

國立交通大學

教育研究所

碩士論文

助人者看不見的傷口：
心理助人者替代性創傷形成歷程之初探



Invisible Wounds :

An exploratory of Vicarious Trauma process in Disaster Counselors

指導教授：許鶯珠 博士

研 究 生：王昭惠

中華民國九十九年七月

助人者看不見的傷口：
心理助人者替代性創傷形成歷程之初探
Invisible Wounds：
An exploratory of Vicarious Trauma process in Disaster Counselors

研究生：王昭惠

Student：Chao -Hui Wang

指導教授：許鶯珠

Advisor：Ying-Chu Hsu,Ph.D

國立交通大學
教育研究所
碩士論文



A Thesis
Submitted to Department of Institute of Education
College of Humanities and Social Sciences
National Chiao Tung University
in partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of
Master
in

Institute of Education
July 2010

Hsinchu, Taiwan, Republic of China

中華民國九十九年七月

助人者看不見的傷口：心理助人者替代性創傷形成歷程之初探

學生：王昭惠

指導教授：許鶯珠

國立交通大學教育研究所碩士班

摘 要



本研究主要探討參與意外災害救災的心理助人工作者，形成替代性創傷的背景脈絡、替代性創傷形成的歷程，以及替代性創傷內涵，運用現象學取向的質性研究法，透過半結構化深度訪談，了解四位受訪者的替代性創傷經驗，研究結果如下：

壹、形成替代性創傷的背景脈絡：

- 一、助人者的內在系統：包含助人者原本的人格特質、對助人工作的態度、諮商風格以及個人過去與死亡、災難相關的生命經驗。
- 二、助人者的外在系統：包含助人者的社會支持系統，包含家人、朋友、同事主管對助人者救災的態度；以及受災個案所描述表達出的訊息，對助人者的刺激程度。

貳、替代性創傷的形成歷程：

- 一、助人者同理介入：助人者因為同理災民，深刻感受災民的痛苦，影響情緒認知。
- 二、心理動力產生變化：情緒受到衝擊並產生反移情，投射對死亡的害怕等心理歷程。
- 三、機構與災民狀況阻礙助人者救災：機構限制與災民求助動機低使助人者感到受挫。
- 四、助人者調適受創反應：運用專業學習、紓壓或信念轉變等多種方式調適受創壓力。

參、替代性創傷的內涵：

- 一、身心煎熬：助人者承受和倖存者類似的次級創傷壓力反應。
- 二、認知基模改變並影響行爲表現：助人者在「安全感」和「控制」等認知基模改變較多，「親密」、「信任」的認知基模改變較少，但沒有發現「尊重」認知基模的改變。
- 三、助人者的價值信念改變：助人者在世界觀、自我和專業認同及靈性層面的參考架構改變，且影響專業界限。



關鍵詞：助人者、替代性創傷、災難心理、同理介入、工作耗竭、反移情

Invisible Wounds : An exploratory of Vicarious Trauma process in Disaster Counselors

student : Chao -Hui Wang

Advisors : Dr. Ying-Chu Hsu

Department of Institute of Education

National Chiao Tung University

Abstract

This project is aimed to discuss disaster counselors, background of vicarious trauma, content that cover substitute trauma, and formation of substitute trauma. By using phenomenological approach and methodology, we interviewed four victims and had a thorough understanding in experiences regarding vicarious trauma. We thereby propose our suggestion of trauma salvaging jobs and provide solid research data for future references. Here we list our research outcome:

A. Factors formulating substitute trauma background

1. The internal system of the helper: including integrity characteristics of the helper, attitude toward work, style of consultation, and personal experiences with death or disaster .
2. The external system of the helper: including support system such as family members, friends, associates and supervisor; the attitude toward disaster relief ,case report reflective of message from the victim, and level of stimulation of the helpers.

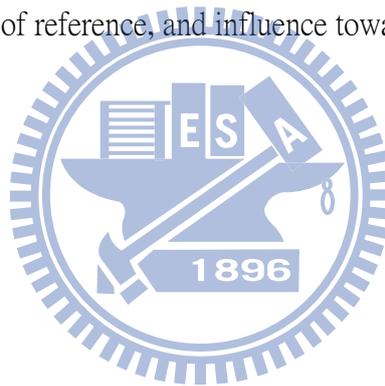
B. Process of vicarious trauma:

1. Empathy of the helpers: for counselors empathy victims , they feeling the painful deeply , than effect counselor' s emotion and cognition
2. Change of psychodynamic: they feel shock , had countertransference, and some psychodynamic processes like fearing to the death.

3. Impediment associated with organization and villagers that influence relief workers: the organization limitation and victim`s low motivation let counselors feeling sadly.
4. Plus accommodation of trauma reaction of helpers: learn professional knowledge , relax and change beliefs to accommodation trauma stress.

C. Content covering vicarious trauma

1. Sufferings: secondary trauma stress symptoms of helpers and escapers.
2. Change of cognitive schemas and impact on behavior change: the helpers make huge changes in” sense of security” and “power of control” of cognitive schemas; in contrast, fewer in intimacy and trust. To the least stand, respect in this model is not observable.
3. Belief change of the helpers: changes in viewpoints of the world, ego, profession identity, level of spiritual in terms of frame of reference, and influence toward professional boundary.



Key words: disaster counselors, vicarious trauma, disaster mental health, empathy, burn out, countertransference.

誌 謝

感謝我的家人、朋友、老師、督導、同學和同事們，陪伴我經歷漫長且滿布荊棘的研究所生涯，協助我順利完成學業。除此之外，也感謝在十多年的心理助人專業生涯路上，鼓勵支持我繼續深造的師長和同事們，很高興能和你們分享這成果。

一篇學位論文的完成，需要很多人的協助，謝謝指導老師許鶯珠教授不厭其煩花費許多時間力氣指導我，同時也提供情緒支持；謝謝口試委員許育光教授和許韶玲教授，不藏私傾囊相受地提供許多寶貴的意見，使此篇論文更加完整更有貢獻。還有協同編碼員惠菁和逐字稿謄寫員巧伶，謝謝兩位的細心和努力。如果沒有前輩黃龍杰心理師和前國防部同事玉蓮、家竝和秀貞的協助宣傳，還真不知道茫茫人海中，何處找尋研究受訪者，謝謝你們的熱心協助讓我順利地找到研究對象。

此外，也要感謝前導研究的受訪者小米，與正式研究四位受訪者：小椿、安鈞、美茵和琮恩（依姓名筆畫排序），謝謝你們不厭其煩地接受我一再地叨擾，與我分享生命故事，在沈浸於故事的一年多期間，除了為你們所遭受的替代性創傷感到心疼不捨，也對於你們：即使曾經受創，卻仍願意再投入救災工作的勇氣感到敬佩。在此也要特別感謝小椿，想要研究替代性創傷的原始動機，其實是因為多年前在國防部和小椿的一通電話…那時小椿剛結束第一次彈藥庫爆炸的救災工作，因為我的職責是統籌全國軍的災難心理衛生工作，所以打電話關懷他進行救災工作的狀況，當時就發覺小椿思緒有些混亂，重複地告訴我災區的悲慘狀況，但又無法完整表達，似乎很難平靜地和我談話，那時我心想：「小椿怎麼了？為何與平常的他不同？他到底經歷了什麼？」，腦海中充滿一堆疑問，而在五年多之後，雖然我已從國防部離職，卻還能訪問小椿，為深藏心中已久的問題找到答案，真的非常感恩。

目 錄

第一章 諸論	
第一節 研究動機.....	1
第二節 研究問題與目的.....	4
第三節 名詞界定.....	6
第二章 文獻探討	
第一節 替代性創傷的概念.....	7
第二節 創傷救助工作對助人者的影響.....	14
第三節 替代性創傷的形成因素與歷程.....	18
第三章 研究設計	
第一節 研究取向與流程.....	22
第二節 研究參與者.....	23
第三節 研究工具.....	26
第四節 研究程序.....	27
第五節 研究嚴謹度.....	32
第六節 研究倫理.....	34
第四章 研究結果分析與討論	
第一節 美茵的替代性創傷經驗.....	36
第二節 琮恩的替代性創傷經驗.....	60
第三節 安鈞的替代性創傷經驗.....	75
第四節 小椿的替代性創傷經驗.....	100
第五節 綜合討論.....	121
第五章 研究結論	
第一節 結論.....	142
第二節 研究限制與建議.....	146
參考書目.....	148

附 錄

附錄一：研究邀請函.....	153
附錄二：創傷後壓力反應檢核單.....	154

附錄三：訪談日誌.....	155
附錄四：替代性受創檢核工作單.....	156
附錄五：訪談大綱.....	158
附錄六：受訪同意書.....	159

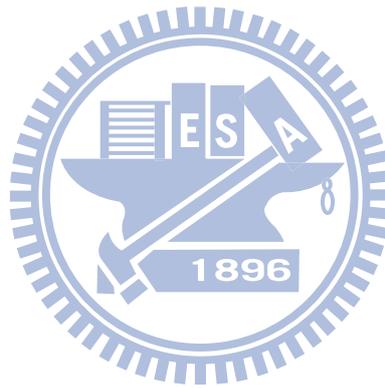


圖 次

圖 2-1 替代性創傷與次級創傷、工作耗竭、反移情的關係.....	14
圖 3-1 研究流程圖.....	28
圖 4-1 美茵的替代性創傷歷程.....	43
圖 4-2 琮恩的替代性創傷歷程.....	66
圖 4-3 安鈞的替代性創傷歷程.....	83
圖 4-4 小椿的替代性創傷歷程.....	104

表 次

表 3-1 受訪者基本資料表.....	26
表 3-2 逐字稿符號表.....	30
表 3-3 訪談編碼簿.....	31



第一章 諸論

第一節 研究動機

天災或人禍往往對個人產生莫大的影響，重者喪失生命，輕者因目睹他人傷亡或感受到危機壓力而造成心理傷害，影響的範圍也遍及個體的生理、心理、靈性或社會互動等數個層面；國內對個體遭受心理創傷的相關研究發現：災難倖存者可能產生創傷後壓力疾患（Post-trauma stress disorder；PTSD），如九二一震災的許多倖存者經歷了房屋受損、目睹他人重傷或死亡等事件，引起了低自尊，對人較不信任，對世界缺乏安全感，過度警覺，再次經驗危機景象，逃避反應等PTSD的症狀及憂鬱、焦慮症狀等身心反應（林怡慧，2001；許家璋，2001；蕭麗玲，2000；蕭琚予，2001）。而除了天災對倖存者造成了創傷，無法治癒的疾病也可能對個體產生類似的創傷壓力，例如罹患癌症末期或愛滋病，也有研究發現，在民國92年造成全球恐慌的SARS病毒，感染的患者被強迫隔離於住家或醫院，面對死亡的心理壓力，也產生了類似創傷後壓力症候群的焦慮反應（梁靜娟，2004）。

相對於災難的倖存者，創傷救助工作人員也同時暴露在災難經驗中，是否也會對生理、心理、靈性或社會互動等層面造成影響？國內研究發現：創傷救助工作人員大多因為直接面對災難現場，看到受災民眾的衝擊，似乎自己的生命也遭受到威脅；且因工作壓力不斷累積，在身體狀況方面，常常感受到疲倦，飲食和睡眠狀況不好；在心理方面，則充滿緊張與慌亂、無力感，使得情緒低落，甚至產生離職異動想法（洪雅莉，2001；黃季敏，2001）。助人者除了產生類似創傷後壓力反應，Pearlman 和 McCann 在 1990 年從「建構主義自體發展理論」（constructivist self development theory；CSDT）中提出「替代性創傷」的概念，認為創傷工作經驗也會使助人者在靈性、社會互動等層面造成衝擊，因為助人者在創傷救助工作的歷程，對倖存者深度同理，而對自我的看法會產生負向的改變，改變的範圍包括：參考架構、自體能力、自我資源、心理需要、感覺系統等五個層面（as cited in Pearlman & Saakvitne, 1995）；而國內外也有少數研究發現，專業助人者

的確在經歷創傷救助工作之後，除了產生創傷後壓力症候群的身心反應，也在靈性、社會互動等層面造成負向的影響(邱琇琳, 2005; 胡峰鳳, 2006; Black & Weinreich, 2001; Dunkley & Whelan, 2006b)。

爲什麼會想要研究「替代性創傷」這個主題呢？這要從研究者十多年來的助人專業工作經驗談起：研究者從民國 84 年起在醫院擔任社工人員，一般醫療社工的工作多以處理病患「社會、心理」的困擾爲主，協助無法支付醫療費用的病患「經濟扶助」等社會資源整合，但在研究者服務的第一所醫院，因爲以收費高昂聞名，區隔了醫療市場，前來就醫的病患多半經濟能力較佳，顯少有醫護人員轉介貧苦病患，倒是若有自傷求診的病患，都會轉介社服室，因此與自殺未遂個案晤談成了研究者的工作重點；而後到安寧病房服務，研究者除了須承受與臨終個案的分離經驗，也要面對家屬的哀傷情緒；同一時期也參與愛滋病防治電話諮詢的工作，常常協助個案調適得知感染愛滋病毒的創傷情緒；民國 86 年「性侵害防治法」三讀通過後，協助急診醫護人員，陪同性侵害受害個案的驗傷通報工作，也成了研究者的工作範圍。當時研究者比一般社工人員較常接觸心理創傷個案，且在繁重的行政工作及個案量之下，似乎造成了工作耗竭；在近年的工作經驗中，曾因自身的生命經驗而對個案產生反移情的現象；雖然也曾感受到癌末病患死亡的情緒感染，但研究者並未因此而產生次級創傷壓力反應，也未覺察到此類助人工作者可能遭受「替代性創傷」的威脅，及對助人者自身及工作產生的影響。

最早引發研究者想要深入探討此一主題，是在離開醫療體系的工作領域後，到國防部心理衛生中心服務的五年多期間，在經歷過震災、風災、空難等災難心理衛生工作中所引發的感受與思考：猶記得到軍中工作的第二個月，當時研究者還在適應摸索新的工作領域，九二一地震縮短了研究者的適應期，災後約一週，辦公室陸續接到數名心理學者的關懷電話，提醒研究者要關注「參與救災任務弟兄」的身心狀況，和長官討論後，才開始摸索災難心理衛生工作該作些什麼？其實當時可以參考的資料很少，只好先從一般「危機調適」和「創傷因應」的角度出發；災後一個月，在幾位學者的協助之下，開始訓練基層部隊心輔人員「創傷後壓力因應」的專業技巧，並針對「參與救災任務」的官兵弟兄辦理「心靈之旅」活動，才漸漸規劃出災難心理衛生工作的雛形，而研究者就

是在這樣的機會下，開始踏入救難工作人員的心理創傷領域。

民國 89 年又發生了新航空難、90 年桃芝風災、91 年華航澎湖空難到 92 年的「嚴重急性呼吸道症候群」(severe acute respiratory syndrome；SARS) 危機，研究者屢次參與國軍救災人員的心理創傷復原工作，激發了研究者對災難心理衛生領域的興趣；在多次對救災官兵實施的危機減壓團體 (Critical Incident Stress Debriefing；CISD) 帶領中，研究者覺察：災難的創傷經驗，不只會影響受災者，也對救災人員造成嚴重影響，因此也更加關注救災人員的身心狀態，並對他們的心理創傷內涵與復原能力感到好奇。離開國防部之後，在社區心理衛生中心工作時，研究者持續一年都以自殺未遂個案為服務對象，以危機調適的模式協助個案；而後加入性侵害加害者社區處遇的心理治療團隊。研究者十多年來的專業助人工作，都脫離不了「創傷救助工作」，研究者期望了解替代性創傷的內涵為何、什麼因素導致替代性創傷、形成替代性創傷的歷程為何。

當研究者開始收集相關文獻，仔細審思，發現自己雖曾有接觸受創者後，所引起的片刻情緒反應，但在認知基模等層面，似乎沒有明顯的負向轉變，也沒有因此而減少研究者的自我認同與人際互動，反而是在安寧病房工作的經驗，對研究者的生命體驗與專業態度影響最大：在此工作過程中，研究者協助癌症末期病患及家屬接納、面對死亡的事實，並在個案死亡後，以哀傷輔導技術協助家屬渡過悲傷時期。而癌末個案面對死亡的勇氣，在研究者日後面臨瓶頸挫折時，往往帶給研究者無比的鼓舞；在這些創傷工作經驗中，雖然也曾遭遇挫折，但從中獲得的正面意義，支持研究者繼續從事專業助人工作至今，顯示創傷救助工作對助人者也可能有正向積極的影響。

在文獻中發現，助人者在經歷創傷救助工作後，可能有正向的成長，也可能有負向影響；在正向的成長部份，例如Shakespeare-Finch, Smith, Gow, Embelton, & Baird (2003) 的研究發現資深的澳洲災難消防人員在經歷多次救援經驗後，有一半以上有能力去欣賞生活，改善人際關係，並對生命產生新的希望，也更肯定他們的職務；可見創傷工作並不全然對助人者有害，也有其正向的意義，並支持助人者繼續從事高危機高壓力的工作，也降低工作耗竭的情形。不過，相關研究也指出在負向的影響部份，除了造成個體的身心失衡，也可能因此間接影響助人工作的品質，無法提供受助者良好的服務，造成

受助者的損失，並促使助人者離開此工作領域（洪雅莉，2001）；由此可見，助人工作者在工作過程中也會產生受創經驗，其身心反應可能類似「創傷後壓力症候群」，但是除了身心壓力以外，還會對個人的心靈及社會互動產生影響，此受創經驗就統稱為「替代性創傷」。

最初使用「替代性創傷」名詞的 Laurie Anne Pearlman 指出，所有類型的「創傷救助工作者」，都有可能經歷「替代性創傷」，包括急救醫事技術人員、消防隊員、警察、刑事辯護律師、醫護人員、受虐婦女收容所及遊民收容所工作人員、處理性虐待的人員、自殺防治熱線人員、愛滋病病患服務義工、監獄工作人員、創傷研究人員、記者、神職人員，以及其他以「同理心」與倖存者互動的人（Pearlman & Saakvitne, 1995）。

雖然研究者在創傷救助工作中體驗到個人的成長，也促成專業能力的提升，但其他助人者在創傷救助工作中有什麼樣的背景脈絡？改變的歷程是什麼樣貌？而替代性創傷的內涵包含哪些部分？以上這些是研究者感興趣的，在參考國外的文獻後，希望了解在臺灣社會助人專業文化中，有哪些替代性創傷的內涵？形成替代性創傷的因素和歷程為何？期望透過研究了解這些部分，並對專業助人者提供自我覺察的角度，以利在覺察後，及早尋求相關社會支持系統的協助，而將對受助者的影響減至最低。

第二節 研究問題與目的

前述對創傷救助工作者的國內相關研究，大多侷限在對「創傷後壓力症候群」的探討，只有邱琇琳（2005）及胡峰鳳（2006）的研究提醒同業關注「替代性創傷」對創傷救助工作者職業生涯發展的影響。邱琇琳（2005）的研究並用量化及質化研究的方式進行，先對全國555位家庭暴力防治社工和家庭扶助中心經濟扶助組社工，以Pearlman編製的「創傷依附信念量表」（Trauma and Attachment Belief Scale；TABS）等三份測量工具施測，進行兩組間替代性創傷程度的比較，結果發現家防社工的替代性創傷程度的確較其他類型社工人員高；而後再依據受訪者意願及透過TABS量表評估的受創程度，選取三名已達受創標準和三名未達受創標準的受試者進行深度訪談；結果發現受創社工在初

期歸因於個人因素，多以逃避或壓抑來因應，後期將創傷歸因於工作因素才會採取積極因應策略，但是此研究深度訪談的內容著重在社工員遭受替代性創傷後的因應策略及工作層面的評估，沒有深入了解受訪者認知改變的內涵。胡峰鳳（2006）以322名大專院校諮商人員為研究對象，運用「創傷依附信念量表」（TABS）等三份量表，評估受試者的個人背景與替代性創傷程度、自我照顧和組織脈絡之間的相關性，結果發現新手助人者的替代性創傷程度較高；替代性創傷程度與組織脈絡間有顯著相關性，自我照顧也會影響替代性創傷；但此研究侷限於探討個人背景、自我照顧和組織脈絡等因素影響替代性創傷的程度，而未進一步了解替代性創傷形成的歷程和內涵。

在國外的實證研究部份，Dunkley & Whelan（2006b）對九個不同類型的電話諮商機構的諮商員進行研究，並以類似的服務族群分組，共分為五組比較分析，也是運用「創傷依附信念量表」（TABS）等四種量表來進行調查，結果發現同儕支持和因應策略都對於認知基模被破壞的程度有相關，但此量表只涵蓋對受訪者心理需求與認知基模的影響，缺乏對自體能力、自我資源與感覺系統等層面的了解。Black & Weinreich（2001）則以協助爆炸事件倖存者的諮商員為研究對象，並以未直接服務倖存者的諮商員為對照組，以「認同架構分析」（Identity Structure Analysis；ISA）語句完成問卷及半結構化訪談了解處理創傷個案對諮商員替代性創傷的影響，結果發現替代性創傷會使諮商員與他人疏離，並有過度同理個案的傾向，但長期而言，諮商員會對重要他人更加同理及認同，但此研究著重於對災難救助諮商員參考架構的改變內涵探討，較缺乏對心理需要、自我資源等其他替代性創傷內涵的了解，也沒有探討替代性創傷的形成歷程。

綜觀上述國內外實證研究多以「創傷依附信念量表」（TABS）評估受訪者產生「替代性創傷」的程度，但無法深入了解「替代性創傷」的內涵，及對助人工作者的影響歷程，且研究對象僅止於家庭暴力防治社工、電話諮商員與災難救助諮商員，故未來對此議題的研究，可在研究方向更深度探究其內涵與形成歷程；亦可在「對象」的部份再拓展到其他不同類型的創傷救助工作者。

創傷救助工作者的工作過程，就像進入金字塔內部探險，接觸到難以預測的、幽暗的內在世界或危險的外在世界，有時候在工作過程中，自己也面臨生命的威脅，例如在

震災後的災難現場救助人員，有可能被餘震落下的石塊打中。替代性創傷的受創者，常來自於助人的經驗，而助人者本身可能不容易察覺，那麼，台灣的創傷救助工作者「替代性創傷」的內涵與國外的經驗是否不同？是以身體的感受為主還是信念的轉變較多？助人者在工作過程中經驗到什麼，而促成了替代性創傷？此外，創傷救助工作的類型，或助人者的情境因素及其他個人因素，是否會影響替代性創傷的形成？

據此，研究者希望先從探究「意外災害助人者的替代性創傷經驗」開始，了解台灣的創傷救助工作者，在助人工作經驗中，所承受的「替代性創傷」之內涵及歷程為何？以及有哪些形成因素？具體而言，本研究期望探討以下幾個部份：

- (一) 了解助人者形成替代性創傷的背景脈絡。
- (二) 探討助人者「替代性創傷」的形成歷程。
- (三) 探索助人者的「替代性創傷」之內涵。



壹、助人者

Pearlman & Saaktine (1995) 所謂助人者指急救醫事技術人員、消防隊員、警察、刑事辯護律師、醫護人員、受虐婦女收容所及遊民收容所工作人員、處理性虐待的人員、自殺防治熱線人員、愛滋病病患服務義工、監獄工作人員、創傷研究人員、記者、神職人員，以及其他以「同理心」與倖存者互動的人都可稱之；本研究中的助人者指：意外災害救災的心理助人工作者，因為在救災工作中直接協助受災倖存者，導致替代性創傷。

貳、替代性創傷 (Vicarious Trauma；VT)

助人者雖然沒有親身經歷創傷事件，但因為直接協助受創者，運用同理心深刻感受受創者的情緒和認知，所以在參與創傷救助工作後，產生與受創者相似的創傷後壓力反應，以及相關信念的瓦解。

第二章 文獻探討

本章將從國內外相關文獻中，闡述關於替代性創傷的內涵、因素與形成歷程：首先區辨與替代性創傷相關的名詞概念，接著探討創傷救助工作對助人者帶來的影響，最後再了解形成替代性創傷的因素，以及形成的歷程。

第一節 替代性創傷的概念

壹、創傷後壓力症候群

天災人禍除了對受害者造成生理的傷害，也可能使受害者或目睹者造成心理的創傷，輕者產生短期的急性壓力反應，重者產生創傷後壓力症候群（PTSD），例如在災難過後仍持續不斷做與災難相關的惡夢，易受到驚嚇，或和周圍情境有隔離、麻木的感覺。

災難倖存者可能產生創傷後壓力症候群（PTSD），國內關於 PTSD 的實證研究從民國 88 年發生九二一震災後開始受到重視，特別著重於探討天然災害對不同族群倖存者的創傷後壓力反應，例如蕭麗玲（2000）以自陳式問卷調查台中縣災區中、高年級的國小學童 924 人，發現有家人受傷的兒童有較嚴重的 PTSD、憂鬱及焦慮症狀，自尊心也較低，對人較不信任，並且對世界缺乏安全感；許家璋（2001）以 304 名九二一震災中寮鄉的國中生，配合精神科醫師會談診斷，進行災後一個月、四個月及九個月的追蹤調查，發現有 21.7% 的倖存者在經歷了房屋受損、目睹他人重傷、目睹他人死亡等事件後，罹患創傷後壓力症候群，證實了災難暴露經驗與創傷後壓力疾患的關連；林怡慧（2001）也在九二一震災後一年，對 1173 名東勢及埔里災區的國中生進行自陳式問卷調查，發現青少年的創傷暴露程度、年齡、性別、過去創傷經驗及自我效能能預測 23% 的 PTSD 變異量，及 25% 的身心症狀變異量；蕭珺予（2001）深度訪談 10 位九二一震災的成年受創者，發現許多受訪者在災後一年半出現：過度警覺、再次經驗、逃避反應等 PTSD 的症狀。除了九二一震災使倖存者罹患創傷後壓力疾患，民國 92 年發生具傳染性的「嚴

重急性呼吸道症候群」(severe acute respiratory syndrome；SARS)也造成了社會的恐慌，梁靜娟(2004)以90名SARS住院隔離患者在住院三到五天和出院後一個月以電話進行問卷訪談，發現有67.8%患者在早期出現中度以上的急性壓力反應，而在出院後一個月之恢復期，仍有28.9%患者有中度以上的PTSD症狀。

災難倖存者因為親身經歷創傷事件而產生創傷後壓力反應，對於創傷救助工作者，也可能因目睹受創者所遭受的傷害，或因同理受創者的情緒，而產生替代性創傷。

貳、助人者的受創

協助倖存者的不同行業專業人員在進行救助工作時，也可能產生適應不良的反應：如看見怪異的景象(屍塊)，聽見刺耳的聲音(尖叫)，聽著倖存者煩瑣的不愉快經驗、由於長時工作而精疲力盡，或是陪同倖存者繞行停屍間以辨認親人的遺骸，而這些助人者親身經歷的情景使其遭受罪惡感或焦慮等困擾，也可能成為危機事件的次級受害者，引發其強烈的負面的情緒反應(Wainrib & Bloch, 1998/黃惠美、李巧雙譯，2001)。而暴露在創傷的刺激和救災工作的要求下，也會造成工作者出現情緒和心理緊繃的徵兆，和倖存者接觸的時間愈長，則助人者對災難的情緒衝擊會更強烈，並認同接收倖存者的挫折；持續浸淫在倖存者的悲傷失落故事中是很痛苦的，可能被放入潛意識，而開始避免聽到痛苦的事件；心理衛生工作者會密切地認同倖存者，替代地經驗到倖存者的情緒，影響範圍還有在認知、身體、行為等部份(Myers, 1994/陳錦宏等譯，2001)。例如，洪雅莉(2001)訪談3名參與九二一震災的救災社工員進行事後回溯研究，發現社工員多因為工作量過多、看到受災民眾的衝擊或壓力不斷累積造成創傷；在身體狀況方面，常常是非常疲倦，飲食和睡眠狀況不好；在心理方面，充滿緊張與慌亂、無力感、脾氣暴躁、壓力累積或有離職異動想法，已符合PTSD的症狀。黃季敏(2001)在對160名消防隊員的自陳式問卷及深度訪談調查中，也發現消防人員在平時的工作中常常面臨自己的生命也遭受到威脅，有54.9%消防人員曾在值勤時面臨死亡威脅，並有12.2%消防人員曾目睹同仁值勤時死亡，使身心久久不能撫平，也有5.8%的受訪者曾因參與重大傷亡案件搶救而產生逃避心理；Beaton, Murphy, Johnson和Nemuth(2004)對美國消防人

員的自陳式問卷調查也發現，美國西北部不同地區的消防隊員，在 911 恐怖攻擊事件後一週，的確有「創傷後壓力症候群」的反應。

過去常有相關研究探討助人者在工作上受到的傷害，但較多從「工作耗竭」、「反移情」，或是目睹個案受創而造成「次級創傷」等領域來討論，但是助人者可能受到的傷害是否就是「工作耗竭」、「反移情」和「次級創傷」三類？自從 Pearlman 和 McCann 從「建構主義自體發展理論」中提出「替代性創傷」的概念，描述助人者因工作造成的信念瓦解，開始引起學者關注創傷救助工作者的創傷反應。

參、替代性創傷的定義

替代性創傷的定義是由「建構主義自體發展理論」(constructivist self development theory; CSDD) 中提出，原先是因 Pearlman 和 McCann 發現，助人者在與個案工作的過程中，會內化受到家庭暴力的感受，在感覺和知覺方面，也和個案產生相同的創傷後壓力反應，因此助人者所受到的傷害不只是在生理層面，也包括心理認知結構與人際互動的影響；而後訪談全美 800 多位創傷救助工作者後，發現也有類似的受創反應，因而創立「替代性創傷」一詞。「替代性創傷」是指助人者在從事創傷工作後，對自我的看法產生負向的改變，改變的範圍包括：參考架構、自體能力、自我資源、心理需要、感覺系統等五個層面，分述如下 (as cited in Pearlman & Saakvitne, 1995)：

一、參考架構 (frame of reference)

個體在成長過程中，不斷地累積生活經驗而形成對自我以及世界的概念，稱之為「參考架構」，包含了認知基模中三個層面的改變：對外在世界的看法 (世界觀)，對自我的身分認同，以及對自我的意義創造 (靈性)。

二、自體能力 (self capacities)

個體內在的能力，能夠維持自我處於正向的狀態，包含對自我有正向的感受，與他人產生內在的連結，以及情感感受力和整合能力。

三、自我資源 (ego resources)

是一種個體運用外在資源來滿足心理需求的能力，其中又包含兩類：一類是協調與

促進自我成長的能力；另一類是保護個體和協調人際關係的能力；若自我資源呈現負向的狀態，則影響與外界的境界維持。

四、心理需要和認知基模 (psychological needs and cognitive schemas)

個體對創傷事件較容易受到影響的五個心理需求包含：安全、信任、尊重、親密和控制，「建構主義自體發展理論」認為個體會依據這五個心理需求而形成認知基模，創傷經驗會使這些認知基模產生改變，進而影響與自我及客體的關係。

五、感覺系統：記憶和知覺 (memory and perception)

言語、意象、情感、身體、人際關係等五個層面的記憶系統是互相關連的，但創傷經驗會使不同的層面產生分離，導致個體只能恢復某一部份的記憶，並且會在無意中「閃過腦海」，並引發強烈的情緒反應，以及和個案相同的創傷後身心反應。

「建構主義自體發展理論」認為創傷事件的倖存者會經歷上述五大層面的負向改變，而助人者在過度地同理投入個案的創傷故事時，也會有相同的影響。

肆、替代性創傷的迷思

一般容易將「替代性創傷」與「工作耗竭」、「反移情」及「次級創傷」混淆，以下將就這些名詞，加以區辨：

一、工作耗竭 (burnout)

耗竭最常見的是對工作感到不滿意，厭惡去上班，以公式例行化和不在乎的方式工作，或對服務對象有敵意，有些人內化耗竭現象而漸漸產生慢性焦慮或憂鬱，最後離開此行業 (Derlega & Janda, 1986 / 林彥好、郭利百加、段亞新譯, 1994)。1974 年 Freudenberger 率先以「專業人員的耗竭」描述與藥物成癮個案工作的實務工作者，其意願的淪喪，包含疲憊、挫折、脫離、壓力、枯竭、無助、無望、情感流失、情感乾涸、憤世嫉俗等狀態；Maslach & Leiter 認為耗竭是：「關於人們對於自己是什麼以及必須做的事情之間，發生錯置的指標。代表個人在價值、尊嚴、精神以及意願上，一種人類靈魂的腐蝕現象。」，耗竭的成因和工作或組織有強烈的關係，較少個人因素，包含六種造成耗竭現象的工作環境：工作量過大、缺乏對工作的控制、低報酬、不公平、組織功能不彰、價

值觀的衝突 (as cited in Skovholt, 2001)；雖然所有人都會感受到工作壓力，但心理衛生工作者所感受到的壓力是獨特的，當他們完成嚴密的訓練，帶著助人的熱情投入工作，多少都帶著理想色彩，想像工作樣貌及如何運用所學提供個案改變的技巧，並期待獲得服務對象的肯定和讚賞；但在實際工作後，發現只有少數個案有些微的進步，也缺乏來自個案的讚賞，甚至許多個案會失約 (Derlega & Janda, 1986 /林彥妤、郭利百加、段亞新譯，1994)，因此，Skovholt (2001) 把專業助人者的工作耗竭分為兩類：「意義的耗竭」和「關懷的耗竭」，前者是助人者因缺乏工作成就與目標，而喪失助人意義的現象，後者是助人者不斷面臨專業關係的失落與缺乏回饋所造成的。

劉淑慧 (1987) 整合工作耗竭的症狀如下：(1) 生理症狀：包括耗竭感、對疾病的抵抗力薄弱、身心症狀、物質濫用及飲食習慣或體重驟變 (2) 認知症狀：低自我概念、對個案採取非個人化的態度，常以防衛方式責備個案、缺乏助人動機、對同事持多疑的態度，工作及生命態度較負向 (3) 情緒症狀：矛盾、紛擾的情緒 (4) 行為症狀：人際關係疏離退縮、摩擦增多、工作上變得機械化及工作能力降低，這些結果顯示了工作倦怠的特質為：傾向於極端、反映出負向消極的態度、廣泛的涉及個人的各個層面。

工作耗竭和替代性創傷似乎都對助人者的身、心、靈和社會互動造成影響，但工作耗竭在認知症狀方面，雖然對自我的能力產生懷疑，否定工作價值，以及自我能量降低，產生無力感，但沒有造成助人者認知基模的破壞和長期轉變，僅表現出較多自己或他人可以覺察的外顯症狀；工作耗竭普遍存在於各行各業，主要成因是工作環境所造成的，與個體的內在經驗較無關連；替代性創傷雖然可能造成工作耗竭，但不是工作耗竭的必然成因，若個體休長假或離職，脫離工作環境通常可以緩解工作耗竭的症狀。

二、反移情 (countertransference)：

反移情是指治療師受個案的刺激而引起的情緒反應和認知混淆，治療師把內在的慾望與衝突，表現在治療的工作情境，廣義而言，是治療師在治療過程中，因個案而引起的想法與感覺，包括正面與負面的反移情，正面的反轉移包括治療師喜歡或欣賞個案的感覺，負面的反轉移則包括治療師討厭、生氣或挑剔個案的感覺；狹義而言則是治療師把早年對父母的感覺、想法和情緒等表現在予個案的治療關係上，是一種不自覺的投

射，治療師隨時覺察自己的反移情，可以增進心理治療的有效實施（林家興、王麗文，2000）。反移情也是勾出治療者內心潛意識衝突的現象，導致治療者對個案產生不當的情感，做出非理性的反應，或因自己的衝突被引發而喪失了治療關係應有的客觀性，妨礙對個案的判斷（Corey, 2005）。

Richards（2000）對自殺個案的心理治療師的訪談中發現，治療師的反移情會在意識和潛意識的層面中顯現，治療師可以同理個案的重要他人在和個案相處時，有和治療師在治療中的同樣負向感受，這些感受可能是挫折、灰心、無力和絕望，治療師幾乎快被這些感受淹沒；或不適當地對個案過度負責，模糊了界限，或失去專業的自信，在治療過程中退縮，以致於想要轉介個案，認為由他人來協助個案可能更好。

反移情僅存在於心理衛生專業的助人工作者，但和替代性創傷類似之處在於助人者在情緒反應、自體能力以及參考架構方面也會受到負向影響，進而對自我的角色產生懷疑，也可能在助人過程中因勾起過去經驗的畫面而造成反移情；但是，不同於替代性創傷，反移情所勾起的強烈情緒是因助人者過去經驗有未竟事件的影響，而替代性創傷是助人者過度同理個案，想像個案受創的畫面，而造成強烈的的情緒反應，因此，造成情緒反應的成因，兩者也大不相同。

三、次級創傷（secondary trauma）：

「次級創傷」和「替代性創傷」最常被研究報告混為一談，但是「次級創傷」對個體的影響範圍較小，主要是身心症狀的反應，如同美國精神醫學會診斷準則手冊 DSM-IV所定義的「創傷後壓力症候群」（Post-trauma stress disorder；PTSD）或是「急性壓力反應」（Acute stress disorder）（Beaton, et al, 2004；Bober & Regehr, 2006），基本特質是在暴露於某種極度創傷性，威脅生命的壓力源之後發展出特徵性症狀，包括直接經歷的創傷事件或目睹的事件，可能是暴力攻擊、災難、嚴重受傷或非自然死亡，或得知不幸的消息；產生的反應持續四週以上，但也有遲發型，症狀包括強烈的害怕、無助或恐怖感受；創傷事件會以各種方式再度體驗，也就是瞬間經驗再現，包含反覆的痛苦回憶闖入心頭或夢見創傷事件，經常有強烈的心理痛苦及生理反應；個案持續逃避和創傷有關的刺激，包含與創傷有關的思想、感受、談話，也會逃避引發創傷回憶的活動、地方或人們，

也可能用遺忘創傷事件的重要部份來逃避記憶，避免引起負向的情緒反應；或對外在世界麻木，也減少參與原先喜愛的活動，與他人疏遠，而造成人際影響；對前途感到無望，因過分警覺也會面臨睡眠的困擾，並難以保持專注或完成工作；此外，個案會強烈的認定世界是充滿危險的，且認為自己完全沒有能力去抵擋此危險情境；而影響個體產生創傷後壓力症的因素包含：暴露於創傷事件的嚴重度、總時期、接近程度、社會支持、家族史與兒童期經驗、人格因素（APA, 1994/孔繁鐘譯，2006；Craighead, Miklowitz, & Craighead, 2008）。

雖然次級創傷和替代性創傷的形成脈絡類似，都是助人者因同理受創者的經驗而產生的身心社會症狀，但是「次級創傷」的反應較侷限於外顯的身心症狀，影響層面包括個人的身、心和社會適應層面，只是替代性創傷的一種症狀；替代性創傷對助人者個體影響的範圍較廣，包含自我、生活、專業和工作等層面，並且侵蝕助人者內在的信念，對參考架構產生較持續的改變，還包括認知基模以及社會互動的改變（Pearlman & Saakvitne, 1995），替代性創傷同時也是一種「適應」和「意義再創造的過程」，是一種助人工作的職業危機，助人者在重複聽取個案的創傷事件描述，同理感受到強烈的悲傷反應或其他負向的情緒，因而使得自身的信念瓦解（Neimeyer, 2000）；雖然兩者都會對個體的心理層面造成影響，但是次級創傷影響到情緒的部份較多，替代性創傷則除了影響情緒，還有較多認知的改變。

工作耗竭、反移情、次級創傷和替代性創傷所關注的現象是相似的，都是用來說明助人工作對助人者產生的負面影響，呈現的症狀也都非常類似，但是此四者著重的焦點不同：工作耗竭著重助人者所處之外在工作環境的壓力；反移情著重於助人者過去經驗的未竟事物；次級創傷著重助人者的症狀，而替代性創傷重視全人的觀點，強調助人者與環境的互動適應及所處的整體脈絡，及角色適應與尋求意義的重要性。四者之間也互有關連：若助人者未覺察並處理替代性受創，可能因此產生工作耗竭；反移情會使助人者的情緒忍耐力與自我覺察能力降低，並挑戰助人者的信念，長期累積也可能造成替代性創傷，反之，若助人者產生替代性創傷，其情緒忍耐力、自我覺察力、自省能力、自我保護能力、建立與維持界限等能力都會降低，因而易引發反移情；次級創傷雖呈現出

受創後的身心反應，但替代性創傷立基於「建構主義自體發展理論」，以全人的角度看待助人者的身心社會症狀及內在狀態與靈性層面，因此次級創傷可說是替代性創傷的一部份（邱琇琳，2005；Neumann & Gamble, 1995）；此四者的關連如下圖所示：

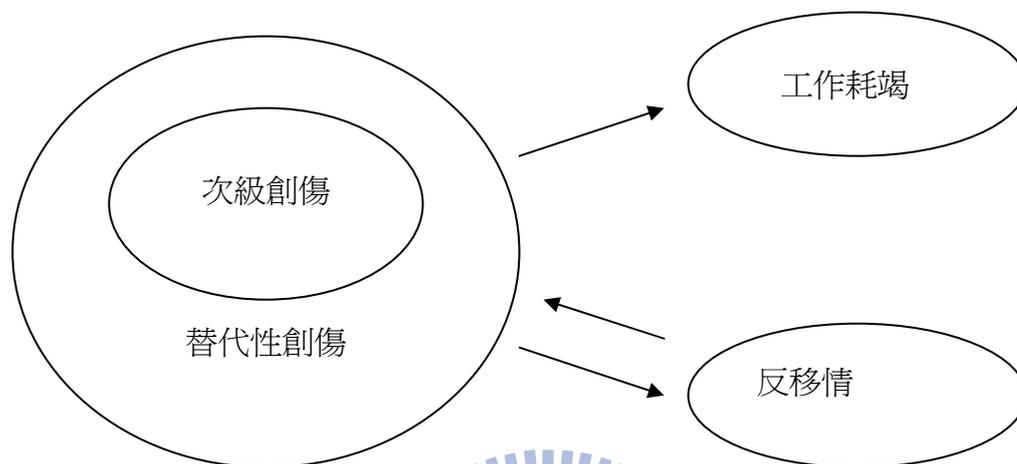


圖 2-1 替代性創傷與次級創傷、工作耗竭、反移情的關係

第二節 創傷救助工作對助人者的影響

台灣從九二一震災後，各界開始重視災難心理衛生的研究及實務工作，但是，多將焦點置於倖存者的創傷後壓力反應及復原歷程的探討；對象包括兒童與成人，探討性別差異、個人特質、自助行為、社會支持、創傷暴露程度等相關因素對復原的影響程度。而對於救災人員在災難暴露經驗之後的身心狀況，則較受到忽視，近來已有部份文獻，對特定的創傷救助工作者進行研究，發現助人者除了可能遭受次級創傷或替代性創傷，創傷工作也可能對助人者有正向的成長，分別描述如下：

壹、正向的影響

受災不一定會產生創傷後壓力症候群的症狀，助人工作者也不一定會產生「替代性創傷」；在面對創傷時，每個人會以現在和過去的內在心靈、人際、家庭、文化和社會的經驗去調適和因應。同樣的，在助人者的創傷工作經驗中，也會經歷調適因應的過程，而對個體有正向的成長。相關研究發現，長期處於高壓力的工作狀態，並直接面對受災

者生死的交戰，消防人員對生命的價值觀，卻傾向更願意關懷他人、更有同情心、更積極投入工作、更勇敢面對挑戰（黃季敏，2001）；Shakespeare-Finch 等人（2003）以自陳式問卷調查 526 名澳洲的消防人員，包含負責不同性質的救助工作，並將研究對象分為資深和資淺兩組，資深消防人員反應在創傷救助工作後，自身察覺到個人的重大改變包括：對生活產生正向的觀點、恢復人際關係、發現生活中有新的可能性、靈性上的改變等等。在研究者多次帶領國軍救災人員「緊急意外事件壓力分享團體」（Critical Incident Stress Debriefing；CISD）經驗中，也不乏官兵認為「救災是作善事」、「有機會參加救災，是很光榮的事」、「深刻體認到生命的可貴」、「更加珍惜家人與朋友」等正向觀點。

貳、負向的影響

「替代性創傷」是因為助人者在經歷創傷工作後，對自我的看法產生負向的改變，也就是當助人者有了「替代性創傷」，將在參考架構、自體能力、自我資源、心理需要、感覺系統等五個層面有所改變，分述如下（Pearlman & Saakvitne, 1995）：

一、參考架構

（一）世界觀：助人者可能因與受創者工作而感到困惑和悲傷，對於自己舊有的世界觀無法承接創傷事件而感到生氣，並可能以新的方式來面對舊有的經驗；或者質疑心理治療對因社會問題所造成的創傷的效用，破壞助人者對治療歷程的信念，和對受創者療癒所抱持的希望。

（二）靈性（spiritual）：靈性是人類與生俱來，具有察覺難懂的經驗的能力，包含對意義、希望和生命層面的信念。助人者因創傷工作而容易進入個案的無意義感和虛無的狀態，當助人者依賴自己的經驗，而無法接納個案對世界的信念時，會感受到個案的失望，並經驗到「混淆和無助感」。助人者為了保護自己，防衛痛苦的感覺，會減少對自己內在深層想法和感覺的洞察力，也會用否認、合理化、感覺隔離和解離、投射等方式，麻木情緒來減少和他人的聯結。

（三）認同：替代性受創造成助人者與自己的一般性經驗分離，因此再去思索自己對認同、角色和自我價值的基本信念。可能對自己的早期經驗產生疑惑，若協助的對象為性

受虐者，可能會重新檢視自己的性別認同，或干擾自己的性生活。而當助人者缺乏穩定的認同時，會變得難以接納新資訊，也難以整合，進而改變。助人者也可能懷疑身為創傷治療師的意義，困惑自己從事此工作的目的或質疑自己的能力和效率。

二、自體能力

自體能力是一種可以維持正向的自我價值感和認同，並能調節情緒的能力；當助人者的自體能力被破壞時，陷於負向情緒，難以自我安撫，或以酒精、工作過度、飲食過度、看電視來麻木感覺；「建構主義自體發展理論」中特別確認三項自體能力：（1）忍受重大影響，並整合各種情感經驗的能力，（2）維持積極的自體感覺的能力，（3）維持與他人關係的內在感覺的能力。

三、自我資源

自我資源的範圍包括：保護自己的判斷力、內省能力、建立和維護界限、使用正確的觀點（同理心和幽默感）、爭取自我成長、意識到自我的心理需求。當助人者的自我資源無法運用時，表現出來的行為可能有：工作過度、對做決定有困難、失去對自身需求的敏感度、喪失對他人的興趣或阻礙自我成長。

四、心理需要

反映在助人者受創的認知基模中，對心理創傷的影響最為敏感的心理需要，包含以下五個部份：

（一）安全感：害怕的感覺增加了，高度警覺；對傷害變得脆弱並增加對所關心的人的擔心，預測自己或家人會受害，若工作對象是家庭暴力受虐孩童，助人者可能增加對自己孩子的無力感，過度保護孩子或頻作惡夢。

（二）信任：助人者可能減少對自己的信任，依賴別人來滿足自身的需要，或不相信自己可以滿足別人的需要；對自己的判斷力失去信心、自我批評、比較不獨立。對他人的信任也減少，難以請求協助或懷疑他人的動機，拒絕外在資源協助並減少與他人的連結。

（三）尊重：減少尊重自己與他人，可能會自我批評，避免看鏡中的自己，或將別人過度理想化。

（四）親密：封閉與自己和他人的親密感覺，與家人的情緒較為疏離，朋友關係也受限，

因此助人者可能會很難和不了解創傷工作的同僚相處，埋頭於工作中，拉遠與他人的距離或減少社交活動。

（五）控制：助人者會經驗到自我控制感的減少，認同個案的無力感，或認為自己的生命和未來會受到他人的影響，無法期待自己能預測或控制，也放棄影響他人的能力感。

五、感覺系統

助人者暴露在個案所描述的創傷記憶中，助人者可能會體驗自己的感覺系統損壞。

（一）意象：受創個案所描述的創傷意象侵入助人者的內在生活，助人者在日常生活中，可能會突然被個案描述的類似意象打斷，沒有創傷經驗的助人者，比較容易經驗到侵入性的創傷意象。

（二）身體經驗：可能經歷麻木和解離感，身體器官的感覺可能和受創者的身體感覺類似。

（三）其他感覺經驗：可能會對和個案所描述的創傷故事有關聯，特別的聲音或味道敏感，例如用力敲門的聲音，或燒焦的味道，並因此有驚嚇的反應。

靈性指的是一種深化的人格特質，會反映在個體的人格氣質上，直接影響個體的人際互動、情緒、想法及生理反應，也是個人生命意義的核心價值觀，個人會以此信念奉行在其與生活中的言行舉止中（李佩怡，2006；Webb, 2005），而靈性的需求特別是在生命的「意外」和「衝擊」時，助人者會開始進入靈性的層次尋求答案，因此當助人者面對死亡時，會有對生命本質的困惑（張詩吟，2009）。

陳美琴（2000）在九二一災後二至四月期間，對 125 位包含國軍部隊、醫療人員、心理諮商人員等不同的救災助人者實施問卷調查，發現許多救災人員在助人的過程中，產生了包含：心理疲倦、身體疲勞或情緒不穩等身心反應；鐘思嘉（2001）認為參與九二一救災的這些助人者可能產生了替代性創傷，他們因為同理投入於個案的創傷題材，使得生活中所秉持的安全、掌控、可預測和受保護的信念受到威脅或挑戰，例如：因為對自己和所愛的人之生活的憂慮，而造成了身心方面的轉變。Dunkley & Whelan（2006b）對 62 位不同服務族群的電話諮商員進行問卷調查，也都顯示出高於平均值的替代性創傷反應。

第三節 替代性創傷形成的背景脈絡與歷程

創傷救助工作本身就是一個高壓力的工作，就像消防人員或國軍人員，基於任務需要，平日對成員的要求與訓練極為嚴格，日常生活有種種限制，難免承受更多的壓力；因此助人者的情感忍受力若較低，就更容易在工作中產生不舒服的感受，若再缺乏自我覺察的能力，使工作挫折影響認知基模，無法做適當的整合因應，就更易承受替代性創傷了。因此，個人特質或生命經驗、社會支持等因素可能使創傷救助工作者特別容易產生替代性創傷，而替代性創傷往往因為助人者的同理投入，或產生次級創傷、反移情，使其認知基模或情緒上產生改變，而最終導致替代性創傷的形成；本節將從相關研究來探討此二部份。

壹、形成替代性創傷的背景脈絡

相關研究發現，助人者個人的人格特質、壓力因應模式、防衛機轉、與創傷相關的生命經驗或社會支持程度、機構組織脈絡等因素，都有可能影響助人者產生替代性創傷（邱琇琳，2005；胡峰鳳，2006；Pearlman & Saakvitne, 1995；Jenkins & Baird, 2002；Shakespeare-Finch, Gow, & Smith, 2005；Dunkley & Whelan, 2006a；Dunkley & Whelan, 2006b；Adams & Riggs, 2008）

一、個人內在特質

助人者本身的特質或生命經驗都可能影響其是否遭受替代性受創；從參考架構而言，當助人者正處於認同危機時，或缺乏穩定的世界觀和靈性觀，可能容易在創傷救助工作中感到迷惘、絕望與悲觀（Pearlman & Saakvitne, 1995）。Shakespeare-Finch 等人（2005）發現個人特質中，若外向性（extraversion）、開放性（openness）、一致性（agreeableness）和負責任（conscientiousness）等人格特質偏高的消防人員，往往在頻繁的創傷救助工作中，仍能在創傷後產生正向的自我成長，較少負向的創傷後反應。

