

# 电子邮件心理咨询的治疗性回复模型与技术的实证研究

赵嘉路, 贾晓明, 徐琳, 周玥

(北京理工大学应用心理学研究所, 北京 100081)

【摘要】 目的:探讨电子邮件心理咨询的治疗性回复的模型、技术特点及难点。方法:对8例邮件求助个案进行治疗性邮件回复,并对咨询文本、求助者反馈评估文本进行分析。结果:①治疗性邮件回复分为四个阶段:连结、理解、重构、行动;②各个阶段的特定回应分为感谢、感受再现、正面回应、问题重复、共情性表达、聚焦与深化、问题重构、思维突破;具体化建议、鼓励与祝愿;③电子邮件心理咨询的新技术有:多重反问技术,“那时那地”技术。结论:治疗性邮件是在一定的回复框架下工作,同时注意适当的回应方式以及技术的恰当运用,以使回复有所成效。

【关键词】 电子邮件心理咨询; 治疗性回复模型; 实证研究

中图分类号: R395.5

文献标识码: A

文章编号: 1005-3611(2011)06-0834-04

## An Empirical Research on Therapeutic Reply Model and Techniques of E-mail Counseling

ZHAO Jia-lu, JIA Xiao-ming, XU Lin, ZHOU Yue

Applied Psychological Institute, Beijing Institute of Technology, Beijing 100081, China

【Abstract】 The purpose of this research is to explore the therapeutic reply model, techniques and difficulties in e-mail counseling. **Methods:** 8 undergraduates participated in this study, and an qualitative research was applied to analyse the counseling texts and feedback texts from clients. **Results:** ①A 4-stage model to reply counseling e-mail was developed in this research, i.e. connection, understanding, reconstruction and action. ②Different response was varying in each stages, including: appreciation, feel representation positive response, problems repeat, empathy, focus and deepening, problem reconstruction, thinking breakthroughs, specific advice, encouragement and wishes. ③The main therapeutic reply techniques were multiple question and ‘when-and-where’. **Conclusion:** In a certain reply framework, in order to make therapeutic mail effective, you must pay attention to the way you reply and make sure you have used appropriate technologies.

【Key words】 E-mail counseling; Therapeutic reply model; Empirical research

自1990年后,国内外许多咨询工作者开始透过网络提供各类心理咨询相关服务<sup>[1,2]</sup>。其中,电子邮件心理咨询以其独特的优势,如咨患双方文本均可保留、邮件可反复阅读、易于咨询督导、书写邮件过程中来访者自我反思具有治疗性功能等,成为了使用最广泛的一种网络心理咨询方式<sup>[1-3]</sup>。NBCC(美国全国合格咨询师委员会)将电子邮件心理咨询定义为:咨询师与分隔两地或身处远方的来访者,利用电子邮件方式沟通彼此,所完成的专业咨询工作<sup>[4]</sup>。

目前,关于电子邮件心理咨询的研究主要包括电子邮件咨询的实践情况<sup>[2]</sup>,咨询机构在实施电子邮件咨询中面临的困难及改进措施<sup>[2]</sup>,邮件咨询所依循的理论<sup>[5]</sup>,相关伦理问题<sup>[6]</sup>,对具体邮件咨询技能的介绍与评论<sup>[1,7,8]</sup>,以及电子邮件咨询针对具体个案,如饮食障碍、自闭症等的运用情况等<sup>[9-11]</sup>。

Kraus等对电子邮件心理咨询的实践操作过程进行了系统性总结,主要包括前期准备阶段和治疗

性电邮回复阶段。准备工作完成后进入到治疗性电邮回复阶段,Hill和O'Brien<sup>[12]</sup>将助人历程划分为:探索、洞察与行动三个阶段,Kraus等人<sup>[13]</sup>在其著作中介绍了两种类型的治疗性邮件回复方式,一种是单独的邮件,即咨询师使用自己的语言及从来访者邮件中引用的一些短语组成单独的电邮进行回复;另一种是对话性邮件,即咨询师将来访者原有文本分成了一个易于管理的模块,分块回复。同时,Kraus等也发现治疗性电子邮件的回复也可遵循一定的结构:这个结构类似Egan的探索、理解、行动这样的咨询模型。这些都作为建构电邮咨询回复框架的基础,有一些理论流派可能仅仅使用模型的前两个阶段<sup>[13]</sup>。

