

书香中国学术文库

基层消防官兵心理研究

侯
祎
著

日报出版社

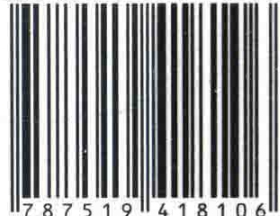
责任编辑：曹美娜 朱 然

装帧设计：中联学林

本书以战斗在灭火救援一线的基层消防官兵为研究对象，以基层消防官兵应激状况、公安消防指挥员胜任力、基层消防部队心理工作为专题，深入剖析了当前基层消防官兵的心理状况及存在的问题，并在此基础上提出了有针对性的意见建议。



ISBN 978-7-5194-1810-6



9 787519 418106 >

定 价:39.00元

书香中国学术文库

基层消防官兵心理研究

侯
祎
著

光明日报出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

基层消防官兵心理研究 / 侯祎著. -- 北京: 光明日报出版社, 2016. 8

ISBN 978 - 7 - 5194 - 1810 - 6

I. ①基… II. ①侯… III. ①消防部队—军人—心理状态—研究 IV. ①E0 - 051

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 209245 号

基层消防官兵心理研究

著 者: 侯 祎

责任编辑: 曹美娜 朱 然

责任校对: 赵鸣鸣

封面设计: 中联学林

责任印制: 曹 净

出版发行: 光明日报出版社

地 址: 北京市东城区珠市口东大街 5 号, 100062

电 话: 010 - 67078251 (咨询), 67078870 (发行), 67019571 (邮购)

传 真: 010 - 67078227, 67078255

网 址: <http://book.gmw.cn>

E - mail: gmcbbs@gmw.cn caomeina@gmw.cn

法律顾问: 北京德恒律师事务所龚柳方律师

印 刷: 北京天正元印务有限公司

装 订: 北京天正元印务有限公司

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社联系调换

开 本: 710 × 1000 1/16

字 数: 188 千字

印 张: 13.5

版 次: 2016 年 8 月第 1 版

印 次: 2016 年 8 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5194 - 1810 - 6

定 价: 39.00 元

版权所有 翻印必究

前 言

近年来，随着经济和社会的高速发展、工业技术的变革，高层建筑、大跨度厂房、大型化工企业等高风险单位不断涌现，致灾因素明显增多，灾害规模不断扩大，消防部队所面临的灭火救援形势日趋严峻。基层消防官兵，作为灭火与应急救援的主力军，经常需要执行急、难、险、重的战斗任务，常常要面对火场上的高温、浓烟、毒气和灾难事故现场的各种惨烈场面等强烈的负性刺激，会使之出现一系列的身心反应，严重的会影响其心理、社会功能和生活质量。同时，消防部队作为军事化部队，环境相对封闭、管理相对严格，加之当前社会竞争激烈、心理压力，如果个体不能很好地调节适应，也容易出现各种心理问题。近几年来，基层消防官兵因心理问题而引发的负性事件时有发生，轻则影响部队的训练、作战和日常工作生活，重则导致精神疾病，甚至引发恶性事件。因此，重视加强基层消防部队的心理工作迫在眉睫。此外，基层消防官兵面临的灭火救援任务复杂多样，对其心理素质及掌握的心理技能也提出了很高的要求。本书以战斗在灭火救援一线的基层消防官兵为研究对象，通过整合近

年来笔者以基层消防官兵为对象的系列研究，深入剖析基层消防官兵的心理状况及涉及心理学方面的相关业务内容，并在此基础上为相关工作提出意见建议，以期为提高基层消防官兵的心理素质、提升消防部队的战斗力贡献绵薄之力。

目 录

CONTENTS

第一章 基层消防官兵应激状况研究	1
第一节 应激相关知识	1
一、应激的起源及概念	1
二、应激的类型及作用	2
三、应激的理论模型	3
第二节 基层消防官兵应激源	7
一、与灭火救援相关的应激源	7
二、日常生活中的应激源	29
第三节 基层消防官兵应激反应的中介变量	32
一、人格特质	32
二、认知模式	33
三、应对方式	33
四、社会支持	44
第四节 基层消防官兵应激反应	53
一、基层消防官兵应激反应表现	53

二、基层消防官兵应激反应结果	65
第五节 基层消防官兵应激反应的后果变量	
——消防新兵适应不良研究	67
一、新兵适应性的相关研究	67
二、研究方法	68
三、结果与分析	71
第六节 基层消防官兵应激反应后果变量	
——基层消防官兵工作倦怠的调查	82
一、工作倦怠的相关知识	82
二、研究方法	88
三、研究结果与分析	91
 第二章 公安消防指挥员胜任力研究	102
第一节 公安消防指挥员胜任力模型研究	102
一、研究背景	102
二、研究意义	104
三、研究方法	104
四、研究结果与分析	108
第二节 构建基于胜任力模型的公安消防指挥员培养模式	118
一、基层消防部队消防指挥员任职能力现状分析	118
二、当前公安消防指挥员培养存在的问题	120
三、基于胜任力模型的公安消防指挥员培养模式的构建	121
 第三章 基层消防部队心理工作探讨	128
第一节 基层消防部队心理工作存在的问题及对策刍议	128

一、基层消防部队心理问题存在的主要问题	128
二、如何加强基层消防部队心理问题	130
第二节 加强消防员心理选拔工作	134
一、我国现役消防员选拔现状及思考	134
二、消防员心理选拔标准研究设计	141
第三节 组织开展基层消防官兵心理训练	145
一、基层消防官兵心理训练的目的	145
二、基层消防官兵心理训练的内容与方法	145
三、基层消防官兵心理训练的组织	149
第四节 重视基层消防官兵心理危机干预	152
一、心理危机干预的相关知识	152
二、基层消防官兵心理危机干预	153
第五节 基层消防官兵救援过程中心理救助及心理干预技能的应用	169
一、基层消防官兵对被困人员的心理救助	169
二、基层消防官兵救援轻生者行动及心理干预法在其中的应用	174
参考文献	193

第一章 基层消防官兵应激状况研究

心理学研究表明，应激与个体的身心健康水平及生活工作状态密切相关。基层消防官兵的职业特点与生活环境具有特殊性，熟悉掌握应激的理论知识、调查了解基层消防官兵的应激状况，对于基层消防部队有的放矢地开展组织管理、教育培训、心理干预等相关工作具有重要意义。本专题在介绍应激基本知识的基础上，对基层消防官兵的应激相关因素进行了调查、归纳与分析。

第一节 应激相关知识

一、应激的起源及概念

应激，由英文“stress”一词翻译而来，译成中文有应激、心理压力、心理紧张等不同的翻译。现代应激概念源于1925年哈佛著名生理学家Cannon的一系列关于痛苦、饥饿和情绪变化的研究。他将机体在面对环境变化时保持内环境稳定的过程称作“内平衡”或“内稳态”。他认为，大脑能觉察到身体内部状态的不

适当的变化，并且能通过种种机制来正确地加以补偿，例如面对偏离正常状态的变化，我们能够通过适当的行为来改变环境，或者通过使用自主神经系统和内分泌机制来改变代谢和其他身体过程，以便重新达到最佳的内部状态。如果个体不能通过有效的应对外界刺激使自身恢复到正常的内部状态，会造成组织损伤，严重的甚至导致死亡。随后，众多研究者对应激问题展开了研究。回顾 20 世纪 30 年代以来的各种应激研究，总的来说，有关应激的概念主要有三类：一是造成生理、心理功能紊乱的紧张性刺激物。这种类型的研究将应激作为自变量，关注的是各种有害性刺激物的性质和特征，一般用“应激源”来表示；二是刺激物导致的不良表现，这类研究主要将应激作为因变量或是反应变量，常用“应激反应”表示；三是着重探讨介于应激源和应激反应之间的中间（介）变量，例如许多研究者认为应激源并不是应激反应发生的决定因素，认知因素才是其决定因素，因为只有个体觉察或者认为存在威胁时才会发生应激。除此之外，研究还发现个体的格特质、应对方式、社会支持等许多因素对应激反应都起着重要的中介作用。

二、应激的类型及作用

现代应激理论一般认为，应激是个体在适应环境过程中个体应对能力不足时所引发的身心紧张状态，是对应激源应答反应的综合表现。现代应激理论研究的先驱 Selye 认为，可以将应激划分为良性应激和不良应激两种类型：

良性应激是对个体有益的、符合个体期望、积极的应激。良性应激对于个体成长和发展具有正性的促进作用，能够唤醒有机

体动用各种资源来应对身体内外环境中的挑战，例如有的人在考场、赛场上超常发挥，消防官兵在危机时刻灵机应对、成功处置灾难事故都属于良性应激。

不良应激，是有破坏性的、个体力图避免的负性应激。一般情况下，如果不加以说明，学者们所讨论的应激主要是指不良应激。不良应激会使人认知功能受限、情绪反应异常、行动动作紊乱，例如在面临紧张局面时，有的人会思维混乱、情绪失控、身体僵硬，动作失调等，都属于不良应激反应的表现，还有由于工作负荷过大导致的身心疲惫也属于这种情况。

三、应激的理论模型

多年来，不同领域的学者采用了不同的方法对应激进行了研究，涉及人类学、生物学、医学、文化学、生态学、社会学、心理学等诸多学科，提出了不同的理论模型。不同模型的侧重点和理论观点有所不同，虽说可能存在各自的局限性，但不同学说可以起到理论互补的作用，可从多个角度加深人们对应激反应机制的理解。下面，我们对几种主要的应激理论模型进行简要介绍。

（一）应激的反应理论模型

Selye 是应激的反应理论模型的代表人物，该理论模型源于生理学和医学，Selye 把应激看作是有机体（包括人和动物）对环境刺激的一种生物学反应。Selye 通过让实验动物接受各种应激源刺激——例如过高或过低的环境温度、X 射线、注射胰岛素以及超长时间的训练，此外他还观察了那些经历了疾病应激的人们，对这个问题进行了研究。通过研究，他发现当应激反应持续时间较长时，机体会做出一系列的生理反应，这一系列的生理反应称

作一般适应综合征（General Adaptation Syndrome，简称 GAS）。GAS 由 3 个阶段组成。

第一，警戒期。GAS 的初期对应激源的反应是动员机体的资源。有机体在受到应激源的刺激后，交感神经肾上腺系统会做出一系列反应，以增强心血管系统的活动水平，促进有机体处于应激状态，也就是战斗状态。通过该阶段，机体被充分动员以对抗强烈的应激源。这种状态是积极的，但是如果长期如此，机体就会处于难以承受的状态，也就是说机体无法维持很长时间的这种强烈唤醒水平。一些个体在经历了极度强烈的应激源持续而不能缓解的作用后，甚至会在数小时或数天内死亡。

第二，对抗期（抵抗期）。在这一阶段，机体努力地去抵抗应激源对其产生的影响。机体会动用各种手段努力使机体适应环境、恢复平衡状态、避免受到损害。在该阶段，生理唤醒水平会有些下降，但仍处于比正常要高的水平，而且机体会通过肾上腺补充释放激素。但是，尽管继续保持生理唤醒，机体仍然会表现出一些心理应激的外部特征，而且抵抗新应激源的能力可能会因为较长时间的应激反应而受到影响。Selye 称这种持续的应激反应对机体健康造成的伤害为适应性疾病，如溃疡、高血压、哮喘以及免疫系统受损。

第三，衰竭期。连续高强度的应激反应造成的长期生理唤醒会给机体带来很大的损害，它会削弱免疫系统并消耗机体的能量储备，直到抵抗非常有限，这时候衰竭期就开始了。在应激强度过大或作用时间过长的情况下，机体能源耗竭，防御手段无法发挥作用，这时候机体就进入了衰竭期，这种情况下如果应激持续，疾病及对内部器官组织的损害就会发生，甚至导致死亡。

Selye 把研究的重点放在了生理反应上，他认为引起应激的原因可以是不同的，而并非是特异性的，如生理上的出血或者是单纯的心理性因素如丧偶都有可能成为应激产生的原因。但是无论引起应激的原因是什么样的，机体的生物学反应却是固定不变的，他认为“下丘脑—脑垂体—肾上腺皮质轴”这一生理学控制系统在 GAS 的产生中具有重要作用。该模型探讨了应激反应中生理系统的变化，将生理变量作为应激反应的客观指标，揭示了应激与免疫系统的关系，具有一定的开创性。但是该模型忽视了社会和心理在应激反应中的调节作用，个体在整个过程中仅是被动反应状态。

（二）应激的 CPT 理论模型

应激的 CPT 理论模型，又称“认知—现象学—相互作用”理论模型，英文名称为“Cognitive - Phenomenological - Transactional”，简称 CPT，是由美国著名心理学家 Lazarus 等人提出的。应激的 CPT 模型是一种心理学模型，该模型强调个体的认知评价在应激反应中扮演着重要的角色，认为个体对应激源的评价是决定应激反应的中介变量和直接决定因素。也就是说，个体对自身与环境之间关系的评价决定了是否会有应激发生、应激以什么形式发生、应激发生的后果。评价包括初级评价和次级评价。初级评价是个体针对应激源的评价，针对应激源的评价主要是对应激源是否对自身造成挑战、威胁和伤害进行评价；次级评价是对自身能否对应激源进行的评价，如果通过评价个体认为自己完全有能力对应激源、解决困境，那么就不会出现应激反应或者应激反应的强度会很低。反之，个体体验到的应激强度就会很大。该理论强调个体的主观能动性对于应激反应的重要意义，强调了人和环境的互相作

用，而且强调了信息反馈和行为调整在整个过程中的作用。总的来说，应激的 CPT 理论模型克服了应激的反应理论模型把个体看做完全被动反应的不足，但本理论也存在一定不足，如虽然强调了信息加工系统，但是没有涉及相关的生理指标和参数。

（三）应激的系统理论模型

随着应激研究的不断深入和发展，许多研究者认识到应激不是简单的线性的刺激——反应过程，而是复杂的多因素交互作用反应，由此导致了系统理论的不断发展和壮大。应激的系统理论模型运用系统论的观点去分析机体的自我调节系统，从而试图实现对机体内部平衡状态的控制。该理论把外部应激源看作信息输入系统的障碍，以应激为参照，当这种障碍与参照系（理想状态或适度紧张）产生矛盾（极度紧张）时，系统就会采取各种消除或减少压力源的自我调节行为来恢复机体的理想状态，这些自我调节行为称作个体的应对方式。有诸多研究者对应激的系统模型进行了研究和应用，例如 Carver 和 Scheier 将应激系统模型应用到了健康心理学之中；在医学行为科学领域，Schwartz 和 Seeman 根据系统理论提出了生物心理社会模型；国内这方面具有代表性的学者是姜乾金，他提出了应激多因素作用系统的观点，将应激看作是由应激源、应激反应和其他要素所构成的多因素之间相互作用、反馈调节、控制的系统。应激的系统理论模型采用系统论的观点将生物心理社会反应模式融合在一起提出了生理心理社会一体化的系统概念，是一种多因素效应模型。系统理论模型涉及影响应激反应的各种不同系统，对应激与健康、疾病的关系都进行了探讨，对于健康心理学、临床心理学都具有重要的意义，其不足之处是在研究过程中具体的操作和验证比较困难。

第二节 基层消防官兵应激源

应激源，是指引起应激反应的刺激，具体讲就是那些能引起机体内稳态失调并唤起适应反应的环境事件与情境。应激源研究在应激研究中有着重要的地位，因为应激源是应激产生的前因变量，是应激产生的前提。此外，由于通常只有被个体评价为对自身构成威胁的事物才能成为应激源，因此对应激源的研究也是体现个体差异的一个重要部分。本部分综合运用了开放式问卷调查法、质化访谈法、文献搜集法和理论分析法，对基层消防官兵的应激源进行了归纳与分析（为了更好地让被调查对象理解此概念，开放式问卷调查和质化访谈中用“心理压力源”来代替“应激源”），得出基层消防官兵的应激源主要存在于以下几方面：

一、与灭火救援相关的应激源

（一）伤亡风险高

基层消防官兵工作危险度高，时刻面临死亡和受伤的威胁，人身伤亡是基层消防官兵一项重要的应激源。据统计，1980年至2013年，全国共有160余名消防官兵在灭火救援中牺牲。2005年至2013年，消防部队有163名消防官兵受伤，例如2003年11月3日在湖南省衡阳市发生的衡州大厦特大火灾坍塌事故，共造成20名消防官兵牺牲；2004年7月28日，浙江绍兴县钱清镇梅东村三羊植绒厂火灾，因植绒车间北墙突然倒塌，造成1名消防战士被埋压牺牲；2005年3月8日，丹江口市一辆载有10吨黄磷的

大型运输车辆在运行途中发生黄磷燃烧喷溅事故，致使中队指挥员、大队参谋两人身体烧伤面积达60%以上，多名战斗员身上也有不同程度的烧伤；2005年8月2日，蒙牛乳业马鞍山有限公司北冷库火灾，因钢结构屋顶突然坍塌，造成3名消防战士壮烈牺牲。此外，2015年1月2日，位于黑龙江省哈尔滨市道外区太古头道街的北方南勋陶瓷大市场的三层仓库起火，造成5名消防战士牺牲，14名消防官兵受伤；2015年8月12日，位于天津市滨海新区天津港的瑞海国际物流有限公司危险品仓库发生火灾爆炸事故，参与救援处置的公安消防人员有110人遇难；2016年5月31日18时许，江苏省南通市海四达电源有限公司发生爆炸，造成现场8名消防官兵受伤，其中，南通市启东公安消防大队副大队长陈帅经抢救无效牺牲。

在灭火救援过程中，消防官兵不仅身体上承受着很高的伤亡风险，其心理上也会产生相应的应激反应。一则新闻报道中讲述到：阿伟（化名）是一名“老消防”，他已在消防部队服役了7年。在这7年里，他自己也记不清参加了多少次“战斗”。当记者问他对哪一次出勤印象最深时，阿伟立马回答道：“第一次！作为新兵第一次出勤去救火。”当时是一个居民楼着火，接警到达现场后，他和另外一个战友拿起水枪就冲上了着火的二楼，发现屋子里还放着几瓶煤气罐，其中一个已被火烧得通红，“那一刻我有些犹豫，煤气罐随时有爆炸的危险。这是第一次直接面对生死，大脑一片空白。可看着火越烧越大，心里也急，牙一咬，就冲了上去，可值勤回来以后，一想到火红的煤气罐就觉得后怕，心情特别沉重，总感觉自己时时刻刻处于危险之中。这样的情绪一直持续了大概半个月左右才渐渐好转”，阿伟说，“虽然已

经过去六年了，可到现在，有时还是会想起那时的场景”。在调查中，有受访者〔男，23岁，下士，战斗员〕说：“上火场时，自己的心跳就开始加快，心理非常的紧张，担心自己、担心战友、担心被困人员。脑袋有时会出现一片空白，不知所措。”此外，人员伤亡尤其是战友的牺牲会给消防官兵带来强烈的应激，如参与天津“8.12”爆炸事故处置的一名消防战士谈道：“曾经并肩作战、同吃同住的战友牺牲，曾经关照过自己的领导牺牲，曾经共同进退的战友重伤，我感到非常的伤心，也会心理不安，害怕这样的事会发生在自己身上”，有受访者〔男，26岁，上士，战斗班长〕谈道“自己战友牺牲的场面一直记忆犹新，每次想起都感觉很痛苦”。

（二）灭火救援任务重

近年来，随着我国经济社会的快速发展，致灾因素的增多、灾难事故频发。为了适应我国新时期的灭火救援形势，2009年5月1日公布实行的《中华人民共和国消防法》第三十七条和第三十八条明确规定，公安消防部队依照国家规定需要承担重大灾难事故和其他以抢救人员生命为主的应急救援工作，并且应当充分发挥火灾扑救和应急救援专业力量的骨干作用。2006年1月8日由国务院发布的《国家突发公共事件总体应急预案》，也把消防部队作为主要处置力量。公安消防部队的职能也从传统的消防监督执法和执勤灭火拓展到了诸多领域，如危化品泄漏事故处置，地震、泥石流、台风事故救援等。但从全国来看，我国公安消防部队编制为17万余人，占全国人口的万分之1.3，目前我国仍有700多个县区还没有消防机构和队站，在一些大中城市，由于城市规模不断扩大，公安现役消防警力不足的矛盾日益凸显。相比

国外一些国家和地区的情况：美国职业制消防员占到人口总数的万分之10，有29.7万人；日本职业制消防员占到人口总数的万分之12.2，有15.6万人；俄罗斯职业制消防员占到人口总数的万分之18.9，有27万人；新加坡消防警力有14000多人，日本东京消防警力有15000多人，而我国北京的消防警力只有7230人，上海的消防警力只有8000人，由此可看出我国消防警力的不足以及与国外发达国家及地区的巨大差距。此外，随着我国社会和经济发 展进程的加速，高层建筑、地下建筑、大型综合体建筑、大型石油化工企业大量涌现，新工艺、新材料、新技术、新产品广泛应用，同时群租房、“城中村”“三合一”和“九小”场所的大量存在，导致灾害风险居高、灭火救援任务重。在灭火救援任务繁重的同时，另一方面，灭火救援战斗行动的时间性要求高，《公安消防部队执勤战斗条令》中规定，在灭火救援战斗行动中要坚持“准确迅速”的战术原则，这是因为在灭火救援中，为了更好地处置灾难事故、更多地救援被困群众，必须在准确的基础上越快越好。

消防部队警力缺乏、日益繁重的灭火救援任务、社会抵御火灾能力不足、灭火救援工作的高时间性要求，致使基层消防官兵需要承受巨大的工作负荷。警情就是命令，对于消防官兵来说，无论是正在洗澡、上厕所、刚上床打算睡觉，还是刚端起饭碗准备吃饭，只要警铃一响，就要以最快的速度奔赴事故现场。灭火救援行动对时间的高要求性，容易造成基层消防官兵心理紧张，例如曾有人出警心切，扭伤脚腕的，还有从滑竿上跌落摔伤的，有消防战士谈道“在出警过程中总是担心道路拥挤、出现堵车的状况，那样就不能及时到达事故现场了，心里会特别着急，因为

担心耽误救援。”超负荷工作、连续出勤对于基层消防官兵来说是家常便饭，很多时候刚出完一个现场，就需要马不停蹄地奔向另一个现场。国内有多次这样的新闻报道，如“2014年春节大年三十至初五，扬州都江区消防大队共出警45次”；“2014年5月23日，在强暴雨侵袭下，广州从化、增城多地受灾情况严重。截至5月24日8时，广州市公安消防部队共接警水灾、坍塌等救援160次。从化、增城消防大队出动120余名消防官兵分成17个搜救小组，从23日上午9时到24日凌晨6时昼夜不停出警救援，解救出被困人员710余人次，疏散转移群众1900余人。其中出警最多的从化大队从化中队出警次数达到45次”；“位于广州白云区黄石东路的新市中队下辖新市、黄石、嘉禾、均禾和永平五个街道，辖区面积接近400平方公里。辖区内共有23个城中村，数量占了白云区的一半。据统计，2014年1年，新市中队接警出动1517次”；“2015年10月1日，河南省驻马店市驿城区公安消防大队风光路中队消防官兵共出警20多次”；“2016年春节期间，河南省焦作市消防部门共接出警158次，出动车辆281次，出动警力1672人次”……，超负荷的工作压力会对基层消防官兵的身心造成严重的损耗，产生不同程度不良反应，如焦虑、抑郁、倦怠等不良情绪情感，失眠、心慌、疲惫等生理反应，重者甚至有可能失去生命，例如2009年6月，湖南省邵阳市洞口县消防大队教导员宋文博在连续122个小时的抗洪抢险战斗中，因劳累过度引发脑出血，抢救无效而英勇殉职，终年仅37岁。

（三）对工作环境的控制感低

应激刺激发生的突然性和不确定性会削弱机体对环境的控制感，增加其心理焦虑水平。1971年，Wess做了这样一个实验，

他把大白鼠分为三组，对各组动物的年龄和体重进行匹配，也就是说各组实验动物的年龄和体重没有什么差别。第一组大白鼠进行实验时被放入一个小箱子里，箱子前面有一个轮子，大白鼠的尾巴上装有电极。当大白鼠的尾巴受到电击时，如果大白鼠蹬前面的轮子使之转动，则可切断电源免遭电击，并且可以使下次遭受电击的时间向后延迟；第二组大白鼠也同第一组一样被放在一个箱子里，前面也有一个可以使之转动的轮子，尾巴上也装有电极。不过这一组大白鼠尾巴上的电极同第一组大白鼠尾巴上的电极是连在一起的，也就是说，当第一组大白鼠的尾巴受到电击时，第二组大白鼠的尾巴也同样受到电击，即使它蹬前面的轮子使之转动，也不能幸免于难；第三组大白鼠的实验处境同第一、二组完全一样，所不同的是尾巴上的电极未同电源相接，永远不会受到电击。过了一段时间，对这三组大白鼠患胃溃疡的情况进行了研究，结果发现第二组大白鼠患该病者最多，第一组比第二组少得多，第三组患者最少。为什么第二组大白鼠患胃溃疡的例数最多呢？研究者们认为，这是由于该组大白鼠对随时可能出现的电击无法控制，也无法预料，因此精神紧张形成压力，时常处于应激状态，久而久之便形成了胃溃疡；第一组大白鼠受到电击后，可以转动前面的轮子使电击停止，换句话说它可以对“不利于它的环境进行控制，有一定的主动权”，精神压力小些，因此得病者也少；第三组不受电击安然无事，得病最少。

基层消防官兵要同各种灾难事故打交道，但是由于灾难事故的突发性特点，基层消防官兵无法提前预知灾难事故的发生时间、发生原因、现场状况及有效解决办法。他们只有到达灾难事故现场后进行实地侦察，然后根据侦察情况确定处置策略，而在

许多大灾大难面前，现有的技术手段和人力物力是非常有限的，因此灭火救援工作是一项控制感非常低的工作。在一则新闻报道中消防战士李勇谈道：“几年下来，与在中队处在待命状态相比，自己倒更喜欢出警。因为在中队待命时，一天24小时神经总是保持高度紧张，几乎会把人给绷垮，出警就可以把平常积攒的紧张情绪发泄出来。虽然打火使身体疲惫到极限，可心里的那根弦却得到放松，心情能够保持平静的感觉真好！”李勇还告诉记者，他平时最不想听到的就是电铃声和火警警笛声。每当这两种声音出现，不管自己正在干什么，都会迅速丢下手里的活冲出去，天长日久就变成了一种潜意识。李勇讲了一个笑话，“有一次给某个学校讲消防知识课，下课铃响了，同学们都还没有动，坐在位置上等待下课口令。而自己根本没有意识到这一点，第一个以出警的速度冲出教室，结果留下了话柄，战友们总拿这件事开自己的玩笑”。

（四）灾难事故本身及特点

灭火救援过程中，灾难事故本身及其一些特点，也是基层消防官兵的重要应激源，如：

1. 危险化学品

危险化学品是指具有爆炸、易燃、毒害、腐蚀、放射性等性质，对人体、设施、环境具有危害的化学物质和物品。危险化学品容易在生产、储存、运输、使用、废弃处理等环节发生爆炸、泄漏、火灾等事故，进而造成人员伤亡、财产损失或环境污染等恶性事件。随着我国经济发展速度的不断加快，社会对化学品的需求不断增加，化学品的生产和使用量越来越多，化学品在给人们生活带来诸多便利的同时，也给人们的生命安全、健康和生存

环境造成了巨大威胁。近年来，我国危化品重大事故时有发生，例如 1998 年西安某液化石油气管理所一液化气贮罐下部阀门发生泄漏，虽然救援各方投入兵力达 3000 余人，连续奋战约 90 小时，仍造成多次爆炸、11 人死亡、31 人受伤的严重后果；2005 年 11 月 13 日，中石油吉林石化股份有限公司双苯厂苯胺二车间特大爆炸火灾事故造成 8 人死亡，60 人受伤，直接经济损失达 6908 万元，并引发松花江水污染事件；2013 年 11 月 22 日，青岛经济技术开发区东黄输油管道爆炸事故造成 62 人死亡，其中 6 名消防员牺牲，136 人受伤，直接经济损失 75172 万元；2014 年 4 月 16 日，江苏南通双马化工厂有限公司发生粉尘爆炸事故造成 8 人死亡、9 人受伤（其中 3 人危重，烧伤程度分别达到 91%、96%、98%）；2014 年 4 月 26 日，山西临汾永鑫焦化公司发生煤气爆炸事故造成 4 人死亡、31 人受伤（其中 8 人重伤）；2015 年 8 月 12 日，天津“8.12”火灾爆炸事故造成 165 人遇难（其中参与救援处置的公安消防人员 110 人，事故企业、周边企业员工和周边居民 55 人）、8 人失踪（其中天津港消防人员 5 人），据有关部门测算，天津“8.12”爆炸事故发生时，第一次爆炸近震震级 ML 约 2.3 级，相当于 3 吨 TNT；第二次爆炸近震震级 ML 约 2.9 级，相当于 21 吨 TNT。国家地震台网官方微博发布消息称，天津塘沽、滨海，以及河北河间、肃宁、晋州、藁城等地均有震感。

范茂魁、李海江、王媛原等人曾经采用案例分析法对 25 起危险化学品灾难事故进行了研究，在这 25 起案例中，共有 70 名消防员牺牲、1271 名消防员受伤，平均每起危险化学品事故造成约 2.8 名消防员死亡，约 50.84 名消防员受伤。统计资料显示，其中爆炸事故 9 起，占事故比例的 36%，造成消防员死亡 54 人，

占死亡人数的 77.14%，造成消防员受伤 961 人，占受伤人数的 75.61%，平均每起爆炸事故造成 6 名消防员死亡，160.17 名消防员受伤；中毒 11 起，占事故比例的 44%，造成消防员死亡 0 人，占死亡人数的 0%。造成消防员受伤 222 人，占受伤人数的 17.47%；烧死（伤）5 起，占事故比例的 20%，造成消防员死亡 16 人，占死亡人数的 22.86%，造成消防员受伤 88 人，占受伤人数的 6.92%，平均每起烧死（伤）事故造成 3.2 名消防员死亡，17.6 名消防员受伤。由于危化品事故危险性大，且危化品种类繁多、事故处置的技术性及专业性要求高，一旦处置不当，很容易造成严重后果，因此会给基层消防官兵造成较大的心理压力，如在调查中有受访者〔男，24 岁，中士，战斗员〕谈道“危化品很可怕，容易给我们带来伤害，在处理这种事故的时候，我会感到紧张”；还有受访者〔男，18 岁，上等兵，战斗员〕谈道“我最害怕扑救有危化品的火场，有一点畏难的情绪，不敢往前面上，害怕爆炸或者中毒”；还有受访者〔男，25 岁，中士，战斗班长〕谈道“在我当兵七年中，印象最深的是第一次去扑救危险化学品火灾的时候，因为平时听说这种事故非常危险，所以当时感到非常害怕”。

2. 高温

人体对高温环境的忍耐性是有限的，在强烈的热辐射和温度变化中，人的生命安全会受到极大威胁。当火场温度达到 49℃ - 50℃ 时，人体的血压会迅速下降，循环系统会衰竭；在 65℃ 时，人可以短时忍受；如果人体吸入的气体温度超过 70℃，会使气管、支气管内黏膜充血长出水泡、毛细血管遭到破坏，以致血液不能循环、组织坏死，尤其是会导致脑神经中枢破坏而死亡；在

120℃时，短时间内将产生不可恢复的损伤；温度进一步提高，损伤时间更短。还有研究表明，当人体快速吸入的热量超出从人体蒸发消耗的热量时，会使个体虚脱从而丧失逃生能力。通常当人体温度超过 37℃ 时会出现不舒服、胸闷和腹部发热，在 39.5℃ - 40℃ 时会中暑昏迷，超过 42℃ 会导致死亡。而在火场上，燃烧物燃烧会释放出大量的热量，室内的可燃物在高温作用下会释放出可燃气体，当室内温度达到一定值时，聚集在房间里的可燃气体突然起火，整个房间充满火焰，室内所有可燃物表面均处于燃烧中，这种现象称为轰然。轰然发生后，室内所有可燃物都在猛烈燃烧，房间内温度会在相当短的时间内从 400℃ - 500℃ 急剧骤增到 800℃ - 900℃，局部温度甚至会高达 1100℃。在大型油罐、液化气、炼油厂等化工火灾、露天堆垛火灾等火场，火灾温度高、热辐射强，有研究表明，在露天堆垛火灾现场的消防人员，距离火焰 3m - 8m 时，环境温度约为 50℃ - 70℃，但防护服正对火焰一侧的表面温度会超过 100℃，现场灭火消防车辆的金属表面最高温度近 200℃。

灭火救援现场的消防官兵一方面需要承受来自火场上燃烧释放热量的影响，另外一方面由于需要佩戴空气呼吸器及安全防护服装，装备重量大、封闭性强，不利于产生的热量和汗液的及时挥发，会加速体温的升高。有调查显示，在夏季的危险化学品处置现场，消防员在穿着全封闭重型防化服作业仅 0.5 小时之后，防化服内积存的汗液可达 500ml 以上，再加上经常需要连续长时间作战，会更加加重消防官兵的身体疲劳程度。有调查显示，绝大部分消防员完全同意“闷热的环境可导致我疲劳”；另一项研究表明，消防员在穿着重型防化服的状态下，在防化服

内部形成的高温、高湿热环境会使其感觉头部闷热、呼吸不畅，心率、血压发生较大变化。处于高温作战环境的战斗员在身体、精神、神经感觉三个方面的症状出现率，均明显高于工作环境温度较低的供水员岗位。这表明高温作业给消防员造成的生理、心理影响，加重了疲劳程度，影响了消防员的作战效能。在我们的调查中，有受访者〔男，24岁，中士，战斗员〕谈道“在扑救火灾，特别是扑救大型火灾需要连续作战的时候，火场持续的高温会使我心跳加快，紧张不安”，还有受访者〔男，32岁，4级军士长，战斗班长〕谈道，“十几年的灭火经验告诉我，火场中最可怕的不是火焰而是高温”。

3. 烟气

烟气是物质燃烧时产生的散发在空气中能够被看见的燃烧产物，准确地说是燃烧产生的悬浮固体、液体粒子和气体的混合物，其粒径一般在 $0.01\mu\text{m} - 10\mu\text{m}$ 之间。火灾烟气是多种混杂物燃烧而释放出来的，所以它的组成成分极其复杂，一般来说，火灾烟气中含有一氧化碳、二氧化碳、氰化氢、氯化氢、溴化氢和硫化氢等，这些只是气体状物质，此外还含有大量的粒径在几微米到几十微米的含碳颗粒等粉尘，这些固体颗粒是火灾烟气的主要有色成分。

烟气中存在有毒有害成分、腐蚀性成分、颗粒物等，会对生命及环境造成很大的破坏，有数据称火灾致死的人员中有85%以上是由于吸入烟尘及有毒气体后而死亡的，例如2000年12月25日晚21时35分，河南省洛阳市东都商厦发生特大火灾事故，据查火灾发生的原因是由于工人电焊过程中电焊火花溅入地下二层可燃物上，引燃地下二层的绒布、海绵床垫、沙发和木制家具

等可燃物品，随后火势发展迅速，产生了大量的一氧化碳、二氧化碳、含氰化合物等有毒烟雾，并顺着东北、西北角楼梯间向上扩散，聚集的大量高温有毒气体最终导致 309 人中毒窒息死亡。烟气中的有毒有害成分主要包括一氧化碳、二氧化碳、氰化氢、氯化氢等，下面我们对其中主要的几种加以简单介绍：第一，一氧化碳。一氧化碳产生的原因主要是由于燃烧过程中缺乏氧气，致使含碳物质燃烧不完全所致，多发生于火灾的阴燃期，是火灾中致人死亡的主要原因。一氧化碳之所以有如此显著的危害性，是由于它具有比氧气更加强大的与红细胞中血红蛋白（蛋白）进行结合的能力，具体而言可达到氧气的 230 倍至 270 倍，一氧化碳一旦抢先与血红蛋白结合形成碳氧血红蛋白，就会使之丧失携氧能力，导致组织窒息。通常，当血液中的碳氧血红蛋白浓度达到 15% - 20% 时，个体会出现呼吸困难、头痛以及注意力下降等症状，并有可能伴有轻度的行为异常；当血液中的碳氧血红蛋白浓度达到 20% - 40% 时，会引起呕吐、恶心；当血液中的碳氧血红蛋白浓度达到 40% - 60%，会产生呼吸加快、心跳过速、晕厥等症状，个体的大脑功能会出现抑制，往往会晕倒，但此时处于昏迷状态的人仍可通过强烈的外界刺激被唤醒；当血液中的碳氧血红蛋白浓度高于 60% 时，人体会因过度缺氧而死亡；第二，二氧化碳。当氧气充足、可燃物燃烧完全时，释放的气体主要是二氧化碳。当空气中二氧化碳气体的浓度达到 5% 时，人的呼吸会变得急迫、费力，呼吸系统由于缺氧会使得呼吸频率加快、程度加深，而这种呼吸方式会导致人体吸入更多的火灾烟气，当空气中的二氧化碳浓度达到 7% - 10% 时，人体会在数分钟内昏迷进而丧失逃生能力；第三，氰化氢。氰化氢能够使人体缺氧，抑制人体中酶的生

成，阻止正常的细胞代谢，造成机体组织窒息，是氰化物中中毒速度最快、毒性最强的一种。近年来，越来越多的含氮化合物在建筑装潢材料中被广泛应用，使得火灾烟气的毒害性越来越强。有研究数据显示，当人体吸入 20mgm^3 至 40mgm^3 氰化氢数小时后，会出现轻微症状；吸入 120mgm^3 至 150mgm^3 后，0.5 小时至 1 小时内会死亡；当吸入量达到 300mgm^3 时，会立即死亡。如果氰化氢与一氧化碳同时存在的话，两者的毒性会叠加增强；第四，火灾烟气中的醛类物质能强烈刺激眼、鼻、喉、支气管等部位的黏膜及中枢神经，使人流泪、咳嗽以及呕吐，出现类此鼻咽炎及结膜炎的症状，长时间高浓度的接触醛类物质，会造成相应器官功能性或器质性损伤甚至导致死亡。

除了毒害性外，火灾烟气还具有减光性，这是由于火灾烟气中含有大量直径在几微米到几十微米之间的悬浮性颗粒，粒径超出可见波长的两倍，对可见光产生遮蔽作用，使火场能见度降低，影响人员逃生及救援工作的展开。此外，如果吸入这些颗粒，这些颗粒会沉积在人体的呼吸道和肺泡表面，高浓度情况下，会引起喉、气管、支气管以及肺泡的损害，造成上呼吸道梗阻、肺水肿，甚至迅速出现呼吸窘迫和低氧血症。

另外，高温火灾烟气还可能给人体造成热伤害，人体对火灾中高温烟气所产生的热量的忍耐性是有限的，有资料显示，在 60°C 时人体可暂时忍受，在 120°C 时 15 分钟内会产生不可恢复的损伤，在 170°C 时会达到人体的生存极限。高温会使人体蛋白质的生物活性变低或者导致蛋白质变性、细胞脱水碳化，如果直接吸入高温烟气还会灼伤呼吸道的黏膜组织，严重时黏膜上皮还可能会从基底层脱落，进而致人窒息死亡。除了吸入性损伤外，高

温火灾烟气可以通过对流和辐射造成体表损伤。

烟气在针对基层消防官兵应激源的调查中多次被提及，如有受访者〔男，24岁，中士，战斗员〕谈道“火场中浓烟较大时，进入时虽然有照明，但效果不大，找不到出口，心理压力很大。上周一个小旅馆着火，进去时发现里面的结构很复杂，楼道里面很深，浓烟很大，看不见明火，自己当时压力就挺大的”；受访者〔男，32岁，4级军士长，战斗班长〕谈道“进入浓烟比较大的火场之后，由于浓烟性的危害比较大，视线干扰比较大，会感到恐惧”；受访者〔男，21岁，下士，战斗员〕谈道“看到有连续不断、大量的浓烟时，会感到害怕、焦虑和担心，看着就比较害怕，不敢往里进”，还有受访者〔男，20岁，下士，战斗员〕谈道，“火场烟气很浓的时候，在火场上什么都看不见，心理上有种感觉，就是害怕浓烟中突然出现个怪物把自己抱住，虽然知道这种可能性几乎没有，但是就是控制不住的有种不安全感。”

4. 建筑物坍塌

建筑物坍塌一般是由于高温（如钢结构在高温作用下耐火极限只有15分钟-20分钟左右；木结构表面被烧蚀会削弱承重的断面，到达一定程度后会失去稳定性；砖石砌体受热会变形开裂；钢筋混凝土结构在高温下强度会下降；预应力钢筋混凝土结构会失去预应力，降低承载能力）、附加荷载（如建筑承载的物资、人员、积水等）、外力冲击（如爆炸、破拆错误、消防射水对承重结构的冲击）、施工质量差（如建筑设计不符合规范要求、混凝土标号不达标、钢筋数量不够、钢筋质量差、承重墙厚度不够等）等原因导致的，具体则受很多因素影响，如建筑的结构、建筑的耐火等级、自然条件、灭火冷却的速度和时间等。

建筑物坍塌事故具有以下特点：第一，建筑物坍塌事故突发性强，前兆不明显。对以往的案例进行统计，发现许多建筑物的坍塌时间没有表现出稳定的规律性，例如 2001 年美国世贸大厦两座主楼的倒塌时间，分别发生在火灾后 62 分钟和火灾后 115 分钟；2001 年 6 月 2 日 11 时 5 分，北京市绿缘酒楼发生火灾，2 层钢结构的餐厅在火灾发生 1 小时后屋顶全部塌落；2003 年 11 月 3 日 4 时 40 分，湖南省衡阳市衡州大厦发生火灾，着火建筑为 8 层砖混结构的商住楼，火灾发生 3.5 小时后建筑的西部楼层整体坍塌；2014 年 2 月 4 日 10 时 52 分，上海市宝山区上海环震包装制品有限公司发生火灾，着火建筑 5 号楼为 2 层混凝土结构的厂房，火灾发生 2 小时后 5 号楼坍塌；2004 年 12 月 21 日 7 时许，湖南省常德市桥南市场发生火灾，着火建筑为 4 层钢筋混凝土框架结构的商业用房，火灾发生 5 小时后建筑的西南角发生坍塌；2015 年 1 月 2 日 13 时 14 分，哈尔滨市道外区太古街 727 号一仓库发生火灾，21 时 37 分，也就是起火 8 小时 23 分钟后，大楼突然坍塌。由于建筑物坍塌的时间难以准确判断，因此容易酿成重大事故；第二，建筑物坍塌的破坏性强，经济损失大，例如 2001 年美国“9.11”世贸中心火灾倒塌事故，共造成周边 4 座建筑彻底坍塌和 10 座建筑遭到不同程度的破坏，直接经济损失上百亿美元，不仅影响到了整个美国的经济，而且还导致世界经济减少了 4 个增长点，损失近 1650 亿英镑；1994 年 6 月 16 日，广东省珠海市前山裕新织染厂有限公司发生的建筑火灾坍塌事故，造成直接经济损失 9500 万元；2003 年 4 月 5 日凌晨，青岛正大有限公司食品分公司熟食品加工一厂发生特大火灾，厂房整体倒塌，这次火灾烧毁厂房 6135 平方米，机械设备及原材料、成品、半成品大宗，

