

# 諮商員在大學校園中危機處理 經驗之初探研究

麥麗蓉

元智大學通識教育中心

蔡秀玲

台灣師範大學教育心理與輔導研究所

## 摘要

長期以來，校園危機事件的處理一直是學校諮商員所面臨的高難度挑戰，也常是凸顯諮商員重要性的關鍵時刻。本研究旨在探討大學諮商員的危機處理經驗，包括有效的危機處理經驗、危機處理過程中諮商員所遭遇的困難與突破，以及危機處理經驗對於諮商員在個人與專業上的影響。本研究採用質化研究中的半結構式訪談，以六位具心理、社工相關背景，並擔任五至十年大學輔導中心主任之資深諮商員為受訪對象。茲將訪談所得資料謄為逐字稿後進行分析與歸納，其結果如下：

1. 六位受訪者在大學校園中經常面對的危機類型可分為精神疾病所引發的突發狀況、自傷或傷人事件；感情糾紛引發的自傷、傷人與威脅恐嚇等；性騷擾或性侵害事件的處理；其他如課業挫折、壓力過大引發的自傷行為、學生連續意外死亡引起的校園恐慌、家長或校外人士對學校的威脅恐嚇等四大類。
2. 確保當事人的生命安全，以及給予情緒支持是危機介入時很重要的兩大任務。有效危機處理的要件包括同理接納當事人的感受、敏感當事人的需求並處理、當事人本身願意面對問題、諮商員必須具備多元能力。整體而言，理想且有效的危機處理包含以下四個向度：危機事件的降低或解除；照顧到當事人，幫助當事人有能力面對自己的困境，也有所成長；對他人也有

教育意義，積極預防宣導；相關工作人員也得到照顧與支持。

3. 諮商員在處理校園危機事件時最常遇到的困難分別為：抗拒與防衛；諮商員人身安全遭受威脅；專業未受到尊重或遭受質疑。
4. 諮商員在危機處理中承受很大的心理壓力，這些壓力來自於：危機事件本身的張力；危機是否妥當處理的壓力；專業倫理的拿捏與判斷的壓力；諮商員本身受到人身威脅的壓力。
5. 危機處理經驗對諮商員的影響包括：更加重視心理衛生預防推廣；對專業的困惑；在專業上增加對危機的敏感度；增加危機處理的能力；覺察自身所承受的壓力狀態等。

最後本研究也對於上述結果作進一步的討論，並針對諮商實務工作、諮商員養成教育與未來研究提出建議。

**關鍵字：**危機處理、校園危機、諮商員



## 壹、緒 論

### 一、研究背景與動機

#### (一) 諮商員在校園危機處理中的重要性

近年來校園內暴力與自我傷害事件頻傳，作為一個大學校園的諮商輔導工作者，心中最大的擔憂莫過於校園內潛在的危機個案，以及當危機個案出現時，如何適當的介入與處理以使傷害降到最低。Fitch, Newby, Ballestero 與 Marshall (2001) 調查學校人員對於學校諮商員角色的看法，發現大多數人均認為危機介入、協助學生面對不同的發展任務，以及個別諮商是諮商員最重要的責任，Tramonte(1999) 亦指出在 21 世紀，危機介入將是諮商專業的首要。可見學校諮商員在危機處理團隊中扮演非常重要的角色，因此，學校諮商員必須擴展多元角色，並且提昇危機介入的能力。

Ballard(1995)調查研究諮商員在校園所扮演的角色，研究結果指出：諮商員的三個主要功能為提供生涯諮商、發展性諮商與危機諮商。Ottens 與 Fisher-McCanne(1990)亦指出大專院校的諮商中心除提供心理諮商、針對大學生發展任務進行心理衛生推廣之外，還有危機介入的重要功能，危機介入時間約為 3-12 週，主要是幫助處在危機中的當事人穩定下來，提供其支持與轉介，並且針對受到危機事件影響的其他人提供支持與輔導。然而，諮商員在台灣的大學校園中的角色定位與功能卻頗受侷限或不受重視，由於學生輔導中心人員長期編制不足，少有學校能做到周全的三級預防輔導工作，許多諮商員或是埋首諮商室處理個案，或是身兼龐大的輔導行政工作，不但諮商員的功能不容易在校園中凸顯，諮商員這樣的角色也不容易在校園中產生被需要感，唯有在危機事件中才能凸顯諮商員的重要性。

#### (二) 校園常見的危機

所謂的危機是指個人所認知或經驗中的某一事件或情境下，遭遇到無法容忍的困難，並已超出個人現有的資源與適應機制。除非壓力獲得紓解，否則危機將可能導致嚴重的情感、行為與認知的機能失常(James & Gilliland, 2001)。

Roberts(1990)指出常見的危機多半是因當事人之慢性的心理疾病、社會環境中的人際問題、屬於發展上的人際問題，以及上述之綜合性的問題所引發的危機，而目前較普遍發生的類型有自殺、性侵害、家庭暴力、同伴暴力、酒精或藥物成癮、以及個人的喪親與不幸。處在危機中的人會有以下幾個特徵：知覺到一件具有威脅感的事件，而過去的因應方式沒有辦法修正或降低這些壓力事件的影響；經驗到持續增加的害怕、緊張或是困擾；表現出高度的不舒服感，並處在一種不平衡的危機狀態。

目前一般校園常發生的危機有來自外力的干擾，如強暴、破壞、暴力威脅等，也有出自於學校或學生本身的問題，如學校遭受集體災害、學生自我傷害等。危機事件所造成的影響，有時並不僅止於當事人而已，其周遭的相關人均可能受到若干影響，然而，危機本身是一個「危險」，同時也是一個「機會」，如果處理得當可化險為夷，凝聚師生共識，並從危機事件中獲得重要學習，如增加對危機事件的敏感度、預防危機的再度產生；但若處理不當可能導致傷害，甚至付出更高的校園代價。因此，一個危機事件是一個檢視校園危機處理體系是否完整的機會，也可能是一個帶動校園成長的強大動力。

### (三) 諮商員在危機處理時的角色

任何一個促進校園心理健康的諮商員，恐無法自恃於校園危機事件之外，甚至，有些時候必須擔任第一線的介入人員，在危機情境的當下，不但要與危機當事人進行了解與安撫，同時亦需與相關人員進行溝通協調，承受著極大的壓力，然而，此時也常是諮商員的專業角色與功能被凸顯的機會。因此，大學校園中的諮商員如何在危機事件中扮演適切的角色，發揮專業能力，並做有效的介入處理，應是每個諮商員的重要學習課題與責任。

