

“倾听者 App”——网络心理教育咨询文化创意设计

樊玉娟 许一珂

(湖北民族大学民族学与社会学学院, 湖北 恩施 445000)

【摘要】“倾听者 App”——网络心理教育咨询文化创意设计, 敏锐地抓住传统心理医疗之不足, 充分运用现代科技和全新理念, 对潜在的广大患者进行新式的心理疏导、解困和辅导, 与此同时广泛传播科学的心理健康知识和多元的心理疏导方式。该研究有助于提高当代大学生提出问题、探究问题和解决问题的实践能力, 并且增加大学生就业机会, 兼具社会效益、经济效益、创新价值和实践价值。

【关键词】倾听者; 网络心理教育; 文化创意设计

我国每年都有大量因心理问题导致的各种社会矛盾, 甚至部分个体发展成“抑郁症”的重大社会现实问题。传统实体医院心理医疗存在显著缺陷, 而基层社区制度以及无所不在的人情社会关系, 也不能代替专业的心理辅导。项目组希冀以“倾听者 App”的独特优势, 有针对性地拟补现有心理疏导和治疗途径之不足, 同时助力于新时代心理和谐社会的构建。

一、项目研究的背景和意义

(一) 项目研究的背景

人的心理问题长期以来被社会广泛讨论。我国每年都有大量因心理问题导致的社会矛盾, 造成婚姻和家庭破裂、亲人反目、事业受挫和社会关系断裂等问题, 甚至还因此酿成流血事件, 导致恶性后果。个人的心理问题如果长期得不到有效缓解, 容易发展成躁郁症, 抑郁症等心理疾病。在过去相当长的历史时期内, 我国并没有培育出心理疾病就医体系的土壤, 民众对此意识不足, 政府相关部门宣传也不到位。在面对个体的心理问题时, 传统实体医院心理医疗存在显著缺陷, 而基层社区制度以及无所不在的人情社会关系, 也不能代替专业的心理咨询与辅导。

据世界卫生组织 (WHO) 统计, 全球患抑郁症的人超过 3 亿, 其中大学生占了较大比例。中国患焦虑症和抑郁症的人占总人数的 5%, 患失眠症的人占总人数的 2%-4%。其中, 因患有不同程度抑郁和焦虑而导致

的失眠人数则占据较大比例。据调查, 中国网民的数量已经突破 9 亿, 互联网普及率达到 64.5%, 其中网民使用手机上网的比例则高达 99.3%。如此庞大的网民数量无疑成为中国蓬勃发展的特殊社会群体和潜在消费市场。

尤其值得注意的是, 在当今快节奏学习、工作和生活的人们, 线下并没有充足时间, 甚至怯于前去实体医院咨询心理医生。因此, 更加全面而有效的咨询和辅导方式, 还需要线上化加以发挥最佳效果。在中国, 接受心理疾病辅导和就医的人, 比例却极低。虽然我国也拥有相关的线上心理咨询和辅导服务, 但多为对线下此类服务的营销手段, 或是心理学知识的聚合与展示。目前, 适合社会大众易于理解和普遍接受, 同时又兼具专业性、公益性、便捷性和实效性的网络心理咨询与辅导少之又少。即使有一些在线心理咨询服务, 其最终目的也都是力图将顾客引往线下。在当代社会, 人们学业任务重或工作繁忙, 通过线上预约, 线下接受辅导和治疗的方式, 本身就会抑制一些潜在的社会心理需求。

因此我们认为, 更加全面和有效的咨询和辅导方式, 不仅需要线上化, 更要考虑受众群体的易于理解性、广泛知悉性和乐于接受性。与此同时, 这对于潜在受众需求的激发也至关重要。为了更加广泛而深入地缓解和疏导人们的心理困扰, 同时也为相关专业和

技术的大学毕业生提供更多的就业平台,基于互联网具有时效快捷、操作便利和使用广泛等特性,结合专业团队的创意设计和精心打造,我们通过研发“倾听者 App”,希冀在维持平台基本运营所产生的经济效益的同时,更重要的是为相对广泛存在的受众群体传递更多的社会温暖和人文关怀,使全社会广泛关注心理问题,关爱和辅导心理问题群体,使全民形成科学健康的心理认知,以身心和谐助力构建社会和谐。

