用漂白水(即把 1 份漂白水與 99 份清水混和)清洗廁所環境至少一次。

使用廁所，務必注意衛生

- 如廁後，污紙要放進馬桶內。
- 沖廁前要蓋上馬桶蓋，避免污水濺出。

- 沖廁。
- 待沖廁水靜止後，才打開馬桶蓋。
- 用稀釋家用漂白水擦拭馬桶邊緣、馬桶蓋和座板，再用清水擦拭。
- 注入一茶匙稀釋家用漂白水於馬桶內。
- 徹底清洗雙手，再用紙巾抹乾。

排水口要消毒

- 每天清潔排水口一次。
- 為防排水管臭氣隔乾涸，先把半公升左右的清水倒入排水口。
- 再把一茶匙稀釋家用漂白水灌入排水口。
- 5 分鐘後，用清水沖洗。

除非有特別指示，只須使用已稀釋的漂白水，以免損毀喉管。

三 在 SARS 風暴裡,每一個人如何調適自己的壓力？

非典型肺炎事件發展到今天,大家都要接受我們正面對著一項危機,因此很自然地會感到焦慮,甚至恐慌。

除了遵循醫學的指引來進行預防及自我保護之外,我們必須瞭解的是,這個危機事件影響我們的不單只是身體或是病的問題,而且還帶來心理的壓力與情緒問題,因為這項危機有太多的不確定性以及廣泛圍的影響性。

所以預防非典型肺炎的感染,除了一般的預防措施之外,也要靠「安心」的處理。如何安心？

(一)、要對自己好,要好好地照顧自己

1. 要讓自己好過,請先盡量維持正常的生活作息,要有適當的休息,盡量保持生活的穩定性。記住,危機事件的發生會令人手忙腳亂,自亂陣腳,因此讓生活作息維持規律,是處理危機的必要條件。
2. 如果你煩躁不安,很難維持生活作息的規律性時,該怎麼辦?一些專家人士建議你在煩躁不安時,先採取一些方法來鎮定自己,例如,允許自己哭一哭,寫出你的想法或感受,在電腦上玩接龍,運動,深呼吸,抱抱可以慰藉你的物體,泡泡熱水澡或沖澡,找出令人愉悅的事,與人談天等等。

這些方法的有效性因人而異,因此最重要的是你自己列出一張鎮定自己方法的清單,告訴自己當負面情緒要淹沒你時,這些是你應該執行的事,並且記住:「為自己做出經常你會為別人做的事」。

3.學習放鬆。

(二)、處理負向情緒

1. 減少因訊息帶來的心理負擔:心理專家建議在危機時盡量控制自己每天接收有關訊息的時間不超過一個小時,在睡前不宜過份聽聞相關的訊息,不道聽途說,亦即不要因接收太多的消息而使自己心亂。
2. 對他人的反應不必感覺受到屈辱:或許這次的危機事件可能已讓你受傷或觸痛,並且更會敏感他人的反應,這些總總的情緒反應回過頭來反而加重自己的負面感受。因此面對訊息缺乏的情況下,任何人均會猜想別人是如何想以及他們的感受是什麼,如果你要猜想,請你這樣想:「有各式各樣的影響會作用在別人身上,但你可能不知情」,如此的想法,可協助你緩衝他人的反應對你的傷害。

