

一、危機的定義

任何一個創傷事件都可能引起個人的、家庭的或社區的危機。然而危機並不是壞事，在生命的發展過程中，危機可說是正常、自然的甚且是必須的。東方哲學對危機的看法跟西方世界就有很大的不同。

危機

這兩個中文字已明白的說明，危機是兩個事實的結合：即「危險」和「轉機」。當人們以失常的反應來面對悲劇時，就容易有危險發生；當人們以正面的反應來面對時，轉機就可能出現了，而讓個人因此成長，或更強化家庭凝聚力以及社區的團結。

危機處理是人文社會科學的一環，結合了心理學、教育學、團體動力以及社會工作等不同學科的知識在內。危機處理並不是也不該被視為是心理治療，因為悲傷並不是病態的。然而，如果個人、家庭或社區因為走過適當悲傷處理過程，而變得更有力量，危機卻可以是「具治療效果」的。大多數災難的倖存者、受害人以及受傷的人並不需要心理治療或吃藥，因為傳統的方法對他們也不見得有效，他們需要的協助是：從自己的內在找到新的、有用的資源，讓他們得以避開危險、應付惡劣的處境，並善用這樣的機會得到個人的成長。

二、傷慟的過程

傷慟，是指當事人暨其家庭面對創傷所帶來的情緒與認知衝擊的過程。以下我們將檢視傷慟的過程、對創傷的反應以及康復的過程。

1. 創傷事件

任何改變都可能帶來壓力，嚴重時也可能帶來危機。當改變很大或者超過常態太多時，當事人的身上有一些生理的、情緒的和社會的（可能被當成病態的）症狀是非常可以理解的。而且，這些症狀本身不會是問題，人們將如何去因應才會是關鍵所在。

Holmes 和 Rahe（1968）的研究，讓我們了解危機所帶來的創傷的深度和嚴重性。他們研究不同的創傷以及這些創傷可能導致人們的沮喪程度，他們列出一系列可能產生次級危機（secondary crisis）的事件，並給各事件從 1 到 100 不同的分數，以表示影響程度的大小。

如果在很短的時間內，就累積超過 300 分，併發憂鬱症的可能性將會增高很多。雖然，不同的文化的價值觀、信仰與假設的不同，可能會有不同的觀點，不過，這套內容大體上是可適用於多數文化的。這個研究在很多不同的文化與不同社會經濟條件下做過比較，在許多非盎格魯薩克森文化中，同一個事件分數有的增（+）或有的減（-），會產生的衝擊程度不太一樣。

事件：

配偶死亡	100 +
其他家庭成員死亡	63 +
自己受傷或生病	53 -
失業或無收入	47 -
家庭成員受傷或生病	44 +
財產或財物損失	38 -
好友死亡	37 +
換工作或新職位	36 -
債台高築	31 -
生活形態改變或搬家	25 +
習慣或規律的改變	24 +
新學校或新的休閒活動	20
社交活動改變	18
小額負債	17 -
聖誕節、周年紀念或生日	12

稍加計算一下，就不難看到人們在經歷一場天然或社會災變之後，是多麼容易就達到 548 分，幾乎是人們最高容忍指數的二倍，而部分的受創者，也輕易就達到 390 分，遭受輕微損失者也有 300 分左右。當然，我們要記得這些研究只是統計上的平均數，我們不太可能可以精確地預測誰會承受得了或承受不了的。

2. 立即反應：否認或漠視

人的心理和人的身體一樣，在重大創傷發生時，會有類似「休克」的反應，拒絕接受創傷事件的存在。一般說來，這是創傷發生時的即時心理反應，是人們天生的一種心理防衛機轉，目

的在讓受創者有時間準備自己，以承受已發生的和將接踵而至的各種衝擊。這個階段通常只會持續幾分鐘，除非當事人過了好些天都還在否認階段，否則不該把他 / 她當成是有心理問題的。

「漠視」也是否認的一種，且可能會持續好些時日，所謂的「漠視」是指雖然已經相信了創傷事件的發生，但仍不願承認事件所帶來的衝擊與影響，人們可能會拒絕相信：

- ▶ 創傷事件的存在；
- ▶ 創傷事件的嚴重性或重要性；
- ▶ 可以躲開的方法或可以重建的選擇；
- ▶ 可以提供協助的人們。

以下是幾個真實的例子：

「我的兒子不會死，他們一定是認錯人了。」(創傷事件的存在)

「沒什麼大不了的！土石流主要是流向低窪地區。」(事件的影響程度)

「我們能怎麼辦？這裡是地震帶啊！」(其他選擇)

「傷慟工作坊？根本就是浪費時間嘛！」(可以協助的人)

3. 其他的初期反應

創傷事件之後，人們會很快的評估狀況，並決定接受(或不接受)事實。初期會出現一些症狀，這些症狀是創傷經驗中正常且必須的一部分，如果是在昇平時我們認為這些症狀是疾病的表現，但在創傷事件中，這些卻是傷痛與重建過程所不可或缺的。

(1) 身心症：在事件發生後，最常看到的是由情緒的震驚一轉而為身體的症狀。其中常見的如：頭痛和偏頭痛、暈眩、昏沈、心跳加快、血壓不穩、胸悶或者呼吸急促、嗜睡、慢性疲倦以及消化系統問題。這些症狀會隨著事件後的第一階段結束而慢慢緩解。因這些症狀而受苦的人們雖然需要看醫師，但用藥仍應以對他們的整體健康為考量原則。

這時候的心身症是不同於心理疾病中的慮病症(hyperchondria)。前者的狀況是，悲劇事件所導致的焦慮被轉化成身體上的痛與不適(就好比當你從15層樓高的圍欄往下看時，你的胃會有的感覺)，而後者則有更複雜的病因，通常是要靠心理治療來處理的。

(2) 焦慮：以下是一些屬於焦慮類的創傷初期反應，它們可能同時出現或輪流出現。

A. 冷漠：對周遭的人毫不在乎、漠不關心，伴隨的狀況就是一直想睡覺或者完全提不起勁來。

B. 過動：和冷漠完全相反，過動者表現出來的是過度的身體活動，不斷的跑來跑去、停不下來、無法入睡，需要不斷地工作著。例如，在地震後，即使已經過了黃金救援時間了，災民們還是不停地想找出生還者；或者一直去幫助其他災民，直到自己筋疲力竭為止。

C. 幻覺：雖然幻覺和精神疾病有關，卻是在天然災變的受害者身上常見的症狀。人們完全相信他真的看到或聽到自己所愛的人的聲音，雖然那是已被宣告失蹤或

死亡的人。此時受害者的知覺是非常有選擇性的，即使已親自看到事實，當事者個人會相信自己所感覺的事實，根本不會去管證據的。

D.睡眠失調：包括了不同情形的失眠以及做惡夢等等。

E.自殺的念頭：在創傷的痛苦與壓力下，真的有不曾動過自殺念頭的人嗎？沒有過自殺想法的受創者可能要比有過的人要難處理很多。但是，如果自殺的念頭強到無法控制而變成有自殺意圖時，請為受創者尋求專業的協助者。

