

莫拉克教會我們的事—  
災難及危機處理手冊





## 看見彼端的彩虹

01

高雄市擁有得天獨厚的地理景緻，歷來境內港埠貿易發達，向來是南台灣的政治、經濟及交通中心。縣市合併後，東北部山區的玉山國家公園、茂林國家風景區及藤枝國家森林遊樂區等多座國家級野外休憩去處，也包括梅山、寶來等溫泉勝地，加上閩南人、客家人、外省人、與原住民族彼此融合，形成特殊而多元的生活型態。

「莫拉克颱風」彷彿是上天給高雄的一個考驗，其間山區帶來超過2,500毫米的驚人雨量，不但平地淹水，山地更引發多處的土石流，尤以甲仙區小林村、那瑪夏區民族村，及六龜區新開部落等地受創最為嚴重。遭受這樣突如其來的天災，任誰都難以承受，更何況是年幼的孩子們更難以紓解因親人驟逝或搬離家園帶來的複雜情緒。

而本市率全國之先，於民國94年成立高雄市學生輔導諮商中心，便擔負起協助災區學校的心理諮商工作。透過中心主任、督導群、心理師及社工師的愛心與專業服務，讓許多受創者及親友走出創傷的陰霾，再獲新生。

此次，高雄市政府教育局的心理諮商團隊，將這三年在重建區的服務歷程，集結成冊。除了感謝各界源源不斷的善心救助外，也冀望能藉機與社會大眾分享，這場災難雖然帶給受災區孩子很大的衝擊，但他們也從中學習到堅毅地成長。

「教育無他，唯愛與榜樣而已」，我們看到許許多多在偏鄉服務的老師，盡自己的每一份力量教導學生。白天傳授書本的知識，晚上仍為學習落後的同學加強輔導，甚至當起心靈導師，傾聽並陪伴一些因家庭失功能，缺乏父母親照顧的兒童及青少年。

走過風災看見彩虹，歡迎與我們一同走進這本書的世界，您會發現，看到的不僅僅是學校老師、行政人員與心理師，如何透過一系列的教育輔導、諮商專業，幫助重建區的學生走出生命的幽谷；更可以細細地品味，每一個教育工作者和學生及其家庭真誠互動的生命故事。

風災搶救與重建復原的過程是一條漫長的路，百年災變連主其事的政府部門也不免有步伐猶豫蹣跚，甚至踉蹌的時候。為求忠實，所有這些來自第一線救災與心靈重建人員的體驗、感受與批評，本套書都予以保留，畢竟唯有坦承的面對過往，徹底的反省與檢討，我們才能從挫折中重新站起來，這是莫拉克教會我們的事，也是災難教會我們的事。

高雄市市長 陳菊



## 攜手走過莫拉克

### 感受人間有情天

02

八八風災讓許多人搬離家園，從此改變了命運，卻也使這裡的孩子瞭解大自然的力量，開始珍惜生命。

高雄市六龜、甲仙、那瑪夏、桃源等區原是高雄引以為傲，山明水秀、風光明媚的觀光勝地。每每遇到假日，總吸引大批遊客前來溯溪踏青，不料在三天三夜超大豪雨的肆虐下，許多房舍慘遭蹂躪，無法居住。山區學校除了需立即轉型為大型避難、安置所，緊急供應大量的學生、居民的住宿，更需應接同時湧入，大批關心此議題的新聞媒體與社福機構。可想而知在這場措手不及的災難下，所有教職員生的心有多慌。

在整體重建的歷程中，許多教育人員為學生不辭辛苦。白天上班教書、晚上擔任保姆，哄小孩睡覺。八八風災前，民眾只要吃得飽就心滿意足，風災後，家也空了、身也殘了、心也破了。許多心理諮商及社福團體自發性地送上實際關懷行動，書中提及的「慈濟」、「法鼓山」、「佛光山」、「遠東集團」、「敦安基金會」、「中華心理衛生協會」，以及教育局「學生輔導諮商中心」等，這些社會各界的愛心，我們點滴在心頭。

心理輔導的區塊，「高雄市學諮中心」與縣市合併前的「高雄縣學諮中心」皆帶著專業團隊，進駐學校給予第一線的諮商服務。後續仍有中心主任、督導及專業心理師們持續長年提供重建區學校教師諮詢、學生個別諮商。幾年的合作經驗累積，他們快速地掌握學生的實際需要，更藉由諮商專業使每個心靈受傷的孩子，得以慢慢安穩下來，可說是各校最佳的心靈照顧伙伴。

如今，「高雄市學生輔導諮商中心」用「心」匯集了三年來，從各校行政主管、校內老師、心理師、學生各個角度出發，每個走過莫拉克風災的人所沈澱的點滴。成就出這兩本提供所有行政、救災、社會福利、心理輔導單位，學習、領悟的珍貴套書。讓我們在面對瞬息萬變的自然界時，能夠為孩子的人身安全做好更多事前準備，也更加帶著虔敬的心敬天、愛天。

有諺語說道，「當上帝關起了一扇門，必會再為你開啟另一扇窗」。這幾年來，我走訪災區，聽校內師長分享，許多歷經這場風災的學生，開始會替家人著想，體諒不同於自己的思考方式。也變得較以往獨立，可以和其他夥伴一起合作，過團體生活。

因為真實體會了生命的無常，許多孩子們自此不需老師及父母約束，開始在老師的帶領之下，主動思考自己的未來。現在更有孩子在就讀大學時，選擇社工和諮商科系，希望有朝一日也可以發揮自身所學，關懷其他社會上有需要的朋友。或許我們無法避免這一夕間降臨的天然危難，但你我卻可以將自己的愛心，化成行動，傳遞到人世間每個角落！

高雄市政府教育局局長

鄭新輝



## 在部落的艱難中 遇見熟悉的愛



在那風強雨驟的2009年8月8日，因強颱莫拉克所帶來的衝擊，逼著台灣面對災難的議題，也才發現除了921的經驗外，台灣各部門各科際對災難之準備，竟是那麼不足。但斷垣殘橋及傾斜屋瓦，滑落的土石與悲愴的哭喊，在在教人理解了苦難與創傷，莫拉克成為全民共同的傷痛經驗，也是台灣面對災難問題的新機會，我們這高雄縣「整合性部落心理重建團隊」能在第一時間就被接納，參與這至深的苦難，並謙卑地向山林學習，也於三年又五個月間完整投入這場生命共同體的奮鬥，是一生中值得永恆紀念的行旅。

在我們的團隊中，時任高雄市學諮中心主任的陳姚如心理師與其工作夥伴們—書如、羿靜、懿楨、碧雲等心理師，因著認同災後重建須強化心理復健功能、整合多元心理復健資源，以發揮部落相互扶持的在地力量，且須積極建構以災民為本的思維，秉持災變中跨文化心理重建之反思，展現「性別與多元文化」敏感度以服務災民，因而積極加入整合性部落心理重建團隊，並主責擔負桃源鄉(改制後為桃源區)高中村(里)之心理重建工作，後期更擴及桃源里、建山里及寶山里，他們是專業與熱忱兼具，行動實踐與理念反思並行，因而使這個團隊注入巧思與動能，常能引領我們看見更寬廣的選擇及體會更具趣味的工作！

在桃源里的心理工作小組，書如擔任組長，這個團隊中的每一位心理師都能獨立工作，卻也能合作無間。他們常迎著朝陽一部車一起上山，穿梭在部落的原民與房舍間，找得到人就談，找不到約定的人，就隨處訪視，常又能發

現需要被關懷與處遇的災民。他們進到了部落，就用部落的方式工作，街上、河床邊及任何聚落處，只要能談就不放過，因此他們也曾在水漲路斷時，站在河床邊與乘坐流籠下來的災民會談，我們激讚那真是「臨床」諮詢呀！她們工作的態度和方式，讓我看見新一代心理師的典範！

她們的加入也讓我們的團隊在整合多元性的專業資源上，獲得許多提醒和實踐。我們在災民家庭處遇上，面對孩子們的種種難題，這個團隊與教育單位的工作聯結，她們成為助力，無論轉介或照會，總能得當！

在災難與創傷復原的工作上，台灣仍有艱巨的路要走，各方專業部門應以更積極的態度作出準備。而今，她們以飽滿的心理重建經驗為校園面對災難所生之危機，於各階段的心理工作準則精心彙整最草根之經驗，並集結成冊，此書將為未來訂立最好的工作指引。

我們在莫拉克災後心理重建工作攜手，也在部落的艱難中，遇見了熟悉的愛……

高雄市衛生局莫拉克颱風災後心理重建計畫桃源區督導  
長榮大學神學系助理教授

吳經國



## 感謝重建之路有你

採訪/林書如 諮商心理師  
文字/陳妙華 實習諮商心理師

04

距莫拉克風災重建至今有三年多了，重建工作非常的繁複，可分成基礎重建、家園重建以及產業重建三大面向，每一個階段都有其不同的重點工作。在校園心靈重建方面，從災害剛發生時的緊急應變處理，其次是復原與重建，後續則持續強化學生面對重大災害的認知與能力。這是一項長期性的工作，需相關單位或是社會民眾對於心靈重建的重視與支持。

感謝教育局對於災後校園心靈重建工作的重視，願意將這些辛苦工作的成果集結出版成冊。心靈重建是一件活菩薩的事，所花費的時間是相當漫長，成果可能不像永久屋或道路的重建一般快速具體可見，因此一般人會較為漠視，尤其是其潛伏期相當長，若不重視這項工作，沒有進行專業心靈工作，當再度面臨重大災害時，心靈上產生的震盪，所引發的問題則是相當嚴重的。我們通常都是在事情發生以後，再來檢討以前怎麼做的話就不會如此，但為時已晚，八八風災給了我們一個慘痛的經驗，大家不應該再漠視，要正視心靈重建這一塊工作！

本市校園心靈重建，由高雄市學生輔導諮詢中心人員率領許多無名英雄，在八八風災之後從緊急應變到復原重建，到目前培養學生如何面對重大天然災害所引發心靈上的問題。學諮詢中心不管是在個案的諮詢或是團體輔導、班級輔導、專業團隊的聘任以及書信的關懷，並透過各種管道努力爭取經費，尋找各種專業人力投入心靈重建工作，其中辛勞的付出不是外界的人所能體會

的，但這是非常有意義的工作，對於家庭、社會貢獻至鉅，在此也致上無限的感謝。

我們沒有辦法防止重大災害不會再次發生；但我們相信有了八八的經驗，讓我們有所學習與成長。教育是改變人類心靈的一個樞紐，希望透過這本專書，讓每位老師甚至是社會大眾，都能瞭解到心靈重建的重要性，對於學生、老師、學校行政人員，在心靈的認知以及建設上能有所幫助，培養我們的學生、民眾，甚至我們的家長去面對重大災害的時候，能有正向的新思維，以及健康、正確的心態！

高雄市政府莫拉克重建委員會  
家園重建組召集人

黃燭吉



## 安定的力量

採訪/林書如 諮商心理師  
文字/謝尹婷 實習諮商心理師

05



三年多了，莫拉克風災至今，回望重建之路漫長艱辛！

這一路政府、民間團體的投入與支持，及重建區族人、鄉親努力，讓這條復原路雖然艱辛，卻也不斷地向前邁進著。台灣是個充滿感動、可愛的地方，很多的人都願意付出自己的力量，方法可能不同，無論是默默陪伴、提供資助、連結資源等等，大家耗費的心力總是讓人深深的感動。

在重建復原過程中，不論基礎建設、產業或家園，都是不可或缺也無法獨立切割的。而且這些項目中共同有一核心的概念--「安定」。無論是生活、生計上的安定，居住上的安定，乃至於心靈上的安定。其中心靈重建這一塊，我覺得最為辛苦及不容易，因為表面看不出來，但「創傷」卻細微不易察覺的影響著在地人的日常生活。因此「心靈安定」復原歷程確實需細緻、較長久的時間的投入。

為此謝謝教育局擔負心靈重建的投入，尤其是面對多元跨族群文化及移動中山上、山下的重建區。當然也更謝謝「高雄市學生輔導諮詢中心」這一路，耐心的克服山上、山下、交通、資源、跨文化多重艱難考驗，提供專業陪伴及協助走過這三年。

在這一本手冊當中，提供災難及危機事件處理歷程詳盡說明，包括預備、介入、復原階段，這些真實又深刻體悟中所淬煉出來的文字，希望能夠帶領大家更加貼近災後的重建狀況、族人的真實生活、需要及努力，同時也提供

了一些具體實用的處遇方式，期待能夠對相關工作者能有實務上實質的幫助，也能夠讓讀者用更貼近的心與腳步同在，共同體會安定之感。

Sosomanpe Arasingsinga!!

(卡那卡那富語，意：深深的謝意及祝福!!)

高雄市政府莫拉克重建委員會  
副執行長

阿布君



## 推薦序

- 01 看見彼端的彩虹／陳菊 2
- 02 攜手走過莫拉克 感受人間有情天／鄭新輝 4
- 03 在部落的艱難中遇見熟悉的愛／吳慈恩 6
- 04 感謝重建之路有你／黃燭吉 8
- 05 安定的力量／阿布 10



## 重建篇

### 校園災難及危機後的心理重建

- (一) 中長期心理介入 80
- (二) 災難及危機服務介入的倫理考量 103
- (三) 文化因素的影響 106
- (四) 介入人員的必備態度、能力與行為 107
- (五) 介入人員的自我調適與心理照顧 108



## 前言篇

- 01 本書緣起～讓蒐集文字也能成為心靈療癒的過程／瑪達拉·達努巴克 14
- 02 概覽本書～本手冊使用說明／林書如 18



## 專訪篇

- (一) 珍惜、知足、感謝／賴念華 112
- (二) 災難與危機的安心服務～從顧客主義出發／黃龍杰 121
- (三) 找尋生命的意義／涂喜敏 127
- (四) 努力不懈的助人之路／陳姚如 140



## 預備篇

### 校園災難及危機前的心理預備

- (一) 災難的定義與類型 22
- (二) 危機的定義與類型 24
- (三) 三級預防概念 25
- (四) 急性壓力反應與災後創傷反應 26
- (五) 災難及危機處理小組團隊架構圖 27
- (六) 學校可以做的事 30



## 省思篇

- (一) 回顧莫拉克重建之路／古秀妃 148
- (二) 回想八八風災／柯玉琴 153
- (三) 堅強下的脆弱／戴吟芳 158
- (四) 在生命轉彎處／莊懿楨 160
- (五) 陪伴個案，也陪自己走一段心路歷程／陳妙華 163
- (六) 危機處理新手的看見／劉純芸 165



## 介入篇

### 校園災難及危機中的心理介入

- (一) 災難及危機事件標準化處理流程 35
- (二) 災難及危機事件介入歷程 39
- (三) 災難及危機事件介入方式 47

### 參考文獻 168

### 圖表目錄索引 170

高雄市政府教育局莫拉克系列專書訪談大綱(行政層面版) 172

高雄市政府教育局莫拉克系列專書訪談大綱(心理專業人員版) 173



## 本書緣起～讓蒐集文字也能成為 心靈療癒的過程



01

高雄市學生輔導諮商中心  
瑪達拉·達努巴克督導

八八風災至今三年，災難過去了嗎？恐怕每一個在災區重建的人回答得不太一樣。為了讓這次慘痛的經驗能留下些什麼，讓我們能從災難中學習，在下一次另一場災難來臨時，可以更有準備，高雄市重建委員會的黃參議，提出一個想法，希望各個家園重建小組的伙伴們，能整理心理重建的經驗，集合成專書作為參考。

「高雄市學生輔導諮商中心」因著這樣的感動，擬定計畫向「莫拉克風災善款委員會」提出編纂「莫拉克教會我們的事--災難及危機處理手冊」及「復原與見證--莫拉克風災心靈文集」兩本專書的計畫。目的是希望整理出高雄在地的災後應變經驗，彙集成在地知識，並且讓參與災後重建的諮商心理師及學校老師說說話。未來在面對災後的心理重建工作時，危機期、復原期，我們各要注意到哪些重要的工作，又如何能整合社會網絡，讓專業心輔資源成為助力。這個高雄在地經驗的累積，恐怕是空前絕後。

從100年度下半年開始提計畫，到確定經費核撥下來，前後超過了一年時間，但遲遲未交付印刷，也未發送至各個學校及救助單位。其實，這兩本書生產的過程非常辛苦，原因和兩件事有關係：

首先，雖然莫拉克風災已離開一段時間，但歷程中累積的疲累，讓人無法再回想起風災的狀況。我們先舉行幾場焦點團體，找到當時高雄縣學生心理諮詢中心的承辦學校陳校長、李主任與協助的諮商心理師們。一起回想當時災難來臨時進入災區做減壓、班輔、小團體、創傷憂鬱篩檢、個別諮商及教師諮

商工作等的狀況。回想的過程出現困境，包括不願再回想、現已走到了別的階段、還不到回顧的時機點、沒有什麼可以回顧的，或者心情仍然處在災難中，各種狀況都有。焦點團體動力難出現，但多少還是讓參與成員說了一些。

其中有部分工作同仁參與過賴念華老師災難手冊的研究案，當時已經透過該案焦點座談討論過災後心理重建的狀況。根據他們的回饋，認為災區的老師是真的累了，無法再想了。

於是我們又轉變方式，在100年10月、101年2月分別辦理災後心理重建的輔導工作研習，先讓成員聽聽先前災難處理研究的專家報告，再討論學校心理重建的作法與困境。一場是針對重建區學校校長的研習，一場是學校行政人員，兩場也都有機會進行分組座談。

在校長場中，我有幸跟寶來國中、那瑪夏國中、桃源國中等學校的校長同組。聽著他們從發生災難的驚魂未定，到下山後籌備臨時校區的緊急，校長們各自使用不同策略幫自己安神，有些則還在混亂中與同仁們攜手並進。就如同諮商輔導工作一樣，一定是要先讓對方紓解了情緒、放下心防，至少建立初步的關係，如此才有可能多說一點內的想法。當天整體的氣氛非常溫暖，校長們相信心理師們的專業態度，願意多分享內的歷程，我們才有機會看到他們的需要。

所以，我們得到一個結論，那就是不能把這些活生生的故事，當成是物件處理。每一個故事背後都有一段辛苦、委屈、抱怨及成長的歷程，我們要拿

出諮商輔導專業的基本精神，在方法論採取「以人為目的」的典範，讓文字蒐集的過程，也是心靈療癒的過程。

再者，我們也遭遇之後跟學校老師、學生及有進駐災區的心理師徵稿，邀稿狀況零零落落，沒有動力之因如前所述。後來發現，確實要整理自己的經驗實在有難度，或許等收拾好自己的心情後，才可能落成文字，而要能公開成公共文本也非易事。漫長的收稿期，幾位心理師寫了自己的故事，寫了案主的故事；幾位教育人員也投稿見證自己經歷到的過程；還有學生的繪本及文字作品，簡單但真實，然幾種文類風格落差甚大，實難以拼湊成書，編輯工作顯得相當吃力。原承辦人員因生涯之故離職，又無人接替辦理。幸學諮中心同仁自願接下工作，書籍編輯過程林書如及朱羿靜兩位心理師功不可沒。

待稿件爬梳後，我們又發現少了這兒、缺了那兒，立即決議展開另一波採訪事工，選擇幾位願意接受採訪的學校老師及重建會的承辦人員。同樣地，在採訪過程中，依著受訪者對學諮中心的信任，將內心很多的話說出來，錄進錄音機，並被整理成文字稿。這個工程耗大，的確讓此專書的進度拖慢下來。

編輯群很用心的討論出一個共識，一本災難危機處理手冊，是要真的能讓第一現場的工作人員能在緊急時當成一本參考的字典；一本故事集，能讓學校老師使用作為災後輔導議題的參考，又能成為教材工具，讓書籍本身，即具有心理治療的功能。

我們要很感謝在這個過程中提供諸多協助的長官、校長、主任及老師們，有你們的參與才能讓這兩本書誕生。也感謝國立台北教育大學賴念華副教

授，從莫拉克風災前就協助高雄縣學生心理諮商中心的心理師們進行危機減壓培訓，整個災後心理重建工作持續陪伴著我們，提供心理師們及學校輔導工作的督導諮詢。更進入災區進行焦點訪談，累積出驚人的災後危機處理的在地知識，甚具貢獻。當然，還有學諮中心前任主任李佩珊主任的信任及支持，張麗鳳督導全程協助編輯災難危機處理手冊的部份，奉獻自己的研究內容。黃瑛瑛、謝忠偉、曾柔鳴等工作同仁的辛苦，這麼龐雜的工作，沒有行政團隊的支援是無以為繼的。

莫拉克是遠離了，但我們希望留下來的是，相互扶持的感動及苦難中成長的堅持。希望當你打開這本書時，可以深刻的從前面這些歷程接續閱讀，也鼓勵您回應自己的經驗，更歡迎您提供給我們回饋。感恩。

## 概覽本書~本手冊的使用說明



高雄市學生輔導諮詢中心  
林書如 諮商心理師

本手冊是一本基於理論與在地實務經驗累積所淬煉出來的手冊，手冊名稱為「莫拉克教會我們的事—災難及危機處理手冊」。

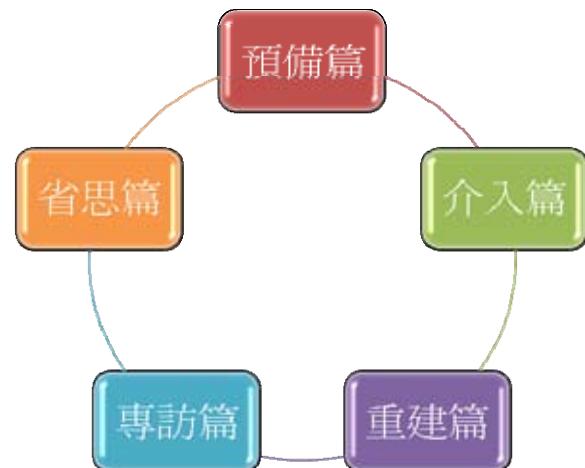
手冊內容如下：

- (1) 預備篇—校園災難及危機前的心理預備
- (2) 介入篇—校園災難及危機中的心理介入
- (3) 重建篇—校園災難及危機後的心理重建
- (4) 專訪篇—實務現場專家受訪談資料整理
- (5) 省思篇—實務工作者的心得分享

我們以時間軸的概念畫分為校園災難及危機前、中、後三個階段，內容為心理預備、心理介入與心理重建之架構，內容皆以實用簡明的文字、操作流程、架構圖、檢核表、方案設計為主，盼能成為各級學校人員、專業人員參考的一本實務工作手冊。

本手冊訪談許多曾在災難與危機事件現場工作的行政人員、專業人員、心理師等，彙整專家的經驗並從高雄在地經驗出發，逐步建構出災難與危機事件的處理流程、介入方案，供讀者參考。

本手冊按照時間軸進行編排，讀者可依據當下需求狀況進行閱讀，如面臨災難與危機事件，可參考校園災難及危機中的心理介入篇章進行閱讀，每篇皆有簡明的導讀使用說明以及詳盡的解說內容供讀者參閱。





## 預備篇

### 校園災難及危機前的心理預備

- (一) 災難的定義與類型
- (二) 危機的定義與類型
- (三) 三級預防概念
- (四) 急性壓力反應與災後創傷反應
- (五) 災難及危機處理小組團隊架構圖
- (六) 學校可以做的事

當校園災難及危機事件尚未發生時，我們需要先裝備災難與危機事件的相關知識，先了解何謂災難與危機的定義及類型、明瞭三級預防概念、認識急性壓力與創傷反應、建構校園危機處理人員的架構圖，當災難與危機事件發生時，我們才能以較有準備的狀態來面對突如其來的意外事件。





## 校園災難及危機前的心理預備

舒適的校園充滿孩子們悅耳的讀書聲、忘懷的玩樂聲以及師長們諄諄教誨的聲音，我們的校園在培育孩子知識技能、品德養成、滿足人際需求等層面占有不可或缺的重要角色。

但是，這平靜的校園一旦發生災難與危機事件，對校園來說是一大考驗。

校園給人一種忙碌但規律的作息感，一旦這寧靜美好的校園發生牽涉死傷之災難與危機事件時，面對這超乎平時慣於應付的壓力，從校長到相關教職員、學生和家長，凡是目睹或聽聞者或多或少都承受劇烈的心理衝擊，（黃龍杰，2009）。

雖然災難與危機事件發生的頻率並不高，但往往一發生便影響甚鉅，凡災難與危機事件中有所關連的個體，都會受到影響且會有程度不一的創傷和失落反應。

因此面對難以避免或預防的災難與危機事件，我們應該有足夠的心理預備來因應，充實相關知能，成為必備的知識，下列介紹災難與危機的定義及類型、三級預防的概念、創傷與壓力反應以及處理小組架構圖。

### (一) 災難的定義與類型

災難事件常常是突如其来又難以預期的天災人禍，例如：重大車禍、火災、疾病、地震、颱風等造成的傷亡事件。災難事件所牽涉的影響層面較廣大，且造成普遍的傷亡，帶給人們衝擊的力道也較為強烈，災難會影響人的生理、物理、心理、倫理與管理五大層面的需求，如下表（黃龍杰，2010）。

### 災難影響的五大需求

編 號	層 面	內 涵
1	生 理	維生的需求－溫飽與健康
2	物 理	產物的需求－庇護和建設
3	倫 理	人倫的需求－關係和歸屬
4	心 理	安心的需求－情感和意義
5	管 理	控管的需求－整合和協調

而我國現行法律用法為災害而非災難，依災害防救法定義，災害包含天然災害與物質災害。前者包含風災、水災、震災、旱災、寒害、土石流災害等；後者為火災、爆炸、礦災、空難、海難、陸上交通事故等。下表列舉校園可能面對且較為常見的災難類型：

### 校園常見災難事件類型及影響

類 型	可 能 的 影 韵 層 面
地 震	1. 經驗搖晃的不安感。 2. 被建築物或倒塌的物體壓制而難以脫困。 3. 校舍與道路的毀壞與殘破。 4. 財物損失。 5. 人員傷亡。
土石流	1. 豪雨所導致的土石流動聲音之巨響。 2. 學校軟硬體設備/用具被掩埋或泡水毀壞。 3. 人員傷亡。 4. 面對校園清理的困境。
颱 颱	1. 雨量過大所帶來的土石流。 2. 校舍或教學設備用具泡水。 3. 緊急撤離與否的驚慌與不確定感。 4. 安置過程中所可能帶來的二度創傷。 5. 人員傷亡等。

## (二) 危機的定義與類型

所謂的危機事件，規模與牽涉層面則小於災難事件，但仍是突如其来且難以預期，亦超乎一般日常可以處理與因應的程度，例如：車禍、溺水、自殺/傷、墜樓、霸凌等造成的傷亡事件。這些突發的意外將造成個人的生活壓力，引發失落及哀傷等反應，可能進而產生個人心理危機。危機事件中每個有關連的個體也都會有程度不一的創傷和失落反應，以下列舉校園常見的危機事件。

校園常見危機事件類型及影響

類型	可能的影響層面
墜樓	1. 眾多目睹者或耳聞者。 2. 對於師長、學生與家長的衝擊。 3. 責任追究、調查的歷程。 4. 媒體報導對學校、有關人員的影響。
溺水	1. 牽涉傷亡。 2. 法律層面的議題。 3. 賠償的議題。 4. 目睹者的心理復原歷程。 5. 倘存者的自責與罪惡感。 6. 媒體報導對學校、有關人員的影響。
自傷或傷人	1. 牽涉傷害。 2. 校園安全的疑慮。 3. 潛在的群起模仿效應。 4. 生命教育議題的需求。
車禍	1. 牽涉傷亡與法律層面。 2. 對於師長、學生與家長的影響。 3. 當事人的生心理復原。 4. 倘存者的自責、罪惡、悔恨等負向情緒。

霸凌	1. 不同霸凌類型所帶來的傷害。 2. 家長對學校的不信任。 3. 校園內安全/人際/暴力議題的浮現。 4. 媒體報導對學校的負面影響。
----	---

## (三) 三級預防概念

校園輔導工作落實三級預防的概念，針對災難與危機事件的介入概念也可分為一級、二級預防與三級預防進行運用，說明如下：

三級預防概念

類型	意涵
一級預防	主要是指校園在災難與危機事件發生之前的預備與預防工作。校園在此階段的工作為落實校園防災安全的演練、師生心理健康活動之推廣、建置危機處理團隊或小組成員、建立校內外輔導網絡資源連結、增加保護因子，降低危險因子整合校內資源，強化各處室合作機制等。
二級預防	主要指校園災難及危機中的心理介入工作，運用早期發現、早期介入的觀點，針對師生進行初步的篩檢，即時介入規劃合適之介入輔導，減少或緩解創傷後壓力症候群等嚴重問題發生的可能性。
三級預防	依據其類型啟動危機事件處理小組進行相關後續事件的處理，包含生心理的服務需求，可能需要相關的心理與醫療資源之介入，主要目的在於避免事件產生的衝擊擴大，降低事件的負面影響，將危機轉化為轉機。

#### (四) 急性壓力反應與災後創傷反應

災難會引起個體認知、情緒與行為的巨大反應，這些心理反應是深層且有久遠的負面影響（羅廷瑛、張景媛，2001）。Myers (1994) 指出災難創傷有兩種，其一為個人式創傷指災難對個人心理的衝擊，導致個體的防衛系統突然性毀損，無法有效面對災難處置。另一為集體式創傷，災難對社會生活基本質素的重擊，因而使人我之間依附的鏈結遭受破壞，損害互為共同體的感受。（引自林耀盛、陳淑惠、洪福建、曾旭民，2005）。暴露於災難與危機事件壓力源的程度越嚴重，或是個人感受到的主觀威脅程度及傷害性社會關係越強，則災難後的創傷反應越顯著。（吳志勳、陳淑惠、翁儼禎、吳英璋，2008）。

依精神疾病診斷和統計手冊第四版衡鑑準則，當一個人親身經歷或目睹到一種極大的創傷，特別是威脅到生命或極重大的傷害時，往往會有極度害怕、恐懼或無助感。倘使個人之創傷後反應持續有診斷準則之症狀，且持續超過一個月以上，在精神醫學診斷上稱為創傷後壓力疾患 (PTSD: Posttraumatic Stress Disorder)。依據創傷後壓力症疾患 (PTSD) 的症狀標準包括：

- 一、災難的再次經驗，如影像、想法或知覺到的事物。
- 二、逃避反應，指持續逃避和此次災難或危機事件有關的刺激或情境。
- 三、高度的警覺性，指個人對環境的反應持續的處在高度警戒的狀態。

急性壓力反應 (Acute Stress Disorder) 的診斷基於個體需經歷或目睹自身或他人生命安全的重大威脅 (Bryant, R. A. & Harvey, A. G., 1960)。其症狀標準如前所述，但期間為一個月內。(詳見頁54~55)

#### (五) 校園災難及危機處理小組團隊架構圖

校園大多針對災難及危機事件成立處理小組並規劃適切的流程，因此當校園發生災難及危機事件時能夠啟動運作發揮效能。

教育部災難或創傷後學校諮商與輔導工作參考手冊訪談八八風災災區學校所建置之架構圖，以及教育部自我傷害防治手冊的危機處理小組架構圖，各校可依其架構建立屬於學校的災難及危機處理小組，此外針對小組架構重點羅列下述提醒，以使團隊運作能夠更為順暢。

##### 建立明確的成員組織架構

災難及危機處理小組團隊並非當災難或危機事件發生時才臨時組成，而是平時便應訂有明確的成員組織架構圖。該小組以團隊的方式或處室的概念成立，須包含行政領導、教職員、相關領域如心理、法律的專家等負責各項事務，例如當校園發生學生意外墜樓時，學務處可能需協助傷者的送醫、總務處可能需緊急使用封鎖線避免更多的師生目擊，而教務處可能需緊急聯繫家長等。因此應有明確的架構圖，不同成員方能各司其職、發揮效能、因應危機。

##### 靈活應用及替補人力的概念

雖然成員組織架構圖明確訂定也有其主責事項，但是當校園發生災難及危機事件時，需有人力替補的概念。誠如前例，明訂學務處主責協助傷者送醫、總務處主責校園場地維護事宜，而教務處則負責緊急聯繫家長。但是當學生發生意外墜樓事件時，可能是在發生地點附近的老師趕緊驅離學生並通報各處室開啟後續緊急介入事宜。此外當該主責成員不在校內時，其他替代人力需替補其負責事項。

