

# 高校突发心理危机的应对与处理

董业凤 梁艳红 朱柳杉  
(肇庆学院 广东肇庆 526061)

**【摘要】** 随着高校在校规模的增加,大学生发生心理问题的频次日趋增加,尤其是大学生的突发心理问题因其突发性和不可预测的破坏性,既影响了大学生身心健康也威胁到了高校校园安全。本文通过具体大学生突发心理危机案例的分析和回顾,指出高校应充分重视大学生心理危机事件,重视辅导员队伍在应对高校心理危机的重要作用,充分发挥辅导员队伍在维护校园安全稳定中的重要作用。

**【关键词】** 大学生心理健康;心理危机;高校辅导员建设

DOI: 10.18686/jfyfzj.v3i8.51105

## 1、案例背景

### 1.1 事件经过

吴某,男,某校二年级学生,2021年开学报到第二天上午10点钟左右,有同学发现该生在年级群、班群、机构群、朋友圈和朋友圈频繁地发布多条具有挑衅性的信息和图片,内容与上下午无关,逻辑混乱。辅导员也发现了该生的异常,为了不引起更多混乱就将该生移出了各类微信群,并联系该生了解情况。该生却对主动联系自己的辅导员进行了谩骂,还通过删除微信和号码等方式拒绝联系方式,几分钟后又主动加了辅导员对自己的行为道歉和使用非常卑微的语言请求原谅,然后又删除辅导员微信,如此反复。

观察发现该生情绪高涨,言语增多,行为增多,思维奔逸且内容随境转移和有夸大的成分等,对经过的行人发出挑衅的语言,判断这个学生有可能给校园师生带来不良影响,威胁到校园和谐,必须采取措施干预。当天晚上11点多家长从工作地赶到了学校,在征得家长得同意后向派出所寻求帮助,凌晨3点左右,在派出所民警的帮助下成功将学生送到心理专科医院。

经过10天的住院治疗顺利出院,为了巩固治疗效果工作组建议该生休学在家休养。出院第二天,该生在家长的陪同下返校办理了休学手续。工作组会持续跟进该生在家的康复状况,直至完全康复复学。

### 1.2 事件性质分析

本次校园危机事件是因大学生不明原因的突发心理问题引起的,属于大学生心理危机事件,因发现早和干预早,所以没有影响到师生的正常生活和校园和谐稳定。大学生心理危机事件指大学生某种心理上的严重困境,大学生遭遇超过其承受能力的紧张刺激而陷于极度焦虑甚至失控的状态,因情况紧急,内心的稳定和平衡被打破,易导致严重后果<sup>[1]</sup>,案例中该生先是在微信平台发布无差别的攻击性语言,后又发展为典型的躁狂发作症状,如持续性情绪高(一直表现为非常高兴)、思维奔逸(话题随境转移)、言语增多且内容与现实不符。躁狂发作起病急,病程短,前兆不明显,早期很难察觉,一旦察觉就属于典型躁狂发作,躁狂发作一般伴有不计后果的行为如不顾场合的大喊大叫,甚至伤害他人危害社会等行为<sup>[2]</sup>。案例中该生在校园行走过程中会发出异常的叫声,有时候还会突然追着女生跑等,这些都给学校安全稳定和其他同学的身心健康带来一定的风险,因此必须及时采取措施,将风险降到最低。

## 2、案例处理经过和方法

### 2.1 收集信息,确定问题<sup>[3]</sup>。

案例中学生在发现该生在微信平台的异常行为后报告给了辅导员,一方面快速找到该生所在班级班干部和舍友了解情况,

另一方面派出辅导员赶到该生宿舍,确定该生的位置和安全情况。通过了解发现,该生平时与班级和宿舍同学相处都不错,事情发生前曾发朋友圈说与女朋友闹矛盾,后经过深入了解发现并没有女朋友,是个人臆想的事件,舍友说该生在宿舍里会经常说到家庭问题,他在家存在感比较低。

