

学校社会工作介入大学生心理危机突发事件的建议与反思 ——以北京 B 高校辅导员工作为例

时莎莎, 黄舒清, 侯美羽

(北京城市学院, 北京 100010)

摘要:近年来,大学生确诊焦虑、抑郁等患病人数逐年增多,学生的心理健康问题得到各高校的广泛重视,大学生的心理健康教育工作成为高校辅导员工作的重要内容。本文以工作中的实际案例为基础,介绍了辅导员运用学校社会工作方法应对大学生心理危机突发事件的干预过程及思考,为日后辅导员群体在应对大学生心理危机突发事件提供一定指导和借鉴意义。

关键词:学校社会工作;个案工作;危机干预;高校辅导员

中图分类号: G459 **文献标识码:** A **文章编号:** 1673-4513(2022)-03-100-05

《中共中央国务院关于进一步加强和改进大学生思想政治教育的意见》指出,辅导员在对大学生群体开展管理及服务的相关工作中,要重视大学生的心理健康教育,积极探索当下 00 后大学生的身心发展规律,遵循与其相匹配的教育规律,加强其心理品质的塑造和培养,帮助其形成自尊自爱、自信自强的优良品格,提升其直面挫折、克服困难的能力。文件中还要求高校应采取相关加强心理健康教育工作的措施,如围绕心理健康教育内容制定工作计划,开展适合大学生群体的教育活动,建立健全工作机制,加强高校心理健康专兼职老师队伍建设,为学生提供心理咨询服务,共同助力大学生健康成长。

大学生在学习生活中总会遇到各类事件从而引发心理变化,其中突发事件、持久压力、重大事件极有可能引发其心理的应激反应。大学生群体正处于青春期、青年期或两者的过渡

阶段,当下阶段大学生的自我意识、情绪心理等各方面都尚不稳定,对事情的情绪体验比较强烈,加之其遇到困难事件缺乏妥善处理问题的能力,从而挫败感极强,引发心理问题。因此,在开展心理健康教育的时候,要关注其不良情绪,并及时进行有效疏导。辅导员老师要教育大学生加强自我认识,帮助其形成对突发事件的正确认识。必要时采取干预措施,否则在出现问题时,不仅大学生的心理问题会加剧,甚至会由其心理变化影响到外在的生理健康及社会关系,且很有可能会对其所处的朋辈群体造成心理状态的负面影响。

一、辅导员介入大学生心理危机的必要性

大学生的心理健康水平呈现出逐渐下降的趋势,处于心理危机的大学生群体不断壮大,

收稿日期: 2021 年 11 月 19 日

作者简介: 时莎莎(1990-),女,安徽亳州人,助教,硕士,主要研究方向:医务社会工作、学校社会工作。

黄舒清(1993-),女,河北邢台人,助教,硕士,主要研究方向:青少年社会工作、学校社会工作。

占比逐年增加。随着互联网的快速发展,我们可以经常在网上看到高校大学生自杀事件,如此轻易的结束自己的生命是为何?加之,自2019年末开始的新型冠状病毒肺炎疫情大流行,使全国大学生经历了一学期的居家云上课,全国人民被疫情的阴霾所笼罩,面对每天铺天盖地报道的新闻报道,对传染性疾病认知不足的学生,不能够客观分辨现实情况,也不能积极面对,无疑增加了部分大学生的心理压力和恐惧不安。对于目前疫情防控常态化的现状,高校必须采取必要的心理危机干预手段。

根据在工作中的实践探索,我们发现当学生遇到心理危机时,不同的看法会直接影响学生采取的措施,进而出现不同的结果。主要结果不外乎顺利度过危机,并掌握处理危机的方法,提高心理健康水平;度过危机,但留下心理创伤;经不住强烈刺激而自我伤害;未能度过危机,出现严重心理障碍。辅导员作为与大学生接触最多的群体,更易于发现学生出现异常状况,及时恰当的介入及干预可以尽可能的避免心理危机的发生,从而将突发事件对大学生的伤害降到最低。

二、辅导员运用学校社会工作介入大学生心理危机的必要性

(一) 辅导员处理大学生心理危机的现状与困境

当下在处理学生群体心理危机突发事件的情况时,主要采用“心理老师+辅导员”双向沟通机制,由心理老师主导,辅导员老师配合,双方协作对学生开展辅导及支持。但根据现有数据分析,其家庭及成长环境对其出现心理问题具有重要影响,但在实际干预及服务过程中,学生家长及相关家庭成员方面的支持和干预远远不足,家校合作力度不够。由于学生对心理问题缺乏正确的认识及基础的医学常识,很多学生的心理疾病被发现时已经处于严重阶段。加之心理问题不外显,很多情况学生自身有意隐瞒,不想让老师、同学知道,不愿承认自己心理出现问题,导致在本项工作中,辅导员老

