



軍事政策

空軍官兵執行救災任務期間潛存 危安因素與官兵心理意向分析

空軍中校 張大強

提

要

國軍基於保障國土安全與人民福祉的職責，不僅必須面對來自外部的軍事威脅，亦應擔負重大天然災害防救的使命；在目前之經濟環境、社會生態變動，以及生物科技日新月異，產業蓬勃發展的情況之下，各種天然及人為災害亦一一接踵而至，例如土石流災害、大地震導致的人命傷亡、化學工廠爆炸造成救災人員的傷亡、空難、海難的搶救…等；均使救災人員的角色受到巨大的衝擊，其任務已從以往單純的火災現場搶救擴大成各種災害現場的應變及處理，致使任務複雜且多樣化。而面對當前災害防救政策的明確化，救災人員更處在高壓的工作環境中，且由於特殊的工作性質，使得救災人員有很多機會暴露在死亡、瀕死的現場，甚至自身面臨死亡的威脅，因此，救災期間之危安因素分析結果，可供未來國軍人員於救災過程中掌握參處，以有效降低人員、裝備損傷，確保國軍戰力。

關鍵詞：天然災害；災害救援；危安因素；危安防處

壹、前言

天災頻仍的今日，人民無不擔憂生命財產遭受意外威脅，以我們居住的台灣為例，近年來更可謂飽受天災侵襲，諸如「莫拉克」、「凡那比」、「梅姬」等颱風，都是引起國人關注的重大災變事件。^{【註1】}國軍弟兄秉持服從命令、貫徹要求、完成任務



的基本原則，協助清理災區、投入復原工作等，正因如此，災區民眾才能迅速的從災後創傷中再度站起。鑑此，國防部在《98年國防報告書》明確指出，依循馬總統「救災納入國軍核心任務之一」指導，國軍已將救災行動與復原重建工作，納入中心任務之一，成為守護人民的基本任務，使國軍能因應「傳統及非傳統性的安全威脅」與「平時天然或人為的複合式災害」發生時國土防衛及災害防救的需要。^{【註2】}為瞭解、掌握空軍官兵執行救災任務期間危安因素及心理意向等潛存問題，特藉由專案調查方式，俾以深入發掘潛存因素，提供權管部門研處，期能強化救災部隊危安防處能力，全力執行救災工作。

貳、研究方法

本研究以本軍官兵實際參與救援任務者為施測對象，實施「救災經驗問卷」，作為研究基礎；另量表施測結果僅供參考，不在本次研究中討論。

因本研究目的在於探索及瞭解重大災難事件，對於參與救援官兵生、心理影響，透析出潛存危安因素，以適採預防措施，降低發生風險之機會，以及在救災任務結束後產生生理與心理反應，這些主觀經驗的資料，需要透過深度訪談來加以蒐集，所以研究者採取質性研究法進行本研究，企圖透過受訪者的回答，能對研究問題有更深入與豐富之解答。

而本研究的訪談對象為參與災害救援任務之本軍官、士、兵（統稱救援官兵）。研究範圍包括評估重大災難事件對救援官兵情緒、行為、生理及認知思考的衝擊，復原情形及危機因應策略等，因此透過質性訪談與分析，將較量化研究更加適宜處理其中可能會產生的錯綜複雜的內容與關係。

本研究最後透過「論述」(Discourse)方式，呈現本研究結果。

參、限制因素

在研究過程中所遭遇的限制，分別從「研究能量」、「受創人員樣本難尋」、「國內文獻資料有限」等三部分加以說明。

一、研究能量：本研究在進行資料蒐集時，可能造成災難救援官兵的階級壓力，進而影響受訪者的揭露程度與資料的真實性。又因行政程序的困擾與長官質疑，以致蒐整資料時未能充分獲得支援；此外，從研究時間與研究資源來看，本研究從研究設計、研究對象之邀請、訪談、逐字稿的整理及編碼、分析與撰稿期間，缺乏

註1 王俊南、張大強等著，非傳統安全重大災害救援行動(桃園：國防大學，民國100年11月)，頁178-179。

註2 國防部，「九十八年國防報告書」(台北：國防部，民國98年10月)。



人力及物力，以支持本研究之進行，因此本研究對象，亦受限於官兵弟兄。

二、受創人員樣本取得限制：

本研究進行資料蒐集的時間約半年，致使多數災難救援官兵幾乎已退伍，致影響取得危安因素與心理意向等方面資料的豐富性；此外，當前國軍進行災難救援任務之編組，較少有女性官(士)投入災難第一現場，因此本研究無法探究女性軍(士)官，在執行國軍災難救援任務之經驗與看法，亦為本研究之限制。

本研究採回溯性的深度訪談，受訪官兵對於災難救援事件的經驗，均已記憶模糊甚或不願重提，致造成資料獲取不易，欠缺其確實性與豐富性。

三、國內文獻資料限制：救災機制研究工作於921大地震災難之後，才開始為國內學者所注意，國內相關之文獻資料較注重救災機制及救災管理，惟救災過程中危安因素分析較為缺乏，尤其針對災難救援人員心理方面之研究議題更是少見。

肆、內容分析

由於國軍弟兄對災害(難)救援工作內容沒有心理準備，加上長時間暴露在「危險環境」、「罹難者遺體景象」及「家屬悲慟」等情境之中。致造成他們的身體和心理同時面臨極大的衝擊。這些衝擊可以從他們執行任務期間，所產生的身心症狀直接反應出來。^{【註3】}以下僅就「救災任務問卷調查表」及「訪談」等二部分，說明如下：

一、問卷調查統計：

(一)本問卷調查對象為本軍曾參與救災任務單位官士兵，計防空砲兵指揮部(含第951、952、953、954指揮部、防訓中心)、空軍第443聯隊、第455聯隊及第439聯隊等九個單位，共計630人次，以下依問卷研析要項，區分「參與救災時間」、「救災任務性質」、「人員訓練」、「裝備器具」、「人員掌握」、「生活照顧」、「心緒異常」、「心輔機制」及「人員輪休」等九項分述：(問卷調查如附錄)

(二)統計分析(問卷調查分析表，表-3-1)

