

[英] 吉尔·琼斯 / 著
[英] 安妮·斯托克斯 / 著
汪洋 朱朱 / 译
by Gill Jones and Anne Stokes

顶级心理咨询师的必备手册
国际在线心理咨询机构创始人作品

在线心理咨询

Online
Counseling

〔英〕吉尔·琼斯
〔英〕安妮·斯托克斯 / 著
by Gill Jones and Anne Stokes
朱朱 汪洋 / 译

在线心理咨询

© Gill Jones, Anne Stokes 2009

Ch 1, 3, 5, 8, 9 and 11 ©C Anne Stokes ; Ch 2, 4, 6, 7 and 10 © Gill Jones

First published in English in 2009 by Palgrave Macmillan, a division of Macmillan Publishers Limited under the title Online Counselling by Anne Stokes and Gill Jones. This edition has been translated and published under licence from Palgrave Macmillan. The authors have asserted their rights to be identified as the authors of this work.

版贸核渝字(2009)第 1 号

图书在版编目(CIP)数据

在线心理咨询 / (英)琼斯, (英)斯托克斯 著; 朱朱, 汪洋 译. - 重庆:
重庆出版社, 2010.1
ISBN 978-7-229-01557-2

I. ①在… II. ①琼… ②斯… ③朱… ④汪… III. ①互联网络—应用—心理
咨询 IV. ①R395.6-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 229209 号

在线心理咨询

Zaixian Xinli Zixun

[英]吉尔·琼斯 安妮·斯托克斯 著

朱朱 汪洋 译

出版人: 罗小卫

策划: 华章同人

特约策划: 陈黎

责任编辑: 陈建军

特约编辑: 张思伟

封面设计: 巴斯光年



重庆出版集团 出版
重庆出版社

(重庆长江二路 205 号)

三河宏达印刷有限公司 印刷

重庆出版集团图书发行公司 发行

邮购电话: 010-85869375/76/77 转 810

E-MAIL: tougao@alpha-books.com

全国新华书店经销

开本: 787mm × 1092mm 1/16 印张: 10.75 字数: 143 千

2010年5月第1版 2010年5月第1次印刷

定价: 22.00元

如有印装质量问题, 请致电023-68706683

版权所有, 侵权必究

前 言

我们希望这本书对您有所帮助。在您开始阅读之前，我们想重点阐述一下写这本书的理由。这不是一部关于在线咨询和技术的全面参考书，而是一本指南，包括在线咨询时面临的一些问题和我们总结的一些经验。

这本书不仅仅适合那些想尝试在线咨询的从业人员阅读，同时也适合那些已经开始在线咨询的咨询师，或者已经经过基础培训的人员阅读。这本书无意代替这一领域的培训——我们认为这些培训对于熟悉在线咨询是非常必要的。

我们俩都居住在英国，尽管读者散布在世界各地，除了一些技术词语，我们用的都是英式英文。我们使用“咨询师”来通指那些从事心理治疗的人士，希望您能接受这个称呼。我们尽量避免替咨询师和客户设定性别，在很多情况下，我们使用的是真实的性别。在线咨询最核心的内容是建立关系，只有建立起关系，才能洞悉和改变。在本书中，我们用“您”来指读者，用“我”、“我们”来指作者，以此反映这种关系。

我们两位有多年从事面对面咨询的经验，也取得了在线心理咨询的从业资格证。我们满怀激情地推广在线咨询，并确保在这一领域合乎道德的实践。吉尔从2001年开始实施在线咨询，安妮是从2002年开始的。吉尔是在线咨询培训组织的创始人之一，2003年安妮加入了这个团队。这是一个具有开创性的组织，主旨在于培训咨询师，使之顺利地面对面咨询转型为在线咨询。

在写这本书的时候，我们主要依赖我们自己的经验，选择那些对于在不同阶段加入到在线咨询行列中来的咨询师有用的话题。我们特别要感谢那些阅读本书初稿的人士，他们代表了整个读者群，从对在线咨询一无所知者到经常使用在线咨询者，他们的反馈意见对我们来说非常有帮助。

