

# 完善江苏省心理健康服务行业的对策研究 ——基于民众对心理健康服务态度的调查

孙 颖, 王亚群, 翟 进

**摘 要:** 课题组在江苏选择了524名民众作为调查对象,以深入了解江苏民众对心理健康服务行业的态度。结果显示:54.39%的民众对心理健康服务的态度较为消极。人际开放性维度不同、性别不同、文化程度不同的民众对心理健康服务的态度存在显著差异。江苏民众希望社会心理服务机构能在服务内容的针对性、宣传渠道的覆盖面、自然庭院式的咨询环境、合理的收费标准等方面进行改善。

**关键词:** 心理健康服务; 江苏; 民众; 心理求助态度

**作者简介:** 孙颖,管理学博士,天津大学教育学院教授、博士生导师;王亚群,天津大学教育学院硕士研究生;翟进,法学博士,常州大学瞿秋白政府管理学院副教授。

**基金项目:** 江苏省哲学社会科学基金青年项目“江苏心理健康服务业发展现状研究”(15SHC006);常州大学引进人员科研启动项目“苏南地区心理健康服务业现状与对策研究”(ZMF17020112)。

**中图分类号:** B84 **文献标识码:** A **Doi:** 10.3969/j.issn.2095-042X.2018.04.007

党的十九大报告明确提出要实施健康中国战略,倡导“预防为主,防治结合”的政策<sup>[1]</sup>,强调卫生与健康事业的发展对经济增长与社会进步的重要贡献。近年来,伴随社会经济的发展以及人民生活节奏的加快,焦虑症、抑郁症等精神障碍以及攻击、违纪等外化心理行为问题逐年增多,个人极端情绪引发的恶性事件及精神障碍患者肇事肇祸事件频繁发生<sup>[2]</sup>。这些都对国家的长治久安形成严重威胁。如何促进心理健康服务行业的蓬勃发展,减少心理行为问题的发生,已然成为建设健康中国背景下亟待解决的问题。

尽管全国各地积极响应习近平总书记“发展心理健康服务,培育积极向上的社会心态”的号召,在搭建心理关爱服务平台、拓展心理健康服务领域、建设心理健康服务专业化队伍等方面取得了一定的成效,但民众对各种常见精神障碍和心理行为问题的认知率还比较低,社会偏见和歧视广泛存在。因此,民众对心理健康服务行业持保守态度,不愿向其寻求帮助。已有研究<sup>[3]</sup>显示,在有求助经历的案例中,求助对象主要是朋友、家人,很少是心理健康服务机构。可见,改变民众对心理健康服务行业的认识对心理健康服务行业的发展起着至关重要的作用。

一、研究方法

(一) 研究对象

本次调研在江苏省南京市、徐州市、苏州市等 12 个城市进行了抽样。样本分布考虑了性别、年龄、职业、文化程度和收入状况等因素(见表 1)。调研时间为 2014 年 7 月至 2017 年 12 月。通过微信转发问卷星链接,由调查对象进行在线填写,共收集到有效问卷 524 份。

(二) 研究工具

问卷内容主要包括江苏民众对心理健康服务的态度、对心理健康服务的要求两个方面。民众对心理健康服务行业的态度部分以 Fischer 等编制的《寻求专业性心理帮助态度问卷》<sup>[4]</sup>为基础,参考周婧<sup>[5]</sup>的做法,共形成 30 个题项。问卷采用 5 级评分,1 为完全同意,5 为完全不同意。运用因子分析方法,对反向计分项目进行处理,最后提取 4 个维度,分别命名为“社会成见容忍性”“咨询需求认知”“机构信任性”“人际开放性”,各维度包含题项见表 2。民众对心理健康服务行业的要求部分参考倪子君编制的《心理咨询需求调查问卷》<sup>[6]</sup>,主要包括心理健康机构提供的服务内容、宣传途径、服务环境以及费用设置等内容。

