

“望闻问切”、对症下药

——校园危机事件中高校辅导员心理疏导策略探究

高 宇

信阳农林学院 河南 信阳 464399

【摘要】：近年来，高校校园危机事件发生频率逐年增长、类型日益增多，高校学生的心理健康问题受到更广泛的关注。结合2020年新冠肺炎疫情这一重大突发公共卫生事件期间某一身处疫区的学生案例，将中医的“望闻问切”四诊法运用到高校特殊群体学生的心理疏导和思政教育工作中，对高校辅导员在校园危机事件中进行学生心理疏导的策略进行探究。

【关键词】：新冠肺炎疫情；高校辅导员；心理疏导

Hope, smell and cut", the right medicine——Exploring the Psychological Counseling Strategy of College Counselors in the Campus Crisis Incident

Yu Gao

Xinyang Agricultural and Forestry College Xinyang Henan 464399

Abstract: In recent years, the frequency and types of crisis events on college campuses have increased year by year, and the mental health problems of college students have received wider attention. Combined with the case of a student in an epidemic area during the major public health emergency of the new crown pneumonia epidemic in 2020, the four diagnosis methods of traditional Chinese medicine are applied to the psychological counseling and ideological and political education of special groups of students in colleges and universities, and the strategies of college counselors to conduct psychological counseling for students in campus crisis events are explored.

Keywords: COVID-19; College counselor; Psychological counseling

引言

2020年全国范围内爆发的新冠肺炎疫情来势汹汹，严重损害社会公众健康，国家各方面秩序遭到巨大冲击，高校学生身心健康也受到重大影响。高校辅导员作为思政教育的主力军和学生教育管理的一线工作者，在保障校园教育教学等各项工作正常进行、维护校园安全稳定中发挥着重要作用，需对学生的关怀关爱转化为抗击疫情的实际举措，做好学生的心理疏导和思政教育工作。

1 高校辅导员在校园危机事件中的地位与作用

1.1 校园危机事件的基本含义及特点

受各种因素影响，高校校园危机事件发生频率逐年增长，成为影响校园和谐稳定与可持续发展的因素之一。国内外相关领域的学者对其定义总体可归纳为：发生在高校校园和外部周边环境的、在学校没有事前预警和应对准备前提下突然发生或潜在的、危害在校教职工和学生人身财产安全的、对校园正常科研、教学和生活造成严重影响和威胁的具有较大社会影响的事件^[1]。它通常是突发的但危害潜伏期长，影响恶劣且受害对象多为在校学生，对不同个体造成的影响各异、但个案原因存在普遍联系。2020年爆发的新冠肺炎属于典型的重大突发公共卫生类校园危机事件。

1.2 高校辅导员在校园危机事件中的地位与作用

《普通高等学校辅导员队伍建设规定》中明确指出：高校辅导员的主要职责包括学生的心理健康教育与咨询工作、网络思政教育工作及合理应对校园危机事件^[2]。这要求辅导员在应对校园危机事件时坚持以维护校园安全稳定为中心、

思想教育与制度管理相结合，迅速进行危机管理，其中需更加关注特殊群体学生的思想动态，提高对潜在心理问题的敏感性和预见性，充分发挥危机处理、信息传递、心理安抚和思想育人的功能^[3]。本文结合疫情期间的真实案例，将中医“望闻问切”四诊法融入学生的心理疏导工作，思考突发公共卫生事件中辅导员的应对策略。

2 案例分析

2.1 案例再现

大一建档立卡女生小张，为缓解家庭经济压力放假后赴武汉某物流园务工，未曾想突如其来的疫情打乱了所有计划。2020年1月23日起武汉封城，小张滞留武汉，在忐忑不安中度过了新年和假期。2月17日学校线上授课全面开展，小张需在网课学习的同时继续务工。4月8日武汉解封，小张几经波折终于返乡，但需自费进行半个月以上隔离，地方村委会未及时提出补助政策，该生产生疫情瞒报心理。

2.2 案例分析

由于疫情的特殊性，该事件发生的地点不在校园，但学生身处疫区，自身健康和正常生活受到严重影响。该生经历可分为以下三个阶段：

2.1.1 疫情爆发至新年

该时间段该生独自前往陌生城市，尚未适应新环境和高强度的体力工作，便突发疫情。疫情初期，民众普遍对病毒认识不足，易产生不重视或太恐慌两种极端心理；随着疫情愈发严峻，武汉封城，网络成为该生接触外界的主要渠道，但网络资源质量参差不齐、真假参半，该生难免会被误导，产生恐慌心理；此外，身处异乡、举目无亲，尤其当新年临