Dunkley & Whelan（2006a）對電話諮商員的研究發現，助人者對替代性創傷的因應策略可能也有影響：例如和心理較健康者互動、維持身體健康和好的心靈成長、靈性調適或休閒活動，可能減輕替代性創傷的形成風險。Adams & Riggs（2008）則發現臨

床心理師或諮商師個人不同的自我防衛風格，會影響其產生替代性創傷的風險：自我犧牲風格（self-sacrificing style）的助人者，爲了維持善良、熱心助人、好脾氣等良好的形象及假利他行爲，結果最易產生替代性創傷；而適應性防衛風格（adaptive style）的助人者，有正向的壓力因應策略，並運用壓抑、昇華及幽默等成熟的防衛機轉，最少產生替代性創傷。而不同性別的助人者，其感受替代性創傷之認知、情緒、生理感受之情況相似，不會因性別不同而有明顯的區別（胡峰鳳，2006）。

二、個人外在狀況

助人者本身同時承受其他的生活壓力，且教育程度低、創傷救助工作工作的年資較短，對工作的認同度低，都可能促成替代性創傷（邱琇琳，2005）。新手助人者容易因過分投入於工作過程而疏忽與個案議題間界限之維持，可能導致較高的替代性創傷程度（胡峰鳳，2006）。

三、生命經驗

相關研究發現諮商師的創傷史會使其更能夠同理有類似受創經驗的個案，而同理投入的程度與替代性創傷成正相關（Jenkins & Baird, 2002），有受創經驗的心理助人者，其替代性創傷程度也偏高（邱琇琳，2005；Dunkley & Whelan, 2006b）。但其他研究卻發現助人者自身的創傷經驗與替代性創傷兩者間沒有關連，負面的經驗反而使助人者更能夠定義個案的問題，並以同理的態度回應個案（Dunkley & Whelan, 2006a）。Adams & Riggs（2008）則認爲創傷史並不是造成替代性創傷的直接因素，而是助人者受創後，以何種自我防衛風格來因應創傷壓力，才會影響其日後是否容易產生替代性創傷；若其以自我犧牲風格來因應創傷壓力，則更會造成替代性創傷，但若助人者以適應性防衛風格因應創傷經驗，則反而會形成預防替代性受創的保護因子。Black & Weinreich（2001）也認爲助人者個人的創傷經驗，在其修正認同架構時，會同時產生正向和負向的後果。

四、社會支持

Pearlman & Saakvitne（1995）認爲影響替代性創傷的因素也包含助人者所處的整體工作環境脈絡，助人者在機構內的壓力可能遠大於個人執業的壓力，因助人者無法控制個案量，創傷個案量與替代性受創的程度有密切的關係。機構內部的同儕支持及督導質

量也是一個要素，督導或同儕支持愈強，則助人者的認知基模被破壞的程度也越少（邱琇琳，2005；Dunkley & Whelan, 2006b），而助人者的工作年資較淺，較不熟悉機構的資源與特性，難以感受到機構所提供的協助，所以替代性創傷傾向也偏高；助人者所屬的組織機構若能提供較充足的督導與教育訓練、主動覺察諮商師的心理需求並形塑機構內部正向支持的氣氛、合適的福利制度和資源，則能有效減少替代性創傷的發生（邱琇琳，2005；胡峰鳳，2006）。

但是除了工作機構脈絡會影響助人者形成替代性創傷以外，助人者的其他社會支持網絡，也會對助人者於是否容易受到替代性創傷影響有關，如朋友、手足等同輩的支持；然而，已經受創的助人者可能無法適當地平衡生活和工作，而無法有效地運用休閒、自我照顧、督導等策略，因此整體環境的支持計畫更為重要（Bober & Regehr, 2006）。

貳、替代性創傷的形成歷程

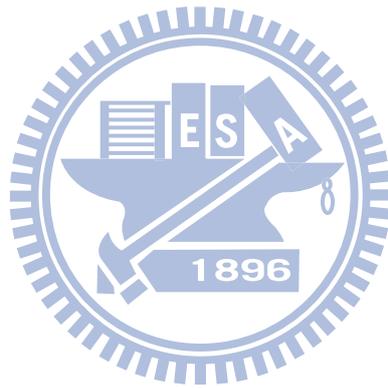
同理心是助人者相當寶貴的助人技巧，也可以是一種內化的特質，然而，也可以是使助人者遭受「替代性創傷」的利器，助人者藉由個案對受創經驗鮮明生動的描述，以及自身同理的能力，使其在工作中經驗到個案的創傷經驗，而產生替代性受創（Pearlman & Saakvitne, 1995）。而助人者在同理案主的創傷後，因感受到個案的改變有限，使得情緒在「憤怒」與「無力、痛苦」兩者間擺盪，接著可能以麻木感或壓抑來逃避痛苦，然後開始質疑自我能力並對助人專業認同產生動搖（邱琇琳，2005）。而 Jenkins & Baird（2002）也證實了諮商師的同理投入和替代性創傷有高度的正相關性。因此助人者在工作過程中，必須要有「同理投入」的階段，才有可能因為創傷救助工作，而影響到自身的情緒感受，並進而改變個人的參考架構。

助人者可能同時產生次級創傷和替代性創傷，也可能分別只承受其中一種創傷（Jenkins & Baird, 2002），但其他研究發現兩者普遍同時存在於同一位成員，次級創傷和替代性創傷的關係密不可分，且有時是先產生次級創傷的反應，之後才對參考架構產生衝擊（邱琇琳，2005；Beaton et al, 2004）。

Adams & Riggs（2008）認為心理專業助人者生命中曾經歷的創傷經驗，若沒有經

過督導或個人接受諮商的過程，修通並產生自我覺察，則容易在日後處理類似受創經驗的個案時，產生反移情；若督導能夠確實監督助人者的反移情，才能預防替代性創傷。

綜合言之，替代性創傷形成過程中，助人者往往因同理的介入，而產生次級創傷壓力反應或替代性創傷反應，也可能有反移情的現象。



第三章 研究設計

第一節 研究取向

本研究旨在了解心理助人工作者，其替代性創傷的形成因素、內涵以及形成歷程；採用質性研究法探討受訪者的替代性創傷經驗，透過深度訪談了解受訪者主觀的知覺與感受，以下就研究取向予以說明。

國內外與「替代性創傷」相關的研究，目前以量化研究法為主（邱琇琳，2005；胡峰鳳，2006；Beaton et al., 2004；Dunkley & Whelan, 2006b），雖然透過標準化量表，得以了解替代性創傷的內涵，但不足以理解個別性的替代性創傷形成歷程，以及個人內在如何在參考架構、自體能力、自我資源、心理需要、感覺系統等產生轉變，故運用量化研究，不適合探討研究者所欲了解的替代性創傷形成歷程與內涵。在質性研究典範中，現象學的目的是在探討人類生活經驗的本質，其所關注的焦點為「探究生活世界的本質」和「了解個體如何經驗其生活」，並著重於人們如何體驗其經驗，以及人們如何發展出對世界的看法（Patton, 1990/吳芝儀、李奉儒，1995）。胡賽爾認為現象學是對日常生活經驗的現象提出詳盡描述，進而了解「事物本身」的本質結構，現象學的研究方法是讓現象「還原」或「存而不論」，也就是把模糊本質的各種假設和投射加以層層剝落，讓現象還原到精髓性的本質（McLeod, 2000 /連廷嘉、徐西森，2006）。替代性創傷本身是一種複雜的經驗，研究對象除了受到目前情境的影響，也受到過去經歷與社會文化的影響，為了解研究對象的主觀經驗，因此必須透過研究對象的主觀述說來獲得資料，而現象學強調發掘主體經驗的核心，以及「存而不論」和「還原」真相的特性，將有助於研究者透過研究過程，真實貼近創傷救助工作者的經驗，並理解替代性創傷的形成歷程。同時，現象學研究注重研究對象個別獨特的觀點，個體的經驗都有其獨特性與意義，不去推論或類化研究對象的經驗，而這種獨特性的描述與重回個體之生活世界的脈絡理解，並獲得經驗中的同質性與異質性，將有助於理解替代性創傷的內涵。

國內的「替代性創傷」質化研究，僅有邱琇琳（2005）以「家庭暴力防治社工」為

研究對象，但創傷救助工作者不同的工作性質，其替代性創傷形成歷程或內涵，可能有所不同；而國外雖有部份質化研究，探討協助爆炸事件倖存者的諮商師，在世界觀、自我認同等價值系統方面的改變（Black & Weinreich, 2001），但缺乏對替代性創傷形成歷程的探究。因此，本研究運用現象學取向的質性研究法，透過個別深度訪談，研究者以開放的態度，理解研究對象的工作經驗如何形成替代性創傷，以及在替代性創傷經驗中所經歷的情緒、認知與行為反應；藉由分析受訪者主觀真實的經驗，以了解研究者欲探究「替代性創傷」的內涵以及形成的背景脈絡與歷程，並了解不同創傷救助工作經驗中的同質性與異質性。

第二節 研究參與者

本研究之研究參與者包含研究者、協同編碼員與受訪者，說明如下：

壹、研究者

一、研究者經驗背景

研究者現為國立大學教育研究所諮商組研究生，修習過「諮商理論與技巧」等相關課程，並曾修習「質化研究法」，實際運用質性研究方法，進行一位自殺防治專線志工訪談與資料分析；此外，研究者曾於大學就學期間及中央研究院社科所工作時擔任訪談員。在心理助人專業工作方面：研究者曾從事兩年醫療社會工作，負責處理急診、安寧病房、性侵害及家庭暴力個案病患，對於受創者的心理社會危機有深入的了解，也對於醫療體系工作人員所面臨的工作情境與壓力有深切的體認；在任職國軍心理輔導員的五年半工作期間，因遭遇國家重大災難，曾多次帶領救災官兵進行「危機減壓團體」，從中了解救災人員的身心壓力與生命態度的轉變；最近三年，研究者擔任社區機構的諮商心理師，服務範圍含括精神病患、自殺未遂者、性侵害犯罪者，對於以此為對象的助人工作經驗與情緒可以同理了解，此外，也在多年工作中累積以開放式問句進行個案初談收集資料以及個別諮商的經驗；這些學習與工作經驗都有助於研究者進行替代性創傷的研究。

雖然研究者在多年的工作場域中，有機會多次接觸受創者及創傷救助工作者，並進行心理諮商或團體帶領，在這些工作過程中，沒有經歷替代性創傷的經驗；但曾於醫院任職醫療社工員期間，感受到工作耗竭，幸而當時的督導提供情緒支持與專業的指導，使研究者得以渡過工作困境；而在從事諮商師的工作時，體察到生命經驗中曾遭受的心理創傷，在面對個案時的反移情，經由心理諮商來協助研究者處理創傷後壓力反應與諮商過程中的反移情；因此研究者對替代性創傷的形成歷程可能產生的工作耗竭、反移情及創傷後壓力反應得以有深切的了解與區分，有助於研究過程的進行。

二、研究者角色

（一）訪談員

所有的研究訪談由研究者獨立進行，研究者曾於大學期間，因參與國科會研究計畫，而接受焦點訪談技術之訓練，並至偏遠地區訪談精神病患家屬；而後於中央研究院擔任研究助理期間，亦參與調查研究工作坊之訓練；並以深度訪談法實地擔任訪談員，訪談失能老人之照顧者；研究者所受的訓練背景與工作經驗皆有助於訪談的進行；此外，研究者與受訪者可能相識，可以減少暖場時間，增加信任，也會使受訪者開放程度較高，有利於研究者收集較為豐富的資料。

（二）資料分析者

在訪談結束後，經由將訪談錄音轉錄成逐字稿，研究者對於資料保持開放的態度，將替代性創傷相關的先備知識予以懸置，透過逐字稿進行編碼的工作，並與協同編碼員共同討論意義單元的命名，使資料中的意義自然呈現。

（三）報告撰寫者

研究者根據資料分析的結果進行綜合討論，並提出結果與建議，撰寫研究結果。研究者身為本土文化的一部份，也有參與創傷救助工作的經驗，得以深入了解受訪者的主觀經驗，但仍透過不斷自我檢視與專家討論，隨時提醒研究者抽離助人者角色，避免造成研究中的干擾因素。

貳、協同編碼員

為提高本研究資料分析的可靠性，避免研究者在訪談時的情緒及個人不自覺的偏頗影響資料分析，邀請一位相關科系碩士擔任協同編碼員，共同參與資料的編碼；協同編碼員曾以個別諮商當事人為研究對象，運用質性研究方法進行碩士論文研究，對於質性資料分析已有充足的經驗。在分析資料前，研究者先向協同編碼員說明本研究的目的、理論概念、訪談大綱及名詞界定；並將逐字稿先郵寄給協同編碼員，研究者與協同編碼員先分別進行編碼的工作，而後再當面就編碼不一致部份進行討論，將討論結果編碼。

參、受訪者

本研究以「立意取樣」選擇四位具有豐富資訊的研究對象，以達到質性研究對少量對象做深度探究的目的。立意取樣的條件如下：

- (一) 曾經參與意外災害救災的心理助人工作者，在救災工作中直接協助受災倖存者。
- (二) 受訪者曾經深刻感受其救災工作經驗，對部份信念造成影響或產生創傷後壓力反應。
- (三) 受訪者口語表達清楚，並願意以開放的態度描述其創傷救助工作經驗。
- (四) 受訪者對其意外災害救助工作經驗仍印象深刻，得以詳細描述事件經歷與自身想法感受。

本研究受訪者招募管道如下：

- (一) 台北安心服務站諮商員：九二一震災後，因台北東興大樓等造成重大傷亡，當時由相關心理專業團體組成安心服務站，並招募專業心理助人者義務服務災民，其中部份成員至今仍固定每月一次參與由台北市社區心理衛生中心辦理的災難心理衛生專業訓練近 10 年，並繼續從事災難心理復原工作；研究者藉由其專業訓練時機，從中邀請受訪者。
- (二) 透過研究者曾服務的國防部下屬單位，招募曾參與救災工作的國軍心輔人員。
- (三) 其他：透過各地區心理師公會、社工師工會、中華心理衛生協會、張老師基金會、生命線協會等助人專業團體，對會員廣發研究邀請函，以從中獲得主動願意參與研究者。

本研究正式訪談經上述招募過程邀請美茵、琮恩、安鈞、小椿（以上均為化名）等四位受訪者，並完成訪談，基本資料表如表 3-1：

表 3-1 受訪者基本資料表

	美茵	琮恩	安鈞	小椿
年齡	50 多歲	40 多歲	30 多歲	30 多歲
婚姻狀況	已婚	已婚	未婚	未婚
性別	女	女	男	男
學歷	碩士	大學	大學	大學
助人工作年資	20 多年	20 多年	9 年	10 年
意外災害救助 工作經驗	九二一地震 四川地震	九二一地震 四川地震	彈藥庫爆炸	彈藥庫爆炸
救災身分	輔導志工	輔導志工	心輔官	心輔員
訪談次數 (總時間)	3 次 (約 180 分鐘)	2 次 (約 270 分鐘)	3 次 (約 210 分鐘)	2 次 (約 180 分鐘)
訪談地點	獨立的辦公室	獨立的辦公 室、安靜的咖 啡廳	獨立的辦公 室、安靜的咖 啡廳	獨立的辦公 室、安靜的咖 啡廳

第三節 研究工具

壹、邀請稿

為在短期內招募到研究對象，除了透過親朋好友的介紹，主動邀請可能的受訪者以外，研究者同時向相關助人專業團體申請協助邀請，透過邀請稿（附錄一），簡明扼要地讓受訪者了解研究目的、方式與研究者的聯繫方法，以利有意願參與研究的受訪者，評估自身是否符合本研究對象招募條件。

貳、創傷後壓力反應檢核單

依據相關文獻發現，替代性創傷常常伴隨著次級創傷壓力反應（陳美琴，2000；邱琇琳，2005；Myers, 1994/陳錦宏等譯，2001； Pearlman & Saakvitne, 1995； Dunkley & Whelan, 2006b），而 Beaton et al.（2004）認為次級創傷等同於創傷後壓力反應，因此，為增加本研究的嚴謹性，在初步邀請研究受訪者時，輔以研究者翻譯自 Prins 等人編製的創傷後壓力反應檢核單（primary care posttraumatic stress disorder screen；PC-PTSD）（Prins, et al., 2004， as cited in Bliese et al., 2008）（附錄二），來協助辨識研究受訪者可能曾有過替代性受創的經驗。

參、訪談大綱

研究者根據文獻資料、先備知識和實務經驗，依據前導式訪談的結果修訂大綱後，再和指導教授討論，擬定正式的半結構式訪談大綱。但由於研究受訪者可能有創傷救助工作經驗的差異，因此在陸續的訪談過程中，研究者根據受訪者獨特經驗的部份，彈性地修正訪談的問題，以期更能貼近與理解受訪者的情緒經驗與認知架構。

肆、訪談日誌

研究者在每一次的訪談之後，針對訪談情形撰寫記錄（附錄三），主要記錄在訪談過程中，對受訪者的外在印象與主觀感受，以及非口語訊息的觀察，或訪談過程中所發生的特殊狀況，以及研究者本身的感受與省思。一方面彌補錄音的不足之處，以作為下次訪談時的指引，並把希望再澄清的經驗提出；另一方面作為資料分析時的參考，檢核是否有主觀想法干擾資料的收集，或研究者在訪談當下所出現的感受是否有與研究者本身的生活經驗有所類似，據以增加研究者自身的反思，回歸受訪者的經驗現象，以保持「存而不論」的態度。

第四節 研究流程

本研究流程包含：關注主題現象、蒐集相關文獻、閱讀文獻、研究形成、前導性研

究、邀請受訪者、正式訪談、資料整理分析、撰寫研究報告、研究者反思與檢核等，如圖 3-1：

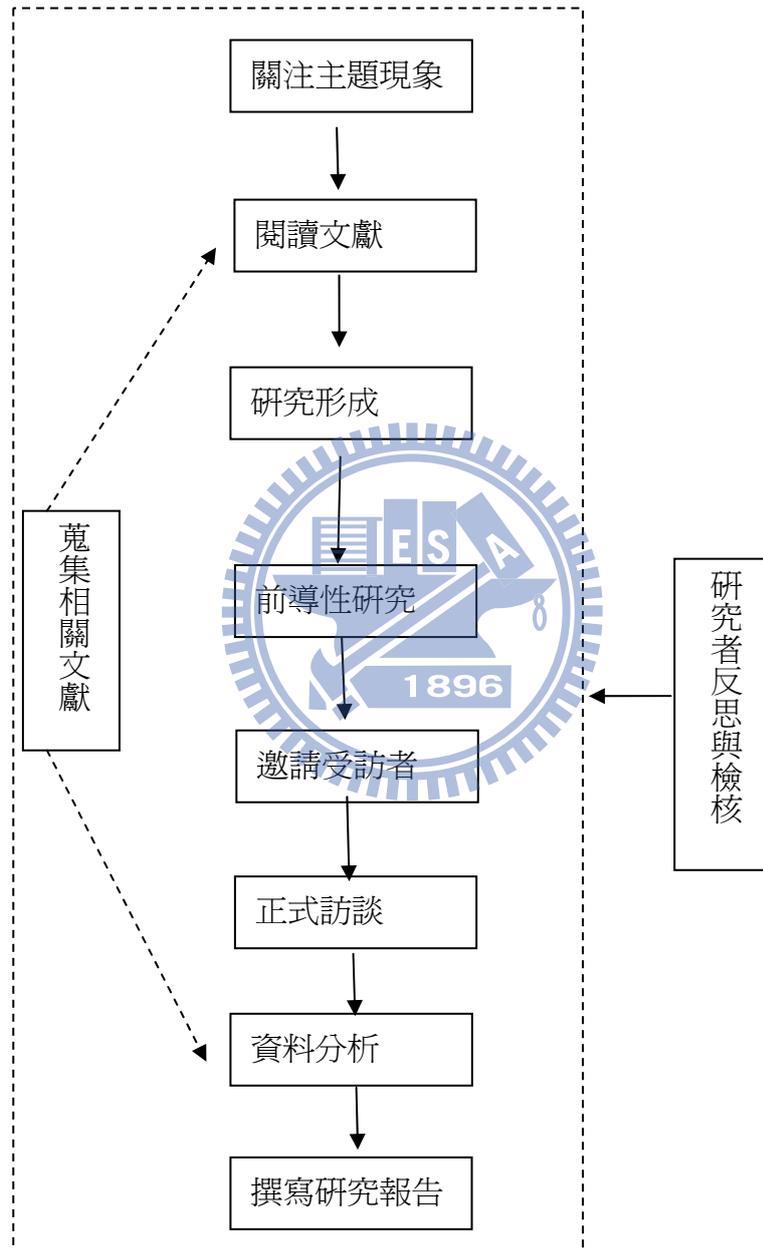


圖 3-1 研究流程圖

壹、關注主題現象

研究者過去曾經因工作職責，多次參與災難心理衛生工作，協助救災人員撫平受創

情緒，因此對於創傷救助工作者因救災而造成對自身的影響感到興趣，所以想要探究與救災人員受創相關的主題。

貳、閱讀文獻

利用圖書及網路資訊收集與本研究主題有關的國內外文獻資料，仔細閱讀整理，並歸納分類與此主題相關的內涵。

參、研究形成

對此研究現象產生興趣，並閱讀文獻後，彙整過去在此領域的相關研究成果與論述，再決定研究主題，並形成本研究的目的與問題，接著選擇質化研究方法之現象學取向，並發展研究訪談大綱與邀請研究受訪者。

肆、前導性研究

為了解訪談大綱是否能深入了解研究主題，收集到豐富的資料，研究者以 Pearlman 和 Saakvitne (1996) 依據建構主義自體發展理論編訂的「替代性受創工作檢核單」(附錄四) 為主，設計初步訪談大綱，邀請一位自殺防治專線的志願工作者進行前導性訪談三次，以了解訪談大綱、訪談技巧的適切性。在訪談後，將訪談內容轉謄為逐字稿，並嘗試進行開放編碼與意義單元的命名，以了解資料是否可回應本研究問題，並依據訪談的經驗與受訪者的回饋，修改為正式訪談大綱(附錄五)。

伍、邀請受訪者

在正式訪談前，研究者先與受訪者以電話聯繫，說明研究目的和方法並確認參與意願，以及在訪談過程中全程錄音；此外，先初步了解受訪者的創傷救助工作經驗是否符合本研究要求，並輔以「創傷後壓力反應檢核單」初步評估受訪者是否可能經歷替代性創傷。

陸、正式訪談

選擇安靜不受干擾的空間訪談，訪談過程中，尊重受訪者的主觀認知和感受，引導受訪者描述個人經驗。第一次訪談時，簽署「參與訪談同意書」(附錄六)，確保受訪者

了解雙方協定。訪談過程中，以錄音筆與錄音機同時錄音，每次訪談約 1 至 3 個小時，以避免雙方過度疲勞；此外，當個人談及替代性創傷經驗時，往往可能伴隨著情緒反應，為避免深度的情緒經驗分享受到干擾，乃邀請受訪者單獨接受訪談。

在與每位受訪者第一次的訪談初期，均再次確認受訪者的創傷救助工作經驗是否符合篩選條件。第一次訪談結束後，依據逐字稿內容再增加訪談的深度與廣度，接著在二週內再度邀請受訪者進行第二次訪談，並邀請受訪者就上次分享不清楚的部份再做說明；若不足再進行第三次訪談，直到訪談內容可以呈現受訪者完整的替代性創傷經驗脈絡為止。

柒、資料處理與分析

本研究資料整理與分析，依據現象學取向所關注的焦點與核心概念，以及「存而不論」的態度，並參考實徵現象學的杜肯學派（McLeod, 2000 /連廷嘉、徐西森，2006）所提出的現象學研究方法，來分析資料，具體操作步驟如下：

一、訪談內容轉謄逐字稿

為收集敘述經驗的口頭原始記錄，將每次的訪談錄音，委託學生謄寫逐字稿，並約定對訪談內容保密；詳細記錄包括語氣等部份，記錄符號如表 3-2，再由研究者重聽錄音內容校對逐字稿是否有誤，同時，為保護受訪者的個人隱私，有關任何可辨識身分特徵的地名、服務單位、人名等資料，均以化名替代。

表 3-2 逐字稿符號表

符號	意義
(.)	停頓一秒
(.幾秒)	停頓幾秒
(語助詞)	不影響句意
(?)【6' 55】	(聽不清楚)【幾分幾秒】
(笑~)	笑聲

二、閱讀與理解

研究者在開始分析資料前，將先備知識有意識地覺察並加以懸置，以開放的態度仔細研讀逐字稿，以獲得整體了解，使資料中的意義自然顯現。

三、編碼

在逐字稿轉謄完成，並經過研究者校對後，研究者擷取 30 分鐘逐字稿內容轉寄給協同編碼員，互相討論編碼的原則：以開放編碼（open-coding）的方式，在文本中找出關鍵字、關鍵事件或主題，並在旁加以標記，達到具體化及摘要的目的，接著進行各自的編碼工作，之後再共同討論，直到一致度達.80，不一致的部份再與指導教授討論。編碼代號共有六位英數字：第一位英文字代表受訪者（A 美茵，B 琮恩，C 安鈞，D 小椿）；第二位英文字代表訪員或受訪者（I 訪員，C 受訪者）；第三位數字代表訪談次數；第三至六位數字代表受訪者回答句子的序號。編碼訪談編碼簿如表 3-3。

表 3-3 訪談編碼簿

逐字稿	開放編碼	意義單元
(3 秒)差不多，差不多那個時候。很擔心所以不曉得就被就被帶下去，也不知道那個場景，所以完全無知，因為之前也沒有受過相關的訓練（AC1006）。	1.對現場狀況無知而擔心 2.缺乏相關訓練	擔心專業不足，及不了解現場狀況

四、歸納與命名

依據開放編碼的內容，捨去其中無法對替代性創傷的現象有所啓示的敘述，找出資料中可以彰顯研究主題的主要概念，並參考 Bauer 與 Aarts 在 2000 年提出的系統漸進步驟，選擇與替代性創傷理論有「相關性」，以及不同受訪者的敘述間有「同質性」，以及同一受訪者在不同的受訪時間中有「一致性」的部份（轉引自潘淑滿，2003），也將受訪者獨特的經驗提出，確認潛藏在敘述中的主旨或意義，歸納出意義單元，並參考理論將意義單元命名，作為本研究現象呈現的基礎。

五、組織成脈絡

最後將歸納出的意義單元分類到不同的研究問題，並將所發現的現象整合出核心概

念中呈現的意義，佐以訪談日誌不斷來回檢視，並與指導教授討論，將意義組織成能夠完整描述替代性創傷現象的敘述。

捌、撰寫研究報告

依據資料分析的結果進行綜合討論，提出本研究所發現的現象結論與建議，並撰寫研究成果：研究成果的呈現先分別描述個別受訪者的替代性創傷經驗脈絡，再綜合討論助人者形成替代性創傷的背景因素、內涵與形成歷程與等相關概念。

玖、蒐集相關文獻

在「閱讀文獻」與「資料分析」兩個步驟過程，收集相關文獻進一步澄清對「替代性創傷」的概念，並了解目前國內外的研究成果，在「資料分析」時比較與本研究的異同，再加以討論。

拾、研究者反思與檢核

研究者在整體研究過程中，不斷反思自己的經驗對研究的影響，並與協同編碼員、指導教授與研究團隊檢核是否有偏誤的情形，以提升本研究的確實性與可靠性。



第五節 研究嚴謹度

質性研究的信度和效度，依據 Lincoln 和 Cuba 在 1984 年提出，應以確實性（credibility）、可靠性（dependability）等方法來檢核質性研究的品質（轉引自胡幼慧、姚美華，1996）；而 Maxwell 也在 1992 指出質性研究面臨的效度問題包含兩種：第一種是「研究者的偏見」，研究者對研究結果的資料選用，可能以先入為主的想法為基礎；第二種是研究者對研究結果的詮釋，會刻意選擇一些特別突出的資料，做為詮釋的基礎（轉引自潘淑滿，2003）；本研究旨在探究替代性創傷的本土性內涵和歷程，為避免造成研究者的偏見，影響研究結果分析，故透過下述對研究的檢核過程，排除對研究效度的威脅，並增進研究結論的可信度。

壹、確實性

確實性即研究的內在效度，也就是研究資料的真實程度，本研究以下述方式增進研究的確實性：

一、研究者在進行深度訪談前，先說明本研究的目的與程序，並確認受訪者的參與意願，讓受訪者對訪談議題有充分了解後，才開始資料的蒐集工作。並在每次訪談前，都再次重申對受訪者隱私保護的方法，包括匿名描述與身分的修正等。

二、在每次訪談開始前，研究者都對受訪者願意參與的決定表達感謝，並真誠表達對受訪者工作、生活及情緒的關心，讓受訪者在信任的關係中，能更加真實表達個人獨特的經驗。

三、研究者徵得受訪者的同意，在訪談過程中全程錄音，並謄寫成逐字稿，以受訪者的口吻呈現分析結果，除了避免事後回憶的不正確性，也讓研究者不須密集的筆記，在訪談過程中可以全心投入，但對於過程中閃現的念頭或無法理解之處，也徵得受訪者同意做簡單的記錄，以提醒研究者後續思考或澄清。

四、訪談的時間與地點，皆由受訪者決定，但研究者均建議其選擇較為隱密的空間，並單獨接受訪談，避免被干擾而影響資料收集，期望能讓受訪者在安心舒適的環境下更願意分享其替代性創傷經驗，以增加描述的真實性。

五、三角檢測：研究者在研究過程中，除了不斷反思檢視自己的主觀，是否造成資料收集與詮釋的偏見，也透過研究者、受訪者與協同編碼員的多元檢測的方式來了解資料的確實性，具體做法包括：每次的逐字稿將給受訪者審核修正，確定資料無誤；並且與協同編碼員共同討論編碼的內容。

貳、可靠性

可靠性即為研究的內在信度，表示研究資料的收集方法和分析結果是一致的，本研究以下述方式增進研究的可靠性，避免偏誤：

一、在研究過程中，邀請受訪者及實地訪談的工作，皆由研究者獨立完成，以減少過程中因不同參與所造成的研究偏誤。

二、為減低研究者本身知覺偏誤的情形，也利用研究日誌記載在研究過程中的心得與想法，以覺察研究者可能對資料描述的誤解，並避免自我經驗對研究的干擾，以增加研究的可靠性。

三、在逐字稿完成後，研究者將逐字稿先郵寄給協同編碼員，分別進行編碼的工作，而後依據研究者與協同編碼員之間相同（a）與不相同（b）的編碼個數，以 $a/(a+b)$ 的公式計算出兩者間的評分者係數（Patton, 1990/吳芝儀、李奉儒譯，1995），再當面就編碼不一致部份進行討論，直到研究者與協同分析者的編碼達到.80 的一致性，並繼續討論意義單元的命名，之後研究者再進行單獨分析。

四、在形成替代性創傷背景因素、內涵與歷程的主題之後，研究者再與指導教授及研究團隊進行檢核，對於差異之處進行澄清，加以修改或補充，以確認研究者形成的主題，是否能忠實呈現受訪者的替代性創傷經驗，以保留現象學將資料真實呈現的原則。



第六節 研究倫理

質性研究往往需要深入受訪者的生活世界中，深入了解其內在想法與生命經驗，因此研究者必須敏感察覺，研究關係會影響受訪者的合作意願與提供資訊內容，進而影響整個研究品質（潘淑滿，2003）。因此，針對本研究的倫理議題，探討如下：

壹、知後同意

對任何以人為主體的研究，「告知後同意」是最重要的原則，因此研究者在訪談開始前，充分告知本研究的內容、目的、受訪者須配合事項、可能引發的傷害與收穫，以及研究者身分，當受訪者已被充分告知上述訊息並同意參與之後，才請受訪者簽署同意書，即使已經簽署同意書，受訪者也有中途撤銷同意權的權利。

貳、隱私與保密

替代性創傷的經驗是屬於個人私領域的訊息，原本是不可以被公開的資訊，因此在研究過程中的保密工作，更顯得重要；研究者在開始進行資料收集之前，主動向受訪者說明並共同討論；如何處理受訪者姓名或其他可能辨識身分的訊息，如工作單位、工作

所在區域等等，在撰寫研究報告時，將有關人名、地名或其他可供辨識的訊息都予以刪除或修改，並在完成報告撰寫後，再寄給受訪者核對。

參、潛在的傷害與風險

本研究的訪談內容，邀請受訪者回憶其印象深刻的創傷救助工作經驗，在經驗回溯的同時，引發部份受訪者的創傷感受，使受訪者再度陷入負向情緒；此時暫停訪談工作，待受訪者稍微調適情緒後，詢問是否可以再繼續受訪，再進行訪談工作。

肆、研究風險的處理

四位受訪者之中，有一位受訪者在訪問過程中觸動情緒，另外有兩位在受訪前擔心回憶引發負向情緒，因此在訪談結束後或下次訪談前，都先關心受訪者的情緒是否需要專業的協助？結果受訪者認為目前暫時不需要，若有需要可以自行取得社會資源。



第四章 研究結果分析與討論

本章先分別描述四位受訪者美茵、琮恩、安鈞與小椿的替代性創傷形成背景脈絡、歷程與內涵，最後一節再綜合整理四位受訪者的替代性創傷經驗，分別就受訪者的背景脈絡、形成歷程與替代性創傷內涵進行討論。

第一節 美茵的替代性創傷經驗

美茵自師範院校畢業後，持續擔任教職及學生輔導工作至今已經二十多年，近年來也接任行政業務；美茵其實不喜歡教書的工作，當初是在父親期望下就讀師範院校，她認為教書只是傳授知識，無法直接幫助人；於是在大學期間偶然參加救國團張老師辦的活動，受到吸引，認為義務張老師更可以直接助人，於是開始參與義務張老師的服務工作，至今已經二十多年（CC2047；CC2054；CC2057），目前並繼續進修心理諮商相關課程。美茵曾在民國九二一震災後，以義務張老師身份志願參與災民心理復原。民國 97 年 5 月四川地震後，隨同張老師基金會赴四川協助災後心理復原工作，助人的對象包括一般災民、倖存後參與救災的老師、醫護人員和高中生，主要以團體、宣導講座的方式救災，至今已赴四川救災二次，最後一次為第一次受訪前一週（CC1022）。

邀請美茵接受訪談是研究者透過台北安心服務員集訓邀請受訪者，美茵主動表示參與意願；但是在第一次受訪開始前，她又後悔參與訪談，因為不想再回憶關於在四川的經驗，擔心會讓自己情緒低落（CC1078），且近來很少回想四川救災經驗，現在因為訪談要刻意恢復記憶，會有點難受；在研究者再度誠懇的邀請下，才開始進行訪談。

壹、美茵形成替代性創傷的背景脈絡

導致助人者產生替代性創傷的背景脈絡是原本已經存在於助人者的個人內在特質、生命經驗以及身處的環境的狀況：美茵諮商中習慣「反思自己的生命經驗」和「自我提醒」，導致救災時遇到與自己角色類似的教師，就很快地連結自己的經驗並反思，

更加深同理的程度；加上而美茵一向重視「滿足個案需求」，所以當災民的需求太大，自己似乎幫不了災民，因此否定自己（CC2284）。美茵過去曾經歷家人沒有預期死亡的經驗和受到地震驚嚇的經驗，也使他更能同理倖存者的感受。美茵總是把生活安排得很緊湊，先生擔心她忽略學校工作反對她去四川救災，救災回來後她沒有時間處理受創的情緒，還不斷想要以其他方式幫助災民，使得美茵救災後產生強烈的負向情緒，「難過」的感覺持續一個多月（CC1047）。以下分述影響美茵形成替代性創傷的背景脈絡：

一、個人內在特質

美茵在過往的助人過程中，容易連結自己與個案類似的經驗，或自我提醒避免造成與個案相同的問題，而在助人過程中會依照個案的需求提供適合的協助；因此在四川救災時，美茵也藉此省思自己是否會有如同受災老師一樣的想法或行爲，加深同理的程度，當她發現自己無法提供適當的協助給災民時，也深感挫折。

（一）反思自己的經驗

美茵過往接觸了許多個案，而在與個案諮商的過程中，總是使美茵不禁回想自己的經驗，檢視自己是否與個案有類似的困擾。

反正不管就算碰到怎樣的問題…常常都會想說，(欸)那我自己呢？我的、我的婚姻(阿)、我的家庭(阿)、我的親子關係(阿)這樣，你就會常常覺得說那在談的過程裡，你不可能談你自己(嘛)，一定是談個案的問題，可是、可是，(嗯)那個念頭都會閃過去，都會想到說自己的部分…所以有時候就會、就會覺得有一個部分是說(嗯、嗯)…，(欸)我很注意，因為我沒有、我沒有碰到他那樣的情況（CC2167）。

（二）自我提醒

美茵也藉由個案提供的生命經驗，提醒自己如同給個案的建議一般：扮演好自我的角色，與他人良好互動。

然後另外一種想法就是說，(欸)就提醒自己說，(嗯)，就是不管在哪一個那個部分(後)，要、要…，就像我跟個案講的一樣，就是(呃)能夠盡量的就做一個好的互動(啦)，或者是扮一個好的角色(啦)，真、真的是這樣子，就是也提醒我自己說，(欸)這在我自己的…，在我、我個人的部分也可以往這方面來提醒自己這樣子（CC2167）。

（三）滿足個案需求

美茵長期參與心理諮商進修課程，了解諮商者要以個案的需求為優先，選擇最能滿足個案需求的方法來助人。

這樣二十年這樣讀（心理諮商）下來，好像也是、就是知道要去幫助別人（阿），用比較適合的方式幫助別人，然後那個（呢）諮商的部分能不能用得上不一定，可是如果在做的時候，我覺得就是（嗯）、就是找到一個比較適合他們的方式（CC2273）。

從美茵的助人工作經驗中，可以觀察到她的一些個人特質，包括容易在個案諮商過程，跳離對個案的專注，而將個案的困擾與自己的經驗比對，若有類似的困擾似乎也更加容易同理個案的感受；而美茵迎合個案需求，並期望滿足個案的想法，也使她在四川震災的助人經驗中遇到挫折。

二、個人外在狀況

生命中長期或急性的壓力源，會使得助人者容易受替代性創傷的影響；以美茵為例，長期緊湊的生活步調，以及在四川受創後缺乏時間沈澱情緒，導致了替代性受創。

（一）生活安排緊湊

美茵在學校工作與義務張老師工作中總能取得平衡，再加上她為人母以及在職進修的學生身分，似乎讓她的生活非常充實忙碌，但她的時間很緊湊，缺乏了留給自己的時間。

（兼職義務張工作）二十多年如一日，沒有什麼（笑~）特別的安排（阿），就習慣了就是這樣（阿），然後我就會把時間錯開（嘛），就不會在那個時間安排別的事……我會把其他的事情排開，就、就不要用到我、我值班的時間，就不會有影響（阿）。（CC2213）那就是這麼多年來，都就習慣（啦）（CC2215）。

（二）缺乏調適情緒的時間

美茵緊湊的生活步調也讓她在從四川回台後，沒有足夠的喘息時間，受創情緒持續了一段時間。

可是我去那裡的時候我發現—我是整個人就陷在那裡了，那是八月去的那一次…差不多月底左右回來，然後，然後沒多久就，就要開學了（嘛），就學校就要開始上課了這樣，所以，所以就，也就沒有很多的時間去整理自己，可是感覺就是回來那段時間都一直就是過得不太好這樣子，心情就非常、非常的那個，那個就 DOWN

到谷底，我.我自己有感覺(啦)，回來的一段時間 (CC1046)。

美茵的生活步調緊湊，形成長期的壓力源，而在四川救災時經歷的低落情緒，也沒有足夠的時間復原。

三、生命經驗

美茵從小住在地震頻繁的花蓮地區，常常受到地震的驚嚇，雖然自己沒有因此受過實質傷害，但曾目睹朋友的房屋倒塌後的慘狀，朋友一家人也都曾受傷住院，令美茵印象深刻，對地震的恐懼與警覺持續到成年；而美茵的婆婆從產生癌症症狀到死亡只有短短三個多月，也使他產生死亡無法預期的感受。

(一) 地震

美茵從童年就感受到地震威脅，害怕房子倒塌造成自己家人的傷亡，成年後對地震的感受敏銳；特別是目睹朋友受災後，至今都保持對地震的高度警覺，害怕自己來不及逃生；而九二一的經驗，也讓美茵更加了解地震強大的破壞力。

1.無助的感覺

美茵從童年時期，最害怕地震造成房屋倒塌，因此會密切注意地震的嚴重性，隨時準備逃生。

說到地震，因為我家以前住花蓮，我其實好怕、好怕地震，我非常的害怕 (CC1064) 花蓮動不動就地震…然後我會覺得我是.我真的覺得地震太可怕了，都是你完全沒有辦法就是預期，然後你也.你也沒辦法，就是它(房子)要怎麼樣垮下來你也沒辦法 (CC1066)。

(某一次地震)我比較有印象就是覺得地在搖，然後搖的時候就趕快起來這樣子 (CC2123)。有時候我會覺得它(房子)會不會全部都垮下來，有時候會這樣想 (CC2124)。就整個房子(阿) (CC2125)。就是一、一、一搖的時候，有時候就會想說會不會整個都垮掉了這樣，甚至會等一下，等看看他搖得有多大這樣子(阿) (CC2127)。

到現在都會(阿)，就只要(地震)有搖、然後很大，我就會在那裡想說，(唉唷)會不會整個(房子)都震垮了這樣，會(阿)，到現在還是會這樣想(阿) (CC2133)。就會覺得會...，(笑~)如果再震下去，可能等

一下就垮了這樣，然後會、會想說，不是都會教說什麼地方比較安全嗎？什麼柱子的旁邊嗎(笑~)？

(CC2135) 我真的會這樣想，我不是那種就是一地震不管他的，不是，真的會這樣想 (CC2141)。

2. 對地震警覺

美茵從幼年累積的地震經驗，增加了對地震的警覺度，即使是輕微的地震也能比其他家人還要提前發現。

所以我現在其實(後)，有時候在家裡不是有小小的地震嗎？我. 我都是第一個感覺的，就是它好像一開始搖我就知道了，我也不知道為什麼，就這樣子，然後真的就地震了這樣，(欸)就是可能以前小時候住. 住那個(嘛)、住花蓮，然後動不動就地震這樣子 (CC1066)。

如果三更半夜我都一樣，只要一震我就醒了，那如果是平常在路上走、或者是(呃)坐車的話那就. 就比較沒有感覺，但是如果是靜止的時候，只要一震我就知道了…。(九二一地震時)我就醒來了，然後我就. 我就覺得很嚴重這樣，因為它後來又. 又好像上下震(嘛)，對，所有震的時間我都醒著的，對，那一開始震我就醒了 (CC1068)。

3. 朋友受到震災

某一次地震造成美茵的朋友房屋倒塌且全家受傷之後，因為親臨現場探視，並到醫院探望受傷的友人，更讓美茵對地震災害的嚴重性留下深刻的印象。

(有次台灣地震後)我先生的一個同事，他住在東河…。(CC2117)，就整個房子都垮了 (CC2118)，他們家人都受傷了，就是說沒有、沒有砸死，但是，... 就先生、太太、小孩全部都受傷，就是我們去醫院看他們，就有點印象，對，然後他們都包著，因為都受傷，(阿)還好不是很重的傷，(阿)但是就全部受傷，那時候好像就整個他們好像住四樓、就掉到一樓這樣，整個房子什麼...，(阿)我們、我們有那個...，我們有去看，然後去醫院找他們 (CC2119)。

4 九二一地震具體感受地震的威力

美茵在九二一地震之後，因為造成的災害太大了，更加具體體會地震的破壞性。
(九二一地震)我是知道他是上下震(喔)，但是我那時候沒有很緊張，因為那時候不知道...，我覺得，我覺得那時候好像不曉得說地震會大到那個程度這樣子，以前、以前在花蓮就是震一下、震一下好像也還好，因為以前不不都是那種平的那個矮房子嗎？可能震也不會怎樣，所以九二一那次才知道說，(哇)原來

那個地震會震成那個樣子這樣 (CC1067)。

(二) 死亡

美茵的婆婆在生前，偶然一次的血尿，才診斷出罹患癌症末期，這讓美茵感到措手不及，束手無策，因此美茵認為生病是無法預期的事實，也對親人驟世感到無奈。

1.沒有預期

美茵的婆婆診斷出罹癌，那時候婆婆的症狀不樂觀，因此感到束手無策，無法掌握病程，只能接受事實。過了三個月就死亡了，使她缺乏心理準備。

婆婆是比較突然，他癌症大概三個月就走了，……他突然的發病，就比較沒有那個心理準備的…(CC1061)。

他就尿出血來(嘛)，(阿)就去檢查，然後醫生就…，我、我、我後來有問，好像問我們護士還是問誰，

就是說…，他們說年紀大的人就是說有血尿的話，就很不樂觀這樣 (CC3220)，腎臟癌還是膀胱癌

(CC3222)。反正我就說這種生病這種事情，就像天災一樣，你真沒有辦法(啦)，(阿)他就是…，檢查出來就是這種病了你能怎麼樣？你又沒辦法(啦) (CC3236)。

美茵從小害怕地震造成房屋倒塌，家人傷亡，因此對地震高度警覺，而成年後目睹友人受到震災，真的屋倒人傷，再加上九二一造成全國嚴重災害，加深了對地震的恐懼；並且覺得婆婆癌末驟世也像天災，難以預料。

四、社會支持不夠

家庭朋友、工作團隊或社會價值觀對助人工作者的認同也會影響替代性創傷，美茵的家人支持她從事義務張老師，也沒反對她支援九二一救災，常常提供家務上的協助；但美茵第一次去四川救災時，家人不太支持，怕她生病或無法兼顧學校工作。

(一) 家人不支持參與四川救災

1.母親擔心

美茵的母親擔心四川災區的環境不佳，會讓美茵生病。

我第一次去的時候，我媽媽她比較緊張，他就會跟我講說那邊是不是不衛生(阿)、環境怎樣(阿)這樣子 (CC1107)。

2.先生反對

先生認為美茵本身擔負學校重要的行政角色，在學期中出國去四川，不太恰當，也

怕美茵因此影響在學校的工作，忽略正職。

這兩趟去他（先生）是有一直提醒我說，有需要這樣子一直跑嗎？因為他覺得學校的那個工作（現職）也很重要…（CC1111）。那個時候（去四川）他（先生）是一直覺得說我…，他就只會講說，他就覺得我接行政工作我不可以常常不在學校（CC2225）。之前去的時候我先生也跟我說（阿），你等到暑假再去（阿）什麼，暑假可以比較寬裕的時間這樣，（嘿）就比較不會（耽誤現職工作）…（CC1118）。

美茵初期在母親和先生的反對中到四川救災，雖然後來母親比較放心了，但先生仍希望美茵儘量不要在學期中出國，以免影響學校的工作。

貳、美茵的替代性創傷形成歷程

美茵最初因為加入「義務張老師」而開始心理助人工作，而後參與「九二一地震救災」，但沒有受到替代性創傷，卻在參與「四川地震救災」時造成替代性創傷，救災過程中經歷了「同理介入」、「情緒衝擊」、「助人過程受阻」、「察覺自己能力有限」等經驗，之後調適創傷逐漸復原。如圖 4-1：



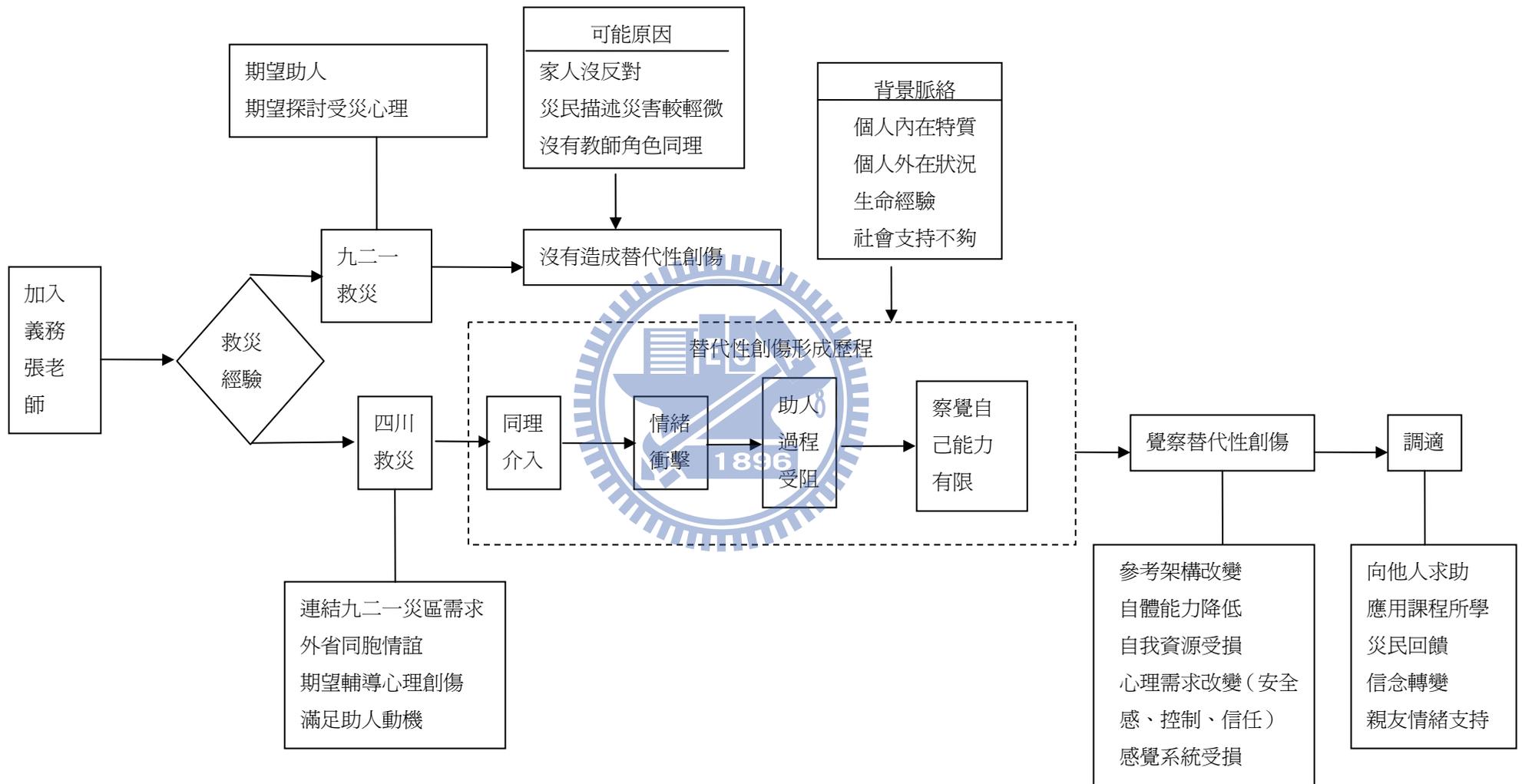


圖 4-1 美茵的替代性創傷歷程

一、加入義務張老師（動機）

美茵在大學期間參加張老師基金會辦理的活動，發現心理輔導工作可以把從小被家人關愛的感受分享給需要被關愛的個案，是一項深具意義的工作，因此加入義務張老師的行列，開啓了往後二十多年的心理輔導工作。

