

高校心理咨询中存在的问题及对策探讨

范娟玲

福建师范大学心理学院, 福建 福州

收稿日期: 2025年8月19日; 录用日期: 2025年9月4日; 发布日期: 2025年9月15日

摘 要

高校心理咨询是高校心理健康工作的核心组成部分。目前我国高校的心理咨询在不断发展的同时, 也存在诸如心理咨询师专业度参差不齐、学生对心理咨询的认识不足、学生对咨询师的选择有困难、咨访间存在多重关系、学生信息的保密争议、网络平台建设不足的问题。可通过提升心理咨询师专业胜任力、加深学生对心理咨询的认识、注意咨访间多重关系的处理、重视对学生信息的保密处理、优化网络平台建设等方式促进问题的解决。

关键词

高校, 心理咨询, 对策

Problems and Countermeasure Exploration in University Psychological Counseling

Juanling Fan

School of Psychology, Fujian Normal University, Fuzhou Fujian

Received: Aug. 19th, 2025; accepted: Sep. 4th, 2025; published: Sep. 15th, 2025

Abstract

College psychological counseling is a core component of mental health work in colleges and universities. Currently, while psychological counseling in China's colleges and universities is developing continuously, there are still problems such as uneven professionalism among psychological counselors, students' insufficient understanding of psychological counseling, students' difficulties in choosing counselors, multiple relationships between counselors and clients, disputes over the confidentiality of students' information, and inadequate development of online platforms. These issues

can be promoted to be solved by enhancing the professional competence of psychological counselors, deepening students' understanding of psychological counseling, properly handling multiple relationships between counselors and clients, attaching importance to the confidentiality of students' information, and optimizing the construction of online platforms.

Keywords

University, Psychological Counseling, Countermeasures

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

大学生正处于人生发展的关键转型期，面临从青少年到成人的角色转换、环境适应、职业规划等多重课题，心理需求复杂多样，而其自身经验和调节能力有限，需要专业的帮助和支持。近年来，高校学生的心理健康愈发引发社会各界关注，政府部门把心理健康工作摆在更加突出的位置，持续推进高校心理健康工作，重视时代青年身心健康的协调发展[1]。在高校的心理健康工作中，心理咨询无疑是核心组成部分，心理咨询可以帮助学生疏导情绪、认识自我、干预心理危机等，助力学生应对发展课题的挑战。我国高校心理咨询工作起步于二十世纪八十年代，经过多年的发展，正在逐步完善和正规化，但由于起步较晚和心理咨询本身具有的专业性和复杂性，在实际工作中存在着一些亟需关注和解决的问题。

2. 高校心理咨询中存在的问题

2.1. 心理咨询师专业度参差不齐

2021年，根据教育部《高等学校学生心理健康教育指导纲要》规定，心理健康教育专职教师应当具备从事大学生心理健康教育工作的相关学历和专业资质，并且按照1:4000的比例配备，每校至少配备两名[2]。目前国内高校心理咨询师主要由心理学相关专业教师、辅导员以及有心理咨询从业资格和能力的相关人员等组成[3]，专职与兼职心理咨询师并有。有些院校的心理咨询师人数不足，通过招募辅导员、思政课教师等符合一定资质和条件的教师来扩充心理咨询师队伍。因此，由多种类型人员组成的咨询师队伍水平参差不齐，咨询师队伍专业化程度不足。另一方面，许多心理咨询的理论和技術来自于西方，在应用于我国集体主义文化背景下时，由于文化差异，在实践中有时并不适用，因此需要适时地调整，这对于心理咨询师的专业性和咨询经验都提出了要求，专业水平和实践经验不足的咨询师可能在咨询中面临困难。部分高校对于学生心理健康教育重视程度不足，对于心理咨询师的培训和支持力度有限，这也影响了咨询师队伍专业性的提高。

