

网络心理咨询：心理咨询发展的机遇与挑战

彭 阳

(湖南科技学院 教育科学系, 湖南 永州 425000)

[摘要] 网络心理咨询的兴起, 将给心理咨询创设良好的发展机遇; 有助于心理咨询的普及, 有助于心理咨询理论、技术和模式的创新, 有助于实现咨询资源共享。与此同时, 网络咨询给咨询资源管理、传统心理咨询技术、咨询者和咨询个案跟踪带来了挑战。

[关键词] 网络心理咨询; 心理咨询; 咨询资源

[中图分类号] G395.5 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1672-8874 (2006) 03-0062-02

随着网络的进一步普及, 网络心理咨询迅速兴起。2004年《中国心理热线》通过netscape统计, 该网站首页访问的人次已超过100万, 平均每天的咨询人数为信件咨询的20多倍。在网上进行“心理咨询”搜索, 其结果是惊人的多。可以说, 网络心理咨询是异军突起, 大有蓬勃发展之势。而且, 网络心理咨询的出现实实在在地给心理咨询事业带来了发展机遇, 提出了挑战。

一、网络心理咨询为心理咨询创设发展机遇

(一) 网络心理咨询为心理咨询普及提供条件

由于我国心理咨询业起步较晚, 国内不少人对心理咨询存在认识误区, 以致有心理问题也不敢寻求心理帮助, 导致个体客观存在的心理咨询需求与主体不知所措之间的矛盾。随着生活节奏的加快和人们压力的日益加大, 民众对心理咨询的需求会越来越大。

网络作为一个集互动性、虚拟性、平等性、多媒体性、同时性等特点于一体的媒介, 为大众认识心理咨询提供了捷径。网民可以以各种虚拟身份访问心理网站, 获取心理咨询知识; 或与他人分享观点、探讨问题, 提升对心理咨询的理解。如果有心理咨询的需要, 来访者可以选择BBS论坛咨询、聊天室灌水咨询、在线咨询或视频咨询。而且, 来访者在虚拟的网络界面中, 自我暴露意识更强, 这将有助于咨询者提出合理的咨询建议。来访者一旦感受到心理咨询的用处, 就会加深对心理咨询的信任, 更加乐于接近心理咨询, 从而形成良性循环。

正因为网络心理咨询的各种便利, 它将极大的推进精神和心理知识的普及。

(二) 网络心理咨询有助于心理咨询理论、技术和咨询模式的创新

在网络心理咨询中, 大陆目前还没有自己独特的咨询理论体系。而在国外和港台地区, 在网络心理咨询中被建议采用的理论取向有舒事治疗、焦点解决、多重模式和行为治疗等^[1]。凭借互联网提供的宽广平台, 大陆心理咨询界完全有可能创建符合本土文化和大众心理需求的咨询理论和技术。后现代心理咨询理论的出现就是一个很好的例证。而且, 通过网络, 人们会意识到, 在心理咨询中, 不仅要关注结果, 咨询过程中所采用的技术同样值得期待, 甚至会明白什么样的心理问题要用什么治疗手段, 哪种环境对哪类来访者有治疗效果等, 这让大众参与到心理咨询理论的推广和创建提供了舞台。再次, 心理咨询理论和技术从单一到整合的趋势已非常明显, 一个成功的咨询案例可能是几种心理咨询理论或技术的结合。在不久的将来, 一个网络治疗程序最有效的模式可能会包括一个学科综合小组, 它能帮助决定哪位咨询师, 在何种环境中用何种理论对每一位特殊的来访者来说具有最好的治疗效果^[2]。而且, 心理工作者完全可以借鉴网络中的一些成功模式, 用于心理咨询技术的发展。譬如将网民喜欢的网络互动游戏改造为心理游戏, 用于团体咨询或治疗等。

就心理咨询的模式而言, 网络心理咨询模式重在指导模式和发展模式。但是对精神分裂、严重抑郁症、强迫症等中度以上症状的来访者而言, 网络

[收稿日期] 2006-02-22

[作者简介] 彭阳 (1976-), 女, 湖南永州人, 中南大学在读硕士研究生, 湖南科技学院讲师。

心理咨询应直接提供合适的地面就医指导，不适宜直接在网进行治疗。同时，网络心理咨询又出现一些适合网络媒介特征的新咨询模式，如一些求助者上网咨询仅仅是情绪宣泄，咨询者只需要聆听或阅读，不需要深入地做技术上的思考，“你的博客网”形象地称之为无为而治方法。

（三）网络心理咨询有助于咨询资源的共享

在美国，平均每 100 万人中有 550 个心理工作者，而在中国只有 2.4 个^[3]。我国国内心理咨询工作者的缺乏与大众对心理咨询的极大需求形成强烈反差。而且我国为数不多的专业人员主要集中在发达城市。由于受各种条件的限制，他们往往是部分地区的垄断资源。同时，一些心理测量量表和心理咨询技术资料也集中在某些研究机构，这也给咨询资源的共享带来了一定困难。

