

2013年3月

本期焦點

- 危機 V.S. 意外
- 危機處理的重要性
- 發現危機狀態與後續處理



圖片來源：<http://big5.china.com/gate/big5/dvs.china.com/unti-linking/china-logo-200-150.gif>

危機辨識與處理

每每看到新聞，似乎都會有些讓人意想不到的狀態發生：蘇花公路又斷了、有人因為感情而被傷害、孩子被虐致死……看到很多讓人感到沉重的社會事件，在感嘆、驚訝、憤怒之餘，我們是否就讓這些事件隨著新聞的洪流消逝？

危機 V.S. 意外

生活中，突如其來的狀況最讓人措手不及，而也因為難以預期所以會讓人無法做全然地準備，當不如預期地事發生而難以掌握時，失去控制感會引發人的焦慮，而事件超出人可以負荷的狀態下，就容易產生個人心理危機。意外事件中每個有關連的個體都會受到影響，僅有程度不一的創傷和失落反應之差異。

危機處理的重要性

意外事件發生後，我們可以怎麼做？做些什麼會舒緩衝擊或是讓人舒服一點？我想這或許是大家想關心的。專業心理人員會協助進行危機後的心理介入服務，危機心理介入的目的，在於協助人們回復正常生活功能，重新達到平衡與適應。倘若這些壓力與創傷失落反應未能即時介入處理，形成長久而持續的困擾，帶給人們強烈的負向感受與反應，可能會引發個體產生更嚴重的不適應行為，透過心理介入可以協助他們宣洩情緒，重整自我功能，回歸到正常的生活。在進入心理介入前，需要有相關人員提供資訊來協助於專業心理人員做適當地處理，在校園中，老師、職員以及校安人員是與學生最頻繁接觸的了，認識危機處理就顯得更為重要了！

發現危機狀態與後續處理

生活中有些重大地改變，就容易引發個人的危機感，比如環境的變化(天災人禍)、生活模式的改變(搬家、轉學)、關係的轉變(分手、重要的人離開)等，因而出現與異於往常的社交型態、課業表現、生活作息等行為反應；或是情緒反應、想法與以往不同時，就需要我們的關注了！教職員與學生的互動甚多，若能感受到或覺察到學生的異常反

應，或是出現個體無法承受的壓力事件時，即可多加觀察、關懷學生，若發現不在自己能處理的能力範圍內，也請發現者向諮商中心轉介與告知，由心理諮商輔導中心做進一步的瞭解與處理。爲了幫助教職員更瞭解自己與諮商中心可以做什麼，我們整理一些概念製成下述表格：

階段	時間	介入
緊急介入期	1 週內	協助處理受傷學生後續的醫療照顧，並透過危機減壓篩選高關懷師生
哀傷輔導與諮商期	2-3 週	對象為全校師生，與個案關係密切之師生進行個別或團體哀傷諮商
長期介入追蹤期	第 4 週到 3 個月	持續關注高關懷學生，進行追蹤之外，亦應以此危機事件為例，進行全校師生之生命教育課程與研習。

以上簡表僅提供各位做初步地認識，想要特別提醒的是第三個長期介入追蹤期，此時期最重要的是如何讓身處危機事件的人能夠回到生活軌道，使當事人瞭解危機帶來的意義以建立正確價值觀，觀察當事人的身心狀態以做篩選與後續介入，此時介入就需要心輔人員的協助了，對於當事人有這些關懷與敏察，教職員們與當事人的貼近對專業心理人員介入處理有很大的幫助！當老師或職員們發現，當事人在危機事件出現四週後，學生依舊持續出現下列狀態時，邀請您們將之轉介至諮商中心：

1. 出現較嚴重哀傷反應或身心症狀
2. 個人生活功能及人際關係受到負面影響
3. 個人的學習與職業活動受到負面影響
4. 情緒不穩定，遷怒與死亡事件相關之特定人物
5. 出現如同精神分裂症狀的行爲，缺乏情緒、木然、機械化行爲

轉介之後

在您們幫助學生轉介後，諮商中心將與申請者先聯繫，瞭解大致狀態後會盡快入班關懷學生，老師或職員給予持續支持與關懷，對當事人就是極大地鼓勵了！老師與職員也許也是與危機事件當事人關係緊密或是靠近的，是故在減壓團體介入時，相關人員皆可進入團體，讓彼此能有安全和被關愛撫慰的感覺。最後，老師或職員可從學生的談話中瞭解他對事件的知覺，與學生一起處理失落經驗。

在危機事件後，受影響者的回復狀態不一，唯獨持續的支持與關懷，能夠讓當事人有著被關心、留意的感受，相對地也能提升教職員與諮商中心緊密合作的效能。

關懷學生，是老師、職員與諮商中心持續關注且重視的目標，而當能對危機事件更敏銳、留心，相對地危機事件對於當事人的影響程度或許就不會這麼高了！讓彼此都能取得平衡且穩定的狀態，也是我們一直以來所關切與重視的！

參考資料：

麥麗蓉、蔡秀玲（2004）。諮商員在大學校園中危機處理經驗之初探研究。**中華輔導學報**，15，97-122。

張麗鳳（2010）。**校園危機意外事件心理介入手冊**。高雄市，高雄市學生心理諮商中心。

賴念華（2007）。**校園自我傷害防治手冊**。台北市：教育部。

（心理諮商輔導中心實習心理師 吳紫仔編）
心理諮商輔導中心 關心您

歡迎與我們聯絡

聯絡電話：8632270)

服務時間：W1-W4(08:00 - 21:00)、W5(08:00 - 17:00)

中心網址：<http://www.pcc.ndhu.edu.tw>

電子信箱：pcc@mail.ndhu.edu.tw

