

助人工作者於危機處理過程中的壓力因應與自我照顧

麥麗蓉

摘要

危機事件常會帶給校園及相關人員極度的不安，而首當其衝的即是第一線處理的助人工作者，本文的目的是在探討助人工作者於危機處理過程所遭遇的壓力及其因應，與相關自我照顧的議題，作者透過與六位大學校園資深的助人工作者的訪談，以及作者本身多年的實務經驗與觀察，將助人工作者在危機處理過程中最常遭遇的壓力進行描述並探討其因應的方式。作者並呼籲助人工作者在危機處理中要有以下四項積極的自我照顧行動：(一)務必做到危機後的減壓動作，(二)主動尋求專業督導，並建立分享、討論的同儕伙伴與習慣，(三)建構一個安全無虞的工作環境，(四)接受自己的限制、坦然面對成功與失敗。盼能透過本文提醒大學校園的助人工作者能時常停下腳步，駐足省思自己在關懷他人與自我照顧之間的作為。

關鍵詞：助人工作者、危機處理、壓力因應、自我照顧

麥麗蓉 元智大學通識教學部講師 (gelrmai@saturn.yzu.edu.tw)

「長久以來，我一直比較擅長去關懷別人、照顧他人，
反倒容易忽略自己的需求。所幸這幾年來，我已進步很多了。」

—Carl Rogers 75 歲時（引自 Skovholt, 2000/2001）

壹、前言

當我讀到助人專業領域裡已逝的老前輩 Carl Rogers 於晚年歲月時寫下的這段文字時，讓我有極深的感觸，心中更是五味雜陳。一方面看到原來如 Carl Rogers 也會在照顧他人時，忽略自己的需求，一方面也不禁讓我想到許多在輔導界的朋友（包括我自身在內）疏於自我照顧的情事。

這些年來因著進行大學校園危機處理經驗方面的研究，作者以質性研究半結構式的個別訪談，陸續訪談了六位在大學校園中心理、社工相關背景，並具有五年以上經驗的助人工作者。在訪談過程中，除了蒐集到這些資深助人工作者寶貴的危機處理經驗¹之外，也看到他們於危機處理過程中遭遇的心理壓力，並且為各個人帶來不同身、心方面的影響。這些危機處理經驗中有成功的，也有失敗的；有歷時短暫的，也有長時間警報不解的。危機事件多數牽涉當事人的人身安全的威脅，在危急中，助人者常被期待在極壓縮的時間之內，與當事人建立信任的關係，並做出專業的判斷與有效的問題解決。不但助人者常需耗損相當大的心力與能量，在一切均以當事人最大利益為優先考量的情況下，助人者極可能將自己置身於龐大的壓力中，而忽略了自我照顧。

近年來陸續有研究開始關注助人工作者在面對特定場境、議題、對象所遭遇的壓力及其因應；例如，安寧護理人員於臨終照顧的處境，在面對死亡的焦慮下，助人者不斷地面對原初自我現身的存在態度與調整（蔡昌雄、蔡淑玲、劉鎮嘉，2006；蔡淑玲，2004）；社工人員於家暴庇護中心面對身心重創的危機個案，產生擔心施暴者威脅、保密、與替代性創傷等壓力，社工人員如果未能覺察與照顧，可能會產生工作倦怠、疏離甚至對個案產生反感情緒（汪淑媛，2006）；諮商師於協助企圖自殺者的過程中因受制於角色期待、倫理法則以及界線的維護，而產生了悲傷剝奪的經驗（李琇婷，2009）。許多研究均提醒助人工作者自我照顧的重要性（李琇婷，2009；汪淑媛，2006；胡峯鳳，2007；蔡昌雄、蔡淑玲、劉鎮嘉 2006；蔡淑玲，2004）。然而，在諸多議題中並未見以危機處理過程中的壓力因應與自我照顧的研究出現。

因此，本文將透過這些資深助人工作者的經驗，以及作者多年的實務經驗與觀察，來探討助人工作者於危機處理過程所遭遇的壓力及其因應，與相關自我照顧的議題。希望透過經驗的分享，使後來者能有較好的因應，以減輕壓力，並做好自我照顧的工作。

