

# 諮商心理師 協助重大災難事件之災後心理救援經驗

林書如<sup>\*</sup>

國立屏東大學社區諮商中心

近年國內多起重大災難事件造成個體與社會群體的影響與不安，諮商心理師身為專業醫事人員提供受災者災後心理救援，也衍生災難事件危機介入的實踐與困境。本研究以現象學的研究方法、半結構式訪談蒐集資料，受訪者為六位諮商心理師，其中三位具督導資格，研究結果包含二類與八個主題：（1）諮商心理師災後心理救援經驗，包含：（a）災後心理救援前的自我評估與專業知能；（b）災後心理救援時的角色與功能；（c）災後心理救援時的預備、初期、中期、中長期作為與督導者作為；（d）災後心理救援後的多重困境、身心壓力與文化民俗挑戰。（2）因應災後心理救援困境的實務規劃，包含（a）落實演練與心理教育；（b）持續增能與案例討論；（c）建立名單與督導關係；（d）熟悉雲端與資訊操作；（e）調整期待與服務心態。作者依研究結果提出災後心理救援「停、看、問」三個步驟與九項建議：（1）「停」——介入之前：（a）自評身心狀態與投身意圖；（b）具足所需專業知能與增能；（c）培育多元文化介入的能力。（2）「看」——介入當下：（a）理解角色功能適才適性；（b）調整不同階段介入作為；（c）理解困境挑戰正面因應。（3）「問」——介入之後：（a）身心自我調適與回歸原有平衡；（b）尋求督導協助重整介入經驗；（c）系所課程培育與繼續教育增能，最後提及未來研究建議。

**關鍵詞：**災後心理救援、重大災難事件、諮商心理師。

<sup>\*</sup>通訊作者：林書如，email:shululin@gmail.com。

DOI: 10.53106/172851862024090071003

## 壹、緒論

臺灣自1999年9月21日集集大地震後迅速累積災後心理援助的經驗與文獻，危機介入始受重視，故1999年亦稱為臺灣災難心理衛生元年（鄭淑心，2014），政府於2000年訂定每年9月21日為國家防災日並舉行防災演練，以求災害來臨能有效應變並降低傷亡。921地震後亦發生多起重大災難事件，如莫拉克颱風、美濃地震、八一石化氣爆、澎湖空難、列車出軌等，皆造成嚴重的人命傷亡、房屋倒塌、道路崩毀等重大財損影響民眾生活適應甚鉅，乃至後疫情時代，如何防災、減災、救災並與自然環境和平共存，儼然成為重要議題。臺灣地處環太平洋地震帶、季風帶，以及地狹人稠的居住特性，造成地震、風災事件頻傳，屬於天然災害的熱點國家（謝臥龍，2018），另災難事件所致的影響包含生命死亡、財產損失、經濟困頓、災後復原、慢性心理壓力、疾病潛在風險、二度創傷等複雜面向與多重影響（黃志中，2018）。重大災難事件影響受災者對事件何以發生的詮釋、生命意義的理解、刻不容緩的需求、文化差異等面向，如2009年在山區的莫拉克風災與2016年在市區維冠大樓倒塌事件，兩者在救災、安置、需求評估、文化特性、危機介入有極大差異，均考驗專業人員災後心理救援能耐。由上述可知，災難事件導致受災者失親、失所、失能、失依、失學、失業等重大失落與轉變（蕭仁釗，2014），無論身歷其境或深陷其中，不論身為助人者或受災者，畢竟是臺灣這片土地的事與你我密切相關，無人能置身事外，僅有影響程度高低的差異。

### 一、重大災難事件頻傳且影響甚鉅

重大災難事件指造成重大傷亡、財損等突發、使人措手不及的大型天災或人禍事件，超乎現有政府資源、社區機制、家庭功能與個人能力所能應變，且短時間無法恢復原有正常功能之運作。而災難可能是自然或人為所導致，如環境過度開發使用、人為科技操作失誤、重大交通事故與恐怖攻擊等（黃志中，2018），另依《災害防救法》（2022年6月15日）定義，災害包含天然災害與物質災害兩類，前者包含風災、水災、震災、旱災、寒害、土石流等，後者指火災、爆炸、公用氣體與油料管線、空難、海難、陸上交通事故、毒性化學物質災害、工業管線災害等。作者回顧臺灣近25年重大災害事件，從1999年921地震、2009年莫拉克風災、2014年八一石化氣爆事件、2015年八仙塵暴事件、2016年美濃地震、2018年普悠瑪列車出軌事件、2021年太魯閣號事故等，均造成嚴重的生命傷亡與財產損失，災害類型包含地震、風災、火

災、氣爆、空難、塵暴、列車事故等，累積造成逾數萬人的傷亡（整理自2016年天然災害紀實資料、中央災害防救會報2011年至2021年災害統計分析資料）。

由上述可知，重大災難事件造成大量人命傷亡、災損，嚴重影響受災者、家屬、救災人員等個體、家庭、社會與經濟層面，顯現於情緒低落、生命無望、迷惘等狀態。謝臥龍（2018）提及臺灣已逐漸進入災難社會，一個災難事件可能引發另一個災難事件的發生，即所謂複合式災難，身處臺灣面對災難事件已成為生活日常的一部分，需有防災、減災、救災與重建的知能。

## 二、重大災難事件對受災者、助人者與社會文化層面的廣泛影響

### （一）重大災難事件對受災者的影響

林耀盛（2010）提到受災者於日常生活不斷抗衡與承接災難事件所致的困境，且災難事件牽涉層面廣大造成普遍傷亡，具強烈衝擊，嚴重影響個體的生理、物理、心理、倫理與管理五層面之需求（黃龍杰，2010）。災難事件包含自然與人為，人為部分有其究責與責難的部分，使受災者極端負向，感到生理、情緒上的極度痛苦，出現失控感、無助感，亦造成安全感與信任度的破壞，如2018年普悠瑪列車翻車事故，受難家屬歷經天人永隔的喪親之慟、媒體一再重播事故片段的不堪回首，以及肇事責任釐清歷程的漫長與煎熬，非親身經歷者難以體會，也影響一般民眾對鐵路交通安全的信任消失殆盡，又如2014年八一石化氣爆事件，即便道路鋪平、店家開張，但受災者內在的憤怒與悲傷，並未隨著鋪平的道路而緩解。不論男性與女性受災者在身體、心理健康層面的狀況超過半數呈現普遍變差，且女性在心理症狀層面更呈現高比例的身心症狀（林耀盛等人，2005）。陳亭君等人（2010）提及災難事件撼動受災者的認知與相信，造成認知系統失衡，若個體能從中發現正向意義，則可能體驗創傷後成長，但若陷入負向解讀或生命了無意義，則可能引發負向情緒與行為，影響生命意義與生活適應。對受災者而言，在災難當下其適應狀況可能在穩定與不穩定間迅速擺盪（Myer et al., 2013）。黃志中（2018）提及災難事件衍生救災與重建過程的二度傷害，因資源分配、救災制度、運作體系等差異，考量階級、種族、性別、家庭等因素而影響決策，均加劇災難事件帶給受災者的傷害性與破壞性。由此可知，重大災難事件的破壞性與創傷性，易使受災者對於生命意義、存在價值等原有的信念產生明顯的質量轉變，如Sandoval等人（2009）提及受災者常有災難景象的經驗重現、逃避行為、過度警覺等反應，超過一個月的時間且嚴重影響個人的生活適應，也讓作者思考災難事件後，當身體的外傷、崩壞的道路、毀損的房子逐步復原時，社會各處的角落

裡仍可能有受災者獨自淚流、暗地掙扎，身為諮商心理師可以有何作為及改變。

## （二）重大災難事件對助人者的影響

重大災難事件對於投入災後救援的助人者，如醫護、消防、心理師、社工、國軍、志工、媒體記者等，均可能造成心理壓力與替代性創傷。而諮商心理師身為助人者，外界與自我賦予高度期待，且原工作單位、機構屬性有其職責角色與任務，有的需趕赴第一線支援、有的負責後勤行政，更增添人在情境中的複雜性，如美濃地震後諮商心理師協助家屬認屍、提供情緒撫慰，對於大量的遺體湧入、屍臭瀰漫、家屬痛哭哀號聲難以釋懷，現場的畫面、氣味、聲音於事後仍不斷湧現，明顯影響其睡眠、飲食與情緒狀態。助人者提及與危機狀態案主工作時常出現罪惡感、悲傷、憤怒和恐懼感等情緒，即便事件處理結束多年之後，這些感覺仍然存在或是突然侵入出現（Lafayette & Stern, 2004; McAdams & Foster, 2000）。可知助人者所受的衝擊與影響並不亞於受災者，如黃龍杰（2018）提及替代性創傷，助人者可能出現心力交瘁、專業耗竭的身心症狀，在工作情境與日常生活裡感到油盡燈枯、心灰意冷與憤世嫉俗等反應，明顯影響其原有的生活適應也需要時間復原。

## （三）重大災難事件對社會與文化的驟變

重大災難事件可能造成社會群體意識與文化驟變，如莫拉克風災後受災者對土石流聲響的恐懼、工作權與生存權的爭取、居住地點轉換的適應、部落文化逝去的失落等。許慧麗（2018）提到災後影響層面廣泛，包含社區環境、生活機能、產業蕭條、就學中斷等狀況，對社區、家庭、組織與環境生態皆造成普遍性影響，因災難事件異化人與自己、人與人，以及人與環境之間原有的情感、連結與信任，其社會互動結構出現轉變，如莫拉克風災導致原住民的部落連結因重建計畫與永久屋分配，其共生共依共存的價值與信念被迫轉變，可知個體生活所屬的情境與獨有的文化特徵，因災難事件而對文化產生質量改變深刻影響受災者。林珍珍與林萬億（2014）從災難治理的文化觀點提及缺乏文化敏感度的災後重建讓受災者更加陷入困境與衝突。林耀盛（2010）除關切災難事件對受災者的創傷與心理疾病之外，更需理解歷史與文化意涵的影響，避免以淡化或忽略方式處理，原住民在經濟、文化、種族、宗教、社會脈絡等層面皆與決策者存有明顯差異，如莫拉克災後重建政策以現代科學角度決定受災者的生活與居住方式，忽略與漠視原住民與土地、自然環境的互動關係，採取迅速重建社區卻非理解其文化脈絡的方式重建部落，對於生存權、土地權與人權帶來驟變（蔡志偉，2009）。由上述可知災變本身影響層面牽涉廣泛，需考量細緻且多元的社會與