Francisco 與 Fasko(1999)研究學校諮商員在危機處理時的角色，認為學校諮商員需要認清自己在危機處理時的重要角色，而其他人同時也扮演重要的角色。Young, Poland 與 Griffin(1996)也認為現在諮商員面對許多突發且遽增的危機事件，因此諮商員應該要變成設計師、啓蒙者、訓練者、服務提供者與危機處理時的忠告者，不能單單作為一般學生的評估者，或是單純的辨認學生需要、處理學生問題行為或是給予學生支持。學校諮商心理師的角色更需要擴展到能計畫與執行對危機的處遇，對學校教職員提供有關危機介入的教育，並且讓他們也有能力

可以隨時預備好進入危機預防、介入或後續處理。此外，諮商員需要宣導預防，且將每次的危機經驗當作是一個學習經驗，成為專業能力的一部份。

#### (四) 危機的處理策略

Roberts(1990)指出危機諮商的處理策略可分為以下幾個步驟：1.建立關係，接觸當事人的內心世界；2.檢視問題的向度以便進一步釐清問題所在；3.鼓勵當事人探索感受；4.探索與評估過去的因應；5.引發與探索其他可能的選擇或是特定的解決之道；6.執行行動計畫，後續追蹤。James 與 Gilliland(2001)亦提出了一個完整有效的危機處理模式，指出重要的六大步驟為：1.界定問題；2.確保安全；3.提供支持；4.檢視其他可能的選擇；5.訂定計畫；6.獲得當事人的承諾。諮商員進行此六步驟時，需要同時掌握三個重要策略，亦即「評估」、「傾聽」與「行動」。

其中最重要的策略就是「評估」，評估是一個全面的、有企圖的、持續的行動，它影響整個模式之運作，諮商員需要能夠判斷：危機的嚴重性，當事人現在的情緒狀態，當事人其他可能的選擇、適應機制與支持系統，當事人對自己與他人的危險程度。

「傾聽」是進行步驟一、二、三時很重要的策略，諮商員於步驟一的界定問題時必須用同理、真誠、接納、及積極關注的態度，以當事人的角度去探究與了解問題，否則將會失去許多重要的訊息，並對當事人毫無助益；在步驟二確保安全部分，諮商員必須主動的評估與傾聽當事人的狀態，並確保當事人的安全，將當事人對自己或他人可能的危險降到最低。第三步驟強調的是諮商員對當事人的關切與溝通，諮商員必須讓當事人知道諮商員是完全接納且無條件地支持當事人。

「行動」是諮商員在進行步驟四、五、六時另一個重要的策略，在危機情境中，當事人通常會認為自己毫無選擇餘地，容易固著於某一狀態，無法檢視或思索自己的最佳選擇，諮商員在步驟四中幫助當事人知道還有許多的可能性，並協助當事人從其週邊的資源與支持、自己的適應機制與思考模式探索發現更多有利於當事人的選擇。在步驟五中諮商員要以合作的方式與當事人一起訂定計畫，並且保持高度的自覺，不代替當事人做決定，並且不要讓當事人覺得自己的主控性、獨立性與自尊有被剝奪的感覺。進行步驟六時同樣要注意到當事人的主控性、獨立性與自尊，通常如果步驟五進行得當，諮商員在步驟六也較容易獲得當

事人對計劃的承諾。總而言之，諮商員要靈活運用此六大步驟，在危機處理的過程中，要不斷的評估、確保安全與提供支持，並隨時保持同理心、真誠傾聽與積極行動的態度。

### （五）危機處理相關研究

目前國外關於危機處理的文獻主要集中在危機介入的策略與步驟的介紹，但是相關的實徵研究付之闕如，少數研究也以自殺防治與介入方案的評鑑（Sander, 1996），或是電話危機諮商的評鑑與訓練（Ellis, 1989; Kauffman, 1990; Lubusko, 1996）等主題為主，僅有 Timmerberg(1989)與 Thomas(1995)較深入去了解諮商員的危機處理經驗。Timmerberg(1989)訪談十位學校諮商員，發現有效的危機介入步驟為：辨認、評估與界定問題，計畫介入策略，執行危機介入，化解危機與未來計畫。Thomas(1995)研究發現諮商員普遍缺乏正式的危機訓練，主要都是透過同儕間的學習與討論以提昇自己的危機處理能力，此外，機構對於危機處理的督導、監督與評鑑也很少，由於危機個案增加、事件的急迫性、與伴隨事件的暴力或生命安全的威脅，使得諮商員所承受的壓力極大。故 Timmerberg(1989)建議未來可研究特定介入方式的有效性，並且鼓勵專業危機處理訓練方案的發展。

至於國內校園危機處理經驗又為何呢？實際危機介入處理時通常如何介入、是否遭遇什麼困境呢？至今尚無相關資料可供參考，綜觀國內目前研究大多集中在中、小學的校園危機處理，所探討的主題較多是以學校整體的立場看危機處理流程與危機管理（李光華，民 91；徐士雲，民 91；顏秀如，民 86），有關大學校園危機處理的研究付之闕如，且尚未從諮商員的角度來探討危機處理經驗，故有必要進一步深入探究。

## 二、研究目的

本研究將初步探討大學校園中諮商員的危機處理經驗，研究目的如下：

- （一）了解諮商員危機處理經驗之內涵。
- （二）了解危機處理過程中諮商員所遭遇的困難與突破。
- （三）了解危機處理經驗對於諮商員在個人與專業方面的影響。
- （四）透過本研究的結果與發現，以供實務工作者與諮商教育者參考。

## 貳、研究方法

本研究採用質性研究法中之半結構式個別訪談來蒐集資料，亦即直接透過與諮商員的訪談中，了解其危機處理經驗的內涵。

### 一、研究對象

本研究為顧及訪談資料的深度與豐富，邀請大專院校具國內、外心理或社工相關背景之學生輔導中心主任，且實際擔任心理諮商工作，並至少有 5 年以上之危機處理經驗者，共邀得六位受訪對象，其基本資料如表一：

表一

受訪者基本資料

編號	性別	擔任學生輔導中心主任年資	學歷背景
A	女	11	心理碩（國內）
B	男	5	心理博（國外）
C	女	5	心理博（國外）
D	女	10	社工碩（國外）
E	女	8	心理博（國內）
F	女	6	心理博（國外）