(三) 数据处理

用 Excel13.0 对有效问卷进行整理,用 SPSS19.0 对数据进行描述统计分析、t 检验及单因素方差分析等。

表 1 调查对象构成情况表

分类	类别	样本量/人	百分比/%
性别	男	230	43.9
	女	294	56.1
年龄/岁	≤20	57	10.9
	20~30	259	49.4
	30~40	128	24.4
	40~50	71	13.5
	>50	9	1.7
职业	企业管理人员	91	17.4
	政府官员、公务员	43	8.2
	自由职业者	15	2.9
	个体经营者	6	1.1
	农民	3	0.6
	教师	58	11.1
	工人/企业普通员工	66	12.6
	学生	203	38.7
	其他	39	7.4
文化程度	高中以下	6	1.1
	高中、中专及职高	20	3.8
	大专	101	19.3
	本科	299	57.1
	硕士研究生及以上	98	18.7
月收入/元	≤1 000	164	31.3
	1 001~2 000	39	7.4
	2 001~3 000	48	9.2
	3 001~4 000	41	7.8
	4 001~5 000	52	9.9
	>5 000	180	34.4

表 2 态度问卷各维度题项内容汇总表

维度	题项内容
社会成见容忍性	如果我曾经在心理咨询中心咨询过，这也不是什么不可告人的秘密
	由于社会上的一些看法，我对接受心理咨询感到不自在
	去寻求心理咨询的帮助会影响我的自信
	去寻求心理咨询的帮助是有损尊严的事情
	一个人如果曾经去做过心理咨询，那么这是他一生中的一大污点
咨询需求认知	如果我认为我需要接受心理帮助，我就会接受，而不管谁会知道这件事
	如果某个好朋友向我咨询有关心理健康的问题，我会推荐他去寻找社会心理咨询机构的帮助
	如果我确认我已经患有心理障碍，我的第一个念头就是要去寻求社会心理咨询机构的帮助
	情感问题我宁愿接受一个亲密朋友的建议，而不愿意接受社会心理咨询机构里咨询师的建议
	在未来的某个时间里，我会寻求社会心理咨询机构的帮助
机构信任性	一个性格坚强的人能够依靠自己来克服心理冲突，很少需要心理咨询师的帮助
	一个聪明的人能够依靠自己来克服心理冲突，很少需要心理咨询师的帮助
	我觉得去接受社会心理咨询机构的帮助对我有好处
	我觉得社会心理咨询机构是骗钱的，尽管有的社会心理咨询机构很正规，但我不太相信它们
人际开放性	我觉得社会心理咨询机构能解决我遇到的问题
	社会咨询机构服务人员的心理学技能让我觉得放心，如果我有需要，我更愿意选择咨询机构
	我担心社会心理咨询机构的咨询师会将我的信息泄露
	如果我去社会心理咨询机构做咨询，我愿意跟心理咨询师谈论我的私事
	我讨厌那些想了解我个人问题的人，无论他是否受过专业训练

二、研究结果

（一）江苏民众对心理健康服务的基本态度

在对心理健康服务态度的总体得分上，54.39%的江苏民众得分低于平均分（见表 3），有超过一半的被调查者对心理健康服务的总体认识并不乐观。进一步分析发现，62.40%的江苏民众对心理健康服务行业的信任度较低。无论心理健康服务人员的专业水平如何，民众出于对个人信息泄露的担忧，均不愿接受心理健康机构所提供的服务。这个结论与已有研究结果一致<sup>[7]</sup>。

表 3 心理健康服务态度描述性统计结果

维度	满分	最高分	最低分	平均分	标准差	平均分以下占比/%
社会成见容忍性	30	30	6	22.50	4.67	46.56
咨询需求认知	30	30	8	18.98	4.04	49.62
机构信任性	30	28	7	19.64	3.08	50.95
人际开放性	15	15	3	9.04	2.20	62.40
态度总分	105	99	29	70.17	10.55	54.39

