

心理咨询师职业资格认证取消后

2017年,人社部取消了心理咨询师职业资格认证考试。此后行业监管出现真空,大量培训机构招揽学员、发放不具效力的心理咨询专业技能培训证书。很多不具能力者上岗咨询,部分心理咨询平台及咨询师存在明显的诱导消费行为,造成乱象频发。

今年4月,赵喆在社交平台发布了一篇五千字的文章,详细记录了她接受心理咨询的经历。文章中称,自己原本寻求专业帮助,却因咨询师的不当引导陷入了更深的情绪困境。

赵喆告诉记者,去年8月,她在父亲病重、工作危机和婚姻问题的多重压力下,通过某平台找到了一位拥有3.4万粉丝的“资深心理咨询师”。初次咨询,对方给出建议:“你可能患抑郁症了,需要立即干预。”而在赵喆支付9800元后,咨询变成了理论复述和课程推销。“每次都用专业术语包装,然后推荐更贵的套餐。”赵喆说,三个月后,她觉得状态更糟了。

李薇花费6980元,在一家心理咨询平台拿到了“高级心理咨询师”证书,但在这家承诺“包拿证、包分配工作”的平台,她仅接到两单咨询后机构就倒闭了,法定代表人也被列为失信人员。

记者注意到,某线上投诉平台

上,关于“线上心理咨询乱象”的投诉层出不穷。被反映较多的问题有:本想寻求专业帮助,却遭遇各种套路,从业者资质参差不齐、咨询效果难以评估、收费机制不透明等。

据中疾控发布的卫生健康统计年鉴和公开数据显示,截至2024年,全国约有9500万抑郁症患者,心理咨询机构数量已超过12万家。面对巨大的市场需求,线上心理咨询服务迅速兴起,除了大量的心理咨询App平台,还有众多活跃在社交媒体的“野生心理咨询博主”。

一位长期从事心理咨询工作的专家告诉记者,2017年,人社部取消了心理咨询师职业资格认证考试,标志着政府主导的行业准入机制退出。此后行业监管出现真空,大量培训机构打出“零基础速成”“月入数万”的旗号招揽学员,发放不具效力的心理咨询专业技能培训证书。很多不具能力者就上岗咨询,部分心理咨询平台及咨询师存在明显的诱导消费行为,造成乱象频发。

去做心理咨询,反而感觉被冒犯

2022年夏天,饱受学业压力困扰的小孙点开了一个心理测试链接,完成了一份120题的“马斯洛安全感测试”,系统提示她“存在严重不安全感,建议尽快干预”。随后,她选择了线上心理咨询服务。

然而这个决定并未带来预期的帮助。小孙先后在4家线上平台接触过7位咨询师,有咨询师在首次咨询就推销“能量疗愈”课程;有咨询师在她讲述校园霸凌经历时轻率地评价她“太敏感”;最令她感觉到被冒犯的一次,是在她提出休学想法时,咨询师用“家境一般、长相普通”等话语贬低她的个人价值。

小孙说,她前后支付了累计四万多元的咨询费用,却始终未能获得有效的心理帮助。

赵喆的经历类似。她提供的聊天记录显示,2024年,对接服务的心理咨询机构要求她预付9800元购买十次视频咨询服务。经过一番讨价还价,机构最终优惠了500余元

费用。

赵喆告诉记者,咨询过程中,对方大多只是机械地复述书本内容,让她打坐、冥想,偶尔使用一些晦涩的心理学术语。

当她试图倾诉婚姻问题时,咨询师反问:“就这点小事?”赵喆说,这种敷衍的态度让她感到被忽视,而非获得应有的专业支持。

从业十余年的专业心理咨询师赵敏表示,正规的心理咨询服务有严格的职业规范,任何承诺“包治百病”或“快速见效”的说法都是不靠谱的,合格的心理咨询师会保持价值中立,通过专业方法帮助求助者找到解决问题的途径,而不是对求助者做出评价。

她强调,《中国心理学会临床与咨询心理学工作伦理守则》明确规定:心理咨询师不得对咨询效果做出绝对承诺,不能贬低或打击来访者,必须尊重来访者的自主决策权,更不可将自己的价值观强加于人。

“包拿证、包分配工作”

2017年,人社部取消了心理咨询师职业资格认证考试,标志着政府主导的行业准入机制退出。浙江省心理卫生协会理事长赵国秋对记者解释,这一调整是政府简政放权、精简职业资格认证的结果。

认证取消后,各式各样的心理咨询专业技能培训证书走到台前。赵国秋指出,部分培训机构为追求利润,一方面向来访者提供咨询服务,另一方面降低门槛招收学员。这些学员背景各异,包括待业人员、转行者等。培训机构每月批量发放资格证书,导致从业人员专业水平良莠不齐。