直接财产损失 3745 多万元；第三，建筑物坍塌容易造成严重的伤亡事故，救援危险性大，例如在 2001 年美国的“9.11”事件中，世贸大厦火灾坍塌事故共造成 2823 人死亡，其中 343 人是救援的警察和消防队员，尤其是前期到场的 600 多名消防人员有 320 余名殉职，占最初灭火出动力量的 53%；1994 年 6 月 16 日，在广东省珠海市前山裕新织染厂有限公司发生的建筑火灾坍塌事故，共造成包括消防人员和厂内职工在内的 93 人死亡，156 人受伤（其中重伤 48 人）；2003 年湖南衡阳“11.3”特大火灾坍塌事故共造成 20 名消防官兵牺牲、15 人受伤，牺牲人数占灭火出动力量的近 10%；2003 年 4 月 5 日，青岛正大有限公司食品分公司熟食食品加工一厂特大火灾，共造成 21 人死亡、8 人受伤；2004 年湖南常德桥南市场的火灾坍塌事故造成 1 名群众和 2 名消防指挥员受伤，1 名消防战士被埋压；2005 年 8 月 2 日上午 10 时 17 分，蒙牛乳业（马鞍山）有限公司北冷库发生火灾，在灭火战斗中有 3 名马鞍山市消防支队战士因在搜救被困工人过程中遭遇厂房坍塌，不幸英勇牺牲；2015 年 1 月 2 日 13 时 14 分，黑龙江省哈尔滨市外道区太古街与南勋街合围地段一栋 11 层商住两用楼发生火灾，后因发生坍塌造成 5 名消防战士牺牲、13 名消防战士及 1 名保安受伤；第四，建筑物坍塌事故现场复杂，救援处置困难。建筑物坍塌事故救援往往伴随有较大的人员伤亡及次生灾害，救援时通常需要多部门多力量相互配合，如公安、水电、医疗、交通等部门。由于常常是多部门参与作战，各救灾队伍间相互交叉影响，再加上遇难者和被困人员的亲属情绪往往比较激动，现场通常比较混乱。此外，现场还常常存在触电、燃气泄漏爆炸、火灾等次生灾害的威胁，对救援工作的顺利展开提出了极大的挑战。

按照国际惯例，建筑倒塌后为确保被困人员的生命安全，最初的抢险救援工作不能使用大型的机械设备，湖南衡阳“11.3”特大火灾倒塌事故发生后，最初的抢险力量都是采用手工或小型机械进行施救的，到确认被困人员无生存的希望后才调动大型机械设备，经过73个小时才将被困人员全部救出，而整个救援工作一直持续到12月14日才彻底结束。

建筑物坍塌事故突发性强、难预测，后果通常比较严重，因此也是基层消防官兵的一项重要应激源。在调查中，有受访者〔男，24岁，中士，战斗员〕谈道，“害怕坍塌，在救人的过程中会害怕”，有受访者〔男，21岁，下士，战斗员〕谈道“在扑救建筑火灾时，指挥员让我们内攻，但是一到房屋里，就会害怕发生房屋倒塌”。

5. 创伤性场面

在灭火救援过程中，血淋淋的惨烈、骇人场景会对消防官兵的心理产生影响，可能会直接或间接地干扰正常的救援工作及日后的执勤训练和生活。来自新闻报道：“破裂滴血的心，废墟中露出的手臂，哭泣的泪眼……”，这是海口市消防支队参加2008年四川抗震救灾首批回琼官兵在心理危机干预活动中创作的图画。一幅幅色调沉重的图画带给人强烈的视觉冲击效果，使人仿佛置身于震后现场。这些消防官兵虽然已从四川回到海南多天，但震区惨烈的景象已在他们脑海中烙下了不可磨灭的印象。来自新闻报道2：小黄（化名）的主要工作是赶赴交通事故现场营救，“由于车祸现场碰撞非常激烈，场面几乎都是血淋淋的，有时尸体也支离破碎……”，小黄告诉记者，今年是他当兵的第五个年头，印象最深刻的是第一次出勤“那是在高速公路上的一起车

祸，一辆运鱼车与其他车追尾，副驾驶座位上的女士当场死亡。当用工具切割开已经严重变形的车身把女士尸体拉出来时，由于内外压强的原因，她的嘴唇动了两下，当时空气中弥漫着鱼腥味和血腥味，我的胸好闷、想吐的感觉也涌上来，但最后还是坚持将她抬了出来”。再比如在调查中，有受访者〔男，23岁，中士，战斗员〕谈道，“我害怕见到尸块，出过好几次抢险救援的警，救过好多人，也见过好多尸体，但不想看见那些破碎的尸体块”；有受访者〔男，22岁，下士，战斗员〕谈道“见到死人的时候会有压力”；有受访者〔男，19岁，列兵，战斗员〕谈道“出车祸现场的情况比较多，车祸现场无论是胳膊还是身体躯干的扭曲那是难以想象的，感觉真的很恐惧”；有受访者〔男，25岁，中士，战斗员〕谈道“当兵第二年去火场，里面有人被烧死了，后来指导员让我们把尸体搬出来，当时看到后，整个人感觉就是在反胃，回去后感觉看什么都恶心，吃饭也没有胃口”；有受访者〔男，20岁，上等兵，战斗员〕谈道“交通事故中，看见尸体或残肢，我就很怕，压力挺大的。记得在处理一起发生在高速公路上的车祸时，我们当时看到一名遇难者的脸被压扁了，太恐怖了！虽然自己最后将他抬了出来，但好几天心里都不舒服”，还有位受访者〔男，22岁，中士，战斗员〕谈道“进楼后发现防盗门被炸飞，而且在楼口发现一个人的头颅。随后，我们进入屋子，闻到空间里充满血腥味，满地都是人的碎肉以及手脚，当时我和通讯员都吐了”。

6. 救援行动受阻或救援工作未达预期效果

灭火救援过程中行动受阻或救援工作未达预期效果，甚至是害怕工作达不到预期效果本身都会增加消防官兵的心理压力。来

自新闻报道：一名参加汶川抗震救灾的消防军人在参加心理危机干预活动中谈到，“真想有机会再去多救几个人”。很多官兵在救援后都有类似这样的感觉：亲临现场的震撼，救援结束时的后怕夹杂着内疚及不可控制的场景回闪。一名参加北川救援的战士讲述了他在北川救援的一幕：14日晚，这名战士在北川救援时，在废墟下发现两个被压的小女孩，一个大一些，一个小一些，她们抱在一起，“大的那个只有一只眼睛睁着，另外一只肿得不行，实在是被压得时间太长了。”当晚，由于连日雨水，上游的大坝可能决堤，部队命令所有人撤离，他们只好暂时撤离，临走时小战士把剩下的最后半瓶水递到了那个小一点的女孩嘴边，“她跟我说，她不渴，给她姐姐喝，而她姐姐说，先给我妹妹喝吧。我看到这场景就受不了了，在那里大哭”。“看着活着的人救不出来是我们最内疚最痛苦的事。”西安消防支队特勤二队的中队长李小柱说，基层消防官兵多是执行危险任务，见过很多惨烈场面，但这么大规模的灾害，这么大面积的伤亡，对所有战士都是第一次，“估计也是这辈子唯一一次了”，他说，队里的一些新兵结束任务后心理反应更大，“很多人跟我说，要是所有的人都能活下来有多好”。在我们的调查中，有受访者〔男，23岁，下士，战斗员〕谈道“在火场中看到有人被困，急于救人但一时又救不出时，会感到紧张、有心理压力”；有受访者〔男，25岁，下士，班长〕谈道“我是抢险救援车的班长，自己要对车上的器材非常熟悉，每次救援时基本都是自己来操作器材，自己作为班长就应该做表率，当自己在操作时，自己的战士、领导、群众都在看着自己，自己的心理压力很大，特别的紧张”；有受访者〔男，23岁，下士，战斗员〕谈道“在一次车祸救援时，我们到达现场，

有人被卡在变形的车里，我们用工具进行破拆后把人救了出来，但在送往医院的路上人就死了，后来我咨询懂医的人，才知道那种情况下不能随便动他，因为他内脏受到压迫，一旦把他弄出来，可能很快会大出血而死，如果等医疗人员到场后再处置，可能他不会死。我时常会想起这件事，想到如果换一种方法，那人还能活的话多好！”有受访者〔男，20岁，下士，驾驶员〕谈道“每当自己做错事情时，自己都要内疚好一段时间，比如有一次自己开车去扑救一次火灾时，由于早上刚刚灭火用了些水，自己认为用的水不多，就没再加水，结果这次打了一会水就打完了，当时领导很生气，回来狠狠地批评了我，我的心情变得很差，干什么事情都提不起劲。”

7. 灭火救援组织方面的问题

灭火救援工作常常需要多部门协调配合，我国目前虽然实行的是灾害事故应急救援力量联动机制，但是由于缺乏权威、统一、高效的应急救援指挥调度体系以及日常的联动训练、演练，如果灭火救援现场组织不力，时常会出现多头指挥、秩序混乱的情况，会直接影响灭火救援行动的效率。具体而言，可能出现组织冲突、角色冲突、连锁命令等问题。所谓组织冲突，指组织内或组织间的资源、责任或任务分配等方面的冲突。角色冲突，是指由于不能明确自己的任务要求及所应担负的责任而产生的冲突，特别是多个力量同时参与作战时，任务分工不明确的情况下特别容易出现这种状况。连锁命令，指多个救援机构都和危机事件有关系，难以确定应执行哪家的命令。此外，有时不懂灭火救援业务的领导插手具体的作战指挥，可能会由于知识受限而导致下达的指令不当，给参战官兵带来困扰。灾害现场混乱但救援任

务紧迫，与合作者默契不够却必须紧密配合，都会使消防官兵倍感压力，如有受访者〔男，23岁，下士，战斗员〕谈道“有一次我们灭火时，政府的一个领导让我拿水枪往着火建筑的窗户里打水，但其实我们灭火时如果不了解里面的具体情况是不能轻易这么做的，这样做有可能起反作用，或者让里面的人更危险。可是他是领导，所以很难办”；有受访者〔男，25岁，班长，战斗员〕谈道“在一次建筑坍塌事故救援中，现场调来了很多人，除了消防还有武警、解放军等，大家都很着急，但是现场很混乱，建筑坍塌救援对专业和技术要求很高，需要用到生命探测仪等仪器，但是现场很嘈杂混乱的情况下根本没法展开，更可怕的是有人救人心切，就站在坍塌建筑上想办法，但这样做可能让被埋压的人更危险，后来我们领导赶快向政府领导汇报请示后，才把其他人警戒到外围，辅助消防进行救援”；有受访者〔男，32岁，4级军士长，战斗班长〕谈道，“有次我们灭一个仓库火灾，需要挖掘机进行破拆，但是我们给好几个单位和部门打电话请求配合都没有得到解决，最后我们只有自己出钱租用了一辆，很无奈。”

8. 来自群众的阻碍和压力

灭火救援行动中，消防官兵有时会遇到来自群众的阻碍和压力，例如在消防车辆赶赴火场途中，不仅未获社会车辆让行，反遭并线超车、加塞的情况屡见不鲜。有新闻报道讲述到，“2014年某日，福州消防支队鼓东消防中队接到警情称，鼓楼区北浪路发生一起车辆侧翻事故，有人被卡在车内需要救援。消防部门立即出动车辆和人员赶往现场，然而在五四路上消防车遇上了堵车。据消防部门介绍，当时看到消防车经过，有少部分车主予以礼让，但大多数车辆不顾警笛长鸣就是不让道，有的甚至还加塞

挡道，消防车被困在车流中动弹不得。就这样，原本 10 分钟左右的车程，消防人员却花了 30 多分钟才赶到现场”。此外，2016 年 3 月网上的一则新闻引起了众人关注《村民哄抢起火货车 消防员救火时遭威胁》，报道如下：“3 月 27 日 6 时 52 分，江西安福武吉高速段往新余方向的一辆装满家电的挂车起火，随后安福县消防大队立即出动两辆水罐消防车、一辆举高喷射消防赶赴现场进行灭火。据安福消防透露，他们到达现场后，发现车头已经开走，只留下挂车车身留在现场，车身已处于猛烈燃烧阶段。现场指挥员立即下达出水灭火的命令。十分钟后，大火得到有效控制。就在此时，当地村民一拥而上，不顾现场消防员与交警的劝阻，对货车上的货物进行哄抢。由于对村民的劝导无效，灭火救援行动一度被迫中止。随后，消防员多次尝试灭火，但屡遭村民阻拦，其中一名过激的村民扬言‘你们再射水，我要打死你’，灭火救援行动再次被迫中止。最后，在消防员与现场交警的极力劝阻下，灭火救援行动再度展开，消防员一边小心翼翼地灭火，一边提醒当地村民注意自身安全”。此外，在我们的调查中有受访者〔男，23 岁，下士，战斗员〕谈道“有的市民对于消防车的功能不了解，抢险救援车是不能出水灭火的，很多人不知道，看到我们的车不参与灭火，就心急抱怨，指责我们”；还有受访者〔男，28 岁，上尉，火场指挥员〕谈道“我们辖区面积特别大，有时正常行驶到达火场需要很长时间，但好多次群众不理解，认为我们来得晚，会把怒火发泄到我们身上，群众不知道平时说的‘15 分钟消防’是根据城市消防站建设满足规范要求的情况下计算设定的，可是我们国家目前还有很多地方没条件达到规定的消防站建设标准，我们已经非常尽力了，但客观条件受限，

又不被群众理解，会感觉委屈”。

二、日常生活中的应激源

（一）领导的不良管理方式

领导作为团队的管理者和决策者，对于团队成员的影响无疑是巨大的。现役部队强调集中统一的管理和指挥方式，领导的影响力就更加显著，这种情况下如果领导的管理方式不当，会给下属带来极大的困扰和压力，例如在我们的调查中有受访者〔男，28岁，上士，战斗员〕谈道“工作中经常受领导的批评、指责，使自己开始躲避工作，这样就不会老挨批评了”；有受访者〔男，24岁，中士，驾驶员〕谈道“我们的领导太不给力了，太死板，我们工作起来一点动力也没有”；有受访者〔男，20岁，下士，战斗员〕谈道“我领导太差劲，不为我们考虑，不能以身作则，让我们不服气”；有受访者〔男，25岁，中士，战斗员〕谈道“领导安排的工作不合理，官兵的关系处理得不是很好，有很多矛盾”；有受访者〔男，24岁，下士，驾驶员〕谈道“领导做的不称职，对战士各个方面都不了解，就妄下评论，让我们感觉非常不好”。

（二）生活节奏紧张、内容枯燥

消防部队养兵千日、用兵千日，时刻处于战备状态，再加上工作量大、训练任务重，导致休息放松时间少，此外由于警力不足、工作繁多，很多人的休假无法得到充分保障，长期处于紧张的工作节奏下，会给消防官兵身心造成压力，例如有受访者〔男，22岁，下士，战斗员〕谈道“在部队的这几年，天天处于工作的状态，没有休息，晚上睡觉的时候都担心要出警，造成神

经紧张，每天都担惊受怕”；有受访者〔男，20岁，上等兵，战斗员〕谈道“平时压力大，没时间放松”；有受访者〔男，24岁，中士，战斗员〕谈道“别人都是在节假日放松旅游，而我们越是节假日越忙，有时会心理不平衡”；有受访者〔男，19岁，上等兵，战斗员〕谈道“自己存在训练方面的压力，平时训练量大，放松休息时间少，特别是总队或支队搞的集训，训练强度太大，让人感到害怕，不想去集训”。此外，消防部队生活环境相对封闭、管理严格，如果不能合理的安排丰富的文化娱乐生活，很容易使人产生单调、乏味的感觉，例如有受访者〔男，27岁，上士，战斗员〕谈道“日常生活枯燥无味、单调，压抑的环境使我受不了。特别是害怕开会，领导在上面一讲就是好几十分钟，自己真的受不了。”

（三）人际关系压力

许多研究都表明，人际关系是个体心理的重要影响因素，对于基层消防官兵来说也是如此，例如在访谈中有受访者〔男，23岁，下士，战斗员〕谈道“作为班长，感到平时带兵很吃力，班里的同志不太配合”；有受访者〔男，20岁，上等兵，驾驶员〕谈道“我如果和队里某人发生矛盾，就会严重影响我的状态，干什么事情都会没心情，总感觉别人都是一起的，一起针对我。”

（四）经济压力

随着社会的发展，个体间经济收入差别的增大、生活成本的升高，经济压力也成为基层消防官兵面临的一项重要压力。在调查和访谈中，很多消防官兵提到了经济上的压力，特别是年龄稍大一些的，例如有受访者〔男，28岁，上尉，火场指挥员〕谈道“近年来房价物价越来越高，年龄大了之后，要考虑结婚生子、

养家糊口，经济方面压力很大”。

（五）情感和家庭压力

情感和家庭是个体生活的重要组成部分。青年官兵处于生理和心理快速发展的时期，长期处于以男性为主的封闭群体中，谈恋爱、找对象会受到较大的限制，婚姻也多面临两地分居、无法互相照顾的问题，在当前盛行较为现实的社会价值观面前，容易导致官兵婚恋难、婚变多、造成严重的心理伤害，例如有受访者〔男，24岁，中士，战斗班长〕谈道“年龄大了，还没有女朋友，心里很空虚”；有受访者〔男，29岁，上士，驾驶员〕谈道“和外界接触不多，情感缺失”。有的即使有了情感归宿和家庭，但由于工作需要和纪律约束，很少有时间能陪伴爱人和家庭，如有受访者〔男，30岁，上士，战斗班长〕谈道“平时没有太多时间照顾家庭，感觉对老人、妻子、孩子很愧疚”。

（六）前途和发展的压力

前途和发展也是个体的需求之一，对于基层消防官兵也是如此，例如有受访者〔男，24岁，少尉，火场指挥员〕谈道“自己以前学的专业和消防工作联系不大，怕自己不能胜任本职工作”；有受访者〔男，25岁，少尉，火场指挥员〕谈道，“部队是金字塔式的，越往上干越难，有时会发愁将来怎么办”；有受访者〔男，19岁，上等兵，战斗员〕谈道“担心工作没做好，被责骂”；有受访者〔男，18岁，上等兵，战斗员〕谈道“当兵近一年了，发现自己没有什么突出的优点，总是担心两年后回地方做什么”；有受访者〔男，24岁，上士，战斗班长〕谈道“想学点东西没有时间，担心自己退伍后能不能养家糊口”。

第三节 基层消防官兵应激反应的中介变量

实践表明，面对同样的刺激，基层消防官兵的反应并不一定相同，例如面对灭火救援中的大火、洪水或余震刺激，有人平静坦然、应付自如，有人却慌乱不已、无所适从，究其原因是由于应激源和应激反应之间还存在着许多中介变量，如个体的人格特质、认知模式、应对方式、社会支持等因素。下面，对以往的一些相关研究成果进行了归纳，并重点对笔者所做的有关基层消防官兵应对方式和社会支持的调查进行了介绍。

一、人格特质

人格是个体较为稳定的心理特征和行为倾向性。已有研究表明，个体的人格特质与其应激反应具有显著的相关性，通常具有以下人格特质的个体比较容易发生负性应激反应：看问题比较表面和消极，性格过分内向、神经质，做事瞻前顾后、犹豫不决，情绪不稳定，自信心低，过于依赖他人，自控性低而行为冲动，尤其是人格中高度的“负性情绪/神经质”特质更是心理危机转变为创伤后应激障碍的直接人格弱点，也是危机事件中救援人员创伤暴露后，心理应激障碍发生病程迁延的非常重要的危险因素。因此，具有以上人格特质的消防官兵是心理干预的重点关注对象。

二、认知模式

Belkin 提出，危机导致心理伤害的主要原因在于受害者对危机事件的错误认知和评价，而不在于事件本身。可见，基层消防官兵对危机事件的认知和评价是决定其心理应激反应的主要中介和直接动因，将会极大地影响其异常情绪和行为偏差的强度、持续时间以及采取的应对方式。如果消防官兵拥有健全、合理的认知模式，对事件的知觉切合实际，能认识到事件和压力感之间的关系，在一开始就能恰当运用积极的问题解决策略并通过有效手段降低自我的紧张感，那么他们成功应对心理危机的可能性就会大大增加。

三、应对方式

（一）应对相关知识

应对，也称应付，是医学、心理学、社会学研究的热门主题之一。对于应对的概念和机制，国内外不同学者的理解不尽相同。总的来说，应对是指个体在面临应激源刺激时，为避免和减轻不良的应激反应而做出的努力过程，它包括所有为之采取的措施，无论是积极的还是消极的、有意识或潜意识的，同时应对还具有发展性，它依赖于个体的生理、认知、社会 and 情绪的发展，个体的发展水平决定了其应对质量。应对在应激反应过程中起着非常重要的作用，人们一般将应对的功能分为两大类：一是改变功能，即消除或减少引起应激的刺激；二是处理功能，指人们努力调整自己的状态去适应应激情境。已有研究表明，应对是应激与心理健康之间重要的中介变量，在个体应激过程中具有重要意

义，良好的、积极的应对方式可以显著地提高个体的心理健康水平。为了更好地了解基层消防官兵应对方式的情况，笔者对基层消防官兵的应对方式状况进行了调查。

（二）基层消防官兵应对方式调查

1. 研究方法

首先根据研究主题设计研究问卷，然后由多名武警学院学员带到实习所在的消防部队进行问卷调查，问卷调查采用无记名形式，问卷回收后利用 SPSS11.5 进行数据录入和分析。此外，还抽取部分基层消防官兵进行开放式问卷调查和质化访谈，以起到补充解释量化研究结果的作用。

（1）量化研究部分

①量化研究工具

一是个人背景资料调查表。本调查表依据实际研究需要而设计，主要目的在于收集消防官兵的性别、年龄、婚姻状况、受教育程度等方面的人口统计学信息。

二是简易应对方式问卷。简易应对方式问卷由积极应对和消极应对两个维度组成，包括 20 个条目。问卷为自评量表，采用多级计分，前 12 个项目属于积极应对维度，后 8 个项目为消极应对维度。在每一应对方式项目后，列有“不采用”“偶尔采用”“有时采用”和“经常采用”4 种选择（相应的评分分别为 0、1、2、3），由受试者根据自己的情况选择一种作答。结果为积极应对维度平均分和消极应对维度平均分。临床应用时还应进一步分析各个条目的回答评分情况。

三是一般健康问卷（GHQ-12）。该问卷被广泛用于评定心理健康状况，其在职业人群中应用的信度和效度已经得到验证。

该问卷共 12 个题项，结果以总得分评定。

②量化研究对象

调查问卷回收后，剔除无效问卷，获得有效被试 296 人，有效被试的具体情况如表 1.1 所示。由表 1.1 可知，回收的有效问卷都为男性，占 100%。年龄层次情况：17 - 22 岁 164 人，占 55.4%，23 - 25 岁 88 人，占 29.7%，26 - 33 岁 44 人，占 14.9%。受教育程度情况，初中及以下 63 人，占 21.3%，高中或中专 178 人，占 60.1%，大专及以上 55 人，占 18.6%。婚姻状况：已婚 17 人，占 5.7%，未婚 279 人，占 94.3%。成长环境状况：来自农村的 188 人，占 63.5%，来自城市的 61 人，占 20.6%，来自小城镇的 47 人，占 15.9%。

表 1.1 被试基本资料情况表

背景变量		人 数	百分比
性别	男性	296	100.0%
	女性	0	0.0%
年龄	17 - 22 岁	164	55.4%
	23 - 25 岁	88	29.7%
	26 - 33 岁	44	14.9%
受教育程度	初中及以下	63	21.3%
	高中或中专	178	60.1%
	大专及以上	55	18.6%
婚姻状况	已婚	17	5.7%
	未婚	279	94.3%
成长环境	农村	188	63.5%
	城市	61	20.6%
	小城镇	47	15.9%

③量化研究资料处理

调查问卷所有数据采用 SPSS11.5 进行管理和统计分析，具体分析技术包括 t 检验、方差分析、相关分析。

(2) 质化研究部分

①质化研究工具

本部分研究工具为开放式调查问卷和质化访谈提纲，涉及的问题是“你在遇到心理压力时，一般如何处理？”（为了更好地让被调查对象理解概念，开放式问卷调查和质化访谈中用“心理压力”来代替“应激”）。开放式问卷调查是纸笔式的，质化访谈过程用录音设备进行录音。

②研究对象

研究对象为基层消防官兵，该部分资料分批次获得，有来自调查问卷的，也有来自质化访谈的，其中开放式问卷回收 75 份，质化访谈 15 份。

③资料处理

将问卷回收后，将开放式调查问卷的答案输入 word 文档里进行保存，质化访谈的录音也转录到 word 文档里，之后对文字资料进行分析和归纳。

2. 研究结果与分析

(1) 基层消防官兵应对方式的具体情况

表 1.2 基层消防官兵在简易应对方式量表各项目上的得分情况

项目	均值（由大到小）	标准差	维度
11. 寻求业余爱好，积极参加文体活动。	1. 9797 (1)	1. 47278	积极
12. 尽量克制自己的失望、悔恨、悲伤和愤怒。	1. 9155 (2)	0. 84550	积极
6. 坚持自己的立场，为自己想得到的斗争。	1. 9020 (3)	0. 92820	积极
3. 尽量看到事物好的一面。	1. 8784 (4)	0. 83893	积极
20. 自己安慰自己。	1. 8649 (5)	0. 95774	消极
7. 找出几种不同的解决问题的方法。	1. 8514 (6)	0. 86644	积极
4. 改变自己的想法，重新发现生活中什么重要。	1. 8108 (7)	0. 89330	积极
10. 借鉴他人处理类似困难情景的办法。	1. 7500 (8)	0. 86651	积极
9. 改变原来的一些做法或自己的一些问题。	1. 7297 (9)	0. 76442	积极
8. 向亲戚朋友或同学寻求建议。	1. 7162 (10)	0. 86781	积极
2. 与人交谈，倾诉内心烦恼。	1. 6318 (11)	0. 78732	积极
13. 试图休息或休假，暂时把问题（烦恼）抛开。	1. 6149 (12)	0. 90964	消极
1. 通过工作学习或一些其他活动解脱。	1. 5980 (13)	0. 88521	积极
5. 不把问题看得太严重。	1. 5743 (14)	0. 86820	积极
18. 接受现实，因为没有其他办法。	1. 37169 (15)	0. 92264	消极
16. 试图忘记整个事情。	1. 2331 (16)	0. 92226	消极
14. 通过吸烟、喝酒、服药和吃东西来解除烦恼。	1. 2162 (17)	1. 12921	消极
15. 认为时间会改变现状，唯一要做的便是等待。	1. 1926 (18)	0. 93160	消极
19. 幻想可能会发生某种奇迹改变现状。	1. 1689 (19)	0. 96998	消极
17. 依靠别人解决问题。	0. 9899 (20)	0. 89626	消极

由表 1.2 可知基层消防官兵在简易应对方式量表各项目上的得分情况。通过表 1.2 可知，排在前 10 位的应对方式中有 9 项为积极应对，1 项为消极应对。排在后 10 位的应对方式中有 7 项为消极应对，3 项为积极应对。由此可看出，总体来说基层消防官兵采用频率较多的应对方式为积极应对。但有必要指出的是，所谓积极和消极是相对的，并不是积极的应对方式一定有积极的后果，或者消极的应对方式就肯定会产生消极的后果，如“接受现实”和“自己安慰自己”被归为消极应对，但其实是具有缓解挫折打击的作用。不同的应对方式，在不同时间和情景，在不同的人身上，会有不同的结果，这是需要进一步深入研究的问题。

20 种应对方式中，基层消防官兵采用最多的应对方式为“寻求业余爱好，积极参加文体活动”。这个结果在访谈调查中也得到了印证，基层消防官兵提到的所采用的娱乐放松方式有打球、跑步、锻炼、听歌、看娱乐节目、参加户外活动、看书、玩手机、上网等，如有人讲道“我感觉多运动流汗让我很放松”“兴趣小组活动可以让自己做喜欢的事，心情非常愉悦”“集体性和公共性的娱乐活动，很多人都参与进来，热闹、开心，让人心情舒畅”；排在第 2 的为“尽量克制自己的失望、悔恨、悲伤和愤怒”；排在第 3 的为“坚持自己的立场，为自己想得到的斗争”；排在第 4 的为“尽量看到事物好的一面”，如访谈中有人提到“相信自己，战胜自己”，“我会告诉自己多往好的方面想，未来是美好的”；排在第 5 的应对方式为“自己安慰自己。”；排在第 6 的应对方式为“找出几种不同的解决问题的方法”。在质化访谈中，有人提到“我会直面心理问题，不断思考、总结，将经历化

为经验”，“自己思考解决问题的方法”；在问卷调查中排在 11 的为“与人交谈，倾诉内心烦恼”在我们对基层消防官兵的访谈调查中也多次被提到，很多消防官兵认为这是很好的释放压力、调节心情的方法，例如有人提到“同战友交流聊天，把一些事情说明白了就好多了”，“与经历过同样事件的战友分享经历，在交谈和为他人疏导过程中达到开导自己的目的”，“和中队领导、战友交流，打开自己内心”，“向家人倾诉，效果好”，“讲出来，大家一起讨论”，“战友们对我都挺好的，特别关心我，没事就过来和我聊天和我谈心，帮助我、开导我”，“多与人交流、交谈，说出自己内心想法”；排在第 12 的应对方式是“试图休息或休假，暂时把问题（烦恼）抛开”，在质化访谈中也有人提到“心情不好的时候就想睡觉”，“希望能给时间静养”，“就想自己一个人静静地待着、恢复”；排在第 13 的应对方式是“通过工作学习或一些其他活动解脱”，在质化访谈中许多消防官兵也提到“转移注意力，设立新的生活目标”，如一位参与了“8.12”天津爆炸事故救援的受伤战士谈到“让自己忙起来，虽然当时处于养伤阶段，不能正常参加训练，但可以整理内务，转移注意力，重拾信心”；排在第 14 的应对方式是“通过吸烟、喝酒、服药和吃东西来解除烦恼”，在质化访谈中也有人提到“抽烟”“暴饮暴食”，“我失眠的时候会服用安眠药帮助睡眠”；排在第 16 的应对方式是“试图忘记整个事情”，在质化访谈中有人提到“忘记，重新再来”，“对于一些不好的事情或场景，会有些遗忘，刻意不去想过往的事”。此外，除了简易应对方式问卷中的应对方法外，在质化访谈中还有消防官兵提到了“咨询心理医生”，“心理医生授课，感觉心理医生讲的很有效果”。

(2) 基层消防官兵积极应对方式和消极应对方式情况

由表 1.3 可知基层消防官兵在积极应对维度上的平均数为 1.7782，标准差为 0.46986，消极应对维度的平均数为 1.3315，标准差为 0.59255。积极应对维度的得分要高于消极应对维度的得分。以往采用简易应对方式的人群测试结果表明，简易应对方式问卷反映出人群不同应对方式特征与心理健康之间显著相关，积极应对评分较高时，心理问题或症状分低；消极应对评分高时，心理问题或症状评分也高。

表 1.3 基层消防官兵在应对方式各维度上的得分情况

维度	均值	标准差
积极应对	1.7782	0.46986
消极应对	1.3315	0.59255

(3) 不同人口统计学变量基层消防官兵应对方式情况比较

①不同年龄段基层消防官兵应对方式情况比较

由表 1.4 可知，不同年龄段基层消防官兵在积极应对方式上的差异不显著，但在消极应对方式上的差异非常显著，并且在消极应对上的得分随着年龄的增加呈现出逐渐增加的趋势，其中 36 - 33 岁年龄段的得分要非常显著高于 17 - 22 岁及 23 - 25 岁的得分。

表 1.4 不同年龄段基层消防官兵应对方式情况比较

维度	年龄	均值	标准差	F 值	LSD 多重比较
积极 应对	17 - 22 岁	1. 7861	0. 43758	0. 295	
	23 - 25 岁	1. 7481	0. 50681		
	26 - 33 岁	1. 8087	0. 51577		
消极 应对	17 - 22 岁	1. 2858	0. 55554	4. 976 **	26 - 33 岁 > 17 - 22 岁 (**)
	23 - 25 岁	1. 2884	0. 62525		26 - 33 岁 > 23 - 25 岁 (**)
	26 - 33 岁	1. 5881	0. 60736		

注: ** 表示 $p < 0. 01$, * 表示 $p < 0. 05$ 。

②不同受教育程度基层消防官兵应对方式情况比较

由表 1.5 可知, 受教育程度对于基层消防官兵的应对方式没有显著的影响。

表 1.5 不同受教育程度基层消防官兵应对方式情况比较

维度	受教育程度	均值	标准差	F 值
积极应对	初中及以下	1. 6825	0. 42960	1. 691
	高中或中专	1. 8001	0. 45869	
	大专及以上	1. 8167	0. 53920	
消极应对	初中及以下	1. 3433	0. 58457	0. 178
	高中或中专	1. 3160	0. 58346	
	大专及以上	1. 3682	0. 63847	

③不同成长环境基层消防官兵应对方式情况比较

由表 1.6 可知, 来自农村、城市、小城镇的基层消防官兵的

应对方式没有显著的差异。

表 1.6 不同成长环境基层消防官兵应对方式情况比较

维度	受教育程度	均值	标准差	F 值
积极应对	农村	1. 7686	0. 45221	0. 439
	城市	1. 7623	0. 49811	
	小城镇	1. 8369	0. 50659	
消极应对	农村	1. 3411	0. 59907	0. 660
	城市	1. 2602	0. 61377	
	小城镇	1. 3856	0. 53974	

④不同婚姻状况基层消防官兵应对方式情况比较

由表 1. 7 可知，婚姻状况对基层消防官兵的应对方式也没有显著的影响。

表 1. 7 不同婚姻状况基层消防官兵应对方式情况比较

维度	受教育程度	均值	标准差	t 值
积极应对	未婚	1. 7817	0. 46403	0. 520
	已婚	1. 7206	0. 57050	
消极应对	未婚	1. 3203	0. 59291	
	已婚	1. 5147	0. 57262	

(4) 基层消防官兵应对方式与心理健康的关系

表 1. 8 基层消防官兵心理健康与应对方式的相关分析

	积极应对	消极应对
心理健康	0. 37 **	0. 48 **

注：**表示 $p < 0. 01$ ，*表示 $p < 0. 05$ 。

由表 1.8 可知, 简易应对方式量表中的应对方式, 无论是积极的维度的还是消极维度的, 都与被调查的基层消防官兵的心理健康水平呈非常显著的正相关, 其中积极应对与心理健康的相关系数为 0.37, 消极应对与心理健康的相关系数为 0.48。

3. 讨论

应对方式是个体适应环境、维持心理平衡、缓解情绪紧张的方法和手段。大量研究表明处在高应激状态下, 作为应激反应的中介变量, 应对方式与个体的应激能力呈高度的正相关, 与心理损伤之间呈高度的负相关。还有研究结果显示, 在应激情境下如果救援人员缺乏应对技巧, 或者过多地使用破坏性的应对方式, 如压抑情绪、拒绝帮助、过度饮酒或服药等, 可能会引发和加重其心理危机的发生。而本研究中, 无论是简易应对方式量表中的积极维度的还是消极维度, 都与被调查的消防官兵的心理健康水平呈正相关, 这可能是由于类似前面提到的原因: 简易应对方式量表中所测查的消极应对的项目, 如“试图忘记整个事”“依靠别人解决”等, 它们只是相对被动的对待问题, 并不是对个体具有实质破坏性的应对方式, 从个体防御角度也起到了维护个体心理健康的作用。所以应该仔细分析基层消防官兵所使用的应对方式, 识别哪些应对方式是具有负性的破坏作用的, 并指导其放弃使用, 并指导其以积极有效的应对方式如“解决问题”“合理宣泄”“求助”等取而代之, 从而帮助他们有效地应对各种应激刺激。对应对方式进行有效的干预不但有利于基层消防官兵避免产生各种应激障碍, 还有利于提高其解决问题的能力及身心健康水平。

四、社会支持

（一）社会支持的相关知识

社会支持是来自社会各方面的包括家人、朋友、同事、党团等的物质及精神上的帮助和支援。社会支持是一个人与社会联系的密切程度和质量的一种体现。社会支持被看作是决定应激与健康关系的重要中介因素之一。社会支持这个概念是在 20 世纪 70 年代初在精神病学文献中引入的，以往的研究大都采用定量评定的方法对社会支持与身心健康的关系进行研究，多数研究集中在社会学和医学领域。社会流行病学研究发现，个体的社会支持与其身心健康水平密切相关，例如社会隔离程度与个体的身心健康水平呈显著的负相关，与社会结合紧密程度低的个体的身心健康水平较低、死亡率较高；拥有广泛、密切社会关系的老人抑郁程度较低。大部分学者都认为社会支持可以对应激刺激起到缓冲垫的作用，良好的社会支持有利于维持个体良好的情绪体验及身心健康，社会支持程度差则反之。早期的有关社会支持的研究有许多考察的是社会结构因素（如婚姻关系）对社会支持的意义，近年来，研究者们逐渐将关注点转向了对健康与不同来源和不同性质的支持间的关系的研究。本部分笔者采用问卷调查法对基层消防官兵的社会支持情况进行了调查研究。

（二）基层消防官兵社会支持情况调查

1. 研究方法

首先根据研究主题设计研究问卷，然后由多名武警学院学员带到实习所在的消防部队进行问卷调查，问卷调查采用无记名形式，问卷回收后利用 SPSS11.5 进行数据录入和分析。

(1) 研究工具

①个人背景资料调查表

本调查表依据实际研究需要而设计，主要目的在于收集消防官兵的性别、年龄、婚姻状况、受教育程度等方面的相关资料。

②领悟社会支持量表

该量表是 Zimer 编制的领悟社会支持量表的中文版，包括 12 个自评项目，每个项目采用 1 - 7 级计分法，总分范围为 12 - 84。该量表强调的是个体自我理解和自我感受到的社会支持，量表条目分为家庭支持、朋友支持和其他支持 3 个分量表。领悟社会支持总分由 3 个指标的分数相加而成，分数越高，领悟到的总社会支持程度越高。

③一般健康问卷 (GHQ - 12)

该问卷被广泛应用于评定心理健康状况，其在职业人群中应用的信度和效度已经得到验证。该问卷共 12 个题项，结果以总得分评定。

(2) 研究对象

调查问卷回收后，剔除无效问卷后，获得有效问卷 296 份，被试的具体情况如表 1.9 所示。由表 1.9 可知，回收的有效问卷都为男性，占 100%。年龄层次情况：17 - 22 岁 164 人，占 55.4%，23 - 25 岁 88 人，占 29.7%，26 - 33 岁 44 人，占 14.9%。受教育程度情况，初中及以下 63 人，占 21.3%，高中或中专 178 人，占 60.1%，大专及以上 55 人，占 18.6%。婚姻状况：已婚 17 人，占 5.7%，未婚 279 人，占 94.3%。成长环境状况：来自农村的 188 人，占 63.5%，来自城市的 61 人，占 20.6%，来自小城镇的 47 人，占 15.9%。

表 1.9 被试基本资料分布表

背景变量		人 数	百分比
性别	男性	296	100.0%
	女性	0	0.0%
年龄	17 - 22 岁	164	55.4%
	23 - 25 岁	88	29.7%
	26 - 33 岁	44	14.9%
受教育程度	初中及以下	63	21.3%
	高中或中专	178	60.1%
	大专及以上	55	18.6%
婚姻状况	已婚	17	5.7%
	未婚	279	94.3%
成长环境	农村	188	63.5%
	城市	61	20.6%
	小城镇	47	15.9%

(3) 资料处理

通过调查问卷所获得的数据采用 SPSS11.5 进行管理和统计分析，具体分析技术包括 t 检验、方差分析和相关分析。

2. 研究结果与分析

(1) 基层消防官兵社会支持情况

从表 1.10 可知基层消防官兵的社会支持情况，来自家人的支持得分最高，得分为 20.4831 ± 4.09544 ，其次是来自朋友的支持，得分为 19.7973 ± 5.10627 ，然后是其他支持，得分为 19.0034 ± 4.07181 ，基层消防官兵社会支持的总得分为 59.2838 ± 10.83625 。

表 1.10 基层消防官兵社会支持情况

维度	均值	标准差
家人支持	20.4831	4.09544
朋友支持	19.7973	5.10627
其他支持	19.0034	4.07181
总支持	59.2838	10.83625

(2) 不同人口统计学变量基层消防官兵社会支持情况比较

①不同年龄段基层消防官兵社会支持情况比较

由表 1.11 可知，不同年龄段基层消防官兵在社会支持各维度上及总支持程度上都有显著的差异。具体而言，在家人支持维度上，17-22 岁的获得的家人支持要非常显著高于 26-33 岁的；在朋友支持维度上，17-22 岁的获得的支持要非常显著高于 26-33 岁的，23-25 岁的显著高于 26-33 岁的；在其他支持上，17-22 岁的获得的支持要显著高于 26-33 岁的，并且 17-22 岁的也显著高于 23-25 岁的。在总支持上，17-22 岁的要非常显著高于 26-33 岁的，23-25 岁的要显著高于 26-33 岁的。通过调查结果可知，总体来说，17-22 岁感受到的支持更多，26-33 岁的感受到的支持要相对少。至于造成这种结果的原因，还有待进一步调查研究，有可能是由于随着年龄的增加，个体的生活及工作压力随之增大、面对的生活问题更加现实，很多问题都不是依赖于他人支持能解决的，对支持的理解和感受会有不同所致。

表 1.11 不同年龄段基层消防官兵社会支持情况比较

因素	年龄	均值	标准差	F 值	LSD 多重比较
家人支持	17 - 22 岁	20. 9451	4. 19941	4. 048 (*)	17 - 22 岁 > 26 - 33 岁 (**)
	23 - 25 岁	20. 3636	3. 87797		
	26 - 33 岁	19. 0000	3. 83375		
朋友支持	17 - 22 岁	20. 2317	3. 87789	3. 948 (*)	17 - 22 岁 > 26 - 33 岁 (**)
	23 - 25 岁	19. 9659	7. 08803		23 - 25 岁 > 26 - 33 岁 (*)
	26 - 33 岁	17. 8409	3. 94110		
其他支持	17 - 22 岁	19. 5854	4. 10432	3. 967 (*)	17 - 22 岁 > 26 - 33 岁 (*)
	23 - 25 岁	18. 4091	4. 07018		17 - 22 岁 > 23 - 25 岁 (*)
	26 - 33 岁	18. 0227	3. 65671		
总支持	17 - 22 岁	60. 7622	10. 31341	5. 458 (**)	17 - 22 岁 > 26 - 33 岁 (**)
	23 - 25 岁	58. 7386	11. 73608		23 - 25 岁 > 26 - 33 岁 (*)
	26 - 33 岁	54. 8636	9. 73507		

注：** 表示 $p < 0.01$ ，* 表示 $p < 0.05$ 。

②不同受教育程度基层消防官兵社会支持情况比较

由表 1.12 可知，不同受教育程度的基层消防官兵在朋友支持、其他支持和总支持上的差异不显著，但在家人支持上存在显著差异。其中高中或中专受教育程度的感受到的家人支持要显著高于初中及以下的，并且要显著高于大专及以上受教育程度的，