(二) 项目研究的意义

一是对于存在心理困扰的群体而言。在日常生活,总会有一部分忧郁和焦虑的人们需要他人的帮助。利用线上心理教育咨询软件,可以缓解人们在工作、生活、学习、人际交往以及疾病和康复等方面的心理不适或适应障碍。通过某些有针对性的、富于专业技巧的交谈和引导,可以对当事人产生难以言传的正面效应。二是对于面临就业压力的大学生群体而言。互联网几乎渗透了人们生活与工作的各个领域,“互联网+”带来的红利惠及了很多群体,越来越多的就业人群的工作与互联网有关。网络心理教育咨询对人才需求量较大,能增加相关专业毕业生就业机会。同时对于在校大学生而言,兼职网络心理咨询师可以让他们得到较好的锻炼,丰富阅历,为将来就业提供创新思维锻炼和创业实践历练。三是对于当今构建和谐社会的而言。人的身心和谐是构建一切和谐关系的基础。我们基于社会效益和公益价值为主导理念的“倾听者 App”研发,希冀使全社会广泛关注心理问题,关爱和辅导心理问题群体,以身心和谐助力构建社会和谐。

二、项目研究的内容

倾听者 App 主要提供网上心理教育、网上心理咨询、网上早教指导和相关教育机构推荐等多元功能。

一是网上心理教育。可以定期动态发布心理健康小常识、焦虑情绪缓解方法和心理学小故事等“富含专业理论知识,却以通俗形式表达”构思和行文特点的相关文章,以供用户自由阅读;不定期邀请具有较高知名度的心理教育机构或知名心理咨询师等授课或录制网课,为 App 受众群体公开答疑;持续开发自主心理检测类游戏,例如沙盘游戏等。

二是网上心理咨询。第一,专业心理咨询师一对一匿名倾听咨询,提供针对性意见。除了文字咨询,还可以开通语音咨询和视频咨询。第二,虽然不是团队成员,但有愿意为他人提供心理咨询者,可通过专业基础知识答题的准入制度加入初级倾听者圈,免费为他人解答普通小问题,持续一年可联系客服参与团队面试正式加入组织,由此也可以扩大 App 倾听容量和知名度。第三,咨询者可自由选择初级倾听者和专业倾听者。第四,聘请具有较高知名度的心理咨询机构和知名专业个人加入该 App 进行心理咨询服务,如此更能保证网络心理咨询的信誉。

三是网上早教指导。由家长设置可开通儿童模式。此模式运用虚拟现实技术(VR)呈现多种卡通人物形象与进入儿童对话。很多儿童因为父母工作忙独自在,与自己喜欢的卡通人物对话能够缓解其恐惧与不安。还有一些儿童性格内向不愿与人交流,但是他们普遍对虚拟的卡通形象感兴趣。充分利用这一特点,可以帮助其改变沉闷的性格。此种形式不仅可以对话,还可以观看一些益智类动画片,丰富儿童思维,拓展儿童视野。需要注意的是,由于抑郁症以及抑郁程度需要专业人员以及专业测评方式来判定,所以在此特别强调该 App 的研发及应用仅用于疏导人们的心理困扰,为其提供专业和贴心的心理教育服务,给其带来积极的变化和向上的能量,力求让其感到幸福与充实,但不会诱导其放弃专业的医学治疗,更不会传播非科学的信息。

四是相关教育机构推荐。可以广泛搜集和自主研判国内相关心理教育机构信息,为用户提供针对性推荐服务。

三、项目研究的优势

(一) 理论支撑

作为一门新兴的网络学科,网络心理学以心理学理论为基础,研究互联网情景下人的心理、行为及其规律的一门心理学学科。它的研究领域主要有互联网的使用对人的认知、情感、行为和社会适应性等心理特征的影响;互联网人格的形成机制与影响因素;互联网使用者的双重人格问题;网瘾的早期干预、治疗

