

阻碍大学生求助网络心理咨询的原因分析

——基于11位大学生的深度访谈

林典¹, 龚逾慈²

¹上海立信会计金融学院法学院, 上海

²浙江理工大学社会工作系, 浙江 杭州

收稿日期: 2023年10月17日; 录用日期: 2023年12月14日; 发布日期: 2023年12月22日

摘要

为探讨阻碍大学生求助网络心理咨询的原因, 以质性研究方法对11位大学生进行深度访谈。研究发现, 传统求助文化中“知耻文化”和“怕麻烦他人”的价值观, 求助污名化的心态, 对网络心理咨询的认知误区, 对其安全性和咨询效果的顾虑, 以及获取渠道的缺乏是阻碍大学生寻求网络心理咨询协助的重要原因。当前高校应重视网络心理咨询服务的建设, 加强网络心理咨询相关规范建设和宣传教育, 提高大学生求助的意愿。

关键词

网络心理咨询, 大学生, 心理求助

Analysis of the Reasons for Hindering College Students from Seeking Online Psychological Counseling

—Based on In-Depth Interviews with Eleven College Students

Dian Lin¹, Yuci Gong²

¹Law School, Shanghai Lixin University of Accounting and Finance, Shanghai

²Department of Social Work, Zhejiang Sci-Tech University, Hangzhou Zhejiang

Received: Oct. 17th, 2023; accepted: Dec. 14th, 2023; published: Dec. 22nd, 2023

Abstract

To explore the reasons that hinder college students from seeking online psychological counseling, a qualitative research method was used to conduct in-depth interviews with eleven college stu-

dents. Research has found that the values of “shame culture” and “fear of troubling others” in traditional help seeking culture, the stigmatization of help seeking, cognitive misconceptions about online psychological counseling, concerns about its safety and effectiveness, and the lack of access channels are important reasons that hinder college students from seeking online psychological counseling assistance. At present, universities should attach great importance to the construction of online psychological counseling services, strengthen the construction and promotion of relevant standards for online psychological counseling, and enhance the willingness of college students to seek help.

Keywords

Online Psychological Counseling, College Student, Psychological Assistance

Copyright © 2023 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

作为远程治疗的方法,网络心理咨询即是案主与咨询师之间透过电子邮件、线上聊天与视频会议等网络沟通方式进行心理困扰的疏导,以获得心理健康上的协助或情绪上的支持[1]。有别于线下心理咨询,网络心理咨询具有匿名性、虚拟性、互动性、资源共享性、即时性、非线性和跨国性的优点[2],能有效弥合精神卫生服务的缺口[3]。大学生是心理困扰高发的群体,而心理困扰又是引发一切严重心理问题的重要导因。为更好满足大学生心理服务的需求,弥补线下心理咨询的不足,我国很多高校和心理机构均已开展了网络心理咨询服务,为大量遭受严重心理困扰的大学生提供了及时有效地援助[4]。

然而,笔者在教学和研究实践中发现,仍有相当部分的大学生对寻求网络心理咨询的意愿偏低。到底有怎样的原因阻碍大学生寻求网络心理咨询服务?遗憾的是,当前学术界对此探讨较为缺乏。在我国信息化高速发展的时代,网络心理咨询在高校的心理服务中必将大有可为。有鉴于此,本研究尝试以质性研究的方法探索阻碍大学生寻求网络心理咨询的原因,并为高校科学规范建设网络心理咨询服务提供相关建议。

2. 研究方法

本研究基于质性研究的逻辑,采用访谈法来探讨阻碍大学生寻求网络心理咨询的原因。在知情同意的基础上,对受访者进行不记名深入访谈。访谈大纲采用开放式问题,聚焦阻碍被访者求助网络心理咨询的原因以及发展学校网络心理咨询的建议两个面向开展。由于本研究正逢疫情防控的特殊时期,受限客观限制,本次调查采用方便取样的方式选取11位大学生为样本进行在线访谈。其中男性3人,女性8人,大一到大四的分别为4人、3人、2人和2人,被访者均无心理咨询经历。以下兹将受访者的基本资料整理如下表1。

本次访谈全程录音,访谈结束后研究者也及时对录音进行转录和整理,资料整理的基本步骤如下:

- 1) 将访谈内容转为叙述性文字;
- 2) 对资料进行内容分析,找出相关有意义的句子;
- 3) 由有意义的句子归纳出所代表的意义;
- 4) 将意义中所共存的特性归纳形成主题;
- 5) 整合研究现象的主题进行整体阐述。

