

諮商心理師於案主經歷鼎金國小梅嶺車禍事件之 介入經驗：社區危機諮商的工作特徵與重點

藍菊梅（長榮大學健康心理學系助理教授）

這個陰霾，不曉得怎麼能夠走過！
不知道該怎麼走，所以想到這些的時候會陷在那個點
那是一個很大的陰霾，很大的陰霾，不知道怎麼過
會一直伴隨你

摘自：梅嶺車禍罹難者家屬

上面那段話，幽幽的從案主口中說出，空氣馬上在半空中凝結，交會的心靈不斷的下沈……下沈……終於痛到說不出話……只能兩眼相望、滿臉淚水

諮商心理師

壹、前言

會想要寫這樣的一篇文章，是因為本來與案主有約，要為他寫一份個案報告，他希望自己的經驗可以留下一些東西，後因案主忙於生活而作罷，故筆者改以諮商心理師的角度，詮釋做為一個在社區與案主做創傷復健的諮商心理師，如何開啟與結束與危機事件案主諮商之過程，做諮商歷程的分享。

筆者有幸於九十五年十二月起至九十六年六月底，參與創傷復健的協助工作，接觸高雄市鼎金國小家長會於出遊聯誼時，發生的重大車禍的案家，本篇想分享老人個案諮商歷程的經驗，案主為事件往生者的父親，往生者為案主的女兒，與其先生於車禍後死亡，留下兩個小孩，其中一個小孩目睹車禍並受傷住院，我與案主及家人諮商次數共

十六次。茲將諮商過程的經驗分享如下，以做為日後諮商師與重大危機事件往生者家屬工作的參考。另外，我將鼎金國小梅嶺車禍事件的名稱寫出，是為案主的希望，他非常非常的希望這樣多條人命喪失的事件，可以被記得，而他在此事件中慘死的至親，可以不會枉死，以後可以不要再發生這種事件。走筆至此，腦中浮現案主無比哀傷的臉龐，但我也只能紅著眼眶，希望每個人為這個事件付出的一切都沒有白費。

貳、接案前準備

一、收集資料

筆者所在的高雄市諮商心理師公會，與鼎金國小所在地的高雄市學生諮商中心，已密切聯繫可以緊急介入支援的諮商心理師，掌握好急需緊急介入之

案家，由社工做第一線人員，收集簡單的案家資料後，即開始派案，筆者開始進入案家。在進入案家前，因為筆者在事件發生後兩週內進入，此時案家一切狀況皆還很亂，筆者也僅從社工處接獲簡單的資訊，其餘的資料需要自己收集，例如：多從報紙留意此事件發展的狀況、留意自己服務的案家被報紙揭露過哪些事，如此可增加自己對案家的瞭解，減少會談時資料收集的時間，可將更多時間花在評估與瞭解案主的身心靈狀態。

二、調整身心狀態

收集相關資料後接著必須要調整自己的身心狀態，因為其實自己尚未進入案家時，看著報紙及電視悲慘的畫面，自己多少也有些失落與悲傷情緒，更何況要與案家人會談，光用想的就覺得一定比電視上的畫面要難受千百倍，故諮商師一定要讓自己身心狀況調整好再出發，不然很容易被哀傷感染，難以全力以赴協助案家瞭解可以運用的資源。

三、瞭解相關資源

最後最需要的準備就是要瞭解整個工作團隊彼此如何互相支援，而諮商心理師可以使用哪些資源協助案家，例如：此次事件政府是委託學生諮商中心處理，而此中心要整合學校資源（包括課業與心理輔導）、醫院資源（包括各種醫療人員及臨床心理師）、律師資源（因要打車禍官司及協助賠償）及基金會運作（各地捐款湧入是如何被處理），這些都是在諮商過程中，案主直接會面臨的問題，諮商師雖無法一一瞭

解詳細資源內涵，卻需要協助案家如何尋找與應用資源，故資源運用與提供，是創傷事件中極為重要的一環，在整個接案過程中都會遇到相關協助人員需要整合與聯繫的問題。

參、初步評估階段

一、尋找重要他人

首先進入案家的過程要找到可以聯繫的人，這個人可能是案家的重要人物之一，覺得案家某人因此次重大事件需要協助，也願意提供協助者，筆者與案主的妹妹討論後，因案主忙於後事處理，筆者就先與案主的二兒子會談，並評估二兒子家人受影響的狀況及是否需要諮商介入，再從二兒子，知道案主的電話與約好可以去訪視的時間。