¹該訪談已以「諮商員在大學校園中危機處理經驗之初探研究」為題，於 93 年發表於中華輔導學報。

貳、危機處理過程中遭遇的壓力與因應

大學校園中較常發生的危機，大致可分為四大類：(一)精神疾病所引發的突發狀況、自傷或傷人事件；(二)感情糾紛引發的自傷、傷人與威脅恐嚇等；(三)性騷擾或性侵害事件的處理；(四)其他：如課業挫折、壓力過大引發的自傷行為、學生連續意外死亡引起的校園恐慌、家長或校外人士對學校的威脅恐嚇等(麥麗蓉、蔡秀玲，2004)。這些危機通常帶給校園及相關人員極度的不安，而首當其衝的即是在第一線處理的助人工作者。以下就其所遭遇的壓力及其因應分別進行描述與討論。此外，為了幫助閱讀者較能體會當時的狀況，作者亦將呈現六位受訪者的部分訪談稿，文中並以助人者 A、B、C、D、E、F 的代號稱之。

一、危機事件本身的張力

助人工作者在危機處理過程中所遭遇的壓力，首當其衝的就是危機事件本身的張力，由於危機事件大多涉及當事人身心上遭遇極大的威脅，當事人大多身陷極大的痛苦、沮喪、受挫、焦慮或憤怒中。因此，陪伴的助人工作者也非常容易溜進龐大的壓力中。以下的描述是助人者 C 在處理一對情侶因分手談判所引發的危機事件，其中的張力令人印象深刻。

「可是男的就在裡面…就說你不要管我…然後摔桌子摔椅子…我還在跟他談判的時候，門就突然開了…然後真的是一溜煙…抓都抓不到…他就從我前面衝出去了…我那時候第一個感覺是…他要衝到五樓去跳樓自殺…所以我…大概這輩子跑最快就是那時候…然後每上一層樓我就看兩旁走廊…看有沒有人…可是他真的是衝得太快…然後我的腳步我實在也沒辦法評估到底到哪裡…我衝上去…然後我就先看…有沒有什麼異樣…就先看有沒有人…沒有…然後看到某一邊完全空蕩蕩…我還往下看有沒有什麼狀況…然後我真的四處看有沒有屍體啊…然後我就再下來…我就想…他到底在哪裡…就這樣一層一層的走下來…」(C048-052)

其實，在實務工作裡許多助人工作者都曾經經驗過危機事件中的張力，如：個案留下遺書不知去向、個案將自己反鎖在屋內拒絕協助、情侶分手導致當事人揚言要傷害對方，甚至暴力相向、助人者緊急被通知前往處理欲跳樓之學生，學生自殺身亡後助人工作者至現場參與處理等。

這種因危機事件的特殊屬性所伴隨而來的壓力，是第一線的助人工作者難以避免的，助人工作者通常在承受極大壓力的同時，仍要以專業的態度，冷靜、沈著的面對問題、解決問題。因此，助人工作者在危機處理過後一定要做好抒壓的自我照顧，以避免產生次級創傷壓力症狀 (Secondary Traumatic Stress)。然而，在實務現象場中助人工作者都會做好抒壓的自我照顧嗎？值得我們多加關心。以

作者本身的經驗，助人工作者有時因忙碌的輔導工作，或組織中沒有減壓的固定流程，很容易忽略在危機事件後進行抒壓的自我照顧。

二、危機是否處理妥當的壓力

助人工作者 A、C、D、F 均提到在危機處理過程中會擔心自己處理得好不好，以致於產生很大的壓力。這其中除了助人者的自我期許之外，也反映著他人的期望，期待助人者能在有限的時間與資源之下，充分發揮最有效的協助行動。在這樣的氛圍中，通常會出現各種自我防衛，有時是來自助人者本身的自我防衛，不願去面對自己專業的限制；有時是來自於其它單位的自我防衛，將挫折、焦慮的情緒以指責方式轉嫁到助人者身上。

助人者 F 就提到曾受理校園性騷擾事件的經驗，由於被強制要求接受輔導的騷擾者仍對被騷擾者進行騷擾的行動，因此輔導單位被相關單位揶揄輔導沒有用的挫折經驗。

「其實他來了就是他的責任不是我們的問題，對不對，可是別人會怪我們，認為說他已經來了，那你們這裡是不是有用？沒用？…這也是會造成我們的困難，或者說是煩惱。」(F224)

