

# 高校辅导员在心理危机干预家校沟通中的困境与策略分析

徐文娟

广东女子职业技术学院, 广东 广州

收稿日期: 2022年5月29日; 录用日期: 2022年6月21日; 发布日期: 2022年6月29日

---

## 摘要

高校辅导员作为开展学生工作的一线人员, 与学生的联系最紧密, 在心理危机干预的预防教育、早期预警以及事后跟踪中有着天然的优势, 是学生心理危机干预中的重要参与者。家校合作是大学生心理危机干预中重要的一环, 辅导员是家校沟通的主要人物。对高校辅导员在心理危机家校沟通中的困境与策略研究具有实际意义。

## 关键词

高校辅导员, 心理危机, 家校沟通

---

# The Dilemma and Strategy Analysis of College Counselors in Home-School Communication of Psychological Crisis Intervention

Wenjuan Xu

Guangdong Women's Polytechnic College, Guangzhou Guangdong

Received: May 29<sup>th</sup>, 2022; accepted: Jun. 21<sup>st</sup>, 2022; published: Jun. 29<sup>th</sup>, 2022

---

## Abstract

College counselors on the firing line of student work, have the closest contact with students and have natural advantages in preventive education, early warning and follow-up of psychological

**crisis intervention. They are important participants in psychological crisis intervention. Home-school cooperation is important to college students' psychological crisis intervention, and counselors are the main personages in home-school communication. The study of dilemma and strategy of college counselors in the communication between home and school in psychological crisis has practical significance.**

## Keywords

**College Counselors, Psychological Crisis, Home-School Cooperation**

Copyright © 2022 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

2021年教育部办公厅发布的《关于加强学生心理健康管理工作的通知》中指出，在学生心理健康管理工作中要增强学校、家庭和社会教育合力，大力构建家校协同干预机制。学校组织校内外相关专业人员进行研判，及时将干预方案告知家长，与家长共同商定任务分工，积极寻求学生家庭成员及相关人员的有效支持。高校辅导员承担着与家长沟通的主要工作，辅导员和心理危机学生家长沟通的主要目的在于告知家长学生目前在校现状，转达校心理中心危机评估结果，并预约家长来校详细沟通解决方案。对辅导员在与心理危机学生家长沟通中存在的困难和策略进行分析，以便辅导员更好地做好心理危机学生的家校沟通工作。

## 2. 辅导员与心理危机学生家长沟通的困境

辅导员是高校心理危机干预的重要参与者，但辅导员在家校沟通中存在着诸多的困境，主要有以下四个方面：

### (一) 部分家长对心理危机的认识不合理

心理危机干预是一项专业性很强的工作，辅导员在发现疑似心理危机学生后会申请学院二级心理工作站介入处理，如果确定学生可能存在心理危机则会转介到校心理中心进行专业评估，经校心理中心评估存在风险的，校心理中心会出具情况告知书，由辅导员邀请家长前往学校商量处理办法。当辅导员提及学生的心理危机情况，期望家长能够配合学生就医时，部分家长会直接否定学生存在心理危机的可能性，并对辅导员的专业性提出质疑，他们认为就是简单的“内向”、“叛逆”、“矫情”等原因，没有任何心理问题，不用去看心理医生。

### (二) 部分家长对学校的不信任

部分家长秉持着“不能看心理医生”的理念，怕就医情况会被记录在案，对学生以后的学习、生活产生负面影响。也有部分家长在辅导员告知学生的情况后，悄悄带学生就医，将学生的诊断和治疗情况对学校保密，刻意向学校隐瞒学生患有心理疾病的实事。

### (三) 部分家长拒绝配合治疗

有的家长在学生有强烈的治疗欲望时，觉得学生是装生病，拒绝为其提供治疗，甚至会指责和埋怨学生。部分家长在学生确定患有心理疾病或精神疾病需要用药治疗时，因为担心药物或者其他项目治疗存在副作用，拒绝学生接受治疗，误认为心理问题自己调节即可。

#### (四) 部分家长拒绝签订情况告知书

部分家长认为“我家小孩在家一直都挺好的，怎么就到你们学校变成这样子了。”他们将学生出现心理问题的原因归因于学校，认为学校应该对自家学生出现的心理问题负责任，回避监护责任，拒绝签订任何书面沟通材料，拒绝家校配合。

### 3. 辅导员与心理危机学生家长沟通困境的原因分析

辅导员在心理危机干预事件的处理中是将一个不好的消息告知家长，大多数家长对这件事情没有心理预期。在得知辅导员反馈的情况时，家长的情绪会很复杂，可能既震惊又困惑，既担忧又无助。复杂的情绪，导致他们无法理性思考，会本能的否定消息的真实性。(邱鸿钟等, 2019)大部分家长在经过与辅导员的深入沟通后能合理的面对问题，与学校一起共同分析问题、解决问题，为学生建立良好的社会支持系统，积极配合学生治疗。但部分家长因为各种原因在心理危机干预的家校沟通中存在着困难，现就其原因分析如下：