### 二、研究工具

#### （一）訪談員

本研究的訪談員由研究者之一擔任，主要目的在於確保訪談員對於研究架構的熟悉度與訪談技術純熟度等方面的一致性。為了避免將個人主觀想法強加受訪者身上，訪談者在訪談過程中僅以提問、澄清、摘述等方式進行訪談。

#### （二）訪談大綱

提供訪談員進行訪談時之基本架構與方向，以確保訪談過程與研究主題的切合度，研究者先草擬一份訪談大綱，經過預試後做部分修改，成為正式訪談大綱。訪談大綱內容如下：

1. 你的記憶中，你曾經驗過那些危機事件？
2. 請敘說一個你曾經驗過的印象深刻或有效的危機處理事件？
3. 這次經驗一開始是如何得知？（由誰轉介給學生輔導中心？）
4. 在此經驗中，你如何介入？學生輔導中心做了什麼？與其他單位如何分工合作？
5. 在此經驗中，你覺得諮商員扮演的角色是什麼？
6. 你認為要具備什麼能力或條件才能有效處理危機事件？
7. 在危機處理過程中，是否遇到什麼困難？後來如何突破？
8. 這經驗對你自己的影響是什麼？對個人？對專業工作？
9. 是否曾經驗失敗的危機處理事件？發生了什麼？
10. 你覺得一個理想的危機處理是如何？

### 三、研究程序

#### （一）擬定訪談大綱

由研究者自訂，採半結構式問題，主要分為危機處理經驗、危機處理的困境與突破、危機處理經驗對個人與專業的影響等部分。

#### （二）進行訪談預試

以一位受訪者進行預試，訪談後詢問受訪者意見，做部分修改，形成正式訪談大綱。

#### （三）邀請並確定受訪者

#### （四）正式進行訪談

訪談時全程錄音，平均進行約 1.5-2 小時，採半結構式訪談。

#### （五）資料處理

本研究請專人將訪談錄音帶轉謄為逐字稿後，先就訪談錄音內容作整理以形成文本，研究者反覆閱讀所有文本內容，先有一整體通盤之瞭解後，將每份逐字稿內容劃記、斷句並進行摘述，從摘述中初步分析歸類，發現個別主題，並進而形成每位受訪者的描述文。研究者將所有描述文做進一步的比較與歸納，藉著重新組織與群聚相關的個別主題，以產生共同主題，統整出一綜合發現，為本研究

之結果。

### （六）信、效度考驗

本研究採資料分析者間一致性信度考驗方式，兩位研究者初步溝通研究的重點後，分別進行資料分析，再就結果予以核對，求出兩人編碼間一致性係數，若能達到.90 以上者為可接受程度，若未達成，則就兩人編碼間之差異作深入討論，直到達成共識為止，以增加資料編碼分析之可靠性。在效度方面，訪談逐字稿與描述文送請受訪者檢核，以確保研究者並未誤解受訪者的意思。

## 參、研究結果與討論

### 一、危機處理經驗中常面對的危機類型

綜合六位受訪者的經驗，發現他們在大學校園中經常面對的危機類型，大致可以區分為四大類：

- （一）精神疾病所引發的突發狀況、自傷或傷人事件；
- （二）感情糾紛引發的自傷、傷人與威脅恐嚇等；
- （三）性騷擾或性侵害事件的處理；
- （四）其他：如課業挫折、壓力過大引發的自傷行為、學生連續意外死亡引起的校園恐慌、家長或校外人士對學校的威脅恐嚇等。

其中以自傷或自殺企圖是最常處理的危機事件。自傷行為一直是國內外學者們所關注的議題，對於自殺的因素與防治有諸多的探討。自殺背後的相關因素大致可歸納為：家庭問題、同儕問題、突發生活事件、健康因素、個人性格與社會因素（Allen, 1987）。在本研究六位受訪者的經驗中發現，大學校園中的自傷行為最主要是與精神疾病（尤其是憂鬱症、邊緣性人格違常者）有關，其次是與失戀、課業挫折、家庭問題有關。

### 二、危機處理經驗的內涵

在六位受訪者所提到危機處理經驗並不相同，印象深刻的危機事件包括女同學遭男友毆打的暴力事件、系上三位學生接續車禍死亡引發全校不安、精神分裂

急性發作、學生有自殺的潛在危險性、躁症發作影響上課、某生遇到壓力大（如要考試、收到成績單）就會有自殺企圖等。在上述不同危機事件中，受訪者均表示確保當事人的生命安全，以及給予情緒支持是危機介入時極重要的兩大任務。為達成此兩大任務，需要在危機介入當下注意一些重要條件，研究者整理受訪諮商員實際的危機處理經驗，歸納出以下所述之「諮商員有效介入處理危機的要件」，另外，亦從六位受訪諮商員多年危機處理經驗的心得，歸納出「理想危機處理所包含的向度」，分述如下：

### （一）諮商員有效介入處理危機的要件

#### 1. 同理接納當事人的感受

從訪談資料中可以發現有效介入的關鍵點在於認真傾聽與同理當事人的感受，通常表達對當事人的接納與同理時，也比較容易與其建立關係，才有介入化解危機的機會。如受訪者 A 認為傾聽同理就有很大的幫助（A117）：

A117：我覺得是同理心耶..因為其實就好像說..我覺得就是專心的傾聽呀，讓她感覺到接納，我覺得其實對她來講有很大的一些幫忙，因為我記得那個時候她就一直很擔心，擔心說我會覺得她是一個很淫亂的女人，對..我覺得應該是同理心吧，因為我覺得第一次見面時，她也是帶著蠻害怕，她也害怕老師們會怎樣看她，那所以我在想其實前兩次我都比較做同理的部分..。

受訪者 B 也提到切入著眼點在於同理當事人的感受經驗（B029），要以當事人為第一優先處理目標，其他的協調溝通都在其後。

B029：呃..我覺得在那個階段，我們嘗試去..去同理可能會發生的情況，還有相關人的那個感受經驗...。

受訪者 C 也提到在第一時間通常就是表達同理、關心與瞭解（C106）。

C106：所以我還很印象深刻...我就是蹲在那邊...然後一方面同理他...，那一方面聽他到底再說什麼，然後從他說的東西裡面...去...還是去同理...然後表達我對他的關心跟了解。

