

## A Review of Influential Factors Involved in the Effect of Online Psychological Counsulation

Zhang Ru<sup>1\*</sup> Zhong Ying<sup>2</sup> Chen Jing<sup>3</sup>

1. Wuhan College of Arts & Science, Wuhan;

2. National Tsing Hua University, Xinzhu;

3. Law&Business College of Hubei University of Economics, Wuhan

**Abstract:** In terms of the effect comparison between online psychological counseling and traditional psychological counseling, it is found that the treatment effect for patients with depression is very similar, and there is no significant difference in the effect of cognitive behavior technology online and offline, and patients with social phobia are more inclined to be online Counseling. Four factors, such as treatment relationship, communication method, sensory information collection, and psychological counseling, have an effect on the effectiveness of online psychological counseling. Based on this, the future research directions in the field of online psychological consultation are prospected.

**Key words:** Online psychological consultation; Effect; Traditional psychological consultation; Effect influencing factors

Received: 2020-10-07; Accepted: 2020-10-15; Published: 2020-10-22

---

## 网络心理咨询效果影响因素的研究综述

张茹<sup>1\*</sup> 钟滢<sup>2</sup> 陈静<sup>3</sup>

1. 武汉文理学院, 武汉;

2. 台湾清华大学, 新竹;

3. 湖北经济学院法商学院, 武汉

邮箱: 2781475318@qq.com

**摘要:** 网络心理咨询与传统心理咨询在效果对比上发现, 针对抑郁症患者的治疗效果十分相近, 认知行为技术在线上及线下的效果上无显著性差异, 而社交恐惧症患者更倾向于在线心理咨询。治疗关系、沟通方式、感官信息收集、心理咨询的设置这四个因素对网络心理咨询的效果有影响。在此基础上, 对网络心理咨询领域的未来研究方向进行了展望。

**关键词:** 网络心理咨询; 疗效; 传统心理咨询; 效果影响因素

收稿日期: 2020-10-07; 录用日期: 2020-10-15; 发表日期: 2020-10-22

Copyright © 2020 by author (s) and SciScan Publishing Limited

This article is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



## 1 网络心理咨询的现状

由于传统面对面心理咨询存在着一些局限, 如偏远地区咨询师数量不够, 资源局限导致选择服务的余地缩小; 路途遥远, 时间成本太高; 当面咨询所承担的社会污名化曝光的风险; 经济压力的负担等, 越来越多的人选择网络的方式进行心理咨询。网络心理咨询带来了诸多便利: 节省时间和经济成本; 便捷快速; 实现优势资源的重新分配, 让更多需要心理咨询的来访者受益。

网络心理咨询逐步盛行的今天, 诸多问题有待研究。尤其是网路咨询的效果到底如何? 网络咨询与面对面咨询的效果差别体现在哪些地方? 哪些因素会对网络咨询的效果产生影响? 作为心理咨询师, 从事网络心理咨询工作时, 需要考虑哪些影响因素以帮助自己的实践工作, 以上疑问正是本文想要探讨的地方。

## 2 网络心理咨询的效果

目前, 国际上诸多学者对网络心理咨询的疗效存在质疑。当前大多数相关研究都集中于认知行为疗法模型的网络应用及支持性网络团体的效果评估等研究领域。

Andersson (2005) 在针对抑郁症患者的治疗研究中发现: 网络心理咨询团体与面对面心理咨询团体的疗效十分相近, 经统计分析后发现两者之间的治疗效果无显著性差异 [1]。通过研究网络自助小组在治疗焦虑及缓解压力等症状方面的疗效, 也发现了同样的结果 [2]。Lynch (2014) 对智能手机应用程序所提供的行为和正念 (认知行为技术) 自助治疗的疗效进行研究后发现, 此疗法 (认知行为技术) 在面对面治疗时效果无异 [3]。网络治疗方式不仅在焦虑和抑郁等情绪方面有不逊于面对面心理咨询的疗效, 对某些特定人群更是效果显著。Titov (2009) 发现: 社交恐惧症患者更倾向于在线治疗 [4]。

