

# 整合运用心理理论， “三步”做好疫区学生心理安抚

◎ 章惠珍（浙江上虞阳光健心心理辅导中心，上虞 312300）

**摘要：**新冠肺炎疫情发生后，一些学生产生了多种多样的负面情绪，严重影响学习和生活，亟须心理安抚。根据辅导实践经验，提出整合运用心理理论，“三步”做好疫区学生心理安抚的方法：第一步，巧用非暴力沟通，深度共情，积极陪伴，安抚学生的负面情绪；第二步，运用认知行为疗法，提供资讯，理性思维，改变学生的片面观念；第三步，聚焦问题解决，明确目标，寻找资源，促进学生的积极行动。三步安抚法提升了心理辅导的效率，可广泛应用于心育实践。

**关键词：**心理安抚；新冠肺炎疫情；心理辅导

**中图分类号：**G44    **文献标识码：**B    **文章编号：**1671-2684 (2022) 05-0067-04

2021年12月，浙江省上虞市突发新冠肺炎疫情，人们正常的生活完全被打乱，城市按下了暂停键。学生们也从学校生活转向居家隔离，还有些是集中硬隔离，甚至还有学生家人或者自己被确诊阳性。面对汹汹袭来的疫情，部分学生不仅要应对疫情引发的恐慌，而且要应对严重的学业压力和其他

一些问题。例如，父母或者自己被确诊了，内心恐惧，担心会发展成重症吗？最终后果怎样？和自己密切相关的人被隔离了，担心什么时候自己也会被半夜拉去隔离，隔离的日子怎么过？外区县学生留校不能回家，有些学生很想不通，情绪非常激动，以后该怎么办？初三学生原定12月下旬要进行一

(4): 491-496.

[3] Bembenutty H. Sustaining motivation and academic goals: the role of academic delay of gratification[J]. Learning & Individual Differences, 1999, 11 (3): 233-257.

[4] 甘媛源, 杨化刚, 余嘉元. 中学生网络成瘾与学业延迟满足、学业拖延的关系[J]. 中国卫生事业管理, 2015 (6): 463-465.

[5] Muraven M, Baumeister R F. Self-regulation and depletion of limited resources: does self-control resemble a muscle? [J]. Psychological Bulletin, 2000, 126 (2): 247-259.

[6] Muraven M, Tice D M, Baumeister R F. Self-control as limited resource: regulatory depletion patterns[J]. Journal of Personality & Social Psychology, 1998, 74 (3): 774.

[7] 孙国庆, 于妍, 罗正里, 等. 中学生手机网络成瘾与网络使用自控力的研究[J]. 中国健康心理学杂志, 2011, 19 (9): 1078-1080.

[8] 梅松丽. 大学生网络成瘾的心理机制研究[D]. 长春: 吉林大学, 2008.

[9] 梅松丽, 张明, 张秀玲, 等. 基于延迟折扣任务的网络成瘾者冲动性研究[J]. 心理科学, 2010, 33 (3): 722-725.

[10] 朱冬梅, 陈梦吟, 魏强. 大学生网络成瘾者的时间知觉机制研究[J]. 湖北经济学院学报(人文社会科学版), 2015 (12): 181-183.

[11] 郑希付. 网络成瘾者不同情绪状态下的认知加工特征[J]. 心理学报, 2009, 41 (7): 630-638.

[12] 黄希庭, 张志杰. 论个人的时间管理倾向[J]. 心理学, 2001 (5): 516-518.

[13] Suddendorf T, Corballis M C. Mental time travel and the evolution of the human mind[J]. Genetic Social and General Psychology Monographs, 1997, 123 (2): 133-167.

