

# 从“TA”到“你”向“我们”分段管理三步实现转危为机

张琼 郭晓伟\*

重庆工程学院 心理健康教育与咨询中心

DOI:10.32629/mef.v9i4.20335

**[摘要]** 大学生隐性心理危机因其隐蔽性强、突发性高、识别难度大,成为高校心理健康教育工作的难点。本文以一名大二女生小丹的“微笑型抑郁”心理危机事件为例,系统阐述了从发现、评估到干预、转介的全过程。通过“三步走”策略——确认“TA”、访谈“你”、构建“我们”的支持系统,成功实现了从“危险”到“机会”的转变。案例体现了学校-家庭-医院联动机制、4R危机管理模式及多层次心理服务专线的有效性。本文为高校开展隐性心理危机干预提供了可操作的实践参考。

**[关键词]** 心理危机干预; 隐性危机; 微笑型抑郁; 分段管理; 家校医联动

中图分类号: B843 文献标识码: A

## From 'TA' to 'you' to 'we' Segmented Management to Turn Crisis into Opportunity

Qiong Zhang Xiaowei Guo\*

Mental Health Education and Consultation Center, Chongqing Institute of Engineering

**[Abstract]** Hidden psychological crises among college students are difficult to identify and intervene due to their concealment and suddenness, posing a major challenge to mental health education in universities. This paper presents a typical case of “smiling depression” in a sophomore female student, Xiao Dan, and systematically describes the entire process from discovery, assessment, intervention, to referral. Through a three-step strategy—identifying “TA”, interviewing “you”, and building a “we” support system—the crisis was successfully transformed from danger to opportunity. The case demonstrates the effectiveness of a university-family-hospital linkage mechanism, the 4R crisis management model, and multi-level mental health service hotlines. This study provides practical references for universities to manage hidden psychological crises.

**[Key words]** psychological crisis intervention; hidden crisis; smiling depression; segmented management; university-family-hospital linkage

### 引言

近年来,大学生心理健康问题日益受到社会关注,心理危机事件频发,尤其是隐性心理危机,因其表面适应性良好、内在痛苦深藏,往往难以及时识别,容易导致极端后果。所谓“微笑型抑郁”,即个体在外表上表现出积极、开朗、能干的状态,内心却长期承受着抑郁、无助、自我否定的情绪。此类学生在日常学习生活中往往表现优异,甚至成为朋辈榜样,一旦发生危机,极具突发性和冲击力。

重庆工程学院在心理健康教育工作中坚持“早发现、早干预、早支持”原则,建立了较为完善的危机预警与干预体系。本文通过一则真实的隐性心理危机案例,展示了如何从“TA”到“你”再到“我们”的分段管理策略,实现转“危”为“机”的干预效果。案例中的学生小丹,表面阳光优秀,实则长期处于抑郁状态,最终在一次深夜投稿中暴露自杀意念。通过多方联动、科学评估、精准干预,最终帮助学生走出困境,顺利毕业并融入

社会。本文旨在为高校心理危机干预工作提供可借鉴的思路与方法。

### 1 案例呈现:从危机发生到干预成效

#### 1.1 学生基本情况

小丹,女,19岁,大二学生,身高165cm,清瘦,皮肤白净,留长发扎低马尾。大一新生心理普查建档为重点关注人员。在辅导员眼中,小丹外向开朗、积极能干、上进心强,担任班干部,学习成绩优异,已被推荐为中国共产党发展对象。同学眼中,她是优秀的朋辈榜样。

小丹家庭住重庆某区县,一家四口,父母为普通上班族,文化程度不高,性格温和,关系和睦,对子女学习有很高期待。小丹排行老大,弟弟读高中,两人交流不多。小丹从小听话,学习努力,但高三时感到力不从心,高考成绩不理想,被民办本科录取。父母未指责她,但她自责不已,认为让父母失望,加重家庭经济负担,内心充满负罪感。

## 1.2 危机事件发生

2020年3月某日凌晨1:00左右,有人在校园表白墙(QQ)投稿:“墙墙,如何离开这个世界,父母才不会伤心?”早上7:00被学生干部发现并报告心理老师。学校心理健康教育与咨询中心(以下简称“心理中心”)立即启动心理危机干预与管理预案。

## 1.3 干预成效

在心理中心主导、辅导员、家长、警方、专科医院多方协作下,小丹被及时识别并转介至重庆市精神卫生中心,诊断为“焦虑抑郁状态”。通过家校医联动,小丹积极配合治疗,与父母敞开心扉,得到辅导员和心理老师的持续支持。一个月后病情平稳,医生评估同意复学。两年后,小丹顺利毕业并找到工作,社会适应良好。危机事件成功转化为学生成长与康复的契机。

## 2 危机干预思路与具体措施

### 2.1 干预思路

本次危机干预的最大难点在于学生身份信息不明确。为此,心理中心确立了“三步走”思路:

确认“TA”:解决“ta是谁?在哪儿?在做什么,安全吗?”三个问题。

访谈“你”:一对一深入面谈,以“你”的称呼开启危机评估,初步定性心理危机。

构建“我们”:以情感关联方式成为学生的社会支持系统,共同面对困难,化险为夷。

### 2.2 具体措施

第一步:多方合力确认“TA”,锁定对象,确认安全

确认身份:心理中心通过投稿QQ号(小号)无法查实身份,随即求助警方。约半小时后,警方确认投稿人为小丹。

确认位置与安全:保卫处、学生处、二级学院核查,小丹正在教室上课,安然无恙。辅导员在教室门外等候,开启密切关注。

第二步:访谈“你”的两段经历,寻找原因,定性危机

辅导员引导小丹到心理中心进行危机评估。咨询师查阅心理档案(小丹为重点关注人员),并向辅导员了解日常表现(无异常),随后访谈小丹。

提问“你昨晚遇到了什么事?”:小丹自述长期失眠,痛苦至极,冲动投稿。有强烈自杀意念,计划服药,希望“体面离去”。咨询师评估其自杀意念强烈且有计划。

提问“你过去经历过什么难过的事?”:小丹回忆高考失败、父母期望高、自我否定,进入大学后努力表现但内心“自觉很差劲”,近期情绪低落、睡眠差、体重下降10多斤,状态与高三相似。

初步定性:这是一起因高考挫折导致的“微笑型抑郁”心理危机。主要原因:

家庭因素:父母注重表现型教养,缺乏深层情感交流,孩子孤独感强。

个人因素:高考失败引发习得性无助,不合理归因(全盘否定自己),自我价值感低,长期快乐感丧失。

第三步:明确“我们”能提供的支持,助人自助,转危为机

专业支持:咨询师评估后,启动学校-家长-医院联动机制,通过医校合作“绿色”转介通道,将小丹转介至重庆市精神卫生中心。

家长介入:学院联系家长,当天由家长陪同就医。诊断为“焦虑抑郁状态”,开药治疗,建议两周后复诊。

后续支持:小丹申请回家休养两周,辅导员办理手续。心理中心指导家长管理药物、定时服药、按时复诊,并科普心理健康知识。

成效:小丹主动配合治疗,求助态度从“他助”转向“自助”,危机事件成功转化为康复契机。

## 3 危机干预经验总结与工作优化

本案例是一起由学生朋辈力量通过网络发现,学校保卫处、信息中心、学生处、二级学院积极配合,以学校心理健康教育与咨询中心主导寻找、评估,利用家-校-医联动机制转介,得到警方和专科医院支持的一起心理危机干预典型案例。通过这个案例对于学校如何做好隐匿性管理有以下几点经验:

3.1 以“两个假如”为学生工作理念,与学生家长共情

以“假如是我的孩子”与家长共鸣,想家长之所想,以“假如我是孩子”与学生共情,急学生之所急,时刻以“两个假如”绷紧学生心理危机预防意识弦,抓早抓小,早发现,早干预,防患于未然。大学生是每一个家庭的幸福和希望,要尽一切可能避免悲剧的发生。另外,学校按照1:4000师生比配备具备心理学专业背景的专职心理教师,针对学校学生进行心理咨询服务也是本次危机事件得以化解的重要人力保障。

3.2 用“4R”模式优化策略,对危机前中后分段式管理

“4R”危机管理,由美籍经济危机管理学家罗伯特·希斯在《危机管理》一书中提出,他认为危机管理包括对危机事前、事中、事后一切方面的管理,危机管理一般由减少(Reduction)、预备(Readiness)、反应(Response)、修复(Recovery)四大阶段构成(图1)。而传统危机的管理模式则偏向于注重强调对危机反应的管理,而不注意危机的前因结果。“4R”模式认为不同阶段危机工作任务的侧重点不同。在本次案例的处理中,体现了学校的危机预警能力。

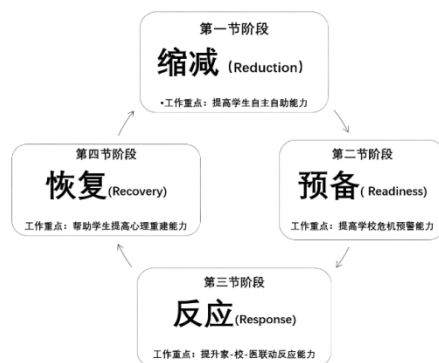


图1 “4R”危机管理的四个阶段

3.3 建“三条”危机服务专线,提升预警能力转危为机

学校已经将校内与校外、老师与学生、专职与兼职、心理

专业教师与非心理专业教师、党政领导与普通群众纳入了危机管理工作队伍,建立了以专业心理教师、班导师、辅导员为主体,学生心理助教为辅助,党政领导和校外兼职专业心理教师、校外专家、多名心理医生等为补充的多层次危机管理工作队伍。本次危机能够成功化解得益于学校建立的“三条”危机服务专线。