3. 勉勵自己克服挑戰：身為人類，我們都有一種自言自語的特殊能力，不論是大聲地或無聲地自言自語，你都能利用這種能力訓練自己克服艱難的挑戰。因此你可以這麼告訴自己：「它可能不好玩，但我可以應付它」，「它將是個很好的學習經驗」，「我感到緊張，現在正是放鬆的時刻」，「我不能讓焦慮和生氣佔上風」，「視自己為因應者是令人愉快的事」，「生活挑戰給我練習因應技巧的機會」。
4. 做做運動：運動的好處多多，例如減少精神上的緊張，增加氧的有效性，增加心血管機能，增加自我效能，提高自信心，降低沮喪等，如你是被隔離，亦可在隔離地方做做運動，那對你是有好處的。
5. 設定可讓你生活有趣又有益的目標：
 - (1)當面對近日無聊或日常作息受到限制時，你可有如下的選擇：你可以感謝暫時有個輕鬆的機會，或者你可以發揮創造力，讓這時的生活有個人風格或讓它有趣一些。
 - (2)若面對的挑戰是棘手的，但在你的掌握之中，那麼「放手去做吧！」這是你享受成就感的機會。
 - (3)當面臨不能克服的問題時，你有兩個選擇：保護自己避免自我阻礙而失敗，或者你可以決定失敗不是問題，而將它視為一個學習經驗，並以學習取向的態度來取代表現取向。這個目的不是要有完美的結果，而是提供一個練習你的技巧的機會。
6. 正向思惟：香港心理學會建議面對 SARS 危機時，可以運用如下的思考：
 - (1)不要只往壞處看。要對自己公平一點，不要只停留在注意壞事，而忽略或看不到好事。注意每日的資訊中，其實是正面的多於負面的。留意事實和數據，根據事實，判定自己的擔憂是否合理（例如：非典型肺炎的發病率、死亡率、治癒率、醫療方法的發展、新的藥物等）。當你因為這次的危機而覺得辛苦，很無奈的時候，不妨望望街上熙來攘往的人流，你會立刻感到許多人仍然是很正常地過著他們的生活。
 - (2)思考在過去的艱難日子如何成功面對，重新肯定個人的能力。（有許多人是病了，但事實上沒有受影響的人會更多）。
 - (3)以合理的態度看待事情，嘗試以更廣闊的角度了解問題的影響，問題會帶來短暫的影響，但長遠而言事情最終能改善及成為過去。
 - (4)保持對前景的盼望，即使在危急時期，也不要忽略在我們身邊的美好事物，如書是安全的居家環境及親朋的良好關係。
7. 當你很擔心自己和家人將會受到感染，而感到很大的心理壓力時，你可以怎麼想？建議你可以這麼想：

不能肯定將來會怎樣，但

這一刻我仍然擁有健康，我可以繼續努力生活。
我也可以提醒我的親人，保持個人和居家衛生。
我可以加倍留意自己和家人的身心健康，讓自己有開心的時間。
即使我真的染病，我明白這個病是可以治療好的。

(三) 如果你或周遭的人有下列的感受或狀況，請趕緊就醫或求助。

1. 恐懼，無法感覺安全
2. 對自己或是其他任何人失去信心
3. 自尊喪失、感覺羞恥、痛恨自己
4. 感覺無助
5. 感覺空虛
6. 感受變得遲鈍及麻木
7. 變得退縮或孤立
8. 睡眠狀況惡化

如果你有上述狀況，而還不能明瞭，且想瞭解自己的狀況時，可以打電話至心情專線洽詢（TEL：02-23466662）。

每個人面對危機時的體驗是不同的，因此對於上述所建議的方法，你可以依個人所需彈性的運用。有位智者如是言：「如果問題可以解決，煩惱是多餘的；如果問題不能解決，煩惱是無用的；所以根本不用煩惱」。因此，讓我們不煩惱地、安心地來面對與度過此次的危機。

四、如果你需要自我居家隔離，應該如何調適自己？

凡是曾經暴露在流行疫區的人們，都需要自我居家隔離。包括從國外疫區回來的，曾與疑似或可能 SARS 患者搭乘同一交通工具，共用同一辦公室或曾拜訪其住家或醫院，雖然沒有任何症狀，都需要在居家自行隔離 10 天。

1.健康的監控

定時密集量體溫，隨時掌握各種可疑徵兆，如有緊急狀況，如發燒不退、咳嗽嚴重或氣喘等等症狀需就醫，可洽當地的衛生局或透過通報專線，請求協助送醫，千萬不要自行搭乘大眾運輸工具到醫就診，以避免造成更大的疫情擴散。同時，通知警告所有近期曾接觸人士。