而网络的即时性、全球性为咨询资源的共享提供了可能。心理咨询工作者可以创建或受聘于一些心理网站，跨越时空限制，为需要心理援助的人提供帮助。只要个体有心理咨询的需求，就可以与全球各地的咨询师交流。而且，不同地区、不同研究方向的咨询者可以快捷地对某些问题进行研讨；或者交流咨询中的一些经验教训，使那些缺乏某方面经验的咨询者更快更有效地达到咨询效果。另外，一些咨询的典型案列可以方便地被记录、保存和提取；一些咨询论坛或聊天记录被保存，方便了那些有类似体验或经历的个体阅读、思考、领悟。尤为重要的是，心理测量软件、心理健康教育软件等软件系统承载了相当的咨询资源。如今，只要在计算机上安装相关的软件系统，咨询者就可以方便地根据需要选择服务。

二、网络心理咨询给心理咨询的发展带来了挑战

（一）网络心理咨询对咨询资源管理的挑战

网络为心理咨询资源共享提供了可能，同时也意味着挑战。首先，要保证资源的科学性。就心理软件开发而言，心理软件要求建立在基础性研究和标准化的基础上，还必须有适应被测人的常模。我国很多心理软件，尤其是商品化心理软件，从国外引进，不做相应的修订就直接使用。尽管我国有心理测量专业委员会，但至今还没有心理软件公司加入该学会，对其引进或开发的软件做检测，这就很难保证心理软件的科学性。心理测量对施测环境也有所要求，国外比较成熟的计算机心理学测试公司都是成套推出软件和相应的硬件设备。因为同一种

软件配上不同的硬件，得出的效果是不一样的，并且各种软件的使用范围并不相同。同时，心理软件的操作需要专业人士指导和对结果进行说明和解释。发达国家对这种专业人士的要求很高：博士，经过专业考核获得专业认证资格，经过反复培训。我国要达到这种程度还需要很长的时间。第二，要保证资源的全面性。部分网民是通过看《爱德华大夫》、《沉默的羔羊》等心理电影才对心理学或心理咨询感兴趣。但这些资源大都经过艺术加工，在一定程度上夸大了咨询者能力或对咨询过程、技术、方法等做了一些改变，这不可避免地会误导网民。因此，心理网站在上传心理电影或心理短剧时，可以邀请知名心理专家为之写短评，或同时上传与影片相关的心理学知识，让网民更科学地认识心理学和心理咨询。第三，要加强资源管理工作。心理工作者要能对网站信息资源进行科学的规划、建设、组织和开发；能界定自己现有网络架构中各部门的准确职能以确保资源的充分利用；建立健全良好的心理咨询服务制度和管理规范等。

（二）网络心理咨询对传统咨询技术的挑战

首先，就行为主义而言，软件开发具有极大的可行性。已经有很多研究表明：网络行为具有迁移性。那就意味着，心理咨询工作者可以设计相关行为治疗软件，让来访者在网上克服某一行为障碍，形成相应的正常行为，并将网上正常行为迁移到网下。这在一定程度上可以节约时间、精力和财力。可是，如何编制、开发行为治疗软件，如何保证来访者能单独使用该软件，如何保证软件的灵活性以适合不同性质和程度的来访者，如何保证来访者正常行为的顺利迁移等等，都是对心理工作者的挑战。

其次，就人本主义而言，它是一种以关系为导向的方法，其治疗策略就是对关系体验的促进策略。而在网络上，来访者的真实身份可能被虚拟、被隐藏，因此，如何保证咨询者和来访者心理上的接触，如何让两者情感真实自然地得以反映，如何给来访者提供自我实现的机会，协助其自我发展等，这些问题的解决除了从技术角度考虑外，如提升网络技术，使网络更人性化等，更重要的是咨询策略、咨询原则和咨询技术的研究。

（三）网络心理咨询对咨询者的挑战

众所周知，作为咨询者是需要具备一定素质要求的。在网络心理咨询中，咨询者敏锐的观察力、深刻的分析力和辩论力、弥散性的责任感是最基本的素质要求。首先，网络的匿名性（下转第 93 页）

(4) 远程开放教育的课程教学要能满足学习者的个性差异和情感需求, 又要注重学习者实际语言使用能力的培养、自主学习能力的培养, 注重学习策略和学习方法的指导。教师要充分认识到成人学习者学习目的明确、学习自觉性高、工学矛盾突出等自身的特点, 发挥课堂导学的优势, 在课堂上引导他们参加网上自主学习和课外语言实践活动, 促使课堂内外的互动促动、知识与能力的相互带动、师生间的互相推动以及教学内容和教学方法的相互牵动, 从而最终达到教与学的和谐统一。

[参考文献]

- [1] Ellis. R. *The Study of Second Language Acquisition* [M]. Shanghai Foreign Language Educational Press, 2001.
- [2] Arnold. J. *Affect in Language Learning* [M]. Foreign Language Teaching and Research Press, 2000.
- [3] Spolsky. B. *Conditions for Second Language Learning* [M]. Shanghai Foreign Language Educational Press, 2000.