及愈后的社会再适应问题；暴力、反社会等不良网络信息对网络使用者的影响等。

（二）必要性与可行性

1. 现实和潜在需求量大

中国人口基数大，患失眠症、焦虑症、抑郁症的人数占比大。而患有轻度抑郁、焦虑和失眠而不自知的人则更多。线下人们没有充足时间，甚至怯于看心理医生。因此更有效的治疗和辅导行为，还需要线上化以提高效率。

2. 平等与轻松的咨访关系

在传统心理咨询情景中，交流双方类似于上下级的垂直型人际关系。而在网络虚拟技术条件下则避免了面对面的、人际交往的压力和尴尬。这就会让被访者尽可能避免担心社会评价，从而真实地详述自身的心理困惑。如此也有利于网络心理咨询师准确了解对方的心理状况，更好地为其进行心理纾困。

3. 患者选择的自由度增大

与传统心理咨询迥异，网络咨询可以使人摆脱时空束缚。当事人可以随时根据自己的实际需要自由选择是否咨询或随时终止咨询，也可以自由选择自己喜欢的咨询师，或以新的身份重新匿名登陆。

4. 便于双向思考分析

当事人与咨询师在 App 上进行双向沟通，可以通过文字交流的形式。这也是一种受访者能够更好地整合思想，从而进行自我反思的过程。与需要即时领会对方的意图并做出反应的传统方式咨询不同，文字交流方式使得彼此有一个相对宽松的时间仔细思考、分析和回复，从而增强了双方对问题把握的准确度。与现实面谈相比，咨询者咨询时自我意识会自然弱化，拘谨感减轻，注意力更加集中，表达更为准确。如此，“网络咨询师完全可以将不能面对面带来的弊端转化为咨询的有利条件。”^[1] 试用者熟悉后，可加入普通会员，开通音视频。这种互动模式在一定程度上缓解了尴尬，利于冷静和客观地分析。

四、项目的实施策略

项目的创业宗旨是“用真诚与专业倾听一切，传递温暖！”战略目标则从在线心理咨询和网上心理教

育入手，不断扩展教育资源，扩大 App 规模，建立社会公益品牌，创造以社会效益为主的综合性价值。具体而言，分为 4 个阶段性目标。

第一阶段是试点使用人群，不断提高知晓度。与各中小学，大学以及商业教育机构合作，在线下开展试点推广，听取试用意见及时改进，使 App 能够良性运行。第二阶段是进一步增加使用者数量，树立社会公益品牌，增加知名度，向重点城市和各大高校推广，通过问卷调查等方式收集并听取大众意见，根据反馈完善软件产品，优化 App 内部结构。其中，针对个别特殊需求群体以缴纳最低合理运营成本费的形式适当附加商业价值。第三阶段是将 App 发展为全国性的公益网络平台，在重点城市和各大高校深化宣传，进行现场辅导推荐，展现项目技术的独特优势。第四阶段是打造项目专属网络平台，保护使用者的隐私的同时采用一体化的服务模式，为 APP 使用者提供专业且全面的信息回馈。针对平台有特殊需求的心理咨询患者，打造其专属的个性化心理咨询服务，即定制咨询。

在风险与对策方面，项目因为不够成熟，运行中可能会存在以下风险。一是资金风险。研发团队的策划执行，除了学校相关项目经费外，无任何自有资本。对策是寻求政府贷款；寻找投资伙伴；联系专业机构通过公益性技术指导减少资金购买技术成本；通过部分使用者因特殊需求而产生的有偿支付（特殊会员制度）等形式来弥合平台运营成本。二是技术风险。在创业初期，业务方面所需要的专业人员的组建，研发团队需要格外注意。对策是团队成员主要来自高校，主修社会学、心理学、教育学和网络工程技术等方面，在专业上有独特优势。此外，也可以与校外专业人员合作研究。三是管理风险。随着 App 的日益发展，可能出现教育咨询方面等人力资源不足的问题，组织结构、管理办法也面临相应的困境。对策是对项目组内部和外部人员进行专业化培训，提高团队的整体专业能力和素质。除了聘用专业对口的在校大学生之外，也可以聘任知名教师，从而体现 APP 的专业优势和教育底蕴。后续根据实际情况，可以与专业名师签订劳动协议，保证内部教育师资，吸引更多的用户。四是

