

网络心理咨询的优势、局限 以及咨访双方对网络心理 咨询的态度

何珍妮¹, 陈振华²

¹武汉大学发展与教育心理学研究所, 湖北 武汉

²武汉大学人民医院精神科, 湖北 武汉

Email: double69@163.com, chenzh201308@163.com

收稿日期: 2021年8月13日; 录用日期: 2021年9月14日; 发布日期: 2021年9月24日

摘 要

网络心理咨询是咨询师以网络为媒介为求助者提供的远程心理咨询服务, 因其方便快捷、随时随地、匿名性等优势而受到人们的欢迎, 为那些缺乏心理咨询条件或病耻感严重的求助者提供了新的选择。然而, 网络心理咨询也存在着退出率高、缺乏非言语信息等缺陷, 其诊断准确性和治疗效果受到了部分学者和咨询师的质疑。网络心理咨询作为新事物, 缺乏成熟的理论研究、培训机制和从业规范。未来研究应着力于网络心理咨询对特定病症、特定疗法的实证研究, 结合网络心理咨询的独有特点, 探索心理咨询理论和技术的有效迁移和创新。

关键词

网络心理咨询, 远程心理咨询, 病耻感

Advantages, Limitations and People's Attitudes toward Online Counseling

Zhenni He¹, Zhenhua Chen²

¹Developmental and Educational Psychology Research Institute of Wuhan University, Wuhan Hubei

²Department of Psychiatry, Renmin Hospital of Wuhan University, Wuhan Hubei

Email: double69@163.com, chenzh201308@163.com

Received: Aug. 13th, 2021; accepted: Sep. 14th, 2021; published: Sep. 24th, 2021

文章引用: 何珍妮, 陈振华(2021). 网络心理咨询的优势、局限以及咨访双方对网络心理咨询的态度. *心理学进展*, 11(9), 2172-2181. DOI: 10.12677/ap.2021.119246

Abstract

Online counseling is a remote psychological counseling service provided by counselors for clients through the internet. It is welcomed by people because of its convenience, efficiency, flexibility and anonymity. It provides a new choice for those who lack access to psychological services and those who are blocked by stigma of mental illnesses. However, online counseling also has limitations such as high dropout rates and lack of non-verbal information, and its accuracy of assessment and therapeutic effect are also questioned by some researchers and counselors. Meanwhile, theoretical research, training mechanism and industry standards are insufficient on such a new area. Future research should focus on empirical research of online counseling on specific mental illnesses and specific psychotherapies, as well as the effective transfer and innovation of theories and technologies of psychological counseling.

Keywords

Online Counseling, Cyber Counseling, Stigma

Copyright © 2021 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

心理疾病已成为大众愈加熟知的疾病,也是世界各国广泛关注的焦点。据世界卫生组织(WHO)统计显示,全球有超过 3 亿名抑郁患者(WHO, 2017),世界上 14%的人口正遭遇各种精神疾病、神经障碍或物质使用障碍,然而 75%的患者没有得到任何治疗(WHO, 2016)。这种“有病不就医”的现状一方面是由于医疗机构和心理服务机构的设置无法满足人们的需求,另一方面是来自人们对精神疾病的病耻感和社会偏见。尤其在亚洲文化中,人们更不习惯于自我暴露,更不愿意求助,也更不愿意将自己的问题归结为心理问题(Shea & Yeh, 2008)。

同时,随着科技的迅速发展,网络和电子产品已成为人们生活中不可或缺的一部分。很多医疗机构、教育机构、社会服务机构和心理咨询机构都设立了网络宣传入口,人们不仅可以在网上查阅相关心理健康知识,了解心理咨询服务,而且能够便捷的进行心理咨询预约、付费和评价。自 20 世纪末以来,越来越多的心理咨询师开始以电子邮件、文字即时聊天、视频聊天等方式提供网络心理咨询,跨越了地域、文化和工作时间的限制,为那些不愿或不能去咨询机构进行面询的人群提供了新的选择。

多项研究显示,网络心理咨询对焦虑、抑郁、进食障碍以及一般心理问题的人群均取得了良好的疗效(Cohen & Kerr, 1998; Richards & Richardson, 2012; Robinson & Serfaty, 2001; Mitchell et al., 2008; Zabinski et al., 2001; Hopps et al., 2003)。大多数咨询师和求助者,尤其是大学生,对网络心理咨询持积极态度,但也有一部分咨询师和学者认为网络心理咨询中非语言线索的缺失不利于心理诊断和治疗联盟的建立(Mallen et al., 2011; Richards & Viganó, 2013)。另外,网络咨询师的从业资格、求助者的身份确认以及保密性等伦理和法律问题也得到了学界的关注和质疑。但总体而言,网络心理咨询尽管有各种各样的问题,它仍将是移动互联网时代不可避免的发展趋势,亟待进一步的研究、发展和完善。本文将主要阐述网络心理咨询的优缺点、适用范围,以及咨访双方对网络心理咨询的态度和评价。

