

察言观色 妥善干预学生心理问题危机

韩炜峰 古丽拜天·卡米尔 刘梦丽

新疆医科大学健康管理学院

[摘要]早发现、早预防、早治疗是开展大学生心理危机预防与干预工作的宗旨和目标。高校辅导员身处学生工作第一线,掌握着学生的第一手资料,对于处理学生心理危机有着非常重要的位置。本文以工作中发生的实际案例为基础,介绍了日常工作中心理问题学生危机识别与干预过程,深入剖析心理危机诱因及应对技巧,为日后辅导员在应对同类型学生心理危机事件提供借鉴。

[关键词]心理危机; 交流; 干预技巧

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.10.559

《普通高等学校辅导员队伍建设规定》中明确规定校园危机事件应对是辅导员主要职责。辅导员在日常工作中应建立健全心理危机预防、干预、总结机制,不断提升危机应对能力。

一、案例呈现

小刘是一名大二学生,性格内向,少言寡语,属于不惹事、不找事的那类学生。近日,同宿舍人和我反映,其早出晚归、经常性在夜晚大声听音乐,扰乱其他人休息。本以为是普通的宿舍纠纷,在和其交谈时,表现出明显的防备心理;和舍友及其好友交谈,得知其近期行为怪异,出现幻听、绝食等症状。了解到该生情况后,我及时和其家长取得联系,说明学生目前状况,并紧急联系学生心理咨询中心,对其进行心理疏导。经调整和日常重点关注,该生情绪逐渐趋于稳定,对未来充满信心。

二、问题梳理

1. 该生言语、情绪、行为等方面表现出异常行为。通过观察和交流,能够明显识别出该生情绪易失控,注意力难以集中,易被激怒,同时伴有失眠、食欲不振、体重减轻等异常行为。

2. 该生在首次心理沟通时有明显抗拒行为。在多次征求学生意见后,带领其前往大学生心理咨询中心进行咨询,经咨询师后期反馈,全程不配合,有明显的对抗防备心理。

3. 该生在日常人际交往中呈现害怕、焦虑、敏感、多疑等情况。在多次沟通后,其直接删除了我的微信,拒绝交流。其好友反映,该生和她说同班某某在背后说她坏话,故意针对她等等。

三、原因分析

1. 从家庭原因入手。经多次和其父母沟通后,了解该生一些基本情况。该生家庭条件尚可,其父母都属于公职人员,但因工作原因,长期两地分居。该生从小由爷爷奶奶带大,性格比较内向,喜欢一个人独来独往,敏感多疑。

2. 从现实情况入手。因校区搬迁调整到新宿舍,和宿舍人因生活习惯、学习习惯等不同需要一些时间去磨合。经询问,得知该生在原宿舍居住时,因生活习惯等问题,被其他学院舍友没注意反锁至宿舍,有心理阴影。

3. 从学生本身入手。该生学习成绩处于中下,但没有挂科现象。在大一时,因其外婆家距离学校较近,处于半走读

状态。在校期间,因人际交往引发的焦虑自我否定影响到个人情绪、学习生活,从而导致一系列问题。而该生又不主动寻求解决办法,导致问题更加严重。

四、解决办法

1. 耐心交流,引导教育。在和该生的交流中,我注重换位思考,不厌其烦反复和她沟通交流。即使在删除我的微信后,仍前往其宿舍和其沟通交流,以不放弃不抛弃的态度真正走进学生心理。同时,利用电话、微信每日和其母亲沟通联系,一方面通过其母亲做其思想工作,另一方面和家长保持沟通联络,及时听取家长的想法,调整学生的谈话技巧、谈话内容。

2. 直面问题,介入解决。针对其舍友多次反映其在凌晨三四点钟听歌、刷刷等问题,和其本人做沟通,认真听取她的意见,看有没有其他方式可以解决。同时,召集同宿舍人进行座谈,特殊时期在可容忍状态下对其进行包容,帮助其走过调整适应困难阶段。

3. 心理咨询,协助帮助。在多次和学生沟通交流后,学生愿意前往心理咨询中心做心理咨询,但首次沟通不畅。在此基础上,和心理咨询中心老师进行沟通,达成以匿名方式进行可能效果会更好。为避免学生反感,在其后的沟通中侧面提及匿名咨询,告知了电话。该生其后以电话咨询的方式进行了几次有益的沟通尝试,效果良好。

4. 保持联系,关注动态。在与该生持续沟通一周后,该生情绪趋于稳定。和舍友反映,能够正常吃饭、就寝。和其好友、舍友也保持密切沟通,同时告知遇突发情况,第一时间报告。同时,由其亲戚将其接回家中调整。返校后,一切正常,并在学业允许的情况下,在学校炸鸡店兼职。

五、经验启示

1. 细微处发现问题。作为辅导员,要善于从言语表现、情绪反应、行为表现方面识别学生心理危机。在处理学生突发问题时,要保持沉着冷静,无论何种情况,都要细心、认真、耐心的做好教育工作,于细微处发现问题。

2. 全方位进行干预。在面对各式各样学生心理问题时,要进行全方位的干预。与该生谈心谈话,引导其树立正确的归因意识。多走访,在保护学生隐私的前提下,了解学生情况,为有的放矢打下基础。勤沟通,多站在学生角度想问题,真正走到学生心里。常督促,督促学生正常接受学