二、取得同盟關係及建立諮商目標

在與案家建立同盟關係的同時，很重要是讓他們知道，諮商心理師來家裡做什麼？尤其我的兩個成人案主是老人家，你告訴他們你是諮商師，是無法讓他們瞭解那是做什麼的，若是解釋你是一位心理師，主要在學校及社區工作，他們會有一些瞭解，但是還是不懂心理師來家裡要做什麼？因為他們正忙著處理往生的後事，或照顧往生的孩子，雖然非常非常的悲傷，但是他們並不清楚心理師來做些什麼，或是自己有被諮商的必要，因為他們覺得事情已經發生，無法改變他們只能接受，再怎麼悲傷日子還是要過。所以，在這樣的脈絡下與案主工作，需要把焦點擺在三個部分，第一個部分就是如何協助孩子適

應創傷後的生活改變，因為案主目前要照顧往生者的遺孤，所以在與案主討論諮商目標時，這會是一個案主相當在意的事件，也是他生存下去的力量，是一個可以工作的目標。第二個部分是案主本身的哀傷陪伴及資源協助，因為在會談中，可以發現案主的症狀包括：睡不著、腦中重複著案主去處理遺體時往生者的模樣、哭泣、哀傷、憂鬱、有死亡意念、食慾不佳、憤怒、生氣、向上天討價還價、希望這種事不要發生、怨恨老天爺等等。第三個部分是藉由案主對家族的瞭解，在找出家族中需要諮商協助者，提供諮商的介入，這樣的過程，可以讓案主增加力量，讓案主覺得在整個創傷事件巨大的無力感下，仍有一些自己可以為家人盡力的部分。

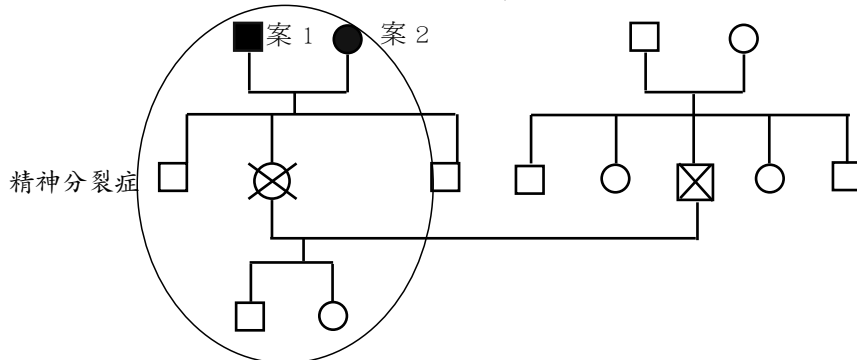
三、評估案主創傷情形及其支持系統

在評估案主哀傷情形部分，主要焦點在於案主的憤怒及哀傷情緒嚴重程度、思考內容為何？出現哪些不適應行為？案主的社會功能為何（能否負擔照顧孩子的任務及成為經濟上的提供者）？案主的症狀是否影響到他的生活適應？若是則需要諮商或醫療的介入，若不需要則可考慮給予電話追蹤瞭解後

續狀況即可。另外有一個很重要的部份是要評估案主的支持系統，像案主與太太因為關係不佳，所以兩個人都很悲傷，而兩個人也都很孤獨，兩個人都很關心對方，卻又不知如何表達，只能用既定的互動方式生活著。這是主要我認為諮商該介入的因素，因為危機發生後，除了明顯看到創傷症狀之外，社會支持是一個重要的保護因子，當保護因子不足時，適時的諮商介入有補足的功能。

四、評估其他需要接觸的系統

因為案主與其親家需共同照顧車禍中留下的遺孤，故在諮商過程，案主也希望諮商心理師可瞭解案親家準備照顧遺孤的情形，看是否需要諮商上的協助，故筆者也至案親家家訪，並評估案親家的哀傷情緒是否需協助，以及瞭解其照顧遺孤的環境及心理上的準備度。過程中也鼓勵兩家人進行溝通，因為在很多照顧孩子的細節上，需要磨合不同的教養態度，有些細節如：車禍住院的孩子出院要住哪裡？何時回案家？何時回親家？這些細節都是在事務上需要協助的，諮商心理師可在過程中協助雙方溝通，案主因為諮商心理師的介入，得以有人商討自己的處理方式，並獲得心理上的支持。



