

山东省教育厅

鲁教思字〔2021〕3号

山东省教育厅 关于印发《山东高校辅导员应对大学生 心理危机工作手册（试行）》的通知

各高等学校：

为贯彻落实《教育部办公厅关于加强学生心理健康管理工作的通知》（教思政厅函〔2021〕10号）、《中共教育部党组关于印发〈高等学校学生心理健康教育指导纲要〉的通知》（教党〔2018〕41号）以及省教育厅、省卫生健康委《关于加快推进大中小学心理健康教育体系建设的意见》（鲁教思字〔2021〕1号）精神，省教育厅研究制定了《山东高校辅导员应对大学生心理危机工作

手册（试行）》。现印发给你们，请结合实际抓好推广使用工作。

附件：山东高校辅导员应对大学生心理危机工作手册（试行）

山东省教育厅

2021年12月9日

附件

**山东高校辅导员应对大学生
心理危机工作手册
(试行)**

山东省教育厅

2021年12月

使用说明

1. 本《手册（试行）》是根据《教育部办公厅关于加强学生心理健康管理工作的通知》（教思政厅函〔2021〕10号）、《高等学校学生心理健康教育指导纲要》（教党〔2018〕41号）、《高等学校辅导员职业能力标准（暂行）》（教思政〔2014〕2号）以及省教育厅、省卫生健康委《关于加快推进大中小学心理健康教育体系建设的意见》（鲁教思字〔2021〕1号）等要求，面向辅导员制定的操作性工作指引。本《手册（试行）》参考借鉴了当前研究和实践的部分成果，辅导员在心理健康教育工作中须进一步查阅参考专业书籍。

2. 各高校可结合实际，参考本《手册（试行）》制定更具针对性和操作性的手册或指南。推广使用中遇到的困难问题请及时联系我厅思想政治工作处（学校宣传教育处），以便及时修订完善。

目 录

一、认识心理危机

- 1、心理危机是什么，有哪些分类？
- 2、什么是心理危机干预？

二、辅导员的角色定位和工作职责

- 3、在学生心理危机干预中，辅导员扮演着怎样的角色？
- 4、若要及时发现学生心理危机，辅导员需要做好哪些基础工作？
- 5、在学生心理危机干预中，辅导员的主要职责是什么？
- 6、在防控学生心理危机中，辅导员如何做好排查预警？
- 7、在防控学生心理危机中，辅导员如何做好环境营造？
- 8、在防控学生心理危机中，辅导员如何做好宣传教育？
- 9、在防控学生心理危机中，辅导员如何开展好谈心谈话？
- 10、辅导员在防控心理危机过程中如何保护学生隐私？

三、学生心理危机的识别

- 11、哪些学生容易出现心理危机？
- 12、从哪些方面识别大学生心理危机信号？
- 13、大学生中常见的心理障碍和心理疾病有哪些？
- 14、抑郁症有什么典型表现？
- 15、大学生心理危机识别的途径有哪些？

四、学生心理危机的评估（研判）

- 16、心理危机评估的 ABC 指的是什么？
- 17、危机评估中对重点学生进行关注需要考虑哪些因素？
- 18、心理危机评估中需要搜集哪些方面的信息？
- 19、辅导员如何对危机学生进行风险评估？

五、学生心理危机的干预

- 20、心理危机干预的基本流程是什么？
- 21、心理危机干预共分为几个阶段？
- 22、辅导员发现学生有心理问题建议 TA 心理咨询，但学生不愿去怎么办？
- 23、如果危机学生不同意辅导员把情况告诉家长该怎么办？
- 24、如果发现学生正在实施自伤或他伤行为时该如何处理？
- 25、给学生家长打电话时该注意些什么？
- 26、与到校后的学生家长沟通时应告知的内容是什么？
- 27、如果危机学生家长不接受建议时该怎么办？
- 28、家长与学生存在沟通障碍时，辅导员能做什么？

六、心理危机学生的转介

- 29、转介和转介的原则是什么？
- 30、心理危机干预的转介策略有哪些？
- 31、多层次心理危机转介机制有哪些？

- 32、辅导员在学生需要转介就医时该做些什么？
- 33、如何对因心理疾病接受治疗或休学的学生保持后续关注？
- 34、学生就医期间，辅导员应提醒家长注意些什么？

山东高校辅导员应对大学生 心理危机工作手册 (试行)

一、认识心理危机

1.心理危机是什么，有哪些分类？

当个体先前处理问题的方式和惯常的支持系统不足以应对其面临的困难情境，即 TA 必须面对的困难情境超过了其应对能力时，个体就会产生暂时的心理困扰，这种暂时性的心理失衡状态就是心理危机。

