

救治心理创伤
从灾难现场到心灵重建

目 录



· 自序 ·

人算不如天算 8

一 急救危机

1. 当校园安全受了伤——危机辅导 On Call 16
2. 给悲剧一个善终——急救校园创伤事件 23
3. 铁轨上的悲剧——从创伤反应到危机辅导 28
4. 体验 debriefing(之一)——心灵伤口的初步护理 33
5. 体验 debriefing(之二)——简介安心团体 / 减压座谈 39

二 防治自杀

1. 危机介入,预防自杀——学会心理筛检与急救 47
2. 当热泪升华——自杀者亲友的悲伤调适 56
3. 精神科医师也会自杀? 62

三 治疗恐惧

1. 战胜恐惧,重新上路——开车畏惧症治愈实录 67
2. 重返天空——英勇克服恐机症..... 72
3. 不是心脏病,是恐慌症 77

四 宏观社会

1. 以升华取代报复——“九一一”恐怖事件之后 83
2. 天灾,唤醒中国的危机干预——从台北到杭州一瞥 87
3. 媒体污染,二度灾难? 92
4. 悲怜被害人家属——第二次活下去的机会和勇气 97

五 恋恋生灵

1. 死生之间,人犬之间 102
2. 当所爱遇上了死亡——宠物之死的心灵慰藉 107
3. 宠物之死——帮孩子面对生活中的小灾难 113

· 编辑前言 ·

消除心灵余震

汶川地震,举世震惊。

在几十万死伤的生命面前,任何话语似乎一下子失去了重量。但我们又必须立即开始大量的精神救治,因为面对灭顶的灾难,有数量更为众多的人群正遭受着巨大的心理余震:

幼小的孩子沉默着不再开口!

年迈的老人悲恸得拒绝进食!

失子的夫妻整夜地以泪洗面!

丧父的儿女频频地号啕大哭!

年轻的官兵为无力救助更多的生命深深自责!

志愿者们在生命如此脆弱的感受下噩梦连连!

.....

怎么办?我们应该怎样安慰他们?通过哪种方式才可以有效地鼓励他们把心中的情绪表达出来?我们又该如何帮助他们抚去心理的阴影、消除余震,化惊魂为安心,让他们重新点燃生活的希望?

我们是否还应该思考:面对灾后的心理重建,我们应对突发危机的准备是否充足?我们的心理咨询资源是否能够胜任?

而你手中的这本书,也许能实实在在地为此提供一些实用的技能和操作的方法。其“二安、二解、二预”,也就是让当事人安身、安心,了解并纾解压力,以及引导当事人就问题做必要的预测与预备。其可贵之处是提供了简单、易懂的标准操作程序,深入浅出地介绍了危机辅导、创伤治疗等道理,让心灵创伤者与助人者皆得门道。这不仅对地震受害者、救援者颇有帮助,而且对日常生活中人们更为常见的小灾难(如自杀、车祸、坠楼、溺水、火灾等)也有实际的启发,而渗透其中的温柔、美德、智能及坚持,更是作者倡导的“安心”四宝。

愿这本书能帮助更多的人消除心灵的余震,重新积聚起生命的力量,勇敢而健康地面对生活。

出本书完全是公益行为,我们将无偿赠送给相关心理咨询人员和其他需要本书的人群,以图对他们的救助工作有所实际的帮助。在此,我们特别感谢台湾黄龙杰先生和张老师文化公司无偿提供中文简体版版权的支持,感谢成都一览文化的牵线搭桥,是他们的专业知识和爱心善举,使我们的爱心表达又多了一条具体的通道。

让我们祝愿灾区的重建能够顺利,心灵的余震早日消除。

上海人民出版社

2008年5月

· 自 序 ·

人算不如天算

这是一本危机工作的经验谈,记录了将近十年来,笔者对危机介入和创伤治疗的见闻和心得,希望给第一线的助人者参考。

自从走出诊疗室,参与危机工作的出勤后,我常感慨心理服务对务实的华人来讲,实在“卖相不佳”。当消防人员、急救人员、医护人员已发展出无数标准程序,心理助人者对服务的内涵仍难以说清楚、讲明白,总停留在“心灵关怀”、“情绪支持”这类的口号层次。在教育训练时,讲师不是空泛地强调爱心,就是抽象地堆砌理论,很少能把最佳实务(best practice)化成方法论传承下去。可想而知,这样训练出来的助人者,在危机现场必然陷于无计可施、不知所措的窘境。