文化層面。

### 三、重大災難事件的災後心理救援

因災後心理救援涉及政府跨局處，牽涉醫護、警消、民政、社政、衛政、志工團隊等單位與人力，其介入任務、角色範圍牽涉廣泛，本文僅說明諮商心理師於天然與物質災害的災後心理救援之指引原則與目標、執行角色任務與實務操作內涵。

#### （一）指引原則與目標

災後心理救援是一種助人者提供受災者服務的歷程，如France（2014）提到危機處理可視為一種引導受災者朝向問題解決的歷程，協助受災者緩解危機狀態，鼓勵其自尊、希望感和控制感，因而助人者的介入焦點，包含探索受災者的關切事項、當下情緒、考量可能與可行的選擇，並據此發展因應計畫。而介入目標如Sandoval等人（2009）提及，危機介入主要目標為協助經歷危機事件的個體恢復至危機事件之前原有的適應功能，災後心理救援歷程著重於增進受災者解決問題與因應能力，且考量受災者其認知發展、社交能力、情緒狀態，提供個別化處遇作為。由上述可知，心理師需要理解災後心理救援的原則與目標，並以受災者為主體的思維角度。

#### （二）執行角色任務

具備指引目標與原則的前提下，再來則是心理師擔負的角色與任務，以及提供災後心理救援的時間點，依照行動任務劃分階段的學者如Myer等人（2013）以文獻回顧方式整理眾學者觀點，提出危機介入的持續性與聚焦性任務模式，前者包含評估、安全、支持，後者包含接觸、重建控制感、定義問題與後續追蹤。賴念華（2012）提到危機事件發生後兩週內為危機減壓期，其任務著重減低受災者的急性壓力症狀、普同化身心反應、篩選並轉介可能的高風險群、提供安身與安心服務；再來則進入哀傷輔導期，著重受災者對於危機的現實感、情緒表達與適應能力等行動任務。Nickerson等人（2019）提及危機介入的階段任務，包含危機事件的預防、保護、緩解、應對和恢復的五個階段任務。Roberts（2005）建立危機與創傷介入的ACT模式，A為評估，包含立即性醫療需求、安全威脅、個人財損、危機、創傷、生理、心理、文化層面影響的綜合評估。C為危機介入，如支持團體、危機事件減壓會報、七階段介入模式、優勢觀點與因應能力強化。而T為創傷介入與處理，例如創傷後壓力反應與創傷後壓力症候群，提供三項10步驟的立即性創傷與壓力管理介入、創傷治療計畫、創傷復原策略等，由此可知心理師的介入任務多元複雜，深具時效性、評估性與專業性。

### （三）實務操作內涵

眾學者以階段劃分介入步驟與內涵，例如Roberts（2005）、Roberts與Ottens（2005）的七階段模式，包含規劃與危機評估、建立合作默契並快速建立關係、辨識主要問題、處理感覺與情緒、形成與並探索替代方案、發展和形成行動計畫、追蹤計畫與協助，呈現諮商心理師於災後心理救援當下的實務工作。賴念華（2011，2012）提及災難發生當下以介入性措施為主，包含啟動危機小組、召開緊急會議、擬定介入計畫、安心服務等，而災難發生後以持續性措施為主，包含評估影響性、個別、團體諮商等，皆屬於諮商心理師的協助與著力範圍，同時也需與系統協力合作。此外尚有廣義、早期與中長期安心服務模式，「廣義安心服務」指宗教類、娛樂類、教育類與藝文類等療癒性活動達致心理復原、「早期安心服務」指災後一至兩個月內盡量提供所有人危機介入與評估，包括安心講座、團體、班輔、文宣、訪視、諮詢等，以及「中長期安心服務」的個案管理和追蹤關懷，短則數月長則數年，需要醫療、社福、教育等資源介入，協助發掘高危險群，並轉介心理、藥物治療或復健，包括精神醫療和自殺防制資源（黃龍杰，2012）。由此可知，不同的介入時間點，實務操作內涵有所差異，有些由諮商心理師主力進行，有些則須與醫療、社政、衛政人員分工與合作。

從上述可知，災後心理救援強調諮商心理師在適切的時間點和受災者建立關係，達成特定、具體任務或行動，方有助緩解危機所致之影響，作者關注重大災難事件當下，諮商心理師於災後心理援助歷程提供直接與間接的介入作為，賦能受災者產生自尊、希望感和控制感，面對眼前的挑戰。

### 四、災後心理救援的困境與挑戰

諮商心理師於災後心理救援扮演安撫受災者的情緒緩解、討論需求、高危機案主篩選、心理衛生教育、資源轉介者等重要角色（Myers, 1994），常於災難事件不同階段動員人力與提供專業服務。根據作者實務場域觀察發現，諮商心理師常見的困境包含高估自身準備度，以及災後心理救援現場的混亂與變動。首先基於同理受災者的苦難、助人特性與專業光環而投身，諮商心理師於災後第一時間基於想要、需要、必要、應該要、不能不要等狀態開始大規模動員，但決定投身救援前是否具足個人、健康、工作、家庭因素的充分評估，是否具備扎實的危機處理知能訓練及經驗、對受助對象所屬社會文化的敏感度、行政支持與後援等均需嚴謹思量（賴念華，2018）。因為災難現場景況往往難以事先預料，甚至造成諮商心理師因面對案主受創狀況所致的

衝擊與替代性創傷，如情緒痛苦與世界觀顛覆（黃龍杰，2018）。其次為災難心理救援常常在混亂與混沌中摸索前進，諮商心理師除原有危機介入知能與訓練之外，更需具備彈性應變能力，需從事與專業不相關的工作，再再挑戰勝任程度。每起重大災難事件皆影響受災者、助人者對災難事件的詮釋、生命意義的理解、急待滿足的需求與文化差異，考驗人力分配、物力動員、專業知能、資源整合等面向，不同重大災難事件類型，衍生不同的挑戰與困境。

## 貳、研究方法

### 一、研究取向

現象學為哲學與研究方法，旨在探索和理解人們的日常生活經歷，透過人們敘述進行提取，提供現實世界的覺察使其更接近生活世界（Shosha, 2012）。本研究以現象學的研究分析方法，理解個體覺知其面對特殊情境、事件、生命狀態時，其個人世界與生活世界賦予的意義，探討其主觀知覺與描述，著重特則而非通則的研究取向（Smith, 2008）。因不同災難事件對每位經歷當下的受災者與諮商心理師而言皆具有獨特性、主觀性、經驗性、文化性與在地性的親身經歷與現象脈絡，作者透過受訪者視角，理解災後心理救援經驗與主觀詮釋、對自我的影響。研究目的為瞭解諮商心理師提供災後心理救援經驗，包含災後心理救援的心理師與督導者角色定位、災後心理救援任務、多元文化困境、挑戰、因應方式等。研究問題為面對臺灣的重大災難事件，身為心理師與督導者角色的諮商心理師提供災後心理援助經驗，以及對於未來災後心理救援工作之實務建議，本研究著重的災難事件即為《災害防救法》定義之天然災害與物質災害，如921地震、莫拉克風災、八一石化氣爆事件、美濃地震、花蓮地震等。

### 二、研究參與者

#### （一）受訪者

作者透過諮商心理師公會、縣市學諮中心、社區心衛中心與自身人脈等方式，邀請符合諮商心理師資格且資訊豐富的受訪者，其實務年資為6年至30年不等，性別包含兩位男性與四位女性的災後心理救援經驗，包含921地震、莫拉克風災、八一石化氣爆、美濃地震、新冠病毒等。作者以CO代表心理師、SR代表督導者，CO與SR均

投入災後心理救援的直接服務，SR除諮商心理師角色任務之外，另具備督導者的角色任務，提供間接服務，作者欲透過心理師與督導者視角，更深入理解災後心理救援介入樣貌。受訪者基本資料，如表1。

表1

受訪者基本資料

代號	性別	年齡	學歷	實務年資	職務	重大災難事件災後心理救援經驗
COA	女	42	博士	11年	學諮中心專任心理師	莫拉克風災、八一石化氣爆、美濃地震
COB	女	39	碩士	6年	學諮中心專任心理師	八一石化氣爆、美濃地震
COC	男	37	碩士	9年	諮商所所長 心理師公會理事	美濃地震
SRA	男	41	博士生	6.5年	學諮中心督導	美濃地震
SRB	女	48	碩士	20年	學諮中心督導 心理師公會理事	莫拉克風災、八一石化氣爆、美濃地震
SRC	女	56	博士	30年	諮商所兼任心理師 心理師公會理事	921地震、莫拉克風災、八一石化氣爆、美濃地震

## (二) 研究者／訪談者／資料分析者

作者身兼研究者、訪談者與資料分析者角色，具國內諮商心理博士學位、諮商心理師證照與合格督導證照，具豐富參與災難事件災後心理救援工作，包含衛生局安心服務員、莫拉克風災災後心理重建兼任心理師、學諮中心危機處遇組督導、諮商心理師公會災難或危機事件心理復原委員。關於重大災難事件災後心理救援，作者曾至第一線協助莫拉克風災、八一石化氣爆事件、美濃地震、普悠瑪列車出軌事故等災後心理救援直接服務，支援緊急避難所的值班、安心講座、個別諮商、安心團體、班級輔導等，實際承接受災者的情緒、期待與難處，深刻體會其面對重大創傷衍生之受創反應，影響作者關注災後心理救援專業人員於不同階段提供介入，對於個體、家庭、生活與工作等面向之影響。



