

 发展性心理教育丛书

校园突发事件的 危机干预

王 玲  编著

XIAOYUAN TUFA SHIJIAN DE
WEIJI GANYU



YZL10890122038



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

 发展性心理教育丛书

校园突发事件的 危机干预

王 玲◎ 编著

XIAOYUAN TUFA SHIJIAN DE
WEIJI GANYU



YZLI0890122038



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

中国·广州

图书在版编目 (CIP) 数据

校园突发事件的危机干预/王玲编著. —广州:暨南大学出版社, 2011. 12
(发展性心理教育丛书)

ISBN 978 - 7 - 81135 - 737 - 0

I. ①校… II. ①王… III. ①校园—紧急事件—心理卫生—研究
IV. ①B844. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 011913 号

出版发行:暨南大学出版社

地 址:中国广州暨南大学

电 话:总编室(8620) 85221601

营销部(8620) 85225284 85228291 85228292 (邮购)

传 真:(8620) 85221583 (办公室) 85223774 (营销部)

邮 编:510630

网 址:<http://www.jnupress.com> <http://press.jnu.edu.cn>

排 版:广州市天河星辰文化发展部照排中心

印 刷:湛江日报社印刷厂

开 本:787mm×960mm 1/16

印 张:13.625

字 数:245 千

版 次:2011 年 12 月第 1 版

印 次:2011 年 12 月第 1 次

定 价:28.00 元

(暨大版图书如有印装质量问题,请与出版社总编室联系调换)

《发展性心理教育丛书》编委会名单

主 编 吴发科

编委成员 (以姓氏笔画为序)

马 超 王 玲 刘学兰 刘志雅

许思安 迟毓凯 陈彩琦 唐红波



目录 contents

第一章 概 述 /1

- 一、危机干预 /1
- 二、校园突发事件危机干预的一般紧急举措 /7
- 三、危机干预的理论模式 /13

第二章 危机干预的心理辅导技术 /18

- 一、陪护 /18
- 二、倾听 /22
- 三、引导 /27
- 四、安全岛技术 /32
- 五、行为治疗技术 /35

第三章 心理危机干预的方案设计 /44

- 一、针对个体的咨询要点 /44
- 二、针对团体的辅导重点 /55
- 三、针对群体的教育举措 /61

第四章 校园暴力事件的心理干预 /73

- 一、校园暴力事件的界定 /74
- 二、校园暴力事件的心理影响 /77
- 三、校园暴力事件受害者的心理辅导 /82

第五章 学生自杀事件的心理干预 /96

- 一、自杀概述 /96

- 二、自杀事件的预防与干预 /105
- 三、学校自杀事件的预防及事后干预 /111

第六章 学生意外伤害的心理干预 /122

- 一、意外伤害的界定 /123
- 二、意外伤害对个体的心理影响 /128
- 三、对受伤、受害者的心理辅导 /137

第七章 校园群体性事件的心理干预 /152

- 一、校园群体性事件的界定 /152
- 二、校园群体性事件的心理影响 /163
- 三、对有关人员的心理辅导 /166

第八章 学校危机事件的预防预警 /177

- 一、学校危机事件的预防体系 /177
- 二、学校危机事件的预警体系 /181
- 三、学校危机事件预防的组织架构 /188
- 四、相关文件与政策要求 /190

参考文献 /209

后 记 /215



第 1 章 概 述

校园突发事件是指发生在中小学、大学乃至幼儿园的突发的、严重的事件，又称为“危机事件”。校园突发事件的频频发生，让教师、家长和学生感到恐慌和没有安全感，学校和管理部门也倍感压力。怎样预防校园突发事件的发生，在遭遇突发事件后如何紧急处理，以及怎样对有关人员进行心理危机干预，这是摆在学校、教师和心理工作者面前的重要任务。本章就什么是危机干预、校园突发事件危机干预的一般紧急举措以及危机干预的理论模式进行了阐述。

一、危机干预

（一）有关概念

1. 危机干预

危机干预是针对危机事件而进行的紧急处理。Parad 将危机干预具体描述为：“在混乱不安时期，一种积极主动地影响心理社会运作的历程。以缓解破坏性危机事件所带来的直接冲击，并协助受到危机事件直接影响的人们，激活其明显的与潜伏的心理能力及社会资源，以便能适当地应对危机所造成的结果。”危机干预的目的有二：一是立即或紧急地进行情绪与环境的急救，以缓解危机的不良影响；二是在应对时期，通过立即澄清与指导，增强个人应对与统合的能力。