分别对不同性别、年龄、职业、文化程度、月收入的江苏民众的心理求助态度及其各个维度

的得分进行差异显著性检验。结果发现,在五个人口学因素中只有性别与文化程度两个因素对江苏民众心理求助态度的影响存在显著差异。由表4可知,在性别方面,女性在心理健康服务态度( $t=-4.04, p<0.01$ )及其社会成见容忍性( $t=-5.12, p<0.01$ )、咨询需求认知( $t=-3.27, p<0.01$ )两个分维度上的得分均显著高于男性,而在机构信任性( $t=-1.57, p>0.05$ )及人际开放性( $t=-0.20, p>0.05$ )两个分维度上的得分虽高于男性,但尚未达到差异显著化水平。这是因为,更多的男性民众认为“去寻求心理服务机构的帮助是有损尊严的事情”或“去寻求心理帮助会影响个人自信”。传统文化对男性独立、强硬的角色期待更高,而求助行为恰巧与男性在社会中承担的角色特点相冲突,因此,男性更倾向于隐藏自己的情绪,压抑内心的情感,依靠自己的力量解决问题<sup>[8]</sup>。

由表4可知,在文化程度方面,不同学历层次的民众在心理健康服务态度( $F=3.64, p<0.05$ )及其社会成见容忍性( $F=5.70, p<0.01$ )、咨询需求认知( $F=3.38, p<0.05$ )两个分维度上的得分均具有显著差异。进一步比较发现:本科学历对心理健康服务的态度总分显著高于大专学历( $p<0.05$ ),本科及以上学历的社会成见容忍性得分显著高于大专学历( $p<0.05$ );本科学历的咨询需求认知得分显著高于高中以下学历和大专学历( $p<0.05$ )。可见,高学历民众能够对心理健康服务进行科学合理的认知,接纳性较强<sup>[9]</sup>。这可能是因为高等院校普遍关注影响学生成长的心理健康因素,在心理健康教育工作中投入了大量的资金与精力。

表4 江苏民众心理求助态度及其各维度在人口统计学变量上的差异比较

类别	分类	M±SD				态度总分
		社会成见容忍性	咨询需求认知	机构信任性	人际开放性	
性别	男	21.33±4.67	18.34±3.86	19.40±3.21	9.02±2.17	68.10±10.29
	女	23.41±4.46	19.49±4.11	19.83±2.96	9.06±2.22	71.79±10.48
文化程度	高中以下	19.83±4.17	16.00±4.20	19.50±5.17	8.67±2.42	64.00±11.21
	高中、中专及职高	22.30±5.43	18.65±4.36	20.25±3.37	9.05±2.35	70.25±11.88
	大专	20.78±4.70	18.14±3.34	19.43±3.00	9.03±2.07	67.38±9.90
	本科	23.18±4.57	19.48±4.00	19.74±2.99	9.09±2.16	71.48±10.26
	研究生及以上	22.40±4.35	18.59±4.52	19.47±3.26	8.95±2.41	69.41±11.18

(二) 江苏民众对心理健康服务行业的要求

通过调查,不难解析出江苏民众对心理健康服务行业的具体要求(见表5)。

在心理健康机构服务内容的提供方面,解决情绪问题类服务被江苏民众放在了第一位,其次是缓解工作压力及修复婚姻情感类服务,而解决人际关系问题或处理个性问题、子女关系问题和健康问题等服务则较少被需求。

在宣传途径的选择方面,相较于电视、报纸广告、短信、电话等传统媒介,江苏民众表示更希望心理健康服务机构能够采用覆盖面更广的新媒体作为主要的宣传渠道,其中互联网是民众普遍推荐的传播媒介,占比为40.6%。另外,朋友介绍的宣传方式在江苏民众中的呼声也较高,所占比例仅次于互联网,为29.4%。

