

视频心理咨询中好坏效果案例的技术使用情况分析

徐 耘 赵 妍

南京大学，南京

摘要 | 本研究采用内容分析法，对视频咨询中不同效果案例和不同水平咨询师案例的咨询技术使用情况进行了比较分析。研究发现，相较于面对面咨询，视频咨询中存在环境核准、回溯及连接确认等特异性咨询技术。在认知性回应技术的整体运用比率方面，好效果案例显著高于坏效果案例，成熟咨询师显著高于新手咨询师，具体在解释和指导技术方面表现得尤为突出。此外，不同类型案例在内容反映、自我暴露、环境核准、连接确认、开放式提问等具体技术的使用上也存在显著差异。从研究结果中可以得出以下结论：视频咨询确有不同于面对面咨询的独特技术偏好，面对面咨询经验并不完全适用于视频咨询。

关键词 | 视频心理咨询；咨询技术；内容分析法

Copyright © 2024 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/>



即时视频心理咨询（real-time video counseling，以下简称“视频咨询”），是指心理咨询师或治疗师借助网络和信息设备同步传输图像和音频，为处于另一地域的来访者提供心理咨询或治疗的过程^[1,2]。视频咨询已成为心理健康和精神卫生服务体系中至关重要的环节，成为新时期提升全民心理健康水平不可缺少的重要力量。据中国某心理咨询平台调查显示，截至2023年底，视频咨询方式已远超面对面咨询，占总咨询量的65%^[3]。

随着视频咨询的大量实施与应用，关键问题也逐渐显现。Perle 等人（2014）的研究表明，有近半数的心理学从业者认为远程心理服务的效果不如面对面治疗，这主要源于对远程心理服务的种种顾虑，包括伦理问题、对来访者所处场所私密性的顾虑以及缺乏研究等。但同时，也有超过半数的心理从业者表示对远程心理服务培训感兴趣，他们希望获得远程心理服务中的疗效研究、传统和远程心理服务的比较，

基金项目：江苏高校哲学社会科学基金项目（项目编号：2024SJYB0003）；南京大学2023数字化教学研究项目“数字化教学的伦理与效果研究”。

作者简介：徐耘，南京大学心理健康教育与研究中心专职教师，研究方向：心理咨询理论与实践、心理健康教育；赵妍，南京大学心理学系研究生，研究方向：心理咨询理论与实践。

文章引用：徐耘，赵妍. 视频心理咨询中好坏效果案例的技术使用情况分析 [J]. 心理咨询理论与实践, 2024, 6(8): 466-476.

<https://doi.org/10.35534/tppc.0608057>

以及建立远程心理服务的方法等方面的详细信息^[4]。而当前关于视频咨询有效性的过程性研究以及针对具体咨询技术使用的差异性研究还相对较少，因此，目前还需要更多证据去厘清促进视频咨询有效开展的技术和方法，从而推动视频咨询更好地应用和发展。

本研究旨在通过内容分析法，对视频咨询进行过程-效果研究，探索不同效果案例和不同水平咨询师对咨询技术使用的特点与差异，以期为未来咨询师进行视频咨询技术和方法的选择、培训等提供实践参考。

1 研究对象

采用目的性抽样的方法招募心理咨询师和来访者。要求咨询师同时具备面对面咨询经验和视频咨询经验，且咨询师在年龄、性别、咨询流派方面具有差异性；本研究依据“实践经验”和“专业认证”两个指标来区分咨询师的成熟与否，成熟组咨询师需要获得注册系统心理师以上的专业认证，且咨询时长为1000小时以上，不满足上述条件的咨询师则被纳入新手组。要求来访者有接受心理咨询的意愿，且来访者在年龄、性别、咨询议题方面存在差异性。最终招募并筛选出8名咨询师和10名来访者，咨访双方配对开展为期6到8周、每周1次、每次50至60分钟的视频咨询（其中有两名咨询师各接待了两位来访者），且咨询全程录音录像，研究过程获得所有参与者的知情同意。咨询师和来访者的具体信息详见表1和表2。