编辑 / 张国宪 终校 / 石雪

模考试，现在会做怎样的变更呢？是否会影响高中录取？高三学生面临着一月初的首次高考，离校以后如何复习？如何参加高考？自己的排名会下降吗？还有些学生陷入和父母的种种矛盾冲突中，是我错了吗？凡此种种，导致不少学生感觉恐惧、茫然、焦虑不安，严重者几近崩溃，学习、生活受到极大影响。

这些学生迫切需要得到父母、老师的心理安抚，以保持身心健康，提高学习效率，顺利度过非常时期。根据我们的实践经验，心理教师可以整合应用非暴力沟通、认知行为疗法和焦点解决理论，分三步做好学生的心理安抚工作，提高辅导成效。这些方法也值得班主任、父母借鉴并灵活运用。

### **第一步：巧用非暴力沟通，深度共情，积极陪伴，安抚学生的负面情绪。**

心理学中有一句话，叫作“先调整情绪，再解决问题”。情绪过热时，人根本无法理性思考。安抚负面情绪，最好的方法是深度共情，非暴力沟通就是一种深度共情。我们可以根据非暴力沟通的四个要素一步步来做。

1. 说事情——充满关爱地观察、倾听，了解事情经过，边听边用心体察学生，然后简要陈述学生经历的事情、面临的情境和可能的想法。

2. 谈感受——引导学生宣泄、觉察、接纳自己的身体感觉和情绪，共情表述学生的情绪，也可适度表达自己的感受。例如：

“嗯，你妈妈是密接者，被隔离了，你很爱妈妈，非常担心她也被确诊阳性，你很恐慌，因此吃不下睡不着，是吗？”

“你有这样的情绪是非常正常的，如果我处在你这样的境地，我也会非常担心的。”

“你本来好好地在学校复习，对首次高考还是挺有信心的，但是现在突然回家，要上网课、自主复习了，你觉得自控力不太好，压力很大，非常担心首次高考成绩不佳，错失理想大学，是这样吗？”

“像你这样的高三学生不少，估计很多人有类似的焦虑。”

辅导开始时，不少学生的情绪可能会比较激动，甚至大喊大叫，心理教师要耐心陪伴，保持安静倾听，用眼神示意关切，用“嗯嗯”“是的”体现专注，鼓励学生宣泄、接纳情绪。面对生活上的巨大变化和攸关升学的考试，学生的情绪往往是复杂的，如震惊、恐惧、愤慨、委屈、烦躁、茫然、孤独、凄凉、无助等兼而有之。心理老师要能用准确的词语表述其各种情绪和想法，并加以“正常化”和“一般化”。这样学生才会感到自身深深的痛苦被教师共情到了，他的想法被读懂了、被接纳了。知道他面临危机而出现的这些情绪和想法都是正常的，而且很多人，不单单是他一个人，都在承受同样的痛苦，慢慢地，学生的情绪就会平稳下来，开始接纳令人沮丧的现实，开始理性地思考如何解决问题。

3. 察需要——非暴力沟通创始人马歇尔强调，情绪是需要的信使。我们不但要共情学生的情绪，而且要体察学生情绪背后的需要，如健康平安、爱和被爱、公平公正、做事有成效、追求卓越和生活美好等。心理教师可以用深度共情表述和接纳学生的上述需要，赞美学生已做的种种努力，满足其被尊重、被肯定、被欣赏的需要，为学生赋能，引导学生觉察自己当下的现实需要，以便为后续确立目标、积极行动打下基础。

比如，我们可以说：

“你爸爸是医生，日夜奋战在前线，你妈妈被隔离了，你很担心他们的安危。疫情中，你特别渴望家的温暖，但你很孤单，只能自己照顾自己。虽然如此，你仍然尽力平复心情上网课，完成大部分作业，因为你很想考上一个好高中，你不想父母为你担心，影响他们的工作和康复。你真是懂事的女儿啊！你很坚强、很自律，我很欣赏你。”

“同学们都回家了，班上只剩下你们四个人。晚上睡觉的时候，你觉得很孤单、很害怕。特别是旁边寝室已经没有人，但是闹钟还继续响，让人感觉诡异、凄惨。你能熬过这两天不简单啊！你希望学校可以让你们调整一下寝室，大家相互有所照应，晚上睡觉就会更加踏实，睡好了第二

天上课也更有精神，是吗？这个提议有道理，我支持。”

4. 探方案——在让学生明确内心需求的基础上，可以和他一起探索满足需求的基本方案。例如：

“你希望首次高考成绩好，你又担心自控力不够好，觉得很难。那你能不能制定一个居家隔离期间的学习计划表呢？通过计划表约束自己因而能更好地学习，既提高成绩又增强自控力。你觉得怎么样？”