2. 网络心理咨询的概念和类型

2.1. 网络心理咨询的概念

网络心理咨询(online counseling)又名在线心理咨询, 属于网络心理干预的一部分。狭义的网络心理咨询是指咨询师与求助者之间运用电子邮件、网络文字、网络视频等沟通方式, 以特定专业咨询关系为基础的网络心理服务, 是网络上持续性的即时或非即时的远距互动过程, 以此帮助求助者解决心理困扰, 促进自我成长(贾晓明等, 2013)。广义的网络心理咨询还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(崔丽霞等, 2007)。本文主要探讨狭义的网络心理咨询, 即咨询师以网络为媒介为求助者提供的远程心理咨询服务。

2.2. 网络心理咨询的类型

依据服务对象的数量不同, 网络心理咨询可分为一对一的个别心理咨询(一个咨询师对接一个求助者)和一对多或多对多的团体心理咨询(一个咨询师对接多个求助者, 或多个咨询师对接多个求助者)。

依据咨访双方信息往返的时间间隔, 网络心理咨询又可分为即时网络心理咨询和非即时网络心理咨询(图 1)。非即时网络心理咨询主要包括电子邮件和论坛两种形式。电子邮件是最传统的网络心理咨询形式, 具有较强的私密性。论坛咨询主要是在心理论坛、心理服务类 APP 或其他社交平台的心理咨询广场发布帖子, 由咨询师进行解答。早期论坛咨询主要是免费的, 对咨询师从业资格的考证也不严格, 而近些年随着人们知识付费意识的增强, 越来越多的人愿意付费咨询, 咨询师的数量和回帖质量均得到提升, 咨询内容可公开也可保密, 其他网友也可付少量费用浏览咨询师的解答。

即时网络心理咨询主要包括即时文本咨询、即时音频咨询、即时视频咨询(贾晓明等, 2013), 语音消息咨询和文字语音混合咨询。即时文本咨询要求咨询师和求助者同时在线, 在网络聊天室、APP 或通过 QQ, 微信, Skype 等聊天软件进行文本交谈。即时音频咨询与电话咨询相似, 只是在技术上借助网络这个载体。即时视频咨询是最接近面对面咨询的形式, 可以最大程度上保留非言语信息。聊天室、心理服务类 APP 和聊天软件一般都会提供音频和视频聊天入口。

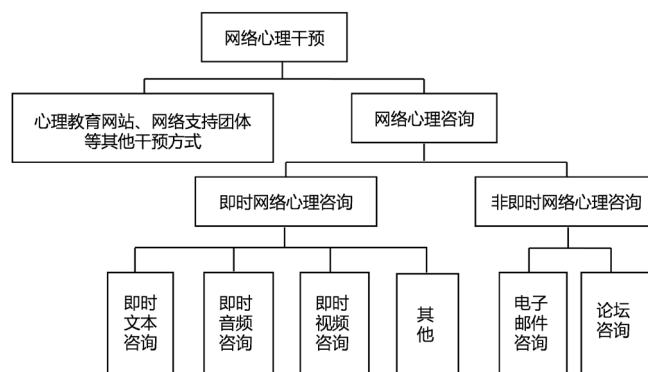


Figure 1. Types of online counseling
图 1. 网络心理咨询的类型

3. 网络心理咨询的优势和局限

3.1. 网络心理咨询的优势

3.1.1. 跨越时间和地点的限制

在大多数国家和地区, 医疗和服务资源往往都集中在大城市和经济发达的区域, 营业时间也多在工

作日的工作时间, 很多需要帮助的人群因为时间和地点的限制而享受不到心理咨询服务。而网络咨询则不受这些限制, 可随时随地进行。Maili Tirel 等人分析了 3291 名寻求网络心理咨询的求助者的数据, 结果显示, 超过 73% 的求助者选择在下午和晚上寻求咨询, 而晚上 6 点~12 点之间咨询的人数达到了 38.41% (Tirel et al., 2019)。这可能是由于人们的情绪在晚上达到一天中的最低点, 更容易产生情绪问题(Dzogang et al., 2017), 也可能是晚上人们有更多的时间和隐私。而传统的医疗机构和心理咨询机构往往只在工作时间营业, 不能完全满足人们的时间需求, 网络咨询正好填补了这一空缺。Ella Dilkes-Frayne 等人对 90 例酒精和阿片类物质滥用家庭的网络咨询文本进行了研究, 结果显示, 66% 的求助者的第一次咨询发生在工作时间之外, 绝大多数在下午 5 点以后, 在这个时间段, 他们难以找到除网络咨询以外的其他咨询途径(Dilkes-Frayne et al., 2019)。对于生活在农村和偏远地区的求助者(Backhaus et al., 2012; Perle & Nierenberg, 2013), 以及患有疾病和身体残疾者(Austen & McGrath, 2006), 网络咨询为他们提供了很大的便利, 让一些原本接触不到心理咨询的人群享受到了心理服务。