根据危机源性质，心理危机可分为发展型危机、境遇型危机、存在型危机、病理型危机。

2.什么是心理危机干预？

它是在短程心理治疗基础上发展起来的心理干预方法，以解决问题为目标，通过给予当事人关怀、支持和援助，使之恢复心理平衡，安全度过危机。

心理危机干预的目标：（1）稳定情绪，防止发生过激行为；（2）提供及时有效的适当帮助；（3）迅速恢复危机学生的心理平衡；（4）提升危机应对能力与信心；（5）提升危机学生的心理素质水平。

心理危机干预的原则：（1）生命第一原则；（2）心理发展原

则；(3) 预防为主原则；(4) 主动干预原则；(5) 时间限定原则；(6) 及时沟通原则；(7) 果断处置原则；(8) 保密性原则；(9) 保密例外原则。

二、辅导员的角色定位和工作职责

3. 在学生心理危机干预中，辅导员扮演着怎样的角色？

辅导员是心理危机干预前的发现者，心理危机干预中的协助者，心理危机干预后的关注者，主要职责是“协助专家开展相关的危机干预工作”。

4. 若要及时发现学生心理危机，辅导员需要做好哪些基础工作？

(1) 了解大学生心理发展的特点。关注大学生学习适应、人际交往、情绪管理、恋爱观、择业取向和日常行为等。

(2) 重视大学生心理问题关键时期。每年的3月至5月、9月至11月是开展日常心理健康教育的关键期。在这些关键时段，要重点关注学生在学业考试、考研面试、答辩、实习、就业等方面心理状态，重点结合学业辅导、入学教育、班团建设、专项指导等开展工作。

(3) 掌握大学生心理支持资源。包括学生从社会、家庭、学校、社团、班级、宿舍、朋友圈、课题组等层面获得的各种现实资源；包括学生被尊重、被理解、被支持的体验资源，如素质拓展训练项目等。

5.在学生心理危机干预中，辅导员的主要职责是什么？

(1) 及时上报。在发现情况的第一时间逐级上报，特殊情况下可越级上报。

(2) 沟通协调。做好与学院领导、学校心理中心、学生家长、危机学生及相关人员，与学工部、研工部、校医院、教务处、宿管中心以及校外医疗机构等的沟通。

(3) 转介研判。转介是协助学生获得最佳咨询和治疗时间的有效危机干预手段。辅导员对学生基本信息、性格特点、人际关系及学习、生活情况最为了解，在分析事件原因、判断事态走向中，发挥好自己的作用。

(4) 安抚稳定。安抚学生情绪，做好陪伴性工作，如陪伴当事学生就诊和办理相关证明手续，以及陪同家长等。

6.在防控学生心理危机中，辅导员如何做好排查预警？

(1) 对大学生心理排查与测评中常用量表工具的适用范围、测量方法、评分意义等，要有基本了解，提升心理健康教育工作的科学性和针对性。

(2) 对排查过程中发现的存在心理困扰的学生建立心理健康档案，详细记录问题产生的原因、进展情况和解决措施。

(3) 定期更新重点关注学生台账，实施“一人一策”，对存在现实困难和心理困扰的学生及时给予关注和帮扶，把危机干预工作前置，将危机事件苗头消灭于萌芽状态。

7.在防控学生心理危机中，辅导员如何做好环境营造？

(1) 在宿舍安排及宿舍文化建设上下功夫。“用心”分配和调整宿舍，积极营造“家文化”，增强学生归属感和安全感。

(2) 在班级内营造积极进取、乐观向上、互帮互助的温馨氛围。开展主题班会等丰富多彩的活动，充分发挥朋辈帮扶作用。

(3) 营造网络育人环境。充分利用新媒体技术让思想政治工作活起来，建立辅导员个人网络思政品牌。

(4) 强化家校合作心理育人。辅导员要通过家访、家长会等渠道，加强与学生家长的有效沟通。

8.在防控学生心理危机中，辅导员如何做好宣传教育？

(1) 针对大学生常见的心理困扰，通过宣传教育答疑解惑。

①对于学业压力、考试焦虑等问题，开展学习策略交流会，举办相关讲座，让学生掌握调节情绪的方法，缓解考试焦虑。

②对于学生的情绪管理问题，可以通过心理情景剧、趣味运动会、“心灵邮局”等形式，引导学生合理地宣泄表达情绪，与各种情绪共处，帮助学生提高认知并掌控情绪的能力。

③对于学生求职就业等问题，可以通过邀请优秀学长分享就业经验、组织模拟面试大赛、组织观摩实习、提供社会实践机会等，帮助学生明确就业去向，发现职业兴趣，觉察优势短板，找到适合的职业平台和发展方向。