那么，什么是危机？关于危机的定义有很多，以下列举四个，希望能够综合出更好、更恰当的定义。

（1）危机是个体在面临会危及个体原本状态或健全性之情境时所处的状态。在这种状态中，人们遭受重要目标的挫折或遭受创伤性事件时，会感到震惊、害怕、悲伤、无助和混乱。

(2) 危机是指个体或群体面临突发的或重大的生活挫折或公共安全事件时,既不能回避,又无法用通常解决应激的方式来应对所出现的心理失调状况。

(3) 危机是当个体意识到自己无法对某种境遇作出反应时所处的状态。

(4) 危机是当人们面对重要生活目标的阻碍时产生的一种状态。这种状态下伴随着多次失败的应对尝试。

综合上述定义,危机是针对某种情境的意识与评估。如果当事人认为自己无法很好地应对所处的情境,就会产生不协调感,进而演化出更为严重的症状,如身体的部分功能失调。

2. 危机的特征

危机一般表现为以下三个特征:

(1) 危机是危险与机遇共存。危机在英文中是指“crisis”,而在中文中是用“危”与“机”来共同表示,说明在危险中仍存在一定的机遇。古语云“祸兮福所倚,福兮祸所伏”,也就是说,好事和坏事是可以相互转化的,在一定的条件下,福会变成祸,祸也能变成福。如果当事人能够很好地应对,必能促进当事人自我的成长。但如果不能够很好地进行反思,没有积极地应对,结果只会使当事人心理崩溃,行为退缩。如果不及时地提供良好的帮助,则极可能会导致当事人产生严重的创伤。

(2) 情境复杂多变。在面对相同危机时,由于每个人的成长经历不同,所采用的应对方式也会千差万别,因此,进行危机干预时需要灵活多变。同时,如果是针对不同的危机情况,更需要针对现场的变化进行多方面的调整。但方法的灵活性并不是说没有系统性,总体来说,干预措施中有六个步骤一直贯穿其中,具体内容详见本章第二节。

(3) 不可预测性。很多危机情况是不可预测的,没有谁能够准确地提出在什么时间一定会出现某种危机,大多数研究都只是从概率和数字方面进行分析,如埃里克森从人的成长方面,提出了人生八个阶段和可能存在的危机情况。但对于一些突发事件(如地震、火灾等)则完全无法预测陷入危机的都是哪些人。

3. 危机的分类

关于危机的分类有不同的观点,Cornut & Paulsen (1980) 提出危机分为生物性、环境性和偶然性三类;Hoff (1984) 提出危机分为处境型、过渡型和文化社会结构型三类。我们采纳芭芭拉·鲁宾·韦恩瑞伯(Barbara Rubin Wainrib)和艾琳·布罗契(Ellin L. Bloch) (2003) 提出的分类,他们把危

机分为发展危机和情境危机。所谓发展危机是指一个内在形成的情境,它可能源于生理或心理的变化,再加上个体的发展、生物性转变与角色变迁等因素,例如,怀孕、分娩、青春期、性别认同危机、中年危机、退休等。情境危机指存在于生活环境中的情境变化,其特点是突发的、令人震惊的、剧烈的、不寻常的,例如,被强暴、自杀、车祸、被绑架、家庭成员突然生病死亡等。

我们通常所说的危机事件,主要是指情境危机。

(二) 校园常见的危机事件

对于校园危机事件的定义较少,多数是引用公认的对危机的定义,Mary Margaret Kerr (2009) 提出校园危机是指学校危机,是指影响到学校正常工作的突发事件或情况(这种情况的起源不一定全是学校本身,也有可能是外在的事件或者由环境因素导致的)导致个人体验到恐惧、无奈甚至是休克。学校危机发生时需要采取及时且专业的救援行动,以帮助当事人调整心理,获得安全感。^①

近些年来,在校园里发生的一些危机事件不断增加,对学生造成的伤害也较为严重。总体来说,校园常见的危机事件有:学生自杀、学生意外伤害、学生情感问题与怀孕、校园暴力、校园群体事件及自然灾害等。

