

高校网络心理咨询的现状及其运作模式研究*

陈龙国¹, 蒋年韬²

(重庆工商大学 1. 体育学院 2. 团委, 重庆 400067)

[摘要] 网络心理咨询是近几年出现的新事物, 虽然出现时间不长, 但发展却很快, 这对于高校普及心理学知识、为心理疾病患者提供网络支持和指导发挥着巨大的作用。尽管如此, 在现有的技术条件下, 网络心理咨询尚存一些缺陷与不足。

[关键词] 高校; 网络心理咨询; 运作模式

[中图分类号] G44 [文献标识码] A [文章编号] 1672-0598(2007)02-0158-03

网络技术的发展, 丰富了信息交流的方式, 同时也为心理咨询提供了新的实施途径——网络心理咨询。它是近几年人们新创造出来的心理学术语, 目前还没有一个完全明确的、得到心理学正式官方机构或组织普遍接受和认可的定义。美国国家认证咨询师委员会对网络咨询有如下描述, “网络咨询是一种职业咨询实践。它的信息传递是发生在来访者和咨询师各处一地或者相距遥远, 利用电子手段在互联网上进行交流”。作者认为, 所谓网络心理咨询, 是在虚拟空间的前提下, 以网上文本语境为基础, 由咨询人员对网上来询者在学习、生活、工作等方面遇到的心理问题、心理困扰甚至心理危机进行了解、分析, 并通过网际互动来达到助人自助效果的新型心理咨询方式。其特点表现为: 远程交流、形式多样、服务广泛、优势明显、有益补充。

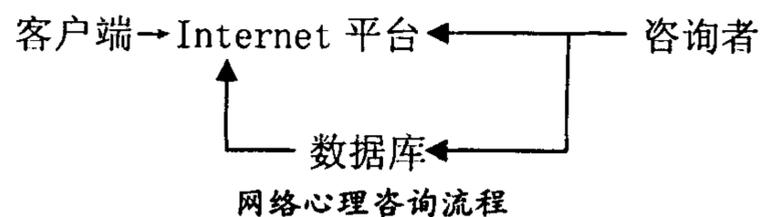
网络心理咨询的产生和运用, 对心理咨询工作者来说, 既是挑战, 又是机遇。近年来, 广大教育工作者就网络心理咨询的可行性和必要性及其运作模式, 已经进行了许多有益的探索和实践, 并取得了一定的效果。但这与网络心理咨询本身所具有的独特优势相比, 其作用和功能还远不至于此。本文从分析网络心理咨询的现状入手, 就高校网络心理咨询的运作模式和发展方向提出了自己的观点。

一、网络心理咨询运作模式的现状及功能

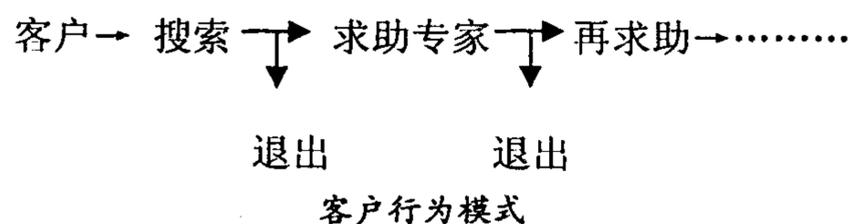
作者通过 <http://cn.yahoo.com> 网站的信息搜索引擎在中文范围内搜寻“心理咨询/大陆”一词为关键字搜索, 截至2006年4月15日, 共找到相关网站206个。由于网络的不稳定性等原因, 在经

进一步核查中剔除那些暂时无法访问或重复的网站, 大陆地区的心理咨询网站共177个, 其中一半以上是由教育或医疗部门等专业机构设置的。

通过点击、查看、分析、归纳和整理, 发现目前各专业网站的运作模式主要是通过网上发布黄页或通过网络上的BBS、IRC、Netmeeting、Outlook、Express、E-mail等系统对客户(来询者)实时或准时地提供心理指导、支持。其整个心理咨询流程可用图式表示如下:(图1)



