

Unique Challenges and Coping Strategies in Establishing Online Psychological Counseling Relationships

Chundi Fan

Beijing Zhishijia Technology Co., Ltd., Beijing, 100000, China

Abstract

Digital media has enhanced the accessibility of seeking help while transforming the pathways for establishing psychological counseling relationships. Although clients now find it easier to initiate consultations, counselors frequently face challenges such as narrowed communication channels, identity verification complexities, unstable counseling environments, and fragmented platform workflows in online settings. Relationship building has evolved beyond mere professional attitudes to become a multifaceted process involving institutional frameworks, ethical considerations, technological integration, and procedural coordination. Drawing on applied psychology perspectives, this study systematically analyzes unique difficulties in establishing online counseling relationships and proposes actionable strategies to improve stability and operational feasibility during the initial stages of digital engagement.

Keywords

online psychological counseling; relationship building; unique challenges; coping strategies; approaches

网络心理咨询关系建立的独特难点与应对策略

范春笛

北京知识加科技有限公司, 中国·北京 100000

摘要

网络媒介提升了求助可及性,也改变了心理咨询关系的进入路径。虽然咨询者更容易迈出求助第一步,但咨询师在线上场景中常常要同时处理信息通道收缩、身份与资质辨识、咨询环境不稳定、平台流程割裂等问题,关系建立不再只是专业态度问题,而是设置、伦理、技术与流程共同作用的结果。本文结合应用心理学视角,对网络心理咨询关系建立中的独特难点进行梳理,并提出相应应对思路,以增强线上关系起步阶段的稳定性与可操作性。

关键词

网络心理咨询; 关系建立; 独特难点; 应对; 策略

1 引言

移动互联网的崛起给心理咨询的发展带来了新契机,促使心理咨询由线下向线上转变。网络心理咨询如雨后春笋般涌入大众视野,给寻求心理专业服务的人们提供了便利。在线场景中的时间组织、互动节奏、信息呈现和风险处理方式都发生了变化,尤其在现实环境下,家庭共居、宿舍生活、平台化预约、资质混杂和公众对心理服务理解不一等因素,会直接影响咨询者是否敢讲、能否持续讲以及愿不愿意信任咨询师^[1]。为此,本文就网络心理咨询关系建立的独特难点与应对展开探讨。

2 网络心理咨询关系建立的独特难点

2.1 非言语线索减少, 初始理解易偏差

网络会谈最先受到影响的是双方对彼此状态的把握精

度。文字咨询只能呈现语言表层,视频咨询虽可保留部分表情和语音信息,但镜头范围、网络延迟、画面清晰度和设备摆放都会压缩咨询师对停顿、呼吸、姿势变化和细微情绪波动的判断。咨询者一旦习惯使用简短回复、表情替代或断续讲述,咨询师就更难在起始阶段迅速分辨其回避、迟疑、羞耻还是单纯表达习惯差异。这样一来,咨询师即便态度足够温和,也可能因为信息不完整而过早解释、过快推进,导致咨询者觉得自己“被听见得不够准”,关系基础因而变得松动。

2.2 身份与专业信任确认较慢

网络媒介降低了求助暴露度,却同时抬高了信任核验难度。很多咨询者选择线上咨询,本就带有回避熟人目光、暂不愿完全暴露真实处境的动机,这使其在关系初期往往保持试探态度。另一方面,线上平台中又存在资质展示不清、营销包装过重、付费先行和服务边界模糊等现实问题,咨询者很难只凭头像、简介和客服话术就稳定形成专业信任^[2]。对咨询师而言,如果一开始没有完成身份确认、资质说明和

【作者简介】范春笛,女,中国内蒙古呼伦贝尔人,本科,从事网络心理咨询与数字干预的可及性研究。

服务边界澄清,咨询者便容易把正式咨询与倾诉陪伴、情感挽回、课程推销等混杂服务混为一体,随后在每一次提问和沉默中都夹带戒备,关系很难真正启动。

2.3 咨询环境不稳,表达安全感不足

网络咨询关系并不只由屏幕内两个人决定,屏幕外的现实空间同样在场。中国常见的家庭同住、宿舍合住、合租居住和上下班通勤场景,会直接压缩咨询者的可表达范围。很多人虽然已经接入会谈,却担心家人、室友或同伴突然进入,因而只能把创伤经历、伴侣冲突、性困扰、家庭暴力和自我评价等高敏感内容改写成含糊表述,甚至临时切换为打字、关麦、缩短句子或回避核心信息。咨询师在这种条件下很容易误判咨询者准备度不足、动机不强或防御过高,实际上问题常常并不在内在抗拒,而在现实场地根本不支持深入表达。关系一旦从不安全环境中起步,其深度和稳定度都会受到明显限制。

