

国家科技支撑计划课题“网络心理咨询技术规范与示范研究”



贾晓明 等 著

网络心理咨询

理论与实务

THEORY AND PRACTICE IN
ONLINE COUNSELING

 北京理工大学出版社
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

国家科技支撑计划课题“网络心理咨询技术规范与示范研究”

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

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

版权专有 侵权必究

图书在版编目 (CIP) 数据

网络心理咨询理论与实务/贾晓明等著. —北京: 北京理工大学出版社, 2013. 12

ISBN 978 - 7 - 5640 - 8521 - 6

I. ①网… II. ①贾… III. ①计算机网络 - 应用 - 心理咨询
IV. ①R395.6 - 39

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 265688 号



出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (总编室)

82562903 (教材售后服务热线)

68948351 (其他图书服务热线)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 保定市中华美凯印刷有限公司

开 本 / 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张 / 15.5

字 数 / 230 千字

版 次 / 2013 年 12 月第 1 版 2013 年 12 月第 1 次印刷

定 价 / 48.00 元

责任编辑 / 张慧峰

文案编辑 / 张慧峰

责任校对 / 周瑞红

责任印制 / 王美丽

图书出现印装质量问题, 请拨打售后服务热线, 本社负责调换

序 言

2013年4月中旬，我和贾晓明老师去河南开封，到设在河南大学的中国心理学会临床与咨询心理学注册系统的督导点进行培训和研讨。在去河南的高铁上，贾晓明老师和我谈及她与其团队已经完成了一本网络心理咨询的书籍，即《网络心理咨询理论与实务》，听到这个信息，我既感觉惊讶又感觉在意料之中。

令我感觉惊讶的原因是，据我所知，贾晓明老师每个学期都开设有几门专业课程，这意味着她每周很多时间在讲课；她还利用周末在北京及其他城市或参加会议，或进行专业培训；与此同时她还兼任了不少社会职务。在这样的情形之下，她是在什么时间组织和编撰这本书呢？感觉在意料之中的原因是，我知道贾晓明老师的特点：认准了的事情就要去做，而且要做好，雷厉风行，行动力非常强。

自从1995年国外研究者提出网络心理咨询的概念以来，相关研究的开展逐渐增加。互联网越来越多地进入现代人的生活，改变着传统的人际交流和沟通方式，也影响着从事心理咨询和治疗行业的面对面工作的基本方式。贾晓明老师及其团队非常敏锐地抓住了这一有意义的研究议题，开展了此方面的研究工作。

第一次了解贾晓明老师及其团队的网络心理咨询工作是在2011年10月于陕西西安召开的中国心理学会年会上。她的团队集体亮相，组织了一个以“网络心理咨询理论与方法研究”为主题的专题研讨会，即使是在大会即将结束的下午召开此专题会，仍吸引了大批与会者参加，其间提问踊跃，气氛热烈。那一次，我主持了他们的专题会，对他们正在进行的网络心理咨询及研究工作印象深刻。

2012年，我为《中国心理卫生杂志》组稿，准备在当年年底以心理治疗与心理咨询为主题出一期专刊，立即想到向贾晓明及其团队约稿，他们很快提供了7篇网络心理咨询质性研究的文章。这些文章内容涉及：即时网络心理咨询（Instant Online Counseling）的过程—效果研究、即时网络心理咨询的阶段性特征、网络心理咨询的来访者言语反应类型、咨

询师言语反应类型、网络心理咨询的干预技巧研究、网络心理咨询的伦理问题研究，以及焦点解决方法在网络心理咨询中的运用等文章。这些研究，不仅对国际上开展此方面的工作有较好的回顾和论述；而且采用了包括共识性质性研究方法（Consensual Qualitative Research, CQR）等不同的质性研究的方法，对采用QQ进行即时网络心理咨询的文本分析，获得了大量有意义的结果，证实了网络心理咨询的有效性，发现了网络心理咨询中一些与传统心理咨询不一样的特征；绝大多数结果在国内是第一次报告，有些结果在国际上也具有领先水平。

