

心理学译丛·苑·

应对攻击行为

[英] 格莱尼斯·布洛克威尔 著
王新超 译

北京大学出版社
北摇摇京

摇图书在版编目 (CIP) 数据

摇应对攻击行为 辑英) 布洛克威尔(月) 著; 王新超译 援北京: 北京大学出版社, 圆

摇 (心理学译丛 苑

搖陽星苑題詞題詞題詞

摇Ⅰ 圆应…摇Ⅱ 圆布… ②王…摇Ⅲ 圆①攻击行为 原对策②异常行为社会学
摇Ⅳ 圆悦圆圆圆

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 001555 号

本书根据英国心理学会出版的 *悦景早辛* 粤刊解置 月霖 德烈 烈苑 译出, 全球中文版权由英国心理学会授予中国北京大学出版社出版。

摇书 名：应对攻击行为

著作责任者：〔英〕格莱尼斯·布洛克威尔 著 王新超 译

责任编辑:陈小红

标准书号：陈星苑等主编 中国文联出版社 中国文联出版社

出 版 者：北京大学出版社

地址：北京市海淀区中关村北京大学校内摇光园615号

网 址：澳 门：电 话：传 真：电 邮：网 址：

电 话：出版部 010-68408300 发行部 010-68408301 编辑部 010-68408302 010-68408303

电子信箱: zhuangyue@china.com

排 版 者：华伦图文制作中心

印 刷 者：北京大学印刷厂

发 行 者：北京大学出版社

经 销 者：新华书店

愿壹毫米 伊壹厘米 摇猿开本 摇源厘米 印张 摇员千 字

第 1 版 1994 年 1 月 第 2 版 1994 年 1 月 第 3 次印刷

定 价：29.90元

目摇摇录

译者前言·····	员
第一章摇每个人都应了解怎样应对攻击·····	员
暴力行为与服务性工作·····	圆
重要的问题·····	源
攻击性行为是怎样产生的？·····	源
为什么会出现攻击行为？·····	源
我们应该如何应对？·····	缘
组织应起的作用·····	远
没有简单的答案·····	远
对问题的分析·····	苑
预测、避免和逃避的策略·····	苑
攻击的后果·····	苑
工作人员对顾客的暴力行为·····	愿
改变的可能性·····	愿
自我评估练习和情境·····	怨
自我评估练习 员你个人对暴力和攻击行为的经验·····	园
第二章摇对攻击行为的解释·····	员
强制、攻击和暴力行为的区别·····	员
对攻击的心理学的解释·····	员
自我评估练习 圆对攻击和暴力行为的忍受性·····	员

此为试读, 需要完整PDF请访问: www.ertongbook.com

本能的观点	猿
社会或文化学习的观点	圆
厌恶刺激的观点	圆
交互作用的情境取向	猿
情境的解释	猿
工具性暴力	猿
群体情境中的暴力	猿
本章小结	猿
第三章 攻击的预测	猿
对攻击风险的评估	猿
扳机 (触发) 因素	猿
暴力, 酒精和毒品	猿
危险性检测表	猿
指向他人的暴力	圆
自我评估练习 猿危险性检测表	源
影响危险性评价的主要因素	猿
有效性	猿
锚定与调整	猿
典型性	源
本章小结	源
第四章 攻击的模式	缘
攻击的发生率	缘
攻击的形态 (表现形式)	缘
暴力的类型	缘
伴随攻击的生理变化	缘
攻击周期	缘

目摇摇录

扳机阶段	缘
逐步升级阶段	缘
危机阶段	缘
恢复阶段	缘
危机后的沮丧阶段	缘
攻击的偏好	远
自我评估练习 源攻击偏好	远
本章小结	远
 第五章 摇受害者和肇事者	缘
受害者的特征	缘
自我评估练习 缘攻击的受害者	远
对攻击的典型反应	远
对攻击的反应阶段	远
对影响的克服	远
恐惧、惊讶、愤怒和犯罪感	远
影响受害者的决定性因素	远
受害者现象	远
案例研究 莎拉	远
对事件报告的缺陷	远
面对受害者现象	远
公众压力的作用	远
自我评估	远
本章小结	远
 第六章 摇避免、逃避和控制	缘
对你自己目标的再认识	缘
避免的策略	远
	猿

