

“一站式”学生社区综合管理模式背景下高校心理育人精细化服务体系构建探索

——以厦门大学为例

江珊 陈梅香 王亚群

[摘要] 党和政府从国家战略层面高度重视大学生的心理健康教育，各高等学校心理健康教育工作取得很大成效，但也存在一些问题。文章对当前高校心理健康教育工作存在的问题进行分析，通过对厦门大学“一站式”学生社区心理育人工作的实践研究，提出以“一站式”学生社区为重要阵地，通过完善机制、队伍建设、氛围营造、个性服务等策略构建“联动-双向”的新时代高校心理育人精细化服务体系，为学生提供具有针对性的精细化、多样化、定制化的心理服务，全面提升大学生的心理健康水平。

[关键词] 心理育人；“一站式”学生社区；精细化服务体系

近年来，党和政府高度重视大学生心理健康教育工作。2016年国家卫生计生委、教育部等22个部门联合印发《关于加强心理健康服务的指导意见》，明确提出了高校心理健康教育的任务。此后，教育部又出台了《高校思想政治工作质量提升工程实施纲要》，将“心理育人”纳入到了高校“十大”育人体系中。在国家和政府高度重视下，各高等学校心理健康教育工作蓬勃开展，取得了很大成效。

研究者通过大学生心理健康变迁横断历史研究，发现我国大学生的心理健康整体水平呈逐步提高的趋势。^[1]然而，由于大学阶段的特殊性，大学生受人际关系、学业压力等方面困扰成为心理行为问题的易感人群，且其严重性有递增趋势。^[2]全国16所大学学生的抽样调查中显示，精神疾病已成为大学生首要的退学、休学原因，由于失恋、受挫等导致的自杀他杀，占非正常死亡的第一位。^[3]以福建省某高校为例，2019-2021连续三年新生心理测评结果均显示：潜在极高心理危机隐患学生占新生总人数的6%左右，同时有14%的学生存在不同程度的心理问题。这些均给大学生心理健康教育工作提出新的挑战。

近年来由于高等学校推行学分制和高校后勤改革，学生社区在高校育人作用方面日益凸显。2017年中共中央、国务院颁发《关于加强和改进新

形势下高校思想政治工作的意见》指出：“要高度重视大学生生活社区、学生公寓的思想政治教育工作，发挥大学生自身的积极性和主动性，增强教育效果。”^[4]2019年教育部思政司发文，决定在北京航空航天大学、浙江大学、厦门大学等10所高校开展“一站式”学生社区综合管理模式建设试点工作，旨在把各方力量下压到学生的生活园区，推动形成全员全过程全方位的育人格局。2022年教育部思想政治工作司副司长张文斌在教育部召开的新闻发布会表示，今年要在全国范围内再打造1000所试点高校，着力打造学生党建前沿阵地、“三全育人”实践园地、平安校园样板高地。面对高等教育改革的新形势新任务新要求，高校如何依托“一站式”学生社区资源构建新时代的心理育人服务体系是摆在高校心理健康教育工作者面前的一个重大课题。

一、高校心理育人精细化服务体系构建的价值

(一) 当前高校心理健康教育工作存在的问题
党和政府从国家战略层面高度重视大学生的心理健康教育，各高等学校心理健康教育工作取得很大成效，但也存在一些问题。

1. 片面解读心理健康教育

心理健康教育是提高大学生心理素质、促进其

身心健康和谐发展的教育。^[5]但目前仍然存在着部分教育工作者认为心理健康教育主要是针对有心理疾病的大学生,跟大多数同学无关的现象。部分教师存在“重专业轻育心”的理念,忽视课堂过程中对学生积极心理品质的培养,甚至有些专业课教师横加干涉学生心理咨询的行为,认为学生是太闲了才会胡思乱想,因此给学生布置更多任务,导致学生不堪重负。一些大学生还停留在“有病的才去咨询”的旧有观念,对心理健康教育不重视、嫌麻烦、担心被污名化。有研究表明:当学生遭遇心理困扰时,不到6%的学生选择求助心理咨询机构。^[6]这些对心理健康教育的不合理认知导致心理健康教育活动和危机干预遭受部分专业教师 and 学生的阻抗和不配合。

