



热线心理咨询伦理规范（初稿）

本伦理规范是在《中国心理学会临床与咨询心理学工作伦理守则（第二版）》基础上，为以热线为媒介的心理咨询提供最基本的实践标准。

热线心理咨询包括一般心理问题的咨询、心理应激干预、心理危机干预等。咨询员应遵循总则，包括善行、责任、诚信、公正、尊重，以增进求助者的利益和福祉为目的，以避免伤害为基本出发点，充分考虑热线媒介属性及其影响，保持足够的伦理敏感性，遵守相应的伦理规范。

1 专业关系

- 1.1 咨询员应公正对待求助者，尊重和维护求助者寻求服务者的权利，保证每一位求助者都得到同等的机会，不因任何因素歧视对方。
- 1.2 咨询员应尊重求助者，保持客观、中立的立场，接纳求助者的情绪，与求助者充分讨论各种可能的选择方案，不替求助者做重要决定。
- 1.3 咨询员有责任告知求助者心理热线的局限性，应充分尊重求助者是否选择接受热线服务的权利，以促进其福祉为首要考虑因素。
- 1.4 咨询员应明确专业界限，不应向求助者透露个人姓名、联系方式等信息，不与求助者建立专业服务以外的关系，避免双重关系影响专业判断。
- 1.5 咨询员不得与当前求助者或其家庭成员发生任何形式的性或亲密关系，包括以电话为媒介进行的亲密沟通。
- 1.6 咨询员应对文化多元性更加敏感，尊重求助者的价值观，不把个人价值观或社会道德规范强加于求助者。



2 知情同意

2.1 求助者对所接受的热线心理咨询有知情同意的权利，应在宣传热线时向公众提供详细说明，具体包括：(1)热线机构的资质隶属于何机构或专业组织；(2)心理热线服务的范围，具体服务内容及面向人群；(3)咨询员的资质，接线员的专业性；(4)热线接听的设置，如单次还是连续、有无时间限制、是否收费等。如果求助者仍有疑虑，咨询员有责任做好解释说明。

2.2 咨询员以热线为媒介提供相关咨询时，如果热线心理咨询机构要求录音，在接线开始时应有前置语音说明，或咨询员开始服务时明确告知求助者。

2.3 求助者有权力了解以热线为媒介提供服务中记录及录音资料的保存，以及同事、督导、个案管理者、信息技术员等相关人员有无权限接触这些记录。

2.4 如果热线提供一般心理问题的咨询服务时，以求助者打通热线视为知情同意，默认求助者在选择这种服务途径前已知情同意。

2.5 如果热线提供常规心理咨询，咨询员除了与求助者进行口头讨论并知情同意以外，以录音形式留存讨论过程或签署《知情同意书》文件留存。

3 隐私权和保密

3.1 咨询员不向外界透露求助者的情况，除了在督导和业务研讨之外，严禁将求助者的个人信息、求询问题以及相关信息透露给第三方。

3.2 咨询员有责任对咨询资料妥善保管。原则上咨询记录等不得带出咨询机构，如果在接听热线时设置呼叫转移，热线记录应妥善保存避免丢失，并及时向隶属机构归档。



3.3 咨询员应遵守有关的隐私保护政策和法律，对咨询记录及录音的存储方式和
时间期限严格按机构规定执行。

3.4 热线需要突破保密时，包括：(1)心理师发现求助者有伤害自身或他人的严重
危险；(2)不具备完全民事行为能力的未成年人等受到性侵犯或虐待。咨询员
须确认求助者的真实身份，确认具体地理位置和紧急联系人信息，以确保可
有效采取保护措施。

3.5 热线服务中发现求助者罹患致命的传染病且有危及他人的严重风险时，咨询
员要做突破保密的决定。

3.6 研究、发表等需引用热线资料时必须遵守相关伦理。

4 专业胜任力和专业责任

4.1 咨询员应在专业胜任力范围内提供专业服务，在已经接受的专业训练、实践
经验及擅长服务的人群提供专业服务。至少包括心理咨询基础训练，了解热
线咨询的独特性，同时还要接受危机干预培训，具备一定的危机干预能力。
咨询员应不断更新相关专业知 识，提升专业胜任力。