2.2. 学生对心理咨询的认识不足

许多年来，社会上存在着心理问题容易被污名化的现象[4]。心理咨询在我国发展较晚，社会上的咨询服务良莠不齐，导致许多人并不了解和信任心理咨询。部分学生对于心理咨询的认识并不科学，如认为心理咨询是给所谓有心理疾病的人服务的，自己的困扰并不严重到需要预约心理咨询的地步，或者不想被贴上有心理问题的标签，或者不愿被同学知道自己在接受心理咨询等等。根据健康信念模型，个体对心理问题的认知如感知易感性、严重性、益处、障碍，以及行为动力如自我效能、行动线索，共同揭示

了学生是否主动寻求专业帮助的内在逻辑。而心理咨询认识的不足,使学生的主动咨询意愿下降,阻碍了进行心理咨询这一求助行为的发生。

2.3. 学生对咨询师的选择有困难

在学生想要了解心理咨询时,往往查询到许多心理专业术语,对于没有心理学背景的同学来说,理解心理咨询的流派和技术的具体含义并不容易。而在高校心理咨询师的简介中,往往也包含着很多这类专业术语,因此很多学生不知道该如何选择心理咨询师。即使在选择了心理咨询师之后,也可能会发现与咨询师契合度不高而需要换咨询师。咨访契合度不高,如风格不匹配是造成心理咨询中来访者负面体验的重要原因,而负面体验影响着来访者的咨询体验和再咨询意愿。但许多高校的心理咨询设置对于学生更换咨询师次数有限,如每个学期只有一次更换心理咨询师的机会,因此,有些学生可能无法找到最适配的心理咨询师。

2.4. 咨访间存在多重关系

多重关系是指心理咨询师或治疗师与寻求专业服务者之间除治疗关系之外,还存在或发展出其他具有利益和亲密、情感等特点的人际关系的状况[5]。在国内外的心理咨询的伦理规范中,往往要求咨询师与来访者之间避免出现熟人或者其他关系,即避免多重关系,因为多重关系可能给咨询带来负面影响。但在我国高校中,多重关系情境是常见的[6]。

在我国高校心理咨询中,咨询师与来访者之间常存在固有的师生关系、咨询师与和来访者有关的第三人有关系等情况,这可能会对咨询产生干扰。例如,当咨访间还存在师生关系时,面对学生违规违纪问题,咨询师角色下更侧重从学生当下面临到哪些冲突和困惑层面来与学生交流,而教师角色下可能更侧重于从学校的规章制度方面与学生探讨[7]。根据 Kitchener 的伦理原则模型,应当维护专业关系的公平性,避免因关系亲疏影响服务质量,如避免因为来访者是自己的学生而轻易延长咨询时间,但实践中咨询师可能因为多重关系而影响其原则判断。虽然高校咨询中的咨访-师生双重关系也可能对于咨询带来有利影响,如促进共情和理解,但是不能忽视教师角色与咨询师角色之间的冲突部分。另一方面,多重关系还会带来边界问题,如咨询师是否应该接受来访者自制的低价礼物、是否要互加微信等微妙又复杂情况[8]。虽然很多伦理守则都对多重关系问题提出了相应规范,但具体应该如何处理多重关系往往存在争议。因此,如何处理好多重关系也是高校咨询工作的一个议题。

2.5. 学生信息的保密争议

在高校的心理咨询相关工作中,对学生信息的保密处理容易影响学生对咨询师专业能力、专业伦理的看法。调查显示,有的高校咨询师在未经学生本人同意的情况下就将学生的咨询内容作为案例发布于学校公众号上[9],或将咨询信息擅自透露给辅导员等。根据保密原则,咨询师对于来访者的咨询信息负有保密责任,只有在规定的保密例外情况下进行保密突破才是不违反咨询伦理的,即便是需要进行保密突破,也应注意维护来访者的利益。社交媒体上,有些学生发帖称自己出于信任而告诉心理咨询师的隐私被心理咨询师在未经学生本人允许的情况下透露给辅导员、家长,对心理咨询不满。此类帖子的传播也降低了高校心理咨询服务、心理咨询师在学生中的信任度,降低了学生的咨询意愿。