表1 咨询师基本信息

Table 1 Basic information of counselors

编号	组别	性别	年龄 (岁)	视频咨询时长 (小时)	面对面咨询时长 (小时)	主要咨询流派
CO1	新手	女	32	50-200	200-500	人本主义
CO2	成熟	女	37	200-500	2000-3000	焦点解决疗法
CO3	成熟	女	36	50-200	1000-1500	认知行为疗法
CO4	成熟	女	40	50-200	3000以上	认知行为疗法
CO5	新手	女	36	200-500	50-200	人本主义
CO6	成熟	女	43	50-200	1500-2000	家庭治疗
CO7	新手	女	37	200-500	50-200	心理动力学
CO8	新手	男	37	200-500	50-200	人本主义

表2 来访者基本信息

Table 2 Basic information of clients

编号	性别	年龄 (岁)	曾接受视频咨询时长 (小时)	曾接受面对面咨询时长 (小时)	主要咨询议题
CL1	女	25	0	46	家庭关系
CL2	女	22	3	21	抑郁情绪
CL3	女	30	0	0	亲密关系
CL4	女	31	4	30	个人探索
CL5	女	22	0	10	人际关系
CL6	女	19	0	0	焦虑情绪
CL7	男	26	1	3	学业问题
CL8	女	23	0	0	亲密关系
CL9	女	21	0	6	学业问题
CL10	男	28	1	13	亲密关系

2 测量工具与分析方法

2.1 会谈感受

本研究采用中文版“会谈评估问卷”（Session Evaluation Questionnaire, SEQ）来评定会谈效果。该问卷共有 21 个条目，分为深度性和流畅性两个维度。牛宏伟（2009）对中文版 SEQ 进行了探索性因素分析，证实该问卷具有较好的信度^[5]。

2.2 工作同盟

已有研究表明，工作同盟是影响咨询效果的重要因素^[6]。因此，在视频咨询中是否建立了良好的工作同盟也是评估咨询效果的重要指标之一。

本研究采用中文版的“简版工作同盟量表 - 修订版”（Working Alliance Inventory-Short Revised, WAI-SR）来测量会谈中的工作同盟。该问卷共有 12 个题目，分为目标一致、任务一致和情感联结三个维度。于丽霞（2009）对该量表进行了汉化，并证实该问卷具有较好的信度^[7]。

2.3 资料分析方法

本研究采用的资料分析方法是过程 - 效果研究中的内容分析法（Content Analysis）。鲁艳桦等人（2017）总结了内容分析法三个操作步骤^[8]，详见表 3。

表 3 内容分析法三步骤

Table 3 Three steps of content analysis

阶段	阶段描述
1. 数据准备	将会谈段落进行整理和汇总，形成具有分析单位的文字材料。 对数据进行编码和分类。
2. 数据简化	
3. 数据分析和结果呈现	使用统计软件对编码结果进行统计分析。

3 资料分析过程

3.1 数据准备

本研究使用中文版“会谈评估问卷”（SEQ）和中文版“简版工作同盟量表 - 修订版”（WAI-SR）作为好坏效果案例遴选的依据。在平衡案例所处的咨询阶段和个体差异后，本研究最终筛选出 5 例好效果案例和 5 例坏效果案例。

其中，好效果案例同时满足以下两项标准：SEQ 得分为 110 分及以上，WAI-SR 得分为 54 分及以上；坏效果案例同时满足以下两项标准：SEQ 得分在 90 分及以下，WAI-SR 得分在 41 分及以下。5 例好效果案例的 SEQ 平均得分为 119.4，WAI-SR 平均得分为 56.2；5 例坏效果案例的 SEQ 平均得分为 84.6，

WAI-SR 平均得分为 34.6。好坏效果案例的 SEQ 得分存在显著差异 ($t=5.839, p<0.001$)，WAI-SR 得分存在显著差异 ($t=6.184, p<0.001$)。

