

高校网络心理咨询服务的探析

张茂路¹⁾，向敬^{1) #}，张欣雨²⁾

1) 新疆师范大学心理学院，1436948987@qq.com

2) 内江市东兴区双才镇中心学校，876471781@qq.com

3) 新疆师范大学心理学院，1911057411@qq.com

摘要：网络心理咨询凭借其特有优势，已成为高校传统面对面咨询的重要补充。通过分析高校网络心理咨询在构建咨访关系、营造舒适环境及服务公共卫生方面的特有价值，为进一步发挥其有效性，建议从以下三方面着手：构建专业的网络咨访关系、建立动态评估机制以及完善标准化平台建设，旨在提升服务的专业化与规范性，从而更高效地响应国家政策要求与学生心理健康需求。

关键词：高校网络心理咨询，优势分析，优化策略

2023年，教育部等十七部门印发了《全面加强和改进新时代学生心理健康工作专项行动计划（2023—2025年）》，将学生心理健康工作提到了一个更高的高度，标志着加强学生心理健康工作上升为一项国家战略^[1]。《教育部办公厅关于加强学生心理健康管理工作的通知》（教司政厅函〔2021〕10号）也指出高校要强化心理咨询服务平台建设，创造条件开通24小时阳光心理援助热线、网络预约专线和咨询邮箱等途径，做好常态化心理咨询服务^[2]。

网络心理咨询是近年来兴起的心理咨询模式，与传统心理咨询方式相比具有便利性、隐匿性、安全性、保密性、灵活性的特点，可以满足学生个性化、复杂化的心理咨询需求，使学生通过电脑、手机等设备在任何时间、任何地点进行心理咨询，及时获取心理健康咨询的帮助和引导，逐渐成为传统心理咨询的重要补充。崔丽霞等人的研究表明，大学生群体对网络咨询的态度总体上比较积极，比较认同网络咨询具有独特的优势以及解决心理问题的有效性^[3-4]。目前，众多高校积极响应政策号召，已经开始大力推进网络心理咨询服务工作。一方面，不断优化网络咨询平台的功能，除了提供常规的文字咨询外，还增加了视频咨询、语音咨询等多种形式，以满足不同学生的需求。另一方面，加强了对网络心理咨询师的培训和管理，提高咨询师的专业素养和服务水平，确保为学生提供高质量的心理咨询服务。如何更有效地发挥网络心理咨询的优势，值得我们多个维度展开深入的剖析。

1 高校网络心理咨询服务的特有优势

1.1 跨越时空，提供更为安全、高效、自由的咨访关系

相较于线下面对面咨询，网络咨询解决了时间和空间的问题，对于心理问题的援助也提供了更多的途径。比如各级政府、组织、高校等在新冠肺炎爆发时均相继建立起网络咨询平台，帮助群众在面对突发公共卫生事件时产生心理困扰有更多的治疗选择，并利用更便利灵活的时间进行心理辅导和心理咨询，极大地缓解了医院心理问题“就医难”“就医慢”等民生问题。

1.2 跨越传统，营造更为保密、放松、舒适的咨访环境

传统的心理咨询，需要咨询师和来访者在特定的心理咨询师、约定的时间进行咨询，而网络咨询可以便利、快捷、高效地通过网络电话、网络视频进行实时聊天或留言等形式进行咨询。同时，网络心理咨询的平等性为解决高校传统面对面心理咨询可能使求助者感受到的教师与学生之间地位的不平等问题提供了新的方案，有利于减少双重关系带来的负面影响。网络心理咨询以其隐蔽性、匿名性，可以有效减轻求助者的心理顾虑以及面对面咨询产生的病耻感和焦虑感。有研究表明，更高病耻感或更强情感抑制性的个体对于咨访环境和咨访关系也有更高要求，这也使得他们更倾向于选择网络心理咨询而不是面对面心理咨询^[3-4]。

1.3 跨越形式，促进及时、公开、透明的公共卫生事业发展

高校网络咨询以互联网为媒介，开展适应性心理咨询，旨在促进及时、公开、透明的公共卫生事业发展^[5]。能够针对网络预约的智能化、咨询记录的数字化、咨询师使用的便捷化、私密化等特点，在符合时代潮流中建设具有高校特色的网络咨询，其有益性不仅局限于服务高校学生群体，还可以更大地辐射与服务一个地区、一座城市，方便高校为城市建设、地域发展、公共卫生事业发展作出更多贡献，提高高校的社会服务功能的能力。

