

WANGLUO XINLI ZIXUN LILUN
YU JISHU

网络心理咨询 理论与技术

罗 红 著



电子科技大学出版社

WANGJING XINLI JIYU

网络心理咨询 理论与技术

丁 林 著

中国轻工业出版社

网络心理咨询理论与技术

罗 红 著

电子科技大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

网络心理咨询理论与技术 / 罗红著. — 成都: 电子科技大学出版社, 2008.9
ISBN 978-7-81114-834-3

I. 网... II. 罗... III. 计算机网络—应用—咨询心理学
IV. C932-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 149562 号

内 容 提 要

本书就网络心理咨询的理论与实践方面的诸多问题进行了系统的探讨研究, 不仅将面谈心理咨询的一些基本理论与技术引入网络心理咨询的实践, 同时还研究介绍了网络心理咨询独特的咨询原则、方法和语言艺术。本书不仅有生动的咨询片段解析, 还有真实完整的咨询过程展示; 不仅有循序渐进的咨询技术讲解训练, 还有真实的咨询效果反馈。

本书可供高校心理咨询教师、心理学专业学生以及心理咨询初入门者作为讲授、学习、训练的参考书籍使用, 同时也为广大的心理咨询爱好者、德育工作者和家长们提供了了解他人心理, 提高交流沟通能力生动鲜活的范例。

网络心理咨询理论与技术

罗 红 著

出 版: 电子科技大学出版社 (成都市一环路东一段 159 号电子信息产业大厦 邮编: 610051)
策划编辑: 谢应成
责任编辑: 谢应成
主 页: www.uestcp.com.cn 电子邮箱: uestcp@uestcp.com.cn
发 行: 新华书店经销
印 刷: 成都市火炬印务有限公司
成品尺寸: 170mm×240mm 印张 13.5 字数 248 千字
版 次: 2008 年 9 月第一版
印 次: 2008 年 9 月第一次印刷
书 号: ISBN 978-7-81114-834-3
定 价: 28.00 元

■ 版权所有 侵权必究 ■

- ◆ 本社发行部电话: 028-83202463; 本社邮购电话: 028-83208003。
- ◆ 本书如有缺页、破损、装订错误, 请寄回印刷厂调换。
- ◆ 课件下载在我社主页“下载专区”。

序

这是具有探索精神的一本书，也是具有实践意义的一本书。说它具有探索精神，是因为它是在讲一种全新的切合时代精神特征的新的辅导手段，说它具有实践意义，是因为它所介绍的一些技术和手段源自作者长期积累的经验，具有可借鉴性和可操作性。

我所创立和倡导的心理疗法叫做整体心理疗法，本书的作者罗红女士四年来一直跟从我学习整体心理疗法。罗红没有太高的学历、彰显的地位，但她绝对是一个冷静、踏实和勤奋的人。她善思善学，且胸襟开阔，能吸纳不同的观点，这是她受我尊敬和推崇的原因。早在四年前，罗红即向我介绍她的心理辅导技术，并把一大叠网络心理辅导的案例交给我看。我原以为罗红在标新立异，在玩弄形式上的东西。但当我将这些辅导案例看完之后，我不得不惊叹她的求索精神和创新品格。我不断鼓励她将这一新的辅导手段搞下去，探索出一些经验来。四年过去了，罗红在探索新的辅导资源与手段方法方面，一直走在同行的前列。她的探索如今已经结出果实了，我和大家都应该品尝这一果实，并推广这一果实。

网络心理咨询有它先天的优势，它借助了网络这一资源和技术手段，它的新颖性、广博性、包容性、互动性、灵活性、超时空性都是其他辅导手段所不及的，关于这一点，也许只有了解并实践之后才能体验得到。罗红的网络心理辅导手段在形式和技术上采用的是现代网络媒介，但在其形式与技术的下面，运行的是人本主义的精髓。这就使得这一辅导手段有了一个崇高的追求目标。更为可贵的是，罗红在利用这一辅导手段时，没有忘记将其他治疗方法与治疗理念融合其中，丰富手段的内涵。