### 三、研究程序

研究程序包含初期準備與起始階段、中期資料蒐集與分析階段，以及後期研究結果與分析階段。作者確認研究主題與方向，進行前導研究與修正訪談大綱，招募受訪者，提供研究邀請函，說明研究內涵與目的，回應疑問與好奇後簽立同意書，同意書載明錄音、研究目的、學術用途、受訪者權利等，盡知後同意之責。本研究以半結構式訪談大綱進行，由作者親自訪談，地點以受訪者便利且顧及隱私性，如研究室、個諮室或小型會議室，訪談時間介於90至120分鐘，訪談次數為一至二次，全程錄音轉騰逐字稿作為研究分析使用，研究資料以匿名方式編碼，並妥善保存於個人電腦硬碟以及雲端資料庫備份，以現象學分析步驟分析並撰寫研究結果。

### 四、資料分析步驟

作者參考Moustakas（1994）想像還原、想像變異、現象意義和本質整合等步驟進行資料分析。首先，想像還原包含謄寫經驗使其視域化、還原經驗並群聚成主題、群聚主題建構核心主題、比較多重資料來源以確認經驗的不變成分、撰寫經驗的文本敘述。其次，想像變異包含撰寫受訪者經驗的結構敘述、呈現跨受訪者經驗的結構敘述，最後則是現象意義和本質的整合。

#### （一）想像還原

作者先懸置研究問題，詳盡謄寫逐字稿，不斷反覆閱讀，掌握文本內涵與意義，使其文字不僅止於表象，而能身歷其境般具脈絡化與具象感，作者抱持開放態度找出與研究問題有關的意義單位、主題群，形成核心主題命名並回應研究問題。此外，作者比較多重資料來源，例如文件、檔案、雲端資訊，統整意義單位和主題歸類，撰寫個別文本描述，形成跨受訪者文本描述，尋求關聯性與結構面，傳達不同主題間相互的關係，如表2。

表2

逐字稿內容與意義單位

逐字稿內容與編號	意義單位
COA01-003：當時協助的角色在氣爆事件裡面，因為	協助服務質量數據資料整理
氣爆協助的時間是非常長的，一開始我主要是在協助	與回報。
數據的呈現，因為過程有非常多東西需要記錄下來。	
SRA01-017：所以我們那時候就四、五個人吧，就我	心理師到現場瞭解受災狀況
們先到那附近的學校，因為有一間學校是受災很嚴重	並連結救援單位。
的，想說先到學校去瞭解一下狀況，然後再去找一下	
災區附近的那些單位。	
SRB01-009：我覺得在災難服務裡面應變的專業協助	心理師於災難剛發生時提供
裡面，我學到一個就是說當災難剛發生的時候，我們	協助，與受災民眾建立關係
就要去參與，那是一個建立關係很重要的起點，幫助	與瞭解需求。
我們瞭解災難現場的需求。	

## （二）想像變異

作者以文本敘述呈現受訪者災後心理救援經驗，結構敘述呈現受訪者的危機介入如何發生，前者代表意象對象，後者代表意象行為。作者創建個別受訪者的危機介入經驗之結構敘述，再創建跨受訪者的經驗結構描述，例如面對不同起重大災難事件，諮商心理師普遍的因應方式。作者整理出主題，深化出含括不同主題的普遍架構，例如災難事件的初期作為，瞭解災後心理救援不同介入階段的意義，以及該意義所產生的變化，達到理解與趨近災後心理救援經驗的本質，如表3。

表3

## 核心主題分析

核心主題	主題	意義單位
A. 災 難 事 件 的 初 期 作 為	1. 出勤服務的質量數據回報與值班狀況交接	1-1 協助服務質量數據資料整理與回報 1-2 雲端日誌即時更新工作日誌作為工作備忘與出勤交接
	2. 協助撰寫災後復原計畫	2-1 災後心理復原計畫撰寫 2-2 構思災後心理復原計畫內涵
	3. 進駐避難所提供災後心理救援服務	3-1 爭取心理師進駐安置所提供災後心理援助的位置 3-2 啟動危機介入的行政聯繫、動員安排與團隊合作 3-3 由醫療體系統籌分配各災後救援單位的工作事項 3-4 安置所與殯儀館安心服務站輪值與出勤經驗回饋

## (三) 現象意義和本質的整合

作者統整透過想像變異分析後的資料，整合跨受訪者的資料內容與混合文本的結構敘述，該文本包含重要成分也涵蓋彼此間的關連，找出諮商心理師災後心理救援經驗的意義與本質，以及作者在研究歷程中的反思與經驗，呈現如研究結果之災後心理救援經驗四項主題與因應災後心理援助困境的實務規劃五項主題。作者反思投身災後心理救援之前的思量與期待、投入當下的彈性應變與滾動修正，以及投入之後的持續增能，方能預備下次出勤，先照料自身狀態才能照顧他人需求，透過災後心理救援經驗的實踐與體悟，災後心理救援之路才能穩定長久且有意義。

## 五、研究品質與倫理

作者參考鈕文英（2020）綜合文獻提出現象學研究的品質指標有六項，分別是開放度、正確性、契合度、扎根性、深厚性與連貫性，作者依此指標說明增進研究品質的實際作為：（1）開放性指作者抱持開放態度訪談，不預先設定受訪者的回應，審慎檢視訪談大綱設計、釐清自我價值觀，減少作者觀點涉入；（2）正確性為開放、完整且正確地轉謄錄音資料，忠實呈現訪談內容，不加入作者主觀偏見；（3）契合

度指分析解釋和研究資料間契合度充足，適切還原研究現象，邀請受訪者檢核與確認；（4）扎根性為研究結果確實植基於訪談資料，而非作者想法；（5）深厚性包含深厚描述研究結果並進行脈絡化，將文本群聚為主題，確認貼近現象本質；（6）連貫性指資料的分析解釋具有連貫性，確認各主題的關聯性、研究脈絡的連貫性。

## 參、研究結果

### 一、諮商心理師的災後心理援助經驗

作者呈現諮商心理師於災後心理援助經驗與現象，理解其描述與意義，包含四項主題，說明如下：

#### （一）災後心理救援前的自我評估與專業知能

##### 1. 自我評估

諮商心理師在投身災後心理救援工作之前，需先審視與評估自身狀態、人身安全風險，以及投入意願。持續覺察與檢核個人身心狀態以及時間餘裕程度，「那是一種很實際的困境就是我真的要去支援嗎？是不是要成為那個災難裡的助人者，我有沒有辦法先照顧好自己的心情？」（COA01-019）人身安全威脅感的考量，擔憂置身災區是否會成為下個受災者，「長官說管線都還在下面還有危險，我覺得最大的困境就是還有很多狀況未明，然後他提醒我車子要停遠一點，那時候就覺得說我們去協助的人搞不好也有生命危險。」（SRB01-052）評估原有工作職務角色的負荷、能力勝任程度，以及家人與工作夥伴的支持程度，如「我媽、我爸他們可以理解，因為他們知道這種事情，他也知道我做什麼，那年過年我沒有回家吃年夜飯。」（SRA01-167）面對家人的支持，SRA理解職務角色與職責所在，面對農曆年節期間的地震災難事件需著手處理與因應，而無法在除夕夜與家人共度以工作優先，亦如COA身為專任角色，硬著頭皮不得不去完成份內職務工作，「應該是這個體制裡的不得不為，就像是你的工作不太可能說大家都去了，你不去，這樣也滿奇怪的。」（COA01-022）即便心裡仍有許多擔憂與不安，但COA亦選擇跟著團隊前行，讓作者思考即便職責所在如何適才適所，並非人人合適成為災後心理救援人員，值得深思熟慮決定才行動，適時的理解自身需求並拒絕投身也是諮商心理師需要練習的課題。

## 2. 專業知能

投入災後心理救援的諮商心理師需要具備專業知能，包含支持以受災者需求為主體的介入模式、敏覺受災者歷經災變所致影響的理解，以及具備應變調整的彈性與能力。以受災者需求為主體的服務形態、場域，以及在地化模式，提供貼近其生活方式的服務，而非受限舊有模式。「我覺得他們不會喜歡傳統的方式也不適合，的確需要研究發展出新模式，有可能在場地上去他們教會聊、家裡附近聊、河床邊聊，他們會比較安心。」（SRB02-029）理解受災者經歷災變可能的影響與改變，例如可能失去原有休閒活動或興趣「很多人氣爆到那個時候半年後，他們說即使很累，原來的休閒活動都沒有去做，比如說他喜歡旅遊的，都沒有去。」（SRC01-047）或是經驗被喚起的影響，「我們也實際看到有些人確實只要再經歷類似的事情，他過去的經驗被挑起來，而且情緒其實還蠻大。」（SRA01-177）面對災後心理救援的變動性，「就是事情都在變化，好比當局說設安心服務站，例如說好要設置一段時間，但突然說要撤掉，就像每件事情都有新的出來，就要趕快想要怎麼調整與變動。」（COB01-050）進行滾動修正與機動性補位，「畢竟我們都是進到一個新場域，這跟單純諮商很不一樣。雖然是我們想要做什麼，但我們帶著危機災難的知能跟經驗與理解進去，先有個雛型再慢慢去修。」（SRC01-134）以貼近危機場域的需要。