圖一 家庭圖

圖一為案家人家庭圖，諮商心理師一共訪談過案1、案2、案12之二兒子、案親家、及案12之孫女。

五、確認哪些人需訪視或需長期諮商協助

在社區與案主工作的緣起，是因為車禍事件，因此在此次事件往生者遺留下的，是一堆家人朋友的錯噩與遺憾，因為我進入社區的時間很接近車禍時間，所以與案家的每個人會談中，都可以深切感受到，那份覺得自己對往生者不夠好，或是有許多話、有許多事來不及說的後悔。故在評估過程中，主要會與案家人談到，他對這件意外的看法、對往生者發生意外的感受、想要與往生者說的話，來不及做的事有哪些？這些遺憾家人是如何看待與解讀？如何面對往生者死去後的生活？生活的重心有無改變？他想做一些什麼事彌補這些缺憾？案家人在這些經驗的敘說中，若情緒仍非常激動無法控制，且出現無法適應目前的生活狀態，或是靈性上的失衡（例如：覺得根本沒有天理、這是一個無法理解的世界，痛恨之前宗教信仰所深信之事），待系統中所有可能無法度過危機的家人都評估完成，就可以將需要轉介的個案回報諮商中心請求協助。

肆、處理創傷階段

初步建立關係及確定諮商目標之後，即開始處理創傷的階段，茲將重點一一詳述如下：

一、陪伴與傾聽

其實對於老人來說，已經有相當多的生活經歷，故諮商師在諮商過程中，陪伴與同理性的傾聽相當重要，因為危機的壓力很大，案主藉由敘說與女兒生前相處的經驗、女兒是如何的孝順，女兒是如何的照顧自己，照顧家人……這些細微互動的點點滴滴，重新建構了案主心靈中的空虛，讓原本在腦中留下的女兒悲慘的畫面，得以逐一解構，留下正向、陽光、美好的身影，在這過程中，諮商師最需要做的是，就是靜靜的陪伴與傾聽，從中去瞭解何以案主的哀傷是如此的深，真實的反映諮商師所聽到及瞭解的。因為那種哀傷是非常非常的深，所以案主曾說：「我無論怎麼說，你都無法瞭解的，心很痛很痛……」或是「說這些也沒有用了，死都死了……」，諮商心理師就是去承認自己真的無法完全瞭解，與接觸痛徹心扉的感受即可；因為即使我在過程中紅眼眶掉眼淚，也無法感受到案主全部的痛，但是我會回映案主語意下真實的意義，其實是非常想做一些什麼、挽回一些什麼，讓事情不要發生，或是多做一些事讓自己不覺這麼無助。分享這個經驗主要是，諮商過程中，案主常會懷疑諮商師來到底有什麼用？說這些令自己傷心的話，到底有何意義？通常我除了反映語言下的含意之外，每次會談完會與案主討論諮商結束的感受，並澄清自己可以做到的是什麼、無法給予的是什麼。

二、協助資源運用

案家在諮商中期，受傷的孩子已從醫院回家，因此會面臨要照顧孩子、孩子需要課輔老師協助的部分，案主會搞不懂老師來的時間，不清楚何時自己該在家？因為案主還有許多後事要忙，故諮商心理師需協助解決案主的疑惑，瞭解負責課輔的老師，確定到家輔導的時間，這些雖然是鎖事，但會令老人家很困擾，而案主有困擾時也不知該找哪些單位協助？所以諮商師到家服務時可以在應用資源部分提供協助。

三、評估因應壓力資源

評估案主因應壓力資源的部分，因為案主的二妹和案主是鄰居，所以可以提供二樓住所給案孫女住，案主二妹協助載案孫子去上學，案親家也會在案孫女傷勢較穩定後，準備接回家住，也安排好主要照顧者。案主仍照原來作息，早上三點起來做豆腐再送去市場賣，七、八點回家睡覺，接近中午再起床。一方面要陪伴孫子，一方面要賺錢養家，壓力雖然很大，但是家裡的其他親人有提供一些物質及環境的幫忙，案主覺得很感激，雖然無法與家人分享自己的悲傷，但是案主有健康的身體，與堅強的意志力讓自己要撐著。

四、協助尋找事件的正向意義

諮商過程中，協助案主從事件巨大的負向意涵中，看到正向的意義，是較為難的，要在諮商後期才較能慢慢出現。案主反觀自己的一生，經歷了非常多的事件包括：遠渡重洋去印尼工作、