(3) 過度敏感及情緒多變：情緒波動是絕對正常、甚且是必須的反應，不只要鼓勵當事人去感覺情緒，更要能抒發和表達出來，如此才能自然走過傷慟過程，並得到療癒舒緩。如果情緒受到文化、社會或家庭價值的壓抑，以致未能適時發洩表達，很可能導致問題惡化或潛藏許久，以致可能在悲劇事件後多年都還無法表露。

創傷事件發生後，即使是在數月後都還會經常出現下列四種情緒，不過當事人可能會偽裝、合理化或者否認這些情緒的存在。

A.悲傷：一種很深刻的痛苦與失落感，因為和悲劇有關的環境會影響到當事人、家庭以及整個社區。每當想起、談起和該悲劇有關的事或收到人們的弔唁慰問時，這些情緒就會起退，任何可能喚起當事者失落感的東西都會引發悲傷的情緒。

B.憤怒：很強烈的情緒，憤怒的對象可能是

- ▶ 自然界
- ▶ 神
- ▶ 命運
- ▶ 死去的人（為何留下我？）
- ▶ 其他存活者（為什麼活著的是他們，而不是我的父母？）
- ▶ 甚至是那些想幫助他們的人（志工）

常常，受害當事人的憤怒情緒，會因社會和文化價值觀的壓抑而無法表現出來。

C. 恐懼：曾經遭遇災變或創傷事件的人，總會害怕去面對所愛的人事物都已不在身邊的日子，如果碰到的是可能會重覆出現的災變，例如地震後持續數日的餘震，情況會更糟糕。

D. 罪惡感：即使發生的是天然災害，還是常發現倖存者會有「倖存者的罪惡感」，因為：

- ▶ 自己活著（而別人卻死了）。
- ▶ 自己沒有（或沒能）幫忙救援其他受難者。
- ▶ 自己在某些方面，如拿到食物、衣物或庇護方面，得到的比其他倖存者多。
- ▶ 自己沒能在那些罹難者生前對他們好一點。

(4) 個人解組：在創傷情境中，個人、家庭和社區的價值體系和生活作息常會瓦解，於是他們好像生活在真空中，有時人們甚至會放棄過去所堅持的信仰，或過去所重視的道德標準。也就是說，完全不再有能力去履行每天的

活動與責任。

創傷事件後的最初幾週甚或幾個月內，創傷當事人最需要的是給自己和傷慟過程充分的時間和諒解，當事人的初期反應也會逐漸舒緩下來。不幸的是，許多人把這些初期反應當做心理問題來處理，用誘導性或抗憂鬱的葯來治療。許多研究都顯示，此時使用葯物往往只是把本該在傷慟過程中出現的情緒與反應隱藏或壓制下來了，那些沒有這樣做的人，反倒成了對自己和對他人的威脅。

已有人證明，這樣的人若能參與一些可以談論他們經驗的工作坊，尤其是可以討論自己的感覺，並體認到他們正在經歷的事完全是正常、自然且又必須的，對創傷當事人的幫助會很大。在國際引導者協會（IAF）的網站上（<http://iaf-world.org>），有許多這樣的方案可供參考，且有不同的語言版本可選擇。對災難事件當事人的五年和十年的追蹤研究都顯示：這類工作坊最大的價值是在複雜的初期反應中，「仍然覺得自己是一個正常的人」。

創傷後症候群（PTSD）或稱初期創傷壓力（PTS），是指遭受意外、暴力或不可抗逆災難者的心理狀態，並在當事人的心中留下一個烙印。創傷性的焦慮常是在當事人從最初的震驚中醒來後開始，且可能會持續好幾年，如戰後精神官能症（post-war neurosis）。天災或社會災難的受害者帶著深沈的情緒傷痕許多年，一點都不讓人意外，然而，如果在適當的時間內、給予適當的

幫忙，協助其舒解傷慟，並啟動社會重建過程，這些人傷慟的程度與時間，就可能大大的減輕。

4. 選擇因應策略

事件發生了，在初期反應後，受影響的人們會開始努力嘗試不同的因應策略，這些策略有的有效，有的沒有效，努力並不保證就一定會發揮作用。

除了一樣東西外，人的一切都可以被奪走，那就是：人有選擇態度的自由。

Dr. Viktor Frankl

(1) 有用的策略：第一個有效的策略是活著，接著會出現上述的反應，而後，隨著時間變化，當事者逐漸能夠有效地應付他們的新處境。他們不僅度過了危機，同時從中獲得學習：他們更成熟了，家庭關係健康而牢靠，也讓他們與社區的關係更鞏固了。這些有效的策略就是危機所帶來的「轉機」。

1999年的聯合國廿一世紀教育委員會，Jacques DeLors和他的同僚所提出的新的千禧年所必備的四項學習模式。我們認為這個模式對災難處遇是非常有用的。

▶ 學習去學習：傳統的學習方式，在災變後通常很不管用，尤其是「用（腦子）想的」處理方式。我們建議對成人和成人團體，應該以團體式的、體驗性與參與式的刺激學習的方法，採取建構式的（constructivist）成人學習原則（而不是兒童學習的原則）。

- ▶ 學習去追求：一旦開始有意義的學習，就會去追求新的目標。要展開新生命，學習新的技巧與新的生活方式是不可或缺的。
- ▶ 學習成長：這是一個成長與發展自我的機會，不論生理的、心理的、社會的和精神的層次皆是。
- ▶ 學習合作：只有個人學習與成長是不夠的，團體與社區也必須學習一起生活。災難過後，新的社區必須組織起來，一起為重建而努力，這也代表著學習尊重不同的意見以及重視多樣性。

下面的表格（Brenson, Sarmiento, and Rodas, 2001）將災難後的心理社會重建簡單做個摘要：

心理社會重建的發展過程

階段	基本需求	活動	需要的技巧
反應式的	生存	適應：通過	身體的、心理的、社會的和精神的存活
接受式的	安全	同化：共處	帶著自覺、堅持、反省、順從、分析、觀察、彈性與調適等，接受新的現實
活躍期	自主	活化：邁進	透過自我肯定、有信用、真實、個人使命、賦能、成就、創造力與責任等投入自己的成長
互動式的	轉化	結盟：共聚	讓親密、分享、倡導凝聚、結盟、雙贏、合作等等，強化社會連結與親密