将遴选出的 10 例案例的会谈过程录像材料整理成逐字稿，作为最终的分析材料。录音总时长为 579 分钟，逐字稿共计 119083 字。研究者需及时对逐字稿材料进行整理分析，具体的分析单位为一个对话轮（对话轮是指咨询会谈中包含“来访者—咨询师”的一个轮次的对话）。最终 10 份分析材料共形成了 662 个分析单位。

为方便研究和统计，本研究用“CO”表示咨询师，“CL”表示来访者，同时标注每句话是出自被研究者在第几次咨询的第几句发言。例如：CO1-5-18 指的是第 1 位咨询师在第 5 次咨询中的第 18 句发言。

3.2 数据简化

本研究由两位研究员进行协同编码，以实现数据简化并抽象为概念性编码。研究员均为心理系临床与心理咨询方向研究生，对咨询的会谈过程及咨询技术有充分了解和实践经验。编码一致性系数达 0.817，符合信度要求，编码结果可靠^[9]。

完成初步编码后，通过类属分析，本研究确定了 16 个类属概念，即 16 个在视频咨询中常用的咨询技术。前 13 个包括：开放式提问、封闭式提问、具体化、即时化、倾听性总结、解释、指导、反馈、影响性总结、重复和鼓励、内容反映、情感反映和自我暴露。此外，在编码过程中额外发现视频咨询独有的回应技巧 3 种，分别为：环境核准、回溯以及连接确认。

其中，“环境核准”是指在咨询开始前或者进行中，咨询师就来访者所在环境和地点提出相关询问。环境核准一方面起到寒暄和建立咨询关系的作用，另一方面用以确认来访者的咨询环境是否符合独立性、安全性等要求。

例如：“不好意思，我有点看不到你的脸了，你现在还在房间里吗？”（CO10-3-35）

“回溯”是指由于网络卡顿、环境干扰等造成连接中断或对方没能准确接收到某些信息时，咨询师将之前传达的内容再复述一遍，以帮助双方重返咨询状态。

例如：“刚刚好像有点卡顿，你能听到吗……刚刚停在那里的感觉好像有点低落，你现在的感受怎么样？”（CO4-6-57）

“连接确认”是指由于存在网络卡顿或对网络卡顿的预期，咨询师通过言语核准以确保双方的沟通处于连接和流畅状态。

例如：“好像看到你的视频有好长时间没有动了，你还好吗……”（CO1-4-61）

结合类属分析的结果以及 Hill(2006)^[10]、Ivey(2005)^[11]、Cormier 等人(2009)^[12]、钱铭怡(1994)^[13] 等学者对咨询技术的定义和分类，本研究将咨询师在视频咨询过程中所使用的咨询技术进一步简化归类为“认知性回应”“情感性回应”和“其它回应”三大类别。

其中，“认知性回应”是指咨询师在与来访者的互动过程中，更多地从理性认知层面进行分析和工作，为来访者进行答疑解惑或提出针对性的解决方案和建议。认知性回应包括：即时化、具体化、倾听性总结、解释、指导、反馈、影响性总结。

“情感性回应”是指咨询师与来访者更多地在情感层面进行互动，相较于解决问题，咨询师更注重的是给予来访者共情式的理解与支持。情感性回应包括：内容反映、情感反映、鼓励或重复、自我暴露。

由于开放式提问、封闭性提问等提问技术较难划分为认知性回应还是情感性回应，因此被划定为“其它回应”类。此外，视频咨询独有的回应技巧，即环境核准、回溯以及连接确认也被归为“其他回应”类。

3.3 数据分析

首先，统计遴选出的 10 例案例中各种咨询技术出现的频次和比例。其次，使用统计软件 SPSS27 对数据进行进一步统计分析，以探索不同效果案例、不同水平咨询师之间在使用咨询技术方面的差异。

考虑到每个咨询案例中咨询时长和对话轮次数的差异可能会给咨询技术的使用情况带来一定误差，因此，本研究将每种咨询技术使用的次数均除以该案例的总对话轮次数后再乘以 100，以便取整数方便进行后续的数据分析。