1. 參與救災任務時間分析：

統計分析結果以「一週內」229人次為最、佔36%，依序為「四-六週」97人次、佔15%；「八週以上」93人次，佔15%；「二-四週」79人次，佔13%；「一-二週」70人次，佔11%；「六-八週」62人次，佔10%。

就目前國軍支援災害救援的時間，受訪者認為以「一週內」完成任務

註3 曾麗娟，〈救災官兵經驗統整團體之運用〉，《台中，國軍中部地區救災官兵心理衛生工作研習講義》，(台中國軍中部地區心理衛生中心，民國91年)，頁1-8。



表-3-1 問卷調查分析表

項目 項次	參與救災任務時間		參與救災任務性質		救災專業人員訓練		救災裝備有效支援		救災人員狀況掌握		救災官兵生活照顧		救災人員心緒異常		救災心輔機制		參與救災人員輪休	
素質分析	一週內	229 36.3%	災區人員疏散 39 6.2%	可以 50.1%	320 50.1%	可以 63.9%	403 63.9%	可以 59.8%	377 59.8%	可以 75.1%	473 75.1%	有 29.4%	185 29.4%	有 80.8%	509 80.8%	有 65.9%	415 65.9%	
	一週	70 11.1%	確生物質輸送 49 7.8%	尚可 49.0%	309 49.0%	尚可 32.2%	202 32.2%	尚可 34.9%	220 34.9%	尚可 23.2%	146 23.2%	沒有 55.9%	352 55.9%	沒有 16.0%	101 16.0%	沒有 24.9%	157 24.9%	
	二週	79 12.5%	失蹤人員搜救 31 4.9%	不足 0.01%	1 0.01%	不足 3.9%	25 3.9%	不足 5.3%	33 5.3%	不足 1.7%	11 1.7%	不清楚 14.7%	93 14.7%	不清楚 3.2%	20 3.2%	不清楚 9.2%	58 9.2%	
	四週	97 15.3%	環境清理 241 38.3%															
	六週	62 9.8%	道路橋樑搶通 36 5.7%															
	八週以上	93 14.8%	協助秩序維護 18 2.9%															
			災後復原 175 27.8%															
			災民收容 22 3.5%															

資料來源：本研究製作。

居多，惟僅佔統計結果約三成五左右，雖於災害救援任務中，能迅速達成災區支援的工作，仍有約六成五的救災任務時間，高於「二週以上」，因此必須有效檢討人力調配，儘可能縮短就災時間，以避免造成人員身心疲倦。

2. 參與救災任務性質分析：

統計分析結果以「環境清理」241人次為最、佔38%，其次依序為「災後復原」175人次、佔28%；「維生物資輸送」49人次、佔8%；「災區人員疏散」39人次、佔6%；「道路橋樑搶通」36人次、佔6%；「失蹤人員搜救」31人次、佔5%；「災民收容」22人次、佔3%；「消毒防疫」19



人次、佔3%；「協助秩序維護」18人次、佔2.9%。

就目前國軍救災性質分析，受訪者認為以「環境清理」及「災後復原」任務居多，佔統計結果約六成六左右，國軍在大多數的災害救援任務中，經常以迅速的災後復原工作，幫助災區民眾重返家園；而直接於災區第一線參與「維生物資輸送」、「災區人員疏散」、「道路橋樑搶通」、「失蹤人員搜救」、「災民收容」、「消毒防疫」、「協助秩序維護」等任務之官兵，其中仍佔有三成四左右，國軍於災害發生的第一時間內，所投入的人力及物力為數不少，因此不僅人員及裝備所遭受到的危險比一般「災後復原、清理」更高；因此，救災人員的專業素質及裝備的保養妥善，也是整個救災任務遂行順利的基本條件。

3. 參與救災專業人訓練分析：

統計分析結果以「可以」320人次為最、佔51%；「尚可」309人次之、佔49%；「不足」1人次再次之，佔0.01%。

以國軍救災專業人員訓練分析，受訪者認為本身的專業訓練「可以」有效支援任務，佔統計結果約五成一左右，「尚可」人數佔四成九左右，顯見各級部隊的訓練及官兵信心的建立，對整體救災任務是有幫助的，惟就前開任務性質分析結果，其專業訓練應侷限於「災後復原、清理」之範疇；因此，各級單位平日仍需落實部隊訓練及各項整備工作，以提高任務支援成效。

4. 參與救災任務裝備分析：

統計分析結果以「可以」403人次為最、佔64%；「尚可」202人次之、佔32%；「不足」25人次再次之，佔4%。

以國軍救災任務裝備分析，受訪者認為救災裝備「可以」有效支援任務，佔統計結果約六成四左右，「尚可」人數佔有三成二左右，「不足」人數佔不到一成左右，顯見各級部隊的於執行救災任務期間，各項裝備及器具可有效支援任務遂行，惟各級單位裝備需求，勢將因應任務頻密程度，產生耗損，仍要持續加強各項裝備器具的保養及籌購，以利爾後有效支援各類型的災害救援工作。

5. 參與救災人員狀況掌握分析：

統計分析結果以「可以」377人次為最、佔60%；「尚可」220人次之、佔35%；「不足」33人次再次之，佔5%。

以救災人員狀況掌握分析，受訪者認為救災期間「可以」有效掌握人



員狀況，佔統計結果約九成五左右，顯見各級單位於執行災害救援工作期間，大多數可有效的掌握官兵狀況；惟仍有5%的官兵認為人員狀況掌握有「不足」的情形，恐影響內控機制及行政組織之運用，無法有效掌握預警危安徵候。

6. 參與救災官兵生活照顧分析：

統計分析結果以「可以」473人次為最、佔75%；「尚可」146人次之、佔23%；「不足」11人次再次之、佔2%。

以救災官兵生活照顧分析，受訪者認為救災期間「可以」有效給予參與救災官兵生活照顧，佔統計結果約九成八左右，顯見各級單位於執行災害救援工作期間，大多數可有效的照顧官兵生活；惟仍有2%的人員認為官兵照顧仍有「不足」的情形，易造成人心浮動，如三餐飲食、睡眠品質、醫療服務及心理輔導等，各單位應加強重視，使救災期間官兵能獲得充分照顧，俾利任務如期如質遂行。