④对于学生的情感问题，可以通过讲座、团辅等形式，帮助学生建立理性的爱情观，掌握处理沟通的技巧。

(2) 可与学校心理中心协同联动开展工作。结合学生个性特点和实际需求，针对最常见的各类心理困扰，开展形式多样、有趣实用的心理健康教育活动。此外，辅导员还可以借助 QQ、微博、微信、短视频等媒介，推送能吸引学生兴趣的小视频、文章等，介绍心理健康的基本知识和心理调适方法技巧，满足学生心理发展需求，营造积极阳光的心理成长环境。

9.在防控学生心理危机中，辅导员如何开展好谈心谈话？

(1) 信息收集。通过查阅档案、同学反馈、日常观察、与学生父母沟通等方式进行信息收集。

(2) 问题准备。准备两类问题：常规性问题和针对性问题。常规性问题围绕日常学习、人际交往、性格特质、兴趣爱好等进行设计，针对性问题根据学生的具体情况和谈话目标进行设计。

(3) 空间准备。尽量选择辅导员和学生都比较熟悉的、安静的空间。特殊情况下，可选择户外。

(4) 建立信任。可以利用谈话开始前的 1 分钟让学生感受到辅导员的真诚与接纳。

(5) 明确目标。需要辅导员与学生协商确定谈话目标，即想解决什么问题。

(6) 纠正偏差。帮助学生纠正认知偏差，针对不同的问题采取不同的应对策略。

(7) 建议帮扶。给学生提供建议，必要时给出具体帮扶方

案。

(8) 结束谈话。谈话时间尽量控制在 60 分钟以内。

(9) 复盘评估。对谈话过程进行回顾，及时梳理问题，总结经验，吸取教训。

(10) 案例记录。谈话记录由四个部分组成：谈话概况（时间、地点、谈话对象的基本信息）；谈话主要内容（客观描述）；帮扶措施；谈话启示与后续改进措施。

10. 辅导员在防控心理危机过程中如何保护学生隐私？

《中华人民共和国民法典》多条规定都突出了隐私权的保护问题。其中，第一千零三十二条规定：自然人享有隐私权。任何组织或者个人不得以刺探、侵扰、泄露、公开等方式侵害他人的隐私权。第一千零三十三条规定：除法律另有规定或者权利人明确同意外，任何组织或者个人不得实施下列行为：以电话、短信、即时通讯工具、电子邮件、传单等方式侵扰他人的私人生活安宁；进入、拍摄、窥视他人的住宅、宾馆房间等私密空间；拍摄、窥视、窃听、公开他人的私密活动；拍摄、窥视他人身体的私密部位；处理他人的私密信息；以其他方式侵害他人的隐私权。第一千二百二十六条规定：医疗机构及其医务人员应当对患者的隐私和个人信息保密。泄露患者的隐私和个人信息，或者未经患者同意公开其病历资料的，应当承担侵权责任。

《精神卫生法》第四条规定：有关单位和个人应当对精神障

碍患者的姓名、肖像、住址、工作单位、病历资料以及其他可能推断出其身份的信息予以保密；但是，依法履行职责需要公开的除外。

多数情况下心理危机干预工作需要上报危机学生信息，学生隐私权往往被侵犯和忽视。从法律层面来说，即使是为学生着想，也必须在法律规定的框架内进行，应当合法合规，并将知情人员控制在最小范围。

三、学生心理危机的识别

11. 哪些学生容易出现心理危机？

(1) 在心理健康测评或专业检查中发现的有心理障碍、心理疾病或自杀倾向的学生。

(2) 因学习、经济、适应、就业等遭遇困难而出现心理或行为异常的学生。

(3) 因个人情感受挫、人际关系失调、性格内向孤僻等原因而出现心理或行为异常的学生。

(4) 个体或家庭因遭遇变故而出现心理或行为异常的学生。

(5) 因种种原因将被学校处分的学生。

(6) 长期患病以及受到意外刺激和伤害的学生。

12. 从哪些方面识别大学生心理危机信号？

(1) 认知方面。容易出现怀疑、困惑、想法片面、对事物的判断固执己见、缺乏理智、逃避回忆、频繁自责等表现。

(2) 情绪方面。有明显超出正常范围的情绪体验。

(3) 意志方面。或多或少地会出现意志减退的情况，表现为无法集中注意力、失去做事情的兴趣和动力、漫无目的、幻想逃避等。

(4) 行为方面。会表现出与日常行为习惯不符的行为特点或躯体化症状。

13.大学生中常见的心理障碍和心理疾病有哪些？

(1) 焦虑性障碍；(2) 抑郁性障碍；(3) 强迫性障碍；(4) 恐怖性障碍；(5) 疑病性障碍；(6) 神经衰弱；(7) 网络成瘾；(8) 人格障碍；(9) 创伤后应激障碍；(10) 精神分裂症。