4 研究结果

4.1 好坏效果案例对比分析

好坏效果案例中 16 个类属（具体）咨询技术的使用情况详见表 4。结果显示，好坏效果案例使用最多的前四类技术均为内容反映、开放式提问、封闭式提问、重复和鼓励。好效果案例在解释、指导、即时化这三项认知性回应技术和自我暴露技术的使用比率显著高于坏效果案例；而在环境核准、连接确认这两项其他回应技术和内容反映技术的使用比率显著低于坏效果案例。

总体来看，好坏效果案例对三大类回应技术（认知性回应、情感性回应、其他回应）的使用情况详见表 5。结果显示，好效果案例使用认知性回应的比率显著高于坏效果案例，而使用其他回应的比率显著低于坏效果案例。

表 4 好坏效果案例中 16 个具体技术的使用情况对比

Table 4 Comparison of the usage of 16 specific techniques in cases with good and bad effects

	案例类别		总计	X ²	p
	好效果案例	坏效果案例			
开放式提问	68 (13.9%)	72 (15.3%)	140 (14.6%)	0.384	0.536
封闭式提问	46 (9.4%)	54 (11.5%)	100 (10.4%)	1.113	0.292
重复和鼓励	45 (9.2%)	36 (7.7%)	81 (8.4%)	0.738	0.390
内容反映	123 (25.2%)	160 (34%)	283 (29.5%)	9.104	0.003
情感反映	29 (5.9%)	33 (7%)	62 (6.5%)	0.472	0.492
具体化	27 (5.5%)	19 (4%)	46 (4.8%)	1.148	0.284
即时化	8 (1.6%)	1 (0.2%)	9 (0.9%)	5.222	0.022
倾听性总结	14 (2.9%)	7 (1.5%)	21 (2.2%)	2.111	0.146
解释	38 (7.8%)	9 (1.9%)	47 (4.9%)	17.634	<0.001
指导	7 (1.4%)	1 (0.2%)	8 (0.8%)	4.303	0.038
自我暴露	36 (7.4%)	5 (1.1%)	41 (4.3%)	23.229	<0.001
反馈	23 (4.7%)	19 (4%)	42 (4.4%)	0.250	0.617

续表

	案例类别		总计	X ²	p
	好效果案例	坏效果案例			
影响性总结	13 (2.7%)	10 (2.1%)	23 (2.4%)	0.288	0.591
环境核准	3 (0.6%)	10 (2.1%)	13 (1.4%)	4.109	0.043
回溯	4 (0.8%)	7 (1.5%)	11 (1.1%)	0.953	0.329
连接确认	5 (1%)	27 (5.7%)	32 (3.3%)	16.568	<0.001
总计	489 (100%)	470 (100%)	959 (100%)		

表5 好坏效果案例中三大类回应技术的使用情况对比

Table 5 Comparison of the usage of three major types of response techniques in cases with good and bad effects

	案例类别		总计	X ²	p
	好效果案例	坏效果案例			
认知性回应	130 (26.6%)	66 (14%)	196 (20.4%)	23.185	<0.001
情感性回应	233 (47.6%)	234 (49.8%)	467 (48.7%)	0.439	0.508
其他回应	126 (25.8%)	170 (36.2%)	296 (30.9%)	12.155	<0.001
总计	489 (100%)	470 (100%)	959 (100%)		

4.2 成熟和新手咨询师案例对比分析

成熟和新手咨询师对16个具体咨询技术的使用情况详见表6。结果显示，无论是新手咨询师还是成熟咨询师，他们使用最多的咨询技术都是内容反映、开放式提问和封闭式提问。成熟咨询师在解释、指导、开放式提问这三项认知性回应技术的使用比率显著高于新手咨询师，而在内容反映和连接确认技术的使用比率显著低于新手咨询师。

总体来看，成熟和新手咨询师对三大类回应技术（认知性回应、情感性回应、其他回应）的使用情况详见表7。结果显示，成熟咨询师使用认知性回应的比率显著高于新手咨询师。

表6 成熟和新手咨询师16个具体技术的使用情况对比

Table 6 Comparison of the usage of 16 specific techniques by mature and novice counselors

