

消防人員救災心理壓力剖析與諮商服務

災難發生時，第一線參與救災的消防人員承受極大壓力，包括：面對災民們的殷切期待、爭取黃金時間救活更多人命、體力透支卻得苦撐、處理大量屍體而心理深感負荷。事實上，他們的身心壓力不亞於災民，同樣屬於創傷後壓力症候群的高危險群。救災人員大量暴露在災難環境，典型的創傷後壓力症候群的症狀是睡不好、不斷作惡夢、一直感覺聞到屍臭味，或演變成類似強迫症的行為，一直覺得自己身上的味道刷洗不掉；還有人救災後，對於肉類、肉味感到噁心，甚至可能出現尿床等退化行為。然而，不少救災人員不會大方承認自己有創傷後壓力症候群，消防人員本來就是高度壓力的工作性質，救人也是主要任務，即使心裡感到負擔，也不太會找管道抒發，早年甚至不被鼓勵說出心中的害怕或難受。現在不少救災單位都明白心理健康的重要性，因此，救災工作到一段落後，會安排心理諮商課程，並鼓勵大家分享彼此的感受，不要讓需要抒發者猜想「我有這反應是不是不正常？」壓抑在心裡反而容易出問題。嘉南藥理大學專業輔導團隊，在前往臺南市轄區幾個消防分隊，訪談第一線消防人員，彙整消防人員於救災面臨的心理壓力如下：

1. 火災現場、救護現場的變化與突發狀況的不確定性，產生焦慮與不安。
2. 救護過程中，需面對民眾的質疑與指責的壓力。
3. 勤務重人力少，無法充分休息造成其身心俱疲。
4. 出勤時間限制的壓力。
5. 夜間值勤無法充分休息，在精神不濟的情況下出勤救災增加傷害風險。

本專業團隊與心理諮商師及精神科醫師合作，安排每月至消防局同意之地點至少 1 次(每次至少 3 小時)，提供醫療駐點服務，服務包含創傷後壓力症、睡眠障礙、憂鬱等心理諮詢。並依消防人員健檢資料，設計包括：人因危害相關問卷、過勞評估量表、健康評估量表、憂鬱情緒、心理安全感等健康問卷進行評估，將有身心健康疑慮人員以保密原則列管，並主動約談協助該員自主健康管理，確保消防隊員之身心健康，積極建構臺南市消防人員合宜的職業安

全衛生管理機制。