3.1.2. 方便快捷、价格低廉

求助者在传统的咨询机构预约咨询时, 往往需要有几天的等待时间, 而网络咨询可以免去等待和排队烦恼。Karolina 分析了 127 个失子家庭的网络咨询数据, 发现他们寻求网络咨询的最主要原因是网络咨询方便快捷、无需排队(Kwiatkowska, 2017)。很多家庭选择在孩子生日或忌日当天寻求帮助和支持, 对于他们来说时效性特别重要。Simone 等人调查了 222 名问题赌博者的网络求助动机, 50.9% 的求助者是由于网络咨询的便利性而选择它的, 24.3% 的求助者认为网络咨询简易、灵活、便利、易得, 当他们情绪低落时希望马上能得到帮助, 网络咨询可以满足其即刻回复、即刻解决问题的需求(Rodda et al., 2013)。另外, 传统心理咨询的费用相对较高, 而网络心理咨询由于减少了租金、设备等成本, 价格更为低廉, 降低了使用门槛, 让一部分原本负担不起心理咨询的人群也能享受到心理服务。

3.1.3. 减轻病耻感带来的心理负担

病耻感是阻碍心理疾病患者求助行为的重要因素(Clement et al., 2015), 比如人们害怕因为求助心理咨询而被贴上“精神病”等极具社会偏见的标签。网络心理咨询以其匿名性, 可以减轻求助者的心理顾虑。在 Simone 等人对问题赌博者的调查中, 一些被试表示: 他们的赌博行为令他们感到羞愧难堪, 在咨询师面前自我暴露让他们感到尴尬。网络咨询的匿名性和私密性能减少这种尴尬的感觉(Rodda et al., 2013)。Ojanen 调查了 100 名 LGBTI (同性恋、双性恋、跨性别者等) 对精神卫生服务的态度, 20% 的被试表示他们即使有需求也不会向咨询机构求助, 因为害怕其身份不被咨询师接受或理解(Ojanen, 2014)。而网络咨询的私密性和匿名性可以减少面对面咨询产生的病耻感和焦虑感。另一方面, 有更高病耻感的个体更倾向于选择网络心理咨询而不是面对面心理咨询(Wallin et al., 2018)。

3.1.4. 文字表达的力量

电子邮件咨询和即时文本咨询不仅能求助者表达出难以启齿的敏感内容, 还能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。由于文本记录的易保存性, 求助者可反复阅读, 由此达到反思和强化的效果。对于咨询师来说, 也便于督导、记录和反思。Beattie 等人进行了一项针对 24 名抑郁症患者的网络 CBT 治疗, 患者表示, 当看到自己敲出的文字时, 他们能更好的理解自己曾经的想法、感觉和行为, 促进自我反思; 这个过程提供了一种“距离”, 让他们能用新的视角看待问题; 聊天记录保存让他们能够回顾和反思治疗过程, 也能评估自己的进步(Beattie et al., 2009)。Wright 和 Chung 认为, 在书写过程中, 书写者能控制文字的内容、节奏和深度, 这就形成了一种心理安全感(Wright & Chung, 2001)。另外, 对于性格内向、不善言谈的人来说, 文字的方式会让他们更舒适, 表达更流畅和深入。

3.1.5. 咨访关系的延伸

在面对面的咨询中, 求助者与咨询师的接触时间是有限的, 一般是每周一次。在咨询时间之外, 求助者是很难与咨询师直接取得联系的。而网络咨询的时间相对较自由, 咨询时间之外的短暂交流成为可能。并且由于聊天记录的可保存性, 求助者可以在咨询后反复查看, 增强了咨访关系中求助者的自主感。Mishna 等人进行了一项为期 4 年的实证研究, 招募了 24 名心理咨询实习生(咨询师)和 262 名大学生(求助者), 求助者表示, 网络是咨访关系的延伸, 咨询师似乎随时在网络世界等待着他们(Mishna et al., 2013)。但也有咨询师认为网络心理咨询容易打破咨询时间的设置, 将工作时间和私人时间的界限变得模糊, 不利于咨询工作的展开(Christopher et al., 2017)。