#### (一) 部分家长对心理疾病存在误解

尽管当代社会对心理疾病有越来越多的理解，但是仍然存在许多对心理疾病的偏见和“污名化”。所以，当辅导员当提出学生需要进行心理疾病诊断时，家长们可能会产生各种强烈的感受，主要有以下4种类型：

- 1) 病耻感：觉得自家如果患有心理疾病是一件丢脸的事情，会被别人耻笑和看不起；
- 2) 内疚：觉得是不是自己哪里做得不够好，才会害得学生得心理疾病；
- 3) 担忧：害怕学生的一生毁了，担心学生以后被贴上“精神不正常”的标签；
- 4) 无助：不知道怎么做才能让学生快点好起来。

家长对心理疾病的误解以及其强烈而复杂的情绪感受，让他们想要否认和逃避，所以他们宁可相信学生是矫情、不听话、装病等，也不愿意尝试带学生去就医。有些家长不是不相信医生，而是觉得心理疾病受到歧视，所以总抱有侥幸心理。

#### (二) 部分家长存在迷信思想

部分家长否认心理疾病的存在，认为自家小孩可能是冲撞了神明，需要带小孩搞迷信活动。有的家长带学生边接受治疗边开展迷信活动，有的完全不接受治疗只进行迷信活动。家长的迷信思想对学生也会产生不良影响，导致学生质疑心理医生和治疗效果而不接受治疗或者不配合治疗。(吴树跃, 李植荣, 1996)

#### (三) 部分家长的心智成熟度不高

家长，是一个人成年之后才会有有的身份。成年，不仅仅是意味着年龄和生理成年，更加意味着一个人的心理成年。在面对遇到问题时，心智成熟的父母在遇到问题时分析问题 - 解决问题，而心智成熟度不高的父母遇到问题 - 情绪崩溃 - 逃避，他们不具备主动解决问题的意识和能力。

#### (四) 部分家长对心理疾病的治疗不够了解

有些家长认为心理治疗就是去医院后医生问几句，然后开一堆药回去吃。这些药物根本不能吃，身体又没病，干嘛要吃药，是药三分毒。有些家长受到一些“民间传说”的影响，以为精神类药物毒性大，或者认为这些药物就是安眠药，用药后就是让人睡觉，脑子不受自己控制，会把人治成傻子、呆子。部分家长把心理疾病看成不治之症，对学生的未来非常绝望。

### 4. 辅导员与心理危机学生家长沟通策略

针对辅导员与心理危机学生家长沟通中存在的困境以及困境产生的原因分析，我将从辅导员与心理危机学生家长沟通的原则、沟通的注意事项以及沟通流程三个角度进行沟通的策略分析。

### (一) 沟通中应遵守的原则

#### 1) 场地合适

合适的沟通场地需要安静、安全，不在人流量大的地方，保证与家长之间的谈话不会被打扰，提高家长的安全感，同时也表示对家长的尊重和重视。

#### 2) 适度共情

在沟通学生情况的时候要把握住共情的度，避免过度共情。多使用倾听、复述和认可的沟通方式，降低家长的不良情绪。

#### 3) 双向沟通

双向沟通，尊重家长的想法。我们需要传达出与家长沟通的目的是帮助学生，不是把自己的想法强加给家长。所以家长有不同的想法时，要积极倾听，共同探讨最合适的方案。

#### 4) 客观中立

辅导员在和家长沟通的时候，要和家长解释清楚学生存在的问题，保持客观中立的态度，沟通过程价值观的评价容易导致沟通失败。

### (二) 沟通中注意事项

辅导员在沟通前应该有前摄思考的意识，可以问自己四个问题：沟通对象有什么特征；沟通要达到什么目的；怎样能最有效地接受和传递信息；最恰当的信息传递方式是什么。

#### 1) 慎重选择有效沟通家长

在联系家长时，尽量选择和学生关系比较亲近，对学生了解比较深入，在家比较有话语权的家长。在面谈时，也首选这位家长作为沟通的主要对象。特别是首次电话沟通的时候，要尤其重视沟通对象的选择，以免沟通的这位家长无法做出决定后与其他家属互通信息时出现误差，影响沟通的有效性。

#### 2) 明确辅导员的角色定位

高校辅导员在与心理危机干预学生家长沟通时需要明确角色定位，联动有效资源共同参与心理危机工作。心理危机干预是一项专业性很强的工作，辅导员在这项工作中有所为也有所不能为。辅导员与学生家长沟通过程中要注意强调学生的心理危机评估是由校心理中心专业心理咨询老师给出的，消除家长对辅导员专业性的质疑。辅导员主要对学生的现状进行告知，关于专业的心理方面的问题可以由心理中心老师进行解释。辅导员最好不要代替心理中心老师进行专业心理危机的诊断和干预工作，心理危机干预中面对的问题是一些严重的心理问题甚至是精神疾病，即便是专业的心理咨询教师面对此类的问题也要认识到自己的专业受限性，适时转介给专科医院。因此，辅导员在心理危机干预中一定不能扮演“专业人员”，轻易做出判断。(沈文青，刘启辉，2007)