1. 青少年学生的自杀问题

近些年来,学校自杀事件频发,大学生自杀事件更让人们痛心。2010年广东省教育厅负责人在高校心理健康工作会议上公布,广东省去年有26名大学生自杀身亡,另有5人自杀未遂。其中研究生自杀率高于本科生,广东省高校研究生自杀率也明显高于全国水平。

一般来说,自杀多是由于自身因素及环境影响所致。首先,从青少年这一群体的身心发展特点来看,青少年时期正处于个体身心发展的时期,面临考试、升学等诸多人生选择,因而是最易出现心理冲突的“危机期”。其次,从学生个体的人格特质来看,性格内向、自我封闭或冲动、偏执的人一旦遇到问题有可能产生轻生念头,因此,针对这类人群需要给予更多的关注。

同时,自杀也具有一定的模仿性,法国社会学家加布里尔·塔尔德曾提出“自杀是社会模仿”的理论,例如,国内富士康出现的连续跳楼事件就存在明显的模仿性,因此,对于自杀现场的群众进行及时的心理干预也是非常重要的(具体内容详见第五章)。

^① Mary Margaret Kerr. *School crisis prevention and intervention*. person, 2009.

2. 意外事故

这里的意外事故主要是指如车祸、火灾、倒塌事件等。其实在学校特别是小学校园,接送车的安全一直是个大问题。2010年2月24日,南京市六合区某中心小学的校车发生一起车祸,原本11座的面包车里塞了30多名学生,1名学生伤势严重。2010年5月,广东省江门市某幼儿园接送小孩到幼儿园时,疏忽大意地将一名孩童遗留在车内,结果导致该名4岁幼童被困在密闭的车厢内长达6个小时,最终窒息死亡。对于这种意外事故,当家长获知消息时,必然会很震惊,甚至出现严重的生理及心理反应,因此也需要及时进行心理危机干预。

3. 学生情感问题和怀孕

12岁以后,未成年个体的生理发育加速,而心理发展相对缓慢,又加上处于青春萌动期,对于情感并没有太完整的区分,因此也会出现一些过激行为。据黑龙江“96311”未成年人心理健康指导热线统计显示,自7月7日开通以来,共接待热线咨询478件,平均每天11件。其中,性心理问题咨询111件,占咨询总数的23.23%,紧随学习问题和普通心理咨询之后,成为咨询的第三大热门话题。^①

4. 校园暴力和校园群体事件

这主要是指枪杀事件、群殴事件等。近年来,中小学暴力事件频发,也引起了社会的广泛关注。例如,2010年有报道的校园案件有:

3月23日,福建省南平一名疑似精神病男子在南平实验小学门口挥刀乱捅,至少造成8名小学生死亡,据悉,凶手是一名被辞退的社区诊所医生。

4月12日,在广西壮族自治区合浦小学门前又发生了一起凶杀事件,2人死亡,5人受伤,其中包括2名小学生。

2010年4月29日上午9时40分左右,江苏省泰兴市泰兴镇中心幼儿园内发生一起持刀砍人事件,造成31人受伤,其中学生28人、教师2人、保安1人,犯罪嫌疑人被当场抓获。

2010年4月30日上午,山东省潍坊市坊子区九龙街道尚庄村村民王永来强行闯入尚庄小学,用铁锤打伤5名学前班学生,然后点燃汽油自焚。王永来被当场烧死,5名受伤学生目前已无生命危险。

不久前出台的《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)

^① 哈报新闻网,2010-09-08. 网址: <http://news.harbinnews.com/system/2010098/000070317.html>.

