



啟動心理專家協助團隊服務機制 中崙諮商中心心理諮商所陪伴消防員復原內心創傷

Launching a psychological expert assistance team service mechanism
The psychological counseling center of Zhonglun Counseling accompanies firefighters to recover from their inner traumas

圖、文：消防月刊編輯小組

前言

本署為減輕同仁身心壓力，持續照顧第一線參與救災應變人員及全國消防機關員工心理諮商需要，本署自 111 年 5 月起提供委外心理專業團隊服務，並且 112 年起委託中崙諮商中心心理諮商所（以下簡稱中崙諮商中心），由專業的心理師團隊協助全國有需求的消防機關辦理壓力檢測、團體諮商及個別諮商，同時為保障同仁隱私、免除求助標籤化疑慮，個別同仁得免經服務機關轉介，依其個人意願提出服務申請，相關服務費用均由本署經費支應，歡迎機關與同仁多加申請利用相關服務。本刊榮幸專訪該中心林育聖主任、黃瀞瑤與呂承寬等 3 位心理師，除介紹該中心專業心理諮商服務的亮點特色，也分享他們在心理諮商這條提供專業服務的道路上之見聞，誠如黃瀞瑤心理師所言，消防員是民眾心目中的「鋼鐵人」，電影 Iron Man III 一幕因為 PTSD（創傷後壓力症）導致恐慌發作（panic attack），身心受苦確實存在，絕非抗壓力不夠。有機會在心理諮商時與心靈深處對話，讓心理師陪伴走過人生低潮，重新奮起，期待正能量洋溢，盡情揮灑生命旅程。

In order to reduce the physical and mental pressure of colleagues and continue to take care of the psychological counseling needs of front-line personnel involved in disaster relief and firefighting agencies across the country, the National Fire Agency has entrusted the psychological counseling center Zhonglun Counseling (hereinafter referred to as Zhonglun) to provide assistance to fire agencies nationwide that have a need for stress testing, group counseling, and individual counseling by a team of professional psychologists since May 2022. At the same time, in order to protect the privacy of colleagues and avoid stigmatization about psychological assistance, individual colleagues can apply for services according to their own wishes without being referred by service agencies. The relevant service fees will be paid by this Agency. We welcome more agencies and colleagues to apply for relevant services. We are honored to interview three psychologists from Zhonglun, including Director Yu-sheng Lin, Jing-yao Huang, and Cheng-kuan Lu. In addition to introducing the highlights of the Center's professional psychological counseling services, they also share their insights on the path of providing professional services in the field of psychological counseling. As Jing-yao Huang said, firefighters are the "Iron Man" expected by society. In a scene from the movie "Iron Man III", Iron Man's PTSD (post-traumatic stress disorder) leads to a panic attack. The physical and mental suffering does exist, and it is by no means insufficient resistance to stress. The opportunity to have a deep spiritual dialogue during psychological consultation, and let the psychologist accompany you through the dark period, regaining your sense of mission, and looking forward to being filled with positive energy and enjoying the journey of life.

■ 專業心理師諮商

中崙諮商中心主任林育聖表示，中崙諮商中心專門提供心理諮商服務，早年屬於中崙聯合診所的心理諮商部門，社會對心理健康觀念日益普及，李予澄所長號召幾位資深心理師便於 100 年在臺北市忠孝東路三段 54 號 4F-1 現址開設中崙諮商中心至今，目前共有近百位專業的臨床心理師與諮商心理師，民眾可以從該中心的官網了解心理師的學經歷與專長項目，進而找適合自己的心理師，一起解決生命課題的疑難雜症。林育聖主任說，目前中崙諮商中心提供民眾實體和線上諮商服務，諮商內容包含個別心理諮商、伴侶 / 婚姻諮商、家庭諮商、青少年、兒童心理諮商與線上心理諮商等，雖然目前這類諮商項目沒有納入健保體系，民眾需自付費用從 1,600 - 3,600 元不等，但隨著科技時代急速發展中，生活腳步匆忙，尋求解決心理衛生問題者日益增多，「我們的諮商室裝潢風格溫馨，可容納人數不等，心理諮商的方法

不少，每位心理師都有自己的諮商風格，但我覺得我們最好的設備就是人跟人之間的信任與互動」。

黃瀞瑤諮商心理師補充說明指出，中崙諮商中心為衛福部核准設立之醫事機構，由諮商心理師和臨床心理師執業，共同合作服務有心理諮商需求的民眾。心理師法規範心理師需要經過實習和心理研究所畢業，取得國家考試合格始能執業。臺灣安心服務專家－黃龍杰臨床心理師，無私傳承與督導心理師們，主動到分隊服務消防同仁。心理師主要