我向来主张“疗效是评价疗法的唯一标准”。疗法多元化是创新的结果。中国的心理辅导界崇洋者、从外者众也，具有实践功底与创新精神者寡也。罗红这本书是中国年轻的心理咨询师勇于实践和创新的一个不大不小的成果，我建议感兴趣的读者不妨好好读一读。

王国荣

于姑苏城外

(本书作者系我国著名心理咨询与治疗专家，
心理学博士，中国整体心理治疗方法创始人)

作者的话

不管人们是内心欢呼还是抵触，网络时代已经悄然而至。从 20 世纪 60 年代后期到 70 年代初期，美国国防部实验室将部门中的主要计算机联结在一起，并采用一些规则来实现用户间的信息交换开始，到三四十年后的今天，互联网以星火燎原之势覆盖了全世界每一个角落。1987 年 9 月，北京计算机应用技术研究所正式建成中国第一个国际互联网电子邮件节点，并于 9 月 14 日发出了中国第一封电子邮件。二十多年来，我国的互联网发展日新月异。今天的大学生如果不会使用互联网络会让同伴感到惊奇。欢呼网络时代到来的人，感谢网络时代信息交流的便利和迅捷，感谢网络时代给人们精神和社会生活方方面面带来的深刻变化，甚至赞誉它是带领人们走向全球化的功臣；抵触它的人，痛心网络打破了人们宁静的生活，让人类社会几千年的行为模式，在不经意间被冲击得千疮百孔。认为它孕育了一大批离开了网络就不能生活的“网虫”，使一些青年在虚拟世界中丧失了现实感，心理幼稚离群索居，自我封闭……人们为网络赋予了种种积极或消极的色彩。而我们认为，网络本身是中性的，网络是为人所用的工具，它产生的作用积极还是消极，关键在于如何使用它。

网络心理咨询力图利用网络所特有的信息传输优势，开辟网上助人的场所，为那些习惯运用网络交流的人提供心理帮助。

网络心理咨询作为一种依托现代网络技术而诞生的咨询形式，日益成为心理咨询领域关注的热点。有关网络心理咨询的研究也在悄然兴起。全世界心理咨询领域都开始关注网络心理咨询的发展。2003 年，瑞士心理学会首次正式颁布了《网络心理咨询实践指导手册》（以下简称《手册》），对网络心理咨询的诸多方面，如职业道德、咨询者的条件、网络保密技术、文字运用要求等，都作了比较系统的探讨和规范，为网络心理咨询工作健康、规范地开展勾画了蓝图。但是综观国内国外现状，所有的研究似乎都集中在网络心理咨询的管理要求等方面，而把网络咨询技术作为专门研究对象的，至今却鲜有系统深入的相关报道。作为一名高校专职心理咨询教师，自 2004 年，我一直从事高校网络心理咨询的实践工作。根据网络特点，四年多来我将面谈咨询的一些最基本的思想和基础技术运用在网络心理咨询中，通过对 1000 多求助者的 4000 多人次的跟帖往复，共积累了约 60 万字的原始咨询文字材料和数百个完整的咨询案例原始记录，逐渐凝练出一个实用于网络心理咨询的理论和技術体系。

本书案例以咨询过程的完整、清晰特点见长。突出了原始性、简洁性、实践性和实用性等特点。虽然它是由网络心理咨询而积累的个案，但其价值却远不局限于网络心理咨询领域。它对那些教授心理咨询技术的老师、从事心理咨询技术学习的学生和刚刚从事心理咨询工作的咨询师以及热切渴望学习心灵沟通方法的家长来说，都具有较好的学习、参考和实用价值。从我历年教授本科大三学生的《心理咨询的理论与技术》这门课的效果看，学生通过一学期的学习和实战练习，普遍反映个人的人际亲和能力和心理咨询能力都得到了很大的提高，并且能够从事比较简单的网络咨询和同辈咨询，效果被实践证明是显著的。我把本书奉献给自己的同行和对心理沟通方法有着浓厚兴趣的朋友，愿与大家共同分享。并希望它对许多有志研究网络心理咨询的同行起到抛砖引玉的作用。毕竟网络心理咨询算是心理咨询领域里一个几乎尚未开发的处女地，它期待着更多的人去耕耘、开发和利用。