2.4 平台节奏碎片化,关系连续性不足

很多线上咨询关系在真正开始之前,已经被平台流程切成数段。咨询者先做测评,再与客服沟通,再被匹配咨询师,再进入付费、排期、提醒、改约和会后留言等环节,专业关系的进入感容易被行政流程稀释。若再叠加文字留言的异步回复、网络故障、设备切换和临时中断,会谈体验就更像被多次打断的服务接触,而不是连续展开的心理工作。对于存在强烈不安全感或依恋敏感的咨询者而言,这种碎片化节奏尤其容易被体验为不被稳定承接。再加上部分线上服务没有预先确认地理位置、紧急联系人和技术故障处理方式,一旦情绪迅速升级,咨询师就很难在关系层面维持足够的掌控感与保护感。

3 网络心理咨询关系建立独特难点的应对策略

3.1 建立结构化起始会谈流程

网络心理咨询中为减少线上起始阶段因媒介压缩、场景分散和信息失真引出的误判,起始会谈宜按固定顺序推进。第一,咨询师进入会谈后不宜直接追问问题,而应先完成身份和空间确认、平台与备用联系方式核对、保密边界和中断处理说明,再用一句话交代本次会谈的时长、步骤与结束方式,使咨询者先从不确定中稳定下来。若咨询者处在宿舍、出租屋或办公室,还要进一步确认是否有人可能突然进入、是否佩戴耳机、镜头与收声是否清楚,并约定掉线后的重新接入办法^[3]。第二,进入主诉阶段后,咨询师不能依赖一次性长问,而应围绕发生时间、诱发事件、持续时段、情绪峰值和当时身体反应进行短句澄清,例如把最近总是难受拆成最明显是白天还是夜里、发作前发生了什么、身体先出现胸闷还是手抖,以补足网络场景下非言语线索不足造成的信息缺口。第三,在形成初步理解后,咨询师要把听到的重点及时回返给咨询者确认,可用我先核对一下目前的理解承接,再分别核对核心困扰、最紧迫目标与咨询者期待。若对

方停顿增多、回应变短或反复说差不多,咨询师应放慢追问节奏,改用分段复述和单一问题确认,避免把沉默误读为抗拒。第四,咨询师需在前十分钟内评估咨询者更适合视频、语音还是文字补充。对情绪易泛化、表达跳跃者优先保留视频或语音,对羞耻感强、开口困难者可允许先用文字整理关键词,再转入口头展开。若网络波动明显,则应及时切换为更稳定的通道,并把切换理由说清楚。

3.2 实行双向核验与清晰告知

网络心理咨询中实行双向核验与清晰告知时,关键不是把程序做得更繁,而是把网络场景中原本模糊的专业关系起点处理得可确认、可理解、可回应。第一,首次预约至正式接入前,咨询师应完成咨询者姓名、年龄、当前所在城市、可联络电话及紧急联系人核验,并再次确认其是否处于适合开展线上会谈的环境;若咨询者是在宿舍、办公室或车内接入,还需追问周边是否有人、耳机是否可用、突发中断后如何回拨。咨询师同步说明自身受训经历、督导来源、主要工作取向和可提供的专业信息查询路径,避免咨询者只能凭头像、昵称和平台包装建立初始判断。第二,知情同意应由平台勾选转入口头说明,咨询师需用咨询者听得懂的语言交代服务性质、工作方式、保密范围、保密例外、记录保存、录音录像规则、掉线后的恢复办法及必要转介条件,例如会谈中断后改用电话续接还是另约时间,都要在开始前说清楚,并留出一到两分钟让咨询者复述自己最关注的设置;涉及录音录像时,还应另行取得明确同意。第三,咨询师在关系起步阶段要主动说明不提供即时诊断结论,不承诺固定疗效,不以高频私聊替代会谈,也不将续费、加课包装成照顾关系;对于要求保证改善或随时陪聊的咨询者,应直接把服务边界说实,说明联系频率、回复时段和非会谈沟通用途。第四,咨询者询问资质、方法适配性或担心信息泄露时,咨询师宜先接纳其谨慎,再设置逐项回应,必要时允许其在首次会谈后决定是否继续,而不是急于说服;若对方反复确认保密例外、家属能否知情、平台是否留痕,咨询师应把这些提问视为建立安全感的组成部分,按顺序解释。

