

# Ethical Reflection on Dealing with Crisis in College Psychological Consultation

Shuqin Ma

The Psychological Research and Counseling Center of Southwest Jiao Tong University, Chengdu Sichuan  
Email: mashuqin\_2006@126.com

Received: Oct. 19<sup>th</sup>, 2016; accepted: Nov. 3<sup>rd</sup>, 2016; published: Nov. 7<sup>th</sup>, 2016

Copyright © 2016 by author and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

---

## Abstract

In this paper, the problem of ethical problems in the process of psychological consultation in colleges and universities is put forward, and the method to solve the problems is put forward according to the practical work experience.

## Keywords

Psychological Counseling, Crisis Intervention, Ethics

---

# 关于高校心理咨询中处理危机问题的伦理思考

马淑琴

西南交通大学心理研究与咨询中心, 四川 成都  
Email: mashuqin\_2006@126.com

收稿日期: 2016年10月19日; 录用日期: 2016年11月3日; 发布日期: 2016年11月7日

---

## 摘要

论文针对高校心理咨询中处理危机问题时日益凸现的伦理问题进行思考, 根据实际工作经验, 提出解决问题的应对方法。

## 关键词

心理咨询, 危机干预, 伦理

### 1. 引言

随着高校心理咨询的不断发展, 伦理问题日益凸显出来, 特别是如何处理在心理咨询中遇到的危机干预问题。下面是一些常见的问题情形:

问题一: 在咨询中, 来访学生告诉咨询老师他有自杀的想法, 但是他要求老师绝对保密, 不能告诉学院, 也不能告诉家长, 否则就死给老师看。咨询的老师该怎么办?

问题二: 学生自杀后, 家长到学校处理后事, 听说孩子去咨询过, 要求约见给孩子咨询过的老师, 并查看咨询记录, 以了解孩子的死亡原因。他有这个权利吗?

问题三: 心理辅导老师给自杀学生的家属做心理辅导后, 学院领导希望了解家属的想法, 以便和家属更好的沟通, 该把心理辅导的情况告诉学院吗?

面对这些情况, 不少的心理辅导老师, 特别是一些缺少经验的老师, 会感到非常困惑和棘手。造成这种困惑的原因在于做心理咨询的辅导老师, 在遇到心理危机的学生时需要做危机干预, 而二者不论是性质、任务、原则和方法等方面存在很多的不同, 这时可能会出现角色不清晰, 特别是伦理方面的冲突, 造成困惑和内心冲突。

本文尝试对处理和应对此类问题进行伦理思考。

### 2. 心理咨询行业的基本伦理原则

伦理一般是指一系列指导行为的观念, 是指人类社会中人與人之间及人们与社会、国家的关系和行为的秩序规范。任何持续影响全社会的团体行为或专业行为都有其内在特殊的伦理的要求。

心理咨询这个行业有五个最基本的伦理原则<sup>[1]</sup>:

#### 一、尊重自主性原则

自主性原则是指需要尊重人类与生俱来的自由和尊严。自主性蕴含的意思是人应该为自己负责。自主性的对立面是家长作风, 意思是说在对待他人时以父母自居, 并且为他人决定什么才是最有利的。

隐私权也包含着尊重自主权中的自由选择的权利。一个人有权利决定关于他(她)的哪些信息可以被分享, 即掌控他(她)的私生活在多大程度上暴露给别人的权利。没有隐私也就没有尊严可言。对个人自主权的尊重在伦理守则中的体现几乎无处不在。咨询师的职责是在征得知情同意的情况下进行咨询, 并且对于咨询过程中的所有内容都应保密, 这些都直接源于这一原则。同样这一原则还意味着为了达到人们认为有益处的其他目标, 人们同样有权利放弃或暂时搁置他们的自主权。

尊重自主性原则也有限制。一个人的行为不能干涉另一个人的自由, 自主性必须建立在对于个人选择的意义和内涵完全理解的基础之上。

#### 二、无伤害原则

这个原则主要源自于医学伦理, 无伤害之本被认为是医学和助人专业的行业之本。

首先, 这一原则所包含的意思是要避免风险。专业人员的职责是采用他们确知的对来访者无伤害的方法进行干预。这一职责要求咨询师必须熟知并且评估治疗手段对来访者可能造成的风险并相应做出调整。无伤害原则并非要求全知全能, 而是要求咨询师结合专业知识谨慎做出判断。

