

Mental Crisis Intervention Strategies for the Colleges and Universities during the Outbreak of Public Health Emergency —Taking the COVID-19 Epidemic as an Example

Cheng Jianwei* Ma Xiulian

Shenzhen Institute of Information Technology, Shenzhen

Abstract: The outbreak of Public Health Emergency –the COVID-19 Epidemic imposed great and profound impact on the College students who are staying at the very important stage of physical and mental development. To deal with the outbreak of mental crisis events provides sound support for the development of the college students' physical and mental health. This article analyzes the reasons behind the outbreak of the mental crisis on college students, and mental crisis intervention strategies are put forward to tackle it.

Keywords: Outbreak of Public Health Emergency; COVID-19 Epidemic; Mental Crisis Intervention Strategies

Received: 2020-12-22; Accepted: 2020-12-24; Published: 2020-12-30

重大突发公共卫生事件下高校心理危机干预策略 ——以新冠肺炎疫情为例

程建伟* 马秀莲

深圳信息职业技术学院，深圳

邮箱: chengjw@szit.edu.cn

摘 要: 新冠肺炎疫情是一次重大突发公共卫生事件，给身心发展正处于重要时期的大学生带来重大而

深刻的影响,处理好大学生心理危机事件,帮助大学生平稳度过危机,可以为大学生的心理健康发展提供良好保证。本文分析了新冠肺炎疫情下高校学生心理危机产生的原因,并据此提出心理危机干预策略。

关键词: 突发公共卫生事件; 新冠肺炎疫情; 心理危机干预

收稿日期: 2020-12-22; 录用日期: 2020-12-24; 发表日期: 2020-12-30

Copyright © 2020 by author (s) and SciScan Publishing Limited

This article is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



公共卫生事件主要包括传染病疫情,群体性不明原因疾病,食品安全和职业危害,动物疫情,以及其他严重影响公众健康和生命安全的事件^[1]。近年来,从2003年的非典型性肺炎、2013年的禽流感到2020年的新型冠状病毒肺炎,都给人民群众的生活和国家的经济社会发展带来重大影响。新冠肺炎疫情作为重大公共危机事件,属于社会生活应激事件,强烈的应激源往往会对大学生心理和行为产生深远影响^[2]。

公共卫生事件下大学生心理危机的主要特点有突发性、不可预测性和紧迫性等,给心理危机干预和生命挽救带来巨大困难。不可预测性表现在原来心理正常的学生,受疫情的影响,可能转化为心理有问题的学生;而原来为重点关注学生(指学习、心理、经济、身体或纪律等方面存在一定问题或较大不足,需要学校、家长及时跟进帮扶的学生)可能因为新冠肺炎疫情加重了其原来的问题。本文通过分析新冠肺炎疫情下高校突发心理危机事件的原因和应对策略,帮助高校有效地应对疫情下各种突发心理危机事件。

1 新冠肺炎疫情下高校学生突发心理危机状况原因分析

加拿大学者塞里(Selye)认为,当人体接受各种来自外部的、内部的或者社会的应激源刺激时,将会引起个体非特异性反应。目前的新冠肺炎疫情就属于社会性刺激因素,它对机体产生不良影响包括生理反应和心理反应两大类。生理反应主要表现为心跳和呼吸加速、血压升高等,由于持续的压力作用,能量被耗尽,容易导致严重的疾病。心理反应包括情绪反应、自我防御反应和应对反应等。情绪反应中最多见的是焦虑,还有愤怒、内疚、恐惧、抑郁、习得无助等^[3]。

大学期间是学生身心发展最迅速、最旺盛时期,也是人容易产生心理困惑、心理冲突最激烈的时期。新冠肺炎疫情下,高校学生突发心理危机状况的原因主要包括社会生态环境的改变、生活方式以及学习、实习和就业方式等的改变。

1.1 社会生态环境发生改变

首先,新型冠状病毒肺炎突然爆发,该病传播速度快、传播范围广、致死率高,尚未发现治愈该病

的特效药；疫情爆发后，国家迅速采取有力的防控政策，封城、派医护人员支援湖北、限制人们外出、不得聚集、人与人之间减少接触等；以上状况都给公众带来恐慌和焦虑，高校学生也不例外。