(公开征求意见稿)》提出,要“加强安全教育和学校安全管理,加强校园网络管理和周边治安综合治理。完善学校突发事件应急管理机制,妥善处置各种事端”。

5. 自然灾害

自然灾害主要是指地震、海啸、暴雨、泥石流等自然环境所导致的灾害。最近两年里,自然灾害相对较多,给人民生活也造成了较大的影响。2008年,四川地震导致上千名学生遇难,2010年,南方多省市的强暴雨,使部分中小学受到严重影响。

相对而言,自然灾害更难以预测,并且破坏力强,严重威胁人们的财产及生命安全。因此,学校更需要做的是加强针对自然灾害的预防演习,让学生掌握在灾害中逃生的方法,以便使他们能更好地应对可能发生的灾害。

(三) 危机事件所致的反应

处于危机状态时的人们会在生理、心理和行为等方面表现出各种反应,但这些反应都是对不寻常情况的反应,在危机来临前,绝大部分人没有任何心理准备,更不要说做到更好地去应对。

一般来说,人们对危机事件的反应会经历三个阶段:第一个阶段为否认阶段,发生在危机出现的同时或危机刚过时。当事人会感到震惊,不相信或否认事件的存在。刺激过强时,可出现眩晕、麻木、呆板、不知所措等状态,亦可称为“类休克状态”。如突然听到亲人死亡等消息后,大多数人会表现出发呆、惊慌或歇斯底里等症状。第二个阶段为对抗阶段,此时,当事人已经开始出现很多的不适反应,如当事人感到激动、焦虑、痛苦和愤怒、退缩或抑郁等。第三个阶段为消除阶段,当事人开始接受事实并为将来作好计划。这时,人们会努力恢复心理上的平衡,控制焦虑和情绪紊乱,恢复受到损害的认识功能,将自己的注意力转向危机刺激,并采用各种措施应对危机。当然应对措施可以是积极、有效的,如合理的宣泄、情绪控制技巧及沉着、冷静地面对;也可能是消极、无效的,如回避、退缩、依赖烟酒或药物等。前者能使当事人顺利地度过危机,并使当事人掌握新的处理困境的技巧,促进当事人心理的成长。后者则可能是当事人虽度过了危机,但在心里留下了“隐患”;或当事人不仅未能度过困境,反而引发了新的心理危机。

我们不妨从生理、心理和行为三个方面进行阐述,以期更详细地说明危机事件可能引起的各种反应。需要注意的是,每种反应都有可能出现在危机发生时,也可能是在危机事件后,所以需要危机干预工作者能够时刻保持警

觉,捕捉当事人的内心状态,以便更好地进行干预。

1. 生理反应

生理反应表现为易疲倦,肌肉紧张或头、颈、背肌肉疼痛;手脚发抖、多汗、心悸、感觉呼吸困难、喉咙及胸部梗塞;头痛、疲乏、头昏眼花;月经失调、子宫痉挛、肠胃不适、腹泻、食欲下降;失眠、做噩梦、易惊醒等;同时伴有错觉和幻觉,对与危机事件相关的声音、图像、气味等过分敏感,对痛觉刺激反应迟钝等。

2. 心理反应

心理反应则更加多样化,主要可以从以下三个方面来说明。第一,认知方面:在危机状态时注意力集中于急性悲痛之中,并极易导致记忆和感知觉的改变。他们难以区分事物的异同,而且体验到事物之间的关系是含糊不清的。他们表现为极端痛苦,思想混乱,作出决定和解决问题的能力受到影响,更增加了已有的焦虑,有时他们害怕自己要发狂。思维迟钝,强迫性、重复性回忆,即一直想着逝去的亲人,无法思考别的事情;灾难画面在脑海中反复出现,一闭上眼睛就会浮现出最恐惧、最悲伤的情境画面,因此,患者不敢闭上眼睛睡觉;常有自发性言语,思维无条理性,难与人沟通,甚至出现妄想;记忆力减退、遗忘、痛苦回忆。此时所出现的混乱和歪曲的感知过程与精神疾病是不同的,一旦危机解决,可迅速恢复正常知觉。第二,情绪、情感方面:当事人表现出高度的焦虑、紧张、丧失感、空虚感,且可伴随恐惧、愤怒、罪恶、烦恼、羞愧等。少数人则表现为否认、麻木、冷漠、无表情或内疚、自责、愤怒、易激惹。第三,意志方面:注意力增强或不集中、缺乏自信、无法作决定、健忘、效能感降低,甚至对生活失去希望。