其次，无伤害原则的另外一层意思是，如果采取某些行为极有可能造成伤害，不作为是一个更好的选择。这一原则要求从业人员在未经训练的领域应选择不做干预，而不要在不称职的情况下做出伤害来访者的事。

无伤害原则是从从业资格、咨询或研究的知情同意、多重关系、公共声明等方面的伦理基础。同时，也是恰当使用心理测验和动物实验方法方面的伦理守则的基础。

### 三、善行原则

善行原则的意思是指要做好事。咨询师作为专业助人者，有职责为那些求助的人提供真正意义上的帮助。同时，也同样意味着对社会整体有所促进以及帮助所有潜在来访者。

善行原则还强调了咨询师应在其胜任的范围内进行工作，并致力于推动公众福祉。心理咨询只能帮助那些有意愿主动投入其中的来访者，伦理中对善行的规定是指咨询师应该竭尽全力地为来访者提供帮助，并且在疗效不乐观时提供其他备选方案。仅仅避免对来访者造成伤害是不够的，咨询师的干预措施要避免对来访者造成伤害是最基本的要求，更进一步的要求是干预还应该产生好的效果。

善行原则还要求从业人员投身于促进社会福利的专业活动，在对伦理难题做出决策时，考虑行为对各方面的利益是至关重要的。

### 四、公正原则

公正就是要平等地做事。这一原则要求咨询师在从事专业活动时尊重所有人的尊严并避免偏见。公正原则意味着公平而不歧视，咨询师不应该因为种族、年龄、性别、文化以及其他任何不相关因素而产生偏见。

公正不仅仅是避免歧视，还意味着对于某些差异给予额外的关注。

公正性原则还要求专业人员为全体公众提供服务。

这一原则在守则中对应对着反歧视、反性骚扰和支持社会福祉的相关条款。同时也是保护公众福祉、积极反对歧视的主张的基础。

### 五、诚信原则

诚信原则主要是指承诺的兑现以及承诺的真实性。

诚信原则意味着忠诚。咨询师必须将来访者的利益放在自己的利益之上，并且对来访者忠诚，即使这种忠诚会给咨询师带来不便或不舒服的感觉。诚信原则衍生自咨询师和来访者之间最核心的关系——信任。如果咨询师的言语或行为不可靠，则没有信任可言。

另外，由于咨询师固有的权利和来访者本身的脆弱，因此信任就更成为必须。在心理咨询和治疗当中，语言是最主要的沟通媒介，来访者期待相信咨询师的话。没有一个可以信赖的咨询师，整个咨询过程都将举步维艰。

诚信原则还意味着对同事和职业保持忠诚。这要求咨询师尽力去做已经答应做的事情，咨询师通过职业身份获得利益，应该遵循职业的相关规定并且尊重其他从业人员。

在伦理守则中，关于咨访关系以及与同事、专业组织的关系方面的规定都根源于诚信原则。

上述这些伦理原则在咨询师遭遇伦理冲突时可以帮助我们思考，有助于我们解决面临的问题。

## 3. 高校心理辅导老师应发展专业胜任力及做好角色的转换

依据心理咨询的伦理原则，从事这项工作的心理辅导老师需要具备相应的专业胜任力。专业胜任力从本质上主要包含三个组成部分：专业知识、专业技能和敬业精神<sup>[1]</sup>。

### 一、了解心理咨询与危机干预的差异

心理辅导老师应该了解心理咨询与危机干预的主要差异<sup>[2]</sup> (如表 1)。

**Table 1.** The major differences of psychological counseling and psychological crisis intervention**表 1.** 心理咨询与心理危机干预的主要差异