一是学校纵向打通了学校心理中心、学院心理辅导站、寝室心理工作室3级心理育人组织机构专线;二是横向互通了心理健康教育专职教师—辅导员—生活老师—学生心理助教—班级心理委员—寝室长6级心理健康教育队伍服务专线,常态化开展专业培训,提高了学校危机预警能力;还建立了年度普查+月度跟踪制度,主动给予心理援助一年四季不断线。每年秋季,面向大一新生开展一次普查、一次讲座、一次培训“三个一”工程,利用“一生一档”,开展一次普查,摸底新生心理健康基本情况;开展一次新生心理适应与调试专题讲座,帮助新生实现大学校园学习生活“软着陆”;开展一次心理委员助人技能培训,在学生群体培育朋辈互助的力量。秋冬季着重支持“心困”群体,及时发现处于“人生冬季”的学生。三是学校建立“学校—医院—家庭”内外3方联动机制,与精神专科医院开展深度合作,建立绿色转介通道,不仅能够将学生及时“转出去”就医,还可以将专业医生资源“请进来”,通过整合医校资源,形成危机联动反应合力。

3.4努力方向:把握关键时机,培养学生自助意识,拓宽求助渠道,注重恢复重建

在本案例中有几个工作关键点可以优化,也是心理健康教育可以优化的方向:

一是把握三个关键时机。首先是小丹高三时,学习效率下降,力不从心,如果及时寻求疏解压力,或许可以调整好自己的心理状态迎接高考;然后是高考成绩不理想,陷入自我怀疑时,若家长有意识的与孩子坦诚相待,也有可能及时消除小丹的自责;最后是新生心理普查建立档案时,若发现学生日常表现与测评结果不一致时,约谈学生不仅要面质,还要持续跟踪,降低掩饰性带来的干扰。

二是培养学生自助意识。学校首先要打造“一中心一公寓一专区”心理健康常识普及环境,将《心理健康教育》课程纳入人才培养方案,把知识学习、心理体验和行为训练融入课程,进一步发挥课堂普“心”知的主渠道作用。然后可以建设微信公众号、心理咨询网络预约平台、心理健康科普网站、图书馆电子资源自主学习等多个平台,将线上线下相结合,广泛宣传心理健康知识。另外,也可以“5·25”大学生心理健康文化节和“10·10”全国精神卫生日为主题,从校、院、班、寝四大层次组织动员学生参与形式多样的“菜单式”心理文化项目,通过喜闻乐见的方式丰富自身心理健康常识,营造积极的校园氛围,启发学生主动求助,提高自愈能力。

三是拓宽求助渠道。要保持多种心理服务持续不断线,满足学生自主求助需求。可以与精神专科医院开展医校合作,将医生请进学校,面向全校学生提供心理咨询服务。两类咨询可满足学生不同的咨询服务需求,从而提高学生主动求助能力。还可以利用智慧校园平台搭建自主预约心理援助平台,开设校园心理热线,公开公益心理热线,广泛宣传,入脑入心;同时可将“心灵树洞”植入学校官微,安排专人负责回复,使得校园心理服务一年四季不断线,拓宽自主求助渠道。

四是注重恢复和重建。“4R”危机模式注重危机一旦获得有效管理,另一个关键点是恢复和重建。这个阶段要重点发挥辅导员、班导师等的作用,本着以人为本的原则,以发展的视野与学生进行谈心、交流,关心其发展,聆听其心声,加强心理指导,提高其自身的调适能力。

#### 4 结语

本案例是一起典型的隐匿性心理危机事件,学生小丹表面阳光优秀,内心却长期承受抑郁与自责。通过学校心理中心的快速响应、多部门协同、家校医联动,以及“三步走”分段管理策略,成功实现了从“危险”到“机会”的转变。隐匿性心理危机的干预关键在于“早发现、早评估、早支持”,尤其要重视学生日常表现与内在心理状态的不一致性。未来,高校应进一步优化预警机制,提升心理健康教育覆盖面,培养学生自助与互助能力,构建更加温暖、支持的心理育人环境。

#### [基金项目]

2025年重庆市社会科学规划项目:在自助中成长——大学生心理自愈力提升手册(编号:2025KP067)。

#### [参考文献]

- [1]阎茹.系统论视角下大学生隐匿性心理危机动态预防体系研究——以广东外语外贸大学为例[J].广西青年干部学院学报,2018(28):1-3.
- [2]罗伯特·希斯.危机管理[M].王成,译.北京:中信出版社,2004.
- [3]陈媛.4R理论在高校学生心理危机处理中的运用——以学生工作个案为例[J].湖北函授大学学报,2018,31(14):68-69+72.
- [4]周其松.4R危机管理模式视域下的大学生心理危机干预机制研究[J].河南工学院学报,2023,31(01):61-65.
- [5]王雷.大学生隐匿性心理健康危机“4+X”网格化干预对策研究[J].辽宁师范大学学报(社会科学版),2021,44(04):51-56.

#### 作者简介:

张琼(1987—),女,汉族,重庆人,讲师,硕士研究生,研究方向:大学生心理健康素养提升。

#### \*通讯作者:

郭晓伟(1987—),女,汉族,河南舞阳人,讲师,硕士研究生,研究方向:大学生心理健康教育。