罗 红

2008年9月

目 录

绪 论 篇

第一章 网络心理咨询研究现状	1
第一节 网络心理咨询的定义及与其他咨询形式的关系	1
第二节 网络心理咨询兴起的背景	6
第三节 网络心理咨询的研究现状	11

理 论 篇

第二章 网络心理咨询的一些基本问题	12
第一节 网络心理咨询的特点	12
第二节 网络心理咨询的目的和任务	15
第三节 网络心理咨询的对象和内容	17
第四节 网络心理咨询的指导思想——人本主义	25
第三章 网络心理咨询过程理论	28
第一节 网络心理咨询的基本原则	28
第二节 网络心理咨询的过程	30
第三节 网络心理咨询的基本方法	40

技 术 篇

第四章 概述	48
第一节 技术篇的内容编排体系	48
第五章 建立良好的信任关系技术	52
第一节 共情	52
第二节 积极关注	60
第三节 真诚	67
第四节 跟随	73
第六章 聆听反应技术	79
第一节 澄清	79

第二节	释义	82
第三节	情感反应	87
第四节	归纳总结	93
第七章	行动反应技术	100
第一节	探询	100
第二节	质询	113
第三节	解释	119
第四节	提供信息	128
第五节	处理分离情感	137

综 合 篇

第八章	网络心理咨询的分类综合训练	141
第一节	情绪问题的咨询	142
第二节	恋爱类问题咨询	158
第三节	成长类问题的咨询	167
第四节	性困惑咨询	183
第五节	同性恋问题咨询	189
第六节	轻度神经症、精神疾病及情感疾病患者的辅助治疗	194
附：	网络心理咨询实践指导手册	198
参考文献		205
后 记		206

绪 论 篇

第一章 网络心理咨询研究现状

本章将就网络心理咨询的含义、网络心理咨询兴起的背景和网络心理咨询的研究现状等作一个概括的介绍。第一节主要介绍网络心理的定义；第二节主要介绍网络心理咨询和其他心理咨询形式的联系和区别；第三节主要介绍网络心理咨询兴起的必然原因；第四节将就网络心理咨询的研究现状和展望作一个概括性的介绍。

第一节 网络心理咨询的定义及与其他咨询形式的关系

一、网络心理咨询的定义

（一）广义和狭义的网络心理咨询

网络心理咨询应从广义和狭义两个方面进行探讨。广义的网络心理咨询指一切借助于现代化信息交流工具展开的，旨在解除求助者所面临的心理困境而进行的信息交流过程。我们所运用的一切诸如电话、QQ、BBS、MSN、QICQ、视频以及网上留言板所进行的心理咨询，都属于广义的心理咨询。

狭义的网络心理咨询，指通过网络提供的特定、保密的留言板或类似虚拟交流空间，心理咨询工作者借助书面语言，针对来访者心理问题进行的，有利于来访者探讨和发现自身问题及其根源，改变原有认知结构和行为模式，从而提高对生活和环境的适应和调节能力，并进一步促进其心理成长的信息交流的活动。

（二）网络心理咨询

网络心理咨询是心理咨询师通过网络提供的特定虚拟的交流空间，运用心理咨询的技术和策略，借助书面语言给予求助者提供心理帮助的过程。

1. 网络心理咨询的场所是虚拟的网络空间

广义地说，我们所运用的一切诸如电话、QQ、BBS、MSN、QICQ、视频以及网上留言板等形式，都属于网络交流空间。但是，由于网络咨询专业要求所限，我们这里的场所不包括随意性太大或时间要求非常受限的电话、QQ、MSN、视频和 QICQ 等交流的空间（这些交流形式过分“快餐”化的特点不利于严肃的思索和探讨，除非一些危急情况需要及时联系），而主要讨论以网上保密的留言板或类似的虚拟空间进行信息交流的狭义网络心理咨询。

2. 运用心理咨询专业的技术和策略

运用心理咨询专业的技术和策略是网络心理咨询区别于“聊天”的最大区别。网络心理咨询是心理咨询的一种。网络咨询既有基本的系统专业理论和技术作支撑，也有网络表达所需要的独特的语言表达形式和技术，显示出它独特的专业特点。

