

“4R”危机管理模式下高校隐匿性心理危机管理体系构建

张琼, 王姣*

重庆工程学院 心理健康教育与咨询中心, 重庆 400056

DOI:10.61369/EDTR.2026040037

摘 要 : 隐匿性心理危机因其隐蔽性强、识别难度大、突发性高,成为高校心理健康教育工作的重点与难点。本文以“4R”危机管理模式为理论框架,从缩减、预备、反应、恢复四个阶段系统探讨高校隐匿性心理危机管理体系的构建路径。在缩减阶段,应注重提高学生的自主求助能力;在预备阶段,提升学校发现与预警能力,即增强学生的他助能力;在反应阶段,强化家-校-医联动机制的反应能力;在恢复阶段,帮助学生提升心理重建能力。本文为高校构建全过程、多层次、协同化的隐匿性心理危机管理体系提供了理论与实践参考。

关 键 词 : “4R”危机管理模式;高校;隐匿性心理危机;危机管理体系;家校医联动

The Construction of Hidden Psychological Crisis Management System in Colleges and Universities under the '4R' Crisis Management Mode

Zhang Qiong, Wang Jiao*

Center for Psychological Education and Counseling, Chongqing Institute of Engineering, Chongqing 400056

Abstract : Hidden psychological crisis, characterized by strong concealment, difficulty in identification, and high suddenness, has become a key challenge in college mental health education. Based on the “4R” crisis management model (Reduction, Readiness, Response, Recovery), this paper systematically explores the construction of a management system for hidden psychological crises in universities. In the reduction stage, emphasis should be placed on improving students’ self-help ability; in the readiness stage, on enhancing the university’s early warning capacity, i.e., students’ other-help ability; in the response stage, on strengthening the reaction capacity of the university-family-hospital linkage mechanism; in the recovery stage, on helping students rebuild their psychological resilience. This paper provides theoretical and practical references for building a whole-process, multi-level, and collaborative management system for hidden psychological crises in universities.

Keywords : “4R” crisis management model; universities; hidden psychological crisis; crisis management system; university-family-hospital linkage

引言

2023年教育部等十七部门印发《全面加强和改进新时代学生心理健康工作专项行动计划(2023—2025年)》,明确要求健全学生心理预防与干预体系^[1]。近年来,大学生极端心理危机事件时有发生,其中一类表现为“没有任何理由”的自杀——当事学生在校表现正常、与人交流良好,却突然走向极端。究其原因,这类危机具有隐匿性:不易识别、未得到有效干预。目前国内外研究多集中于显性心理危机,对隐匿性心理危机的系统探讨尚显不足。本文引入“4R”危机管理模式,从缩减、预备、反应、恢复四个阶段,系统构建高校隐匿性心理危机管理体系,以期为高校心理育人工作提供理论与实践参考。

一、隐匿性心理危机

(一) 概念界定

“隐匿性”一词常与医学病症关联,如隐匿性乙肝、隐匿性

高血压。在心理学领域,隐匿性心理危机指个体“故意”将自己的情绪、行为、生理认知反应等“隐藏”起来,使危机不易被他人察觉^[2]。典型表现为“微笑抑郁症”——抑郁的各种表现被隐蔽,而个体长期体验着显著的不适感。

基金项目:2025年重庆工程学院教改项目:OBE理念下应用型本科院校“医校双驱”的心理健康通识课程改革研究(编号:JY2025206)。

作者简介:张琼(1987.02-),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:王姣(1994.11-),女,汉族,四川成都人,硕士研究生,讲师,研究方向:大学生心理健康教育。

（二）特点与类型

隐性心理危机集长期潜伏性、发生突然性、原因复杂性、后果严重性于一体。一旦遭遇某些刺激事件，个体极易产生危害自身或他人心理健康的极端行为，且该行为往往出乎周围人（教师、父母、同学）的意料^[3]。常见类型包括：