在高校危机干预的实际工作中,需要对正在经历危机的个体或群体给予及时的处理或干预,这一过程中,保密与保密例外是常被提及的伦理议题。当咨询师评估情况后提出保密突破时,可能会引起被干预对象的不满和不信任,而家属、学校对被干预对象情况的知情需要有时也会和保密原则发生冲突[10]。但保密相关的规定尚有待进一步明确。如《临床与咨询心理学工作伦理守则(第二版)》中对“最低限度披露原则”的具体内涵和应用范围的描述本身不够清晰具体,容易引起高校心理咨询师的困惑[10]。

2.6. 网络平台建设不足

随着科技发展,网络已经渗透进高校学生生活的方方面面,高校建设心理健康网络平台已成为必然趋势。高校对心理健康网络平台的建设常采用心理健康教育的独立网页、微信公众号等形式,具有心理咨询工作的科普、预约等功能。调查显示,国内高校心理健康网站建设数量总体偏少;在平台的互动性上缺乏多向互动,许多平台的功能限于心理健康知识的宣传和普及[11]。

网络视频心理咨询是指心理咨询师通过各种网络通信工具,运用心理学原理和技术给来访者提供心理咨询帮助的一种新型心理咨询形式[2]。网络视频心理咨询减少了咨访双方的交通成本,比面对面心理咨询更加便捷。随着疫情的结束,线下咨询依旧是主流咨询形式,而对于部分无法到学校心理咨询室的同学来说,无法获得心理咨询服务。如在异地实习的大四学生,面临就业、升学等问题,可能出现心理困扰,有咨询需求,但无法到场咨询。另一方面,网络心理咨询有其特有的伦理议题,国内目前缺少对其的规范培训和监督管理机制[12]。高校能否提供线上咨询、制定线上咨询应遵守的规范以及如何保护师生隐私等,皆是高校在发展网络视频咨询中需要考虑和解决的。

3. 高校心理咨询中的对策探讨

3.1. 提升心理咨询师专业胜任力

学生在产生心理困扰并向学校的心理咨询中心寻求帮助时,往往都希望心理咨询师可以帮助自己解决困扰,而能否接住学生的问题、帮助学生理清困惑、获得学生的信任等,都是对于咨询师的考验,也关系到咨询效果和咨询满意度。因此心理咨询师的专业素养十分关键,加强对于高校心理咨询师的专业培训,提高咨询师的专业胜任力就显得尤为重要。

心理咨询经验不足、缺少专业培训是高校心理咨询师感觉胜任力不足的主要原因[3]。因此高校可以为心理咨询师提供更多的专业培训机会,如聘请校外心理专家为心理师提供专业知识与实践能力培训、咨询个案督导,资金支持心理咨询师进行外出专业培训等。高校可以设计一个分层级的、包含伦理、技能督导在内的年度培训方案,设定具体的培训和督导时长要求、每月固定的培训时间安排等,使培训和督导工作有条不紊地进行。另外,在高校情境中,有着不同性别、种族民族、宗教信仰和社会经济地位的学生,不同的群体身份造就了一定的文化差异,多元文化议题突出[13]。而多种文化交融的环境需要高校咨询师具有文化敏感性,才能更好地为来访的不同语言和文化背景下成长的学生提供服务。研究显示,参与培训和工作年限的增加能有效提升心理咨询师的多元文化咨询能力[13],可见应当加强心理咨询培训,特别是多元文化相关咨询知识培训。

高校可以加强与医院、其他高校、社会心理咨询机构的交流合作。根据我国法律规定,心理咨询人员不得从事心理治疗工作,不得对来访者进行心理诊断,但在高校心理咨询工作中,可能会遇到患有精神障碍或者遭受严重心理危机的学生,需要高校心理咨询师及时转介,以免延误治疗。实践中,学生自身可能并不知道如何找到合适医疗资源,甚至放弃就医,因此加强医校合作机制,帮助学生更快捷高效地就医十分必要。高校可以与医院链接资源,开展学术交流活动、邀请精神科医生定期到校医院坐诊等。同样,与高校、社会心理咨询机构加强交流合作,互相分享工作经验也是提升学校心理咨询中心服务质量的方式。