希望您能喜欢这本书。

吉尔·琼斯

安妮·斯托克斯

前言

第一章 在线心理咨询介绍

为何客户选用在线心理咨询	/2
历史综述	/4
为什么咨询师可能会被在线心理咨询所吸引	/6
为什么咨询师们会不采用在线工作	/7

第二章 开始准备

第一次接触	/13
接收和反馈最初的询问电子邮件	/15
心理咨询师对初始询问邮件的回复	/16
仅通过文字建立关系	/20
为语句加诠释	/22
开办你的在线心理咨询服务——所需工具	/24
开办你的在线心理咨询服务——专业要求	/25
把你的心理咨询服务放到网上	/25

第三章 线上合同

介绍	/29
初期的电子邮件和回复	/30
线上咨询合同	/35
同意条款	/39

Contents

目录

第四章 非同步在线心理咨询

介绍	/43
通过电子邮件开展咨询	/43
通过私人留言板开展咨询	/44
非同步咨询实践	/44
非同步在线咨询中的一些实际问题	/54
结论	/58

第五章 同步在线心理咨询

网上聊天	/61
用网上实时聊天进行在线心理咨询	/64
同步在线咨询的优点	/66
同步在线咨询的缺点	/68
为客户提供同步实时咨询	/69

第六章 通过文字来了解感受

治疗性书写	/80
没有发出的信	/82
对话式咨询	/83
非同步咨询中的对话	/84
同步咨询中的对话	/86

在咨询中使用叙事法	/90
小结	/93

第七章 利用图像和声音开展在线咨询

在线使用创意艺术疗法	/95
图像在咨询中的应用	/97
第二生命以及其他虚拟现实社区	/99
创造并分享多媒体文件	/101
重新定义尺寸、发送并接受图像	/102
如何利用扫描仪及数码相机	/103
如何利用白板	/103
如何利用网络摄像头	/105
收发音频文件	/106

第八章 在线督导

在线督导	/109
什么是在线督导	/110
在线督导的缺点	/116
小组督导	/117
一个关于在线督导的实时讨论	/118
为了将来	/120

Contents

目录

第九章 实用理论简介

介绍	/123
探索在线咨询方法的四步邮件交流法	/124

第十章 界限和在线咨询

把互联网作为信息和帮助的资源	/137
利用互联网提供额外的接触	/139
在客户有紧急情况时提供在线帮助	/141
在客户或者咨询师旅行的情况下继续咨询	/143
利用其他平台开展在线咨询	/144
合同以外的接触	/146

第十一章 学以致用

培训	/149
在线咨询中的职业规范	/154
专业赔偿保险和相关的法律问题	/155
保密和数据保护	/156
违反保密条款	/157
特殊问题	/159
好了，最后，下一步会是什么	/160

第一章

在线心理咨询介绍

在这一章里，我们探讨客户和咨询师为什么要选择在线心理咨询。随着在线心理咨询的逐渐流行，出现了一些反面意见。我们也将审视这些意见，并简要介绍该种心理咨询的形式是怎样形成的。有一点很重要——我们并不认为，在线心理治疗比当面的心理治疗（面对面）效果更好或更坏——它们只是形式不同而已。

这一章既介绍在线心理咨询，又介绍本书结构，所以有关的细节问题，比如怎样回复邮件，如何与客户签订合同及进行在线监督等等，我们将在其他章节中给予详细介绍。最后，在第十一章中，我们讨论如何把我们的主张同实践结合起来，并试着探索在线心理咨询的发展新方向。这一领域的发展变化可能极其迅速，使得某些方法和术语也会随之过时。

有很多术语被用来描述咨询师和治疗师们的在线工作：网上心理治疗、在线心理咨询、网上心理咨询、电子邮件心理咨询等等。本书使用了所有这些术语，以便读者熟知它们，同时避免让人误以为某一个术语比其他的要好。