（一）分享被愛的感受

美茵感受到從小被父母呵護長大的親情，希望藉由在張老師的輔導工作，把這樣被愛的感覺，分享給缺乏家庭溫暖的個案。

我從小就是因為我爸爸媽媽就是對我們真的很好，就是給我們很多很多的愛(後)、給我們很多的照顧，所以我覺得我當時就是念那個大學的時候，我就會，我那時候就覺得說我應該要把我得到那麼多的愛，去幫助別人…(CC1122)。我從小父母親就常鼓勵我們，很少說、很少說什麼打、罵我們…，生活還不錯，..就是說人家苦的時候，我們並沒有很苦(啦)，所以還不錯這樣子，...所以我那時候進義張的時候...我很想把這種就是被、被(呢)疼愛(阿)、被照顧的這種情形，然後照顧別人這樣、去幫助別人(阿)，因為我知道很多人從小生活環境不是這樣的，那到現在我父母親還是這樣對待我們，..就是給我們很多的愛(阿)、溫暖(阿)，我們家就是這樣子(CC2091)。

（二）有意義的工作

美茵覺得以心理輔導的方式來幫助他人，是一個比單純教學的工作還要更有意義的助人方式。

我就是覺得可以幫助別人，就是很單純的想法，自己也可以幫助別人，那那個時候是覺得說，那在這個部份（義務張老師）的專業幫、幫助別人可能更、更有意義(啦)(CC2054)。

二、救災經驗

美茵參加九二一救災後，因為台北安心服務員的身分，有機會在四川地震後，又隨同義張夥伴赴四川救災。

（一）參與九二一救災

美茵因為對災難心理復原感到好奇而加入九二一震災，可能因為當時家人沒有反對，且災害比四川輕微，再加上個案背景與自己的教師背景不同，同理的層次較淺，而沒有造成替代性受創。

1.參與動機

（1）期望助人

美茵在義務張老師服務時，看到公告徵求自願協助災後心理輔導的志工，因此對災難領域的心理輔導工作感到好奇，所以參加訓練投入九二一救災。

九二一地震後）我那時候（九二一地震後）的感覺就是助人(嘛)，...它去就是幫助人的一個工作這樣

子…….它(呢)它要招募的時候，它有先給我們一些訓練，…….我覺得可以去了解就是助人的領域可以有不同的面向(嘛)，然後就去.去做一些那個 TRAINING 之後然後就安排這樣…….就.就覺得是可以幫忙人那樣 (CC1021)。

(2) 期望探討災民心理狀況

美茵在九二一地震時，雖然主要協助台北的受災個案，但也有到南投災區短暫志願服務，實地看到地震災情，而後再看紀錄片「生命」時，產生對受災者受創歷程與復原歷程的關心，也似乎更加了解受災者的心理反應。

(紀錄片：生命)他就是拍那個就是九二一的…那邊有那個受災戶(嘛)，…然後，是訪問他們(嘛)，就是那個(受災的)第一刻，但是，應該是在九二一，我們是、是...，就是(呢)那邊(災區)活動之後，..然後我有去參加過那個(救災)...，我那時候就特別(啦後)，對於他拍的那個 dvd 特別有感覺這樣子 (CC2153)，(.2 秒)…他們會說就是故事關於就是他們家(呢)因為地震以後的一些故事這樣子，...我現在回想起來，我覺得(欸)那個東西好像有對我來說是特、特別的意義這樣子 (CC2155)，…我覺得他有一點是像…心理學家，去了解(呢)那個事件(呢)那些人的一些想法這樣，…另外就是說...可能也是好奇，就是聽到那個、那些受災戶他們的一些想法，然後他們怎麼去勇敢的走出來是這樣子，…看了以後覺得很..有那個感覺，就覺得(欸)那個、那個東西是我想聽的，聽他們說的，然後那些畫面是我很想看的這樣子 (CC2156)。

2.沒有造成替代性創傷的可能因素

(1) 家人沒反對

美茵在九二一救災期間，在台北和南投志願服務，當時有家人協助照顧子女，先生也沒有反對。

那如果在國內的話，有時候(救災)會去中南部什麼，他(先生)就比較沒有特別的那個(呢)意見這樣 (CC2227)。

(2) 災民描述災害較輕微

雖然美茵參加過九二一救災，對於地震災後的狀況有心理準備，因此參與四川震災，但當美茵抵達四川，發現災情比九二一慘重，因此預估對災民的創傷也更嚴重。但是可能我不曉得它(川震)的嚴重性，可能人很少或者…，我、我、我不曉得他(九二一地震)的嚴重性是不是比較少，所以、所以沒有那麼直接的那個感受這樣 (CC3011)。

雖然我們隔那麼遠，可是我覺得看到他們描述的那些情形(後)，不管用說的(啦)、用寫的(啦)，看到的文字我們都覺得真的是很…，沒有辦法想像的，而且那個.那個受的那個.那個災難之大，真的是比我們這裡(九二一地震)不曉得強過多少倍這樣 (CC1030)，就房子(阿)、人員的死亡，那個數十、數百倍(阿)比我們這裡 (CC3291)，他們的範圍真的太大了 (CC3298)。

(3) 沒有教師角色同理

美茵認為四川救災時，有一部份的個案和自己教師的身分相同，可能更加同理個案的感受，所以才產生替代性創傷。

那我不曉得為什麼去四川會有替代性創傷，是因為它太嚴重…還是說他是因為跟我們老師的工作有關，然後(嗯)剛好(嗯)TOUCH(嗯)可能面對的是這些孩子(學生)，我不曉得是不是這樣(啦)(CC3010)。

(二) 參與四川救災

美茵因為有九二一救災經驗，而在四川地震發生時，就期待能運用所學參與救災；但在個案協助的過程中，同理個案造成情緒衝擊，又自己的專業無法顧及個案多元的需求，而產生無力感並否定自己的能力，最後導致替代性創傷。

1. 參與動機

(1) 外省同胞情誼

美茵的祖籍在安徽，四川發生地震就好像自己的家鄉有難，急著想返鄉協助災後重建。

(四川地震後)我覺得.我覺得他們.他們應該也是屬於我們.我們中國人的一部分，所以一定有一個.一個那個心.心急在(啦)，對，我是安徽人，對，所以我覺得、我覺得有那個心急在(啦)(CC1022)。

(2) 連結九二一災區需求

美茵在九二一地震後親臨災區協助，因此設想四川地區也需要外來資源協助災後重建。

他們一地震我們就想到我們(九二一)這裡了(阿)。(CC3262)就這邊的房子倒塌(阿)，這邊人員死亡(阿)，然後這邊人是不是需要什麼幫忙(阿)這樣(阿)(CC3264)。

(3) 期望輔導心理創傷

美茵依過去九二一救災的經驗，認為自己能力上可以協助的範圍，就是心理輔導的部份。

然後另外一個部份就是，它一樣也是是可以助人(嘛)，然後他們那個的...，那個承受的災難又是.又是這麼大的一個災難這樣子，所以我覺得，我當時的想法是說可以去幫助他們... (CC1022)。就是希望趕快能夠去幫他們(阿)，(笑~)，就這樣(阿)(CC3259)。...就是在心理輔導這塊(阿)，原來就是想說我的、我的那個(呢)...，就長期的那個服務也是這一塊(嘛)，對(阿)，就可能就陪他們聊聊(阿)、或者是了解他們的一些情況(阿)，對(阿)，就是做心理輔導這一塊(CC3269)。

(4) 滿足助人動機

美茵最早參加義張的動機就是想要幫助個案，因此也想到四川幫助災民心理危機的調適。

應該說滿足我那種助人的動機……可能是一種需求滿足、可能是讓我可以(呢)在我的興趣上面可以讓我

投入這樣子，好，那一定要有這個機會（CC1101），然後我那時候就覺得說，我其實就是已經在等待有這個機會…我是覺得，那個機緣是很那個(阿)很巧妙（CC1102）。

2.同理介入

（1）同理受災狀況

美茵在救災過程中，聽到災民描述地震發生當時的狀況，深刻感受災難嚴重性，並同理災民受災的感受，在整理團體資料時，還想像受災畫面。

美茵在帶領災民團體輔導時，聽到成員描述受災的過程，就覺得很震撼，發現原來受災的狀況比自己想像的還要嚴重。

就覺得怎麼、怎麼那麼、怎麼那麼慘(嘛)，怎麼、怎麼傷亡這麼嚴重這樣子(阿)，(嘿)，而且那個、那個我們在電視上看到是這樣(嘛)，可是你、你去的時候你會發現，他這個人就是在那個團體裡面，他就是說給你聽，又這麼靠近這樣，又這麼真實的就是他們，在他們身上發生的事情這樣（CC3358），更真實的感覺（CC3360）。

有個老師描述說，因為他們就是在山區，所以他們都垮了，他們就很擔心說他們如果不出來外面的話（後），那再震下來他們就整個村都被壓（CC1037），反正只要活著的人他們就出來，就帶了大約一點東西，就出來、就一路這樣一直走走走，然後，譬如說，有個老師就描述說他們大概兩、三百個人，就這樣走，可是因為，因為就...（CC1038），然後他們就沿著這樣走，然後有那個落差很大，他們就說拉著不曉得樹幹、拉著什麼往下滑這樣，然後就陸陸續續就又死了一些人...就是這樣沿路一直走，然後就慢慢的人就越來越少這樣，(阿)真的能夠走到外頭去救，請人家救援的人(後)，就，就只有那種...，那個老師就描述說，平常大概身體還不錯、體能還不錯，還可以撐得住的才走得出來這樣，(嘿)對，對，所以我就覺得說，(嘖)就是(嗯)當你聽到或者是(呢)了解這些內容的時候，而且他們又是，又這麼真實的在你面前說這些的時候，我覺得，覺得那個心理的衝擊非常、非常大的（CC1039）。

美茵在帶領團體時，當下就成員的描述非常感同身受，想像若是自己受災，可能會無法接受災難事實的感受。

所以那個整個就是對他們來講，他們的那個家鄉被整個的破壞的那種感覺，我，我有時候在想說，就是把它將心比心覺得說(唉)，如果是我們這裡的話，你真的也會覺得真的很難接受那個，那個...，因為這樣子的天災造成這麼慘的一個結果這樣子（CC1032），或者是他覺得政府沒有把房子蓋好，所以(呢)會讓這麼多的這個學生或者是他們的同事死亡這樣子，所以這個東西對他們來講是很...，就是，就是很難面對的部份（CC1029）。

美茵在工作後整理團員在團體進行中寫的書面資料時，想像災難發生的畫面，感覺自己就在現場，感到悲傷難過。

我就說那個不舒服是這樣，很明顯(喔)，就是(.1秒)就是他們就不是寫了一些那個卡片嗎？然後我們帶了團體(嘛)，然後在帶團體的時候，覺得是現場跟他們在一起的時候，我覺得我那時候還控制的蠻好的，

就是說(嗯)也沒有讓自己情緒很激動、沒有,可是,可是因為他們做留下來一些那個資料...然後我就覺得我開始要,要整理這些資料、要打這些字的時候,我一開始打我就開始就很難過的就一直...,就很想哭、就做不下去(CC1046), (卡片內容寫)他們親身經歷的,譬如說房子怎麼倒的,然後屍體怎麼、怎麼搞的,然後呢?怎麼去拉那些、那些學生從廢墟裡面拉出來,可能就是拉一條手、或一條腿,當然他們就都寫這些,歷歷在目這樣(CC3351),就說那麼悲慘(阿),就他們當時情況是這麼、這麼慘的一個情況這樣(CC3354)。現場看到他們的時候,就會覺得好像那、那些一幕幕都在眼前(阿)(CC3440)。

(2) 同理教師角色

美茵救災協助的對象有些為學校教師,因此美茵更加同理教師無法救出學生的感受,以及教師面對救學生或救自己的職責兩難,也很了解教師對學生死亡的內疚,以及對同僚因助人傷亡感到惋惜的感受。

美茵的教師角色,使其對於受災老師所描述的受災狀況特別能夠了解與同理。

因為他們的那個(嗯)學校是最慘的這樣,教室的、校舍的倒塌,然後師...老師的一個傷亡跟學生的傷亡,那因為我本身就在學校(工作),所以我覺得那個感覺可能是更接近這樣子(CC1028)。那我是覺得就是.(嘖)就是覺得(嗯)我.我自己在想說如果我是老師(阿),我也覺得我很難承受那種.那種感受(啦嘿),自己的學生就突然之間就都走掉了這樣(CC1039)。

美茵聽到受災老師討論地震發生時,非常同理在教師職責與自我生命保護之間的掙扎,也不禁反思自己會不會不顧自身安危而去救學生。

就是我就覺得那個很近,跟我的工作經驗很近,就是學校的老師跟...,然後他們的表達我就覺得說,就可以看到那個學校老師的一些(嘖)職責(啦),會.會.會因為(呢)他覺得他沒有盡到他的責任(CC1029)。那個(老師)角色到底怎樣(嘛),就是...,我那時候想到就是說,老師到底是說要、要保護自己,還是說他的職責是要保護那個學生這樣子(阿)(CC3304)。就覺得如果我們去救,說不定那個孩子不會死(阿),可是如果我們、我們是可以幫的,而我們卻沒有幫、幫得上忙這樣(阿),(嘿)所以有個老師他們就會說,那時候他們完全沒有想到自己能不能活下來,(阿)但是就、就很努力的這樣子(CC2251)。

就是說如果在當時在那個時候,你覺得你應該是要先救自己、還是要先救孩子?就是那種人性的東西(啦),會...(嘖),也是.也是會...我覺得對我也是有很.很大的那個衝突(啦)、矛盾跟衝突,就是你看會覺得(阿)那個老師真的很英勇,可是他因為這樣他就被壓死了,因為他再回頭救的時候他就被壓在裡頭、就救不出來了,那有的老師就...,有的就描述說,他們就是就.就自己跑(嘛),因為覺得生命最重要(阿),那那個時候孩子就很多都壓死了這樣,所以有時候就會覺得還不知道(耶),我那時候回來還...,就腦子還一直在想一個問題說,如果真的有一天是發生這樣子,我.我們.我們.我們老師...,我們到底是會.會跑還是會救孩子這樣子,我那時候還...,就是你現在再問我的時候,我這個念頭又重新在想,我.我回來那麼久都沒有想過這件事了,但那時候發生的時候就(嘖)一直覺得這個也是一個很大的那個...,我也不知道怎麼說,就是蠻深刻的那個感受這樣(CC1037)。

美茵也認為,如果是自己的學生死亡了,而原本可能有機會救出來的,也會對身為老師的自己存活而感到罪惡。

如果是說，假設說我、我活下來了，可是我的孩子（學生）沒有救出來，我應該也會很內疚（吧），我覺得...（CC2248），如果、如果我去救，那那個人可能就會救活（啦），他就不會死（CC3311），如果我活著的話，那個罪惡感就是說，（欸）那、那、那、那個人可能就死了（嘛），學生（阿）或什麼可能就死了，那他死的話，他的家人一定很傷心、很難過（阿），那可能是因為沒有去救他們，他們可能就因為這樣死掉了（嘛），有可能（阿）（CC3313）。

美茵聽到有老師因為救學生而來不及逃生，葬生學校時，除了敬佩老師這樣的無私精神，也深感可惜。

所以、所以我還是覺得，有老師在分享的時候說，他們有同事（嘛），為了救小、小朋友，然後就是自己被壓死，然後他們就、就會覺得，（嘖），就是很、很為這些老師就覺得那個，（嘖），就是心疼（阿），還有他的家人（嘛），就是、就是（呢）就怎麼盼都盼不到他們這個同事回家這樣，（阿）因為他救人這樣，就他們會覺得，那樣的同事很偉大這樣，他們會這樣想這樣，（嗯），但是終究是一條生命（嘛）（CC2251）。

不論是將心比心，異地而處去了解四川震災受災者的想法感受，或是同樣身為教師的角色，都使美茵可以從深度的層面去同理受災者的情緒和想法。

3 情緒衝擊大，更加困難提供協助

美茵在接觸到災民後，深深感到災情慘重，而影響到自己的心情也變得異常沈重，心理衝擊很大，自己的情緒低落更加難以助人。

只是八月跟那一次去的時候是真的蠻...就是衝擊蠻大的，（嗯）（CC1034）。其是第一趟去的時候我覺得我自己都沒有辦法承受了，我怎麼去那個（助人）...，（自己）都承受不了了，聽到他們描述那個那個部分，我怎麼去幫忙他們，更困難了這樣子（CC1041）。

4. 助人過程受阻

美茵覺得遇到這麼大的災難，心理助人者能提供的協助很有限，包括生活的安排等等，實際協助有困難。

（1）實際協助困難

美茵發現災民的處境艱難，他們承受的痛苦似乎無法以短短數天的課程或團體協助災民重建，因此感到遺憾。

他們的那個處境（呢）的確是就是，就是真的承受到那個，那個這麼大的那種狀況，是我覺得我自己是很難...，就是當時的想法就是，覺得我很難幫忙、很難幫他們，所以我後來就在想說（欸），我、我（.3秒）我憑什麼去幫他們這樣子，後來就會這樣覺得、覺得說他們是這樣的情況，我、我幫得了什麼忙（阿）？我根本就沒有辦法（CC1041）。那可能就是看到他們那樣的沉重、或者那樣的痛苦，覺得說，我好像我覺得應該要做些什麼，可是（嘖）很難做些什麼這樣子（CC3031）。好像有點遺憾（啦），覺得（唉）都去了一趟了，也沒幫上什麼忙這樣，（嘿）（CC3338）。

（2）無法協助生活安排

美茵了解到災民的需求是長期的生活重建，而非短期的心理輔導，因此更感受到自

己的無能為力。

他們只是表達就是他們的難過(啦)、他們的無奈(啦)，(喔)，然後對這個(欸)未來的茫然(阿)，他們就表現出這些…。他們希望他們的政府能夠多給他們一些補助(阿)、能夠趕快把房子蓋好(阿)，那那個要他們的政府才能做，那是我沒辦法的(阿)(CC3370)。

5. 察覺自己能力有限

當災民描述受災的悲慘狀況，美茵覺得災害實在太嚴重了，而自己隨團隊到四川僅不到一週的時間，在有限的時間內，自己好像使不上力，只是去帶團體，辦講座也無法安慰受傷的心靈，因此感到失落和無力。

可是我在幫助的過程裡面，發現說他們面對的那、那些情況是(嗯)我可能沒辦法承受的，(喔)在這個部分，另外一部分是說，(嗯)我可能是沒有辦法幫助他們這樣，就會覺得自己是無力的(嘛)，沒有辦法幫助他們，所以可能這兩、兩、兩重的那種、那種壓力(吧)(CC2284)。我覺得那時候的很難過的感覺是我好像什麼都做不了這樣子(CC1095)，就非常無力感這樣子(CC1096)。

我是那種...，我、我不是那種、那種那麼悲傷痛苦，不是這樣，是那種就是、就是很、很...，(嘖)就是很不好受這樣，(嘿)，然後就會覺得...，我覺得我有一個很大的那種不舒服就是說，我覺得我沒有辦法幫、幫助他們的那種、那種痛苦這樣(CC3024)，就是說在那個時候，我覺得我不知道我該怎麼給他們幫助這樣子(CC3026)，我、我覺得說如果我們可以幫他們，我、我們可以...，(嗯)，就是、就是讓他們不要這麼、這麼、這麼痛苦還是怎麼樣，我們能做什麼可以讓他們減少這些痛苦，我就覺得說(欸)那個感覺會好一點，可是當下就覺得很難、很難做得到(阿)(CC3030)。

6. 覺察替代性創傷反應

美茵也才覺察：和其他一起出隊的夥伴相比，自己的情緒受到災民影響很大，而夥伴們似乎不像她對災害感受這麼深刻，也發現自己需要統整情緒經驗。

只是我自己的那個(嗯)心理的部分、內在的部分就覺得說，好像. 好像我需要做一些調整、或者是我自己的心情要有一些(.1 秒)整理(啦)、做一些整理這樣子(CC1043)。我就一直在想我到底怎麼了，然後我就覺得說別人(一起出隊的夥伴)沒有這樣(阿)、別人沒有像我. 像我(.1 秒)怎麼會這麼. 這麼強烈的反應這樣，所以我就想說是我出了什麼問題嗎？還是說我到底怎麼了這樣子(CC1048)。我(欸)剛開始的時候，我會有一點懷疑我自己，就是說(欸)奇怪別人怎麼那麼...，沒有那麼像我受的那個影響那麼大(CC3012)。

三、調適歷程

美茵在感受到替代性創傷後，透過向他人求助、應用課程所學、災民的回饋、親友情緒支持，逐漸改變信念而緩解替代性創傷反應。

(一) 向他人求助

美茵在救災空檔遇到四川當地的心理諮詢者，告知自己在救災時受到的情緒影響，

諮詢者認同美茵救災的工作，並安撫她「天災幫不了，盡力就好」。

所以我記得那時候我們還去那個(呢)成都那邊有一個叫文書院，然後我們去那邊，…。反正有一天我們是離開那個、那個災區的現場，然後我們就隔一天才回來，然後就去那邊逛的時候，(嗯)那邊有一個就是文書院，大家都去那邊，就是有點像寺廟這樣，也不是，反正就是(嗯)古寺(CC2287)，然後剛好走、走、走、走，走到有一個就是他叫諮詢室，然後我就看看裡面有、有人在問，就做心理諮商這樣，然後我就覺得很有趣，……然後我就進去，他就說(欸)那你要談什麼，……。後來我就把這個事情(情緒低落)講出來，……。他就跟我說，(喔)那你很棒(阿)，你們來這邊來幫忙我們是很好的…。他就跟我說，這是天災…。就是天災，你幫不了的這樣，他說你很盡力就好(啦)，你已經盡力(啦)怎樣…。(CC2288)

(二) 應用課程所學

1. 了解自己的替代性創傷經驗

美茵透過選修「悲傷失落」的課程，了解自己在四川救災所受到的情緒衝擊影響，就是替代性受創的反應。

我真的那時候才感受到說(喔)原來去、去協助、救災或者是做這個(.1秒)做這樣的創傷輔導的時候，原來那個、那個所謂替代性的創傷是、是、是這樣的…(笑)，是叫做這樣的情況，我、我是後來才知道原來我自己陷在那個當中這樣(CC1046)，後來我就選了…失落悲傷的那個課，..我就覺得那個可能也是(呢)就是處理自己情緒的一部份，可是那也是療傷的一種方式，我上課的時候我就有分享這個心情這樣……..可是我覺得我每、每個禮拜上課，都可以聽到就是(喔)原來我、原來我是這樣的，就是我當時的情況是發生了這些事情，然後我這些在書本上其實都寫的(笑)、都有寫的，可是我以前就知道它叫做替代性創傷、知道它會這樣，可是沒有親身經歷不知道原來處在那時候的那個感受是這麼、這麼痛苦這樣子(CC1047)。

2. 認同個案有復原能力

美茵在課程上了解「雙軌理論」所描述的狀況，似乎能符合受災民眾心理復原的過程中，仍能維持日常生活的規律，因而認同災民自癒的能力，也對災民比較放心一些了。課程內容裡面有提到，就是譬如說像雙軌理論，我就覺得說(呢)那個對我其實影響蠻大的，我覺得(喔)他(個案)其實是可以不用一直都在這麼、這麼這個消極的想法裡面過日子，因為他、他還是有另外一、一個面相是他可以(呢)就是過他的(原本)生活的那個面相…。(CC1082)我覺得接納自己是因為我覺得看到他們是、原來是這樣子，然後他們有、也有也可以過日子，然後我就覺得很、很像比較安心了，不然那個心就懸在那裡，就一直在想說，他們怎麼辦、他們怎麼辦，可是我又覺得我也不能幫他們(阿)(CC1084)。我、我比較、比較難過痛苦的是我覺得他們(呢)這麼樣的情況，那、那日子要怎麼過，可是我…，當我知道說原來(呢)在這個創傷的這個(呢)過程當中，他們是可以有這樣的雙軌，有另外一面他們是可以過的很好的時候，我就覺得，那個感覺是會好很多這樣，(CC3100)…。有些老師就會說，他們是有能力(復原)的(CC3105)。

3. 接納自己也有復原能力

美茵也以「雙軌理論」反思自己的受創歷程，雖然在回台後持續一個多月的時間情

緒常常低落，但仍能照常上班上課、照顧家庭，似乎也呼應自己也有復原的能力，也更能接受自己救災後低落的情緒。

就是當你工作的時候你就覺得(欸)你就是好好的去工作(阿)，然後，然後(嗯)(.2秒)，就是你有很多事情要處理(阿)，你有家庭(阿)、你有工作(阿)、然後你有課業(阿)，反正這些都是可能就是就在雙軌理論裡面講的那個面向，然後你就可以過得跟平常一樣的日子，那也沒有特別的去、去壓抑或者是去克制自己什麼，可是有些時候就是比較、比較可以允許自己如果、如果心情不好就心情不好，對、對，我覺得也還好，(嘿)，這樣、這樣想的話就也覺得也還好，沒有、沒那麼慘，當時是真的、真的是、是、是非常非常的那個(笑)、感受非常非常強烈這樣(CC1083)。

4. 接受自己的能力限制

美茵透過不同的課程，逐漸接納自己的心理輔導專業，其實在災區能協助的範圍有限，也就比較不會難過了。

我都一直在找答案，…我能幫什麼，可是，一路走來，我聽到的答案都是、都是我沒辦法幫，…就是不要以為我能幫，我其實是沒有辦法的這樣，所以我後來接受都說我真的沒有辦法，我幫不了他們這樣，我後來就接受，(阿)接受以後我就覺得(欸)…(阿)可能那個是一種療傷，就當我一直聽、一路下來的時候，我就覺得說，我就聽完後我就覺得，(阿)那我不要那麼、那麼難過這樣…我只有覺得說，我哭什麼呢？什麼都做不了這樣，(阿)後來我就發現說，就慢慢的一直聽到這些(什麼都做不了)，然後一直到我回來上…不同的課(喔)，…我覺得我可能都還、還繞在那個疑、疑惑裡面(啦)…就說一個多月(嘛)，…後來就慢慢的就比較好一點，我覺得，真的就是沒辦法幫，就是接受(啦)，接受那個宿命，我就幫不了這樣(CC2288)。

(三) 災民回饋

雖然美茵覺得自己去救災好像幫不上忙，但災民都給予正向的回饋，肯定美茵的支持和陪伴，能使他們感受到溫暖。

但是去了幾次，(嗯)，也覺得無形當中，或者是他們的回饋當中也覺得，(欸)我們去對他們來講，也是一種、一種那種支持(吧)(CC3113)，那那個也是一種幫助(阿)(CC3114)。

但是他們就是後來他們的回饋都是說，(欸)他們就看到我們那麼遠，從那麼遠的地方來(後)，然後(呢)，都會想要來幫他們，他們就覺得他們自己就應該要更堅強(阿)(CC3126)，那我覺得這個可能也是很重要(吧)，就是說，對於我是不是可以幫助他們可能也是一個很重要的一個那個感受(吧)，我不曉得，我就覺得，對，當他們這麼說的時候，我就覺得，(欸)那個感覺也蠻好的，就是(呢)我們去不曉得…，不、不一定能夠實質上給他們什麼，就是跟他講說技巧(阿)什麼幫助，(阿)但是，(呢)對他們來講就是有那種被支持的那種感覺這樣(CC3131)。

就說他們(災民)就覺得說，(欸)那個感覺(美茵帶的團體)是…，就是很、很溫馨的(啦)，就是很…，(嘖)，就是、就是那種很被、很被了解(阿)的那種感覺，…你就可以知道說，我們這樣的去對他們來講，

其實就、就是不同的感受，那個感受就可以撐他們一陣子這樣子（CC3124）。

（四）信念轉變

1. 現實感增加

美茵在調適過程中，也逐漸覺察自己原先因為覺得光是課程和團體幫不了災民，而想要邀請災民來台，或帶台灣的學生過去體驗生命教育的想法不切實際。

可是那時候就覺得還蠻、蠻...，就是蠻多的那種。那種幻想或是理想（雙邊交流）這樣子，（嘿），然後慢慢的就比較接近現實面了，對，然後我跟、跟別人討論的時候就比較接近現實，（欸）有覺得說（欸）有些時候是不可行的（啦），覺得、覺得時空（啦後）、環境（啦），要做這些事不大可行，然後另外一方面就是，你真的這樣做了對他們是好的嗎？對我們是好的嗎？也不一定；就會覺得比較、比較冷靜了、然後比較理性的來、來想這個問題這樣子（嘿）（CC1084）。

2. 找到更貼近其需求的助人方式

美茵也藉由無法滿足災民多元需求的失落經驗，反思救災的課程設計，是否應該更符合災民的需求。

如果我們、我們去那邊，就是更貼近對他們有幫助的一些活動方式的話，我就覺得，那個也的確是對我自已來講，也覺得說，（呃）可能那個、那個之前受的衝擊會慢慢變淡（吧），因為至少...（CC3119），更貼近他們覺得他們的需要的部份這樣（CC3120）。

3. 維持專業界限

美茵也開始把自己的受創情緒和災民的心理創傷區分，覺察到自己無法和災民一起承擔受災的情境。

只是那個、那個創傷的部份是他們（災民）自己要承擔（阿）（CC3123）。

4. 接納天災無法掌控

美茵接受天災的不可測，也接納人力不能掌控天然災害，只能接受災害的結果。對於生命的一些看法（後）有、有更、有更深一層的那種、那種體、體驗（CC1102），一個部份是說很多時候可能我們是沒有辦法去、去避免這些災難的（啦），就是、就是要去面對這些事情（喔），因為就像天災，你根本就是沒有辦法的...，所以、所以（呃）一個就是說去接受我們其實是有限的（啦），我們沒有辦法去掌控那個、那個天的力量、大自然的力量，我們其實沒有辦法掌控的，可能就去接受他（嘛）（CC1104）。

5. 看到災民的韌力

當美茵看到災民即使家破人亡，也能接受事實，重建家園，美茵感到非常感動。然後另外一個部份就是去看說，（欸）他們、他們（呃）當時受到那個大災難的人，他們還是會願意就是去、去面對他，然後去（.3秒）重新...，就是即使再過（呃）這麼樣困苦的生活，他們都願意去接受他這樣，我覺得那個就是很深刻的那個感受，對，那這些感受（呢）可能在還沒有去四川之前，我覺得、我覺得可能沒有那麼深的體驗（CC1104）。尤其像這種天災（吧），（嘿），我覺得這真的是沒辦法，但是如果碰到了，（後），

我就覺得在他們身上看到就是(欸)遇到了，可是他們就去面對他(吧) (CC3213)。

6. 承認助人者的有限性

美茵從四川到台灣，不斷被提醒助人者對於天然災害的救助其實非常有限，也就認同了自己能力有限，並修正了原先的助人動機。

那我覺得有很多觀念上面我覺得，(欸)當下我可能沒想到，(喔)，可是我回來以後，慢慢的去找這些答案，我就覺得(欸)的確也很有道理(阿)，我就、我就覺得我沒有為了這件事情這麼、這麼(嗯)不舒服了這樣 (CC3107)。剛開始聽到這個(幫不了)的時候，我就覺得，(喔)原來是(呃)不是我想像的說我們要怎麼樣就可以幫助他們這樣 (CC3111)，後面去了幾次以後就發現說，(咳)沒、沒有一直想說我一定要怎樣幫他們 (CC3112)。

(五) 親友情緒支持

雖然美茵最初到四川救災前，母親和丈夫不支持美茵到四川，但當美茵因替代性創傷而情緒低落時，和朋友、子女通電話而獲得情緒的支持。

因為我當下那時候，我有傳簡訊回來給我小孩，那時候好像那個(呃)…，就是那個什麼這邊也有(其他)學校就是有發生什麼狀況，然後就打電話給我這樣，(喔)我就是說，我不好在電話裡面講，那那時候真的情緒是 DOWN 到谷底，我根本也很難在電話裡面談事情，那我就傳簡訊，然後我就發現說，好多人都告訴我說，包括我小孩(阿)，他們打電話給我的時候，他們都跟我講說，你盡力就好這樣 (CC2288)。

參、美茵的替代性創傷內涵

因為參與了四川震災的救援工作，美茵體驗了替代性創傷的經驗：在參考架構部份包括「對自我和專業的認同轉變」、「對世界的看法變得負面」，自體能力包含「負向情緒難以調適」、「情緒壓抑」，自我資源包含「想再多幫助災民」、「擔心自己不夠盡力」、「過度承擔助人責任」，還有在「安全感」、「信任」、「控制」等心理需要的認知基模改變，以及身體感覺和意象的持續體驗。

一、參考架構

美茵在助人的過程中，因為感受到自己的能力無法協助災民的複雜需求，而否定自己；同時，在聽取受災老師在救學生的過程中自己也受傷的情形，使美茵產生助人為先或能力考量之間的矛盾；並且，美茵對外在世界的看法變得悲觀，擔心災民未來的生活，害怕會發生自殺潮。

(一) 認同

美茵在參考架構受到的影響包含對自我的認同以及對助人專業角色的認同，在四川救災的過程中，美茵在這兩部份的認同感動搖了。

1.自我認同

(1) 否定自己能力

美茵因為有九二一的助人經驗，所以想去四川救災，但去了之後發現自己使不上力，因而否定自己。

去了（四川）以後才發現，就是第一趟去的時候，我發現我根本就幫不了，所以那時候的那個感覺就很（嘔）很.很.很難受這樣子，…第一次去的時候那個感覺特別不舒服…（CC1022）。

我就是覺得我好像沒能力（阿）（CC2285），就是本來以為自己是可以做的，就沒能力這樣，然後就會很想找答案（CC2286），就是我能做什麼這樣，就想找到那個答案是我能做什麼（CC2287）。

2.專業認同

(1) 個案福祉與自己安全衝突

美茵以往認為助人者就是要儘可能去幫助個案，應忽略自己的感受想法，以個案為主，但當美茵聽到有老師因為救學生而死亡，不禁思考若是自己面對這樣的情形，還會以個案的福祉為先嗎？還是要先考慮自己的安全？

我不曉得是不是跟這個角色有關，但是就是總覺得說，我不曉得，我是、我是因為做輔導這個工作，一直都在就是助人（嘛），我都覺得說，（欸）如果有這個機會、或者是有這個能力（後）的話，就是可以盡所能去幫助別人，所以在那種（呃）一剎那當中，到底我有沒有那個能力、或者是有沒有那個機會，那就是可能當時的判斷（啦）（CC3329），就事情沒發生之前，我可能都會傾向說能夠幫、幫忙別人，我都會盡能力去幫忙別人（阿），我的做法都是這樣，（嘿），（阿）但是就是要抉擇說，（欸）那個做這件事情會不會危及到我的生命安全，那那個就要當下做判斷了這樣，（嘿）（CC3330）。

就是畢竟（老師）也是一個人（嘛），對不對？還是一個人（阿），就是到底是自己生命比較重要（阿），自己還有自己的家庭還有家人（阿），還是說（呃）捨棄自己的生命去救他們（學生），就是覺得也是委屈（啦），因為、因為畢竟我們還是人（嘛），我們也不是那個…，也不是、也不是神這樣，（哼）（笑~），就是想要去救別人，像、像在台灣也是一樣，有很多那個消防隊員…（CC3308），就是這樣殉職（嘛），（嘿），有時候就是說，看到這些你也會想到說，（欸）那到底…，所以我就說我自己…，我也不知道我自己如果當時發生的時候，我到底是會救自己還是救別人，不知道（阿）（CC3309）。

(二) 世界觀

美茵在助人的過程中，特別關心個案未來的生活和可能在災區發生自殺潮。

1.擔心災民的生活和未來

美茵看到房屋倒塌路段的村落，聽到許多家庭失去生活支柱，不禁擔心災民未來的生活。

就覺得他們、他們、他們的未來要怎麼辦這樣，就覺得他們不管是家人死亡(阿)、或者是他們面對這麼大的災難(阿)，就會替他們擔心(阿)，對，覺得說，(阿呀)那他們將來怎麼過生活(啦)，房子也沒了、家人也沒了(阿)這樣，(嘿)(CC3367)。

2.擔心自殺潮

因為九二一的經驗，美茵也聯想到災民的心理創傷太大，可能在數個月後會在四川災區發生自殺潮。

我們也很擔心說那個自殺潮(嘛)，...所以我們這邊(九二一後)其實那個自殺的情況是還蠻嚴重的，九二一之後，到現在還有人自殺(耶)，所以它其實是嚴重的(CC1074)。

3.對復原的信念存疑

美茵第一天在四川帶領受災教師團體時，成員的情緒一片哀傷，而第三天剛好又到那批成員所在的城鎮，與他們相遇時，卻發現他們情緒還不錯，團體成員短時間內相異的情緒表現，讓美茵感到疑惑，認為災民不可能那麼快就復原了。

我們(第一天)帶團體的時候，很難過的那些老師，(第三天去他們鎮上遇到時)那我就覺得(欸)他們還蠻、還蠻那個，(嘖)，就是可以接受他們目前的狀況，而且看起來還開心的樣子這樣(後)，(阿)跟我們講起話來的感覺也都還蠻好的這樣(CC3095)。那那個時候我、我、我還有點存疑(啦)，就是雖然是感覺是不錯，... (阿)如果有機會，我想再去看看他們，是不是每一次都有變好這樣，然後我、我不是存疑，應該是說，我覺得他們有真的這麼好嗎？還是說他們只是在(呃)那個時候、我們去的時候的表現(開心)這樣子... (CC3096)。

二、自體能力

當美茵到達災區，看到建物被地震損毀得嚴重，心情就開始下沉；在團體輔導過程中，也感染到災民的悲傷情緒，即使在團體結束後，美茵也常常悲從中來，無法調整自己的情緒。

(一) 負向情緒難以調適

美茵在團體輔導過程中聽到個案描述現場受災的感受而感到難過，即便團體結束後，也常常忍不住掉淚，沈重的心情維持了一個月。

因為是學校(嘛)，對，然後那時候就有(呃)因為我們有做團體，所以有他們老師有就是描述了一些他們當時的情形，然後(呃)他們描述的很...就是很生動，因為就是才發生沒有多久，我們八月的時候去(嘛)，所以還...就是三個月左右這樣，我們去的時候剛好他們做百日，(嗯)所以(嗯)時間還很近，所以他們就是他們記憶跟他們當時現場的感受，他們描述起來就是很...非常非常的逼真生動這樣子，聽起來就會覺得很(嘖)...真的是很難過(啦)，聽到他們這樣子說(CC1031)。

就是、就是會很、很難過(阿)、很傷心(阿)，情緒的部分(阿)(CC2282)，所以那時候在當下那時候比較強烈的就是情緒的部分...會很難過、很悲傷這樣，就會很想哭(CC2283)。

(第一趟從四川)剛回來那段時間真的.真的是很...，那是哪種.那種感覺真的很難把他說出來，是很...

應該說是很. 很心痛(啦)…… (CC1024)。

美茵感受災民情緒時，基於專業的形象，常常無法在災民面前流淚；只能私底下流淚，即使在團隊夥伴面前，也壓抑悲傷以理性討論，因此更難調適情緒。

那時候我的、我就是處在那個我覺得很嚴重的那個替代性創傷，我雖然就說(阿)可以去走(阿)，跟其他人笑笑的，可是我自己知道，那時候狀況非常不好，就說極度的悲傷跟難過這樣 (CC2288)。我也不太敢(跟夥伴)講(阿)，因為我覺得，那個時候真的不大講，一講就好難過，就是、就是那個情緒很、很、很重(啦)，很沉重這樣 (CC2295)。

我就是沒有在很多人的前面做這件事，我就把電腦(阿)還有那份. 那些. 那堆資料就搬到一個他們看不到的地方，然後就一邊打、一邊流眼淚，然後就一邊很難過、很難過這樣，然後他們就說好快點、快點現在要討論了，我就趕快收拾收拾，然後把眼淚擦擦就開始討論，然後等會兒要開始打的時候又開始，哇！哭出來... 因為我們第一趟好像去了大概一個禮拜，然後那幾天就是一直處在那個情緒當中這樣子，(嘿)一直處在情緒當中，然後我也不知道我要怎麼去表達這個情緒 (CC1046)。

一般人聽到旁人不幸的遭遇時也會產生同情心，但對於有替代性創傷的美茵而言，因同理個案的故事而傷心哭泣，較難以調適情緒。

三、自我資源

對替代性創傷的助人者而言，在自我資源的部份容易產生界限的混淆：例如美茵在感受到輔導工作的無力感後，仍希望從不同的方向多幫助災民，可是踰越了原本為心理助人者的專業界限。

(一) 想再多幫助災民

美茵因感受到自己的能力有限，而覺得情緒低落，因此不斷思考其他助人的方式。然後當下的話是真的就是在. 陷在那個情緒裡面就是覺得說—很想說做什麼可以對他們有一點幫助這樣，對，就會. 就會比較(嘖)就是整個. 整個就是投入在裡面，然後、然後處在那個情緒之下，就覺得自己很不舒服(啦)，然後又覺得好像應該要做點什麼這樣，(嘿)盡一點那個...、盡一點責任這樣，總覺得說，(欸)我們在我們可以的情況之下來幫忙他們這樣，(嘿) (CC1085)。

(二) 擔心自己不夠盡力

美茵認為若是自己在災難現場，也是教師的角色救助學生，可能會一直擔心自己動作不夠快，而少救一些學生，因此造成遺憾，似乎美茵把救學生的責任攬在自身。

或者是說你即使救了，(阿)你會覺得，你好像跑得不夠快，救得不夠多也有可能(阿)，(嘿)，都有可能(啦)，我覺得，在這種災難的時候，總是覺得說，(嗯)真、真是不希望看到...，尤其是人員的那個傷亡(啦)，(後)那有這種現象，有這種狀況的話，總是覺得說，(阿)可能...，(嘖)如果自己可以再多做一點什麼，說不定就不會、就不會這麼嚴重這樣子，(嘿)，有可能會這麼想，(嗯) (CC3321)。

(三) 過度承擔助人責任

美茵在回台後，還常常掛心災民，甚至想到要雙邊交流，把災民邀請到台灣來生活，

或把自己的學生家長帶去災區作生命教育；似乎要再多做一些協助，美茵才會安心。

不然那個心就懸在那裡，就一直在想說，他們怎麼辦、他們怎麼辦，可是我又覺得我也不能幫他們(阿)，所以我那時候回來就.就一直很想有一些行動，譬如說我就想說(欸)那我可以回來...，譬如說有機會的話，就是(呃)要請他們到我們這邊來，然後或者是我們有機會(呃)也有機會就是(呃)帶小朋友、家長去他們那裡看看他們的情況，然後是不是也可以在生命教育上面做點什麼，那時候就會一直想說能做什麼、能做什麼這樣，因為去的那一趟就覺得我什麼都做不了這樣，回來就這樣想.. (CC1084)。

四、心理需要與認知基模

替代性創傷也對於美茵在與創傷有關的心理需求產生影響，包括在安全感、信任、控制等三個部份的認知基模轉變。

(一) 安全感

因為四川受災老師鉅細靡遺描述災難發生瞬間的逃生過程，使美茵更了解地震時逃生過程對生存機率的影響很大，而在學校防災演習中為學生缺乏危機感及不恰當的流程感到擔憂。

1.增加對災變的警覺性

美茵在自己服務學校的地震演習過程中，看到學生嬉鬧逃生，突然回憶起四川受災老師描述逃生的過程，因此擔心若發生真實狀況，缺乏危機意識的學生會大量傷亡。

防震演習就是說、就是說，(欸)會放那個聲音，小朋友就是從樓上走下來(嘛)，然後以前在做的時候，其實我都沒有 CARE，就是大家都這樣練習，可是這一次回來...，因為八月多回來的(嘛)，然後大概在九月多的時候，我們(工作的學校)就做(防震演習)，(CC3429)，... 就看到他們這樣子，就是弄的書包有說有笑這樣子走下來，我看了就很...我就很急，然後我就覺得說，真的地震的時候，不是所有的孩子都死光光了，然後...我就等他們通通集合好，還排隊(喔)、都排隊(喔)，然後都、然後都、然後都好了以後，我就開始講，我就跟、跟小朋友講說，我去四川看到...，我說樓房是怎麼倒下來的...我就、我就覺得那時候，我就、我就看到那一幕，我就想說...，我就聯想到說，如果是四川那樣的話，那、那、那(笑~)根本就所有的孩子通通都被壓死在下面了，如果是的...真的是這樣(CC3430)，我就說如果現場發生(地震)的時候，我們的孩子一定也都活不了(阿)(CC3433)，那才幾秒鐘(耶)，他還在那邊有說有笑，從那個他的教室走到樓梯口，房子就已經垮了，你知道嗎？(CC3436)

2.訓練學生因應災難

美茵深刻體認災難發生時，逃生的時間有限，所以決定改變防災演習流程，要求學生多演練一次，並以最快的速度遠離建築物，避免被壓傷。

我就說，等一下我們再練習一次，我就說，下來以後不要排隊，然後你自己注意自己的安全，如果只有那幾秒鐘的話，你要怎麼保護自己的安全，趕快衝下來這樣，那我、我也、我也趁這個機會講給全校的老師聽這樣，因為他們也沒有辦法想像，那個現場那種感覺這樣，那所以我就說，好，那現在就請小朋友通通帶回去，再練習一次，(阿)那一次就好，我就說，不可以講話，安安靜靜的，絕對不要吵、不要

鬧，就是趕快的用最快速度下來這樣，(阿)要注意安全這樣，(嘿)，然後，就是、就是、就是用最快的速度，所以你就不要、不要那個排隊，也不要那個(笑~)什麼、什麼...，(阿)(CC3430)，我就說，你們就盡量找一個安全地方，然後我還教他們說，因為我們這邊有一棟大樓、我就跟他們講說，你們不能在大樓的旁邊，一定要全部都靠中間，因為我們升旗有排升旗隊伍，我就說靠那個旁邊的那些班級，那個房子壓下來你一定全部被壓死，所以我就說，盡量往中間靠這樣...。(CC3431)

(二) 信任

美茵在輔導災民後感到哀傷時，雖然也有一起出隊的夥伴似乎察覺她情緒不佳而關心她，但美茵擔心造成夥伴負擔也不認為夥伴有餘力照顧自己，因此拒絕夥伴的關懷。他們有發現我的情況就是不太對勁這樣子，所以有人來關心我的情況這樣，然後我就覺得我，我不能再造成別人的困擾(阿)，我覺得自己應該要...(笑)堅強一點(啦)，反正就是.就是這個是我自己要處理的課題(阿後)，不是他們的問題這樣子，所以我就.我就覺得，我不能這樣影響他們，但是.但是有人知道我的情況很不好(CC1046)，然後因為我們每天都有不同的行程(嘛)，那我是覺得不太可能(阿)、不太可能那個就是.就是有人專門來就是協助我做些什麼這樣子(CC1048)。

(三) 控制

面對災民的無力感，美茵也感受到生命中難免遭遇挫折，就像災害無法預防，也無法控制受災的程度，而只能就災難當時的情況盡力而為。

如果說生命當中有些什麼不如意或什麼，(後)，有一些那種...，(嘔)災害或什麼，我覺得，(災害)當下(吧)，能做什麼就做什麼，然後，(呃)，因為你、因為你也不能、你也不能怎樣，你也不能、你也不能去、去(呃)改變這個所有的一切(阿)(CC3195)。

五、感覺系統

替代性創傷可能使助人者經歷感官經驗的改變，例如美茵產生失眠、在工作結束後持續一個月有負向情緒，之後在回憶時又勾起難過的感受，也因此避免自己回想救災經驗。

(一) 睡眠品質不佳

美茵在四川救災時就因為情緒受到影響及生活環境變化，而產生失眠。然後，我就、就睡得不太好，因為可能在那邊是情況也不是很穩定，所以睡的不是很好這樣，然後就、就是有這些情緒(阿)(CC2283)。

(二) 意象

美茵剛從四川回台後約一個月，有時會不經意想到四川協助救災的經驗，被要求整理心得時也覺得難受，因此除非被要求整理記錄，儘量避免觸及相關話題。

1. 悲傷的感受持續

美茵在回台後持續約一個月會偶然想到四川的情形，回想時也會覺得悲傷。

(阿)回來以後，大概有一段時間(喔)，…可能前前後後有一個月，我、我想應該有，後來就慢慢淡了(嘛)，然後(呢)應該差不多，因為那時候九月多我就開學了(嘛)，就是上課，…那回來以後就是會想到那些情況，就那種情緒又會出來，就是會很難過、很傷心這樣，對，就會想到(噫)他們說一些情、情形(啦)，對(CC2283)。

2. 回憶引發情緒

美茵回台後整理四川救災的資料時，又會陷入難過的情緒，但感受比較輕微一點了。回來以後有一陣子就說，我覺得只要有接觸到的時候，就那種感覺就又会出來一點，就是說我們. 我們之後(呢)之後要整理一些資料(CC1086)。……就是整理一下我們的紀錄、或者是寫一些心得這樣子，(喔)然後在那個時候就好像那個感覺就會出來，就是在想這件事情的時候…(CC1092)，那時候(整理書面資料的時候)我就覺得這個感覺又. 又跑出來了這樣子……. 就是整理的時候覺得(噫)就是好像要怎麼說..，我覺得沒那麼靠近了(啦)，可能是那個距離的關係，一方面是這樣，二方面好像是(呢)就是再去看...，就是一次一次看的時候好像那個衝擊就沒有那麼大了... 然後另外就是，我們還有討論(嘛)，就是還有一些人們、一起去的人就會做一些討論，然後所以那時候感覺又. 又. 又會出來…(CC1093)。

3. 迴避救災相關事物

雖然美茵主動參與研究訪談，但看到訪談大綱的內容時，又勾起難過的感覺，而不太願意再提起這段悲傷的往事。

就去想它的時候就會 DOWN(笑)，對(阿)，對(阿)，所以我剛看到你寫那些內容(訪談大綱)的時候我就突然間又有一種感覺就是覺得，(阿)又要去想這. 這些事情了，對，那不要想的時候可能就好一點，對(阿)(笑)(CC1078)。

第二節 琮恩的替代性創傷經驗

琮恩在大學就讀社會系時，申請到學生輔導中心實習，因此開始喜歡輔導工作，畢業後因不喜歡第一份到商業界做市調的工作，剛好有機會回到母校輔導中心，就持續在大學工作二十年至今(BC2006；BC2009；BC2010；BC2011)。因為琮恩大三在輔導中心實習時，同學都參加義務張老師的訓練，琮恩也一起參加，至今持續了二十多年在張老師基金會的輔導工作(BC2012)，琮恩曾在民國 88 年九二一震災後，以義務張老師身份志願參與災民心理復原；並於民國 97 年 5 月四川地震後，自八月開始，隨同張老師基金會赴四川協助災後心理復原工作，助人的對象包括一般災民、倖存後參與救災的老師、醫護人員和高中生，主要以團體、宣導講座的方式救災，至今已赴四川救災二次，最後一次為第一次受訪前約四個月(CC1022)。

邀請琮恩成為受訪者，是研究者在台北安心服務員集訓時，觀察到琮恩在向大眾描述四川救災經驗時，邊說邊流淚，因此研究者主動邀請他受訪。

壹、琮恩形成替代性創傷的背景脈絡

導致助人者產生替代性創傷的背景脈絡是原本已經存在於助人者、以及身處的環境的狀況：以琮恩而言，因為生命中曾有一位家人相繼過世，她理性處理喪事，失落情緒沒有表達，使她日後對於與死亡相關的事物特別敏感，當電視畫面播出地震受害者的死傷畫面時，勾起了琮恩喪親的無力痛苦感受，有股非常強烈的動機想要去幫助這些和自己一樣失親的災民；實際救災時，琮恩因為與災民有共同的生命經驗，深度同理後難以控制悲傷情緒，也因為投射自己的心理需求，對個案產生反移情。但是因為現職工作壓力沈重，使琮恩必須快速轉換情緒，早已造成工作耗竭的現象，所以琮恩救災受創後，缺乏經驗統整的時間，也無法向原本就不支持她救災的家人傾訴痛苦，並且因為主管也不支持她救災，所以也不敢在辦公室和同事分享救災經驗。