行动方案要得到学生的认可，具体可操作，才有实际意义，这可以通过后面第三步聚焦问题解决的讨论来实现。

## 第二步：运用认知行为疗法，提供资讯，理性思维，改变学生的片面观念。

在学生的负面情绪有所平缓、理性逐步上升之后，我们可以开始应对给学生学习、生活造成重大影响的那些“片面观念”了。

认知心理理论认为，决定我们情绪和行为的不是事件本身，而是我们的内在信念和对事件的想法。疫情发生，情况复杂，人们彼此隔离，造成沟通不畅，信息不全，其间可能还掺杂着一些谣言，加上学生们生活经验不足，有时不免产生一些片面观念，大大影响自身的情绪和行为。此时，我们首先要根据学生的实际问题提供丰富、全面的资讯，帮助他进行一些澄清；其次，要运用认知行为疗法中的苏格拉底六问等辅导技术，如控辩技术、发散思维技术、可能区域技术、利弊分析技术、行为试验技术等，引导学生拓展思路，深入思考，改变片面观念，进一步降低负面情绪，改善偏差行为。

例如，某小学生的妈妈被确诊新冠阳性了，症状不重，但学生对武汉疫情和美国疫情印象深刻，非常担心妈妈发展成重症甚至危及生命，还认为新冠后遗症非常可怕。为了辅导这样的学生，心理老师首先要多方寻找各种资料，了解新冠的最新治疗进展和后遗症等相关信息。然后在共情学生的情绪以后，可以应用控辩技术进行提问辅导：你的担心有哪些支持的证据？有哪些反对的证据？心理教师要耐心倾听，细心解释，用通俗易懂的语言充分展示掌握的资料，逐步让学生放下心来。例如，“截

至目前（2021年12月21日24时），浙江累计确诊新冠病人1999人，只有2020年2月疫情初发时的一例死亡病例（当时新冠治疗技术还很不成熟，去世的还是一个79岁的老太太）。现在治疗新冠的方法多了，技术大大进步，你妈妈打了疫苗，又比较年轻，症状又不重，应该会很快地好起来，不需要太担心。”如果是开展面对面辅导，心理教师还可以展示一些专家访谈视频，这更能让学生信服。

再如，有些留校的高中学生感觉自己不能回家是很不公平的，有一种被抛弃感，认为只有回家才能得到更好的照顾，才能更好地学习。心理老师可以用思维发散技术，引导学生理解这是政府为了缩小疫情可能波及的区域、及早阻断疫情不得已而为之的一项举措。要让学生们看到政府、学校为他们所做的多种多样的积极努力，以及他们如果回去可能受到的不利待遇。如某学校98名教职员工日夜留校陪伴113名区外学生，竭力为他们提供课程、技术和后勤的保障。其他学校也一样，区外学生并没有被抛弃。我在一次辅导时，说我们学校的外区县老师回去就被集中隔离，学生听了马上说“那还是在学校好”。

我们还可以和学生就在家、在校的学习、生活、交友等进行利弊分析，让学生看看在家同学的网上留言，听听不同的声音，引导其正向思维，让学生意识到其实留校也有不少好处：班主任温暖的陪伴让学生很感动，食堂饭菜总体不错，相比居家隔离学校活动空间更大，可以和同学玩，有一些文体活动，在学校也更容易规律生活和专心学习，还可以当面向老师请教难题等。由此，学生们可以更加安心地在校学习和生活。

## 第三步：聚焦问题解决，明确目标，寻找资源，促进学生的积极行动。

学生调整了负面情绪，改变了片面观念，被赞美赋能以后，我们可以开始理性地聚焦于问题解决了。

### （一）明确目标，增强动力

在第一步的非暴力沟通中，我们已经对学生的需要有所了解，也帮助学生体察自己当下的实际需要。在聚焦问题解决时，我们还要把需要转变为明

确的目标。

焦点解决理论强调,抱怨的背后是期待,问题的背后是目标。我们可以根据学生的需要,从学生的抱怨和描述的问题中用“负转正”和“替代”的策略,使用差异问句、结果问句等,和学生一起明确他自己真正想要的目标,激发探索的热情,增强行动的力量。