咨询师自身应当注重专业学习、积累总结经验、提高相关法律认识等,提高自身咨询技能,打造良好的口碑,为学生提供专业的心理服务。

3.2. 加深学生对心理咨询的认识

高校可以加强心理健康知识普及工作,如通过心理健康课程、微信公众号推送、心理剧、心理知识

竞赛等方式使正确的心理健康知识更多地渗透进学生的生活,加深大学生对心理健康的认识,正确认识心理咨询的作用。针对不同年级的学生提供不同的心理健康主题知识,如关注大一学生的心理适应、人际交往问题,大三、大四学生的职业规划问题。在心理健康知识的宣传中,需要注重对心理咨询的常识普及,如心理咨询的形式、影响等,提高学生对于心理咨询的认识度和接受度。

在心理咨询的预约方面,可以更简洁、通俗易懂的方式来介绍咨询师、安排专人帮助学生选择咨询师等,以期为学生找到更适配的心理咨询师。在咨询结束后,收集学生的咨询体验反馈与改进建议。建立每个前来咨询的学生的心理档案,包括预约记录、每次咨询摘要记录,以及咨询结束后的记录,促进心理档案的规范化管理[14]。注重咨询前、咨询中、咨询后全过程的服务水平,为咨询中心树立专业、温暖的形象,让学生在切身体验中建立对于高校心理咨询的认识,修正关于心理咨询的误解,提升对高校心理咨询的信赖度,使更多学生在需要帮助的时候愿意选择走进咨询室。

3.3. 注意咨询间多重关系的处理

根据身份认同理论,角色总是成对存在的,一对角色关系中的双方都对彼此有对应的角色期待,并试图扮演好各自的角色身份[15]。在高校心理咨询工作中,如果来访者是咨询师的熟悉的学生、朋友,那么在咨询中,咨询师就具有多重角色身份,可能会带入更多的个人情感,这会影响其对客观中立的立场的维持,影响其对来访者的情况做出准确的分析和评估,进而影响咨询进程和咨询效果。在咨询中,咨询师自身应该对于自身在咨询中扮演的角色及其影响有一定的觉察和评估,充分评估可能存在的风险,如出于教师视角的价值判断带来的干扰等等。咨询师需要明晰相关伦理规范,当对伦理规范存在困惑时,应当及时向督导等专业人士求助,做出更合理的决策。高校可以增强对咨询师在多重关系情境方面的培训力度,如组织高校咨询师间的交流活动,促进实践经验的分享和探讨。在咨询师面临多重关系挑战时,提供困难上报和转介支持。

3.4. 重视对学生信息的保密处理

除了高校心理咨询,社会心理咨询中也会出现保密相关问题,即使是两个成熟咨询师之间,对同一保密问题的理解和践行也会存在差异,对此问题的处理需要重视。针对学生信息的保密与保密突破问题,咨询师需增强自身的咨询伦理意识,用伦理规范指导实践,严格遵守保密规定,注意对于来访者信息的保护,杜绝保密不当情况的发生。如在心理咨询中心公众号发布文章涉及来访者时,需要获得来访者的知情同意,对信息模糊处理,保护来访者的隐私。

针对不同程度的危机情境和保密例外情况,高校可以制定并落实保密突破的方式过程、突破对象及披露内容等实施细则[13],增强对咨询师的伦理培训,为咨询师提供相关伦理培训和实践交流机会。高校心理咨询师需要考虑专业伦理与法律责任之间的冲突、保密的限制等问题,其中涉及到来访者、咨询师、学校等各方利益,从中快速而准确地做出决策对咨询师而言是一个挑战。咨询师应当加强专业知识学习、与其他咨询师交流经验等,提高自身对于这一复杂情境的权衡和决策能力。

3.5. 优化网络平台建设

现如今高校学生更习惯通过网络来获取信息、获得服务,因此高校可以优化心理健康教育网络平台的建设,为学生提供更便捷的信息和服务渠道。完善心理健康教育网站的功能,使其具有网络预约、网络咨询、网络科普、心理测评等功能,并增强其互动性,如融入人工智能技术来辅助心理测评,增强师生使用的体验感,使心理健康服务以更自然、高效的方式渗透进学生的生活,提升学生对于心理健康的重视,提高学生在心理困扰初期就善用学校心理资源求助的可能性,避免心理困扰加重情况的发生。特