这些术语描述的都是一个过程，在此过程中，咨询师们和治疗师们利用互联网的力量和便利条件，为客户们提供帮助，解决他们的难题。和面对面的治疗一样，在线心理咨询是两人之间的谈话或者说对话，成功与否，主要取决于他们之间能建立起什么样的关系。咨询可以通过电子邮件进行（异步交流），可以在聊天室内一起谈话（同步交流），当然也

可以两者混合采用。

从技术上来说，所需工具只是一台可以连接到网络上的计算机，一个电子邮件地址，一套保护计算机里的私密内容与资料的方法以及做这项工作的技巧。另外还需要有的，是一个好的工作环境——比如不受干扰，可以专心致志——以培育治疗与被治疗的关系。同样需要的，是高标准从业心态，确保在线心理咨询的职业水准，就像客户实际到场一样。

无论采取何种手段从业，都不能，也没有借口，成为庸医。

为何客户选用在线心理咨询

有一个为 Fenichel 等学者引述的说法是，只有那些无法与他人建立关系的人，才会选用这种手段。此说法暗示着，在线心理咨询不但不能帮助客户，反而加深了他们的问题。但是我们的经历告诉我们，这只是一个误解罢了。在线心理咨询的客户群，就像你在面对面的咨询室里遇到的客户一样，分布广泛。

有些客户选择在线咨询，是出于地理因素的考虑。在下列情况下，网络的存在使他们得以进行心理咨询：

- * 家住偏远地区；
- * 虽不住在偏远地区，但交通不便；
- * 咨询师很少，难以找到。

另一些客户则可能是由于不便出门，比如要照顾老弱病残等等。那些倒班的上班族，在班次不固定的情况下，也很难找个固定的时间进行面对面的心理咨询。

在线心理咨询对身有残疾的人士也十分有用。那些行动不便的人可

能进面对面的咨询室有困难，又或者很难上公交车。那些听力受损的人则可能觉得网上心理咨询更适合自己，特别是在找不到手语翻译，或者他们觉得第三者在场不方便的情况下。

我们亦有不少客户经常出差，无法持续进行面对面的心理咨询。通过电子邮件和即时聊天的形式，他们得以兼顾工作和咨询。

在有些情况下，客户出于情感方面的因素而选用在线心理咨询。他们可能觉得这样比当面的咨询更容易说出羞于示人的感情或经历。

写到现在，看上去好像采用网上心理治疗的原因，是因为不方便得到面对面的治疗。Metanoia 的关于网上心理治疗的研究论文中有这样一句：“数据似乎显示，那些想去联系网上治疗师的人中，有很多是因为他们得不到传统的心理治疗。”(<http://www.metanoia.org/imhs/history.htm>)

我们的经历再次告诉我们，这种人们在得不到面对面的心理治疗时才求助于网络的说法，是另一个误解，或者也许可以说是个过时的概念。越来越多的客户把在线心理咨询作为他们的第一选择。互联网越来越成为我们日常生活中的一部分，许多人经常给家人朋友发电子邮件，进行网上聊天。他们在网上购物，使用网上银行。网络被用来查找、获取各种各样的信息，计算机和互联网成为工作场所中不可或缺的部分。如此一来，迈向互联网寻求心理咨询也就不难想象了。很多孩子幼时已经在学校里使用计算机和互联网，所以他们对使用这两样东西，不像老一代的人那样心存畏惧。在英国，学生心理咨询正越来越多地使用网上服务，作为面对面治疗的一个替代手段。美国的康奈尔大学据说是第一个提供有组织的网上心理咨询的机构，于 1986 年开通此服务 (<http://www.cuinfo.cornell.edu/Dialogs/EZRA>)。

但我们应该记住，并不是所有人都对使用互联网感兴趣。Hudson (2002)指出，贫困、缺少技术培训以及越老越不习惯使用计算机的事实，都造成某些人不太愿意上网。我们预期这一点会随时间而改变。确实，