■ 圖 1、林育聖主任



圖 2、中崙中心張貼與擺置心理諮商相關訊息

用談話進行心理諮商，人生一時卡關可以找心理師「諮詢商量」，她呼籲，非北部地區消防同仁可以透過線上諮商，諮商心理師們在中心裡進行即時的視訊諮商服務。心理諮商項目都是自費，現在有越來越多人需要心理諮商，但現實的費用問題讓不少人卻步，因此她對於消防署關心消防同仁的心理健康，特別核撥預算與中崙諮商中心合作之舉大為感動，她希望消防人員能夠多加利用這項福利，並強調：「並非心理有病者才需要諮商，只要你主觀覺得有困擾，不必獨自承受，來找心理師聊聊吧」。

壓力不容小覷

諮商心理師呂承寬則說，去（112）年中崙諮商中心跟消防署合作，要做的服務項目大概分 3 種，一為個別的諮商，即一對一諮商；其次是針對機關團體舉辦心理衛生宣導與講座，包含人際之間的互動，比如與家人、同事的情感交流等，第 3 種則是當發生重大的危機事件時，心理師會於前期介入做安心與

關懷的輔導，幫助消防弟兄祛除內心的陰霾。他說，假如我們用不同的角度看情緒的問題，有助於提升團隊的正能量。今年 5 月 26 日新竹市晴空匯大樓火警，造成 2 名消防員殉職，中崙諮商中心的心理師團隊於 5 月 30 日前往進行連續 4 天的心理輔導，「這件事情受到國人高度關注，我們去的第一個就是先為消防員做安心與關懷的輔導」，心理師提醒大家，當人面對重大災難事件的時候，一定會出現諸多負面的情緒反應，這是人之常情，但是我們可以透過一些方式來紓解壓力，節檢 PTSD 高風險同仁。

諮商心理師黃瀞瑤則是於第三天和第四天前往做團體的心理諮商，鼓勵大家嘗試說出內心的真實情緒，團體之後提供同仁一對一諮詢，「雖然各消防隊的建物空間格局不一，不見得能提供舒適又隱密的空間做心理諮商，而且當下只能諮商半小時，但我很感謝分隊全員支持，讓心理師有渠道主動關懷同仁並提共即時服務，能夠讓消防同仁體驗並有效減壓」。她說，消防同仁目前的勤休制度各

縣市不同，值勤期間與主管、同仁之間的互動其實是很親近的，消防同仁會在團體揭露，每回聽到消防員傷亡事件，會不由自主的聯想起自己也是與死亡很近，「這樣的情緒多少與創傷後壓力有關，如果主管與同仁輕忽，可能增生負面結果，心理師到分隊進行團體的心理健康交流很重要，同仁是消防的專家，更是自己身心的專家，心理師除了讓大家重視心理健康、達到自助助人，也有助於團體凝聚力和人際情感的和諧」。

■ 勇敢面對自己

林育聖主任直言道，去年前來做心理諮商的消防弟兄有70多次，這數字其實偏少，究其原因可歸類有三，一為受到臺灣傳統思想，所謂：「男兒有淚不輕彈」影響，賦予男性陽剛堅強的形象，致使大多數的男性不願也不敢輕易吐露內心脆弱的一面；其次，消防員面對災難現場時，必須展現沉穩與機智，「如果主管與同仁對於情緒的理解與自己不同，可能會因此認為你有情緒問題，進而否定你在工作上的表現」，他說，擔心被貼標籤也是一項隱憂。

為免消防署這立意良善的政策打折扣，今年起，專業的心理師團隊採取主動出擊，開始主動用電話和登門拜訪消防機關的方式，宣導該中心的心理諮商業務，並盼建立良好的第一印象，博得大家的好感與信任。林育聖主任說，啟動心理專家協助團隊服務機制這項方案的宣傳需要再努力，雖然消防署有發公文給各地方消防單位，但對於基層消防員而言，可能只會覺得它只是一張紙，代表上級單位又新指示交辦事項，而沒有親近感，「見面三分情，才能讓大家了解此方案不只是一張公文，而是真的有專業的心理師來幫助大家」，此外，他特別強調保密原則，雖然中心會因配合方案核銷提供資料，但是絕對保護好前來諮商者的隱私。他感到消防署十分關心消防同仁的心理健康，每位消防員1年有6次免費的心理諮商額度，「有幾位消防員經過專業評估，需要延續諮商，經由中心協助提出申請、或由個案主動與消防署單一承辦人專線聯繫，都獲得消防署同意」。

