



疫情特殊时期网络心理咨询工作指南（一）

贾晓明 安芹

疫情特殊时期，互联网为紧急心理援助提供了便捷通道，在面对面咨询还难以开展的形势下，网络心理咨询将被大规模的推广及使用。为了引领疫情特殊时期网络心理咨询的规范性，中国心理学会临床心理学注册工作委员会（注册系统）以问答形式发布此工作指南。

1、为了抗疫心理援助，新开设网络心理咨询需要哪些准备和条件？

网络心理咨询的界定

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，包括即时的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（《网络心理咨询理论与实务》，贾晓明等著，北京理工大学出版社，2013）。

开设网络心理咨询的条件

心理咨询作为专业助人工作，最突出的特征之一是心理咨询需要专业的场景，即通过特定的设置构成，包括场所、人物、时间、费用等因素，网络心理咨询有特殊的设置要求。

1、开设机构：

网络心理咨询服务同面对面咨询一样，要有组织管理架构，建立咨询师值班制度，安排有培训和督导，有案例记录保管要求，建立紧急案例上报机制，特别是组织网络心理咨询工作要点以及相关伦理规范的研讨学习。

(1) 已有的心理咨询与治疗机构可以在已开设的面询、热线咨询服务方式之外，开设网络心理咨询服务。

(2) 志愿者自愿组成开设网络心理咨询服务的，要先建立规范的组织机构，并接受相应的学术组织的专业指导。

2、网络心理咨询环境

网络心理咨询对网络环境有较高的要求。需要可信任的、有法律保障的、网络信号稳定的网络平台，理论上购买或免费使用网络平台要有明确的使用合同，说明网络平台需要承担网络稳定、信息保密的责任。

咨询师和来访者双方网络信号畅通，电脑或手机设备功能良好。

3、虚拟前台



网络心理咨询的预约接待都通过使用的网络平台进行。提供服务的机构可以通过网页或公众号等形式向潜在求助对象发布服务机构信息，主要包括：

- (1) 本机构网络心理咨询服务范围
- (2) 对来访者身份（如年龄、职业等）的要求
- (3) 提供服务咨询师的资质、理论及技术取向、专业擅长等
- (4) 提供服务的具体时间
- (5) 收费情况

设有行政值班人员及时答复求助信息，做好预约安排。可以通过进入服务流程之前的问卷完成对来访者的初步筛选，例如高校咨询中心只为本校学生提供服务，非本校学生则无法通过审核。

4、专业规范伦理要求：遵守中国心理学会颁布的《临床与咨询心理学工作伦理守则》，及相关的法律法规。

2、网络心理咨询有哪些特点？

(1) 跨越地域：这是疫情时期最突显的优势。咨询师与求助者身处两地避免面对面疾病传播，特别是来访者或咨询师可能身处异地无法及时返回，仍可以继续咨询。当然，对那些不习惯并排斥面询的来访者提供了可以利用的咨询方式。

(2) 经济便利：网络心理咨询突破了时空限制，解决了因路途遥远、交通受限、行动不便等原因造成的阻碍，扩大了咨询的服务范围。网络咨询节省了交通费，场地费，降低了咨询成本。

(3) 隐蔽性和匿名性：关于来访者可以匿名还是必须实名求助是有争议的，尽管专业建议来访者实名，但在疫情非常时期不排除有些紧急求助的来访者不愿意暴露真实身份，如果简单拒绝服务有违伦理守则的善行原则。建议咨询师与求助者充分讨论，谨慎地开展必需的专业工作。

(4) 缺乏社会临场感：咨询师与来访者在虚拟咨询环境互动，因不在场建立咨询关系更加复杂，既有可能对情感连结感受度降低而影响投入，也可能因为缺乏面对面的压力更容易敞开心扉，同时还可能给临床评估带来困难。

3、网络心理咨询师需要具备哪些专业胜任力？

网络心理咨询师要具备足够的专业胜任力。能够胜任面对面心理咨询是基本前提，专业胜任力包括专业知识、技能和伦理三个方面，因此要求网络心理咨询师要具备一定的专业资质。特别要指出，网络心理咨询相比面对面咨询更有难度，咨询师在与来访者建立关系、评估以及咨询进程把握都有其特殊要求，网络心理咨询师要具有专门的能力。还要提醒，疫情时期的网络心理咨询服务有其特殊性，