3.3 前移咨询设置与环境管理

针对安全感启动慢、线上场景边界弱和居家干扰多的实际情形,前移咨询设置与环境管理时,咨询师宜把关系建立的一部分放到正式会谈之前完成。预约确认阶段,咨询师应以书面提示同步说明空间、设备和时段要求,如尽量选择可关门的独立房间,提前测试网络、摄像头和耳机,关闭来电弹窗、智能音箱和多端同步,并明确家属陪同、旁听、录音录像和截屏均需事先说明,避免咨询者把环境准备理解为附属事项。对初次接触网络咨询者,咨询师还可附一段简短操作说明,例如建议将手机改为免打扰、充足电量、镜头与面部保持稳定距离,以减少频繁挪动、低头回消息对互动节律的破坏^[4]。进入会谈后,咨询师需在开场数分钟内完成环境核对,而不是直接进入主诉,可简要询问当下是否能自由

说话、是否需要改用耳机或文字补充,并结合咨询者反应判断其表达张力是否会受现实处境压缩;若对方在回答时明显迟疑、频繁看向门口或刻意压低音量,咨询师应主动收窄提问范围。若咨询者只能在宿舍、单位值班室或车内接入,咨询师应及时下调本次工作深度,把重点放在情绪安置、事件梳理、风险识别和后续预约,不宜贸然推动创伤经历、家庭冲突或伴侣议题的深层暴露,必要时可先用十到十五分钟完成稳定化处理,再转入下一次较完整会谈。对于线上咨询中常见的掉线、中断和突发求助,咨询师还应在开始前约定重连方式、等待时长、紧急联系人核验和属地资源转接路径,并说明何种情形下需要启动紧急联络或建议线下就近求助,使咨询者在技术波动或情绪升高时仍知道接下来该怎样做。

3.4 维持连续联系并做好分级转介

网络心理咨询中,连续联系不是简单地把下次预约排上日程,而是要把每一次线上接触组织成可衔接、可追踪、可转出的专业过程。第一,首次会谈结束前,咨询师应留出数分钟完成会谈收束,和咨询者共同回看本次最核心的困扰线索、已形成的初步理解以及下次拟继续处理的问题,并把预约时间、平台入口、改期方式、临时取消要求和失联后的处理规则一次说明清楚,必要时在平台内发送简短书面确认,避免咨询者在离线后只记住情绪而记不住工作方向。第二,咨询师要把联络边界前置到关系建立阶段,明确平台留言仅用于补充近况、确认时间和报告突发变化,不承担持续安抚、临时加做会谈或反复解释旧内容的功能,遇到青少年咨询者夜间反复留言、家长代发信息、多个账号切换联系等情形,更要说明回复时段、回应范围和紧急求助替代渠道,防止关系被平台碎片化沟通拖向不稳定。第三,咨询师应在每次会谈中同步完成简要风险分层,区分一般情绪困扰、功能明显受损、危机上升和疑似精神障碍评估需要四类情

形,并结合睡眠、饮食、上学上班状态、冲动控制和现实检验变化更新判断,一旦出现持续失眠伴明显冲动、自伤准备、被害体验增强或明显行为失序等情况,就要及时转入精神科、危机干预热线或属地医疗资源,而不是继续依赖低频线上访谈。第四,转介或中止并不等于把个案推出平台,咨询师仍应完成承接动作,例如向咨询者说明为何当前方式已不足够,帮助其整理已识别的主要问题、既往求助经过、已尝试的应对方式和下一步可联系的门诊或热线资源,对未成年人还应在知情同意和保密例外边界内通知监护人,并做好必要记录,使关系在清楚交接中结束^[5]。

4 结语

网络心理咨询关系建立的难处,不在于线上天然无效,而在于其专业关系必须同时穿过媒介限制、现实场地和平台流程三重边界。网络心理服务正在从经验扩张走向规范化,咨询师若仍沿用线下面谈的默认做法,关系起步就容易失稳。只有把信息校准、身份核验、环境设置和连续转介纳入同一工作框架,网络心理咨询关系才能在中国现实条件下更稳当地建立起来。

参考文献

- [1] 陈四军,李曙亮.心理治疗中的非正常依赖关系[J].临床心身疾病杂志, 2024(002):030.
- [2] 黄晓霞.谈谈在心理咨询中如何建立良好的帮助关系[C]//新教育时代教育学术成果汇编.2019.
- [3] 姚志刚,毛天平,刘瑶.网络心理咨询效果的影响因素分析[J].中文科技期刊数据库(全文版)社会科学, 2023(3):3.
- [4] 林玲.浅谈在心理咨询中如何建立良好的帮助关系[J].读与写(教师), 2021, 000(008):P.1-1.
- [5] 杨志刚.在心理咨询中建立良好的帮助关系[J].小学教学研究, 2024(5):19-20.