风险估计	愿
避免策略	愿
逐步降级和逃避策略	愿
你认为自己应该怎样做？	愿
你应怎样做？	愿
强制周期对策略选择的影响	愿
自我评估练习 远他做错了什么？	愿
焦虑情绪的管理	愿
身体控制策略	愿
身体的限制	愿
拖延时间	愿
行为调整方式	愿
社会的态度	愿
发展应对策略的框架	愿
本章小结	愿
 第七章 安全文化	愿
什么是安全文化？	愿
安全文化的指标	愿
自我评估练习 苑你的安全文化	愿
一般的组织因素	愿
与安全有关的组织因素	愿
应对攻击中的组织作用	愿
组织策略	愿
对实践活动的指导性	愿
训练程序	愿
工作环境的调整	愿
对职员受伤害之后的支持	愿

目摇摇录

案例研究 埃瑞克	页
攻击支持检查表	页
对工作人员暴力行为的管理	页
组织之间的合作	页
案例研究 亚瑟	页
改变你的安全文化	页
本章小结	页
 第八章 敏感性与现实性	页
对攻击的解释	页
对应付攻击行为的关键原则的总结	页
 参考文献	页
补充阅读文献	页

译者前言

与北京大学出版社的合作,让我感到很愉快。这不仅是因为我与出版社的领导和工作人员之间,有愉快的合作关系,更因为我感谢他们给我提供了一次次的机会,可以让我为大家介绍国外一些很好的心理学书籍。

国内现在出版的心理学书已经很多了。但的确有一些不负责任的出版社,使我们只看到了数量,却没有看到有价值的内容。这本有关应对攻击行为的书并不是鸿篇大作,作者也不是多么知名的大师。但从作者对问题的分析和总结中,我感到这是一本对我们的生活和工作非常有用的书,我必须将它介绍给广大读者。

正如作者在书中反复强调的,现代社会生活中,由于竞争的壓力越来越大,人们的交流、交往越来越多,冲突和攻击是难免的。如果,你认为自己远离那些严重的枪击、凶杀和冲突,那么,在你自己的家庭、工作活动中,与对方的争辩、误解、强烈的情绪冲动,甚至拳脚相向,这些事情的发生还少吗?你不想去了解它们的发生原因,并想办法去克制、解决这些问题吗?这的确对我们的生活质量有很重要的影响,我们需要愉快的、和睦相处的生活与工作。

对于攻击事件的报道,我们往往会对攻击者愤怒和鄙夷,而对受害者深表同情。但作者则通过本书告诉我们,这种认识问题的方法是不正确的,它也不能帮助我们从根本上解决问题,也就不能避免以后攻击行为的发生。

要想正确认识这一现象,我们应从两方面去认真思考。在社会生活中,每个人都应承担自己的责任。攻击,这是双方共同作用

的结果。即使是让人气愤、切齿的杀人犯和强盗,我们只是对他们的行为结果给予了强烈的惩罚,但我们是否认真思考过,他们为什么会产生这些罪恶的行为?他们最初也可能是乖孩子,他们在第一次做坏事时,也会有恐惧和自责的感觉。但往往是没有及时制止,没有人对他们的要求给予注意,最后,让他们倾向于选择用攻击与暴力的形式去解决自己的问题。从这个角度来思考,我们每个人,谁能无愧地称自己是完全的无辜者呢?面对社会中的暴力现象,我们不应该有自己的责任吗?

我们当然应该首先谴责攻击者,并要认识到喜欢选择暴力行为的人,是有一定的特征的。所以,作者一开始首先对我们介绍了攻击行为的类型,这些行为的特点,以及在哪些人、什么地方、什么时间,更容易存在和发生暴力事件。对这些信号与预兆的了解十分重要。它告诉我们,暴力行为虽然可怕,但它是可以预防并避免的,这就需要我们掌握必要的知识。另一方面,我们也要对自己有足够的认识。我们要了解工作情境中潜在的攻击可能性。如果,你在面对暴徒时,缺少必要的精神准备和物质准备,对可能受伤害的后果估计不足,难道你能对自己被攻击的后果不负责任吗?所以,仅有勇敢精神是不够的,还要有必要的智慧和技巧。