近时，该生的思乡之情更甚。

2.1.2 新年结束，网课开始

该阶段线上教学工作逐渐展开，在克服第一阶段困难的同时还需尽快适应新型学习方式。物流园要求该生完成任务才能提供食宿，否则将解除劳动合同；且不说自费吃住开销大，在疫情严重的武汉找到一处相对安全的避风港谈何容易。这一阶段，工作和学业不能兼顾导致的焦虑心理是该生面临的主要压力。

2.1.3 武汉解封至隔离结束

4月8日武汉解封后，公共交通尚未完全恢复，该生几经周转最终返乡，返乡途中需确保人身、财产安全，做好防护措施。返乡后，由于当地武汉返乡人员需自费集中隔离半个月以上，但当地村委会最初并无补助政策，该生为建档立卡学生，每天的酒店支出让她颇有压力，加上家里长辈年纪较大，不了解国家政策，遂产生了疫情瞒报心理。

3 解决思路及措施

“思政工作是做人的工作”，凡是有人地方就有沟通。作为思政工作组织者、实施者、引导者的辅导员，更要熟练运用谈心谈话技术。如何更好地沟通才能没有说教的痕迹？如何寓道理于只言片语中、寓价值引领于问题解决中？在只能借助网络沟通时，如何提高心理疏导的有效性、让新媒体成为服务思政教育和疫情防控的利器？这些都是高校辅导员面对疫情需要思考的问题。

3.1 解决思路——“望、闻、问、切”

笔者在本次防控工作中，将中医“望闻问切”四诊法稍作“改良”，融入学生心理疏导的全过程。

“望”是关注，需要有力。在日常教育工作中，要想贴近学生就要关注学生之关注，深入学生生活点滴，观察其细微变化，挖掘更深层次的内容。疫情期间，一是条件限制，无法与学生面对面沟通；二是学生心理问题的重点有所转移，这就要求辅导员创新工作方法。

“闻”是倾听，需要有耐心。倾听是获取学生信任、拉近师生距离的桥梁。辅导员要多角度、多层次地听，不仅要听正面积极的，更要听反面消极的。发现学生负面情绪时，要及时稳定，做心理的开导者、信心的传递者。以上案例中，师生之间的沟通方式局限于网络，给心理疏导和思政工作增加了许多压力。

“问”是询问，需要有的放矢。“问”的目的是对学生情况进行更细致的了解，引导学生表达自身现状和问题。不同阶段发现不同的问题，不同问题得到相应的答案，才能看到答案背后的故事。

“切”是引导，需要对症下药。该生在疫情期间的处境可分为三个阶段，各阶段的主要“症状”不同，辅导员需通过各种方式，综合判断学生生活状态、学习情况和心理动态，对症下药，才能更有效地开展工作。

3.2 解决流程及措施

结合“望闻问切”四诊法，针对三个阶段的主要矛盾，每个阶段都应采取不同的“药方”，对症下药。对该生的心理疏

导流程可分为以下步骤。

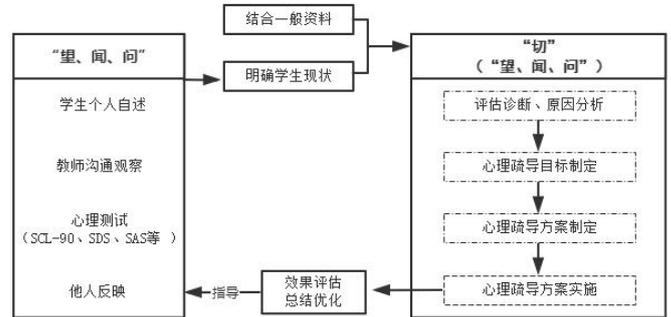


图 3.2.1 学生心理疏导流程图

3.2.1 综合资源，评估诊断

通过教师观察、学生自述及他人反映，全面了解学生基本情况，结合症状自评量表(SCL-90)、抑郁自评量表(SDS)及焦虑自评量表(SAS)对学生进一步评估诊断。结果显示：该生主客观相一致、知情意相协调、个性稳定、自知力完整，排除心理异常情况；语言表达清晰，有一定求助意愿，但整体沟通以辅导员询问时被动表述为主，遇到棘手难题时才会主动寻求帮助；SCL-90量表测量总分102，正常范围，但人际关系敏感、抑郁情绪、焦虑情绪三项因子平均分超2分，属轻度；SDS量表测量结果50分，正常范围，但处于评定分界值，需引起警惕；SAS量表测量结果总粗分43，标准分54，略高于评定分界值，显示轻度焦虑。综上，对该生的评估诊断为：一般心理问题，存在轻度焦虑和情绪压力。