2.工作合力不够

心理健康教育目标的达成,离不开学校各个部门以及所有教育工作者的多方的协作。但是目前仍存在着“心理健康教育应当由专业工作者承担”的认识误区,忽视了心理健康教育是全体教育工作者都应当承担的育人任务。研究发现,有47.3%的专业教师不重视学生的心理健康,甚至有7.6%完全不关注。46.3%的学生认为辅导员及其他教育行政人员对学生心理健康不重视。^[7]大多数心理健康教育专职教师还存在孤军作战的现象,他们没有与教育管理各部门、专业教师形成良好的互动,没有形成育人共识、互相补充补位,导致工作过程中针对性不够,学生群体的重点问题把握不足,影响育人实效。

3.不能满足学生多样化的需求

目前各高等学校已普遍开设心理健康教育课程,但存在着课程质量仍需提高、心理健康教育活动辐射面不够广泛、开展的心理健康教育活动存在形式化倾向、没有考虑到不同群体学生的心理需求导致学生参与度接纳度不高、心理咨询室远离学生社区资源不便利等问题,学生阻抗大。对全国10405名大学生的调查发现,学生对心理健康教育有多样化的需求,对所属高校开展的心理健康教育满意度较低。^[8]可见高校提供的心理健康服务不能满足大学生日益增长的心理健康需要,需要在针对性、多样化、精细化上下功夫。

(二)以“一站式”学生社区为阵地构建高校心理育人精细化服务体系的价值

学生社区是学校在课堂外育人的一个重要场所,大学生除了固定的时间在教学区上课,其余时间都偏向于在社区学习、休息和娱乐。有研究发现,我国学生每天在学生社区的时间长达14-19个小时^[9]。因此抢占学生社区阵地,构建高校心理育人精细化服务体系具有重要的价值。

1.有助于拓展心理育人新途径

学生社区对学生来讲有熟悉性、亲近性和便利性的特点,学生对心理健康工作的接纳度更高。立足不同社区的学生特点,如文理科、男女生比例、特殊学生等开展定制的心理健教育活动,更有针对性和时效性,更能贴近大学生的心理需求。学生社区本身对大学生有群体性的影响和作用,朋辈活动更有利于学生的自助和互助。因此整合高校学生社区的优势资源开展心理育人工作,构建心理育人精细化服务体系,是占领学生社区这一重要阵地的关键一招。在全校性心理健康教育框架下,结合学生社区的精细化推进,为全校学生提供“全校普及一社区特色一个体需求”的阶梯式服务,搭建师生间、朋辈间多向沟通平台,将心理健康教育做到学生的心坎上,有助于扎实培育学生“护心”意识,有效预防校园恶性事件发生。

2.有助于推动高校落实“三全育人”

大学生心理健康教育作为高校思想政治教育的重要组成部分,是推动“三全育人”(全过程全方位育人)的有效载体。以“一站式”学生社区为阵地开展心理健康教育工作,就是把心理健康教育工作融入学生学习、生活的全过程和各环节。实施“大健康”教育,建立心理工作人员、专业教师、辅导员、行政管理员、朋辈辅导员等多元心理支持系统,且助于实施全员育人;根据学生成长的阶段性、特殊性开展心理健康教育活动,有助于把握全过程育人;打造品牌性的心理健康活动,着力学生积极心理品质构建,有助于深化全方位育人。

二、心理育人精细化服务体系构建策略

高校心理育人精细化服务是指针对学生的心理“痛点”和主要诉求,为学生提供具有针对性的个性化、多样化、定制化的心理服务。厦门大学十分重视学生社区这一重要的思想政治教育阵地,自2017年开始建设学生社区共享空间,2019年10月,学校入选全国“一站式”学生社区综合管理模式建设10所试点高校。厦门大学充分整合教育部“一

站式”学生社区综合管理优势资源，将心理健康服务融入到学生的社区生活中，主动贴进学生宿舍、学生个体，推进各部门队伍深度融合，形成育人合力，构建了行之有效的学生社区心理育人精细化服务体系，切实提高了心理育人工作的有效性。

（一）完善体制机制，开拓心理与人新阵地

学校高度重视学生社区心理健康教育，于2018年底成立学生社区“心灵驿站”工作室，致力于为全校学生提供精细化、多样化、定制化的心理健康服务。目前已初步建立较为完善的工作室运行机制，制定了工作室管理办法、实施细则等相关规章制度，实现“一站式”学生社区心理育人工作常态化、制度化、规范化、信息化和专业化。

