

# 向所有參與救災的朋友致敬

## 救難人員的心理復原

國立東華大學諮商與臨床心理學系林耀盛編寫

以下本短文將介紹救難人員不斷目睹一幕幕生離死別人間慘劇後，可能對自己身心狀態所造成衝擊的面向。當我們在討論「八八水患」受創者時，當注意的是廣義的災難事件受害者，是同時包括各級救難人員和志工。我們可以從下列的簡表，瞭解災難事件受害者的分類。

對象	直接暴露在災區/ 現場	間接暴露在災區/ 現場
服務接受者	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 受衝擊的生還者</li><li>2. 喪親的受衝擊生還者</li><li>3. 資源流失的受衝擊生還者</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 親戚與朋友喪生</li><li>2. 受衝擊的當地或鄰近社區</li><li>3. 廣大社群（曾發生類似經驗，經由媒體報導引發回憶而受影響者，包括網路虛擬社群）</li></ol>
服務提供者	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 救難與危機處理服務單位相關人員</li><li>2. 調查與勘驗、視察相關人員</li><li>3. 志工或媒體採訪者</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 心理諮詢或相關專業人員</li><li>2. 服務提供者的訓練單位或支持來源</li><li>3. 廣大的基層組織結構，包括各級社福團體或 NGO</li></ol>

所以，當我們考慮「心理復健」工作，不可忽略參與救災工作的相關人員與其他社會大眾。

以下將說明參與救災工作相關人員可能面臨的壓力源及其引發的症狀。

一般來說，參與救災人員會面臨三種類型的壓力源：「救難人員的損失或受傷」（如此次三飛行人員的撞山喪生和一位救難人員落水喪生）、「創傷性的刺激」（救災過程目睹慘狀的衝擊）與「任務的失敗」。

救難人員的損失或受傷，指參與救災時因為過度疲累、救難儀器不足而無法發揮功能，因而受到傷害或不幸罹難；創傷性的刺激指救難人員目睹災難事件現場淒慘景象而產生恐懼驚嚇反應；任務的失敗指當救援工作未達預期效果，救難人員感到強烈失望或覺得個人沒有價值。

救難人員在參與救災階段與任務結束階段時，都會面臨不同的壓力，有些壓力甚至是不斷累積或週期性的復發。如果救難人員未能瞭解自己的壓力源，並予以適當處理，則壓力堆積到一定程度後，可能會產生下列症狀。

## 1. 生理層面

- 心跳加速、血壓上升
- 呼吸急促
- 暈眩、胃痛與腹瀉
- 冒汗或寒慄，皮膚濕黏感
- 手、唇與眼睛顫抖感
- 聽力減弱
- 頭痛
- 視角廣度變小
- 虛弱感、麻木感、手腳感到刺痛或沈重
- 身體不協調感

- 肌肉酸痛感
- 下背部疼痛
- 喉嚨有腫塊的感覺
- 胸腔疼痛
- 暈眩感
- 過度的驚嚇反射動作
- 疲憊感
- 食慾改變

## 2. 認知層面

所有的認知歷程都被嚴重的壓力所負面影響。在急性壓力階段，伴隨著生理上的症狀外，往往會有下列現象：

- 記憶力問題
- 叫出物體名字的困難，例如要請別人給他某物品時，叫不出需要什麼東西
- 失去方向感
- 理解力的困難，思考緩慢
- 心智混淆
- 對簡單算術感到困難
- 邏輯運用或判斷決策與問題解決的困難
- 喪失尋求替代方案或另外方法的能力
- 注意力無法集中，注意廣度受到限制

- 喪失客觀性

### 3. 情緒層面

- 感到自己像英雄般，無懈可擊的
- 過度的狂喜
- 焦慮與恐懼
- 對受害者的過度投射認同
- 對同伴、政府官員或媒體感到憤怒或責備
- 易怒的，過度亢奮的，不休息的
- 悲傷、哀悼、憂鬱、心情低落
- 夢魘連連或睡眠困難
- 對自己作得不夠好感到罪惡感
- 感受到孤立、冷漠或疏遠
- 冷淡、興趣減低
- 情感否認、麻木感
- 對別人的安危過度擔憂

