

敲开心门 护爱学生——学生突发事件的分析处理

李文丽

广州民航职业技术学院

[摘要]大学生心理健康教育是高校学生工作的一项重要内容。近年来,大学生的心理健康问题越来越突出,由于心理疾病引发的学生突发事件也越来越多。对已有工作案例进行分析,有助于从中学习经验,提高工作能力。本人通过对一个学生抑郁症发作引发行为的典型案例进行分析,思考案例的问题,总结解决经验,为今后工作提供更有有效的指导。

[关键词]突发; 心理健康; 抑郁

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-627X.2021.10.587

心理健康教育是高校思想政治辅导员工作的重要内容,心理疏导和危机干预也是思政工作者的重中之重。从事辅导员工作五年,学生大大小小的事件很多,比较突出的是前不久刚刚处理的突发心理疾病,一个由抑郁症发作引发的事件。

一、事件简介

张某,女,浙江人,民航类专业一年级学生。2020年10月某一天下午,该生宿舍同学反馈张小一次性吃了助睡眠药约14颗,情绪状态不对劲。辅导员闻讯赶往学生宿舍,发现该生意识清醒,但沉默,不愿多语。于是,辅导员迅速作出判断,联系家长,上报所属的上级部门,由于其家长路途遥远无法立刻赶到学校,出于安全考虑,在征得家长的同意下,辅导员与其家长进行视频通话录像、录音,由家长授权委托辅导员带学生就医。经诊断,该生为抑郁症发作,萌生轻生的念头,需24小时监护并建议收入院。

二、事件分析

1、理清思路,准确应对

该生的情况属于突发性紧急事件,按照学校突发事件应急处置方案处理,根据《学生伤害事故处理办法》本着以学生为本的原则进行处理。当发生学生伤害事故时,学校应当及时救助伤害学生,并应当及时告知未成年人的监护人。

2、整合信息,深入剖析

从学生宿舍及学生家长了解事情发生的始末,深入剖析事件发生原因。经了解得知,张小同学性格较为开朗,与同学相处融洽,担任宿舍长,热情助人,入校以来未表现出异常情况。该生家庭经济较好,家中有兄弟姐妹4人,她排第三,一直以来都比较乖巧,从小主要跟着爷爷奶奶在乡下生活,初中期间曾因目睹爷爷突发变故去世,留下些许心理阴影。高中期间曾因思念爷爷而患有中度抑郁症,高三期间基本在住院治疗,一直有在吃药压制,但其自制力较弱,是其母亲每天叮嘱并监督她吃药。

此次事件发生是由于抑郁症疾病发作,在缺乏监督的情况下,导致用药过量,萌生轻生的行为,病发前未有明显的征兆。该生在入校后,在心理测试中,未如实测试,存在刻意隐瞒病史,并且其家长知晓并帮其隐瞒。可见,处理该事件的关键之一在学生及家长对于抑郁症可能带来严重后果的认识问题。

三、事件处理过程

1、用“快”应对,如实反馈上报

在发现学生服用超过一定用量的助睡眠的药物,情绪较低落后,辅导员第一时间赶到学生宿舍了解情况,发现该

生意识清醒,与之交流逻辑清晰,但不愿多说话,得知在宿舍未发生其他不愉快事情。随即给学生的母亲打电话,得知该生曾有抑郁症病史,睡眠不好,一直有在吃药控制,曾经也出现过类似地情况。于是,辅导员及时上报学院和心理中心,听从上级部门的指挥,按照相关部门地部署,根据学生危机事件处理流程,依规做出正确的决策,配合相关部门积极开展工作。

