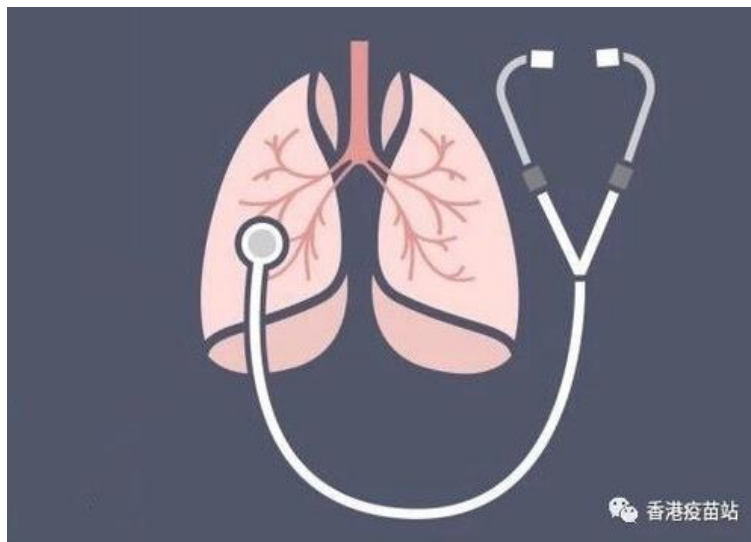


危机干预



江门市第三人民医院 陈捷峰

什么事心理危机干预？

心理干预做什么？

危机干预（crisis intervention）：也称应激管理，是在灾难创伤后**即刻**要做的**支持**和**预防**性的**工作**。

特点

- **早**：即刻性 （尽早）
- **快**：时效性 （小时计算）
- **短**：短暂性， 四周内
- **浅**：支持性， 就事论事



The Problem ▾

The Solution ▾

Get Help ▾

Get Involved ▾

About MADD ▾

DONATE NOW



MOTHERS AGAINST DRUNK DRIVING

HELPING YOU FIND A PARTNER IN THE PROCESS

Finding an attorney to help you through the
civil trial process is important.

LET MADD HELP



Stay Safe



Donate



MADD Helps



Volunteer



Take Action



Walk



1994年新疆克拉玛依市友谊宾馆大火夺走**325**条生命，其中**288**人是可爱的中小學生，另有**36**位教師遇難。火災原因是聚光燈發熱產生的高溫，烤燃了舞台上的幕布，火勢沒有得到有效控制，迅速蔓延所致。



512大地震





马 弘

北京大学第六医院

危机干预的**前期准备**

电话中了解

- 1、接到通知后1~2小时内集中；
- 2、了解被干预人数、情绪状态；
- 3、对方是否愿意接受干预；
- 4、面谈还是电话或者线上咨询；

挂电话后准备

- 5、评估量表（SAS、SDS、斯坦福急性应激反应问卷、创伤后应激障碍清单...）；
- 6、物资（制服、换洗衣物、精神科药物、纸、笔、彩笔）

一、什么事？（突发事件）

- 抗疫心理援助
- 某社区抗疫工作人员自杀事件
- 某高校黑人学生冲突事件
- 广西梧州小学生被砍伤事件
- 某公司航空安全事故
- 高中女生上学途中父亲被杀事件
- 频繁自杀事件
- 不确定、未知

公众预防的“维特效应”

所谓“维特效应”(Werther Effect)指的是两百年前德国大文豪歌德发表的一部小说,名叫《少年维特之烦恼》,该小说有着异常强烈的时代精神,它所提出的问题带有时代的普遍启蒙意义。小说发表后,造成极大的轰动,不但使歌德在欧洲名声大噪,而且在整个欧洲引发了模仿维特自杀的风潮,为此,许多国家将《少年维特之烦恼》列为禁书。

