

第一章 每个人都应了解 怎样应对攻击

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 29 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（Flannery, 1995）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 47 岁的社会工作者被强奸了，她是在自己的办公室中被一个 17 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 GP 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 14 年的执教生涯中，受到 7 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，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，我们只要在以后的工作中，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。

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

识和分析，我们也会讨论一些有关重建自信心、克服自我怀疑和控制犯罪的方法。我们会使用“双盲”情境的技术，它是将工作人员置于一种特殊情境中（一方面，他应该为顾客提供一种服务；另一方面，他又有能力控制和限制自己的顾客）。在这两种矛盾的需求之间暂时产生的平衡，会由于顾客对服务人员的暴力行为的发生而被打破。这种服务关系的破坏也就会终止双方的旧的态度和行为方式。此时所出现的问题是：工作人员在实际情境中是怎样做的？对顾客的认识和态度是怎样被改变的？他们之间的合作关系是怎样被改变的？

工作人员对顾客的暴力行为

在了解顾客攻击工作人员的同时，我们也不能忽视现实中可能存在的，相伴随而产生的相反的攻击现象——工作人员对顾客的攻击。这一问题的全面认识，会使我们更好地认识“服务”关系的动力。由于在服务的双方存在较强的情感成分，我们必须认识到这一点。

改变的可能性

尽管，这不是一本告诉我们如何应付顾客的攻击行为的“指南”，但我们的确想了解一些怎样去做的建议。本书的目的是帮助人们认识正在发生的事件，也要让人们认识到，这些事件的确也会在我们大多数人的身上发生。而且，这些事件产生的模式是很相似的，从中可能会体验到的情感也是普遍存在的。更重要的是，这整个过程并非不可改变——你可以努力去带来某些变化。

自我评估练习和情境

在本书的部分内容中，夹杂有一些自我评估练习，以帮助你认识这些普遍的观点与你自己有着怎样的关系。通过这些练习，也可以使你了解自己对暴力或攻击行为的体验与感受。如果你能坚持系统地完成这些练习，则可以在整体上提供一个合理的理解图式，使你认识可能被卷入的冲突，让你了解到自己在面对顾客的暴力行为时，可能会做出的反应和理解。当然，它们也可以被用来改变你自己：这些自我评价练习可以被反复地用来评价自己，可能是在经过一年或在一个实际发生的重大事件之后，你可以自我评价一下。这样，通过比较你在不同时期的分数，你就可以发现自己已产生的改变。如果真有变化存在，那么，不论是积极的或是消极的，你都可以试着自己去寻找可能的理由，这就可以帮助你改善对未来发生事件的性质加以控制的能力。

我们根据本书说明的主要原则，也设置了一些假设情境。通常，先要求你回答，在这种情境下你可能做出的反应是什么。然后，我们会引导你找出有效的行为上的改进方法。并且，这些情境也能用于帮助你改进对以后行为的预测能力。这些评价练习和情境，主要是设计让读者自己练习的。但它们也可用于小组训练。

第一个练习是自我评价活动的开始，从中你可以了解自己对暴力和攻击行为的体验。目的是帮助你了解自己在遇到暴力与攻击行为时，会产生怎样的行为模式。你要对自己的经验进行描述，要考虑到自己的真实情况，而尽可能详细或概略。这一练习的意义，也将帮助你思考和分析卷入暴力情境中的人的特

征，以及这种情境本身的特征。这一练习对你的要求是：你是怎样做的？你的反应模式是否会在你变得成熟后而有所改变？做完这一练习后，应将你的记忆和经验完整地记录并保留下来，等你读完这本书后，可以再拿出来，与你新的经验比较一下。

自我评估练习 1 你个人对暴力和攻击行为的经验

当我们注意到别人遇到了暴力和攻击行为时，我们大多数人都没有意识到，在自己的生活中，其实也存在着暴力和攻击行为。此练习的目的，可以帮助你认识到暴力和攻击行为的确曾在你的生活经历中存在。

如果将你的个人生活经历划分为四个阶段，即童年期、青少年期、成年期直到六个月前，以及现在。

针对每个时期，请列出：

1. 你经历过的暴力和攻击行为类型；
2. 在每个事件中，那些攻击者的类型；
3. 事件发生时的情境（比如 工作或休闲）；
4. 在被攻击期间及事后你如何反应的；
5. 每种攻击事件发生的频率如何。

对你在不同时期经历的事件，是不能简单用统计数字比较的，我们要求你列出事件的清单，目的只是提供一个可比较用的背景，使你清楚地与自己的早期经历相比，你现在对暴力和攻击行为的经验有何不同，特别是在那些与你工作无关的事件。这会使你对不愉快的经验有一个再认识的过程，也有利于

我们在讨论如何应对暴力和攻击行为时，有更生动的理解。当然，这也会使你了解自己在成熟后，行为反应有什么变化。

请特别考虑下面的提问：

1. 如果你在应对攻击行为上有较多经历，是否认为自己已成为“永久的受害者”，或者你具有了倾向和控制攻击行为的策略？

2. 如果你在暴力和攻击行为上的经历较少，你是否认为自己对攻击行为有一种免疫力，或者你感到一种焦虑，害怕自己在未来可能的攻击中不知怎样应对？

不同的人在这些问题的回答上，应该是不同的。重要的是你要明确自己会做出怎样的回答，而不要考虑它应该是怎样做。

第二章 对攻击行为的解释

强制、攻击和暴力行为的区别

对攻击行为的说明，最好从对强制、攻击和暴力行为的区分上着手。我们通常在日常生活中，并不刻意去区别它们之间的不同，这对于明确如何处理三种不同的行为，是非常不利的。三种行为的相同之处，在于它们都包含有双方的矛盾与对立，而差别则存在于矛盾表现的形式，以及动机上的不同。