優秀的大兒子生病、二兒子與自己的關係不佳、夫妻關係惡劣……一切的一切，隨著這次的危機事件，一一被喚起，以前所相信的佛教教義，相信善有善報、惡有惡報，頓時被打醒，覺得好人有惡報，不想再唸佛書。不想相信上天，只能反覆的與上天討價還價，希望車禍不要發生，一切回到從前就好了，要得不多，真的只要回到從前就好了。在重複敘說的過程中案主不斷的發現，說再多也沒有用，一切都不會再改變，事實是女兒真的死了，而且留下兩個需要人照顧的孩子，就在這樣反覆與上天抗議的過程中，慢慢的接受了事實，慢慢的看到了自己存在的價值，也看到了自己的兄弟姐妹是如何的盡力協助自己，度過這樣的難關，慢慢的從事件發生過後，家人提供的協助部分，看到自己家中的向心力，也慢慢的與親家有了交集（之前是不相往來的），為了要協調孫子的照顧責任，開始與親家有電話往來，有許多事可開始商量。原本與案妻及二兒子關係不佳，也慢慢解凍，可各自尊重彼此生活方式，相安無事的互動著。

五、討論因應哀傷的方式

諮商過程中，與案主討論因應哀傷的模式，是我感到較困難的部分，可能是生活文化背景的差異，我們平常給學生用的畫畫、陶土……一些媒材都派不上用場，因為案主都會覺得，難過就是這樣，不能在別人面前哭，要自己躲起來掉眼淚，說一說難過時還是要忍住，又不能找別人說，因為不想別人也跟自己一起哭，所以很多時候，我都是採取

信任案主會尋找他覺得最適合自己的方式處理哀傷，在諮商過程中，案主情緒出現時，主要是採取陪伴與沈默，幫案主撐起一片安全的空間，讓案主有一個空間可以自由的停在自己的感受裡，他可以選擇要說出，或只是感受那難過、或是流淚，然後回到日常生活中，他就是有許多事情讓自己填滿與忙碌，讓自己不要一靜下來，就出現女兒慘死的畫面。

過程中，案主也曾提議希望諮商中心可以為這件事做研究，希望諮商師幫他寫一份個案報告，希望有人可以記得這麼多人死掉，希望基金會有人可以監督，希望政府可以修法，希望再也不會有人慘死，希望……有好多的希望，當案主說這些話的時候，變得較有力量，而不是無助的只能傷心流淚，我也反映案主的需求給中心。雖然後來案主忙於生活與照顧孫子，就無暇做這些事了，但是我永遠記得因著這些希望、這些夢想，讓案主負向思考內容中，多了許多曙光，而陪伴他的過程，也深深為案主身上發出的光芒與能量感動。

六、尋找生存的意義

在與案主回顧與女兒相處的點滴互動中，對案主來說，他可以讓往生者安心的方法就是一協助照顧孫子，讓女兒放心。所以案主會花時間協助接送孫子上下學，帶孫子去醫院、與心理師討論何時要告知受傷的孫子「母親已逝世」的事實。案主生存下去的中心理由就是讓孫子平安長大，受良好教育可以獨立生活。因著這樣的信念，案主得以在悲憤情緒之下，可以照表操課，每天凌晨起床工作，還要陪伴孫子，在孫子面前

看見他吃得下東西時，會露出燦爛的笑容。思考孫子該如何過後面的生活、擔心孫子無法適應沒有父母的生活、考量自己如何安排生活對他們最好，因著孫子希望他們有美好未來的脈絡下，案主找到了生活的重心，因著這個重心，重新建構新的生活方式，不再等著女兒下班時來看他，不再想著那張恐怖與悲慘的臉龐，即使夜深人靜、午夜夢迴時猛然想起，也會收拾悲傷的眼淚，繼續明天的旅程。

七、評估需要介入的其他系統

在整個諮商過程中，尤其是初期一切都很混亂的時候，案主需要比較多事務性的協助，諮商心理師會需要常與社工聯繫，反映案主的需求，或是請社工打電話或是至家裡走一趟。諮商初期案主忙於女兒後事的處理，以及孫女住院需探望，比較需要醫療資源及瞭解政府處理後事上的進度。在公祭過後，案主的情緒慢慢穩定，一切生活也較恢復正常，此時案主對於賠償問題、各地捐款所成立的基金會如何運作？政府有無定相關法律防患未然，以及兩個孫子長期要住哪裡，主要由誰負責照顧的問題較為困擾；此時學生諮商中心作為整合全部資源的單位，較能協助案主的困擾，但是也需要諮商師定期與諮商中心反映案主的需求。