3.2. 网络心理咨询的局限

3.2.1. 非言语线索的缺失

非言语线索在传统的面对面咨询中是非常重要的, 来访者的面部表情和身体语言反映着他的情绪和想法。而网络心理咨询, 尤其是文本咨询, 则缺乏这个重要线索, 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(Harris & Birnbaum, 2014)。在 Zeren 的一项有关治疗联盟的研究中, 73%的咨询师在网络咨询中遇到了相互理解困难的问题(Zeren, 2017)。Haberstroh 等人的研究表明, 缺乏非言语线索限制了网络咨询师表达共情和建立融洽关系的能力(Haberstroh et al., 2008)。在 Vongtangswad 等人的一项有关文本网络咨询的研究中, 求助者表示用文字难以准确传达他们的情绪和感受, 也无法判定咨询师能否真正理解他们(Vongtangswad et al., 2017)。在 Phey Ling Kit 等人的一项面向儿童的网络咨询的研究中, 咨询师无法从求助者的身体语言中得到反馈, 判定治疗进程是否顺利。但也有学者认为, 运用表情符号、括号说明等方式同样可以表达身体语言、同情和积极聆听(Phey Ling Kit et al., 2017)。

3.2.2. 退出率高, 治疗效果有限

由于网络心理咨询带有极大的自主性, 求助者可以自主选择自己喜欢的咨询师, 也可以随时终止咨询关系, 求助者行为的试探性和随机性使得咨询关系难以稳定长久, 容易中断和变换(贾晓明等, 2013)。网络降低了咨询师的权威性和求助者的责任感, 在网络咨询中, 求助者的中途退出更加容易(Amichai-Hamburger et al., 2014)。由于疗程短, 网络咨询往往集中于信息搜集, 而缺少足够时间进行目标探索和行动计划, 无法达到应有的深度(Chardon et al., 2011)。因此, 精神分析等需要长程治疗的理论取向就不适合用网络咨询的方式开展。当求助者对咨询不满意时, 往往直接中途退出, 难以再次取得联系(Stommel & van der Houwen, 2014)。

3.2.3. 信息延迟带来焦虑

在文本沟通中, 由于工具的限制, 信息延迟往往是不可避免的。特别是在非即时咨询中, 等待回复是一个较漫长和不确定的过程, 回复若不及时且未得到解释, 咨询师和求助者都会感到焦虑(Richards & Viganó, 2013)。在即时文本咨询中, 等待也时有发生, 在 Vongtangswad 等人的研究中, 求助者表示, 若咨询师回复较慢, 他们会感觉不安和焦虑, 害怕对方已不在对话窗口(Vongtangswad et al., 2017)。若一方时而连续输出短消息, 时而花长时间输出大段消息, 则会给另一方带来困扰。且当一方一次性提出好几个问题时, 也会扰乱对话的流畅进行。在家庭治疗中, 家庭成员为了弄清时间的细节问题, 往往需要长时间讨论而不能立即回复, 此时咨询师往往不确定求助者是否在线, 也无法从家庭成员的线下对话中找出问题所在(Dilkes-Frayne et al., 2019)。另外, 设备或网络出现问题时, 也会导致聊天的中断, 给对方带来焦虑。

3.2.4. 危机干预困难

传统的面对面咨询中, 当求助者有明显的杀人或自杀倾向时, 咨询师是需要打破保密原则, 向第三方预警和举报的。而网络咨询由于其匿名性, 求助者往往不会透露自己的个人信息或提供家人的联系方式, 这就为预警和举报工作带来了困难。在网络咨询中, 咨询师难以用最及时、最有效的方式帮助求助者, 当求助者有需求时, 文字方式无法像面对面咨询那样传达理解和支持。当求助者有重性精神病, 有自杀倾向, 或遭到性虐待、家暴时, 确认求助者的身份信息就变得尤为重要(Harris & Birnbaum, 2014)。

3.2.5. 伦理和法律问题

网络心理咨询作为新生事物, 处于野蛮式生长阶段, 缺乏完善的伦理和法律规范。网络咨询的从业人员良莠不齐, 很多都是来自高校的心理学生、实习生甚至只是一般的心理学爱好者, 缺乏应有的从业资格和水平, 这将对咨询效果产生最直接的影响(杨晶, 余林, 2007)。并且, 网络心理咨询的方法和技巧与面对面心理咨询有所不同, 从业人员缺乏相应的咨询培训。另外, 网络的安全性也是需要考虑的问题, 即使咨询师没有刻意泄露求助者的信息, 也难以抵御网络黑客的袭击, 浏览记录也可能被窃取或利用。保密原则对咨询师来说是必须的, 但是对求助者来说却没有相应的限制, 咨询师的文本记录可能被别有用心求助者利用, 出现在诉讼材料、网络文章或出版物上(崔丽霞等, 2007)。

