

# 高职院校学生心理健康服务满意度调查分析

## ——以广东职教城高职院校为例

卢树娜 李泽盛 侯淑丹 陈晓丽 曾伟权

(清远职业技术学院 广东清远 511510)

**【摘要】**本研究运用问卷调查法,对广东职教城9所高职院校1893名大学生疫情常态化防控时期,心盛状况和学校心理健康服务满意度进行调查分析。结果表明:①高职院校学生心盛水平较疫情前显著下降;②学校心理健康服务不能满足学生需求;③学校心理健康宣传服务不够深入;④学生对学校心理健康服务的专业性存疑。故学校心理健康服务需根据学生需求,以问题为导向设计宣传服务项目,提升服务的专业水平。

**【关键词】**高职院校;大学生;心盛;心理健康服务;满意度

当前,全球都处于新冠肺炎疫情常态化防控期间,本研究调查显示,65.4%的高职院校学生认为心理健康服务需求普遍增加,反映出疫情带来的社会和生活改变对高职院校学生心理健康的影响较大,越来越需要通过心理健康服务来改善和提升心理健康素质。所以,了解高职院校学生心理健康状况,对学校心理健康服务的满意度,对高职院校构建全面、多元的心理预防和干预机制,提升心理健康服务水平,具有重要意义。

### 1 研究方法

#### 1.1 研究对象

随机抽取广东职教城9所高职院校学生为研究对象,通过问卷星发放问卷2000份,收回有效问卷1893份,有效回收率为94.65%,其中男性672人,女性1221人;大学一年级953人,二年级788人,三年级152人;农村生源1129人,城镇生源764人;独生子女313人,非独生子女1580人。

#### 1.2 研究工具

##### 1.2.1 心盛量表

采用Diener编制的心盛量表,量表共有8个项目,分别是:①我过着有目标、有意义的生活(意义感);②我的社会关系富有支持性且我能从中受益(社会关系);③我对自己每天所做的事务满怀兴趣(投入兴趣);④我会为他人的快乐和幸福积极贡献(帮助他人);⑤我有能力做好那些对我来说重要的事情(自我能力);⑥我觉得自己还不错,生活状态也不错(自我接纳);⑦我对我的未来感到乐观(未来乐观);⑧我能得到别人的尊重(他人尊重)。采用1—7点计分的方法,问卷的8个项目均为正向计分,计分范围0~56分,得分越高,表示被试拥有更多的积极心理资源和社会功能,个体的积极心理水平也就越高。修订后的中文版心盛量表的内部一致性信度为0.948。

##### 1.2.2 自编学校心理健康服务满意度问卷

研究人员自编高职院校学生对本校心理健康服务满意度问卷,包含服务常识知晓度、服务项目满意度、服务特点需求度和未求助原因等四个方面的内容。

#### 1.3 数据处理

使用SPSS23.0进行数据分析和统计。

### 2 结果分析

#### 2.1 高职院校学生心理状况

##### 2.1.1 高职院校学生心理困扰发生情况

调查数据显示,当前20%以上高职院校学生认为自己“经常+总是”出现的心理困扰有效率下降、目标缺失和睡眠问题;17%以上的高职院校学生认为自己“经常+总是”出现抑郁情绪、焦虑情绪和强迫症状;14%以上的学生认为自己“经常+总是”出现家庭、同学、朋友等人际矛盾。这说明高职院校学生更多表现出对学习和未来发展方面的心理困扰,容易出现抑郁、焦虑、强迫和睡眠不良等心理症状。

##### 2.1.2 高职院校学生心盛状况

对1893名高职院校学生的心盛量表得分进行描述性分析,结果显示,心盛总均分为 $5.11 \pm 1.10$ ,总分 $40.87 \pm 8.84$ ;心盛量表各条目均分为意义感 $5.03 \pm 1.33$ ,社会关系 $4.93 \pm 1.33$ ,投入兴趣 $4.90 \pm 1.33$ ,帮助他人 $5.15 \pm 1.27$ ,自我能力 $5.301 \pm 1.19$ ,自我接纳 $5.17 \pm 1.25$ ,未来乐观 $5.09 \pm 1.33$ ,别人尊重 $5.302 \pm 1.18$ ,其中他人尊重得分最高,投入兴趣得分最低。其余条目得分从高至低分别为:自我能力、自我接纳、帮助他人、未来乐观、意义感和社会关系。从高职院校学生在心盛量表各条目的应答情况看,20~28%的高职院校学生对8个项目做出不确定判断;10%以上的学生对自己做出否定判断的是投入兴趣、未来乐观和社会关系;69%以上的学生对自己做出肯定判断的是自我能力、他人尊重和自我接纳。这表明高职院校学生的总体积极心理水平一般,呈现出对自己是否拥有积极心理资源和社会功能的不确定性。

##### 2.1.3 疫情前后大学生心盛状况比较

将本研究结果与2017年赖巧珍的调查结果<sup>[1]</sup>进行单样本T检验发现,疫情常态化防控时期高职院校学生的心盛状况显著低于疫情前大学生,说明大学生的心理健康状况受到疫情一定影响,导致高职院校学生积极心理水平普遍下降。