	案例类别		总计	X ²	p
	成熟咨询师	新手咨询师			
开放式提问	101 (17.2%)	39 (10.5%)	140 (14.6%)	8.253	0.004
封闭式提问	62 (10.6%)	38 (10.2%)	100 (10.4%)	0.029	0.864
重复和鼓励	55 (9.4%)	26 (7%)	81 (8.4%)	1.669	0.196
内容反映	154 (26.2%)	129 (34.7%)	283 (29.5%)	7.802	0.005
情感反映	35 (6%)	27 (7.3%)	62 (6.5%)	0.632	0.427
具体化	24 (4.1%)	22 (5.9%)	46 (4.8%)	1.661	0.197
即时化	8 (1.4%)	1 (0.3%)	9 (0.9%)	2.932	0.087
倾听性总结	14 (2.4%)	7 (1.9%)	21 (2.2%)	0.269	0.604
解释	38 (6.5%)	9 (2.4%)	47 (4.9%)	8.030	0.005
指导	8 (1.4%)	0 (0%)	8 (0.8%)	5.112	0.024

续表

	案例类别		总计	X ²	p
	成熟咨询师	新手咨询师			
自我暴露	28 (4.8%)	13 (3.5%)	41 (4.3%)	0.905	0.341
反馈	29 (4.9%)	13 (3.5%)	42 (4.4%)	1.136	0.286
影响性总结	12 (2%)	11 (3%)	23 (2.4%)	0.810	0.368
环境核准	9 (1.5%)	4 (1.1%)	13 (1.4%)	0.357	0.550
回溯	5 (0.9%)	6 (1.6%)	11 (1.1%)	1.163	0.281
连接确认	5 (0.9%)	27 (7.3%)	32 (3.3%)	28.972	<0.001
总计	587 (100%)	372 (100%)	959 (100%)		

表 7 成熟和新手咨询师三大类回应技术的使用情况对比

Table 7 Comparison of the usage of three major types of response techniques by mature and novice counselors

	案例类别		总计	X ²	p
	成熟咨询师	新手咨询师			
认知性回应	133 (27.2%)	63 (13.4%)	196 (20.4%)	4.585	0.032
情感性回应	272 (55.6%)	195 (41.5%)	467 (48.7%)	3.371	0.066
其他回应	182 (37.2%)	114 (24.3%)	296 (30.9%)	0.014	0.906
总计	587 (100%)	372 (100%)	959 (100%)		

5 讨论

本研究主要围绕视频咨询中特有的咨询技术、视频咨询中适用良好的技术以及视频咨询中适用不良的技术展开探论。此外，研究者对参与本研究的所有咨询师和来访者进行了事后访谈（在咨询关系结束一个月以后），以了解他们在本次咨询中的想法、感受和行为，并对本研究中的一些现象进行解释和讨论。在下文中，将这些内容用于辅助讨论，以供参考。

5.1 视频咨询中特有的咨询技术

本研究得出的 16 个在视频咨询中常用的咨询技术，与 Ivey (2005)^[11]、钱铭怡 (1994)^[13] 等学者提出的影响性技巧和倾听性技巧存在大量一致之处。并且，无论是对于不同效果案例还是不同水平咨询师，提问技术（包括开放式提问和封闭式提问）均是使用比率排名前三的咨询技术，这与李伟斌等学者 (2008)^[14] 的研究结果类似。他们发现在 Hill (2006)^[10] 的 12 种助人技巧系统中，开放式提问是最常使用的技巧之一。所不同的是，本研究根据视频咨询独有的特点将其分类为认知性回应、情感性回应和其它回应技术，并在其它回应技术中增加了环境核准、回溯及确认连接的会谈技巧。这一方面说明视频咨询并没有因为咨询形式的不同而在咨询技术上与面对面咨询产生本质上的差异，面对面咨询的技术也可以较为广泛地在视频咨询中运用。另一方面，由于网络媒介的独特性，视频咨询中也可能产生一些不同于面对面咨询的新适应性技术。