3. 行为反应

行为会出现两个维度的变化。第一是行为的程度维度会出现异常(行为的增加或减少),如慌乱、不知所措、失控,并且多伴有精神运动性障碍,如激动叫喊、情感爆发、无目的地漫游、动作杂乱而无目的等。也有的会出现暴饮暴食、反复洗手、反复消毒等强迫行为,或者沉默寡言、呆若木鸡。有的则表现出长时间的呆坐或卧床不起,行为退缩,不愿意参加、逃避与疏离社交活动,不敢出门,害怕见人。容易激惹,责怪他人,不易信任他人等。第二是行为的方向维度出现行为的改变(产生新的行为或者丧失某种行为),如当事人不能完成职业功能,不能专心学习和从事家务;与社会的联系破坏,当事人会感到与人脱离或相距甚远,可发生对自己和对周围的破坏行为并以此作为对解决问题的最后努力;出现典型自毁行为,如酗酒、自我伤害等。

二、校园突发事件危机干预的一般紧急举措

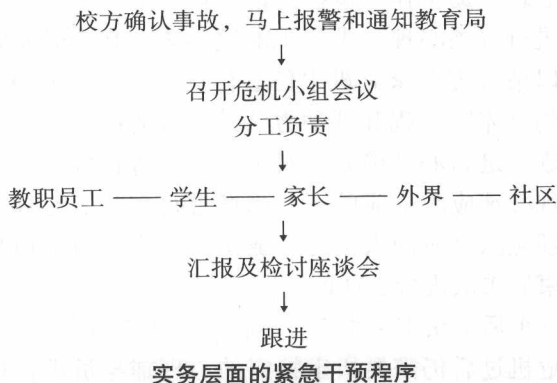
面对危机事件，并非一个人可以解决，需要各方面的努力与协作。通常而言，危机事件所采取的紧急措施包括两个层面：一是实务层面；二是心理层面。实务层面包括行政举措、家长工作、媒体应对等；心理层面包括心理辅导、心理咨询和心理健康教育等。

紧急干预举措的目标是：①确保安全。包括学生和教职员工的的安全。在危机状况下，人们面临严重的危机，很容易出现多方面的不良反应，在进行干预时也需要时刻关注当事人的安全。②力求稳定。确认消息准确发放。一旦出现危机事件，本身已经出现严重的慌乱，一旦消息不准确或不及时，很可能致使本已经历危机的人们再次陷入慌乱，甚至出现更严重的后果。因此，在公布危机事件的消息时，需要更准确、更及时。③提供支援。减小创伤的影响，增强康复能力。在危机事件后，更需要各方的物资及心理援助。④恢复正常。尽快恢复学校的正常运作。

（一）实务层面的紧急干预

实务层面的紧急干预是指在学校校务层面进行的紧急部署，包括确认事故情况，通知学生和教师注意安全，召集有关方面提供救援和帮助，成立危机协调小组，制订紧急应对计划，准备危机事件事实报告以回应传媒和警方的查询，与家长或家庭成员进行联系等。

具体程序如图所示：



第一步，校方确认事故，马上报警和通知教育局，召集有关方面提供救援和帮助。

在危机事件发生之后，校方需要在第一时间确认事件的具体信息，要根据预案，快速而仔细地评估形势。首先是评估危机的真实性，如果属实则要快速确定其类型、地点和强度，并联系警局及教育局的相关人员，在最短的时间内召集有效的救援资源投入到营救工作中。如果是地震、火灾等自然灾害，当危机发生时，应立即通知学生和教师参照学校建筑的具体指引，特别是根据紧急疏散通道的位置，有序地组织疏散工作。

在危机处理中，保持信息的公开也是很重要的。要定期召开信息发布会，将事件调查情况、救援工作的进展及已做工作及时进行发布，让公众了解，避免恐慌、猜疑、谣言和群体情绪事件发生。注意发布前必须将所要传达的信息做好整理，回答记者的问题时要尽可能精确和完整，尽可能保证属实。如果没有信息或信息不可靠，则应如实回答。

第二步，召开危机小组会议，分配各项工作，启动心理辅导工作。

危机事件发生后，要迅速召开危机小组会议，评估事件对学生、教职员工、家长和社区的影响，以便更好地采取措施。分配具体的工作，制定工作范围、对象及各项工作负责人。在进行任务分配时，需要注意每个人的责任承担情况，如果一个人在危机中承担了过多责任，那么重要任务就很容易被忽略掉，所以在分配任务时要能够做到详细精准。要进行实时的评估危机情况，提供有关已确认事件的最新资料，修订及落实危机小组应变计划，并及时进行干预。最好每天晚上都组织工作组人员召开会议，总结当天工作，对工作方案进行调整，并部署下一步的工作。