助人者 B 則憶起其校園在短時間內相繼發生學生意外死亡事件的經驗，當時校園中充滿著各種不安的情緒，並對輔導單位有所期待。

「相關當事人都會有自我防衛，我也是，它的形式很多種，比如說學校單位會覺得學生他忘記了三令五申，那種安全的要求，有些會有某種程度的指責，有些人的作法會是比較冷漠這樣子來區隔，有些人是用罪惡感來取代那種哀傷，專注在罪惡感這件事情…有時候這樣的自我防衛，它…投射的方向可能會到我們這裡來。」(B054)

助人工作者該如何面對這樣的壓力呢？這些資深的助人工作者都有不錯的因應方式。首先，要能夠在事件中隨時覺察自己的情緒，追蹤情緒背後的脈絡，並對自己的情緒做適當的照顧處理。再者，要能瞭解自己的限制並懂得拿捏界線並做區隔。許多助人者常會忽略了本身的有限性，以致於在擴張自己責任的同時，也承受了過重的負擔與壓力。因此，瞭解自己的限制也成為助人者相當重要的自我照顧課題之一。

「…因為比較沒有經驗的話，總是會把它 take personal，這是對我的質疑啊，對輔導工作的否定，或者是，這是老師個人修養的問題啦，都可能是哀傷或危機後的一個反應，一個症狀類似這樣子，把自己變成當事人了，有經驗的話，比較能夠區隔這些事情，然後比較 secure 吧！」(B059)

三、專業倫理拿捏與判斷的壓力

由於助人工作所涉及的是當事人的心理健康與生活權益，專業倫理向來是助人工作者所必須遵守的重要核心價值，相信每一位助人工作者都熟稔各項倫理守則中的規範，然而，簡單的規則在實務工作中的實踐，有時會因不同的人、事、環境而拉開了操作的空間。助人工作者要在恪遵倫理守則與考量當事人的需求之間拿捏得當，才可能對當事人帶來最大益處。究竟該如何拿捏？挑戰著助人工作者的專業判斷與經驗，特別是在危機處理的當下，也常形成助人工作者的壓力。

助人者 A、C、D 均遭遇有關諮商員通報責任與當事人期望與需要不符時，如何拿捏的壓力。以下即是助人者 A 提及校內女同學遭男友毆打的暴力事件，當時由於女同學在身、心均受挫的情況下，要求輔導者不要通報家長。助人者在此危急的情況下該如何做出專業判斷呢？

「有一次有一位女孩子到我們這邊來，來的時候..她是從醫院急診出來..然後整個腳跛且腫脹...渾身是傷..然後眼睛也是...反正就是被打的很慘...半邊臉大概都是腫的歪的...然後眼睛也受傷...那時候她是說她跟她男朋友交往，然後個性不合要分手...因為當初他們是住在一塊，然後那個男孩子就開始有一些小的暴力行爲，可是到後來就愈打愈厲害...有幾次根本就是用逃的出來...，之前醫院的社工人員也沒有辦法介入...，她只想要讓傷勢復原...並且都拒絕醫院方面的協助...在過程裡面我們是有再跟那女孩子討論過...我們有跟他講說可不可以由她或由我們先告訴父母親說你在學校這邊有遭遇到一些麻煩的事情...，她很不想也不敢讓其父母知道...」(A022-A058)

助人者 A 表示在當時的確有相當大的壓力，然而因著對當事人的高度同理，「...雖然我們有一直跟她講一直勸說...我們還是比較希望當事人至少有一些心理準備的情況下通知她的父母...要怎麼說呢...我不曉得能否算是同理心的一部分...你可以去觀察到其實你如果這麼強力去 push 她跟她父母親講...其實她可能面臨到的不是這件事情的解決，而是她必須以一種很看不起自己，然後很羞愧的那種面貌去面對她的父母親。」(A060-071) 並根據自己的專業經驗，最後基於三方面的評估：(一) 能確認當事人的安全無虞 (二) 同理當事人的需要 (三) 評估通報家長對當事人的問題解決並無立即幫助的情況下，助人者 A 選擇了沒有在第一時間通報家長。事後亦因此取得了當事人極大的信任，使各項協助能順利進行，成功地化解了危機。