### （二）災後心理救援時的角色與功能

#### 1. 角色

諮商心理師於災後心理援助的介入角色，包含教育者與評估者，教育者角色提供安心輔導資訊、心理教育與求助資源，建立普同感。「其實心理教育我們有辦過一次全體的減壓講座，就告訴他們這些症狀常見，發給他們文宣，讓他們知道需要的時候有那一些資訊可以使用。」（SRC01-024）而評估者角色以生活化的方式與受災者建立接觸與關係，「因為災民也很忙，需要做很多重建的事情，結合他的生活方式去服務，而不是傳統的心理諮商。從他們的需要而不是我們會什麼，這樣較不打擾、不傳統的服務方式。」（SRB01-091）以及評估其災變的衝擊與影響、篩選高風險群，協助其緩解衝擊，「你要在喝茶聊天當中又不失諮商心理師的角色去關懷他們，讓他們聊出衝擊，放心談出來。」（SRC01-030）將評估落實於會談中，減少受災者對專業的排斥。



## 2. 功能

諮商心理師於災後心理援助的功能，包含同理陪伴、紓解情緒、資訊提供、接納理解受災者的情境、貼近文化脈絡等。前者包含撫慰人心、情緒抒發、同理陪伴，「在這種救援狀況下，其實需要很高品質的態度跟能力，跟他同在的能力，其實陪就有很大的功效。」（SRC01-102）「就陪他聊，然後適時給一些資訊，最主要就是陪著，讓他們可以抒發。」（SRC01-031）適時等待、邀請與回應，在混亂與不確定的災後狀態安在。後者包含貼近受災者的語言、生活脈絡與多元文化的態度、抱持向受災者學習與請益的態度，重視受災者的群體性，「貼近他們的文化，所以我們會跟他們學原住民語，請他們教，他們就會很開心，覺得我們願意進入他們的生活脈絡，然後他們就願意分享。」（SRC01-139）而非隱藏於專業角色身後。

### （三）災後心理救援時的預備、初期、中期及中長期作為

#### 1. 預備與初期作為

預備作為包含行前訓練與心理教育課程、瞭解受災者影響，前者著重增加諮商心理師出勤前的預備與整備，「行前那個時候，我們規劃是給大家一點心理準備，還有一些需要注意的事情。」（SRA01-061）對於災難現場狀況具現實感，緩解身心衝擊的影響，「其實事前大家都有做一些討論，後來像臺南地震，我們就在LINE群組說明現場狀況，可能大體會不斷進來、有味道，那你自己準備好的話再去。」（SRC01-084）後者需要蒐集受災者影響情形、理解工作屬性，透過探訪，瞭解狀況，評估需求並預劃介入作為。

經預備作為階段的整備便進入災後心理救援的初期階段，分為需求評估與及早人力動員、進駐避難所設置安心服務站、災後心理救援工作分工、撰寫災後心理復原計畫與持續資源連結。諮商心理師持續評估需求，「因為災難一發生跟長官就要做很多聯繫，他們要授權，然後我們開始就行政聯繫，討論之後的專業介入。就像團隊的組成安排、分工合作、服務介入、個案討論、督導等一系列的啟動。」（SRB01-004）並運用數位科技動員人力調度與後勤支援，「那個時候緊急做了一個表單，就開始調查，把表單的人拉進去群組，然後群組越來越大，全臺各地願意來支援的諮商心理師都在那個群組裡。」（COC01-009）第一時間進駐避難所與相關系統合作與分工，配合醫療體系分工安排人力輪值，「因為臺南的精神醫療網是嘉南療養院，他們本來就有救災的經驗，所以就由他們統籌專業人力，所以每天就是由各公會負責人把輪值名單給精神醫療網統籌的醫生。」（SRC01-066）以利專業服務輸送。最後，為完備災

後心理援助工作，亦須協助撰寫災後心理復原計畫，「我還有幫忙寫後續的災後復原計畫。」（COC01-004）爭取所需資源並持續進行資源引進與連結。

## 2. 中期與中長期作為

中期階段包含因應政府危機介入與心理重建的整體規劃與災後救援政策，配合政府一戶一社工政策、諮商心理師與社會工作師雙師聯手出擊，「那時局裡有個政策是一案一社工，也對外發布新聞稿，表示我們很重視災後心理重建，我們就是支持長官的政策，配合指示與命令，但評估需求後，如果需要諮商心理師服務的還是由諮商心理師進場。」（SRB01-027）協助追蹤列管與轉介，如聯繫受災者的適應狀況，若有中長期服務需求則轉介個別諮商，「我們有追蹤列管受傷者的名單，其實追了至少半年以上，所以那個時候每案你要解除列管之前都需要評估孩子狀況是否需要轉介出來接受心理諮商服務。」（COB01-034）諮商心理師為避免資源重複介入、建立跨專業跨單位的工作形態，才能避免重複詢問、打擾受災對象，「問題是站在政府長官的立場，希望看到我們有去做些什麼事情，然後民間單位也會想要在災難時去協助，但會不會變成一種叨擾？災民需要的其實是好好休息。」（SRA01-041）期待資源妥善有效整合，採取單一窗口的服務形態。

中長期階段包含提供救災人員減壓團體、追蹤轉介有需求者個別諮商，以及自我覺察與反思危機介入缺乏的作為與能力。首先，第一線救災人員團體諮商的需求、覺察救災經驗帶來的改變，協助救災人員覺察投入救災所致的改變，「這就回應災難是一個失控經驗，不要在減壓團體裡又經歷失控。團體是連續三週的半天，同一組人進行三次，他們第一盤都排出跟八一氣爆有關的景，用沙遊物件就可以表達。」（SRC01-046）其次，明訂標準化的危機介入期程，更具系統性、一致性與完整性，將有需求者的對象轉介進行中長期個別諮商，「中長期服務案都是衛生局那邊統籌，重傷的出院之後就轉給衛生局，由衛生局統籌所有個案，衛生局也因為八一氣爆案聘了10個個案關懷員去訪案，經評估後再轉介。」（SRC01-055）最後，諮商心理師於協助歷程中不斷反思特質與養成過程可能缺乏的作為與能力，如增加災後心理教育的重要性，「我覺得做災難服務還是要加心理教育是滿重要的，包含未來求助的資源。」（SRC01-051）危機介入的主動性與積極度，「我們常常處在被動聆聽跟被動陪伴的角色，我們的信仰是當事人有自己的能力可以創造，但在危機現場，我們的主動性好像得更積極一點。」（COC01-142）而非被動等待，顯現諮商心理師反思自身不足以及力求突破。

### 3. 督導者作為

督導者在危機介入的督導作為與諮商心理師提供的初期、中期與中長期作為有所不同，其體驗與視角著重連結、補位與平衡，包含親臨災難出勤現場，「他可以去現場，因為他還是要感受一下現場的氛圍，因為那個有沒有感受到現場的氛圍其實是很不一樣，那個經驗是很不一樣的。」（SRC01-091）瞭解與連結相關資源，督導者扮演溝通協調角色讓心理師的諮商專業得以發揮，如肩負現場直接服務的調度、出席行政會議的回報，篩選與評估現場的實務需求，提供災後心理救援服務，「我覺得責任是讓專業可以發揮，就是我想說心理師一定會想說這麼多人有需要，就是這些受災民眾有需要，我想應該這個團隊會有使命感應該可以發揮專長去輔導這些人，我就基本上扮演一個橋梁。」（SRB01-064）啟動聯繫組織分工與動員安排，督導者統籌協調組織的人力分工，並聯繫相關資源、單位或所屬長官間的溝通，啟動重大災難事件的支援，「討論接下來可能會有的問題，需要協助的部分，然後我們大概什麼時候進場？我們可以做些什麼事情？……開始我們的組織分工，我覺得剛開始的時間點掌握是還蠻重要，因為緊急災難的時候，怎麼樣互相溝通，然後去做整備，我覺得滿重要的。」（SRB01-008）

#### （四）災後心理救援後的多重困境、身心壓力與文化民俗挑戰、諮商存在的意義

##### 1. 多重困境

多重困境包含：

（1）蒐集資訊的困難：「他們隔天可能會來看他們的孩子或家人的遺體，可是輪班的人不一樣，不可能再跟去陪，就算去陪也只能陪不能幹嘛，我覺得follow up很難建立。」（COC01-076）

（2）各主責窗口聯繫的不順：「學校放暑假很難聯繫，就整個掌握度還沒有那麼清晰，說實在的他們家有誰、誰受的影響如何，可能還要從社政或民政那邊的資訊。」（SRB01-056）以及「我們公會聯繫衛生局他們看能做什麼協助資源，衛生局推給社會局，社會局推給衛生局，後來我們跟衛生局熟了之後，確實他們不認識我們，然後也不知道品質怎麼樣，所以他們不敢答應。」（SRC01-007）換言之，諮商心理師與政府、學校對口聯繫不易也與彼此的不熟悉有關聯。

（3）心理師與受災者慣用語言、性別與文化背景的差異，影響建立關係或介入效能的思量：「我不會講台語，來了一個滿口台語的人，我也有介入的困難，因為語言是多貼近的事情，但我沒辦法跟他講台語。」（COC01-092）「我覺得男性跟女性

的互動也會有接觸上的為難，例如來了一個媽媽喪子或是先生喪妻，要靠近他們需要更有技巧性的方式，女性的話因為她們很自在的表達這些情緒，我就會想這個時候該往前？該往後？然後該怎麼樣做的時候，我心裡其實都很多的不確定。」（COC01-093）

（4）系統整合與資源連結困難：「我覺得在那個當下有太多單位，然後每個單位要做什麼、要去協調，不要讓人家覺得我們太傲慢，不能說就是要照著我們的方式做，就是一個溝通協調的過程。」（COC01-088）

（5）跨單位溝通協調與作為的交戰：「誰來當頭？在那個過程中，我覺得那個協調，然後哪些話該講哪些話不該講？」（COC01-089）

（6）受災者拒絕或排斥心理諮商、華人重視關係轉案難度高、個案議題偏複雜與困難：「臺灣人就是我認識你才會想要跟你談，誰都不想被標示為病人，所以轉案其實真的很困難，假如諮商心理師還在幻想說不要走到第一線，等著別人轉案來其實等不到，而且等到接到的案，已經合併很多過去創傷以及後續延伸的適應問題，更難處理。」（SRC01-060）