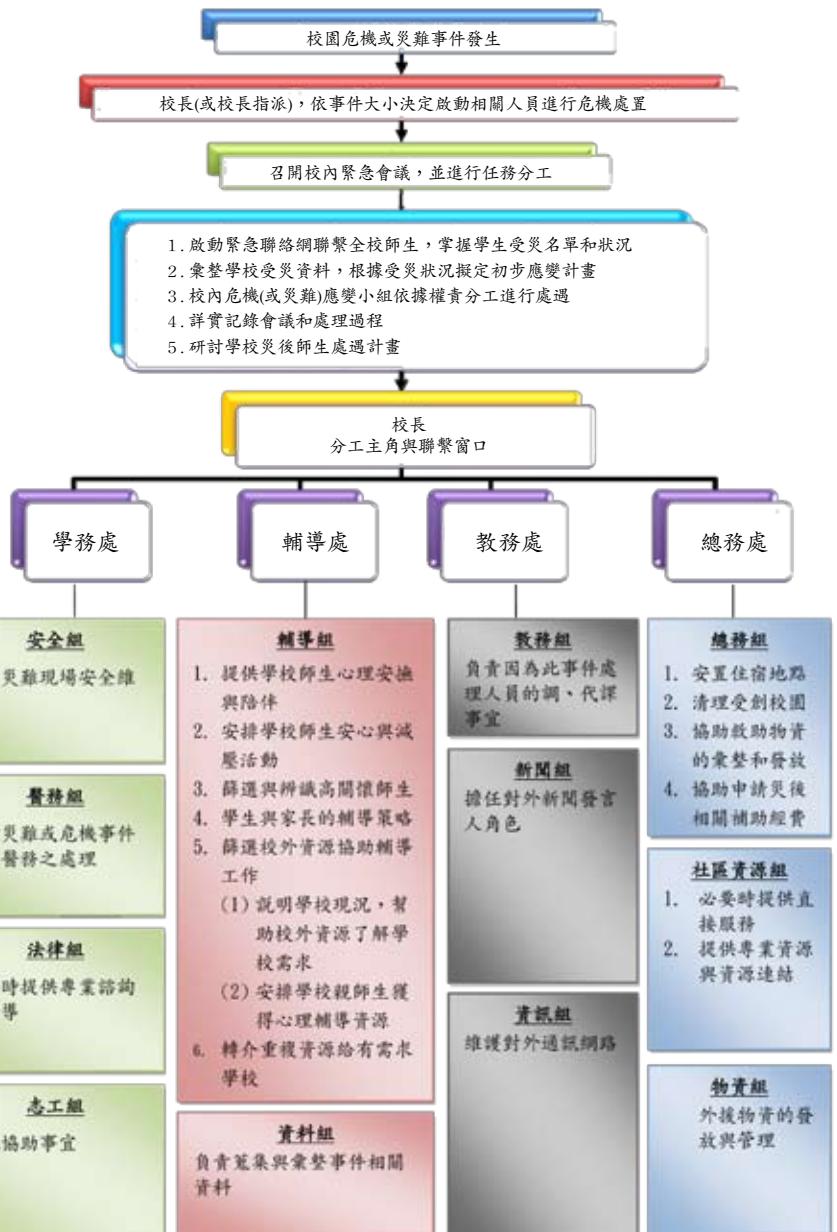


## 落實預防與執行工作的定期演練

由於校園災難與危機事件具有不可預期、緊急的特性，極有可能因疏於練習或忽略此區塊，當一有災難或危機事件時容易因為缺乏經驗更為慌亂與不知所措。

可藉由各類狀況劇的模擬練習，了解當校園發生災難或危機事件時，可能會出現哪些非預期內的狀況？藉由充分的練習與體驗，當災難或危機事件發生時，我們才是準備好的狀況。

校園災難(或創傷)應變小組處遇架構圖



資料來源：賴念華主編（2012）。

災難（或創傷）後學校諮商與輔導工作參考手冊。臺北：教育部訓委會，P24。



## (六) 學校可以做的事

### 提升校內教職員對於災難與危機事件的認識

面對與日俱增的校園災難與危機事件，災難與危機訓練與處理能力已不是選修的知識，而是人人必修的重要知能，學校可運用朝會、導師、行政會議時間進行宣導或辦理相關知能研習提升校內教職員對於災難與危機事件的認識。

### 一級預防概念的推廣

針對教職員與學生推展預防及預備工作，藉由辦理防災演練、推廣心理衛生活動、使用具信效度評量工具進行篩檢、加強校園安全工作、強化各處室的合作等落實一級預防。

### 建構校園災難及危機處理小組團隊

建立明確的災難及危機處理小組團隊，該團隊有明確的組織架構，彼此有熟悉度，詳訂明確的工作職掌與內容，規劃替補人力。

### 培養校內專業人力並持續充實知能

在地人力最了解校園與社區文化，校內應持續培養專業人力，可能包含輔導人力、災變處理能力、應變能力、指揮能力等，並持續充實其知能。

### 訂定校園災難及危機事件應變處理標準化流程

學校可參考相關應變流程，擷取不同學校過去經驗的長處，補其不足之處，研擬出最合適校內文化的處理流程，訂定不同處室與人員的職掌分工。

### 落實校園災難及危機事件之模擬演練

定期或不定期的模擬演練方能檢驗出應變處理標準化流程是否有哪些不足與不完美之處，方能進行進一步的修正與檢核。透過不同情境與程度的危機狀況劇演練，提升校園的因應與處理能力。

### 建立校內外資源連結與合作系統

面對校園災難及危機事件，有時光仰賴校內資源與人力可能不足，學校平時應針對校外可運用之資源進行盤點，進而建立合作關係，當校園面臨災難及危機事件時能即時啟動運用。





## 介入篇

### 校園災難及危機中的心理介入

- (一) 災難及危機事件標準化處理流程
- (二) 災難及危機事件介入歷程
- (三) 災難及危機事件介入方式

當校園發生災難與危機事件時，常常讓處在當下的我們慌了陣腳不知道該如何是好？平日定期的防災與救災演練當然不可或缺，此外必要時適切的尋求校內/外支援更不可忽略。

本篇針對災難與危機事件當下的心理介入提供詳盡說明，包含標準化的處理流程、介入歷程以及介入方式等介紹。

讀者可按依目錄尋找所需內容，建議先利用介入歷程的檢核表，評估事件影響範圍並研擬介入策略，開啟後續心理介入的部分。



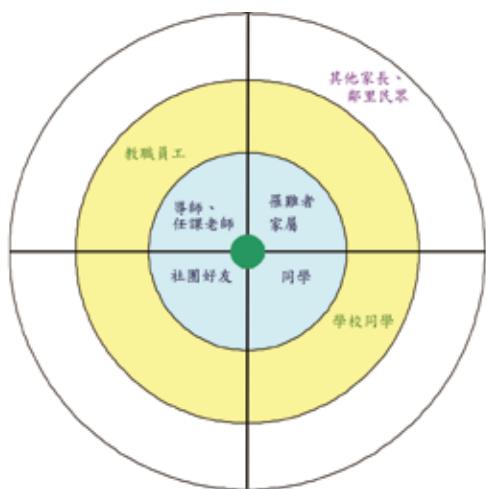


## 校園災難及危機中的心理介入

當校園發生災難與危機事件時，學校的行政人員、教師、專業人員常協助進行心理介入與協助。在資源有限與時間緊湊的情況下，哪些是必要協助的對象？而因應這些對象適合哪些介入方式？

賴念華（2012）提到同心圓的概念，詳細說明服務對象以最為核心、具高度關聯性、最有需求的當事人出發，以同心圓的方式向外延伸，視資源、能力與時間的狀況衡量介入的程度。

同心圓概念



校園危機心理介入的目的，在於協助親師生盡快回復原有的生活功能，重新達至平衡與適應。倘若這些壓力與創傷失落反應未能即時介入處理，而出現長久而持續的困擾，可能會引發個體產生更嚴重的不適應行為。

廖文乾（2002）提到學校在實施災後心理復原過程，綜合校內外心理資源，可分為個人、團體、醫療及心理衛生諮詢，說明如下：

**個人**：大學院校的大攜手計畫、師院生的駐校認養輔導、藝術治療等災後心理復健工作初期的學生心理評估工作。

**團體**：藝術表演團體、遊戲治療、小團體輔導活動、宗教團體、心理復健研習等。

**醫療及心理衛生諮詢**：醫院或心理衛生單位、機構或各基金會所提供之心理衛生諮詢、醫療、心理治療服務等。

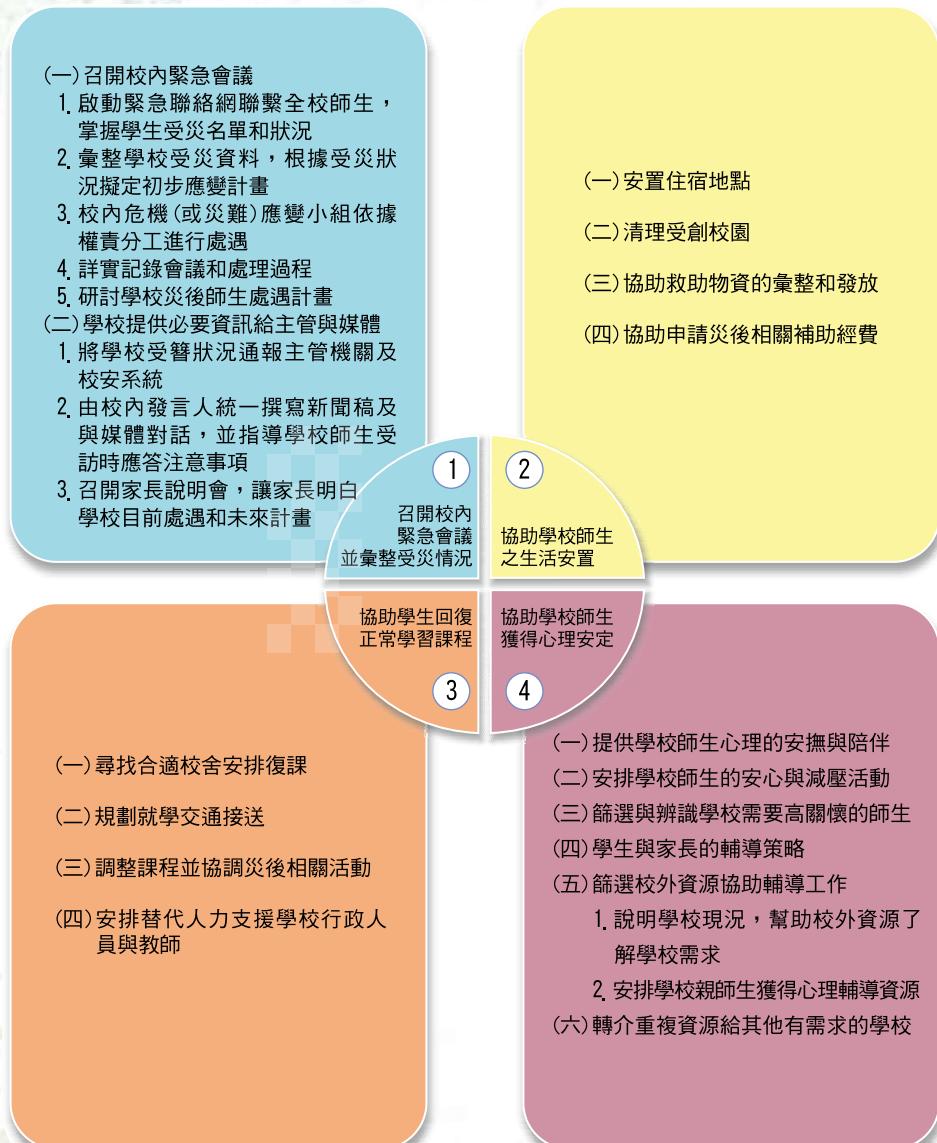
按依華人文化的傳統，對意外事件大多採取「避談」、「隨著時間會淡化」的態度來處理，而未能及早發現有創傷失落反應或延宕悲傷的人。透過近來如921地震、八八風災等重大災難與危機事件，也讓社會大眾對於心理健康較以往更為重視。因此當校園面臨重大災難與危機事件時，透過相關的心理介入服務可以協助宣洩情緒，重整師生的適應功能，回歸到原先的日常生活。

### (一) 災難及危機事件標準化處理流程

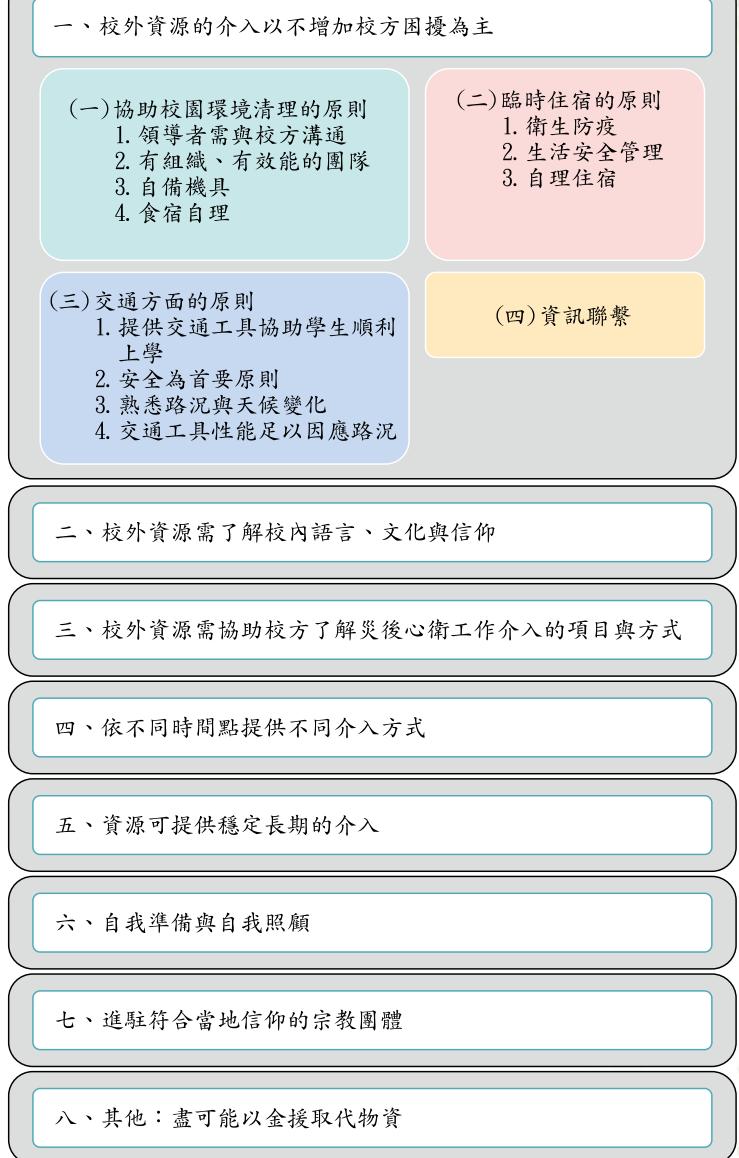
由於災難與危機事件對校園的影響層面較廣，建議學校在災難與危機事件發生六週內可著手進行介入與應變工作，下列將說明校內與校外人員在災難與危機事件中所需的介入步驟，詳細資料可進一步參考教育部所編印的災難或創傷後學校諮商與輔導工作參考手冊之內容（賴念華主編，2012）。



## 災難中校內應變方式與原則



## 災難中校外資源進駐原則

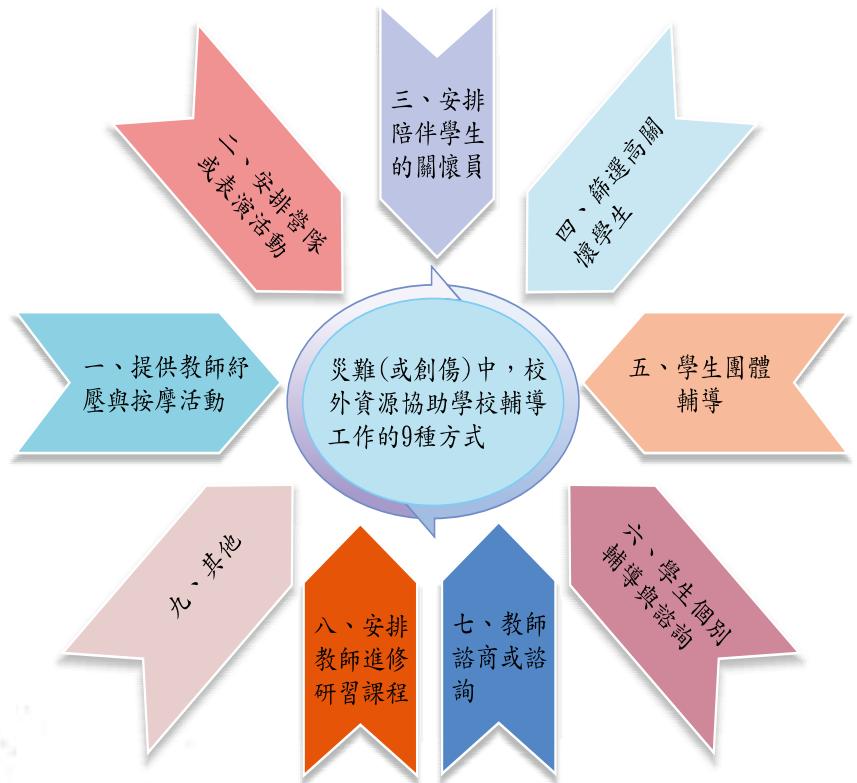


資料來源：賴念華主編（2012）。

災難（或創傷）後學校諮商與輔導工作參考手冊。臺北：教育部訓委會，P51。



## 災難中校外資源協助學校輔導工作的方式



資料來源：賴念華主編（2012）。

災難（或創傷）後學校諮詢與輔導工作參考手冊。臺北：教育部訓委會，P76。

## (二) 災難及危機事件介入歷程

危機的介入期程，有以下歷程，在事件發生之前是預防期，危機發生的兩週內為減壓期，減壓所篩選後續需協助者則進入哀傷輔導期，極少部分的人會出現創傷後壓力疾患的診斷，需進行深度的心理治療。





## 1. 預備期

當校園發生災難與危機事件前，學校應進行一級預防相關的預備工作，針對師生分述如下：

(1) 教職員：應制定校園危機處理標準作業流程，充實校園行政人員與教師危機處理相關輔導知能與訓練，連結校內外可用以協助危機處理之人力與資源，以在校園災難與危機發生時，推動校內系統工作，連結校外可用資源。

(2) 學生：可為學生辦理心理衛生推廣活動與講座，像是情緒管理、自殺/傷防治、憂鬱傾向的宣導講座，亦可透過有信、效度之量表篩選高關懷的學生，由班級導師或科任教師觀察與關心高關懷學生，若有輔導需求，則轉介輔導室。

## 2. 危機減壓期

當校園發生災難與危機事件時，校內應立即啟動危機處理機制，召集危機事件處理小組，針對危機與災難事件召開緊急會議，評估危機事件的影響範圍並研擬後續可能的介入方式。

(1) 教職員：針對與事件有關聯之教師提供「給教師的一封信」、進行「安心講座」、「教師諮詢」等服務。

(2) 學生：進行「安心講座」、「減壓班級輔導」，透過語言模式或藝術模式的介入，協助成員進行情緒宣洩、普同感、因應方式。

## 3. 哀傷輔導期

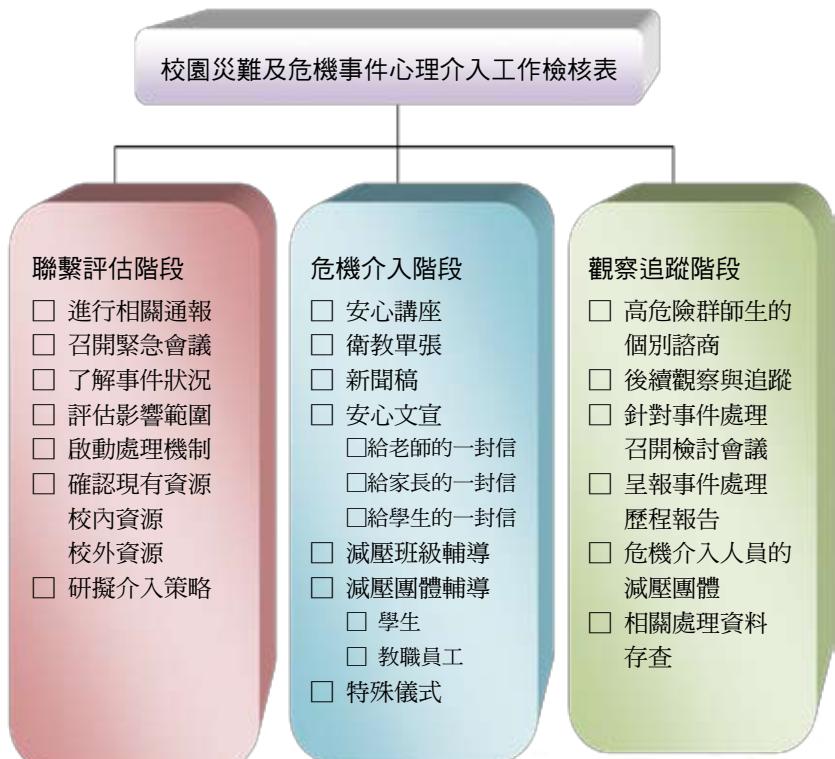
當減壓期結束後，即進入哀傷輔導期，針對減壓期所篩選出來的老師或學生，可進行「減壓團體輔導」或「教師/學生個別諮商」的服務，減少師生的不適應行為，回復原先的平衡狀況。

## 4. 創傷後壓力症候群

極少數的師生可能進入創傷後壓力症候群，需要後續的心理諮商與醫療介入與服務。

當校園發生災難及危機事件時，可透過檢核表評估所需介入工作的內涵，也可依此評估哪些屬於校內資源可進行的部份，而哪些則需要尋求校外資源，如學諮中心的協助。檢核表分為聯繫評估、危機介入與觀察追蹤三階段，校內危機處理小組成員可依照方框進行勾選的動作，評估狀況適時啟動與求援。

校園災難及危機事件心理介入工作檢核表





以下以校園發生學生在海邊意外落水身亡事件為例，詳盡說明校園災難及危機事件心理介入工作檢核表之內容：

#### 模擬事件說明：

某國中數名學生於假日相約到海邊戲水，一群人玩得正起勁，有人提議要往更深的地方游去，比賽看誰能游最遠。

其中三名學生便開始奮力往前游，留下兩名學生在岸邊觀看。由於某一位男學生不黯水性再加上體力透支，在海面上載浮載沉，其他學生見狀便想要以手牽著手的方式要入海相救，但距離岸邊太遠而作罷…

當警方打撈起該名男學生的屍體時，證實已經死亡，其他學生見狀嚇得不停發抖、哭泣…

#### 1. 聯繫評估階段

##### 進行相關通報

→校安通報。

→連絡家長等。

##### 召開緊急會議

→校內危機事件處理小組緊急召開會議，由校長擔任主持人，邀請各處室主任、導師與會商討後續協助方向。

##### 了解事件狀況

→了解牽涉班級、學生名字、人數、事發地點、傷亡狀況等。

##### 評估影響範圍

→（1）目前確認有1名學生意外死亡與4名學生目睹，死亡學生還有一位妹妹就讀同校，現場尚有其他社區民眾。

（2）其中兩位學生於事發前有一起下水玩，另兩位則在岸邊觀看，此外有下水玩的兩位學生曾試圖搭救該名死者未果。

#### 啟動處理機制

→（1）校方的危機小組啟動，校長帶領各處室主任、家長會成員與學生的導師們到現場或學生家長的家裡致意，提供支持與慰問金。

（2）輔導室開始進行安心講座、給家長/老師/學生的一封信、班級輔導、個別諮商介入之預備。

#### 確認現有資源

→校內資源：家長會、輔導室、導師等。

→校外資源：區公所、學諮詢中心、警政、社政等

#### 研擬介入策略

→由於該事件牽涉3個班級，目前有3個班級需要進行班級輔導、4位目睹事件的學生需要進行個別的輔導、導師也需要諮詢服務，但該校僅有一位輔導老師，因此需要尋求學諮詢中心的介入協助。

#### 2. 危機介入階段（詳見P48～P77, P88～P102）

##### 安心講座

##### 減壓班級輔導

##### 衛教單張

##### 減壓團體輔導

##### 新聞稿

##### 學生

##### 安心文宣

##### 教職員工

##### 給老師的一封信

##### 特殊儀式

##### 給家長的一封信

##### 給學生的一封信

#### 3. 觀察追蹤階段

##### 高危險群師生的個別諮商

→校內輔導老師針對目睹學生進行個別諮商，由於成員同質性較





高，可利用小團體輔導的方式進行，待評估決定以團體或個別方式進行。處理焦點在於失落與哀傷議題，協助其情緒宣洩、普同化其非常時期的正常反應。

- 後續觀察與追蹤  
→持續關注目睹學生在學校的適應狀況。
  - 針對事件處理召開檢討會議  
→待危機或災難事件處理暫告一個段落後，相關人員應召開檢討會議，討論哪些做的還不錯的部分，以及哪些是需要改進的部分，作為下次類似事件的參考，豐富災難或危機事件的處理經驗。
  - 呈報事件處理歷程報告  
→事件的處理過程可能需要持續一段時間，歷程中需要即時記錄並進行報告，讓所有協助人員明瞭現況，時時檢核所需介入內容。
  - 危機介入人員的減壓團體  
→校內有協助處理事件的行政與專業人員，在危機介入後，可尋求外界資源協助進行減壓團體，亦可稱為「拔除雷管」，可以運用下列問句進行：
    - (1) 我覺得自己做得還不錯的部分是？
    - (2) 我覺得還有可以改進的地方是？
    - (3) 這次的經驗讓我感受到？
  - 相關處理資料存查  
→凡走過必留下痕跡，詳盡的服務紀錄是必須的，這是一種責任且兼有行政與專業倫理的表現，可能包含事件處理的摘要記錄表、聯繫記錄、介入方案、團體輔導紀錄、諮商服務紀錄、公文、照片與紀事等資料，紀錄格式不拘，讀者可依其習慣使用，相關格式如P45、46，並注意保密原則。

校園危機意外事件處遇工作日誌



### ○○學校 ○○意外事件處理摘要紀錄表

- 學生班級/姓名：
- 本事件主責人員：
- 災難/危機事件概況說明：
- 檢核表：
- 聯繫情形：

紀錄：

更新日期： 年 月 日

日期	服務方式	單位/人員	主要內容

備註：

- (1) 服務方式包含：1. 行政聯繫 2. 安心講座 3. 安心文宣4. 紙給家長/老師/學生的一封信  
5. 團體輔導 6. 個別諮詢7. 後續追蹤8. 其他。
- (2) 單位人員請註明，例如：輔導室○○主任等。

### (三) 災難及危機事件介入方式

當校園發生災難與危機事件時，須先評估校園內目前的需求，進行校內資源的盤點、所需協助的部分等層面之考量。

災難及危機事件的介入方式包含安心講座、安心文宣、減壓班級輔導、減壓團體等方式，以下針對不同的介入方式提供詳細的說明或範本供參。當然介入的方式仍需視各校因災難與危機事件的影響程度、校內團隊對於心理介入的看法、校內原有文化與狀況等，選擇最適切的方式介入。

## 1. 安心講座

# 此刻有你真好

幫助親友走出意外的陰影

黃龍杰心理師

遭受到意外傷亡的驚嚇，突然的喪親(友)之慟，或者目睹悲劇性的畫面，我們常會出現一些特別的身心反應。請您留意一下受驚的親友，事後是否有以下這些「創傷」反應呢？

### 觸景傷情：

- 常被類似的人、事、物、時、地觸動，睹物思人，動不動悲從中來
- 也有人會錯覺「掉回過去」，「又痛苦（憤怒）一次」，有如時光倒流，歷史重演。
- 心驚的畫面歷歷在目，耳邊的哭叫聲揮之不去，或事後彷彿還聞到現場的氣味。
- 夜裡被惡夢嚇醒。

### 逃避麻木：

- 一朝被蛇咬，十年怕井繩——對類似情境退避三舍。
- 往事不堪回首，有的人會避而不談，沉默不語。
- 甚至想自我放逐，遺世獨立，或搬家轉行，遠離傷心地。
- 什麼事都不想做，什麼人都不想見。
- 逃避現實，選擇遺忘。

### 神經緊繃：

- 如臨深淵，如履薄冰，如臨大敵，變得戒慎恐懼，杞人憂天。
- 風聲鶴唳，草木皆兵，有如驚弓之鳥，變得緊張兮兮。
- 心神不寧，心不在焉，神不守舍，坐立不安。
- 暴躁易怒，大發雷霆，反應過度激烈。
- 晚上輾轉難眠。

由於台灣人多半在充滿宗教氣息的環境下長大，因此有時還會出現以下特有的本土化反應。

### 靈異經驗：

直覺亡靈回來了，彷彿聽到死者的聲音、看到其形跡，認為東西被動過。

- 見到死者來託夢。
- 把身體不適或諸事不順歸因於死者不滿，要求作法超度或燒金紙。
- 把外物(照相機、麥克風、燈光、車門等)故障，歸因於死者作祟

以上的心理創傷反應，可以說是人之常情，多半不到生病的地步。可以說，這是「非常狀況下的正常反應」。十之八九，應該會在幾天到幾週內自然改善，不至於長久影響到生活。所以您可以趁機告訴親友：「難怪你會覺得（這樣）（那樣）……但這是很自然，很常見的。」有時候，我們也會受到這件意外影響，或親友身心反應的感染，出現上述類似的傷慟或驚嚇反應。請您不用驚慌，用平常心來看待即可。

除此之外，建議大家這陣子要多保重身體，注意均衡的飲食和休息。不要熬夜、喝酒（因為「舉杯消愁愁更愁」），晚間要避免喝咖啡、濃茶，或者甜食，因為這些飲食可能會讓你更亢奮、更緊繃、更容易失眠。

### 什麼狀況要特別留意？

雖然說十之八九的人，事過境遷應該會恢復正常，不至於嚴重影響工作能力、學業能力和社交能力。不過，也可能有十之一二的人受創特別嚴重，反應特別劇烈，或影響生活超過好幾個星期，需要我們關心。

為了麻醉自己，少數人會濫用藥物或借酒澆愁。

變得特別激動、憤怒、不平、衝動，甚至威脅自殺(或報復他人)。

過度羞愧、歉疚或自責，有強烈罪惡感。

變得精神恍惚，呆若木雞，甚至失魂落魄，麻木不仁，有如行屍走肉。

失去喜怒哀樂，對未來悲觀絕望，消沉喪志，性情大變。

老人家，尤其原本就有慢性病（如心臟病、高血壓、糖尿病等）或精神疾病(如憂鬱症、精神分裂症)的患者，有可能病情加劇或復發。





小孩可能變得特別乖（以為自己不乖造成悲劇）或特別不乖（內心有恐懼或憤怒無處發洩，或想吸引大人注意）

有過類似傷慟或驚嚇經驗的人，有可能觸景生情，舊傷復發。

假如您遭遇以上的狀況，不知如何是好，需要解惑或協助，歡迎和我們聯繫。我們可以提供電話諮詢，也可以介紹心理諮商或藥物治療的服務給您的親友。

黃龍杰（2010）提到安心講座原則上只需一個小時，並留下提問時間，帶領者盡量使用聽眾習慣與理解的語言，運用演說的方式，強調宣導、自助與助人層面，以順利開啟安心服務的序頁。

資料來源：黃龍杰（2012）。  
安心服務員訓練工作坊講義。高雄：高雄市心理衛生中心。

## 「校園危機介入」指南

針對家長/師生的早期安心服務

黃龍杰心理師

台北市<安心服務員>督導

二安、二解、二預		
二安：安身 & 安撫	二解：紓解 & 理解	二預：預測&預備
可用於創傷事件後，訪視、面談、電話關懷等時機		

二安：安身 & 安撫	
1. 安 身	
生 理 援 助	倫 理 援 助
針對「維生」的需求	針對「人倫」的需求
搜尋、醫療、飲食等…	通訊、團聚、悼念等…
2. 安 撫	
接觸傷患、目擊者、或罹難者家屬與師生，照顧其情緒，使其重獲安全感。要用接納、尊重、保密的態度，包容其哀慟（失落）或創傷（驚嚇）的反應（如咆哮責難、驚慌哭泣、退化依賴、身心不適或呆若木雞等）。	

