

# 救災志工服務技巧與倫理

臺北市政府消防局 組長 劉奎佑彙整

## 前言

本課程規劃目的在使志工們認識臺灣常見災害、具備面對災害之正確技巧及可能面臨之情境，同時了解何謂救災志工與其職責內容；另提醒救災志工應先學習如何自救，才能再進一步救人，充實自我才學，做好自救與救人的準備。

## 對於救災志工的了解

一、法源：志願服務法。

（一）志願服務：民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。

（二）志願服務者：對社會提出志願服務者。

（三）志願服務運用單位：運用志工之機關、機構、學校、法人或經政府立案團體。

二、常見志工服務項目與救災關聯範疇：

（一）衛生機關：醫療照護、緊急救護等。

（二）社福機關：慰問、關懷、物資(食物、日常用品)管理與發放等。

（三）消防機關：災害搶救與緊急救護等。

（四）警政機關：保安、警戒、管制等。

（五）民政機關：慰問、關懷、殯葬等。

## 常見災害

一、何謂災害：依照起因分人為災害及自然災害；狹義上，通常是對於造成人類和人類賴以生存的環境造成破壞性影響的事件。

二、臺灣的重大災害事件：

（一）颱風：90年桃芝颱風、90年納莉颱風、98年莫拉克颱風(八八水

災)。

(二) 火災：92年蘆洲大禧市社區火災、103年前鎮苓雅氣爆大火(高雄氣爆事故)、104年八仙樂園彩色派對火災。

(三) 地震：88年集集大地震(921大地震)、105年高雄美濃地震、107年花蓮地震。

(四) 交通事故：106年蝶戀花遊覽車翻覆事故、107普悠瑪列車出軌事故、110年太魯閣列車出軌事故、89年新加坡航空(桃園國際機場)、91年中華航空(澎湖馬公)、103年復興航空(澎湖湖西)、104年復興航空(臺北南港)。

### 理論與實務的思辨

災害發生初期，現場可能會是紊亂、失序且環境惡劣，雖然各業管權責單位都有標準作業程序(SOP)在運作，但仍必須要有時間來運作，因此往往理論與實務會有些差距，對救災志工個人而言，提供一些建設性建議：

- 保持身體健康。
- 量力而為。
- 適時調整。
- 積極參與。
- 團隊合作。

### 安全管理(危險預知)

何謂安全？(What is safety?)

平安沒有危險…

東西沒有破損，所以沒有遭受危險的疑慮…

可以保證絕對安全嗎？

即便是嚴格遵守法規，走在人行步道，還是有可能捲入意外事故。不可能一輩子都住在堅固的鐵箱中…。

「安全」是相對於「危險」的概念，多少還是存在著危險。

## 何謂管理？(What is management?)

在古老法文的解釋是「領導、執行的藝術」。

在拉丁文解釋裡是「以手領導」。

在現代，「管理」可被包括領導和管理所有組織；透過組織、調度和運用各種人力、財務、原料、實體、知識、資產或其它無形資源的活動（包含規劃、決策、組織、領導和控制），以有效率且有效用的方式達成組織目標。

## 何謂救災安全管理？

安全管理若有疏失…

誰應擔負起安全管理的責任…

## 團體資源管理(Team Resource Management, TRM)

| 四大面向 | 內容                                                                                                                          |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 領導   | <ul style="list-style-type: none"><li>●任務前-目標計畫/任務分工</li><li>●任務中-解決問題/滾動修正</li><li>●任務後-流程檢討(檢視討論)/改善效力</li></ul>          |
| 溝通   | <ul style="list-style-type: none"><li>●確認收到</li><li>●主動回報</li><li>●二次確認</li></ul>                                           |
| 守望   | <ul style="list-style-type: none"><li>●共同的概念(共識或默契)</li><li>●相互狀況監測(環境安全/個人安全)</li><li>●STEP BY STEP(現況/成員/環境/目標)</li></ul> |
| 相助   | <ul style="list-style-type: none"><li>●疑問(質疑/二次查問)</li><li>●尋求現況問題及達成目標</li><li>●任務支援</li><li>●回饋</li><li>●協同合作</li></ul>   |