上述對災難的反應過程中，我們最重要的結論是：災難處理就如情境領導的主張一樣（Tannenbaum 和 Schmidt, 1958; Blanchard-Hershey, 1966）：為了能夠有效，每個階段需要一種不同的領導策略。

- ▶ 在反應階段，獨裁式的領導風格是建立次序和協助生存的最有效方式。
- ▶ 在接受階段，協調式的領導風格最有效。分層負責結構是必要的，既有協調式的領導者可以讓個人和團體很有安全感，又可依賴參與的過程以產生做決定的參考準則。
- ▶ 在活躍階段，監督式的領導風格是最有效的，此時領導者姿態宜低，從旁協助發展民主的、參與式的團體共識方法，以及不同的解決衝突之選擇，所有決策都以共識為基礎。
- ▶ 在互動階段，諮詢式的領導會最有效，領導者扮演接受詢問、良師益友的角色，促成協力合作、一同成長的過程。

(2) 無效的策略：Paul Watzlawick (1989) 是第一個介紹「假性解答」概念的人，用錯解答可能讓問題更惡化，所謂的假性解答，指的是人們出於善意所用的策略，結果卻讓問題變得更嚴重，這些無效的策略就是危機事件中「有危險性的部分」，包括：

- ▶ 激動 逃開：透過逃避、否認、幻覺、藥癮、過動、憂鬱、焦慮、自殺等方式，以躲避對現實環境的認

知。

- ▶ 放棄 無助：面對新處境，變得懶散、依賴、自暴自棄、胡思亂想、聽話、辭職、宿命，成為被動性依賴的人。
- ▶ 機械化 嚴格：明知沒有用的行為，卻妄想用加倍的努力就會有不一樣的結果、強調過去的價值、盲目的掙扎、極端的個人主義、沒有彈性、頑固、死板、抗拒、愛操心等等。
- ▶ 疏離 控制：衝動式的敵對和攻擊行為、愛競爭的、有所保留的、非贏即輸的、節制開支的、爭權的等等。

5. 次級危機 (secondary crisis)

如果人們總是選擇用無效的策略來處理災難後的初期反應 (initial reaction) ，會很容易成為新的個人病態和社會病態的一部分。這種次級危機常需要專業心理治療的介入處理。

有許多的因素會增加產生次級危機的可能：

- ▶ 傷慟過程被迫延後開始。
- ▶ 以前就有一個充滿矛盾衝突的關係存在，且關係中的熱情已不再。
- ▶ 沒有準備好去面對這樣的失落，不論是心理的或實質上的損失。
- ▶ 缺少精神的、心靈的價值信念。
- ▶ 損害發生時就有創傷性的焦慮反應。

- ▶ 對所失去的事物有很深的依賴。
- ▶ 在情緒的收、放上有困難。
- ▶ 有一些未妥善處理的過去經驗，包括過去未認真面對解決的失落、童年時期某個重要的人死去，或者有憂鬱或其他心理問題。

透過適當的專業協助，深陷在次級危機的人隨時可能打破惡性循環（不當的處理策略 → 次級危機 → 更不好的處理 → 次級危機），心理健康專業人員是最佳人選，我們的經驗告訴我們有系統的團體與家庭治療，眼動心身重建法（EMDR: Eye Movement Desensitization and Reprocessing）以及其他一些專門技巧最有效，而這些通常並不是團體引導師們所熟悉的資源。

次級危機的主要指標如下：

- （1）過度活躍：開始時可能是因為周邊的人或相關事件的助長，後來成了一種習慣。有些人可能變成工作狂，積極幫助他人，但很快會發現自己是無法藉此逃避的，且這樣做會讓情況更糟。這種現象很容易發生在災區工作的專業人員和志願工作人員的身上，值得特別注意。
- （2）冷漠：是另一初期反應（變得被動）的延伸，且可能會拖很久。當事人可能會把自己孤立起來或者長時間待在床上，不想去找工作，而且很少會跟人有情感的往來。
有時候，這種冷漠的現象會因為周邊人們過度保護的態度與行為而被強化：「當受難者好像還挺不錯的，生活

條件好像還比災難發生前好太多了。」但是，如果把這種狀況當成是偷懶，是很不明智的，相反的，這應被視為一個次級危機，需要被適當的關照處理。

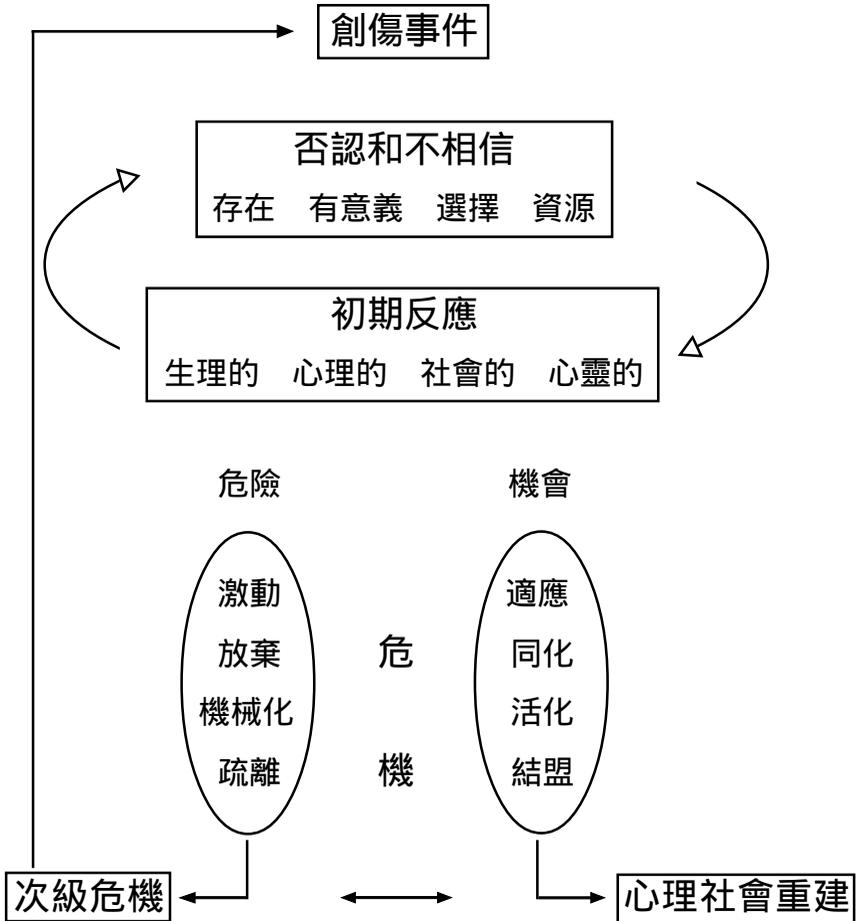
- (3) 過度感同身受 (identification)：有人會出現對逝去的人過度認同的情形，自己身上出現與死者相同的人格特質、習慣、姿勢、活動甚至疾病，雖然表面看來好像是無害的，實際上卻可能是嚴重憂鬱的表徵，也是需要合格的專業人員介入協助的。
- (4) 慢性身心失調：生理的、心理的及社會性的影響，可能讓災難初期的身心失調變成慣性的行為，這既不是慮病症，也不是裝病。這樣的病是真的，而且需要醫療與精神治療。
- (5) 關係危機：個人的不穩定到一個程度，社會關係、尤其是配偶和家庭關係，會開始受到影響。即使是原本十分穩定的關係都很難倖免，更遑論原本就不穩定的關係了。因此，比平日高出三倍到四倍的離婚、對性失去興趣和變成無神論都不為奇，這類案子最需要的是婚姻或家庭治療。
- (6) 藥癮 / 酒癮：另一個容易出現三倍成長的社會指標是藥物濫用。在創傷事件過後，出現酒精消費與精神藥物使用嚴重增加的現象，是很正常的，這些藥物很多是好心的醫師所開的。但，一不小心就變成酒癮或其他上癮問題的人了。

