

主持人按语:2008年5月12日14时28分,在四川汶川县(北纬31度,东经103.4度)发生了震级为8.0级的地震,这是新中国成立以来破坏性最强、波及范围最广的一次地震。5月16日13:40,胡锦涛总书记来到临时的一个地震救灾总指挥部,他握着从唐山来的专家心理志愿者徐老师,嘱咐她做好灾区群众的心理辅导工作。可以认为,本次四川灾区的心理援助是建国以来最大规模的心理学援助活动。目前,中国心理学会、中国社会心理学会和中国心理卫生学会已经派出大量专业人员来到灾区进行心理援助工作。为了宣传和探讨心理援助理论和实践,本刊特开设《心理援助研究》专栏,专门刊登有关心理援助研究的系列文章,以飨读者。

## 地震救援人员的压力管理

时 勘<sup>1,3</sup>,秦 弋<sup>1</sup>,王燕飞<sup>2</sup>,陈 阅<sup>3</sup>

(1.中国科学院研究生院 管理学院,北京 100049;2.华南理工大学 工商管理学院,广东 广州 510640;  
3.中国科学院 心理研究所 北京 100101)

**摘要:**地震救援人员处于抢险的第一线,其心理健康应该得到我们的关注。文章回顾了地震救援和心理健康的相关文献后,从压力管理的视角,结合相关实证研究,分析了救援人员可能遇到的压力源,并对救援人员压力管理提出了建议。

**关键词:**地震救援;心理健康;压力管理

**中图分类号:** C912      **文献标识码:** A      **文章编号:** 1001-5124(2008)04-0015-05

在2008年汶川特大地震抗震救灾的过程中,我国的军队、医护人员、新闻记者、志愿者和后勤支持系统人员,包括国际救援队人员,为抢救处于地震废墟的灾区群众的生命,做出了巨大的贡献。同时,面对的灾难情境也给救助人员的心理留下了严重的心理创伤。需要指出的是,目前心理援助关注的重点往往是灾区群众的心理健康状况,而对救援人员的关注并不多。我们认为,救援人员的心理健康问题与灾区群众的心理健康从表象到本质都有着较大的差异,其心理健康状况直接影响到救援工作的顺利开展及其日后的正常生活,因此,救援人员的心理健康问题值得关注。

### 一、地震救援与心理健康

一项发表在《经济学家》上的研究表明,当我们帮助别人时,能够让我们的心理更加健康,体验到更多的幸福。<sup>[1]</sup>研究者发现,在东西德合并这样一个压力事件面前,那些开始做志愿者的人幸福感受到降低的程度最小;而那些原来做志愿者,后来不做志愿者的人幸福感下降最快。这些研究的结果给我们一个有趣的启示,在压力事件面前,如果一个人开始助人行为,就能够帮助他缓解压力。因此,在汶川地震中,那些从事救援行动的受灾群众,也许比那些只是等待救助的受灾群众的心理健康水平要更高。

Fu-Jin-Shin 等对 46 名参加台湾 921 大地震救援的护士进行了深度半结构化访谈,结果发现,地

收稿日期:2008-06-18

基金项目:国家自然科学基金项目(70573108);教育部博士点基金项目(20070561018)。

第一作者简介:时 勘(1949-),男,湖北枝江人,中国科学院研究生院管理学院副院长,教授,博士生导师。

震救援行动对救援人员的影响主要是积极的,包括:(1)重新认识到生活的重要性,希望过更加有意义的生活。(2)更加关心他们家乡的朋友。(3)对灾难救援有了更清晰的概念。(4)对护理工作的意义和价值有了更深刻的体验,自我价值有所提升。(5)增加了关于幸存者需求的知识。(6)增进了对阻碍救援工作开展因素的了解。<sup>[2]</sup>

另一些研究的结论认为,救援行为会使救援人员出现一些心理健康问题的症状。Armagan 等对 33 名参加印度尼西亚海啸救援的 33 名土耳其红星月会的成员进行了调查,发现 24.2% 的救援人员在参与救援行动后一个月出现创伤后应激障碍(PTSD)的症状。<sup>[3]</sup>

Chin-Bin-Yeh 在地震发生 16 天后,调查了 187 名参与台湾 921 地震救援的年轻男性军人,并把他们和 83 名没有参加救援的军人做了对比研究。结果发现,他们在“以消极方式重新体验危机事件”和“避免回想创伤事件的体验”两项创伤后应激障碍的症状表现要高于对照组。不过,这些研究也发现,和对照组相比,这些救援人员在许多心理健康的项目上并没有显著差异。