校心理咨询中心心理咨询服务，并与家长保持紧密联系。善观察，要仔细观察学生学习状态、生活状况、情绪状态，据此分析心理需求，为群体召开主题班会，为个人开展谈心谈话。要进行问题分析，制定切实的方案并实施，运用心理学的理论方法进行疏导。同时，注重层级上报，避免造成事态不可控，确保学生安全。

3. 多形式健康宣讲。辅导员要了解学生成长状况，不断补充学习心理健康教育知识，掌握心理健康教育的途径和方法，提高教育能力。对于学生的心理健康状况全面把握、重点关注，注重日常知识宣传。线上线下结合，开展心理健康教育及宣传活动。要全面掌握学生心理危机信息，争取做到问题早发现、早评估、早处理，防患于未然。同时，可借助

主题班会、院系会、板报、网络等多形式加强学生心理健康、危机预防知识的宣传，让学生明确心理健康对个人成长成才的重要意义，了解遇到困难如何求助及自我调适，面对挫折怎样提高心理承受能力，如何识别和帮助需要帮助的同学等。通过开展丰富多彩的文体活动丰富学生的课余生活，培养他们积极向上、乐观进取的心态，在学生中形成团结友爱、互帮互助的良好人际氛围。

4. 多维度形成监督。构建辅导员（班主任）—班班长（团支书）—党员—宿舍长四级心理健康监督网络。同学们朝夕相处，可以最快发现学习、生活、情绪等的变化和异常，及时告知辅导员老师，积极开展帮助。和家长保持沟通联系，了解原生家庭成长信息，综合原生家庭信息和学校的表现情况，进行综合分析评估，制定有效的解决办法并多方协作开展帮助。

5. 常态化进行学习。辅导员是学生的良师益友，在大学生心理危机事件的预防、发现、干预、后干预具有独特的优势。因此，辅导员应不断掌握和积累危机应对能力，充分发挥好危机事件的关注者、参与者、引导者的角色。要多学习掌握心理咨询相关知识，锻炼良好的心理素质，储备巧妙的应对技巧。对于，不能解决的或危机程度较高者，要及时上报转介，督促学生接受专业的心理治疗。

六、途径探析

1. 早发现。每学期开学，学校心理咨询中心将开展针对全体在校生的心理健康普查。辅导员作为心理普查的组织者和实施者，做好全体学生心理健康普查，确保不漏一人至关重要。通过心理普查，筛选预警学生名单，由班主任、辅导员、学院层面逐个进行谈心谈话，谈话的主要内容，根据心理健康标准的七个方面进行，主要是智力正常、情绪健康、意志健全、自我评价正确、人际关系和谐、心理行为符合大学生的年龄特征、逆境应对能力强。可设置问题如下：

- 1.1自开学以来，上课状态如何？
- 1.2这两周情绪状态，是积极多一点，还是消极多一点？
- 1.3这段时间有没有做计划，有没有失眠、睡不着等情况？

1.4怎么看待现阶段的自己，以10分为标准，给自己打几分？

1.5近期和周边人关系，是否与同学发生矛盾冲突、舍友发生矛盾？

1.6近期有无发生感觉自己控制不了自己的事情？

1.7在发生超出自我范围事件后，自己的应对方式是？

1.8假如你遇到问题，第一求助人是谁？

1.9有无抑郁症等病史？

1.10后期有无咨询的意愿？

通过深入的谈心谈话，进一步了解学生的精神状态，掌握可能产生心理危机的学生情况，为心理问题预警与应急提供前提和基础。同时，应建立健全心理问题学生档案，协助心理咨询中心，对处于或可能处于危机状态中的学生进行追踪，及时上报院级案例。

2. 早干预。日常工作中，当发现学生处于危机情况时，应第一时间视危机程度采取适当的处理方式。对心理危机程度较轻，充分同宿舍舍友、心理委员、班委等作用，及时了解学生心理与行为状况，对学生进行安全监护。对于危机程度较高或有严重心理危机的，应第一时间进行上报，同时和家长联系沟通，说明情况，进一步确定诊疗方案。同时，在移交之前，应对学生做随时监护，并将学生在校心理与行为状况向家长反馈并取得家长的支持。

3. 早治疗。按照前期建立心理问题学生档案，分层分类进行动态管理。针对轻度心理问题学生，可通过建立访谈制度，进行一对一的沟通，了解清楚学生心理问题的根源，是家庭原因、学业原因、人际关系等等，帮助他们化解心理问题。同时，注意交流中的方式方法，通常以轻松的聊天方式进行，双方建立互相信任的关系。通过无条件地接纳与倾听，真诚地去了解学生的想法，使他们能够更自觉地进行自我探索，从而获得对自己最有价值的收益。针对明显心理问题学生，可通过走访宿舍，和任课教师交流等多方面了解学生状况，发现问题及时上报，转介至心理咨询中心等进一步咨询与治疗。

参考文献

- [1]袁有华，马昌保.朋辈心理辅导员在心理危机干预中的作用[J].四川教育学院学报，2008（07）：4-6.
- [2]崔宁.辅导员在心理危机干预中的作用[J].吉林医药学院学报，2012，33（06）：400-401.
- [3]蔡菲.高校辅导员针对需要危机干预学生的帮助技巧——基于对贫困学生访谈的思考[J].乐山职业技术学院现代经济信息，2016，（09）：458-459.
- [4]张晶，范科学.高校辅导员参与心理危机干预工作的途径探析[J].青岛远洋船员学院学报，2010，31（01）：38-40.
- [5]王慧琳.高校辅导员参与心理危机干预工作的思考[J].思想教育研究，2009（S1）：131-133.