在收到这本书的资料之前，我以为这本书会是之前发表在专业杂志上的文章专辑。但看到本书的目录和其中的部分章节之后，我知道这本书不是我想象的那样一本文集。本书从理论到实务较系统地阐述了网络心理咨询的概念、类型与特点，网络心理咨询的设置、咨询的流程与适用范围，网络心理咨询的基本理论、过程与干预的技巧；值得一提的是，本书专门有一章内容论述了网络心理咨询的伦理问题，同时附上了《美国全国注册咨询师委员会（NBCC）所制定的网络心理咨询伦理守则》。在中国的心理咨询和治疗领域伦理问题突出，而对伦理问题了解和关注不足的背景之下，这非常难能可贵，有助于在网络心理咨询的兴起之时，起到引领此领域的工作正规化、专业化开展的作用。

我知道，本书定会有瑕疵，但其工作的厚重，仍是显而易见的。本书的完成，是建立在贾晓明老师及其团队多年研究及实践工作的积累之上的。连续几年，她和她的同事、研究生都在进行相关的研究工作。例如前面所提及的贾晓明老师等在《中国心理卫生杂志》上发表的文章，其中每一个研究，从招募来访者，签写知情同意书，到咨询师针对每一个来访者的问题进行八到十几次的网络咨询，再到选择样本，对样本进行转录和编码，每篇研究文章，如果不计算前期工作，仅后期工作，研究者们都要对文字材料中几千个意义单元和几万或十数万字数反复阅读、编码和分析。这是多么大的工作量！然而，这样的工作却是必不可少的，因为只有 在研究中证实了某种心理咨询方法是有效的，才能更好地推动这一方法的实施和应用。

写下上面的这些文字之后，我忽然有点担心，不了解贾晓明老师的人，会不会认为她是个“书呆子”，或者是个只会工作的“工作狂”呢？前者完全不像她，后者或许有点像，但事实却让我感觉不是这样。因为除了工作，贾晓明老师还会做饭且爱给家人做饭，据说还会量体裁衣并制作；熟悉她的人时不时地会听到她谈及新近听了某场音乐会，看了某个演出，还会听到她外出游历的经历……写到这里，我脑海里又不禁冒出之前的那个问题：“她是在什么时间组织和撰写这本书的呢？”

钱铭怡

2013. 4. 30

作者序

《网络心理咨询理论与实务》一书就要出版了。作为国内第一本网络心理咨询的专业书籍，在缺少前人经验的情况下，研究团队经过三年的努力与实践，终于共同完成了这一重要成果，此时的心情有些百感交集。

当今世界进入了网络时代，网络的发展之快，对人们生活的影响远远超过了我们的想象。人们使用网络进行工作，也在网络上交友、分享，形成了各种网络社区，创建了博客、微博、微信等引领世界的各种时尚。而同时，人们也在网络上寻求心理服务。这一方面来自于大众日益增多的心理困扰，另一方面由于网络的隐匿性和方便性，对于家丑不愿外扬的中国人，似乎更愿意通过网络寻求心理帮助。相应地，大批刚刚踏入心理咨询专业领域的初学者，也纷纷通过网络尝试提供心理服务。

面对巨大的需求、训练与经验不足的专业现状，如何才能适应社会需要，提供真正专业的网络心理咨询服务呢？

有幸的是，一个重要的契机来临，2009年北京理工大学应用心理学研究所申请到了国家科技支撑计划课题“网络心理咨询技术规范与示范研究”，研究所的老师和一些高校的心理咨询师组成了研究团队，抓住这一机会开始了一个创新探索之旅。三年的时光虽然飞逝而过，但是作为网络心理咨询这一新的领域的探索者，我们深感骄傲，对于研究成果的出版深感欣慰。