在心理健康机构环境设置方面，50%的江苏民众希望有自然庭院式的咨询环境，23.9%的江苏民众希望有咖啡馆式的咨询环境，13.4%的江苏民众更加偏爱家庭场景式的咨询环境，而鲜有民众喜欢治疗室式的咨询环境。由此可见，心理服务机构的咨询环境布置要尽可能的回归自然，为民众营造舒适、自由的治疗氛围。

在心理健康服务机构收费标准的设定方面，不同月收入群体可接受的心理咨询收费标准均不超过 300 元/小时。其中，认为不超过 100 元/小时的收费标准较为合理的人数占比为 28%，且以月收入 4 001～5 000元以及 3 001～4 000 元的群体为主；认为 100～300 元较为合理的人数占比 46%，以月收入 5 000 元以上、4 001～5 000 元、2 001～3 000 元以及 1 001～2 000 元的群体为主。18%的居民认为 300～500 元/小时的收费标准可以接受，只有小部分人认为心理咨询每小时的收费标准可超过 500 元/小时。另外，当心理咨询收费标准达到 500～800 元/小时，各收入群体的可接受程度趋于拟合。可见，过高的收费标准，即使是经济收入较好的群体，也不容易承受。

表 5 民众对心理健康机构服务内容、宣传途径及环境设置的需求状况汇总

类别	分类	选择人数	百分比/%
服务内容	婚姻情感	277	14.5
	工作压力	287	15.0
	子女关系	145	7.6
	人际关系	241	12.6
	情绪问题	343	17.9
	个性问题	170	8.9
	性方面的问题	122	6.4
	健康问题	129	6.7
	学习问题	87	4.5
	其他	115	6.0
宣传途径	打电话	77	14.7
	发短信	22	4.2
	上网	213	40.6
	广告信息	22	4.2
	朋友介绍	154	29.4
	其他	36	6.9
环境设置	治疗室式	47	9.0
	自然庭院式	262	50.0
	咖啡馆式	125	23.9
	家庭场景	70	13.4
	其他	20	3.8

三、完善江苏省心理健康服务行业的对策

（一）多渠道普及心理健康知识，消除民众对心理疾病的社会成见

我国学者钟南山认为，中国人性格比较隐忍，爱面子，在对心理咨询或治疗等缺乏了解的情况下，往往错误地将心理咨询与心理疾病、说教等划等号，受“家丑不可外扬”心理的影响，有了心理问题也不愿意去心理服务机构求助<sup>[10]</sup>。为此，健康宣传部门要充分利用广播、电视、书刊、影视、动漫等传播形式，组织创作、传播有关心理健康教育的公益广告，利用影视、综艺和娱乐节目的渠道传播自尊自信、乐观向上的现代文明理念，提高民众对影响健康的心理行为问题和心理疾病的科学认知，逐步提高民众对心理疾病的包容度，引导心理健康水平较低的民众自发寻求专业心理咨询和治疗<sup>[11]</sup>。各基层文化组织也要采用群众喜闻乐见的形式，如广泛运用门户网站、微信、微博、手机客户端等平台，将心理健康知识融入群众文化生活，倡导健康生活方式，提升民众心理健康素养。各类媒体也要树立正确的舆论导向，及时回应网络舆情和社会关切，在传播心理健康知识与相关事件报导中要注重科学性、适度性和稳定性，不断提升在心理健

康服务领域从业人员的社会经济地位<sup>[12]</sup>。

## (二) 针对表现突出的心理问题,重点建设特色化服务内容

情绪问题、工作压力、婚姻情感是民众向心理健康服务机构寻求帮助的主要问题,这与以往的研究结果有所不同<sup>[13]</sup>。心理机构需要在了解民众心理健康服务需求的基础上,有针对性地推出相关服务,解决民众心理困扰。首先,心理健康服务机构要提供多样化的心理健康服务内容,拓宽民众的选择范围,满足民众的心理服务需要;其次,心