由于视频咨询中环境的不稳定性，“环境核准”技术可以了解对方的咨询环境，在一定程度上提高

了咨访双方的控制感和安全感；此外，将此技术运用在咨询刚开始时，还可以起到寒暄、拉近双方情感距离的作用。“回溯”技术可以让咨访双方在遇到一定干扰之后迅速回归咨询状态，重新连接起内容和情绪。“确认连接”是视频咨询中一种较为特殊的核准方式，常常在网络卡顿或产生对网络卡顿的预期时使用，以帮助咨询的流畅进行。

5.2 视频咨询中适用良好的技术

本研究发现，好效果案例和成熟咨询师对于认知性回应技术的总体使用比率均显著高于坏效果案例和新手咨询师，特别是其中的解释和指导技术。

在来访者层面，这可能是由于在视频咨询中来访者的咨询诉求和咨询预期发生了变化。在事后访谈中，来访者提到，相比于面对面咨询，在视频咨询时来访者更希望得到现实问题的解决思路，而非获得情感上的支持。解释类、指导类的认知性回应能够更快地帮助来访者解决现实中的一些难题，因此来访者对此类咨询的评分较高。

在咨询师层面，这也可能与视频咨询中情感性回应技术的受限相关。在面对面咨询中，咨询师可以用目光注视、改变语音语调或身体姿势等方式来辅助情感回应，而在视频咨询中，由于非言语沟通的受限，情感层面沟通的难度很可能相应提升。因此，有经验的咨询师会有意识地进行两方面的调整：一方面，调整回应方式，更多采用不受限制的认知性回应来促进咨询的有效进行；另一方面，将咨询内容从情感层面向认知层面倾斜，同时将咨询目标更多地设定在认知层面的提升上。

同时，这一结果可能也从侧面印证了目前很多证明咨询有效性的研究多聚焦于认知行为疗法的原因。Wray 和 Rees (2003) 的研究发现，相当多的咨询师认为视频咨询只适用于有时间限制的结构化治疗，包括认知行为疗法 (CBT)、心理评估和教育、案例管理、复习家庭作业等^[15]。从研究的数量与类型来看，视频咨询确实比较多地用于行为取向的治疗或咨询方式，包括认知行为疗法、行为疗法和暴露疗法等。认知行为疗法 (cognitive behavior therapy, CBT) 作为一种更聚焦于认知结构和核心信念的干预、具有高度结构化特点的心理治疗方式，可能因其认知性回应技术的良好适应，而在视频咨询中受到咨询师和来访者的青睐。

此外，在好效果案例中，自我暴露和即时化技术的使用比率也高于坏效果案例。本研究中的自我暴露技术主要是指咨询师主动表露自己当下的感受和情绪。自我暴露技术在视频咨询中的良好适用性可能与视频咨询中共情方式的转变有关。由于视频咨询中的非言语沟通受损，咨询师原先通过眼神、语气、肢体动作等非言语方式传递共情的效果减弱，因而更多地采用言语回应来传递共情^[16]。而在自我暴露中表露自己当下的感受，也可以帮助咨询师传递共情，同时也对来访者产生示范作用，促进其情感表达。即时化技术是指咨询师在咨询过程中对此时此刻所发生状况的描述及处理，包括对咨询情境中的咨询关系、来访者具有特定意义的情绪和行为模式的即时化等。由于视频咨询场是虚拟空间，存在较低临场感（即一个人被视为“真实的人”的程度及与他人联系的感知程度）^[17]，使得来访者的真实体验和投入度受损。而即时化技术可能通过聚焦于此时当下来帮助来访者增加临场感，从而优化咨询的体验和效能。

