

# 互联网+心理服务面对问题及应对策略研究

牟凯楠,付瑶<sup>通讯作者</sup>,黄汉怡,金义淞  
(佳木斯大学教育科学学院,黑龙江 佳木斯 154000)

**摘要:**目前大学生是一个不可忽略的团体,其心理问题一直受到广泛关注,但是针对大学生心理问题的治疗体系却不够完善,疏导方式过于陈旧,不符合当下在互联网时代下成长的大学生更愿意在网络上交流的特点,并不能让受到心理问题困扰的大学生得到及时的治疗与帮助,因而日益严峻。因为心理问题长时间积压又得不到解决导致的不良结果时有发生,现提出用互联网来针对治疗大学生私密性和个性化的心理问题,并通过问卷调查形式对大学生心理问题网络治疗平台可行性进行分析研究。

**关键词:**心理咨询;互联网;大学生;朋辈咨询

**【DOI】**10.12231/j.issn.1000-8772.2020.31.230

随着科技的不断进步,心理咨询领域也受到重大影响。使用电子邮件、互联网或移动电话等电信设备进行心理热线服务已经越来越受到大众欢迎。世界上第一条心理热线于1968年建立于洛杉矶儿童医院。我国于1987年在天津市开设第一条心理热线,随后在其他城市逐步推广。

目前我国心理咨询正在蓬勃发展,但是仍存在许多问题。心理咨询的专业基础比较薄弱。在2017年9月12日,人社部取消了心理咨询师认证的考试,这项历时15年的职业资格“英年早逝”,至此,这15年来拿到这项职业资格的存量“国家X级咨询师”大约110万人。许多人并没有坚实的理论基础,只为考证。因此网络上爆出多起“心理咨询师”自杀事件,因理论知识不足,他们无法做到自我疏导。

我校属于综合类大学,生源众多,因此可能会造成部分同学的问题没办法及时解决,从而造成更严重的后果。部分同学对老师存在畏惧心理,因此不敢于老师进行交流,这使得心理咨询工作难以进行。

作为一个介于文理科之间的专业,并且由于专业的特殊性,本专业同学的实践机会极少,因此,在毕业后的工作中会存在一些劣势,而本项目可以有效弥补同学这方面的劣势。

## 1 对象和方法

### 1.1 对象

佳木斯大学所有年级、所有专业的全日制本科在校生22244人,博、硕士研究生1506人(6.8%),留学生684人(3.1%),继续教育学生13569人(61%)。

项目:2020年大学生创新创业训练计划项目,XJYF2020-5

## 1.2 方法

### 1.2.1 问卷

以470名本科大学生为被试,共回收有效问卷417份,有效问卷回收率为88.7%。其中,男生70人(16.79%),女生347人(83.21%);本科一年级200人(48.0%),本科二年级162人(38.8%),本科三年级31人(7.4%),本科四年级24人(5.8%);探究其可行性。

### 1.2.2 咨询平台

以微信公众号(倾心社 class)为据点提供免费心理咨询服务。“倾心社 class”创设于2020年05月14日,截至2020年12月30日共有8篇原创内容。团队目前共有3名技术人员,负责公众号日常维护;3名宣传员,负责一切对外事项;21名心理学学生及爱好者从事简单的心理咨询。

主要包括情感宣泄、人际关系处理、学业压力、轻微焦虑等轻微情绪问题。

### 1.3 咨询过程

用户需要在公众号进行预约,来访者与咨询师约好时间、地点并保持联系,届时进行咨询。

## 2 结果

### 2.1 不同性别大学生对心理咨询需求量的对比

根据来访记录显示,217名大学生有效数据中共检出102名男性,检出率为47.0%。在年级分组中大一学生39人(38.24%),大二学生17人(16.67%),大三8人(7.84%),大四38人(37.25%)。115名女性,检出率为52.99%。在年级分组中大一学生51人(44.35%),大二学生19人(16.52%),大三学生24人(20.87%),大四学生21人(18.26%)。

### 2.2 男性与女性在线上心理咨询适用性上的差异

研究结果显示,不同性别的大学生对线上心理咨询的需求量存在差异,其中女性数量多于男性,大一、大二学生男性与女性对于心理咨询需求基本持平,大三、大四差异比较显著,这可能与网络使用率、学习问题、就业问题等有关。