至于造成这种结果的具体原因，有待进一步探索研究。

表 1.12 不同受教育程度基层消防官兵社会支持情况比较

维度	受教育程度	均值	标准差	F 值	LSD 多重比较
家人支持	初中及以下	19.5556	4.18437	4.082 (*)	高中或中专 > 初中及以下 (*)
	高中或中专	21.0281	3.98788		高中或中专 > 大专及以上 (*)
	大专及以上	19.7818	4.11272		
朋友支持	初中及以下	18.8889	4.48694	1.270	
	高中或中专	20.0337	3.70204		
	大专及以上	20.0727	8.55452		
其他支持	初中及以下	18.3175	3.95876	1.605	
	高中或中专	19.3315	4.26617		
	大专及以上	18.7273	3.45583		
总支持	初中及以下	56.7619	11.1611	2.788	
	高中或中专	60.3933	9.84756		
	大专及以上	58.5818	12.9853		

注：* * 表示 $p < 0.01$ ，* 表示 $p < 0.05$ 。

③不同成长环境基层消防官兵社会支持情况比较

由表 1.13 可知不同成长环境基层消防官兵的社会支持情况。由表 1.13 可知，来自城市的消防官兵在家人支持上的得分最高，来自小城镇的消防官兵在朋友支持和其他支持维度上得分最高，来自农村的消防官兵在各项支持维度上的得分都是最低的。统计学意义上，不同成长环境基层消防官兵在家人支持维度上不存在显著差异；不同成长环境基层消防官兵在朋友支持上存在显著差异，来自小城镇的获得的朋友支持要非常显著高于来自农村的；在其他支持

维度上，不同成长环境基层消防官兵存在非常显著的差异，其中来自城市的要非常显著高于来自农村的，来自小城镇的要非常显著高于来自农村的；在总支持上，不同成长环境的基层消防官兵存在非常显著的差异，其中来自城市的要非常显著高于来自农村的，来自小城镇的要非常显著高于来自农村的。总体来说，可以看出来自农村的基层消防官兵感受到的社会支持，除了来自家人的支持与来自其他成长环境的不存在显著差异外，在总支持、朋友支持及其他支持等方面感受到的社会支持都要更低。

表 1.13 不同成长环境基层消防官兵社会支持情况比较

维度	成长环境	均值	标准差	F 值	LSD 多重比较
家人支持	农村	20.1170	3.90764	2.474	
	城市	21.4262	4.54774		
	小城镇	20.7234	4.08977		
朋友支持	农村	19.1649	4.01061	4.538 (*)	小城镇 > 农村 (**)
	城市	20.4754	3.77980		
	小城镇	21.4468	8.84113		
其他支持	农村	18.4043	3.91301	5.786 (**)	城市 > 农村 (**) 小城镇 > 农村 (**)
	城市	19.9672	4.39684		
	小城镇	20.1489	3.85035		
总支持	农村	57.6862	9.97764	5.806 (**)	城市 > 农村 (**) 小城镇 > 农村 (**)
	城市	61.8689	10.80968		
	小城镇	62.3191	12.93144		

注：**表示 $p < 0.01$ ，*表示 $p < 0.05$ 。

④不同婚姻状况基层消防官兵社会支持情况比较

表 1.14 不同婚姻状况基层消防官兵社会支持情况比较

	婚姻状况	均值	标准差	t 值	Sig
家人支持	未婚	20.5591	4.10158	1.066	0.287
	已婚	19.4375	3.93224		
朋友支持	未婚	19.9642	5.10312	2.319 (**)	0.021
	已婚	16.9375	4.56755		
其他支持	未婚	19.0573	4.09732	0.770	0.442
	已婚	18.2500	3.69685		
总支持	未婚	59.5806	10.83060	1.784	0.075
	已婚	54.6250	10.29482		

注：* 表示 $p < 0.01$ ，* 表示 $p < 0.05$ 。

由表 1.14 可知，不同婚姻状况基层消防官兵的社会支持情况。由表 1.14 可知，除了在朋友支持维度上未婚的基层消防官兵获得的社会支持要非常显著高于已婚的基层消防官兵外，在家人支持、其他支持、总支持上，未婚与已婚消防官兵获得的社会支持没有显著差异。

(3) 基层消防官兵社会支持与心理健康的关系

由表 1.15 可知基层消防官兵社会支持各维度及总支持程度与其心理健康都呈正相关，其中家人支持与心理健康的相关为 0.012，朋友支持与心理健康的相关为 0.019，其他支持与心理健康的相关为 0.005，总支持与心理健康的相关系数为 0.015，但是各个相关系数都没有达到统计学上的显著水平。

表 1.15 基层消防官兵社会支持与心理健康的关系

	家人支持	朋友支持	其他支持	总支持
心理健康	0.012	0.019	0.005	0.015

3. 讨论

通过本调查，我们了解了基层消防官兵的社会支持情况及其与心理健康的关系。调查结果表明，基层消防官兵的社会支持情况在不同的人口学背景的群体之间存在一定差异，未来应该进一步探究造成这种差异的原因，并在干预工作中针对不同群体的特点采取有针对性的干预措施。此外，基层消防官兵的社会支持与心理健康呈正相关，但相关性不显著，这说明对于基层消防官兵来说，社会支持还不是其心理健康的主要影响因素。以往有大量研究表明，社会支持作为个体应对应激事件的重要社会特征资源，不仅对维持一般的良好情绪体验具有重要意义，而且能对应激状态下的个体提供保护，而本研究并没有验证以往的研究结论，未来有条件的情況下，应该扩大取样范围，进一步进行验证。但从二者呈正相关的角度考虑，还是应当呼吁社会、部队及家庭通过多种形式和手段为基层消防官兵提供充分有力的社会支持。另一方面，也应当教育引导基层消防官兵意识到社会支持的积极作用，鼓励其有意识地建立自己的社会支持系统、充分利用各种社会支持为自己营造更好的心理健康环境。

第四节 基层消防官兵应激反应

应激反应是应激源作用于个体后，个体的反应和表现。基层消防官兵长期面对诸多应激源，会产生一系列的应激反应。通过归纳整理文献资料、所做的问卷调查及质化访谈资料，基层消防官兵的应激反应相关情况如下：

一、基层消防官兵应激反应表现

基层消防官兵的应激反应有不良和良性之分：

（一）不良应激反应

不良应激反应是指导致个体不愉快的、破坏性的应激反应。这种应激是不为个体所欢迎的，是人们力图避免的一种体验。面对高强度的工作任务，高频率暴露于危险性强、环境恶劣、损毁严重、死伤众多的异常场景，经历付出巨大努力却没有达到预期效果的救援挫折打击，这些都可能会使基层消防官兵产生强烈的应激，并导致机体发生一系列的心理、生理变化。基层消防官兵的不良应激反应主要体现在以下方面：

1. 轻度的不良应激反应

（1）认知方面

灾难事故具有极大的突发性、危险性、紧迫性、震撼性和后果不确定性。基层消防官兵一般都是突然地接受紧急救援任务，身处复杂艰难的救援现场，部分心理素质不过硬的基层消防官兵可能会出现注意力不集中、失去思维判断自主性、效能降低、理

解出现困难等情况，甚至还可能出现灾后记忆力下降、灾害情景在头脑中重复“闪回”、改变固有信念、产生错觉和幻觉等认知功能障碍，例如有受访者谈道“有一次扑救一起招待所火灾，当时浓烟滚滚，自己很着急，但越着急、越考虑事情不周，大脑一片空白，不知该怎么办，想起这个忘记那个，不知道清点进入里面的人员的数量”，还有受访者谈道“有一次我们在救被困人员的时候，他流了好多的血，满脸都是，我当时吓坏了，都不知道将自己身后的担架拿出来赶紧救人，只是傻傻的呆着看，最后还是战友提醒我的”。对于基层消防官兵来说，灾难事故还有可能导致灾害情景在头脑中重复浮现，这种浮现可能是对某一特殊灾难时刻的闪电式的追忆，也可能是由于某一情景与灾难爆发时的情景相吻合而产生的重现。无论哪种，都可能会使其重新体验到曾经经历的紧张、恐惧等情绪，例如有受访者谈道“经常回忆起发生的事故，那些脑浆、血水令我感到恶心、胸闷、精神恍惚、失眠”，有受访者谈道“害怕呀，更加严重的是恶心，再看到类似的油类产品，我的脑海里就会出现当时的场景，有一次去帮厨，看到鸡油我又想起了那个场景，那天以后我就再也没有吃过鸡肉”，有受访者谈道“有时会想起爆炸现场的画面。一次半夜热醒，误以为还在事故现场”，还有受访者谈道“自从爆炸事故发生后，我现在害怕听到爆竹声，今年过年的时候每次听到爆竹声，本能地就会身体紧张，担心是不是哪里又发生了爆炸”。此外，救援过程中基层消防官兵时常目睹各种灾难事件带来的巨大损害以及各种不可抗事件的发生，有可能会动摇、改变其原有的一些信念，使消防官兵情绪低落、产生挫败感，从“认为自己能够把握生活”变成“自己其实非常渺小”，从“世界是稳定有序

的”变成“谁也不知道随时会发生什么”，例如有受访者谈道“经历了这么多事，感觉人的生命太脆弱了，说没就没了，对我的生活方式也起到了潜移默化地影响，我以前比较重视储蓄，但现在我感觉活在当下才是最重要的，谁也不知道明天会发生什么”。

（2）情绪情感方面

基层消防官兵工作负荷大、危险性高、环境恶劣、未知因素多，容易引起不良的情绪情感反应，如焦虑、恐惧、悲伤、烦躁、易怒、内疚、抑郁等，下面我们对基层消防官兵经常出现的几种负性情绪情感反应分别进行简要介绍：

恐惧。恐惧是突发性灾难事件最易诱发的一种情绪，是当事人企图摆脱或逃避某种情境而又苦于无能为力的情感体验。恐惧伴有交感神经兴奋、肾上腺素分泌增加、机体机能充分动员，但当事人却感到没有信心和能力战胜突发事件中的危险，例如包头“11.21”空难发生后，参加打捞尸体的几名消防官兵不敢去黑暗的地方、不敢进黑屋子，经过心理疏导后恐惧心理才逐渐消失。在我们所做的质化访谈中，有受访者谈道“有时会莫名其妙地害怕，或者说担心周边的工厂或企业发生爆炸”，有受访者谈道“恐惧黑夜，特别是晚上一个人在楼道走时，会害怕经过牺牲战友的屋子”，有受访者谈道“遇到大的火灾现场、有爆炸危险的现场，会有恐惧感”，有受访者谈道“在心理上存在阴影，会产生恐惧心理，害怕灾难发生在自己身上”，有受访者谈道“现在每次我开门时，总是下意识地感受一下屋子里面的气温，我知道这是心理作用，但是还是不能不去想”有受访者谈道“每次到现场之后听说有遇难者的时候，我会比较刻意地不去看，不去近距

离地接触。”

焦虑。焦虑表现为内心的紧张不安，是个体预感到似乎将要发生某种不利情况而又难以应付时所产生的不愉快的情绪体验。焦虑常常伴有烦躁反应，机体呈高度警觉状态，例如有受访者谈到“有时在灭火、抢险救援中，措施运用地不当，不能及时将被困人员救出，很着急”，有受访者谈道“我们出警的时候有时遇到交通堵塞，心里会非常着急，担心耽误灭火救援，恨不得能长对翅膀”。

悲伤。悲伤通常是由分离、丧失和失败引起的负性情绪反应，并常常伴有沮丧、失望、气馁、意志消沉、孤独等情绪体验。基层消防官兵时常目睹灾难给群众、战友甚至自己带来的无可避免的伤害，容易诱发悲伤情绪，例如有受访者谈道“看到认识的战友牺牲和受伤的人感到不适”，有受访者谈道“偶尔想起牺牲的战友和班长，心里感到难过”，有受访者谈道“刚开始听到那么多战友牺牲，接受不了，很长一段时间都情绪低落，谈及爆炸事故会悲伤”，还有一位参加汶川抗震救灾的受访者谈道“在救援现场，我远远地看到一位母亲抱着一个死去的婴儿，不知为什么当时心里突然难过得不得了，腿瞬间就软了的感觉，心里真的说不出的难过”。

烦躁、易怒。在调查中，还有许多受访者谈到面对高强度应激，自己情绪会变地不稳定，特别容易被激惹、爱发脾气，例如有受访者谈道“有一次自己指挥一场火灾扑救时，由于用水过快，水很快打完了，消防车只有去远处的消火栓取水，这期间周围的群众议论纷纷，我心里很不是滋味。那晚我整夜想来想去睡不着觉，失眠了好几天，脾气也变得更暴躁”，有受访者谈道

“脾气在突然之间会爆发，变得难以控制”，有受访者谈道“会感觉心情烦躁、没有办法静下心来工作”，有受访者谈道“会莫名其妙地生气、发火、不高兴，不想停下来，总想做点什么”，还有受访者谈道“有时候很想打架，想动粗，太冲动了。”

抑郁。抑郁是一种情绪低落、悲哀、寂寞、丧失感和厌世感等混合在一起的消极情绪体验，但抑郁的心理强度和持续时间比情绪低落要大和长，此外还常伴随有不愿与外界接触或不愿与人打交道、失眠、注意力不集中等躯体症状，在针对基层消防官兵进行的访谈调查中，有受访者谈道“自己感觉什么事也不想做，懒得动，打不起精神来”，有受访者谈道“干什么都没有激情”。

内疚。内疚通常是在个体意图或者确实做错事情后产生的一种自责、悔恨、痛苦的情绪体验，但有时即使个体被认可不必对错误性事件负责任，其也有可能产生内疚的情绪体验。面对竭尽全力、付出巨大却救援挫败的情境，基层消防官兵一贯的强烈职业使命感常会使其出现内疚感，有时灾难事件过后，基层消防官兵和幸存者会感到比受害人（或死者）幸运，这种想法也会使他们在一定程度上感到内疚，例如有参加汶川地震救援的受访者谈道“当时真想多救一些人啊，只恨自己能力有限”，还有受访者谈道“在国际城那次火灾中，自己没有迅速将被困人员解救出来，让群众失望了，自己感到很内疚”。

此外，还有受访者提到震惊、无助、绝望等情绪反应，在灾后很长一段时间里不愿意参加各种活动，对任何事都提不起兴趣，这些消极情绪反应如果不能得到及时地调整和干预，后期可能会引起人格改变，甚至导致心理障碍的产生，例如有受访者谈到“之前我在特勤中队担任中队长，经常处置很多惨烈的车祸事

故，从开始的强烈不适感慢慢转变成了麻木，后来我妻子向我抱怨，说我变了，变得一点都不关心她，我反省了一下，可能由于平时这种强烈刺激经受地过多，自己对一些细腻的情感缺乏敏感度了，确实有些麻木不仁了，我想长期这样下去不行，于是申请了调岗”。

（3）生理、行为方面

心理和生理是密不可分的。有研究表明，心理应激会对人的生理产生作用，例如不良的情绪会影响肠胃和神经系统的功能，可能导致肠胃不适、食欲下降、腹泻、胃溃疡等症状的出现，此外，如果精神刺激过度，还可能引起失眠、做噩梦，导致机体免疫系统受损，增加患上某些疾病的概率。通过调查，我们收集到的基层消防官兵生理上的应激反应主要有：耳鸣，头晕、头痛、心慌心悸、出汗、皮肤瘙痒、拉肚子、呼吸不畅、胸闷、恶心、呕吐、食欲不振、嗓子疼、失眠、多梦、体重下降等，例如有受访者谈道“自己的心跳会加快、全身无力，自己没法控制自己”，有受访者谈道“我会出现心跳加速、浑身紧张的状况，特别是脸红，有一次被领导批评了，脸顿时变得通红通红的，都被战友取笑了”，还有受访者谈道“有一段时间睡眠不好，总感觉离开的战友还在，脑海中经常想起他”，有受访者谈道“搬运尸体后吃不下饭（当天的午饭和晚饭），好一段时间看到肉就感到恶心”，还有受访者谈道“怕高温，洗澡的时候只要温度稍微地高一点就难受”。

基层消防官兵在行为方面的应激反应主要有强迫行为（如反复洗手）、社交退缩（不愿与人交流）、逃避（如努力逃避与创伤有关或容易勾起创伤回忆的情境及活动）、抽烟、喝酒、自责、

操作技能水平降低等，例如有受访者谈道“在那之后，在我的大脑里总是出现当时的场景，原本不恐高的我现在有点恐高”，有受访者谈到“不愿意回忆发生的事，不愿和任何人提起自己的感受，有志愿者来慰问我们，虽然知道他们好心，但一点都不愿意和他们交流”。

2. 心理应激相关障碍

心理应激反应不等于心理应激障碍，只有当应激反应超出一定强度或持续时间超过一定限度，并对个体的生活、社会功能产生较为严重干扰、个体不能正常学习、生活、工作时，才构成心理应激障碍。《中国精神疾病分类方案与诊断标准（第3版）》（简称《CCMD-3》）将应激相关障碍划分为三大类，包括急性应激障碍、创伤后应激障碍和适应障碍。心理应激障碍可以说是程度严重的不良应激反应，为了帮助基层消防部队心理工作人员及官兵更好地识别、处理应激障碍，下面对这三类障碍分别做简要介绍，需要注意的是，应激障碍具有严格的诊断标准，下面介绍的是其主要特点，具体诊断需要由专业人士进行，切不可捕风捉影地轻易给自己或他人下定论，造成不良的自我暗示或影响。

（1）急性应激障碍

急性应激障碍是遭遇应激性事件后的一种一过性状况。引起这类障碍的应激性事件可以是任何人都难以承受的非常大的自然灾害（如水灾、地震、山洪、海啸等），也可以是对个体冲击性很强的重大变故（如亲人的去世、惨烈的事故场面等）。这些事件都是对个体意义重大的，或者会对个体的生命安全造成严重威胁，或者会给其生活带来重大冲击。急性应激障碍的主要特点是“急”，一般在受到应激性事件刺激后数分钟至数小时内出现，在

几天内消失，快者几小时就可恢复。急性应激障碍出现与否及严重程度主要取决于个体的易感性和应对方式，绝大多数人即使遭遇重大打击也不会出现这一障碍。急性应激障碍的典型临床表现包括意识改变、行为改变和情绪改变三个方面：

①意识改变

这种改变出现得最早，主要表现为茫然、定向障碍、不知自己身在何处、对事件和周围事物不能清晰感知，例如有些人听到对自己打击非常大的噩耗后当场昏过去，醒后不知道发生了什么事情、不认识周围的人、不知道身在何处。这种神志不清可能会持续几个小时，也可能会持续几天。

②行为改变

这种改变主要表现为行为明显减少或增多并带有盲目性。行为减少表现为不主动与人说话，或者他人跟其说话也不予理睬，日常生活不知料理，不知道洗脸梳头，不知道吃饭睡觉，需要经人提醒或再三督促，生活陷入混乱状态。行为增多表现为动作杂乱、无目的，甚至冲动毁物，话多或自言自语，言语内容零乱，没有逻辑性。

③情绪改变

这种改变主要表现为愤怒、恐惧、悲伤、绝望等。通常这些情绪表现得非常强烈，在强烈的不良情绪影响下，个体有时甚至会出现一些过激行为，例如在极度悲伤绝望的情绪支配下，有些人会采取自杀行为以解除难以接受的痛苦，现实中不乏这样的案例。

(2) 创伤后应激障碍

创伤后应激障碍的概念。创伤后应激障碍是对异乎寻常的威胁性、灾害性事件的延迟和（或）持久反应，通常在应激事件发

生后 1 至 6 个月内出现。少数于 6 个月之后出现，称为延迟性 PTSD。PTSD 比急性应激障碍的发生时间要晚，而障碍的持续时间比急性应激障碍要长得多，往往持续 1 个月以上，有的甚至长达数年。有资料显示，普通人群中 50% 以上的人一生中至少有一次曾经亲身经历或目睹过创伤性事件，在这一人群中 PTSD 的患病率为 7% 至 12%，其中女性患病率为 10.4%，男性患病率为 5.0%。PTSD 的诱因有战争、严重事故、目睹他人惨死、身受酷刑等。创伤性事件是 PTSD 诊断的必要条件，但不是 PTSD 发生的充分条件。有研究表明，虽然大多数人在经历创伤性事件后都会出现程度不等的症状，但只有少部分人最终成为 PTSD 患者。许多因素都会影响 PTSD 的发生，已有研究表明 PTSD 的相关危险因素有：存在精神障碍的家族史与既往史、童年时代的心理创伤（如遭受性虐待、10 岁前父母离异）、性格内向及有神经质倾向、创伤性事件前后有其他负性事件发生、家境不好、身体健康状况欠佳等。有关基层消防官兵创伤后应激障碍的研究还比较少，缺乏完整的临床案例资料。我们曾以 200 名基层消防官兵为对象进行的一次调查结果显示，基层消防官兵创伤后应激障碍的阳性检出率为 13.50%，可见该问题应引起相关部门的高度重视。不同年龄段，是否独生子女，不同成长环境，不同婚姻状况以及不同职责消防官兵的创伤后应激障碍的状况无显著差异。不同受教育程度对消防官兵创伤后应激障碍有显著影响，在警觉性增高维度上，初中及以下和高中或中专的警觉性增高大于大专以上的，说明教育有可能是对创伤后应激障碍进行干预的一个有效途径。

创伤后应激障碍的临床识别要点如下：

要点一：侵入性的回忆和反复出现的噩梦、反复体验创伤性

事件。PTSD 患者在经历过重大创伤性事件后，总是难以控制地重新体验创伤性事件发生时的各种场景及当时的情绪，表现出一系列特征性症状，如驱之不去的闯入性回忆、频频出现的痛苦梦境等。有时可见患者处于分离状态，持续时间可从数秒钟到几天不等，称为“闪回”，此时患者仿佛又完全处于创伤性事件发生时的情境，重新表现出事件发生时所伴发的各种强烈的精神痛苦和生理反应。

要点二：回避与创伤有关的刺激，情感麻木并且兴趣降低。在经历创伤性事件后，PTSD 患者对创伤相关的刺激存在持续的回避。回避的对象不仅限于具体的场景与情境，还包括有关的想法、感受及话题，患者不愿提及有关事件，避免有关的交谈。对创伤性事件的某些重要方面失去记忆也被视为回避的表现之一。

要点三：在行为回避的同时，有些患者在情感上也处于一种回避状态，这也称为“心理麻木”或“情感麻痹”。患者在整体上给人以木然、淡然的感觉。从心理学意义上讲，这是一种情感隔离的状态，长期处于这种状态对健康是不利的，悲伤的情感没有一个良好的发泄渠道，往往会引起更多的心理障碍或心身疾病。另一方面，患者自己感到似乎难以对任何事情发生兴趣，对过去热衷的活动同样兴趣索然；感到与外界疏远隔离，甚至格格不入；似乎对什么都无动于衷，难以体验各种细腻的情感；对未来心灰意懒，轻则抱听天由命的态度，严重时可能万念俱灰，以致自杀。

要点四：持续性的焦虑和警觉水平增高，如难以入睡或不能安眠、警觉性过高、容易受惊吓、无法专心做事等。大多数 PTSD 患者一年内可以恢复，少数患者则持续数年不愈而造成持久的精神负担，有的还可能造成终身神经残疾，再也无法正常生活。

(3) 适应障碍

引起适应障碍的应激事件可以是非常强烈和重大的突发性事件（如地震、交通事故、洪水等），也可以是个体长期存在的困难处境（如事业受挫、失恋、人际关系紧张等），有时即使在别人看来是好事，如结婚、生子、升迁，对某些人来说也可能成为应激事件。总的来说，这些事件导致了个体生活的改变，需要其进行调整、加以适应，而适应障碍恰恰是个体不能有效适应这些改变所导致的结果。

适应障碍的出现不仅与应激事件的性质有关，还与个体的性格特点关系密切。比如同样经历了创伤性事件，一些性格外向开朗、兴趣爱好广泛、业余生活丰富的人可能适应得比较快，而那些性格内向、比较沉闷、平时不爱与人交往、缺乏兴趣爱好的人适应起来可能比较缓慢，久而久之就出现了适应障碍。适应障碍的发生往往不如急性应激障碍突然，多在应激性事件发生后1至3个月内缓慢发生，临床表现也不如前两种障碍强烈。在成年人身上主要表现为情绪方面的异常，如紧张、担心、心情郁闷、脾气急躁、容易疲倦等。行为方面也会有相应的变化，如注意力难以集中、做事效率下降、入睡困难等。在儿童或青少年身上，行为方面的异常更为突出，如上网成瘾、打架、厌学等。

(二) 良性应激反应

良性应激反应是指积极的、令人满意的应激反应。应激虽然会打乱机体的内稳态，给机体造成不适感，但是从进化论角度来看，这种应激体验能够在一定程度上对个体加以唤醒，提醒个体动用各种资源应对来自身体内外环境的威胁和挑战，具有促进个体适应外部环境、不断提高成长的积极意义。对于基层消防官兵

来说，良性应激反应主要有：

1. 适度的兴奋，例如由受访者谈道“每当发生火灾，自己就会变得兴奋，整个身体会紧张起来，希望尽最大的努力去灭火救灾”。

2. 强烈的自豪感，一位参与过汶川地震救援的受访者谈道“在灾区，我们感受到了受灾群众对我们强烈的信任，他们看到我们到达，都激动地流下了眼泪，像看到救星一样，对我们的信任让我们非常感动和自豪”，有受访者谈道“救出群众后那种发自肺腑的自豪感，满满的正能量！”，有受访者谈道“感到当一名消防员是自豪的，助人为乐是快乐的，也激励了自己爱岗奉献的精神，更强化了自己平时训练的热情”，有受访者谈道“感受到人民群众需要帮助的急切心情，以后更有干劲”。

3. 提高了个人能力，例如有受访者谈道“虽说灾难事故的发生是谁都不愿意看到的，但另一方面，灾难事故也为消防部队提供了提高灾难事故处置能力的机会”，有受访者谈道“积累了处置事故的知识和经验，以后出警会多注意个人防护。心理素质有了进一步地加强和提高，掌握了一些救援的技巧和方法”，有受访者谈道“经历了那么多灭火救援，让我更加重视保护自己，特别是灭火救援时，自身防护装备一定要穿戴齐全”，有受访者谈道“学到以后进火场不可盲目，要事先仔细进行侦察”，还有受访者谈道“有了安全意识，内心更加强大了，有了团队意识，还有就是感到生命无价，我们一定要按照规定去做事情”。

4. 明确了未来的目标，例如有受访者谈道“经历这些事，提高了我的责任感，未来我要多学习灭火救援知识、加强身体锻炼、不断提高自身能力，只有这样才能更有效地去应对未来的灾

难事故”，还有受访者谈道“未来的灭火救援形势越来越复杂，要学习的东西太多，我以后一定要不断地给自己充电。”

5. 感受到了社会的正能量，例如一位参与汶川地震救援的受访者谈道“灾区群众源源不断地把吃的、喝的送给我们，但部队规定我们不能收灾民的东西，后来我们出去采购东西的人员只能换上便装，否则买东西没人会收钱的，这让我们非常感动”，还有一位参与天津“8.12”爆炸事故救援的受访者谈道“爆炸的发生再一次证明生命的脆弱，但是各个省市部队和志愿者的齐心协力又显得特别温暖。这次的收获是得到家人和朋友的关心，社会对消防官兵的肯定。我看到了人心的善良，众志成城”，有受访者谈道“救援之后真正体会到一方有难，八方支援，这个社会太有爱了”，有受访者谈道“明白了协作对于成功是必须的，一个人的力量微弱，全社会无数颗爱心汇聚会在一起让我们更加强大，更好地解决问题”，还有受访者谈道“患难见真情，我感觉危机时刻中国人民很团结，人民群众的力量很强大”。

6. 认识到了生命的脆弱，更加珍爱生命、珍惜美好，例如一位参加过汶川地震救援的受访者谈道“在灾害现场看到那么多人死亡，感觉生命真的非常非常脆弱，救援回去之后，我立马就和谈了好几年的女朋友领了结婚证，因为我意识到一定要好好珍惜现在的幸福”，有受访者谈道“意识到生命的脆弱和珍贵，我告诉自己在面对死亡时、困难时、绝境时，坚决不能自暴自弃”，有受访者谈道“让我更加体会到要珍惜生命、珍惜眼前人，少一些苛责，多一些包容”，有受访者谈道“生活是美好的，活着真好。”

二、基层消防官兵应激反应结果

应激具有正常与异常的双重特征。它可以是一种面临不正常

事件的正常心理应答，也可以成为严重心理障碍的诱发因素。每个人在人生的不同阶段都可能会经历种种强烈的应激，但由于处理的方法不同，个体先前经历危机的体验不同，个体的人格不同，结局也不相同。一般会有四种结果：

一是顺利地度过危机，而且学会处理困境的方法和策略，使个体的心理健康水平得到提高。在这个过程中，当事人不仅是经历了一次危机威胁，而且也得到了一次成长和提高自己的机会，这也是危机干预追求的最佳结局。

二是勉强渡过危机，却在内心深处留下“瘢痕”，即留下心理创伤、形成偏见、留下痛点，将影响个体今后的社会适应。

三是出现自杀、自伤或自毁。这种情况是当事人经不住强大的心理压力和强力的刺激，对未来绝望，以死解脱或者采取对自身的自伤行为。

四是引起严重的心理障碍甚至精神病，如急性应激障碍（ASD）、创伤后应激障碍（PTSD）、适应障碍、酒精和药物滥用、神经症、精神病和心身疾病等。

人的适应能力是非常强的，在调查访谈的过程中我们发现对于绝大部分基层消防官兵来说，危机反应无论是在程度上还是时间上，都不会给生活带来永久或极端的影响，他们需要的只是时间加上亲友给予的体谅和支持，就能逐步恢复对现状和生活的信心。但还是需要注意的是如果应激源强度过强，持续时间过长，就会降低人体的免疫力，出现非常时期的非理性行为，对个人而言轻则危害身体健康、增加患病的可能，重则会出现攻击性行为和精神损害。

第五节 基层消防官兵应激反应的后果变量

——消防新兵适应不良研究

良好的适应性是一名新兵尽快适应新环境以及军事职业的特殊要求，顺利完成从普通百姓到军人转变的基本要求。国外有研究表明，适应不良是新兵减员的重要原因之一，国内也有研究显示心理疾病的诱发因素中排首位的就是适应困难。本部分以消防部队新兵为对象，对其新训过程中存在的适应不良问题进行调查，为有针对性地开展消防新兵适应不良的预防及干预工作奠定基础。

一、新兵适应性的相关研究

从20世纪50年代以来，有关适应的心理学研究日益丰富和深入。研究者通常将适应定义为个体与环境之间的互动过程，这种过程是个体为维持与环境间的和谐关系而改变自己行为的一种连续性活动，另外也它是个体的一种内在状态，并且它的发展是逐步和无止境的。个体对各种环境的适应大都需要一定时间，因此当生活突然发生变化时，个体通常会感受到应激和不适。

国外有研究表明，虽然绝大多数新兵最终能够成功完成对新训中各种压力的适应，但是仍有少部分新兵表现出适应能力的缺乏，出现心理或精神障碍，适应不良是新兵减员的重要原因之一。有研究结果显示，美国空军每年大约有4% - 6%的新兵在新训中出现精神心理障碍，美国海军每年在新兵新训阶段至少有

7%（3000人以上）的新兵因心理障碍原因而导致退兵。Klein 等以 1979 年至 1985 年被退兵的 1134 名新兵为对象进行的研究发现，常见的造成新兵减员的心理问题有：惊恐、自杀倾向、人格障碍、适应障碍、焦虑、抑郁等。

国内有研究表明，心理疾病的诱发因素中排首位的就是适应困难。对于新兵来说，轻度的适应不良会导致训练损伤的增加，重度的适应不良或心理障碍会导致新兵完全不能胜任军人职业而遭退兵。李肖荣等对 360 名新训一个月后的新兵进行了 SCL-90 测试，从阳性症状检出率发现新兵的躯体化、焦虑、强迫症状相对突出；刘知源等对 440 名新训期间的新兵实施 SCL-90 测量，按筛查阳性率数值大小依次排列，结果为：强迫症状 > 人际关系敏感 > 偏执 > 抑郁 > 躯体化 > 焦虑 > 精神病性，整体阳性筛查率达到 27.7%；张莉在对 1256 名新兵调查研究后，总结出新兵适应不良的表现主要有：恐怖、焦虑、人际关系敏感、偏执及躯体化，其中恐怖、焦虑、躯体化是诊断要点；李红政等应用元分析的方法对这些研究结果进行了再分析，结果显示：新兵 SCL-90 测查的抑郁、敌对、偏执因子新训后高于新训前，躯体化、精神病性因子新训后低于新训前。但是李红政指出上述各因子的平均效应值 d 均较小，绝对值在 0.02-0.16 之间，表明虽有统计学意义，但实际改变程度不大。国内以往的相关研究大都是采用 SCL-90 进行实测，本研究拟采用军人适应不良自评量表及质化访谈的方法对消防新兵的适应不良状况进行调查，以检验、丰富该领域的研究成果。

二、研究方法

首先根据研究主题设计研究问卷，然后由多名武警学院学员

带到实习所在的消防部队抽取正在进行新训的消防新兵进行问卷调查，问卷调查采用无记名形式，问卷回收后利用 SPSS11.5 进行数据录入和分析。此外，还抽取部分消防新兵进行质化访，并采用录音设备对访谈过程进行录音，具体情况如下：

（一）研究工具

1. 量化研究工具

（1）个人背景资料调查表

本调查表依据实际研究需要而设计，主要目的在于收集消防新兵的性别、年龄、受教育程度、是否是独生子女，成长环境等方面的人口统计学资料。

（2）军人适应不良自评量表

军人适应不良自评量表由张理义、袁国桢等人研制，包括 40 个条目，有 4 个因子，即 A 因子（行为问题因子）、B 因子（情绪障碍因子）、C 因子（人际关系因子）和 D 因子（社交不良因子）。

2. 质化研究工具

本部分研究工具为质化访谈提纲，涉及的问题是“你刚到部队有哪些不适应的地方，具体表现有哪些？”，“你认为有哪些方法能帮助你更快地适应部队生活？”。

（二）被试情况

1. 问卷调查被试情况

采取随机整群抽样法抽取消防新兵 220 名进行调查。调查后共获得有效问卷 192 人，有效回收率为 87.2%。被试具体情况见表 1.16。由表 1.16 可知，有效问卷中，男性为 192 人，占 100%。年龄分布情况：16-18 岁的为 83 人，占 43.2%，19-21

岁的为 93 人，占 48.4%，22 - 28 岁的为 16 人，占 8.3%。受教育程度情况：初中及以下 26 人，占 13.5%，高中或中专 141 人，占 73.4%，大专及以上 25 人，占 13.0%。独生子女 76 人，占 39.6%，非独生子女 116 人，占 60.4%。成长环境情况，来自农村的 87 人，占 45.3%，来自城市的 77 人，占 40.1%，小城镇 28 人，占 14.6%。

表 1.16 被试基本资料分布表

背景变量	分类	人数	百分比
性别	男性	192	100%
	女性	0	0%
年龄	16 - 18 岁	83	43.2%
	19 - 21 岁	93	48.4%
	22 - 28 岁	16	8.3%
受教育程度	初中及以下	26	13.5%
	高中或中专	141	73.4%
	大专及以上	25	13.0%
是否独生子女	是	76	39.6%
	否	116	60.4%
成长环境	农村	87	45.3%
	城市	77	40.1%
	小城镇	28	14.6%

2. 质化访谈的被试情况

研究者采用便利取样的方式，对 40 名消防新兵进行了半结构化深度访谈。

(三) 数据处理

调查问卷获得的数据采用 SPSS11.5 进行数据输入、管理和统计分析，具体分析技术包括 t 检验、方差分析。将质化访谈录音转录为文本形式，进行质化文本分析。

三、结果与分析

(一) 量化研究部分

1. 量化研究结果

(1) 消防新兵适应不良情况

通过统计分析可知，消防新兵在行为问题、情绪障碍、人际关系、环境适应、适应总分维度上的得分分别为 1.78 ± 2 ， 1.31 ± 1.15 ， 1.55 ± 1.58 ， 0.58 ± 0.79 ， 5.22 ± 4.47 ，具体情况见表 1.17。

表 1.17 消防新兵在适应不良各维度上的得分

	平均数	标准差
行为问题	1.78	2.00
情绪障碍	1.31	1.15
人际关系	1.55	1.58
环境适应	0.58	0.79
总维度	5.22	4.47

(2) 消防新兵适应不良程度诊断

根据张理义、陈春霞等人的研究《中国军人适应不良量表常模的建立及其结果分析》，军人适应不良（n = 15989）的总分常模为 7.44 ± 6.25 ，各因子常模分别为：行为问题 2.92 ± 2.87 ，情

绪适应 1.53 ± 1.44 ，人际关系 2.14 ± 2.01 ，环境适应 0.84 ± 1.04 。根据评分方法将量表的原始分数转化为 T 分，计算公式为 $T = 50 + 10 (X - \bar{X}) / S$ ， \bar{X} 、 S 为量表的常模平均数与标准差。根据计分标准，T 分 ≤ 70 分为正常，T 分 > 70 分为适应性障碍，分值越高说明适应性障碍越严重。根据此标准，对本次调查被试中的适应性障碍者进行筛选，检出结果如表 1.18 所示，在行为问题上的适应不良检出人数为 19 人，检出率占总人数的 9.9%；在人际关系上的适应不良检出人数为 12 人，检出率占总人数的 6.25%；在情绪问题和环境适应上的适应不良检出人数为 0，检出率占总人数的 0%。192 名新兵中适应不良者共有 31 人，占总人数的 16.1%。

表 1.18 消防新兵适应不良检出率

	行为问题	情绪问题	人际关系	环境适应
检出人数	19	0	12	0
百分比	9.9%	0	6.25%	0

(3) 不同人口消防统计学资料消防新兵适应不良情况比较

①不同年龄段消防新兵适应不良情况比较

把消防新兵分为三个年龄段：16 - 18 岁，19 - 21 岁，22 - 28 岁。通过方差分析来探讨消防新兵年龄对适应不良的影响。方差分析的结果见表 1.19，具体为：行为问题维度上， $F = 0.61$ ， $Sig = 0.54$ ， $P > 0.05$ ；情绪障碍维度上， $F = 2.06$ ， $Sig = 0.13$ ， $P > 0.05$ ；人际关系维度上， $F = 0.34$ ， $Sig = 0.71$ ， $P > 0.05$ ；环境适应维度上， $F = 0.11$ ， $Sig = 0.90$ ， $P > 0.05$ 。由此可知，不同年龄段的消防新兵在适应不良上没有显著差异。

表 1.19 不同年龄段消防新兵适应不良情况分析

	年龄	平均数	标准差	F 值	Sig
行为问题	16 - 18 岁	1.93	2.22	0.61	0.54
	19 - 21 岁	1.71	1.75		
	22 - 28 岁	1.38	2.16		
情绪障碍	16 - 18 岁	1.22	1.05	2.06	0.13
	19 - 21 岁	1.47	1.23		
	22 - 28 岁	0.94	1.12		
人际关系	16 - 18 岁	1.48	1.46	0.34	0.71
	19 - 21 岁	1.65	1.67		
	22 - 28 岁	1.38	1.71		
环境适应	16 - 18 岁	0.60	0.78	0.11	0.90
	19 - 21 岁	0.58	0.83		
	22 - 28 岁	0.50	0.73		

②不同受教育程度消防新兵适应不良情况比较

把消防新兵按受教育程度的不同分为三类：初中及以下、高中或中专、大专及以上，通过方差分析来探讨不同受教育程度对适应不良的影响，结果见表 1.20。由表 1.20 可知，方差分析的结果为：行为问题维度上， $F = 1.78$ ， $Sig = 0.17$ ， $P > 0.05$ ；情绪障碍维度上， $F = 2.09$ ， $Sig = 0.13$ ， $P > 0.05$ ；人际关系维度上， $F = 0.53$ ， $Sig = 0.59$ ， $P > 0.05$ ；环境适应维度上， $F = 1.28$ ， $Sig = 0.28$ ， $P > 0.05$ 。由此可见，不同受教育程度的消防新兵在适应不良上没有显著差异。

表 1.20 不同受教育程度消防新兵适应不良情况分析

	受教育程度	平均数	标准差	F 值	Sig
行为问题	初中及以下	1.81	1.74	1.78	0.17
	高中或中专	1.89	2.06		
	大专及以上	1.08	1.81		
情绪障碍	初中及以下	1.39	1.17	2.09	0.13
	高中或中专	1.38	1.17		
	大专及以上	0.88	0.97		
人际关系	初中及以下	1.46	1.63	0.53	0.59
	高中或中专	1.62	1.56		
	大专及以上	1.28	1.65		
环境适应	初中及以下	0.69	0.93	1.28	0.28
	高中或中专	0.60	0.79		
	大专及以上	0.36	0.64		

③独生子女与非独生子女消防新兵适应不良情况比较

把消防新兵按是否是独生子女分为两类，采用 t 检验比较独生子女与非独生子女消防新兵在适应不良上的差异，研究结果见表 1.21。由表 1.21 可知，在行为问题维度上， $t = -0.81$ ， $Sig = 0.42$ ， $P > 0.05$ ；情绪障碍维度上， $t = -1.82$ ， $Sig = 0.07$ ， $P > 0.05$ ；人际关系维度上， $t = -0.84$ ， $Sig = 0.40$ ， $P > 0.05$ ；环境适应维度上， $t = 0.12$ ， $Sig = 0.90$ ， $P > 0.05$ 。因此，是否是独生子女对消防新兵的适应不良无显著影响。

表 1.21 独生子女与非独生子女消防新兵适应不良情况分析

	是否独生子女	平均数	标准差	t 值	Sig
行为问题	是	1.63	2.09	-0.81	0.42
	否	1.87	1.94		
情绪障碍	是	1.13	1.12	-1.82	0.07
	否	1.44	1.16		
人际关系	是	1.43	1.65	-0.84	0.40
	否	1.63	1.53		
环境适应	是	0.59	0.79	0.12	0.90
	否	0.58	0.80		

④不同成长环境消防新兵适应不良情况比较

表 1.22 不同成长环境消防新兵适应不良情况分析

	受教育程度	平均数	标准差	F 值	Sig
行为问题	农村	1.91	2.05	0.35	0.71
	城市	1.66	1.80		
	小城镇	1.68	2.37		
情绪障碍	农村	1.91	2.05	0.43	0.65
	城市	1.66	1.80		
	小城镇	1.68	2.37		
人际关系	农村	1.91	2.05	1.19	0.31
	城市	1.66	1.80		
	小城镇	1.68	2.37		
环境适应	农村	1.91	2.05	0.20	0.82
	城市	1.66	1.80		
	小城镇	1.68	2.37		

将消防新兵按成长环境分为三类：来自农村、来自城市、来自小城镇，通过方差分析来比较不同成长环境消防新兵的适应不良情况，具体情况见表 1.22。由表 1.22 可知：行为问题维度上， $F = 0.35$ ， $Sig = 0.71$ ， $P > 0.05$ ；情绪障碍维度上， $F = 0.43$ ， $Sig = 0.65$ ， $P > 0.05$ ；人际关系维度上， $F = 1.19$ ， $Sig = 0.31$ ， $P > 0.05$ ；环境适应维度上， $F = 0.20$ ， $Sig = 0.82$ ， $P > 0.05$ 。由此可知，不同成长环境的消防新兵在适应不良各维度上没有显著差异。