一、個人特質

(一) 重視死亡議題

琮恩因為自己十八年前曾經被診斷疑似癌症，第一次親身感受到離死亡那麼接近，後來母親、哥哥、父親相繼過世，使她重視死亡的議題。

我.我第一次想到死亡這件事情是，在我媽媽發病之前，很早之前我曾經做那個子宮頸抹片的篩檢，那時候突然就被通知說，我好像有零期子宮癌，那時候是這樣被通知的，然後我那時候嚇到，那是我第一次想到自己會死這件事情，那時候還沒生我女兒，大概結婚兩、三年（BC2210），後來…慢慢開始我就對死亡還蠻感興趣的，我現在對...，我就跟人家講說，我現在對於那個婚禮不感興趣(笑)，人家結婚這件事情我.我說，我婚禮不見得參加，但是我喪禮一定會參加（BC2211），就是喪禮你也不見得能做什麼，可是我覺得，那時候要去看看那個人，看看那個你認識的人，(嘿)我覺得那對我來講是重要的（BC2213）。

(二) 情緒轉換快速

琮恩在工作忙碌的狀況下，學習快速轉換不同的情緒感受，以因應不同的情境需求，而缺乏調適的時間，琮恩不喜歡自己這樣的狀態。

常常進晤談室的時候，有時候學生進去哭的稀哩嘩啦的，OK，出來以後、安撫他（個案）完以後、遞完衛生紙、然後接下來結束之後，出來，我就可以馬上跟同事聊天，(.3秒)不受剛剛情境的影響，甚至如果我們同事在慶生，還可以跟他們一起在那邊(阿~~~)，就是開始鬧（BC2402），（情緒）是真誠的，就是我没有刻意去偽裝，可是我就是這樣切（換情緒），因為，...我的環境已經逼得我必須馬上做切換，就是前面在前一刻完，當然，學生在講的時候我覺得他講的很難過，我能感受的到（BC2403）。其實我不喜歡自己這樣，(.2秒)可是因為我們講求效率的工作底下，就必須這樣，甚至有時候比如說我現在出來，(欸)看到哪個老師(阿)出來找你，你就要馬上跟他應對，(.1秒)你總不能說，我剛很難過，老師我待會兒再跟你講話，不可以（BC2408）。

（三）理性處理事情

琮恩在遭遇喪親的哀傷時，習慣先忽略情緒，而理性地處理家人的後事。

（喪親時）其實在那當下你不太有太多力氣跟時間去處理行為，都來得太突然了，所以你必須很理性的去做所有的決定跟處理所有的事情（BC1182）。

（四）投射自己的需求

琮恩在救災時幫助喪親的災民，可能是因為自己曾有喪親的經驗，知道他們需要幫助，所以投射自己的陪伴需求，讓災民覺得不孤單。

比如說…我如果去幫助那些失去親人的人，就好像幫助我自己一樣，（嘿）也許是這樣子。（BC2449）在猜可能就是給自己一些補償（吧），也許我沒來得及為我的家人做的，也許我可以.我可以為別人做點，也可以為自己做一點（BC2469）。可以讓對方覺得不孤單（吧），然後覺得做這樣的事情，是有意義的（BC2476）。

二、個人狀況

生命中長期或急性的壓力源，會使得助人者容易受替代性創傷的影響；以琮恩為例，正職工作的壓力和不滿，以及在四川受創後缺乏時間沈澱情緒，導致了替代性受創。

（一）工作壓力沈重

琮恩在學校工作時間長，且壓力大，因此造成慢性的疲勞症狀。

我一直都很累（BC1154），我的.我的工作一直都很累，因為我們的時間都很長，然後其實我們是有工作壓力的（BC1155）。

（二）缺乏經驗統整的時間

琮恩緊湊的生活步調也讓她在從四川回台後，沒有足夠的喘息時間，統整救災經驗，強迫自己快速轉換情緒。

我們每次去（後），時間都非常的匆促，就是比如說去了、回來…晚上回來，隔天就開始上班，所以（欸）對我來講我會覺得，那個時空的轉換非常的快，我不太有…太多的時間思考（BC1134）。我第二天回來就準備要上班（嘛），所以我連兩次好像都是回來第二天就開始上班了，所以（呢）我回來在飛機上想的是，我明天進辦公室第一件事要做的是什麼？（BC2396），踏辦公室第一天（喔），我用非常理性的態度（笑）來工作，…所以進辦公室就趕快開始工作，..我.我就會說我的切換是很快的，我必須很快的切換（BC2398）。我覺得不太給自己、等於不太給自己比較多那個反思的空間（耶），我.我不喜歡這樣，可是我已經被逼成這樣了，就是我們的環境已經把我逼成這個樣子，我必須很快的切換（BC2407）。

（三）工作耗竭

琮恩對自己的正職工作缺乏自主性，與主管過度重視量化績效的部份很不滿意；並且，花很多時間追蹤高關懷個案，避免危機發生，卻還被個案家長誤解，讓琮恩覺得沒有尊嚴。

我不是很喜歡目前專職的角色，被定位的部份（BC1147），我們是以行政為主，然後.然後做個管為主，（後）然後，我會不太喜歡，其實我不喜歡...。所以很多時候會讓你沒有選擇，我不喜歡這種感覺（BC1149）。然後對.很多個案都不出事，但是我覺得不可能(阿)，就是那我就想辦法把他弄到不出事，我常常會覺得這件事情讓我覺得很痛苦，因為其實上面雖然沒有明文的講，但是你看到他的態度你就很清楚，最好是不要出事，你怎麼做隨便你，他不 CARE，我會覺得其實這個環境會讓我覺得，很...滿心寒的。（BC1164）因為目前體.體制裡面就是要求要有執行力、要有績效，就是很多東西是看這兩塊，（後）那我會覺得很辛苦的是，我花很多力氣在維持一個量化（BC2156）..個案父親都懷疑我是騙人，我就跟我同事分享說，看來不曉得我這個行業可以做到這麼沒有尊嚴，只是我非追蹤到（高關懷個案）不可，不然的話我交不出結果，我們的主管絕對不會放.放過我，因為我們是零失誤率，因為我要維持一個業績叫做零失誤率(BC2160)，...我就會覺得，做這個工作覺得自己...，讓自己覺得一點意義都沒有(BC2163)。

三、生命經驗

（一）死亡

琮恩在九二一救災前，就經歷了母親、哥哥、父親相繼在五年內過世的悲傷經驗，包括沒有預期及親人在死亡前的折磨。

1.沒有預期

琮恩的哥哥在初次心肌梗塞時就死亡了，母親罹患癌症發病二、三個月也死亡了，兩位家人驟逝讓琮恩很驚嚇。

（嗯）我哥哥算心肌梗塞，雖然是第一次發作（BC1018），第一次就走了（BC1019），我們只知道說他（哥哥）太胖了，可能會、可能會血管堵塞(啦)，可能會有什麼什麼高血壓什麼什麼，可是沒有想過這麼快（BC1020），他就是那次是沒有預期（BC1021）。哥哥的時候，哥哥那是非常的匆...倉促，因為我們是...，因為我還在工作，突然間就被人家抓去接.接電話，然後是不認識的人通知我說，我哥哥已經在桃園(呢)桃園省立醫院的殯儀館，(.1秒)對，我.我.我大嫂也是，我們都是臨時被接...、被通知，所以我哥哥是我們沒有看到最後一面，去的時候就看到屍體，（後），那一次我覺得比較多是驚嚇，（嘿）而且那時候有點反應不過來，到後來我們只被告知說是因為心肌梗塞，就是在會議的現場好像...會議的(欸)中午休息時間，然後他就出去，然後好像就沒走回來了（BC2236）。

我媽媽的癌症是還...，其實(欸)她發病兩、三個月就走了（BC1021），(欸)組織腫瘤，一種很奇怪的癌，我第一次聽到（BC2246）。很短，那我們也有點措手不及，但是因為剛開始其實我們都沒有警覺到那個事（BC1022）。是那個在（親人死亡）剛開始的感覺是，是很驚嚇的，（BC1024）我媽媽得癌症這件事情，（嘿）那那一次的衝擊其實還蠻大的，因為我媽媽很快...，他從住院到過世(.1秒)好像才兩、三個月，很快，（嘿），那時候我才警覺到說，人的生命真的是很脆弱，就是很快...，那個很多東西是你無法掌控(BC2210)。

2.心疼親人死亡前受折磨

琮恩對於父親中風很多次，長年受病痛折磨，且承受親人比自己早逝的哀傷，感到非常不捨而掉淚。

父親因為中風好幾次(BC1018)。我爸爸那陣子是我媽媽先離開，再換我哥哥，這段時間都是我爸爸經歷，我覺...，我後來覺得好心疼他一個老人家(眼眶泛紅)(BC2246)。我會覺得對我有點心疼，他那麼老的人，然後還要去送...，一下送我媽媽、一下送我哥哥(BC2258)。

3. 失落情緒沒有機會表達

琮恩在經歷喪親後，因為弟弟避談死亡，先生也無法理解她的感受，且認為朋友不願意分享哀傷的情緒，所以覺得孤單。

其實有，有，還蠻孤單的，在某些部分尤其是(欸)，因為我的家人是不太談這種事情(喪親)的，我弟弟的...是，這種事情過了，我們努力的，就是我們走過的歲月，不談就是好事這樣，所以我弟弟是不太談這件事(BC2480)跟我先生其實也很難談(耶)...因為他都是很理性的支持你、照顧你就這樣子而已，但是，他即使可以聽(喔)，我也覺得他最後都會說，(阿)反正結論就是你好好照顧自己(啦)(笑)，我覺得是很...很難找到一個真正了解的...。(BC2481)朋友沒有人要聽你談這個(吧)，...沒人喜歡跟你談喪親的事情(吧)，(.2秒)我有一個蠻要好的學姊，稍微談到一些，但是因為他自己也有一個喪親的經驗，(嗯)，我覺得他的比我還傷痛... (BC2482)。他的喪親經驗比我來得重，所以我覺得跟他談更是容易勾起他的傷痛，所以也沒有談很多，我們不太談(BC2483)。

四、社會支持不夠

(一) 家人不支持

1. 女兒不支持

琮恩的女兒雖然沒有直接否定琮恩去參與救災，但是一向認為義務性質的工作不需要太認真去做。

我女兒其實沒什麼表...，他沒什麼表態，但是從我以前在做義務的工作的時候他就從小就問我說：「媽你去有錢嗎？」，我說沒有(笑)，然後他就問我說：「那你為什麼要去。」我說，「(呃)就是想去。」他在這個...這個部份沒有很表態，其實我覺得他有一點點意見(啦)，他覺得沒有錢的事幹嘛那麼努力做這樣子(後)，那，但是在這個部份，我沒有很...我沒有很...，怎麼講，我沒有很順著她，但是，他始終認為，沒有錢的事幹嘛那麼認真做(笑)，他一直認為那樣(BC1166)。

2. 先生和婆婆擔心安全

琮恩的先生和婆婆認為四川可能不太安全，對於琮恩要去救災有些擔心。要注意安全(阿)(笑)，對，對(阿)...，其實他們其實對於四川可能都還是有一點點芥蒂這樣子(BC2301)，就是一方面也是擔心那邊的安全性(阿)(BC2302)。

(二) 主管不支持

琮恩正職工作的主管很在意請假影響業務，因此琮恩之前去四川都是利用國定假日，第一次去四川時未事前告知主管自己要去四川救災的事，結果回來後主管有些意見；第三次去四川的時間排在非國定假日，琮恩為了不想請假與主管衝突，因此放棄機會。



我們的主管一直講，支援報備（BC1173），我也一直跟他講說...，我沒有在執業，好，(呢)而且我說我做的不是諮商工作，但是，我不知道，他就一直很 CARE，當然. 當然那個是他 POWER 的一部分，他要求有一些控管的一個部份，所以...，我事先. 事後還是會讓他知道，但是我不會事先跟他講說—我要請假，以這個名義（救災）請假，第二個是，(呢)但... 我請假的時間是影響到可能我的業務，... 剛好回來的第二天... 就是有一個我負責的活動要辦，所以我那時候考慮了一下，我也覺得不要請好了，我也沒問，因為我們的主管很 CARE 的就是你不能影響到你的業務，他很在意績效這件事情，所以我後來就想說，想想還是算了（BC1174）。

其實我剛開始沒有刻意迴避（讓主管知道去救災），但是(呢)，... 後來有一次.. 可能我剛好四川回來，帶了花生還是什麼的(後)，他就會說(欸)你去那個什麼四川(喔)，(阿)怎麼. 怎麼沒講?...，我就只好回說(阿)，就假日所以我就想就直接去了這樣，但是你可以聽到他的語氣(啦)，可是我的個性是... 你要越要掌控我，我就越不會讓你知道，(.5 秒)所以我後來的選擇就是，(嗯)我盡量不要用辦公室的時間，因為辦公室的時間他都會有一個講法就是，你第一個如果他同意你，他就會希望說，(呢)這件事情以後在我們的工作業績裡邊，是不是有什麼加乘的效果，... 那如果沒有的話，你用自己的假，他有時候會擋你，擋你的理由就是(阿)你的工作沒有做完，... (.1 秒)所以我. 所以我後來就變成，我. 我為了迴避跟他有不愉快，我就怎樣—就是用自己的假日，那我也不跟他說（BC2184）。

貳、琮恩的替代性創傷形成歷程

琮恩最初因為加入「義務張老師」而開始心理助人工作，而後參與「九二一地震救災」，但沒有受到替代性創傷，卻在參與「四川地震救災」時造成替代性創傷，救災過程中經歷了「同理介入」、「情緒衝擊」、「反移情」、「助人過程受阻」、「察覺自己能力有限」等經驗，之後調適創傷逐漸復原。如圖 4-2：

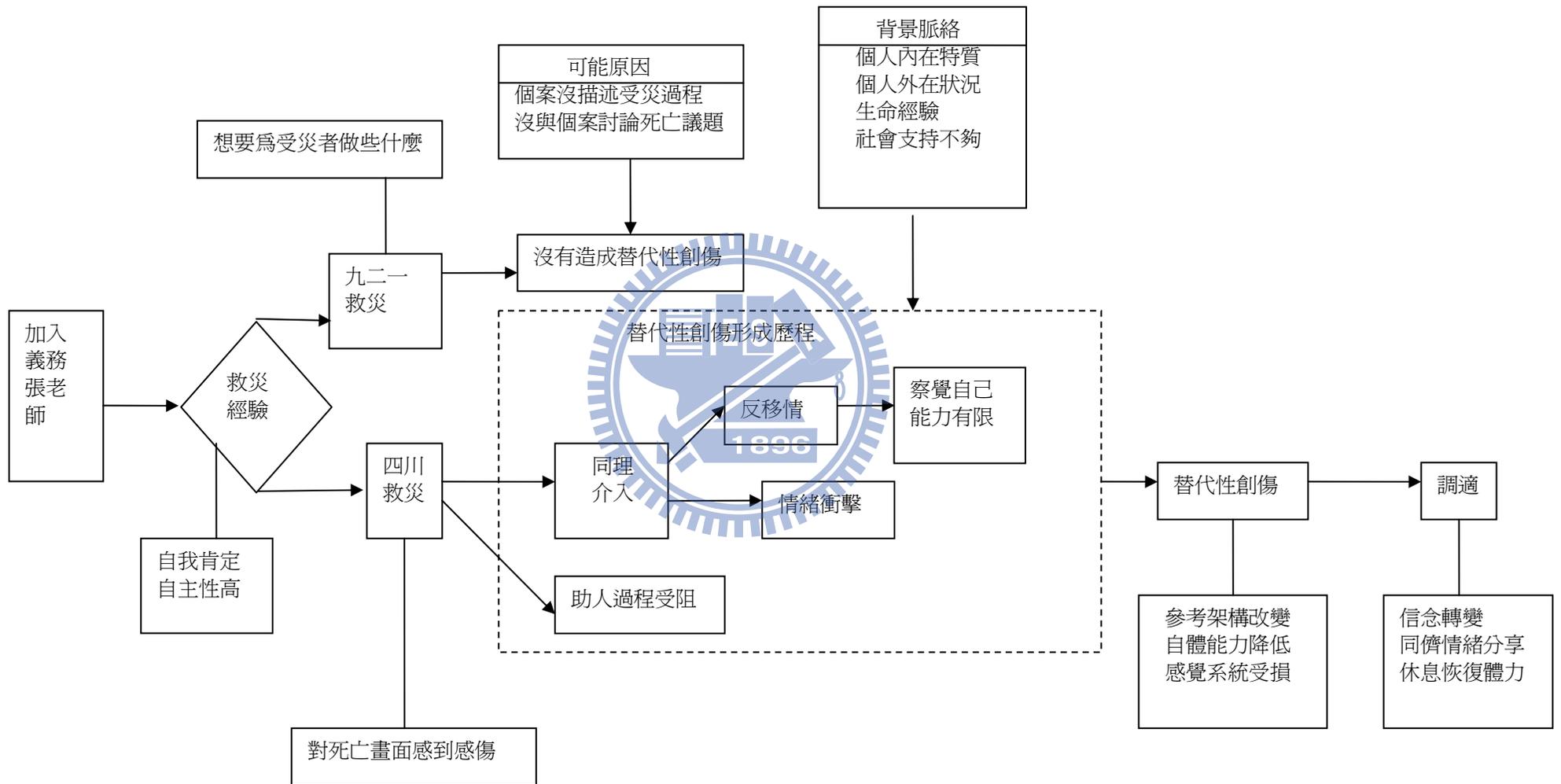


圖 4-2 琮恩的替代性創傷歷程

一、加入義務張老師（動機）

1. 增進對自我和他人的了解

琮恩隨同學參加義張訓練後，發現是可以增進自我了解的管道，也能滿足想了解他人的動機。

所以我就覺得去了感覺也還不錯，所以就繼續在那邊做（BC2015），第一個這樣的領域裡邊我覺得先不要談助人，我覺得它其實對自我了解還蠻有幫助，（嘿），那第二個是我覺得，這份工作裡面有. 有蠻多的時候是在做對人的一個探討（嘛），（阿）就我覺得比較深度的探討，我喜歡這種面相，（嘿）（BC2016）。

2. 擴展服務視野

琮恩覺得在義張接觸到的個案類型，是比學校工作的範圍還要更廣。

變裝癖，就是各種…，然後會覺得很有. 很有趣的是說，就是在學校都看不到的，在社區就會有各種不同類型的就會出來（BC2080），它可以拓展我的視野，可以拓展我在於對於人的觀察的一個視野（後）（BC2082）。

3. 沒有利益糾葛

琮恩感受到義張的夥伴間都是熱心服務，不求利益，相處起來比較舒服沒有壓力。我覺得工作的 TEAM 不一樣（後），（後）在學校的部份（欸）我發現為什麼會留在義張是因為覺得，這義務的工作人員裡邊（後），我覺得因為我們沒有利益、我們沒有利益. 沒有. 沒有利益的瓜葛，所以我覺得我們的相處還蠻愉快的，就是大家都. 很清楚說我只是為了這一份…，我. 我的出心來的，不是為了我要獲得什麼（BC2082）。

二、救災經驗

琮恩最初在九二一震災後，因為看到媒體報導災情，情緒受到影響，而興起助人的動機：四川地震後，也是媒體報導激發了琮恩想去助人的動機，似乎琮恩無法承受看到他人死傷，因此又隨同義張夥伴赴四川救災。

（一）參與動機

1. 自我肯定

琮恩覺得相較於學校工作，救災工作較能找到自我價值，進而肯定自己。

我就是覺得很有意義（耶），可是你問我說對我的意義是什麼，（. 10秒）讓自己覺得有用（吧），（呃）我. 我覺得對我來講很重要…，我做我想做的事，雖然我去了以後發現其實跟我. 跟我想做的不太一樣（笑）（BC1161），對，對，起碼我覺得我這個人是比較有用的（去救災），或. 或是我覺得我做的事，即使我沒有很、即使我沒有很確定，我可以怎麼做，但起碼我覺得那是對的，我想做對的事（BC1165）。

2. 自主性高

琮恩覺得相較於學校工作，救災工作較有自主性。

我去做了一個我覺得我想做的事，我覺得那個（呃）其實因為我其實會做一些義務性的工作，對我來講，

自主性比較高，但是我現在的工作（正職），自主性很低（BC1162）。

（二）參與九二一救災

1. 參與動機

（1）想要為受災者做些什麼

琮恩因從新聞看到死亡畫面，好像同理受災家屬哀傷的情緒，而覺得應該要去幫忙，因此坐立不安。

當初其實發生事情（九二一地震）的時候…就看到新聞(嘛)，看到.發生很多的事情(嘛)，包括台北的東星大樓、還有新莊那邊的博士的家那裡、還有中部…，那.那段時間其實連續看了好多（新聞）…，每天回去都知道不能看，但是回去第一件事就是打開電視，然後就一直播、一直播、一直重複的看，然後，會覺得(欸)坐.坐不住，會覺得那個時候，就是好像沒有做點事情沒有辦法坐著，沒有辦法讓自己安定下來(啦)，所以那時候我就覺得說那如果（有機會）…後來，他（張老師基金會）就跟我們講說，因為有這個機會的時候我會去做登記，就是(欸)我也許可以做點什麼（BC1007）。就是從我心裡邊來的，我就是覺得我應該去做些什麼，或是我想做什麼（BC2430）。因為我看到那個死亡的畫面（BC2443），死亡畫面我聯想到的，是他的親人一定會很哀傷(.7秒)。（BC2444）。

2. 沒有造成替代性創傷的可能原因

（1）個案沒有描述受災過程

九二一的受災個案，其實沒有目睹家人死傷，因此在輔導過程中也沒有描述詳細的受災過程。

我跟我一個學姊，就分案分了一個(.1秒)(欸)東星大樓的一個受災戶的…，等於是他們家唯一留是(欸)還.還在的一個大.大學生（BC1005），因為他剛好不在台北，他人在中部上大學，那發生事情（地震）的時候他不在家裡，所以那時候他.他那時候是把他分.分給我們兩個（做創傷輔導）（BC1006）。

（2）沒有與個案談論死亡議題

琮恩輔導的個案只分享生活瑣事，幾乎不談論死亡的部份，因此琮恩較沒有同理介入和自我經驗的投射。

他雖然找人談，但是，他從來不進諮商室，所以我們就是(呃)每次，他如果上台北，我們就約他家附近的春水堂(阿)、(笑)哪裡反正都在外面(啦)，(嘿)（BC1058），他會跟我講一下他的生活瑣事，…（嘿）就是有時候他會告訴我，他的誰誰誰過得很不好，然後我們就陪著去.去拜訪這個人…，談的大部分是他的生活的瑣.瑣事這樣（BC1059），一方面他跟我們見面的時候（欸）比較少特別提到他的…，他父母跟他哥哥死亡這件事情的影響，二方面也是，環境不是很適合，因為，我們去的地方大部分後面都會有人走來走去(阿)，餐廳都會…，所以好像怎麼樣都很難談到很深入的部分（BC1060）。

(三) 參與四川救災

1. 參與動機

(1) 對新聞報導死亡畫面感到感傷

琮恩雖然知道四川救災的方式是自己不擅長的「心理衛生教育」，但因為對於新聞報導死傷的畫面感到難過，而想去四川救災。

其實發生 521 (四川地震) 的時候(呢)，我看到新聞的時候，那時候也很想去，但是那時候也因為同樣就是有工作不可能就跑去，而且那時候最大的困難是根本沒有門路，... 所以那時候有一直問說，到底有沒有機會讓我們去，我們想去但是其實不知道做什麼，那剛開始我們得到的答覆都是說，其實他們不需要第一線的，因為我們不大可能去做第一線的工作，那可能需要的比較是課程部分的，比如說教他們一些心理創傷復. 復建的部份，那，其實那個不是我. 那不是我擅長的，但是我想去所以我也報、我還是去了(笑)，我還是想辦法讓自己去。(BC101)，... 因為我看到新聞，然後看到死了很多人(BC1012)，就是覺得自己應該去做點什麼，都是因為...，我覺得都是看到那些畫面，然後會覺得，一定要做點事情(BC1013)，但是我覺得我看到那些畫面其實對我是有影響的(BC1015)。我對生命的...，失去生命這件事情我會覺得很. 很難受(嘿)(BC1029)。

2. 同理介入

琮恩在救災過程中，聽到災民描述地震發生當時的狀況，深刻感受災難嚴重性，並同理災民受災的感受，當團體成員描述救助死傷者的情況時，立即想像受災畫面。

琮恩在帶領災民團體輔導時，聽到成員描述受災的過程，就覺得很震撼，發現原來受災的狀況比自己想像的還要嚴重。

那我以為(第一天醫護團體成員描述的傷亡情形)這樣就很嚴重，後來發現原來更嚴重的是第二天的、第二天的老師(團體成員)，因為(呢)這次發生的是...，他們是 512 發生在白天(嘛)，所以是整個學校坍塌，所以最嚴重的是老師那個部份，因為他們在描述的部份都會是說，都會是他的學生(BC1035)，是他教的學生他沒有救出來... 有一個男老師他也在講，他帶一部份(學生)下來，然後衝下來，但是他沒有辦法救到全部的人，那只有一樓的可以出來(嘛)，其實樓上的幾乎都沒有辦法，等於一口氣就坍. 坍塌下來(BC1036)。

琮恩在工作後整理團員在團體進行中寫的書面資料時，想像災難發生的畫面，好像親臨現場，感到悲傷難過。

有個老師就在描述說，他去. 他就沒有回去，然後一直在那邊急...，就是挖小孩出來，那一直到半夜的時候.. 他跟一個小女孩的舅舅一起去把那個小女孩挖出來的時候，結果她下半身是扭曲的，然後那個小女孩一直叫他就說她不要死那樣... (BC1036) 她就說：「陳老師，我不想死！」然後他... 還是安慰她說一會啦，很快，很快救援就到了。結果那個小孩. 小女孩沒多久就死了，那經過他的描述，我那時候...，其實他在講的時候，我... 他邊講我就邊哭，... 他畫的還沒有畫出來，他描述的會讓我看到畫面。(眼眶泛紅)(BC1037)，對，我就會想像那個它，對，那個對我來講就是(欸)那個是很震撼的，是那種，

血. 血淋淋的畫面會出來, 那他也形容到說他自己的那個襯衫, 一整天都沒有. 沒有乾過—都是血 (眼淚在眼眶裡打轉) (BC1038)。影像就是那個血, 我就看到建築物整個坍下來對不對, 然後老師爬進去, 他必須跳. 爬過那個一塊、一塊的那個大. 大石頭, 去拉學生出來那樣子, 很奇怪, 我不知道就是我. 我. 我沒有看到那個, 他描述就會讓我看到那個景象, 所以我自己再重新描述的時候, 我又看到影像(BC2427)。

琮恩看到災民邊講邊哭, 深刻感受災民哀傷的情緒, 不自覺的在災民面前流淚, 自己對此反應也嚇了一跳。

他們邊哭我就邊跟著哭, (笑)。他們邊講... 其實他們講有時我們聽不太懂, 因為他們不是每個人都會講普通話, 但是你大概可以猜得到他在說什麼。比如說: 恩, 那個家, 誰阿誰阿誰, 怎麼樣怎麼樣阿, 然後她就邊講, 邊講邊哭邊講邊哭, 然後我覺得要 (我自己) 不哭太難了 (BC1192)。因為他在講的時候其實你就會. 你就會有一些想像, 透過他的語言你就會有一些想像出來, 其實他在邊講的時候, 我就邊開始掉眼淚了, 那個也是讓我自己很驚. 驚嚇的, 其實我後來就想說, (阿) 為什麼他才講我就掉眼淚, ... 我自己後來也嚇... 我自己也嚇一跳說, 怎麼現場就在掉眼淚 (BC2496)。

3. 情緒衝擊

琮恩在接觸到災民後, 深深感到災情慘重, 覺得比原本想像的還嚴重, 心理衝擊很大。

那我們那. 第一次接觸的醫生 (團體成員) (呢), 他們給我的經驗, 我覺得還是有些驚嚇的經驗(阿), 但是他們會描述的, 因為我們. 我們第一次是請他們用畫的, 以及去描述的方式在講, 那他們就... (BC1034), 他們描述的我覺得也是有一些震撼, 就是他會去描述的是說, 這個有(.3 秒)(欸)發生 512 當天就是, 他去進來的(.2 秒), 到處都是那種, (欸)怎麼講, 都是那種傷患, 他說永遠都治 (不好)... , 而且進來的 (傷患) 幾乎都死了、幾乎他們都沒有辦法、他們沒有辦法救到, (嘿), 那當... , 所以. 所以他們畫的畫兒大部分就是有關於急. 救. 救... 的部份, 急救的部份, 醫護車(阿)什麼的(後)(BC1035)。

4. 反移情

琮恩聽到老師無法救出學生時, 就連想到自己喪親時無能為力的無力感; 而琮恩知道有和自己女兒年齡相仿的孩子被派去看顧屍體, 天生的母性讓他覺得很心疼。

他 (受災老師) 講的時候他沒有哭, 可是他. 他講的時候我. 我. 我在掉眼淚 (BC1039), 其實他在描述那個 (救學生) 細節的時候, 我看到的是另外一個生命又走了, 然後我覺得那個無力, 你. 你救不到他 (BC1041), 我覺得. 覺得那個好痛 (BC1042)。

他 (受災高中生) 會引起我的注意是因為, 因為他被指派的工作 (看顧屍體) 很特殊。 (BC1077)。看到這種小孩子其實是覺得很心疼, 就沒有人去管他們, 然後他們就覺得, (阿) 反正做自己應該做的事情 (BC1080), 那個跟我的小孩年齡還滿接近的, 十... , 大概高一、高二(吧), 差不多... (BC1081), 我只是覺得說(欸)這個. 這個年齡的小孩, 為什麼會去看屍體, 然後為什麼要派他去看屍體那樣子

(BC1082)。可能來自於我的母性(吧)、母性就是我覺得, (喔) 十七歲的小孩你叫他去看屍體, 嚇都嚇死了, 我心裡想, 你叫我去看我都害怕了, 更何況叫一個十七歲的小孩, 對, 我覺得是發自於我的母性, 我就會覺得說, (喔) 你怎麼這樣對待一個十. 十七歲的小孩子 (BC2378)。

5.察覺自己能力有限

琮恩想要再多照顧少年個案，自己在有限的時間內，能幫助的範圍有限，因此感到不知所措。

有一點點想要照顧他（顧屍體的高中生團體成員），（嘿），但是不知道可以做什麼，因為我跟他其實沒有那麼的熟悉，（嘿），就只有那一天的那個...（欸）團體的分享，然後又聽說（欸）下午他要走了，（嘿）下午他就不參加了，所以那時候就會覺得，（阿）怎麼辦？好像不能做什麼（BC2379），就會覺得說（後）我好像可以做什麼，可是，不知道怎麼做？（噁）（BC2380）。

6.助人過程受阻

（1）語言不通

琮恩發現自己無法了解災民的語言，因此常常需要猜測，感到挫折無力。

第一個要（欸）要克服的也是語言（啦），（.2秒）因為這樣子都講國語（後），那他們的...，他.他.他們的普通話（欸）有些我們還聽得有點吃力，...因為很多話我們常常有些重要的字眼聽不太懂（BC1088），上次醫療團隊（團體成員）有一位女醫生，他講的每一句話沒一句我聽得懂，...他們就那個愈鄉下...，當地的那個口音是非常重的，你聽不太懂他們講話...（BC1090），就是他在說什麼其實你很多時候你會試著去聽，有時候只能看一些肢.肢體語言（BC1092），大部份時候我都在傻笑，因為我聽不懂他在說什麼所以我只好傻笑（BC1093），我覺得好無力（噁）（BC1094）。

（2）無法提供災民更需要的協助並對心理服務的成效感到不肯定

琮恩懷疑心理輔導不是個案所需要的，似乎個案較需要物資，因此更質疑服務的效果。

我每次都會想說，到底幫哪裡（笑），常常弄.弄不清楚我們到底能幫什麼，因為一直在思考可以做什麼，除了，除了（呢）無限制的所謂物質的供應（阿），但是我們，我覺得那都很難，因為你也不可能.不可能有哪個單位來負責這個所謂物質上的供應，很難...，本來以為說是所謂的（呢）...，我們去的時候好像標得還滿清楚叫做什麼（呢）心靈.心靈重建（呢）是不是...，心理重建（呢）心理創傷重建工作，...但是（呢），我真的不知道（耶）（笑），所以想想好像不知道，自己會常不知道那個效果在哪裡、成效在哪裡，雖然你想帶著知識給他們，其實後來想法說，知識可能不是他們最欠缺的（BC1087）。

（3）個案缺乏動力

琮恩感受到部份團體成員的參與不投入，而反思是否課程設計不當。

不知怎麼回事，為什麼覺得（成員）不太有動力，就是，覺得他們不太有上課或是想要學習的動力（啦），然後，是不是我們課程安排怎樣（BC1118）。

三、調適過程

琮恩在感受到替代性創傷後，透過向同儕情緒分享、休息恢復體力，逐漸改變信念而緩解替代性創傷反應。

(一) 信念轉變

1. 接受心理助人者的有限性

琮恩感受到能力有限，逐漸接納自己的心理輔導專業，其實無法協助災民的事實。所以變成有些對象其實不是我們能做的，我覺得要學會接受（BC1119），我後來發現其實我去的第一次我就覺得說，有些不是我們知識能做的，有很大的..，尤其是那麼大的災難我覺得，我們知識能做的太少了，光靠我們知識是不夠的（BC1120）。很多時候我會覺得說以為我們都是我們在幫他們，其實我覺得很難，不一定，我們不一定幫得上忙，（BC1131）。

2. 從「人」的角度思考能給出什麼

琮恩試著從「人」的角度而不是專業助人的觀點來思考自己可以助人的其他方法。不要太自以為是，不要太以為專業可以做什麼，有時候專業真的不能做什麼，但是，我們這個"人"可以做什麼，我覺得可以重新好好思考（BC1125），抽離專業的，那是我這個人可以做什麼（BC1126）。

3. 靈性層次的提升

琮恩在救災後，變得比較不計較和他人間的小紛爭，也不勉強自己做不喜歡的事，因視野放寬了，氣度變得比較寬宏。

我覺得我的...，我的領域跟視野(後)，會比較廣一點，但是怎麼講，就是(欸)我覺得有些事情其實以前...，我就是沒有那麼、不是那麼CARE，我不算很CARE，比如說人家怎麼看我，別人怎麼看待我，以及(.2秒)別人怎麼講我，這些東西我都沒有那麼CARE了，我覺得那個東西不重要（BC151），會有這麼樣的轉折，...也許有一個可能是，我覺得是世界這麼大，然後...，而且怎麼講...(1秒)，生命這麼脆弱，我覺得，很多更重要的事情是你要去. 你要去面對跟探索的，不需要把力氣花在這麼一天人跟人之間的小紛爭(啦)，或是你那麼在. 在意人家看法，你去做一個你不想做，但是又必須滿...，符合別人的期待，我覺得那個東西對我來講不重要（BC1152）。

(二) 同儕情緒分享

琮恩有機會在救災結束時和夥伴分享情緒，紓解壓力，獲得支持。

我們一起出隊的人互相是熟的，(嘿)我們互相是有. 有. 是有機會去. 去. 去說的，我們有稍微互相講了一下，而且到最後一天(笑)，回來前的時候，那天晚上我們就...，一群人就溜出來了，然後一起去吃吃喝喝(笑)(BC1051)，就覺得(喔)我們一定要出來吃喝，(呃)調劑一下(笑)，因為其實那時還滿苦悶的，(欸)那我們就去喝個飲料(阿)，講講話這樣子(BC1054)。我覺得，那個時候比較是一個清理的感覺(BC2330)，就是會 SHARE 一下心情，(嘿)我們互相會去 SHARE 一下心情，比如說有的就會講，(喔)今天我那個團體那個誰誰誰，說他怎樣怎樣怎樣，我們有時候就會去 SHARE 一下，(欸)今天帶的狀況是怎麼樣，然後自己的心情是怎樣，很多時候我們是在那個時候會有一些分享，(嘿)那我覺得在那個部分是我...，我覺得我找到一個我們同一個環境...，我們知道同...，我們知道同一件事情的去聊，我覺得是一個對我來講很安全、而且不需要多付...，多費力氣的一個對象跟空間，因為我們互相是熟悉的，第二方面是我們. 我們在同一個時空裡邊，我們很容易了解對方會有的感受是什麼（（BC2332））。

（三）休息恢復體力

琮恩充分利用時間休息，讓自己在救災後一週就盡快恢復體力。

其實我是一個很會偷眠的人(笑)，就會想辦法，自己想辦法趕快去睡，對，我.我會變成有些事情我就不做了，我就去睡（BC1158），我會.會讓自己休.休息這樣子，所以還滿快其實就回來了（BC1159），不到一個禮拜就回來了（BC1156）。

參、琮恩的替代性創傷內涵

因為參與了四川震災的救援工作，琮恩體驗了替代性創傷的經驗：在參考架構部份包括「情緒麻木與防衛」、「對世界的看法變得負面」，自體能力包含「隔離自己的情緒感受」，以及「疲倦、專注力降低」等身體感覺和意象的持續體驗。

一、參考架構

（一）世界觀

1.對政府照顧災民的執行能力不樂觀

琮恩聽到個案樂觀的面對未來重建生活，相信國家會照顧災民時，反而認為政府單位可能無法很落實重建工作到最偏遠的鄉間，因此感到悲觀。

去四川上課的時候…問那些孤兒的小孩子說：「那.那以後誰來照顧你們？」他們小孩子都…很樂天的說：「我們有國家，我們國家會照顧我們。」他們都會這樣講，可是有時候不曉得是我們文化上的不一樣還是怎麼樣，就會覺得，其實那還是有待重新去檢視的，我沒有那麼的樂觀(笑)（BC1045）。像這麼大的一個災難(後)，他們的資源，雖然他們的人很...，他們.他們的受災戶非常的多，而且(呢)，城鄉差距很大，然後雖然說他們的政府(呢)，(呢)怎麼講？他們的執行力會比我們還來得強，也.也不一定(喔)，應該是這麼講，就是上面說了一句話，下面一定會做，但是做成什麼樣不知道，其實我.我質疑的是這個部分，...所以，當你到達個人的時候，他能夠有多少的協助，我真的不知道，...我在那個部分我沒有太大的信心，就像他們說國家一定會照顧，...但是做到什麼樣，尤其是更到鄉下的時候，通常執行就沒這麼好（BC2325）。

2.認為復原尚須一段時日

琮恩第一天在四川家訪時，剛好碰到百日，看到災民傷心欲絕，受到嚴重的心理創傷，認為他們需要很久的時間才會復原。

恰巧，我們去的時候剛好是他們…他們的百日，其實接觸到那些災戶，尤其是家裡有傷亡的，那個他們只要一講，就馬上就哭，就是那傷痛，就是一直很，很嚴，很重的，那個，那種感覺我覺得很，很難說馬上就復原的（BC1189）。

（二）靈性

1.情緒的麻木與防衛

琮恩在描述親人五年內相繼過世的經驗時，雖然眼眶泛紅語哽咽，但是言語中卻表

示說現在已經不太有感覺。

很難談感受(耶)，因為我覺得那個太(驚嚇)…我不知道要怎麼去談感受，甚至不知道怎麼樣去面對那樣的一個狀況，然後.然後，其實那時候都是讓自己很理性的在處理這些事情，就是會.會讓自己說…必須要靜下來、必須很理性的處理這整個的過程，好，然後所以你現在叫我事後去談感觸，(.3秒)我覺得很難去描述(眼眶泛紅)(BC1024)，對、對、對對對，就是一個一個接一個、一個接一個，然後後面的送前面的、後面的送前面的，對，就這樣一直一直跟著.跟著走，然後，(嗯)現在要去講感受，其實我覺得很難去講，就是我只知道在當下是很傷慟，然後(.5秒)但是不知道，我.我覺得在十.十幾年後要去談就有點、就有點難，特別去談那個部份(BC1027)。

二、自體能力

(一) 隔離自己的情緒感受

琮恩在接受訪談中，常常把自己的情緒或想法的描述，用「你」來當第一人稱，如此可以和自己的感覺拉開距離，感覺比較安全。

它(用『你』)會有距離，「我」跟「你」是有差距的(BC2223)。有一點點距離，所以我.我覺得用「你」的時候，我.我覺得我跟..那個感覺是差一點，比較距離稍遠一點(BC2224)。比較講心裡那.那.那我在描.描述這個人可能會有的感覺是什麼，我覺得那樣比較安全(吧)，我如果.如果講「你」的話，我猜可能會比較安全(吧)(笑)(BC2227)，講「你」會比較安全(吧)(BC2231)。

三、感覺系統

(一) 身體經驗

1. 疲倦

琮恩在從四川回台後，感到身體非常疲倦，必須要常常休息補眠。
我覺得有比較累，... (BC1139)，我們去的時間都很緊湊，就是很早就起來，然後很晚才回去，然後我們這中間(欸)，就包括場佈什麼都是自己做的，對，我們就是工作人員，也是老師、也是講師，就是我們是整套都包(BC1140)。是去了以後你回來那個體力上的(欸)...，(欸)應付會更吃力一點(BC1155)，就是因為累，所以可能就會覺得一直需要補眠，每天都在睡(BC2420)。

2. 專注力降低

琮恩剛從四川救災回來的兩、三天，和個案會談時有點難以專注。
(會來後做個別諮商時)我覺得會有一點點(.3秒)，我是會影響一點點是，(呢)沒有那麼快進入狀況(BC2415)。就是案主的問題描述(後)，你會沒有那麼快...，有時候會覺得自己有一點點(欸)...，就是跟那個.那個狀況是有.有.有點距離的...。有時候自己沒有那麼快能夠專注到案者所講的事情點，會有一點點影響，我覺得接案的時候更需要更大的專注力，那個時候就會有影響(BC2416)。大概.大概兩三天就回來了(BC2418)。

(二) 意象

1. 經驗到相關訊息時感到難過

琮恩回台後，不論是寫四川救災的心得報告，或者看到電視播報災區新聞，琮恩又會難過哭泣。

(回來台灣寫心得報告時)就是自己邊寫的時候邊...，是邊哭邊寫(笑)(BC2350)。(從四川回來後看到媒體報導時)我覺得那個畫面對我的衝擊還是在(耶)(BC1099)。那個有很多死亡的那些畫面出現的時候，看到那些畫面還是有感覺的(BC1100)。我.我覺.我覺得就是痛、就是很難過，(嘿)，所以通常我也不會主動...，但是我.我.我自己很清楚就是，那畫面只要一出來，我.我就.我就會有感覺(BC1101)，(回憶)看到他們在講話的時候，有的很難過的樣子、或是有的描述...，我.我會在往後在聯想的時候，我想到那個.那個老師的那件事.事情，(嘿)(BC2430)。

2. 迴避救災相關事物

琮恩在從四川回台後，對於機構要求描寫分享這段難過的救災經驗，剛開始會覺得排斥。

我覺得稍微可以做一些自我整理，還蠻好的，不過當下是有...，不過當下是有一些排斥的，就會覺得說，已經哭成那樣子了，你還叫我寫東西(笑)，對(BC2338)。

第三節 安鈞的替代性創傷經驗

安鈞高中畢業後父母期望他再升學，並且希望他和家人一樣任公職(DC2120)，而安鈞認為就讀軍校可以合併役期，且不用當大頭兵，再加上日後有機會長任軍職，因此報考軍校(DC2008, DC2009)；入伍受訓的時後曾因體能負荷和精神壓力想離開，後來因為家人期望安鈞能成長，且安鈞看到有同學在訓練中期因健康因素無法繼續服役，非常可惜，所以慶幸自己還能符合條件，繼續接受軍事訓練(DC2024)。自軍校社工系畢業後，從事軍中助人工作至今有九年的時間(DC2020)，剛開始是因為看到外聘心輔員專業受到長官尊重，所以吸引安鈞接任心輔官，但實際上，長官仍然以階級來命令安鈞做事，後來安鈞覺察軍職身分與外聘心輔員不同，也就對這種差別待遇慢慢釋懷

(DC2013, DC2016, DC2017)。安鈞在民國95年，擔任某單位心輔官職務時，因下屬單位彈藥庫爆炸，造成多名士兵死傷，而奉命至該單位支援災後心理復原工作，主要以個別、團體的方式助人，輔導對象是受災營區倖存官兵，同時也要進行救災的任務

(DC1002)。災害當天去支援時，彈藥庫又突然起火，安鈞還幫忙拉消防水帶協助救火(DC1129)；在支援期間，安鈞白天至彈藥庫協助，晚間還要開車一、兩個小時回到自己單位繼續工作，而且受災營區和自己原本所屬的營區，都沒有安排食宿、補貼交通費

用 (DC1021, DC1160), 這樣的工作狀況持續約一個月的時間, 期間幾乎沒有休假, 直到受災者辦完告別式, 才恢復正常的工作。

對於這件往事, 安鈞至今仍感到不堪回首, 在研究者透過另一位受訪者小樁初次邀請時, 他猶豫了一週才答應接受研究訪談, 主要是擔心提起往事, 又會引發負面的情緒; 後來是因為研究者曾任國防部心輔員, 安鈞曾參與研究者講授的課程, 認為也許可以藉由訪談抒發情緒, 最終才答應接受研究訪談。在訪談全部結束後, 研究者特別關心安鈞當初的擔心, 安鈞表示沒有預期般造成情緒低落, 反而有壓力一吐為快的舒暢感受 (DC3007)。

壹、安鈞形成替代性創傷的背景脈絡

導致助人者產生替代性創傷的因素是原本已經存在於助人者、以及身處的環境的狀況, 以安鈞而言, 曾經歷與家人生離死別的深刻感受與受到死亡車禍的驚嚇, 自己也曾為水災災民, 再加上曾經歷同袍突然死亡的經驗, 使得安鈞深刻同理受災者因爆炸而與同袍生離死別的感受; 而因為安鈞本身對工作壓力較為敏感, 且長期感受軍中心輔工作吃力不討好, 在救災期間更加凸顯工作壓力與機構對心輔工作的限制, 加上缺乏人力支援, 安鈞在這個救災經驗中承受很大的身心壓力, 也對心輔工作感到失望, 並開始擔心工作環境的安危, 身心壓力與負面的想法情緒大約持續了一年 (DC1111, DC3133); 且因為家人難以了解支持安鈞救災的辛苦, 因此感到無助。

直到安鈞短期在職進修並調至其他單位後, 才慢慢改善。安鈞在軍職生涯發展過程中, 遇到挫折時會轉念調適情緒, 堅持原本的目標; 但是救災的挫折, 卻動搖了安鈞對助人專業工作的認同感。雖然安鈞在爆炸意外中經歷了替代性創傷的經驗, 因此不願意在有人身安全風險的機構服務, 但若再有災難發生, 安鈞仍願意憑自己的經驗到災區協助 (DC1157)。

一、生命經驗

(一) 死亡

1. 生離死別的感受

安鈞曾在幼稚園時, 以為瀕死的祖母病癒出院回家, 後來才知道原來祖母死亡, 無法再見面了, 對於親人的生離死別感到難過。

因為像小時候(阿)..., 那時候我奶奶要過世的時候(阿), 我有去看他, 就是說那時候, 因為要、要過世了(嘛), 那從醫院送回家裡面, 要在家裡面過世會比較好一點這樣子, 然後, 因為年紀還蠻小的, 也不太了解, (嘖), 就是、就是那時候, 就是想說, (欸)奶奶可能病好了要回家了這樣子, 就沒想到, 回家

的時候就...，那...，就(.1秒)躺在那邊，然後我們大家就在那邊就是看他(.1秒)...，對，就是送他最後一程這樣子(阿)，然後後來就...，他就...，就是幫他那些...，我爸爸媽媽他們幫他換那個什麼衣服(阿)，然後要(呃)...，對(阿)，入殮(阿)，那時候我年紀小就不太懂(阿)，後來現在想起來都覺得，(哇)，那時候，就是說(.1秒)覺得這種生離死別的那種感覺就對了(啦)(DC3242)。...從那一天之後，我就沒有再看過我奶奶了(阿)，就是那天的記憶還蠻深刻的(阿)，真的，(哇)，那種生離死別的感受真的是很強烈的(DC3245)...那種感覺給我的感覺，(嘔)，很不好受就對了(阿)(DC3245)。

2. 受到驚嚇

安鈞曾在國中時看到路上有人騎腳踏車車禍當場死亡，現在回憶都還歷歷在目，很清楚的描述當時的狀況，他說：

大概是國中的時候(吧)是...，就是有看過就是...，放學回家的時候有看過那個就是有一個女的高中生(阿)，他騎腳踏車然後被公車撞，然後就.就倒在那邊就死掉了這樣子(DC1062)，我還看到他的腳、還有腳踏車，然後就在旁邊，腳踏車已經有點小變形了這樣子，然後，公車停在旁邊，因為應該是公車把他撞.撞死掉的(吧)，(嘿阿)，後來就覺得說，就不太敢騎腳踏車或者摩托車，這大概是一個受創的經驗(DC1067)(家裡)以前有過一台摩托車(阿)，但是從來沒騎、騎過，...因為好像不曉得是什麼...，好像抽獎抽到(阿)(DC2160)，腳踏車是還好，但是，騎太快我會怕，對，騎太快我會怕...，偶爾，就是人家找我才會去騎，自己...，就是說你要自己想要這樣出去騎，我不會有這個念頭，就是人家除非...(欸)來、來、來，我們一起出去騎，我們去、去哪裡怎麼樣；我就說，好(阿)、好(阿)，陪你去；就是人家邀，你才會去，(阿)沒有人要邀，就、就覺得說，還是會有那個心理障礙(阿)，就是說去一些自己不了解的地方，怕路況不熟悉會不會怎麼樣，就人家帶著你騎，可能還好一點，就沒那麼怕這樣子(DC2164)...就是說有的時候不論是騎太快、或是騎一些不熟悉的路段(阿)、或是旁邊有一些車子(阿)怎麼樣，就可能就會怕這樣子(DC2167)，就是怕被車撞(阿)(DC2168)，車子在旁邊好像很恐怖的那個感覺(DC2169)。

目睹高中女生的車禍事件，安鈞對騎腳踏車產生了心理障礙，從此不太敢騎腳踏車或機車，特別是到陌生的地方，更害怕和車子並行在路上。

3. 沒有預期的死亡

安鈞認識的一位同營士兵，週五二人還一起運動，週日就接到警局電話，那位士兵燒炭自殺身亡了，那位士兵雖然可能有個人因素才尋短，但安鈞仍然感到很震驚，覺得人生無常，他說：

(喔)，還有就是像、就是在我當輔導長的時候(阿)，那時候我在(.1秒)一個連上當輔導長，然後那時候，因為我們剛好跟那個另外一個、一個、有一個排，就是算一個排(嘛)，我跟一個、另外一個排住在同一個營區，然後那個排裡面有一個...(呃)有一個兵(阿)，然後，因為我們常常就是在集合的場、場、場合會看到(阿)、或是一些工作的場合都會遇到(阿)怎麼樣，就是都認識(阿)，然後都還蠻互相都會聊聊天(阿)怎麼樣、怎麼樣，可是忽然有一次，我剛好假日留守(阿)，然後，禮拜五的時候，我還跟他就是在運動場上那邊運動(阿)，就是禮拜五下午後來去運動，他禮拜六早上休假，然後，禮拜天的時候，我接到一通電話，警察局打來的，說他在家裡燒炭自殺了，那是...，那時候我是很震驚(阿)，就是...(DC2146)就等