3. 书面语言是最重要的交流手段

和其他咨询形式不同，网络心理咨询以无声、无形、无肢体语言和表情动作的途径传递信息。咨询的工具是书面的语言文字，书面语言是传递信息、沟通交流的唯一手段。这里是一个安静无声的世界，所有的心理沟通都是在无声世界中进行。

4. 提供心理帮助，促进个人成长

和所有的心理咨询一样，网络心理咨询中咨询师无论是通过引导求助者宣泄情绪，陪伴他们整理思绪，还是引导他们直面自我妨害的思想、观念和行为，促使其发生积极改变，都是为了努力帮助求助者发掘自身的力量，促使他们心理获得成长，从而提高其对生活和环境的适应和调节能力，进而提高生活质量。

二、网络心理咨询与各种心理咨询形式的关系

（一）网络咨询与面谈心理咨询的关系

网络心理咨询与面谈咨询既有相同之处，也有区别：

1. 相同点：都是向求助者提供专业帮助，以助人为目标，并且都以心理学理论为依据。面谈与网络咨询都有连续性。

2. 不同点：面谈咨询的适应范围是除重性精神病外，从轻微到严重的心理问题，而网络咨询的问题适应范围，大多是因为适应不良而产生的一般心理问题（如图 1-1 所示）；网络心理咨询解决问题的层面相对比较浅，解决那些在时间性质方面有近期发生，而不太可能持久，问题的内容未泛化而只局限于引发事件自身，其反应强度不甚剧烈且未造成严重影响思维逻辑的问题，它不能代替面谈心理咨询的效果。如果人的心理健康状况从最健康到精神疾病用一条轴来描述的

话,在最健康到最不健康的精神疾病之间所有地带的问题,都是面谈心理咨询适合的范围。包括一般的心理问题,各种心理紊乱(典型的心理疾病)和边缘状态(面谈咨询和药物治疗共同诊治)都是面谈心理咨询适宜的对象。而网络心理咨询只适合于解决从健康到轻度心理紊乱之间这一部分的问题。因此,我们始终将网络心理咨询定位于“心理咨询的一种补充形式”。当然这并不意味着网络心理咨询的对象不多,相反,对于许多心理状况欠佳但又未达到很严重状况的人来说,网络心理咨询的形式为他们及时寻求帮助、调整不良心理状况以及维护心理健康提供了一条简便快捷的求助途径,受到了他们的普遍欢迎。很多学生愿意在这里倾诉自己的烦恼、委屈和苦闷以寻求心理支持和帮助。我们在实践中发现,每年寻求网络心理咨询的人数和人次都是面谈心理咨询的三倍以上。

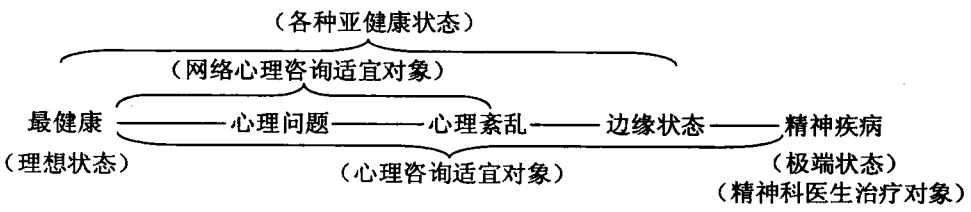


图 1-1

除了网络心理咨询在解决求助者问题的范围有别于面谈心理咨询外,网络心理咨询和面谈咨询还有如下一些区别引起关注:

(1) 面谈咨询中,我们的谈话被当时情景支撑,相互推进,网络心理咨询中没有这样的现场互动情景。如果说面谈咨询可以用很短的对话展示出来的话,那么网络咨询则每次都是以成段的个人内心独白形式来进行。

(2) 面谈咨询由现场互动连续推进,每次谈话要求问题单一集中,而网络心理咨询的每一次回复便是一次咨询,每一次在有限的篇幅内,需要表达相当的信息量,所以为了引发求助者的自我探讨(并且也有足够的时间去让求助者思考),咨询师可以不完全遵从面谈咨询中“每次只提一个问题”的要求,根据需要,提一个或多个问题让求助者进行思考,但前提是这些问题的内容是类似或相关的。