4. 网络心理咨询的适用范围

4.1. 网络心理咨询的适用人群

网络心理咨询由于其不受时间和地点的限制, 特别适合乡镇、山区等精神服务不发达地区的人群、残障人士、患病卧床者、或无法在工作日抽出时间进行面询的人群。由于其便利性, 适合急需得到帮助的人群, 以及初次尝试心理咨询的人群(Dilkes-Frayne et al., 2019)。匿名的方式能克服病耻感带来的紧张和焦虑, 也更能让人表达出无法说出口的私密内容, 所以网络心理咨询适合受到社会歧视、害怕社会评价、不敢走进传统咨询机构的人群。文字交流方式与面对面交流有很大的不同, 文本咨询更适合那些接受网络、习惯于在网络上文字交流的人群, 以及说话或听力有困难, 或因为局促不安、焦虑或神经紧张而不能正常与咨询师面谈的人群(杨晶, 余林, 2007)。另外, 由于网络心理咨询的收费比传统咨询机构便宜很多, 有些网站甚至提供免费咨询, 所以网络心理咨询也适合经济条件较差的人群。

4.2. 网络心理咨询的适用病症

早期研究显示, 网络心理咨询对焦虑症、癫痫、进食障碍、抑郁症等均取得了良好的疗效(Richards & Viganó, 2013)。尤其对于受进食障碍和躯体形象困扰的求助者, 网络咨询可以使他们避免因见面带来的进一步自我躯体形象的困扰, 不用考虑咨询师如何看待他的躯体形象, 而更专注于咨询本身(贾晓明等, 2013)。网络心理咨询能帮助酒精和物质滥用家庭减轻忧虑、制定行动计划、重获方向和进一步联系当地服务机构(Dilkes-Frayne et al., 2019)。Faye Mishna 等人的研究表明, 社交恐惧、性、进食障碍等问题更适合网络咨询, 求助者的私密和敏感问题在网上有更多的自我暴露, 因为他们不用担心被咨询师评价, 也不会感到太尴尬(Mishna et al., 2013)。Hanley 等人对 504 名年龄在 11 岁至 25 岁之间的网络咨询求助者的咨询目标进行了分析, 结果表明, 咨询目标多集中于个人成长、情绪问题、人际交往、亲密关系等领域(Hanley et al., 2017)。部分咨询师认为, 网络心理咨询更适合解决身心障碍、LGBTQ、性、社交恐惧、关系问题、伴侣暴力等问题(Bastemur & Bastemur, 2015)。

5. 咨访双方对于网络心理咨询的态度

5.1. 求助者的反馈

尽管网络心理咨询的退出率高, 疗程较短, 但总体而言, 求助者对网络心理咨询的评价是积极的。在 Faye Mishna 等人的研究中, 大学生求助者对网络心理咨询持积极态度, 认为网络心理咨询能让他们更轻松的进行自我暴露, 也能使他们与咨询师建立更好的联结(Mishna et al., 2013)。在 Vongtangswad 等人的研究中, 大学生求助者认为参加网络心理咨询给他们带来了积极体验, 在咨询过程中他们可以在轻松的气氛下探索自我, 得到了无条件的接纳、支持和鼓励(Vongtangswad et al., 2017)。Zainudin 和 Yusop 对 60 名被试进行了网络心理咨询和面对面心理咨询的比较研究, 结果显示网络咨询组的客户满意度高于面对面咨询组(Zainudin & Yusop, 2018)。而 Zeren 的研究显示, 网络咨询和面对面咨询均达到了较高的客户满意度, 求助者表示, 他们在咨询过程中受益良多, 感觉更加轻松, 找到了问题的解决办法, 增强了自我意识(Zeren, 2015)。国内一项针对 825 名大学生的研究显示, 大学生对网络咨询的态度总体上比较积极, 比较认同网络咨询的优势以及心理咨询解决心理问题的有效性(王志静, 2019)。

5.2. 心理咨询实习生的态度

对于心理咨询实习生而言, 由于缺乏针对网络心理咨询的理论和培训, 且得到的反馈有限, 他们对自己的咨询能力缺乏自信, 更愿意选择面对面咨询。在 Faye Mishna 等人的研究中, 心理咨询实习生认为网络心理咨询对于他们是一种挑战。由于缺乏视觉和听觉线索, 他们不确定自己是否提供了足够的情感支持, 是否与求助者建立了情感联结。并且, 他们学过的心理咨询相关知识和技巧都是针对面对面咨询的, 当面对网络心理咨询这种新形式时, 他们对自己的能力缺乏信心(Mishna et al., 2013)。Zeren 的研究发现, 心理咨询实习生认为自己与求助者建立了相互信任和开放真诚的咨访关系, 且能一起树立目标和解决问题, 但在相互理解和达成目标上遇到了困难, 网络就像一道“看不见的屏障”, 阻碍了咨询师与求助者建立密切关系(Zeren, 2017)。Phey Ling Kit 等人有关网络团体咨询的研究表明, 相对于面对面咨询而言, 新手咨询师认为在网络组织团体讨论更困难(Phey Ling Kit et al., 2014)。在网络心理咨询中, 实习咨询师只能通过求助者回复信息的频率和内容来得到有限的反馈, 难以对自己的咨询效果做出有力评估, 他们希望能得到针对网络咨询技术和技巧的专门训练(Phey Ling Kit et al., 2017)。