2. 量化研究结果分析

张理义曾考察了中国人民解放军系统中陆、海、空三军的适应不良情况，调查采用随机整群抽样法，调查对象包括军官及士兵。将本调查结果与张理义所研究的对象进行比较可知，消防新兵在行为问题、情绪障碍、人际关系、环境适应、适应总分维度上的得分分别为 1.78 ± 2.00 ， 1.31 ± 1.15 ， 1.55 ± 1.58 ， 0.58 ± 0.79 ， 5.22 ± 4.47 ，均低于陆军（ 2.90 ± 2.89 ， 1.52 ± 1.45 ， 2.14 ± 2.03 ， 0.85 ± 1.06 ， 7.42 ± 6.34 ）、海军（ 3.04 ± 2.71 ， 1.56 ± 1.35 ， 2.23 ± 1.84 ， 0.81 ± 0.95 ， 7.69 ± 5.62 ）及空军（ 2.96 ± 2.91 ， 1.64 ± 1.49 ， 1.91 ± 2.04 ， 0.73 ± 0.96 ， 7.21 ± 6.13 ）在相同维度上的得分，并且也都低于以陆、海、空官兵为对象建立的中国军人适应不良常模的。说明与解放军官兵相比，消防新兵的适应不良状况的程度相对较低，这可能是由消防部队的客观与人文环境与解放军部队具有一定差别所致，至于具体原因还有待进一步研究。

对消防新兵的适应不良程度进行诊断，在行为问题上的适应不良检出人数为 19 人，检出率为 9.9%；在人际关系上的适应不良检出人数为 12 人，检出率为 6.25%；在情绪障碍与环境适应上的适应不良检出人数为 0。也就是说，消防新兵适应不良主要

体现在行为问题和人际关系上。结合笔者质化访谈所获得的资料得知，行为问题方面，部队严格的一日生活制度、相对较少的自由活动空间、高强度的训练任务，使许多新兵感到苦闷吃力，而人际关系方面，部队上下级观念严格，强调服从意识，有些消防新兵感觉自我意志受到压抑，有些消防新兵提到有的班长在管理训练中不科学，与新兵谈心少、甚至存在打骂行为，这也使新兵感到苦恼。因此，在对消防新兵的适应不良进行干预时，应重点考虑造成行为问题和人际关系不适应的原因，在进一步调查研究的基础上，从这些方面采取有效措施进行预防干预。

192名消防新兵中，适应不良者共有31人，占16.1%，说明消防新兵适应不良的比例并不小，我们应该充分重视消防新兵的适应不良问题，避免由此诱发更严重的问题。此外，张理义、宋梓祥等人曾对汶川地震救援官兵的适应不良情况进行调查，调查结果显示，146名官兵中有145名出现适应不良，占99.3%。而消防部队的任务是灭火与应急救援，今日的消防新兵奔赴的是明日的救灾现场，所以虽然本次调查中消防新兵的适应不良情况要低于解放军官兵的适应不良常模，但是在未来的高应激工作环境中所要承受的心理压力可能要远远高于新训阶段甚至是其他兵种。因此，在有效解决消防新兵适应问题的基础上，未来也应对消防官兵常态生活中的适应问题进行进一步的探究，对消防官兵的适应不良问题进行系统性研究，提高消防官兵的心理素质和适应能力，为有效完成灭火与应急救援任务、提高消防部队的战斗力打下良好的基础。

（二）质化研究结果与分析

1. 消防新兵适应不良的表现

通过访谈，消防新兵的适应不良主要表现在以下几方面：

(1) 思念家人

消防新兵从熟悉的家人身边来到陌生的部队，大都会强烈地思念家人，例如有受访者谈道“来到部队以后特别想家，想自己的父母、亲人、对象，晚上想得睡不着觉，有时候往家里打电话会哭”，有受访者谈道“以前从没有离开过家人，到了部队后天天想念家人，特别是心情不好的时候，有时会后悔来当兵”。

(2) 不适应驻地的气候

有些新兵的家乡与部队的气候差别比较大，会对气候产生不适应感，例如有受访者谈道“我来到张家口这边感觉太冷，在外面训练的时候特别难受，而且有的时候会冻感冒”，有受访者谈道“我家在北方，虽然冬天外面冷，但是房间里面有暖气，这边虽然是南方，但是屋里没有暖气，真的不适应，太冷了”。

(3) 饮食不习惯

饮食是每个人每天都要面对的问题，长期在家乡养成的饮食习惯与部队饮食的差异有时也会成为消防新兵不适应的原因，例如有受访者谈道“在家的時候吃饭慢，来到部队以后大家都吃得比较快，此外有些东西吃不惯，不爱吃这些菜”，有受访者谈道“我是北方人喜欢吃面食，现在总吃米饭，感觉胃里不舒服”。

(4) 感觉生活节奏太紧张

部队生活节奏紧张、管理严格，许多新兵感到不适，例如有受访者谈道“部队的一日生活制度太紧张，没有家里和学校自由，没有自己可以自由支配的时间，感觉部队的生括太枯燥乏味，今天就是昨天的重复”，有受访者谈道“在家里早上可以睡到自然醒，到了部队以后早上起得太早，一天都没有精神干工作和训练”，有受访谈道“天天要叠被子，内务要弄得特别好。在

家的时候根本就不叠被子，房间都是妈妈帮着收拾”。

(5) 感觉压抑、不自由

部队实行严格的层级管理、上下级观念强，许多新兵感觉不适应，例如有受访者谈道“来到部队后总想问个为什么，但是部队的上下级观念很强，班长说干什么就得干什么，没有为什么这一说，自己感觉不太适应”，有受访者谈道“部队管理太严，各项规章制度太多，没有自己的自由。以前在家的时候想干什么就干什么，来到部队以后要跟着部队的纪律走”。

(6) 训练强度大、内容枯燥

许多消防新兵提到对训练不适应，例如有受访者谈道“在部队每天的训练量大，身体特别累，有点吃不消，每天训练完浑身上下都特别疼”，有受访者谈道“在家里很少锻炼身体，体质不好，来到部队后训练跟不上，别人能做的自己经常做不了，感觉很苦恼”。还有的消防新兵对部队的队列训练不适应，有受访者谈道“队列训练比较枯燥，天天就是那几个动作，特别反感进行队列训练”。

(7) 人际交往不畅

人际交往不畅也是许多消防新兵提到的不适应的地方，例如有受访者谈道“每个新兵来自不同的地方，都有自己的主意和个性，交流比较困难，我有时会感到孤独和寂寞”，有受访者谈道“我们班长在训练场上很严格这是好的，但是回到宿舍以后很少跟我们说话，也不交流谈心，让我们感觉很压抑”，有受访者谈道“来这里还没有交到特别好的朋友，感觉内心很孤独”。

2. 改善消防新兵适应不良的措施

通过归纳分析来自消防新兵的意见和建议，可以从以下几方面加强工作，以有效改善消防新兵的适应不良问题：

(1) 加强思想政治教育，促进观念转变

应采用多样化的手段进行有效的思想政治教育，积极促进消防新兵从地方青年转变成为一名合格的现役军人，使其发自内心地认同自己的新角色，自己积极主动地去适应部队的生活，例如有受访者谈道“对新兵的政治教育是让新兵更快地适应部队的不可忽略的环节”，有受访者谈道“我感觉现在部队只注重新兵的体能和业务方面的训练，对新兵进行的政治思想教育太少，应该首先要让新兵在思想上转变过来”，有受访者谈道“只有心态调整好了，想着训练是为了自己好，训练好了可以以后去救人，感觉身上就都是劲”，有受访者谈道“要树立一个信心和决心，以后要在部队好好发展，把心收回来”，有受访者谈道“来到部队以后要有一个积极向上的心态，才能干好自己的本职工作，才能在部队好好的发展，不辜负家人的希望”。

(2) 领导要关心新兵，多沟通交流，以情带兵

新兵从各自家乡来到军营，心里难免会有孤独感，这时候如果领导能热情地对新兵敞开心怀关心新兵、多交流谈心、以情带兵，会让新兵感受到莫大的温暖，更快更好地适应部队生活，例如有受访者谈道“班长要多与新兵谈心，多关心新兵，我晚上有时候会把自己的被子踢开，我们班长会起来给我们把被子盖好，这让我心里感觉很温暖”，有受访者谈道“班长多帮助新兵，跟新兵交流，说说心里话。多组织点谈心的活动，会让新兵减少对家的思念”，有受访者谈道“班长多与新兵谈心会让他们更快地适应部队的生活”。

(3) 安排丰富的文化娱乐活动

应该安排丰富的文化娱乐活动，充实新兵的业余文化生活。

许多受访者都认为丰富的文化娱乐活动会让新兵更快、更好地适应部队的生活，例如有受访者谈道“多组织看点有励志性的电影或者电视剧，比如《士兵突击》，对新兵有激励的作用”，有受访者谈道“业余时间多搞点活动，可以缓解下压抑和紧张的心情，在快乐中度过比在压抑中度过好多了”，有受访者谈道“在休息的时候不要老是在宿舍待着，可以进行一些足球、篮球或者棋类的比赛，可以增加战友之间的感情，提高新兵的积极性”。

（4）给新兵提供与家人交流的机会

应该充分利用家庭支持来增强新兵的社会支持系统。许多新兵提到家人的支持与鼓励能帮助自己更快地适应新的环境，例如有受访者谈道“希望能给家里多打几个电话，前天我给我妈妈打电话的时候说我会叠被子、洗衣服、打扫卫生了，我妈妈听后特别高兴。听着我妈这么高兴，我就感觉我一定要在部队好好干，我就感觉浑身是劲”，有受访者谈道“要是可以给家里多打几个电话就好了，这样可以缓解以下想家之情，会更加踏实地在部队干”。

（5）制定科学合理的训练计划

在组织新兵训练的时候，应该制定科学合理的训练计划，使新兵能够适应训练的节奏。许多新兵提到，希望能通过一个循序渐进的过程来逐步适应部队生活，例如有受访者谈道“要给新兵一个过渡期，循序渐进地让他们慢慢适应部队”，还有受访者谈道“训练的时候，新兵做不了100个俯卧撑，他可以做70个，你可以让他今天做75个，明天做80个，一天加5个慢慢地适应了，他就能做100个了”，有受访者谈道“训练强度一下子太大，让人感觉受不了，很灰心，如果能慢慢加大，自己可能还有些信心”。

第六节 基层消防官兵应激反应后果变量 ——基层消防官兵工作倦怠的调查

工作倦怠是个体长期应对不良工作应激的最后崩溃阶段。公安消防部队是一支执行灭火与应急救援任务的特殊部队，经常置身于灾难事故现场、承担着繁重的执勤任务，基层消防官兵所面临和承受的风险、压力是巨大的，理论上讲是工作倦怠的高危人群，为了探查基层消防官兵具体的工作倦怠情况，本部分拟对基层消防官兵的工作倦怠状况进行研究，为有效预防和干预基层消防官兵工作倦怠提供依据。

一、工作倦怠的相关知识

(一) 工作倦怠的定义

工作倦怠这个概念，最早是由精神病学家 Freudenberger 于 1974 年提出的，用来描述护理人员由于长期面临情感和人际压力而产生的认知与情感上的反应，着重从临床角度来描述工作倦怠感的症状及治疗。虽然在过去的 40 余年里，有关工作倦怠的报道和研究不断增多。但到目前为止，学者们仍未能就工作倦怠的概念界定达成一致性意见。总的来说，对工作倦怠的定义可以分为两大类：一类是通过对工作倦怠症状的描述来对其进行定义，另一种是依据工作倦怠的发展过程来对其进行定义。

虽然各种静态的工作倦怠定义在范围、维度和表述的简洁性上有所差异，但却都具有五个方面的共同特征：第一，存在典型

的疲劳症状，如心理或情感耗竭、疲劳和抑郁；第二，可能会发生各种各样的非典型的身体症状；第三，倦怠症状是与工作相关的；第四，症状出现在没有精神病理学原因的正常人身上；第五，由于负性的工作态度和行为导致个体工作绩效的下降。大多数工作倦怠的动态定义都认为，工作倦怠最初以应激的形式出现，在很长的时间内，个体可能感觉到这种应激，也可能感觉不到。逐渐的，个体感觉到情感上的疲劳，并且开始改变自己对待他人和工作的态度，而这个过程的最终结果就是导致个体的工作倦怠。

在工作倦怠的定义问题上，虽然存在动态定义和静态定义的区别，但是这两种类型的定义并不是相互排斥的。在一定意义上，它们是互补的。因为工作倦怠的静态定义所描述的症状就是动态的工作倦怠发展的最后阶段表现。Schaufeli 和 Enzmann 曾提出了一个囊括静态特点和动态特征的倦怠定义——倦怠是发生于正常人身上的持续的、负性的、与工作相关的心理状态，其主要特征是耗竭，并伴随有工作的烦恼、效率降低、动机下降、不良态度与行为的形成与发展等特征。对于卷入的个体而言，这种心理状态在很长的时间内逐步形成，而个体却没有意识到，倦怠产生的原因来自于工作意愿与工作现实的不匹配。通常情况下，由于与倦怠相关的应对策略的匮乏，倦怠是能长久存在的，这一定义不仅描述了倦怠的一般症状、原因和发生范围，而且具体地指出了倦怠的核心特征和四个伴随特征，更进一步强调受挫的意愿和匮乏的应对策略在倦怠的形成中具有重要的作用。最后，该定义还专门指出倦怠是与工作有关的，发生于没有精神病理学原因的“正常人”身上。

在众多的研究文献中，最为广大学者所广泛引用的是 Maslach 和 Jackson 所做的静态定义——在以人为服务对象的职业领域中，个体的一种情感耗竭、人格解体和个人成就感降低的症状。情感耗竭是指个体的情感资源过度消耗、疲乏不堪、精力丧失，这种疲劳可能会伴随有由于不能像过去一样提供良好服务而导致的挫败感和紧张状态。倦怠的个体的另一个典型表现就是一想到第二天工作就恐惧不安，人格解体有时也称之为非人性化或去人性化，指个体对待服务对象的负性的、冷淡的、过度疏远的态度，倾向于以对待无生命物体的方式来对待自己的工作对象，尽量减少与工作对象的交往，在必需的与工作对象的交流中，经常使用一些贬损的语言。个人成就感降低指的是个体对自己进行负性评价的趋势，个体对所从事工作的胜任感和从工作中获得的成就感降低，经常感觉到自己的工作缺乏进步，甚至在原有的水平上有所降低，这一定义的突出优势在于它不仅精确地描述了倦怠的应激成分“情感耗竭”，而且还包括了由于应激所导致的个体对待他人的反应“人格解体”，以及对于自身的负面评价“成就感降低”。因而也就奠定了其在工作倦怠研究中的主体地位。

本研究所采用的工作倦怠的操作性定义是指李永鑫博士编制的适合中国文化背景的中国工作倦怠问卷 CMBI (Chinese Maslach Burnout Inventory) 中所呈现的个体反应。CMBI 的问卷结构与 MBI 比较相似，包括三个因素，因素一主要反映的是由于工作而导致的个体身心资源过度透支而出现的疲劳、衰竭状态，特别是情绪方面的不良反应，如疲倦、筋疲力尽、担心工作影响自身情绪等，属于个体工作中的应激维度，命名为情感耗竭；因素二主要反映的是个体对待工作对象的负性的、冷漠的、逃避的工作态

度和不良的人际关系，如不关心工作对象的感受、责备自己的工作对象、拒绝工作对象的要求等，属于个体的人际交往维度，命名为人格解体；因素三主要反映的是个体对于自身工作成就的评价，如感到无能、工作没有成效、士气低下、缺乏成就感，属于个体的自我评价维度，命名为成就感降低。整体量表的得分是三个分量表得分之和。整体量表分数越高，表示工作倦怠程度越高。CMBI 的优点一方面是它的中国文化背景，另一方面它简化了问卷的计分。因为 MBI 将第三个因素命名为个人成就感，在实际运用中，个体在情感耗竭和人格解体上的得分越高，表示倦怠程度越为严重，而个人成就感越低，则表示倦怠程度越为严重，这种记分方法的差异导致向被试解释测验结果时往往比较麻烦，所以 CMBI 中将第三个因素命名为成就感降低，与耗竭和人格解体因素一样，在该因素上被试的得分越高，表示其倦怠程度越为严重，这样就避免了 MBI 中由于记分方向差异带来的不便，不仅简化了问卷的记分，也有助于测验结果的解释。

（二）工作倦怠研究综述

工作倦怠的早期研究工作是探索性的，大多是定性研究，试图将工作倦怠这一现象操作化。当时研究涉及的职业主要是服务业和卫生保健业，这些职业的核心特征是提供帮助者与帮助接受者的关系。因此从一开始，工作倦怠这一概念所指的就不是单纯的个人压力问题，而是在工作情境中的互动关系。早期研究所用的研究方法有访谈法、案例研究以及现场观察。到 80 年代开始转向系统化的定量研究，使用问卷和调查的方法，采用更大的被试群。同时，研究的关注点转向对工作倦怠的测量，并发展了一些不同的测量手段，比如 MBI。后来的研究较多采用横向研究，试

图建立统计上的因果模型。我国工作倦怠研究以台湾地区的研究成果为最多，其次是香港地区，大陆地区起步较晚，但是也近年来也得到迅速的发展。

台湾地区工作倦怠研究涉及社会生活的诸多领域，其中以教育培训领域、医疗卫生领域为主。在工作应激与工作倦怠关系的问题上，台湾学者取得了比较一致的研究结果，在对信息人员的研究中发现，工作应激与工作倦怠具有显著的正相关，工作应激越大，工作倦怠倾向越严重。这个研究结果在其他许多学者的研究中得到了验证。角色应激也被证明是导致工作倦怠产生的主要原因之一。徐嘉宏的研究显示，百货公司专柜人员的角色应激与工作倦怠呈显著正相关，角色应激中的角色过度负荷对工作倦怠的情绪耗竭有正向显著影响，对个人成就感降低有负向显著影响，角色应激中的角色模糊及角色冲突对工作倦怠有正向显著影响。还有一些研究对于工作和组织特性与倦怠的关系进行了探讨。关于人口统计学变量与倦怠之间的关系，台湾学者的研究结果与西方国家基本一致，以性别为例，在不同的人群中，它对工作倦怠的预测效果是不同的。在探讨人格与倦怠的关系研究中，主要涉及的人格变量有自我信念、应对方式、自尊、A型人格特质等。社会支持也是台湾学者研究的与工作倦怠具有显著相关的一个变量。工作倦怠的后果问题也是台湾学者关注的一个重要方面，如工作倦怠对牙科医师的影响问题，在高科技的行业中工作倦怠的不良影响问题。此外，还有学者对百货公司的专柜人员工作倦怠的负面效应进行了研究。

香港地区的学者 Chan 和 Tang 用 MBI 对香港地区心理健康从业人员、精神病医生、临床心理学家、精神科护士、心理咨询工

作者和社会工作者的倦怠情况进行了调查，发现情感耗竭与人格解体 and 目的需求动机呈正相关，个人成就与生活目的呈正相关，所有的人口统计学变量与倦怠的各个因素之间的相关都未能达到统计显著性水平。Chun Yiu 等对 226 名香港义工的研究考察了倦怠与义工已持续服务的时间之间的关系，结果表明个人成就感降低能够预测短期的持续服务时间“半年和 1 年”，而情感耗竭和人格解体能够预测长期的持续服务时间“5 年和 10 年”。Perrewe 等在一项跨文化研究中对香港地区管理人员的倦怠情况进行调查发现，角色模糊不仅直接导致个体的工作倦怠，而且通过个体的一般效能感间接地对倦怠发生影响。Yan 等对香港地区老年志愿者的倦怠情况进行了研究，通过对 MBI 进行探索性因素分析提取了两个因素命名为“个人成就感降低”和“情感耗竭”。进一步分析表明，年龄、工龄和个体健康状况对情感耗竭具有预测作用，而工龄、一般效能感和工作满意感对个人成就感降低具有预测作用。Chan 考察了教师工作应激、人格坚韧性与倦怠之间的关系，对 83 名教师的调查结果表明，教师的人格坚韧性包括积极的坚韧性和消极的坚韧性两个方面。应激、积极的坚韧性和消极的坚韧性对情感耗竭和人格解体都具有独立的主效应，而只有积极的坚韧性对于个人成就感的预测作用达到了显著性水平，但该研究未能证明坚韧性对于应激与倦怠关系的调节作用。

我国大陆地区的工作倦怠研究起步比较晚，但是在短短的时间内，取得了不错的成就。其中有的是对国外的相关研究进行介绍和综述，如《国外关于工作倦怠研究的现状述评》《工作倦怠及其测量》《工作倦怠感研究及展望》等。有的学者对 MBI 进行了修编，如李超平和时勘对 MBI-GS 进行了修订，李永鑫编制了

适用于中国文化背景的工作倦怠问卷（CMBI）。还有的学者对不同职业群体的工作倦怠状况进行了调查研究，涉及医生的工作倦怠、教师的工作倦怠问题、警察的工作倦怠问题、导游的工作倦怠问题、心理咨询师的工作倦怠问题、银行职员的工作倦怠问题。有些研究侧重于组织公平因素对于工作倦怠的影响，也有关注于工作、家庭冲突与倦怠之间的关系。另外，还有考察了 A 型人格、控制源与倦怠之间的关系，社会支持与倦怠之间的关系，以及应对方式与倦怠之间的关系，少量研究涉及倦怠与其后果变量之间的关系，如冯莺等考察了工作倦怠与护士心理健康的关系。蒋奖等则研究了银行职员的工作倦怠对其身心健康和工作满意度的影响。侯祎曾研究了法官工作倦怠及其与相关因素的关系。

二、研究方法

首先根据研究主题设计研究问卷，然后由多名武警学院学员带到实习所在的消防部队进行问卷调查，问卷调查采用无记名形式，问卷回收后利用 SPSS11.5 进行数据录入和分析。此外，还抽取部分基层消防官兵进行开放式问卷调查和质化访谈。

（一）研究工具

1. 个人背景资料调查表

本调查表依据实际研究需要而设计，主要目的在于收集被调查基层消防官兵的性别、年龄、军龄、军衔、婚姻状况、受教育程度等方面的资料。

2. 中国工作倦怠问卷

本研究采用李永鑫编制的适合中国文化背景的中国工作倦怠

问卷 CMBI (Chinese Maslach Burnout Inventory)。该问卷结构清晰、含义明确,据检验符合心理测量学研究要求。问卷包括三个因素:因素一主要反映的是由于工作而导致的个体身心资源过度透支而出现的疲劳、衰竭状态,特别是情绪方面的不良反应,如疲倦、筋疲力尽、担心过累工作影响自身情绪等,属于个体工作中的应激维度,命名为情绪耗竭。因素二主要反映的是个体对待工作对象的负性的、冷漠的、逃避的工作态度和不良的人际关系,如不关心工作对象的感受、责备自己的工作对象、拒绝工作对象的要求等,属于个体的人际交往维度,命名为人格解体。因素三主要反映的是个体对于自身工作成就的评价,如感到无能、工作没有成效、士气低下、缺乏成就感,属于个体的自我评价维度,命名为成就感降低。

3. 基层消防官兵工作倦怠质化研究工具

本部分研究工具为开放式调查问卷和质化访谈提纲,涉及的问题是“你认为造成基层消防官兵工作倦怠的原因有哪些?”“你认为如何能有效地预防、降低基层消防官兵的工作倦怠?”。

(二) 研究对象

1. 问卷调查的被试情况

被试的具体情况见表 1.23。

表 1.23 问卷调查的被试情况

背景变量	性别	人数	百分比
性别	男性	343	100.0%
	女性	0	0.0%
年龄	17-20 岁	84	24.49%
	21-25 岁	197	57.43%
	26-38 岁	62	18.08%
受教育程度	初中及以下	69	20.1%
	高中或中专	192	56.0%
	大专及以上	82	23.9%
是否独生子女	是	139	40.5%
	否	204	59.5%
婚姻状况	未婚	289	84.3%
	已婚	54	15.8%
成长环境	农村	163	47.5%
	城市	112	32.7%
	小城镇	68	19.8%

2. 质化研究的被试情况

研究对象为基层消防官兵，该部分资料分批次获得，有来自调查问卷的，有的来自质化访谈的，其中开放式问卷回收 75 份，质化访谈 18 份。

3. 资料处理

将问卷调查结果采用 Spss11.5 进行录入和统计分析，将开放式问卷调查获得的资料和访谈录音转录为文本形式，进行质化文本分析。

三、研究结果与分析

(一) 量化研究结果

1. 基层消防官兵工作倦怠程度诊断

李永鑫曾以中国背景下的广泛的职业人员为被试，探求了工作倦怠各个因素的临界值，并以“情绪耗竭分数>25”“人格解体分数>11”“成就感降低分数>16”为标准，将在工作倦怠的三个因素中，任何一个因素得分高于临界值的被试界定为轻度倦怠者，在其中两个因素上得分高于临界值的被试界定为中度倦怠者，将在三个因素上得分高于临界值的被试界定为高度倦怠者。根据李永鑫提供的标准，对消防官兵的工作倦怠程度进行了诊断，结果见表 1.24 和表 1.25。

表 1.24 消防官兵在工作倦怠单因素上的检出率

人数	情绪耗竭 > 25		人格解体 > 11		成就感降低 > 16	
	检出人数	百分比	检出人数	百分比	检出人数	百分比
343	86	25.07%	250	72.89%	220	64.14%

由表 1.24 可知，在情绪耗竭维度上得分超出临界值的有 86 人，占调查人数的 25.07%；在人格解体维度上得分超出临界值的有 250 人，占调查人数的 72.89%；成就感降低维度上得分超出临界值的有 220 人，占调查人数的 64.14%。

表 1.25 消防官兵中轻度、中度、高度工作倦怠者的检出率

样本	人数	轻度倦怠		中度倦怠		高度倦怠	
		检出人数	百分比	检出人数	百分比	检出人数	百分比
消防官兵	343	79	23.03%	172	50.15%	42	12.24%

由表 1.25 可知，被调查消防官兵中有轻度倦怠的人数为 79 人，占调查人数的 23.03%；中度倦怠的人数为 172 人，占调查人数的 50.15%；高度倦怠的人数为 42 人，占调查人数的 12.24%。

表 1.26 其他职业人群的不同工作倦怠程度的检出率

职业人群	轻度倦怠	中度倦怠	高度倦怠
法官	34.4%	29.1%	6.4%
警察	71.9%	40.6%	7.3%
教师	58.7%	20.5%	1.6%
医护人员	67.5%	34.6%	2.6%

侯伟、李永鑫等曾采用相同的测量工具——中国工作倦怠量表，分别对法官、教师、警察、医护人员的工作倦怠程度进行了调查，调查结果见表 1.26。将本研究的调查结果与之进行比较，可知在基层消防官兵、法官、警察、教师、医护人员等五种职业群体中，基层消防官兵情绪耗竭的阳性检出率（25.07%）仅次于警察群体（38.5%），位居第二高；基层消防官兵人格解体的阳性检出率（72.89%）以及成就感降低的阳性检出率（64.14%），在五种职业群体中都位居最高。在轻度工作倦怠检出率上，基层消防官兵（23.03%）低于警察、医护人员、教师、

法官，位居第五。但在中度工作倦怠上的检出率（50.15%）及高度工作倦怠上的检出率（12.24%）上，都位居第一高。法官、教师、医护人员、警察都是当前社会的高倦怠人群，通过比较我们可知，基层消防官兵也已成为高工作倦怠群体，工作倦怠程度严重，情况堪忧，必须重视基层消防官兵的工作倦怠问题。

2. 不同人口统计学变量基层消防官兵工作倦怠比较

本研究还考察了年龄、婚姻状况、受教育程度、是否是独生子女、成长环境对基层消防官兵工作倦怠的影响，统计结果如下：

(1) 不同年龄基层消防官兵工作倦怠比较

为了探讨基层消防官兵工作倦怠与年龄的关系，我们把基层消防官兵分为3个年龄阶段，分别是17-20岁、21-25岁、26-38岁，研究采用方差分析的方法比较了不同年龄消防官兵工作倦怠的差异情形，结果见表1.27。结果显示，各年龄段的消防官兵在工作倦怠各维度上都没有表现出显著差异。

表 1.27 不同年龄基层消防官兵工作倦怠比较

	年龄	平均数	标准差	F 值	Sig
情绪耗竭	17 - 20 岁	19.08	7.97	0.14	0.89
	21 - 25 岁	19.58	7.60		
	26 - 38 岁	19.88	7.54		
人格解体	17 - 20 岁	14.61	7.45	1.15	0.36
	21 - 25 岁	16.08	6.10		
	26 - 38 岁	16.18	6.51		
成就降低	17 - 20 岁	16.93	6.12	0.78	0.49
	21 - 25 岁	17.92	5.94		
	26 - 38 岁	16.95	5.11		

(2) 不同婚姻状况基层消防官兵的工作倦怠比较

由表 1.28 可知不同婚姻状况的基层消防官兵的工作倦怠情况及比较结果,由表 1.28 可知,已婚与未婚的基层消防官兵在工作倦怠各维度上没有显著差异。

表 1.28 不同婚姻状况基层消防官兵工作倦怠比较

	婚姻状况	平均数	标准差	t 值	Sig
情绪耗竭	未婚	19.45	7.75	0.08	0.94
	已婚	19.32	7.11		
人格解体	未婚	15.44	6.57	-1.39	0.17
	已婚	17.36	5.71		
成就降低	未婚	17.44	5.96	-0.38	0.70
	已婚	17.92	5.29		

(3) 不同受教育程度基层消防官兵的工作倦怠比较

表 1.29 不同受教育程度基层消防官兵工作倦怠比较

	受教育程度	平均数	标准差	F 值	Sig
情绪耗竭	初中及以下	19.15	8.14	1.65	0.20
	高中或中专	18.91	7.78		
	大专及以上	21.16	6.69		
人格解体	初中及以下	16.27	6.66	1.58	0.21
	高中或中专	15.06	6.55		
	大专及以上	16.82	6.05		
成就降低	初中及以下	16.71	5.49	0.64	0.53
	高中或中专	17.83	6.25		
	大专及以上	17.22	5.14		

本研究中，把基层消防官兵的受教育程度分为3类：初中及以下、高中或中专、大专及以上。通过方差分析来探讨不同文化程度的基层消防官兵在工作倦怠上的差异情形，研究结果见表1.29。由表1.29可知，不同受教育程度的基层消防官兵在工作倦怠各层面的得分没有显著差异。

(4) 独生子女与非独生子女基层消防官兵的工作倦怠比较

表 1.30 独生子女与非独生子女基层消防官兵工作倦怠情况比较

	是否独生子女	平均数	标准差	t 值	Sig
情绪耗竭	是	21.31	7.70	3.14**	0.002
	否	18.16	7.41		
人格解体	是	16.40	6.81	1.36	0.184
	否	15.23	6.25		
成就降低	是	16.76	5.77	-1.62	0.101
	否	18.08	5.96		

注：**表示 $p < 0.01$ ，*表示 $p < 0.05$

由表1.30可知，独生子女与非独生子女基层消防官兵在情绪耗竭维度上有非常显著的差异，其中是独生子女的基层消防官兵的情绪耗竭程度要非常显著高于非独生子女的基层消防官兵。对于造成这种差异的原因有待进一步深入研究，该结果提醒相关工作人员在对基层消防官兵工作倦怠进行干预时，要特别重视独生子女群体的情绪耗竭问题。

(5) 不同成长环境基层消防官兵工作倦怠情况比较

本研究将基层消防官兵的成长环境分为农村、城市、小城镇，并对不同成长环境的基层消防官兵的工作倦怠程度进行了比

较，具体情况见表 1.31。由表 1.31 可知，不同成长环境的基层消防官兵在工作倦怠各维度上没有显著差异。

表 1.31 不同成长环境基层消防官兵的工作倦怠比较

	不同成长环境	平均数	标准差	F 值	Sig
情绪耗竭	农村	18.89	8.01	0.91	0.41
	城市	19.54	7.76		
	小城镇	20.71	6.41		
人格解体	农村	14.78	6.32	2.08	0.13
	城市	16.36	7.04		
	小城镇	16.76	5.69		
成就降低	农村	17.26	5.73	0.20	0.82
	城市	17.56	5.93		
	小城镇	17.91	6.22		

(二) 质化研究结果

将开放式问卷调查及质化访谈的资料进行整理，主要获得以下研究结果：

1. 基层消防官兵工作倦怠的原因

基层消防官兵工作倦怠的原因主要存在于以下几方面：

(1) 工作压力大

工作压力又称职业紧张、职业应激或工作紧张，是指由于工作或与工作有关的因素所引起的一种应激反应。通过开放式问卷调查和质化访谈，我们得知基层消防官兵的工作压力大是造成其工作倦怠的重要原因，具体而言：首先工作强度大，例如有受访者谈道“我认为产生工作倦怠的原因是因为工作量太大了”，有

受访者谈道“上面各个部门下达的工作任务和计划最终都落到了基层，而基层中队人手有限、事务繁多，让我们感觉非常疲惫”，有受访者谈道“除了执勤备战外，其他事务太多，经常迎检、学习、考试，有时这些事情都挤占了正常训练时间”，有受访者谈道“我感觉工作太累，得不到很好的休息，时间长了就会感觉疲倦”；其次，训练强度大，有多位受访者谈道“训练强度大，害怕体能训练，一想起要训练就烦”；此外，工作内容单调，例如有受访者谈道“长时间做同样的事情就会有厌倦感，失去激情”，有受访者谈道“如果一个人总是重复做同一件事情，怎么可能不烦呢？这让我思想产生了倦怠，就是不想做”，有受访者谈道“同一项工作总是重复去做，而且都不是基层中队的中心工作，让谁谁不烦啊？”。

（2）自身原因

有许多基层消防官兵将工作倦怠的原因归结为自身存在的一些不足，例如有受访者谈道“我感觉自己不热爱生活，对待生活有点消极，总是提不起精神，做什么都觉得多余”，有受访者谈道“我不喜欢现在的工作，可是由于其他的原因，我又不能拒绝，总抱着混一天算一天的想法”，有受访者谈道“我感觉对自己没有信心，不相信自己能够完成领导交予的任务，思前想后也没有让我好好工作的动力，感觉很没劲”，有受访者谈道“自己很懒，什么也不想做”。

（3）不良集体氛围的影响

不良的集体氛围会对身处其中的个体产生很大的负面影响，例如有受访者谈道“感觉大家工作都是应付，让我自己也没有动力去好好干”，有受访者谈道“我感觉集体氛围很重要，看着大

家都是得过且过，我也慢慢地就混日子了”。

(4) 来自领导的原因

许多基层消防官兵认为导致工作倦怠的原因来自领导，例如有受访者谈道“经常挨领导的批评和指责，非常打击我的工作积极性”，有受访者谈道“干部独霸权力，蛮横不讲理，对自己要求不严，却对战士要求严厉，不能以身作则，让我一点工作动力都没有”，有受访者谈道“官兵关系处理得不好，有很多矛盾，会让大家丧失干劲”，有受访者谈道“我很讨厌自己的领导，所以不想干工作”，有受访者谈道“领导布置工作不合理，很难完成，也就不想干工作了”，有受访者谈道“平时我们在一线作战就已经很累了，在生活中还要受领导的气，身体累了休息休息就没事了，但心累了该如何是好呢？”。

(5) 其他因素的牵扯

在调研中发现，还有其他一些因素会牵扯基层消防官兵的精力，导致或增加基层消防官兵的工作倦怠感，例如有受访者谈道“总是担心以后的事，比如未来的职业和以后的婚姻对象问题，还有经济收入、来自家庭的压力等一些问题总是困扰着我”，有受访者谈道“我感觉自己收入太低，导致压力大，引起工作懈怠”，还有受访者谈道“与同事的关系处理得不好，严重影响我的工作积极性和效率”。

2. 预防减轻基层消防官兵工作倦怠的建议

通过整理开放式问卷调查和质化访谈的资料以及理论分析，针对基层消防官兵的工作倦怠，主要有以下预防减轻工作倦怠的建议：

(1) 真切地关心基层消防官兵的工作生活

温暖的工作氛围是每个人都渴慕的，对于基层消防官兵也是如此，例如有受访者谈道“我感觉在节日或者生日的时候，以庆典或送小礼物的方式来鼓励大家，给大家带来温暖，能提高官兵的工作积极性”，有受访者谈道“应该关心一线指战员的生活，要多走动、多交流，为一线指战员谋福利”。

(2) 激发基层消防官兵的工作动机

动机是激励人们完成工作的内部动力，是人们有效或高质量完成任务的重要保障，有受访者谈道“兴趣和爱好最能激发工作的积极性，应该把让每个人干他最擅长和喜爱的工作”，有受访者谈道“领导在给我们安排任务时，应该想法调动一下大家的积极性，振奋一下人心，否则我们没兴趣做，那也只是糊弄而已”，有受访者谈道“应该及时地进行表扬，这样大家才会有动力，干工作也有积极性”，有受访者谈道“一定要落实奖惩，这样才会有动力”，有受访者谈道“应该以表扬为主，经常性的做表扬，让他们在工作中能感觉受到荣誉感，这样会激发斗志，鼓舞士气，让指战员更好地投入到工作中去”，有受访者谈道“希望在任务完成得十分优秀的情况下，能够安排假期休息，人性化管理”，有受访者谈道“建立有效的奖惩制度，对于工作业绩突出的个人应当适当地给予奖励，这样也能刺激鼓励一线指战员的工作积极性”。

(3) 改善领导方式

前面提到许多基层消防官兵认为领导不当的管理方式是导致下属工作倦怠的重要原因，在提相关意见建议时，也有许多受访者谈到了领导，例如有受访者谈道“应该大力加强领导班子建

设，只有领导认真做事，下面的官兵积极性才会被调动”，有受访者谈道“领导平时应该多与战士谈心，能拉近官兵的心理距离，还能听取战士的意见”。此外，还有许多人提到领导在部队管理上应该客观公正，例如有受访者谈道“我认为要做到有利必奖，有害必惩，让大家服气，公平公正”，有受访者谈道“奖惩要公开、公平、公正，不能暗箱操作，否则大家都会心里不舒服”，有受访者谈道“要进行规范化的管理，管理上一视同仁，战士要做到平等对待，就目前来看关系兵的存是个很大的问题，特别容易导致大家心理失衡”。

（4）提高福利待遇，保障休息

还有很多基层消防官兵提到了提高福利待遇、保障休息是预防和减轻工作倦怠的重要方法，例如有受访者谈道“加强工资补助、提高伙食质量，还有保障睡眠。这样吃得好、睡得好、挣钱多才不会有后顾之忧，才会更加投入地、积极地工作”，有受访者谈道“要提高待遇，多发工资，多多了解指战员的困难，及时地给予帮助”，有受访者谈道“在一线的指战员是很辛苦的，有很多压力，如果能够提高待遇，在心理上也算是一种安慰，也减轻了自己的压力，能更加全心地投入工作”，有受访者谈道“我认为应该合理地安排工作计划，要做到劳逸结合，尤其针对一线的指战员来说的，如果已经结婚的，尽量为其照顾家庭提供便利”，有受访者谈道“应该合理地安排训练、工作以及娱乐，让大家有休息的时间和自由活动的空间”，有受访者谈道“要合理地安排时间，劳逸结合，不然太累了得不到休息，大家肯定会产生倦怠”，有受访者谈道“不要侵占指战员的正常休息时间，不要无故地加班、不合理的加训”。

(5) 增加人员编制

针对基层消防部队工作繁重、警力不足的现状，可以考虑增加消防部队人员编制。许多受访者也都提到了这点，如有受访者谈道“我认为基层中队的执勤人员比较少，在人员编制上应该加强，一定程度上分摊现有人员的工作量”，有受访者谈道“现在基层中队官兵数量太少、任务又重，很多人的休假都无法得到保障，应该增加人员编制，为基层官兵减负”。

(6) 丰富警营文化生活

丰富警营文化生活也是有效减轻工作倦怠的一个途径，如有受访者谈道“我觉得应该多开展一些有益的集体娱乐活动，丰富大家的生活”，有受访者谈道“我觉得应当充实警营文化生活，提高战士的道德情操，使战士们对生活充满乐观”，有受访者谈道“应该经常开展集体活动，增进大家的感情，提高团结的意识”，有受访者谈道“多开展一些文体活动，放松身心，比如看电影、看电视、读书、看报纸，这能降低一线指战员的工作倦怠感”，有受访者谈道“多搞一些有意义的集体活动，希望自己能在没有任何约束的环境下开怀大笑”。

(7) 提高官兵素质

如前所述，导致工作倦怠的原因有时是因为个体能力不足以胜任工作的要求所致，因此提高官兵素质也是需要加强的一项工作，许多受访官兵也认同这一观点，例如有受访者谈道“提高指战员的心理素质，这样可以减少他们的工作倦怠感”，有受访者谈道“希望中队能够多组织文化学习，不要总是一味枯燥地训练，这样不仅对我们自身有好处，也能使我们更得心应手地使用器材装备和更好的灭火救援，工作更游刃有余”。

第二章 公安消防指挥员胜任力研究

第一节 公安消防指挥员胜任力模型研究

一、研究背景

“胜任力模型”（competency model）是指组织当中特定的工作岗位所要求的与高绩效相关的一系列素质或素质组合。有关胜任力（competency）的研究起源于1973年，背景是当时美国政府需要麦克利兰等人帮助他们甄选外交官，他们发现通过胜任力模型的方式可以判断并发现导致绩效好坏差异的关键驱动因素。自从胜任力的概念被提出之后，胜任力就成为全球研究的热点。国内外已有胜任力的相关研究多集中于企业管理的人力资源方向，主要是从心理学角度出发，采用问卷调查和访谈的方法，建立关于企业中高层及特定管理人员的职业胜任力模型。美国薪酬协会曾在2001年做了一项权威调查，在调查的1844家企业中，发现有371家企业已经使用了胜任力模型（占20%）；有886家企业

正在研究中,或研究刚刚起步(占48%);有576家企业尚在考虑应用胜任力模型(占31%);有7家企业已经研究但是还没有应用。从中我们可以看到胜任力模型在企业中的普及程度。我国的学者也对胜任力作了许多研究,探讨了胜任力的结构组成,如王重鸣、陈民科的高级管理者的胜任力结构特征,揭示了不同职位层次(正职、副职)在胜任力特征结构上的差异,为高级管理者测评模型提供了理论依据;刘学方等的家族企业接班人胜任力模型包括组织承诺、诚信正直、决策判断、学习沟通、自知开拓、关系管理、科学管理和专业战略等8个因子。近年来,教育界学者也逐渐引入了胜任力研究,取得了一系列的研究成果,如杨继平、顾倩首次将胜任力研究引入到教育管理领域,编制了大学辅导员胜任力的问卷。通过对问卷的分析抽取出大学辅导员的胜任力的16个维度,即言语表达能力、沟通能力、应变能力、组织能力、关爱学生、创新能力、观察能力、职业忠诚感、促进学生发展的能力、思想道德修养、心理辅导能力、反省认知能力、人格魅力、理解和尊重学生、原则性、参与能力。