於是說，怎麼會這樣子？也沒有什麼徵候就這樣子、(.2 秒)就這樣子燒...，在家裡面就關... 燒炭自殺了，我就想說，怎麼會呢？那...，就是當下...，就是真的嚇到了，就想說，(阿)禮拜五不是還好好的，為什麼禮拜天是說，人已經過世了(阿)，然後叫部隊趕快去處理這樣子，然後，那時候給我感覺就是說，就是，還覺得人生還蠻無常的，就是說可能前一刻你還跟這個人在講話，可能一個小時後、或是幾分鐘後，他可能就過世了、還是他就會死掉了怎麼樣，然後，後來我才知道說，他那個好像是因為在外面有一些欠債(阿)，然後，因為他爸媽不幫他、幫他處理，叫他自己處理，結果他想說要、要...，就是用燒炭這樣子弄假成真(阿)，他原本是想要嚇一嚇他家裡，就是說讓他家裡覺得說，(阿)這個對他壓力很大(阿)，結果弄一弄，結果自己把自己搞死掉了(笑)，就覺得，怎麼會這樣子(笑)，就是太...，就覺得，(哇)生命真的是很、很扯(阿)，有時候，你明明根本沒有想要死的意念，結果就莫名其妙就死掉了，然後，還那麼年輕，說不定還有很多享受的事情(阿)，結果就、就、就因為這樣子，就沒有辦法完成，然後，還讓家裡面的人也很難過(阿)，然後，負責的長官遭受到責難(阿)或怎麼樣子，就覺得很...，(嘖)蠻不好的一個回憶這樣子 (DC2147)，因為我禮拜五才跟他有、有見面(阿)，然後有講話，覺得...，就是還讓我覺得受到了那種(嘖)震撼還蠻大的這樣子(阿) (DC2150)。

(二) 水災

1. 實際經歷水災影響日常生活

安鈞曾在某個颱風時，因自己的營區淹水慘重，不但要清理泥巴，還導致數日無法外出，且飲食衛生受到影響。

在九十二年的時候，有一個颱風 (DC3206)，...我記得是○月○號 (DC3208)，那天我在營區裏面留守，我是輔導長 (DC3209)。我就看著水從那個我們前面的河川淹進我們營區裏面來...，結果因為我們是那種汽車、汽車連(嘛)，都是大卡車，我趕快叫人 (士兵) 把大卡車開出去，開出去比較高的地方放，人回來的時候...游泳進營區的 (DC3211)，沒有傷亡但是很慘，因為整個營區，(嘖)，水退了之後，...整個營區都是爛泥巴(喔)，...我們清了大概...整整清了一個月，就是天天的一直在刮，就是一直刮泥巴就對了 (DC3215)。就是那天淹完的話隔一天(啦)，沒水、沒電什麼東西都沒有，然後，我記得，我們連吃了一個多禮拜的那個(.1 秒)麵條加那個鮭魚罐頭...三餐都吃這個。(DC3217)。完全沒有辦法開伙，早餐也吃、中餐也吃、晚餐也吃，然後，沒有辦法洗澡，因為水是髒的，然後，喝的水是那種髒髒的水拿去煮，然後，水也是髒的 (DC3220)，因為你沒有辦法出去(阿)，那些水都被民眾搶光了，對(阿)，永、永遠記得那個...，該怎麼講？反正就是自己有親身受過災... (DC3221)。

2. 對災害警覺

安鈞對於自己曾經感受到重大壓力經驗的日期，特別記憶深刻，因此每到那一天，都會自動回憶起受災或救災的經驗。而且在水災後至今，每到颱風期間就害怕再度遭遇水災。

在我...生命中那種災害的日子，...，有時候都會一直想到那個○月○號 (水災)，然後，都會一直想到○月○號 (爆炸)，都會一直想到(.1 秒)這兩個日子，我還蠻記憶深刻的 (DC3215)。颱風的時候，我都會很擔心就是說會不會忽然又淹水，然後又要搞一個兩、三個月在那邊清泥巴這樣子，對(阿) (DC3224)。

二、個人特質

(一) 對工作壓力敏感

安鈞對於工作上的表現很在意，特別是類似士兵自殺的危機事件，會有來自家長和事後懲處的壓力，處理過程也會影響日常生活步調。

最怕就是那種自我傷害…完全沒有徵兆那種…最壓力最大的，會又讓你覺得後續處理(阿)會很麻煩就對了，因為，你後續就是長官也都很怕那個家長就說，(欸)你這個怎麼會這樣(阿)，就是部隊管教的問題(阿)，(阿)都沒有發現(阿)，然後，甚至，就、就把責任全部都歸咎在軍中的一些制度面(阿)怎麼樣的之上，就是...，其實就很怕這一段就對了(DC2072)，(個案自我傷害)已遂、未遂都很怕，(嘿、嘿)，因為不管是已遂、未遂後續的一些調查(阿)，...懲處(阿)、或是怎麼樣...，然後日後的一些什麼督導(阿)、然後那個單位就是每天就是過的很(嘖)...，也就跟(後)那個爆炸完一樣(阿)，就是大家蜂擁而至這樣，讓你整個生活都是...，就變調就對了(啦)，你每天要應付長官(阿)，然後原本的工作又要做(阿)，又要擔心你是不是有什麼樣的相關的處罰，或是有(阿)有什麼...被調到哪裡去(阿)、或是怎樣子的，就是讓你的壓力會瞬間多很多倍這樣子(阿)。(DC2073)。

(二) 迴避面對生離死別的經驗

安鈞在經歷小時候祖母過世及軍中士兵自殺死亡的經驗後，會避免面對死者及生離死別的情緒。

我一定會百般拒絕說我不要去抬(認識的人屍體)這樣子(阿)(DC3241)，後續有這種躺著的(認識的人死亡)話，我覺得，(.1秒)如果說是沒有辦法避開的話，真的沒辦法，還是說有辦法不要的話，就盡量不要這樣子(阿)，因為我覺得，那種感覺給我的感覺，(嘖)，很不好受就對了(阿)(DC3245)，那如果說，就盡量可以不要面對(生離死別)那當然是...，就是、就是不要去想，或許會好一點那樣子，雖然、雖然說知道，但是就、就是不要去想(阿)，然後我覺得那會對我的心情，好像是比較好一點這樣子(DC3247)。

三、個人狀況

(一) 工作吃力不討好

安鈞長期感受到心輔工作很多吃力不討好的部份，工作內容煩雜但不容易受到長官肯定，也缺乏晉升的機會。

心輔功能未彰顯，第一條絕對咎責的是這個就對了，(喔)我就覺得說心輔官(後)真的是"好康欸無(啦)、壞康的一大堆"，所以就讓你覺得.覺得說，這種.這種爆炸案他也要去、然後甚麼.甚麼有的沒有的時候，他都可以牽得上說是官兵的心理(阿)怎麼樣、怎麼樣的，逃兵(阿)、官兵的心理(阿)怎樣怎樣，吸毒(阿)、官兵的心理(阿)怎樣怎樣，就是五花八門就對了(阿)，甚麼東西都可以跟你牽得上.牽得上邊，但是在(.1秒)當時在論功行賞(阿)，或是甚麼占缺(阿)、升遷(阿)、或是其他一些其它的東西的時候，我就覺得說心輔其實是一個弱勢(DC1088)。

因為做這個做這麼久下來我是覺得說，心輔工作你有時候做的很好人家覺得就是這樣(嘛)，也沒有什麼太.太那個…….什麼東西心輔官就要插一脚就對了，因為他抓不到監察保防，他就只好叫你心輔出去(欸)

你什麼軍紀案件(阿)什麼什麼，你心輔官也要到(阿)怎麼樣怎麼樣怎麼樣怎麼樣，就.就擴張你的那個...，要你什麼東西你也要去參一腳、去管就對了(啦)，(嘿阿)，就讓你那個真的.真的是當初國防部去設立這個心輔工作一個.一個負責(阿)，自己覺得很煩人就是這樣(吧)(笑)(DC1091)。

安鈞原單位的長官對他的工作表現不太滿意，會在背後否定安鈞的工作狀況。

因為聽說那時候我覺得(.1 秒)那時候的主任(阿)，就是在爆炸案的時候那時候的主任(阿)(原單位主管)，對於我的工作表現(阿)，好像沒有太...，不是很滿意就對了(阿)，他就覺得說(欸)怎麼有時候跟軍官講(阿)，弄得這麼糟糕(阿)怎麼樣的(DC1112)。

安鈞感受到長官過度重視心輔工作量化的績效，而不重視實質的內涵，讓安鈞感到失望挫折。

助人這...東西好像有時候發自於...自己的...內心想去幫忙人家、好像不只是...在求表現(阿)、求績效(阿)...，好像是...故意要讓長官...突顯你在...心輔工作的績效是很高(阿)，然後我督導了什麼一百人次(阿)，或是...輔導轉化成功有多少人..這樣子(阿)，然後...根本就不是你就是想要怎麼樣子(DC2092)。有時候...那種場次還是人次那種東西，...只是一個很代表的數字，...就是說(欸)你、你做了十次就實際上有效了，但有時候長官會依那個場次、人次在那邊評斷你的...成效(阿)，就讓人家覺得說，這種心輔工作已經怎麼...淪為就是在意說...幾場次、幾人次這樣子的，讓人家覺得有點挫折感(DC3159)。

(二) 無法依個人理想做事，必須配合長官的要求

安鈞在工作中常常難以和長官溝通自己的理念，但是爲了在工作中存活下來，必須做出與自己個性不一致的行爲，讓安鈞感到挫折。

我覺得至少你說在外面的機構(阿)或怎麼樣，至少他還有.還有.還有至少長官不會跟你那個...，你去跟長官講一些你的理念或者是你的想法的時候，他不會...可能不會那麼武斷就跟你說...、全盤給你推翻，然後(嘿)就要照我的做這樣，然後.然後常常就是蠻挫折的這樣子(DC1093)有。時候太過堅持自己的想法或是(欸)硬要按照規定而行(.2 秒)或是太有自己的個性，我覺得這好像在軍中都行不太通就對了，(嘿阿)，就你就變成說，看清楚就是說，有些時候其實你必須要去.去迎合長官(阿)，有時候你要.你要虛偽一點(阿)，你要.你要去讓你的身段柔軟一點不要去堅持那麼多(阿)，這樣你才能夠在軍中這種環境底下好好的存活下來這樣子，(嘿阿)(DC1128)。這種東西人為操縱的東西很多(阿)，就是(欸)換一個長官，他就覺得說... (DC1118)，就是換一個腦袋、換一個做法(DC1119)。

(三) 工作能力不足

安鈞在剛開始接任心輔工作時，感受到自己經驗不足，所以也難以拿捏工作的訣竅。因為那個位置其實真的不太好幹(阿)，因為、因為真的...，因為他是...，他等於是說跟軍團是、是相等的一個單位，但是，軍團的軍官可能是個少校(阿)，甚至比較歷練比較多(阿)是比較、比較資深的，但是我們那邊就是個上尉而已，而且，(嘖)，我那時候還、還蠻資淺的，就是還剛升上尉沒多久而已，就、就覺得說，(嘖)，那個經驗、經驗可能也沒有到那種程度，所以去那種位置其實...說歷練當然也是歷練(阿)，但是、但是真的是有時候做一些東西根本不知道那個訣竅(阿)、或是要怎麼去做會比較好這樣子(阿)(DC3089)。

四、社會支持不夠

(一) 家人支持不夠

1. 家人不了解軍中工作特性

安鈞在從事軍職後，在和家人分享工作狀況時，家人並不了解，因此也漸漸不願意和家人討論及分享關於工作的事情。

(平常工作挫折時)我會跟他們講(啦)，但是有時候他們可能...，因為他們畢竟就是公務機關的人(嘛)，他們可能就是你在外面的人的看的角度跟想法、跟在軍中裡面的人的想法跟觀念是有落差的(啦)，就像我如果跟他們說，這個什麼因為這個怎麼樣，(阿)不能夠休假，他們說為什麼不能休假？這個就跟長官講(阿)...，為什麼那個(勒)？...，因為外面可能公務機關他們就比較沒有那種階級的想法或觀念(阿)(DC2121)。對就是他們會講一些比較奇...，就是他們以他們的環境的東西來講，...就是你們軍人不是也是那個公務人員嗎？怎麼會那個差這麼多(阿)怎麼樣(DC2125)。(當家人不理解軍中特行時)就不想理他們(家人)，就說，好(啦)...就馬上不想理他們，或是馬上躲開這樣子，就是就不想講了就對了(啦)(DC2127)，我的感覺就是，他們就是老百姓(嘛)(笑)，對(阿)，就是不了解就算了(阿)，那反正軍中這個環境，本來就是你要置身其中，你才能知道它到底在搞什麼把戲就對了(DC2128)。因為畢竟有時候，可能是要跟他講一些那個軍中的事情(阿)，但是他又不了解、然後又拼命講一些東西來打擊我，然後就變得很不想...，就變得很不想講、或是有時候就情緒上來，反正他們不知道也無所謂(阿)那樣子(DC2130)。跟他們(家人)講(後)，那他們有時候會說，(阿)危不危險(阿)？那可不可以不要去(阿)？或是什麼樣...，有時就是會講一些他們覺得就是...，(欸)那麼危險那個...，不要待在那邊(啦)怎麼樣的，就是會講這些、這些、這些話(阿)，然後，假如跟他們講人家...，(阿)又(嘖)旁生枝節(阿)怎麼樣的就好了(DC2131)。或是你假如講了就是挑你想講的講就好(DC2139)。

2. 家人不支持救災行動

安鈞支援救災的事情，為避免影響任務要求，事後才告知父母，但父母認為安鈞應該避開救災工作。

(嘿阿)，而且他、而且他有...，說不定還會就是因為、因為假、假設像我有時候假如假日、假日沒有回去(阿)怎麼樣，他們都會問，(欸)怎麼沒放假？我說、有時候就是說，(欸)留下來做什麼這樣；他就說，怎麼東西還沒做完(阿)怎麼樣，不會趕快做(阿)，然後就是，你在上班的時候怎麼不做(阿)，反正就是會問一些就是讓你很難回答的問題就對了。(DC2136)他們就會覺得，(欸)你能躲就躲(嘛)對不對，就是、就是(欸)這種東西(爆炸)那麼危險(阿)，反正就是、就是比較老百姓的想法(DC2138)。

怕他們等一下打電話跟什麼長官講說，(欸)我兒子(欸)那個什麼，為什麼要派他去什麼那個災難現場？那等一下爆炸了怎麼樣怎麼辦？或是假設他(家人)就會...就去、就去講那個有的事就好笑了(DC2132)。我覺得，就他們知道這些就好了(阿)，就不必再跟他們講...就太深入的東西或怎麼樣，要不然他們就會在那邊說，(欸)這那麼危險什麼...，下一次假如有這樣的話，你就是...不要、不要這個衝第一個還是說怎麼樣，就是、就是不要自己自找麻煩(阿)什麼樣的(DC2137)。

3. 父母沒有同理救災的辛苦

安鈞的父母親，即使知道了安鈞支援救災，但認為安鈞只是被動提供心理輔導，無法同理安鈞的辛苦。

就是完了的時候他們才知道(阿)，就是他們才...，就是完了的時候才。才知道我有去參加過這個，然後他們就是問說，(欸)那現場狀況是怎麼樣(阿)，就是怎麼樣...，他們是覺得...，因為我父母親是公務人員(嘛)，他們那種公務人員的想法就是覺得說，(欸)反正去那邊就是當顧問的感覺(嘛)，就是(欸)官兵心理有問題再來找你，(阿)沒有。沒有的話就是坐在那邊沒事幹那樣 (DC1142)，他。他們(父母)的想法是這樣，然後他們就覺得應該還好(阿)，(呃)反正就是。就當幫助他們(嘛)，他們的想法是這樣(阿)，他們也沒有太。太覺得說這很危險(阿)怎麼樣的，(嘿阿)，他們就是覺得可能是在那種後...，比較後面的地方 (DC1143)。

(二) 同儕人力支援不夠

安鈞在支援救災的單位，因人力不足而感到勢單力薄，更加感受到身心壓力。

我記得那時候，(.4 秒)其他單位好像都沒有(阿)，其他單位都沒有，...那他也不會主動去幫你 (DC1135)，那一次我真的覺得說我們是那種勢單力薄(阿)，因為有時候人很少，然後一下子要做這、做那，要不然一下子長官又要叫你去三總、然後一下子要去哪裡，對，有時候，人又被分散了，然後(欸)什麼...，沒什麼人力可以運用了，所以是...有些事情做下來就說今天沒辦法...就沒辦法做，隔天就會被罵這樣子，如果說人比較多的話，或許人力上的調配(阿)、應用(阿)就比較好、就比較好運用這樣子 (DC1136)。

在那個地方(災區)，單位幹部自己都更慘了，就是天天被長官罵得更慘，然後或是、就是...，甚至比你更煩悶、更忙、更累都有，就是因為你每天要找幹部真的也是很不容易，因為他們都要...，長官每天來他們要跟(嘛後)，跟著長官到處走，去找、去這樣子，也沒有辦法就是請幹部來幫忙，所以說，有些事情都要自己來，有時候像、像去那邊，你要找阿兵哥(阿)，你要自己、自己去找就對了(阿)，然後要、要、要怎麼樣的話，你也要、你也要自己...，就是、就是要自己來，你沒有辦法說有一些支援來幫你就對了(阿)，就、就、就等於是說，(嘖)，沒有什麼、沒有什麼助力就對了，你會覺得說蠻徬徨的，有時候，假如說那個自己下面的那些心輔官(阿)，有時候又...，他們自己有一些業務(阿)沒有辦法來(災區支援)又怎麼樣，就、就等是說你自己要在那邊自己扛、自己扛就對了，就覺得，有時候會覺得，(.3 秒)這種東西是要靠大家一起協助(阿)，或是共同輔導(阿)才有辦法，就是在那個時間就只有你一個人在那邊單打獨鬥這樣 (DC3059) 而且有時候(.2 秒)叫(其他心輔官協助)還不定、不一定叫得動，就覺得，又不是...，錢又領得比你多，事情還要做。做比你多那麼多，真的是覺得很、很煩這樣子 (DC1114)。

貳、安鈞的替代性創傷形成歷程

安鈞因為加入「國軍心輔工作」而被派任參與「彈藥庫爆炸救災」，救災過程中經歷了「同理介入」、「機構限制」、「助人過程受阻」、「多重壓力負荷」、「無法承受壓力」等經驗，之後調適創傷逐漸復原。如圖 4-3：

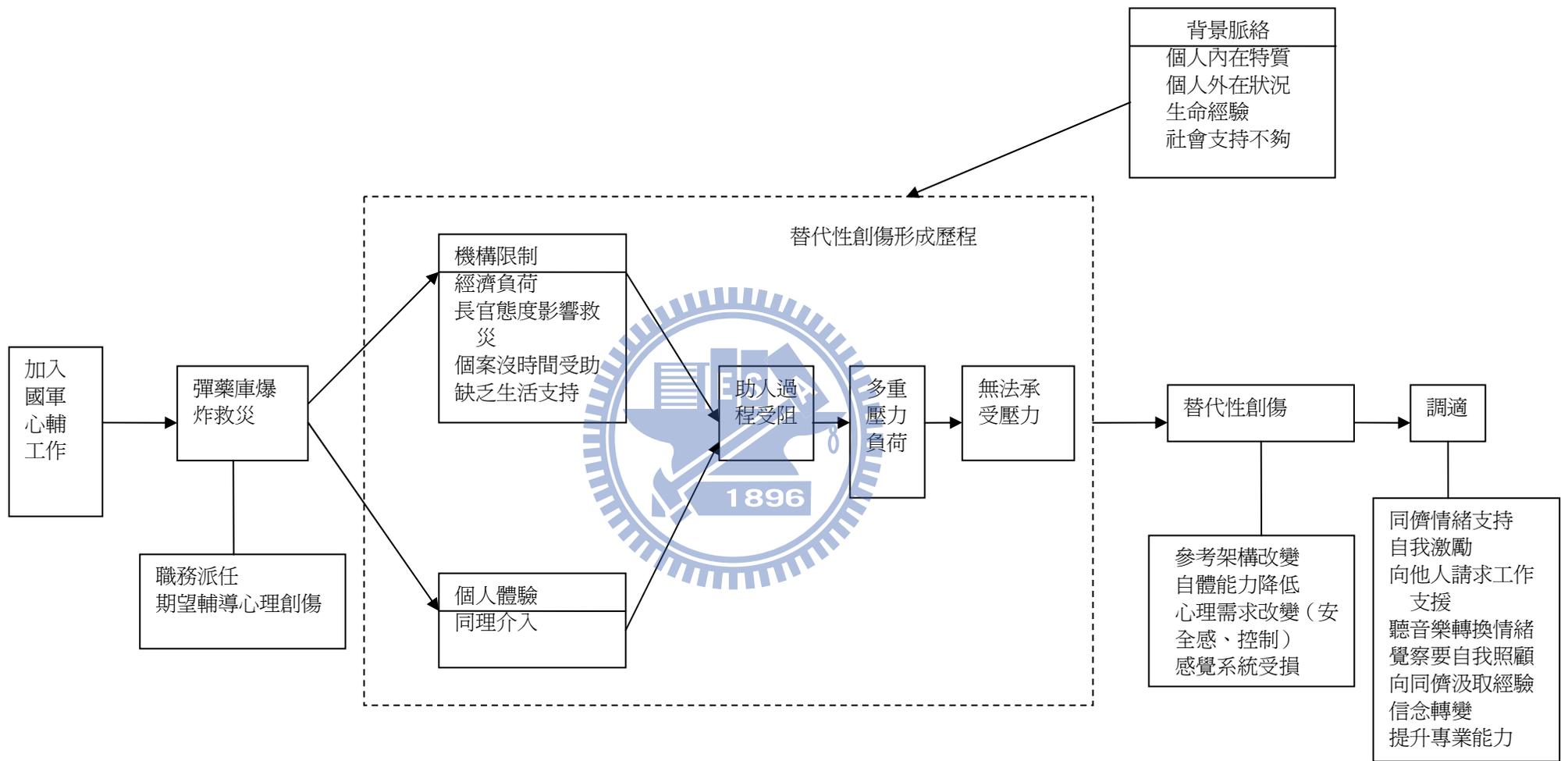


圖 4-3 安鈞的替代性創傷歷程

一、加入國軍心輔工作（動機）

（一）學以致用

安鈞就讀心輔相關科系，所以希望能學以致用。

就是，那時候（後），因為那時候剛好調到那個...，調到一個單位（阿），..以往在學校也就是學這一塊（心輔），我想說，畢竟還是學以致用這樣子（阿），就是以前學過哪些東西（阿），就、就在工作上面把以前所學的東西，然後，可以表現出來，其實也是蠻好的一件事情，所以就選擇來當心輔官這樣子（DC2012）。

（二）心輔專業受重視

安鈞看到單位上外聘的心輔員（非軍職）受到長官尊重，所以認為長官會尊重心輔人員的專業。

（嗯），其實我覺得那時候給我的想像...，因為、因為外聘的老師（心輔員）那時候其實在、在單位裡面，就是...我覺得，在工作上面、然後是在什麼方面，我覺得長官都還蠻尊重的，然後就是有一些、有一些東西（阿），他（心輔員）提出的一些想法、或是怎麼樣，長官還蠻容易採納的（DC2013）。

二、彈藥庫爆炸救災

（一）參與緣由與動機

1.職務派任

安鈞因為所屬軍種的單位發生災害，所以被派到災區支援救災。

（喔），那個時候就是剛好我在...指揮部擔任軍官，（嘿）然後那一...那個...那個時候剛好因為彈藥庫爆炸的時候、那時候彈藥庫的軍官剛好去受訓，然後不在，然後所以說剛好那時候我就是...就是就等於是說全部、動員全指揮部...指揮部的軍官、還有下面所以的心輔官都一起過去擔任那個輔導的工作這樣（DC2022）。

2.期望輔導心理創傷

安鈞原本也認為自己的工作是要去安撫倖存官兵的情緒以及其他臨時需要的協助。

（呃），我想到的其實是...，應該是說就是...，可能是去那邊幫忙安撫大家，就是可能很（嘔）、很、很煩躁的那種心情（吧），就是我那時候想說去、去、去安撫他們的心情（阿），怎麼樣的，然後、然後就是協助那些...，因為那些長官（阿），不是都要在那邊指揮一些...例如說，就是處理現場的一些東西（阿），我覺得是去那邊幫忙就是、就是把人...，（.1秒）就是可能集合（阿）或是怎麼樣，就是幫忙、幫忙一些他們不在的時候處理一些事情這樣子（阿），然後，（.2秒）就是...，然後順便就是看有沒有一些我們需要做的東西，然後臨時交辦事情做（DC2022）。

（二）機構限制

1.經濟負荷

因為安鈞的營區和災區在不同縣市，每天兩地奔波，還要自己負擔交通費用。

不但體力是很大的負擔，那每天這樣油錢（阿）、回數票這樣子來回都...，其實都讓我覺得看一看真的是很不好受的一個經驗就對了（DC1021）。

2. 長官態度影響救災

(1) 長官不斷更改會議的決議

安鈞在一開始要介入救災時，經過開會討論的助人方式，後來因長官介入意見，又發現行不通，原本決定的助人方式又要改變，所以覺得開會浪費時間。

(爆炸)第二天(阿)，...災區的那個心衛中心(阿)，...蠻匆忙的成立(DC3011)，然後開始在那邊討論說，欸，這個今天要做什麼，例如.....就是先團體...團體完你覺得有問題的再拉出來，再個別再談、再確認說是不是有問題，就可能是中間有長官來，然後就推翻了說要用問卷，...問題是，那個又臨時沒有問卷，然後就、就、就等於是說還要回去再設計(阿)...，所以說那第二天的...分工，就一開始討論的，...決定好要怎麼做，結果，馬上又改弦易轍這樣子(DC3012)。

就是發下去(篩選問卷)，等他們有空閒的時候做，然後做回來再開始看這樣子，看說到底有沒有什麼問題在...，有問題的人再把他拉出來再、再、再了解這樣子，後來就是，一開始我們講的跟後來做的是兩回事就對了(啦)，但是一開始討論還討論很久(喔)，大概討論兩、三個小時，對，結果就是都沒有什麼功用就對了(DC3014)。感覺是說，...怎麼會有這麼、這麼浪費時間的那種，...你要花時間開會，你要開一個有用的會(嘛)，...決定出來的東西就要做，不要說決定好了，結果下午又跟你又說，(阿)，不對、不對這個、這個剛剛長官有指示(阿)，這個，(呃)，用訪談的方式太慢了，我們要這個講、講究時效(阿)，或者是馬上有一些成效出來，(阿)所以要用這個、這個問卷的方式，...早上那個時間根本就浪費掉了，...能夠一開始就知道要這樣做的話，那早就能夠做完了，就不用...改來改去的，然後，耗了一天又沒什麼成效(DC3015)。

(2) 長官不重視心輔

安鈞覺得在長官眼中，心理輔導在救災的時候只是陪襯的角色，只是象徵性的工作，沒法實際幫助個案。

在這個事件裡面，我覺得心輔人員好像只是一個陪襯的角色就對了，可是讓人家覺得說(欸)你有去做這一塊，然後讓讓官兵的家屬覺得說(欸)好像有在乎到他們，但是有沒有真的是很、很重視(欸)來(阿)讓大家覺得心緒能夠緩和(阿)然後怎麼樣，我覺得根本就不是那麼一回事就對(阿)，就在那邊開一個什麼臨時心衛中心，然後長官來那個什麼支援(阿)或是怎麼樣，(欸)也沒有說什麼(欸)來...，你這邊怎麼樣怎麼樣就來，就只是跟你東講西講，講一些有的沒有的東西這樣子，然後讓你聽了還蠻灰心的這些東西(欸)(DC1079)。就是覺得說(欸)好像根本沒有很重視的感覺，就是把你叫過去那邊，然後，然後(.2秒)作作秀的感覺就對了，有一點讓我覺得這樣感覺(DC1080)因為在那種、在那種情況之下，其實心輔他真的不是、真的不是長官的第一個選擇就對了(啦)，他只是(欸)有來，好，然後他再跟你指示人分去做、去做這樣，然後他沒什麼、沒什麼、沒什麼、什麼(.2秒)其他的 SUPPORT 給你就對了，對(啦)，反正就是，他要做什麼，(诶)你就拿給他看(DC1083)。

(3) 長官沒有實際了解救災狀況

安鈞在救災期間面臨的一個困難是長官不了解實際狀況，而指示安鈞工作，因此造成很大的困擾。

長官他們都沒有實際下來，就是真正看到我們在就是做些什麼，有時候他們就是來、逛一下，然後大概巡視完後又走了(DC1076)。其實長官還、還蠻不負責任的(阿)，就是說你來你還沒有了解全盤的狀況，…可能聽個半小時的簡報..就(欸)下了一些指示，然後你就走了...，可能你待上一天看看他們到底是在做什麼樣的工作(阿)、或是他們的現在的生活的狀況到底是怎麼樣，然後，大家都在做些什麼事，然後、然後現在的情況適不適合你所指示的，…然後可能就是(欸)明天再來、或是、或是隔一、兩天再來，然後就來看說，(欸)你這個東西完成了沒有…(DC3079)

3 個案沒有時間受助

安鈞想要介入篩選需要輔導的倖存官兵時，發現因為官兵都持續需要復原災難現場，所以無法配合安鈞接受評估篩選，也因為官兵工作分散，難以整合時間進行團體輔導。

在討論的時候(阿)，然後就.就說(欸)要找哪些人、找哪些人，但是後續，給我很不好的印象就是說，就是都沒有辦法很落實(阿)，或是很.很按照那個計畫做到好這樣子，因為就等於是說那時候，各級的長官就一直來(阿)，然後就等於是...說那次就...因為有.有人死亡(嘛)，然後，那種...，然後還有人放假(阿)，然後還有人在.在(喔)在幫忙還在持續的做.做復元的工作，所以說要人.人有時候要集合起來(帶團體)(阿)或是怎麼樣都非常的.非常的困難(DC1015)。

要篩選(阿)、篩選出那個什麼比、比較、比較情緒比較不穩的人(阿)，然後要、要、要怎麼篩選，一開始就是先講說要用訪談的方式，就是每個人，例如說，一個人找十個人，一對十的方式去、去、去談，然後去了解說那些人，你、你、你的那個組別的人是不是有情緒比較不穩的人，(喔)，那時候，一開始談的時候是這樣，結果，就談完，然後要開始做的時候，發覺說，人(個案)根本就不在，因為都大部分去救、救火阿，就是說根本就你、你要做，但是，人根本就、就沒有辦法讓你做就對了，所以說，那時候就拖、拖、拖來拖去，後來就拖就拉到下午(DC1012)。

4. 缺乏生活支持

安鈞的主管只分派人員去支援災區救援，但都沒有安排助人者的食衣住行。

像那時候我們去那邊的時候，長官只是把我們叫去而已(喔)，他(長官)(欸)你怎麼去(災區)，他(長官)不管你，你吃什麼、你去那邊有沒有得吃，他(長官)也沒有想到，然後那個你去那邊那例如說晚上要睡哪裡，沒有，叫你在那一天在那個營上面睡，就等於是說，他(長官)只是純粹把你叫去的就對了，但是所有後續的東西你要想辦法(DC1160)。

(三) 同理介入

安鈞到災區時，看到災害現場破壞嚴重，深刻感受災難嚴重性，並同理倖存者面臨同袍死傷的感受，當倖存者描述逃生的情況時，立即想像恐怖的畫面。

安鈞在彈藥庫爆炸當晚到達現場時，看到現場建築物破壞嚴重，滿目瘡痍，安鈞對於爆炸破壞的威力感到很震撼，他回憶說：

寢室的對面是彈藥庫(阿)，然後整個炸出來整個那棟樓就整個陷入火海這樣子(DC1037)。他(個案)

說他看到電話都融化了，電話融化(喔)(DC1040)，就是驚嚇還是...，還蠻蠻大的就對了，(DC1044)有看到那個...，那棟樓...，被、被炸到的那棟樓，就是真的是滿目瘡痍形容，還是蠻震撼的就是說，(哇)一棟好好的樓、炸到整個黑掉然後玻璃(阿)什麼的都、都破掉、然後整個內務櫃都就是(嘿)都融化掉(阿)，整個就都融化掉(阿)這樣子，看到的也是心中還蠻震撼的說，破壞的威力這麼強這樣子(DC1051)。

安鈞聽到倖存者描述災害發生當時慌亂逃生的狀況時，很容易想像當時恐怖的情境。

他們講說他們是怎麼樣倉皇(阿)...，大家這樣急急忙忙、很慌亂的從那個地方這樣子、這樣子趴著爬、爬出來，或是從哪邊這樣子逃出來，就是聽起來你大概就能夠去想像那種很、很慌亂，然後，什麼東西都來不及拿，...後面有個火(阿)，趕快大家逃命那樣子的那種感覺，就覺得，(哇)，蠻恐怖的這樣子(DC3146)。...聽起來就很可怕，...旁邊的什麼東西都融化了還怎麼樣，聽起來就是如果人的話，可能燒焦(吧)(DC3148)。有一個(個案)...說，像那時候，就是晚上的時候(阿)，因為火已經撲滅了(嘛)，然後從那個現場把那個、(.1秒)那個屍體...搬出來...，他們說整個，(嘖)，就是人都整個就是焦掉(阿)，...好像也、也、也只有找到上半身而已(阿)，就是下半身已經就燒到不見了這樣子(阿)，我那時候聽到就是很，(嘖)，很震撼就是，(哇)，人都燒、燒焦掉，然後...，自己想(像)那個現場，覺得很可怕這樣子(阿)... (DC3231)。我想像那種、那種燒、燒焦的那種、那種人的殘骸(阿)，因為應該還是有一點樣貌出來這樣子(阿)，就是(人形)... (DC3234)。

安鈞因為自己也曾有過和相識的同袍互動後不久，就聽到同袍死訊的經驗，因此連結這樣的經驗，同理倖存者所遭遇的生離死別感受。

就是那時候有訪談一些有那個就是有搬到屍體的一些弟兄，其實他們就是(欸)心理受創的還蠻大的，因為就是有講說(欸)弟兄可能中午吃飯的時候才看到(阿)，(嘿)然後他們是午休的時候爆炸的(DC1035)。因為假如說是跟他有接觸的，就是、就是好像...認識他(死者)這樣子，看到他然後可能中午還在那邊跟他(死者)有說有笑(阿)、或是你看到他，結果晚上你竟然是拎著他的屍體這樣，我覺得這真的...，這一點讓我覺得很震撼就對了(阿)，就是我都沒有辦法接受就是說...，你才剛看、看到，或是你還有跟他講話、或是你還跟他很要好這樣，結果，隔沒一下子，你竟然是拉著他的屍體這樣子，我覺得這一點真的是蠻可怕的就對了(阿)，我覺得可...，就可怕這一點，其實是在這、這邊(阿)(DC3236)。

在、在救災的時候就、就想到就是、就是跟他們的經歷，其實跟我還蠻像的(DC2175)，就是他們所遇過的人，然後在一個短暫的期間，然後馬上以後再也看不到這個人了這樣子，然後，就是帶給你那種心理上面的一個震撼是還蠻大的這樣子(阿)(DC2176)。對(阿)，我覺得，應該是還蠻雷同的(啦)(自己曾和某士兵講話後隔天，該士兵就燒炭自殺的經驗)，然後，我想，我受到的震驚可能...，他們(爆炸事件的個案)會更大(阿)，因為他們畢竟可能還有看到一些火光(阿)、或是一些那個人、那個死掉的人搬出來的狀況(阿)；我覺得，我都已經這麼震驚了，可能他們更震驚(吧)(DC2152)，就是心裡面的那種震撼這樣子(阿)，(嘿阿)(DC2153)，我覺得，我這個事情應該只是算是還好而已，他們那個(爆炸事件)應該很...算是對內心的震撼算是很大這樣子，如果我的只有十分的話，他的可能一百分(吧)，對(阿)(DC2154)，我覺得，就有經過這個事(相識的士兵燒炭自殺)之後，我覺得、覺得像他們(爆炸

事件的個案) 這樣子遭遇過、遭遇過那個爆炸案的這個現場(阿), 然後, 看到一些同袍這樣子... , 就是被燒死掉怎麼樣, 就是他們內心的震撼應該是真的很... , 蠻難平復的(啦), 這樣子 (DC2155) , 而且說不定, 假如自己還會想說, (欸) 假設那時候我提早一點進寢室, 說不定死掉的人就是我這樣子(阿), 那心情應該是更、更不好 (DC2156) 。

(四) 助人過程受阻

1. 無法協助生活安排

安鈞了解倖存者 (也是救災官兵) 睡眠不足需要休假, 但沒有辦法向長官爭取, 所以覺得無法具體幫助倖存者, 因此感到無力。

而且那時候阿兵哥的訴求, 有時候根本就沒辦法幫他們把... , 就是... (DC1015) , 滿足他們, 就等於是說他們那時候已經暈了好幾天了(阿), 其實因為人... , 那時候他們都是在救災(嘛), 搬(阿)什麼事、清理(阿)怎麼樣, 其實他們都想休假, 但是在那種情況之下他們跟你講, 你去跟長官講說他們想休假或怎麼樣, 其實也只是你有關心而已, 他們(長官)根本就不會接受, 因為在還沒復原(災害現場)的狀況之下, 他(長官)怎麼可能讓這些人就. 就出去(阿)休假這樣子, 所以說那時候就覺得說, 做起來就還蠻無力的 (DC1016) 。

2. 個案受助意願低落

安鈞感受到倖存者接受心理協助的意願不高。

再加上我是覺得心輔的東西人家比較沒有那麼 CARE 這一段(阿), 因為其實在那時候可能你要跟. 跟營長(阿)或是輔導長也大概訪談一下就是(欸)他們的情緒的壓力(阿)、或者怎麼樣的, 可能有時候別的什麼監察官來(阿), 就他們就跑去那邊了, 那可能監察官約談很久 (DC1078) 。

3. 諮商功能受限

安鈞當時不了解倖存者可能是因為 PTSD 反應而表達困難, 加上自己較無法理解倖存者在現場的感受, 不知如何諮商, 協助的範圍也有限, 只能轉介精神醫療。

就是... , (個案諮商時) 就真的是不知道說什麼好(阿), 我只能說, 就是盡量能夠把一些他們有一些的身心的狀況找出來後, 運用就是一些那種精神科的專業的治療, 看能不能把他們... , 就是這些症狀把、把他減、減輕到最低(阿), 不要影響他們後續, 假如說退伍之後的工作(阿), 或是還有役期, 還必須要在這邊待下來的人, 那他後續的生活(阿)、跟他的這個工作方面不要受到影響這樣子 (DC3051) 。

但是在那邊(災區)都是, 其實比較多都是睡不著(阿)、會怕(阿), 就是、就是... , 或是在那邊發抖(阿)、或是怎麼樣, 就是比較多都是那樣比較、比較可能就是需要轉介醫療的人, 或是你沒有辦法說, 有時候跟他、跟他講話, 他都沒有辦法很明確的表達出他的意思 (DC3061) , 就是比較、比較有困難, 就是說有時候你, 甚至你就比較不了解他在想些什麼, 因為他可能他、他在現場、但是你沒有在現場, 你根... , 你不曉得他在講什麼就對了, 你、你比較沒有辦法理解他在講什麼……因為他是已經有一些症狀的人, 你、你就光跟他溝通有時候就比較不容易了這樣子(嘿)(.7 秒) (DC3062) 。

（五）多重壓力負荷

1. 生理負荷

安鈞在救災期間，白天支援彈藥庫救災，晚上還要回到自己原本的營區繼續工作，身兼兩職，覺得昏天暗地，壓力很大，生不如死。

每天晚上就等於是說還要回去再做自己該做的工作(阿)(DC1017)，晚上還要回去簽. 簽文(阿)怎樣的、還要再自己. 自己開車回軍營裡面去(DC1018)。就是大概過了... 好幾個禮拜這樣子(DC1020)，應該就像那種... 要歷經... 大學聯考那種考生吧，反正就是很忙... 很亂，... 就是來來去去的這樣子，一下子... 要回部隊(阿)，一下又要去那個地方(彈藥庫)(阿)，一下又要去醫院(阿)，就跑來跑去的很忙這樣子(阿)(DC3023)。很忙(阿)、很、很亂(阿)、很累(阿)這樣子，然後，過的真的是有點生不如死的感覺(阿)，... 每天都是昏天暗地的，就是來來去去的(阿)，然後，晚上還要做一些、做一些業務(阿)什麼的，然後，常常都搞到凌晨才睡覺，然後，睡眠品質又不好，然後，吃東西又，(嘔)，又食不下嚥的這樣子(DC3181)。就有時候就只能. 就可能假日的時候趕快又要留下來這樣子... 身心都還蠻受到蠻大的壓力這樣子(DC1026)。

2. 心理壓力

安鈞在營區還不時有長官查詢救災進度，常常感到壓力很大。

覺得就是、就是長官的那個關切這件事情的那個，就是很關心這件事情，就三不五時就來問一下、三不五時就來問一下，就是像一開始就會問、一開始就會問那個導督有沒有需要那種關心的人，(阿)中間的時候又問說，(欸)，那那個人怎麼樣、怎麼樣(啦)，然後，(欸)，你有沒有幫他辦停役(阿)? 然後他家長怎麼樣你有沒有去問(阿)? 有沒有對這個、這個因為這樣子造成身心的因素有沒有、有沒有什麼反、反彈(阿)怎麼樣的，就、就、就一直、一...，他們也擔心(嘛)，就是怕說引起一些後遺還怎麼樣的，對，就、就會常常三不五時看到你就問、看到你就問這樣，所以就、就覺得，(嘔)，(.3秒)因為這樣，然後再、再加上每天這樣跑(阿)，跑來跑去、跑來跑去，然後他有時候也是用電話在找你(阿)，然後有時候是看到你就問(阿)，感覺有點壓力就很大(DC3034)。

（六）無法承受壓力

安鈞的救災工作太多，缺乏休息的時間，也和個案一樣承受很大的身心壓力，無法調適，快要承受不住爆發情緒。

找心輔官(包含安鈞)來輔導他們(倖存者)，那心輔官自己也、也很多壓力，然後，輔導他們也不一定能夠減少他們壓力，然後反而他們每天一直工作，也一直在累積他的壓力，那，兩個人...，兩邊的人都很多壓力，那這樣子有什麼意義嗎?(DC3056) 他們(倖存者)不能休息、我也不能休息(阿)，他們每天都這麼累，(阿)每天(我)就一定要過來輔導他們，或是，就一定要過來聽聽他們的抱怨(阿)、或是什麼樣，讓他們紓解一下，要不然他也...，他、他爆發了，我、我也爆發了這樣子(DC3056)。

三、調適過程

安鈞在感受到替代性創傷後，透過同儕情緒支持、自我激勵、向他人求助、聽音樂

轉換情緒、向同儕汲取經驗、覺察要自我照顧、改變信念，逐漸熟悉專業工作而緩解替代性創傷反應。

（一）同儕情緒支持

1.向同儕訴苦

安鈞會向其他心輔人員吐苦水，就稍微紓解了壓力。

我會跟...，我會跟程俊（上級心輔員化名）COMPLAIN（DC1131），會跟他說，那個有時候，（呃）怎麼會那個...長官一下子要這樣、一下子要那樣（阿），然後就是去講讓自己的壓力（阿）紓解（阿），（嘿阿），就是把它講出來讓你比較有時候不會再去那麼想那件事情，就是跟他講；或是有時候（呃）心輔官集合的時候，大家開始就是聊聊天（阿）...（DC1132），互相吐一吐，我覺得（欸）效果還蠻不錯的就是了，可是能夠把它講出來，至少是不會一直悶在那邊，然後一直東想西想的一直心裡一直很悶，就.就.就.不好，可是把它講出來就覺得比較好這樣子（DC1133）。

2.同儕鼓勵

安鈞在救災後和同儕分享救災的辛苦過程時，受到同儕鼓勵，發現也有同儕的工作經驗比他更慘，因此心情比較和緩。

那跟他們（軍校同學）講，他們就會了解說，（喔），原來你那時候被長官這樣操（阿），就、就是會給你一些鼓勵（阿）、或是會、會跟你講說，（阿）那你這算什麼（阿），他就講說、講一個東西比你更操的，（阿）你聽聽就會覺得說，（喔）原來還有人比我更操，那我還算好，就覺得說，兩相比較之後，你心情就會好一點這樣子（阿）（DC3127）。或許我這個（彈藥庫爆炸）雖然是比他們來得這個新聞事件比較大一點，但是，...他們（軍校同學）做自己的東西也很累（阿），那我的做這東西這樣相比較之下，就覺得，（欸）可以比較可以接受這樣子（阿）（DC3128）。

（二）自我激勵

安鈞也在受到長官施壓時，安慰自己痛苦不會太久，一定要撐過難關。

然後，就是自己想辦法、想辦法解決（阿），自己靠自己的那個可能...自己睡夢中（阿）或是怎麼樣的時候，可能就會自己去催眠自己（阿），覺得說反正這總是會過的（阿），總是會、總是會過這麼痛苦的一段（阿），那我就想說（欸）以前入伍的時候，那麼苦也是不也過了嗎？這種時候反正就是一時的（嘛），就是、就是撐就對了（啦），過了就 OK 了，要.要盡量堅持下去（DC1137）。（救災之後，碰到交代很多工作的主管時）就是盡量去做，然後看能不能做到讓他（主管）覺得說（欸）你 OK、你可以.可以替他分憂解勞那一個這樣，然後讓他不要那麼 FOCUS 不要一直放在這邊，然後他就會緩和一點，就不會一直.一直想東西給你做這樣子，那可能就會稍微好一點，然後接下來就是自我催眠，自我催眠就是你就會...，就是一直想說，長官其實很快就會走了，對，他不會一直待在這邊、他也不會一直當你的主任，或是他也不會一直當你的組長，反正就是撐過了就對了（啦）（DC1173）。

（三）向他人請求工作支援

當安鈞支援救災時，警覺到自己快要負荷不了，請求其他同事協助原本的工作。

(支援救災) 那個時候(喔), 就已經是要求各單位就是不要再轉介個案過來(安鈞原本的服役單位)。(DC3065) 因為有時候, 光是回來(原單位) 弄那些什麼成效(阿)、或是怎麼樣, 其實都弄到很晚都有了, 很晚不可能再輔導阿兵哥(阿), 就是說, 比如說十點過後他們就要睡覺了, 不可能十一、二點才叫人家過來約談這樣子, 所以、所以說, 那個時候就已經跟大家說, 如果可以…就是請大家先(.1 秒)自己輔導, 要不然就是只能說, 我跟… , 幫你跟那個其他單位講明, 請其他單位協助這樣子, 就請輔導網絡(阿), … 因為已經沒有多餘的力量就是說, 在晚上再繼續約談, 已經沒有辦法 (DC3066)。

(四) 聽音樂轉換情緒

安鈞透過聽音樂來轉換低落的情緒。

就可能… , 如果說是例如說私底下在、在、在家裡、或是在休假的時候, 可能就是、就是做一些很放鬆的事情(吧) (DC3136), 是聽聽音樂這樣, 因為我還蠻喜歡聽一些、一些那種真的就是純粹的音樂這樣子、會聽音樂這樣子 (DC3137), 就是一些什麼彈鋼琴的(阿), 我就是聽一聽, 我覺得心情就是還、還不錯(阿), 就是可以、可以轉換那個心情就對了(嘿阿) (DC3139)。

(五) 覺察要自我照顧

安鈞因為在救災期間身心俱疲, 因此覺察到助人者還是要以自己為重, 先照顧好自己才能照顧個案。

先. 先照顧好自己(阿), 不要說自己都被壓力給壓倒了, 那你根本沒有辦法去照顧別人或者說把這個任務所… 給完成, 你一定要先確保你自己是在一個平衡的狀況底下, 不要說自己都已經不平衡了, 那你去到那邊, 你再遭受到更後續的一些壓力的時候, 那你自己倒了, 那更讓長官覺得說(哇)怎麼心輔人員自己都倒了這樣子, 那就是先要把自己照顧好這樣子 (DC1162)。

(六) 向同儕汲取經驗

安鈞在救災時期經歷到缺乏經驗所造成的痛苦, 因此學習到日後若遇到新的工作內容, 可向同儕請教。

(救災之後至今) 現在在工作上面遇到困難, (嗯), …就是. 就是詢問自己的同學(阿), 看看他有沒有就… 那個… , 他有遇過這樣的東西, 可以不可以想請他講一下他有沒有什麼可以供參考的經驗, 然後再. 再配合自己現在的狀況, 然後下來做你要做的這樣子的工作, 來把困難解決掉這樣子 (DC1138)。

(七) 信念轉變

1. 更加珍惜生命

安鈞在救災的經驗中, 深刻體認到死亡者的家屬難過的情緒, 且死者也無法實現理想, 因此更加體會生命的重要性。

我就是覺得說, 生命還是重要一點還是細水長流的好(笑) (DC1070)。因為我覺得, 就是讓我覺得說, 那有一些東西, 那就跟我們假如說去、去彈藥庫那麼危險, 那假如說, 因為怎麼樣一個小事, 原本如果說可以活… , 還、還可以活很久, 結果, 因為一個怎麼樣的一個事件就過世了, 那不但你自己沒有辦法完成一些(欸)你原本打算要退伍後的生活(阿)、環遊世界(阿)、或是要幹嘛的…就什麼都沒辦法完成,

然後，家裡面的人也是為你難過(阿)…因為我是獨子，所以我自己都會覺得說有時候，人如果有怎麼樣的話，爸爸媽媽應該也是很難過的，對(阿)，…生命你還是要很珍惜(阿)，然後要、要、要健健康康的這樣子 (DC2157)。

(八) 提升專業能力

安鈞因為在爆炸案協助者的經驗，增加了對災難後心理危機的了解，在日後工作上，提高了對個案身心壓力反應的敏感度

就是我如果說遇到那種個案(阿)，就是例如說他有一些…，他有跟我講到比較有…就是身心的狀況的時候(阿)，我都…，因為平常(救災以前)的話，我就會說(欸)就是…，我大概也會覺得說，(欸)那你(個案)是不是有、有、有什麼喝咖啡(阿)、或是是不是有、有… (DC3100)，作息不正常才會這樣，(阿)我後來(救災以後)聽到這樣的話我都會說、建議說(欸)那你是不是先就是還是可以看一下那個精神科，先了解一下你是不是、是不是有…，(嘖)，有相關的這種病況(壓力反應)(阿)、或怎麼樣的，這個… (DC3101)。就是說會不會有一些什麼，隱藏起來在後面你不知道的東西(壓力)這樣，所以說你去看一下可能會比較好，就是說有聽到有這種狀況的時候，我都會比較還是會建議說他去看一下(精神科)這樣子，確保一下他是不是有、有、有，(嘖)，比較大的那種症候在後面，去請他去看一下這樣子(阿) (DC3102)。就是有聽到的時候，就會說，(欸)那心輔官建議你還是去看一下(精神科)這樣子(阿)，(嘿阿) (DC3104)。

參、安鈞的替代性創傷內涵

因為參與了國軍彈藥庫爆炸的救援工作，安鈞體驗了替代性創傷的經驗：在參考架構部份包括「對自我和專業的認同轉變」、「對世界的看法變得負面」，自體能力包含「負向情緒影響家人互動」、「負向情緒沒有紓解」，還有在「安全感」、「控制」等心理需要的認知基模改變，以及「失眠、食慾降低、腹瀉」等身體感覺和創傷意象的持續體驗。