同时，启动心理援助工作，包括邀请心理专家、进行心理辅导、跟进心理疏导的效果、进行有关心理卫生知识的宣传等。必要时制定有关宣传手册并紧急印发。可以请心理专家对班主任进行培训，统一思想和技术路线，了解心理危机干预的技术、流程和评估方法等，并协同开展工作。要应用评估工具对有关人员逐一进行心理筛查，对重点人群进行危机动力分析。根据评估结果，对已出现心理应激反应的人员当场进行初步的心理干预，对每一个筛选出有急性心理应激反应的人员进行随访，强化心理干预和进行必要的心理治疗，治疗结束后再次进行心理评估。

第三步，成立事后情绪支援小组，尽快恢复正常教学。

一般来说，危机过后仍需要指定特定的心理辅导员进行追踪随访，并评估全校教职工和学生在本次危机中出现心理问题的普遍性和严重性，检讨由

此暴露出来的心理辅导及干预过程中存在的不足。有必要加强危机干预的知识讲座,成立有力的社会支持网络系统,提供有效的心灵呵护。

同时,尽快恢复教学。尽快复学是从危机中恢复的重要一环,因为有序的教学秩序可以把学生从孤立的状态中解放出来,让学生在课堂上释放压力,更有利于从危机中恢复。因此,在课堂上,要多给予学生支持,提供一种亲切、温暖、相互信任的环境,让学生适当表达他们在危机中的感受,释放他们的压力,以评估学生的心理状态;鼓励学生积极应对危机,并根据正常程序处理缺课或早退的情况。

(二) 心理层面的紧急干预

心理层面的紧急干预是指在心理健康方面对受影响者提供紧急援助,包括个别咨询和小组或团体辅导。一般而言,心理危机干预主要包括:①提供相关事实资料,在危机事件发生后,要第一时间了解事情的真相,以便更快地确定问题;②保持接触对话和关心,危机干预者要保持与当事人的接触,以给予当事人足够的支持;③鼓励当事人表达自己对事件的反应、感受和思想等,在经历危机后会出现很多的不适反应,需要干预者能够正确地引导当事人进行宣泄;④加强自助能力、积极面对危机事件。干预的最终目标是当事人自己独立,在危机中成长,因此,在干预过程中要不断地激发当事人本身的力量去逐步独立解决存在的问题。

1. 心理危机干预的对象

心理危机干预的对象不仅仅是那些亲身经历危机事件的人,还包括那些与危机事件有关的其他人。具体而言,在进行危机处理时需要关注以下几类人群:

(1) 牵涉危机事件者。危机事件的经历者是首先要进行干预的对象,他们在经历事件后,会在很长一段时期内都存在应激反应,因此也需要对其进行长期的追踪访谈。

(2) 目睹事件发生者。在目睹危机事件后,也会产生对危机的反应,甚至出现与危机事件经历者相同的心理反应,危机干预者需要评估目睹事件旁观者的情绪状态,以便进行及时有效的干预。

(3) 与受创者密切关系者。主要是指危机事件当事人的亲人、朋友等,当他们得知危机事件时,在突如其来的刺激下,很难找到有效的应对方式来调节。

(4) 有严重情绪困扰及创伤经历者。如果曾经受过创伤,且没有很好得

以解决的,那么,在类似的创伤情境下,更容易表现出生理变化与心理的波动。因此,在进行危机干预时,需要了解危机对象在危机发生前有无不良情绪,有无创伤经历等。

2. 心理危机干预的一般步骤

心理危机干预主要有六个步骤,包括定义问题、保证当事人的安全、提供支持、检查替代解决方法、作出计划和获得承诺。内容具体如下:

(1) 定义问题。危机干预的第一步是从当事人的角度,确定和理解当事人本人所认识的问题。心理学工作者需要了解当事人目前存在的问题是什么;诱因是什么;首先需要解决的问题是什么;然后再解决什么;哪些问题如果不及处理可能会导致严重的身心问题。在此过程中,必须以当事人为中心,如果工作人员所认识的危机境遇并非当事人所认同的,那么帮助者所应用的全部干预策略和付出的努力可能会失去重点,甚至对当事人而言没有任何价值。