作者在最后特别强调了组织和管理者的责任与作用。这正是我们经常忽视的问题。我们经常听到,医生、护士被病人家属打了,教师遭到学生及其家长的攻击或服务行业工作人员被顾客攻击。法律会追究闹事者的责任,但管理者和组织机构应承担什么样的责任呢?如果你明知道自己的职员会面对危险,你却不采取必要的措施,你对他们不保护,不提醒他们注意,不做工作来消除这种危险或在职员受伤害后不给予必要的支持。这也应该算是一种渎职,严重的也应是一种犯罪。

当然,我们也意识到,真正的解决社会攻击问题,这是一个大工程,心理学不可能提供解决问题的根本办法。心理学只能从人

译者前言

的行为角度,正如作者提出来的,只能解决避免和逃避攻击的办法,在充分保护自己安全的前提下,才去思考控制暴力的问题。我们需要对那些期待别人救助的人提供帮助,但我们也不能在这种帮助过程中牺牲自己,这不是社会服务工作的目的。“有效地保护自己,才能有效地消灭敌人。”这一军事原则在这里也是有效的。但通过对这一问题的分析,可以使我們有一个清楚的概念,会指导我们更合理的行动。可贵的是,书中还提供了一些练习和测量的工具,它们可以帮助读者掌握一些克服攻击的基本技巧,并在需要的时候,给你一个有力的提醒。

我们预期本书能使读者科学地分析攻击这一社会问题,并从中获得有益的收获。

译摇者

國曆年 源月 國日

第一章摇摇每个人都应了解 摇摇摇怎样应对攻击

摇摇在最近发生的一个案件中,一个三岁的吉普赛男孩和他十三岁的姐姐,成为受害者。正当他们在意大利比萨街头乞讨时,一个骑摩托车路过此地的人,送给他们一个玩具娃娃。事实上,这是一个装有炸弹的娃娃。可怜的姐弟被严重地炸伤了。在这事件之后不久,有一个男人身带四支手枪,在苏格兰的德伯莱恩市一所小学的运动馆,面对正在运动的一班五六岁的孩子疯狂的射击。仅仅三分钟的时间,当场的 圆名孩子中,只有一人幸免于难,其余的非死即伤。此外,媒体也不断的报出“种族灭绝”的消息。在欧洲、非洲、亚洲和南美洲,从人们不断发现的集体墓地和被焚烧的村庄的事实,证实了这些种族被屠杀的发生。另外,在许多地方,恐怖组织的炸弹也经常在城市的中心地区爆炸,许多路过的行人或死或残。

这些事实让我们感到,这的确是一个充满暴力活动的世界。我们被潜在的攻击性行为所包围,或许都有过身体或情感上受到攻击的经历。从多种媒体对犯罪暴力的报道中,我们也可以学习到一些生动的攻击行为的经验。比如,一些女青年不断受到无礼的求婚者的纠缠与骚扰,老年人和小孩子经常会遇到突如其来的性侵犯,在一些“公路强暴”事件中,受害人被沿途追逐,被胁迫离开公路,偶尔也会遭遇枪击,在商业中心,也

员

此为试读,需要完整PDF请访问: www.ertongbook.com

有一些酗酒过度的抢劫团伙大打出手 还有许多对不同类型的家庭武力威胁和恫吓的报道。

本书的目的就是教育人们如何应付攻击行为。事实上,每个人都存在不同程度的攻击倾向,甚至会使他人受到伤害。所以,为了改善我们的生活与工作情况,学习有效的应对攻击行为的策略,并善于处理攻击行为产生后造成的影响,在现代社会生活中,应该是很必要的。本书主要是为服务性职业的从业者提供帮助,像护士、医生、保健服务人员、教师、社会工作者,以及其他一些给人们提供咨询、帮助和技术服务的人,或者是那些在工作中可能遭到别人辱骂或威胁的人。但我们认为,这本书的内容,应该对任何与他人打交道的人,都是很有益处的。既然,我们避免不了与他人的交往,而暴力行为又几乎存在于所有的工作场所(云云),所以,我们真应该认真认识这一现象,并学会怎样去应对。