师处于被动支持的状态。甚至,只有当出现学生自残、自杀等行为时才被发现该生的心理问题,继而给予支持及关注。基于以上情况,高校对心理危机突发事件的介入具有一定的被动性和滞后性。

辅导员在应对大学生突发心理危机时的能力困境。根据本校辅导员群体的实际情况,当下辅导员群体专业背景多样,工作培养方向以思政辅导员方向为主,虽然在工作中接受到相关心理工作技能的培训和辅导,但其真正处理学生心理危机事件的经验不足,且学生问题具有个性化的特征,很难用相同的介入方法。在与学生沟通的过程中,需要辅导员老师较高的同理心及具体情况具体分析的应对能力,以便更好地应对学生的突发情况。

(二) 运用学校社会工作介入大学生心理危机的意义

学校社会工作是社会工作实务领域的重要内容,是社工遵循社工专业的价值理念,运用专业理论知识和方法,整合政府及社会等外部资源,为学校学生,特别是处境不利的学生提供的专业服务活动。其目的在于协调学校、家庭及社区之间的关系,并促进其教育功能,满足学生学业及成长需要,增强适应今日与面对未来生活的能力,获得幸福人生。

学校社会工作介入心理危机突发事件有其独特的优势,主要体现在:第一,有效帮助学生脱离当下所处的危机困境。社会工作者扮演着治疗者及资源链接者的角色,在处理学生心理危机突发事件中,社工可以采用情绪疏导等危机介入技巧,并整合学校心理老师的资源,帮助学生缓和情绪、放弃自残自杀想法及行为。第二,有效帮助学生进行认知重构。当下学生对自身的心理危机突发事件及生命认知缺乏正确的认识,从而导致出现不良行为,社工可以采用认知行为疗法帮助学生形成正确认知,从而采取正确的行为。第三,有效帮助学生改善自身所处系统。学校、家庭是学生接触最多的两个系统,社工在开展服务的过程中,可以通

过父母效能训练及家庭治疗帮助学生改善其所处的家庭环境；与此同时，建议学校通过培训等多种形式对辅导员群体进行赋能；对学生朋辈群体的心理健康知识培训及普及宣传，营造有利于学生获取支持的校园环境，从而优化学生自身所处的各个系统，形成完善的支持网络。

新时代辅导员所面对的大学生均是2000年后出生的学生，他们生长在中国发展和进步最快的历史阶段，他们更加的开放、自信和国际化，价值观和兴趣爱好，都是非常多元的；相比之下，其认知比辅导员老师在该年龄段的认知更超前。因此，如果新时代的辅导员还依然使用传统的方式去引导和教育学生时，会被学生的所知和所想“惊喜”到。辅导员是学生思想上的引领者，不能只是帮助学生从发生心理危机的当下状态中解救出来，更重要的是帮助学生拥有抗逆力，获得敢于直面困难和生命挑战的能力，实现助人自助。

三、辅导员运用学校社会工作介入大学生心理危机突发事件的个案介入

笔者作为高校辅导员，基于近三年的工作中发生的真实案例，阐述运用学校社会工作介入某一大学生心理危机突发事件的干预过程。

（一）案主基本情况

李红（化名），女，22岁，大学（第二次复学）二年级学生，性格文静，与人交往过分礼貌，对周围环境敏感。由于之前抗抑郁的电击治疗，记忆力及专注力下降，上课无法认真听讲，学业困难，考试重修率高；缺课率高。在与同学相处的过程中，经常产生矛盾冲突；且班级同学无人愿与其结成小组完成作业。相比于同龄群体，她过分不在意个人形象。受其抑郁等心理疾病的影响，她的睡眠质量很差，经常失眠睡不好。

自复学入班以来，该生逐步从微信朋友圈和班级常规活动中退出，从不参加班级集体活动，与班级同学不往来，搬离集体宿舍，独来独往，一般和爸爸妈妈住在北京S区家中，上

课期间由爸爸陪读，住在学校附近小区。对班级中自己看不惯的现象，会与班级同学产生冲突，对事件的看法会产生绝望、无助或无价值感的反馈；甚至言语间表现出消极悲观的倾向，表达活着没有意义等想法。但其有练习瑜伽的爱好，并通过持续训练取得教练资格证。