4.2 咨询员应掌握热线咨询的适用情形，评估求助者利用热线接受服务的适宜性，
对于不适宜进行热线咨询的求助者做好解释说明，必要时协助转介。

4.3 咨询员要注意工作和生活的平衡，保证身心良好状态。检视自己投入心理热
线服务的动机，保持稳定的情绪状态。

5 心理热线机构伦理

5.1 心理热线定位明确，有清晰的服务范围，须依托某一机构，接受专业指导。



- 5.2 心理热线的广告宣传必须实事求是。
- 5.3 热线内部有合理的分工和组织架构，有热线服务的管理制度及相应文件。
- 5.4 对咨询员有专业性的筛选标准，工作评估及培训、督导制度。
- 5.5 机构对热线的整体服务负有监督和管理责任，包括伦理监督。
- 5.6 热线机构要有危机干预的启动程序和方案，并建立相关转介资源网络。

中国心理学会临床心理学注册工作委员会

伦理工作组

2020年2月6日





网络心理咨询伦理规范（初稿）

本网络心理咨询伦理规范是在《中国心理学会临床与咨询心理学工作伦理守则（第二版）》基础上制定，专门进行细化和补充，旨在为以互联网为媒介的临床与咨询心理学专业工作提供最基本的实践伦理标准。

网络心理咨询是以网络为媒介开展的心理咨询专业工作，包括网络个别心理咨询、网络团体咨询等。心理师应以增进寻求专业服务者的利益和福祉为目的，充分考虑互联网的媒介属性及其对临床与咨询心理学专业工作可能产生的影响，保持足够的伦理敏感性，遵守相应的伦理规范。

1 专业关系

- 1.1 心理师应了解网络心理咨询的适用情形，评估寻求专业服务者利用互联网接受服务的适宜性，对于不适宜进行网络咨询的寻求专业服务者做好解释说明，必要时协助转介。
- 1.2 心理师以互联网为媒介提供正式的专业服务时，应与寻求专业服务者签署知情同意书，建立正式的专业关系以明确双方的权利和义务，同时应全程确认身份确保对方是与自己达成服务协议的对象。
- 1.3 心理师以互联网为媒介提供专业服务时，应向寻求专业服务者介绍和解释专业设置，要求双方均在独立、无干扰且网络畅通环境进行，明确联络方式、收费设置等。
- 1.4 心理师要清楚了解如果与寻求专业服务者在线上或线下发展社交、经济等多重关系对专业判断可能造成的不利影响，应尽可能避免建立专业服务以外的



多重关系，明确专业界限。

- 1.5 心理师不得与当前寻求专业服务者或其家庭成员发生任何形式的性或亲密关系，包括以互联网为媒介进行的亲密沟通与互动。
- 1.6 因通过网络提供专业服务的跨地域性，心理师应对文化多元性更加敏感，尊重寻求专业服务者的价值观，避免将自己的价值观强加给对方或替其做重要决定。
- 1.7 心理师应认识到网络咨询工作的局限性，若网络心理咨询难以使来访者获益，根据所处实际情况谨慎考虑结束咨询关系，如果心理师无法提供面对面服务应建议或帮助对方转介。

2 知情同意

- 2.1 心理师有责任告知寻求专业服务者通过网络开展专业工作的局限性，使其了解网络心理咨询与面对面心理咨询的差异，应充分尊重寻求专业服务者是否选择接受网络服务的权利，以促进其福祉为首要考虑因素。
- 2.2 心理师有责任帮助寻求专业服务者了解自己的从业资格，必要时提供专业资质和专业认证机构的有效电子链接，以保障寻求专业服务者的权利。
- 2.3 心理师以互联网为媒介提供专业服务时，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)网络咨询服务所在的地理位置、时差和联系信息；(2)网络咨询工作的益处、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。
- 2.4 当寻求专业服务者考虑接受以互联网为媒介的专业服务时，心理师应提供《知情同意书》，确保寻求专业服务者认真阅读，在正式开始服务前讨论并