14.抑郁症有什么典型表现？

(1) 显著而持久（一般持续两周以上）的情绪低落，抑郁悲观。轻者闷闷不乐、无愉快感、兴趣减退。个体会产生无用感、无望感、无助感。

(2) 思维迟缓，思维联想速度缓慢，反应迟钝，思路闭塞。意志活动呈显著持久的抑制。行为缓慢，生活被动、疏懒，回避社交等。

(3) 认知功能损害，记忆力下降、注意力障碍、学习困难等；睡眠障碍、乏力、食欲减退、体重下降等。

15.大学生心理危机识别的途径有哪些？

(1) 心理普查。辅导员要对心理普查量表信息、测评内容

和测评标准有一定了解。

(2) 定期心理排查。心理排查是动态的，一般一至两个月进行一次。心理排查中要重视发挥心理委员的作用。辅导员对排查中发现的潜在心理危机学生，要掌握其心理状态及可能的风险。

(3) 心理咨询反馈。通过心理咨询师的反馈对心理危机学生进行识别和干预。

(4) 日常细节捕捉。善于在日常生活、班级活动、谈心谈话、网络行为中对学生的情况进行察觉捕捉。

四、学生心理危机的评估

16.心理危机评估的 ABC 指的是什么？

评估心理危机学生三个方面的状态和功能:情感 Affective,感受或者情绪状态), 行为(Behavioral,动作或精神运动), 以及认知(Cognitive,思维方式), 即危机评估的 ABC。

(1) 情感状态。危机学生处于失衡状态的第一征兆通常是异常的情绪情感状态。

(2) 行为功能。在评估危机学生的行为功能时，辅导员需要注意观察学生的具体行为，许多身陷心理危机的学生会出现行为功能的下降。

(3) 认知水平。处于心理危机时，个体注意力会发生变化，认知能力减弱、意识狭窄，分析和判断问题的能力下降，经常陷

于悲伤之中难以自拔，存在否认一切外部事物变化的可能，看不到任何希望的存在，或者认为自己不值得活、生活没有意义等。

心理危机评估的常用方法有：观察法、访谈法、测量法。

17.危机评估中对重点学生进行关注需要考虑哪些因素？

（1）学生危机是急性状态还是慢性状态。急性危机需要直接干预，帮助学生逐步恢复平衡；慢性危机需要较长时间的咨询，要了解学生的应对机制及资源、以前用过的有用策略等。

（2）学生的社会支持系统及应对资源情况。一是客观的支持资源，这类资源是现实可见的，包括学生家庭、亲友可提供的陪伴、经济上的直接援助等。另一类支持资源则来自主观感受，是个体精神和情感的体验，包括来自外界的被理解、被尊重、被爱和有价值、有意义等主观体验。

（3）学生既往创伤经历及恢复情况。创伤事件对个体的影响是长期的且具有潜伏性，某些过往经历的创伤，随着时间的流逝逐渐消失或隐藏以致感觉不到任何异常，却可能在遭遇其他危机事件时一并爆发。

（4）学生是否有生理疾患、既往精神病史或家族病史。主要包括：患有或曾经患有焦虑症、抑郁症、双相情感障碍、精神分裂症等疾病的学生，长期服用药物的学生，曾经实施过自杀或曾实施过自伤或伤人的学生等。评估心理危机过程中，可能出现上述因素相互叠加的情况，叠加因素越多，心理危机的严重程度

和紧急程度可能越高，更应该引起辅导员的关注。

18.心理危机评估中需要搜集哪些方面的信息？

（1）危机学生本人信息。辅导员发现存在心理危机迹象的学生时，应及时获取学生信息、状态、危机诱因等，了解学生面临危机的具体情况，以及学生对危机事件和自身状态的认知。需要注意的是，一些情况下，危机学生本人可能无法清楚地表述自我状态及对危机的认知，或是出于害羞、害怕等因素，有意隐瞒关于危机事件的重要信息及内心真实想法。这种情况下，就需要依托更多渠道获取信息。

（2）来自危机学生宿舍友的信息。良好的宿舍关系可以在危机来临时为危机学生提供至关重要的现实和精神支持。在危机初步显现时，往往是舍友在第一时间发觉异常信号。在评估危机时，辅导员可以从与舍友的交谈中获取危机学生日常作息、上课出勤状态、人际交往状态、情绪表现方面的异常信息。如，心理危机学生是否出现过严重失眠、深夜哭泣、不爱说话、不出门活动、上课缺勤等异常表现等。

（3）来自危机学生班级同学的信息。同班同学是大学生在日常学习、生活中除舍友外最重要、联系最密切的群体。特别是担任学生干部的同学，作为学生和老师之间的纽带和桥梁，有更多的机会接触同学。一些接受过心理危机干预相关培训的班干部还可以更敏锐地察觉出危机同学的异常状况。

