

浅谈高校网络心理咨询的困境与对策

刘佳

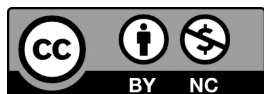
锦州医科大学，锦州

摘要 | 高校具备开展网络心理咨询工作的便利条件，网络心理咨询具有方便性、快捷性、匿名性、记录易保存性等优势。高校网络心理咨询面临着一些困境：咨询效果及影响因素问题、保密性与网络安全问题、匿名性与危机应对问题、理论与技术问题。解决这些问题，需要加强对网络心理咨询理论与技术的研究、开发方便易用的网络平台、制定网络咨询规范、加强咨询师的培训。

关键词 | 高校；网络心理咨询；匿名性；危机应对；应对策略

Copyright © 2022 by author (s) and SciScan Publishing Limited

This article is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/). <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



目前，高校校园网的建设逐渐趋于完善，高校的心理咨询工作可以借助网络来实施。“高校网络心理咨询”是指具有专业资格的高校心理咨询人员，借助于网络平台，与来访者建立起一种自然、亲密、和谐的关系，在此基础上提供具有心理咨询性质的各种服务，以帮助来访者解决在生活、学习、工作等方面出现的心理问题，提高其适应能力，增进心理健康。高校开展网络心理咨询工作，常用的形式有两大类：即时咨询和延时咨询。即时咨询主要是通过聊天工具进行；延时咨询主要是借助校园论坛、学校心理健康教育网站留言、电子邮件等而进行。

1 高校网络心理咨询的可行性

1.1 高校开展网络心理咨询的条件

高校开展网络心理咨询，在咨询师、来访者、网络平台方面有充分便利的条件。

(1) 高校心理咨询师的专业性较强。目前，各个高校的心理咨询师基本上都是心理学的专业人才，具有硕士或学士学位，具有心理咨询师资格，有坚实的基础知识和专业素养；个别非心理学专

业的教师也都通过各种培训在提高自己的水平,考取了相应的资格证书,在实践中积累了丰富的经验。稳定和高资质的教师队伍保障了心理咨询工作的质量。(2)高校心理咨询的来访者主要是学生,还包括个别家长和教职工。学生的问题相对比较简单,咨询师也积累了一定的问题解决经验,有利于咨询的开展。家长的咨询多数是围绕学生的成长进行,能与咨询教师很好地配合。教职工的问题多是围绕着工作、生活、学生发展等展开,作为同事的心理咨询师能更好地理解他们的状况,解决起来也相对容易些。(3)高校都非常重视校园网的建设。目前,网络宽带已进入了学生宿舍,很多大学生都有自己的电脑,至少有一部手机,能够方便快捷地上网。网络的普及为开展网络心理咨询提供了有利的条件。

1.2 高校开展网络心理咨询的优势

与面谈心理咨询相比,高校网络心理咨询具有以下方面的突出优势。

(1)网络心理咨询的方便性、快捷性。网络心理咨询不受时间、空间的限制,只要有网络,来访者可以在需要的任何时段进行求助。有很多大学生就是厌烦面谈心理咨询的预约登记等程序而放弃了咨询。有的学生认为自己的问题不算严重,不必要兴师动众地进行面谈,会更倾向于选择网络心理咨询,权当是聊聊天,有时一到两次就可以解决问题。咨询师也可以不受时间、地点的限制,在自己方便的情况下上网对来访者的问题进行咨询。另外,根据很多学生的体验,对于个人深层次、敏感的话题,诸如攻击性倾向、对他人的敌意、性的困惑等,写比说要容易一些,用文字形式表露自己的烦恼,不会觉得难以开口。(2)网络的匿名性。尽管心理咨询有保密的原则,但是很多来访者还是对暴露自己的身份感到有威胁。网络心理咨询允许来访者以虚拟的身份登录,这就减轻了他们的顾虑。匿名性使他们更能真实地表露自己的需求和困扰,如果觉得这个咨询师的咨询效果不是太好,来访者可以没有压力地放弃而去选择其他咨询师。而在面谈心理咨询中,来访者已与咨询师认识,中国人特有的好面子心理会使他们在这方面有很多顾虑。(3)网络心理咨询记录的易保存性。面谈心理咨询的记录难以保存,而网络心理咨询会留下一个永久的记录,可以长期保存。对来访者来说,可以在需要的时间调出记录,重温咨询的历程,深刻进行自我反省,体验咨询师的所言,更有效地实现自我成长。对咨询师来说,记录是他们培训、督导、研究的依据,会对他们的成长起到很大的帮助。