- (7) 攻擊性或自殺意圖：如果初期的情感反應沒有被適當的處理，可能會變成對自己、對他人的激烈攻擊。我們常看到，在災難過後，家庭暴力，尤其是對家中兒童的暴力增加了許多。
- (8) 憂鬱性精神病：如果沒有讓傷慟的過程正常地過去，很容易會發生次級危機，一個接一個。情形嚴重時，人們會選擇躲在自己的世界裡：「成為脫離現實的精神病患者」。這類的病人需要立即的精神醫療才有可能康復。

6. 社會心理重建與成長

引導的目標並不僅止於「幫助人們走過危機」而已，我們努力在創造一個可以讓個人和團體自我發展的空間與過程。雖然我們知道在災難後，協助傷慟的抒緩是重要的，然而我們主要的能量卻是放在「幫助個人與團體善用其中的機會，進行有意義的重建，並促進個人與社會的成長」。我們曾經看過許許多多的例子：貧窮的社區、功能解組的家庭、衝突的人際關係或處於危機中的個人，他們不僅從災難中站起來，更善用機會促使了個人的、親密關係的、家庭的、團體的、組織的和社區的成長。

康復過程摘要



三、引導心理暨社會重建

雖然我們前面一再提到次級危機的處理，是需要專門的專業治療人員的。但我們也了解在一個大災難之後，要提供所有倖存者適切而合格的治療幾乎是不可能的。激發一些有意願學習一些引導工具的有心人，可以協助災難之後大部分的受難者預防次級危機的發生。我們列在下面的技巧，部分是採自心理治療、部分是來自傳統的團體引導方法，目的是要讓有意願的朋友可以用來幫助在危機中的個人和家庭度過災難，並從中得到康復與成長。其中，有一部分的技巧並不是一般團體引導師的必備工具，或者我們的引導師並沒有打算自己來做這些處理，這時候，引導師的責任可以是協助需要的人和專業人員接上線就可以了。

1. 積極地傾聽

陷在危機當中的人，最需要的就是有人能心同此理地聽他說和瞭解他。同理心就像是「穿著對方的鞋子」，是用對方的方式去看、聽和感覺世界的的能力。包括了理性的與感性的了解，而不僅止於熱情而已。是「活在對方的現實裡」。

同理的傾聽，首先就是要注意對方說話的內容、手勢、音調、姿勢、表情等，然後要能抓住對方的感覺，最後讓你自己變成對方面前的一面鏡子，經由你的對話和手勢反映出他們的想法與感受。先以適當的問題探詢了解他們的現實與個人經驗的本質，再以關愛和了解回應他們。

(1) 同理地傾聽的要領

- ▶ 暫時把你自己的標準放在一邊。
- ▶ 記住殊途同歸，有很多不同的方式都可以達到同一個目標。
- ▶ 讓自己全心全意地投入在傾聽中。
- ▶ 專注於對方在說和在做什麼。
- ▶ 避免自己變得過於有戒心。
- ▶ 就算對方所說的對你來說是不合邏輯的，仍要尊重那就是他們對自己的感覺和認知的看法與邏輯。
- ▶ 不管你多麼不贊同對方的意見與行為，仍要無條件地接納他們。
- ▶ 不打斷地專心傾聽。
- ▶ 覺察到自己的焦慮徵兆。
- ▶ 當你覺得迷失、混淆或有壓迫感時，請與他人討論分享。
- ▶ 接受自己也有找不到解決問題的方法的可能性。
- ▶ 要小心不要：

給太多的警告提醒	說教	
指揮	規勸	威脅
強迫接受	給解答	批判
規定	審判	作解釋
保護	指責	為難
貼標籤	演講	嘲諷
給建議	做心理分析	安排

(2) 同理地傾聽的效果

- ▶ 人們會感受到被支持的感覺。這會帶來很大的肯定，甚至治療效果。
- ▶ 人們可以比較坦然地討論自己的問題，而不是放著或壓抑問題。
- ▶ 人們領悟到自己並沒有發瘋，自己的反應都是正常又自然的，而且一切問題終會找到出路的。
- ▶ 人們體認到自己的責任，也體認自己有解決自己問題的能力。
- ▶ 攻擊性和自我防衛都會減少，甚至就自動消解掉了。
- ▶ 常常，人際關係也會變得強韌。

(3) 同理地傾聽的障礙

- ▶ 打斷：聆聽者太急於反應，給了不成熟的回應。
- ▶ 焦慮：聆聽者對傾訴者所說的話有些焦慮，產生心理防衛。
- ▶ 帶評斷的：傾聽者在聽的同時，帶著「好與不好」、「對與不對」的論斷在裡面。
- ▶ 自我中心的：聆聽者相信只有他/她的觀點才是最好的。
- ▶ 不自在的：聆聽者對自己的注意，遠大於對傾訴者和傾訴者的問題的關心。
- ▶ 太有想像力的：聆聽者無法用適切的角度回應傾訴者的描述，反而另創一套自己的想像觀點。
- ▶ 選擇性省略：聆聽者「省略」某些訊息，好讓結果符合某個既定的觀點、角度或理論。