(4) 来自危机学生朋友的信息。许多学生存在较大心理压力或遭遇危机时，会最先向身边好友求助。危机学生的朋友可能掌握着其最真实的信息，更清楚危机事件的来龙去脉。在危机评估过程中，朋友是不可或缺的信息来源。

(5) 来自危机学生家人及亲属的信息。在危机评估阶段，辅导员可与学生家长进行电话沟通，告知学生在校内的近期状态并进一步获取学生信息，酌情采取沟通策略。

(6) 来自班主任、任课教师及社交网络平台的信息。关注学生网络社交账号，可以发现学生不愿吐露的心情、想法、引发危机的事件等。

19.辅导员如何对危机学生进行风险评估？

辅导员发现心理危机学生后，需要同时去做两个方面的工作：一是对学生进行初步评估，评判学生的危机风险系数；二是及时向院系主管学生工作的领导进行汇报。如果感觉无法判定风险程度，可邀请学校心理健康教师、心理咨询师等协助会商研判。

(1) 最高风险。

评估线索。学生具有严重现实困难，在学习、生活、感情等方面出现危机，家庭支持系统差或拒绝其他社会支持，或者已经有了自我伤害的行为或明确的自我伤害、伤害他人计划与相关的信号，如写遗书，在网上购买伤害自我的药物，提前考察自我伤害的地点，在网络上搜索自我伤害的方法或过度浏览自我伤害的

信息等，多次声称有自我伤害的想法或感觉活着没意思，或者认为如果没有自己，其他人会过得更好等。

评估结果及对策。具有上述情况的学生，精神状态或者行为、思维方式明显异常，或有非常高的自我伤害或伤害他人的风险，应立即进入危机干预流程，及时实施危机干预措施，快速有效地进行干预。辅导员应在第一时间向主管学生工作的院系领导汇报危机情况，协助落实危机干预程序，在第一时间联系学生家长，请家长及时到校陪孩子就医。注意对家长的沟通安抚，告知家长学生存在的心理危机风险，与家长建立良好的合作关系，给学生提供更多的支持。建议并陪同危机学生寻求心理咨询，做好对学生的持续关注等，直到危机学生情绪平衡、思维和行为恢复常态、能开始正常的生活和学习等。

（2）较高风险。

评估线索。学生出现严重适应不良，在校学习、生活有严重困难。如完成学业困难，出现若干门课程不及格，考试缺考，或作为研究生，不能正常开题、不能正常答辩。精神状态明显异常，或者患有某种心理疾病，如焦虑症、抑郁症、双相情感障碍等，或者疑似精神障碍，或者患有某种生理疾病，如长时间疼痛，可能会休学、退学、入院治疗等。

评估结果及对策。严重适应不良，不能正常学习和生活，未发现明显自伤/他伤及精神疾病风险，需要进入危机干预系统中

的一般干预流程。辅导员应做如下工作：把学生危机情况上报学院领导，并与学校心理中心沟通，送学生接受专业评估；学院接到中心的专业反馈后，及时联系家长并转介学生去精神专科医院接受诊断与治疗；必要的话，联系学校保卫处寻求安保支持；建议学生接受心理咨询，院系持续关注，定期访谈。

（3）一般风险。

评估线索。学生在日常学习、生活中总是不开心，感觉有些压抑，有相对严重的情绪干扰，人际交往困难但尚能正常学习与生活，也能参加平时的班级活动等。

评估结果及对策。学生有明显的适应不良状况，但没有明显自伤/他伤和精神疾病风险，暂时不需要进行危机干预。辅导员对这类学生要多一些关心和关注，多谈心谈话，主动邀请参加班级活动，可分派一些力所能及的任务，让学生参与其中，有机会获得更多支持性资源。

五、学生心理危机的干预

20.心理危机干预的流程是什么？

（1）发现心理问题；（2）及时报告；（3）即时监护；（4）召开联席会；（5）通知家长；（6）转介学生；（7）办理住院手续；（8）康复后介入；（9）总结反思；（10）后期跟踪。

辅导员在心理危机干预实践中，可根据实际情况调整优化工作流程。

21.心理危机干预共分为几个阶段？

(1) 前兆阶段。即危机发生前各种危机信号出现的阶段，这是最容易被忽视又最应受到重视的阶段。工作重点就是在实际工作中发现危机学生的信号，通过成本最低、效率最高的方法规避危机。

(2) 紧急阶段。这一阶段危机事件已经发生。一般来说，在前兆阶段，大部分的心理危机能够被有效识别并得到及时控制，但仍然无法确保不会有危机事件发生。已经发生的心理危机，随着时间的推移，发展变化非常迅速，往往出乎预料。因此，这是一个决定危机干预成败的关键阶段。这时，辅导员要遵循果断处置原则，快速启动危机干预机制，进行及时有效的干预。