2 促进高校网络心理咨询发展的优化对策

2.1 构建网络心理咨询关系路径

针对网络心理咨询咨访关系问题，根据现有的咨询相关文献、书籍等资料，并整合心理咨询专家、学者的观点以及已有相应网络咨询经验，逐步探索出个性化的网络咨访关系建构三维度——生理准备、心理准备、时空准备，以及四个阶段——咨询开始前、咨询开始时、咨询过程中、咨询结束后。网络咨访关系建构路径围绕着三维度、四阶段，旨在寻找网络心理治疗的“最近发展区”，形成富有弹性的治疗协作关系，如图1所述。

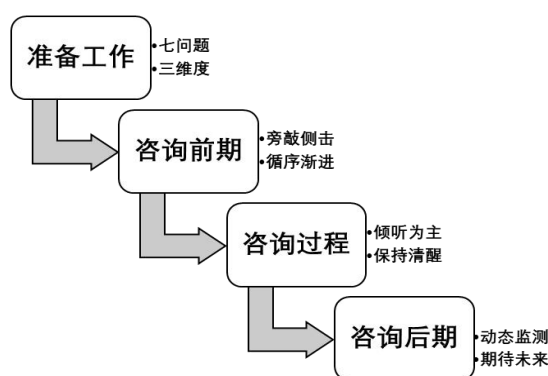


图 1 网络咨访关系路径

2.1.1 咨询开始前：七问题，三维度

在正式网络心理咨询前，心理咨询师应当提前进行“七问题，三维度”准备，具体如表 1 所述。心理咨询师在条件允许的情况下，可提前较为全面地了解来访者的具体情况，尤其是高校学生的问题中，多从父母、辅导员、同学等方面了解信息，但切记信息的主要来源依旧是来访者本身。“七问题”从 Who：求助者是谁？What：发生了什么事？When：什么时间发生的？Where：在哪里发生的？Why：为什么会发生？Which：与哪些人有关？再到 How：事情如何演变的？有利于咨询师掌握相关信息，为后期咨询关系的建立和咨询目标的确立奠定基础。“三维度”即生理准备、心理准备、时空准备，有利于咨询师进行三方面的准备。生理准备即要求咨询师在面谈时，应当调整好自己的生理状态，保持一个良好的咨询形象、身体语言等。针对网络心理咨询，则要求心理咨询师要将自身的语言状态、面部形象等进行调整 and 准备。心理准备即要求咨询师在咨询前要保持理性思维，准备好积极倾听和无条件关注的心理状态，时刻准备着各个来访者不同的“突发状况”。尤其是在网络心理咨询中，心理咨询师利用“听”和“说”时，应当更加细心分析，把握好每一个关键点、情绪点和转折点。时空准备即要求心理咨询师要注意咨询环境的设置，确保安静和网速，并且需要提前和来访者确定咨询时间和时长。

2.1.2 咨询开始时：旁敲侧击，循序渐进

在正式咨询开始时，咨询师应当留有时间建立良好的“咨访关系”，不能“横冲直撞”、“直接直白”。此时需要根据来访者的语音语调进行初步心理判断，可根据来访者“此时此刻”的状态，用贴近来访者生活实际的话、事件为切入点开始咨询，第一次咨询还需要用简朴易懂的话描述咨询规则，“以前有了解过心理咨询吗？”“那我现在给你先讲一下我们咨询的——保密原则，整个我们谈话的过程，在不违法不威胁到你的生命安全的前提下，是不会告任何人的，你可以毫无保留地告诉我你想要说的内容。”

然后，开始积极倾听来访者。

2.1.3 咨询过程中：倾听为主，保持清醒

在正式咨询过程中，咨询师应当支持和帮助来访者进行自我探讨，咨询全程更应在于有意义地倾听、专业地倾听。咨询师的作用是帮助来访者觉察伤痛、伤疤，协助来访者觉察伤痛的根源，关于伤痛的流血、结痂，再次被揭开接着又流血、又结痂，咨询师此时更多的是支持和陪伴，见证来访者的自我成长。在咨询关系的建构中，使用尊重、真诚、温暖、关注、倾听、共情等技术。同时，在网络使用参与性技术时，要合理运用重复、探询等技术，以免给来访者造成咨询师专业度不高的误解。