整个咨询过程又可分为两个互有延迟发生的行为模式: 客户行为模式和专家行为模式。所谓客户行为模式, 就是指咨询发端于客户在网上对相关问题的搜索, 若寻找到答案则退出咨询, 否则求助于专家(咨询师)解答, 直至获得满意。其运作模式如下:(图2)



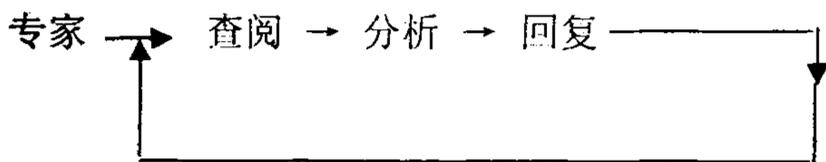
而所谓专家行为模式, 则主要由网上查阅、主诉分析、指导回复

* [收稿日期] 2006-12-13

[作者简介] 陈龙国(1968-), 男, 重庆大足人, 重庆工商大学体育学院, 讲师, 主要从事学生思想政治教育和党建研究。

蒋年韬(1970-), 男, 重庆开县人, 团委副书记, 讲师, 主要从事学生思想政治教育和党建研究。

等构成。其运作模式如下:(图3)



专家行为模式

目前网上心理咨询所提供的功能上看,大致有宣传普及心理学知识,注册系统,在线心理测评、心理论坛、专家在线心理咨询、留言簿、电子邮件等服务功能。广义的网络心理咨询应该包括上述几个方面。

不能否定,作为一种新兴的心理咨询方式,网络心理咨询已在知识普及、情感疏导、职业发展、心理测试、青年成长、危机干预、学习指导等方面发挥着较大的作用。但是,仔细分析目前网上心理咨询的运作模式就不难发现,这一咨询方式还处于起步和初创阶段,还有许多需要改进的地方。主要表现在:(1)信息交流方式较单一。目前主要方式是电子邮件和网上“聊天”,并且只能以文本语言(书面语言)的方式进行。而网上会议(或网络电话会议)形式还没有真正成为网络心理咨询中信息交流的主要方式。(2)同传统的心理咨询方式相比,咨询师不得不把大量的时间主要花在对客户来信的分析上,并在相互衔接上存在延迟现象,因此咨询双方很难同步。而客户对专家的回复时间又有一定的要求。经网络调查结果显示,如果在48小时之内不能给予回复,将有损于专家乃至网站的信任度,此时客户将另寻求助。(3)从网站内容体系上看,咨询工作重点有待改进。从表面上看,这些专业心理咨询网站领域几乎涉及到心理咨询各个领域的内容。比如学习咨询、发展咨询、性心理咨询、心理辅导、心理障碍的矫正等。但是我们进一步对每一个网站进行访问之后却发现,这些网站尽管都开展了一些心理学知识的宣传工作,但咨询工作的实际开展却不尽如人意。从咨询内容来看,目前这些网站的心理咨询主要集中在网上心理调查、性心理咨询及一些人格和个性的测量,对于心理咨询领域最基本的关于发展咨询、心理障碍的调试却很少涉及。(4)运作模式有待进一步改进。

目前,网络心理咨询网站之所以存在这些缺点,就其原因,主要有以下两点:(1)Internet技术的原因。网络心理咨询网站不能开展即时的信息交流的一个重要原因,是由于基础网络设施的限制。目前中国40%以上的Internet用户使用的是电话拨号上网,电话线信息承载的能力是极其有限的,带宽的限制使网上声音图像的传输极不通畅,这也是许多心理咨询网站难以采用声音图像信息咨询的重要原因。即使是宽带上网也会出现网线繁忙、掉线,或其他无关网民闯入等异常情况,这些都会干扰咨访双方的谈话进程,进而严重影响咨询效果。(2)缺乏资金的支持。我们经过分析之后发现,目前网上心理咨询的网站70%以上属私人性质,即一些心理学工作者和爱好者出于工作兴趣把咨询工作的触角延伸到了网络领域。这些网站缺乏长期稳定的资金支持,而仅凭他们的个人爱好在消极运转。随着这些心理学工作者长期没有回报,导致信心和兴趣的下降,必然会使大批这样的心理咨询网站在网上萎缩并彻底消失。心理咨询本身带有社会公益的性质,并非纯粹为了盈利,要维持一个心理咨询网站的基本正常运行,必须要有一定资金特