2.凡因配合居家隔離者，可請當地的衛生局協助送餐服務。

3.工作內容的交辦與代理。

4. 庶務事件的規畫，包含各種待繳的稅款、帳單，可能需要申請延繳、或洽請他人代繳。自己或家人有慢性病藥物的領取，可洽請衛生局或社會局協助到醫院拿藥，或補給家中緊急需要的物資。

5.突然被居家隔離,心情難免擔心恐慌,若有親朋友好，可以電話尋求情緒支持、告知生活所需，亦可電 02-2346662(心情專線)，尋求專家協助，透過適當管道，獲得各種必要資源，如飲食、報章雜誌、相關資訊。若對疫情有任何疑惑，可電 02-27205258(防疫專線)。若覺無聊,可藉機處理平時無暇顧及之家庭或工作瑣事，亦可適時減輕或解除隔離後累積之工作壓力。另外，儘量維持正常生活作息、攝取充份營養、保持運動習慣、不但可減低心理緊張、且增強身體免疫力，達到身心最佳狀況。

五、如果你遭到住院隔離，你如何調適自己？

集體隔離為防治疫情擴散之非常手段，眾人的利益大於個人權益，因此經常無法顧及個別的狀況，民眾應有共體時艱的心理建設，配合集體隔離的總指揮，方能在最短的時間內解除危機，創造個人、家庭、社會三方皆贏的防疫結果。

然而，集體隔離並非平常的狀態。面對一個陌生而且出乎意料的處境，我們常因自我環境控制力被限制產生不滿情緒，又因空間封閉隔離容易擴大的孤立無援的恐懼感，因此首要安定自我心緒。

（一）隔離的期間，會出現那些擾人的情緒

- 1.突然來的自由限制，所造成的暫時的慌張不知所措應是自然的反應，不必過分強求表現陣定，以免壓抑了過多的壓力影響後續的抗壓力；
- 2.接下來可能會有憤怒與報怨，則要找到適當的出口（例如：打電話給朋友）；
- 3.沮喪與孤獨，感到被遺棄的心情也會出現，此時利用安全的管道與有同樣際遇的朋友，取得連繫，相互鼓勵傾訴，可以增強信心；
- 4.焦慮感的來臨，可用信仰活動或其它可轉移注意力的方式，來幫助其慢慢的退去。

（二）隔離期間，如何應對各種「患得患失」的負向思考

- 1.由於面對一個不明朗與不確定的處境，各種的擔心與憂慮也會出現，這些心情是伴隨著「患得患失」的念頭而來，最好儘量轉移注意不讓念頭繼續擴張盤據整個腦海；
- 2.若是很難打消這些念頭，則不必強求，可以一面帶著這些念頭，一面去做其它的事，雖然會分心，但是還是要讓自己「動」起來；
- 3.不要坐著或躺著讓心中一直繞著「患得患失」的念頭轉。

（三）隔離的期間，如何增加自己的抗壓性與意志力

讓自己生活規律化，儘量把生活品質維持在一個水平：有工作時段，休息時段，娛樂時段，運動時段，進餐時段...，交替出現。

（四）隔離期間，如何穩定自己的精神與心理狀態

- 1.保持關懷別人的心，在隔離的空間內，儘量的找到仍然可以幫助到其他人的方法；
- 2.在隔離的空間內，保持與外界接觸管道，訴說心情，或是記錄自己的感想日誌都很有幫助；
- 3.能理性獲取正確內、外部資訊，就可以避免不必要的恐慌；相反的，流言及聳動消息，是潰擊信心的隱形殺手，不可不慎。

(五) 隔離的期間，如何適應自己的新身分-「隔離者」

- 1.就像新生入伍一般，新的身分有那些權利義務，規範行為，需要花一點時間熟悉，當這個角色清楚了，就能駕輕就熟，一些不舒服的感覺也會漸漸淡去...；
- 2.沒有被隔離的鄰居或同事們，也需要給他們一點時間適應，短暫的異樣眼光或人際距離的變化是避免不了，因此你成熟表現是教育民眾的最佳示範，不必把別人的無知轉變成傷害自尊的工具。

