



# 自學單元 1：新聞與創傷 / Self-Study Unit 1： Journalism & Trauma

授權自 | 達德中心 澳亞中心 (Materials Authorized by Dart Australasia)



編修 | 政治大學廣播電視學系 副教授 許瓊文  
感謝 | 政治大學傳播學院 創傷與新聞研究團隊

第一次修訂 2009 / 12 / 28



# 自學單元 1：新聞與創傷 / Self-Study Unit 1: Journalism & Trauma

授權自 | 達德中心 澳亞中心 (Authorized by Dart Australasia)

編修 | 政治大學廣播電視學系 副教授 許瓊文

感謝 | 政治大學傳播學院 創傷與新聞研究團隊



2 /

自學單元 1 | 新聞與創傷 / Self-Study Unit 1: Journalism & Trauma

## 大園空難事件

大園空難的場景讓人看起來是超現實的，很像電影場景，不像是真的。告訴自己那是電影場景，才能看得到那麼多的、散落的屍體。完全沒有時間驚訝，只能趕快紀錄就災過程。現場到處都是屍體，殘破的身體。大園空難之後，日後搭飛機會覺得比較恐怖。

當時台灣沒有這種空難的經驗，沒有拉封鎖線，如果早一點拉封鎖線，可能不用讓這麼多人看得太清楚。回來鞋子都會丟掉。

平常是把記憶收在腦袋裡，但提到相關的事，記憶是非常清楚的，很難抹滅。文字可以別過頭不要看，但攝影沒辦法。大園空難印象很深，是唯一一次有把機器停下來，休息一下（案例提供者：李志昌 / 中視攝影記者）。

一個甫自大學畢業的新聞記者，剛抵達公寓失火的現場，現場有許多人站在封鎖線外。有些人看起來恍惚，有些人情緒激動，另外還有些人非常理性、冷靜。

透過與目擊者、當事人的談話後，記者發現有幾名住戶仍下落不明。很快地有人從大樓中被抬出來，群眾們也隨之嚴肅。一名年約 50 來歲的婦人在一旁哭得無法自己，身旁有位男士正在安撫她。記者無意間聽到他們的對話，原來婦人有認識的人還在公寓中。帶著手中的筆、筆記本、忐忑不安和不確定，記者靠近這對夫婦希望問到更多訊息。

面對暴力犯罪、重大意外、自然災害等人們可能目擊或遭遇痛苦的創傷事件時，記者往往被要求必須接近目擊者、受害者與案家以獲得更進一步的資訊，然而，很不幸地，記者們並非天生有能力在這種充滿壓力與突發狀況下進行訪談。缺乏對於創傷壓力的知識和適當訓練，訪問過程可能會顯得不自在、不舒服、甚至傷害到訪問對象。

本單元的目標在於解釋什麼是創傷壓力 (traumatic stress)，以及為什麼了解其影響對記者而言是很有用的。在上述的大樓失火案例中，很多人剛經歷了創傷事件，而每個人對創傷事件的反應有所不同，所以記者不應毫無根據地預設任何人的感覺或反應。古云：「不能以一概之 (You can't judge a book by its cover)」，此話相當適用於當記者企圖藉由外表來評估某人受強烈心理壓力情況下的情緒反應。表面上看似正常和平靜的人可能正遭遇強烈痛楚，卻不願表現出來。另一方面，有些人在接受訪問時哭泣不一定代表不想接受訪問。意即，訪問受創傷的對象時應精準地使用技巧與洞察力。本單元可以幫助此目標的達成。當然，本章不能完整討論各種創傷新聞的相關主題，而是企圖為自我學習課程勾勒出基本架構，以幫助對新聞與創傷主題有興趣的人，依照自己學習的步調，利用相關資源增長基本知識。

創傷事件下的受害者或倖存者可能有各種反應類型，急性壓力症候群 (Acute stress disorder)、創傷後壓力症候群 (Posttraumatic stress disorder) 和間接性創傷壓力 (Secondary traumatic stress) 都各自有一套評斷標準。記者在報導創傷事件時若對於特定壓力症狀有認知，更有助於產出正確和公正的新聞報導。更進一步，本單元也檢視創傷新聞下的記者角色，長期的創傷新聞報導可能引發記者們的創傷壓力症候群。希望透過這些討論，使長期被忽略的記者創傷受到重視，將有助於改善記者的自我理解和情緒、心理健康。

閱讀完本單元後，你應該了解：

什麼是創傷壓力 | 關於創傷後壓力症候群 (PTSD)、急性壓力症候群 (Acute stress disorder) 和對創傷事件相關人士的潛在影響 (包括：二次創傷、倦怠、替代性創傷) | 什麼是創傷壓力的影響 | 為什麼記者應當了解這些影響 | 如何採訪剛經歷創傷事件的人 | 身為一個記者，面對處理抑鬱性綜合症候群 (SSD) | 哪裡能提供更多資訊繼續學習

## 一、什麼是創傷壓力？

按本文定義，創傷壓力 (traumatic stress) 是壓力、強制力量或是張力加諸在人的身體與精神上，通常因為是一個特別事件造成衝擊、震驚，和驚恐。目睹和知曉某些別人經歷過的創傷壓力事件 (創傷源)，也會造成創傷。常見的例子包括：目睹或知曉親人的突然死亡，或是看到其他人非自然的死亡或嚴重傷害。

直接經驗過創傷壓力的受害者往往擔心他 (或她) 的生命安危或是感受到迫切地嚴重傷害威脅。出於一種防禦和麻木，一些嚴重創傷的人會在經歷壓力事件的過程中有解離 (dissociate) 或是反應遲鈍的狀況。通常，要在事件發生後一段相當長的時間，強烈情緒反應的創傷壓力才會消失。

在美國，高達百分之九十的民眾是承受過的創傷壓力 (Breslau, Kessler, Chilcoat, Schultz, Davis, & Andreski, 1998)。常見的創傷類型，包括：道路交通事故、人為的或自然災害，戰爭，人與人之間的暴力行為 (例如，虐童，性侵犯，家庭暴力，其他犯罪行為)，危及生命需要醫療的狀況，和近親或朋友的猝死。

創傷壓力承受者繼而產生「創傷後壓力症候群 (PTSD)」，會因為創傷的性質不同而有不同的症狀。在創傷事件發生時，很多人被恐懼感所淹沒，或是感覺麻木與疏離。大多數創傷事件後的倖存者，在事件發生的數週後，即使在沒有治療的情況下會慢慢恢復。某些創傷受害者的問題會持續，而成為創傷後壓力症候群 創傷事件發生的問題，「創傷後壓力症候群 (PTSD)」取決於許多因素，其中包括創傷經歷的嚴重性。在一個主要的流行病學研究的美國平民 15-54 歲 (National Comorbidity Survey, Kessler et al., 1995) 終生的創傷後壓力症候群 (PTSD) 有下列具體的創傷類型：

