

高校心理健康危机干预体系的探索与应用

——以大学生心理危机干预个案分析为例

刘思瑞

(西安明德理工学院, 陕西 西安 710000)

摘要: 随着时代的进步与发展, 家长越来越注重对孩子的培养和教育, 面对高考的压力, 许多家长过度关注成绩从而忽略了孩子身心健康的发展。家长望子成龙望女成凤的迫切心理无形中给孩子增加了巨大的思想压力(从而导致个体在强压下出现应激反应)。当这一压力得不到及时的排解并伴随其他外因时(长此以往则导致心理问题出现), 最终会造成怎样的后果呢?

关键词: 心理健康; 干预体系

小A是一名2021年刚刚踏入大学校园生活的萌新, 曾在高中期间就读于一所全封闭式学校备战高考, 因高考学业压力过大、学习环境过于压抑, 在校期间多次受到班主任当面处罚和批评, 小A多次尝试与父母沟通试图说服父母转学, 但父母对小A精神方面的压力及情绪低落并未过多关注, 并以其自身原因: 内心过于脆弱为理由, 拒绝为她办理转学。随后小A便瞒着家人去看心理医生, 但因当时其未满18岁需要监护人陪同才能去医院进行治疗, 无奈之下小A将此事告诉了姑姑, 随后父母便得知此事并加以责怪。面对家人的不理解急

需排解内心压力的她找到好友诉说内心的煎熬, 但因朋友无意间向他人透漏小A近况, 很快此事便在身边同学及学校传开, 面对亲友的不理解, 同学、老师的非议她最终选择了自杀, 再次醒来已在病房……虽然经过一个暑假的调整小A以全新的面貌如愿来到了大学的校园, 开启了新的校园生活, 可这段高中那段痛苦的经历成为了她的心魔, 日常学习生活中看似勤奋、努力、乖巧的她其实内心一直备受煎熬。在2021年10月23日晚她鼓起勇气以匿名电话的形式向自己所在班级的班主任讲述了自己过往的痛苦经历和对现在生活焦虑与担心, 情绪一度崩溃……

一、案例分析与应对:

(一) 多方联动 掌握情况

由于该学生是以匿名倾诉的方式联系到自己所在班级的班主任, 首先可以得出以下四点结论: ①该学生不希望他人或老师得知她的身份。②学生对老师缺乏信任, 心理咨询师与学生之间的信任关系还不够充分。③当务之急是防止事态严重及扩散、在保密的情况下确定求助学生身份, 保证学生人身安全、稳定学生情绪。④就此情况紧急上报学院及学校, 启动大学生心理健康危机干预应急预案。

举措如下:

①确定求助学生身份, 保证学生安全。2021年10月23日晚该学生所在班级班主任与辅导员电话沟通她接到匿名电话之事, 事发当晚为周六, 班主任在确认学生情绪暂时稳定的情况下, 与辅导员联系沟通, 通过询问班长得知当日有学生向他询问班主任电话, 大致确定求助学生身份。联系当晚在校值班辅导员老师以走访宿舍为由前往该生宿舍查看学生情况, 密切关注该生动态。联系宿舍信息联络员以该生身体不适为由任命宿舍信息联络员暗中密切关注该生动态, 如有异常及时汇报, 以便及时掌握学生情况, 如遇突发事件能够第一时间进行处理。但因学生电话中提到希望班主任能够将此事保密, 为了不对学生的情绪造成二次的影响, 辅导员选择暂时先装作不知晓此事。

②就此情况紧急上报学院书记、上报学生工作部。启动大学生心理健康应急预案, 积极联系学校心理健康中心, 借助专业力

量紧急制定该学生心理健康及思想教育紧急干预计划。初步计划: 2021年10月25日辅导员以“走进心灵 亦师亦友”主题班会鼓励学生积极与老师沟通, 借自己个人经历向学生诉说自己求学道路上的波折, 运用共情的方式向班级学生普及大学生存在的常见心理健康问题, 以轻松的方式告诉的大家进行心理咨询在当今社会的常态化。并且以匿名形式表扬多名主动找老师谈心谈话的学生。在开展完班级座谈会当晚小A便主动打电话联系了辅导员老师并约在某教学楼门口见面。本次心理健康应急干预求助学生身份再次确认。