六、如果你的家人遭受隔離，你如何協助及調適？

您可能會擔心被隔離者的身心狀況，但覺得幫不上忙，甚至有些罪惡感。此時與被隔離者藉由電話網路等保持聯繫可提供支持鼓勵，讓他們覺得不孤單。傾聽同理他們的感受，但不要對其情緒反應提供太多的判斷或過度解釋。您也可以分享自己最近的心情，但不要只顧表達自己的情緒與不滿，需記得您被隔離的親友處於更不自由的狀況下，他們更需要關注。他們在物質上可能有許多需要，除了食品、衣物等基本生理需求，應該也要有書籍、音樂或光碟影片等生活提供，並且注意是否也需要提供放映設備。

但如您本身對目前的狀況也有相當多的情緒與不滿，可以與其他自己喜愛的或信賴的人談談來宣洩自己的壓力，記得要讓自己保持充電得到情緒支援後，您才能去支持您被隔離者的親友。

對您被隔離親友的需求保持敏感，適時關切他們，注意不要過度但也不要讓他們覺得被遺忘忽略了。有時他們為了擔心打擾到您會壓抑隱藏一些負面情緒，這種方式可能讓他們覺得更孤單。所以在接觸中保持敏感，或直接問他們現在的心情狀況，如果有不尋常的狀況，可聯繫居家照護人員及衛生主管機關。

七、如果你或你的家人罹患疑似 SARS 症狀，你可以怎麼做？

除儘速通知相關單位（免費通報專線 0800-024582/030598；通報專線 02-2389617）、就近求醫（不要搭乘大眾運輸工具）、配合治療、遵從醫囑外；另一方面，在就醫前，應就個人相關角色責任，包括學校、工作、家庭，事先加以安排、通知警告所有近期曾接觸人士、為未來可能住院治療之需求加以準備。在達成以上任務過程中，自我情緒管理相當重要，切記保持冷靜，若覺焦慮不安、恐懼擔心，且強烈無法消除，可電 02-23466662（心情專線），尋求專家協助，以穩定情緒、冷靜處理所面臨危機。同時，不要胡思亂想，老往壞處想，只要盡力做萬全準備，心態上維持正面思考，若有任何與病情相關疑惑，可電 02-27205258(防疫專線)。

八、如果你的鄰居疑似罹患 SARS，你可以做什麼？

請你首先冷靜下來，想想自己或家人是否曾跟他接觸（近）過，如有，則請自我清潔，並進行自我隔離及相關生活事宜的先前準備。記住，這時任何的情緒及煩惱對你是沒有幫助的。如果你未接觸過，但有可能任何接近你的人與他接觸，你可以用柔軟的語言，告訴他最近（至少七天）不要有任何的往來，不管如何，你的態度請維持尊重、相互鼓勵，如此可避免人際間的衝突與摩擦。進一步地，請向有關單位通報，進行環境的消毒及防疫的措施。冷靜、關懷、鼓勵是避免傷害的良方。

九、如果你和/或家人因被隔離而遭受排斥，你可以做什麼？

你可以試著從這樣的角度來思考這個困境，每個人對 SARS 會因感到害怕、恐慌而做出這樣的反應，就如同你得知周遭的親友可能罹患 SARS 時，你亦可能會有此種害怕情緒及反應，你自然能理解為何他們會有這種排斥反應。這種反應除了害怕受感染之外，亦是一種防衛及保護自己的方式。

你不必感到憤怒，因為它無補於事，你要堅定信心，一旦危險過了，一旦危機感淡了，風浪自會平靜，不要自亂陣腳。你能做的就是保護自己，先調和好自己的生活、生存及心理狀態，因為這些是渡過隔離日子的最好方法（這些方法，請參考壓力調適篇及自我保護措施篇）。