实际上,目前心理咨询师既没有国家统一认证,也没有省级人社部门认可的职业技能等级评定。

记者调查发现,目前电商平台上仍有大量商家在销售心理咨询师培训课程及证书。这些课程价格在1100元至3800元不等,商家以“每天学习一小时”“考试包过”等宣传语吸引学员,并声称其证书被各大心理咨询机构和平台认可。

曾在“愈见”心理咨询平台工作的李薇向记者透露,她花费6980元,拿到了“愈见”颁发的“高级心理咨询师”证书。该机构曾承诺“包拿证、包分配工作”,但她仅接到两单咨询后,机构就倒闭了,法定代表人

也被列为失信人员。“一个月拿证,培训几天就能上岗,这样的心理咨询师你觉得能专业吗?”李薇说。

4月8日,记者以报名者身份咨询“壹心理”平台3580元的培训班,招生老师热情洋溢:“专科以上学历、18-65岁均可报名。”当记者表示只有中专学历时,对方立刻改口:“没有学历也可以学习。”

问及证书用途,该老师表示:“考证已经是被淘汰的方式,现在各大平台都是自主培养咨询师,自己考核、自己用人、自己负责。”

记者随后询问了5家心理咨询平台,其中4家表示只认可在本机构接受过系统培训的咨询师,即持有其他机构颁发的证书,仍需接受自家平台培训才有机会执业。

“证书互不认可是行业普遍现象。”赵敏指出,各机构都在自说自话地宣称自己的证书最权威。她说,部分机构为提升证书“含金量”,甚至不惜虚构“国际认证”背景或伪造与知名高校的合作关系。

与之形成对比的是正规心理咨询师的培养标准。赵敏展示了她的专业学习轨迹:系统学习30多门专业课程,完成450小时临床实践和300小时专业督导训练。“培养合格的心理咨询师需要7到10年时间,”她说,“而现在很多所谓的‘咨询师’连最基本的倾听能力都不具备。”



让客户永远感觉,自己即将痊愈

“心理咨询真的有用吗?”李薇每次看到这样的提问都会忍不住留言提醒:“谨慎选择,不要轻易买课。”作为曾经的“业内人士”,她深知这个行业背后隐藏的套路。

李薇回忆,平台培训时明确告诉他们:“要像设计奢侈品广告一样包装心理学概念。”这些测试的真正目的不是诊断,而是筛选潜在客户。一旦有人表现出焦虑情绪,标准化的销售流程就会立即启动。

李薇说,获得一个有黏性的客户,往往始于精心设计的营销话术。比如要求受访者先免费做个心理测评,系统会自动生成“中度抑郁”的结果;再用19.9元的“钩子价”,提供半小时咨询,

作为吸引人踏入的第一道门槛。当来访者显露出进一步咨询的意愿,价值上千元的高价课程套餐就会适时出现。

记者在某平台上联系到一位自称“国家二级心理咨询师”的博主。其主页标注着“无偿、公益”字样。第一次咨询时,咨询师先是用了一些专业化词汇来开场:“最近有什么困扰?是否有躯体化症状?能否觉察情绪爆发时的自动思维?”

当记者称“只是工作焦虑”后,对方即刻切换话术:“没关系,这说明你还没真正认识自己。这个过程很漫长,但是你要相信我,我会帮你,我们一起找到自己。”

当记者询问具体咨询方案时,博

主表示微信私聊,紧接着,她向记者推荐了500元一小时的心理咨询课程,并表示,如果一次性购买20次咨询服务,可以优惠1000元。

李薇告诉记者,预付费套餐是另一种套路。表面上,万元购买100小时咨询看似优惠,实则存在诸多限制。部分咨询师刻意延长单次时长,半年就能消耗完套餐额度,继而诱导客户续费。

她说,有位“明星咨询师”的案例曾在咨询圈内流传,三年里,他让同一位来访者先后购买了职场压力管理、婚恋关系重建等多个课程,累计消费8万余元。这位咨询师经常炫耀,他能让客户永远感觉,自己即将痊愈。

“明明感受到了伤害,却找不到着力点”

自感咨询没效果,赵喆提出退掉未完成的咨询课程,但咨询机构以“套餐服务一经开始概不退款”为由拒绝了。

赵喆拨打了市场监管热线。电话里,工作人员告诉她,心理咨询属于比较特殊的服务行业,目前没有统一的收费标准和效果评估体系。当问及咨询师资质问题时,对方表示只要机构能提供合法的营业执照、咨询师培训证明,就不构成违法。