二、谁来做？（干预人员）

- 筛选干预人员

医生（精神科医生）

心理咨询/治疗师

社工、志愿者、其他人

- 组队、分工、准备

- 求助与支援

三、谁组织？（干预机制）

谁来领导组织实施（政府联防联控机制）

- 卫健委：应急办、医政医管局、疾控局
- 应急管理部：红十字会
- 政法委、教育局

统一、专业、高效指挥系统

四、和谁做？（工作模式）

心理干预工作模式

- 专业心理团队
- 心理人员参与医疗队
- 多级心理人员联合/督导
- 综合专业团队（防疫、医疗、心理）
- 心理人员参与政府工作队

五、什么时间做？

谁来定时间？

最佳干预时间？

- 来晚了
- 来早了
- 来的正好
- 来了就好

和时间关系不大和如何做有关
在每个时间段，做正确的事



六、做什么人？（干预对象）

- 一级受害者： 第一线最大暴露于灾难的人
- 二级受害者： 一级受害者的亲朋好友
- 三级受害者： 救援人员
- 四级受害者： 灾区的一般民众
- 五级受害者： 没有遭受灾难，但有悲伤的人

七、怎么做？

制定干预方案

干预方式（线上、线下）

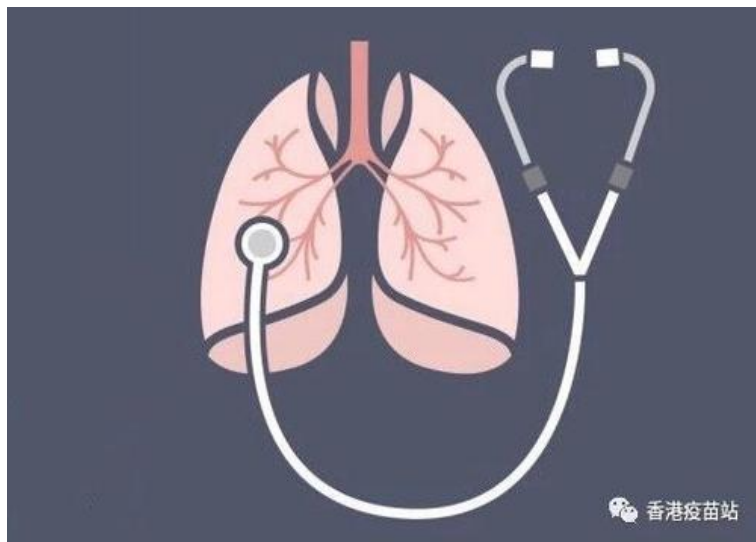
- 个体辅导
- 团体辅导
- 健康讲座
- 宣教推送

干预技术

方案调整机制（应对变化）

定时总结汇报（指导/督导）

危机干预基本技术



江门市第三人民医院 陈捷峰



2017年省继续教育项目“灾难性事件心理危机干预”培训班



2018年省突发事件心理危机干预培训班在江门市举办



2019年广东省突发事件心理危机干预大型演练

大家存在的疑问

- 1、什么是心理危机干预？
- 2、是不是谁（志愿者、老师、政府官员）都可以做危机干预？
- 3、心理咨询和危机干预的区别？
- 4、危机干预怎么做？

危机（crisis）是指人类个体或群体无法利用现有资源和惯常应对机制加以处理的事件和遭遇。危机往往是突发的，出乎人们的预期。如果不能得到很快控制和及时缓解，危机就会导致人们在认知、情感和行为上出现功能失调以及社会的混乱。



心理危机的反应

- **1、当个体面对危机时会产生一系列身心反应，一般危机反应会维持6—8周。危机反应主要表现在生理上、情绪上、认知上和行为上。**
- **2、生理方面：**肠胃不适、腹泻、食欲下降、头痛、疲乏、失眠、做恶梦、容易惊吓、感觉呼吸困难或窒息、哽塞感、肌肉紧张等。
- **3、情绪方面：**常出现害怕、焦虑、恐惧、怀疑、不信任、沮丧、忧郁、悲伤、易怒，绝望、无助、麻木、否认、孤独、紧张、不安，愤怒、烦躁、自责、过分敏感或警觉、无法放松、持续担忧、担心家人安全，害怕死去等。
- **4、认知方面：**常出现注意力不集中、缺乏自信、无法做决定，健忘、效能降低、不能把思想从危机事件上转移等。行为方面：社交退缩、逃避与疏离，不敢出门、容易自责或怪罪他人、不易信任他人等。