别是对于不方便进行线下咨询的同学,高校可以加强网络视频心理咨询服务的建设,使心理咨询帮到每一个需要帮助的同学。但因网络视频咨询有隐私泄露等网络情境下特有的风险,因此需要制定相关规范,如专门的保密设置和知情同意;咨询师设置专门的用户开机密码、网站密码、咨询记录文档密码;备有能处理技术故障的技术人员的联系方式;提前设置好无法联系到咨询师时的应急程序等[16],从而为大学生提供专业、有效的网络视频心理咨询服务。

4. 总结

高校心理咨询是我国高校心理健康服务体系的核心组成部分,承载着为学生心理健康保驾护航的责任。如今,在高校心理咨询工作取得显著进展的同时,也面临着一些问题和挑战。这些问题的解决,离不开国家、高校、心理咨询师等多方的努力,形成合力,提高高校心理咨询服务的专业性,提升学生对于心理咨询的认识度和满意度,促进学生心理的健康发展。

参考文献

- [1] 尹思诺. 高校心理健康教育规范化发展研究[D]: [硕士学位论文]. 杭州: 浙江工商大学, 2023.
- [2] 董雪, 谭宝书, 比拉热·依拉里丁. 健康中国背景下高校网络心理咨询的现状、困境和优化策略[J]. 陕西教育(高教), 2023(11): 47-49.
- [3] 王秀秀. 高校心理咨询工作的现状与路径探析[J]. 当代教育实践与教学研究, 2020(10): 224-226.
- [4] Xu, X., Li, X., Zhang, J. and Wang, W. (2017) Mental Health-Related Stigma in China. *Issues in Mental Health Nursing*, 39, 126-134. <https://doi.org/10.1080/01612840.2017.1368749>
- [5] 中国心理学会临床与咨询心理学工作伦理守则[J]. 心理学报, 2018, 50(11): 1314-1322.
- [6] 谢悦, 贾晓明. 高校心理咨询师多重关系情境与决策类型的研究[J]. 心理科学, 2021, 44(4): 1004-1011.
- [7] 游琳玉, 贾晓明. 高校咨访-师生非性双重关系的伦理特征[J]. 中国临床心理学杂志, 2022, 30(2): 472-476.
- [8] Jain, S. and Roberts, L.W. (2009) Ethics in Psychotherapy: A Focus on Professional Boundaries and Confidentiality Practices. *Psychiatric Clinics of North America*, 32, 299-314. <https://doi.org/10.1016/j.psc.2009.03.005>
- [9] 李牧阳, 雷霆, 谢燮, 等. 心理咨询中来访者负面体验的质性探索[J]. 心理学报, 2025, 57(7): 1216-1230.
- [10] 王倩, 郑珈辰, 游琳玉, 等. 高校危机干预中的隐私权保护: 保密与保密例外[J]. 中国临床心理学杂志, 2023, 31(4): 909-913.
- [11] 姜妍, 雷鸣, 吴柔嘉, 等. 高校心理健康教育的网络平台建设研究——以四川高校网站建设情况为例[J]. 西南交通大学学报(社会科学版), 2021, 22(2): 78-86.
- [12] 吴慕窃. 咨询师视角下网络心理咨询伦理问题的质性研究[D]: [硕士学位论文]. 南京: 东南大学, 2020.
- [13] 陈婧, 徐国赢, 李凡姝, 等. 高校心理咨询师多元文化胜任力的调查[J]. 中国临床心理学杂志, 2023, 31(4): 913-918.
- [14] 李佩玲. 高校心理咨询学生心理档案的规范化管理建设[J]. 兰台世界, 2020(1): 91-94.
- [15] Stryker, S. and Serpe, R.T. (1994) Identity Salience and Psychological Centrality: Equivalent, Overlapping, or Complementary Concepts? *Social Psychology Quarterly*, 57, 16-35. <https://doi.org/10.2307/2786972>
- [16] 夏翠翠, 廖冉. 高校网络视频心理咨询工作探析[J]. 北京教育(德育), 2020(5): 90-93.