非洲大陆不断增长的网民数量以及世界范围内高龄网民的增加，都说明了这已经成为事实。

历史综述

现在，介绍一下在线心理咨询的历史会对读者有所裨益。正如很多作者所引述的（如 Fenichel 等人，2001；Kanani 和 Regehr，2003），非面对面的治疗方式压根儿就不是什么新鲜事物。在考量采用任何非传统方法的可能性时，我们别忘了弗洛伊德和很多客户之间，或全程或有时，只采用写信的方式进行交流。说到底，我们中的很多人，是通过信件与恋人和朋友们交往的。所以，利用文字和图像建立人际关系也许根本算不上什么革新创举。

早在 1972 年，在一次计算机通讯的会议上，人们在两个美国大学的电脑之间，演示了一场模拟网上心理治疗。在那之前，已经有了旨在让病人得到网上治疗的软件程序，它也能和传统治疗配合使用。这些早期的程序中，最有名的可能是麻省理工学院设计的 ELIZA，它基于一种以人为本的反应系统。虽然这套系统的创造人 Weizenbaum 并未打算将它作为治疗师的替代品，系统本身最终也并不成功，但却是一个令人感兴趣的早期萌芽。到了 2007 年，Waysforward 已开发出互动软件（<http://www.waysforwards.com>），单位或个体的治疗师可以用它们为中小学、青年咨询服务中心、大学和工作场所的客户们服务。不过这些程序只提供简短的治疗，侧重提供解决方案。Hales 是程序的设计师，他在 2006 年的一篇文章中指出，对于咨询师们来说，这些程序有时会显得过于简单化了，不过客户们倒是经常觉得它们有用。

20 世纪 90 年代中期以来，萨玛利雅会（Samaritans，英国一个进行心理疏导与咨询的慈善组织——译者注）在提供他们广为人知的电话心理咨询的同时，也开展起电子邮件咨询服务。尽管在线心理服务不像电话

服务那样可以提供即时的联络，但它也已成为一项运行良好，为人们广泛使用的服务。

人们越来越发现，在线心理咨询在为学生提供心理咨询方面是个很有用的辅助手段。可能因为网络交流在学生的日常生活中必不可少，但还有一个原因，就是学生们在不上课或放假期间离开校园时，仍可通过网络得到咨询服务。他们还能够根据课程表来灵活安排心理咨询的时间。

在美国，有些网站特别受欢迎，因为它们能够让客户在需要时马上联系上咨询师，或通过留言让咨询师回复邮件。如果客户愿意，这种“单向”的介入行动可以延续合同。这些网站还经常会为访客或客户设置知识页面，提供一些诸如抑郁、紧张、焦虑、饮食失调等方面的专业知识。

一些旨在帮助有某些特别问题，疾病或残疾的人的专门机构，在提供其他支持和信息的同时，已经开始提供在线心理咨询服务。客户向有关管理人员提出想获得心理咨询，他/她会被分配给某个咨询师，这个咨询师随后会联系他/她。他们有机会或通过电子邮件，或通过即时聊天来进行咨询。无论客户选择哪种方式，工作都是在网上展开的，客户和咨询师在一个安全的网站里，把来往邮件贴到私密的信息板上。如果双方选择即时聊天，那么咨询师会贴出一个计划表，以便客户预订他/她的咨询时段。在这个时段里，咨询一样是在网上进行。这种与咨询师接触的方式好像特别适用于这些有专门病情的客户群体，因为它能让他们在病情或残疾状况允许的情况下，灵活地安排心理咨询。同时，由一个了解他们的疾病，并且了解由此引发的其他问题的咨询师来进行心理疏导，他们也会感到更加振奋。