5.3. 心理咨询师的态度

对于经验丰富的心理咨询师而言, 网络心理咨询也是一种新事物, 虽然大多数咨询师支持将网络作为面向求助者的窗口, 但对网络心理咨询的效果持保留态度。Sule 和 Erdal 对 542 名咨询师进行了有关网络心理咨询的调研, 63%的咨询师认为网络心理咨询是必要的, 它能给人们带来便利和实惠, 也让人更容易表达感受。但很多咨询师对治疗的效果持怀疑态度, 并且认为网络咨询有侵犯隐私的风险(Bastemur & Bastemur, 2015)。Cipolletta 和 Mocellin 对 289 名持证咨询师的调研也得出了类似的结论, 62.6%的咨询师对网络心理咨询持积极态度, 但是很多人对网络诊断和治疗干预持消极意见。支持网络心理咨询的咨询师大多有过网络干预经验或愿意选择社交网络作为与求助者首次接触的媒介, 这表明对网络咨询的了解(无论是有过直接经验还是了解过相关研究)可能是影响咨询师对网络咨询的态度的重要因素。另外, 相对于邮件、文字对话等方式, 视频会议的方式得到了咨询师最高的评价, 可能是由于这种方式最接近传统的面对面咨询(Cipolletta & Mocellin, 2017)。

6. 总结与展望

计算机和网络给人们的生活带来了巨大的改变, 也深深影响了心理咨询领域。网络心理咨询为那些

为心理困扰所苦、却难以走进心理咨询机构的人们提供了另一个选择。网络心理咨询有其与生俱来的优势, 如经济便利、随时随地、资源丰富易得、匿名性等, 特别容易被年轻人接纳, 也填补了传统心理咨询难以覆盖的空白。在可以想象的未来, 网络心理咨询不仅会成为传统心理咨询的补充, 而且将会是社会心理服务体系中不可或缺的一环。然而, 网络心理咨询也有与生俱来的缺陷: 匿名性在促进求助者自我暴露的同时, 也降低了求助者的责任感, 使长程的、有深度的咨询变得困难; 非言语线索的缺失降低了诊断的准确性, 也让咨询师得不到充分的反馈; 对于某些心理疾病, 以远程治疗的方式效果甚微。所以, 网络心理咨询尽管潜力巨大, 但无法完全取代传统心理咨询。同时, 网络心理咨询当前处于野蛮生长阶段, 相关法律法规还不健全, 从业人员鱼龙混杂, 关于网络心理咨询的理论研究也十分有限。尽管大多数人对网络心理咨询的看法和体验是积极的, 心理咨询从业人员对其效果仍保持怀疑和谨慎态度, 提供网络心理咨询的专业咨询师也并不多。未来研究应着力于网络心理咨询对特定病症、特定疗法的实证研究, 结合网络心理咨询的独有特点, 探索心理咨询理论和技术的有效迁移和创新。