## 2. 敏感當事人的需求並處理

危機處理過程中要以當事人爲優先考量，所以瞭解他們的需要，並認真看待是很重要的條件。如受訪者 C 認爲在傾聽同理的當下，還要進一步去評估當事人的需要是什麼 (C106)，受訪者 D 也覺得危機化解的關鍵在於重視當事人的需要，並予以處理且滿足之 (D058)。受訪者 E 亦指出危機個案對情境脈絡的反應非常多，所以別人怎麼看他，他怎麼被照顧，照顧的舒不舒服都很重要的，所以在過程中替當事人著想，覺察並同理當事人的內在需要，不讓當事人有不舒服的感覺 (E027)，尤其是在危機狀態的當事人處在不好的狀況中，若知道他在乎什麼、需要什麼才比較容易建立關係，尊重當事人，並讓當事人參與在整個危機處理過程中 (E084、E085)。

C106：然後評估，真的是在評估她…她當時…她的需求是什麼？我也會問她，她現在最想要的是什麼？所以她就會說她真的很想見那男孩子，…我記得她又會說…他來也沒用，可是我知道她之前有跟那男的對話，所以我就會教這男孩子怎麼跟這位同學應對…。

D058：那個化解的關鍵是要很重視當事人她的需要，妳很認真的重視當事人的需要，而去處理她那個需要，那當她那個需要被滿足，被照顧的時候，好像那個危機就過去了…。

E027：我就跟來通報我的那個學生一起去，但我沒有直接進教室，我的考量是，我去教室把那學生帶走，我覺得我相信那學生並不樂意我這樣做，我一直很小心，我自己是心理諮商員的身分，所以我一直覺得我走進教室去把他帶走，事後她會對這感覺是什麼，就像我犯罪，警察當場在眾目睽睽之下拿手銬逮捕我的意思是一樣的，就算我犯罪我都不要警察在眾目睽睽的到辦公室把我帶走，我不要這樣子，我自己去報到就好了，我那時候有這層顧慮，所以我就請那學生說，你跟那老師說我到了，你請老師把學生帶出來，或者你請老師先出來一下，所以我跟老師說可不可以請你把她帶出來，我不進教室，那我想那老師可能就知道我的考量了，類似像這個細節，這個部份是我很注意的，那我帶出來之後，我第一件事也是先問她說，你希望我注意什麼，想要提醒我什麼，

當然不是第一眼見面就說，而是在過程有機會我就會問，所以我想她還是很 care，那時候雖然她在發病的狀態，她不是很清楚自己的動作，我說我現在先帶你到轉導中心的團體室，我把門關起來，你希望找誰來陪，希望誰陪你這樣子，那雖然她在發病的時候，她一直就想把裙子撩起來，然後沒辦法坐下來，然後坐的時候沒辦法顧及形象，她雙腿就是平的嘛，那她一坐下去她的雙腿就會張開，那我那時候就會顧慮到說她不曉得知不知道自己在做什麼？雖然我自己沒有發病過，實在無法想像，那我就問她說，如果我找兩個同學來陪你，你給我兩個人的名單，然後我就去找他們，我說我先去打電話通知他好不好，我就把電話拉進團體室，我在她面前打給他，我讓她於事情中都參與了。

E084：因為當事人在危機狀態很容易長刺，他會比一般個案更難建立關係，我覺得，因為他正在一個不好的狀況啊，他覺得全世界的人，他不相信有人是要真的對他好。

E085：你要知道他在乎什麼！

受訪者 A 提到有一次危機處理時，選擇並不在第一時間通報家長。其中的考量之一也是為照顧當事人的需要，發現若通報家長非但對問題解決沒有任何幫助，反而更增加當事人的壓力，不過前提條件是能確保當事人的安全。

### 3. 當事人本身願意面對問題

受訪者 A 認為有效危機處理的關鍵在於當事人願意面對問題 (A134)，尤其是在感情糾紛引發的自傷或傷人的事件中，更是如此。而在受訪者 D 與 E 所提到的失敗經驗中，發現最大的問題在於家長阻礙或者當事人本身的緣故（如沒有意願去面對並處理自己的問題，或是因為發病失去現實感），致使諮商員並無機會與當事人就問題來進行處遇或介入。受訪者 F 也提到當事人本身根本不肯進步，即使大家努力協助，當事人仍然不願面對或改變，其實是很大的困難。

### 4. 諮商員必須具備多元能力

在危機處理過程中，諮商員不能只侷限在諮商室進行心理諮商，必須扮演不同的多重角色，六位受訪者提到在處理過程中，他們大多需要擔任個案管理者、評估者與溝通協調者，因此需要具備多元的專業能力。面對危機事件時能夠處變

不驚、具有專業評估與判斷的能力、專業諮商技巧、溝通與協調能力、領導與管理能力，以及適當的壓力調適能力均是身為一個危機處理者需要具備的，尤其是當下立即性的專業評估，更左右之後的介入方式與成效，多位受訪者也提到在危機處理時常需要團隊合作，所以必須能夠整合資源並善用。

從六位諮商員的危機處理經驗中，發現有效介入的要件主要在於諮商員能夠傾聽當事人的感受、需要，以及當事人願意面對問題，此結果與 James 與 Gilland(2001)認為有效的危機處理需要掌握「評估」與「傾聽」兩大重要策略相呼應，在危機介入時，諮商員需要從當事人的角度去探究與瞭解問題，評估當事人的情緒狀態與需求，並予以同理與處理。因此，諮商員在處理危機時，很重要的是要以當事人為中心，方能有效介入。當然，與外在其他相關資源的溝通合作也不可忽略，因此，諮商員需要具備多元能力，方能有效進行專業評估與整合資源。

## (二) 理想危機處理所包含的向度

綜合六位受訪者的觀點，他們認為理想且有效的危機處理應該包括：危機事件的降低或解除；照顧當事人，幫助當事人有能力面對自己的困境，並有所成長；對他人也有教育意義，並積極地預防宣導；相關工作人員也得到照顧與支持。此結果與 Smith(1997)提到有效的危機計畫相似，Smith(1997)認為有效的危機處理包括釋放當事人與其他有關人員的壓力、降低痛苦、傳遞正確的訊息、傾聽並處理學生與工作人員的感受、提供後續追蹤輔導等，而其中更重要的是如何預防危機的發生或擴大，是理想危機處理計畫中很重要的一部分。受訪者 C 提到更理想的是預防，不要讓學生非得用到非常手段去達到目的，同時學校相關單位也有對各類危機事件的沙盤推演等 (C029-C036)。

