

心理通⁵

應變技巧



Glenys Parry 著
梁慶峰 孫紅 譯

商務印書館

心理通 5

應變技巧

COPING WITH CRISES



by Glenys Parry

梁慶峰 孫紅 譯

商務印書館

心理通
系列

應變技巧

著 者 : Glenys Parry

譯 者 : 梁慶峰 孫紅

策 劃 : 廖劍雲

責任編輯 : 黎彩霞

出 版 者 : 商務印書館(香港)有限公司

香港鰂魚涌芬尼街2號D僑英大廈

印 刷 者 : 陽光印刷製本廠

香港柴灣安業街3號新藝工業大廈(6字)樓G&H座

版 次 : 1994年9月第1版第1次印刷

©1994 商務印書館(香港)有限公司

ISBN 962 07 6184 7

Printed in Hong Kong

COPING WITH CRISES

by Glenys Parry

First published in 1990

by The British Psychological Society

Copyright © Glenys Parry 1990

心理通⁵

應變技巧

COPING WITH CRISES

前言

在一生中，所有的人都必然要經歷危機。幸運的是，我們大多時候只需面對一些小麻煩，例如誤了火車，或是時間有限卻要做一打子事，或是忘了給朋友寄生日卡，或是不得不去平息一場與朋友發生的爭吵。但是，我們時常還得面對一些對我們身心產生嚴重威脅的重大事件。經歷了這些事件，我們就能認清自己，認同自我。

那麼在應付危機時我們要做些甚麼，又怎樣去做呢？在社會服務的職業生涯中，我們應做些甚麼，才能幫助他人處理災難或不幸所產生的壓力和迷惑呢？這些不幸也許是喪失親人，疾病帶來的痛苦，生活負擔的困擾，也許是那些對人的生活條件產生破壞性的事件。

在這本理智而觀察入微的著作中，作者格林斯·帕里博士就這些問題提出了自己的觀點。作為一名臨牀心理學家，帕里從其豐富的實踐經驗中，看到了危機的實質和它對人們的影響，提出了理解和幫助那些遭遇危機的人渡過難關的方法。借助這些方法，我們可以幫助他們應付危機，發現生活的目的和永久的意義。作者從不想抹殺這些重大危機對人的思想、情感和行為的影響，而只想向人們表明：在他人的正確引

導和支持下，利用個人的精神力量，可以克服最嚴重的危機。

生活中一些過分自我保護的人希望免於痛苦和挫折，作者提出的輔導和幫助並不是針對這些人的。因為作者清楚，即使那些自認為生活在一個安全的世界、任何事都不可能發生在其身上的人，也必須要面臨某種危機。因此，這不是一本鼓勵人們逃避現實的書，相反，它是一本幫助人們了解現實的書。為人們提供一種生活的保護網，以使人們生活在現實中。同時，書中也表明：通過幫助他人了解現實的意義，自己也會受益匪淺。任何一個跟我們相處的人，都是我們了解自我的一面鏡子，通過它我們能更清楚地了解自己的天性，了解到這種天性是我們大家的共同歸宿。

這本書是作者對危機有了深刻體會後寫出來的。事實上，在寫作這種談及危機的書時，除非你富真情感，否則是寫不出來。在閱讀這本書時，你感到心靈被觸及了一樣，而且必將受益匪淺。任何一位樂於幫助他人渡過難關的人，都不會遺漏本書提供的每一真知灼見。

叢書主編

- Glenys Parry
- David Fontana

目 錄

iii

目
錄

前 言	i
-----	---

第 1 章 危機是甚麼？	1
1.1 悲劇的形成	9
1.2 危險和創傷	20
1.3 非事件性危機	28
1.4 危機不是甚麼	30
【專題 1.1】危機的特徵	31
【練習 1.1】危機態度測試	10
【練習 1.2】分析危機	33

第 2 章 面對危機的一般反應	35
2.1 焦慮	38
2.2 清晰地思考問題	41
2.3 逃避與專注	44
2.4 行為的變化	49
2.5 抑鬱	49
2.6 生氣・羞恥・犯罪感	51

2.7 危機反應的嚴重性	58
【專題 2.1】對待危機的緊張反應	57
【練習 2.1】面對危機的特殊反應	61

第3章 理解危機 63

3.1 創造自己的世界	66
3.2 出錯的計劃	70
3.3 沒有危機的生活	75
【專題 3.1】受到危機挑戰的個人信念	74
【練習 3.1】理解一個複雜的危機	79