进行课题之初，课题组成员是兴奋的，大家对新的挑战 and 未来的工作跃跃欲试。然而咨询与研究又是严肃的，需要理性与规范。由此课题组先进行了网络心理咨询需求的调查，在网络上通过滚雪球式的抽样方式发放问卷，对咨询方式和咨询问题的意象进行初步的了解。调查结果显示：即时文字咨询的需求最高，占被调查者的62.1%以上；其次是邮件方式，占23%；再次是视频咨询。从此结果看，文字咨询更凸显了网络隐匿性的特点而被更多地接受。同时研究结果也显示，青少年尤其是大学生是网络的主要使用者。根据以上情况，课题组确定以即时文字咨询作为工作方式，征集了50余名有实际心理困扰的大学生，并根据课题

的要求，每个个案进行了12次左右、每次60分钟的即时文字网络心理咨询。

课题的研究过程是边实践边探索的。除了咨询的规范设置之外，研究团队有定期的督导会，对咨询过程中出现的各种问题进行讨论，也不断查阅资料学习，邀请国内外心理咨询领域的专家进行指导，以在理论上有所提高。由于即时文字咨询保留的方便性，研究团队可以直接就咨询过程的对话进行讨论。咨询过程是鲜活的：不管是咨询师还是来访者，双方使用的字体大小，字体颜色，回复时间的长短，沉默时间的长短，使用的特殊网络符号等，都清晰可见，这使我们的讨论也活泼多彩。咨询的困难也是显而易见的：双方不能见面的疏远感，咨询中断网的无奈，网络的隐匿使来访者负性移情更直接表达，书写速度的局限，危机出现时的难以应对等，使得课题组成员不断体会到挫折和挑战。

课题组在实践的过程中，制定出规范的研究范式，多采用质性研究方法，对咨询过程中的咨询关系、咨询技巧、咨询伦理等进行及时研讨，并在学术会议及学术杂志上发表成果，与同行进行交流，获得更多专业上的建议。2011年10月第14届中国心理学会年会上的专场报告，2012年在《中国心理卫生杂志》上发表的系列研究文章等，都是研究的前期成果。

正是在前期的研究成果下，研究团队进一步完善总结，撰写本书，并将本书重点着眼于以下几个方面：

一是完整的即时文字网络心理咨询的框架。书中首先对什么是网络心理咨询进行了界定，并在第二章专门介绍了网络心理咨询的设置，包括机构的设置和网络服务平台的设置，对网络心理咨询师的资质、网络设备要求给予了确定。另外书中详细介绍了即时文字网络心理咨询的基本阶段，特别是对如何开始咨询、咨询关系的建立、如何结束等过程进行了具体阐述。对于网络心理咨询的具体技巧，也有专门章节进行了详细的举例介绍，以便于阅读此书的同行参考。

此书也专门设有一章介绍了电子邮件心理咨询。单次的邮件如何回复，回复的阶段，具体的干预技巧也给以逐一阐明。虽然电子邮件咨询在本课题里进行的实践和研究不多，但也是重要的一部分内容。

二是本书力求原创，具体的操作规范和咨询技巧主要由研究团体的咨询实践总结得出。由于语言文字的特点，中文文字的表达，还有书写状态下的交流都有其独特性。在本书中，我们对来自咨询实践中的咨询师与来访者使用的昵称（网络名字）、文字的字体（如楷体、黑体等）、使用的标点符号、网络符号、表情符号等，都进行了细致的介绍，在符合保密规则的情况下更真实地呈现咨询过程与技巧的使用。

三是强调专业伦理。没有伦理就没有专业。本书除了谈及网络心理咨询需要遵守心理咨询与治疗的一般伦理之外，也探讨和阐明了网络心理咨询的特殊伦理问题，包括网络心理咨询师的胜任能力和资格认定、专业关系、保密规范、危机应对等伦理课题。