由此可见, 目前关于网络心理咨询效果的研究多关注于各类型患者在各症状上的效果比较。将目前

对于网络心理咨询效果影响因素的研究进行深入探讨,能够帮助国内研究者在此问题上深入思考,促进网络心理咨询师了解可以从哪些方面来提升自己的网络心理咨询服务。

### 3 网络心理咨询的效果影响因素

#### 3.1 治疗关系

Horvath 和 Symonds (1991) 研究认为:无论心理咨询师采用何种理论方法,与来访者的关系才是最重要的工具 [5]。那网络心理咨询会给治疗关系带来什么样的挑战呢?

Cook 和 Doyle (2002) 对比了两组来访者(一组在传统治疗环境中,另一组在网上)在咨询关系联盟水平(Working Alliance Inventory)上的高低,结果没有发现显著性差异 [6]。并且,在线心理咨询组的来访者认为在线咨询相对于传统咨询方式而言,具有更自在、便利、灵活、方便的优势。此研究结果打破了传统观点,即认为心理咨询师和来访者应承诺建立一种严肃、深刻、负责任的关怀关系。

虽有研究显示出网络心理咨询的优势,但其塑造的遥远空间依然可能对治疗效果产生影响。Gallese (2003) 发现,镜像神经元的存在,使得来访者和咨询师能够相互联系 [7]。其中的作用机制为当来访者表达情感、与心理咨询师互动时,咨询师会观察到对方的行为,彼此的脑神经会激活并相互学习,从而形成了一个彼此相呼应的关系互动。治疗关系的变化是基于“当下时刻”的经验,即隐性交流时刻 [8]。这个过程中必须与真实的人,体验彼此的交流互动(除了声音,还有可能是气味、肢体动作、表情等),一起经历真实的事件,产生此时此地的感觉和行动,这样当下的经验才会达到治疗关系的深度联结的效果。

Cancrini (2006) 和 Smith Benjamin (2003) 指出,当心理咨询的治疗目标不仅旨在减轻症状,还针对人格障碍时,身体存在更为重要。在这种情况下,治疗联盟本身就是最强大的治疗工具 [9] [10]。研究发现,如果双方已经建立了一个稳固的治疗联盟再进行视频咨询的话,那与地面咨询的效果差异将减弱,并可能完全消失。

但在咨询初期,仅仅透过网络看到或听到心理咨询师的话,并不能取代身体上的亲近感,而这种亲近感本身有助于产生信任。只有近距离观察表情,感知彼此的一举一动,才能给来访者机会判断咨询师是否值得信任,及咨询是否拥有可以改变生活的机会。这些是视频咨询可能做不到的。

从面对面交流转向网络心理咨询后,会给治疗关系的建立和深入带来什么样的影响呢?如何在网络的情境下与来访者建立良好的治疗关系呢?先前的研究显示,传统心理咨询环境所建立的治疗关系是很重要的疗效因素,而改成网络咨询后,如何让网络治疗关系对来访者有疗效是值得进一步探讨的问题。

#### 3.2 沟通方式

网络心理咨询改变了传统心理咨询的沟通方式,加入了文本文字、符号表情等多样沟通方法。其对网络心理咨询效果的影响及其影响机制等方面内容是值得研究的。

Vallario (2012) 提醒心理咨询师和来访者之间要注意使用网络信息交流的细节,比如回复的内容、及时性、表情符号的应用及时间间隔等 [11]。Manfrida 和 Eisenberg (2007)、Manfrida (2009) 和

Manfrida、Albertini 和 Eisenberg (2017) 研究发现:网络文本信息会给来访者提供支持,并可以延长咨询师对来访者的正面影响,实行简洁有效的治疗干预,还有可能降低咨询的频率 [12] [13] [14]。构成信息的语法、表情符号(“笑脸”和图片)可用于推断诊断信息并进行支持和治疗干预。

