

美国高校心理咨询服务及启示

赵晓慧 廖志丹*

摘要：美国高校重视心理咨询服务工作，他们的心理咨询工作团队高度专业化，分工明确；心理健康宣传及时有效，内容、方式及渠道充分贴近学生需求；心理问题处理规范，程序明确而且各方责任清晰；心理问题预警全员参与，多方力量形成合力。美国高校做法给我国高校心理咨询服务以启示，我国高校需要在团队建设投入、宣传教育力度以及建立联动心理预警机制等方面进行更多的探索。

关键词：美国高校；心理咨询；服务；启示

[中图分类号]G647; G448 [文献标识码]A [文章编号]1674-9618 (2015) 01-0071-74

大学生心理健康状况不仅关系到学生个人的全面发展，也关系到高校、社会的安全稳定。目前，我国高校对大学生的心理健康教育与服务非常重视，基本都成立了心理咨询机构，为学生提供心理咨询服务，开设心理健康教育课程。但是，在实际工作过程中仍然面临一定的困难与问题。比如学生对心理健康状况的关注度不够高；部分学生存在对心理问题的误解，不愿主动求助；操作过程中较难快速筛查出有严重心理问题的学生等。心理咨询是美国高校学生事务领域的重要方面。早在1896年，美国特殊教育专家威特默就在宾夕法尼亚大学建立了第一个儿童心理学研究所，开创了心理学为教育提供服务的先河。经过一个多世纪的发展，美国高校的心理咨询工作已建立起专业化的行业组织，制定了规范的专业标准，形成了系统化的专业人员遴选与培训制度，进而成为一个较为成熟的专业领域，并已经实现“四化”：人员职业化、工作标准化、功能多样化、研究学术化，在高等教育中占据相对独立的地位^[1]。笔者在特拉华大学进行了一个月研修，对该校的心理咨询服务状况进行了考

察。

一、特拉华大学心理咨询服务现状

特拉华大学创立于1743年，是美国最古老的大学之一，被《美国新闻周刊》列为全美第68名，在公立大学中排名前28名。学校现有7个学院，在校生共21800人。目前，特拉华大学50%的收入来自于学生学费。因此，特拉华大学非常注重为学生提供优良的学生事务服务，并保证他们在学校中得到充分的发展，以吸引好的生源。

特拉华大学注重学生的心理健康，设有心理咨询与学生发展中心。该中心得到美国心理学协会、国际心理学会等专业机构认证，并由主管学生事务的副校长直接管理。中心的运作经费主要从在校生的健康费用中支出，比较充足。中心目前共有包括主任、心理医师、心理咨询师、博士实习生以及行政人员在内的31名工作人员。除行政人员外，中心其他人员均持有从业执照，且都具有心理学或医学等博士学位。中心有专门的办公场所，每位专业人员都有自己独立的办公室。中心配有先进的软硬件设备，并设有专门隔音的咨询室、团体辅导活

*作者简介：赵晓慧，女，厦门大学公共事务学院党委副书记。
廖志丹，女，厦门大学党委组织部副部长。

动室以及资料室。另外，中心还有专用的救护车，能确保工作人员在第一时间到达现场解决问题。

中心关注学生的学习、生活以及社交等各方面引起的心理问题。除在校外，中心还为社区人员提供咨询服务。中心提供的主要服务项目包括：为学生提供一对一的心理咨询；开展团体心理辅导；提供针对心理疾病的治疗；提供心理危机干预和评估，并及时转介有自杀、严重暴力倾向的学生去医院强制治疗；为学生举办心理健康培训，加强宣传，增强学生关注心理健康的意识；提供网络心理咨询及电话咨询服务等。中心平均每年接受1800人来访，约9000-10000人次，此外还会收到8000-9000多人次电话咨询。根据中心主任查理斯·比尔博士介绍，近年来，由于不同国籍、文化背景的学生越来越多，媒体和大众对心理健康问题的关注度增加，再加上一些原本就有心理问题的学生进入大学学习，中心每年接收的来访者数量逐年增加，心理问题的严重程度也日益加深。咨询的问题包括了学业压力、人际交往困难、由于突发事件引起的心理波动以及抑郁、躁狂等心理疾病。在咨询中，中心严格遵守保护隐私及主动求助的原则。对有心理问题的学生，每人在一个学年内，最多接受12次心理咨询，如果仍然没有好转就会被转介。