### 4. 行爲層面

- 溝通困難，不管是口語上或書寫上
- 活動量過度
- 效率或有效性降低
- 憤怒感，經常與別人爭論

- 無法休息或放鬆
- 一段時間哭泣
- 飲酒、抽煙或服藥的量過量
- 社會撤退，人際疏離感

一般來說，在每一次救災任務暫告一段落後，由專業人員向救難人員作一個簡單的會報，請救難人員說出一天工作下來，自己「想到什麼」，「看到什麼」或者「有什麼心得」想分享給其他同伴，如此一方面可以降低個人因為工作負荷量感到過度身心俱疲與情緒困擾；另一方面可以凝聚救難人員的士氣，藉由團體的社會支持使個人保持腦力、體力與心力的完善狀態，為自己隔天的任務加油打氣。當然，社會大眾的鼓勵與支持，更是救難人員的堅強後盾，當救難人有結合心理資源與社會資源，救難人員更可提昇工作效率，協助災民重建家園。

根據林耀盛（1999）的整理，一般而言，災難之後，存活者可能會面臨下列五種心理社會反應經驗，即使救難人員也不例外。

- 1、死亡的印記：存活者目睹死亡事件，特別是自己親近家人就在自己身旁卻無力營救，這樣的意象往往盤據於存活者的腦海裡，形成一種揮之不去的印記，若持續縈繞死亡意象，會加深倖存者的心理傷害。
- 2、自我罪疚感：存活者面對個體的死難，往往伴隨著罪惡感。例如一位被拯救的大學生感到自私、自責，表示：「災民都還受困在山上，因直昇機的載運限制，他們卻讓自己先下山，感到自責、自私」或是一位受創者說：「我明明就聽到她的聲音，可是洪水太快太急，根本就沒辦法去搶救，為什麼我沒辦救她。」這樣的自我罪惡感若未能適度處理，有可能轉化為潛意識的壓抑情緒，加深加劇自我無助感，並且可能對自己的倖存感到責備與不安，從而改變自我概念與人生觀。
- 3、心理的麻木：一般來說，當面臨災難事件後，存活者會有一段時間表現地十分冷靜鎮定，好像可以勇敢堅強地因應災難事件，但這往往是一種「暴風雨前的寧靜」，也就是存活者其實是還沒開始對該事件進行深度反

應，所以他們/她們呈現出震驚困惑、心理麻木的初級反應，但外界面對此狀態會以為倖存者冷靜因應、意志堅強。心理麻木是一種心理防衛機制，如果在短期內存活者有此反應，可以降低受創者直接面對災難事件的心理痛苦與心身衝擊，但若長期以否認壓抑的方式面對災難事件，反而會造成更大的心理困擾或心身失衡狀態。不過，值得注意的是，並非所有存活者都會產生心理麻木現象。

- 4、關愛的衝突：存活者是經歷災難事件的見證者，所以，他們/她們對災難事件的描述與經驗的敘說，往往是釐清、整理與重構災難事件的寶貴資料。一開始面對外界的探詢訪視，存活者會高度配合並敘說自身遭逢。但當存活者一再被要求「經驗再現」，反而會產生心理疲憊，甚至對外界的訪視產生不信任感。這時，存活者可能會產生「受害者意識」的認同，認為自己的經歷是「外界所無法瞭解」，「一再敘說經驗只是更加深自己倖存的慚愧」，因此對外界的關愛產生驅避的衝突。
- 5、意義的追問：存活者需要在適當時機嘗試解釋自己的遭遇，並且能夠逐漸地賦予事件的意義，並肯定受創生命的價值，重建社會網絡與維持社會功能，這部分涉及存活者對生命意義的組構與新生活的開展。「活出意義來」是存活者的終極目標，同時攸關創傷家族的生活品質，這是漫長的、卻必要的心理社會重建工作之一環。

因此，需注意的是，如果救難人員感受到自己的症狀明顯，表示個人的身心狀態已經處在一種能量過度耗損的疲憊感，若症狀持續發生且已經嚴重影響到其人際關係與社會功能，就得尋求相關臨床或諮商或心理衛生機構的專業幫助。

社會學家 Beck 曾說：「貧窮是階層性的，煙霧是民主的」，說明了不論財富、聲望或權力的社會所有階級，都面臨了風險因子的擴散回力棒效應。由此反思，受苦者面對水患陰影的恐懼與創傷就不是個人私領域的感受，而是一個公領域的論旨。「八八」水患是我們的「共業」，而「重建家園」是台灣每一份子的共同責任，祈求我們的「願力大過業力」，在臨床心理學的社會實踐道路上，貢獻任何形式的回饋。