2、用“诚”沟通,获取家长支持

鉴于学生的既往病史,心理中心建议立即转介医院。由于该生父母不在广州,无法第一时间来到学校带其就医。于是,辅导员与学生母亲积极沟通,起初学生家长并没有特别在意,认为跟以往一样,看一下医生就可以了。辅导员一而再地与家长沟通交流,耐心地反馈告知当前学生的情况,对未满18周岁的未成年人就医需要监护人确认签字,希望家长来校协商处理。经过多方的沟通,最终学生家长表示愿意积极配合学校处理,并答应乘坐当晚最早的航班来学校协助处理。但是出于安全的考虑,对学生生命负责的原则,在征得家长的同意下,辅导员与其家长进行视频通话录像、录音,由家长授权委托辅导员带学生立刻就医。

3、用“情”理解,创造谈话契机

学生到医院后,依旧沉默不语,就医过程中,一度不是很配合医生的工作。因为学生性格比较敏感,且排斥心理咨询,有一定的防备心理。通过了解得知,该生之所以隐瞒病情是因为担心病史被其他人知道后,会被其他同学嘲笑甚至影响就业的面试等情况。于是辅导员找准关键点,从学生特别在意的“面试”为切入点,以面试指导为由创造与该生谈心谈话的机会。首先辅导员跟学生分析所就读专业历年就业情况、就业具体去向等,其次从学生个性特点帮助其分析就业的优劣势以及今后努力的方向,逐步引导学生树立积极地就业观。在谈心谈话过程中,辅导员对学生的疑惑都一一耐心的解答,最终学生初步认识到自己的问题,不再沉默不语,开始愿意与医生交谈。

4、用“理”开导,解决实际顾虑

经医生诊断,该生服用的药物量是可以的,不致于威胁生命,但其服用的行为动机的企图轻生,这是很危险的,需24小时监护并建议住院治疗。但该生本人拒绝住院,且意愿较强。辅导员将医生的反馈信息告知家长,让医生和家长直接沟通,使家长做出最准确的判断和处理决定。经协商决定先按要求进行抽血等常规检查,等待学生家长到来后再决定是否住院。

在常规检查中,辅导员时刻陪同学生并关注学生的动

态,在恰当的时机给学生摆事实讲道理,动之以情,晓之以理,在认真分析下,学生开始意识到她的行为很多时候是不可控的,她自己可能都不太清楚如何发生,且入学以来也未曾发生不愉快的经历,承认自从高中患有抑郁症以来,虽有配合医生要求吃药,但确实从来都没有接受过系统专业的治疗,每一次都是半途而废,终于明白了只有接收专业的治疗才有可能恢复正常的生活,才有可能与同学们一起在课堂上课,故表示愿意接受治疗。

四、事件的结果

当晚凌晨,学生家长赶到医院,经与医生沟通交流,家长和学生都意识到问题的严重性,鉴于该生未满18周岁,其父母因工作缘故无法陪读,其病症及医院的相关诊断短期内无法让学生本人独自继续在校学习。为了学生能得到系统有效的治疗以及长期发展的需要等多方面的综合考量,家长在征得学生同意的情况下,办理相关手续,将学生带回家,准备到权威的医院进行系统治疗。目前,学生在家长的陪同下,积极接收专业的治疗,情绪状况良好。

五、事件的反思

从事辅导员工作五年,第一次遇到这种突发疾病的情况,一开始确实有点不知所措。但是本着“以生为本”“生命至上”和坚持解决思想问题和实际问题相结合的原则,发现只要抓准问题的关键,从容冷静地分析,做出准确的判断,才能妥善地处理好突发时间。从该案例带给我的反思是“四个字”——“快”、“准”、“强”、“高”。

1、“快”——快速介入,及时上报处理

“学生事件无小事,突发事件不过夜”。这是几乎是每一名辅导员都熟记于心的。学生发生突发事件,无论何时,辅导员要第一时间介入。首先了解情况要快,在最短的时间内对突发事件进行判断并做出准备定性,随后迅速根据情况开展工作。其次报告上级要快,以便上级迅速掌握情况,做出决策,时时进行指导和协商沟通。在本案例中,辅导员是第一次遇到此类事件,在处理的过程中能及时介入、上报,得到学院的耐心指导和协助处理,才使得事件最终得到较为圆满的结果。