一、參考架構

(一) 認同

1. 自我認同

(1) 擔心無法輔導大量身心症狀個案

安鈞因為沒有輔導具有身心症狀的倖存者的經驗，所以擔心自己無法因應大量的個案。

篩選出來某一些人(阿)，再講到說他有一些那種身心狀況的時候，其實我也覺得有一點擔心(阿)，就是說… (DC3036)。例如說就是像什麼，(.2 秒)看到火會怕(阿)、或是說晚上會、晚上就是、就一直睡不著(阿)，然後就是稍微聽到一點聲響他們就…就會很害怕這樣子，就覺得說，那其實因為一開始還蠻多人說會有這樣狀況的，所以說就會覺、覺得蠻擔心說，(哇)，那、那麼多人都有狀況的話，那輔導起來，(嘖)，不曉得要怎麼樣一次輔導…那麼多的人，就一開始談，就是蠻擔心這一段的 (DC3037)。

(2) 擔心未篩選出所有具身心症狀者

安鈞找出頭緒來協助倖存者時，卻因為時間等因素導致無法協助部份倖存者，怕他們退伍後仍有後遺症，因此感到自責。

我原本是希望說就是說能夠…，就是幫忙找出一些那種就是真的有心…、身心受到一些創傷的人(阿)，然後能夠找出來，然後讓他們能夠接受到就是醫療的、的後續的一些醫療的照顧(阿)，然後，讓他們的身心狀況能夠、能夠復原(阿)，原本我是希望是這個樣子，但是，後來是覺得說，(.1秒)其實太忙、太亂了，有時候找出來…，雖然有、有部分有找出來，但是覺得說，不曉得有沒有找到就是最完全，有一些人假如說剛好在那個時間點退伍(阿)、或是在那個時間點你都沒有遇到他、或是他可能是什麼預財士出去洽公(阿)、或是怎麼樣，…或是幹部(阿)，你沒有顧慮到那些人，那後續他們有一些什麼狀況，我覺得，(嘖)，就是…，就覺得說自己的任務…沒有達成(阿)，也覺得說，他們因為這樣子，後續假如就是影響到了覺得也是很不好的這樣子(DC3083)。

2.專業認同

(1) 想離開心輔官職務

安鈞在救災之後，對心輔工作產生更負向的看法，也不認同心輔官的職務，因此不期望再當心輔官。

其實救災之後，越來越不想當了，(嘿阿)，之前是還好(阿)，因為之前、因為其實我是在救災之前才剛當(心輔官)沒多久而已，…然後救災完了後到現在這樣子，因為那之前是…還沒有那麼不想當，(阿)到救災完以後，就是覺得不想當，然後到現在，中間歷經了一些東西(阿)，越來越不想當這樣子(DC2090)。因為我覺得說(後)，心輔這個東西(阿)，真的就是、真的就是沒事。沒事的時候反正現在就是這樣看，然後有事的時候(哇)，很多時候就把你咎責起來就對了(阿)(DC1087)。沒有。沒有幹這個心輔官的話，其實我是、我是也不會說一定要、一定要當心輔官，就有機會離開我(嘿)就離開，然後如果說沒機會離開反正就是做，現在就變成這樣的想法，就是…反正就是，你可以叫我不做(阿)，你也可以叫我做，我就不會是…，說是 CARE 說一定要當心輔官這職務就對了(欸)(DC1108)。

(2) 工作態度消極

安鈞在救災後覺察到，工作只要能迎合長官期待就好了，因此在工作上變得消極。有時候就是盡量做，然後做不到因為以前就會選擇說用比較虛偽的方式去。去。去造假(阿)或是什麼樣的狀況，那有時候我是還蠻不願意造假的(阿)，因為我會覺得說這種東西是有就有、沒有就沒有(.1秒)(DC1112)。

就是讓我覺得說，心輔工作是就是助人(嘛)，有些時候助人不一定馬上就有一個成效出來，或是(欸)你訪談一次，就馬上他就會行為上有改變(嘛)，或是他馬上這個就馬上…，原本從萎靡不振然後變成(哇)精神奕奕、工作上面變的很好，也不是這樣子(阿)，(欸)，那個長官就有時候一個禮拜(欸)你要怎麼顯現成效(阿)，(阿)沒有成效你要顯現什麼東西？等於是說，對我的影響是覺得說，(阿)心輔工作這種東西，反正就有時候為了騙、為了唬爛長官就造假一下講說(欸)已經身心狀況(阿)漸趨正常這樣子，有的時候會變成這個樣子(阿)，就。就。就是(笑)。就沒辦法(DC1119)。

原來有時候你昧著良心做事情也是可以的就對了，就是(欸)長官其實就是你，你賣他那套，他就，他就，就有些回饋在就對了，…然後就讓我覺得說，有時候其實就是道德或是什麼東西其實都無所謂了，反正這種東西就是，就是在軍中就是任務(嘛)，不論用什麼方式去，去達成或是假的方式或是怎麼樣的方式，只要沒有人說你錯，好像你是對的一樣，這讓我，我覺得想法就，就變這個樣子了(DC1126)，覺得雖然說(心態)不是很好(阿)，但是這個或許也是在這個環境之下生存的一個，一個，一個方式(吧)。(DC1127)。

(3) 工作動力降低

安鈞在救災任務結束後一段時間，不再期許自己在工作上有好的表現，比較不積極了。

就覺得說那時候(救災結束後)在工作上面的動力就沒那麼強(阿)(DC1118)。就是覺得對工作上面的認同度(阿)，好像越來越、越來越不好的就對了，就覺得說以前可能還、還覺得就是有一些憧憬(阿)、或是有一些、有一些那個…，就覺得有一些抱負(阿)，就是(欸)希望在哪方面可以那個…，譬如說爭取一些好的成績(阿)怎麼樣，現在覺得說(欸)反正就是(嘖)做(阿)、或是做完就好了，然後不會很 CARE 說(.1 秒)自己的什麼做的成效(阿)是不是很好(阿)，然後或者是成績好不好(阿)，就以前會、會比較在乎，那現在就覺得說，反正這個有做就已經、就已經很了不起了，還、還要、要、是還要做得多好(阿)，就是、就是、就是就等於是說好像沒那麼、沒那麼積極了就對了(啦)(DC2082)。

(4) 心輔官缺乏權力

安鈞感受到心輔官的角色缺乏權力，無法直接改變個案的外在環境；同時也不像監察官在處理事情時有具體的法規可以依循，因此，比較認同監察官的工作。

我會比較想做監察官，(嘿)(DC2115)…那心輔官在面對那個…就是他(個案)被學長欺負的時候，他可能比較沒有權責去、去處理一些什麼樣的東西，…，他可能要請人家來做，(欸)請、請隊級幹部、或是請跟人家長官講說，(欸)有老兵欺負新兵的狀況，(阿)是不是要下去了解一下，遇到…，做一些實際的一些做為(阿)來幫助他，對(阿)，那，監察官可能就是(欸)他可以用一些比較直接的手段去做，…(欸)調整單位，可能調到不同單位去，或是(欸)做一些比較實際性的一些處理的…做為這樣子(阿)，可能就比較不光是像這個用講的、或是可以去建議主官，那可能監察官他可以直接就跟長官講，(欸)你這個假如不怎麼樣，就會…怎麼樣(喔)，那長官可能聽了就比較相信，就比較…有能力去解決一些事情(阿)，(嘿阿)，而且因為他的東西畢竟就是有法有規(嘛)，就是(欸)他一定跟你講說，(欸)你這樣(喔)，你就違法了，違反了什麼第幾條、第幾款，…就是很明確，但是像心輔官這個東西，可能你就沒有辦法跟人家講說、講說你違反了什麼，…你這樣子觸犯了什麼法規的第幾條、第幾款，就是你沒有辦法很明確的，講一些東西讓人家很信服就對了(阿)，就是讓人家覺得說，(欸)這東西好像就比較人做了就算了(阿)，比較不像是法有規(阿)、有依據(阿)，然後人家會比較覺得你沒有可信度(DC2117)。

(二) 世界觀

1. 預期再發生災難

安鈞在支援彈藥庫爆炸災區任務結束，回到原單位後一、二周，剛好要回到軍校短期進修，在和新人交接工作時，因為認為彈藥庫可能隨時都會發生爆炸，特別提醒新人

要為無法預知的災難預作準備。

我大概就是跟新的那個人交接的時候(阿)，他就...，因為他也是...，他那時候也有、也有過去支、支援(災區)(嘛)，就是，(嘖)，當然我們就是(.1秒)互相就是講...，我就跟他講這、這邊(阿)比較、比較繁忙一點(阿)，大概有時候，可能這種，(嘖)，比較突、突發其來的事情(阿)，比較、比較難以預料(阿)，那可能就是要有心、要有心理準備(阿)，比如說這次發生這個、這個這麼嚴重的事情，或許可以講不好聽一點，可能對過一個禮拜、或兩個禮拜、或是一個月，可能比這個還要更嚴重的十倍的發生了，那就更、更慘了就對了(阿)，或說，就是你平常的時候可能就是還是要、還是要...，(嘖)，就是備好一些相關的一些、一些東西，假如說你平時需要用的，然後可以帶過去用(阿)、或是怎樣，(欸)平常可能要、要先想一下，假如說有這樣的東西的時候，你要、你要請誰幫忙你的業務(阿)、或是類似怎麼樣的，可以、可以先規劃一下這樣子，(嘿)，這是那時候，在跟他交接的時候，有大概這麼講，(DC3089)因為有時候那種...，(嘖)，(.1秒)這種東西(災難)(阿)就是說不一定(阿)，有時候一個月可以發生兩、三次也說不一定(阿)(DC3092)。

2. 對復原的信念存疑

安鈞認為倖存的官兵，若帶著創傷經驗退伍離開部隊，日後可能會影響工作或造成終生的心裡陰影。

他們都是那個義務役的來當兵的(阿)，然後還...就是受到這樣子的那個就是、受到這樣子的傷害，就是覺得也還蠻、還蠻不幸的(啦)，其實他們可能...，因為現在兵役也短(嘛)，一年這個時間竟然還遇到這樣的事情，那說不定他原本可能以後出去還要做什麼事情(阿)，可能灼傷(阿)或是怎麼樣，或是造成心裡面的負擔(阿)等等的，他以後要去某一些地方上班，他可能會怕(阿)或是怎麼樣的，那我就覺得還蠻不幸的，他們會遇到這種事情，...就覺得說，就是...，(嘖)(.1秒)他們來當個兵，竟然可以就是遇到這麼，這也是蠻...，講難得好像有一點那個不太好，就是怎麼會就是這麼不好遇到的事情，他們也遇到了，然後，還給他...，還造成了一些、一些後遺(阿)，其實，我覺得說，他們真的是蠻...，(嘖)，蠻衰的(啦)，就是因為這樣子，後續假如說帶給他們一輩子的陰影、或是什麼樣子的(DC1099)。

二、自體能力

(一) 負向情緒影響家人互動

安鈞在救災那段期間，心情比較低落，所以和家人講話較不耐煩，直接影響到和家人的互動。

(以前，和家人談休假時間)比如說我就跟他們說，我禮拜五晚上要回去(阿)、或是(欸)禮拜六早上要回去(阿)，就會跟他們講，(阿)他們知道了，他們(喔)好、好，就是他們、他們就知道了，他們就、就放心了(阿)(DC2142)。

那個月(救災時)我自己就是覺得自己的就是身心狀況(阿)，就是變得脾氣比較暴躁就是這樣，(嘿阿)，就是有時候可能家裡人又忽然打電話來就是問說：(欸)這禮拜有沒有要回家還是怎樣的，然後就是口氣會比較不耐煩就對了，就是可能跟.跟我爸爸媽媽就是講話就是說(欸)...，就是.就是蠻不耐煩的口吻，就是可能說(欸)不會回去(阿)，就還有很多事情要忙(阿)就是那樣那樣的，所以這禮拜可能沒有放假

(阿)，就是這段期間的那個心情就是比較不好就對了 (DC1060)。

(二) 負向情緒沒有紓解

安鈞在休假時，即使看電視刻意放空，或上網隨便閒聊，不去想和救災工作有關的事情，但還是覺得心情煩悶，沒有紓解情緒。

然後放假的時候就是，就只能...，就是做一些比較放鬆的一些、一些、可能就癱在那邊不想做就看看電視這樣子，就.就.就是.就是變得蠻懶的(阿)，就是蠻懶散的狀況這樣子，放假的時候什麼都不想做，反正就是... (DC1115)。例如說，(.1 秒)像是躺在那邊看電視(阿)，然後反正...，有時候也是沒有、沒有什麼在看(阿)，就可能是自己心裡就是...，頭腦那邊可能是在...，就是也什麼東西都沒有想，然後、然後，我就在那邊轉那個遙控器(阿)，沒什麼意思就這樣子，很像狠狠的就放空了，就是、就是，純粹的就是在休息，但是，你看起來像在看電視一樣，(嘿阿)，然後，或是(.4 秒)是...，因為我還蠻喜歡上網的(阿)，可能就是上網(阿)，然後，找、找人聊聊天(阿)，但是，就是聊一些很言不及義的東西這樣子(阿) (DC3137)，就沒什麼動力，反正就只能就是自己想做(.2 秒)放放鬆、看電視(阿)，或是癱在那邊什麼都不想、癱在那邊什麼都不想 (DC1116)，沒有在想的話，那我就不會再想了(阿)，反正就是.就是自己.自己悶著就對了(阿) (DC1137)。

三、心理需要與認知基模

替代性創傷也對於安鈞在與創傷有關的心理需求產生影響，包括在安全感與控制等二個部份的認知基模轉變。

(一) 安全感

1. 改變對部隊安全的看法

安鈞原本以為部隊環境安全維護不錯，但看到爆炸現場滿目瘡痍，不禁開始擔心軍中是否還會發生難以預防的災害。

滿目瘡痍(喔)? (.2 秒)我的感受就是說，就覺得說很震撼(阿)，就是說覺得(.2 秒)在部隊這個.這個環境之下，原本我一直覺得說這種災難的情況(阿)或者怎樣其實...很難發生的，就像我媽也一直說、家裡人也一直說，(欸)當兵現在很安全(阿) (DC1054)，就是...就不會有甚麼意外事情發生那樣子，但是在看到那個狀況的時候我都覺得說，(嘖)其實在部隊中還是有某些地方(阿)、就是某些單位(阿)還真的是真的還蠻危險的 (DC1055)。新聞有在報那種...，例如說後來後續還有一些彈庫有一些爆、小、小爆炸的事情(阿)，還有、有、有比較小的爆炸那種，覺得就是(.3 秒)，就是覺得說，彈藥庫這個地方真的很危險，就是油庫(阿)、彈庫這種、這種、這種軍事單位就是那種...，(嘖)，沒有因素的那種，就是沒有不、不好預防的那種危險，我覺得就是還蠻多的這樣子狀況。(DC3041)。

2. 拒絕到危險環境工作

安鈞了解到彈藥庫的危險性，決定日後絕對不選擇到有可能發生爆炸的營區工作。所以那時候有感覺就是如果叫我去這麼危險的單位，我可能還會考慮一下這樣子，對(阿) (DC1055)。(如果被調到彈藥庫工作)我也只能認了(阿)，然後看有沒有機會再調走就趕快.趕快想.想辦法這樣子

(阿) (DC1059)。能夠不要去就盡量不要去(阿)，因為畢竟我覺得當兵(.1秒)…其實是.是.是過一天算一天，反正就是把他做好或是怎麼樣，但是有時候在遇到這種、這種單位的時候當然是能免則免(嘛)，對(阿)，就是盡量還是...，如果有人想要去那種(阿)地方升官(阿)怎麼樣，我寧可不要去(笑)(DC1069)。但是如果說，要把我調到彈藥庫去那就.就免了(吧) (DC1157)。

(二) 控制

1. 災害難以預防

安鈞覺得只要是在危險的環境中，就無法預防發生爆炸傷亡以及後續受到的懲處，即使為災害做了足夠的預防，也還是無法防止爆炸發生，只能接受上天的控制。

(救災)完了之後(阿)，那些什麼彈藥庫的幾乎.幾乎所有的幹部都換了(阿)，對(阿)，全部都換了(阿) (DC1158)。我想法就是就覺得說，其實軍中有些時候這種東西，他真的就是.就是沒辦法去防止，但是(.1秒)但是，還是要去記這些過(阿)或是怎麼樣，讓大家平息…一些輿論的壓力(阿)，…覺得還蠻、還蠻冤枉的，有時候，我們...你看其他的職業(阿)、或是警察、公務員，他們卻不一定會需要這樣子去.去顧(啦)也有些人要去扛一些什麼責任或什麼樣的時候，但是軍隊有時候感覺上這種事情發生的時候，反正就"一搵、一搵"(台語)就大家都記一記(記過)...、換掉...就這樣子讓人家覺得說...，有些時候要.要防止一些東西，還蠻...還.還蠻難的，你就是.有一些時候其實你就防止不了的，可是還是要負相關的責任，就覺得很悶這樣，(嘿)還蠻悶的 (DC1100)。我看到他們受到懲處，我覺得還...還蠻...，(嘖)，為他們打抱不平的(阿)，...這個爆炸也不是...，(嘖)，因為他個人的什麼疏失然後才爆炸(阿)，就是可能太熱(阿)、或是怎麼樣，然後，或者是量太大(阿)儲存在那邊，也沒有給他們很多的人力，讓他們可以趕快把他們那些什麼...未爆彈(喔)，趕快拆解(阿)、或是什麼的，才會這樣子，那，(嘖)，這樣子就被懲處(阿)、或是被調、調離開(阿)，我覺得還蠻就是...，(嘖)，(.2秒)就也不知道該怎麼說(阿)，就是命嗎(笑~)?這可能是命(吧) (DC3078)。

這種彈藥庫(阿)、油料庫(阿)...，你在那邊任職的話真的是要很小心...，但是很小心還不一定能夠防範這種事情發生 (DC1056)，...根本不是說你幹部...或者是弟兄自己去小心防範，或者是怎樣就可以去防止這樣的事情，就是...，他原本就是這麼老舊的東西 (DC1057)，這種東西(爆炸)好像就是(.1秒)、就是上天的控制(阿)，因為這種東西(彈藥)有時候你已經繳清完了，你已經...很多...，什麼東西都去注意到了，但是，這種東西(爆炸)還是沒有辦法預、預防...，這種無力就來自於就是說你有時候，你雖然說什麼都做、什麼預防都做了，但是，你出事了，人家還是怪你就對了，就是說你就算什麼都做好，但是，只要...事情一個爆發、或是有什麼意外、災害產生了，那你前面做的，就算是一百個對的事情，你都會被人家用放大鏡找出你中間可能有一點點小錯、小錯，一個一個把你挑出來這樣就對了 (DC3161)，那你就算做的再好，只要在、在這麼危險的單位會出事，其實也不意外(阿)，(阿)這種...一定會出事的地方 (DC3166)。

2. 深刻感受到生命的脆弱無常

安鈞經歷救災的經驗後，深深感受到生命非常脆弱，無法掌控，就像死亡的官兵，明明沒有從事危險的工作，只是在寢室午休，就被爆炸波及喪命。

他們是午休的時候爆炸的，(嘿)所以就是，就是還很幸運的是剛好那個時候寢室裡只有兩個人進去休息，然後所以說是有是(欸)是兩個還三個、三個(吧)，三個進去休息，所以說只有那三個不幸罹難這樣子(DC1035)，寢室的對面是彈藥庫(阿)，然後整個炸出來整個那棟樓就整個陷入火海這樣子(DC1037)。他們只是來就是盡個義務(阿)(服役)，十個月(服役年限)...，就是、就是現在也才一年而已，他們就因為在這邊就是(.2秒)也、也沒有在從事什麼危險的東西，他們那時候在休息(午休時間在寢室)，結果休息了之後，就、(嘖)，就因為這樣而...，就因為這樣的事件，然後就喪生了，然後讓他們家長也、也受到一些...，(嘖)，那種無可彌補的傷害(阿)，就是，我一個小孩子好好的來當兵，結果、結果就這樣子死掉了這樣子，覺得還...，就真的很不值得(阿)、很不值得(阿)(DC3176)。

我覺得、我覺得可怕的...，讓我覺得很震撼的地方，就是在於這種生命怎麼會這麼...的脆弱，或是這麼的...一個災害然後就、就死亡、就喪生了這樣子，(嘿阿)(DC3238)。(救災後)就是會去想到就是說，(欸)以前我有經歷過這件事情(看到車禍死亡)，就會覺得說，(欸)就是生命蠻、蠻容易流失、蠻脆弱的，也就是經歷過災難的那個是...，就是會、(嘖)就會沒有生命，然後或是會受傷怎麼樣的(DC2170)，(救災後)就是跟人家閒聊的時候(阿)...剛好講到那個爆炸案，...就牽到那個我遇過...士兵燒炭的事情，...就覺得說，...就是人生怎麼那麼、那麼變化無常那種感覺(阿)(DC2172)。

四、感覺系統

(一) 身體經驗

1. 進食時間混亂，食慾受到影響

安鈞在救災期間常常因工作忙碌耽誤用餐，後來也變得食慾不振。

就是吃飯就吃很快(阿)，...有時候是根本就不想吃，...以前...像大概十一點多、十二點(阿)，就會自己覺得說，(欸)，好像、好像該吃飯了，...就是生理時鐘到了，可能有肚子有點餓(阿)，看、看手錶，...趕快去吃飯了趕快去；但那、那個時候(阿)，就是你在做、做事情(阿)或怎麼樣的，是你沒有感覺到那個餓的那種感覺...，可能一晃眼一點多了，就是兩點了，就是已經過了，但是根本沒有感覺到餓的狀況，...可能就是說，(阿)算了，那先不要吃了、晚上再吃，或是，等一下有、有空的時候，再想說有看到什麼東西再隨便買來吃一下這樣子(DC3025)，就是沒什麼食慾就對了(啦)(DC3032)。那一個月就是吃飯時間都是很固定就對了，蠻常都會延誤到吃飯，但是自己都沒感覺到，就是、就是都會、都會變成沒吃(阿)...或是延後吃(DC30230)。

2. 失眠

安鈞救災時期睡眠變得容易中斷，且常常在半夜驚醒時，擔心自己遺忘某個工作，思索一下確認沒有遺漏的工作後，再強迫自己繼續睡眠。

睡眠...比較、就是比較容易中間就醒過來，...(以前)睡覺的時候不太、不太會作夢，...躺這樣睡的時候，下一次張開眼睛可能就是該起床的時候，...但是，在那種時候(救災)，...十一點睡、或十二點睡，大概睡一、兩個小時會覺得說，(欸)，是不是該起床，然後，(欸)，才兩點，大概想說再睡一下，...又醒過來了，(欸)，應該是五點多了(吧)、六點了，再一看，才三點，就是說才過一個小時，...就是睡眠蠻間歇性的(DC3026)，我以為已經該起床了，但是怎麼才兩、三點而已，...可能我在睡、睡夢中有夢

到些什麼，可能我自己起來時候忘了，可是，是不是有什麼（工作）我沒做，然後我會稍微想一想，（欸），都已經做（啦），該交的東西也交（啦）…怎麼會這樣？然後就是強迫自己再睡（阿）…（DC3046）。

1. 腹瀉

安鈞在救災期間無緣無故地腹瀉不止，不管吃什麼食物都會引起腸胃不舒服。

然後像就是在(.3 秒)排泄方面(阿)，就是，例如說以前那種像上大號不都一條、一條的，就是那段時間可能就是... (DC3026)，就是拉肚子就對了，對(阿)，就是、就是不管怎麼樣都一定是拉肚子(阿)，就是說一、一般來講就是可能是那個吃到不乾淨的東西(阿)、或是著涼(阿)或是怎樣才會拉肚子，但是，那個時間是沒有理由的，你就是拉肚子就對了 (DC3027)。

腹瀉和失眠狀況較快改善，但食慾不振持續較久。

持續了大概(.2 秒)...，前一、兩個禮拜最明顯(阿)，後來就慢慢好一點這樣子，就是可能那個拉肚子的狀況就沒有那麼多了，然後那個睡覺了、睡覺的方面就、就還好，但是吃飯就是比較長這樣子，對、對 (DC3030)。

(二) 意象

1. 擔心再度救災

安鈞在爆炸案過後一年，還警覺到一週年當天的日期，並害怕又會發生災難需要去支援協助。

隔一年的○月○號（彈藥庫爆炸日期）我有想到 (DC3204)，想到，（哇），今天是一週年的日子(耶)，然後，隔一年的那一天○月○號(阿)，我有點小小擔心，(欸)，今年不會有什麼奇奇怪怪的事情發生(吧)，對(阿)，就是、就是很...，就是那天過的就是有一點微微的擔心就是說，(欸)，不曉得、不曉得會不會有什麼、什麼奇奇怪怪的事情發生這樣子(阿)，會不會又、又造成什麼災害(阿)，對(阿) (DC3205)。

2. 容易引發負向的情緒

安鈞在救災後，每當看到媒體報導和爆炸或火災…等相關的新聞事件，都會擔心是否有人向自己一樣又要沒天沒日的忙碌救災了或有人受傷。

（看到媒體報導相關事件）第一個想到的畫面(喔)？就是那種火光、火光衝天的那種畫面(阿)，然後很多濃煙(阿)，然後，(嘖)，就是很多人在那邊倉皇在那邊逃，就是在那邊逃難的那種畫面(阿)，然後，就心、心裡的念頭就是很多...，如果是軍中的話，我就想說，(哇)，這次又換誰倒楣了？(笑~)(DC3142)。電視上有在報、或是說哪天電視又有在報說，(欸)哪個地方又有、有什麼爆炸、或是新聞報說什麼爆竹工廠爆炸(阿)，大概、大概有提到爆炸我就會想到，或者是有人在講也會想到這樣子) (DC3114)。假如說路上聽到那種...，看到有火警(阿)、或是什麼樣的時候，(嘿、嘿)，就會想到 (DC3117)。想到，我的感覺是，(阿)，(.1 秒)會不會有很大的傷亡(阿)還什麼樣的，就是會不會、會不會、會不會很嚴重(阿)，(喔)，然後想說，那個(.2 秒)就是說一般的那種、那種...、一般的那種民眾(阿)，好像也沒有、也沒有人會去管他們會不會有這種，就是什麼災後的症候群(阿)，(嗯)，他們可能就是曉得他們自己要怎麼樣去、去調說有這樣的狀況產生的話，是不是、是不是不知道要去看有沒有什麼心理醫生(阿)、或是什麼樣的，就是會稍微想到這樣(啦)，但是多數還是會想到說，(欸)這會不會很嚴重(阿)怎麼樣的(DC3118)。

第四節 小椿的替代性創傷經驗

小椿大學就讀社工系，服役退伍後，曾至社福機構工作二年，從事少年的輔導服務，正當因努力工作沒有被肯定，感到挫折時，以前服役的同事告知國軍招考約聘心輔人員的消息，所以加入了國軍心輔工作的行列，至今有 10 年的時間（AC2014，AC2015，AC2017）。曾在民國 93 年，擔任某單位心輔職務時，因下屬單位彈藥庫爆炸，造成多名士兵死傷，而奉命至該單位支援災後心理復原工作，以個別、團體的方式輔導持續兩天，小椿所輔導的受災營區倖存官兵，同時也要進行救災的任務，（AC1002、AC1006）。小椿因為是心輔員的身分（非軍職），救災期間機構都有安排食宿，民生問題不大（AC1032）。

小椿是在一次國軍心輔研習中，從研究邀請函中得知研究者目前正在收集研究對象的訊息，因為研究者曾任國防部心輔員，與小椿是舊識，因此小椿主動與研究者連絡，在進一步了解研究內容後，小椿表達參與研究的意願，並且非常熱心地協助邀請其他曾參與軍中彈藥庫爆炸案的心輔人員參與本研究。

壹、小椿形成替代性創傷的背景脈絡

導致助人者產生替代性創傷的背景脈絡是原本已經存在於助人者、以及身處的環境的狀況，以小椿而言，曾經歷師長沒有預期地死亡，至今仍處在否認的階段，他對死亡充滿負向的情緒感受和認知，使得救災時投射對死亡的害怕，不敢碰觸鞋底帶有屍塊的救災官兵，恐懼靈異；加上缺乏救災經驗與專業訓練，小椿剛開始覺得惶恐不安，又怕在助人過程中被後續發生的爆炸波及生命安全（AC1004）。救災結束後感受到身心受到影響，但長官過度重視文書作業的情境已經讓小椿感到煩躁，而家人情緒支持不夠，也不想增加救災同伴的壓力，所以苦於缺乏經驗訴說的對象，持續承受創傷。

一、生命經驗

小椿曾經歷愛犬和敬重的老師死亡的生命經驗，對於此兩次和死亡有關的經驗都以否認的態度面對，並且有很深的失落感和遺憾。

（一）死亡

1. 失落感

小椿曾在十年前，家中飼養的狗死亡時，覺得非常失落，心裡很難過，還會夢到愛犬，期望牠死而復活。

我曾經有一隻養了十二年的流浪狗，…後來因為生病而過世（AC1080），就在家裡生病死掉的，但是之前就已經有徵兆了（AC1081），我覺得那段時間是覺得，（歎）還滿難過的，那那段時間做夢就會常常夢到他有回來（AC1078），那個狗往生已經有也差不多已經快十年了，但是我有時候就會…做夢好像就會、

還是會夢到牠... (AC1080)。但是那是我真正去第一次去明顯感受到那個失落的那個很強烈...的一個失落的經驗...那隻愛犬他走的時候我心裡是多麼的難過，多麼的希望那根本是一場夢而以，甚至幻想他能夠、幻想從泥土裡面爬出來找我 (AC1081)。

小椿因為有喪狗的經驗，在救災時，更能同理受災的倖存者喪失同袍的感受。

2. 師長沒有預期的死亡

小椿曾因國中導師的協助改變了整個生命，對小椿有很多的影響，而在畢業後仍持續連絡，但在小椿退伍後，想要向老師回饋及感謝自己受教後的正向改變時，才得知老師已經因為癌症死亡了，因此感到很震驚與遺憾。

我的國中班導師，...他對我非常的好，因為他的教導讓我懂了很多人生的事情，對自己也變得很有自信、能夠肯定自己的價值，那他讓我的人生是有希望的，(呢)我的優點有被看到的，(嗯)在過程中，他都一直給我鼓勵，後來我高中、大學都有跟他聯絡，那他對我的發展也給予鼓勵，結果我在當兵、我在南部當兵，等當兵退伍以後，要去找老師，後來才發現，他(呢)在我當兵的時候，因為那個...癌症已經過世了，我記得那時候我真的整個非常的震驚，我(.1 秒)我沒有哭，可是我覺得整個人腦袋是空空的，因為會有很多很多的遺憾跟不捨是(呢)我沒有機會去回報他，讓他知道我經過他的教導、協助，我過得比以前更好，但是很遺憾的是我永遠沒有機會讓他知道 (AC2064)。

二、個人特質

(一) 否認親友死亡

Kübler-Ross 面臨死亡的五階段理論，第一階段即是「否認和隔絕」，小椿面對敬重的老師和愛犬死亡時，仍處在否認的階段，不願意接受它死亡的事實，隔離情緒。

(愛犬)死掉的時候我記得那時候我沒有.我沒有回家去看，因為我知道，我不敢去面對那個情景，因為我不能接受 (AC1080)。可能是我還沒有辦法去接受他(老師)已經過世了的事實，所以可能我沒...，一直沒有勇氣到他的墓前去.去看他 (AC2065)，我都還沒有去(老師墳前)，因為我真的(呢)，我可能真的不知道該怎麼去面對他(吧)，但是每年的教師節我都會覺得...，都會有一些感傷 (AC2066)。

(二) 對死亡有負面的認知

小椿在國中老師過世及寵物死亡的經驗後，對死亡有種深層的失落感，好像自己重要的一部份消失了，充滿悲觀負向的看法，認為死亡就是毀滅、沒有希望、沒有機會。死亡給我的感覺就是他是一種毀滅...，就是什麼都沒有了，是沒有機會的；對，只要活著就有機會、就有希望，死了是零；那(呢)死亡給我的感受是，是悲傷、是遺憾的，那是一種失落，那是一種無法彌補；那有的時候對自己在乎的人、或在乎的...，就是寵物的死亡，彷彿自己生命中的某一塊也都不見了 (AC2063)。

(三) 對個案死亡感到難過

小椿曾有自己營區的自殺個案，在會談後隔天跳樓自殺身亡，小椿面對會談時個案哭泣遺留的衛生紙，聯想到當天會談的情景感到難過。

有一個弟兄在我們營區裏面就是疑似墜樓死亡，…因為他在前一天(欵)前幾天他還有來我這邊輔導，我還記得他一個垃圾桶裡面哭了，哭了三分之一個垃圾桶(AC1092)，最後都是衛生紙，對(阿)，結果事情發生以後我就趕快把那個衛生紙趕快把他倒掉，我不知道為什麼，就覺得感覺怪怪的，對，就覺得很難過(AC1093)。

(四) 迴避死亡畫面

小椿在愛犬瀕死時，因不想面對牠衰弱的樣子，所以故意不回家探視，陪伴愛犬最後一程。

但是當牠真的發生(狗死亡)的時候，我在那個當下我也是沒有辦法面對，所以那一次的放假，因為我是在外地工作，每個禮拜都會回去，而那個禮拜我選擇不回去，因為我還沒有準備好，我不知道要如何面對，我回到家看不到牠，會是怎麼樣的一個情景(AC2084)，沒有(看到狗遺體)，因為我不敢去看，因為我(.3秒)非常的不願意看到牠最後那麼痛苦的樣子，對，因為我希望牠在我心目中留下的樣子是活蹦亂跳、非常的健康可愛的樣子，其實到末期看到牠，氣息奄奄的時候，其實我看到是非常的…，對我來講是很難過、很心痛，那也很珍惜，我雖然知道牠的壽命已經不多，但是我一直很怕(死亡)那天的來臨(AC2085)。

三、個人狀況

(一) 長官過度重視文書作業

小椿的長官重視公文等書面工作，但小椿認為對工作沒有實質意義，只是增加行政工作的量，讓小椿感到倦怠。

做一些覺得沒有必要的工作、或者一份文一直改改、退退，我就覺得這些的長官真的是中文博士，如果是這樣子會增加我很多的工作量，尤其是行政工作量，我會覺得真的心裡蠻累的(AC2061)。

四、社會支持不夠

(一) 家人情緒支持不夠

1. 家人無法同理

小椿在救災後，嘗試和母親分享工作心情，但母親無法了解和同理。

我有曾經跟我媽媽講過一部分，我後來發現講了以後，我的心情沒有變得更好，因為我發現，他聽不懂我在講甚麼，他也沒有甚麼特別的回應，只是聽而已(AC2123)。

2. 家人對救災存負面感受

雖然小椿的家人可以理解去救災是任務，所以不會多問；但是，當媒體報導軍中爆炸事件時，仍然關心小椿是否又要去支援救災，可能又會很忙。

所以他(家人)只是關心說會去幾天(阿)、(阿)是不是晚上就不回來住(阿)、(阿)自己要把健康照顧好，那他們大概就會簡單提到，不會、不會提太多，也不會有過多的擔心(AC1071)，那只要新聞上有報導彈藥庫爆炸，我的家人就會很直覺的反應說，你們是不是又要出動了？那我可能就會跟他說：「(喔)沒有啦！」因為後來發現有一些是”友軍”單位的(AC1043)。我說：「(喔)這不是我們的(阿)(笑)，這不歸我們管(阿)」，因為我覺得家人一看到這個就說，(阿)你又要忙了，你又要慘了，我說不會(啦)，不是每次都歸。

歸我們管 (AC1045)。

貳、小椿的替代性創傷形成歷程

小椿因為加入「國軍心輔工作」，而被派任參與「彈藥庫爆炸救災」，救災過程中經歷了「擔心專業能力不足」、「同理介入」、「情緒衝擊」、「投射對死亡的害怕」、「機構限制」等經驗，之後調適創傷逐漸復原。如圖 4-4：



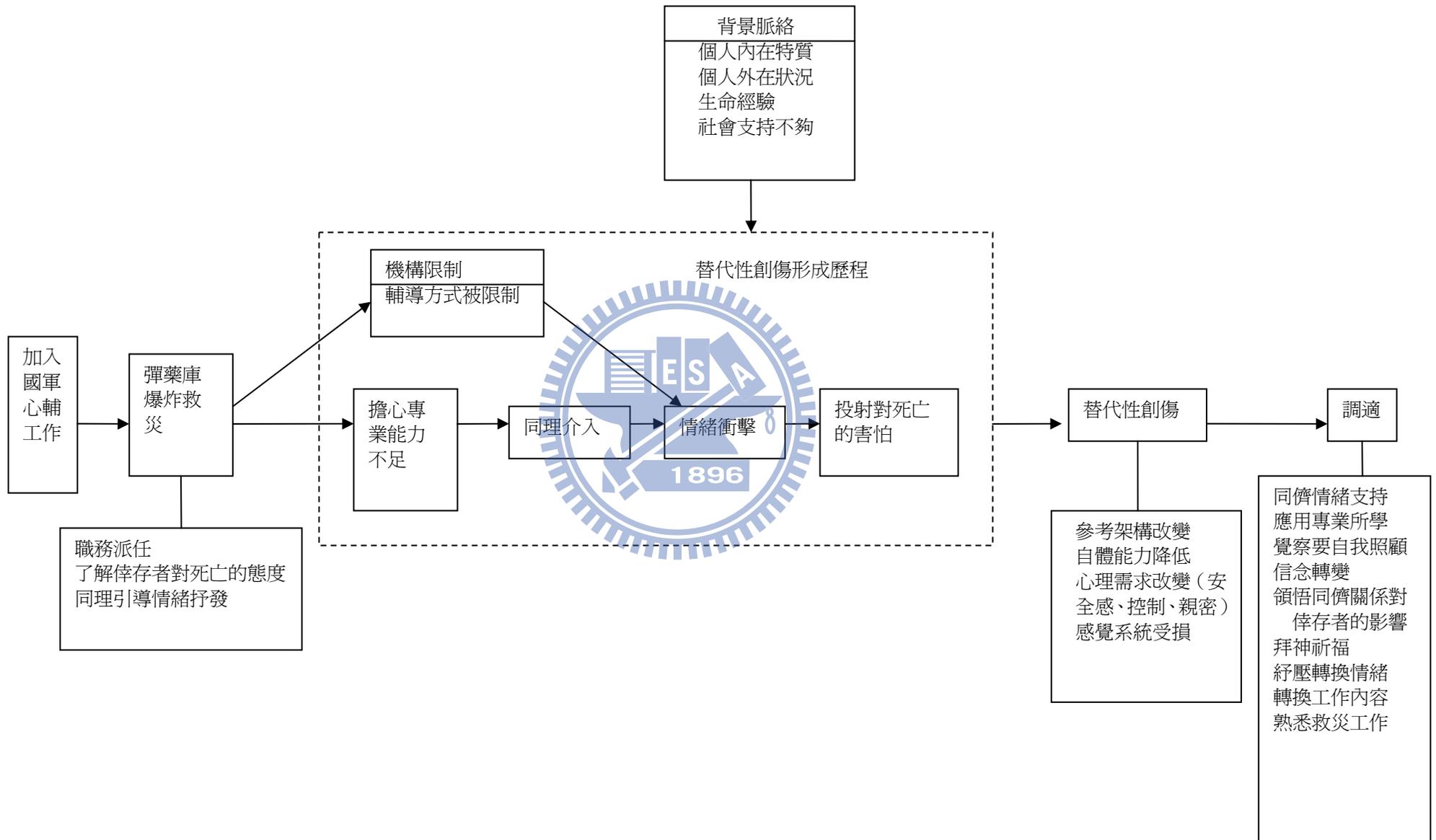


圖 4-4.小椿的替代性創傷歷程

一、加入國軍心輔工作（動機）

（一）轉換工作領域

小椿對原本的工作以社區活動為主感到疲累，所以期望轉換領域，嘗試個別及團體輔導方式的助人工作。

我那時候（報名考試前）去問那個(.1秒)…司令部的心輔官，他說就是做一般的官兵輔導，我就想(喔)好(阿)就來試試看（AC2023）。（認為官兵輔導）就是做個案輔導、團體輔導，因為我那時候（社福工作）常常辦社區活動，開相關的會報，這個案子已經辦到累了…換一個心情做不同的事情（AC2026）。

二、彈藥庫爆炸救災

（一）參與緣由與動機

1.職務派任

小椿因所屬下級單位發生爆炸案，雖然沒有救災經驗去救災，但是職務派任，只好帶著疑惑和擔心去支援心理重建。

發生彈藥庫爆炸以後，因為我是我是在比較高的層級，所以(呢)長官對我們心輔員有有比較重視，所以(呢)上級就指示把我們我們所有的心輔員都集合起來，一起投入這個這個災後的心理重建工作（AC1001）。因為我這本身當過兵，所以知道這只是一個命令、一個任務，就是要去執行，但是真的也不太…剛開始也不知道怎麼做，所以(呢)也是帶了一些疑惑跟擔心去處理（AC1003）。

2.了解倖存者對死亡的態度

小椿帶著謹慎的態度加入救災工作，期望了解倖存者對於同袍死亡的相關想法。

我覺得要去尊重他們（倖存者）的感受，那，甚至要多去理解到底這件事情對他們的影響是什麼，(呢)弟兄的往生對他們代表怎麼樣的意義，所以我會用…，我覺得是用一個很慎重、很尊敬的態度，還有關懷的態度去面對他們，那也會用一個好奇的心情去理解，(呢)這些弟兄、往生的弟兄跟他們之前的互動是怎麼樣，他們如何去看待這些弟兄(呢)遭遇變故，永遠離開他們的世界（AC2101）。

3.同理引導情緒抒發

小椿想要去同理倖存者面對爆炸案造成同袍死亡的情緒，並引導它們表達，紓解壓力。

我那時候想到的其實多去同理他們的感受，讓他們多去抒發、去表達，(呢)(.1秒)，因為畢竟這件事情

在他們年紀的歲月來講，真的是太沉重了，他們都還沒有準備好，(呢)我覺得讓他們、把他們表達情緒去盡. 盡情的去表達 (AC2104)。

(二) 擔心專業不足

小椿接下任務後，因為缺乏救災的經驗和專業訓練，且不了解災害現場狀況，所以感到惶恐，帶著疑惑和擔心去助人：擔心自己無法勝任，也擔心自己在協助時再度爆炸而受傷。

. 剛剛開始做的時候也是很惶恐也不知道怎麼做 (AC1002)。疑惑是說不知道要怎麼去做、要做到什麼樣的程度、還有那個場景是如何，因為都沒有去過，那個...(嗯)就是也會去擔心說自己能不能勝任這樣的任務，那也會也會怕說會不會後續會不會有爆炸，會不會危到、傷到自己的安全 (AC1004)。也不知道那個場景，所以完全無知，因為之前也沒有受過相關的訓練 (AC1007)。就是一些災後心理重建跟危機處理的實務訓練 (AC1008)。

(三) 機構限制

1. 輔導方式被限制

小椿感受到長官以救災優先，認為團體輔導會影響救災進度，所以只能先以個別輔導協助倖存官兵，因輔導工作受阻而感到焦慮。

曾經有過. 有一次經驗，就是我們要去介入的時候，因為司令部的命令，說要以救災為優先，我記得那一次經驗是我們的輔導. 我們輔導人員全部到齊了，但是完全沒有辦法做事，我們也覺得也很. 很焦慮，因為連. (呢)連地區心衛中心都來了，那我們都只能做個別輔導，不能做團體輔導，那，後來是因為就是國防部的長官介入，我們才能去做團體輔導，但是在那個過程中，不可否認還是會聽到他們單位的主關官說，因為司令部的命令是要趕快把東西整理好、清點好，那我們做團體輔導就會影響到他們的進度，這個部份也是，我想那是一個滿兩難的地方，但是因為基於個人的角色職責，我可能只能去 hold 這個心理重建這一塊，對，但我也覺得，那時候給我的經驗是，有時候長官只在乎事情的完成，而不去在乎人的心理的受創的程度 (AC1029)。

(四) 同理介入

小椿到災區時，看到災害現場破壞嚴重及死傷者的照片，深刻感受災難嚴重性，並同理倖存者面臨同袍死傷的衝擊、內疚的感覺以及救災的疲憊，也同理傷者身體不適的

感受。

小椿到達彈藥庫爆炸現場時，雖然知道死者照片會令人不舒服，但為了增加同理心，鼓起勇氣看了照片，看到照片中建築物破壞嚴重、屍體不全，覺得很震撼，但更擔心自己沒有心理準備去協助倖存者。

那心輔官他為了要讓我們更能感同身受，他也把災後的照片洗出來給我們看，對，但是他提醒我們如果沒有準備好，最後三張不要看，因為那三位弟兄的的大體的照片（AC1009）。從前面我看到的那個照片就是滿目瘡痍，然後整個紗窗、紗門全部都不見了，然後地上滿是那個黑色的灰燼，還有一些可能是碳塊等等的東西，然後，然後連旁邊的樹枝(阿)、樹、樹木全部都被波及，都被烤焦了，那最後我看到那個照片，就是那個弟兄的。的有一張弟兄的就是身體只剩半截了，他的下半身，腰部以下全部都不見了，那祂橫躺在在牆角，另外我一看到的另外一個是在門邊，但是他的膝蓋以下都沒有了，對，所以那時候看到時其實是心裡會有那個 shock 到的感覺，那會很擔心，但是我並沒有後悔去看那個照片，因為我覺得要看了以後真的才能夠感同身受，……其實我可以的話我們更想去看現場，可是因為現場被封鎖我們沒辦法過去（AC1011）。

小椿非常能同理團體成員參與救災的身心疲憊，以及倖存者自責、來不及把死傷同袍帶離現場的內疚。

那後來開始帶了（團體）以後，我就看到他們幾個人（倖存者，同時也參與救災）看的出來非常的疲憊（AC10120）。非常的疲憊，很累…那(呢)(.3 秒)他們也透露了說，其實很多事情都還沒有完成，弟兄的往生對他們的傷害也很大（AC10121）。的確在團體的過程中，我能夠、越來越能夠體會到他們那時候所遇到身心裡的衝擊是什麼…我就覺得這一。這一群伙伴真的該好好休息了（AC10123）。因為我看到他們的辛苦，那有些弟兄。有些人會看到他們的自責，那個自責就是說，就是說他們可能覺得在那個當下，其實如果前一分鐘他們把那個往生的弟兄帶離現場，也許這種事情就不會發生了，那也有的弟兄是正好跟他換哨交接，那還交接不久就發生這件事情，那有些弟兄就會有些內疚的感覺（AC10124）。其實我跟他們…，我也會聽到他們那樣講我也會感同身受的是，如果我也在那個當下，我也會慌、我也會害怕、我也會難過，(呢)甚至也會有一些自責，因為會怨說當時自己為甚麼沒有…，就如同他們一樣，為甚麼當時沒有把那個弟兄先帶離現場？如果帶離的話，也許他們的生命就被挽救回來了（AC2102）。

小椿看到燒傷個案穿著復健皮衣，頗能同理悶熱不舒服的感受。

有一個弟兄他是被灼傷，那灼傷以後身上有好多個部位有.有植皮，那，所以我看到他的時候，他.他.他剛開始去加護病房，加護病房出來以後，我看到他的是.就是身上有穿那個.那個人工的皮衣，那(呃)我記得那時候天氣還是滿熱的，那天氣很熱的話，連我自己都會覺得身子不舒服要抓癢，他說他的程度其實更.更嚴重，但是他不能抓，抓了會造成潰爛，也很不舒服 (AC1034)。

(五) 情緒衝擊

小椿看了災難現場的照片，心情就覺得紛亂；匆促用餐後，心理還沒準備好就要開始工作了，再加上對倖存者劫後餘生的身心衝擊不了解，擔心無法勝任工作，感到心慌。現場照片有照下來，而且那時候在我們午午飯之前看 (AC1010) 所以我在心情很亂的狀況之下，趕快去要把飯吃完，因為因為那個大心輔官講說我們 (心輔人員) 到時候要怎麼去分工、分組，馬上幾點幾分人就要帶到現場，有沒有穿戴準備好，所以其實那種感覺是還...自己其實也是蠻.蠻慌的 (AC1011)。其實自己心裡也會有點慌，因為從來沒有帶過，那我也不知道這些這些弟兄.他們劫後餘生、身心的衝擊是怎麼樣；那因為我是當時唯一的男生，那又資深所以(呃)，後來大心輔官把搬運大體的弟兄那一組分給我，其實我也會很擔心 (AC1015)。他們可能認為說我夠資深、那又是男性，可能可以去勝任 (難度較高的個案)，其實說實在話，...我也很緊張；...我不知道他們 (倖存者) 的狀態是如何，我只大概知道他們經歷了怎麼樣的事情 (AC1016)。人數相對來講比較少，我記得人數好像只有六到七個人，不像其他組大概有到十個人，但是覺得，(呃)...當時的壓力很大 (AC1018)。我記得那時候我的心口就是有一點悶悶的，我不太清楚是因為(嗯)吃完午飯以後的悶，還是心情上的悶，就是有一股氣出不來，那腦筋有有一點慌是說，這樣帶是真的能夠滿足他們的需求？會有些顧慮，對，(呃).所以時間一分一秒越越接近的時候，我就在那邊等待，在那個團輔室等待等待他們的進來 (AC1019)。

(六) 投射對死亡的害怕

小椿沒有看到親人死亡的經驗，除了不知道如何和成員談論死亡，也害怕成員帶著屍塊在身上，所以不敢拍肩膀安慰成員。

其實幫他們提 (弟兄死亡) 的時候，(嗯)因為可能在我的生命中，比較少有面對死亡的經驗，所以說實在話，我當時不太敢去...我.我會很想去拍他們的肩、去給他們安慰，但是我覺得不太敢...然後 (AC10121)，我是覺得，就是有一種感覺是說，他們...我覺得他們是英雄，因為他們去搬了屍體，搬了些屍塊，但是我覺得，那會讓我覺得很不舒服，對我來講，...，所以包括連他們的鞋子，我都會想像說

鞋子底下是不是沾了一些有屍塊(阿)或是屑片等等，其實我自己也會有一些些的擔心 (AC10122)。

三、調適過程

小椿在感受到替代性創傷後，透過同儕情緒支持、應用專業所學、拜神祈福、紓壓轉換情緒、覺察要自我照顧、領悟同儕關係對倖存者的影響、轉換工作內容、改變信念，逐漸熟悉救災工作而緩解替代性創傷反應。

(一) 同儕情緒支持

小椿會向其他心輔人員及老師分享經驗，重整經驗，就稍微紓解了壓力。

工作以後一個禮拜大概狀況穩定後，才会有時間去找這些資源去分享 (AC1069)，我會找那個同樣是心輔背景的夥伴(後)，那包括上級的或平行單位的，但是我大概比較不會找。找同樣是救災的這些、跟我一樣救災的夥伴，因為我知道他們的壓力也很大，所以(呃)我會找其他。其他的人，譬如說我有會去找那個(呃)政戰學校的老師，對，像學校的那個社工系的老師他本身也有這樣相關的經驗、工作經驗，那他也可以幫我做情緒的紓解、跟。跟經驗的重整 (AC1067)。