	范围	心理问题特征	人数
过去	点对点	心理问题来得急、快、易发现	20人
现在	全社会	慢、隐匿，难以发现	人数众多

2020年5月11日，国家人社部新增“心理干预指导师”

二、拟新增工种信息

- (一) 在“心理咨询师(2-07-09-03)”职业下增设“心理干预指导师”工种。
- (二) 在“互联网营销师(4-01-02-07)”职业下增设“直播销售员”工种。
- (三) 在“道路客运汽车驾驶员(4-02-02-01)”职业下增设“汽车代驾员”工种。
- (四) 在“网络与信息安全管理(4-04-04-02)”职业下增设“互联网信息审核员”工种。
- (五) 在“银行信贷员(4-05-01-02)”职业下增设“小微信贷员”工种。
- (六) 在“企业人力资源管理师(4-07-03-04)”职业下增设“劳务派遣管理员”工种。
- (七) 在“保健调理师(4-10-04-01)”职业下增设“中医健康管理师”工种。
- (八) 在“壁画制作工(6-09-03-07)”职业下增设“泥板画创作员”工种。

中国就业培训技术指导中心

人力资源社会保障部

职业技能鉴定中心

2020年5月11日





广州番禺公安



5分钟前 来自 HUAWEI P30 Pro

#警方通报# 广州番禺警方通报：9月21日7时35分，番禺区钟村街骏兴路发生一起持刀伤人案件，致5人受伤。案发后，警方迅速开展调查处置工作。经省市医疗卫生专家组全力救治，其中2人伤重不治，其余伤者伤情稳定。警方迅速查明犯罪嫌疑人身份、作案经过。犯罪嫌疑人王某（男，47岁）长期有抑郁病征，在被现场安保力量制服过程中用刀自残，番禺警方增援警力到场迅速控制了王某。随后，王某经抢救无效死亡。公安机关正对此案作进一步调查，并配合政府相关部门开展善后工作。



大家存在的疑问

- 1、什么是心理危机干预？
- 2、是不是谁（志愿者、老师、政府官员）都可以做危机干预？
- 3、心理咨询和危机干预的区别？
- 4、危机干预怎么做？

大家存在的疑问

- 1、什么是心理危机干预？
- 2、是不是谁（志愿者、老师、政府官员）都可以做危机干预？
- 3、**心理咨询和危机干预的区别？**
- 4、危机干预怎么做？

危机干预和心理治疗有什么不同呢？



心理治疗



危机干预

心理危机干预的特点

- 1.诊断:迅速对危机作出检查。
- 2.治疗:侧重目前的创伤应激内容。
- 3.计划:围绕目前需要、侧重个体化的问题解决，减轻危机症状。
- 4.方法:认识到有时间限制，用简便的技术来立即控制和消除危机创伤。
- 5.结果评估:求助者在行为表现上恢复到危机前心理平衡水平。

大家存在的疑问

- 1、什么是心理危机干预？
- 2、是不是谁（志愿者、老师、政府官员）都可以做危机干预？
- 3、心理咨询和危机干预的区别？
- 4、危机干预怎么做？

危机干预的切入阶段

自我介绍：

- “你好，我是来自江门市第三人民医院的陈捷峰医生。我有什么可以帮助你呢？”

以下问题：

- 1、用“江门市心理救援队”代替“江门市第三人民医院”；
- 2、不用“我来帮助你”。

自我介绍：

“你好，我是来自江门市心理救援队的陈捷峰。
我可以和您聊一聊吗？”

思考：假如家人要求危机干预，但是本人不愿意或者不配合呢？老人家、儿童

危机干预的切入阶段

切入基本原则

- 1、安全保密；
- 2、尊重个体的独立性、差异性，保持价值中立：对他人保持宽容、接纳、不评判；
- 3、遵循不伤害原则。

同理心 $\neq$ 同情心

同情心	同理心
随对方情绪而改变	内在气质、稳定、不易改变
天生、每人都有	后天、需要锻炼
主观、以自己的方式思考，表达自己的想法	包容对方的观点、不批判
内在：你太惨了，你需要帮助	共情、尝试理解对方感受（生活中富有同理心的人）