- ▶ 有所預設的：聆聽者選擇性的聽，只聽到他想聽的或預期要聽到的內容。
- ▶ 不知所措的：聆聽者已無法應付他所接收到的訊息，可能是訊息太多、太複雜了。
- ▶ 歪曲變形的：聆聽者曲解聽到的訊息，以配合他／她自己的想法。

(4) 同理地回應

因為有同理的傾聽，所以能夠有熱忱的回應。回應的方式有下列四種：

A. 了解接納的：聆聽者透過用自己的話覆述一次他所聽到的訊息，以傳達他／她對當事人的問題與感覺的看法與了解，這樣的回應方式，可以幫助受苦的人們澄清自己的感覺與觀點，增加雙方對彼此意見的了解。

例：

案主：貸個款要填這麼多表格，真受不了。

回應：你的意思是「申請貸款有這麼多困難，真是讓你既生氣又挫折，是嗎？」

B. 探索詢問的：回答的方式可以引發出更多的資訊和看法，聆聽者詢問正確的問題能增加更深的了解。這樣的回應會協助對方去探索和他們的決定有關的所有可能性，並思考不同的選擇。

以上面案子為例，探詢式的回應是這樣的：

「你還需要去辦那些手續嗎？」

C. 支持性的：在回答中，除了傳達聆聽者的了解與接受

外，並表達提供協助的意願，對於需要被肯定的人，這樣的回答是很受用的。

以上面案子為例，支持性的回應是這樣的：

「有這麼多手續要辦我也會沒耐性的，真的蠻讓人挫敗的，我可以幫什麼忙嗎？」

D. 評價性的：如果聆聽者被要求提供意見、判斷或評估時，這種回應方式就很合用，但，這樣的意見表達時必須說明那只是一個可能的建議，並不是最好的或唯一的選擇。

以上面案子為例，支持性的回應是這樣的：

「既然你想聽我的意見，我覺得你把希望寄託在月底前會拿到這筆錢，恐怕不是一個好主意。」

(5) 如何回答

任何回答本身都是中性的，無所謂好或壞，要看各種條件和人而定。然而，以下幾個通則還是很有參考價值的：

- ▶ 當覺得有壓力或緊張時，聆聽者最好只使用前三種回應方式（了解型、探索型和支持型）。
- ▶ 了解型和支持型的回應，在關係的初期階段特別重要。
- ▶ 大部分時候請避免評價式回應，除非你們之間已建立非常堅固的關係，或者對方主動提出要求，而且在你的評估中，對方並沒有表現出依賴，或過度依賴的行為與傾向。

- ▶ 過度使用或缺少其中任何一種回應方式都是有害的，因為那會讓聆聽者面對不同類型的人和問題的彈性變小。
- ▶ 選錯回應的方式是造成防衛性和無效的溝通的關鍵因素。

(6) 實例

例一：

當事人：你竟敢這樣對待我們？

協助者：你好像對我們很火大？

當事人：對啊！你們一點都不守信用，叫我怎麼不生氣？

協助者：如果我沒聽錯，你覺得我們這裡有人不守信用，你可以再說清楚一些嗎？

當事人：櫃台那個笨蛋之前跟我說，我今天會拿到支票，結果卻沒有，我的家人都在挨餓，已經沒東西可吃了。

協助者：我了解今天拿到支票對你非常地重要，也了解今天不能為你家人買食物讓你很火大，我們來看看有什麼解決辦法吧！

從這個案例，我們很清楚看到協助者沒有被當事人的情緒誘導，沒有急著為自己辯護，協助者用關心的、不具威脅的方式回應，接受當事人所表現出來的一切感覺、理由、怒氣、挫折等等。

例二：

青春期的女兒：爸，我們家整修期間，我的朋友請我和他們一起住在城裡。

爸爸：我猜妳很想去，對不對？

女兒：當然了。可以躲掉這一場混亂，又可以正常去上學。

爸爸：我了解，那裡有大人一起住嗎？

女兒：是我的朋友珍和她哥哥一起住的公寓，我們都夠大了，不需要有大人看著了。

爸爸：聽起來好像挺合理，不過我有一些考量，而且我不認為這是最好的安排。

女兒：你就是不信任我。我已經夠大了，可以為自己的生活做選擇了。

爸爸：乖女兒，我當然相信你的出發點，我知道妳有智慧和常識來做對的選擇。但是，我不覺得妳和妳的朋友已經大到有足夠的經驗去應付可能出現的問題，而我不希望在我們目前的麻煩外，還要妳去面對更多的困難。我知道妳會很不爽，也會生老爸的氣，那很自然，但父母有父母的責任，而且，我希望現在我們全家可以在一起共同度過這段麻煩時間。

爸爸並沒有同意女兒的要求，女兒當然可能會不高興，然而他們父女間卻有一段很開放的對話，即使爸爸不同意，卻做到了了解和接納女兒的感覺和想法了。

例三：

約翰：我的祖父母死於那一場天災。

老師：我知道，你媽媽告訴我了，你一定很難過吧。

約翰：嗯（臉上有淚），我很愛他們。

老師：他們對你很重要，對嗎？

約翰：沒錯，非常重要。我的假期都是在他們的農場度過的，他們很疼我。

老師：你對他們有很多美好的回憶。

約翰：嗯，我常常想念他們。

老師全盤接受男孩的感覺，包括孩子對事情的邏輯與失落感，沒有摻雜老師自己的看法和感覺。

2. 引導情緒抒發

同理傾聽的目標之一就是要引導災難的受害者抒發情緒，釋放被壓抑的情感。這個過程可能會很耗時間，也可能很激動，所以引導者要慎選適當的時間與地點來做。許多人因為不同的社會文化的約束而不習慣表達感情，然而，長時間壓抑自己的感情是很容易導致次級危機的。

在災難區常碰到這種嚴重的問題，許多好心的專業人員在幫助受難者時，蓄意的或不經意的破壞了發洩（情緒抒發）可以帶來的正面療效。

委內瑞拉某一個收容所的一位軍官主任，為勸阻難民不要去參加一個很有幫助的傷勤工作坊時，就說：「去參加工作坊，訴說自己的痛苦對你們有什麼好？你們需要的是忘記地震的一切，而不是重新經驗一次。」

我們當然了解他的出發是善意的，但是，我們也要知道：如

果忽視情緒宣洩對康復過程的重要性，可能對當事者造成很大的傷害。不要害怕去跟受難者談論他/她的情緒，如果受難者之前已跟人談過，也得到了抒發，現在跟你再談當然不會有問題；如果沒談過，或者事情已過了數月，情緒卻出不來，此時更是受難者走上療癒過程的最佳時機。如果，有人怎麼都不願意放開和討論這些事，也請不要太勉強，你最好就是強調「從我的經驗和我看過的資料顯示，表達這些情緒是非常重要的」，其他也不需再勉強多說，凡事總有適當的時機的。