#### 3) 提高沟通的针对性

根据家长对待心理危机事件的不同反映可以将家长进行分类，有针对性的调整沟通策略，提高沟通效率。

##### a) 讳疾忌医的家长

讳疾忌医类的家长会认为自己的学生没有什么问题，在学生问题较严重的情况下仍劝说学生留校学习。这时候辅导员需要详细的告知家长学生在校所面临的具体困难，家庭是学生最重要的社会支持系统。如果把学生继续留在学校，可能会有更多的困难和挑战出现，这样可能延误学生问题的发现和治疗，导致问题恶化或反复发作。

##### b) 无能为力的家长

无能为力的家长有因为经济能力原因，无法承担治疗费用的。也有家长不具备承担责任的能力，如家长双方都处于精神/心理疾病状态，或者父母双方心智成熟度不高。遇到因经济情况无能为力的家长，

辅导员在告知家长情况后，还可以尽可能的向家长介绍社会资源。遇到因能力不足的家长，辅导员需要找到该学生的其他监护人，在其他监护人和学生家长的共同参与下开展工作。

#### c) 放弃了了的父母

当家长与学生关系不佳，需家长配合沟通时，家长却表现不管的态度，或者认为学生已成年，不用家长管。这种父母往往会带着挫败、失望的情绪，同样也感到一些无可奈何，辅导员们要提醒家长，处在心理危机状态下的学生是非常需要父母的陪伴和帮助的，如果此时对学生放弃，可能会产生不可预估的后果。《精神卫生法》规定精神障碍患者的监护人遗弃患者，侵害患者的人格尊严和人身安全将依法承担赔偿责任。

### (三) 规范沟通流程

#### 1) 事先准备

在家长来访之前，辅导员需要查阅学生档案，对家长的籍贯、职业、经济情况等信息进行了解，同时，还可以通过学生了解其父母关系以及学生自己和父母关系等背景信息。其次，需要准备好和学生相关的材料，比如情况告知书、事件记录、谈话记录等材料。

#### 2) 陈述事实

分享事实是与家长沟通的重要内容，陈述事实是与心理危机学生家长沟通的重要过程，也是最有效和安全的方法。美国心理学家科里·帕特森强调：事实是构成信念的基础，如果你想说服他人，一定要基于事实的基础上展开对话。分享事实一定遵守客观中立的原则，不要急于提出自己的建议。

#### 3) 反馈心理咨询情况

在辅导员介绍了心理危机事件的来龙去脉后，由校心理中心老师告知家长心理咨询的情况以及目前存在的风险和处理方式建议。

#### 4) 提出想法

在以上环节完成后，家长会对事件有了基本的判断。辅导员此时需要对事件的处理给出基本意见，并告知家长各项事件具体处理办法的建议，包括涉及到与学生权益密切相关的休学、复学和退学的法律法规，解除家长对学生受教育权的担忧。希望家长如何配合辅导员开展下一步工作，以及对家长如何和学生沟通提供建议。

#### 5) 征求观点

在心理老师和辅导员提供了建议后，需要征求家长对这件事情的想法和观点，家长的观点是决定整个沟通是否可以顺利的关键一环。但无论家长给与什么样的观点，辅导员都不可以表达出不满的情绪，而应该站在家长的角度去思考这种观点对他的合理性，在此基础上寻求共同点。

#### 6) 求同存异

家长可能不理解或者不赞同校方的观点，这时候辅导员千万不要因为家长不配合就对家长进行指责甚至是把问题的发生全部归咎于家长，哪怕可能真的是家长的原因也不要指责，不要引起家长的负面情绪。要站在家长的角度考虑，了解家长需求，这是与家长沟通的第一原则，帮家长解决困难，寻找家长能接受的，又对学生的心理危机干预有用的方案。在沟通中，如果看到不能达到预想结果，要及时、巧妙地结束本次沟通，并为下一次沟通留下一个比较有利的情境。

#### 7) 总结确认

沟通结束后，辅导员要对沟通的过程进行记录，对双方达成的意见进行书面确认，做好法律保护。

## 参考文献

邱鸿钟, 梁瑞琼, 等(2019). *应激与心理危机干预*. 中南大学出版社.

- 沈文青, 刘启辉(2007). 高校辅导员在心理危机干预中的角色定位. *中国青年研究*, (11), 82-84.
- 吴树跃, 李植荣(1996). 迷信对精神分裂患者的影响. *健康心理学*, 4(3), 176-178.