汶川地震由于规模大、影响大,伤亡人数多,救援行动的规模和强度都是一般救援行动无法与之相比的。从目前灾区反馈回来的情况看,救援行动对救援人员的心理健康造成了一定的影响。救援人员的身体表现首先是容易疲劳。由于体能下降,身心极度疲劳,休息与睡眠的不足,易产生生理上的不适感,例如晕眩、呼吸困难、胃痛、紧张和无法放松等现象。接着,救援人员可能会出现一系列心理健康问题:恐惧心理、焦虑心理、抑郁心理、强迫心理、自责心理。最严重的情况下,救援人员可能出现枯竭(Burnout)现象。<sup>[4]</sup>枯竭的定义包括三个维度:情绪耗竭(Emotional Exhaustion):工作热情完全丧失,情感资源像干涸了一样,个体不能像原来那样对他人倾注祥和感情了;去人性化(Depersonalization):对他人再无同情心可言,甚至冷嘲热讽,把人当作一件无生命的物体看待。失效(Inefficacy):在工作中体会不到成就感,积极性丧失,不再付出努力。实证研究发现,枯竭和抑郁是两个不同的概念。枯竭比抑郁有着更强的工作指向性和情景特异性,而且,枯竭有着明显的传染性。

我们注意到,在这次救援行动中,出现了救援人员过劳死的情况,有的还是夫妻双双都在救援一线。过劳死是枯竭的极端表现。对于那些夫妻、父子都在抗震救灾一线的救援人员,领导干部要予以特别的关注。

## 二、地震救援人员的工作压力

压力的研究最早始于加拿大的 Hans Selye,他发现,人们面对压力事件时有相似的反应,他把这种反应称为“一般适应综合症”(General Adaptation Syndrome):首先是警觉反应(Alarm reaction):大脑知觉到情景中存在的威胁,做出一系列生理反应,如呼吸加快、血压升高、心跳加快、肌肉紧张等,从而为个体采取应对行为做好准备;然后是反抗阶段(Resistance):由于上一阶段激活的许多生理的、心理的、行为的潜能,个体应对环境的能力较平时大大提升,以帮助我们应对外部威胁。然而,我们只能一次应对一到两个环境的威胁,因此,当我们面对多个威胁时,就会变得脆弱;最后是耗竭阶段(Exhaustion):如果个体应对能力有限,或者外部威胁一直存在,个体就会进入耗竭阶段。大多数情况下,压力反应在耗竭阶段发生之前就结束了。但是救援人员更容易进入耗竭阶段,因为他们频繁地接触压力情景,并且外部威胁常常难于消除,如对救援失败的风险。

1989 年, Loma Prieta 地震让旧金山 880 号 Nimitz 高速公路上的一段双层结构发生崩塌,造成 42 人死亡,多人受伤。警察、消防队员、加州运输部公路建设和维修人员等多种救援人员赶赴现场。救援行动结束后, Marmar 等对救援人员的压力反应进行了研究。他们招募了 198 名救援人员作为实验组,同时,设置了两个对照组:包括洛杉矶海岸区和这些救援人员人口统计学变量相似,同样受到地震影响,但是没有参与现场救援的 Bay Area 对照组;和实验组、Bay Area 对照组人口统计学变量相似,但是没有受到地震影响的 San Deigo 对照组。对他们的压力及相关反应进行了测量。结果发现,实验组的危机事件暴露水平(Incident Exposure)、威胁唤醒水平的回忆(retrospective reports of overall

threat appraisal)要显著高于控制组,和San Diego对照组相比,实验组报告有更多的患病天数。<sup>[5]</sup>

引起心理压力的内在或者外在因素称作压力源。了解一些关于压力源的知识对于我们的救援人员是非常有好处的。许多心理压力是非常隐蔽的,我们的身体会自动地做出应激反应,但我们的意识却不一定能够感觉到。压力源就好像一张地图,让我们知道这些“看不见的敌人”藏在哪里,从而主动把它们“逐个歼灭”,而不是等到它们对我们的身心健康造成重大影响时才发觉。工作压力的一般来源有三个方面:<sup>[6]</sup>

#### (一) 个体因素

面临着同样的压力因素,个体却未必有着同样的压力反应。例如,关于抗逆力的研究发现,同样是在不利环境中成长起来的孩子,有的就能够达到甚至超过一般的社会适应水平,而有的孩子则不能。因此,个体因素在压力反应中起着重要的调节作用。有一些变量具有正向调节作用,如对变化的容忍、坚持、坚强个性、积极归因等。