外傷	男性	女性
戰鬥	38 %	-
強姦	65 %	46 %
危及生命的事件	6 %	9 %
身體上的攻擊	2 %	21 %
目睹死亡或受傷	6 %	8 %
自然災害	4 %	5 %

約 12 位成人中有一位，在一生中經驗創傷後壓力症候群 (女 10.4%，男性 = 5%)。女生受到創傷而產生創傷後壓力症候群的比例是男生的兩倍。

雖然創傷後壓力的主要研究內容是研究創傷壓力對個人心理健康的影響，但是生理方面的創傷也是重要的。在第二部份討論生理層面創傷後的壓力。

## 案例分析：悲劇在休斯頓市郊

2001 年 6 月，一名 36 歲女子告訴警方她把自己的 5 個孩子淹死在浴缸後遭到拘留。相關人員發現她的 5 個孩子死在她的家，最小的孩子只有 6 個月。這名婦女的丈夫在屍體發現不久後，在他們家的門前對著鏡頭發言，面對一些觀察家而言是冷靜又表達清楚的，雖然並非完全的沒有情緒。他對媒體解釋妻子的抑鬱症病史，儘管她的所作所為，他仍然愛她，想幫助她。

有時，當我們看到人們在深刻的悲劇事件發生後不久談論，我們預期他們會顯示某些情緒 - 也許是歇斯底里，敵意，無法表達清楚。當人們不是以我們預期的方式反應 (或我們在同一樣情況下可能會有的回應方式)，我們就會使用各種錯誤的假設懷疑此人的誠意或悲傷和痛苦的程度。事實是，每個人有自己一套面對悲劇的方式，。創傷專家告誡我們不要以為一個人是“處理得很好”，只是因為他或她似乎沒有受到悲慘事件的影響。這個人可能是震驚，在一個階段的情感麻醉，或顯示許多其它情感狀態的偽裝程度的創傷，他或她其實是經歷。這一時期撤銷或無聲的情緒可能會幫助人的生存不可思議的恐怖剛剛發生。千萬不要以為心理傷害很小或根本不存。

重要的是，討論創傷事件曝光後不久，可能有一些不利影響創傷的人。初步研究表明，在

## 西雅圖抗爭事件

1999 年 11 月 29 日至 12 月 3 日，世界各國政府部門的經濟首長聚集於美國西北岸的西雅圖市，正準備針對 WTO 三次部長級會議的議程，進行一連串密集的討論、研究與協商之際；世界各地的民間組織與社運團體亦陸續來到西雅圖市，打破了這座城市向來引以為傲的寧靜與優雅，發動了一場被媒體稱之為「世紀抗爭」的大規模街頭遊行示威。示威者要求 WTO 的成員們正視自由貿易所帶來的嚴重貧富差距與龐大環境成本；示威者的訴求與行為引發西雅圖警方的激烈反應，並導致流血衝突。

3 /

自學單元 1 | 新聞與創傷 / Self-Study Unit 1: Journalism & Trauma

這方面，那些人有強烈興奮後立即或外傷後不久，可能會更容易發展長期創傷後壓力症候群。因此，最重要的是個人需要的距離，避免提醒人們不要忘記過去的創傷，並在創傷發生後一段時間，可能會損害一些人，特別是那些強烈興奮的人。

## 二、創傷壓力的影響

近年來，由於一群教育工作者和組織者所作的研究，創傷後壓力症候群的作用和新聞已經受到嚴密的檢查。Ochberg 博士是相關研究的先驅者之一，他是美國密歇根州的精神病學家，曾經擔任國立精神衛生局主任和密歇根精神衛生署負責人。多年來，Ochberg 博士及這些組織，所作的相關研究都有助於提高公眾對新聞和創傷問題的了解，這些研究報告更具體指出新聞工作者應當了解這些創傷事件中的受害者、倖存者與家屬所受到的創傷，同時記者也應了解這些創傷事件（如：兇殺，性侵犯，暴力犯罪，自然災害，飛機失事等）對自己的影響。

Ochberg 博士幫助許多新聞工作者和新聞教育工作者了解何謂創傷壓力症候群及其影響。他曾這麼寫：「每當有記者遇見創傷事件的倖存者，就是記者親眼目睹或預測創傷壓力症候群的機會」。因此，重要的是工作的新聞工作者，必需考量創傷後壓力的問題後，才撰寫新聞報導，也同時要尊重一般市民及受訪者。這不但提高了記者的專業精神，而且記者的人道主義。」

當然，Ochberg 博士並不是認為記者應該「診斷」面臨創傷壓力症候群的受訪者。而是，瞭解創傷事件下的受害者或倖存者會因創傷經驗而有什麼樣的情緒與反應。

### 正常的反應

在創傷反應的情況下，以下這些被認為是個人經歷創傷後壓力的常見的（normal）影響：

情緒影響	
驚嚇	恐怖
煩躁	責備
憤怒	內疚
悲痛或悲傷	情感麻木
無奈	對有興趣的事情失去快樂感覺
難以感受快樂	難以感覺被愛

認知影響
專注能力受損
決策能力受損
記憶力受損
心存懷疑
混亂
惡夢
自尊降低
自我效能降低
自責
侵入性思想，記憶
分離（例如，隧道視野，夢幻或神色呆滯的感覺）

生理影響	
疲勞，精力耗盡	失眠
心血管高張緊繃	驚嚇反應
過度警覺（hyperarousal）	生理痛苦增加
免疫系統反應降低	頭痛
腸胃不適	食慾下降
性慾減退	易受傷、生病

人際影響	
關係衝突增加	社交退縮
人際交往關係退縮	異化
工作表現變差	學校的表現降低
滿意度下降	不信任
對指責的外化	對脆弱的外化
感覺被遺棄，被拒絕	過度自我保護（overprotectiveness）

問題的壓力   反應下面是需要進一步醫療協助或心理健康專業的個人反應：
嚴重分離（感覺世界是「不真實的」，並非失去身體連結的感覺，而是失去自我認同或產生新的認同，類似失憶症）
嚴重侵入型的再次經驗（倒敘，可怕的記憶畫面或自動重覆惡夢）
極端逃避的症狀（廣場恐懼症等類似的社會逃避、職場退縮，強迫性逃離）
高度警覺（恐慌發作，可怕的惡夢，難以控制的暴力衝動，注意力不集中）
虛弱焦慮（焦慮擔心，嚴重的恐懼症，不可動搖的迷戀，癱瘓緊張，害怕失去控制 / 快要瘋了）
嚴重抑鬱（缺乏生活樂趣，無能，自責，依賴，早醒）
物質使用有問題（濫用或依賴，自我藥療）
精神病症狀（妄想，幻覺，怪異的想法或圖像）