八、評估何時結案

其實就案主的狀況來說，我覺得可再做久一點更好，但因案主回復正常生活後，生活與時間壓力加大，無暇再繼續諮商，加上與案主討論諮商目標部

分，案主覺得大部分目標皆已完成應可以結束。我對於案主的評估，主要是覺得案主可靠生活中現有資源因應壓力，有一些市場的朋友可以心理支持，案主心靈上較為平衡，能夠接受事實，情緒平穩，生活功能佳，故於追蹤兩次之後結案。

伍、在社區與案家工作的考量

一、提醒諮商時間

在社區家裡提供諮商服務，我覺得最困難的就是時間，因為要配合案主的時間，而且常常約好時間，那天到家，才發現案主忘了，他跑去忙別的事了。案主無法像我們在諮商室的個案，約好幾點來他就準時到達，可能因為案主是老人，不會有記記事本的習慣，雖然固定諮商時間，也容易忘記，需要較多的提醒，另外就是因為案家真的很忙碌，有許多往生者的後事及生活上的瑣事需要辦理，故提供諮商時要較有機動性，配合案主的作息。

二、環境干擾較多

在社區工作的另一個困難就是環境干擾較多，例如：有時剛好案孫女換藥或吃飯，或有時有客人來訪，會需要等待案家先把事情做一段落，才能會談；還有會談到一半，電話響起，他一定要接，因為他知道最近有許多事要聯絡，還有有時有其他家人出入，但是這一切也不能全算是困難，因為有時對諮商過程是有幫忙的，因為心理師參與了案主現場的生活情境，更瞭解案主悲傷的情

緒脈絡，也真實的呈現了案家的人際脈絡與社會資源，仔細說來對諮商歷程也有相當多的益處。

三、注意安全及保持彈性

另外要注意的就是：入進隨俗，可保有機動性但要注意自身安全，會談場所選擇安靜、少人干擾卻安全的地方。案主因為有附近妹妹家、自己家及工作場所可使用，我通常選擇一樓客廳，除非要上樓探視孫女，或是因為當時無其他人在家，我要陪著案主陪伴孫女。故會談對象不只一人，有可能碰到非常多人，故必須要以案主為中心，瞭解整個脈絡對案主的滋養與壓力，隨時要有心理準備無法控制諮商的環境，學習如何將案主的環境納入諮商氛圍，學習與案主本人及其脈絡互動，覺得真是有挑戰性，也從案主身上有許多的學習，看到人性脆弱與堅強的多面。

陸、結語

在諮商過程中讓我很感動的是，雖然案主及案家人雖有很重很重的悲傷，但是總是有一些個人獨特的想法、獨特的信念、一些宗教支持或朋友的支持，讓他們得以堅強的生活下去。我覺得自己只是案主生命歷程危機中的見證，見證人是何等的有能耐，可以從怨天尤人，到平靜接受，從苦難中看見不同的意義，活出不一樣的人生。

最後要說的是，我的敘述再如何真實，也無法呈現案主心中真正的感受，但是非常感謝案主及家人願意接納我，願意讓我有機會陪伴他們度過那些漫長日子。而身為一個諮商心理師，覺得自

己能為社會貢獻的有限，但從案主身上學習的更多。也讓我反思習慣在諮商室或遊戲室接案的我，常常離開諮商室的保護之後，就不知所措，所學的東西要施展似乎綁手綁腳。而這次的接案經驗，讓我深深覺得「諮商師」這三個字，似乎離一般人們的生活有點遠，「心理師」這三個字離他們近一些，因為有人可能去醫院聽過心理師，而我們這群諮商工作者，應該更勇於主動走入

人群，打開人們的心窗，讓他們知道生活中也有新的選擇，可以讓自己的心過得更好。而諮商教育者是否也該思考傳統的諮商室訓練，是否也該多加一些新的元素，因應諮商師的未來，邁入社區案主家裡工作可能是無法避免的事。

僅以此篇文章紀念所有在梅嶺車禍事件中，受傷及往生的生命，期待大家無論在天上或是人間，能享受此時此刻的寧靜，皆擁有幸福平安的未來！