所以,在这本书里,我常将摄影镜头拉到“心灵急诊”和“心灵手术”的现场,夹叙夹议,用现在进行式来示范助人者和受创者(或亲子之间)的互动。这是为了给有心的助人者(或父母)一个近距离观摩的机会。配合每一篇故事的情节,我尽量说明干预的步骤或治疗原则。不管你是辅导、社工、心理或精神科医护人员,或公益、宗教团体的志愿者,都希望你能学到具体的观念、实用的技巧。不管你关心的是补救性的介入(意外后的辅导、病理的治疗)或预防性的介入(自杀前的防范、价值观的导正),愿你平日能多参加这方面的训练,万一面对创伤事件,才能胸有成竹,帮助人化惊为安。

危机工作,我的生涯意外

会从事危机和创伤服务,其实是我生涯中的意外。1998年,我还在台

北市立疗养院任职,服务于精神疾病和药、酒瘾的患者。有一天,上司鲁中兴主任突然问我,有没有意愿出国研习灾难方面的业务。当时,台北市疗身为北台湾的精神医疗重镇,为了因应 1997 年以来的温妮台风、大园空难等悲剧,已经发展出“安心服务”的雏形,包括安心访视、安心门诊、安心专线等,我也稍有接触。既然机会难得,我便申请了补助,次年直飞南达科塔大学的“灾难心理卫生所”(Disaster Mental Health Institute)进修。

其实,早在 1989 年,我就曾在维吉尼亚州攻读和实习,见识过蓝脊山脉和仙能渡河谷的秀丽,体验过醉人的枫林和雪地,迷人的金发和文风。但是 1999 年夏天,当我只身来到南达科塔州,目睹电影《与狼共舞》和《龙卷风》拍摄的实景,简直不能相信这是同一个美国。在五、六倍于台湾面积的旷野上,人口还不满七十万。听说两年前的寒冬,低温曾达摄氏零下四十度。旅游地图上,触目是黑丘陵(Black Hills)、恶土地(Bad Lands)、死森林(Deadwood)、魔鬼塔(Devils Tower),心境之错愕落差,岂止十年?何止千里?

我的鞋破了
在遥远的大西部
在多风的黄昏
在一次孤独的流浪
裸露着他的创伤

我不要我的鞋
被遗弃异乡

站在一大群高大的马靴旁
像一对委屈的双胞胎
最后被垃圾桶收养

这双鞋, Made in Taiwan
载我飞越半个地球
分担我的沉重
陪伴我的孤单
从光鲜, 老皱, 到伤残

我要他们留下
住在我床下
像我的家人
看着我每天回家
像他们亲生的孩子
从异乡广大的荒凉

《鞋, 一九九九, 南达科塔》

过了恍如隔世的 123 天, 我总算回到绿意葱茏的景美溪边, 漫步于水声潺潺, 踢着小石头, 怀着一点点投闲置散的轻松。完全没有料到, 不到二十天后, 深夜一阵剧烈的震荡把我从妻女身边摇下床。我跳起来, 扶住墙壁才站得住, 这绝对是我一生经历过最大的地震——后来才知

道,也是大多数台湾人一生中遇到的最大的地震。那是1999年9月21日的凌晨。

台湾的“灾难心理卫生元年”

对我和许多心理卫生人员来说,1999年可谓台湾的“灾难心理卫生元年”。不仅因为“九二一”标示了同胞空前惨重的死伤,标示了民众正视心理创伤和丧亲之恸的开始,并标示了心理卫生助人者走出会谈室和诊间、病房,集体护持社会的努力。

因为“九二一”,我才有机会参与台北市政府“安心服务员”在东星大楼现场和安置所的援助,结识台湾师大、政大、“张老师”基金会等机构的代表人物和幕后英雄;因为“九二一”,我才有机会加入北市疗的医护同仁,前往南投国姓乡和台中石冈乡短期服务;也因为“九二一”,我才有机会印证台湾经验的差距,不至于成为纸上谈兵、闭门造车的专家。

“九二一”仍在复建,不过两年,美国纽约竟爆发“九一一”惨剧。恐怖分子劫机冲撞纽约世贸大楼,震惊全世界,造成的死伤不下于“九二一”地震。电视机前的台湾人还没回过神来,几天后的纳莉台风居然带来破一百五十年纪录的雨量和水患,重创全台。那时,我已调任新成立的台北市社区心理卫生中心卫教推广组,业务之一就是灾难心理卫生。除了常就新闻时事向报社投稿,我也把这项业务策划成双轨运行制,也就是除了教育培训外,加强组织联结,以平衡过去太偏重前者的流弊。