推广风险。创业初期,使用者较少,App知名度不高,可能影响软件推广。对策是本着让用户学习到更多心理学知识和心理医疗知识的目的,以教育机构和专业人才独特优势,创立社会品牌,提高知名度。具体方法是可以和各中小学校合作,打造社会产品,通过推广拓宽使用群体。也可以与其他公司合作研发软件,多媒体宣传,扩大知名度,打造专属品牌,创收综合性效益。

在APP营销策略及附加经济效益方面。前期策略是建立网络咨询平台,初期所有咨询以及教育资源都是完全免费的,目的是打响我们的品牌,提高知名度。此后通过为其他企业或商业机构提供网络广告位,以广告位招租的方式赢得前期利润,为后期平台运营的投资提供资金铺垫。后期策略是利用前期的基础利润,后续会增加平台功能,例如网上教育、心理咨询、早教指导、相关心理教育机构推荐和软件升级服务等,为用户提供更多更好的服务。

在社会竞争优势方面。当前,势不可挡的网络发展趋势使竞争环境愈发激烈。一款App想要脱颖而出,除了产品本身的质量外,也需要高度重视宣传力度。大学生心理行为障碍率占比高,我们通过前期宣传,吸引众多大学生免费试用App,从而产生联动效应,带领更多的受众群体加入App,从而扩大使用者的范围。可以大中城市的高校大学生群体为主攻方向,大力宣传我们的软件和品牌。本项目具有以下四个方面的竞争优势。一是专业性强。App内团队成员主要来自高校,主修社会学、教育学、心理学和网络工程技术等方面,在专业对接上有独特优势。二是积极性强。一群朝气蓬勃的青年学子可能存在社会经验不足的问题,但拥有更多的热情、积极性和探究欲。三是模式新颖。公益性为主的倾听者App网络心理教育咨询服务,相较于其他纯粹商业性的模式,对用户独具吸引力,使得App成为倾听者和被倾听者的完美结合。四是节省资金。把学校作为主要的推广和发展方向,通过招聘兼职,节省部分项目投资资金。

五、成果和效益

成功研发出“倾听者App”,先期投入社会试用,

根据试用反馈情况进行优化处理后,最终面向全国,尤其对具有高需求量的重点城市和高校大学生群体进行广泛推广应用。以社会效益为主,通过“倾听者App”,缓解和疏导人们的心理问题,提高全社会对心理问题的关注度,引导全民健康向上的生活,以身心和谐带动社会和谐。以经济效益为辅,通过“倾听者App”的研发与应用,提供一些就业岗位,解决部分毕业生的工作问题,缓解就业压力,与此同时也产生附加的经济价值。

“网络心理咨询是新时代心理咨询发展的必然趋势。”^[2]研发团队着重强调在面对个体的心理问题,传统实体医院心理医疗存在显著缺陷,而基层社区制度以及无所不在的人情社会关系,也不能代替专业的心理辅导。项目组希冀以“倾听者App”的独特优势有针对性地弥补现有心理疏导和治疗途径之不足,充分运用现代科技和全新理念,对潜在的广大患者进行新式的心理疏导、解困和辅导,同时在软件内部广泛传播科学的心理健康知识和进行多元的心理疏导方式。该项目有助于提高当代大学生提出问题、探究问题和解决问题的实践能力,并且增加大学生就业机会,兼具社会效益、经济效益、创新价值和实践价值。

参考文献:

[1] 崔丽霞等.网络心理咨询的疗效与展望[J].心理科学进展,2007(02).

[2] 李慧静等.高校网络心理咨询研究综述[J].社会心理科学,2012(02).

基金项目: 本文系2020年全国大学生创新创业训练计划国家级项目研究成果,受湖北民族大学大学生创新创业训练计划项目(编号:202010517024X)资助。

作者简介: 1.樊玉娟,2000年10月生,女,汉族,甘肃民乐人,社会学专业本科在读,研究方向:网络社会学;

2.许一珂,2000年2月生,女,汉族,山东东营人,社会学专业本科在读,研究方向:网络社会学。