

线上线下心理咨询伦理困境与解决路径

甄 祯

北京经济技术开发区亦心社工事务所 北京 100000

摘 要：线上线下心理咨询作为相互交织的两种服务模式在媒介结构、互动边界和责任归属三个维度上表现出明显的伦理实践异质性特征。文章从伦理关系的结构张力入手，剖析平台嵌入、角色漂移和文化适配障碍变量是如何综合产生伦理困境的，从理论层面提出规范规则和情境调节并行不悖所组成的治理路径，目的是应对关系动力内的不对称性和制度应对中的刚性失衡问题，并构建一个适应性强、约束力大的伦理框架。

关键词：心理咨询；伦理关系；线上平台；线下模式

引言

随着媒介环境下咨询服务形态的发展变化，传统伦理范式在实践层面逐渐失灵，平台化和数字化语境下心理咨询活动作为多节点的合作过程进行了再编码，所带来的伦理挑战既来自空间形式上的置换，也表现在信任机制、知识权力结构和技术逻辑等因素对于专业规范的扰动和重建。对线上线下伦理机制进行系统比对，并提出具备回应能力的治理结构，成为本研究的核心任务。

1. 理论基础

共同因素理论（Common Factors Theory）最早由 Saul Rosenzweig 于 1936 年发表的论文 *Some Implicit Common Factors in Diverse Methods of Psychotherapy* 中提出，指出多种心理疗法虽然方法不同，但其治疗效果源于相互分享的“非显性因素”，并用《爱丽丝梦游仙境》中“渡渡鸟裁判”这一隐喻形象地指出，所有疗法都能“获胜”，因为它们拥有共同的心理机制^[1]。Carl Rogers 于 1957 年发表 *The Necessary and Sufficient Conditions of Therapeutic Personality Change*，对这一理论作了进一步的发展，提出实现人格改变所必须具备的核心条件，即真实性、无条件积极关注和共情理解，并强调咨询关系质量远远高于特定技术路径^[2]。Jerome Frank 在作品 *Persuasion and Healing* 中指出，心理治疗的成效是建立在治疗者和来访者之间的信仰体系之上的、象征性仪式和心理期待的因素，这一切构成“共同因素”延伸^[3]。该理论体系既突破“技术至上”咨询观的束缚，又强调信任、关系和伦理判断对心理咨询的根本性，表明线上线下心理咨询尽管表现出了技术和形式上的不同，但是伦理困

境的实质是如何维持这些“共同机制”赖以存在于不同场景下的伦理结构如信任构建、边界保持和责任划分。共同因素理论既为对伦理问题进行深入分析提供横贯两大咨询模式之理论坐标，又为探究其解决之道打下坚实的学理支持。

2. 线上心理咨询中的伦理困境

2.1 信息保密失衡与数据安全机制的伦理裂缝

在线心理咨询情景下，信息传播媒介虚拟性和非物理边界对传统意义“保密协议”的实施语境进行重构，数据被传递、储存、调用时涉及平台、云端服务商、算法提供商和其他多节点参与者，放大了伦理控制链条不确定性。尽管多数平台提供端到端加密机制及用户隐私声明，但技术语义对来访者而言常构成信息不对称，尤其在处理敏感性内容如精神病史、人格诊断、创伤记忆时，来访者对于数据是永久存储还是用来训练模型以及平台审查时机器识别与否几乎不能拥有实质决定权，这导致他们伦理自主性的削弱和焦虑，作为中介技术主体的平台自身并没有纳入传统伦理规范的制约范围，责任归属存在着数据泄露或者安全事故情况下界限模糊的问题，形成了既缺乏透明性也难以追究责任的伦理盲点。

2.2 专业角色模糊与责任归属的下沉风险

在线心理咨询场景中，角色边界制度性和互动性崩解效应渐显，体现为平台以市场导向为主导的咨询师资格审查机制，由于缺少一致的伦理准则和持续的评估机制，“心理咨询”、“情感陪伴”和“情绪疏导”等非专业领域的服务经常出现交叉和共存的情况，来访者很难识别真正的资质和专业深度；咨询师自我呈现行为经常出现边界漂移，诸如以

非匿名身份发布公共内容、在多平台建立私域关系、甚至在社交平台延续咨询关系的行为，使原本应当严格受控的专业互动范畴向非伦理场域扩散，进一步削弱职业伦理的结构性约束；在此进程中角色身份模糊性持续弱化违规行为认定阈值^[4]，平台因法律责任联动机制和伦理仲裁通道缺失，无法给来访者提供有效的申诉路径，伦理责任被层层沉底并固化在个人层面上承担风险。