暴力行为与服务性工作

当前,在世界范围,攻击行为与人身伤害,是从事服务性工作的人员面临的主要问题之一。从报道中人们关注到,对服务行业人员的严重伤害事件在逐年增加,从事此行业的人员也清醒地意识到,在自己的同业人员身上,悲剧性的事件不断发生。像教师在教室和校园中,遭到自己学生的射杀和抢劫 在救济所里,对无家可归者和智力低下者提供帮助的志愿人员,反被这些收容者勒死;一些保健服务人员则在他们探访的家庭中被人打死 医生和护士在医院或诊所被病人用刀杀戮 职业的治疗人员在精神病医院被残害 社会工作者被他们帮助的对象刺杀,有时

则被诱拐或折磨。

另有一些受到严重攻击和伤害,但最终尚未造成生命威胁的事件,也被披露出来。比如,有一名社会工作者被一个她所救助的人用切肉刀严重伤害,她的头和腿部都受了伤。原因是这个被救助者有精神错乱的病症。在另一事件中,一名 35 岁的社会工作者被强奸了,她是在自己的办公室中被一个 35 岁的被救助者刺杀和抢劫的。事实上,这类案件并不见得仅针对女性工作人员。一名男性的 35 岁工作人员曾报告,他被病人踢得阴囊充血。这些受伤害的事件,也并不总是发生在保健和社会工作者身上。一项针对学校教师的调查表明,曾有一名男教师在他 35 年的执教生涯中,受到 3 次严重的攻击:一次是用刀,一次用缝鞋的锥子,一次用汽枪,一次是在他讲课时一名学生将毒瓦斯放在教室里,另有两次是学生用拳头揍他,还有一次是一个已毕业的学生企图开车撞他。

一般来说,从事服务性工作的人员受他们帮助的对象虐待的风险性较大,这是显而易见的事。这些辱骂和虐待并不总是明显或容易被觉察,它们有时是缓慢并轻微,甚至会持续一个较长的时期。比如,许多护士都知道,为老年病人洗澡是很麻烦的。她们经常会被这些病人,在清洗过程中意识混乱和发狂而打伤或抓伤。另一些服务行业的人员,则经常会被智力残疾人的过分反抗行为伤害。

当然,虐待和伤害也并不局限于身体上,它也会表现为言语的威胁与非难,或其他形式的骚扰(像与性有关的骚扰,使你感到窘惑,或降低了你的权威性)。攻击行为有多种形式,身体上的伤害只是一种。任何有意图的导致他人受伤害的行为,不论是身体上或精神上的,我们都视其为一种攻击行为。所以,

猿

评定攻击行为的依据,主要看产生的伤害是有意造成的,还是偶然导致的;意外造成的伤害,应不属于攻击行为。现在看来,这种对攻击性的定义,应是最简单明了的方式,当然,在本书以后的内容中,还会对此定义做进一步讨论。总之,我们对这一问题所强调的是,对于服务性行业的工作人员来说,遭遇攻击和暴力是他们工作中不可避免的一部分;造成挫折感,很难简单地接受这一事实,但又无法避免。

在过去的十几年中,服务行业的人员越来越清楚地认识到,在关怀自己服务对象的同时,学会如何保护自己,这是非常重要的。在不断听到有暴力行为发生,使我们一次次受到震动的同时,我们也应认真探讨下面的问题。

重要的问题

攻击性行为是怎样产生的?

我们应该知道,暴力行为最可能在何时何处产生。而且,哪一类人更容易被卷入这种事件中——谁是攻击者,谁是被攻击者?那些被攻击的人是否有一些不同于他人的生理、心理或职业上的特征?是否可能对那些易受攻击的人加以预测?

为什么会出现攻击行为?

我们也要认识攻击行为为什么会出现——什么做错了?谁应该承担责任?产生这些暴力和攻击行为的社会和心理过程是什么?