网络心理咨询中常用的情感反映、轻微鼓励、封闭式询问和信息提供等技巧同样适用于电子邮件咨询,基于电子邮件咨询的独特性,王智弘等寻找并总结出一些适用于电子邮件咨询的特殊的技巧,如,情绪深化的技巧,关系增进的技巧,文本呈现技巧,程序设计技巧等<sup>[5]</sup>。Murphy和Mitchell建议咨询师可以将个人反应放到正文旁边的括号中,向来访者展示咨询师的感受,以加强和深化相互的理解及工作

【基金项目】 国家科技部支撑计划项目“十种心理咨询与心理治疗技术的规范与示范研究”(2009BAI77B07);北京理工大学研究生科技创新活动专项计划阶段性研究成果

通讯作者:周玥

联盟<sup>[13]</sup>。此外,台湾学者王智弘<sup>[14]</sup>还将“一次单元谘商模式”引入到网络咨询中来。

综合国内外相关文献可知,电子邮件咨询服务已经开始较大范围的实施,但就国内而言,其仍处于起步阶段,对其定位和具体实施形式都还存在一定的差异<sup>[2]</sup>,尤其缺乏运用咨询技巧和遵循实际操作框架进行的实证研究,对于邮件咨询难点的研究也仅仅停留在电脑软硬件技术、人员、经费等宏观层面,针对实际操作微过程层面的研究还处于空白状态,所以本文希望通过实证研究过程,实践已有的电子邮件咨询的理论与方法,并结合来访者的反馈,从中建构治疗性邮件的回复模型,总结电子邮件心理咨询回复技巧、特点、难点,为未来电子邮件心理咨询的专业化、系统化发展奠定一定的理论基础。

1 方法及过程

1.1 研究过程

首先,在查阅、讨论和总结大量国内外相关文献的基础上,初步归纳出邮件咨询的基本程序、所需伦理文本、咨询邮件内容的基本回复框架等。

其次,采取方便取样与典型抽样,通过多种征集方式,征集到 8 名大学生作为被试。

其三,按照所拟定的咨询程序,向被试介绍电子邮件心理咨询,与被试签署“电子邮件心理咨询知情同意书”。之后,由 3 名咨询师分别为 8 名被试提供单次邮件咨询。

最后,研究者对被试的咨询求助邮件及咨询师的咨询回复邮件进行逐句编码。资料编码“C1-3”代表个案 C1 在咨询邮件的第 3 句话,“C1-R-7”代表个案 C1 在咨询反馈的第 7 句话,“T1-4”代表个案 1 咨询师在治疗性回复的第 4 句话。继而采用类属分析的方法对文本资料进行分析。类属分析指的是在资料中寻找反复出现的现象以及可以解释这些现象的重要概念的过程。本研究由一位作者从收集的资料中提取主题或主要概念,进行主题分析,之后由另三个作者进行讨论进一步归类分析。

1.2 对象

参加本电子邮件咨询研究的 8 名被试包括在读本科生、在读硕士生和本科毕业生,其中男生 4 名,女生 4 名,分别来自北京、天津、云南等 5 所重点高校,其中 7 名之前从未接受过任何形式的心理咨询。

2 结 果

2.1 治疗性邮件回复的基本框架

2.1.1 邮件回复呈现四阶段 8 例治疗性邮件回复,均显现出一定的阶段性,大致可以分为四个阶段:连接、理解、重构、行动。依据每个阶段的功能具体定义进行了界定,具体见表 1。

表 1 回复邮件的四阶段

阶段	名称	定 义
一	连接	利用简洁的文字营造出一种真诚、尊重及接纳的气氛,进一步与来访者建立关系。 对来访者的语言、问题、情感进行感受与聚焦,尤其是对于不能直言相告的深层问题及感受,鼓励或促进来访者觉察或思考。
二	理解	在理解来访者感受的基础上,跳出来访者的思维圈,帮助他们从一个新的角度重新审视自己的困扰和问题。
三	重构	帮助他们更有效的应对比较迫切一些情况,同时也鼓励来访者坚定信心,做出改变的决定。
四	行动	