有些人承受創傷事件的時間比其他人長，決定於事件的性質和個人的不同經歷，其中最為使人衰弱的情形被稱作創傷後壓力症候群（PTSD）。目前與此相關的文獻中，都指出有許多因素會增加或減少創傷壓力後症候群。創傷壓力症候群發展的可能性、嚴重性和慢性程度，受到多種不同變數影響，最重要的是當事人在創傷事件中的暴露情形。因此，我們要謹記在心的是：即便這人是脆弱的，要有創傷事件，才會有創傷後症候群。

除了暴露在創傷事件作為基本要件外，亦有其他因素已被證明會促進創傷後壓力的發展，包括：規模，時間和不同類型的創傷性接觸。例如，早期發病年齡，較低的教育程度，以及提高風險，這些都會增加創傷後壓力。有關的其他因素對發展中國家的脆弱性創傷後壓力的障礙包括：最初期的反應以及創傷週期（peritraumatic）。更早期的行為問題，例如：童年遭遇逆境、家族病史中的精神障礙、教育程度、創傷後缺乏社會支持、人格特質，如：過於敏感，悲觀和消極的反應壓力。在歷史上，女性長期以來是受壓迫的，所以比男性更容易有創傷後壓力（Kessler et al., 1995; Breslau, 1990; Kulka, 1990）。



## 創傷後壓力症候群

創傷後壓力症候群（PTSD）是一種精神方面的障礙，來自暴露於巨大創傷壓力的結果。創傷後壓力的障礙有一些特別的特徵及診斷的標準，這些標準發表在《精神疾病診斷手冊第四版》。這些準則包括：

### 暴露於創傷壓力（exposure to a traumatic stressor）

創傷壓力症候群的病患，勢必曾經暴露於嚴重事件並具備以下兩個條件：

（1）當事人經歷、目睹、面臨一個事件，事件涉及威脅或造成死亡等嚴重傷害，也可能是威脅自己和別的人身安全。

（2）當事人在面對創傷事件時的反應為極度緊張、無助和恐懼。（就孩童而言，這些反應可能只是種表達，不見得是激烈的反應行為）

離婚和經濟壓力也可能引發無法調適的問題，但不足以造成創傷後壓力症候群。

根據《精神疾病診斷手冊第四版》，所謂的創傷壓力不僅是威脅，它會引起強烈的反應，包括恐懼，無助或害怕。一般而言，事件發生後即便經過一段很長的時間，強烈情緒反應後的壓力亦可能不會出現，但這不代表它不存在。

### 再體驗症狀（re-experiencing symptoms）

創傷後壓力症候群的症狀包括以一種或多種方式，一再持續令人痛苦的經驗。創傷會以某些方式再次回到當事人身上，例如：回憶，做夢，或其他可能提醒當事人此創傷的壓力事件。此即為前述的反溯（flashback）：個人覺得彷彿重溫創傷經驗。這種「再經驗」（re-experience）是較為極端，但不常見的。主要的創傷後壓力症候群還是在於區別“正常”回憶一般創傷事件的事實，並非自願再經歷創傷記憶。創傷後壓力症候群仍強調當事人是不由自主地引起不安情緒，並因此破壞個人的生活機能。

### 避免和麻木症狀

第二組創傷後壓力症候群症狀包括持續對刺激、創傷的逃避反應。這些症狀主要是避免提及有關創傷的經驗。這些提醒可能源自內在思想或感受，也可能是外部環境的刺激所引起的不愉快和回憶。此組反應的症狀還可能包括其它更廣泛的症狀，如情感麻木，與他人相處不協調，缺乏對未來的期望等等。

### 增加警覺（arousal）的症狀

增加警覺的一連串症狀會在受創後持續顯現。症狀包括：

入睡困難、易怒或突然暴怒，注意力難以集中以及劇烈的驚嚇反應。經驗「創傷後壓力症候群」的人即使在休息時也有強烈的心理活動。通常，這種心理活動是指對壓力源產生明顯的過度反應，而這些特定的壓力源與創傷回憶有直接或象徵性的連結。

這組症狀常常是在意識上不斷地重返創傷情境。例如，做惡夢可能引起睡眠障礙，突然襲來的創傷記憶使人無法專注，或過度的警覺反映出經歷過創傷的人很擔心類似先前經歷的創傷事件重演。

### 症狀持續時間

要診斷出「創傷後壓力症候群」相關症狀需持續至少一個月。

「創傷後壓力症候群」的症狀，必須有臨床意義。「創傷後壓力症候群」的症狀必須引起臨床上的痛苦或損害社交、職業及其他重要領域的運作。有些人可能會因「創傷後壓力症候群」主觀感受強烈不適和痛苦，但在日常生活功能上並不會受到明顯損害。但也有些人在某些生活領域受到明顯的損害，例如社會交往、工作效率、參與娛樂和享受休閒活動的能力。

### 急性壓力症候群（ASD）反應

許多人在經歷威脅生命的事件或其他突發、無法控制的、可怕的經驗，例如性攻擊、機汽車交通事故、火災、自然或人為災害及家庭暴力後，產生急性壓力症候群反應。獲知嚴重病症（如癌症或愛滋病毒）也可能引起急性壓力症候群反應。對於某些創傷倖存者，急性壓力症候群反應的嚴重程度可達到 DSM – IV 對「急性創傷壓力」（ASD）的標準。

除了再經驗、規避和警覺等症狀，罹患急性創傷壓力（ASD）的人表現出多種的解離症狀（例如，主觀的麻木感、減少對環境的感知、自我感消失症候群）；要確診出「急性創傷壓力症候群」（ASD），須達到特定暴露、症狀和功能障礙的標準，而這些必要條件必須發生在受到創傷後 4 週內，至少持續 2 天，至多 4 週。

### 「複合性創傷後壓力症候群」

臨床醫生和研究人員發現，目前對「創傷後壓力症候群」的診斷往往不包括由長期、重複的創傷（如參戰經驗、家庭暴力、兒童受虐）引起的嚴重心理傷害。例如：一般健康的人可以藉由改變自我觀念以適應壓力事件。雖然「**複合性創傷後壓力症候群**」不包括在正式的《精神疾病診斷手冊第四版》診斷中，但是臨床醫生賦予其不同於長期創傷的症狀定義，包括：