其次，高校学生易过度关注疫情消息。自媒体时代，网上各种疫情信息爆炸，信息过载，“真相”与“谣言”相互交织层出不穷，在网络时空中发酵，模糊公众的理性认知，加剧公众的情绪波动^[4]。而高校学生恰恰容易过度依赖网络获取疫情信息，关注各种情绪化的、负面的信息易导致学生出现愤怒、担忧、恐惧和害怕等不良情绪；有的学生甚至出现异常行为，如反复洗手、消毒，或是总怀疑自己或者亲人会得新冠肺炎，或者大肆购买口罩、消毒液和手套等。丁闽江、胡春福等调查发现，80%以上的大学生上网会花更多的时间关注与新冠肺炎疫情相关新闻；超过四分之一的大学生认为网络加重了恐慌感；12%以上的大学生会听信谣言去抢购一些如酒精、口罩等之类的特殊物资；接近一半的大学生有恐慌情绪，三分之一左右的大学生有焦虑、恐惧、担心、紧张等情绪^[5]。

第三，家庭环境发生了改变。新冠病毒肺炎疫情给人们带来的最大改变就是居家隔离生活。绝大多数大学生同自己父母居住在一起。由于疫情，父母无法外出工作，经济收入减少，生活压力增大。为了杜绝疫情在学校里蔓延，绝大多数大学推迟开学或者不开学，而是提供网络教学、远程教学等。大学生不停使用手机或者电脑等电子设备，容易给父母带来孩子不认真学习的错觉。生活压力和不满孩子的学习状态容易导致亲子关系变差，甚至爆发冲突等。

最后，治疗环境也发生了改变。对于原来需要定期去看心理医生的学生而言，疫情期间无法按时外出就医。一些医院应抗疫情要求也关闭营业。其病情在不良情绪或者认知无法得到及时疏导或者引导下易恶化。

1.2 生活方式发生改变

人是社交动物，对社交的需求是人类在上亿年进化中形成的本能之一^[6]。疫情发生后，为了抗疫情阻断传播途径，也为了确保身体健康，按照全国抗新冠肺炎疫情要求，人人都应该呆在家里，减少外出。心理学家 Eisenberger 认为，当遭遇社交拒绝时，我们大脑中那些被生理疼痛激活的区域同样会被激活。经历社交排斥将导致人的睡眠和免疫系统变得更差^[7]。持续的居家隔离生活违背了人的社会性，易使人丧失获得归属感的能力，使大学生产生孤独感、被孤立和被隔绝感。对于恋人们而言，网上恋爱缺乏安全感，恋人关系岌岌可危。

居家隔离生活容易使生活缺乏规律。长时间呆在家里，不能外出工作，不能回校学习，将以往有规律的生活打破。高校学生屏幕暴露时间更长，玩网络游戏时间加长，睡眠休息时间不规律，有的甚至日夜颠倒。这些没有规律的生活往往使人丧失自我控制感，会给他们带来无助感、压抑和抑郁等。

长时间的居家隔离生活导致运动减少。运动和人们的心理健康息息相关，运动有助于提高人们的心理健康水平^[8]。运动是人们保持身心健康的法宝之一。疫情下，活动空间大大地被压缩，大学生们运动量和运动频率大幅度减少，结果不止体重增加了，心肺功能有所下降，心理上的负担也加重了。

1.3 学习、实习和就业方式发生改变

疫情下，“停课不停学”的网络教学模式改变了学生的学习方式。从原来的在课堂集体上课，到现在在居家对着屏幕学习，师生之间、学生和学生之间隔着屏幕而互动减少；学生学习效率降低，对自律性

较差的学生而言更甚。任课老师对学生的课堂监督力度下降,学生的参与度下降。线上学习带来过度使用电子设备,不少学生沉迷网络游戏,甚至陷入网瘾。长时间暴露于屏幕,易导致学生视力下降等。