2.1.2 各个阶段体现出特定回应 从三位咨询师的工作情况看,他们在不同的阶段进行了特定的回应,总结归纳出连接阶段的回应有帮助,感受再现,正向回应三种;理解阶段的回应有问题重述,共情式表达,聚焦深化三种;重构阶段的回应有问题重构,思维突破两种;行动阶段包括具体化建议,鼓励与祝愿两种,具体见表 2。这些不同阶段的回应也会有所交叉,只是各阶段侧重点不同。将邮件回复的四个阶段以及每个阶段的特定回应,总结归纳出治疗性邮件的回复模型见附图。

2.2 治疗性邮件回复的新技术

在 8 例回复邮件中,咨询师除了使用以往研究所得出的情感括弧、及时性描述,文学式描述等技巧之外,还发展和使用一些新的治疗性电邮回复技术,在此命名为多重反问技术,“此时此刻”技术。

2.2.1 多重反问技术 多重反问技术主要是用于在单次邮件咨询中,来访者提出了多重且宏观的问题。针对来访者提出的多个问题,咨询师进行不同层次的提问,步步深入给来访者提供新的视角,帮助来访者跳出原有思维圈。“我们试图静下来心去思考一下,这个“志向”源自于何处?会不会是我们自己赋予了这个志向太大的意义,让它变得分量过重?这对自己来说是否有着特别的意义?”。引导来访者。(T4-49, T4-50)”

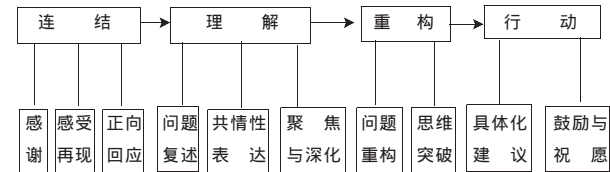
2.2.2 “那时那地”技术 “那时那地”技术是指咨询师利用来访者邮件写作模式本身,来理解来访者的问题和困惑,同时也利用书写邮件这个过程来帮助来访者改善自身的问题的一种技术。在邮件咨询中,虽然回复过程不是面对来访者的此时此地,但对于来访者写邮件的那时那地进行关注,不仅来访者写下的内容包含着信息,来访者怎么写也是非常值得

关注的线索。“虽然你在开头说到,“自己想到哪就写到哪了”,但在结尾关于网络咨询的想法时,你也写

到“不可否认的是其中有修饰”,不知你怎么看待前后的想法?(T7-31)”

表 2 各阶段特定回应

阶段	回应	界定	例句
连接	感谢	表达对来访者信任的感谢,并借此表达出真诚的工作意愿	非常感谢你对我们的信任。我很愿意透过你所写的文字更多的理解你,并希望自己可以做点什么让你觉得有所帮助。(T1-1,T1-2)
	感受再现	咨询师利用文字向来访者描述自己在阅读完邮件以及回复邮件时的真实状态和感受。	阅读完你的邮件,我能感受到你现在所处的这种纠结、矛盾的情景。(T6-2)
	正向回应	采取资源取向,寻找机会肯定其愿意求助的勇气及决定,同时给予鼓励,增强其改变的动力及信心	虽然你现在很苦恼,但是你还是在寻求解决问题的方法,我可以看到你的努力。(T6-5)
理解	问题重复	咨询师对于来访者所阐述内容的一个回顾和总结	通过你在邮件的描述,感觉本次电子邮件咨询你特别想谈谈自己的性格……(T8-10)
	共情性表达	体会来访者的邮件内容,也针对那些来访者没有直言相告的深层问题及感受进行理解	阅读完你的邮件,我能感受到你的这种压迫、矛盾,不能被人理解的感受。(T4-3)
	聚焦与深化	根据对来访者问题的理解,挑选和确认首要解决的问题;也是鼓励或促进来访者觉察或深化潜藏的感觉、情感或感觉经验	你今天所谈到的话题,涉及到学习、与别人交往(公共场合发言)、恋爱几个方面。但是我感受到的是,好像你的生活中只有学习!(T6-14)
重构	问题重构	是对来访者咨询问题的重新理解	我在想有时“没有勇气及自信”去开始一件事情,是不是也是我们的一种“需要”? (T5-23)
	思维突破	治疗师通过连续发问、提出若干反问,打破来访者惯有的思维模式	我们试图静下心来去思考一下,这个“志向”源自于何处?会不会是我们自己赋予了这个志向太大的意义,让它变得分量过重?这对自己来说是否有着特别的意义?”。引导来访者。(T4-49, T4-50)
行动	具体化建议	引导来访者去思考某个任务或想法,或者完成某个家庭作业或者转介	花些时间来想想当时是怎么做的,过去的经验就是来帮助我们现在的。(T1-54)
	鼓励与祝愿	强调改变的可能性,强化来访者解决问题的信心	世间最难的就是与自己的性格抗争,有时候与其抗争,还不如接受它。学会怎样在现有条件下,让自己感受更好一点,生活更轻松一点,允许自己不是那么完美。(T8-80, T8-81)



