

对当前高校心理咨询工作存在问题的探讨

—— 基于对温州大学心理咨询工作现状的问卷调查

胡伟国, 王晓程

(温州大学学生处, 浙江温州 325035)

摘要: 对温州大学当前心理咨询工作现状进行问卷调查, 结果表明: 当前高校心理咨询工作中存在学生获得心理咨询服务不足与学校提供心理咨询服务资源浪费; 学校心理咨询的高来访率与低效益; 学生对心理咨询的趋避矛盾态度等问题。并提出加强宣传, 提高咨询师队伍素质, 关心男生群体和成绩差学生群体等对策建议。

关键词: 高校; 大学生; 心理咨询工作

中图分类号: G465 **文献标识码:** A **文章编号:** 1008-309(2006)03-0050-06

近年来, 随着社会经济的发展, 大学生面临的社会环境、家庭环境和学校环境日益复杂, 学习、就业、经济和情感等方面的压力日益增加, 大学生成为心理问题高发群体, 这一现象引起高校和有关部门的高度重视。2001年至2003年, 教育部连续下发三个关于大学生心理健康教育工作的文件, 2004年中央16号文件再次重申心理健康教育的重要性。这种形势下, 全国各地高校纷纷成立心理健康教育专门机构, 大力推进心理健康教育工作。其中针对学生的心理咨询工作, 作为心理健康教育的重要途径, 在过去没有得到应有的重视, 近期也在各高校纷纷开展起来, 使得高校心理咨询工作有了快速的进展。但很大一部分高校, 开展该项工作尚处于起步阶段, 存在大量不成熟的地方。本文从学生的视角出发, 对当前高校心理咨询工作状况进行调查, 分析该阶段存在的问题, 总结其中的经验与教训, 并提出相应的对策, 为高校进一步开展心理咨询工作提供参考。

一、对象与方法

(一) 对象

调查对象为温州大学在校学生。温州大学是由温州师范学院和原温州大学合并组建而成的地方综合性大学, 于2004年11月1日正式成立心理咨询中心, 中心设三间心理咨询室, 有一支由16名专、兼职成员组成的咨询师队伍, 每周开放三个工作日接待学生来访, 工作开展至今近1学年。

在温州大学全体在校生中进行等距抽样, 抽取每个学院的每个班级中学号尾数为5的学生组成调查样本。共发放问卷1807份, 收回有效问卷1580份, 有效率87.4%。样本中男生562人, 占35.6%;

收稿日期: 2005-11-02

作者简介: 胡伟国(1970-), 男, 浙江温州人, 副教授, 学士, 研究方向: 高等教育管理

女生1018人，占64.4%。人文社科类学生1020人，占64.6%；理工类学生560人，占35.4%。一年级学生681人，占43.1%；二年级学生684人，占43.3%；三年级学生180人，占11.4%；四年级学生35人，占2.2%。自我评价学业成绩好者191人，占12.1%；中等者1121人，占70.9%；差者267人，占16.9%；缺失1人，占0.1%。

（二）方法

自行编制问卷，调查者到各学院组织学生集体施测，不记姓名一次完成。

调查数据采用 SPSS for windows 11.5 进行描述统计以及 t 检验和单因素方差分析。

二、结果

（一）对学校心理咨询工作总体状况的评价

让被试对学校目前提供的心理咨询服务作出评价，认为充分到位的仅占3.9%，认为一般的占49.3%，认为不足，有待发展的占46.8%。

对“学校有无必要提供比现在更多的心理咨询服务？”有86.3%的被试认为有必要，而无所谓和认为无必要的分别占11.1%和2.6%。

（二）对学校心理咨询机构的了解程度

对于“是否知道学校成立了心理咨询中心？”54.6%的被试表示知道，27.4%表示稍有知道，不很清楚，18.0%还不知道。

对于“是否知道学校心理咨询中心提供的服务？”只有8.0%的被试表示知道，49.8%表示稍有知道，不很清楚，42.2%表示不知道。

仅有17.6%的被试知道学校有心理咨询室以及它所在的地址，43.8%的被试只知道学校有心理咨询室，不知道确切地址，38.6%的被试两者都不知道。

仅1.0%的被试经常访问学校心理咨询网站，25.0%的被试偶尔访问，74.0%的被试从不访问。不访问学校心理咨询网站的原因，36.8%的被试出于不知道网址，11.1%出于上网不方便，35.0%则是因对网站内容不感兴趣，17.1%出于其他原因。

（三）对学校心理咨询效果的评价

在被试中，有6.7%报告曾在学校的心理咨询中心进行咨询，93.3%未曾进行咨询。

让曾在学校的心理咨询中心进行咨询的被试对咨询效果进行评价，21.0%的被试认为有效，确实能带来帮助，45.0%认为微效，有点儿帮助，34.0%的被试认为无效，不能带来帮助。