5.3 视频咨询中适用不良的技术

本研究发现，坏效果案例中其他回应技术的总体使用比率显著高于好效果案例，尤其是其中的连接确认和环境核准技术；新手咨询师与成熟咨询师相比，也更多地使用连接确认技术。

由于视频咨询具有虚拟场的特性，咨询师需要确认来访者和自己保持在连接状态，并确认咨询环境是安全稳定的。对来访者的事后访谈发现，适当的连接确认和环境核准在咨询初期确实有助于提高来访者的专注度、增强安全感，而过多地使用这两项技术，尤其是在咨询的中后期仍频繁使用连接确认，则会使来访者感到烦躁、投入度降低。对咨询师的事后访谈发现，过多的环境核准可能意味着咨询环境长时间存在不稳定性 and 不安全性，例如来访者无法找到一个不受打扰的空间；过多的连接确认一方面可能表明网络环境不稳定导致沟通不顺畅，另一方面还有很大可能提示来访者存在阻抗和防御行为，由于来访者表现出长时间静止或与咨询师停止目光对接等，使得咨询师需要确认连接，而这实际上可能是来访者主动性的阻抗和防御表现。而上述这些因素都会对咨询的体验和效果产生影响。

此外，坏效果案例和新手咨询师对内容反映的使用比率显著高于好效果案例和成熟咨询师，新手咨询师对开放式提问的使用比率显著低于成熟咨询师。这可能提示了视频咨询中的内容深度问题。内容反映是指咨询师对来访者在谈话中所讲的主要内容及其思想的实质进行复述。对咨询师的事后访谈发现，当内容反映使用较为频繁密集时，往往是咨询师感到难以深入探索的时刻；而开放式提问则能够促进来访者思考，增加深入探索的可能性。

6 总结

本研究运用内容分析法得出了16个（三大类）在视频咨询中常用的咨询技术，并对各技术的使用效果进行了探索。研究表明，好效果案例和成熟咨询师对于认知性回应技术的总体使用比率显著高于坏效果案例和新手咨询师，尤其是其中的解释和指导技术；坏效果案例中其他回应技术的总体使用比率显著高于好效果案例，特别是其中的连接确认和环境核准技术。此外，好效果案例中自我暴露和即时化技术的使用比率显著高于坏效果案例，而内容反映的使用比率显著低于坏效果案例；成熟咨询师与新手咨询师相比，更少使用连接确认和内容反映技术，而更多使用开放式提问技术。这些结果可为未来咨询师进行视频咨询实践时的技术方法选择、技术培训与改良等提供有价值的参考，并可以在此基础上对视频咨询的特性进行理论和实践的研究拓展。

本研究还存在一些不足与局限。首先，用于内容分析的案例样本选择受限，未来研究可以增加样本量，更好地平衡样本间的差异性。此外，本研究结果中，好效果案例和成熟咨询师对于认知性回应技术的使用比率相对于坏个案和新手咨询师更高，但从因果关系上不一定能直接说明视频咨询中认知性技术比情感性技术更有效，也可能是咨询师受到视频咨询场特性的限制，使用情感性回应技术的效果受限，而认知性回应技术使用相对更顺畅。在这一假设的基础上，或许通过针对性的训练或改良方法，情感性回应技术也能在视频咨询中发挥出良好的效果。这些假设均需要后续研究进一步深入探索。