二解：紓解 & 理解	
紓 解	理 解
讓傷患、目擊者、或罹難者家屬與師生吐露創傷的經驗。鼓勵其說出驚嚇、傷悲、怨尤、自責等過程，可以減輕身心靈的壓力。	為了讓對方紓解情緒，助人者要設身處地，善用「原來如此……」、「難怪」、「哦……」等口頭禪，把以下反應視為常態，而非病態。
災後最常見的心身反應	
1. 哀慟（失落）反應	2. 創傷（驚嚇）反應
「不、滿、心、憂」	「驚、逃、神、靈」
在接納事實之前，常需經過以下四項心路歷程。	若無死亡，僅受傷或受驚，則不會出現「靈」異事件
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 「不」能接受—感覺失真，半信半疑，：「我前幾天才看到他，怎麼可能？」「一定弄錯了！」</li> <li>• 「滿」腔憤怒—怨天尤人，怪學校或老師疏失、怪救難或醫療人員太慢，怪</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 「驚」驗重現—觸景傷情，睹物思人，日思夜夢，不斷浮現，時有錯覺。</li> <li>• 「逃」避麻木—退避三舍，不願再提，失去記憶，社交退縮，悲觀絕望。</li> </ul>

(接續後頁)



老天不長眼睛。 • 「心」存盼望—求神問卜，祈求奇蹟，和上天討價還價，力圖挽回，不願放棄搜尋或急救。	• 「神」經過敏—難以入眠，暴躁易怒，無法專注，怕東怕西，易受驚嚇。
• 「憂」鬱自責—悲慟難捨、沉重灰心、懊悔無奈、遺憾惋惜、哭泣失眠、內咎羞愧。	• 「靈」異事件—繪聲繪影，疑神疑鬼，懼死怕黑，託夢作祟，沖煞中邪。

二預：預測&預備	
預測	預備
鎖定當務之急（如醫藥、認屍、應付媒體、官司），或面對學生和家屬可能的反應（震驚、擔憂、悲慟）等，如何應對。通常這些都和生理、倫理需求有關。	引導校方或家屬做短期計畫，「接下來需面對什麼問題？針對這個問題打算怎麼辦？」讓對方有人可以商量。也可以給建議，找資源，儘快改善處境，解決問題。

「安心五寶」：信、運、同、轉+改觀	
自我調適之道：對傷患本身、罹難者家屬、目擊者或助人者都適用	
「信」=信仰	禱告、唱詩歌、望彌撒，或參加法會、念佛禪修等，往往「如有神助」，能得到安慰，重拾人生的意義。
「運」=運動：	跑步、爬山、游泳等，讓自己喘氣流汗，也可以幫老人家刮痧、推拿穴道、按摩腳底，把壓力賀爾蒙排出體外。
「同」=同伴	和親友相聚、同樂，不要封閉自己。最好把擔憂和慶幸都說出來，如同心靈洩洪，有助紓解和整理情緒。
「轉」=轉移	要找事情做，或出去走走。無論是工作或娛樂，都可以轉移注意，轉換心境。不要鑽牛角尖，陷入憂鬱。
改觀=改變觀點	在逆境中逆向思考，往正面想。「人生無常，更要把握當下，及時行動。」「要惜福，並珍惜身邊的家人朋友。」

參考資料：整理自 黃龍杰（2010）：災難後安心服務，張老師文化。

## 2. 衛教單張

### (1) 哀傷與失落

## 生命不可承受之輕～失落經驗

### 何謂失落

失落事件是我們不可避免的經驗，例如：離婚、生病、心愛物品的遺失、寵物或親友的死亡等，都是失落經驗的一種。失落是個人獨特的經驗，因為失落事件而產生的哀傷反應，隨著人格特質、年齡、性別、與失落物之間的關係、死亡的形式各有不同。

### 常見的哀傷反應

- 情感：憤怒、愧疚、自責、焦慮、驚嚇、思念、麻木、痛苦難過、不知所措、絕望無助等。
- 生理：胸悶、對聲音敏感、呼吸急促、窒息感、缺乏精力、口乾、體重減輕、暈眩、頭痛、顫抖、食慾不振、胃不舒服等。
- 認知：無法相信、困惑、沈迷於對逝者的思念、感到逝者仍然存在、幻覺等。
- 行為：失眠、食慾障礙、人際退縮行為、夢見逝者、尋找逝者、嘆息、哭泣、坐立不安、重遊舊地、珍藏遺物等。

### 面對失落，你可以這樣做：

- 完成逝者的遺願或作品。
- 在安全及開放的氛圍下討論對逝者的感受。
- 與失親者分享和逝者之間的共同回憶。
- 鼓勵失親者參與活動，並尊重其選擇。
- 特殊節日時以卡片或信件表達對失親者的關懷。
- 陪伴失親者創造紀念逝者的方式，如回憶錄或照片集。

資料來源：林書如心理師



## (2) 急性壓力反應

### 急性壓力疾患 (Acute Stress Disorder)

急性壓力疾患，即是震驚、驚訝，被嚇到所產生的現象。也就是因為目睹恐怖的天災或者創傷事件所產生的異常生理及心理反應。

急性壓力疾患 (acute stress disorder)，並須包含下列幾項準則：

- 創傷事件。
- 解離症狀：如主觀感覺麻木、疏離或沒有情緒反應；對環境認知能力減少；失去現實感；失去自我感；無法回想起創傷事件的重要部分等。
- 創傷事件持續被再度體驗：如作夢、錯覺或感覺過經驗再浮現等。
- 逃避創傷回憶：如思想、感受、談話、活動、地方或人們等。
- 焦慮或警覺度增加：如睡眠困難、易怒、專注力不良過份警覺、過份的驚嚇反應、及坐立不安等。
- 造成重大痛苦或功能受損。此障礙延續至少二天但不超過四星期，並在創傷事件發生後四週內即發生。

#### 如何幫助自己恢復呢？

- 鼓勵回憶創傷事件並表達感受
- 降低情緒的反應：關照內在情緒反應
- 提供穩定的環境：不要有太大的物理環境變動
- 維持日常作息
- 學習有效的因應技巧

## (3) 創傷後壓力症候群

### PTSD創傷後壓力症候群 (Post Traumatic Stress Disorder)

#### 創傷後壓力症候群症狀：

- 創傷事件的影像、思考和感受屢次重複出現在腦海和噩夢中。
  - 持續避免接觸與創傷有關的事物，且無法回憶創傷事件的重要片段。
  - 過度警覺反應，導致容易影響睡眠，注意力不能集中和易發怒。
- 這些症狀的持續將導致個人社交、家庭和職業功能重大失衡。

一般人遭受如921地震、八八風災這種重大創傷且具生命威脅的事件時，上述情況都是自然且正常的反應，受影響較小的人會在短時間內自行恢復，有些人可能較嚴重，需要較長的時間與治療。因為焦慮是與生俱來的本能，可以幫助我們遠離危險。如果在威脅減輕後，症狀仍持續維持超過一個月，而且影響到日常生活，就需要接受後續處遇，以免病情持續惡化。

#### 如何幫助自己恢復呢？

- 關照自己的身心理健康狀態：睡眠、飲食等。
- 適度的表達與宣洩：如找信任的人聊天、信仰、禱告。
- 適當的尋求協助：諮詢在地心理衛生機構資源。

### 3. 安心文宣

## 此刻有你真好

幫助親友走出意外的陰影

黃龍杰心理師 撰  
中華民國臨床心理師公會/全國聯合會/常務理事

親身經歷意外傷亡的驚嚇，或親眼目睹悲劇性的畫面，突然接獲喪親(友)的噩耗，或受到人身安全的威脅，都可能造成「心理創傷」。請您留意一下受驚的親友或同事、同學，事後是否有出現以下這些特別的反應呢？

#### 1. 經驗重現：

- 心驚的畫面歷歷在目，不斷浮現，聲音或氣味揮之不去。
- 被惡夢糾纏。
- 不自覺「掉回過去」(flashback)，情緒或行動反應強烈，如身歷其境。
- 被人、事、物、時、地勾起回憶，觸景傷情，睹物思人，身心痛苦。

#### 2. 逃避或麻木：

- 對於和那件悲劇相關的人、事、時、地、物敬而遠之，退避三舍。
- 往事不堪回首，故意避而不談，甚至想搬家轉行，遠離傷心地。
- 創痛太深的部份，選擇遺忘，甚至失去記憶。
- 對外界活動漠不關心，失去興趣，不願參與。
- 自我封閉，疏離他人，社交退縮。
- 壓抑情感，甚至變得麻木不仁，無喜無愛。
- 對未來悲觀絕望，感覺「物是人非事事休」。

#### 3. 神經過敏：

- 輾轉反側，難以入眠或熟睡。
- 暴躁易怒，大發雷霆，甚至發生衝突或暴力事件。

- 無法專注，心不在焉，神不守舍。
- 如臨深淵，如履薄冰；風聲鶴唳，草木皆兵；心神不寧，坐立不安。
- 有如驚弓之鳥，膽戰心驚，容易嚇一大跳。
- 人心惶惶，議論紛紛，生怕動輒得咎。

台灣人在遭逢親友意外死亡時，偶而還會出現以下特有的本土化反應。

#### 4. 靈異經驗：

- 怕黑，怕鬼，害怕死者回來，或者夢見死者(託夢)。
- 把外物(照相機、麥克風、燈光、車門等)故障，解釋成靈異事件。
- 彷彿聽到怪聲、看到白影、聞到氣息、認為東西被動過。
- 把身體不適或諸事不順歸因於死者作祟，要求作法超度或燒金紙。

以上的創傷心理，可以說是人之常情，多半不到生病的地步。可以說，這是「非常狀況下的正常反應」。十之八九，應該會在幾天到幾週內自然改善，不至於長久影響到生活。所以您可以趁機告訴親友：「難怪你會覺得（這樣）或（那樣）……但這是很自然，很常見的。」

有時候，我們雖非當事人，也會受到親友情緒的感染，替代性地出現上述驚嚇反應。請您不必驚慌，採用下列「安心五寶」來自助或助人，慢慢即可恢復平常心。

資料來源：黃龍杰（2012）。

安心服務員訓練工作坊講義。高雄：高雄市心理衛生中心。

## 安心五寶——自助「收驚」

您可以把「信、運、同、轉、改」這句口訣送給他人，當作吉祥話——

### • 「信」=信仰：

參加法會或禪修，上寺廟燒香、拜拜、收驚、念經、求符、或上教堂禱告、望彌撒等，往往「如有神助」，能重拾對上天的信賴和人生的意義，逢凶化吉。

### • 「運」=運動：

從事有氧運動（如跑步、打球、踏青、游泳等），讓自己喘喘氣和流流汗，或練氣功、打拳、瑜伽，或請人推拿、刮痧，做腳底按摩等體能保健，把壓力賀爾蒙排出體外。

### • 「同」=同伴：

找能理解你的家人、好友、同事、鄰居、寵物，作伴或同樂、通電或通信，不要離群索居，封閉自己。最好能把心事和煩惱說出來，有紓解和整理的效果最好。

### • 「轉」=轉移：

要有事做，寄託感情於勞動或腦力工作，或從事平日的興趣（如出遊散心，文藝創作、唱歌或跳舞，影片或電玩），暫時把煩惱放下，避免鑽牛角尖，越陷越深。

### • 「改」=改變觀點：

在逆境中逆向思考，往正面想。「人生無常，更要把握當下，及時行動。」「要惜福，並珍惜身邊的家人朋友。」。

除此之外，建議大家這陣子要多保重身體，注意均衡的飲食和休息。不要熬夜、喝酒（因為「舉杯消愁愁更愁」），晚間要避免喝咖啡、濃茶，或者甜食，因為這些飲食可能會讓你更亢奮、更緊繃、更容易失眠。

## 什麼狀況需要專業協助？

雖然說十之八九的人，事過境遷應該會恢復正常，不至於嚴重影響工作能力、學業能力和社交能力。不過，也可能有十之一二的人受創特別嚴重，反應特別劇烈，或影響生活超過好幾個星期，需要我們關心。

- 「經驗重現」、「逃避或麻木」、「神經過敏」太久或太強，影響到生活或工作。
- 為了麻醉自己，少數人會濫用藥物，借酒澆愁，甚至衍生家庭暴力或虐待。
- 過度怨天尤人、激動、憤怒、不平、怨恨、衝動，甚至威脅報復他人。
- 過度羞愧、歉疚或自責，有強烈罪惡感，甚至想自殺謝罪，一死了之。
- 一朝被蛇咬，十年怕井繩—衍生對某些人、事、物、時、地的「畏懼症」。
- 變得神情木然，精神恍惚，甚至失魂落魄，有如行屍走肉。
- 消沉喪志，蓬頭亂髮，顏色憔悴，形容枯槁，令人擔心罹患憂鬱症。
- 變得杞人憂天，戒慎恐懼，步步驚魂，緊張兮兮，惶惶不可終日。
- 性情大變，對人性或自我失去信心，與人過度保持距離，退縮孤立。
- 變得自暴自棄，自甘墮落，反而暴露於再次受創的危險，或重演悲劇。
- 過去有驚嚇經驗或喪親傷慟的人，也可能被勾起痛苦的回憶，不能自己。

假如您注意到以上的狀況，不知如何是好，需要解惑或協助，敬請和我們聯繫。我們可以提供電話諮詢，也可以介紹心理諮詢或藥物治療的服務給您的親友。

請和我們聯繫：( ) - (早上 細點到下午 細點)

資料來源：黃龍杰（2012）。

安心服務員訓練工作坊講義。高雄：高雄市心理衛生中心。

## 4. 給老師/家長的一封信

Dear老師：

昨晚我們得知了學生校外教學發生意外的不幸消息，這些傷亡人員中包含了我們所關心的學生及師長，相信這時大家的心情都很複雜—可能是驚訝、難以置信、生氣、擔心甚或自責、內疚。這確實是個很令人遺憾的消息，也需要我們彼此提供支持與瞭解，並陪伴孩子們走過。在此，提供一些相關的訊息，讓我們一起面對這個人生困頓的功課。

「死亡」是生活中的重大失落與哀傷事件，尤其面對的是個意外與突然的死亡。此時或這段期間您或孩子們陸續出現下列的情緒是很正常的：

**震驚**：感到非常意外及震撼

**否認**：不相信這是真的，認為是消息有誤…等

**生氣**：氣遊覽車司機，氣與該事件相關的其他人…等

**討價還價**：假使能夠…，以換回他的生命

**憂鬱、沮喪**：對人生的無力、無奈、無著力感

**接受**：在經過一段時間的沉澱之後，開始接納死亡的事實，並且瞭解生命的有限性。

當孩子「喪失親友」時，他可能會傷心、害怕、無所適從，但是因為孩子這麼小，他可能不懂得如何處理情緒，可是孩子又是這麼的活在當下，所以他的行為必須得到我們的了解。

脾氣變暴躁或是變安靜了

上課不專注、丟三落四

很同學在一起時玩得很開心，或是看起來完全沒發生事情

想要當小大人，替代喪失的親人角色

以上這些現象都可能發生，也就是不要期待一個喪失親友的孩子在一夕之間變得很懂事，變得像大人一樣照顧家裡的人，我們需要瞭解的

是，他們畢竟是孩子，所以需要我們提供了解與支持，而不是責備他們怎麼這麼不懂事。

這段時間您可能也會關心同事、學生、及其家長的情緒反應：

上述的情緒不見得是外顯的，甚至對方會告訴您「他還好」，這時，可以留意他是否變得不容易專注、作夢、身體不舒服，來評估他是否有累積未能表達出來的情緒。

傾聽他們的述說與感受，也可以適時的分享自己的感受-擁有類似的感受可以貼近彼此的距離，也可以感受到支持與被了解。

回答孩子或學生的問題：讓他知道這期間所出現的情緒反應或想法都是正常的，反映你了解他對該事件的驚訝與對相關人員的不捨和掛念，表達你對他的關心與支持。

若他們的反應超過你能處理的範圍-例如和他很親近者反而完全看不出情緒、情緒沮喪低落到嚴重影響日常生活超過一週、有自傷的想法/行動或是他想探討的問題超出你能夠回答的範圍，則一定要請他找輔導老師，或是與我們聯絡，由我們來處理。

若討論這件事讓您覺得很不舒服，也請您尊重與接納自己的感覺，若有機會，也可以找適當的人一起分享。

若老師或學生需要，請您可以在每週一至週五上班時間，撥打諮詢專線：07-386-0885學生輔導諮商中心，我們將陪您分享或探索相關的問題。

資料來源：高雄市學生輔導諮商中心（2010）。

校園危機意外事件心理介入手冊。高雄：高雄市學生輔導諮商中心。

Dear老師：

本校\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_班學生\_\_\_\_\_昨天墜樓喪生，使我們都感到十分震驚、不解、困惑、難以置信、悲慟…，學生在這突發事件後，都會產生極大的震撼與衝擊，你也可能擔心自己的孩子或學生。這確實是個很令人遺憾的消息，也需要我們彼此共同走過。在此，提供一些相關的訊息，讓我們一起面對這個生命困頓的功課。

「死亡」是生活中的重大失落與哀傷事件，尤其面對的是個意外與突然的死亡。此時或這段期間陸續出現下列的情緒是很正常的：

震驚：例如失眠、做惡夢、…等

無法專心課業、甚至成績退步等

否認：不相信這是真的、認為是消息有誤…等

生氣：氣該名學生、氣相關的其他人…等

回想起過去親人過世的經驗

腦海中會一直重複意外發生的經過而無法控制

討價還價：假使能夠…；以換回他的生命

憂鬱、沮喪：對人生的無力、無奈、無著力感

接受：在經過一段時間的沉澱之後，開始接納死亡的事實，並且了解生命的有限性。

「自殺死亡」比一般尋常的死亡又多了一份震驚，很多人可能開始想要探索自殺的原因，但是：

一個人可能有很多原因選擇結束自己的生命，很難做單一原因的歸因。貿然的斷定或猜測可能是個誤解，甚或傷害他的家人或其他相關的人。

自殺死亡者的家屬或親友或近期接觸過他的人，可能有很深的自責與內疚：雖然多數而言，自殺者之前會透露一些訊息，但是臨床工作者也發現，一個人死意很堅決時，是很難防範的。

「自殺」者的家屬的心情需要我們了解：「傾聽」是最好的方法，

透過傾聽表達關心與支持一千萬別告訴他當初他假使…就好了，或是給予不必要的建議—「給予建議」多數時候是讓當事人感覺很挫敗與傷害的。他們需要的是我們的尊重與了解。

這段時間您可能也會關心同事、孩子、學生的情緒反應：

上述的情緒不見得是外顯的，甚至對方會告訴你他還好，這時，可以留意他是否變得不容易專注、作夢、身體不舒服，來評估他是否有累積未能表達出來的情緒。

傾聽他們的述說與感受，也可以適時的分享自己的感受—擁有類似的感受可以貼近彼此的距離，也可以感受到支持與被了解。

回答孩子或學生的問題：讓他知道這期間所出現的情緒反應或想法都是正常的，也藉此可以跟孩子們討論生命的意義、紓解情緒與壓力調適的方法等。

若他們的反應超過你能處理的範圍—例如和他很親近者反而完全看不出情緒、情緒沮喪低落到嚴重影響日常生活超過一週、有自殺的想法與行動，或是他想探討的問題超出你能夠回答的範圍，則一定要請他找輔導老師，或是與我們聯絡，由我們來處理。

若討論這件事讓您覺得很不舒服，也請您尊重與接納自己的感覺，若有機會，也可以找適當的人一起分享。

除此之外，也需要老師們協助篩選出高關懷學生提供給輔導室，以便即時介入諮商

(1) 與該名學生曾經或現在是同學（例如補習班），尤其是好朋友。

(2) 與該名學生的處境類似，且陷入類似的困境不知如何是好。

(3) 長期情緒低落、無力，對生命失去熱誠、覺得活著沒什麼意義。

若老師或學生願意，或許我們可以以小組相約在學校輔導室，彼此分享我們的衝擊與心情。

資料來源：高雄市學生輔導諮詢中心（2010）。  
校園危機意外事件心理介入手冊。高雄：高雄市學生輔導諮詢中心。

親愛的家長：

日前，學校發生一名學生自殺的事件，或許您從媒體或孩子的口中獲知此事，學校對於未能在千鈞一髮之際挽回孩子的性命，深感自責與抱歉，失去一個年輕孩子的生命，固然使我們整個團隊感到遺憾、不捨與難過，但是想到學校還有充滿陽光與笑顏的孩子，以及家長長期的支持與期望，讓學校覺得沒有悲觀的權力，更應鼓起精神帶領學生，面對問題，做出最適當的處理。

回顧事件發生的第一時間，學校立即啟動緊急危機處理小組，馬上通知救護車與警方並封鎖現場，一方面爭取急救的時間，另方面將現場隔離同學，希望能將目睹事件的同學降到最少，救護車由一位輔導老師陪同送醫院急救，學校師長隨即到醫院安撫與照顧家屬，教育局長官也蒞臨協助並親自慰問，家長會長亦隨即趕赴現場協助處理，如此情義相挺令人動容，感恩在心。

學校方面，委請輔導主任擔任事件發言人，其他處室主任協助接待各界媒體與安撫在校師生情緒，當日即向相關的班級分派輔導老師進行班級輔導，以降低事件對孩子們的衝擊；感謝媒體朋友的關心與報導，事後檢視各界報導亦中肯，對學校師生的衝擊也降之最低，感謝學校團隊的努力付出。

次日早自習時間，召開本校緊急校務會議，請輔導室報告個案狀況，並請個案之主治醫師蒞臨指導，讓老師們瞭解個案情況及凝聚共識，尤其關心師生的心理狀況及事後的輔導策略，因此和輔導老師討論後，短期有以下輔導工作：

一、輔導老師持續對事件核心的班級進行班級輔導，並對核心相關學生做

個別諮詢輔導，其他班級由導師、相關任教老師，或配合輔導老師，視需要進行班級輔導。

- 二、利用朝會時間向同學們說明事件情況、學校處理情形，並叮嚀學生紓壓方法及學校支援系統。
- 三、擇日配合高雄市學生輔導諮詢中心之專業助人者，進行個案相關之教師減壓團體，以紓解老師們之情緒。
- 四、委請主任輔導教師對全校輔導股長進行生命教育及自傷行為辨識與預防之講座。
- 五、每日下班前聽取輔導老師們開會後的輔導建議，以擬定新的輔導策略。
- 六、持續加強校園安全宣導及巡邏。

「墜樓死亡」比一般尋常的死亡多了一份震驚，很多人可能開始想要探索自殺的原因，但是自殺防治專家告訴我們：

- 一、一個人可能有很多原因選擇結束自己的生命，很難做單一原因的歸因。貿然的斷定或猜測可能是個誤解，甚或傷害他的家人或其它相關的人。
- 二、身故者的家屬、親友或近期接觸過他的人，可能有很深的自責與內疚；雖然多數而言，自殺者之前會透露一些訊息，但是臨床工作者也發現：一個人死意很堅決時，是很難防範的。

雖然未能及時搶救一個寶貴的生命，但是個案的家人和我們一樣，感謝輔導老師認真的付出與學校團隊的用心協助，更希望親愛的家長給予孩子多一些關懷與支持，共同渡過這個突發的意外事故。

○○學校 輔導室 關心您

資料來源：高雄市學生輔導諮詢中心（2010）。  
校園危機意外事件心理介入手冊。高雄：高雄市學生輔導諮詢中心。

## 5. 危機減壓輔導模式

危機減壓主要在災難與危機事件發生後一週之內進行，主要目標在於協助受到事件影響的師生們進行情緒表達與普同化，篩選可能需後續協助的潛在危險群。賴念華（2012）提到減壓的目標在於協助學校渡過現有的混亂、縮小危機負面影響程度、恢復到危機前的學校功能與現實狀況、減少日後學校內的創傷後壓力症候群出現、增加學校成長的可能性，學到新的因應危機的方式、增加生活選擇。

減壓輔導是一種危機介入，與諮商輔導有所不同，減壓有其明確的步驟，使當事人能在慌亂的情況下有所依循，而且不追隨特定深入的議題。透過正式的討論、了解成員對於災難與危機事件的反應與感受、普同化其非常時期的正常反應、教育可能的因應方法。國內目前有黃龍杰老師所發展的語言模式以及賴念華老師所發展的藝術模式，分別介紹如下，讀者可參閱，但如需進一步使用，需有實際操作的經驗，並在受督導的狀況下使用。



### (1) 語言模式

#### 段落一 開宗明義

非常謝謝各位老師(同學、家長)前來參加座談，今天我們會共聚一堂，是因為○○○同學(老師)，幾天前不幸發生意外，相信這件事一定帶給大家非常非常大的震驚。所以我們特別舉行這樣一個「減壓座談」，來提供大家一個療傷止痛的機會。

我要特別向大家強調，今天不是檢討會議，也不是批鬥大會。我們在這邊是彼此支持，而不是互相責難，希望提供一個安全的機會，讓大家一起回顧這件意外，能夠把心聲跟感受說出來，也研究一下未來還有哪些事情必須做，一起共度難關。

我來跟大家報告一下今天的進行程序：我們會一個人一個人輪流，每個人有四到五次的發言機會。第一輪我會先邀請每個人先介紹您自己，該如何稱呼您？(以及您在學校裡的職稱是什麼？)特別是您與○○○同學(老師)大約認識多久？是什麼關係？幫助我了解大家的親疏遠近。

#### 段落二 還原現場

接下來第二階段，我要請每個人回顧一下，事件發生當天，您是如何知道這個意外的？當您知道之後，第一個反應是什麼？閃過心裡的第一個念頭(想法)是什麼？

#### 段落三 壓力反應

好，下一階段我會邀請大家回顧一下，過去這幾天來，您有沒有出現什麼樣的身體不舒服？或心理上的反應？比如說，有一些人碰到這種事，常常會有些畫面歷歷在目，或感覺聲音、氣味揮之不去，或是回家後吃不好、睡不著等等。不知道大家有沒有類似的現象？

#### 段落四 機會教育

接下來，我想借用後面的白板，簡單歸納剛才大家講的，這幾天來的身心行為症狀，讓大家多一點認識。



- ※生理反應：疲累無力、惡夢連連、容易被驚嚇、呼吸困難、頭痛胃痛…
- ※情緒反應：驚嚇、哀慟、孤單、無助、感歎、麻木、憤怒、愧疚、疏離…
- ※認知反應：驚心畫面歷歷在目、聲音氣味揮之不去、覺得人生無常、恍神…
- ※行為反應：自責、指責別人、坐立難安、拚命做事、離群索居…
- ※壓力症狀：經驗重現、退縮麻木、神經緊繩…

以上的身心痛苦，是「非常狀況下的正常反應」，任何人遇到這種情況，反應都大同小異，通常會在幾天到幾週內慢慢改善。假如持續超過一個月以上，還是覺得很痛苦，才需要考慮藥物治療或心理諮詢。

建議大家這陣子要多保重身體，注意均衡的飲食和休息、運動，盡量和親友聊一聊，不要離群索居，封閉自己，不要熬夜、喝酒，晚間更要避免喝咖啡、濃茶或甜食。因為這些飲食可能會讓你更亢奮、緊繩，甚至失眠。

## 段落五 行動計畫

接下來再請大家想一想，這幾天以來，您面臨這麼大的衝擊，是如何熬過來的？有沒有去拜拜或祈禱？或者和親友聊一聊？您是如何排解壓力的？

同時也請您思考一下，接下來的幾天，還有什麼事急需處理？特別在善後的工作上，有什麼需要「預測」和「預備」的。

## 段落六 重新出發

今天最後一輪發言，邀請大家逆向思考：這件悲劇固然不幸，但對您的人生，有什麼啟示呢？在協助善後的過程中，您學到什麼？有什麼成長？

## 結語

非常謝謝大家，在這兩個小時內暢所欲言，互相信任體諒。

再一次提醒各位，我們剛才提到的一些身心症狀，絕對不是病態或憂鬱症，而是在「非常狀況下的正常反應」，大約在兩三週之內會逐漸淡化。

如果您覺得特別不舒服，請讓專業人員知道，我們可以提供協談來幫助您。我們將留下機構簡介和聯絡方式，請您有需要的時候可以善加利用。

再次謝謝大家，敬祝各位平安。

## (2) 藝術模式

### 方案目標：

1. 以繪圖及敘說方式做表達、宣洩、分享
2. 篩選需進一步轉介之案主
3. 減緩日後PTSD症狀發生

**進行時間：**2小時

### 藝術媒材：

1. 硬質媒材：蠟筆或是麥克筆  
(至少6個顏色)
2. 每人A4大小影印紙6張



### 團體流程

#### (一) 開場白

1. 藝術媒材發放
2. 說明舉行目的
3. 工作團隊簡短自我介紹
4. 保密的確認性
5. 行動式的社會計量

※瞭解此事件對參與者的影響程度或關係程度，成員介紹自己姓名

#### (二) 非慣用手塗鴉 (1)

1. 邀請成員拿出第1張白紙
2. 用剛剛選擇的顏色來塗鴉
3. 用非慣用手在白紙上塗鴉

※鼓勵成員直接去「做」、「畫」，來代替去「想」的暖身活動，幫助成員將自己最原始、抽象的圖樣呈現出。

#### (三) 慣用手塗鴉 (2)

1. 邀請成員拿出第2張白紙
2. 再選一個自己喜歡的顏色





### 3.用慣用手在白紙上塗鴉

※觀察成員這兩張作品的創作方式及時間，以及是否有成員在這階段需耗費許多的時間濃密塗鴉，甚至想平塗，或無法停止的狀態。

#### (四) 小組分享第1.2張作品的圖式

邀請成員呈現各自圖畫的面貌與形式，做「視覺分享」

#### (五) 線條：是有開始和結束的塗鴉，線條是有意圖性、方向、終點的，線條比塗鴉更多控制力

1.邀請成員拿出第3張白紙

2.請找出一個顏色，畫一條「早上不想起床，賴床的線」

3.選一個顏色，畫一條「生氣的線」

4.選一個顏色，畫一條「平靜的線」

5.選一個顏色，畫一條「倒楣的線」

6.選一個顏色，畫一條「高興的線」

7.視覺分享彼此線條呈現方式

#### (六) 圖形：從一條線發展到一個圖形，是將線的開端與結尾相連。成員開始呈現想法，可以將圖形意義化

##### 第4張白紙畫圖形

選一個顏色，畫「XX（風災）的圖形」

選一個顏色，畫「在XX（風災）中，拯救XX的圖形」

選一個顏色，畫「在XX（風災）中，最糟糕狀態的圖形」

選一個顏色，畫「畫一個預備好面對XX（風災）的圖形」

如果時間許可，邀請成員把每個圖形著色起來，著色可以建構一個對此事件的想像或是故事

#### (七) 危機事件圖像：15分鐘創作可喚起危機當下的經驗

拿出第5張白紙，畫「想到XX時，如果你可以用色彩、線條、圖形來呈現，你會如何去畫這張圖形？」

創作完，做視覺化的冥想--讓自己在心裡面想像、環顧剛剛畫的作的

每一個部分，它讓你想起什麼？圖上的象徵意義是什麼？

#### (八) 重新經驗危機之圖像：看圖說話做討論，30分鐘

1.4-5為成員成為一小組分享「危機事件圖像」

2.帶領者小組中巡視、停留，協助討論，討論完返回大團體

3.討論提示語（Discussion tips）-看圖說話比無中生有容易

4.如果有些成員難以表達畫中特殊部分，可以用下列問句引導：

(1) 這裡發生了什麼？

(2) 那是什麼？

(3) 那是誰？

(4) 怎麼會累倒在那兒呢？

5.重新框架（Refrain）案主所說的故事

#### (九) 回到大團體：智慧老人現身—重新得力

1.畫下自己有更多知識、智慧時，面對此危機事件的圖像

2.團體討論：

(1) 比較本作品與第五張作品的不同

(2) 分享我已經學到一些正向的經驗

(3) 自我欣賞的部分

#### (十) 後續篩選工作

1.拒絕參加活動，無法創作

2.過程中有高度的焦慮

3.情緒無法停止

4.具有特殊反應者

資料來源：賴念華（2009）。

從八八水災談藝術治療在災難初期的介入策略。藝術治療學會會訊，11：4-6。



## 校園危機事件－班級輔導方案

對象	國中學生	時間	兩節課
目標	1. 以繪圖及敘說方式作表達、宣洩及分享。 2. 篩選需進一步轉介之案主。 3. 緩解日後PTSD症狀發生。		
活動名稱	活動流程	時間	所需物品
說明班輔目的	<p>1. 本班發生了某同學不幸溺水身亡的事件，相信聽到這樣的意外消息帶給你們很大的震撼，今天這個活動，提供大家一個安全的空間，透過活動來看這個事件帶給你的衝擊影響程度，有可能：a. 照常吃喝睡；b. 有時會想到而小難過；c. 睡覺會作噩夢、吃不下、上課時專注力無法集中，這些都有可能發生。</p> <p>2. 領導者自我介紹：我是學諮中心的心理師，我常處理因意外事件所造成的身心衝擊，我可以協助你瞭解意外事件對你的影響，讓你安心並提供方法解除焦慮不安。我們一共有○位老師，在過程中由我為大家進行活動，其他老師會在教室內關心我們活動的進行觀察大家的狀況。</p> <p>3. 活動進行會遵守保密原則，請大家在今天這個活動中所說的就留在我們班，不要說出去，讓大家能夠安心分享，不要八卦，彼此支持。</p>	10'	相機
行動式社會計量	<p>1. 藝術媒材發放。</p> <p>2. 確認每個人都有6張A4紙及一盒蠟筆。</p> <p>3. 請你回想這件事，想到某同學意外身亡這件事，你會選用什麼顏色代表這件事（面對相同的事會有不同的反應）</p> <p>a. 如果這件事對你影響很深很大，甚至會讓你無法做其他事，你可以把蠟筆擺在畫紙中間，如果不是這樣的狀態，你可以把蠟筆放在紙的其他位置。</p> <p>b. 我希望大家可以看看這個事件對其他人的影響，不管別人如何放只代表關係不同，今天可能感覺沒那麼深，但也許明天以後會有感受，每個人會有不同的感受。</p>	10'	蠟筆、 6張A4紙／人