(二) 建立信任 持续沟通

见面之后小A情绪激动并伴有哀叹、哭泣, 她述说了高中那段痛苦的经历之后道出了胸中的顾虑, 谈话中学生还提及经常熬夜难以入睡, 白天精神不佳、心慌、焦虑, 经过谈心谈话, 小A情绪逐渐稳定, 并表示能够正视自身心理问题, 只是害怕自己的心理问题不能够被他人理解、怕父母知晓为她操心甚至与她产生隔阂, 更怕在新校园生活中因为心理问题受到歧视从而失去新的朋友, 并多次强调一定要保密。鉴于其能主动与任课老师谈心、求助, 表明学生的自我认知和自觉能力并未丧失, 自救能力强, 能正确面对自己的心理问题, 在与学校心理卫生中心沟通说明学生情况后, 愿意接受心理咨询师的劝告, 到心理卫生中心寻求帮助, 专业心理教师建议学院决定暂时不与家长联系, 在学校心理卫生中心沟通说明学生的心理问题后, 必须刺激学生做出过激的动作, 才会引起反作用。待保证学生情绪稳定且安全的情况下再联系其监护人作进一步帮扶。

举措如下:

①安抚学生情绪, 与学生建立信任, 时刻掌握学生日常动态, 在该生宿舍安排宿舍联络员以该生近日身体不佳为由让其重点关注汇报。②推荐该生前往学校心理健康中心进行心理咨询, 心理健康教师与学生建立咨询关系, 从专业角度对其心理问题作出评估并进行帮扶。③积极与心理健康老师针对该生情况进行沟通, 从专业角度了解和掌握该生心理状况。

④与学生约定每日以备忘录的形式将自己想说的话记录, 像写日记一样每日发给辅导员老师, 成为学生倾诉的对象, 与学生建立沟通与信任关系的同时时刻掌握学生在校期间生活学习情况。⑤根据学生实际情况及心理老师专业建议, 告知学生此事必须需要告知家长, 并从朋友的角度安抚并劝服该生此事需要自己与家人一起面对。做学生与家长之间沟通的桥梁, 作为老师一定会向其父母说明其在校近况, 尽最大可能解开父母对于心理健康问题的疑惑。

(三) 打通交流通道 打破陈旧观念

举措如下:

①选择与学生家长合适的沟通时机：从心理学专业角度出发，在一日当中个体情绪一般在上午更为稳定，且上课过程中有代课老师在场，学生如有任何异常代课老师能够及时发现，从而最大程度保证学生安全。另一方面，上课能够分散小A对于告知家长此事的关注度，能够最大程度降低小A情绪波动。2021年11月5日上午8点20分，在小A早读结束后辅导员告诉其稍后会与其父母联系，希望她不要过于担心，父母的疑问老师都会一一解答，希望她能够认真上课，小A也欣然接受并返回课堂上课。

②联系家长，讲述学生在校期间学习、生活等方面近况，告知家长学生近期出现的睡眠问题、情绪问题以及可能存在的心理问题，并说明为何第二周才联系家长的原因。询问学生过往病史，耐心解释大学生常见心理问题，试图打破家长对于“心理问题”的陈旧观念。随着时代的发展，社会在进步的同时也伴随着越来越大的压力，作为家长带领孩子进行及时的心理辅导和心理治疗，在“心理问题”无法逃避、无法自夸的情况下，常态化的心理辅导已经成为一种潮流，甚至成为一种时尚。沟通过后家长表示十分理解，也将学生过往病史详细说明，并表示愿意积极配合学校及时带学生就医。

③及时向小A反馈与其父母沟通结果，安抚学生情绪，打消学生顾虑。作为一名高校辅导员，不仅是一名学生的思想政治教育工作者，同时也是一名优秀的心理咨询师，为学生和家长牵线搭桥。通过深入有效的沟通，打通学生和家之间的隔阂，让学生和家长都能正确看待“心理健康问题”，从而避免更多悲剧的发生，从而消除家长对“心理问题”造成社会压力的疑虑。

(四) 家校联动 症结缓解

通过为期两周的心理危机干预帮扶及与学生家长有效的沟通，2021年11月5日下午，学生家长决定到校接学生前往当地精神卫生服务中心进行诊断，必要时进行系统治疗。

父母方面：通过多媒体平台及相关书籍了解更多心理健康相关知识，对心理健康问题重新认识，积极带领学生前往医院进行诊断治疗，与学校及时沟通并谨遵医嘱。

学生方面：经医院诊断治疗为重度抑郁，学生积极配合医院治疗，按时吃药，定期前往医院复诊，经过1个月的诊断治疗病情好转，医院开具相关证明，通过办理学校因病请假销假相关手续后返校上课。