假如你真的氣不過，對人情冷暖真的感到非常無奈時，請你向親人、友人、社會支援專線通電話、發發 e-mail，絕對不要悶著，待情緒過後，再試著調和自己。

十、協助孩子勇敢的對抗 SARS

(一) 孩子的反應

孩子們因為年齡的不同，他們的語言以及對情緒的表達方式都不太一樣，一般而言，兒童以語言的方式來表達他們的擔心與難過的能力比起成人來的差，因此，透過詢問或談話的方式較不能真的瞭解孩子的感受。孩子們比較常透過遊戲、做惡夢、或一些日常生活行為的改變來呈現他們的情緒，例如：最近有的兒童開始會抱怨，為什麼電視要一直播 SARS？為什麼 SARS 還不走？為什麼他們要這麼生氣？為什麼有人要爬到窗戶上面，那樣不是很危險嗎？我討厭 SARS？我不要 SARS？我們不要再看電視了！不要看新聞嘛！或者有的孩子開始會玩一些與 SARS、口罩或死亡等相關主題的遊戲，例如：這個小狗得了 SARS，它很快的就死了！這裡有 SARS，我們要戴口罩，不然我們會死翹翹！或是抱怨做惡夢，夢到 SARS 病毒要來吃掉我。孩子們對於所處環境的變化其實也是相當敏感的，只是我們是否留意到或是我們是否正確的解讀他們所傳遞出來的訊息。

(二) 要如何瞭解孩子

要瞭解孩子們的感受其實並不難，我們可以觀察他們最近所玩的遊戲內容的主題，或是從他們對日常生活中的抱怨來瞭解，當孩子們透過遊戲或是一些情緒化的反應出現時，我們可以加入他們的遊戲當中，也可以在一旁觀察，透過孩子自發性的遊戲過程以及遊戲內容，來觀察並瞭解他們的感受，作為調整日常作息、調整觀看電視習慣或進一步與孩子討論疫情的依據。

(三) 避免不必要的恐懼

身為老師或家長，教育孩子對於傳染性疾病的瞭解有其必要性，但是在教育或傳達訊息的過程中，除了告訴孩子疾病可能帶來的不方便、病痛、或是嚴重的後果之外，教育孩子如何保護自己，以及提供正面與正確的資訊亦相當重要。過

度的強調疾病的負面影響與對健康的危害，而沒有提供正面的訊息，例如疾病的治癒率、適當的防護便能有效保護自己等訊息，只會帶來心理上的壓力與不必要的擔心以及害怕等情緒。就如日前電視媒體也曾播放一段記者的觀察，新聞中呈現了一位媽媽帶著兩位小朋友從客運上下車，小朋友忘了戴口罩，媽媽急著要求小朋友將口罩戴上，過程中母親表現了緊張與較強烈的情緒，看來似乎在責怪孩子。在日常生活的觀察中，我們也發現在醫院走廊或其他公共場所中，經常聽到母親這樣跟小朋友說：跟你講你要戴上口罩，你都不聽，現在到處都是 SARS 病毒，你不戴口罩，病毒進去你的身體，會死翹翹的，你知道嗎？這些例子中，母親的出發點都是好的，都是為了孩子好，只是關心的過程中，太急了，無形中將緊張的情緒傳達給孩子或周遭的人，而孩子無力抵抗，只能默默地承受了。

（四）孩子情緒緊張,我們可以怎麼幫忙?

要如何做才不至於引發緊張的情緒呢？對兒童來說，遊戲是他們生活中最喜愛也最常發生的事件，因此，如果要有效而不引起緊張的教導正確的知識時，遊戲其實是一個很好的管道，我們可以透過和孩子玩的過程，瞭解孩子對疾病或疫情的瞭解程度，同時也可以透過遊戲的方式修正其錯誤的觀念、教導正確的防範感染、或是防護措施，讓孩子在遊戲過程中建立正確的防疫行為，並使之成為一種日常生活習慣，這樣便能在不增加孩子負擔的情形下，建立了正確而有效率的防疫行為。

（五）如何教導孩子正確的疾病觀念?