收集到的信息显示该生因多种外因诱发了躁狂发作,症状中存在不可控行为,存在给学校师生身心健康和校园安全稳定带来了风险可能,需要采取应对措施。

### 2.2 信息上报,监测网络舆情。

工作组负责人将调查到的情况和初步处置措施向学校汇报并就应对措施请求学校指导。此外,工作组还安排学生干部关注微信等新媒体平台中有没有关于该生情况的信息,防止有以讹传讹的不实信息流传于网络空间引起师生恐慌,给学校声誉带来负面影响。

### 2.3 联系家长,寻求派出所协助。

按照《中华人民共和国精神卫生法(最新修正版)》中的有关规定,疑似精神障碍学生特别是具有潜在危险的学生的送治必须由该生的近亲属执行,因此,经学校心理专家对该生做了初步评估后,工作组第一时间联系了该生家长,向家长说明了该生情况的严重性,希望家长可以到校。在工作组再三说下,家长在事件发生后3个小时到了学校。

学院工作组集体接待了家长,并就事件发生的始末和了解到的情况向家长们做了说明,重点强调了如果不及时诊治对该生的不良影响。通过与家长协商,家长同意将学生送医院。《精神卫生法》第28条规定“疑似精神障碍患者发生伤害自身、危害他人安全的行为,或者有伤害自身、危害他人安全的危险的”“当地公安机关应当立即采取措施予以制止,并将其送往医疗机构进行精神障碍诊断”<sup>[4]</sup>,工作组通过对该生身体状况、精神状况进行评估,发现该生目前的躁狂状态非常难以控制,所以拨打了110向当地派出所求助,请求出警协助工作组将该生安全地送到专科医院诊治。

对涉及的师生开展心理疏导和对当事人开展隐私保护。在该生送到专科医院诊治后的第二天,工作组安排心理工作经验丰富的辅导员对该生所在的班级开展了团体心理疏导、对参与事件的个别学生开展了心理辅导。团体辅导和个别心理辅导为事件波及学生提供了情感宣泄和表达的渠道,解决心理危机可能留下的问题。此外,团体辅导和个别心理辅导中都强调了心理健康的重要性,普及了心理咨询知识,让学生理解心理健康对一个人的重要性,出现了心理困扰要及时寻求帮助,要求班级同学本着友爱同学的原则不在微信等平台透漏该生个人信息或者传播不实的事实,降低该生复学后可能受到的不良影响。二是对参与事件的年轻辅导员(该辅导员一开始联系该生的时候,被该生谩骂和人身攻击)开展谈心谈话,安抚情绪,心理疏导。

### 3、工作效果和反思

#### 3.1 事件处理结果

从发现该生异常到成功将其送到专科医院诊治, 整个处理时间为17个小时, 发现的早, 处理的得当, 贯彻了心理健康工作“早发现、早研判、早控制”的工作准则, 将事件控制在最短时间内解决, 波及最小范围, 对校园安全稳定没有造成大的影响。目前, 该生已经得到有效治疗, 康复后在家人的陪伴下回校了休学手续, 学院会持续关注该生的康复状况。

#### 3.2 工作反思

**3.2.1 加强高校辅导员队伍心理健康知识和技能培训的力度, 是学校安全稳定的重要保障。**

高校大学心理危机事件相比较更高成本的事后补救, 前期的识别和干预能有效地降低校园危机事件的损失。高校辅导员是与大学生联系最多的群体, 是维护校园安全稳定和谐的重要队伍, 他们是发现和应对校园心理危机的唯一一个全程参与的教师群体, 是资源整合者和过程监督者<sup>[5]</sup>。在高校心理健康工作中, 辅导员上联系学校相关部门, 下对接学生个体, 起着承上启下的重要作用, 辅导员或者学生发现学生的异常, 辅导员一方面将发现的异常报告给学院和学校, 另一方联系异常学生家长, 积极密切配合着开展心理危机的应对与处理工作。同时, 心理危机的干预工作是一个连续的、长期的工作, 事件处理完后还要持续地跟进。因此, 辅导员队伍对大学生心理健康知识和技能的掌握, 是维护学校安全稳定的重要保障。