（四）对学校咨询师业务水平的评价

让曾在学校的心理咨询中心进行咨询的被试对咨询师业务水平进行评价，6.0%的被试认为水平高，66.0%认为水平一般，28.0%认为水平差。

曾咨询过的被试对咨询师的信任程度，19.0%的被试完全信任，67.0%的被试有所保留，14.0%的被试不信任。

（五）对心理咨询的态度

对于“当自己遇到难以排解的心理困扰时，是否会寻求心理咨询机构的帮助？”只有6.8%的被试回答“会”，62.1%回答“没想过”，31.1%回答“不会”。

对于“当了解到好朋友有难以排解的心理困扰时，是否会建议他寻求心理咨询机构的帮助？”有19.5%的被试回答“会”，53.6%回答“没想过”，26.9%回答“不会”。

对于“当周围同学有难以排解的心理困扰时，是否会赞成他寻求心理咨询机构的帮助？”

78.4%的被试回答“会”，18.0%回答“没想过”，3.6%回答“不会”。

三、讨论

调查结果揭示出当前阶段高校开展心理咨询工作存在诸多矛盾与问题。

(一) 学生获得的心理咨询服务不足与学校提供的心理咨询服务资源浪费

调查数据表明，学生认为学校目前提供的心理咨询服务不充足不到位，强烈要求学校提供更多的心理咨询服务。与此同时，他们对学校里为他们提供服务的心理咨询机构“漠不关心”，对咨询室等场所的了解和熟悉程度远未能达到校方的期望，对咨询网等服务资源也没有善加利用。学生一边抱怨学校心理咨询服务的不足，一边又对学校提供的心理咨询服务资源表示“淡漠”，这对矛盾反映了在心理咨询工作上学校供给与学生需求之间存在脱节，学生有需求而没有及时得到满足，学校有力提供资源而资源没有及时到达学生，使得学校心理咨询机构相对被闲置，造成学校心理咨询服务资源的浪费。

对多数高校而言，这是心理咨询工作初期阶段的特有现象。学校里的心理咨询工作刚刚起步，心理咨询机构也是新生事物，势必不会在短期内就广为“生”知，加上咨询场所按专业要求须在相对安静、隐蔽的地方，更加不易为学生所知。因此学生对学校心理咨询机构的“淡漠”是一种被动现象，有赖于校方的主动宣传。学校应采用多种途径，对心理咨询机构和其他服务资源广加宣传，比如将学校心理咨询机构介绍编入新生手册，印发“心理咨询导航”传单，在讲座等心理健康教育活动中穿插介绍本校心理咨询服务资源等，努力扩大心理咨询机构的影响力，使学校心理咨询服务深入人心，使学生需求与学校服务之间紧密衔接起来。

(二) 学校心理咨询的高来访率与低效益

调查数据显示，有6.7%的学生曾在学校的心理咨询中心进行咨询。对于像温州大学这样一所近三万在校生而开展心理咨询工作还不到一年的学校，这一来访率是相当高的。但同时也应看到来访学生对心理咨询效果和咨询师的业务水平的评价偏低。从学生的角度看，学校心理咨询的效益是低的。

学校心理咨询的高频与低效是一对令人担忧的矛盾。不难想象，大量学生抱期望而来，却失望而去，长此以往，学生将对学校心理咨询失去信赖，来访率将降低，学校心理咨询也将缺乏生命力而难以发展。事实上，国内有些高校曾在早年开始心理咨询工作，开展一段时间后纷纷中断，内中原因可能与此不无相关。因此，要使高校心理咨询工作健康发展，必须增强咨询师的业务素质，提高心理咨询效果。其中关键是要建设一支有数量和质量保证的心理咨询师队伍。在数量上，确定一个合理的心理咨询师的生均比例，配置一支足够规模的队伍；在质量上，一方面要严把入口关，精心选择热爱心理咨询工作、富有爱心、人格健全、受过专业培训的优秀人才组成咨询队伍，另一方面，要加强队伍成员的正规化培训，建立和完善培训、考核、检查、监督及上岗资格认可制度，加强科学管理，使队伍素质持续不断发展。

(三) 学生对心理咨询既“趋近”又“回避”

调查结果中，被试对“自己求助心理咨询”、“建议好友求助心理咨询”、“赞成他人求助心理咨询”的肯定回答率分别是6.8%、19.5%、78.4%；否定回答率分别是31.1%、26.9%、3.6%，显然，他们自己不太愿意进行心理咨询，也不太乐意让自己亲近的朋友去咨询，但赞成其他人进行心理咨询，学生对心理咨询存在“严于己”而“宽于人”的矛盾。这一矛盾反映了学生内心对心理咨询的趋避态度。“宽于人”的态度提示学生在认知层面上愿意“趋近”心理咨询，大学生作

