

# 高校辅导员在大学生突发事件中的应对策略

刘怡松

西安建筑科技大学华清学院, 中国·陕西 西安 710043

**摘要:** 在新时代背景下, 高校大学生突发事件频发, 对辅导员的应急处理能力提出了更高要求。本文以某高校一名大三学生因患腰椎间盘突出症引发心理与身体双重危机的突发事件为例, 详细阐述辅导员在事件中的应对举措, 包括现场处置、多方沟通协调等, 并从案例分析、应对策略、经验启示等方面进行深入思考, 旨在为高校辅导员应对类似突发事件提供参考与借鉴。

**关键词:** 新时代; 高校大学生; 突发事件; 辅导员; 应对举措

## The Response Strategies of College Counselors in Dealing with Emergencies among College Students

Liu Yisong

Xi'an University of Architecture and Technology Huaqing College, China Shaanxi Xi'an 710043

**Abstract:** In the context of the new era, college students face frequent emergencies, which raises higher requirements for the emergency response ability of counsellors. This paper takes a junior college student suffering from lumbar disc herniation and a dual crisis of psychological and physical crises as an example, and elaborates on the counsellor's response measures in the incident, including on-site handling, multi-party communication and coordination, etc., and conducts in-depth thinking from the aspects of case analysis, coping strategies, and experiential enlightenment, aiming to provide reference for college counsellors to deal with similar emergencies.

**Keywords:** Mew era; College students; Emergencies; Counsellor; Response

## 0 引言

新时代背景下, 高校大学生面临着学业、就业、人际关系等多方面的压力, 这些压力可能导致各种突发事件的发生。辅导员作为高校学生管理工作的直接实施者, 在应对突发事件中起着关键作用。如何迅速、有效地处理突发事件, 保障学生的身心健康和校园的安全稳定, 是辅导员必须面对的重要课题。本文通过具体案例, 探讨辅导员在高校大学生突发事件中的应对举措与思考。

## 1 案例介绍

### 1.1 学生基本情况

小齐, 女, 大三学生。家庭经济状况一般, 父母均为普通工人, 家庭收入主要依靠工资, 经济负担相对较重。小齐性格较为内向, 平时在学习上勤奋努力, 成绩处于班级中等水平。在人际交往方面, 她与同学相处较为融洽, 但朋友相对较少, 遇到问题多选择独自承受。

### 1.2 事件经过

2025年2月, 小齐因身体不适前往医院就诊, 被确诊

为腰椎间盘突出症。病情颇为严重且不见好转, 这使得她的心理状态承受了巨大的压力。一方面, 病情的持续未见好转让她深感忧虑, 担心影响学业和未来的职业发展; 另一方面, 对于就医所需的高昂费用, 她也倍感焦虑, 认为这将给家庭带来沉重的经济负担。在这种双重压力之下, 小齐逐渐陷入了焦虑的情绪之中, 导致内心纠结痛苦, 食欲不振。由于身体休息不佳, 小齐突然晕倒在宿舍, 最后舍友将其扶起并在第一时间告诉辅导员。

## 2 案例分析

### 2.1 事件成因

#### 2.1.1 健康因素

腰椎间盘突出症的严重病情是此次事件的直接诱因。病情不仅给小齐的身体带来了痛苦, 还影响了她的日常生活和学习, 使她对自身健康状况感到担忧。

#### 2.1.2 经济因素

就医所需的高昂费用让小齐倍感焦虑。家庭经济状况一般, 她担心自己的病情会给家庭带来沉重的经济负担,

这种经济压力进一步加剧了她的心理负担。

### 2.1.3 心理因素

小齐性格内向,遇到问题多选择独自承受,缺乏有效的情绪宣泄途径。在面对病情和经济的双重压力时,她无法及时调整自己的心态,导致焦虑情绪不断积累,最终引发了晕倒事件。

## 2.2 事件特点

### 2.2.1 突发性

小齐晕倒事件发生突然,舍友在发现后第一时间告知辅导员,辅导员需要在短时间内做出反应,采取有效的应对措施。

### 2.2.2 复杂性

事件涉及学生的身体健康、心理健康以及家庭经济等多个方面,需要辅导员综合考虑各种因素,协调各方资源进行处理。

### 2.2.3 敏感性

学生的健康问题关系到学生的个人发展和家庭的幸福,容易引起学生和家长的关注和担忧,需要辅导员谨慎处理,避免引发不必要的恐慌和矛盾。

## 3 应对策略

### 3.1 紧急处置阶段

#### 3.1.1 第一时间响应

辅导员在得知消息后,第一时间赶往现场,安抚学生情绪,避免学生因过度紧张而加重病情。同时,和其舍友一起将小齐护送到医院,确保学生得到及时的医疗救治。经诊断,小齐低血糖,辅导员及时配合医生进行治疗安排。