(3) 面谈心理咨询传递信息是多渠道的,有人认为,人际沟通中 75%的信息是通过非言语行为,如表情、动作、姿势、声音和语气声调的变化来实现的,而网络心理咨询仅靠书面语言来传递信息。由于网络咨询双方不见面,使得面谈咨询中非常重要的非语言信息和有声语言信息传递变为不可能。因此,咨询双方应具备一定的书面语言运用能力。咨询者运用书面语言来表达情感,触摸心灵最敏感的地方,传递支持和共情,表达真诚和信任,展开心理咨询的技术,把握咨

询中的节奏，以及引导自我探索和领悟等。因此，网络心理咨询要求助人者努力提高书面语言运用的能力。

（二）网络咨询与电话咨询的关系

网络心理咨询虽然和电话咨询都有隐蔽性的特点，但是，电话咨询往往具有突发性，而且进程难以控制，网络咨询则相对具有面谈的结构和形式，能够由咨询过程的双方掌握进程和节奏。电话咨询一次要相对解决一个问题，而网络心理咨询可以比较从容地花一定的时间全面深入了解求助者的问题及各种相关的因素，系统地安排解决问题的轻重缓急，能够更全面有效地帮助求助者成长。

（三）网络心理咨询与视频咨询的关系

网络心理咨询和视频咨询都是在虚拟的空间中进行交流，但是视频交流具有即时性和画面的可视性特征，伴有有声语言的交流给人一种更真切的互动情景。网络心理是纯粹的书面语言交流，无声、无画面、没有情景性，理性思考和生动的书面语言表达是其最明显的标志。

（四）网络咨询与 QQ、QICQ、MSN 咨询的关系

QQ、QICQ、MSN 和网络咨询都是在虚拟空间中运用书面文字进行交流的形式，但是 QQ、QICQ、MSN 等都相对具有随意性和公开性，可以同时通过一定的交流工具允许他人共享信息，那种被牵引着不停互动的特点，某种意义上说有“快餐”性质，不利于求助者深入思考问题。但是网络心理咨询是一种严肃的咨询过程，具有严格的保密性和非共享性，它为求助者提供安全、宁静的自我分析和共同探讨的交流环境。除特殊情况（求助者流露出危机苗头，比如受到严重挫折难以承受、想放弃生命或要伤害别人的生命等）外，我们不主张 QQ 那样的即时交流，而需要一段思考时间。

三、网络心理咨询的优势和局限

（一）优势

1. 安全保密

网络心理咨询提供安全的个人交流空间，同时个人真实信息如姓名、专业、年龄等个人隐私可以根据自愿确定是否泄露，能够避免面对面交流的尴尬和窘迫。

2. 平等自由

不管是探讨的内容还是态度，或者是否接受咨询师的引导，求助者都有权利自主决定。这里没有现实世界中一些条条框框的约束，求助者可以直抒胸臆，可

以不接受咨询师的观点，随时有自由离开的权利等，这给求助者营造了一种在现实世界中交流所不具有的自由氛围，有利于求助者打开心扉。

3. 方便快捷

如果求助者需要，这里有一个随时敞开的，接纳他任何烦恼、任何情绪的场所，咨询师可以在最短的时间内，对求助者作出反应。特别对那些情绪处于危机状态，十分渴望获得心理支持的求助者来说，网络咨询便是最快捷的途径。

4. 互动双方时间上有足够的回旋余地

网络心理咨询不是随意聊天，也不赞成像 QQ 那种“快餐”式的沟通方式。因为它既会影响咨询本身的严肃性，也不利于双方用足够的时间来思考问题。专业的咨询会让咨询间隔一段时间，便于咨询师反复推敲、深入思考，也有利于求助者有时间调动自己的理性思维，自我分析、自我探索，和咨询师进行积极互动。

5. 书面资料有利于做进一步的分析思考

网络心理咨询所积累的书面文字资料的完整和丰富，是任何一种心理咨询所不可比拟的。这些资料在咨询过程中自然积累，小则对咨询的个体和咨询过程有完整的记载，大则为全面分析研究网络心理咨询的目标提供了最佳的档案资料。

