

网络心理健康服务调查:各种“不靠谱”需加强监管

疫情突然来袭不知所措?求职升学失利压力山大?婚恋家庭纷争焦头烂额?……近年来精神卫生与心理健康备受社会关注,网络心理健康服务需求很大。

记者调查发现,网络上心理健康咨询、亲密关系修复、陪伴倾诉倾听等都成为商机,但服务质量却存在不少问题:一些平台上有偿心理咨询、诊治从业者没有资质,一些平台打着陪伴倾听、哄睡叫醒等幌子提供“软色情”“擦边球”服务,还有些平台上相关服务纯属坑钱套路,毫无效果甚至有害,消费者被侵害后维权困难。

线上心理服务需求大、问题多

据专家介绍,新冠肺炎疫情以来,网络精神卫生和心理健康咨询、诊疗等服务需求明显增大。据了解,当前市场上相关服务主要有3种类型。

“线上医院”,其实就是把线下医院搬到了线上。由第三方平台或专业医院运营,精神专科医生在线为用户提供咨询、药品续方等服务。这类平台上的医生绝大多数资质齐全,规范性强。

记者见到,浙江省互联网医院平台上,有来自浙江各地医院精神科的医生入驻,平台清楚标明医生身份、专业以及收费标准和咨询量、反馈等,患者可以通过视频或者图文复诊。

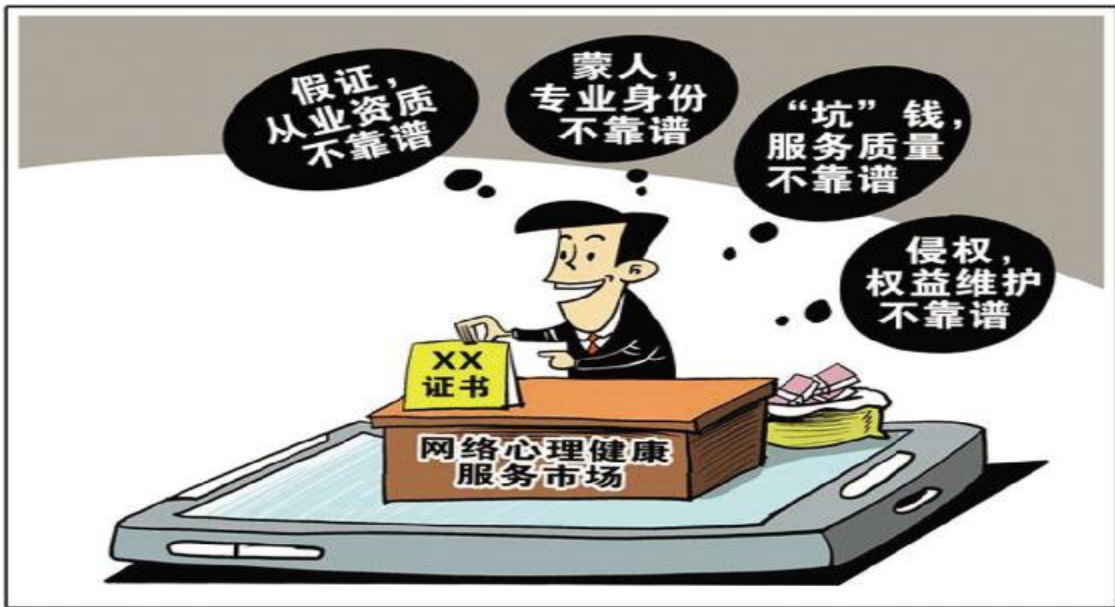
“付费内容”。记者在多个知名网络社交、短视频平台搜索到大量付费心理健康讲座、心理调节干预课程。

记者在某APP体验“带你疗愈焦虑症”付费内容,发现其内容大多为舒缓情绪方法和“心灵鸡汤”,与医学疗愈无关。有购买者留言称其“效果存疑”。

记者还发现,部分网络社交平台上有不少所谓“情感咨询机构”以“心理咨询师”名义,提供“分手复合”“挽回婚姻”等干预服务,一些网购平台也出售“情感挽回,出轨分离,婚恋修复”服务。还有些机构和个人则自称为“亲密关系咨询师”“亲密关系修复师”等,通过手机APP有偿提供服务。

