



臺北市政府衛生局 關心您



陪伴他人 走過傷慟

♥走出喪親之慟♥



臺北市政府衛生局

•衛生局廣告•

陪伴他人走過傷慟

♥ 走出喪親之慟 ♥

● 黃龍杰 資深心理師

每天的電視報紙網路新聞中，最怵目驚心的社會新聞，往往和意外死亡有關。不管是重病、車禍、自殺、他殺、過勞死、工安災害，親屬往往情緒激動、哭斷肝腸。

從心理諮商的實務經驗裡，我們可以用「**不、滿、心、憂**」這四個字的口訣，來描述喪親者的心態。

早在1969年，死亡學專家庫柏勒羅絲（Kubler-Ross, E.）就曾在安寧病房觀察到，一般人在知曉自己得到不治之症後，通常會出現四項心路歷程，這四種反應，我們在失去親屬的人身上也常見得到。

不能接受（denial）• 認知失調，否認事實，覺得不像是真的：「怎麼會發生這種事情？」「不可能！」「一定弄錯了！」

滿腔憤怒（anger）• 怨天尤人，怪老天不長眼睛，怪政府防災疏失、決策錯誤，怪救難人員動作太慢，甚至怪死者拋下自己而去。



心存盼望（bargaining）• 抱著一線生機，求神問卜，祈求奇蹟，和上天討價還價。盼望失蹤者或死傷者可以救得回來。

憂鬱自責（depression）• 陷入哭泣、失眠、悲慟、難捨、無奈、沉重，茶不思，飯不想，內咎，罪惡感，不想見人，不想說話。

這幾種心情不見得依序發生，可能紛至沓來，一波未平，一波又起。要多久才能走過傷痛，其實並沒有一定的時間表。所謂悲傷輔導，就是要允許當事人面對並體驗這幾個歷程，才能走到第五個階段--「接納現實」。

當我們說某某人「家人走了以後，好像到現在還走不出來。」指的就是他們還在這段哀慟的過程裡，還需要一點時間。不要急著催促他們：「都這麼久了，你怎麼還走不出來？」

當我們說某某人「最近好像比較走出來了，比較有說有笑了。」指的就是他們可能漸漸走到「接納現實」這個階段了。但即使如此，每逢佳節倍思親，他們免不了還是會觸景傷情，睹物思人。



在陪伴喪親者的幾天、幾週到幾個月裏，要抱著寬容和理解的心態，接納他們哭泣、訴說和怨嘆，不要壓抑或逃避他們。尤其白髮人送黑髮人的悲劇，療傷止痛需要的時間，可能長達好幾年。

在安慰人的時候，下面幾句話有反效果，常惹人反感，建議您不要使用。

○不建議使用辭句○

加油，
你做得到的！

你要堅強
(不要難過了)！

你的痛苦
我了解……

萬一，我們週遭的親友面臨生離死別，悲歡離合，如何幫助他們走過哀慟呢？美國的「國家災民協助組織」(NOVA, National Organization of Victim Assistance)提出過「**二安/二解/二預**」的口訣，您不妨參考一下。

二安

二安是指安身和安撫。安身(Safety)是指先確保喪親者的人身安全及醫療需求，其次是照顧他們食、衣、保暖、安睡各方面的生存需求，還要滿足他們與家人親友聯絡，互通消息的急迫需要。

安撫(Security)是指在陪伴幫忙的過程裡，要尊重隱私、注意保密，對慌亂的當事人不住鼓勵，讓他們有安全感和掌控感。也要有心理準備，此時他們經常會流於情緒化，有前述「不、滿、心、憂」的表現，甚至口不擇言，出言傷人，或身心受創而呆若木雞，暫時失去功能，敬請予以包容，不要批判他們。

二解

二解是指紓解和理解。紓解(Ventilation)是允許當事人說出創傷的經驗，

助人者則相對要理解(Validation)，也就是顯示出不僅聽到(hear)並且要聽懂(understand)當事人的心情。

筆者的建議是，多聽少說，不知如何安慰或回應就說「喔，原來如此……」「聽你這麼講，我才知道……」當對方情緒激動時，不要急著反駁或辯解，你可以先說「難怪……」「怪不得你有這種反應(生氣、擔心、不捨……)」「不只是你，別人可能也會這樣覺得。」這樣的說法可以幫對方的感受「常態化」，讓傷慟的人感覺受接納，而不是「都沒有人聽我的」。



二預

最後，「二預」指的是預測和預備。預測(Prediction)是針對現實問題(包括認屍、醫藥、財務、官司、安置、應付媒體)或情緒反應(包括當下或後續的身心反應、或親友的反應)，預備(Preparation)則是集思廣益，討論對策。

「國家災民協助組織」建議的一句話是「接下來幾天，你想會面臨什麼問題？你打算怎麼應付？」筆者的經驗是，最好訂一個短期的小計畫，解決燃眉之急。讓喪親者能趕快解決問題，得到掌控感和安全感。

以上是陪伴親友走過傷慟的原則，最重要的是，不要怕觸景傷情，不要逃避「**不、滿、心、憂**」四項心路歷程。走過陰霾，才能夠真正走出陰霾。



以下提供給您臺北市心理衛生相關資訊，
歡迎來電諮詢：

♥臺北市府衛生局社區心理衛生中心

提供心理課程資訊及諮詢服務

諮詢電話：(02)3393-7885

行政電話：(02)3393-6779轉分機11

網址：<http://mental.health.gov.tw>

地址：臺北市中正區金山南路1段5號

服務時間：週一至週五09:00-22:00

♥臺北市府自殺防治中心

整合市府各局處與民間機構等多元化資源，提供全面性服務

電話：1999轉分機8858

行政電話：(02)2321-2730轉分機20

地址：臺北市中正區金山南路1段5號

服務時間：週一至週五09:00-22:00

♥行政院衛生署安心專線

24小時服務專線，提供一般民眾自殺防治心理輔導

電話：0800-788995

(諧音：0800-請幫幫救救我)

♥馬偕紀念醫院自殺防治中心

提供高關懷族群心理衛生服務

電話：(02)2543-3535轉分機3680-3

地址：臺北市中山區中山北路2段92號

服務時間：週一至週五08:00-17:00

週六08:00-12:00

♥國立臺北護理健康大學

提供高關懷族群心理衛生服務

電話：(02)2822-7101轉分機3236、3274

地址：臺北市北投區明德路365號

服務時間：週一至週五13:00-20:00

♥張老師基金會台北分事務所

透過電話、晤談和網路等方式提供大眾輔導諮詢

電話：(02)8509-6180(簡撥1980)

地址：臺北市中山區大直街20巷18號

服務時間：週一至週六09:00-21:00

週日09:00-17:00

♥財團法人呂旭立紀念文教基金會

提供高關懷族群心理衛生服務

電話：(02)2362-8040

地址：臺北市羅斯福路三段245號8樓

之2(捷運新店線台電大樓站2號出口)

服務時間：週一至週六09:00-21:00