毕业班学生实习和找工作困难。新冠肺炎疫情下,人员不得聚集、不少公司无法正常开业,导致毕业班学生的毕业实习无法正常进行,高校只能将实习改为线上毕业设计等。学生也无法出去找工作,一些学生即使同公司签约成功了,但是公司因为疫情而毁约的情况不少。相对于外贸企业和服务类企业,连在新冠肺炎疫情中受到冲击最小的互联网行业,也在2020年春季招聘中采取了保守做法。实习和找工作的不顺利都会加重毕业生的压力、焦虑和对未来的恐惧。

2 新冠肺炎疫情下高校心理危机干预策略

在经历重大公共卫生事件后,大学生可能出现创伤后应急障碍、抑郁、攻击行为等消极心理和行为反应^[9]。新冠肺炎疫情下,有效的心理危机干预策略有助于高校学生重获安全感,缓解突发公共危机事件造成的心理焦虑、恐慌、害怕、担心等不良情绪,并赋予高校学生应对潜在危机的能力。

2.1 预防突发心理危机的策略

2.1.1 科学引导学生提高对疫情的认知度,适度关注疫情舆情

加拿大学者塞里(Selye)认为应激反应的结果,不仅仅由刺激物引起,还与个体对应激源的认识、个体处理应激事件的经验等有关^[3]。因此,大学生对新冠肺炎的认知程度越高,疫情对大学生心理健康影响就越小^[11]。高校应该向学生科普疫情知识、科普心理抗疫的知识和方法、辟谣、解读疫情相关政策,提高学生对新冠肺炎疫情及其防护知识等的认知度,减少因疫情本身带来的恐惧、害怕、抑郁和压力等负面情绪。引导学生关注科学权威的官方媒体和平台网站、学校的官方微博和APP平台等,减轻学生因为过度关注疫情而产生不良情绪。

2.1.2 帮助学生寻找支持系统

居家隔离生活虽然减少学生和朋友、同学以及老师的面对面接触机会,但是增加了同家人在一起的时间。为使学生更优质有效的陪伴家人,引导学生设计丰富有趣的亲子陪伴活动。针对亲子关系紧张的学生,建立朋辈互助小组,发挥心理委员的作用,帮助学生获得情感支持、共情陪伴和正向的心理支持。邀请家长和学生学习心理健康视频,有助于家长更加深入了解居家学习学生的心理状况,以促进亲子关系和谐,营造和谐的家庭氛围。学校官方论坛设置疫情专题,为学生提供宣泄负能量的渠道。心理专业老师在论坛上引导学生看到各种积极的资源,教会学生进行自我情绪管理、自我心理调适和自我照顾。向学生和家长提供心理热线电话、学校心理中心的线上心理咨询方式等,为潜在心理危机学生提供支持。辅导员的经常性谈心谈话,也是学生重要的支持系统。

2.1.3 帮助学生解决现实难题

针对非毕业班学生,高校要帮助学生适应居家网络学习,如成立学习小组,各小组互帮互助讨论交流课堂学习内容、相互提醒上课平台APP、解决上课平台的网络技术问题、共同讨论完小组作业等。通过云端幸福运动打卡,配合体育老师作业,增加学生居家运动量。对因家庭收入严重减少不足以维持家庭生活的学生,按照学校的疫情下贫困补助政策,予以经济支持,减少学生和家长的经济压力。

对毕业班学生而言,学校要开展云端实习,举行云端招聘,帮助学生解决继续升学深造中出现的问題。开展疫情下大学生网络就业讲座,分析疫情下的就业形势和就业政策,降低学生对就业目的的期望度,鼓励学生先就业后择业;引导学生树立正确的就业观和择业观。开展疫情下网络面试培训课程或者讲座,提高学生网络面试的能力,以提高大学生的就业能力。

2.1.4 帮助学生建立有规律的学习生活

建立有规律的学习生活习惯,有助于大学生重新找回自控感,获得掌控感,降低因疫情打破学习生活节奏而带来的焦虑和压力。鼓励学生制定学期计划、月计划、周计划和每日学习计划,制定每日运动计划、每日放松或者体育锻炼计划,避免闲暇时间过度使用手机等电子产品。通过小组相互快乐监督打卡,帮助学生建立规律的日常学习生活。引导学生在家积极做家务,体验做家务带来的舒适感和成就感以缓解压力。