本书作者暨研究团队是一支较年轻的专业队伍，大家具有很好的专业背景，全部都是心理咨询专业方向的硕士、博士毕业生，在学历教育中有着很好的训练，同时也是都是高校的心理教师或咨询师，有3年以上的面对面心理咨询的经验。书稿撰写各章的具体作者为：第一章尹海兰（青岛教育学院）、贾晓明（北京理工大学）、贾伟平（北京理工大学），第二章陈亚飞（北京建筑工程学院）、吕大为（北京理工大学）、张明（北京工商大学）、于红军（北京联合大学师范学院），第三章尹海兰、贾晓明，第四章周蜜（中国农业大学）、宗敏（外交学院），第五章王伟（北京建筑工程学院）、赵静（北京青年政治学院），第六章赵嘉路（北京工业大学）、周玥（天津大学）、徐琳（燕山大学），第七章安芹（北京理工大学）、郝燕（北京服装学院）。

研究与写作是个愉快的过程，研究团队一直定期地进行督导讨论。由于大家工作和家务都很忙，督导有时会安排在周末晚上10点开始，有时会持续到夜里一点多钟还意犹未尽。如何把研究成果以书稿的形式呈现，大家也是一章一章反复讨论，不断修改。本书凝结了大家的心血和努力，也促进着大家在专业上的成长。本课题的研究过程和书稿的写作过程中，研究团队成员成为了彼此专业成长的见证者和合作者。作为课题负责人，本人深为这个团队骄傲。

在研究与写作过程中，我们得到了诸多专家的支持与指导。首先感谢北京大学的钱铭怡教授，在第14届中国心理学会学术年会上，非常有幸地

邀请到钱老师作为网络心理咨询理论与方法专题研讨会的主持人，他对我们的工作给予了极大的肯定与鼓励。钱老师也作为《中国心理卫生杂志》网络心理咨询系列论文的组稿人和审稿人，给了我们许多具体的建议与指导。感谢多伦多大学曾家达教授给予的咨询督导，曾老师的叙事分析方法，很好地帮助大家理解个案和咨询过程。感谢台湾彰化师范学院的王智弘教授，他之前的诸多研究文章已使我们研究团队受益匪浅。在2012年中国心理学会临床与咨询心理学专业机构与专业人员注册系统的学术年会上，王老师又成为我们课题研究专场报告的主持人，给予了极有价值的反馈和鼓励。感谢江光荣教授、洪炜教授等在首届中国研究生心理咨询与心理治疗学术论坛上对我们研究成果给予的建议。最后要特别感谢中南大学湘雅医院的张亚林教授，作为课题的总负责人，张教授对课题的申请和研究给予了大力支持。

虽然此书已成，但是不足和遗憾也是显而易见的。网络心理咨询的研究只是个开始，未开垦的领域很多。网络心理咨询使用的广泛性和多样性，也必然需要通过研究在理论上形成各方面的具体规范与指导，比如网络视频的咨询、督导与自我体验如何开展；面对面咨询和网络咨询的结合，这种结合对咨询效果的影响如何，如何进行具体操作；精神分析等心理咨询流派在网络咨询中如何具体使用；网络的团体心理咨询、家庭治疗、婚姻治疗如何开展；网络心理咨询危机干预；在网络上对不同心理需求的人群、不同心理疾患的人群，也包括精神疾病患者的康复咨询与治疗如何进行，等等。

新的事物总会给人新的期待，也激发人的热情和创造性。愿本书能给在网络心理咨询与心理治疗领域共同实践与探索的同行以帮助，也期待通过大家的共同努力得到进一步的发展。特别感谢参与此项目研究的志愿来访者，正是你们的参与才使得我们得以进行此方面的努力和尝试。也感谢为此课题付出劳动的北京理工大学心理学专业研究生于飞、郭潇萌、张琳、唐信峰、游琳玉、张蓓蓓等同学。