Table 1. Description table of respondent characteristics
表 1. 受访者样本特性描述表

编号	性别	年级	专业	访谈方式	心理咨询经历	疫情隔离经历
1	男	二年级	社会工作	微信语音通话	无	在校防控
2	女	四年级	社会工作	微信语音通话	无	居家隔离
3	男	一年级	社会工作	微信语音通话	无	在校防控
4	女	三年级	社会工作	微信语音通话	无	在校防控
5	女	三年级	社会工作	微信语音通话	无	居家隔离
6	女	二年级	社会工作	微信语音通话	无	在校防控
7	女	一年级	社会工作	微信语音通话	无	居家隔离
8	女	一年级	社会工作	微信语音通话	无	在校防控
9	女	一年级	社会工作	微信语音通话	无	在校防控
10	女	四年级	社会工作	微信语音通话	无	居家隔离
11	男	二年级	社会工作	微信语音通话	无	居家隔离

3. 研究发现

3.1. 传统求助文化的限制

由于华人文化的框架下“家丑不可外扬”要维持和保有“家庭声望”的知耻文化，人们为了维持自己私领域内的样貌不被外人看到，而将求助行为看成是一件羞耻、伤尊严的事情[5]。受访者 1 就讲到：“把这些东西透露出去是一种脆弱的表现，不要让别人觉得自己很脆弱。还有就是觉得自己说出去，自己的秘密暴露、泄露出去了，会觉得脸面没有了这样。”

此外，像“靠人不如靠己”的社会价值观，亦会将个人的求助行为看成是在麻烦他人的负面知觉标签，有着对他人很不好意思的感觉[5]。这种传统的求助文化也在很大程度上影响大学生求助网络心理咨询的行为。受访者 11 就表示：“感觉太麻烦了，感觉自我消化一下就可以了，没必要去……如果直接暴露给对方会有点不习惯，不好意思。”

3.2. 求助污名化的担忧

污名化是社会群体对某些特定的个体或群体的不良刻板印象[6]。求助污名即是求助行为这个行为本身污名化。过往的研究均显示，求助污名化是阻碍个体求助行为的重要原因。本研究访谈的 11 位大学生均未有寻求心理咨询的经历，但将向网络心理咨询寻求协助的“求助行为”污名化也毫不意外的出现。受访者 2 就表示：“如果网络心理咨询是语音或者视频的方式，就会不会被别人知道，导致被别人贴上你有问题的标签。”受访者 9 也表示：“就是感觉可能去求助，把自己心理的问题严重化了，我已经申请去求助了，……因为已经要到和别人请求网络求助了吗！就觉得，原来我这个心理问题已经这么严重了，就是不想承认这种事情。”受访者 10 也提到：“可能是担心被别人看到，会误解我。”

3.3. 对网络心理咨询的认知存在误区

网络心理咨询在我国还是一种新兴的心理咨询形式，虽然疫情期间区域封控措施的施行推动了网络心理咨询的迅速应用与发展，但其总体还处于起步阶段，社会认知度不高，这也导致民众一定的认知误区。结合访谈资料的分析，11 位受访者均对网络心理咨询的认知存在误区。受访者 2 认为网络心理咨询

就是“学校心理中心发送的消息, 还有网络上同伴支持的社群”, 受访者 1、受访者 3 和受访者 6 甚至都认为网络心理咨询等同于学校心理中心发放的心理健康调查问卷和讲座。

3.4. 对网络心理咨询安全性的顾虑

网络安全是不可回避的问题, 尤其是伴随着网络诈骗等新闻的宣传, 使大学生对求助网络心理咨询的安全性存有很多顾虑, 影响其向网络心理咨询寻求协助。受访者 5 就表示: “因为网络上他很可能会面临着, 比如说冒名啊, 或者这样子, 他可能不是很安全……你从网上进行咨询, 大部分会觉得你会不会容易受到欺骗啊这样。”受访者 6 也认为: “网络心理咨询毕竟信息安全保障度不够高吧, 会存在隐私泄露这种(问题)。保密性效果会差一点。”受访者 9 也表示: “会担心会碰到假的那种, 因为现在网络上你真的假的也是不好分辨的。”

3.5. 对网络心理咨询效果的质疑

访谈的资料显示, 大学生对网络心理咨询的权威性和咨询效果存在质疑, 这也是影响其求助的重要原因。受访者 2 就表示: “我会质疑线上的心理咨询, 它的效果怎么样, 可能效果没有线下那么好。而且我也会质疑线上给我做心理咨询的人的资历啊, 资质啊, 能不能做专业的心理咨询。”受访者 3 也提到: “我觉得线上活动的有效性会弱于线下……还有就是我觉得网络心理咨询流于形式吧。”受访者 10 也表示: “网络心理咨询这样的平台你没有接触过, 对于它的专业性、有效性持有一种不信任的感觉。”

3.6. 获取渠道的缺乏

便利性是网络心理咨询的一大优势, 求助者可以利用各种网络设备与咨询师进行互动交流, 能够打破原本地理上的限制, 充分满足求助者的咨询需求。在疫情防控期间, 网络心理咨询应能够发挥其便利性和灵活性的优势。然而, 本研究显示, 大学生缺乏获取网络心理咨询的资讯, 受访的 11 位大学生均表示不清楚如何获取网络心理咨询服务, 这是影响其求助的重要原因。受访者 4 就表示: “一般会通过百度进行搜索, 但估计都不靠谱。”受访者 7 也表示: “我应该会在网络上检索一下, 但具体也不知道, 在学校里也不知道。”受访者 8 也反映: “就是不知道去哪里获取这个资源, 感觉网络心理咨询宣传的力度是不够的。”

