

災難，可以防範，無法避免，
災後，「安身」之外，更要助人「安心」，
本書提供了明確、具體的原則和方法，
最重要的，是直指核心，幫你 do the right thing，助人得法。



張老師文化

Disaster Mental Health

黃龍杰 著

災難後安心服務

(圖解版)





教育輔導系列 N92

災難後安心服務 (圖解版)

作者→黃龍杰

責任編輯→俞壽成

封面及內頁設計→竺莊工坊有限公司

內頁完稿→楊玉瑩

內頁插圖→李鑑原

發行人→李鍾桂

總經理→金克剛

出版者→張老師文化事業股份有限公司 Living Psychology Publishers

郵撥帳號：18395080

10647台北市大安區羅斯福路三段325號地下一樓

電話：(02)2369-7959 傳真：(02)2363-7110

E-mail：service@lppc.com.tw

讀者服務：23141台北縣新店市中正路538巷5號2樓

電話：(02)2218-8811 傳真：(02)2218-0805

E-mail：sales@lppc.com.tw

網址：http://www.lppc.com.tw (讀家心聞)

登記證→局版北市業字第1514號

初版1刷→2010年9月

I S B N→978-957-693-753-8

定價→250元

法律顧問→林廷隆律師

印製→永光彩色印製股份有限公司

* 如有缺頁、破損、倒裝，請寄回更換 * 版權所有，翻印必究 Printed in Taiwan

Disaster Mental Health



黃龍杰 著

災難後安心服務

(圖解版)



回來看你

——九二一週年

黃龍杰 (2000.10.28)

九二一那場心臟病

大發作後一年

我回來看你

南投，台灣的地理中心

看你台十四線的紋面

看你中央山脈的胸膛

你仍舊用原住民的方式歡迎我

「不純砍頭」

雖然山頭禿了

雖然林相傷了



你還是溫泉般熱情著

你還是濁水溪般跑跳著

你這山裡的孩子

忘了去年倒下時

可把全台灣人的心

全送進了加護病房

今天，我要拍拍你肩膀

看著你濃眉大眼的陽光

和來自全島的朋友

海一樣圍著你又跳又唱！

推薦序 救災是整個國家的事！

王文秀

1 0

自序 非常狀況，非常幫忙

黃龍杰

1 2

1 總論：五理、三心、二群

① 安身：先滿足生理、物理、倫理的需求

1 8

② 五理：救災的宏觀

2 0

③ 救災「管理」：最大的挑戰

2 2

④ 社區心理學的素養

2 4

⑤ 助人者的理想特質

2 6

⑥ 三心：三種安心服務

2 8

⑦ 二群：救災人員和災民都需要安心服務

3 1

⑧ 創傷後的壓力反應（PTSR）

3 3

⑨ 重大事故後的壓力反應（CISR）

3 7

⑩ 助人者的基本態度：接納、認可、正常化

4 0

⑪ 如何面對罹難者家屬

4 2

⑫ 同理心——聆聽的藝術

4 5

⑬ 安心五寶：信、運、同、轉＋改觀

4 8





2 危機介入和評估：早期安心服務（三明治圖的A區介入）

1	危機理論和危機介入	5	3
2	早期心理介入	5	6
3	心理急救法	5	8
4	危機評估	6	1
5	安心簡報：向主其事者遊說	6	4
6	安心訪視、安心諮詢	6	8
7	三部曲：二安×二解×二預	7	0
8	五步驟：問題解決法	7	3
9	安心文宣	7	5
10	安心講座（演說）——對大團體的危機介入	7	7
11	安心團體（座談）——對小團體的危機介入	8	0
12	安心團體（座談）II	8	3
13	安心班輔I	8	6
14	安心班輔II	8	9
15	媒體宣導——安心服務的利器	9	1
16	跨界整合與其他服務	9	3



3 追蹤輔導與精神醫療：中長期安心服務（三明治圖的B區介入）

1 高危險群（高關懷群）的特徵	9
2 高危險群的反應（症狀）	8
3 高危險個案（舉例）	0
4 發現個案，通報轉介	4
5 喪親之慟的心路歷程 I	0
6 喪親之慟的心路歷程 II	6
7 創傷後壓力疾患（PTSD）	1
8 急性壓力疾患／畏懼症	1
9 憂鬱症	1
10 適應性疾患／物質相關疾患	2
11 心理治療 I	0
12 心理治療 II	3
13 藥物治療	2
14 自殺防治	9
15 評估自殺風險——鬼門關有三關	1
16 「心理急救術」的三目標	3
17 「心理急救術」的五步驟	5
	4
	1