所以有这种认识需要,是因为对这些问题的解答,可以帮源

助我们避免被攻击。但这一逻辑似乎有些问题。我们对这些问题的认识,只是有助于去预测,而保护自己不被攻击则是完全不同的问题。对暴力行为原因的认识,只有在我们能设法消除这一原因时,才会在帮助我们避免被攻击上有作用。比如,在一个不断重复发生的事件中,一位在收容所寄宿的老妇人,因为一位男性管理员进入她的房间不敲门,于是变得粗言恶语谩骂不休。在这种情况下,我们只要以后的工作中,注意尊重寄宿者的个人权利和生活不被打扰,就完全可以避免不愉快的事情发生。但许多暴力行为的原因,并不是这样容易被改变的。有些暴力行为的产生,是智力残障或长期经济状况困厄的结果。我们通常将这类原因称为不可改变的因素。

在上面的这种可控制性认识的假设背后,还有一个值得怀疑的地方,即在可能被解释的具体的暴力行为背后,会有许多因素相互作用,它们共同决定了某一事件的发生。现实中,我们根本无法决定怎样才能改变这些相互作用的因素,也就无法避免暴力行为的产生。

当然,这也并不是强调解释是毫无意义的。一个好的解释毕竟是预测和预防的基础,如果认清了产生暴力行为的因素,我们也就能预测可能发生暴力行为的条件和环境。当然,我们目前的这种预测能力还十分有限,具有的知识也过于一般化并带有普遍性的特征,还不能有效地针对具体情境中的事件。尽管如此,从所能做的解释上,还是能给我们提供一些帮助,对暴力行为产生的因素进行预测和控制。

我们应该如何应对?

服务行业的人员应该了解,首先,怎样回避那些容易产生
缘

攻击的情境 其次,当攻击出现时,怎样去处理它,这包括对可能造成的情绪上与身体上的后果的应对。

组织应起的作用

雇主在法律上有义务对其雇员的安全提供保护。因此,许多组织也非常希望了解,在怎样减少其职员身上发生攻击行为方面,组织所能采取的有效方法是什么。这些方法包括某些修正和调整,主要是对人员选拔、培训,以及针对那些容易受攻击的职员,保证在管理程序上帮助他们减少面对风险的可能性,包括在工作场所的环境布置,以及交流沟通工作上的改进。但在这些可以开展的改进工作中,也存在一个突出的问题,就是它们的有效程度,以及可能的经济投入是否能被接受。

没有简单的答案

如此一个社会普遍关心的问题,我们必须找到有效的解决办法。但我们也要认识到,面对如此复杂的问题,不可能存在一个简单的万能之策。目前还有许多问题无法克服。本书的目的,是试图对已明确的问题提供一些解答。我们介绍的越来越多的研究成果,大多来自社会服务工作,也有部分来自教育和健康工作领域。我们也会引用社会服务、健康和教育机构中一些“好”的解决方式为例,说明实际工作中的一些有效解决方式,以及我们可以提供资源的不同模式。

对攻击行为的了解越多,对我们的帮助也就越大。不论你是否在服务性行业中工作,这些知识都可以帮助我们减少不必要的恐惧,并使我们有能力保护自己和他人的。

远

对问题的分析

本书描述了可能产生的攻击行为的类型,并介绍了一些普遍的应对策略。在具体内容上,这将包括描述的形式、引发事件的因素、暴力行为的内容和表现形式,以及事件发生之后受害者可能的感受、对事件的报告、在管理上应如何做出反应、攻击有可能造成的长时期的后果、受害者的经验对其他从业人员和管理上的影响等等。这些分析将主要以社会心理学知识为基础(对个体和社会情境之间的交互作用的分析),既对暴力行为做出解释,也要说明它对被攻击者和组织管理的影响。在说明普遍性现象时,也会用案例研究的方法来补充解释。

预测、避免和逃避的策略

要介绍实际工作者面对顾客时,针对潜在的暴力行为的发生,应有什么策略。但这并不涉及自我防御或“控制与抑制”的身体自卫技术的内容。因为这毕竟不是一本自我防御的手册。相反,我们主要关注于在识别顾客将产生攻击时,如何对这些潜在的线索加以诊断的必要的技能,以及怎样使自己摆脱困境的方法。结合这一点,我们也会谈一些人们在以往的困境中,如何摆脱所使用的有效方法的例子。这些例子只是用来说明简单的、一般性的规则。因为,在真正的暴力情境中,我们是无法规定具体的行为方式的。我们认为,在掌握充分信息的情况下,只有当事者本人,才能确定哪些策略是对自己有效的。

攻击的后果

通过对服务工作人员受到攻击后体验到的共同问题的认