作者認為助人工作者在每一個環節所做的考慮都非常的重要，這即是專業判斷。專業判斷是來自於助人工作者對危機的理解，對當事人需求的理解，對整個資源運用的理解。以上述案例而言，助人者 A 理解危機處理中首要注意的即是當事人之安全，而助人者 A 之所以能確認當事人的安全無虞，是基校園中有其長期經營合作良好的危機處理團隊，能提供其照顧當事人安全的後盾，否則，將

使此危機案例的處理難度升高。

「…我覺得我們在處理那個個案..我們學校組成的那個 team 會讓我比較有信心..而且我們導師..教官啦之間還有總教官、還有我們學務長、我們的溝通，一有訊息互通有無..然後大家願意步調比較一致…我覺得那個 team 會讓我覺得 ok…」(A067)。

「那時候總教官就特地挑選一個教官，他是以前有支援過刑事部份，還有一個教官是比較懂得法上面的事情…其實我都有跟那個女孩子討論過，然後後來我們還確認那時候那女孩子從醫院出來…她有一些女同學願意收容她，可是那些女生住在校外，所以我們有確認過說那些女同學的安全…我們就把她的安置跟生活輔導組協調，把她臨時安置在校內的女生宿舍，因為如果是在校內女生宿舍就會有舍監會監控，對她來講比較好…」(A038)

助人工作者在危急中遭遇專業拿捏與判斷的壓力時而有之，助人者究竟該如何因應呢？作者認為實務經驗的累積是重要的，然而，經驗可以是自身經歷，亦可來自他者，因此，平日同儕之間的討論與支持會很有助益。

四、助人工作者本身受到人身威脅的壓力

助人工作者有時在危機處理事件中亦有可能成為被威脅與恐嚇的對象，因而帶來極大的壓力。在我所訪談的六位資深助人工作者中，就有兩位提到這樣的壓力。助人者 A 是於處理校內女學生遭男友毆打的危機事件中，即成為該男友恐嚇的對象；助人者 E 也曾被患有精神疾病的家長，因不願孩子與助人者接觸而用電話、信件等方式不斷威脅助人者。

「然後他還揚言，說他的意思就是要我們放話給輔導老師，他不曉得是誰，他說一旦被他查出來的話，他就說他要殺他。真的，然後他放話給我，記得兩次都是這樣子」(A091)

兩位助人者當時心中都相當地害怕與恐懼，並表示事情發生後才發現校園安全系統中並沒有特別顧慮到助人工作者的人身安全。作者則認為關於人身安全問題，由於非經常性發生，以致於容易被學校甚至助人工作者本身所忽略，通常要等事情發生後才感到其重要性，然而，亡羊補牢猶可為，萬一不幸真的產生，相信是我們任何人都不願意看到的。

國外研究於訪談 750 位全職的助人工作者後發現，其中 40%的助人工作者表示在他們的職涯中，曾經受過個案身體上的襲擊，49%的助人工作者則曾受到口頭上嚴重的威脅，揚言要傷害他們的健康跟安全。其中，有 28%的人經常或有時擔心那些揚言要傷害他們的威脅會成真 (Skovholt, 2000/2001)。台灣雖尚未有這樣的研究數據，然助人工作者的人身安全議題仍值得我們重視。

助人者 A 於該恐嚇事件發生後，即採取行動於校方重要會議中提案報告，並獲得了校方積極的回應，開始有了各種相關的防護措施，包括於單位裝設警鈴及相關單位互相支援等。

「我們提出來的就是一個諮商人員或學校的訓輔人員，當他處理到一些事件可能會危害到他個人的一些安全的時候，至少學校這邊可以提供給我們什麼樣的一些保障，後來在一個更正式的會議裡，我們副校長當主持的時後，也有做提案討論。我覺得其實蠻好的，就像我們現在有一些單位可以裝警鈴，而我們單位就是其中一個…」(A102)