二、特拉华大学心理咨询服务特点

（一）咨询团队高度专业化

特拉华大学心理咨询与学生发展中心的工作人员具有学历高、专业化、团队分工细的特点。中心31名工作人员中，有2名是具有行医执照的心理学医师，13名是拥有执照的心理咨询师，7名专业的心理学博士，4名博士实习生以及5名行政人员。所有人都具有研究生以上学历，博士学历占84%。除具有心理学或医学博士学位外，所有的心理咨询师都必须持有州颁发的心理咨询师专业资格证。每位咨询师有自己不同的专攻方向，有的擅长处理学业问题，有的擅长处理人际关系问题，有的擅长处理饮食紊乱等引起的心理问题等。特别是中心拥有2名心理学医师，具有处方权，可以通过药物治疗对学生的心理疾病进行诊治，这是目前绝大部分中国

高校的心理咨询中心所不具备的。中心非常注重对工作人员的继续培养，每年都会按照每人1300美元的标准拨付费用以派工作人员参加校外的专业培训，同时还邀请专家到校内举办内训。每个心理咨询师和心理医师都有自己的督导。同时中心实行例会制度，每周举办一次例会，由资深的心理咨询师主持并带领团队成员进行案例探讨，帮助他们排解不良情绪和缓解压力。

（二）心理咨询服务宣传及时有效

特拉华大学心理咨询与学生发展中心非常注重心理健康知识的普及宣传，宣传时间安排科学，内容及方式贴近学生需求。尽管中心严格坚持主动求助的原则，但是不代表完全采取被动式的工作方式，也以各种方式开展心理健康知识的宣传与教育。中心在长期的工作实践中发现，每年新生入校初期及3月、4月、10月、11月来访的人数特别多。因此，在这些时间段，中心会根据出现的典型问题做一些专题的心理健康知识宣传及讲座。如在新生入学初期，重点介绍中心的服务内容及联系方式，并向新生普及在适应大学学习、生活方面的知识；在考试周前，重点宣传排解考试焦虑情绪方面的知识；在毕业前，重点宣传缓解求职压力方面的知识。针对不同的群体，也会开展侧重点不同的心理健康宣传。为了让学生特别是新生充分了解中心的服务，中心会采取多种多样的方式宣传中心的相关信息。如举办新生咨询会，接受新生咨询；发放中心小手册、宣传单；设立展台，发放抗压球；在全校新生大会中，专门安排议程介绍中心；设立招生宣传员向家长与学生介绍中心；在新生中设置必修项目——“第一年经历”；在写作中心等学生社团中进行心理健康知识的宣传等。当然，中心的咨询人员也会面向社区开展相应的心理咨询服务。

（三）严重心理问题处理规范

特拉华大学心理咨询与学生发展中心在面对自杀或严重暴力倾向的学生时，有规范的处理程序。通常中心只会对有自杀和严重暴力倾向的学生实施转介。首先会建议学生立刻就医，如果学生不同意，则会与社区警察局共同强迫送到学校长期合作

的医院就医，并不需要家长的签字或事先的同意。但事后会将情况报送给学生所在学院领导，由中心或学院通知家长。被强制就医的学生所有治疗费用直接从个人人身健康保险费用支付（每名学生强制购买）。如果学生自杀，家长可以诉诸法院，校方有专门负责的律师。中心与医院、警察局、学院以及家长之间责任明确、程序规范，有效规避了家长与学校出现纠纷的情况。即使出现纠纷，也直接通过法律程序解决。中心每周设有专家就诊日，如果学生状况不佳，在就诊日当天可以不用预约就直接找咨询师面谈。