一些研究者把对压力具有调节作用的一些个体因素整合起来,形成心理资本(PsychCap)<sup>[7]</sup>的构念。心理资本包括乐观、韧性、<sup>[8]</sup>希望、自我效能感四个核心构念,是积极组织行为学的研究前沿。而另一些变量具有负向调节作用,它们的存在反而会增强工作压力,包括低自尊、自我中心注意、A型人格等。工作环境和个体因素存在着复杂的交互作用。例如,Schaubroeck发现,虽然增强对员工工作的控制是一种减轻工作压力的方式,但这种方式只对于具有高自我效能感的人才适用。对于具有较低自我效能感的人,由于他们不能很好地控制自己的工作,因此,放权反而会增加他们的工作压力。<sup>[6]</sup>

#### (二) 工作与组织因素

工作和工作环境本身是引起工作压力的重要因素。<sup>[9]</sup> Kahn(1982)在总结以往经验的基础上,将组织压力分为两类:一类同工作任务有关,如任务的简单与复杂、多样与单调及工作环境的物理条件等。另一类同角色特点有关,如角色冲突:个体不能调和同一时间来源于环境的多种角色。角色模糊:个体所觉察到的环境的不确定性。角色模糊、角色超负荷、时间压力、低自主工作、低能力运用、低参与、低控制、管理气氛问题、组织冲突、组织矛盾等组织因素都能够引起工作压力。Marmar指出,由于地震救援行动需要多个团队的临时协作,任务复杂,沟通困难、指挥混乱、工作程序不合理都会给地震救援人员带来压力。<sup>[6]</sup>马剑虹、张廷文(1999)的研究发现,员工角色认知对工作压力有显著影响,角色冲突能够影响工作压力,而控制体验在角色冲突对工作压力的影响中起调节作用。

#### (三) 社会因素

社会因素包括双重职业、技术变化、社会角色的变化、工作-家庭冲突等。Marmar(1996)分析了地震救援人员面临的压力源,他指出,许多参加地震救援的人员会担心他们自己的家人和朋友有没有在地震中受到伤害,而参与地震救援行动,则意味着他们和家人、朋友的分隔,这会使他们感到负疚感。<sup>[5]</sup>

### 三、救援人员的压力应对

#### (一) 抗逆力培养

抗逆力(心理弹性)指个人面对生活逆境、创伤、悲剧、威胁及其他生活重大压力的良好适应,也是个人面对生活压力和挫折的“反弹能力”。在救援人员的压力应对方面,关键是培养相关人员的抗逆力,主要考虑以下因素:

1. 积极情绪:同样是半杯水,有人看到后觉得还有半杯水,而有人看到后觉得只剩下半杯水,这就是积极归因和消极归因的问题。在面对灾难时,我们要积极归因,而不是消极归因。比如一个救援人员去抢救伤员,伤员没有能够抢救过来。这时候,如果这个救援人员把没有能够抢救过来伤员的原因归在自己身上,这就会给他带来内疚。而如果他把这个伤员没有能够抢救过来归为外在的、不可控制的因素,如地震,那么,他的心理压力就会减少很多。

2. 主控信念:要相信自己是可以掌控自己的生命的。那些抗逆力强的人会用语言暗示自己,能够掌握自己的能力。

3. 坚强的人格:人格是一个人稳定的行为模式,一个人面对危机事件时表现出的镇定自如的行为模式并不是突然出现的,而是通过长期的磨练和积累形成的。这次参与救援的许多人员都是八零后,相信他们在这次救援行动中得到了很好的锻炼。

4. 自我效能感:心理学家发现,每个人对自己的能力都有一个“舒适区”,就是觉得自己的能力非常适合,做起来很得心应手的事情。但是,在这次突然的地震救援行动中,地形、天气复杂,灾难强度大,许多参加救援的人员都发现困难远远超过自己当初的想象,也就是说超过了“舒适区”,会让救援人员感到无能无助。这时候要适当调整目标,一步一步调整行动方案。

5. 希望:心理学家认为,希望不仅仅是指一种美好的愿望和期待,还包括坚持、实现这种愿望所期待的途径。在面对灾难事件时,等待是没有用的,只有在行动中“做中学”,才能不断积累经验,适应新的环境。

积极的个体应对方式有助于压力的缓解。谢文等研究了护士不同应对方式对压力的影响。<sup>[10]</sup>应对方式被分为积极应对方式,如“与人交谈,倾诉内心情绪”、“尽量看到事物好的一方面”,和消极应对方式,如“采用吸烟、喝酒、吃东西来缓解压力”。结果发现,护士的无成就感得分和积极的应对方式相关,而情绪疲惫感、工作冷漠感和消极应对方式相关。