公安消防部队作为我国灭火救援行动的主力军,承担着火灾扑救、应急救援及重大活动现场消防勤务等任务职责。作为一支现役部队,其灭火救援行动是在统一指挥下进行的有组织、有目的活动,其成败与指挥员的素质能力密切相关。通过对以往案例的分析可知,由于指挥不力导致灾害处置“初期失控,中期失策,晚期失利”的情况屡见不鲜。当前,随着灾害种类和数量的增多、情况的复杂多变,灭火救援形势日益严峻,对公安消防指挥员的素质能力提出了更高的要求。那么公安消防指挥员到底应该具备哪些素质能力才能胜任呢?我们在中国知网学术文献总库

中搜索题名包含“消防指挥员”的文章，仅搜索到13篇，其中有关消防指挥员素质能力探讨的文章有9篇，全部为理论探讨式的，缺乏较为系统的实证研究。消防职业是一项对人才具有特殊高要求的职业，因此非常有必要引入胜任力研究。本部分拟针对公安消防指挥员胜任力模型展开探讨。

二、研究意义

对公安消防指挥员胜任力进行研究具有积极的意义：首先，可以扩大胜任力研究的职业人群，丰富胜任力研究的领域和理论成果；其次，公安消防指挥员胜任力模型的建立能有效指导公安消防指挥员的选拔与配置，可以根据胜任力模型确定选拔的方案和标准，提高人员选拔质量，通过运用人才评价工具确认高潜能消防指挥人才，储备组织短期及长期发展所需要的优秀人才，并在此基础上对其进行系统地开发，为消防部队可持续发展奠定基础；此外，公安消防指挥员胜任力模型可以为建立科学合理的公安消防指挥员教育培养体系提供参考和依据。任何教育培养体系只有在明确了人才培养目标后，才能更加有效地设计出有针对性的培养方案和计划，公安消防指挥员胜任力模型可以帮助确立公安消防指挥员的培养目标，并指导相关工作的开展；同时，对个体而言，胜任力模型的建立对公安消防指挥员的职业发展规划具有重要意义。个体可以对照公安消防指挥员胜任力模型并结合自身特点及发展需要，调整、制定符合自身情况的职业生涯规划，更有效的实现自己的职业潜能与个人目标。

三、研究方法

本研究的基本思路为：通过开放式问卷调查，收集反映优秀

公安消防指挥员特征的关键行为事件，并据此编制成量表的项目；初始量表编制完成后，采用问卷调查法对公安消防指挥员胜任力特征的重要程度进行调查，获得研究数据；通过对调查数据的分析，建立公安消防指挥员胜任力模型。具体方法如下：

(一) 预调查

预调查的目的是编制公安消防指挥员胜任力特征评价表。

1. 被试

表 2.1 预调查被试个人情况

背景变量		人 数	百分比
总队	河南消防总队	66	16.7%
	陕西消防总队	60	15.2%
	山东消防总队	65	16.5%
	辽宁消防总队	60	15.2%
	河北消防总队	64	16.2%
	湖北消防总队	80	20.2%
性别	男性	395	100.0%
年龄	17 岁—19 岁	39	9.9%
	20 岁—22 岁	187	47.3%
	23 岁—25 岁	145	36.7%
	26 岁—28 岁	24	6.1%
军龄	1 年—3 年	193	48.9%
	4 年—6 年	174	44.0%
	7 年—10 年	28	7.1%
人数总和		395	100.0%

采用滚雪球法，由到河南消防总队、陕西消防总队、山东消

防总队、辽宁消防总队、河北消防总队、湖北消防总队实习的武警学院学员将预调查问卷带至实习单位实施调查，要求发放对象为有过灭火救援经历的人员。被试具体情况见表 2.1。

2. 具体方法与步骤

采用开放式问卷，调查被试心目中“优秀消防指挥员所具有的特征”。将被试所列举的优秀消防指挥员特征录入 Excel 中，共获得有关特征描述 1441 项。然后研究者在另外三名消防指挥专业教授与副教授的协助下，对每个项目进行反复推敲，合并同义词以及具有包含关系的项目，之后挑选出频数大于等于 3 次的特征项目，共获得项目 68 项。以 68 个项目为内容编制成初始问卷。该问卷为 7 级记分，“1”代表它是优秀消防指挥员非常不重要的特征，“7”代表它是消防指挥员非常重要的特征，中间的程度介于二者之间。然后邀请灭火救援领域的 4 名专家对问卷的初始项目进行分析评价，专家情况见表 2.2。删除两名及以上专家评分低于 4 的项目，共删除项目 30 个，剩余项目 38 个。以剩余的 38 个项目为内容编制成正式调查使用的问卷。

表 2.2 专家个人情况

编号	性别	专业方向	年龄	军龄	职务
1	男	灭火与应急救援	63	46	原消防总队副总队长
2	男	灭火与应急救援	59	43	原消防总队副总队长，高工
3	男	灭火与应急救援	58	40	高工
4	男	灭火与应急救援	49	31	高工

(二) 正式调查

正式调查的目的是对公安消防指挥员胜任力特征进行等级评

定和因素分析。

1. 被试

仍采用滚雪球法，将正式调查问卷发给在江苏消防总队、湖南消防总队、四川消防总队、河南消防总队、河北消防总队、湖北消防总队实习的武警学院学员，由其将问卷带至实习单位实施调查，要求发放对象为有过灭火救援经历的人员。共发出调查问卷 200 分，实际收回 180 分，回收后剔除无效问卷：问卷漏答项目在 3 个以上者，问卷作答明显呈规律性者。经检查，有效问卷为 167 份，有效回收率为 83.5%。被试具体情况见表 2.3。

表 2.3 正式调查被试的个人情况

背景变量		人 数	百分比
总队	江苏消防总队	28	16.7%
	湖南消防总队	25	15.2%
	四川消防总队	28	16.5%
	河南消防总队	25	15.2%
	河北消防总队	27	16.2%
	湖北消防总队	34	20.2%
年龄	17 岁—19 岁	2	1.2%
	20 岁—22 岁	87	52.1%
	23 岁—25 岁	76	45.5%
	26 岁—28 岁	2	1.2%
军龄	1 年—3 年	41	24.6%
	4 年—6 年	116	69.5%
	7 年—10 年	10	5.9%
人数总和		167	100.0%

2. 具体方法与步骤

要求被试结合自己身边见过的优秀的消防指挥员，对问卷中项目的代表性进行等级评定，问卷采用7级记分，“1”代表它是“优秀消防指挥员非常重要的特征”，“7”代表它是“优秀消防指挥员非常重要的特征”，中间的程度介于二者之间。

3. 数据处理

首先将所有调查数据采用 Spss11.5 统计软件进行录入，并使用 Spss11.5 统计软件对正式调查获得的数据进行统计分析。具体使用的统计分析技术包括描述性统计分析、探索性因素分析、信度分析、相关分析。

四、研究结果与分析

(一) 初始问卷项目的描述性统计结果

将问卷中的项目按照等级评定的均值由高到低进行排列，列出了均值处于前十位的项目，如表 2.4 所示，可知 38 个项目中，重要性排在前 10 位的项目依次为：“语言表达能力强”“能为下属的利益着想”“对战士因势利导”“以人民的生命财产安全为重”“沟通能力强”“荣誉感强”“热爱消防事业”“有威信”“知道自己的兵在想什么”“善于鼓舞士气、适时激励队伍”。

这 10 项如果按标准差由小到大进行排序，由表 2.4 可知，依次为：“有威信”“以人民的生命财产安全为重”“语言表达能力强”“沟通能力强”“知道自己的兵在想什么”“荣誉感强”“善于鼓舞士气、适时激励队伍”“对战士因势利导”“能为下属的利益着想”“热爱消防事业”。

此外，由研究结果还可知，所有特征项目的等级评分的均值

皆大于4，说明被试认为所有特征对于刻画优秀的消防指挥员都比较重要。求38项特征与问卷总分的相关，各题项与总分的相关系数都达到了显著性水平，因此这些项目将被用于进一步的探索性因素分析。

表 2.4 均值处于前十位的项目

特征	均值	均值由大到小	标准差	标准差由小到大
语言表达能力强	6.37	1	0.96	3
能为下属的利益着想	6.31	2	1.10	9
对战士因势利导	6.31	3	1.06	8
以人民的生命财产安全为重	6.29	4	0.93	2
沟通能力强	6.28	5	0.98	4
荣誉感强	6.26	6	1.03	6
热爱消防事业	6.25	7	1.10	10
有威信	6.24	8	0.92	1
知道自己的兵在想什么	6.23	9	1.01	5
善于鼓舞士气，适时激励队伍	6.23	10	1.04	7

(二) 公安消防指挥员胜任力特征结构

1. 问卷的探索性因素分析

为揭示公安消防指挥员胜任力特征的潜在结构，本研究在预调查与正式调查的基础上，采用主成分分析法，对评定结果进行探索性因素分析。在进行探索性因素分析之前，首先进行 KMO 和 Bartlett 检验，得到结果：KMO = 0.866，Bartlett 球性检验的 $\chi^2 = 7319.1$ ，df = 703，P < 0.001。根据学者 Kaiser (1974) 的观点，如果 KMO 的值小于 0.5，较不宜进行因素分析。由统计结果

可知，本研究的样本数据适合进行因素分析。此外，Bartlett 球性检验达到了显著性水平，表明母群体的相关矩阵间有共同因素存在，也表明适合进行因素分析。

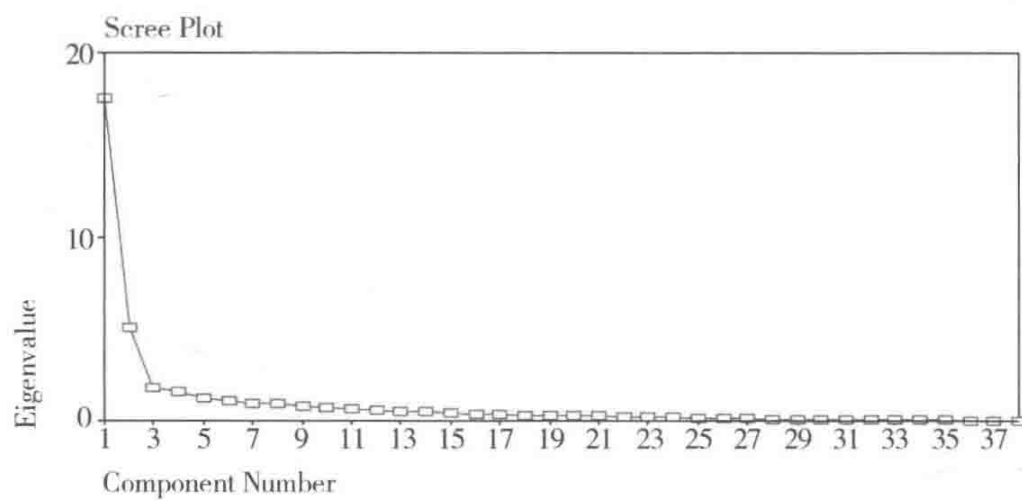


图 1 因素分析的碎石图

表 2.5 特征根大于 1 的因素方差贡献率

因素	因素的特征根	方差贡献率（%）	累积方差贡献率（%）
1	17.557	46.203	46.203
2	5.098	13.416	59.619
3	1.843	4.851	64.470
4	1.632	4.294	68.765
5	1.241	3.266	72.031
6	1.104	2.906	74.937

采用主成分分析法，对 38 个项目进行探索性因素分析，表 2.5 列出了主成分分析后特征根大于 1 的因素及其方差贡献率，由表 2.5 可知特征根大于 1 的因素有 6 个，累计可以解释总变异

量的 74.94%。图 1 是初步探索性因素分析的碎石图，对碎石图 1 进行观察可以发现，第 6 个因素以后的数据呈明显平缓趋势，综合因素的碎石图和方差贡献率可以看出，取 6 个因素比较合理。在因素分析中，因子累计方差贡献率大于 60% 就认为问卷结构效度良好，因此本问卷的结构效度良好。根据旋转后的因素负荷矩阵，筛选出因素负荷大于 0.5 的特征项目可以得到 6 个因素，具体情况见表 2.6。

表 2.6 正交旋转后的因素矩阵

	因素成分					
	1	2	3	4	5	6
快速的反应能力	0.874					
果断的决策能力	0.867					
分析能力强	0.860					
判断能力强	0.837					
随机应变能力强	0.831					
解决问题能力强	0.830					
勇敢	0.826					
沉着冷静	0.814					
具有敏锐的洞察力	0.802					
思维缜密	0.795					

续表

	因素成分					
	1	2	3	4	5	6
具有创新思维	0.793					
学习能力强	0.769					
过硬的消防技能		0.768				
掌握先进的 相关技术手段		0.798				
具有系统的 灭火理论知识		0.764				
熟悉各种灾 难事故的处 置方法程序		0.677				
熟悉辖区 情况		0.544				
优秀的组织 能力			0.750			
指挥理论 丰富			0.732			
协调能力强			0.717			
能凝聚集体 战斗力			0.697			
语言表达能力 强、			0.773			
有威信			0.771			

续表

	因素成分					
	1	2	3	4	5	6
对战士因材施教令			0.702			
能为下属的利益着想			0.670			
善于鼓舞士气、适时激励队伍			0.662			
沟通能力强				0.765		
知道自己的兵在想什么				0.740		
会做思想政治工作				0.739		
率先垂范					0.732	
雷厉风行的作风					0.713	
荣誉感强						0.708
以人民的生命财产安全为重						0.691
热爱消防事业						0.643

通过正式调查研究，最终确定了公安消防指挥员胜任力的六个因素，根据六因素各自包含的特征项目，经过理论分析将六因素分别命名为：（1）认知及情绪意志特征。具体表现包括：快速

的反应能力、果断的决策能力、分析能力强、判断能力强、随机应变能力强、解决问题能力强、勇敢、沉着冷静、具有敏锐的洞察力、思维缜密、具有创新思维、学习能力强；（2）知识与技能特征。具体包括：过硬的消防技能，掌握先进的相关技术手段，具有系统的灭火理论知识，熟悉各种灾难事故的处置方法程序，熟悉辖区情况；（3）组织指挥能力。具体包括：优秀的组织能力、指挥理论丰富、协调能力强、能凝聚集体战斗力、语言表达能力强、有威信、对战士因材施教、能为下属利益着想，善于鼓舞士气、适时激励队伍；（4）带兵能力。具体包括：沟通能力强、知道自己的兵在想什么，会做思想政治工作；（5）做事风格。具体包括：率先垂范、雷厉风行；（6）职业价值观。具体包括：荣誉感强、以人民的生命财产安全为重、热爱消防事业。

2. 信度分析

信度主要是检验问卷的可靠性和有效性。目前普遍认为，如果研究者编制的研究工具信度低于 0.6，应重新编制研究工具较为合适。由表 2.7 可知本问卷信度良好，问卷的整体信度和各因子的内部信度都大于 0.6。

表 2.7 公安消防指挥员胜任力调查问卷信度指标

信度	因素 1	因素 2	因素 3	因素 4	因素 5	因素 6	总问卷
alpha	0.966	0.6883	0.8591	0.9104	0.8822	0.8850	0.9236

3. 问卷的会聚效度

表 2.8 各因素之间的相关系数

	因素 1	因素 2	因素 3	因素 4	因素 5	因素 6	问卷总
因素 1	1						
因素 2	0.419**	1					
因素 3	0.472**	0.437**	1				
因素 4	0.501**	0.359**	0.595**	1			
因素 5	0.579**	0.465**	0.574**	0.582**	1		
因素 6	0.479**	0.396**	0.601**	0.645**	0.560**	1	
问卷总	0.885**	0.71**	0.702**	0.683**	0.746**	0.671**	1

注：**表示 $p < 0.01$ ，*表示 $p < 0.05$

本研究的题项直接来源于针对公安消防部队参与过灭火救援的官兵所做的开放式问卷调查。之后，研究者在另外一名消防指挥专业教授、两名消防指挥专业副教授的协助下，对每个项目进行反复推敲，合并同义词以及具有包含关系的项目，之后挑选出频次大于等于 3 的特征项目，然后邀请灭火救援领域的 4 名专家，对问卷的初始项目进行分析评价，删除有两名及以上专家评分低于 4 的项目，因此问卷的内容效度基本可以保证。此外，还利用因素之间的相关以及因素与总分之间的相关来考察问卷的效度，具体结果见表 2.8。由表 2.8 可知，问卷各因素之间的相关 0.359 至 0.645，而因素与总问卷得分的相关在 0.671 至 0.885 之间，各因素之间的相关明显小于因素与问卷总分之间的相关，这表明问卷具有良好的结构效度。

4. 消防指挥员胜任力特征因素的描述性统计结果

表 2.9 公安消防指挥员胜任力特征因素的描述性统计结果

因素	因素均值/项目数（由大到小）		（因素均值/项目数）的标准差（由小到大）	
认知及情绪意志特	7.8211	(2)	1.18179	(4)
知识与技能特征	7.5562	(3)	1.64120	(6)
组织指挥能力	3.1758	(6)	0.37922	(1)
做事风格	9.4690	(1)	1.40717	(5)
带兵能力	6.2614	(4)	0.91612	(3)
职业价值观	4.1318	(5)	0.68530	(2)

对公安消防指挥员胜任力特征因素进行描述性统计分析，结果见表 2.9。由表 2.9 可知，依照因素的项目均值由大到小排序依次为：做事风格、认知及情绪意志特征、知识与技能特征、带兵能力、组织承诺、组织指挥能力。说明被试认为公安消防指挥员胜任力特征中，最为显著的特征为做事风格，优秀的公安消防指挥员最明显的特征是率先垂范、雷厉风行的做事风格。其次，要想胜任公安消防指挥员这一岗位，在心理过程上也需要具备优秀的感知能力，如敏锐的洞察力，快速的反应能力，优秀的思维能力，果断的决策能力、分析能力强、判断能力强、随机应变能力强、解决问题能力强，思维缜密、具有创新思维、学习能力强；在情绪及意志上，还要表现的沉着冷静、勇敢。第三，具有一定的知识与技能储备，具体包括过硬的消防技能，掌握先进的相关技术手段，具有系统的灭火理论知识，熟悉各种灾难事故的处置方法程序，熟悉辖区情况。第四，需要具备带兵的能力，沟

通能力强、知道自己的兵在想什么，会做思想政治工作。第五，在职业价值观方面，具有荣誉感强、以人民的生命财产安全为重、热爱消防事业的特点。第六是组织指挥能力，即有效领导灭火救援力量完成灭火救援目标的能力。依据因素项目均值标准差的大小，可知，在消防指挥员胜任力模型的六个因素中，根据被试评价的一致性程度，依次为组织指挥能力、组织承诺、带兵能力、认知及情绪意志特征、做事风格、知识与技能特征。

5. 结论与展望

本研究对公安消防指挥员胜任力特征模型进行了探析最终获得了信度及结构效度较好的模型，以及模型各因素在被调查消防官兵心目中的重要性等级评价，研究结果对于公安消防指挥人才的教育培养及选拔具有启发和指导意义。未来应扩大调查样本的范围和数量，进一步对模型进行验证和修订。并对公安消防指挥员胜任力模型具体因素的生成机制进行研究，以更有效地促进公安消防指挥员人才队伍质量水平的提高。

第二节 构建基于胜任力模型的公安消防指挥员培养模式

如前所述，公安消防指挥员大都承担着消防部队灭火救援活动的组织者和日常生活的管理者双重角色，其能力素质的高低对灭火救援的成功与否、部队的稳定发展具有重要的影响，本部分拟对当前基层消防部队消防指挥员能力的现状与不足进行分析，并在此基础上提出基于胜任力模型的公安消防指挥员教育培养体系，以期为提高消防部队指挥员的能力水平提供参考和建议。

一、基层消防部队消防指挥员任职能力现状分析

基层消防部队是上级制定各项决策部署的出发点和落脚点，也是消防部队各项工作的具体执行者和实践者，可以说是消防部队的基石，下面我们以代表了消防部队消防指挥员中绝大多数的基层消防中队指挥员为例，对其能力现状进行分析。随着近年来消防部队指挥员培养、选拔、培训等措施的日趋完善，如入警培训、在职指挥员培训、消防专业技术职称评定及等级化管理等措施的应用，基层消防中队指挥员的能力素质得到了很大的提高，但还要看到仍存在诸多不足和有待改善的地方：

第一，灭火救援业务能力不足。基层消防中队指挥员来源渠道主要有四种：一是参加高考直接考入到部队院校学成毕业的；二是从战士考入部队院校毕业的；三是地方大学生毕业后被特招进入消防部队的；四是从其他警种调入的。其中，第一种、第三种和第四种情况的指挥员都没有在消防中队担任战士、班指挥员

的经历，对消防部队的情况不是很了解，他们中大多数所学的专业和以前所从事的工作和灭火救援工作有很大差距，存在灭火救援经历少、经验匮乏、自身业务水平不高的现象。有的基层消防中队指挥员不懂现代科技条件下的灭火技战术、不会科学组织施训，有的不能很好地组织协调战斗人员进行灭火救援作战。基层消防中队指挥员的整体战训能力与新时期消防部队建设和发展的要求相比还存有一定的差距。

第二，管理带兵能力不足。目前基层消防部队的日常管理工作中也存在许多突出的矛盾。当前在消防部队，80后、90后官兵已经成为青年官兵的主要组成部分，此外，近年来部队也吸收了大量的地方大学生入伍，官兵成分的变化引起了管理上许多新问题的出现，比如80后、90后大多为独生子女，大部分具有较强的自我意识、强调民主，服从、协作精神稍差，心理承受力较弱；大学生士兵年龄较大，具备较强的个人主见，会给管理者提出更大的挑战。基层消防中队指挥员对士兵日益增长的民主意识、参与意识、平等意识、竞争意识、成才意识，或认识不足，或消极对待，致使部队管理出现很多问题。有些基层消防中队指挥员对部队管理中出现的新情况、新问题无所适从，特别是从地方院校直接入警的大学生干部和没有当兵经历的军校毕业干部，以前没有带兵经验，可能会出现这样的情况：不会做战士的思想工作，不能很好地与战士搞好关系，当战士出现问题时不能做到及时发现及解决。

第三，心理素质有待加强。有些基层消防中队指挥员经历的灾难事故现场少，在大灾、大难面前容易出现紧张、恐惧、心情急躁等负性反应，指挥水平可能会受其影响无法有效发挥，导致

决策与实际不符或者出现严重偏差。有时在执行任务时还可能会遇到来自上级领导的压力，有的指挥员思想不坚定，怕负责任或者为了维护上级的威信，正确的同意，不正确的也同意，也容易造成火场指挥失误。

二、当前公安消防指挥员培养存在的问题

经过消防界人士不懈努力，我国已初步建立了以廊坊武警学院、昆明消防指挥学校、南京消防士官学校、天津警官培训基地为骨干，以各省（市、自治区）教导大队、训练基地和市教导队为中坚的公安消防指挥员培养体系，为消防部队成功输出了大量优秀人才，但在肯定成绩的同时，为了不断提高人才培养质量，还需要认识到我国公安消防指挥员人才培养还存在许多不足和有待改善的地方：

（一）消防教育人才匮乏

尽管我国已调整了消防院校结构，把有限的师资力量相对集中到了一起，并且采用了多种方式来提高院校师资水平，例如引进高学历人才、开展挂职锻炼、吸纳基层优秀教官到院校授课。但总体来说，院校与基层消防部队之间的交流、联系、合作还不够紧密，例如挂职锻炼的人数和频率还不够多；基层消防指挥员有的虽然有丰富的实战经验，但是理论功底欠缺，大都难以胜任教学工作，所以从基层吸纳优秀教官的工作也开展得并不是很顺利。因此，既具有扎实理论功底和丰富实践经验，又善于归纳、总结和积累，具备教学能力、能出色地进行教学活动的优秀消防教育人才还相对匮乏。

（二）理论与实践存在差距

我国消防教育的突出特点是非常重视理论知识教学活动，忽视实际操作能力的培养。首先，灭火救援实际操作能力的培养主要通过两个途径：一是依赖实践岗位的锻炼，二是通过模拟训练设施的训练。实践岗位的锻炼机会非常有限，目前现役院校通常只安排学员进行短暂的实习活动，学员只能初步了解一些基层部队的情况。而对于地方入警大学生，他们在入职前只进行短时间的培训，学到的业务知识非常有限，更缺乏实际的操作训练。借助模拟训练设施开展操作能力训练也是培养学员实际操作能力的主要途径，但遗憾的是我国的模拟消防训练设施还处于初级阶段。此外，长期形成的教育观念偏重理论教学。因此难免出现培养的干部刚分到基层时感到无所适从、不知所措，领导对其能否胜任相关工作也不放心的局面。

三、基于胜任力模型的公安消防指挥员培养模式的构建

基于胜任力模型的公安消防指挥员培养模式的构建主要包括以下步骤和内容：

（一）根据公安消防指挥员胜任力模型确定人才培养目标

因为胜任力模型代表了胜任某一工作岗位所需的特征要求，因此相关部门可以根据公安消防指挥员胜任力模型确定人才培养目标。由前面的研究可知，通过调查研究获得了公安消防指挥员胜任力六因素模型，如图2所示。获得的六个因素及每个因素包含的项目特征如下（按照因素负荷由大到小排序）：（1）认知及情绪意志特征，具体表现包括：快速的反应能力、果断的决策能力、分析能力强、判断能力强、随机应变能力强、解决问题能力

强、勇敢、沉着冷静、具有敏锐的洞察力、思维缜密、具有创新思维、学习能力强；(2) 知识与技能特征，具体包括：过硬的消防技能，掌握先进的相关技术手段，具有系统的灭火理论知识，熟悉各种灾难事故的处置方法程序，熟悉辖区情况；(3) 组织指挥能力，具体包括：优秀的组织能力、指挥理论丰富、协调能力强、能凝聚集体战斗力、语言表达能力强、有威信、对战士因材施教令、能为下属利益着想，善于鼓舞士气、适时激励队伍；(4) 带兵能力，具体包括：沟通能力强、知道自己的兵在想什么，会做思想政治工作；(5) 做事风格，具体包括：率先垂范、雷厉风行；(6) 职业价值观。具体包括：荣誉感强、以人民的生命财产安全为重、热爱消防事业。

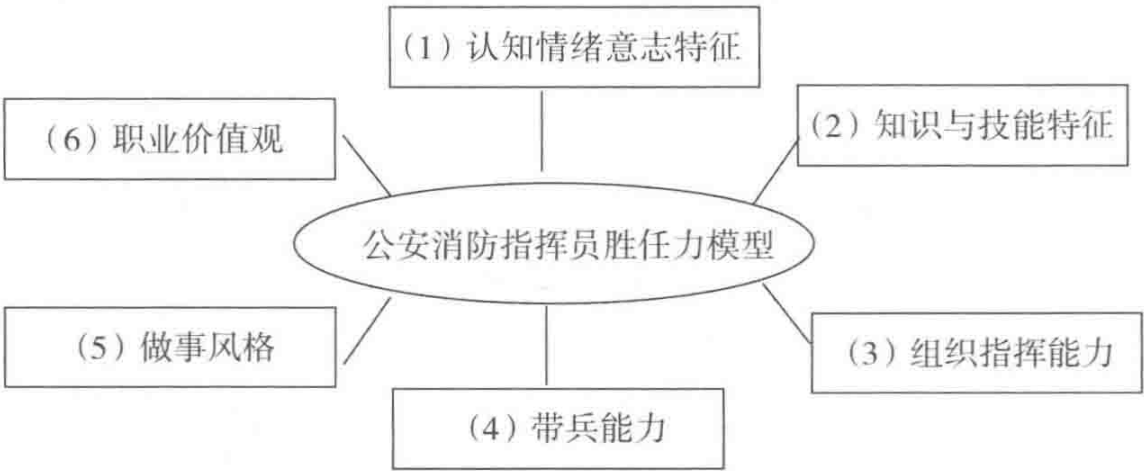


图2 公安消防指挥员胜任力的六因素模型

(二) 培养需求分析

所谓培养需求，是指培养对象的素质与某岗位的胜任力素质要求之间的差距。在进行公安消防指挥员教育培训之前，首先需要系统的评估分析参加教育培训的人员的各方面情况及其与岗位目标之间的差距，从而确定是否有培训的必要或者应该进行哪些

方面的培训，培养需求分析的流程如图 3 所示，具体包括：成立培养需求评价小组、采用多种方法对受训者状况进行评估、找出受训者与胜任力素质要求之间差距，确定培养目标。相关机构可以通过心理测评法、考查法、自我报告法、观察法、组织评定法等多种方法对培养对象的情况进行摸底和评估。具体而言，比如可以使用心理测评法对培养对象的认知情绪意志特征、做事风格进行测评；使用考查法来对培养对象的灭火救援知识技能水平进行考查；综合运用观察法、组织评定法、自我报告法等方法对培养对象的组织指挥能力、带兵能力、职业价值观等方面的状况进行评估。通过系统评估培养对象在胜任力各因素上的水平，以制定具体的、差异性的培养方案。这种差异性可以体现在不同受训

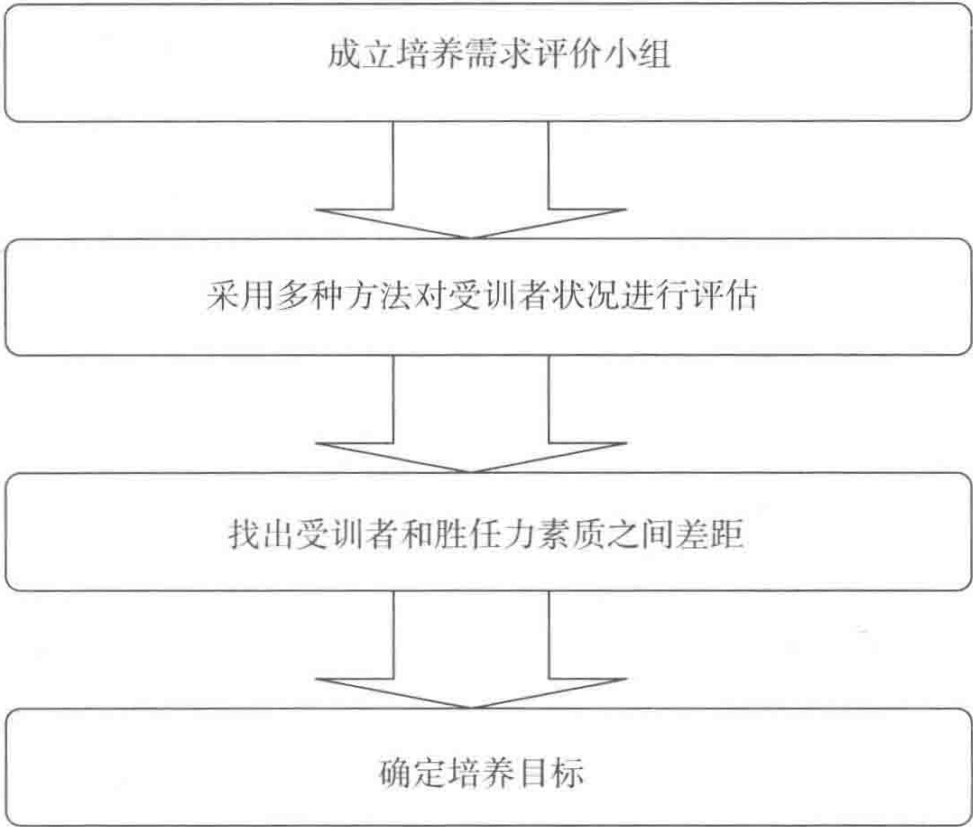


图 3 培养需求分析的流程

群体上，比如针对入警大学生、由高中考入军校毕业的干部、由部队考入军校毕业的干部的培训方案上可以不同，也可以在更加个体化层面上，例如针对不同个体制定不同的培养方案，使人才培养更具有针对性。

（三）培养内容与方法的确定

在对不同培养对象的培养需求进行分析、确定培养目标之后，就进入培养内容的制定阶段。制定培训内容时，需要针对不同受训者的培养需求突出重点，体现差异化原则。针对公安消防指挥员实施的培训内容及方法主要有：

1. 心理训练

心理训练是为了达到良好的行动准备状态而采取的一系列措施。针对公安消防指挥员的心理训练的主要目的是使受训者具备公安消防指挥员胜任力模型中相应的认知及情绪意志特征，比如可以通过心理训练辅助系统训练受训者的反应速度；通过案例分析与探讨启发受训者的创新思维；通过想定作业提高受训者的分析判断能力；通过情绪调节训练使受训者能调节自己的情绪达到最佳的兴奋水平；通过模拟训练设施如烟热训练室、灾害现场图片呈现等方式，锻炼受训者的心理耐受程度，使之面对灾害现场能够更加冷静沉着、勇敢；通过在艰苦环境中进行实战演练磨砺受训者的意志品质。

2. 知识与技能训练

要完成现代化条件下的灭火与应急救援任务，公安消防指挥员就必须苦练业务技能。一定要熟悉我国消防工作的方针、法规，掌握消防工作的指导思想；熟悉有关执勤战斗条令、战术方法、组织指挥程序；熟悉消防器材装备性能并能够正确地操作和

使用；了解各种火灾和其他灾难事故特点、规律，掌握其具体的扑救方法和救援措施；要经常研究和消防有关的新情况、新问题，能够把科学技术的新成果应用于消防部队建设，勇于将当前的业务训练方法进行改革和创新等。这方面可以通过相应的理论与实践教学，使受训者掌握系统的灭火理论知识以及消防技能，如灭火战术理论、灭火指挥理论、灾难事故的处置方法与程序，辖区的消防水源、重点单位情况、消防供水、消防器材的使用等。

3. 提高指挥能力

消防指挥员承担着在灭火救援现场确定行动方案、下达作战命令和组织完成战斗任务的指挥任务。随着灭火救援形势的日趋复杂，对消防指挥员的指挥能力提出了更高的要求，比如能快速地进行侦察、有效地分析灾情、正确地进行决策、实施有力的指挥、适时地调整战斗部署，以有效地进行灭火救援。指挥能力的训练主要涉及思维能力的训练，要提高指挥员分析问题、判断问题、解决问题的能力。组织指挥能力的提高涉及以作战指挥理论知识和技能为主的多学科知识体系。理论学习、技能训练是灭火救援组织指挥能力的基础。在此基础上可以通过战例研究、实兵演练、想定作业等方式进行实践训练。

4. 提高带兵能力

灭火救援活动的顺利完成有赖于广大消防官兵的密切协调配合，因此优秀的带兵能力是消防指挥员需要具备的重要素质。作为指挥员，要始终坚持官兵一致的原则，学会依法文明带兵、科学理念带兵、真挚情感带兵、良好修养带兵；要增强战士的主人翁意识；要善于调动战士的积极性，始终把教育人、引导人、帮

助人与理解人、尊重人、关心人统一起来，激励战士施展才能，鼓舞战士忠于职守，强化战士责任感与光荣感，具体可以通过案例分析及教育教学灌输正确的带兵理念、培训期间成立模拟中队进行模拟管理、请优秀的指挥员进行经验介绍等方式进行。

5. 做事风格的培养

灭火救援指挥活动具有明显的风险性与时效性，因此在行为风格上要求消防指挥员具备率先垂范、雷厉风行的作风，否则就无法有效的激励指挥对象或者有可能会错过灭火救援的有利时机。做事风格可以通过长时间地抓日常思想教育和训练来养成。

6. 组织承诺的培养

组织承诺一般是指个体认同并参与一个组织的强度。它不同于个人与组织签订的工作任务和职业角色方面的合同，而是一种“心理合同”或“心理契约”。高组织承诺的个体对组织有非常强的认同感和归属感。灭火救援是冒着生命危险来保护人民生命财产安全的工作，组织承诺是其履行职责的内在动力源泉。只有具备了良好组织承诺的消防指挥员才会有强烈的事业心和高度的责任感，才能坚决执行上级的指示、命令，才能严格遵守纪律、发扬优良传统和作风，才能热爱本职工作、克服各种困难完成任务。因此，应当重视受训者组织承诺的培养，激发受训者的职业自豪感。具体可以采用多样的实施方法，如采用党课、政治课等政治教育的形式，有针对性地组织灭火救援现场教育，设计战斗荣誉室并在其中陈列有关消防人员的功绩和展品，组织大家同战斗英雄会见和座谈，宣传英雄主义、互相救助、遵守纪律的榜样等。

（四）培养效果的有效评估

为了对教育培养效果进行有效的评估，可以在教育培训前建立受训者数据库，搜集教育培训前后的定量及定性评价数据，以便进行前后对比、进行效果评估。此外，还可以通过调查受训者的受训感受，比如教育训练的满意度，针对教学师资、内容、方法的态度及改进建议来评估培训效果，并结合相关评价结果逐步对培养模式进行改进和完善。

第三章 基层消防部队心理工作探讨

治军先治人，治人先治心，这是古今中外治军的规律。随着时代的发展和社会环境的复杂化以及灭火救援形势的日趋严峻，对基层消防部队广大官兵的素质提出了更高的要求，也对部分官兵造成了较大的心理压力和冲击，警营中各种心理问题的产生呈明显上升趋势，甚至还出现严重的违纪问题和违法案件。因此，积极开展适应当前新形势的心理工作，既是新时期基层消防部队管理教育的重要组成部分，也是提高基层消防部队战斗力、维护基层消防官兵心理健康的必然要求。本章针对基层消防部队心理工作的相关问题进行了探讨。

第一节 基层消防部队心理工作存在的问题及对策刍议

一、基层消防部队心理工作存在的问题

（一）工作开展外热内冷

虽然近年来，各级推进心理工作力度逐步加大，许多单位都

开设了心理咨询站室，制定了心理工作规划。但是通过调查了解，虽然心理工作看似开展的热热闹闹，但是许多却缺乏实效性，客观地说，目前基层消防部队的心理工作还处于外热内冷的状态，许多官兵对心理工作还存在顾忌和偏见，绝大多数单位的心理咨询室门庭冷落、无人光顾。少数单位对心理工作的形式大于内容，往往是运动式的，平时工作不扎实，遇到问题和应付检查时才抓一抓。个别领导对心理工作不重视，对官兵的心理把握不准，无法有效的分析判断官兵的心理状况，对官兵的异常表现反应迟钝。

（二）缺乏严密的管理运行机制

当前，基层消防部队的心理工作还缺乏严密的由上到下的管理运行机制，比如在管理上，有些单位是司令部在管，有些是政治部门在管，还有的是后勤部门在管，由于缺乏明确统一的管理运行机制，容易造成多头管理、责权不明的情况发生，制约心理工作的有效顺利开展。

（三）缺乏专业人才

心理活动复杂多变，因此心理工作是一项专业性要求很高的工作，需要从业者具备扎实的理论基础、丰富的实践经验和技巧，才能够灵活处理各种复杂的情况。否则不但不能有效地助人，还有可能对工作对象造成伤害。同时，有研究表明，助人工作容易产生倦怠感并受到工作对象负性情绪地感染，因此心理工作人员还需要具备调节自身心理的能力，只有这样才能有效地应对自身的危机。而目前基层消防部队还非常缺乏心理学方面的专业人才，有的单位通过短期速成的办法让单位的人员考取心理咨询师证以此获得此方面的工作资格，但由于接触专业知识时间

短、范围窄，缺乏实践操作训练，往往效果不佳，还有些单位聘用了部分兼职人员来提供心理工作服务，但管理使用上还不够规范，许多只是挂名，并没有开展实质性的工作。

二、如何加强基层消防部队心理工作

心理工作是一项系统性、专业性要求很高的工作，建立有效的适合基层消防部队的心理工作系统，需要漫长地尝试与探索。就目前基层消防部队心理服务工作存在的主要问题来看，以下几方面问题的解决迫在眉睫。

（一）建立消防部队心理应急工作体制

应建立上下贯通、能快速反应的消防部队心理应急工作体制，具体而言：

1. 建立“公安部消防局→总队→支队→大队→中队”五级心理工作网

建议由公安部消防局组织建立心理工作组，选拔、吸纳优秀的心理卫生人才及专家加入，承担消防部队心理工作的规划、制订、监督职责。并分别在总队、支队、大队、中队各级组建指定专门部门和人员承担心理工作，执行上级心理工作组下达的工作计划，负责本级别单位心理工作的开展。

2. 建立畅通的心理工作信息系统

在公安网上建立覆盖全面、快速高效的心理工作信息系统，各级心理工作可以通过信息系统进行信息互动，消防官兵也可以利用心理工作系统学习心理知识、进行自我诊断、反映自身问题、寻求心理帮助。

3. 加强与心理医疗机构的联系

心理工作组应加强与心理医疗机构的联系，当遇到情况严重的救助对象时，可以迅速地将救助对象转移到心理卫生服务专业机构进行治疗。

（二）建立有效的运行机制

建立有效的运行机制是保障心理工作顺利开展的前提，应完善组织保障，明确统一的组织领导机构，避免“令出多门”，应面向基层消防部队，成立专门的心理工作管理部门和职能机构专门来负责心理工作的计划和实施：加强研究论证、制定工作计划，细化实施方案，明确目标责任、做好统筹协调，强化技术培训、明确人员编制、制定考核方法，完善后勤保障，全力保障心理工作的顺利开展。

（三）强化队伍建设

心理工作队伍应该由具有专业知识和技术的心理卫生专业人员组成，体现心理服务的专业性和技术性，为官兵提供有效、高质量的心理学服务。但目前根据基层消防部队的实际情况，心理工作人员完全专业化不太现实，应按照“以专为主，专兼结合；以官为主，官兵结合；以军为主，军民结合”的原则，选拔、吸纳优秀的心理卫生人才及专家加入心理工作组，承担起基层消防部队的心理工作，还要对心理工作人员规范管理、科学使用。

（四）加强心理工作的针对性

没有调查就没有发言权。调查了解是开展任何工作的前提和基础。不同驻地、家庭背景、年龄、受教育程度、婚姻、工作环境等因素都可能成为影响官兵心理特点的因素，而具有不同心理特点的官兵所具有的心理需求也会不同，因此基层消防部队在开

展心理工作的过程中，应通过实证调查的方式（如问卷法、访谈法、观察法），在了解掌握官兵心理特点的基础上，有针对性地开展满足官兵心理需求的心理服务。唯有如此心理工作才能做到有的放矢、更好地为官兵服务。

（五）完善心理工作的内容

心理工作应与基层消防官兵工作生活的各个方面与阶段紧密结合在一起，从各个角度发挥其积极作用：

从新兵入伍时，就应当开始建立每个人员的心理档案，对其心理健康、人格特质、社会支持、应对方式等方面的情况进行测查和登记。根据测查结果，分析预测其在日后的生活工作中可能出现的心理问题，并给政治机关提供人员分工建议，尽量将具有不同心理特质的人安置在最适合其个性的岗位上。

心理工作人员还承担着心理卫生宣传、心理教育训练的任务。通过讲座、板报等多种形式，向官兵普及心理健康知识，使其确立科学的心理观，增强自我心理保健意识和面对心理危机时的求助意识，并教授官兵心理卫生技能，使其认识到心理对工作及自身健康的重要性。

心理工作人员在平时还负责心理咨询职责，通过心理咨询室、网络心理干预系统发现心理救助的重点需求人员，遇到棘手问题时需要及时向上级心理工作组汇报、寻求解决问题的办法。

