

心舟渡迷途，暖阳照青春——大学生突发性情感危机 4R工作法

杨婷婷

西安培华学院，中国·陕西 西安 710000

摘要：本文以大学生失恋引发的突发性情感危机个案为切入点，剖析此类危机的核心问题与处置要点，基于罗伯特·希斯的4R危机管理理论构建大学生突发性情感危机4R工作法，从风险缩减、紧急预备、多维反应、长效恢复四环节开展干预实践，配套“四维排查”应急机制、“情绪急救-认知重构-资源赋能”三步干预法及“1+1+N”协同支持机制、阶梯式跟进计划。经实践，该生心理测评指标显著改善，生活学习与社交状态全面恢复，此工作法为高校处置同类情感危机提供了可复制的专业参考。

关键词：情感危机；4R工作法；大学生

Heart boat crossing the lost path, warm sun shining on youth——4R working method for sudden emotional crisis among college students

Yang Tingting

Xi'an Peihua College, China Shaanxi Xi'an 710000

Abstract: This article takes the case of sudden emotional crisis caused by college students' heartbreak as the starting point, analyzes the core problems and disposal points of such crises, and constructs a 4R work method for college students' sudden emotional crisis based on Robert Hiss' 4R crisis management theory. Intervention practices are carried out from the four links of risk reduction, emergency preparation, multidimensional response, and long-term recovery, supported by the "four-dimensional investigation" emergency mechanism, the "emotional first aid cognitive reconstruction resource empowerment" three-step intervention method, the "1+1+N" collaborative support mechanism, and the stepped follow-up plan. Through practice, the student's psychological assessment indicators have significantly improved, and their living, learning, and social states have fully recovered. This work method provides a replicable professional reference for universities to deal with similar emotional crises.

Keywords: Emotional crisis; 4R working method; College student

1 工作背景与问题

1.1 工作简介

大二女生小李（化名）因与交往一年的男友分手，出现严重情绪波动，在一次专业课上突发身体颤抖、呼吸急促，随后擅自离开教室失联。班级心理委员第一时间向辅导员报告情况，辅导员立即启动应急处置机制，通过排查教室、宿舍、校园高危区域，调取监控轨迹，访谈室友及好友，联动家长沟通等多方联动方式，历时1小时成功定位小李并确保其人身安全。

1.2 关键问题剖析

经辅导员初步与学生谈心谈话发现，小李因为失恋陷入了强烈自我否定，自诉觉得“分手是因为自己不够优秀”导致的，近期也出现了失眠、厌学、社交回避等不良症状，

已存在明显的自我认同危机。

（1）核心问题定位：小李简单地将自己遭遇失恋与个人价值完全绑定，认为“失恋=自我失败”，进而出现情绪失控、行为异常等连锁反应，若不及时干预可能因严重的自我认知偏差产生心理问题。

（2）处置关键要素：首先应重视时效性，学生失联后的2小时是危机处置的黄金时间，辅导员老师需快速联动多方力量精准定位学生的去向，避免发生极端事件；其次是专业性，危机干预需遵循先稳定情绪，再重构认知的科学路径，也不能仅仅是简单化的说教；最后是协同性，辅导员需要整合学校、家庭、朋辈等各方资源，为学生构建全方位的支持网络，才能确保帮扶的长效性。

（3）潜在风险隐患：小李初期拒绝与人沟通，因此在

处理过程中应避免即刻就对其失联行为进行批评教育,以免因学生压力过大,心理防线崩塌;同时,学生亲属能否对其情感受困抱有正确的看法,也会影响长期的帮扶效果,辅导员需要提前与家长深入沟通,确保家校认知同步。

2 具体方法与实践

4R 危机管理理论是国际上危机管理实践中被广泛运用的理论,该理论最先由美国危机管理专家罗伯特·希斯(Robert Heath)在其1998年的著作《危机管理》一书中率先提出^[1]。4R 具体是指危机管理过程中的缩减(Reduction)、预备(Readiness)、反应(Response)和恢复(Recovery)四个环节。他认为该理论模式可以帮助工作团队在面对危机事件时及时应对并短期化解,实现利益最大化。

基于“4R 危机管理理论”的核心思路,该工作法构建了“风险缩减-紧急预备-多维发应-长效恢复”的4R 危机管理体系,帮助学生实现“情绪急救-认知重构-资源赋能”的递进式成长。

2.1 风险缩减 (Reduction)