参考文献

- 崔丽霞, 雷雳, 蔺雯雯, 郑日昌(2007). 网络心理咨询的疗效与展望. *心理科学进展*, 15(2), 350-357.
- 贾晓明, 等(2013). *网络心理咨询理论与实务*. 北京: 北京理工大学出版社.
- 王志静(2019). 高校大学生网络心理咨询态度差异研究. *经济研究导刊*, 388(2), 178-181.
- 杨晶, 余林(2007). 网络心理咨询的实践及其存在的问题. *心理科学进展*, 15(1), 140-145.
- Amichai-Hamburger, Y., Klomek, A. B., Friedman, D., Zuckerman, O., & Shani-Sherman, T. (2014). The Future of Online Therapy. *Computers in Human Behavior*, 41, 288-294. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.09.016>
- Austen, S., & McGrath, M. (2006). Attitudes to the Use of Video-Conferencing in General and Specialist Psychiatric Services. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 12, 146-150. <https://doi.org/10.1258/135763306776738594>
- Backhaus, A., Agha, Z., Maglione, M. L., Repp, A., Ross, B., Zuest, D., Thorp, S. R. et al. (2012). Video Conferencing Psychotherapy: A Systematic Review. *Psychological Services*, 9, 111-131. <https://doi.org/10.1037/a0027924>
- Bastemur, S., & Bastemur, E. (2015). Technology Based Counseling: Perspectives of Turkish Counselors. *Procedia—Social and Behavioral Sciences*, 176, 431-438. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.493>
- Beattie, A., Shaw, A., Kaur, S., & Kessler, D. (2009). Primary-Care Patients' Expectations and Experiences of Online Cognitive Behavioural Therapy for Depression: A Qualitative Study. *Health Expectations: An International Journal of Public Participation in Health Care & Health Policy*, 12, 45-59. <https://doi.org/10.1111/j.1369-7625.2008.00531.x>
- Chardon, L., Bagraith, K. S., & King, R. (2011). Counseling Activity in Single-Session Online Counseling with Adolescents: An Adherence Study. *Psychotherapy Research*, 21, 583-592. <https://doi.org/10.1080/10503307.2011.592550>
- Christopher, V., Mary, B., Louisa, K., Amita, S., & Penni, S. (2017). Advancing Telecommunication Technology and Its Impact on Psychotherapy in Private Practice. *British Journal of Psychotherapy*, 33, 63-76. <https://doi.org/10.1111/bjp.12267>
- Cipolletta, S., & Mocellin, D. (2017). Online Counseling: An Exploratory Survey of Italian Psychologists' Attitudes towards New Ways of Interaction. *Psychotherapy Research*, 28, 1-16. <https://doi.org/10.1080/10503307.2016.1259533>
- Clement, S., Schauman, O., Graham, T., Maggioni, F., Evans-Lacko, S., Bezborodovs, N., Thornicroft, G. et al. (2015). What Is the Impact of Mental Health-Related Stigma on Help-Seeking? A Systematic Review of Quantitative and Qualitative Studies. *Psychological Medicine*, 45, 11-27. <https://doi.org/10.1017/S0033291714000129>
- Cohen, G., & Kerr, B. (1998). Computer-Mediated Counseling: An Empirical Study of a New Mental Health Treatment. *Computers in Human Services*, 15, 13-26. https://doi.org/10.1300/J407v15n04_02
- Dilkes-Frayne, E., Savic, M., Carter, A., Kokanovic, R., & Lubman, D. I. (2019). Going Online: The Affordances of Online Counseling for Families Affected by Alcohol and Other Drug Issues. *Qualitative Health Research*, 29, 2010-2022. <https://doi.org/10.1177/1049732319838231>
- Dzogang, F., Lightman, S., & Cristianini, N. (2017). Circadian Mood Variations in Twitter Content. *Brain and Neuroscience Advances*, 1, 1-14. <https://doi.org/10.1177/2398212817744501>
- Haberstroh, S., Parr, G., Bradley, L., Morgan-Fleming, B., & Gee, R. (2008). Facilitating Online Counseling: Perspectives from Counselors in Training. *Journal of Counseling & Development*, 86, 460-470. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6678.2008.tb00534.x>