心理服务工作人员还承担着战前心理动员的工作。在面临任务时，心理工作人员需要对根据平时建立的心理卫生档案所筛选出的重点人员（有可能出现过度应激的人员）进行密切关注，必要时可以对其进行单独的访谈，掌握其情况，并向指挥员提供建议。心理工作人员还需要通过所掌握的心理调节技能调节执勤官

兵的心理状态，调整其战前的紧张、焦虑情绪，使其达到最佳的战斗状态。

做好基层消防官兵战后的心理服务工作，对于消防官兵战后的应激反应及时进行调节、干预，并对重点个体进行长期的追踪、观察。

倡导官兵积极心理的培养。以往心理工作强调的大都是负性心理的预防和治愈，近年来随着积极心理学的兴起，人们发现积极心理的培养和提高对于人们的意义可能更加重要，其会给人们的工作生活带来更多的正性能量。未来在基层消防部队心理工作中，在重视官兵负性心理防治的同时，也应该同样重视官兵积极心理的培养，提高官兵心理的正能量水平，如官兵的荣誉感、幸福感等，有效提高官兵的心理健康水平。

（六）加强心理工作体系的维护工作

为了有效发挥心理工作体系的作用，保障心理工作体系的运行效果，应当加强对心理工作体系的维护。首先，建立心理工作督导体系，加强心理工作人员的交流联系，这对于提高心理服务业务水平、保证心理工作的质量与心理工作人员的心理健康具有重要意义。其次，由于部队人员流动性大，应及时增补心理工作组人员。目前基层消防部队心理卫生专业人员严重不足，鉴于此，我们应当加大为基层消防部队培养、输送专业心理卫生人员的力度。再者，还应当配备标准化、系统化的心理救助装备，如综合心理服务车、便携心理治疗仪、基层消防部队专用心理测验工具等，以促进心理工作的有效展开。

第二节 加强消防员心理选拔工作

一、我国现役消防员选拔现状及思考

现役消防部队官兵是我国灭火救援的主要力量。近年来，随着人们对消防工作的重视，如何有效提高我国消防队伍的职业化水平，已成为人们讨论的热点，如余廉、王大勇探讨了如何从消防体制、管理机制、运行模式等方面改善我国消防管理体制；张中友从分析我国消防发展的困境（现役部队编制和地方行政体制难以匹配、消防法律修订与社会未能同步、消防经费需求与建设未能匹配、消防站舍建设与城市规划之间的矛盾）入手，提出了完善我国消防体制的对策和建议。通过文献搜索我们发现，以往针对消防员队伍建设与发展的文章大都是从宏观体制的角度进行分析，还没有从人员选拔角度进行探讨的。人员选拔是人力资源管理的第一步，自古以来人才选拔就是许多行业都非常重视的一项工作，将适合的人选拔到相应的工作岗位，可以有效地节省人才培养成本、提高人才队伍质量。消防是项危险性和专业性要求都很高的职业，而目前针对我国消防员选拔的研究还非常匮乏，本部份拟针对目前消防员选拔工作中存在的问题和改进对策进行初步的探讨。

我国现役消防员选拔的相关情况

1. 我国现役消防员的历史沿革

1949 年新中国成立后，我国在接受国民党政府消防机构的基

基础上，组建了一支公安消防民警队伍；1965年1月15日，国家多部委联合发出《关于公安消防民警实行义务兵役制有关问题的联合通知》。通知指出，从1965年1月起小队长（班长）以下公安消防民警实行义务兵役制，“征集时间由公安部队统一归口，服役期为5年，服役退役的待遇与公安部队相同，由公安部队代征代退”。实行义务兵役制后，公安消防队伍单列编制，由国家行政经费开支；1969年3月25日，中共中央、国务院、中央军委批准了《关于征集消防民警问题的报告》，决定“消防民警的政治思想工作、征兵退伍和一般行政工作，分别由省军区、军分区和警备区代管”。服役期由5年改为3年；自1973年12月1日起，公安消防队伍由公安机关统一领导，省、市、自治区公安局设消防总队（又称局或消防处），市和地、区、县根据实际需要分别设置消防支队、大队、中队；1976年8月30日，国务院、中央军委批转了公安部、总参谋部、总政治部、总后勤部《关于全国武装民警工作会议情况报告》，决定消防中队干部实行现役制；1982年6月19日，党中央批准了公安部党组《关于人民武装警察管理体制问题的请示报告》，决定将消防队伍纳入中国人民武装警察部队序列。武警消防部队实行义务兵和志愿兵相结合的制度，执行中国人民解放军的条令、条例和供给标准，享受解放军的同等待遇。

2. 当前我国现役消防员来源途径

当前，我国现役消防员的来源途径主要有三种：一是由武装部征招地方青年入伍；二是由公安现役院校毕业生直接分配到消防部队；三是由公安消防部队直接招收地方院校毕业生入伍。消防部队的义务兵主要是由武装部征招入伍。该工作与全军其他兵

种的征兵工作是结合在一起进行的。《中华人民共和国兵役法》第十条规定“省军区（卫戍区、警备区）、军分区（警备区）和县、自治县、市、市辖区的人民武装部兼各该级人民政府的兵役机关，在上级军事机关和同级人民政府领导下，负责办理本区域的兵役工作。机关、团体、企业事业单位和乡、民族乡、镇的人民政府，依照本法的规定完成兵役工作任务。兵役工作业务，在设有人民武装部的单位，由人民武装部办理；不设人民武装部的单位，确定一个部门办理”。通常每年6月30日之前完成征兵报名登记，7、8月份进行具体审核检查（主要包括体格检查、心理测试、政治审查）、定兵，定兵后由武装部与公安消防部队进行新兵交接工作，9月1日批准入伍，9月30日征兵结束。新兵到达消防部队后，通常进行为期3个月的军事政治训练，然后分配到基层中队。

公安现役院校毕业生分配到消防部队的人员主要包括两类，一类是通过每年的全国高考考入公安现役院校的，另一类是由消防部队战士考学进入公安现役院校的。目前的学历层次主要包括大专、本科、硕士。该部分人员通常每年6月份毕业后被分配到各消防部队，根据学历学位被分别授予少尉正排、中尉副连、上尉正连警衔及职务。

第三类，由公安消防部队招收普通高等学校毕业生入伍。该工作通常在每年的上半年完成，目前包括直招现役干部和直招现役士官。直招现役干部通常仅限应届高校毕业生。主要包括报名登记、面试、心理测试、知识能力测试、体检、政审、草签接收协议、档案审查、身体复查、办理入伍手续，接收对象经培训合格并批准入伍后即按照《中国人民解放军现役军官法》和《中国

《中国人民解放军军衔条例》确定相应的职级、警衔，享受现役警官各项待遇；直招士官工作主要包括报名登记、档案审核、面试（包括目测，体能和技能考核）、体检、政审。经全面衡量后，择优定兵、签订协议书、办理入伍手续。招收的士官对象通常经4个月入伍训练合格后下达授衔命令，并从当月起执行相应的士官工资标准。

3. 我国现役消防员选拔存在的问题

从我国现役消防员的历史沿革及当前现役消防员选拔的途径上，可以看出我国在努力提高消防职业化水平方面进行了不断地摸索和尝试，消防工作凝聚了无数人的心血和付出。但我们还需要认识到，当前我国现役消防员选拔工作中还存在许多不足和有待改善的方面，下面我们进行简单分析。

（1）缺乏针对消防员职业特点的选拔方案

消防职业的专业性、技术性要求都很高，但我国目前还没有针对消防员职业特点的选拔方案，例如对消防义务兵没有特殊的选拔规定，执行方案和其他普通兵种的标准相同。没有针对消防员职业特点的科学统一的体能测试项目，有些地区采用的项目也没有科学的评分依据和标准。心理测试方面，从2006年起全国征兵心理检测系统于全国范围内全面推广使用，但是全国征兵心理检测系统包含的中国士兵智力测验与人格测验是围绕士兵具备的基本素质编定的，并没有凸显消防的职业特点。由公安消防部队组织的人员选拔中，有时会使用到《公安民警职业心理能力测试软件》，但由于该测试软件是以公安民警职业胜任力特征为基础编制的，因此对消防员选拔的可借鉴性并不强。此外，在选拔地方大学生入警过程中知识能力测试部分常使用的《行政能力测

试》、《申论》，也只是对应试人员的一般智力水平和公文写作能力的考察。由于选拔标准过松、缺乏针对性，常导致许多身体素质不佳、心理素质差，如恐高、怕血、身体协调性差、不适合消防职业的人员进入消防部队，严重影响部队的训练进程及战斗力。

（2）选拔程序有待规范

当前，由于现役消防员选拔的途径多样、标准不一、相关规范落实和执行力度不够，造成选拔程序的规范性有待提高，比如目前还没有全国统一的消防员体能选拔标准，造成各地的选拔在体能测试内容和要求等方面各有不同。有些地区的选拔程序更是直接忽略了对应征人员的体能测试，只有很少一部分地区的选拔包含了体能测试环节，但是测试的内容也非常简单，如400米跑、俯卧撑、高抬腿运动等，判定标准也缺乏有效的科学依据。此外，应征人员体检时，有时还存在时间紧、任务重、体检人员粗心大意，以及找人情、托关系等情况，人员选拔工作中不正之风现象屡见不鲜，在选拔过程中，个别应征人员的家长担心自己的孩子选拔过程中被淘汰，就提前用财物贿赂医务工作人员或用权力向相关部门及人员施压，更有甚者认为消防工作危险，通过各种渠道不让自己的孩子分到消防部队。还有极少数单位和人员在选拔过程中巧立名目收取钱财等。这些行为不仅影响选拔人员的质量，而且严重损害了部队形象。

（3）选拔时间不太合理

目前，在现役消防员选拔的时间上还存在一些不合理的地方。全国征兵时间从2013年起由冬季征兵调整为夏季征兵，即征兵登记时间由每年的9月30日前调整到6月30日前，一般7月

下旬完成初检初审，8月中旬完成实地应征，9月30日前批准入伍，老兵退役时间仍为12月份。但是据了解，仍旧不能有效的解决消防部队在补退兵员时期所面临的警力不足问题，例如2014年某消防总队新兵9月18日到达教导队，进行了为期3个月的训练，12月25日分配到基层中队，而此时老兵已经退伍近一个月。本来消防部队警力就存在不足，再加上冬季是火灾高发期，就更是雪上加霜。此外，消防新兵的灭火救援能力的形成需要一定的时间和实践，也并不是经过3个月的训练就立竿见影的，因此在选拔时间上应该进行更加缜密的思考和设计。

4. 对策及建议

(1) 制定针对消防员职业特点的消防员选拔工具

目前，很多国家都有针对消防员的专门的人员选拔工具，如美国消防部门设置的体能测试方案CAPT，其中包括八项测试内容，分别为：拖拽水带、爬梯、举升及延展梯、搬运装备、搜寻、强制进入、人员救助、击破并拖拉天花板。通过以上测试结果来评定应征人员的速度、力量、柔韧、耐力、灵敏等方面的素质。此外，美国的《NFPA 1006-2008 救援人员职业资格标准》、《NFPA 1021-2009 消防官员资质标准》中明确规定了各级消防员需要具备的能力要求，并且规定必须通过选拔考核才能担任消防员。我国亟须通过科学的方法进行调研、论证，开发出适应我国消防工作特点的消防员身体、心理、知识等方面的选拔工具，只有这样才能保证消防员选拔工作的效度。

(2) 规范选拔程序

① 统一选拔标准

由于目前消防员选拔缺乏统一标准，导致各地选拔标准不尽

相同，也违背了公平公正的原则。因此，应该针对各岗位设计科学统一的选拔评判标准和工具，使相关部门在选拔测试过程中，做到有据可查、有据可依，各地各级部门必须按照统一的标准来进行选拔测试，并以多种形式的宣传媒介告知应征人员，使其提前做好相关准备。

②严格落实选拔规范

严格选拔规范，坚决杜绝视力、身高、体重、心理等测试不合格者进入消防部队，确保选拔出高素质的现役消防员。首先，要加强选拔工作人员的思想政治教育，使其从思想上认识到其职责的重要性、恪守原则。此外，要完善监督手段，在选拔过程中不仅要对应征者进行严格审查和监督管理，还要对选拔工作人员进行全程严格监督。在选拔过程中，可以邀请纪律监察部门、群众代表以及地方人大代表监督，并派出选拔工作巡查小组，设立监督举报电话和信箱，对选拔工作进行督察。坚决实行征兵任务指标、政策条件、工作程序全面公开，向社会大众公布应征人员名单、政审体检情况、批准入伍人员名单，以此加强监督。建立健全奖惩追责制度。发现误查、漏查或其他失误情况时，应立即纠正，并视情给予惩戒。对于优秀选拔工作人员，报上级单位对其进行奖励，激发工作人员的积极性。

③调整选拔时间

根据目前现役消防员选拔时间上存在的问题，向上级有关部门提出申请，调整征兵时间，将义务兵选拔时间提前，8月中旬前完成人员选拔入伍，11月1日前进入基层消防中队，此外，预选阶段可照顾应届大学生及高中生应征人员，使其时间上优先预选。对于其他渠道选拔入伍的消防员，也要科学调整选拔及培训

时间，务必保证消防部队人员不存在空档期，有效保证消防部队稳定的战斗力。

二、消防员心理选拔标准研究设计

心理选拔，又称为职业心理选拔，是指依据职业活动的特点及其对劳动者的职业活动要求，借助心理学的测验或非测验技术，对相应职业人员在该职业的适合性方面所进行的预测和评定。消防员心理选拔是对消防员职业心理素质进行客观、量化地有效评估的和筛选的活动。目前，我国还没有消防员心理选拔工具。研究制定消防员心理选拔标准可用于消防员选拔及教育工作。一方面，可以为相关人事部门提供一种科学的方法，使人员选拔和使用更加准确和科学化。另一方面，也可以为消防员的训练及培养提供理论支持和参考，使教育培训明确努力的方向，以提高消防员的职业心理素质。

（一）研究目的及意义

研究的目的是制定适合我国国情的消防员心理选拔标准，为我国消防员选拔提供心理选拔手段和方法，弥补当前我国消防员选拔中缺少有效心理选拔手段和方法的遗憾。研究的意义在于建立消防员心理选拔标准，以达到将合适的人才选拔到消防员职业岗位上的目的，以提高消防员选拔的效率，并为消防员训练及绩效考核提供方向和指导。

（二）国内外相关研究

1. 国外研究

有关心理选拔的科学研究，国外起步比较早，早在十九世纪初的美国，申请进入海军学院和西点军校的候选人就开始接受心

理测验。随着美国 1971 年加入第一次世界大战，以 Yerkes 博士为领导的心理学专业委员会编制了陆军 α 测验和 β 测验，用于快速鉴别新兵的智力，并为军官的职位分配和培训提供指导，先后有 4.2 万名军官实施了这项测验。20 世纪 30 年代，心理选拔、分类与使用研究再次成为热点。1939 年，美军军务局人员测评处编制了陆军普通分类测验，在二战期间对 1200 万官兵进行了施测。与此同时，测验涉及的因素不仅仅局限在能力倾向上，还扩展到了能够预测军事绩效的各个因素；测验对象也扩展到了水兵、特工、飞行员等职业人员；涌现的“评价中心”技术扩大了心理测量的应用范围；测验的目标由关注淘汰不合格人员，扩展到了对优秀及特殊人员的选拔。可以说，是第二次世界大战期间发展起来的心理选拔技术，为之后的民间社会人事选拔的应用打下了基础。1997 年，北大西洋公约组织开展了一项由来自 19 个国家专家组成的“31 调查小组”进行的对军官选拔系统和方法的研究，企图通过对多个国家军事人才的心理选拔的调查分析，提出一个具有跨国别适用性的军事人员选拔框架和思路，涉及的国家有澳大利亚、比利时、保加利亚、加拿大、丹麦、芬兰、法国、德国、意大利、荷兰、新西兰、挪威、波兰、新加坡、斯洛文尼亚、瑞典、瑞士、英国和美国。但 2001 年完成出具的研究报告显示，目前还不存在适用于各国的心理选拔的方法与程序，因为各个国家的政治和文化背景不同，导致在心理选拔方面的策略、侧重点等方面会有所差异。针对消防员选拔而言，美国、意大利、挪威等国都有针对心理素质的测试。

2. 国内研究

心理选拔在我国起步较晚，但近些年来，发展速度很快。我

军军事人员心理选拔工作，先后开展了飞行学员、航天员、初级军官、火箭兵、雷达员、驾驶员等心理选拔研究工作；童辉杰和杨鑫辉对优秀医药销售人员的心理选拔进行了研究，结果显示，根据笔迹、人格测验及职业能力测验的变量，可对优秀与一般的销售人员做出判别；栗继祖从心理选拔技术的角度出发建立了以能力与非能力因素为基本内容的心理测试指标体系，并对其科学性进行了验证；王华荣、姜正林等对潜水员职业所需要的心理品质进行了探讨，为潜水员心理选拔及评价提供了参考；项恒对空中交通管制员的心理选拔指标进行了模糊综合评价，验证了心理选拔指标的正确性；何旭洪、高佳等对核电厂操纵员心理选拔系统进行了研究，得出了操纵员心理选拔系统所需要的21个维度，并提出各个维度的测量方法。但遗憾的是，目前我国还没有关于消防员心理选拔的专门工具，现有选拔工具的现实效度不可能太理想。

（三）研究方案设计

笔者拟针对此问题在未来开展进一步的相关研究，现将研究方案设计介绍如下：

1. 具体研究内容

①确定消防员心理选拔要素。使用岗位分析和关键事件分析法、德尔菲法等，确定消防员所需具备的心理品质。

②构建消防员心理素质模型。使用结构方程模型技术，通过大样本施测，构建消防员心理素质模型。

③设计消防员心理选拔标准。根据消防员心理素质模型，设计消防员心理选拔标准。

④检验、修正、最终确定消防员心理选拔标准。通过信度、

效度检验，修正并最终确定消防员心理选拔标准。

2. 研究的重点和难点

本研究的重点在于确定消防员心理选拔工具，难点在于构建科学的消防员心理素质模型。

3. 研究思路

本研究的研究思路为：（1）确定消防员心理选拔研究主题（指出解决问题的方向）——（2）搜集消防员心理选拔要素（搜集解决问题的要素）——（3）构建消防员心理素质模型（设计解决问题的方案）——（4）检验、修正、最终确定消防员心理选拔标准（检验、确定解决问题的方案）。

4. 本研究拟采用理论分析与实证研究相结合的研究方法

首先通过文献资料法与理论分析法，确立本研究的研究目标及具体内容。然后运用文献分析法、问卷法、关键事件访谈法、德尔菲法等收集数据，之后使用统计法处理调查数据，最后使用理论分析方法结合调查数据统计结果对研究结果进行探讨。具体使用的软件有 Spss11.5，Amos7.0。具体使用的统计技术有探索性因素分析、验证性因素分析、t 检验、方差分析、相关分析、回归分析、结构方程模型等。

第三节 组织开展基层消防官兵心理训练

基层消防官兵心理训练，是为了增强消防官兵在灭火及救援环境中的行动能力，并保证其对灭火救援战斗行动做好心理准备而采取的一系列措施。由于灭火与应急救援任务的复杂性，消防官兵要想有效顺利地执行执勤战斗任务，必须具备过硬的心理素质。为了有效提高消防官兵的心理素质、维护消防官兵的心理健康，开展消防官兵心理训练刻不容缓。

一、基层消防官兵心理训练的目的

基层消防官兵心理训练的目的，是通过心理训练使基层消防官兵达到较好的心理准备状态，并且具备调节心理状态以适应事故现场需要的能力。具体而言，首先要熟悉影响灭火救援的心理因素、执行战斗任务的心理特点，其次内心时刻做好投入战斗行动的准备，同时灭火救援时具备良好的情绪稳定性、顽强的意志力以及完备的职业技能知识，此外在极端困难条件下表现出良好的个性特征和个人素质，并且灭火救援战斗结束后，能使自己的心理回归良好的战斗准备状态。

二、基层消防官兵心理训练的内容与方法

基层消防官兵心理训练的内容与方法主要包括：

（一）心理教育训练

心理教育训练主要是指采用集中讲授与学习的方式，使受训

消防员具备优良的政治品质、一定的心理学及灭火救援专业知识，以及必要的心理调节能力，最终形成良好的心理定势，在心理活动方面为应对灭火救援战斗做好准备。具体可分为：

1. 政治品质教育。政治品质是指官兵作战任务中的基本态度。可以通过进行爱国主义教育，世界观、人生观、价值观教育及职业道德教育，培养消防官兵正确的政治觉悟、思想信念和良好的道德品质，增强义务感、责任感和奉献意识。实施方法可以课堂讲授、阅读书籍、网络学习等多种形式进行，也可以通过设计战斗荣誉室，陈列有关消防人员的功绩和队史的展览品，并组织大家同战斗英雄会见和座谈，以增强其职业荣誉感。还可以采用色彩鲜明、内容动人的标语、宣传画等直观宣传的形式，鼓舞消防员的战斗士气。

2. 心理学知识教育。对消防员进行心理学知识教育，使基层消防官兵对心理学的有关理论进行了解和掌握，使其了解自身心理活动的作用机制和规律。基层消防官兵应具备的心理学基本知识有：唯物主义心理观；有助于正确和深刻的进行自我评价的个人心理学知识；影响消防员战斗行动和团结一致以及技能的社会心理等因素；运用心理学对心理现象加以识别和分析的能力。实施方法可以课堂讲授、阅读书籍、网络学习等多种形式进行。

3. 消防专业知识教育。对基层消防官兵进行专业知识教育，使基层消防官兵熟悉各种灾难事故特点、各种灭火救援战术理论以及各种消防装备性能，从而在心理上对可能遇到的灾难事故做到胸中有数。实施方法可以通过专业知识培训，或者让消防官兵阅读有关灾难事故知识的书籍、听取讲座、收看以往灾难事故现场处置录像、战例和战术研究、想定作业等途径实施。

4. 战前心理调节技能教育。在战前,通过进行心理调节技能教育,使消防员掌握调节心理状态的技能,有利于其将心理调整到最佳反应状态,开展高效的灭火与救援行动,比如消防官兵在即将参加火场工作前,可以采取转换法摆脱令人烦恼的念头,保存神经潜能;可以多次反复默念或者大声对自己喊出一些暗示性的指令;当有的消防官兵处于火场工作前过分激动状态时,为了降低兴奋水平,可以让他在一般负荷量的范围内进行一些强度小于平时的身体练习。如果有的消防官兵兴奋程度不够,则应进行强度较大、速度较快的身体练习,如剧烈活动和加速运动等。

(二) 心理实践训练

心理实践训练,主要是让消防官兵通过亲自体验具体的训练科目,以提高其心理能力。

1. 运用模拟训练设施的训练

模拟训练设施是通过模拟再现灭火救援现场的情境,使消防官兵的心理得到锻炼的各种障碍、教学辅助场地等。可以利用的模拟训练设施可以是着火和充满烟雾的迷宫、正在着火的敞开式液体容器上面的便桥、训练塔、正在着火的敞开式液体容器(地坑)、居民住宅冒烟的管道等。为了使条件贴近实际,宜在近处安装大功率扩音器,运用它可模仿通常伴随灭火而发出的各种声音:燃烧的噪音、噼啪声、倒塌声、风声、命令声、喊叫声、受伤人员的呻吟声、聚集的人群声、街道交通声以及特殊的噪音干扰。

2. 心理行为拓展训练

心理行为拓展训练的实质是营造使受训者引起心理紧张、不安、激动、害怕的训练气氛,同时也迫使受训者挑战自己去完成

所要求的训练动作，以提高受训者的意志品质、自信心，增强其抗挫折能力和团队精神。心理行为拓展训练场包括高空训练设施及地面训练设施。这种练习的优点是相对便宜，缺点是许多教学气氛同真实的灭火条件不太相似。必须把心理行为拓展训练同基层消防官兵的职业心理需求结合起来。

3. 其他形式的训练

修建模拟训练设施和心理行为拓展训练设施需要耗费不少的物力财力。这些困难在一定程度上可以通过使用教学电影、录像、模型、录音、相册以及其他训练器材来克服。此外，体育训练，特别是体育比赛能使人增强不达目的誓不罢休的顽强精神，能增长在灭火受挫时不惊慌和不退缩的能力，能提升集体凝聚力。各种运动器械、各种演练和运动项目都具有各自有特色的心理训练效果。

（三）心理恢复训练

心理恢复训练主要是针对基层消防官兵战后可能出现的一些心理问题及障碍而进行的心理调节与应对策略的训练。主要包含两大方面：一般负性情绪的应对，通过学习相应的技能可以有效应对可能出现的负性情绪，如恐惧、焦虑、抑郁、内疚、自责；通过了解心理危机干预的技术与程序，有助于基层消防官兵有效地应对心理危机，并在其团队内部互助开展相应的心理危机干预，心理危机干预的常用技术有心理晤谈、松弛技术、认知行为治疗、眼动脱敏与再加工疗法、支持性心理治疗、心理宣泄法等。心理危机干预的技术操作路线一般为：构建危机事件心理动力模型，技术破冰，负性情绪处理，压力与情绪管理，图片—负性情绪打包处理，干预后的效果跟踪随访。

三、基层消防官兵心理训练的组织

对基层消防官兵灭火与应急救援心理能力的训练，要遵循以下原则和程序：

（一）基层消防官兵心理训练的原则

1. 专业性原则

基层消防官兵心理训练，应该由具备心理学专业知识的人员负责，合理设计、组织心理训练的程序与内容。心理训练效果的好坏和心理训练的负责人水平有很大关系。只有具备相应的专业知识，心理训练负责人才能有效地发现基层消防官兵中存在的心理薄弱环节，并针对其制定出合理的训练方案，有效评价心理训练的效果，科学调整心理训练的内容。

2. 科学性原则

在对基层消防官兵进行心理训练时，要贯彻科学性原则，遵循：从难从严与循序渐进相结合、专门训练与共同训练相结合、普遍提高与区别对待相结合、合理冒险与安全稳妥相统一的原则。心理能力的成长具有一定的时间性与过程性。因此在组织心理训练时，要符合心理活动发生发展的规律。

3. 体验式原则

基层消防官兵心理训练的效果，重在体验式成长，而非考核。应避免将心理训练的成绩归为绩效考核的部分，这会给消防官兵增加额外的心理负担。更应该重视消防官兵在进行心理训练过程中内心体验到的一种成长和收获。

（二）基层消防官兵心理训练的程序

1. 建立完善的心里训练条件

心理训练的效果大小很大程度上取决于训练条件。较好的心理训练条件有利于有效地开展心理训练，有利于增强消防人员各方面的心理素质。应该建立尽量贴近实战环境的心理训练设施，模拟真实的灭火救援情境。近年来，国家相关部门陆续颁布了系列公共安全行业标准，如 GA941 - 2011《化工装置火灾事故处置训练设施技术要求》、GA942 - 2011《网栅隔断式烟热训练室技术要求》、GA943 - 2011《消防员高空心理训练装置技术要求》等，有力地指导和推进了我国灭火救援训练设施的基地化建设，提高了训练设施建设的科学性和规范性，也为提升消防部队灭火训练质量和处置灾害救援事故的能力及心理训练的效果提供了有利条件。未来应进一步加强这方面的工作。

2. 配备合格的心理训练作业负责人

心理训练效果的好坏和心理教练的水平有很直接的关系，基层消防官兵心理训练需要配备专门的作业负责人来监督受训人员的情况，如针对实际的灭火救援可能出现的各种情况，制定出受训人员的各种行动方案，记录他们失误的次数和完成个别动作以及整个训练项目所花费的时间，如果受训者做出了不正确的行为，作业负责人应当根据受训者行为上的薄弱方面，帮助受训者重新调整行动方案，直到他完全找到解决问题的行动方法为止。心理训练作业负责人宜具有心理学专业背景。

3. 建立心理训练档案，制定训练方案

心理训练时，必须对参训人员区别对待，作业负责人要根据每个人的性格特点、气质、神经系统、知觉与记忆特点以及情绪

特征等，编写每个参训人员的心理鉴定，制定适应个人情况的训练方案。在这些方案中，必须说明在训练上区别对待的心理学依据、每个参训人员在道德与意志品质上的缺点、性格上的弱点及其他个性特点，还要对增强其应有的品质所采取的方式方法提出建议，为了全面了解参训人员的心理特点和个性差异，必须对参训人员进行训前心理测试，以建立心理档案。心理测试的实施和心理档案的管理原则可以按照心理咨询工作的一般要求进行。

4. 组织训练

根据条件，确定心理训练的内容和最佳量，挖掘和利用教学教育过程中各环节的潜力实施心理训练，制定针对性强的、综合性的心理训练计划，提供有效进行心理训练的物质技术保障和方法保障，组织对心理训练进程和结果的检查和评价。

5. 评价心理训练的效果

每项心理训练结束后，要及时检验训练效果，反馈信息，调整或充实训练结构、内容和方法。考查方法有单项因素考查法和综合因素考查法。单项因素考查法是对某一项心理因素进行考查评价，它是通过将某项训练开始前的心理指标和训练后的心理指标进行对比获得评定成绩。综合因素考查法是对整个心理训练的各种心理因素进行考查评价，它也是对训练前的各项心理指标和训练后的各项心理指标进行对比加上完成效果获得评定成绩。要注意，心理训练的效果有时不是短时间就奏效的，因此需要把握好评价的时间间隔。

第四节 重视基层消防官兵心理危机干预

一、心理危机干预的相关知识

(一) 心理危机

1. 心理危机的概念及特征

心理危机是指个体在突发性灾难事件、重大生活事件或重大精神压力情境下不知所措、无所适从、失控、失能的一种状态。一般来说,心理危机通常发生急骤,其结果取决于个人的素质、适应能力,以及他人的帮助或干预,此外,心理危机可发生于任何年龄。

2. 影响心理危机的因素

影响心理危机的严重程度、过程反应和预后的因素主有:应激性事件的性质与强度;个体的易感性和心理承受能力,包括个体的个性、应对方式、教育水平、观念、生活信仰、健康状况等;社会支持网络和利用资源的能力。

(二) 心理危机干预

1. 心理危机干预的定义

心理危机干预又称危机干预,主要是指对处于危机状态中的人运用心理学专业知识采取有效措施,帮助其调动自身的潜能重建心理平衡、顺利度过危机。心理危机干预最早产生于美国、荷兰等国家,到20世纪70年代初,许多国家将其作为社区和大学心理卫生保健的重要内容。随着灾难事故和突发事件高频率的发

生，心理危机干预逐渐成为各个国家应急管理和恢复重建机制的重要内容，对心理危机干预理论的研究也越来越深入。

2. 心理危机干预的目标

研究者通常都认为，有效的心理危机干预可以为当事人带来积极性或建设性的后果，但是不同研究者认为心理危机要实现的目标层次并不相同，如 Aguilera 等人认为帮助被干预者解决心理危机、使其功能恢复到危机前水平只是危机干预的最低目标，最高目标应该是提高被干预者的心理平衡水平，使其高于危机前的平衡状态。我国学者樊富珉则提出心理危机干预首先应避免被干预者自伤或伤及他人，然后再谈心理的恢复问题。因此，心理危机的成功解决有三重意义：个体可以有效地把控现状，获得有关危机事件的认知经验，以及学到有效应对危机的策略与手段。

3. 心理危机干预与普通心理治疗的区别

对于心理危机干预来说，反应的时间和做出处理的时间相当有限，因此心理危机干预强调行动上的快速反应，此外心理危机干预的对象大都是在情感、认知和行为能力上失调的个体，可能有少数人会主动寻求帮助，但大多是被动接受干预的。而心理治疗的对象主要是遇到心理问题或心理障碍的个体，他们一般会主动寻求帮助，心理治疗侧重于挖掘导致心理问题的潜在因素，涉及对不良人格的矫正。而危机干预更重视使被干预者恢复到危机前的功能水平以及学会应对危机的技巧，不强调人格的改变。

二、基层消防官兵心理危机干预

（一）基层消防官兵心理危机干预的目的

对基层消防官兵进行心理危机干预的目的主要有：

1. 快速恢复工作效能

心理危机干预者（以下简称干预者）需要帮助基层消防官兵及时控制或减缓特殊事件带给他们的心理影响，使他们的负性情绪得到疏解、心理压力得到减轻，同时让他们获得一些应对危机的技能，从而快速恢复他们的工作效能，保障执勤战备工作的顺利开展、日常生活的正常进行。

2. 预防未来 PTSD 的发生

引发强烈情绪冲突的危机事件不仅在当下会使消防官兵的情绪、睡眠、饮食受到很大影响，而且如果不及时控制，很可能在事件发生之后延续数周、数月或数年，进而演变成 PTSD。因此，干预的另外一个核心工作目标是处理那些引发基层消防官兵创伤症状、痛苦体验的强烈刺激画面，通过处理这一核心症状积极预防 PTSD 的发生。

3. 提高基层消防官兵的心理平衡水平

在帮助基层消防官兵解决心理危机，使其心理功能在恢复到危机前平衡水平的基础上，指导个体获得对生活的控制感、提升其对世界的认知水平并使其掌握应对未来可能遇到的危机的更好的策略和手段。

（二）基层消防官兵心理危机干预的指导原则

在对基层消防官兵进行心理危机干预时，应遵循以下原则：

一是快速。基层消防官兵承担着繁重的救援任务、身体时常处于疲惫状态，心理危机干预不能过多占用其调整休息、补充体力的时间。

二是简捷。针对基层消防官兵的心理危机干预方法、手段，一定要清晰、具体、可操作性强、简捷，不能太复杂、繁冗，否

则很容易引起基层消防官兵强烈的排斥和阻抗。

三是有效。在快速的基础上，效果的保证是核心诉求，要做到在短时间内就能让基层消防官兵体会到心理危机干预明显的正性效果。

四是灵活掌握干预方法。合理应用心理危机干预技术，结合基层消防官兵具体情况提供个性化帮助。

（三）基层消防官兵心理危机干预的专业技术操作路线

对基层消防官兵进行心理危机干预，可以采取的技术操作路线为：建立良好的干预关系，构建危机事件心理动力模型，实施具体的干预技术，干预后的效果跟踪随访。

1. 建立良好的干预关系

干预者与被干预者之间良好的互动关系是进行有效心理危机干预的前提。在心理危机干预的过程中，应该有效利用一些心理治疗的基本技能帮助建立和改善干预者与被干预者之间良好的互动关系，在这里需要强调的是技术层面的内容并非心理危机干预的核心内容，在我们运用心理学知识和技术去帮助他人的时候，人与人之间达到深层次的心灵沟通才是最重要的。因此，虽然这里所提供的心理危机干预源于理论和技术，但在实际操作中需要超越理论和技术，抓住心理危机干预的本质，那就是对被干预者发自内心的真诚、关心和爱。心理危机干预者在施助的时候，尽管其目标、被干预者的状况、操作形式等方面和心理咨询与治疗有所不同，但它们的专业技能仍然是相通的。心理咨询与治疗技能中的一些基本技能同样适用于心理危机干预。下面对几种常用的基本专业技术进行介绍。

(1) 建立安全关系

安全感属于人类基本的心理需要，它不仅涉及被干预者本人的安全，还涉及其情感投注对象的安全，如亲人、朋友。在安全感没有恢复之前，心理危机干预所需要的良好互动关系就很难建立，对被干预者进行通常意义上的心理危机干预也就很难实现。因此在干预之前要帮助恢复被干预者的安全感，例如在危机事件发生后，迅速将被干预者带到安全地带，为其提供良好的休息及饮食环境，并通过让其与亲友通话来安抚平静其情绪反应。安全感的建立也需要一个安静、独立的施助环境，在施助的时候应尽可能给被干预者一个轻松、自由的空间。接下来就是建立安全关系，这是后续干预的重要铺垫。要建立安全的干预关系，干预者的自信和镇定极为重要，干预者需要自信和镇定地展示其强有力的自我功能，并传递出“事态被控制住了，你现在安全了”，“我能够帮助你”，“我是值得你信任的”等这样的信息，这会给被干预者带来积极的正性影响，帮助恢复其平静情绪。干预者如何做到自信和镇定不单单是一个技术层面的问题，同时也蕴含了干预者人格中的特质，因此在这方面不足的干预者需要专业培训和实践的磨炼。

(2) 消除阻抗

由于对心理危机干预知识的相对欠缺，部分消防官兵可能会表现出对心理危机干预及干预者怀疑、排斥、不配合的态度。产生阻抗的原因通常有：首先，亲历危机事件、承认自己有应激反应，内心可能会有耻辱感，尤其是作为军人，一贯以坚强的职业形象示人，推崇荣誉至上，这更会强化他们对心理干预的阻抗程度；其次，对心理学有刻板印象，觉得只有那些有严重心理问题

者才需要接受心理帮助；此外，还有一些人对心理学的有效性持怀疑态度，甚至不相信心理学对他们有什么帮助。所以对基层消防官兵进行心理危机干预时，首先要解决的一个关键问题就是消除消防官兵的阻抗。一般采取的方法有：

①心理反应正常化教育

通过专业知识的传递与分享及正常化的心理教育，引起他们的共鸣及接纳自身的心理应激反应，例如告诉消防官兵个体在这种异乎寻常的情景下通常会有哪些反应，然后告诉他们“一个正常的个体在灾难中一定会有各种反应，这是非常正常的，只是程度有差异而已。如果你没有任何反应，我们反而表示担忧”。通过这样的信息传递，会在很大程度上降低被干预者由于心理知识的匮乏而造成的对自己心理反应的恐慌。

②技术破冰

技术破冰是指通过对专业技术实效性的诠释，以实现消除阻抗达到破冰的最终目标。具体做法是，明确说明干预者能够提供哪些帮助以及这些帮助的科学原理，激发他们的求助愿望；通过向消防官兵介绍心理危机干预的具体工作方法、技术手段，促使他们认同干预者的专业性，加强互相信任，从而使其愿意接受专业的帮助。

（3）鼓励被干预者表达情感

有研究表明，让遭受心理创伤的被干预者将内在的情感表达出来有利于促进其进行心理整合。但需要注意的是，被干预者的表达需要包含个人体验和情感的叙述，纯粹叙事性的、没有融入情感的表达不是心理危机干预意义上的情感表达，其作用效果就不会明显。但需要注意的是，可以鼓励但不能强迫被干预者进行

情感表达，因为有的个体可能动用了个体防御机制，希望通过回避、退缩来维持内心的心理平衡，此时如果强行让其谈论情感，强行让他们再次暴露于创伤回忆和体验中，可能会唤起被干预者强烈的焦虑和阻抗，给被干预者带来二次伤害，并导致干预者与被干预者关系紧张。在心理危机干预过程中，要为被干预者提供宽松的氛围，给予其无条件的接纳、及时的回应、支持和肯定。

(4) 倾听

倾听是指干预者通过自己的语言和非语言行为向被干预者传达一个信息：“我正在很有兴趣地听着你的叙述，我能理解和接纳你”。倾听的关键是全神贯注，同时给予被干预者最少的心理或环境干扰。倾听的前提是充当一个很好的陪伴者。在被干预者最孤独、最需要倾诉的时候，一个很好的倾听者会极大地促进被干预者进行情感表达，令其感受到心理的支持，改善他的孤独感和寂寞感。倾听是一种关注，更是一种回应。干预者可以通过自己的身体倾听和心理倾听来传递对被干预者的关注和回应。

① 干预者的身体倾听

身体倾听是指干预者通过表情、姿势等传递出他对被干预者的关注，让被干预者感受到干预者愿意聆听与陪伴他。Egen 提出了身体倾听的五个要素，简称 SOLER：一是面向被干预者 (Squarely)，并非正面对正面，可以有角度。面向被干预者这种姿态会让被干预者感受到干预者的投入，感受到干预者愿意并且正在关注他；二是开放的身体姿势 (Open)，身体姿势自然、适宜、开放，避免收缩、刻板、僵化等，这样就会营造出自然流露的开放氛围，让被干预者感受到被接纳；三是身体略前倾 (Lean)。这是一种体现关切的交流手段，略前倾的身体语言传递

出关注和投入，以及对被干预者的兴趣；四是保持良好的目光接触（Eye）。眼睛是心灵的窗户，可传达对被干预者的关切、温暖、支持与重视。与被干预者的目光接触宜自然，避免长久直视，因为这样可能会令被干预者感受到压力。干预者的目光可以在被干预者头面部自然移动，但不要偏离他的眼睛太远，更不要东张西望；五是身体放松（Relax）。身体放松会传递出心理的放松，这会令被干预者受益。干预者的放松与自信会感染他，有助于被干预者达到轻松的状态。

②干预者的心理倾听

干预者要用心去倾听。因此，倾听过程不仅要用到自己的耳朵，还要用眼睛、用心灵去观察、去“听”。用耳朵去听被干预者的谈话内容和方式，不仅要听到他在说什么，还要听他是怎么说的，进而去听谈话内容的潜在含义；用眼睛去捕捉被干预者的表情、姿态及其变化，发现与之相联系的心理意义，例如被干预者如果总是不停地转移视线，如果有人走动他的目光会立刻追随过去，这些非语言信息流露出他的紧张不安，这时干预者可以关切地询问他现在是否感觉很紧张，鼓励被干预者把自己的感受表达出来通常有利于被干预者的情绪平复。干预者不仅要听，还要参与，并有适当的反应。反应既可以是语言性的，如将自己理解的内容传递给被干预者，让他感到你不仅在听，而且听得懂；也可以是非语言性的，如点头等。

③干预者倾听时的禁忌

需要注意的是，干预者在倾听时，应该尽量避免以下行为的发生：一忌轻视被干预者。不能对被干预者表现出看不起、不耐烦的态度，认为对方是无事生非、大惊小怪；二忌干扰、转移被

干预者的话题。不停地打断被干预者的话题会让被干预者无所适从、怀疑干预者不够诚心；三忌对干预者做道德判断，以自己的价值观和标准去评价被干预者的行为和表现；四忌仓促草率得出结论，与被干预者实际不符的结论会让被干预者对于干预者失去信任；五忌不够专心，或接听电话，或左顾右盼，或看手表，或晃二郎腿。在整个交谈和倾听过程重要，需要保证高投入和连贯性。

④共情

共情意是指干预者尝试站在被干预者的角度，去试着理解被干预者的内心体验，并给予恰当的反馈，使被干预者感受到被理解以及情感上获得了支持。共情包含同情的成分，但又不是同情，同情不一定会有对对方感受的理解和体会。共情不仅有同情，更有理解。为了有效地表达共情，应注意以下几点：一是要从被干预者的角度出发，换位思考，设身处地体验他的感受；二是通过语言表述表达出对被干预者内心感受的理解。语言是共情表达的主要载体，只有让被干预者体会到自己被他人理解，同情才能发挥作用；三是可借助非语言行为，如目光、表情、姿势、动作变化等表达对被干预者的认同，但一定要注意这些非语言行为一定是干预者在共情基础上由心而发的，否则会使被干预者感觉到虚假和做作；四是表达共情的具体方法应因人而异，并需适时适度；五是重视反馈信息，以此评估共情的准确性；六是共情使访谈走向深入，在这一过程中被干预者的深层次情感有机会逐渐表达。但是要注意干预者的自我保护，不提倡干预者没有节制地去体验被干预者在创伤情境下的感受，否则干预者自己可能会遭受心理创伤并丧失干预的能力。