## 2.2 高职院校学生对本校心理健康服务的满意度状况

### 2.2.1 本校服务满足需求的程度

调查数据显示,高职院校学生认为本校服务能够满足自己需求的仅有 37.61%,认为不能满足自己需求的占 12.36%。这说明从学校心理健康服务满足学生需求的程度来说,学生对本校服务的满意度相对较低,一方面可能是由于现有的学校心理健康服务项目不符合学生的需求;另一方面可能是由于现有的学校心理健康服务项目质量有待进一步提高。

### 2.2.2 对本校服务信息的知晓度

数据表明,高职院校学生对本校服务机构位置、机构设置和服务预约方式的完全知晓率分别是 22.87%、23.67%和 15.90%,还不足四分之一,尤其是服务预约方式的完全知晓率最低。这说明高职院校普遍对心理健康服务的宣传还不到位,导致学生对心理健康服务的相关信息知晓度低。

### 2.2.3 对本校服务工作的满意度

高职院校学生对本校提供的服务工作的满意度在 72.9~85.85%之间,依次为:心理测试与心理调查(85.85%)、心理健康教育(85.1%)、宣传及体验活动(81.94%)、专业性培训(74.91%)、心理咨询与辅导(72.9%)。该结果与 2019 年赵翠霞的研究较为一致<sup>[2]</sup>。学生对群体性开展的服务工作的满意度明显高于个性化的专业工作。这表明,高职院校学生对本校开展的心理健康服务工作的总体满意度较高,但个性化专业工作的提升空间还比较大。

### 2.2.4 不接受本校服务的原因分析

调查数据显示,高职院校学生不接受本校服务的原因,占比 50%以上的是没有时间和缺乏安全感,占比 30%以上的是对服务效果持怀疑态度和担心遭受歧视。从学生角度来说,说明一方面学生的心理健康意识较为薄弱,对自身心理健康不重视;另一方面学生对心理问题或疾病还存在一定的误解。从学校心理健康服务的角度来说,学校心理健康宣传力度还不够,学校心理健康服务的专业性还需要进一步提升。

## 3 结论与启示

### 3.1 学校心理健康服务不能满足学生需求

与疫情前相比,高职院校学生的积极心理水平显著降

低,心理健康服务需求明显增加,只有 37.61%的学生认为本校服务能够满足自己需求。这表示如果学校想提高学生对本校心理健康服务的满意度,让学生愿意接受学校的服务,首先要了解学生的心理健康服务需求,根据需求设计开发相应的心理健康服务项目,调整和修改已有的心理健康服务项目,才能够更好的为学生服务。

### 3.2 学校心理健康宣传服务不够深入

本研究发现,高职院校对本校心理健康服务信息的完全知晓度最高只有 23.67%;没有时间接受学校心理健康服务的学生占 59.38%;担心接受服务会受到歧视的占 39.99%。这些数据都说明,高职院校心理健康宣传服务不够深入,导致学生主要存在两个方面的认知偏差:一是学生的心理健康意识薄弱,对日常出现的心理问题或症状视而不见;二是对心理问题或疾病的认识存在误区,认为承认自身的心理健康出现问题是一件可耻的事情,在出现心理问题时不愿意及时寻求帮助。所以,学校要开展有效的心理健康宣传服务,必须把握“不重视”“有偏见”这两个认知偏差,以问题为导向设计宣传服务项目,提高宣传服务效果。

### 3.3 学生对学校心理健康服务的专业性存疑

58.8%的高职院校学生认为“对心理老师吐露心声缺乏充分的安全感”;35.76%的学生对学校心理健康服务的效果持怀疑态度。对心理咨询与辅导(72.9%)、心理专业性培训(74.91%)的满意度相对较低,这说明学校心理健康服务的专业性不强,是学生对学校心理健康服务不满意的一个重要因素。所以,在学生心理健康服务工作中,要将服务的专业性放在首位,无论是开展群体教育还是个性咨询,都要能够体现服务的专业性。尤其是在个体心理咨询中,学校教师要处理好自身咨询师和教师的双重身份,把握好保密原则,给学生营造安全受保护的咨询环境,才能够提供让学生满意的服务。

**作者简介:** 卢树娜(2000.8—),女,广东汕头人,研究方向:大学生心理健康。

**基金项目:** 本文系 2020 年广东省科技创新战略专项资金项目(攀登计划)“大学生心理健康服务需求调查与体系分析研究——以广东职教城高校为例”(pdjh2020b1337)阶段性研究成果(指导老师:冯涛,清远职业技术学院心理健康教育中心)。

## 【参考文献】

- [1] 赖巧珍.大学生心盛状况及其在心理健康双因素模型中的应用研究[D].广东:南方医科大学,2017.
- [2] 赵翠霞.云南师范大学心理健康服务需求分析及体系设计[D].云南:云南师范大学,2019.