情緒反應的改變，症狀包括持續不退的悲傷、自殺意圖、暴怒或抑制憤怒。

意識的改變，如忘記創傷性事件，重溫創傷性事件，或偶爾感覺脫離自己的心理或身體狀態。

對自我看法的改變，包括無助感、羞恥、罪惡感、恥辱感，以及異於他人的感覺。

改變對加害者的看法，如把主控權給加害者或將重心放在與加害者的關係上，像是以復仇為生活重心。

改變與他人的關係，包括隔離、不信任及不斷尋找能把自己從壓力解救出的救星。

改變對原有意義（價值系統）的建構，其中包括：無法維持信仰、感到無助及絕望。

### 其他相關疾病

除了「創傷後壓力症候群」、「急性創傷壓力症候群」之外，每個經歷過創傷的人都屬於易罹患其他精神疾病的高危險群，這些疾病包括：

抑鬱症

物質濫用

恐慌症

強迫症

性功能障礙

飲食失調

### 有創傷史的人容易遇到的其他問題

除了上面列出的疾病外，有創傷史的患者，也容易碰到以下問題：

抑鬱，失望和絕望

難以信任他人

煩躁不安和憤怒

想到創傷時，情緒激動

有自殺意念

不安全感和對環境中的潛在威脅保持警覺

難以感受正面情緒，如愛、快樂

很難控制自己的創傷記憶

無法哭泣或感到悲傷，甚或遭逢家人過世

變成「工作狂」或濫用酒精 / 物質

無家可歸
再次受害（增加接觸創傷的風險）
失去重要信念
自我攻擊的行為、自責、內疚和羞愧
對認同自我和意識自我產生障礙
感覺自己無法恢復（feeling permanently damaged）
自尊問題
身體健康問題
酒精或藥物使用
人際關係產生問題，如與他人疏離、社交孤立或與人爭執

## 二、為何是「創傷壓力」？

許多報導「硬新聞」（hard news）的記者，常會與曾經經歷過創傷事件的人們有所接觸，例如：致命的車禍現場、社區的槍殺事件或是公寓大火，記者很有可能採訪到因為創傷壓力而痛苦的受訪者。對受害者的社群來說，這些受訪者是重要的新聞消息來源。因為，這些痛苦的受訪者的確可以真切地傳達悲劇的發生過程。

有些新聞故事可能需要在災難事件發生的數月、數年之後，重新接觸、採訪這些災難中的倖存者。許多原因使得記者必須再次接觸這些受過創傷的人，例如持續發展的事件（10個月後判決的性侵害案）、事件週年（校園槍擊或空難）等。這代表，記者必需拿起電話，撥給受害學童的父母；或站在法庭外，等待性侵受害人的現身。

因此，對記者來說，了解「創傷壓力」是一件重要的事，因為他們所採訪、撰寫的對象或許仍處於療癒、復原的過程中。一個對創傷壓力有認知的記者，對於受過暴力犯罪的受害者的需求會格外敏感，包括讓受訪者感覺被尊重以及人性對待。當你更加尊重地接近受訪者時，可以減低他們再次被剝削的感受。

如第一部分所述，記者必需謹記在心的是，在創傷事件發生後隨即採訪受害者時，可能會對受害者產生有害影響。若記者在採訪過程中，無視以下情況，例如受訪者需要距離、在創傷產生的當下有逃避傾向以及避免勾起受訪者創傷記憶的相關人事物，皆可能增加個體產生「創傷後壓力症候群」（PTSD）的風險，特別是容易被喚起記憶的受訪者。

### 了解與創傷倖存者互動時潛在的影響

在下一章節，會提供一些「如何採訪創傷受害人」的方法。然而，在此部份我們要關注「創傷壓力」的另一面向。研究逐漸顯示，長時間報導創傷事件對新聞記者本身，也會有負面影響。學者們特地創造一些專門的新名詞，用以描述：志工、警察、記者經常與遭受過創傷壓力的人接觸後，必須承擔目睹這些創傷壓力之後，在自身所產生的壓力，以至於在心理上、情緒上都負擔過度。接下來，將提出這些新名詞，讓記者們了解他們可能已經歷過的轉變。而這個「轉變」是因為「經歷創傷事件本身」，以及「目睹這些事件對他人所造成的影響」交互影響的結果。

### 倦怠（Burnout）

「倦怠」（burnout）已應用在許多助人專業（helping professions）中，指的是在與許多承受壓力者互動後，逐漸累積的心理壓力。此名詞常顯示一種長時間地、逐漸地精疲力竭。

### 造成「倦怠」的原因

1. 專業孤立 · 2. 同理心的情感耗竭 · 3. 很難採訪、相處、應對的當事人 · 4. 工時長，卻資源少 · 5. 缺乏成就感 · 6. 缺少與他人交互的付出與關心 · 7. 對於造成正面影響的改變，無法達到個人的自我期待。

例子：八點半上班、七點下班，早八點半、晚八點。以前薪水還比較多，現在研究所畢業

生試用期薪水少。若在風災當時，時薪算下來可能不如便利商店員工。現在採訪又困難，很容易遭到民眾拒絕。在時間短時，很容易投機取巧，多只是把報紙新聞加上影音效果，內容正確性很低，這樣的做新聞方式很難有成就感。但如果要把弱勢新聞做的好，必須要催淚，那麼記者很難不受影響，很容易有創傷。試了以後，若沒辦法改變採訪路線，要不然就是跳槽、或是轉行。

攝影記者，如果沒辦法跳槽，只好改變做事態度，配合度、積極度不要這麼高，用應付的態度。沒有得到正面回饋，只好用消極抵抗。

如何會比較好：長官正面關心，薪資應要有不同表現上的區隔，適時的獎勵，實質的鼓勵，雖然無法加薪，但表現不同的獎勵需要有差別。

記者的成就感多來自自己的作品，受訪者的感激較少。偶爾長官的口頭讚美。得獎是年度的，機會比較少。因為每天跑 daily 的比較難。所以做專題的通常會比跑 daily 的成就感來得高，但通常要跑過 daily，去跑專題才能加深專題的深度。

### 「倦怠」的症狀包括

1. 沮喪
2. 很愛批評抱怨、憤世嫉俗
3. 無趣、興趣缺缺、提不起勁兒
4. 失去同情心
5. 洩氣

### 繼發性創傷壓力（Secondary Traumatic Stress）

此名詞是由許多作者創造，描繪個體在目睹創傷當事人、朋友或家人所經驗的「創傷後壓力症候群」症狀後，所產生的次臨床症狀或臨床症狀。雖然精神疾病診斷準則手冊（DSM-IV）尚未將此視為臨床上的病徵，但許多臨床醫師指出，目睹在他人身上所發生的創傷壓力，也可能發展成類似「創傷後壓力症候群」的症狀。例如：過度警覺、侵入性症狀（intrusive symptoms）、逃避、麻木、焦慮、沮喪。