还有人提供线上陪伴倾听、哄睡叫醒等“轻”心理服务。记者在淘宝平台发现有不少名为“树洞”“虚拟恋人”的店铺,下单后工作人员将添加客户微信或QQ,根据要求计时聊天、哄睡陪伴等。

“此类行为监管难度大,出现‘泛黄’或‘涉黄’情况较多。”一位网信部门工作人员表示。



网络心理健康服务市场有各种“不靠谱”

“当前网络心理健康服务缺少相应标准,不少求诊者或咨询人对相关风险不够了解,所以常有人被坑了钱还耽误诊治。”西南大学心理学部副教授郭磊说。记者调查发现,当前该领域确有几类“不靠谱”。

——假证,从业资质不靠谱。一些平台鼓吹自己的“名师”具有美国职业教育学会颁发的“ACI国际注册心理咨询师”证书等。但记者在淘宝平台发现多个制售假冒心理咨询师资质证书的卖家。一个名为“su”的卖家称可制作“ACI国际注册心理咨询师证”“APEI国际注册心理咨询师证”,每本售价260元,1天可取。

——蒙人,专业身份不靠谱。“不少平

台对所谓‘咨询师’几乎不设置专业门槛。”一位曾在多个平台兼职过的“咨询师”向记者透露,一些平台上甚至存在原本有心理健康问题的倾诉者自学“套路”后注册为咨询师的情况。记者还发现,不少平台存在“刷好评”误导咨询者的情况。

——“坑”钱,服务质量不靠谱。记者在某网络社交平台向一位情感咨询机构负责人咨询“情感修复”服务情况。这名负责人表示“情感挽回成功率达到98%,先交完一周的998元咨询费用后,会研究并给出方案。”一名曾在该机构购买同类服务的消费者告诉记者,自己交费后一周,仅获得2小时电话咨询、一些公开可见的

信息材料,当自己提出疑问时,该机构工作人员只给她一个“等”字。

另有咨询者投诉称,一位名为“国士九颜”的“情感导师”收取服务费后便只用一些“水话”来糊弄自己,对承诺的心理疏导分析服务均不兑现。

——侵权,权益维护不靠谱。记者发现,有多名咨询者投诉名为“暖暖情感咨询”的网络账号。投诉者称,该机构在与咨询者因咨询效果发生纠纷后,以曝光咨询者隐私为由要挟咨询者继续交钱。还有咨询者表示,自己在淘宝平台上购买心理咨询服务,随后被所谓的“咨询师”公开了各种隐私聊天记录。

加强监管是行业发展、市场拓展必经之路

浙江大学医学院精神卫生中心、杭州市第七人民医院副院长毛洪京等多位专家表示,网络心理健康服务行业有广阔前景,但目前正规医院网络医疗服务力量投入不足,相关线上服务诊疗与服务缺少标准,商业平台服务监管难度大等问题应予充分重视。

毛洪京表示,受限于现实条件,医院很难自建自营网络服务平台,未来“商业网络平台+专业医院”是大方向,但是对从业门槛、资质、收费标准等细分领域的行业标准必须尽快制定规范。

北京大学电子商务法研究中心主任

薛军教授表示,心理咨询属于广义上的治疗行为,从业者应有相关资质。一些倾听服务和心理缓解咨询活动虽非医疗行为,但也应要求对从业人员实现平台后台实名制。

“心理治疗和心理咨询是不同的概念,需要准确评估咨询人心理和现状,而线上信息获取能力有限,对从业人员能力要求更高。”天津大学心理健康教育中心副主任安莉认为,应对线上心理咨询从业人员设立比线下更高的专业审核标准。

对于相关网络平台责任,薛军强调平台应加强相关从业人员资质审查核实,披

露备案,同时需要建立真实有效的用户评价机制。“平台把好入门关,不能任由虚假宣传‘横行’。另外,对有特定严重犯罪记录及恶习的,应限制准入。”

北京师范大学网络法治国际中心高级研究员臧雷提醒,对一些平台上打着心理健康幌子的“软色情”信息,平台负有法定监管、清理义务,如为流量或短期效益“视而不见”,则涉嫌违法甚至犯罪。他建议各平台为网络心理健康服务提供良好的发展环境,同时,监管部门也应尽快针对该领域完善监管规范,加强治理力度。

(郭慧颖 李嘉盈)