（四）心理问题预警全员参与

特拉华大学心理咨询与学生发展中心充分调动教授、行政人员、学生社团以及家长等群体的力量，及时发现学生的心理问题，并有效预防。例如学生宿舍管理员是学生宿舍中最直接与学生接触的人，他们最了解学生的生活情况。因此，中心会与学生宿舍管理部门合作，定期对学生宿舍管理员进行心理健康知识的专业培训，指导他们如何及时发现心理问题苗头的学生。中心还会与职业发展中心合作，联合开展职业发展辅导活动，并接受自我认知方面的咨询。中心还注重与家长的沟通，专门在网页中写有给家长的信，普及心理健康知识。家长可以向中心进行电话咨询。此外，学生的导师，也会密切关注学生的心理健康状况。由于心理健康知识在美国普及广泛，整体来看，大众对接受心理咨询抱有比较客观理性的观念。

三、对我国高校心理咨询服务的启示

（一）加大投入，提高心理咨询团队专业化水平

心理咨询是一项特殊的助人性质的专门职业。专业化发展成为建设高校心理咨询工作人员团队的核心，也是影响心理咨询成效的关键。在美国，高校心理咨询人员的培养以“科学家——实践者”的模式为主，注重研究与实践相结合。美国高校心理咨询人员的入职门槛很高。在教育资历方面，从业人员必须具备心理学及相关学科的博士学位；从资格认定上看，必须具有州一级的心理师注册资格证

书；而在知识、技能、能力和经验方面，既有着共同的要求，同时又会根据各自高校学生的特点，提出一些必要的且独特的要求^[2]。在取得心理健康教育资格证后，高校心理咨询人员还必须定期参加培训。根据美国心理学家协会和美国心理学会规定，培训目标一般涉及：掌握心理学核心知识、了解伦理知识和建立职业价值观、发展专业决策能力、加强人际交流技能、掌握研究与设计技能等。人员培养的目标由过去简单的咨询者、干预者转变为现在的受过专业知识和技能训练的专业系统咨询师。在培养过程中，美国重视受训者在实习或见习中的实践能力培养，让实践者直接进入现场情境中工作，或在专家的督导下完成见习，这一时间段一般至少在一年以上^[3]。同时，还重视受训者的研究能力培养。

目前，我国高校基本都建立心理咨询中心，配有专门人员提供心理健康教育与咨询服务。但由于心理咨询在我国发展起步较晚，而且属于“舶来品”，本土化还需要一定的时间。因此，整体的专业水平还有提升的空间。笔者认为应加大投入，加大培养力度，提高心理咨询工作团队的专业水平。如增加咨询人员编制，适当情况可以引进有行医执照的医生为学生治疗心理疾病。应加大资金投入，一方面继续资助辅导员参与心理咨询师资格考试；另一方面，对现有心理咨询人员、具有心理咨询师资格的思想教育人员定期提供继续培训的机会，以提升专业水平。

（二）加大普及教育，引导学生主动关注心理健康

目前，我国高校大部分学生与家长对心理咨询已经不那么陌生，但是仍有相当一部分人存在着误解。应加大宣传及教育力度，发挥学生社团、学生宿舍等渠道的作用，也可充分利用微博、微信等新媒体，推送心理健康知识；同时在迎新期间、考试周、毕业季、求职就业等关键节点，开设专门的讲座，开展针对性强的心理辅导；宣传内容的设计应更加贴近学生心理需求，避免呆板、生硬。同时建设心理健康专题网站，提供在线咨询与服务，建立