例子：一位有自杀想法的来访者	
“至少你还有...” “连死都不怕，你还怕...” “你想想你的父母和家人...” “我也是这样走过来的，你也可以...” “我理解你的感受...”	“听完你的话，我觉得你很孤独，很无助。 现在我可以做的就是尽量陪伴你。”

尽量不要说的话

- “我知道你的感觉是什么？”——遭遇这场突如其来的地震，幸存者的体验是撕心裂肺的，你这种轻飘飘的话会令他讨厌；
- “你能活下来就是幸运的了”——幸存者常常宁愿死去，他很可能会抱怨自己为什么不和亲人一起遭受苦难，一起死去；
- “你还年轻，能够继续你的生活”——死去的亲人是无可替代的，幸存者会渴望与他们同甘共苦；
- “你爱的人在死的时候并没有受太多痛苦”——实际，死亡是最大的痛苦；
- “她 / 他现在去了一个更好的地方 / 更快乐了”——这只是你的看法，不是幸存者的看法；
- “你会走出来的”——没有站在幸存者的角度去看问题；
- “不会有事的，所有的事都不会有问题的”——问题已经发生了，而且还不可逆转。
- “时间会治疗一切的创伤”——说这种话，是在帮助当事人主动遗忘悲剧，而这恰恰是创伤后应激障碍的源头；
- “你应该要回到你的生活继续过下去”——或许他也想，但他暂时做不到，而原来的生活轨道也的确不可能再回去了。

危机干预的操作阶段

美国心理学家Gilliland和James提出危机干预6步法；

- 确定问题
- 确保安全
- 给予鼓励
- 提出并验证变通的方法
- 制定计划
- 得到承诺

1、确定问题

从求助者的立场出发探索和定义问题。使用积极倾听技术、包括使用开放式问题。既注意求助者的语言信息，也注意其非语言信息。

“确定问题”= 让对方知道你是理解他的

1、过分概括化。

例如：

- “他们看不起我”。
- “这次考不好，下次也考不好。”
- “没有人喜欢我”
- “我是个没用的人”