⑤无条件积极关注

无条件的积极关注是指对被干预者接纳、关注、爱护的态度，尊重被干预者的现状、价值观、权益和人格。这是建立良好干预关系的重要条件，也是被干预者对干预者产生信任的一个关键要素。要做到无条件积极关注，首先要尊重被干预者对是否接受心理危机干预的选择。很多情况下被干预者不信任心理学，也不愿意接受心理干预，这种情况不能强迫被干预者接受干预，可以留下联络方式在他们需要的时候再提供帮助。其次，干预者要拥有开放的心态，完整的接纳被干预者，包括他身上的消极面和缺点。有些被干预者由于创伤的刺激变得易激惹、表现出攻击性。此时干预者可能会对其产生厌恶情绪，这种情绪如果不得到合理处理就会影响心理危机干预过程。干预者要具有包容性，理解被干预者处于非正常状态下的各种反应。

2. 构建危机事件心理动力模型

在建立了良好的干预关系的基础上，需要构建危机事件心理动力模型，这相当于为后续的干预设立一个目标靶，具体步骤如下：

(1) 确定心理刺激源

心理刺激源是指能产生心理应激反应的有害刺激，干预者需要根据与被干预者的交流来确定引发被干预者心理危机的刺激源及类型。通常，可以按照个体不同的感觉通道来确定具体的刺激类型，例如灾难事故救援过程中引发消防官兵心理危机的刺激源：视觉上，有可能是残肢断臂、血肉模糊；听觉上，可能是痛苦的呻吟声；触觉上，可能是冰冷的尸体；嗅觉上，可能是刺鼻的尸臭。刺激源的确定是构建心理动力模型的首要步骤，它将直

接决定心理危机干预具体方法的选择。

（2）评估心理刺激强度

心理刺激强度是指引发应激反应的刺激源对个体的主观刺激量的大小，主要包括刺激的强烈程度及暴露在该刺激中的持续时间。心理刺激强度由低到高分为1至10级，由被干预者通过心理权衡来确定，由1到10强度依次增加。通常个体对心理刺激源主观感受的强弱与刺激源的强度大小及作用时间有关，心理刺激强度的确定直接决定心理危机干预的强度，如干预过程中某种技术使用的频率和时间等。

（3）分析心理状态变化

分析、比较基层消防官兵执行任务之前、之中以及干预时的心理状态变化情况、持续时间长短、对社会功能的影响程度等，例如是否在情绪上有变化：焦虑、抑郁、面无表情、闷闷不乐、烦躁等指标；认知的变化：反应速度、注意力、记忆力、方向感等指标；行为上的变化：执行任务的效率，睡眠状况、饮食状况等指标；躯体上的变化：心跳、呼吸、嘴唇（或手）发抖、肌肉酸痛、恶心、腹泻等指标。

根据以上三个核心要点可以构建出危机事件的心理动力模型，该模型将在心理危机干预方案的制定、干预技术的选择及最终干预效果评估等方面发挥重要的作用。

3. 具体干预技术的实施

在构建被干预者心理动力模型的基础上，需要针对不同个体的具体特点选择适当的心理干预方法进行干预。准确的评估被干预者的状态是有效干预的前提，也是贯穿干预过程始终的一项工作。干预者必须通过不断评估确定被干预者的心理状态，才能有

针对性地制定后续干预方案。下面对一些常见的干预方法及技术进行介绍：

（1）心理晤谈法

心理晤谈法是一种团体心理干预技术，通常是在突发事件发生后根据晤谈的主题将相关人员聚集在一起采用半结构化的方式进行集体晤谈，参与的人数一般在 8 到 12 人之间。已有实践表明，突发事件发生 24 小时内一般不适合进行集体晤谈，因为相关人员通常属于急性应激状态，无暇分配心理资源给其他活动，此外，个别处于高度急性创伤状态的人如果参加小组活动，可能会给小组其他成员带来负性的情绪传染和影响。急性期的集体晤谈时间放在突发事件发生后 24 小时至 28 小时为宜，6 周后效果甚微，以心理重建为目的的晤谈可以放在更晚的心理恢复期进行。晤谈时间的长短可灵活掌握。完整的晤谈应该包括数周或数月后的回访。使用晤谈法进行干预一般包括六个步骤，非常时期可以将不同步骤进行简化整合：第一步，干预者进行自我介绍，并向组员介绍小组活动的规则，强调需要遵守的保密原则；第二步，陈述事实。小组成员叙述自己在突发事件发生过程中的所见所闻，每一位小组成员都需要发言，通过整合每个小组成员的信息可以帮助还原整个事件的真相；第三步，表达感受。干预者询问小组成员在突发事件发生时及发生后的感受，例如“事情发生时你什么感觉？”“你现在是什么感受？”“你曾经有过类似感受吗？”等；第四步，描述应激反应表现。请小组成员描述自己的应激反应表现，是否对其学习、生活、工作造成了影响；第五步，辅导。辅导的工作主要包括介绍应激反应的原理、模式及表现，提醒个体可能会出现的问题（如饮酒），并介绍积极科学的

应对方式。动员小组成员互相帮助支持，鼓励小组成员自我调整，针对每个人的情况提出具体的应对策略；第六，总结。总结整个晤谈情况、回答小组成员的问题、讨论未来的行动计划、重申共同反应、强调成员的相互支持，提供可利用的服务资源和服务保证，总结结束。

另外还需要注意的是有时可以用文化仪式替代晤谈，例如默哀、追悼等。其次，在晤谈过程中不要强迫小组成员表达情感。此外，要重视干预人员的心理健康，晤谈结束后干预团队应组织队员进行团队晤谈，缓解干预人员的压力。

（2）支持性心理治疗

大量研究显示，良好的社会支持系统有助于维护个体的心理健康，因此为被干预者构建有力的社会支持系统也是心理干预的一个重要措施。如前所述，基层消防官兵由于身处相对封闭的警营，生活环境较为单一、封闭，社会支持渠道有限，另一方面由于职业角色期待的影响，使得基层消防官兵大都不愿意向他人寻求心理帮助，对拥有的社会支持的利用率不高，这也十分不利于其应对各种心理危机。支持性心理治疗可以做的就是通过各种方式方法为基层消防官兵提供支持资源，例如从社会层面上加大媒体及各部门对消防官兵的正面报道，积极宣传其工作成果，树立良好的消防官兵形象，营造出爱护关心消防官兵的社会氛围；从部队和家庭层面上，应积极倡导战友之间的互助、家人对官兵的关怀；从被干预者角度出发，应鼓励其主动寻求社会支持、充分利用已有的社会支持资源；从心理干预者角度出发，干预者在进行心理干预的时候应充分利用相关专业技术为处于心理危机中的消防官兵提供情感支持，例如倾听、共情、无条件积极关注、积

极暗示等。强有力的社会支持网络会使消防官兵产生被认同、被关心的温暖感觉，有助于其缓解工作压力、减少心理危机的负性影响、保持心理健康。

（3）认知行为治疗

精神分析学家弗洛伊德认为，心理危机是个体遇到强烈的负性应激事件而引起的心理失衡状态，但心理危机持续时间的长短存在个体差异，其作用时间长短由个体认知、组织和整合创伤所需的时间决定，当个体能够把创伤作为已经过去的不愉快的事件时，危机问题就解决了，个体心理就能得以恢复。因此，认知干预对于处于心理危机中的被干预者就显得十分重要。具体而言，认知干预可以采取集体晤谈、心理分享等方式，通过干预者的观察以及被干预者的叙述弄清楚危机事件对于被干预者的意义：被干预者对于危机事件有何看法，是符合事实的还是存在不良信念或扭曲成分。然后通过使用干预技术改变被干预者的非理性认知和信念，帮助他们建立合理的认知模式，使之能够客观、理性地看待危机事件的性质和后果，接纳现实，纠正自己的情绪和行为偏差，最终提高心理能力。该疗法主要包括认知重建技术的成分，还包括了暴露治疗和焦虑管理的内容，具体应用时往往是各种技术的整合应用。

①认知治疗

认知治疗的目的是让被干预者识别自己的非理性认知，通过与不合理认知的辩论改变其错误认知、重建认知系统、减轻症状、恢复其社会功能。认知治疗包括四个阶段：第一阶段，结合个体的个性特征和情绪反应分析其认知特征；第二阶段，运用语义分析等认知治疗技术使其认清原有对应激认知的歪曲性；第三

阶段，用正确的认知代替非理性知觉，帮助个体意识到与其应激所致焦虑和烦恼相联系的认知和生理信号，最后使这些信号发展成启动缓解应激技术的提示；第四阶段，对被干预者进行认知重建，用合理的认知系统取代不合理的认知系统。

②暴露治疗

暴露疗法是让被干预者暴露在各种不同的刺激情境中，使其逐渐适应这类刺激，暴露疗法常被用于恐惧症和强迫症等神经症的治疗。暴露疗法具体有两类：一是快速暴露法，又称满灌疗法；另一类是缓慢暴露法，又称系统脱敏法。暴露疗法实质是让被干预者在放松状态下面对创伤性事件，学会控制他们的负性情绪，通过有步骤地反复暴露取得适应以最终消除被干预者的应激反应。该方法起效快，尤其对闯入性体验症状效果明显。

③焦虑管理训练

主要是通过为被干预者提供应对焦虑的技巧（如积极的自我陈述、呼吸训练、生物反馈技术和社会技能训练等方法），来提高被干预者的应对能力，减轻被干预者的焦虑水平。焦虑管理对于被干预者的闯入性体验、警觉、回避症状效果明显。有资料显示，在汶川地震救援实践中感受呼吸温差放松法被证明是一种简捷有效的放松方法，具体操作方法为：注意力集中在气流上，缓慢吸气，注意记忆气流在鼻腔的温度。然后气流缓慢通过呼吸道往下走，通过胸腔，在鼻腔缓慢呼出，此时体验气流与进入鼻腔时的温差，体验到的温差越明显，放松效果越好。通过放松训练，可以达到转移注意力、放松大脑神经、稳定情绪的效果。

④眼动脱敏与再加工疗法

眼动脱敏与再加工疗法，是一种被美国精神卫生协会重点推

荐的治疗创伤后应激障碍的技术，目前已有 16 项随机临床试验为其提供了理论支持。操作方法要点是：在治疗中，让被干预者想象一个创伤性记忆或任何一个和创伤性记忆有关的消极情绪，然后要求被干预者大声清晰地说出一个和他们以前的记忆性质相反的信念。在被干预者回忆创伤事件和说出积极信念的同时，他们的眼睛被要求随着治疗师的手指快速左右移动。治疗过程中，眼动脱敏与再加工疗法不需要被干预者口头揭露创伤经历的细节或者在治疗阶段完成家庭作业，但被干预者需要评估创伤记忆和积极信念的强度。

⑤ 松弛技术

松弛技术包括呼吸放松、肌肉放松、想象放松。但需要注意的是分离反应明显者不适合学习放松技术（分离反应表现为对过去的记忆、对身份的觉察、即刻的感觉乃至身体运动控制之间正常的整合出现部分或完全丧失）。基层消防官兵有时工作任务繁重，例如整夜在火场上工作，一夜之间出动很多次火警，这会使其身心处于紧张状态，可能导致焦虑或失眠。这时可以借助自我暗示法进行放松训练，消除过度兴奋状态，例如睡眠的自我暗示放松可以通过默念或冥想以下语句进行：“我感到很安宁，我的身体放松了，心情很平静”，“我的全身都放松了，而且感到全身温暖”，“我的心跳平稳，呼吸轻松、舒畅”，“瞌睡的感觉出现了”，“瞌睡的感觉增强了……增强了”，“一切都越来越深沉，越来越深沉……”，“舒适地感到眼皮发重”，“舒适地感到眼前暗下来……”；“瞌睡的感觉越来越强了……”，“要睡着了……睡着了……睡着了……睡着了……睡着了……睡着了……”对于其中的每句话都要缓慢地重复若干次，并仔细体会语句所暗示的感觉。

⑥药物干预

药物干预只是心理干预的辅助手段，大多数心理危机是不需要进行药物治疗的。针对一些特殊情况，例如失眠、焦虑症患者有时可以短时间内服用镇静催眠和抗焦虑药物来缓解症状，苯二氮卓类药物可以帮助减少过度警觉症状。但需要注意的是，一般的心理咨询师是不具备处方权的，药物治疗需要具有相关资质的精神科大夫的介入。

⑦干预后效果跟踪随访

干预结束后，双方互留联系方式，以便被干预者再次寻求帮助，以及对被干预者进行效果跟踪及随访。干预后效果的跟踪随访可以采用面谈、侧面了解及电话访谈等多种形式，主要是对一些关键指标，如闪回、饮食、睡眠，情绪稳定性、人际关系等进行评估，判断有无症状复发，以便及时地为被干预者提供后续支持和帮助。

4. 基层消防官兵心理危机干预注意事项

在对基层消防官兵进行心理危机干预的时候，有几点注意事项：首先，要知道心理危机干预在几天到几周内效果最为明显，要抓住干预的有利时机达到事半功倍的效果；其次，要根据不同个体对事件的反应及不同症状，灵活采取不同的心理干预方法；此外，干预中的评估是进行有效干预的前提，并需要贯穿整个干预始终，干预者必须通过不断评估确定危机的严重程度、不断确定被干预者最新的心理状态，以制定有针对性的干预方案。

第五节 基层消防官兵救援过程中 心理救助及心理干预技能的应用

基层消防官兵在救援人员生命的时候，如果能合理运用心理救助及心理干预技能，能够大大提高救援的效率和成功率。下面，我们对基层消防官兵在救援被困人员及轻生者时如何有效地使用心理救助及心理干预技能进行初步的探讨。

一、基层消防官兵对被困人员的心理救助

近几年，我国灾难事故频发，有数据显示我国每年因各种灾难造成的经济损失在 2000 亿元左右，受灾人数高达 3 至 4 亿人。有研究表明心理救助对于有效地救援被困人员、维护其身心健康具有重要作用，因此基层消防部队官兵掌握必要的心理救助理论知识与技术，在抢救被困人员生命的同时对被困人员进行相应的心理救助就显得非有必要。首先先来了解一下国内外灾难心理救助的相关情况。

（一）国内外灾难心理救助相关情况

国外有许多国家的灾难心理救助走在我国前列，无论是在群体性突发公共危机事件，还是只有少数人受灾的情况下，都会看到有心理干预队伍活跃在前线为受灾人员提供心理救助，例如美国属于世界上较早成立专门灾难心理救助组织的国家，20 世纪 70 年代开始有了灾难心理卫生服务，具体是由美国心理卫生服务中心（CMHS）的紧急服务及灾难救援项目组（ESDRB）负责，并

将其纳入了灾难医疗系统的服务项目，其服务对象主要是受灾人员，常用的心理救助方法包括减压、危机干预、分享报告等，并根据服务的对象不同，例如儿童、成人、老人，其服务的重点和内容也有所区别和侧重。新加坡也设置了专门的灾难心理救助系统，其国家应急行为管理系统由内务部和卫生部联合组建，在为受灾人员提供医疗服务的同时也为其提供心理卫生服务。国际层面上，20 世纪 80 年代以来，联合国世界卫生组织（WHO）精神卫生与物质依赖署和紧急事件与人道主义行动署，联合起来为受灾地区提供所需的心理和社会支持，如果某个国家专业人员力量不足的话，可以向参与联网的国际组织和相关国家申请援助，例如在日本阪神地震、美国“9·11”恐怖事件发生后，WHO 都有派出心理危机干预专家协助当地危机干预组为灾民提供心理救助。

我国属于世界上灾害高发的国家之一，仅次于日本和美国，居世界第三位。20 世纪全世界 54 个最严重的自然灾害有 8 个发生在我国，这些灾害的受难者数量众多。我国的灾难心理救助起步比较晚，与国际先进水平还有不小差距。1994 年新疆克拉玛依大火发生后的心理危机干预是我国首次进行灾难心理干预的尝试，取得了宝贵的经验。在后来 1998 年的张北地震、1998 年全国特大水灾、2000 年“12.25”洛阳东都商厦火灾、2002 年大连“5·7”空难、2004 年“11.21”包头空难及 SARS 等突发事件中，都进行了灾难心理援助的探索，但这些心理救援都是相对零碎、被动的，而且远远不能满足需要。我国国务院《中国精神卫生工作规划（2002～2010 年）》指出：“发生重大灾难后，当地应进行精神卫生干预，并开展受灾人群心理应急救援工作，使重

大灾难后受灾人群中的 50% 获得心理救助服务。”但是目前我国的心理危机干预的实际现状与此目标还有很大的差距。未来应该从政策支持、机构建设、预案制定、人员配备、知识传播等多方面加强我国灾难心理救助工作的建设。

（二）基层消防官兵对被困人员进行心理救助的方法

由于受救援现场的条件限制，基层消防官兵对被困人员进行心理救助一般采用简易快速的方法，目标是快速加强被困人员的安全感，安抚其情绪，避免被困人员做出威胁生命的过激行为，加强信息沟通，有效地指导其开展自救、配合救援行动的顺利展开，以更快、更有效地救出被困人员。下面就其中主要采用的沟通、情绪安抚技术进行介绍。

1. 沟通

沟通技术在救援过程中应用非常普遍，它是利用开放式、简单易懂的提问，快速地与被困人员进行交流，以更好地帮助被困人员。与被困人员沟通要注意根据被困人员的个人情况区别对待，对于身体伤害程度轻、心理脆弱的被困人员可以采用不间断的问答式交谈来转移缓解其焦虑、不安和痛苦。对于还身处危险境地、体力不支、受伤严重的被困人员，如发生塌方被掩埋、落井被困的人员、虚脱人员等，要注意保存被困人员体力、减少氧气的消耗，这时的沟通要注意简洁明了，除非必要，以救助人员说话为主，通过鼓励、支持性的语言，给予其精神支持和安慰，使其知道他们不是孤立无援、绝望无助的，避免他们丧失求生的欲望，比如在一起交通事故救援现场，消防官兵对惊慌的伤者讲道“我们消防和医生都已到达现场，车辆也已经开始分割，你马上就可以得救了，坚持一下！”就取得了良好的效果。在进行语

言沟通时，消防官兵要注意语言简捷明了、语气沉着坚定、态度真诚和蔼。

2. 安抚

对被困人员进行安抚是指通过各种方式方法来帮助减轻、消除其恐惧、焦虑、绝望等不良情绪，帮助其树立信心，增强其克服困难的能力，帮助其发挥机体潜能和意志力去战胜困难，具体而言，可以从环境、生理、语言、行为四个角度去考虑。

环境安抚。努力给被困人员创设安全的环境，有能力的条件下将其转移至远离灾难现场的场所，如果暂时无法将其转移至安全场所，应尽可能提高其心理安全感，例如一起交通事故发生后，一般会有周围居民或者已经逃离车内的乘客过来围观，不管围观者出于什么心态，他们陌生的目光和窃窃私语会对被困人员造成一种更加恐慌地影响，加剧其心理痛苦程度。这时候救援人员应劝告围观者立即离去，并设立警戒区给受伤者创设相对个人的空间。

生理安抚。应考虑和满足被困人员的生理需要，这样有利于被困人员保持良好的体力与精神状态，例如在一起隧道坍塌事故救援过程中，救援人员在坍塌隧道上方山顶上打通了一个通风孔，并利用通信设备与被困人员保持通话联系，在了解到被困人员饮食充足、状况稳定的情况下，被困人员表示在下面有些沉闷，想抽香烟，但救援人员考虑到空间狭小，抽烟有一定的危险性，决定给他们送去一些 MP3 播放音乐，好让他们打发时间。给被困人员提供 MP3 对于调节被困人员的精神状态起到了很好的作用。此外，在很多救援现场，给被困人员提供热毛巾、饮水、食物等都会对救援工作起到积极作用。

语言安抚。语言安抚是指通过语言的沟通，有效地传递信息，达到调节被困人员心理状况的一种安抚方法。安抚语言首先要能够改变被困人员的心理混乱状态，使之保持镇定，防止其做出错误行为，可以多使用一些语气强烈的指令式的祈使句，起到稳定其情绪、指导其行为的效果，例如“我们是消防战士，请按我说的去做，不要乱动！”，“请不要跳楼！”，“请保持镇定，待在安全地点，等待救援！”等；二要能唤醒被困人员的潜能，激发其求生欲望，如“你一定能行，坚持住！”，“你很快将脱离险境！”，“没事，你很快就会好起来的！”，“你很棒，坚持住！”等，某研究中的一名受访的被困人员谈道：“我被困窗口的时候，火很大，难受极了，真想一下子跳下去算了，但消防员向我喊话，说‘大姐为了孩子不要跳啊！’，我一下子就清醒多了，坚持到消防员把我救出”；三要能引起被困人员的共鸣。在得知被困人员身份的情况下，可以选择其老乡，或会说其家乡话的救援人员与其交流，这样会在无形中增强安抚的效果，也比较容易打动被困人员。在进行语言安抚的时候，需要注意针对被困人员的不同情况把握好具体细节，比如针对神经衰弱、受到惊吓的被困人员，音量不宜过高、频率不宜过快；针对昏迷状态、被埋压的被困人员，则需要采用高分贝的语言将其唤醒、与之交流。此外，还要注意把握好语言的感情色彩，在安抚被困人员的时候，应语气镇定、沉稳、平和，注意避免使用生硬、责备、呵斥、不耐烦的语言给被困人员带来不良刺激，否则不但会加重其紧张恐惧心理，同时也会使其丧失对救援人员的信任及获救的信心，增加被困人员的危险。

行为安抚。行为安抚是指通过肢体接触或具体行为向被困人

员施加影响，以改变、调节被困人员心理状况的方法，主要手段有拥抱、拍肩膀、握手、眼神交流等。救援人员的具体行为能够给被困人员以最直接的感触，在行为安抚中要注意安抚的细节，消防官兵的形象，如姿态和表情都直接影响救援信息的接收和传递，一言一行、一举一动都会无形中给被困人员心理造成影响。一名衣帽不整的救援人员在救援时和战友谈笑风生，无形中会给被困人员造成巨大的疑虑和心理压力。镇静的表情、熟练的技术、饱满的精神则会给被困人员带来信心。此外，在对方文化没有相关禁忌的前提下，有时与被救助人员轻微的身体接触，比如握手、拍肩膀等友好动作可以给对方以温暖和安慰，但要避免过久的眼神和身体接触。在与被困人员沟通时要注意与被困人员保持适当的高度，如果对方是儿童或伤者时，可以跪蹲或俯身使眼睛与其保持在同一水平高度。如果被困者在灾难中衣物破损或不适，应给其进行衣物遮掩或进行调整。

二、基层消防官兵救援轻生者行动及心理干预法在其中的应用

近年来，随着社会的发展、人们生活压力的增大，各种社会矛盾层出不穷，自杀已成为一种较为常见的社会现象。据世界卫生组织统计，全球自杀率在过去 50 年中上升了 60.0%。全世界每年大约有 100 万人自杀死亡，也就是说全世界大约每 30 秒就有 1 人自杀死亡。据世界卫生组织预测，到 2020 年全世界每年大约有 153 万人自杀死亡，即平均每 20 秒就有一人自杀死亡。国际预防自杀协会主席布莱恩·米沙拉说：“全世界每年死于自杀的人数，比死于战争、恐怖袭击及谋杀的人还多，也就是说自杀者多于他杀者”。据统计，目前中国每年大约有 28.7 万人自杀死亡，

自杀率为23人/10万，也就是大约每两分钟有一人自杀死亡。除此之外，还有约200万自杀未遂者，170万人因为家人或亲友自杀而出现长期的、严重的心理创伤。在我国，自杀（不含自杀未遂）已成为继心脑血管病、肺炎、支气管炎、脑瘤之后的第五大死因，而且成为15岁~34岁人群的第一杀手，占相应人群死亡总数的19.0%。按世界卫生组织制定的国际标准，即每年自杀发生率每10万人中少于10人的，为低自杀率国家，每10万人中高于20人的，为高自杀率国家。按照这个标准，中国已经进入高自杀率国家。这一严重的社会现象逐渐引起社会与学界的高度关注，并已成为我国公共卫生领域中一个亟待解决的问题。目前就全国情况而言，各地消防部队几乎每天都会参与救援轻生者的行动，而且从数量上看，任务极其繁重。据《消防周刊》报道：“南京一消防中队曾经在一日之内，出警12次参与救援轻生者”，“武汉消防部队在2012年1月至9月的8个月内接到433起自杀警情，出动之频繁令人震惊”。《中华人民共和国消防法》和《公安消防部队执勤战斗条令》中都明确规定，公安消防部队既是一支同火灾做斗争的专业化队伍，同时也是紧急处置其他灾难事故、实施应急救援的一支突击队。参与救援轻生者也是保护人民生命安全的一项重要任务。公安消防部队在营救轻生者行动中，需要尽力阻止其自杀行为的发生。下面对相关问题进行具体探讨：

（一）轻生者自杀的原因及轻生者类型

1. 轻生者自杀的原因

对于经常参与救援轻生者的基层消防官兵，了解、判断轻生者的自杀原因是进行有效心理干预的重要前提。通过大量的案例

可发现，轻生者之所以选择极端的行为方式，主要原因是因为受到某种较强的负性应激，内心的平衡被打破，思维陷入一种极端、偏激的状态所致。导致轻生者心理失衡的原因众多，心理压力的来源可以大致分为以下几类：

（1）感情问题

感情问题是导致许多人轻生的重要因素，比如恋爱受挫、夫妻不和、亲子矛盾、犯错内疚等。许多人生活中受到感情创伤，心理长期处于压抑状态，积累到一定程度后感觉痛苦万分以至于无法承受而选择轻生，例如来自新闻报道的案例：“张女士因夫妻感情不和离异，随后她从新疆的丈夫身边返回老家再婚，将一双亲生女儿留给前夫抚养。次女黄某 23 岁时考取某大学，偶尔利用假期探望母亲。黄某始终不能原谅母亲离异一事，事发当天中午吃饭时，母女两人再次发生争执，黄某爬上顶楼欲跳楼轻生”，“有一妇女由于长期遭受家庭暴力，对生活丧失信心所以跳楼自杀”，“有一妇女由于怀疑丈夫与初恋女友藕断丝连，丈夫又没有给予其必要的重视和安慰，长期处于抑郁状态，后跳楼自杀”，“有一妇女，长期与某有妇之夫保持不正当男女关系，在男子抛弃她后，无法承受这样的事实，所以开煤气想要自杀”，“有一男孩由于恋爱受挫，无法承受，选择割腕”……。还有些人由于对自己的过错感到悔恨和内疚产生以死谢罪的念头从而实施自杀行为，例如一则来自新闻报道的案例“有一位 31 岁男子谎称自己留学牛津，实则在北京居住了 6 年，花光父母 600 万元钱，还欠下 40 万高利贷，父母知道真相后，男子无言以对，意欲跳楼自杀”。

(2) 强烈的情绪冲突

感情问题导致的自杀是轻生者长期消极心境所致，但有时候短暂、强烈的情绪冲突也会导致人冲动自杀，例如来自新闻报道的案例：一农村妇女的儿子迷恋上了网络，多次逃学去网吧玩，在教育孩子过程中，孩子不听话，于是她跑到院子里拿起农药就喝，最后导致死亡。有一19岁的男青年，由于父母的一句逆耳之言，一怒之下淋汽油自焚，造成三度烧伤，烧伤面积达88.0%。有一高三女生，因不满妹妹诋毁其偶像，与妹妹发生争执后被母亲责骂，女生愤而拿起刀片割伤手腕。有一初中生，由于唱歌跑调，引起众人大笑，羞愧难当，随后自杀。有一老人当众被儿媳辱骂，悬梁自尽。为什么有一些人更容易冲动、更容易让情绪战胜理智？美国纽约大学神经科学中心神经学家 LeDoux 研究发现，感觉信息抵达丘脑后，除了主要传上大脑皮层外，还能沿着一小束神经纤维直接传向杏仁核，也就是说杏仁核除了做好准备以便接受来自高级中枢、与情绪认知相关的复杂神经信息的到来，并在其支配下做出适当反应，它还能够在皮层下达的神经信息到来之前抢先做出反应，也就是说杏仁核能够直接激发动物和人的情绪反应，这或许是情绪常常战胜理智的原因。

(3) 生活陷入困境

有一部分轻生者，是由于生活陷入困境，看不到希望，所以选择自杀，具体原因多样，可能是个人健康出现问题、生活困难、失业等，例如来自新闻报道的案例：“一位50多岁男子，身患晚期食道癌，他不让妻子交钱治病，但是妻子还是偷偷地交了钱，得知妻子交钱后，他一时间还假装很开心，妻子便放松了警惕，去吃早饭时才知道丈夫已经爬上了该医院住院楼10楼”，

“一男子和父亲合伙做生意时被别人骗了不少钱，与父发生口角后轻生”，“一位 39 岁男子自称 2001 年和妻子离婚，随后父母双亡，紧接着他唯一的姐姐和姐夫因车祸也离开了，而最近他被查出乙肝，正当为治疗费用犯愁时，却被工作了 6 年的公司开除了，一连串的不幸让他对生活丧失了信心，悲从中来，萌生了自杀的念头”。

（4）在利益纠纷中失势

在轻生者中存在一个群体是由于在利益纠纷中失势，心理极度失衡进而感到绝望轻生，还有的由于自己的问题无法得到解决，自身维权意识又相对薄弱，于是采取自杀的方式，以求引起社会重视，给对方施压以达到满足自己利益需求的结果，例如来自新闻报道的案例：“根据武汉市公安消防部门的统计数据显示，近年来武汉市发生的跳楼事件中，约有八成是为了讨要工钱”，“有一男子的舅舅在医院治疗后死亡，于是跑到医院楼顶要跳楼，后经警方和院方在男子拟好的协议上签字后，该男子同意结束跳楼这一举动”，“一女子因房子改造等问题觉得相关部门处理不公，爬到信号塔上扬言要自杀”，“一对夫妻因与房东就房屋出租产生纠纷，造成店内的手机及手机配件被房东搬走，无法进行营业，导致该男子和女子无法贴补家用，在多方寻求帮助无果的情况下，夫妻二人爬上楼顶，意欲跳楼，实则是想通过这种方式给房东制造压力，以挽回自己的经济损失”。

（5）精神疾患

在轻生者中，还有一部分是患有精神疾病的人员。北京某医院对自杀未遂者进行精神病学临床诊断，在能做出诊断的 54 个案例中，抑郁症发作占 29.6%，精神分裂症占 11.1%，神经症者占

5.6%，酒精依赖者占 3.7%，人格障碍者占 1.9%，无精神障碍者占 50%。也就是说，在能做出精神病学诊断的自杀未遂者中，有一半患有精神障碍。很多研究表明，重度抑郁障碍是自杀最显著的危险因素。抑郁症的自杀率比一般人群约高 20 倍。Bertolote 发现 53.17% 因自杀而死的人曾被诊断为抑郁。我国学者胡泽卿等人报告国内研究报道抑郁症患者自杀行为发生率为 28.15% 至 63.17%。例如来自新闻报道的案例，一女子产后患上了产后抑郁症，女儿 1 岁零两个月的时候，她光着脚丫跑到 9 楼楼顶边缘坐着，几次试图跳下。除了抑郁症，双相障碍和心境恶劣障碍也与自杀有关。流行病学研究发现 29.0% 的双相障碍患者承认在他们的一生中至少有一次自杀企图。Balazs 等发现双相 I 型障碍的自杀行为频率高于双相 II 型障碍；与单相抑郁患者相比，自杀企图在双相障碍患者中更普遍。Busch 等人的回顾性调查发现，有证据显示严重焦虑症状的存在是住院患者或急诊患者自杀的危险因素，79.0% 的住院自杀患者在自杀前几周有严重的精神焦虑。然而 Chioqueta 和 Stiles 的研究没有发现惊恐障碍（无论是否伴有场所恐惧）与自杀意念有关。其他的一些研究也没发现惊恐障碍患者具有更高的自杀危险。由此可见，焦虑障碍与自杀行为的关系尚不清晰，有待进一步的研究。中国自杀未遂者中，60.0% 以上没有精神障碍（明显低于西方国家），负性生活事件导致的慢性心理压力和急性应激是我国自杀未遂行为重要的独立危险因素，表明我国的自杀行为更多的是在心理、社会因素影响下出现的行为。

（6）药物滥用

Koller 等人 2002 年报告了大约 30.0% 至 40.0% 的男性自杀未遂者和 15.0% 至 20.0% 的女性自杀未遂者诊断有酒精滥用或酒精依赖，有自杀企图历史的酒精依赖者具有更强的攻击和冲动特点，他认为攻击和冲动是酗酒者企图自杀的两个重要因素。Inskip 等人报告大约 7.0% 至 8.0% 的酒精依赖者死于自杀。酗酒者的终生自杀危险是一般人群的 7 倍。Roy 等人报告 298 名酒精依赖者中有 19.0% 的人有自杀未遂史，同时他还指出合并重性抑郁发作、反社会性人格障碍、药物滥用、惊恐发作等其他精神障碍的酒精依赖者更容易出现自杀未遂行为。对海洛因吸食者的研究也发现与自杀有关，Vingoe 等人 1999 年报告的终生企图自杀发生率为 35.0%，Dark 和 Ross 报告为 40.0%。2011 年 2 月 12 日，西安市消防指挥中心接到报警：“在科技路西口一小区，一女子蹲在 13 楼窗外的空调外机平台上欲轻生”，后经证实 2010 年 6 月这名女子就曾爬出她家窗外意欲轻生，后救援人员了解到该女子跳楼是由于吸毒吸出了幻觉。

2. 轻生者类型

一般情况下，抱有决绝自杀想法的人是容易顺利实施自杀行为的，这种情况通常很难在第一时间被发现，被发现时通常已经死亡，大都不需要消防部队参与处置。消防部队参与比较多的救援主要涉及以下几类轻生者：

（1）虚张声势型

这类行为人通常不是真的想实施自杀行为，其目的是要利用自杀的势态来制造一种压力，从而希望自己的问题得以解决。轻生者这样做的原因大致有几种：一是因家庭婚恋矛盾引发，轻生

者因家庭矛盾激化或恋爱失败，心理上遭受沉重打击，但又无力挽回局面，便采取假自杀的极端行为，企盼配偶让步或恋爱对象回归；二是因利益纠纷引发，例如轻生者经反复追索财物无望并因此陷入困境，无可奈何之下采取这种极端行为，想迫使对方还账付款。还有人希望给相关部门施压以达到自己的目的，例如某法院在受理一宗案件时，原告人杨某为得到有利的判决，在案子还没有开审时就爬到法院大楼楼顶，扬言要跳楼自杀。但是需要注意的是，轻生者可能是虚张声势，但是消防官兵在救援过程中对每起轻生者的自杀行为都应该足够重视，因为既然轻生者正在实施自杀行为，说明其意识中有这种思想存在，存在自杀的可能性，而且现场很多不确定因素可能导致轻生者做出危险行为，例如有这样一个案例：某轻生者登上楼顶扬言要自杀，但是迟迟没有跳下，后来围观群众起哄，讽刺轻生者不敢跳、胆小鬼，后来激怒了轻生者，纵身跳下死亡。

（2）欲死不舍型

这种情况通常是轻生者因遭遇人生某种挫折而无法解脱时，陷入了精神的沼泽地不能自拔，心理无法承受挫折带来的痛苦和压力，觉得生活已毫无意义，欲了断生命。然而轻生者因挂念亲人或不舍毁掉自己，下不了立即死去的决心。在这种欲死不舍的复杂心态的支配下，轻生者攀上桥栏、爬上楼顶，来实现欲死的举动。围观群众，特别是解救人员的耐心劝说，可能又强化了其不舍于死的心态。轻生者就在这种欲死与不舍的矛盾中僵持，心理在死亡的边缘上徘徊。

（3）震动社会型

这类轻生者因人生挫折或其他矛盾欲真心自杀，但又不愿悄

悄了断生命，觉得背地里自杀毫无价值，如果当众进行自杀，可引发社会轰动和评论，使社会能够了解自己、同情自己，这样死才值得。其自杀原因可能是家庭、恋爱、就业或升学等问题，例如2004年2月15日，南宁市一年轻女子站在10楼自家阳台边上，哭着用手机打了近一个小时的电话后，全然不顾楼下解救人员劝告，面对众多围观者纵身跳下。

（二）当前轻生者救援中存在的问题

当前对轻生者的救援还存在一些问题：

1. 现场缺乏统一组织

很多时候现场没有统一的组织，会出现谁都可以按自己的想法同轻生者交谈的场面。由于轻生者的烦躁、敏感、脆弱，多人无秩序的乱谈非常不利于建立信任关系，无法使谈判进入深层次交流。如果个别人由于不懂得干预的禁忌，说出了刺激轻生者的语言，还可能会加速其自杀行为的实施。此外，由于每个人的思路和方法是有区别的，不同的人员、混乱的思路、盲目的插话容易破坏干预的效果。干预者最好是一个人或两个人（主干预者和副干预者），这样便于同轻生者进行有效沟通、掌控干预的节奏、进行成功干预。

2. 没对干预现场进行清场

清场的目的是减少干扰，但目前在对轻生者进行干预的时候往往没有很好地进行清场，过多的围观群众会对轻生者产生过多的负面干扰。同时，围观群众也不利于创设谈话的私密空间。有些是涉及个人隐私的事，是不能在众人面前曝光的，只有形成了私密空间才更便于同对方集中精力、敞开心扉地进行交谈。

3. 认为轻生者是在作秀

在轻生者中确实有部分人不是真的想死，他们这样做的真正动机是想通过此方式换取社会对他的遭遇的关注，以解决他们的实际困难，他们自杀的意愿并不坚定。据此一些救援人员到达现场后可能会认定轻生者在作秀，因此思想上不够重视，行动上不够积极。需要注意的是，任何有关自杀可能性的评估都只是推测，任何说想自杀的人都应该引起重视，他们谈论自杀的事实意味着他们正在思考自杀，这意味着他们有可能自杀。有许多案例显示，许多有过自杀预兆而被忽略的人最后还是自杀了。因此应当严肃地对待轻生者救援工作，救援人员到达现场后，要本着尊重生命的原则诚心诚意地去救助，绝对不能认为轻生者是在小题大做或是在吓人，以免出现误判的情况。

4. 对轻生者心存排斥

近年来，自杀事件频发，许多个体的自杀行为已不仅仅涉及自身生命安全问题，还给公共安全和公共秩序造成了极大的威胁和损害，加之消防部队出动营救轻生者频次高、任务繁重，容易使消防救援人员产生情绪耗竭，也就是内心容易对此类事件当事人感觉冷漠、麻木，甚至是厌恶、失去耐心，有可能会产生自杀者太自私、不值得同情、死了就死了、精神有问题、无法沟通等观念，这些观念其实是错误的，救援轻生者同样是拯救人员生命，而且也拯救了无数家庭、维护了社会稳定，这种行为同样是有意义和崇高的，应积极对待。

5. 害怕担责任

轻生者救援过程中常需要进行干预谈判，许多救援人员因为没有受过专业培训，不懂谈判技巧，往往不知道如何应对此类场

面，因此会不愿意上去同轻生者对话，怕谈不好轻生者当场自杀自己要承担责任，但不上去又将面临群众“不作为”的指控，所以容易处于一种不知如何是好的心理状态。其实轻生者之所以还没有实施自杀行为，就说明其内心“求生”和“自杀”的驱动力之间，“求生”的驱动力还是要大于“求死”的驱动力的，就说明还有干预成功的机会和可能性，只要干预措施得当就能成功。如果消极不作为、任由事态发展，可能会错失干预的良机。

6. 缺乏专业人才

自杀不仅仅是个人的过激行为，很多时候还会危害公共安全。警察、消防等部门，承担着解决公共危机、维护公共安全的职责，但是现实状况是，他们往往在心理救助上缺乏专业技巧。有计划地对作为自杀危机直接责任人的巡警和责任区民警，以及协助公安民警进行轻生者营救的公安消防人员进行谈判技巧培训已迫在眉睫。

（三）消防救援轻生者行动程序

消防部队在参与轻生者救援行动中，要坚持“救人第一，科学施救”的指导思想，在政府统一领导下，充分发挥专业技术优势，并加强与公安、卫生、供水、供电、供气等部门的协同配合，将救援行动与现场医疗救护相结合，最大程度地挽救轻生者生命。如图5所示，消防部队参与救援轻生者的行动主要包括以下程序：

1. 接警出动，力量派遣

接警中心接到报警后，应首先确定轻生者所处的具体地址、周边环境、轻生者特征、现场情形、是否有亲属在场、有无其他安全隐患等方面的信息，并根据报警信息调派合适的力量前往救援，必要时，联系相关单位进行配合处置。比如，对于开煤气自杀的轻生者，需要调集使用有毒有害气体侦检设备、无火花

破拆工具及通信设备，还要联系供电、供气部门，必要的时候进行断电、断气。

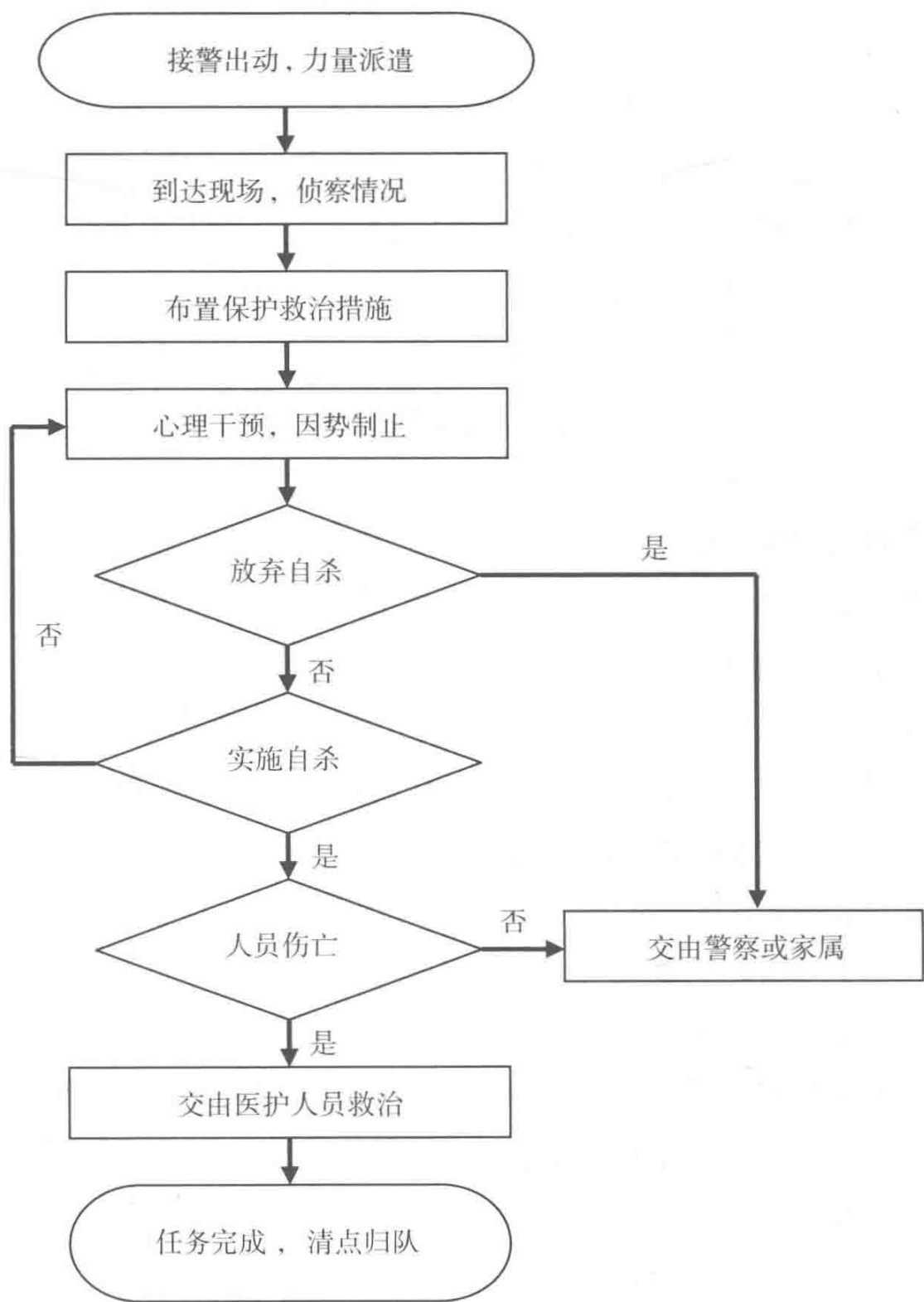


图 5 轻生者救援程序

2. 到达现场，侦察情况

消防人员到达现场，初步侦察判断现场情况后，应立即向指挥中心汇报情况，并适时请求增援。如果现场情况紧急，应立即控制现场环境、布置保护和救治措施，降低不安全因素，与此同时侦察了解更详细的情报信息。直截了当地对话探寻，是探明轻生者自杀原因的最为快捷的方法，在已经查明轻生者身份的情况下，还可以通过场外调查收集更多有关轻生者的相关信息。