	心理咨询	心理危机干预
定义	经过严格培训的心理咨询师运用心理学的理论和技术,通过专业的咨访关系,帮助合适的来访者依靠个人自我探索来解决其心理问题,增进身心健康,提高适应能力,促进个人成长与发展以及潜能的发挥。	给处于心理危机状态的个体提供有效帮助和心理支持的一种技术,通过调动他们自身的潜能来重新建立或恢复到危机前的心理平衡状态,获得新的技能,以预防就来心理危机的发生。
对象	1) 心理咨询最一般、最主要的对象,是健康人群或存在心理问题的人群。 2) 健康心理咨询的对象是因为某些心理社会刺激而引起心理状态紧张的人,并且明确体验到躯体或情绪上的困扰者。	由于突然遭受严重灾难、重大生活事件或精神压力,使生活状况发生明显的变化,尤其是出现了用现有的生活条件和经验难以克服的困难,以致使当事人陷于痛苦、不安状态,常伴有绝望、麻木不仁、焦虑,以及植物神经症状和行为障碍的个体或群体。
任务	1) 帮助来访者发现和处理现有的问题和内心冲突,改变其不良的认知、情绪和行为。 2) 帮助来访者更全面地认识自我和社会,启发来访者新的曾被忽视的良好人生经验和体验,逐渐改变不适应的反应方式,增进社会适应能力。 3) 与来访者探讨自我的方向,激发来访者更有效地发挥内在潜能,更好地营造心理健康,以确定未来的发展前程,更好地面对现实生活。	1) 帮助危机当事人减轻情感压力,降低自伤或伤人的危险。 2) 帮助当事人组织、调动支持系统应对危机,避免出现慢性适应障碍,恢复到危机前的功能水平。 3) 提高当事人的危机应对能力,使其更加成熟。
原则	需要遵守: 1) 保密性原则, 2) 助人自助性原则 3) 价值观干预原则 4) 综合性原则 5) 灵活性原则	1) 迅速确定要干预的问题,强调以目前的问题为主,并立即采取相应措施。 2) 必须有其家人或朋友参加危机干预。 3) 鼓励自信,不要让当事者产生依赖心。 4) 把心理危机作为心理问题处理,而不要作为疾病进行处理。

## 二、进一步培训、学习,增强评估能力,及时识别处于心理危机状态的学生

心理健康专业人员在其职业生涯中可能会经常遇到来访者企图自杀的问题,仔细的风险评估对于咨询师的福祉是很重要的。与有自杀倾向的来访者工作被认为是临床工作中压力最大的情境,因此进行自杀评估方面的进一步学习是非常关键的。

### 1) 了解常见的与自杀相关的危险因素[3](表 2)

#### 2) 与自杀企图者会谈与检查

与自杀企图者会谈与检查内容一般包括 3 个方面:自杀危险性、临床表现以及家庭和社区(周围环境)。

##### ① 自杀危险性

关于自杀危险性,一般需要评定两个方面的内容。一方面需要评定自杀企图者是否存在生命危险,即自杀、他杀、自伤、冲动攻击行为等发生的可能性。这一水平的评定至关重要,因为牵涉到生命的存在与否。另一方面需要评定自杀企图者是否已丧失原有的社会角色能力,是否与周围环境疏远或隔绝,或者离开原先所处的自然社会环境。如果患者已有详细的自杀计划或准备实施时,则应考虑密切监护等。

必须注意,对自杀的检查评估应该尽量在段时间内迅速作出,以便及时干预和抢救。

##### ② 临床表现

自杀企图者的临床表现一般包括情绪、认知、行为和躯体症状 4 个方面。

a) 情绪方面——当事者往往表现出高度的紧张、焦虑、抑郁、悲伤和恐惧,部分人甚至会出现恼怒、敌对、烦躁、失望和无助等情感。

**Table 2.** The classification of suicide risk factors**表 2.** 自杀危险因素分级

---

1、一级自杀危险因素(精神障碍——医学)
A、严重精神障碍(抑郁症、精神分裂症、药物滥用)共病焦虑或人格障碍、严重躯体疾病绝望感、失眠、合并焦虑
B、既往自杀未遂(企图)
C、交谈中流露出想死/自杀的观念(直接或间接)
D、家庭成员中有自杀死亡者(生物学或社会学“遗传”)
E、5-羟色胺系统调节异常，低胆固醇，抑郁症期间，DST 异常(地塞米松抑制试验)
防治：医疗保健
2、二级自杀危险因素(心理——社会)
A、童年期负性生活事件(分离、失去父母等)
B、隔离、独居(离婚、丧偶、分居等)
C、工作失去、失业
D、严重急性负性生活事件
E、吸烟
防治：社区领导者、教师、心理学家、宗教和民间团体、医疗保健
3、三级自杀危险因素
A、男性
B、青少年和青年男性，老年(男女)
C、易感季节或周期(春季/初夏，经前期)
D、少数群体(自杀亲属、灾难受害者、双性恋、同性恋倾向者等)