7. 參與救災人員心緒異常分析：

統計分析結果以「沒有」352人次為最、佔56%，「有」185人次之、佔29%，「不清楚」93人次再次之、佔15%。

以參與救災人員心緒異常分析，受訪者認為救災期間官兵心緒「沒有」異常現象者，佔統計結果約八成五左右，仍有一成五的官兵「不清楚」是否有人員心緒異常之情形；雖普遍未發生心緒異常情形，然而本研究的文獻資料中發現救災官兵「第一次參與重大救災任務，面對從未有過經驗」、「目睹滿目瘡痍景象，遭遇惡劣環境」、「馳援民眾反而生命受到威脅」、「醫療及殯葬人員處理遺骸，強抑驚悸」、「聞訊救難人員不幸失蹤或罹難消息」、「未能如願救援帶來挫敗感」、「缺乏適當器械器具」、「救災過程中伴隨時間急迫感」或「因為救援時間過長、任務超載」等各種因素，均顯示救災人員與平日工作產生落差，恐易影響救災負面情緒，各級於救災期間，仍應協助人員環境適應及掌握心緒狀況，期使在遭遇問題時，能夠安心、放心解決心緒問題，進而戮力於救災本務工作。

8. 參與救災心輔機制分析：

統計分析結果以「有」509人次為最、佔81%；「沒有」101人次之、佔16%；「不清楚」20人次再次之、佔3%。

以參與救災人員心輔機制分析，受訪者認為救災期間官兵心輔工作能「有效」予以輔導慰藉者，佔統計結果約八成左右，仍有二成的官兵認為



「沒有」或「不清楚」心輔機制，各級參與救災單位須因應就災不同環境提供之多元互動性輔導服務，期使官兵在遭遇心緒問題時，得以獲得解決。

9. 參與救災人員輪休分析：

統計分析結果以「有」415人次為最、佔66%；「沒有」157人次之、佔25%；「不清楚」58人次再次之、佔96%。

以參與救災人員輪休分析，受訪者認為救災期間官兵輪休「有」正常予以執行者，佔統計結果約六成六左右，仍有三成四的官兵認為「沒有」或「不清楚」輪休制度的執行情形，因此執行救災整備，恐因任務影響產生不定數，而取消(不實施)休假，抑或部分幹部未能對支援人員翔實說明輪休方式，衍生不必要誤解。

二、訪談資料說明：經訪談統計，參與救援官兵曾支援過災害救援計有「風災」、「震災」、「水災」、「空難」、「山難」、「海難」、「醫療後送」、「物資運送」、「災後復原」、「災民收容」等任務；其協助災民救援及復原工作期間，因任務需求必須投入大量兵力及器具，且工作時間不分晝夜，為深入瞭解災害(難)救援人員在執行任務期間及結束過程中，所造成的衝擊，研究者透過質化訪談，分別從災害(難)救援人員本身的主觀感受、隊職幹部的觀察掌握、以及專業人員介入處理時的發覺等不同角度，來探討其身心反應情形。^{【註4】}(以下受訪官兵背景資料已於前項次說明，故訪談摘要僅以代號表示)

(一)參與官兵生理反應：災難救援工作多在緊急與混亂的狀況下執行，災難救援人員面臨到災難的情形可能會有明顯而短暫的身體、情緒和行為的反應，最常被受訪者提出來的身心狀況反應包括呼吸急促、心跳加速、感到快要窒息、發抖(打冷顫)、感到昏眩(站不穩或像要昏倒的感覺)、冒汗、感到噁心(想吐)、想要拉肚子或排尿的感覺、感到胸痛或胸悶(或臉部潮紅或發燙)、食慾不佳及睡眠受到影響等情形。受訪者表示在執行任務的過程當中，因為工作時數過長及目睹受傷及罹難者遺體，致造成用餐時沒有胃口或是不敢吃肉；在睡眠方面，受訪者L和K均表示在出任務那段期間，初期會因為對災害現場及受傷及罹難者遺體的景象印象深刻，會有身體不適及睡不著的狀況。

- 1.「那種感覺我不太會講，看到屍體的時候連飯都吃不下。那一整天都沒有吃東西，我們連上也有很多人是這樣。」^(L1)
- 2.「雖然很餓，但看到肉卻都沒胃口，都是以麵包、礦泉水來填飽肚子，大

註4 卓淑玲，〈救災官兵經驗統整團體之運用〉，《台中／國軍中部地區救災官兵心理衛生工作研習講義》，(台中國軍中部地區心理衛生中心，民國91年)，頁1-3。



概過了一個禮拜，才敢吃便當。」^(P6)

3. 「弟兄們說剛開始都吃不下飯，幹部也一樣，那些送來的便當，裡面有肉的都不敢吃只敢吃菜。」^(G16)
4. 「在出過這個任務之後，我覺得自己有不一樣的地方就是食慾開始銳減，還有在睡覺的時候是前一、二天睡不太著，後來就正常了。」^(L4)
5. 「晚上要睡覺的時候覺得怪怪的，因為頭腦會出現一些當時的景象，會一直想然後睡不著。」^(K6)
6. 「隊職幹部觀察到弟兄，因為誤闖洗屍間，被浮腫及腐爛的屍體景象驚嚇到，致睡眠狀況不好。」^(B6)
7. 「部分救災人員會因為出過任務之後，產生恐怖的感覺，致影響睡眠品質。」^(C12)
8. 「在帶團體的過程當中，比較特殊的就是他們會提到一些不舒服的感覺，還有就是睡不安穩。」^(A15)
9. 「在搬完屍體之後，會一直去想…以前不覺可怕，但親見這些事情以後就變得不是那麼舒服，很恐怖，然後就睡不好」^(F1)
10. 「大家不很主動去談自己的經歷。但做惡夢是普遍都會提到的，但也不是每一個都這樣。」^(F5)