#### 3.1.2 多方沟通协调

联系宿舍同学,时刻关注小齐状态,要求有事第一时间汇报,以便及时掌握学生的病情变化。其次,联系学工办主任、心理发展中心老师、学生家长,第一时间说明情况。同时,学工办主任协助统筹协调各方资源,心理发展中心老师提供专业的心理支持和辅导建议,与学生家长于次日对接,共同商讨后续的处理方案。

### 3.2 后续跟进阶段

#### 3.2.1 持续关注学生状态

在学生情绪稳定后,辅导员持续关注小齐的身体恢复情况和心理状态。定期与学生进行谈心谈话,了解她的需求和困惑,给予关心和鼓励。

#### 3.2.2 提供心理支持

鉴于小齐在事件中表现出的焦虑情绪,辅导员安排心理发展中心老师为其提供定期的心理咨询服务,帮助她缓

解心理压力,调整心态。同时,组织班级同学开展互助活动,让小齐感受到集体的温暖和支持。

### 3.2.3 解决经济困难

针对小齐家庭经济负担重的问题,辅导员协助她申请学校的助学金和临时困难补助,减轻家庭的经济压力。同时,为她提供勤工助学的信息,鼓励她通过自己的努力赚取一定的生活费用。

## 4 经验启示

### 4.1 加强日常教育引导

#### 4.1.1 心理健康教育

在新时代背景下,高校学生的心理健康问题日益凸显,成为影响学生成长成才的重要因素。因此,高校应高度重视心理健康教育课程的设置和开展,将其纳入人才培养体系,确保每位学生都能接受系统的心理健康教育。高校辅导员作为一线学生工作,不仅自身需要具备危机管理意识与处理能力,更要把相关知识与意识传递给大学生<sup>[1]</sup>。

#### 4.1.2 挫折教育

挫折教育是培养学生挫折承受能力、预防突发事件的重要环节。高校应通过多种形式开展挫折教育活动,让学生在实践中体验挫折,学会正确面对挫折,提高应对困难的能力。鼓励学生参与社会实践,如志愿服务、实习实训、创新创业等,让学生在实践中遇到各种困难和挑战,通过自身的努力克服困难,增强挫折承受能力。

### 4.2 完善预警机制

#### 4.2.1 建立信息收集网络

辅导员应建立多渠道的信息收集网络,通过班级干部、学生党员、宿舍长等了解学生的日常情况,及时发现潜在的危机信号。同时,利用信息化手段,如学生管理系统、社交媒体等,拓宽信息收集的渠道,提高信息收集的效率 and 准确性。比如,利用学生管理系统、社交媒体等信息化手段,建立学生信息数据库,实时掌握学生的学习、生活、心理等方面的动态<sup>[2]</sup>。

#### 4.2.2 制定预警指标和流程

根据高校突发事件的特点和规律,制定科学合理的预警指标和流程。当发现学生出现异常情况时,能够及时进行评估和预警,采取相应的措施进行干预,将危机消灭在萌芽状态。当学生出现这些异常情况时,及时启动预警机制,确保在发现异常情况时,能够迅速、有效地进行预警和干预。

### 4.3 提升应急处理能力

#### 4.3.1 加强培训学习

高校应定期组织辅导员参加应急处理培训,提高辅导

员的应急处理能力和专业素养。培训内容可以包括突发事件应急处理流程、心理危机干预技巧、沟通协调技巧等方面。比如,通过模拟演练、案例分析等方式,让辅导员熟悉突发事件应急处理流程,掌握基本的应急处理技能;邀请心理专家对辅导员进行心理危机干预技巧培训,提高辅导员在面对学生心理危机时的应对能力。

#### 4.3.2 开展应急演练

通过开展应急演练,让辅导员熟悉应急处理流程,提高应对突发事件的实际操作能力<sup>[9]</sup>。高校可以定期组织应急演练,模拟不同类型的突发事件场景,让辅导员在实践中锻炼应急处理能力。每次演练结束后,及时进行总结评估,分析演练中存在的问题和不足,提出改进措施和建议。不断完善应急预案和应急处理流程。

### 4.4 强化家校合作

#### 4.4.1 建立沟通机制

高校应建立完善的家校沟通机制,加强与家长的联系和沟通。辅导员要及时向家长反馈学生的学习和生活情况,让家长了解学生在校的表现。同时,在突发事件发生时,能够第一时间与家长取得联系,共同商讨处理方案<sup>[4]</sup>。辅导员应定期与家长进行沟通,通过电话、短信、微信等方式,及时向家长反馈学生的学习和生活情况。