由此可见,分析来访者与咨询师网络交流文本信息中的情绪与语意对心理咨询工作有促进作用,其中还有很多待进一步研究的细节。

### 3.3 感官信息的收集

当网络心理咨询提供了文本、表情符号及语法等对疗效有促进作用的信息时,感官信息的收集却变得困难重重。

Manfrida (2011, 2014) 研究发现,观察到来访者在咨询室里与日常生活中的不一致有时会带来咨询的巨大突破,为心理咨询师的个案概念化提供重要信息 [15] [16]。为了捕捉到这些信息,咨询师要动用自己所有的感官,注意咨询中的细节。而当咨询从地面转到网上后,这类信息的发现变得困难。比如,一位打扮得优雅知性的女性来访者,而身上散发出浓厚的酒味;又或者一位上面穿着西装,下面身着短裤的男士来访者在做视频心理咨询的话,心理咨询师也是很难发现的。由此可知,网络心理咨询使咨询师缺乏了很多收集及了解信息的途径。而这些信息如何在新型网络心理咨询中可以被收集,也是值得研究者进一步探讨的。

### 3.4 心理咨询的设置

Mingione、Moscarella 和 Scappaticci (2016) 发现:网络咨询不是面对面会谈的简单转换,而是拥有了新的交流维度,因此设置成为一个重要问题 [17]。

网络咨询场景与来访者及治疗师习惯的不同:在心理咨询室内,每个元素都是在专业背景下构建的。而在视频咨询中,一方或双方会处于不同的背景下。这对传统心理咨询的设置产生了极大的冲击,有可能会削弱心理咨询师的专业形象,让治疗关系发生变化。例如挂在墙上的图片:如果是患者的,这些可能会为咨询提供一个话题;如果是咨询师的,这些可能会揭示出他们不愿透露的私生活。因此,为了保证心理咨询师办公室通常提供的隐私、连续性和保密性,网络咨询必须遵守一定设置。比如:来访者和治疗师必须单独呆在一个房间里,该房间应保证在咨询期间的隐私性(不会有旁观者意外地听到或走进来);另外需要稳定的网络。如果在咨询中突然断网的话,会耗费更长的时间和精力才能让双方都调整回状态。

设置是保障心理咨询疗效的基本前提,Vallario (2012) 就对心理咨询师发出警告:如果运用网络进行治疗的话,需要提前了解其风险性,并告知来访者如何保护自己 [11]。

## 4 未来研究展望

以网络心理咨询与传统心理咨询效果对比这一思路为主线,本研究探讨了目前发现的疗效影响因素,未来的研究可以继续深入探讨心理咨询师如何促进网络心理咨询效果。具体来说,探讨网络心理咨询疗效因素研究可以从以下几个方面展开:

第一,传统心理咨询见面次数对网络心理咨询效果的影响。目前,不少心理咨询师采用网络心理咨询与传统面对面心理咨询相互轮转的方式为来访者进行服务。但这样方式的合理操作方法,即到底如何安排轮转次数会有较好的心理咨询效果还有待深入研究。

第二,治疗关系同盟对网络心理咨询效果的影响。网络的方式给来访者及心理咨询师之间的关系建立带来了新的挑战,目前鲜有研究提及此关系的变化历程及作用因素。未来的研究可以对网络心理咨询关系的建立、形成、稳定等变化历程进行探讨。

第三,专注程度对网络心理咨询效果的影响。网络带来便利性的同时,也容易让咨询师同时关注来访者及电脑上其他信息。那么,心理咨询师在进行网络咨询前需要做哪些准备以促进心理咨询师的专注程度是未来待探讨的问题。

第四,来访者心理特征对网络心理咨询效果的影响。目前,关于不同类型来访者从网络心理咨询获益的研究甚少,未来研究可着眼于不同心理发展水平及心理特征的来访者从网络心理咨询受益度。

