

网络心理咨询：后疫情时代提升国民心理健康的良方

李晓霞

西南民族大学，成都

摘要 | 随着现代生活节奏的加快，全球心理健康问题日益凸显。新冠疫情加剧了心理压力，导致焦虑、抑郁和创伤后应激障碍普遍上升。网络心理咨询作为后疫情时代提升国民心理健康的重要途径，目前国民对其态度普遍积极。同时各心里流派也借助网络的特点在互联网上发展起来，其中认知行为疗法、焦点解决疗法，以及叙事疗法常被运用在网络心理咨询中，以帮助来访者问题的解决。网络心理咨询具有便利性、可访问性、减少成本效益等优势；也在建立治疗关系、技术依赖、隐私保护、专业规范和适用性等方面存在挑战。本研究分析了网络心理咨询的现状、优势、不足，以及相关伦理问题，旨在为未来发展提供参考。

关键词 | 网络心理咨询；心理健康；心理咨询伦理

Copyright © 2025 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/>



1 引言

随着现代生活节奏加快，全球心理健康问题日益凸显。新冠疫情加剧了心理压力，导致焦虑、抑郁和创伤后应激障碍普遍上升。2022版心理健康蓝皮书的调查数据显示，我国国民抑郁风险检出率为10.6%，焦虑风险检出率为15.8%。然而，全球专业精神卫生服务覆盖不足50%，尤其在中低收入国家，76%~85%患者未获得治疗。我国心理咨询服务发展初期，传统线下模式增加患者成本，专业资源稀缺，且主要分布在东部沿海地区，西部资源匮乏。每10万人仅1.5名精神科医师，难以满足需求（Xiong et al., 2020）。2019年新冠疫情的到来，居家隔离加深人们抑郁焦虑情绪的产生。同时伴随着互联网技术的成熟发展，使得网络心理咨询成为改善人们疫

情期间心理问题的主要途径。网络咨询打破地域限制，使偏远地区和行动不便者获得心理健康服务，同时其匿名性减少心理疾病污名（Krishnamoorthy et al., 2020），鼓励更多人求助。在新冠疫情下，网络咨询替代传统咨询，需求增加。网络心理咨询作为专业咨询师和来访者通过技术媒介进行心理咨询的一种活动，是后疫情时代提升国民心理健康的主要途径。本研究通过分析网络心理咨询现状、优势、局限和相关伦理问题，为未来发展提供参考。

2 网络心理咨询的现状

网络心理咨询是指，咨询师与求助者通过使用电子邮件、聊天软件、网络音视频等沟通手段，以特定专业咨询关系为基础进行的网络心理服务。它是网络上持

基金项目：西南民族大学2024年研究生“创新型科研项目”硕士生重点项目（项目编号：YCZD2024043）。

作者简介：李晓霞，西南民族大学在校学生，研究方向：心理健康。

文章引用：李晓霞. 网络心理咨询：后疫情时代提升国民心理健康的良方 [J]. 中国心理学前沿, 2025, 7 (1): 45-48.

<https://doi.org/10.35534/pc.0701008>

续性的、即时或非即时的远程互动过程，是以帮助求助者解决心理困扰、促进自我成长为目的（崔丽霞等，2007）。因其具有持续性，使得其与心理热线具有明显区分。由于新冠疫情的影响和互联网技术的发展，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增加（Menon and Rubin, 2011）。一项对289名意大利心理咨询师的调查中显示62.6%的咨询师对网络心理咨询持支持态度，18.3%的人开通了网络心理咨询服务（Cipolletta and Mocellin, 2018）。而在10年前另一项对专业咨询师的调查中发现，提供网络心理咨询服务的咨询师只有1%~5%左右（Wells et al., 2007）。国内的年轻一代也对网络咨询的接受度较高，一项针对中学生的调查显示，他们如果有心理问题更愿意寻求网络帮助（Glasheen et al., 2015）。且我国大众和咨询师对于网络心理咨询的态度也相对积极（赵晨颖等，2015）。在关于网络心理咨询的有效性上，苏勒（Suler）提出的网络空间中的心理治疗理论认为现实中的人际联结可以扩展到其他空间，从而使网络咨询起到和线下咨询相似的效果（Suler, 2004）。在实践中，研究者通过比较叙事式网络心理咨询与面对面心理咨询对大学生的效果。结果发现，尽管存在各种局限性，网络团体辅导仍表现出与面对面团体咨询相似的效果（Oh and Cho, 2020）。

