

# Improvement and Enforcement of Mental Health Service System in College—Inspired by One Mental Health Crisis Case

Xinhong Qiu Qinghong Hou Zhangtianmiao Peng

Dianchi College of Yunnan University, Kunming, Yunnan, 650228, China

## Abstract

By intervening in a psychological crisis, colleges and universities can improve the concept of mental health service, establish a team of high-quality mental health education teachers, effectively allocate resources by using information technology, pay attention to the strength of class psychological committee members, strengthen cooperation with local mental health professional institutions, improve the psychological supervision mechanism to improve and perfect the mental health service system and improve the quality of mental health service.

## Keywords

colleges and universities; mental health service system; psychological consultation

# 高校心理健康服务体系的健全和完善——一例心理危机个案引发的思考

邱欣红 侯庆红 彭张天淼

云南大学滇池学院, 中国·云南昆明 650228

## 摘要

通过干预一例心理危机事件, 高校可从完善心理健康服务理念、组建素质良好的心理健康教育师资队伍、运用信息化技术有效配置资源、重视班级心理委员的力量、加强与所在地区精神卫生专业机构的合作、完善心理督导机制等方面着手健全和完善心理健康服务体系, 提升心理健康服务质量。

## 关键词

高校; 心理健康服务体系; 心理咨询

## 1 引言

2020年10月, 某大二学生由于心理普查测试(16PF、SCL-90)结果显示异常, 但是一直未按照学校规定要求前来心理咨询中心面谈。临近期末, 班级心理委员发现该生情绪、行为异常, 报告辅导员后, 由辅导员带着前往心理咨询中心面谈。在咨询中了解到, 在寒假期间该生的父亲觉察其情绪及行为异常, 送其于当地医院精神科就诊, 诊断为抑郁发作, 并予艾斯西酞普兰一天一片。后期该生一直未到医院

复诊, 而是由其父亲到医院开药, 服药后情绪未见明显好转, 且有强烈自杀意念, 抵触求医且要求咨询师不要突破保密原则。经与该生沟通协商后, 与其达成同意就医和安全协议。心理咨询中心第一时间与该生所在学院通报情况、协商解决方案、向学生处领导备案, 最终该生由父亲接回老家住院进行系统治疗。

作为咨询师, 笔者在整个事件中体会到无力感与心疼感。回想起在咨询室中, 握住该生因焦虑而无处安放的手的那一刹那, 由颤抖到逐渐平稳, 眼神中透露出信任, 总感觉自己可以陪伴学生更久一些、给予学生更多一些, 可是学生的抑郁状况和强烈的自杀意念让笔者不得不选择理智地暂时推开。

## 2 高校心理服务工作存在的问题

随着经济的高速发展, 个人、社会、国家逐渐对心理健康状况开始重视。中国多部委一系列针对高校心理健康教

【基金项目】云南省教育厅2021年度科学研究基金项目“高校班级心理委员与朋辈心理辅导管理思路优化的实践与探索”(项目编号: 2021J0789)。

【作者简介】邱欣红(1986-), 女, 中国江西武宁人, 硕士, 二级心理咨询师, 从事大学生心理健康教育研究。

育文件的颁布,高校在进一步加强心理健康服务工作中迎来发展契机,同时高校心理健康服务工作的能力也有待加强。结合日常心理健康教育工作,笔者认为高校心理服务工作中主要存在以下问题。

### 2.1 心理健康专业教师队伍参差不齐

《高等学校学生心理健康教育指导纲要》指出心理健康教育师资队伍原则上应纳入高校思想政治工作队伍管理,然而因心理健康专业长期以来被边缘化的实际情况,相较其他专业教师而言专业性不强。由于各种客观原因,有些高校心理健康教育教师非科班出身,缺乏系统的心理学专业知识和实际的心理健康教育工作经验。有些高校的心理健康教师由班级辅导员兼任,虽然辅导员身处学生工作的第一线,对学生的生活、学习有较好的了解,但是对于学生的心理问题多采用思政的方式去解决,其结果往往是治标不治本。有些高校的心理健康教师虽是科班出身,但受工作绩效的影响,在完成学生心理健康工作的同时不得不承担繁重琐碎的行政事务,导致逐渐被边缘化,从而产生职业倦怠,制约自身能力的发展。