---

b) 认知方面——在急性情绪创伤或自杀准备阶段，当事人的注意力往往过分集中在悲伤反应或想“一死了之，一了百了”之中，从而出现记忆和认知能力方面的“缩小”或“变窄”，判断、分辨和做决定的能力下降，部分人会有记忆力减退、注意力不集中等表现。

c) 行为方面——当事人往往会有痛苦悲伤的表情、哭泣或独居一隅等“反常”行为。具体地说，可能有光泽能力下降，从而不能上班和做家务，兴趣的减退和社交技能的丧失，从而日趋孤单、不合群、郁郁寡欢，以及对周围环境漠不关心；对前途悲观和失望，从而产生拒绝他人帮助和关心，脾气暴怒或易冲动。

d) 躯体症状——相当一部分当事人在自杀前会失眠、多梦、早醒、食欲下降、心悸、头痛、全身不适等多种躯体不适表现，部分患者还会出现血压、心电生理及脑电生理等方面的变化。

### ③ 家庭和社区(周围环境)

因为人是社会性的，一个人问题的产生，除了考虑自身特有的因素之外，还要考虑其所处的周围环境，其中包括家庭、朋友、同事、社区整体的文化背景、教育程度、宗教及政治、经济等诸多因素。因此，家庭及有关支持系统的评定，有助于在干预过程中更好地调动一切可能的积极因素来帮助自杀企图者。

自杀患者及其家庭的共同特征如下



---

自杀者的特征 家庭环境特征

---

患者可能感到无助和害怕父母拒绝没有条理性

患者可能感到缺乏关爱和无价值刻板 and “死水一样”

患者不能适应改变和不能忍受分离不稳定

青少年期便常常有非致死性的想法和行为回避冲突

自杀行为可能是一种乞求帮助家庭成员角色分解不清

家庭内关系不平衡

过分保密

家庭成员之间沟通困难，缺乏表达

凝聚力缺乏

---

### 3) 请示上级、与同事讨论，建立心理危机干预三人工作小组机制

危机评估以及干预决策有时候非常困难，无论对于来访者还是咨询师，伦理难题在智力和情绪上都让人伤神费力。从值得信赖的同事那里得到各种反馈，可以为整个问题提供一个更广阔的思路、一个未被注意的重点或者相关的有用文献。经常与他人探讨可以带来对伦理决策的重新思考，同时向他人咨询还会为咨询师带来安慰，并缓解咨询师在道德或情感上经常感觉到的孤立无助。也许同事并不能经常提供简单的答案，但是他们却可以提供新的观点、经验和共情，可以帮助专业人员澄清相关税款和观点。

是否可以与同事分享某一个案的具体信息，主要取决于咨询师是否能就和同事进行讨论一事征得来访者的同意。在来访者允许，或者尽管未征得许可但法律授权的情况下，咨询师可以将一定范围内的信息与同事或督导分享。如果未经来访者许可，咨询师只能在保护来访者身份不暴露的前提下讨论个案。这通常意味着不仅仅是采用化名，而且还要对其他可能泄露来访者身份的信息进行处理。

在我国还未见专门的心理危机处理人员，心理辅导老师在开展心理咨询工作的同时，需要做随时可能遇到的危机干预工作。鉴于二者的性质、原则、方法和程序均有较大差异，相关的心理辅导老师应该接受相关方面的专门培训。包括危机情况的识别、处理的基本原则、方法和程序、基本的面谈方法等。如当怀疑患者有自杀观念时的提问策略、自杀企图或行为严重程度评估的医学会谈程序和提纲等；与院系相关领导和老师的沟通，与家长的面谈以及书写危机干预报告等。

在我们的实际工作中，根据工作的需要，探索和发展出一种工作机制——三人工作小组，以便能更好地开展心理危机干预工作。心理危机干预是一项高风险的工作，担任干预工作的心理辅导老师本身承担着巨大的压力，对于缺乏经验的老师更是如此，心理辅导老师自身也需要支持，需要必要的指导，因此为了帮助咨询老师更好地应对和处理心理危机问题，在处理危机问题时，组成由值班老师、院系联系人和专家指导小组成员组成的三人小组，组成团队形式共同工作，便于沟通、交流以及获得必要的支持。

### 三、当在咨询过程中遇到出现心理危机的学生，心理辅导老师应及时自觉地转换角色，进行危机干预

《国家心理咨询师职业道德》规定：“在咨询工作中，一旦发现来访者有危害自身或他人的情况，必须采取必要的措施，防止意外事件发生(必要时应通知有关部门或家属)，或与其他心理咨询师进行讨论，但应将有关保密的信息泄露限制在最低范围之内。”