针对该生因分手引发的突发性紧急事件,前期在风险预判上的具体举措为后期的处理和帮扶奠定了良好的基础,主要从预防识别、干预教育、环境支持三个核心维度做好前置风险缩减工作。

预防识别,一方面,辅导员要定期与处于恋爱状态的学生开展谈心谈话,了解学生的情感状态;另一方面,班长、心理委员及宿舍好友及时反馈学生的异常状态,协助辅导员精准掌握学生情感的高危变化,建立动态预警台账。

干预教育主要依托情感管理、压力疏导等主题班会与团体辅导,提升学生情绪调节和应对能力。

环境支持通过常态化家校协同,反馈学生在校状态、引导科学沟通,在此次事件处理过程中有效避免了因不当家庭教育加重学生情绪负担的风险。

2.2 紧急预备 (Readiness)

以标准化校园学生失联应急处置流程为根据,明确“报告-响应-排查-定位-安抚”五环节紧急联动,启动“四维排查”应急机制快速掌控学生状态。

(1) 物理空间层面,提前划分校园高危区域(红区:楼顶、水域;橙区:隐蔽角落;黄区:日常活动场所),设置区域排查责任分工任务,组织辅导员、学生干部、保安队员分区域同步排查,同步联动后勤安保部门调取门禁及监控系统,明确监控追溯重点时段(失联前1小时、日常高频活动时段)。

(2) 人际关系层面,设计学生近期社交动态访谈提纲,深度访谈舍友、好友,重点排查是否存在其他人际冲突、学业压力等叠加诱因。

(3) 健康数据层面,联动校医院展开学生健康信息快速查询,查阅其既往健康记录及近期就诊、服药情况。

(4) 数字行为层面,由心理委员协助梳理其社交平台动态、朋友圈权限变更、聊天记录关键信息(需征得学生事后同意),精准判断情绪变化。

通过多方交叉验证,1小时内于校园图书馆僻静区域找到小李,立即启动学生危机现场安抚谈话工作,安排在独立心理辅导室进行情绪安抚,避免围观造成二次伤害,同时记录学生危机处置即时情况,留存处置关键节点信息。

2.3 多维反应 (Response)

采用“情绪急救-认知重构-资源赋能”三步法开展系统干预。第一步是情绪疏导,辅导员可以为学生搭建相对安全私密的沟通场景,比如谈心谈话室、心理舒缓室等,通过开放性提问,引导小李主动倾诉内心的感受,学生出现哭泣、宣泄情绪的表达方法时,辅导员应接纳并积极帮助学生梳理负面情绪;第二步是认知重构,心理咨询老师可以引导小李反思恋爱关系的本质,带领学生逐步清晰“失恋-自我否定-抑郁情绪”的错误认知,对其“分手即自我失败”的错误认知予以纠正,并帮助学生建立“情感挫折是成长契机”的成长型思维;第三步是资源赋能,帮扶志愿者们可以结合小李的动漫爱好,与其分享相关心理疗愈书籍,也可以陪同小李完成每日五分钟呼吸冥想家庭作业,陪伴小李参与动漫社团活动,通过兴趣疗愈方式帮助小李重建正确的自我认同。

2.4 长效恢复 (Recovery)

长效恢复主要依托于构建可复制的“1+1+N”家校朋协同支持机制以及“短期-中期-长期”阶梯式跟进计划的实施,强化支持合力。

(1) “1+1+N”家校朋协同支持机制。辅导员作为“1”名专业核心人员主要负责为学生制定个性化帮扶计划、定期开展谈心谈话和情绪疏导工作,对于学生心理帮扶的进度进行实时记录;“1”名情绪稳定的亲属(小李姐姐)是学生的情感支柱,辅导员可以组织开展1次家校协同培训,为其讲解学生突发性情感危机的特点及陪伴技巧,家属签订《安全监护承诺书》,明确亲属需要每日反馈关于学生饮食、睡眠、情绪、外出情况等核心信息;以班级心理委员、宿舍好友为主的“N”名朋辈志愿者组成陪伴团队,辅导员针对陪伴规范礼仪、敏感话题规避、隐私信息

保护等内容开展培训，鼓励大家陪同小李参与社团活动、运动打卡、图书馆自习等。

同时，建立三级信息互通机制，通过学生心理状态每日反馈（亲属）、朋辈陪伴周汇报（志愿者），辅导员每周召开1次协同帮扶碰头会，整合各方信息进行动态评估，及时调整帮扶方案，确保帮扶方向不偏离。