（二）局限

1. 对咨询者的书面语言文字表达能力提出了较高的要求。网络心理咨询需要通过文字来表达平时可以通过肢体语言表达的信息，比如，在咨询过程中，“关切”可以通过专注的眼神、前倾的身体和若有所悟地点头等无声语言来表达。但是在网络咨询中，我们可能要通过充分调动准确、恰当的语言形式来尽量表达过去只需一个眼神、一个姿势和一个语气就能表达的一些细微信息。

2. 对咨询者的洞察力要求比较高

前面已经说过，网络心理咨询的“自主性”非常大，求助者是否愿意将这个咨询过程坚持下来，完全要凭他们自己的“感觉”，而“感觉”是否好，与起初他所传递的信息被求助者如何解读有关。如果咨询师能够从学生的信息中洞察到弦外之音，引导学生进行探讨，则咨询有可能继续推进。否则，这个咨询将无疾而终，丝毫不能起到帮助别人的作用。

3. 网络心理咨询的前提是首先要会简单使用电脑和熟练打字。这是一种运用电脑在虚拟空间中进行心理沟通的技术，因此，对于不会使用电脑或者打字速度太慢，不能通过它随心所欲表达内心想法的交流双方，基本被隔绝在外。熟练运用电脑打字技术是网络心理咨询工作者应具备的基本条件。网络交流以键盘输入为主要手段，这从电脑操作技术的角度限制了部分咨询师，这也是网络心理咨询的一个突出的局限。

第二节 网络心理咨询兴起的背景

一、现代社会心理疾病增多

(一) 现代人的心理疾病普遍增多

现代社会，人们的心理问题日益增多，如何维护人们的心理健康成了一个世界性的热门问题。“国外研究表明，大约有25%~30%的急诊病人是由于精神障碍方面的原因；在美国，每十人中就有一人曾经在其一生中住过精神病院，约有1/3~1/4的人群将因精神健康问题寻求专业人员的帮助。据统计，精神障碍占整个疾病负担的15%以上，超过各种癌症的疾病负担，根据世界卫生组织（WHO）的统计，非传染性疾病占全球疾病负担的比例日益增加，其中精神障碍占全球疾病总负担的10.5%（中低收入国家）和23.5%（高收入国家）”。如表1-1所示为精神障碍占疾病负担的排位^①。

表 1-1 主要精神障碍所致全球疾病负担的排位

	全球	高收入国家	中低收入国家
单相重症抑郁症	4	2	4
酒依赖	17	4	20
双相心境障碍	18	14	19
精神分裂症及相关障碍	22	12	24
强迫症	28	18	27
痴呆症	33	9	41
药物依赖	41	17	45
惊恐障碍	44	29	48

根据上述的资料，我们知道今天人们心理问题和精神问题所面临的严峻形势。而中国作为一个快速发展的国家，人们面临很多前所未有的心理困境，精神健康问题大量增加在所难免。

(二) 大量心理问题不容忽视

以高校学生的心理状况为例，高校学生的心理问题是一个令高校和全社会都非常关注的热点问题。有学生曾经在咨询中说：“面对死亡的恐惧要远比面对

^① 郝伟主编. 精神病学. 北京：人民卫生出版社1984年版，第2页。

困难的痛苦轻得多。”这些“天之骄子”的心理健康状态实在令人担忧。成都信息工程学院从 2004 年以来，建立了完善的入学新生心理健康建档制度。从每年入学的新生心理测评（采用的测量工具：SCL-90 大学生心理健康状况自评量表）的结果来看，学生心理健康状况不容乐观。如表 1-2 所示是心理健康教育中心 2004~2006 年对一个校区入学新生的心理测评数据（测评选择时间：刚进校不足一月，军训结束后一周内施测）。

表 1-2 心理测评数据

项目 总人数 年份 百分比		总分 160 分以上人 数	躯 体 化	强 迫 症 状	人 际 关 系 敏 感	抑 郁	焦 虑	敌 对	恐 惧	偏 执	精 神 病 性	其 他
2004年	2080	289	140	314	177	185	236	114	226	169	136	55
	(%)	14%	7%	15%	9%	9%	11%	5%	11%	8%	7%	3%
2005年	2974	349	173	340	211	203	287	145	276	215	202	72
	(%)	12%	6%	11%	7%	7%	10%	5%	9%	7%	7%	2%
2006年	2701	373	180	365	203	201	321	155	279	201	188	94
	(%)	14%	7%	14%	8%	7%	12%	6%	10%	7%	7%	3%

