

# 网络心理咨询伦理与对策综述

阮佳鑫

西南交通大学，成都

**摘要** | 网络心理咨询在当代心理咨询行业中受到了越来越多的关注，咨询师对于网络心理咨询的接纳度不断提高，提供网络心理服务的比例也在不断提高。与此同时产生一个关于网络心理咨询伦理规范的问题，目前国内并没有相应的法律制度来具体规定网络心理咨询的伦理，但是关于这个热点问题的讨论却很多，本文综述了常见的网络心理咨询的伦理热点问题并针对此问题总结了一些应对措施。

**关键词** | 网络心理咨询；伦理；对策

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/>



网络越来越成为人们生活的重要组成部分之一，线上生活是人们社会生活中难以避免的一部分。心理咨询在发展过程中也逐渐受到网络的影响，在传统面对面咨询的基础上，近10余年网络咨询也在蓬勃发展。研究表明，网络心理咨询在某些心理问题的解决上确实有作用，甚至对一些来访者而言，网络心理咨询更吸引他们，能让他们有更多的自我展露<sup>[1]</sup>。还有研究发现，网络咨询对适应性问题的干预效果比轻度心理障碍问题的效果明显，以及网络咨询在中等介入和深度介入的咨询效果比浅度介入明显<sup>[2]</sup>。但是网络心理咨询仍然受到了许多的质疑和批评，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<sup>[3]</sup>。而其中最引人关注的热点问题之一就是网络咨询中存在的伦理问题。外国研究者使用美国心理咨询协会（1999）网络在线咨询伦理标准制定的16项伦理意向检查表来评估88项在线咨询的当前实践网站。结果显示，不到一半的在线咨询师在16个项目中的8个项目上遵循公认的做法<sup>[4]</sup>。本文就网络心理咨询中常见的伦理问题进行综述。

## 1 网络心理咨询的概念

### 1.1 网络心理咨询的含义

网络心理咨询（Online-counseling）到目前为止还没有统一的界定。格罗霍尔（Grohol）最早将

E-therapy 定义为一种新型的帮助人们解决生活和关系问题的咨询模式，它是通过互联网在求助者与专业人员间实现同时或即时沟通，进行有关心理咨询与治疗的信息互动过程<sup>[5]</sup>。墨菲（Murphy）认为网络心理咨询主要包括阅读、写作及有网络咨询师参与的具有叙事治疗（Narrative Therapy）和阅读治疗（Bibliotherapy）成分的各种活动<sup>[6]</sup>。后来 E-therapy 也被称为 Online-counseling, E-counseling, Cyber-therapy 和 Ttelecounseling 等。广义的网络心理咨询包括求助者通过专业网站提供的信息，学习掌握有关心理健康的知识和技能；主持网络的咨询者通过网站的各种互动功能，向求助者介绍心理学知识，提供心理咨询服务和心理援助的一种活动。

## 1.2 网络心理咨询的形式

随着网络沟通方式的创新和发展，网络心理咨询的形式也越来越丰富。目前应用得比较多的网络心理服务模式有 E-mail（包括同时或即时聊天）咨询、网上团体咨询和家庭治疗、网络支持团体，以及网上心理健康信息资源等。

## 2 网络心理咨询伦理

网络心理咨询伦理指使用互联网进行心理咨询的咨询师应该遵守的道德规范和行为准绳<sup>[6]</sup>。网络心理咨询伦理主要涉及网络心理咨询师的资质认证、网络心理咨询师的告知义务、网络心理咨询的保密问题、网络心理咨询的适用性等方面<sup>[8]</sup>。

### 2.1 网络咨询中的保密性要求

在心理咨询中，保密是指咨询师有义务保护来访者的个人隐私，来访者在咨询过程中所分享的内容未经来访者的同意，咨询师不得向外界透露<sup>[9]</sup>。保密原则作为心理咨询的最重要的准则之一，反映了心理咨询师对来访者个人隐私权的尊重，是咨询联盟建立与发展的最有力保障，对心理咨询效果有着至关重要的影响<sup>[10]</sup>。对于网络咨询而言，保密比线下面询更加重要也更加困难。网络咨询的保密问题主要体现在以下几个方面：（1）互联网载体的安全性：有一部分咨询师使用 QQ、微信等社交软件进行心理咨询，而这种社交软件的安全性有很大的隐患；（2）材料存储：咨询师有没有对咨询信息与记录进行安全化处理，如加密等；（3）咨询相关电子信息的传递：在高校工作中，发现一些危机敏感信息很多都是通过微信、短信等形式直接向相关负责人汇报，而这种信息传递方式的安全性值得商榷；（4）远程咨询来访者身份的确认：现在很少采用虚拟、加密处理的方式。<sup>[11]</sup>