学校方面：辅导员根据学生初次前往医院诊断情况依据学生手册相关规定积极帮助学生办理短期请假手续。学生在家期间学校定期与学生家长进行交流，了解各阶段的诊断和治疗情况，做到心中有数。将每次与学生及家长的沟通留底记录。待学生病情好转，提供医院出具的相关证明，经学生预防心理危机干预工作领导小组评估并经心理咨询室评估确认恢复健康后方可办理复学、销假手续，同时须向学校提供病历证明，留底保存即可返校上课。学校坚持保密原则，尽量做到干预落实到自然环境中去，不随意透露学生的相关情况。在与学生日常沟通或谈心谈话过程中给予学生关心的同时避免让受助者感觉到自己过分被关注，降低学生自我感觉中存在的特殊性，强调同一性，帮助学生能够更好地融入校园学习生活。定期询问学生近期状态，鼓励学生如遇问题积极与老师沟通解决，持续巩固师生之间信任关系，便于及时掌握学生动态。定期与学生家长沟通、联系，告知家长学生在校期间学习、生活、人际关系、情绪等多方面情况，家校联合保持信息准确并统一，如遇问题及时沟通解决。在联系家长的过程中注意方式方法，记录在案，保存完好。在该生宿舍安排宿舍联络员、班级心理委员，如有异常及时报备。发挥心理危机干预系四级联动，使该学生回到学校后出现突发心理问题的几率降到最低。

三、案例反思与后续帮扶

案例反思：本次校园心理健康危机突发事件虽处理及时得当，但从事件发生到结束也映射出高校对于学生日常管理以及心理健康教育的不足之处。高校心理危机干预体系未能形成四级联动有效循环，从而导致发现学生异常情绪不及时，学生与教师之间未建立信任。

改进措施：这起大学生心理危机事件只是高校学生心理健康危机干预和日常管理的冰山一角，作为高校应该发凡举，以小见大进行思考，把高校学生心理危机干预系统的建设作为高校心理健康安全建设的工作重点来抓。变“被动干预”为“主动预防”根据各校、各学院的实际情况，制定学院危机干预体系的实质运行方案，形成四大方面体系，即高校心理危机干预体系的基本架构。心理中心专任教师（心理危机干预应急系统），各二级学院心理专干、辅导员（心理危机干预维护系统），各班级心理委员（心理危机干预预警系统），各寝室组长（心理危机干预联络系统）。

心理危机干预应急系统：心理危机干预的常识性培训是由专业心理教师定期对辅导员、班主任、任课教师和心理委员开展的。从而能够在遇到问题时，采取通报、干预、转介等正确的方法，做到心中有数。心理健康中心老师负责对各学院心理专项工作干部及各辅导员建立心理健康应急小组群：①发现疑似心理健康问题学生或有意愿前往心理中心进行心理咨询学生及时与心理中心对接联系，确保学生能够及时接受心理咨询。②在学院定期开展心理健康主题讲座或举办沙龙活动邀请心理健康中心教师使，让学生在大学生活中更好地适应并具有自我发展能力，具备心理健康知识，具有自我心理调节能力。③辅导员定期与心理中心交流本学院学生的情况，心理中心定期开展各二级学院辅导员心理卫生培训班，帮助辅导员解决学生常见的心理危机类型和普遍的应对原则。

心理危机干预维护系统：积极开展学生心理危机救助工作，结合日常教育管理工作，对高校学生心理危机预防与干预、心理健康教育等工作进行指导和部署。摸排掌握有关情况，根据学校预防心理危机工作领导小组的意见，及时将较严重的心理危机事件向学校心理危机干预工作领导小组报告，开展心理评估和干预工作。建立信息网络，以辅导员为主体，对学生的生活、思想、心理状况等进行及时了解。在发现或了解到

心理危机干预预警系统：心理危机干预将学生干部纳入学校突发事件处置工作体系，心理委员岗位是适应学校心理卫生事业的发展，发挥学生同伴团体内互助作用提出的学生自助岗位，每个班级设一名心理委员，建立一支心理委员队伍，主要职责是在班集体中开展心理健康理念和心理卫生知识宣传，对学生的异常心理信息要及时掌握和报告。

心理危机干预联络系统：把学生心理危机预防融入学校处置突发性事件工作体系中，全面指导学生心理危机预防的实施，完善学生生活管理体系建设，加强对学生日常生活科学管理建立，学院各辅导员设置所带学生宿舍长群，在各宿舍选拔宿舍长及心里联络员，利用每周检查宿舍时间与各宿舍长及心里联络员进行沟通并了解各宿舍学生心理健康状况，从而实时掌握所带学生情况，发现异常及时与学生进行谈心谈话，必要情况及时进行心理健康中心危机干预。

参考文献：

- [1] 杨艳. 高职院校学生心理健康教育与危机干预体系构建分析[J]. 现代职业教育, 2016(28): 2.
- [2] 路璐. 积极心理学视角下高校心理危机干预工作创新探索[J]. 科教文汇, 2021(032): 34-36.