(二) 參與官兵心理反應：災難救援官兵在執行任務時，由於對任務內容缺乏認知，因此，最艱鉅的考驗是一幕幕怵目驚心的畫面所造成的衝擊，救援官兵在面對災難事件時，往往會啟動自我「心理防衛機轉」^{【註5】}以保護自己，在重大壓力下過度且持續使用潛抑、否認、解離與抵消等機轉，使救援人員擺盪在重複經驗及反覆逃避之間，而出現強烈害怕及焦慮，反覆以各種形式再度體驗創傷經驗，持續逃避與創傷有關之刺激，以及警醒度增加等包含情緒、認知、行為及生理症狀。從以下的受訪內容可證實，災難現場對救援人員確實會產生創傷性的影響，而這些影響極可能引發其身心及社會方面的疾病。因此救災任務的衝擊對災難救援人員產生的心理不適有震驚、害怕恐懼、煩躁、情緒激動、憤怒、自責等症狀。^{【註6】}

1. 受訪者O和K均表示，面對從來沒見過的災難場面，他們感到非常的震驚

註5 所謂「心理防衛機轉」(defense mechanism)是指「自我」的心理防衛作用，用來應付挫折與不安的適應機轉，一般來說，這種心理防衛方法，大都在潛意識中進行的。從心理學的觀點解釋，我們的精神往往在不知不覺中，用它自己的方式，把人與「現實」的關係稍微改變一下，使之較易為人所接受，不致於引起情緒上太大的痛苦和不安。

註6 金樹人，〈九二一震災後的心理復建工作〉，《九二一震災心理心理復健學術研討會論文集》，頁73-79。



- ，當時整個人都傻住了。
2. 「第一眼是滿震驚的，就是想說都是人嘛，怎麼會變成這樣，那時候…看到的時候真的是…不知道怎麼說…」^(O4)
 3. 「那時候又是晚上，因為第一次碰到那種事情就覺得怪怪的，……長官就叫我帶一些阿兵哥把那屍體搬到冷凍櫃裡面，……冷凍庫那個門就開起來啊結果屍體的腳就露出來，我看到的那時候整個人都傻掉了，待在裡面就覺得怪怪的」^(K1)
 4. 「有些災難救援人員因現場環境充斥惡臭味與藥水味而感到害怕；有些則是因為屍體景象產生恐懼感，甚至會忌諱、排斥看到屍體。」^(H1)
 5. 「當時給我的感覺是我會害怕，因為很臭，我是第一次聞到那一種味道，屍體和藥水的味道。」^(H1)
 6. 「因為我們四周圍都幾乎有災民往生，感覺陰陰的。」^(P7)
 7. 「因為整個地上都是屍體，待在裡面就覺得怪怪的，很忌諱屍體就是了，不喜歡看到！」^(K3)
 8. 「不論是幹部或士官兵，他們在執行任務時，忙到來不及感覺自己的害怕，在休息時，恐懼的感覺就浮現了」。
 9. 「從幹部開始其實大家都很怕，其實那個怕已經被忙所掩蓋掉了，因為剛開始在忙得時候你沒有那種很大的恐懼心理，等到隔天回去休息的時候，整個人沒有在忙，靜止下來那個恐懼的心理…才會去回想，恐懼的心理才會出現，然後才會感覺一些心理上的不舒服啊。」^(G10)
 10. 「會覺得情緒很低落啊，或者是情緒很不穩，一點小事就情緒很激動。」^(A15)
 11. 「對於部隊整個運作或者對國家社會的憤怒，會有一些憤怒的情緒。」^(A15)
 12. 「好像任務失敗以後的一些挫折，然後怪罪自己，未完成任務。」^(A15)
- (三) 任務執行期間危安狀況：救災任務期間除了空中支援外(救護直昇機、C130運輸機、空拍機)，地面部隊亦投入相當大的人、物力，尤其各型機的機務工作，因救災任務工作時間較長，所投入的機務人員必須持續的留守於崗位上，以適時支援各型機的飛行安全；另支援災區復原的地面部隊，各類型車輛、機具必須大量投入，其保養及維修亦成為單位責任及負擔。【註7】

註7 楊育銘，〈國軍支援救災架構之研究-以陸軍工兵為例〉，《國防大學理工學院碩士論文》，民國99年，頁87-90。



1. 「救災期間的機務工作是不分日夜的，直昇機一架一架的起飛往返，我們機務人員就必須完成相關作業，才能確保飛安，不過每次看到救回災民，這種疲勞就會消失一些」^(A8)
2. 「有時凌晨接到命令，就立即出發救援，分秒必爭，這種緊張的心情，真的很難用言語表達出來，不過除了機組員辛苦外，負責機務工作的弟兄們，他們的壓力也很大，如果機務出了狀況，就會影響整個救援行動…」^(A2)
3. 「各類型災害救援其程序亦有所不同，就以空難、風災、水災及山崩等災難，搜救人員必須具備專業技能及經驗；惟部隊常常於災難發生初期即投入大量人員，其專業程度及指揮經驗，往往會使部隊人員、機具陷入危險，反而影響整體救災進度」。
4. 「我們去支援災區復原工作，通常遇到大型物品，如大樹、翻覆車輛、倒塌的建築物，我們就靠著人力去復原，如果有大型怪手或推土機協助，復原工作應該會更盡速完成」^(C23)
5. 「有時災區看起來就很危險，也沒有幹部能明確的說明那些要注意的，我們就好像是敢死隊一樣的，去救災的弟兄也因此受傷，……」^(D2)
6. 「有時後救援時間太久，我們雖然很想繼續做下去，但是體力已明顯不足了，在吃、喝不正常的狀況下，加上多重的壓力，感覺好痛苦。」^(H3)
7. 「明明水都還沒退，為什麼我們就要涉水進入災區，在這種狀況不明，裝備不足的情況下，我們都難保自身安全了，更何況分秒必爭的去執行救援任務」^(A15)
8. 「好多弟兄都有割傷、刺傷的情形，不過災區環境的髒亂，很容易使傷口感染惡化」^(E8)

(四) 執行任務期間窒礙情形：部隊於救災過程中，受訪救災官兵覺得軍隊給外界的感覺是封閉、不易接近，並建議軍方應主動連結分享相關的資源網絡，與社區進行各項交流，避免對國軍救災工作產生疑慮，如此，在發生災難事件時，才能立即而充分的相互支援，彼此提供必要的協助。【註8】