藝術模式 繪畫表達	<p><b>1. 非慣用手塗鴉</b></p> <p>(1)邀請成員拿出第1張白紙。 (2)用剛剛選擇的顏色來塗鴉。 (3)用非慣用手在白紙上塗鴉。</p> <p><b>引導：</b>(1)看看自己的顏色和樣子。(2)看看別人的顏色和樣子。(觀察成員塗抹的濃淡、時間久、快)。(3)之後將這一張放在這疊紙的最下面。</p> <p><b>2. 慣用手塗鴉</b></p> <p>(1)邀請成員拿出第2張白紙 (2)再選一個自己喜歡的顏色 (3)用慣用手在白紙上塗鴉</p> <p><b>引導：</b>邀請成員同時呈現第1和第2張圖畫（第1張放左邊；第2張放右邊）的面貌和形式，只做作品的「視覺分享」，可以觀察自己左右手的塗鴉形式（組內比較），以及自己與他人的相似、相異（組間比較）。</p> <p><b>觀察評估：</b>觀察成員在兩張作品的創作方式及時間，是否耗時、濃密塗鴉（此事件影響大）或想平塗（交錯），反覆出現一樣的圖示（此事件經驗一直反覆出現）或有無法停止的狀態。</p> <p><b>3. 線條</b></p> <p>以行動方式示範線條，線條是由一個點到一個點有開始有結束（起點—終點） 以「中性情緒」開始，結束以正向、有能量的情緒為原則。</p> <p>(1)請找出一個顏色代表並畫出「早上不想起床、賴床的線」 (2)選一個顏色代表並畫出悲傷的線 (3)選一個顏色代表並畫出生氣的線 (4)選一個顏色代表並畫出快樂的線</p> <p><b>引導：</b>視覺分享—請大家依序指出自己畫出的每條線，邀請成員觀察自己與他人對於相同情緒會使用的線條、色彩的表達方式有何相同或相異。</p> <p><b>4. 圖形</b>（此刻、知道這個意外事件的感受最糟糕、安慰或欣慰）</p> <p>以行動示範何謂圖形，圖形是從一條線條發展</p>	60'





<p>到一個圖形，是將線的開端與結尾相連就會成為圖形。（起點回到起點，記得要回家【關起來】）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1)選一個顏色畫「當你想到這事件的圖形（危機事件的圖形）」。</li> <li>(2)選一個顏色畫「在這事件中，覺得有一些令你感到窩心、舒服感覺的圖形」</li> <li>(3)選一個顏色畫「在這事件中，讓你感到最糟糕狀態的圖形」</li> <li>(4)選一個顏色畫「如果你早知道這事件會發生，你希望自己可以因應的圖形，會是如何？」</li> </ul> <p><b>引導：視覺分享—</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1)從災難現況發展到可能的未來。</li> <li>(2)搜尋自我正向的可能性，透過觀察他人作品，提醒自己身旁正向的可能性。</li> <li>(3)彼此的糟糕，會產生共鳴性的深層理解。</li> <li>(4)藉先前自我建構的情緒樣貌，了解其主情緒以幫助下一張作品回應引導之參照。</li> </ul> <p><b>提醒：</b>如果成員太抽離，可請其著色，如果成員太投入，引導回不著色，繼續畫。</p> <p><b>5. 印象深刻的畫面</b></p> <p><b>引導</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1)想到這個危機事件時，如果你可以用色彩、線條、圖形來呈現，它可以是具象的圖畫，也可以是抽象的圖畫，只要你自己知道你所呈現的是什麼就可以了，請將你感受到的用圖像的方式來呈現在第5張紙上，我們有12分鐘時間（喚起危機當下的經驗）創作，在這個過程請不要與人交談。</li> <li>(2)創作完，作視覺化冥想，引導成員說「讓自己在心裡先想像、環顧剛剛畫的作品的每一個部份，它讓你想起什麼？圖上的象徵性意義是什麼？」。</li> <li>(3)小組分享：以「看圖說話」的方式來做分享與討論，若成員難以表達可詢問 這裡發生了什麼？那是什麼？這是誰？怎麼會在那兒呢？你在圖畫中的哪裡？</li> </ul> <p><b>回應範則：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.淺層同理案主的故事</li> </ol>	<p>2.反映出真正的現實現況</p> <p>3.從故事架構中帶出新的可能性(reframing)、班級事件時，有多少人跟某某同學有同樣的感受，顯然有人跟你一樣（普同）。</p> <p>★我想邀請你讓大家來看看你的作品，讓我們一起看看，你可以選擇（案主狀況不好時，引導性要強；案主狀況好時，“你想看”）</p> <p><b>6. 重新得力祝福/意義/學習</b></p> <p><b>引導：</b></p> <p>如果現在小叮噹就在你身邊，讓你可以擁有多能力、智慧，透過這次的經驗你可以有更多的預備時，「萬一」下次我們又遇到相似的危機事件發生時，你會如何來面對與因應，請你用色彩、線條或圖形來呈現，它可以是具象的圖畫，也可以是抽象的圖畫，只要你自己知道你所呈現的是什麼即可，你可以有8分鐘的時間創作，創作時請不要跟別人交談。</p> <p>分享(1)團體討論—將5、6兩張作品放置左右，請成員在兩張畫中找出不同的部份。</p> <p>(2)進一步邀請成員分享自己在這次危機事件中已經學到一些正向的經驗及自我欣賞的部份；當成員無法自行找到，主持人需透過成員作品及分享內容，將其對危機事件再次重新架構做意義轉化。</p> <p><b>7. 領導者發下各色色紙，了解成員對於該位目睹者的想法，並邀請成員寫在色紙上，藉此表達未竟事務。</b></p>	<p>1. 向成員說明，從聽到意外事件後，可能會受到影響，會出現<b>身體</b>：疲累(全身無力)、吃不下、睡不好(或一直睡)、作惡夢、頭痛、胃不舒服、噁心想吐、拉肚子、胸悶(像壓著大石頭)、喘不過氣、起雞皮疙瘩、全身緊繃、容易被電話或警笛聲嚇一跳等等。</p> <p><b>情緒</b>：驚嚇害怕、悲痛難捨、擔憂不安、孤單無依、脆弱無助、麻木疏離、難以接受(不像是真的)、內疚(罪惡感)、羞愧、容易緊張或大發脾氣、猶豫不決等。</p> <p><b>想法(認知)</b>：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</p> <p>10'</p>
---	---	--



	<p>(恍神)、不由自主的念頭：像「都是我害了他」、「如果我更努力，也許他會再回來」、「人生好無常」、「遲早也會輪到我，我也逃不過同樣的命運」等。</p> <p>行為：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、不想講話（或拼命找人講話）、離群索居（或特別想找人陪）、借酒澆愁、抽菸、吃安眠藥、發呆。</p> <p>以上這些反應是正常的，但如果這些情形超過3-4週時，可幫自己找進一步的協助（輔師、導師…）。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. 了解成員已有的因應方式。</li> <li>3. 若成員有以上的狀況，建議成員尋找抒發管道。</li> <li>4. 安心FB（信仰、運動、同伴、轉移、改觀）</li> <li>5. 成員的作品依成員的期待處理。</li> <li>6. 結束團體。</li> </ol>		
會後討論	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 討論團體的流程與成員反應。</li> <li>2. 篩選高風險個案。</li> <li>3. 討論後續進行方式。</li> <li>4. 修改原方案內容，以利後續類似事件的處遇。</li> <li>5. 領導者們的減壓與分享</li> </ol>	30'	



資料來源：黃龍杰（2012）。  
安心服務員訓練工作坊講義。高雄：高雄市心理衛生中心。

## 6. 新聞稿

新聞稿主要用於第一時間對外進行說明之用，避免以訛傳訛並達到事件現況之說明與安定人心之作用。

### （1）新聞稿內容

校內應針對災難或危機事件進行了解並贊寫成完整、簡要、中立不帶個人情緒的文字說明，內容須包含災難或危機事件的說明、目前的狀況評估、已有的介入作為、預計的介入計畫等。

### （2）發言人人選

建議學校在找尋合適的發言人應以各處室主任或其他適合人選為主，而非由校長擔任最前線的發言人。假使發生發言人對外的言語或行為失當之狀況，校長還能夠出面進行說明、挽回局勢，如果由校長擔任發言人時便無人能夠出面變更發言內容。

### （3）媒體應對技巧

學校人員應盡量與媒體維持良好關係，對媒體入校採訪進行把關的動作，避免與媒體硬碰硬。當媒體欲進行採訪、拍攝時，學校應提供統一的新聞稿內容、訂定固定的受訪時間、受訪對象與固定場地。一方面能滿足媒體想要捕捉的新聞內容，另一方面也能捍衛學校保護師生的立場，適度的教育媒體工作者乃是重要的。



## 重建篇

### 校園災難及危機後的心理重建

- (一) 中長期心理介入
- (二) 災難及危機服務介入的倫理考量
- (三) 文化因素的影響
- (四) 介入人員的必備態度、能力與行為
- (五) 介入人員的自我調適與心理照顧

當校園災難及危機發生後，經過第一時間的介入服務後，篩選後續需協助的高危險群，便進入中長期的服務模式，這樣的服務需要長期且穩定的介入承諾，取得受助對象的信任感，可能是團體諮商、個別諮商等方式，使其有充分表達的機會，並回歸原先的適應狀態。





## 校園災難及危機後的心理重建

### (一) 中長期心理介入

在校園發生災難及危機事件後，如有經過安心講座、危機減壓等及時介入後，所篩選出後續須協助之高危險群，再來則進入中長期心理介入階段，說明如下：

#### 1. 問卷篩選

面對災難或危機事件，我們常想了解校內師生們的狀況，特別是在中長期心理介入的階段，哪些是潛在服務的對象群體？我們要如何知道哪些人是我們需要協助的？

在校園內，導師是第一線與學生最為親近、了解學生的師長，藉由導師的觀察與發現，常常可以協助發現高危險群的學生，導師需具備敏感度、有發現徵兆的辨識能力，進而能將高危險群的學生轉介輔導室尋求協助。

此外，專業人員亦可以運用相關的量表或問卷，進行施測，了解學生的狀況，發現可能需要協助的對象。林杏足、陳瑛治（1911）指出學校在災難與危機事件發生後的四週內，可分別利用不同的方式篩檢需要協助之學生：

- (1) 使用壓力反應評量工具，篩選壓力指數較高者。
- (2) 參考先前學校對學生受創狀況的資料收集和家訪，以雙親、家人、好友死亡或重傷、或家園毀損嚴重者為優先。
- (3) 學校自編簡易的症狀檢核表。

廖文乾（2002）提醒關於篩檢受輔學生時，由於學生認知與語文能力有所差異，解決之道在於施測時施測者的講解，例如逐題、逐項進行說明，尤其是低年級的學生更是需要輔助才能勾選。以下列舉相關的評估表供讀者參考。

林杏足、陳瑛治（1911）以災區國中介入的諮商實務經驗，提出災後學生的心理評估如下：

災後學生心理評估表

評估層面	名稱	內涵
災後個人衝擊和因應	個人失落的程度	具體有形、無形的失落
	壓力身心反應	壓力反應
	災變後的反應	個人的情緒及信念、擁有的資源或限制
個人和前置因素	先前的創傷經驗及復原程度	引發其對環境掌控感的喪失及焦慮與悲傷情緒
	與逝者關係的緊密程度和情感	緊密程度越高，失落情感越強。若情感是負面甚至有衝突的，則除了引發失落，還會摻雜複雜情感
	人際關係的疏離程度	親近關係的好壞可反映人際技巧和社會支持的程度
	個體的目標	個體對生活感到有力量感及控制感的程度
	身心發展/認知/情感特徵	外在環境的內在資源和限制、身心發展狀況、認知、情感的覺察和表達。
	先前適應狀況和因應方式	適應不良者可獲得的資源較適應良好者少，災難會挑戰並破壞原有的問題解決方法。
環境與互動因素	支持系統	遭遇同樣經驗的親友，被認為是最佳的支持對象
	社區資源的介入及時效性	受到其原先/依親家庭成員的心理適應、生活次序和經濟能力的復原狀況影響
	民俗中鬼魂觀點	容易有幻覺，或對屍體影像揮之不去，害怕夜晚，感到罪惡、不安
	環境變動的程度	寄讀，轉校或寄居親友家中，而造成環境變動及重新適應。
	當前生活出現的壓力	災後壓力反應的延續帶來生理的壓力，同時在新環境或環境變動帶來的壓力



## 莫拉克風災後學生行為問卷(學生自填)

姓名： 年齡： 歲 性別

學校： 年 班

今天是民國 年 月 日

你在莫拉克颱風後有下列情形嗎？有的打“○”，沒有的打“ ”

說明：若1~5題、6~16題及17~20題各至少有1項答“○”，建議尋求協助。

- 【 】 1. 我常一再的想到或夢到風災（豪雨、土石流）的狀況。
- 【 】 2. 我睡得不好，常做惡夢，有時會驚醒。
- 【 】 3. 我會玩一些和風災（豪雨、土石流）有關的遊戲。
- 【 】 4. 我常覺得災難（豪雨、土石流）好像又要發生了。
- 【 】 5. 我會做出像風災發生時的行為，例如躲起來或跑出室外。
- 【 】 6. 最近看到災難發生時的情況，例如聽到救護車、消防車的聲音時，我會緊張害怕。
- 【 】 7. 最近看到災難發生時的情況，例如聽到救護車、消防車的聲音時，我會身體不舒服，像心跳、頭暈、肚子痛。
- 【 】 8. 我不要想或講和颱風有關的災難事情。
- 【 】 9. 我不喜歡去會讓我想起風災的活動、地方或人物。
- 【 】 10. 我記不起颱風災難中一些重要的事情。
- 【 】 11. 我覺得和別人不一樣，而不想和別人在一起。
- 【 】 12. 沒有人陪我時，我很害怕。
- 【 】 13. 我的感覺和以前不一樣，覺得這個世界不像真的。
- 【 】 14. 我心情不好，很想哭。
- 【 】 15. 我本來喜歡的活動，現在變得沒有興趣。
- 【 】 16. 我覺得將來沒有希望，沒有前途。
- 【 】 17. 我最近脾氣不好、容易生氣。
- 【 】 18. 我沒有辦法專心，老是忘東忘西。
- 【 】 19. 我整天都怕怕的，很怕颱風災難（豪雨、土石流）又要發生。
- 【 】 20. 現在只要一點小刺激，我就覺得很害怕或很緊張。

這次莫拉克風災期間，如果有以下的情況，請在□內打“√”

1. 我被困在淹水或土石掩埋的屋子裡：

- 沒有
- 有，多久：\_\_\_\_\_小時

2. 我的親人在災難時死亡：

- 沒有
- 有，是誰：\_\_\_\_\_

3. 我自己在災難時受傷：

- 沒有
- 有，是什麼傷：\_\_\_\_\_ 治療包括  手術  住院

4. 我的親人在災難時受傷：

- 沒有
- 有，是什麼傷：\_\_\_\_\_ 治療包括  手術  住院

5. 我看到死亡的景像：

- 沒有
- 有，是誰：\_\_\_\_\_

6. 我住在收容中心：

- 沒有
- 有，多久：\_\_\_\_\_

資料來源：陳淑惠、龔怡文、潘元健、劉于涵(2007)。心理急救操作手冊第二版(譯)。台大心理系，臺北市。(譯自 National Child Traumatic Stress Network and National Center for PTSD, Psychological First Aid: Field Operations Guide, 2nd Edition. July, 2006.)。



## 急性壓力障礙篩選問卷

此份問卷為：評量學生 評量當事人家屬 評量老師  
其他\_\_\_\_\_

姓名：	年齡：	教育程度：	檔案編號：
居住地：家庭成員人數：存 殤			
<b>指導語：</b> 假如你懷疑在你周遭的人可能遭受到急性壓力反應障礙的困擾時，請仔細的詢問自己以下的問題：			
		是 否	
1. 在創傷事件期間或創傷事件過後，這個人是否曾有情緒麻木的表現或缺乏任何情緒的反應？		是 否	
2. 這個人是否看起來精神恍惚或對周遭環境毫無覺察？		是 否	
3. 這個人對於他自己或環境的描述是否有所不同、是否有所改變、是否不切實際或是談論如夢境般的內容？		是 否	
4. 這個人是否無法回憶起創傷事件發生時的重要細節？		是 否	
5. 這個人是否一再地經歷創傷歷程，以及反覆的創傷景象、不合理思考、惡夢、或錯覺？		是 否	
6. 這個人對於創傷事件的提醒感到相當的不安，並且以答非所問的方式來避免任何可能觸及創傷記憶的威脅。		是 否	
7. 這個人是否有明顯的焦慮症狀，諸如：入睡困難、無力感、易怒、精神不易集中或是較高度警覺？		是 否	
<b>附記：</b> 假如這些問題，你的回答為「是」愈多，當事人可能有急性壓力障礙症的可能性愈高。你必須儘快可能的將這個人帶至有受過專業訓練的精神科醫師或心理師那裡，以尋求進一步的協助。請記住！早期治療，可以預防日後所衍生的長期心理問題。			

資料來源：賴念華主編（2006）。校園自我傷害防治手冊。臺北：教育部訓委會。P93。

## 創傷後壓力疾患篩選問卷

此份問卷為：評量學生 評量當事人家屬 評量老師 自我評量  
其他\_\_\_\_\_

姓名：	年齡：	教育程度：	檔案編號：
居住地：家庭成員人數：存 殤			
<b>指導語：</b> 假如你（或周遭的親友）已經經歷或看到令人相當恐懼與不安的創傷事件時，創傷後壓力疾患可能已經成為你或他們的問題，假如你有此懷疑時，請仔細地詢問自己以下的問題：			
_____ 是 否			
<b>A. 群</b>			
1. 你是否不斷地再經歷此傷痛事件，如：一再地出現創傷情景、哀傷的夢境？		是 否	
2. 你是否因與創傷事件有關的任何事情，如：象徵、相似處等，一再被提醒而感到相當困擾？		是 否	
3. 你是否試著逃避或談論與創傷事件有關的事情？		是 否	
4. 你是否逃避任何會提醒你與創傷事件有關的活動、場所或人群？		是 否	
5. 你是否無法回憶起創傷事件發生時的重要細節？		是 否	
<b>B. 群</b>			
6. 你是否失去或降低以往在生命中經常參與活動的興趣？		是 否	
7. 你是否覺得與他人已分離或疏遠？		是 否	
8. 你是否覺得無法表達特定的情緒，如：悲憫之心或愛的感受？		是 否	
9. 你是否覺得你已無法過一個正常的生活，擁有美滿的婚姻、小孩或事業？		是 否	
<b>C. 群</b>			
10. 你是否無法好好入睡、較易怒、無法集中精神或神經質？		是 否	
<b>D. 群</b>			
11. 你的症狀是否已經持續超過1個月？		是 否	
12. 這些事件是否造成你很大的煩惱或者干擾到你的工作、讀書、與他人互動或是參加過去經常參與活動的興趣？		是 否	
<b>附記：</b> 假如你在上述各組群中，你至少有一題回答為「是」者，則創傷事件後所造成的影響可能已經圍繞在你（或親友）的周圍；最好的解決方法是找受過專業訓練的精神科醫師或心理師，以協助你走出難關，切勿等到更多的症狀出現或以自我傷害的方式，（如：酗酒、嗑藥）來處理自己所面臨的壓力！			

資料來源：賴念華主編（2006）。校園自我傷害防治手冊。臺北：教育部訓委會。P94。



## 創傷經驗症狀初篩量表

填表人：

日期： 年 月 日

無 有

1. 睡眠困難.....
2. 對該事件有夢魘.....
3. 感到心情沮喪.....
4. 對突然的噪音或聲音感到吃驚.....
5. 有人際疏離的傾向.....
6. 容易動怒的情緒.....
7. 心情常起伏不定.....
8. 良心不安、自我責備或罪惡感.....
9. 對可能引發回憶該事件的情境感到害怕.....
10. 身體感到緊張.....
11. 記憶力變差.....
12. 注意力集中困難.....
13. 感覺可以接受現況、規劃未來.....
14. 變得容易怨天尤人.....
15. 對周遭環境開始有了控制感.....

## 2. 團體諮商

專業助人者依照減壓班級輔導所篩選出需後續服務的學生，可進行減壓團體，處理其重大失落議題。團體情境較接近兒童、青少年的真實社會生活，在團體中，成員的經驗相似，可互相分享及支持，成員較不擔心異樣眼光或被排斥。成員間可相互學習，習得不同的因應技巧，從彼此的經驗中開展對意外事件的不同看法。

### (1) 篩選需進入團體諮商的成員

領導者可於危機減壓輔導時觀察學生參與時的口語及非口語反應，篩選需要透過小團體輔導之學生，例如：情緒較明顯者、無法談論者、和當事人關係密切者等。

### (2) 團體的種類

#### a. 減壓團體

學校或班級遭遇緊急意外災難，而有死傷發生時，在72小時內進行急性減壓(debrief)，發揮心理急救功能。急性減壓團體(debriefing)的成員人數維持在20人以內，如果人數過多，則應進行分組。此類團體常在任務告一段落，或特別的壓力(災難)發生後幾天內，成員間表達並分擔感受，試著了解彼此對創傷經驗的共同反應，並討論有利於適應的應對方式。

#### b. 支持性團體

屬於一般性的哀傷團體，成員是遭遇喪失親朋好友的兒童青少年。這種團體依哀傷任務的模式建立，旨在協助成員完成哀傷任務，解決未竟事務，減少未處理的哀傷議題。團體成員人數，宜在6-7人為佳。

#### c. 哀傷團體

針對重大創傷的當事者，透過小團體提供彼此慰藉和支持，對於在哀傷歷程中可能會經歷的逃避、失落、生理反應與隨之而來的罪惡、憤怒等情緒建立普同感，並在安全與支持的環境中妥善宣洩、藉由團體的協助與扶持，逐漸恢復社會興趣、發展新的社會角色，重新建立自我認同與生活適應。

資料來源：高雄市學生輔導諮詢中心（2010）。

校園危機意外事件心理介入手冊。高雄：高雄市學生輔導諮詢中心。



## 哀傷團體輔導方案

資料來源：張麗鳳督導

(一) 覺察與正常化哀傷情緒	
目標	協助學生覺察與宣洩對同班同學意外身故的哀傷與失落情緒，並能逐步完成哀傷的歷程
時間	約80分鐘
準備材料	錄音機、輕柔音樂、情緒臉譜
班級輔導流程	
1. 開宗明義：	<p>簡單自我介紹，對本次班級團體活動的進行方式及目的進行簡單的介紹。說明意外事故的發生經過，及○○同學（老師）已過世的消息。</p> <p><b>【指導語】：</b>老師及各位同學，今天大家一起聚在這裡，是為了最近88水災造成重大傷亡，此事件到目前為止，有**人喪生、**人失蹤，許多人家破人亡，而如你們所知，○○同學（老師）很不幸地也已經在這場意外中喪生。相信這個意外帶給你們很大的震撼，今天這個小團體聚會，提供大家一個安全的空間，聊一聊這個事件帶給你的衝擊，彼此支持。</p>
2. 還原現場：	<p>以冥想引導同學進入這意外事件的氛圍中，並同理學生可能有的情緒，與身心反應，加以正常化、普遍化。</p> <p><b>【指導語】：</b></p> <p>現在，找一個你最舒服的姿勢，閉上你的眼睛，慢慢的吸氣、吐氣，調整你的呼吸。時間回到你剛聽到意外消息的那一刻，當時你正在做什麼呢？感覺一下你當時的心情，是震驚、害怕、悲傷，還是有其它的感覺？那時候的你，腦中想到的是什麼？你的身體有什麼不一樣的反應？是心跳加快、呼吸急促、還是喘不過氣？請你細細的去體會它，並且接納它，不用感到害怕，這些都是正常的。在面臨這樣重大的事故任何人都會有些反應，雖然每個人的反應不盡相同，但這都是正常的，請你不用擔心或害怕。</p>
3. 壓力反應檢核：	<p>發下情緒臉譜，請同學在符合自己心情的臉譜中塗上顏色，並寫下當時與此刻的想法、行動及身體反應，二人一組彼此分享。</p>

### 【指導語】：

現在我要發下情緒臉譜，這裡面有多種不同的的表情，請你在當中選出符合你心情的臉譜，並塗上顏色。然後找一個人與他分享。不要覺得不好意思，無論你有什麼樣的情緒都是正常的。(可在徵求同學同意之下，念出部份同學的感受。)

### 4. 機會教育：

4-1. 邀請有各種情緒與身心反應的同學舉手，再一次強調這些身心反應的正常化與普遍化，並教育學生有哪些正常的創傷反應及因應方式。

### 【指導語】：

你有感受到難過的請舉手？感到悲傷的請舉手？感到生氣憤怒的請舉手？是否還有其他的情緒？也有類似情緒的同學請你舉手？會有這些反應是正常的，因為我們正經歷一段難過的時間，除了以上的情緒反應之外，你可能還會有失眠、做惡夢、身體不舒服、胸悶等症狀；你可能會覺得那可怕的一幕常出現在眼前；你可能會忍不住的想為什麼會發生這樣的事？或是容易覺得焦慮、沮喪、想哭，在這幾天當中，如果你有這些反應，都是正常的。每個人遇到這樣的事都會出現這樣的反應。當你覺得有以上的情形時，你要多保重自己的身體，注意均衡的飲食和休息、運動。如果可以，找個可以信任的人聊一聊，不要悶在心裡，尤其當心理特別難過時，更是要告訴老師或父母。

4-2. 中間下課時間鼓勵同學想玩的話可以去玩。（兒童與青少年的哀傷是進進出出的，他們也能在一陣哀傷後開始玩耍，而獨處時又會湧出深層的哀痛）。

### 5. 行動計劃：

預告下一次班級輔導將製作送給○○同學（老師）的最後紀念品，請同學帶工具與材料來。

資料來源：高雄市學生輔導諮商中心（2010）。

校園危機意外事件心理介入手冊。高雄：高雄市學生輔導諮商中心。



## (二) 冥想與製作禮物

目標	協助學生覺察與宣洩對同班同學（老師）意外身故的哀傷與失落情緒，並能逐步完成哀傷的歷程
時間	約80分鐘
準備材料	收錄放音機、輕柔音樂、各式藝術媒材

### 班級輔導流程

#### 5. 行動方案：

5-1. 教師播放背景音樂，以緩慢溫暖的音調帶領學生進入冥想，引導學生感受自己的情緒及狀態，並再次強調經歷過一段時間，身體反應以及情緒感受會有所不同，並加以正常化、普遍化。

#### 【指導語】：

請你將眼睛閉起來，調整姿勢盡量讓自己感到舒服，檢查身體有那一部位是緊張的允許自己放鬆，再將注意力放在呼吸上，調整呼吸的速度，慢慢的吸氣再慢慢的吐氣，讓吸進來的空氣可以到達丹田，再到達身體的每個部位，讓吸進來的每一口空氣滋潤身體的每個部位並帶來力量，每吸進一口氣都讓自己感覺越來越放鬆越來越有力量。

一直與你朝夕相處的○○同學（老師）突然因為88水災而意外過世了，原來以為可以一起長大、永遠在一起的朋友突然消失了，過去你與○○同學（老師）相處的點點滴滴還歷歷在目，你們一起在教室讀書上課、在操場運動追逐、一起玩遊戲、一起打球、一起做掃地工作、一起吃午餐、一起聊天……，聽到這個令人心痛的消息可能對你生活、學習、情緒上帶來很大的影響，在情緒方面你可能曾感到震驚、不敢相信，甚至有罪惡感、恐懼、憤怒、痛苦、沮喪等情緒，這些情緒都是自然而正常的，請你接納這些情緒，讓這些情緒自然流露，如此可以讓自己較順利的走過悲傷，恢復正常的生活。

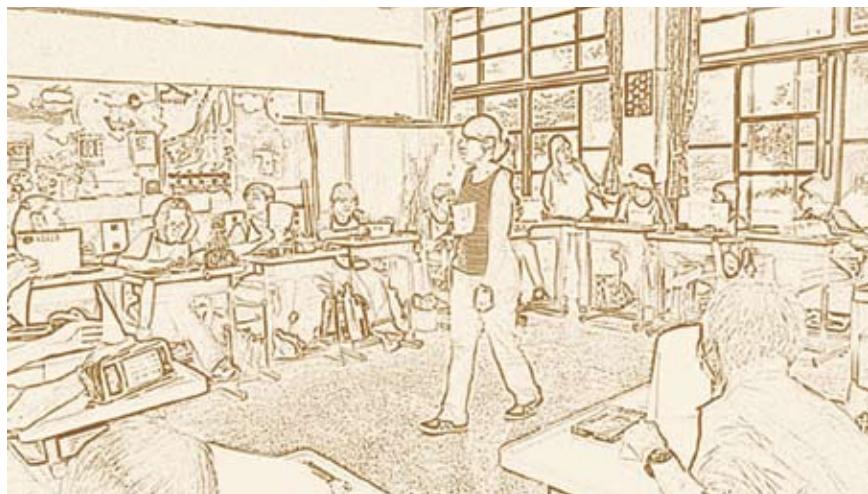
現在請你允許自己去碰觸內心深處對○○同學（老師）的情懷，去體會一下內心的感覺，你與○○同學（老師）是否有些約定還來不及去做；或者你曾經對不起他還來不及道歉；他對你的幫助與關心你還來不及表達感謝；或者○○同學（老師）曾經傷害你還來不及向你道歉，你們中間的誤解來不及化解……等等。請將這些未了的情感對他說，然後好好地向他道別，雖然他已不在身旁，但相信你的心意他可以接收到，你可以將這些情感、這些內心的話融入你所準備的材料，做成一份送給

他的禮物表達你對他的心意，若你已準備好請慢慢的張開眼睛開始製作禮物」。

5-2. 觀看◇年◇班過去與○○同學（老師）的活動照片，回顧生活點滴與同窗（師生）情誼，並一邊開始製作禮物與紀念品。（教師可繼續播放音樂以延續氣氛）

5-3. 請同學一一將做好的紀念品拿到講台前放入事先準備好的箱子中，並說明這件禮物或紀念品所代表的意義、對已故同學的情懷，與寫給○○同學（老師）的話。

5-4. 團體雕塑：以團體雕塑進行，將○○同學（老師）的遺物與裝禮物的箱子置於團體的中央，請同學依過去與○○同學的情誼深淺、關係遠近，選擇一個合適的位置坐下。從坐在內圈的同學開始，說明為何選這個位置，過去與○○同學（老師）的感情，最後想對○○同學（老師）說的話。