疫情所来访者的应激反应等情况如何处理对咨询师是极大的考验。因此，要求咨询师在专业胜任力的范围内提供网络心理咨询服务。

1、具备一定的专业资质，其中包括：

- (1) 精神科医生
- (2) 卫生部初级、中级心理治疗师
- (3) 中国心理学会已注册或公示的督导师、心理师、助理心理师
- (4) 高校、中小学心理健康教育中心专兼心理咨询师
- (5) 已取得人社部二级、三级心理咨询师资格证
- (6) 在海外获得心理咨询与治疗的相关资质者
- (7) 已系统接受过心理咨询与治疗的专业人员等

2、对网络心理咨询的特殊性有一定了解

- (1) 熟悉网络心理咨询的适用情形以及不适用的情况，必要时转介
- (2) 了解计算机运行以及加密等相关知识，保障网络咨询顺畅

3、疫情时期的网络心理咨询服务，还需增加：

- (1) 接受过一定危机情绪处理方面的专业培训
- (2) 了解疫情相关的基本医学知识

4、疫情特殊时期网络心理咨询，如何管理？

焦虑、恐慌以及对健康的担忧可以说是应激状态下的正常反应，但来访者之所以紧急求助，一定与来访者这个人有关，可能是唤起了既往经验中的不安全感也可能是对生活不确定感的恐惧，还有可能是因为居家生活与父母冲突的情感矛盾。当然，还有一些是原本在咨询进行当中的来访者希望咨询连续进行，或者原本是危机的来访者，比如已有明确抑郁诊断在服用精神科药物、需要做辅助心理咨询的来访者。

应对策略：分类对待

1、对于在疫情发生前已经接受面对面咨询的来访者

如果来访者提出网络心理咨询预约诉求，考虑到已经与原来的咨询师建立良好的咨询关系，可由原咨询师继续接待来访者。咨询师对来访者的情况进行评估：

(1) 如果来访者情绪状态基本稳定：共同讨论是继续在网络进行咨询，还是可以考虑延迟咨询等疫情结束后再继续进行。

(2) 如果来访者原本属于危机追踪观察的来访者：建议不中断咨询联盟，可以视情况改变咨询频率，通过网络持续为来访者提供心理支持。

2、对于新预约的来访者

建议首先根据预约登记表以及求助诉求进行审核，充分做好整体评估，分级



处理。根据紧急情况做好分类安排：

(1) 对于情况紧急的来访者：要及时安排咨询，服务机构要在机构公布的服务时间有专人值班，迅速对求助者做出回应，建立联系。

(2) 对于自诉情况比较复杂的来访者：例如情绪极度恐慌、来自疫情严重地区、与确诊或疑似患者有交集，优先安排有经验的咨询师，保证专业胜任力。

5、疫情特殊时期网络心理咨询，有哪些特殊的专业设置？

网络确实给咨询师和来访者双方带来极大的方便，只要有条件上网就可以进行网络咨询，但这种随意性在一定程度上也会干扰专业关系并影响咨询效果。

应对策略：严格外部设置

(1) 网络咨询使用专用的联系方式：网络咨询的咨询师和来访者都要使用专门用于咨询的网络方式，此网络方式不用于其他网络社交活动，使用过程中避免侵入和打扰，更不能邀请其他人加入

(2) 咨询需要在安静的、保密环境中进行：网络咨询开始前，机构对咨询师、来访者都要提出明确的咨询环境要求，要在独立的、安静的空间环境中进行，不得有他人在场和闯入以及有噪音等，既是保密需要，也形成有利于沟通的环境。

(3) 以足够专业的方式开启会谈：咨询师要以足够专业的方式开启会谈，避免混同于社交关系朋友，定专业基调，按咨询程序。

(4) 咨询过程要坚守专业规范：咨询师和来访者只是在预约好的咨询时段“见面”，遵守专业设置确保在专业框架内开展工作。

(5) 确定心理急救的咨询时长：疫情时期，网络咨询可能会接到属于心理急救的来访者。事先约定若非危机情形可以工作几次，有利于确定咨询目标。

6、网络心理咨询，如何保证咨询效果？

网络心理咨询无法回避的特点：

- (1) 无实体咨询室，缺少咨询室物理距离和特定空间的专业提示
- (2) 心理咨询以及咨询师的影响力可能因为居家效应而减损
- (3) 缺乏社会临场感，给评估带来困难，缺乏与来访者同在场感