我们可以公正地说，目前采用在线心理咨询的客户数量，在不同的国家有显著的差异。举例来说，在线咨询在美国和澳大利亚的使用就比英国要广泛得多。尚未有研究来揭示个中原因。也许是因为英国引进在线心理咨询以及相关培训较晚，也许是因为互联网在其他服务领域（如在澳大利亚的学校体系中）的应用使得人们更容易用它来从事其他的服务，

比如心理咨询。又或许仅仅是因为民族个性使然——比方说，难道美国人不是比英国人更乐于使用心理咨询吗，不论是哪种方式？不管怎么说，在线咨询在世界范围内是一种不断增长的心理咨询手段。新近的研讨告诉我们，非洲和亚洲一些国家，已经有为边远村庄和地区提供上网便利的动议。这一旦成为现实，这些国家未来的网上心理咨询也有望增加。

为什么咨询师可能会被在线心理咨询所吸引

到目前为止，我们的讨论只是围绕着客户采用在线心理咨询的缘由而展开。那么咨询师们为什么会选择用这种手段来工作？其原因可能跟咨询师为何想上网工作一样多，比如：

- * 他们对“新式”工作方法感到好奇；
- * 他们想扩大客户数量；
- * 他们想让现有的工作技巧在另一天地里大显身手；
- * 从利人的角度出发，他们想让尽可能多的人得到心理咨询服务，而网络咨询是一种可行的手段。

也或许他们认识到，这种形式的交流已经出现并将继续存在，如果他们不想办法加入到这场技术革命中去，他们就会像远古的恐龙一样逐渐灭绝，或者，用少一点感情色彩的话说，他们就没法儿从这个机会中获利。

在线提供心理咨询同样给咨询师们带来一定程度的自由，这在他们提供面对面的服务时是无法享受到的。举个例子，安妮定期要去法国待段时间。当她住在那里时，仍能通过电子邮件或即时聊天的方式，对在线客户展开工作。（这中间涉及法律和专业的保障免责问题，我们在后面的章节中会加以讨论。）写反馈邮件可以根据我们自己的时间来安排，从

而使工作更简便。这样，如果一天当中，或一周当中，有事情堆积起来，只要不违反合同中规定的反馈时间，我们就可以灵活掌握——如果我们愿意，完全可以让工作变得更容易，不像在面对面的咨询室里那样时间被固定死了。我们知道这样写可能会招致读者的不满，他们可能会质疑我们对客户的义务何在，职业操守何在。但是，如果这是你的第一反应，那么请你再想深一步：想想那些你做痛苦抉择的时候吧，那些时候你要去参加重要会议或一个有趣又有用的培训，而不得不取消与面对面客户的约会。在线工作常常让你得以两者兼顾。

“看护工”的角色，身体残疾、行动不便和地理位置常被引用为客户选择在线心理咨询的原因。它们应该同样适用于解释咨询师的选择。尽管许多心理咨询师并不仅仅因为经济原因才从事这个职业，他们有强烈的愿望要帮人们生活得更更有质量或帮他们解决问题，但不可否认我们中的很多人也需要或想要挣适当的钱来过生活。在线工作可以让我们，举例来说，避开必须照顾孩子的时段，或不一定非要有辆车才能接待客户——有时在我们住的地方，公交车的来往班次无法配合那 50 分钟的咨询时间。听力受损的咨询师可能觉得文字交流是工作中一个有益的附加手段。

在保存工作记录，以便日后重温、参考方面，在线心理咨询具有很实际的优势。我们可以方便地找到刚起的话题，或找到曾被忽视的蛛丝马迹。在写电子邮件的过程中，我们有更多的时间思考客户真正想要说的话，以及如何回应。这些主题，我们在后面介绍与客户打交道的心理学基本功时还将更详尽地提及。

为什么咨询师们会不采用在线工作

也许最普遍的原因是他们相信在线工作没有效果，真实的人际关系无法仅仅依靠文字来建立、发展。那些有“笔友”的读者可以作证，尽管从未与笔友碰面，一种非常真实的关系完全可以发生。实话说这种关