同时，对国内以壹心理、简单心理、525心理网等注明心理健康网络服务平台进行访问，目前网站的主要提供的咨询问题有婚姻家庭、亲子关系、人际关系、情感问题，以及学业压力等，同时也涉及心理测评、培训、互动论坛等服务。网站还涉及免费的心理咨询次数以及心理测评，这些可以帮助来访者认识自己以及觉得是否进行之后的心理咨询。

各个流派的咨询师也开始根据网络的特点不断调整咨询方式及技巧以求更好地帮助来访者解决问题（陈晓铖，2011）。其中在网络咨询中最常用且最有效的即为认知行为疗法，其通过改变不合理认知信念来解决当事人情绪、行为问题。其流派的咨询师通过在西安的方式帮助来访者发现自身的不合理认知，并且借助已经开发的CCBT自助小程序让来访者进行自我管理，以此来解决来访者的问题。焦点解决短期疗法因时间短、疗效快的特点受到网络心理咨询求助者的偏爱，由此较多的网络心理咨询师开始参加相关的培训以学习技术（尹海兰、贾晓明，2012）。叙事心理治疗的咨询师在进行网络心理咨询时，通过让来访者在线上通过让当事人将自身的问题进行编辑、梳理以达到让当事人领悟的目的。进而改善心理问题。精神分析疗法、表达性艺术治疗、接纳承诺疗法、家庭治疗等方法因其咨询技术需要较多的实际参与以及及时反馈的特点，因而目前在网络心理咨询上应用较少。

3 网络心理咨询的优势与不足

3.1 网络心理咨询的优势

网络心理咨询的最大优势之一是极大地提高了服务的可访问性。对于那些居住在偏远地区或者缺乏本地专业心理健康资源的个体，网络心理咨询提供了一种极为方便的获取帮助的方式。用户无需长途跋涉到城市中心或特定的医疗机构，就能在家中享受专业的心理咨询服务。这种模式特别适合那些交通不便或身体条件限制无法频繁外出的人群，如残疾人士或重症患者。此外，网络心理咨询的便利性和灵活性也是其受欢迎的重要原因，客户可以根据自己的日程安排选择合适的咨询时间。在成本效益方面，网络咨询通常比传统的面对面咨询更具有经济优势。它节省了租赁办公室空间的费用，减少了心理健康专业人员和客户的交通开支，从而降低了整体治疗成本。网络咨询还提供了一定程度的匿名性，这有助于减少对心理疾病的社会污名。网络咨询的匿名性可以使个体在不被周围人知晓的情况下寻求帮助，这对于那些担心社会评价的人来说是一个巨大的优势。除此之外，网络咨询中的电子邮件咨询和即时文本咨询不仅能让求助者表达出难以启齿的敏感内容，还能让求助者有充分的时间整理自己的思绪，在书写过程中达到新的领悟，同时也有利于咨询师去进行督导。

3.2 网络心理咨询的不足

网络心理咨询的不足主要体现在建立治疗关系、技术依赖、隐私保护、专业规范和适用性等方面（杨晶、余林，2007）。首先，网络平台上的交流缺乏面对面交流时的非言语信息，如肢体语言和面部表情，这可能使得治疗师难以完全把握客户的情绪状态，从而影响治疗效果。且在文本咨询中，缺乏能够反映来访者情绪和想法的面部表情和身体语言，容易造成咨询师的错误判断，不利于准确诊断情况较复杂的求助者的病情。其次，网络咨询高度依赖技术，任何网络连接问题或技术故障都可能导致咨询中断，影响治疗的连续性和效果。在隐私和数据安全方面，尽管网络咨询的匿名性为许多人提供了便利，但数据泄露的风险也相对较高。不安全的通信渠道可能导致敏感信息被非法访问或泄露，给客户带来心理和法律上的困扰。再次，网络心理咨询还面临专业规范和法律问题的挑战。心理咨询行业在不同地区和国家有不同的法律和伦理规范，网络咨询可能涉及跨州或跨国的服务提供。最后，适用性问题也是网络心理咨询的一大限制，网络心理咨询并不适用于所有类型的心理障碍或所有客户。例如，对于需要更密集和复杂干预的重度心理障碍患者，或者对技术不熟悉的老年人，传统的面对面咨询可能更为适合。