2.3 文化适应性削弱与技术中性的价值偏误

在高度平台化在线心理咨询情境下，交互语境通常被预设成一种技术中立和跨文化等价的逻辑框架，但这一框架在实践中所表现出的是文化语境对于技术算法和来访者语言、场景的高依赖性，认知背景被系统性地忽略，具体表现为咨询流程标准化、语言响应模板化、文化意涵异化等现象反复出现，特别在多语言、多族群、多亚文化的来访群体中，个体体验往往无法被嵌入算法推理路径，使伦理回应失去精确性。技术设计者在伦理协商环节中常常缺位，预设的“效率优先”逻辑凌驾于“理解为本”之上，使平台建构的技术规则沦为隐性主导力量，在进行伦理判断时替代原先由咨询师支配的情境判断导致伦理实践和文化理解的割裂，并最终造成打着“中立”旗号但实际上负载着文化偏向的深层次伦理误置现象，要点总结见表 1。

表 1 线上心理咨询中的伦理冲突

核心议题	主要表现	深层问题概括
保密性与数据安全伦理盲区	多方数据接入来访者知情不足平台规避监管	隐私控制失效责任边界模糊信息主权缺位
专业身份弱化与责任下沉	资质标准缺失服务混界平台行为缺乏约束	角色模糊导致监管真空来访者承担过度伦理风险
跨文化误读与技术偏向干扰	响应同质化语境忽视算法决定性增强	技术逻辑替代理解路径文化差异被压制伦理失真

3. 线下心理咨询中的伦理张力

3.1 身心在场中的情感介入与伦理边界问题

面对面心理咨询是以实体空间为基础，密集的非语言线索呈现和身体共处刺激的情绪回响使关系浓度在短期内急剧增加，咨询师在情感调节能力和边界意识方面都有更高的要求。在这一架构下，伦理敏感性发挥已不限于技术熟练度或者守则遵循，而是体现在即时识别和微调关系动能，这种能力的应用则需建筑在关系质量深层次的认识之上。咨询师对情绪的干预强度的应对和专业位置的维持进行着往复的调整，处于一定临界点的伦理边界会因共情的过多或过早干预而产生结构性的遮蔽，从而造成角色位置的摇摆不定和

信任结构的飘移。在这种伦理场景下，情绪真实性和伦理控制的内在张力很难用静态制度化标准来权衡，而有赖于对咨询关系核心动力机制的深刻领会和实践经验积累。

3.2 权力结构与角色定位下的非对称伦理关系

线下咨询环境中，知识的分布结构与话语控制模式往往形成高度集中的权力关系，尤其在来访者尚未建立自我表达策略或心理防御体系的初期阶段，专业话语呈现显性压制倾向，进而使伦理自主性空间被系统性压缩。在反馈机制和对称协商通道缺失的情况下，角色期待会演变成一种行为限制，咨询师虽然在表面上是中立的，但是实质上的支配却不断地产生于过程之中。伦理规范对这一架构的意义不只在约束功能的发挥，还在于它是否能提供一个真实可信的反思机制和互动秩序重建框架以避免专业性向道德权威的进化，并由此产生结构化的不平等^[5]。在关系不断演变过程中，角色之间情感负荷和责任承担通常是不等值分布的，这使伦理风险偏向单一方向，反向修复路径的缺失使问题累积且不易被觉察。

3.3 制度规范与伦理判断之间的实践张力

心理咨询制度设计意在保障服务质量与伦理合法性，实际操作中却因情境复杂性与个体差异性所引发的判断冲突频繁出现，标准化规范难以覆盖关系变异与文化特异性所导致的伦理裂口。在规范未设置条款的地方，咨询师面对伦理困境时的评判需要依靠互动过程中的实质认识而不是依凭形式上的合理性，特别是当系统预设的风险模型和现实中遇到的情感动态不一致时，规范就有可能逆向成为伦理实践中的一种阻力。系统的实施者既要担负合规任务又要产生情境回应能力和伦理想象空间，不然咨询关系就会滑向僵化应对和道德退位双重失衡，伦理决策也无法具有解释力和说服力，要点总结见表 2。

表 2 线下心理咨询关系中的伦理结构张力类型提要

核心议题	主要表现	深层问题概括
情感介入与边界不稳	情绪密度高关系强度快伦理界线模糊调节压力增大	角色定位漂移边界模糊信任结构不稳定
权力不对等与关系失衡	表达通道受限专业主导强化协商缺失关系期待单向化	结构压制固化伦理风险集中反向修复路径缺位
制度刚性与应对失效	标准规范滞后实务冲突频发评估系统缺乏应变弹性	判断机制失灵规则失效实践伦理无据可依