保密性在心理咨询中极为重要，但是有研究发现，国内心理咨询师对于网络心理咨询保密性伦理的意识和行为之间存在差异<sup>[12]</sup>。其中，主要体现在咨询师了解更高级别的加密知识和技术方面的意识与行为稍显欠缺，咨询师的伦理意识得分在个案记录保存，知情同意及风险处理和数据安全与加密三个方面的绝大多数条目上均显著高于行为得分。从该研究可知，保密性在网络心理咨询上的应用还有待提高，网络咨询师应该做好保密工作并且采用高级别的保密手段来保证来访者的信息不被泄露。

## 2.2 身份确认

网络沟通匿名性的特点使得网络沟通更直接、更放松，因此也特别适合于那些不善于坦露个人隐私或敏感性问题的求助者。但是实际治疗过程中需要确认来访者的身份<sup>[13]</sup>。其原因有两个，一是安全性的考虑。在治疗过程中治疗师有责任保护求助者不受到伤害，有时需要联系求助者的家属、医院等机构，所以他必须与求助者建立真实的联系方式。二是身份的确认可以避免双重关系，防止双重咨访关系影响治疗效果。

但是研究表明，来访者对于“来访者应该提供真实姓名、真实电话及真实住址”的态度是不同意的<sup>[14]</sup>。这也许是网络咨询这种形式让来访者没有足够的安全感，在往后的实际工作中，咨询师有责任向来访者解释提供真实信息的必要性，并让来访者了解提供必要的真实信息是有利于保护他们的利益的。因此，有学者提议将来访者提供身份和住址证明列入网络咨询知情同意的内容中。<sup>[15]</sup>

确认咨询师的身份对于来访者而言是一个重要的环节，但是有研究发现，在针对我国大陆地区24个提供心理咨询服务网站的评估结果显示，大部分网站会提供咨询师的真实姓名和联系方式，并对其资历进行审核，但是对咨询师学历、专业、学校信息、培训经历呈现有限<sup>[16]</sup>，这不太利于来访者评估咨询师的胜任力。

## 2.3 来访者的知情同意

在咨询过程中保护来访者的知情同意权十分重要，来访者有权了解关于此次咨询的所有相关内容，由于受到网络匿名性和虚假可能的影响，在网络咨询中更应加强保护来访者知情同意权。但是在实际研究中发现，网站在对网络心理咨询服务的说明中，对于网络心理咨询注意事项的呈现参差不齐。国内一研究评估的知情同意内容的结果发现：（1）大部分咨询网站能够呈现网络心理咨询如何操作的相关信息，必要条件下，会对来访者进行技术指导；（2）大部分第三方平台会在网页中声明保密例外，但是对于私人机构网站，这一比例很低，可能的原因是私人机构将保密例外的说明放在正式会谈中；（3）接近半数网站没有声明网络心理咨询和面对面心理咨询的差异；（4）较少网站明确表明来访者可以中途退出。和面对面心理咨询伦理一致，来访者有权利选择中途结束咨询，因此网站有必要对此进行说明；（5）对于不合适来访者的说明严重缺失，对于不接受未成年人进行咨询的声明也很少；（6）几乎没有网站谈及网络是不安全的。网络信息的传输本身就是不安全的，网站或网络心理咨询师有必要告知来访者网络心理咨询可能带来的风险；（7）对于不合适来访者的说明和建议也是空白的。<sup>[16]</sup>