别是社会公益事业的支持。

二、高校网络心理咨询运作模式初探

根据目前网络心理咨询的开展现状,结合今后的发展趋势,现就高校网络心理咨询的运作模式进行一些探索。

(一)就网络心理咨询内容体系运作模式而言

1、障碍型咨询与发展型咨询相结合,以发展型咨询为主导。

心理咨询通常分为障碍型咨询与发展型咨询,障碍型咨询是针对心理有障碍者来进行的,以解决来询者心理障碍、重建其心理平衡为目的的咨询;发展型咨询则是针对心理健康者来进行的,以完善来询者心理结构、提高其心理健康水平为目的的咨询。在网络心理咨询中,障碍型咨询与发展型咨询都是必要的,应该把两者结合起来进行。不过,就网络心理咨询的特点和大学生心理特点及心理问题的特点而言,发展型咨询显得尤为必要,且具有广阔的发展前景。

首先,大学生作为一个有文化的青年团体,思想活跃,情感体验深刻,情绪波动也较大,因此,无论在现实空间或虚拟空间中,都会产生各种心理问题,如迷惘、烦恼、失望、忧虑、悲伤、恐惧、愤怒以及绝望等,而由于大学生仍然处于理想、信念和世界观逐步形成的时期,这些心理问题就往往与大学生们的思想与心理的发展相关。例如他们的心理问题常与“人生目的”、“人生意义”、“生活理想”、“社会发展与个人前途”之类的问题相关。由于我国还处于社会主义初级阶段,各种社会矛盾错综复杂,市场竞争激烈,大学生面临学业、就业和个人发展方面的种种挑战,这就使他们产生一系列的思想矛盾,这些思想矛盾常与心理问题相交织,从而形成复杂的思想与心理问题。这些问题需要通过发展型咨询来解决。

其次,随着网络的普及与发展,网络世界愈来愈成为大学生精神生活中的一个重要方面。由于网络世界快速的信息传递、广泛的社会联系和全新的人际互动模式,导致了大学生的一种全新的生活和学习空间,这种全新的生活和学习空间,对于青年大学生的社会适应和人际交往能力的培养,以及世界观、人生观、价值观、道德观的形成,都会产生强烈的影响。同时他们在现实生活中常常会受到各种不良刺激而产生心理压力,如果大学生们对这些心理压力不能作出良好的适应性反应,就会引起心理平衡失调,出现一系列负性心理现象,由于这些负性心理现象是与大学生的世界观、人生观、价值观、道德观的形成相关,故需要采用发展型咨询来解决。

2、现实问题咨询与虚拟问题咨询相结合,以现实问题咨询为主导。

从目前国内外网络心理咨询的实践来看,大学生在现实空间中常见的心理问题如学习障碍、人际关系不佳、社会适应困难、情绪障碍等,以及各种心理病症都可以通过网络心理咨询来解决。另外大学生在虚拟空间中也会出现心理障碍。由于网络交流涉及各式各样的人,涉及人类活动的各方面内容,简直是一座魔力无边的娱乐城,通过互联网可以与另一方的人谈话,进行思想、感情交流,而大学生思想和心理都处于发展时期,有的大学生喜欢新奇刺激,识别能力较低,自制力不够,因而容易出现偏差。如有的大学生沉湎于电脑,网上伙伴成了难以割舍的“网友”,“网络爱情”挤占了他们的大量时间,从而使学习成绩下降,不愿接触人,联想能