對於學齡前或小學低年級兒童，我們可以透過說故事、玩遊戲、玩扮家家酒或角色扮的遊戲，來教育孩子。例如：在遊戲過程中，老師或家長可以輪流與孩子玩「假裝醫生與病人」的遊戲，在遊戲過程中讓孩子自由地想像或假裝各種疾病的醫治過程，藉著大人們假扮病人的角色時，逐步將 SARS 的症狀呈現在遊戲中，在此過程中，觀察兒童的反應或其扮演角色的處理方式，如此我們可以知道孩子們在哪些預防知識或是關於疾病的瞭解上有所偏頗，在蒐集足夠資訊的情形

下，大人們與孩子互換角色，此時，大人們透過示範的方式，正面地呈現正確的疾病防疫知識與防護措施的準備以及實施方式，在玩的過程中藉著大人正確的示範與扮演，將能對兒童提供一個正確的示範，讓孩子在遊戲的過程中學習到正確的知識與防護措施。

對於年紀較大的兒童或是在學校情境中，可以將大風吹等類似的遊戲加以修改，加入各種自我防護或 SARS 疾病的知識在特定的座位上，以大風吹的方式進行遊戲，隨著遊戲的進行，孩子除了要認識各種防護的方法與疾病的知識的名稱之外，同時也在遊戲中讓孩子在各個不同的座位上，解說該座位專有名詞的內涵與執行方法，透過類似這樣的遊戲，孩子便能在很快的時間裡快樂地學習到正確的知識。除了讓孩子在遊戲當中學習到知識，我們也能夠結合原來在班級經營中的鼓勵、記點或記優點的制度，鼓勵孩子確實做到勤洗手、維護環境清潔以及自我保護等行為，持續執行並成為一種生活習慣，當兒童對疾病的瞭解愈清楚，而自我保護與清潔的行為執行的愈徹底，其緊張與害怕的情緒便能有效的控制。

透過玩遊戲，讓我們與孩子更接近，然而，在遊戲、說故事或角色扮演的過程中，相當重要的一個觀念是，做「正面的呈現與示範」，即是在與孩子的遊戲過程中，提供正確的訊息以及正確的作法或行為方式，做為孩童參考、模仿或學習的依據，進而誘發兒童出現我們所期待的行為，並且在孩子表現了正確的行為或反應時，父母或老師可以透過口語的鼓勵或實質的獎勵，以增加正確行為的出現。

（六）如何讓小孩關心被隔離的同學？

對於被居家隔離的小朋友，可以建議老師鼓勵班上小朋友輪流電話問候，或是寫卡片讓被隔離的小朋友感受到關懷，隔離期過後更要做班級輔導，讓其它同學協助他落後的課業，而非嘲笑他或躲避他。

對於全班停課隔離的班級，老師可以事先建立好聯絡網（如由 1 號打電話給 2

號，2 號打電話給 3 號），使同學在隔離期間能彼此關心，對於中高年級學生，可以利用壁報製作或標語的設計，讓孩子也參與防疫的任務，不致於感到面對疾病時，是那麼的無力。

（七）當被隔離的小孩回到班級時,如何減輕同學們的焦慮?