(3) 持久阶段。心理危机具有复杂性，一次危机干预无法彻底解决学生的心理危机。有的可能需要在医生诊断指导下进行药物治疗；有的可能需要短暂地休息几天；有的可能需要休学治疗等，进行持久的关心关爱。

(4) 解决阶段。这一阶段危机事件得到妥善解决，学生已经基本从危机中走了出来，并重新开始正常的学习与生活。

(5) 善后阶段。危机事件过去之后，针对危机学生及相关人员进行追踪关注和心理辅导，并及时总结反思。

22.辅导员发现学生存在心理问题建议TA心理咨询，但学生不愿去怎么办？

(1) 讲清心理咨询的必要性。大学生出现心理问题很正常，出现心理问题积极求助，是负责任、有智慧的表现。求助于专业人员既不等于有病，更不等于病情严重。相反，往往是心理比较健康的人更能够积极求助，更勇于面对问题、主动做出改变，对未来有更乐观的态度。

(2) 讲清心理咨询的作用。专业的心理咨询师会为学生提供免费的心理咨询服务，尽最大努力帮助来访学生恢复正常学习生活状态，同时将遵循职业伦理，保护学生权益。

23.如果学生不同意辅导员把情况告诉家长该怎么办？

(1) 建立关系。与学生建立情感上的联结是有效沟通的前提。让学生感知到辅导员通知家长，不是害怕承担责任而是遵守法律规定，不是推卸责任而是关乎学生的生命。即让学生能感受到辅导员是真心为自己好。所以，稳定情绪、建立关系非常重要。

(2) 消除担心。辅导员要了解学生拒绝告知家长的原因，想办法消除学生的担心，告诉学生：每个人都会遇到这样那样的困难，老师和家长联系并不是向家长告状，而是和家长一起想办法，看怎么样可以更好地帮助学生。

如果学生担心家长对自己失望，告诉学生：老师理解TA已经尽力而为，会在和家长沟通的过程中，让家长更多地理解学生，给学生支持。同时也注意肯定学生在这么难的情况下，还为家人着想，避免给家人带来更多的负担，说明是一个非常善良的人。

如果学生与家长的关系不好，告诉学生：老师会在与家长沟通时做一些教育及支持工作，让家长理解学生的困难与需要，共同帮助学生走出困境。

(3) 温和坚持。让家长了解学生在校心理健康状况是法律规定。但是老师可以和学生商量，以合适的方式告知家长。

(4) 依法告知。必要时，可以先联系家长，并告知家长在来校前务必不要联系学生，以免刺激学生，导致极端事件发生。辅导员要时刻关注学生安全。

24.如果发现学生正在实施自伤或他伤行为时该如何处理？

(1) 马上呼唤附近人员参与救援，并立刻对当事人进行力所能及地抢救。

(2) 拨打校内安全保卫部门电话，并配合相关部门启动相关工作程序。

(3) 向学生工作系统负责人报告。

(4) 根据需要拨打 110 报警电话和 120 急救电话。

25.给学生家长打电话时该注意些什么？

(1) 表明身份。电话沟通时要语气亲切，确认对方的身份并表明自己的身份。

(2) 陈述情况。首先要表达自己对学生的关心与欣赏，营造良好的沟通氛围，然后简要告知其孩子目前遇到的困难(如情

绪低落、学业困难等)。为了学生的生命安全和身体健康，邀请家长来校协同处理。

(3) 保持一致。如果学生不同意告知家长，但学生的情况又比较严重时，辅导员应遵守《精神卫生法》要求，及时告知家长。提醒家长，到校前先不要联系学生，以免学生情绪波动发生意外，如要联系注意方式方法：不要将老师联系家长的事情告知学生，避免激起学生的逆反心理，失去对老师的信任和老师帮助学生机会；不要批评和指责孩子，避免亲子冲突加剧；如果孩子情绪反应十分强烈，家长一定要相信学校并务必及时告知学校，协同做好安全防护，避免发生意外。

26.与到校后的学生家长沟通时应告知的内容是什么？

(1) 学生目前的心理状态和可能存在的风险。用家长容易理解的话来描述学生的行为或情绪，如学习情况、行为表现、情绪状态、睡眠情况等。同时表达个人对学生安全的担心，提醒家长做好风险防范。

(2) 学校已做的工作。告知家长发现学生的异常状态后做了哪些工作，如陪伴、谈心谈话、提醒就医，通知家长等，密切关注学生心理状态的变化，制定安全监护措施等。

(3) 学校建议。根据《精神卫生法》相关条款，请监护人做好以下几点：①监护人承担监护责任，保障学生的人身安全；②监护人及时和定期带领或督促学生到精神专科医院就诊，要遵