### 2.2 操作不当,造成资源浪费的现象

一方面由于宣传教育力度不够,大学生不太了解学校心理服务体系具体服务内容;另一方面由于高校各部门之间缺乏有效的沟通和恶性竞争,尤其是有些高校的心理服务体系尚未完善,心理咨询中心挂靠在学生处、团委、思政部等部门,主管领导的工作方法和理念不同,会导致在具体实施操作上出现问题或者造成资源浪费的现象。一是学生有心理行为问题但是得不到及时帮助;二是有的学生可能会被不同部门重复鉴定<sup>[1]</sup>。如文中提到的个案,在开学之初的心理普查测试中已经筛查出异常,但因为各部门的操作不当,该生没有第一时间到心理咨询中心面谈从而没有得到及时的帮助。

### 2.3 “四级预警防控体系”中班级心理委员反应不够灵敏

中华人民共和国教育部印发《高等学校学生心理健康教育指导纲要》要求健全心理危机预防和快速反应机制,建立学校、院系、班级、宿舍“四级”预警防控体系,完善心理危机干预工作预案,做好对心理危机学生的跟踪服务。心理委员作为四级防控体系中重要的一环,其“嗅觉”的灵敏性直接关系到心理健康教育咨询中心对危机学生的干预的及时性。

这些年来大部分高校都设立了班级心理委员制度,同时也在不断探索、优化、完善心理委员制度。然而制度体系中选拔、培训、管理、考核和使用等方面均存在一定的问题,导致很多心理委员带着满腔热情而来,而在实际工作中却缺乏必要的专业技能。丁闽江的研究发现心理委员的综合能力总体较高,但是在心理健康基本知识、心理问题识别能力、心理咨询基本能力、活动组织管理能力和获取社会资源能力

方面表现较差<sup>[2]</sup>。基于以上原因,导致心理委员在实际工作中的反应不够灵敏。

### 2.4 医校联动机制不畅通,耽误病情

笔者在咨询过程中有深深的感触,一般情况下推荐去医院精神科就诊的大学生都会有很多的担心,诸如担心被同学歧视、被老师特殊对待、被家长误解、影响学业的继续等,抱着自己肯定可以战胜症状的侥幸心理而不去就医。有很多学生因为拖延不就医,导致病情越发的糟糕,从而陷入更加绝望的深渊,严重影响其社会生活功能,最后可能导致旷课太多被学校开除,或者多门学科考试不及格而留级。

一方面,由于精神科医生资源的短缺、经费紧张、学校有关部门不重视等原因,导致医校联动机制不够畅通;另一方面,很多大学生的“病耻感”心理作祟,导致其就医意识不强,从而耽误病情。案例中来访者寒假期间由父亲带着到当地医院精神科就诊,之后再无复诊,而是由其父亲到当地医院找医生开具同样的药物邮寄到学校,来访者服药后症状并无明显好转,从而耽误病情。高校应加强与所在地区精神卫生专业机构的合作,为学生的心理危机干预和紧急援助提供强有力的保障,有效促进校园的和谐稳定。

### 2.5 缺乏心理督导机制,背后支持不足

心理督导的发展,能够帮助提高心理咨询教师专业技能,促进心理咨询教师的个人成长,是促进心理咨询向专业化、职业化方向发展的有效途径<sup>[3]</sup>。可见心理督导机制对于高校心理健康教师的发展有着举足轻重的作用,然而很多高校心理健康教师的督导情况不容乐观。梁毅等的调查显示有42%的心理健康从业人员从来没有接受过专业人员的督导,有71.5%的目前没有心理督导<sup>[4]</sup>。一方面,高校注册督导师资源紧缺,难以开展定期的心理督导;另一方面,由于工作繁忙、资源少、经费缺乏等原因,导致高校心理健康教师缺乏督导意识。

## 3 高校心理服务体系建设改善方法

根据以上情况,笔者认为高校心理服务体系建设要提升心理服务能力,可以着力从以下几个方面进行改善。

### 3.1 完善心理健康服务理念,加强人文关怀和心理疏导

2016年12月习近平总书记在全国高校思想政治工作会议上指出:“要坚持不懈促进高校和谐稳定,培育理性平和的健康心态,加强人文关怀和心理疏导,把高校建设成为安定团结的模范之地<sup>[5]</sup>。”大学生所处年龄阶段的特殊性决定了他们独立与依赖的矛盾、理想与现实的冲突,导致他们成为心理冲突的易感人群。大学生是社会主义事业的接班人,高校教师也承担着大学生健康成长道路上的引路人和指导者的角色,因此高校师生的心理健康状况不仅事关个人,也关系着社会的稳定和谐。因此各高校值得进一步提升心理健康服务理念,完善政策体系、建设服务平台,加强人文关怀