1. 「我覺得軍中與社區應該要多一些交流，所謂的交流，是指平常就要將網絡建立起來，因為我覺得軍中也會需要外面的人來協助，可是，基本上就是有一點封閉，就是軍中做軍中的，外面做外面的。但是當我們真正需要

註8 賀光宗，〈國軍官兵執行災難救援任務心靈重建之研究〉，《政治作戰學校軍事行為科學研究所碩士論文》，民國92年，頁78。



- 求助的時候，外面不知道怎麼協助，或者甚至有負面意見。」^(F15)
2. 「在資源網絡方面軍方應該主動reach out，因為社區功能有很多，但他們不曉得要不要去邀請軍中，就是會有一種恐懼吧！軍中好像是那種不可侵犯，好像什麼事都會變成國家機密，所以就變得不敢問。」^(F17)
3. 「救援官兵不確定他們在災難中所負的責任，彼此之間的角色模糊；當救援官兵必須面對來自其他人員、媒體或大眾的要求時，會產生角色衝突的狀況，甚至有時為顧慮國軍形象，而有刻意表現的情形。」^(C12)
4. 「多個因應機構都與災難事件有關，難以確定誰該負責，無法整合各個機構的意見，造成多頭馬車，甚至命令之間相互抵觸。」^(G22)
5. 「內部或組織間的資源、責任或救援任務分配的衝突。組織性的衝突可能發生在組織之內，也可能發生在組織之間，組織內的衝突常起因於災難的規模超過預期，使得標準救援程序面臨嚴重考驗，出現維持穩定或隨機應變的兩難；組織間的衝突則常發生在各單位初次合作時，因缺乏默契，協調不良，因而造成摩擦產生。」^(B7)
6. 「許多義警、義消及國軍官兵投入救援工作，適度地表揚、致敬與慰勞不應忽略，才能使救援人員在付出與獲得之間取得平衡，維持救災的熱情與士氣。」^(A13)
7. 「有時候災民會把一肚子怨氣都發洩在救援人員身上，救援人員雖有情緒，但為了執行任務，只得將委曲往肚裡吞，這也是個人與專業角色的衝突。」
8. 「角色模糊是指對自己的工作性質和職責不清楚，例如心理衛生人員在第一時間接觸慰問災民時，既不像慈濟人備有便當發放，又不如社工人員可以協助申請補助金，往往不受急需實質幫助的災民青睞，因而對自己的角色產生懷疑，必須在事前定位清楚。」^(E14)
9. 「角色衝突常來自救援工作和平日工作有很大的落差。例如平常承辦文書業務、擔任衛哨勤務的官兵，可能要在颱風過後捲起袖子，幫助災民在淹水區清除動物屍體，這會對參與救援任務的官兵內心產生很大的焦慮及不適感。」^(E14)

陸、檢討與建議

既然國軍是國家重大災難事件救援工作中重要的協助力量，那麼國軍平時即需對這不必然但可能會發生的任務，應有一定的認識與準備，才能讓此類任務執行的更有



效率。^{【註9】}以往對敵作戰是國軍唯一的任務，因此所有的訓練皆是針對軍事作戰而來；然而近年來，每當國家遭逢重大災難事件時，基於搶救時間緊迫或是災難影響範圍過大，依據相關法令的要求，國軍往往立即動員支援救災工作；而社會以「救災視同作戰」的定義，要求國軍立即投入必要之人、物力支援救災工作。作戰與救災工作之性質與操作過程上有相當大的差異，然而國軍並非沒有救災能力，祇是由於危機處理機制無法運用於救災行動中，^{【註10】}因此衍生出當救災部隊實際投入災難現場時，在整體救災歷程中，產生各項影響救災官兵生理及心理的潛存危安因素，以下根據上述研究發現與相關文獻提出幾點建議。

一、災難救援任務的工作內容與其影響：

本研究發現，災難救援任務當時，官兵在任務期間均目睹了災難現場大量屍體和聞到屍臭味，並感受到災難現場所充斥的罹難者家屬悲傷情緒，這些經歷對災難救援官兵產生了相當大的衝擊。

災難事件的發生通常是快速、突然且不可預期，具有高度的不確定性，因此常讓人們情緒上感到緊張與不安，一時之間難以瞭解。災難發生的偶發與臨時，讓受命前往救援的官兵，因狀況不明無法預作心理及救災工作準備，而陷入恐懼。^{【註11】}Young等人(1994)指出，執行遺體的找尋、辨認與運送等任務的災難救援人員很可能會受到強烈的情緒衝擊(Young, et al., 1999)。以921地震為例，參與救災的士兵，均目睹災區現場慘絕人寰的死傷景象，心靈上難免烙印著難以抹滅的情景(胡正申，2000：26)；而救災人員的創傷因素之一即是目睹令人震驚的災難場面和屍體景象(洪雅莉，2000：47)；當災難發生時，不只是災民受到創傷，助人者也有可能受到不同程度的傷害。例如：面對整排棺木屍體、屍塊、屍臭、搬運屍體、痛苦哀嚎聲，倒塌的房子，斷垣殘壁等等震撼而又感受無助的現象(陳美琴，2000：35)；在新航空難時，災難救援人員在任務中面對的是罹難者焦黑不全的屍體，所帶來的影響是「歷歷在目難以忘懷」(賀光宗，2003：165)。以上的文獻資料顯示，災難救援工作對災難救援人員來說，由於目睹災區慘絕人寰的景象，以及罹難者失魂落魄的戚容，的確有相當程度的心理影響。