2、概念不清

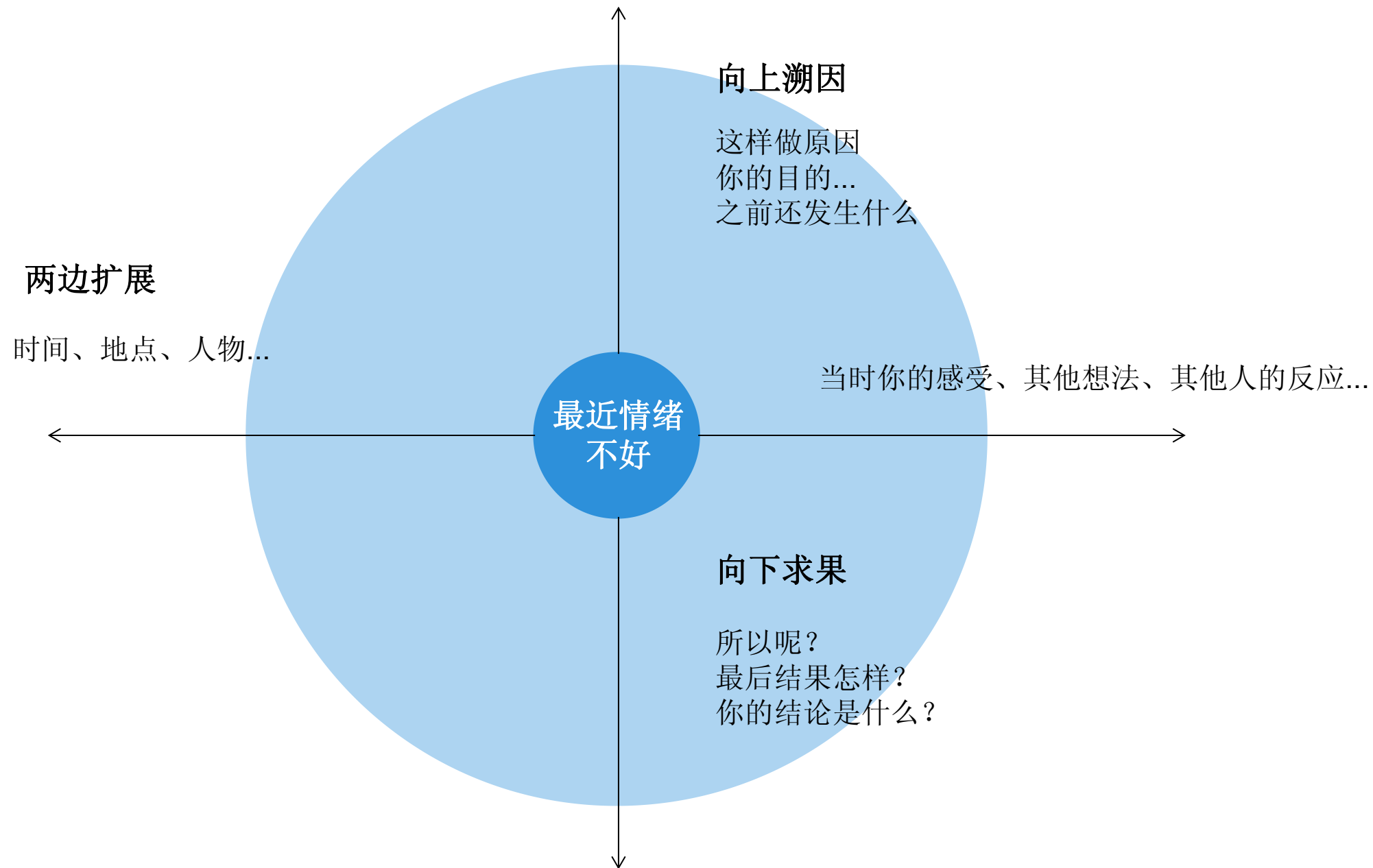
询问问题参考如下：

- 目前有什么表现（症状）？
- （症状）持续多长时间？
- （症状）对自己有什么影响？（学习、工作、交往、身体、睡眠、饮食等）
- 已经采取过什么方法，效果如何？

3、问题模糊

如：“我很难受、烦死了，生活没意思”等。

许多长时间被情绪困扰的来访者经常会如此表达自己的心情和感受。而咨询员所感受的是模糊的、不清楚地感觉。这时，咨询员就要设法使这种体验逐渐清晰起来。



具体化

- 了解主诉，各方面情况（ WHO\WHAT\WHEN\WHERE\WHY\WHICH\HOW ）
- 如果0代表情绪好 ， 10代表最难受， 5代表难受程度一般，用数字来表示一下你的心里不舒服程度；如头疼，你觉得哪个数字能代表你的问题程度？

为什么式提问

病人不能够具体地解释为什么他不肯去小组治疗

病人：[我不去小组治疗了。]

治疗师：**[为什么你不去？]**

病人：[因为那个治疗师令我不快。]

治疗师：**[为什么那个治疗师令你不快？]**

病人：[因为他总是在兜圈子。]

治疗师：**[为什么他会那么做呢？]**

病人：[因为他不知道自己在做些什么。]

治疗师：**[为什么他不知道呢？]**

病人：[因为他是个蠢货。]

病人：[我不去小组治疗了。]

治疗师：**[我知道你不再去小组治疗，你可以告诉我有些什么事情发生吗？]**

病人：[那个导师令我十分不开心。]

治疗师：**[他做了些什么令你觉得不开心呢？]**

病人：[昨天在小组时我答错了一个问题，我觉得很愚蠢。]

2、确保安全

评估对求助者**躯体**和**心理**安全的致死性、危险程度、失去能动性的情况或严重性。评估求助者的内部事件及围绕求助者的情景，如果必要的话，保证求助者知道代替冲动和自我毁灭行动的解决方法。