## 工作適配

從過去理論與實證研究證實，適配度佳的員工其態度和行為較為正向。

適配-fit：意旨契合度。

個人-環境適配(「環境」一詞是為統稱)，其包括不同面向與內涵，以不同的型態表現。

| 個人與環境   | 內容說明                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 個人-工作適配 | <ul style="list-style-type: none"> <li>●指員工與其工作的適合程度，包括工作特性、能力、興趣或人格上的適合，其中又分為2個面向： <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 要求-能力適配 即個人能力符合工作要求的程度。</li> <li>➢ 需求-供給適配 即工作所能提供的報酬能符合員工需求的程度。</li> </ul> </li> </ul>                                                   |
| 個人-組織適配 | <ul style="list-style-type: none"> <li>●指員工的價值觀或特質與組織文化、理念相符的程度。 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 個人價值相契合的組織</li> <li>➢ 能適配其工作的要求</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                       |
| 個人-群體適配 | <ul style="list-style-type: none"> <li>●指個人與所屬工作群體 (work group) 的契合度。</li> <li>●工作群體之範圍其實很廣，小至同事之間大至部門或事業單位，都可視為一種工作群體。</li> <li>●「團隊 (work team)」，強調跨功能整合的特色，亦是屬個人與群體適配的範圍。</li> </ul>                                                                                |
| 個人-主管適配 | <ul style="list-style-type: none"> <li>●指個人與主管的契合度。適配的元素，可為領導風格、個人特質、價值觀與偏好等。</li> <li>●當上司與下屬在偏好、背景、性格特質 (包括年齡、性別、種族、教育程度、年資)、處理問題方式類似時，雙方的人際吸引力較高、互動的頻率較多、部屬的工作滿足感較高。</li> <li>●在價值觀契合方面，當主管與員工的工作價值觀一致時，員工的滿足感與組織承諾較高；且主管與部屬的價值觀契合度與上司的體恤、成就及勝任能力間具有正相關。</li> </ul> |

## 健康身心理

志工參與各項輔助性服務，尤其是對於災害現場突出其來的場景及面臨的嚴峻環境，志工除應該具有身體健康外，更重要的是對於「心理」層面健康的認知，以避免或降低發生急性壓力症或創傷後壓力症，而影響志工心理健康。

### 創傷後壓力症(Post-Traumatic Stress Disorder，簡稱 PTSD)

指的是一個人經歷了極度嚴重的創傷壓力事件，感受到無助感、害怕、或恐怖，而且已經達到病態的程度。這類壓力事件，經常是因為親自目睹他人死亡或直接經驗瀕臨死亡的威脅。

罹患創傷後壓力症常出現幾種症狀，創傷經驗再體驗、過度警覺、逃避及麻木；出現與創傷事件相關的負向認知及情緒。

**急性壓力症 (Acute Stress Disorder，簡稱 ASD)**，與創傷後壓力症類似，因一個人經歷極度的創傷壓力事件而且出現害怕、無助感、或恐怖感的反應，而達到病態的程度。但所強調的現象，症狀發生在創傷事件後的3天至1個月內。

### 影響

罹患上述的疾病以後，患者往往因為症狀的干擾，引發極大的痛苦，並造成個人、社會以及工作功能之損害。譬如反覆出現的情景，造成無法與人親近或整天魂不守舍，最終陷入極度憂鬱的狀態。例如，車禍後不敢接近馬路而無法出門工作，失眠、緊張而開始大量飲酒，藉以麻醉自己。創傷後壓力症通常還會逐漸變化或合併產生一些疾病，包括重度憂鬱症、廣泛性焦慮症、慢性憂鬱性精神官能症、恐慌症、精神物質相關疾患，及身體化疾患。

### 預防與治療

認識、面對與解決。

### 角色扮演

傾聽、分享與轉介。

**志工倫理守則**(內政部 90 年 4 月 24 日台 (90) 內中社字第 9074750 號令)

- 一、我願誠心奉獻，持之以恆，不無疾而終。
- 二、我願付出所餘，助人不足，不貪求名利。
- 三、我願專心服務，實事求是，不享受特權。
- 四、我願客觀超然，堅守立場，不感情用事。
- 五、我願耐心建言，尊重意見，不越俎代庖。
- 六、我願學習成長，汲取新知，不故步自封。
- 七、我願忠心職守，認真負責，不敷衍應付。
- 八、我願配合志願服務運用單位，遵守規則，不喧賓奪主。
- 九、我願熱心待人，調和關係，不惹事生非。
- 十、我願肯定自我，實現理想，不好高騖遠。
- 十一、我願尊重他人，維護隱私，不輕諾失信。
- 十二、我願珍惜資源，拒謀私利，不牽涉政治、宗教、商業行為。

參考文獻(資料參考)：

1. 中央氣象局
2. 臺北市志願服務實務手冊(107年11月初版)
3. 創傷/壓力與精神健康 衛生福利部心理衛生專輯(18) (104年6月初版)
4. 台灣管理學刊第5卷 第1期，2005年2月。
5. 黃淑貞(2012年9月)。如何強化新進人員的留任與表現?探討新進人員個人工作適配、個人組織適配對其工作績效與離職行為的影響：師徒制度與新進人員人格特質的干擾效果。