#### (二) 压力管理的方法

1. 救援工作调整:根据救援人员的体能、心理状态、救援技能状况适当安排工作,隔一段时间可调整救援工作种类,让救援工作安排更灵活更有效。

2. 救援技能培训:除了一般的救援专业技能的培训外,要针对救援人员的压力管理、情绪管理进行适当的培训。

3. 持续沟通:让救援人员持续地与伙伴、亲人等保持沟通,是缓解压力的有效途径,保持适当的和家庭、朋友的联系,保证社会支持渠道是帮助救援人员缓解压力的重要途径。

4. 积极心态:在救援工作中会遇到很多悲惨的情景和事件,给救援人员提供积极心态的培训,以助其进行迅速、有效的心理调节、情绪调节,保证救援人员的心理健康和救援工作的正常开展。

5. 适度激励:在救援工作中,不但会碰到很多伤感、悲惨的情景和事件,而且其工作条件非常恶劣,工作强度大,重复性强,因此,必须对救援人员提供适当的精神激励和物质保证。

### 四、研究展望

自从Hans Selye开创压力的研究以来,人们对于压力形成的原因、影响和有效的应对方法的了解在不断深入。救援行动对灾难救援人员所造成的压力以及一系列身心影响,逐渐得到了人们的关注。土耳其地震、台湾921地震、印度洋海啸,每一项灾难发生之后,都很快有人对灾难救援人员的心理健康状况进行研究,为以后的决策提供依据。从当前的研究结果看,地震救援对救援人员的心理健康有一定的影响,但并不是很严重。这可能是由于所研究的地震救援烈度和强度并不是很大,无法和汶川地震相比。汶川地震对救援人员的压力影响如何?救援人员能否有效应对这些压力?这些问题有待进一步实证数据的检验。救援经历和创伤后应激障碍的关系是什么?救援人员面对压力的应对方式是什么?不同类型的救援人员,如有经验的救援人员和没有经验的救援人员,男性和女性的对比研究等,需要进一步探讨,尤其需要关注一些积极心理学的构念对压力的调节作用,如抗逆力、坚强人格、希望等。

#### 参考文献

[1] MEIER S, STUTZER A. Is volunteering rewarding in itself? [J]. *Economica*, 2008, 75 (297): 39 - 59.

[2] SHIN F J, Y C L, CHAN S M, DUH B R, GAO M L. The impact of the 9 - 21 earthquake experiences of Taiwanese nurses as rescuers [J].

- Socia Science and Medicine, 2002 ( 55 ): 659 – 672.
- [ 3 ] ARMAGAN E, ENGINDENIZ Z A. Frequency of Post-Traumatic Stress Disorder among Relief Force Workers after the Tsunami in Asia: Do Rescuer Become Victims? [J]. Prehospital and Disaster Medicine, 2006, 21 ( 3 ): 168 – 172.
- [ 4 ] 李婧. 枯竭研究进展[J]. 北京大学学报: 自然科学版, 2003, 39 ( 2 ): 286 – 290.
- [ 5 ] MARMAR C R, WEISS D S. Stress responses of emergency services personnel to the Loma Prieta earthquake Interstate 880 freeway collapse and control traumatic incidents [J]. Journal of Traumatic Stress, 1996, 9 ( 1 ): 63 – 85.
- [ 6 ] 石林. 工作压力的研究现状与方向[J]. 心理科学, 2003, 26 ( 3 ): 494 – 497.
- [ 7 ] LUTHANS F. 心理资本: 打造人的竞争优势[M]. 李超平, 译. 北京: 中国轻工业出版社, 2008.
- [ 8 ] 于肖楠, 张建新. 韧性(resilience)—在压力下复原和成长的心理机制[J]. 心理科学进展, 2005, 13 ( 5 ): 658 – 665.
- [ 9 ] 林伟. 组织压力研究综述[J]. 市场论坛, 2006 ( 25 ): 83 – 84.
- [ 10 ] 谢文, 张振路, 郑志惠等. 护士工作疲溃感及应对方式的相关研究[J]. 护理研究, 2005, 14 ( 5 ): 462 – 474.

## The Stress Management of Earthquake Rescuers

SHI Kan<sup>1,3</sup>, QIN Yi<sup>1</sup>, WANG Yan-fei<sup>2</sup>, CHEN Yue<sup>3</sup>

( 1. *Institute of Management, Graduate School of Chinese Academy of Sciences, Beijing 100049, China*; 2. *School of Business Administration, South China Polytechnic University, Guangzhou 510640, China*; 3. *Institute of Psychology, Chinese Academy of Sciences, Beijing 100101, China* )

**Abstract:** After the Wenchuan Earthquake, we should pay close attention to the psychological health of the rescuers working there. Firstly, this article analyzes the relationship between earthquake rescuing and psychological health and based on empirical studies, analyzes the stressor that rescuers may face, from the perspective of stress management and puts forward some suggestions about coping stress.

**Key Words:** earthquake rescuers; psychological health; stress management

( 责任编辑 骆良钢 )