## 2.4 咨访关系的建立

在网络心理咨询设置之外，咨询师与来访者在网络上可能发生的各种联系要遵守专门的规范。在针对咨询师和非咨询师对于网络心理咨询伦理规范的态度研究中指出，在网络咨询关系上咨询师和非咨询师的态度存在较大的差异<sup>[13]</sup>。主要存在于在咨询中及咨询结束后双方能否建立其他关系，以及咨访双方可否在咨询以外有其他的联系（如私人电话、微信等）。从研究结果可以看出，咨询师更倾向于遵守边界规则，而来访者则对边界没有比较清晰的认识。因此，在实际工作中咨询师有责任向来访者解释边界问题。此外，在“来访者与咨询师能否互相关注微博”这类题目上，咨询师在各个回答中分布比较均匀，

这说明在这些伦理议题上,咨询师的态度仍不够明确<sup>[14]</sup>,这也是以后网络咨询发展中值得关注的伦理问题之一。

## 2.5 咨询师个人资质及胜任力问题

网络咨询师不同于面对面咨询师,虽然在咨询过程中存在共同的问题和技术手段,但是网络咨询由于其特有的性质而使得咨询过程变得更有难度,但是从目前的研究和政策上来看,对于网络咨询师的培养体系和规范制度并没有完全建立起来。因此,在实践中我们可以看到的是,许多有过面询经验的、没有面询经验的、心理学的研究生与博士生、甚至是没有心理学资质的人都在线上进行咨询,这无疑会对行业的整体水平和发展产生不良影响。国外调查也发现,一部分网络咨询师缺乏正规培训和专业指导方针以至于导致对于网络咨询的不良看法<sup>[17]</sup>。因此,规范网络咨询师整体水平显得尤其重要,网络心理咨询师首先必须有面对面咨询的经验,然后应该再接受专门的培训并获得资质证明,方可从事网络心理咨询。整个过程中也需要及时进行督导,疫情下1200所高校和相关机构投身至网络心理咨询,共计有4000余名后备心理咨询师,他们又将接受200余名督导师的专业督导。

在针对咨询师的提高胜任力方面,国外研究者通过调查得出,设立一个监测机构也是适当的。学术组织应该提供和促进培训项目的参与,以使心理学家熟悉技术的快速变化和改进<sup>[18]</sup>。在网络咨询中,咨询师对于来访的危机评估要做得更加详细,碍于时空的差异,咨询师应在咨询前就做好危机备案,以便在危机产生时及时进行干预或转为线下。同时,咨询师在进行网络咨询的过程同样要像线下咨询一样不断评估自己的咨询能力和水平,对于自己无法解决的个案问题或者不适合进行网络咨询的个案要及时地进行转介。

## 3 避免网络咨询伦理问题出现的对策

### 3.1 网络咨询中保护咨询师和来访者的信息

加密是强有力的网络保密手段。信息发送者在信息发走前用一个软件将其打包。接受者只有用同样的软件和密码才能打开进行阅读。尽管任何一台电脑或服务器都有可能被攻击,但是如果咨访双方都用了加密,这种被泄露的可能性是极小的。电脑安全问题在网络咨询出现前就已经得到很好的解决,不管治疗传递的方式如何,对于一个很正规的心理健康服务机构来讲,求助者的资料会很安全地存放在电脑服务器上<sup>[19]</sup>。

对网络从业者来讲需要声明网络心理咨询的局限性和书面不承担责任的声明。保密问题最终取决于从业者在多大程度上能让求助者了解保密原则和自主选择保密方式。让求助者知道如何保证其资料的安全,以及让求助者知道不应该在他人的电脑上接受私密治疗是很重要的<sup>[20]</sup>。

有关保密的另一个问题是,保密对咨询师来讲是必须的,但是对求助者来讲却没有相应的限制和要求。咨询师的话与信息可能出现在任何地方,诉讼材料上、出版物上。所以从业者也应当考虑与求助者讨论互相保密的问题<sup>[20]</sup>。

## 3.2 确认咨询师与来访者的资质和身份信息

### 3.2.1 咨询师

对于咨询师身份的确认来讲,不管是私人网站还是第三方网站,都应清楚列出咨询师的学历、专业、毕业院校、培训经历、咨询经历的简介。这样来访者能在网页上清楚知道咨询师的胜任力水平并根据自身的情况尽可能选择合适的咨询师。此外,国家或者心理学会可以建立一个身份信息库,用于公开网络咨询师的个人情况,这样就能保证来访者能在线上找到专业的网络咨询师,避免被虚假信息欺骗或者受到不够专业的咨询师的影响。