3. 態度重塑

我們對無數災變處理工作坊的追蹤研究顯示，參與的受難者覺得對他們最有幫助的是：在工作坊之後，他們覺得「正常」，而不是糟糕、生病、不道德、愚蠢、虛弱或無知。人們了解自己初期的那種極端負面的反應和態度（想法、感覺和行動），是災難或危機情境中很自然、很正常的反應。所以，我們一再強調要重塑這些態度，讓它們歸位到適當的思維裡去。

我們必須讓每個人一開始就知道，這些創傷的初期症狀和反應都是正常和自然的。透過同理地傾聽，人們的想法、感覺和行動可以被重塑為正常的因應策略，只是其中有的有效、有的沒用。請注意我們並沒有在評斷負面的行為，我們是要強調：正常、健康、成熟、穩定、好心的人，也會有負面的想法、感覺和行為，在很多情境裡，甚至是要有這些反應才算是正常的。我們可以運用類似下列的支持性句子：

- ▶（點頭）我了解。
- ▶當然了。

- ▶ 很多人都會這樣。
- ▶ 那很自然啊。
- ▶ 雖然有點反常，不過你是好心要
- ▶ 我看過好多好多在危機情境中的人都是這樣的。
- ▶ 如果我是你，我大概也會這樣想 / 這樣感覺 / 這樣做吧！
- ▶ 在這種情況下，這樣看事情是很正常的啊！
- ▶ 你說的情形很正常、也很健康啊！不那麼想、不那麼覺得的人才怪怪的呢！
- ▶ 我相信如果情況不一樣，你的表現也會完全不同的。

4. 同步 (pacing)

Milton H.Erickson等人在神經語言學之高階專業執行的重大貢獻之一就是「同步」的影響力。無數的研究發現當引導者運用一些非語言的（或語言的）反映性行為，人們都會感受到來自引導者的無條件接納和同理。

在臨床的催眠中所運用的這類技巧是很複雜的，遠超過災難處理引導的範圍，不過，簡單的身體同步動作就已經很有幫助了。只要擺出跟正在和你講話的人一樣的身體姿勢，包括：

- ▶ 頭頸部的角度
- ▶ 肩膀
- ▶ 手臂、手的位置
- ▶ 腰的角度
- ▶ 腿和腳

還有，引導者可以故意學（接近但不需唯妙唯肖）當事人

說話的音調和音量。

例如：如何面對一個「正坐在那裡哭的人」。

許多專業的建議會是，引導者應採專注、向前傾的姿態，並以樂觀鼓舞的聲音說話。這一點，我們並不同意，我們發現最快和當事人建立關係的方式是：至少在開始的那幾分鐘時，以很類似的姿勢坐在他旁邊，並且模仿他的音調。不過，並不是要你把自己複製成對方，而是要讓你放下你自己的姿勢與音調，進入當事人的狀態中。

5. 以問題去探索可行的選擇

引導者的成功不是因為他總有好答案，而是會問好問題。人們碰到危機時頭腦會變得僵硬，看到的選擇也會變窄，我們可以透過有創意的問題，引導他們放寬視野、增加選擇。「我們在腦子裡問的問題，會反映出我們的目標，影響我們的生活品質。」（Michael Gelb 在介紹達文西時說的話）

其中，焦點討論法（Focused Conversation Method）或稱 ORID 可說是最好用的方法，ORID 四個字代表著：

- ▶ Objective客觀事實層次：我們的感官所接收到的外在現實
- ▶ Reflective感覺反映層次：我們對所接收到的事物的內在反應
- ▶ Interpretive 詮釋層次：我們的感官和反應的意義和重要性
- ▶ Decisional決定層次：我們的打算

我們的經驗是當我們用適合各個層次的開放性問題，一一針

對這四部分進行引導時，個人和團體都可以很快找到新的答案。
以下是亞美尼亞、哥倫比亞大地震三個月後，我們在一個難民收容所的工作坊中所用的一些問題：

客觀事實層次

- ▶ 在現在這個收容所裡，你看到些什麼？
- ▶ 你常聽到哪些聲音？
- ▶ 你的身體裡、外有什麼感覺？
- ▶ 你常聽到哪些字和句子？
- ▶ 常聞到哪些味道？
- ▶ 收容所的人晚上都做些什麼？
- ▶ 在孩子的臉上看到什麼？

感覺反映層次

- ▶ 在收容所時有什麼不一樣的感覺嗎？
- ▶ 你心裡還有哪些怒氣在？
- ▶ 你還有哪些恐懼在呢？
- ▶ 什麼時候你會覺得特別難過呢？
- ▶ 還有什麼會讓你覺得有一點愧疚的地方嗎？
- ▶ 有什麼特別強烈的回憶嗎？
- ▶ 還會做惡夢嗎？夢見什麼？
- ▶ 什麼時候會覺得很舒服？

詮釋層次

- ▶ 這裡到底發生了什麼事？
- ▶ 這些事對我們個人和大家的生活有什麼意義？
- ▶ 這些情況對我們未來的工作和家園會有什麼影響？

- ▶ 我們從這裡面學到了什麼？
- ▶ 哪些因應措施是有用的？哪些是沒有用的？
- ▶ 現在我們還在乎的價值是什麼？

決定層次

- ▶ 接下來要怎麼做？
- ▶ 下一步要怎麼辦？
- ▶ 接下來要怎麼分工？
- ▶ 在這裡的每個人的承諾是什麼？

我們通常會連續的問這四個層次的問題，並準備四張活動的掛圖，一張記錄一個層次的所有回答，不適合在某一層次的回答都會被挑出來。在做過 ORID 練習後，最常聽到的回應是：我從不知道，原來我有這麼多的選擇。

6. 面對自殺

誠實是面對自殺情境時最重要的關鍵，很多危機調適領域的專業人員從經驗知道，碰到想自殺的人時，讓他住院、吃藥或道德勸說都不是很有效的，大多時候，這些做法反而會有加速自殺的反效果。

顯然，任何承受著重大失落感的人都會把自殺當成一個選擇，如果這樣的失落感就跟許多重大的天然災害受害者一般地沉重，自殺的念頭也會是非常強烈的。人們在這麼大的悲劇後會一再想要自殺，因為對失去父母、配偶、子女、家園或手腳的人來說，還有什麼好在意的呢？