为社会中文化层次相对较高，易于觉察和接受新事物的群体，从众多的传播媒体的宣传中，已经认识到心理咨询是一门科学和一项职业，认同心理咨询在促进人们心理健康和人格发展上的有效性和重要性，而且由于自身存在复杂多样的心理问题，他们更加重视和关注心理咨询，期盼心理咨询能提高自身的心理素质，因此他们在理性上能够接纳、认同心理咨询；“严于己”则反映学生在真实情境中对心理咨询的“回避”心态，这与公众对心理咨询存在误解^[1]，中国传统文化对心理问题有普遍羞耻感^[2]，以及大学生求询时的顾虑心态^[3]等原因有关。

矫正学生对心理咨询的“回避”心态，必须做长期的深入的细致的宣传和教育工作。通过开设心理健康教育课程，发挥课堂主渠道的作用，通过广播、电视、计算机网络、校刊、校报、橱窗、板报等宣传媒体，组织开展心理健康教育宣传周或宣传月等活动，全方位地大力宣传和普及心理卫生和心理咨询常识，使更多的学生了解心理咨询的意义、内容、方式和原则，纠正对心理咨询的偏见和误解，认识到心理咨询是一种现代精神按摩方式，一种高尚而美妙的自我享受，消除求询时的顾虑心理，在意识上和行动上都积极“趋近”心理咨询。

（四）男生的求询意识比女生低

对各项调查指标的性别间差异进行t检验，结果如表1所示，在“知道学校成立心理咨询中心”、“知道学校心理咨询中心的服务内容”、“知道学校有心理咨询室及其地址”、“曾经在学校心理咨询室进行咨询”四个项目上男女生之间有显著或极其显著差异，表明男生对学校心理咨询机构的“关心”程度远低于女生，求询行为也远少于女生，这在一定程度上反映出男生的求询意识比女生低。因此学校在开展心理咨询工作与其他心理健康教育工作时应该正视性别差异，注意区分对待，有些工作可以按性别分别开展，比如组织男生心理健康节，男性心理沙龙等。

表1 不同性别大学生求询意识比较 ($\bar{x} \pm s$)

| 项 目 | 男(n=562) | 女(n=1018) | t | P |
|-----------------|-------------|-------------|--------|----------|
| 知道学校成立心理咨询中心 | 2.25 ± 0.79 | 2.44 ± 0.75 | -4.645 | 0.000*** |
| 知道学校心理咨询中心的服务内容 | 1.61 ± 0.65 | 1.69 ± 0.60 | -2.484 | 0.013* |
| 知道学校有心理咨询室及其地址 | 1.67 ± 0.73 | 1.85 ± 0.71 | -4.893 | 0.000*** |
| 曾经在学校心理咨询室进行咨询 | 1.91 ± 0.28 | 1.95 ± 0.23 | -2.629 | 0.009** |

* 表示差异在 0.05 水平上显著；** 表示差异在 0.01 水平上显著，*** 表示差异在 0.001 水平上显著。对选择支“不知道”、“稍有知道”、“知道”分别赋值 1、2、3；对选择支“不是”、“是”分别赋值 1、2。

（五）学业成绩差的学生求询意识低

对各项调查指标在不同学业成绩群体间的差异进行单因素方差分析，结果如表2所示，学业成绩差、中、好三组学生之间，在“朋友有心理困扰时，会建议他寻求心理健康机构的帮助”、“周围同学有心理困扰时，会赞成他寻求心理健康机构的帮助”、“知道学校成立心理咨询中心”、“知道学校心理咨询中心的服务内容”、“知道学校有心理咨询室及其地址”五个项目上，存在显著或极其显著差异。进一步进行多重比较，结果如表3所示，在各项目上，学业成绩差与中、好之间均有显著差异，而学业成绩中与好之间无显著差异，表明学业成绩中等以上者远比学业成绩差者更支持朋友和他人进行心理咨询，同样的，学业成绩中等以上者远比学业成绩差者更了解学校的心理咨询机构。这在一定程度上反映学业成绩差的学生求询意识相对较低。

学业成绩差的学生是大学生中的弱势群体，更需要心理支持与帮助，但他们的求助意识相对低下，因此，学业成绩差的学生应该作为高校心理健康教育的重点关注对象，对他们善加引导，