4 网络心理咨询的伦理问题

中国心理学会临床心理学注册工作委员会在《中国心理学会临床与咨询心理学工作伦理守则（第二版）》中新增了“远程专业工作（网络/电话咨询）”一章，并在2021年发布了《网络心理咨询伦理规范实施细则》，也反映出伦理的重要性。在网络心理咨询中，除了会具有现场心理咨询所涉及的专业关系、保密、知情同意等一般伦理问题外，还会存在因为不可控的因素所导致的特殊伦理问题。

4.1 网络心理咨询中的一般伦理问题

咨询关系的建立对于心理咨询的是实施以及最后心理咨询结果的达成都具有重要意义，相较于现场心理咨询而言，网络心理咨询使得咨询师与来访者不能够直接观察到对方的肢体动作以及神态变化，不能够体会到咨询师的真诚态度，使得咨询师对来访者的影响更少，从而使得难以建立与维持咨询关系，也会导致咨询关系的不稳定，这些都会影响咨询目标的达成。在知情同意上，网络心理咨询中知情同意的形式和内容发生了变化。形式上，若来访者通过网站预约，网络心理咨询的知情同意书由网站出具，因此无法得知来访者是否认真阅读及理解知情同意，从而导致来访者可能对知情同意书的内容并不了解。在隐私权与保密权上，网络心理咨询往往需要依托微信、QQ等第三方软件进行，来访者对信息传输的安全性和通话过程的隐私性存在担忧。然在专业胜任力方面，部分咨询师会对自己的专业资质进行隐瞒或对来访者进行过度的咨询技术的使用。同时网络咨询更难让咨询师保持长时间的专注，因此，对网络咨询师的要求会更严格。因为针对网络咨询，咨询师需要注意的信息更多，可能在现场咨询中的经验并不适用于网络咨询，这对于咨询师的专业胜任能力是很大的挑战。在督导方面，据调查显示，目前并无针对网络心理咨询的培训，在督导中也很少会专门讨论网络心理咨询相关问题。同时地面与网络心理咨询都会存在平台夸大宣传的现象，例如“包几次解决问题”“帮助解决您的情感纠纷”等。这可能导致来访者对心理咨询产生过高期待，最终对咨询结果不满意，从而对心理咨询行业产生偏见。

4.2 网络心理咨询中的特殊伦理问题

目前，网络心理咨询几乎完全依赖于网络平台和网站，因此出现了特殊的伦理议题。第一，某些平台推出的包月或套餐服务、咨询不满意可申请退费等营销策略。这使得咨询师对自身定位与立场产生模糊，心理咨询变成了一种服务，挑战了心理咨询师的专业胜任力。第二，网络卡顿、延时、中断等情况的技术故障在网络心理咨询中也普遍存在，这会对咨询时长产生影响，也会对来访者和咨询师的情绪产生影响，不利于咨询技巧的使用。第三，针对咨询师的社交媒体方面的伦理议题

上。据调查显示，有些咨询师会利用工作账号进行心理咨询，而有些咨询师则会利用私人微信及QQ账号接单，这会导致自我暴露问题及其他伦理问题的产生（安芹，2012）。例如是否要向当事人开通朋友圈权限、半夜是否需要回复当事人问题等。第四，在当事人方面，有些当事人可能不愿意暴露自己的真实身份，例如不愿意开视频进行心理咨询，或出现戴口罩或面部遮挡的行为。这将导致咨询师无法及时关注到当事人的非言语语言，从而难以快速判断和使用合适的技术进行帮助，影响咨询效果。第五，有些来访者可能无法找到安静舒适的空间进行心理咨询，而心理咨询进程中需要当事人进行适当的思考，以促进其对自身问题的探索，从而促进心理问题的解决。面对较为长程的心理咨询，多变的咨询场地也会侧面影响当事人的投入，进而影响咨询效果。第六，在危机干预的议题中，咨询师无法确定其当下真实状态如何。由此相较于面对面咨询而言，网络心理咨询无法及时掌握当事人的情况，进而无法减少对当事人的伤害。

通过以上分析可以看出，网络心理咨询在提供便利和广泛可访问性的同时，也带来了独特的伦理挑战。心理咨询师和服务平台需要不断改进和优化服务模式，确保在提供高质量心理健康服务的同时，遵守严格的伦理规范，以最大限度地减少这些伦理议题对咨询效果的负面影响。