情感型危机：与父母、恋人等关系不和谐引发；

人际交往型危机：与寝室或班级同学关系处理不善；

经济型危机：因家庭经济条件差产生心理包袱；网络型危机：无法偿还网络贷款；

境遇型危机：遭遇突发人为或自然灾害，负面情绪积压且无倾诉途径。

（三）大学生隐性心理危机的危害性

对个人而言，隐性心理危机导致心理状态持续压抑、闭塞，易诱发自杀、自虐等极端行为。对家庭而言，极端事件会给家人带来内疚、苦闷、绝望等毁灭性心理冲击。对同伴而言，危机事件造成重大心理冲击。对学校而言，危机事件具有感染性，破坏校园安全稳定，耗费大量人力物力。对社会而言，危机事件经网络媒体错误传播后，易给年轻人造成不良示范。

二、心理危机干预

（一）概念定义

心理危机干预也叫做心理危机管理，是一种特殊的心理技术。危机干预是一种自我的救赎，是调动危机者自身的潜力去克服危机，恢复到平衡状态^[4]。大学生心理危机干预旨在帮助那些处于某种困境难以自拔，可能是要发生危机的或正在处于危机当中的以及经历过危机的个体进行系统的帮助，使危机个体恢复与外部的生态平衡状态。

（二）关于现有心理危机干预的理论

1. 认知模式

认知模式相信，危机会对人产生影响或伤害是因为个体对于事件和处境的非理性认知。帮助危机中的人意识到自己的非理性认知，使其能够正确、理性、合理的看待事件或处境是对危机干预工作者的要求。转变自己的认知，事情就会有转机。

2. 平衡模式

处在心理危机早期的人常处在一个心理或情感上失调的状况，而原有的心理适应机制也已失败。因此，这一时期的干预目的是稳定个人的心理和情绪，让其回归到危难之前的稳定状态。

3. 心理社会的转变模式

该模型主张，人受自身与社会环境的共同影响，在考虑原因时要考虑心理危机的内部原因和外部社会环境，进行危机干预时要将个体内部应对方式和外部的支持系统相结合，外部支持体系包括家人、朋友、同学等。

从以上理论来看，目前危机干预模式大多是基于危机即将或已经发生，倾向于事后干预。

三、“4R”危机管理模式

（一）基本思想

“4R”危机管理，是由美籍经济危机管理学家罗伯特·希

斯在《危机管理》一书中第一个提出的。开始时大多使用于公司管理，后来广泛使用于各种危机管理。他还觉得在最普遍意义上讲，危机管理包括了对危机事前、事中、事后一切方面的管理，以及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。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^[5]。

“4R”模式还认为，缩减(Reduction)管理是危机管理的核心内容^[6]，缩减(Reduction)最重要的是要建立预警系统，“4R”模式对领导者的巨大影响就是要主动地控制危机而不能被动的等待危机转变为危机，并致力于构建合理的预警系统。通过寻找危机根源、本质及表现形式来降低风险和缓冲，从而更好地进行危机管理。制定缩减危机的策略，可以从结构、环境、人员、系统几个方面入手。

希斯认为“4R”模式是一种动态的历程，四个阶段相对独立，但也具有紧密联系。根据对不同阶段危机工作任务的侧重点不同。在整个危机管理过程中可以让分段管理和全过程管理并行，使危机管理的时效性更强。

（二）“4R”模型对大学生心理危机干预的启示

“4R”理论强调管理者应主动按四个阶段处理危机，以最大限度降低破坏力，快速恢复。该理论为高校提供了各环节的操作指引，有助于厘清各主体责任，加强统筹协调，系统化开展心理健康危机管理^[7]。尤其对隐性心理危机——“长期潜伏、突然爆发”的类型，引入“4R”模式可实现全链条管理，突破传统事后干预的局限。

四、“4R”危机管理模式下高校隐性心理危机管理体系的构建

大学隐匿的心理危机事件产生是一种持续累积的事件，因为其长期的潜伏性、突发性的特点，很大程度威胁他们的身心成长。本文以“4R”危机模式为理论工具，分别研究缩减、预备、反应与修复四大阶段的工作重心。

（一）缩减：提高自主自助能力

1. 实现四大知识阵地共频，提高隐性心理危机学生自愈能力

可以打造“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，利用智慧教学平台，把知识学习、心理体验和行为训练融入课程，发挥课堂普“心”知的主渠道作用。

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平台，将线上线下相结合，广泛宣传心理健康知识。

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心理专题班会、团辅活动、专题讲座、原创短视频创作、心理微课比赛、摄影作品征集、“心晴”集市、心理委员服务能力大比拼等形式多样的“菜单式”心理文化项目，通过他们喜闻乐见的方式丰富自身心理健康常识，培养他们的良好心理品质，营造积极的校园氛围，启发隐性心理危机学生主动求助，提高自愈能力。