助人者 A 積極的行動相當值得肯定，也提醒了大家是否也該為自身單位的安全措施，盡一份心，也算是我們對自我照顧的一種實踐。

參、積極的自我照顧行動

綜觀上述助人工作者在危機處理過程中所承載的高壓力，相當容易帶給助人工作者生理與心理的影響²，面對這些的壓力的影響，每個人自我照顧的方式各不同，包括：寫日記、寫作 (C196、B148)、中藥調理身體 (A244)、找督導討論 (A254)、同儕共同分享與支持 (B128、F231、F233)、關起門來罵兩句，再繼續做該做的 (E082)。覺察與接納自己當下的壓力與感受，並接納自己限制 (B047)，諮商員彼此之間共同討論、有正確思考，相互鼓勵支援 (B40-B43)。其次，有多位受訪者 (B、D、F) 提到信仰對自己的幫助 (麥麗蓉、蔡秀玲，2004)。

檢視以上的自我照顧方式，真是五花八門各有不同。作者回顧自己過去輔導生涯中的自我照顧，常是知道的多，實踐的少，大多在忙碌的學生輔導工作中渡過，助人者 E 也有相同的情形「我好像通常在事件當時，就像我現在是這麼忙，然後旁邊的人都會覺得好恐怖，可是我自己身在其中好像就有點習慣了，是我的負荷力本來就這麼大？還是其實不是？我只是還沒倒下來而已。呵！」(E189)。然而，作者認為面對危機處理所產生的壓力，助人工作者應該要有更積極的自我照顧行動。因此，作者歸納出幾點，以供助人工作者參考：

一、務必做到危機後的減壓動作

助人工作者在處理危機事件的過程中，承受著難以避免的高壓，需要被照顧，Jeffrey T. Mitchell 於 1980 年所提出的減壓團體 (Critical Incident Stress Debriefing, CISD) 是一個有效的方法，它可讓參與者有機會抒發自己在此危機事件之後的想法與情緒，同時聆聽到別人對此事件會出現的反應與症狀 (引自賴念

²多位助人者提到在危機處理時會出現明顯生理症狀，如反胃、便秘、拉肚子、體重遽減。長期處理壓力中也明顯感受到健康受損，至於疲憊感、焦慮、緊張則是在危機處理時常有的感受。

華，2004)。最有效的實施時機是在危機事件發生後 72 小時內，透過以下七步驟進行。(一) 簡介：介紹成員，大略說明減壓團體的過程。(二) 蒐集資料：帶領者以開放式問句提問，主要是讓成員說出這件事情的事實是什麼？(三) 想法：當你聽到這件事情時，你出現的第一個想法為何？(四) 反應：在這整個事件中，讓你感到最糟糕的部分為何？(五) 症狀：幫助成員去討論自己生理或心理的痛苦狀態。(六) 教導：症狀正常化是這階段最重要的任務。(七) 重新出發：幫助參與者對這件事在心理上做一個結束。

二、主動尋求專業督導，並建立分享、討論的同儕伙伴與習慣

危機處理過程中時常挑戰者助人工作者的專業判斷，也容易形成助人者的壓力，特別是對於助人新手以及年資較淺者（胡峯鳳，2007）。因此，透過專業督導的支持與協助是非常需要的。除此之外，平日同儕之間正式或非正式地分享，均有助於專業經驗的交流。許多研究均支持助人者與工作同儕溝通，彼此交換面對困難時的反應，在工作中形成友善、安全的同儕支持團體，能減少專業助人者替代性創傷的產生（邱秀琳，2005；鍾思嘉，2001；Palm, Polusny & Follette, 2004; Palm, Smith & Follette, 2002）。Pearlman 和 Mac Ian (1995) 的研究亦發現助人者能與工作同儕討論個案，利用工作片段與工作同儕說說話、簡短互動，並在互動中獲得同儕一般性的督導，均對助人者極有幫助。而依據作者的觀察，目前大學校園中輔導單位的督導體系尚未建制完備，除了在此呼籲各校能積極建構單位的專業督導系統之外，也鼓勵輔導工作者建立自己平日可分享、討論的工作伙伴與討論的習慣。

三、建構一個安全無虞的工作環境

要求一個安全無虞的工作環境應是助人者自我照顧的基本要件之一。一個安全無虞的工作環境，在硬體空間方面，例如諮商室中裝置警報器、設置助人者不受個案干擾的休息室、提供咖啡機、輕柔的音樂和舒適的沙發；在軟體方面，例如與校園相關單位建立互相支援的安全網絡、助人工作者的個案量與所接個案的題材能做適合的調整與分配，以避免任一助人者有負荷過重的情形產生。這些都值得我們主動地來檢視，並促動所屬工作單位的重視，以維護專業生命的延續。