增强他们的心理健康意识,提高他们的心理自助与求助能力。

表2 不同学业成绩大学生求询意识比较 ($\bar{x} \pm s$)

| 项目 | 学业成绩差组 (n=267) | 学业成绩中等组 (n=1121) | 学业成绩好组 (n=191) | F | P |
|----------------------------|-------------------|---------------------|-------------------|--------|---------|
| 朋友有心理困扰时,会建议他寻求心理健康机构的帮助 | 1.82 ± 0.73 | 1.95 ± 0.66 | 1.95 ± 0.71 | 4.195 | 0.015* |
| 周围同学有心理困扰时,会赞成他寻求心理健康机构的帮助 | 2.61 ± 0.61 | 2.78 ± 0.47 | 2.76 ± 0.55 | 12.830 | 0.000** |
| 知道学校成立心理咨询中心 | 2.10 ± 0.87 | 2.42 ± 0.74 | 2.44 ± 0.71 | 19.096 | 0.000** |
| 知道学校心理咨询中心的服务内容 | 1.56 ± 0.65 | 1.67 ± 0.61 | 1.72 ± 0.62 | 4.385 | 0.013* |
| 知道学校有心理咨询室及其地址 | 1.59 ± 0.72 | 1.82 ± 0.72 | 1.91 ± 0.68 | 14.046 | 0.000** |

* 表示差异在0.05水平上显著; ** 表示差异在0.001水平上显著. 对选择支“不会”、“没想过”、“会”分别赋值1、2、3; 对选择支“不知道”、“稍有知道”、“知道”分别赋值1、2、3

表3 不同学业成绩大学生求询意识多重比较

| 项目 | 学业成绩(I) | 学业成绩(J) | 均差(I-J) | 标准误 | P |
|----------------------------|---------|---------|---------|-------|----------|
| 朋友有心理困扰时,会建议他寻求心理健康机构的帮助 | 差 | 中 | -0.13 | 0.046 | 0.004** |
| | 差 | 好 | -0.13 | 0.064 | 0.040* |
| | 中 | 好 | 0.00 | 0.053 | 0.994 |
| 周围同学有心理困扰时,会赞成他寻求心理健康机构的帮助 | 差 | 中 | -0.17 | 0.035 | 0.000*** |
| | 差 | 好 | -0.16 | 0.048 | 0.001** |
| | 中 | 好 | 0.01 | 0.040 | 0.707 |
| 知道学校成立心理咨询中心 | 差 | 中 | -0.31 | 0.052 | 0.000*** |
| | 差 | 好 | -0.33 | 0.072 | 0.000*** |
| | 中 | 好 | -0.02 | 0.060 | 0.697 |
| 知道学校心理咨询中心的服务内容 | 差 | 中 | -0.11 | 0.042 | 0.009** |
| | 差 | 好 | -0.16 | 0.059 | 0.008** |
| | 中 | 好 | -0.04 | 0.049 | 0.354 |
| 知道学校有心理咨询室及其地址 | 差 | 中 | -0.23 | 0.049 | 0.000*** |
| | 差 | 好 | -0.32 | 0.068 | 0.000*** |
| | 中 | 好 | -0.09 | 0.056 | 0.115 |

* 表示差异在0.05水平上显著; ** 表示差异在0.01水平上显著, *** 表示差异在0.001水平上显著. 对选择支“不会”、“没想过”、“会”分别赋值1、2、3; 对选择支“不知道”、“稍有知道”、“知道”分别赋值1、2、3

以上问题在当前多数高校的心理咨询工作中具有普遍共性,其中有些问题可能会在往后的工作中中长期存在。能否积极面对与解决这些问题,将是高校心理咨询工作持续健康发展的关键。

参考文献

- [1] 沈永江. 高校学生心理咨询意识误区与对策研究[J]. 龙岩师专学报, 2001, 19(4): 107-108
- [2] 陈家麟, 李炳南. 再论高校心理咨询工作应注意的两个理论问题[J]. 扬州大学学报, 2003, 7(4): 54-57
- [3] 张成山. 大学生心理咨询工作研究及对策[J]. 大连民族学院学报, 2003, 5(4): 78-80

On Present Problems of Psychological Consultations in the University

—— Based on the Survey in Questionnaire of Status of
Psychological Consultations in Wenzhou University

HU Weiguo, WANG Xiaocheng

(Office of Students' Affairs, Wenzhou University, Wenzhou, China 325035)

Abstract: In order to study the psychological consultations in the university, the authors produced the questionnaire and carried on the survey of students in Wenzhou University. The result shows that some problems need to be solved. For example, the psychological consultation that students get is insufficient and psychological consultation resources that the university offers are wasted. The rate of students coming for psychological consultation is high and its efficiency being poor. Students take an inconsistent attitude to psychological consultation. And this paper put forward some suggestions as following: enhancing the publicity of psychological consultations and improving psychoanalysts' qualities, and giving more attention for virile students and students who did poorly in their study.

Key words: University; Students in university; Psychological consultations