2.1.4 咨询结束后：总结咨询，期待未来

在每次咨询结束后，咨询师应当对此次咨询进行总结，回顾探讨的关键点、主要问题、急迫点，并给予来访者肯定，持有希望的进行探索。对于长期咨询的来访者，应当布置相关的课题。咨询收尾阶段，根据未来取向三维度(未来认知、未来情感、未来意志行动)、六因素(广度、密度、乐观性、思虑性、计划性、执行性)的结构模型引导网络来访者梳理自己的未来取向，期待未来。

2.2 网络心理咨询动态评估

2.2.1 心理问题评估：专业倾听、用心感受、共同探讨、整合全局

当下科技的快速发展，心理问题评估的工具越发多样，作为心理咨询师，更应当“抛开云雾”，将心理咨询的专业性、情感性、客观性、全局性等整合起来，构建更加灵活的心理问题评估方法，即保持专业倾听、用心感受、共同探讨、整合全局的方法。

作为专业的心理咨询师，应当了解并熟练掌握当下流行的、经典的心理问题评估方法，如人格问卷、情绪问卷、性格测评等，体现咨询师心理干预的专业性；“心理咨询师更关注情而非事”，在进行心理问题评估时，不能成一家之言，要通过全方面的“听”、“看”、“闻”、“触”等多种方式进行分析，更重要的是的心理咨询师本身的悟性所在，体现咨询情绪捕捉的敏感性；当“咨访关系”变得更加完善时，也应当“跳脱”出来，以心理咨询师的角度、来访者的角度来思考问题，同时，面对“突发状况”、“道德问题”时应当保持客观中立的态度进行分析，体现咨询师所站角度的客观性；从来访者的生平、性别、年龄、地域等方面进行综合分析，同时强调咨询师在咨询过程中要保有“全局观”，将咨询向更加积极、有意义的方向发展，体现咨询师跳出事件本身的全局性。

同时，在心理问题评估中所用到的概念化技术要给予来访者更多的信息，帮助来访

者了解自己的身心状态。用心理学的知识去解释相关现象，对于心理学基础研究的科研人员尤为重要。在心理咨询中，咨询师如何合理地将行为心理概念化，这是一大难点。针对在咨询中出现的问题，可给予来访者案例分享，举例说明，这个行为或现象，以简单、朴素的方式让来访者自我觉察并应用于生活。对于科学的概念化，咨询师应当在咨询结束后，与同僚或督导进行探索，并积极寻求专业指导和帮助。

针对心理咨询师，概念化的难点和突破点在于——悟性。如何将所学专业知识运用于实践，这是心理咨询师的命题。统整和灵活的使用，并“对症下药”，谨慎仔细求证，再进行实践。在实践中领悟，在不断探索中收获悟性。

2.2.2 咨询效果评估：双方互评、功能完善、应用生活、重建目标

咨询效果是对心理咨询师和来访者双方成长、发展的综合评估。构建起良好、完善、创新的咨询效果评估机制至关重要。传统的面对面咨询收集反馈信息和评估咨询效果有比较直接的渠道，而要评价网络心理咨询的效果则相对难度较大^[6-7]。网络效果评估分为两类，过程和结果评估。“过程评估”主要考察规划和涉及的服务内容和战略的实行情况，一般需要回答如服务收益的人群的总数是多少或者服务要花的时间还有服务的类型是什么等等；而“结果评估”主要是注重高校对心理健康咨询机构所提供的服务收益所进行评价的，一般不会追问过程和中间程序。