四、接受自己的限制、坦然面對成功與失敗

許多助人工作者在危機處理的過程中會擔心自己處理的好不好，也常將危機處理的成功與失敗之責放在自己身上，以致於產生很大的壓力。從訪談的過程中，我發現這些資深的助人工作者都提及自己從新手漸漸成為資深工作者後，會減少這種普遍性的專業焦慮感。因為隨著經驗的累積以及對事實有更清楚理解之

後，助人工作者漸能領悟，自己就像醫生一樣，也有治不好的疾病。與其做個「一百分」的助人者，不如做個「表現夠好」(good enough)的助人者，學習設限，有底線，並且敢於對不合理的要求說不，也是助人工作者需要學習的自我照顧課題之一。

肆、結語

助人工作有其美好的性質，然而，我們有時也會忽略了實務工作也可能傷害到它的專業人員。希望透過這篇文章能提醒輔導界的伙伴，若我們能時常停下腳步，駐足省思自己在關懷他人與自我照顧之間的作為，我相信我們的專業生涯將能繼續充滿活力，長長久久，不僅受助人受惠，自己也受惠。

參考文獻

- 李琇婷 (2009)。諮商師的悲傷剝奪經驗研究：以協助企圖自殺者為例。淡江大學教育心理與諮商研究碩士論文，未出版，台北。
- 汪淑媛 (2006)。家暴婦女庇護中心工作者情緒張力與因應策略。《社會政策與社會工作學刊》，10 (1)，189-226。
- 邱琇琳 (2005)。專業助人者之替代性受創與因應策略：以公部門家防社工為例。台灣大學社會工作學所碩士論文，未出版，台北。
- 胡峯鳳 (2007)。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。國立暨南國際大學輔導與諮商研究所碩士論文，未出版，南投。
- 麥麗蓉、蔡秀玲 (2004)。諮商員在大學校園中危機處理經驗之初探研究。《中華輔導學報》，15，97-122。
- 蔡昌雄、蔡淑玲、劉鎮嘉 (2006)。死亡焦慮下的自我照顧。《生死學研究》，3，133-164。
- 蔡淑玲 (2004)。關懷的功課：安寧護理人員的自我照顧。南華大學生死學研究所碩士論文，未出版，嘉義。
- 賴念華 (2004)。大學校園自殺事件後的危機處遇策略。中國輔導學會 2004 年年會暨學術研討會，台北。
- 鍾思嘉 (2001)。專業助人者的替代性創傷與因應策略。彰化師範大學教育部學生輔導支援中心舉辦之「九二一震災心理復健學術研討會發表實務論壇與實務方案」學術研討會，彰化。
- Palm, K. M., Polusny, M. A., & Follette, V. M. (2004). Various traumatization: potential hazards and interventions for disaster and trauma workers. *Prehospital and disaster medicine*, 19(1), 73-78.
- Palm, K. M., Smith, A. A., & Follette, V. M. (2002). Trauma therapy and therapist self-care. *Behavior Therapist*, 25, 40-42.

Pearlman, L. A., & Mac Ian, P. S. (1995). Vicarious traumatization: An empirical study of the effects of trauma work on trauma therapists. *Professional Psychology, 26*(6), 558-565.

Skovholt, T. (2001). 助人工作者自助手冊（劉小菁譯）。台北：張老師文化。（原著出版於 2000）

Helper's Stress Management and Self-care During Crisis Intervention

Li-Jung Mai

Abstract

Campus crisis often strongly impact helpers, leaving those involved feeling extremely anxious. This study explores issues relating to a helper's stress management and self-care during crisis intervention. Six senior helpers working at various university campuses were interviewed. In addition, based on the author's professional experiences and personal observations, the most common stressor that occur during crisis intervention and the various responses are delineated and discussed. Specifically, helpers should adopt four self-care steps during crisis intervention: 1.debrief after crisis intervention, 2.seek professional supervision and establish peer supervision, 3.construct safe working conditions and 4.accept one's limitation, including success and defeat. The goal of this article is to remind university campus helpers to maintain balance between caring for others and self.

Keywords: helper, crisis intervention, stress coping, self-care

Li-Jung Mai

Yaun Ze University (gelrmai@saturn.yzu.edu.tw)