2、“准”——准确把握,畅通信息渠道

在日常工作中,辅导员的工作较为繁杂,但对学生的了解掌握马虎不得。这就需要辅导员能够准确把握学生在思想、学习和生活等各方面的动态,做到知学生所知,知学生所不知。尤其是在新生入校后,掌握第一手信息,多渠道多方面及时了解未成年学生、少数民族学生、重点需要关注学生的情况,建立好学生信息档案,并进行跟踪反馈。同时,走多进学生宿舍,多与学生一起,了解当代大学生的喜好,把握他们的动态,在亦师亦友的关系中,成为学生的知心人,真正做到能够走进学生的内心。本案中该生是一名未成年人,对其信息地掌握如果不够精准,很容易做出错误地判断。

此外,在工作中要注重培养学生干部的“汇报意识”,在学生预警工作中,充分发挥学生干部的重要作用,引导学生干部在学生异常情况是能够立刻上报,使辅导员能够随时掌握学生的动态,在班级中构建以教育为基础,以预警为重

点,与干预促转化,畅通信息沟通渠道,从而建立有效的学生心理危机干预机制。结合心理中心和实际工作需要,形成宿舍-班级-辅导员的三级预警机制,做到早发现,早预警,早处理。

3、“强”——强化交流,家校双管齐下

大学生发生心理危机不能仅仅依靠学校引导,更需要家长的配合。

在本案例中,学生家长知晓学生患有抑郁症,但在入学时未及时告知甚至帮助其隐瞒,在心理测试中有意造假。在事件发生后,辅导员积极与加强多次交流,一定程度上规避了心理危机风险更进一步恶化的发生。

在日常工作中,辅导员需要与家长保持一定的联系,定期反馈学生在校的生活学习等各方面的情况。在发现学生存在心理健康方面的问题后,要及时与家长沟通,了解清楚学生出现问题的根源,本着家校合作,共同促进学生健康成长的理念,借助网络媒介,搭建学校给予和家庭教育交流平台,多沟通、多反馈,共同教育与引导学生,双管齐下,形成教育合力。

4、“高”——高效学习,提升业务能力

当代大学生的心理问题日渐突出,人际关系、恋爱问题、家庭关系等在一定程度上给大学生带来了一定的困扰。这些困扰影响这学生正常的学习、生活。辅导员作为从事思想教育政治的工作者,需要了解学生的思想状况和心理健康状况等问题,如果缺乏一定的专业知识,在处理学生突发事件时往往很被动,只有利用专业的心理学知识才能对其进行更好地进行心理疏导,促进思想工作顺利开展。

因此,作为一名辅导员,需要不断加强学习,切实提升自我综合素质和能力水平。如参加专业化心理培训,掌握心理方面的知识,学习校园危机干预的工作要点,树立科学规范的危机干预理念,掌握危机预防的有效方法,学以致用,运用到实际工作中,不断提升开展大学生心理健康教育的工作水平。以案例为例,学生起初不愿意配合治疗,如果单单方面地说服学生就医效果是不明显的,应该与学生建立信任,关注学生情绪的变化,用丰富的心理学方法和知识来处理类似事件。

从事学生工作,面对学生突发情况,我们不仅需要冷静思考、妥善处理,更重要的是在日常的学习生活中,深入到学生群体中,加强对学生的教育,提高学生解决问题的能力,同时积累宝贵经验,增强工作的实效性。

参考文献

- [1]耿梅芳.“启发式对话语境”在学生干部培训中的案例——兼谈高校辅导员工作方法创新[J].出国与就业(就业版),2010(18):112-113.
- [2]张梦然.无惧阴霾 迎接阳光——高校学生突发心理疾病案例分析[J].科教文汇(上旬刊),2016(11):138-139.

作者简介:

李文丽(1989-),女,广东汕头人,汉族,讲师,硕士,研究方向:思想政治教育。