C29：我覺得真的理想化就是就是預防嘛，所謂的預防，就是我們自己不管是輔導中心或者是學務處大概可以知道通常會發生危機的是哪些事情，然後學校有點像在做消防演習一樣，學校可以變成例行性的全校總動員來做，我覺得像日本或者是美國，他們有些就是那種不管是火災、天災、人禍的那種危機也有做一些預防去處理。

受訪者 B 指出理想的危機處理不是事件落幕就結束，而是看見整體的需要，

看見有何不足，以預防類似事件，對有些部分積極回應（B124-B127）。

B124：不過因為有人自殺，因為有人溺水、車禍，那我們就會注意它，但若哀傷平息了，學校好像歸於正常程序就結束了，不過要注意它可能還有延伸的，或者重複發生的類似事件，而危機的意義不在於那個單一事件而已，它是反應出一個整體的需要，長期性的，甚至反應著某些地方有不足之處。

B125：這個時候危機既然發生了，那真的就是一種提醒，就要以一種很明確的、有效能的、積極的措施去面對它，所以這個學校又重新有一次像再生的機會。所以你在很多作為上，就真的需要很負責的去回應這個問題，所以我覺得首要危機處理的模式，是要從中間產生出很積極的作為去回應這件事情，去預防這一類的事件。

受訪者 E 也提到「除了照顧到當事人的情緒之外，還要對其他人有教育意義，例如可以學到的是：原來心理其實是可以照顧的、原來心理層面其實是不可忽視的、原來心理問題是可以這樣對待的等等」（E097）。

本研究中發現諮商員在危機處理時所承擔的心理壓力是很大的，因此理想的危機處理還需要針對事件處理之後引發的個人情緒，或者創傷後症候群等都得到照顧與支持。如受訪者 B 提到「理想的危機處理還要顧及處理者本身的照顧與支持，畢竟在整個危機事件處理過程中，相關工作人員承受極大的壓力與情緒，事後最好彼此有所分享、支持與關切」（B128）。

受訪者 C 也強調事件相關人員是否有創傷後症候群也是需要關切的，國外學者 Clemens(1999)的研究發現 82% 的危機熱線諮商員呈現次級創傷壓力 (Secondary Traumatic Stress)，在國內諮商員是否也出現此現象有待進一步探討，但是諮商員的壓力調適確實也是重要的議題，如受訪者 C 就強調諮商員需要有自我照顧的能力。

綜合上述危機處理經驗的內涵，可發現在危機發生的當下，注重的是當事人當下的情緒與需要，唯有當事人願意面對問題，同時諮商員具有多元能力，並且在當下能夠立即同理、接納、敏感當事人需求並處理之，才能有效化解危機，以確保當事人的生命安全。然而危機處理與介入的層面與向度其實涵蓋更廣，不僅

要化解當下危機，亦重視事前的預防推廣，減少危機事件的發生，以及透過此危機事件對於當事人與他人均有所學習與成長，除了當事人之外，其他相關人員亦得到支持與照顧，所以是更加全面性的處遇，並落實三級預防之觀念。

### 三、危機處理時所遇到的困難與突破

六位諮商員提到在他們的危機處理經驗中遇到各種不同的困難，最常遇到的困難或困境分別為：

#### (一) 抗拒與防衛

包括當事人、家長的抗拒，不願意面對問題，很難建立關係（A134、E70、E76），或是當事人遲遲不肯有改變或進步（F115），另外在危機處理過程中，相關人員也會有壓力並有所防衛，也許指責或冷漠因應（B05），或是害怕自己作不好、逃避、厭惡去處理類似危機等，也影響到資源的整合，無法適時提供當事人所需（A151）。

爲了突破這些困難或困境，諮商員也有許多積極的因應，包括平常就開始建立關係；將危機處理落實爲一個制度，並且有清楚的權責分工與步驟；注意危機小組成員的人格特質，做適當的溝通協調；同理危機相關人員的壓力與感受，處理其防衛。受訪者 E 認爲要有效突破困境很重要的是主動出擊，並且個人基本上也要認可輔導行政工作的價值跟重要性（E91）。受訪者 A 認爲自己對專業的認同也是促使他能堅持下去的主要動力（A226）。在面對其他工作人員的情緒或指責時，受訪者 B 也提到不要把問題個人化，不要當作是衝著自己來或是對方人格的問題，反倒更是積極傾聽同理，並正面回應（B062-063）。

#### (二) 諮商人員人身安全遭受威脅（A090-105；D102-106）

諮商人員在危機事件中受到威脅恐嚇，例如：當事人到學生輔導中心來鬧事，或是家長威脅諮商人員等。因著諮商員這樣的遭遇，才暴露出原來校園中極少顧慮到諮商員人身安全的保護機制。因此，受訪者 A 至學校會議提案，之後開始有了硬體的相關防護措施（例如於諮商室裝設警鈴），但受訪者 D 不但找不到任何保護機制，還遭受教育部的壓力。研究者發現除非諮商員遭受明顯的威脅行動，否則諮商員在從事助人工作中處理他人危機時，通常較不易覺察自己也可能處在危險情境中，因此諮商員人身安全的議題應有待更多的重視。

### (三) 專業未受到尊重或遭受質疑 (A152、B056、E082、F179-197)

包括質疑學生輔導中心或諮商員的作法；不接受諮商員的建議、指責學生輔導中心等。要突破這樣的困境就需要利用機會呈現專業，讓專業被認識與信任；若遭受質疑，則堅持自己的專業，不受他人影響專業自信與專業處遇。受訪者 A 提到平時就多建立私下關係，常出席各系的導師會議，多給老師回饋與肯定，在非正式聊天中去認識老師的特質，表揚熱心老師，與系主任多溝通輔導理念，會議前不斷與學務長、總教官討論溝通，將部分問題透過會議提案報告突顯重要性等，受訪者 A 提到在大學校園中，諮商專業工作者需要得到教授們與學校一級主管的認可與支持，才有機會施展其專業 (A161、A168、A170-173)，受訪者 B 也強調平常建立良好人際關係，新進老師研討會或同仁在職訓練時擔任心理衛生教育，讓大家認識學生輔導中心的成員與諮商輔導專業 (B084)。受訪者 A 與 D 都提到在危機處理過程中學務長與校長都非常支持，很清楚學生輔導中心在做什麼，所以在面對外在挑戰或質疑時就少了許多擔心。

受訪者 E 也提到會公開地讓其他學校成員直接看到諮商專業的展現 (如在懲戒會議幫助學生心理預備並說明) (E74)，讓諮商輔導專業不受限在諮商室，而是擴展在校園，還有就是先認清現實的限制，但仍堅持自己的專業。