第4章 應變技巧 83

4.1 調整情緒	86
4.2 解決問題	95
【練習 4.1】危機脆弱性測驗	99
【練習 4.2】你的應變方式	108

第5章 幫助與被幫助 111

5.1 社會網絡——自然幫助系統	114
------------------	-----

5.2 幫助	121
5.3 職業救助——促進還是抑制	141
5.4 自助團體	143
5.5 被幫助	144
【專題 5.1】應付危機中的憤怒	127
【練習 5.1】來自社會網絡的支持	117
【練習 5.2】傾聽技術	129
【練習 5.3】接受幫助的態度	147

第 6 章 處理壓力 151

6.1 適當照料	154
6.2 甚麼時候需要專家幫助	171
【練習 6.1】學會放鬆	157
【練習 6.2】對一次複雜危機的反應	173

第 7 章 危機之後 175

7.1 消極的生活	178
7.2 積極的生活	182
7.3 從長遠觀點看	186
7.4 總結	187

【專題 7.1】初遇危機要緊記的事項	190
--------------------	-----

【練習 7.1】危機態度測試(重測)	189
--------------------	-----

答案

【練習 1.1】	193
----------	-----

【練習 3.1】	194
----------	-----

【練習 5.2】	197
----------	-----

【練習 6.2】	198
----------	-----

1

危機是甚麼？

1.1 悲劇的形成

1.2 危險和創傷

1.3 非事件性危機

1.4 危機不是甚麼

【專題 1.1】 危機的特徵

【練習 1.1】 測試對待危機的態度

【練習 1.2】 分析危機

第1章

危機是甚麼？

危機，在人們的印象中總是與緊急事件、威脅和行動的需要聯繫在一起。它的真正含意在於：它意味着做決定的那一點或那一剎那，即人們熟知的轉折點或決定性時刻。當然，危機也還有其他一些方面的含意。在生活中，當我們碰到一些緊張得讓你透不過氣來的緊急事件或壓力情境時，往往會想到危機這個詞，危機真可謂無處不在。它既可能發生在個體身上，也可能發生在家庭中，還可能在國家範圍內發生。在本書中，我將主要探討發生在個體身上的危機，但也會把它放在其所屬的社會羣體中進行討論。

本書是為那些受命到來幫助那些陷入危機的人而寫的。這是他們日常工作的一部分。不管是照顧交通事故受害者的護士，還是試圖解除某位學生苦悶的老師，或是干預街上打鬥的警察，或是傳遞不幸消息的醫生，所有這些都需要社會工作者的參與。社會工作者得經常與危機打交道，而其中部分更受過專業的訓練。但多數跟其他職業的工作者一樣，都是邊做邊

學，沒有受過任何特殊的訓練。其他與危機打交道的人包括健康巡視員、助產士、監督緩刑犯的官員、教育福利官員、牧師、個人事務管理員，以及那些在自願看護機構工作的人。儘管本書原本不是為專家而寫的，但一些心理學家、心理治療家和危機輔導員也許能從書中發現可取之處。這也不是一本讀了就能自助的書，但我希望它對在危機中掙扎的人能有所幫助。

本書旨在教你如何幫助他人的方法，也許是非同尋常的。從我的經驗看來，最會處理危機的優秀的社會工作者在幫助他人時，是不會按一套死板的規則行事的。我認為，區分某位社會工作者的幫助是否有效有三條標準：

- ▶ 他們腦子裏是否有危機的內在心理圖式。
- ▶ 他們是否清楚應怎樣幫助危機的受害者，否則難以調動這些受害者的個人積極性。
- ▶ 對人們所處的困境，他們是否有較深的同情。

儘管在本書中我用了大量操作性知識，但並不是告訴你在處理危機時應該怎樣去做，而是幫助你發展上述三項特徵。因為這些操作性知識不具有普遍性，只是在解釋一些具體事例時才有用。