便捷快速的反应机制,为学生提供高品质的服务。

(三)加强与各部门联动,争取多方力量支持,形成有效的预警机制

危机预警系统是一种前瞻性的心理危机管理系统,是危机干预的前奏。做好大学生心理危机预测,有利于保持大学生身心健康和高校的稳定发展。通过预警信息激活心理危机警报,可以有效降低危机的发生率和由危机带来的负面影响。目前,许多高校建立了分级预警响应体系,实行“学校—学院—班级”的大学生心理健康教育三级网络。学校层面依托心理咨询中心,学院层面依托心理工作组,班级层面设立心理委员,以此三级共同开展心理健康教育。与此同时,设立专门的多维预警评定体系,包括定期对大学生开展心理健康普查,为学生建立个人心理健康档案和系统化的心理危机预警库,对可能存在心理危机的学生进行重点关注,及时介入和干预,并按时定期复查;因地制宜地建立学生心理健康汇报制度;定期召开心理健康教育工作例会;开展专业的心理咨询服务和形式多样的心理健康教育活动等。

在美国学校心理健康教育中,有一种名为“集体的合作”的新形式。具体表现形式为:一是学校与社会人员的合作,可以在家庭、社会和学生中激发起强大的支持力量,如美国新泽西州的“学校青少年计划”、纽约州的“灯塔计划”、加利福尼亚州的“健康始于主动性”等,都产生了良好的社会影响。另一方面则表现为专家集体合作的方式,如在纽约地区,几乎每所学校都有一个由学校心理学家、学校社会工作者、教育评估专家、学生事务管理人员和语言矫正师组成的“以学校为基地的辅助组”,对学生进行日常的和必需的心理辅导、心理诊断、心理咨询、评估和干预等^[4]。因此,除了上文提及的大学生心理健康教育三级网络和多维预警评定体系,我们现在更多强调校内的联动和支持,校间的合作以及学校与社会的合作,这也是可以探寻的一条路径。

(四)加强对国际学生的心理咨询服务

高等教育国际化是高等教育发展的趋势,也

是我国高等教育发展的新方向。根据美国国际教育学会与美国国务院教育与文化事务局联合发布的报告,在2010—2011学年度,美国大学招收的国际学生人数已经达到72.33万人,其中中国留学生占到了15.76万人,占比高达21%。我国高校的留学生总量虽然只有美国高校留学生数量的1/3左右^[5],但可以预见,在不久的将来,在我国高校的外国留学生势必会越来越多,到国外高校交流或交换的学生数也会越来越多^[6]。在特拉华大学的国际学生中,中国留学生的总数最多。与此同时,中国学生的问题也最多。因此,心理健康教育不仅要在本国学生中开展,还应该有针对性地在国际学生中开展。国际学生在留学过程中遇到的心理问题有其独特的特点,语言的障碍、宗教信仰和传统文化不同的冲突、学习及生活的适应、缺乏社会关系支持等,都会成为心理问题的诱发源。而语言则成为咨询师与国际学生沟通的最大障碍。一些美国高校会聘请若干外籍心理咨询师专门从事国际学生的心理咨询工作。而我国高校,也需要关注留学生的心理健康问题,要对国内高校派出去的学生进行心理健康教育,做好预防工作。

参考文献:

- [1] 夏坤,袁凤华.美国高校心理咨询专业人员职业素质探析——以CSP专业标准为中心[J].东北电力大学学报,2011,(2):88-92.
- [2] 马晓红.美国高校心理健康辅导工作的管理探析——以两所美国高校为例[J].徐州师范大学学报(哲学社会科学版),2011,(6):120-124.
- [3] 孔晓东.美国学校心理健康教育之借鉴[J].高等函授学报(哲学社会科学版),2007,(8):31-34.
- [4] 庞海波.美、英、法学校心理健康教育及其启示[J].湖南师范大学教育科学学报,2010,(5):112-115.
- [5] 于冬雪.“中国问题”困扰美国高校[N].南方日报,2011-12-21.
- [6] 魏华颖.美国国家猎头制度对中国人才政策的借鉴意义[J].人民论坛,2012,(7中):138-139.

(责任编辑:孙大永)