医嘱接受治疗；③监护人为学生创造良好的家庭氛围，给学生更多的耐心和关爱，这对学生的康复极为重要；④监护人熟悉求助紧急电话。如果遇到紧急情况，可以拨打当地心理援助热线寻求帮助。⑤其他建议。

27.如果学生家长不接受建议时该怎么办？

（1）调整心态。在沟通前要调整自己的身心状态，放下紧张与焦虑，站在关爱学生健康的角度进行沟通。

（2）建立关系。以真诚、温暖、平和的心态与家长耐心沟通学生目前情况，传递辅导员对学生的担心和关爱。

（3）了解顾虑。家长可能会有以下顾虑：家长内心无法接受孩子有严重的心理风险，拒绝就医；担心更多的人知道孩子有精神疾病或自杀风险，孩子会受到孤立与歧视；对问题的严重性估计不足，存在侥幸心理；担心服药有副作用，影响孩子的健康；担心孩子的就业、评奖评优、升学等权益受到影响。

（4）改善沟通。辅导员要反复向家长强调学生生命安全和身体健康的重要性，真诚期望家长及时到校，共同商讨帮助学生摆脱困境的办法。

此时需注意两点：一是重要的事情要当面说。鉴于电话沟通的局限性，在与家长沟通学生的严重心理风险时可能会引起家长的误会，所以应在家长到校后当面沟通。二是强调保障学生权益。明确告诉家长，学校、家长都要依法保障学生的合法权益，家长

要承担起监护责任。

28.家长与学生沟通存在障碍时，辅导员能做什么？

（1）保持理性。告知家长，学生在成长过程中遇到问题是正常的，只是每个人遇到的问题不一样。这样做的目的是提醒学生家长保持理性，不要冲动行事，切忌转头将辅导员说的电话内容向学生全盘托出，或对学生某些不好的表现加以抱怨指责。

（2）平和沟通。告知家长应站在家校合作的立场，从帮助孩子的角度出发，与辅导员商讨解决问题的有效办法。

（3）共同面对。提醒家长耐心倾听学生想法，并表达愿意陪伴孩子面对任何困难挑战的积极态度，消除学生焦虑，增强走出困境的勇气和信心。

（4）监护陪伴。提醒家长，学生就医前后要做好监护陪伴，防止学生心理状况恶化，确保生命安全。千万不能大意或放松警惕，务必要遵医嘱，听从医生建议，直到医生诊断学生状态稳定向好为止。

六、心理危机学生的转介

29.转介和转介原则是什么？

本文中的转介是指辅导员发现学生存在严重心理危机后，在征得危机学生或监护人同意的情况下，按照学校心理危机干预工作操作流程，将学生稳妥地介绍或推荐给与其危机程度相匹配的专业机构和专业人员，并协助危机学生赢得最佳咨询和治疗时

间。

转介的原则有：

（1）合法性。即通知家长和监护人时要符合国家的相关法令，如《精神卫生法》。《精神卫生法》规定，危机学生住院必须有其监护人同意。如果学生确实需要转介才能得到帮助，辅导员须与其家长或监护人及学生本人沟通后，在同意的前提下再进行转介。除非是急性发作必须立即送医，但事后仍须与学生家长或监护人联系。

（2）適切性。即转介的机构能够妥善处理转介后的相关事宜。比如，辅导员发现学生疑似患有精神疾病时，应在心理咨询中心的初步评估下，及时转介到精神专科医院。

（3）伦理性。即转介应符合专业伦理，如保密原则，在不违反专业伦理的前提下向主管部门或上级通报有关情况。

（4）追踪性。即转介后必须持续追踪了解学生的情况。辅导员将学生转介到心理咨询中心或精神专科医院，并不意味着就可以放手不管，而是应配合相关单位工作，持续了解学生心理状态或病情进展。