#### 4.4.2 形成教育合力

家校双方应密切配合,形成教育合力。家长要关注孩子的身心健康,给予孩子足够的关心和支持。高校要发挥专业优势,为家长提供科学的教育指导和方法,共同促进学生的健康成长。家校双方应密切配合,共同关注学生的成长和发展。在突发事件处理过程中,家校双方应相互支持、相互配合,共同为学生的健康成长保驾护航。

## 5 结语

在新时代背景下,高校大学生突发事件呈现出愈发多样化、复杂化的显著特征,这无疑给辅导员的工作带来了前所未有的新挑战。这些突发事件不仅关乎学生的生命安全与身心健康,更对校园的稳定和谐以及社会的整体秩序产生着深远影响。因此,全面、深入且有效地应对高校大学生突发事件,已成为高校管理工作中亟待解决的重要课题。

在紧急处置阶段,辅导员肩负着至关重要的使命,必须第一时间做出响应。时间就是生命,在突发事件发生的瞬间,每一秒的延误都可能带来不可挽回的后果。辅导员要迅速赶赴现场,凭借专业素养和冷静判断,对事件进行初步评估和妥善处理。同时,多方沟通协调是关键环节。

与学校保卫部门、医疗救护团队紧密联系,确保受伤学生能够及时得到救治;与相关职能部门沟通,迅速调配资源,为事件的处理提供有力支持。此外,辅导员还需及时向上级领导汇报事件进展,保证信息的畅通无阻,以便学校能够统筹全局,做出科学合理的决策。只有做到第一时间响应、多方沟通协调,才能最大程度确保学生的生命安全和身体健康,将事件的负面影响降至最低。

进入后续跟进阶段,辅导员的工作同样不能有丝毫松懈。要持续关注学生的状态,包括身体恢复情况和心理动态。许多学生在经历突发事件后,心理上会受到不同程度的创伤,产生恐惧、焦虑、抑郁等负面情绪。此时,辅导员要成为学生心灵的守护者,通过耐心倾听、真诚沟通,给予他们充分的理解和支持。运用专业的心理疏导方法,帮助学生缓解心理压力,重建自信,走出心理阴影。同时,对于在事件中遭受经济损失的学生,辅导员要积极协助他们解决经济困难。与学校相关部门沟通,争取助学金、临时困难补助等支持;联系社会爱心人士或慈善组织,为学生寻求更多的帮助。让学生感受到学校和社会的关爱,重新树立对生活的信心。

然而,应对高校大学生突发事件不能仅仅依靠辅导员个人的力量,高校应发挥主导作用,构建全方位的应对体系。加强日常教育引导是预防突发事件的重要举措。通过开展安全教育课程、举办主题讲座、组织应急演练等活动,提高学生的安全意识和自我保护能力,让学生了解应对各类突发事件的方法和技巧。完善预警机制,利用现代信息技术,建立灵敏、高效的信息收集和分析系统,及时发现潜在的隐患和风险,做到早发现、早报告、早处理。提升辅导员的应急处理能力,定期组织培训和考核,使辅导员掌握最新的应急处理知识和技能,提高应对突发事件的实战能力。强化家校合作,建立畅通的家校沟通渠道,及时向家长反馈学生的情况,共同关注学生的成长。在突发事件发生时,家长能够积极配合学校的工作,形成家校教育的合力。

只有高校、辅导员、家长和社会各方共同努力,构建起安全、和谐的校园环境,才能有效应对高校大学生突发事件,为学生的健康成长和全面发展保驾护航,让校园成为学生安心学习、快乐生活的温馨港湾。

#### 参考文献:

- [1] 齐梦冉. 4R 理论视角下辅导员应对高校突发事件危机管理研究[J]. 产业与科技论坛, 2022,21(19):283-284.
- [2] 魏文静. 辅导员应对校园危机事件之“三机”模

式研究 - 基于一起校园危机事件的处理案例 [J]. 公关世界, 2022,(16):175-177.

[3] 黄宗喜. 辅导员应对高校突发事件的策略研究——基于危机管理的 4R 理论视角[J]. 教育评论, 2015,(05): 79-81.

[4] 于佩鑫, 黎晓琪, 黄彩微. 新时代高校大学生突发事件中辅导员的应对与思考——以某高校学生受伤事件处理为例[J]. 公关世界, 2024,(14):64-66.

作者简介: 刘怡松 (1995-), 女, 汉族, 山东人, 硕士研究生, 助教, 研究方向: 公共管理。