第一手经验告诉我,1999年在台北市东星大楼灾区,由于现场缺乏统一指挥体系,各机构(宗教界、社工界、心理卫生界)危机介入的方式南辕

北辙,既无法整合,又缺乏分工。因此我意识到,灾难心理(心灵)服务应该要由游击战进化到组织战。民间各团体与政府各单位,早在灾难前就该先协调联系,建立联合应变计划。提早定位心理卫生工作者的角色与职司,策划如何统合至整体的救灾运作。

不仅如此,组织联结也为心理服务的行销(供需媒合)铺路。我在美国学到宝贵的一课是,救灾人员(消防、警察、社工、医护、宗教界)不仅是我们的伙伴,也是我们的顾客。必须事先结盟,灾变后我们才能得其门而入,制度性地为他们提供“安心服务”——个别或团体型的危机介入、透过演讲和文宣的机会教育,并转介后续的创伤与哀伤治疗。

2002年初我辞去公职,在民间从事咨询治疗、演讲和写作。本来以为灾难业务不会再是我的核心工作,谁知道两个月后澎湖发生惨烈的空难;次年SARS疫情在和平医院失控,造成社会大恐慌。因缘际会,我又加入业界同侪,为航空公司和医院的同仁提供安心服务,再次客串危机助人者。

这几年危机勤务的记忆里,有两位精彩人物不能不提。第一位是我心目中的铁娘子姜丹榴。她在台北市立联合医院松德院区(原台北市疗)社区精神科服务多年,并负责执行精神医疗网计划。好多次我追随她南征北讨,到中部重建区和外岛,到宅访视灾民或精神病患,并在卫生所或学校进行演讲、训练或减压座谈(debriefing)。在社区服务上,她绝对是第一流的金牌领队,让我见识到什么是灾难心理卫生的基础——NETWORKING,那就是深入基层、广结人脉、联系协调。至今,我的脑海里还常回放着在九份二山下的铁皮屋和组合屋,金门、马祖、东引的海边花岗岩民宅间,她那惊人的吆喝、矫健的身影。

第二位要提的是我的工作搭档，赖念华副教授。她任教于台北教育大学，擅长艺术治疗和心理演剧。念华长得高大、爽朗、漂亮，我们俩性别、性格、性向都大异其趣，但在危机勤务和教学上，居然能形成微妙的互补。这几年，托她的人脉和引荐，我得以接触到台湾各县市的校园辅导系统，甚至一起远赴大陆杭州、马来西亚举办危机工作坊，还联手拍摄 de-briefing 的教学 DVD。这些经验，使我眼界大开，累积了人生难得的阅历。

使命：从灾难到意外

近几年来，由于台北市社区心理卫生中心常征召我们，针对小型的创伤事件出勤，为发生意外的学校、机构、公司提供危机辅导。因此 2005 年左右，念华和我开始为中心训练常备的专业志愿者（大多原本就是辅导老师、社工、咨询或临床心理师），以满足台北市 260 万人口不时的急难之需。

有鉴于太多灾难心理训练只重理论，疏于实务，而且虎头蛇尾，训练一完便鸟兽散，我们为台北市的安服员深思后，制定了以下规划：

1. 三到六天的基础课程，包括理论介绍、内省体验、影片示范、仿真演练。
2. 每月至少一晚定期集训，检讨最近的任务或精进新的技巧。
3. 成员需经过多次现场见习、实习，被督导认可后，才能独立出勤。

本书里的若干场景，确与台北市安服员的任务有关，但隐去了当事人和机构之名，而且经过大幅改写。为什么故事多取材于小型意外？毕竟，

如南亚海啸或集集地震之规模,百年罕见;恐怖活动或战争、空难、瘟疫,十年难逢。但自杀、车祸、火灾、凶杀、工殇、殉职、急病猝逝这些小型创伤事件,社会新闻中却无一日无之。光是2006年和2007年,台北市的安服员便出勤了49次,不管组织动员或训练方法都已略成气候。如果此一模式可行,未来绝对可能推广到全台各县市,赶上欧美先进国家,那才是造福社会的大爱。

我想念华和我都会同意,我们的合作确实受了前辈郑玉英老师和王行老老师的影响。希望有朝一日,我们培植人才的成绩,也足以向他们致敬。

本书结集,要感谢太多的人物和因缘。

首先,要感谢书中多少伤恸的往事,历劫的人心,安息的灵魂;