4 紓壓、靈性與娛樂：廣義的安心服務（三明治圖的C區介入）

- | | | | | |
|---|----------------------|---|---|---|
| 1 | 災後的心理階段 | 1 | 4 | 7 |
| 2 | 災民做主：從人助到自助 | 1 | 5 | 2 |
| 3 | 廣義的安心服務——宗教、藝文、康樂、教育 | 1 | 5 | 4 |
| 4 | 增進復原力（韌性） | 1 | 5 | 6 |
| 5 | 有待調適的心理挑戰 | 1 | 5 | 8 |
| 6 | 在地化的精彩服務（舉例） | 1 | 6 | 1 |

5 救災人員的壓力調適

- | | | | | |
|---|-----------------|---|---|---|
| 1 | 志工出勤前的準備 | 1 | 6 | 5 |
| 2 | 過來人的經驗談 | 1 | 6 | 9 |
| 3 | 救災人員的壓力 | 1 | 7 | 3 |
| 4 | 替代性創傷：救災人員的風險之一 | 1 | 7 | 7 |
| 5 | 心力交瘁：救災人員的風險之二 | 1 | 7 | 9 |
| 6 | 心力交瘁的四個階段 | 1 | 8 | 1 |
| 7 | 訓練救災人員因應壓力 | 1 | 8 | 3 |
| 8 | 心理助人者該有的「心理準備」 | 1 | 8 | 7 |



各章圖表目錄

【附錄 1】安心文宣——幫助親友走出意外的陰影

【附錄 2】

① 安心團體指導語——救災人員版

② 安心團體指導語——災民版

【附錄 3】安心班輔活動單

圖 1-1・安身：災民的優先需求

圖 1-2・災後重建：五理觀點

圖 1-3・三心：三種安心服務

圖 1-4・二群：以社區為例

圖 1-5・壓力：令人生病？還是成長？

圖 1-6・同理的技巧

圖 2-1・危機評估公式

圖 2-2・危機介入（早期安心服務）：HOW TO

圖 2-3・安心簡報：向主管（管理單位）介紹你的服務

圖 2-4・危機介入：安心諮詢／電話／訪視

圖 2-5・危機介入的要素

7
2

6
9

6
7

6
6

6
3

4
6

3
9

3
2

3
0

2
1

1
9

2
0
5

2
0
1

1
9
7

1
9
7

1
9
0



圖2-6・危機介入：安心演說（講座）	7
圖2-7・安心團體：語言模式6+1程序	8
圖3-1・矯正治療和危機介入的不同	9
圖3-2・高危險案例（1）	9
圖3-3・高危險案例（2）	0
圖3-4・三心：三種安心服務	0
圖3-5・失落之後：哀慟（grief）的心路歷程	0
圖3-6・悲傷治療：哀慟（grief）的五項任務	1
圖3-7・情感性疾患之重鬱症	1
圖3-8・精神疾病的古典分類	2
圖3-9・自殺之前，鬼門關有三關	3
圖3-10・心理急救術的三目標	3
圖3-11・心理急救術的五步驟	4
圖4-1・災難分期	4
圖5-1・心力交瘁（burnout）的三個特徵	5
圖5-2・救難者／助人者的應變技巧	1

推薦序

「救災是整個國家的事！」

王文秀

在準備寫這篇序言的時候，新聞正在播報八月二十三日一個香港旅遊團遊覽車在菲律賓遭到挾持的不幸意外。雖然科技越來越發達，文明越來越進步，但是天災人禍的發生似乎也越來越讓人無法置身事外；加上網路與資訊的無遠弗屆，整個地球村所發生的一切，幾乎都牽動著每一個人。在此情形下，對許多人而言，「平安」變成是一個奢侈的代名詞，「幸福」有時候則變成是遙不可及的目標。

也因為全世界各地災難頻傳，造成的災情有大有小，因此災難後的救災行動與計畫，對各國政府的各個公部門或是民間的救援或助人機構而言，都是極大的挑戰。

我國這幾年一旦遭逢重大的災難事件，總有許多政府或民間機構急於投入救災的行列。就心理方面的救災而言，在各領域許多專業人士的努力之下，也逐步累積一些寶貴的

實務經驗。本人很高興看到黃龍杰心理師不藏私地將其多年來的心理救災經驗，透過易懂好記的口訣與生動的圖表，以及清楚的助人架構，統整成簡明實用的安心手冊。

本書一開始先介紹安心服務的概念——五理、三心、二群，再論及橫跨教育、醫療與救災單位的危機處理——早期安心服務，以及後續的精神醫療服務；之後也談及廣義的安心服務與針對救災人員或是助人者本身的壓力調適。這些內容也有助於完備整個國家的救災體制。整本書循序漸進，讓讀者可以由點、線到面，對於安心服務有完整的認識，並能化為具體的行動力。