附图 电子邮件治疗性回复的4阶段模型

3 讨 论

3.1 治疗性邮件回复模型的特点

从以往的研究看,多数学者提出了三阶段模型,本研究结果最重要的区别是在引入了一个新的阶段——重构。与 HILL 和 O’Brien<sup>[12]</sup>探索、洞察与行动三个阶段模型和 Egan<sup>[13]</sup>的探索、理解、行动这样的咨询模型比较,重构的意义在于在一个相对固定的时间和空间里,给来访者带来直接的作用。这也是本研究对电子邮件心理咨询回复的定位所在,区别于一些只在答疑解惑的“知心姐姐信箱”服务,但也有别于深入的心理治疗。重点不是简单的教给来访者,该如何去做、该采取什么措施,但也不能像面询那样展开深入的分析过程。电子邮件咨询的重点应该是在表达对来访者问题的理解的基础上,提供他们一些全新的建设性的看待自己问题的视角。如果来访者有机会突破自己的无效的思维循环,他们自

身是有力量做出改变的决策的。

3.2 特定回应有利于进行个案概念化

个案概念化,指咨询师依据某种心理咨询理论对来访者的问题进行理论假设的过程<sup>[17]</sup>。恰当的个案概念化有助于做到准确的共情、选择正确的切入点、确定适当的干预方向、把握恰当的咨询进程。可以说,个案概念化是心理咨询发生效果的重要环节<sup>[18]</sup>。同样在电子邮件心理咨询中也需如此。在以往的研究中,并没有专门讨论电子邮件个案概念化的内容,但在 Raus 等人<sup>[13]</sup>的研究中也指出,如何在较短时间内准确地捕获来访者的意图,对咨询师是很大的挑战。在本研究中发现透过问题复述、聚焦与深化的回应方式来理解来访者的问题,是处理通过邮件咨询的个案概念化的方法。比如:我仔细看了你的个人信息表,注意到你写的重要事件里多次提到早年的经历。我试图理解造成你现状的原因。是不是也和早年经历有些关系,不知道是不是母亲的影响对你也比较大?(T6-33)。由此也可以看出,与一般的面询一样,个案概念化也受到咨询师本身所采用的心理咨询理论与流派的影响<sup>[17]</sup>。

3.3 邮件回复新技术的特点

在以往的研究中,电子邮件的回复技术是一个



关注的重点。台湾王智弘等<sup>[14]</sup>学者寻找并总结出一些适用于电子邮件咨询的特殊的技巧,如,情绪深化的技巧,关系增进的技巧,文本呈现技巧。本研究中总结出的多重反问技术也属于情绪深化的技巧的一种,不同在于这一技术主要是在重构阶段进行,起到了“助力”的作用。在使用这一技术的时候,还应该注意这个技术建立在良好的咨询关系基础上,并非要去挑战来访者,如果使用不当反倒会损害咨询关系。而“那时那地”技术是从面询中“此时此地”技术中发展起来的。存在主义大师欧文·亚隆把此时此地技术解释为“在此时此地处理来访者发生在此时此地的各种事件中,寻找出造成来访者困扰的人际模式,并把这种模式反馈给来访者”<sup>[19]</sup>。而在电子邮件咨询中受到时空的限制,不能做到此时此地,但是如果能抓住来访者书写邮件的当下感受,书写邮件的行文习惯,叙事风格和模式,并把这些反馈给来访者,这也是一种非常重要的技术。