3、给予鼓励

让求助者认识到危机干预工作这是可靠的支持者。通过语言、声调和躯体语言向求助者表达，危机干预工作者是以关心的、积极的、接受的不偏不倚的和个人的态度来处理危机事件。

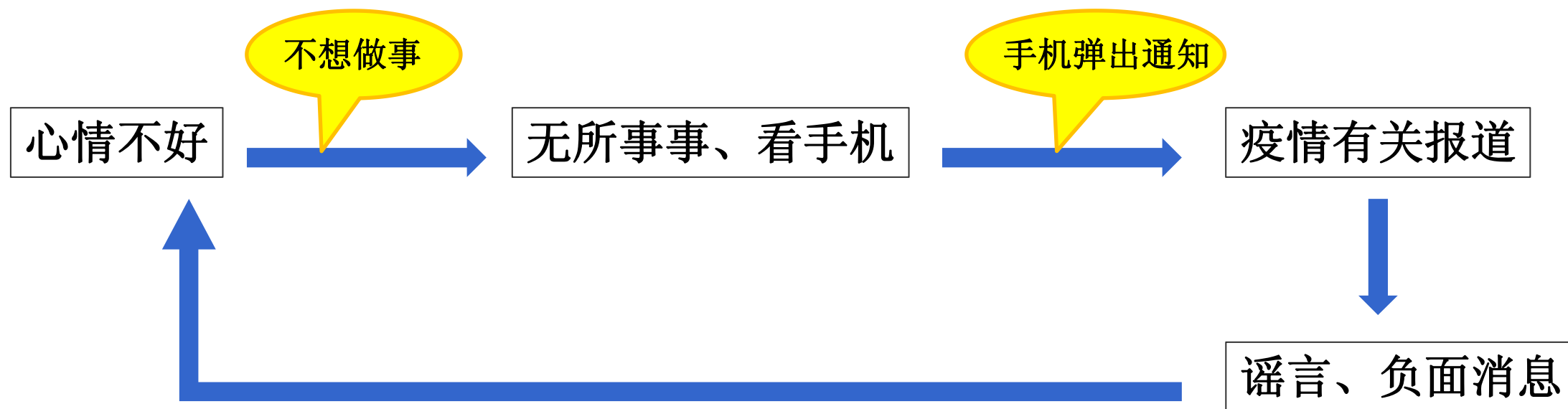
4、提出并验证变通的方法

帮助求助者探索他或他可以利用的解决方法。促使求助者积极地搜索可以获得的环境支持、可资利用的应付方式，**发掘积极的思维方式。**

干预者：你可以尝试做一些自己感兴趣的事情，来改变自己情绪。

患者：哎！我没心情做.....

干预者：这.....你尝试一下吧，会对你有好处的！



5、制定计划

帮助求助者做出现实的短期计划、包括发现另外的资源和提供应付方式，确定求助者理解的、自有的行动步骤。

6、得到保证

帮助求助者向自己承诺采取确定的、积极的行动步骤，这些行动步骤必须是求助者自己的、从实现的角度看是可以完成的或是可以接受的。在结束危机干预前，危机干预工作者应该从求助者那里得到诚实、直接和适当的承诺。



江门市24小时心理援助热线

0750-3125678

现在学会**怎样做**心理危机干预会吗？

假如干预时很紧张，忘了6步法，怎么办？

心理危机干预6步法

姓名		性别	
年龄		干预问题	
1、确定问题			
2、确保安全			
3、给予鼓励			
4、提出并验证变通方法			
5、制定计划			
6、得到承诺			

干预时的**注意事项**

- 1、一次干预不要超过**60mins**，有自杀倾向除外。
- 2、可能对方希望要你的联系方式。
- 3、情绪激动或沉默的对象怎样做。

干预者的自我照料

以上情况的出现提示你的身体和心理可能已出现问题，需要停止目前的工作：

- 忙得停不下来。
- 情绪易激惹，有持续的焦虑、抑郁。
- 身体频繁出问题。
- 频繁出错、经常口误、丢三落四，记忆力明显下降。
- 频繁醉酒或超速驾驶。



江门市第三人民医院心理科
0750-3509393



江门市社会心理服务
关注公众号-线上咨询



江门市24小时心理援助热线
0750-3125678

谢谢！

陈捷峰