資料來源：高雄市學生輔導諮商中心（2010）。  
校園危機意外事件心理介入手冊。高雄：高雄市學生輔導諮商中心。



(三) 情緒宣洩、完成未竟事務與自我照顧	
目標	1. 檢核個別學生經過兩次團體輔導後哀傷與失落情緒的發展現況 2. 協助學生覺察與宣洩對同班同學（老師）意外身故的哀傷與失落情緒，並能逐步完成哀傷的歷程 3. 完成與過世同學（老師）的未竟事務 4. 學習在哀傷時期的自我照顧
時間	約60-80分鐘
準備材料	「繼續走下去」動畫、繼續走下去學習單
班級輔導流程	
5. 行動計劃：	播放「繼續走下去」動畫，引導：○○（老師）過世了但他仍在原地揮手祝福大家，有一天大家將在天上相會。請同學寫「繼續走下去」的學習單，並請同學彼此分享。
6. 重新出發：	6-1. 發下第一次班級輔導的情緒臉譜，請同學將目前還存在的情緒以鉛筆圈起來。 6-2. 將自我照顧卡分散置於地面，請同學選取一張在哀傷的時候最需要的卡片。請同學寫下來所選取的自我照顧卡對自己的提醒，與承諾在這段哀傷時期，願意如何自我照顧。四人一組分享所畫的與所說的內容，與拿到的自我照顧卡內容，及自我照顧卡對自己的提醒與承諾。 6-3. 老師總結：
【指導語】：	死亡永遠是最令人困惑的一個人生問題，活生生的一個人何以就死了冷冰冰的屍體，喪失了那一口氣，人就完全走了樣子。他所愛的人的靈魂到那裡去了？人倘若平時從沒有思考過這些問題，不先具有一個自己所相信的生死觀、宗教觀，那麼在面臨死亡的剎那是會非常慌亂的。先有一個穩定的信仰和家人之間對生命的共識，當死亡發生時，藉著已經有的對死亡的理解和信念，才能在認知上平安接受親人亡故的事實，也能由其中獲得很大的安慰。
	親愛的朋友或家人死亡是人生最沉重最困難的功課之一，它的第一個挑戰是「分離」且是永別，第二個挑戰是「理解」，因為我們都

會要一個回答-----所愛的人到那裡去了？死亡究竟是怎麼一回事？人需要在心裡給自己一個答案，第三個挑戰是「活下去」，活一個沒有他的日子；死亡的離別是在人世的關係上突然中斷，除了藉著照片與回憶以外，就不再能夠直接見到或接觸到他，在離別的過程裡，人需要充分的表達對亡者的感謝、欣賞、抱歉，並能夠肯定的道別，有些時候相愛的人有很多話存在心中，在活著的時候並沒有充分的表達，倘若在臨終的一刻，在死別的剎那未能把握機會說出來，將是極大的遺憾。

我們很難完全忘懷已逝去的親愛同學，因曾在生命中如此珍視對方，也無法完全在心中撤回曾投注的一切，所以我們需要足夠的瞭解、接納、同理、支持，才能夠去除經驗痛苦、寂寞、害怕、憤怒、愧疚和悲哀，才可以在我們的心靈深處知道並感覺到所發生的事，且表達出這些情緒，也才可以混合這種種一起去處理，這樣我們才不會被這些情緒壓倒，當我們為逝去的朋友哀悼時並不是要切斷、放棄與逝者的關係，而是要為對逝去朋友的思念和回憶，在情感生命中找一個適當的處所，使我們可以持續保有對逝去朋友的想念和回憶，所以找到自己適合的方式「好好說再見」是必須的，能在心中真正的與亡者平安的道別、祝福、說再見是非常重要的事情。

完整悲傷反應的基準點是想到逝去的朋友時能不感到痛苦，雖然想起失去所愛的人總還會有一種悲哀的感覺，但這種感覺不同於以前那種扭曲的特質，如果想起逝去的朋友沒有慟哭或胸口緊縮的感覺，並且能重拾對生活的興趣，感受更多的希望，再次經驗喜悅之情，重新適應新的角色、建立新的關係時哀悼便已完成，最後送給大家一句話「唯有能愛的人才能承受悲傷之痛，也唯有去愛才能治癒悲傷」。



資料來源：高雄市學生輔導諮商中心（2010）。  
校園危機意外事件心理介入手冊。高雄：高雄市學生輔導諮商中心。



## ~繼續走下去！加油~ (walking-tour動畫學習單)

有些人走一走就停下來了，你覺得他們為什麼停下來？

他們停下來之後會去哪裡？會變成什麼樣子？

對於○○停了下來，離開我們，你有什麼心情或想法？

我和○○還有未完成的事嗎？(如：我欠他的鉛筆還沒還。)

當你懷念○○時，你可以自己做些什麼？你可以用什麼方法來懷念○○？可以把對○○的回憶與懷念放在哪裡？

生命是無常的，我們誰也無法確定在生命的列車上，何時會輪到我們下車，所以你現在想要如何過今天？如何過生活？你的人生要如何繼續走下去當生命結束時你才不會有遺憾？

你可以帶著對○○的回憶繼續往前走  
他會一直站在那裡祝福你：  
繼續往前走～～

## 意外目睹墜樓危機事件－團體諮商方案

對象	中低年級學生	時間	(兩節課)
活動名稱	活動流程	時間	所需器材
說明事件還原現場	<ol style="list-style-type: none"> <li>領導者自我介紹並告知來意，向成員說明大家一起聚在這裡，是為了同學最近目睹的意外事件。相信剛剛聽到這樣的意外消息帶給你們很大的震撼，今天這個活動，提供大家一個安全的空間，活動進行會遵守保密原則，讓成員能夠安心分享，透過聊一聊這個事件帶給你的衝擊，彼此支持。</li> <li>了解孩子對於此意外事件的理解，領導者發下白紙邀請成員畫下當日所見景象。</li> </ol>	25'	蠟筆 白紙
情緒抒發與因應方式	<ol style="list-style-type: none"> <li>邀請成員填寫學習單，針對情緒、認知、生理、行為進行評估，可能會受到影響，這樣的身心症狀是正常的，例如吃不下、睡不著、重覆地想到意外事件、做惡夢等等。了解學生狀況。</li> <li>普同化同儕非常時期的正常反應。</li> <li>了解學生的因應方式。</li> </ol>	20'	1. 學習單 2. 蠟筆 (每人一盒) 3. 鉛筆
繼續向前走	<ol style="list-style-type: none"> <li>播放影片。</li> <li>請學生填寫學習單或用討論的方式。</li> </ol>	10	學習單 影片
學習與成長的力量	<ol style="list-style-type: none"> <li>請成員畫下如果有個智慧的小天使或是有支魔法棒，能夠讓事情不同的話，你會希望這次的意外事件有何不同？</li> <li>了解成員從此意外事件中的學習與成長，特別是生命的意義。</li> <li>備案：3人小組改變卡分享，挑選此段時間需要的力量，與想給同組夥伴的力量。</li> </ol>	30'	
結束團體	<ol style="list-style-type: none"> <li>邀請成員彼此間將手牽起，領導者摘要活動歷程與與觀察，成為彼此支持的力量，共同度過此段時間。</li> </ol>	10'	
會後討論	<ol style="list-style-type: none"> <li>討論團體的流程與成員反應。</li> <li>篩選高風險個案。</li> <li>討論後續學校可再進行的方式。</li> <li>修改原方案內容，以利後續事件的處遇。</li> <li>領導者們的減壓與分享</li> </ol>	30'	

資料來源：高雄市學生輔導諮詢中心（2010）。  
校園危機意外事件心理介入手冊。高雄：高雄市學生輔導諮詢中心。

資料來源：高雄市學生輔導諮詢中心（2010）。  
校園危機意外事件心理介入手冊。高雄：高雄市學生輔導諮詢中心。

## 心情停看聽

資料來源：張麗鳳督導、林書如心理師

班級：

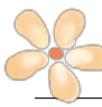
姓名：

那天，同學們突然看到跳樓的意外事件，心中可能受到一些衝擊，或許你曾告訴家人或同學對此意外事件的心情與想法，也或許你並未跟他人討論這件事，事件發生時你心中有什麼感受嗎？這些心情現在又有何變化？現在請你填寫這個「心情停看聽」，瞭解自己受此意外事件衝擊的身心反應，若這個意外事件對你的身心造成很大的衝擊，別忘了要向老師求助，老師們都很願意幫助你順利渡過這個危機事件喔！

小朋友，請你針對以下的項目，將符合自己狀況的程度多寡圈選，1代表非常不同意、2表示不同意、3表示普通、4表示同意、5表示非常同意，數字越大代表這句話越符合你的情況喔！有疑問的可以舉手發問喔！

	非常 不 同 意	不 同 意	普 通	同 意	非 常 同 意
前兩週我看到了這個，我發現…	1	2	3	4	5
當時我很困惑怎麼會發生這樣的事	1	2	3	4	5
看到這樣的狀況時，我感到害怕	1	2	3	4	5
事件剛發生時我比平常吃的更少了	1	2	3	4	5
那幾天，我好常做惡夢喔	1	2	3	4	5
我覺得好累喔	1	2	3	4	5

	非常 不 同 意	不 同 意	普 通	同 意	非 常 同 意
事件剛發生時，我上課會恍神分心	1	2	3	4	5
事件剛發生時，我感到噁心甚至想吐	1	2	3	4	5
事件剛發生時，我會怕鬼	1	2	3	4	5
事件剛發生時，我感到緊張焦慮	1	2	3	4	5
有時那個影像會出現在我腦中	1	2	3	4	5
當時我會害怕走那條路上學	1	2	3	4	5
事件剛發生時，我希望旁邊能有人陪著我，即使是之前可以自己獨力完成的事，也需要別人陪我一起做	1	2	3	4	5
現在我漸漸跟以前吃的一樣多了	1	2	3	4	5
還會有意外事件發生，但現在我比較能安心睡覺了	1	2	3	4	5
現在我上課比較能專心了	1	2	3	4	5
雖然現在我仍擔心這樣的事再次發生	1	2	3	4	5
但現在那個畫面不常出現了	1	2	3	4	5
現在我還是可以很勇敢的一個人獨自做事	1	2	3	4	5
現在我覺得自己比意外事件發生那幾天較有活力了	1	2	3	4	5



### 3. 個別諮商

針對依減壓班級輔導或減壓團體諮商所篩選出需後續服務的學生，可進行哀傷諮商，處理其重大失落議題。

李開敏、林方皓、張玉仕、葛書倫譯（2004）提及悲傷輔導的人選、處遇目標與原則，整理分述如下：

#### (1) 誰需要諮商？

- \* 出現較嚴重哀傷反應或身心症狀。
- \* 個人生活功能及人際關係受到負面影響。
- \* 個人的學習與職業活動受到負面影響。
- \* 情緒不穩定，遷怒與死亡事件相關之人物。
- \* 缺乏情緒、木然、機械化行為。

#### (2) 諮商的目標為何？

- \* 增加案主對死亡的現實感。
- \* 協助案主處理並表達潛在情感。
- \* 協助案主克服喪親後的再適應障礙。
- \* 鼓勵案主以正向的方式將情緒重新投注新生活。

#### (3) 諮商介入的原則為何？

- \* 協助案主面對失落事實。
- \* 協助案主情感辨識及表達。
- \* 協助案主適應失去逝者的生活。
- \* 協助案主將對逝者的情感轉移到新關係。
- \* 容許案主有足夠的時間經驗悲傷。
- \* 協助案主了解哀傷的各種反應是正常的。
- \* 允許案主的哀傷表現有個別差異。
- \* 提供案主持續性的協助。
- \* 檢視案主的防衛機轉和因應方式。
- \* 辨識案主有無「困難性悲傷」，並尋求轉介。

王智弘（2012）指出從事危機諮商的主要工作，心理專業人員須做到評估工作、傾聽工作與行動工作三個層面。

#### (1) 評估工作

- \* 評估危機的嚴重性，專業人員並進行個人專業能力與自我身心狀態的評估，以確認能適切協助當事人。
- \* 評估當事人的情緒狀態，關心其安全為諮商優先焦點。
- \* 評估可行的因應機制、系統資源。
- \* 評估自殺的潛在風險。

#### (2) 傾聽工作

- \* 運用開放性問句進行工作，提供當事人支持。
- \* 具同理心、真誠與接納的態度。
- \* 培養成長與正向的氣氛。

#### (3) 行動工作

- \* 與案主建立合作的關係。
- \* 評估與建立當事人的支持系統與相關資源，發展並使用可能的協助網絡。
- \* 紿予指導，建立可行的因應方案與行動計畫，並考慮可能的替代方案。
- \* 採取行動策略。
- \* 進行後續的個案追蹤，必要時進行可能的轉介工作。

#### 您可以做的有益行為

行 為	內 容
傾聽	當他想告訴你一些創傷的事情時，不要擔心，你只要積極的專注傾聽，那就對了！
同理	適當的表達對孩子同理的瞭解，給予心理支持及再保證。如在傾聽過程或卡片的內容，可以表達「孩子，我知道你…」，提供較密集地談話，陪伴他，讓孩童知道他是安全的，被保護的，可以用握手，身體接觸的方式讓孩童感受你的關愛與支持。



以行動表示支持	在孩子同意之下，老師本身或引導班上同學，進行如握手、擁抱等適當的身體接觸，或是以實際的寫卡片來表達支持與關心。可適時給予支持、安慰、陪伴及關懷，並尊重受傷同學有拒絕的權利。
引導或鼓勵回歸原來生活規律	在不強迫及無壓力之下，引導或鼓勵孩子按照原有的規律生活，例如上下課時間、生活作息等。
接受	接受孩子在這段時間的情緒或行為，並容忍學生超乎尋常的行為及情緒反應，甚至鼓勵孩子運用藝術媒材，表達內在的情緒感受。
協助情緒宣洩	在孩童願意的情況下，幫助孩童有機會談談這些災難與經驗的感覺及情緒，同時也可分享你的感覺，不要怕孩子看到你的悲傷和流眼淚；同時也讓他知道他的感覺是正常的。回想災難過程，哭泣，述說內的感受是很好的情緒宣洩方式。
允許孩子哀悼或追念失落	不管是一個玩具，他的寵物，他的家，或某一個人，都讓他盡量地談，一再重複地述說，對孩子了解及處理他的失落有莫大的幫助。
給予陪伴	尤其是當孩子出現怕、焦慮、無助.. 等情緒反應時，一定要有人陪伴，讓他感受到心理的安全感，以及讓他感受到是處在一個安全與被保護的環境。
留意孩童過度的自責與罪惡感	觀察行為反應持續的時間，以便區辨那些孩子需要進一步個別談話、注意自殺的警訊以便及時轉介專業諮商心理師協助

### 請您避免做的無益行為

行為	內容
過度保護	雖然他心理受創了，但不代表他沒有能力了！所以，他可以做的事情，就讓他做！例如到音樂教室上課時，不要因為他很傷心，就替他決定，讓他留在教室！總之，不要太急著做決定！
告訴孩子「應該…」	孩子會以他的復原速度進行，我們不要告訴他應該做什麼？應該怎樣想？每一個孩子因應重大壓力及處理哀傷的方式都不一樣，不要告訴孩童「應該有什麼樣的情感」或是「應該要做什麼，應該要怎麼樣？」。可以誠實提供正常化的資訊「所有的感受與想法對於創傷的壓力與悲傷都是正常的」。
不要做不切實的安慰	如事情過了、不要難過了...。總之，透過行動表達瞭解、支持，提供一個安全、保護的環境，接受他現在的狀況，相信他的能力，不要替他做他可以做的事情！

眾多學者針對哀傷諮商提出許多任務、步驟或工作等概念，專業人員或教師可視自身需要增進相關知能的認識或進一步閱讀相關文獻，本文僅概略說明如下：

### 哀傷諮商工作重點提醒

作者	內涵	說明
Worden	哀傷任務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 接受失落的事實。</li> <li>2. 經歷悲傷的痛苦。</li> <li>3. 重新適應逝者不在的新環境。</li> <li>4. 將活力重新投注於其他關係。</li> </ol> <p style="text-align: right;">Worden(1991)</p>
Kennedy	哀悼工作	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 嘗試表達因失落經驗所帶來的情緒。</li> <li>2. 明瞭失落的事實，承受再也無法與摯愛同在的痛。</li> <li>3. 重新以正面態度回顧與逝者的關係。</li> <li>4. 辨認與處理與摯愛之間的未竟事宜。</li> <li>5. 探討失落經驗所帶來的改變。</li> <li>6. 將變化重新調整，重新開始沒有逝者的生活。</li> <li>7. 重新與逝者發展聯繫的新方式。</li> </ol> <p style="text-align: right;">張淑美及吳慧敏(2003)譯</p>
Neimeyer	十個步驟	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 認真的看待所有的失落經驗。</li> <li>2. 花時間讓自己感受情緒。</li> <li>3. 尋求健康的方式紓壓。</li> <li>4. 了解自我的失落。</li> <li>5. 找個值得信任的人。</li> <li>6. 解放想要掌控他人的需求。</li> <li>7. 針對失落舉行對自己有意義的儀式行為。</li> <li>8. 准許自己有所改變。</li> <li>9. 從失落經驗中有所獲得。</li> <li>10. 將重心放在靈性層面。</li> </ol> <p style="text-align: right;">章薇卿(2007)譯</p>

吳秀碧（2006）提到助人者在諮商情境中，邀請案主收集有關逝者的照片、書信、鈕扣、紙鶴等曾經與失落對象有所回憶與祝福意義的事物，運用剪貼整理成回憶紀念冊或是回憶寶盒。Neimeyer（2008）認為喪親者會對於失落事件尋求意義的解釋與可能的原因，以回復原先對於生命課題的意義與安全感的確信。透過個別諮商對話與回顧的歷程，重整師生對於災難與危機事件所帶來對於失落經驗的感受，持續向前走的人生。



#### 4. 特殊節日及儀式行為

Neimeyer (2008) 認為透過儀式將失落放在一個可供確認的位置、協助遺族轉換新的身分認同、提供再連結的新關係，皆可提供心理層面功能的撫慰性。陳淑惠、龔怡文、潘元健、劉于涵 (2007) 提到每個宗教對死亡有特定的儀式，討論文化或宗教信仰如何影響人們如何哀悼，尤其是儀式做為因應所愛者死亡的方式，此外照顧者應該讓兒童知道在儀式期間將會發生什麼，給予兒童是否參加葬禮或儀式行為的選擇權，可以被鼓勵參加，但不該被強迫參加。

以下列舉高雄市追思與祈福活動的活動規劃，讀者可依自己的需求進行設計與改變。

##### 追思祈福活動

主 項	追思 / 祈福活動		
參加對象	某某學校全體師生		
時 間	○年○月○日星期○ ○點○分		
地 點	○○學校操場		
準備活動	領導者帶領學生製作卡片、摺紙鶴。 (1) 祝福卡片、摺紙鶴。 (2) 請先將作品串起，天使之愛活動備用。		
流 程	活動內容	負責單位	時間
	引言	主持人	3分鐘
	輕柔細語—請校長向全校學生說明	校長	5分鐘
	哀悼默禱	主持人 (音樂播放)	5分鐘
	誠心祝福—請學生輪流上台朗誦祝福話語	活動帶領者	10分鐘
	生死智慧—生命教育 可輔以相關影片媒材	活動帶領者	10分鐘
	天使之愛— 1. 各班級帶至指定地點布置懸掛孩子的祝福。 2. 其他學校學生傳遞祝福，活動結束老師將孩子帶回教室。	班級導師	10分鐘

#### (二) 災難及危機服務介入的倫理考量

倫理考量是專業助人者在個案服務的歷程中很重要的區塊，貫穿整個服務歷程，當然在災難及危機服務的過程中，其高壓力與時間急迫性的狀態，倫理考量更顯得注重人的福祉。

國內學者王智弘 (2012) 曾針對心理專業人員進行災難與危機諮商之倫理議題，提醒專業助人者需多加留意，包含助人的資格與能力、知後同意、專業關係與價值影響、保密、結束與轉介，說明如下：

##### 1. 資格能力的倫理問題

###### (1) 相關的教育訓練背景：

除了基本的諮商專業訓練背景之外，以及危機處理的專業訓練。

###### (2) 選擇適切的諮商處理方法：

心理專業人員要能夠考慮當事人的身心狀況與個別差異，以及經歷創傷事件的時間與情緒發展階段，慎選適切的處理方式。

###### (3) 持續的在職訓練與督導：

以確保「專業的服務品質」，維護當事人權益，此外亦能提升「心理專業人員的專業成長」，並提供情緒支持與身心健康的監護。

###### (4) 維持良好的身心狀態：

確認自己的工作負荷程度、足夠的同儕支持、接受督導、維持健康的生活方式等。由於專業人員要陪同當事人面對重大創傷與哀傷，維持良好的身心狀態方能避免職業倦怠或反移情所可能造成的傷害。

##### 2、知後同意的倫理問題

###### (1) 尊重當事人的自由決定：

心理專業人員應尊重當事人的意願，在當事人有適切的心理準備的情況下，由當事人決定「何時」、「何種速度」去探討與面對其創傷與痛苦經驗。

## (2) 預告可能的結果：

心理專業人員應對當事人預告諮商過程可能的經驗，包括「經歷痛苦與哀傷情緒」及「可能的收獲與協助效果」。

## (3) 告知諮商的相關資訊。

包括助人者的專業背景、進行諮商的次數、頻率與時間、保密及保密的例外，特別是助人專業人員的預警與通報責任。

## 3、專業關係與價值影響的倫理問題

### (1) 尊重當事人：

尊重當事人的尊嚴與價值，以平等、關懷的態度對待需要協助的當事人。

### (2) 負責的關懷：

以盡職、負責任的態度來協助當事人，能提供專業協助的承諾，與其他專業資源互助合作。

### (3) 誠實的關係：

以真誠的態度來從事助人工作，若超出個人的能力範圍，則應作好轉介的工作，維護當事人最大福祉。

### (4) 不強加價值觀：

應有多元文化的倫理考慮，尊重當事人個人、社會、文化與精神層面的價值觀。

## 4、保密的倫理問題

危機諮詢常會涉及有關保密與保密例外的倫理議題，特別是在當事人涉及自我傷害、傷害他人或法定的通報與舉發責任之行為時。除了必須在知後同意過程中告知當事人，更應在諮詢涉及相關情境時予以妥善處理，考量當事人最大福祉，同時也兼顧他人與社會大眾的權益，遵守相關法律規定。

## 5、結束與轉介的倫理問題

當介入工作達成預期目標時、受限於助人者的專業資格與能力無法再提供當事人協助時、諮詢中產生移情、反移情現象等，便需進行結束與轉介，專業助人者在轉介時應知曉轉介資源並建議合適的選擇，告知當事人轉介的理由與必要性，取得其同意與諒解。避免不當的過早結束或不當的拖延而造成對當事人的傷害，並處理自己與當事人所可能產生的分離焦慮或失落情緒。



### (三) 文化因素的影響

不同地域或區域有其文化差異，覺察和尊重文化議題的複雜和多變性，特別是理解氣氛、價值、習俗在合作上非常重要，此外溝通心理健康需求時，要花時間和社區及學校對話溝通，以熟悉社區的力量和價值（Dean, K. L. ; Langley, A. K. ; Kataoka, S. H. ; Jaycox, L. H. ; Wong, M. ; Stein, B. D. , 2008）。陳淑惠、龔怡文、潘元健、劉于涵（2007）提及當事人面對災難與危機事件所帶來的失落時，其哀悼的內涵和歷程會明顯受家庭、文化、宗教信仰及儀式的影響。

因此我們無法假定所有特定的團體成員將會以同樣的方式相信或行動。而應尊重當事人及其家庭成員進行以其傳統、習俗和儀式處理一系列和災難與危機事件相關的困境。

專業人員在與當事人接觸時，應理解身體或人際接觸型態的適當性可能隨個人、文化、與社會群體而異，例如與對方靠近的距離、眼神接觸的程度、肢體碰觸的適切性等皆與文化因素有關。因此助人者或教師需敏感於文化、種族、宗教與語言歧異（陳淑惠、龔怡文、潘元健、劉于涵，2007）。

因此，針對莫拉克風災，其災區有大部分都是原住民所居住的山區，其語言、文化、儀式行為與風俗民情對於居住於平地的助人者或教師而言有許多待熟悉與察覺之處，專業人員應察覺自身的價值觀與偏見，以及和服務對象的差異之處，增進自我對多元文化的敏銳度。

### (四) 介入人員的必備態度、能力與行為

災難與危機事件介入協助與一般的諮商輔導工作有所不同，並非所有的助人者都適合從事災難與危機工作，以下針對態度、能力與行為三個向度說明。

#### 介入人員的必備態度、能力與行為





## (五) 介入人員的自我調適與心理照顧

當校園災難與危機事件狀況發生時，學校的行政人員、教師、專業人員常需投入現場協助，在介入之前，應該有一些評估與檢核的工作，充分了解自己的狀態，才能以準備好的身心靈狀況進入災難與危機事件的現場，下表為實務經驗累積及專家訪談整理而成。

### 介入人員檢核項目



陳淑惠、龔怡文、潘元健、劉于涵譯（2007）提到工作者在災難或危機介入時需衡量自身狀況，可分為介入前的準備與自我照顧兩大面向，說明如下：

### 1. 介入準備

- (1) 檢視自我對生命、死亡的看法與態度。
- (2) 檢視自我的失落及哀傷經驗。
- (3) 站在案主的立場感受傷痛。
- (4) 檢視案主的哀傷狀態，以判定介入時機及方法。

(5) 做好事前資訊蒐集和準備。

(6) 以案主的需求為出發點。

### 2. 自我照顧

#### 危機介入者的自我照顧項目



從事災難與危機協助工作充滿高度的壓力，過程中隨時可能有不可控制的變數且需要立刻反應與處理。助人者須衡量自己的狀況，適時的say no是自我負責的表現，並不是推諉工作的藉口。休息是為了走更長遠的路，適切的自我儲備，為了下一次的服務自我裝備。



## 專訪篇

- (一) 珍惜、知足、感謝 賴念華
- (二) 災難與危機的安心服務～從顧客主義出發 黃龍杰
- (三) 找尋生命的意義 涂喜敏
- (四) 努力不懈的助人之路 陳姚如

本篇針對災難及危機事件現場的專家及實務工作者進行訪談，收集其第一手的寶貴經驗，透過謄寫逐字稿、反覆閱讀以及文字整理，成就原汁原味的篇章。期待您透過細細的品味，發現災難及危機事件中的大事小事。





# 珍惜、知足、感謝

專訪～臺北教育大學賴念華教授

採訪/徐于婷心理師

文字/許惋稜實習心理師、林書如心理師

經歷：

國立臺北教育大學心理與諮商學系教授  
台灣、中國大陸南京、蘇州、上海及馬來西亞等地危機處遇訓練者  
臺北市社區心理衛生中心安心服務員督導



## Q：您目前擔任的角色、工作內容與災難/危機重建工作的關聯性為何？

我本身是一個訓練者、督導、第一線實務的工作者，同時也是一個研究者，所以是多元跟多重角色。

### 第一線實務工作的體悟—以災民需求為主體，而非專業主義

921對台灣來講是我們第一次有一個這麼大的災難，在經驗上大家都是陌生的。我必須很誠實的講，我所有過去學習的經驗，幾乎都是不能用的，因為也跟我要做的事情完全不一樣。所以我覺得有一個很核心的部分是：「我要怎麼先放下自己，然後去配合這個系統，讓這個系統可以運轉。」這個是過程中我很深的一個感受。我們開站的第一個禮拜，其實大家是各做各的。譬如說臨床心理師進來後，有他覺得應該要做的；社工師進來後，他也跟你說他覺得應該要怎麼做；然後醫生覺得應該給藥，就是每種專業都有自己的看法。我們需要開會做一個協調找到共同的目標，而不是今天你值班就用你要的方式，我覺得那個會議的對話好重要。

在過程當中，我提出一個概念：我們要不要想想看，受災的這些人他們要什麼？我們可以給什麼？我覺得這是比較以他們為主體的概念，從這裡開始去想我們可以做什麼。當時，我看到自己一個很棒的部分，我最關心的是那群人需要什麼？而不是我們專業應該做什麼。這可能是因為我在第一現場工作，是跟他們直接接觸的人，所以能看到的最多。

### 921災區服務的經驗

我們12月就開始到中部災區去工作，我覺得那個也是一個很特別的經驗，其實在那個過程裡面，對我們來講很辛苦。我們早上4點多就要出門，然後我們回到家的時候大概是晚上11、12點。

剛開始的時候我們做學生，因為那時候家長就覺得怎麼有這麼一群奇怪的老師，會讓他們的孩子這麼期盼這一群老師來。然後我們就邀請父母來，可是那一次我印象很深刻，校長就跟我講說他們從來沒有來過這麼多家長。然後那一天我們就開始跟家長談，就開始會講到他們重建的辛苦以及那個整個過程，然後我印象好深的就是很多大男人到最後都哭了。然後我們後來又開始做老師，這些老師、校長是被遺忘的，就是都沒有被照顧到。他們不斷被派去研習都是為了怎麼樣幫助照顧孩子，然後就其實是疲於奔命嘛！

我覺得有921的經驗以後，我覺得我們學到一件事，就是我覺得我們學會的一個部分就是要跟現場的人合作。這也是我在921現場裡面一個很大的學習。過去我們都覺得我們自己是專家、我們要去做些什麼？可是在921的過程裡面，我學會了一件事情是如果我懂得可以跟現場的人合作，我才能夠真正提供他們想要的東西，真的可以創造出在地化的服務。後來我們出勤或是有接到任務的時候，我就會非常清楚的知道說，我們如何跟當地的人一起合作。但是那個合作你又不能太叨擾別人，因為他可能也很忙碌嘛！可是怎麼在那個他也願意跟恰當的狀態裡面產生合作關係。

即使是一個相同的災難，會因著我們進入的場域的不同、它原來文化脈絡的不同，而我們在介入的裡面，我們會有很大的不一樣。所以這也是讓我很深刻的學習就是說，就是很多事情可以SOP(標準介入程序)，可是SOP之後，你絕對不要忘記一件事情就是一人。如果你只有SOP，你失去人、失去了關係、失去了脈絡，可是那個介面有一個東西叫做關係是不能丟掉的。

### 承諾、堅持與傳承

災難是這樣子的，你一定要有承諾。與其沒有承諾，你倒不如不要去！就是你不是為了一個激情。當時莫拉克風災後，我第一個被邀請進去，正值學校開學之際，所有災區的老師都很焦慮，不知道該怎麼辦？我按著他們不同的狀態跟需求做分組，在分組裡面先讓他們討論，然後我們再來提出來。就是我完全是用他們的需求，來重新跟他們做討論。我覺得那一天我看到所有的老師！他們就說那是一個好大的轉變。就是終於老師的心被安了。

可是，南部臨時找不到督導的人。他們遇到的困難不是怎麼去跟個案工作，而是不知道怎麼去跟學校協調、不知道怎麼跟人家合作、不知道怎麼去回應局裡。譬如可能我當時我就會直接建議說：是不是我們就直接請高雄學諮詢直接支援高雄縣就好了？這最簡單嘛！可是因為政治因素不可以。所以後來他們就拜託我兩個禮拜下去支援一次督導，後來我每兩個禮拜下去一次，我的交通時間可能比我的工作時間還長。可是當時我覺得啦！就是想說好像這也是我唯一可以做的，所以我就願意幫這個忙。

我承諾一年我就真的做一年，而且我每一次都去當督導，我相信像我這樣的人是不多的。就是只要我承諾了，我就一定會做完。因為921我看到太多這樣子的人，有一個很深刻的經驗是在那個過程中，其實一開始他們都是拒絕我的，像老師、家長對我們心理專業人員印象都很糟，我們都是去收集資料的人。然後說我們研究者其實就是在那個傷口上灑鹽的人，做完了就走人。可能

是因為我聽到太多這樣的故事了，我就會告訴我自己說，要嘛我不能做，我就不要去承諾，如果我要承諾，我就一定要把它做完。

我後來都會覺得在災難工作最重要的就是熱情、持續。如果這兩件事情都具備的時候，我覺得你都會改變一個人，這是我體驗最深刻的部分。那群人是在這麼苦的狀態裡面，在那個過程當中，我們如果真的能夠化解一些所謂的苦的話，我覺得其實我們的辛苦一點都不叫辛苦。我看到他們的苦，實在是比我們的苦多太多了。

我一直覺得這個工作是需要傳承。可是傳承不是給一個知識的傳承，是一個熱情的傳承、態度的傳承，是一種愛的傳承，不是技術的傳承，這樣它才有意義。如果只有技術的傳承，它是沒有辦法傳下去的。如果我們在這個過程中，可以因著我們的持續、堅定跟承諾，就好像有一個人，他用了他的真實部分在給我們，當我感受到了，那我當然也會願意傳承下去。