對於承受這麼大損失的人，我們了解自殺也是一個選擇，但是，我們還是鼓勵人們決定自殺前先試試其他的辦法。

(1) 自殺的前兆：有一個或多個下列徵兆的人，可視為是自殺的高危險者。

- ▶ 長期缺乏睡眠（失眠）
- ▶ 慢性的疾病或殘障
- ▶ 有幻象或幻聽，且會下命令的他／她
- ▶ 失去多個或所有他／她愛的人
- ▶ 揚言自殺者
- ▶ 個人或家人有企圖自殺的歷史
- ▶ 走投無路或絕望
- ▶ 藥物濫用或染上酒癮
- ▶ 親友中有人曾公開表示：如果他／她死了，還比較好過些（因為殘障或其他等原因）
- ▶ 和自殺有關的行為：
 - 為未來的一些事在做安排
 - 在為「長途旅行」做準備
 - 拜託人們「照顧我的家人」
 - 突然變得異常平和與沈靜
 - 總是埋怨事情絕不可能變得好一些的
 - 突然對「死亡」這個議題有興趣
 - 對某個自殺的人極為關心或極有興趣

(2) 可以做什麼？幫助這些人有二個策略：

- ▶ 坦誠地承認自殺是可能的，並直接談論自殺的念頭、

威脅與意圖。以下有一些可以在這種對話時用的例句：

你打算自殺嗎？

你覺得已經糟到想要傷害自己了嗎？

你想過要結束自己的生命嗎？

現在的情況，你有什麼打算呢？

你想過你自殺後會怎麼樣嗎？

▶ 轉介給受過訓練的專業人員

7. 即時轉介

很多個案是需要轉介不同的專業服務的，如醫療、社會工作、復健、精神醫療、心理治療、教育、貸款或其他類型的補助。想要幫助災難受害人的人都要設法取得這些轉介服務所需要的資料。

很不幸的，這些天然災害發生後必然會需要的轉介服務，卻經常因為不同救災組織間的競爭關係，而沒有做到。專業的熱情與猜忌轉成一種搜集心態，把受害者當成戰利品，當成介紹組織（向國際勸募時）的成就清單，這就成了救援協調與效率的最大阻礙。

有下列情形的人，通常是需要轉介給心理治療與精神醫療服務的：

- ▶ 否認事實的階段已持續一天以上了
- ▶ 有任何一種初期反應已超過六個月以上了
- ▶ 反常的模式已成一種習慣

- ▶ 任何一種不曾改善的次級危機
- ▶ 揚言自殺或試過自殺者

應以關心和諒解為案主做轉介服務，避免法官似的批判。可以參考下面的例子：

我知道你受了很多苦，我希望我可以多幫你一些忙。我知道有些跟你情況類似的人，在參加過_____中心的工作坊後，都覺得很有幫助，我想這對你也會是個好機會，你希望我幫你問清楚一些嗎？

8. 協助建立新社會結構

大災難後的另一個大問題就是受難者失去了原有的社會結構，雖然原有社會生活圈的成員都還健在，但是會因其他人的搬家或優先順序的改變而被迫重組，許多受難者的情緒支持系統的基礎也因此瓦解。

除了照顧受難者的醫療、心理和物質需求外，幫助他們建立一個新的社會結構也是非常重要的。如果這些是目前沒有的，就要儘快透過信仰儀式或社會服務團體組織起來，這類組織可以協助帶動一些活動，促成一些新結構的形成，以提供情緒支持。將收容所的人組織起來並讓他們自我管理就是一個好例子。

在災後所形成的新結構中的領導必須隨著重建工作的進展而發展，引導師最重要的角色之一就是守護著，以確保適切的領導在進行著：

- ▶ 收容所初期：此時最主要的需求就是個人和團體的生存，

因此強勢而公平的領導風格是比較有效的。在這種混亂時期，「民主」方式通常是不太行得通的。

- ▶ 新的團體或社區：新團體最需要的是安全感，領導方式應開始走向較商量式的，但仍應具指導風格。
- ▶ 後階段的團體：團體越來越要求自主與自決，所以，領導要越來越無形，要讓人們覺得有更多的民主與參與感。
- ▶ 經驗豐富的團體：這時候團體需要的是卓越感，所以比較適切的領導風格將是諮詢顧問式的。

9. 傳達樂觀與信心

信心 「對上帝、對生命、對未來的信心，以及對受難者重建能力的信心」仍是世上最佳良藥。而且信心是可以透過語言傳達的，所以請讓人們聽到「你把你相信他們未來都會康復的事實，現在就理所當然的說出來」，以分享你對人們一定有能力做到的信心。

常常稱讚和支援受難者在康復過程中所做的一切努力也是很重要的，而且不能只針對行為而已，個人和團體的精神也需要打氣，才能維持一定水準的自尊自信程度。而且所有的支持與贊許語言必須是坦誠的欣賞語辭，而不是造作的「陳腔濫調」。

為確保成功，你可以參考下列語法：

- ▶ 當你不再這麼難過時
- ▶ 等你開始工作以後
- ▶ 等你搬到新家時
- ▶ 有一天，這一切對你只會像一場惡夢而已

- ▶ 等你看到你的禱告實現時
- ▶ 想想，你在這麼短的時間內就有這樣的進展，以後

如果要肯定行為以外的部分，可以參考下面用法：

稱讚人

你是一個好學生

你是一個稱職的領導者

你真是一個很棒的朋友

你很有智慧

你是一個好女兒

跟這個團體一起工作充滿了樂趣

你們這些人真是有效率

真是個可愛的家庭

稱讚行為

你今天學了不少

你今兒個把會議處理得很好

謝謝你給鄰里的協助

你在今天的測驗表現得很好

在我家幫了不少忙

你在團隊的表現挺好

你把那個社會活動辦得很好

你們合作得很好

我不是認為稱讚行為是錯的，只是強調那樣並不夠，要激發當事人有足夠的自信，就必須靠對個人本質的肯定了。

這樣的作法可以創造出正向的思考，是幫助個人發揮其實力以克服困難的最佳工具，運用當事人對他們度過眼前難關後的想像，對當事人是很有幫助的。這樣做的效果將不只是「正向思考的力量」而已，還是「自我實現預言」的基礎，而自我實現預言可算是當今最有效的治療技巧之一。

10. 不要做過多

照顧者最容易犯的毛病就是過度保護，這卻是一個常常被人們稱讚的不當行為。當你為某個人思考、感覺或做她／他自己就有能力為自己處理的事時，你等於是送了一個非常具破壞性的訊

息給他：「你沒有能力思考／感覺／做」，這個規則適用於受僱者、兒童以及災難的當事人，尤其是後者最易受影響。照顧者過度保護一個個人、家庭或團體時，等於是在告訴大家他們是沒有能力的，而當人們覺得自己無能力掌握自己生活時，自尊是會被擊垮的。如果你總是過度保護而越俎代庖，再多的其他助人技巧可能都會失效了。