### 同情壓力（Compassion Stress）

Figley 提出此名詞，作為一種「非臨床」、「非病理」的方式來描述記者幫助、或希望幫助創傷倖存者時，所承受的壓力。與第二部份所提到的「一般壓力反應」相似，「同情壓力」是了解當事人、朋友或家庭成員所經歷的創傷後，所產生一種自然的結果，而不能被視為「疾病」。「同情壓力」可能突然發生，症狀包括：無能為力、困惑、疏離、「繼發性創傷壓力症狀」。

### 同情疲勞（Compassion Fatigue）

同樣由 Figley 所創造的名詞，關注更為嚴重、長期累積的同情壓力。「同情疲勞」被定義為「由於長時間暴露在同理心壓力下，造成精疲力盡以及生理、心理、情緒上的去功能性。」

### 替代性創傷（Vicarious Traumatization）

由 Pearlman 和 Saakvitne（1995）所創的名詞，意指曾經治療過創傷倖存者的心理師，會經歷永久性轉化的、不可避免的轉變。他們研究發現，對許多曾經處理過創傷個案的心理治療師來說，這些轉變很常見。像「繼發性創傷壓力」（secondary traumatic stress）所提的，這些轉變不被認為是病態的，只是對自我感知以及意義理解上的認知/情緒轉變。

若在工作中接觸越多創傷倖存者，這些轉變會隨著時間而累積，並對個人的生活產生全面性（pervasive）的影響。「替代性創傷」的轉變，可能產生以下有害影響：

1. 個人與意義、希望的關係
2. 達到個體的心理需求



3. 才智
4. 心理強度
5. 幽默感
6. 做出「自我保護」判斷的能力
7. 記憶 / 想像
8. 與他人連結的存在感
9. 自我能力 (Self-capacities)
10. 維持穩定的自我感覺能力
11. 對自我以及他人情緒反應的忍耐力
12. 與他人有內在連結感
13. 認為自己值得被愛
14. 穩定的自我感

「替代性創傷」可能會導致的行為影響：

1. 對他人批判
2. 不理睬
3. 減低與所愛之人 & 同事之間的聯結感
4. 很愛批評抱怨、憤世嫉俗
5. 生氣
6. 失去希望與意義 (loss of hope)
7. 英雄式幻想 / 過度涉入 / 把他人的問題當成自己的
8. 發展出過於固執嚴格的界線 (Developing overly rigid, strict boundaries)
9. 因為過度擔心所愛的人的安全，強調保護感 (Heightened protectiveness, as a result of decreased sense of the safety of loved ones)
10. 避免社會接觸 (Avoiding social contact)
11. 避免工作接觸 (Avoiding work contact)

如果你發現自己有這些改變

如果你曾經經驗「倦怠」(burnout)、「繼發性創傷壓力」(secondary stress)、「替代性創傷」(vicarious traumatization)等症狀，建議你尋找生活型態的平衡，並採取一些自我照顧的步驟，這些步驟會在第五部份提出：Journalists — A Self-Care Primer。

同情滿足

在了解與創傷倖存者工作，將產生許多風險的同時，更重要的是，也有可能透過這些工作，獲得很大的滿足感。這種工作所帶來的滿足，是非常有力量的。Figley 發明了「同情滿足」(Compassion Satisfaction) 這個名詞來描述這種過程。「同情滿足」發展的時間愈長，在以下各方面所帶來的力量也會增強，包括：

1. 力量感
2. 自我知覺
3. 自信
4. 有意義感
5. 精神連結
6. 對人類適應力的尊重

#### 四、採訪小撇步

- (1) 是否有必要在受害者剛剛承受創傷的時刻，馬上採訪他們？
- (2) 打擾傷心、迷惘、驚嚇的人們的價值為何？
- (3) 在人們同意採訪之前，你應該與他們討論什麼？

這本書的作者並不是認為，不能採訪受創傷的受害者。一方面來說，沒有採訪受害者的新聞並不真實，更深一層而言，這些受創傷的人們可能有故事想表達，而這些故事對於聽者來說是有幫助的。但記者必須用體諒的態度來尋找適合受訪的人。他們建議：

「為了理解採訪時對受訪者、家庭成員或朋友的影響，每一次的採訪都需要對他人的心智能力做仔細的判斷。單是受訪者同意受訪還不夠，採訪的倫理壓力應該是在記者本身，不能放在受訪者身上。畢竟我們沒有得到如同醫學中的『同意書』(informed consent)，所以採訪本身有可能存在倫理風險。」

精神科醫生 Frank Ochberg 認為，與受訪者談話時，受訪者的痛苦來自於對創傷事件的回憶。而受訪者也應該知道他們的名字是否會出現在新聞中，並在採訪開始前，給予受訪者機會，讓他們可以問採訪者任何問題。

善用他人的支持，讓受訪者在回溯恐怖經驗時重新取得平衡 (Respect the other person's efforts to regain balance after a horrible experience)

「如果情況允許，給予受訪者足夠的支持。你可以建議受訪者邀請他的朋友、鄰居或親戚在場，這會使受訪者安心，並使你們的談話更順利。」

注意你的談話

「在訪問過程中，你的話語承載了許多重量。它可能讓受害者從中尋得承諾、過度期待你可以做到的事，以及假設你願意同時擔任朋友與報導者的角色。採訪態度和說的第一個字，即能讓受訪者決定他是否可以相信你，以及真誠程度。第一印象很可能決定了你是否能再次採訪這個人。」

為接下來的採訪作好準備

「採訪的第一個問題可以得到兩種訊息。第一種是受訪者對事件發生狀況的了解程度、細節，這可幫助你抓住『發生了什麼事？』第二種訊息，則可在談話時觀察到，包括受訪者的談話能力跟談話意願。」

解釋基本規則

「說明你為何在這？你期待寫出怎麼樣的故事？什麼時候會播出？為什麼你們的談話很重要？不要承諾你不能保證的事，因為你記下或錄下的評論，不見得會刊出或播出。」

與受訪者分享主控權

「一個遭受打擊的人，會需要、甚至感激能讓他決定某些採訪情況。例如：他想站著或坐著？他想離開或待在災難的現場？在採訪當中，他是否有想要陪同在場的人？」

預見情緒性的反應

精神科醫生 Frank Ochberg 表示：「當倖存者在採訪中哭泣時，不全然表示不願意繼續受訪。或許有傳達、溝通上的困難，但他們常常想要說他們的故事。打斷談話可能會讓受訪者感覺不被尊重、剝奪說明的機會。記住，如果你認為這個採訪讓受訪者不快，或錯誤地解讀受訪者想要停止，而單方地中止採訪，那麼，你可能二度傷害受害者。」