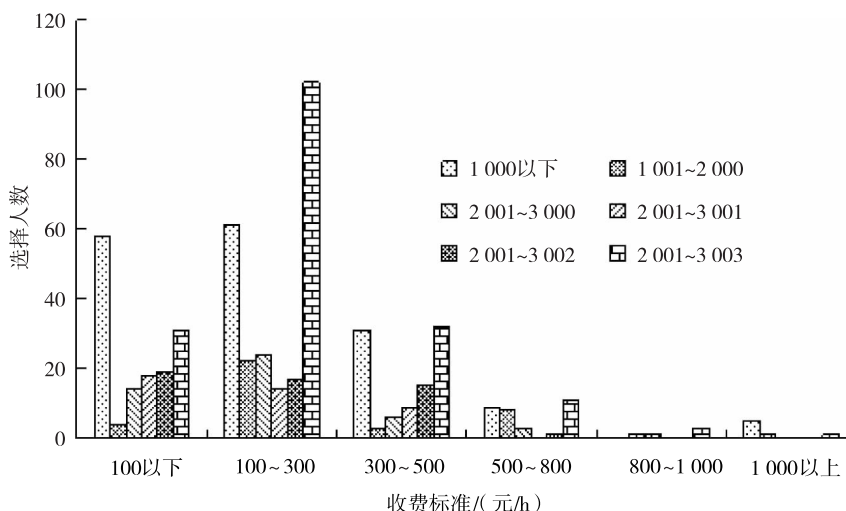


图1 不同月收入群体对心理咨询每小时收费标准意见分布

理健康服务机构要配备专业化、高素质的服务人员,提供高质量的服务,促进心理健康服务行业的发展,以增强民众对心理健康服务行业的信任度。这样,民众遇到心理问题时能积极主动地向心理服务机构寻求帮助,提升健康指数,享受幸福生活。

## (三) 打造自然庭院式治疗环境,发展“旅游+心理健康”新业态

在合适的实施空间内,植物疗法可以引起人们的感官反应,引发人们内心最真实的思考,从而帮助人们减轻压力、集中注意力,减少愤怒、焦虑等消极情绪,增强积极情绪,保持愉悦的身心<sup>[14]</sup>。因此,在心理咨询室的环境设计中引入环境心理学理念,既是对“以人为本”设计宗旨的遵循,也是对“天人合一”文化内涵的充分表达,这对于增强心理治疗效果具有重要意义。江苏拥有丰富的传统旅游资源,可以充分发挥园林、古城、古镇、古街和江南水乡等景观优势,大力发展“旅游+心理服务”新业态,构建融社区旅游产品、街巷旅游产品、水上旅游产品、园林体验产品为一体的旅游产品体系,使本省的旅游行业从“产品时代”迈向“服务时代”,力争取得因人服务、分人服务、有人服务、高水准服务的综合效果,切实将旅游融入民众生活,同时也为江苏省的经济发展培育新的增长点。

## (四) 借助社会资源,逐渐规范心理健康服务行业收费标准

根据2004年美国政府公布的统计数字,美国私立的心理咨询机构的收费价格为75~125美元/小时。美国最低收入者在私立机构咨询一次只相当于月工资的6.67%,况且,美国公民还可通过保险支付咨询费用,失业者也可得到政府支持。相较于美国,目前国内心理咨询普遍存在收费标准过高的问题,再加上心理咨询的费用尚未纳入医保覆盖范围,因此心理服务往往成为了普通民众心中望而却步的“奢侈品”。以江苏省为例,2017年全省全年人均可支配收入为35024元<sup>[15]</sup>,平均月收入为2918.67元左右,以江苏一般咨询机构最低收费标准300元/小时为依据,一次咨询费用几乎占民众月工资的10.28%,让民众支付这样的咨询费用,确实是一件需要斟酌的事情。由此可见,我国既要规范心理健康机构的收费标准,也要加大心理健康服务行业建设投入。公益性心理健康服务行业本身就是一种社会福利事业,因此,政府牵头,多种融资途径,加大对心理健康服务行业的