這本書可以安受災者的心、安受災者周遭親友的心、安專業助人者的心、安專業助人者的心，以及安所有救災人員的心。

衷心期盼風調雨順，國泰民安；若是真的有災難降臨，更期望所有參與者能在整個救災與復原的過程中，展現自己的生命力！

（本文作者為社團法人中華民國諮商心理師公會全聯會理事長）

「非常狀況，非常幫忙」

黃龍杰

「天有不測風雲，人有旦夕禍福」。我們都希望自己的家鄉，甚至萬物共生的地球能夠歲歲平安，永續經營。但近年來生態汙染，全球暖化，驚人的天災不斷發生，地震、颱風、海嘯、大旱、洪水、疫情、寒害、沙塵暴、土石流、火山爆發、森林大火等，一波未平，一波又起，大自然似乎已瀕臨失衡。而戰爭與科技、交通意外等造成的人禍，更無日無之。這些怵目驚心的影像，每天透過電子和平面媒體不斷複製、放大、渲染，造成人心惶惶。甚至連世界末日的傳說，都被好萊塢演上了銀幕。

筆者上一本著作《搶救心理創傷——從危機現場到心靈重建》出版時，是二〇〇八年五月初，當時熱帶氣旋正好在緬甸造成浩劫，造成了十多萬人死亡。約十天後，中國又發生了汶川大地震，奪走了至少六、七萬條人命。兩年後的二〇一〇年初，震撼世界的海地大地震，死傷更是難以估算。這三件世紀災難之間的二〇〇九年，台灣在九二一地震十週

年前夕的父親節，又發生半世紀來最嚴重的八八水災，更令人有刻骨銘心之痛。這些災難有如一記警鐘，都使我們心神不寧，更感到災後集體「安心」的重要。

隨著時代進步，心肺復甦或運動傷害等「安身」的急救術，已經不是專業人員的專利。如何把理論和知識透明化、通俗化、自助化，已經是時代的潮流。但對於緊急事故發生後如何「安心」，說好聽點，一直停留在藝術層次，說難聽點，根本停留在傳說的層次，缺乏統整的理念，更缺乏標準的程序。說真的，我們絕不缺乏束之圖書館高閣的學術鉅作，卻缺乏通俗、可親、務實、活用的工具書，針對參與救災的工作人員所寫，尤其是心理助人者，包括專業人員和志工。

過去幾年來，在台北市的「金山五號」（金山南路一段五號，社區心理衛生中心），筆者和賴念華、林雪琴、陳淑芬等幾位心理師，受衛生局的委託和資助，訓練出勤危機事故「安心服務員」，確實累積了不少第一線經驗。我自己也奔波在台灣各縣市、甚至東南亞和大陸等華人圈，推廣災難後的安心服務。從學員豐富的回應裡，我不斷研發新的教材、教法，並且把這幾年的心得整理成本書，希望能對關心救災的心理助人者稍有助益。

本書的焦點，就是在災後「安身」之外，如何助人「安心」。這本書希望提供您明確、具體的原則和方法，讓您節省摸索的疑惑和惶恐。最重要的，是幫您「do the right thing」，助人得法，以免滿腔熱情，卻幫了倒忙。這本書不多贅語，直接告訴您何謂原則和行動。特別用圖解和條列讓您一目瞭然，有口訣和程序供您有所遵循，不必在危機時刻還要費力閱讀長篇大論。

當然，心理輔導不像外科手術般有致命的危險，但也絕不像泡咖啡或做蛋糕那麼簡單，因此希望讀者（不管您是否有心理衛生的背景）在參考本書之外，能多接觸「災難心理衛生」、「危機處理」、「悲傷輔導」、「創傷治療」等訓練，接受正規的理論課程，並累積實務和督導經驗。這本書雖然是實用的手冊，但目的是補充，而不是取代您該有的訓練。

本書獨創「五理、三心、二群」的脈絡，一以貫之；並且引用了國內外許多珍貴研究與最佳實務。如果有遺珠之憾，一來是作者才疏學淺，見識有限；二來是經過實驗，不符合本土需求，只好忍痛割愛。還望將來蒐集更多文獻與新知，再版時可以納入本書。

最後，我要感謝推薦本書的前輩和專家，感謝眾多救災的官民組織和無名英雄，感謝父母妻女的慈愛關懷。面對傷亡憂患，我一直很喜歡「記得我們有約」這首歌，作詞的音樂人陳樂融，是我在成功大學時寫詩的學長。請容我引用這首溫暖的歌，獻給所有災難後的心理助人者，為本文作結，為本書開頭。

記得我們有約，約在風雪另一邊，

所有的心都睡著，還有我們迎向藍天。

記得我們有約，約在日出那一天，

就在誓言的終點，以愛相見。