小孙也发现,线上心理咨询维权面临诸多困境。由于行业标准模糊、服务效果难以量化,消费者在举证服务质量、界定责任归属时往往无从着手。“明明感受到了伤害,却找不到着力点。”

她先后咨询了三个律师,律师们几乎给出了一样的答案,诉讼的取证难、周期长,这类案件胜率很低。

律师们认为,如果启动诉讼程序,最直接的障碍来自效果认定的主观性。心理咨询不像网购商品有明确的

质量标准,也不似医疗行为存在病理指标,很多维权者,因无法举证服务无效而败诉。

2024年,山东济南槐荫法院审理了一起线上心理咨询服务纠纷案。当事人焦某因失恋后情绪低落,花费6000元购买了40天的心理咨询服务。一周后,焦某认为服务没有效果要求退款,被机构拒绝后诉至法院。

法院审理认为,心理咨询服务的效果评估具有主观性,需要综合考虑多方面因素。最终通过调解,机构退还了部分费用。

主审法官在案件审理结束后表示,消费者在选择心理咨询服务时,要注意审查机构和咨询师的资质,同时在合同中明确服务内容和预期效果。但法官也坦言,效果评估缺乏客观依据。心理咨询的效果很大程度上取决于来访者的主观感受,这类纠纷往往难以简单判定。

也有消费者质疑:线上心理咨询

机构标榜“专家”头衔、展示“成功案例”的行为是否涉嫌虚假宣传和欺诈?

2025年3月26日,上海市闵行区人民法院公开科普了这一问题。根据消保法规定,心理治疗,也是一种正当的消费行为,作为心理咨询的接受方,具有消费者的身份,应当受到消保法的保护,而心理咨询的提供方,也应该受到约束。

而司法判定线上心理咨询机构虚假宣传主要看三个关键点:是否资质造假,是否夸大效果、承诺是否具体可查。比如,宣称“国家认证心理咨询师”,但国家2017年已取消该资格认证,这种宣传就涉嫌造假。

其次是效果验证。如果广告说“三次咨询缓解抑郁症”,必须拿出医学研究证据支撑。现实中很多机构用“95%用户反馈有效”这类模糊表述,法院会要求提供具体数据,比如调查了多少人、改善标准是什么、拿不出完整数据就可能被认定虚假宣传。



“监管真空”如何破局

监管真空”。

人社部门曾经负责心理咨询师的资格认证,但自2017年取消认证考试后,就退出了行业管理。如今,市场监管部门可以对心理咨询机构工商登记、收费等进行管理,但对服务质量和专业水平没有监督。

现行的《精神卫生法》虽然明确区分了心理咨询和心理治疗,规定了心理咨询师不得从事心理治疗,心理治疗必须在医疗机构进行并由卫健委监管,但没有明确心理咨询机构该由谁来管理。

赵国秋觉得,从专业角度看,卫健委似乎是最合适的监管部门,但现行法律并未赋予其明确的监管职权。这就造成了一个令人担忧的局面,有法律条文,却找不到执行的主体;政策导向很明确,却分不清谁来负责。

也有一些积极的举措,探索破局

的路径。

上海交通大学医学院教授、硕士研究生导师谢斌此前在接受《南方周末》采访时表示,该市通过地方立法,修订了《上海市精神卫生条例》,明确由卫生行政部门对心理咨询机构提供的服务进行监督检查,向社会公布检查结果。这就明确了行业的主管部门。

2025年4月1日,上海市《心理咨询机构服务规范》正式实施,该规范由上海市卫健委牵头制定,市场监管部门联合发布,从服务原则、基本要求到服务流程、应急处置等各个环节都作出了系统性规定。

《规范》规定,若采用线上咨询的方式,心理咨询师应充分考虑互联网对心理咨询的影响,保持伦理敏感性,遵守伦理规范。在确定采用线上咨询之前,心理咨询师应与来访者充分讨

论,帮助来访者认识线上咨询的优势和局限。(心理咨询师)不能对来访者带来压力、紧张、冒犯等言语或非言语行为。

有专家评价,这份服务规范,不仅明确了咨询机构的基本执业规范,还建立了服务评价与持续改进机制。将原本松散的服务标准转化为可量化、可评估的具体指标。

赵国秋建议,心理咨询应该被纳入政府管理,明确主管部门,对行业制定服务规范、技术标准和监督评估标准,以及对机构和从业人员的资质进行审核、定期监督检查。

在他看来,心理咨询行业需要严格的准入门槛和专业素养。优秀的咨询师更像是一面镜子,帮助来访者看清自己。“行业的规范化之路或许漫长,但每一步都值得期待。”

(来源:新京报记者)