该学生的父母为高知、高收入群体，家庭物质条件较好。因为父母工作原因，童年时其一直与外婆一起生活，极少与父母交流沟通，父母均不了解孩子的真实想法及感受。在该家庭中，夫妻关系不和睦，经常争吵甚至发生肢体冲突。在亲子关系中，该生与其父亲关系更为亲密，这与其母亲在日常生活中性格强势、脾气不好、对其要求高、言语中批评多于鼓励有直接关系，成长中的这些经历给其心理造成巨大影响。

（二）辅导员应对大学生心理问题的工作模式

按照社会工作实务的通用模式，主要包括接案、预估、计划、介入、评估及结案等六个阶段。本文基于介入的实际情况，主要介绍六个阶段突出的有效措施及工作总结。

在接案阶段，辅导员的核心工作是与该生建立良好的关系。在学生办理复学手续时，鉴于该生之前心理台账记录信息，心理老师反馈需要重点跟进本学生抑郁状况的恢复情况，该生曾经专业医生诊断，确诊为重度抑郁，此前已休学两次，本次复学属于带病复学。辅导员在了解到该情况后，第一时间与其父亲取得联系，了解其当下具体情况，为学生复学进班做相应准备。同时，为确保该生的生命安全，第一时间与学生家长沟通其当前的心理状态，希望家长能够积极主动的配合学校共同做好学生的复学相关工作，保证学生在家、在校都能够安全健康的成长。通过与学生谈话，了解其当下的心理状态和真实感受，运用接纳、同理心、真诚、倾听等技巧，获得学生的信任。同时，在复学前期通过搭建班级学生一对一帮扶机制，住宿学生宿舍管随时沟通机制，专业教学老师特殊学生情况报备机制，辅导员家长24小时随时联系机制，全方位、多群体共同关注其日常状

态,为其顺利适应复学生活提供保障。

在预估阶段,链接心理老师及专业医生资源,围绕其“需要生活在人群中,与人接触”的核心需求,与学生及其家长开展多次沟通,深入了解其想法和需求。通过沟通,确认其需求主要包括以下几个方面:首先,可以回归到正常的校园生活环境,继续参加教学活动。其次,能够在小范围尝试开展人际交往活动,与班级部分同学建立一定的联系。再次,在保证该生病情稳定的情况下,帮助其尽量减少药物依赖,争取早日结束药物治疗。最后,促进亲子关系的改善,与父亲建立更加密切的联系。

在计划阶段,充分尊重该生的想法及决定,与其在充分协商后制定了以下目标及计划。第一,在本学期,按时吃药,争取全程参加学校的教学工作。第二,加强锻炼,每天运动1小时,释放负面情绪,缓解焦虑及失眠的症状。第三,与班级的学习委员进行结对子互助行动,更好的促进学习活动的开展。第四,与副班长一起营造良好的宿舍环境,与舍友和谐相处。第五,通过老师转述自身内心的真实想法及诉求,与父亲形成更加亲密的亲子关系。

在介入阶段,辅导员遵循社会工作“人在情境中”的理论,关注家庭、学校、社区、文化等不同环境对学生的影响,尤其重视家庭与学校间的沟通与协调,与其父亲建立“124沟通模式”(1对1,24小时沟通模式)。运用系统理论分析该生与社会环境中各个子系统的相互作用,改变学生及其所处的环境,以及她与环境之间的互动,以解决学生的诉求,改变其当下的困境。如在与学生个案服务过程中,了解到学生当下的情况与其成长过程中父母关系不和睦,经常吵架有直接的关系,建议其父亲关注其家庭出现的问题,缓和夫妻关系,为学生营造轻松愉悦的家庭氛围,让家庭为学生提供更多的爱与温暖。在对学生开展个案会谈的过程中,运用优势视角,充分肯定其在瑜伽方面的努力及坚持,增强其自我效能感,提升其自信心。链接主要学生干部、宿管老师、专业老师及心理老师等校园资源,完善其社会支持