幫助他人應付一次危機，就像出門旅行一樣，肯定會碰到一些陌生的地方。不管你如何有經驗，每次你幫助他人渡過危機時，都在走着一條新的路線。有

許許多多的方法可以解除危機，同樣也有許多方法是行不通的。所以，對一個社會工作者來說，需要的是一種圖式，有了這種圖式就能認清自我，進而能引導別人走入正確的軌道。在應付危機的旅程中，為了使你成為一名好的嚮導，你需要了解危機的心理，了解有關危機的“自然歷史”，即危機是怎樣從形成到解決的。你還需要了解應付危機的心理學，以及人們在尋求和接受別人的幫助時又是怎樣一種心態；另外你還需要具備一種辨別手段，能在這一旅程中找出人們是從哪兒開始趨向於解除危機，因為你所要幫助的人是不會對自己的境況形成一個客觀的認識的。一旦你在腦中形成了這種心理圖式，即使對一些特殊情境你也能有把握地決定你應該幹些甚麼。無論是幫助危機的受害者，還是幫助那些急需幫助的人，你都能選擇最佳的干預方法，同時也使你的知識得到了驗證。

社會工作者的幫助應與個人的自我解脫同時進行。有經驗的幫助者不需要別人來插手和組織一切事情。有些時候，個別危機的受害者也許確實需要多方面的照顧，但這種情況極為少見。社會工作者能夠通過幫助他人進而使自己得到幫助，他們這樣做是有許多益處的。因為社會工作者只是人類社會的極小部分，可利用的時間十分有限，同時他們也不能扮演父母、配偶、甚至朋友的角色。社會工作者在幫助“殘疾”人時，時常會讓這些“殘疾”人覺得自己非常的孩

子氣，非常無能；而不是讓他們覺得自己有能力，能夠運用社會的資源。護士、醫生、警官、社會工作者、經理等等在與病人、當事人、學生、僱員或普通大眾接觸時，也會有同樣的感覺。每一個人都能充當一種催化劑，能催化他人利用自己的能量。每個人在遭遇危機時，都能化為一種積極的動力，使自己在應付危機時能做出富有建設性的決策，因而也能增強個體的自尊心。

最後，善於隨機應變的、成熟的人都應具有一種心理圖式和一種欲望，那些缺少以上因素的成年人應彌補這些不足。沒有同情能力的人，可能更具有破壞性。同情與憐憫並不是一回事；實際上，感覺對不起別人並不是幫助別人的最好理由。同情是一種想他人所想的能力，是通過他人的眼光來了解現實世界。在你幫助他人時，與他人達至一種很深的同情的最佳途徑是甚麼呢？同情的基礎是與他人形成一種認同感。認同這個術語來自普通的人文科學，是一種意識（這個詞來自羅馬作家泰倫斯，Terence），是一種與別人一致的意識。同情認識不同於客觀的、孤立的認識。利用它你能夠很全面地了解一個人。甚至充分完全地認識一個人；你也能夠在不知道危機的實質的情況下，對危機的“干預”或“危機理論”能有一大致了解。發展同情的唯一途徑就是要在個人腦內超越“社會工作者”和“病人”這些符號，能夠理解他人遭遇的境

地。也正是這個原因，本書用大部分篇幅來幫助你理解自己遭遇的危機，以及他人遭遇的危機，這並不是在“他們”（我們試圖幫助的、正遭遇危機的人）和“我們”（我們這些從事困難的、令人痛苦的職業的社會工作者）之間作一虛假的區分。我只是想讓你得到一種理論的“圖式”，並把它和你的生活聯繫起來考慮，這樣你就能很好地理解你個人生活的遭遇。本書還設計了大量的自我評價練習，使你在掌握這些觀點時能產生更深的同情。當這種同情把心理圖式的客觀性與培養獨立性的真實欲望結合在一起時，一個人就能永遠地創造出一種強大的推動力。

總之，這是一本為部分社會工作者而寫的書，這部分社會工作者經常幫助正在遭受危機和已經經歷過危機的人。他們的當事人閱讀本書也有好處，因為本書的目的就是讓讀者對危機有一基本的了解，並把它和讀者自己的經驗聯繫起來。讀者很難從本書中找到一套規則，可以教別人在經歷危機時如何作出反應。讀者最好在應付危機的過程中自己發現一些基本的原則，這些原則能改變自己對危機的思考方式，也能改變自己對危機做出反應的方式。從抽象的角度來了解危機是沒有任何價值的，應當把這些觀點與實際的例子聯繫起來考慮；能與自己的生活經歷聯繫起來當然是最好不過了。同時，這也不是一本有關干預危機的小冊子，但它能為你提供一種方法，通過這種方法你