在我自己工作這麼久的過程中，我確實看到轉變，當人從災難走出來後更有韌力！這是讓我很感動的部分，我覺得那是一個很有價值的生命。他更知道怎麼去走前面的道路、去回饋給這個社會。

**Q：對於災難/危機心理重建的介入人員，你認為應該具備什麼樣的能力/態度/行為？**

**給投入災難、危機工作的人的提醒**

其實我一直覺得心中要有愛，就是你真的關心這個族群、你真的有那份愛想要去實踐。我覺得這是第一個要素。第二個要素我覺得其實就是要容許自己接受犯錯的可能性，因為災難裡面你絕對不會做的都是對的。我覺得就是容許自己可以犯錯。啊！犯錯也不致於會多可怕，但是當你有了前面第一個條件，你有愛、你有關懷，我覺得那個錯誤都不致於會太可怕。第三部分我必須誠實講你進入每一個災區，或是進入每一個災難的裡面我們沒有不害怕的，就是帶

著你的害怕仍然可以勇敢的去面對它，那這就是最好的態度。所以不要期待自己勇者無懼。然後第四個部分當然我會覺得當然你要讓自己有一些些冒險跟創造性，因為災難是變化無窮。它沒有辦法像機械式的操作，就像我剛將講的，不管你有再多的SOP，可是你失去了脈絡、失去了人，你的SOP會還是動不了、還是卡住。那最後我真的要提醒，這也是很重要的一個條件。我覺得如果真的想做災難的這一塊就是你需要要有承諾。

### 心理工作人員適合進行介入的時機點

如果從理論上來講我們想要節省人力，其實我們應該在安置好了以後，心理人員再進駐，這是最節省的。可是我覺得到目前為止在救災的裡面都有一個很特別的部分，你在第一個時間點沒有跟這些人有接觸的話，這些人基本上就關門了，他就不會再接觸。你的存在是為了讓他們跟你有關係，讓他們願意接受你，然後預備建立關係來做後面的工作。那第二個部分，學生基本上是在一個被迫的情境之下他會來跟心理師談，可是我覺得家長不會。我個人覺得說，從華人的文化裡面，你如果在第一個時間點可以去跟他做連結，接下來你就有所希望跟他工作。可是你失去了那個時機，我覺得儼然你好像也失去了那個機會。就我們中國人很有趣啊！就是我在最苦的時候，如果你來了就覺得你這個人很好，過了時間才來你在幹嘛？貓哭耗子嗎？我不需要了，而且他馬上也關門了嘛！

### Q：對於校園災難/危機介入的處理小組架構/介入流程/進行方式，可否就您了解的部分進行說明？

#### 理解學校端的狀態，提供套餐方案(package)

如果這個學校有能力去handle、去處理的話，我會非常的鼓勵就由他們自己來處理。為什麼？因為基本上很多的學校還是並沒有那麼期待外人來進入我

家。但是我們也知道很多校園在那個危機的時候可能沒有力能處理的時候，它就會求助，我自己是不主張強行介入，因為我覺得那是一個非常粗魯的行為。

第一個階段我們一定會問：你們做了什麼？然後目前的狀態是如何？第二個我們就會告訴他，其實我們這邊有什麼？這些東西可以達到什麼？然後如果你有需要的話，請你主動跟我們聯繫，我們會在最快的時間來幫助你、提供給你們。所以我常就說我們在談這件事情的時候，我給那個學校的概念是，我如果是一個sales 我賣保險，我全套保險有什麼？我一定也要有一個底線是，這一套保險的裡面呢，我至少我能夠給他一些東西。因為最起碼我還能給DM啊！所以我用我講的那幾個概念喔。我們有演講、有團體、有班級輔導、有個別輔導，我們也有DM。

我們大概會讓他知道，但是最後由你來選，你要哪一個package？那按照你目前現況，譬如說你現在學校的時間啊！學校的可能性啊！校長的意願啦！家長的態度啦！總和起來，那我們問他說，你覺得哪些是有可能的。

我原則很簡單就校園要能夠鬆動，那我的原則、功能是什麼？我常就說我把自己當做一個專業的銷售員(sales)，我來告訴你要做什麼。你通通都不要的時候，我也會告訴你，當你通通都不要的時候，我會擔心的可能後果。

### 扶持學校，適時退場

我在校園危機裡面就是清楚跟學校溝通！就是學校可以做，讓學校自己做。如果學校不能做，那好，我們來告訴他，我們可能可以做什麼。所以我們第一個要先評估校園的現況，學校到底有多少資源，然後我們需要介入多少。當學校不能動的時候，我就會告訴學校，可能需要做什麼就會比較舒服。當學校知道一部分他可以做什麼的時候，那我們可以來討論怎麼做會更好。那當學校都會做了，那我就告訴他：你好棒喔！你就繼續吧！那就好好做。我們就扶持他，這樣就好了。

最後記得要把所有的光彩都還給別人。因為那是他家不是你家。包括我做完工作我轉介，我轉介部分也是我從導師轉介，第二層我才會轉輔導室。第三層我才會告訴他說：如果你們都不行，你才找我。我大概都很強調的部份是不要把人原有的能力給剝削掉。當他有能力的時候，他就可以自己來。當他不行的時候，我們就可以進去幫忙，但是你要記得退場，不要進去了住在人家家裡就不出來了。當他可以的時候，我們就退場，這個一直是我工作的原則。

### 《參考方向－校園概念的發揮》

我們台灣其實沒有什麼社區的概念，但是台灣有一個概念叫校園概念，因為我們的校園是來自於學區。所以換句話說，以學校為單位來做災難的統整其實是很容易的。學校有操場、有教室啊！我覺得從救災、資源進入、物資管理到整個運作的流程，它是比較容易的。所以我自己就會覺得說，以我們台灣的現況、地形跟我們的特色，說不定學校是一個很容易去掌握的一個救援跟安置的方式。

依我來看的話，如果是一個校園、以學校為主的模式的時候，那它就很容易可以掌握。我們平時就可以說，譬如說我們把校園的名單，然後它的家人，如果我都可以把這些名單都彙整起來。那頂多你再結合學區裡面的里辦公室進行統籌。我的想法是很簡單啦！這種是一個最容易link的方式，它就能夠去工作，然後你物資的領取就在這個地方。你如果需要安置，也就在校園這個地方，我覺得它的優勢是來自於它有空間、它有人員。

### Q：對於校園災難/危機介入的倫理考量，有哪些是重要的部分？

我覺得那個倫理的部份就是你第一個應該問你自己你可以做什麼？你想做什麼？然後第二個部分你有沒有真的去思考，我做什麼才真的對他有用？然後我是出自於讓它是更美好的、是更好的，那我才去做嘛！就像我剛剛跟你講的

概念都是倫理的議題。然後我能夠做多久？那我想做的目的是什麼？

所以你越是做危機跟災難的過程，我覺得你越需要小心，是因為人在最脆弱的時候，是最禁不起折騰的。所以我覺得在這個裡面，你做的每一個部分你都應該去問：為什麼我想這樣做？為什麼我要這樣做？我這樣做真的是為了對方嗎？我真的有把他們的主體放在前面嗎？還是我把他們的主體遺忘了？

那我覺得這個一直是在專業工作裡面，我會特別特別強調災難跟危機，是因為人在那個時候是最混亂又是最脆弱的時候，就像是在加護病房嘛、急診室嘛！就是生命垂危的時候，我們其實在那個時候我們是最沒有判斷力的。你說什麼我都會說好，所以我覺得做一個危機工作者跟一個災難工作者可能我們更需要考量這個倫理上面的議題，**多問自己、多省思，多把人家的主體帶進來**。我覺得那個絕對是重要的。

### Q：關於災難/危機心理重建的介入人員自我調適與照顧的部分，有什麼是你想要提醒的呢？

我覺得就是第一個部分就是你一定要**接受自己的限制**！就是你要知所限制！而且要承諾(commit)就這樣而已。因為災難初期、災難中跟災難後，它每一個階段的任務不一樣。譬如說在災難的初期，我們是在安身立命、安定人心嘛！所以在一開始你在做的絕對是在安置行為嘛！所以你要具備的能力、條件絕對是不一樣，就是你需要按著在不同階段、不同的需求有不同的目標。

那第二個部分是，就是我剛講的你要知所限制嘛！因為文獻上就說做災難的人它需要有幾個特質。第一個它就需要**熱情**，它需要有**創造力跟挑戰**，面對挑戰的能力。所以它需要**冒險跟勇敢**。

第三個就最重要的就**承諾**。其實沒有承諾的人是不能做災難跟危機。因為他通常發現第三個是最難的。所以我覺得這是我們之前就要理解的，你自己先評估嘛！那當然你到最後你有狀況，你當然可以先出來。只是你得先決定，我

自己知道的我自己先評估，然後我再決定我去不去！

然後自我照顧的部分。我覺得就舉一個例子來講，像我自己我做災難的時候，我每天我都有標準流程。我每天回家我都一定泡澡、按摩、睡覺。第二個部分，每個工作每做完一場，我們都做debrief（減壓）。專業工作人員自己做。然後第三個部分，我們不單獨工作採團隊工作。至少我從過去工作到現在，至少我工作我都堅持這三件事。所以我覺得好像都可以一直refresh，然後就一直很有動能！

#### Q：關於災難/危機心理重建的介入，覺得最美/寶貴的部分？

因為我覺得用這個詞會有一點沈重。最美的是什麼？因為我覺得其實那個美麗是因著好多的痛苦而集結出來的。會讓我印象比較深刻跟難忘的部分是，我覺得的做危機跟災難的工作它給我一個最珍貴的禮物，那個禮物是我非常珍惜我的當下跟我所擁有的。它送給我的禮物是那種知足與感謝，那種生命中你看似一件理所當然的事情，我覺得它都不應該是理所當然。所以我覺得它教會我這些東西。因為當你知足、你真的很感謝的時候，我覺得你真的就會減少好多抱怨。欲求會變少，慾望、需求，就是我好像確實沒有那麼多。我覺得我很滿足，但是並不會因為滿足而讓我停止或是舉足不前。我覺得反而是因為我非常珍惜跟滿足，它反而讓我一直想繼續往前走。

所以我一直非常珍惜這份工作的原因就是這個部分。你也不會把自己看的太偉大。因為很多人都可以做，你也不用給自己太大的壓力，好像沒你就會怎樣。因為這個世界還是會運轉。可是你會因為我也有參與啊！好像我也有一點貢獻。就是那種你會覺得我是存在的、我參與了。但是並不代表，他們沒有我了，他們就什麼都不行。可是也會因為這個過程我們相互回應，好像我們的事業就做大了。就是有一點那種協同創造(co-create)，就一直把事情就做大了。這是我一直很喜歡的部分。

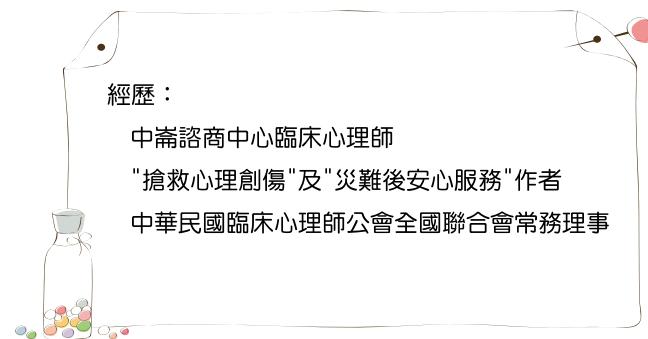
## 災難與危機的安心服務

### 從顧客主義出發

專訪～中華民國臨床心理師公會(全聯會)常務理事  
黃龍杰心理師

採訪/林書如心理師

文字/林書如心理師、黃龍杰心理師



#### 經歷：

中峯諮詢中心臨床心理師

"搶救心理創傷"及"災難後安心服務"作者

中華民國臨床心理師公會全國聯合會常務理事

#### Q：您目前擔任的角色、工作內容與災難/危機重建工作的關聯性為何？

目前以安心服務的訓練和演講最多，偶而有不定時的危機輔導(如校園或職場的自殺和意外死亡)。另外一週有兩天半的時間從事心理諮商，包括少數犯罪被害人等哀慟或創傷個案的心理治療，以個案或者是家庭為服務對象。

在生涯的前十年，我都在精神科(台北市立療養院)服務，較難直接呼應社會的脈動。但從事與心理創傷有關的災難/危機工作之後，覺得跟社會需求密切接軌，有種滿足跟充實感。尤其是安心服務的培訓或督導，常常要到台灣各縣市的衛生或教育系統，甚至到四川、北京、馬來西亞，大大擴展了我的眼界，豐富了個人經驗。

就八八風災而言，我少數的幾次經驗要感謝高雄市社區心理衛生中心、學生輔導諮詢中心、臨床心理師公會和張老師基金會。尤其衛生局這兩三年來持續在重建區推動教育訓練，帶我深入各鄉鎮社區，可以見證到真實的重建面貌，一邊認識一邊服務。

#### **Q：對於校園災難/危機介入的處理小組架構/介入流程/進行方式，可否就您了解的部分進行說明？**

說到危機應變的組織架構和流程，我想各級學校都大同小異。但如果能藉由狀況劇，讓學校的一級主管從做中學，溫習自己的角色，會比較有價值。因為主管常會輪調，而危機處理又不是每週發生的例行公事，難怪應變小組的成員會記不住各自的職司。

我曾到中學和大學主持過桌上演習，模擬某天校長外出開會，如果有學生意外傷亡，在校的主管如何應變？我個人認為，紙上的組織架構是參考用的，不必太求完美或制式，畢竟人會懂得靈活應變。比如，萬一學生在中庭跳樓，我們當然會想到要怎麼遮蔽身體和血跡，減少目睹者。應變計畫可能規定這點由總務室負責，但現場不可能等到總務室來處理，有人抓兩把雨傘來就好了。分工太細，過度強調各司其職，反而脫離現實。

就校園安心服務而言，分成早期安心服務（危機介入）和後續安心服務（心理和藥物治療）兩部分。早期安心服務是在一兩週內，針對受到傷亡事件影響的所有師生，提供「安心班輔」、「安心講座」、「安心團體」、「安心文宣」、「安心諮詢」等短期的機會教育和情緒紓解。預料十之八九的師生在幾天到幾週內就會恢復正常，不至於留下長久的後遺症。

後續的安心服務，則是篩選出十之一二出現後遺症的師生，轉介藥物治療、心理治療和中長期的個案管理，服務這群「高關懷群」的可能是學校的專輔教師、專輔人員或校外的心理師和精神科醫師。

台灣專業人員的訓練必須強化後續的安心服務，因為過去五到十年，我們只著重在訓練早期危機介入的know how。其實台灣專業人員，包括心理師和精神科醫師，對創傷和悲傷治療的集體經驗普遍不足。未來十年，培訓的焦點可能要增強這個部分，包括畏懼症、憂鬱症、PTSD等精神官能症的各種療法，比如暴露療法，包括外在暴露（實況暴露）、內在暴露（想像暴露），或經驗重整（回溯並整合創傷經驗）。

近年各縣市的輔導諮詢中心相繼成立，也會陸續招聘兩三千位專輔教師和專輔人員。大家可能短期內都急著充實早期安心服務的訓練，但我認為未來也要提升對少數「高關懷師生」的追蹤輔導和治療。

#### **Q：對於災難/危機心理重建的介入人員，你認為應該具備什麼樣的能力/態度/行為？**

教師和心理師所需具備的能力不同，教師的主要職責是在一級預防，讓學生具備積極韌性的人格、問題解決能力和珍惜生命的價值觀，我認為不必賦予教師太多超過教育的負擔。我贊成導師只要做到有敏感度，可以發現學生的高風險徵兆就足夠。比如說教師要會分辨幾種徵兆，第一是有自殺風險的學生，第二是精神疾病，尤其是憂鬱症，第三是遭遇喪親之慟或者急難事件的學生，老師應該願意把他們轉介到輔導室來。

對專輔教師、心理師或社工師，我期待他們平時要有系統觀，能和校園裏的重要他人合作。雖然孩子出現問題行為或身心症狀時，家長跟老師常希望，把個案像電腦一樣送到輔導室修理，「修好了」再送回來。但其實，青少年用個別輔導的方式不容易成功。我建議助人者要積極接洽師長及家長，協助重建案主和家長/師長的關係。換句話說，不只要修電腦，而且要修網路，有時還要維修其他電腦（協助家長/師長改變）。

至於牽涉到傷亡的校園危機，專輔教師、心理師或社工師都要有能力從事危機介入和心理治療。

#### Q：關於災難/危機心理重建的介入人員自我調適與照顧的部分，有什麼是你要提醒的呢？

發生創傷事件或災難後，不只是學生，教職員也會受到心理創傷；不只是災民，公務員或助人者也會受到心理創傷。但要篩選出這些「傷心人」（高關懷群或高風險群）很不容易，要說服他們接受心理治療更不容易。

四川大地震之後半年多，災區陸續發生幾個公務員自殺，有些是地方的領導，本身是災民也有喪親。八八水災後，台灣有些公務員（包括醫護警消等）本身也可能受創，他們之中也有十之一二，可能是我們要去發掘的潛在個案（高風險群）。

在校園危機中，不只教職員心理會受創，心理、社工或輔導老師這類的助人者也可能心理受創，但更不容易被發現。因為他們的角色是專家，他們被派去協助，所以不能示弱。過去幾年，我在好幾個大學和中學都見過因個案自殺身亡，導致助人者的心理或性格受傷，產生畏懼症或憂鬱症。

遺憾的是華人文化對於這種心理上的內傷不敏感，比較傾向安撫、壓抑或否認，不願鼓勵當事人尋求心理治療。因此，這些個案不見得能得到療癒。

#### Q：就您本身協助校園危機和大型災難的介入經驗，您覺得有何異同？

校園危機通常是一至兩三人的傷亡，而災難是成百成千人的傷亡，當然差異很大。我在「災難後安心服務」這本書裡，提出過「災難五理」的觀點，從生理、物理、倫理、心理和管理這五個觀點分析災難。

災難後的救援包括「安身」和「安心」兩部分，安身又包括生理、物理、倫理三方面的救援。

**生理救援**，是滿足災民對「維生」的需求，重點是溫飽和健康，關鍵字是「食」&「醫」。生理救援在災後救援或重建中所佔的分量最重。

**物理救援**，是滿足災民對「產物」的需求，重點是庇護和建設，關鍵字是「居」&「用」。物理救援在災後救援中所佔的分量，僅次於生理救援。

**倫理救援**，是滿足災民對「人倫」的需求，重點是關係和歸屬，關鍵字是「家」&「業」。倫理需求雖然較抽象，卻影響災民的行為甚大。

短期而言，前三方面滿足後，多數災民的心理需求才會浮出水面，有暇顧及。長期而言，若這三方面可以得到滿足，多數災民的心理需求也可能迎刃而解，預期可以減少心理後遺症（如適應性疾患、創傷後壓力疾患、憂鬱症、酗酒、藥癮、家庭暴力等問題）的發生率。

至於**心理救援**，是滿足災民對「安心」方面的需求，重點是情感和意義。關鍵字是「信」&「望」。

「**管理**」是「**五理觀點**」中最高的層次，也是最大的挑戰，重點是整合和協調。關鍵字是「供」&「需」。

管理是在集體的層面統籌資源，聯結組織，滿足災民對前面四理（安身+安心）的需求，其內涵則千頭萬緒。

在災難重建裡，管理是環環相扣，非常複雜而棘手的問題。校園危機規模小，相對來說慶幸得多。在校園危機中，安心服務員常像是定心丸，但在災難當中，安心服務員就像小石子丟入大池水中，只會激起小小的漣漪。更大的挑戰還在於安身的部分，也就是生理、物理、倫理的重建。

#### Q：莫拉克風災這三年災後重建工作的推展，您覺得哪些層面做的還不錯？哪些則還需要改進？

莫拉克的重建工作，在管理、物理、倫理各個層次上都有很大的進步。比如災民的安置中心有專責機構管理，管制進出人員（包括心理援助的各路人

馬），讓災民不會反覆遭到打擾。永久屋的設計和重建屬於物理建設，成績有目共睹。「離災不離村，離村不離鄉」的精神，則是考慮到災民的倫理需求。

至於心理的重建，衛生局長期有得到中央的專案經費，但最重要的是要從顧客的觀點出發。應該去訪談重建區的助人者和居民，了解現階段的在地需求。大前研一曾提到「專業」就是「顧客主義」，不能只問專家該做什麼，而是要問顧客需要什麼，這才叫專業。

安心應該要配合安身，有如綠葉配合紅花。所以應該要問的是現階段生理、物理、倫理重建的過程裡，心理重建如何扮演配角？地方政府能不能分析顧客需求，各局處整合起來？如果生理服務是汽油，物理服務是車身，倫理服務像方向盤，心理服務就像是輪胎裡的氣，心理服務擁有看不見的價值。理想上，這些軟硬體應該互相结合，而不是分開賣給災民。整合做得好，就是管理的成就，也是台灣足以領先其他華人社會的優勢。

## 找尋生命的意義

專訪～高雄張老師總幹事  
涂喜敏諮詢心理師、社會工作師

採訪/徐于婷心理師

文字/徐于婷心理師、涂喜敏心理師

### 經歷：

臺北市衛生局緊急災難心理衛生服務專業人員  
桃園縣校園危機小組督導  
高雄市心理衛生中心安心服務小組督導  
張老師基金會高雄分事務所總幹事

### Q：您目前擔任的角色、工作內容與災難/危機重建工作的關聯性為何？

我目前服務於張老師基金會高雄分事務所。張老師基金長期關注心理健康的議題，而危機事件所引發的問題與心理健康是息息相關的，特別在危機時會觸及到急性的壓力症狀，處理與心理層面有關的部分稱之「心理減壓」；例如災難時會提及「安身」與「安心」兩塊。而「張老師」對於「安心」這部分從921地震到521川震及莫拉克風災，我們都持續參與並發展校園及社區的服務方案。

目前個人長期參與高雄市衛生局社區心理衛生中心的安心服務訓練課程，定期為安心服務員做督導及訓練。最早安心服務推動的概念，民國95年在台北市衛生局心理衛生中心開始成立，我是第一批的台北心衛中心安心服務員，也是我最早學習災難的相關處遇的開始，至今約6年的時間。回顧台灣相關災難

危機減壓概念在1999年921大地震時是重要的關鍵。當時自己雖然有前進第一線的災區，個人也從事心理健康工作超過10年以上，但其實對危機與減壓的理解不多，只看到大家對救災都很熱心投入，所以心理人員一定不能缺席。但是那次的經驗其實是挫敗的，因為回頭來看第一時間進入，其實民眾覺得「安身」比較重要。921地震是大型災難事件，我也見證到它對台灣的危機與災難是個轉捩點，有很多人開始去注意到這議題，包含危機、災難、創傷，研究也開始有系統去建立及整理台灣經驗。

### 面臨危機事件，安心服務工作的拓展

民國95年，台北市衛生局因為「SARS」的疫情，很多第一線的醫護人員因此受創，感染者留下對肺部有很大的後遺症或也有人死亡。當時開啟如何持續能幫助這些人，因為這些天災、人禍隨時都會存在，我們需要預作準備。

台北市心理衛生中心開始訓練安心服務員的長期計畫，而我是諮詢心理師也開始接受訓練，也開啟專業服務的另一扇窗。從民國95年的學習到民國97年因為職務的調動，整合過去的心理健康服務及危機減壓，在桃園張老師與桃園縣教育局合作成立桃園縣校園危機小組，從培訓開始也謝謝桃園縣衛生局給與部分經費上的支持資源。參與培訓的主要成員是義務張老師或學校老師。

同時從民國97年開始在桃園縣校園中開始服務，服務的類型包含校園意外事件如墜樓、自殺、車禍等涉及死傷的危機事件，至今這樣的危機小組仍持續服務甚至跨縣市協助。個人一路從受訓、成立小組、出勤到督導，服務的範疇以涉及死傷的事件為主，但後期甚至「霸凌事件」我們小組也發揮功能。因此危機介入的範疇，開始擴展不是只有天災、人禍，服務範圍也從學校、社區到企業，在企業中遇到工安意外或猝死，或同仁自殺我們也可以提供與校園系統介入類似的心理減壓服務。

莫拉克風災的災難區域幾乎都在比較偏鄉的地方，但這次的風災因為驚人

的雨量成災，大水遍及的地方很多，很多重建區民眾看到水災是驚嚇的。我們覺得這是一個很好做心理健康概念的契機，我們把危機減壓中的「安心」、「安身」、創傷急性症候群「經、逃、神、靈」(經驗重建、逃避麻木、神經緊張、靈異現象)等概念規劃成生命教育的講座在校園內推廣，講座主題在說明災難會有什麼樣的身心反應，以及該如何做自我照顧。

### 把握契機主動與學校接觸推動生命教育

我們長期在校園內推廣心理健康教育，在這樣的基礎上運用學校的週會演講，當時包括高雄縣偏遠地區、甚至屏東林邊等學校我們都深入服務，辦理60場次的校園講座受到很大的肯定。因為張老師一直都很關心校園中孩子們的身心健康，而莫拉克風災這個災難讓我們把危機的概念轉換成生命教育的課題去告訴孩子，發現回應蠻好，也因為有善款的挹注，基金會也結合諮詢心理師共同編撰一份「布丁與吱吱」的繪本教案，它是一個關於莫拉克風災的DVD，內容描述一個布丁小男孩，有一隻黃金鼠吱吱，因發生風災時布丁來不及把吱吱帶走，後來回來之後就找不到了。繪本中表達布丁與吱吱間感情及面對分離、失落的情緒反應，目前高雄張老師將這份「布丁與吱吱」的繪本DVD教案轉化成情緒療癒繪本的教案，運用培養志工在社區的單位服務。

### Q：對於專業人員面對壓力大的部分，或是進入危機現場，可以如何準備自己，或是自我照顧的部分？

#### 一、不是所有從事心理健康專業的人都能做危機減壓工作

危機心理減壓與心理諮詢還是有些不同，所以不是所有助人工作者，都知道如何做減壓，我覺得所有心理專業人員都需要受危機減壓的訓練。例如，在心理諮詢中著重幫助當事人釐清，造成心理困擾的根源，調整因應問題的方式，或找出解決問題的方法。心理減壓則主要是在於協助危機

個案能夠有效因應目前的情境，而非過去不適應或創傷的經驗，當事人在混亂中可能原有的能力會不見，幫助他找回控制感，提升個案的因應技巧，減少不適應或自我傷害的行為。

## 二、協助當事人預備與預測

協助當事人預測接下來什麼事情是他需要去做的。可以與他討論或提供訊息讓他除了原來的方法外，還有什麼可以幫助他緩解現在的狀況。危機減壓是「急救」，不在解決問題，因此次數與心理諮商不同，大概一次到兩次，不會做長期治療工作，所以目標是清楚而單一的。主要目的是提升當事人因應的能力，而不是解決困擾。

## 三、危機工作需要有團隊

面對重大危機事件初期常處於是非常高壓的情境之下，因此我們經常需要選擇扣分最少的路。例如：死亡事件，我們無法改變什麼，亡者不可能再回來。如何讓事情的影響比較小，可是不可能完全沒有影響，只是如何讓危機變成轉機。因為這是一個衝擊事件，因此團隊相互支持與分工非常重要。身為專業人員需具備心理減壓的知能，但需要有團隊而非單槍匹馬去服務，因為專業人員再處理危機事件的同時有可能有替代性心理創傷，因此透過團隊分工與支持是重要的，在專業上叫做「拔除雷管」。用簡單的步驟讓大家回顧，有時候常會有自責覺得自己做錯了，但在危機中我們只能做扣分最少的事。危機介入工作，要有專業知識，要有團隊，很重要的還有信念，知道我們無法改變所有的事情，我們是有限的，在危機當中只能選擇能做的。

依據需求理論，生理需求是在最前面、最基本要先被滿足的，會依照需求的層次。在重大危機中，心理不是不重要，而是生理要先被滿足，有個層次，民眾會先重視例如家園重建，需要先了解不是民眾不需要我們，而是在災難管理中要先安身才會安心。所以在危機的介入中，需要跟民眾談現在擔心什麼、

需要什麼，然後教導他一些因應的方法，這跟我們認為的諮詢有些不同，是有包含一些心理衛生教育的概念在裡頭。

## 危機介入的時效性

危機減壓通常希望能在黃金時間，即是3-7天時介入最佳。個人實務經驗發現會隨著進入的時間不同情緒反應會有不同。最常見是有人說要堅強阿，那悲傷的情緒就有可能被轉化掉，常會發現往往能在一個禮拜內進去都是很好的狀況，因為實務會告訴我們，前面要先介入是困難的，因為可能都在處理很多事情。

有時一開始進去，有些人情緒反應是少的，會說還好或是沒有什麼特別的感覺，我覺得可能是第一個是孩子說沒有感覺，在災難中這也是一種感覺，他還在想到底發生什麼事。另外，他可能還不想說，他還沒有準備好說，反而是你第二次進去時他才準備好要說。不管有沒有感覺，我們都會告訴他們這是大多數可能的反應，在重大意外事中，有一個心理反應叫做「逃避麻木」，因此在危機事件發生後3-4週這些反應都是被允許的。

個人會因為與關係人間關係的不同，所謂親疏遠近反應也會不一樣，全班不可能都與當事人很熟，此時進入校園內做危機減壓可以當成是生命教育很重要的契機，能在此刻教育孩子生命的可貴，與生命消失時是怎麼回事。重要的是，幫助受創的人有一個好的態度去面對，更重要的是重新讓我們看待生命的意義。就教育觀點與心理健康都是值得而必要去做的一件事情。實務上3-7天都是理想，我自己也做過事件發生一個月之後的介入。國外研究顯示危機減壓的介入希望當事人自己是準備好，如果強迫還可能造成二度創傷。危機減壓目標是希望減緩PTSD狀況的產生。

## 危機介入的注意事項

不同時間去做危機的介入，都有需要注意的地方。像大型災難，開始時就是陪伴，因為太多混亂的事情，所以可能要找時機或用不同的方式做危機減壓，例如辦營隊，太直接的工作，大家有時會擔心被標籤化，或被認為自己有毛病。我們常用壓力調適的主題來包裝，來告訴大家，危機是一個突然的、大的壓力，會讓我們產生一些急性反應、創傷反應，過程中就自然而然讓大家接收到心理衛生教育的資訊。我們會說這是自助、助人，如果自己用不到，也可以協助身旁的人，我們用這種方式會比較可行。這些是指標性的心理健康概念是重要的，不論我們健康與否都需要知道與關心的。

災難是需要系統的配合，救災系統、學校系統的配合，心理衛生教育只是其中之一，但我覺得它是重要的，特別在後續重建的部分。莫拉克風災重建區居民的後續調查發現大部分的人，有一半是覺得尚可，重建區居民有了安身的居住房子，但我們知道心理層面的需要不只是房子，這跟土地的失落、部落關係的失落，很多人經歷死亡的部分。莫拉克風在經過3年，但很多的失落是需要花很多時間來復原。我相信重建區民眾也會有自我照顧的能力，所以陸續希望給他們心理資源，現階段做的可能不再是減壓服務，而是心理健康宣導及資源運用，或是讓這些民眾如何再看到生命的意義。如何再積極的投入社區活動，這些尋找意義與轉換，都是心理健康推動能做的。而對孩子來說，從災難中看待生命的經歷，他如何看待自己能更堅強、還是我怎麼這麼倒楣，這是不一樣的意義。所以這概念拉長來看，就是一個重建的歷程，包含心理與生理的重建。

**Q：老師您做這麼多年的危機工作，與這些不同的人接觸令你印象深刻的部份？**

**事在人為**

投入危機服務，挫折感特別強，很多人會用自己的方式解決，例如要節哀

順便，要堅強。一開始做危機事件的安心服務的難處是機會不多。但經過我們的努力，現在大家對於這樣概念接受程度，比初期的時候要好太多了，這是我覺得感動的部分。我印象深刻的，很多事情不是不能改變，先發展台灣的在地化訓練模式，組成安心小組由一群人的努力去推展，現在開始有很多人知道這樣的觀念，就可以成就這樣的事情。單位及個人對於心理減壓的接受程度變大，這是一個好的轉變，政府部門注重心理在災難重建中的重要性，這樣才會有經費的分配。

## 服務對象的立即回饋

在我過去25年的助人工作經驗中，心理諮商需要時間。而在危機減壓服務中，能看到個案會在危機中介入一次時，就告訴你說有幫助到他。例如，有一次工安事件中，我在第3天介入提供個別服務，運用語言模式心理減壓作個別晤談架構，談完之後當事人表示：「涂老師如果你能在事件發生的第一天跟我談，我就不會痛苦3天。我現在知道我可以怎麼幫助自己，也比較理解自己的狀況」。