从上表我们可以看到，在刚进校的大学新生中，在这九个心理问题指标方面都占较大的比例，所反应严重程度依次是强迫症状、焦虑、恐惧、人际关系敏感、抑郁、偏执、精神病性、躯体化和敌对等。从后来寻求面谈咨询（因为严重的心理疾病不能通过网络心理咨询解决）的学生情况来看，强迫症占了学生心理疾病的首位，也印证了上表中“强迫症状”位居第一这样一个测量结果。而总分在 160 分以上（阳性症状）的人数占参加测试人数的比例，每年都超过了 10%，三年来的比例依次为 2004 年 14%，2005 年 12%，2006 年为 14%，我们对大学生的心理健康状况不能不引起高度的关注。

二、现有的心理咨询资源严重不足，网络心理咨询是新的可利用资源

根据教育部的有关心理健康教育师资队伍人员配置要求，每一万名学生中要配备 1~2 名专职心理老师和一支心理健康教育兼职队伍。但很多高校的实际配置却远远达不到要求，难以满足学生的实际需要，更不用说社会心理咨询力量的匮乏。我国的心理咨询作为一个新兴的职业，从业人员数量和质量远远难以满足

社会的需要。近年来,我国高校和社会心理咨询机构的心理咨询人员匮乏,在面对面的交谈形式难以满足人们对心理帮助期望的情况下,纷纷在做网络心理咨询方面的探索,希望能够开拓更宽广的心理咨询途径。网络心理咨询的研究成为心理咨询工作者和社会的一个迫切需要。当然,随着网络的普及,一批既具有心理咨询专业水平,同时又熟练掌握电脑文字应用技能的心理咨询师,努力探索高效和实用的全新网络心理咨询途径也成为可能。

三、网络交流日益成为受欢迎的一种沟通形式

当代大学生生活在网络时代,和网络有着不解之缘,BBS、QQ、邮件、QICQ、MSN、电话和视频等多种网络交流形式已成为大学生常见的信息交流手段。但是,“就在2000年以前,网络心理咨询与治疗都不被视作一个重要的工作。至少在欧洲,远离来访者(即被咨询对象,以下均称‘来访者’)的咨询工作还被认为是不可想象的。不过从那时候起,一些著名的咨询机构和专家开始在互联网上提供咨询和交流这一服务形式”。^①特别是高校学生正是处在一个情绪活动剧烈,心理波动大起大落,面临人生学习、就业和恋爱婚姻等重大人生课题集中的阶段,心理困扰不断。很多人又因为大学阶段特有的闭锁心理而难以向外界求助。由于网络心理咨询的保密、安全、便捷和及时等原因,为很多大学生特别是那些性格比较内向,或对心理咨询顾虑重重的学生,提供了一条有效的心理交流沟通渠道。他们可以在网络上隐蔽自己的一切不愿意泄露的信息,而能更真实地暴露、探讨自己的问题和困惑,寻求专业帮助,直到问题解决。他们可以安全而愉快地离开,却不担心留下任何不愿留下的痕迹。所以,网络心理咨询成为他们所乐意使用的一种新的心理咨询途径。根据我校心理健康教育中心的数据统计发现,每年寻求网络心理咨询和寻求面谈咨询的人数比例约为3:1。三年来,我们的网络心理咨询实践证明,网络咨询作为一种灵活的、求助和助人双方不受时空限制的专业心理咨询方式,受到求助者的普遍欢迎。

四、思想工作特点向心理化转变

今天企业的教育管理,更加注重“人性化管理”的理念,更加注重个人的内在需要和企业、集体的目标有机结合,以实现个人和集体利益的最大化。企业为了实现它的目标,需要制订一些基本的规范,形成企业的思想和风气,通过宣传教育,让每一个员工努力为企业的目标服务,这个过程是让员工接受企业价值观的“德育”过程。但是,如何让员工将外在的企业价值观内化为个人的需要,这就需要企业的教育管理者了解员工的个人内在心理需要,企业的目标和个人需要

^① 见指导手册。