「不放棄，繼續溝通，就算是我很囉嗦、就算是我一直想要聽他們多講。需要認清並非每個人都需要認同與支持諮商，所以不支持諮商員是很正常的，所以完全無視於他們這種態度，而影響我減少所該採取的舉動與方向 (E080)。」

從本研究發現諮商員常面對的困境與大家對諮商專業的認識與信任有很大關連。諮商員需在危機發生時進行專業評估，善用諮商技巧，並於很短時間內與當事人建立關係，給予支持，並取得信任，方能進一步化解危機。但是受限於一般人對諮商專業的陌生與缺乏信任感，因此在危機處理時可能與當事人或其家長不易很快建立關係，或是諮商員的專業介入遭受質疑等。因此，學校諮商員除了埋首諮商室處理個案之外，亦應積極地來思考如何與校園各群體建立關係，將諮商專業通過各種方式與校園接觸、溝通，將大家對諮商專業的認識與信任建置於日常之耕耘中。

## 四、危機處理經驗對於諮商員的影響

### (一) 諮商員在危機處理中所遭遇的壓力

本研究中也發現諮商員在危機處理的過程中均承擔著很大的心理壓力，這些壓力來自於：1.危機事件本身的張力：由於危機事件本身大多涉及當事人身心上遭遇極大的威脅，六位受訪者均提及當其參與其中時所感受到的極大壓力；2.危機是否妥當處理的壓力：諮商員 A、C、D、F 均提到會擔心自己處理得好不好，這其中除了諮商員的自我期許之外，也反映著他人的期望，期待諮商員能在有限的時間與資源之下，充分發揮最有效的協助行動；3.專業倫理的拿捏與判斷的壓力：諮商員 B、C、D 分別遭遇有關諮商員的通報責任與當事人期望與需要不符之時，如何拿捏的壓力。諮商員 D 曾有一次選擇並不在第一時間通報家長的危機處理經驗，其中的考量是因能確認當事人的安全、同理當事人的需要及避免增加當事人的壓力、評估通報家長對當事人的問題解決並無幫助的情況下而作的決定；4.諮商員本身受到人身威脅的壓力：諮商員 A、D 均在危機事件的處理過程中受到相關者的恐嚇、威脅，心中相當的害怕與恐懼，並深感諮商員在執行工作過程中之安危應受到重視與照顧。

### (二) 諮商員危機處理的壓力對個人的影響與因應

危機處理經驗對於諮商員個人的影響，主要來自於所承受的高壓力，而呈現在諮商員個人的生理狀況或情緒層面部分，如多位諮商員提到在危機處理時出現有明顯生理症狀，如反胃、便秘、拉肚子、體重遽減，長期處理壓力中也明顯感受到健康受損，至於疲憊感、焦慮、緊張則是在危機處理時常有的感受。

面對這些壓力的影響，每個人因應壓力的方式也不同，包括：寫日記、寫作 (C196、B148)、中藥調理身體 (A244)、找督導討論 (A254)、同儕共同分享與支持 (B128、F231、F233)、關起門來罵兩句，再繼續做該做的(E082)。受訪者 B 提到覺察與接納自己當下的壓力與感受，並接納自己限制很重要 (B047)，此外，諮商員彼此之間共同討論、有正確思考，彼此鼓勵支援一同介入也很重要 (B40-B43)。其次，也有多位受訪者 (B、D、F) 提到信仰對他人的幫助，例如受訪者 B 曾有次失敗的經驗，由於低估後續危險性，學生結案後自殺成功。造成諮商員的自責，出現身心症狀並有辭職念頭，後來透過信仰的支持度過

(B133-148)，受訪者 D 則認為信仰幫助他看待危機可以正向多於負向，積極多於消極，然後接納多於排斥，此外，信仰對於其個人性格上面或者是判斷力上面也有一些影響力 (D122)，受訪者 F 則會禱告，將自己做不到的部分交給上帝 (F234-238)。

由於本研究受訪者均為學生輔導中心主任且實際擔任心理諮商工作 5 年以上，因長期的投入校園諮商輔導工作，使其在面對校園中隨時可能發生的危機狀況，亦有著預警的壓力。長期壓力的累增，讓這些諮商員也常面臨專業枯竭的處境，而有離開、轉行等念頭。因此，諮商員本身的自我照顧，無論是生理或心靈層面，都非常重要。尋求個人信仰、他人情緒支持、幽默創意的生活哲學、適當的休閒、同儕的討論、督導的諮詢等都是增進情緒健康的有效途徑 (黃政昌，民 92；Moursund, 1993)。

### (三) 諮商員的危機處理經驗對專業工作的影響

對專業工作的影響包括：1.增加對危機事件的敏感度，提昇危機處理的能力，也有助於督導他人，並成為研討會教材 (B069、B124、C204、C205、F227、F269)；2.再次思考如何做好預防推廣，如何行銷心理衛生概念，並加強與家長的聯繫與教育 (B076、F225、F230)；3.擴展諮商員的多元角色，並注意學生輔導中心諮商員之間不同專長的配搭與合作 (B077、D130)；4.更重視平常與各單位間加強聯繫，增加對諮商專業的尊重，並得到學校的支持 (B084、E71、E87)。

六位受訪者均提到危機處理能力的培養主要還是透過經驗的累積，常常是從實際遇到的危機狀況中摸索與整理，並透過同儕的討論交流，以及不斷的進修 (包括專業倫理、精神醫學等方面的學習)，在經驗與理論訓練中反覆參照，以提升個人之能力，其中也從一些錯誤經驗中得到許多的學習。例如：受訪者 B 提到從失敗經驗中更學習到如何與教官合作，不要自己一個人扛 (B140)，受訪者 D 則提到從失敗經驗中更加強與家長的溝通，開始有許多家長團體與刊物，並且讓大家知道學生輔導中心在做什麼好自保，受訪者 F 也提到從慘痛教訓中學習到何時要預警的重要性。

總之，危機處理能力主要是靠著諮商員「從做中學」，因此，實際的危機處理經驗確實增加諮商員的專業能力，讓諮商員更有效能地去面對不同危機事件，此外，也從危機處理過程中更了解校園存在的問題，如學生精神疾病、兩性交往、