所以，对于网络咨询效果的评估主要有四个方面可着手：双方互评、功能完善、应用生活、重建目标。心理咨询师和来访者分别对咨询进行相关评价，并且考察来访者社会功能的完善和生活应用的提高，最终实现咨询目标的达成。针对咨询目标，宗旨便是以小见大、从大及小、大小整合、完善人格。小目标：以焦点问题为主。引导来访者探索主要问题、关键点、急迫点。大目标：长期咨询为主。帮助来访者觉察成长、自我接纳、统整人格。按照心理学上的分类，咨询目标主要包括以下七点：①属于心理学范畴②积极的③具体或量化的④可行的⑤可以评估的⑥双方接受的⑦多层次统一的。针对网络心理咨询，主要是以焦点问题为主，对于来访者人格的完善还有待加强，这也是网络咨询需要进行调整和改进的地方。对于咨询次数，有些心理咨询师认为：症状（5次）——观念（15次）——人格（30次），心理咨询不是一时、一次就足够，是一个人格完善的“马拉松”，是一个长期的过程。同时，对于咨询目标建构，心理咨询师要做到不骄不躁、分段进行、渐渐深入、统整自我。统整自我在于真实的自我和虚假的自我之间存在着差异，人心理问题的产生即是觉察的过程，觉察即成长、觉察即改变。觉察是指咨访双方的接触，心理咨询师给予来访者强大的支持和鼓励，共同探讨原因，分析伤

痛根源，寻找解决策略，以和谐人格、统整自我。

2.3 网络心理咨询平台建构

线上利用互联网平台提供全流程、一站式的心理健康服务对于高校心理健康教育服务，甚至是全社会心理健康服务都有着深远意义。为深入实施数字中国、数字医疗、数字心理等医疗体系的全面发展，国家已出台相关政策支持在线医疗的发展，政府应当继续加强落实专业化、规范化、标准化和体系化的网络心理咨询平台建设，将心理健康与大数据、AI 等互动科技技术融合起来，实现心理健康服务的闭环运行。针对高校学生的心理健康，应当加强更广泛、更深层、更多元的心理健康知识宣传，展开形式多样、内容新颖、意义深刻的心理活动，让学生能够得到更好的心理辅导和心理咨询。

3 结束语

针对高校心理健康教育工作，除了继续消除公众对心理咨询和网络咨询的成见、顾虑，同时要做好网络心理安全和隐私保护工作，完善网络心理健康服务网站，提高网络心理咨询的专业性，健全回访制度和心理健康状态动态监测，充分发挥网络心理咨询在高校心理健康教育工作中的作用。从危机干预到心理健康普及，心理学和心理咨询还有很长的路要走。高校作为青年一代的主阵地，应当做创新的先锋，通过不断探索、不断反思，探索出一条“因校制宜”的心理健康教育服务之路，进而推进心理健康服务全面化、全民化、全体化的普惠性发展。

参考文献：

- [1] 教育部，最高人民检察院，中央宣传部，等. 教育部等十七部门关于印发《全面加强和改进新时代学生心理健康工作专项行动计划（2023—2025 年）》的通知：教体艺〔2023〕1 号[A/OL]. (2023-04-20)[2025-09-10].
https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/202305/content_6857361.htm.
- [2] 教育部办公厅关于进一步加强高校学生管理工作和心理健康教育工作的通知 - 中华人民共和国教育部政府门户网站[EB/OL]. [2025-09-10].
http://www.moe.gov.cn/s78/A12/szs_lef/moe_1407/moe_1411/s6874/s3020/201001/t20100117_76894.html.
- [3] 崔丽霞，雷雳，刘亚男. 大学生网络 and 当面咨询态度的比较研究[J]. 心理发展与教育, 2010, 26(1): 81-86.
- [4] Rochlen A B, Beretvas S N, Zack J S. The online and face-to-face counseling attitudes scales: a validation study[J]. Measurement and Evaluation in Counseling and Development, 2004, 37(2): 95-111.
- [5] 尚瑞莉. 互联网时代大学生心理健康教育模式发展探讨[J]. 中国学校卫生, 2023, 44(5): 801-802.

- [6] 吴慕窃, 马向真. 咨询师视角下网络心理咨询伦理问题的定性研究[J]. 中国心理卫生杂志, 2023, 37(8): 694-700.
- [7] Huang X, Wang Q, Zhong Z. The advantages and disadvantages of online counseling under the rapid development of information technology[C]//2020 2nd International Conference on Information Technology and Computer Application (ITCA). Guangzhou, China: IEEE, 2020: 725-728.

收稿日期: 2025年9月14日	修改日期: 2025年9月18日	录用日期: 2025年9月20日
------------------	------------------	------------------