《普通高等学校辅导员队伍建设规定》和《高等学校辅导员职业能力标准(暂行)》中规定, 辅导员队伍要掌握必要的大学生心理健康知识和有能力应对校园危机事件。为了更好地做好高校辅导员工作, 给师生创造安全稳定的校园环境, 一方面学校辅导员管理部门通过培训等方式促进辅导员对大学生心

理健康知识和技能的掌握, 另一方面辅导员自身也要加强这方面知识的学习, 特别是要熟练掌握大学生常见心理危机的辨别, 做到早辨别, 早发现, 早应对, 将一切不稳定因素扼杀在萌芽状态, 阻止危机事件进一步升级。

**3.2.2 优化辅导员队伍结构, 建设一支专业化强的高素质队伍, 是实现高等教育质量整体提升的重要途径。**

高校辅导员是大学生思想的引领者, 学习的指导者, 是大学生朋友、人生导师, 辅导员的素质水平关系到高校思想政治教育目标的实现, 关系到大学生培养的质量, 虽然高校非常重视辅导员队伍的建设, 然而辅导员队伍却存在着普遍年轻、职称不高、职业化和专业化水平不高的现状, 特别是没有形成老、中、青相结合的最佳结构, 这种情况在一定程度上影响了其职业化和专业化的水平<sup>[6]</sup>。本案例的工作组是一支老中青相结合的辅导员队伍, 老辅导员有多年一线学生工作的经验和对大学生心理健康知识的掌握, 最早辨别出该生异常和对风险做出了评估, 也是最早发现了新辅导员心理变化。因此, 通过经验丰富的老辅导员指导新辅导员开展工作, 以老带新, 是辅导员队伍自身建设的重要助推力。

**3.2.3 降低和减少大学生心理危机事件对高校安全稳定的影响, 是高校的重要工作。**

当前, 随着高校在校规模的增加, 大学生心理问题引发的心理危机事件也随之增加, 如果未能发现和及时处理将会带来严重后果, 如马加爵事件等。因此高校要充分重视大学生心理危机事件, 做好大学生群体的心理健康预防和监测工作, 早辨别大学生心理危机发生的症状, 第一时间干预, 将可能发生的恶劣影响扼杀在萌芽中。大学生心理危机干预中坚持以生为本, 生命第一原则, 将师生安全放在第一位开展干预工作; 大学生心理危机干预后做好善后工作, 如对涉及师生的心理疏导、案例个体心理动态的持续健康和定期回访等工作。

### 参考文献

- [1] 张继明, 王东升. 大学生心理危机干预辅导员手册 [M]. 北京: 北京师范大学出版社, 2018.
- [2] 劳伦·B·阿洛伊等著, 汤震宇等译. 变态心理学. 上海: 上海社会科学出版社 [M], 2005年7月第1版.
- [3] (美) 理查德·K·詹姆斯等著, 肖水源等译. 《危机干预策略》[M]. 中国轻工业处出版社, 2017年11月第7版.
- [4] 全国人民代表大会常务委员会·《精神卫生法》[EB/OL]. <http://www.gov.cn>, 2012年10月26日.
- [5] 孙慧. 高校辅导员开展大学生心理危机干预的优势分析与路径研究 [J] 中国成人教育. 2020(18):45-47.
- [6] 李和新, 范伟. 从高校辅导员队伍结构论职业化建设和专业化培养 [J]. 高校辅导员, 2019(6):52-53.

【作者简介】董业凤(1980-), 女, 硕士, 肇庆学院体育与健康学院辅导员, 讲师, 研究方向大学生心理健康、大学生职业规划与就业指导。