性侵害議題的重要性，加強大家對學生輔導中心的認識，以及對專業的尊重等，都是學生輔導中心需要努力的重點。

Tramonte(1999)指出 21 世紀之後，諮商員將面臨更多的危機事件，危機介入能力將是諮商專業的首要，然而，目前諮商員專業訓練中是以基礎課程與心理諮商實務為訓練重點，受訪者 A 與 F 就提到新手諮商員與兼任諮商員的危機處理能力即有不足之現象，受訪者 D 也提到在遇到自己沒有處理過的危機事件時，也會較難判斷與評估。因此，在諮商養成教育或諮商心理師繼續教育中針對危機處理議題加入更多紮實的系統訓練，或是定期舉辦相關研討會乃為必要。

## 肆、結論與建議

### 一、結 論

依據研究結果，本研究的結論如下：

- (一) 六位受訪者在大學校園中經常面對的危機類型可分為精神疾病所引發的突發狀況、自傷或傷人事件；感情糾紛引發的自傷、傷人與威脅恐嚇等；性騷擾或性侵害事件的處理；其他如課業挫折、壓力過大引發的自傷行為、學生連續意外死亡引起的校園恐慌、家長或校外人士對學校的威脅恐嚇等四大類。
- (二) 確保當事人的生命安全，以及給予情緒支持是危機介入時很重要的兩大任務。有效危機處理的要件包括同理接納當事人的感受、敏感當事人的需求並處理、當事人本身願意面對問題、諮商員必須具備多元能力。有效的危機處理包含以下四個向度：危機事件的降低或解除；照顧到當事人，幫助當事人有能力面對自己的困境，也有所成長；對他人也有教育意義，積極預防宣導；相關工作人員也得到照顧與支持。
- (三) 諮商員在處理校園危機事件時最常遇到的困難分別為：抗拒與防衛；諮商員人身安全遭受威脅；專業未受到尊重或遭受質疑。為了突破這些困難或困境，諮商員也有許多積極的因應，包括平常就開始建立關係；將危機處理落實為一個制度，並且有清楚的權責分工與步驟；注意危機小組成員的人格特質，適當溝通協調；同理危機相關人員的壓力與感受，處理其防衛；

利用機會呈現專業，讓專業被認識與認可；若遭受質疑，則堅持自己的專業，不受他人影響專業自信與專業處遇。

- (四) 諮商員在危機處理中均承擔著很大的心理壓力，這些壓力來自於 1. 危機事件本身的張力；2. 危機是否妥當處理的壓力；3. 專業倫理的拿捏與判斷的壓力；4. 諮商員本身受到人身威脅的壓力。
- (五) 危機處理經驗對於諮商員個人的影響，主要來自於所承受的高壓力，造成諮商員的疲憊感、焦慮、緊張、健康受損、出現明顯生理症狀，如反胃、便秘、拉肚子、體重遽減等等。
- (六) 危機處理經驗對諮商員專業的影響包括：增加對危機事件的敏感度，提昇危機處理的能力，也有助於督導他人，並成為研討會教材；再次思考如何做好預防推廣，如何行銷心理衛生概念，並加強與家長的聯繫與教育；擴展諮商員的多元角色，並注意學生輔導中心諮商員之間不同專長的配搭與合作；更重視平常與各單位間加強聯繫，增加對諮商專業的尊重，並得到學校的支持。

## 二、建 議

根據本研究發現，提出以下幾點建議：

### (一) 大學諮商工作方面

1. **針對與危機相關的重要議題進行心理衛生推廣：**本研究發現在校園危機事件中諮商員扮演著非常重要的角色，諮商員不但需要具備相關之危機處理能力，且危機類型與憂鬱症、邊緣型人格違常、感情糾紛、性侵害等有較多相關，因此，可就這些議題對學生進行心理衛生推廣，另外，也讓學校教職員具有相關知識，協助預防介入。
2. **平時與學校師生建立良好關係，讓大家對學生輔導中心成員有更多機會接觸與認識：**從研究中也發現危機處理常遇到的困境與當事人、學校人員有關，因此，建立良好關係是危機處理的基礎。多數受訪者提到由於學生上過課所以對老師也容易信任，或者之前與對該生曾有接觸，故在介入時也更懂得學生的真正需要，因此，大學諮商員不能僅是將自己關在學生輔導中心或者諮商室，僅限制自己從事心理諮商工作，需要製造

更多機會讓學生認識諮商員的面孔，無論是上課、座談、演講或是各類活動都有助於學生認識老師的面孔，真正遇到危機時也知道去哪裡找人。此外，與各系所、處室的聯繫更是平常得下功夫，平時建立好關係，危機時要動員或溝通協調也比較容易，此外，讓學校教職員認識學生輔導中心的老師與專長，也更助諮商業務的拓展。

3. **重視諮商員本身的人身安全，建立相關保護機制：**從本研究中發現諮商員在危機處理過程中曾經遭受相當的威脅與恐嚇，危及個人人身安全，因此，諮商員本身的安危，除了在學生輔導中心裝設警鈴之外，其他防護措施也需要進一步思考。
4. **學生輔導中心成員的組成可注重不同專長的搭配：**由於危機處理時需要處理的層面不僅限於諮商室中的當事人，加上危機的類型不同，因此若有不同專長的諮商人員共同合作與討論交流，將可形成更為堅強的專業團隊。

## (二) 諮商員養成教育與繼續教育方面

1. **提升諮商專業技巧，並培養多元能力：**從有效處理危機的要件中發現在危機發生的當下，諮商員能善用專業評估與諮商知能，以當事人為中心，考量當事人的感受與需要是相當重要的關鍵，因此諮商員專業評估、敏感度與諮商技巧仍為養成教育之基本。此外，在危機處理中，諮商員需要具備多元能力，除專業評估與判斷能力之外，也需要具有溝通協調、團隊合作、整合資源之能力，因此，危機處理的相關能力，實有必要納入養成教育課程中。
2. **諮商員繼續教育也需重視危機處理相關議題：**從受訪者的經驗中可知危機事件的類型眾多，有效的危機處理能力仍是需要靠經驗的累積，因此，每年定期舉辦相關研討會，進行專業交流有其必要性。
3. **增加諮商員的社會支持網絡：**如何增加諮商員的社會支持系統，如專業技術的在職訓練、工作坊、組織內的支持團體等，以照顧諮商員的身心壓力，預防諮商員專業耗竭，也是一個需要被重視的議題。