3.2.2 分析原因，制定目标

根据诊断结果和学生一般资料，经对个人原因和社会原因分析，制定如下具体目标与近期目标：第一阶段，做好自我防护、减缓焦虑心态、尽快适应生活、克服不良情绪、树立必胜信心是关键；第二阶段，适应网课学习、与物流园有效协商、合理安排工作和生活、减轻情绪压力是关键；第三阶段，理性认识处境、学会共情、正确看待国家防疫措施并积极配合是关键。

疫情期间，该生显示的问题也暴露了其性格方面的弱点。因此在未来生活中，需树立理性观念，提高心理调试能力、环境适应能力和突发公共卫生事件的处理能力，树立正确的家国观念，这也是本次疏导的最终目标与长期目标。

3.2.3 对症下药，逐步疏导

结合评估诊断结果，该生心理疏导方案可分为如下四个阶段：

表 3.2.3 心理疏导具体方案

阶段	主要目标	疏导方式	疏导过程
疫情爆发至新年	收集资料 建立互信 挖掘原因	认知疏导 (共情、询问)	拉家常式聊天, 结合观察结果及时调整工作方法, 引导该生养成良好生活习惯, 尽快适应新环境; 分享积极客观的信息, 同时教会其筛选网络信息, 树立理性认识; 鼓励发现个人负面情绪, 积极进行自我认知、自我导向、自我调适。
新年结束, 网课开始	有效沟通 鼓励引导 对症下药	情感疏导 (叙事疗法、共情)	询问网课进展、身边典型事例、对社会热点的看法等, 了解该生现阶段心态及主要困难并提供建议; 引导其与物流园正确协商, 帮助与任课教师沟通, 调整课程安排, 解除后顾之忧; 继续分享防护常识、社交知识、抗疫事迹等, 助其树立正确的家国情怀和防疫观念。
武汉解封至隔离结束	重建安全感 换位思考 强化调节能力 提高站位	认知疏导 (引导、共情、关注、询问)	一要战胜恐惧, 做好返乡途中的防护; 二要换位思考, 正视他人暂时的“偏见”; 针对舆情心理从正反两方面着手, 结合现实反面教材将政策原因告知学生, 提高思想觉悟。
隔离结束后	整理与反思 巩固成长收获 改善性格弱点	情感疏导 (关注、引导)	跟踪疏导效果, 针对疫情期间发现的性格弱点, 进一步引导学生提高对不同环境和危机事件的应变处理能力、自我调节能力、共情能力、换位思考能力和人际交往沟通能力等。

3.2.4 评估效果, 持续关注

本次心理疏导过程针对学生 3 个时期的关键问题、分 4 大步骤进行了 16 次疏导, 将“望闻问切”四诊法贯彻心理疏导全过程, 根据反馈情况及时调整, 从不同层面帮助该生正确处理了各阶段主要矛盾。整个疏导过程中, 辅导员与学生互动流畅、气氛良好、学生及时调整情绪, 积极看待现状, 正确解决了各阶段主要问题, 缓解了内心焦虑和情绪压力。但心理疏导工作并未结束, 后续辅导员需对该生保持关注, 跟踪效果, 总结经验, 优化方案, 更好地指导类似案例的解决。

4 经验及启示

本次突发公共卫生事件是对我国医疗水平和能力、国家疫情防控能力的考验, 更是对每一位思政工作者的考验。《教育部关于加强高等学校辅导员班主任队伍建设的意见》指出: 学校突发公共卫生事件的有效防控取决于辅导员作用的发挥。作为高校辅导员, 应站在思政教育的第一战线, 履行职责、积极应对, 充分利用网络资源, 创新工作方法、丰富教育形式, 运用科学的方法在学生心理疏导工作中“望闻问切”, 对症下药, 真正做到呵护、陪伴、引领学生, 把思政教育工作做细做实。

参考文献:

- [1] 程晓娟, 黎万和. 发挥辅导员在高校危机事件中作用的策略研究[J]. 教育探索, 2010(12):93-94.
- [2] 教育部令. 普通高等学校辅导员队伍建设规定[J]. 中华人民共和国教育部公报, 2007, 214(4):37-40.
- [3] 李金玉. 辅导员如何应对重大突发公共卫生事件--以新型冠状病毒肺炎为例[J]. 西部素质教育, 2020(6):166-167.
- [4] 马婷婷. 高校辅导员应对校园危机事件的研究[J]. 科技视界, 2021(36):59-60.

作者简介: 高宇, 1992.10, 女, 汉, 河南信阳, 硕士研究生, 信阳农林学院, 助教, 翻译和教学