和心理疏导,培育理性平和的健康心态。

### 3.2 完善教师队伍建设,组建素质良好的心理健康教育师资队伍

《高等学校学生心理健康教育指导纲要》提出“各高校要建设一支以专职教师为骨干、以兼职教师为补充,专兼结合、专业互补、相对稳定、素质良好的心理健康教育师资队伍”。2013年Stephan等做的循证研究有力证明了学校心理健康工作者接受专业的技能培训可以有效提高其服务质量<sup>[6]</sup>。高校应根据本校心理健康教师的专业水平进行有针对性的管理培训,非专业教师持证上岗并定期进行心理学专业知识的培训,专职教师每学年应接受相应学时的专业继续教育并根据实际工作情况接受考核。由于心理健康教育教师专业和岗位的特殊性,高校应充分考虑心理健康教育教师的自身发展,激发工作积极性。

### 3.3 运用信息化技术整合各方资源,有效配置资源

随着电子信息技术的发展,面对操作不当带来的资源浪费问题需要不断整合各方面的信息。一方面是高校各部门之间的整合,各部门工作人员运用网络系统将了解到的情况客观详实地记录,根据实际情况随时进行资源的整合。另一方面是不同来源信息的整合,这其中非常重要的一点是保密原则突破的把握,尤其是学生到校外精神卫生机构就诊时,专业人员由于不能够详尽地了解学生的生活状态,从而不能够最好地帮助学生治疗其精神疾病。

### 3.4 重视班级心理委员的力量,进一步完善“四级预警防控体系”

班级心理委员作为“四级预警防控体系”中最贴近学生的一环,其灵敏度直接影响着学校心理健康教育工作的及时、有效性。高校可从心理委员的管理体系着手,加强心理委员的专业技能培训力度,有效发挥班级心理委员在“四级预警防控体系”的作用。论文开篇提到的案例中,来访者放假在家期间的就医经历是隐瞒学校的,正是由于班级心理委员灵敏的“嗅觉”,才能及时给来访者提供有效的支持与帮助。

### 3.5 加强与所在地区精神卫生专业机构的合作,为心理危机干预和紧急援助提供强有力的保障

《普通高等学校“三全育人”综合改革试点建设标准(试行)》明确指出普通高校在心理育人方面应该“完善心理危机干预工作预案,建立转介诊疗机制,提升工作前瞻性、针对性<sup>[7]</sup>”。加强医校联动是行之有效的重要举措,高校可以

与专科医院联系专门为本校就诊学生设立的“绿色通道”门诊,或者采用学术带头人的方式引进精神卫生专业人才,或者与专科医院协商由专科医院安排医生定期到校医院坐诊,为精神疾病的鉴别诊断提供专业支持。同时可以对心理危机个案及时地进行危机评估,根据评估情况决定在治疗方案的选择。

### 3.6 完善心理督导机制,提升心理健康服务质量

心理督导是高校心理健康服务体系不可或缺的一环,有助于增加高校心理健康教师的个人觉知,提升心理健康服务质量。一方面主管心理健康教育的有关领导需提升对心理督导重要性和必要性的认识,从制度层面推动心理督导机制的发展;另一方面高校可根据自身实际条件设立固定校内督导、参加当地注册系统督导点的团体督导、联合周边高校心理健康教师组建同辈督导小组。

## 4 结语

综上所述,高校可根据自身实际情况从完善心理健康服务理念、组建素质良好的心理健康教育师资队伍、运用信息化技术有效配置资源、重视班级心理委员的力量、加强与所在地区精神卫生专业机构的合作、完善心理督导机制等方面着手完善心理健康服务体系,提升心理健康服务质量。

### 参考文献

- [1] 俞国良,侯瑞鹤.论学校心理健康服务及其体系建设[J].教育研究,2015,36(8):8.
- [2] 丁闽江.高校心理委员的能力结构,现状及提升策略[J].2021(2019-7):74-79.
- [3] 王国华.高校心理咨询督导机制的建立与完善[J].2021(2014-12):134-135.
- [4] 梁毅,陈红,王泉川,等.中国心理健康服务从业者的督导现状及相关因素[J].中国心理卫生杂志,2009(10):5.
- [5] 习近平:把思想政治工作贯穿教育教学全过程[EB/OL].(2016-12-08)[2020-02-29].[http://www.xinhua-net.com/politics/2016-12/08/c\\_1120082577.htm](http://www.xinhua-net.com/politics/2016-12/08/c_1120082577.htm).
- [6] Stephan S H, Connors E H, Arora P, et al. A learning collaborative approach to training school-based health providers in evidence-based mental health treatment[J]. Children & Youth Services Review, 2013,35(12):1970-1978.
- [7] 教育部办公厅.教育部办公厅关于开展“三全育人”综合改革试点工作的通知[EB/OL].2018-05-25.