傾聽

「好的傾聽者不但需要聽到、理解受訪者說的話，更要注意到手勢、臉部表情、情緒以及身體語言。全盤考量受訪者的立場，並記住、理解受訪者所聽到的、看到的。」

和受訪者一起回顧你剛剛所得的資訊

「你必須整理得到的訊息，與受訪者確認你可能想要引用的詞句，或編排取得的照片，接著繼續訪問或對其它資訊再作確認。」

全面考慮你所看到、聽到的訊息

「你剛剛結束的採訪並不是一項例行公事而已。與你談話的人，剛經歷了這輩子最難受的經驗之一。這樣的訪問能夠改變許多記者對談話對象的預設。相較於大部分的新聞訪問，這種訪談存在更多信任、傷害與責任的問題。想想這類採訪的特殊性時，也是少數能讓你反思的時刻。」

記者也必須思考，後續訪問可能會再次影響受訪者。通常，創傷事件會重複被提起，記者會因採訪之需常連絡受害者與倖存者，並要求受訪者再次談論過去的事件。這通常發生在創傷事件發生的週年（校園槍殺、炸彈攻擊、其他暴力犯罪）；或是在刑法、民法的審判時。如同創傷事件發生後的即時採訪一樣，後續採訪也必須對受訪者有足夠的體諒（例如：傾聽、分享控制權等）。

人們從創傷中逐漸恢復，因此記者應該著重在復原過程，而非事件本身。在任何案例中，記者應該對受訪者的需求和回應有更敏銳的洞察力。若在採訪階段初始，受訪者表現出焦慮感，記者應詢問他們的需求，並設法讓這個採訪更加舒適。同理心對訪談過程是有幫助的。

然而，「過度同情（over-empathize）」的傾向則不是一個專業行為。Simpson 與 Coté 寫道：「有些記者因為個人有過受虐、性騷擾或其他創傷經驗，而與災難倖存者產生高度認同感。這種強烈的同情使得記者忽略了專業的界線，而變得過度與受害者親近，甚至成為鼓吹者。」

一個專業的記者必須專心於了解事件與正確報導上，而與故事中人物的強烈情感連結會破壞這些目標。但是有些人認為，記者有時對受害者或家族成員來說，是很有幫助的。然而，我們相信，只有當記者了解自己的需求，並對他人的創傷與悲慟有所感知時，才會產生對大家都好的結果。」

最重要地，記者必須自覺並留意創傷可能為他人帶來的影響。這種覺醒可讓記者在說創傷故事時，思考周全並有適當敏感度。

#### 創傷後訪問情況中，基本的情感技巧

同理心是參與他人感受、情緒、想法與行動的能力。最重要的情感採訪技巧是：表現出感興趣、關注、關心、自我克制、不要預設期待或評斷、尊重。

#### 可能的情感回應

有時，「同理心回應」在採訪中是非常有用的，與一般的採訪策略非常不同。以下的提供幾個「同理心採訪策略」的例子：

1. 從你剛剛說的，我可以感覺你是多麼…
2. 所以，你剛剛說的是…
3. 讓我確定一下，你是說你…
4. 聽起來你是說…
5. 你看起來非常…

#### 關於情緒語調

1. 聽起來，你好像很難對這件事有感受。
2. 聽起來你現在好像都無所謂了。

詢問細節或再次確認（讓受訪者慢下來，停留在剛才的話題中。gets the person to slow down and stay with the situation or the feelings）

1. 讓我們回去前一分鐘…
2. 我發現你這邊談得有點匆促。
3. 這部分我不太能理解。
4. 這部分我不懂你表達的意思，你是指…

5. 那有可能是…

6. 我在想，是否…

#### 如何結束一階段的訪問

1. 要度過這些事是非常艱辛的。
2. 對你所經歷的痛苦時光，我真的感到很抱歉。
3. 我知道一些可能對你有幫助的網站。

#### 情感性回應的目的

- 有些受訪者可能會過度沉浸在自己的回憶中，需要藉由闡明或再次確認剛剛所說的，抽離過度沉浸的情緒。
- 有些受訪者可能會過度表達、尋求支持，為了維持中立你必須建立一段工作距離，不要扮演受訪者的救世主，而是要站在客觀的位置。如果你過度被影響，你是幫不上忙的。
- 表現出你的關心與了解。不是去窺探，而是增加受訪者在此時對自我的認知。
- 如果你誤解了受訪者的意思，受訪者可以及時糾正你的看法。你可以更加了解受訪者。
- 情感性回應能讓受訪者知道你願意聽他們說自己的故事。

## 五、自我調適創傷的入門

和警察、消防員等這些總是站在事件第一線的人一樣，記者常常暴露在高壓的創傷情境下，目睹人們如何被創傷事件擊潰。近十年來，當救難人員已開始自覺到面對創傷事件，需要自我照護及組織化的保護措施時，新聞記者行業仍沒有被列在需要相關支持或保護措施的潛在工作群體中。

若記者們能輕鬆地談論採訪暴力、創傷事件後，對他們自身產生什麼影響，自我調適將不是需要被討論的議題。在過去，記者多半選擇避而不談一些負面情緒，如害怕、焦慮、沮喪、生氣和其它情緒反應，因為在他人眼中，這些負面情緒被視為記者無法勝任新聞工作的記號。但今日，連國際知名的優秀記者，如紐約時報的 Rick Bragg、CNN 的 Christiane Amanpour、已退休的資深電視新聞記者 Bernard Shaw 等人都曾公開表示，在報導暴力或創傷事件後產生情緒及心理方面的創傷。

多年前，在華盛頓大學的一場研討會裡，一名女記者提到她在報導一件纏訟兩年的成人連續性侵兒童案件及其他加重情感負荷的新聞故事後的情緒創傷，她表示：「每天我起床後，（生活）對我而言就像是一條奔流咆嘯的河，早上我深呼吸後潛進去，直到一天工作結束才得以上岸喘息，但第二天我還是得再跳進去，我不認為我有時間去思考到底我在做什麼。」

記者朋友們須謹記，在你們報導一些特別沉重或傷痛的新聞主題後，如謀殺、車禍、性侵害等其他暴力事件，可能會對自己產生大量的潛在壓力反應，甚至有可能在報導這些創傷故事的後一段時間，記者才會經歷創傷壓力症狀。