## 2. 身心壓力與文化民俗挑戰

諮商心理師投入災後心理救援感受到的忙亂與失序感、身心衝擊與壓力、角色位置的拿捏，「我還記得連續工作十九天之後的那個周末，因為放假不用上班。然後早上很早起來，整個人就呈現一個好像應該做點什麼事情，不用做什麼事的感覺怪怪的，然後就攤在那邊想到底該幹嘛，但是又不知道自己要幹嘛。」（SRA01-162）此外關於個人心理的影響如替代性創傷的反應，「替代性創傷經驗真的滿強，描述那些畫面，我覺得歷歷在目，那種親身體驗或臨場感。」（COA01-044）諮商心理師面對輪值的體力與風俗挑戰，例如農曆7月至殯儀館輪值、24小時三班輪值的體力考驗，「你看初五下午4點到晚上12點的值班，然後有12點到早上8點！」（COC01-024）都是體力的考驗，以及民俗風情禁忌的取捨，「八一氣爆去殯儀館那時候是農曆7月，其實都在挑戰我們自己文化的風俗影響。」（SRC01-088）與原有習慣存在極大差異性，挑戰文化禁忌的底線。

## 3. 諮商專業的存在感

諮商專業的存在感，特別是災後心理救援現場也同時有臨床心理師時，受訪者特別有感，「每個人都focus在他當時想要處理的事情裡，我自己覺得在那個現場是我們需要做個樣子讓人家知道我們存在，我覺得政治的存在性比實際的存在性來得更



意義。」(COC01-045)「因為臨床出現了，諮商絕對不可以不出現，我那個時候的感覺是這樣，我覺得那個時候對我來講有一種政治的角力存在。」(COC01-047)互動過程氛圍極度微妙「……所以說就是我們的理念，就是對我們公會形象有幫助的，因為最後如果你不去，就是臨床去。」(SRB02-015)顯現諮商心理師於災後心理救援是不能缺席的。

## 二、因應災後心理援助困境的實務規劃

受訪者對於災後心理救援的實務規劃包含五項主題，說明如下：

### (一) 落實演練與心理教育

(1) 跨縣市合作模式，針對大規模災難事件宜啟動跨縣市合作模式，考量影響層面廣泛，在地受災縣市、單位、人力可能無法有效因應，建置跨縣市策略聯盟甫有效協力處理，「我會覺得危機這種事情，永遠都無法預期跟千變萬化，我曾經去提過一個東西，因為我就覺得臺南這次算運氣好。我所謂的運氣好就是小範圍，如果他是大範圍呢？輔諮中心也好，教育局也好，甚至學校老師們也好。在事情發生過後，他沒有辦法出來做這件事，還是他們自己本身就是受災，甚至就不見了的話，這是個很現實的問題。」(SRA01-191)

(2) 衛生局統籌演練，連結醫療、諮商、臨床與志工團體等單位，定期實際出動演練，設置安心服務站，由各單位人力派員參與演練，「我覺得在臺南地震的一開始，其實是大家都不知道該怎麼做，所以像最近高雄市衛生局他們開始做每一年的演練……。」(COC01-073)

(3) 跨單位整合，由衛生局整合諮商、臨床、縣市輔諮中心、志工組織等跨單位的系統合作，除前述例行性演練之外也能成立LINE通訊群組持續交流，一旦發生重大災難事件時就能立即啟動跨單位動員，「……衛生局統籌醫療心理衛生重建，所以這幾年災後演練，公會都有參與……，那兩個公會諮商心理師和臨床心理師公會就已經整併，那還有慈濟、志工全體等就成立一個風調雨順群組。」(SRB01-062)

(4) 防災心理教育，回歸預防的衛教推廣，增進理解歷經災變後可能有的反應與心理建設，增加心理強度，減少衝擊與影響，「課程不只防災還有心理建設，而且課程規劃不只一節課，等於是一系列從預防角度，不光是防災，還包括你遇到災難後當下和之後可能會出現的心理狀態。」(SRA01-198)



## （二）持續增能與案例討論

心理師透過讀書會、情境演練、案例討論等形式的聚會與進修，深化介入能力與專業知能，「可能目前公會運作到現在籌組的那個愛閱讀讀書會，在這裡面，其實我們後來除了讀書也演練，……強調要練兵，所以我們就都會演練耶，要認養主題演練，然後大家互相同儕督導、回饋。」（SRC01-120）

## （三）建立名單與督導關係

由諮商心理師公會建置具資格的督導者人力資料庫，可將督導者的危機介入資歷、訓練公告於公會的網頁，藉由公開、透明化的資訊，協助受督者有危機督導需求時能找到督導名單與聯繫管道，「我覺得一開始可能就要先有督導的資料庫，……可能需要有危機督導的資料庫在我重大事件發生的時候，我可能可以找這些人協助的部分。就是那個名單是需要有的。」（COA01-108）心理師於平時便與督導者建立與維持關係，有了信任感，才能在危機介入的當下發揮督導效能，「平常我們跟他們也要互動，才能在那個危機實際發生的時候，他的督導達到最大的效益，……其實我覺得督導關係是在督導裡很重要的東西，所以如果我跟他其實平常也不熟，然後我要跟他講我自己受到的衝擊或是在帶領的部分，其實我覺得那個會有壓力，所以熟悉度平常就已經儲備好是很重要的。」（COA01-118）

## （四）熟練雲端與資訊操作

心理師具備資訊處理能力，善用雲端資料庫即時存取、編輯功能，如雲端文件、試算表與Google表單的使用，「要排班，全部都是雲端，因為檔案太大，我們不可能接電話也不可能用Mail，所以那個時候我印象其實大部分的人對於如何使用Google文件跟試算表跟一些Google表單，我覺得多數人其實沒有那麼多經驗。」（COC01-012）以及通訊軟體的群組通話、相簿存取、記事本等即時傳送與存取功能，因應災後心理救援的瞬息萬變與資訊流通的時效性，達到資訊雲端化、訊息數位化之效，如「群組有LINE，那也需要就是有固定的一些會議可以討論。」（SRB01-039）凸顯災後心理救援工作資訊處理能力的重要性，如「我後來其實有更深的感覺是資訊化能力在災難危機應變上是滿重要的。」（COC01-082）

### （五）調整期待與服務心態

有志投入災後心理救援的諮商心理師，建議：

（1）調整介入心態，利字擺旁邊，有熱忱與願力並承諾能投入時間付出，「第一個就是說你要有那個熱忱、意願，你確定自己對這個是有願力的，你是有願意來幫忙這件事情，……因為它就需要花時間。」（SRB02-044）而非報酬獲益為先的思維。「你就不能考慮要怎麼回報，如果你先考慮回報那就不適合你，他不是個賺錢的工作，但是我覺得可以獲得，就是你要瞭解災難的本質，你參與之後可以獲得一個經驗跟讓你不管對專業或對生命有些新的看見，但是你不會得到錢。」（SRB02-045）寶貴的學習是經驗值的積累、生命意義的看見等成長，但非實質金錢。

（2）練就各司其職與分工合作，建置管理階層才能妥善分層負責，例如主管、督導與心理師們，督導者屬於中階管理階層，「尤其面臨危機處理組織還是蠻重要，……我覺得不管是心理師或社工師遇到困難，……那如果有一個督導可以跟他討論，可以協助他，這樣可以穩定。」（SRB02-040）又如諮商心理師公會有理事長、理事、危機處理委員會等架構，「理事長有了理監事會，這樣子一個核心團體、核心組織，然後又有一個委員會，在面對事情來的時候比較可以梳理，然後可以按部就班，可以討論、做出抉擇，然後對外形象就是公會有發揮功用。」（SRB02-042）

（3）不要求完美保有彈性，抱持不求完美的態度，再有經驗亦從歸零開始，不斷且持續地積累學習，只有每次投身、反思與再投身、再反思的歷程持續學習，「我覺得我們都在學習中，那種從來沒有過的經驗，大家都是從零開始願意去做，但是我們不一定是會做到一百分，所以我就覺得督導很重要，可以紓壓就是哪種減壓的部分也是很重要的。」（SRB02-051）

由此可知，心理師投入災後心理救援面臨多重的挑戰與困境，有些可以調整與克服，有些則是承受與承接，實務層面透過落實演練與心理教育、持續增能與案例討論、建立名單與督導關係、熟練雲端與資訊能力，以及調整期待與服務心態予以因應，尋求督導機制，使災後心理救援持續優化。

## 肆、討論與建議

### 一、研究討論

諮商心理師災後心理救援經驗，歷經且戰且走、慌亂失序，再逐步拾回原有的日常，連結資源以發揮諮商專業，提供受災者有品質的陪伴與介入，安定自己與民心。

#### （一）諮商心理師於危機介入之前的自我評估與專業知能

受訪者決定投身災後心理救援與否，考量自我評估與專業知能兩層面。自我評估包含生理／心理狀態、人身安全與投入意願，此與眾多學者看法相同，認為投入災後心理救援之前應審慎考量個人、健康、家庭、工作各層面，而非衝動與貿然投入（賴念華，2018；Brymer et al., 2006/2011）。SRA提及家人的心理支持及同仁的實質支持，讓SRA保有團隊感持續投入災後心理救援。此外文獻指稱投入災後心理救援需取得主管與同仁間的精神與實質支持以及原有工作責任的安頓，避免原有工作忙碌而難以持續或本末倒置影響原有工作（賴念華，2018；Brymer et al., 2006/2011）。COA、COB、SRA、SRB皆提及調整原有專／兼職工作的負荷量，且與其原先角色主責程度有所差異，在地專職心理師角色者明顯缺乏選擇性，除非有身不由己的理由，如COA所說身在專職工作的體制裡，沒有可以拒絕不去的選項，但外來支援心理師角色則在介入頻率、投入時間與深度較具彈性與選擇權。