2 高校网络心理咨询的困境

作为一种新生事物,目前,高校网络心理咨询在实施中还面临着一些困境。

2.1 网络心理咨询的效果及其影响因素问题

来访者和咨询师对网络心理咨询效果的评价不一致。来访者普遍认可网络心理咨询,但是咨询师对其效果的评价并不乐观。有研究表明,超过半数的咨询师认为网络咨询和普通面询各有其优势所在,25.8%的咨询师认为网络咨询比普通面询的效果好,超过70%的咨询师认为网络咨询难度较大。网络心理咨询的实际效果究竟如何,目前的实证研究还非常有限。研究和评估方面的工作远远落后于网络咨询的实践快速发展。另外,目前对网络心理咨询效果影响因素的研究也不深入。有研究认为,咨询内容、

介入程度和来访者对网络咨询的态度影响网络咨询效果。还有的研究认为影响因素主要是网络咨询师的专业能力和人格魅力,以及咨访关系。上述因素在真实的网络心理咨询中起的作用有多大,它们如何影响来访者,各个因素之间的关系是怎样的,除此之外还有没有其他的影响因素,这些问题目前还缺乏系统的研究。

2.2 心理咨询的保密性与网络安全问题

心理咨询要求除非例外情况,对来访者的资料及咨询记录都要严格保密。但是在网络心理咨询中,要做到保密有一定的难度。网络中的信息通过技术手段很容易被截取、破坏与丢失;在正常情况下,由于计算机的公用性和多用途性很容易使信息被无关人士获得并利用。这些不安全因素都给保密问题造成了威胁。同时,在网络心理咨询中,来访者对信息的保密也负有一定的责任。

2.3 心理咨询的匿名性与危机应对问题

在网络心理咨询中,咨询师不知道来访者真实的身份信息,很可能只知道一个昵称、一个电子邮件地址等。当咨询涉及一些紧急情况、危机事件时,比如自杀、杀人倾向、虐待、性侵犯等,咨询师可能需要与公安部门、救护机构、福利机构取得联系,但是在来访者是匿名的情况下,这种支持性的帮助无法实施。网络咨询的匿名性除了给危机应对带来困难,有时会浪费咨询师的资源。如有的学生可能通过假扮来访者或者装扮成其他某人而浪费了咨询师的时间,咨询师识别起来有困难。

2.4 理论与技术问题

网络心理咨询比较适用哪些理论;哪些心理问题比较适合进行网络心理咨询;来访者不同的心理问题选择哪种网络心理咨询方式更适合;网络语言对网络心理咨询有哪些影响,在咨询时如何更好地理解、使用网络语言;网络咨询师需要具备哪些特殊的能力与技术;网络使用者有什么人格特征,在咨询时如何把握隐藏在网络背后来访者的人格等。这些问题都缺乏系统的研究,有些问题在本专业领域还没有达成共识。

3 高校网络心理咨询的应对策略

高校网络心理咨询工作的良好运转需要各个方面的协同努力。

3.1 大力加强网络心理咨询理论与技术的研究

网络咨询的独特性使其方法的选择与运用受到很大的限制。已有研究表明,网络心理咨询中认知疗法与意象对话技术是主要的使用方法,效果最好,而催眠疗法和行为疗法实施起来有难度。焦点解决取向技术在网络咨询中有较好的适用性,而对咨询技术的使用要慎重选择。叙事治疗重视传统的书写、故事的叙说,在网络心理咨询特别是以文本互动的形式中比较适合。目前,网络心理咨询通常是以文本语言的形式互动,文本言语更着重于语词的条理性与逻辑性、修饰、文风文采等,在表达过程较抽象化,在情绪表达上较为理性,再加上非言语信息的缺失,使得网络咨询中判断来访者的情绪情感有一定难度。

解决这一问题的常用技术是鼓励直接描述和使用情感括弧,比如:我和同学谈着话(心中其实非常痛苦)。这些是目前零散的研究,除此之外,还有哪些理论、技术、方法是适合网络心理咨询的;网络咨询的效果及影响因素等相关问题,都还需要进一步研究。