强制是指对自己的权利或观点的坚持。它包括要求别人接受自己 从法律上的强制 以及有权力决定自己怎样想、感受和行动。

攻击是一种明确的行为。心理学家把它定义为，任何形式的行为意图，可以表现为反对他人的愿望，并从而给对方造成伤害和影响。严格来说，有意图的伤害别人并不一定就是攻击，因为有时人们也情愿接受某种程度上的伤害。比如，在性交过程中，假如一方情愿被粗暴的对待或触摸，则这一行为并不被认为是一种攻击行为，因为它的确给对方带来快感。但攻击是一定会造造成某种形式的伤害的，这也包括心理或情感上的伤害。比如 对他人的责备、恐吓或威胁等 都被认为是一种攻击行为。

暴力，是指一种有意的企图造成对方身体上伤害的行为。

偶然的伤害并不属于暴力。对于有意和偶然的区分，在日常生活和法律文件中，都有明确的认定。

在服务行业的活动情境中，非常有必要强调对强制和攻击的区分。能够表现出强制，这对于从事服务性工作的人来说，应是很重要的素质。如果我们过于强调和保持个性的特征，则产生和遭遇攻击的可能性就会较大。比如，在医院或收容所中 将精神病患者收容 或使一个人逐渐接受更多的限制 并束缚和停留在一个机构中，产生攻击的现象也就是必然的。而这正是许多服务性机构面对的情境。这些机构采用这样的一种做法，优点是对病人或收容者的管理更容易，但这种管理方式的费用开销会很高。而且，在机构中个体的独立性和自力更生能力的衰退，产生了对机构更多的依赖，恢复或康复的机会也会逐渐消失。此时，强制则被视为是顾客用来抗拒机构化效果的有效手段。

在机构内，强制不仅重要，它也对顾客的交流有利。事实上 如果顾客能在他们的就业、住房、或福利权利上更有效使用地强制，则大多数的社会工作和咨询机构都不必存在了。许多教师都将传播上的强制方法，看做是教育的主要任务。但是，当我们强调在原则上强制的价值时，却不容忽视在实践中存在的问题。这就是强制极有可能转变为攻击。因为，人们在只判断出自己有攻击他人权利的同时，却往往不知道怎样申述他们自己的权利。这样，一旦强制不能使他们再认自己权利需要的时候，人们开始产生攻击也就是很自然的了。服务行业的工作人员总是相信，他们必须忍受顾客的攻击，似乎这样才会使他们有机会去学习更多的，表达他们自己的更复杂的方式。也就是说，如果我们能使自己忍受从不同类型的人那里产生的多种

形式的攻击，这或许对我们是有益处的。有可能通过下面的自我评估练习 2，使你在这一点上有所收获。

能够成功地运用强制，但同时又不表现出攻击，这就需要有一些技巧。这些技巧却正是服务行业的从业者应努力去掌握的。事实上，服务人员应该在自己的顾客面前，更明确地表示出维护自己利益的强制性影响。他们也应该对其他的人表现出这种强制，甚至也要在维护机构的利益上表现出必要的强制。

对攻击的心理学的解释

心理学家对攻击和暴力行为的区分，着重于突出它们在手段和情感形式上的差异。攻击或暴力行为的手段，基本上是朝向他人的意图。一个正在接受治疗的被刺伤者，他的受伤是由于当时有个顾客正试图偷走一些精神药物，只有把他刺伤，这个偷窃的顾客才有机会逃走。因此，引起顾客攻击行为的消极情绪的真实原因，并不一定是直接指向这个被刺伤者的。通常情绪是引发人们施加伤害的原因 这正如人们常说的 愤怒的情绪与暴力常是相关的。

自我评估练习 2 对攻击 和暴力行为的忍受性

通过这一练习，可以使你在可接受与不可接受的行为之间，划出一个标准，并且，这一标准还可以通过你对当事人特征的评价，而加以调整。这一评估也能使你了解到，你自己的知

觉是如何随着你的职业活动而改变的。你也可以通过这一判断，认识到自己对其他职业人群的态度和期望的比较。

下面我们列出了不同类型的攻击和暴力行为，也列出了在不同类型情境下不同类型人的表现。由于包括了不同服务性职业中所发生的各种类型的事件，因此，对那些与你工作无关的内容，可以忽略不计。第一栏，你要选出哪些行为是你目前可以忍受的。而且，你将认为面对这些行为，应是你工作中必须处理的问题，因此，你也没有必要把它们报告给自己的管理者或上级。做这一选择并不会很容易，因为每一事件中，你都很难对某一具体行为做出评价，只有在具体的情境中，才能更准确地对自己的反应做出判断。但我们还是希望你能对列出的各种行为，想像一下你可能的反应方式。从中，你可能会发现自己的典型反应方式。第二栏，我们要求你选择出，在真实情况中你最可能做出的第一反应的行为。第三栏则请你思考一下，你认为自己的同行和同事们最可能表现出的典型的忍受行为。

你现在能	你通常会	其他人能
忍受什么	忍受什么	忍受什么

当攻击者是一个孩子时：

咒骂 / 辱骂
 暴力的威胁
 推 / 撞击
 抓
 拳打

踢

用武器攻击

当攻击者是一个成人时：

咒骂 / 辱骂

暴力的威胁

推 / 撞击

抓

拳打

踢

用武器攻击

当攻击者是一个老年人时：

咒骂 / 辱骂

暴力的威胁

推 / 撞击

抓

拳打

踢

用武器攻击

当攻击者只能承担极小责任时（比如，情绪紊乱、极端痛苦、
痴呆等）：

咒骂 / 辱骂

暴力的威胁

推 / 撞击