■ 陪你走出傷痛

林育聖主任說，醫療院所的身心科醫師



■ 圖3、溫馨的諮商空間能讓來談者放鬆



圖 4、黃滌瑤心理師

跟心理諮商師受的专业訓練其實是不一樣的，前者重視個案生理的反應，視個案需求開立藥物協助，而諮商心理師則是採取談話的方式來協助個案找出心理問題的癥結，「若個案顯現出來的症狀比較嚴重，我們會轉介到有合作關係的各地區身心診所，雙邊同時進行，效果會更好」。他說，目前該中心的服務對象有個人、機關團體和企業界，勞動部有方案補助私人企業安排員工上情緒管理、壓力紓解、健康促進（減重、飲食、運動）等舒壓課程，以紓解員工身心壓力，協助員工工作調適，「企業界可以多加善用這項補助資源，以利凝聚勞資雙方的情感」。

雖然心理諮商的方法眾多，但每位心理師都有自己的諮商撇步，期望很快能走進個案的真實內心世界，陪伴當事人走出傷痛，重建樂觀自信之感。林育聖主任說，他把自己放在跟個案平等的位子，帶著相信的角度，陪伴與鼓勵個案去發現陰暗面的來源，「我自己腦海中的畫面是，我拿著一盞燈陪個案前行，協助照亮其眼前的路」。他有時候因應諮商過程需求，會使用「沙遊」工具，這

套工具有配備人物等與生活有關的道具，鼓勵個案試著利用這些道具訴說情緒，也讓他很快能跟個案建立關係的媒介。此外，他也會採用完形治療法，在諮商室裡多放張椅子，請個案將內心重要的人事物投射於這張椅子上，再試著去描述它們給自己哪些情緒感受，「透過這些過程，我可以慢慢的形塑出這個『第三者』的相關資訊，甚至有時候『第三者』其實是個案自己的形象，此時，我會建議個案先讓『第三者』休息一下，引導他的情緒往平緩自在方向前進」。

光亮永在

呂承寬諮商心理師則表示，男性主動說出他內心的脆弱是一件很不容易的事，因此他在諮商過程中，會透過色筆、蠟筆等彩繪用具，鼓勵個案說出自己的脆弱部分，如果沒有辦法說，那就用繪畫抒發自己內心的情感，即使是簡單的線條都是心情的寫照，透過畫圖紙上的顏色與線條形狀，他比較能夠進入個案的內心世界。「我會協助個案體認到，必須在生活中多做些選擇，雖然世間每天可能都會有不美好的事物，但是我們可以要為自己的選擇負責，一邊用心的照顧好自己，一邊努力的生活。」



圖 5、呂承寬心理師



圖 6、心理諮商空間的擺設予人寧靜舒適感

黃靜瑤諮商心理師則說，不論是出動消防車、救護車或是面對救災現場，消防員都被要求一定要行動快速，久而久之就累積高度的壓力，她統計過個案的壓力來源，憂鬱、焦慮和恐慌的身心議題占 1/3，職場上的人際互動和家庭另各占 1/3，尤其消防員的工作特殊，跟同事關係親密，相對的可能就造成跟家人關係疏離感，此外，家人給予過多的期待，也讓消防員呈現一根蠟燭兩頭燒的疲態。「為了工作順利，消防員往往把自己當作『鋼鐵人』，為求正常表現，輕忽來自內心深處的負面情緒，殊不知此舉大量耗費腎上腺激素的操作，已經讓自己的身心狀況瀕臨臨界值，隨時引爆」。所以她希望讓個案在安全自在的諮商環境中，被專一的凝視與傾聽，放心的跟她分享無法跟家人與朋友講的心事，以案主為中心的資源盤點，待再從諮商室走出來時，就用全新的自信樣貌來面對世界的紛擾。

3 位諮商心理師都表示，諮商中的感人故事每天都在譜寫，由於保密原則只能存在他們與個案之間。「傾聽」個案的心聲是最重要的事，唯有了解個案的壓力來源，才能找對方向，在心理創傷沒有復原前，陪伴與協助個案勇敢面對靈魂深處的陳年舊傷，光亮就在前方。



圖 7、透過用彩筆繪畫，也是心理師了解來談者內心困擾的途徑之一



圖 8、傾聽是心理師進入來談者內心世界的方法之一