恐懼永遠是來自無知。小孩的恐懼往往是從大人那邊傳遞而來。因此，身為小孩旁邊的大人，不論老師或家長，首先就要有正確的醫療觀念，相信原先的隔離可以解除，必然是醫學專家認定完全沒有感染的危險，所以，我們可以完全放心，敞開雙手擁抱他們的歸來。

老師不妨可以利用適當的活動安排，讓這位剛剛結束隔離的小孩感覺到同學的歡迎，也許是歡迎會的形式，也許是祝福的卡片。透過這些活動，同學們將可以學到助人的態度和同理心的能力。

（八）如果小孩的心理愈來愈嚴重，怎麼辦？

面對 SARS，我們不可掉以輕心，無論在生理層面或心理層面，鼓勵自己與他人尋求專業人員的協助與建議是極有必要的，除了個人要對相關的生理或心理問題加以了解與關切之外，也應讓家人或親友分享相關的訊息並注意其身心狀況，對未成年的青少年與兒童也不應例外，臨床心理學專家提醒當青少年與兒童有下述的異常行為時，應格外留意：

1. 睡眠太少或太多
2. 總是顯得疲倦
3. 守在家裡或躲著別人
4. 話說得少了
5. 表現任性或易怒
6. 與他人有較多的爭吵或打鬥
7. 在家中、學校或社區中發生行為問題

8. 吃得很多或較少

9. 悲傷或焦慮

10. 成績變差 等

如果有以上的情形，請尋求專業人員的協助。

十一、心理衛生專業人員對自己原來照顧的精神疾病個案，應注意到那些可能的衝擊？

SARS 疫情擴大之後，對一般民眾及兒童青少年可能產生許多心理的衝擊，而被隔離者及其家屬影響更大，需要大家直接的關切及支援；然而對於已有精神疾病的患者是否會造成影響呢？

SARS 對常見精神疾病患者的可能影響如下：

1. 精神分裂症：妄想型精神分裂症患者可能會出現 SARS 的相關妄想症狀，如認為恐怖份子在空氣中散發病毒、食物中有病毒污染，或對手要用病毒害他等。
2. 憂鬱症：原本就較悲觀、什麼事都不想做；現在更會覺得活在世上確實是多災多難，連呼吸空氣都會得病，心情更加低落，覺得無望無助、容易哭泣，憂鬱症狀加重，甚至可能出現自殺意念。
3. 躁鬱症：可能覺得自己身體很好，不需帶口罩，情緒易受影響而較暴躁，較容易與人衝突、爭執，也有可能未經仔細評估下主動想幫忙做防疫工作，使自己暴露於被感染的風險中。
4. 恐慌症：尤其是合併懼曠症的患者，原本到人多的地方就容易恐慌發作而不敢出門，現在可能因擔心 SARS 感染更不敢出門，或出門後覺得壓力大、心情緊張，易增加恐慌發作，而需隨時帶藥在身上。
5. 社交畏懼症：原本就害怕跟人交往，因 SARS 可能更逃避社交場合，躲在家裡。
6. 強迫症：許多患者原來的症狀就包括怕髒，常常要洗手洗很久；現在可能碰到什麼東西就害怕有 SARS 病毒而洗得更頻繁更久，而造成雙手脫皮或龜裂；嚴重者連家門都不敢出去，反覆檢查、清潔家中物品，不敢跟人說話。
7. 創傷後壓力症候：過去受到重大創傷(如 921 地震)的患者，容易受到 SARS 事件影響，再度產生強烈的害怕、無助或驚慌，甚至不斷想到過去發生的災難而無法集中注意力，造成失眠等。
8. 廣泛性焦慮症：這類患者容易因 SARS 的心理壓力而引起焦慮症狀復發，常會出現不安、肌肉緊張、注意力不集中、或失眠，心理會不斷擔心 SARS 可能會影響到自己。

9. 身體型疾患或慮病症：原本就覺得身體有很多病痛，看遍醫師都找不到原因；最近可能會因一點感冒或有點咳嗽，擔心是否得到 SARS，但對就醫又有猶豫而更增焦慮不安。
10. 性功能障礙：原本因心理因素造成性欲降低或高潮不能者；現又加上擔心對方是否帶原，心理負荷更大，性生活可能會更加困難。
11. 失眠症：白天過多的資訊焦慮，可能延續到晚上，造成晚上入睡困難。