4. 结论与建议

4.1. 结论

本研究发现, 传统求助文化中的“知耻文化”和“怕麻烦他人”的价值观使得大学生对寻求网络心理咨询协助的意愿较低, 结合访谈的资料, 通常大学生会优先考虑自行解决心理困扰, 或者求助非正式助人资源, 如同学和家人。同时求助污名化的心理也会加重大学生对求助网络心理咨询行为的担忧。此外, 对网络心理咨询的认识存在误区, 对其安全性和咨询效果的顾虑, 以及获取网络心理咨询渠道的缺乏也在进一步阻碍大学生的求助意愿。

4.2. 建议

随着我国社会信息技术的快速发展, 网络心理咨询将在未来的心理服务领域大有可为。考虑到大学生是心理困扰高发的群体, 我国高校重视网络心理咨询服务的建设应是当务之急。

首先, 高校应加强网络心理咨询服务的宣传力度, 减少大学生的认知误区。在正式沟通的渠道上, 学校可以充分利用新生研讨课、心理健康课程、校内宣传栏、网站主页介绍、心理服务自媒体等平台适时宣传网络心理咨询服务的相关知识, 帮助学生获取正确的知识。在非正式沟通的渠道上, 学校可以利

用学生社团、志愿者、师生间闲谈等非正式管道进行讯息传导。相对于正式沟通渠道,非正式沟通这种富有弹性的沟通的方式,能帮助学生在接受网络心理咨询相关讯息时不会感到负担,且资讯又是平行而入亦不会有权威间的地位差距,更能增强学生对信息的消化和吸收,同时也能尽量减少求助行为污名化问题。

其次,高校应规范建设网络心理咨询平台。一方面,为避免网络安全问题,学校可以利用校内网建立网络心理咨询平台,并运用专门的VPN进行授权链接。在平台中应公布专职心理咨询师的在线咨询渠道(如微信、QQ等),让需要的学生能及时进行联系。本研究发 现大学生更倾向寻求网络即时心理咨询,尤其是网络即时文字咨询。因此,学校应注重网络即时咨询形式的运用,丰富学生的求助诉求。同时网络心理咨询平台上还可设置心理树洞、心理健康测试、心理健康讲座、心理健康知识等栏目,丰富网站内容,并导入大数据和人工智能技术以精准捕捉学生的心理服务需求。另一方面,学校应建立网络心理咨询的相关规范,如明确心理咨询师的职业伦理,说明咨询学生的权利和义务,确定网站管理员和志愿者的工作职责等,并建立一套处理伦理争议的机制,尽可能确保网络心理咨询的安全与保密问题。

第三,建立多梯度的网络心理咨询师队伍建设。一方面,学校应建立一支骨干的网络心理咨询师队伍,他们应是有专业资质认证的成员,能够胜任网络心理咨询的工作。另一方面,加强辅导员、学生志愿者、新生导师等心理健康知识和技能的培训,他们可以在日常的工作中及时发现有诉求的学生,提供有效的心理援助,并及时帮助网络心理咨询师进行对接。此外,学校还应加强督导机制的建设,提升网络心理咨询的整体素质。

由于本研究仅是以方便取样的方式选择11位大学生进行调查,研究的信度和效度均有限制,研究结果的推论范围有待商榷。不过我国当前类似的研究较为缺乏,本研究应有一定的探索意义。

参考文献

- [1] National Board for Certified Counselor. Policy Regarding the Provision of Distance Professional Services. <https://www.renewedvisiontraining.com/wp-content/uploads/2021/07/NBCCPolicyRegardingPracticeofDistanceCounselingBoard.pdf>
- [2] 李嘉玲. 网路使用动机与网路自我效能对网络咨商求助态度之影响[D]: [硕士学位论文]. 高雄: 高雄师范大学, 2021.
- [3] Feijt, M., Kort, Y.D., Bongers, I.M., *et al.* (2020) Mental Health Care Goes Online: Practitioners' Experiences of Providing Mental Health Care during the COVID-19 Pandemic. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, **23**, 860-864. <https://doi.org/10.1089/cyber.2020.0370>
- [4] 靳宇倡, 张政, 郑佩璇, 等. 远程心理健康服务: 应用、优势及挑战[J]. *心理科学进展*, 2022, 30(1): 141-156.
- [5] 朱明钰, 张宇迪. 专业心理求助行为污名现象的定性研究[J]. *心理学通讯*, 2023, 6(2): 66-73.
- [6] 郭婷, 朱永帅. 大学生心理求助污名化研究[J]. *中国多媒体与网络教学学报(上旬刊)*, 2019(3): 122-123.