因為他是面臨死亡事件，當他理解時他就能放下，我們跟他討論預備跟預測，後面有些調查需要進行。那一次我感受到我這一個人的價值，從這當事人身上，可能幫他從焦慮10分降到只剩5分，這種感覺是強烈的。我可以感覺當事人從2個小時減壓服務中，真的讓他減壓，從他的表情及身體語言可以感覺到，雖然不敢說是強心針或特效藥，這也是這麼多年來在這個工作上面的堅持，其實很多是來自服務對象回饋。在每次出勤中，我覺得這樣的改變會讓人很振奮，不過我還是要說危機工作是一種壓力很高的情境，所以是不容易的！

**Q：在您這麼多的經驗中，做危機工作這件事，在你生命中存在的價值有哪些？**

## 重新整理自己的分離經驗

擔任擔任危機減壓人員需要某一些特質，不是所有人都適合，危機要面臨很多生離死別，無力挽回的東西。因此需要比較正向對生命的看法，這是重要的。還需要穩定的人格特質，因為危機中是混亂的。另外一部分，處理危機的同時也會衝擊到個人生命中的議題，所以自己也在整理生命中很多失落的事件，從那些失落事件重新再被整理，就像做助人工作往往我們受到的幫助更大。我覺得自己也從中受益，去整理很多分離的經驗，分離不見得只有死別，在人生當中很多情感的分離，這樣的整理也是一種自我療癒的過程。

我覺得在特質上、技術上跟早期經驗，特別是針對失落經驗的整理是重要的。還有每次服務之後自我照顧，這些都是非常關鍵的。在我督導及培訓訓練過程中，有些人出勤後發覺自己不適合，他到那種場合去他覺得沒有辦法控制自己的情緒，當受訓學員這樣表達，我覺得我可以理解與接受。

## 思考心理健康從業人員的角色

大部分的危機工作都需要準備，絕對不是覺得這很重要就去做了。每次看到災難事件，最害怕看到一堆人就往災區裡衝。很多人講台灣人愛心特別濃厚，但不要忘記有時候自己也會受傷。

我們常會看到，如果救災體系沒有那麼完整，不會有人告訴你說你要進去做什麼。有幾次災難的經驗告訴我們，進到災區你就自己看，能做什麼你就做什麼。我們會希望台灣未來的救災體系能更健全，然後清楚的知道先後順序與分工的狀況，這樣能減少助人者的創傷，比方說早期會聽到社工員進入災區，竟然叫他帶家屬去認屍，諸如此類的。我不是說社工員不能做這件事情，而是他們是不是準備好了。

進到災區工作有一些先後順序，我們要站在第幾線？我們應該先處理哪一個部分？而哪一個部分應該是第一線？我們的角色是什麼？我覺得在每一個災

難中，我們都在學習，雖然這個學習代價好大，可是我也說這我們無法控制，但每次災難可以給我們更好的學習與準備，我們能更清楚我們的角色在哪裡？我們到底能夠做些什麼事。

現在全球天災人禍不斷增加。其實就是一個挑戰，在面對挑戰的過程中我們更需要作好準備，需要作好組織的準備、個人的準備與團隊的準備。當災難發生的時候，可以很快的動員讓影響減到最低，扣分最少，因為不可能十全十美，所以不是指責政府或誰負責，而是在過程中，我們能思考一個心理健康從業人員可以做些什麼，在過程中彼此清楚工作角色，然後互相合作。受災民眾或受到損失的民眾，他們需要時間自我復原，而在復原的過程中得到助人專業團隊必要的協助。

**Q：對於災難/危機介入的處理小組架構/介入流程/進行方式，可否就您了解的部分進行說明？**

### 介入歷程

**第一，要掌握事件訊息。**所以一定要有一個窗口獲得清楚的資訊。例如：過去在校園危機小組出勤時，有些危機事件資訊是來自報紙，但報紙報導的不一定是真實的狀況，所以第一個部分是建立窗口；再來是取得單位合作的意願，就是說他是真的有需要被協助，我們不要硬闖、強硬進去介入。

**第二，有窗口後團隊需要說明來意。**因此進入服務會先做簡報，很多單位面臨這種危機處理的小組或程序，而我們是外來的團隊因此需要先召開會議，了解目前處理狀況，並了解目前他們做到哪裡，然後介紹我們要做什麼。有時候單位也會很急要你來幫忙，但是他根本不知道你要做什麼，所以前面的溝通非常重要。特別單位正在混亂時，溝通真的很重要。

**第三，介入的時機。**不要在單位很混亂時進去。例如：過去在協助處理重大校園霸凌事件時，真正介入協助其實在一個月後，雖然已經超過黃金時間，

但一個非常重大的事件全國矚目影響持續發生。我是預備好相關準備才進入，否則會增加學校的困擾。過程中我將心理減壓程序及內容，配合學校老師上課的時間做了些調整。服務過程中主任全程參與，因為那天他把所有行政報告都完成，他才能安心坐在會議室跟我一起處理這些問題。

所以時機很重要。從接觸到介入服務，先跟誰談？今天進到學校，需不需要跟校長談，要看事件大小，然後服務對象是誰？有時發現最需要服務的是對口的人，因為他的壓力最大。我們到學校去，有時候校長也會來，大部分都主任會到，有時候到學校去只有教官在，要看單位如何看這件事情，不論事件大小我們都需要跟窗口溝通。溝通完才開始介入進行減壓服務，因為心理減壓目的希望能避免日後創傷壓力症候群的發生，因為是「急救」的概念，在服務後要篩選對象讓學校作後續的關懷。危機工作最終、最重要的還是要回到原來的體系中處理，所以要讓單位知道資源在哪裡。最後，就是團隊工作人員的減壓，我們這些出勤的人也要回來做減壓(debriefing)，這是最理想的狀況。

### 團隊工作人員減壓內容

危機工作是變動性高的，所以幾乎每一次事件都需要應變。當理解後就會知道，我們都在做扣分最少的事，所以不可能完美，因此完成任務後團隊「拔除雷管」時會問幾個問題，例如：覺得今天做的最不好的地方是什麼？覺得做的最好的地方？如果下一次，哪裡可以改進？就這三個很簡單的問題。除了檢討自己，還有就是從這經驗後，下一次能改進的部分。因為團隊在訓練或督導時分享經驗是重要的，因出勤時會有很多狀況，就是面對、處理，原則性的處理模式清楚，接下來就是支持、鼓勵、補位，做我們現在能做的事情。看見孩子的特殊的情形，我們就篩選出來做後續的處理。回歸心理諮詢或精神醫療體系持續服務，因為不是所有服務都能在心理減壓完成，這重點是透過這樣的服務篩選出需要協助者。

### 危機工作的階段性任務

心理危機介入期程可以分成四個階段，危機事件發生前「預防階段」我們可以作高危險群個案的篩選、生命教育、危機相關訓練與知識。事件發生後「危機減壓」，危機減壓的目的減低PTSR症狀，透過正常化反應釋放壓力，篩選並轉介需幫助的人，「安身」與「安心」的危機介入：然後再來做「悲傷輔導」目標是增加失落的現實感並協助當事人處理或表達潛在的情感，克服失落後再適應過程中的障礙，同時鼓勵當事人以健康的方式向逝者告別，並坦然地重新將情感投注在新的關係裡。超過一個月已上進入PTSD的診斷與治療。目前危機安心小組介入都是做事情發生，「張老師」基金會多來致力心理教育預防性的工作，做生命教育、或是心理測驗的篩選也就是這樣的概念。任何的服務都有前、中、後段才是一個非常完整的概念，這概念是需要很多人去理解的，所以需要不斷去宣導、分享這類的觀念。

### Q：在這些階段中，危機中重要的倫理考量，哪些是重要的？

第一個是尊重個案的選擇，不要勉強。第二個不要認為創傷一定會有後遺症，不是所有人都需要被關心。不是所有人都會有一定反應，沒有反應也是一種反應。很重要的是，被篩選出來的人，不一定代表就有問題，我們只是看見這些症狀，也許認為這孩子畫圖畫用這顏色，他一定就創傷很大，這是不一定的，因為每個人對色彩可能都有不同詮釋的方式。

另一部分，專業人員如果發現已經超出自己的能力，要burn out了(耗竭)，絕對不要勉強自己。危機是一個高壓力的情境，所以需要團隊，或是一定要讓別人來接手或是需要休息。如何在團隊中彼此尊重，溝通這些事情也是重要的。特別在重大災難時，團隊工作也包含與其他團隊的合作，都要有比較開放、尊重的態度去溝通。

## Q：進去做危機工作，在這些人的身上，你有沒有看到什麼是最寶貴或最珍貴的部分？

過去服務很多經驗在校園內，或許會覺得孩子可能不太懂事，似乎比較不會想這麼多，但事實不然，曾服務中輟邊緣的學生，看到她們面對同學死亡事件的時候，所表現出來的情誼讓我覺得很感動。當時介入目的為了做心理減壓，但我在最後看到有將近百分之八十的孩子，反而從死去孩子生命當中得到禮物是「毒品的傷害」，我相信這些孩子不會知道毒品不好，但是一個同學的生命，讓自己更清楚的看到，這個不是透過老師授課或反毒宣導活動或海報所能獲得，只是這代價有點大，因為畢竟這是一個傷痛的經驗。「危機」其實也是「轉機」，人真的有這個力量，取決於要往哪邊。或許大部分的人過一段時就過去了。但人性的可貴的是在危機時，有機會往更好的成長方向發展。有時會看到一些當事人對生命的重新再詮釋，即使他只是一個孩子，我覺得這很感動啦！

我做危機減壓做過最小服務對象是幼稚園中班。那時是媽媽跟孩子一起做，我們都會想，小孩懂嗎？懂！他們懂！你只要用正確的方式對他們講，用寵物的經驗告知什麼叫死亡。中班的孩子，大概5歲吧！也是能懂得。

危機事件所帶出來的生命意義，是要專業的幫忙，還是要讓它自然而然發生？危機後影響個人心理反應的因素 有三個，第一個是說事件的大小，像88風災這重大事件，個人創傷後心理反應可能比較強，另一方面個人過去累積的特性與習性，所謂人格特質，個人特質開朗或敏感等、家庭關係，當事人資源系統，與資源體系網絡的影響。再來就是危機後，接受的外部處遇刺激或如何被幫助。過程中是否能得到比較好的介入，這些都是因素，會發現一個人之所以有心理創傷反應，有很多因素，個人的因素、事件本身因素與環境的因素，加起來才會是一個結果。

## Q：在未來的防災工作，有哪些是您覺得還可以建議？可以再多做的？重要的跨單位的演練、合作平台的彙整

防災工作需要定期的演練，需要有定期聚會的時間。過去在台北曾受邀針對防災團隊成員包含醫院、消防、民政等單位作心理減壓的講座。防災是需要不斷演練的，我們都有做消防、萬安演習。高雄市的防災體系成員不應該只有原來的公部門。固定時間可以是平台或是聚會，需要有民間單位、各相關單位，共同投入。之前在四川地震512時，紅十字會就組512川震服務聯盟，有一個平台去彙整這些資源，但是在八八風災時，依舊看到很多團體進去在當地是沒有資源的，然後最後留下來的是因為公部門有補助在那邊設點，很多機構做社區服務，例如產業扶植，還是要漸漸回歸到社區裡頭去。

### 預先做好準備

我們都知道災難不會停止，目前重建區仍有團體在服務，但我們要不要先準備好，還是等到災難才來動員，所以像高雄市心理衛生中心，持續辦理安心服務員訓練，讓大家都有這個概念，那有什麼狀況你才知道要到哪找資源，不然就是像剛剛講的，等到發生的時候都來不及了。

校園危機減壓部分很樂見高雄市學諮中心發揮很大的功能！早期張老師基金會在推展時，畢竟是社區單位並沒有公權力，只能被動的宣導，可是如果是政府推動的政策那就不一樣。

### 服務的行銷

在實務經驗中，也常被對方拒絕說不需要，那就提供一些書面資料後反而有轉機讓我們有機會去服務。我覺得服務也需要行銷，人家不見得要接受，但你要不要推動？那你在提供服務之前要先準備好。我會覺得說，我們高雄市目前有一群這樣受訓練的人，怎麼樣能讓他們發揮所學，實務經驗是非常重要的。但是我覺得這個還有努力的空間，期許未來可以做的更多，或是更主動。

# 努力不懈的助人之路

專訪～高雄市勝利國小總務主任陳姚如

採訪/林書如心理師  
文字/林書如心理師

經歷：

前高雄市學生輔導諮商中心主任  
高雄市衛生局莫拉克颱風災後心理重建  
計畫桃源區外聘心理師



## Q：您目前擔任的角色、工作內容與災難/危機重建工作的關聯性為何？

我之前在學諮中心擔任主任，除了行政職之外，其實學諮是一個專業的單位，常會協助學校處理很多的危機或災難事件。那我目前擔任學諮中心實習諮商心理師的督導，目前就是心理師去接案，我擔任他們的督導，所以站的位置就不太一樣了，所以在角色上就是有兩個，一個是心理師的角色就是之前的經驗，還有災後在桃源區心理衛生所協助的是比較站在心理師的角色，第二個就是督導的角色，之前在學諮有一些案子心理師會去處理，我們會在背後當類似督導的角色，去跟心理師討論或是跟學校討論，那現在是當實習心理師的督導，他去災區的一些學校做個案那就跟她做討論，所以工作內容一個是直接服務，一個就是間接服務諮詢或督導。

## Q：對於校園災難/危機介入的處理小組架構/介入流程/進行方式，可否就您了解的部分進行說明？

良好的危機或災難介入團隊領導者需要接受一些專業訓練，有實際參與危機跟災難的經驗，也就是一個心理專業人員，除了有一般心理專業知能外，還需要去參與災難或心理重建的訓練或研習，並且有多次實際參與危機或災難的經驗，並對災難或危機發生所在地背景有一些基本的了解，方能勝任工作。

這位領導者需要調度指揮，因此她/他需要具備**領導能力、指揮能力、當機立斷及決策力**，而參與危機或災難工作的心理師需要具備的是**工作配合度**，需要去配合團隊的目標，而不是以個人的行為或期待去執行心理復建工作。

我覺得媒體是需要一些正確資訊，那就是可以跟校方討論，災難事件校方都會設發言人，那怎麼幫助媒體把心理諮詢的部分也寫進去，這也是很重要的。因為媒體可能不清楚心理諮詢會怎麼介入，會有怎麼樣的協助，或是自己的團隊裡面也會有一個發言人，我們的團隊也可以準備好制式的內容，需要的時候就可以拿出來改一改使用，因為在這種事件媒體都會希望能到一些資訊，團隊裡面可以先準備好固定的格式，提供給學校或是讓學校提供給媒體。

## Q：對於災難/危機心理重建的介入人員，你認為應該具備什麼樣的能力/態度/行為？

### 危機介入的先備知識和團隊默契

參與危機或災難工作的相關介入人員需要了解這個團隊的目標、時間、次數及內容為何。這些人員需要是一個工作團體，不應該是發生危機後產生的烏合之眾，他們是需要有某個程度的訓練默契和團隊經驗，不是遇到災難或危機事件才開始招募，他們彼此要有一些熟悉度以及相處配合的能力。

介入人員需要接受一些訓練，然後有參與危機跟災難的經驗，基本上介入人員就是一個心理專業人員，除了有一般心理專業知能外，可能要去受過災難

或心理重建的訓練的研習，然後有實際參與的經驗，及對這些在地需要的地方有一些基本的了解。

### 人際溝通能力及尊重在地需要

她/他的專業能力，應該要知道當危機發生的時候可能要跑什麼樣的流程，除了具有基本的能力和經驗，也需要很了解區域或校方，這個地方發生災難的類型，具備良好的人際溝通關係，然後也能取得學校的信任感，抱持的態度是去協助的，能夠和被協助的單位做討論，而不是比較指導性的，能夠尊重在地的需要。

無論是危機或災難，目前在台灣，從事這樣工作的團隊，無論在組織人力或是資源上都是非常單薄的，無論在質或量上面都需要再增能，我對其專業發展有一些期待。期待他們可以更加有系統、有組織，並且能有更充足的人力組成專業團隊，以備不時之需。就像救難隊一樣，是一個組織、一個團隊，平時各自在忙自己的工作，但這群人是有默契的，在發生狀況時能夠立刻聚在一起，發揮功能。

### 搭起聯絡的橋樑

我認為介入團隊的層級要高，內容要深且具體，然後也要找到對方的key person，自己內部團隊組織安排好之後，怎麼樣跨過去跟對方做聯繫。介入的第一個流程就是要跟對方搭起聯絡的橋梁，我覺得要先得到首長的同意並傳達我們想要協助的部分，再看他要自己handle還是授權給第二層級的主管，那這樣工作才會順暢。

### 處理過程的掌握

再來介入團隊說明工作的目標，我覺得處理的時候要由上而下，這樣子整

個情況才能夠比較掌握，處理之後由下而上的成果也是很重要的，如何展現成效，可能去做個諮、班輔之後的效果來回饋學校也是很重要的，所以上下是需要流動的，例如：你讓校長知道說我們這個團隊會進來多久、我們會做哪些、我們需要一些空間、細節要跟誰聯絡，然後做完之後可能就開始進行服務，進行服務有哪些成果或是哪些情況還要再回報讓上級主管知道，這樣會比較完整。

### Q：關於災難/危機心理重建的介入人員自我調適與照顧的部分，有什麼是你想要提醒的呢？

我覺得如果心理師自己有一些議題的話，或是自身的心理素質，或是準備做不好，其實我是沒有很建議其參與這樣的危機和災難協助，因為可能會誘發很多個人情緒的部分。所以我是覺得介入人員要自己準備好，然後能夠知道自身狀態適不適合繼續協助。

透過衡量身心狀況、身體健康情形、時間、最近的壓力情況，如果狀況都合適才比較適合繼續協助。然後待協助的議題介入人員可以自我反思，例如從以前的處理經驗裡，處理之後的感覺如何，還有沒有留住一些不好的經驗，我覺得都可以做一些評估。

我剛又想到說也許可以發展檢核表，自己評估看看自己OK不OK，第一個就是目前自己的身體狀況，自己可以設計五到七題的簡單題目，評估自己是不是適合，參加完回來都會有一些回饋，我覺得可以從這樣的經驗發展出一些檢核表，看這些人員是不是適合介入協助。

**Q：莫拉克風災這三年災後重建工作的推展，您覺得哪些層面做的還不錯？**

**哪些則還需要改進？**

#### 尊重多元文化的差異

以高雄市而言，無論在人口族群上的多元性、地形上的不同，文化也不盡相同，要如何去呼應，看見各地方的獨特需求與真正的進駐協助，都需要我們用更多元與接納的心，謙虛地去瞭解與發現。

如何在此高流動的人力中還能有準備，安心地面對劇變，是不是有一個團隊可以去面對處理災難？例如越靠近山邊及海邊地區的學校，其教師流動是非常大的，在這樣的校園中，可能沒有辦法有長期固定的人力來面對這些緊急狀況。這時候我們如何去了解他們的文化環境背景，結合一級的宣導是相當重要的，能夠協助當地的教師與學校學習到在危機與災難發生時可以做的事情，並且統合一些校園中的人力成為種子教師，讓即使在急遽變動的人力中，也能夠在學校裡面找到安定的力量。

#### 横向聯繫及合作

有關災難的應變以及處遇介入流程的系統化，將是一個很大的工程，需要一些時間與方法來逐步推行落實，包括政府、民間單位、學校單位、各相關社政、衛政、民政等機構的合作，如何能夠讓單位間有所交流、溝通與合作，使相關工作產生更大的效益，同時給予媒體、大眾與其他單位正確的知識，以協助其了解各部會的職掌與工作內容、相關應變知識等等，再再都需要全面而細部的計畫架構，才能慢慢地執行與落實。

台灣關於災難的相關知能與資源連結乃至立法的部分，經過這些年各單位部會以及民間、大眾的努力，可以感受到較從前進步許多，對於危難時的應變能力甚至是知能都有長足的進展，也發現社會大眾逐漸重視到災後心理重建的需求。但還是有一些需要更多深度的耕耘，就如同專業團隊的架構一般，還需

要有許多的調整與進步，這些都有待我們能夠重視與加強，為將來可能發生的變動，做盡可能地準備與努力，讓台灣這塊土地在往後能夠更加的平安。

#### 助人志業之不易

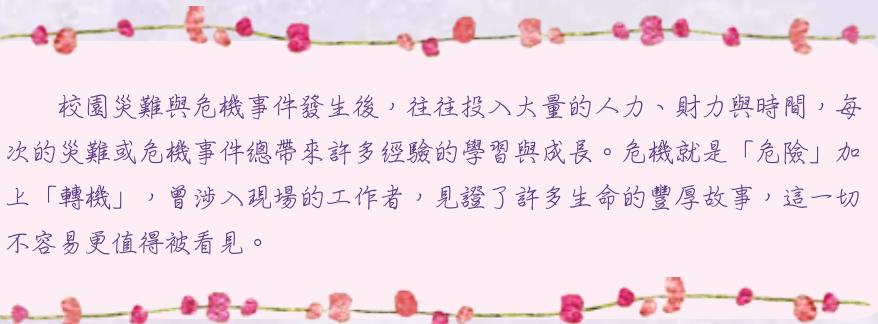
從事心理諮商工作許多年，看到了很多事件和很多個案，感受也越來越深，在危機、災難事件中從事諮商輔導工作是件很有意義的工作，對我來說，這是助人工作的最高等級。就像是在急診室一般，在人家最痛苦的時候給予協助，這是一種可以減低面臨死亡後創傷的力量，而這力量，現在不做，就少了一分復原力。

任何人願意投入危機與災難後輔導與諮商工作都是令人敬佩的，這些人員無論在專業知能上所付出的努力，且還要對自己身心照顧，保持不枯竭，對於這些人的貢獻及價值要給予很高的肯定。



## 省思篇

- (一) 回顧莫拉克重建之路 古秀妃
- (二) 回想八八風災 柯玉琴
- (三) 堅強下的脆弱 戴吟芳
- (四) 在生命轉彎處 莊懿楨
- (五) 陪伴個案，也陪自己走一段心路歷程 陳妙華
- (六) 危機處理新手的看見 劉純芸



校園災難與危機事件發生後，往往投入大量的人力、財力與時間，每次的災難或危機事件總帶來許多經驗的學習與成長。危機就是「危險」加上「轉機」，曾涉入現場的工作者，見證了許多生命的豐厚故事，這一切不容易更值得被看見。





## 回顧莫拉克重建之路

高雄市客委會主委 古秀妃  
(前高雄市政府莫拉克重建委員會 執行長)  
採訪/林書如諮商心理師  
文字/陳妙華實習諮商心理師

莫拉克風災發生當時，我在屏東縣政府客家事務處任職，最嚴重是高雄小林村，當然屏東也是非常嚴重，各局處動員起來救災，我被分配到主辦永久屋的興建，因此對於災後重建工作並不陌生，也知道這些事情會有許多意見衝突。後來離開屏東縣政府，於100年3月接任高雄市莫拉克重建委員會執行長，已是高雄縣市合併後，風災過了一年多，工作範圍更大，負責所有的溝通、橫向聯繫。這個時期救災的階段已經過去，政策也都抵定，像是永久屋的分配、興建以及補償等等，看待一件事情我不會永遠那麼的認定它，會去想怎麼做會比較好，因此所面對到最大的困難還包含前一階段政策施行的微調。

高雄縣的階段，對於永久屋的政策採強硬措施，在我接任執行長之後，我不認為應該要這麼做，因為這些災難不是民眾自己要的，這是一個全球氣候變遷下，對於這個區域犧牲最大，最明顯的一個案例，卻要這些人來承擔。永久屋的政策是好的，但是過程、執行的方式有必要再進行檢討，因為這個是引起人們生活、心理狀態最大的因素。例如說要他一下子選擇留在山上或搬遷下來，他沒有辦法選擇啊！因為民眾也回不去，但也不願意下來，可是政府卻強迫民眾短時間內做出選擇，像這個反省我都覺得我們自己要檢討政策的制定。

### 看到「人的價值」、「以身設想」

我覺得很多事情要看到「人」，才有辦法設身處地去想。比如說永久屋的「三方合約」，三方合約是指原建單位、政府和配住者三方的合約，內容是說，配住者擁有山下永久屋的時候，就要放棄山上的居住權。這樣子的政策一旦訂了，政府就會想說你要遵守，原建單位非營利組織就會想說這是大家的愛心，捐款給你的，你要放棄啊！山上那麼危險，你要下來住啊！可是沒有想到，那是他生活好幾世代的地方，原住民歷史大概三、四千年，那個情感不能量化，不能用理性的態度去面對，人都是有血有肉的。

面對這個問題，前高雄縣的時候，所做的決策是要拆山上的房子，試問可不可以？當然不行啊！我為了這個問題請教律師，律師表示所有權人還是當地居民啊！即便有三方合約仍是違法。三方合約僅指不得再返回山上居住，那就牽涉到「居住」怎麼認定，因此為了認定，我們又開始去討論，最後認定居住的事實是遷戶籍。人在哪裡戶籍設在哪裡，就表示你是住在這裡的，我們就陸續舉辦說明會，透過會議、法律的借鏡去說明，後來才有了比較人性的結果。

我覺得高雄市看到「人」這件事情，思考到人的心理狀態、人的感情、人的文化，這才是做為一個人之所以為人的重要價值。我覺得這是在之前原高雄縣或是中央，並沒有那麼深刻去體驗人的感受，做為人的一個價值的部分。我覺得高雄市看到人在這個災難中所承受到的，進而做為後續接手有調整的空間，以這樣的思維去做得更好。

### 三方合約，三方檢討與反省

民眾沒有選擇權，他是被迫去選擇政府提出來的方案，沒有任何的反駁、沒有經濟基礎，沒有任何的能力，只能選擇永久屋或是接受補貼居住他處。在這過程中，其實政府、非營利組織要檢討，但民眾自己也要反省。

有人一看到這個三方合約就沒有選擇永久屋，堅持留在山上。因為民眾認

為下山居住就要放棄山上的房子，民眾沒有意願，因為那是他世世代代的家，所以政府一直沒去執行不能山上山下兩邊擁有的狀況。但另一群人就跳出來說，你政府為什麼說話不算話，兩邊不能同時居住啊，我當初就是看到你們這個的合約，限制不能回山上居住，所以沒有選擇山下永久屋，結果還被取笑「你看你們那麼笨，你山下有，你山上也可以有，你現在只有山上！」。所以我說民眾自己也要檢討。

政府當然也要思考處理，在我的任內，我認為應該要讓居民有重新選擇的機會。現在莫拉克也三年了，大家也知道氣候的狀況是如此，每有豪雨，路就會斷，用便橋。讓你重新再選一次，到底要永久屋還是要山上，如果戶籍不遷下來，那很抱歉，永久屋就要收回來。這些改變的措施，都是在政策已經訂了，只能在政策上去做稍微調整，沒有辦法去改變政策。除非，因為政策是中央訂的，中央有特別預算，花了幾十億、上百億在處理救災重建的事情上，中央還有這些錢，再一次把這個政策調整過來。

如果有可能的話，譬如說，這些永久屋就變成中繼屋，給居民一些時間，讓居民慢慢討論他們要遷到哪裡去，等他們討論好了，政府再找NGO來蓋，居民自己要能承受這十年的等待，大家要講好，有討論的空間。這個過程因為太急促，政府就幫你想了，然後民間團體太本位，用自己的想法、做法來安頓，所以這是我到重建會還未滿一年任內，處理的最大議題，那也是關切到人民最重要的議題。

### 家園重建、文化重建

我們面對很多問題，當然知道它可能的結果，但是，有沒有辦法去做一些扭轉，如果不去做這些扭轉，大家就跟著主流社會、資本主義墮落。譬如說為什麼要成立客委會，現在會使用客家語言的人大概12%，12歲以下會使用的不到12%，在統計上，大概30年以後在台灣就沒有人會說客家話了，全球的情

況，在這個世紀末，有90%的語言會消失，全球的語言大概只剩英語、法語、中文，主流語言會留下來，其他的像我們的原住民語都消失了。如果說自然演變，原住民就要下山來，文化就消失，難道我們要眼睜睜看他們文化消失嗎？

因為族群多元，我們看到原住民，才會反省自己，原來人的社會如此豐富，所以我們要盡量的保持。原住民對於山林的智慧，和山林一起生存的可能，是我們現代人無法用科學的方式去衡量的。你只要提供鹽、一把刀，原住民就可以在山上生活，但我們沒有辦法！讓他們自然的下山，但是下山之後整個族群瓦解，沒有人際關係提早死亡，原住民就不是原住民，他就變成漢人了，他就變成沒有文化，沒有思想，任何人都一樣，只是外貌長的不一樣。這樣的結果真的是我們要的嗎？

文化的重建很難去量化評估，很難去形式評估，但是我們可以用氛圍、感受、認同去評估它，我覺得現代化科學的指標對於文化產業很難去處理。怎麼看待文化，我只能用比較精神層面的說法來處理它，文化的認同會表現在人的行為上，比如說小林，政府蓋了一個紀念館，然後有小林的祭典，外人看就是這樣，可是他們裡面的人很有趣喔！他們裡面的人就說：「跳的人不是我們那邊的人，攏外面的人來跳」。這樣的文化重建很矛盾，因為平埔族已經消失了，是後來建構出來的，建構出來要他們本身能夠認同、參與，視為自己的一部分，那這個文化就成功了，但是小林的祭典，看起來好像達到了，但是還有很長的階段要走，需要時間。

### 資源的統籌運用與管理

在莫拉克風災之後，許多團體並沒有透過重建會就直接進災區，我們無法強制管理，無法確切掌握有哪些團體在做什麼，學校老師也疲於奔命，不同單位提供物資名單，產生許多資源重疊之狀況。這樣的狀況，讓我們更覺得單一窗口，統籌的重要性，地方政府應由區公所做為窗口，每一個資源團體要進來要先從區公所進行統籌之後分配，如果是政府機關的話，可以透過企劃科去做

分配，才能將所有資源達到最妥善的運用。

當然資源的統籌也不是完全靠政府，如果說政府是一個窗口，或是另外開一個窗口也都是可行的，例如聚落本身就有自己的組織，也可以透過這個組織的系統，我們也支持這樣的運作！

### 勇於承擔，歷史會檢驗一切

政策的美意，一旦有負大於正面的效果一定要檢討，政策不是不能檢討，人都可以改變，政策也可以改變，我們自己人都一直在調整，那為什麼政策是一成不變呢！如果是好的，當我們繼續施行下去，有一些基本的中心主軸是不會變的，剛開始的考量是以安全為考量，但無法考量到「法」和「人」的部分，剛開始重建會的同仁也很不能接受，覺得不能那麼貪心啊！可是這重點不在貪不貪心，而是政府制定政策的執行，要讓人民知道這個遊戲規則是什麼，而且有再次選擇的機會。

人的延續、人的感覺、人的文化、人的情感是最重要的，如果說沒有看到這個，照著之前面的決議進行，該拆人家房子就拆，產業沒有機具就說沒有辦法，那我何須花那麼多時間去改變、溝通，就是因為我們看到人的生活與價值，我們認為延續傳統價值、延續生命，其文化意義勝過一切，所以我們願意去改變也願意做更多，而不是執行完就結束了。

我雖身在政府部門，但我不認為自己最在行，其實這過程我自己的學習較多，這個學習來自人民的聲音、力量、批判與讚美，從各局處的協調、接觸業務範圍廣泛，如社會局的心理層面、文化局的文化層面、工務局的工程等。這個工作讓我更能夠同理別人的立場，多元的面向看待事情。

## 回想八八風災

桃源國中柯玉琴教師  
採訪/瑪達拉·達努巴克督導  
文字/許惋稜實習諮商心理師

八八風災發生前，因為我人正在台北，原本是跟家人計畫要環島旅行，聽聞擔任消防員的姊夫必須待命支援南部時，我心想：「真的有那麼嚴重嗎？」當時台北外頭無風無雨，不太相信南部災情有這麼嚴重。後來電視新聞一傳出消息，我們才意識到問題的嚴重性，環島之旅也只好結束。