- [4] 冯梅. 理工科学生英语学习心理状况调查[J]. 外语教学与研究, 1995, (2).
- [5] 华惠芳. 试论英语学习动机与策略的研究[J]. 外语界, 1998, (3).
- [6] 刘东楼. 外语教学中动机问题的几点思考[J]. 外语教学, 2002, (7).
- [7] 罗立胜, 何福胜, 杨芳. 理工科学生外语学习行为模式的探讨[J]. 外语与外语教学, 2001, (9).
- [8] 石永珍. 大学生英语学习动机调查报告[J]. 国外外语教学, 2000, (4).
- [9] 吴一安, 刘润清, Jeffrey. 中国英语本科生素质调查报告[J]. 外语教学与研究, 1993.
- [10] 张本慎, 龙证, 程敬宝, 柳长青. 大学生优生综合调查[J]. 外语教学与研究, 1990, (2).
- [11] 朱菊芬. 非英语专业新生英语学习现状调查[J]. 外语界, 2003, (1).

(责任编辑: 胡志刚)

(上接第 63 页)

给咨询者提出了难题。咨询者很难通过来访者的语气、语调、表情、细微动作等来推测其心理。在网络, 需要咨询者敏锐的观察到来访者书面信息中折射出的内心想法, 善于分析关键词或语气词的改变, 时刻留意网络表情内容的变化。咨询者要运用自己深刻的分析力和辨认力, 剔除无用的虚假信息, 让有用的真实信息为己所用。其次, 网络中不乏抱着调侃胡闹心态的人, 而咨询者要本着人本关怀理念, 及时准确的给予指导。对咨询者来说, 网络责任感是弥散性、无处不在的。再次, 目前网络心理咨询主要还是依靠文字传递信息, 网络咨询者除了具有地面咨询者所需要的口头表达能力外, 还需要有较强的书面语言表达能力, 才能确保所传递信息的准确无误。最为重要的是, 面对网络环境, 咨询者要做出观念上的改变, 及时对专业的教育训练与咨询守则加以修订。

(四) 网络心理咨询对个案跟踪的挑战

网络心理咨询遭遇的一大难题就是个案难以跟踪。在网络心理咨询中, 部分来访者的行为带有很大的试探性和随机性, 难以确保咨访关系的稳定。而良好的咨访关系是心理咨询能否顺利进行的重要保证。或许提升技术水平、普及大众心理知识、适当的收费等是解决问题的方法。但最重要的是提高网络心理咨询的可信度。首先, 网站应该保证有一大批持有咨询资格的专业人员工作。即保证咨询信

息的来源是专业、可靠、有价值的。其次, 要对来访者提出的问题及时回复。一些心理网站疏于管理, 或者是技术问题, 致使来访者的问题无法得到及时有效的回复, 造成来访者流失。第三, 咨询者应该谨守咨询原则, 态度真诚。真诚是能否建立长久咨访关系的重要因素。咨询者应该开放、真诚地投入到咨询过程, 开诚布公地表达自己的想法, 不怕暴露自己的短处, 只有这样, 才能最大限度的保证来访者不流失, 做到能对个案进行跟踪咨询和治疗。

不可否认, 网络心理咨询以其自身的媒介优势已逐步取代书信咨询、电话咨询, 成为心理咨询最主要的补充形式。网络的不断改进, 需要一大批既有心理学专业知识, 又具有一定网络技术的双向人才服务于网络心理咨询。因此, 心理学工作者要在专业概念与行为上不断调整, 用前瞻、动态的观点来看待网络心理咨询服务, 充分发挥网络优势, 最大程度地促进网络与心理咨询的结合。

[参考文献]

- [1] Murphy D, Mitchell L. When writing helps to heal: E-mail as the rapy[J]. British Journal of Counseling, 1998, (26).
- [2] 李伟健, 孙炳海, 桑晓芳, 孟静婷. 我国大陆地区网络心理咨询的现实考察与未来展望[J]. 中国行为医学, 2004, (6).
- [3] Kurt Pawlik Mark R. Rosenzweig. (张厚粲译) 国际心理学手册[M]. 上海: 华东师范大学出版社, 2002.

(责任编辑: 赵惠君)