這些患者原本就對外在壓力或事件較敏感或較脆弱，因 SARS 疫情影響，可能症狀更因而惡化，家屬應對他們的病情多加關心，而患者也需多學習調適方法，若能及早注意處理，可以讓 SARS 對患者的衝擊減少，不然若 SARS 疫情持續擴大，造成患者不敢出門就醫，而讓病情惡化，將對個人或社會造成莫大的影響。

如有任何心理相關問題，請電洽：

- 1.張老師基金會 SARS 心情專線 (02) 27163104
- 2.觀音線協會 諮商專線 (02) 27687733
- 3.康泰 SARS 關懷諮詢專線 (02) 23657780 -10
(提供居家照護的協助)
- 4.慈濟基金會安心專線 (02) 2654-6000
(提供物質與生活需要).
- 5.衛生署及臺北市政府提供院內醫療員工家屬及病患安心專線
(02) 23466662

如果想以網路進行心理諮詢，請進入 www.psychpark.org/SARS

如果醫護人員或醫院工作人員有任何心理問題，請傳真
02-33936588，立刻由心理衛生專業人員直接接洽。

SARS 心理健康相關網頁 <http://sars.heart.net.tw/> 和
www.psychpark.org

康泰設置 SARS 衛生教育資源網 <http://www.hercom.org.tw>

如發現自己或他人疑似 SARS 患者，請打
通報專線 0800-024582，0800-030598，02-23889617

如有醫療或病情上的疑惑，請打
防疫專線 02-27205258

SARS 「心理健康行動聯盟」

緣起：民國 92 年 4 月 28 日晚上，由中華心理衛生協會邀請，十多個相關心理衛生的民間組織共同發起，為處理 SARS 形成全國的恐慌與不安，對醫療人員、罹病者與家屬給予心理支持，特別組成「心理健康行動聯盟」。

宗旨：提供生理、心理、社會全方位心理健康的 SARS 關懷行動。集結民氣與民器，提出對各種防疫體系要融入心理健康的意涵與策略。團結民間組織，整合資源使不重複，彌補政府人力不足，使民間團體和政府成為伙伴關係，共同為全國平和而努力。包括個人、家庭、社區、學校、職場、活動場域、企業體、政府機構、各種族群、年齡層、勞工、醫療院所、各種專家學者等面向。

依據行動目的共分七組：

- (一) (一) 心理諮商組 (二) 醫療服務組 (三) 身心衛教組
- (二) (四) 文化保健組 (五) 宗教關懷組 (六) 媒體公關組 (七) 網路資訊組

各組負責人

- (一) 心理諮商組 許文耀 張德聰 (二) 醫療服務組 王浩威 / 陳諱
- (三) 身心衛教組 呂淑妤 張珣 (四) 文化保健組。 呂麗莉 呂淑貞
- (五) 宗教關懷組 淨耀法師 康泰基金會
- (六) 媒體公關組。 王桂花 楊索 (七) 網路資訊組 王智弘、林朝誠、白雅美

徵求伙伴加盟：

心理健康行動聯盟現正在積極對全國徵求相關心理衛生團體與個人，共同參與推動前述心理健康的服務工作。可將各團體已經進行的活動彙整，彼此參考而不重疊資源，也希望大家繼續可一起規劃對新的需求提出協助。對個人的參與可協助擔任資料收集、撰寫，電話諮詢者、學校教師的訓練、學生訓練、社區家庭的諮商者，設計文宣等，建構心理健康網絡與相關政策建議等。有意願者請

電話 02-25576980 02-33936779-21

或傳真 02-25576871 02-23949769

E-Mail：cmhat90@yahoo.com.tw

tcmhc@mail.tpc.gov.tw

本書感謝以下作者群策群力，無私奉獻，讓本書得以完成。

策劃編輯：許文耀、王浩威

作者：楊志賢、李慧玟、葛書倫、陳謙、王行、林朝誠、白雅美、倪寶珍、林惠芳、莊永毓、胡海國、王智弘、張勻銘、張如穎、羅筠

助理：黃君瑜、曾幼涵、黃梅芳