资金投入,实现降低收费标准、造福民众的目标是我国心理健康事业的当务之急。

#### 参考文献:

- [1] 习近平. 决胜全面建成小康社会夺取新时代中国特色社会主义伟大胜利——在中国共产党第十九次全国代表大会上的报告 [EB/OL]. (2017-11-21) [2018-03-08]. [http://www.sohu.com/a/205706851\\_488737](http://www.sohu.com/a/205706851_488737).
- [2] 国务院办公厅关于转发卫生计生委等部门全国精神卫生工作规划(2015—2020年)的通知 [EB/OL]. (2015-06-04) [2018-03-08]. [http://www.gov.cn/zhengce/content/2015-06/18/content\\_9860.htm](http://www.gov.cn/zhengce/content/2015-06/18/content_9860.htm).
- [3] 江光荣, 李凤兰. 国民心理健康服务需要调查研究 [J]. 教育研究与实验, 2011 (5): 81-88.
- [4] FISCHER E H, TURNER J L. Orientations to seeking professional help: development and research utility of an attitude scale [J]. Journal of consulting & clinical psychology, 1970, 35 (1): 79-90.
- [5] 周婧. 社会上的心理咨询服务现状与对策研究 [D]. 重庆: 西南大学, 2010.
- [6] 倪子君. 中国心理咨询行业分析报告 [D]. 北京: 清华大学, 2004.
- [7] 武绛玲. 我国心理健康服务从业者督导工作存在问题及对策 [J]. 兰州教育学院学报, 2015, 31 (3): 155-156.
- [8] 汤芙蓉, 闻永. 大学生心理疾病污名和心理求助态度的关系 [J]. 中国健康心理学杂志, 2015, 23 (10): 1495-1499.
- [9] 赵存河. 论大学生心理健康教育模式的创新 [J]. 黑龙江高教研究, 2014 (5): 103-105.
- [10] 钟南山. 中国急缺专业心理师 钟南山建议政府扶持 [EB/OL]. (2008-04-21) [2018-03-08]. <http://health.sohu.com/20080421/n256418066.shtml>.
- [11] 海川. 心理咨询为什么这么火 [J]. 新经济导刊, 2017 (4): 48-52.
- [12] 关于加强心理健康服务的指导意见 [EB/OL]. (2017-01-19) [2018-03-08]. <http://www.nhpc.gov.cn/kj/s5888/201701/6a5193c6a8c544e59735389f31c971d5.shtml>.
- [13] 陈茂荣, 陈忠伟. 心理咨询及在思想政治教育中的实践价值 [J]. 常州大学学报(社会科学版), 2011, 12 (1): 1-5.
- [14] 张康康. 浅谈植物疗法在风景园林建设中的应用 [J]. 建材与装饰, 2015 (31): 215-216.
- [15] 2017年江苏省国民经济和社会发展统计公报 [EB/OL]. (2018-02-13) [2018-03-08]. <http://www.huaxia.com/js-tw/jsxw/2018/02/5645008.html>.

## Countermeasures of Improving Mental Health Service Industry in Jiangsu Province

### — Based on the Survey of Residents' Attitudes towards Mental Health Service

Sun Ying, Wang Yaqun, Zhai Jin

**Abstract:** In order to explore the developing direction of mental health service industry and promote the implementation of the “Healthy China” strategy, 524 residents in Jiangsu province are surveyed to investigate their attitudes towards the mental health service industry. The results demonstrated that 54.39 % of the residents hold negative attitudes towards the mental health service. Significant differences in attitudes are recorded according to the residents' interpersonal openness dimension, gender and educational level. Jiangsu residents hope the mental health institutions to significantly improve the following aspects, to provide targeted counseling, to extend media coverage, to establish facilities with a natural style and to charge reasonable prices.

**Key words:** mental health service; Jiangsu; residents; psychological help-seeking attitude

(收稿日期: 2018-03-28; 责任编辑: 沈秀)