## 参 考 文 献

- Murphy LJ, Mitchell DL. When writing helps to heal: E-mail as therapy. *British Journal of Guidance and Counselling*, 1998, 26(1): 21-33
- 文美华,王智弘,陈庆福. 网络咨询机构实施电子邮件咨询服务之实务经验与伦理行为探讨. *教育心理学报*, 2009, 40(3): 419-438
- 郑惠君. 网络咨询发展现状与影响因素之探讨. *辅导季刊*, 2007, 43(1): 48-57
- 林世鸿. 大专生电子邮件咨询中个案特性, 谘商员口语反应与谘商满意度之分析. 台中: 国立台中师范学院谘商与教育心理研究所, 2003
- 孙炳海, 周贤. 电子邮件心理咨询在大学生中的应用. *中国健康教育*, 2005, 21(10): 760-762
- Loretta JB, Bret H. E-mail and ethical issues. *The Family Journal: Counseling and Therapy for Couples and Families*, 2009, 17(3): 267-271
- Hermione R, Tim G. E-mail: A new technique for forming a therapeutic alliance with high-risk young people failing to engage with mental health services? A case study. *Clinical Child Psychology and Psychiatry*, 2008, 13(1): 95-103
- Jeannie W. Online counseling: Learning from writing therapy. *British Journal of Guidance and Counselling*, 2002, 30(3): 285-298
- Paul R, Marc S. Computers, E-mail and therapy in eating disorders. *European Eating Disorders Review*, 2003, 11(3): 210-221
- Joel Y. E-mail therapy for anorexia nervosa: Prospects and limitations. *European Eating Disorders Review*, 2003, 11(3): 198-209
- Jaci CH, Robert SPJ, David KI. Parents of children with autism using an Email group: A grounded theory study. *Journal of Health Psychology*, 2001, 6(5): 569-584
- Hill CE, O'Brien KM. *Helping skills: Facilitating exploration, insight, and action*. Washington, DC: American Psychological Association, 1999
- Kraus R, Jason SZ, Gorge S. *Online counseling: A handbook for mental health professionals*. Boston, Academic Press, 2004
- 王智弘, 杨淳斐. 一次单元谘商模式的概念与应用. *辅导季刊*, 2006, 42(1): 1-11
- 张景然. 准谘商员的网络即时经验: 一个谘商训练课程的初探性实验. *中华辅导学报*, 2000, 9: 89-129
- 欧文·亚隆著. 张怡玲译. *给心理治疗师的礼物——给新一代治疗师及其病人的公开信*. 北京: 中国轻工业出版社, 2004
- 钱铭怡. *心理咨询与心理治疗*. 北京: 北京大学出版社, 1994. 33-37
- 安芹. 个案概念化在心理咨询中的应用. *中国心理卫生杂志*, 2006, 20(2): 133-136
- Characterizing aggressive behavior in a forensic population. *American Journal of Orthopsychiatry*, 2006, 76: 80-85
- Chen R, Yang Y, Qian M. Chinese version of impulsive/premeditated aggression scale: Validation and its psychometric properties. *Personality and Individual Differences (In review)*.
- Mathias CW, Stanford MS, Marsh DM, Frick PJ, et al. Characterizing aggressive behavior with the impulsive/premeditated aggression scale among adolescents with conduct disorder. *Psychiatry Research*, 2007, 151: 231-242
- 周亮, 肖水源, 何晓燕, 厉燕, 刘慧铭. BIS-11 中文版的信度和效度检验. *中国临床心理学杂志*, 2006, 14(4): 343-345
- 赵幸福, 张亚林, 李龙飞, 等. 中文版儿童期虐待问卷的信度和效度. *中国临床康复*, 2005, 20(9): 105-107

(收稿日期: 2011-06-23)

(收稿日期: 2011-06-22)

(上接第 817 页)

- Hubbard JA, Dodge KA, Cillessen AHN, Coie JD, et al. The dyadic nature of social information processing in boys' reactive and proactive aggression. *Journal of Personality and Social Psychology*, 2001, 80: 268-280
- Barratt ES, Stanford MS, Kent TA, Felthous AR. Neuropsychological and cognitive psychophysiological substrates of impulsive aggression. *Biological Psychiatry*, 1997, 41: 1045-1061
- Ramirez JM, Andreu JM. Aggression's typologies. *International Review of Social Psychology*, 2003, 16: 145-161
- Haden SC, Scarpa A, Stanford MS. Validation of the impulsive/premeditated aggression scale in college students. *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma*, 2008, 17(3): 352-373
- Kockler TR, Stanford MS, Nelson CE, Meloy JR, et al.