### 3.2.2 来访者

虽然网络心理咨询的一个要点就是匿名性,这样能在很大程度上吸引有特殊问题的来访者或者不愿意公开自己的来访者。但是基于避免双重关系和建立危机干预方案而言,需要一定程度地了解关于来访者的真实信息,主要包括姓名、电话、紧急联系人及电话、具体地址等。为了保证来访者的私人信息不被泄露,来访者可以和咨询师约定一种加密手段。

## 3.3 保护来访者的知情同意权

网络心理咨询师应该公开一个有关知情同意信息的网页,使求助者随时可以获得有关知情同意的信息。这意味着首次求助者都需要阅读并认可这些规定,或者给每个新求助者发送一封同样内容的电子邮件。重要的知情同意大致包含如下内容<sup>[21]</sup>:

- (1) 明确该网络咨询师服务的性质是心理治疗还是心理教育,以免误导求助者。
- (2) 承认网上治疗试验性的本质。
- (3) 公示咨询师的学位和执业资格,指导求助者查看咨询师证件。
- (4) 求助者需要提供身份和住址证明。
- (5) 警示保密性和私密性方面的局限,提出提高安全性的建议。
- (6) 规定除了咨询师以外,哪些人在什么情况下可以阅读求助者的电子邮件,或给求助者发邮件。
- (7) 告知求助者咨询师回复邮件的期限及要求求助者返回邮件的期限,同时求助者要知道在一定的时限内得不到回复该如何处理。
- (8) 提供有关政府、协会等部门办公室的电话号码和地址,供求助者随时投诉未达到管理机构要求的心理服务。

## 3.4 建立良好的咨访关系

首先,咨询者必须相信网络咨询中是可以建立良好的咨访关系的。据一些求助者报道,与面对面的交谈相比,网络咨询时他们自我意识减弱、拘谨的感觉减轻,能更好地表达自己。咨询师也表明网络沟通时他们更加能够集中注意力,而且在求助者进行反应前有时间去思考,回应更有效。其次,咨询师需要足够熟悉网络咨询的技术,能够在线上很好地表达自己,具有足够的灵活性和创新性。最后,来访者如果能够感受到是与一个真实的个体建立联系的话,也有助于良好咨访关系的形成。

## 4 研究展望

通过对网络心理咨询已有文献和研究的整理分析后可以了解到目前网络心理咨询正处于一个快速发展的时期,特别是在疫情暴发期间,对于网络咨询的需求越来越高。但是对于网络心理咨询的伦理规范却没有跟上网络咨询发展的速度,缺乏相应的伦理规范和制度使得整个网络咨询环境鱼龙混杂,从业人员水平参差不齐,甚至会导致一系列咨询纠纷和矛盾。因此,目前的网络咨询需要建立统一的规范制度,而这一制度的建立上需要注意细化,网络咨询也涉及各种类型和形式,所以要注意不同形式实践上的特殊性。另外,对于这个行业的监管上也应注意与制度的建立相匹配,比如在第三方网站的管理上。最后是对咨询师的培养和管理也需要专门的规范和完整的体系,此外,对于来访的确认和知情也需要重点关注。总的来说,未来网络心理咨询的良好发展还存在一定的阻碍,需要整个行业进行深入的研究和实践。