例如,学生希望表现出色、受人尊重、做事有成效,抱怨因为焦虑恐慌,学习时经常分心,担心成绩下降。心理教师可以通过焦点提问和学生达成共识,设定目标A:掌握情绪调节方法,安定心情,专注学习。

针对“隔离生活烦闷死了”,可设定目标B:寻找资源,做一些让自己快乐的事。

针对“一个人在家太孤单”,设定目标C:通过多种方式和父母朋友进行沟通、连接,感受亲情和友情。

针对“妈妈总是唠叨不停,太烦”,设定目标D:想让妈妈信任我,少催促唠叨,我要合理安排时间,自主完成作业。

## (二) 探索资源,形成方案

焦点解决理论强调,来访者是自己的问题的专家。目标明确以后,我们可以使用多种焦点问句,和学生一起寻找 he 可以利用的内部资源、环境资源和人际资源,构建切实可行的行动方案。

如关于上述目标A,我们可以使用应对问句:“你以前有过非常恐惧、非常难受的时候吗?你是怎么熬过来的?你用了什么方法让自己平复心情专注学习呢?有谁帮助你一起走过来?”让学生看到自己的力量,和学生一起探索他独特的、有效的情绪调节和保持专注的方法,看看有哪些可以应用于当下。心理老师也可以向学生介绍深呼吸、蝴蝶拍、肌肉放松等情绪调节方法,或者让其学习做认知疗法的自动思维记录表,逐步提高学习效率。

关于目标B和C,可尝试奇迹问句。针对目标B,可以问:“如果奇迹发生,你不是在隔离点,而是在家或者在学校,你可以自由行动,随心所欲。那你会做些什么让自己感觉生活又丰富又快乐呢?”心理教师要鼓励学生脑洞大开尽力想象,切

忌随意评价。随后,可以请学生在想到的众多活动中,挑选在隔离的时候也可以做的那些活动,构建行动方案。例如在上网课、做作业之外,可以和父母微信视频、和同学QQ聊天、刷抖音、听音乐、哼哼歌曲、看有趣的电子书、画漫画人物、欣赏日落、自由舞动、做做体操等。

关于目标D,可以使用例外问句,“从什么时候开始,你妈妈总是唠叨你的作业?在那之前你是怎么做的呢?”“如果要使你妈妈不催促你的作业,又让你有时间可以痛痛快快地玩,你现在需要怎样合理安排你的时间呢?”可以和来访学生一起讨论制定一个适宜的计划表,商讨如何通过父母和自己进行奖惩强化、找朋友督促执行等。

## (三) 循序渐进,促进行动

学生们在疫情发生、面临危机的时候,其情绪和行为的改进往往不是一蹴而就的,只能小步前进。因此,我们可以使用评量问句进行提问:“你说你目前学习的专注度是五分,那你怎么做可以从五分提高到六分呢?”也可以使用奇迹问句:“在刚刚你所列的这些奇迹发生的迹象中,如果要使你的心情指数提高一分,哪几项是你当下最愿意尝试的?”只要学生愿意开始行动,循序渐进,小改变终将积累成为大进步。

综上所述,通过整合应用心理理论,我们可以较好地对疫区学生进行心理安抚。疫情期间,很多辅导都是电话咨询,而且可能只是一次咨询,所以有时候辅导不能做得很深入。心理教师运用三步心理安抚方法,可以使辅导更有框架,更有效率。如果是几次面对面的辅导,心理老师也可以根据学生的实际情况,以情绪、认知、行为三步中的某一步为重点,持续开展更加深入有效的工作。如果班主任和家长想借鉴三步法和孩子进行沟通,可以更加灵活,或者完整运用,或者只用其中一步两步、一点两点都可以。用得多了,就熟能生巧了,效果也会越来越好。

## 参考文献

[1]许维素.焦点解决短期治疗的代表性问句[J].心理技术与应用, 2015, 2(1): 45-49.

编辑/张国宪 终校/石雪