（5）主动性。即对处于心理危机状态下的学生，辅导员要主动采取有效干预措施，对于超出自己能力范围的心理问题及时转介，帮助学生化解心理危机。

（6）时限性。即一旦发现严重心理危机，尽可能在最短的

时间内帮助学生转介，寻求专业治疗，保证其生命安全并将可能造成的伤害降到最低程度。

30.心理危机干预的转介策略有哪些？

(1) 确定转介对象。一是学习与生活层面存在问题的。如成绩大幅滑落甚至出现多门课程不及格现象，却找不出原因；经常旷课或在课堂上睡觉，不愿接受别人帮助；沉迷网络难以自控，对其他事情都失去了兴趣；忽然变得散漫、生活没有规律，说不出理由；家中最近发生重大变故，精神变得恍惚，不愿与人交谈。二是心理与身体层面存在问题的。如心理上无缘无故地感到惊慌、恐惧与焦虑；对自己失去信心，否定自己，常与别人谈及死亡等；身体上常常感觉不舒服，医学检查却无异样。三是行为与情绪情感层面存在问题的。如个人坐立不安、注意力不集中、缺少安全感，却说不出所以然；似有妄想、幻听、自言自语，畏惧与社会接触；生性孤僻、独来独往，郁郁寡欢，拒绝辅导员与同学的关心；经过多次谈心谈话，学生口头上同意改进，但行动上没有任何进展；最近恋爱关系出现重大波折，难以走出失恋的阴影，痛不欲生；严重抑郁或具有明显的自杀倾向。

(2) 把握转介时机。从辅导员角度看：原有工作模式难以取得效果，或危机学生本人也感觉与辅导员的谈心谈话效果不佳的；危机学生遇到的心理问题明显超出辅导员的专业训练和能力范围的；辅导员因与危机学生的双重关系而不能客观判断学生的

心理问题的。从学生的角度看：学生本人自动要求结束咨询或不想再与辅导员继续谈话的；学生本人主动提出转介要求的。

（3）熟悉转介程序。一是按照自下而上的方式进行转介，二是按照平行方式进行转介，三是做好转介记录。

（4）运用转介技巧。一是建立良好的转介关系，积极倾听，进行有效沟通；二是学习危机学生不愿意接受转介时的处理方法，根据危机学生情形进行有效应对；三是注意转介成功后的相关事宜，与学生及心理咨询师建立联系，掌握学生近况，帮助其积极治疗。

31.多层次心理危机转介机制有哪些？

（1）自下而上的心理危机转介：辅导员向心理咨询中心转介、心理咨询中心向精神专科医院转介。

（2）平行方式的心理危机转介：心理咨询师之间的转介、心理咨询中心与校医院之间的转介。

（3）学校与精神专科医院建立的危机干预转介“绿色”通道。

32.辅导员在学生需要转介就医时该做些什么？

（1）第一时间上报院系学生工作小组，启动危机干预方案，保证学生安全。

（2）立即通知家长陪伴就医，将学生送医前务必要征得家长的同意，以免出现不必要的误解。

(3) 建议家长全程陪护就医，由家长与医生商定有利于学生康复的治疗方案。

(4) 如果学生需要休学治疗，协助学生及家长办理校内相关手续。

(5) 落实“一人一策”方案。确定治疗方案后，对于入院治疗的同学，辅导员可根据需要做好探望、沟通等工作；对于休学回家治疗的学生，辅导员应做好学生情况的动态追踪，及时了解学生的康复情况；对于留校用药治疗的学生，辅导员应将其纳入“重点关注”范畴，按照“一人一策”的原则做好全程关注。

33. 如何对因心理疾病接受治疗或休学的学生保持后续关注？

(1) 经常联系学生。通过经常的联系沟通，表达老师对学生的关心关注，使学生感受到老师的真诚和温暖，增强战胜心理疾病的信心和勇气。

(2) 与学生家长保持联系。提醒家长与学校一起帮助孩子，特别是在关爱孩子时讲究方式方法，相信科学，遵医治疗。

(3) 做好学生返校复学的管理。提醒返校复学学生须遵守学校的学生管理规定，办理相关的复学手续。首先是学生应提供精神卫生医疗机构(含精神专科医院和综合医院精神/心理科)的诊断证明。其次是提交复学申请，由学生本人填写复学申请并附上本人诊疗记录或康复证明提交到所在院系。最后是复学申请的

审批，辅导员检查复校学生的申请材料是否符合学校学生管理规定的要求。院系就审核结果与学生本人和学生家长或亲属进行沟通。

（4）复学后的关心。辅导员对复学后的学生要经常谈心谈话，了解学生复学后的心理状态和学习生活情况，同时经常与学生家长沟通，交流学生情况，保持家校紧密合作的良好氛围。

34.学生就医期间，辅导员应提醒家长注意些什么？

（1）不批评。提醒家长，要理解而不要责怪，更不指责学生不求上进不努力等；要听听孩子内心的想法，了解学生遇到的现实困难并给予帮助。

（2）不妄断。提醒家长，不要轻易给学生下结论，也不能简单地认为“很快就好”，要正视并接纳学生的问题。

（3）找专家。提醒家长，不要认为看医生没有用，更不要对看精神科医生心存顾虑，专业的心理咨询师和精神科医生能够帮助学生。

（4）遵医嘱。有些家长只看到药物有副作用，却没认识到药物的治疗作用更大。因此，提醒家长信任医生，督促学生遵医嘱进行治疗。