從訪談發現以及文獻所得資料，顯示災難救援人員所面對的任務均屬屍體

註9 金樹人，〈九二一震災後的心理復建工作〉，《理論與政策》，頁87-102。

註10 賀忠文，〈國軍參與災害防救之研究-危機理論之研究〉，《國立中山大學政治研究所碩士論文》，民國93年，頁92。

註11 賴念華，〈災後心理重建歷程之合作行動研究〉，《國立台灣師範大學教育心理與輔導研究所博士論文》，民國91年，頁116。



景象、斷垣殘壁、悲痛情緒等性質之工作內容，這些內容亦經證實的確對災難救援人員產生嚴重的影響。根據Myers(1994)指出，災難救援前的訓練可提供這些訊息讓救災者培養「情緒上的準備」，幫助他們預期災難救援工作的情緒層面(陳錦宏譯，2001：48)。因此，可將這些內容納入災難心理衛生訓練課程，預防災難救援人員受到災難工作的衝擊。救災官兵面對救災過程中諸多壓力來源及個人特質等因素；為避免被團體視為異類，較不願求助於他人。且部分救災官兵，因擔心會被認定具有創傷後壓力症狀，而必須離開救災助人的工作崗位，除意謂著自己不能勝任這項工作，更擔心被長官或同袍認為係有問題的人，因此拒絕接受心理衛生協助。【註12】

二、災難救援官兵的身心症狀：

本研究的訪談結果發現，當災難救援官兵受到任務壓力的衝擊之後，在任務當下會出現，食慾不振、失眠、做惡夢、噁心、嘔吐等生理反應，以及震驚、害怕恐懼、煩躁、情緒激動、憤怒、自責等心理反應，而在任務結束後產生災難情境的聯想、不自主災難影像重現、幻覺、過度警覺等屬於創傷後壓力疾患的症狀。此研究結果與陳若璋(1999)、朱美珍(2000)、胡正申(2000)、洪雅莉(2000)、賀光宗(2003)之研究結果相類同。似乎顯示不管災難救援任務的性質是什麼，災難救援人員所出現的身心症狀類似，且不是一般性壓力反應，而是創傷後壓力反應。

官兵弟兄普遍缺乏救災經驗，部隊平日也未實施救災訓練相關課程，災難事件的發生若是個人第一次經驗，由於缺乏相似的經驗參考，導致應變措施貧乏且不足，所造成的傷害相對提高；救災官兵於任務結束後，持續出現某些症狀，包括闖入性的痛苦回憶經驗、逃避行為和情感麻木、過度警覺等；在精神狀態方面，有罪惡感、排斥、受辱心理，有人則是產生解離、恐慌、錯覺和幻覺；認知方面會有注意力不集中和記憶力變差；其他症狀包括攻擊暴力行為、情緒失控、憂鬱和物質濫用等情形。

三、影響災難救援人員創傷壓力的復原因素：

本研究訪談發現，災難救援官兵在面對任務衝擊所帶來的壓力時，會選擇找軍中的同袍或是學生時代的同學，以聊天談話的方式，傾吐自己不舒服的感覺和壓力，這樣不但可以紓解情緒，也可以得到同儕的支持與建議。同時宗教信仰的力量也會讓他們的恐懼、忌諱、排斥等心理，獲得一些釋懷與慰藉。另

註12 國防部，《國軍九二一震災心理重建記實》(台北：國防部總政戰局，民國99年)，頁86。



外，有受訪者提到，適時獲得幹部與專業人員的關懷照顧，是協助他們恢復正常生活的支持管道。可見個人的社會支持、宗教、及正式的社會支持，在災難救援者的復原上扮演重要的角色。

從本研究文獻資料中發現，上述這些幫助減少壓力以及協助解決問題的資源，即稱為社會支持。社會支持的功能在於當個體面對創傷壓力時，可以提供包括情緒、尊重、實質、訊息、網絡等各方面的支持，這些支持可以讓人們在因應壓力時得到不同的問題解決策略或者得到情緒上的紓解。社會支持分為三種支持網絡，其中個人支持系統指朋友、家人、親戚、父母及同事；社區支持系統指休閒活動、宗教活動；正式支持系統指專業性人員如醫師、護士及相關醫療人員(引自郝溪明，1999：36)。在軍中，災難救援弟兄所運用的個人性支持系統包括軍中同袍及以前的同學，其中軍中同袍為部隊可掌握之資源，在此前提之下如何使身為同袍之支持來源的弟兄，在陪伴歷程中發揮功能，便成為國軍危機處理機制之重要課題。

四、安全狀況掌握能降低救援人員心緒不穩的狀況：

統計本軍98、99年於救災期間，肇生軍紀安全狀況計第455戰術戰鬥機聯隊「工作失慎」、第401戰術混合聯隊「逾假未歸」、第443戰術戰鬥機聯隊「軍車肇事」、防空砲兵第954旅「疑似竊盜」等軍紀安全事件；其中防空砲兵第954旅304營本部連(於屏東防空砲兵訓練中心基訓)上士溫○○等4員於99年10月1日前往屏東縣枋寮鄉民宅執行「凡那比」颱風救災任務，幫忙受災戶剷除家裡淤泥時，遭鄭姓屋主指控涉嫌偷竊勞力士金錶乙支，迄10月7日鄭民電告枋寮鄉長表示金錶已於自宅尋獲，惟類此事件，讓救災人員備感無耐，除易衍生軍民糾紛外，並恐招致外界誤解，影響救災人員工作士氣；另上級命令與民眾期待不一致，或受災戶把一肚子怨氣發洩於救災人員及過晚投入兵力救災與決策延宕等各種因素，均可能衍生軍民糾紛事件，基此，除要求官兵遵守救災紀律外，嚴禁與災民或一般民眾發生衝突或擾民情事。凡是救災人員，都要依照救災紀律與組織系統，層層負責，層層服從，有關軍紀方面，更應經常提醒督促，並立即掌握應處，否則事件發生後，立刻造成民眾反感不滿，進而影響任務遂行。

另從本研究發現，執行救災任務期間，因長時間身處於災區，暴露於「災難景象」、「動物屍體」及「災民負向情緒」的情境之中，以及在行前對於此次救災任務尚未建立良好的心理準備；因此，造成部分官兵在任務結束後的情緒、認知思考、行為及生理上產生相當程度的衝擊，諸如對於災區景象的震驚



、滿地的動物屍體與令人作嘔的氣味、災民生命財產的損失、執行任務的失落感、體力上的負荷、因災難情境導致沒有食慾或失眠等，這些衝擊將是引發爾後各種不良情事之重要因素。