3. 布置保护救治措施

为了尽可能挽救轻生者的生命，应当做好保护及救治准备工作。保护和救治准备工作主要包括四个大的方面：

(1) 布置警戒

高层建筑，如塔吊等处很容易招致群众围观，而围观者很多情况下会给轻生者救援带来负面干扰。因此，在轻生者救援过程中，应尽最大可能清场。具体方法是，在条件允许的情况下，设置警戒线，把公众隔离在一定距离之外，隔离原则是轻生者听不到或听不清围观人员说话。如果没有条件进行物理隔离，应积极对现场实施软控制，负责警戒的人员应及时而有策略地向周围群众提出保持沉默的要求。

(2) 布置防护器械

确定救援器材的种类和作业位置，确定救援人员采用的防护措施和进攻路线。如对于攀高轻生者可在相应部位布置缓冲气垫、防护网等；对打算跳水轻生者，应布置准备好救生船艇、救生圈等救援装备，消防人员穿着救生衣、做好安全绳保护。

(3) 布置干预行动人员，分配具体的干预任务

可根据现场人员情况，选择受过心理学训练、有谈判经验、

阅历比较丰富、知识面广的人员作为心理干预人员，负责与轻生者进行谈判；选择心理素质好、观察力强、反应敏捷、业务素质过硬的人员作为强制干预人员，伺机行动，在确保安全的前提下实施快速强制干预。

(4) 布置医疗救护人员

及时与医疗卫生机构联系，组织医护人员到场配合救援行动，如发生不测及时进行救治。如果轻生者是精神病患者，应通知医疗卫生机构携带必要药物到场。

4. 心理干预，因势制止

(1) 心理干预

消防部队在救援轻生者过程中，应优先采用有效的谈判和心理干预，使轻生者自愿放弃自杀念头。与轻生者进行心理干预谈判是一项技术性很强的工作，救援人员应把握谈判规律和程序，知道如何应对谈判对象，同轻生者对话应保持好的心理状态，才有干预成功的机会和可能性，只要干预的程序和措施得当，就可能获取心理干预谈判的成功。

(2) 因势制止

在某些救援现场，对方执意要自杀而无法劝服时，或者是在某些时刻，轻生者思想和行为上有了松懈，而救援人员又具有十足的安全把握时，救援人员可果断采取有效措施，强制行动将轻生者制服。轻生者受控制后，应立即将轻生者带离危险场所或取出身上所带的危险物品。

5. 稳妥实施善后移交

对实施了一定自伤行为的轻生者，要及时交予医护人员进行救治。对于已经放弃自杀念头的轻生者，要及时地移交给民警进

行处理。

6. 任务完成，清点归队

在完成上述工作之后，清点人员、器材、装备归队。

（四）心理干预法在救援轻生者行动中的具体运用

轻生者与消防救援的其他被困人员存在较大区别，其他被困人员大都以求生为目标，因此大都会积极配合消防人员的救援工作，而轻生者，不管是何种自杀动机，通常对救援行动都表现出不配合和排斥的态度，这就明显增加了消防救援的难度。如果处置方法不当，将直接危及轻生者、甚至是救援人员的人身安全，并带来众多负面影响。面对日益繁重的营救任务，以及轻生者的不配合，如何有效地阻止自杀行为的发生、并成功救援轻生者，已成为消防部队所面临的一项重要挑战。从国际和国内救援轻生者的实践看，在第一时间和第一现场对轻生者实施有效的心理干预，对于促使其主动放弃自杀行为、配合消防成功营救，具有重要的积极作用。下面，我们就如何在消防救援轻生者行动中，有效地使用心理干预法进行介绍。

1. 对轻生者实施心理干预的理论基础

根据心理分析理论，每个人身上都存在生本能、死本能两种内驱力。前者指向求生，后者指向自我毁灭。轻生者之所以试图自杀，是因为其生本能和死本能之间出现了不平衡，其中死本能占了上风。然而，这样的不平衡是暂时性和动态变化的。心理干预要做的，就是及时介入，延迟轻生者的自杀行为，并在探明其心理状况的基础上，通过各种方式方法激发其生本能，抑制其死本能，想方设法努力把轻生者拉回生的方向。

2. 对轻生者实施心理干预的流程

(1) 创设良好的干预环境、实施统一组织

有效的心理干预需要良好的干预环境，特别是涉及隐私的事，只有形成了私密空间，才更便于干预者同对方集中精力、敞开心扉的进行交谈。如果对轻生者进行干预时没有进行很好的清场、警戒，过多的围观群众通常会对轻生者产生负面干扰，围观者起哄、怂恿、催促轻生者尽快实施自杀行为的案例屡见不鲜。因此，有条件的情况下，最好驱散围观人员，或设置警戒区，将无关人员隔离在一定距离之外，使其语言、行为无法刺激到轻生者，影响干预行动。如果条件有限，无法实施有效的物理隔离，则应采取“软控制”的方法，派人对现场群众进行教育引导，杜绝其不良行为的发生。此外，很多时候，现场如果没有统一的组织，会出现谁都可以按自己想法同轻生者交谈的场面，不同的人员、混乱的思路、盲目的插话容易破坏干预的效果。特别是，如果个别人由于不懂得干预禁忌，说出了刺激轻生者的语言，还可能加速其自杀行为的实施。因此，在干预现场，最好选择一个或两个有心理干预经验或特长的人专门与轻生者进行交流。

(2) 尽可能详细收集、了解轻生者的背景资料

尽可能详细收集、了解轻生者的背景资料，如轻生者的姓名、年龄、职业及家庭状况、自杀原因、此前有无自杀行为、有无精神疾病或病史等。掌握了解轻生者的背景资料，有利于了解、把握其心理状况，并制定有针对性的干预措施。例如，如果知道了轻生者患有精神疾病，就应当立即调派精神科医护人员及药物到场协助救援。

(3) 建立良好的人际互动关系

要对轻生者实施有效的心理干预，首先要与其建立良好的人际互动关系，只有这样，轻生者才愿意与干预者进行交流，把自己的内心情感暴露给对方。那么，具体应该怎么做呢？干预者应用真诚的表情和语言、行动上的关怀来打动对方，让其有被尊重、被爱、被重视的感觉，使轻生者相信干预者是能够给予其关心和帮助的人，如对其受到的伤害表示理解；讲出所知道的轻生者的背景资料，如直呼其姓名；设法发现轻生者的闪光点，及时给予肯定和表扬；努力找出与对方在年龄、身份、经历、观点、遭遇等方面的共同点，暴露给对方，取得对方的好感。

(4) 积极引导其发泄情绪

调查发现，大约60%的自杀行为，都是由于意外事件使轻生者情绪波动超出承受力而引起的短时间失去理智的行为，也就是我们通常所说的一时想不开。干预者要做的，首先是少说多听，以真诚、尊重、接受、不偏不倚和关心的态度进行倾听、观察、理解和做出回应，引导其发泄消极情绪。随着语言的倾诉，轻生者的情绪会慢慢平静下来，此时，干预成功的可能性就随之增大，同时，干预者也可从轻生者的语言中捕捉到有用的信息，为下一步干预工作做好准备。

(5) 情感上打动轻生者

已有案例表明，绝大多数轻生者都处于“生”和“死”的激烈思想斗争中，干预者的任务是探准他（她）“生”的那部分力量来自于哪里，是对自己所熟悉环境的眷恋？对自己热爱的事业的不舍？还是对亲人的牵挂？在探明的基础上，强化这部分情感力量，让这部分力量从潜意识中浮现出来。

（6）理智上说服轻生者

轻生者大都陷入了一种狭窄的心理视野状态中，只看到事物的消极方面，而看不到其他东西。在这种情况下，干预者应帮助轻生者尽可能客观地看待周围的环境，指出自杀不是解决问题的有效方式，还可能造成各种危害，如身体残疾，并帮助轻生者分析其他解决问题的途径。但需要注意的是，在对轻生者进行心理干预时，不能把解决危机的思路总停留在对方要求解决的问题上，因为很多时候，在现场很难迅速或根本不可能满足轻生者的愿望，特别是涉及情感问题的轻生者，有许多错综复杂的因素在里面，不是我们一时能解决的，若不停地就此交流容易适得其反。这时候可以把重点放在转移对方的注意力上，多谈一些阳光的东西，使其情绪稳定下来。这样，虽然问题没有完全解决，但压力减轻了，轻生者就不会有那么强烈的自杀意念了。

（7）创设体面收场台阶

轻生者一旦放弃自杀念头，需要当众表示回心转意，其在心理上可能会感到难为情，面子上一下子可能接受不了。干预人员应该体谅这种心情，可以通过语言上的安慰和鼓励，比如说“谁一辈子都不会是一帆风顺的，遇到想不开的事是正常的，也都是暂时的，没什么大不了”，使其彻底放下思想包袱，自己离开险境。干预人员也可以在有安全把握的情况下主动接近干预对象，帮助其快速离开险境，为其创造一个顺水推舟的条件。但要注意，轻生者情绪容易反复，决心可能随时发生改变，接近轻生者时务必要评估和避免可能存在的安全风险，如2008年11月，一女子在亮马河边寻短见，救援人员见该女子似乎回心转意，伸手去拉她，结果反被该女子拉下河。

3. 轻生者心理干预的行动注意事项

(1) 加强防护，防止意外

自杀事件往往发生在高层建筑、河流等危险区域，还有不少轻生者利用煤气、天然气等易燃易爆气体进行自杀，基层消防官兵在救援轻生者时，常常置身于危险之中，例如有资料显示，美国曾有多名谈判专家在参与救援轻生者时殉职。因此，消防官兵在救援轻生者时，务必要在做好个人安全防护的基础上，周密部署、提高警惕，指挥员要亲临现场进行指挥，安全员要做好现场安全监护，以确保救援行动中的消防官兵的人身安全，尤其是在强制处置的时候，要做好行动时机的评估及突发情况的预案。

(2) 注意观察，谨慎行动

在轻生者救援过程中，要时刻注意观察轻生者的一举一动，分析揣摩轻生者的心理与行为，谨慎行动，避免不当的行为导致救援失败，如果在接近轻生者的过程中发现轻生者情绪激动，应立即停止行动，避免轻生者产生过激行为，需待其情绪稳定后再继续进行，否则处于巨大情绪波动下的轻生者可能会给自身和救援人员带来生命安全的威胁。

(3) 采取科学的心理干预策略顺序

对轻生者进行心理干预的策略顺序很重要。一般顺序是：先建立良好的人际互动关系，然后让救助对象发泄不满，即消气；然后是情感打动之；最后才是以理说服之。任何在激情状态下的人只会听他信任和尊敬人的话。前三项就是为达到这种效果而设置的，不要任意颠倒顺序，尤其是最后一步的说理是不能提前完成的，否则起不到应有的作用，甚至可能起反作用。

参考文献

- [1] 巴特尔, 胡晓彦. 人体协调性水平的测量方法初探 [J]. 体育科学, 1998, 02: 16-17.
- [2] 卞冉, 龙立荣. 工作倦怠的理论研究及其进展 [J]. 中国临床心理学杂志, 2003, 11 (4): 317-320.
- [3] 曹莉萍. 自杀的遗传学研究 [J]. 国外医学精神病学分册, 2001, (1): 20-23.
- [4] 曾玲娟, 伍新春. 国外职业倦怠研究概说 [J]. 沈阳师范大学学报 (社科版), 2003, 27 (1): 81-84.
- [5] 陈道明. 构建突发公共事件社会心理危机的干预机制探析 [J]. 商丘师范学院学报, 2010, 26 (1): 110-112.
- [6] 陈德明, 王创. 基于胜任力: 高校职业指导课教师培训的新视角 [J]. 高教探索, 2009, 4: 93-96.
- [7] 陈国庆, 袁新彦, 吴杰. 火灾烟气毒害分析 [J]. 实用全科医学, 2004, 2 (4): 353-354.
- [8] 崔丽超. 中国消防与美国消防工作的比较研究 [J]. 现代商业, 2011, 5: 11-12.
- [9] 戴曦. 关爱生命实现生命价值——大学生生命教育初探 [J]. 当代教育论坛, 2005, 9 (5): 43-44.
- [10] Danuta Wasserman. 李鸣等译. 自杀: 一种不必要的死亡 [M]. 北京: 中国轻工业出版社, 2003.
- [11] 范茂魁, 李海江, 王媛原等. 危险化学品事故应急救援时避免消防员伤亡的对策 [J]. 消防技术与铲平信息, 2011, 6: 20-23.

- [12] 费立鹏. 中国的自杀现状及未来的工作方向 [J]. 中华流行病学杂志, 2004, 25 (4): 277-279.
- [13] 冯莺, 骆宏, 叶志宏. MBI 量表在护士工作倦怠研究中的测试 [J]. 中国心理卫生杂志, 2004, 18 (7): 477-479.
- [14] 福州晚报. 消防车救人急却被堵路上消防执行任务遭遇不让道时有发生 [EB/OL]. <http://www.mnw.cn/news/fz/794041.html>, 2014-09-04.
- [15] 高凤堂. 基层官兵心理危机及其干预研究 [D]. 北京: 国防科技大学, 2008.
- [16] 公安部消防局. 基层干部读本 [M]. 北京: 公安部消防局, 2010.
- [17] 郭锐. 学生日常社会与学业事件量表中文版在大学生应用中的信效度研究 [D]. 长沙: 中南大学, 2009.
- [18] 郭炎华. 外军心理训练研究 [M]. 北京: 国防大学出版社, 2003.
- [19] 郝宏奎. 警方实施自杀干预的基本流程及要领 [J]. 人民公安报, 2006, 7 (6): 1.
- [20] 何春文. 消防部队基础干部素质的培养 [D]. 河北: 中国人民武装警察部队学院, 2009.
- [21] 赫凜冽. 轻生自杀干预谈判的表达方法与谈判误区 [J]. 浙江警察学院学报, 2010, 1: 47-50.
- [22] 侯淑晶, 解亚宁等. 军队医科大学学员应对方式特点及心理状况调查 [J]. 中国心理卫生杂志, 2004, 18 (5): 348-349.
- [23] 侯祎, 李永鑫. 法官工作倦怠调查 [J]. 中国组织工程研究与临床康复, 2007, 39 (2): 7869-7871.
- [24] 侯祎, 李永鑫. 台湾地区教师工作倦怠研究综述 [J]. 安阳师范学院学报, 2005, 33 (1): 74-77.
- [25] 胡康林, 良保. 村民哄抢起火货车阻消防救火称再射水打死你 [EB/OL]. <http://news.sina.com.cn/s/wh/2016-03-27/doc-ifxqswxk9708238.shtml>, 2016-03-27.
- [26] 沪上首个 24 小时自杀干预热线将于年内开通——自杀者犹豫时, 给他后

退一步的台阶 [N]. 青年报, 2012-08-24.

[27] 黄锐, 杨立中, 方伟峰等. 火灾烟气危害性研究及其进展 [J]. 中国工程科学, 2002, 4 (7): 80-85.

[28] 黄兴华. 基层法官早逝之惑 [EB/OL]. <http://www.js-n-tax.gov.cn/Page/NewsDetail.aspx?NewsID=76634>, 2006-02-15.

[29] 黄云碧, 荣鹏飞. 胜任力素质研究综述 [J]. 商业现代化, 2009, 587: 83-84.

[30] 黄祖连. 香港澳门台湾地区消防概况 [J]. 浙江消防, 1995, 06: 6-8.

[31] 蒋奖, 许燕, 张姝玥等. 心理咨询师工作倦怠调查 [J]. 中国心理卫生杂志, 2004, 12 (18): 854-835.

[32] 蒋奖, 许燕. 医护人员工作倦怠与 A 型人格、控制点的关系研究 [J]. 心理科学, 2004, 27 (2): 364-366.

[33] 蒋奖, 许燕. 银行职员的工作倦怠与身心健康、工作满意度的探讨 [J]. 中国心理卫生杂志, 2004, 18 (3): 197-199.

[34] 蒋奖, 张姝玥, 许燕等. 警察工作倦怠的调查 [J]. 中国健康心理学杂志, 2005, 13 (1): 4-6.

[35] 蒋奖, 张西超, 许燕. 银行职员的工作倦怠状况及压力水平的关系 [J]. 中国临床心理学杂志, 2004, 12 (2): 178-180.

[36] 焦作晚报. 消防官兵春节有点忙春节期间接出警 158 次 [EB/OL]. <http://www.jzrb.com/news/bendi/2>, 2016-02-14.

[37] 解亚宁. 简易应对方式量表信度和效度的初步研究 [J]. 中国临床心理学, 1998, 6 (2): 114-115.

[38] 金京涛, 刘建国. 消防官兵灭火战斗牺牲情况分析及其对策探讨 [J]. 消防科学与技术, 2009, 28 (4): 204-208.

[39] 金怡. 大学生生活应激、生活满意度及其关系研究 [D]. 芜湖: 安徽师范大学, 2007.

[40] 库少雄. 自杀: 理解与应对 [M]. 北京: 人民出版社, 2011.

[41] 李超平, 时勤. 医护人员工作家庭冲突与工作倦怠的关系 [J]. 中国心

理卫生杂志, 2003, 17 (12): 807 - 809.

[42] 李超平, 时勘. 医护人员工作倦怠的调查 [J]. 中国临床心理学杂志, 2003, 11 (3): 170 - 172.

[43] 李富军, 孙长生, 化前珍等. 新兵基础训练期间心理状况与训练伤的关系 [J]. 第四军医大学学报, 2000, 21 (1): 13.

[44] 李怀玉. 警察工作倦怠感研究 [D]. 开封: 河南大学, 2004.

[45] 李建华. 灭火战术 [M]. 北京: 群众出版社, 2004.

[46] 李靖. 枯竭研究进展 [J]. 北京大学学报 (自然科学版), 2003, 39 (2): 286 - 290.

[47] 李俊华. 建筑火灾坍塌危险性评估 [J]. 中国安全生产科学技术, 2012, 8 (7): 4 - 6.

[48] 李琪. 自杀的遗传与环境因素 [J]. 中国行为医学科学, 2006, 15 (8): 762 - 763.

[49] 李权超, 王应立. 军人心理应激反应与心理危机干预 [J]. 临床心身疾病杂志, 2006, 2: 136 - 138.

[50] 李爽, 兰芬. 我军心理干预应急体系建设之我见 [J]. 军队政工理论研究, 2010, 4 (11): 110 - 121.

[51] 李扬. 出警 48 次, 消防官兵这年过得累啊 [EB/OL]. http://www.yznews.com.cn/yzsbs/html/2014-02/10/content_545061.htm, 2014-02-10.

[52] 李耀庄, 李昀晖. 中国建筑火灾引起坍塌事故的统计与分析 [J]. 安全与环境学报, 2006, 6 (5): 133 - 135.

[53] 李永鑫, 白杨, 李慧民. 工作倦怠的测量与诊断 [J]. 河南职工医学院学报, 2004, 16 (4): 349 - 351.

[54] 李永鑫, 侯祎. 倦怠、应激和抑郁 [J]. 心理科学, 2005, 28 (4): 972 - 974.

[55] 李永鑫, 侯祎. 台湾地区工作倦怠研究综述 [J]. 河南轻工业学院学报, 2005, 6 (4): 32 - 34.

- [56] 李永鑫, 李怀玉. 警察工作倦怠及其干预 [J]. 铁道警官高等专科学校学报, 2005, 15 (3): 5-8.
- [57] 李永鑫, 李慧民. 工作应激研究进展 [J]. 河南职工医学院学报, 2004, 16 (1): 49-51.
- [58] 李永鑫, 李艺敏. 国内护理工作应激研究现状 [J]. 护理研究, 2003, 17 (6A): 629-631.
- [59] 李永鑫, 吴明证. 工作倦怠结构研究 [J]. 心理科学, 2005, 28 (2): 454-457.
- [60] 李永鑫, 杨淑云. 教师工作倦怠及其干预 [J]. 当代教育科学, 2004, 21: 55-57.
- [61] 李永鑫, 张阔, 赵国祥. 工作倦怠结构的验证性因素分析 [J]. 心理学探新, 2005, 25 (4): 70-73.
- [62] 李永鑫. 工作倦怠及其测量 [J]. 心理科学, 2003, 26 (3): 556-557.
- [63] 李永鑫. 工作倦怠问卷 MBI 简介 [J]. 环境与职业医学, 2004, 21 (6): 506-507.
- [64] 李永鑫. 三种职业人群工作倦怠的比较研究——基于整合的视角 [D]. 上海: 华东师范大学, 2003.
- [65] 李玉荣. 习惯了睡梦中被惊醒 消防官兵一天出警 20 多次 [EB/OL]. <http://www.zmdnews.cn/showinfo-6-309086-0.html>, 2015-10-08.
- [66] 李昀晖, 李耀庄, 邓芸芸等. 火灾引起建筑坍塌的原因分析及预防措施 [J]. 中国公共安全 (学术版), 2006, 12 (4): 81-83.
- [67] 李正平. 自杀未遂者的人格特征、防御机制、应对方式研究 [D]. 四川大学, 2007.
- [68] 利权超. 军事训练心理学 [M]. 北京: 军事医学科学出版社, 2000.
- [69] 梁宝勇, 郭倩玉. 关于应付的一些思考与实证研究 [J]. 中国临床心理学杂志, 2000, 8 (1): 7-9.
- [70] 梁宝勇. 关于应付的一些思考与实证研究: II. 应付方式的评定、分类与估计 [J]. 中国临床心理学杂志, 1999, 4 (7): 200-203.

- [71] 梁宝勇. 关于应付的一些思考与实证研究: I. 应付的概念模式与效果估价 [J]. 中国临床心理学杂志, 1999, 7 (3): 188 - 190.
- [72] 梁宝勇. 应对研究的成果、问题与解决方法 [J]. 心理学报, 2002, 34 (6): 643 - 650.
- [73] 梁莉. 当众自杀现象剖析 [J]. 柳州职业技术学院学报, 2006, 6 (2): 31 - 33.
- [74] 刘爱君. 基于胜任力的研发人员管理模式研究 [D]. 武汉: 武汉理工大学, 2006.
- [75] 刘军, 宋华森, 敖景文. 空军官兵心理健康影响因素的作用模式 [J]. 临床军医杂志, 2004, 32 (3): 78 - 79.
- [76] 刘利涛. 灾后心理救助技术在消防抢险救援中的应用 [J], 中国西部科技, 2010, 9 (12): 38 - 76.
- [77] 刘茂艳. 灾难性突发事件中救援军人心理危机影响因素及对策研究 [J]. 国际精神医学杂志, 2009, 36: 139 - 141.
- [78] 刘贤臣. 青少年应激性生活事件与应对方式的研究 [J]. 中国心理卫生杂志, 1998, 12 (1): 46 - 48.
- [79] 刘贤臣. 生活事件、应对方式与青少年焦虑相关性研究 [J]. 山东医科大学学报, 1997 (4): 306 - 309.
- [80] 刘新民. 重大灾难性事件的心理救助 [M]. 北京: 人民卫生出版社, 2008.
- [81] 刘学方. 家族企业接班人胜任力建模 [J]. 管理世界, 2006, 5: 96 - 106.
- [82] 陆昌勤. 工作倦怠感研究及展望 [J]. 中国心理卫生杂志, 2004, 18 (3): 206 - 207.
- [83] 陆昌勤. 影响工作倦怠感的社会与心理因素 [J]. 中国行为医学科学, 2004, 13 (3): 345 - 346.
- [84] 马丁军. 火灾后谁来抚慰“过火”的心灵 [J]. 中国西部科技, 2005 (1A): 4 - 8.

- [85] 马荣丽. 国外消防员已职业化挪威 70 年无人殉职 [N]. 重庆青年报, 2015-01-08.
- [86] 毛艳霞. 高师大学生应激源、应对方式与心理健康的关系研究 [J]. 中国健康心理学杂志, 2005, 13 (2): 136-138.
- [87] 米春改 (中文版主编), 秦小玮 (英文版主编). 中华人民共和国兵役法 [Z]. 中华人民共和国年鉴, 2013.
- [88] 钱晨. 突发性公共卫生事件——禽流感对上海南汇疫区人群的应激反应研究 [D]. 上海: 上海师范大学, 2005.
- [89] 钱玉燕. 大学生自杀态度的心理社会因素分析 [D]. 西安: 陕西师范大学, 2004.
- [90] 秦立鹏, 高洁. 攀高自杀事件处置技术研究 [J]. 北京人民警察学院学报, 2009, 5 (3): 49-51.
- [91] 秦明, 蒋奖, 于迎军. 导游工作倦怠及其影响因素的调查 [J]. 人力资源与教育学特刊, 2005, (1): 99-102.
- [92] 邱鸿钟, 梁瑞琼. 应激与心理危机干预 [M]. 广州: 暨南大学出版社, 2008.
- [93] 任继勤, 穆咏雪. 危化品事故的统计分析与管理启示 [J]. 化工管理, 2015, 16: 28-31.
- [94] 任清涛. 突发灾害事件中现场救援人员心理危机干预的前瞻性研究 [D]. 济南: 山东大学, 2009.
- [95] 阮仲皋. 人员选拔和训练途径探索 [C]. 第一届全国人-机-环境系统工程学术会议论文集, 1993: 15-18.
- [96] 余廉, 王大勇. 由美国城市消防体制经验谈我国消防体制变革 [J]. 行政管理改革, 2011, 4: 67-72.
- [97] 沈杰. 教师问题行为及其对学生心理健康影响的研究 [D]. 杭州: 浙江大学, 2006.
- [98] 时勘. 灾难心理学 [M]. 科学出版社, 2010.
- [99] 苏建强. 回琼抗震救灾消防官兵接受心理危机干预 [EB/OL]. <http://>

www.hainan.gov.cn/data/news/2008/06/52304/, 2008.

- [100] 孙丽. 建立航天科研领域专业人员胜任力模型特征 [J]. 华北航天工业学院学报, 2005, 15 (5): 1-6.
- [101] 孙文海, 朱飞勇. 火灾引发建筑坍塌预防对策探讨 [J]. 武警学院学报, 2014, 30 (4): 69-71.
- [102] 唐登华. 与烦恼相处——精神的主客观分析 [M]. 北京: 民主与建设出版社, 2000.
- [103] 天天消防门户. 灭火救援中官兵伤亡原因及其预防措施[EB/OL]. <http://www.kkhk.net/js wz/fhyj/04164733.shtml>, 2010.
- [104] 汪向东. 心理卫生评定量表手册 [M]. 增订版. 北京: 中国心理卫生杂志社, 1999.
- [105] 王艾娟, 郑涌. 自杀的心理社会因素研究进展 [J]. 保健医学研究与实践, 2007, 4 (4): 75-79.
- [106] 王大伟, 张榕榕. 欧美危机警务谈判 [M]. 北京: 中国人民公安大学出版社, 2007.
- [107] 王梁波. 从某特大火灾分析有毒烟气对人体的危害及预防 [J]. 中国公共安全 (学术版), 2007, 3 (8): 64-65.
- [108] 王明辉, 张淑熙. 应激研究综述 [J]. 信阳师范学院学报 (哲学社会科学版), 2003, 23 (01): 59-62.
- [109] 王求是, 刘建新, 申荷永. 国外自杀心理学研究与理论评价 [J]. 心理科学进展, 2006, 14 (01): 105-110.
- [110] 王小桃. 劳务派遣员工工作压力与离职倾向的研究 [D]. 苏州: 苏州大学, 2006.
- [111] 王晓春, 甘饴群. 国外关于工作倦怠研究的现状评述 [J]. 心理科学进展, 2003, 11 (5): 567-572.
- [112] 王英, 董大正. 让全民消防理念落地生根——全国政协委员管飞建议将志愿消防培训纳入高校教育学分 [J]. 中国消防, 2016, 05: 19-20.
- [113] 王重鸣, 陈民科. 管理胜任力特征分析: 结构方程模型检验 [J]. 心理

科学, 2002, 25 (5): 513 - 637.

[114] 韦有华, 汤盛钦. 几种主要的应激理论模型及其评价 [J]. 心理科学, 1998, 05: 441 - 444.

[115] 乌家鸿. 消防员火场生理学探讨 [J]. 消防技术与产品信息, 1994 (11): 21 - 26.

[116] 吴明隆. SPSS 统计应用实务 [M]. 北京: 科学出版社, 2003.

[117] 武汉晚报. 武汉跳楼跳塔跳江警情不断, 消防官兵疲于应付 [EB/OL]. [http: //city. ifeng. com/cskx/20120911/295181. shtml](http://city.ifeng.com/cskx/20120911/295181.shtml), 2012 - 9 - 11/2014 - 2 - 22.

[118] 武汉消防 8 个月接到 433 起自杀警情 [EB/OL]. [http: //blog. sina. com. cn/s/blog_023cd73a01016rcc. html](http://blog.sina.com.cn/s/blog_023cd73a01016rcc.html), 2012.

[119] 郝敏. 灾难事故救援中对军事救援人员进行心理干预应注意的几点问题 [J]. 黑龙江科技信息, 2008, (34): 144 - 47.

[120] 消防部队参与救援轻生者浅析 [EB/OL]. [http: //www. 051jk. com/xinwen/show/145358. html](http://www.051jk.com/xinwen/show/145358.html), 2013.

[121] 谢春龙, 吴疆, 柳素燕. 国外消防员职业安全与健康研究现状综述 [C]. 中国消防协会科学技术年会论文集上, 2012: 22 - 24.

[122] 信息时报 (广州). 21 小时不停歇消防官兵出警救人 [EB/OL]. [http: //news. 163. com/14/0525/07/9T2S2S7Q00014Q4P. html](http://news.163.com/14/0525/07/9T2S2S7Q00014Q4P.html), 2014 - 05 - 25.

[123] 徐富明. 中小学教师的工作压力现状及其与职业倦怠的关系 [J]. 中国临床心理学杂志, 2003, 11 (3): 195 - 197.

[124] 许又新, 吕秋云. 现代心理治疗手册 [M]. 北京: 北京医科大学中国协和医科大学联合出版社, 1997: 10 - 12.

[125] 扬继平, 顾倩. 大学辅导员胜任力的初步研究 [J]. 山西大学学报哲学社会科学版, 2003, 27 (6): 56 - 58.

[126] 杨锦杰. 社会因素对自杀率的影响——一项基于多国样本的研究 [EB/OL]. [http: //www. sociology2010. cass. cn/news/130151. htm](http://www.sociology2010.cass.cn/news/130151.htm), 2010, 9.

[127] 杨娜. 建筑火灾坍塌事故成因及对策研究 [J]. 建筑科学, 2015,

21: 252.

- [128] 杨万芳. 浅析消防员应激心理素质训练研究的迫切性需要[EB/OL]. http://119.china.com.cn/zbjs/txt/2012-11/01/content_5453478.htm, 2012-11-01.
- [129] 杨文臣. 公安消防部队干部队伍素质现状及强化对策[J]. 基层建设, 2008, 2: 50-51.
- [130] 姚磊, 田亮, 张晓颖. 灭火救援消防员高温作业研究[J]. 消防科学与技术, 2012, 31(05): 510-512.
- [131] 苑世军. 面向形式任务征集优秀兵员[J]. 国防, 2004, 3: 4-5.
- [132] 翟书涛. 社会因素与自杀[J]. 医学与社会, 2001, 14(6): 4-5.
- [133] 詹承烈. 劳动心理学研究及其名词概念统一规范的问题[J]. 劳动医学, 1999, 16(1): 37-38.
- [134] 展国. 武警青年官兵自杀心理危机干预研究[D]. 长沙: 国防科技大学, 2010.
- [135] 张坤. 公安消防部队综合应急救援能力建设[D]. 北京: 中国政法大学, 2010.
- [136] 张理义, 陈春霞. 中国军人适应不良量表常模的建立及其结果分析[J]. 解放军医学杂志, 2009, 9(34): 1137-1139.
- [137] 张理义, 宋梓祥, 李光辉等. 汶川地震救援官兵适应不良与社会支持的相关性[J]. 解放军预防医学杂志, 2009, 6(27): 417-420.
- [138] 张理义, 袁国桢, 姜厚璧等. 心理医生手册[M]. 北京: 人民军医出版社, 2006.
- [139] 张连民, 孙冬梅. 我国建筑物坍塌事故救援中的问题及对策[J]. 武警学院学报, 2004, 20(4): 27-28.
- [140] 张敏. 浅谈建立咨询关系的条件[J]. 陕西师范大学学报, 2002, 31(06): 78-80.
- [141] 张艳萍, 李献云, 费立鹏等. 农村地区有、无精神障碍自杀未遂者及其自杀特征的比较[J]. 中华精神科杂志, 2003, 36(4): 234-23.
- [142] 张怡玲, 甘怡群. 国外应对研究的不同视角[J]. 中国临床心理学杂志

志, 2004, 12 (3): 321 - 323.

[143] 张月娟. 不同干预方式、不同应激源对大学女生血压、心率变异性的影响研究 [D]. 石家庄: 河北师范大学, 2008.

[144] 张中有. 中国消防体制的困境及对策研究 [D]. 长春: 吉林大学, 2014.

[145] 赵海英, 张美辨, 邹华等. 高温作业对人体行为功能的影响 [J]. 浙江预防医学, 2007, 19 (10): 36 - 37.

[146] 赵汉清. 危机干预与自然预防 (三) 自杀的生物学标志研究现状 (综述) [J]. 临床精神医学杂志, 1997, (5): 279 - 281.

[147] 赵华涛, 曹登建. 火场中烟、热、毒特性探讨 [J]. 中国科技纵横, 2010 (2): 149 - 149.

[148] 赵静波, 解亚宁. 驻西藏高原军人应对特点及与自测健康状况的相关 [J]. 中国临床心理学杂志, 2005, 13 (3): 335 - 336.

[149] 赵梅, 季建林. 自杀的国内外研究现状 [J]. 上海精神医学, 2000, 04: 222 - 227.

[150] 赵玉芳, 毕重增. 中学教师职业倦怠状况及影响因素的研究 [J]. 心理发展与教育, 2003, 01: 80 - 84.

[151] 赵正宏. 危化品事故救援的原则程序和方法 [J]. 现代职业安全, 2016, 1: 10 - 13.

[152] 郑保新. 赴德国消防考察见闻 [J]. 国际消防, 2012, 2: 10 - 20.

[153] 中国就业培训技术指导中心. 心理危机干预指导手册 [M]. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2008.

[154] 中国青年报. 湖南消防教导员连续 122 小时抢险劳累过度殉职 [EB/OL]. <http://news.iqilu.com/shehui/20091107/116019.html>, 2009.

[155] 中国消防在线. 2012 年消防部队从高校毕业生中直招士官 [EB/OL]. http://119.china.com.cn/jdxw/txt/2012-04/25/content_4963731.htm, 2012.

[156] 中国消防在线. 注重消防员的心灵“环保” [EB/OL]. <http://www.psychcn.com/police/police4/200810/24109141869.shtml>, 2009.

- [157] 周皓. 统计基础和 SPSS11.0 [M]. 北京: 清华大学出版社, 2004.
- [158] 周伟龙. 广州最忙消防队员: 24 小时出警全天候备战[EB/OL]. http://gz.ifeng.com/fygy/detail_2015_05/02/3851515_0.shtml, 2015-05-02.
- [159] 周文霞, 辛迅, 谢宝国等. 职业胜任力研究: 综述与展望 [J]. 中国人力资源开发, 2015, 7: 17-25.
- [160] 朱宝荣. 心理哲学 [M]. 上海: 复旦大学出版社, 2004.
- [161] 梓涵. 于安思危 于治忧乱——公安部消防局副局长兼总工程师杜兰萍将军谈我国公共消防安全现状及应对举措 [J]. 中国消防, 2016, 05: 6-8.
- [162] Boonsong K. Teacher-coach burnout and coping strategies [J]. Physical Educator, 1990, 47 (3): 153-158.
- [163] Brian Meacham. SFPE Proceedings of Fire Safety Conference on Performance-based Concepts [J]. 1996, 14: 15-17.
- [164] Bricou O, Taieb O, Bauber T, et al. Stress and coping strategies in systemic lupus erythematosus [J]. Press Med, 2004, 33 (18): 1284-1292.
- [165] Cedoline A J. Job Burnout in Public Education: Symptoms, Causes and survival Skill [M]. New York: Teachers College Press, 1982.
- [166] Cigrang JA, Carbone EG, Todd SL, Fiedler E: Mental health attrition from Air Force basic military training [J]. Mil Med 1998.
- [167] Cooper C L, Dewe P J, O'Driscoll M P. Organizational Stress A Review and Critique of Theory, Research, and Applications [M]. California: Sage Publications, Inc. 2001.
- [168] Cordes CL, Dougherty TW. A review and an integration of research on job burnout [J]. Academy of management Review, 1993, 18 (4): 621-656.
- [169] Freudenberger HJ. Staff burnout [J]. Journal of Social Issues, 1974, 30 (1): 159-165.
- [170] Gold Y, Roth R A, Wright C R, et al. Stress reduction programs to prevent teacher burnout [J]. Education, 107 (3): 338-340.
- [171] Hou Yi. The Response-Mechanism of Work Stress of Firefighters [C]. Proceed-

ings of International Conference Psychology [J] . Psychological Sciences and Computer Science, 2010, 123 – 130.

[172] Hou Yi. Post – war psychological crisis intervention on firefighters [C] , The 4th Annual Meeting of Risk Analysis Council of China Association for Disaster Prevention 2010, 308 – 313.

[173] Larson GE, Booth – kewley S, Merrill LL. Stander VA: Physical symptoms as Indicators of depression and anxiety [J] . Mil Med 2001.

[174] Lee R T, A shforth B E. A meta – analytic examination of the correlates of the three dimension of job burnout [J] . Journal of Applied Psychology, 1996, 81 (2): 123.

[175] Margaret Beasley, Ted Thompson, John Davidson. Resilience in response to life stress: the effects of coping style and cognitive hardiness [M] . Personality and Individual Differences, 2003.

[176] Mark H. Anshel, Angelo N. Kaissidis. Coping style and situaional appraisals as predictors of coping strategies following stressful events in sports as a function of gender and skill level [J] . British Journal of Psychology, 1997, 88 (2): 263.

[177] Mark R. Somerfield Robert R. McCrae. Stress and coping research [J] . American Psychologist, 2000, 55: 620 – 625.

[178] Marty Ahrens. U. S. fires in selected occupancies [D] . USA: National Fire Protection Association, 2006.

[179] Maslac C, Schaufeli W B, Leiter M P. Job burnout [J] . Annual Review Psychology, 2001, 52: 397 – 422.

[180] Maslach, C. Burnout – The cost of caring. Englewood Cliffs [M] . NJ: Prentice – Hall, 1982.

[181] Mearns J, Cain J E. Relationships between teachers' occupational stress and their burnout an distress: pries of coping and negative mood regulation expectancies [J] . Anxiety, Stress and Coping. 2003, 16 (1): 71 – 82.

[182] Michael R. Phillips, HuaQing Liu and YanPing Zhang, Suicide and Social

- Change in China [J] . Culture, Medicine and Psychiatry, 1999, 23: 25 – 50.
- [183] Rohland B M. A survey of burnout among mental health center directors in a rural state [J] . Administration and policy in Mental Health, 2000, 27 (4): 221 – 237.
- [184] Rosen D H. Transforming Depression: Healing the Soul Through Creativity [M] . United states of America: G. P. Putnam's Sons, 1993.
- [185] Roy F. Baumeister. Suicide as Escape From Self [J] . Psychological Review, 1990, 97 (1): 90 – 113.
- [186] Schaufeli W B, Enzmann D. The burnout companion to study and research: A critical analysis [M] . London: Taylor & Francis, 1998.
- [187] Shiron A .Job – related burnout : a review .In : Quick J C, Tetrick LE, eds. Handbook of Occupational Health Psychology [M] . Washington DC : American Psychology Association, 2002: 245 – 265.
- [188] Stephen M, Jerome C, Judith A, et al. Assessing coping skills in mental health nurses: is an occupation specific measure better than a generic coping skills scale? [J] . Personality and Individual Differences, 2000, 28: 965 – 976.
- [189] Susan Folkman and Judith Tedlie Moskowitz. Positive affect and the other side of coping [J] . American Psychologist, 2000, 55, 647 – 654.
- [190] Wainwright D, Calnan M. Work Stress: the Making of a Modern Epidemic [M] . Buckingham Open University Press, 2002.
- [191] Waugh T , William L. Preface in Annals of the American Academy of Political and Social Science [J] . Annals of the American Academy of Political & Social Science, 2006, 3: 23 – 25.
- [192] Zhi Zhang, Jianbo You, Qiaoying Li, Xuan Du. Research Framework for Emergency Rescue of Disasters and Crises [C] . The Journal of Risk Analysis and Crisis Response (JRACR), 2010, 11: 173 – 177.

Images have been losslessly embedded. Information about the original file can be found in PDF attachments. Some stats (more in the PDF attachments):

```
{
  "filename": "MTQxNjAyMzQuemlw",
  "filename_decoded": "14160234.zip",
  "filesize": 24911384,
  "md5": "a889a3032d09152a04964d02d33f7e1c",
  "header_md5": "203a69dda80fe35180d5f2552ce35f08",
  "sha1": "d2d459aba05765a141a75a4d7349e2b330bf6bea",
  "sha256": "e51f1320ffba00772c0966186cc04adadce0ad91da4c8fff0fdb744761f2665e",
  "crc32": 3674236206,
  "zip_password": "",
  "uncompressed_size": 32483128,
  "pdg_dir_name": "\u57fa\u5c42\u6d88\u9632\u5b98\u5175\u5fc3\u7406\u7814\u7a76_14160234",
  "pdg_main_pages_found": 206,
  "pdg_main_pages_max": 206,
  "total_pages": 215,
  "total_pixels": 1052209168,
  "pdf_generation_missing_pages": false
}
```