感谢十年前第一代和今日新一代的安心服务员,感谢善心、热情的你们隐身新闻事件幕后,不为人知的默默付出。

感谢台北市卫生局和社区心理卫生中心,数年来的远见宏图和行政支持,使安心服务得以代代传承。

感谢我危机工作的智囊团和教练群:李开敏、陈淑芬、林雪琴、曹锦雯……

感谢“灾难心理卫生所”的所长 Dr. Gerard A. Jacobs 教授的启发和身教。他长年为全球天灾人祸奔走,2007年获得美国心理协会颁发的国际人道奖(International Humanitarian Award),堪称实至名归。

感谢“犯罪被害人保护协会”总会的廖英藏常务董事,他慷慨提供了中仑联合诊所,开创“被害人心理创伤复健门诊”,使我有机会涉猎此一领域。

感谢《张老师月刊》提供篇幅,使“心灵急诊”专栏成真,如今得以结集。最感谢出版社俞寿成总编辑,幕后的促成和长期支持。

我永远记得,1999年8月最后一天,挥别了美国中西部广大无垠的寂寞,终于搭机返航台湾。回程中在加州圣地亚哥过境一日。老友陪我漫步于海岸,步上一座黑色枕木长堤,那长堤如一只孤单的长臂,深入太平洋,直指着数千海里外,据说是台湾的方向。当天,在冲浪手和拉拉队争相喧腾的码头,我沉郁无人能解的内陆胸臆,终于步出灰暗,重新面对大海,和久违的阳光。

有一些梦
在多风的壮岁
在多枫的异乡

有一些话
始终没有被候鸟听懂
没有被州际公路听懂
没有被潮汐,时差
被国际换日线……

《曾经,一九九九,南达科塔》

//// 一 急救危机 //

就像肉体创伤需要急救，心理创伤也需要急救。Debriefing 是团体或者座谈形式的心理急救，目的是提供即时的情绪支持和心理教育，让受到创伤事件波及者有机会纾解压力、表达哀恸。

1. 当校园安全受了伤——危机辅导 On Call

2007年4月16日，维吉尼亚理工大学春寒料峭的早晨，一阵连环枪声打破了静谧。透过网络上传的手机摄影，经由全球各大报的头版，那阵枪声震惊了世界。当天，美国发生有史以来最惨烈的校园暴行，一名大学生持枪杀害了32名维吉尼亚理工大学的师生，最后饮弹自尽。

其后几天，美国总统、国会议员都为此事隆重致词或默哀。维州州长并宣布4月20日为全州哀悼日。校园内的师生更是自动自发地举行秉烛守夜、献花写卡等追思活动。

虽然这类枪击案件对台湾校园来说似乎相当陌生、相当遥远，但情节较轻微的各种意外，仍时有所闻。

就在4月同一个礼拜，台北市某高职校园内，傍晚闯入了6名歹徒，持刀砍伤两名学生。同一个礼拜，台北市两名中学男女学生，分别坠楼轻生。4月底，一位名校研究生疑似模仿《完全自杀手册》，手绑铜片通电自杀。同

一天,某大学 45 名师生搭乘游览车到宜兰考察地质,在下坡弯道煞车失灵,虽然司机应变得宜,还是造成 11 名师生受到轻伤,惊魂更不在话下。

平常,学校里的辅导老师本身都有沉重的授课和行政压力,发生创伤事件或危机事故,更被责成要辅导其他心理受创的学生,甚至教职员。但是,怎样的辅导才適切?有哪些校外的心理相关支持,可以实时引进,助校方一臂之力呢?

实时介入,支持学校“危机辅导”

在支持学校危机辅导这方面,台北市社区心理卫生中心的危机小组“安心服务员”,堪称全台湾的先驱团队之一。万一台北市的学校发生伤亡事件,只要校方愿意通报,危机小组便会派员支持。承办人会先通过电话初步了解学校师生的心理反应,评估需求程度,并协调辅导时段和场地。若有需要,危机小组也会提供创伤反应的筛检量表,协助该校筛选出心理受创较重的师生。另外还可以提供“给家长的信”制式模板,除了告知意外始末,并给予机会教育,请家长留心子女后续的身心行为反应。

“安心服务员”收到通报后,会在指定时间到该校服务。除了拜会校长,提供危机处理的建议外,进行班级辅导前,该小组还会和辅导主任、组长、该班导师等人会面,充分了解该班学生的特性,再确定辅导策略。

以最近一次危机小组到某中学出勤为例,导师事先便警告我们,由于这个班级过去一二年发生很多变动,同学对外人的态度倾向防卫。如果我们直接邀请全班同学分享心声,势必吃闭门羹。因此我们决定改变策略:一进入教室,便请导师先上台引荐我们,并将三十几位同学依家政课的惯例分成六个小组。每组配置一位危机小组成员或该校的辅导老师。台上的心理师则指挥全局,引导以下的程序。