（二）搭建工作队伍，形成网格化心理与人格据

充分利用学校“一站式”学生社区100多名兼职辅导员队伍、30多名学院心理辅导员、148名住楼辅导员和100多名专兼职心理咨询师，搭建了一支高素质、专业化、稳定化的“一站式”学生社区心理育人队伍。工作人员充实以及背景多元化成为“心灵驿站”工作室开展精细化心理服务工作的有力支撑。工作室目前已组织多场针对这支队伍的心理专题培训会，内容涵盖“如何在宿舍园区开展心理健康教育”“与学生谈心谈话中的沟通技巧”“大学生常见心理问题及危机识别”等主题，帮助他们在学生社区确立关注点，抓住兴奋点，找准结合点，真正贴近学生实际，从而真正帮助到学生。

（三）营造氛围，提升心理健康教育成效

“以人为本，环境育人”，加大社区心理健康氛围的营造和构建，提升学生对熟悉环境的归属感。加大心理健康教育资源投入，精心规划布置九个学生社区的“心灵驿站”工作室，根据入住社区的学生特点划分不同功能，配备心理减压系统、心理认知训练、智能情绪放松、沙盘、心理健康知识和心理测评自助仪等专业心理仪器，学生可自助预约使用仪器，通过自助或在专业教师的引导下开展心理体验活动，有效维护了学生的心理健康。同时，深耕“心灵驿站”工作室，实现心理咨询进社区，开通24小时心理援助热线，个案帮扶、危机预防前移至第一线，让学生有了温暖的依靠。

（四）打造品牌活动，扩大心理健康教育覆盖面

与各部门联动，与学院深度合作，应对学生的“痛点”和主要诉求，针对团队建设、适应不良新生、贫困生、学业困难生、转专业学生、就业困难

生和高关怀学生等个性化需求，以及针对疫情期间学生特殊的心理状况推出“安心居家套餐”“阳光心理深夜电台”等活动，“心灵驿站”活动已在三校区、九个学生社区开展囊括素拓、沙龙、讲座、团体体验等形式的特色活动，主题包括情绪管理、人际关系、学业压力、职业生涯规划等，学生参与面广。

（五）加强培训，开展朋辈心理帮扶

采取线上线下相结合的形式，每年开展“星星之火”宿舍心理联络员培训，一方面提高了宿舍心理联络员对于常见心理问题的了解、对心理危机情况的认识，以及对危机情况的预判能力和处理能力；另一方面提高了他们在宿舍、在班级开展多种形式的心理健康教育活动的的能力，广泛地开展朋辈心理帮扶。

（六）完善数据库，推动服务精细化

构建学生社区心理健康电子数据库，内容包括新生入学心理测试、回访信息，辅导员与学生交谈过程中的心理方面的评价，学生寻求心理咨询和危机干预中的咨询师记录，学生学业情况以及学生所在社区、宿舍情况等。通过各个学生社区数据库的实时更新，即时掌握学生心理动态，以便有针对性地开展活动和精准地心理帮扶

三、思考与展望

厦门大学夯实学生社区这一思想政治教育的新阵地，将心理健康服务主动融入学生的社区生活，取得显著的育人和实践成效。学生从对“一站式”一无所知，到如今“一站式”学生社区“心灵驿站”被有效、有序地预约使用；从被动地参与社区心理活动，到主动预约、定制社区心理活动。不少学生在咨询调查问卷中表明，是通过“心灵驿站”活动进一步了解到学校心理健康教育，从而提高了心理咨询的接纳度。通过“星星之火”计划的实施，新增的危机个案中，由学生本人或宿舍心理联络员主动报告的个案数显著增加，同时，在危机干预过程中，学生的配合度显著提高，有效地防止了校园恶性事件的发生。

通过梳理分析可以发现，厦门大学以“一站式”学生社区为阵地，构建精细化心理健康服务体系之所能取得较好的实践和育人成效，关键在于构建了相融合的“联动一双向”双重机制。

（一）协同心育联动机制

厦门大学“一站式”学生社区构建“一核多方”