(二) 應用專業所學

1. 情緒疏通

小椿藉由參加創傷療癒工作坊，幫助自己疏通受創的情緒，並且也肯定自己，互相支持。

對，那(呃)還有就是我自己會去。去外面去參加一些那個。那個創傷療育相關的工作坊(後)，去把自己這種創傷的經驗能夠去做重整 (AC1068) …任務結束大概兩個禮拜到一個月左右時間，…請學校的老師花了三個小時，教我們做(呃)經驗重整、跟舒壓團體，我覺得透過那樣的過程，自己好像心情有變得比較穩定，(呃)(.1 秒)在那個團體的分享裡，我發現，自己並不孤單，因為原來自己的經驗是…，他們也都…，其他夥伴也同樣有的，所以我發現原來不是只有我自己(呃)變成這樣子，原來其他人也都是，只是我們比較沒有甚麼時間去…，彼此去紓解，那我原本以為說講了以後會彼此…，增加彼此的壓力，但是因為那個場景的不同，當講了以後，我覺得沒有…，不但沒有壓力，反而讓我更珍惜了(.1 秒)…我們能夠分享的這個經驗，我覺得那個經驗讓…，讓我覺得自己是有能量的、做得不錯的，是已經盡力了，不要給自己太高的、嚴苛的標準 (AC2121)。所以反而讓彼此有產生(.4 秒)一些共同的感覺，共同的感覺可以讓我們彼此更親近，而反而把他轉換成一個支持的力量，所以這個結果是我當初沒有想到的

(AC2122)。

2.了解自己的替代性受創經驗

小椿另外也透過專業書籍來認識了解自己的創傷經驗，協助自己和他人療癒。也會去找一些相關的書籍，(後)心理創傷復健的書籍來自修，來去(呢)協助自己，那進而去協助他人(AC1069)。

(三) 覺察要自我照顧

小椿因為在救災期間身心俱疲，因此覺察到助人者還是要留意自身的創傷反應並要在救災前自我照顧。

我也重視到說心輔人員自己本身也會有受創的經驗，所以我也會常常在過程中跟事後都會去關心我們的夥伴，他們自己.自己的療傷，是不是自己都能夠(嗯)把自己的身心狀況給照顧好，有沒有需要我.我關心跟協助的地方，那如果說有些特別需要的話，我可能會請鄰近的心輔官或心輔員去多關心他，那甚至.甚至有必要會建議他，是要去.去精神科去門診去穩定一下自己的心緒(AC1062)。先自己的心理建設要先做好，先穩定下來，因為自己都慌了的話真的不知道該怎麼去處理，對，那心裡穩定下來很重要(AC1066)。在出發(救災)之前一定要先把自己給照顧好，…讓自己吃飽、讓自己睡好，讓自己的專注、能力各方面都 READY 好，對，因為這樣才能夠提供更好的服務品質(AC1087)。

(四) 信念轉變

1.肯定倖存者的勇氣

小椿雖然第一次帶救災團體時，害怕拍成員的肩膀，但將心比心，肯定成員的勇氣，之後就比較不怕了。

不過這個狀況只出現到那一.那個團體那一次，以後幾次團體我不知道為什麼就.就沒有了。對，那我在猜可能也有一個可能是帶他們的過程我就發現，他們真的很偉大，因為他們年紀這麼輕，(嗯)要去面對這件事的衝擊已經很大了，而還奉命去搬運屍體和屍塊，將心比心如果是我，今天是我自己的話我想我都，可能都沒有那個勇氣去.去面對它(.2秒)(AC1022)。

2.同理倖存者對死亡的接納

透過澄清團體成員對碰觸屍體的害怕，自己就不怕了，因成員認為碰屍體不那麼恐怖了，影響自己也不怕靠近成員，同理弟兄與死者間的情誼，因受到成員感動，所以降

低了擔心。

那後來我又問他（個案）說，很好奇的問他們說：「難道你們不會害怕（搬屍體）嗎？你們不會擔心嗎？」那他們的說法是—原本會擔心、害怕，但是後來他們把.把他當作是為弟兄做的最後一件事情（AC1022）。當他們用這樣的想法去面對的時候，對他們來講去搬運祂的大體、或者是屍塊就不是那麼恐怖的事情，那我不知道是不是也是受這樣的影響，我慢慢就覺得，好像並不怕、並不會那麼害怕去.去跟他們靠得比較近（AC1023），所以也許在談論的過程中，我更能夠感受到，其實他們有很濃厚的那個袍澤的情誼，所以是讓我覺得很感動的地方。那也許是因為慢慢去深入去訪談他們的故事，慢慢讓我去對.對可能原本我對他們的那個擔心或不自在，慢慢就越來越沒了。我覺得他們還滿偉大的（AC1025）。

3. 更加珍惜生命

. 小椿體認到，像在彈藥庫這樣危險的場所工作時，要保護自己，生命無法重來，更要珍惜所有。

因為我們的職場又正好在有時候是在處理這種高危險的地方，那在平常是如何去保護自己，那還有去珍惜你所擁有的一切其實相形來講就變得更重要（AC1028）。我真的慢慢就發現說，弟兄也許說失戀，我覺得失戀再交就有了，也有人說被詐騙，錢沒有了，我說沒有了你在努力賺就好了，那我就唯一生命就只有一條，沒有了就真的沒有了（AC1097）。

4. 控制感增加

小椿支援了幾次彈藥庫的救災工作後，漸漸了解彈藥的特性，知道有預防爆炸的方法，就覺得彈藥的安全性其實是可以掌控的，不需要太擔心。

那時候的想法，就是(.3 秒)(嗯)怎麼說，不是說大家都覺得說彈藥庫是一個很危險的地方，但是危險的地方但是不代表它的肇事率一定會很高，因為事後的了解是他們的肇事率其實有.有一些都是…有一些是人為的疏失，有的是因為天氣過度炎熱而造成的，所以我在想，如果說…如果說平常能夠去注意、注意彈藥的安全跟保存的話，其實.那個危機性其實並不是那麼的高，那也許也正好因為是去支援彈藥庫，那在那一段時間對彈藥的了解、理解會比較多，那也知道的是說，就是比較容易發生那個爆炸的都是”老彈”，就是那個老彈那個陳舊的彈藥比較不穩定，那一般的新出產的彈藥都還好，那比較容易有危險的都是在彈藥拆卸的過程，就是關於那個引線的部分，有沒有好.是妥善的處理，那.那當然.雖然說我們彈藥庫的弟兄都有去受相關的訓練，但是.但是有的弟兄可能並不是很慎重，就用開玩笑的態度也會發生，

有時候可能沒有嚴重到上報或者是出人命，但是有.有曾經遭到可能小傷害也有，對，所以我覺得說，彈藥庫乍聽之下其實是安全的，但是我真的去理解、接觸以後發現，其實如果你好好的去注意的話，其實並不見得那麼的嚴重、也不用那麼多的擔心（AC1033）。

5. 學習分工合作

小椿在第一次救災後，後來幾次再去災比較能夠做些組織分工，清楚知道自己 比較能系統化的工作。

慢慢知道了（救災工作）後就比較不會這麼慌，而且能夠去適度去修正自己的作法，當然有的原因是因為說跟我們幾個夥伴也建立好了一些工作默契，所以當爾後再發生這個事情的時候，我們不必重新再跟大家說明我們要怎麼做，而是一個大概簡單的分工，那我們馬上就可以上線了、上手，那當然從那個經驗我也慢慢學習到的是說，在分派任務的時候（AC1062），（嗯）要很明確的跟他們說明（呢）大家的工作的職責，工作角色、工作內容是什麼（AC1066）。這個工作是個團隊工作，所以不只是要做同領域裡的溝通，也要做跨領域的合作，彼此的事前的協調，當下的.的溝通非常的重要，因為我們不要阻礙到別人，也不要被別人所影響（AC1089）。

6. 看到倖存者的正向成長

小椿看到倖存者因為同袍死傷，激發了對生命尊重的態度，因此感到欣慰感動。會在裡面也看到一些正向的力量，譬如說有的弟兄會說他.他經歷這件事情以後，他更愛惜生命，因為他覺得以前他會動不動就想要去自殺或者是酒駕，（呢）或者是休假以後就是徹夜玩耍不回家，經歷這件事情以後他說他絕對不會在自我傷害了、也不會去做危險的事，他休假以後會變得常常去陪伴家人還有女朋友這樣子等等他所在乎的人，那這是我覺得感動的一個部份（AC1058）。

（五）領悟同儕關係對倖存者的影響

1. 凝聚力促進創傷復原

小椿感受到彈藥庫的官兵團結互助，被他們的凝聚力感動，也認為這可能是促進個案災後心理復原的一個要素。

有個弟兄提到說，（呢）他覺得這些往生的弟兄，他會在天上去保佑他們，保佑其他的弟兄去平安退伍，也保佑這個地方不要再有這種事情發生，不要讓再其他的弟兄去受到同樣的.的痛苦，所以（呢）我可以看到他們濃郁的袍澤之情，這個也是讓我很(.2秒)感動的地方，甚至事後我聽說有些弟兄都已經退伍(囉)，

他還會回來. 回來這個地方看一看, 然後去. 去. 去關心後面的弟兄, 去提醒他們要把自己照顧好, 從這裡可以讓我感覺到的是, 彈藥庫的弟兄真的會很團結, 因為他們把彼此的性命都交在對方的手中, 所以, 他們的情誼是讓我覺得很感動的, …所以我也在猜, 這是為什麼他們能夠康復的力量之一, 可能也是來自於說, 他們原本就有很好的的一個團體的凝聚力, 那是幫助他們康復的一個力量的來源 (AC1058)。當發生那件事情後, 你才能看到人性的一些可貴、人性的一些光明面, 就是說你也可以看到那些弟兄能夠(嗯)無怨無悔的去完全、去投入他們. 他們說他們要為他們(死者)做最後一件事情, 那甚至有人(嗯)休假時後都會到往生弟兄的墓上去上香、去輪流去安撫往生弟兄的家長, 這些也是讓我覺得很. 很感動的地方, 對那也有一個長官,(呢)他雖然已經調走, 但是他每隔幾. 隔一兩個禮拜, 大概兩個禮拜(吧), 他都會回那個單位去, 去看一看, 雖然事隔那麼多年, 其實義務役都退光了, 都是志願役, 但是他還是很習慣回去看看那邊的(呢)一草一木, 還有他熟悉的, 當年他熟悉的部屬 (AC1077)。

2. 人際關係對創傷的影響

小椿觀察到倖存者是否受創, 似乎和死者的關係親疏程度有關, 若和死者較熟悉則較不會受創; 反之則會害怕恐慌。

去注意說這個往生的弟兄他跟單位的關係親密程度有多少, 因為就我那、我的經驗發現說, 如果那個關係是非常好的話, 其實相對來講對弟兄的衝擊其實還好. 還好, 但是, 為什麼說還好, 因為他們會覺得把它(搬屍體)當作是做善事, 做服務最後一條路, 但是我看到有幾個因為得憂鬱症辦停役的弟兄, 都是跟往生弟兄不熟的, 對, 所以對他們來講他們會想到的是害怕、恐慌, 而不是親近跟熟悉 (AC1087), 他們(不親密的)是覺得他們想離開這個地方…對於很親密的人, 當然我要注意他會不會、情緒會不會崩潰, 但是要注意到非常不親密的人, 說不定, 帶來的都是負面的情緒 (AC1088)。

(六) 拜神祈福

小椿在救災之後行經廟宇時, 會順道為傷亡的受災者祈求平安。

如果在那段時間經過些廟宇(阿)拜拜的時候, 有時候也會幫. 幫這些弟兄稍微去拜拜, 也希望他們能夠(呢)保佑受傷的弟兄早日康復, 往生的弟兄能夠一路好走 (AC1057)。

(七) 紓壓轉換情緒

小椿帶著緊張的心情準備帶領受災壓力調適團體, 於是先以聽音樂、看畫、深呼吸自我暗示來放鬆自己的情緒。

我就讓自己起來走走. 走走走走動動，然後去深呼吸，然後去、因為在場有準備音樂，我就放下輕音樂，讓自己放鬆一下，然後去看看牆上有幾幅壁畫，然後去告訴自己說慢慢來、慢慢來，船到橋頭自然直… (AC10120)。

小椿在救災工作結束後，透過宗教支持，以及看輕鬆的電視節目、聽音樂、深呼吸、早睡等方式來緩和情緒。

那個時候我就會自己常常在那邊自己會去禱告(阿)，用宗教的力量去禱告去協助自己穩定下來，那有時候回去做一些深呼吸、聽音樂或等等舒壓的活動 (AC1057)。做惡夢的話就是會常常會去禱告，(喔)去. 去. 求自己的心安，那有時候有時候晚上做惡夢的時候起來以後就乾脆就先開燈，去看看電視看一下比較輕鬆的節目，(喔)(呃)(.2 秒)，就盡量不要看些負面的新聞，對，那(.3 秒)就早點. 早點睡覺不要想東想西 (AC1064)。

(八) 轉換工作內容

小椿救災結束後回到原單位做行政工作，脫離創傷救助工作，鬆了一口氣。回到這邊又做了一些行政工作，對我來講其實鬆了一口氣，因為我把作那個的創傷輔導的注意力轉移到做行政工作，對我來講也是一個紓解，那時候我那時候做的...，我接下來做的都是他們把輔導的資料報上來，我要去彙整跟上呈，那等於說從第一線跳去第二線 (AC2109)。

(九) 熟悉救災工作

小椿在多次參與救災工作後，漸漸掌握訣竅助人，也能幫助其他助人者。我覺得自己會變得越來越穩、不慌張、自己能獨當一面、能夠立即組織盡力進入工作的位置、也能夠累積經驗希望後面每一次的輔導能夠做的一次比一次的好、比較能夠抓到重點，(欸)從以前是被帶的，到現在...，後來是自己能夠帶人，有時候還能夠...，現在變成可以退居第二線去做第一線的指導協助，(嗯)會變得比較沉穩、不容易慌張、也會...，因為可能能量比較充足，所以更能夠去照顧其他第一線的工作夥伴，會去關心他們在這個過程中是不是有一些替代性的創傷經驗，因為以前那時候是自己都顧不好自己了，也不會去想到別人，而現在呢？是自己能顧好自己，進而去關心他們的狀況，對，那當然面對這些事，還是會有很多的遺憾，(喔)那這都難免的，(呃)但是經過這樣一次又一次的累積，似乎變得更能夠體會這些弟兄，面對爆炸事件後的恐慌、焦慮、無助、或者是煩悶，好像變得越來越能夠理解、能夠接納、包容他們會有這樣的反應，包括有的弟兄他就是事發後，他想盡辦法他就是要離開這個單位，不管

是調單位、或者是辦停役，對我來講，那都是他當下覺得照顧自己最好的方式，所以我也不會認為他是在(呢)逃避、或者耍情緒 (AC2124)。

參、小樁的替代性創傷內涵

因為參與了國軍彈藥庫爆炸的救援工作，小樁體驗了替代性創傷的經驗：在參考架構部份包括「失去意義與希望感」、「對世界的看法變得負面」，自體能力包含「恐懼」、「情緒煩悶沒法紓解」、「思緒混亂」，還有在「安全感」、「親密」、「控制」等心理需要的認知基模改變，以及「專注力降低、惡夢、疲倦」等身體感覺和創傷意象的持續體驗。

一、參考架構

(一) 世界觀

1. 對復原的信念存疑

小樁擔心倖存的官兵，可能因為從小受到保護，對創傷壓力的因應需要很久的時間，退伍後可能因沒有復原，遭遇類似死亡事件時容易再被引發創傷。

因為很多受創的弟兄都是非常的年輕，…可能二十出頭甚至有些未滿二十歲，都遭遇到這樣的一個這麼大的一個衝擊跟變故來講，我會覺得，(.3 秒)他們也很辛苦，很辛苦也很無辜，因為他們可能也沒有那麼多的力量能夠把自己照顧好，因為畢竟現在的社會環境跟早年有不一樣，對，我就可以想像說，這孩子可能平常也許是父母親照顧得很好的孩子，那，可能都保護得很好，那突然間去面對這樣的衝擊的時候，他們的療傷要花更多更多的時間 (AC1054)，我就覺得說，可能他們會有點點擔心，那個擔心就是，到底他們傷口療好了沒有 (AC1055)，因為事實上我們不可能(呢)一直花好幾個禮拜、好幾個禮拜，甚至好幾個月的時間永遠陪在他們身邊，那至於他們自己，因為畢竟大部分都是男性，男性就比較壓抑自己的感受，所以，我們不太容易去了解到底這件事情，後續他們心裡是不是已經痊癒了，(呢)還是更壓抑了某些部分，甚至有些已經因為役期很短，那退伍以後我也會在意說，到底他們是不是真的 ok 了，也會去擔心這些人，回到社會上以後，有些狀況萬一以後人生遇到類似的狀況，…這個生命的一些課題時候，會不會勾起了他們的一些創傷的經驗，但是，這個部分我們是沒有辦法再追蹤到的，那當然有些弟兄是因為，因為嚴重產生了一些那個 PTSD、或者是一些甚至引發到憂鬱症而辦停役的，那那個可能我會比較去提醒他們，以後一定要持續去門診，但是至於那些當下沒有嚴重診斷說已經到了精神狀況、精神異常的狀況的弟兄，他們退伍以後的狀況怎麼樣，其實我們真的不曉得，也會有點擔心 (AC1056)。

(二) 靈性

1. 失去意義與希望感

小椿看到爆炸造成了死傷，更加體會人生最重要的是生命，不論是挫折或成功的經驗都變得沒有意義了，只要失去生命，一切都沒有希望了。

慢慢的，(嗯)對有些事情會變得比較不是那麼的在.在乎，…(呃)譬如說人跟人之間的一些衝突，或者一些可能以前認為是自己吃虧的事情，因為我會覺得說，人生是這麼的無常，你去.去計較這些的話，其實，未來…到時候如果離開這個世界，其實這些都是空的，不管你.你有爭到什麼或沒有爭到什麼那又怎麼樣？對，就覺得，可能有些、有一些事情，譬如像生命的議題、可能是比.比一些功過(阿)，或者是得失(阿)更重要的東西，因為畢竟生命是不能夠(.1秒)重來，我會更堅信的就是，就是(呃)只要活著，什麼問題都很好解決，…，但是只要一往生，就什麼都沒有了(AC1052)。

二、 自體能力

(一) 恐懼

1. 恐懼黑暗

小椿參與救災的營區在伸手不見五指的深山中，回來後一、二週仍對此印象深刻，變得在黑暗中容易恐懼，覺得沒有安全感，並提醒自己不要加班或在黑暗中東張西望嚇唬自己。

我記得在那段時間，我好像比較容易怕黑，…彷彿黑暗的地方有什麼東西在注視我，雖然我覺得那只是幻覺而已(AC1041)。我會那麼怕黑是因為說第一次去支援的地方(後)，它真的是在深山裡面，…所以那邊甚至到最後你會有一段路是根本連路燈都沒有的，對，那伸手不見五指這樣，真的是非常的黑，所以那種不安全的氣氛其實是在彌漫在.瀰漫在我們的心中，對，那就很多的不安全感，..(持續怕黑)可能只有大概一、兩個禮拜(AC1054)。…晚上有時候就希望說盡量不要加班，(喔)那如果要加班的話，我就習慣把很多燈，在那段時間我會把很多燈全部都打開，…那然後會記得不要隨便東張西望，免得自己嚇唬自己(後)(AC1064)。

2. 恐懼靈異

小椿想到若要再進去災區，會害怕死者對他不友善，因此感到恐懼。

如果說要我再重新走進那個斷垣殘壁裡面，其實我也會緊張，那我可能也會，我也會擔心說，那些(呃)



往生的弟兄，祂們也會不會來找我，因為祂也想、祂們會想知道說我是來這邊幹嘛的，怎麼不是我們營區的為什麼來我們這邊，對，這會有(吶)，因為我本身對靈異的東西滿、滿相信的，對，會有這樣的擔心(AC1035)。

(二) 情緒煩悶沒法紓解

小椿在支援第一天晚上結束工作後，夥伴們不想再討論分享帶團體的事情，所以沒法紓解分享情緒，只能看電視放空。而回到原單位後，也一直感到煩悶缺乏耐心，壓力大，想要與他人分享救災心情，但又怕向一同去支援的夥伴分享會增加對方的壓力，所以沒有抒發情緒。

他(一起去支援的夥伴)離開那個營區以後，他不想再去談跟這個有關的任何的話題，雖然我們第二天還要再進駐…我記得那一天(帶完團體)晚上，我回、回到旅館以後，我就是趕快洗澡，趕快洗澡我就一直在看、看新聞，然後我就是不太想那方面的事，就趕快睡覺，因為第二天又重新要開始了(AC1037)。(救災回來後)覺得心情會變得比較悶、也變得比較沒有耐心，(呃)所以(.5秒)我覺得那時候(.3秒)很想跟別人去訴說，自己在去支援彈藥庫災後心理重建那一段時間，自己的心路歷程、自己的心情…但是我又(.3秒)我又不想去跟(.1秒)有去支援經驗的夥伴分享，因為我覺得他們壓力已經很大了，我不太想跟他們講，…因為我覺得，我有一些壓力，我想要透過敘說來去紓解(AC2121)。

(三) 思緒混亂

小椿在受災營區帶領團體時，思緒混亂，心神不寧，注意力降低，無法清楚表達自己的想法。

我不知道是不是因為磁場很亂的關係，我覺得我跟他們在、在那個場合(彈藥庫爆炸營區)在那邊工作的時候，我覺得頭腦一直很亂、很亂，那我能夠理解他們為什麼他們表達都、有時候表達得不是很清楚，因為我覺得我們自己在當下也是這樣的(AC1036)。就覺得頭很脹、很痛、很亂，就突然間記憶好像都、都慢慢都不見了，那講話也變得很沒有耐性…我心裡也有一點心神不定的感覺(AC1040)。我的感覺就是說頭非常的脹，頭很脹我覺得我的(.2秒)專注力變差了，頭都昏昏的，(呃)(.2秒)所以我有時候，我會努力在想說明天我要去做些什麼，但是一直有很多(嘔)我不知道那個感覺怎麼講，就是整個頭腦是很、很亂的，亂得讓我沒有辦法專注、記性也變差(AC1005)。

三、心理需要與認知基模

替代性創傷也對於小椿在與創傷有關的心理需求產生影響，包括在安全感、親密與控制等三個部份的認知基模轉變。

(一) 安全感

1. 對災害的警覺性提高

小椿之後變得對爆炸相關的新聞警覺，擔心是否自己又要去支援，或者鄰居爆炸波及自己。

我會特別去注視跟(.2秒)爆.爆炸有關的新聞，不管是彈藥庫爆炸或者是炮竹工廠爆炸，(嘿)或者是什麼(呃)電視機什麼莫名爆炸等等(AC1041)，當然也包括飛機墜毀爆炸等等，我覺得我對爆炸的新聞特別去敏感…在新聞上看到說又有哪一個彈藥庫爆炸的時候，那就會去想說，…(阿)這是不是我們管的(AC1042)。因為如果是我們管的，可能自己又要.又要出動了(AC1043)。有一點擔心說，(欸)有沒有人員受、傷亡，然後，(呃)會有一些疑惑說這是怎麼發生的(AC1073)。會覺得可怕，覺得沒有安全感，因為這種事情，好像似乎在我們身邊都會發生，譬如說我們可能會去聯想說，隔壁房間…，(呃)隔壁.隔壁的鄰居會不會(呃)會不會有瓦斯爆炸的情況，對，(呃)會不會有電源走火的爆炸，(.3秒)對，會特別去往這一方面去想(AC2115)。

(二) 親密

1. 和家人情緒疏離

小椿在救災結束後，在家中變得較沈默。

我覺得我回到家裡會變得更不太想講話…(AC2126)。

(三) 控制

1. 深刻體會人生無常

小椿經歷救災的經驗後，深刻體會人生無常，生命像玻璃一樣易碎脆弱，隨時可能受災無法掌控，受傷害後也無法復原。

人生無常，因為你不知道這個生命，什麼時候會不見，有的時候就會發現人命真的很脆弱(AC1028)。就像玻璃一樣，生命就像玻璃一樣，看起來很漂亮、很舒服，但是.，稍微有一些的打擊，他就馬上會變成碎片，而變成碎片的結果是你沒有辦法再重整成原來的樣子，他沒有辦法復原的、不可逆轉的，那尤其

彈藥的爆炸，連建築物都摧毀了、樹木都枯、枯黑了，更不容...，不用講血肉之軀，那是更、更脆弱、更容易粉、粉碎的，對，那個、那個生命的失去更是一瞬間，他不像...，不像因病過世，他還會有一些延續，讓你有一些預警，但是他是完全沒有預警（AC2071）。那人生只能說有很多的遺憾（AC1082）。

四、感覺系統

（一）身體經驗

1.專注力降低

小椿剛結束救災工作回到原單位時，常常無法集中精神輔導個案，包括專注力、敏感度、情緒管理都變差了。

我覺得我自己好像還不太能夠專注，也許是因為在那彈藥庫那幾天我的能量耗的非常的多，所以當我回來這邊在做這邊的輔導的時候，(.1秒)我的能量不足，有時候頭腦也會有一點恍惚，覺得自己整個...，包括敏感度(阿)、情緒管理的能力，非常明顯都走下坡，對，(呃)有時候一個個案晤談完以後，仔細想想突然間搞不清楚那一個小時到底在幹甚麼(笑)，就覺得，天(阿)我的紀錄要怎麼寫(阿)，就會有這樣的感覺（AC2118）。

2.惡夢

小椿支援救災後持續一周，變得容易做和爆炸有關的惡夢，且醒來後還覺得焦慮不安，缺乏安全感，也擔心影響隔天的助人工作。

那一段時間我自己也會作夢，夢到類似的場景，...夢到一些爆炸的場景，...醒來的感覺心裡還是很不舒服，因為畢竟那也是跟、跟安全(阿)、跟死亡有關的一個、一個夢，...會有一些不安全感（AC1046）。做夢大概也差不多也是只有那一個禮拜左右的時間（AC1054）。有時候又、又做惡夢的時候，那個感覺就有點討厭，...就是說，來亂(啦)，...都已經狀況不好了...白天已經很累了，晚上還要讓我累一次這樣...，那我第二天要怎麼樣去工作，因為自己也很擔心在已經自己的功能不太好的話，真的不知道如何去陪伴這些弟兄。（AC1065）。(夢境)某一部分跟現實生活還蠻像，就是斷垣殘壁，然後(呃)夢到些屍體，然後有到處都是血，然後還有哀嚎的聲音，大家都很忙（AC2127）。會覺得害怕，有一點不舒服，我還記得有一次醒來的時候我就心跳很快，然後就把燈打開、想讓自己稍微靜一靜這樣子，(.1秒)對，那有時候也會夢到鬼怪那一類的，大概都是去支援之後，對，那、那一個禮拜，就曾經有過的經驗（AC2128）。

3.疲倦

小椿在救災工作結束後，感到身心都很疲倦，無法再承受壓力，好像快垮了。

那時候我才.才真正的感覺到，那什麼叫做什麼”心力交瘁”，我才發現那時候真的是耗能量耗得非常非常的大…我那時候可能也沒有辦法再負荷更多的壓力，因為自己可能都快 burn out 了 (AC1038)。剛回來的時候，我真的是需要好好的休息，我覺得我需要一個很(呃)非常好品質的睡眠 (AC2109)。

(二) 意象

1. 回憶引發情緒

小椿在救災後，每當彙整救災資料，又會回憶受災者所描述的狀況，因此感到遺憾與難過。

但是當我收到了他們做的不管是團體輔導紀錄也好、個別輔導的紀錄也好，我就會覺得(.2秒)好像那時候我好像人又回到那個(災區團體輔導)現場，好像那個情景都在我的眼前又再重現的感覺 (AC2109)。還是會有很多(.3秒)很多遺憾，…跟一些難過，(嗯)覺得…生命真的很可惜，生命就這樣沒了 (AC2110)。

或聽到有爆炸意外災難發生，如工廠爆炸、瓦斯爆炸等新聞消息，小椿不禁聯想當初看到爆炸慘狀的畫面。

當(.4秒)當我在看到(呃)(.1秒)一些爆炸的事件，包括友軍的彈藥庫爆炸、或者是外面的(呃)工廠爆炸、或者是那個炮竹工廠的爆炸、(喔)瓦斯桶爆炸等等，都會.. 都會讓我聯想到那個. 那個場景 (AC2111)，想到的就是斷垣殘壁，那地上的附近的那個甚麼樹木、草地全部都摧毀、都焦黑(呃)，窗戶、門全部都敞開，那牆壁破裂、那到處都是(呃)煙味、甚至有一些(.1秒)屍體或屍塊都陳碎在附近，(呃)(.1秒)還是冒. 冒...，輕...，還是輕輕的冒著一些. 一些煙、一些濃煙在那邊，(嘿)，真是一團的亂，路都非常的難走 (AC2114)。

2. 迴避救災相關事物

小椿在救災結束後一段時間，對於同事把彈藥庫災害認定為小椿的工作範疇，感到相當的反感，但也擔心是否真的是下屬單位又爆炸。

(別人問起救災時)還是會有一點點煩，可能是因為這個事情過去了還沒. 沒多久 (AC2123)。大家(同事)變成很習慣是只要聽到彈藥庫，就馬上認定是我們這邊來管理的，事實上也不是每個彈藥庫都歸我們管，就會覺得很不舒服，第一一聽到彈藥庫心裏就會毛毛的說，是不是我們家管的，是我們的彈藥庫，

那如果說不知道...不是我們的，(阿)鬆了一口氣(AC2129)。

3. 迴避負面訊息

小椿救災後刻意迴避接觸負面的媒體訊息，例如和死亡有關的影片，避免自己更加不舒服。

我那一段時間特別喜歡看喜劇，可能我覺得我的心情要去做一些轉換，(嗯)那一段時間我會特別不喜歡看一些(呃)戰爭片的電影，也不太想看一些悲傷、生離死別影片，就只想看喜劇，喜歡看搞笑的綜藝

節目，(呃)喜歡看卡通，(嗯)新聞上也不太喜歡看到一些負面的消息(.3秒)(AC2126)。

第五節 綜合討論

本節將依據四位受訪者的替代性創傷形成因素、替代性創傷的內涵以及形成歷程，進行綜合性的討論。

壹、形成替代性創傷的背景脈絡

助人者個人的人格特質、壓力因應模式、與創傷相關的生命經驗或社會支持程度、機構組織脈絡等因素，都有可能影響助人者產生替代性創傷(邱琇琳, 2005; 胡峰鳳, 2006; Pearlman & Saakvitne, 1995; Jenkins & Baird, 2002; Shakespeare-Finch, Gow, & Smith, 2005; Dunkley & Whelan, 2006a; Dunkley & Whelan, 2006b; Adams & Riggs, 2008)，而本研究也發現，助人者個人的內在人格特質，以及原本工作情境中的外在環境既存的長期壓力源，的確會影響助人者在創傷救助工作中，在面對受創個案而感到壓力時，展現出來的因應調適能力；而受訪者皆曾經歷「沒有預期」的親友死亡經驗，與意外災害倖存者的經驗類似，也讓助人者更能深刻地同理倖存者處境；在四位受訪者中，普遍感受到家人、主管或同儕在行動上或情緒上的支持不夠，使他們在創傷救助工作中感到孤單，遭遇挫折時，也較難被社會支持系統的成員接納與了解。

一、死亡相關的生命經驗，加深同理的程度

諮商師的創傷史會使其更能夠同理有類似受創經驗的個案；有受創經驗的心理助人者，其替代性創傷程度也偏高(Jenkins & Baird, 2002; 邱琇琳, 2005; Dunkley & Whelan,

2006b)，Vrklevski & Franklin (2008) 也發現個人的創傷經驗對替代性創傷的影響很大，特別是容易產生憂鬱情緒及自我安全感的喪失。根據訪談結果的分析，本研究的四位受訪者，都曾經經歷親友死亡沒有預期的過程，而親友的生病或死亡給他們無法預期、失落感、受到驚嚇、不忍親人死前受折磨、深刻體認生離死別等感受。例如美茵的婆婆和琮恩的母親從診斷出罹癌才過了三個月就死亡，她們對於長輩的死亡缺乏心理準備；而小椿在退伍後，才得知有很深的情感依附的國中導師死亡了，因此感到很震驚與遺憾；琮恩的哥哥在初次心肌梗塞時就死亡了，讓琮恩很驚嚇；安鈞也曾與一名相識的士兵一起運動後，隔日士兵就自殺身亡了。除此之外，親友死亡前的痛苦，也讓受訪者感到難受，例如琮恩的父親在老年連續喪子喪偶，自身又病痛纏身，琮恩對父親的無法安享老年感到非常痛心。

除了親友的死亡讓受訪者驚嚇與痛苦，寵物與目睹路人死亡，也都讓受訪者耿耿於懷，例如小椿在服役時，家中飼養的狗死亡，覺得非常失落，並期望愛犬死而復活。而安鈞曾在國中時看到路上有人騎腳踏車車禍當場死亡，從此受到驚嚇不敢騎腳踏車或機車。

綜合而言，當助人者曾經歷親友死亡的經驗，更能深刻體認生離死別的感受，特別是沒有預期的死亡，常常令受訪者感到驚嚇與無法接受，而促成助人者在創傷救助過程中，聽取受災者描述瞬間喪失親人或學生的過程時，更能同理受災的感受，想像的災難畫面也更加清晰。

二、對死亡的負面認知，影響救災時的因應

Pearlman & Saakvitne (1995) 認為與倖存者工作是種情緒激烈且要求高的工作，如果助人者對承受強烈的情緒有困難，可能在助人過程中經驗過多的情緒負荷，有時候會有不協調的情緒反應，造成自體能力的失衡；本研究也發現從助人者親友死亡的生命經驗中，個人格特質在面對死亡時的因應方式，增加未來受創的可能性。例如小椿在面對老師和愛犬死亡的訊息時，第一個反應是「否認」，而個案自殺身亡後，也急忙丟棄個案諮商時哭泣使用的衛生紙，企圖與死亡隔絕；安鈞在祖母過世及軍中士兵自殺死亡的經驗後，避免面對死者及生離死別的情緒；兩人在碰觸死亡的議題時，都因無法承受強

烈痛苦的情緒，而沒有經歷疏通，接受親友死亡的事實；就如 kubler-Rossy 在 1969 年提出的面臨死亡的五階段中，第一階段即是「否認和隔絕」（引自李開敏等譯，1995），死亡總是令人感到害怕，「否認和隔絕」讓我們與死亡保持一個安全的距離，隔離情緒以繼續生存；但是，否認和隔絕死亡，會影響助人者在工作上的因應能力，安鈞和小椿不願面對死亡的人格特質，進而影響了救災時的因應能力。

三、未解決的哀傷失落，轉移到創傷工作

導致替代性創傷的主要因素是助人者本身，也就是助人者與工作、情境、個案的互動是替代性創傷發展的主軸；任何助人者未解決的個人議題，都會產生替代性創傷（Pearlman & Saakvitne, 1995），本研究也發現助人者過去在親友死亡經驗中未處理的情緒或認知，會在面對同樣遭遇親友死亡經歷的受災者時，再度展現出來。例如琮恩，在連續經歷三位家人死亡後，因為家人避談死亡或無法同理她的哀傷，且認為朋友不願意分享哀傷的情緒，所以覺得孤單，也因此琮恩特別敏感於死亡相關的事件，而當琮恩在救災時幫助喪親的災民時，因為自己喪親的失落沒有處理，所以投射自己的陪伴需求，積極投入救災讓災民覺得不孤單；此研究結果與 Pearlman & Saakvitne（1995）的觀點類似，亦即當助人者處於個人的失落中，聽到個案的失落故事，會使助人者絕望悲傷，或是較為覺察個案所描述的失落議題。

四、經歷過天災經驗，促進對災害的警覺

助人者本身也曾經歷受到天災的經歷時，與受災者的經驗類似，除了更能同理感受到天災的身心壓力，也激發助人者受創的回憶與痛苦，促使助人者增加對天災的敏感度，助人者在自己的創傷經驗中，安全基模遭到破壞後，當與受災個案工作時，則容易感到極高的害怕和不安全感（Pearlman & Saakvitne, 1995）。例如美茵童年常感受到地震威脅，影響成年後對地震的感受敏銳；特別是目睹朋友受災和自身經歷九二一地震後，害怕房子倒塌來不及逃生，至今都保持對地震的高度警覺；安鈞曾在颱風時，因自己的營區水災，導致生活基本需求受損，日後每到颱風期間就害怕再度遭遇水災，也對災害的日期特別印象深刻，因此每到那一天，都會自動回憶起受災的經驗。

五、特殊人格特質，容易造成替代性創傷

Adams & Riggs (2008) 認為創傷史並不是造成替代性創傷的直接因素，而是助人者受創後，以何種自我防衛風格來因應創傷壓力，才會影響其日後是否容易產生替代性創傷；若其以自我犧牲風格來因應創傷壓力，則更會造成替代性創傷。本研究也發現琮恩在遭遇喪親的哀傷時，習慣先忽略情緒，犧牲自己的哀悼需求，而理性地處理家人的後事，以致於情緒沒有宣洩處理，造成後續在創傷救助工作上對個案投射自己的需求。

安鈞原本就對工作上的表現很在意，特別是類似因士兵自殺，受到長官及家屬的壓力，因為處理自殺事件增加工作量，同時擔心受到懲處；所以在安鈞參與救災的過程中，對機構的限制和壓力也很敏感，特別注意受災營區幹部被處分的事情，因救災使其兩地奔波工作，擔心無法作好份內的事情，對長官的要求感到壓力很大，導致後來對降低對專業助人工作的認同。

新手助人者容易因過分投入於工作過程而疏忽與個案議題間界限之維持，可能導致較高的替代性創傷程度（胡峰鳳，2006），而本研究發現，即使是資深的助人者也會因為專業界限模糊，自責無法滿足個案多樣的需求，影響了情緒與自我認同。例如美茵雖然已經參與義張二十多年，但是在與個案工作時，容易在個案諮商過程，跳離對個案的專注，連結自己與個案類似的經驗，若有類似的困擾就更容易同理個案的感受，若無類似困擾則自我提醒避免造成與個案相同的問題；而在助人過程中特別重視依照個案的需求提供適合的協助；因此在四川救災時，美茵也藉此省思自己是否會有如同受災老師一樣的想法或行為，加深同理的程度；此外，當美茵發現受災狀況太嚴重，受災者需求複雜，自己無法提供適當的協助給災民時，感到無力挫折，自我否定。

六、生活緊湊，難以調適受創情緒

Dunkley & Whelan (2006a) 研究發現助人者對替代性創傷的因應策略可能也有影響：例如維持身體健康和好的心靈成長、靈性調適或休閒活動，可能減輕替代性創傷的形成風險；Bober & Regehr (2006) 的研究也發現：有負面信念，特別是在「親密」的心理需求受到損害的助人者，較少從事休閒活動；而時間安排過滿、隨時需要待命的情況也容易導致替代性創傷（Pearlman & Saakvitne, 1995）。本研究也發現，當受訪者的生

活安排緊湊，缺乏調適情緒的時間時，往往造成受到創傷個案的衝擊後，沒有足夠的時間轉化情緒壓力，而馬上投入下一個工作。例如美茵在學校工作與義務張老師工作，再加上她為人母以及在職進修的學生身分，缺乏了留給自己的時間。特別在從四川回台後，因為沒有足夠的喘息時間，受創情緒持續了一兩個月的時間。而琮恩緊湊的生活步調也讓她在從四川回台後，沒有足夠的喘息時間，強迫自己快速轉換情緒。安鈞也因為在救災後一個月就被派去受訓之後又調職，而讓受創的情緒持續了近半年才緩和。

七、既存的工作壓力，影響情緒調適的心理能力

生命中長期或急性的壓力源，會使得助人者容易受替代性創傷的影響：如健康問題、工作過度 (Pearlman & Saakvitne, 1995)；當助人者本身同時承受其他的生活壓力，對工作的認同度低，替代性創傷傾向也偏高 (邱琇琳, 2005；胡峰鳳, 2006)，本研究的受訪者，參與救災是短期的工作，本身都有另一個長期的專業助人工作，但此原本的工作皆有些不盡如意之處，形成壓力源。例如安鈞和小椿都感受到長官過度重視心輔工作量化的績效，導致行政工作的量增加，無法好好處理個案的問題，又難以和長官溝通自己的理念，必須要改變自我對工作的態度，因此感到失望挫折。而琮恩對自己的正職工作缺乏自主性，與過度重視績效的部份也很不滿意，並覺得沒有尊嚴。而且琮恩在學校工作時間長壓力大，因此造成慢性的疲勞症狀；安鈞則在剛開始接任心輔工作時，感受到自己經驗不足，所以也難以拿捏工作的訣竅，長期下來，感受到心輔工作很多吃力不討好的部份，工作內容煩雜但不容易受到長官肯定，缺乏晉升的機會，且曾被長官否定工作表現，都使得安鈞在助人工作中倍感壓力，此結果與邱琇琳 (2005) 和胡峰鳳 (2006) 的研究結果相似，亦即助人者的工作年資較淺，較不熟悉機構的資源與特性，難以感受到機構所提供的協助時，替代性創傷傾向也偏高。當這些原本工作造成的長期壓力，已經快要讓助人者工作耗竭時，再加上參與救災受到的心理衝擊，更難讓助人者在短時間內調適情緒。

八、社會支持不夠，使助人者缺乏情緒抒發管道

Pearlman & Saakvitne (1995) 認為影響替代性創傷的因素也包含助人者所處的整體工作環境脈絡；機構內部的同儕支持及督導質量也是一個要素，督導或同儕支持愈

強，則助人者的認知基模被破壞的程度也越少（邱琇琳，2005；Dunkley & Whelan, 2006b）。本研究也發現，原本工作上的主管不支持助人者去參與救災，也使得助人者在救災後回到原本的崗位時，無處宣洩情緒壓力，例如琮恩正職工作的主管很在意請假影響業務，因此琮恩去四川未事前告知主管自己要去救災，結果回來後主管有些意見，而琮恩也不敢在工作中和同事分享救災經驗，只能默默地自己承受受創的壓力，而安鈞在支援救災的單位，因人力不足，缺乏同儕行動上的支援，而更加感受到身心壓力，此部份和張詩吟（2009）的研究結果相似，亦即助人者受到創傷衝擊時，期望自己可以被安撫和同理，而不只是停留在認知層面的解釋說明。

此外，當助人者暫時放下原本的工作，要去參與救災工作時，家人都有些擔心和不支持的態度，例如美茵和琮恩的家人擔心四川災區的環境不佳容易生病、不安全；雖然小椿的家人可以理解去救災是任務，但是仍然會擔心；而美茵的先生認為美茵本身擔負學校重要的行政角色，出國去四川會影響原本的工作。雖然安鈞事後才告知父母去支援救災的事情，但父母認為安鈞應該避開救災工作；琮恩的女兒雖然沒有直接否定琮恩去參與救災，但是一向認為義務性質的工作不需要太認真去做。除了行動上不支持，因為家人不了解救災工作特性，無法同理情緒，也讓助人者感到孤單，例如小椿在救災後，嘗試和母親分享工作心情，但母親無法了解和同理；而安鈞的父親，也無法同理安鈞的辛苦。綜合而言，不論是家人、朋友或同事、主管，在行動上或情緒上無法支持助人者參與救災，都容易形成助人者的替代性創傷。

九、類似救災經驗，不一定形成替代性創傷

本研究受訪者之中，琮恩與美茵都曾參加九二一地震救災，經過了九年又投入四川地震救災，類似的救災性質，卻在四川才產生替代性創傷，兩位受訪者都對此感到難以理解。經過研究者分析兩位受訪者的兩種地震救災經驗後，發現以下可能的因素：

（一）家人支持救災與否

美茵在九二一救災期間，在台北和南投兩處災區都參與志願服務，當時因為都在國內地區救災，家人覺得災區離居住地區不遠，若原本正職工作或家庭有狀況需要處理，可能較不會受到影響，因此美茵的先生沒有反對她參與九二一救災。但是在四川救災的

經驗中，先生反對美茵救災，母親也有很多的擔心，兩個重要他人對美茵去四川救災的社會支持不夠。

（二）個案描述災害程度，影響同理介入

琮恩服務的九二一受災個案，是一位離家住在外地的學生，雖然事後目睹房屋倒塌，但其實沒有目睹家人死傷的過程，所以在輔導過程中沒有描述詳細的傷亡狀況，而且個案只分享生活瑣事，不談論對家人死亡的感受，琮恩因此沒有想像死傷血淋淋的畫面，較沒有同理介入和自我經驗的投射。但是在四川救災的經驗中，受災老師鮮明的描述學生死亡歷程，讓琮恩想像死亡畫面，同理他的傷痛。

（三）災害程度影響情緒衝擊

雖然美茵參加過九二一救災，對於地震災後的狀況有心理準備，因此參與四川震災，但美茵發現不論是受災範圍或死傷人數，四川震災都比九二一震災慘重，因此感到很震撼。

（四）災民角色和自己的相似度

美茵在四川救災時，有一部份的個案和自己教師的身分相同，可能更加同理個案的感受，而在九二一地震的服務個案沒有教師身分，所以沒有像在四川救災時產生替代性創傷。

貳、替代性創傷的形成歷程

本研究發現助人者在形成替代性創傷的歷程中，經歷部份共同的經驗，如：同理介入、情緒衝擊、機構限制、察覺自己能力有限、助人過程受阻等，但在不同的助人者之中，有些共同經驗出現的時機點不同；此外，也有部份個別化的特殊經驗，如：擔心專業能力不足、投射對死亡的害怕、無法承受多重壓力負荷、反移情等；但助人者在歷程中也都會運用各種方式調適受創感受。

一、共同的替代性創傷歷程

（一）想像受災畫面，同理個案感受

Pearlman & Saakvitne (1995) 指出，同理心是助人者相當寶貴的助人技巧，但也是

使助人者遭受「替代性創傷」的利器，助人者藉由個案對受創經驗鮮明生動的描述，以及自身同理的能力，使其在工作中經驗到個案的創傷經驗，產生替代性受創。張詩吟（2009）的研究也發現助人者在照顧個案的過程中，因深度同理個案身體的痛苦，進而感受自己如同個案一樣正在受苦。本研究四位受訪者也都是在救災初期，就發揮同理心輔導災民，因此更加感同身受災民悲傷無助的感覺，例如小椿和安鈞在進入爆炸的彈藥庫營區時，看到爆炸的威力非常強大，建築物破壞嚴重，立即想像倖存者的心理創傷可能也很嚴重，不自覺地心情就往下沈，產生和受害者相同的感受；接下來直接與倖存者接觸後，四位受訪者在輔導的過程中，聽到倖存者描述受災的過程，都會將心比心，設身處地去了解他們的想法感受，也和倖存者一樣感到很難過，其中美茵、琮恩和安鈞透過倖存者的描述想像災難發生當下的畫面，彷彿目睹災害在自己面前發生，直接感受到強烈的創傷情緒，或者如安鈞連結自己也曾有同胞沒有預期死亡的經驗，更能深刻同理倖存者所遭遇的驚嚇感受。由此可知，不論是直接看到災情，或聽取個案描述災害，助人者都會因為同理的投入，而與個案產生相同的受創情緒。

（二）災難太嚴重，衝擊情緒

助人者聽到成員描述受災的過程，就覺得很震撼，發現原來受災的狀況比自己想像的還要嚴重，再加上透過同理去想像災難現場狀況，彷彿目睹災害在自己面前發生，因此情緒受到很大的衝擊。例如美茵和琮恩接觸災民，深深感到災情慘重，而影響到自己的心情也變得異常沈重，美茵更覺察自己的情緒太悲傷沈痛，根本就很難幫助災民。或如小椿看到災難照片後，也因為災情比自己想像的嚴重，擔心自己心理上或專業上還沒準備好就要開始救災，因此感到心情很亂，且慌張不知所措。由此可知，因為大地震或彈藥庫爆炸造成的災害都不是日常生活經驗所能理解的，當助人者在救災過程中因為聽取個案的受災故事，深入了解災害可怕的一面後，情緒會受到衝擊。

（三）機構層層限制，阻礙助人工作

Pearlman & Saakvitne（1995）認為助人者在機構內的壓力遠大於個人執業的壓力，所以助人者所處的整體工作環境脈絡會影響替代性創傷的形成。邱琇琳（2005）、胡峰鳳（2006）和 Dunkley & Whelan（2006b）的研究也都發現機構內部的督導或同儕支持

愈強，則助人者的認知基模被破壞的程度也越少，助人者所屬的組織機構若能提供正向支持的氣氛、合適的福利制度和資源，則能有效減少替代性創傷的發生。而本研究也發現助人者若是因職務派任參與救災，機構內的制度文化和社會支持都可能令助人者在救災過程中感到挫折和壓力，進而形成替代性創傷。例如小椿和安鈞都同時感受到，災害剛發生的早期，受災營區主管以救災工作為優先考量，所有倖存的官兵都被分配救災工作，無暇接受心輔人員的照顧，小椿和安鈞對倖存者的心理創傷感到憂心，但卻無能為力，所以安鈞對自己的專業角色產生失落感。此外，因救災工作由非心輔專業的長官統籌指揮，助人模式屢次因長官意見不同、現實狀況不適當或長官不了解實際狀況等因素而改變，根本沒法實際幫助個案，更令安鈞感到喪氣。

二、出現時機點不同的歷程

在四位受訪者中，至少有兩位以上受訪者在替代性創傷形成歷程中出現「助人過程受阻」和「覺察能力有限」兩個經驗，但在歷程中出現的階段不同，分述如下：

（一）助人過程受挫的階段不同

本研究發現美茵、琮恩和安鈞都在救災歷程中遭受助人工作的阻礙，影響替代性創傷的形成，但三人出現此經驗的時機點不同：美茵是在「情緒衝擊」之後，琮恩是一開始救災時，發現語言等溝通障礙，就有力不從心無能為力的感受；安鈞在「同理介入」並受到「機構限制」之後，發現雖然已經駐守在災害現場，但卻有許多有形無形的阻礙影響輔導工作。

三位受訪者帶著過去參與九二一地震救災的經驗，或對救災的想像進入災區服務，但是當真正開始災難心理衛生工作，才發現現場狀況不如預期，狀況頻頻難以解決。例如美茵和琮恩發現災民的處境艱難，需要長期的生活重建，而非只是短期的心理輔導，災民的心理創傷也無法以短短數天的課程或團體協助心理重建；安鈞了解倖存者投入救災，心理創傷加上救災疲憊需要休假，但因無法幫倖存者向長官爭取，所以覺得沒有具體幫助倖存者，因此美茵、琮恩和安鈞都為此感到無能為力。而安鈞和琮恩還感受到個案接受心理協助的意願不高，琮恩因此質疑課程設計不當，影響助人的效果，所以感到挫折無力。

此外，琮恩和安鈞都面臨與個案口語溝通困難的狀況，但兩者的狀況有些不同，琮恩是因當地人民中文帶有特殊腔調，聽不懂災民的敘述，團體輔導時常常需要猜測或求助他人翻譯；而安鈞因為倖存者產生創傷後壓力反應，口語表達困難，所以不知如何諮商。此點可能與安鈞專業訓練的歷程有關，安鈞畢業自政戰學校心輔相關科系，心輔專業課程學分比一般大學心輔科系少，畢業後因軍職常須留守營區，難以繼續參與專業訓練，所以對創傷後壓力反應不了解，也不會以非口語的表達性心理治療模式協助個案，所以感到挫折無助。

（二）察覺自己能力有限的階段不同

本研究發現美茵和琮恩都在替代性創傷形成歷程中察覺到自己能力有限，但兩人出現此經驗的時機點不同：美茵是在「助人過程受阻」之後察覺自己能力有限，琮恩是在「反移情」之後察覺自己能力有限。

當災民描述受災的悲慘狀況，美茵覺得災害實在太嚴重了，而自己停留災區只有不到一週的時間，好像無法安慰受傷的心靈，再加上情緒受到衝擊而悲傷低落，難以平復穩定情緒來助人，因此感到失落和無力。琮恩看到與自己女兒年齡相仿的倖存少年參與救災，產生反移情覺得於心不忍，因此想要再多照顧少年個案，但覺察自己在有限的時間內，能幫助的範圍有限，因此感到不知所措。此部份和邱琇琳（2005）的研究結果一致，亦即助人者在同理案主的創傷後，因感受到個案的改變有限，使得情緒「無力、痛苦」，然後開始質疑自我能力。