自我評估生命經驗、身心健康、身心負荷有關，常面臨不得不的心情，COA提及需調整心態硬著頭皮上場，接納害怕、擔憂自己成為下一個受災者的情緒，學習克服困境。因災後心理救援的情緒層面具有強大影響力，對資歷深淺的諮商心理師都一樣，即便是經驗豐富的諮商心理師，仍期待處理危機事件當下能有更多的準備與支持（Wachter et al., 2008）。當COA與夥伴一同進入災難現場與受災者產生共感，彼此都是生命的共同體，同樣經歷重大災變的影響，但其職務角色仍需有所作為，可能不像文獻所提妥善衡量與評估，而需要有所妥協與配合。也如Gilliland與James（2013）提醒危機介入人員仍需維持生活平衡、保有現實感與適切期待、覺察自我的失落感、對自我寬容等，但對諮商心理師而言，需時刻保持覺察與落實，身處忙亂當下有其不易之處。

而專業知能包含以受災者需求為立基的安心服務方式、理解受者災面對災變可能導致的影響與改變，危機介入各階段代辦事項繁多，且歷經持續性的調整，抱持彈性與專業知能才能有效因應。

## （二）諮商心理師於重大災後心理救援的角色與功能

Gilliland與James（2013）所提專業人員於危機介入時須做到評估、傾聽與行動三個層面，評估指個人專業能力與身心狀態的評估，並針對受災者的情緒狀態、安全性，以及系統資源與因應機制等層面評估，如同SRC所提諮商心理師生活化的應用與發揮專業的評估角色，減少受災者的不熟悉與排斥感，而非手拿評估量表，逐題檢核評估。傾聽則是提供受災者支持、同理、真誠與接納的態度，例如COC與SRC所提陪伴、同理與生活化應用諮商心理專業，依受災者的步調與速度，提供情緒支持與抒發，諮商心理師至出勤現場後也常面臨超乎原本預期的狀況，如COA提及至第一線承接受災者強烈的負面情緒。

而行動工作指與受災者建立信任的合作關係，採取行動策略提供服務並進行後續追蹤，瞭解行動執行狀況是否符合原先評估，持續調整行動策略。由此可知，諮商心理師介入的角色與功能，立基於評估、傾聽與行動工作層面息息相關，屬於螺旋式的介入作為，慢慢地加深，而非突兀躍進。陪伴則是諮商心理師與受災者建立關係最基本也最重要的一步，如Morris與Minton（2012）提及危機預備需要持續投入關注，專業人員選擇持續強化自身能力，才能成為更好的危機介入專業人員。

## （三）諮商心理師於災後心理救援的預備、初期、中期與中長期作為

諮商心理師災後心理救援的預備作為，包含行前訓練與蒐集受災者影響的理解，因應不同情境調整其分組分工，讓團隊準備好再進入現場。其次是災後心理救援的初期作為，包含及早介入建立關係、進駐避難所、服務數據整理回報、計畫撰寫、數位形式動員介入人力。SRB強調災難發生初期就要投身參與，及早與受災者建立關係其同理與同在的能力才能到位，並發揮實質影響力，如眾多學者依照不同介入階段提及應有的介入作為建議（France, 2014; Knox & Roberts, 2005; Myer et al., 2013; Roberts, 2005）。受訪者們呈現災後心理救援對現場的感受與想法，例如受訪者提及災後心理救援的行政專業，不同於文獻上提到的介入專業，就作者的角度而言不僅同等重要，甚至更為重要，成為災後心理救援推動與傳承的重要存在。例如即時更新雲端日誌作為工作備忘與出勤交接、持續彙整與更新服務內容與呈報數據資料。此外，諮商心理師們有協助撰寫災後復原計畫的經驗，以及持續數位人力動員前往現場支援。這些都是諮商心理師在投身災後心理救援前不太熟悉且陌生的部分，也是諮商教育養成訓練裡較缺乏之處，往往從實戰經驗裡累積學習，也讓作者思考災後心理救援亦需瞭解行政層次才趨於完善。



此外，諮商心理師於殯儀館輪值陪伴受災者認屍，發揮安心、紓解、瞭解、預測、預備的效用，回應安心服務模式（黃龍杰，2012），以及Myer等人（2013）提出危機介入的持續性與聚焦性任務模式。此外如COC所提認屍的流程與政府政策也會有所變動，受災者面對無法預期的情境更易慌亂不安，需要諮商心理師扮演陪伴、居中溝通的角色，讓受災者有討論、分享與宣洩的對象，達到安定人心、疏理情緒、代辦事項之因應，產生控制感與能力感。

#### （四）諮商心理師於危機介入後衍生的身心壓力與文化民俗挑戰

SRA、SRB、SRC提及不同危機介入階段的實務困境、身心壓力與文化民俗挑戰，如初期困境在於現場狀況未明，存在模糊與不確定性，諮商心理師常處於變動、訊息不一、預期落差，以及語言與性別上差異的影響，需設法解決，如SRB、SRC提及暑假期間面臨聯繫學生困境、衛政忙於救災，聯繫有其難度。如同Tavormina與Clossey（2017）提到危機事件對受災者來說代表生理、心理與社會因素的崩解，而危機介入工作也導致助人者個人的生活受到干擾與影響，有時想有所作為也未必能順利完成，僅能且戰且走。

中期困境大多為資源整合、跨單位協調，如SRA所提各單位都提一戶一社工，衛政、社政和教育加起來就一戶多位社工，多人重複詢問帶來的擾民，以及被拒絕訪視或諮商的困境。此外，SRB分享每天需回報服務進展的困境，面對不斷變動也要調整自身狀態，緩解挫折與壓力。針對中長期諮商轉案則考量華人文化重視關係緣故，轉案難度高、議題複雜、等待時間長，轉案不如想像中順暢，如SRC所提若被動等待轉案不但耗時，且受災者可能除災難事件影響外，更引發過往議題，導致複雜性創傷議題難以處理。

雖然Roberts與Everly（2006）指出危機介入亦非萬靈丹，專業人員完成初步危機介入後的幾個月到一年內，通常基於完善的診斷標準介入，提供加強性與持續性的服務。但應用於臺灣重大災難事件的災後心理援助，更需拿捏關係的建立與維持，理解受災者的屬性、期待，調整介入步調與順序，諮商心理師需即早進入現場與受災者建立關係，但又不打擾警消醫護人員救援的黃金時間，才能發揮介入效能，緩解受災者面臨的衝擊與影響。因此，諮商心理師需於災後救援之前調整心態，關注受災者對文化與社會層面的自我認定與需求，不斷增進文化敏感度與自省能力，理解文化因素對於個體的影響並尊重多元文化信念（林耀盛，2010；洪莉竹、陳秉華，2005；謝臥龍等人，2016），才能提供以受災者為基礎，並符合受災者需求的專業服務。



諮商心理師的身心耗竭與替代創傷也不容忽視，如Tavormina與Clossey（2017）提到助人者於危機介入時易出現替代性創傷，導致助人者受到干擾與影響，須具備創傷反應與影響的知能，才能有效因應，像COA描述彷彿親身體驗般歷歷在目進而影響情緒與睡眠，黃龍杰（2018）則提出除替代性創傷之外，助人者更可能出現心力交瘁、專業耗竭的症狀，影響原先的生活適應，也有不少學者強調替代性創傷對於助人者耗竭的影響，建議助人者須具備相關訓練、支持資源、個人紓壓方式等，以減少替代性創傷與身心耗竭的狀況（翁玲子等人，2017；陳晏琮、丁華，2014）。如同COB、SRA、SRB均強調團隊介入的重要性，有夥伴一起面對的團隊感與我們感，可以彼此商量討論，相互支援，且發揮各自專長與資源，減少身心耗竭的可能性。

文化與風俗部分如賴念華（2018）強調專業人員需考量受災者的在地文化、語言、宗教信仰與價值觀等面向，提供符合需求與期待的介入，如SRB提及莫拉克風災時至部落進行非典型的諮商服務、因應原民文化的特質、部落汛期的限制調整方式與頻率，如劉志如（2013）指出諮商心理師在提供災後心理救援之前，宜補強多元文化視野、瞭解與尊重受災者熟悉的心理復原方法，提供符合部落文化、原民特質的專業服務，這些提醒顯現專業人員需要持續學習增能、深耕調整之處。由此可知，投入災後心理救援對諮商心理師而言充滿身心負荷與壓力挑戰，經歷忙亂與失序感，SRA以陀螺來形容當時的狀態，每天就是一直轉，不斷應變鋪天蓋地而來的訊息所致的混亂與不安，即便事先已考量個人、健康、家庭與工作等層面才投入災後心理救援亦同（賴念華，2018；Brymer et al., 2006/2011），畢竟災後心理救援的場域、環境、困境、體力挑戰層出不窮。如同Gilliland與James（2013）提醒專業人員需維持生活平衡、保有現實感、覺察感受、對自我寬容。

災後心理救援都是從零開始投身，從實戰經驗摸索、跌跤與成長，經歷整備、應戰與休止的持續循環。受訪者的災後心理援助經驗從慌亂忙碌到逐漸清晰、回復平衡，心理師與受災者相伴並行一段艱辛的復原之路。畢竟每個人的前進速度不同，外在財損的復原指日可待且具體可見，但內在的心傷可能經年累月且此起彼落，無法等同視之。無論諮商心理師當下採取積極投入現場或是後勤支援，抑或選擇保持距離，都是真實的現象場與當下最合適與負責任的選擇。

## 二、建議

作者反思災後心理救援經驗，提出關於諮商心理師於災後心理救援歷程的停、看、問三個步驟與九項建議，以及未來研究建議，說明如下：

## （一）停——介入之前

### 1. 自評身心狀態與投身意圖

諮商心理師於介入之前先停下來自我評估目前的身心狀態，盤點原有工作、家庭照顧等面向，探索投身意圖，想清楚再行動，是否能因應受災者歷經災變在信念、情緒、生命意義、價值觀、人際關係之重大轉變。