在前面第二部分及第四部分描述到，經常暴露在創傷壓力下將產生不利於身心健康的反應或行為，像是憤世嫉俗、孤立、煙酒過量；及強迫性行為如飲食過量、非法藥物濫用、憤怒、焦慮、逃避、沮喪等。

#### 應對策略：

以下是一些個人常用來處理日常生活中異常壓力的方法。這些方法雖然能在我們可以掌控的程度下控制壓力，卻不利於處理已達壓力崩潰邊緣或達到創傷程度。這些常見控制壓力的方法可分為以下六類：

#### 重新評估途徑

- 挑戰負面想法的正確性
- 理性分析負面想法

- 試著重新詮釋負面想法
- 換一個角度思考負面想法
- 釐清各種造成負面想法的原因

#### 懲罰途徑

- 告訴自己不要這麼笨
- 想到負面想法時，懲罰自己
- 對自己有負面想法生氣
- 怒斥自己有負面想法
- 掌摑或捏自己來停止負面想法
- 告訴自己如果繼續這麼想將有壞事發生

#### 憂慮途徑

- 用平凡瑣碎的想法來取代目前的想法
- 用擔心其他較小的事來代替
- 轉而擔心一個較無關緊要的問題
- 以思考過去曾擔心的事來代替
- 專注在不同的負面想法上（避免對一件事持續鑽牛角尖）

#### 分散認知途徑

- 試著以回憶正面圖像來取代
- 專注在正面想法上
- 以愉悅的想法取代
- 想其他的事

#### 社會控制途徑

- 不跟不熟識的人說有負面想法
- 避免與不熟識的人討論負面想法
- 試著了解朋友都如何處理類似的情形
- 詢問朋友，是否有類似的想法
- 與朋友聊此負面想法

#### 分散行為途徑

- 用工作填滿自己
- 讓自己忙碌
- 做喜歡的事

#### 探討上述這些解決策略，研究顯示：

- 懲罰途徑和沮喪、焦慮有關
- 伴隨著康復，懲罰途徑的策略使用會減少
- 擔憂（worry）與焦慮（anxiety）有關
- 康復的人較少使用憂慮途徑的策略
- 康復的人會增加使用分散途徑的策略，但尚未康復者不會
- 重新評估途徑的策略減少沮喪與侵擾，可是沮喪本身同時也會減低重新評估的能力（重新評估途徑的策略最耗力）

- 康復與增加使用重新評估途徑策略有關（Reynolds and Wells, 1999）

#### 具有良好調適能力的個人常常選擇：

- 在處於解決問題模式時，只專注在短時間內的事上（例：只想下一步要怎麼做）或拉長時間想更長遠的事，藉此模糊在記憶中創傷事件的痛苦圖象。（例：一個完美人生中的一場悲劇）
- 保持兩種看法：自己有能力提供幫助及他人皆願意提供幫助
- 專注於現階段的創傷處理措施，並避免對過去的決定或行為後悔（Horowitz, 1986）

#### 轉化創傷成為成長經驗的過程有以下幾點特徵：

- 這是個感知的過程
- 通常是個人完成，但容許親近的人幫助（重新詮釋創傷 / 壓力源）
- 該過程的時間點通常介於創傷 / 壓力後兩週到四個月
- 可以加強日後調適創傷 / 壓力的能力
- **個人心理資源（psychological resources）的差異比壓力源的特質更具影響**
- 這是直覺性、快速、突然的過程，而不是延伸邏輯思考的過程（「頓悟」、「靈光乍現」、「啟示」。）（Finkel and Jacobsen, 1977）

有些記者與編輯已建議一些健康調適機制，並嘗試推行在新聞部門。如（採訪）悲劇後的事後報告、讓需要的人容易獲得心理健康服務等，這些機制已顯示出一定效果。在新聞部門文化中，尋求心理諮商的舉動需要被「去污名化」，這樣一來，記者們才能無掛慮地尋求類似服務。另外，同儕的支持也很有幫助，通常新聞室裡會有一個或一個以上的同仁可讓承受創傷壓力的同事尋求共鳴（同情）及友誼諮商，然而，提供諮商的人必須注意不被他人的情緒傷痛擊潰。

編輯們及新聞室其他主管能在一件事上擔任領導角色，就是讓記者知道他們是在一個充滿關懷的新聞室工作。舉辦新聞與創傷相關的工作坊，可以幫助記者如何處理在採訪創傷事件後的潛在問題。在創傷事件發生時與發生之後，召集全新聞室的人來討論採訪創傷事件會產生的問題及值得注意的事，不但能表示關心記者及記者採訪的社會群體。

若不敏銳地感知他人的傷慟情緒與心理痛苦，是會潛在傷害記者及事件相關群體的（創傷）調適機制。雖然在完成新聞報導前，記者暫時區隔出自己的情感是必要的，但完全停止感覺是有害的。在報導期間若不能以同理心對待受害者，記者可能二度傷害受害者。新聞記者需要時間和鼓勵來處理他們自己的情緒，包括難過、生氣、驚恐、困惑等感覺，而不是壓制這些負面感覺。

一個好的內部和外部支持系統是很重要的。當個人感受到有壓力的時候，一些人利用沉思、與人促膝長談、聽輕鬆的音樂、享受安靜的泡澡時光、尋求靈性上的休憩與支持、以按摩和其他奢華享受藉以犒賞自己等方式紓解壓力。除了這些方法之外，再加上家庭、朋友和健康專業人士相關網絡，可以在緊張的工作生活中有喘息的機會。

有忙碌及承受高壓力的工作的人，要紓解壓力，需要縝密的計畫和謹慎行動。因為工作可能消耗大量的時間，僅留極少的時間去思考如何休息、放鬆和享受生活。不幸的是，這樣的自我忽略將導致身心健康的惡化。至今無數的研究已將壓力與疾病作連結。新聞記者和其他從事高壓力工作的人一樣，需要為自己建立一個完善的程序來考慮健康飲食、運動、娛樂、放鬆，如果需要的話，生理與心理治療也是必要的。

#### 保持生活的平衡

除了留意更多調適的處理方式，以下提供幾點在暴露或目睹創傷的經驗累積後，可以恢復生活平衡的方法。

#### 生理上的自我調適

- 規律地三餐（早餐、午餐與晚餐）
- 健康飲食



- 運動
- 為預防疾病定期接受醫療照顧
- 當需要時，接受定期醫療照顧
- 生病時休息（花時間調養）
- 按摩
- 從事跳舞、游泳、走路、跑、唱歌、從事體育運動或作其他有趣的身體活動
- 性行為—自慰或是與性伴侶
- 充足睡眠
- 穿自己喜歡的衣服
- 放長假
- 一日行或是短期旅行
- 離開電話一段時間（Make time away from telephones）