三、特殊的替代性創傷歷程

部份受訪者在歷程中出現的經驗，是獨特的，與其他三人不同，如美茵和災民有相似角色，因此同理的內涵不同，小椿擔心自己專業不足且對個案投射對死亡的害怕，琮恩產生反移情，安鈞感到機構缺乏生活支持、多重壓力負荷而難以承受。

（一）與災民相似角色，加深同理程度

本研究發現當助人者與災民有相同的身分角色時，會因為更容易了解受災者的情緒感受和想法，而加深同理的程度。如美茵原本的正職工作是在學校擔任教師，在四川救災時，有一部份受災者也是中小學教師，他們在描述學校震倒，有些老師倉皇逃生，有

些拼命救學生的細節時，美茵馬上能了解與同理他們在教師職責與自我生命保護之間的掙扎，而美茵個人的人格特質也不禁反思自己可能會怎麼因應當時的情境。美茵也認為，如果是自己的學生死亡了，而原本可能有機會救出來的，也會對身為老師的自己存活而感到罪惡。也對於老師因為救學生而來不及逃生，深感惋惜。

（二）缺乏行前訓練，擔心專業不足

助人者所屬的組織機構若能提供較充足的督導與教育訓練（邱琇琳，2005；胡峰鳳，2006），或提供較為安全的工作環境，也可以減少替代性創傷（Bober & Regehr, 2006）。本研究也發現小椿被派任支援彈藥庫救災後，因為缺乏救災的經驗和專業訓練，所以感到惶恐，帶著疑惑和擔心去助人，也擔心自己在協助時再度爆炸而受傷，而後來在看到災區照片後，也更加擔心自己沒有能力輔導受創嚴重的倖存者，由此可見，缺乏救災行前專業訓練，會增加助人者的情緒壓力，進而影響替代性創傷的形成。

（三）投射自己的生命經驗，對個案產生反移情

Adams & Riggs（2008）認為心理專業助人者生命中曾經歷的創傷經驗，若沒有經過修通並產生自我覺察，則容易在日後處理類似受創經驗的個案時，產生反移情。本研究也發現琮恩從九二一和四川救災前，看到電視新聞播報災區傷亡慘重，就感到難過且有鼓想助人的衝動，即使知道輔導方式與自己專長不符，還是去參與救災；後來到四川災區，聽到倖存老師無法救出學生的無力感時，連結自己喪親時同樣也無能為力的感受而哭泣；而琮恩知道有和自己女兒年齡相仿的孩子被派去看顧屍體，天生的母性讓他覺得很心疼，想再多關心此少年。實際幫助災民後，回來再看到媒體報導，回憶起救災時看到災民的狀況，琮恩又感到難過哭泣，救災前後看到電視震災報導的感受類似。

（四）投射對死亡的害怕

雖尚未有文獻提到助人者將自我對死亡的害怕投射到受創個案，本研究發現助人者本身對死亡存有負向的認知，或未修通過去親友死亡的經驗，則可能因否認害怕接觸與死亡相關的事物，而將自己對死亡的情緒認知投射到救災者身上。例如小椿以否認的態度面對愛犬和恩師的死亡，也迴避碰觸與死亡相關的事物，刻意避開看到愛犬瀕死的畫面，因此當小椿輔導進行救災工作的倖存官兵時，除了不知道如何和成員談論死亡，也

因害怕成員帶著屍塊在身上，不敢拍肩膀安慰成員。

（五）機構缺乏生活支持，使助人者承受多重壓力

機構提供合適的福利制度和資源，能有效減少替代性創傷的發生（胡峰鳳，2006）。本研究也發現小樁非軍職心輔員的身分，在救災期間，自己原本的機構都有提供食、宿、交通的安排，提供差旅費用，生活基本需求獲得支持，更能專心投入救災工作；但身為軍職心輔官的安鈞，原本的機構或受災機構都沒有提供生活支持，民生問題都要自己想辦法，包括安鈞持續一個月每天來回兩個營區工作的交通費用，都要自己負擔，增加經濟負荷，更加重了安鈞的壓力源。此外，安鈞在救災期間，早晚在兩個跨縣市的營區奔波工作，身兼兩職，已經超過生理負荷，再加上不時面臨長官查詢救災進度，常常感到心理壓力很大；救災工作太繁雜沈重，缺乏休息的時間，讓安鈞無法承受這麼多的身心壓力，感到生不如死。

四、救災動機影響替代性創傷形成歷程

（一）救災期望與實際狀況不符，增加挫折

安鈞原本認為自己的工作是要去安撫倖存官兵的情緒以及其他臨時需要的協助，但是當他到達受災營區時，最先面臨到工作分派朝令夕改的狀況，再加上倖存者被要求先救災，因此沒有時間接受安鈞的心理輔導協助，安鈞深受機構限制所苦，感到心輔專業不受重視沒有發揮的餘地，導致助人過程受到阻礙不順利。

美茵原本因為在九二一地震後親臨災區協助，因此設想四川地區也需要外來資源協助災後重建，所以認為自己能力上可以協助的範圍，就是心理輔導的部份，但在災區美茵發現災民的需求多樣，心理輔導無法提供完整的協助，因此感到挫折，再加上因為替代性受創情緒低落難以調適，更覺察自我助人的能力有限。

（二）死亡畫面引發反移情

琮恩最初在九二一震災後，因為看到媒體報導災情，情緒受到影響，而興起助人的動機；四川地震後，也是因為媒體報導死傷的畫面感到難過，而想去四川救災；琮恩對新聞報導死亡畫面特別有感覺，覺得有鼓衝動想去幫助失親的倖存者，可能因為自己也有失去親人的生命經驗，因此深刻同理受災家屬哀傷的情緒，而覺得應該要去幫忙，因

此坐立不安，無法承受看到他人沈浸在哀傷的情緒中。但是真正到四川開始救災工作後，親耳聽到災民鉅細靡遺描述親人死亡的過程，琮恩再也無法控制自己的情緒而流淚，就好像自己的親人死亡一般，投射自己的悲傷情緒。

五、調適歷程

本研究受訪者在經歷替代性創傷後，都嘗試以各種方式調適受創反應，例如與社會支持網絡連結以獲得支持、信念轉變為正向、吸收專業知識、紓解壓力、覺察要自我照顧、領悟同儕關係對倖存者的影響，以及轉換工作內容等其他調適策略；但美茵與安鈞似乎尚未完全從替代性創傷中復原，因此在接受訪談前，特別擔心是否會再度引發負面情緒。

（一）獲得社會支持

Gartnet (1999) 認為助人者在創傷救助工作的期間，需要有社會支持網絡，可以諮詢來幫助解決助人者自己在治療中的困擾，就像創傷個案所需要的一樣；需要有個夥伴見證助人者所經歷的替代性創傷，需要被其他專業助人者傾聽，確認自己的感受。Bober & Regehr (2006) 也認為受創的助人者可能無法適當地平衡生活和工作，而無法有效地運用休閒、自我照顧、督導等策略；因此環境的支持計畫是更重要的。本研究也發現助人者尋求各類的社會支持後，會讓創傷感受較為平復，例如琮恩、小椿和安鈞和夥伴分享情緒，重整經驗，就稍微紓解了壓力，分享過程中也受到同儕鼓勵。母親和丈夫最初不支持美茵到四川，但當美茵因替代性創傷而情緒低落時，和朋友、子女通電話而獲得情緒的支持。美茵向四川當地的心理諮詢者求助，安鈞請求同事分擔工作，兩人向他人尋求實質上的協助，也緩解了原本高漲的情緒和壓力。安鈞在救災時期經歷到缺乏經驗所造成的痛苦，因此學習到日後若遇到新的工作內容，可向同儕請教，此部份和張詩吟 (2009) 的研究結果相似，亦即助人者在創傷救助工作中遭遇挫折時，需要資深助人者能就工作上產生的疑惑提出澄清，解答其心中的疑慮或想法。可見在助人過程中遭受替代性創傷時，取得社會支持及主動向社會支持網絡中的成員學習工作方法都可以減輕替代性創傷的傷害。

（二）正向信念增加

助人者雖然在替代性創傷中經歷了信念的瓦解，但是在調適過程中，部份信念漸漸轉變為正向的觀點後，負向的創傷感受就逐漸降低。例如美茵覺察自己原先因為覺得光是課程和團體幫不了災民，而想要邀請災民來台或帶台灣的學生過去體驗生命教育的想法不切實際，提升了現實感，思索更合適的助人方式，同時被到災民的韌力感動，也接納天災無法掌控的事實；琮恩也試著重新思考自己的能力，並得比較不與他人計較，氣度變得比較寬宏。小椿同理倖存者對死亡的接納，肯定他們的勇氣，也看到倖存者的正向成長，就比較不擔心害怕了；小椿和安鈞也都體認到，要保護自己，生命無法重來，更要珍惜所有。小椿支援了幾次彈藥庫的救災工作後，漸漸了解彈藥的特性，控制感增加，並且也從救災的經驗中，體認分工合作的重要性。

（三）應用專業知識增進對自我和個案的了解

Bober & Regehr (2006) 研究發現藉由教育訓練，可以增加助人者的因應能力，減少替代性創傷的嚴重性。本研究也發現助人者在結束救災工作後，一面承受替代性創傷的傷害，一面透過專業課程或知識的幫助，的確讓助人者的負向情緒與信念降低。例如小椿藉由參加創傷療癒工作坊，幫助自己疏通受創的情緒，並且也肯定自己。美茵和小椿透過選修相關課程或閱讀書籍，了解自己的替代性創傷經驗。美茵也透過課程認同個案有復原能力，並接納自己也有復原能力，也接受自己的能力限制，就比較不難過了。所以當助人者的專業知識增加，促進對自己替代性創傷的了解，有助於接納自己的經歷。

（四）透過各種方式紓解壓力

Gartnet (1999) 指出，助人者學習用各種方法讓自己感到好過一點，以處理和創傷個案工作後的徬徨感受。本研究也發現助人者在身心俱疲下，試著透過各種方式紓解壓力。例如琮恩充分利用時間休息，讓自己在救災後一週就盡快恢復體力；小椿在救災中以聽音樂、看畫、深呼吸自我暗示來放鬆自己的情緒，救災工作結束後，則透過宗教支持，以及看輕鬆的電視節目、聽音樂、深呼吸、早睡等方式來緩和情緒；安鈞也透過聽音樂來轉換低落的情緒。由此可見，各類紓解身心壓力的方法都可以讓受創的助人者緩和情緒和壓力。

（五）覺察助人者自我照顧的重要性

小椿和安鈞因為在救災期間身心俱疲，因此覺察到助人者還是要留意自身的創傷反應，並要在救災前自我照顧，助人者還是要以自己為重，先照顧好自己才能照顧個案。所以助人者若缺乏對自我狀態的覺察，就不會及時懂得自我照顧，而容易受到替代性創傷的影響。

（六）領悟同儕關係對倖存者的影響

小椿觀察到彈藥庫的官兵團結互助，被他們的凝聚力感動，也認為這可能是促進個案災後心理復原的一個要素；同時也發現倖存者受創的程度，和死傷者的關係親疏程度有關：倖存者若和死者較熟悉，則把搬屍體等救災工作當作是為死者做最後一件事，抱著安慰死者的態度較不會受創；反之和死者不熟悉的倖存官兵，則會害怕恐慌。由此可見，當助人者領悟個案的受創與復原因素，有助於增進助人者對自我受創的覺察與了解，進而調適創傷。

（七）其他調適策略

Bober & Regehr (2006) 的研究發現降低創傷暴露是有效的，可以減少立即的衝擊影響，並可以避免有關親密減損或信念破裂的潛伏影響，這比助人者個人做一些因應策略還要有幫助。本研究也發現小椿救災結束後回到原單位做行政工作和一般個案的諮商工作，脫離創傷個案，轉換工作內容就放鬆許多了。

此外，安鈞鼓勵自己痛苦不會太久，一定要撐過難關；美茵感受到災民給予正向的回饋，肯定美茵的支持和陪伴，使他們感受到溫暖；小椿拜神祈福為倖存和死亡的官兵求平安；小椿和安鈞在救災過後，累積專業經驗，在日後遇到相關工作時就降低挫感受等等都是正向調適的方法。

參、替代性創傷的內涵

Bober & Regeh (2006) 發現創傷治療通常對助人者有兩方面的負面影響，一個是立即的創傷後壓力症狀反應，另一是改變信念系統的長期影響，助人者處理的創傷個案類型若是身體的受害，會有較多次級創傷壓力反應。助人者在與個案工作的過程中，會內

化受到創傷的感受，在感覺和認知方面，也和個案產生相同的創傷後壓力反應，因此助人者所受到的傷害不只是在生理層面，也包括心理認知結構與人際互動的影響；對自我的看法產生負向的改變（as cited in Pearlman & Saakvitne, 1995；李如珺，2006）。本研究也發現，受訪者聽取救助身體受傷或死亡的倖存者，詳細描述救災過程中血淋淋的畫面，的確產生了較多次級創傷壓力反應，且因為情緒認知衝擊太大，自體能力降低難以調節整合，使得大量的負面情緒能量損害了靈性；但也有信念瓦解的部份：包括對人事物感到悲觀，對未來產生無望感；而救災的挫折，影響助人者對自我和專業的認同；也因為過度投入救災，模糊了專業界限。Pearlman & Saakvitne（1995）認為替代性創傷會使得助人者在與創傷有關的心理需求「安全感」、「親密」、「尊重」、「信任」、「控制」等部份的認知基模產生轉變，但本研究完全沒有發現在「尊重」的認知基模受到影響，也只有小椿在「親密」的部份和美茵在「信任」的部份受到影響，可能因為 Pearlman 等人的研究以性侵害家暴助人工作者為研究對象，性侵害家暴的議題和人際互動有高度相關，因此也影響與人際互動有關的「親密」、「信任」、「尊重」的心理需求，本研究受訪者是意外災害的助人者，意外災害本質上與人際互動較沒有直接關連。此外，分析四位受訪者的創傷個案性質及助人工作方法，雖然有部份差異，但替代性創傷的內涵還是有共通之處。

一、面對重大傷亡，產生次級創傷壓力反應

助人者在暴露於某種極度創傷性，威脅生命的壓力源之後發展出創傷後壓力反應的症狀，可能持續以各種方式再度體驗創傷事件，逃避和創傷有關的刺激，或保持警醒（陳美琴，2000；APA, 1994/孔繁鐘譯，2006；Craighead, Miklowitz, & Craighead, 2008；Bober & Regeh, 2006）。本研究也發現四位受訪者在聽取倖存者的受災經驗之後，都產生了次級創傷壓力反應，例如在美茵、小椿、琮恩、安鈞的經驗中都發現「持續再度體驗創傷事件」；在美茵、小椿、琮恩的經驗中都發現「持續逃避和創傷有關的刺激或對外界反應麻木」；在美茵、小椿、琮恩、安鈞的經驗中都發現「警醒性增加」。

（一）持續體驗創傷事件

美茵在回台後持續約一個多月期間，會偶然想到四川的情形，回想時也會覺得悲

傷；小椿支援救災後，變得容易做和爆炸有關的惡夢，醒來後還覺得焦慮不安，缺乏安全感。

（二）暴露在創傷記憶時感到痛苦

美茵和琮恩回台後，整理四川救災的資料時，又會陷入難過的情緒；琮恩和小椿看到電視播報災區新聞，也會想起受災者所描述的狀況，感到遺憾與難過。安鈞在救災後，每當看到媒體報導和爆炸或火災…等相關的新聞事件，都會擔心是否有人向自己一樣又要沒天沒日的忙碌救災了或有人受傷，並且在爆炸案過後一周年當天，還害怕再度發生災難。

（三）迴避創傷相關事物

琮恩在從四川回台後，對於機構要求分享救災經驗，覺得排斥；雖然美茵主動參與研究訪談，但日常生活會刻意避免觸及相關話題，看到訪談大綱的內容時，擔心會勾起難過的感覺，而不太願意再提起這段悲傷的往事；小椿在救災後，刻意迴避接觸負面的新聞或電影，避免自己更加不舒服，且對於同事把彈藥庫災害認定為自己的工作範疇，感到相當的反感。

（四）與他人疏遠

小椿在救災結束後，在家中變得較沈默，多半獨處不願意與家人做太多交談；美茵在輔導災民後感到哀傷時，雖然也有一起出隊的夥伴關心她，但擔心造成夥伴負擔也不認為夥伴有餘力照顧自己，因此拒絕夥伴的關懷，和同儕變得疏離。

（五）睡眠困擾

美茵和安鈞從救災期間就開始產生失眠、睡眠變得容易中斷，安鈞還會常常在睡前擔心自己有遺忘某個工作。

（六）不耐煩的情緒

安鈞在救災那段期間，心情比較低落，所以和家人講話較不耐煩，負向情緒直接影響到和家人的互動。

（七）難以保持專注

琮恩和小椿剛從災區救災回來的一段時間，常常無法集中精神輔導個案，和個案會

談時有點難以專注，也覺察對個案的敏感度、輔導情境中的情緒管理都變差了。

（八）過度警覺

四川受災者（老師）鉅細靡遺描述災難發生瞬間的逃生過程，使美茵更了解地震時逃生過程對生存機率的影響很大，所以在救災後回台的地震演習過程中，突然警覺到若當下發生真實災害，缺乏危機意識的學生會大量傷亡，因此決定改變防災演習流程，要求學生多演練一次。小椿救災之後對災害的警覺性也提高，變得對爆炸相關的新聞警覺，擔心鄰居爆炸波及自己；安鈞看到爆炸現場滿目瘡痍，也擔心軍中是否還會發生難以預防的災害。

（九）失去控制的感受

安鈞和美茵從救災的經驗中都感受到在危險的環境中，即使為災害做了足夠的預防，也還是無法防止災害發生，只能接受上天的控制，感到很深的無力感。小椿和安鈞經歷救災的經驗後，深深感受到生命非常脆弱，意外災害無法掌控。

（十）其他身體症狀

琮恩和小椿救災後，都感到身體非常疲倦，必須要常常休息補眠；小椿還感受到很深的無力感，能量都耗盡，無法再承受壓力，好像快垮了。安鈞在救災期間常常因工作忙碌耽誤用餐，後來也變得食慾不振，並且無緣無故地腹瀉不止。

二、感受災難的殘酷，對外在世界的看法變得悲觀

助人者可能因與受創者工作而感到困惑和悲傷，對於自己舊有的世界觀無法承接創傷事件而感到生氣（Pearlman & Saakvitne, 1995），而每次和創傷個案的心理治療過後，對個案的復原感到失望（Gartnet, 1999, chap. 9）。本研究也發現助人者在救災工作中感受到災害的殘酷無情，對於災區的重建和個案的復原產生懷疑，對於未來充滿悲觀的想法。例如美茵和琮恩看到四川災區屋倒路毀的村落，就擔心災民未來的生活，且認為災民的心理創傷太大，可能在數個月後會在四川災區發生自殺潮，對重建工作感到悲觀。安鈞在支援彈藥庫爆炸案之後，抱著悲觀的態度提醒同事要為無法預知的災難預作準備。而美茵、琮恩、安鈞和小椿都認為復災民的心理創傷可能需要很長的時間才會復原。小椿和安鈞也擔心倖存者帶著受創的心理退伍後，可能對未來工作生活有長遠的負面影

響。

三、救災的挫折，產生對自我和專業的困惑混淆

Pearlman & Saakvitne (1995) 指出，替代性創傷造成助人者與自己的一般性經驗分離，因此對自我和專業的認同、角色和自我價值的基本信念上，可能對自己的早期經驗產生疑惑，而當助人者缺乏穩定的認同時，會變得難以接納新資訊，也難以整合改變。邱琇琳(2005)的研究也認為，助人者在同理案主的創傷後，因感受到個案的改變有限，使得情緒處在「無力、痛苦」之中，接著可能以麻木感或壓抑來逃避痛苦，然後開始質疑自我能力並對助人專業認同產生動搖。本研究也有類似的發現：美茵在助人的過程中，感受到自己的能力無法協助災民的複雜需求，所以否定自己，安鈞也因為缺乏輔導倖存者的經驗，擔心自己無法因應大量的個案，並且自責無法協助部份倖存者，造成退伍時有後遺症，此部份和張詩吟(2009)的研究結果一致，亦即在創傷救助工作經過多年以後，助人者的心裡仍會盤旋著疑惑和自責。在專業認同困惑混淆的部份，美茵聽取受災老師因救學生導致自己受傷，重新思考助人者應以助人為先或考量自身能力的問題；而安鈞將救災中的挫折，歸因為心輔官缺乏權力，才有專業無法施展的限制，也因此對心輔工作產生更負向的看法，排斥未來繼續從事助人專業工作；所以工作變得消極，動力降低，不再期許自己在工作上有好的表現。

四、自體能力降低，難以調節整合

Pearlman & Saakvitne (1995) 認為當助人者的自體能力被破壞時，容易陷於恐慌害怕、焦慮、沮喪或哀傷等負向情緒，難以自我安撫，產生麻木的感覺。本研究發現助人者在救災時，因情緒衝擊太大，常陷入負向情緒，難以整合，其中包括悲傷、恐懼、麻木、焦慮等負向情緒。例如美茵在救災中感染到災民的悲傷情緒，即使在結束後，也常常回憶起救災的片段畫面，忍不住掉淚；小椿在救災回來後，在黑暗中變得容易恐懼，覺得沒有安全感，而且害怕死者靈魂對他不友善。助人者也可能因為隔離自己的情緒感受，或情緒壓抑，沒有適當紓解負向情緒，造成情緒失衡與思緒混亂；例如琮恩在接受訪談中，為了保持安全感變得麻木，常常和自己的感覺維持距離；美茵感受災民情緒時，基於專業的形象無法在災民面前流淚，即使在團隊夥伴面前，也壓抑悲傷以理性討論，

因此更難調適情緒；安鈞和小椿承受煩悶的心情，就算刻意放空也沒法有效紓解情緒壓力，小椿在短暫紓壓後仍然感到心神不寧，思緒混亂，無法清楚表達自己的想法。由此可知，助人者在受創後，自體能力降低以致於無法平衡情緒衝擊，使得負向情緒和認知持續侵蝕身心健康。

五、負面情緒能量傷害了靈性

創傷治療期間，助人者感到麻木和解離，就像一個士兵目睹殘酷的大屠殺之後的感受（Gartnet, 1999, chap. 9），助人者容易進入創傷個案的無意義感和虛無的狀態，感受到個案的失望、混淆和無助感，助人者爲了保護自己，防衛痛苦的感覺，會減少對自己內在深層想法和感覺的洞察力，也會用否認、合理化、感覺隔離和解離、投射等方式，來減少和他人的聯結（Pearlman & Saakvitne, 1995）。本研究也發現助人者受到災難創傷的震撼，過多的負面情緒降低了能量，影響助人者對生命的定位，感到無意義與無望，並防衛真實的受創感受來保護自己；例如小椿看到爆炸造成了死傷，更加體會人生挫折或成功的經驗都沒有意義，只要失去生命，一切都沒有希望了，此部份和 Feldman & Kaal（2007）的研究結果一致：沒有直接遭受創傷者對受創者有愈高的同理投入時，對世界的意義感愈低落；而琮恩在描述親人五年內相繼過世的經驗時，雖然眼眶泛紅語帶哽咽，但是卻表示說現在已經不太有感覺，對自己的情緒的麻木與防衛。

六、過度投入救災，模糊了專業界限

Pearlman & Saakvitne（1995）認爲當助人者的自我資源無法運用時，表現出來的行爲可能會有：工作過度、對做決定有困難，容易產生專業界限的混淆。本研究也發現美茵同理教師的角色救助學生，會擔心自己不夠盡力，造成有學生來不及救治而死亡的遺憾，似乎把救學生的責任攬在自身；雖然美茵察覺自己的能力有限，而覺得情緒低落、無力感，仍希望從不同的方向多幫助災民，從四川救災完回台後，還想到可以透過雙邊交流，把災民邀請到台灣來生活，或把自己的學生家長帶去災區作生命教育，美茵不斷思考其他助人的方式，踰越了原本爲心理助人者的專業界限，過度承擔助人責任。

七、不同的個案性質與助人方式，替代性創傷反應沒有差異

本研究四位受訪者的個案性質與助人方式有些不同：個案性質方面，琮恩和美茵是參

與四川震災，助人的對象包括一般災民、倖存後參與救災的老師、醫護人員和高中生；小椿和安鈞是參與國軍彈藥庫爆炸案，助人的對象是倖存後參與救災的官兵。在助人方式方面，琮恩和美茵在四川主要以團體、宣導講座的方式助人；小椿和安鈞在軍中則以個別、團體的方式助人。綜觀四位受訪者的替代性創傷內涵，沒有因為助人對象性質或方式不同，而產生差異：例如在自我認同改變的部份，美茵和安鈞都產生否定、懷疑自己的想法；在世界觀改變的部份，美茵、琮恩和安鈞都對災民或災區的未來感到悲觀；在自體能力降低的部份，美茵、琮恩、小椿和安鈞都經歷負面情緒難以自我安撫的經驗；在次級創傷的部份，四位受訪者都感受到壓力造成身心的不適。



第五章 研究結論與建議

本研究旨在探討參與意外災害救災工作的心理助人者形成替代性創傷的背景因素有哪些？替代性創傷的內涵為何？以及助人者形成替代性創傷的過程中，經歷了什麼樣的經驗？本章依據第四章對受訪者替代性創傷經驗現象分析的結果，與研究者自身的反思提出總結，並對心理助人實務工作，以及未來相關研究提出具體建議。

第一節 結論

壹、形成替代性創傷的背景脈絡

綜合本研究四位受訪者在參與救災工作的歷程中，有一些共同或特殊的背景脈絡，使得受訪者容易在救災過程中，產生替代性創傷反應。綜合而言，可以將這些背景脈絡區分為助人者個人的「內在系統」與「外在系統」，「內在系統」和「外在系統」互相影響，交織成助人者個體的生態系統，導致其容易形成替代性創傷，茲分述如下：

一、影響助人者形成替代性創傷的內在系統

「內在系統」包括助人者原本的人格特質、對助人工作的態度、諮商風格以及個人過去與死亡、災難相關的生命經驗。

受訪者個人的內在人格特質，像是在哀傷時，習慣忽略情緒，犧牲自己的哀悼需求，的確會影響助人者在創傷救助工作中，在面對受創個案而感到壓力時，展現出來的因應調適能力；或受訪者對工作表現特別在意，過去諮商個案時容易和自己的經驗連結等等，都可能在面對救災衝擊時，因這些人格特質引發更多的工作焦慮或更深層的同理介入，所以導致替代性創傷。

而受訪者經歷「沒有預期」的親友死亡經驗，與意外災害倖存者的經驗類似，也讓受訪者更能深刻地同理倖存者處境；並且受訪者過去處理親人或寵物死亡的態度，若沒有經歷哀傷轉化的歷程，而持續沉浸在對死亡否認的認知，或沒有紓解哀傷情緒，都

可能使受訪者在面對同樣是失親的倖存者時，投射出自身未完成的哀傷歷程；此外，當受訪者也曾經是天災的受災倖存者時，除了舊有的創傷損害與安全、控制相關的認知基模，也使得受訪者與救災對象工作時，也更能體察敏感到倖存者的心理與認知狀態，因此容易導致替代性創傷。

二、影響助人者形成替代性創傷的外在系統

「外在系統」包括助人者的社會支持系統，包含家人、朋友、同事主管對助人者救災的態度；以及受災個案所描述表達出的訊息，對助人者的刺激程度。

受訪者原本工作情境中的外在環境既存之長期壓力源，的確也會影響助人者在創傷救助工作中，在面對受創個案而感到壓力時，展現出來的因應調適能力；受訪者在參與救災之前，就已經處在高度壓力的工作環境，且可能瀕臨「工作耗竭」，額外的救災工作相形下增加了時間和體力上的負荷，也因為生活本來就緊湊，當疲憊地結束救災工作後又要立即投入原本的生活中，也沒有足夠的時間調適情緒。當受訪者感受不到家人、主管或同儕在行動上或情緒上的支持，在創傷救助工作中感到孤單，遭遇挫折時，也較難與社會支持系統的成員分享抒發情緒或尋求澄清疑惑，所以容易導致替代性創傷。

除此之外，助人者救助倖存者當下，倖存者所透露出的訊息，也可能影響助人者是否容易形成替代性受創，例如本研究兩位受訪者之前有類似的意外災害救助經驗（九二一地震），但是因為個案描述災害程度較淺，所以受訪者較沒有深度同理救災情境或個案的感受，並且災害程度較輕微對助人者的情緒衝擊較小，而協助的災民角色和自己的角色有差異時，受訪者的同理程度也較不深刻，因此沒有像四川地震救災時經歷替代性創傷。

貳、替代性創傷的形成歷程

綜合本研究四位受訪者在參與救災工作的歷程中，有一些共同或特殊的經驗，使得受訪者在救災過程中，產生替代性創傷反應，其中部份共同經驗在不同的受訪者之間出現的時機點不同，但都對形成替代性創傷的歷程有影響；受訪者受創時，會開啓因應調適的策略；綜合而言，可將這些形成替代性創傷的個人經驗區分為「助人者以同理心工

作」、「助人者心理動力產生變化」、「機構與災民狀況阻礙助人者救災」、「助人者調適受創反應」，茲分述代性創傷的歷程如下：

一、助人者以同理心工作

同理心像是一把雙面刃，使心理助人工作得以幫助個案，但心理助人者也因此比一般助人者容易受到心理創傷(Pearlman & Saakvitne, 1995)，本研究的受訪者都以同理心協助個案，感同身受災民悲傷無助的感覺，當受訪者與災民有相似的角色時，更加深同理程度，因而導致受到替代性創傷。

二、助人者心理動力產生變化

受訪者因為聽到災民描述受災的過程，發現原來受災的狀況比自己想像的還要嚴重，就覺得很震撼，情緒受到很大的衝擊；而因為救災過程中諸多不順遂的狀況以及受到情緒低落影響，讓受訪者體會自己能力有限；而因為缺乏行前訓練，讓受訪者擔心專業不足以協助災民增加焦慮感；而受訪者因為過去的生命經驗並未妥善處理死亡失落，則容易在災區碰觸死亡議題時，投射自己對死亡的害怕或產生反移情。

三、機構與災民狀況阻礙助人者救災

受訪者參與救災後，發現實際狀況與救災動機不符時，容易增加無力感；除此之外，機構內部的制度文化和社會、生活支持都可能令受訪者在救災過程中感到挫折和壓力；同時，災民語言不通或參與度低也讓助人者產生不確定感。因此，不論是來自機構或災民狀況造成的救災挫折，都直接促使受訪者替代性受創。

四、助人者調適受創反應

受訪者在經歷替代性創傷時，會嘗試以各種方式調適受創反應，包含尋求社會支持、轉換工作內容減少創傷暴露量、紓解身心壓力、學習將負向信念轉變為正向，或藉專業知識釐清困惑，並因覺察助人者自我照顧的重要性、領悟同儕關係對倖存者的影響而深刻體認救災工作的內涵；或因為累積救災經驗，在日後遇到相關工作時降低挫感受，持續調適受創反應。

參、替代性創傷的內涵

本研究四位受訪者雖然救災協助的對象與心理助人方式不同，但替代性創傷經驗，都對助人者的身心靈與行為造成相同的影響。綜合而言，可以將這些替代性創傷內涵區分為助人者「承受身心煎熬」、「認知基模改變並影響行為表現」和「價值信念改變」，茲分述如下：

一、助人者承受身心煎熬

受訪者與重大傷亡倖存者直接互動，傾聽他們的受創過程，因此深層理解倖存者身心受創的痛苦，也產生和倖存者類似的次級創傷壓力反應，可能不自主地回憶或夢到創傷事件，對意外災害提高警覺，或持續沉浸在悲傷、焦慮等負向情緒難以調適，因此承受失眠、食慾降低、腹瀉、注意力降低等身體不適的感受，且因暴露在創傷記憶時感到痛苦，所以刻意迴避創傷相關事物或刺激。

二、助人者的認知基模改變並影響行為表現

受訪者參與意外災害救災救助，感受災害無法預料且難以掌控受災程度的特性，普遍影響「安全感」和「控制」等認知基模，對與災害相關的事物變得警覺；而在「親密」、「信任」的認知基模改變則較少；但本研究完全沒有發現在「尊重」的認知基模受到影響，此結果可能因受訪者是意外災害的助人者，意外災害本質上與人際互動較沒有直接關連。

三、助人者的價值信念改變

受訪者在救災期間，不斷聽到個案描述災害對生命、建築物、自然環境造成的嚴重破壞，深刻感受災難的殘酷，並悲觀地預期發生災難、引發自殺潮或對復原的信念存疑；同時，當受訪者救災遭遇挫折，影響了對自我概念和助人專業的舊有信念，讓受訪者在「認同」的架構上產生困惑；然而因為救災不順利，受訪者不斷思考其他的助人方式來彌補自我的無力感，卻因此模糊了專業界限；最終，助人者對生命感到失望、質疑生命存在的價值與意義，並以麻木的態度來防衛靈性的受傷。

第二節 研究限制與建議

壹、對創傷救助實務工作的建議

一、助人者參與救災行前訓練

機構在救災前宜提供行前訓練，或把災難心理衛生工作的專業知識列入平時在職訓練課程，以促進助人者提高救災專業知能，減少救災時不確定感與焦慮，預防替代性創傷的發生。

二、機構提供支持系統

助人者在受創時因為不知向誰訴說救災經驗，以及統整救災感受和認知，因此容易有孤立無援的感受，機構若能在救災之後集合助人者以團體分享救災經驗，或提供助人者心理諮商服務；或給予較多休息時間、調配整體工作量，多多注意救災工作對助人者的身心負荷，應能使助人者有時間和機會調適受創情緒。

三、助人者培養創傷因應能力

救災是高度壓力的工作，助人者若平時盡力維護身心健康，增加紓壓的策略或擴充自己的社會支持系統，則能增加生理與心理方面對救災壓力的因應能力，也能促進受創後的療癒能力。

貳、對未來相關研究的建議

一、比較沒有受創者的背景脈絡

本研究限於時間與精力，僅透過對參與創傷救助工作後，造成替代性創傷的助人者進行研究，探討可能造成替代性創傷的背景脈絡，雖然得以探討這些受訪者在生命經驗、社會支持、個人內在人格特質與外在環境狀況等導致形成替代性創傷的不利因素；建議未來研究可以針對替代性創傷形成的背景脈絡部份，邀請沒有造成替代性創傷的，參與同一意外災害事件的助人者，再進一步探討他們的背景脈絡與本研究受訪者之間的差異。

二、探討其他族群在「尊重」的認知基模受到的影響

本研究四位受訪者，在替代性創傷的內涵方面，沒有發現「尊重」的認知基模有受

到影響，不論是對於自己的尊重減少或是降低對他人的尊重，受訪者都沒有描述，然而相較於國外的研究，此點是否為文化的影響？或是因為助人者所協助的個案類型的不同所造成？有待日後進一步研究探討。



參考書目

- 李佩怡 (2006)。癌症末期病患靈性照顧之詮釋—以一次臨床會談的經驗為例。諮商與輔導，245，33-43。
- 李如琄 (2006)。諮商師自我照顧經驗研究—以協助自殺企圖者為例。高雄師範大學輔導研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 林家興、王麗文 (2000)。心理治療實務。台北：心理。
- 林怡慧 (2001)。九二一震災後災區青少年之創傷後壓力反應：性別差異及創傷暴露效果分析。台灣大學心理研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 邱琇琳 (2005)。專業助人者的替代性創傷與因應策略：以公部門家防社工為例。台灣大學社會工作研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 洪雅莉 (2001)。九二一救災社工員創傷壓力與社會工作處遇之研究。東海大學社會工作研究所碩士論文，未出版，台中縣。
- 胡峰鳳 (2006)。大專院校諮商師替代性創傷、自我照顧及組織脈絡之相關研究。暨南國際大學輔導與諮商研究所碩士論文，未出版，南投縣。
- 胡幼慧、姚美華 (1996)。一些質性方法上的思考。在胡幼慧主編，質性研究：理論方法及本土女性研究實例 (第7章，頁141-158)。台北：巨流。
- 陳美琴 (2000)。對救災人員的照顧。九二一震災心理復健工作研討會，台北：行政院衛生署。
- 許家璋 (2001)。青少年地震災難創傷後壓力疾患之追蹤研究。高雄醫學大學行為科學研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 梁靜娟 (2004) 嚴重急性呼吸道症候群患者之壓力感受、情緒困擾及創傷後壓力症之追蹤探討。台北護理學院護理研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 黃季敏 (2001)。從重大傷亡災例研究救災人員的生命價值觀。南華大學生死學研究所碩士論文，未出版，嘉義縣。
- 張詩吟 (2009)。安寧護理人員照護頭頸部癌末病人創傷性死亡心理經驗與適應之質性研究。國立台北護理學院生死教育與輔導研究所碩士論文，未出版，台北市。

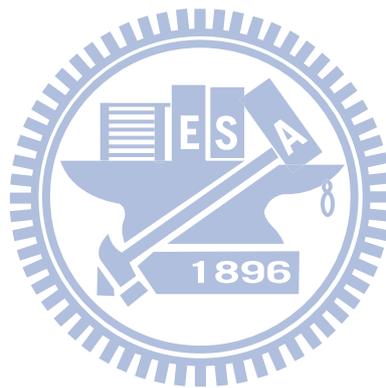
- 劉淑慧（1987）。助人工作職業倦怠量表之編制與調查研究。彰化師範大學輔導研究所碩士論文，未出版，彰化市。
- 潘淑滿（2003）。質性研究：理論與應用。台北：心理。
- 鍾思嘉（2000）。專業助人者的替代性創傷與因應策略。九二一震災心理復健學術研討會，台北：教育部。
- 蕭麗玲（2000）。兒童創傷事後壓力症候之研究：九二一地震的衝擊。屏東師範學院教育心理與輔導研究所碩士論文，未出版，屏東縣。
- 蕭琚予（2001）。創傷事件經歷者復原歷程之探討－以九二一受創者為例。彰化師範大學輔導與諮商研究所碩士論文，未出版，彰化市。
- American Psychiatric Association（1999）。DSM-IV精神疾病診斷與統計（Diagnostic and statistical manual of mental disorders，Fourth Edition）（孔繁鐘譯）。台北市：合記。（原作1994年出版）
- Derlega, V. J., & Janda, L. H.（1994）。心理衛生：現代生活的心理適應（Personal adjustment：the psychology of everyday life）（林彥好、郭利百加、段亞新譯）。台北市：桂冠。（原作1986年出版）
- McLeod, J.（2006）。諮商與心理治療質性研究（Qualitative research in counselling and psychotherapy）（連廷嘉、徐西森譯）。台北市：心理。（原作2000年出版）
- Myers, D.（2001）。災難與重建（Disaster response and recovery）（陳錦宏等譯）。台北市：心靈工坊。（原作1994年出版）
- Patton, M. Q.（1995）。質的評鑑與研究（Qualitative evaluation and research methods）（吳芝儀、李奉儒譯）。台北市：桂冠。（原作1990年出版）
- Wainrib, B. R., & Bloch, E. L.（2001）。危機介入與創傷反應：理論與實務（Crisis intervention and trauma response：theory and practice）（黃惠美、李巧雙譯）。台北市：心理。（原作1998年出版）
- Worden, J. W.（1995）。悲傷輔導與悲傷治療（Grief counseling & grief therapy）（李開敏等譯）。台北市：心理。（原作1991年出版）

- Adams, S. A., & Riggs, S. A. (2008). An exploratory study of vicarious trauma among therapist trainees. *Journal of Training and Education in Professional Psychology, 2*(1), 26-34.
- Beaton, R. D., Murphy, S., Johnson, L. C., & Nemuth, M. (2004). Secondary traumatic stress response in fire fighters in the aftermath of 9/11/2004. *Journal of Traumatology, 10*(1), 7-16.
- Black, S., & Weinreich, P. (2001). An exploration of counselling identity in counselors who deal with trauma. *Journal of Traumatology, 6*(1), 25-40.
- Bliese, P.D., Wright, M., Adler, A. B., Cabrera, O., Castro, C. A., & Hoge, C. W. (2008). Validating the primary care posttraumatic stress disorder screen and the posttraumatic stress disorder checklist with soldiers returning from combat. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 76*(2), 272-281.
- Bober, T., & Regehr, C. (2006). Strategies for reducing secondary or vicarious trauma: Do they work. *Journal of Brief Treatment and Crisis Intervention, 6*(1), 1-9.
- Craighead, W. E., Miklowitz, D. J., & Craighead, L. W. (2008). *Psychopathology: History, Diagnosis, and Empirical Foundations*. Hoboken, NJ: John Wiley & Son, Inc.
- Corey, G. (2005). *Theory and practice of counseling and psychotherapy*. (Seventh Edition) CA: Brooks/Cole.
- Dunkley, J., & Whelan, T. A. (2006a). Vicarious traumatization: Current status and future directions. *British Journal of Guidance & Counselling, 34*(1), 107-116.
- Dunkley, J., & Whelan, T. A. (2006b). Vicarious traumatization in telephone counselors: Internal and external influences. *British Journal of Guidance & Counselling, 34*(4), 451-469.
- Feldman, D. B., & Kaal, K. J. (2007). Vicarious trauma and assumptive worldview: Beliefs about the world in acquaintances of trauma victims. *Journal of traumatology, 13*(3), 21-31.
- Gartnet, R. B. (1999). The patient-therapist dyad . In *Betrayed as boys: Psychodynamic treatment of sexually abused men* (chap. 9, pp. 232-265) . New York :Guilford Press.
- Jenkins, S. R., & Baird, S. (2002). Secondary traumatic stress and vicarious trauma : A

- validation study. *Journal of Traumatic Stress*, 15(5), 423-432.
- Neimeyer, R. A. (Ed.). (2000). *Meaning reconstruction and the Experience of Loss*. Washington, DC : APA.
- Neumann, D. A., & Gamble, S. J. (1995). Issues in the professional development of psychotherapists: Countertransference and vicarious traumatization in the new trauma therapist. *Journal of Psychotherapy*, 32(2), 341-347.
- Pearlman, L. A., & Saakvitne, K. W. (1995). *Trauma and the Therapist : Countertransference and vicarious traumatization in psychotherapy with incest survivors*. New York :W.W. Norton & Company.
- Prins, A., Ouimette, P., Kimerling, R., Cameron, R. P., Hugelshofer, D. S., Shaw-Hegwer, J., et al. (2004). The primary care PTSD screen(PC-PTSD):Development and operating characteristics. *Primary Care Psychiatry*. 9, 9-14, as cited in Bliese, P.D., Wright, M., Adler, A. B.,Cabrera, O.,Castro, C. A.,Hoge, C. W.(2008). Validating the primary care posttraumatic stress disorder screen and the posttraumatic stress disorder checklist with soldiers returning from combat. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 76(2), 272-281.
- Richards, B. M. (2000). Impact upon therapy and the therapist when working with suicidal patients : Some transference and countertransference aspects. *British Journal of Guidance & counselling*, 28(3), 325-337.
- Shakespeare-Finch, J. E., Smith, S. G., Gow, K. M., Embelton, G. & Baird, L. (2003). The prevalence of post-traumatic growth in emergency ambulance personnel. *Journal of Traumatology*, 9(1), 58-71.
- Shakespeare-Finch, J. E., Gow, K. M., & Smith, S. G. (2005). Personality, coping and posttraumatic growth in emergency ambulance personnel. *Journal of Traumatology*, 11(4), 325-334.
- Skovholt, T. M.(2001). *The Resilient Practitioner: Burnout Prevention and Self-Care Strategies for Counselors, Therapists, Teachers, and Health Professionals* . Boston, MA : Allyn and Bacon.

Vrklevski, L. P., & Franklin, J. (2008). Vicarious trauma: The impact on solicitors of exposure to traumatic material. *Journal of traumatology*, 14(1), 106-118.

Webb, D. (2005). *The Soul of Counseling: A New Model for Understanding Human Experience*. Atascadero, Calif. :Impact Publishers.



附錄一：

碩士論文研究 邀請函

您好！感謝您開啓這封信，以及對相關議題的關心。

我是交通大學教育所諮商輔導組研究生，同時也是通過國家考試的諮商心理師，目前在許鶯珠教授指導下進行「助人者看不見的傷口－意外災害助人者的替代性創傷經驗初探」研究，希望了解創傷救助工作者在工作過程中，個人的心路歷程如何？以及對生活或工作造成的影響是什麼？期待藉由受訪者經驗的分享與整理，讓同樣遭遇的助人者得以獲得同理或參照，或提供在心理調適過程中可嘗試努力的方向，甚或喚起專業訓練對於創傷救助工作者處理危機事件時心理需求的了解，以及相關輔助課程設計安排的參考。

本研究將以深度訪談的方式進行，每次為 1-2 小時，預計進行 2~4 次的訪談；訪談資料將匿名處理，相關資料也將於研究結束後全數銷毀，以維護受訪者個人隱私權。

如果您有以下經驗，歡迎您參與本研究：

- (一) 曾經參與意外災害救災的心理助人工作者，並直接協助受災倖存者。
- (二) 對救災工作的感受和記憶都很深刻，可以詳細描述事件經歷與自身想法感受。
- (三) 救災經驗對自己部份信念造成影響，或產生「持續體驗創傷事件，逃避和創傷有關的刺激，或保持警醒」等類似創傷後壓力反應（PTSD）。

若您符合上述資格，並願意參與研究，將寶貴的經驗貢獻給專業領域，請您與我連絡，我會儘快安排訪談時間。訪談結束後將以乙份精美小禮物來答謝您分享寶貴時間與實務經驗。感謝您也祝福您~

許鶯珠 教授

王昭惠 研究生 敬邀

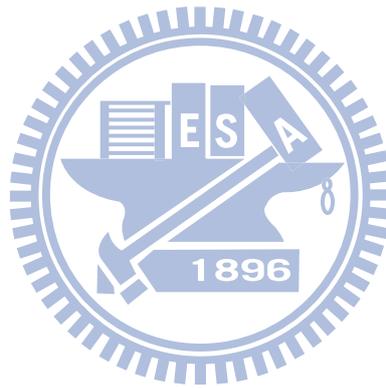
連絡方式：0910123872（若未接通，請留言），chauhueyw @yahoo.com.tw

中華民國九十八年三月

附錄二：

創傷後壓力反應檢核單 (PC-PTSD)

- 1.持續夢到或不經意地想到創傷救助工作經驗
- 2.不斷地有警戒和驚嚇的反應
- 3.努力避免想到創傷救助工作，或迴避會引起回憶的情境
- 4.對他人、日常活動或周圍環境感到麻木



附錄三：

訪談日誌

受訪者	
次數	
時間	
地點	
特殊狀況	



附錄四：

替代性受創檢核工作單

在與創傷事件的案主、生還者或犧牲者工作時，你是否注意到自己在以下生活和信念有什麼改變？

一、參考架構

- 1.有關自我認同和自我信念：我是誰？
- 2.有關對外在世界的觀點和信念：我怎麼看這世界？
- 3.我的精神層面有任何改變（信仰、心靈、生命哲學等）？
- 4.我的工作動機：與當初從事助人工作的理由是否有改變？

二、自我能力：內心的平衡

- 1.我如何處理自己強烈的情感？
- 2.我所愛的人在自己心中，而且知道他們關心我嗎？
- 3.我覺得自己有價值、值得他人關愛嗎？

三、自我資源：以自己的信念運用資源

- 1.在個人生活和助人工作上，我是否運用自己的資源做了很好的決定（如自我保護的判斷、人我的界線等）？
- 2.我是否運用資源讓我更了解自己（內省），以及更成長（洞察、提昇自我等）？

四、基本心理需求及對這些需求的信念

1.有關自己和所愛的人之安全

- (1) 我覺得自己有合理的安全嗎？
- (2) 我相信自己所愛的人安全嗎？

2.尊重自我和他人

- (1) 我以自己為榮嗎？



(2) 我相信別人值得尊重嗎？

3.相信自己和其他人

(1) 我相信自己的判斷嗎？

(2) 我相信可以信任或依賴別人嗎？

4.生活掌控

(1) 我相信自己可以掌控生活嗎？

(2) 我相信自己可以影響別人的行為嗎？

5.親和與親密關係

(1) 我相信我是自己最好的伴侶嗎？

(2) 我相信自己可以親近別人嗎？

五、感官經驗的改變：干擾的心像和感覺

1.我經驗到較以前多的惡夢嗎？

2.我有擔憂自己或他人安全的干擾想法嗎？

3.我經驗到干擾的心像或感覺經驗嗎？

4.我因案主的經驗而引發自己的過去創傷嗎？

5.我有性生活的改變或困擾嗎？（若服務對象為性侵害個案）

六、我的身體顯示壓力或反應困難嗎？

七、我注意到自我經驗的改變，如麻木、去人格化或漸層的生理症狀？



附錄五：

訪談大綱

- 一、你從事心理助人工作的過程是什麼，助人經驗中有些什麼想法和感受？
- 二、是什麼樣的情境，使你投入了救災工作？
- 三、你曾經參與的救災工作經驗，是什麼樣的情形，請你詳細描述？
- 四、當你參與救災工作期間，你的生活狀況是什麼樣子？
- 五、你個人曾有過和服務對象類似的創傷經驗嗎？是什麼樣的情形？
- 六、現在看到媒體報導類似的災難事件，有什麼感受或想法？
- 七、從事救災工作，對你自己的衝擊與影響是什麼？造成了什麼改變？
- 八、你對這些衝擊與影響的看法是什麼？
- 九、救災工作經驗，對你的意義是什麼？
- 十、在從事救災工作時，遇到困難時，你通常會怎麼做？
- 十一、你周圍的人們對你參與救災的態度？
- 十二、如果下次還有參與救災工作的機會，你的態度是什麼？和之前有何不同？



附錄六：

受訪同意書

非常感謝您願意參與本研究，在正式開始訪談前，有一些事項必須向您說明：您所參與的研究主題為「助人者看不見的傷口－意外災害助人者的替代性創傷經驗初探」。本研究是為了解您在從事助人工作的經驗中，對自身造成的影響與改變，藉由您的寶貴經驗分享，將有助於類似經驗的助人工作者，更能了解與預防相關問題。

我們邀請您接受訪談，每次訪談時間約為 1 至 2 個小時，預定進行 2 至 4 次訪談；訪談的時間與地點，將尊重您的意願與便利性，在不受干擾的環境下進行。

在正式訪談之前，請先詳閱以下您應有的權利：

1. 為了避免您所提供的資料有遺漏，研究訪談過程將全程錄音，但您仍可以在訪談過程中隨時要求停止錄音，或告知哪些部份不希望被引用。
2. 在訪談過程中，若有任何不舒服的感覺，可以隨時告訴我；您也可以隨時拒絕回答不想回答的問題，或終止錄音、訪談，也有中途退出研究參與的權利。
3. 錄音內容只限於研究者、指導教授、協同編碼員及逐字稿謄寫員等人得知，且研究者為維護您的隱私權，不會讓上述人員得知您的基本資料。
4. 訪談內容只供本研究使用，研究論文的撰寫或發表時，我都會將您的基本資料保密，並以匿名方式呈現。

最後誠摯地感謝您參與本研究，您的協助對本研究深具意義與重要性，衷心感謝您對本研究的貢獻。在研究過程中可能對您帶來叨擾與不便，在此先致上萬分的歉意，如您在參與訪談過程中有任何疑慮，可再與我連絡。（電話：0910123872，電子信箱：chauhueyw@yahoo.com.tw）

受訪者：

交大教研所研究生：

中華民國 年 月 日