## 3 讨论

本研究中,女性对于心理咨询的需求量多于男性,这可能与两者人格特质等因素有关。据不完全调查显示,在217名来访者中,学业方面有问题的学生有53人(24.42%),情感咨询的学生有61人(28.11%),轻微焦虑问题的有17人(8.10%),人际关系处理方面有问题的有66人(30.41%),就业方面有问题的有9人(4.15%),其他方面的有11人(5.07%)。

综合多方面的调查显示,大三年级学生在人际关系及其各因子上得分均高于大一年级学生。在异性交往方面,大二年级学生得分主要在3-5分之间,说明在与异性同学交往过程中存在一定困扰,而大四年级学生所面对的异性交往问题相对较少。在待人接物方面两类大学生得分均值都在2分以下,困扰较小,这可能是由于大学生受到良好的社会教育,在人际交往过程中普遍较尊重他人,敢于承担,对环境的适应能力较强。在人际交友方面差异最大,大一年级的学生的均值接近5分,在社交活动和交友方面存在着较大的行为困扰,人际交谈方面交谈能力一般,少数不善于交谈,而大四年级学生普遍有着较好的交谈能力和技巧。

## 4 应对策略

大学属于人生观、价值观形成的重要时期,对人的发展影响比较大,同时对学习选择、职业规划具有决定影响。具备良好的心理状

态,可以为日常生活与学习奠定良好基础,因此必须完善心理健康,调节情绪状态;增强人际交往信心;提供良好社会支持。针对上述目标提出以下应对策略。

### 4.1 心理委员朋辈互助

科学培训心理委员,充分利用朋辈互助的群体及年龄优势是高校心理健康教育不可或缺的重要环节,同时也是改善大学生心理健康水平,更好地应对个人生活事件和公共危机,有效降低高校负性心理卫生事件发生率的有效途径。探索出高校心理委员朋辈互助的培训、管理和实践“三位一体”的联动机制,采用“建立试点-试点试验-成果推广”的运作流程,搭建大学生心理健康教育体系的有效支持系统。

### 4.2 合理情绪宣泄

处于青年期的大学生,随着他们的学业压力、人际关系、就业压力等问题的不断增加,心理上正经历着急剧的变化,情绪波动大,情感体验复杂等一系列不良的反应也随之而来。从情绪心理学来说,健康的情绪能有效适应各种环境,促进身心发展,不良的情绪则对人的身心健康产生消极的影响。通过各种途径帮助学生缓解内心的负面情绪,引导他们正确认识情绪,重新规划自己。通过建立适应大学生倾诉的渠道,完善情绪宣泄机制,在相对宽松的环境中为学生找到合理发泄空间,提升学生的幸福感和自我价值。

### 4.3 音乐治疗

音乐治疗是一种新型的通过系统的音乐干扰进行心理治疗方法。音乐能够激活人的认知、情绪、人格等方面,对人的情绪有着良好的调节作用。接受式音乐治疗可以有效改善大学新生的焦虑情绪,帮助其建立良好人际关系。音乐治疗对于消极情感以及大学生在人际关系问题上的改善效果更明显。

## 5 结束语

本研究显示线上心理服务给面临着更多的问题的大学生提供了极大的便利。当今大学生的人际关系问题、情感问题、学业问题上存在的困扰较大,在轻微焦虑上一般困扰,在就业上困扰较小。可以尝试通过心理委员朋辈互助、音乐治疗、合理情绪宣泄进行改善提高。

## 参考文献

- [1]白玉洁.音乐心理效应:增进积极品质与舒缓消极情绪研究[D].西安石油大学,2013.
- [2]周腾,李喜,杨远帆,等.正念训练改善大一新生人际关系的实践探索[J].科技视界,2019(34):77-78.
- [3]田野.接受式音乐治疗对大学新生适应性焦虑的干预研究[D].天津音乐学院,2014.
- [4]周静雯,何玉梅.高校朋辈心理咨询实践中的伦理问题及解决策略[J].芜湖职业技术学院学报,2020(09).
- [5]陈瑞.论合理情绪宣泄大学生心理健康教育中的应用[J].长江丛刊,2020(07).

作者简介:牟凯楠(2000-),女,佳木斯大学教育科学学院心理学;黄汉怡,佳木斯大学教育科学学院心理学;金义淞,佳木斯大学理学院物理学。

通讯作者:付瑶(1981-),女,佳木斯大学学生处心理咨询服务中心。