路漫漫其修远兮。网络心理咨询与治疗的探索之路还很长，但令人充满希望！

贾晓明

2013. 5. 5

目 录

第一章 网络心理咨询的基本概念	001
一、网络心理咨询的界定与发展	002
(一) 网络心理咨询的多种界定	002
(二) 网络心理咨询的定义	003
(三) 与网络心理咨询相区别的几个概念	004
(四) 网络心理咨询的发展阶段	004
二、网络心理咨询的类型与特点	006
(一) 网络心理咨询的类型	006
(二) 网络心理咨询的特点	008
三、网络心理咨询师的资质条件	013
(一) 经过系统的专业培训	014
(二) 特殊的能力要求	015
第二章 网络心理咨询的设置	018
一、网络心理咨询机构的设置	018
(一) 机构的设立	019
(二) 机构的人员构成	019
二、网络服务平台的设置	019
(一) 网络心理咨询的介绍	019
(二) 机构简介	019
(三) 咨询师介绍	020
(四) 网络心理咨询的工作流程介绍	020
(五) 咨询的保密原则介绍	020
(六) 咨询的联系方式介绍	020
(七) 网络心理咨询的相关资讯	020
(八) 注意事项及相关问答	021
三、网络心理咨询服务的设置	021
(一) 独立、安全的网络空间	021

(二) 咨询师和来访者注册专门的咨询账号	021
(三) 咨询时间和频率	021
(四) 收费说明	021
(五) 联系方式	021
(六) 咨询中的请假或中止事宜	021
四、网络心理咨询的流程	022
(一) 网络心理咨询的一般流程	022
(二) 咨询的特殊情况: 咨询终止	023
(三) 督导	024
五、网络心理咨询的设备	025
(一) 电脑	025
(二) 咨询软件	025
(三) 网络连接	026
(四) 安全设置	026
六、网络心理咨询的适用范围	027
(一) 使用网络心理咨询群体的人口学特征	027
(二) 网络心理咨询适宜群体的身体和心理特征	028
(三) 适宜网络心理咨询的心理问题类型	032
(四) 不适合群体	036
第三章 网络心理咨询的基本理论	040
一、焦点解决取向	041
(一) 主要理论	041
(二) 应用于网络心理咨询的适用性	044
(三) 如何应用于网络心理咨询	046
二、叙事治疗取向	051
(一) 主要理论	051
(二) 应用于网络心理咨询的适用性	055
(三) 如何应用于网络心理咨询	055
三、认知行为取向	058

(一) 主要理论	058
(二) 应用于网络心理咨询的适用性	060
(三) 如何应用于网络心理咨询	062
四、多重模式取向	065
(一) 主要理论	065
(二) 应用于网络心理咨询的适用性	068
(三) 如何应用于网络心理咨询	068
五、其他咨询取向	070
第四章 即时文字网络心理咨询过程	073
一、初始阶段	073
(一) 首次咨询	074
(二) 建立咨询关系	079
二、过渡阶段	088
(一) 咨询师有效应对来访者的问题徘徊	088
(二) 确立咨询目标	089
三、工作阶段	095
(一) 工作阶段的基本过程	096
(二) 工作阶段干预策略的应用	097
(三) 工作阶段的特殊问题	106
四、结束阶段	107
(一) 回顾咨询过程	108
(二) 处理分离焦虑	108
(三) 处理未完成的事件	109
(四) 进行现实检验	110
(五) 意外终止	110
第五章 网络心理咨询的基本技巧	112
一、建立咨询关系的基本技巧	112
(一) 咨询师的自我介绍	113
(二) 网络昵称的使用	114