2.2 危机发生时的策略

疫情下,一旦发生严重的心理危机事件,按照生命至上原则,确保学生生命安全。由于学生不在校,无法启动在校的心理危机干预方案,但是必须第一时间联系通知学生父母,调动一切可以利用的资源和力量来确保学生的生命安全。辅导员按照学校已经制定的疫情下心理危机干预预案来执行,联系家长、上报书记和心理中心,必要的时候帮助拨打120叫救护车等。根据学生实际情况,建议家长带学生去专业医院就诊。

2.3 突发危机后的干预——持续的干预

心理危机过后,继续紧密同家长和学生沟通了解学生最新动态。根据学生现实需要予以帮助解决。如因疫情下学业问题引起的心理危机,联动学校教务处,根据学生具体情况予以帮助。如果是重度抑郁症发作,则除了遵医嘱服药和诊治外,后续还需要辅心理咨询。辅导员应在心理中心专业老师指导下对学生进行后续的辅助性的干预。必要时建议家长拨打心理热线,或继续前往专业医院复诊等。

3 疫情下学生的日常关怀注意事项

3.1 疫情下普通学生心理工作的日常关怀注意事项

重大突发危机发生时,辅导员是心理危机干预的重要力量之一。辅导员要同学生真情沟通,建立联系,学会研判最佳关注学生的时间点,即在学生心理问题发生前介入,及时解决学生的心理困扰,减轻压力,改变不良认知等,避免问题趋于严重。辅导员应加强与班委的沟通,要求班委密切关注班上同学的朋友圈、QQ空间、论坛和微博等,如发现异常,立即向老师汇报情况。日常考勤不仅是学风跟踪器,也是保证学生安全的利器。一旦发现学生经常迟到或者缺勤,需要马上介入,了解原因,并根据具体情况提供帮助。辅导员要同任课老师联系沟通,从课堂情况了解学生的状况,尤其是关注内向、不爱说话的同学;要把握容易引发压力的时间点,如快期末考时、考英语四、六级的时候、考职业资格证书的时候、体育测试的时候等。要经常召开云班会,让学生畅谈自己的所感所想所惧,在班会的分享中使学生之间

的能量流动起来,形成更健康更强大的联结。在云班会分享中也可以排查是否有异常的学生。辅导员也要配合学校心理中心的反馈对学生及时予以帮助。

3.2 疫情下重点关注学生的日常关怀注意事项

3.2.1 要对“重点关注学生”进行认真仔细梳理并建档

把“重点关注学生”进行“红黄蓝”三色分级管理。并根据学生的言语和行为现实表达进行及时调整,防止出现漏缺,确保心里有数。

3.2.2 与“重点关注学生”常联系多沟通真关怀

辅导员平时与重点关注学生建立密切联系,获得学生信任感,让他们有问题愿意告诉辅导员,寻求帮助。确保第一时间掌握目前学生的实际精神状态和行为动态,为研判下一步具体措施提供基础。但个别“重点关注学生”有时表现过分敏感,会感觉到自己被特殊对待了,被“贴标签”,反而起反作用。因此在联系和沟通的对象选择上不要仅仅放在“重点关注学生”群体,要扩大对象范围,特别是居住同一个城市的其他普通学生也要进行沟通。

3.2.3 与“重点关注学生”的家长保持经常联系

了解学生和家长之间的亲子关系,尤其要关注亲子关系紧张的家庭。与其家长保持密切互动沟通,建议家长多关注孩子的情绪,多给予其关怀,多些理解少些要求,营造良好的亲子关系和温馨的家庭氛围,帮助学生度过疫情下的艰难时刻。通过与家长进行实时联系沟通,也能对学生的自我陈述进行佐证,防止因“重点关注学生”不真实表达而对问题做出错误判断。