## 参考文献

- [1] Andersson G, Bergström J, Holländare F, et al. Internet-based self-help for depression: Randomized controlled trial [J]. British Journal of Psychiatry, 2005 (187): 456-461.  
<https://doi.org/10.1192/bjp.187.5.456>
- [2] van Straten A, Cuijpers P, Smits N. Effectiveness of a web-based self-help intervention for symptoms of depression, anxiety, and stress: Randomized controlled trial [J]. Journal of Medical Internet Research, 2008 (10): 1-12. <https://doi.org/10.2196/jmir.954>
- [3] Lynch T R, Cheavens J S. Dialectical behavior therapy for depression with co-morbid personality disorder: An extension of standard DBT with a special emphasis on the treatment of older adults [M] // Dimeff L A, Koerner K (Eds. ), Real world adaptations of DBT. New York: Guilford Press, in press.
- [4] Titov N, Gavin A, Schwencke G, et al. Shyness 1: Distance treatment of social phobia over the internet [J]. Australian & New Zealand Journal of Psychiatry, 2008 (42): 585-594.  
<https://doi.org/10.1080/00048670802119762>
- [5] Horvath A O, Symonds B D. Relation between working alliance and outcome in psychotherapy: A meta-analysis [J]. Journal of Counseling Psychology, 1991 (38): 139-149.  
<https://doi.org/10.1037/0022-0167.38.2.139>
- [6] Cook J, Doyle C. Working alliance in online therapy as compared to face-to-face therapy: Preliminary results [J]. Cyber Psychology and Behaviour, 2002, 5 (2): 95-105.  
<https://doi.org/10.1089/109493102753770480>
- [7] Gallese V. La molteplice natura delle relazioni interpersonali: la ricerca di un comune meccanismo neurofisiologico [J]. Rivista Networks, 2003.
- [8] Stern D N. The present moment in psychotherapy and everyday life [M]. New York: W. W. Norton, 2004.
- [9] Cancrini L. L'oceano borderline [M]. Milano: Raffaello Cortina, 2006.

- [ 10 ] Benjamin S L. Interpersonal reconstructive therapy: An integrative personality-based treatment for complex cases [ M ] . New York: Guilford Press, 2003.
- [ 11 ] Vallario L. SMS e terapia: le relazioni pericolose [ J ] . *Ecologia della Mente*, 2012 ( 2 ) : 240-252.
- [ 12 ] Manfrida G, Eisenberg E. Scripta Volant! Uso e utilità dei messaggi SMS in psicoterapia [ J ] . *Terapia Familiare*, 2007 ( 85 ) : 59-82.
- [ 13 ] Manfrida G. Gli SMS in psicoterapia [ M ] . Torino: Antigone, 2009.
- [ 14 ] Manfrida G, Albertini V, Eisenberg E. Connected: Recommendations and Techniques in Order to Employ Internet Tools for the Enhancement of Online Therapeutic Relationships. Experiences from Italy [ J ] . *Contemporary Family Therapy* 2017, 39 ( 4 ) : 314-328. <https://doi.org/10.1007/s10591-017-9439-5>
- [ 15 ] Manfrida G. Plausible, convincing and appealing. Characteristics and development of therapeutic stories in a shared reality approach [ J ] . *Journal of Systemic Therapies*, 2011, 30 ( 2 ) : 22-41.  
<https://doi.org/10.1521/jsyt.2011.30.2.22>
- [ 16 ] Manfrida G. La narrazione psicoterapeutica. Invenzione, persuasione e tecniche retoriche in terapia relazionale [ M ] . Milano: Franco Angeli, 2014.
- [ 17 ] Mingione E, Moscarella A, Scappaticci M. Whatsapp quindi sono. Il setting liquido al tempo dello smartphone [ J ] . *Congresso Internazionale SIPPR*, 2016.