(三) 文本设置的使用	116
(四) 倾听的特殊表达	117
(五) 积极关注	118
二、干预的基本技巧	123
(一) 提问	123
(二) 聚焦	126
(三) 自我表露	127
(四) 解释	129
(五) 即时化	132
(六) 指导	136
(七) 面质	141
(八) 情感反映	142
(九) 总结	143
三、移情与反移情的处理技巧	145
(一) 移情的处理技巧	145
(二) 反移情的处理技巧	147
四、来访者沉默的处理技巧	148
(一) 环境干扰型沉默	148
(二) 空白型沉默	149
(三) 阻抗型沉默	150
(四) 思考型沉默	150
(五) 情绪整理型沉默	151
(六) 错位型沉默	152
五、网络符号及网络语言的使用技巧	152
(一) 符号的界定及分类	152
(二) 符号的使用原则	157
(三) 运用符号产生误解的处理方式	158
(四) 一般语言的使用技巧	158
(五) 特殊网络语言的理解及使用	161

六、特殊情况的处理技巧·····	163
(一) 问答错位时的处理·····	163
(二) 回复不及时的处理·····	163
第六章 电子邮件心理咨询·····	166
一、电子邮件心理咨询的过程·····	167
(一) 电子邮件心理咨询前的准备工作·····	167
(二) 电子邮件心理咨询的初始阶段·····	168
(三) 咨询工作阶段·····	177
(四) 评估结束阶段·····	180
二、电子邮件心理咨询回复技术·····	180
(一) 阶段性咨询邮件回复技术·····	181
(二) 功能性咨询邮件回复技术·····	185
三、电子邮件心理咨询常见问题及处理·····	187
第七章 网络心理咨询的伦理问题·····	191
一、网络心理咨询伦理与主要议题·····	192
(一) 网络心理咨询伦理·····	192
(二) 网络心理咨询伦理建设的意义·····	193
(三) 网络心理咨询伦理的主要议题·····	193
二、网络心理咨询师的胜任能力与资格认证·····	194
(一) 网络心理咨询师的专业胜任能力·····	194
(二) 网络心理咨询师的资格认证与管理·····	198
三、网络心理咨询独有的专业关系·····	199
(一) 网络心理咨询的匿名性·····	200
(二) 网络心理咨询的便捷性·····	201
四、网络心理咨询师的告知义务·····	204
(一) 告知网络心理咨询的利弊·····	204
(二) 告知关于网络心理咨询的安全问题·····	204
(三) 签署《知情同意书》·····	205
五、来访者问题评估与诊断的困境·····	206

六、网络心理咨询的保密难题·····	207
(一) 对网络咨询记录的保护措施·····	207
(二) 面对未成年来访者·····	207
(三) 第三方预警与举报·····	208
七、网络心理咨询需要转介的情形·····	209
(一) 来访者的问题类型不适宜网络咨询·····	209
(二) 来访者的问题超出了咨询师的服务范围和 胜任能力·····	209
(三) 因为网站变更等其他客观原因·····	209
八、网络心理咨询的广告与收费·····	210
(一) 广告·····	210
(二) 收费·····	211
附录1 美国全国注册咨询师委员会(NBCC)所制定的 网络心理咨询伦理守则·····	215
附录2 网络治疗协会的心理健康领域技术使用的伦理框架·····	216
参考文献·····	222

第一章 网络心理咨询的 基本概念



本章要点

什么是网络心理咨询

网络心理咨询的几种类型

网络心理咨询的特点

网络心理咨询师的资质条件

随着科技发展的日新月异，网络的使用率迅速增长。1990年，全球连线电脑不足30万台；到了2002年年底，短短12年，全球上网人口已达到6.55亿的规模；截至2010年11月底，我国网络使用者人数已经达到4.5亿，超过人口数量的1/3。科技的进步，不仅影响着人们的生活，也对咨询专业领域产生了很大的冲击与影响。电脑科技早在20世纪60年代就已经成为心理分析与精神分析的辅助工具，Colby、Watt和Gilbert（1966）曾利用电脑程式来进行心理测验与某些专业反应的可行性自动应对。20世纪90年代后，全球范围内电脑在咨询辅导中的应用从最初的生涯咨询及测验等功能，扩展到网络咨询服务领域。随着电脑技术的飞速发展与网络的普及，国内外越来越多的心理咨询专业人员开始通过网络提供指导、信息、教育及咨询服务。