### 2. 具足所需專業知能與增能

諮商心理師需具備災後心理救援各階段的专业知能，包含熟稔危機介入知能、角色、技巧、特殊議題處理、評估向度、身心耗竭、生活平衡與自我照顧等議題，除基本知能訓練之外，也需要透過團體、讀書會、委員會、工作坊等聚會形式與運作，持續培訓進階知能。

### 3. 培育多元文化介入的能力

除上述災後心理救援的專業知能之外，尚包含災難事件對個體、家庭、文化與社會的影響、多元文化與倫理議題，諮商心理師須持續擴充多元文化知能，提供貼近受災者文化的災後心理救援服務。

## （二）看——介入當下

### 1. 理解角色功能適才適性

災後心理援助更需要主動性、積極性、指導性與介入性的能力，諮商心理師需具備足夠的心理強度，並發揮同理、陪伴、傾聽，以及生活化的評估能力，增加受災者的接納度。

### 2. 調整不同階段介入作為

災後心理救援分為預備、初期、中期、中長期作為與督導者作為，諮商心理師須視各階段提供合適受災者需求的服務，採團隊方式進場協助，並依照現場需求與狀況滾動修正。

### 3. 理解困境挑戰正面因應

災後心理救援困境與挑戰不斷，如何從前人經驗借鏡與取經並有所預備，以減少摸索與衝撞，但每起重大災難事件有其特殊性，仍需視現場狀況予以彈性、個別化處理，發揮心理韌性。

### （三）問——介入之後

#### 1. 身心自我調適與回歸原有平衡

介入當下勢必歷經不少身心壓力與衝擊，唯有持續覺察需求、關照與照顧自我以及身心平衡，才有持續投入協助的可能性。

#### 2. 尋求危機督導重整其介入經驗

面對災後心理救援的困境與挑戰，適時尋求專業督導的協助，討論介入歷程的影響、因應技能、緩解身心壓力，重整災後心理救援經驗，整理、反思再出發的循環。

#### 3. 系所課程培育與繼續教育增能

建議相關培育系所針對災後心理救援開設危機介入課程，增加系所學生的助人技術、人道關懷與專業素養，未來執業後也能持續繼續教育的深化與服務的優化。

### （四）未來研究建議

本研究六位受訪者均曾協助八一石化氣爆與美濃地震，而其他如921地震、莫拉克風災等災難事件，非所有受訪者皆有參與，故論述深度有限，建議未來針對新冠肺炎的災後心理救援有所探討，畢竟疫情不同以往的重大災難事件，需以防疫安全為前提。本研究受訪者大多跟隨原有全職工作單位／機構與職務角色，例如縣市學諮中心、諮商心理師公會等單位提供災後心理救援，服務場域含殯儀館、救災指揮中心、緊急避難所、學校等，對於不包含上述工作職務或角色，但亦曾提供災後心理救援者，亦未於本研究呈現，建議未來可納入不同工作場域如衛生局心衛中心、社區私人諮商所；不同職務角色，如兼任心理師、新心理師，以及不同介入時間點，例如災後心理救援初期、中期或中長期等階段的受訪者，以期能更多元、全貌的理解災後心理救援樣貌，此外除諮商心理師的災後心理救援經驗，亦可探究尋求災後心理救援督導的經驗。

### 參考文獻

- 林珍珍、林萬億（2014）：莫拉克風災後高屏地區重建服務網絡之研究：災難治理的觀點。思與言：人文與社會科學期刊，52（3），5-52。[Lin, J.-J., & Lin, W.-I. (2014). A study on the service networks of typhoon Morakot post-disaster reconstruction in the south Taiwan: A governance approach to disaster. *Thought and Words: Journal of*

*the Humanities and Social Sciences*, 52(3), 5-52.]

- 林耀盛（2010）：災傷時刻—受創後心理復健的倫理面向思議。護理雜誌，57（6），24-30。[Lin, Y.-S. (2010). Calamitous moments: Rethinking the ethics of post disaster psychological reconstruction programs. *The Journal of Nursing*, 57(6), 24-30. <https://doi.org/10.6224/JN.57.6.24>]
- 林耀盛、陳淑惠、洪福建、曾旭民（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。[Lin, Y.-S., Chen, S.-H., Hung, F.-C., & Tseng, H.-M. (2005). Different voices: Exploring the difference of psychosocial reactions to traumatic event between female and male survivors. *Archives of Clinical Psychology*, 2(1), 31-40. [https://doi.org/10.6550/ACP.200506\\_2\(1\).0004](https://doi.org/10.6550/ACP.200506_2(1).0004)]
- 洪莉竹、陳秉華（2005）：臺灣諮商人員對西方諮商與華人文化信念衝突的轉化經驗。教育心理學報，37（1），79-98。[Hung, L.-C., & Chen, P.-H. (2005). Cultural shock in counseling: The experiences of Taiwanese counselors. *Bulletin of Educational Psychology*, 37(1), 79-98. <https://doi.org/10.6251/BEP.20050818.2>]
- 翁玲子、陳雅琳、盧明秀、黃品惟、潘雪幸（2017）：護理人員對八仙塵暴燒傷病人照顧負荷之相關探討。中華職業醫學雜誌，24（3），191-202。[Weng, L.-T., Chen, Y.-L., Lu, M.-H., Huang, P.-W., & Pan, H.-H. (2017). Caregiver burden among nursing staff caring for patients injured in the Formosa fun coast explosion. *Chinese Journal of Occupational Medicine*, 24(3), 191-202.]
- 許慧麗（2018）：災區培力。載於黃志中（主編），明天之前：災難心理衛生實務（281-299頁）。高雄市衛生局。[Hsu, H.-L. (2018). Strengthening the disaster area. In Z.-H. Huang (Ed.), *Before tomorrow: Disaster mental health practice* (pp. 281-299). Kaohsiung City Health Bureau.]
- 陳亭君、林耀盛、許文耀（2010）：重大創傷事件的個人意義化歷程：建構與轉化。高雄行為科學學刊，2，61-80。[Chen, T.-C., Lin, Y.-S., & Hsu, W.-Y. (2010). The process of meaning making for major traumatic events: Its construction and transformation. *The Journal of Kaohsiung Behavioral Sciences*, 2, 61-80. <https://doi.org/10.29854/TJKBS.201012.0004>]
- 陳晏琮、丁華（2014）：看不見的傷痛：從災難事件探討國軍心輔人員面對替代性創傷的歷程與回應。復興崗學報，105，135-160。[Chen, Y.-C., & Ting, H. (2014). Invisible trauma: A study of military counselors' experience and response to vicarious traumatization of sisasters. *Fu Hsing Kang Academic Journal*, 105, 135-160.]
- 鈕文英（2021）：質性研究方法與論文寫作（第三版）。雙葉書廊。[Newn, W.-Y. (2020). *Qualitative research methods and writing (3rd ed.)*. Yeh Yeh Book Gallery.]

- 黃志中（主編）（2018）：明天之前：災難心理衛生實務。高雄市衛生局。[Huang, Z.-H. (Ed.) (2018). *Before tomorrow: Disaster mental health practice*. Kaohsiung City Health Bureau.]
- 黃龍杰（2010）：災難後安心服務。張老師文化。[Huang, L.-J. (2010). *Serve with peace of mind after a disaster*. Teacher Zhang Culture.]
- 黃龍杰（2012）：安心服務員訓練工作坊講義。高雄市心理衛生中心。[Huang, L.-J. (2012). *Handout of the crisis intervention helper training workshop*. Kaohsiung Mental Health Center.]
- 黃龍杰（2018）：從替代性創傷到安心服務2.0。載於黃志中（主編），明天之前：災難衛生實務（127-144頁）。高雄市衛生局。[Huang, L.-J. (2018). From vicarious trauma to reassurance service 2.0. In Z.-H. Huang (Ed.), *Before tomorrow: Disaster mental health practice* (pp. 127-144). Kaohsiung City Health Bureau.]
- 劉志如（2013）：八八風災後心理減壓工作成效與介入經驗之探究。中華輔導與諮商學報，38，1-28。[Liu, C.-J. (2013). Effectiveness of post typhoon Morakot disaster school mental health interventions and reflection on the process of implementation. *Chinese Journal of Guidance and Counseling*, 38, 1-28.]
- 鄭淑心（2014）：中央災難心理衛生體系介紹及資源網絡協調與整合。載於簡以嘉（主編），災難心理衛生教材手冊（53-61頁）。行政院衛生福利部。[Zheng, S.-Z. (2014). Introduction to the central disaster mental health system and resource network coordination and integration. In Y.-C. Chien (Ed.), *Disaster mental hygiene textbook handbook* (pp. 53-61). Department of Health and Welfare.]
- 蔡志偉（2009）：氣候變遷、生態永續與原住民族社會文化發展：莫拉克風災的反思。台灣原住民研究論叢，6，27-54。[Awi Mena. (2009). Climate change, ecological sustainability and indigenous social and cultural development: Reflections on the Morakot typhoon. *Taiwan Indigenous Studies Review*, 6, 27-54. <https://doi.org/10.29763/TISR.200912.0002>]
- 賴念華（2011）：校園安心服務員訓練工作坊講義。高雄市學生輔導諮商中心。[Lai, N.-H. (2011). *Handout of the crisis intervention helper training workshop*. Kaohsiung City Student Counseling and Counseling Center.]
- 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。教育部訓委會。[Lai, N.-H. (Ed.) (2018). *Reference manual for school counseling and counselling work after disaster or Trauma*. Ministry of Education Training Committee.]
- 賴念華（2018）：助人工作者準備與保護的自我評估。載於黃志中（主編），明天之前：災難心理衛生實務（113-125頁）。高雄市衛生局。[Lai, N.-H. (2018).