再次确认，同时确定双方签字及文件存档方式。

- 2.5 心理师应充分告知寻求专业服务者以互联网为媒介提供咨询过程中，网络传输和电子记录保密的局限性，以及同事、督导、个案管理者、信息技术员等相关人员有无权限接触这些记录和咨询过程。

3 隐私权和保密性

- 3.1 心理师应注意使用网络的安全性，为保证信息传递和保存过程中的安全应采取合理预防措施，包括设置用户开机密码、网站密码、咨询记录文档密码等。
- 3.2 心理师应与寻求专业服务者讨论有关的隐私保护政策，告知对方咨询记录的存储方式和时间期限。
- 3.3 心理师以互联网为媒介进行专业工作时，要对所获得的咨询记录文本、电子邮件、音频、视频等资料保密，寻求专业服务者同样应承诺对专业服务内容保密。心理师为避免潜在的泄密风险应与寻求专业服务者讨论记录如何使用、储存以及注意事项。寻求专业服务者同样需要签署有关保密的条款。
- 3.4 心理师以互联网为媒介提供专业工作时，特别当求专业服务者存在一定风险时，必须确认寻求专业服务者的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。

4 专业胜任力和专业责任

- 4.1 心理师应在专业胜任力范围内提供专业服务，除具备基本专业能力胜任面对面咨询以外，还应具有以互联网为媒介提供专业工作的能力，应不断更新相关专业知
- 识，提升专业胜任力，促进个人身心健康水平，以更好地满足网络



咨询的需要。

4.2 心理师以互联网为媒介提供咨询工作需要具备技术相关的基础知识：(1) 应保护工作使用的计算机免受病毒侵害，有条件者采用加密网络，并对进行网络咨询的计算机加设防火墙，定期检测病毒；(2) 应采取措施确保咨询记录和其他材料的保密性，可通过密码保护计算机、硬盘、存储的文件及通讯网站；(3) 熟悉工作使用的计算机的基本运行，并了解寻求专业服务者的硬件/平台是否与心理师使用的通讯程序兼容，下载与网络咨询相关的软件，并在必要时协助寻求专业服务者下载相关软件。

4.3 心理师应熟悉以互联网提供专业服务的适用性以及禁忌，对于不适合使用网络服务者做好解释，必要时转介。禁忌情形一般包括有自杀和伤害他人倾向的求助者；身陷暴力或虐待性的关系的求助者；有严重精神障碍如妄想型精神分裂症、边缘性人格障碍者等的求助者；具有较少的计算机经验及知识的个体等。

4.4 心理师在以互联网为媒介发布状态、公开交流以及广告宣传时，包括社交网站、微信、QQ、微博、博客及论坛等，要考虑到个人的专业身份及其可能构成的影响。

5 心理测量与评估

5.1 心理师应充分认识到以互联网为媒介提供专业工作过程中因缺少社会临场感所造成的评估困难，要采取必要的预防和补救措施。

5.2 心理师对于以互联网为媒介提供寻求专业服务者自助式评量方案要谨慎，除了提供科学评估工具以外，要考虑求助者是否会因为操作误差或因其对结果



的误解而导致不良后果。

6 教学、培训和督导

- 6.1 心理师以互联网为媒介从事教学、培训和督导工作时，应基于其教育训练、专业认证、被督导经验及专业经验在胜任力范围内开展相关工作，且有义务不断加强自己的专业能力，同时还要根据媒介性做出相应调整。
- 6.2 心理师以互联网为媒介从事教学、培训和督导工作时，应遵守伦理守则及其规范，承担相关的专业伦理责任，并提醒学生、被培训者或被督导者加强伦理意识。



中国心理学会临床心理学注册工作委员会

伦理工作组

2020年2月6日