网络,促进其社会融入。在个案沟通中,为其赋能,帮助其提升与同学沟通、相处的技巧,养成换位思考的意识,提升其人际沟通的能力。

在评估阶段,通过开展过程评估,采用纵向对比的方式检验个案介入的成效,基本实现服务目标,取得了较为理想的结果,主要包含以下维度。首先,学校生活方面,该生之前两次休学,在校学习时间最长不超过一个月,此次学生在校持续一学期,后因实在无法适应与多名舍友同时居住的环境,采取家长陪读模式,继续参加教学活动。同时,还与班级学习委员、副班长、舍友、宿管老师、专业老师等建立了较为良好的关系,完善了自身的社会支持网络,顺利的完成了大学一年级的学业任务,顺利进入大学二年级。其次,心理健康方面。在本学年内按照医生的医嘱按时吃药,同时,积极与辅导员老师沟通交流,听取辅导员老师的建议及指导,正确处理焦虑、失眠等负面情况,未再出现自残、自杀的异常行为,情绪稳定,同时,也掌握了一定的处理消极情绪的方法。再次,亲子关系方面。通过与其父亲进行沟通,反馈出该生相教于之前对其产生更大的信任及依赖,父女关系得到进一步发展。

本个案服务后期,学生与家长沟通重新制定学生的学业计划,师生关系发生改变,故个案服务结束。

四、总结与反思

在学生所处的生态体系中,作为辅导员要充分发挥自身在心理危机介入的积极作用,主要可以从以下几个方面进行:

(一) 掌握群体特点,有效跟踪预防

新时代辅导员要学会运用微信朋友圈、微博、抖音等网络途径,及时了解掌握学生的思想状况及基本动向。通过进班查课、走访宿舍等活动深入学生学习生活,围绕学生亟待关注的需求定期举行班会,全方位掌握学生情况。对于人际交往层面、学习学业层面等存在特殊情况的学生给予重点关注,及时与学生、家长、

宿管老师及心理老师多方联系,形成家校共育合力,支持学生成长。

(二) 开展赋能培训,提升应对能力

目前很多学生在识别心理问题方面存在知识盲区,社会工作专业理念倡导助人自助,辅导员要开展相关培训指导,提升学生知识储备及应对能力。首先,对心理问题缺乏自我觉察。其次,对心理问题缺乏正确的认知,选择逃避或隐瞒自身情况,具体表现在不愿意被其他同学知道自己做过心理咨询或找过心理医生。要扫除这些知识盲区,形成正确认知,必须加强宣传和教育。辅导员要根据本班学生的生理、心理发展特点,在不同阶段,集中开展主题班会、知识竞赛、主题日等活动,同时匹配相关一对一指导及服务,帮助学生正确认识,掌握寻求帮助渠道及办法,树立正确的心理咨询观念,避免心理问题长久得不到解决而导致自伤或伤人的结果,力图将心理危机突发事件的发生率降到最低。

(三) 加强资源链接,改善社会支持网络

辅导员在运用社会工作专业知识开展服务的过程中,要有意识的将社会工作三大直接服务方

法进行整合,充分发挥资源连接者的作用,尤其是其家庭资源。父母对学生家庭环境的改善具有重要的影响,通过介入其父母开展工作,整合其父母的有效资源,从而进一步服务到学生。同时,帮助学生整合其自身所处的外部环境资源,改善自身社会支持网络,提高应对心理危机突发事件的能力,最终顺利度过危机,健康成长。

当前频发的大学生心理危机突发事件是每一所高校在大学生管理工作中不得不面对的重要挑战。应用专业的社工知识,及时帮助学生疏导不良情绪,修正错误认知,改善消极行为,开展有效的个案干预,助力学生学习成长。在本案例中,运用学校社会工作相关知识,开展个案服务,做到了早发现、早干预,针对学生的问题做了大量的分析,给予学生和家有效的心理疏导和建议,取得很好的效果。

参考文献:

- [1] 刘超. 从心理援助到生命提升——新形势下大学生心理危机干预实践与反思 [J]. 湖北经济学院学报:人文社会科学版, 2021, 18 (8): 126-128.
- [2] 全国社会工作者职业水平考试教材编写组. 社会工作实务中级 [M]. 中国出版社, 2020: 313.

Suggestions and Reflections on the Intervention of Social Work in College Students' Psychological Crisis Emergencies

——Taking the Work of Counselors in Beijing B University as an Example

SHI Shasha, HUANG Shuqing, HOU Meiyu

(Beijing City University, Beijing 100010, China)

Abstract: In recent years, the number of college students diagnosed with anxiety and depression has increased year by year, and the mental health of college students have received extensive attention from colleges and universities. Based on the practical cases in the work, this paper introduces the intervention process and thinking of counselors applying school social work methods to deal with college students' psychological crisis emergencies, so as to provide some guidance and reference for counselors to deal with college students' psychological crisis emergencies in the future.

Keywords: school social work; case work; crisis intervention; college counselors

(责任编辑:侯净雯)