(2) 保证当事人的安全。在危机干预过程中,危机干预工作者将以保证当事人的安全作为首要目标,这是非常必要的。需要评价当事人自杀或自伤的可能性,如果有严重的自杀或他杀倾向时,可考虑转诊,必要时进行住院治疗。虽然在步骤中这是第二步,但并不是说确保当事人安全不是首要的,而是强调在进行评估问题的过程中应时刻关注当事人的安全,同时只有问题评估准确,才能有针对性地进行干预。

(3) 提供支持。危机干预的第三步是强调与当事人之间的沟通和交流,使当事人知道工作人员是能够给予其关心和帮助的人。危机干预在于帮助当事人恢复到危机前的心理平衡状态。在这一阶段中,需要了解危机对当事人的生活造成损害的程度以及这种损害对他人及当事人周围环境所产生的影响;肯定当事人的长处(优点);确定他所拥有的能够给予他帮助的家庭成员或社会支持系统。

(4) 检查替代解决方法。多数情况下,当事人经历过危机事件后,思维会处于一种不太灵活的状态,很难马上想到有效的应对方式。在此过程中,工作者有效的工作能帮助当事人认识到,有许多可变通的应对方式可供选择,当事人也可以从多种不同途径来获得支持。例如,①环境支持,这是提供帮助的最佳资源,当事人知道有哪些人现在或过去能关心自己;②应付机制,即当事人可以用来战胜目前危机的行动、行为或环境资源;③积极的、建设性的思维方式,可用来改变当事人对问题的看法并减轻应激与焦虑水平。需要注意的是,危机干预者不需要提供过多的应对技巧,而是要针对当事人的

情况选择三种左右方式进行讨论,以便更有效地干预;当选择太多时,反而会让当事人无可选择。

(5) 作出计划。危机干预计划应该包括:①确定有另外的个人、组织团体和相关机构能够提供及时的支持;②提供应付机制,即当事人现在能够采用的、积极的应付机制,确定当事人能够理解和把握的行动步骤。根据当事人的应付能力,计划应着重在切实可行和系统地帮助当事人。制订计划的关键在于让当事人感到没有剥夺他们的权利、独立性和自尊。有些当事人可能并不会反对帮助者决定他们应该做什么,他们甚至会认为将计划强加给他们的是应该的。让受情绪困扰的求助者接受一个善意的强加给他们的计划往往很容易。因此,在计划制订过程中的一个主要问题是当事人的控制性和自主性,让当事人将计划付诸实施的目的是恢复他们的自制能力并保证他们不依赖于帮助者。

(6) 获得承诺。如果制订计划这一步完成得较好的话,则保证这一步就比较容易了。很多当事人会认为咨询师是一个权威,他提出的计划肯定是可行的;或者有些当事人认为干预者那么积极地提供帮助,不好推辞。其实这都是错误的,在实行时未必会见效。要培养当事人敢于说“不”,同时,咨询师也要思考当事人的承诺是否真的有效,干预者自己是否客观中立,只有当计划是当事人可以接受并可以做到的,行动才会更有效。

3. 基本技术——紧急事件应激晤谈(CISD)

作为一种最基本的心理危机干预技术,紧急事件应激晤谈至今已有50余年的发展历史了,它适用于缓解与危机事件有关的各种人群和个体的应激反应。应激晤谈的目标是:公开谈论内心感受;支持和安慰;帮助当事人在认知和情感上消化创伤体验。

一般认为,应激晤谈的时限最好在突发事件发生后的24~48小时。正规的晤谈通常由具有资历和经验的心理卫生专业人员主持实施,指导者必须对应激反应综合征和团体辅导有相当的了解。

正规的团体紧急晤谈过程一般分为六个阶段,非常场合可以把第二、第三、第四阶段合并。具体过程如下:

第一阶段,导入或介绍期。辅导员进行自我介绍,向受辅导者介绍紧急晤谈的目的,强调不是正式的心理治疗,而是一种帮助大家减轻创伤事件所致的应激反应的服务。

第二阶段,事实叙述期。辅导员请每位参与者从自己的观感出发,描述事件发生时的所见所闻和所作所为的具体事实,目的是帮助当事人先从自身