從本研究文獻資料中發現，各級救援人員於執行救災任務間，應充分各項情資蒐報、人員狀況掌握，對於心緒不穩人員能立即予以協助，如此才能降低風險。而無論採用何種風險管理觀點，均應像所有控制系統一樣，涵括三項要素：第一，管理的目標；第二，資訊的蒐集與解釋；第三，影響人們行為與調整系統架構所採取的措施。風險辨認及控制危險，以保存戰力與資源的程序，是一種連續性的程序，在加強執行績效與擴大戰鬥能力時，設計用以偵測、評估與控制風險。因為風險管理可在加強執行效力與提高戰鬥力時，提供一套偵測、評估以及最終控制風險的基本架構。所有各階層的人員，可藉由作業風險管理程序以確認並控制危險因素。【註13】

柒、結論

為因應日後在發生重大災難事件時，能提早預防官兵救災期間潛存危安因素及壓力、創傷等症狀，事前的任務提示與心理建設工作，更需要基層幹部的特別注意。對於每一位參與救援官兵的心理及情緒狀況，各級幹部應發揮高度敏感度，持續輔導關懷、篩檢及過濾身心異常官兵。鑑此，決策層級平時可參據重大災難的經驗，制訂相關因應救災準據(SOP)，提供基層單位人員研閱，並藉由在職訓練、研習活動，針對「重大災難工作救援」，實施專業教育、督導、個案研討及輔導實作，提昇專業知能與素養，做好萬全準備，來因應未來可能面臨的挑戰，在此歸納研究發現提出四點建議：

一、建立救災心輔機制，強化人安管控：國軍官兵於第一時間及時馳援助民脫離危難及災後重建家園工作，其所面臨屍體、傷亡及災損等惡劣環境，易造成心理衝擊，無論在參與救災階段與任務結束時，都會面臨不同的壓力，有些壓力甚至是不斷累積或週期性的復發，若未立即予以適處，恐怕會應響後續究災進度；倘運用現行三級防處機制，未能深入災區，恐無法即時應處，迅速個案轉介，因此，除於救災前先期提供心理調適課程及指導帶隊幹部瞭解救災心輔教育外，救災中亦應成立可即時提供救災官兵之專責心輔機制，並與救災部隊領導幹部，形成互聯網絡，使官兵善用心輔資源，有效掌握人員心緒，正向紓解管

註13 張建歐，〈國軍保防幹部工作壓力與組織承諾關係之研究〉，《中華大學科技管理學系碩士論文》，民國97年，頁90-106。



道，提昇人安管控效能，全力進行救災工作，另救災後應針對參與救援官兵任務期間所發掘的身心不適者，以及高危險群和高暴露群等人員，進行後續長期的追蹤管制輔導，以預防其因任務造成後續不良影響；此外，爭取社會大眾的鼓勵與支持，更是救災人員的堅強後盾，若能結合社會心理資源，更可提昇工作效律，且參與救災官兵退伍後，亦應整合社會服務資源，持續納管追蹤，俾提昇完善「心理復健」工作。【註14】

- 二、設立單一回報窗口，簡化處理流程：在多次救災過程中，直接參與救災單位的幹部常常面對臨時性或有急迫性任務，造成許多在第一線工作的幹部感到心力交瘁，若單位肇生安全事件，更是無法分身應處，復因深入災區，通聯情況亦受影響，不僅回報耗時、分層複雜，且無法即時獲知最新案況或掌握災情，形成情勢誤判，建議可學習國外的救災經驗，由前進指揮所掌握所有資訊，建立單一窗口，打破軍種的迷失、隔閡及業務差異，並由各救災部隊派遣聯絡官配合執行，建立通報作業流程，適時調派預置兵力，因應各類突發狀況；另運用反情報專業部隊，協力災區安全情報資訊之建置與分享，並與情治分工建立構聯機制，協力支援國軍救災任務之遂行。【註15】
- 三、救災人力適時交替，落實輪休制度：救災工作緩不濟急，為了把握所謂的「黃金72小時」，第一批投入的官兵不分晝夜、搶救生命，缺乏適當的休息，一些生、心理上的問題也會立即浮現。因此，未來在投入兵力參與救災任務時，應妥善規劃人員更替時間表及輪流實施休假或給與適當輪班休息，讓緊繃的情緒能得以放鬆；更應避免因顧慮社會大眾的觀感，而將各級部隊、機關及後勤單位全面實施管制休假，不但打擊士氣，更浪費許多可更替輪換的有效兵力，影響救災成效。【註16】
- 四、強化人員救災訓練，預置應處能量：國軍任務本來就不是救災，所以沒有專司救災裝備或人員訓練，從研究也發現，參與救災官兵多數無相關經驗或訓練，因此，國軍必須將重大災害救援納入本務工作，建立常態性基本救災課目及添購專業救災裝備，訂定救災準則與教範，將使兵力投入災區後，立即發揮功效，使救災官兵心理衝擊及任務影響減至最低；另在平時教育訓練中加入生、心理調適課程，使得官兵對可能面臨之危安因素有確切之瞭解，做好生、心理建設，如能制度化，形成常態，才能將風險降至最低。【註17】