4. 伦理困境的综合解决路径

4.1 构建双轨制的伦理治理框架与动态调节机制

线上心理咨询与线下心理咨询的伦理困境越来越交织

在一起,边界越来越模糊,仅仅依靠单一的规范体系已经不能支持高流动性咨询关系伦理应对需求,需要构建制度逻辑和情境判断的双轨互动结构以实现形式正义和经验理性的并存并建立“规范刚性”和“关系弹性”的协调通道。重建伦理治理框架要基于“共同机制”对于咨询效能和伦理质量的双重形塑这一核心作用,要维护咨询关系中信任张力和结构稳定性,弹性伦理调节机制的提出包括根据交互风险的类型制定分层响应标准、构建动态伦理评估系统以及让专业裁量权进入规范许可的干预策略等。这一框架必须从技术中立假设中解放出来,在伦理主体序列中加入技术媒介,基于技术媒介干预行为对于关系结构和责任划分的影响,对伦理责任边界和信息控制通路进行重新布局,继而使伦理决策实时化、差异化和结构透明化,从而完成从伦理控制到伦理协商这一结构转换。

4.2 系统培育咨询师伦理能力的专业发展路径

伦理困境不断凸显既来自于制度缺位或者技术渗透,也深层次暴露出实践层面专业伦理能力的滞后性和结构断裂性,咨询师是伦理实践中的核心执行者,对他们伦理素养和伦理判断力进行系统性建构,要摆脱被动接受规训式的道德教育模式,向注重实践情境中伦理敏感能力、反思能力和应对能力全维培养转变。这种训练机制需要内嵌于专业成长路径之中^[6],建构伦理知识结构、伦理经验通识和伦理困境应该是模型三者相互耦合的学习体系,使伦理思维由符号化的规范理解走向了在实践中可以实施、可以检验、可以修补的行为能力。从理论上,“共同因素”对于咨询效果的促进作用早已经超出了技术路径自身,这种结构性发现需要伦理教育作为一个关系性能力的形塑过程而进行重构,而不是知识灌输和程序模拟,把关系维系和判断动态作为伦理成长的坐标,完成由伦理依赖到伦理自持的结构性跃迁。

4.3 强化来访者伦理意识与权利表达平台建设

来访者在伦理实践中长期处于“接受端”角色,在权利意识、信息理解能力以及伦理参与机制等方面都面临着低能动性和结构性压制的窘境,要在伦理关系上实现真正意义上的双向互动,需要将来访者伦理赋权路径嵌入咨询开始,互动过程直至结束的反馈整个过程,破除“专业主导—非专业服从”的单向伦理结构。在实践操作层面,需确立由来访

者主导的知情机制与协商机制,推动伦理协议书从形式签署转向动态沟通结构,并以平台支持为依托设立知情教育模块、风险提示通道及反馈纠偏机制,确保来访者在情感脆弱期依然具备基础的判断力与表达通道。与“共同因素理论”重视信任关系和相互理解相契合,来访者如果不能从心理安全和伦理明晰两方面得到切实的保证,其参与度和恢复效能都会难以为继,伦理结构也会不平衡,平台型制度、结构化引导和文化性支持这三方面的合力应该是来访者伦理意识建构的核心支架。

结论

线上线下心理咨询伦理困境不是一个偶发性裂口,它内嵌于关系组织逻辑、信息处理机制和角色分工结构之中,具有系统性张力。解决路径既不能归结为标准升级也不能归结为规则修订,而是需要对伦理判断结构条件进行重构,以同时具备情境感知能力和制度约束力。伦理治理是否有效取决于多维要素结构协调而不是单一维度上技术强化和权责转移。

参考文献:

- [1]Rosenzweig, S. (1936). Some implicit common factors in diverse methods of psychotherapy. *American Journal of Orthopsychiatry*, 6(3), 412 - 415.
- [2]Rogers, C. R. (1957). The Necessary and Sufficient Conditions of Therapeutic Personality Change. *Journal of Consulting Psychology*, 21, 95-103.
- [3]Frank, J. D., & Frank, J. B. (1991). *Persuasion and healing: A comparative study of psychotherapy* (3rd ed.). Johns Hopkins University Press.
- [4]姜佳,黄庆之,张博源.多重关系视角下心理咨询的伦理风险治理[J].*医学与哲学*,2024,45(04):48-52.
- [5]彭雅楠,席居哲,左志宏.互联网+背景下心理服务类APP的现状、问题及展望[J].*中国临床心理学杂志*,2017,25(02):333-336+309.
- [6]安芹,贾晓明,郝燕.网络心理咨询伦理问题的定性研究[J].*中国心理卫生杂志*,2012,26(11):826-830.

作者简介:甄祯(1963.07-),女,汉族,北京人,博士研究生,研究方向:线上与线下心理咨询。