11. 幫助兒童們

兒童通常是最容易被創傷事件影響到的，但只要有身邊大人的幫忙，他們也是可以最快康復的人。以下是協助經歷創傷事件的兒童時的一些建議：

- ▶ 引導師，不論是透過參加工作坊，閱讀、或是其他方式，請確定自己先面對並處理自己個人的傷慟過程。
- ▶ 相信孩子有克服創傷的能力，用語言和行動來表示你的信心。要言行如一。
- ▶ 認識並看重孩子們為了向前邁進所展現的活動、智慧、能力、創造力及努力。
- ▶ 給孩子安全的環境、足夠的保護與了解，這樣會鼓勵孩子們自由表達他們對悲劇的感情以及他們對改變的適應狀況。
- ▶ 允許孩子們表現自己的情緒，用孩子的年紀可以理解的語言舉例來教他們表達感受。
- ▶ 和孩子建立一個可以對談的關係，可以深入談論因悲劇所帶來的衝突。要小心不要把他／她的感覺當成幼稚或傻氣等等而漠視它們，應用簡單清楚的語言，避免抽象的或把

他們的情感和想法過度簡化的用詞。

- ▶ 要給孩子空間去探索自己的感覺，同時也讓他們可以自由地去玩孩子們會玩得開心的事。
- ▶ 在收容所或學校裡，保留給孩子們一個小小的、私人的儲藏區，讓他們可以放一些自己的東西。
- ▶ 記得當孩子們有攻擊或退縮行為時，他們需要的是幫助與諒解，而不是懲罰。
- ▶ 不論在任何情況下，都不可以對孩子說謊，要誠實面對自己的想法與感情。
- ▶ 和孩子們分享相互滋養康復的喜悅。

四、關照照顧者

危機處理中另一個困難的部分就是：關照照顧別人的人。糟糕的環境、持續的壓力、不斷地接觸疼痛與苦難，反覆地重擊在志工與專業協助工作者身上，在重大悲劇的照顧者身上發生自殺、精神崩潰、關係失調等問題，一點都不稀奇。

我們從擔任災難情境的引導師經驗中，整理出三個可以幫助引導者和其他照顧者維持身心健康的基本策略：

- ▶ 知道自己的極限：每個照顧者都該了解自己體能的、心理的、社會的以及精神的極限，我們所看到的多數的「照顧者崩潰」症狀之所以發生，就是因為他們踰越了自己已知或未知的限制。
- ▶ 審視自己的傷慟經驗過程：我們不能給人家我們所沒有的

東西。和自己的服務對象經歷同一場災難的照顧者，第一要務是要給自己足夠的時間與能量，來處理自己的傷痛以及心理社會重建的過程。

- ▶ 維持一個有力的支持網絡：我們會投資相當多的時間與能量在建立新照顧團隊彼此間的合作與團隊共識，並不僅是為增加團隊的產量或效率，同時也是要給彼此間一個強而有力的支持系統。通常在最初的幾個月，在照顧者團隊中，我們一週會花二個小時在經驗分享和個人成長的工作上。

五、其他資源

你還可以在相關的網站中找到其他的災難協助手冊，在國際引導者協會（IAF）的網站中，則會有多種不同語言的資料，可免費取得以下二冊的英文資料，且可在開拓文教基金會的網站（<http://921.yam.com>）中找到中文的翻譯資料。

- ▶ 幽谷之光 情緒療癒指南：當你無技可施時所能做的五十件事
- ▶ 現在 我該怎麼辦？：一本送給遭受創傷小朋友的友誼手冊

其他材料和作者資料，歡迎到 IAF 的網站（<http://iaf-world.org>）上參觀閱讀。

作者介紹

來自北美洲吉柏特·布來森·拉薩博士自一九七二年起即定居於拉丁美洲的哥倫比亞，是LLC阿曼塔國際組織的創辦人兼總裁，投注畢生精力於訓練督導社會與組織變遷的引導者工作。他也是一位社會心理學家、組織顧問、教育家，出版了二十八本相關著作，更以率先於拉丁美洲等國家從事引導、組織發展、短期系統治療（brief systemic therapy）、危機處理和壓力管理而聞名國際。

一九八六年起，在累積許多與哥倫比亞阿米諾災民工作的經驗之後，拉薩博士和其妻子兼同事瑪莉亞·瑪西迪·沙曼多·迪亞茲，開始投入天然和社會災難後之社會心理重建工作，並自此展開為期十五年的研發訓練災難處理引導者之旅，足跡遍及多國。目前拉薩博士同時也是國際引導者協會（IAF）的國際副主席，和許多專業團體和組織的會員。

沙曼多博士則是位臨床心理學家和教育者，擁有引導、短期系統治療、教育和神學的博士後研究學位。她也是阿曼塔國際組織的共同創辦人、艾林國際組織的教師會員、IAF社區外展專案小組的共同創辦人，更是拉丁美洲虛擬教育督導系統的開創者。

在工作餘暇，「吉爾」和「梅查絲」（暱稱）的共同興趣是自然攝影、古典音樂、訓練洛威拿犬、彈奏哥倫比亞傳統音樂、研究社會神學。他們育有五個兒子，年齡皆在二十二歲至三十六歲之間，同時已有三個孫子。

欲索取進一步資料請洽：

LLC 阿曼塔國際組織

Amauta International, LLC

地址：Calle 54A, #15-64

郵政信箱：Apartado Aereo 50717

Santafé de Bogotá, Colombia

電話：+571-345-2724 傳真：+571-345-2072

美國郵政信箱：Postnet#103014, P.O.Box 02-5488, Miami

FL33102-5488 U.S.A.

美國傳真及語音信箱：(206) 888-4386

電子郵件信箱：gbl@amauta.org

網址：<http://amauta.org>

引導心理暨社會重建 危機和災難處理手冊

發行人：林意楨

出版者：開拓文教基金會

蕃薯藤數位科技股份有限公司

中華兒童暨家庭扶助基金會

作者：吉柏特 布來森 拉薩

(Gilbert Brenson-Lazán)

瑪莉亞 瑪西迪 沙曼多 迪亞茲

(María Mercedes Sarmiento Díaz)

譯者：蔡淑芳、開拓文教基金會

地址：台北市建國北路一段 140 號

電話：(02) 2508-4612

網址：<http://921.yam.com/>

電子郵件：frontier@frontier.org.tw

印刷者：荷美印刷設計有限公司

電話：(02) 8663-8858

出版日期：2002 年 7 月 初版