- Helping worker preparedness and protection self-assessment. In Z.-H. Huang (Ed.), *Before tomorrow: Disaster mental health practice* (pp. 113-125). Kaohsiung City Health Bureau.]
- 謝臥龍（2018）：以文化敏感度建構災難過後應變處置的新視界。載於黃志中（主編），*明天之前：災難心理衛生實務*（51-69頁）。高雄市衛生局。[Shieh, W.-L. (2018). Constructing a new horizon of post-disaster emergency response with cultural sensitivity. In Z.-H. Huang (Ed.), *Before tomorrow: Disaster mental health practice* (pp. 51-69). Kaohsiung City Health Bureau.]
- 謝臥龍、吳幸芳、李奇紘、莊瑞君（2016）：性別、文化與族群敏感度的重要性。載於周煌智（主編），*家庭暴力與性侵害防治一醫事人員工作手冊*（123-153頁）。行政院衛生福利部。[Shieh, W.-L., Wu, H.-F., Li, C.-H., & Chuang, J.-C. (2016). The importance of gender, cultural and ethnic sensitivity. In Y.-H. Zhou (Ed.), *Work manual for domestic violence and sexual assault prevention and treatment for medical staff* (pp. 123-153). Department of Health and Welfare, Executive Yuan.]
- 蕭仁釗（2014）：觀念共識。載於簡以嘉（主編），*災難心理衛生教材手冊*（2-8頁）。行政院衛生福利部。[Xiao, R.-Z. (2014). Consensus of concepts. In Y.-C. Chien (Ed.), *Disaster mental hygiene textbook handbook* (pp. 2-8). Department of Health and Welfare.]
- Brymer, M., Jacobs, A., Layne, C., Rynoos, R., Ruzek, J., Steinberg, A., Watson, P., & Vernberg, E. (2011)：心理急救操作手冊第二版中文文字修訂版（陳淑惠、龔怡文、潘元健、劉于涵，譯）。國立臺灣大學心理學系。（原著出版年：2006）[Brymer, M., Jacobs, A., Layne, C., Rynoos, R., Ruzek, J., Steinberg, A., Watson, P., & Vernberg, E. (2006). *Psychological first aid-field operations guide* (S.-H. Chen, Y.-W. Kung, Y.-C. Pan, & Y.-H. Liu, Trans.). Department of Psychology, National Taiwan University.]
- France, K. (2014). *Crisis intervention: A handbook of immediate person-to-person help*. Charles C Thomas.
- Gilliland, B. E., & James, R. K. (2013). *Crisis intervention strategies* (7th ed.). Brooks.
- Knox, K. S., & Roberts, A. R. (2005). Crisis intervention and crisis team models in school. *Children & School*, 27(2), 93-100. <https://doi.org/10.1093/cs/27.2.93>
- Lafayette, J., & Stern, T. (2004). The impact of a patient's suicide on psychiatric trainees: A case study and review of the literature. *Harvard Review of Psychiatry*, 12(1), 49-55. <https://doi.org/10.1080/10673220490279152>
- McAdams III, C. R., & Foster, V. A. (2000). Client suicide: Its frequency and impact on

- counselors. *Journal of Mental Health Counseling*, 22(2), 107-121.
- Morris, C. A. W., & Minton, C. A. B. (2012). Crisis in the curriculum? New counselors' crisis preparation, experiences, and self-efficacy. *Counselor Education and Supervision*, 51(4), 256-269. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6978.2012.00019.x>
- Moustakas, C. E. (1994). *Phenomenological research methods*. Sage.
- Myers, D. (1994). *Disaster response and recovery: A handbook for mental health professionals*. Substance Abuse and Mental Health Services Administration.
- Myer, R. A., Lewis, J. S., & James, R. K. (2013). The introduction of a task model for crisis intervention. *Journal of Mental Health Counseling*, 35(2), 95-107. <https://doi.org/10.17744/mehc.35.2.nh322x3547475154>
- Nickerson, A. B., Cook, E. E., Cruz, M. A., & Parks, T. W. (2019). Transfer of school crisis prevention and intervention training, knowledge, and skills: Training, trainee, and work environment predictors. *School Psychology Review*, 48(3), 237-250. <https://doi.org/10.17105/SPR-2017-0140.V48-3>
- Robert, A. R. (2005). The act model: Assessment, crisis intervention, and trauma treatment in the aftermath of community disaster and terrorism attacks. In A. R. Roberts (Ed.), *Crisis intervention handbook: Assessment, treatment and research* (3rd ed.) (pp. 143-170). Oxford University Press.
- Roberts, A. R., & Ottens, A. J. (2005). The seven-stage crisis intervention model: A road map to goal attainment, problem solving, and crisis resolution. *Brief Treatment and Crisis Intervention*, 5(4), 329-339. <https://doi.org/10.1093/brief-treatment/mhi030>
- Roberts, A. R., & Everly Jr., G. S. (2006). A meta-analysis of 36 crisis intervention studies. *Brief Treatment and Crisis Intervention*, 6(1), 10-21. <https://doi.org/10.1093/brief-treatment/mhj006>
- Sandoval, J., Scott, A. N., Padilla, I. (2009). Crisis counseling: An overview. *Psychology in the Schools*, 46(3), 246-256. <https://doi.org/10.1002/pits.20370>
- Shosha, G. A. (2012). Employment of Colaizzi's strategy in descriptive phenomenology: A reflection of a researcher. *European Scientific Journal*, 8(27), 31-43. ISSN: 1857-7881.
- Smith, J. A. (2008). *Qualitative psychology: A practical guide to research methods* (2nd ed.). Sage.
- Tavormina, M., & Clossey, L. (2017). Exploring crisis and its effects on workers in child protective services work. *Child & Family Social Work*, 22(1), 126-136. <https://doi.org/10.1111/cfs.12209>
- Wachter, C. A., Barrio Minton, C. A., & Clemens, E. V. (2008). Crisis-specific peer

supervision of school counselors: The P-SAEF model. *Journal of Professional Counseling: Practice, Theory & Research*, 36(2), 13-24.

收件日期：111年08月24日

初審日期：112年04月04日

二審日期：112年08月28日

三審日期：112年11月08日

通過日期：113年01月23日

## **Counseling Psychologists Assist Post-Disaster Psychological Rescue Experience in Major Disasters**

Shu-Ru Lin\*

University of Pingtung

Since the "Taiwan Disaster Year" began with the 921 earthquake, Taiwan has witnessed numerous significant disaster events in recent years, resulting in extensive financial losses and loss of life. These events have profoundly affected individuals' trust and sense of security, leading to a widespread impact on social groups and cultures. As professional healthcare providers, counseling psychologists frequently engage in post-disaster psychological rescue and reconstruction efforts during major disasters or crises. This practice has raised challenges for crisis intervention during such events. Researchers thus aim to understand the landscape and challenges of psychological rescue efforts during domestic disasters. This study uses phenomenological research methods and semi-structured interviews to gather data. It includes interviews with six counseling psychologists, three of whom are certified supervisors who acted as supervisors during disaster events, while the other three provided crisis intervention services as psychologists. The study categorizes its findings into two main themes and eight sub-themes: Experiences of counseling psychologists in post-disaster psychological support: (1) Self-assessment and professional knowledge before providing post-disaster psychological support: This theme explores how psychologists evaluate their readiness and expertise before engaging in disaster relief efforts. (2) Roles and functions of post-disaster psychological support: This examines the specific responsibilities and activities undertaken by psychologists during the support process. (3) Preparatory, initial, mid-term, and long-term actions, including the role of supervisors: This delves into the different stages of psychological support and the crucial role of supervisors in guiding and supporting these efforts. (4) Multiple challenges, physical and mental stress, and cultural and folk challenges after providing post-disaster psychological support: This theme addresses the complex challenges psychologists face following their intervention, including stress and cultural issues. Practical planning

---

\* Corresponding author: Shu-Ru Lin, e-mail: shululin@gmail.com.

doi: 10.53106/172851862024090071003

to address the challenges of post-disaster psychological support: (1) Implementing drills and psychological education: Emphasizes the importance of preparedness through regular drills and education. (2) Continuous capacity building and case discussions: Highlights the need for ongoing training and discussion of cases to enhance skills and knowledge. (3) Establishing lists and supervisory relationships: Focuses on creating structured relationships and lists to streamline support efforts. (4) Familiarity with cloud and information operations: Stresses the need for proficiency in modern technology to facilitate efficient support. (5) Adjusting expectations and service mentality: Discusses the necessity of adapting expectations and maintaining a service-oriented mindset. Based on the research results, the researcher proposes a systematic approach comprising three steps ("Stop, Look, Ask") and nine specific suggestions for post-disaster psychological support, serving as a practical reference for crisis intervention practice: "Stop"—before intervention: (1) Self-assess physical and mental state and willingness to engage: Psychologists need to evaluate their readiness and motivation. (2) Equip with necessary professional knowledge and capacity building: Psychologists need to ensure that they have the required expertise and training. (3) Cultivate the ability for multicultural intervention: Develop skills to effectively engage with diverse cultural backgrounds. "Look"—during intervention: (1) Understand the roles and functions and fit them appropriately: Matching roles and tasks to individuals' strengths. (2) Adjust intervention actions at different stages: Modify approaches according to the phase of intervention. (3) Understand challenges and respond positively: Recognize and constructively address difficulties encountered. "Ask"—after intervention: (1) Physical and mental self-adjustment and return to original balance: Focusing on recovery and well-being. (2) Seek supervisory assistance to reorganize intervention experiences: Utilizing supervision to reflect and improve. (3) Curriculum development and continued education for capacity building: Advocating for ongoing education and training in disaster psychology. Finally, the study concludes with recommendations for future research and suggests areas for further exploration to enhance the effectiveness of psychological support in disaster scenarios.

**Keywords:** Counseling psychologist, major disaster events, post-disaster psychological rescue.