应对策略：规范设置

(1) 正式咨询之前的网络咨询教育：与来访者对网络心理咨询的特点、工作要求以及咨询过程的投入问题进行专门的讨论，告知网络中断的应对策略。

(2) 选定的咨询时间要相对固定：以双方比较方便、确保精力充沛的时间为宜，尽可能维持时间设置的稳定，越经常更改咨询时间越不容易形成咨询联盟。

(3) 选择的咨询地点以安静、不受打扰为基本原则：再次强调咨询双方都



要选择独立的环境，以保证保密性，避免分神或因他人闯入而不能完全投入。

(4) 双方都要保持全身心的投入：在咨询时不做接听电话、与人聊天、吃东西、浏览网页等无关的事情，避免多任务操作，全神贯注投入网络咨询。

(5) 选择适宜的网络心理咨询方法：由于通过网络咨询，咨询师要根据来访者的求助问题，确实合适的咨询目标，以及采取可行的技术方法开展工作。

对于心理急救来访者，要使用心理急救的方法开展工作。主要工作原则：

- (1) 聚焦当下，以心理支持为主
- (2) 行动取向，以自我调整为主
- (3) 不深度扰动，以恢复对生活的控制感为主
- (4) 不过度催化，以强化固有的积极资源为主

7、疫情时期网络心理咨询，怎么签知情同意书吗？

出于合乎专业伦理与维护求助者权益的考虑，在疫情时期开展网络心理咨询同样需要知情同意，签署《知情同意书》。签署知情同意可以有多种方式，开展网络心理咨询的机构可以选择可实行的方便形式进行。

1、二步法：咨询前自助签署知情同意书，咨询首次详细讨论细节

知情同意第一步：自助签署知情同意书。签署的方式可以包括以下几种：

(1) 文件阅读，点击已阅

网络心理咨询一般信息做成文档，挂在机构网页或公众号上，当求助者准备预约网络心理咨询时，首先会弹出文件，阅读后点击“已阅，同意”，才能进入服务流程。一般信息包括网络心理咨询的性质、适合网络心理咨询讨论的主题、保密的限制、网络安全方面的问题以及提供服务的收费事宜等。

(2) 问卷星提交，点击已阅

可将知情同意书做成问卷星方式，来访者先通过问卷星点击已阅，提供服务机构即可获得知情同意信息。

知情同意第二步：首次咨询时进一步讨论知情同意

虽然在进入咨询前来访者已通过不同方式做了知情同意，咨询师第一次网络咨询时对网络心理咨询的益处、安全性风险以及相关的保密问题、在咨询过程中网络突然中断的应对以及如果在咨询时间以外有突发事件如何联络等，还要与来访者专门讨论，并澄清来访者的疑虑。

2、一步法：在咨询开始时与来访者直接签订知情同意书并讨论

对于疫情特殊时期的网络心理咨询，也可以在第一次咨询开始时与来访者签署知情同意书。可以在视频镜头前呈现《知情同意书》请来访者阅读或朗读并口头同意。或者咨询师将《知情同意书》读给来访者，来访者口头同意。口头同



意后，咨询师同样需要就《知情同意书》里边的具体细节与来访者做些讨论，包括保密条款、网络中断处理方式等。

最后，可以事先规定好采取何种形式进行《知情同意》文件归档。其一点击提交已阅即视为知情同意，其二请来访者打印《知情同意书》文件签名后拍照传给咨询师，其三《知情同意书》签名文件要寄给咨询机构接待处。建议机构做好文件归档，同时咨询师对知情同意过程做好记录。

8、网络没有相对的安全，网络心理咨询对保密性没有隐患吗？

网络的安全性是网络心理咨询无法回避的难题。由于计算机病毒、黑客等原因很可能造成数据被侵入或破坏，如果来访者非常私密的或敏感的信息通过互联网或者公用电脑被陌生人截取，势必威胁到来访者的个人利益。

应对策略：网络心理咨询的保密性与咨询师和来访者都有责任

1、咨询师的责任：虽然网络的安全性非咨询师所能控制，但是咨询师作为专业人员负有更大的责任。

(1) 必须采取适当的安全措施：有责任充分考虑网络安全性的局限性、技术性失误的可能性以及应对措施等，注意咨询记录的保管。

(2) 对来访者的知情同意和教育：咨询师有责任告知来访者有关网络的安全隐患，获得知情同意，同时提醒来访者不录音、录像。

2、来访者的责任：来访者有责任自我保护。

(1) 重视自己知情同意的权利：即使格外注意网络的安全性，仍然不能排除不可控因素，如果来访者无法承担潜在的风险，享有自我决定权。

(2) 自我保护：如果来访者对自己寻求心理咨询是保密的，或者求助的内容不希望家人知情，自己要注意选择合适的咨询时间和咨询地点。

9、疫情特殊时期网络心理咨询，在咨询时间以外绝对不能联系吗？

网络已经融入人们的现实生活，网络留言、交友等行为早已习以为常，也极易渗透到网络咨询。但网络心理咨询是一种特殊的专业活动，对于在咨询时间以外的联系要注意区分不同的情况。