2. 多种服务持续不断线, 满足隐性心理危机学生自主求助需求

学校要按照1:4000师生比配备具备心理学专业背景的专职心理教师, 主要针对学校学生进行心理咨询服务; 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, 从而提高隐性心理危机学生主动求助能力。

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, 公开全国公益心理热线, 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, 使得校园心服务一年四季不断线, 也可拓宽自主求助渠道。

(二) 预备: 提高他助能力

1. 搭建五维五级多层次工作队伍, 提升队伍防范意识

希斯认为调查与机构相关的人, 就可以合理地找出减少不测事故以及危害的办法。当然该项任务必须立足四个基础要求: 任务实施、能力特点、防护与安全措施、团体合作训练。

笔者认为可以从“五维”着手, 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危机管理工作队伍, 培养危机管理意识, 建立以专业心理教师、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。

2. 纵横联通两条服务专线形成危机反应合力, 提高他助能力

结合希斯提出制定缩减危机的策略, 笔者认为可以纵横联通两条服务专线形成危机管理合力。一个是纵向打通学校心理中心、学院心理辅导站、寝室心理工作室三级心理育人组织机构; 二是横向互通“心理健康教育专职教师—辅导员—学生心理助教—班级心理委员—寝室长”五级心理健康教育队伍, 常态化开展专业培训, 提高学校危机预警能力。

3. 四季跟踪摸排建立帮扶数据库, 主动提供心理支持

建立年度普查+月度跟踪制度, 主动给予心理援助不断线。

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适专题讲座, 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与力量。

秋冬季着重支持“心困”群体, 及时发现处于“人生冬季”的学生。针对因家庭变故、恋爱就业受挫等现实原因造成心理失衡、极度悲观、生活绝望的困难学生, 落实“一帮一”“多帮一”机制, 进行精神上慰藉、心理上疏导、物质上帮助、求职技能指导, 让他们树立健康、积极的良好心态, 积极应对生活的挑战。

春季返校, 老生持续开展心理健康“拉网式”排查活动, 及时更新心理档案, 建立“心理帮扶数据库”, 采用心情温度计开展月度跟踪, “一对一”对重点学生实行重点关注、重点关怀、重点帮扶。

(三) 反应: 提升联动能力

建立“学校—医院—家庭”内外联动机制, 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。

(四) 恢复: 培养重建能力

“4R”危机模式注重危机一旦获得有效管理, 最关键的一个管理工作就是尽最大可能挽回危机带来的经济损失, 此阶段也可称为恢复和重建。这个阶段要重点发挥辅导员作用, 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; 在各层次举办多姿多彩的心理主题文化活动, 开展发展性心理辅导, 通过活动释放和发泄学生心理压力。

五、结语

隐性心理危机因其隐蔽性与突发性, 对高校心理育人工作提出了更高要求。传统的事后干预模式难以有效应对此类危机。本文基于“4R”危机管理模式, 从缩减、预备、反应、恢复四个阶段构建了高校隐性心理危机管理体系: 缩减阶段重自主自助, 预备阶段重预警他助, 反应阶段重联动响应, 恢复阶段重心理重建。四阶段相互衔接、动态循环, 形成覆盖危机前、中、后的全过程管理闭环。未来, 高校应进一步将“4R”模式与智慧校园建设、家校医协同育人等实践深度融合, 提升隐性心理危机的识别精度与干预效度, 切实守护学生心理健康与校园安全稳定。

参考文献

- [1] 教育部等十七部门. 全面加强和改进新时代学生心理健康工作专项行动计划(2023—2025年)(教体艺〔2023〕1号)[Z]. 2023.
- [2] 阎茹. 系统论视角下大学生隐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.
- [3] 王雷, 齐昆, 乔子洵. 大学生隐性心理健康危机“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.
- [4] 沈学武, 张才溢, 王佳佳, 等. 心理危机干预的诠释学特征及其理论构建[J]. 医学与哲学, 2023, 44(18): 10-14.
- [5] 罗伯特·希斯. 危机管理[M]. 王成, 译. 北京: 中信出版社, 2004.
- [6] 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.
- [7] 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.