

災難五理學，援助三部曲

黃龍杰 ◎ 中華民國臨床心理師公會/全聯會常務理事
中崙諮商中心心理師

◆ 「五理」救援

莫拉克颱風重創臺灣中南部，從電視轉播中可見災民哀鴻遍野。許多觀眾都急切想知道：「我們能做些什麼？」但很少人想到，沒有組織的志工一旦湧入災區，往往更增災區的負擔和混亂。爲了避免人滿爲患，越幫越忙，我們應該先問：「災民需要的是什麼？」

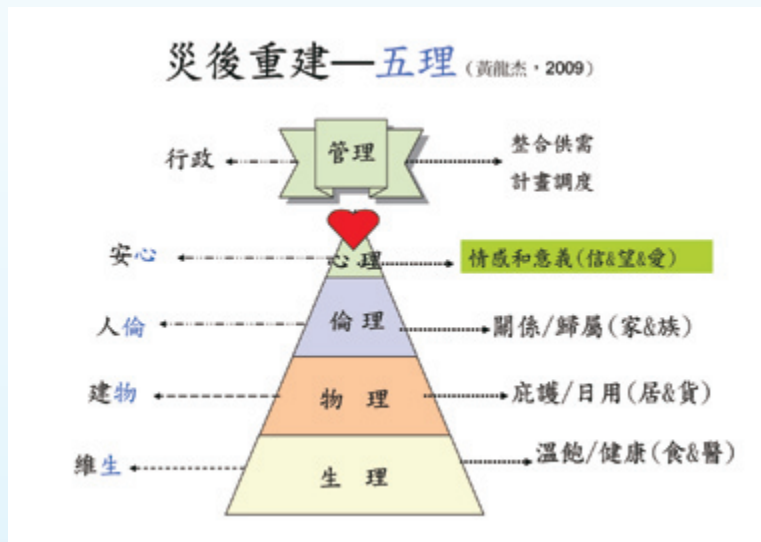
以八八水災而言，災民迫切需要的是生理、物理、倫理三方面的救援。其次才是心理救援。而這一切，都有賴有效的「管理」統籌。

生理救援，是滿足災民對「維生」的需求，重點是溫飽和健康。具體工作包括搜救、飲食、禦寒、醫療、防疫、金錢、生計……等，關鍵字是「食」&「醫」。

物理救援，是滿足災民對「建物」的需求，重點是庇護和日用。具體工作包括水電、安置、修路、清淤、家具、造屋、建校……等。關鍵字是「居」&「貨」。

倫理救援，是滿足災民對「人倫」的需求，重點是關係和歸屬。具體工作包括通訊、團聚、慰問、認屍、殯葬、信仰、文化……等，關鍵字是「家」&「族」。

短期而言，前三方面滿足後，多數災民的心理需求才會浮出水面，有暇顧及。長期而言，若這三方面可以得到滿足，多數災民的心理需求也可能迎刃而解，不至於有太嚴重的心理後遺症（如創傷後壓力疾患、適應性疾患、憂鬱症、酗酒、藥癮、家庭暴力等問題）。





心理救援，是滿足災民對「安心」方面的需求，重點是情感和意義。關鍵字是「信」、「望」、「愛」。具體工作包括從個人的層面幫忙調適情緒，危機處理，以追求生理、物理、倫理三方面的滿足。以上三方面若出現缺損（如斷肢、毀家、喪親），心理救援也協助當事人哀悼和療癒，重拾生命意義。

筆者並非基督徒，借用「信」、「望」、「愛」三個字，是因為這三個字突顯了對自己有「信」心，對未來有希「望」，對世界有關「愛」，正是精神健康的重要內涵。心理學家艾倫貝克（Aaron T. Beck）認為人會罹患憂鬱症，來自於對自己、世界和未來有過度負面的認知。由此觀之，找回信望愛，大致也符合預防憂鬱症的原則。

「五理觀點」中最高層次的一理是「管理」，也就是從集體的層面，整合資源，結盟調度，滿足災民對前面四理的需求，其施政內涵則千頭萬緒。理想上，每個地區都應有災難應變計畫，在災前即建置好防救災體系，一旦災難爆發，則按部就班，依「計」救災（但實務通常和理想有一定的落差）

所以，回到「我們能做些什麼？」如果您考慮到災民的生理、物理、倫理需求，當務之急自然是造橋鋪路，搶救受困鄉親，並且有錢出錢，有力出力，出借機具、車輛、人手，捐獻飲食、藥物、日用品等物資。

◆ 危機介入三部曲

此外，如果您身為救災人員、公務人員或志工，有機會直接面對受災戶，建議參考「危機介入」（crisis intervention）的三部曲。這是「亞裔身心健康協會」幾年前從「美國受難者援助組織」（NOVA, National Organization of Victim Assistance）引進的心理助人程序，筆者特別翻譯成易懂易記的口訣——「二安／二解／二預」。

1. 「二安」（S&S）是指「安身」（Safety）和「安心」（Security）。
2. 「二解」（V&V）是指「紓解」（Ventilation）和「瞭解」（Validation）。
3. 「二預」（P&P）是指「預測」（Prediction）和「預備」（Preparation）。

安身，是優先顧及災民的人身安全、醫療和生存的基本需求（包括食、衣、保暖、安睡等）以及打聽失聯親友消息和彼此通訊的需求。也就是先確認災民得到生理、物理、倫理三方面的初步滿足。

安心，是透過安撫保證，幫災民重獲掌控感和安全感。在接觸中持肯定、接納、尊重、保密的態度，讓受災戶不會因危機後的身心行為反應（如焦急、憤怒、咒罵、衝動）而被批判。

紓解，是透過談心，幫災民說出創傷的經驗。吐露驚嚇、傷悲、怨尤、自責等情緒固然痛苦，但卻如水庫的調節性洩洪，可以減輕身心靈的壓力，可能減少日後衍生精神官能症或心身症的機率。

瞭解，是指助人者爲了讓災民紓解情緒，需要設身處地，有同理心（認同並理解）的態度，在感性上能有適當迴響、共鳴，讓災民感覺你不只是聽（hear）而且懂（understand）其痛苦或慶幸。

預測，是針對當務之急理出頭緒，包括現實問題（如安置、財務、官司、醫藥、認屍、應付媒體），當下的身心反應（如錯愕、不信、麻木、失真感），後續的反應（無助、茫然、恐懼），或親友的反應（震驚、擔憂、悲慟）等。

預備，是就以上狀況，引導當事人做短期計畫，度過燃眉之急。可以問他：「未來一兩天，什麼是你最擔心的事？」、「你們打算怎麼辦？」讓災民有人可以商量，給建議，找資源，儘快改善處境，解決問題。

認識「災難五理」的觀點——生理、物理、倫理、心理、管理，善用「二安／二解／二預」的援助三部曲，我們可以把災後重建做得更好。🦋