註14 吳傳國，〈從非傳統安全面向探討國軍救災任務〉，《非傳統安全重大災害救援行動》，民國99年，頁25-44。

註15 王俊南，〈從軍事倫理探討軍隊支援災害防救〉，《非傳統安全重大災害救援行動》，民國99年，頁41-62。

註16 朱蓓蓓，〈從國土安全論國軍災害防救能力之策進〉，「國土防衛與災害防教學術研討會」論文，民國98年。



參考文獻

- 1.王漢國，〈國軍修訂災害防救法規與強化組織功能之探討〉，「國土防衛與災害防救學術研討會」論文，民國98年。
- 2.王俊南，〈從軍事倫理探討軍隊支援災害防救〉，《非傳統安全重大災害救援行動》，民國99年，頁41-62。
- 3.王俊南、張大強等著，非傳統安全重大災害救援行動(桃園：國防大學，民國100年11月)，頁178-179。
- 4.朱蓓蕾，〈從國土安全論國軍災害防救能力之策進〉，「國土防衛與災害防救學術研討會」論文，民國98年。
- 5.朱美珍、胡正申(2000)，〈國軍救災官兵身心反應與生活適應之探討〉，《社區發展季刊》，第90期，頁154-169。
- 6.朱美珍(2000)，〈國軍救災官兵團體輔導成效之研究〉，《軍事社會科學半年刊》，第6期，頁51-70。
- 7.金樹人，〈九二一震災後的心理復建工作〉，《九二一震災心理復健學術研討會論文集》，頁73-79。
- 8.金樹人，〈九二一震災後的心理復建工作〉，《理論與政策》，頁87-102。
- 9.吳傳國，〈從非傳統安全全面向探討國軍救災任務〉，《非傳統安全重大災害救援行動》，民國99年，頁25-44。
- 10.卓淑玲，〈救災官兵經驗統整團體之運用〉，《台中，國軍中部地區救災官兵心理衛生工作研習講義》，(台中國軍中部地區心理衛生中心，民國91年)，頁1-3。
- 11.洪雅莉(2001)，〈九二一救災社工員之創傷壓力與社會工作處遇之研究〉，東海大學社會工作學系碩士班碩士論文，台中：東海大學社會工作學系。
- 12.胡正申(2000)，〈九二一救災士兵「團體處遇方案」設計與評估之研究〉，《軍事社會科學半年刊》，第6期，頁1-30。
- 13.郝溪明(1999)，〈都市家庭中失能老人與主要照顧者調整生活方式之研究〉，東海大學社會工作研究所博碩士論文，台中：東海大學社會工作研究所。
- 14.陳美琴(2000)，〈創傷後壓力症〉，《諮商與輔導》，第169期，頁2-6。
- 15.陳錦宏譯(2002)，戴安、梅爾原著，《災難與重建—心理衛生實務手冊》，台北：心靈工坊文化。
- 16.陳淑惠、林耀盛、洪福建、曾旭民(2000)，〈九二一震災受創者社會心理反應之分析〉，《社會文化學報》，第10期，頁35-60。
- 17.賀忠文，〈國軍參與災害防救之研究—危機理論之研究〉，《國立中山大學政治研究所碩士論文》，民國93年，頁92。
- 18.賀光宗，〈國軍官兵執行災難救援任務心靈重建之研究〉，《政治作戰學校軍事行為科學研究所碩士論文》，民國92年，頁78。
- 19.曾麗娟，〈救災官兵經驗統整團體之運用〉，《台中，國軍中部地區救災官兵心理衛生工作研習講義》，(台中國軍中部地區心理衛生中心，民國91年)，頁1-8。
- 20.張建歐，〈國軍保防幹部工作壓力與組織承諾關係之研究〉，《中華大學科技管理學系碩士論文》，民國97年，頁90-106。
- 21.楊育銘，〈國軍支援救災架構之研究—以陸軍工兵為例〉，《國防大學理工學院碩士論文》，民國99年，頁87-90。
- 22.賴念華，〈災後心理重建歷程之合作行動研究〉，《國立台灣師範大學教育心理與輔導研究所博士論文》，民國91年，頁116。
- 23.國防部(1999)，〈國軍隊救、受災官兵心理輔導計畫〉，台北：總政戰局。
- 24.國防部(2000)，〈國軍九二一震災心理重建記實〉，台北：總政戰局。
- 25.國防部(2000)，〈國軍救、受災官兵心理輔導計畫〉，台北：總政戰局。
- 26.國防部，「九十八年國防報告書」(台北：國防部，民國98年10月)。
- 27.國防部，〈國軍九二一震災心理重建記實〉(台北：國防部總政戰局，民國99年)，頁86。

註17 王漢國，〈國軍修訂災害防救法規與強化組織功能之探討〉，「國土防衛與災害防救學術研討會」論文，民國98年。



附錄

研究訪談大綱（請以參與相關救災經驗為主）

一、基本資料：

單位：_____ 級職：_____ 姓名：_____ 年齡：_____

1. 是否參與過本軍相關救災任務：☐有☐沒有
2. 參與救災任務時間：☐1 週內☐1~2 週☐2~4 週☐4~6 週☐6~8 週☐8 週以上
3. 參與救災任務性質：☐災區人員疏散☐維生物質輸送☐失蹤人員搜救☐公共環境清理☐道路橋樑搶通☐消毒防疫☐災後復原☐輔助警察單位秩序維護☐災民收容☐其他
4. 參與救災任務中，人員訓練是否有效支援☐可以☐尚可☐不足
5. 參與救災任務中，裝備器具是否有效支援☐可以☐尚可☐不足
6. 參與救災任務中，人員掌握是否落實☐可以☐尚可☐不足
7. 參與救災任務中，生活照顧是否妥善☐可以☐尚可☐不足
8. 參與救災任務中，個人或其他人員有無心緒異常情形☐有☐沒有☐不清楚
9. 參與救災任務中，心輔機制是否達到需求☐有☐沒有☐不清楚
10. 救災任務結束後，人員是否恢復正常運作及輪休☐有☐沒有☐不清楚

二、訪談內容：

- （一）請問您過去曾有參與重大災難事件的救災經驗嗎？請問您在本次救災任務中執行的工作為何？
- （二）請問您在這次的救災任務中，有那些事件（或經歷）讓您印象最為深刻？
- （三）請問在救災任務期間，官兵生活照顧有無建議？
- （四）請問在救災任務期間，軍紀安全有那些需要注意及建議？
- （五）請問在救災任務期間，有關個人人身安全有那些需要注意及建議？
- （六）請問在救災任務期間，救援裝備是否充足？
- （七）請問在救災任務期間，針對任務分配及指揮管制有無建議？
- （八）請問在經歷救災任務後，對您個人最大的影響為何？
- （九）請問在救援過程中，您覺得那件事最困難？
- （十）請問您對於救災官兵情緒、行為、生理或認知思考有沒有其它的補充或建議呢？

作者簡介

空軍中校 張大強

學歷：政戰學校專科84年班、空軍學院98年班、南華大學非營利事業管理研究所。

經歷：排長、輔導長、保防官、國防大學教官、處長。現職：空軍官校第11修補大隊政戰處長。