(2)“短期-中期-长期”阶梯式跟进计划。学生出现突发性情感危机的48小时内（短期）可以由亲属接回家休息调整，在此期间辅导员每日与陪同亲属进行线上沟通，了解学生的情绪状态；事件发生后两周内（中期）心理咨询老师可以引导小李记录情绪日志，并在学生自愿的前提下每周开展1次面对面心理疏导，帮助其逐步恢复正常的课堂出勤；事件发生后两个月内（长期）心理帮扶导师可以使用角色扮演疗法帮助其重构亲密关系认知，朋辈志愿者可以陪同其积极参与“情感成长”主题分享活动，鼓励小李以自身经历帮助有类似困惑的同学，在助人过程中不断强化小李的自我价值感。

3 达成目标与成效

3.1 量化指标达成

早期与学生进行 SCL-90 量表测评，显示抑郁因子为 2.7，经过持续帮扶指导后再进行 SCL-90 量表测评，得分降至 1。通过量表测评结果显示：心理帮扶促使学生的心理状态得到有效改善^[2]。

3.2 质性反馈

(1) 状态改善：学生初期无法正常完成课业，经过一周帮扶后恢复课堂正常出勤，二周帮扶后课堂状态明显好转，心情状态有显著改善，参与动漫活动的频次也提升 40%。

(2) 家长评价：通过与家长持续沟通，学生从最初的拒绝沟通转变为愿意主动分享日常，沟通频率较干预前增加 3 倍。

(3) 朋辈评价：通过与朋辈帮扶小组成员沟通反馈，学生从最初的情绪失落、经常性哭泣、饮食不规律、拒绝社交逐步转变为情绪平稳、生活作息规律且恢复正常社交频率。

4 创新与启示

4.1 突发性情感危机 4R 工作法

基于“4R 危机管理理论”的核心思路，该工作法构建了“风险缩减-紧急预备-多维反应-长效恢复”的突发性情感危机 4R 工作法，为处理同类危机事件提供有效参考。

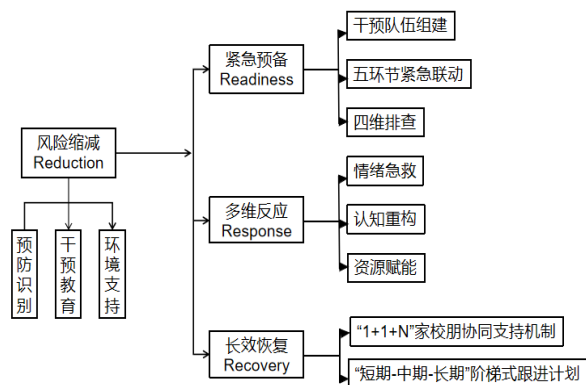


图1 突发性情感危机4R工作法

4.2 协同支持网络是长效帮扶的保障

协同支持网络是长效帮扶的保障，工作法中的“1+1+N”家校朋协同支持机制可灵活适配不同程度的情感危机案例。情感危机风险较高，问题较为复杂的案例，可将“N”拓展为“专业心理教师+院系辅导员+学生干部+社团骨干”的多层朋辈团队；危机风险较低，问题较为单一的案例，可以简化为“辅导员+1名核心亲属+2-3名关键好友”的精简模式。

5 结语

立足育人工作实际，系统复盘本案例的处置全过程、提炼固化心理干预的有效经验，形成大学生突发性情感危机 4R 工作法循环图，同时将工作内容精心打磨为典型经验材料，为同类问题的科学处置提供专业参考。



图2 学生突发性情感危机4R工作法循环图

下一步，以期通过指导学生创作“情感成长”类主题心理作品，推动个案经验转化为惠及更多学子的普适性育人成果。这一系列工作，既是辅导员践行心理育人专业职责的必然要求，更是心系学生成长、守护学生心理健康的责任所在与使命担当。

参考文献:

- [1] 希斯. 危机管理[M]. 北京: 中信出版社, 1998.
- [2] 汪向东, 王希林, 马弘. 心理卫生评定量表手册(增订版)[M]. 北京: 中国心理卫生杂志社, 1999.
- 基金项目: 课题基金: 西安培华学院 2026 年辅导员

工作专项研究课题“民办高校大学生积极心理品质培育的路径与机制研究——以青春志愿调解队为例”。

作者简介: 杨婷婷(1990.05-), 女, 汉族, 陕西西安市人, 西安建筑科技大学硕士, 公共管理学院, 讲师, 研究方向: 思想政治教育。