## 参考文献

- [1] Shernoff M. Cyber counseling for queer clients and clinicians [J]. *Journal of Gay & Lesbian Social Services*, 2000 (11): 105-979.
- [2] 陈晓铖. 网络心理咨询效果影响因素的实证研究 [J]. *中国校医*, 2010, 24 (5): 341-344.
- [3] 陈晓铖. 在线心理咨询师对网络心理咨询的认知及其工作现状调查 [J]. *保健医学研究与实践*, 2011 (1): 15-18.
- [4] Holly E, Sarah F. Critical Ethical Issues in Online Counseling: Assessing Current Practices With an Ethical Intent Checklist [J]. *Journal of Counseling & Development*, 2006 (84).
- [5] Grohol J. Best practices in e-counseling: Definition and scope of e-counseling [EB/OL]. [2022-12-08]. <http://psych-central.com/best/best3.htm>.
- [6] Murphy L, Mitchell D. When writing helps to heal: E-mail as therapy [J]. *British Journal of Guidance & Counseling*, 1998 (26): 21-31.
- [7] 崔丽霞, 郑日昌, 滕秀杰, 等. 网络心理咨询职业伦理研究概况及展望 [J]. *中国心理卫生杂志*, 2007, 21 (7): 510-512.
- [8] 吴吉惠, 简霜. 近十年 (2005—2015年) 网络心理咨询研究综述 [J]. *乐山师范学院学报*, 2016, 31 (9): 123-127.
- [9] Remley T P, Herlihy B. Ethical, legal, and professional issues in counseling [J]. *Proc Icalp Workshop on Graph Transformation & Visual Modelling Techniques*, 2013 (513): 411-418.
- [10] Sperry L. *The ethical and professional practice of counseling and psycho-therapy* [M]. Pearson / Allyn and Bacon, 2007.
- [11] 郭潇萌, 方清. 高校网络心理咨询的保密伦理思考 [J]. *教育心理*, 2020, 25 (9): 172-173.
- [12] 张又文, 周莉, 谢悦, 等. 心理咨询师网络咨询保密伦理相关意识与行为 [J]. *中国心理卫生杂志*, 2019, 33 (9): 647-652.
- [13] Kraus R. *Ethical and legal consideration for providers of mental health services online* [M]. *Online counseling: A handbook for mental health professionals*, London, USA, 2004: 130.
- [14] 赵晨颖, 岸本鹏子, 刘源清, 等. 咨询师和非咨询师对网络心理咨询伦理规范的态度 [J]. *中国心理卫生杂志*, 2015, 29 (12): 887-894.

- [ 15 ] 安芹, 贾晓明, 郝燕. 网络心理咨询伦理问题的定性研究 [ J ] . 中国心理卫生杂志. 2012, 26 ( 11 ) : 826-830.
- [ 16 ] 赖丽足, 陶嵘, 任志宏, 等. 我国大陆地区网络心理咨询现状和伦理议题: “大数据”视角及伦理评估 [ J ] . 心理科学, 2018, 41 ( 5 ) : 1214-1220.
- [ 17 ] Jerry, Finn, Azy, et al. A descriptive study of e-counsellor attitudes, ethics, and practice [ J ] . Counselling and Psychotherapy Research: Linking research with practice, 2010 ( 10 ) : 4, 268-277.
- [ 18 ] Sabrina Cipolletta, Damiano Mocellin. Online counseling: An exploratory survey of Italian psychologists' attitudes towards new ways of interaction [ M ] . Psychotherapy Research, 2017.
- [ 19 ] Alleman J R. Personal, practical and professional issues in providing managed mental health care: A discussion for new psychotherapists [ J ] . Ethics & Behavior, 2001 ( 11 ) : 413-429.
- [ 20 ] 崔丽霞, 雷雳, 蔺雯雯, 等. 网络心理咨询的疗效与展望 [ J ] . 心理科学进展, 2007, 15 ( 2 ) : 350-357.
- [ 21 ] Ragusea A, Vandecreek L. Suggestions for the ethical practice of online psychotherapy [ J ] . Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training, 2003 ( 40 ) : 94-102.

## A Summary of the Ethics and Countermeasures of Online Psychological Counseling

Ruan Jiaxin

*Southwest Jiaotong University, Chengdu*

**Abstract:** Online psychological counseling has received more and more attention in the contemporary psychological counseling industry. The acceptance of online psychological counseling by counselors is increasing, and the proportion of online psychological services provided is also increasing. At the same time, there is a problem about the ethical norms of online psychological counseling. At present, there is no corresponding legal system to specify the ethics of online psychological counseling in China, but there are many discussions about this hot issue. This paper summarizes the common ethical hot issues of online psychological counseling and summarizes some countermeasures.

**Key words:** Online psychological consultation; Ethics; Countermeasures