#### 心理上的自我調適

- 有自我思考、反思的時間
- 有自己的個人心理療法（personal psychotherapy）
- 寫日記或札記
- 閱讀與工作無關的文學作品
- 作一些自己不專精而且非工作份內（not in charge）的事
- 減少生活中的壓力
- 注意自己的內在經驗：傾聽你自己的想法、判斷、信仰、態度、感覺
- 讓別人知道你不同的另一面
- 在新的場域投入心智，如去藝術博物館、歷史展覽、運動會、拍賣會、劇場表演
- 練習接受他人的好意
- 好奇
- 有時要對額外要負的責任說「不」

#### 情感上的自我調適

- 花時間跟你喜歡的同伴相處
- 與你生活中重要的人保持聯絡
- 自我肯定，讚美自己
- 找到提升自信心的方法
- 再讀一遍喜歡的書或再看一遍喜歡的電影
- 尋求能安慰自己的活動、物品、人、關係和地方
- 允許自己哭
- 找到會讓自己發笑的事物
- 透過社交活動、寫信、捐獻、遊行、抗議表達憤怒（Express your outrage in social action, letters, donations, marches, protests）
- 和小孩玩

#### 精神層面的自我調適（Spiritual Self-Care）

- 騰出時間反思

- 花時間與大自然相處
- 找到與自己心靈相通的支持社群（Find a spiritual connection or community）
- 對他人的激勵保持開放態度（Be open to inspiration）
- 抱持樂觀與希望
- 察覺自己精神層面的生活
- 偶爾嘗試不要把所有事情攬在身上
- 接受自己“不知道”某些事
- 定義對生活有意義的事，並注意其在生活中的位置
- 沉思
- 禱告
- 唱歌
- 花時間跟小孩一起
- 有讚歎（敬畏）的經驗（Have experiences of awe）
- 貢獻於你所相信的事
- 讀具啟發性的文類（例：音樂、演講）

#### 何時該尋求幫助

有時候上述策略無法有效降低創傷壓力帶來的影響。研究顯示，創傷壓力帶來腦內化學物質和功能的改變。在此狀況下，對不能控制自己行為症狀者來說，使用抗抑鬱劑能降低創傷後壓力症候群及抑鬱症狀。個人也能透過一些認知行為療法（cognitive-behavioral treatment），緩解部分或全部的創傷後壓力症候群。當你有下列狀況，建議向心理醫生或具有處理創傷經驗的專業人員尋求協助：1）正經歷任何導致痛苦的症狀、人際關係有巨大改變或者是工作機能受損，2）正透過飲酒或嗑藥，進行自我治療（self-medicating），3）不能從以上建議的策略得到緩解。

#### 六、最好的實踐

每年達德新聞與創傷中心（Dart Center for Journalism and Trauma）會選出針對創傷受害者及他們的經驗所作的傑出新聞報導，並頒發「達德暴力受害者卓越報導獎」。來自國內各州的評審，選出每年該獎得主。評審尋找不同於其他一般報導創傷事件受害者的新聞切點，並思考該切點的各個面向。報導內容、新聞照片及版型（標題、圖說、插圖及圖表）應要：

- 正確、敏感、深入地描繪暴力事件受害者及他們的經驗
- 以明確的主題或焦點清楚交代內容
- 告知讀者，受害者如何反應、處理情緒創傷及康復的過程
- 避免煽情、戲劇化及將受害者形象描述成一個悲劇性人物
- 重點放在被害者的經驗，而不是加害者有多殘忍與野蠻

決審的評審團由三個來自華盛頓州外的記者、一位受害者（倖存者）代表、以及國際社會創傷壓力研究候任主席組成。

前兩屆達德獎得主的報導如下：

〈誰殺了約翰·麥克洛斯基（John McCloskey）〉，刊載在維吉尼亞州的《洛諾克時報》。一個扣人心弦的系列報導，關於一個被逮捕並安置在心理醫療機構的18歲青年離奇死亡，從案情爆發後持續追蹤其家庭的遺憾與困惑。（2000年達德獎得主）

〈一個被偷的靈魂〉，刊載在緬因州的《波特蘭新聞先驅報》。以感性角度描述庸瓊斯（Yong Jones）如何突破自己文化信仰背景一路奮鬥，將殺死他兒子的凶手繩之於法。

(1999 達德獎得主)

### 結論

閱讀完本單元後，你應該已知道何謂創傷；「創傷後壓力疾患」、「急性壓力疾患」與「間接性壓力創傷疾患」會帶來什麼效果；為什麼這些影響對記者很重要；記者要如何訪談甫經歷創傷事件的人；如何處理緊張的工作生活；以及如何得到更多資訊以便繼續學習。

訪談創傷受害者時，好比處理困難的人際互動，須透過練習以便增進技巧。在新聞學院教育中，有時會透過角色扮演與戲劇互動的方式，教導學生練習訪談技巧。

可想見地，媒體機構亦可透過類似的安排訓練員工，如和地方上的新聞節目合作。

一般來說，採訪創傷受害者的準則就類似於要成為他人的好朋友應遵循的原則：恭敬有禮、誠實、同理，善於反應、準確並且公正。

受害案家通常會保留與遇害或受傷親人相關的報導，如果報導中將受害者的名字寫錯或內容不準確，會令案家相當不安。請記住，當有人去世，相關報導將一再提醒生還者他們逝去的愛，因此每一字一句都特別重要。若你獲得他們的信任而得到各種資料，應特別保護和處理這些素材。請記住，這些提及死者的新聞故事，將成為其親屬部分重要記憶。

當接近孩子被殺害的父母時，記者應避免以下問題：「你覺得怎麼樣？」、「我懂你的感覺」（即使你覺得你真的懂他們的感覺）。比較好的開場白是：「我對你女兒的遭遇感到遺憾」。此外，記者應該特別注意提出的問題聽起來是否帶有指責意味。

暴力犯罪下的受害者和他們的親人，剛面臨到人類殘酷面的衝擊。「達德基金會」（The Dart Center）的目標之一即在培訓記者，不對受創傷的當事人造成更進一步的心理創傷。

記者也可能深受創傷事件影響，應該認知到採訪工作可能對自己造成心理及生理上的影響。記者若對受苦民眾的苦難感到麻木，對記者本身與受訪者都不利。另一方面，太多的同情也會削弱採訪效果。好的新聞，「平衡」是關鍵。

人性的殘酷是一個非人類所期望的、可悲的事實，分享創傷故事和悲劇對創傷受害者以及整個社會都有幫助。達德基金會企圖幫助記者以富情感但不失專業的方式，闡述這些重要的故事。