3.2.4 要从各种渠道和细节了解“重点关注学生”的现状

联系班级的心理委员、班长等班级触手或朋辈进行线上沟通。从“重点关注学生”的微信朋友圈,微博,论坛和QQ空间等侧面了解关注学生的动态,一旦出现异常,马上跟学生或者学生家长沟通,了解情况,根据具体情况,提供支持和帮助。人在应激状态下很容易把心理压力转化为躯体症状,如头痛、失眠、饮食不良、咳嗽等,当普通大众的心理学常识匮乏,不能理解自身困扰的心理因素,也就想不到拨打心理热线求助^[12]。因此,要随时关注学生的饮食、睡眠等生活细节,如发现饮食、睡眠差,情绪低落等症状出现,要第一时间联系学生父母,告知学生的现实状况及可能后果,建议就近去专业的医疗机构进行治疗。同时叮嘱家长务必时时了解学生的动态,确认学生处于安全状态。

3.2.5 以“大概率思维”应对“小概率事件”

努力做好对“重点关注学生”的观察、关怀和管控。要时刻把事态保持在可控状态,不做没有把握的尝试。当发现学生特别是危险等级较高的“重点关注学生”有苗头出现,也不能因疫情无法当面核实而抱有“应该没事的”侥幸心理。要积极主动和其家长联系沟通并及时送专业的医院进行医治,并将危机状况按照学校危机处理流程上报。

总之,在重大公共卫生事件发生时,需要根据事件发生的特殊环境,做好心理危机应对工作,尤其是预防预警的工作,帮助大学生们在疫情下管理好自己的学习、生活和情绪,为学生树立正确的人生观、世界观和价值观提供保障。

基金项目

2020 年度教育部人文社会科学研究专项任务项目（20JDSZ3146）；深圳市教育规划 2018 年度课题一般资助项目（YBZZ18012）；深圳信息职业技术学院 2018 年校级教学成果培育项目“发展导向（DOE）协同育人机制构建”。

参考文献

- [1] 国务院. 国家突发公共事件总体应急预案 [EB/OL]. [2005-08-07].
http://www.gov.cn/yjgl/2005-08/07/content_21048.htm.
- [2] 赵春珍. “新冠肺炎”疫情期间大学生心理状况调查及教育对策研究 [J]. 心理月刊, 2020 (8): 1-3.
- [3] Selye H. The Stress of Life. McGraw-Hill [M]. New York, 1956: 233.
- [4] 王贤卿, 吴倩倩. 全媒体时代重大疫情网络舆情的特征、影响及引导策略 [J]. 思想理论教育, 2020 (3): 102-106.
- [5] 丁闽江, 胡春福. 新冠肺炎疫情对大学生的心理行为影响研究 [J]. 江苏海洋大学学报 (人文社会科学版), 2020 (3) 133-136.
- [6] Phillips CS. Culture, social minds, and governance in evolution [J]. Association for Politics and the Life Sciences, 2001, 20 (2): 189-202.
- [7] Eisenberger N I, Lieberman M D, Williams K D. Does rejection hurt? An FMRI study of social exclusion [J]. Science, 2003, 302 (5643): 290-292.
- [8] Morano Milena, Bortoli Laura, Ruiz Montse C, et al. Psychobiosocial States as Mediators of the Effects of Basic Psychological Need Satisfaction on Burnout Symptoms in Youth Sport. [J]. International journal of environmental research and public health, 2020, 17 (12).
- [9] Zhou X W, Zhen R. Understanding the relationship between social support and posttraumatic stress disorder/posttraumatic growth among adolescents after Ya'an earthquake: The role of emotion regulation [J]. Psychological Trauma, 2017, 9 (2): 214-221.
- [10] 昌敬惠等. 新型冠状病毒肺炎疫情下大学生心理健康状况及影响因素分析 [J]. 南方医科大学学报, 2020, 40 (2): 171-176.
- [11] 付丽莎. 突发危机事件下的公众心理特征及干预疏导策略——基于新冠肺炎疫情的调查分析 [J]. 思想教育研究, 2020 (3): 63-64.