5 总结与展望

在互联网高速发展以及后疫情时代的背景下，网络心理咨询是促进大众心理健康的有效手段，但行业内的认证和要求并没有关注网络心理咨询能力或将各种媒体技术有效地整合到临床实践中。另外，平台上的咨询师有关网络心理咨询的经验参差不齐，因此对有关心理学专业人员的网络心理咨询培训是至关重要的。同时，远程心理健康应用是未被充分开发的领域，专业人员可在之后开发更加简洁有效的手机应用，扩展用户群体。除此以外也需要设立网络咨询分管机构，建立用于网络心理咨询的监管网络，以保证咨访双方的切身利益。

参考文献

- [1] 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 (11): 826-830.
- [2] 陈晓斌. 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, 8 (1): 4.
- [3] 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): 8.
- [4] 李伟健, 孙炳海, 桑晓芳, 等. 我国大陆地区网络

- 心理咨询的现实考察与未来展望 [J]. 中国行为医学科学, 2004, 13 (6) : 2.
- [5] 吴慕窃, 马向真. 咨询师视角下网络心理咨询伦理问题的定性研究 [J]. 中国心理卫生杂志2023 (8) : 694-700.
- [6] 杨晶, 余林. 网络心理咨询的实践及其存在的问题 [J]. 心理科学进展, 2007, 15 (1) : 140-145.
- [7] 尹海兰, 贾晓明. 焦点解决取向治疗在即时文字网络心理咨询中应用的初探 [J]. 中国心理卫生杂志, 2012, 26 (11) : 846-850.
- [8] Cipolletta S, Mocellin D. Online counseling: An exploratory survey of Italian psychologists' attitudes towards new ways of interaction [J]. Psychother Res, 2018 (6) .
- [9] Glasheen K J, Shochet I, Campbell M A. Online counselling in secondary schools: would students seek help by this medium? [J]. British Journal of Guidance & Counselling, 2015, 44 (1) : 1-15.
- [10] Huang Y, Wang Y, Wang H, et al. prevalence of mental disorders in China: a cross-sectional epidemiological study [J]. The Lancet Psychiatry, 2019, 6 (3) : 211 - 224.
- [11] Krishnamoorthy Y, Nagarajan R, Saya G K, et al. Prevalence of Psychological Morbidities Among General Population, Healthcare Workers and COVID-19 patients Amidst the COVID-19 Pandemic: A Systematic Review and Meta-Analysis [J]. Psychiatry Research, 2020 (293) : 113382.
- [12] Menon G, Rubin M. A Survey of Online Practitioners: Implications for Education and Practice [J]. Journal of Technology in Human Services, 2011 (29) : 133 -141.
- [13] Oh Y, Cho E. Effects and traits of online narrative group counseling using videoconferencing modality: Comparing with face-to-face group counseling [J]. The Journal of the Convergence on Culture Technology, 2020, 6 (4) : 401-409.
- [14] Suler J. Computer and cyberspace "addiction" [J]. International Journal of Applied Psychoanalytic Studies, 2004, 1 (4) : 359-362.
- [15] Wells M, Mitchell K J, Finkelhor D, et al. Online mental health treatment: Concerns and considerations [J]. Cyberpsychology and Behavior, 2007, 10 (3) : 453-459.
- [16] Xiong J, Lipsitz O, Nasri F, et al. Impact of COVID-19 Pandemic on Mental Health in the General Population: A Systematic Review [J]. Journal of Affective Disorders, 2020 (277) : 55-64.

Online Psychological Counseling: A Solution for Enhancing National Mental Health in the Post-pandemic Era

Li Xiaoxia

Southwest Minzu University, Chengdu

Abstract: With the fast pace of modern life, global mental health issues have become increasingly severe. The COVID-19 pandemic has exacerbated psychological stress, leading to a rise in anxiety, depression, and post-traumatic stress disorder. Online psychological counseling has emerged as a primary means of enhancing national mental health in the post-pandemic era, and the public's attitude toward it is generally positive. Various psychological schools have also adapted to the characteristics of the internet, with cognitive behavioral therapy, solution-focused therapy, and narrative therapy commonly used in online counseling to assist clients in resolving their issues. Online psychological counseling offers advantages such as convenience, accessibility, and cost-effectiveness; however, it also faces challenges related to establishing therapeutic relationships, technology dependence, privacy protection, professional standards, and applicability. This study analyzes the current state, advantages, limitations, and ethical issues of online psychological counseling, aiming to provide insights for future development.

Key words: Online psychological counseling; Mental health; Psychological counseling ethics