参考文献

- [1] Simpson S, Guerrini L, Rochford S. Telepsychology in a University Psychology Clinic Setting: A Pilot Project [J]. *Australian Psychologist*, 2015, 50 (4): 285-291.
- [2] Morland LA, Mackintosh M, Rosen CS, et al. Telemedicine versus in-person delivery of cognitive processing therapy for women with posttraumatic stress disorder: A randomized noninferiority trial [J]. *Depression and Anxiety*, 2015, 32 (11): 811-820.
- [3] 简单心理. 2023-2024心理健康及行业人群洞察报告 [EB/OL]. [2024-04-28]. <https://www.jiandanxinli.com/public/2023/>.
- [4] Perle J G, Burt J, Higgins W J. Psychologist and physician interest in telehealth training and referral for mental health services: An exploratory study [J]. *Journal of Technology in Human Services*, 2014, 32 (3): 158-185.
- [5] 牛宏伟. 当事人依恋、咨询师依恋对工作同盟和会谈感受的影响 [D]. 武汉: 华中师范大学硕士学位论文, 2009.
- [6] Martin D J, Garske F P, Davis M K. Relationship of the therapeutic alliance with outcome and other variables: A meta-analytic review [J]. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 2000 (68): 438-450.
- [7] 于丽霞. 心理咨询会谈间体验、工作同盟对咨询效果的影响 [D]. 武汉: 华中师范大学硕士学位论文, 2009.
- [8] 鲁艳桦, 江光荣, 林秀彬, 等. 心理咨询中好坏效果案例咨询互动的内容分析 [J]. *心理科学*, 2017 (2): 492-498.
- [9] Huberman A M, Miles M B. Qualitative data analysis: an expanded source book [J]. *Journal of Environmental Psychology*, 1994, 14 (4).
- [10] Hill C E. 助人技巧——探索、洞察与行动的催化 (第二版) [M]. 林美珠, 田秀兰, 译. 台北: 学富文化事业有限公司, 2006.
- [11] Ivey A E, Ivey M B. 心理咨询的技巧和策略——意向性会谈和咨询 [M]. 时志宏, 高秀苹, 译. 上海: 上海社会科学院出版社, 2005.
- [12] Cormier S, Nurius P S, Osborn C J. 心理咨询师的问诊策略 (第六版) [M]. 张建新等, 译. 北京: 中国轻工业出版社, 2009.
- [13] 钱铭怡. 心理咨询与心理治疗 [M]. 北京: 北京大学出版社, 1994.
- [14] 李伟斌, 陈庆福, 王智宏. 网路即时谘商与晤谈谘商中助人技巧、工作同盟与晤谈感受之研究——以准谘商员为例 [J]. *教育心理学报*, 2008, 40 (1): 1-22.
- [15] Wray B T, Rees C S. Is there a role for videoconferencing in cognitive-behavioural therapy? [C] //11th Australian Association for Cognitive and Behaviour Therapy State Conference, Perth, Western Australia, Australia, 2003.
- [16] Reese R J, Mecham M R, Vasilj I, et al. The effects of telepsychology format on empathic accuracy and the therapeutic alliance: An analogue counselling session [J]. *Counselling & Psychotherapy Research*, 2016 (16): 256-265.
- [17] Parker E B, Short J, Williams E, et al. The social psychology of telecommunications [J]. *Contemporary Sociology*, 1976, 7 (1): 32.

Analysis of Technique Utilization in Cases with Varying Outcomes in Video Psychological Counseling

Xu Yun Zhao Yan

Nanjing University, Nanjing

Abstract: This study utilized content analysis to carry out a comparative analysis of the utilization of counseling techniques in cases with different outcomes and among counselors of different proficiency levels in video counseling. The research findings revealed that in contrast to face-to-face counseling, video counseling features specific techniques such as environmental approval, retrospection, and connection confirmation. Regarding the overall application rate of cognitive response techniques, cases with good effects significantly outnumber those with bad effects, and mature counselors exhibit a much higher usage rate than novice counselors. Specifically, this is prominently manifested in the techniques of interpretation and guidance. Additionally, different types of cases also display significant disparities in the application of specific techniques like content reflection, self-disclosure, environmental approval, connection confirmation, and open-ended questioning. For example, in cases with good effects, the usage ratio of self-disclosure and immediacy techniques is significantly higher than that in cases with bad effects, while the usage ratio of content reflection is significantly lower than that in cases with bad effects. Compared with novice counselors, mature counselors use connection confirmation and content reflection techniques less and use open-ended questioning techniques more. From these research results, it can be concluded that video counseling indeed has unique technical preferences distinct from face-to-face counseling. Consequently, face-to-face counseling experience is not entirely applicable to video counseling. These outcomes can offer valuable references for counselors when it comes to making selections of technical methods and implementing technical training and enhancements during the practice of video counseling in the future. Based on these, the theoretical and practical research on the characteristics of video counseling can also be further extended.

Key words: Video psychological counseling; Counseling techniques; Content analysis