协同心育联动机制,形成以学生社区“心灵驿站”工作室为核心,心理辅导员、社区兼职辅导员、专业教师、后勤工作人员以及学生心理委员、宿舍联络员多方的联动机制,有效整合各方资源,形成党政群齐抓共管,在心理健康教育氛围的营造、宣传、活动开展和危机干预中营造全员、全程、全方位的协同心育温馨氛围。同时加强“心灵驿站”与其他“一站式”工作室的联动,加强心理健康教育与党建团建活动等联动,做好沉浸式体验和服务吸引各方人士加入工作室和系列活动,把心理健康教育融入到学生的日常管理和思想政治工作中,形成全员育心的氛围和大格局,着力精准提升工作的亲和力、针对性。

(二) 双向活动发起机制

以“一站式”学生社区为阵地开展的心理健康教育分为两种发起方式,一是自上而下地发起活动,即由工作室牵头组织,招募社区学生参与;二是自下而上地发起活动,即由社区学生提出心理健康教育诉求,工作室响应和组织活动。大数据显示,居住在不同社区的大学生有不同的心理困扰。例如研究生较多的社区更多地为科研压力、与导师的关系所苦恼,本科生较多的社区则更多地烦恼于与同学的人际关系、专业兴趣等问题。不同学生社区中经济困难生、学业困难生、就业困难毕业生等困难群体学生的情况也千差万别。这种双向的活动发起机制,立足不同学生社区特点,能有效解决学生的“痛点”,满足学生不同的心理需求,服务更高效、更精细、更亲和。

两种方式发起的心理健康教育各项活动,活动地点均在学生社区,这大大提高了心理健康教育的可得性与便利性,学生只需要走较短的距离,即可参与心理活动、了解心理知识,更容易发挥大学生自身的积极性和主动性,增强教育效果。

构建高校心理育人新体系是时代发展需要。“一站式”学生社区心理育人精细化服务体系作为心理育人新体系的大胆尝试,充分发挥和利用了学生社区高便利性、高熟悉性、高舒适度的优势,引导帮助学生自主寻求心理帮助,实现朋辈帮扶,降低了学生参与活动的阻抗,让心理健康教育工作队伍直接打通服务学生的“最后一公里”,推动“三全育人”在“一站式”学生社区的落地,全面提升大学生的心理健康水平,具有较大的推广价值和空间。

参考文献

- [1] 辛自强,张梅,何琳.大学生心理健康变迁的横断历史研究[J].心理学报,2012,44(5):100-115.
- [2] Watkins, D. C., et al. Increased Demand for Mental Health Services on College Campuses: Perspectives from Administrators[J]. Qualitative Social Work, 2011:3.
- [3] 王劲璘,路润凯.高校学生社区开展心理健康教育探析[J].昆明理工大学学报(社会科学版),2004,4(3):5.
- [4] 教育部.中共中央国务院印发《关于加强和改进新形势下高校思想政治工作的意见》[J].社会主义论坛,2017(03):4-5.
- [5] 中共教育部党组关于印发《高等学校学生心理健康教育指导纲要》的通知[EB/OL].2018-07-06[2022-3-28].http://www.gov.cn/xinwen/2017-02/27/content_5182502.htm.
- [6] 徐晓娟.开辟心理健康教育新阵地 加强大学生社区心理健康教育[J].学理论,2010(02):78.
- [7][8] 罗晓路.大学生心理健康教育的现状与对策[J].教育研究,2018,39(1):7.
- [9] 陈华政.高校学生居住社区环境及学生的需求特点探微——以广州市G大学为例[J].广东青年职业学院学报,2016,30(3):34.
- [10] 史龙鳞,陈佳俊.新时代高校学生社区协同育人的机制研究——基于浙江大学“一站式”学生社区综合管理模式的观察[J].思想教育研究,2021,321(3):6.

基金项目:本文系2020年福建省高校思想政治工作精品项目“以心灵驿站为阵地 构建高校心理育人精细化服务体系”、2020年度福建省中青年教育科研项目(社科类)“‘一站式’学生社区综合管理模式与高校心理育人联动机制建设研究”(项目编号:JAS20002)、2020年福建省社会规划项目“基于PBL教学法的高校思政课线上线下混合式教学改革研究”(项目编号:FJ2020B009)、2021年厦门大学马克思主义学院教改教法研究项目“思政课线上线下混合式教学模式的探索和研究——以‘形势与政策’课‘模块化+PBL’教学模式探索为例”(项目编号:2021MJY04)的研究成果。

[作者单位:厦门大学]
[责任编辑:胡新龙]