3.2 开发方便易用的网络平台

搭建科学规范、易用性强、受学生欢迎的网络心理咨询平台是实现网络心理咨询的前提条件,各高校可以利用自己或校外的资源,开发小型化适合自己学校使用的网站,提供即时或非即时的文字、视频等智能化互动服务。目前,这方面的技术已有研究,诸如利用 Wbe Services 技术、jQuery 技术实现互动,基本可以满足需求。各个高校可以借鉴使用并不断创新,开发出具有自己特色的网络操作平台。

3.3 制定网络心理咨询规范及必要的设置

网络心理咨询中需要遵循一定的规范和设置,以下方面是可以探讨的。(1)安全。网络心理咨询对网络平台及咨询记录有特殊的保密要求。网站管理员应该遵循相应的道德准则,为信息保密。网站也要采取一定的防范,如防火墙的使用。咨询师和来访者都要为信息的保密采取一些措施:咨询师以加密的方法登录电脑和账户;保存聊天记录并加密;用作网络个别咨询的电脑应为专用,避免兼做其他用途等。虽然在网络中,没有绝对安全的信息,但是如果采取适当的安全预防措施,信息在网上的传播几乎可以放心,就像日常生活中保密文件柜中存储的信息一样。(2)身份认证。为了解决匿名性带来的问题,可以考虑采取身份认证制度。咨询师以真实身份与来访者建立关系,咨询师的能力、资质应该标识出来,并且来访者通过网站能够验证一个心理治疗师的凭据。另外,来访者的真实信息也要提供给咨询师,至少要有专业、年级、性别等。(3)做好相关的设置。一些网络咨询师反映咨询中很难固定咨询时间,开始和结束由来访者决定,并且来访者通常没有耐心给予咨询师思索的时间。针对诸如此类的问题,需要做好相关的设置,制定一些规则,比如:要选择网络咨询的地点、时间,避免环境干扰及多任务操作;保证进行一个充足的咨询时间;来访者需要给咨询师思考时间;咨询师在第一次会谈时与来访者商定,发生技术故障时(如网络中断、停电等)如何处理,危机状况的应急处理并及时转为网下干预等。

3.4 加强网络心理咨询师的培训及督导工作

网络咨询师需要加强学习,提高自己的技能,主要考虑以下方面。(1)网络心理咨询的理论、技术。一些网络心理咨询师在实践中发现,网上咨询的深度比较低,重点多放在收集信息、目标探索上,而行动规划通常是肤浅的,往往没有。咨询师需要重新学习适合的理论和技巧,必要时寻求督导的帮助,在实践中不断反思,提高自己的能力和水平。(2)电脑网络使用的技巧。网络心理咨询师最好熟悉电脑软件的使用、网络操作的程序,特别是熟悉本校网站的操作程序及软硬件设备,并具备简单故障排除的能力。(3)写作与运用音像设备的技能。网络咨询师需要具备良好的书面表达能力、写作技巧,善于表达、巧于提问,以便实现良好的沟通。以即时形式进行的咨询师,更应学会良好、熟练的文字输入技巧。如果以语音或影像形式进行的,则需要具备运用音像设备的技术。

参考文献

- [1] 张永红. 高校网络心理咨询的必要性、可行性与原则性分析[J]. 内蒙古师范大学学报(教育科学版), 2009, 22(11): 3.
- [2] 冉琛. 高校网络辅导员工作方法探析[J]. 湖北民族学院学报(哲学社会科学版) 2007, 25(4): 4.

On the Dilemma and Countermeasures of Network Psychological Consultation in Colleges and Universities

Liu Jia

Jinzhou Medical University, Jinzhou, China

Abstract: Colleges and universities have convenient conditions to carry out network psychological counseling, network psychological counseling has the advantages of convenience, speed, anonymity, easy record preservation and so on. The network psychological consultation in colleges and universities is faced with some difficulties: consultation effect and influencing factors, confidentiality and network security, anonymity and crisis response, theory and technology. To solve these problems, it is necessary to strengthen the research on the theory and technology of network psychological consultation, develop a convenient and easy to use network platform, formulate network consultation norms, and strengthen the training of consultants.

Key words: University; Network psychological counseling; Anonymity; Crisis response; Coping strategies