## (三) 未來研究方面

1. **研究對象：**由於本研究採取質性研究方法，僅得六位資深諮商員參與本

研究，研究結果限於此六位受訪者之實務經驗，未來可再增加研究對象。此外，研究對象除了諮商員之外也可以涵蓋當事人、同學、家長、危機小組成員等。

2. **研究主題：**此外，本研究為初探研究，初步瞭解諮商員實務之危機經驗，對於諮商員所提之重要議題，如專業判斷、介入策略、壓力、與所面對之專業倫理等，在本研究中仍限於整體之發現，並未就單一議題深入探究，建議未來可就某些議題深入瞭解。雖然危機處理的基本原則大致相似，但是在針對不同對象，如憂鬱症、人格違常、失戀、施虐者與受害者、挫折忍受力低的學生的自傷、傷人或其他突發狀況，要考慮與評估的重點也許就有所不同，故建議未來研究還可就單一危機事件的介入處理做更深入的探討或行動研究，此外，研究的主題還可進一步探討失敗的危機處理經驗、危機處理時的倫理議題、諮商員危機能力的評鑑與訓練、諮商員的專業耗竭等。

針對本文之任何回應、回饋或意見，請直接聯繫：麥麗蓉，320 桃園縣中壢市遠東路 135 號元智大學通識教育中心，03-4638800ext.338，[gelrmai@saturn.yzu.edu.tw](mailto:gelrmai@saturn.yzu.edu.tw)。

收件日期：2003 年 8 月 19 日

通過日期：2003 年 11 月 16 日



## 參考文獻

- 李光華（民 91）。校園事件危機處理機制之探討與研擬—以公立高工為例。國立台北科技大學土木與防災技術研究所碩士論文。
- 徐士雲（民 91）。國民小學校園危機管理之研究—以台北市為例。國立台北師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 黃政昌（民 92）。心理師的自我照顧與滋養。諮商與輔導，205，36-41。
- 顏秀如（民 86）。國民中學危機管理之研究。國立台灣師範大學教育研究所碩士論文。
- Allen, B. P. (1987). Youth Suicide. *Adolescence*, 22( 86), 271-90.
- Ballard, M. B. (1995). *The perceived roles, functions, and training needs of school counselors*. Unpublished doctoral dissertation, University of New Orleans.
- Clemens, L. A. (1999). *Secondary traumatic stress in rape crisis counselors: A descriptive study*. Unpublished master thesis, California State university.
- Ellis, C. (1989). *An evaluation of a statewide telephone counseling service for abusive parents*. Unpublished doctoral dissertation , Vanderbilt University.
- Fitch, T., Newby, E., Ballestero, V., & Marshall, J. L. (2001). Future school administrators' perceptions of the school counselor's role. *Counselor Education and Supervision*, 41(2), 89-99.
- Francisco, R., & Fasko, D. (1999) .*Crisis Intervention: The Role of the School Counselor*. ERIC Document Reproduction Service No. ED 434300.
- James, R., K., & Gilliland, B. E. (2001). *Crisis intervention strategies (4<sup>th</sup>)*. Brooks/ Cole.
- Kauffman, P. U. (1990). *The effects of moral development stage theory training upon telephone crisis line counselor functioning*. Unpublished doctoral dissertation , George Washington University.
- Lubusko, A. A. (1996). *Communicative empathy in paraprofessionals working in telephone crisis intervention*. Unpublished master thesis, University of Mani-

- toba.
- Moursund, J. (1993). **The Process of Counseling (3<sup>rd</sup>)**. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Ottens, A. J., & Fisher-McCanne, L. (1990). Crisis intervention at the college campus-counseling center. In A. R. Roberts(Ed.), **Crisis Intervention Handbook: Assessment, Treatment and Research** (pp.78-97). Wadsworth Publishing Company.
- Robert, A. R. (1990). An overview of crisis theory and crisis intervention. In A. R. Roberts(Ed.), **Crisis Intervention Handbook: Assessment, Treatment and Research** ( pp. 3-15). Wadsworth Publishing Company.
- Sander, L. G. (1996). **Evaluating a mobile crisis intervention program**. Unpublished master thesis, University of Lethbridge.
- Smith, J. (1997). **School Crisis Management Manual: Guidelines for Administrators**. Learning Publications, Inc.
- Thomas, V. (1995). **Crisis intervention in selected hospital and community mental health settings**. Unpublished doctoral dissertation , the State University of New Jersey.
- Timmerberg, P. B. (1989). **Crisis intervention in secondary public schools: A qualitative study**. Unpublished doctoral dissertation , Saint Louis University.
- Tramonte, M. R. (1999). **School Psychology in the New Millennium: Constructing and Implementing a Blueprint for Intervening in Crises Involving Disasters and/or Violence**. Paper presented at the Annual Convention of the National Association of School Psychologist. ERIC Document Reproduction Service No. ED 430197.
- Young, K. A., Poland, S., & Griffin, L. (1996). **Making Psychology in the Schools Indispensable: Our Role in Crisis Intervention**. ERIC Document Reproduction Service No. ED 406616.

# A Study of Counselors' Experience in Crisis Intervention On University Campuses

Li-Jung Mai

Yuan Ze University

Shiu-Ling Tsai

National Taiwan Normal University

## Abstract

Crisis intervention is a big challenge for school counselors. It is a critical moment for counselors to present their profession as important to the college. The purpose of the study was to explore the professional counselors' experience in crisis intervention at the university. Six professional counselors were interviewed to understand their personal experience. Qualitative analysis was applied to the collected data. The results of the analysis are as follow:

1. The most notable crisis incidents included: incidents or suicide caused by psychological diseases, violence associated with broken relationships, sexual abuse and fear relating to multiple student deaths.
2. To make sure client's safety and to give emotional support are both important task in crisis intervention. The key point for effective intervention are to be empathy and accept client's feeling , to be sensitive to client's need and to deal with, client's willingness to face the problem, and the counselors must have different kinds of abilities. In whole, ideal crisis intervention included four dimensions: releasing the crisis; helping client coping his problem; educating others and having prevention moreover; the ones involved also get care and support.
3. The difficulties in crisis intervention are client's resistance and defense, counselor's safety, other workers' emotions and counselor's profession is not respected or is doubt.
4. Counselors have a lot of burden in the process of crisis intervention. There are

pressures from the tension of the crisis event; worry about the result; the handling of profession ethics and counselors' own safety.

5. The influences of the crisis intervention on the counselors are: more emphasis on early prevention; uncertainty over professional identity; increased sensitivity to crisis; improved abilities for crisis management; counselors' awareness of their own burden and pressure.

According to the results of the study, suggestions for future research and counselors training are also presented.

**Key word: counselor, crisis intervention, crisis of university campuses**