应对策略：区别对待一般来访者和危机来访者

1、对于一般来访者

(1) 仅在咨询时段咨询：在网络心理咨询中，在非咨询时段互动就如同在面询中咨询室以外的接触，要注意避免。

(2) 限于咨询安排沟通：与来访者联系咨询安排或更改咨询时间等，规范的方式应该由机构接待处联系双方进行。



(3) 某些特殊情况：例如网络突然中断但咨询恰好在紧要环节，只能咨询师与来访者直接联系，咨询师应该使用专门用于咨询的联系方式，而不是自己日常使用的手机等，并且要和来访者做好限定只用于联系更改咨询时间或网络中断的处理，不是用于咨询。

2、对于危机干预的紧急来访者

(1) 紧急个案不适合网络接案：如同在面对面咨询中接待危机个案的原则一样，不再是常规的心理咨询，要按危机干预的设置和原则启动工作。网络心理咨询不适合接待危机个案。

(2) 疫情时期的紧急干预：在疫情时期遇到紧急个案不能回避，发挥专业责任做好转介，特别要注意危险性评估，确定紧急联系人、告知危机干预热线电话等，及时转为线下面对面咨询。

10、网络心理咨询对所有来访者都适用吗？

并不是所有的来访者都习惯网络咨询，也不是所有来访者的问题都适合网络咨询。就网络本身的特点而言，通常情况是：

(1) 适合网络心理咨询

探索个人成长和自我完善的求助者、因为身体原因而自卑以及患有广场恐怖症、焦虑障碍或社交恐怖症的求助者。

说话或听力困难，地理位置孤立，或因为局促不安、焦虑而不能正常与咨询人员面对面地谈自己的个人问题的求助者。

(2) 不适合网络心理咨询

有自杀倾向的个体、思维混乱的个体、边缘性人格障碍患者等。严重的社交人格障碍、妄想型精神分裂症等严重心理问题。

附录中国心理学会颁布的《临床与咨询心理学工作伦理守则》

8 远程专业工作(网络/电话咨询)

心理师有责任告知寻求专业服务者远程专业工作的局限性，使其了解远程专业工作与面对面专业工作的差异。寻求专业服务者有权选择是否在接受专业服务时使用网络/电话咨询。远程工作的心理师有责任考虑相关议题，并遵守相应的伦理规范。

8.1 心理师通过网络/电话提供专业服务时，除了常规知情同意外，还需要帮助寻求专业服务者了解并同意下列信息：(1)远程服务所在的地理位置、时差和联系信息；(2)远程专业工作的益处、局限和潜在风险；(3)发生技术故障的可能性及处



理方案; (4)无法联系到心理师时的应急程序。

8.2 心理师应告知寻求专业服务者电子记录和远程服务过程在网络传输中保密的局限性,告知寻求专业服务者相关人员(同事、督导、个案管理者、信息技术员)有无权限接触这些记录和咨询过程。心理师应采取合理预防措施(例如设置用户开机密码、网站密码、咨询记录文档密码等)以保证信息传递和保存过程中的安全性。

8.3 心理师远程工作时须确认寻求专业服务者真实身份及联系信息,也需确认双方具体地理位置和紧急联系人信息,以确保后者出现危机状况时可有效采取保护措施。

8.4 心理师通过网络/电话与寻求专业服务者互动并提供专业服务时,应全程验证后者真实身份,确保对方是与自己达成协议的对象。心理师应提供专业资质和专业认证机构的电子链接,并确认电子链接的有效性以保障寻求专业服务者的权利。

8.5 心理师应明白与寻求专业服务者保持专业关系的必要性。心理师应与后者讨论并建立专业界限。寻求专业服务者或心理师认为远程专业工作无效时,心理师应考虑采用面对面服务形式。如果心理师无法提供面对面服务,应帮助对方转介。