当来访者可能随时自杀时，咨询师的主要责任是保护来访者，使其克服自我残害的冲动。咨询师有几种选择：1) 可以加强治疗；2) 通知相关部门，以及可以为来访者提供支持和保护使其克制自杀冲动的重要他人；3) 要求来访者住院治疗。

如果咨询师选择打破保密原则，则在与来访者家属进行沟通的过程中需要谨慎小心，只透露那些有

利于帮助来访者的必要信息。

最理想的就是来访者同意并且参与这个过程，这样也就不是真正意义上的违背保密原则，而是二人共同做出的符合治疗目的的决定。

如果咨询师判断来访者跟重要他人在一起也并不安全，或者是仅仅在当前基础上加强治疗并不足够，那么更加明智的做法是劝其住院。

#### 4. 认真学习、理解精神卫生法和伦理规范，重视伦理思考，加强与学生、学生家长及学院的沟通，做好危机干预工作

一、尊重学生的知情同意权利，帮助其消除顾虑、学会求助

在咨询开始前，花一点时间和学生讨论一下对心理咨询的了解，特别是保密性原则及期打破的例外情形，是对学生的知情同意权利的尊重。

在咨询过程中，由于各种原因，不少的学生都不希望学院和家长知情。但是处于危机状态的学生非常需要来自亲人和相关老师的关心和帮助，因此与危机中的学生探讨这个问题显得非常必要，如果能够达成一致，及时获得帮助，对于危机的学生调整和改善是至关重要的。在尊重、理解、共情的基础上，与学生开诚布公地进行讨论，让学生理解和接受来自相关老师以及家长的帮助是非常必要的。这件事有时会比较困难，学生的顾虑可能比较多，容易固执己见。因此，反复、耐心的讨论是必要的，设身处地地理解学生，与学生分享以前处理危机的案例的经验等，对于开导学生明白必要的帮助对于我们解决问题的重要性，帮助其消除顾虑、学会求助是有效的。

二、加强与学院家长的沟通和配合，做好危机学生的干预工作

在处理危机学生的干预问题时，与学院和家长的沟通和配合是必不可少的重要环节。这时怎样与学院和家长进行沟通，会涉及很多的伦理问题。

在于学院沟通的过程中，需要仔细考虑知情对象和范围的限制以及知情的内容的限制。

对于家长，尤其要做好教育和帮助工作。如果处于危机的学生是由于精神疾病的缘故，处理家长的紧张、焦虑情绪，宣传精神卫生法知识以及相关的心理卫生知识，让家长理解精神疾病是可治可防的，对于家长树立信心，积极帮助孩子度过困难时期是很重要的。同时要帮助家长理解精神疾病的长期性和反复性，树立长期努力的思想准备。以及在亲子关系方面做出调整和改善，有利于孩子的康复，及家庭、孩子的成长。必要时为孩子的转介提供指导和帮助。

对于学生自杀等善后工作中，对于学院提出的相关学生的心理辅导以及学生家长的心理辅导的要求，尽力提供相应的帮助。对于学院提出的知情要求，一方面可以介绍心理咨询工作的特点和要求，以期得到理解和支持，同时也应给予适当的建议，以帮助学院更好地开展工作。对于学生家长的知情要求，在给予家长深切理解和同情的同时，需符合法律的要求和按照相应的程序。

高校心理咨询中对于心理危机的干预工作充满着挑战和困难，对于这些挑战和困难进行必要的伦理思考，有助于心理辅导老师更好地面对挑战和困难，更有效地解决问题。

#### 基金项目

四川省心理健康教育研究中心重点课题项目(XLJKJY1607A)。

#### 参考文献 (References)

- [1] (美) 伊丽莎白·雷诺兹·维尔福, 著. 心理咨询与治疗伦理[M]. 侯志瑾, 等, 译. 北京: 世界图书出版公司, 2010.
- [2] 杨凤池, 主编. 咨询心理学[M]. 北京: 人民卫生出版社, 2007.
- [3] 樊富珉, 张天舒, 主编. 自杀及其预防与干预研究[M]. 北京: 清华大学出版社, 2009.

**期刊投稿者将享受如下服务：**

1. 投稿前咨询服务 (QQ、微信、邮箱皆可)
2. 为您匹配最合适的期刊
3. 24 小时以内解答您的所有疑问
4. 友好的在线投稿界面
5. 专业的同行评审
6. 知网检索
7. 全网络覆盖式推广您的研究

投稿请点击：<http://www.hanspub.org/Submission.aspx>

期刊邮箱：[ae@hanspub.org](mailto:ae@hanspub.org)