### 緊急聯繫、時光飛逝的一星期

我一南下就接到校長指示，就到岡山高中協助照顧當時正在集訓的學生，好讓原本帶隊的老師回去看看山上家裡的情況。另外，校長也指示我開始聯絡學生，看看是不是有學生在外居住沒有與家人同在，若學生在外面沒有錢生活的，學校可以緊急支付生活費。當時，社區居民分散安置至各地，我人在岡中無法掌握人員消息，而且每個消息狀況落差很大，很多學生以為自己的家已經不見了，甚至傳言勤和村整個都被大水吞噬。當時也去旗山臨時安置中心探望學生及家長，大家碰面就抱在一起哭，原以為不會再見面、早已天人永隔了。

就這樣，我當時每天岡山、旗山兩邊跑了一個禮拜，直到把每個學生通通送到安置點和家長手上，人員盤點工作才告一段落。還記得，當時每次一踏進旗山國中時，就感受整個可怕的氛圍，空氣中有一種怪異的味道，可能也是因為那時旗山也很嚴重吧，又是爛泥土、又是很多罹難的遺體。那時候覺得每天過的很快，根本沒有時間顧到自己的心情。

## 高壓的心理壓力

後來後來學校是整個安置到和春的旗山校區，那時候學生是被安置在教室的四五樓，一來學生沒住過高樓，二來原本的空間也不是專門用來住宿用的，也不適合中小學的學生，比如窗戶設計較低又大，我們每天都很擔心學生會從樓上摔下來。所以校長每天都會留到很晚，等學生全都睡著了一段時間，才能放心算是渡過平安的一天。我當時只希望每天平安渡過一天、祈求學生平安不要發生事情就好了。後來往六龜的路搶通了，我跟朋友開車回六龜家中的路上，沿路盡是滿目瘡痍，車是開在河道上，土石和著雨水不斷沖刷下來，原本心情就已經很沮喪，還每天承受著道路、災情、學生及校務等許多狀況。

## 慈善團體的應接不暇

風災後，後得到社會各界的協助災後多媒體來報導，讓很多慈善單位進安置區與我們接洽，但每個單位的狀況不一，學校有時真的覺得應接不暇。有些單位會希望我們可以協助配合，讓他們的行善得到媒體曝光的機會、打知名度，所以還要求我們要有捐贈儀式，很多人都覺得捐贈儀式真的太過over，跟當時我們安置的慌亂感差異性太大，讓人覺得不舒服。

校長承受很多各方壓力，真的很辛苦。不過，我是真的覺得，慈善單位前來救助應該要有尊重災民心情的默契和界線，而不是以捐贈為主體。話說回來，風災後真的得到很多人的幫忙，雖然很多名字都不記得了，真的還是很感激那些志工。像是慈濟只要一通電話，就可以直接送便當到你所指定的地方。這一個服務，真的解決了很多當時訂餐不易的問題，這一項協助很不錯。九華山的志工也讓我很佩服，他們年紀都很大了，但都服務一百分。出錢捐贈床架，還幫我們徒手搬到四樓，還自己帶機器讓每一床都可以組裝完成。出錢捐服裝，還帶裁縫車，現場幫每個學生修改衣服，還細心繡上學生的姓名，怕學生因集體生活不慣而把衣服給遺失了。整個過程從來不會麻煩我們，也未要求回報及媒體曝光。

## 學生意工的大力協助

還有一位隻身前往災區的亞洲大學社工系的學生意工，真的對我的協助很大。因為當時災區學校的老師幾乎無暇按照原先課表上課，這位志工不僅提供我在教學方面的很大的協助外，也替學校在行政方面幫了很多忙。所以，我覺得政府、民間單位除了提供硬體資源上的協助外，若能夠結合各項方案，媒合符合學校行政及教學工作的人力資源（如大專院校接受過訓練的志工、行政人員），也相當重要。一來可減輕受災學校老師的壓力，二來透過有系統的提供專業人員進駐災區學校，因為那時候已經很亂了，學校真的沒辦法再花心力在招聘、篩選和管理人員上了。

## 減少人為的不確定性因素，就能增加安定感

天災不斷，若能夠將人為的不確定因素減少，會增加人在心境調適的安定感。例如在撤村後的緊急安置，教育局和社會局政策似乎沒有達成共識。八八風災算是第一次遇到大型的災後，那時安置問題出了很大的問題，而事後有檢討與反思。原本教育局和社會局也擬定好若再有災難撤離的情況，是要怎麼安排社區及校園安置的問題，後來教育局預定桃源區學校是規劃到鳳雄，結果今年（2012）611發生的時候卻整個臨時翻案。因為那時學生和家長是一起被安置，所以沒辦法執行教育局原先的規劃。教育局是以學校為考量，社會局是以家庭為考量，社會局不分你是學生還是家長，反正就是這一區的人，就到同一個安置地點。所以611發生時，社會局依撤離先後，就先安置至牛稠埔，等牛稠埔滿了再送往其他安置地，所以最後學生、家長又分別散落在牛稠埔、鳳雄和營區。

就每次發生事情時，處理模式就會跟原先規劃的不一樣，不知道為什麼就是會亂掉。像八八風災的時候，學校老師已經開始在確認所有學生被安置的位置，結果沒想到剛確認完一批學生後，安置地點又被移到營區。所以原本已經

確認的學生，就又要再重頭確認一次。整個安置流程不斷的翻盤，最後就覺得每一項決定聽聽就算了，大家也開始不會去認真對待，因為知道之後又還會再變化。這樣不確定的政策，實在難讓人安心。

### 因應氣候變遷，擬定適應自然環境的學校運作週期

其實，有一項建議很重要，因為目前極端氣候的原故，山上的氣候和平地不同，有沒有可能是擬定適應自然環境的學校運作週期。比如：明明知道雨季時可能出現災害的機率很高，學校偏偏只能按照教育部規定的時間上課，這不是自討苦吃嗎？而且一旦風雨過大，學校就要被迫停課，也造成學生學習上的中斷。所以山上學校的學期制度，有沒有可能依照山上的氣候修正，不用和一般平地的學校一致。

### 艱辛的復原之路

在變動中調適心境八八風災後，桃源區復原之路走的相當艱辛。也就是說創傷不曾復原過，是不斷累積的。我們這三年來，最常講的話就是「怎麼辦？」尤其看到媒體不斷報導各區的復原成果時，轉頭望去窗外的家園卻依舊是斷岩殘壁，因為部落裡有些居民也都慢慢的搬到山下的永久屋了。一直想往前進卻一直不能往前，腳很像被拉住的感覺，就真的很難過啊！而且學生其實是要花很大的心力去面對這些每天的變化、每天不穩定的狀態。因為風災後路毀了、橋斷了，學生上下學的路已經不是原先的柏油路，而是那些石頭路和路邊那些裸露的岩壁，同樣的，那些新進的老師因為他們都沒有經歷過這些，所以每次發生事情雖然已經聽我們講過了，都還是會害怕。八八風災的時候因為學生是受到立即的驚嚇，學生就只是被嚇到或是還沒有什麼感覺。但是因為災難是不斷，受驚嚇的感覺不斷累加，大家原本一開始都還都覺得有希望，可是三年下來，看到路還是一樣糟、村莊越來越壞，心情很難復原！

所以，今年開始感覺學生在會遇到一些新的變化時，就會回想之前的經驗，身體的狀況也變比較明顯。像學校的一個學生，因去年路斷掉後開始留宿學校時狀況還好，但因為那個時候桃源這邊的路況沒有那麼糟，所以媽媽還可以每隔幾天來看學生。可是今年路況這麼糟，當然學生的媽媽不可能像之前一樣時常探望他。這樣一來讓學生的不安全感更重，所以他晚上睡覺的時候就會覺得有很多聲音，然後睡起來的時候就會覺得小腿是僵硬腳的，有點像抽筋一樣，我們也都要花很多時間輔導孩子，跟他們一起禱告，彼此幫忙共同度過這一段不穩定的時期。

風災後，學校的心理復原工作比較著重在關注在學生、老師的環境適應問題，我們辦了很多教師工作坊、學生舞蹈營，讓他們不管是天候、環境如何改變，還是可以繼續學習，跟著災難後的樣貌共存。

畢竟不管是老師或學生，大家在這個環境、在這個教學現場，其實大家一直都要面對不同的東西。就是要去順著這個環境，也不可能馬上改變現狀，只能順著這個天地，找出我們順應大自然律動的教學方法。最重要的是，老師要能隨時關注自己，照顧好自己的身心靈，才有可能照顧到學生的心情。

## 堅強下的脆弱

文/戴吟芳 三民高中實習教師

99年7月開始到101年6月這兩年，參與了幾次的危機減壓團體，每一次都給我不同的收穫與體驗。還記得第一次是跟隨著督導，見習教師減壓團體。在此次團體中我看見了人性所蘊含的堅強與脆弱。教師平時肩負著傳道授業的任務外，亦是解惑的人師，因此教師需要展現睿智及冷靜的形象，而那次於校園內發生的危機事件中，我們看見了教師冷靜處理將傷害降到最低的絕佳表現，亦看見教師受事件衝擊而產生的身心反應，以及浮現自身過往的未完成事件之哀傷情緒。

當時，女性老師的落淚，男性教師的壓抑，對照出了社會大眾對性別展現哀傷的印象，女性被認為可以流淚、感傷，男性該是理性、解決問題的形象。但珍貴的是在此次減壓團體中，我也看到了男性其實會有其情感表達、抒解的需求，然而長久以來，社會大眾的氣氛促使男兒的情感面必須要壓制。

再者，漂亮的畢業文憑與就業競爭壓力下，家長、學生皆倍感壓力，親子的溝通當中，除了成績、課業之外還剩下些什麼？我們也常常可以看見新聞報導中的諸多校園危機，常常可能是因為一時間的親子溝通產生了問題而發生無法挽回的悲劇，因此在整個過程中，我也看到了親子關係培養的重要性；並且思考著現今的教育現場者與環境氛圍似乎不斷地被要求升(教)學績效，但教學者的壓力誰能看見？教師也是人，也會有身心疲累的一天，何時能有舒緩？

接著，第二次的危機介入，我也有上場帶領減壓團體的機會。是一個哀傷失落類型的學生減壓團體，團體中，我看到了人與人之間的愛恨情仇糾葛，也看到了人們的復原力。此意外事件雖然突然，卻引發了學生之間的情感，有正

向互動的情誼，以及負向互動的情緒，無論是哪一種情感，都需要我們好好去正視、看待。

在那次的團體帶領經驗，從心理師對我的回饋中，了解到自己的優勢-指令及說明清楚之展現，還有自己需加強的部分-聲調柔軟以加強情感催化引導。我也從一起帶領該次團體的心理師身上學習到如何情感催化的引導，我想在那次的團體帶領經驗之後，我更能看見帶領團體不只是活動帶領的部份，領導員的柔軟聲調藉以情感催化的部分更是重要，也是我個人需要再努力的區塊。

最後，最令我印象深刻的是，某次的友誼事件減壓團體。女生之間的友誼總是常常引起許多紛紛擾擾，某次帶領的減壓團體正是此議題所產生的困擾。然而在該次的團體中，我帶領起來不甚順利，孩子們避而不談因事件引發的感受、想法等，僅僅表達事件已過去，我們不會再做當初的事等等。而在事後檢討中得知一些訊息，令我有感觸的是，學校採取告誡孩子不能再談的做法，家長也是如此告誡，然而我在乎的是，孩子們在這件事情的學習是什麼？或者是大人們如何透過這件事情引導孩子，這些層面我卻看不見跡象，亦令我感到無力。當然我也會藉此內省，是否我暖身太少，抑或我營造的安心氣氛尚不足夠等等，我想這些寶貴經驗也對於未來我從事諮商輔導工作，有相當大的助益及亟待我本身尚需努力加強提升的層面。

每次的危機介入經驗，雖然都是不太相同的類型事件，但其中都含有共通之處，那就是我在每次的危機協助中，皆因人性的脆弱與堅強之展現而有所刺激與感動，促使我有更多思考角度，去整理這些危機經驗所帶給我的學習，調整自己往後的帶領技巧與態度，並且沉澱自己相關的危機過往經驗，讓未來的自己更有力量去面對生命中的意外衝擊，扮演好自己的助人工作者角色。當然最重要的是，也懂得學會覺察自己的危機負擔大小、身心耗竭的指標等反應，觀照好自己，也才能去照顧需要幫助的人。

## 在生命轉彎處

高雄市瑞豐國小  
文/莊懿楨諮商心理師

意外，總是突如其来，令人措手不及。而心理專業人員的任務，就是協助這些受到意外衝擊的孩子，順利轉過彎道，迎向新生活。

一則社會新聞，常是啟動我們危機處遇服務的開端。通常針對意外或校園危機事件，機構會進行幾項工作：危機評估、減壓服務、團體會談、個別會談及意見諮詢。在多年協助學校處理事件的經驗中，隨著個別狀況的不同，挑戰也各式各樣。

早期，幾乎只要有學校發生意外或較大的災難事件，機構都會主動介入並進行危機處遇相關服務。隨著校園危機處遇研習的辦理，培訓學校教師具有基本的危機介入能力，慢慢的機構趨於被動，將需求申請的主動權交還給學校，機構改以主動電話關懷和提供諮詢的角色，在第一時間和學校聯繫。聯繫的內容多為「關懷學校師生情緒」、「瞭解事件處理概況」及「提供輔導策略意見」，從簡短的電話討論中，運用學校提供的訊息評估師生受到衝擊的程度，並提供相關方案資料以利學校進行後續輔導工作。然而，並不是每一次的聯繫與合作，都能這麼順遂平和。

少數學校對這樣的聯繫電話，表現出拒絕、防衛、警戒的態度，十分介意被探問事件訊息，彷彿會被質疑哪裡遺漏或是做不好。這類學校人員最常給我的回答是：「已經做了班級輔導、團體輔導和個別會談，該做的已經都有安排了…。」上述對話還算是「願意給回應」的學校，遇到更抗拒的學校，直接表達「我們沒有需要被協助」、「我們有自行處理的能力」等等，然後冷漠應對

直到我識相明白學校的拒絕，結束這通試圖關懷和協助的電話。

多數學校對機構主動關懷的電話則較為接納，當我詢問和瞭解事件狀況及學校處理情形的過程中，較不會有阻礙，校方態度能較為坦誠開放的共同討論事件後續處理方向。學校也會積極表露對危機介入的疑問和擔心，包含「經驗不夠」、「人力不足」等等，進而向機構提出「危機介入服務」的申請。

機構提供的危機介入服務，多以「減壓班級輔導」為優先，設計班輔方案及活動，讓學生先找回身心的安穩，並從活動過程中篩選出受創較深的孩子，安排後續的「團體輔導」。經由數次團體輔導的歷程後，身心及生活狀態仍舊受到極大影響的成員，則進入「個別輔導」關懷。也就是說，機構提供的心理處遇，是由大範圍的班級，逐步篩選和縮小到個別學生。機構提供的危機介入服務基本項目是「減壓班級輔導」，卻常被學校誤以為是「全套式」服務，期待機構將「心理服務」全數包攬下來。這個部份在初始聯繫溝通時就必須說明釐清，才不會在最後造成學校的誤解，阻礙雙方合作氣氛。

人的一生大抵無法避免遇上死亡相關的事，雖然這是人生必經的過程，卻不是人人都能笑談生死、泰然以對，尤其是一群青春年少的孩子。做為一個提供心理專業服務的人，都被要求先整理好自己的成長經驗，轉化為正向力量去協助他人。數年前，自己遇上生命中有記憶以來的第一場死別經驗，而老天爺同時也給了我這樣的功課，讓我在自己還處於衝擊的時候，還要學習保持平靜安穩的心情去幫助孩子們。

我曾經對自己這段經歷充滿質疑。我還沒有整理好，怎麼能夠提供這樣的服務？也因此，在我學習和協助危機介入處遇的頭幾年，我一直有種無法相容、勉強假裝的感覺，覺得自己像在扮演一個對看透生命智慧的「偽智者」，透過生硬的活動帶領，傳遞不真實的撫慰，無視於自己的悲戚，然後裝沒事的去勸慰別人的哀傷。在我完成自己的哀傷歷程之前，我對於協助死亡議題的危機介入服務是充滿抗拒的。因為每協助一次減壓班輔，我就要再一次感受和舔

舐自己尚未癒合的傷口。

然而自己充分經歷了哀傷的復原歷程，就更能體會死亡失落對一個人造成的失序和衝擊，更明白何時以及如何傳遞能量，讓受創的人們得以展望明天。

近幾年，在南部地區協助多場校園事件造成的危機介入服務，每場協助的減壓班級都有特殊的記憶點，讓我有不同的感想和收穫。印象最深刻那一次，並不是事件本身或當事人有特殊或未完成的遺憾，而是那種濃濃的哀傷和思念氛圍，感染我跟著導師同學一起落淚，甚至陪同哭泣不止的老師到走廊去談話，一邊寬慰她，一邊陪著哭得一把鼻涕一把眼淚的，最後兩人又哭又笑的看著對方，那一瞬間的情感交流，互相瞭解那種失去所愛的不捨和心痛。其實，真情流露，給予信任和支持，就能有心靈療癒力。

意外或災難，常常伴隨著生命或財產的損耗，像是原本順遂的人生軌道，突然間轉了個折，迫使我們必須減速慢行、緩步通過。有時這個生命的轉彎衝擊太大，讓我們甚至必須停下來，重新整頓出發。意外或災後的心理介入工作，之所以尋求心理專業人員的協助，目的在於透過一些心理方法和技巧，扶持人們早些安穩身心狀態，然後重新出發迎向新生活，卻並不是一定必須要進行各式繁複的技術才能度過復原歷程。只要週遭的人們能有接納、支持與關懷的態度，真心誠意的陪伴，一樣能發揮心靈療癒的效用。

## 陪伴個案，也陪自己走一段心路歷程

高雄市學生輔導諮商中心  
文/陳妙華實習諮商心理師

第一次臨危受命，接了自己生平第一個危機個案的個別諮商，應該是說初生之犢不畏虎，亦或是自己還搞不清楚狀況，就爽快的答應了！沒想到開始之後，我才發現，雖然嘴巴上說OK，但其實接危機個案的個別諮商，對我這個新手諮商師來說，心理壓力真得很大。

因為有「危機」這頂大帽子，讓我備感壓力，再加上又有次數限制，總覺得自己應該要為個案做些什麼，當遇到個案抗拒的時候，甚至跟我說：「老師，我都好了，你下次不要來了！」，心裡更挫折，開始自責，覺得是不是自己那邊做得不好，所以個案才會這樣…。雖然我是因為危機事件接觸到個案，被賦予一個任務要去評估個案的危機程度，但是我發現，「危機」框架了我的視野，這兩個字對我來說，似乎代表著需要馬上、立即去做處理和解決，當我刻意去談論事件的時候，就已經忽略在我面前這個真實的人了！我也在省思這個歷程中，我到底發生了什麼事。

最近看了一本書，特別喜歡裡面的一句話—「與抗拒同行，而不是與它對抗」，這個道理很簡單，但是當下我並不做得到，歷程很複雜，有個案的抗拒，也有來自於諮商師自己本身的抗拒。謝謝督導幫我們危機輔導人員進行減壓以及督導，工作人員也是需要被照顧的一群，在協助個案「安身」、「安心」之外，助人工作者同樣的也需要「安心」，有機會可以說說，陪伴歷程在自己身上發生的事，心情真得很輕鬆，幫忙我可以繼續走下去，不只個案的歷程在改變，我也在走我自己的歷程。

## 危機處理新手的看見

高雄市學生輔導諮商中心  
文/劉純芸社工師

團體的普同感讓我知道，原來不是只有我遇到過這樣的狀況，大家都曾有過撞牆期，從團體裡面得到許多的支持與回饋，讓我重新省思自己和危機個案的互動模式，聽到夥伴分享自己接危機案的經驗，會先從個案感興趣的話題開始，慢慢深入，一邊蒐集資料，一邊也在做評估。我心裡一驚，奇怪！這好像是一般會談時關係建立就會做得事，怎麼變成危機案就不會做了，現在的我要學習放下框架，放慢自己的腳步，多一些彈性才能夠和個案同步，聽到他真正想要說的話。直指核心是一種工作方式，旁敲側擊再進到核心也是一種工作方式，沒有哪一種是最好的方式，重要的是能不能先安自己的心，跟隨案主的狀態，理解抗拒是一件很正常的事情、學習等待，並在等待的過程中，不斷澆灌，傳達同理與支持讓個案知道，讓個案感覺到不孤單。

過程中感謝督導以及整個團隊的夥伴們，協助我將這些挫折化為滋養土壤的養分；感謝我的個案，用他的生命故事、真實的反應，讓我印象深刻，學到很寶貴的一課！故事仍在進行中，珍惜每次與個案內在真實碰觸的機會。

從莫拉克風災後，災難事件的危機處理逐漸被重視，大家越來越重視危機處理的重要性，雖然身為社工師，但是卻從來沒有處理過風災的危機或是校園危機事件。有機會透過高雄市學生輔導諮商中心辦理的一系列危機訓練研習，過程中體驗藝術模式與語言模式的介入方式。在危機處理的流程中，我曾有過負責行政協調的部份，讓心理師與社工師夥伴們能在最快速的時間進入到學校現場，協助需要的師生。

但進入學校現場卻不是一件容易的事情，從找到適合的對口單位，確認聯繫人員，瞭解現場發生的狀況，決定介入處理的模式，都是需要事前的專業訓練、評估與判斷，絕非一朝一夕間可以練就出來的功力。對於我這個四月才從18個小時危機培訓的菜鳥來說，更是一項嚴苛的挑戰，面對學校提供專業的解釋與說明，對協助帶領班級輔導與個別諮商的心理師與社工師夥伴給予詳盡又清楚的學生及班級背景資料，居中還得與學校無數次往返的聯繫，加上輔導室全體工作人員與班級導師的學校團隊配合，方能組成一個不盡完美，但能協助學校的危機處理團隊。

很期待危機處理服務能夠帶給校園一個寧靜、和平、安心的氣氛，讓莘莘學子在面臨人生中難以預測的意外、災難發生時，所感受到的衝擊得到適時又安全地協助，減少繼續往人生之路前進的包袱。若小看危機發生時的心靈衝擊，那是一個看不見、摸不著、聞不到的傷口，伴隨的時光不斷的被深埋在心靈的深處，不知哪天遇到類似的境遇時引發更多不可預知的情緒，造成連自己

也不清楚更不知如何控制的行為。其實這樣不幸的狀況是可事前避免的，透過危機處理可預防更嚴重的狀況產生，讓個人的身心靈也能獲得滋養與修復，帶著充滿能量的心靈勇敢往人生的下一個階段前進。

期許自己將來每一次遇到危機事件時，能亦步亦趨地完成危機處理的行政聯繫工作，雖然不見得能滿足每間學校期待危機處理的需求，期待未來的有一天，學校能夠更重視危機處理的重要性，納入危機事件發生時的必要程序之一，如此更能幫助師生們面對自己的內心的情緒跟傷口，整理它、修復它，建造健康的身心靈。

## 參考文獻

- 王智弘（2012）。臨危不亂—校園危機個案之倫理議題面面觀研習工作坊講義。高雄：正修科技大學。
- 李開敏、林方皓、張玉仕、葛書倫譯（2004）。悲傷輔導與悲傷治療第二版：心理衛生實務工作者手冊（Grief counseling and grief therapy: a handbook for the mental health practitioner.）Worden, J. W. (2001) 原著。臺北：心理出版社。
- 吳秀碧（2006）。哀傷治療工作坊。屏東：屏東教育大學。
- 林杏足、陳瑛治（1911）。震災後個別諮商中的心理評估與處理重點，輯於「全國 921 災後心理輔導與諮商論文集」。臺北：教育部。
- 林耀盛、陳淑惠、洪福建、增旭民（2005）。差異的聲音：不同性別震災受創者心理社會反應之比較分析。臨床心理學刊，2 (1): 31-40。
- 吳志勳、陳淑惠、翁儼禎、吳英璋（2008）。台灣九二一地震災難暴露對青少年創傷後壓力反應及社會關係的影響之性別差異。中華心理學刊，50 (4) : 367-382。
- 張淑美、吳慧敏譯（2003）。生死一線牽—超越失落的關係重建（The infinite thread healing relationships beyond loss）。Kennedy Alexandra. (2003) 原著。臺北：心理出版社。
- 高雄市學生輔導諮詢中心（2010）。校園危機意外事件心理介入手冊。高雄：高雄市學生輔導諮詢中心。
- 章薇卿譯（2007）。走在失落的幽谷—悲傷因應指引手冊(Lessons of loss: A guide to coping)。Neimeyer, R. A. (1998) 原著。臺北：心理出版社。
- 陳淑惠、龔怡文、潘元健、劉于涵(2007)。心理急救操作手冊第二版(譯)。台大心理系，臺北市。〔譯自 National Child Traumatic Stress Network and National Center for PTSD, Psychological First Aid: Field Operations Guide, 2nd Edition. July, 2006.〕。
- 黃龍杰（2009）。搶救心理創傷—從危機現場到心靈重建。臺北：張老師文化出版社。
- 黃龍杰（2010）。災難後安心服務。臺北：張老師文化出版社。
- 黃龍杰（2012）。安心服務員訓練工作坊講義。高雄：高雄市心理衛生中心。
- 廖文乾（2002）。地震災後國民小學實施心理復健之探究—一所災區小學之個案研究。國立台中師範學院進修暨推廣部國民教育研究所學校行政碩士學位班碩士論文，未出版。
- 賴念華主編（2006）。校園自我傷害防治手冊。臺北：教育部訓委會。
- 賴念華（2009）。從八八水災談藝術治療在災難初期的介入策略。藝術治療學會會訊，11：4-6。
- 賴念華主編（2012）。災難（或創傷）後學校諮商與輔導工作參考手冊。臺北：教育部訓委會。
- 賴念華（2012）。校園安心服務員訓練工作坊講義。高雄：高雄市學生輔導諮詢中心。
- 羅廷瑛、張景媛（2001）。921地震災區寄讀學童經歷地震災難及參與。心理重建團體心理轉變之歷程分析。教育心理學報，33：31~45。
- Bryant, R. A. & Harvey, A. G. (1960). Acute stress disorder: a handbook of theory, assessment, and treatment. Washington, DC : American Psychological Association.
- Dean, K. L.; Langley, A. K.; Kataoka, S. H.; Jaycox, L. H.; Wong, Marleen; Stein, B. D. (2008). School-Based Disaster Mental Health Services : Clinical, Policy, and Community Challenges.
- Neimeyer, R. A. (2008). Lessons of loss: A guide to coping workshop. Taipei: Taiwan association for caring and counseling for loss.
- Worden, J. W. (1991). Grief counseling and grief therapy: A handbook for the mental practitioner(2nd ed.). New York: Springer.

## 圖表目錄索引

- 災難影響的五大需求 23  
校園常見災難事件類型及影響 23  
校園常見危機事件類型及影響 24  
三級預防概念 25  
校園災難(或創傷)應變小組處遇架構圖 29  
同心圓概念 34  
災難中校內應變方式與原則 36  
災難中校外資源進駐原則 37  
災難中校外資源協助學校輔導工作的方式 38  
災難及危機事件介入歷程 39  
校園災難及危機事件心理介入工作檢核表 41  
校園危機意外事件處遇工作日誌 45  
意外事件處理摘要記錄表 46  
校園危機介入指南 51  
災後學生心理評估表 81  
莫拉克風災後學生行為問卷(學生自填) 82  
急性壓力障礙篩選問卷 84  
創傷後壓力疾患篩選問卷 85  
創傷經驗症狀初篩量表 86  
哀傷團體輔導方案 88  
繼續走下去！加油(walking-tour動畫學習單) 94  
意外目睹墜樓危機事件-團體諮商方案 95  
心情停看聽 96  
你可以做的有益行為 99  
請你避免做的無益行為 100  
哀傷諮商工作重點提醒 101  
追思祈福活動 102  
介入人員的必備態度.能力與行為 107  
介入人員檢核項目 108  
危機介入者的自我照顧項目 109

## **高雄市政府教育局莫拉克系列專書訪談大綱(行政層面版)**

- 一、您曾擔任的職務、工作內容與災後重建工作的關聯性為何？
- 二、針對災後重建工作，哪些是這次八八風災後主要規劃的方向？  
有哪些正向與負向回應？
- 三、從這次的災難及危機事件裡，針對危機處理小組/危機處理流程/  
介入方式，你想分享的是？
- 四、這次的災難及危機協助裡，讓你印象最深刻的部分是？
- 五、莫拉克風災已屆滿三周年，面對災後重建工作您還想說的是？
- 六、對於本書的期待是？

## **高雄市政府教育局莫拉克系列專書訪談大綱(心理專業人員版)**

- 一、您目前擔任的角色、工作內容與災難/危機重建工作的關聯性  
為何？
- 二、對於災難/危機介入的處理小組架構/介入流程/進行方式，可否  
就您了解的部分進行說明？
- 三、對於災難/危機心理重建的介入人員，你認為應該具備什麼樣的  
能力/態度/行為？
- 四、對於災難/危機介入的倫理考量，有哪些是重要的部分？
- 五、關於災難/危機心理重建的介入人員自我調適與照顧的部分，有  
什麼是你想要提醒的呢？
- 六、從您的經驗中出發，你覺得有哪些部分可以做為未來災難防救工  
作的借鏡？
- 七、就您本身協助校園危機/災難的介入經驗，您覺得有何異同？
- 八、莫拉克風災這三年災後重建工作的推展，您覺得哪些層面做的  
還不錯？哪些則還需要改進？
- 九、您還有什麼想補充的？

Note.



## 莫拉克教會我們的事—災難及危機處理手冊

發 行 人 鄭新輝

出版單位 高雄市政府教育局

地址 高雄市前金區中正四路192號

電話 07-2011550

網址 <http://www.kh.edu.tw>

執行單位 高雄市政府教育局學生輔導諮商中心

指導單位 高雄市政府莫拉克颱風災後重建推動委員會

指導委員 陳金源、郭金池、王進焱、戴淑芬、顏奇坪、游淑惠  
黃盟惠、劉靜文

顧 問 鄭如安、張麗鳳、張令恬、李友煌

編 輯 林書如

專案督導 瑪達拉·達努巴克

專案行政 曾柔鳴、黃瑛瑛

扉頁插圖 林怡君

美術編輯 蔡伶琤

設計印刷 峰德文化事業股份有限公司

出版年月 民國102年1月

GPN 1010200097

ISBN 978-986-03-5900-8

【本書由高雄市莫拉克風災民間捐款專戶補助】

版權所有・翻印必究

# 校園自我傷害危機處置標準化作業流程

自我傷害事件發生

事件發現人通報總幹事並通知校護或拨打 119

總幹事通報召集人，依事件大小決定啓動相關人員進行危機處置。

第一線現場處理

召開危機小組會議

相關危機處置

1. 啓動 24 小時危機通報系統
2. 召集人應實際需要隨時召開危機小組會議
3. 指派發言人擔任對外發言之單一窗口
4. 資料組負責蒐集與彙整事件相關資料並擔任會議紀錄
5. 進行工作人員之減壓團體
6. 必要時邀請法律組或社區資源組人員參與會議

安全組

負責事件現場之處置與安全工作

醫務組

進行當事人緊急醫務之處理

輔導組

1. 通知家長，進入事發現場，協助家屬
2. 協助處理班級現場
3. 進行減壓團體
4. 篩選危機師生及安置

總務組

1. 負責隔離現場
2. 提供事件處理所需之各項支援（如器材、用品等）

社區資源組

1. 必要時提供直接服務
2. 提供專業資源與資源連結

資料組

負責蒐集與彙整事件相關資料，並擔任會議紀錄

法律組

必要時提供專業諮詢或指導

課務組

負責因為此事件處理人員之調、代課事宜

社區資源組

1. 必要時與社區相關資源連結，可提供直接或間接服務
2. 提供專業資源與資源連結

事後處置

1. 若個案死亡，協助處理後事（殯葬事宜、參與告別式等）

2. 個案若生還，持續追蹤該生身心狀況，並進行後續心理諮商，以及生活輔導與後續追蹤
3. 高危機群師生的安置與輔導

4. 實施班級輔導
5. 寫信函給老師或其他家長，讓大家瞭解此危機事件發生後，自我與學生會產生的衝擊及相關反應，並提供求助相關資源與電話。
6. 與此事件相關的師生之減壓團體
7. 危機工作人員的減壓團體

8. 召開工作檢討會，進行事件處理工作之檢討，評估學校處理自我傷害事件的能力，做為未來修正防治計畫之參考
9. 呈報整體事件處理報告

10. 資料存檔備查

註：1. 本流程用於當校園自我傷害事件發生時，緊急處理之基本標準流程。

2. 各組重點工作，請參照第二章第一節。

3. 可依照各校特性，補充或修改本流程及相關執行細則。