(一) 开宗明义

“各位同学,今天我们会举行这场‘生命教育’的活动,是因为某同学几天前在家坠楼,不幸过世。相信这件事一定带给每个人很大的震惊,所以我们特别举行这场活动,给大家疗伤止痛的机会。”

“今天我们在一起,是彼此支持而不是互相责难。希望提供一个安全的机会,让大家把心声跟感受说出来,一起共渡难关。”

“现在,我来跟大家报告一下今天的程序。等一下,我们会一个一个轮下去,每个人有四、五次的发言机会。第一圈我会先请你向你们那一组的老师介绍自己的名字,还有你跟某某同学有多熟,用一到十分说明你们的熟悉程度,比如我和他‘三分熟’、‘五分熟’或‘八分熟’,好吗?”

每位同学简单向该组的辅导老师自我介绍后,等于做了剧烈运动前的暖身操。台上的主持人便进入第二阶段的指导语。

(二) 还原现场

“接下来这个阶段,我要请每个人回顾一下,意外发生之后,你是怎么知道这件事?是当天就听说了,还是第二天来学校才知道?你知道这件事情之后,第一个反应是什么?闪过心里的第一个念头(想法)是什么?”

辅导老师协助该组的同学一一开口。最后,请各组推派一位代表上台,向全班简单归纳该组的说法。这时全班都会听到,几乎所有人的反应都差不多。

“很惊讶!”

“不相信!”

“一定有人在开玩笑、恶作剧!”

“怎么可能?他怎么那么勇敢(竟敢这样自杀)?”

(三) 压力反应

“好,现在我要请大家来回顾,这件事对你的影响,你这几天的感受或心情是什么?有没有出现身体或心理上的不舒服?比如,有没有人回家后,吃不好、睡不着、很害怕、很伤心、很困惑?或者想象的画面历历在目、挥之不去等等?请你和同一组的同学分享一下。”

同样地,各组老师鼓励、聆听、接纳同学轮流讲出心声,再推派另一位代表上台,向全班简单报告。这时大家听到的反应就很多样化了。

“很难过(一直掉眼泪)。”

“不敢关灯睡觉!”

“睡不着,会一直想那件事。”

“没什么反应。”

“上课的时候会分神想到他。”

“想象他跳楼的画面,觉得好痛哦。”

“不敢走过他家门口出事的地方。”

“会害怕!”

“会气他(怎么那么笨!)”

趁同学演示文稿时,主持人可以在黑板上列出大家的反应,并且用以下这个方块来分类。

【生理】睡不着、起鸡皮疙瘩、整个人很紧张……

【情绪】不相信、很惊讶、很难过、会害怕、气他太笨了……

【行为】掉眼泪、不敢关灯睡觉、没什么反应、不敢走过他家门口出事的地方……

【认知】会一直想那件事、上课的时候会分神想到他、想象他跳楼的画面,觉得好痛……

(四) 机会教育

“接下来,老师想借用后面这个白板,稍微归纳一下刚刚大家所讲的这几天的压力症状,让大家多一点认识。”

主持人可以强调,以上都是“非常状况下的正常反应”,任何人遇到这种情况,反应都大同小异,应该在几天到几周内大大改善。万一没有改善,还影响到你的情绪或上课、生活,请主动告诉导师或辅导老师,让他们来帮助你。

我也询问一些没有人主动提起的反应,比如:“有些同学在发生这种意外之后,难免会怀疑‘是不是我常常捉弄他(或骂他),才害他想不开?’‘是不是我当天挂他电话,他才会死的?’‘我和他这么好,为什么没有事先注意到他想自杀?’‘他上次跟我说想要死,我为什么没有告诉老师?’”

“有多少人会因为他的过世觉得有罪恶感、自责或愧疚,觉得‘跟我有关系’、‘是我的错’、‘是我害了他’?请举手。”

这时,竟然有半数的同学都举起了手。这种做法有几个好处,一来,既然是大家都有的反应,孩子就能用平常心看待,学习自我接纳。其次,主持人可以趁机强调,一个人会寻短见通常是累积了很多原因或很久的压力,不是因为你做(说)了什么造成他的不幸,“所以,这绝对不是你的错”。

(五) 行动计划

“好,现在请大家说说,你碰到这么大的意外,这几天是靠什么方法排解压力、调适情绪?家人有没有带你去烧香拜拜、收惊,或者和你讨论这件事?”

同样地,各组又有另一位代表上台,有人说:“这几天都看电视、上