- Hanley, T., Ersahin, Z., Sefi, A., & Hebron, J. (2017). Comparing Online and Face-to-Face Student Counselling: What Therapeutic Goals Are Identified and What Are the Implications for Educational Providers? *Journal of Psychologists and Counsellors in Schools*, 27, 37-54. <https://doi.org/10.1017/jgc.2016.20>
- Harris, B., & Birnbaum, R. (2014). Ethical and Legal Implications on the Use of Technology in Counselling. *Clinical Social Work Journal*, 43, 133-141. <https://doi.org/10.1007/s10615-014-0515-0>
- Hopps, S. L., Pépin, M., & Boisvert, J.-M. (2003). The Effectiveness of Cognitive-Behavioral Group Therapy for Loneliness via Inter-Relay-Chat among People with Physical Disabilities. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 40, 136-147. <https://doi.org/10.1037/0033-3204.40.1-2.136>
- Kit, P. L., Teo, C. T., Tan, M., & Park, Y. (2017). Singaporean Counsellors' Online Counselling Experiences with Children: An Exploratory Qualitative Study. *Journal of Asia Pacific Counseling*, 7, 141-168. <https://doi.org/10.18401/2017.7.2.3>
- Kit, P. L., Wong, S. S., D'Rozario, V., & Teo, C. T. (2014). Exploratory Findings on Novice Group Counselors' Initial Co-Facilitating Experiences in In-Class Support Groups with Adjunct Online Support Groups. *The Journal for Specialist in Group Work*, 39, 316-344. <https://doi.org/10.1080/01933922.2014.954737>
- Kwiatkowska, K. (2017). Telephone and Online Counseling in the Practice of Krakow Children's Hospice. *Psychoterapia*, 4, 29-39.
- Mallen, M. J., Jenkins, I. M., Vogel, D. L., & Day, S. X. (2011). Online Counselling: An Initial Examination of the Process in a Synchronous Chat Environment. *Counselling and Psychotherapy Research*, 11, 220-227. <https://doi.org/10.1080/14733145.2010.486865>
- Mishna, F., Bogo, M., & Sawyer, J.-L. (2013). Cyber Counseling: Illuminating Benefits and Challenges. *Clinical Social Work Journal*, 43, 169-178. <https://doi.org/10.1007/s10615-013-0470-1>
- Mitchell, J. E., Crosby, R. D., Wonderlich, S. A., Crow, S., Lancaster, K., Simonich, H., Myers, T. C. et al. (2008). A Randomized Trial Comparing the Efficacy of Cognitive-Behavioral Therapy for Bulimia Nervosa Delivered via Telemedicine versus Face-to-Face. *Behaviour Research and Therapy*, 46, 581-592. <https://doi.org/10.1016/j.brat.2008.02.004>
- Ojanen, T. T. (2014). Anticipated Anti-LGBT Bias and Generic Barriers to Accessing Mental Health Services among Lesbian, Gay, Bisexual and Transgender People in Greater Bangkok, Thailand. *The 3rd Joint International Conference on Social and Health Inequity and Globalization: The ASEAN Economic Community (AEC) Perspective*, Salaya, 19 August 2014.
- Perle, J. G., & Nierenberg, B. (2013). How Psychological Tele-Health Can Alleviate Society's Mental Health Burden: A Literature Review. *Journal of Technology in Human Services*, 31, 22-41. <https://doi.org/10.1080/15228835.2012.760332>
- Richards, D., & Richardson, T. (2012). Computer-Based Psychological Treatments for Depression: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Clinical Psychology Review*, 32, 329-342. <https://doi.org/10.1016/j.cpr.2012.02.004>
- Richards, D., & Viganó, N. (2013). Online Counseling: A Narrative and Critical Review of the Literature. *Journal of Clinical Psychology*, 69, 994-1011. <https://doi.org/10.1002/jclp.21974>
- Robinson, P. H., & Serfaty, M. A. (2001). The Use of E-Mail in the Identification of Bulimia Nervosa and Its Treatment. *European Eating Disorders Review*, 9, 182-193. <https://doi.org/10.1002/erv.411>
- Rodda, S., Lubman, D. I., Dowling, N. A., Bough, A., & Jackson, A. C. (2013). Web-Based Counseling for Problem Gambling: Exploring Motivations and Recommendations. *Journal of Medical Internet Research*, 15, e99. <https://doi.org/10.2196/jmir.2474>
- Shea, M., & Yeh, C. (2008). Asian American Students' Cultural Values, Stigma, and Relational Self-Construct: Correlates of Attitudes toward Professional Help Seeking. *Journal of Mental Health Counseling*, 30, 157-172. <https://doi.org/10.17744/mehc.30.2.g662g5l2r1352198>
- Stommel, W., & van der Houwen, F. (2014). Complaining and the Management of Face in Online Counselling. *Qualitative Health Research*, 24, 183-193. <https://doi.org/10.1177/1049732313519706>
- Tirel, M., Rozgonjuk, D., Purre, M., & Elhai, J. D. (2019). When Do People Seek Internet Counseling? Exploring the Temporal Patterns of Initial Submissions to Online Counseling Services. *Journal of Technology in Human Services*, 38, 184-202. <https://doi.org/10.1080/15228835.2018.1561348>
- Vongtangswad, S., Tuicomepee, A., & Sirikantraporn, S. (2017). Client Perspectives on Single Session Chat-Based Individual Online Counseling among Undergraduates. *Journal of Health Research*, 31, 271-279.
- Wallin, E., Maathz, P., Parling, T., & Hursti, T. (2018). Self-Stigma and the Intention to Seek Psychological Help Online Compared to Face-to-Face. *Journal of Clinical Psychology*, 74, 1207-1218. <https://doi.org/10.1002/jclp.22583>
- World Health Organization [WHO] (2016). *Mental Health Global Action Programme: mhGAP*. World Health Organization.
- World Health Organization [WHO] (2017). *Depression and Other Common Mental Disorders*. World Health Organization.
- Wright, J., & Chung, M. C. (2001). Mastery or Mystery? Therapeutic Writing: A Review of the Literature. *British Journal of Guidance & Counselling*, 29, 277-291. <https://doi.org/10.1080/03069880120073003>

-
- Zabinski, M. F., Wilfley, D. E., Pung, M. A., Winzelberg, A. J., Eldredge, K., & Taylor, C. B. (2001). An Interactive Internet-Based Intervention for Women at Risk of Eating Disorders: A Pilot Study. *International Journal of Eating Disorders*, 30, 129-137. <https://doi.org/10.1002/eat.1065>
- Zainudin, Z. N., & Yusop, Y. M. (2018). Client's Satisfaction in Face-to-Face Counselling and Cyber Counseling Approaches: A Comparison. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8, 677-684. <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v8-i3/3992>
- Zeren, S. G. (2015). Face-to-Face and Online Counseling: Client Problems and Satisfaction. *Education and Science*, 40, 127-141. <https://doi.org/10.15390/EB.2015.4696>
- Zeren, S. G. (2017). Therapeutic Alliance in Face-to-Face and Online Counseling: Opinions of Counselor Candidates. *Journal of Human Sciences*, 14, 2278-2292. <https://doi.org/10.14687/jhs.v14i3.4203>